취리히 대화형 인터페이스

마지막 업데이트 날짜: 2025년11월10일

기계번역

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

servicenow

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

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

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

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

기계번역

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

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

servicenow

목차

대화형 인터페이스 5
대화형 인터페이스 콘솔 6
대화형 인터페이스 콘솔 탐색 8
구성요소 설치 대화형 인터페이스 18
대화형 인터페이스 구성 21
대화형 인터페이스 참조 59
가상 에이전트 62
탐색 65
활성화 및 시작하기 113
구성 132
빌드 및 배포 216
VA를 다른 채널과 통합 494
VA 성과 분석 784
가상 에이전트 참조 828
가상 에이전트의 Now Assist 1012
가상 에이전트에서 Now Assist 탐색 1014
도우미 구성 1021
가상 에이전트에서의 Now Assist 사용 1063
와의 통합 Now Assist가상 에이전트Microsoft Teams 1120
에서 분석 Now Assist가상 에이전트 1121
가상 에이전트 참조의 Now Assist 1125
에이전트 채팅 1128
에이전트 채팅 탐색 1129
에이전트 채팅 구성 1145
에이전트 채팅 사용 1175
에이전트 채팅 참조 1186
사이드바 1189
사이드바 탐색 1190
사이드바 구성 1203
사이드바 사용 1231
사이드바 참조 1238
사람 및 작업 관리 1239
고급 작업 할당 1241
옴니채널 콜백 1358
사전 예방적 트리거 1367
옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 1389
대화형 인터페이스 진단 도구 1395
진단 도구 탐색 대화형 인터페이스 1396
대화형 인터페이스 진단 도구 사용 1398

기계번역

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

에 대한 추가 리소스 대화형 인터페이스..... 1404

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

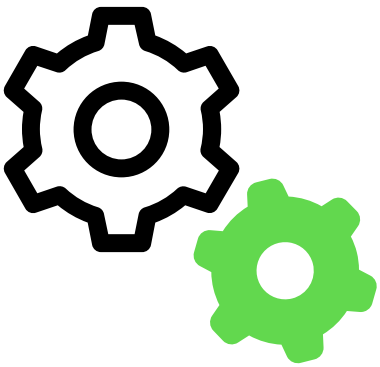
대화형 인터페이스

를 사용하여 ServiceNow[#] 대화형 인터페이스사용자가 라이브 에이전트, 가상 에이전트 또는 두 에이전트 모두와 소통할 수 있도록 합니다. 대화형 환경에서 생성형 AI 기술을 사용할 수도 있습니다. 이러한 인터페이스는 사용자가 선호하는 채팅 채널에서 최적의 대화 경험을 만들고 관리하기 위한 도구를 제공합니다.

대화형 인터페이스 시작하기

제품 중 대화형 인터페이스 하나를 시작하려면 타일을 선택합니다.

대화형 인터페이스 관리자 콘솔



홈페이지 또는 콘솔 환경을 사용하여 탐색, 구현 및 유지관리합니다 대화형 인터페이스 .

가상 에이전트



직원과 고객이 인공 지능으로 구동되는 사전 구축된 대화를 특징으로 하는 친숙한 메시징 인터페이스를 사용하여 직접 서비스를 제공할 수 있도록 지원합니다.

가상 에이전트의 Now Assist



대규모 언어 모델(LLM)을 사용하여 셀프 서비스 워크플로우의 성공률을 높일 수 있는 자연어 대화 환경을 생성합니다.

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

에이전트 채팅



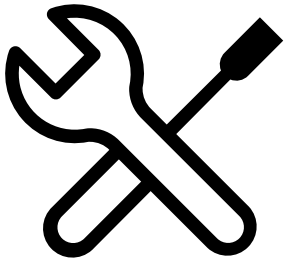
에이전트 및 요청자 채팅 환경을 간소화하고 관리자가 에이전트를 모니터링하고 지원할 수 있도록 합니다.

사이드바



에이전트가 작업 공간 기록에 대해 다른 에이전트와 공동 작업할 수 있도록 합니다.

대화형 인터페이스 진단 도구



를 사용하여 대화형 인터페이스문제에 대한 식별, 문제 해결 및 해결 방법을 찾습니다.

추가 자원



대화형 인터페이스 경험 관리 및 개선

대화형 인터페이스 콘솔

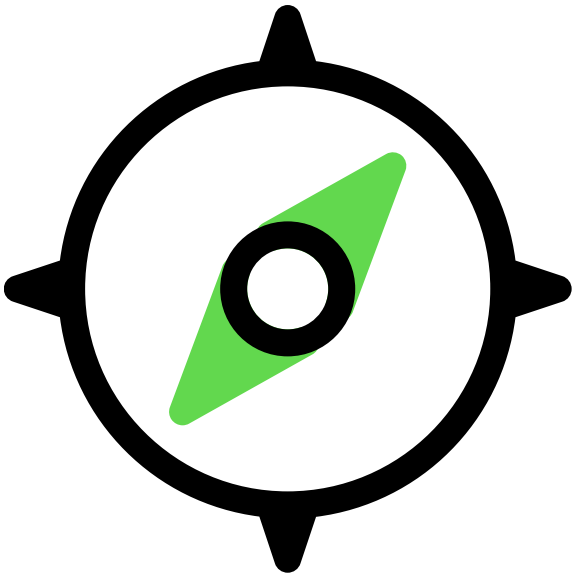
홈페이지 또는 콘솔 환경을 사용하여 탐색, 구현 및 유지관리합니다 대화형 인터페이스 . 인터페이스를 설정하고 시작하는 데 필요한 모든 설정과 구성(예: 가상 에이전트 및 에이전트 채팅)은 콘솔에 통합됩니다 ServiceNow# 대화형 인터페이스 .

콘솔에 대한 대화형 인터페이스 소개를 확인하고 제품에 익숙해지려면 이 비디오를 시청하십시오. 대화형 인터페이스 콘솔 시작하기.

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

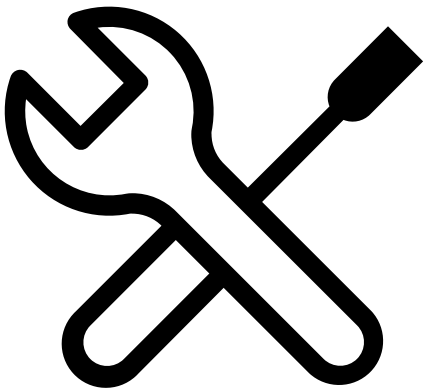
시작하기

탐색



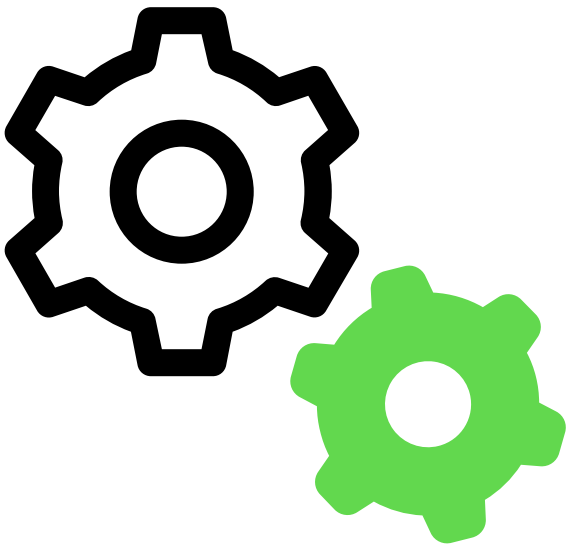
대화형 인터페이스 콘솔의
개념과 기능에 대해 알아봅니다.

설치



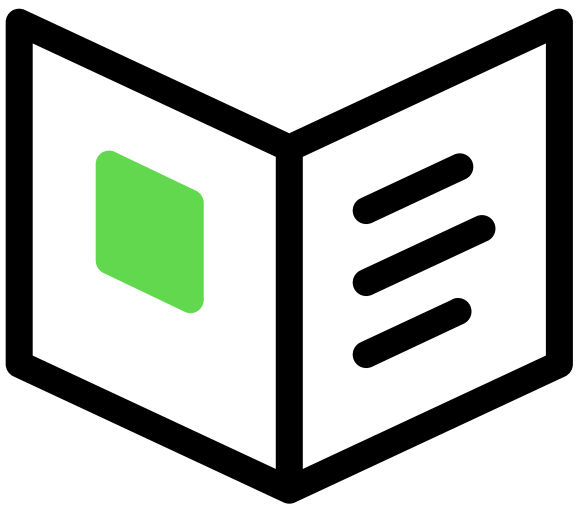
설치 가상 에이전트 및
사전 구축된 대화입니다.

구성



, 에이전트 채팅, 및 다음에 대한 가상
에이전트대화 설정 선택사이드바

참조



상호작용 테이블의 기록과 의 데이터
관리에 대화형 인터페이스대한
기술 정보를 가져옵니다.

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

대화형 인터페이스 콘솔 탐색

애플리케이션을 대화형 인터페이스 사용하면 사용자가 라이브 에이전트, 가상 에이전트 또는 둘 다와 소통할 수 있습니다. 이러한 인터페이스는 사용자가 선호하는 채팅 채널에서 사용자를 위한 최적의 대화 경험을 만들고 관리하기 위한 도구를 제공합니다.

처음 사용하고 대화형 인터페이스 아직 구현하거나 사용하지 가상 에이전트 않은 경우 애플리케이션에 액세스하여 대화형 인터페이스 콘솔 사용 가능한 모든 기능을 살펴볼 수 있습니다.

기존 사용자의 경우 콘솔 애플리케이션에 액세스하여 대화형 인터페이스 추가된 개선 사항이나 고급 수준의 기능을 확인할 수 있습니다.

대화형 인터페이스 콘솔 장점

사용자가 선호하는 채팅 채널을 통해 가상 에이전트 및 라이브 에이전트를 지원하도록 구현합니다 대화형 인터페이스 . 보다 일반적이고 해결하기 쉬운 사용자 문제를 24/7 사용 가능한 가상 에이전트 봇으로 전환하여 IT 조직의 생산성을 높입니다. 콘솔을 대화형 인터페이스 사용하면 쉽게 빠르게 시작하고 구현을 통해 긍정적인 결과를 얻을 수 있습니다.

사용자의 위치에 대화형 인터페이스 맞게 고유하게 조정된 지능형 경험을 탐색합니다. 콘솔은 대화형 인터페이스 설치하거나 구성한 대화형 인터페이스적이 없는 최초 사용자부터 전체 기능을 확장하고 기존 구현을 유지하려는 가장 숙련된 사용자에 이르기까지 이상적입니다.

대화형 인터페이스 콘솔은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 포털에 봇 추가, 봇 브랜딩 및 사용자 지정, 봇 인사말 설정, 메트릭 수집 등과 같은 필수 작업을 안내하는 안내 경험 모듈입니다.
- 가상 또는 실제 에이전트 대화형 환경을 계획하는 데 도움이 되는 유용한 자원과 비디오에 액세스합니다.
- 및 에이전트 채팅에 가상 에이전트 대한 일반 설정과 각 응용 프로그램에 대한 특정 설정입니다.
- 최근 대화에 대한 봇 성능 메트릭입니다.
- 인스턴스에 구성된 내용을 보여주는 진행률 패널

다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 홈 기능 탐색을 시작합니다.

주: 콘솔은 대화형 인터페이스 의 옴니 경험 표준 기능 세트 앱에서도 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 기존 고객은 스토어에서 설치할 필요가 없습니다. 그러나 후속 업데이트를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store 웹 사이트를 참조하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

애플리케이션 모니터링 및 관리 대화형 인터페이스

이 페이지를 사용하여 최근 가상 에이전트 대화의 성능을 모니터링하거나 봇을 대화형 인터페이스 홈 테스트합니다. 기능 업데이트가 준비되면 플러그인 업데이트 알림이 알려줍니다.

가상 에이전트 성과 모니터링

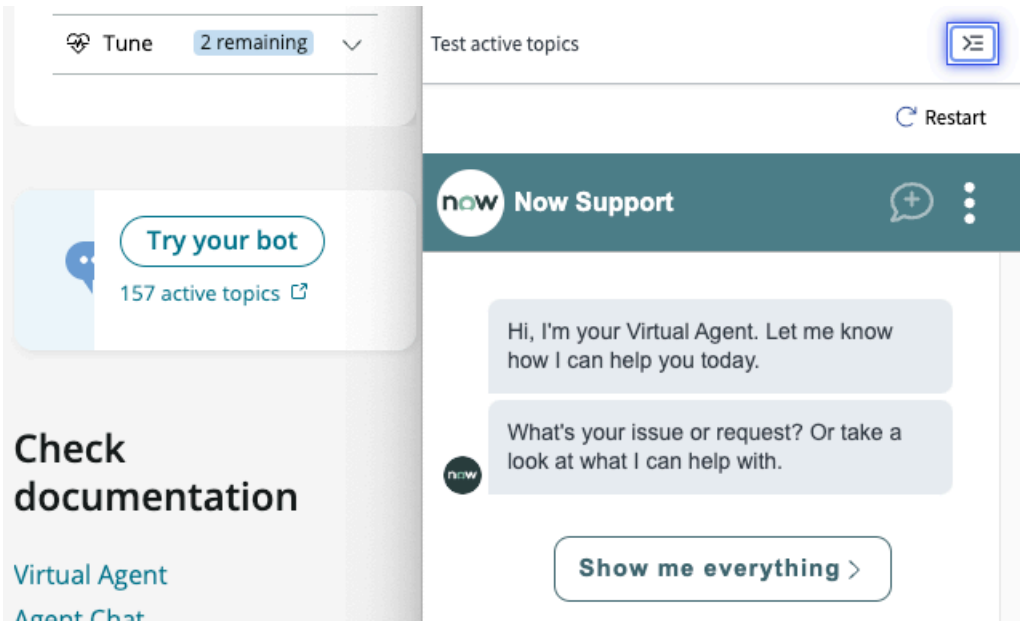
콘솔에서 최근 가상 에이전트 대화 대화형 인터페이스 의 성과를 검토합니다. 자세한 내용을 보려면 대화형 분석에서 세부 정보 보기를 선택하여 대화형 분석 대시보드를 엽니다.

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



봇 테스트

봇 사용해 보기를 선택하여 새 창에서 대화를 열고 활성 항목을 테스트합니다. 요청을 입력하고 전송하여 봇과 대화를 시작합니다. 활성 주제 수가 정보에 표시됩니다.



플러그인 업데이트

콘솔의 대화형 인터페이스 알림을 통해 설치된 플러그인을 업데이트해야 하는 시기를 알 수 있습니다. **Update** 플러그인을 선택하여 에서 ServiceNow Store업데이트합니다.



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

대화형 인터페이스의 채널

최종 사용자가 가상 및 라이브 에이전트와 소통하는 다양한 방식을 채널이라고 합니다. 에서 대화형 인터페이스사용자와 에이전트는 특정 통신 모드, 즉 실시간 대화를 위한 채팅 모드와 장시간 실행되는 대화를 위한 메시징 모드가 있는 채널을 통해 대화합니다.

대화 채널은 최종 사용자와 에이전트에게 다양한 상호작용 옵션을 제공합니다. 이러한 옵션은 사용자와 에이전트가 연결할 수 있는 시기와 비즈니스 환경에서 사용되는 채팅 애플리케이션을 기반으로 합니다. 채널에는 채팅 채널과 메시징 채널의 두 가지 유형이 있습니다.

채팅 채널

채팅 채널은 실시간 양방향 대화를 지원합니다. 이러한 대화에는 사용자와 라이브 에이전트 또는 사용자와 가상 에이전트가 포함될 수 있습니다. 이 대화 모드는 동기식이며 사용자에게 응답이 보장됩니다. 지원되는 채팅 채널을 사용하면 최종 사용자와 에이전트가 사용 중인 채팅 애플리케이션(클라이언트) 및 연결 가능 시기를 기준으로 상호 작용할 수 있습니다.

동기식 채팅에 지원되는 채널은 다음과 같습니다.

- 서비스 포털(mweb) 채팅 위젯
- 모바일 웹(mweb) 클라이언트
- Microsoft Teams와의 대화 통합
- Slack과의 대화 통합
- Conversational Integration with Workplace from Facebook
- Conversational Integration with Alexa
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- LINE과의 대화 통합
- Facebook Messenger와의 대화 통합

메시징 채널

메시징 채널을 사용하면 최종 사용자와 상담원이 더 오랜 시간 동안 통신할 수 있으며, 특히 한쪽이 온라인 상태가 아닐 때 더욱 그렇습니다. 이 채팅 모드는 비동기식이며 당사자의 편의에 따라 발생합니다.

최종 사용자와 에이전트가 동시에 온라인 상태가 되지 않고 더 오랜 시간 동안 통신해야 하는 경우, 사전 구축된 메시징 채널을 통해 편한 시간에 비동기식으로 채팅할 수 있습니다.

비동기 채팅에 사용할 수 있는 채널은 다음과 같습니다.

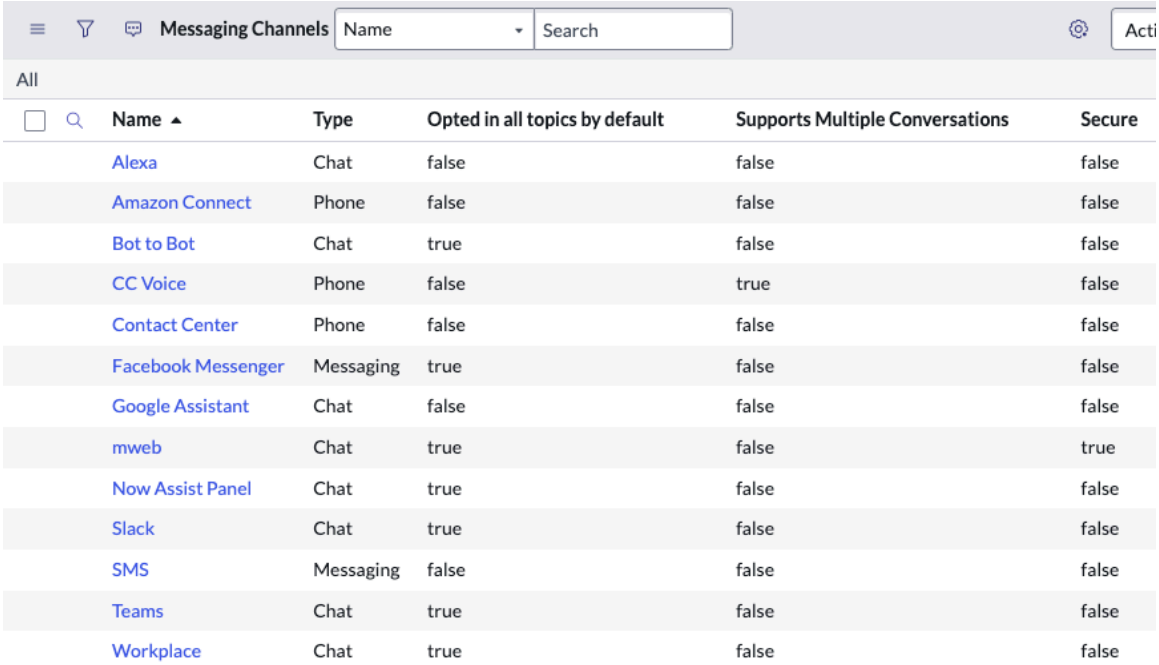
- 모바일 웹(mweb) 클라이언트: 비동기 채팅을 위해 iOS, Android 및 데스크톱 장치에 대해 이 채널을 구성합니다.
- Now Assist 패널 : 에서 Now Assist 패널 사용합니다.
- SMS 채널: 사용자 Twilio와의 대화형 SMS 통합

메시징 채널 테이블

메시징 채널은 메시징 채널 테이블 〔sys_cs_channel〕에 정의되어 있습니다. 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 사용하여 사용자 지정 채팅 통합을 만드는 경우 이러한 통합에 대한 채널 모드(채팅 또는 메시징)를 지정할 수 있습니다. 웹 채널과 같은 채널의 경우 채팅 또는 메시징도 선택할 수 있습니다.

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

인스턴스에 대해 구성된 채널



Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

Name ▲	Type	Opted in all topics by default	Supports Multiple Conversations	Secure
Alexa	Chat	false	false	false
Amazon Connect	Phone	false	false	false
Bot to Bot	Chat	true	false	false
CC Voice	Phone	false	true	false
Contact Center	Phone	false	false	false
Facebook Messenger	Messaging	true	false	false
Google Assistant	Chat	false	false	false
mweb	Chat	true	false	true
Now Assist Panel	Chat	true	false	false
Slack	Chat	true	false	false
SMS	Messaging	false	false	false
Teams	Chat	true	false	false
Workplace	Chat	true	false	false

라이브 에이전트 채널별 지원

모든 채널이 지원에 적합한 라이브 에이전트 것은 아닙니다. 예를 들어 봇 대 봇 및 음성 채널에 대한 지원을 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 라이브 에이전트 지원은 기본적으로 사용하도록 설정되어 있지만 관리자가 메시징 채널 [sys_cs_channel] 테이블에서 이 설정을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 채널의 라이브 에이전트 지원 사용 안 함 문서를 참조하십시오.

채팅 및 메시징 기능

채널은 대화형 인터페이스 에이전트와 최종 사용자가 쉽게 연결 상태를 유지할 수 있도록 하는 기본 기능을 제공합니다.

- 사용자가 채팅에서 멀리 떨어져 있거나 오프라인 상태일 때 받은 새 메시지와 읽지 않은 메시지를 사용자에게 알려주는 메시지 표시기입니다.
- 채팅 참가자가 응답하고 있음을 보여주는 표시기를 입력합니다.
- 대화 상태에 대한 정보를 제공하는 시스템 메시지로, 사용자와 에이전트에게 표시됩니다.
- 암호 또는 계정 번호와 같은 중요한 데이터를 안전하게 처리합니다. 이 데이터는 사용자가 정보를 입력할 때 마스킹되며 다른 사용자가 볼 수 없습니다.
- 유휴 채팅 또는 메시징 대화의 자동 닫기

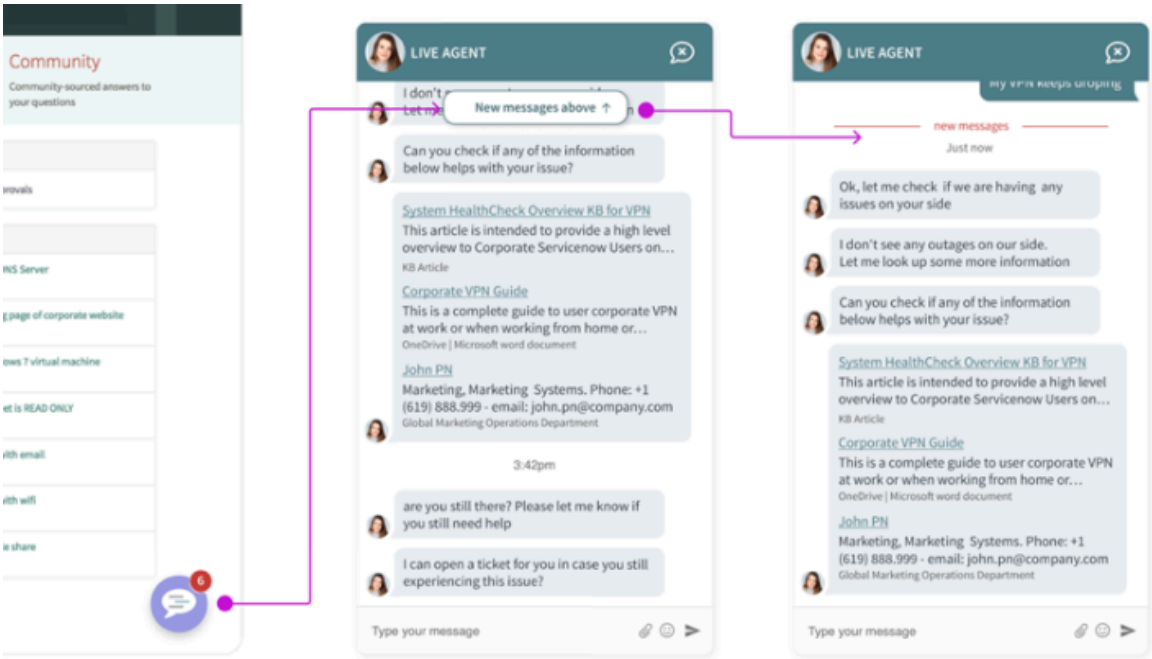
새 메시지 및 읽지 않은 메시지 표시기

최종 사용자는 오프라인 상태일 때 채팅 및 메시징 채널에서 새 메시지 표시기를 받습니다. 사용자는 익명(게스트) 또는 알려진 사용자(인증됨)일 수 있습니다. 읽지 않은 메시지 수가 채팅 위젯에 표시됩니다.

비동기 채팅에서 읽지 않은 메시지 수는 라이브 에이전트가 보낸 오프라인 메시지 수와 받은 단순 알림을 반영합니다.

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

읽지 않은 메시지 개수 및 새 메시지 표시기(서비스 포털 채팅 위젯)



메시지 표시기는 다음과 같이 표시됩니다.

- 읽지 않은 메시지 수에는 제한이 없습니다. 한 번에 읽지 않은 메시지는 최대 50개까지 볼 수 있습니다. 메시지는 열린(현재) 대화 또는 종결된(과거) 대화의 여러 대화에 걸쳐 있을 수 있습니다.
- 사용자가 채팅 클라이언트를 열면 마지막으로 받은 메시지가 표시됩니다. 위 새 메시지 버튼 또는 아래 새 메시지 버튼의 지시에 따라 위 또는 아래로 스크롤하여 읽지 않은 메시지를 읽을 수 있습니다.
- 읽은 메시지와 읽지 않은 메시지 사이에 새 메시지 구분선이 표시됩니다.
- 사용자가 채팅 창을 닫았다가 다시 열면 표시된 메시지는 사용자가 검토하지 않았더라도 "읽음"으로 간주됩니다.

시스템 메시지

라이브 에이전트 또는 가상 에이전트와의 활성 대화 중에 특정 시스템 메시지를 통해 사용자와 에이전트에게 대화 상태를 알려줍니다. 예를 들어 사용자가 라이브 채팅에 참여하고 있지만 일정 시간 내에 응답하지 않으면 대화 시간 제한 메시지가 표시됩니다. ## ### #######. ## ### ####?

콘솔의 채팅 설정에서 관련 시스템 속성을 편집하여 기본 시스템 메시지를 변경할 수 있습니다 대화형 인터페이스 .

채널의 라이브 에이전트 지원 사용 안 함

disable_live_agent 채널 속성 관련 목록에 속성을 추가하여 라이브 에이전트 지원에서 제외합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보
이 *disable_live_agent* 속성은 채널이 라이브 에이전트를 지원하지 않음을 나타내기 위해 시스템 속성을 대체합니다 *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* . 채널에 대해 매개변수가 *disable_live_agent* 설정되지 않은 경우 당분간 이전 시스템 속성이 계속 사용됩니다.

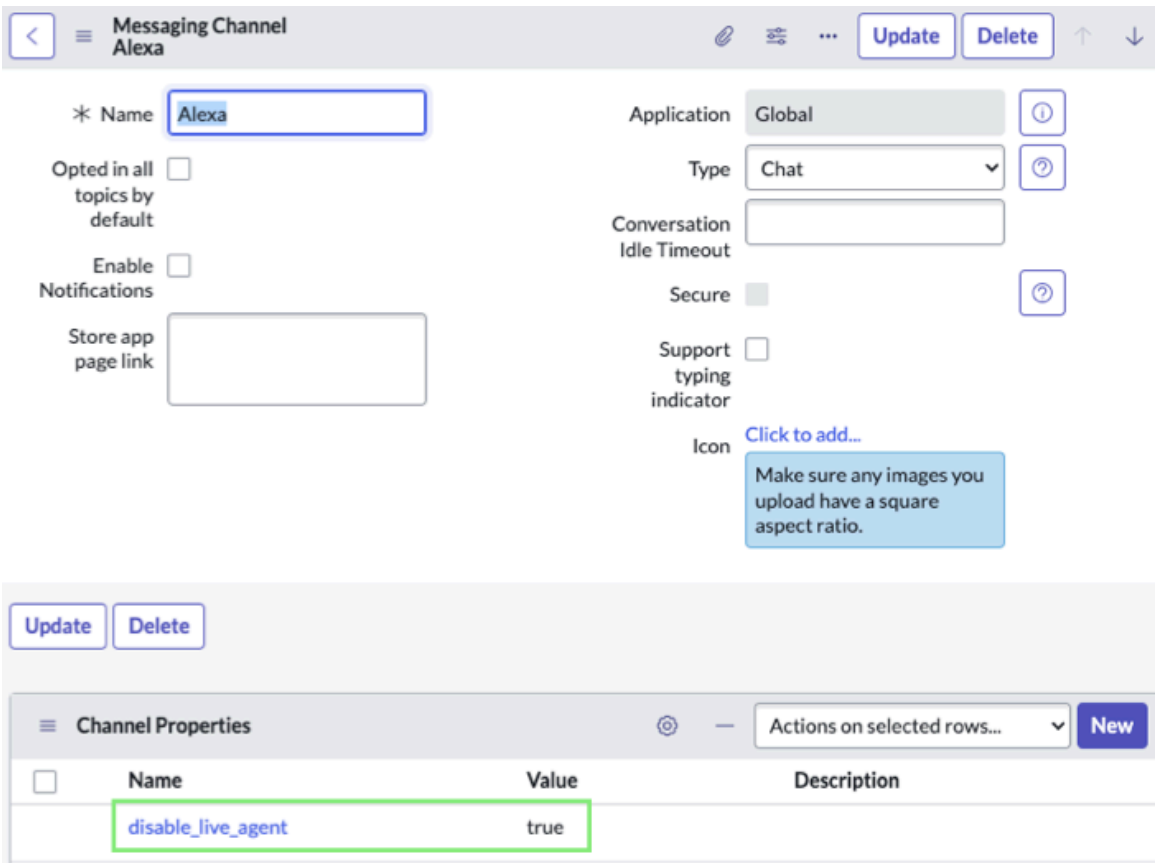
프로시저

1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_channel.list를 입력합니다.
2. 테이블에서 채널 이름을 선택합니다.
   예를 들어 **Alexa**를 선택합니다.
3. 채널 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 사용자 지정 어댑터 속성 새 기록 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	disable_live_agent 입력합니다.
값	true# 입력합니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과
매개변수가 *disable_live_agent* 채널 속성 관련 목록에 표시됩니다.



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

메시징 채널에서 비동기 채팅 사용

조직 또는 브랜드가 최종 사용자와의 지속적인 참여를 유지할 수 있도록 합니다. 비동기 채팅을 사용하면 에이전트와 최종 사용자가 동시에 온라인 상태가 되지 않고도 장기 실행 대화에 참여할 수 있습니다. 또한 에이전트는 중요한 경보나 업데이트와 같이 공유할 유용한 정보가 있을 때마다 사용자에게 사전에 연락할 수 있습니다.

비동기 채팅을 사용하면 최종 사용자와 에이전트가 몇 시간 또는 며칠이 걸리는 대화에 참여할 수 있습니다. 이러한 대화는 사용자와 에이전트가 서로 다른 시간에 통신하고 중단한 부분부터 대화를 재개할 수 있는 메시징 채널에서 실행됩니다. 사용자는 편한 시간에 응답할 수 있으며 더 이상 고객 지원 시간 중에만 에이전트와 작업하도록 제한되지 않습니다.

메시징 채널 [sys_cs_channel] 테이블에서 메시징 채널로 지정된 채널에서 장기 실행 대화가 지원됩니다. 기본 시스템과 함께 제공되는 메시징 채널에는 앱과 ServiceNow 대화형 SMS 서비스 채널 앱에서 사용하는 ServiceNow Twilio와의 대화형 SMS 통합 SMS 채널이 포함됩니다.

Rome 릴리스부터 iOS, Android 및 데스크톱 장치를 포함하는 웹(mweb) 채널을 채팅 채널 대신 메시징 채널로 구성할 수도 있습니다. 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 웹 채널에 대한 비동기 채팅 구성.

주: 웹 채팅 및 웹 채널은 필요에 따라 채팅 모드와 메시징 모드를 모두 지원하는 유일한 채널입니다. 웹 채팅은 주어진 인스턴스에서 한 가지 모드로만 설정할 수 있습니다. 비동기 채팅 기능은 특히 메시징 모드의 웹 채널을 나타냅니다.

요구 사항

비동기 채팅에는 의 ServiceNow Store특정 플러그인과 ServiceNow 애플리케이션이 필요합니다.

비동기 채팅에 필요한 플러그인 및 **ServiceNow** 앱

플러그인 또는 **ServiceNow** 앱	설명
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	대화 설정 및 채팅 위젯 플러그인(com.glide.cs.sn-va-web-client-app)을 가상 에이전트 포함하여 대화 서버에서 처리하는 기능을 활성화합니다가상 에이전트. 회화 서버는 기본 시스템과 함께 제공되는 에 포함되어 가상 에이전트 Lite있습니다. 전체 가상 에이전트 기능은 구독을 통해 사용할 수 있는 Glide 가상 에이전트 활성화를 참조하십시오.
대화형 메시징 [com.glide.messaging.awa]	의 작업 공간메시징 작업과 같은 대화형 메시징 기능을 활성화합니다. 자세한 내용은 대화형 메시징 활성화 문서를 참조하십시오.
Now Mobile 앱 (버전 12.2)	사용자가 에이전트 채팅(또는 가상 에이전트 을 사용하는 가상 에이전트경우)에서 인시던트와 요청을 제출하고, 작업을 관리하고, 도움을 요청할 수 있습니다. 최종 사용자는 각각 Apple App Store 또는 Google Play 스토어에서 앱을 iOSAndroid 설치하거나 시스템을 설치합니다Now Mobile.

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

비동기 채팅에 필요한 플러그인 및 **ServiceNow** 앱

플러그인 또는 **ServiceNow** 앱	설명
에이전트가 시작한 메시징 인터페이스 (버전 3.0)	메시징 채널에서 에이전트 시작 대화를 지원합니다. ServiceNow Store 에서 제공되는 이 ServiceNow 앱은 Conversational Messaging 플러그인(com.glide.messaging.awa)도 설치합니다.

비동기 채팅의 작동 방식

비동기 채팅은 사용자와 에이전트의 대화 경험을 개선하는 데 도움이 되는 다음과 같은 다양한 기능을 제공합니다.

- 사용자가 채팅 창에서 멀리 떨어져 있거나 오프라인 상태일 때 받은 새 메시지와 읽지 않은 메시지를 사용자에게 알려주는 메시지 표시기입니다.
- 메시징 또는 채팅 채널에 맞게 사용자 및 에이전트에게 표시되는 시스템 메시지입니다.
- 관리자가 필요에 따라 메시징 채널에 대해 조정할 수 있는 유휴 대화 시간 제한 기간입니다.
- 에이전트가 사용자와의 통신을 시작할 수 있도록 하는 사전 예방적 메시징 기능

다음 섹션에서는 이러한 기능이 비동기 채팅에서 작동하는 방식을 설명합니다.

새 메시지 및 읽지 않은 메시지 표시기

최종 사용자는 오프라인 상태에서도 메시징 채널에서 메시지를 받을 수 있습니다. 사용자는 익명(게스트) 또는 알려진 사용자(인증됨)일 수 있습니다. 읽지 않은 메시지 수가 채팅 위젯에 표시됩니다. 읽지 않은 메시지 수는 라이브 에이전트가 보낸 오프라인 메시지 수와 받은 단순 알림을 반영합니다.

읽지 않은 메시지 개수 및 새 메시지 표시기



- 읽지 않은 메시지 수에는 제한이 없습니다. 한 번에 읽지 않은 메시지는 최대 50개까지 볼 수 있습니다. 메시지는 열린(현재) 대화 또는 종결된(과거) 대화의 여러 대화에 걸쳐 있을 수 있습니다.
- 사용자가 채팅 클라이언트를 열면 마지막으로 받은 메시지로 이동합니다. 위나 아래로 스크롤하여 읽지 않은 메시지를 읽을 수 있으며, 이는 위의 새 메시지 버튼 또는 아래의 새 메시지 버튼의 지시에 따라 읽을 수 있습니다.
- 읽은 메시지와 읽지 않은 메시지 사이에 새 메시지 구분선이 표시됩니다.
- 사용자가 채팅 창을 닫았다가 다시 열면 사용자가 메시지를 검토하지 않았더라도 표시된 메시지는 "읽음"으로 간주됩니다.

시스템 메시지

채팅 모드에서 사용자와 에이전트에게 표시되는 특정 시스템 메시지는 메시징 모드에서 적용할 수 없으며 필요에 따라 표시되지 않습니다. 다음 표에서는 모드에 따라 표시되거나 표시되지 않는 시스템 메시지를 식별합니다.

메시징 및 채팅 모드에 표시되는 시스템 메시지

시스템 메시지	메시징 모드(웹 및 모바일)	채팅 모드
X가 지원 세션을 종결했습니다.	표시됨	표시됨

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

메시징 및 채팅 모드에 표시되는 시스템 메시지

시스템 메시지	메시징 모드(웹 및 모바일)	채팅 모드
〔에이전트 또는 사용자가 채팅 세션을 닫을 때 표시됩니다〕		
지원 세션이 종결되었습니다. 〔에이전트 또는 사용자가 채팅 세션을 닫지 않은 경우에 표시됨〕	억제됨	표시됨
X가 채팅에 들어왔습니다.	억제됨	표시됨
지원에 문의해주셔서 감사합니다. 귀하의 질문을 검토 중이며 곧 만나 뵙겠습니다.	표시됨	표시됨
대화가 시간 초과되었습니다. 계속하시겠습니까? 유휴 라이브 채팅 세션 제어[시스템 속성에 의해 제어됨*com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*]	억제됨	표시됨

메시징 채널에서의 유휴 대화 및 메시징 작업

채팅 채널에서 가상 에이전트 및 라이브 에이전트 대화의 기본 유휴 대화 제한 시간은 2시간(7200초)입니다. 그러나 메시징 채널 대화의 경우 라이브 에이전트 특정 메시징 작업이 자동으로 적용되어 유휴 대화가 처리되는 방식에 영향을 줍니다. 메시징 채널에서 요청자가 2일 이내에 에이전트 메시지에 응답하지 않으면 대화 상태가 중단 종결로 변경되고 메시지가 종결됩니다. 메시징 작업에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 메시징 작업 구성.

관리자는 메시징 채널 [sys_cs_channel] 테이블의 대화 유휴 시간 제한 필드 값을 설정하여 채널당 대화 유휴 시간 제한 기간을 재정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 채널별 대화 시간 제한 기간 재정의 문서를 참조하십시오.

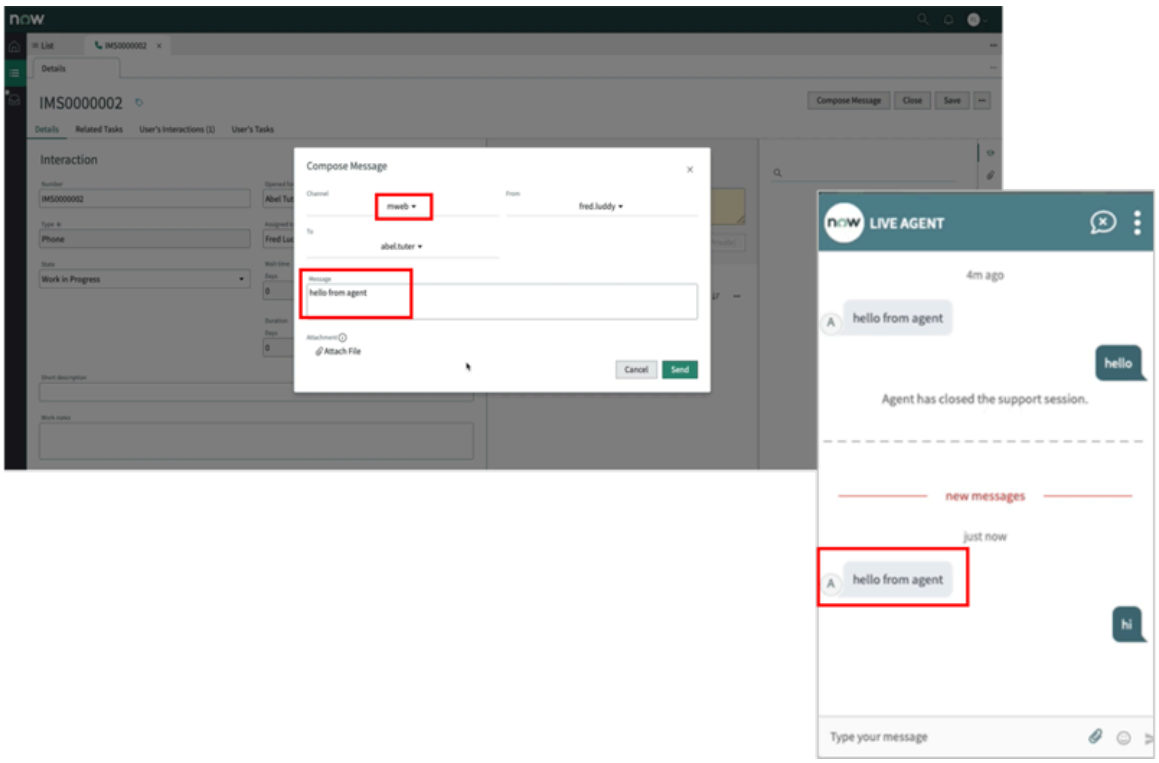
사전 예방적 메시징

에이전트는 에이전트가 시작한 메시징 인터페이스를 사용하여 최종 사용자와 사전에 통신하여 관련성 있거나 유용한 정보를 공유할 수 있습니다. 에이전트가 비동기 채팅의 웹 채널에서 메시징을 시작하면 사용자는 즉시 응답하고 양방향 대화 경험에 참여할 수 있습니다. mweb 채널을 사용한 사전 예방적 메시징에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

- 에이전트가 메시지를 작성하여 선택한 사용자에게 보내는 데 사용하는 메시지 작성 기능입니다. 메시지에는 링크와 첨부 파일이 포함될 수 있습니다.
- 사용자가 메시지에 회신하면 진행 중인 상호작용 컨텍스트가 유지되어 에이전트에게 대화를 유지하는 데 필요한 정보가 제공됩니다.

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

mweb 채널의 에이전트 시작 메시지



에이전트 시작 메시지에 대한 자세한 내용은 에이전트 시작 메시징 인터페이스 설치를 참조하세요.

라이브 에이전트 대화의 최종 사용자 경험

사용자가 특정 에이전트(예: 에이전트 A)로부터 오프라인 메시지를 받은 후 채팅 위젯을 시작하면 대화가 모드에 있습니다 라이브 에이전트 .

- 에이전트 A가 연락을 받을 수 있는 경우, 사용자는 에이전트 A와 대화를 재개할 수 있습니다.
- 상담사 A를 응대할 수 없지만 상담사 B가 있는 경우, 상담사 재할당 설정에 따라 채팅 창에 상담사 B의 이름과 아바타가 표시되고 대화가 재개됩니다.
- 사용 가능한 에이전트가 없는 경우 대화는 큐 최대 대기 시간에 따라 에이전트로 라우팅됩니다. 대기 시간이 없는 경우 에이전트가 연락을 받을 수 있을 때까지 대화가 대기합니다.

웹 채널에 대한 비동기 채팅 구성

채팅 위젯을 비동기 채팅을 위한 메시징 채널로 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
기본 시스템 웹 채널인 mweb은 웹 및 모바일 클라이언트를 위한 채팅 채널로 자동 구성됩니다. 웹 채널을 메시징 채널로 사용하려면 메시징 채널 [sys_cs_channel] 테이블에서 채널 유형을 변경합니다.

프로시저

1. 모두로 이동하고 탐색 필터에 sys_cs_channel.list를 입력합니다.
2. 메시징 채널 양식에서 mweb 기록을 선택하고 유형 필드를 두 번 클릭합니다.
3. 유형을 메시징으로 변경합니다.
4. 값을 저장합니다.

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

결과
웹 채널이 메시징 모드로 설정됩니다. 길게 실행되는 대화를 관리하기 위해 시스템은 메시징 모드에서 특정 메시징 작업을 자동으로 수행합니다.

- 에이전트 응답이 없는 요청자 메시지(에이전트 경험): 에이전트가 30분 이내에 요청자에게 응답하지 않으면 에이전트는 최종 사용자의 메시지에 응답이 필요하다는 미리 알림을 받습니다.
- 요청자 응답이 없는 에이전트 메시지: 요청자가 2일 후에도 에이전트 메시지에 응답하지 않으면 상호작용 기록의 대화 상태가 자동으로 중단 종결로 설정됩니다.

메시징 작업에 대한 자세한 내용은 메시징 작업 구성을 참조하세요. 유휴 대화 제한 시간 및 대화 상태에 대한 가상 에이전트라이브 에이전트 자세한 내용은 및 가상 에이전트 상호작용 기록를 참조하십시오종결 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 대화.

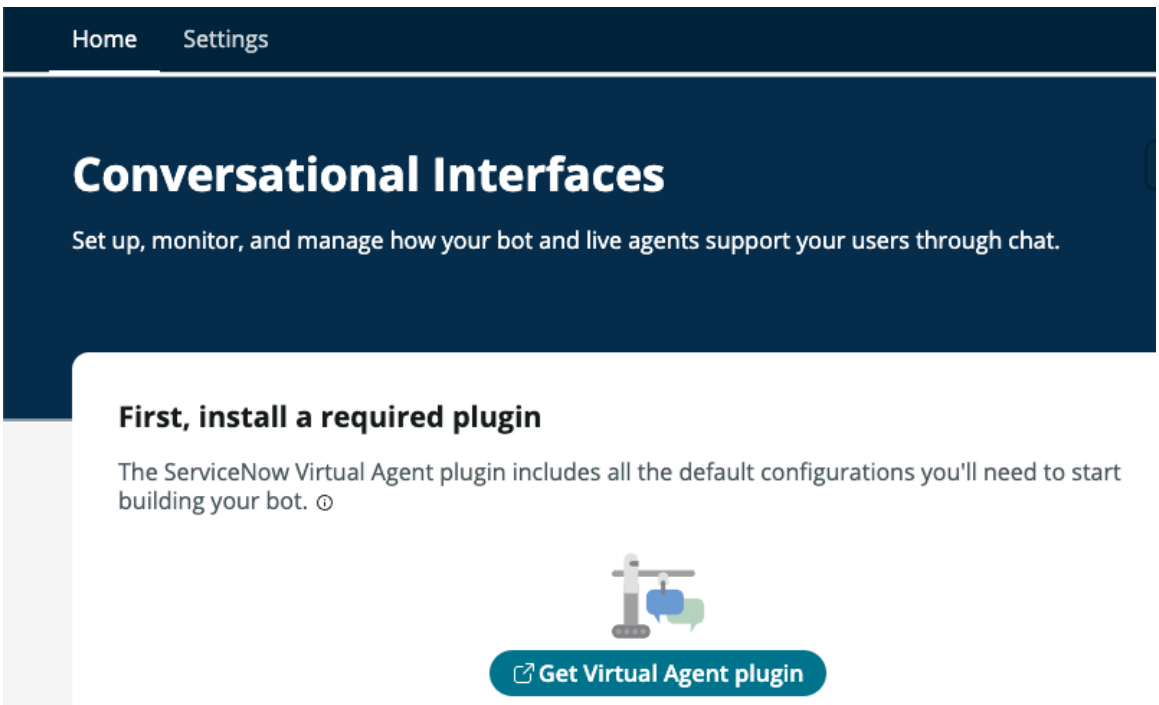
구성요소 설치 대화형 인터페이스

대화형 인터페이스 홈 이 페이지를 사용하여 및 관련 플러그인을 설치합니다가상 에이전트. 설치가 완료되면 카드를 선택하여 봇을 사용자 지정하거나 설정합니다 에이전트 채팅.

설치한 적이 없는 경우 콘솔에 먼저 설치 가상 에이전트하라는 메시지가 표시됩니다 대화형 인터페이스 . 홈페이지의 레이아웃은 설치 및 구성한 기능에 따라 다를 수 있습니다.

가상 에이전트 설치

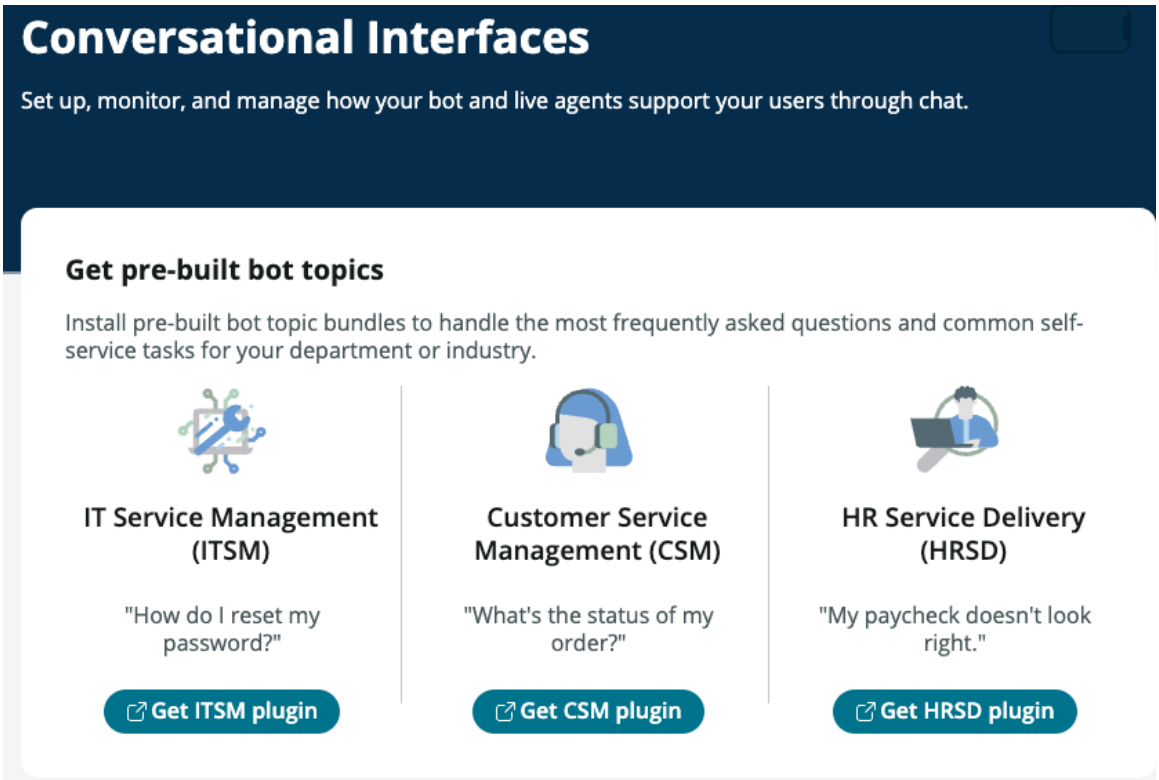
시작하려면 플러그인을 설치해야 가상 에이전트 합니다. 가상 에이전트 플러그인 가져오기를 선택하여 설치합니다.



사전 구축된 봇 주제 가져오기

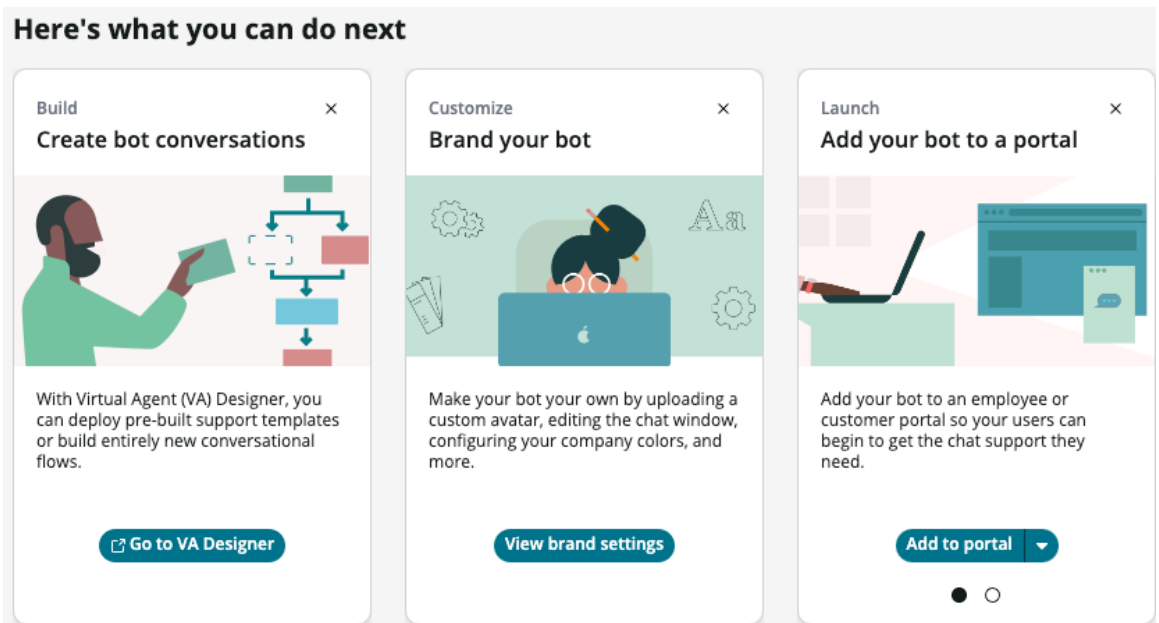
일반적인 사용자 요청을 처리하는 데 사용할 사전 구축된 주제 대화를 제공하는 플러그인을 활성화합니다. 예를 들어 암호 재설정과 같은 IT 관련 지원 문제 또는 휴가 요청과 같은 HR 관련 문제입니다. 자세한 내용은 미리 빌드된 가상 에이전트 주제, 주제 블록 및 ServiceNow NLU 모델 문서를 참조하십시오.

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



다음에 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

페이지에서 인기 가상 에이전트 설정을 대화형 인터페이스 홈 살펴보세요. 다음 단계에는 일반적으로 봇 브랜딩, 사용자가 액세스할 수 있는 포털에 봇 추가 및 에서 대화 가상 에이전트 디자이너생성이 포함됩니다.

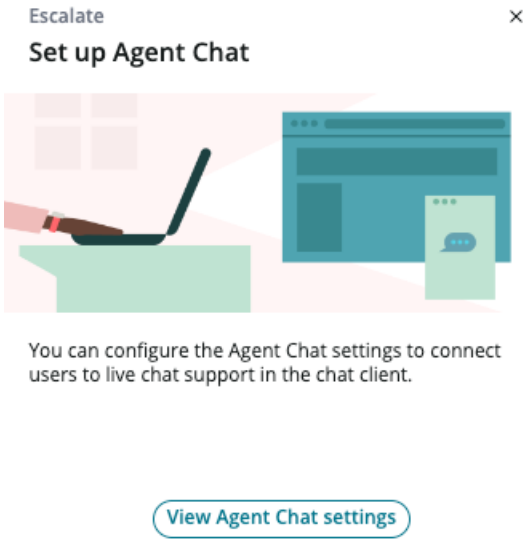


를 대화형 인터페이스구현하기 전에 시간을 내어 비즈니스에 필요하고 원하는 경험을 구상 대화형 인터페이스 하는 데 도움이 되는 몇 가지 중요한 질문을 하고 답하십시오. 추가 옵션을 보려면 가상 에이전트에 대한 필수 사항 가져오기 섹션을 찾아보십시오.

에이전트 채팅 설정

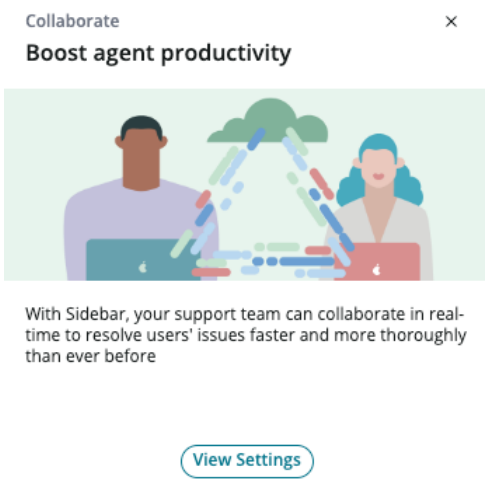
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원을 활성화하고 설정합니다 라이브 에이전트 . 에이전트 이름과 아바타를 설정하고, 에이전트 상태 메시지를 설정하고, 에이전트가 사용자 채팅 기록을 볼 수 있는지 여부를 결정합니다.



사이드바 설치

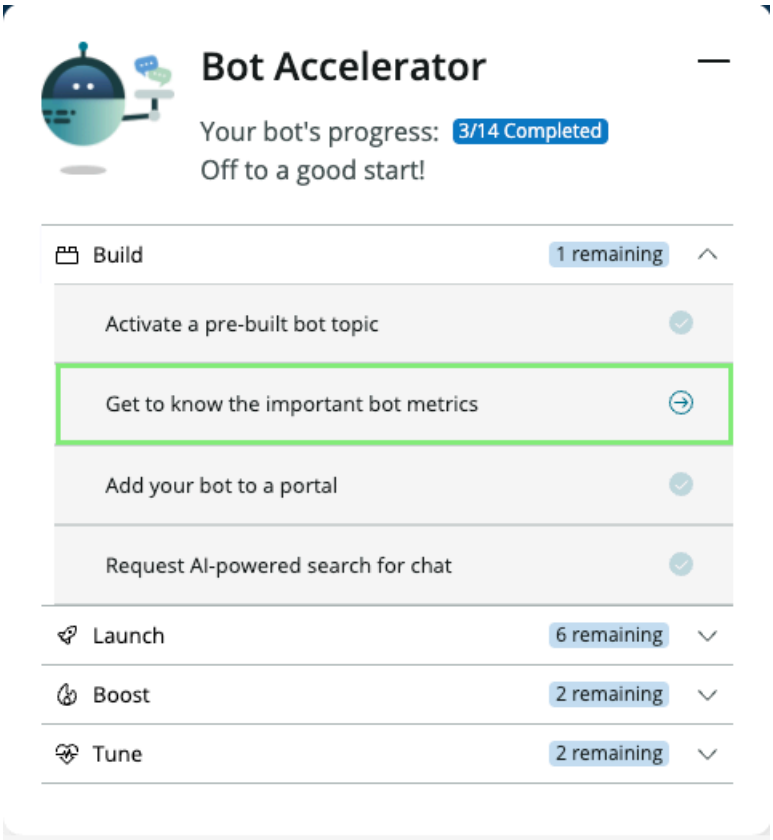
라이브 에이전트가 작업 공간 기록에서 작업하는 동안 다른 사용자와 공동 작업할 수 있는 방법을 제공합니다.



봇 액셀러레이터 진행률 패널

진행률 패널은 구성된 항목과 구성되지 않았거나 비활성 상태인 도구를 빠르게 보여줍니다.

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



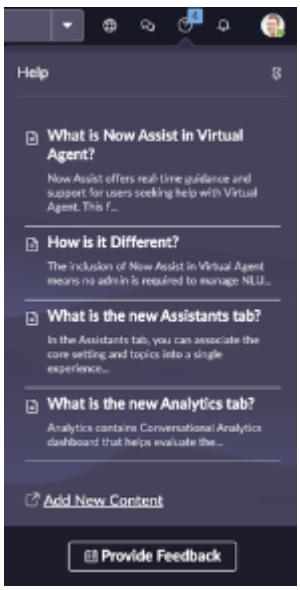
대화형 인터페이스 구성

콘솔과 홈페이지의 채팅 설정 옵션을 사용하여 대화형 인터페이스 일반 채팅 기능과 설정 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 기능을 탐색하고 구성할 수 있습니다.

대화형 인터페이스 구성

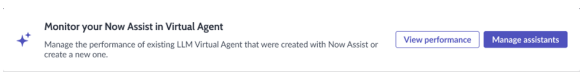
콘솔의 대화형 인터페이스 카드를 사용하여 및 에이전트 채팅에 대한 가상 에이전트 기능을 설정합니다. 방문할 때마다 카드가 자동으로 정렬되고 해결되지 않은 기능이 먼저 표시됩니다.

자세한 내용을 보려면 오른쪽 상단의 물음표를 선택하십시오. 상황별 도움말 패널이 열립니다.



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

가상 에이전트 카드의 **Now Assist**

카드	설명
가상 에이전트 LLM 모델 및 생성 AI 기술을 사용하여 를 Now Assist생성합니다. 	를 사용하여 Now Assist가상 에이전트를 생성하려면 시작하기 를 선택하여 도우미 화면을 표시합니다. 자세한 내용은 도우미 화면에서 LLM 가상 에이전트 관리 문서를 참조하십시오.
가상 에이전트 기본 설정 및 설정 주제가 포함된 NLU를 사용하여 작성합니다. 	NLU 모델을 사용하여 가상 에이전트를 만들려면 다음을 수행합니다. **1.** 시작하기를 선택하여 com.glide.cs.chatbot 플러그인을 설치할 수 있는 플러그인 화면이 있는 새 창을 엽니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 활성화 문서를 참조하십시오. **2.** 플러그인이 설치되면 이전 창으로 돌아가서 브라우저의 새로 고침 버튼을 사용하여 새로 고칩니다. **3.** 설정을 선택하여 CI 관리자 경험 설정 페이지를 표시합니다. **4.** 왼쪽 패널에서 가상 에이전트를 선택하여 설정 및 NLU 모델을 구성합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 구성 문서를 참조하십시오.
에서 모니터링 Now Assist가상 에이전트 	기존 LLM 가상 에이전트에 대한 분석을 보려면 가상 에이전트성과 보기를 선택합니다. 자세한 내용은 에서 분석 Now Assist가상 에이전트 문서를 참조하십시오. 기존 LLM 가상 에이전트를 관리하려면 도우미 관리를 선택하여 도우미 화면을 표시합니다. 자세한 내용은 도우미 화면에서 LLM 가상 에이전트 관리 문서를 참조하십시오.

채팅 구성 카드

카드	기능	설명
	사전 구축된 주제 가져오기	미리 구축된 대화 주제를 사용하여 추가 요청을 처리하도록 봇을 교육합니다.
	AI 검색 요청	봇에 추가하여 AI 검색 사용자에게 질문에 대한 답변이나 요청에 대한 솔루션을 검색할 수 있는 가상 에이전트 기능을 제공합니다.
	봇 브랜딩	색상과 아이콘을 선택하여 봇을 사용자 지정하고 회사의 포털을 반영하는 로고를 추가합니다.
	봇의 인사말 생성	사용자에게 인사하고 상호작용하는 방법을 선택하여 봇을 사용자 지정합니다.
	포털에 봇 추가	포털에 추가하여 봇을 저장할 위치를 가상 에이전트 선택합니다.

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

채팅 구성 카드

카드	기능	설명
	주제 권장 사항 설정	기존 지원 요청의 분석을 기반으로 권장 주제를 가져옵니다.
	대화형 메트릭 캡처	대화형 분석 대시보드를 사용하여 봇의 성능을 평가하기 위한 상호작용 메트릭을 수집합니다.
	자연어 이해(Natural Language Understanding, NLU) 설정	봇이 사용자의 의도를 더 잘 이해할 수 있도록 도와주세요. 자세한 내용은 키워드에 비해 자연어 모델의 장점 문서를 참조하십시오.
	메시징 앱과 통합 가상 에이전트	또는 Microsoft Teams와 같은 Slack과의 대화 통합 다른 채널에 봇을 추가합니다.
	에이전트 채팅 설정	사용자가 사용 중인 채팅 클라이언트에서 실시간 채팅 지원에 커넥트합니다.
	사이드바 설정	라이브 에이전트가 작업 공간 기록에서 작업하는 동안 다른 사용자와 공동 작업할 수 있는 방법을 제공합니다.
	에이전트 채팅용 Profanity Filter 플러그인 설치 및 구성	라이브 에이전트가 부적절하거나 모욕적인 언어가 포함된 메시지를 요청자에게 보내지 못하도록 합니다.
	Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 설치	전화 채널을 사용하여 봇과의 사용자 대화를 활성화합니다.
	향상된 채팅 대화에서 가상 에이전트 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용	언어 가상 에이전트 탐지와 기계 번역의 조합을 활성화하여 다양한 사용자의 채팅 환경을 개선합니다.
	설정 문제 자동 해결	머신 러닝을 사용하여 주제, 지식 문서 및 카탈로그 항목을 지능적으로 제공 가상 에이전트 함으로써 사용자에게 즉각적인 셀프 서비스를 제공합니다.
	옴니채널 콜백 설치	다른 ServiceNow# 앱이 사용자에게 콜백 옵션을 표시하거나 알릴 수 있도록 합니다.

도우미

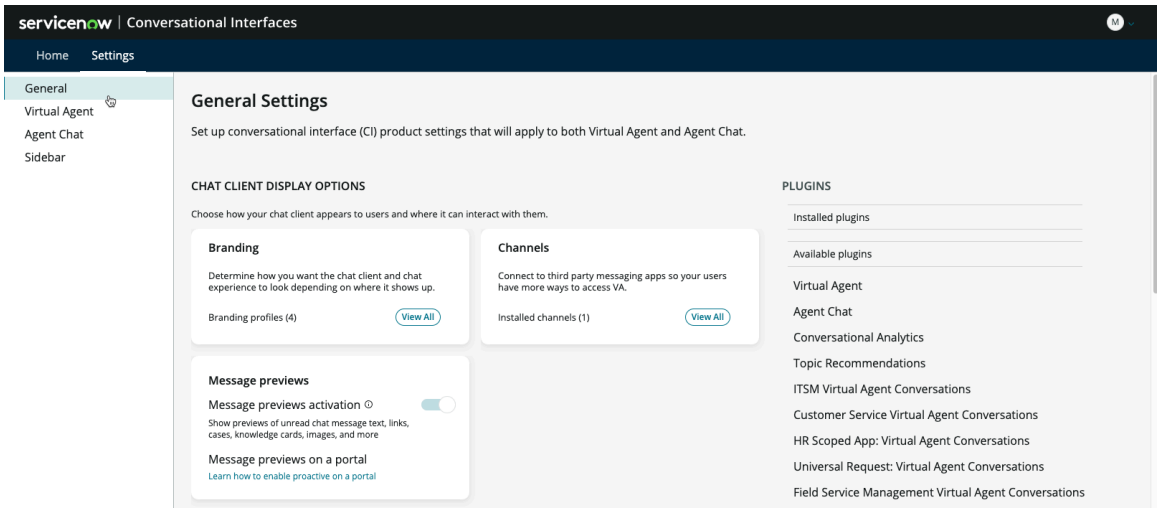
Conversational Interfaces 홈 화면에서 **Assistants** 탭을 선택하면 Assistants 화면이 나타납니다.

채팅 설정

일반 탭이 선택된 상태로 채팅 설정 탭이 열립니다. 이 탭에는 모든 대화형 인터페이스 애플리케이션에 적용되는 일반 설정이 포함되어 있습니다. 현재 설치된 플러그인과 활성화할 수 있는 사용 가능한 플러그인이 링크로 나열됩니다. 자세한 내용을 보거나 활성화 프로세스를 시작하려면 링크를 선택합니다.

왼쪽 탐색 창의 가상 에이전트, 에이전트 채팅 및 사이드바 탭에서 각 애플리케이션의 구성 설정 페이지가 열립니다.

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



이러한 설정에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 일반 설정
- 가상 에이전트 설정
- 에이전트 채팅 설정
- 사이드바 설정

일반 채팅 설정

및(가) 공유하는 가상 에이전트 기본 채팅 기능을 설정하려면 을(를에이전트 채팅대화형 인터페이스 콘솔) 사용합니다.

일반 채팅 설정

하고 싶어요...	다음 주제를 참조하십시오.
채팅 클라이언트 표시 옵션	
내 봇 브랜딩	채팅 클라이언트 브랜딩
최소화된 채팅 창에서 새 메시지 또는 읽지 않은 메시지 미리 보기	채팅 위젯에서 메시지 미리 보기 사용
대화 라우팅	
외부 공급업체 메시징 앱에서 실행되도록 내 봇 구성	메시징 앱과 통합 가상 에이전트.
사전 채팅 설문 조사 생성	사전 채팅 설문 조사 구성 정의
컨텍스트 변수를 생성하고 사용하여 채팅 관련 정보 저장	채팅 관련 정보를 저장하기 위한 컨텍스트 변수 구성
다른 ServiceNow 앱을 통해 사용자에게 콜백 옵션을 표시하거나 알립니다.	옴니채널 콜백
주제 컨텍스트 의도 구성	주제 컨텍스트 의도 구성 정의
시스템 작업	
시스템 채팅 메시지 수정	변경 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 시스템 메시지
채팅 창에서 링크를 여는 방법 지정	의 URL 탐색 대화형 인터페이스
중요한 데이터를 탐지하도록 내 봇 구성	중요한 데이터 핸들러 구성

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

일반 채팅 설정

하고 싶어요...	다음 주제를 참조하십시오.
	주: 이 기능은 향후 사용 중단 예정입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 설치할 수 없지만 지원은 계속 제공됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오. 데이터 개인정보 보호 애플리케이션을 대체로 설치합니다. 자세한 내용은 데이터 개인정보 보호 문서를 참조하십시오.
비활성 상태일 때 읽지 않은 메시지에 대한 이메일 요약을 사용자에게 보냅니다.	누락된 채팅 활동 이메일 보내기

도우미 화면에서 **LLM** 가상 에이전트 관리

도우미 화면에서 LLM 가상 에이전트를 생성, 편집 및 켜고 끕니다.

시작하기 전에

필요한 역할: virtual_agent_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 도우미.
2. 도우미 화면에는 다음 필드가 있는 기존 LLM 가상 에이전트가 표시됩니다.

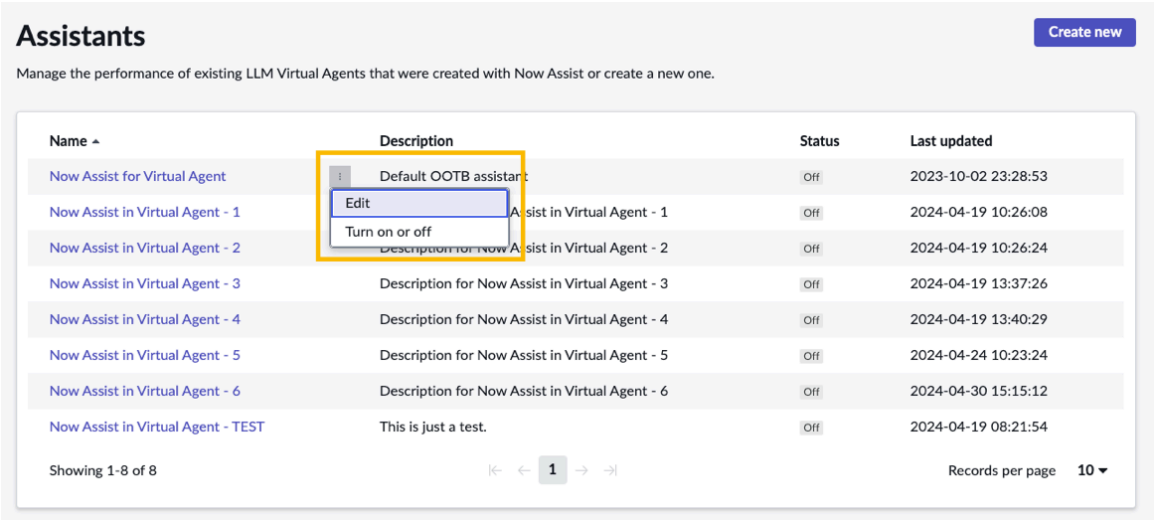
필드	설명
이름	가상 에이전트의 이름입니다.
설명	가상 에이전트에 대한 설명입니다.
상태	가상 에이전트가 활성 상태입니다.
마지막 업데이트 날짜	가상 에이전트가 가장 최근에 업데이트된 날짜 및 시간입니다.

3. 새 가상 에이전트를 만들려면 새로 만들기를 선택하여 개요 가상 에이전트 화면을 표시합니다Now Assist.
   화면에 따라 새 가상 에이전트를 생성합니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.
4. 기존 가상 에이전트를 편집하려면 가상 에이전트의 이름을 선택하거나 세 개의 세로 점 필드 끝에서 편집을 선택합니다.
   가상 에이전트 구성이 Now Assist 완료되면 검토 화면이 가상 에이전트 표시됩니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오. 구성이 완전히 구성되지 않은 경우 가상 에이전트 안내

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

설정에서 완료되지 않은 마지막 단계가 가상 에이전트 표시됩니다. 자세한 내용은 구성요소 설치 대화형 인터페이스 문서를 참조하십시오.

5. 기존 가상 에이전트를 켜거나 끄려면 세 개의 세로 점 선택하고 켜기 또는 끄기를 선택합니다.



포털에 봇 추가

사용자에게 봇 및 인간 에이전트와 상호작용할 수 있는 장소를 제공합니다. 서비스 포털 기본 시스템과 함께 제공되는 채팅 구성(예: 및 가상 에이전트에 사용되는 에이전트 채팅 구성)을 서비스 포털 에이전트 채팅 선택합니다. 최종 사용자는 포털의 모든 페이지에서 봇 또는 에이전트 채팅 대화를 시작하고 유지관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot) 또는 에이전트 채팅(com.glide.interaction.awa) 플러그인을 활성화합니다. 구독이 있는 경우에만 Glide 가상 에이전트 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 홈.
2. 포털에 봇 추가에서 포털에 추가를 선택하여 기본 시스템 포털을 구성합니다.
   예를 들어 에이전트 채팅 및 가상 에이전트에 사용되는 포털을 구성하려면 서비스 포털 에이전트 채팅 구성을 선택합니다.
3. 양식에서 포털 구성을 업데이트합니다.

필드	설명
활성	구성을 활성화하는 옵션입니다. 기본 시스템 Service Portal 구성이 자동으로 활성화됩니다.
이름	구성 기록의 고유한 이름입니다.
포털	이 채팅 구성을 사용하려는 포털입니다. 포털을 선택하지 않으면 구성이 시스템의 모든 포털에 적용됩니다.

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

필드	설명
애플리케이션	기록에 대한 읽기 전용 애플리케이션 범위입니다.
공개	사용자가 로그인하기 전에 포털을 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
역할	사용자가 포털을 사용하기 위해 보유해야 하는 역할입니다. 역할을 에이전트 채팅 선택하지 않으면 역할에 관계없이 모든 사용자가 가상 에이전트를 사용할 수 있습니다.
순서	구성이 실행되어야 하는 순서를 나타내는 번호입니다. 포털당 하나의 구성만 적용됩니다. 포털에 여러 구성이 있는 경우 시스템은 가장 낮은 것부터 가장 높은 것 순으로 검색된 첫 번째 구성을 실행합니다.

서버 스크립트	사용자가 대화를 시작할 때 페이지 및 위젯 데이터를 대화에 에이전트 채팅 전달하는 스크립트입니다. 예를 들어, 채팅 대화에 필드를 전달하여 값에 액세스할 수 있도록 합니다 에이전트 채팅 . 이 스크립트에 전달된 데이터는 이 기록과 연결된 포털의 모든 페이지에서 사용할 수 있습니다. 이 스크립트는 GlideSPScriptable API에 액세스할 수 있습니다.
	
	주: 포털 접미사, 페이지 ID, 언어는 자동으로 에이전트 채팅에서 사용할 수 있으며 사용자 지정 스크립트가 필요하지 않습니다. Sys ID와 테이블은 URL에 있을 때 자동으로 에이전트 채팅에서 사용할 수 있습니다.
	
	다음 예에서는 포털과 연결된 카탈로그 목록이 포함된 객체를 현재 대화에 반환합니다.
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	에이전트 채팅iframe HTML 요소에서 열면 카탈로그 목록이 iframe URL에 포함됩니다. 이 필드의 매개변수는 에 전달된 모든 상충하는 페이지 데이터를 무효화합니다 에이전트 채팅.

4. 업데이트를 선택합니다.

결과
최종 사용자는 선택한 포털의 모든 페이지에서 OR 가상 에이전트 대화를 시작하고 유지관리할 에이전트 채팅 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

사용 중인 포털 보기

포털에 봇 추가로 돌아가서 대화형 인터페이스 홈 카드 하단에 있는 두 번째 탐색 점을 선택합니다. 카드가 봇과 상호작용으로 변경되면 포털 열기 메뉴를 사용하여 보려는 포털을 선택합니다. 지정된 포털 페이지가 열리면 오른쪽 아래 모서리에 있는 채팅 아이콘을 선택하여 봇 대화를 시작합니다.

기타 서비스 포털 에이전트 채팅 기능 구성

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

서비스 포털에서 버튼을 사용자 지정하고 에이전트 채팅 페이지 데이터를 에이전트 채팅에 전달할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 포털에서 에이전트 채팅 구성을 참조하십시오.

채팅 클라이언트 브랜딩

회사 로고 및 봇 아바타, UI 색 구성표, 글꼴, 사용자에게 표시되는 채팅 지원 메뉴 등 자체 브랜드로 채팅 인터페이스를 사용자 지정합니다.

주: Vancouver에서 온보딩하는 신규 고객의 경우, 기본적으로 인증된 사용자만 채팅 위젯에 액세스할 수 있습니다. 인증되지 않은 사용자가 채팅 위젯에 액세스할 수 있도록 허용하려면 다음에서 공개 액세스를 활성화하십시오. 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반. 자세한 내용은 채팅 위젯에 공개 액세스 사용 문서를 참조하십시오.

다중 브랜딩 구성

인스턴스에 대한 브랜딩 구성을 원하는 수만큼 생성할 수 있습니다. 이러한 브랜딩 구성은 웹 채팅 및 모바일 클라이언트에 적용되며 , , Microsoft Teams, Workplace by Facebook및 Facebook Messenger에 대한 Slack대화 통합에는 적용되지 않습니다.

주: 에서 Microsoft Teams와의 대화 통합 봇에 대한 브랜딩은 앱 커스터마이제이션 기능을 통해 사용할 수 Microsoft Teams 있습니다. 자세한 내용은 Now 커뮤니티의 대화 통합을 위한 MS Teams 브랜딩 을 참조하십시오. 의 Slack봇 브랜딩에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 봇에 대한 가상 에이전트 브랜딩 구성 Slack.

기본 브랜딩 구성에는 아바타가 있는 봇이 ServiceNow 포함됩니다가상 에이전트. 추가 브랜드 봇을 원하는 경우 사용자 [sys_user] 테이블에서 각 봇에 대한 사용자 프로파일을 생성합니다. 봇에 고유한 사용자 ID, 이름(예: Acme)을 지정하고, 봇 아바타의 사진(이미지)을 업로드하고, 봇을 활성화합니다. 인스턴스에 사용자를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 생성 섹션을 참조하세요.

만든 후에는 구성에 사용할 봇을 선택합니다. 브랜드 봇은 단일 구성 또는 여러 브랜딩 구성에서 사용할 수 있습니다.

지원되는 브랜딩 항목

대화형 인터페이스 은 사용자 지정할 수 있는 기본 브랜딩 구성을 제공합니다. 기본 구성을 변경하거나, 다른 브랜딩 구성을 만들거나, 채팅(지원) 메뉴를 수정하려면 다음 파일과 정보를 수집하고 준비합니다.

조직 이미지

채팅 창에 사용할 회사 로고의 이미지입니다. 를 사용하는 가상 에이전트경우 브랜드 봇에 사용할 아바타의 이미지입니다.

이미지는 .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico 또는 .svg 파일 형식이어야 합니다. 이미지는 고해상도일 수 있지만 이미지 디스플레이는 종횡비에 따라 크기가 조정됩니다. 채팅이 자체 브라우저 창에서 실행되면 브라우저 탭에 브랜딩 로고의 축소판이 자동으로 표시됩니다.

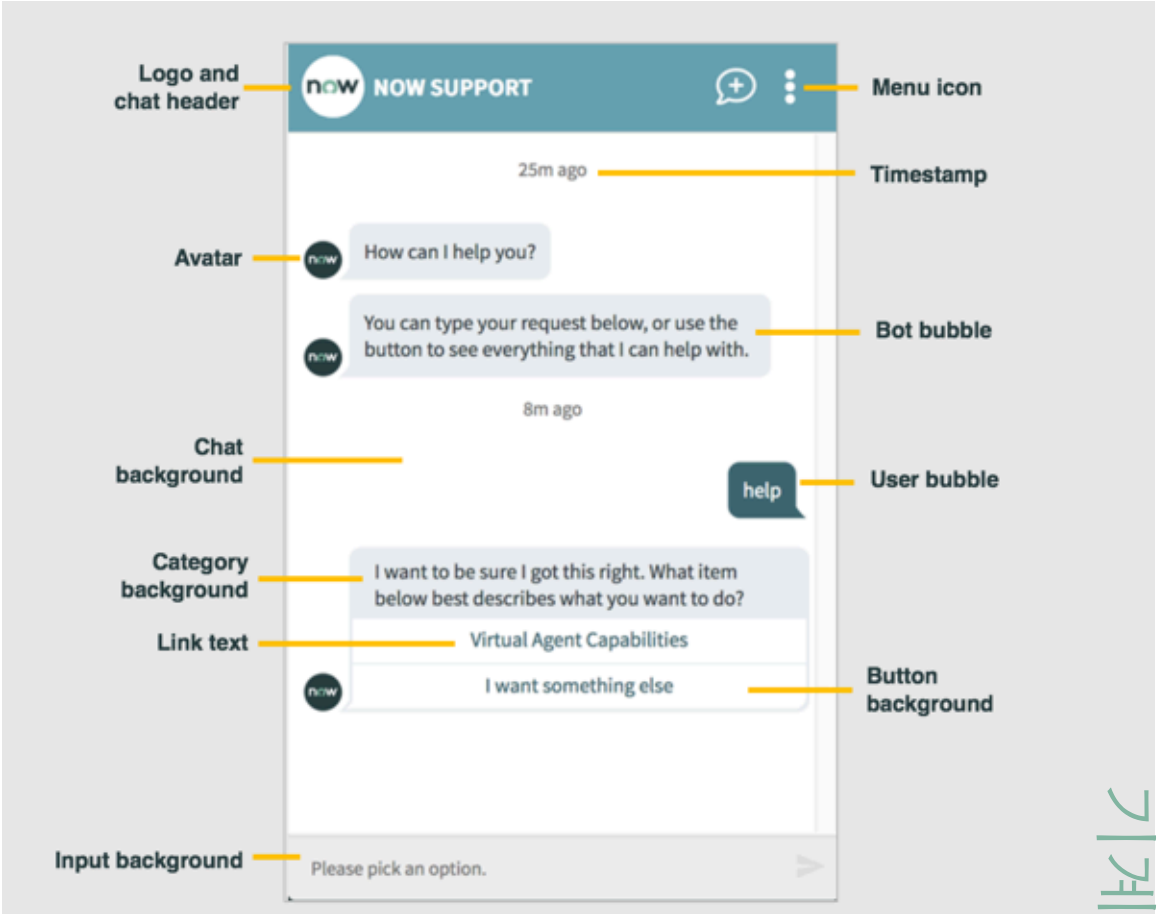
색상 및 글꼴

거품형 차트, 버튼, 알림 등 다양한 사용자 인터페이스 항목에 사용되는 색상과 글꼴입니다.

인터페이스 항목의 색상을 변경하려면 해당 항목의 16진수 번호 또는 RGBA 색상을 결정합니다. 구성 중에 Hex 또는 RBGA 색상을 지정하면 예제 채팅 창에서 변경 내용을 즉시 확인할 수 있습니다. 16진수 숫자 및 RGB 색 사양에 대한 자세한 내용은 HTML 색 이름(W3CSchools) 을 참조하세요.

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

채팅 창의 **UI** 항목



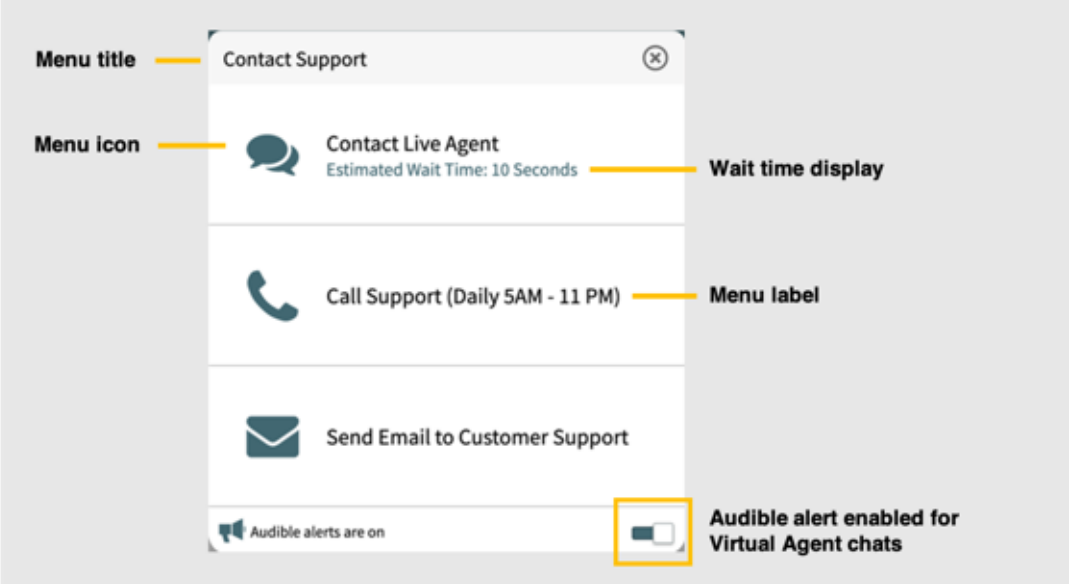
채팅 메뉴 항목

지원 콜 시간, 콜 센터 지원 전화 번호 및 지원 이메일 주소와 같은 지원 조직의 연락처 정보입니다. 지원 메뉴에서는 표시되는 텍스트와 아이콘을 비롯한 메뉴 항목을 추가하거나 변경하여 정보를 사용자 지정할 수 있습니다. 메뉴 항목의 가시성을 제어할 수도 있습니다(메뉴 옵션 표시 또는 숨기기).

기본 메뉴 아이콘을 변경하거나 새 메뉴 항목에 대한 아이콘을 추가할 수도 있습니다. 아이콘은 .svg 파일 형식이어야 합니다. 더 나은 해상도를 위해 단색 아이콘을 사용하십시오.

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

채팅 메뉴



브랜드 봇에 대한 새 사용자 생성

기본 브랜딩 구성에는 아바타가 있는 봇이 ServiceNow 포함됩니다가상 에이전트. 자체 브랜딩으로 새 봇을 만들려면 봇에 대한 활성 사용자 프로필을 만들고 라이브 프로필에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
새 브랜드 봇을 만들려면 사용자 [sys_user] 테이블의 각 봇에 대한 활성 사용자 프로파일을 생성합니다. 그런 다음 이 사용자를 라이브 프로파일 [live_profile] 테이블에 추가하여 봇 프로파일 기록을 생성합니다.

프로시저

1. 봇에 대한 사용자를 생성합니다 .
   사용자를 만들 때 봇의 이미지(아바타)를 포함합니다. 또한 사용자가 활성 상태인지도 확인합니다.
2. 모두로 이동한 다음 필터에 live_profile.list를 입력합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	봇 프로필의 고유한 이름입니다.
유형	라이브 프로파일의 유형입니다. 사용자를 선택합니다.
문서	프로파일과 연결된 테이블입니다. **a.** 검색 아이콘 선택합니다. **b.** 문서 선택 대화 상자에서 다음 정보를 지정합니다. ▪ 테이블 이름: 사용자 [sys_user]을(를) 선택합니다. ▪ 문서: 봇에 대해 생성한 사용자의 이름을 선택합니다. **c.** 확인을 선택합니다.

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

필드	설명
사진	봇 프로파일의 이미지(아바타)입니다.
설명	라이브 프로파일을 설명하는 텍스트입니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과
봇 프로파일을 새 브랜딩 구성과 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 봇의 브랜딩 설정 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 봇의 브랜딩 설정

인스턴스를 사용하는 다양한 조직에 대해 서로 다른 가상 에이전트 브랜딩 구성을 만듭니다. 이러한 구성은 웹 기반 채팅 및 모바일 클라이언트에만 적용됩니다.

시작하기 전에
를 가상 에이전트 사용하는 ServiceNow# 모바일경우 모바일 채팅을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 모바일 애플리케이션용 구성 가상 에이전트ServiceNow 문서를 참조하십시오.

에서 ServiceNow Store옴니 경험 표준 기능 세트 애플리케이션의 업데이트 및 개선 사항을 확인합니다.

주: 에서 Microsoft Teams와의 대화 통합 봇에 대한 브랜딩은 앱 커스터마이제이션 기능을 통해 사용할 수 Microsoft Teams 있습니다. 자세한 내용은 Now 커뮤니티의 대화 통합을 위한 MS Teams 브랜딩 을 참조하십시오. 의 Slack 봇에 대한 브랜딩도 가능합니다. 자세한 내용은 에서 봇에 대한 가상 에이전트 브랜딩 구성 Slack 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.

2. **Display** Options(표시 옵션) 섹션에서 Branding(브랜딩) 옆에 있는 **View** All(모두 보기)을 선택합니다.

3. 새로 만들기를 선택하여 브랜딩 구성을 만들거나 업데이트할 브랜딩 구성 기록을 선택합니다.

4. 양식에서 필드를 채웁니다.

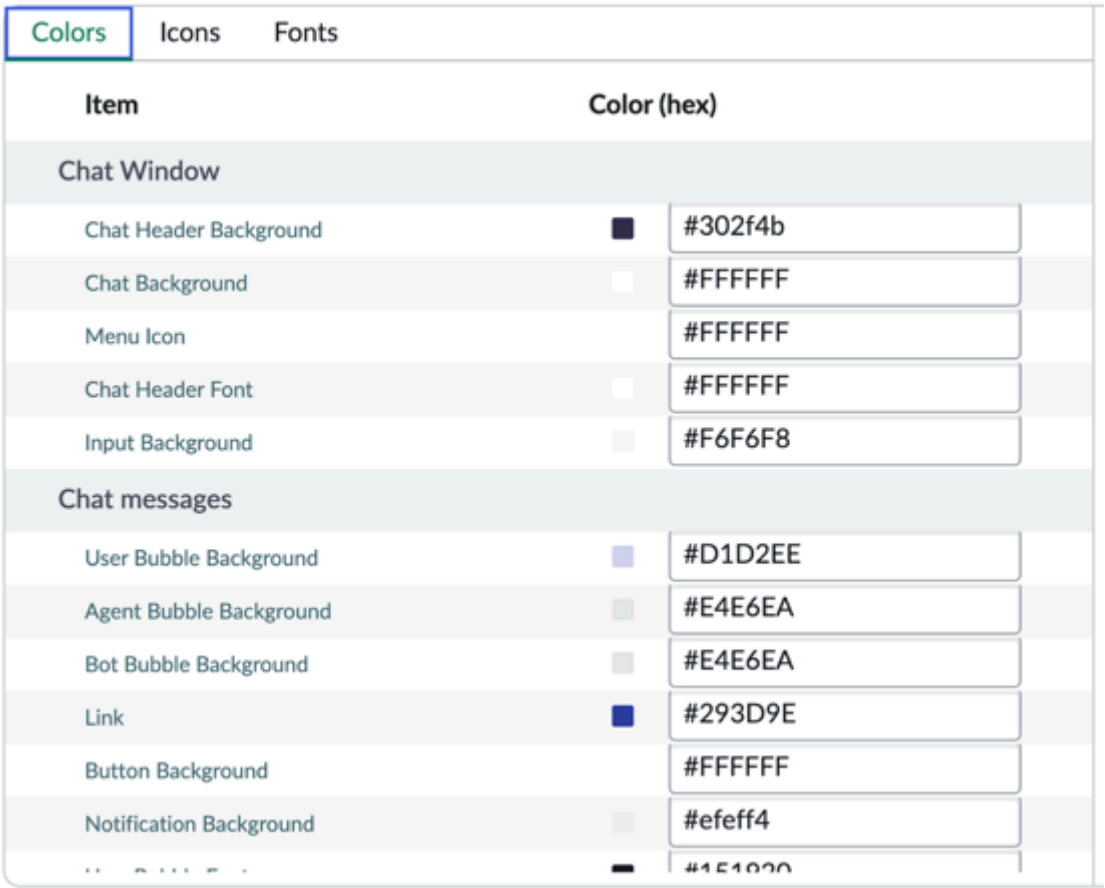
레이블	설명
브랜딩 이름	브랜딩 구성의 이름입니다. 새 브랜딩 구성을 만들거나 사용 가능한 선택 사항 중 하나를 선택합니다. 릴리스의 Zurich 경우 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 폴라리스 다크 ○ 폴라리스 라이트
채팅 헤더	채팅 창 헤더에서 회사 또는 조직을 식별하는 텍스트 문자열입니다. 예: Acme 지원
봇 메시지 사이의 최소 지연 시간(ms)	봇 응답 간에 발생하는 최소 지연 시간(밀리초)입니다. 기본 지연은 500ms입니다.

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

레이블	설명
입력 애니메이션을 표시하기 전의 최소 지연(ms)	봇이 사용자 입력을 처리하고 있음을 나타내는 애니메이션 줄임표를 표시하기 전에 발생하는 최소 지연 시간(밀리초)입니다.
메뉴 제목	지원 메뉴의 이름입니다. 기본 제목은 지원 서비스에 문의입니다.
브랜딩 키	입력한 브랜딩 이름을 반영하는 구성의 읽기 전용 sys_id입니다. 키는 소문자이며 공백은 밑줄 문자로 대체됩니다.
단추 선택 텍스트	위의 새 메시지 또는 아래 새 메시지 단추의 글꼴 색입니다.
봇 프로파일	봇 사진(아바타)이 포함된 새 봇 사용자 프로파일을 선택하거나 만들 수 있는 라이브 프로파일 양식을 여는 목록입니다. 이 봇 사진은 채팅 메시지에 나타납니다. ○ 가상 에이전트 또는 Now Assist 봇 프로파일을 검토하고 편집하려면 정보 아이콘을 선택합니다. ▪ 봇 사진 또는 설명을 변경하려면 페이지 상단의 메시지에서 기록 편집을 선택합니다. ▪ 라이브 프로필 양식에서 필드를 수정하고 업데이트를 선택합니다. ○ 구성에 대한 봇을 선택하거나 변경하려면 검색 아이콘을 선택하고 봇 프로파일 필드를 선택합니다. 이전 단계에서 생성한 봇 프로필을 선택합니다.
채팅 헤더 로고	채팅 헤더에 표시되는 로고 이미지입니다. 라이브 채팅이 브라우저 창에서 실행되면 로고도 브라우저 탭에 표시됩니다. 채팅 헤더 로고는 42x42픽셀로 설정되고, 채팅 메시지 로고는 24x24픽셀로 설정됩니다. 업로드된 이미지가 이 크기보다 작으면 늘어난 상태로 표시됩니다. 더 큰 이미지는 축소됩니다. ○ 로고를 추가하려면 이미지 첨부 를 선택하고 파일 검색기를 사용하여 이미지를 선택합니다. ○ 로고를 변경하려면 이미지 보기를 선택합니다. 파일 검색기에서 새 로고 파일을 선택하고 확인을 선택합니다. 업데이트된 로고는 이 필드 아래에 표시됩니다. ○ 로고를 제거하려면 휴지통 아이콘을 선택합니다. 파일이 즉시 삭제됩니다.
"아래 새 메시지" 또는 "위에 새 메시지" 알림 표시 사용	이 옵션을 선택하면 채팅의 현재 뷰 아래 또는 위에 새 메시지에 대한 알림을 표시합니다.

5. 저장을 선택합니다.
   여기에서 채팅 클라이언트의 색상, 아이콘, 글꼴 유형 및 크기를 브랜드에 맞게 조정할 수 있습니다. 예를 들어, 다음과 같은 작업을 할 수 있습니다.
   - 항목 색상 변경
   - 아이콘 사용자 지정
   - 채팅에 사용되는 글꼴 사용자 지정
6. 채팅 창에서 항목의 색상을 변경하려면 색상 탭을 선택합니다.

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



항목을 선택하고 해당 항목에 사용할 16진수 또는 빨강 청록색 알파(RGBA) 색상을 지정합니다. 이렇게 하면 예제 채팅 창에 변경 내용의 미리 보기가 표시됩니다.

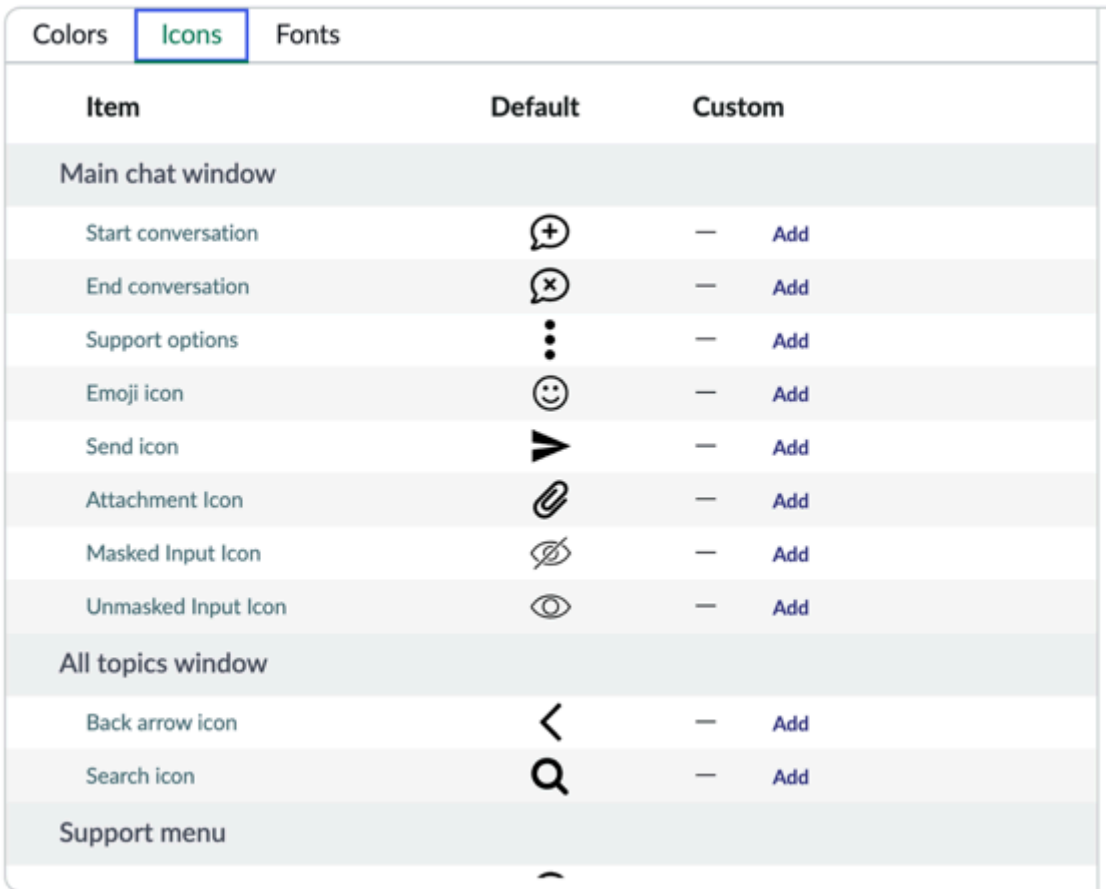
각 항목의 색상 사용자 지정

레이블	설명
채팅 창	
채팅 헤더 배경	채팅 헤더의 배경색입니다.
채팅 배경	채팅 창의 배경색입니다.
메뉴 아이콘	대화를 종료하거나 고객 지원에 문의할 수 있는 사용자 옵션을 제공하는 메뉴 아이콘의 색상입니다.
채팅 헤더 글꼴	채팅 헤더의 텍스트 글꼴 색입니다.
입력 배경	사용자 입력 표시줄의 배경색입니다.
채팅 메시지	
사용자 거품형 배경	사용자 채팅 버블의 배경색입니다.
에이전트 bubble 배경	라이브 에이전트 채팅 거품의 배경색입니다.
봇 bubble 배경	봇 채팅 거품의 배경색입니다.
링크	대화에 표시되는 링크의 색상입니다.
단추 배경	대화에 사용된 버튼의 배경색입니다.

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

레이블	설명
알림 배경	웹 채팅 클라이언트에서 전달되는 알림의 가상 에이전트 배경색입니다.
사용자 거품형 글꼴	사용자 채팅 버블에 있는 텍스트의 글꼴 색입니다.
에이전트 bubble 글꼴	라이브 에이전트 채팅 거품형 텍스트의 글꼴 색입니다.
봇 bubble 글꼴	봇 채팅 버블에 있는 텍스트의 글꼴 색입니다.
링크 해제됨	대화에서 해제된 링크의 색상입니다.
알림 텍스트	웹 채팅 클라이언트에서 전달되는 알림의 가상 에이전트 글꼴 색입니다.
기타	
시스템 메시지	대화에 표시되는 일반 시스템 메시지의 색상입니다.
범주 배경	주제 목록 위에 있는 제목의 배경색입니다.
구분 기호	미리 보기 창에서 각 대화를 구분하는 파선의 색입니다.
타임스탬프	기록 생성과 같이 대화 중에 중요한 활동이 발생할 때 표시되는 타임스탬프 색상입니다.
범주 글꼴	범주 제목에 있는 텍스트의 글꼴 색입니다.
애니메이션 로드 중	시스템이 정보를 처리하고 있음을 나타내는 애니메이션 점의 색상입니다.

7. 채팅 창에서 채팅 아이콘을 사용자 지정하려면 아이콘 탭을 선택합니다.



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

4개의 서로 다른 채팅 화면(기본 채팅 화면, 모든 주제 화면, 지원 메뉴, 최종 대화 화면)에서 아이콘을 사용자 지정할 수 있습니다. 이 탭을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 사용자 지정 아이콘 추가: 아이콘에 대해 추가를 선택한 다음, 이미지 첨부를 선택합니다. 이미지 파일을 선택한 후 적용을 선택합니다.
- 사용자 지정 아이콘 바꾸기: 아이콘에 대해 바꾸기 를 선택합니다. 휴지통 아이콘을 선택하여 현재 이미지를 삭제한 다음 새 이미지를 업로드합니다.
- 시스템 기본 아이콘으로 되돌리기: 아이콘에 대해 제거 를 선택합니다.

  주: 시스템 기본 아이콘은 제거할 수 없습니다.

구성 중에 아이콘을 지정하면 예제 채팅 창에 변경 내용의 미리 보기가 표시됩니다.

주: 브랜딩 페이지의 다른 설정과 달리 아이콘 변경 사항은 적용을 선택하는 즉시 채팅 위젯에 적용됩니다. 다른 변경 내용은 페이지 위쪽에서 저장을 선택할 때까지 적용되지 않습니다.

유효한 파일 형식은 .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico 및 .svg입니다.

8. 옵션: 글꼴 유형과 글꼴 크기를 사용자 지정합니다.

(Optional) 사용 가능한 브랜딩 구성(예: Polaris-Light 또는 Polaris-Dark)은 여기에 있습니다.

주: 이 기능은 를 ServiceNow# Store통해 옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트한 후에만 사용할 수 있습니다.

채팅에 표시되는 글꼴을 사용자 지정하려면 글꼴 탭을 선택합니다.

글꼴 유형을 변경하려면 다음 방법 중 하나를 선택합니다.

a. 사용할 글꼴을 선택합니다.
채팅 헤더 텍스트 드롭다운 목록에서 헤더에 사용할 글꼴을 선택합니다.

채팅 본문 텍스트에 대해서도 동일한 작업을 수행합니다.

새 글꼴의 예가 표시됩니다.

b. URL에서 글꼴을 다운로드합니다.
사용자 지정 글꼴 추가 드롭다운 목록에서 URL에서를 선택하고 URL을 지정한 다음 변경 내용을 적용합니다.

c. 첨부된 파일에서 추가할 글꼴을 업로드합니다.
사용자 지정 글꼴 추가 드롭다운 목록에서 글꼴 업로드를 선택하고 첨부할 파일의 경로를 지정한 다음 변경 내용을 적용합니다.

(Optional) 채팅 헤더와 채팅 본문의 글꼴 크기를 변경하려면 다음을 수행합니다.

a. **Font body** size(글꼴 본문 크기) 드롭다운에서 Regular(보통), Large(크게) 또는 Extra Large(아주 크게) 글꼴 크기를 선택합니다.

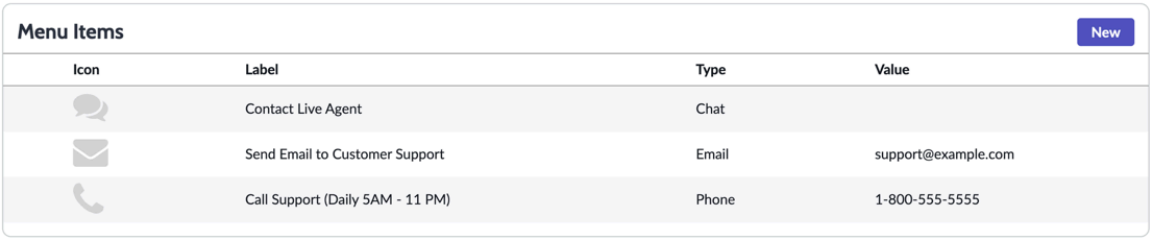
b. 글꼴 헤더 크기 드롭다운에서 일반, 크게 또는 아주 크게 글꼴 크기를 선택합니다.

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

주: 이러한 변경 사항은 채팅 위젯에 추가한 사용자 지정 컨트롤에는 적용되지 않습니다. 사용자 지정 통제는 별도로 업데이트해야 합니다.

c. 포털 또는 웹 사이트의 채팅 창에서 변경 내용을 미리 봅니다.

9. 지원 서비스에 문의 메뉴를 업데이트하려면 메뉴 항목 섹션까지 아래로 스크롤합니다.



이메일, 채팅 및 전화 메뉴 항목의 아이콘, 레이블, 가시성 및 표시 순서를 변경할 수 있습니다. 메뉴에 사용자 지정 옵션을 추가할 수도 있습니다.

a. 메뉴 항목 섹션에서 다음 중 하나를 수행합니다.

- 메뉴 항목을 편집하려면 기록 아이콘을 선택합니다.
- 새 메뉴 항목을 추가하려면 새로 만들기를 선택합니다.
- 메뉴 항목을 삭제하려면 기록 아이콘을 선택합니다. 기록에서 추가 작업 아이콘 을 클릭한 다음 삭제를 선택합니다.

각 메뉴 항목의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
레이블	메뉴 유형을 설명하는 텍스트 문자열입니다. 전역 애플리케이션 범위의 기본 메뉴 유형에 대한 레이블은 다음과 같습니다. ▪ 이메일 - 기본 이메일을 여는 옵션입니다. 기본 레이블: 고객 지원 센터에 이메일 보내기 ▪ 채팅 – 라이브 에이전트와 채팅하기 위한 옵션입니다. 기본 레이블: 채팅 유형에 대해 라이브 에이전트에 문의 ▪ 전화 - 전화 지원을 사용할 수 있는 시기를 나타내는 옵션입니다. 기본 레이블: 통화 지원—(매일 오전 5시 - 오후 11시) 레이블 텍스트의 길이는 최대 75자입니다.
유형	메뉴 항목의 유형입니다. 예를 들어 도움말 페이지와 같은 특정 정보에 대한 링크인 메뉴 항목을 추가하는 경우 ## 유형을 선택합니다. 메뉴 항목 유형은 다음과 같습니다. ▪ 이메일: 이메일을 통해 지원에 문의하는 옵션입니다. ▪ 링크: 웹 페이지에 대한 링크 옵션 ▪ 채팅: 채팅을 통해 라이브 에이전트에게 연락하는 옵션입니다.

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

필드	설명
	▪ Text: 텍스트 문자열을 설정하는 옵션 ▪ 전화: 전화로 지원 센터에 문의하는 옵션
값	메뉴 유형 값입니다. 예를 들어 이메일의 값은 지원 그룹의 이메일 주소입니다. 기본 메뉴 유형의 값은 다음과 같습니다. ▪ 이메일: 지원 그룹의 이메일 주소입니다. 예: support@example.com. ▪ 전화: 통화 지원 조직의 전화 번호입니다. ▪ 이메일: 지원 조직의 이메일 주소입니다. 주: 채팅 메뉴 유형에 값이 없습니다.
표시	문의 지원 메뉴에 항목을 표시하는 옵션입니다. 메뉴 항목을 숨기려면 이 옵션의 선택을 취소합니다.
기본 아이콘 표시	항목의 기본 아이콘이 메뉴에 표시됨을 나타내는 옵션입니다. 메뉴 아이콘을 추가, 변경 또는 삭제하려면 이 옵션의 선택을 취소합니다. ▪ 새 메뉴 항목에 대한 아이콘을 추가하려면 이미지 보기를 선택합니다. 파일 검색기에서 아이콘 파일을 선택하고 확인을 선택합니다. 업로드된 아이콘은 아이콘 필드 아래에 표시됩니다. ▪ 아이콘을 변경하려면 아이콘 필드에서 업데이트를 선택합니다. 파일 검색기에서 새 로고 파일을 선택하고 확인을 선택합니다. 업데이트된 아이콘이 이 필드 아래에 표시됩니다. ▪ 아이콘을 제거하려면 휴지통 아이콘을 선택합니다. 파일이 즉시 삭제됩니다.
순서	지원 서비스에 문의 메뉴에 항목이 나타나는 순서를 식별하는 번호입니다. 숫자 1은 항목이 메뉴에 나열된 첫 번째 옵션임을 나타냅니다.
애플리케이션	글로벌.

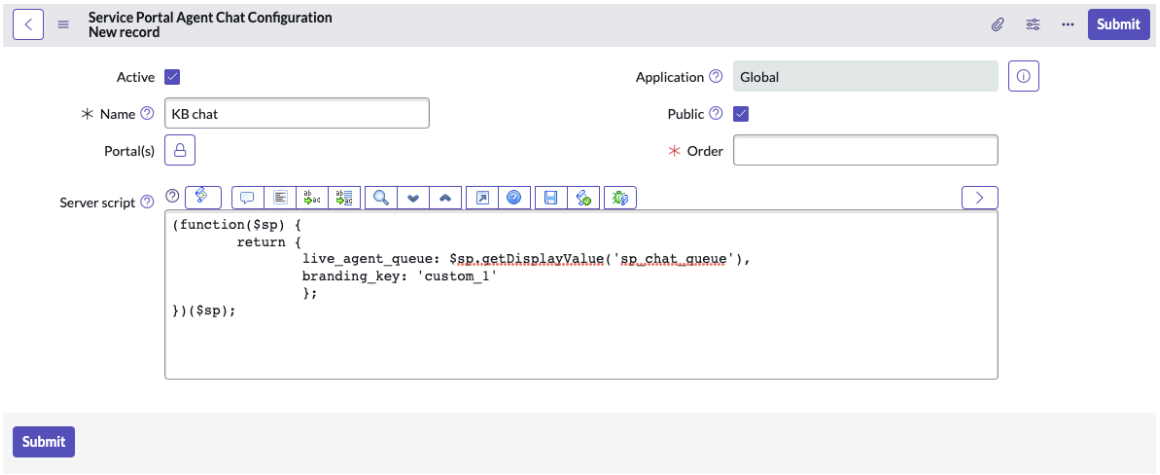
b. 메뉴 유형에 대한 메뉴 항목 섹션을 완료하면 저장을 선택합니다.

10. 다음 중 하나를 수행하여 브랜딩 구성을 적용합니다.

- 구성에 브랜딩 구성을 서비스 포털 에이전트 채팅 적용합니다. 페이지 및 위젯 데이터를 (가상 에이전트 또는 라이브 에이전트) 대화에 에이전트 채팅 전달하는 서버 스크립트에서 사용할 브랜딩 키를 지정합니다. 이 스크립트에 전달된 항목은 포털의 모든 페이지에서 사용할 수 있습니다. 설정에 서비스 포털 에이전트 채팅대한 자세한 내용은 포털에 봇 추가를 참조하십시오.

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

예를 들어, 기술 포털에 대한 다음 서비스 포털 에이전트 채팅 구성은 채팅 브랜딩 키인 custom_1를 사용합니다.



주: 포털에서 에이전트 채팅 단추 사용자 지정 과 같이 구성할 수 있는 다른 서비스 포털 에이전트 채팅 기능이 있습니다. 서비스 포털에서 에이전트 채팅 위젯을 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 포털에서 에이전트 채팅 구성을 참조하십시오.

- 대상 페이지에 브랜딩 구성을 적용합니다. 채팅 위젯 URL에 브랜딩 키와 함께 시스템 매개변수 sysparm_branding_key 입력합니다. 예:

  https://<*your-instance-name*>service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme

  이 예에서 acme 는 사용할 브랜딩 구성의 키입니다.

- 포함된 채팅 위젯에 브랜딩 구성을 적용합니다. 포함된 채팅 위젯의 URL에 브랜딩 키와 함께 시스템 매개변수 sysparm_branding_key 입력합니다. 예:

  https://<*### ####-##*>service-now.com/$sn-va-web-client-app_embed.do?sysparm_branding_key=acme

  이 예에서 acme 는 사용할 브랜딩 구성의 키입니다.

11. 옵션: 브랜드 봇과 함께 대화 자동 조종 을 사용하는 경우 다음과 같이 시스템 속성을 변경하여 자동 파일럿 세션 중에 채팅 창에 표시되는 브랜드 봇 이름을 지정합니다.

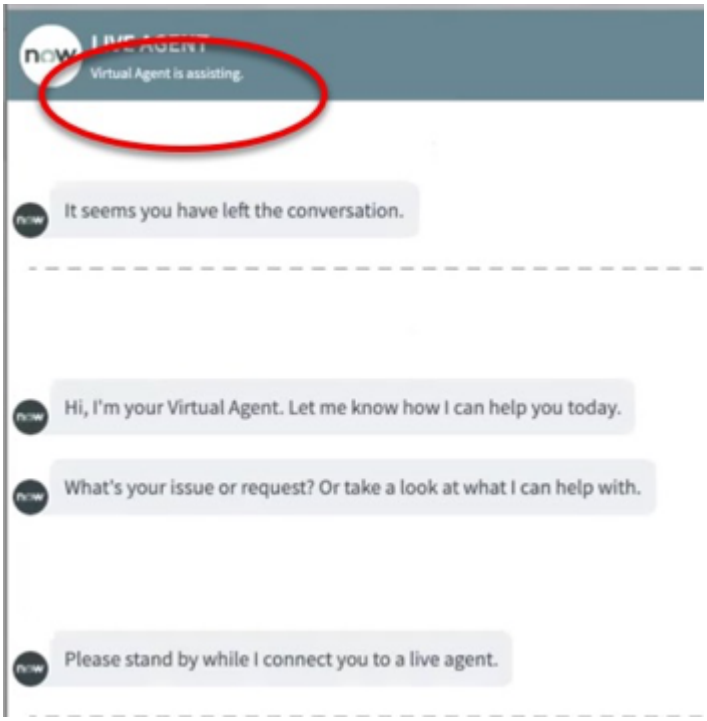
a. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.

b. 시스템 작업 섹션에서 시스템 메시지 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.

c. 시스템 속성의 값 필드를 *com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header* 변경하여 채팅 창의 헤더에 표시되는 봇 이름 대신 가상 에이전트 브랜드 봇 이름을 지정합니다.

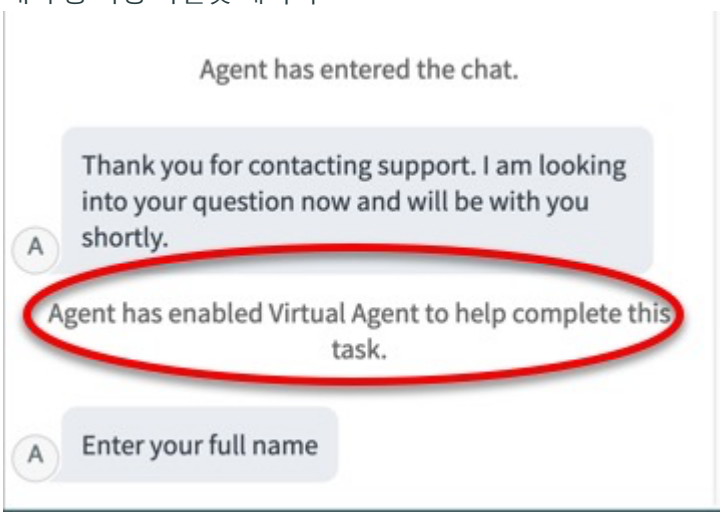
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 창의 자동 파일럿 헤더



d. *`com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message`* 시스템 속성을 업데이트하여 대화 중에 요청자에게 표시되는 브랜드 봇 이름을 지정합니다.

대화 중 자동 파일럿 메시지



채팅 위젯에서 메시지 미리 보기 사용

관리자는 채팅 창이 최소화될 때 최종 사용자가 대기 중인 새 메시지나 읽지 않은 메시지의 미리 보기를 볼 수 있도록 허용할 수 있습니다.

시작하기 전에
이 기능은 를 ServiceNow Store 통해 옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트한 후에만 사용할 수 있습니다.

com.glide.cs.advanced-chat-popover 시스템 속성을 True로 설정합니다. 이 시스템 속성은 에서 서비스 포털스마트 채팅 구성요소를 활성화합니다. 기본적으로 속성은 False로 설정됩니다. 이 시스템 속성은 요청자 가상 사용자에만 적용할 수 있습니다.

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

필요한 역할: 관리자

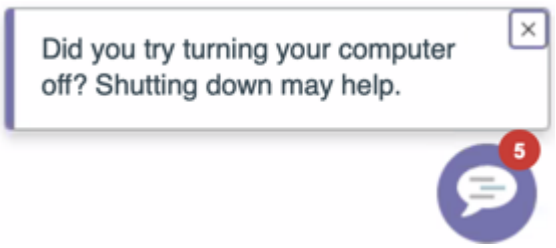
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반.
2. 표시 옵션에서 메시지 미리 보기를 활성화합니다.
   설정이 저장되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다.

결과

메시지 미리 보기가 활성화되고 채팅 창이 최소화되면 최종 사용자에게 메시지 미리 보기 배지 아이콘 최소화된 채팅 창에서 메시지 미리 보기 배지 아이콘을 통해 사용자는 새 메시지 또는 읽지 않은 메시지와 메시지 수를 알 수 있습니다. 이 예에서 최종 사용자에게는 새 메시지 또는 읽지 않은 메시지가 하나 있습니다.

메시지 미리 보기 창의 배지 아이콘 옆에 첫 번째 새 메시지 또는 읽지 않은 메시지가 표시됩니다. 메시지는 대화를 기반으로 합니다. 예를 들어 사용자가 노트북 사용에 대한 도움이 필요한 경우 메시지 미리 보기 창은 다음 이미지와 유사할 수 있습니다.



최종 사용자는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- 메시지 미리 보기 창을 클릭하여 채팅에서 대화를 계속하거나
- 메시지 미리 보기 창을 닫습니다.

새 메시지나 읽지 않은 메시지가 있는 경우에만 배지 아이콘이 나타납니다. 배지 아이콘은 10초마다 업데이트되고 첫 번째 새 메시지 또는 읽지 않은 메시지를 표시합니다.

채팅 위젯에 공개 액세스 사용

포털의 채팅 위젯에 가상 에이전트 공개 액세스를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

채팅 위젯에 대한 공개 액세스는 가상 에이전트 기본적으로 꺼짐으로 설정됩니다. 다음 단계를 사용하여 포털의 채팅 위젯에 대한 공개 액세스를 허용합니다.

프로시저

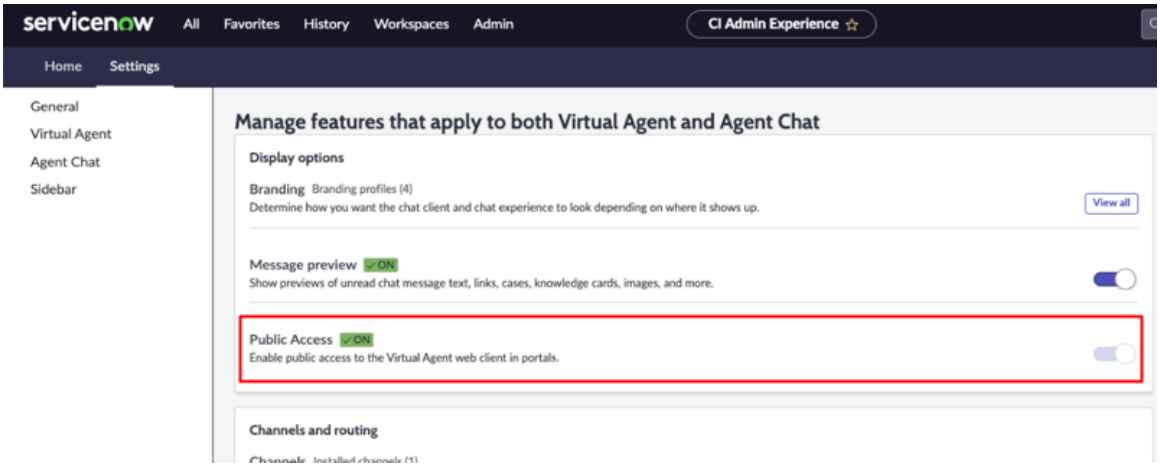
1. 통합 탐색 모음에서 지구본 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 범위를 선택한 다음 범위를 선택합니다`Virtual Agent Web Client`.

   팁: 공개 액세스를 사용하려면 범위 내에 `Virtual Agent Web Client` 있어야 합니다.

3. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반.
4. **Display** options(표시 옵션)에서 **Public** access(공용 액세스)를 활성화합니다.

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

공개 액세스의 예



설정이 저장되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다.

채팅 관련 정보를 저장하기 위한 컨텍스트 변수 구성

사전 채팅 설문 조사 응답과 같은 채팅 관련 정보를 저장하기 위해 채팅 변수(채팅 변수라고도 함)를 라이브 에이전트 지정합니다. 이러한 변수에는 주제 의도를 확인하거나 채팅이 라이브 에이전트로 라우팅되는 방법을 제어하는 데 사용할 수 있는 상황별 정보가 포함되어 있습니다. 주제 스크립트에 가상 에이전트 전달된 상황별 정보를 캡처하여 라이브 에이전트와 공유할 변수를 정의할 수도 있습니다.

시작하기 전에

가상 에이전트 는 사전 구축된 컨텍스트 변수를 제공합니다. 변수를 추가하기 전에 사용 가능한 라이브 에이전트 컨텍스트 변수 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

컨텍스트 변수는 스크립트에서 또는 조건 작성기에서 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 주제를 만들 때 주제 속성 탭의 라이브 에이전트 영역에서 컨텍스트 변수를 참조할 수 있습니다. 조건이 주제에 적용될 때 사용자에게 표시하려면 true로 반환되어야 합니다.

주제 스크립트에서 컨텍스트 변수를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 스크립트. 컨텍스트 변수 사용 방법을 학습하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오 자습서: 컨텍스트별 상호 작용 라우팅. 컨텍스트 변수에 대한 라이브 에이전트 설명은 다음 문서를 참조하십시오 라이브 에이전트 채팅 컨텍스트 변수.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 컨텍스트 변수에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 컨텍스트 변수 페이지에서 새로 만들기를 선택하여 변수를 추가합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	작성할 컨텍스트 변수의 이름입니다.

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

필드	설명
스크립트 변수 이름	라이브 에이전트 변수 이름으로, 이름에서 자동으로 생성됩니다. 변수 이름은 LiveAgent로 시작합니다.
테이블	ServiceNow 컨텍스트 변수와 연결된 테이블의 이름입니다. 목록에서 테이블을 선택합니다.
기록	컨텍스트 변수를 지정된 테이블의 기록에 연결하는 옵션입니다. 테이블을 선택한 경우 이 옵션이 자동으로 선택됩니다.
값	컨텍스트 변수에 저장된 정보를 결정하는 스크립트입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   이제 컨텍스트 변수를 사용할 수 있습니다.

라이브 에이전트 채팅 컨텍스트 변수

채팅 컨텍스트 변수를 사용하여 주제의 특정 정보를 전달하여 라이브 에이전트와 공유하거나 봇 대화가 라이브 에이전트로 라우팅되는 방법을 제어할 수 있습니다. 가상 에이전트 에는 몇 가지 기본 변수가 포함되어 있으며 새 변수를 정의할 수 있습니다.

주: 상호작용 테이블은 상호작용 관리 플러그인(com.glide.interaction)을 통해 활성화되는 상호작용 관리 프레임워크의 일부입니다. 이 플러그인은 (com.glide.interaction.awa) 및 커넥트 지원(com.glide.connect.support) 플러그인에 에이전트 채팅 포함되어 있습니다.

에 포함된 라이브 에이전트 변수 가상 에이전트

변수	설명
`##`	채팅의 애플리케이션 범위입니다. 하위 상태입니다(`Global`, `HR`, `CSM` 또는 `ITSM`).
`auto_resolution_context_id`	자동 해결이 활성화된 경우 요청자가 로 리디렉션 가상 에이전트될 때 작성되는 기록의 ID입니다.
`##`	케이스가 채팅과 관련이 있을 때 애플리케이션에 사용되는 고객 서비스 관리 케이스 ID([sn_customerservice_case] 테이블에서)입니다.
`csp_category`	애플리케이션의 소비자 서비스 포털에 CSM 정의된 범주입니다(com.glide.service-portal.consumer-portal 플러그인 필요). 자세한 내용은 소비자 서비스 포털 사용을 참조하십시오.
`csp_email`	소비자 서비스 포털의 채팅 전 설문 조사에 입력된 요청자의 이메일 주소입니다.
`csp_first_name`	소비자 서비스 포털의 채팅 전 설문 조사에 입력된 요청자의 이름입니다.

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

에 포함된 라이브 에이전트 변수 가상 에이전트

변수	설명
csp_last_name	소비자 서비스 포털의 채팅 전 설문 조사에 입력된 요청자의 성입니다.
devicetype	채팅에 사용되는 장치의 유형입니다. 예를 들어, *mweb* (채팅 위젯) *android*또는 *ios*.
esc_pre_chat_ask_a_question	HR 케이스 기록의 애플리케이션 ESC 뷰 내에서 HR 서비스 제공 채팅 전 설문 조사 선택에 대한 요청자 응답입니다.
hr_topic_id	현재 주제의 ID입니다. 라이브 에이전트 채팅을 위해 사용자를 전송할 HR 큐를 결정하는 데 고급 작업 할당 사용됩니다.
interaction_account	특정 계정의 연락처로 추적되는 B2B 사용자가 시작한 채팅에 CSM 사용됩니다. 계정 [customer_account] 테이블을 참조하는 상호작용 [interaction] 테이블의 필드에 해당합니다 *Account* .
interaction_consumer	소비자로 추적되는 B2C 사용자가 시작한 채팅에 CSM 사용됩니다. csm_consumer 테이블을 참조하는 interaction.consumer 필드와 일치합니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블을 참조하는 상호작용 [interaction] 테이블의 필드에 해당합니다 *Consumer* .
interaction_contact	특정 계정의 연락처로 추적되는 B2B 사용자가 시작한 채팅에 CSM 사용됩니다. 연락처 [customer_contact] 테이블을 참조하는 상호작용 [interaction] 테이블의 필드에 해당합니다 *Contact* .
interaction_id	채팅 세션과 연결된 상호작용 기록의 Sys_id입니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 상호작용 기록 문서를 참조하십시오.
##	요청자의 채팅을 위한 두 글자 언어 코드입니다. 주: 언어 값은 ISO 표준 두 문자 언어 코드를 사용합니다. 자세한 내용은 ISO 639.1 언어 코드를 참조하세요.
mandatory_skills	에이전트에 필요한 기술 및 기술 수준 예를 들어, 독일어를 구사하는 요청자의 경우 높은 기술 수준과 관련된 독일어 숙련도가 필요할 수 있습니다. 에서 고급 작업 할당필수 기술을 정의하고 기술 수준을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 구성을 참조하십시오.
optional_skills	지정된 채팅 시나리오에 유용한 기술 및 기술 수준입니다.

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

에 포함된 라이브 에이전트 변수 가상 에이전트

변수	설명
	에서 고급 작업 할당선택적 기술을 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 구성을 참조하십시오.
###	채팅에 접근한 특정 페이지(포털 내)입니다.
portal	채팅에 접근한 포털의 이름입니다.
post_assessment_instance	사후 채팅 설문 조사(평가 인스턴스 〔asmt_assessment_instance〕 테이블)가 있는 경우 이에 대한 참조입니다.
post_chat_survey_name	요청자로부터 피드백을 수집하는 데 사용되는 사후 채팅 설문 조사의 이름입니다. 설문 조사 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 채팅 설문 조사 생성. 커넥트 채팅에서 설문 조사를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 커넥트 채팅 지원에서 설문 조사 구성을 참조하십시오.
pre_assessment_instance	채팅 전 설문 조사(평가 인스턴스 〔asmt_assessment_instance〕 테이블)에 대한 참조입니다 (있는 경우).
pre_chat_survey_name	요청자로부터 정보를 수집하는 데 사용되는 사전 채팅 설문 조사의 이름입니다. 설문 조사 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 채팅 설문 조사 생성. 작업을 라이브 에이전트로 라우팅하기 위해 사전 채팅 설문 조사의 채팅 컨텍스트 변수를 사용하는 고급 작업 할당 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 작업 항목 큐. 커넥트 채팅에서 설문 조사를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 커넥트 채팅 지원에서 설문 조사 구성을 참조하십시오.
#	사전 구축된 커넥트 지원 채팅 큐의 Sys_id(사용되지 않음).
search_text	요청자가 입력한 검색 용어. 주제를 검색하는 가상 에이전트 데 사용됩니다.
short_description	채팅과 연결된 상호작용 기록에서 짧은 설명을 설정하는 데 사용됩니다.
sys_id	상호작용과 관련된 기록의 Sys_id입니다. 일반적으로 이 기록은 채팅이 요청될 때 포털에서 보는 기록입니다.
table	상호작용과 관련된 기록이 포함된 테이블입니다. 일반적으로 이 기록은 채팅이 요청될 때 포털에서 보는 기록입니다.

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

추가 자원

- 컨텍스트 변수를 사용하여 채팅을 특정 큐로 전송하는 방법
- 가상 에이전트 및 자연어 이해(NLU) 커뮤니티 포럼
- 대화형 인터페이스 아카데미

변경 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 시스템 메시지

대화 중에 가상 에이전트에이전트 채팅표시되는 기본 시스템 메시지를 사용자 지정하고 .

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
채팅 설정에서 시스템 메시지를 사용하여 인스턴스에 표시되는 표준 채팅 메시지를 제어하는 속성을 변경합니다. 및 를 사용하는 가상 에이전트 경우 시스템 메시지 목록에는 및 에이전트 채팅 메시지 모두에 가상 에이전트 대한 속성이 표시됩니다.에이전트 채팅 만 사용하는 에이전트 채팅 경우 시스템 메시지 목록에는 와 에이전트 채팅관련된 속성만 표시됩니다.

주: 채팅 위젯은 메시지 테이블(sys_ui_message)을 사용하여 인사말 및 종결 메시지를 구성하지만 타사 대화 통합(예 Microsoft Teams:)은 시스템 메시지를 사용합니다. 이를 변경하려면 시스템 메시지에서 이러한 메시지를 다음과 같이 수정합니다.

- `vaSystem.getTopicSelectionMessage()`를 `com.glide.cs.topic_picker_msg` 호출하는 인사말의 경우 .
- `vaSystem.endConversation()`을 `com.glide.cs.conversation_ended_msg` 호출하는 클로징의 경우 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 시스템 메시지에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 시스템 메시지 목록에서 변경할 메시지의 속성 기록을 선택합니다.
4. 값 필드에 새 메시지 텍스트를 입력하고 저장을 선택합니다.
   변경 사항은 인스턴스에 표시되는 시스템 메시지에 즉시 적용됩니다.

의 **URL** 탐색 대화형 인터페이스

URL 탐색 설정을 사용하여 채팅 링크가 열리는 위치와 방법을 지정합니다. 특정 링크가 특정 포털에서 열리도록 구성할 수 있습니다. 팝업 창과 같은 링크 대상을 지정할 수도 있습니다.

기본 시스템 인스턴스는 특정 ServiceNow 테이블의 기록에 대한 채팅 링크가 자동으로 열리는 기본 포털을 제공합니다. 예를 들어 서비스 포털 지식 [kbknowledge] 테이블의 지식 기록과 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블의 카탈로그 항목을 표시하는 데 사용되는 기본 포털입니다.

채팅 설정에서 **URL** 탐색 을 사용하여 이러한 기본 매핑을 변경하고 포털 URL을 지정된 ServiceNow 테이블에 매핑하는 사용자 지정 매핑을 정의합니다. 포털 구성은 채팅 위젯, 채팅 채널 및 메시징 채널에 적용됩니다.

URL 탐색 작동 방식

채팅 링크에 사용할 포털을 결정하기 위해 시스템은 나열된 순서대로 다음 정보를 평가합니다.

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

1. sysparm 포털 매개변수 - 채팅 위젯의 인스턴스 URL에 sysparm_portal 매개변수를 지정한 경우 해당 포털이 사용됩니다.
2. 주제 스크립트 변수 - 주제 스크립트 변수에 포털을 지정한 경우 해당 포털이 사용됩니다.
3. 제공자 채널 ID에 대한 기본 포털 - 사전 구축된 채팅 통합 또는 사용자 지정 채팅 통합에 대해 제공자 채널 ID [sys_cs_provider_application] 테이블에 기본 포털을 지정한 경우 해당 포털이 사용됩니다. 기본 포털은 공급자의 채팅 및 메시징 채널에 적용됩니다. 제공자 채널 ID 구성에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 참조하십시오 사용자 지정 채팅 통합을 위한 채널 식별자 만들기 .
4. 테이블의 기본 포털 - **URL** 탐색 채팅 설정에 나열된 기본 포털 매핑의 포털 값을 사용합니다.
5. 전역 기본 포털 - 시스템 속성을 사용하여 전역 기본 포털을 정의한 *com.glide.cs.url_redirect.default.portal* 경우 해당 전역 포털이 사용됩니다.
6. 서비스 포털- 속성을 서비스 포털 사용하여 *com.glide.cs.url_redirect.default.portal* 글로벌 포털을 정의하지 않은 경우 가 사용됩니다.

이전 릴리스에 정의된 레거시 **URL** 매핑(폴백 방법)

기본 URL 매핑 대신 사용된 URL 매핑을 생성하기 위해 이전에 속성을 추가한 *com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>* 경우 릴리스로 Zurich 업그레이드한 후에도 이러한 속성이 유지됩니다. 그러나 이제는 채팅 설정 또는 URL 탐색 [sys_cs_portal_url_mapping] 테이블에서 **URL** 탐색 을 사용하여 매핑을 볼 수 있습니다. URL 매핑에는 두 가지 유형이 있습니다.

기본 매핑

특정 ServiceNow 테이블에 사용되는 기본 포털을 정의하는 형식의 *com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>* 모든 시스템 속성입니다.

기본 **URL** 매핑 속성

속성	설명
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	지식베이스 문서에 사용할 기본 포털 컨텍스트(URL 매핑)입니다. • 유형: string • 기본값: sp(서비스 포털)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sc_cat_item	서비스 카탈로그 항목에 사용할 기본 포털 컨텍스트(URL 매핑)입니다. • 유형: string • 기본값: sp(서비스 포털)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_user	sys_ 사용자 기록에 대한 기본 포털 컨텍스트(URL 매핑)입니다. • 유형: string • 기본값: esc(직원 서비스 센터)

사용자 지정 매핑

기계번역

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

형식을 *com.glide.cs.portal_url_mapping.<portal_name>.<table_name>*사용하여 포털 및 테이블 조합을 정의하는 모든 시스템 속성입니다. 이러한 매핑은 사용자 지정 매핑으로 유지됩니다. 포털 또는 테이블이 로 지정 *_default*되면 모든 포털 또는 테이블이 사용됨을 나타냅니다.

시스템은 다음 값을 평가하여 사용자 지정 매핑의 URL을 결정합니다.

- 포털 및 테이블/상위 테이블
- 포털 및 모든 테이블
- 모든 포털 및 테이블/상위 테이블
- 모든 포털 및 모든 테이블

사용자 지정 **URL** 매핑 속성

속성	설명
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.kb_knowledge	지식 기반 매핑의 기본값입니다. • 유형: string • 값:/{{portal}}?id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sc_cat_item	카탈로그 항목 URL 매핑의 기본값입니다. • 유형: string • 값: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sys_user	사용자 URL 매핑의 기본값입니다. • 유형: string • 값: /{{portal}}?id=user_profile&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default._default	지식 기반 카탈로그 항목, 사람(sys_user) 기록, 게시 기록 및 작업 기록 이외의 기록에 대한 기본 URL 매핑입니다. • 유형: string • 값: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id=form&table={{data.table_name}}

스마트 링크

관리자는 지정한 패턴에 따라 URL 링크의 대상을 지정할 수 있습니다. 예를 들어 모든 KB 문서가 새 창에서 열리도록 하려면 일반 채팅 설정에서 매핑을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 스마트 링크 기본 설정 생성 문서를 참조하십시오.

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

채팅 링크용 **URL** 탐색 구성

출력 카드의 링크와 알림 및 AI 검색 결과에 대한 가상 에이전트 카드를 포함하여 기록에 라이브 에이전트 대한 ServiceNow 링크와 가상 에이전트 대화가 열리는 포털을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.

2. URL 탐색에서모두 보기를 선택합니다.

3. URL 탐색 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.

- 새 사용자 지정 매핑을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
- 기본 또는 사용자 지정 매핑을 변경하려면 업데이트할 기록을 선택합니다.
- 업데이트할 매핑 기록이 여러 개인 경우 업데이트할 매핑 기록의 왼쪽에 있는 상자를 클릭하고 편집을 선택합니다. 미리 보기 창이 열리고 선택한 기록에서 변경할 수 있는 URL 탐색 필드가 표시됩니다.

4. URL 탐색 필드를 완료하거나 업데이트합니다.

필드	설명
설명	특정 테이블 기록에 대한 포털의 이름입니다.
유형	포털 매핑의 유형: ○ 기본 매핑: 다음 ServiceNow 테이블에 매핑되는 기본 포털입니다. ▪ 서비스 포털 - 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블 ▪ 서비스 포털 - Knowledge [kb_knowledge] 테이블 ▪ Employee Center 포털 - 사용자 [sys_user] 테이블 ○ 사용자 지정 매핑: 값 필드에 입력되는 포털 및 ServiceNow 테이블 조합을 식별하는 포털 URL 정의입니다.
테이블	ServiceNow 포털에 매핑되는 테이블입니다. 테이블 목록에서 테이블을 선택합니다.
애플리케이션	이 URL 매핑이 속한 애플리케이션의 이름입니다.
포털	매핑에 사용할 포털입니다. 포털 목록에서 포털을 선택합니다.
값	새 사용자 지정 매핑의 경우 링크를 형성할 포털 및 테이블 값의 조합을 지정합니다. 예를 들어 다음 값은 지식 문서를 CSP 포털에 매핑합니다./csp?id=kbarticle&sys_id={{data.sys_id}} 시스템 속성을 사용하여 이전 릴리스에 정의된 사용자 지정 매핑을

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

필드	설명
	com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table> 변경하는 경우에는 값을 지정할 필요가 없습니다.

5. 저장을 선택하여 새 매핑을 입력하거나 기존 매핑을 업데이트합니다.

스마트 링크 기본 설정 생성

스마트 링크를 생성하여 URL이 열릴 위치를 지정합니다. 예를 들어 URL은 새 브라우저 창, 새 브라우저 탭, 채팅 창 또는 팝업 창에서 열릴 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
사용자가 (관리자로서) 페이지에서 URL 탐색 을 활성화한 경우, 채팅 창에서 링크가 열리는 위치와 방식에 대한 패턴을 지정할 수 있습니다. 지정한 패턴에 따라 최종 사용자에게 URL 링크가 표시됩니다.

예를 들어 이러한 URL "스마트 링크"가 새 브라우저 창, 새 브라우저 탭, 채팅 창 또는 팝업 창에서 열리도록 설정할 수 있습니다. 팝업 창을 지정하는 경우 최종 사용자에게 표시되는 창의 크기를 설정할 수 있습니다.

스마트 링크는 라이브 에이전트와의 채팅에서 사용할 수 있습니다.

스마트 링크를 지원하지 않는 채널에 대한 오류 메시지가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.

2. 시스템 작업 섹션에서 **URL** 탐색 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.

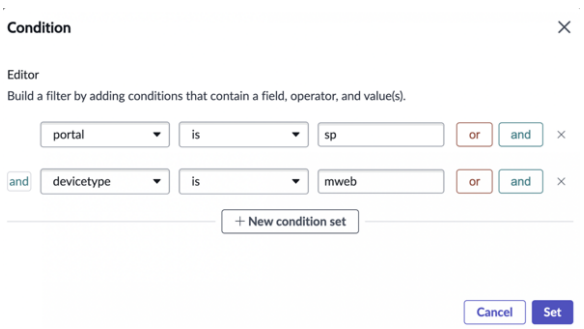
3. 대상 위치 탭을 선택합니다.

4. 새로 만들기를 선택합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
설명	스마트 링크의 목적입니다.
오픈 위치	링크를 열 위치입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 새 브라우저 탭: 새 브라우저 탭에서 링크를 엽니다. ○ 로드 인 플레이스:: 현재 위치에서 링크를 엽니다. ○ 상위: 최상위 또는 상위 수준에서 링크를 엽니다. ○ 팝업: 팝업 창에서 링크를 열고 팝업 창 크기를 지정할 수 있습니다. ○ 이벤트 제기: 채팅 위젯에서만 기본 선택 동작을 방지하여 페이지 탐색을 방지합니다(채팅이 열린 상태로 유지됨).
순서	스마트 링크 기본 설정이 실행되는 순서를 나타내는 번호입니다. 기본 설정이 여러 개인 경우 시스템은 검색된 첫 번째 스마트 링크 기본 설정을 가장 낮은 순서에서 가장 높은 순서로 실행합니다.
URL 패턴	정규 표현식 수량자를 사용하는 URL 패턴입니다.

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

필드	설명
	정규 표현식이 유효하지 않으면 오류 메시지가 표시됩니다. 
조건 모드	스마트 링크 기본 설정을 적용하기 위한 조건을 지정하는 표현식 논리입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 단순 또는 ○ 고급
조건 설정 주: 단순 조건 모드를 선택한 경우에만 적용됩니다.	단순 조건 모드를 선택하는 경우 조건 작성기를 사용하여 조건을 추가하거나 편집합니다. 조건 작성기는 채팅 위젯에서 액세스할 때 스마트 서비스 포털 링크가 링크에만 적용 가능하도록 지정합니다.  ○ **devicetype**: 채널을 참조합니다. 릴리스에서는 Zurich 채팅 위젯(*mweb*)만 지원됩니다. 모바일 채팅 위젯은 현재 지원되지 않습니다. ○ 포털: 특정 포털을 나타냅니다. 조건에 포털 URL 서픽스를 지정합니다. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털 포털 및 해당 접미사를 보려면 ○ 설정을 선택합니다.

스크립트
주: 고급 조건 모드를 선택한 경우에만 적용됩니다.
	고급 조건 모드를 선택하는 경우 스크립트 편집기를 사용하여 JavaScript 조건문을 생성하거나 편집합니다. 최종 사용자가 링크를 선택하면 구성 요소가 Window: message 이벤트를 트리거합니다. 개발자는 Window: message 이벤트가 표시되면 탐색을 처리하는 방법을 결정할 수 있습니다.
	예:
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`
	`  }`
	`  */`

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

필드	설명
	} });</br>

6. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

에 대한 Microsoft Teams스마트 링크 기본 설정을 활성화하려면 먼저 다음을 수행해야 합니다. 에서 링크 인증 및 열기 경험 구성 Microsoft Teams 그런 다음 에서 스마트 링크 구성 Microsoft Teams

채팅 설문 조사 생성

설문 조사 디자이너를 사용하여 최종 사용자의 사전 채팅 정보 및 채팅 후 피드백을 수집하기 위한 대화형 질문서를 작성합니다. 이러한 질문서는 및 에이전트 채팅에 대한 가상 에이전트 채팅 클라이언트에서 실행됩니다.

시작하기 전에

이름 또는 이메일 주소와 같이 요청자에게 원하는 정보를 식별합니다. 사전 채팅 정보를 수집하는 경우, 특정 설문 조사 응답을 채팅 컨텍스트 변수로 저장하여 해당 정보를 주제 디스커버리 또는 특정 작업 항목 큐로 채팅을 라우팅하는 데 사용할 수 있도록 할지 결정합니다. 설문 조사를 작성하기 전에 특정 설문 조사 질문에 대한 응답을 저장하기 위한 컨텍스트 변수를 구성합니다 . 이러한 채팅 컨텍스트 변수를 설문 조사의 적절한 질문에 매핑합니다.

필요한 역할: survey_admin 또는 admin

이 태스크 정보

설문 조사 디자이너 를 사용하여 대화형 질문서(설문 조사)를 정의, 구성 및 게시합니다. 다양한 설문 조사 컨트롤을 사용하여 질문서 내용을 정의할 수 있습니다. 사용 가능한 설문 조사 컨트롤에 대한 자세한 내용은 설문 조사 디자이너 요소를 참조하여 설문 조사에서 컨트롤이 렌더링되는 방식을 확인합니다. 예를 들어 선택 컨트롤은 사용자에게 복수 선택 선택을 제공합니다.

설문 조사 통제는 설문 조사를 채팅 클라이언트의 대화로 렌더링하는 해당 가상 에이전트 디자이너 입력 통제에 매핑됩니다. 런타임 대화에서 입력 컨트롤이 렌더링되는 방식에 가상 에이전트 디자이너 대한 예는 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 컨트롤을 참조하십시오. 다음 표에서는 에서 지원되는 가상 에이전트 디자이너설문 조사 통제 기능을 보여 줍니다.

입력 통제에 매핑되는 가상 에이전트 디자이너 설문 조사 통제

설문 조사 디자이너 컨트롤	비교 가능한 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제
첨부 파일	이미지
부울	부울
선택	정적 선택
날짜	날짜 시간
날짜/시간	날짜 시간
번호	텍스트 입력
백분율	텍스트 입력
크기	정적 선택
숫자 척도	정적 선택
문자열	텍스트

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

입력 통제에 매핑되는 가상 에이전트 디자이너 설문 조사 통제

설문 조사 디자이너 컨트롤	비교 가능한 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제
이미지 배율	캐러셀
참조	지원되지 않음
다중 선택	지원되지 않음
순위	지원되지 않음
템플릿	지원되지 않음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 디자이너.
2. 구성 탭을 선택하고 설문 조사를 구성합니다.
   설문 조사를 구성할 때 다음 사항에 유의하세요.
   - 소개 메모와 종료 메모로 설문조사를 시작하고 끝내려면 소개 및 종료 메모 필드에 콘텐츠를 입력합니다.
   - 대화형 질문서를 사용하려면 채팅 설문 조사 옵션을 선택합니다. 또한 이 옵션을 사용하면 각 설문 조사 컨트롤의 속성 양식에 컨텍스트 옵션을 표시할 수 있습니다.
   - 저장을 선택합니다.

   자세한 내용은 설문 조사 디자이너에서 설문 조사 구성을 참조하십시오.
3. 디자인 탭을 선택하고 설문조사에 이름을 지정합니다.
   설문조사 질문을 디자인할 때 다음 사항을 기억하세요.
   - 질문을 생성하려면 〔컨트롤〕 팔레트에서 데이터 유형 아이콘을 드래그하여 범주 컨테이너에 놓습니다. 각 질문에 이름을 지정하고 기어 아이콘을 선택하여 컨트롤의 속성 양식을 엽니다.
   - 속성 양식에서 컨트롤을 정의하는 데 필요한 필드를 작성합니다.
     - 필수 옵션을 사용 설정하면 사용자는 설문 조사 질문에 응답해야 합니다. 이 필드를 비워 두면 사용자가 설문 조사의 질문을 건너뛸 수 있습니다.
     - 이 질문에 대한 사용자 응답을 저장하려면 컨텍스트 필드에 채팅 컨텍스트 변수를 입력합니다.
   - 저장을 선택합니다.

   자세한 내용은 설문조사에서 질문 만들기를 참조하세요.
4. 설문 조사의 질문 정의를 마치면 미리 보기를 선택하여 설문 조사를 검토합니다.
5. 설문 조사가 만족스러우면 저장 후 게시를 선택합니다.
   설문 조사가 평가 메트릭 유형〔asmt_metric_type〕 테이블에 나열됩니다.

다음에 수행할 작업

요청자에게 표시할 설문 조사를 제어하는 사전 채팅 및 사후 채팅 설문 조사 구성을 정의합니다.

사전 채팅 설문 조사 구성 정의

사전 채팅 설문 조사를 사용하여 고객의 예비 정보를 캡처합니다. 고객에게 제공할 채팅 전 설문 조사를 결정하는 구성을 정의할 수 있습니다. 받은 고급 작업 할당 응답에서 채팅 대화를 적절한 큐와 그룹에 라우팅합니다.

시작하기 전에

이 채팅 전 설문 조사 구성에 사용할 채팅 설문 조사를 생성합니다.

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

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

요청자에게 제시할 사전 채팅 질문서를 결정하는 조건을 적용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 일반 탭의 사전 채팅 설문 조사에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 채팅 설문 조사 페이지에서 새로 만들기를 선택하여 새 채팅 설문 조사 구성을 만들거나 업데이트하려는 구성을 선택합니다.
4. 상세 정보에서 설정을 입력하거나 변경합니다.

필드	설명
이름	이 채팅 전 설문 조사 구성의 고유한 이름입니다.
활성	이 채팅 전 설문 조사 구성을 활성화하는 옵션입니다.
요약 표시	요청자에게 입력한 설문 조사 응답의 요약을 볼 것인지 묻는 옵션입니다.
순서	설문 조사 구성이 실행되는 순서를 나타내는 숫자입니다. 채팅 전 설문 조사 구성이 여러 개 있는 경우 시스템은 가장 낮은 순서에서 가장 높은 순서로 검색된 첫 번째 설문 조사 구성을 실행합니다.
조건 모드	요청자에게 제공되는 대화형 설문 조사를 제어하는 데 사용할 조건의 유형입니다. ○ 고급: JavaScript 스크립팅된 조건을 지정합니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 조건을 지정합니다.
조건	설문 조사 구성이 사용되는 시기를 제어하는 조건입니다. 조건을 지정하려면 조건 설정을 선택합니다.
설문 조사	사용할 수 있는 사전 채팅 설문 조사의 목록입니다. 요청자에게 제시할 설문 조사를 선택합니다.

5. 저장을 선택합니다.

결과

요청자가 채팅 전 설문 조사를 완료하면 사용자는 Live Agent(이행자 인터페이스로 설정된 경우 에이전트 채팅) 또는 가상 에이전트(이행자로 설정된 경우 가상 에이전트)로 전송됩니다. 사용자의 채팅 전 응답은 채팅 상호작용 기록에 컨텍스트로 저장됩니다. 할당된 에이전트는 채팅 대화에 들어가기 전에 문제의 컨텍스트를 검토할 수 있습니다.

사후 채팅 설문 조사 구성 정의

요청자에게 표시되는 사후 채팅 질문서를 제어하여 라이브 에이전트 경험에 대한 피드백을 수집합니다. 에서 정의된 고급 작업 할당채팅 큐에 사용할 사후 채팅 설문 조사를 구성합니다.

시작하기 전에

- 플러그인(com.glide.interaction.awa)이 에이전트 채팅 아직 설치되어 있지 않으면 고급 작업 할당 활성화합니다.
- 에서 AWA채팅 서비스 채널과 작업 항목 큐를 구성합니다.
- 요청자에게 표시할 사후 채팅 설문 조사를 결정합니다.

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

- 다음으로 이동하여 평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type] 테이블에서 사용할 수 있는 기존 채팅 설문 조사를 검토합니다. 모두 〉 설문 조사 뷰 〉 설문 조사 보기. 피드백 설문 조사 가상 에이전트(사전 구축된 가상 에이전트 설정 주제)와 같은 사전 구축된 피드백 설문 조사를 사용할 수 있습니다.
- 다른 사후 채팅 설문 조사가 필요한 경우 설문 조사 디자이너를 사용하여 만듭니다. 자세한 내용은 채팅 설문 조사 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 설정 〉 큐.
2. 채팅 후 설문 조사 구성이 적용되는 큐(채팅 서비스 채널을 사용)를 선택합니다.
3. 사후 채팅 설문 조사 관련 목록으로 이동한 다음 새로 만들기를 선택합니다.
   사후 채팅 설문 조사 목록이 표시되지 않으면 양식에 추가해야 할 수 있습니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	이 사후 채팅 설문 조사 구성의 고유한 이름입니다.
활성	이 사후 채팅 설문 조사 구성을 활성화하는 옵션입니다.
요약 표시	요청자에게 입력한 설문 조사 응답의 요약을 볼 것인지 묻는 설문 조사 옵션입니다.
순서	설문 조사 구성이 실행되는 순서를 나타내는 숫자입니다. 채팅 설문 조사 구성이 여러 개인 경우 시스템은 가장 낮은 순서에서 가장 높은 순서로 검색된 첫 번째 설문 조사를 실행합니다.
요청자 종결됨	채팅을 종료하는 사용자에 관계없이 사후 채팅 설문 조사를 항상 실행해야 하는지 지정하는 옵션입니다. ○ True: 요청자 또는 에이전트가 채팅을 종료할 때 설문 조사가 실행되어야 합니다. ○ False: 에이전트가 채팅을 종료할 때만 설문 조사를 실행해야 합니다.
조건 모드	요청자에게 제공되는 대화형 설문 조사를 결정하는 조건의 유형입니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 조건을 지정합니다. ○ 고급: JavaScript 스크립팅된 조건을 지정합니다.
조건	요청자에게 표시되는 대화형 설문 조사를 결정하는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 적용할 조건을 선택합니다. 선택할 수 있는 필드는 채팅 서비스 채널을 기반으로 합니다.
스크립트	이 채팅 설문 조사를 사용하기 위한 조건을 지정하는 JavaScript 조건문입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
설문 조사	사용 가능한 채팅 설문 조사 목록입니다. 요청자에게 표시할 사후 채팅 설문 조사를 선택합니다.

5. 제출을 선택합니다.

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

결과
라이브 에이전트가 채팅 세션을 종료하면 채팅 큐에 대해 구성된 사후 채팅 설문 조사가 요청자에게 표시됩니다. 요청자가 사후 채팅 설문 조사를 제출하면 요청자에 대한 채팅 세션이 종료됩니다. 상호작용 관련 기록 목록은 설문 조사 후 채팅 결과를 저장하고 평가를 라이브 에이전트(이행자)에 연결하는 관련 기록을 생성합니다.

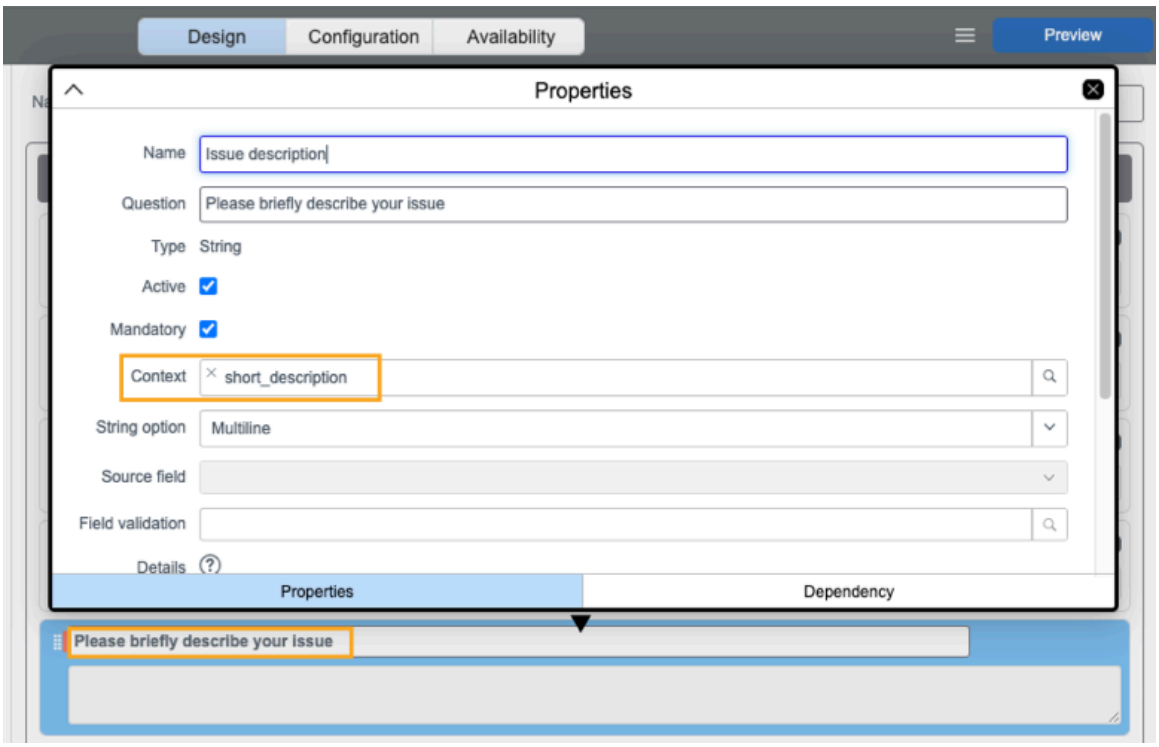
주제 검색을 위해 컨텍스트 변수와 사전 채팅 설문 조사 사용

사전 채팅 설문 조사에서 사용자 입력을 캡처하여 주제 디스커버리를 위한 발언 또는 키워드로 사용합니다.

사전 채팅 설문 조사를 사용하는 경우, 사용자가 제공한 정보를 사용하여 사용 가능한 주제 목록에서 선택하도록 요청하지 않고도 적절한 가상 에이전트 주제로 안내할 수 있습니다.

이에 대한 고객 서비스 관리(CSM) 좋은 예는 애플리케이션에 포함된 CSP 익명 사전 채팅 설문 조사입니다. 이 설문 조사는 CSP 포털의 게스트 사용자에게 적용됩니다. 사용자의 이름과 이메일 주소를 묻는 것 외에도 마지막 질문은 사용자에게 문제를 간략하게 설명하도록 요청합니다. 답변은 질문 설정의 short_description 필드에 매핑됩니다. 이는 사용자의 답변에 대한 컨텍스트입니다.

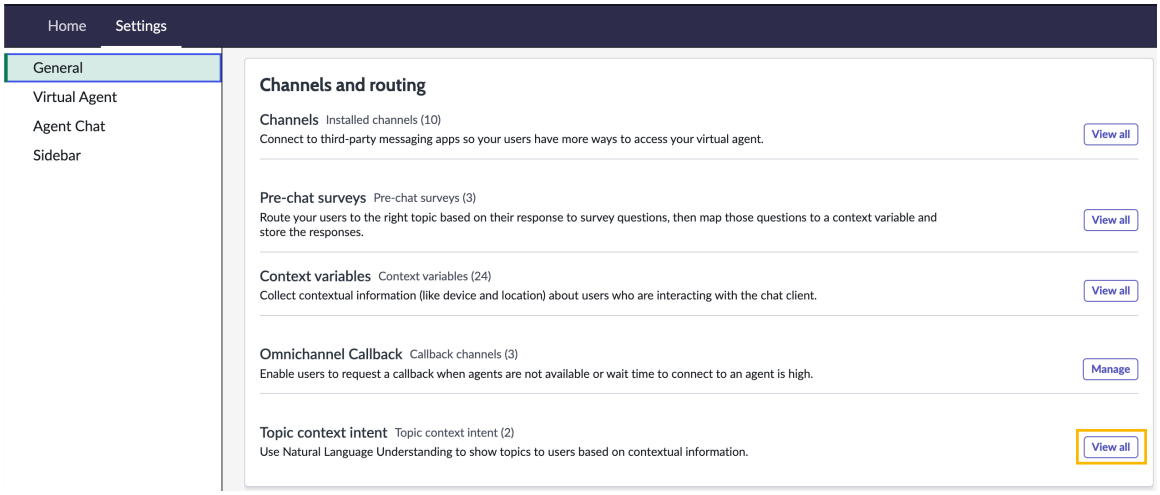
설문 조사 디자이너의 **CSP** 익명 사전 채팅 설문 조사에 대한 질문 설정



사용자 응답은 주제 디스커버리에 사용할 수 있도록 가상 에이전트에 전달될 수 있습니다. 이렇게 하려면 일반 채팅 설정에서 해당 기록을 생성해야 합니다.

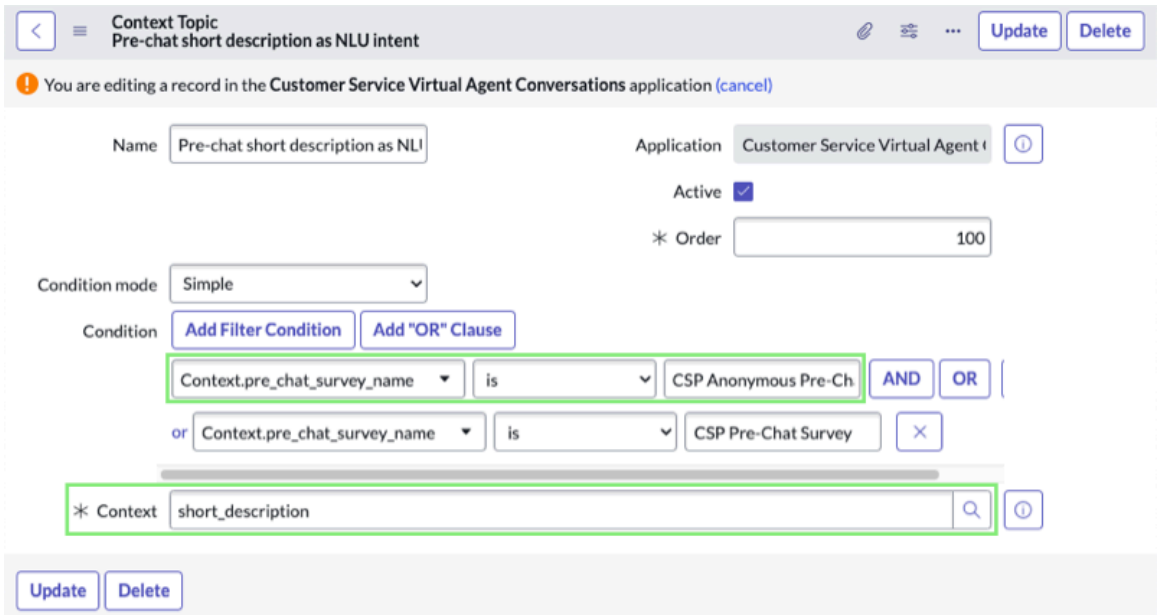
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일반 채팅 설정의 주제 컨텍스트 의도 카드



NLU 의도 기록으로 사전 채팅에 대한 간단한 설명을 사용하면 CSP 익명 사전 채팅 설문 조사 입력이 NLU 의도와 약간 유사하게 작동할 수 있습니다. 설문 조사를 실행하면 상호작용의 short_description 대화의 검색 텍스트로 사용됩니다. 가상 에이전트 는 사용자가 인사말 화면에서 주제를 선택할 필요가 없도록 주제 디스커버리에 이 입력을 사용합니다.

채팅 전 설문 조사에 해당하는 컨텍스트 항목 의도 기록



주제 컨텍스트 의도 구성 정의

사전 채팅 설문 조사 정보를 사용하여 대화 주제 목록에서 선택하라는 메시지를 표시하는 대신 최종 사용자(요청자)에게 자동으로 표시되는 적절한 가상 에이전트 대화 주제를 결정합니다.

시작하기 전에

- 채팅 설문 조사의 특정 질문에 대한 사용자 답변을 저장하기 위한 채팅 컨텍스트 변수를 구성합니다.
- 채팅 설문 조사를 만들 때 설문 조사 질문을 새 채팅 컨텍스트 변수 또는 기존 채팅 컨텍스트 변수에 매핑합니다. 이 변수는 주제 컨텍스트 의도와 표시되는 대화 주제를 결정하는 데 사용하는 사용자 응답을 가상 에이전트 저장합니다.
- 필요한 역할: virtual_agent_ admin 또는 admin

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

이 태스크 정보

사용자가 사전 채팅 설문 조사에 응답한 후 표시할 대화 주제를 결정하는 조건을 지정하는 가상 에이전트 컨텍스트 주제 의도를 생성합니다. 컨텍스트 주제 의도는 설문 조사로 수집된 데이터를 사용하여 사용자에게 적합한 주제를 찾습니다.

예를 들어, 사전 채팅 설문 조사는 사용자에게 "컴퓨터에 어떤 문제가 있습니까?"라고 묻고 답변을 설문 조사의 "문제"라는 컨텍스트 변수에 매핑합니다. 변수는 설문 조사에서 주제 컨텍스트 의도로 전달됩니다. 채팅이 주제 디스커버리로 바로 이동하는 대신, 의도에 저장된 변수는 주제 디스커버리에 피드 가상 에이전트 하는 말로 사용됩니다.

주제 컨텍스트 의도에 조건을 정의하여 주제 디스커버리를 제한합니다. 예를 들어 앞 예제의 "problem" 변수를 ITSM VA 대화에만 피드하도록 제한합니다. 컨텍스트 항목 [sys_cs_context_topic] 테이블은 사전 채팅 설문 조사가 실행된 후 의도 디스커버리를 위해 변수를 매핑하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 주제 컨텍스트 의도에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 컨텍스트 항목 페이지에서 새로 만들기 또는 수정할 구성을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	주제 컨텍스트 의도(주제 디스커버리)에 대한 구성 이름입니다.
활성	이 주제 의도 구성을 활성화하는 옵션입니다.
순서	가상 에이전트 주제를 표시하기 위한 일치 조건을 찾기 위해 주제 의도 구성을 평가하는 순서입니다. 가상 에이전트 가장 낮은 순서 값을 가진 구성을 먼저 검토합니다.
조건 모드	주제 의도 구성을 적용하는 방법을 결정하는 조건의 유형입니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 조건을 지정합니다. ○ 고급: JavaScript 스크립팅된 조건을 지정합니다.
조건	해당 대화 주제를 표시하는 지정된 컨텍스트 변수를 적용하기 위한 조건입니다. 조건 설정을 선택하여 조건 필터를 입력합니다. 조건을 지정하지 않으면 지정된 컨텍스트 변수가 모든 대화에 적용됩니다.
스크립트 [조건 모드가 고급으로 설정된 경우에 표시됩니다〕	해당 대화 주제를 표시하는 지정된 컨텍스트 변수를 적용하기 위한 JavaScript 조건문입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

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

필드	설명
컨텍스트	특정 설문 조사 질문에 대한 사용자 응답을 저장하고 주제 의도를 결정하는 데 사용되는 채팅 컨텍스트 변수입니다.

5. 저장을 선택합니다.

결과
컨텍스트 주제 의도 구성이 컨텍스트 주제 [sys_cs_context_topic] 테이블에 추가됩니다. 가상 에이전트 컨텍스트 의도 구성에 따라 사용자에게 적절한 대화 주제를 표시합니다.

대화형 인터페이스 안내 설정

대화형 인터페이스 안내 설정을 사용하여 필요한 대화형 인터페이스 기능에 대한 개인화된 설정 프로세스를 만들 수 있습니다. 대화형 인터페이스 안내 설정은 설문 조사로 시작하여 설문 조사 응답을 기반으로 개인화된 작업 목록을 생성합니다.

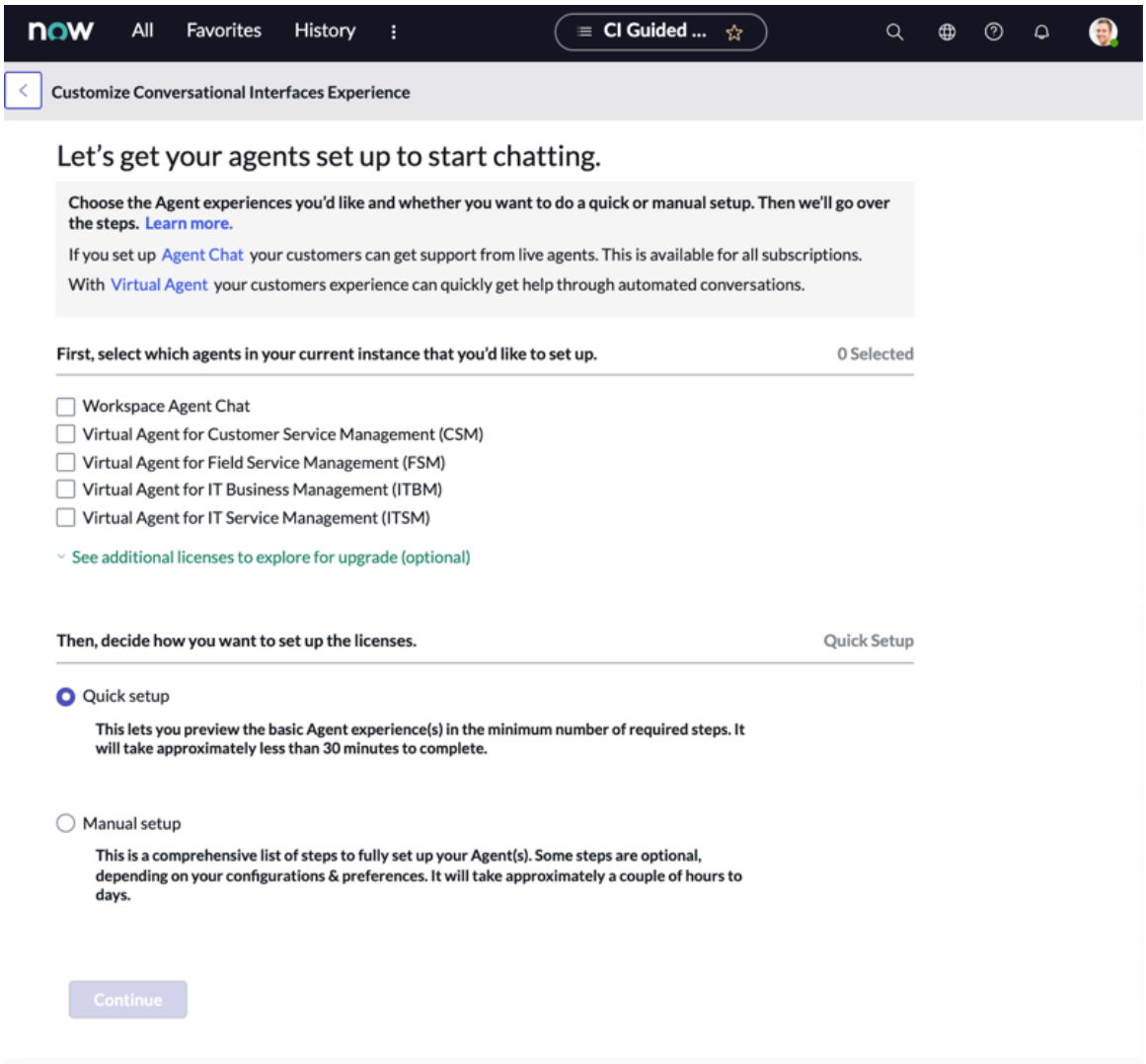
시작하기 전에
플러그인과 스토어 애플리케이션을 활성화하려면 시스템 관리자 역할이 필요합니다. 그러나 AWA 관리자와 가상 에이전트 관리자는 각 솔루션에 대한 추가 설정 작업을 완료할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 대화형 인터페이스 안내 설정.
   대화형 인터페이스 안내 설정 페이지가 나타납니다.
2. 설정 프로세스에 대한 정보를 제공하고 구현가상 에이전트에이전트 채팅하기 전에 고려해야 할 다양한 항목을 강조 표시하는 시작하기 및 설정에 대해 고려해야 할 사항 섹션을 검토합니다. 또한 빠른 설정을 실행하여 에이전트를 최소 단계 수로 30분 이내에 실행할지 여부를 고려하십시오. 수동 설정에는 에이전트를 설정하는 포괄적인 일련의 단계가 포함되며 구성에 따라 완료하는 데 몇 시간 또는 며칠이 걸릴 수 있습니다.
3. 시작하기를 선택합니다.
4. 설정 사용자 지정에서 시작하기 를 선택한 다음, 구성을 선택하여 개인 설정된 설정을 시작합니다.
5. 사용 중인 에이전트 유형과 설정 유형(빠른 또는 수동)을 선택합니다.

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



6. 계속을 선택하고 후속 설정 작업을 완료합니다.

다음에 수행할 작업

설정 작업을 완료한 후에는 사용자와 주제 작성자가 에서 가상 에이전트제공하는 기능(예: 사전 구축된 대화 검토, 최종 사용자를 위한 대화 주제 생성 또는 업데이트)을 살펴볼 수 있습니다.

관련 정보

안내 설정

대화형 인터페이스 참조

대화형 인터페이스참조 주제는 상호작용 테이블과 같이 및 에이전트 채팅에 적용되는 가상 에이전트 기능에 대한 기술 설명을 공유합니다.

의 데이터 관리 대화형 인터페이스

테이블 클리너와 같은 데이터 관리 도구를 사용하여 테이블을 유지관리합니다 대화형 인터페이스 .

가상 에이전트 테이블 정리

가상 에이전트 에는 테이블이 관리할 수 없는 크기로 증가하는 것을 방지하기 위해 특정 기간에 도달하면 특정 기본 시스템 테이블에서 기록을 자동으로 삭제하는 데이터 보존 정책이 있습니다.

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

일부 가상 에이전트 및 관련 대화형 인터페이스 테이블은 자동으로 정리되지 않습니다. 다음 테이블에 대해 테이블 정리를 활성화할 수 있습니다.

대화형 인터페이스 정리가 필요한 테이블

테이블 레이블	테이블 이름	설명	기본 기록 기간(초)
채팅 서버 분석	sys_cs_analytics	메시지, 스레드, 대화, 사용자 및 이벤트에 대한 시스템 ID를 포함하는 서버 기록입니다.	7,776,000
대화	sys_cs_conversation	주제 정의, 사용된 장치 및 소비자(사용자)를 포함한 대화 상세 정보입니다. 주: 테이블 클리너는 다음에 대한 관련 기록도 자동으로 삭제합니다. • 대화 메시지 • 대화 작업 • 대화 구성원 • 세션 바인딩 • 욕설 필터를 사용하는 경우 욕설 메시지 로그	5,184,000
메시지 마지막 읽기	sys_cs_message_last_read	채팅 및 메시징 채널에서 사용자가 마지막으로 읽은 메시지의 메시지 ID입니다.	15,552,000
CI 분석	sys_ci_analytics	대화형 분석에 사용되는 대화 상세 정보입니다. 대화 ID를 사용할 수 있는 경우 테이블 클리너는 대화(sys_cs_conversation) 테이블에서 종결, 완료 및 결함이 있는 대화를 제거합니다.	604,800

자동 플러시 [sys_auto_flush] 테이블에는 기본 시스템 테이블과 해당 기록 기간이 나열됩니다. 테이블 정리가 활성화되면 테이블 클리너 예약 작업이 테이블 클리너를 트리거하여 기본 기록 기간을 충족하는 기록을 제거합니다. 필요한 경우 테이블의 기록 기간을 변경하고 제거할 기록을 필터링하는 조건을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 테이블에 대한 가상 에이전트 테이블 정리 활성화 문서를 참조하십시오.

테이블에 관련 하위 테이블이 있는 경우 테이블 클리너가 자동으로 단계적 삭제를 수행하여 관련 하위 테이블을 제거합니다. 예를 들어 대화 [sys_cs_conversation] 테이블에 대해 테이블 정리가 활성화된 경우 테이블이 60일(5,184,000초)이 지나면 테이블 클리너가 자동으로 실행됩니다. 또한 테이블 클리너는 단계적 삭제를 수행하여 관련 하위 테이블을 제거합니다. 에서 테이블 정리에 ServiceNow AI Platform대한 자세한 내용은 테이블 클리너 를 참조하십시오.

테이블에 대한 가상 에이전트 테이블 정리 활성화

및 대화형 인터페이스에서 사용되는 가상 에이전트 특정 테이블에 대해 테이블 정리를 활성화합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 가상 에이전트 테이블과 대화형 인터페이스 테이블에 대해 테이블 정리를 활성화할 수 있습니다.

- 채팅 서버 [sys_cs_analytics]
- 대화 [sys_cs_conversation]
- 메시지 마지막 읽기 [sys_cs_message_last_read]
- CI 분석 [sys_ci_analytics]

프로시저

1. 필터 탐색기에 sys_auto_flush.list 를 입력하여 자동 플러시 〔sys_auto_flush〕 테이블을 엽니다.
2. 정리를 위해 활성화할 테이블을 선택합니다.
3. 필요에 따라 양식의 필드를 변경합니다.

자동 플러시 양식

필드	설명
기간(초)	테이블의 기록이 삭제되는 시기를 지정하는 시간(초)입니다. 나이를 변경하려면 새 값을 초 단위로 입력합니다.
활성	이 테이블에 대한 테이블 정리를 활성화 또는 비활성화하는 옵션입니다. 테이블 정리를 활성화하려면 이 옵션을 선택합니다.
단계적 삭제	관련 테이블에 대한 테이블 정리를 활성화 또는 비활성화하는 옵션입니다. 일부 테이블에는 자동으로 정리되는 하위 테이블이 있을 수 있습니다.
조건	제거할 기록을 정의하는 필터 조건을 지정하기 위한 조건 작성기입니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

테이블 클리너 예약 작업은 테이블 기록이 지정된 기록 기간 및 설정한 조건을 충족하면 자동으로 클리너를 실행합니다.

상호작용 인사이트 테이블

사용자 감정 분석은 에이전트가 들어오는 대화의 어조에 대비할 수 있도록 합니다. 이 값을 기반으로 비즈니스 규칙을 만들 수 있으며 에이전트는 채팅(, 다른 라이브 에이전트 또는 큐)에 관계없이 채팅 가상 에이전트에 대한 적절한 작업을 수행할 수 있습니다.

동기식 채널과 비동기식 채널 모두 감정 분석을 지원합니다. 감정 분석을 설정하는 데 사용합니다 작업 인텔리전스 .

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

구성된 경우 감정 분석은 라이브 에이전트 대화가 끝날 가상 에이전트 때 수행됩니다. 사용자 감정은 상호작용 인사이트[sys_cs_interaction_insight] 테이블에 저장됩니다.

상호작용 인사이트 테이블

필드	설명
상호작용	상호작용 〔interaction〕 테이블의 대화에 대한 시스템 ID입니다.
감정	인스턴스에 감정 분석이 활성화된 경우 상호작용의 감정 수준을 표시합니다. 이 값은 인터페이스에서 에이전트에게 표시할 수 있습니다 에이전트 채팅 . 핸드오프 시 (가상 에이전트 라이브 에이전트로, 라이브 에이전트에서 라이브 에이전트로, 또는 라이브 에이전트에서 큐로) 이 값을 기반으로 비즈니스 규칙을 만들 수 있습니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • 긍정적 • 중립적 • 부정적 • null(평가된 값 없음)
감성 표준화	-0.5(부정적인 감정)에서 0.5(긍정적인 감정) 사이의 감정 점수입니다. 및 *com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value* 시스템 매개변수를 조정하여 *com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value* 이러한 값을 수정할 수 있습니다.
유형	수행된 분석의 유형입니다. 예를 들어, *Sentiment*을(를) 선택합니다.
사용자	에이전트의 이름 또는 가상 에이전트.
사용자 유형	사용자의 유형입니다. 예를 들어, *Agent*을(를) 선택합니다.

가상 에이전트

가상 에이전트로 ServiceNow# 기업 생산성을 향상시키십시오. 인공 지능으로 구동되는 사전 구축된 대화를 특징으로 하는 친숙한 메시징 인터페이스를 사용하여 직원과 고객이 직접 서비스를 제공할 수 있도록 하여 이탈률을 높입니다.

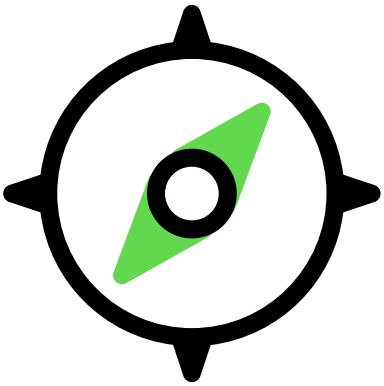
https://player.vimeo.com/video/988245428?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

시작하기 **ServiceNow AI Platform** 가상 에이전트

시작하려면 타일을 선택합니다.

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

탐색



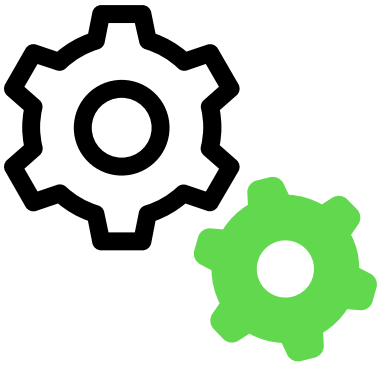
직원, 고객 및 에이전트가 가상 에이전트를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

활성화



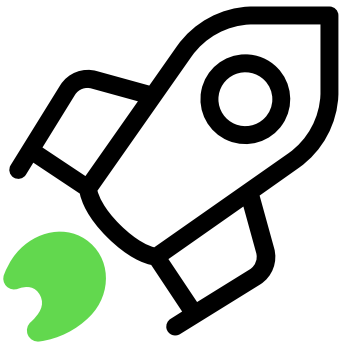
가상 에이전트를 활성화합니다.

계획 및 구성



가상 에이전트 구현을 계획하고 구성합니다.

빌드 및 배포



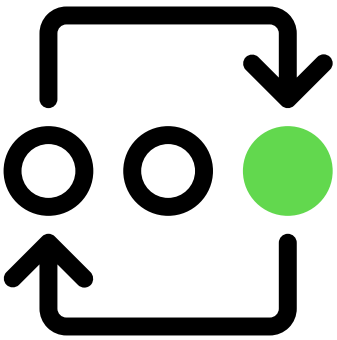
자동화된 대화와 재사용 가능한 주제 구성요소를 설계하고 빌드합니다.

채팅 사용을 가상 에이전트

사용합니다



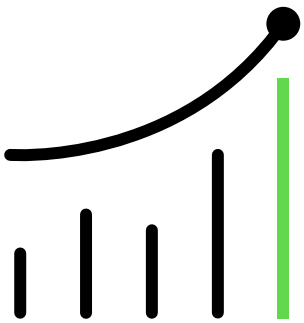
통합 및 유지관리



다른 애플리케이션과 통합하여 가상 에이전트 기능을 확장합니다.

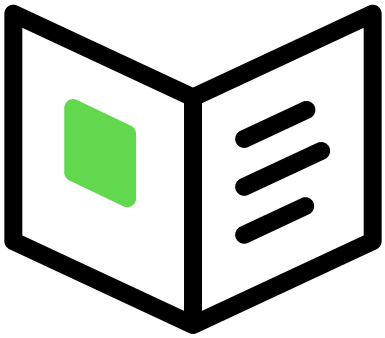
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

성능 분석 가상 에이전트



대화형 데이터에 대한 인사이트를 활용하여 상호작용을 분석하고 개선합니다 가상 에이전트 .

참조

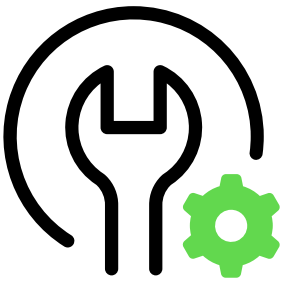


가상 에이전트 디자이너 인터페이스 설명 및 가상 에이전트 기술 상세 정보를 가져옵니다.

특정 비즈니스에 대해 시작하기 가상 에이전트

, IT Service Management고객 서비스 관리또는 HR 서비스 제공을 탐색 가상 에이전트 하려면 비즈니스 타일을 선택하여 자세히 알아보십시오.

IT Service Management에 대한 가상 에이전트



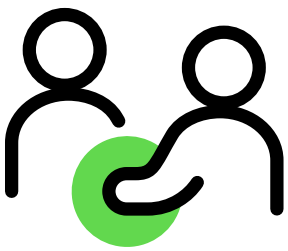
직원이 일반적인 IT 관련 작업을 완료하는 데 도움이 되는 미리 정의된 가상 에이전트 주제입니다.

고객 서비스 관리에 대한 가상 에이전트



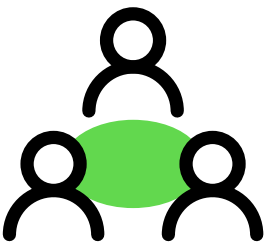
고객이 일반적인 셀프 서비스 작업을 완료하는 데 도움이 되는 미리 정의된 가상 에이전트 주제입니다.

HR 서비스 제공에 대한 가상 에이전트



직원이 일반적인 HR 관련 작업을 완료하는 데 도움이 되는 미리 정의된 가상 에이전트 주제입니다.

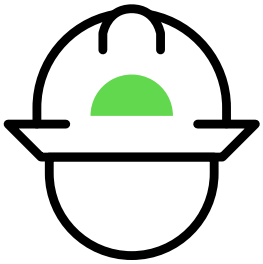
워크플레이스 서비스 제공에 대한 가상 에이전트



직원이 일반적인 작업 공간 관련 작업을 완료하는 데 도움이 되는 미리 정의된 가상 에이전트 주제입니다.

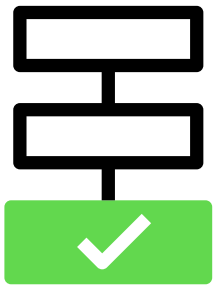
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현장 서비스 관리에 대한 가상 에이전트



고객이 일반적인 현장 서비스 관리 작업을 완료하는 데 도움이 되는 미리 정의된 가상 에이전트 주제입니다.

프로젝트 포트폴리오 관리에 대한 가상 에이전트



고객이 일반적인 프로젝트 포트폴리오 관리 작업을 완료하는 데 도움이 되는 미리 정의된 가상 에이전트 주제입니다.

법무 서비스 제공에 대한 가상 에이전트



고객이 일반적인 법률 서비스 작업을 완료하는 데 도움이 되는 미리 정의된 가상 에이전트 주제입니다.

추가 자원

- 가상 에이전트 및 자연어 이해(NLU) 커뮤니티 포럼
- 대화형 인터페이스 아카데미

주: 앱과의 상호 작용을 포함하여 집계된 인앱 활동을 추적하여 성능과 사용자 경험을 개선합니다. 이 추적은 개인 정보가 아닌 집계된 기술 정보에 중점을 둡니다.

가상 에이전트 탐색

ServiceNow 가상 에이전트 플랫폼은 지능형 메시징 인터페이스 내에서 대화를 통해 사용자 지원을 제공합니다. 사용자가 신속하게 정보를 얻고, 결정하고, 일반적인 작업을 가상 에이전트수행하는 데 도움이 되는 바로 사용 가능한 시스템으로 자동화된 대화를 설계하고 빌드합니다.

가상 에이전트 개요

가상 에이전트 는 일반적인 문제를 해결하는 데 도움이 되며 일반적인 요청에 대한 결과를 제공하므로 에이전트와 기술자는 더 복잡한 사용자 문제에 집중할 수 있습니다. 다양한 일반 또는 사용자 지정 메시징 채널에서 챗봇을 실행하는 것을 포함하여 비즈니스의 각 청중에 맞게 채팅 경험의 모양과 느낌을 변경할 수 있습니다. 대화형 분석 대시보드로 봇의 성공을 모니터링합니다.

기술을 추가하면 Now Assist가상 에이전트 개발자가 대규모 언어 모델(LLM) 주제 디스커버리에 액세스할 수 있습니다. 주제 기술에는 Now Assist 셀프 서비스 솔루션을 보다 신속하게 제공할 수 있도록 주제를 더 쉽게 작성할 수 있는 LLM 컨트롤이 포함되어 있습니다.

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



의 **AI** 에이전트 가상 에이전트

가상 에이전트는 AI 에이전트를 지원합니다. 사용자가 가상 에이전트에게 질문을 하면 에이전트는 쿼리를 이해하고 AI 에이전트, 가상 에이전트 주제, 대화형 작업 및 하위 플로우, 카탈로그, KB, AI 에이전트 기술 키트 및 가상 에이전트용 Now Assist 지원 기술 전반에 걸쳐 추론, 계획 및 실행하여 사용자를 도울 수 있습니다. 가상 에이전트 은 사용자 쿼리당 연결된 AI 에이전트가 있는 경우 AI 에이전트를 사용한 다중 의도 쿼리를 지원합니다.

사전 구축된 가상 에이전트 주제

미리 빌드된 가상 에이전트 주제는 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 이러한 항목은 발생할 수 있는 일반적인 문제를 처리하기 위해 작성되었으며 워크플로우에 대해 ServiceNow 사용자 지정됩니다. 사용 가능한 플러그인은 다음과 같습니다.

- ITSM Virtual Agent 대화
- 고객 서비스 가상 에이전트 대화
- HR Service Delivery Virtual Agent 대화

가상 에이전트과 가상 에이전트 **Lite**

플랫폼은 가상 에이전트 전문 구독 또는 에 자동으로 포함된 ServiceNow AI Platform#제한된 버전(가상 에이전트 Lite)으로 사용할 수 있습니다.

가상 에이전트 Professional은 대화를 작성하고 배포 가상 에이전트 하기 위한 모든 핵심 기능을 제공합니다. 가상 에이전트 에는 Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)과 함께 자동으로 설치되는 다음 기능이 포함되어 있습니다.

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

- 가상 에이전트 디자이너 (대화에서 가상 에이전트 자연어 이해(NLU) 지원)
- 가상 에이전트 채팅 위젯
- 가상 에이전트 알림
- 대화형 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크
- 대화형 인터페이스 관리자 구성을 위한 콘솔
- 주제 권장 사항ServiceNow Store(앱)
- 대화형 분석(ServiceNow Store 앱)

가상 에이전트 Lite 는 ITSM Standard 고객에게 가상 에이전트 제한된(평가판) 버전을 제공합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 Lite 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 이점

이점	기능	역할
대화 디자이너를 사용하여 스크립팅이나 고급 기술 없이도 대화를 작성하고 테스트할 수 있습니다. 그래픽 캔버스에 요소를 끌어서 놓으면 전체 플로우를 볼 수 있습니다. 분기, 루핑 및 스크립팅으로 더 나아가십시오.	가상 에이전트 디자이너	virtual_agent_admin 또는 관리자
NLU나 LLM 주제 디스커버리 또는 이 둘의 조합을 사용하여 사용자에게 셀프 서비스를 제공할 수 있습니다. 옵션으로는 AI 에이전트, 와의 향상된 채팅, AI 검색대화형 카탈로그 기술 등이 있습니다.	의 케이스 및 인시던트 편향 가상 에이전트	virtual_agent_admin 또는 관리자
(NLU) 또는 키워드 대신 자연어 이해 LLM 주제 디스커버리를 사용하여 더 많은 대화 경험을 만듭니다. Now Assist 에서는 가상 에이전트 LLM 및 생성 AI 기술을 사용하여 편향 비율을 개선하고 NLU 주제 디스커버리에 필요한 시간 소모적인 작업량을 줄입니다.	가상 에이전트의 Now Assist 에서 LLM 주제 디스커버리 가상 에이전트	virtual_agent_admin 또는 관리자
사용자가 실행하는 가상 에이전트위치에서 사용자 지정 채팅 환경을 만듭니다.	도우미 구성 채팅 클라이언트 브랜딩 가상 에이전트 채팅 경험 사용자 지정	virtual_agent_admin 또는 관리자
전체 대화 이력과 컨텍스트를 적합한 에이전트에게 원활하게 전송하여 에스컬레이션을 신속하게 처리하고 사용자 문제를 해결할 수 있습니다.	라이브 에이전트와 함께 사용 가상 에이전트	virtual_agent_admin 또는 관리자

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

이점	기능	역할
웹 포털, Now# Mobile 앱, , 소비자 앱, Workplace from Facebook 엔터프라이즈 메시징 앱, 기타 인기 있는 채팅 또는 메시징 앱과 같은 SlackMicrosoft TeamsFacebook Messenger 공동 작업 도구를 통해 직원과 고객이 이미 있는 위치에 연결할 수 있습니다.	다른 채널과 통합 가상 에이전트	virtual_agent_admin 또는 관리자
미리 구성된 대시보드를 통해 성과를 가상 에이전트 분석합니다.	성능 분석 가상 에이전트	virtual_agent_admin 또는 관리자
실행 가능한 알림과 SMS 알림을 포함하여 직원에게 실시간 경보 및 상태 업데이트를 제공합니다. 웹, SlackWorkplace, SMS를 포함하여 지원되는 모든 채널을 통해 알림을 전달합니다. 중요한 결정에 대한 피드백을 신속하게 수집하고 요청을 더 빨리 해결할 수 있습니다.	알림 구성 가상 에이전트	virtual_agent_admin 또는 관리자
언어와 지역에 관계없이 전 세계 가상 에이전트 사용자에게 서비스를 제공합니다.	에 대한 현지화 옵션 가상 에이전트	virtual_agent_admin 또는 관리자
와 같은 AI 검색다른 ServiceNow AI Platform 애플리케이션과 통합합니다. 대화 주제에 자동화된 워크플로우를 추가하고 스포크를 사용하여 통합 허브 여러 외부 공급업체 서비스에 액세스하는 데 사용합니다플로우 디자이너.	를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색 워크플로우와 워크플로우 스튜디오 통합 가상 에이전트 통합 허브	virtual_agent_admin 또는 관리자
API를 가상 에이전트 사용하면 개발자, 고급 사용자 및 관리자가 채팅 환경에서 독립 실행형 또는 보조 봇으로 사용할 가상 에이전트 수 있습니다. 다양한 채팅 환경에서 기본 봇으로 사용합니다 가상 에이전트 Bot Interconnect .	가상 에이전트 API 사용 구성에서 사용 가상 에이전트 Bot Interconnect	virtual_agent_admin 또는 관리자

주: 개발자 교육을 받으려면 개발자 포털 (로그인 필요)로 이동하십시오. 다음으로 이동 자세히 알아보기 〉 과정 〉 가상 에이전트.

가상 에이전트 채팅 위젯 인터페이스

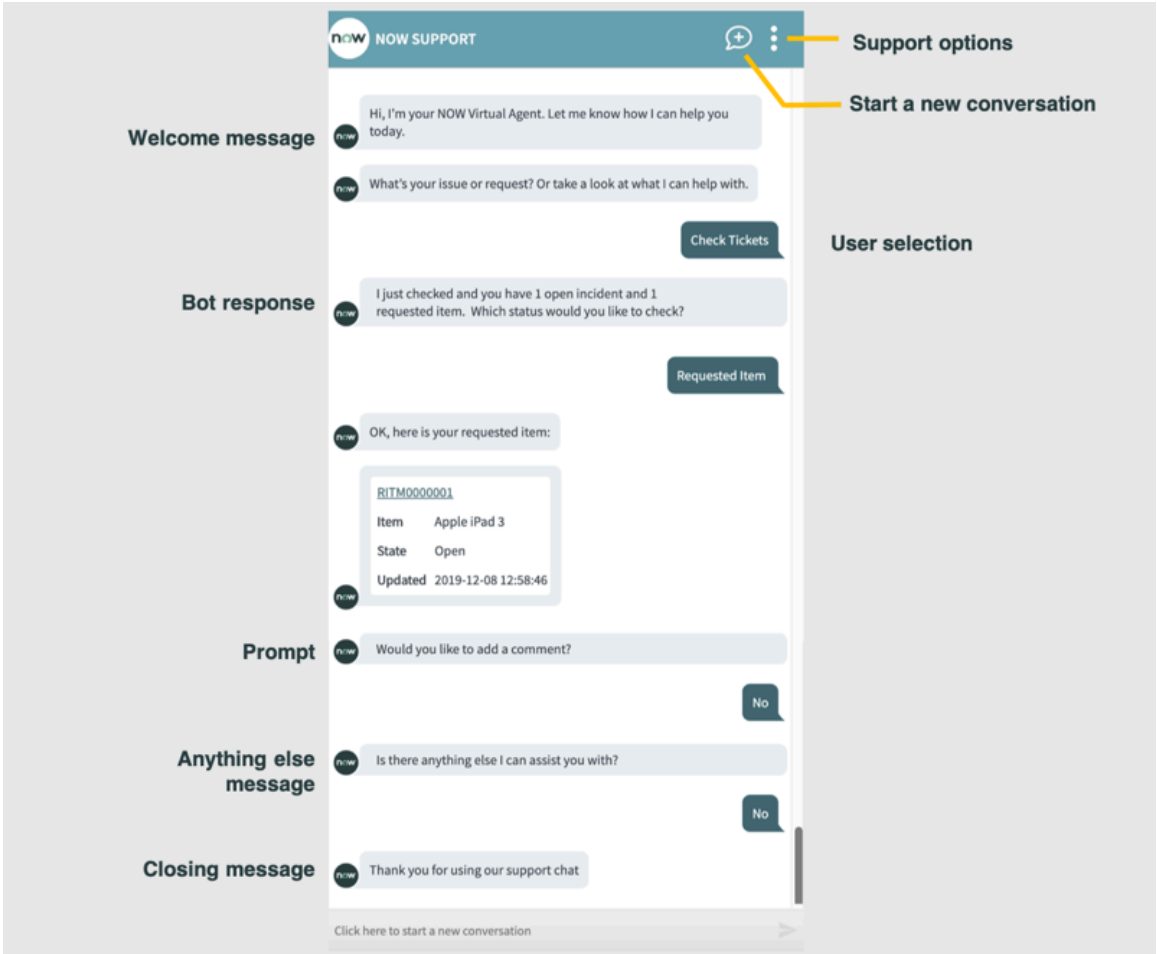
자연어 이해 (NLU) 가상 에이전트 채팅 위젯 인터페이스는 와 사용자 간의 가상 에이전트 자동화된 메시징 세션을 캡처합니다. 사용자는 봇이 도움이 될 수 있는 모든 주제의 목록을 보고, 요청을 입력하고, 라이브 에이전트로 전송을 요청하고, 첨부 파일을 보내고 받고, 시각적 및/또는 청각 알림을 받을 수 있습니다.

채팅 위젯 인터페이스는 사용자 지정 서비스 포털에 대해 구성할 수 있는 서비스 포털 웹 위젯을 사용합니다. 이 위젯은 CSM, HR Service Delivery 및 ITSM Service Portal에서 사용할 수 있습니다.

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

주: 이 컨텐츠의 정보는 (NLU)가상 에이전트에만 자연어 이해 적용됩니다. LLM 가상 에이전트 최종 사용자 경험에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 가상 에이전트에서의 Now Assist 사용참조하십시오.

간단한 대화 예시 — 채팅 위젯



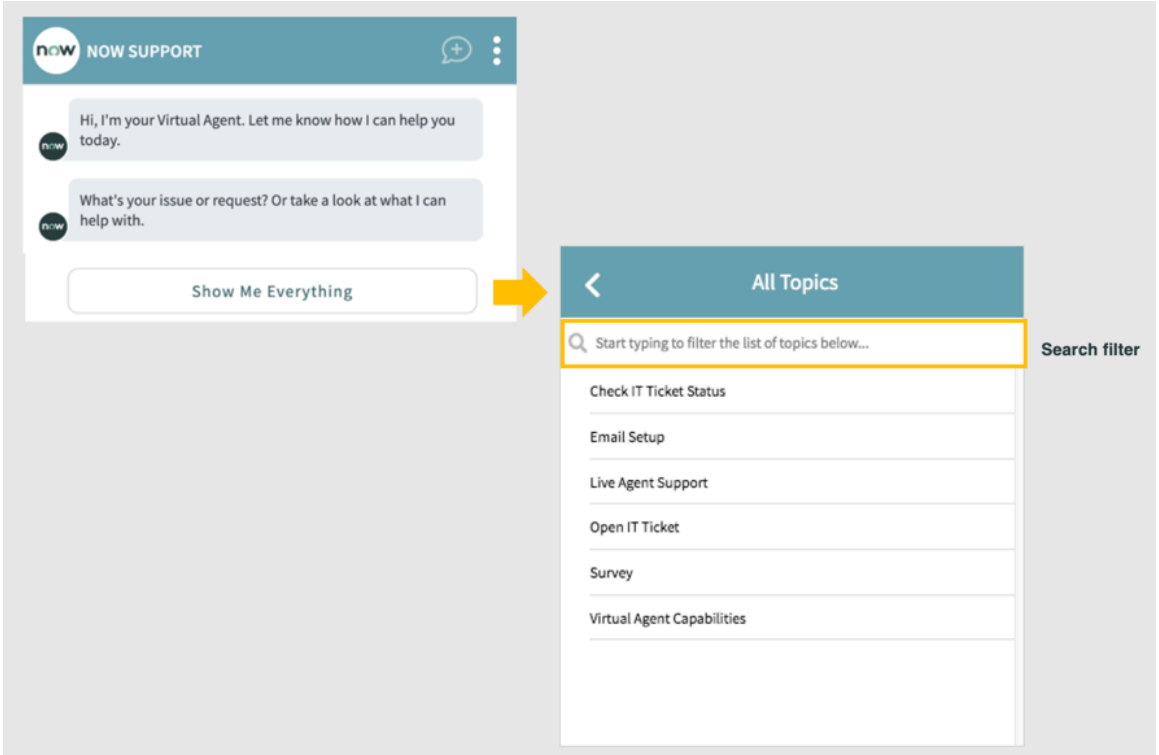
간단한 대화에는 일반적으로 다음과 같은 요소가 포함됩니다.

- 가상 에이전트의 기본 환영 메시지와 대화에 대한 첫 번째 프롬프트가 뒤따릅니다. 초기 프롬프트는 사용자에게 질문을 입력하거나 사용 가능한 주제 목록에서 선택하도록 요청합니다.
- 첫 번째 프롬프트에 대한 사용자 응답입니다. 이 예에서 사용자는 IT 티켓을 확인하기 위한 주제를 선택합니다.
- 사용자가 목표에 도달하거나 작업을 완료할 때까지 가상 에이전트와 사용자 간에 교환되는 일련의 프롬프트, 승인 및 응답입니다. 봇 프롬프트에서 다양한 서식 있는 컨트롤(예: 버튼이 있는 선택 목록 또는 항목 선택을 위한 이미지 캐러셀)을 사용할 수 있습니다.
- 대화를 종료하는 마무리 메시지입니다.

사용자가 봇과 대화를 시작하면 요청을 입력하거나 봇이 도울 수 있는 모든 항목의 목록을 볼 수 있습니다. 모든 항목을 표시하도록 선택하면 채팅 창에 사용자가 사용할 수 있는 모든 주제가 표시됩니다. 사용자는 검색 상자를 사용하여 주제 목록을 필터링할 수 있습니다.

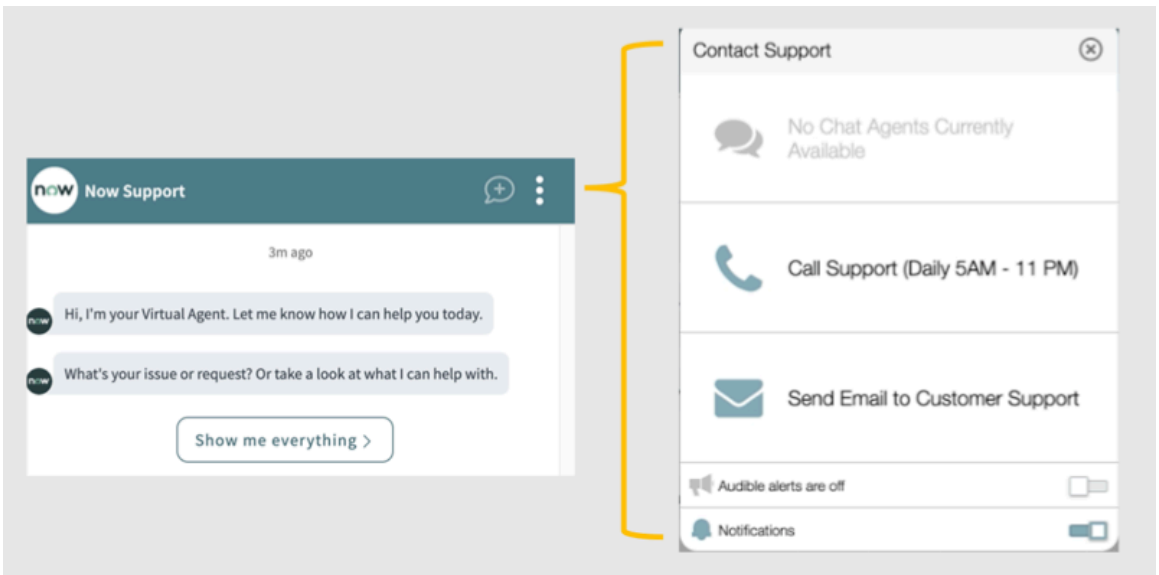
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 주제 참조



대화형 인터페이스는 사용자에게 대화를 관리할 수 있는 몇 가지 옵션을 제공합니다. 사용자는 현재 대화를 중지하고 새 대화를 시작하고, 지원에 문의하여 라이브 에이전트에 액세스하여 즉각적인 지원을 받고, 채팅에 대한 경보음을 제어할 수 있습니다.

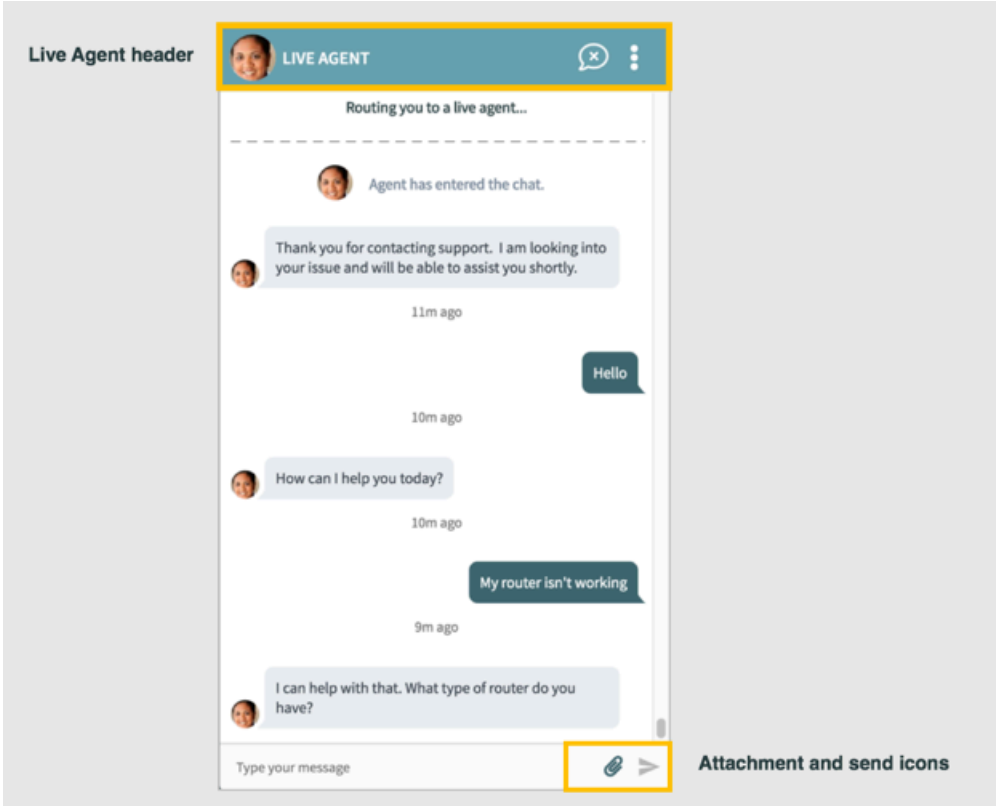
지원 옵션 메뉴



사용자가 라이브 에이전트로 전송하면 채팅 창 헤더가 변경되어 현재 라이브 에이전트와 상호작용 중임을 나타냅니다. 첨부 파일 및 보내기 아이콘은 채팅 창에서 이미지, 텍스트 또는 PDF 파일을 업로드하고 에이전트에게 보내는 데 사용할 수 있습니다.

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

라이브 에이전트 전송



라이브 채팅 중에 사용자는 모든 유형의 파일(예: 이미지, 텍스트 또는 PDF 파일)을 첨부하여 에이전트에게 보낼 수 있습니다. 시스템에서 첨부 파일에 대해 바이러스 검사를 자동으로 수행합니다. 검사에 성공하면 파일이 에이전트로 전송됩니다.

- 검사에 실패하면 사용자가 파일을 수정한 다음 파일을 다시 업로드할 수 있도록 검사에 통과하지 못했다는 메시지가 사용자에게 표시됩니다.
- 업로드 및 바이러스 검사 프로세스 시간이 초과되면(업로드가 너무 오래 걸림) 파일을 처리할 수 없으며 파일 업로드를 다시 시도하라는 메시지가 사용자에게 표시됩니다.

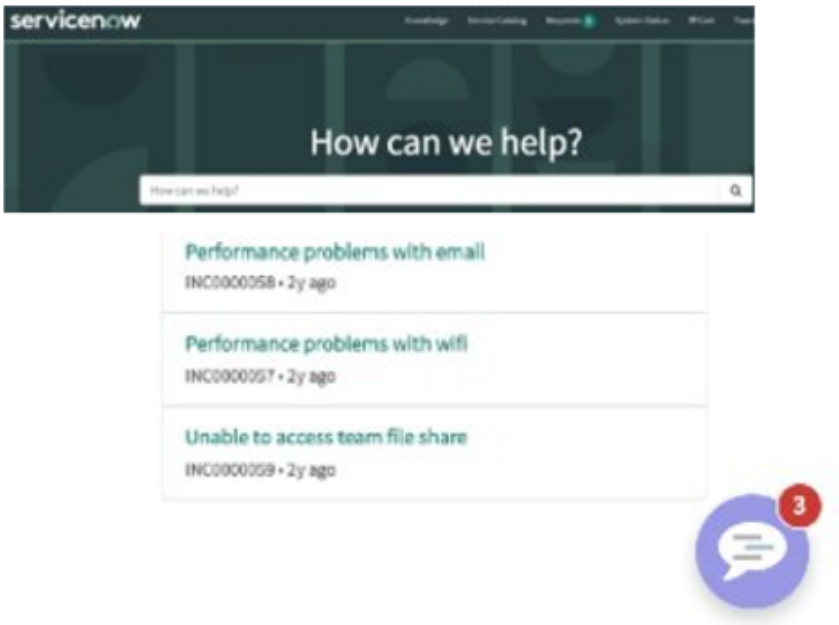
주: 대부분의 채팅 클라이언트는 첨부 파일 업로드를 지원합니다. 그러나 모바일 채팅 클라이언트는 봇 대화에서 파일 첨부 파일 업로드만 지원합니다. 사용자는 라이브 에이전트가 있는 모바일 채팅에서 파일을 업로드할 수 없습니다.

사용자는 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트에서 메시지를 수신하면 오디오 및 시각적 경보를 자동으로 수신합니다.

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

- 시각적 표시기는 창의 채팅 아이콘 서비스 포털 옆에 수신된 메시지 수를 표시합니다. 사용자가 채팅을 열면 표시기 번호가 닫힙니다.

  새 메시지 경보



- 인증된 최종 사용자는 채팅 메뉴(지원 서비스에 문의)의 토글 스위치를 통해 채팅에 대한 음성 경보를 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.
- 인증된 최종 사용자는 채팅 메뉴(지원 서비스에 문의)의 토글 스위치를 통해 알림 전달을 활성화하거나 비활성화할 수도 있습니다.
- 기본 소리 알림은 sn_va_web_client_alert.mp3 오디오 파일을 사용합니다.
  - 자신의 오디오 파일을 업로드하여 요청자가 듣는 소리를 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 오디오 파일 관리 하기를 참조하십시오.
  - 인스턴스에 대한 오디오 알림을 끄려면 시스템 매개변수 sysparm_disable_audio_notifications=true를 사용합니다. 예: `https://<your-instance name>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true`

예시 자산 알림을 사용하여 대화 새로 고침 가상 에이전트

가상 에이전트는 많은 워크플로우를 자동화할 수 있으며, 플러그인 및 관련 플러그인(예: ITSM 가상 에이전트 대화)을 설치하면 가상 에이전트 여러 가지 공통 솔루션을 사용할 수 있습니다.

사용자 관점에서 자산 새로 고침 워크플로우에 대한 개요를 보려면 이 비디오를 시청하십시오.

가상 에이전트로 워크플로우를 자동화합니다. 이 예에서 사용자는 새 태블릿을 구입할 시기가 되었다는 알림을 받습니다. 가상 에이전트 워크플로우는 교체품을 주문하는 데 도움이 됩니다.

의 사전 구축 구성요소 가상 에이전트

가상 에이전트 은 일반적인 인사말, NLU 의도, 재사용 가능한 논리 및 사전 구축된 대화를 포함하는 기본 구성과 함께 제공됩니다. 이러한 구성 요소를 사용하면 워크플로우를 신속하게 조합하여 다음을 비롯한 가장 일반적인 조직의 요구 사항을 처리할 수 있습니다.

- 암호 재설정
- IT 셀프 서비스
- IT 문제 해결

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

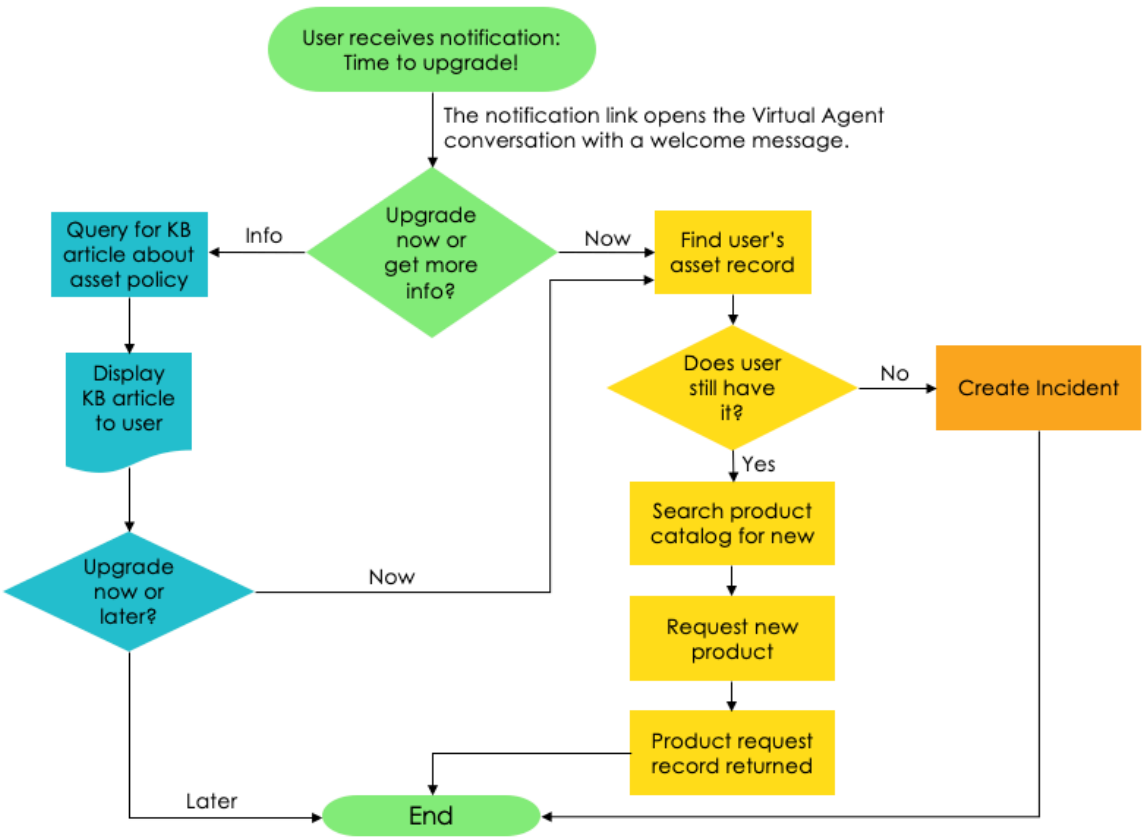
- HR 쿼리 및 직원 프로파일 업데이트
- 고객 서비스 쿼리 및 요청

가능성을 이해하는 데 도움이 되도록 자산 새로 고침 예제에서는 ITSM 가상 에이전트 대화 플러그인에 포함된 사전 구축 주제 블록을 사용합니다. 이러한 주제 블록은 주제에서 대부분의 "어려운 작업"을 수행합니다.

자산 새로 고침 워크플로우

자산 새로 고침 주제의 목적은 직원의 하드웨어 업그레이드를 자동화하는 것입니다. 조직의 정책이 2년마다 컴퓨터 또는 태블릿을 교체하는 것이라면 사용자가 2년 동안 자산을 보유하면 자산을 주로 이동 `In maintenance` 해야 한다는 비즈니스 규칙을 만들 수 있습니다. 하드웨어 테이블에서 이 상태 변경으로 트리거되는 알림을 생성할 수 있습니다. 이 예에서는 자산 소유자가 알림을 받고 자산을 업그레이드하라는 지시를 받습니다.

자산 새로 고침 가상 에이전트 주제는 알림에 대한 작업을 제공합니다. 사용자가 알림의 링크를 선택하면 의 워크플로우 가상 에이전트로 진행됩니다. 이 예시 주제에는 기본 플로우(사용자가 하드웨어를 업그레이드할 수 있도록 지원)와 사용자의 요구 사항 충족을 보장하는 두 개의 보조 플로우가 포함되어 있습니다.



인사말 메시지 가상 에이전트 후 사용자에게 지금 업그레이드하거나 추가 정보를 얻을 것인지 묻습니다. 지금 업그레이드하도록 선택하면 기본 플로우를 통해 지시됩니다. 가상 에이전트 는 조회 유틸리티를 사용하여 사용자에게 할당되었으며 곧 만료될 자산을 찾습니다. 그런 다음 가상 에이전트 사용자가 여전히 자산을 가지고 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 가상 에이전트 인시던트 생성 주제 블록을 사용하여 인시던트를 열어 문제를 해결합니다. 사용자에게 아직 자산 가상 에이전트 이 있는 경우 카탈로그 항목 검색 주제 블록을 사용하여 대체품을 찾습니다. 카탈로그 항목 요청 주제 블록이 이를 요청하는 데 사용됩니다. 요청이 사용자에게 전송되고 워크플로우가 종료됩니다.

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

사용자가 추가 정보를 얻기로 선택하면 AI 검색 주제 블록은 조직의 정책을 설명하는 하나 이상의 특정 KB 문서를 반환합니다. 사용자가 이러한 항목을 보고 나면 지금 또는 나중에 업그레이드할 수 있는 옵션이 제공됩니다. 지금 업그레이드를 선택하면 기본 워크플로우를 통해 리디렉션됩니다. 그렇지 않으면 대화가 종료됩니다.

자산 새로 고침 예시 워크플로우 만들기

다음 주제에서는 자산 새로 고침 워크플로우를 만들기 위해 실행 가능한 알림을 사용하는 가상 에이전트 디자이너 방법에 대해 설명합니다. 다음 단계를 순서대로 수행합니다.

1. 에서 자산 새로 고침 주제 만들기 가상 에이전트 디자이너.
2. 자산 새로 고침 주제에서 인시던트 열기 워크플로우 만들기.
3. 자산 새로 고침 주제에서 추가 정보 워크플로우 만들기.
4. 자산 새로 고침 주제에 대한 알림 생성.
5. 자산 새로 고침 알림과 컨텐츠 연결.

에서 자산 새로 고침 주제 만들기 가상 에이전트 디자이너

에서 가상 에이전트 디자이너 대화 플러그인과 ITSM 가상 에이전트 함께 제공되는 주제 블록을 사용하여 주제를 작성합니다. 사용자가 업그레이드 시간이 되었다는 알림을 받으면 이 주제로 이동됩니다.

시작하기 전에
다음 애플리케이션을 설치합니다.

- Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)

  에 대한 가상 에이전트 구독이 있어야 Glide 가상 에이전트 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

- 사용 자연어 이해 (NLU)(아직 활성화되지 않은 경우)(권장)
- ITSM 가상 에이전트 대화 (에서 확인 가능 ServiceNow# Store)

  이 애플리케이션이 이미 설치되어 있는 경우 시작하기 전에 업데이트된 ServiceNow Store 버전을 확인하십시오.

주제에 대한 가상 에이전트 애플리케이션 범위와 실행 가능한 알림을 결정합니다. 동일한 애플리케이션 범위에 상주할 필요는 없지만, 동일한 애플리케이션 범위에 상주할 경우 유지관리가 더 쉬울 수 있습니다.

다음 ITSM 가상 에이전트 구성요소를 게시합니다. ITSM 가상 에이전트 대화 이외의 애플리케이션 범위를 사용하는 경우 사용하려는 범위에서 이러한 주제 블록을 복제하고 게시해야 합니다. 이렇게 하려면 애플리케이션 범위를 변경한 다음 에서 가상 에이전트 디자이너항목 블록을 복제합니다.

- 인시던트 생성 주제 블록
- 카탈로그 항목 요청 주제 블록
- AI 검색 주제 블록
- 카탈로그 항목 검색 주제 블록

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
주제 및 가상 에이전트 디자이너 인터페이스 빌드에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

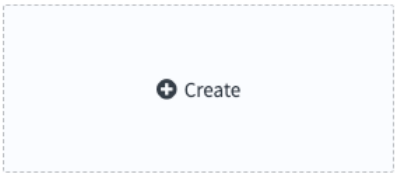
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가상 에이전트 디자이너 시작하기
- 가상 에이전트 주제 만들기
- 가상 에이전트 디자이너 컨트롤
- 가상 에이전트 디자이너 인터페이스 참조

팁: 기존 대화를 살펴보고 노력이 중복되지 않는지 확인하고 주제의 흐름과 친숙해집니다 가상 에이전트 . 또한 를 작성 가상 에이전트 디자이너하기 전에 대화의 흐름을 간략하게 설명하는 것이 도움이 될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 주제 페이지에서 만들기를 선택합니다.

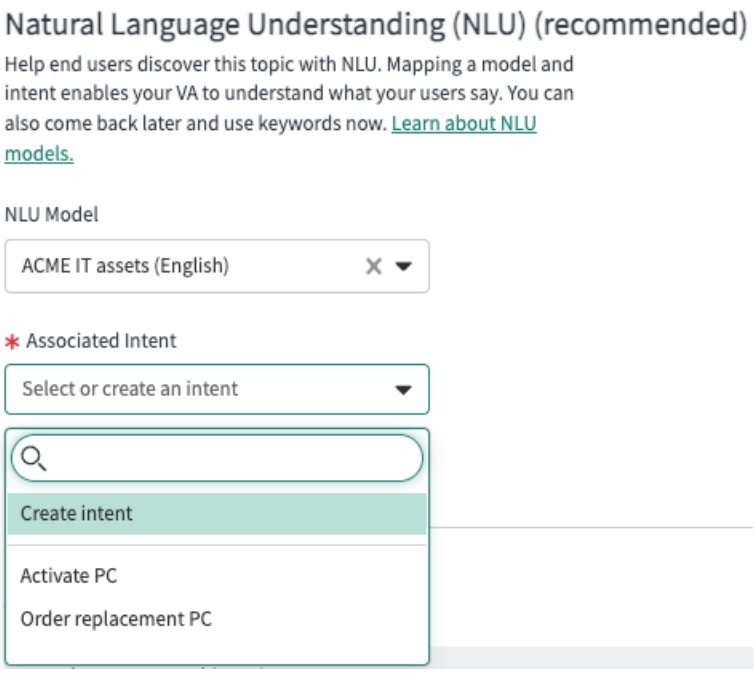


3. 주제 생성 양식에서 주제를 설정합니다.

   a. 이름을 입력합니다(예: `## ## ##`).

   b. NLU가 활성화된 경우 기존 모델을 선택하거나 새 모델을 만듭니다.

   c. NLU 모델에 대한 의도를 선택하거나 작성합니다.



   모든 필드 값에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 주제 양식 생성.

   d. 생성을 선택합니다.

   시작 및 끝 노드와 함께 흐름 탭이 나타납니다. 이 화면과 해당 구성요소에 대한 개요는 다음 문서를 참조하십시오 주제 플로우 탭.

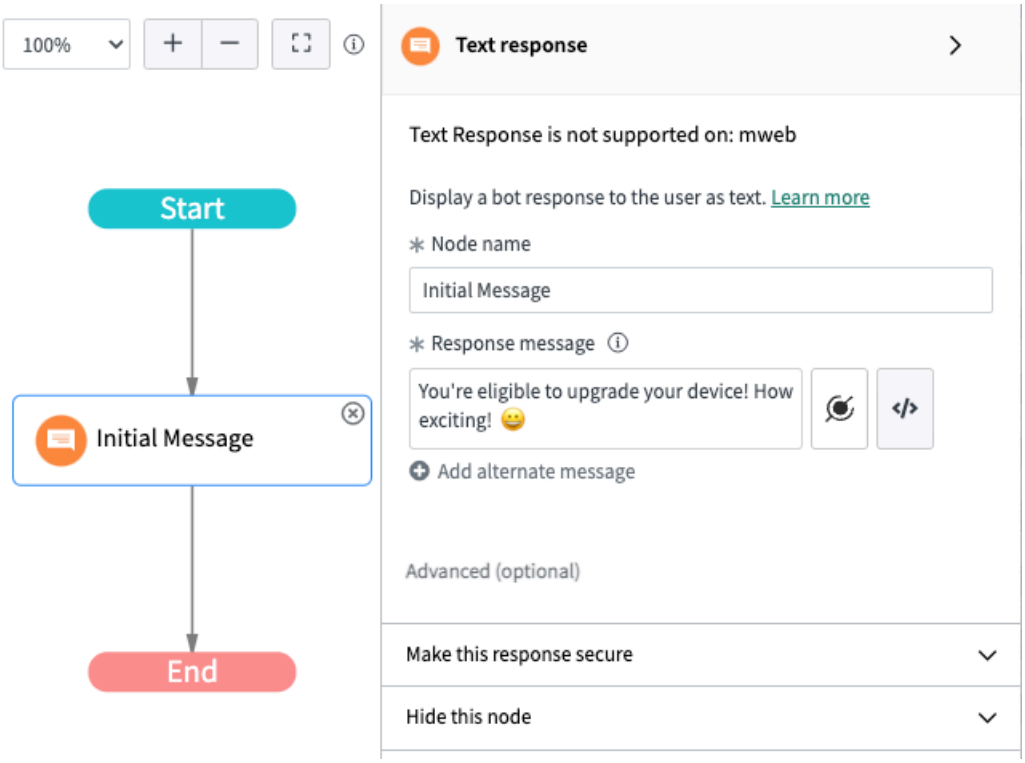
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 사용자에게 인사하는 초기 메시지를 작성합니다.

a. 구성 요소 영역에서 텍스트 봇 응답 노드를 캔버스로 끌어옵니다.

b. 노드를 선택하여 특성 팔레트를 봅니다.

c. 노드에 이름을 입력하고 사용자에게 표시할 응답을 입력합니다.



5. 사용자에게 자산 새로 고침을 계속할 것인지 묻습니다.

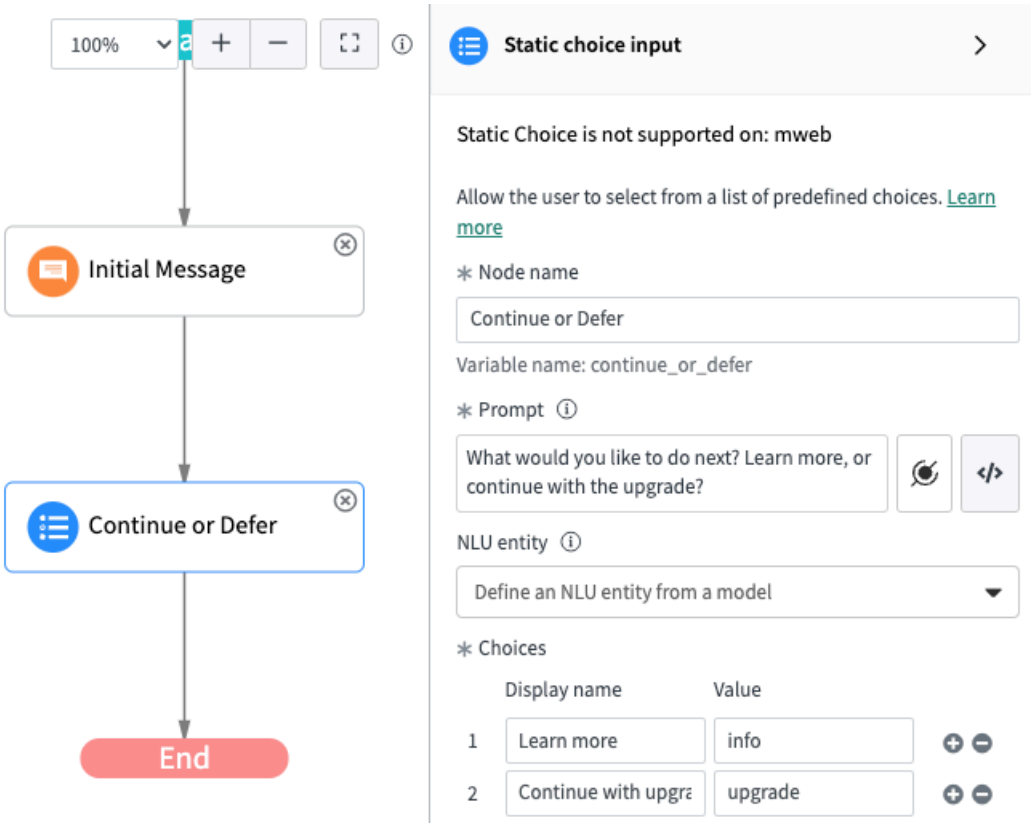
a. 〔Components〕 영역에서 〔Static choice〕 입력 노드를 캔버스로 끌어 놓습니다.

b. 특성 팔레트에서 다음 정보를 입력합니다.

- ## ## ##과 같은 고유한 이름입니다.
- 다음과 같은 텍스트 프롬프트 : ### ### ######? ### ########? ### ###### ########?
- 선택 영역에서 나중에 참조할 수 있도록 각 선택에 대한 텍스트 프롬프트와 해당 선택에 대한 값을 제공합니다.

  예를 들어 ### #### 및 ##### ##을 선택할 수 있습니다. 값은 변수 이름으로 의미가 있어야 합니다. 예를 들어 ## 및 #####입니다.

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



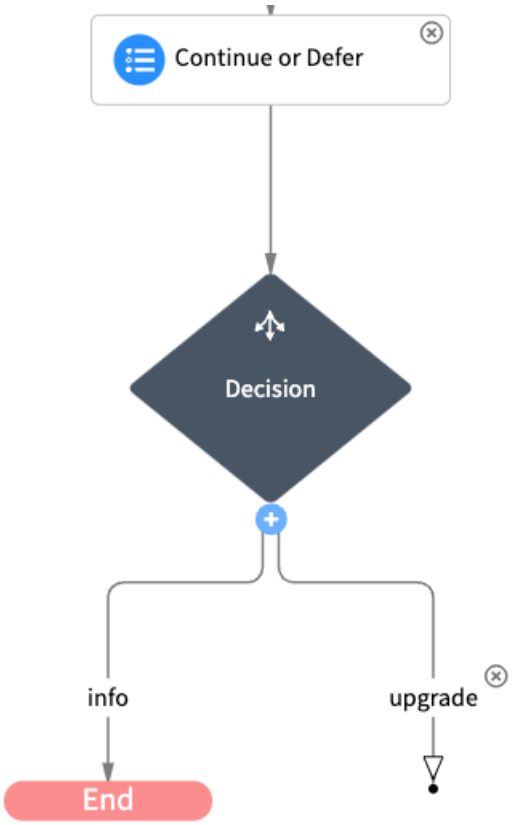
6. 사용자의 선택을 처리하는 의사 결정 유틸리티를 추가합니다.

a. 〔Components〕 영역에서 〔Decision〕 유틸리티를 캔버스로 끌어 놓습니다.

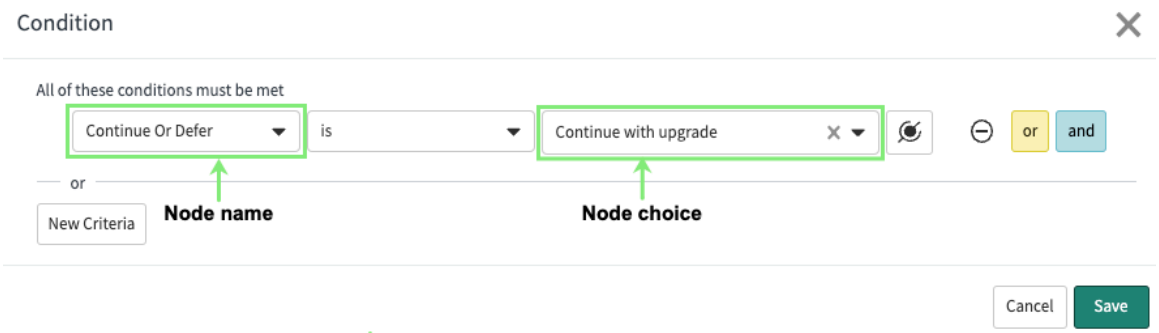
b. 더하기 아이콘을 선택하여 두 번째 분기를 추가합니다.

c. 결정(정보 및 업그레이드)에 해당하는 각 분기의 이름을 지정합니다.

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



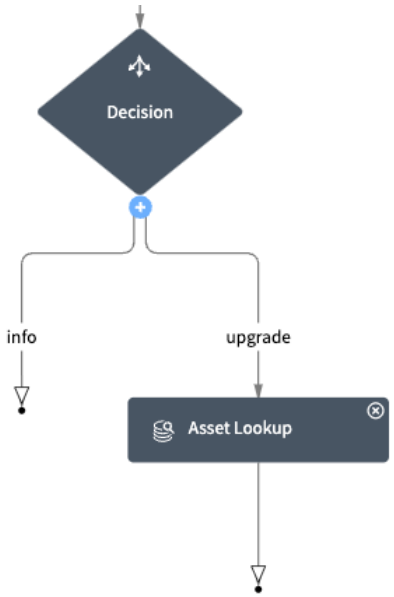
d. 각 분기에 대해 해당 분기를 선택한 다음 분기 조건 영역을 사용하여 분기가 따를 옵션을 나타냅니다.



7. 업그레이드 분기의 경우 조회 유틸리티 노드를 추가하여 사용자가 여전히 자산을 가지고 있는지 확인합니다.

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

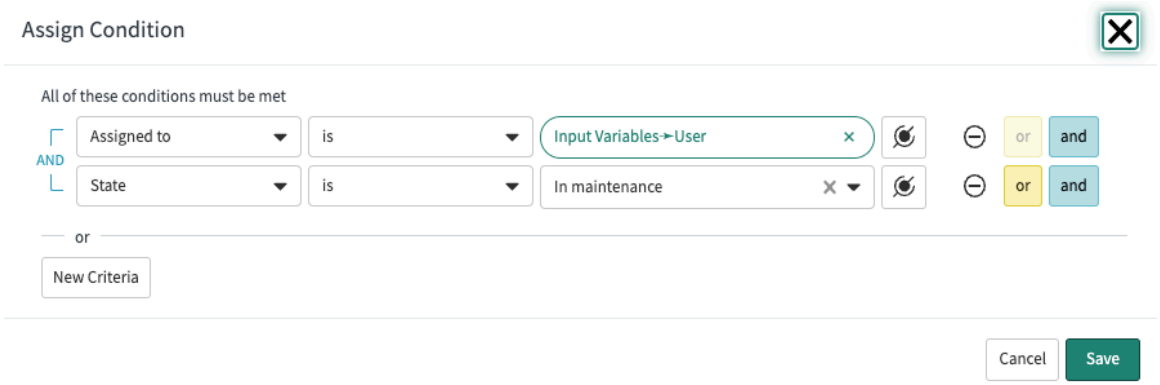
a. 구성 요소 영역에서 조회 유틸리티를 캔버스로 끌어 옵니다.



b. 특성 팔레트에서 다음 정보를 지정하십시오.

- ## ##와 같은 고유한 이름입니다.
- 테이블 이름: 자산 **[alm_asset]**
- 조건 작성기에서 할당 대상을 선택한 다음 입력 변수 **>** 사용자로 닷워킹합니다. 및 포함하려면 선택하고 상태 **> >** 유지관리 중입니다.

  자산 상태는 이 자산 새로 고침을 위해 사용자에게 보내는 알림과 연결됩니다.



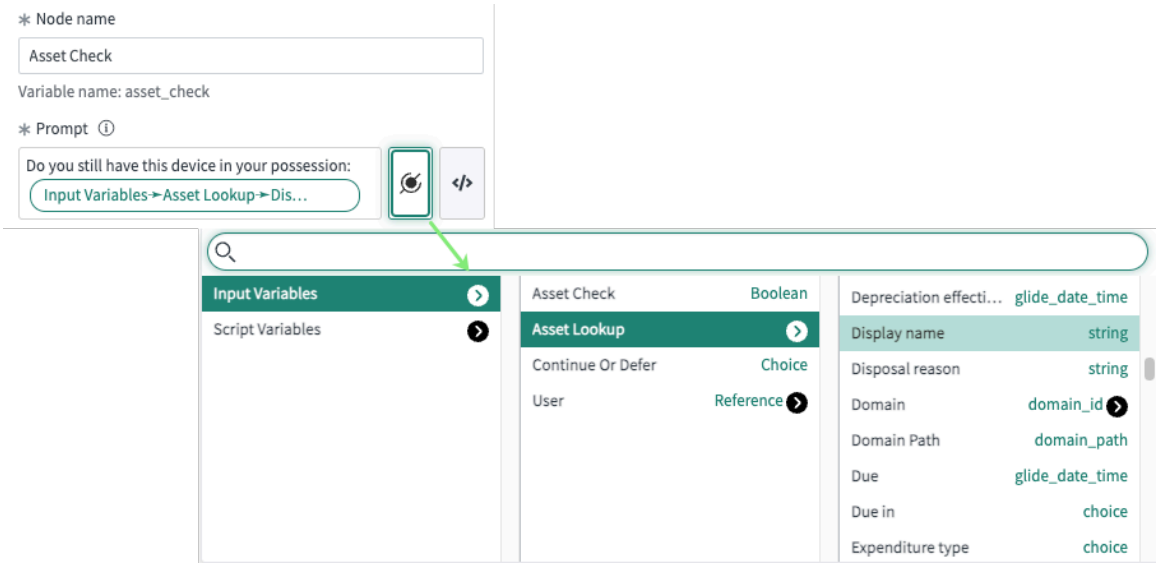
8. 사용자에게 아직 자산을 보유하고 있는지 묻습니다.

a. 〔Components〕 영역에서 부울 입력 노드를 캔버스로 끌어 놓습니다.
부울 노드는 두 개의 경로가 있는 결정 유틸리티를 추가할지 자동으로 묻습니다. 예를 선택합니다. 결정 노드가 **true** 및 **false** 값으로 플로우에 나타납니다. 둘 다 이미 부울 노드에 매핑되어 있습니다.

b. 사용자 프롬프트를 추가합니다.

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

닷워킹을 사용하여 자산 조회 노드에서 찾은 자산을 참조합니다.



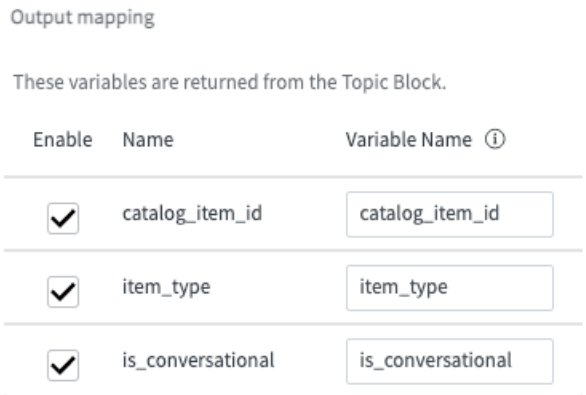
9. 사용자에게 여전히 자산이 있는 경우(부울 응답이 **true**임) 카탈로그에서 해당 자산을 검색하려고 합니다.

   a. 〔Components〕 영역에서 〔Topic Block〕 유틸리티를 캔버스의 Asset Check **true** 분기로 드래그합니다.

   b. 속성 팔레트에서 항목 블록에 대한 카탈로그 항목 검색을 선택합니다.

   c. 입력 매핑 아래에서 닷워킹을 사용하여 자산 조회 노드(입력 변수 〉 자산 조회 〉 표시 이름)에서 **query_term** 매개변수를 지정합니다.

카탈로그 검색은 출력 매핑 아래에 표시된 대로 기본적으로 이러한 출력 변수를 제공합니다.



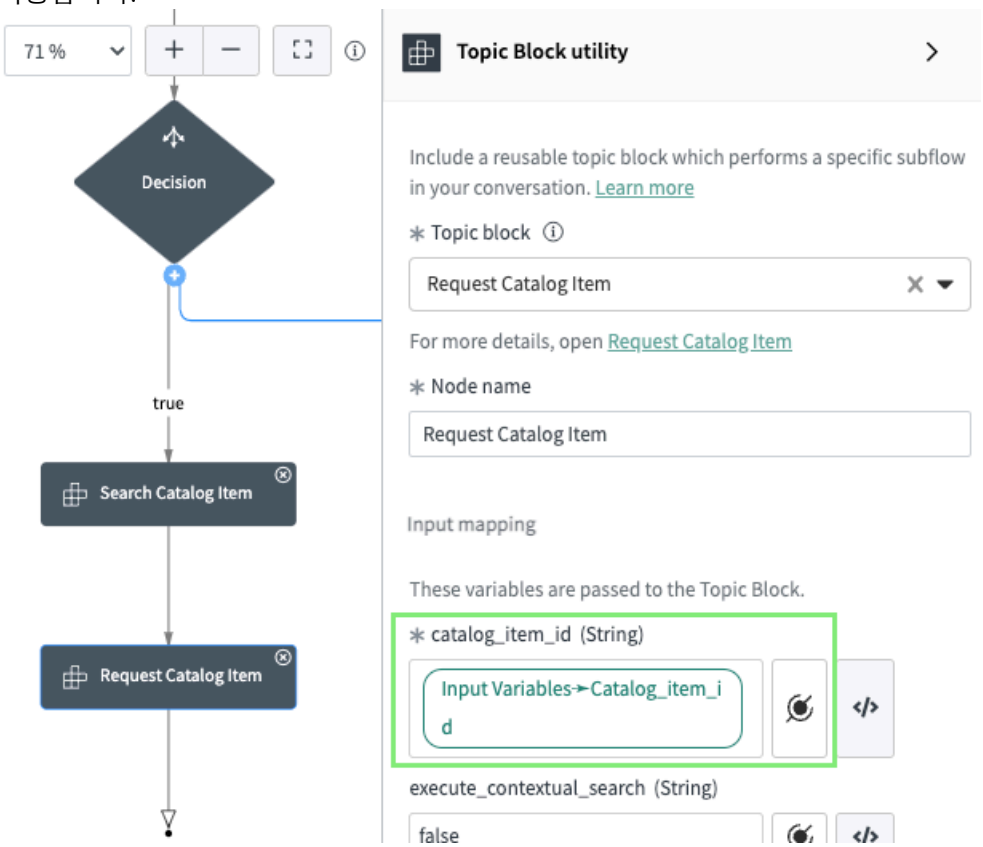
10. 업그레이드된 항목을 요청합니다.

   a. 구성요소 영역에서 주제 블록 유틸리티를 카탈로그 항목 검색 주제 블록 아래의 캔버스로 끌어옵니다.

   b. 속성 팔레트에서 주제 블록에 대한 카탈로그 항목 요청을 선택합니다.

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

c. 입력 매핑 영역에서 닷워킹을 사용하여 이전 주제 블록이 반환한 항목을 *catalog_item_id* 지정합니다.



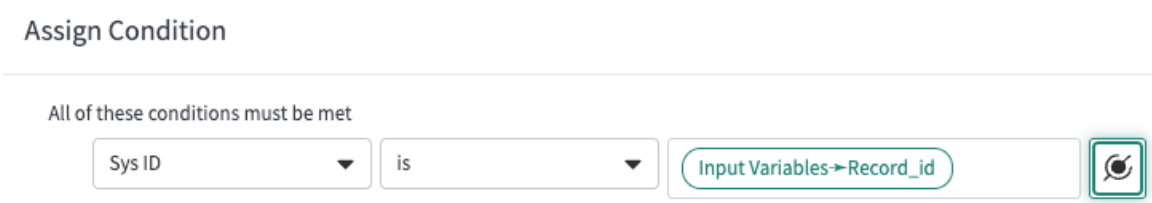
이 주제 블록은 출력 변수도 반환합니다. 사용자는 새 장치에 대한 변수도 선택할 수 있습니다. 에서 서비스 카탈로그 이러한 변수를 구성할 수 있습니다.

11. 사용자에게 장치 선택을 확인하도록 요청합니다.

a. 구성요소 영역에서 카드 봇 응답 노드를 카탈로그 항목 요청 주제 블록 아래의 캔버스로 끌어옵니다.

b. 특성 팔레트에서 다음 정보를 지정하십시오.

- ## ## ##과 같은 고유한 이름입니다.
- 카드 유형: 기록
- 테이블을 참조하여 이 카드를 채우십시오.
- 테이블 이름: 요청된 항목 **[sc_req_item]**
- 조건 작성기에서 **Sys** ID가 입력 변수〉Record_id임을 추가합니다.

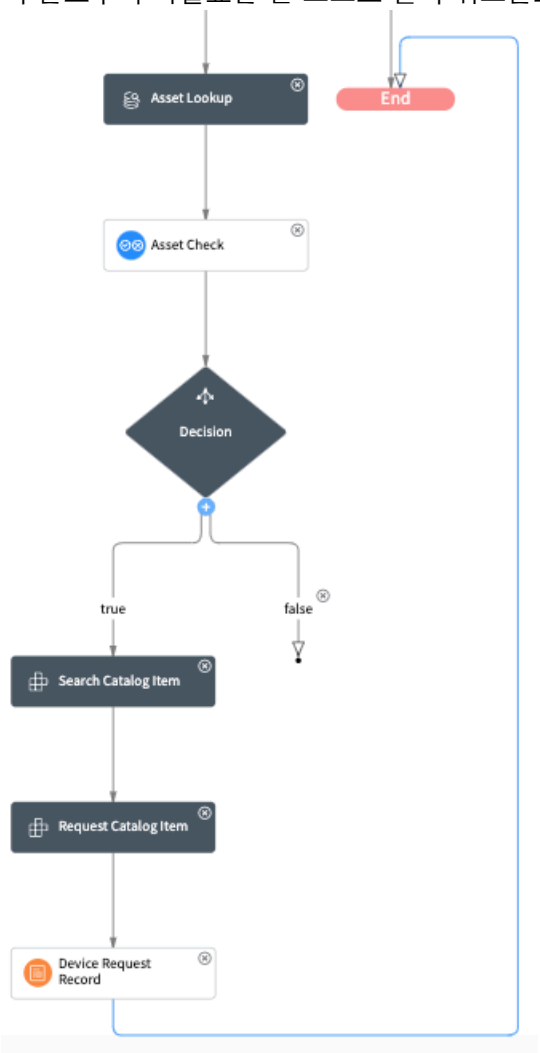


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 필드 영역에서 사용자에게 카드에 표시할 기록 열을 선택합니다.

  예를 들어 번호, 짧은 설명 및 예상 배송일을 지정합니다.

12. 이 플로우의 화살표를 끝 노드로 끌어 워크플로우의 이 부분을 완료합니다.



13. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
자산 새로 고침 주제에서 인시던트 열기 워크플로우 만들기

관련 정보

주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화

자산 새로 고침 주제에서 인시던트 열기 워크플로우 만들기

각 결정 분기에는 추가 워크플로가 도입됩니다. 기본 자산 새로 고침 워크플로우를 만든 후에는 문제가 발생할 경우 사용자가 도움을 받을 수 있도록 해야 합니다. 이 예에서는 사용자가 인시던트를 만드는 방법을 보여 줍니다.

시작하기 전에
에서 자산 새로 고침 주제 만들기 가상 에이전트 디자이너

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

프로시저

1. 에서 가상 에이전트 디자이너자산 새로 고침 주제를 엽니다.

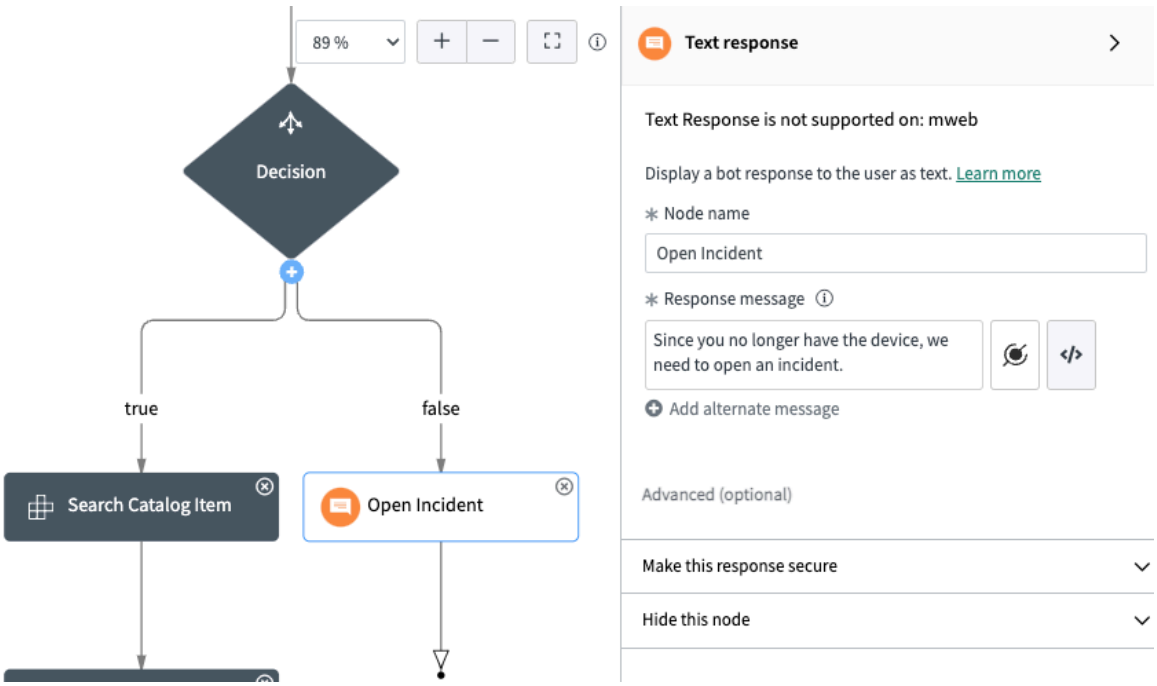
2. 사용자에게 물었던 자산 검사 부울 질문 후 잘못된 결정 분기로 돌아갑니다.

a. 구성 요소(Components) 영역에서 텍스트 봇 응답 노드를 캔버스의 **false** 분기로 끌어옵니다.

b. 노드를 선택하여 특성 팔레트를 봅니다.

c. 노드에 이름을 입력하고 사용자에게 표시할 응답을 입력합니다.

예를 들어 노드 ### Open Incident로 지정합니다. 응답 메시지에 Since you no longer use the device, we need to open an incident# #####.



3. 노드에 항목 블록 유틸리티를 추가하여 인시던트를 만듭니다.

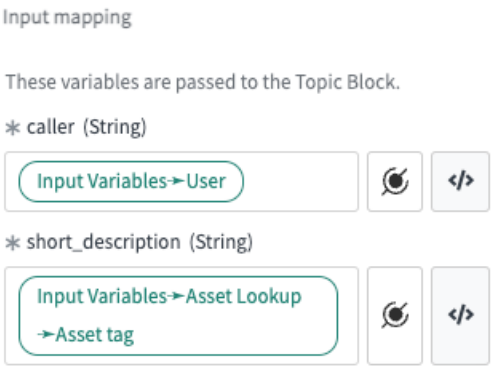
a. 〔Components〕 영역에서 〔Topic Block〕 유틸리티 노드를 캔버스로 끌어 놓습니다.

b. 속성 팔레트에서 주제 블록에 대한 인시던트 생성을 선택합니다.

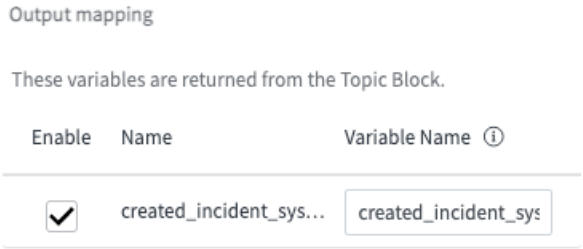
c. 입력 매핑에서 닷워킹을 사용하여 호출자 및 **short_description** 매개변수를 지정합니다.

- 호출자의 경우 입력 변수 > 사용자를 지정합니다.
- 간단한 설명은 입력 변수 > 자산 조회 > 자산 태그를 지정합니다.

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



d. 출력 매핑 아래에서 created_incident_sys_id 변수를 활성화해야 합니다.



4. 이 플로우의 화살표를 끝 노드로 끌어 워크플로우의 이 부분을 완료합니다.

5. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

자산 새로 고침 주제에서 추가 정보 워크플로우 만들기

자산 새로 고침 주제에서 추가 정보 워크플로우 만들기

이 예에서는 "추가 정보" 의사 결정 분기에 대한 워크플로우를 제공해야 합니다. 사용자가 업그레이드하기 전에 자세한 내용을 알고 싶어 하는 경우 조직의 정책 작동 방식을 설명하는 특정 KB 문서를 안내해 드릴 수 있습니다.

시작하기 전에

- 에서 자산 새로 고침 주제 만들기 가상 에이전트 디자이너
- 자산 새로 고침 주제에서 인시던트 열기 워크플로우 만들기

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 에서 가상 에이전트 디자이너자산 새로 고침 주제를 엽니다.

2. 계속 또는 연기 정적 선택 노드 뒤의 정보 결정 분기로 돌아가 사용자에게 계속하거나 추가 정보를 가져오라는 메시지를 처음 표시했습니다.

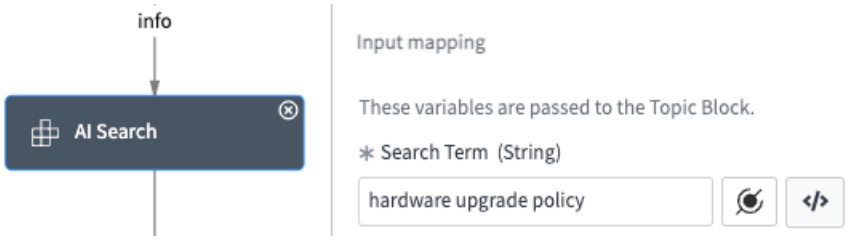
a. 〔Components〕 영역에서 〔Topic Block〕 유틸리티 노드를 캔버스로 끌어 놓습니다.

b. 속성 팔레트에서 주제 블록에 대해 **AI** 검색을 선택합니다.

c. 입력 매핑에서 검색어를 지정합니다.

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

예를 들어 #### ##### ### 입력합니다.

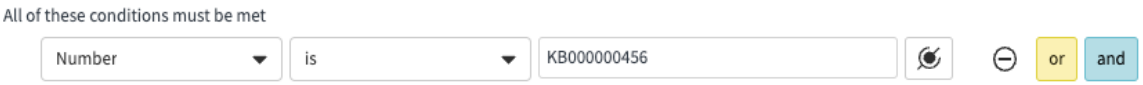


3. 사용자에게 검색 결과를 표시합니다.

a. 구성 요소 영역에서 카드 봇 응답 노드를 캔버스로 끌어옵니다.

b. 특성 팔레트에서 다음 정보를 지정하십시오.

- KB ## #####와 같은 고유한 이름입니다.
- 카드 유형: 기록
- 테이블을 참조하여 이 카드를 채우십시오.
- 테이블 이름: 지식 문서 **[sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
- 조건 작성기에서 결과를 정책을 설명하는 특정 내부 KB 번호(예: 번호가 KB000000456임)로 제한합니다.



- 필드 영역에서 단일 KB 문서에 대한 컨텐츠를 선택하거나 여러 기록이 반환되는 경우 간단한 설명을 선택합니다.

4. 사용자가 KB 문서를 읽었으면 업그레이드를 계속할 수 있는 옵션을 제공합니다.

a. 〔Components〕 영역에서 〔Static choice〕 입력 노드를 캔버스로 끌어 놓습니다.

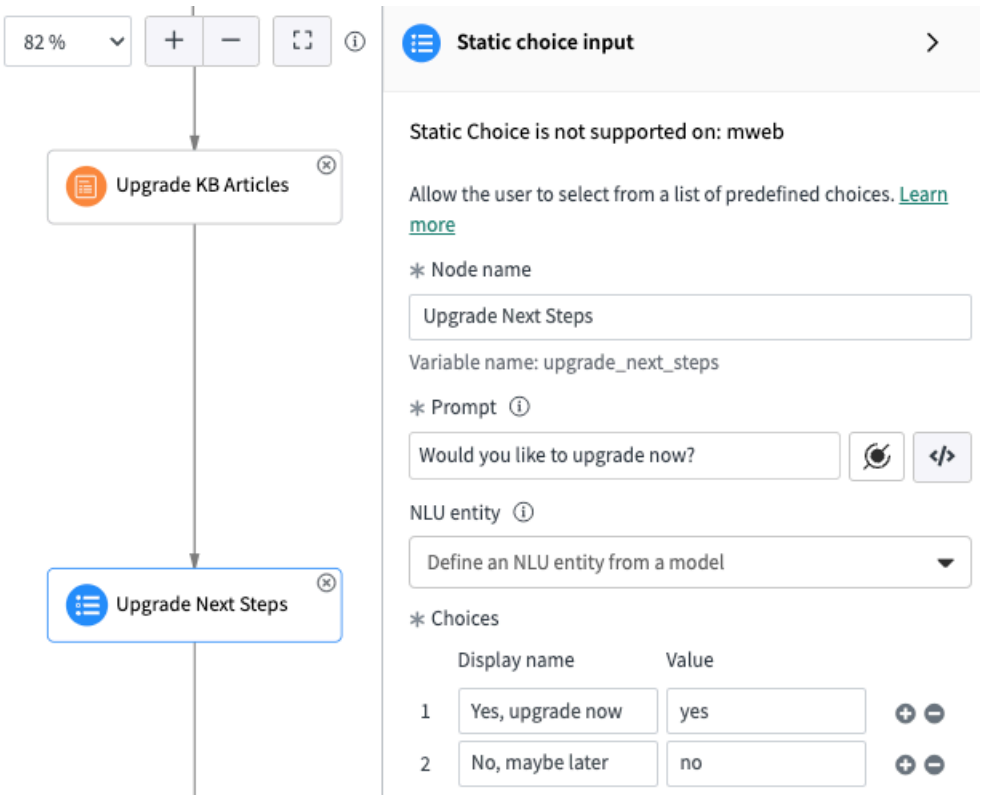
b. 특성 팔레트에서 다음 정보를 입력합니다.

- 다음 ## #####와 같은 고유한 이름입니다.
- 지금 ##########?

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

- 선택 영역에서 나중에 참조할 수 있도록 각 선택에 대한 텍스트 프롬프트와 해당 선택에 대한 값을 제공합니다.

  예를 들어 #, ## ##########, ### ### # ####. 값은 변수 이름으로 의미가 있어야 합니다. 예를 들어, # , ###입니다.



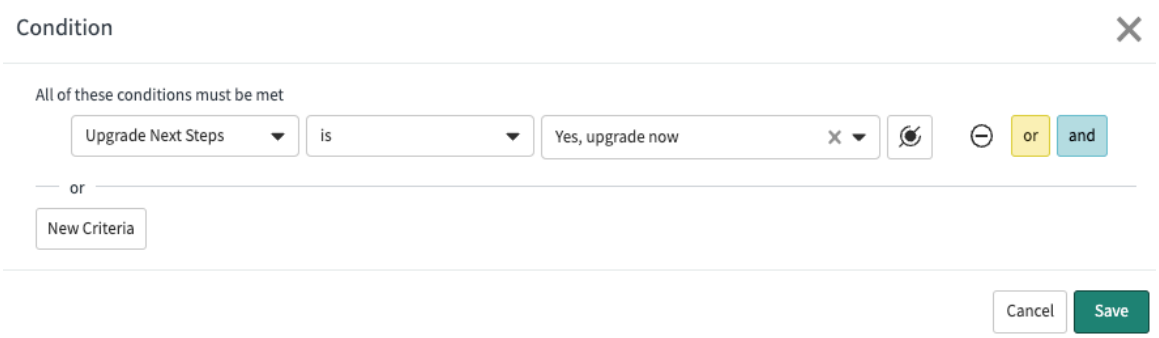
5. 사용자의 선택을 처리하는 의사 결정 유틸리티를 추가합니다.

a. 〔Components〕 영역에서 〔Decision〕 유틸리티를 캔버스로 끌어 놓습니다.

b. 더하기 아이콘을 선택하여 두 번째 분기를 추가합니다.

c. 정적 선택 노드 결정(예 및 아니요)에 따라 각 분기의 이름을 지정합니다.

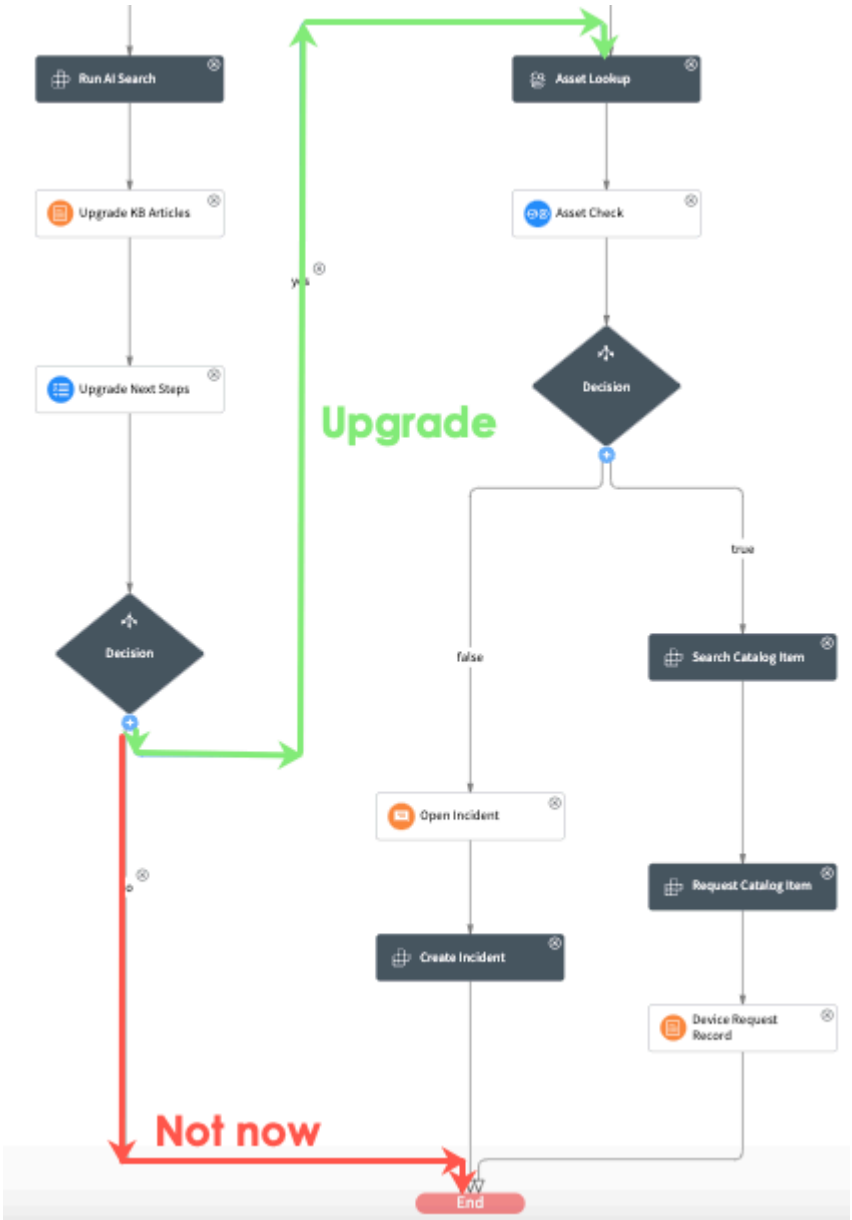
d. 각 분기에 대해 해당 분기를 선택한 다음 분기 조건 영역을 사용하여 분기가 따를 옵션을 나타냅니다.



e. 흐름 ## 화살표를 끝 노드로 끌어 워크플로우의 이 부분을 완료합니다.

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

f. # 플로우의 화살표를 자산 조회 노드로 끌어 사용자를 업그레이드 워크플로우로 안내합니다.



6. 저장을 선택합니다.

결과
주제를 테스트할 준비가 되었습니다. 대화를 통해 가능한 각 워크플로우를 살펴보고 필요한 사항을 조정하면서 주제를 테스트합니다.

테스트 주제에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 /키워드 주제 테스트 NLU. NLU 검색을 사용하는 경우 의도에 발언을 추가하고NLU 모델을 교육 및 테스트합니다.

완료되면 주제를 게시합니다.

다음에 수행할 작업
자산 새로 고침 주제에 대한 알림 생성

관련 정보

를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색

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

자산 새로 고침 주제에 대한 알림 생성

방금 생성한 자산 새로 고침 가상 에이전트 예시 주제를 트리거하는 실행 가능한 알림을 생성합니다. 사용자는 새 하드웨어 자산을 주문할 시간이 되면 자동으로 알림을 받게 됩니다.

시작하기 전에

자산 새로 고침 주제를 게시합니다. 인스턴스의 애플리케이션 범위를 자산 새로 고침 주제를 생성하는 데 사용한 것과 동일한 애플리케이션으로 변경합니다. 원칙적으로 알림은 주제와 동일한 애플리케이션 범위에 있어야 합니다 가상 에이전트 .

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

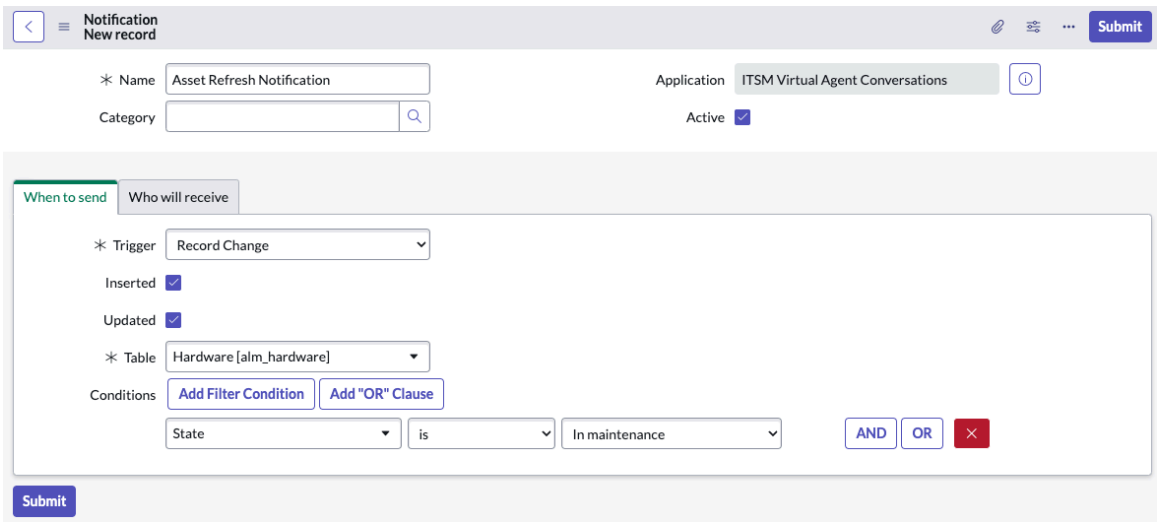
이 태스크 정보

ServiceNow AI Platform 및 ITSM 가상 에이전트 대화에는 실행 가능한 사전 구축 알림이 제공되며 직접 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 알림 문서를 참조하십시오.

> **팁:** 알림 페이지에서는 애플리케이션 **- ITSM** 가상 에이전트 대화의 목록을 필터링하여 대화와 함께 ITSM 가상 에이전트 제공되는 실행 가능한 알림만 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 `## ## ## ##`과 같은 고유한 이름을 입력합니다.
4. 전송 시기 탭에서 알림을 보낼 트리거를 지정합니다.
   a. 트리거에 대해 레코드 변경을 지정합니다.
   b. 테이블에는 하드웨어 **[alm_hardware]**를 지정합니다.
   c. 조건에 **>** 상태인 상태를 유지관리 중**>** 지정합니다.
   하드웨어 테이블의 자산을 새로 고칠 수 있는 경우 해당 자산은 다음 예시 인스턴스의 상태로 이동 *`In maintenance`* 됩니다. 인스턴스의 비즈니스 규칙에 따라 필터 조건을 지정할 수 있습니다.

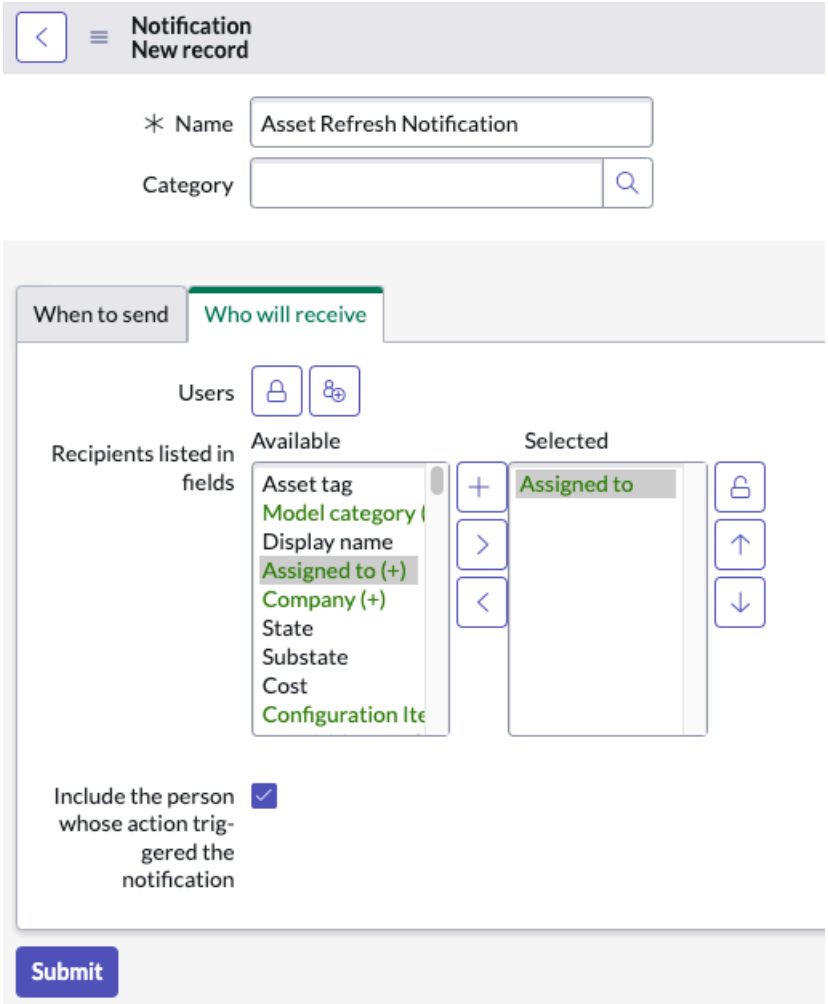


5. 알림을 받을 사람 탭을 선택하여 알림의 수신자를 구성합니다.

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

a. 필드에 나열된 수신자 옆에 있는 자물쇠 아이콘을 선택합니다.

b. 사용 가능 목록에서 할당 대상을 선택한 다음, 오른쪽 화살표 아이콘을 선택하여 선택됨 열로 이동합니다.



6. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
자산 새로 고침 알림과 컨텐츠 연결

관련 정보

ITSM 가상 에이전트 사전 구축 실행 가능한 알림

자산 새로 고침 알림과 컨텐츠 연결

자산 새로 고침 주제에 대한 실행 가능한 알림을 생성한 후 알림으로 돌아가 컨텐츠를 추가합니다. 그러면 알림이 사용자가 생성한 주제와 가상 에이전트 연결됩니다.

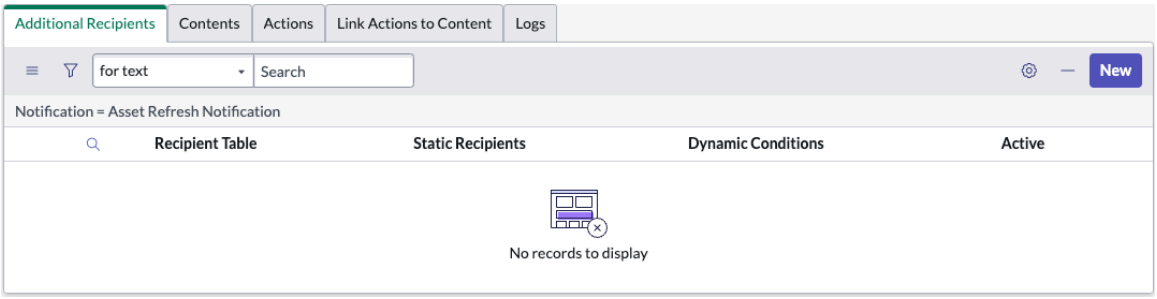
시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.

2. 자산 새로 고침 알림을 선택하여 기록을 엽니다.
컨텐츠의 새 필드는 기록에서 사용할 수 있습니다.

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



3. 컨텐츠 탭을 선택하고 알림에 대한 컨텐츠를 생성합니다.

a. 새 제공자 컨텐츠를 선택합니다.

b. 알림 콘텐츠의 유형을 묻는 메시지가 표시되면 가상 에이전트 콘텐츠 - 채팅을 선택합니다.

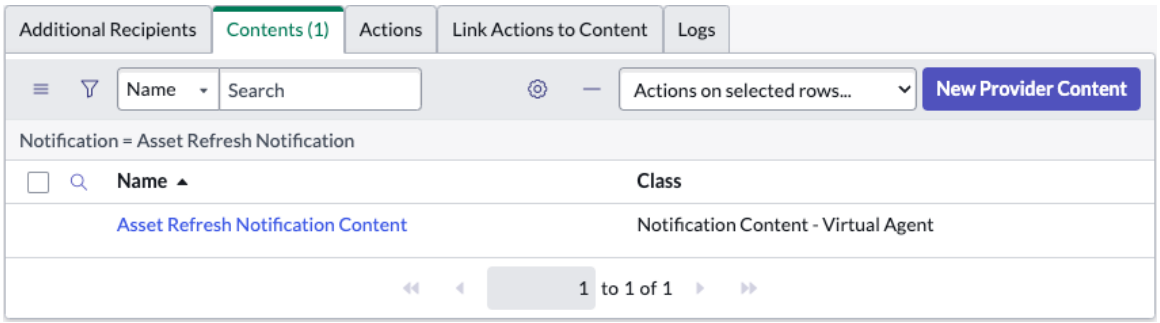
c. 양식에서 필드를 채웁니다.

알림 콘텐츠 - 가상 에이전트 양식

필드	설명
이름	콘텐츠의 고유한 이름입니다. 예를 들어 `## ## ## ## ####` 입력합니다.
알림	기본적으로 자산 새로 고침 알림입니다.
형식 탭	
유형	단순을 선택합니다.
테이블	하드웨어 (alm_hardware)를 지정합니다.
메시지 탭	
고급	이 옵션을 선택하지 마십시오.
메시지 머리글	`## #####`와 같은 알림에 적합한 제목입니다.
메시지	사용자에게 업그레이드 시기임을 알리는 메시지 내용입니다. 보다 개인적인 터치를 위해 기록의 변수를 사용하여 메시지를 사용자 지정할 수 있습니다.
채널 탭	
제공 채널	의 가상 에이전트디폴트 채널인 **mweb**을 선택합니다. 다른 채널도 실행되도록 가상 에이전트 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 다른 채널과 통합 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

d. 제출을 선택합니다.

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



4. 자산 새로 고침 알림 기록에서 작업 탭을 선택하고 작업을 생성합니다.

a. 새 제공자 작업을 선택합니다.

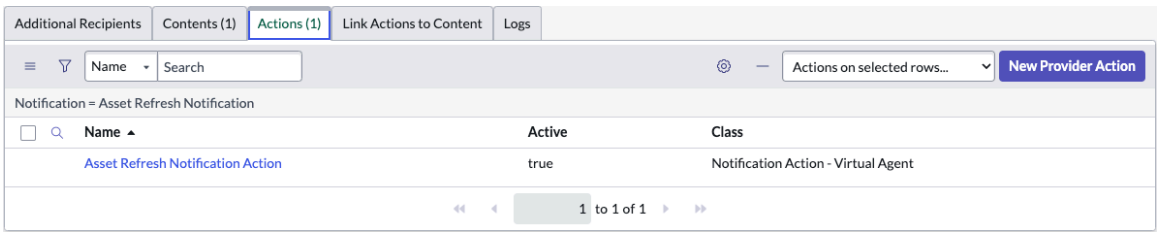
b. 알림 작업의 유형을 묻는 메시지가 표시되면 가상 에이전트를 선택합니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

알림 작업 - 가상 에이전트 양식

필드	설명
이름	이 작업의 고유한 이름입니다. 예를 들어 `## ## ## ## ###` 입력합니다.
알림	기본적으로 자산 새로 고침 알림입니다.
활성	이 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.
주제	이전 단계에서 작성한 게시된 자산 새로 고침 가상 에이전트 주제의 이름입니다.

d. 제출을 선택합니다.



5. 자산 새로 고침 알림 기록에서 컨텐츠에 작업 연결 탭을 선택하여 컨텐츠를 작업에 매핑합니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

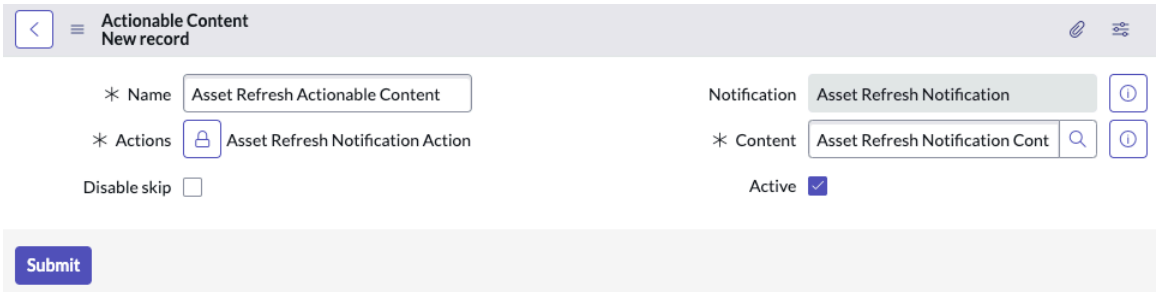
b. 양식에서 필드를 채웁니다.

실행 가능한 컨텐츠 양식

필드	설명
이름	실행 가능한 컨텐츠의 고유 이름입니다. 예를 들어 `## ## ## ## ### ####` 입력합니다.
알림	기본적으로 자산 새로 고침 알림입니다.

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

필드	설명
작업	잠금 아이콘을 선택합니다 그런 다음 검색 필드에 입력하거나 검색 아이콘을 클릭하여 이전 단계의 작업 탭에서 생성한 작업을 찾습니다.
컨텐츠	이전 단계의 컨텐츠 탭에서 생성한 자산 새로 고침 제공자 컨텐츠 기록의 이름입니다.
건너뛰기 사용 안 함	이 옵션을 선택하지 마십시오.
활성	이 옵션을 선택된 상태로 둡니다.



c. 제출을 선택합니다.

에서 에이전트 대화 가상 에이전트

가상 에이전트에게 질문을 하면 에이전트가 쿼리를 이해합니다. AI 에이전트, 가상 에이전트 주제, 대화형 작업 및 하위 플로우, 카탈로그, KB 문서, 사용자 지정 기술 및 지원되는 모든 Now Assist가상 에이전트 기술 전반에서 추론, 계획 및 실행하여 도움이 될 수 있습니다.

- 지정된 도우미에 대해 특정 에이전트를 사용하여 사용자 작업 또는 하위 작업을 수행할 수 있는 경우 해당 에이전트가 사용됩니다.
- 특정 에이전트를 작업 또는 하위 작업에 사용할 수 없는 경우 시스템은 자동으로 검색 에이전트를 사용하여 시스템 내에서 답변 또는 적절한 기술을 검색합니다(다시 도우미 범위 기반).
- 기술 실행이 필요한 경우 시스템은 검색된 기술을 자동으로 실행합니다.
- 시스템은 여러 에이전트, 기술 및 QnA 간의 실행을 계획하고 오케스트레이션하여 복잡한 작업을 수행할 수 있습니다.

에서 **AI** 에이전트 활성화 가상 에이전트

필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

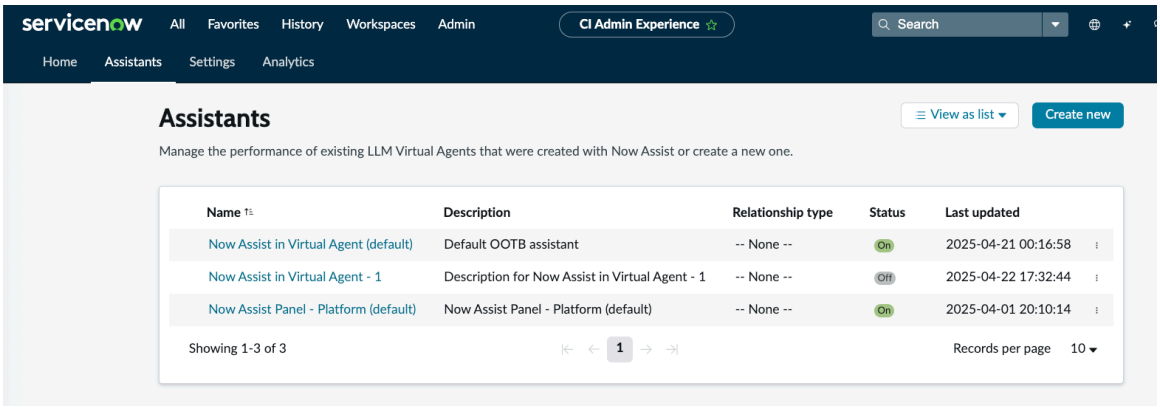
에서 AI 에이전트를 활성화하려면 다음을 수행합니다.가상 에이전트

1. 특정 범위로 여러 도우미를 생성 및 구성하고 도우미를 하나 이상의 포털에 매핑합니다.

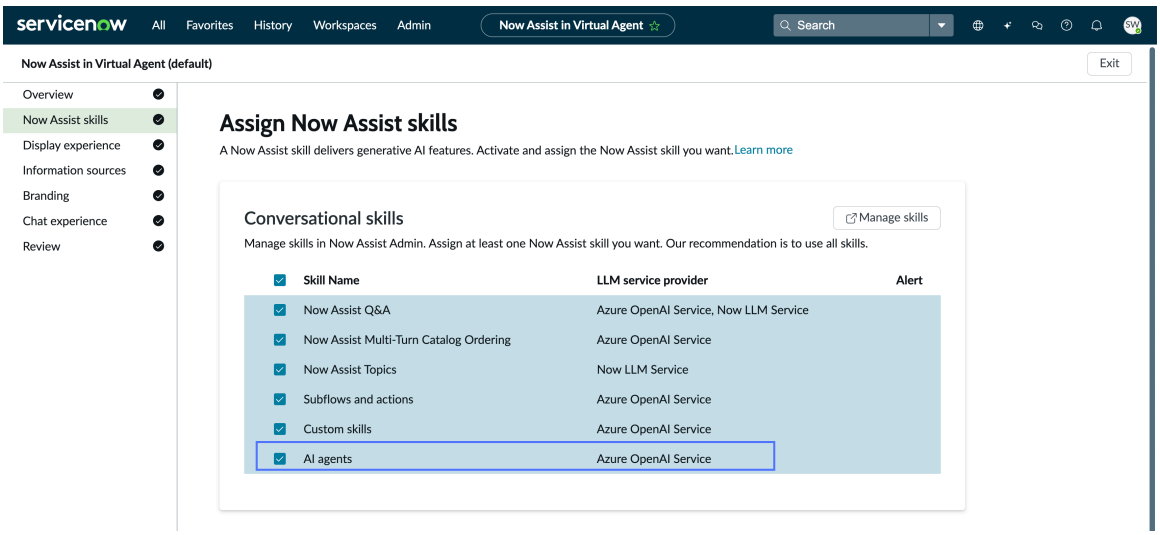
구성은 다음으로 구성됩니다.

- 에서 가상 에이전트 도우미를 생성하거나 기본값을 사용합니다. 도우미를 생성하려면 다음을 참조하십시오. 도우미 생성
- 특정 포털에 특정 도우미를 할당합니다. 자세한 내용은 포털 또는 채널에 도우미 표시 문서를 참조하십시오.

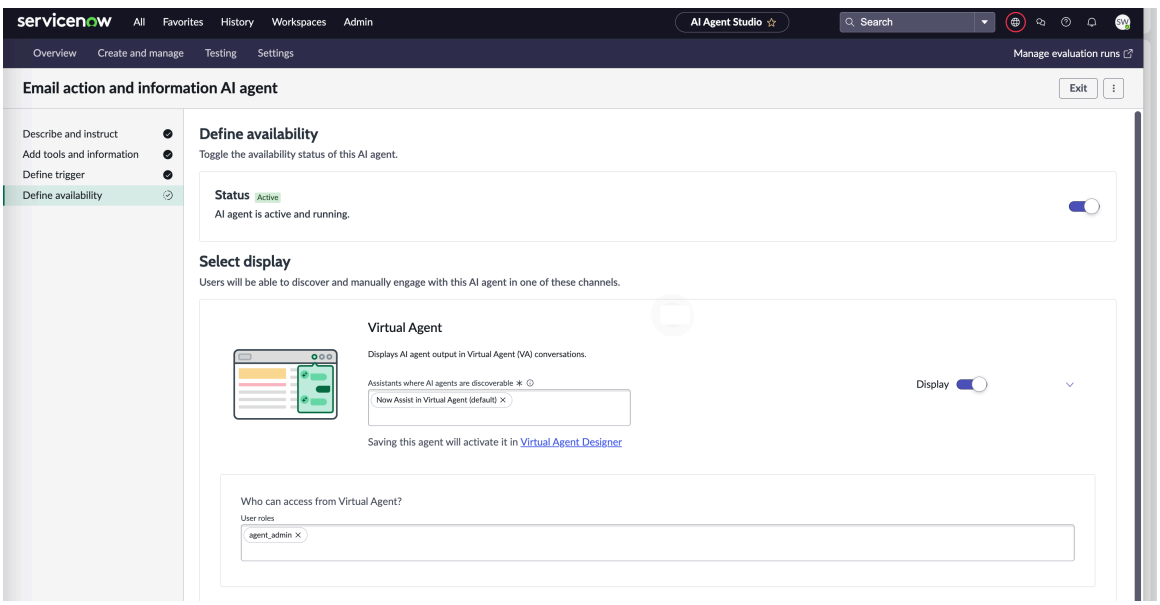
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. AI 에이전트 기술이 도우미에 추가되었는지 확인합니다.



3. 에이전트를 하나 이상의 도우미에 AI 에이전트 스튜디오 매핑하거나 게시하여 특정 도우미 내에서 에이전트를 사용할 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 AI 에이전트 생성 문서를 참조하십시오.



실행 중에는 구성된 AI 에이전트만 현재 도우미에 대해 고려되고 Orchestrator에서 계획을 위해 동적으로 사용할 수 있도록 합니다.

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

사용자 발언에 대한 **AI** 에이전트 동작의 예

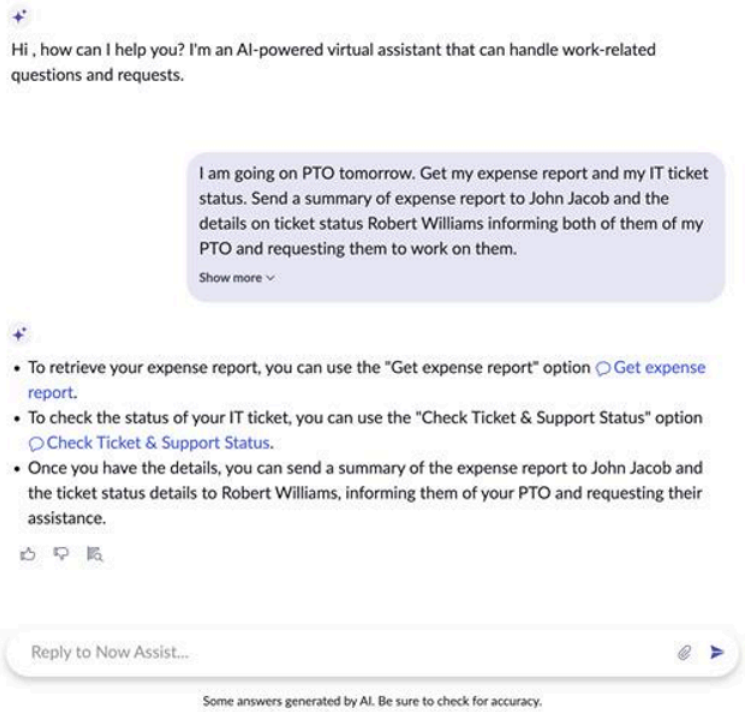
이 예시에서는 시스템에서 사용 가능한 다음과 같은 예시 자원을 고려합니다.

에이전트	기술/주제	**KB** 문서
IT 티켓 상태 확인 에이전트 이메일 에이전트 회의 일정 에이전트	커피 주문 음식 주문 노트북 주문 액세서리 주문	스팸 ESPP 정책

시나리오 **3:** 기술, 에이전트 및 QnA가 조합된 복잡한 발화

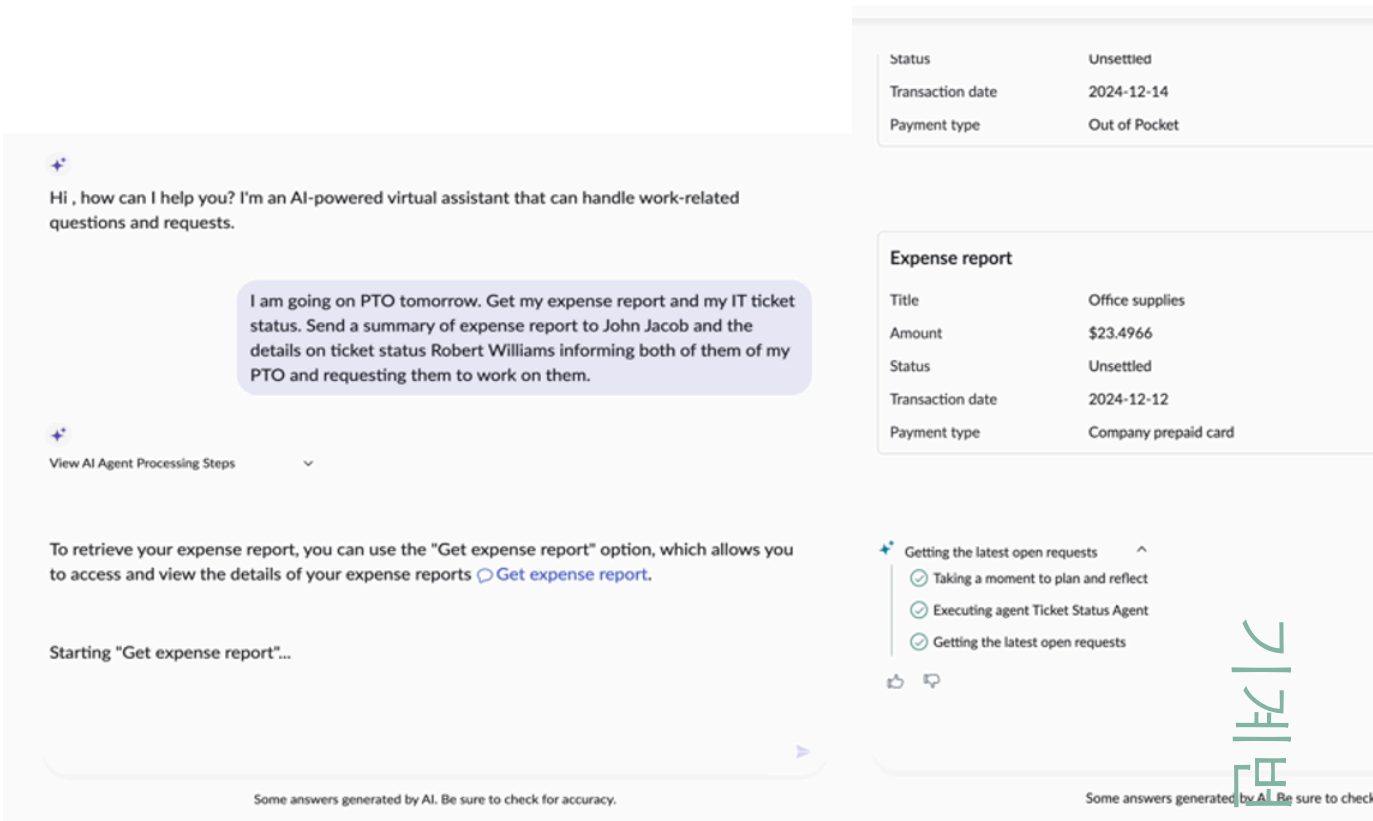
발언: ## ## PTO# # ###. # ## ### # IT ## ### #####. ## ### ### John Jacob## ### ## ### ## ## ### Robert Williams## ## # PTO# ### ### #####.

- 비에이전트 응답: 단일 답변을 생성합니다. 일치하는 모든 사용 가능한 기술이 나열됩니다. 여러 기술과 일치하므로 자동 실행이 발생하지 않습니다.



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

- 에이전트 응답: 필요에 따라 이전 작업의 출력을 컨텍스트로 사용하여 전체 사용자 요청을 완료하여 여러 가지 고유한 작업, 이유 및 계획으로 나누고 종속성을 이해하고 차례로 실행하여 이전 작업의 출력을 컨텍스트로 사용하여 전체 사용자 요청을 완료합니다.



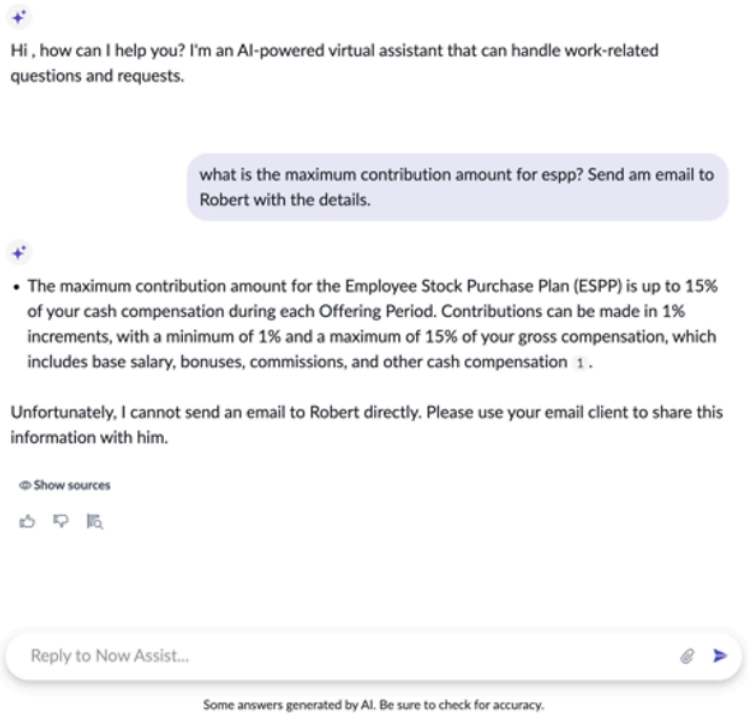
기계 번역

시나리오 **4:** KB(QnA)와 에이전트가 조합된 복잡한 발화

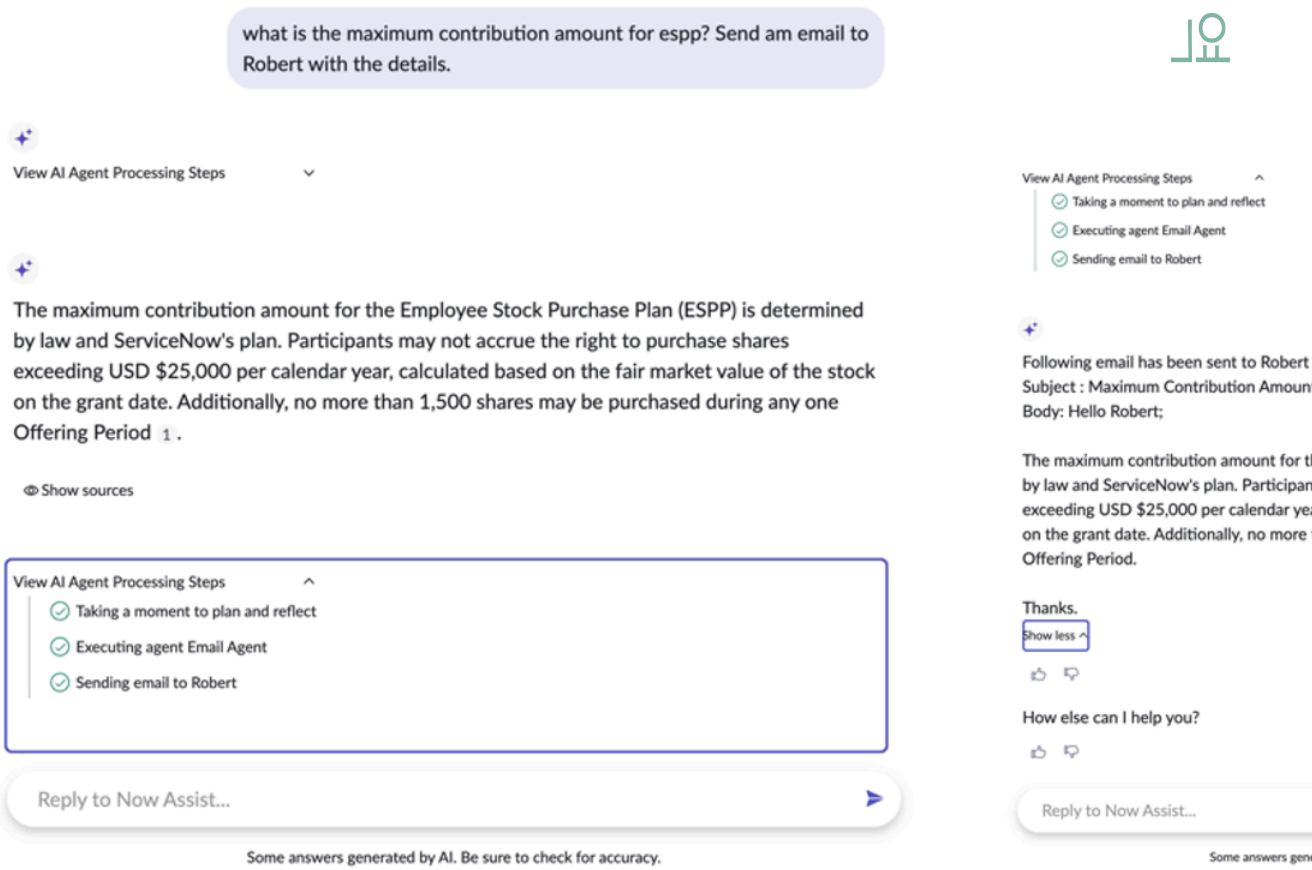
발언: espp# ## ## ### #####? ### ### Robert## #### ####.

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

- 비에이전트 응답: 단일 답변을 생성하고 해당 기술이 없기 때문에 두 번째 작업을 완료하거나 제안하지 않습니다.



- 에이전트 응답: 두 개의 별도 의도를 이해하고 이를 순서대로 실행하면서 첫 번째 의도의 출력을 사용하여 두 번째 의도를 이행합니다.



기계번역

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

에이전트 대화 중지 및 다시 시작

쿼리 중간에 에이전트 대화를 중지하려면 보내기 아이콘 마우스를 가져갑니다. 에이전트가 쿼리를 조사하는 동안입니다. 아이콘이 인터럽트 플로우 아이콘으로 바뀝니다. 플로우 아이콘을 선택하면 대화가 중지됩니다. ## ### ###### ## ### # ### 메시지가 나타납니다. 새 쿼리를 입력하여 에이전트 대화를 다시 시작합니다.

에서 **LLM** 주제 디스커버리 가상 에이전트

대규모 언어 모델(LLM)을 사용하면 가상 에이전트 사용자 성명을 쉬운 언어로 처리할 수 있습니다. LLM을 사용하는 대화는 ()NLU를 사용하는 자연어 이해 대화보다 더 쉽게 설정할 수 있습니다.

LLM의 작동 방식 가상 에이전트

에서 LLM 주제에 가상 에이전트 디자이너대해 알아보려면 이 비디오를 시청하십시오.

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

에서 가상 에이전트 디자이너주제를 생성할 때 이 가상 에이전트 설정될 때마다 Now Assist LLM을 주제의 모델 유형으로 선택할 수 있습니다. 가상 에이전트 그런 다음 LLM 생성 AI를 사용하여 사용자의 의도와 일치하는 주제를 검색합니다.

주제와 달리 NLU LLM은 모델, 의도 또는 키워드를 주제에 연결할 필요가 없습니다. LLM은 모델에 대한 NLU 수개월의 교육 없이도 주제를 검색하고 케이스 요약 및 해결 메모를 위한 텍스트 생성과 같은 언어 관련 작업을 수행할 수 있습니다. 전반적으로 LLM 주제를 로 작업하는 NLU것보다 더 빠르게 생성, 구성 및 배포할 수 있습니다.

LLM을 사용하여 가상 에이전트 다음을 수행할 수 있습니다.

- 주어진 주제에서 선언된 단일 의도 필요 없이 주제 검색을 수행합니다.
- 모델링에서와 NLU 같이 백업 키워드 없이 의도를 찾습니다.
- 모델링에서와 NLU 같이 사전 매핑 없이 엔터티 값을 추출합니다.
- 단일 대화 세션에서 여러 대화 주제 전환을 처리합니다.

LLM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform# .

주제 디스커버리

LLM 주제 디스커버리를 사용하면 주제 작성자가 더 이상 백업 키워드로 복잡한 NLU 모델과 의도를 생성하고 유지관리할 필요가 없습니다. LLM은 모든 어려운 작업을 대신 수행합니다. 의 속성 탭에 가상 에이전트 디자이너있는 강력한 일반 언어 주제 설명만 있으면 됩니다. LLM은 이 설명을 사용하여 사용자 발언에 가장 적합한 주제 일치를 찾습니다. 잠재적 일치 항목이 여러 개인 경우 사용자에게 선택할 수 있는 주제 목록이 표시됩니다.

예를 들어 사용자가 승차 공유 요금 계산을 요청하는 가상 에이전트 경우 LLM은 팁으로 승차 공유를 계산할 수 있는 기존 주제와 사용자 발언을 일치시킵니다.

엔터티 추출

LLM 주제를 사용하면 발언에 요청을 이행하는 데 필요한 정보가 있는지 확인하는 데 필요한 모든 정보가 LLM에 있습니다. 모델과 달리 NLU 엔터티를 사용자 입력 노드와 연결하거나 노드 없는 NLU

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

엔터티를 주제에 입력 변수로 추가할 필요가 없습니다. LLM은 단순히 사용자 의도에 가장 근접하게 맞는 엔터티를 찾습니다.

주제 전환

LLM은 주제에 비해 NLU 주제 전환이 더 빠르고 쉽습니다. LLM은 자연어로 작성된 의도 변경 요청을 처리하고 적절한 주제를 활성화합니다.

예를 들어 휴대폰을 요청하여 대화를 시작하는 경우 먼저 주문을 취소하거나 대화를 다시 시작할 필요가 없습니다. 대신 노트북을 주문하도록 요청할 가상 에이전트 수 있습니다. 가상 에이전트 즉시 휴대폰 주제에서 노트북 주제로 전환합니다. 주제 전환은 쿼리 중에 수행할 수 있지만 카탈로그 순서 플로우 내에서는 수행할 수 없습니다.

또 다른 예는 사용자가 일상적인 질문을 하거나 간단한 대화에 참여할 수 있는 경우입니다. 질문이 원래 요청과 관련이 없을 수 있습니다. 간단한 대화 주제를 생성하거나 간단한 대화 필터를 설정하여 가상 에이전트가 전환된 주제에 적합한 대화를 일치시키고 시작하도록 도울 수 있습니다. 자세한 내용은 간단한 대화 주제 작성 및 간단한 대화 필터 구성 문서를 참조하십시오.

추가 자원

- 가상 에이전트의 Now Assist
- LLM 도우미

주제에 대한 가상 에이전트 **LLM** 설명 및 지침 지침

대규모 언어 모델(LLM) 주제를 생성할 때 LLM의 동작을 결정하는 지침과 LLM에서 주제를 검색하는 방법을 결정하는 설명을 제공합니다.

LLM 설명 및 지침 지침 개요

주제 작성자는 일반 텍스트 문구를 사용하여 LLM 주제를 검색하는 방법을 LLM에 알리고 LLM에 응답하는 방법을 알릴 수 있습니다. 인터페이스는 가상 에이전트 디자이너 두 가지 모두를 제공할 수 있는 텍스트 필드를 제공합니다.

설명

주제를 생성할 때 설명이 필요합니다. 설명은 주제 디스커버리에 사용되므로 주제 설명이 더 상세하고 구체적일수록 좋은 일치 항목을 찾을 가능성이 높아집니다.

지시사항

대화 플로우에 LLM 사용자 입력 통제를 추가할 때 LLM에 응답 방법을 알려주는 상세 설명 필드에서 LLM에 지침을 제공할 수 있습니다. 이 필드를 사용하여 톤을 정의하거나, 간단한 대화를 사용하거나, 역동적인 인사말을 제공할 수 있습니다. 지침은 엔터티 탐지로도 작동할 수 있습니다.

일반 가이드라인

LLM 설명 또는 지침을 구성할 때 다음과 같은 기본 가이드라인을 고려하십시오.

- 동작 동사로 리드합니다. 명령형 또는 직접 명령을 사용합니다.
- 사용자는 질문으로 대답하지 않아야 합니다.

  예를 들어 LLM `# ### #####?`라고 묻는 경우 사용자 응답 오늘 `### #####?` LLM을 혼동할 수 있습니다. 대신 사용자는 `## ### ### ## ###`를 입력해야 합니다.

- 제3자 또는 대명사에 대한 언급을 피하십시오. 주체 또는 식별자를 제거하면 일반적으로 LLM이 최종 사용자를 인격화하거나 잘못 식별하는 것을 방지할 수 있습니다.

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

- 사용자의 말은 봇이 사용할 논리를 지시합니다. 자세한 생각의 사슬 지침이 이를 위해 잘 작동합니다.
- 지침을 지속적으로 테스트하고 개선합니다. 강력한 LLM 지침을 생성하는 것은 반복적인 프로세스입니다.

NLU 발언을 **LLM** 설명으로 사용하지 마십시오.

NLU 발화는 키워드와 구문에 더 의존하지만 LLM 설명은 매우 다르게 작동합니다. 설명에서 NLU 발언의 문제는 LLM에 대한 지침을 제공하지 않는다는 것입니다. Google 검색 설명도 LLM과 잘 작동하지 않습니다. 설명을 작성할 때는 주제의 목적과 해당 주제에서 수행되는 작업의 맥락을 구체적으로 명시해야 합니다. 키워드가 반드시 도움이 되는 것은 아니지만 논리는 도움이 됩니다.

자세한 내용은 생성형 AI 대규모 언어 모델(LLM)에 대한 지침 작성에 대한 일반 가이드라인 문서를 참조하십시오.

예시 주제 설명

다음 예시에서는 취약한 주제 설명과 강력한 주제 설명을 설명합니다. 강력한 주제 설명은 더 정확한 주제 디스커버리로 이어집니다.

회사 공휴일 달력 주제 설명

강도	설명
약한 설명	이 항목은 회사 직원의 공휴일 달력에 관한 것입니다.
강력한 설명	이 항목은 회사 직원의 공휴일 달력에 관한 것입니다. 사용자는 특정 연도, 특정 날짜의 휴일 목록 또는 회사 휴일을 요청하거나, 특정 휴일에 대해 문의하거나, 특정 휴일에 휴일이 있는지 물어볼 수 있습니다. 이 주제는 또한 휴일 달력의 가용성과 자유의 날 및 웰빙의 날과 같은 특정 공휴일에 대해서도 다룹니다.

Active Directory 암호 변경 주제 설명

강도	설명
약한 설명	이 항목은 에서 Microsoft제공하는 디렉터리 서비스인 Active Directory의 관리 및 운영과 관련이 있습니다.
강력한 설명	이 항목은 에서 Microsoft제공하는 디렉터리 서비스인 Active Directory의 관리 및 운영과 관련이 있습니다. 여기에는 디렉터리 및 프로세스 만들기, 수정 또는 삭제와 같이 Active Directory를 변경하는 작업이 포함됩니다. 이 항목에는 Active Directory 환경 내에서 사용자 계정, 그룹 및 사용 권한 관리와 같이 관리자가 수행하는 작업도 포함되어 있습니다.

입력 통제 지침 예시

노드 이름 필드는 LLM이 엔터티를 식별하고 슬롯을 올바르게 채울 수 있도록 고유해야 하며 사용자가 수행하려는 작업을 설명해야 합니다. 예를 들어 AD ## ## 및 AD ##이라는 두 개의 정의된 입력 노드가 있는 경우 LLM이 엔터티를 식별하고 잘못된 입력 노드 변수에 매핑할 가능성이 있습니다. 둘을 구별하기 위해 노드의 이름을 바꾸는 것이 가장 좋습니다. 예를 들어 ## #### ## AD ## 및 ## ## ## # ## ### ## AD ### 더 강력하고 고유한 노드 이름입니다.

노드의 상세 설명 필드에는 LLM이 적용 가능한 모든 위치에서 사용자로부터 추출해야 하는 가능한 값에 대한 명확한 지침이 있어야 합니다. 예를 들어 노드가 Active Directory 작업을 수행하는 경우 LLM에 대한 추가 지침 영역에서 허용되는 작업을 구체적으로 지정해야 합니다. 그런 다음 LLM은 값 매핑을 사용하여 엔터티를 식별하고 슬롯을 채웁니다.

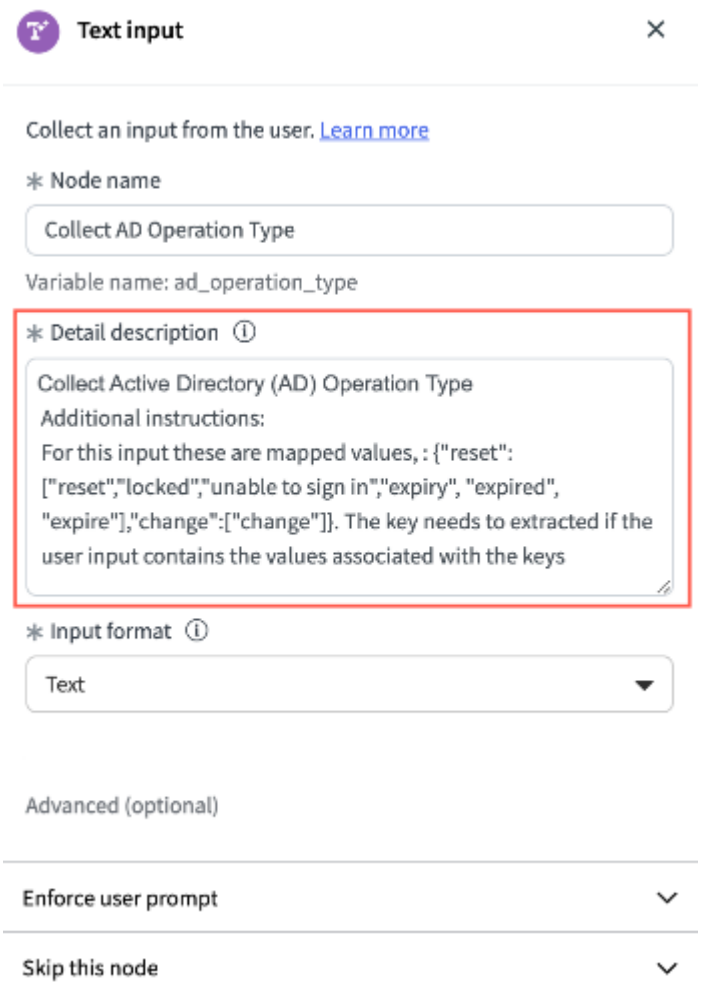
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 예제에서는 약한 입력 노드 명령과 강력한 입력 노드 명령을 설명합니다. 더 나은 지침은 더 나은 결과를 낳습니다.

Active Directory 작업 유형 입력 제어 지침 수집

강도	상세 정보 설명
약한 명령	AD 수집 운영 유형
강력한 지침	AD 수집 운영 유형 LLM에 대한 추가 지침: 이 입력의 경우 {"reset":["reset","locked","unable to sign in","expiry", "expired", "expire"],"change":["change"]} 매핑된 값입니다. 사용자 입력에 키와 연결된 값이 포함되어 있는 경우 키를 추출해야 합니다.

LLM 입력 노드의 강력한 상세 설명 예



에서 자연어 이해**(NLU)** 주제 디스커버리 가상 에이전트

자동화된 대화에서 사용자 설명을 처리할 수 있는 가상 에이전트 자연어 이해(NLU) 모델을 적용합니다. NLU 모델은 사용자가 원하는 사항을 판단하고 사용자가 입력한 내용에서 관련 있는 값을 추출하기 위해 Virtual Agent가 사용하는 정보를 제공합니다. NLU 가상 에이전트 를 사용하면 보다 자연스럽고 매력적인 대화 경험을 제공할 수 있습니다.

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

NLU 구성요소

ServiceNow NLU는 인스턴스의 ServiceNow 데이터를 사용하여 회사의 구문, 의미 체계 및 어휘를 학습할 수 있습니다. NLU 모델 빌더 및 NLU 유추 서비스를 사용하여 NLU 워크벤치시스템이 사용자 의도를 학습하고 응답할 수 있도록 합니다.

다음 요소가 함께 작동하여 솔루션을 찾을 수 있도록 사용자가 원하는 작업을 식별합니다.

- 모델 그룹

  모델 그룹은 지정된 애플리케이션, 사용자 역할 및 언어를 지원합니다. 예를 들어, 검색 기능을 지원하는 모델과 를 지원하는 모델이 있을 수 있습니다. 일반적으로 모델 그룹에는 여러 의도가 포함됩니다. 자세한 내용은 모델 관리 를 참조하십시오.

- 의도

  의도는 작업을 나타냅니다. 사용자가 수행하려는 작업 또는 응용 프로그램에서 처리할 수 있는 작업을 설명합니다. 의도는 다음 중 하나와 관련될 수 있습니다.

  - 암호 재설정 또는 항목 주문과 같은 기능.
  - 의료, 금융 또는 정부와 같은 도메인
  - 미 육군, 웰스 파고 또는 보잉과 같은 고객.

  에서는 가상 에이전트단일 의도가 하나의 대화 주제에 매핑됩니다.

  자세한 내용은 NLU 의도 섹션을 참조하세요.

- 발언

  키워드 대신 발화라는 자연어 예시를 입력합니다. NLU가 사용자 또는 시스템 작업을 유추할 수 있도록 말의 의미와 맥락을 평가하는 데 발화가 있으면 됩니다. 발화 예시에는 다음이 포함될 수 있습니다.

  - 내 암호를 재설정합니다.
  - 암호를 변경합니다.
  - 비밀번호가 기억나지 않습니다.
  - 암호를 잊어버렸습니다.
  - 내 암호를 다시 설정해야 합니다.

- 엔터티

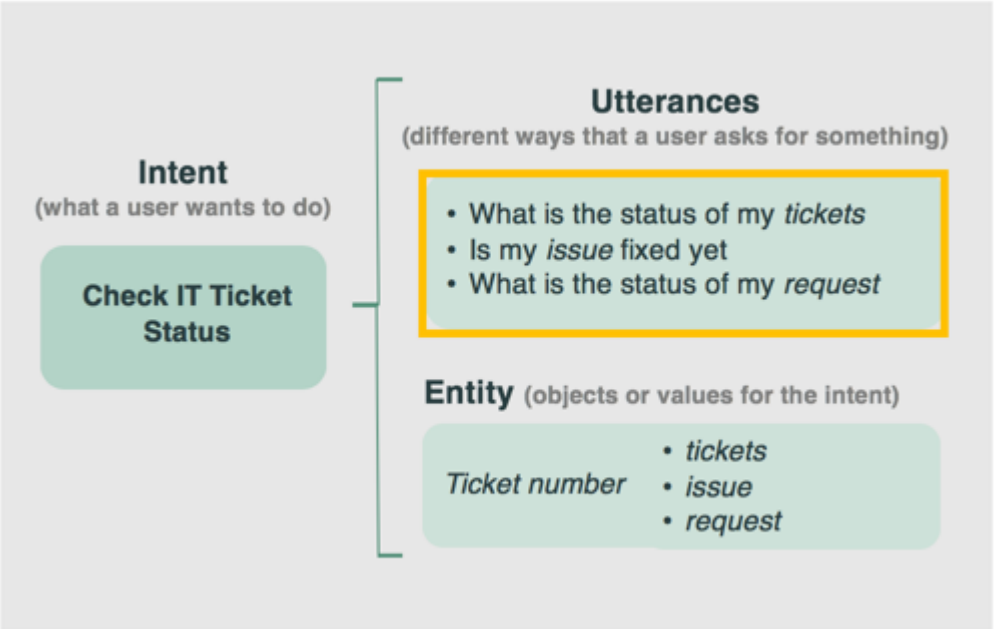
  엔터티는 동작의 객체(또는 동작에 대한 컨텍스트)를 나타냅니다. 개별 의도에 대해 정의할 수 있습니다. NLU는 정의된 엔터티를 사용자 입력과 일치시켜 값을 슬롯으로 채울 수 있습니다. 슬롯 채우기를 사용하면 주제 플로우 내에서 일부 질문을 할 필요가 없습니다. 정의할 수 있는 엔터티에는 세 가지 기본 유형이 있습니다.

  - 날짜, 시간, 통화, 위치, 수량, 사람 또는 조직과 같은 공통 또는 시스템 엔터티입니다.
  - 케이스 번호와 같은 기록을 기반으로 ServiceNow 하는 엔터티입니다.
  - 회의실, 회사 정책 등과 같은 회사 또는 도메인별 엔터티입니다.

  자세한 내용은 NLU 엔터티 를 참조하십시오.

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

NLU 모델 그룹의 의도 정의 예시



에서 **NLU** 모델이 작동하는 방식 가상 에이전트

에서 가상 에이전트 디자이너주제를 생성하거나 업데이트할 때 의도를 이행하기 위한 적절한 대화 주제를 찾는 데 사용하는 NLU 모델 및 의도 가상 에이전트 를 지정합니다.

가상 에이전트 는 다양한 서비스의 모델을 지원합니다. 사용할 수 있는 공급자는 다음과 같습니다.

- ServiceNow 를 사용하여 NLU 워크벤치생성하는 NLU 모델입니다.

  ServiceNow는 , , 및 ITSM와 같은 HR 서비스 제공고객 서비스 관리다양한 ServiceNow 비즈니스 애플리케이션을 위해 사전 구축된(읽기 전용) NLU 모델과 주제를 제공합니다. 이러한 사전 구축 모델에 정의된 의도를 사용하고 자체 모델을 생성할 때 다시 사용할 수 있습니다.

- IBM Watson 어시스턴트를 NLU 서비스 제공자로 사용하는 경우 NLU 의도 및 엔티티는 에 작성됩니다.IBM Watson Assistant
- Microsoft LUIS를 NLU 서비스 공급자로 사용하는 경우 NLU 의도 및 엔터티는 Microsoft LUIS(Language Understanding Intelligent Service)에 정의됩니다.
- NLU 서비스 제공자로 ES를 사용하는 Google Dialogflow 경우 NLU 의도 및 엔터티가 플랫폼에 정의됩니다 Google Cloud .

주: 가상 에이전트 는 인스턴스당 하나의 NLU 서비스 제공자만 지원합니다.

Virtual Agent는 NLU 모델을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 주제 검색을 수행합니다.
- 의도가 일치하지 않는 경우 백업 키워드를 지정합니다.
- 엔터티 값을 추출합니다.
- 대화 세션에서 대화 전환을 처리합니다.

이러한 기능은 다음 섹션에서 설명합니다.

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

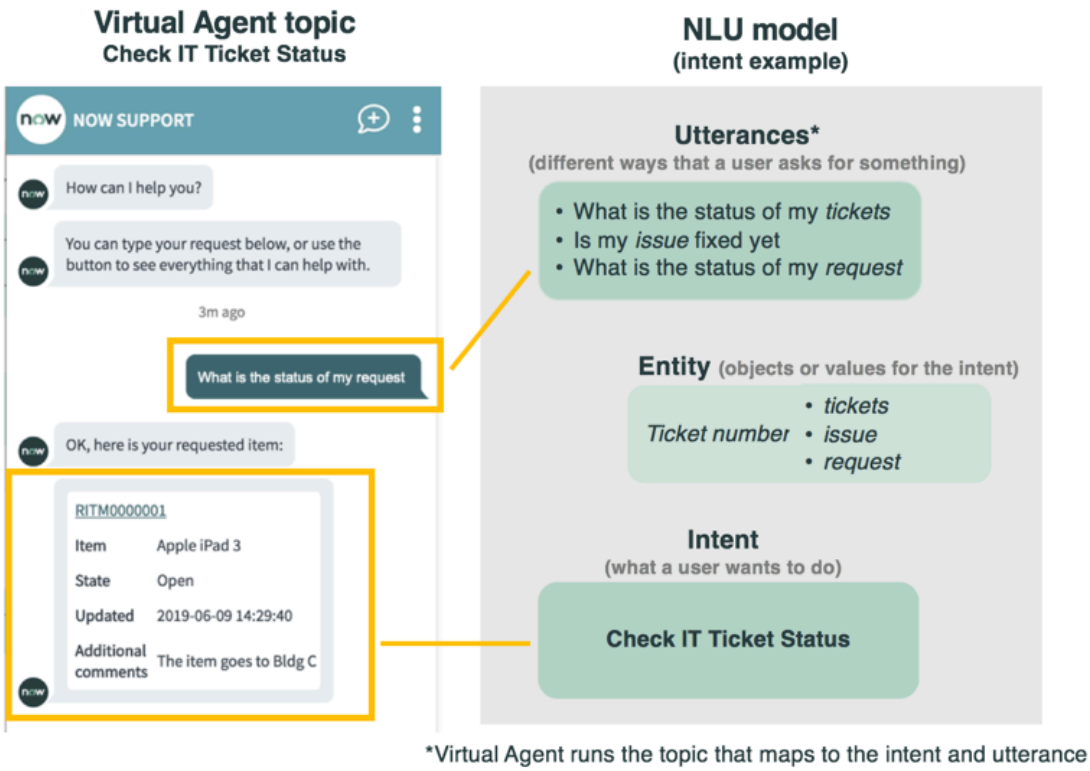
주제 디스커버리

사용자가 발언을 제공할 때 발언은 특정 의도와 연결된 진술입니다. 가상 에이전트 이러한 발언을 처리하여 적절한 대화 주제를 시작합니다. 각 주제에는 에서 지정하는 가상 에이전트 디자이너단일 의도가 있습니다.

주제 검색 프로세스 중에 의도는 주제와 일치합니다. 가상 에이전트 사용자의 요청에 대해 가장 관련성이 높은 주제를 반환합니다. 주제 디스커버리 프로세스는 사용자에게 다음과 같은 결과를 반환합니다.

- 단일 일치: 사용자 발언이 의도(주제)와 직접 일치하면 주제가 자동으로 실행됩니다.

  사용자 요청이 의도의 발언과 일치하는 경우



*Virtual Agent runs the topic that maps to the intent and utterance

- 다중 일치: 사용자 발언이 둘 이상의 의도 가상 에이전트 와 일치하는 경우 사용자가 적절한 주제를 선택할 수 있도록 관련 일치 항목의 선택 목록을 반환합니다.

  사용자 요청이 여러 의도의 발언과 일치하는 경우



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

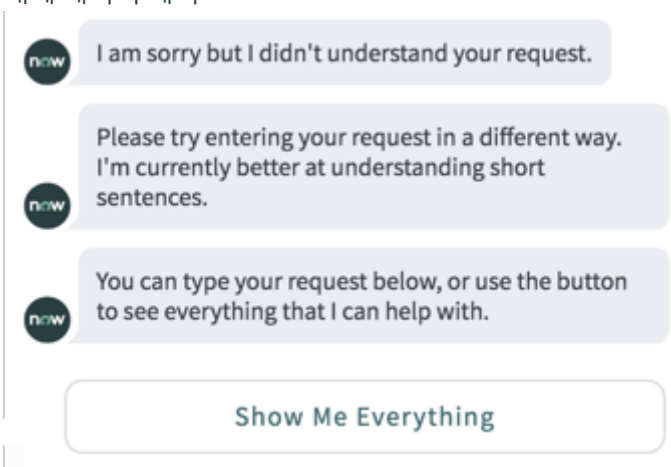
주: 일치하는 가상 에이전트 항목이 여러 개인 경우 기본적으로 세 개의 의도를 반환합니다. 시스템 속성을 사용하여 반환되는 주제 수를 변경할 수 있습니다 *com.glide.cs.max_number_display_topics* .

- 일치 없음: 일치하는 의도를 찾을 수 없는 경우 가상 에이전트 Q&A 지식 문서, 서비스 카탈로그 항목 또는 개인(사용자) 기록에 대한 관련 링크를 표시하는 검색 결과를 생성하는 데 사용합니다 AI 검색 .

  이 기능은 채팅 환경에서 기본적으로 활성화되는 폴백 설정 주제 및 가상 에이전트 검색 구성에 의해 AI 검색 제어됩니다. 생성된 결과에 대한 AI 검색 자세한 내용은 AI 검색과 가상 에이전트 통합을 참조하십시오.

  대체 설정 주제를 가상 에이전트 비활성화 AI 검색 하면 사용자가 주제를 선택하거나 다른 요청을 입력할 수 있는 대체 오류 메시지가 자동으로 표시됩니다.

  대체 메시지 예시

  폴백 설정 주제 및 폴백 응답(폴백 설정 주제)의 AI 검색 작동 방식에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 채팅 경험 사용자 지정.

NLU 주제 검색에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 자연어 이해 의 주제 디스커버리 논리 가상 에이전트.

백업 키워드를 사용한 주제 디스커버리

주제를 만들거나 업데이트할 때 NLU가 일치하는 의도 및 주제를 반환하지 않는 경우 주제를 결정하는 데 사용하는 키워드 가상 에이전트 를 선택적으로 지정할 수도 있습니다. 는 다음과 같은 상황에서 키워드를 사용합니다. 가상 에이전트

- 주제(의도)가 검색되지 않습니다.
- 너무 많은 주제(의도)가 검색되어 적절한 주제(의도)를 결정할 수 없습니다.
- 주제 및 의도의 언어는 현재 NLU에서 지원되지 않습니다.

주: NLU 또는 키워드를 기반으로 주제를 결정할 수 없는 경우 가상 에이전트 관련 결과를 제공하는 역량에 AI 검색 의존합니다. 기능을 AI 검색 사용하도록 설정해야 합니다.

엔터티 추출

NLU 모델을 사용하면 가상 에이전트 대화의 사용자 명령문에 작업 또는 목표 이행을 위한 중요한 정보가 포함된 시기를 결정할 수 있습니다. 개체는 개체 또는 사람의 이름과 같이 대화에서 추출할 수

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

있는 가상 에이전트 정보를 식별합니다. 적절한 값을 추출하기 위해 는 가상 에이전트 NLU 모델에 정의된 의도와 연결된 엔터티 정보를 사용합니다.

토픽을 디자인할 때 다음과 같이 엔터티를 사용할 수 있습니다.

- 플로우 탭에서 엔터티를 사용자 입력 노드와 연결합니다. 사용자에게 슬롯으로 채워진 엔터티 값을 확인하도록 요청할지 아니면 노드를 건너뛰도록 요청할지 가상 에이전트 지정할 수 있습니다.
- 노드 없는 NLU 엔터티를 주제에 입력 변수로 추가합니다. 이러한 변수는 NLU 서비스 제공자 예측에서 슬롯으로 채워지거나 주제 범위 밖에서 제공될 수 있습니다.

대화 전환

대화에 참여한 가상 에이전트 사용자는 대화 중 언제든지 주제를 전환할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 사용자의 직원 프로파일에 있는 항목을 업데이트할 수 있습니다. 그러나 업데이트를 완료하기 전에 해당 사용자가 대신 항목을 주문하도록 요청할 수 있습니다. 가상 에이전트 은 사용자의 요청에 따라 적절한 주제를 찾아서 실행할 수 있습니다. 주제를 전환한 사용자가 원래 대화를 재개하도록 할 수 있습니다.

또 다른 예는 사용자가 일상적인 질문을 하거나 간단한 대화에 참여할 수 있는 경우입니다. 질문이 원래 요청과 관련이 없을 수 있습니다. NLU 모델에 가상 에이전트 정의된 의도를 검토하여 전환된 주제에 대해 적절한 대화를 일치시키고 시작할 수 있습니다.

ServiceNow NLU 다국어 지원 및 앱과의 통합 가상 에이전트 디자이너

를 사용하는 ServiceNow NLU경우 NLU 모델 그룹 및 관련 의도를 주제에 매핑할 수 있습니다. 내에서 가상 에이전트 디자이너연결된 NLU 모델을 업데이트, 교육 및 테스트할 수도 있습니다. 주제를 작업할 때 인터페이스를 벗어나지 않고도 의도에 대한 발언 및 관련 엔터티를 개선하거나 수정할 수 있습니다.

ServiceNow NLU 모델 그룹에는 기본 언어와 보조 언어가 포함됩니다. 기본 언어를 사용하여 주제를 작성한 다음 그룹 내의 보조 언어로 번역할 수 있습니다. 자세한 내용은 다국어 모델 관리를 참조하세요.

주제를 작업할 때 에서는 가상 에이전트 디자이너 연결된 언어별 모델을 사용하여 주제를 미리 보고 테스트할 수 있는 언어 매핑 뷰를 제공합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 대화 현지화 문서를 참조하십시오.

키워드에 비해 자연어 모델의 장점

자연어 모델은 컨텍스트와 회사의 데이터를 기반으로 인간의 언어를 처리하는 데 도움이 됩니다 가상 에이전트 . 이러한 방식으로 사용자가 필요로 하는 것을 해당 주제와 보다 정확하게 일치시킬 수 있습니다. 가상 에이전트 는 대규모 언어 모델(LLM) 및 자연어 이해 (NLU)를 지원합니다.

언어가 어렵다

키워드 일치에는 한계가 있습니다. 예를 들어, 때로는 사과가 과일 조각이고 때로는 전자 기기입니다. 맥락이 중요하고 의도도 중요합니다. 자연어 모델은 다음과 같은 문제를 처리하도록 설계되었습니다.

- 같은 것을 설명하는 방법은 여러 가지가 있습니다.

  예: Office ## ### 또는 Office# # ## ###

- 표현식은 모호할 수 있습니다.

  예: ###### # ### ### #### ##. 서버 또는 메일 중 누락된 것은 무엇입니까?

- 상황별 정보는 필수적입니다.

  예: ###### London #### ###

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

- 단어는 시간이 지남에 따라 새로운 의미를 얻을 수 있습니다.

  예를 들어, `##` 는 생물학 또는 휴대폰과 관련이 있을 수 있습니다.

- 속어, 두문자어 및 업계 관용구는 해석하기 어려울 수 있습니다.

  예: `## ###### SSO ##`

- 오류 메시지는 이해하기 어려운 경우가 많습니다.

가상 에이전트 는 두 가지 종류의 자연어 주제 디스커버리를 제공합니다. 인스턴스에서 둘 다 사용할 수 있지만 지정된 채팅에서 한 번에 하나씩만 사용할 수 있습니다.

에서 LLM 주제 디스커버리 가상 에이전트

LLM을 사용하여 복잡한 모델, 의도 또는 엔터티를 빌드하지 않고도 주제를 검색하고 생성형 AI 기능에 액세스합니다.

에서 자연어 이해(NLU) 주제 디스커버리 가상 에이전트

NLU 또는 지원되는 제공자를 사용하여 ServiceNow 주제를 검색합니다.

대화 상자 작업 가상 에이전트

릴리스의 Vancouver 일부로 Dialog Acts 기능은 를 통한 가상 에이전트자연어 통신을 확장하여 사용자와 에이전트 간의 보다 유연한 대화를 가능하게 합니다.

대화 상자 동작의 작동 방식

대화 상자 행위는 대화 중에 가상 에이전트 사용자 입력을 해석하고 적용합니다. 이 기능을 활성화하면 주제의 프롬프트에 따라 회신을 선택하는 대신 고유한 자연어로 가상 에이전트 참여할 수 있습니다.

예를 들어 대화에서 가상 에이전트 노트북을 요청하는 경우 주제 프롬프트를 사용하여 제조업체, 화면 크기 및 RAM 용량을 선택합니다. 대화 상자 동작을 사용하지 않으면 항목의 프롬프트를 따라서만 사양을 변경할 수 있으므로 옵션을 재설정할 때 대화를 반복 가상 에이전트 하는 데 더 많은 시간이 걸릴 수 있습니다. Dialog Acts를 사용하면 요청을 완료하기 전에 노트북 사양에 대한 생각이 바뀌면 "실제로 8GB의 RAM이 필요합니다"와 같은 말을 입력할 수 있습니다. 입력이 (NLU) 모델과 충분히 밀접하게 일치 자연어 이해 하면 주제의 다른 지점에 있더라도 사양이 즉시 변경됩니다. 입력이 일치하지 않으면 무시할 수 있는 발화 목록에 추가됩니다.

사용자 발화는 열린 NLU 예측 상태 추적 [open_nlu_predict_state_tracking] 테이블에 저장되고 피드백은 열린 NLU 예측 대화 상자 동작 피드백 [open_nlu_predict_dialog_act_feedback] 테이블에서 추적됩니다. 언어는 오픈 NLU 드라이버 언어 [open_nlu_driver_language] 테이블에서 추적됩니다. 현재 릴리스에서는 영어가 대화 상자 법에 대한 유일한 언어 지원입니다.

대화 상자 법 활성화

Enable **Dialog** Acts(대화 상자 법 활성화) 스위치를 주제 양식 생성 전환하거나 항목 속성 탭. 활성화되면 두 번째 수정된 값 확인 토글이 나타납니다. 이 스위치를 사용하여 발화에 따라 변수가 변경됨을 확인하는 프롬프트를 제공합니다.

대화 상자 법 구현에 대한 고려 사항

대화 상자 법 기능은 인스턴스와 주제에 대해 활성화되어 있는 한 NLU 사용할 수 있습니다. 그러나 대화 상자 법 토글 항목 속성 탭 을 사용할 수 있으려면 미리 구성된 응답 중 하나 이상이 활성 상태여야 합니다. 대화 상자 법은 모델 의도 없이 작동할 수 있지만 주제가 해당 모델 또는 의도와 연결되지 않은 경우 엔터티를 선택할 수 없습니다.

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

조건 또는 스크립트로 결정 노드를 수정하여 대화 상자 동작에 의한 다시 요청을 건너뛸 수 있습니다. 그러나 주제에 날짜-시간 노드가 여러 개 있는 경우 대화 상자 법 수정 토글이 작동하지 않습니다.

사용 가능한 대화 상자 법 응답

최신 릴리스에는 NLU 대화 상자 법 열기[open_nlu_dialog_act] 테이블에 저장된 다음과 같은 유형의 응답이 포함되어 있습니다.

대화 상자 법 응답 유형

유형	설명
수정	이전에 기록된 변수를 변경합니다.
확인하다	변수를 확인합니다.
부정	변수 확인을 거부합니다.

에서 **NLU** 구현 가상 에이전트

에서 가상 에이전트대화 주제에 매핑되는 모델 그룹과 의도를 만들고 유지합니다NLU. 의 주제가상 에이전트 디자이너에서 NLU 워크벤치 모델 그룹을 작성하고 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에

용 플러그인 활성화 Glide 가상 에이전트 및 사용하려는 사전 구축된 주제 가 있습니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

NLU 인스턴스에 대한 대화를 작성할 때는 다음 지침을 숙지하십시오.

- 주제를 만들거나 업데이트하기 전에 적절한 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다. 예를 들어 ITSM 주제를 생성하려는 경우 가상 에이전트 대화용 ITSM NLU 모델 범위가 아니라 **ITSM** 가상 에이전트 대화 범위에 있는지 확인합니다.
- 주제 속성 탭에서 주제에 대한 **NLU** 모델과관련 의도를 지정합니다. 대화 세션에서 주제 전환을 허용하려면 주제 플로우 재개를 활성화합니다.

  주: 주제는 NLU 모델에서 하나의 의도에만 매핑할 수 있습니다. 주제에 대한 의도를 선택하면 다른 주제에서 해당 의도를 더 이상 사용할 수 없습니다.

- 대화 플로우에 추가하는 각 입력 컨트롤에 대한 속성 시트에서 NLU 엔터티 속성을 설정합니다. 엔터티 속성은 노드와 연결된 엔터티, 컨트롤(프롬프트)에 대한 텍스트 입력을 허용하는 스위치 및 추출하는 가상 에이전트 슬롯이 채워진 엔터티 값을 확인하기 위한 또 다른 스위치를 식별합니다.

프로시저

1. 가상 에이전트 일반 설정을 보고 필요한 경우 NLU 서비스 제공자를 변경합니다.

   에서 가상 에이전트지원하는 다른 NLU 서비스 제공자를 사용하는 경우 다음 주제 중 하나에 설명된 대로 구성합니다.

   - IBM Watson Assistant Intent 및 Entity 통합
   - Microsoft LUIS 의도 및 엔터티 통합
   - Google DialogFlow Essentials(ES) 의도 및 엔터티 통합

2. 옵션: 다른 언어로 된 대화를 지원하는 경우 가상 에이전트 설정에서 NLU 언어를 활성화하십시오.
3. 모델 그룹 및 의도를 인스턴스의 각 가상 에이전트 주제와 연결합니다.

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

다음과 같은 방법으로 이 작업을 수행할 수 있습니다.

- 기존 가상 에이전트 키워드 주제에 NLU를 추가합니다.
- 새 주제를 만들 때 모델 그룹 및 의도를 작성하거나 매핑합니다.
- 에서 가상 에이전트 디자이너사전 구축 ServiceNow 주제를 미리 보고 테스트합니다.

  주제를 사용할지 여부를 결정한 후 필요에 따라 복제 합니다.

- 인스턴스에 대한 주제 권장 사항 보고서를 실행하여 조직에서 신속하게 구현할 수 있는 사전 구축된 가상 에이전트 주제와 의도를 식별합니다.

4. 주제를 테스트합니다.
5. 주제를 배포할 준비가 되면 주제를 게시합니다.

결과
주제 상태가 활성으로 변경됩니다.

가상 에이전트 **Lite**

가상 에이전트 Lite는 표준 고객에게 제공되는 ITSM 제한된 버전입니다가상 에이전트.

가상 에이전트 **Lite** 정보

를 사용하여 가상 에이전트 Lite여러 사전 구축된 ITSM 대화를 사용하여 IT 서비스 지원을 제공하는 가상 에이전트를 구현합니다. 와 가상 에이전트마찬가지로 최종 사용자에 대한 채팅 클라이언트를 설정하고 구성할 수 있습니다. 최종 사용자를 위해 사전 구축된 대화 주제를 검토, 복사 및 게시하는 데 사용합니다 가상 에이전트 디자이너 .

가상 에이전트 Lite 이(가) 인스턴스에 사전 설치되어 있습니다. 이 기능을 사용하려면 일반적인 IT 지원 요청을 위해 사전 구축된 여러 대화를 제공하는 Conversation Topics Lite를 설치해야 ITSM 가상 에이전트 합니다. 이러한 키워드 기반 대화는 웹 채팅 클라이언트에서 실행되며 다음 채널에 대한 메시징 통합에서도 가상 에이전트 실행됩니다.

- Slack
- Microsoft Teams
- Workplace by Facebook
- Facebook Messenger

가상 에이전트 **Lite** 기능

의 경우 Zurich에서 사용할 수 가상 에이전트 Lite 있는 가상 에이전트 디자이너 기능은 다음과 같습니다.

- 현지화 프레임워크 통합.

  이 현지화 프레임워크 앱은 다국어 주제 저작 및 번역에 사용됩니다. 는 현지화 프레임워크 와 함께 가상 에이전트자동으로 설치됩니다. 지원하려는 각 언어에 대한 플러그인을 활성화합니다 ServiceNow# . 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하세요.

  에서 가상 에이전트 Lite언어 탭의 정보는 읽기 전용입니다.

- 주제 디스커버리 및 가시성을 제어합니다.

  헤더의 활성 옵션에는 두 가지 옵션(토글 스위치)이 포함됩니다. 관리자와 주제 작성자는 이러한 옵션을 사용하여 다음 중 하나 또는 모두를 수행할 수 있습니다.

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

- 가상 에이전트 채팅에서 사용할 주제를 검색할 수 있습니다.
- 모든 주제 메뉴에 주제를 포함합니다. 이 메뉴에는 사용할 수 있는 모든 주제가 나열됩니다.

이러한 옵션 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주제 디스커버리 및 가시성 제어.

를 사용한 가상 에이전트 Lite후에는 업그레이드하여 가상 에이전트 모든 기능에 액세스할 수 있습니다. ServiceNow 업그레이드 정보는 고객 담당자에게 문의하십시오.

가상 에이전트 **Lite** 제한

가상 에이전트 Lite 에는 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- 가상 에이전트 디자이너 제한 사항: 가상 에이전트 Lite 셀프 서비스 범주(관련 주제 블록 포함)와 플랫폼 설정 주제의 ITSM 대화 주제만 지원합니다. 즉, 다음을 수행할 수 없습니다.
  - 새 주제, 주제 블록 또는 사용자 지정 통제를 생성합니다.
  - 주제가 사용되는 방법 또는 시기를 제어하는 조건을 지정합니다.
  - 대화에 컨텍스트를 제공하는 라이브 에이전트(채팅) 변수를 지정합니다.
  - 에이전트 Autopilot에 사용 가능 토글 스위치를 활성화합니다.

  주: 에서 가상 에이전트 Lite사용할 수 없는 필드 옆에 가상 에이전트 디자이너 잠금 아이콘이 표시됩니다.

- 키워드 기반 대화: 가상 에이전트 Lite 키워드 기반 대화만 지원합니다. 자연어 이해 (NLU) 모델과 NLU 지원 주제는 지원되지 않습니다. 즉, 주제 전환 및 다중 언어 NLU 모델과 같은 관련 NLU 기능도 지원되지 않습니다. ServiceNow AI Platform 언어 국제화를 통한 대화에 대한 언어 지원이 제공됩니다.
- 가상 에이전트 테이블: 가상 에이전트 테이블은 관리자 및 가상 에이전트 관리자용 읽기 전용입니다.
- 현지화된 컨텐츠: 번역된 컨텐츠는 읽기 전용입니다. 새 번역을 추가하거나 콘텐츠를 현지화할 수 없습니다. 언어 탭에는 사용자에게 최신 릴리스로 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 정보가 계정 담당자에게 문의하도록 요청하는 배너가 표시됩니다.
- 사용자 지정 채널: , , Workplace by Facebook및 Facebook Messenger 애플리케이션에 대해 Slack지원되는 가상 에이전트 통합을 제외하고, (사용자 지정 채팅 통합을 통해 생성된) 사용자 지정 채팅 채널에서는 주제를 Microsoft Teams실행할 가상 에이전트 Lite 수 없습니다.
- 가상 에이전트 알림: 간단하고 실행 불가능한 알림만 받을 수 있습니다. 실행 가능한 알림은 에서 지원되지 가상 에이전트 Lite않습니다.
- 가상 에이전트 분석 대시보드: 에서는 가상 에이전트 Lite이 기능을 사용할 수 없습니다.

수행할 작업

가상 에이전트 Lite을 설정하고 구성합니다. 자세한 내용은 에 대한 빠른 시작 가상 에이전트 Lite 문서를 참조하십시오.

에 대한 빠른 시작 가상 에이전트 **Lite**

가상 에이전트 Lite 는 사전 설치되어 제공되므로 Conversation Topics Lite 플러그인을 활성화 ITSM 가상 에이전트 하고 설정하기만 하면 됩니다.

시작하기 전에

, , 또는 앱과 통합 가상 에이전트 LiteSlack하려는 경우 해당 메시징 앱의 관리자여야 합니다.Facebook MessengerWorkplaceMicrosoft Teams

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

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. Conversation Topics Lite 플러그인을 활성화합니다 ITSM 가상 에이전트 .
   a. 다음으로 이동 모두 〉 플러그인.
   b. 검색 필드에 ITSM ## ##### 입력합니다.
   c. 대화 주제 Lite(com.snc.itsm.virtualagent.lite)에 대한 ITSM 가상 에이전트 항목을 찾은 다음 활성화를 선택합니다.
2. 옵션: 추가 포털에 대해 구성합니다 가상 에이전트 Lite .
   가상 에이전트 Lite 는 기본적으로 서비스 포털에 나타납니다. 서비스 포털 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 이벤트 서비스 포털개 .
3. 미리 보기 및 테스트 ITSM 가상 에이전트 의 Lite 주제 가상 에이전트 디자이너.
   와 함께 사용할 수 있는 두 가지 주제는 다음과 같습니다 가상 에이전트 Lite.
4. 복제 및 게시 ITSM 가상 에이전트 Lite 주제.
   이제 사용자는 주제에 접근할 가상 에이전트 Lite 수 있습니다.

주제 미리 보기 및 테스트 **ITSM** 가상 에이전트 **Lite**

사전 빌드 IT Service Management (ITSM) 가상 에이전트 Lite 주제를 실행하여 최종 사용자에게 배포할지 여부를 결정합니다.

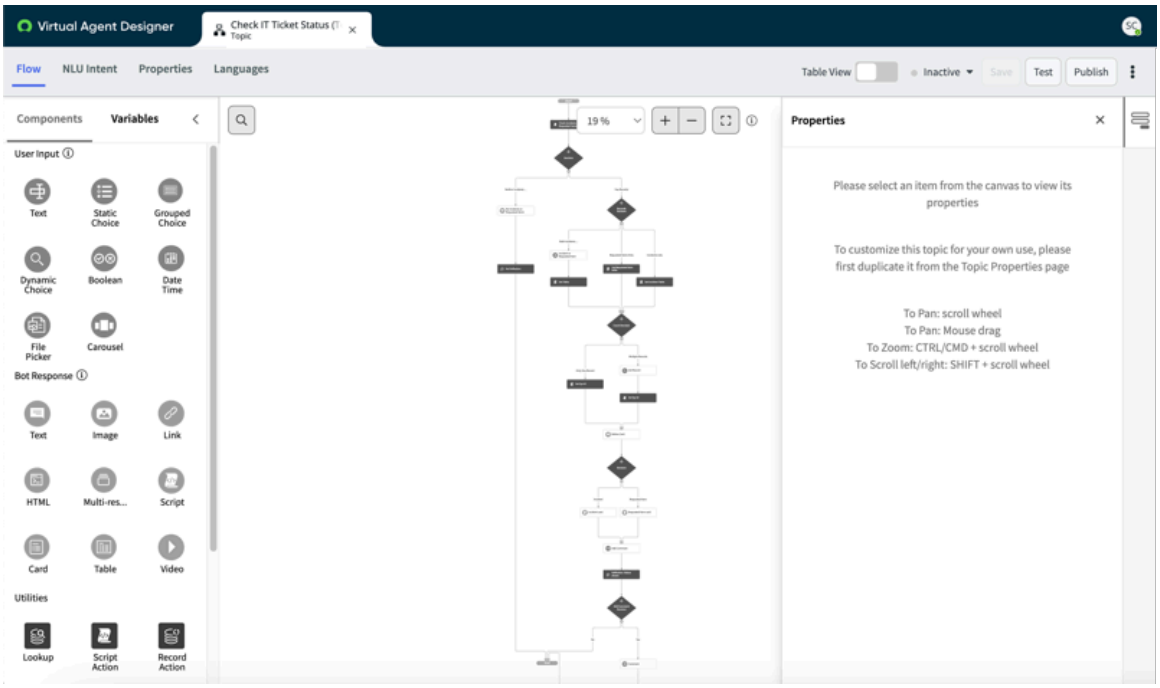
시작하기 전에
플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트 대화 주제 Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite)를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 홈페이지에서 필터 아이콘 을 클릭하고 범주 필드와 **ITSM** 셀프 서비스 라이트 를 대화만 ITSM 가상 에이전트 Lite 표시하는 유형으로 조건을 작성합니다.
   IT 티켓 상태 확인 및 IT 문제 보고라는 두 가지 사전 구축 주제를 사용할 수 있습니다.
3. 미리 보려는 주제를 선택합니다.
   플로우 탭에서 가상 에이전트 디자이너 주제 플로우의 읽기 전용 뷰로 캔버스가 열립니다.
   캔버스의 크기를 조정하여 흐름의 노드를 볼 수 있지만 컨트롤 및 관련 속성 시트를 추가하거나 변경할 수는 없습니다.

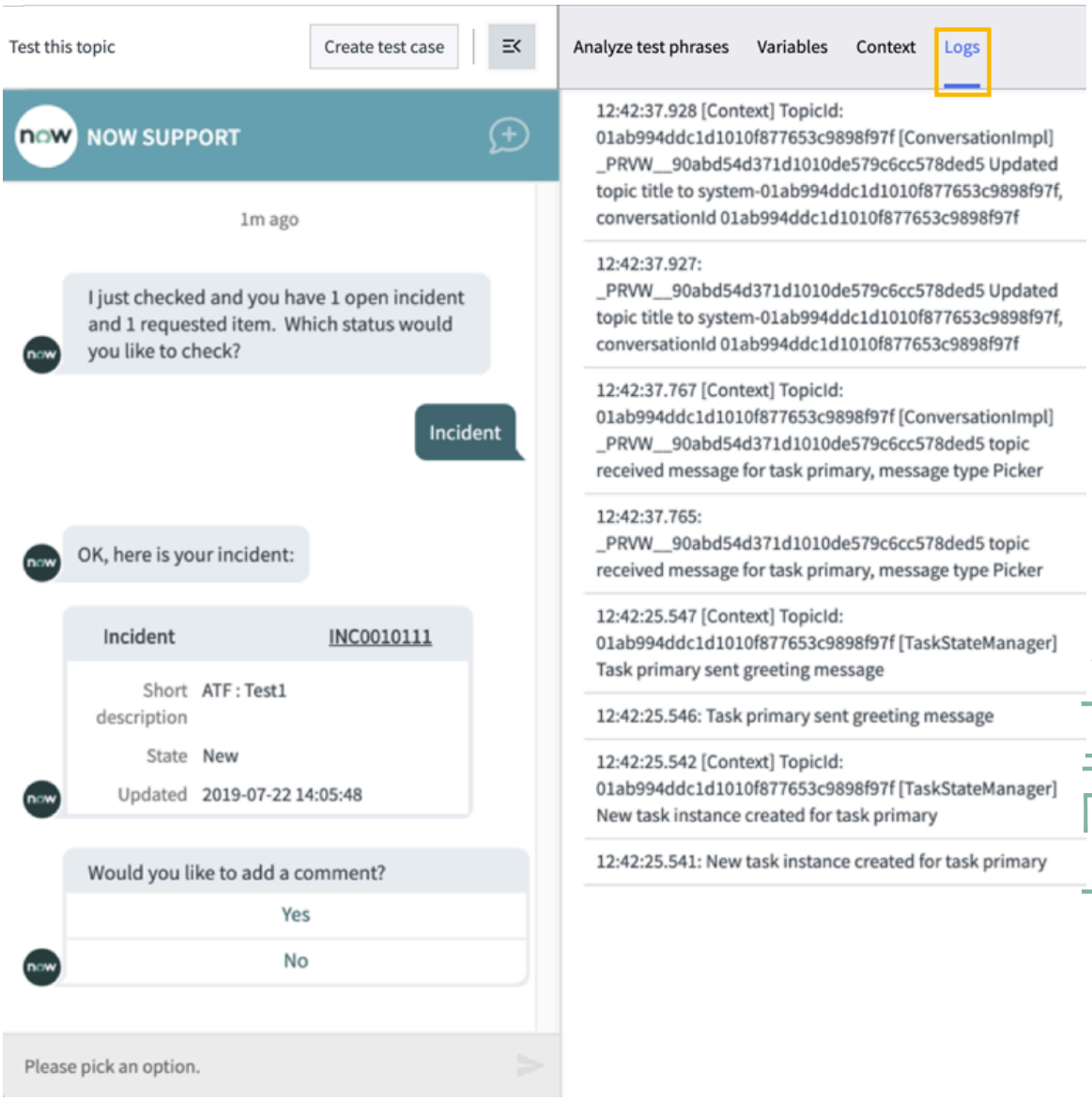
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 테스트 채팅 창에서 대화를 실행하려면 테스트를 선택합니다.

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

예를 들어 티켓 상태 확인 주제를 테스트하는 경우, 테스트 채팅 창에서 대화를 실행하고 표시되는 프롬프트에 응답할 수 있습니다. 또한 테스트 로그를 통해 대화에 사용된 변수뿐만 아니라 기록된 메시지와 대화 중에 수행된 대화 작업을 볼 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
주제를 배포하려면 사용자가 사용할 수 있도록 주제를 복제하고 게시 합니다.

주제 복제 및 게시 가상 에이전트 **Lite**

사전 구축된 ITSM 가상 에이전트 Lite 주제를 복사하고 게시하여 사용자에게 배포합니다.

시작하기 전에
사전 구축된 ITSM 가상 에이전트 Lite 주제를 미리 봅니다(테스트).

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

프로시저

1. 테스트한 항목의 헤더 표시줄에 있는 삼중 점 아이콘 가상 에이전트 디자이너 에서 복제를 선택합니다.
   a. 팝업 창에서 복제된 주제의 이름을 입력합니다.
   b. 저장을 선택합니다.
   중복된 항목의 주제 속성 페이지(속성 탭)가 열립니다.

   주: 사전 구축된 주제는 복제할 수 있지만 사전 구축된 주제의 사본은 복제할 수 없습니다.

2. 필요에 따라 이러한 속성 필드를 변경합니다.

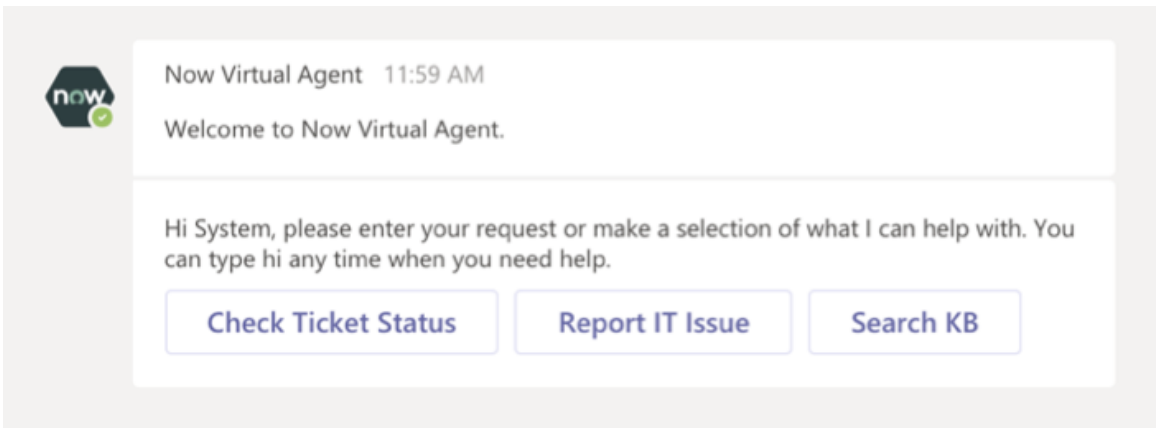
속성	설명
설명	주제에 대한 간략한 설명입니다.
키워드	주제와 연결되어 활성화되는 단어 또는 구입니다. 키워드를 추가, 변경 또는 삭제할 수 있습니다.
역할	최종 사용자가 주제를 보고 실행하기 위해 보유해야 하는 역할입니다. 주제가 공용인 경우(에서 인증 ServiceNow되지 않은 게스트 사용자를 비롯한 사용자가 사용할 수 있음) 공개 역할만 선택합니다.

3. 저장을 선택한 다음 삼중 점 아이콘과 게시를 차례로 선택하여 채팅 클라이언트에서 주제를 활성화하고 사용할 수 있도록 합니다.

결과
사용자가 를 실행하면 가상 에이전트채팅 클라이언트는 주제 선택 메뉴에 게시된 주제를 표시합니다. 사용자가 사용할 수 있는 주제가 3개 이하인 경우 메뉴 항목(주제)이 버튼으로 표시됩니다.

예를 들어, 통합에서 Microsoft Teams 주제 선택 메뉴에는 이 세 가지 주제가 버튼으로 표시됩니다.

채널의 주제 선택 **Microsoft Teams**



활성화 가상 에이전트 및 시작하기

대화형 인터페이스 콘솔을 사용하여 포털에 빠르게 추가하고가상 에이전트, 브랜딩을 구성하고, 인사말을 개인화하고, 사전 구축된 ITSM 가상 에이전트 대화를 사용할 수 있습니다.

제품에 대한 Now Assist 라이센스가 있는 경우 몇 분 만에 기술을 가상 에이전트 신속하게 배포할 Now Assist 수도 있습니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

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

시작하기 전에

에 대한 가상 에이전트라이센스가 있는 경우 다음 섹션은 조직에 대한 대화를 빠르게 시작하고 생성하는 데 도움이 됩니다.

에 대한 가상 에이전트라이센스가 없는 경우 사전 설치된 를 시도할 가상 에이전트 Lite수 있습니다. 가상 에이전트 Lite를 시작하는 방법에 대한 자세한 내용은 에 대한 빠른 시작 가상 에이전트 Lite 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 시작하기

1. 가상 에이전트 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 필요한 다른 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 해당 플러그인을 자동으로 활성화합니다.

2. 가상 에이전트 플러그인 설치

비즈니스 애플리케이션, NLU 도구 및 대화형 분석 대시보드에 대해 미리 정의된 대화를 설치합니다.

3. 포털에 봇 추가

웹 포털의 메뉴에 채팅 항목을 추가합니다. 나중에 다른 포털에 추가할 가상 에이전트 수 있습니다.

생성형 AI 대규모 언어 모델(LLM)을 기반으로 하는 대화의 경우 빠르게 설정하고 Now Assist가상 에이전트 포털에 추가할 수 있습니다. 포털에 추가하는 Now Assist가상 에이전트 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 도우미 구성.

4. 가상 에이전트 봇의 브랜딩 설정

최종 사용자에게 보이는 방식을 가상 에이전트 변경합니다. 색상을 변경하고, 회사 로고를 추가하고, 봇을 나타내는 아이콘을 변경할 수 있습니다.

를 가상 에이전트사용하는 Now Assist 경우 in 구성 프로세스 중에 모양과 느낌을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

5. 인스턴스에 대한 권장 주제 가져오기

주제 권장 사항 앱을 사용하여 조직에서 신속하게 구현할 수 있는 미리 빌드된 가상 에이전트 주제를 식별합니다.

자세히 알아보기

를 사용하여 가상 에이전트작업할 때 다른 기능을 구현하여 해당 기능을 확장할 수 있습니다. 예를 들어 다음을 수행할 수 있습니다.

- 가상 에이전트에서 Now Assist 구성
- 가상 에이전트 사용자를 위한 채팅 경험 설정
- 새로 작성 가상 에이전트 주제
- 변경 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 시스템 메시지
- AI 검색 사용
- 구현 자연어 이해 (NLU)
- 사용 가상 에이전트 라이브 에이전트 포함

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

- 가상 에이전트에서 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용
- 지역화 가상 에이전트 주제

가상 에이전트 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 필요한 다른 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 해당 플러그인을 자동으로 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
에 대한 가상 에이전트 구독이 있어야 Glide 가상 에이전트 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 찾습니다.

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

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

다음에 수행할 작업
사전 정의된 가상 에이전트 주제의 플러그인과 같은 관련 기능에 대한 추가 가상 에이전트 플러그인을 활성화합니다.

가상 에이전트 앱과 함께 설치되는 구성요소

Glide 가상 에이전트 [com.glide.cs.chatbot] 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할을 비롯하여 다양한 유형의 구성요소가 설치됩니다.

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

설치된 플러그인

다음 표에는 활성화할 가상 에이전트때 설치되는 플러그인이 나열되어 있습니다.

Glide 가상 에이전트와 함께 자동으로 설치되는 플러그인

플러그인	설명
대화형 분석 [com.sn.conversational.analytics]	ServiceNow 대화형 분석 앱을 활성화합니다.

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

Glide 가상 에이전트와 함께 자동으로 설치되는 플러그인

플러그인	설명
	주: 대화형 분석 앱에 대한 후속 업데이트는 에서 ServiceNow Store설치해야 합니다.
통합 - 다중 제공자 SSO(Single Sign-On) 설치 관리자 [com.snc.integration.sso.multi.installer]	SAML 또는 OIDC(OpenID Connect)를 사용하여 여러 자격 증명 제공자(IDP)에 대한 인증을 활성화합니다.
현지화 프레임워크 설치 〔com.glide.localization_framework.설치 프로그램〕	대화의 현지화를 가상 에이전트 위한 프레임워크를 제공합니다.
설정 주제에 대한 가상 에이전트 NLU 모델 [com.glide.cs.nlu.topics]	설정 항목에 대한 가상 에이전트 NLU 모델을 설치합니다.
Natural Language Understanding 서버에 대한 ServiceNow 프록시 에이전트 [com.glide.nlu.intent.discovery]	NLU 의도 디스커버리를 ServiceNow 위해 NLU 서버에 대한 연결을 활성화합니다. 가상 에이전트 및 다른 클라이언트에서 사용합니다. 활성화: • NLU 워크벤치 - 코어 [com.glide.nlu] • Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml] • NLU 제공자에 연결하기 위한 프록시 에이전트 [com.glide.nlu.proxy] - NLU 제공자에 연결하기 위한 프록시 에이전트입니다
IBM Watson Natural Language Understanding 서버에 대한 프록시 에이전트 [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	에 정의된 IBM Watson Assistant의도, 엔터티 및 발언을 사용할 수 있는 가상 에이전트 의도 및 엔터티 통합을 활성화합니다IBM Watson Assistant.
Microsoft LUIS 자연어 이해 서버에 대한 프록시 에이전트 [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Microsoft LUIS(Language Understanding Intelligent Service)에 정의된 의도, 엔터티 및 발언을 사용할 수 있도록 하는 가상 에이전트 Microsoft LUIS 통합을 활성화합니다.
ES Natural Language Understanding 서버에 대한 Google Dialogflow 프록시 에이전트 [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	ES에 Google Dialogflow 정의된 Google Dialogflow 의도, 엔터티 및 발언을 사용할 수 있는 가상 에이전트 ES 통합을 활성화합니다.
주제 권장 사항 [com.snc.va_topic_recommender]	ServiceNow 주제 권장 사항 앱을 활성화합니다. 주: 앱에 대한 주제 권장 사항 후속 업데이트는 에서 ServiceNow Store설치해야 합니다.

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

Glide 가상 에이전트와 함께 자동으로 설치되는 플러그인

플러그인	설명
실행 가능한 알림과 가상 에이전트 통합 com.glide.cs.actionable.notification	채널에서 실행 가능한 알림을 가상 에이전트 활성화합니다ServiceNow.

설치되는 역할

가상 에이전트 관리자 〔virtual_agent_admin〕 역할을 가진 사용자는 를 사용하여 가상 에이전트 디자이너주제(봇 대화)를 만들고 관리할 수 있습니다.

- 를 NLU 사용하는 자연어 이해경우 관리자 역할이 포함됩니다.
- 가상 에이전트 관리자에게 AI 검색 관련 테이블에 대한 액세스 권한이 부여되면 검색 애플리케이션 관리자 역할 〔search_application_admin〕이 포함됩니다.
- 가상 에이전트 관리자에게 엔터티 뷰 작업 매퍼 테이블에 대한 액세스 권한이 부여된 경우 EVAM 관리자 역할 〔evam_admin〕이 포함됩니다.
- 다국어 지원의 경우 localization_requestor 역할이 기본적으로 포함됩니다. 자세한 내용은 지역화 프레임워크 역할을 참조하십시오.
- virtual_agent_admin에 포함된 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 역할.

설치된 사용자

Glide Conversation Server 플러그인(com.glide.cs)은 사용자 [sys_user] 테이블에 가상 에이전트 사용자(virtual.agent)를 자동으로 설치합니다. 진행 중 가상 에이전트 상호 작용 이 가상 에이전트 사용자에게 할당됩니다. (AWA)를 사용하는 고급 작업 할당 경우 가상 에이전트 사용자에게 할당된 상호작용은 AWA에 의해 라우팅되지 않습니다. 가상 에이전트 사용자는 기본 웹 채팅 브랜딩 설정에서 가상 에이전트 사용자 프로파일을 봇 아바타와 연결하는 데도 사용됩니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
어댑터 구성 [sys_cs_adapter_configuration]	외부 공급업체 메시징 통합을 위한 기본 키워드, 레이블 및 메시지 값에 대한 기록을 저장합니다.
어댑터 구성 페이지 [sys_cs_adapter_configuration_page]	외부 공급업체 메시징 통합에 대한 구성을 저장합니다. 이 테이블은 다음에 대한 루트 테이블입니다. • 구성 - Slack 통합 [sys_cs_adapter_configuration_page_slack] • 구성 - Teams 통합 [sys_cs_adapter_configuration_page_teams] • 구성 - Workplace 통합 [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace] • 구성 - Facebook Messenger 통합 [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]
어댑터 메시지	어댑터 메시지를 저장합니다.

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

테이블	설명
[sys_cs_adapter_message]	
브랜딩 [sys_cs_branding_setup]	인스턴스에서 사용되는 웹 기반 채팅 클라이언트에 대한 다양한 브랜딩 구성을 저장합니다.
클라이언트 어댑터 [sys_cs_client_adapter]	각 어댑터 상태를 저장합니다.
소비자 채널 [sys_cs_consumer_channel]	소비자 채널 정보를 저장합니다.
소비자 장치 컨텍스트 [sys_cs_consumer_device_context]	소비자 장치 컨텍스트 정보를 저장합니다.
컨텍스트 항목 [sys_cs_context_topic]	채팅 전 설문 조사 답변을 기반으로 최종 사용자에게 표시되는 적절한 대화 주제를 결정하기 위한 다양한 구성을 저장합니다.
대화 [sys_cs_conversation]	인스턴스의 각 대화에 대한 기록을 저장합니다. 각 기록에는 대화 작업(sys_cs_conversation_task) 및 대화 메시지(sys_cs_message) 관련 목록이 포함되어 있으며, 이 목록에는 실행된 모든 주제와 대화에 제공된 관련 메시지가 표시됩니다.
대화 소비자 [sys_cs_consumer]	대화에서 사용자를 나타내는 기록을 저장하고 해당 사용자에 대해 연결된 sys_user 기록을 참조합니다.
대화 서버 필드 스크립트 확인 도구 [sys_cs_field_script_validator]	텍스트 형식 확인 규칙과 기본 오류 메시지를 저장합니다. 읽기 전용입니다.
사용자 지정 통제 [sys_cs_custom_control]	사용자 지정 통제를 식별합니다.
사용자 지정 통제 정의 [sys_cs_custom_control_definition]	클라이언트 유형(예: 웹 또는 모바일)을 사용자 지정 컨트롤에 바인딩합니다.
대화 미디어 [sys_cs_media]	대화에 첨부된 미디어는 sys_attachment에 저장되며 이 테이블에 연결됩니다.
대화 메시지 [sys_cs_message]	대화의 각 메시지에 대한 기록을 저장합니다. 대화 플로우의 각 주제에 대해 표시되는 메시지를 표시합니다.
대화 서버 핸드 오프 연결 [sys_cs_connect_handoff]	대화 및 커넥트/작업 공간 대화의 매핑을 가상 에이전트 저장합니다.
대화 세션	각 대화에 대한 기록을 저장합니다.

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

테이블	설명
[sys_cs_session]	
대화 작업 [sys_cs_conversation_task]	각 대화 작업에 대한 기록을 저장합니다. 각 기록에는 대화 플로우가 표시되며, 여기에는 대화 중에 실행되는 여러 주제가 포함될 수 있습니다.
대화 작업 FDIH 발동 [sys_cs_fdih_invocation]	대화에서 작업 또는 하위 플로우에 대한 워크플로우 스튜디오 호출 상태를 추적합니다.
대화 벤더 [sys_cs_vendor]	벤더 정보를 저장합니다.
CS 소비자 계정 [sys_cs_consumer_account]	외부 공급업체 사용자 정보를 저장합니다.
사용자 지정 인사말 및 설정 [sys_cs_context_profile]	컨텍스트 기반 채팅 경험을 위한 프로필 기록을 저장합니다. 다음 하위 테이블의 사용자 지정 항목을 포함합니다. • 설정 주제 [sys_cs_context_profile_topic] - 각 설정 주제 유형에 사용되는 설정 주제를 저장합니다. • 승격된 항목 [sys_cs_context_profile_promotion] - 가상 에이전트 클라이언트에 강조 표시된 항목을 저장합니다. • 검색 프로파일 [sys_cs_context_profile_search] - 관련 채팅 경험을 위한 AI 검색 프로파일을 저장합니다.
사용자 지정 통제 [sys_cs_custom_control]	사용자 지정 입력 및 응답 컨트롤을 저장합니다.
사용자 지정 통제 정의 [sys_cs_custom_control_definition]	클라이언트 유형(예: 웹 채팅 클라이언트)을 사용자 지정 컨트롤에 바인딩합니다. 사용자 지정 컨트롤에 대해 정의된 채널, 도메인 및 사용자 인터페이스 구성요소를 저장합니다.
일반 설정 [sys_cs_general_settings]	NLU 구성에 대한 기록을 저장합니다.
라이브 에이전트 설정 [sys_cs_live_agent_setup]	큐 정보와 함께 설정을 저장합니다 라이브 에이전트 .
Live Agent 지원 큐 캐시 [sys_cs_support_queue_cache]	지원 큐 대기 시간에 사용되는 데이터베이스 캐시입니다.

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

테이블	설명
NLU 드라이버 열기 [open_nlu_driver]	인스턴스에 사용되는 NLU 서비스 제공자의 기록을 저장합니다. 기본 시스템 NLU 제공자 및 설치된 기타 서비스(예: IBM Watson NLU)를 식별합니다.
NLU 드라이버 HTTP 연결 열기 [open_nlu_driver_http_connection]	NLU 서비스 제공자에 대한 모든 HTTP 연결 참조를 저장합니다.
NLU 드라이버 언어 열기 [open_nlu_driver_language]	NLU 서비스 제공자(ServiceNow NLU, IBM Watson Assistant 및 MS LUIS)의 언어 코드를 나열합니다. 드라이버 코드 및 관련 언어를 식별합니다.
NLU 예측 엔터티 피드백 열기 [open_nlu_predict_entity_feedback]	NLU 엔터티 예측 결과에 대한 응답으로 애플리케이션에서 가져온 처리를 저장합니다. 예를 들어, 가상 에이전트 목표는 예측된 NLU 엔터티를 주제의 가상 에이전트 입력 변수에 매핑하는 것입니다.
NLU 예측 의도 피드백 열기 [open_nlu_predict_intent_feedback]	NLU 의도 예측 결과에 대한 응답으로 애플리케이션에서 가져온 처리를 저장합니다. 예를 들어, 가상 에이전트 목표는 예측된 NLU 의도를 주제에 매핑하는 가상 에이전트 것입니다.
게시된 주제 [sys_cb_design_topic]	설계 주제 정의를 저장하고 런타임 주제를 참조합니다.
세션 바인딩 [sys_cs_session_binding]	세션 바인딩 및 AMB 채널 정보를 저장합니다.
구성 - Slack 통합 [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	sys_cs_adapter_configuration_page 테이블을 확장합니다. 메시징 애플리케이션에 대한 Slack 구성을 저장합니다.
구성 - Facebook Messenger 통합 [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	sys_cs_adapter_configuration 페이지 테이블을 확장합니다. 메시징 애플리케이션에 대한 Facebook Messenger 구성을 저장합니다.
팀 어댑터 구성 페이지 [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	sys_cs_adapter_configuration_page 테이블을 확장합니다. 메시징 애플리케이션에 대한 Microsoft Teams 어댑터 구성을 저장합니다.
작업 공간 어댑터 구성 페이지 [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	sys_cs_adapter_configuration_page 테이블을 확장합니다. 메시징 애플리케이션에 대한 Workplace 어댑터 구성을 저장합니다.
벤더 클라이언트 어댑터 구성 [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	타사 메시징 애플리케이션에 대한 어댑터 구성을 저장합니다.
주제 [sys_cb_topic]	각 항목에 대한 레코드(디자인 타임 정의)를 저장합니다.

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

테이블	설명
주제 [sys_cs_topic]	런타임에 sys_cb_topic의 주제 인스턴스를 저장합니다. 이 테이블의 기록은 12시간마다 정리됩니다.
주제 범주 [sys_cb_topic_category]	설정 주제 및 간단한 대화 주제와 같은 다양한 유형의 주제를 식별하는 모든 범주를 저장합니다. 관리자가 정의한 사용자 지정 범주도 포함됩니다.
항목 라이브러리 사용 [sys_cs_topic_library_usage]	게시된 주제 블록에 대한 참조를 저장합니다.
벤더 컨텍스트 구성 [sys_cs_vendor_context_configuration]	벤더별 장치 컨텍스트 정보를 저장합니다.
가상 에이전트 컨텍스트 [sys_cs_virtual_agent_context]	컨텍스트 변수를 저장합니다 가상 에이전트 .

설치되는 속성

속성	설명
com.glide.cs.branding.msg_delay	봇 메시지 사이의 최소 지연 시간
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	입력 애니메이션을 표시하기 전의 최소 지연
com.glide.cs.conversation_faulted_reason	대화에 오류가 있을 때 다음 기본 메시지를 표시하는 메시지입니다. ### ## # ####.
com.glide.cs.general.error_message	일반 오류 메시지
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	Live Agent를 설정하지 않은 경우의 오류 메시지
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	라이브 에이전트로 넘길 때 표시할 메시지
com.glide.cs.general.support_email	일반 지원 이메일
com.glide.cs.general.support_hours	일반 지원 시간
com.glide.cs.일반.support_phone	일반 지원 전화번호
com.glide.cs.global_configuration	기본 구성 페이지(sys_cs_configuration_page)의 sys_id
com.glide.cs.javascript.reserved_words	JavaScript의 예약어는 vaInputs 이름 또는 vaVars 이름으로 사용될 수 없음
com.glide.cs.live_agent_queue	가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 대화가 전환될 때 사용자가 전송하는 채팅 큐입니다. 이 기본 큐는 주제에서 사용할 특정 큐를 지정하지 않는 한 사용됩니다.
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	부분 일치, 음성 일치 및 맞춤법 검사가 작동하기 전에 사용자가 키워드 검색에 입력해야 하는 최소 문자 수입니다.

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

속성	설명
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	예로 설정할 경우 주제 검색에 대해 부분 일치 검색을 사용합니다.
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	true로 설정하면 주제 검색에서 음성 검색을 사용할 수 있습니다.
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	예로 설정하면 주제 검색에 대체 검색 맞춤법을 사용할 수 있습니다.

가상 에이전트 역할

가상 에이전트 관리자로 작업하는 가상 에이전트 사용자를 위해 여러 역할을 추가합니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

역할 설명

앱과 함께 설치되는 역할이 아래 목록과 함께 다음 정보와 함께 가상 에이전트 나열됩니다.

역할 이름 〔name〕

역할의 이름입니다. 괄호 안의 텍스트는 역할 〔sys_user_role〕 테이블의 이름 필드와 일치합니다.

설명

역할과 해당 용도에 대한 설명입니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

고려 사항

관리자에 대한 경고 또는 기타 고려 사항입니다.

설치된 역할

주:

개별 사용자가 아닌 특정 가상 사용자에 필요한 모든 역할을 포함하는 그룹을 생성하여 사용자 관리를 단순화합니다. 그런 다음 개별 사용자를 해당 그룹에 할당할 수 있습니다. 사용자가 새 역할로 전환하면 그룹 구성원 자격을 다시 할당하고 사용자가 예기치 않은 역할을 유지하는 시나리오를 방지할 수 있습니다.

사용자, 그룹 및 역할 관리에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

문제 자동 해결 관리자 **[iar_admin]**

, 이메일 또는 SMS로 가상 에이전트자동화된 작업 해결 메시지의 전달을 구성합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- *evam_admin*
- *search_application_admin*

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

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

채팅 설문 조사 관리자 **[chat_survey_admin]**

사용자 경험에 대한 피드백을 수집하거나 에 정의된 고급 작업 할당채팅 큐에 대한 사후 채팅 설문 조사를 통제하고 구성합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: survey_admin.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

작업 디자이너 **[action_designer]**

관련 단계 시퀀스로 작업을 자동화하기 위해 앱을 시작합니다 작업 디자이너 .

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

EVAM 관리자 **[evam_admin]**

Entity View Action Mapping액세스 , 카드 또는 목록에서 다양한 데이터 소스의 표시를 표준화합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

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

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

가상 에이전트 브랜딩 **[va_branding]**

스크립팅된 REST API를 통해 브랜딩 설정을 가져옵니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

활동 구독 관리자 **[actsub_admin]**

구독 가능 객체를 작성하고 해당 객체에 대한 활동을 구독합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

플로우 디자이너 **[flow_designer]**

앱을 시작하여 플로우 디자이너 다단계 워크플로우를 생성합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

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

- *decision_table_reader*
- *flow_operator*
- *rest_api_builder*

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

Automated Test Framework Designer [atf_test_designer]

인스턴스를 변경한 후 적절한 인스턴스 기능을 확인하기 위해 자동화된 테스트를 만들고 실행합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: impersonator.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

NLU 관리자 [nlu_admin]

에서 모델 및 관련 의도를 NLU 워크벤치작성합니다NLU.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- *sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin*
- *nlu_editor*
- *nlu_user*

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

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

외부 애플리케이션 설치 관리자 **[external_app_install_admin]**

, Microsoft Teams및 Workplace와 같은 Slack외부 앱을 설치합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

이 역할이 할당된 모든 사용자는 다른 주제가 가상 에이전트 디자이너 참조하거나 의존성으로 있는 주제를 포함하여 시스템에서 생성된 주제를 변경하거나 삭제할 수 있습니다.

ACE(자동화된 고객 경험) 사용자 **[sn_ace.ace_user]**

ACE 기록에 액세스하고 읽습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

대화형 인터페이스 안내 설정 관리자 **[sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]**

사용자가 재료 롤아웃 대화형 인터페이스 을 계획하는 데 도움이 되는 안내 설정을 작성하고 라이브로 전환하기 위한 기본 구성을 수행합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

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

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

현지화 요청자 **[localization_requestor]**

번역 요청을 생성하고 .현지화 프레임워크

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

셀프 서비스 관리자 **[sn_ssa_core.self_service_manager]**

패턴 및 활동 구성과 편향 데이터 테이블에 대해 CRUD 작업을 수행합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

이미지 관리자 **[image_admin]**

이미지 [db_image] 테이블의 이미지 파일을 관리합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

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

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

검색 애플리케이션 관리자 **[search_application_admin]**

[sys_search_context_config], [sys_search_source], [m2m_search_context_config_search_source], [sys_search_facet] 및 〔sys_search_filter〕를 포함한 검색-UX 관련 구성 테이블에 데이터를 삽입, 업데이트 및 삭제합니다. 구성을 수행하기 AI 검색 위해 이 역할에는 AI 검색 관리자 [ais_admin] 역할이 포함됩니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- *ais_admin*
- *personalize_dictionary*

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

채팅 분석 관리자 **[chat_analytics_admin]**

대화형 분석 대시보드를 설정하고, 컨텐츠를 재구성하고, 깔때기형을 생성하여 대화 플로우의 성과를 검토합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: chat_analytics_viewer.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

가상 에이전트 플러그인 설치

비즈니스 영역에 대한 플러그인을 설치합니다 가상 에이전트 . 이러한 플러그인에는 케이스 생성 또는 업데이트, 자주 묻는 질문에 대한 답변 제공 등 사용자가 일반적인 셀프 서비스 작업을 수행하는 데 도움이 되는 미리 정의된 대화와 가상 에이전트 자산이 포함되어 있습니다.

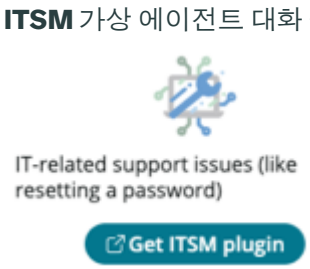
시작하기 전에
가상 에이전트 활성화.

필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 홈.
2. 봇이 지원할 요청 유형 선택에서 사용 가능한 플러그인(예: **Get ITSM plugin**)을 선택합니다.



3. 의 ServiceNow Store 지시를 따르고 메시지가 표시되면 옵트인을 선택합니다.
4. 옵션: 추가 플러그인을 설치하려면 이 단계를 반복합니다.

다음에 수행할 작업
사용 가능한 가상 에이전트 플러그인에 대한 자세한 내용은 해당 미리 빌드된 가상 에이전트 주제, 주제 블록 및 ServiceNow NLU 모델문서를 참조하십시오가상 에이전트용 추가 플러그인.

가상 에이전트용 추가 플러그인

활성화 가상 에이전트후 추가 플러그인을 활성화하여 대화 디자인을 위한 다른 기능을 활성화할 수 있습니다.

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

플러그인	설명
• Human Resources Service Delivery: HR Service Delivery 가상 에이전트 대화 [sn_hr_va] ServiceNow 스토어 • 를 통해 제공되는 ITSM 가상 에이전트 대화 [sn_itsm_va] ServiceNow 스토어 • CSM 가상 에이전트 대화 [com.sn_csm.virtualagent]	사용 사전 정의된 가상 에이전트 대화, 재사용 가능한 주제 블록 및 사전 구축된 ServiceNow NLU 모델 고객 서비스 관리, HR 서비스 제공 및 IT 서비스 관리 애플리케이션용 • Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot) 플러그인을 활성화해야 합니다. • (com.snc.nlu_studio) 플러그인을 자동으로 활성화합니다 NLU 워크벤치 . • 서비스 관리 가상 에이전트 Topic Blocks(com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) 플러그인을 자동으로 활성화합니다. 컨텍스트 검색과 같은 일반적인 주제 블록을 포함합니다.
NLU 워크벤치 [com.snc.nlu_studio]	에서 사용하는 사용자 지정 ServiceNow NLU(자연어 이해) 모델을 만들 수 있습니다 가상 에이전트.

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

플러그인	설명
NLU 워크벤치 - 고급 기능 [com.snc.nlu.workbench.advanced]	상충 검토, 배치 테스트 및 모델 성능 기능을 제공하여 기능을 NLU 워크벤치 확장합니다. 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow# Store.
대화형 분석 대시보드 [com.sn.conversational.analytics]	사용자 문제를 얼마나 잘 가상 에이전트 이해하고 해결했는지 확인할 수 있도록 사용자 상호작용에 대한 인사이트를 제공합니다.

미리 빌드된 가상 에이전트 주제, 주제 블록 및 **ServiceNow NLU** 모델

미리 빌드된 가상 에이전트 대화(주제), 재사용 가능한 주제 블록 및 ServiceNow NLU 모델을 플랫폼 및 다양한 비즈니스 애플리케이션(고객 서비스 관리HR 서비스 제공예: , IT Service Management 등)에 사용할 수 가상 에이전트 있습니다.

이러한 미리 정의된 대화는 사용자가 케이스 생성 또는 업데이트, 자주 묻는 질문에 대한 답변 제공 등 각 비즈니스 영역에서 일반적인 셀프 서비스 작업을 수행하는 데 도움이 됩니다. 미리 작성된 주제 블록은 특정 기능이나 작업을 수행하는 재사용 가능한 구성요소(하위 플로우와 유사)이며 대화 주제에 추가할 수 있습니다. 사전 구축된 NLU 모델은 사용자 요청을 이해하고 처리하는 데 가상 에이전트 필요한 비즈니스별 언어 이해를 정의합니다. 모델의 각 NLU 의도는 단일 가상 에이전트 대화 주제에 매핑됩니다.

사전 구축된 주제 및 주제 블록 요약

다양한 ServiceNow 애플리케이션에서 제공하는 미리 빌드된 가상 에이전트 주제 및 주제 블록에 대한 자세한 내용은 해당 애플리케이션의 설명서를 참조하십시오. 예를 들어, CSM, HRSD 및 ITSM 애플리케이션은 다음 섹션에서 사전 구축된 주제에 대한 정보를 제공합니다.

미리 정의된 주제 및 주제 블록	활성화
고객 서비스 가상 에이전트 대화	플러그인 이름: com.sn_csm.virtualagent 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 플러그인 활성화 .
Field Service Virtual Agent 대화	에서 가상 에이전트 대화용 Field Service Virtual Agent 대화 및 Field Service NLU 모델 앱을 ServiceNow Store. 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.
인사 관리 가상 에이전트 대화	에서 HR Service Delivery Virtual Agent Conversations 앱을 ServiceNow Store요청합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에

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

미리 정의된 주제 및 주제 블록	활성화
	요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.
ITSM 가상 에이전트 대화	에서 ServiceNow StoreITSM 가상 에이전트 및 가상 에이전트 대화용 ITSM NLU 모델을 요청합니다. 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.
법무 가상 에이전트 대화	에서 ServiceNow Store법무 가상 에이전트 대화를 요청합니다. 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.
가상 에이전트 플랫폼 주제 및 주제 블록 • 가상 에이전트 디자이너 설정 주제 • 가상 에이전트 사전 구축 주제 블록 (예: 에이전트 가용성, AI 검색 및 FAQ 대화 작성기)	플러그인 이름: com.glide.cs.chatbot 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 플러그인 활성화 .

주: CSM, HR 서비스 제공 및 ITSM 미리 정의된 대화를 위한 플러그인도 사전 구축된 ServiceNow NLU 모델과 주제 블록을 설치합니다. Glide 가상 에이전트 플러그인은 설정 주제와 플랫폼 주제 블록에 대해 사전 구축된 NLU 모델을 설치합니다.

플러그인 또는 앱을 설치한 후 를 사용하여 가상 에이전트 디자이너주제 및 주제 블록을 미리 보기(테스트)할 수 있습니다. NLU 지원 주제가 NLU 모델의 의도 ServiceNow 와 연결된 경우 가상 에이전트 디자이너를 사용하거나 ServiceNow NLU 워크벤치 그 내에서 사전 구축된 NLU 모델에서 의도, 발화 및 엔터티를 검토할 수 있습니다.

에서 사전 빌드된 주제 및 주제 블록 작업 가상 에이전트 디자이너

- 주제 및 주제 블록 미리 보기 – 사전 구축된 주제에 대한 플러그인을 설치한 후 관리자 또는 가상 에이전트 관리자는 홈페이지에서 가상 에이전트 디자이너 사전 구축된 주제 및 주제 블록에 액세스할 수 있습니다. 주제를 선택하고 플로우 탭에서 테스트를 선택합니다. 테스트 창에서 실행되는 대화를 검토하여 사용할 주제와 주제 블록을 결정합니다.

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

- 사전 구축된 주제 및 주제 블록 사용 – 사전 구축된 주제 및 주제 블록은 읽기 전용이며 변경할 수 없지만 필요에 따라 복제 하고 수정하여 재사용할 수 있습니다. 중복된 주제를 테스트하고 클라이언트에 배포할 가상 에이전트 준비가 되면 주제를 게시 합니다. 마찬가지로 중복된 주제 블록을 테스트한 후 대화(통화) 주제에 사용할 수 있도록 게시합니다.

주제 생성, 테스트(미리 보기), 복제 및 게시에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 시작하기. 주제 블록 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화.

에서 사전 구축된 **ServiceNow NLU** 모델 작업 **ServiceNow NLU** 워크벤치

- 사전 구축된 NLU 모델 검토 – 미리 정의된 주제에 대한 플러그인을 설치한 후 에서 NLU 워크벤치사전 구축된 모델을 볼 수 있습니다. 애플리케이션을 위해 ServiceNow 사전 구축된 NLU 모델은 사전 정의된 주제에 사용되는 의도, 엔터티 및 발언을 정의합니다. 이러한 모델도 교육 및 게시됩니다. 가상 에이전트 디자이너에서 사전 구축된 모델에 대한 발화를 검토할 수도 있습니다. 그러나 미리 빌드된 모델을 복사하려면 NLU 워크벤치.
- 사전 구축된 NLU 모델 복제 – 사전 구축된 NLU 모델은 읽기 전용이며 편집할 수 없지만 다음을 수행할 수 있습니다 .NLU 모델 사전 구축된 NLU 모델을 복제하여 고유한 NLU 모델을 생성하고 임포트 NLU 의도 사전 구축된 모델 또는 에서 생성하는 NLU 워크벤치다른 NLU 모델에서.

NLU 모델 생성, 교육 및 게시 ServiceNow 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 자연어 이해 .

가상 에이전트 구성

가상 에이전트 직원, IT 팀 및 고객에게 지원을 제공하는 데 필요한 기능, 구성요소 및 통합을 구성합니다.

를 대화형 인터페이스 콘솔 사용하여 를 활성화하고 구성합니다 가상 에이전트. 콘솔의 일반 설정 중 일부는 와 같은 에이전트 채팅다른 애플리케이션과 공유됩니다.

일반 채팅 설정

하고 싶어요...	다음 주제를 참조하십시오.
채팅 클라이언트 표시 옵션	
내 봇 브랜딩	채팅 클라이언트 브랜딩
최소화된 채팅 창에서 새 메시지 또는 읽지 않은 메시지 미리 보기	채팅 위젯에서 메시지 미리 보기 사용
대화 라우팅	
외부 공급업체 메시징 앱에서 실행되도록 내 봇 구성	메시징 앱과 통합 가상 에이전트.
사전 채팅 설문 조사 생성	사전 채팅 설문 조사 구성 정의
컨텍스트 변수를 생성하고 사용하여 채팅 관련 정보 저장	채팅 관련 정보를 저장하기 위한 컨텍스트 변수 구성
다른 ServiceNow 앱을 통해 사용자에게 콜백 옵션을 표시하거나 알립니다.	옴니채널 콜백
주제 컨텍스트 의도 구성	주제 컨텍스트 의도 구성 정의
시스템 작업	

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

일반 채팅 설정

하고 싶어요...	다음 주제를 참조하십시오.
시스템 채팅 메시지 수정	변경 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 시스템 메시지
채팅 창에서 링크를 여는 방법 지정	의 URL 탐색 대화형 인터페이스
중요한 데이터를 탐지하도록 내 봇 구성	중요한 데이터 핸들러 구성 주: 이 기능은 향후 사용 중단 예정입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 설치할 수 없지만 지원은 계속 제공됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오. 데이터 개인정보 보호 애플리케이션을 대체로 설치합니다. 자세한 내용은 데이터 개인정보 보호 문서를 참조하십시오.
비활성 상태일 때 읽지 않은 메시지에 대한 이메일 요약을 사용자에게 보냅니다.	누락된 채팅 활동 이메일 보내기

가상 에이전트 설정

하고 싶어요...	다음 주제를 참조하십시오.
내 데이터를 기반으로 주제에 대한 가상 에이전트 권장 사항 가져오기	에 대한 빠른 시작 주제 권장 사항
주제에 대한 가상 에이전트 성능 추적 구성	편향 구성 및 패턴 생성
주제 검색에 자연어 이해(NLU) 사용	구성 자연어 이해 위치 가상 에이전트 모델 생성 (NLU 워크벤치 사용)
사용자 지정 인사말 및 설정 주제 생성	가상 에이전트 채팅 경험 구성
먼저 라우팅할 문제를 결정합니다.가상 에이전트	시뮬레이션 구성 및 실행 문제 자동 해결
에서 사용자에게 알림 전송 가상 에이전트	알림 구성 가상 에이전트 알림 사용 가상 에이전트
AI 검색을 사용하여 다음에 대한 대체 결과 반환 가상 에이전트	를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색
주제를 탐지하고 다른 언어로 동적으로 번역 가상 에이전트 합니다.	향상된 채팅 대화에서 가상 에이전트 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용

가상 에이전트 보안

인스턴스에 대한 플랫폼 강화는 에 의해 가상 에이전트활용되므로 전체 플랫폼 강화 권장 사항을 따라야 합니다. 자세한 내용은 인스턴스 보호 문서를 참조하십시오.

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

가상 에이전트 채팅 경험 사용자 지정

대화를 시작하는 가상 에이전트컨텍스트에 따라 최종 사용자에 대해 서로 다른 채팅 환경을 만듭니다.

채팅 경험 작동 방식

채팅 경험은 봇 대화의 구조(주제 설정), 사용자에게 표시되는 초기 주제 세트(승격된 주제), AI 검색 대화에 검색 결과를 표시하기 위한 구성을 정의합니다. 가상 에이전트 은 사용자(관리자 및 주제 작성자)가 로 사용자 경험을 가상 에이전트제어하는 데 사용할 수 있는 사전 구성된 기본 채팅 환경을 제공합니다.

기본 채팅 환경을 구성하고 사용 중인 서비스 포털 또는 채널과 같이 다양한 사용자가 실행하는 가상 에이전트컨텍스트에 맞게 조정된 사용자 지정 채팅 환경을 만들 수도 있습니다. 사용자 지정 채팅 환경은 기본 채팅 경험 설정을 상속하지만 지정된 컨텍스트에 필요한 경우 기본값을 재정의할 수 있습니다.

주: 를 사용하는 가상 에이전트 Lite경우 기본 채팅 환경에서 특정 설정 주제를 구성할 수 있지만 사용자 지정 채팅 환경을 만들 수는 없습니다.

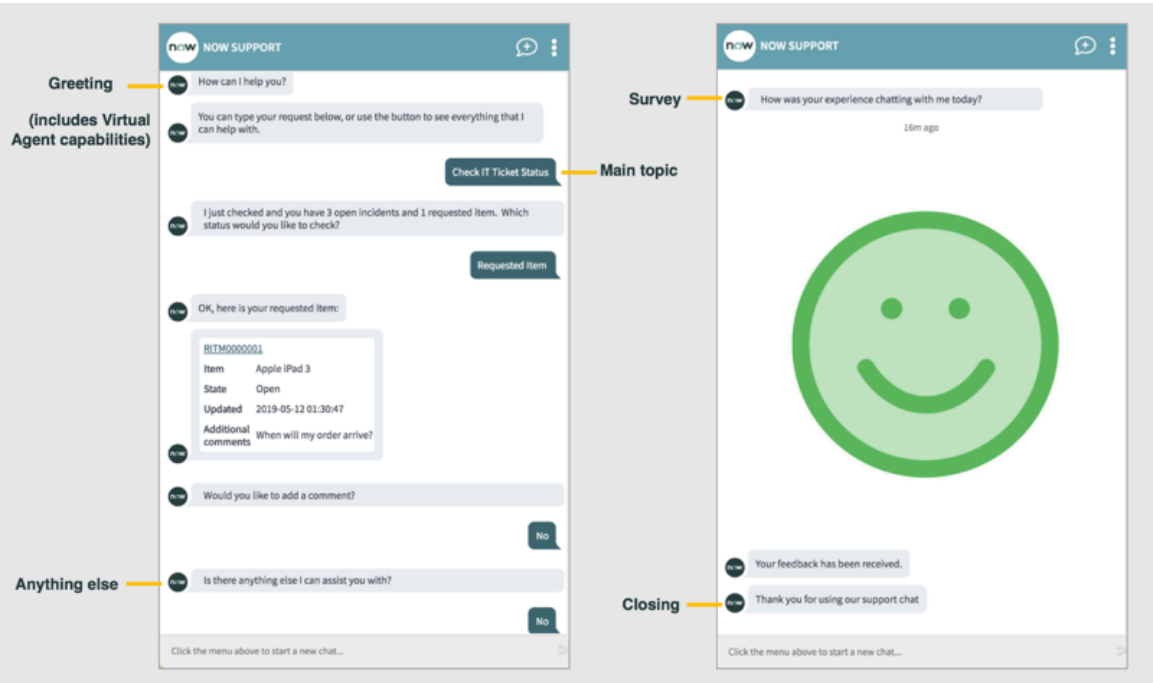
채팅 경험은 설정 주제, 승격된 주제 및 검색 프로파일로 구성됩니다.

주제 설정

가상 에이전트 는 대화를 시작하기 위한 환영 인사말, 대화 맺음과 같은 일반적인 대화 요소를 제공하여 가상 에이전트 대화에 자동으로 포함합니다. 설정 주제라고 하는 이러한 사전 구축 요소는 모든 대화에 적용되는 기본 대화 구조의 일부입니다. 및 가상 에이전트 Lite와 함께 가상 에이전트 설치됩니다.

이러한 설정 주제는 컨텍스트, 발언(NLU가 활성화된 경우), 주제 설명(LLM이 활성화된 경우) 또는 사용자가 대화 중에 입력하는 키워드에 따라 대화의 적절한 지점에서 자동으로 실행됩니다.

대화의 주제 설정 예시



가상 에이전트 은 다음과 같은 유형의 사전 구축된 설정 주제를 제공합니다.

기계번역

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

주제 설정	설명
인사말	사용자에게 환영 인사말을 표시하고, 사용자에게 요청을 입력하거나 지원할 수 있는 항목을 확인하도록 요청합니다.
가상 에이전트 피드백 제공	대화가 끝나기 전에 대화 경험에 대한 사용자 피드백을 얻을 수 있는 설문 조사를 표시합니다.
라이브 에이전트 지원	사용자가 라이브 에이전트 전송을 요청하고 라이브 에이전트가 지원할 수 있는 항목을 볼 수 있습니다.
가상 에이전트 기능	가상 에이전트가 도움이 될 수 있는 항목의 목록을 제공합니다.
오류 처리 항목	복구할 수 없는 시스템 오류가 발생하고 사용자를 라이브 에이전트로 전송할 때 표준 오류 메시지를 표시합니다.
대화 종결	대화를 종료하는 클로징 메시지를 표시합니다.
AI 검색 대체	가상 에이전트가 일치하는 의도 및 주제 또는 키워드를 찾을 수 없는 경우 사용자에 대한 AI 검색 결과를 생성합니다.
주제 폴백	가상 에이전트가 사용자 입력 또는 선택을 이해하지 못하는 경우 사용자에게 다른 요청을 입력하거나 다른 주제를 선택하도록 요청하는 표준 메시지를 표시합니다.
기타 항목	작업이나 요청을 완료한 후 가상 에이전트는 사용자에게 다른 요청이나 작업과 관련하여 추가 지원이 필요한지 묻습니다.

NLU 대화에서 설정 주제에는 해당 의도(설정 주제에 대해 사전 구축된 NLU 모델에 설정됨)와 키워드가 있습니다. 가상 에이전트 는 사용자가 다음과 같은 특정 설정 주제를 실행하기 위해 입력할 수 있는 발언 또는 키워드를 인식합니다. 가상 에이전트 역량(도움말) 주제 또는 라이브 에이전트 지원 주제. LLM 대화에 대한 주제 설정은 LLM이 주제 디스커버리에 사용하는 의도로 자체 설명을 사용합니다.

사전 구축된 설정 주제를 미리 보고(테스트) 작동 방식을 확인할 수 있습니다. 가상 에이전트 디자이너 홈페이지에서 필터 아이콘 사용하여 설정 주제에 대해서만 정렬한 다음 테스트할 설정 주제를 선택합니다. 사전 구축된 주제는 읽기 전용이지만 필요한 경우 복제, 사용자 지정(수정) 및 게시할 수 있습니다.

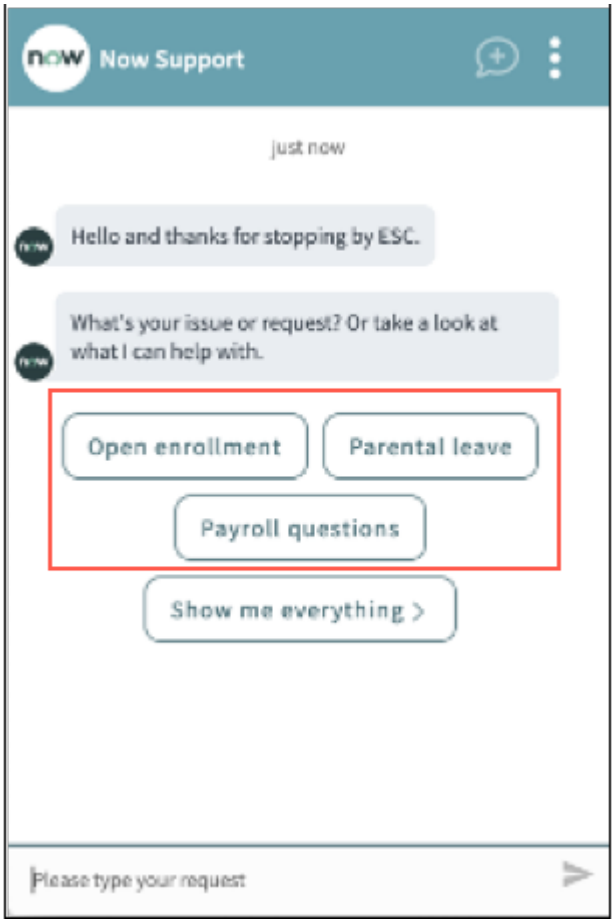
승격된 항목

채팅 창의 모두 표시 버튼 앞에 표시된 사용자와 관련된 최대 6개의 주제 컬렉션을 표시할 수 있습니다. 채팅 환경에서 이러한 승격된 주제를 사용하여 사용자가 지정된 컨텍스트에 사용되는 주제에 빠르고 편리하게 액세스할 수 있도록 할 수 있습니다.

주: 일부 클라이언트에서는 승격된 주제가 지원되지 않을 수 있습니다.

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

승격된 항목 예제



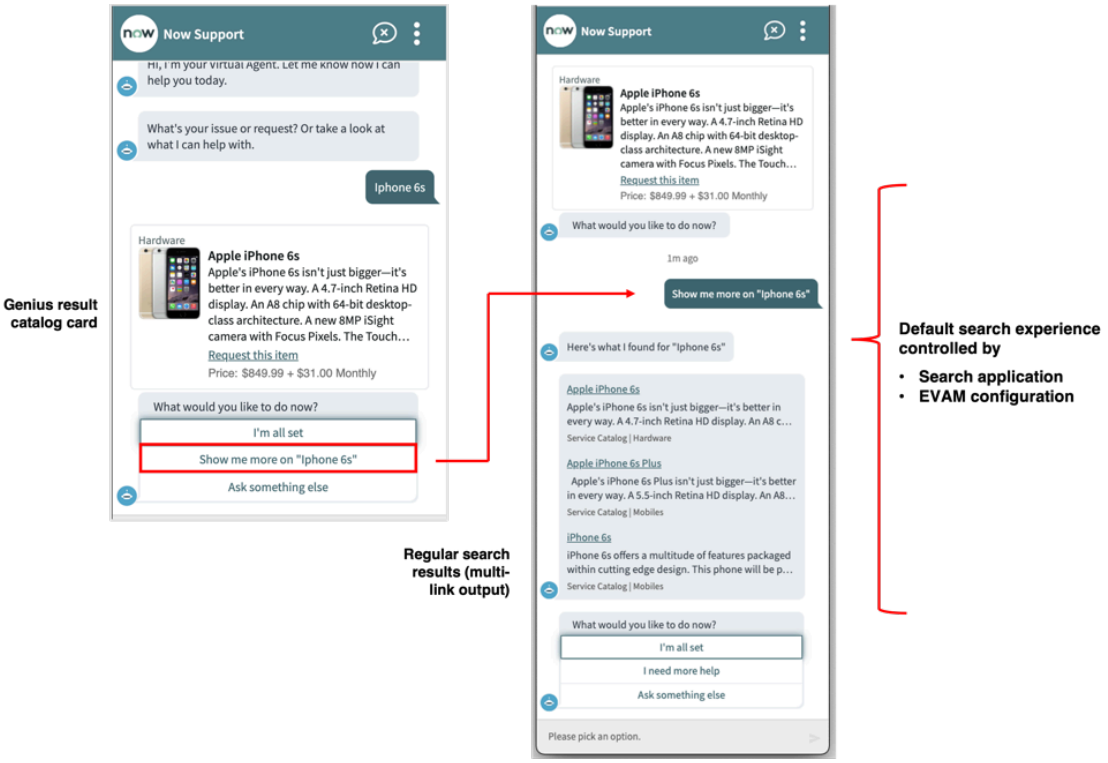
자세한 내용은 에서 LLM 대화형 하위 플로우, 작업 및 주제를 승격하거나 강등합니다. 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

검색 프로필

검색 프로파일은 AI 검색 애플리케이션에 대해 검색 결과가 생성되는 방법을 가상 에이전트 정의합니다. 검색 애플리케이션의 구성은 사용할 검색 프로파일을 지정하고 생성된 결과가 사용자에게 표시되는 방식도 결정합니다. 가상 에이전트 은 검색에 사용되는 데이터 소스를 제어하는 기본 검색 애플리케이션 구성과 검색 프로파일을 사용합니다. 해당 UI 구성(엔터티 뷰 작업 매핑 애플리케이션에서 설정됨)은 Genius 결과 대답 카드와 다중 링크 출력에 표시되는 검색 결과를 제어합니다. 이러한 구성은 적절한 주제를 확인할 수 없는 경우 가상 에이전트 대체로 생성된 검색 결과에도 적용됩니다. 자세한 내용은 를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색 문서를 참조하십시오.

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

AI 검색 결과 예시



채팅 경험 시작하기

다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정을 클릭한 다음 가상 에이전트를 선택합니다. 사용자 지정 인사말 및 설정 타일을 사용하여 기본 및 사용자 지정 채팅 환경을 관리합니다. 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 설정 주제, 승격된 주제 및 사용된 검색 기준을 포함하여 기본 채팅 환경을 구성합니다. 예를 들어 피드백 설정 주제를 활성화 가상 에이전트 하여 모든 봇 대화에 적용할 수 있습니다.
- 최종 사용자가 실행하는 가상 에이전트컨텍스트에 따라 서로 다른 사용자 지정 채팅 환경을 생성합니다. 사용자 지정 채팅 환경에서 정의하는 설정은 기본 채팅 환경을 재정의합니다.

설정 주제에 대한 작업

설정 주제는 환영 인사말이나 대체 응답 등 모든 대화에 적용되는 표준 대화 구조의 일부입니다. 설정 주제는 사용자가 입력한 컨텍스트, 키워드 또는 발언 및 설정 주제에 대해 지정된 조건에 따라 대화의 적절한 지점에서 실행됩니다.

사용자 지정 인사말 및 설정 옵션을 사용하여 채팅 환경에서 설정 주제를 가상 에이전트 디자이너 정의합니다. 채팅 경험은 사용자가 실행하는 가상 에이전트컨텍스트를 설정합니다. 이 컨텍스트에는 다음이 포함됩니다.

- 봇 대화에 적용되는 설정 주제입니다.
- 승격된 주제라고 하는 작은 주제 목록으로, 처음에는 채팅 창에 표시됩니다.
- AI 검색 사용자에게 결과를 표시하는 AI 검색 데 사용되는 구성입니다.

채팅 경험에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 채팅 경험 사용자 지정. 채팅 경험 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 채팅 경험 구성.

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

주: 대화의 설정 주제는 사용자 지정 인사말 및 설정 옵션을 사용하여 가상 에이전트 채팅 환경에서 구성된 경우에만 주제 디스커버리를 통해 검색할 수 있습니다. 설정 주제가 채팅 경험에 포함되어 있지 않으면 이러한 설정 주제가 채팅 창의 모든 주제 메뉴(주제 선택기)에 나열되지 않으며 에서 검색할 가상 에이전트수 없습니다.

설정 주제는 다음과 같이 대화 중에 실행됩니다.

1. 대화 시작: 가상 에이전트 인사말 주제와 사용자가 선택할 수 있는 사용 가능한 주제(가상 에이전트 역량) 목록을 제공합니다.

   주: 채팅 창에서 사용자를 즉시 라이브 에이전트로 이동시키려면 라이브 에이전트 지원 주제를 인사말로 선택하지 마십시오. 대신 시스템 메서드를 사용하여 라이브 에이전트로 전송하십시오.

2. 대화 본문: 이러한 설정 주제는 컨텍스트에 따라 대화의 다른 지점에서 제공됩니다.
   - 사용자 요청 도움말: 가상 에이전트 도움말 탐색 주제(가상 에이전트 기능)를 제공합니다.
   - 사용자가 이해하지 못하는 요청 또는 키워드 가상 에이전트 를 입력함: 가상 에이전트 AI 검색 대체 주제가 활성화되어 있지 않은 경우 대체 주제를 표시합니다.
   - AI 검색 대체 주제가 활성화된 상태에서 사용자가 요청 또는 키워드를 입력했지만 가상 에이전트 일치하는 주제나 키워드를 찾을 수 없거나 너무 많은 주제를 발견하여 일치하는 주제를 찾을 수 없는 경우: 가상 에이전트 실행하여 AI 검색 사용자에 대한 관련 검색 결과를 생성합니다. AI 검색 결과가 사용자에게 도움이 되지 않거나 AI 검색 폴백 설정 주제가 활성화 가상 에이전트 되지 않은 경우 폴백 주제를 실행합니다.
   - 대화 중에 복구할 수 없는 시스템 오류가 발생합니다. 가상 에이전트 오류 처리 주제를 실행한 다음 사용자를 라이브 에이전트로 전송합니다.
   - 사용자가 라이브 에이전트로 이전 요청: 가상 에이전트 사용자를 라이브 에이전트로 전송하는 라이브 에이전트 주제를 실행합니다.
   - 작업 또는 사용자 요청이 완료된 후: 가상 에이전트 기타 항목을 실행하여 사용자가 다른 요청이나 작업을 계속할 것인지 묻습니다.
3. 대화 종료:
   - 작업 또는 요청이 완료된 후 사용자가 추가 지원을 원하지 않는 경우 는 가상 에이전트 대화 환경에 대한 피드백을 위한 설문 조사 주제를 제공합니다.
   - 설문 조사 가상 에이전트 가 끝나면 피드백이 수신되었는지 확인하고 닫기 주제를 실행하여 대화를 종료합니다.

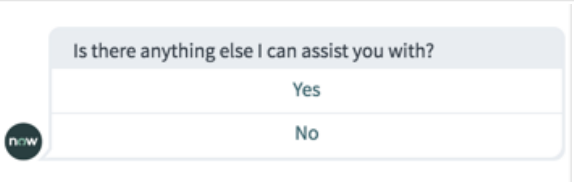
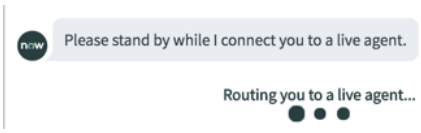
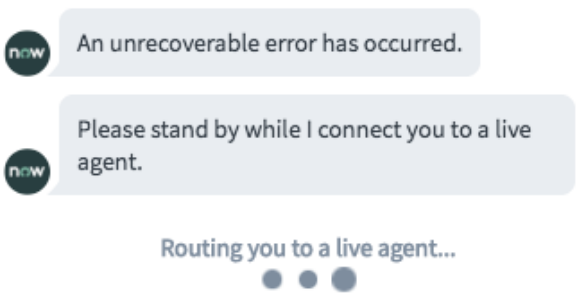
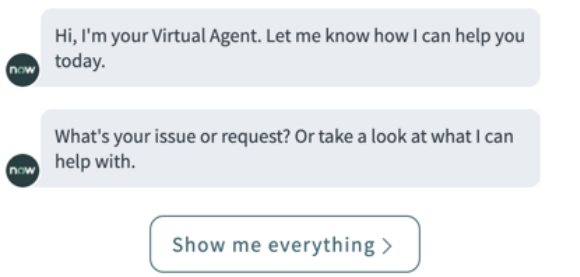
기본 설정 주제는 읽기 전용이며 주제 이름은 설정 주제 이름 끝에 마침표가 있는 주제 이름입니다(예: 인사말). 설정 주제를 복제하고 필요에 따라 변경하여 고유한 사용자 지정 설정 주제를 만들 수 있습니다. 다른 주제를 만들 때와 마찬가지로 프롬프트를 변경하거나 주제에 다른 컨트롤을 추가할 수도 있습니다.

닫는 메시지를 기본 닫는 주제와 다르게 하려면 수정된 닫는 텍스트가 포함된 사용자 지정 설정 주제를 만듭니다. 또한 설정 주제에 대한 NLU 모델에서 해당 사용자 지정 설정 주제에 대한 의도를 작성하거나 주제 속성 페이지에서 주제 키워드를 정의해야 합니다. 그런 다음 기본 설정 주제를 사용하는 대신 사용자 지정 채팅 환경에서 사용할 사용자 지정 설정 주제를 선택할 수 있습니다.

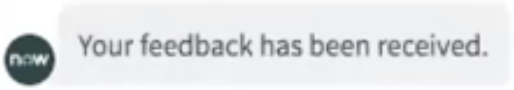
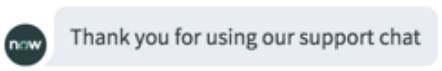
다음 테이블에는 기본 채팅 환경에서 사전 구축된 설정 주제의 예가 나와 있습니다.

주제 유형 설정	주제 이름 및 설명 설정
다른 대상	기타 주제입니다. 가상 에이전트 에서 사용자에게 추가 지원이 필요한지 묻습니다.

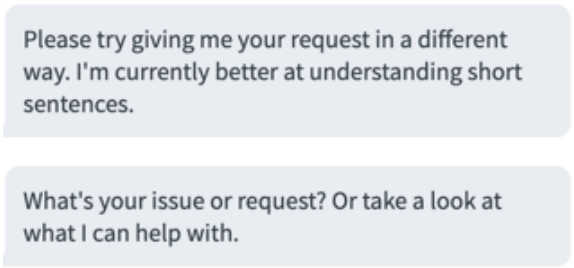
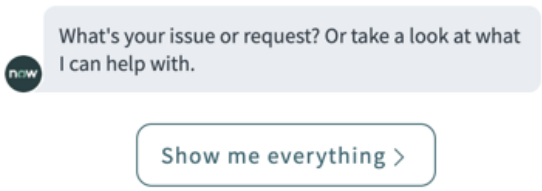
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 유형 설정	주제 이름 및 설명 설정
	 사용자가 예를가상 에이전트 선택하면 도움이 될 수 있는 관련 항목 목록이 반환됩니다.
Live Agent	라이브 에이전트 지원. 사용자에게 라이브 에이전트 전송이 진행 중임을 알립니다. 
오류	오류 처리 항목. 해결할 수 없는 문제(복구할 수 없는 시스템 오류)가 발생하고 사용자를 라이브 에이전트로 전송할 때 가상 에이전트 사용자에게 일반 오류 메시지를 표시합니다. 
인사말	인사. 사용자에게 인사말을 하고 요청을 입력하거나 지원할 수 있는 가상 에이전트 항목을 볼 수 있는 옵션을 제공하여 대화를 시작합니다.  주: 사전 구축된 설정 주제에는 동적 인사말 항목이라는 개인 설정 인사말이 포함되어 있어 사용자의 이름을 환영합니다. 기본 인사말 주제를 변경하려면 주제 이름 설정을 두 번 클릭한 다음 사용 가능한 설정 주제 목록에서 개인 설정 인사말을 선택합니다.
설문 조사	가상 에이전트 피드백 주제.

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

주제 유형 설정	주제 이름 및 설명 설정
	를 가상 에이전트사용하여 대화 경험에 대한 사용자 피드백을 수집합니다. 설문 조사 설정 주제가 대화의 가상 에이전트 33%에서 무작위로 표시됩니다. 설문 조사 주제에는 관리자가 필요에 따라 사용자 지정할 수 있는 소개 문장이 포함되어 있습니다. 그러면 설문 조사는 사용자가 자신의 경험을 설명하기 위해 선택할 수 있는 옵션이 포함된 선택 목록을 제공합니다. 설문 조사 피드백 선택 예시  사용자가 피드백을 제공하면 피드백이 수신되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다.  주: 대화에서 현장조사 설정 주제가 발생할 확률(백분율)을 변경하려면 시스템 속성의 값을 *com.glide.cs.survey.probability* 변경합니다. 대화의 가상 에이전트 50%에서 설문 조사 설정 주제를 무작위로 표시하려면 값을 0.50으로 설정합니다.
종결	대화 종결. 사용자에게 대화를 끝내는 마무리 메시지를 표시합니다. 
AI 검색 대체	AI 검색 대체. 활성화하면 이 설정 주제는 일치하는 의도를 찾을 수 없거나 너무 많은 의도를 발견하여 사용자에게 표시할 적절한 주제를 결정할 수 없을 때 가상 에이전트 검색을 사용하여 AI 검색 대체 AI 검색 결과를 생성합니다.
대체	주제 폴백. 다음과 같은 경우 사용자에게 표준 메시지를 표시합니다. • 가상 에이전트가 사용자 발언 또는 키워드 AI 검색 를 이해하지 못하고 채팅 환경에서 대체 설정 주제가 활성화되지 않은 경우. AI 검색 주제 폴백이 채팅 환경에서 비활성화되었으며 가상 에이전트가 사용자의 설명이나 키워드를 이해하지 못합니다. • 사용자는 결과가 도움이 되지 않는다고 지적합니다 AI 검색 .

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

주제 유형 설정	주제 이름 및 설명 설정
	
도움말 살펴보기	가상 에이전트 기능. 사용자가 대화 중에 도움을 요청하고 지원할가상 에이전트 수 있는 가상 에이전트 항목 목록을 볼 수 있습니다(기능). 

모든 항목 표시 단추에서 텍스트 변경

채팅 창에 표시되는 모든 항목 표시 버튼의 텍스트를 구성하여 대화에서 가상 에이전트 초기 인사말 및 모든 항목 표시 버튼의 표시를 제어합니다. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 또는 인사말 설정 항목의 복사본에서 메시지를 편집합니다.

시작하기 전에
의 인사말 설정 주제를 가상 에이전트 디자이너업데이트하는 경우, 미리 빌드된 인사말 설정 주제는 읽기 전용이므로 먼저 인사말 설정 주제의 사본을 작성 하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 통해 기본 인사말을 업데이트하거나 의 가상 에이전트 디자이너인사말 설정 항목에서 메시지를 변경하여 인사말 메시지를 변경할 가상 에이전트 수 있습니다.

시스템 속성 테이블에서 메시지를 변경하면 기본 인사말 설정 주제(및 기본값인 모두 표시를 재정의하지 않는 사용자 지정 인사말 주제)에 업데이트된 메시지가 모두 표시됩니다. 를 통해 가상 에이전트 디자이너인사말 메시지를 변경하면 HR 기반 인사말 주제에 대한 메시지와 같이 보다 대상이 지정된 변경 사항을 적용할 수 있습니다.

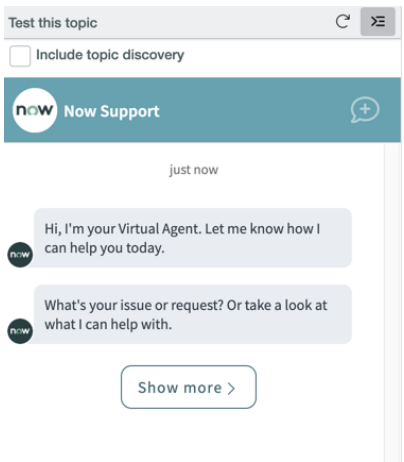
인사말 설정 주제에는 모두 표시 버튼의 텍스트를 제어하는 주제 선택기 보내기 스크립트 작업이 포함되어 있습니다. 텍스트를 변경하려면 인사말 설정 항목의 복사본에서 주제 선택기 보내기 스크립트 작업을 편집합니다.

프로시저

모두로 이동하여 다음 방법 중 하나를 사용합니다.

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

방법	설명
시스템 속성	**a.** 입력 sys_properties.list. **b.** 아래에서 *com.glide.cs.topic_picker_button_label*값을 선택한 메시지(예: ## ##)로 설정합니다. **c.** 저장 아이콘을 선택합니다

가상 에이전트 디자이너	**a.** 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
	b. 생성한 인사말 설정 항목의 복사본을 선택합니다.
	c. 플로우 탭에서 주제 선택기 보내기 스크립트 작업에 대한 노드를 선택합니다.
	d. 스크립트 작업 속성 시트에서 스크립트 아이콘 </>을 클릭하여 작업 식 스크립트를 엽니다.
	e. 필요에 따라 greetingMessage 텍스트 문자열을 변경하고 저장을 선택합니다. 예를 들어 버튼 텍스트를 더 보기로 변경하려면 다음과 같이 스크립트를 변경합니다.
	`(function execute() {`
	`  var greetingMessage = vaSystem.getTopicSelectionMessage();`
	`vaSystem.sendTopicPickerControl(greetingMessage, "Show more");`
	`})()`
	f. 헤더 표시줄에서 테스트를 선택하여 채팅 창에서 변경 내용을 미리 봅니다. 버튼 텍스트 변경은 다음과 같이 표시됩니다.
	 

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

방법	설명
	g. 헤더 표시줄에서 저장을 선택합니다. **h.** 주제를 활성화할 준비가 되면 게시를 선택합니다.

결과
시스템 속성 방법을 따르면 인사말 메시지에 대한 변경 내용이 모든 가상 에이전트 대화에 표시됩니다. 이 가상 에이전트 디자이너 방법을 따르면 인사말 설정 주제와 관련된 대화에 변경 내용이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
인사말 주제를 사용자 지정한 경우 기본 채팅 환경 또는 사용자가 생성한 새 사용자 지정 채팅 환경에 추가합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 채팅 경험 구성 문서를 참조하십시오.

모든 항목 표시 단추 숨기기 또는 표시

LLM(대규모 언어 모델) 및 /Keyword()자연어 이해 주제 디스커버리를 사용하는 대화에서 가상 에이전트모두 표시 버튼을 숨기거나 NLU표시하도록 속성을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: vitual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
기본적으로 대화의 가상 에이전트 인사말 부분에는 사용 가능한 가상 에이전트 항목의 전체 목록과 검색 필터를 표시하는 모두 표시 버튼이 포함되어 있습니다. 다음 단계를 사용하여 LLM 및 NLU/Keyword 주제 디스커버리를 위해 각각 모두 표시 버튼을 전환합니다.

프로시저

LLM 또는 NLU 주제로 작업하는지 여부에 따라 다음 방법 중 하나를 사용합니다.

주제 디스커버리 유형	방법
LLM	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 **Virtual Agent** 〉 디자이너. **b.** LLM 주제 디스커버리에 사용되는 기본 인사말 주제(예: **Now Assist -** 인사말 또는 **Now Assist** 패널 **-** 인사말) 중 하나를 선택합니다. **c.** 플로우 탭에서 보내기 기술 선택기 스크립트 작업 유틸리티 노드를 선택합니다. **d.** 작업 표현식 속성에서 스크립트 필드를 엽니다. **e.** 다음 스크립트를 입력합니다. `var hideShowMeEverything = String(valnputs.now_assist_topics_skill_active_value.value) === "false";` **f.** 스크립트 창에서 저장을 선택합니다. **g.** 흐름 탭에서 저장을 선택합니다.

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

주제 디스커버리 유형	방법
NLU	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 *sys_properties.list*. **b.** 아래에서 *glide.cs.disable.show_me_everything*값을 TRUE로 설정합니다.

결과
대화의 가상 에이전트 인사말 메시지에서 모두 표시 버튼이 제거됩니다.

가상 에이전트 인사말 설정 항목에서 인사말 메시지 변경

가상 에이전트 인사말 설정 항목에서는 대화에 대한 기본 인사말 메시지를 제공합니다. 기본 환영 메시지와 사용자에게 문제나 요청을 입력하라는 메시지를 표시하는 최상위 선택 메시지를 변경하는 시스템 속성을 추가하여 이러한 인사말을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
릴리스 *com.glide.cs.general.welcome_message* 부터 Orlando 및 *com.glide.cs.general.top_selection_message* 속성은 더 이상 와 함께 가상 에이전트자동으로 설치되지 않습니다. 이러한 속성은 인사말 설정 항목에서 사용되는 인사말 메시지를 정의합니다.

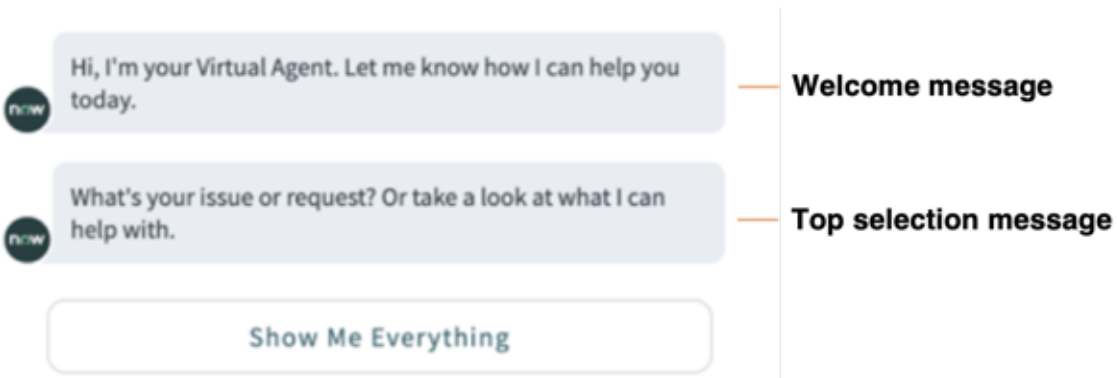
Orlando 릴리스에서 기본 인사말 설정 주제가 업데이트되었습니다. 릴리스에서 New York 업그레이드한 경우 이러한 속성이 유지되므로 원래 인사말 설정 주제를 계속 사용할 수 있습니다. 업데이트된 인사말 설정 주제를 사용하려면 원래 *com.glide.cs.general.welcome_message* 인사말 메시지가 포함된 및 *com.glide.cs.general.top_selection_message* 시스템 속성을 삭제합니다.

주: 이러한 속성은 기본 시스템에 없지만 이러한 속성을 생성하면 이러한 메시지를 재정의할 수 있습니다.

새 고객의 경우 업데이트된 인사말 설정 주제(다음 예 참조)가 기본값입니다. 인사말 설정 항목에서 기본 메시지 텍스트를 변경하려면 다음 시스템 속성을 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다.

- *com.glide.cs.general.welcome_message*: 기본 환영 메시지 변경
- *com.glide.cs.general.top_selection_message*: 시작 메시지 뒤에 표시되는 상위 선택 메시지를 변경합니다.

인사말 설정 주제의 기본 메시지(릴리스부터 **Orlando** 시작)



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

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 속성을 추가합니다*com.glide.cs.general.welcome_message*.

   a. 양식에서 다음 필드를 작성합니다.

필드	값
이름	시스템 속성 이름: com.glide.cs.general.welcome_message를 입력합니다.
설명	이 속성에 대한 설명 입력: ## ###
유형	string(문자열)을 선택합니다.
값	인사말 텍스트를 입력합니다. 예: ### ######?

   b. 제출을 선택합니다.

3. 시스템 속성 테이블에서 새로 만들기를 선택하여 속성을 추가합니다 *com.glide.cs.general.top_selection_message* .

   a. 양식에서 다음 필드를 작성합니다.

필드	값
이름	시스템 속성 이름: com.glide.cs.general.top_selection_message를 입력합니다.
설명	이 속성에 대한 설명 입력: ## ## ###
유형	string(문자열)을 선택합니다.
값	환영 메시지가 사용자에게 표시된 후 사용자가 수행할 수 있는 다음 선택 작업을 지정하는 텍스트를 입력합니다. 예: ### ### ##### ### #### ## ## ### # # ####.

   b. 제출을 선택합니다.

가상 에이전트 채팅 경험 구성

미리 구성된 가상 에이전트 기본 채팅 환경을 변경하거나 사용자에 대한 사용자 지정 채팅 환경을 생성합니다. 설정 주제를 구성하고, 승격된 주제를 지정하고, 필요한 경우 검색 프로파일을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에

채팅 창에서 사용자에게 표시되는 사용자 지정 설정 주제 또는 승격된 주제를 지정하려면 채팅 환경에서 구성할 수 있도록 해당 주제를 활성화(게시)합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

기본 채팅 환경은 인스턴스의 설정 주제와 가상 에이전트 검색 구성에 대한 기본 설정을 제공합니다. 사용자 지정 채팅 환경은 기본 채팅 환경의 기본 설정을 사용하지만 필요에 따라 재정의할 수 있습니다. 채팅 경험 정의에는 다음 단계가 포함됩니다.

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

1. 설정 주제를 구성합니다.
   - 기타 항목, 설문 조사 주제 및 AI 검색 폴백 주제 유형과 같이 처음에 활성화되지 않은 설정 주제를 활성화합니다.

     주: 릴리스에서 Quebec 업그레이드한 경우 AI 검색 폴백 주제는 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 의도, 주제 또는 키워드를 확인할 수 없는 경우 가상 에이전트 AI 검색 결과를 폴백으로 반환하도록 활성화합니다.

   - 설정 주제를 주제 디스커버리에 포함하고 모든 주제 메뉴에 나열하려면 이러한 설정 주제를 기본 또는 사용자 지정 채팅 환경에 포함해야 합니다.
   - 대화에서 주제를 실행하지 않으려면 주제 설정을 비활성화합니다.
2. 채팅 창의 모든 항목 표시 버튼 위에 사용자에게 처음 표시되는 주제를 최대 6개까지 승격합니다. 승격된 주제는 웹 및 모바일 클라이언트에서만 지원됩니다.
3. 필요한 경우 검색 프로필에서 검색 애플리케이션 구성을 변경합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 가상 에이전트를 선택하고 사용자 지정 인사말 및 설정에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 채팅 경험을 정의합니다.
   다음 중 하나를 수행합니다.
   - 기본 채팅 환경에서 설정 주제, 승격된 주제 또는 AI 검색 설정을 변경하려면 변경하려는 항목에 따라 5단계 또는 6단계로 진행합니다.

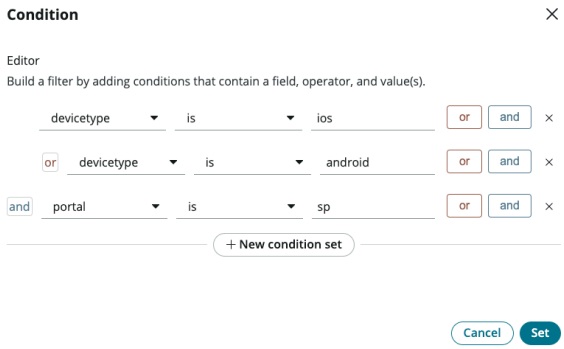
     주: 기본 채팅 환경의 설정은 미리 구성되어 있습니다(읽기 전용).

   - 새 환경을 정의하려면 새로 만들기를 선택하고 사용자 지정 인사말 및 설정의 필드를 완료하십시오. 그런 다음 4단계로 진행합니다.
   - 사용자 지정 경험을 편집하려면 사용자 지정 경험 기록을 선택하고 편집을 선택하여 사용자 지정 인사말 및 설정을 업데이트합니다.

사용자 지정 인사말 및 설정

필드	설명
이름	채팅 경험의 이름입니다.
설명	채팅 경험에 대한 간략한 설명(목적)입니다(예: ESC 포털).
활성	채팅 환경을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다. 채팅 환경은 기본적으로 활성(활성화)입니다. 채팅 환경을 비활성화하려면 이 옵션의 선택을 취소하십시오.
순서	적용할 채팅 환경을 결정하는 데 사용하는 순서 값입니다 가상 에이전트 . 기본 채팅 환경의 순서 값은 1000입니다. 가상 에이전트 모든 채팅 환경을 확인하고, 일치하는 항목이 두 개 이상 있는 경우 순서 값이 가장 낮은 경험(〈1000)이 적용됩니다.
컨텍스트 제공	
조건 모드	채팅 경험 컨텍스트를 지정하기 위한 옵션: ○ 단순: 컨텍스트를 지정하는 노코드 조건 작성기입니다. 기본 채팅 환경을 위한 모드입니다. ○ 고급: 컨텍스트를 지정하는 JavaScript 스크립팅된 조건입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

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

필드	설명
조건	경험 컨텍스트를 지정하기 위한 조건 작성기입니다. 지정할 수 있는 사용 가능한 컨텍스트 변수 목록을 참조하십시오. 예를 들어 코드가 없는 Simple 조건은 devicetype(ios 또는 android) 및 이를 적용할 포털을 지정할 수 있습니다. 이 경우 조건은 Service Portal(sp)에 적용됩니다. 
스크립트	조건 모드로 고급을 선택한 경우 스크립트에서 조건을 지정하기 위한 스크립트 편집기입니다.

4. 새 사용자 지정 채팅 환경인 경우 사용자 지정 경험 생성을 선택합니다.
   - 설정 및 승격된 주제에 대한 설정이 비어 있습니다. 기본 채팅 환경에 지정된 설정 주제 및 승격된 주제는 사용자 지정 환경에서 새 주제를 추가하거나 변경하여 재정의하지 않는 한 자동으로 사용됩니다.
   - 기본 경험에서 설정 주제, 승격된 주제 또는 AI 검색 설정을 변경하려면 다음 단계로 진행합니다.
5. 주제 설정 탭을 선택합니다.
   새 인스턴스의 기본 환경에는 기타 항목 및 설문 조사 주제를 제외하고 대화의 사전 구축된 설정 주제 대부분이 자동으로 포함됩니다. OR Rome 릴리스에서 Quebec 업그레이드한 경우 AI 검색 폴백 주제 유형도 활성화되지 않습니다.

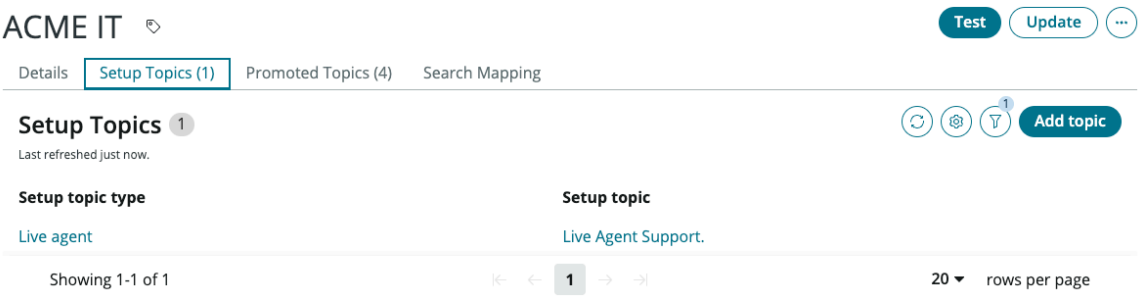
   주: 라이브 에이전트 및 가상 에이전트 피드백 주제는 기본적으로 주제 선택기(모든 주제) 메뉴에 가상 에이전트 나열되지 않습니다. 기본 또는 사용자 지정 채팅 환경의 일부로 설정 주제 유형을 설정 주제에 연결해야 합니다.

하고 싶어요...	절차
기타 항목 또는 가상 에이전트 피드백 주제와 같은 설정 주제를 활성화합니다.	**a.** 연결된 설정 주제 유형 기록에 대한 설정 주제 필드를 두 번 클릭합니다. 예를 들어, 다른 항목 주제를 두 번 클릭합니다. **b.** 설정 주제 필드에서 사용할 설정 주제를 선택합니다. 예를 들어 기타 주제입니다. **c.** 저장을 선택합니다.

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

하고 싶어요...	절차
채팅 환경에서 설정 주제 제거	**a.** 설정 주제에 대한 설정 주제 유형 필드를 선택합니다. **b.** 주제 설정 양식에서 주제 설정 필드의 선택을 취소합니다. **c.** 업데이트를 선택합니다.
새 설정 항목 추가	**a.** 주제 추가를 선택합니다. 주제 설정 양식에서 주제 설정 유형과설정 주제를 선택합니다. **b.** 제출을 선택합니다.

업데이트를 선택하여 변경 내용을 적용합니다.



6. 승격된 주제를 구성하려면 승격된 주제 탭을 선택합니다.
채팅 창에 처음 표시할 주제를 최대 6개 가상 에이전트 까지 지정합니다.

주: 승격된 주제는 웹 및 모바일 클라이언트에서만 지원됩니다.

a. 승격할 각 주제에 대해 주제 추가를 선택합니다.

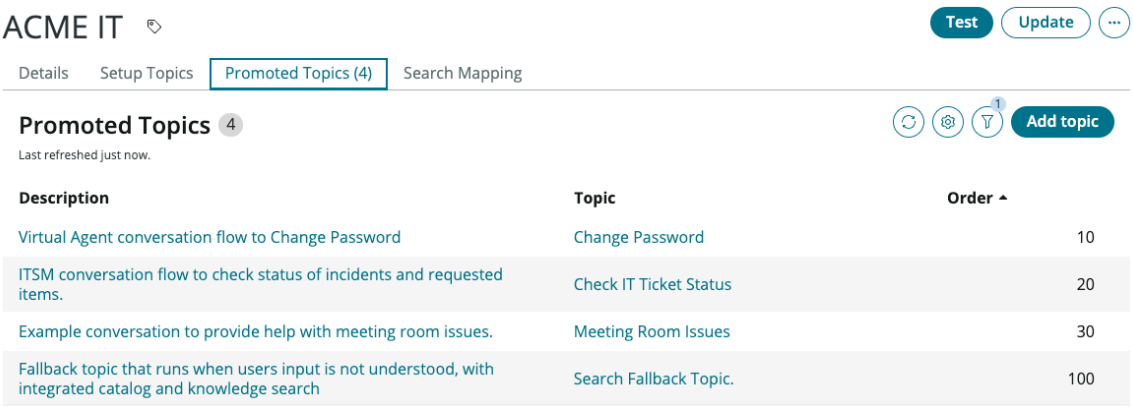
b. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
주제	승격할 주제입니다.
순서	채팅 창에 주제가 나열되는 순서를 나타내는 숫자입니다.

c. 제출을 선택합니다.

d. 필요한 경우 테스트를 선택하여 승격된 주제가 채팅 창에 표시되는 방식을 확인합니다.

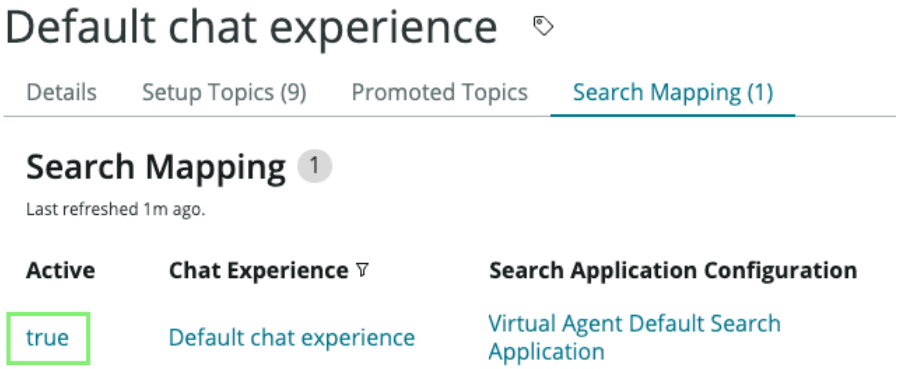
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 검색 매핑 탭을 선택하여 채팅 환경에 대한 검색 애플리케이션을 변경합니다. 기본 매핑은 검색 애플리케이션 구성과 에 대한 가상 에이전트검색 UI(EVAM) 구성으로 구성됩니다.

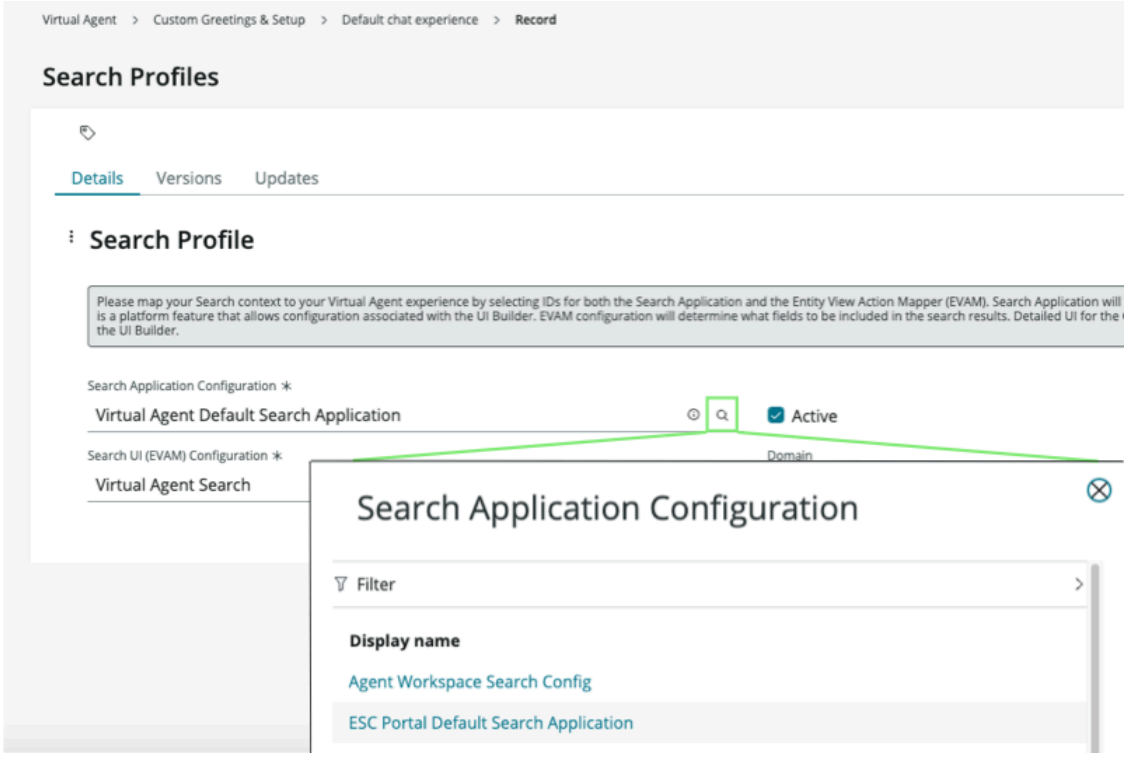
주: 가상 에이전트 기본 검색 애플리케이션 구성은 개인 카드 결과를 제공하지 않는 검색 프로파일과 연결되어 있습니다.

a. 활성 열에서 값을 선택하여 검색 프로파일 기록을 엽니다.



b. 검색 애플리케이션 구성을 변경하려면 사용 가능한 검색 애플리케이션 구성 목록에서 구성을 선택합니다.

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



c. 업데이트를 선택합니다.

> **주:** 검색 **UI(EVAM)** 구성을 변경할 수 있지만 가상 에이전트 검색(EVAM) 구성은 적절한 카드 뷰와 가상 에이전트 검색 결과 목록을 제공합니다. 사용할 고유한 EVAM 구성을 작성하려면 EVAM 정의 작성을 참조하십시오.

테스트 채팅 경험

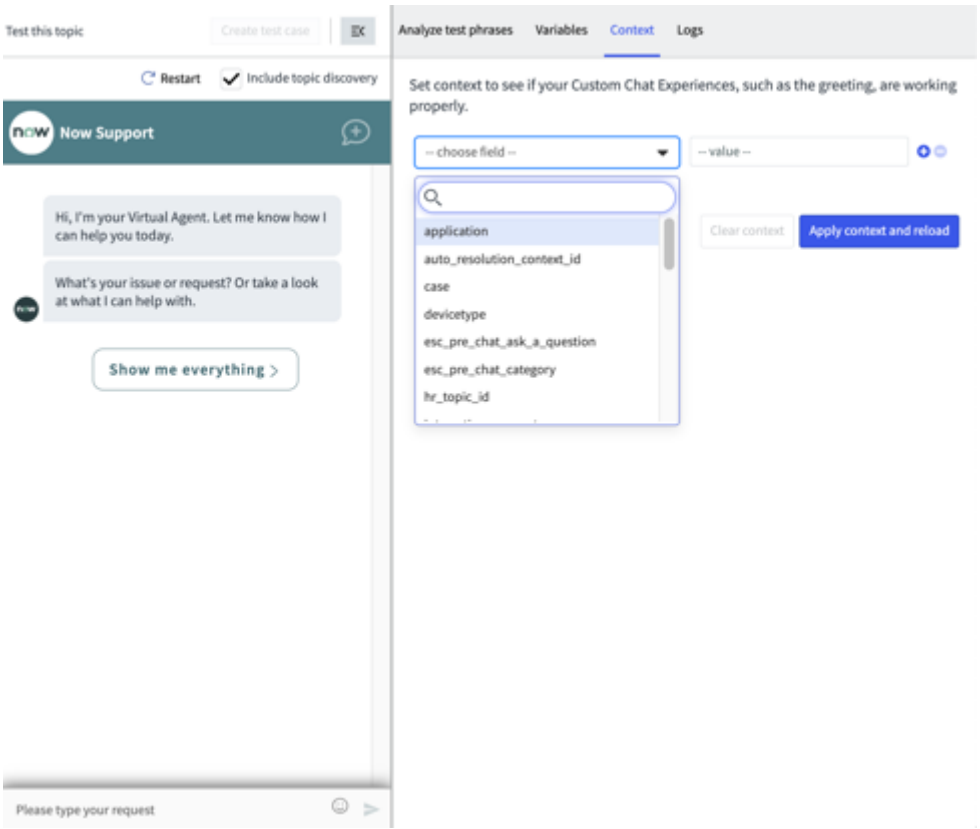
채팅 환경을 생성하거나 수정 가상 에이전트 한 후 테스트(시뮬레이션)하여 예상대로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정을 클릭하고 가상 에이전트 탭을 선택합니다.
2. 사용자 지정 인사말 및 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 채팅 경험을 선택하고 프로파일을 봅니다.
4. 헤더 표시줄에서 테스트를 선택하면 채팅 테스트 창과 처리 상세 정보를 표시하는 관련 탭이 자동으로 열립니다.
   사용자 지정 설정 주제 또는 승격된 주제와 같이 채팅 경험을 정의한 항목은 테스트 창에서 실행됩니다. 다음 예에서는 ESC 포털에 대해 정의된 사용자 지정 인사말 설정 주제 및 승격된 주제를 보여줍니다.

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



5. 다른 컨텍스트를 지정하려면 다음을 수행합니다.

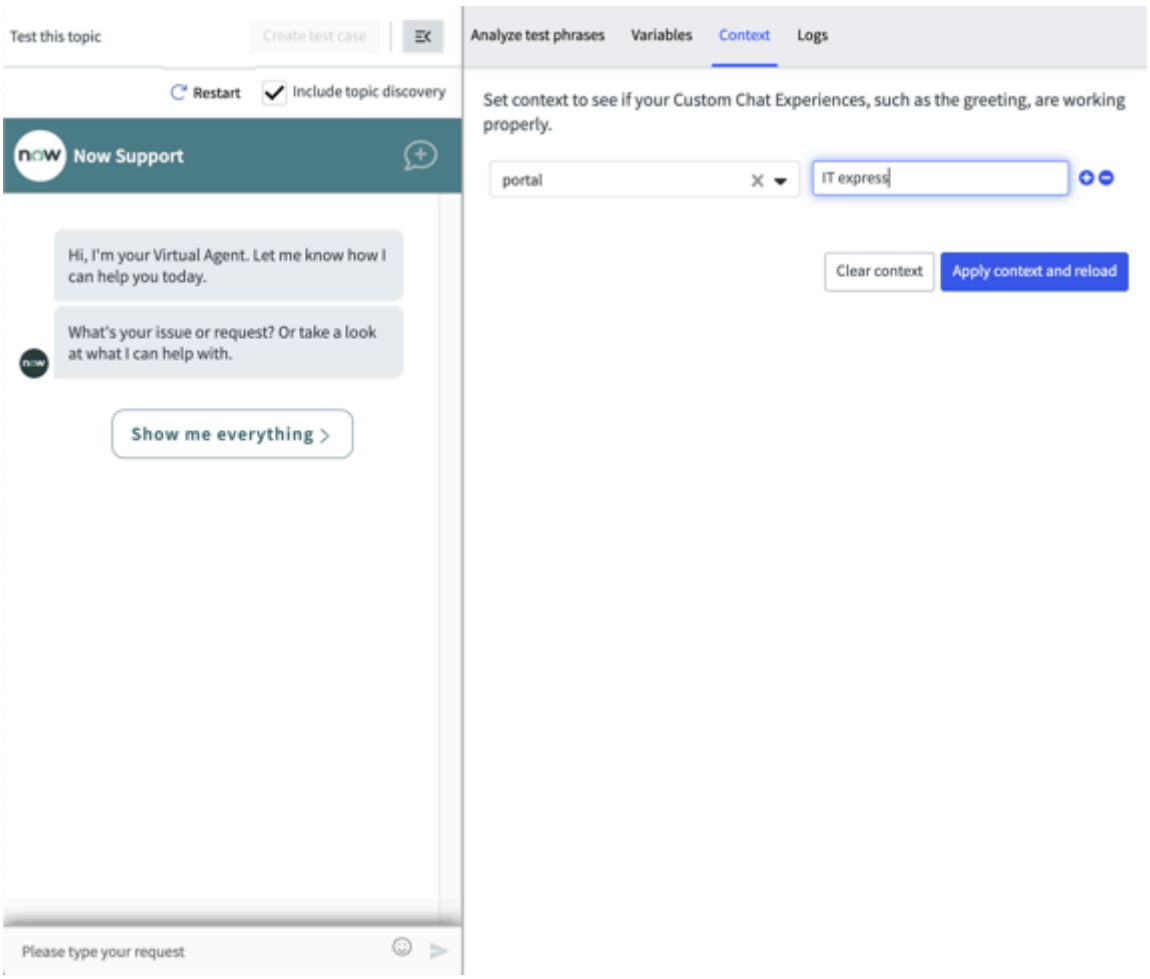
a. 이 주제 테스트 창에서 주제 디스커버리 포함을 선택합니다.
컨텍스트 탭이 나타납니다.

b. 컨텍스트 탭의 변수 목록에서 컨텍스트를 선택합니다(이러한 컨텍스트 변수는 채팅 설정에서 정의됨).
예를 들어 변수 목록에서 포털을 선택하고 포털 이름인 IT Express를 입력할 수 있습니다.

c. 컨텍스트 적용 및 다시 로드를 선택합니다.

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

사용자 지정 설정 주제 또는 승격된 주제와 같이 채팅 경험을 정의한 항목은 테스트 창에서 실행됩니다.



구성 자연어 이해 위치 가상 에이전트

의 가상 에이전트 서비스 제공자를 식별 NLU 하도록 구성 자연어 이해 (NLU)합니다. 제공자 및 에서 ServiceNow AI Platform#지원하는 NLU 언어에 따라 대화 디자인 중에 사용되는 모델의 언어를 NLU 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에

인스턴스에 대해 하나의 NLU 서비스 제공자만 선택할 수 있습니다. 는 다음 NLU 서비스를 지원합니다. 가상 에이전트

- **ServiceNow NLU**(기본값): 및 NLU 워크벤치에서 모델, 의도 및 엔터티 가상 에이전트 디자이너를 생성합니다.
- **IBM Watson** 어시스턴트: 모델 정보에 액세스할 IBM Watson Assistant NLU 수 있도록 가상 에이전트IBM Watson 어시스턴트 의도 및 엔터티 통합을 구성합니다.
- **Microsoft LUIS:** 모델 정보에 액세스할 Microsoft LUIS NLU 수 있도록 가상 에이전트Microsoft LUIS 의도 및 엔터티 통합을 구성합니다.
- **Google DialogFlow Essentials(ES):** ES NLU 모델 정보에 액세스할 Google Dialogflow 수 있도록 가상 에이전트Google DialogFlow ES 의도 및 엔터티 통합을 구성합니다.

모든 새 가상 에이전트 활성화에 대해 NLU활성화 토글 스위치가 켜지고 **NLU** 서비스 제공자는 기본적으로 **ServiceNow NLU**로 설정됩니다. 에 대해 가상 에이전트 Lite활성화 토글 스위치가

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

꺼집니다. 이전 릴리스 가상 에이전트 에서 업그레이드한 경우 서비스 제공자에 NLU 대한 NLU 설정 및 통합 정보를 유지합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

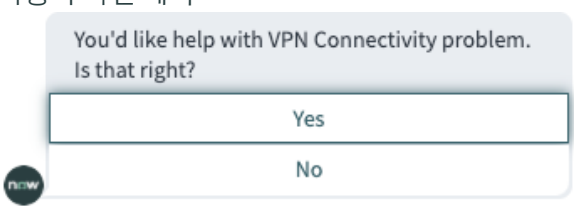
미리 보거나, 만들거나, 업데이트하는 가상 에이전트 디자이너 NLU 지원 주제는 NLU 여기에서 선택한 서비스에서 만든 모델을 사용해야 NLU 합니다. 예를 들어, 서비스 제공자로 지정하면 ServiceNow 모델 그룹을 사용하는 ServiceNow NLU 항목을 보고 액세스할 수 있습니다.

마찬가지로 여러 언어로 된 항목을 작업 NLU 하려면 서비스에서 언어를 사용하도록 설정하고 NLU 모델 그룹에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 다국어 모델 관리를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 가상 에이전트를 클릭합니다.
3. ()NLU에서 자연어 이해설정 보기를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

자연어 이해**(Natural Language Understanding, NLU)** 양식

필드	설명
NLU 서비스 제공자	의도 및 엔터티 추출에 사용할 수 NLU 있는 서비스 제공자입니다. 지원되는 NLU 언어 목록이 표시됩니다. 설치된 모든 언어 플러그인이 표시됩니다. **ServiceNow NLU**의 경우 영어는 기본적으로 **true**로 설정됩니다. 이 필드는 **ServiceNow NLU**로 자동 설정됩니다.
주제 VA 선택이 올바른지 사용자에게 질문하기	일치하는 의도가 올바른지 사용자에게 확인하는 메시지를 표시하는 옵션입니다. 이 옵션은 초기 의도 디스커버리 시에만 사용자 확인을 활성화합니다. 활성화하면 가상 에이전트 자동으로 선택된 주제 컨텐츠를 계속 진행하기 전에 사용자에게 확인을 요청합니다. 이 필드를 활성화하면 의도 확인 메시지 필드가 트리거됩니다. 사용자 확인 예시  사용자가 초기 의도에 대해 아니요 를 선택한 경우 가상 에이전트 전역 폴백 주제를 실행합니다. 사용자가 주제 가상 에이전트 중간에 자동으로 선택된 의도에 대해 아니요를 선택하면 사용자가 속해 있던 주제로 돌아갑니다.
전환된 주제가 올바른지 사용자에게 질문하기	전환된 의도가 올바른지 사용자에게 확인하는 옵션입니다. 이 옵션은 기본적으로 활성화되어 있으며 사용자가 주제 중간에 의도 전환을 트리거할 때만 사용자 확인 메시지를 표시합니다.

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

필드	설명
	활성화하면 가상 에이전트 전환된 주제 컨텐츠를 계속 진행하기 전에 사용자에게 확인을 요청합니다. 이 필드를 활성화하면 의도 확인 메시지 필드가 트리거됩니다.

5. 필요한 경우 의도 확인 메시지 필드를 편집합니다.

   이 필드에 입력된 텍스트는 일치하는 의도가 올바른지 확인하기 위해 사용자에게 표시됩니다.

6. 언어별 NLU 모델을 사용하려는 경우 지원되는 NLU 언어 목록에서 해당 언어를 활성화합니다. 활성화됨 열에 **true**가 표시되면 언어가 활성화된 것입니다. 자세한 내용은 설정에서 NLU 언어 가상 에이전트 사용 문서를 참조하십시오.
7. 저장을 클릭합니다.

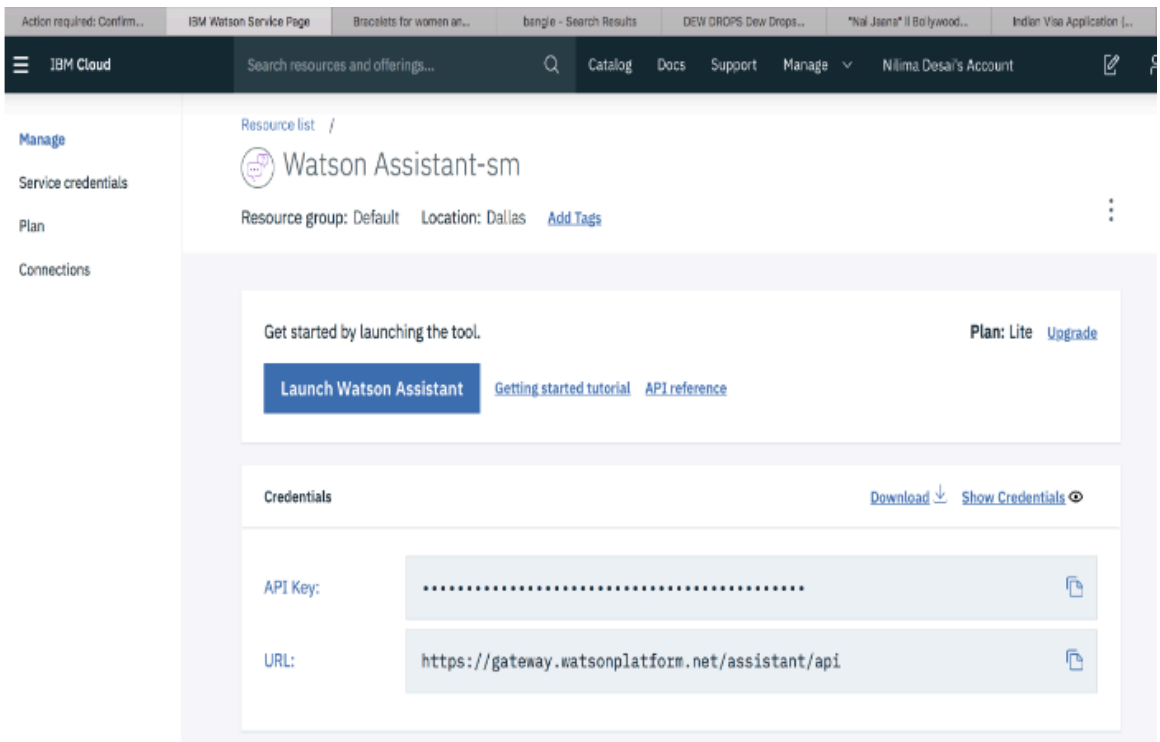
결과
에서 가상 에이전트 디자이너주제를 생성하거나 업데이트할 때 지정된 NLU 제공자 및 지정된 언어(해당하는 경우)에 사용할 수 있는 모델을 선택할 NLU 수 있습니다. 주제 플로우에 추가하는 입력 컨트롤에 대한 엔터티 속성을 설정할 NLU 수도 있습니다.

IBM Watson 어시스턴트를 의 **NLU** 제공자로 구성 가상 에이전트

에 IBM Watson Assistant 정의된 의도, 엔터티 및 발언을 사용하고 이를 대화의 가상 에이전트 NLU 모델로 적용합니다.

시작하기 전에
에서 IBM Watson Assistant다음을 수행합니다.

- IBM 계정에서 AI(인공 지능) 범주의 자원 링크를 생성합니다. 리소스 링크를 생성하면 API 키와 URL이 표시됩니다.



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

- 작업 공간에서 NLU 모델의 의도, 엔터티 및 발언을 정의합니다.
- 작업 영역 자격 증명을 찾아 구성 중에 자격 증명을 설정할 때 제공해야 하는 작업 공간 암호를 복사합니다.

ServiceNow 인스턴스에서 Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)이 활성화되어 있는지 확인합니다. 이 플러그인은 이 통합에 필요한 Watson Natural Language Understanding 서버 플러그인(com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery)에 대한 IBM 프록시 에이전트를 설치합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

IBM Watson Assistant 통합을 구성하려면 인증을 위한 자격 증명을 제공해야 IBM Watson Assistant 합니다. 인스턴스에 대해 NLU 서비스 제공자를 하나만 설정할 수 있습니다.

주: 이전 릴리스에서 업그레이드한 경우 업그레이드 프로세스에서 제공한 작업 공간 암호가 자동으로 유지됩니다IBM Watson Assistant.

릴리스 가상 에이전트 부터 Quebec 레거시 버전 1 URL만 지원합니다.

- 모델: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces?version={{published_version}}`
- 의도: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents?version={{published_version}}&page_limit=1000`
- 엔터티: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities?version={{published_version}}`
- 예측: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/message?version={{published_version}}`

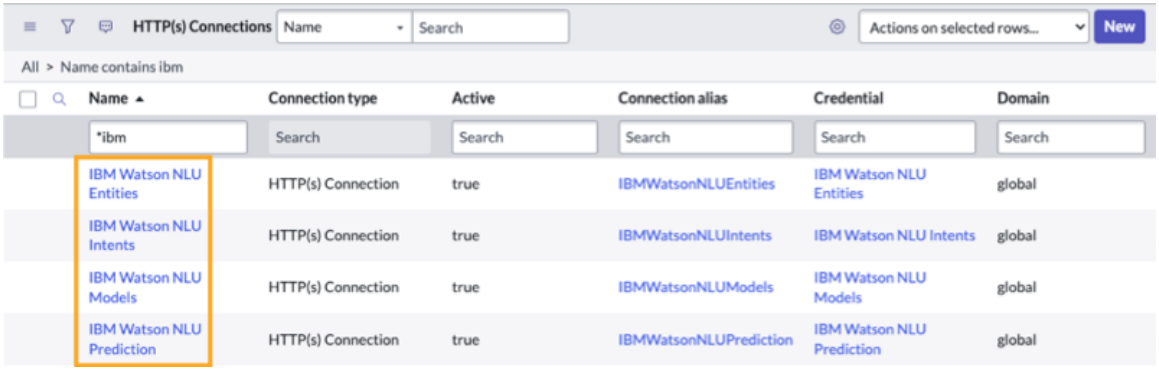
프로시저

1. IBM 다음 각 HTTP(s) 연결 레코드에 대해 인스턴스에서 Watson 엔드포인트를 ServiceNow 설정합니다.
   - IBM Watson NLU 모델
   - IBM Watson NLU 의도
   - IBM Watson NLU 엔터티
   - IBM Watson NLU 예측

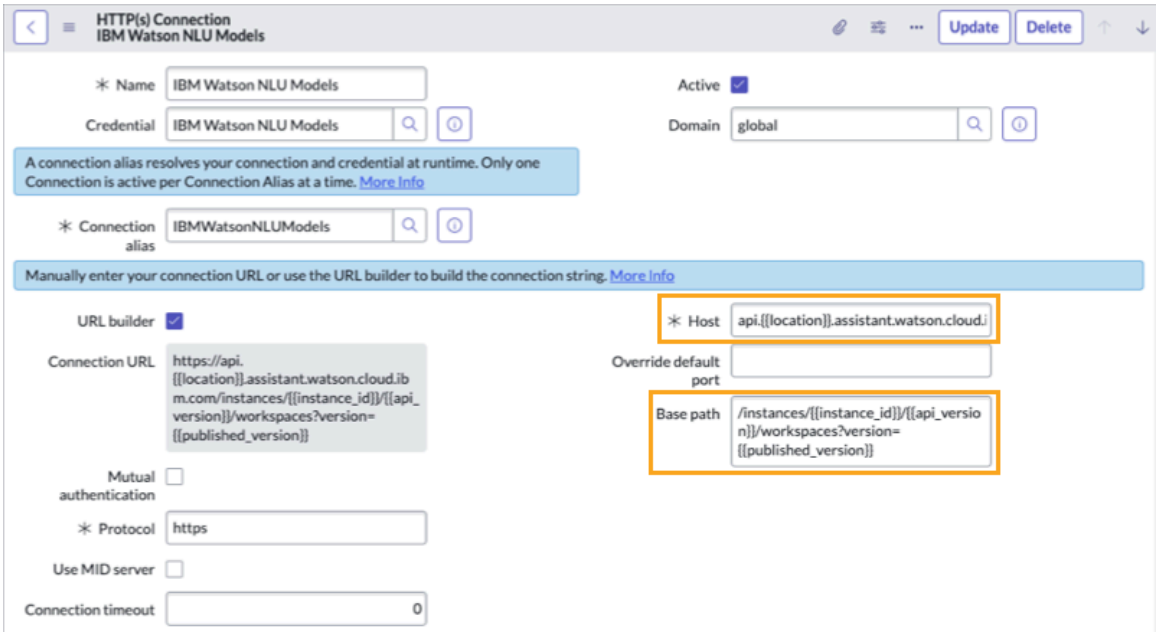
   a. 모두로 이동한 다음 필터에 `http_connection.list`를 입력합니다.

   b. HTTP 연결 페이지의 이름 열에서 Watson 항목을 선택하여 IBM 기록을 엽니다.

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



c. 호스트 및 기본 경로 필드에서 URL을 편집하여 Watson NLU 계정의 엔드포인트를 반영합니다IBM.



d. 업데이트를 선택합니다.

e. 나머지 IBM Watson 레코드에 대해 이 단계를 반복합니다.

2. IBM 다음 각 기본 인증 자격 증명 레코드에 대해 인스턴스에 Watson NLU API 키를 ServiceNow 추가합니다.

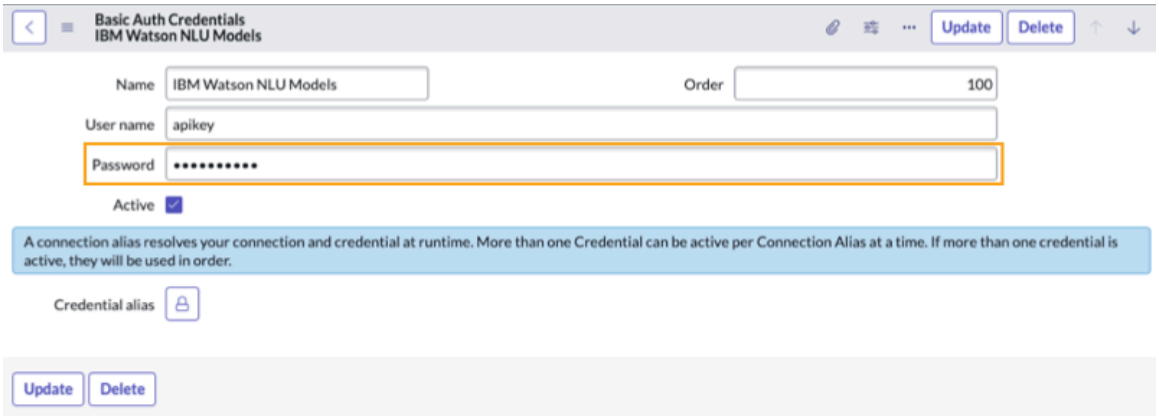
- IBM Watson NLU 모델
- IBM Watson NLU 의도
- IBM Watson NLU 엔터티
- IBM Watson NLU 예측

a. 모두로 이동한 다음 필터에 basic_auth_credentials.list를 입력합니다.

b. 기본 인증 자격 증명 페이지의 이름 열에서 Watson 항목을 선택하여 IBM 기록을 엽니다.

c. 비밀번호 필드에 Watson NLU API 키를 입력합니다IBM.

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



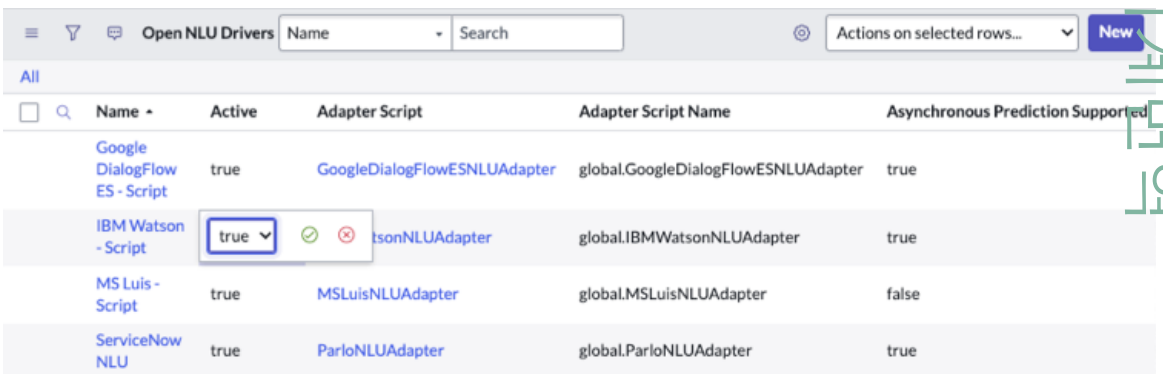
d. 업데이트를 선택합니다.

e. 나머지 IBM Watson 레코드에 대해 이 단계를 반복합니다.

3. IBM Watson NLU 서비스를 활성화하십시오.

a. 모두로 이동한 다음 필터에 `open_nlu_driver.list`를 입력합니다.

b. NLU 드라이버 열기 테이블에서 IBM Watson 스크립트 기록을 찾고 활성 필드에서 값을 예로 설정합니다.



이 설정을 활성화하면 **IBM Watson -** 스크립트 활성 이 설정에서 사용 가능한 NLU 서비스 가상 에이전트 목록에 추가됩니다.

4. 인스턴스에서 NLU를 사용하려면 다음으로 이동합니다. 대화형 인터페이스 〉 설정을 클릭하고 다음을 수행합니다.

a. 가상 에이전트를 클릭합니다.

b. 자연어 이해(NLU)에서 설정 보기를 클릭합니다.

c. 활성화 토글 스위치를 밀어 활성화합니다자연어 이해.

d. NLU 서비스 제공자 목록에서 **IBM Watson -** 스크립트를 선택합니다.

e. 언어별 NLU 모델을 사용하려는 경우 지원되는 NLU 언어 목록에서 해당 언어를 활성화합니다.

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

활성화됨 열에 **true**가 표시되면 언어가 활성화된 것입니다. 자세한 내용은 설정에서 NLU 언어 가상 에이전트 사용 문서를 참조하십시오.

f. 저장을 클릭합니다.

IBM Watson 어시스턴트는 인스턴스에 대한 NLU 서비스 제공자입니다.

의 **NLU** 제공자로 구성 **Microsoft LUIS**가상 에이전트

Microsoft 언어 이해 지능형 서비스()LUIS 애플리케이션에 정의된 의도, 엔터티 및 발언을 사용하고 이를 대화를 위한 가상 에이전트 NLU 모델로 적용합니다.

시작하기 전에

에서 Microsoft LUIS다음을 수행합니다.

- LUIS 포털에 로그인하고 NLU 모델로 사용할 응용 프로그램을 만듭니다 (계정 필요 Microsoft Azure).
- 다음 Microsoft LUIS 키를 찾아 복사합니다.
  - 계정을 만들 때 자동으로 생성된 작성 키입니다 Microsoft LUIS . 작성 키는 응용 프로그램과 응용 프로그램을 만들고, 교육하고, 게시하는 데 필요한 LUIS 인증을 제공합니다. 에 로그인하고 LUIS사용자 계정을 선택한 다음 계정 설정을 열어 작성 키를 찾을 수 있습니다.
  - 애플리케이션의 자원 Microsoft LUIS 에 할당한 예측 엔드포인트 런타임 키입니다. 가상 에이전트 는 이 키를 통해 런타임 쿼리 예측 엔드포인트에 LUIS 액세스합니다.

  주: 둘 LUIS 이상의 애플리케이션(NLU 모델)을 사용하는 경우 생성하는 각 애플리케이션에 대해 예측 엔드포인트 런타임 키를 제공해야 합니다.

ServiceNow 인스턴스에서 다음을 수행합니다.

- 이 통합에 필요한 자연어 이해 서버 플러그인(com.glide.nlu.msluis.intent.discovery)에 Microsoft LUIS 프록시 에이전트를 설치하므로 Glide 가상 에이전트 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오. 이전 릴리스에서 업그레이드한 경우 업그레이드 프로세스에서 자동으로 제공한 키가 유지됩니다 LUIS .
- 필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

인스턴스에 대해 NLU 서비스 제공자를 하나만 설정할 수 있습니다.

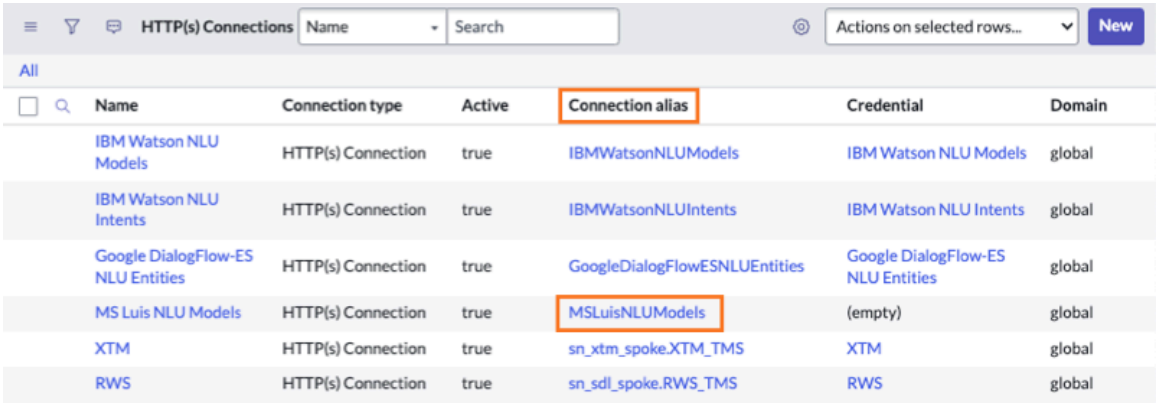
프로시저

1. NLU 모델, 엔터티, 의도 및 예측 정보에 대한 LUIS 자격 증명 암호를 설정하려면 다음을 수행합니다.

   a. 모두로 이동한 다음 필터에 `http_connection.list`를 입력합니다.

   b. HTTP 연결 페이지의 연결 별칭 열에서 **MSLuisNLUModels** 를 선택하여 레코드를 엽니다.

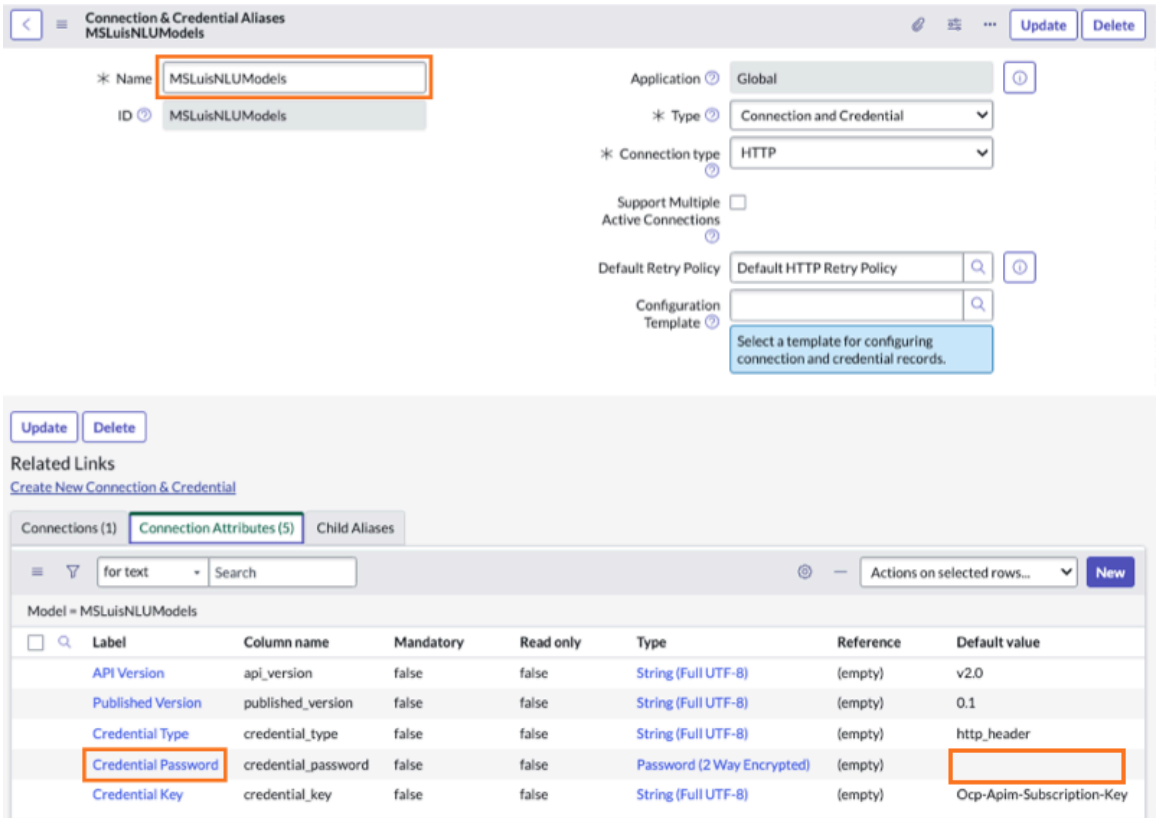
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global

c. MSLuisNLUModels용 연결 및 자격 증명 별칭 페이지에서 연결 특성 관련 목록으로 이동합니다.

d. 자격 증명 암호 속성을 찾은 다음 기본값 열을 두 번 선택하여 값을 편집합니다.



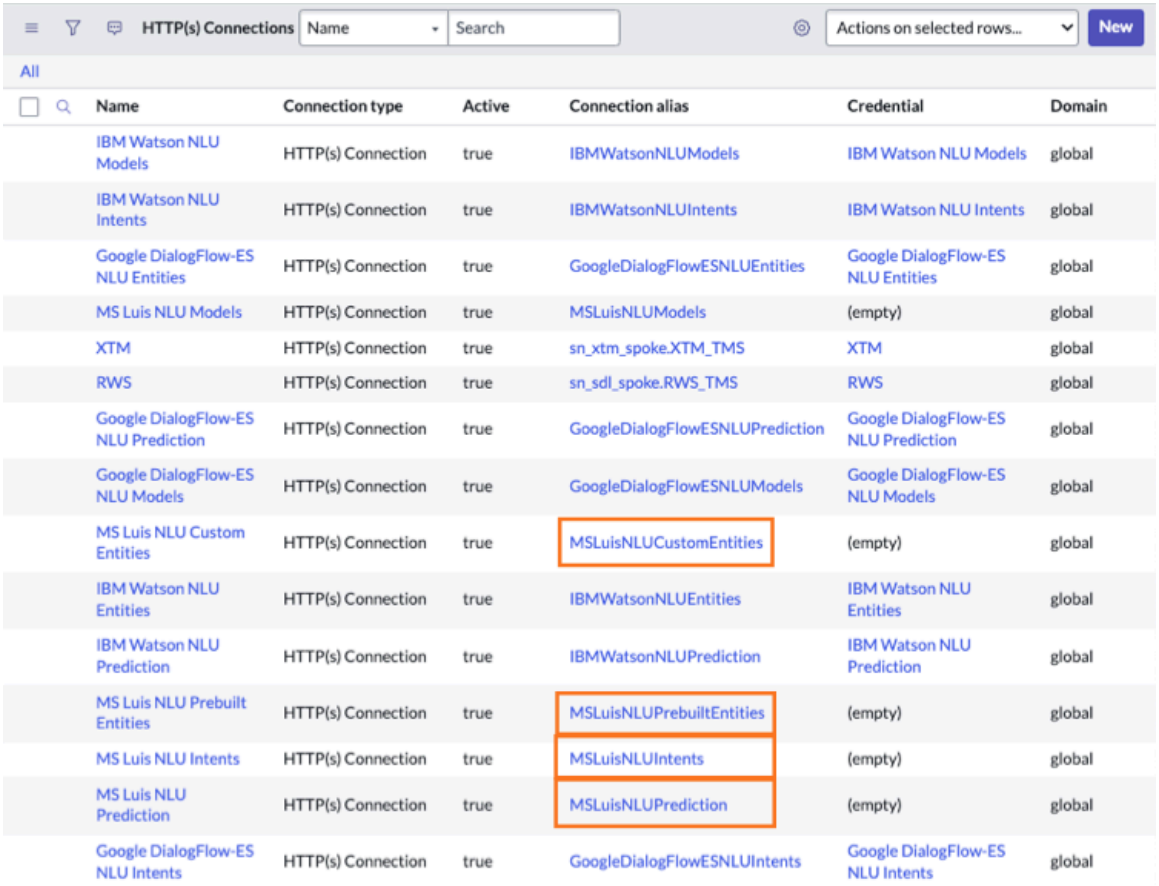
Label	Column name	Mandatory	Read only	Type	Reference	Default value
API Version	api_version	false	false	String (Full UTF-8)	(empty)	v2.0
Published Version	published_version	false	false	String (Full UTF-8)	(empty)	0.1
Credential Type	credential_type	false	false	String (Full UTF-8)	(empty)	http_header
Credential Password	credential_password	false	false	Password (2 Way Encrypted)	(empty)	
Credential Key	credential_key	false	false	String (Full UTF-8)	(empty)	Ocp-Apim-Subscription-Key

e. 기본값 필드에 *MS LUIS* 작성 키를 입력한 다음, 저장 아이콘을 선택합니다.

f. HTTP 연결 페이지로 돌아가서 다음 단계를 반복하여 *MS LUIS* 작성 키를 다음 연결 별칭의 기본값으로 추가합니다.

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUPrebuiltEntities
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLUPrediction

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



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

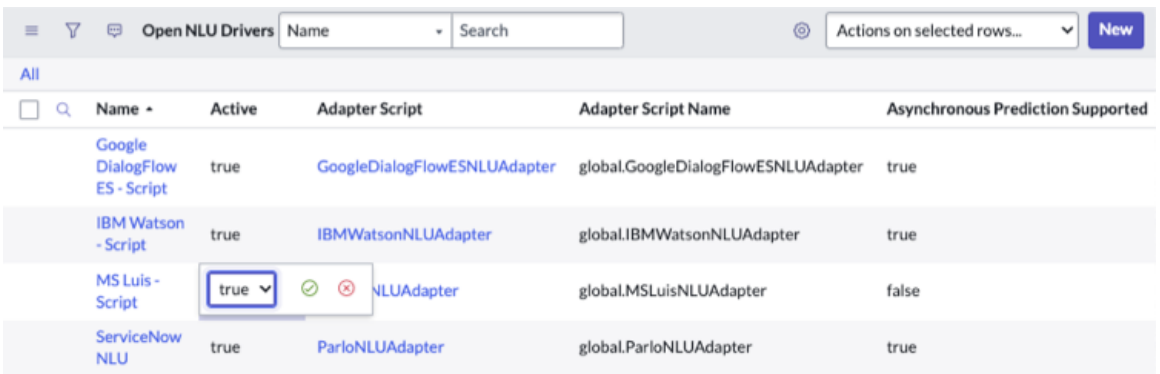
Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

ⓘ 주: NLU 모델로 사용하는 각 Microsoft LUIS 애플리케이션에 대해 이 단계를 반복합니다. 각 애플리케이션에는 사용자가 제공해야 하는 고유한 예측 엔드포인트 런타임 키가 있습니다.

2. LUIS NLU 서비스를 활성화합니다.

a. 모두로 이동한 다음 필터에 open_nlu_driver.list를 입력합니다.

b. NLU 드라이버 열기 테이블에서 **MS Luis** 스크립트 기록의 활성 필드 값을 **true**로 설정합니다.



Open NLU Drivers | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Active	Adapter Script	Adapter Script Name	Asynchronous Prediction Supported
Google DialogFlow ES - Script	true	GoogleDialogFlowESNLUAdapter	global.GoogleDialogFlowESNLUAdapter	true
IBM Watson - Script	true	IBMWatsonNLUAdapter	global.IBMWatsonNLUAdapter	true
MS Luis - Script	true	NLUAdapter	global.MSLuisNLUAdapter	false
ServiceNow NLU	true	ParloNLUAdapter	global.ParloNLUAdapter	true

ⓘ 주: 이 설정을 활성화하면 설정에서 사용 가능한 NLU 서비스 가상 에이전트 목록에 **MS Luis -** 스크립트가 추가됩니다.

3. 인스턴스에서 NLU를 사용하려면 다음으로 이동합니다. 대화형 인터페이스 〉 설정을 클릭하고 다음을 수행합니다.

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

a. **Virtual Agent**를 선택합니다.

b. 자연어 이해(NLU)에서 설정 보기를 선택합니다.

c. 활성화 토글 스위치를 밀어 활성화합니다자연어 이해.

d. **NLU** 서비스 공급자 목록에서 **MS Luis -** 스크립트를 선택합니다.

e. 언어별 NLU 모델을 사용하려는 경우 지원되는 NLU 언어 목록에서 해당 언어를 활성화합니다. 활성화됨 열에 **true**가 표시되면 언어가 활성화된 것입니다. 자세한 내용은 설정에서 NLU 언어 가상 에이전트 사용 문서를 참조하십시오.

f. 저장을 선택합니다.

Microsoft LUIS 은(는) 이제 인스턴스의 NLU 서비스 제공자입니다.

ES를 의 **NLU** 제공자로 구성 **Google Dialogflow**가상 에이전트

ES에 정의된 의도, 엔터티 및 발언을 Google Dialogflow 사용합니다. 이를 대화의 가상 에이전트 NLU 모델로 적용합니다.

Google Dialogflow ES 통합을 구성하려면 인증을 위한 자격 증명을 제공해야 Google Dialogflow 합니다. 인스턴스에 대해 NLU 서비스 제공자를 하나만 설정할 수 있습니다.

요구 사항

이 NLU 구성에는 다음이 필요합니다.

- 인스턴스 Zurich ServiceNow
- Google Dialogflow 의도, 엔터티 및 발언이 정의된 ES 에이전트

  자세한 내용은 Google Dialogflow ES 설명서를 참조하세요.

  주: Google Dialogflow 에이전트는 모델과 비슷합니다ServiceNow. 가상 에이전트 현재 인스턴스당 하나의 Google Dialogflow ES 에이전트만 지원합니다.

- 플랫폼에 대한 Google Cloud 액세스
- 인스턴스에 Glide 가상 에이전트 [com.glide.cs.chatbot] 플러그인이 설치되어 ServiceNow 있어야 합니다.

  다음 플러그인은 기본적으로 Glide 가상 에이전트 와 함께 설치됩니다.

  - com.snc.integration.sso.multi.installer: 통합 - 다중 제공자 1회 사용자 인증(SSO) 설치 관리자
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery: ES 자연어 이해 서버에 대한 Google Dialogflow 프록시 에이전트

ES에서 **Google Dialogflow** 서비스 계정 및 개인 키 만들기

의 가상 에이전트NLU 제공자로 사용하려면 Google Dialogflow 에서 Google Dialogflow에이전트에 대한 서비스 계정과 개인 키를 생성합니다.

시작하기 전에
에서 에이전트 생성 Google Dialogflow.

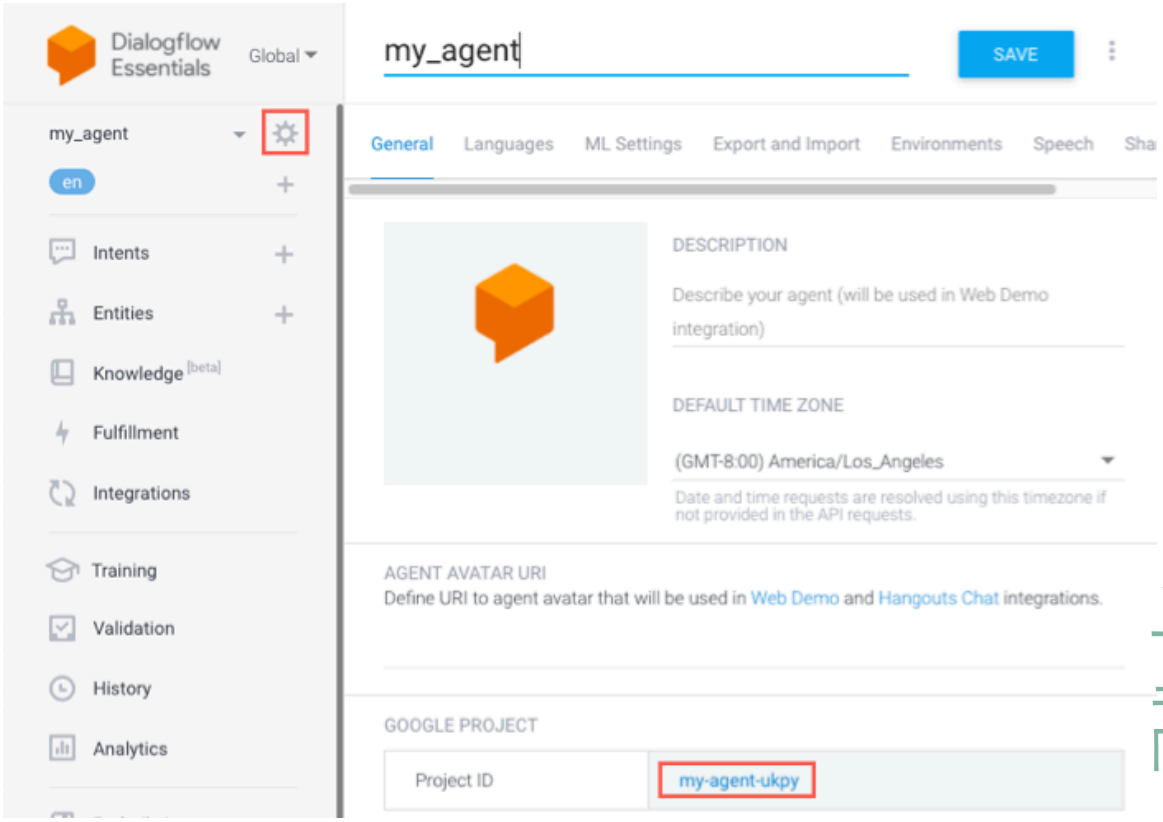
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

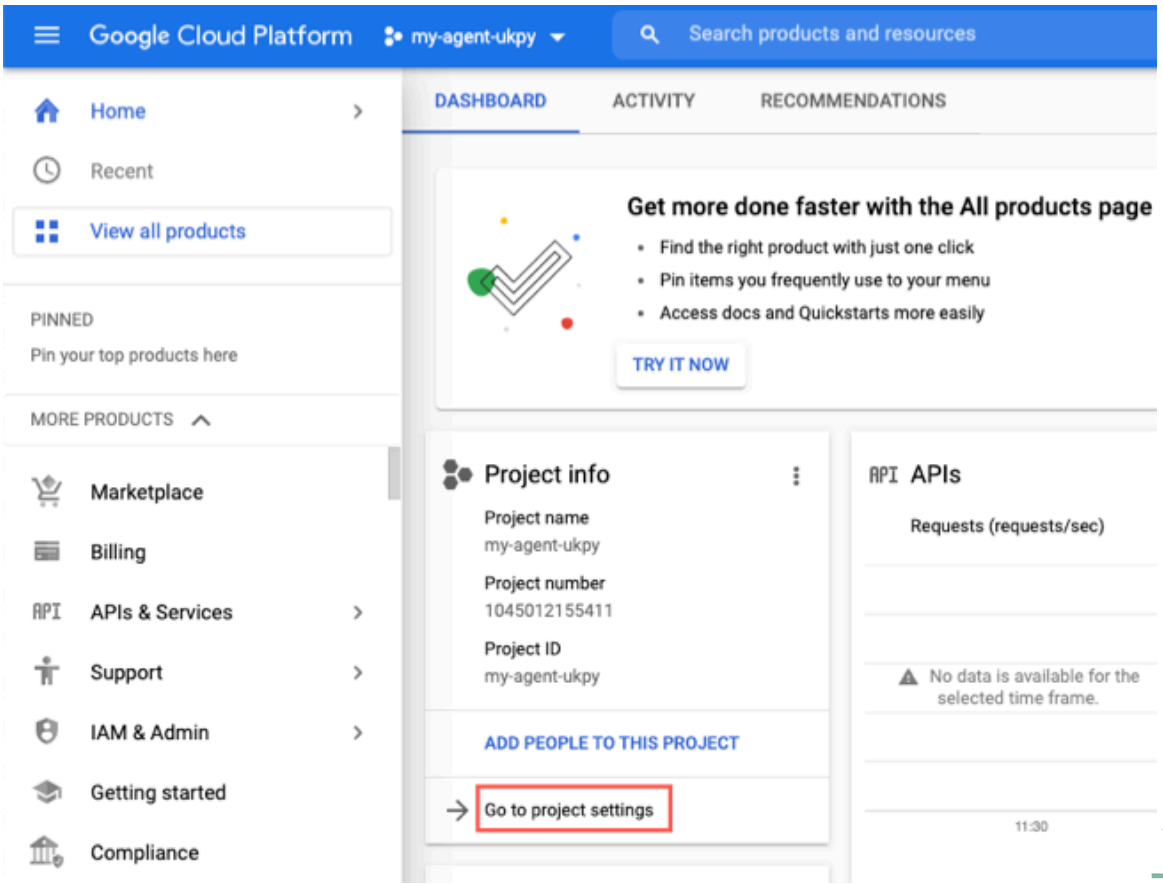
1. Google Dialogflow 계정에 로그인합니다.

2. 에이전트 설정 아이콘을 선택한 다음, 일반 탭에서 프로젝트 ID를 선택합니다.



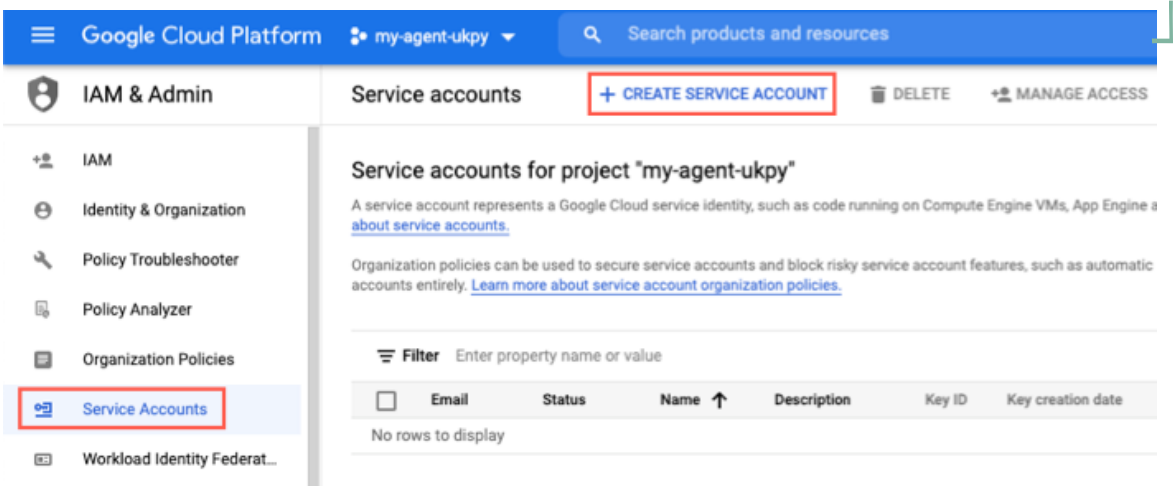
3. Google Cloud 대시보드에서 프로젝트 설정으로 이동을 선택합니다.

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



4. IAM 및 관리자 페이지에서 서비스 계정을 선택합니다.

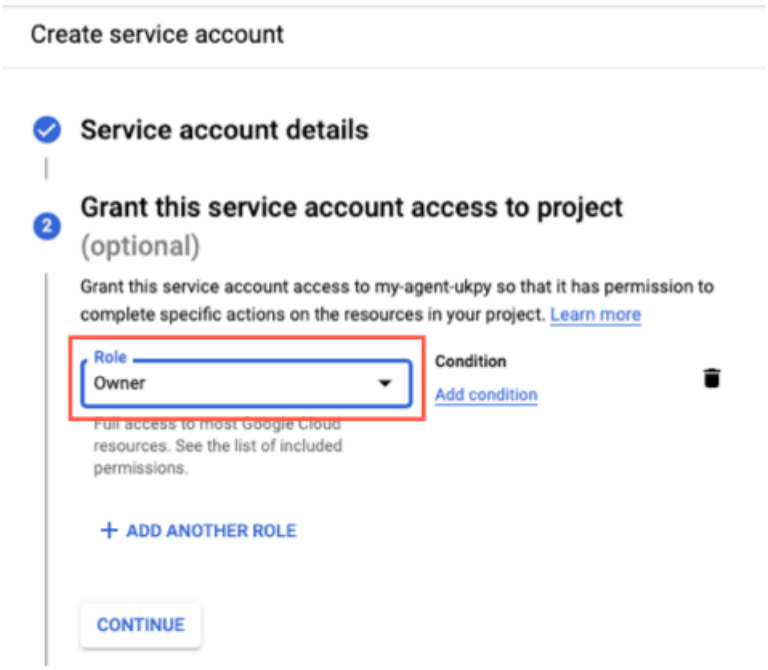
5. **+** 서비스 계정 만들기를 선택합니다.



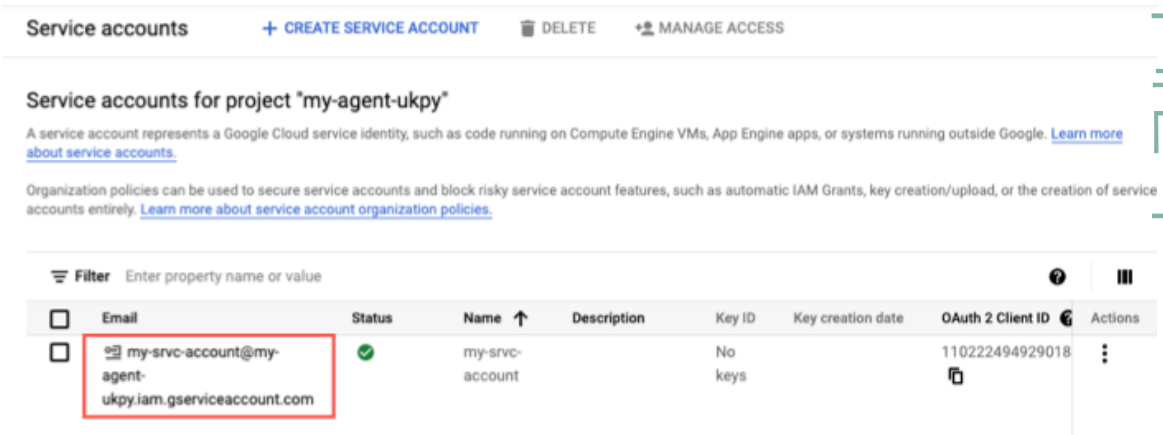
6. 이름을 입력한 다음, 만들기 및 계속을 선택합니다.

7. 이 서비스 계정에 프로젝트에 대한 액세스 권한 부여 섹션에서 소유자 를 역할로 선택합니다.

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



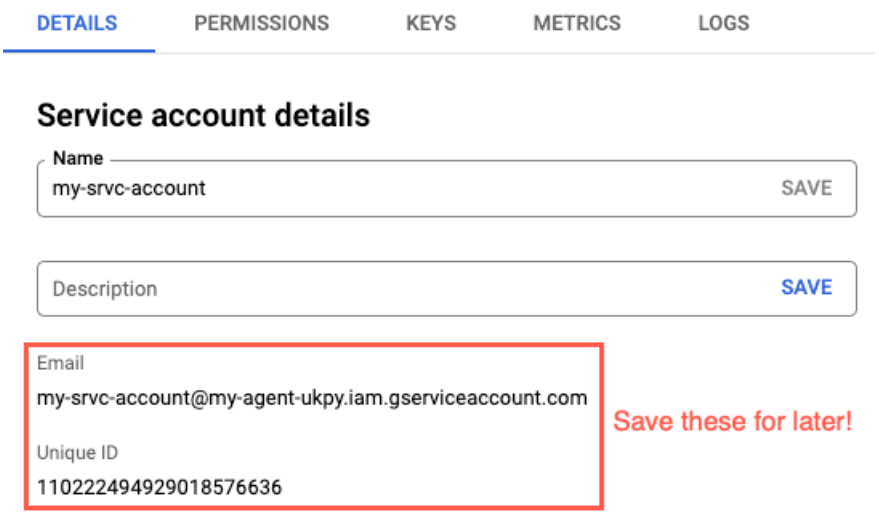
8. 계속을 선택합니다.
9. 완료를 선택합니다.
10. 이메일 열에서 기록에 대한 링크를 선택합니다.



서비스 계정 상세 정보 페이지가 열립니다.

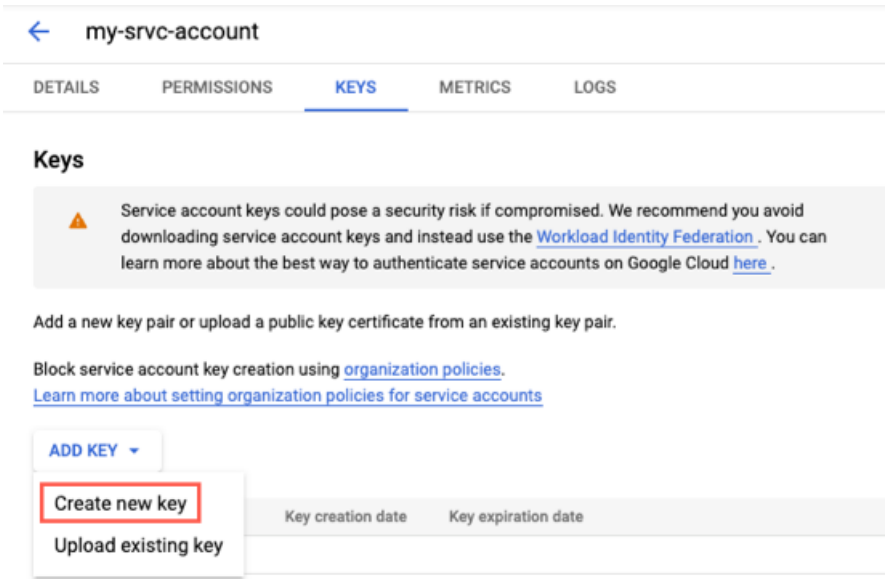
11. 이메일 및 고유 ID를 복사하고 이후 단계를 위해 저장합니다.

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



12. 서비스 계정 세부 정보 페이지에서 키 탭을 선택합니다.

13. 선택 키 추가 〉 새 키 작성.



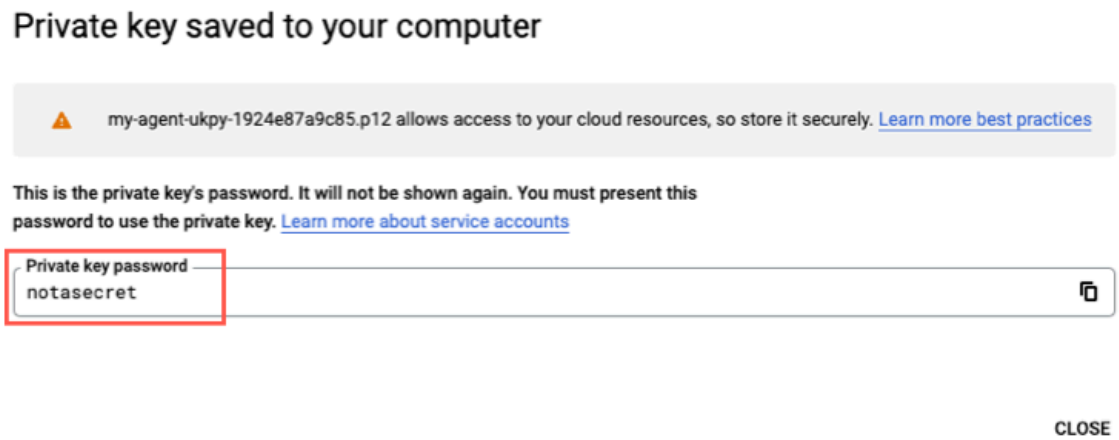
14. 키 형식에 대한 메시지가 표시되면 **P12**를 선택한 다음, 만들기를 선택합니다. P12 파일이 컴퓨터에 다운로드됩니다.

15. 개인 키 암호(notasecret)를 기록해 둡니다.

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

이후 단계에서 이 암호가 필요합니다.

개인 키 암호 예



Java Keystore(JKS) 파일을 생성하고 인스턴스의 보안을 구성합니다.**ServiceNow** 의 가상 에이전트NLU 제공자로 사용하려면 Google Dialogflow 다운로드한 프라이빗 키를 사용하여 JKS 파일을 생성하고 인스턴스에서 인증을 ServiceNow 설정합니다.

시작하기 전에
JDK(Java Development Kit)가 시스템에 설치되어 있는지 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

주: Google Dialogflow 는 인증에 OAuth2.0을 사용합니다.

프로시저

1. 명령 셸 창을 엽니다.
2. P12 파일에서 JKS 파일을 만들려면 다음을 수행합니다.
   a. 다음 명령을 실행합니다.

```
keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12 -srcstoretype pkcs12
 -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks -deststoretype JKS
```

   이 예제에서 /local_dir/myprivatekey.p12 는 이전 단계에서 다운로드한 프라이빗 키를 가리킵니다.

   b. 메시지가 표시되면 대상 키 저장소 암호와 원본 키 저장소 암호에 notasecret 을 입력합니다. notasecret 은 이전 단계에서 기록해 둔 개인 키 암호입니다. 이 암호를 세 번 입력합니다.

   JKS 파일은 동일한 디렉토리에 생성됩니다.
3. ServiceNow 인스턴스에서 JKS 파일을 X.509 인증서 기록에 Google Dialogflow 추가합니다.
   a. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_certificate.list를 입력합니다.
   b. X.509 인증서를 선택하여 Google Dialogflow 기록을 엽니다.

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

c. 양식의 필드에 다음과 같은 내용을 입력합니다.

필드	값
유형	**Java** 키 스토어를 선택합니다.
키 스토어 암호	JKS 파일(notasecret)을 생성할 때 지정한 개인 키 암호를 입력합니다.
활성	인증서를 활성화하려면 이 옵션을 선택합니다.

d. 첨부 파일 아이콘을 선택하고 JKS 파일을 기록에 업로드합니다.

e. 관련 링크에서 저장소/인증서 유효성 검사를 선택합니다.
key_store 메시지가 나타납니다.

f. 업데이트를 선택합니다.

4. ServiceNow 인스턴스에서 JWT(JSON 웹 토큰) 키 저장소 별칭 기록을 업데이트합니다Google Dialogflow.

a. 모두로 이동한 다음 필터에 jwt_keystore_aliases.list를 입력합니다.

b. JWT 키 스토어를 선택하여 Google Dialogflow 기록을 엽니다.

c. 양식의 필드에 다음과 같은 내용을 입력합니다.

필드	값
서명 키 스토어	**Google DialogFlow X.509** 인증서를 선택합니다.
서명 알고리즘	**RSA 256**을 선택합니다.
서명 키	JKS 파일(notasecret)을 생성할 때 지정한 개인 키 암호를 입력합니다.
키 ID	이 필드를 비워 둡니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

5. ServiceNow 인스턴스에서 JWT 제공자 기록을 업데이트합니다Google Dialogflow.

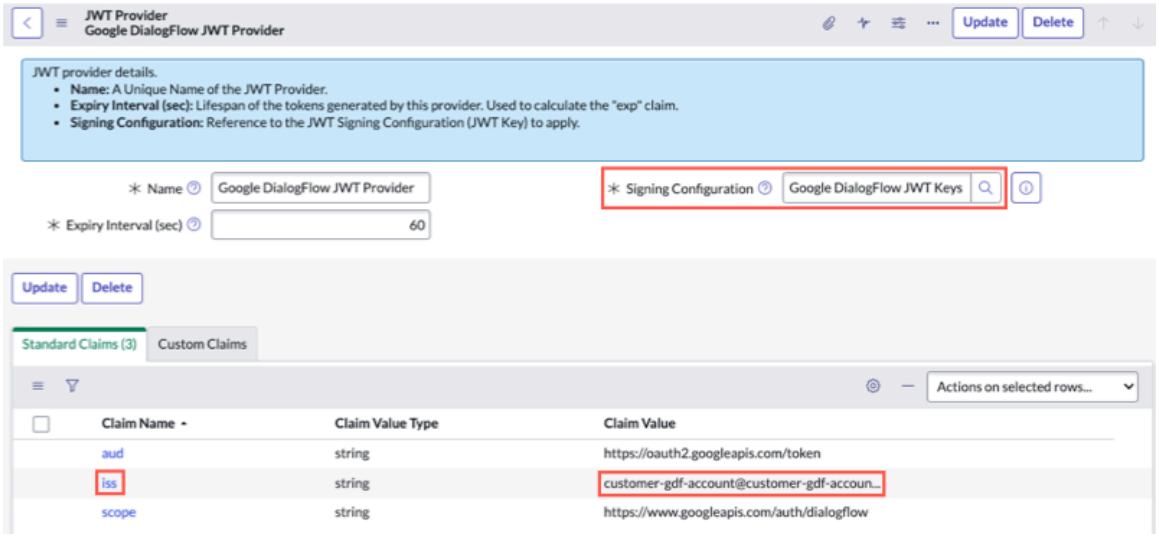
a. 모두로 이동한 다음 필터에 jwt_provider.list를 입력합니다.

b. JWT 제공자를 선택하여 Google Dialogflow 기록을 엽니다.

c. 서명 구성 필드에서 **Google DialogFlow JWT** 키 저장소를 선택합니다.

d. 표준 클레임 관련 목록에서 에이전트 서비스 계정의 이메일 주소를 Google Dialogflow**iss** 항목의 클레임 값으로 입력합니다.

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



자세한 내용은 ES에서 Google Dialogflow 서비스 계정 및 개인 키 만들기 문서를 참조하십시오.

e. 업데이트를 선택합니다.

6. ServiceNow 인스턴스에서 NLU OAuth 제공자 기록을 업데이트합니다Google Dialogflow.

a. 모두로 이동한 다음 필터에 `oauth_entity.list`를 입력합니다.

b. NLU를 선택하여 Google Dialogflow 기록을 엽니다.

c. 양식의 필드에 다음과 같은 내용을 입력합니다.

필드	값
클라이언트 ID	이전 단계에서 저장한 에이전트 서비스 계정의 고유 ID Google Dialogflow 를 입력합니다.
클라이언트 비밀	JKS 파일(`notasecret`)을 생성할 때 지정한 개인 키 암호를 입력합니다.
기본 부여 유형	**JWT** 전달자를 선택합니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

7. ServiceNow 인스턴스에서 **GoogleDialogFlowESNLUPrediction** 시스템 별칭을 업데이트합니다.

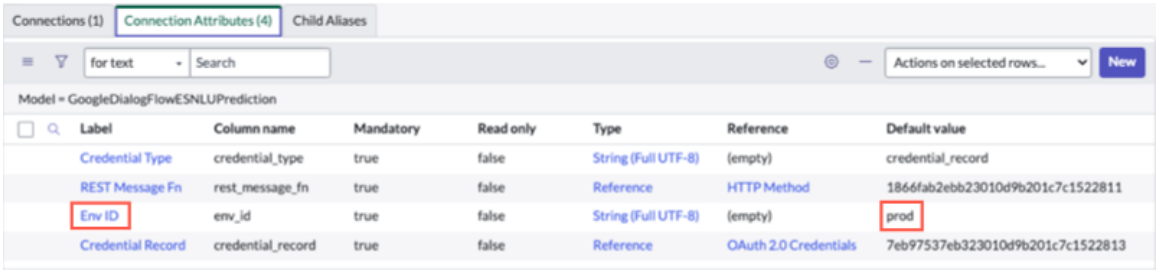
a. 모두로 이동한 다음 필터에 `sys_alias.list`를 입력합니다.

b. 기록을 열려면 **GoogleDialogFlowESNLUPrediction**을 선택합니다.

c. 연결 속성 탭을 선택하고 **EnvID** 레코드를 찾습니다.

d. 기본값 열에서 에이전트가 게시된 환경의 이름으로 Google Dialogflow 값을 업데이트합니다. 기본값은 *prod*입니다.

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



e. 업데이트를 선택합니다.

8. 에서 ES를 NLU 제공자가상 에이전트로 지정합니다Google Dialogflow.
자세한 내용은 구성 자연어 이해 위치 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

ES 서비스를 활성화 **Google Dialogflow** 하고 인스턴스에서 활성화합니다.

NLU 드라이버 열기 [open_nlu_driver] 테이블에서 ES 서비스를 활성화하면 Google Dialogflow NLU 설정에서 서비스를 옵션으로 가상 에이전트 사용할 수 있게 됩니다.

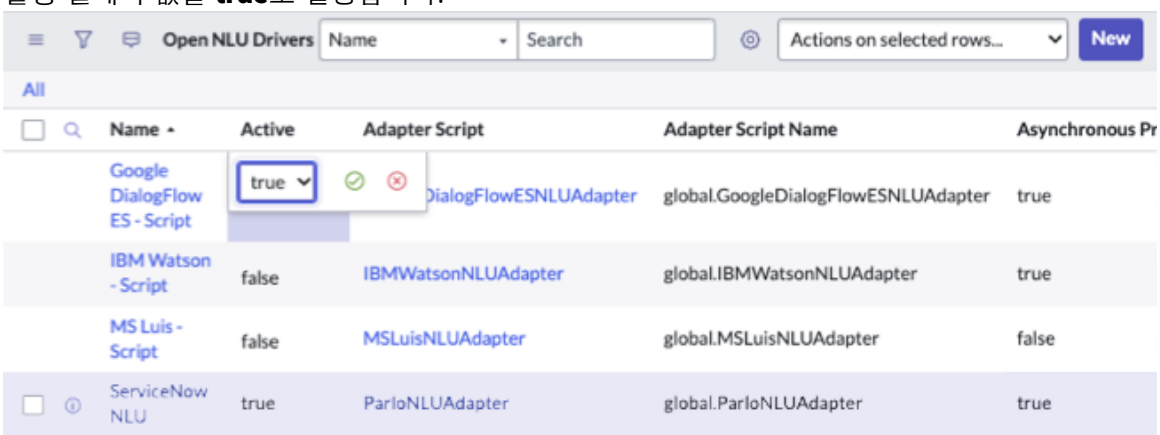
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 필터에 open_nlu_driver.list를 입력합니다.

2. NLU 드라이버 열기 테이블에서 ES 스크립트 기록을 찾습니다 Google Dialogflow .

3. 활성 열에서 값을 **true**로 설정합니다.



4. 인스턴스에서 NLU를 사용하려면 다음으로 이동합니다. 대화형 인터페이스 〉 설정을 클릭하고 다음을 수행합니다.

a. 가상 에이전트를 클릭합니다.

b. 자연어 이해(NLU)에서 설정 보기를 클릭합니다.

c. 활성화 토글 스위치를 밀어 활성화합니다자연어 이해.

d. NLU 서비스 제공자 목록에서 **Google Dialogflow ES -** 스크립트를 선택합니다.

e. 언어별 NLU 모델을 사용하려는 경우 지원되는 NLU 언어 목록에서 해당 언어를 활성화합니다.

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

활성화됨 열에 **true**가 표시되면 언어가 활성화된 것입니다. 자세한 내용은 설정에서 NLU 언어 가상 에이전트 사용 문서를 참조하십시오.

f. 저장을 클릭합니다.

결과
Google Dialogflow ES는 인스턴스에 대한 NLU 서비스 제공자입니다.

에서 **ES** NLU로 **Google Dialogflow** 테스트 가상 에이전트가상 에이전트 디자이너

인터페이스를 사용하거나 Google Dialogflow가상 에이전트가상 에이전트 디자이너 인터페이스에서 주제 검색을 테스트합니다.

시작하기 전에
다음을 확인하십시오.

- Google Dialogflow 에이전트(모델)가 최신 변경 내용이 포함된 버전으로 게시되었는지 확인합니다.

  자세한 내용은 설명서의 버전 및 환경을 Google Dialogflow 참조하세요.

- 하나 이상의 주제가 기존 Google Dialogflow 에이전트(모델) 및 의도에 매핑되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.

2. 주제 페이지에서 활성 주제 테스트를 클릭합니다.

3. 주제에 매핑되는 의도를 Google Dialogflow 트리거해야 하는 발언을 입력합니다.

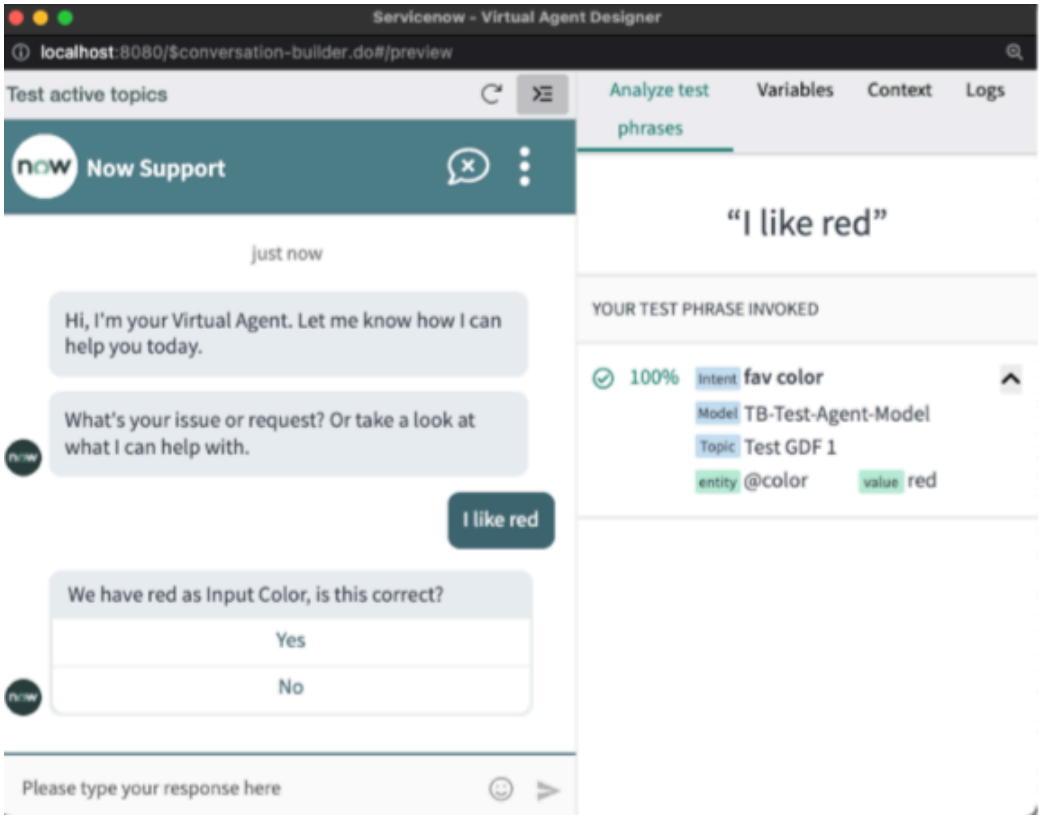
4. 엔터티 슬롯 채우기를 테스트하려면 다음을 수행합니다.

a. 흐름 탭에서 텍스트 사용자 입력 노드를 추가합니다.

b. NLU 엔터티 필드에 대한 엔터티를 선택합니다.

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

선택한 엔터티가 ES 에이전트에 Google Dialogflow 구성되어 있는지 확인합니다. 이 주제 테스트 창에 일치하는 발언을 입력하면 주제가 트리거되고 엔터티의 슬롯이 자동으로 채워집니다.



NLU 주제 디스커버리에서 사용자 입력의 자연어 처리 향상

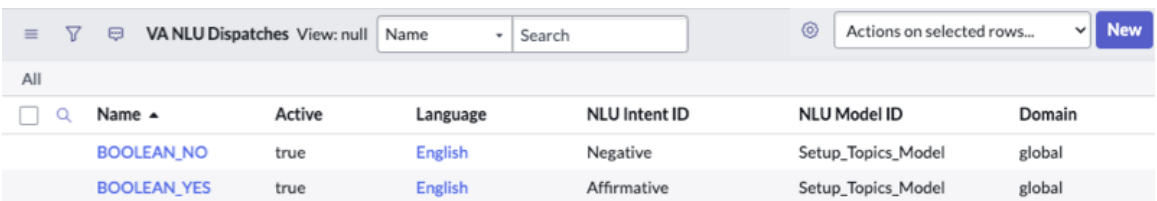
사용자의 #와 ###에 대한 자연스러운 변형(#: ### 또는 ###)을 인식할 수 있는 기능을 제공합니다가상 에이전트. 부울 응답 범위를 긍정 또는 부정 가상 에이전트 으로 정의하면 사용자에게 기본 설정을 다시 말하라는 메시지를 표시할 필요가 없습니다.

가 예기치 않은 사용자 입력을 이해하지 못하는 경우 가상 에이전트 사용자에게 이해할 수 있는 정보를 다시 묻는 메시지를 표시합니다. 릴리스 가상 에이전트 부터 Tokyo# 또는 ###와 같은 부울 "예/아니요" 응답의 자연스러운 변형을 이해할 수 있습니다.

에서 자연어 처리 **ServiceNow NLU**

VA NLU 디스패치 [sys_cs_nlu_dispatch] 테이블에는 발화 변형을 처리하는 모델 및 의도의 이름이 저장됩니다.

의 경우 ServiceNow# NLU설정 주제 모델이 이미 영어로 된 부울 사용자 입력을 처리하도록 구성되어 있습니다. 테이블에는 **BOOLEAN_NO** 과 **BOOLEAN_YES**이라는 두 개의 기록이 있는데, 이들은 주제 설정 모델에서 부정적 및 긍정적 의도에 매핑됩니다.



주제 설정 모델과 의도는 읽기 전용이므로, 의도를 수정하거나 다른 언어로 의도를 추가해야 하는 경우 새 의도로 새 모델을 작성하십시오. 기존 항목을 업데이트하고 테이블에 새 항목을 추가할 수 있습니다.

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

외부 공급업체 **NLU** 제공자에 대한 자연어 처리 설정

Watson Microsoft LUIS또는 Google Dialogflow NLU 주제 디스커버리를 사용하는 IBM 경우 에 설명된 향상된 자연어 사용자 입력 처리 구성대로 VA NLU 디스패치 테이블의 해당 모델 및 의도에 대한 항목을 추가합니다.

신뢰도 임계치 변경

부울 입력값에 대한 신뢰도 임계치는 시스템 속성에 정의되어 있습니다 *`com.glide.cs.dialog.boolean_threshold`* . 기본값은 *`0.9`*입니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하십시오.

향상된 자연어 사용자 입력 처리 구성

환경에 부울 사용자 응답에 대한 향상된 자연어 처리를 추가합니다 가상 에이전트 . 추가 언어 또는 타사 NLU 제공자를 사용하는 경우 봇에 대한 예/아니요 발언의 변형을 정의하는 모델과 의도를 지정합니다.

시작하기 전에

NLU 제공자에서 의도가 두 개인 모델을 만들거나 기존 모델에 의도 두 개를 추가합니다. 하나의 의도에는 긍정 또는 "예" 발화가 포함되어야 합니다. 다른 의도에는 부정 발화 또는 "아니오" 발언이 포함되어야 합니다.

환경이 여러 언어를 지원하는 경우 각 언어에 대한 모델과 의도를 생성합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

이 테이블의 기본 항목은 영어의 NLU에만 ServiceNow 적용됩니다. 다른 언어에서 자연어 처리를 구현하려면 각 언어의 테이블에 새 항목을 추가합니다.

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 필터에 `sys_cs_nlu_dispatch.list`를 입력합니다.
2. 새로 만들기 또는 수정하려는 기존 항목을 선택합니다.
   또는 새로 만들기를 선택하여 다른 언어 또는 타사 NLU 제공자에 대한 항목을 추가합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

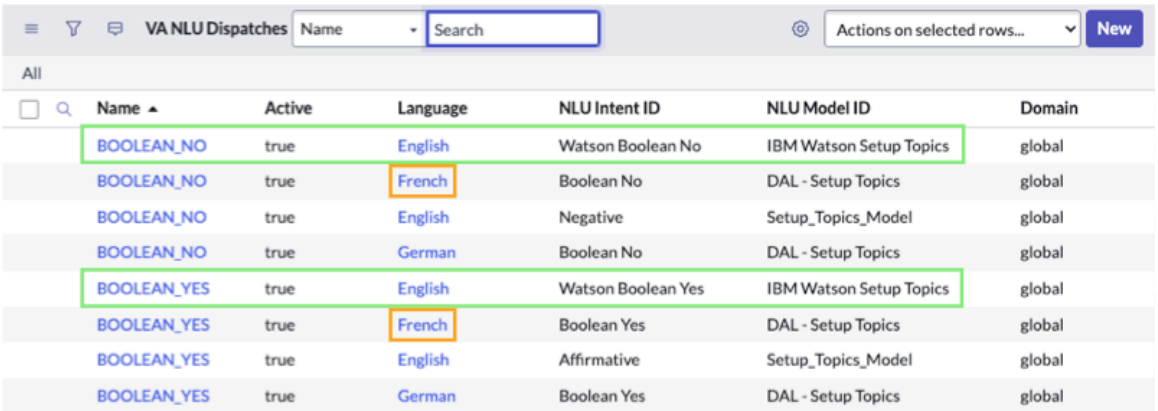
필드	설명
NLU 모델 ID	부울 응답에 대한 정의 의도를 포함하는 모델의 이름입니다.
이름	구성 중인 사용자 입력의 유형을 나타내는 값 이름입니다. 다음 값이 유효합니다. ○ **BOOLEAN_NO**: 예/아니요 질문에 대해 "아니요" 응답을 표현하는 발언에 매핑됩니다. ○ **BOOLEAN_YES**: 예/아니요 질문에 대한 "예" 응답을 표현하는 발화에 매핑됩니다.
활성	인스턴스에서 향상된 자연어 사용자 응답을 활성화하는 옵션입니다.
NLU 의도 ID	부울 옵션에 대한 해당 의도의 이름입니다.

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

필드	설명
	기본적으로 BOOLEAN_NO에 대한 의도는 음수입니다. BOOLEAN_YES 대한 의도는 긍정적입니다. 변경해야 하는 경우 이러한 의도를 사용하여 새 모델을 만든 다음 이 필드에 새 의도를 지정합니다.
언어	의도의 언어입니다. NLU에 대한 ServiceNow 영어는 기본적으로 구성됩니다. 다른 언어를 지원해야 하는 경우 지원되는 각 언어에 대해 테이블에 행을 추가할 수 있습니다.

4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

결과
환경에 따라 구성에 다른 언어(예: 아래 예에서는 프랑스어 또는 독일어) 또는 다른 NLU 제공자(IBM 예: Watson)에 대한 항목이 포함될 수 있습니다.



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Watson Boolean No	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	French	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_NO	true	German	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Watson Boolean Yes	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	French	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	German	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global

휴대용 채팅 위젯을 사용하여 웹 페이지에 추가 가상 에이전트

휴대용 채팅 위젯은 외부 공급업체 웹 페이지, 서비스 포털 또는 UI 빌더 포털에서 실행할 수 있습니다.

휴대용 채팅 위젯은 페이지에 채팅을 쉽게 추가할 가상 에이전트 수 있는 새로운 Seismic 구성요소입니다. 구성을 단순화하고 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 쉽게 구성 가능
- 더 간단한 1회 사용자 인증(SSO) 인증 흐름
- 서비스 포털에 연결 에이전트 채팅
- 시스템 매개변수와 컨텍스트 변수가 이전과 동일하게 작동합니다.

휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯을 사용하기 위한 필수 구성요소

휴대용 채팅 위젯은 인라인 프레임 요소(iframe)를 사용합니다. 외부 공급업체 웹 사이트는 인스턴스 ServiceNow# 와 동일한 상위 도메인에 있어야 합니다. 예를 들어 site1.company.com 및 site2.company.com 동일한 상위 도메인을 공유합니다. 인스턴스와 ServiceNow 공유되지 않는 하위 도메인에 채팅 위젯을 포함하는 경우 URL은 사용자 지정 인스턴스 URL이어야 합니다. 브라우저 보안이 강화되어 사용자 지정 URL을 사용하지 않으면 채팅 위젯이 로드되지 않을 수 있습니다.

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

시작하기 전에 다음을 수행합니다.

1. 인스턴스에서 Custom URL 플러그인(com.snc.customurl)을 활성화합니다.
2. 이전에 구입하여 등록한 사용자 지정 URL을 인스턴스에 추가합니다.

주: Custom URL 사용에 대한 자세한 내용은 Custom URL을 인스턴스에 연결하기 섹션을 참조하세요.

휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯에서 SSO 인증 사용

가상 에이전트 클라이언트를 내장한 후 채팅 위젯에서 선택적으로 SSO 인증을 트리거할 수 있지만 인스턴스가 외부 SSO 제공자를 사용하도록 설정된 경우에만 가능합니다. 또한 호스팅 사이트는 인스턴스와 동일한 SSO 제공자를 사용해야 합니다. SSO 공급자 설정에 대한 자세한 내용은 외부 SSO(Single Sign-On) 를 참조하십시오.

SSO 인증을 트리거하려면 인증 실행 조건을 정의하고 사용자를 지정한 채팅 위젯 페이지로 리디렉션하는 JavaScript 스크립트를 만듭니다. 또한 시스템 속성에서 식별하여 이 스크립트에 전달할 수 있는 허용되는 URL을 `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` 지정합니다. 전체 리디렉션 URL 또는 URL의 호스트 부분(#: https://example.com)을 지정합니다.

이 절차를 수행하려면 다음 두 시스템 속성에 대한 값을 설정해야 합니다.

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options` (IE 11에만 해당)

이러한 속성은 포함된 채팅 위젯의 보안 정책, 즉 웹 채팅 클라이언트를 포함하기 전에 iframe에서 브라우저가 HTML 컨텐츠 가상 에이전트 렌더링 및 라이브 에이전트 보안 설정 방법을 결정합니다. 사용자가 지정하는 HTTP 헤더 지시문은 클릭 재킹 시도를 완화하기 위해 페이지를 특정 도메인에 포함할 수 있는지 여부를 브라우저에 알려줍니다. 두 속성을 모두 설정하면 주요 브라우저는 물론 Internet Explorer와 같은 이전 브라우저에 대한 보안 지시문이 있습니다.

주: CMS(콘텐츠 관리 시스템) 애플리케이션을 사용하여 및 ServiceNow# 애플리케이션에 대한 ServiceNow AI Platform 사용자 지정 인터페이스를 생성하는 경우 는 를 지원하지 가상 에이전트않는다는 점에 유의하십시오.

관련 정보

휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯 구성

외부 공급업체 웹 사이트에 휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯 추가

휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯 구성

외부 공급업체 웹 페이지에서 실행되도록 가상 에이전트 휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯을 구성합니다.

시작하기 전에

주: Vancouver에서 온보딩하는 신규 고객의 경우, 기본적으로 인증된 사용자만 채팅 위젯에 액세스할 수 있습니다. 인증되지 않은 사용자가 채팅 위젯에 액세스할 수 있도록 허용하려면 공개 액세스를 위해 sn_va_web_client_app_embed 페이지를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 UI 페이지를 공개 또는 비공개로 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

ServiceNow 최상위 도메인 및 도메인 이름이 채팅 위젯을 로드하는 사이트와 일치하는 경우에만 휴대용 가상 에이전트 을 지원합니다. SSO는 service-now.com URL을 통해서만 지원됩니다. 그 이상의 작업에는 사용자 지정 솔루션과 구현이 필요합니다.

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

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 이름으로 속성을 검색합니다 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* .
3. 속성 이름을 클릭하여 양식을 열고 지시문 값을 지정합니다.

필드	설명
유형	문자열 이는 기본값입니다.
값	HTTP 헤더 지시문의 소스 값: Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>이 속성은 Internet Explorer를 제외한 대부분의 주요 브라우저에 적용됩니다. 다음을 포함하여 하나 이상의 소스를 지정합니다. ○ **'self'**: 출처가 게재되는 페이지와 동일함을 나타냅니다. 예를 들어, 값이 *'self'* *http://mywebsite.com*이면 iframe이 mywebsite.com 뿐만 아니라 상위 도메인 내에 포함됩니다. 이는 기본값입니다. ○ **host-source**: 외부 웹 페이지를 포함할 수 있는 도메인입니다. 이름, IP 주소 또는 선택적 URL 및/또는 포트 번호로 인터넷 호스트 사이트를 지정합니다. 사이트 주소는 와일드카드(별표) 문자로 시작할 수 있습니다. 예제 값: **http://*.example.com** ○ **scheme-source**: 스키마입니다. 예: **http:** 또는 **https:** ○ **none**: 일치하는 URL이 없습니다.

4. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 돌아가서 이름으로 속성을 검색합니다 *com.glide.cs.embed.xframe_options* .
5. 속성 이름을 클릭하여 양식을 열고 지시문 값을 지정합니다.

필드	설명
유형	문자열 이는 기본값입니다.
값	X-Frame-Options 헤더 지시문의 값으로, 브라우저가 외부 웹 페이지를 프레임으로 렌더링할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 다음 값 중 하나를 지정합니다. ○ **sameorigin**: 페이지 자체와 원본이 동일한 프레임에 페이지를 표시합니다. 이는 기본값입니다. 이 속성은 Internet Explorer 11과 같은 이전 브라우저에 적용됩니다. 예제 값: **https://example.com** 에서 허용 ○ **deny**: 프레임에 페이지를 표시하지 않습니다. ○ **allow-from uri**: 지정된 원본의 프레임에만 페이지를 표시합니다. 주: 이 값은 최신 브라우저에서 더 이상 작동하지 않습니다.

6. 여러 도메인에 액세스할 수 있도록 REST API에 대한 CORS 규칙을 구성합니다.

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

이 규칙은 사용자가 지정하는 웹 도메인에 보안 제한 없이 웹 페이지의 채팅 위젯에 대한 액세스 권한을 부여하는 API를 호출할 수 있는 권한을 부여합니다. 모든 도메인은 공통 상위 도메인을 공유해야 합니다. 또한 지원하려는 각 하위 도메인에 대해 새 CORS 규칙을 만들어야 합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 **REST** 〉 **CORS** 규칙.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	규칙의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다. **Global** 이 기본값입니다.
REST API	REST API의 이름입니다. 대화 소비자 계정 **[now/cs]**을 선택합니다.
도메인	웹 사이트의 도메인입니다. 예: **https://mycompany.com** 웹 사이트에 대한 하위 도메인이 여러 개인 경우 각각에 대해 CORS 규칙을 생성해야 합니다. 예를 들어 **support.mycompany.com** 및 **products.mycompany.com** 에는 두 개의 개별 CORS 규칙이 필요합니다. 주: 와일드카드는 허용되지 않습니다.
최대 나이	클라이언트 세션을 캐시하는 시간(초)입니다. 초기 CORS 요청 후 지정된 시간 내에 동일한 클라이언트의 추가 요청에는 실행 전 메시지가 필요하지 않습니다. 값을 지정하지 않으면 기본값은 **0** 으로, 모든 요청에 실행 전 메시지가 필요하게 됩니다.

d. **HTTP** 메서드 탭에서 **GET**을 선택합니다.
휴대용 채팅 위젯은 요청만 받습니다.

e. 제출을 클릭합니다.

f. 옵션: 웹 사이트의 다른 하위 도메인에 휴대용 채팅 위젯을 추가하려면 이 단계를 반복합니다.

7. 옵션: 메서드(웹 API)를 사용하여 *`window.postMessage()`* 사용자 인터페이스 페이지에서 SSO 인증을 트리거하는 이벤트 조건을 정의하고 사용자를 지정한 채팅 위젯 페이지로 반환하는 JavaScript 스크립트를 만듭니다.
사용자를 채팅 위젯 페이지로 리디렉션하려면 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=" + encodeURIComponent(<your-page>) 문자열을 사용합니다.

주: 스크립트를 실행하기 전에 시스템 속성을 사용하여 *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* 스크립트에 전달할 수 있는 URL을 지정합니다. 리디렉션은 속성 값에 허용되는 URL을 하나 이상 지정한 경우에만 작동합니다. 전체 리디렉션 URL 또는 URL의 호스트 부분을 지정합니다. 예: https://example.com .

예시 스크립트

```
<script>
  window.addEventListener("message", function(e) {
```


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

```
    // redirect to SSO login if the chat widget logs in but is logged in as a guest
user(unauthenticated)
    if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
     window.location.href =
"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
=<' + encodeURIComponent(<your-page>);

    // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the chat
widget
    if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
     window.location.href =
"https://<your-instance>service-now.com/"https://
<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' +
encodeURIComponent(<your-page>);
  });
 </script>
```

이 예에서는 SESSION_CREATED 또는 SESSION_LOGGED_OUT 이벤트가 발생할 때 지정된 인스턴스에서 인증이 트리거됩니다. 인증 후(사용자의 SSO 자격 증명이 수락된 경우) 속성에 페이지 URL *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* 도 지정한 경우 사용자는 sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)에서 지정한 포함된 채팅 위젯 페이지로 리디렉션됩니다.

다음에 수행할 작업
외부 공급업체 웹 사이트에 휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯 추가.

외부 공급업체 웹 사이트에 휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯 추가

외부 공급업체 웹 페이지에서 휴대용 채팅 위젯 가상 에이전트 을 사용하려면 웹 페이지에 필요한 코드를 추가하십시오.

시작하기 전에
휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯 구성 이 주제의 단계를 완료하기 전에.

자세한 내용은 사이트의 외부 사이트에 가상 에이전트를 포함하는 방법에 대한 문서를 검토하십시오 ServiceNow 커뮤니티 .

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

페이지 헤더에 대한 이 스크립트 참조를 임포트하고 인스턴스화하여 외부 페이지 헤더에 채팅 인스턴스를 생성합니다 ServiceNow .

주: 스크립트 참조 예시에서 site1.example.com 는 인스턴스의 URL을 참조합니다 ServiceNow .

```
<script type="module" >
    import ServiceNowChat from
"https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsd
bx?sysparm_substitute=false";
    var chat = new ServiceNowChat({ instance: "https://site1.example.com/", });
  </script>
```

팁: 조직에서 사용자 지정 도메인 이름을 사용하는 경우 도메인 이름 대신 ServiceNow 사용자 지정 도메인 이름을 인스턴스 속성으로 입력하여 브라우저 결과가 여러 브라우저에서 일관성을 유지하도록 합니다.

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

구성 예시

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
  primaryColor: '#000',
  hoverColor: '#EFEFEF',
  activeColor: '#AAA',
  openIcon: 'custom-open.svg',
  closeIcon: 'custom-close.svg',
  sizeMultiplier: 1.6
 },
 offsetX: 50,
 offsetY: 50,
 position: 'left',
 translations: {
  'Open dialog': 'Open chat',
  'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
  'Close chat.': 'Click to close',
 },
});
```

JSON 구성 스키마

```
{
   instance: <string> - url to your instance, must be of the same domain
 (sub-domain)
   context: <object> - sys_parm variables to pass into the iframe
   branding: <object> - branding settings
        bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie: '56,56,56' or a 3 or 6 hex
 color code, ie: #333 or #efefef.  background color of button
   primaryColor: <rgb|hex> - font color
   hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
   activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of button
   openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
   closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side of screen
  translations: <object> - contains label mappings for translations or label
 changes
   'Open dialog': <string> - replacement text for accessibility
   'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement text for tooltip
   'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```

외부 웹 페이지에 채팅 위젯 포함 가상 에이전트 (레거시 방법)

가상 에이전트 인라인 프레임 요소(iframe)를 사용하여 외부 웹 페이지에 채팅 위젯 인터페이스를 로드합니다. 채팅 위젯을 사용 중이고 로그인하지 않은 게스트 사용자에 대해 SSO(Single Sign-On) 인증 프로세스가 자동으로 실행되도록 선택적으로 활성화할 수도 있습니다.

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

시작하기 전에

중요사항: 대신 웹 페이지에 Portable 가상 에이전트 Web Client를 추가하는 것이 좋습니다. 코드 복잡성이 줄어들고 구현이 더 쉽습니다. 또한 채팅을 시작하거나 닫기 위한 클릭 작업과 같은 표준 채팅 기능도 포함됩니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 웹 사이트에 휴대용 가상 에이전트 채팅 위젯 추가 문서를 참조하십시오.

- iframe에서 포함할 인스턴스의 URL을 지정합니다. 인스턴스에 없는 페이지에 ServiceNow 채팅 위젯을 포함하는 경우 URL은 사용자 지정 인스턴스 URL이어야 합니다. 브라우저 보안이 강화되어 사용자 지정 URL을 사용하지 않으면 채팅 위젯이 로드되지 않을 수 있습니다. Custom URL 사용에 대한 자세한 내용은 Custom URL을 인스턴스에 연결하기 섹션을 참조하세요.

  사용자 지정 URL을 사용하려면 다음을 수행합니다.

  - 인스턴스에서 사용자 지정 URL 플러그인(com.snc.customurl)을 활성화합니다.
  - 이전에 구입하여 등록한 사용자 지정 URL을 인스턴스에 추가합니다.

  주: 기본적으로 채팅 위젯은 가상 에이전트 Safari의 iframe에서 작동하지 않습니다. Apple는 교차 원본 iframe을 차단합니다(iframe에 사용된 URL의 도메인이 웹 사이트 자체의 도메인과 일치하지 않는 경우).

- 가상 에이전트 클라이언트를 내장한 후 채팅 위젯에서 선택적으로 SSO 인증을 트리거할 수 있지만 인스턴스가 외부 SSO 제공자를 사용하도록 설정된 경우에만 가능합니다. 또한 호스팅 사이트는 인스턴스와 동일한 SSO 제공자를 사용해야 합니다. SSO 공급자 설정에 대한 자세한 내용은 외부 SSO(Single Sign-On) 를 참조하십시오.

  SSO 인증을 트리거하려면 인증 실행 조건을 정의하고 사용자를 지정한 채팅 위젯 페이지로 리디렉션하는 JavaScript 스크립트를 만듭니다(아래 2단계 참조). 또한 시스템 속성에서 식별하여 이 스크립트에 전달할 수 있는 허용되는 URL을 `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` 지정합니다. 전체 리디렉션 URL 또는 URL의 호스트 부분(#: https://example.com)을 지정합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

이 절차를 수행하려면 다음 두 시스템 속성에 대한 값을 설정해야 합니다.

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options`

이러한 속성은 포함된 채팅 위젯의 보안 정책, 즉 웹 채팅 클라이언트를 포함하기 전에 iframe에서 브라우저가 HTML 컨텐츠 가상 에이전트 렌더링 및 라이브 에이전트 보안 설정 방법을 결정합니다.

게스트 사용자에 대한 SSO 인증을 생성하려면 window.postMessage() 메서드(웹 API)를 사용하여 인증을 트리거하고 인증 후 사용자가 리디렉션되는 URL을 지정하는 스크립트를 만들 수 있습니다. 이 메서드와 Window 객체에 대한 자세한 내용은 Window.postMessage()를 참조하십시오.

주: CMS(콘텐츠 관리 시스템) 애플리케이션을 사용하여 및 ServiceNow# 애플리케이션에 대한 ServiceNow AI Platform 사용자 지정 인터페이스를 생성하는 경우 는 를 지원하지 가상 에이전트않는다는 점에 유의하십시오.

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

프로시저

1. 및 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestorscom.glide.cs.embed.xframe_options* 시스템 속성을 모두 설정하여 iframe 내용을 보호하기 위한 HTTP 헤더 지시문을 지정합니다. HTTP 헤더 지시문은 클릭 재킹 시도를 완화하기 위해 페이지를 특정 도메인에 포함 할 수 있는지 여부를 브라우저에 알려줍니다. 두 속성을 모두 설정하면 주요 브라우저는 물론 Internet Explorer와 같은 이전 브라우저에 대한 보안 지시문이 있습니다.

   a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   b. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 이름으로 속성을 검색합니다 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* .

   주: 이 속성은 HTTP 헤더 지시문의 소스 값(Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>)을 설정합니다. host-source 값을 사용하여 외부 웹 페이지를 포함할 수 있는 도메인을 지정합니다. 이 속성은 Internet Explorer를 제외한 대부분의 주요 브라우저에 적용됩니다.

   c. 속성 이름을 클릭하여 양식을 열고 지시문 값을 지정합니다.

   시스템 속성: **com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors**

필드	설명
유형	문자열 이는 기본값입니다.
값	다음을 포함하여 하나 이상의 소스를 지정합니다. ▪ **'self'**: 출처가 게재되는 페이지와 동일함을 나타냅니다. 예를 들어, 값이 *'self' http://mywebsite.com*이면 iframe이 mywebsite.com 뿐만 아니라 상위 도메인 내에 포함됩니다. 이는 기본값입니다. ▪ **host-source**: 외부 웹 페이지를 포함할 수 있는 도메인입니다. 이름, IP 주소 또는 선택적 URL 및/또는 포트 번호로 인터넷 호스트 사이트를 지정합니다. 사이트 주소는 와일드카드(별표) 문자로 시작할 수 있습니다. 예제 값: **http://*.example.com** ▪ **scheme-source**: 스키마입니다. 예: **http:** 또는 **https:** ▪ **none**: 일치하는 URL이 없습니다.

   지정할 수 있는 소스 값에 대한 자세한 내용은 CSP:frame-ancestors 및 의 Virtual Agent 내장 클라이언트 콘텐츠 보안 정책(인스턴스 보안 강화) 을 참조하십시오.강화 설정

   d. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 돌아가서 이름으로 속성을 검색합니다 *com.glide.cs.embed.xframe_options* .

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

주: 이 속성은 X-Frame-Options 헤더 지시문의 값을 설정하여 브라우저가 프레임에서 외부 웹 페이지를 렌더링할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 기본 sameorigin 값을 사용하여 외부 웹 페이지를 포함할 수 있는 도메인을 지정합니다. 이 속성은 Internet Explorer 11과 같은 이전 브라우저에 적용됩니다.

e. 속성 이름을 클릭하여 양식을 열고 지시문 값을 지정합니다.

시스템 속성: **com.glide.cs.embed.xframe_options**

필드	설명
유형	문자열. 기본값.
값	다음과 같은 값을 지정합니다. ▪ sameorigin입니다. 기본값. 페이지 자체와 원본이 동일한 프레임에 페이지를 표시합니다. 예제 값: https://example.com 에서 허용. ▪ ####. 프레임에 페이지를 표시하지 않습니다. ▪ allow-from URI입니다. 지정된 원점의 프레임에만 페이지를 표시합니다. 주: 이 값은 최신 브라우저에서 더 이상 작동하지 않습니다.

지정할 수 있는 소스 값에 대한 자세한 내용은 X-Frame-Options 및 외부 공급업체 웹 사이트 포함을 방지하기 위해 Xframe 옵션 설정 (Security Center 1.3에서 업데이트됨) 를 강화 설정 참조하십시오.

2. ServiceNow 인스턴스를 사용자 지정 URL에 연결한 후 iframe 요소를 생성하고 외부 웹 페이지에 클라이언트를 포함하는 가상 에이전트 데 사용되는 인라인 요소(iframe)에 사용자 지정 URL을 지정합니다. "https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do"

주: 인스턴스에는 사용자 지정 URL이 여러 개 있을 수 있지만 인스턴스 URL은 하나만 있을 수 있습니다. 사용자 지정 인스턴스 URL만 사용해야 합니다.

예:

```
<iframe id="sn_va_web_client"    title="ServiceNow Virtual Agent Client"    width="600"
 height="900"    src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

주: URL 끝에 ?sysparm_skip_load_history=true 매개변수를 사용하여 대화 기록 없이 인터페이스를 로드합니다.

3. 옵션: window.postMessage() 메서드(웹 API)를 사용하여 사용자 인터페이스 페이지에서 SSO 인증을 트리거하고 사용자를 지정한 채팅 위젯 페이지로 반환하는 이벤트 조건을 정의하는 JavaScript 스크립트를 만듭니다.
사용자를 채팅 위젯 페이지로 리디렉션하려면 다음 문자열을 사용합니다. "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri" + encodeURIComponent(<your-page>)

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

주: 스크립트를 실행하기 전에 시스템 속성을 사용하여 *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* 스크립트에 전달할 수 있는 URL을 지정합니다. 리디렉션은 속성 값에 허용되는 URL을 하나 이상 지정한 경우에만 작동합니다. 전체 리디렉션 URL 또는 URL의 호스트 부분(#: https://example.com)을 지정합니다.

예시 스크립트:

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
      // redirect to SSO login if the chat widget logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
     if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
       window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
="+ encodeURIComponent(location.href);

     // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the chat
 widget
     if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
       window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_ur
i=" + encodeURIComponent(location.href);
   });
 </script>
```

이 예에서는 SESSION_CREATED 또는 SESSION_LOGGED_OUT 이벤트가 발생할 때 지정된 인스턴스에서 인증이 트리거됩니다. 인증 후(사용자의 SSO 자격 증명이 수락된 경우) 속성에 페이지 URL *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* 도 지정한 경우 사용자는 sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)에서 지정한 포함된 채팅 위젯 페이지로 리디렉션됩니다.

모바일 애플리케이션용 구성 가상 에이전트ServiceNow

가상 에이전트 은 모바일 환경에 최적화된 템플릿을 제공합니다. 모바일 애플리케이션에서 실행되도록 가상 에이전트ServiceNow 서비스 포털을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 플러그인을 설치합니다.

- 가상 에이전트 (com.glide.cs.챗봇)
- 대화형 메시징(com.glide.messaging.awa)
- Core ServiceNow# 모바일 플러그인

  자세한 내용은 Mobile 플러그인을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

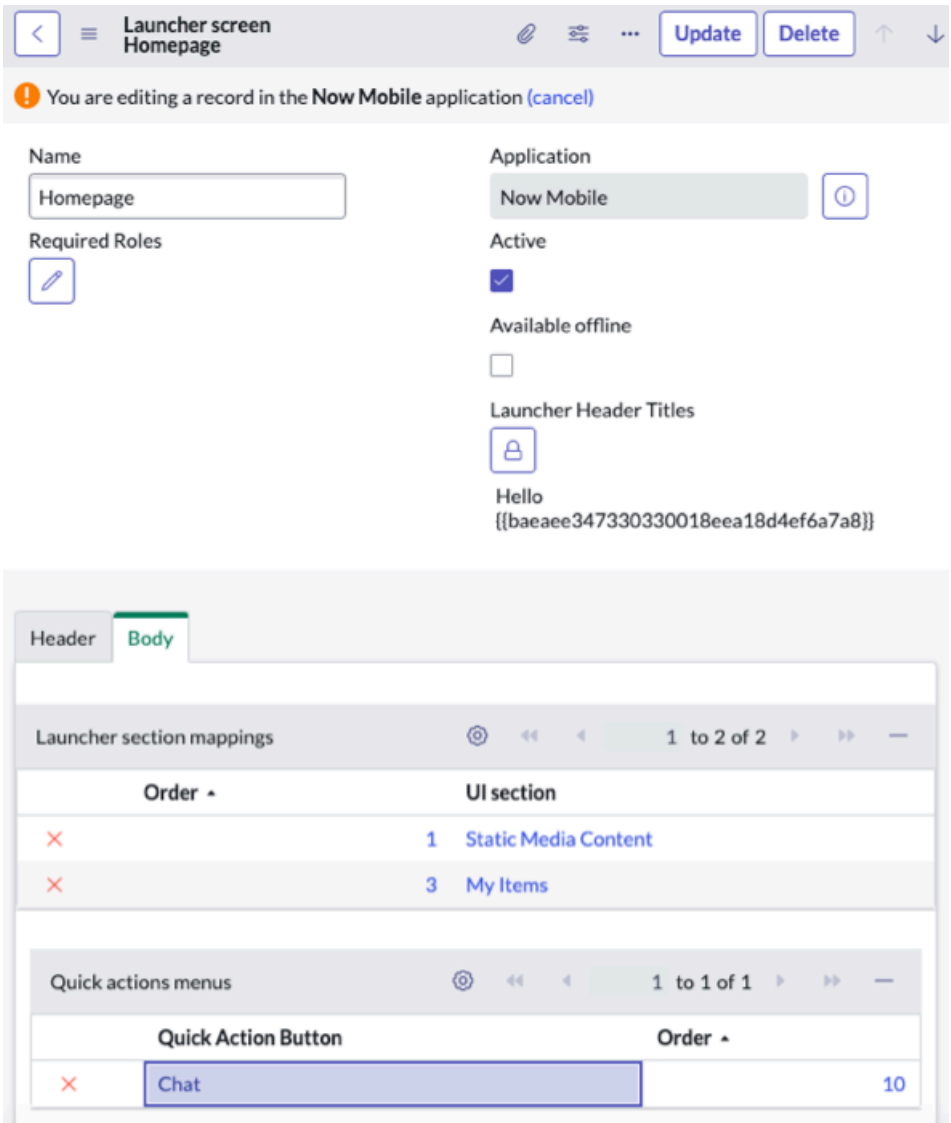
1. 에서 사용할 가상 에이전트각 애플리케이션에 해당하는 모바일 플러그인을 설치합니다. 예를 들어 ITSM 대화를 사용하는 가상 에이전트 경우 ITSM 모바일 에이전트(sn_itsm_mobile_agt) 플러그인도 설치합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 에이전트용 모바일 플러그인을 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Mobile** 앱 〉 애플릿 시작 관리자.
3. 홈페이지 기록을 클릭합니다.

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

메시지가 표시되면 페이지 상단의 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.

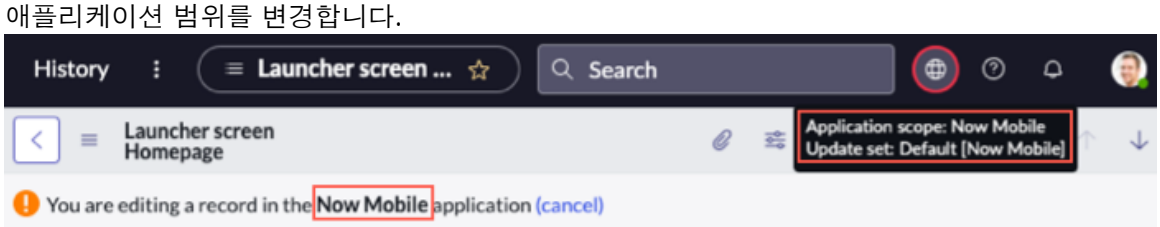
4. 본문 탭을 클릭합니다.

시작 관리자 화면 홈페이지 기록



5. 빠른 작업 버튼 아래에서 채팅을 클릭하여 기록을 엽니다.
채팅 항목이 표시되지 않으면 다음과 같이 추가합니다.

a. 막대에서 통합 탐색 범위 아이콘을 클릭하고 기록이 포함된 애플리케이션과 일치하도록 애플리케이션 범위를 변경합니다.



b. 뒤로 버튼을 클릭하여 이전 페이지로 돌아갑니다.

c. 홈페이지 기록을 클릭합니다.

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

d. 본문 탭을 클릭합니다.

e. 빠른 실행 단추에서 새 행 삽입을 두 번 클릭합니다.

f. Chat을 입력하고 Enter 키를 누르거나 저장 아이콘을 클릭합니다.

g. 업데이트를 클릭합니다.

6. 채팅 양식을 다음과 같이 작성합니다.

주: 메시지가 표시되면 페이지 상단의 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.

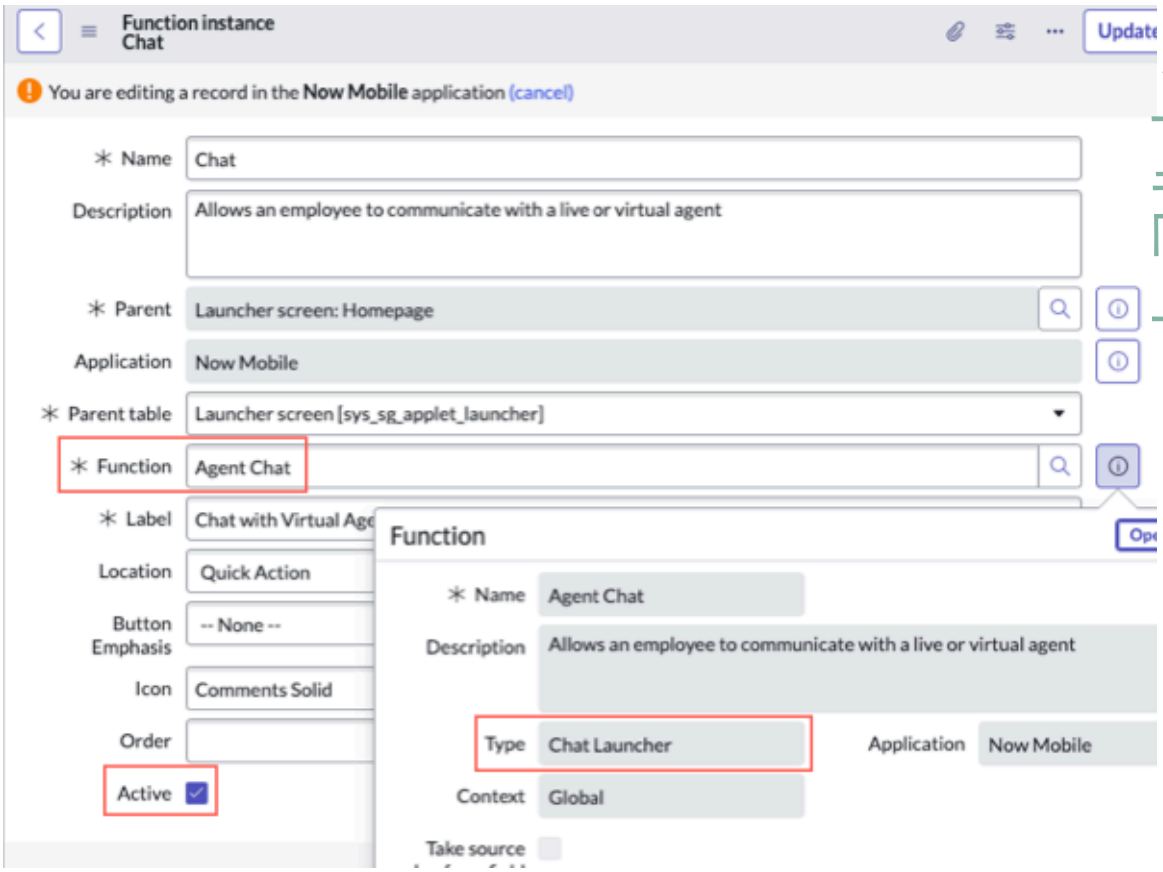
a. 함수 필드에서 에이전트 채팅을 선택합니다.

b. 함수 필드에서 ⓘ 아이콘을 클릭하고 유형 필드에서 채팅 시작 관리자가 설정되어 있는지 확인합니다(기본 설정).

c. 활성 확인란을 선택합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

채팅 양식 구성



결과
장치 및 서버 인스턴스의 패치 버전에 따라 최종 사용자는 앱의 오른쪽 아래 또는 오른쪽 위에 있는 채팅 아이콘에 가상 에이전트 액세스할 수 있습니다. 더하기 아이콘이나 채팅 아이콘을 눌러 대화를 시작합니다.

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

에서 가상 에이전트 디자이너 작성하는 주제는 웹 및 모바일 클라이언트뿐 아니라 구성할 수 있는 다른 모든 채널에서 사용할 수 있습니다. 가상 에이전트 출력 구성요소는 이미지 및 비디오 카드, 링크 언플링, AI 검색 결과 및 가상 에이전트 알림을 포함하여 이미 및 iOS에 최적화되어 Android 있습니다.

다음에 수행할 작업
네이티브로 가상 에이전트활성화하려면 Now Assist 를 참조하십시오도우미 구성.

Now Mobile 읽지 않은 채팅 및 가상 에이전트 메시지 알림

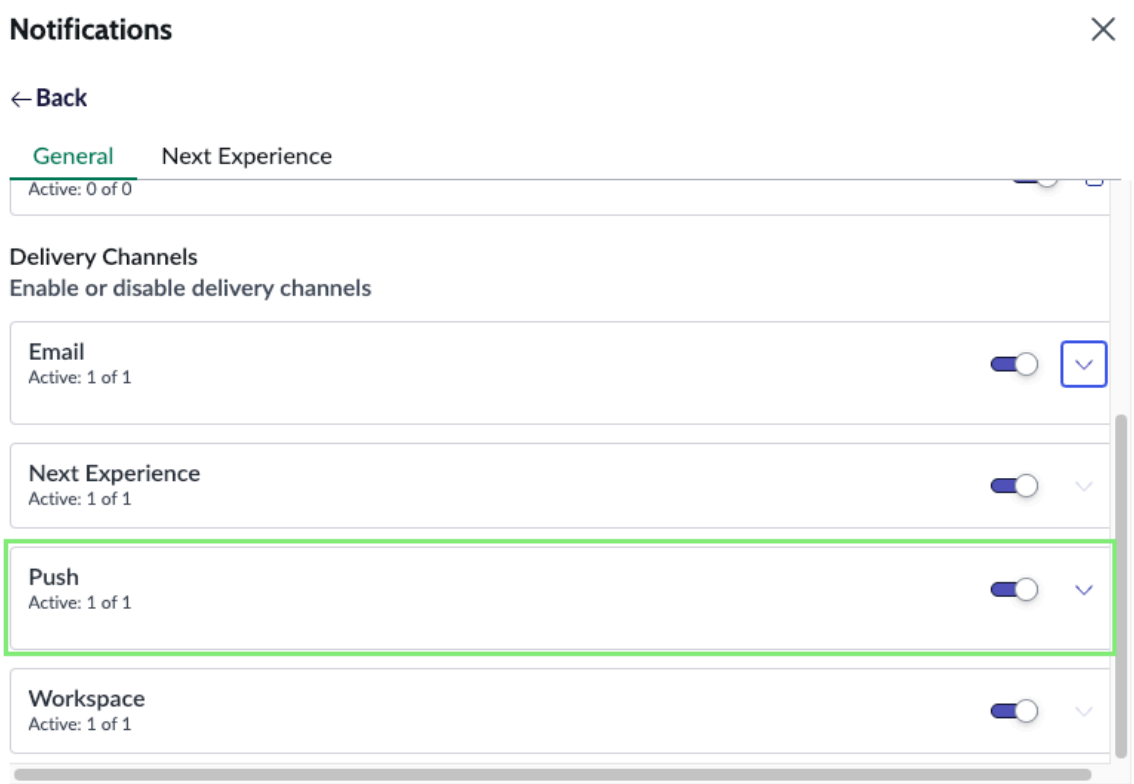
Now# Mobile 앱 사용자가 활성 대화를 시작한 후 앱에서 벗어나면 읽지 않은 새 채팅 메시지와 가상 에이전트 도착한 알림을 알리는 모바일 푸시 알림을 자동으로 받을 가상 에이전트 수 있습니다.

Now Mobile 사용자는 여러 가지 이유로 활성 대화를 나가야 할 수 있습니다. 사용 가능한 에이전트를 기다렸다가 대신 다른 작업을 처리하기로 결정할 수 있습니다. 또는 장기 실행(비동기) 대화에 참여할 수 있으며 에이전트와 동시에 온라인 상태일 필요가 없습니다. Now Mobile 사용자는 앱에서 멀리 떨어져 있을 때 푸시 알림을 확인하여 가상 에이전트 현재 대화에 대한 정보를 적시에 얻을 수 있습니다. 이러한 푸시 알림을 통해 라이브 및 가상 에이전트와 계속 소통하고 불필요한 대화 종결(시간 제한)을 방지할 수 있습니다.

메시지 푸시 알림 사용 가상 에이전트

모바일 푸시 알림을 받으려면 가상 에이전트 사용자가 자신의 iOS 장치에서 Android 앱에 대한 Now Mobile 푸시 알림을 활성화해야 합니다.

기본 시스템 인스턴스 가상 에이전트 에서는 모든 Now Mobile 사용자에 대해 메시지 푸시 알림이 자동으로 활성화됩니다. 사용자는 다음으로 이동하여 알림 기본 설정을 수정할 수 있습니다. 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 알림 기본 설정.

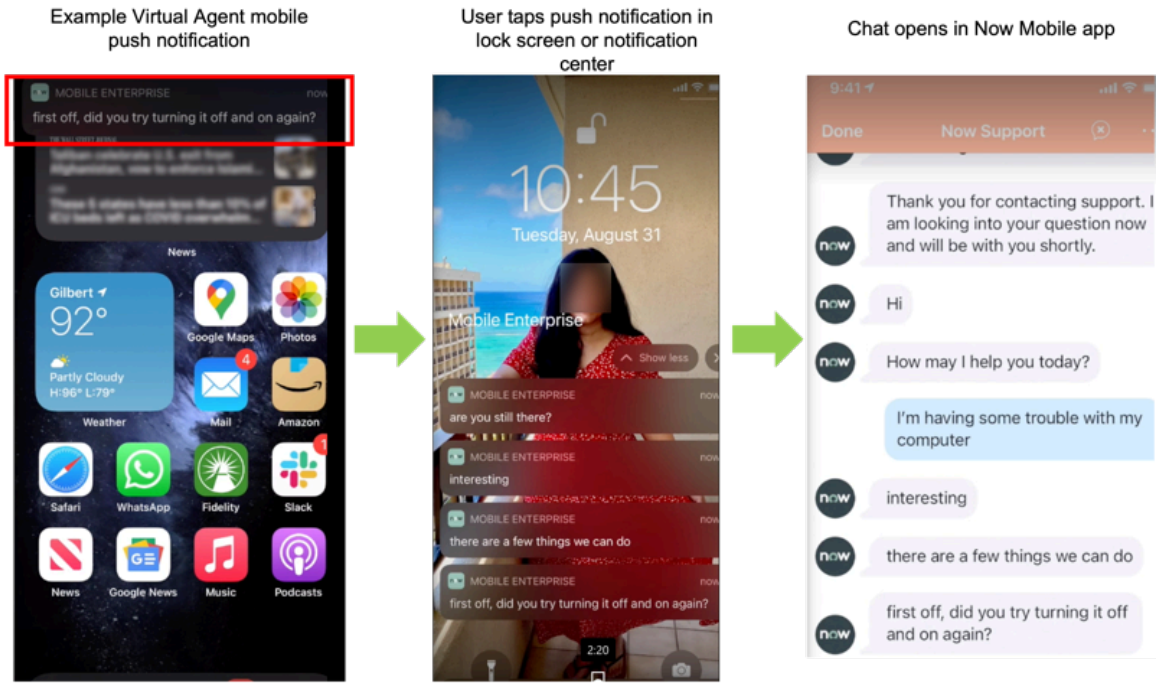


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 푸시 알림 작동 방식 가상 에이전트

가상 에이전트 푸시 알림은 에이전트의 수신 및 읽지 않은 채팅 메시지와 모든 가상 에이전트 메시지에 대한 정보를 표시합니다. 푸시 알림은 모바일 장치의 알림 센터(잠금 화면)에 나열됩니다. 사용자는 목록에서 푸시 알림을 눌러 앱을 열고 Now Mobile 해당 대화를 계속합니다.

앱의 푸시 알림 **Now Mobile** 예시 가상 에이전트



주: 가상 에이전트 푸시 알림은 앱의 알림 탭에 Now Mobile 표시되지 않습니다. 이러한 푸시 알림은 앱 아이콘에 Now Mobile 연결된 배지 번호도 생성하지 않습니다. 그러나 배지 번호는 앱 내의 빠른 실행 아이콘에 가상 에이전트 표시됩니다.

읽지 않은 채팅 또는 가상 에이전트 메시지를 처리하고 사용자에게 전달 Now Mobile 하기 위해 시스템은 다음을 수행합니다.

- 푸시 알림을 수신하도록 등록된 사용자 계정을 확인합니다.
- 사용하지 않는 모바일 클라이언트(장치)를 결정합니다.
- 60초마다 예약된 작업을 실행하여 *`Generate Virtual Agent Push Notification`* 다음을 수행합니다.
  - 읽지 않은 새 메시지를 식별하고 배치하십시오.
  - 읽지 않은 메시지 기록을 푸시 알림을 생성하는 가상 에이전트 푸시 알림 [sys_cs_message_notification] 테이블에 추가합니다.
  - 앱 외부에서 멀리 떨어진 사용자에게 푸시 알림을 Now Mobile 전달합니다가상 에이전트.

    예약된 작업이 읽지 않은 새 메시지를 처리하는 시기에 *`Generate Virtual Agent Push Notification`* 따라 푸시 알림이 생성된 순서대로 도착하지 않을 수 있으며 푸시 알림이 도착하는 데 1분 이상 걸릴 수 있습니다.

가상 에이전트 푸시 알림 메시지 내용

사용자에게 전송되는 Now Mobile 푸시 알림 메시지의 내용은 가상 에이전트 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트의 실제 텍스트를 반영합니다. 리치 컨트롤과 같은 메시지의 텍스트 표현을 생성할 수 없는 경우 # ### 텍스트가 대신 표시됩니다.

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

주: 라이브 채팅 또는 가상 에이전트 대화 중에 사용자에게 표시되는 시스템 작업 메시지는 푸시 알림이나 읽지 않은 메시지 수에 포함되지 가상 에이전트 않습니다. 예외는 라이브 에이전트 시간 제한에 대한 시스템 메시지입니다: ### ## #######. ## ### ####? 이 메시지는 시간에 민감하며 사용자가 응답하지 않으면 대화가 종결될 수 있음을 알리기 때문에 푸시 알림으로 전송됩니다.

스타일 템플릿 보기 및 수정 가상 에이전트

가상 에이전트 은 모바일 환경에 최적화된 템플릿을 제공합니다. 어댑터 카드 [sys_cs_adapter_card] 테이블에서 스타일시트를 보고 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두를 클릭한 다음 탐색 필터에 sys_cs_adapter_card.list를 입력합니다.
   어댑터 카드 페이지가 열립니다.
2. 카드 이름 열에서 항목을 클릭합니다.
3. 포함된 목록에서 보려는 채널의 이름을 클릭합니다.
   예를 들어 **iOS** 또는 **Android** 장치를 클릭하여 해당 스타일시트를 봅니다.
4. 템플릿 정의 필드를 변경합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

에서 다중 활성 대화 사용 가상 에이전트

가상 에이전트 선택한 컨텍스트에 따라 분리되고 지시되는 동시에 여러 대화를 할 수 있는 기능이 있습니다.

에 대한 다중 활성 대화 개요 가상 에이전트

가상 에이전트 메시지는 일반적으로 모든 VA 클라이언트 및 모든 포털에 유지되는 공유 기록이 있는 하나의 대화를 따릅니다. 예를 들어 서비스 포털(SP) 포털 컨텍스트에서 대화 가상 에이전트 중인 경우 동일한 대화가 직원 서비스 센터()ESC 포털에 표시됩니다. 다중 활성 대화 기능은 하나의 대화 제한을 제거하여 범위를 가상 에이전트 확장합니다. 컨텍스트에 따라 대화를 구성 가상 에이전트 하면 고객은 서로 다른 포털에서 동시 대화 간의 컨텐츠를 일부 또는 전부 공유하거나 제한하도록 선택할 수 있습니다.

각 가상 에이전트 대화는 완전히 독립적이며 채팅 간에 겹치지 않습니다. 예를 들어 SP의 대화는 와 완전히 다릅니다 ESC. 각 대화에는 자체 녹취록도 있습니다. 자연어 이해(NLU) 채팅에 대한 컨텍스트 값을 설정해야 하며, LLM(대규모 언어 모델) 채팅은 각 포털에 따라 여러 활성 대화에 대해 자동으로 구성됩니다. 관리자는 안내 설정 구성을 사용하여 각 포털에 대한 LLM 도우미를 활성화할 수 있습니다. (대화 구성에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 대화형 인터페이스 안내 설정을 참조하십시오.)

다중 활성 대화의 이점

이전에는 사용자가 가상 에이전트와의 대화에 참여하는 경우 채팅이 단일 컨텍스트에서 이루어졌습니다. 컨텍스트를 전환하면 전체 채팅 기록을 다른 포털로 전달하여 중요한 정보가 노출될 위험이 있습니다. 예를 들어 HR 포털에서 HR 대화가 있는 경우 IT 요청을 불러오면 IT 포털에서 채팅이 계속됩니다. 그러나 이 요청은 HR 대화 이력도 함께 IT 포털로 가져옵니다. 또는 관리자가 시스템 매개변수를 활성화 *skip_load_history* 하여 노출 위험을 방지할 수 있지만 IT 포털에서 채팅이 계속되면 초기 대화가 닫힙니다.

포털 간의 대화 이력을 제외하려면 다음 절차를 따르십시오.

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

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 에이전트 채팅.
2. 컨텍스트 값을 설정하려는 에이전트 채팅 구성을 선택합니다.
3. 서버 스크립트 창에서 skip_load_history: true 행을 추가하여 대화 기록 없이 대화를 로드합니다.

주: 스크립트 구문은 구성에 따라 다를 수 있습니다.

다중 활성 대화 기능은 skip_load_history 방법을 무시하고 선택한 알림과 주제를 구성된 컨텍스트로만 라우팅하여 채팅에 가상 에이전트 지속적으로 참여할 수 있도록 합니다. 사용자는 스크립팅이나 광범위한 사용자 지정이 필요하지 않으며 잘못된 컨텍스트에서 중단이나 정보 노출 없이 대화를 수행할 수 있습니다. 포털과 알림 컨텍스트가 조정되면 사용자는 인시던트 업데이트 및 기타 관련 데이터를 포함하여 컨텍스트에 적합한 정보를 받습니다.

다중 활성 대화 사용에 대한 고려 사항

다중 활성 대화 구현은 다음 순서로 이루어져야 합니다. 관리자는 포털 소비자 컨텍스트 값을 정의하고, 기본 컨텍스트를 설정 또는 업데이트하고, 다중 활성 대화 시스템을 활성화하고, 마지막으로 포털로 전송되는 알림을 구성해야 합니다. 그러나 제공된 서비스 포털 컨텍스트로 충분한 경우 관리자는 값 구성 및 설정을 건너뛸 수 있습니다.

포털 컨텍스트 내에서 주제를 생성할 수 있습니다. 포털 컨텍스트가 소비자 계정 컨텍스트에 매핑되면 주제가 소비자 계정 컨텍스트에 매핑됩니다.

다중 활성 대화에 대한 포털 소비자 컨텍스트 값 설정 **NLU**

컨텍스트 값을 사용하여 해당 포털의 사용자에 대한 특정 메시지와 알림을 수신하는 포털을 결정합니다.

시작하기 전에

가상 에이전트을 활성화합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 활성화 문서를 참조하십시오.

포털에 대한 에이전트 채팅 시스템을 구성합니다. 자세한 내용은 포털에서 구성 에이전트 채팅 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

포털 구성에 소비자 컨텍스트가 추가되면 해당 포털은 와의 여러 활성 대화 가상 에이전트에 대한 컨텍스트 역할을 합니다.

주: 다음은 자연어 이해(NLU) 대화를 구성하기 위한 지침입니다. LLM(대규모 언어 모델) 대화는 구성할 필요 없이 포털을 기반으로 여러 활성 대화에 대해 구성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 에이전트 채팅.
2. 컨텍스트 값을 설정하려는 에이전트 채팅 구성을 선택합니다.
3. 서버 스크립트 창에서 consumer_account_context: 'VALUE' 줄을 추가하고 VALUE 를 원하는 소비자 계정 컨텍스트로 바꿉니다.

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

서버 스크립트 예



주:

계정 컨텍스트 라인의 구문은 구성 설정 방법에 따라 달라집니다. 예를 들어, 일부 구성에서는 등호 대신 콜론을 사용합니다. 컨텍스트의 *esc* 경우 두 가지 관련 채팅 구성도 있습니다.

스크립트에서 정의되거나 생성된 값은 시스템의 다른 곳에서 사용하기 위한 선택 항목으로 관리자에게 표시되지 않습니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
대화의 기본 컨텍스트를 설정합니다. 자세한 내용은 여러 활성 대화에 대한 기본 NLU 컨텍스트 값 설정 문서를 참조하십시오.

여러 활성 대화에 대한 기본 **NLU** 컨텍스트 값 설정

소비자 계정 컨텍스트 값을 사용하여 다중 활성 대화 기능을 사용할 때 기본적으로 메시지가 전달되는 위치를 가상 에이전트 정의합니다.

시작하기 전에
포털 소비자 컨텍스트에 대한 값을 정의합니다. 자세한 내용은 다중 활성 대화에 대한 포털 소비자 컨텍스트 값 설정 NLU 문서를 참조하십시오.

과 포털에 맞는 가상 에이전트 컨텍스트 값을 구성합니다. 자세한 내용은 포털에서 구성 에이전트 채팅 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
필요한 만큼 컨텍스트 값을 생성할 수 있습니다. 기본 콘텐츠 영역을 제공하려면 하나의 소비자 계정 컨텍스트를 항상 # 로 설정해야 합니다. 기본값은 포털 설정에 컨텍스트가 포함되지 않은 경우 채팅 위젯의 대체 역할을 합니다. 기본값은 한 번에 하나의 대화만 지원하는 모바일 대화의 컨텍스트로도 사용됩니다. 컨텍스트 값은 대화 소비자 계정 컨텍스트 [sys_cs_consumer_account_context] 테이블에 저장됩니다. (CS 소비자 계정 [sys_cs_consumer_account] 테이블은 가상 에이전트 앱과 함께 설치되는 구성요소 인스턴스의 외부 공급업체 사용자에게 컨텍스트가 할당되어 있는지 여부를 보여줍니다.)

주: 다음은 자연어 이해(NLU) 대화를 구성하기 위한 지침입니다. LLM(대규모 언어 모델) 대화는 구성할 필요 없이 포털을 기반으로 여러 활성 대화에 대해 구성됩니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 가상 에이전트.
2. 여러 활성 대화에서 설정 보기를 선택합니다.

   주: 소비자 계정 컨텍스트에 대해 제공되는 기본값은 sp입니다.

3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

소비자 계정 컨텍스트 양식

필드	설명
이름	컨텍스트 값의 이름입니다 (백엔드에서 참조로도 사용됨).
간단한 설명	컨텍스트에 대한 설명입니다 (기본값이 표시되면 카드에 표시됨 대화형 인터페이스).
기본값 소비자 계정 컨텍스트	이 컨텍스트 값을 대화의 가상 에이전트 기본값으로 설정하는 옵션입니다. 주: 하나의 소비자 계정 컨텍스트만 기본값으로 설정할 수 있습니다. 새 항목을 기본값으로 설정하면 마지막 컨텍스트가 False로 자동 재설정됩니다.

5. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다중 활성 대화 시스템을 활성화합니다. 자세한 내용은 에서 다중 활성 대화 활성화 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

에서 다중 활성 대화 활성화 가상 에이전트

정의된 컨텍스트 값 및 기본 포털과 함께 다중 활성 대화 시스템을 사용하여 .가상 에이전트

시작하기 전에
다중 활성 대화 시스템으로 시작하려면 기본 컨텍스트가 필요합니다. 자세한 내용은 여러 활성 대화에 대한 기본 NLU 컨텍스트 값 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
가상 에이전트 에는 여러 포털에서 동일한 사용자와 여러 대화를 수행할 수 있는 설정이 포함되어 있습니다. 또한 사용자는 에서 인스턴스의 ServiceNow AI Platform어느 곳에서나 (관리자가 결정한) 원하는 수의 포털로 전송되는 업데이트 및 알림을 받을 수 있습니다.

다중 활성 대화 기능은 토글할 때까지 기본적으로 가상 에이전트 비활성 상태입니다. Vancouver 릴리스부터 채팅 위젯을 통해 여러 활성 대화를 사용할 수 있습니다. 향후 다른 채널이 통합될 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 가상 에이전트.
2. 여러 활성 대화에서 설정 관리를 선택합니다.
3. 활성화를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
여러 활성 대화가 활성화되면 이 기능을 사용하여 포털에서 가상 에이전트 다른 메시지로 알림을 보낼 수도 있습니다. 자세한 내용은 여러 포털을 통한 알림 라우팅 가상 에이전트 NLU 문서를 참조하십시오.

여러 포털을 통한 알림 라우팅 가상 에이전트 **NLU**

원하는 만큼 포털을 통해 알림 및 기타 가상 에이전트 메시지를 보냅니다.

시작하기 전에
다중 활성 대화 기능에는 인시던트에 대한 알림을 보내는 기능이 포함됩니다. 특정 포털에서 하나의 대화로만 이동하거나 원하는 수의 동시 대화로 이동하도록 알림을 구성할 수 있습니다.

에서 다중 활성 대화 활성화 가상 에이전트

알림에 대한 가상 에이전트 제공 채널 구성

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

주: 다음은 자연어 이해(NLU) 대화를 구성하기 위한 지침입니다. LLM(대규모 언어 모델) 대화는 구성할 필요 없이 포털을 기반으로 여러 활성 대화에 대해 구성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_notification_va_content.list**.
   알림 콘텐츠 목록이 가상 에이전트 나타납니다.
2. 여러 포털을 통해 보낼 알림 콘텐츠를 선택합니다.
   예를 들어 인시던트에 대한 설명을 받으려면 인시던트에 코멘트가 달린 알림 콘텐츠를 선택합니다.
3. 채널 탭에서 채팅 위젯에 대한 여러 활성 대화를 활성화한 후 소비자 계정 컨텍스트 창을 사용할 수 있는지 확인합니다.
   기본 소비자 계정 컨텍스트가 창에 표시됩니다.

   주: 이 문자열은 대화가 전달될 포털과도 일치해야 합니다. 예를 들어 SP 포털은 소비자 계정 컨텍스트의 이름이기도 합니다.

4. 컨텍스트를 추가하려면 대상 기록 선택 라인에서 원하는 소비자 계정 컨텍스트와 일치하는 문자열을 입력합니다.

   주: 이 문자열은 대화가 전달될 포털과도 일치해야 합니다. 예를 들어 SP 포털은 소비자 계정 컨텍스트의 이름이기도 합니다.

5. 컨텍스트를 제거하려면 소비자 계정 컨텍스트 창에서 컨텍스트를 선택한 다음 **X**를 선택합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
이제 여러 컨텍스트가 있는 메시지가 일치하는 포털에서 사용자에게 전송됩니다 가상 에이전트 .

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

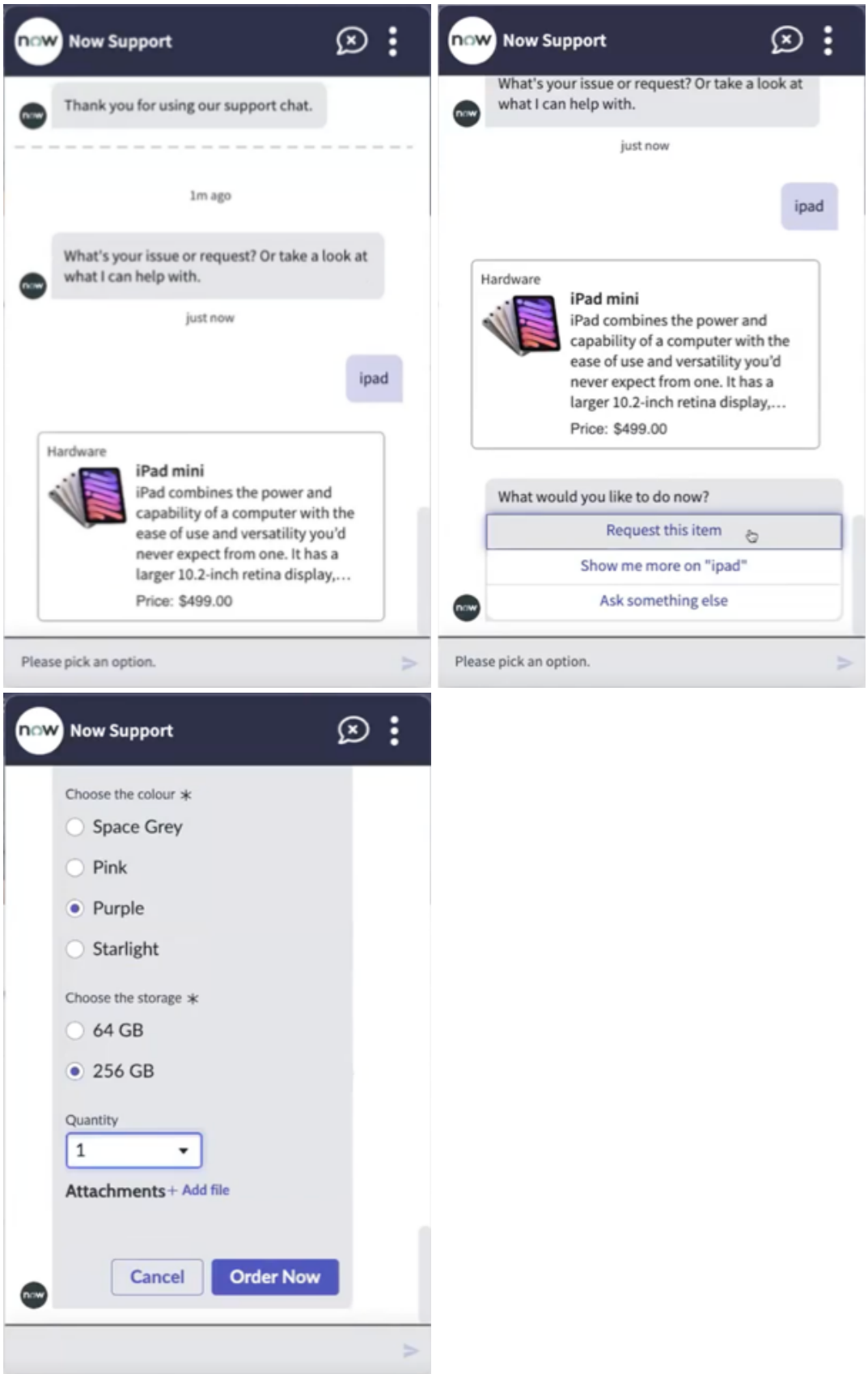
에서 카탈로그 및 자동 파일럿 사용 가상 에이전트

카탈로그를 사용하여 채팅 위젯 대화에서 서비스 및 제품을 검색하고 요청합니다.

카탈로그 기능을 사용하면 자연어를 사용하여 대화에서 서비스 항목을 검색하고 요청할 수 있습니다 가상 에이전트 . 요청을 가상 에이전트 인식하고 최상의 답변을 제시합니다. 새 페이지로 이동하지 않고 채팅에서 전체 주문을 완료합니다.

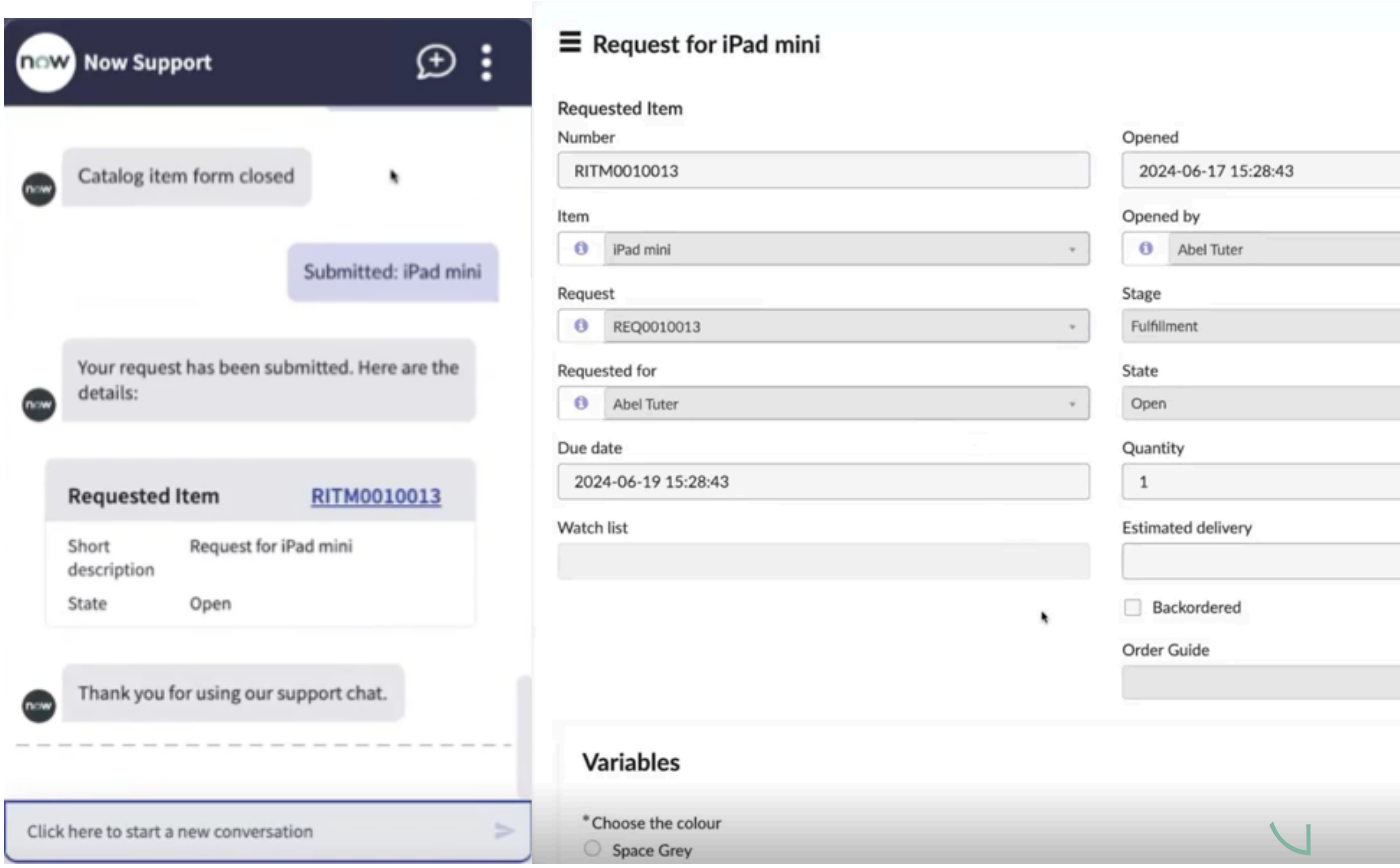
예를 들어 iPad를 입력하면 iPad 가상 에이전트 에 대한 서비스 카탈로그 정보가 표시됩니다. 항목을 요청하거나, 결정하기 전에 항목에 대한 추가 정보를 요청하거나, 다른 항목을 요청할 수 있습니다.

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

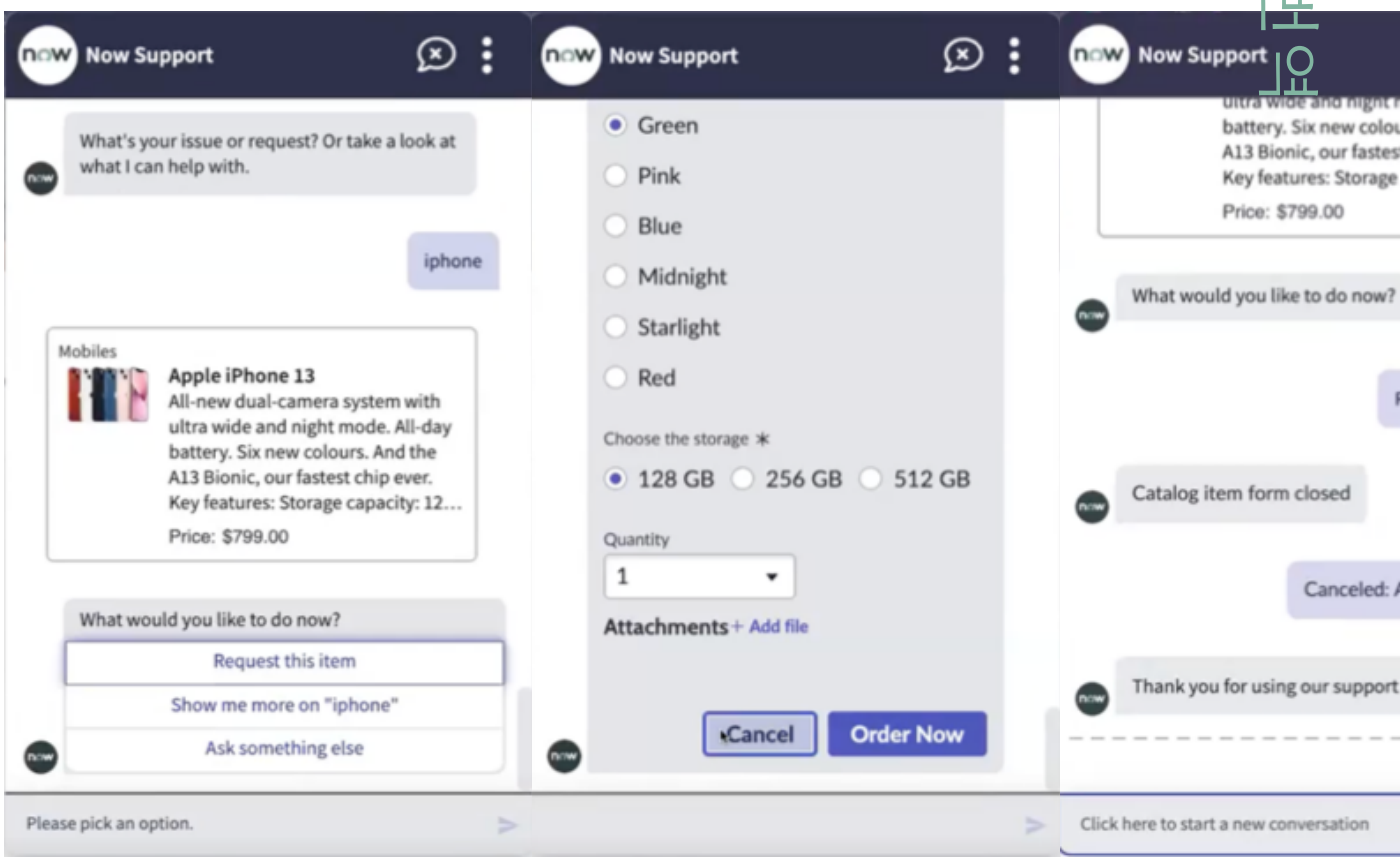


항목을 주문하기로 선택한 경우 사용 가능한 옵션을 선택합니다. 주문을 완료하면 카탈로그 카드가 닫히고 가상 에이전트 요청된 항목 기록 및 링크로 대체됩니다. 링크를 선택하면 기록으로 이동합니다.

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



대신 주문을 취소하면 취소를 확인하는 메시지를 받게 됩니다. 예를 들어, iPhone 을 입력하고 항목을 요청한 다음 주문을 취소하면 요청이 종결되고 가상 에이전트는 기록을 생성하지 않습니다.



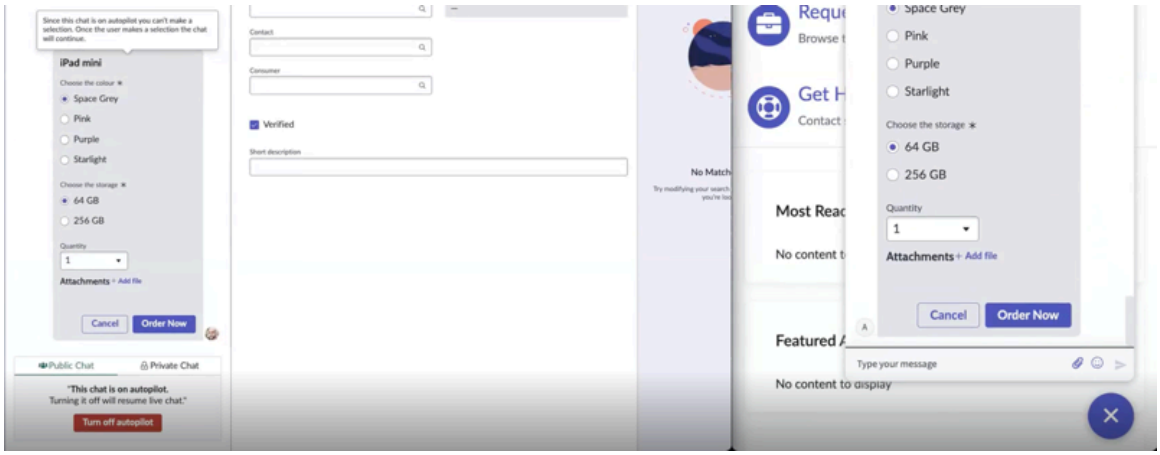
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: Virtual Agent용 카탈로그는 다중 턴 카탈로그 주문과는 Now Assist 별개입니다. 카탈로그 검색 결과가 를 기반으로 AI 검색작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Genius 결과 . 대신 다중 턴 카탈로그 주문에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 가상 에이전트에서의 Now Assist 사용.

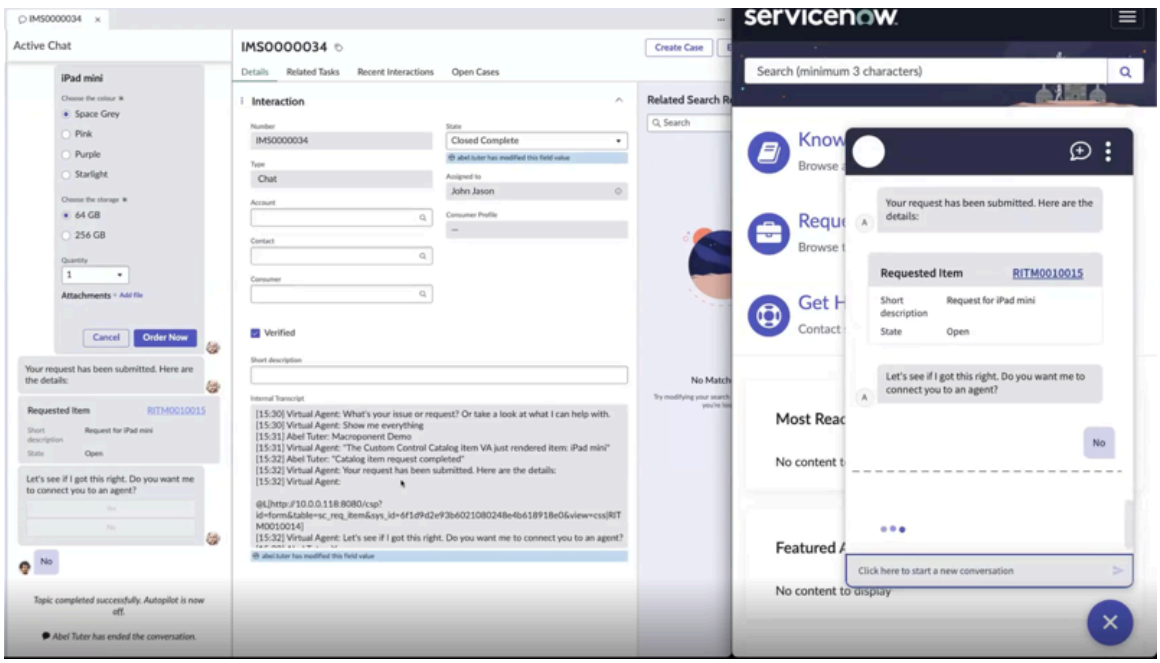
카탈로그 라이브 에이전트 자동 파일럿 경험

자동 파일럿은 CSM 작업 공간의 라이브 에이전트가 사용할 수 있으며, 라이브 에이전트는 이를 통해 고객의 카탈로그 주문을 지원하고 고객의 트랜잭션에 대한 모든 정보를 볼 수 있습니다.

이 기능을 사용하려면 라이브 에이전트가 /autopilot "[topic]"을 입력하고 카탈로그 항목 주제 이름을 [topic] 으로 대체합니다. 고객의 채팅 창에 카탈로그 항목이 나타나고 고객은 평소와 같이 주문에 대한 기본 설정을 선택합니다. 라이브 에이전트는 채팅 패널에서 전체 카탈로그 주문을 볼 수 있지만 주문 자체의 세부 정보를 변경할 수는 없습니다.



고객이 주문을 완료하면 채팅 패널에는 종전과 같이 요청된 항목 기록이 표시됩니다. 라이브 에이전트는 전체 카탈로그 카드와 요청 항목 기록을 포함하여 고객 트랜잭션의 전체 기록을 봅니다.



카탈로그 브랜딩 설정

비즈니스 브랜딩에 맞게 카탈로그 가상 에이전트 모양을 사용자 지정합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: admin, virtual_agent_admin

ServiceNow Store에서 다운로드하고 테마 작성기 플러그인(sn_theme_builder)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
가상 에이전트 는 브랜딩 설정 [sys_cs_branding_setup] 테이블을 사용하여 브랜딩 색상을 정의하지만 카탈로그는 브랜딩 색상을 상속하지 않습니다. 대신 카탈로그는 인스턴스의 UX 테마 [sys_ux_theme] 기록에 정의된 CSS 스타일시트(CSS 스타일시트) 변수를 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 테마 〉 테마 작성기.
2. 기본 및 보조 색상을 제공하여 새 테마를 생성합니다.

   주: 선택한 브랜딩 기록의 채팅 헤더 배경 및 채팅 배경 색상과 색상을 일치시킬 수 있습니다. 테마 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용하여 테마 생성 테마 작성기 .

3. 테마를 저장합니다.
4. 포털 구성에 테마를 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 테마.
   b. 임포트하려는 테마에 대한 기록을 선택합니다.
   c. 추가 작업 아이콘 에서 **sys_id** 복사를 선택합니다.
   d. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 *#### ##*.
   e. 브랜딩 테마를 추가할 포털 구성을 선택하고 4c단계의 sys_id 포함하여 서버 스크립트에 다음 줄을 추가합니다.
   예를 들어 sys_id 0be48eb1eba0011090fa99602a522843인 경우 다음을 추가합니다.

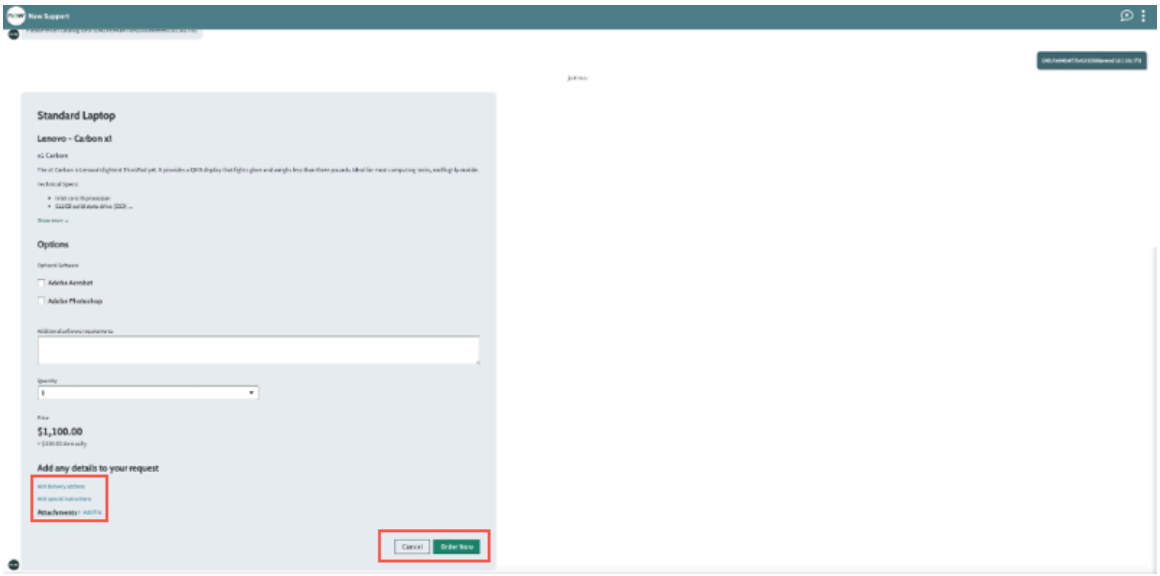
   ```
   macroponent_theme: '0be48eb1eba0011090fa99602a522843'
   ```

5. 원하는 경우 포털 구성에 변형 테마를 추가합니다.
   a. 4a단계와 4b단계를 반복합니다.
   b. **Compositional: App** 테마 탭에서 원하는 *StyleType##*을 엽니다.
   c. 4c 단계와 4d 단계를 반복합니다.
   d. 브랜딩 테마를 추가한 포털 구성을 선택하고 5c단계의 sys_id 포함하여 서버 스크립트에 다음 줄을 추가합니다.
   예를 들어 변형 테마의 sys_id 1df59fc2fcb1122101gb00713b633954인 경우 다음을 추가합니다.

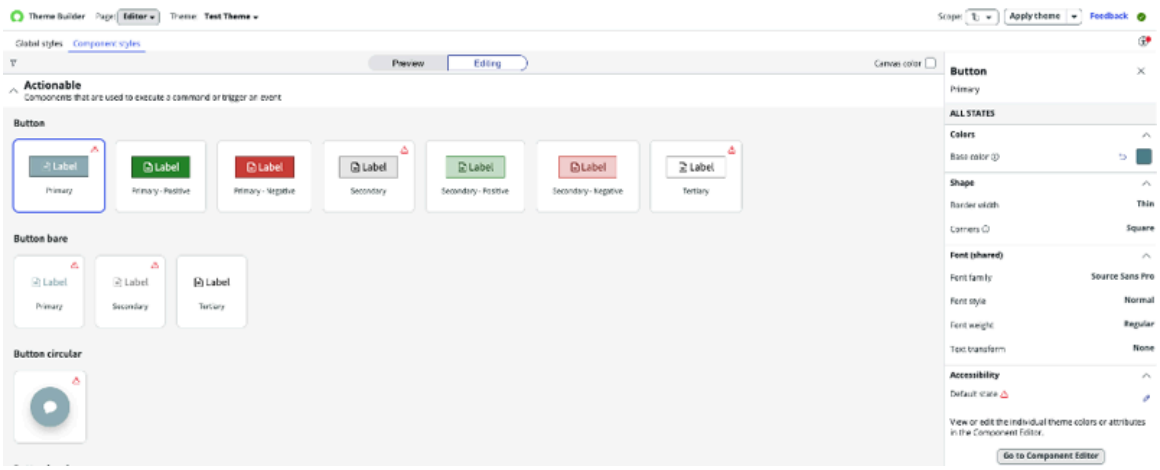
   ```
   macroponent_theme_variant: '1df59fc2fcb1122101gb00713b633954'
   ```

6. 업데이트를 선택하여 구성을 저장합니다.
7. 구성이 사용되는 포털로 이동합니다.
   예를 들어 포털 구성을 업데이트 *ESC Chat* 한 경우 직원 서비스 센터로 이동합니다.
8. 포털 채팅에서 카탈로그 주제를 실행하여 구성을 로드하고 브랜딩이 필요한 요소를 표시합니다.

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



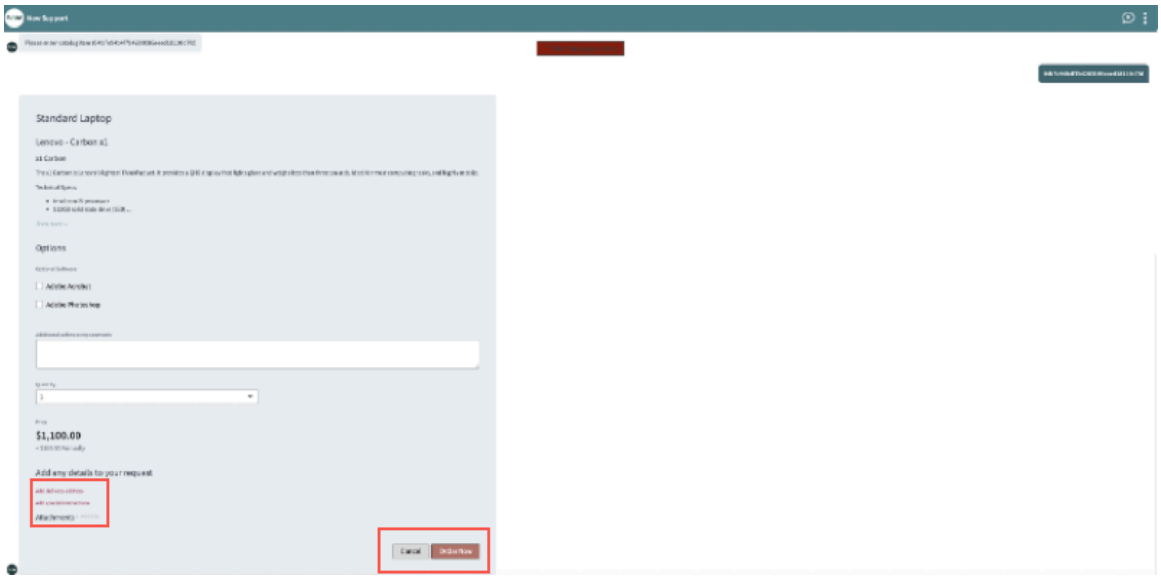
9. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 테마 〉 ## ###.
10. 드롭다운 메뉴에서 관리자를 선택한 다음 생성된 테마를 선택합니다.
11. 구성 요소 스타일 탭에서 편집을 선택합니다.



12. 8단계에서 찾은 브랜딩이 필요한 요소 중 하나를 선택합니다.
13. 팔레트 사이드바에서 요소의 16진수 코드 색상을 브랜딩 기록의 색상과 일치하도록 설정합니다.

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

14. 모든 요소를 업데이트할 때까지 12단계와 13단계를 반복합니다.



결과
이제 카탈로그 색상 테마가 브랜딩과 일치합니다.

알림 구성 가상 에이전트

지원되는 메시징 채널에서 챗봇을 통해 가상 에이전트 사용자에게 바로 알림을 보냅니다ServiceNow. 알림은 검토를 위한 간단한 정보 메시지이거나, 사용자가 특정 작업을 수행하기 위해 선택할 수 있는 버튼이 있는 실행 가능한 메시지일 수 있습니다.

채팅 위젯의 봇, 사전 구축된 메시징 통합(예: SMS, , Microsoft Teams, 서비스 및 Facebook Messenger 메시징 플랫폼) 및 사용자 지정 채팅 통합을 통해 가상 에이전트 수신자에게 알림이 전송됩니다. Workplace from FacebookSlackTwilio

알림 기능은 Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot) 플러그인 가상 에이전트 Lite에 포함되어 있으며 에 포함된 ServiceNow AI Platform. 가상 에이전트 Lite 사용자는 간단한 알림만 받을 수 있지만 가상 에이전트 사용자는 실행 가능한 알림과 단순 알림을 모두 받을 수 있습니다. [sys_user] 테이블에 연결된 ServiceNow 프로파일이 없는 사용자는 실행 불가능한 가상 에이전트 알림을 받을 수 있습니다.

알림 작동 방식 가상 에이전트

관리자는 특정 레이아웃과 콘텐츠가 있는 다양한 유형의 알림을 정의할 수 있습니다. 메시지 머리글 및 메시지 내용과 같은 알림 내용의 특정 측면을 사용자 지정할 수도 있습니다.

간단한 알림

컨텐츠는 표준 정보 메시지, 기록 카드 또는 이미지 카드일 수 있습니다. 사용자가 가상 또는 라이브 에이전트와 대화하는 경우에도 간단한 알림이 즉시 제공됩니다.

실행 가능한 알림

이러한 알림에는 수신자가 코멘트 추가 또는 라이브 에이전트 요청과 같은 특정 작업을 수행할 수 있는 버튼이 있습니다. 실행 가능한 알림을 만들 때 작업을 게시된 가상 에이전트 주제, 스크립트 가능한 작업 또는 수행할 작업을 처리하는 플로우 작업과 연결합니다. 사용자가 알림에 대한 조치를 취하도록 장려하기 위해 관리 사용자는 건너뛰기 옵션을 제거하도록 선택할 수 있습니다. 사용자가 여전히 조치를 취하지 않으면 대화는 비활성으로 완료됩니다.

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

주: 알림은 해당 컨텐츠에 연결된 링크 작업이 있는 경우에만 실행 가능합니다.

실행 가능한 알림은 사용자가 가상 또는 라이브 에이전트와 활성 대화 중이 아닐 때 사용자에게 전달됩니다. 큐는 기본적으로 최대 8시간 동안 전송 대기 중인 실행 가능한 알림을 저장합니다.

실행 가능한 알림은 다음과 같은 대화 목적에 가장 적합합니다.

- 암호 재설정
- 인시던트 업데이트
- 승인 요청
- 과정 설문 조사
- 서비스 후속 조치 및 설문 조사
- 직원 온보딩 후속 조치

주제 대화가 완료되면 가상 에이전트 보류 중인 알림(있는 경우)을 볼지 묻는 메시지가 자동으로 사용자에게 표시됩니다. 관리자는 시스템 속성 테이블의 속성을 false로 설정하여 *com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt* 이 프롬프트를 표시하지 않을 수 있습니다.

동적 콘텐츠가 포함된 알림

메시지 헤더와 메시지에 동적 컨텐츠를 추가하여 알림을 개인화 가상 에이전트 할 수 있습니다. 기록 및 이벤트 기반 알림의 경우 매개변수 대체를 사용하여 콘텐츠에 포함할 알림 테이블의 기록 값을 식별하는 변수를 지정합니다.

동적 콘텐츠가 포함된 고급 알림

스크립트를 사용하여 메시지 헤더와 메시지에 동적 컨텐츠를 추가하는 알림을 만들 가상 에이전트 수 있습니다. 콘텐츠는 여러 데이터 소스에서 제공될 수 있으며 URL 단축과 같은 외부 공급업체 서비스를 포함할 수 있습니다.

알림의 변수

알림이 트리거되면 완료된 설문 조사에 정보를 전달할 수 있습니다. 컨텍스트는 알림 항목에 있는 스크립트에 의해 정의됩니다. 이 스크립트는 수정할 수 없습니다.

```
vaVars.global_notification_context =
  JSON.stringify({
    'tableName': table_name,
       'tableSysId': sys_id,
       'actionId': actionId,
       'eventParm1': eventParm1,
       'eventParm2': eventParm2});
```

알림은 기록 업데이트에 의해 트리거되거나 이벤트 큐에 플랫폼 이벤트를 생성함으로써 트리거됩니다. `actionId` 는 작업의 ID 번호입니다. 플랫폼 이벤트는 `eventParm1` 및 `eventParm2` 매개변수를 사용합니다. 알림이 트리거되면 매개변수가 주제로 전달됩니다. 주제에서 알림 인시던트 번호를 캡처하려면 다음 스크립트를 사용합니다.

```
var notificationContext = JSON.parse(vaVars.global_notification_context);
vaVars.sysId = notificationContext.tableSysId;
varVars.tableName = notificationContext.tableName;
```

알림 처리

가상 에이전트 알림에는 알림당 허용되는 최대 수신자 수 및 하루에 보낼 수 있는 알림 수와 같은 특정 처리 제어 및 제한 사항이 있습니다. 다음 표에서는 이러한 처리 제어 및 기본값을 변경하는 데 사용할 수 있는 시스템 속성을 식별합니다.

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

가상 에이전트 알림 처리 통제 및 제한 사항

알림 처리 통제 또는 제한	기본값	연결된 시스템 속성
채널별 알림당 최대 수신자 수	수신자 100,000명	*com.glide.cs.per_notification_user_li* 최대 한도: 없음 주: • 구성된 수보다 수신자 수가 많으면 알림을 구성하는 동안과 알림이 전달될 때 수신자 목록을 줄이기 위한 경고 메시지가 표시됩니다. 경고는 알림과 연결된 가상 에이전트 컨텐츠가 있는 경우에만 표시됩니다. • 수신자 제한은 서비스 또는 구독 수준에 따라 외부 공급업체 제공 채널에 적용될 수 있습니다.
채널당 하루 최대 알림 수	알림 100,000개	*com.glide.cs.daily_notification_limit* 최대 한도: 없음 주: 요율 제한은 서비스 또는 구독 수준에 따라 외부 공급업체 제공 채널에 적용될 수 있습니다.
실행 가능한 알림의 수명 (큐에는 전송 대기 중인 실행 가능한 알림이 저장됨)	8시간	*com.glide.cs.idle_actionable_notifica* 주: 최대값을 72시간으로 지정할 수 있습니다.
알림 제목 및 메시지의 알림 카드 컨텐츠 및 매개변수 대체에 대한 액세스를 허용합니다.	False(사용 안 함)	*com.glide.cs.notification_record_acce* 주: 이 속성은 고급 알림에는 적용되지 않습니다.

최종 사용자를 위한 알림 환경

최종 사용자의 알림 환경은 수신 중인 알림의 유형에 따라 달라집니다. 최종 사용자는 알림을 구독하거나 구독 취소하여 알림이 전달되는 방식을 관리할 수도 있습니다.

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

- 간단한 메시지 알림 - 이러한 알림은 사용자가 봇 또는 라이브 에이전트와 채팅하는 경우에도 최종 사용자에게 즉시 전달됩니다. 사용자는 수신 메시지를 볼 수 있지만 현재 대화를 계속할 수 있습니다.
- 실행 가능한 알림 - 이 알림은 사용자가 가상 또는 라이브 에이전트와 활성 대화 중이 아닌 경우에만 전달됩니다. 사용자가 봇 또는 라이브 에이전트와의 대화를 완료하면 알림 표시 명령을 사용하여 각 알림의 머리글을 표시하는 보류 중인 알림 목록을 볼 수 있습니다. 사용자는 검토할 보류 중인 알림을 선택한 다음 알림에 대한 적절한 작업을 수행하거나 작업을 건너뛸 수 있습니다.

알림에 대한 사용자 구독

최종 사용자는 사용 중인 채널에서 알림을 구독하거나 구독 취소할 수 있습니다. 예를 들어 채팅 메뉴에는 사용자가 웹 채널에서 알림을 구독하거나 구독 취소하는 데 사용할 수 있는 토글 스위치가 있습니다.

, Microsoft Teams, Workplace from Facebook 서비스에 대한 Slack대화형 통합에서 최종 사용자는 구독 및 구독 취소 명령을 사용하여 알림 구독을 관리합니다.

다음에 할 일

알림 생성 가상 에이전트

챗봇을 통해 가상 에이전트 사용자에게 직접 전송되는 알림을 생성합니다. 알림은 사용자가 알림을 받는 시기(알림 트리거)와 알림을 받는 사람(사용자 [sys_user] 테이블에 계정이 있는 수신자와 없는 수신자)을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

알림 양식

필드	설명
이름	알림의 이름입니다.
테이블	알림을 받을 테이블입니다.
애플리케이션	알림의 애플리케이션 범위입니다.
유형	알림의 유형입니다.
범주	알림의 범주입니다. 의 경우 가상 에이전트채팅입니다.
활성	알림을 활성화하는 옵션입니다. 알림은 기본적으로 활성화됩니다.
트리거	
트리거 기반	알림을 트리거하는 시스템 작업입니다. 기록이 변경된 후 또는 이벤트가 트리거된 후에 알림을 보내도록 선택할 수 있습니다.
삽입됨	기록이 삽입된 후 알림을 보내는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 기준 필드에서 기록 변경을 선택할 때 나타납니다.

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

필드	설명
업데이트됨	기록이 업데이트된 후 알림을 보내는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 기준 필드에서 기록 변경을 선택할 때 나타납니다.
이벤트	알림을 트리거하는 이벤트입니다. 예를 들어 인시던트가 종결되거나 해결된 후 알림을 보내려면 이벤트를 선택합니다 *`incident.inactive`* . 기본적으로 이 이벤트는 사용자가 인시던트를 해결하거나 종결할 때마다 시스템에 기록됩니다. 이 필드는 트리거 기준 필드에서 이벤트를 선택할 때 나타납니다.
조건	필터링하여 사용자가 알림을 받는 테이블 기록을 지정합니다. 예를 들어 우선순위가 가장 높은 인시던트에 대한 알림을 보내려면 테이블 필드에서 인시던트 **[incident]**를 선택하고 조건을 **[Priority] [is] [1 - Critical]**로 설정합니다.
수신자	
사용자	알림을 받는 사용자입니다. 정적 사용자([sys_user] 테이블 또는 해당 확장 테이블)에서 사용자를 추가하여 알림 수신자를 정의합니다. 주: 이 필드를 사용하여 채팅 채널에 대해서만 알림 수신자를 정의할 수 있습니다.
필드의 수신자	알림을 받는 수신자를 포함하는 기록 필드입니다. 예를 들어 기록 담당자에게 알림을 보내려면 할당 대상을 선택합니다. 사용자 [sys_user] 테이블 또는 해당 확장 테이블의 수신자를 추가하여 알림을 트리거합니다. 주: 이 필드를 사용하여 채팅 채널과 메시징 채널 모두에 대한 알림 수신자를 정의할 수 있습니다.
원래 사용자 포함 여부	기록을 변경하거나 이벤트를 트리거한 사용자를 포함하는 옵션입니다.

3. 제출을 선택합니다.

주: 알림에 제출가상 에이전트 버튼을 사용합니다. 공통 컨텐츠 제출 및 추가 버튼은 다른 사용 사례에 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 알림의 가상 에이전트 추가 수신자 생성.
- 알림 콘텐츠를 정의합니다.

알림의 가상 에이전트 추가 수신자 생성

채팅 채널 또는 메시징 채널에서 전달할 알림의 추가 수신자를 가상 에이전트 생성하고 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보

- 관리자는 메시징 채널의 추가 수신자 관련 목록에서 수신자를 정의할 수 있습니다.

  주: 채널(채팅 채널 또는 메시징 채널)을 선택하는 것은 알림 콘텐츠를 정의하기 위한 전제 조건입니다.

- 관리자는 동적 조건을 사용하여 채팅 및 메시징 채널의 추가 수신자 관련 목록에서 수신자를 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림 을 클릭하고 추가 수신자를 생성할 알림을 선택합니다.
2. 추가 수신자 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

추가 알림 수신자 양식

필드	설명
알림	알림의 식별자입니다. 알림 이름이 자동으로 채워집니다.
수신자 테이블	알림에 대한 수신자 기록의 범위입니다. 수신자 테이블 필드는 기본값 〔sys_user〕으로 자동 채워집니다.
애플리케이션	수신자 기록의 범위입니다.
활성	정의된 추가 수신자에 대한 알림을 활성화하는 옵션입니다.
정적 수신자	선택한 수신자 테이블 범위에 있는 수신자의 이름입니다.
동적 수신자	
동적 조건	정의된 수신자에 대한 동적 필터 조건입니다. 동적 조건은 메시징 채널과 채팅 채널 모두에 적용할 수 있습니다. 이 동적 조건을 사용하면 사용자 그룹이 알림을 보낼 수신자 목록을 정의할 수 있습니다. 새로 고침 아이콘 새로 고침 아이콘을 클릭합니다. 기록 일치 조건 링크 옆에 있는 클릭하여 최신 필터 조건과 일치하는 정확한 기록 수를 업데이트합니다. 기본적으로 현재 테이블의 총 기록 수가 표시됩니다.

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

필드	설명
	주: 특정 수신자 테이블에 대해 하나의 활성 기록만 추가할 수 있습니다. 수신자 테이블에 다른 기록을 추가하려면 현재 기록을 비활성화해야 합니다.

4. 제출을 선택합니다.

알림 콘텐츠 정의 가상 에이전트

채팅 또는 메시징 채널에서 전달되는 가상 에이전트 알림에 대한 콘텐츠를 만듭니다.

시작하기 전에

- 이미지 카드의 이미지는 너비가 400픽셀 이상이어야 하며 .jpg, .png, .bmp, .gif, .ico 또는 .svg 형식이어야 합니다.
- 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 기록 카드에 표시되는 데이터와 채팅 알림의 매개변수 대체에 대해 ACL을 관찰하려면 시스템 속성을 true로 설정합니다 *com.glide.cs.notification_record_access_check* . 이 시스템 속성의 기본값은 false이며, 이는 사용자의 액세스 수준에 관계없이 데이터가 제공됨을 의미합니다.

  주: 이 속성은 고급 알림에는 적용되지 않습니다.

- 필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

매개변수 대체를 사용하여 메시지 헤더와 메시지에 동적 컨텐츠를 추가하는 방식으로 알림을 개인 설정할 가상 에이전트 수 있습니다. 알림에 동적 컨텐츠를 추가할 때 컨텐츠에 포함할 기록 값을 식별하는 변수를 지정합니다. 다음 유형의 알림에 동적 컨텐츠를 추가할 수 있습니다.

- 기록 기반 알림 - 콘텐츠에서 ${<variable_name>} 형식을 사용하여 알림에 사용되는 테이블의 기록 값을 나타내는 변수를 지정합니다. 예를 들어 인시던트 테이블을 사용하는 알림의 메시지 제목을 사용자 지정하고 메시지에 인시던트 우선순위 를 포함하려면 변수 선택 열을 사용하여 인시던트 우선순위에 대한 변수를 선택합니다.
- 이벤트 기반 알림 - ${event.parm1} 및 ${event.parm2} 형식을 사용하여 알림 콘텐츠의 기록 정보를 전달하는 이벤트별 매개변수를 지정합니다. 이벤트 매개변수와 그 작동 방식에 대한 자세한 내용은 이벤트 단원을 참조하십시오 .
- 고급 알림 - 고급 알림용으로 제공되는 스크립트를 수정하여 다양한 데이터 소스에서 동적 컨텐츠를 지정하고 컨텐츠의 링크를 간소화하기 위한 URL 단축 등의 타사 서비스를 식별합니다.

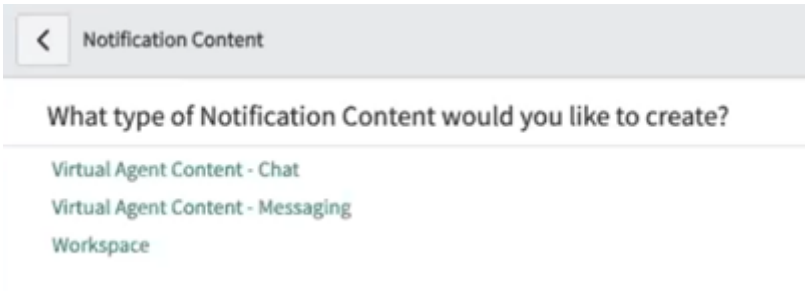
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림 을 클릭하고 콘텐츠를 정의하거나 업데이트할 알림을 선택합니다.
2. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 새 콘텐츠를 정의하는 경우 알림 콘텐츠 관련 목록으로 이동하여 새 제공자 콘텐츠를 선택하고 3단계로 이동합니다.
   - 콘텐츠를 업데이트하는 경우 알림 콘텐츠 관련 목록으로 이동하여 업데이트할 콘텐츠를 선택하고 4단계로 이동합니다.
3. 가상 에이전트 콘텐츠 유형을 선택하십시오.

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

- 가상 에이전트 콘텐츠 - 채팅: 채팅 채널에 대한 알림입니다.
- 가상 에이전트 콘텐츠 - 메시징: SMS와 같은 메시징 채널에 대한 알림입니다.

알림 콘텐츠



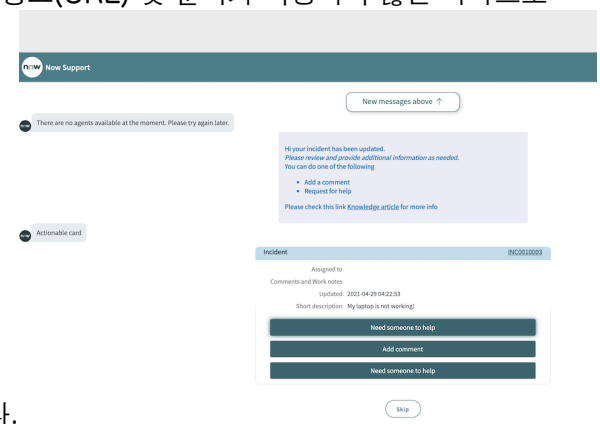
4. 알림 콘텐츠를 제공하거나 업데이트합니다.

a. 양식에서 채팅 또는 메시징 알림의 필드를 입력합니다.

알림 콘텐츠 - 가상 에이전트 채팅 또는 가상 에이전트 메시징

필드	설명
이름	알림 컨텐츠의 이름입니다.
알림	콘텐츠와 연결된 알림입니다. 이 필드는 생성한 알림으로 자동으로 채워집니다.
유형	알림 레이아웃: ▪ 단순: 검토할 정보가 포함된 메시지 전용 알림입니다. ▪ 기록 카드: 테이블의 특정 기록에 대한 정보가 포함된 알림입니다. ▪ 이미지 카드: 이미지가 포함된 알림입니다.
테이블	(기록 카드의 경우) 알림을 받을 테이블입니다. 이 필드는 알림에 정의된 테이블로 자동으로 채워집니다.
필드	(기록 카드의 경우) 알림에 표시할 필드입니다. 예를 들어, 설명 및 작업 메모를 선택하면 사용자가 기록에 추가한 설명과 작업 메모가 알림에 포함됩니다.
애플리케이션	알림 콘텐츠의 애플리케이션 범위입니다.
활성	알림 콘텐츠를 활성화하는 옵션입니다.
링크 사용	(기록 카드의 경우) 기록에 링크를 추가하는 옵션입니다.
고급	여러 데이터 소스에서 가져온 알림 제목 및 메시지 콘텐츠에 대한 동적 컨텐츠를 반환하는 스크립트를 입력하기 위해 스크립트 편집기를 여는 옵션입니다.
스크립트	(고급 알림 콘텐츠의 경우) 타사 서비스(예: URL 단축)를 비롯한 다양한 데이터 소스의 동적 콘텐츠를 메시지 머리글 및 메시지 콘텐츠에 사용하도록 지정하기 위해 편집할 수 있는 스크립트입니다.
메시지 머리글	메시지 맨 위에 표시되는 텍스트입니다. 기본 메시지 제목은 다음과 같습니다. ### ######. ### # # ### ### # ####.

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

필드	설명
	동적 컨텐츠를 사용하여 사용자 지정 제목을 만들려면 제목 텍스트를 입력하고 텍스트에 사용되는 변수를 지정합니다. ▪ 기록 기반 알림의 경우: 변수 선택 열을 확장하고 제목에 포함할 기록 값의 변수를 선택합니다. 변수는 알림에 사용되는 테이블의 기록에 매핑됩니다. 예: ##### Priority:${priority}# ##### ####### ▪ 이벤트 기반 알림의 경우: ${event.parm1} 및 ${event.parm2} 변수를 지정하여 알림 콘텐츠의 기록 정보를 전달하는 이벤트별 매개변수를 식별합니다.
메시지	서식 있는 텍스트 형식의 메시지 내용입니다. 동적 컨텐츠를 사용하여 사용자 지정 메시지를 생성하려면 메시지 텍스트를 입력하고 텍스트에 사용되는 변수를 지정합니다. ▪ 기록 기반 알림의 경우: 변수 선택 열을 확장하고 메시지에 포함할 기록 값의 변수를 선택합니다. 변수는 알림에 사용되는 테이블의 기록에 매핑됩니다. 예: ### ### ##### ## ### #####. ${short_description} ▪ 이벤트 기반 알림의 경우: ${event.parm1} 및 ${event.parm2} 변수를 지정하여 알림 콘텐츠의 기록 정보를 전달하는 이벤트별 매개변수를 식별합니다. 서식 있는 텍스트 형식으로 정의된 알림 메시지는 굵게, 기울임꼴, 링크(URL) 및 순서가 지정되지 않은 목록으로  표시됩니다. 사용자가 메시지에서 URL을 클릭하면 포털 구성에 따라 대상으로 리디렉션됩니다.
이미지 소스	(이미지 카드의 경우) 알림에 표시할 이미지를 선택하는 옵션입니다. ▪ 이미지 업로드: 업로드하여 이미지를 추가합니다. ▪ **URL**: 이미지의 URL을 지정합니다.
이미지	(이미지 카드의 경우) 카드에 표시된 이미지입니다. ▪ 이미지를 추가하려면 추가하려면 클릭을 선택합니다. 파일 검색기에서 이미지 파일을 선택하고 확인을 선택합니다. ▪ 이미지를 변경하려면 업데이트를 선택합니다. 파일 검색기에서 새 이미지 파일을 선택하고 확인을 선택합니다. ▪ 이미지를 제거하려면 삭제를 선택합니다. 파일이 즉시 삭제됩니다.
이미지 대체 텍스트	(이미지 카드의 경우) 카드에 표시할 이미지의 대체 텍스트입니다.

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

주: 메시징 알림 상세 정보를 작성하거나 업데이트하려면 제공 채널 관련 목록으로 이동하여 양식을 작성합니다. 자세한 내용은 알림에 대한 가상 에이전트 제공 채널 구성 문서를 참조하십시오.

b. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

- 제공 채널을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 알림에 대한 가상 에이전트 제공 채널 구성.
- 실행 가능한 알림을 생성하는 경우 을 참조하십시오. 작업 정의.

알림에 대한 가상 에이전트 제공 채널 구성

사용자에게 알림을 보낼 메시징 채널 정보를 지정하여 알림 제공 채널을 가상 에이전트 구성합니다.

시작하기 전에

인스턴스에 메시징 채널이 구성되어 있어야 합니다. 가상 에이전트 관리자는 인스턴스와 연결된 채팅 채널 목록에서 알림에 대해 하나 이상의 채팅 채널만 선택할 수 있습니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin

이 태스크 정보

제공 채널을 사용하여 동일한 알림 콘텐츠에 대해 여러 채널을 지원합니다. 제공 채널을 구성하는 절차는 채널 유형에 따라 다릅니다. 알림 채널 유형에는 메시징 채널과 채팅 채널의 두 가지가 있습니다. 채널에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 대화형 인터페이스의 채널.

제공 채널은 에 있는 가상 에이전트여러 활성 대화의 일부이기도 합니다. 자세한 내용은 여러 포털을 통한 알림 라우팅 가상 에이전트 NLU 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.

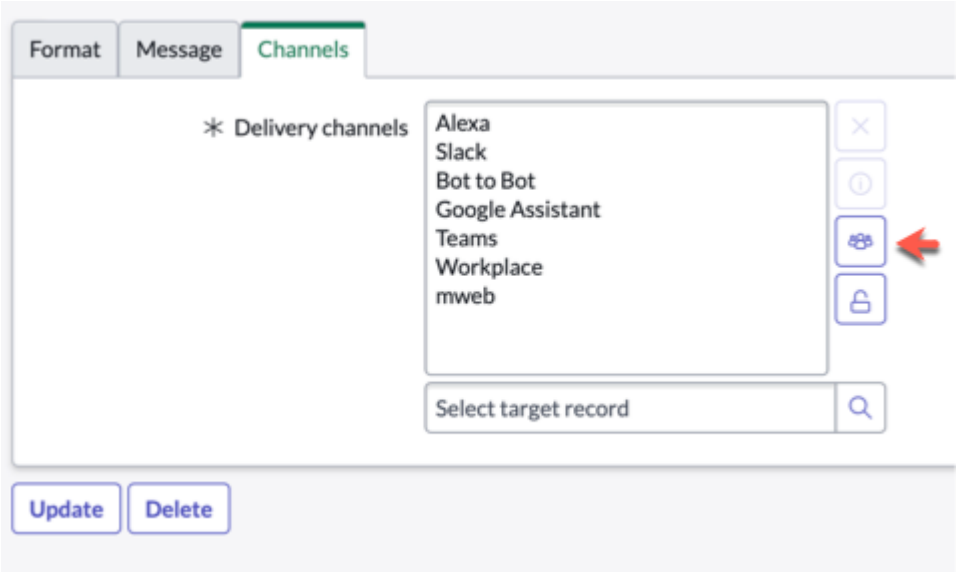
2. 컨텐츠를 정의하거나 업데이트할 알림을 선택합니다.

3. 알림 콘텐츠 관련 목록에서 알림 콘텐츠를 엽니다.

4. 구성할 알림의 채널 유형에 따라 절차를 따릅니다.

- 메시징 콘텐츠의 제공 채널을 업데이트하려면 제공 채널 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
- 채팅 컨텐츠에 대한 제공 채널을 업데이트하려면 제공 채널 관련 목록에서 여러 개 추가/제거 옵션을 선택합니다.

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



화살표를 사용하여 선택한 제공 채널 목록에서 특정 제공 채널을 추가하거나 제거합니다. 적용 가능한 모든 배달 채널을 정의한 경우 저장을 선택합니다.

주: mweb 채널은 웹 클라이언트용이고 NASS 채널은 향상된 채팅용입니다. 특정 채팅 채널이 정의되지 않은 경우 기본적으로 사용 가능한 모든 채팅 채널에 알림이 트리거됩니다. 가상 에이전트 관리자는 언제든지 알림과 연결된 채팅 채널을 수정할 수 있습니다.

5. 양식에서 필드를 채웁니다.

제공 채널 양식

필드	설명
알림 콘텐츠	제공 채널에 대해 미리 채워진 알림 콘텐츠의 참조입니다.
활성	제공 채널을 활성화하는 옵션입니다.
연결	인스턴스에 구성된 메시징 채널에 대한 연결 기록입니다.
전송 위치	선택한 메시징 채널의 제공자 애플리케이션입니다.
보낼 위치(테이블)	알림을 보낼 테이블의 이름입니다.
보낼 위치(필드)	알림을 보낼 필드의 이름입니다. 이 필드는 선택 사항입니다.

6. 제출(새 알림 기록) 또는 업데이트(기존 알림 기록)를 선택합니다.

알림 작업 정의 가상 에이전트

채팅 또는 메시징 채널에 대한 가상 에이전트 작업을 생성하여 실행 가능한 알림을 보냅니다.

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

시작하기 전에

- 작업에는 연결되거나 게시된(활성) 가상 에이전트 주제, 스크립트 가능한 작업 또는 에이전트와의 대화(라이브 에이전트 지원) 또는 봇 피드백(가상 에이전트 피드백)과 같이 알림의 버튼으로 표시되는 작업을 수행할 수 있는 플로우 작업이 필요합니다. 주제 작성자와 협력하여 적절한 주제와 해당 작업을 결정하는 것이 좋습니다. 주제 설계에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 시작하기.

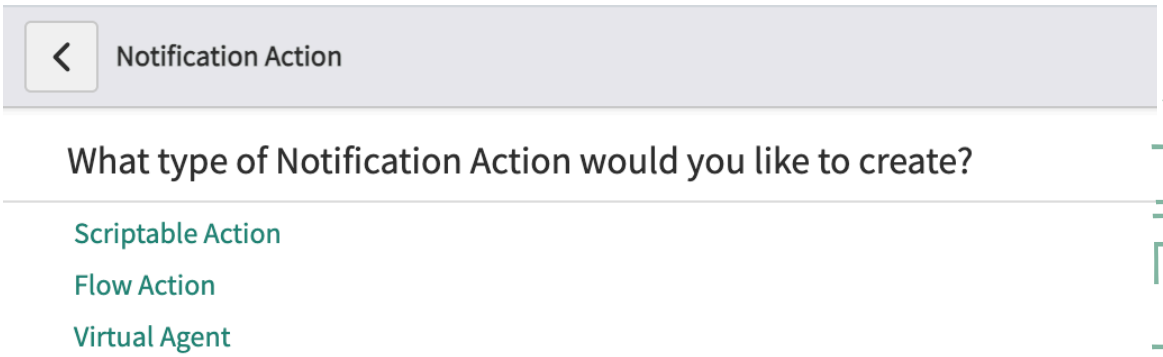
  주: 스크립트 가능한 작업과 플로우 작업은 비동기식이며 주제 없이 가상 에이전트 작업을 선택할 때 실행됩니다. 정의된 기존 플로우를 선택하거나 플로우 작성자와 조정하여 실행 가능한 알림을 보낼 수 있습니다.

- 필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림 을 클릭하고 작업을 정의할 알림을 선택합니다.
2. 알림 작업 관련 목록으로 이동하여 새 제공자 작업을 선택합니다.
3. 알림 작업을 선택합니다.

알림 작업 선택



4. 양식에서 알림 작업을 정의하는 필드를 입력합니다.

알림 콘텐츠 - 작업

필드	설명
이름	알림 작업의 이름입니다. 예를 들어 에이전트와 대화할 수 있습니다.
알림	작업과 연결된 알림입니다. 이 필드는 생성한 알림으로 자동으로 채워집니다.
비동기	현재 요청을 차단하지 않고 작업 실행을 활성화하는 옵션입니다. 의 가상 에이전트 스크립트 및 플로우 작업은 모두 비동기식입니다.
모델 유형	구성된 작업의 유형입니다. 예를 들어 NLU/키워드 주제 또는 LLM 주제입니다. 사용자가 LLM을 선택하면 해당 작업이 LLM 가상 에이전트으로 전송됩니다. NLU를 선택하면 해당 작업은 NLU 활성화 가상 에이전트에만 해당됩니다.
주제	가상 에이전트 이 알림 작업을 처리하는 주제입니다.

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

필드	설명
	주: 가상 에이전트 Pro는 실행 가능한 알림이 있는 주제를 보내는 데 필요합니다.
스크립트	알림 작업을 실행하는 스크립트입니다. 스크립트 가능한 알림 작업을 선택한 경우에만 필드 스크립트를 사용할 수 있습니다. 주: 스크립트 가능한 작업은 Pro 사용자만 사용할 수 가상 에이전트 있습니다.
애플리케이션	알림 콘텐츠의 애플리케이션 범위입니다.
활성	알림 콘텐츠를 활성화하는 옵션입니다.
플로우 또는 작업 선택	
플로우	알림 작업의 시퀀스를 트리거하는 플로우입니다. 주: ○ 작업을 제공한 경우에는 플로우를 선택할 수 없습니다. ○ 플로우 필드는 플로우 알림 작업을 선택한 경우에만 나타납니다. ○ 플로우 작업은 Pro 사용자만 사용할 수 있습니다 가상 에이전트 .
작업	알림 작업에 올바른 테이블 및 필드 구성을 사용하는 작업입니다. 주: ○ 플로우를 제공한 경우에는 작업을 선택할 수 없습니다. ○ 작업 필드는 플로우 알림 작업을 선택한 경우에만 나타납니다. ○ 플로우 작업은 Pro 사용자만 사용할 수 있습니다 가상 에이전트 .
입력	
스크립트	플로우 작업에 입력을 전달하는 스크립트입니다. 이 스크립트 필드는 플로우 알림 작업을 선택할 때 나타납니다.

5. 제출을 선택합니다.

6. 알림에 대한 다른 작업을 정의하려면 3-5단계를 반복합니다.

다음에 수행할 작업

알림 컨텐츠에 대한 링크 동작을 정의합니다.

가상 에이전트 알림 콘텐츠에 대한 링크 작업 정의

채팅 또는 메시징 채널에서 실행 가능한 알림으로 전달할 알림 콘텐츠에 대한 링크 작업을 가상 에이전트 생성합니다.

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

시작하기 전에

- Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)이 활성화되어 있는지 확인합니다.

  주: Pro 고객만 가상 에이전트 작업을 알림 콘텐츠와 연결하고 실행 가능한 알림을 받을 수 있습니다.

- 필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

연결된 링크 작업이 없는 알림 컨텐츠는 실행 불가능한 알림으로 전달됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림 을 클릭하고 링크 작업을 정의할 알림을 선택합니다.
2. 링크 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

실행 가능한 컨텐츠 양식

필드	설명
이름	링크 작업의 이름입니다.
작업	링크 작업이 생성되는 알림 작업입니다. 알림에 대해 하나 이상의 알림 작업을 선택하고 알림에 표시할 순서대로 배치할 수도 있습니다.
이벤트 매개변수1에 나열된 작업	이벤트 매개변수에 나열된 작업입니다. 사용자와 작업을 모두 매개변수에 전달할 수는 없습니다. 예를 들어 이벤트 param1에 사용자의 sys_id 입력하면 사용자가 출력에서 고려됩니다.
애플리케이션	알림 콘텐츠의 애플리케이션 범위입니다.
알림	콘텐츠와 연결된 알림입니다. 이 필드는 생성한 알림으로 자동으로 채워집니다.
컨텐츠	생성된 링크 작업에 대한 알림 콘텐츠입니다.
활성	알림 콘텐츠를 활성화하는 옵션입니다.
이벤트 매개변수2에 나열된 작업	이벤트 매개변수에 나열된 작업입니다. 사용자와 작업을 모두 매개변수에 전달할 수는 없습니다. 예를 들어 이벤트 param2에 사용자의 sys_id 입력하면 사용자가 출력에서 고려됩니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 알림 컨텐츠에 대한 다른 링크 작업을 정의하려면 3단계와 4단계를 반복합니다.

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

주: 활성 콘텐츠가 있는 단일 알림만 제공자에 대해 지원됩니다. 그러나 알림의 컨텐츠가 활성화되어 있지 않으면 알림의 보조 컨텐츠를 정의하고 해당 컨텐츠를 활성화할 수 있습니다.

6. 옵션: 실행 가능한 알림에서 건너뛰기 작업을 제거하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 알림을 선택하고 컨텐츠에 작업 연결 관련 목록을 엽니다.

   b. 실행 가능한 컨텐츠를 선택하고 건너뛰기 사용 안 함 옵션을 선택합니다.

   주: 이 옵션은 콘텐츠 유형이 가상 에이전트.

다음에 수행할 작업
알림을 활성화합니다 가상 에이전트 . 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 사용 가상 에이전트 알림.

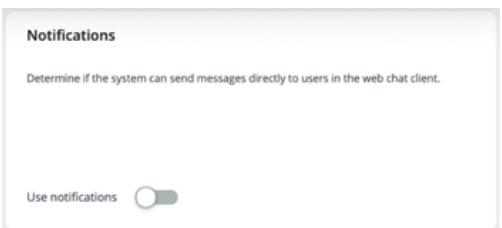
알림 사용 가상 에이전트

최종 사용자가 지원되는 가상 에이전트 채널에서 알림을 받을 수 있도록 알림을 활성화합니다가상 에이전트.

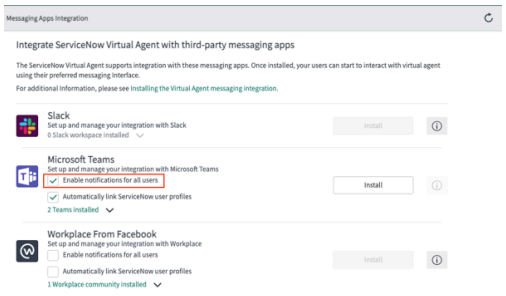
시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

적절한 채널에서 사용자에 대한 알림을 활성화합니다.

채널	설명
향상된 채팅	*sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* 시스템 속성(sys_properties.list)에서 시스템 속성의 기본값은 true입니다. 이 속성을 사용하면 가상 에이전트 향상된 채팅 내에서 사용자에게 알림을 표시할 수 있습니다. 알림 설정에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 알림에 대한 가상 에이전트 제공 채널 구성.
채팅 위젯(mweb)	a. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정. b. **Virtual Agent**를 선택합니다. c. 알림에서 알림 사용 토글 스위치를 밀어 알림을 활성화합니다. 

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

채널	설명
	주: 채팅 브랜딩 구성에서 알림 텍스트 색상과 배경을 변경할 수도 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 봇의 브랜딩 설정 문서를 참조하십시오.
Slack, Microsoft Teams 또는 Workplace 메시징 통합	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채널 및 통합. **b.** 적절한 메시징 통합에 대해 모든 사용자에 대해 알림 사용을 선택합니다. 
사용자 지정 채팅 통합	**a.** 다음으로 이동 모두 필터 탐색기에서 sys_cs_channel.list# 입력합니다. **b.** 메시징 채널에서 업데이트할 사용자 지정 통합 기록을 선택합니다. **c.** 알림을 활성화하려면 알림 사용을 선택합니다. **d.** 업데이트를 선택합니다. 사용자 지정 채팅 통합 구성에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성 가상 에이전트.

알림은 활성화한 채널의 봇을 가상 에이전트 통해 수신자에게 전송됩니다.

주제 블록 및 사용자 지정 통제에 대한 교차 범위 접근 권한 구성

주제 작성자와 개발자가 범위가 지정된 다른 애플리케이션에서 주제 블록 및 사용자 지정 통제에 액세스할 가상 에이전트 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

개발자와 주제 작성자는 다른 애플리케이션 범위에서 만든 주제 블록 및 사용자 지정 통제 에 액세스해야 할 수 있습니다. 액세스 권한을 부여하려면 해당 애플리케이션에 대한 교차 범위 권한 기록을 정의합니다. 교차 범위 권한에 대한 자세한 내용은 교차 범위 권한 기록을 참조하십시오.

프로시저

1. CSM(com.sn_csm.virtualagent) 또는 ITSM 가상 에이전트(com.snc.itsm.virtualagent) 플러그인과 같이 소스 및 대상 범위에 해당하는 애플리케이션에 대한 대화 플러그인을 활성화합니다 가상 에이전트 .
2. 애플리케이션 선택기 를 사용하여 애플리케이션 범위(액세스를 요청하는 소스 범위)를 설정합니다.

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

3. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 교차 범위 접근 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
4. 교차 범위 권한 양식에서 다음 필드를 작성합니다.

필드	값
소스 범위	다른 애플리케이션의 자원에 대한 액세스를 요청하는 애플리케이션입니다.
대상 범위	자원이 요청되고 있는 애플리케이션(항목 블록 또는 사용자 지정 통제가 있는 범위)입니다.
대상 이름	요청 중인 자산의 이름: sys_cs_topic
대상 유형	테이블
운영	읽기
상태	이 기록에 대한 권한 부여: 허용됨

5. 제출을 선택합니다.

결과
교차 범위 권한은 교차 범위 권한 [sys_scope_privilege] 테이블에 나열됩니다. 주제 작성자나 개발자는 대상 범위에서 주제 블록이나 사용자 지정 통제에 액세스할 수 있습니다.

사용자 지정 가상 에이전트 범주 작성 또는 수정

주제와 같은 관련 가상 에이전트 자산을 구성하고 그룹화하기 위한 사용자 지정 범주를 만들거나 변경합니다. 최종 사용자에게 표시되는 주제 선택기 메뉴에 범주 레이블을 표시할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
주제 범주를 사용하여 관련 대화 주제를 그룹화합니다. 주제를 만들거나 업데이트할 때 주제가 속한 범주를 하나 이상 할당할 수 있습니다. 에서 범주별로 주제를 볼 수도 있습니다 가상 에이전트 디자이너.

최종 사용자의 경우 관련 주제가 범주별로 표시되도록 주제 선택기 메뉴에 사용자 지정 범주 레이블을 표시할 수 있습니다.

새 범주를 생성하기 전에 기존 범주를 검토하십시오(모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 범주)을 클릭하여 새 범주가 필요한지 확인합니다.

주: 사전 구축된 주제에는 변경하거나 삭제할 수 없는 기본 범주가 연결되어 있습니다. 또한 범주에 할당된 주제가 없는 경우에만 사용자 지정 범주를 삭제할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 범주.
2. 새로 만들기를 선택하여 사용자 지정 범주를 만들거나 범주 기록을 선택하여 변경합니다.

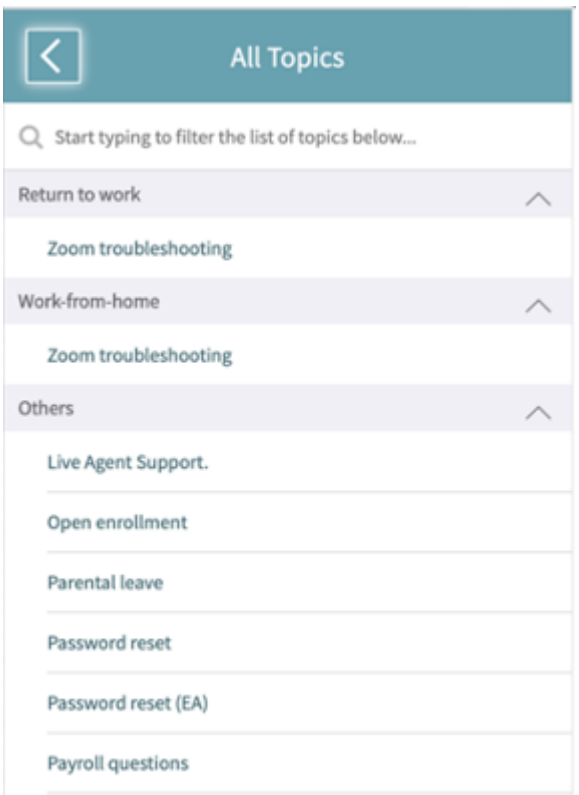
필드	설명
이름	범주의 레이블입니다.

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

필드	설명
설명	범주 목적에 대한 간략한 설명입니다.
애플리케이션	범주의 애플리케이션 범위입니다.
최종 사용자에게 표시	최종 사용자를 위한 주제 선택기 메뉴에 범주 레이블을 표시하는 옵션입니다. 주: ◦ 이전 릴리스에서 업그레이드한 경우 기존 범주 레이블이 표시되지 않음으로 설정됩니다. ◦ 이 옵션은 범주 내에 표시되는 항목을 제어하지 않습니다. 주제 수준에서 주제 속성 페이지의 조건 필드를 사용하여 최종 사용자에게 주제가 표시되는 시기를 제어하는 조건을 설정합니다.

3. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.
주제 범주는 다음 항목에 표시됩니다.
   - 주제 속성 페이지의 가상 에이전트 디자이너범주 목록 수집기(슬러시버킷)를 사용하여 주제에 하나 이상의 범주를 할당할 수 있습니다.
   - 범주별로 주제를 볼 수 있도록 주제 페이지의 범주 필터입니다.
   - 범주가 할당된 주제에 대한 주제 페이지의 주제 카드입니다.
   - 범주를 표시한 경우 최종 사용자에게 표시되는 주제 선택기 메뉴입니다. 여러 범주가 있는 주제는 적절한 범주에 표시됩니다. 범주가 없는 주제는 기타 범주에 나열됩니다.

주제 선택기 메뉴



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

4. 주제 범주를 삭제하려면 범주 기록을 열고 삭제를 클릭합니다.
   범주와 연결된 주제가 없으면 범주가 삭제됩니다. 이제 주제 속성 페이지의 범주 필드와 의 가상 에이전트 디자이너주제 페이지에 있는 범주 필터에 나열되지 않습니다.

빌드 및 배포 가상 에이전트

에이전트와 기술자가 영향이 적은 사용자 요청을 처리하는 데 소요되는 시간을 지능적으로 관리되는 상호작용으로 변환합니다. 가상 에이전트 사용자가 NLU 찾고자 하는 의도를 이해하고 보다 관련성 높은 답변을 제공할 수 있습니다.

가장 일반적인 엔터프라이즈 IT, HR 및 고객 서비스 시나리오에 대해 사용자 지정 가능한 템플릿을 사용하여 AI 기반 챗봇 대화를 신속하게 배포할 수 있습니다. 를 사용하여 가상 에이전트 디자이너대화를 설계, 구축 및 테스트할 수 있습니다.

가상 에이전트 디자이너 시작하기

가상 에이전트 디자이너 주제를 생성하고 관리하기 위한 다이어그램 도구로, 가상 에이전트와 사용자 간의 대화를 위한 Blueprint입니다. 사용자가 일반적인 작업 문제를 해결하거나 셀프 서비스 작업을 안내하는 데 도움이 되는 주제를 디자인할 수 있습니다.

가상 에이전트 대화는 주제를 사용하여 구축됩니다. 주제를 만들 때 대화의 논리와 사용자에게 표시되는 응답을 빌드하는 데 사용할 수 있는 다양한 구성요소(컨트롤)가 있습니다.

또한 다음에서 다음을 보고 관리할 수 있습니다.가상 에이전트 디자이너

- LLM 지원 대화를 위한 대화형 하위 플로우 및 작업

  가상 에이전트 대화에는 하위 플로우 및 작업(대화형 워크플로우 스튜디오 인 경우) 또는 작업 유틸리티 노드를 통해 하위 플로우 및 작업을 포함하는 주제가 포함될 수 있습니다.

  - 대화형 하위 플로우 및 작업은 이 가상 에이전트 구성된 경우에만 Now Assist 에서 가상 에이전트 디자이너 사용할 수 있습니다.
  - 패널을 사용할 수 있는 경우 Now Assist 대화형 하위 플로우 및 작업도 표시됩니다가상 에이전트 디자이너. 패널에 대한 가상 에이전트 디자이너 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 패널 .
  - 대화형 하위 플로우 및 작업은 관리자에서 Now Assist 하위 플로우 및 작업 기술이 켜져 있는 경우에만 대화 중에 사용자에게 나타납니다. 자세한 내용은 가상 에이전트의 Now Assist 문서를 참조하십시오.

  주: 대화형 하위 플로우 및 작업은 레거시 주제 카드 페이지 뷰에 가상 에이전트 디자이너 적용되지 않습니다.

- 사용자 지정 기술

  에서 Now Assist SDK 생성된 사용자 지정 기술은 를 통해 가상 에이전트 디자이너볼 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 사용자 지정 기술 관리 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

- AI 에이전트

  를 통해 가상 에이전트 디자이너AI 에이전트 스튜디오에서 생성된 AI 에이전트를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 AI 에이전트 관리 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 는 대규모 언어 모델(LLM) 또는 자연어 이해 (NLU)를 사용하여 사용자의 요청을 적절한 대화 또는 주제와 일치시킬 수 있습니다.

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

LLM 주제 디스커버리를 사용하면 에서 가상 에이전트 생성형 AI Now Assist 를 사용하여 사용자의 요청을 원하는 대화 또는 주제와 매칭할 수 있습니다. 인 가상 에이전트을 Now Assist가상 에이전트가상 에이전트 디자이너사용하면 Now Assist 에서 LLM 및 생성 AI 기술을 사용하여 편향 비율을 개선하고 (NLU) 주제 디스커버리에 자연어 이해 필요한 시간 소모적인 작업량을 줄일 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 LLM 주제 디스커버리 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

/keyword 주제 검색을 통해 NLU주제 작성자는 주제를 모델 내의 NLU의도와 연결합니다. 의도는 사용자가 달성하고자 하는 바를 설명합니다. 사용자 발언을 의도와 일치시켜 사용자에게 가장 적합한 주제를 결정합니다. 주제를 모델 및 의도와 연결하는 것을 매핑이라고 합니다.

/keyword 주제 검색을 사용하는 ServiceNow NLU경우 가상 에이전트 디자이너 인터페이스에서 벗어나지 않고도 주제를 새 모델 및 의도에 매핑할 수 있도록 과 NLU 워크벤치 통합됩니다. 또한 내에서 가상 에이전트 디자이너발화를 수정하고, 모델을 테스트, 교육 및 게시할 수도 있습니다.

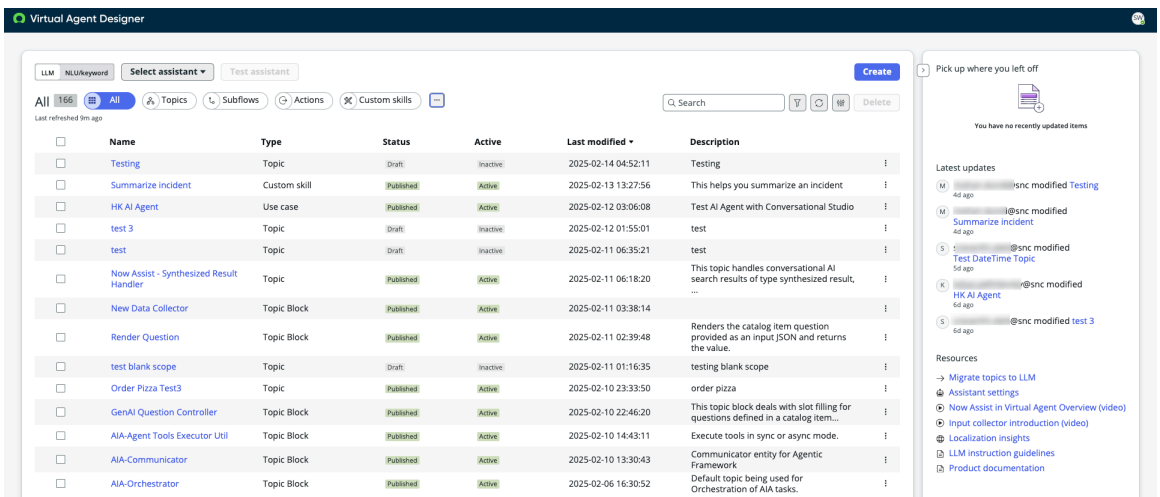
가상 에이전트 디자이너 홈페이지

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

를 열면 가상 에이전트 디자이너홈 페이지에 인스턴스의 자산이 나열됩니다. 이러한 자산에는 주제, 주제 블록, 설정 주제, 간단한 대화 주제, 사용자 지정 통제, 하위 플로우, 작업 및 AI 에이전트가 포함됩니다.

주: 간단한 대화 주제와 함께 간단한 대화 필터를 설정하여 예기치 않은 사용자 설명을 기반으로 대화를 리디렉션할 수도 있습니다. 자세한 내용은 간단한 대화 필터 구성 문서를 참조하십시오.

홈 페이지의 에서 이러한 자산 가상 에이전트 디자이너에 액세스하고 편집하고 주제, 주제 블록, 설정 주제, 간단한 대화 주제 및 사용자 지정 컨트롤을 만들 수 있습니다.



주: 대화형 하위 플로우 및 작업은 구성된 경우 Now Assist 에서 가상 에이전트 사용할 수 가상 에이전트 디자이너 있습니다. 패널을 사용할 수 있는 경우 Now Assist 대화형 하위 플로우 및 작업도 표시됩니다가상 에이전트 디자이너. 패널에 대한 가상 에이전트 디자이너 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 패널 .

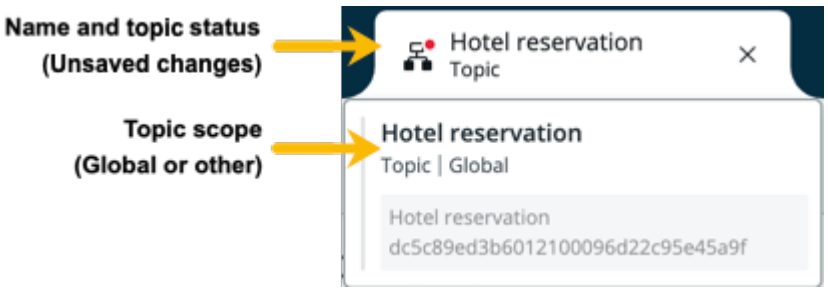
활성 주제를 테스트하고 미리 보고 의도한 대로 작동하는지 확인할 수 있습니다. 항목을 정렬하고 검색할 수도 있습니다. 자산이 많은 경우 검색 창 및 필터 아이콘 주제를 빠르게 구성하고 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 홈페이지 문서를 참조하십시오.

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

각 주제 목록 항목은 자산을 식별하고 기본적으로 다음 정보를 제공합니다.

필드	설명
이름	주제의 이름입니다. 템플릿 주제의 이름에는 (###) 도 포함됩니다.
유형	주제 유형에는 주제, 주제 블록, 설정 주제, 간단한 대화, 사용자 지정 입력 통제, 사용자 지정 응답 통제, 하위 플로우 및 작업이 포함됩니다.
상태	상태 유형에는 초안, 수정됨(변경 내용이 저장되지 않음) 또는 게시됨이 있습니다.
활성	자산이 활성 상태인지 또는 비활성 상태인지 나타냅니다.
마지막으로 수정됨	자산이 마지막으로 수정된 시간(분, 시간, 일 또는 월)입니다.
설명	자산에 대한 설명입니다. 주제의 경우 이 필드가 속성 탭에서 생성되고 업데이트됩니다.

주제를 열면 탐색 헤더 모음에 탭이 표시됩니다. 주제의 이름이 탭에 표시되고 주제에 저장되지 않은 변경 내용이 있는 경우 빨간색 점이 나타납니다. 탭 위에 마우스를 올려 놓으면 주제가 생성된 범위가 표시됩니다.

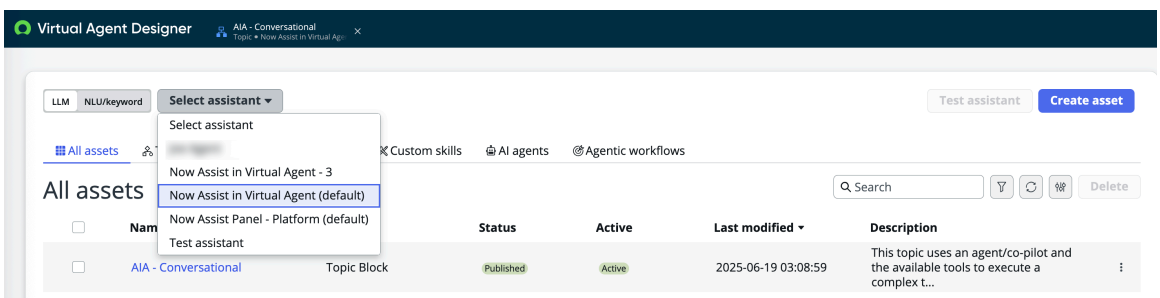


하위 플로우 또는 작업을 열면 탐색 헤더 막대에 탭이 표시됩니다. 이 탭은 환경 내에서 가상 에이전트 디자이너 하위 플로우 또는 작업을 워크플로우 스튜디오 엽니다.

도우미

LLM 주제의 경우 도우미 선택 목록을 사용하면 선택한 LLM 가상 에이전트 (도우미)을 기준으로 자산을 필터링할 수 있습니다. 기본적으로 다음 도우미를 사용할 수 있습니다.가상 에이전트 디자이너

- 가상 에이전트의 Now Assist(기본값)
- Now Assist 패널 - 플랫폼(기본값)



다음에서 새 도우미를 만들 수 있습니다. 대화형 인터페이스 〉 도우미. 도우미 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 도우미 생성.

LLM 도우미에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 LLM 도우미.

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

주제 속성

주제 속성 탭을 사용하여 자산과 가상 에이전트 자산의 사용 방법을 식별합니다. 지정할 수 있는 속성은 인스턴스에서 사용되는 주제 검색 방법(LLM 또는 NLU/keyword)에 따라 다릅니다. 예를 들어 LLM 주제를 활성화 Now Assist 하고 작업 중인 경우 속성 탭에는 주제에서 수행하려는 작업과 사용할 도우미에 대한 필드가 포함됩니다. 활성화 NLU한 경우 주제를 만들 때 유형 드롭다운 메뉴에서 NLU/키워드 를 선택할 수 있습니다. 속성 탭에는 주제의 모델과 의도를 NLU 식별하기 위한 필드가 포함되어 있습니다.

속성 탭을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 주제, 주제 블록, 사용자 지정 통제 등과 같은 자산의 이름과 유형을 지정합니다.
- 모델 유형, 주제의 목적 및 고객을 위해 Now Assist 이 주제를 실행할 수 있는 도우미를 지정합니다.
- 모델 유형을 지정하고, 주제 설명을 추가하고, 주제의 목적을 지정하고, 고객을 위해 Now Assist 이 주제를 실행할 수 있는 도우미를 선택합니다.
- 주제를 사용하는 사람과 주제를 실행할 수 있는 채널을 제어합니다.
- 라이브 에이전트 변수를 주제와 연결합니다.
- 주제에 키워드를 추가하거나 주제를 모델 및 의도에 ServiceNow NLU 매핑합니다.

자세한 내용은 항목 속성 탭 문서를 참조하십시오.

주제 플로우

주제, 주제 블록 또는 사용자 지정 컨트롤을 만들거나 업데이트할 때 플로우 탭에서 대화 플로우를 빌드합니다. 기본 뷰에서 플로우는 다이어그램처럼 보입니다. 사용자 입력, 봇 응답 및 유틸리티에 대한 컨트롤을 사용하여 플로우를 정의합니다. 주제 및 NLU 모델의 상태(사용되는 경우)가 창의 오른쪽 위 모서리에 나타납니다.

의 가상 에이전트 디자이너테이블 뷰 옵션은 대화 플로우의 노드를 다이어그램이 아닌 테이블로 표시합니다. 각 노드는 테이블의 해당 행에서 식별됩니다. 이러한 테이블 행을 사용하여 노드를 추가, 변경 또는 삭제할 수 있습니다.

예를 들어 컨트롤을 캔버스에 끌어서 놓는 대신 새 노드 추가를 선택하여 테이블의 적절한 행에 노드를 삽입할 수 있습니다. 특정 행(노드)에 초점을 맞추면 해당 노드의 속성 시트가 표시됩니다.

디자인을 만들거나 업데이트할 때 테이블 뷰 옵션을 사용하여 다이어그램 뷰와 테이블 뷰 간에 전환하는 것이 유용할 수 있습니다. 대화에 많은 노드가 포함된 경우 테이블 보기를 사용하면 대화의 모든 노드를 빠르게 검토할 수 있습니다. 테이블 검색 옵션을 사용하여 특정 노드 또는 컨트롤을 빠르게 찾을 수 있습니다.

플로우 탭을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 주제 플로우를 설계하십시오. 자세한 내용은 주제의 흐름 설계를 참조하세요.
- 스크립트 변수를 추가합니다. 자세한 내용은 주제에 대한 스크립트 변수 정의 문서를 참조하십시오.
- 주제에 엔터티를 추가합니다. 자세한 내용은 토픽에서 시스템 파생 엔터티 사용을 참조하세요.
- 주제 플로우에 노드리스 NLU 엔터티 추가에 대한 주제를 생성하는 경우 노드리스 엔터티를 추가합니다.

자세한 내용은 주제 플로우 탭 문서를 참조하십시오.

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

NLU 모델 및 의도 매핑

인스턴스에서 활성화된 NLU 경우 의 가상 에이전트 디자이너주제에 대해 **NLU** 의도 탭을 사용할 수 있습니다. 속성 탭에서 주제를 모델 및 의도에 바인딩한 후에는 **NLU** 의도 탭을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 주제에 사용된 발언을 검토합니다. 자세한 내용은 발언 및 관련 엔터티 검토 및 편집을 참조하십시오.
- 모델을 교육합니다 NLU . 자세한 내용은 NLU 모델 교육, 테스트 및 게시를 참조하세요.

  사용자 발언으로 주제 모델을 테스트하여 적절한 의도와 주제를 트리거하는지 확인합니다. 엔터티 인식을 테스트할 수도 있습니다.

주: virtual_agent_admin 역할에는 주제 작성자가 모델에서 작업할 ServiceNow 수 있는 nlu_admin 역할이 포함됩니다.

이 탭에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주제 NLU 의도 탭.

주제 언어

언어 탭에는 LLM과 NLU 대화 모두에 대해 인스턴스에서 활성화된 언어의 주제 번역 상태가 표시됩니다. /keyword를 사용하는 NLU경우 해당 주제에 대한 언어 매핑을 검토할 수도 있습니다.

언어 탭을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 활성화된 언어 플러그인의 번역 상태를 봅니다.
- 주어진 언어로 주제를 테스트합니다. 자세한 내용은 특정 언어로 항목 보기 및 테스트를 참조하세요.
- 번역을 편집합니다. 자세한 내용은 주제 번역 편집을 참조하십시오.
- 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 추가 언어로 주제 번역 요청을 참조하세요.
- 언어 및 엔터티 매핑을 보고 업데이트합니다 NLU . 자세한 내용은 NLU 언어 매핑 및 엔터티 매핑 보기 또는 수정을 참조하십시오.

  자세한 내용은 NLU 의 모델 매핑 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

이 탭에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주제 언어 탭.

주제 디자인 가상 에이전트

사용자가 제출한 인시던트를 볼 수 있는 예시 가상 에이전트 주제를 설계해 봅니다. 이 예제에서는 대화 흐름을 빌드하는 데 사용할 수 있는 다양한 디자인 컨트롤을 강조 표시합니다.

도구와 기능을 사용하여 가상 에이전트 사람의 개입 없이 해결할 수 있는 많은 문제를 해결하는 대화를 개발할 수 있습니다. 제품과 그 기능에 익숙해지면 창의성은 대화를 발전시키는 데 가장 중요한 도구 중 하나입니다.

더 빨리 시작하기 위해 다음 가상 에이전트리소스를 사용할 수 있습니다.

가상 에이전트의 Now Assist

를 사용하여 Now Assist자연어 기반 대화를 생성합니다. 가상 에이전트 는 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하여 생성형 AI 기술을 통해 대화 경험과 셀프 서비스 워크플로우 성공을 개선합니다.

사전 구축된 가상 에이전트 주제, 주제 블록 및 ServiceNow NLU 모델

이러한 미리 정의된 대화는 사용자가 케이스 생성 또는 업데이트, 자주 묻는 질문에 대한 답변 제공 등 각 비즈니스 영역에서 일반적인 셀프 서비스 작업을 수행하는

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

데 도움이 됩니다. 사용하려는 사전 구축 주제를 복제한 다음 조직에 맞게 사용자 지정합니다.

가상 에이전트 주제 권장 사항

주제 권장 사항 이 앱을 사용하여 조직에서 신속하게 구현할 수 있는 사전 구축된 가상 에이전트 주제를 식별합니다. 주제 권장 사항 는 조직의 데이터를 분석하고 조직에서 이점을 얻을 수 있는 사전 구축된 관련 주제와 작성에 유용한 새 주제를 찾는 데 사용합니다의도 디스커버리.

대화 디자인 시작하기

컨트롤과 재사용 가능한 대화 요소를 사용하여 가상 에이전트 디자이너 최종 사용자와 최종 사용자 간의 가상 에이전트 대화를 위한 대화를 만듭니다. 시작하기 전에 다음을 수행해야 합니다.

대화의 사용 사례를 식별합니다.

대화 주제를 사용할 사람과 사용자 문제 해결 또는 셀프 서비스 작업 지원과 같은 목표를 결정합니다. 주제에 대한 주요 요구 사항을 수집하는 것 외에도 목표를 완료하기 위해 사용자로부터 필요한 정보를 식별합니다.

예를 들어 시간 경과에 따른 지원 요청과 기타 사용 가능한 메트릭을 검토하여 일반적인 문제, 사용 사례 및 고객 요청 또는 목표를 확인할 수 있습니다. 여기에서 가상 에이전트가 도움이 될 수 있는 반복 요청이나 문제를 예측할 수 있습니다.

대화의 구조를 결정합니다.

대화 흐름에 대해 생각할 때 해결에 이르는 직접적인 경로를 파악하십시오. 그런 다음 사용자가 제공한 정보에 따라 대화가 분기될 수 있는 대체 경로를 고려합니다. 각 분기를 처리하는 방법과 사용자가 대화의 이전 지점으로 루프백할 수 있는지 여부를 고려합니다.

대화에는 시작(인사말), 중간, 끝이 있으며 후속 조치를 위한 설문 조사 또는 인시던트 번호가 포함될 수 있습니다. 중간에 문제에 따라 사용자가 주제를 전환해야 하는 방법을 고려합니다.

LLM을 사용하는 경우 LLM에 대한 추가 지침 또는 사용자 지정 슬롯 채우기와 같은 수단을 통해 사용자로부터 데이터 수집을 추가하거나 제한할지 여부를 고려하십시오.

(NLU)를 사용하는 자연어 이해 경우 사용자가 대화 세션 중에 주제를 전환할 수 있는 시나리오를 고려합니다. 예를 들어 사용자가 주제를 완전히 바꾸고 싶어할 수 있습니다. 또는 사용자가 곁길로 빠져서 맥락에서 벗어난 질문을 하여 가상 에이전트와 "간단한 대화"를 할 수 있습니다. 대화 중에 주제를 전환한 후 사용자가 원래 대화를 다시 시작할 수 있도록 허용할지 여부를 결정합니다.

간단한 대화 필터를 설정하여 LLM 대화에서 사용자 설명을 리디렉션하거나 LLM 및 NLU/키워드 대화 모두에서 간단한 대화 주제를 생성하는 것을 고려하십시오. 자세한 내용은 간단한 대화 필터 구성 및 간단한 대화 주제 작성 문서를 참조하십시오.

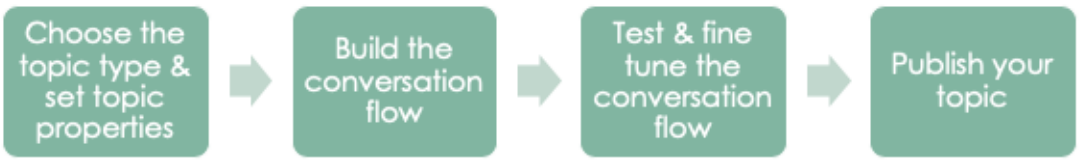
사전 구축된 설정 주제, 대화 주제 및 주제 블록(특정 설계 단계 및 논리를 수행하는 재사용 가능한 하위 플로우)을 검토할 수도 있습니다. 이러한 사전 구축 항목을 사용할 수 있는지 여부를 결정하고 필요에 따라 사용자 지정하는 것을 고려하십시오.

의 설계 프로세스 이해 가상 에이전트 디자이너

에서 가상 에이전트 디자이너주제를 만들 때 설계 프로세스에는 다음과 같은 기본 단계가 포함됩니다.

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

주제 설계 프로세스



주제 속성은 주제를 디자인하고 사용하는 여러 가지 방법을 결정합니다. 예를 들어 주제를 사용하는 사람과 주제가 사용되는 방식 또는 시기에 영향을 주는 조건을 제어할 수 있습니다.

in 가상 에이전트을 사용하는 Now Assist 경우 주제를 LLM 도우미와 연결하여 해당 도우미가 주제를 사용할 수 있도록 할 수 있습니다. 주제 설명에서 가능한 한 많은 관련 세부 정보를 사용하여 LLM 주제에 대한 주제 디스커버리를 개선할 수도 있습니다.

(NLU)를 사용하는 ServiceNow 자연어 이해 경우 NLU 모델 및 의도를 주제와 연결할 수 있습니다.

다양한 자산에 대해 정의하는 속성에 대한 자세한 내용은 , 재사용 가능한 주제 블록 만들기, 및 사용자 지정 컨트롤 만들기를 참조하십시오가상 에이전트 주제 만들기.

다음 영역에 대한 지식을 갖추십시오(시작하기 전에 알아야 할 사항).

- 플랫폼 및 애플리케이션 테이블 구조에 대한 ServiceNow 일반 지식입니다.
- LLM을 사용하는 경우 대규모 언어 모델과 LLM 도우미의 작동 방식을 이해해야 합니다.
- NLU를 사용하는 경우 NLU 모델에서 의도, 엔터티 및 발언이 사용되는 방식을 이해해야 합니다.
- 대화 디자인에 스크립트를 사용하는 경우 HTML, JavaScript 및 REST 통합에 대해 잘 알고 있어야 합니다.

대화의 구조와 목적 계획

주제를 구현하는 가상 에이전트 첫 번째 단계는 주제에서 다루는 내용을 결정하는 것입니다. 의도한 대상과 대화를 사용할 때 대상이 달성하기를 원하는 대상을 고려하십시오. 이 예시의 경우 이 예시 주제의 목표는 최종 사용자가 제출한 인시던트의 상태를 볼 수 있는 플로우를 생성하는 것입니다. 이 항목에는 사용자가 인시던트에 코멘트를 추가할 수 있는 옵션이 포함되어 있습니다.

이 목표를 염두에 두고 이 주제에는 다음 요소가 필요합니다.

- 사용자에게 인시던트를 선택하라는 프롬프트
- 인시던트 상태를 보여주는 출력
- 사용자가 의견을 남길 것인지 묻는 프롬프트
- 해당 답변에 대한 대화를 분기하는 유틸리티 통제
- 사용자에게 설명을 입력하라는 프롬프트
- 인시던트에 사용자 입력을 주석으로 추가하는 유틸리티 제어

LLM 대화에 대한 주제를 생성할 때 추가로 고려해야 할 사항이 있습니다. 자세한 내용은 주제에 대한 가상 에이전트 LLM 설명 및 지침 지침 및 생성형 AI 대규모 언어 모델(LLM)에 대한 지침 작성에 대한 일반 가이드라인 문서를 참조하십시오.

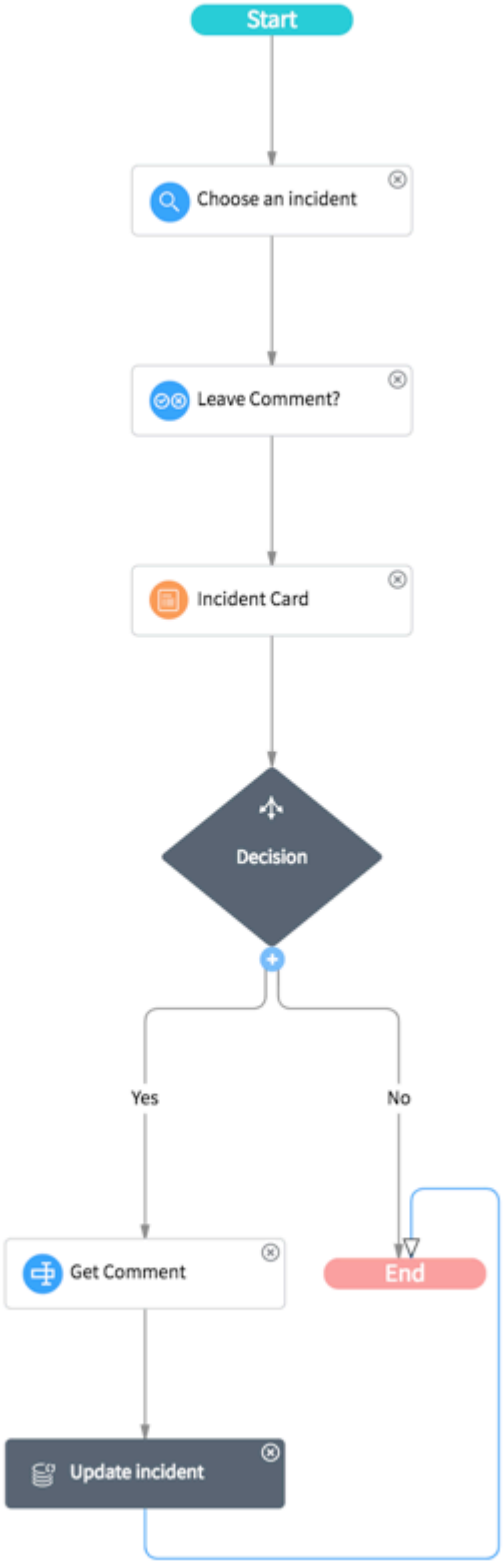
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통제를 사용하여 가상 에이전트 대화 흐름 빌드

대화는 다음 대화 플로우와 유사하게 표시됩니다.

중요사항: 이 플로우는 완료된 플로우의 모양에 대한 일반적인 아이디어를 제공하기 위한 것입니다. 주제를 점진적으로 빌드하고 자주 테스트하므로 전체 레이아웃을 먼저 빌드할 필요는 없습니다. 테스트할 때 기능과 사용자 경험을 모두 고려해야 합니다.

완료된 대화 플로우



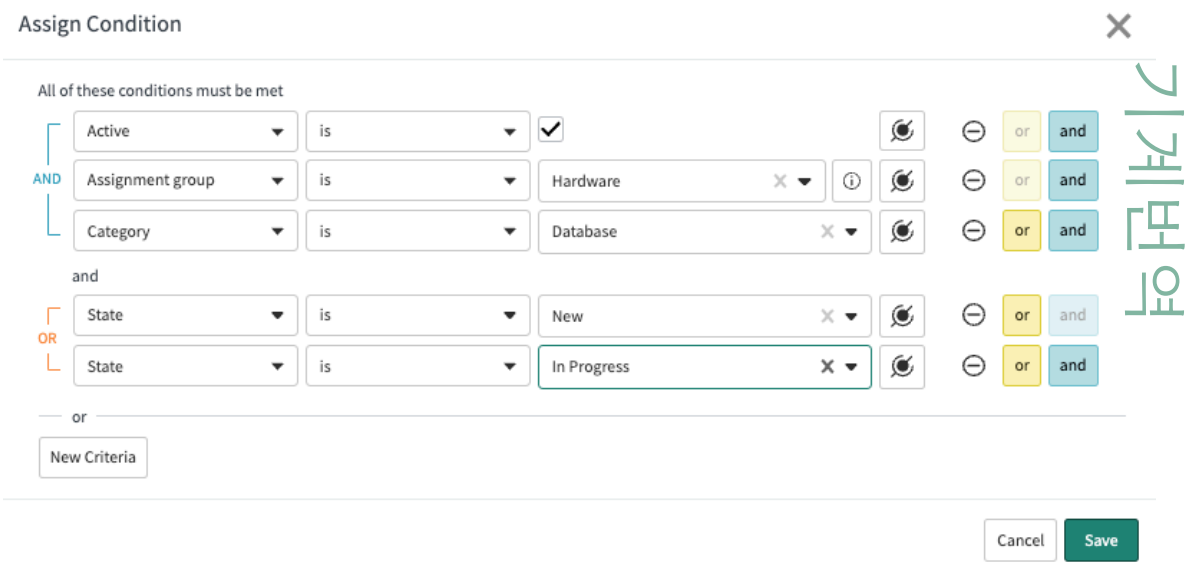
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 내에서 통제 구성

이 예제는 주제 속성이 설정된 후 에서 대화 플로우 가상 에이전트 디자이너를 정의하는 것으로 시작합니다. 대화는 시작 노드로 시작하여 끝 노드로 끝납니다.

1. 가상 에이전트 디자이너 주제에서 대화 플로우에 동적 선택 제어 노드를 추가합니다. 이 제어는 인시던트를 선택하는 데 사용됩니다.
   a. 노드 이름 속성에 `## #### ###` 입력합니다. `choose_an_incident` 변수의 이름은 제어에 대해 자동으로 생성됩니다.
   b. 프롬프트 속성에서 인시던트를 선택하기 전에 사용자에게 표시되는 텍스트를 입력합니다. 예: `#### ### ######`.
   c. 선택 사항 기준 채우기 속성에서 기록을 선택합니다.
   d. 테이블 속성에서 인시던트 *[incident]*를 선택합니다.
   e. 선택 항목 필터링 속성에서 조건 옵션을 선택하고 조건을 생성합니다.
      - 활성이 true 이고 할당 그룹이 하드웨어이고 범주가 데이터베이스입니다
      - 및
      - 상태가 신규 또는 진행 중입니다.

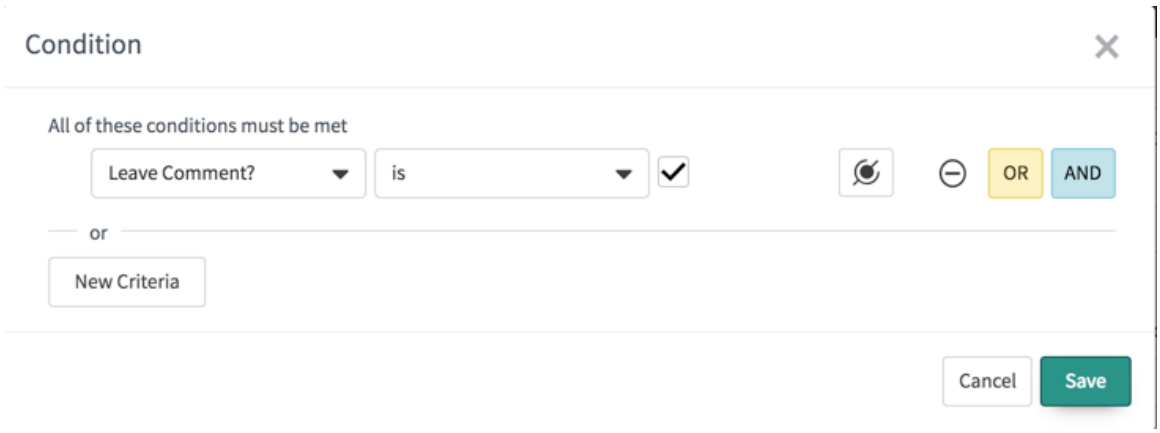
조건 작성기 예시



2. 흐름에 카드 컨트롤을 추가합니다. 이 컨트롤에는 이전 단계에서 동적 선택 으로 선택한 레코드의 정보가 표시됩니다.
   a. 노드 이름 속성에 `## ## ###` 입력합니다.
   b. 카드 유형 속성에서 기록을 선택합니다.
   c. 기록 속성에서 인시던트 선택을 선택합니다. 이 선택은 이전 단계에서 만든 동적 선택 컨트롤을 참조하므로 표시되는 데이터는 해당 단계에서 선택한 기록에서 가져옵니다.
   d. 필드 컨트롤에서 필드를 선택합니다. 사용 가능한 항목은 선택한 기록에서 사용 가능한 필드입니다. 이 경우 인시던트 테이블의 필드를 볼 수 있습니다.
   e. 필드를 선택한 후 필드 추가 옵션을 선택하여 카드에 필드를 추가합니다. 카드에서 필드를 삭제하려면 필드 오른쪽에 있는 삭제 아이콘을 선택합니다.

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

3. 플로우에 부울 컨트롤을 추가합니다. 이 제어는 고객에게 예/아니요 질문을 표시하는 데 사용됩니다. 이 경우 컨트롤은 사용자가 선택한 인시던트 기록에 대한 설명을 남기려고 하는지 여부를 확인합니다.
   a. 노드 이름 속성에 Leave Comment?를 입력합니다. leave_comment_ 변수의 이름은 컨트롤에 대해 자동으로 생성됩니다.
   b. 프롬프트 속성에서 프롬프트 앞에 사용자에게 표시되는 텍스트를 입력합니다. 예를 들어 # ##### ## ### #######?
4. 플로우에 결정 통제를 추가합니다. 이 컨트롤은 대화를 두 가지 가능한 경로로 분기합니다. 대화가 이어지는 경로는 사용자가 이전 단계에서 선택한 사항에 따라 달라집니다.
   a. 의사 결정 제어에는 속성이 없습니다. 그러나 결정 아래의 분기에 속성이 있습니다. 기본적으로 *Always*라는 레이블이 지정된 단일 분기가 있습니다. 결정 제어 하단에 있는 파란색 더하기 아이콘을 선택합니다. *Always*라는 레이블이 지정된 두 번째 분기가 나타납니다.
   b. 분기 중 하나를 선택하여 이 분기의 속성에 액세스합니다.
   c. 이름을 Leave Comment로 변경합니다.
   d. 조건 속성에서 조건 옵션을 선택하고 조건 추가 단추를 선택합니다. 조건 작성기를 사용하여 다음 스크린샷과 같이 조건을 생성합니다.



Leave Comment?의 값이 *true*이면 이 조건이 충족됩니다. 이 변수는 이전 단계의 부울 컨트롤의 변수입니다. 사용자가 해당 프롬프트에서 예를 선택한 경우 대화는 이 분기를 따릅니다.

   e. 이 분기의 속성에 액세스하려면 결정의 다른 분기를 선택합니다.
   f. 이름을 No Comment로 변경합니다.
   g. 조건 속성에서 조건 옵션을 선택하고 조건 추가 단추를 선택합니다. 조건 작성기를 사용하여 다음 스크린샷과 같이 조건을 생성합니다.



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

Leave Comment?의 값이 *false*이면 이 조건이 충족됩니다. 이 변수는 이전 단계의 부울 컨트롤의 변수입니다. 사용자가 해당 프롬프트에서 아니요 를 선택한 경우 대화는 이 분기를 따릅니다.

h. 생성한 두 분기 중 하나가 대화의 끝 노드를 가리킵니다. 두 번째 분기도 이 노드로 연결되어야 합니다. 해당 분기의 맨 아래에 있는 화살표를 선택하고 끝 노드로 끕니다.

5. 대화의 코멘트 남기기 분기에 텍스트 입력 컨트롤을 추가합니다. 이 제어는 사용자에게 텍스트 입력을 요청하는 데 사용됩니다.

a. 노드 이름 속성에 `## Get Comment`를 입력합니다. `get_comment` 변수 이름은 컨트롤에 대해 자동으로 생성됩니다.

b. 프롬프트 속성에서 프롬프트 앞에 사용자에게 표시되는 텍스트를 입력합니다. 예를 들어, `### ######`.

c. 필요한 경우 고급 〉 확인 메시지 〉 입력 완료 확인 재산. 이 값은 사용자가 코멘트를 입력한 후에 나타납니다.

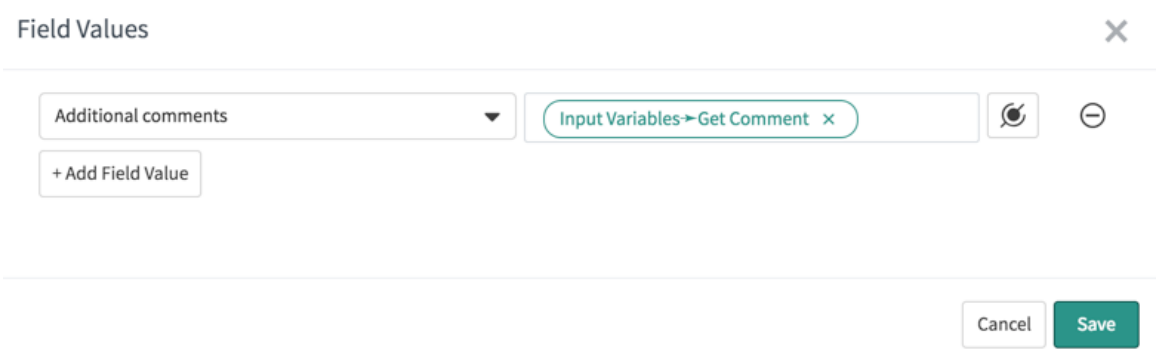
6. 댓글 가져오기 컨트롤 아래의 대화에 레코드 작업 컨트롤을 추가합니다. 이 통제는 선택한 인시던트에 대한 의견으로서 이전 통제에 입력된 텍스트를 추가하는 데 사용됩니다.

a. 노드 이름 속성에 대해 `#### #####` 입력합니다.

b. 작업 유형 속성에서 기록 업데이트를 선택합니다.

c. 기록 속성에서 인시던트 선택을 선택합니다. 이 선택은 이전 단계에서 작성된 동적 선택 통제를 참조하므로 여기서 선택한 기록은 이 기록 작업 통제가 업데이트하는 기록입니다.

d. 필드 속성에서 필드 추가를 선택합니다. 표시되는 팝업 창에서 이 기록의 필드에 값을 선택하여 지정할 수 있습니다.



e. 목록에서 추가 의견 필드를 선택합니다.

f. 데이터 정제 선택기 아이콘을 선택합니다 클릭한 다음 목록에서 설명 가져오기 입력 변수를 선택합니다. 이 옵션은 사용자가 이전 단계의 텍스트 입력 컨트롤에 입력한 값을 참조합니다.

g. 저장을 선택합니다.

대화 테스트

테스트 버튼을 사용하여 대화의 플로우를 테스트합니다. 디자인 프로세스 전체에서 주제를 미리 확인하여 오류나 예기치 않은 동작을 빠르게 찾을 수 있습니다. 주제의 문제 식별 및 해결에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주제 디버그 가상 에이전트.

가상 에이전트 주제 만들기

주제(대화)를 만들고 수정하는 가상 에이전트 데 사용합니다가상 에이전트 디자이너. 사용자의 요청을 이행하거나 사용자가 작업을 완료하도록 돕는 것과 같이 특정 목적이나 목표에 맞게 주제를 빌드합니다.

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

시작하기 전에

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

다음을 따르십시오.

- 검토 가상 에이전트 디자이너 시작하기.
- 설정을 구성합니다 가상 에이전트 . 예를 들어 LLM(대규모 언어 모델) 주제를 생성하는 경우 에서 가상 에이전트을 켭니다Now Assist. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오. (NLU) 주제를 생성하는 자연어 이해 경우 NLU 설정을 구성합니다. 자세한 내용은 구성 자연어 이해 위치 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.
- 시작하기 전에 대화를 계획하십시오. 자세한 내용은 주제 디자인 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.
- 주제를 만들거나 업데이트하기 전에 적절한 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다. 예를 들어 주제를 생성하는 ITSM 경우 **ITSM** 가상 에이전트 대화 범위(대화 모델의 가상 에이전트 범위가 ITSM NLU 아님)에 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 주제에 대한 가상 에이전트 디자이너 애플리케이션 범위 변경 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

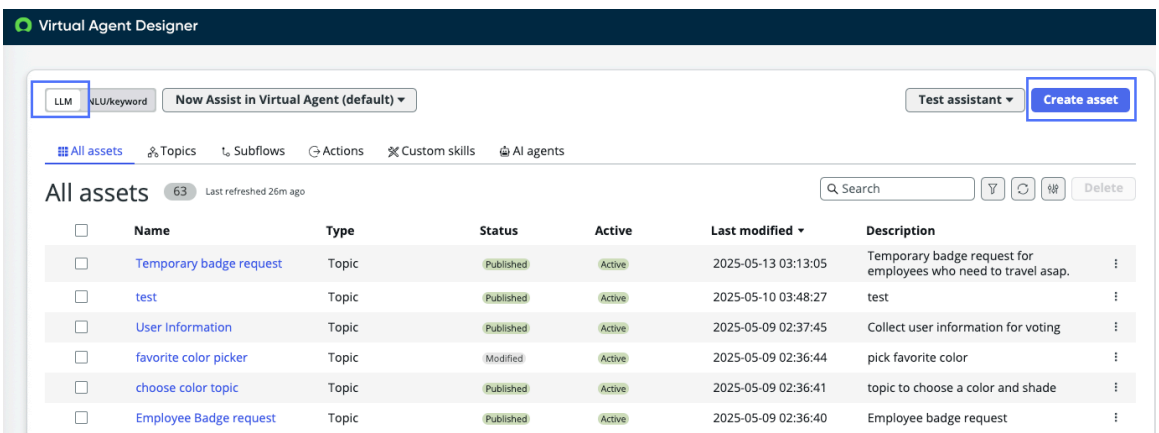
이 태스크 정보
주제는 게시할 때까지 비활성 상태입니다. 주제를 게시하면 주제 상태가 활성으로 변경되고 주제에 가상 에이전트 클라이언트에 자동으로 배포됩니다.

대규모 언어 모델(LLM) 주제 유형은 자연어 이해를 사용하는 것에 비해 더 빠르고 쉽게 설정할 수 있습니다. 가상 에이전트의 의도를 선택하거나 NLU 모델을 교육 NLU 할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 에서 LLM 주제 디스커버리 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

를 활성화하면 NLU NLU(자연어 이해) 설정 섹션이 주제 속성 페이지에 표시됩니다. 이 섹션을 사용하여 주제에 연결된 NLU 모델과 의도를 지정할 수 있습니다. 일치하는 의도 및 주제를 반환하지 않는 경우 NLU 폴백으로 사용할 수 있는 가상 에이전트 키워드를 선택적으로 지정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 자연어 이해(NLU) 주제 디스커버리 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

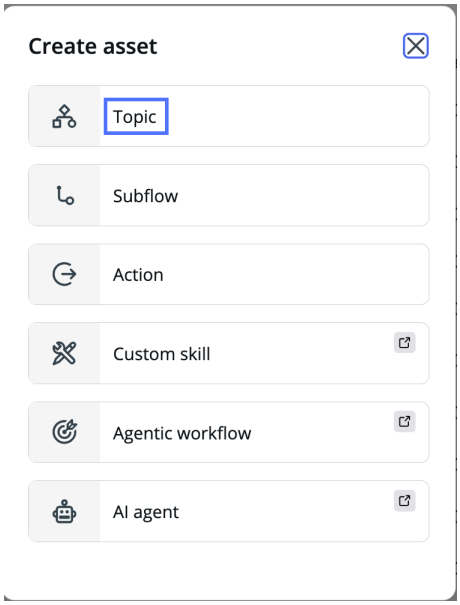
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 생성하는 자산 유형에 따라 **LLM** 또는 NLU/키워드 를 선택합니다.
3. 자산 유형을 선택합니다.
   - LLM 자산의 경우:
     a. 자산 생성 을 선택합니다.



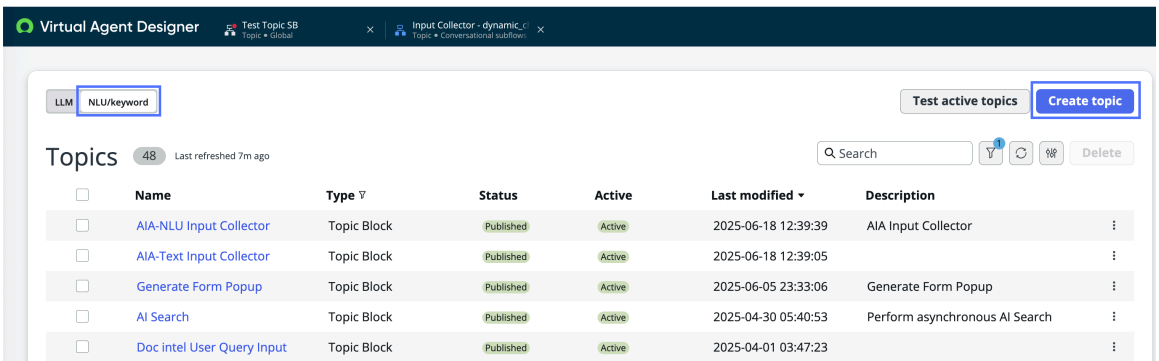
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 자산 생성 모달에서 주제를 선택합니다.



중요사항: 모달에서 다른 자산을 선택하면 해당 애플리케이션에서 생성 플로우가 열립니다.

○ NLU 자산의 경우 주제 만들기를 선택합니다.



4. 양식에서 필드를 채웁니다.
필드 값에 대한 설명은 주제 양식 생성 문서를 참조하십시오.

5. 주제 생성 양식에서 만들기를 선택합니다.

6. 플로우 탭에서 대화 플로우를 빌드합니다.

플로우 단계	설명
통제 추가	주제 플로우를 작성하려면 다음을 수행합니다. **a.** 팔레트에서 사용자 입력, 봇 응답 또는 유틸리티에 대한 컨트롤을 선택하고 캔버스에 놓습니다. 캔버스에 통제를 추가하면 대화 플로우의 노드가 됩니다.

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

플로우 단계	설명
	b. 각 노드에 대해 해당 속성 시트를 작성합니다. 주제 헤더 표시줄에서 저장을 선택합니다. 주제 헤더 표시줄에 ## #... 메시지가 표시됩니다. 토스트 메시지 ### ##### ## 했습니다.는 나중에 오른쪽 아래 모서리에 4초 동안 표시되며 메시지에서 **X** 를 선택하여 닫을 수 있습니다. 각 컨트롤 및 정의하는 해당 속성에 대한 자세한 내용은 사용자 입력, 봇 응답 및 유틸리티를 참조하세요. 컨트롤을 추가할 때 컨트롤 모서리에 노란색 경고 배지 또는 빨간색 오류 배지가 있는지 확인합니다. 배지의 숫자는 속성 시트에 누락된 필수 정보와 같이 해당 제어의 문제 수를 나타냅니다. (배지 또는 속성 시트 상단의 "불완전" 배너를 강조 표시하면 수정이 필요한 항목이 자세히 설명되어 있습니다.)
노드 이동	노드를 선택하고 흐름의 새 위치로 끌어온 다음 저장을 선택합니다.
노드 삭제	노드의 오른쪽 위 모서리에 있는 **X** 를 선택합니다. 주제 헤더 표시줄에서 저장을 선택합니다. 주제 헤더 표시줄에 ## #... 메시지가 표시됩니다. 토스트 메시지 ### ##### ## 했습니다.는 나중에 오른쪽 아래 모서리에 4초 동안 표시되며 메시지에서 **X** 를 선택하여 닫을 수 있습니다. 주: 플로우의 후속 JavaScript 표현식에서 사용하는 스크립트 변수가 있는 노드는 삭제할 수 없습니다. 또한 결정 노드에 분기가 하나인 경우에만 삭제할 수 있습니다.

7. 헤더 표시줄에서 테스트를 선택하여 채팅 창에서 주제를 테스트합니다.
인접한 탭에서 테스트 결과를 검토할 수 있습니다. 자세한 내용은 해당 /키워드 주제 테스트 NLU문서를 참조하십시오LLM 주제 테스트.

   Now Assist 사용자 환경에 대해 패널, Microsoft Teams 애플리케이션 또는 Slack 애플리케이션이 구성된 경우 해당 채널에 대한 미리 보기 옵션이 테스트 버튼 목록에 표시됩니다. 목록에서 **Now Assist** 패널에서 미리 보기 또는 **Microsoft** Teams에서 미리 보기를 선택하여 해당 환경에서 주제를 테스트합니다. 자세한 내용은 메시징 앱과 통합 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

8. 주제가 완료되면 주제 헤더 표시줄에서 주제에 대한 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택한 다음 저장을 선택합니다.
주제는 게시할 때까지 비활성 상태입니다.
주제 헤더 표시줄에 ## #... 메시지가 표시됩니다. 토스트 메시지인 Successfully saved your topic(### ######)은 나중에 오른쪽 아래 모서리에 4초 동안 표시되며 메시지에서 **X** 를 선택하여 닫을 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

주제를 게시하여 클라이언트에 배포합니다가상 에이전트. 주제 상태가 활성으로 변경됩니다.

특정 컨텍스트(환경)에서 자주 사용될 수 있는 주제를 만든 경우 기본 또는 사용자 지정 채팅 환경의 일부로 주제를 승격하는 것이 좋습니다.

NLU 의 모델 매핑 가상 에이전트 디자이너

ServiceNow 모델 그룹을 사용하면 주제와 자연어 이해 (NLU) 모델의 현지화를 보다 쉽게 관리할 수 있습니다. 에서 직접 가상 에이전트 디자이너주제를 새 모델 그룹 또는 기존 모델 그룹에 매핑 가상 에이전트 할 수 있습니다.

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

주제는 대화입니다 가상 에이전트 . 사용자는 키워드 또는 NLU 주제 디스커버리를 사용하여 적절한 대화를 찾습니다. 주제 디스커버리에 NLU를 사용하는 경우, 이는 주제가 잠재적인 사용자 발언 및 기타 정보를 포함하는 의도와 NLU 연결되었음을 의미합니다. 주제가 의도와 연결되면 해당 의도에 매핑 됩니다. 모델은 NLU 관련 의도의 그룹입니다.

주제를 ServiceNow NLU 생성하거나 편집하고 활성화한 경우 다음에서 다음을 수행할 수 있습니다.가상 에이전트 디자이너

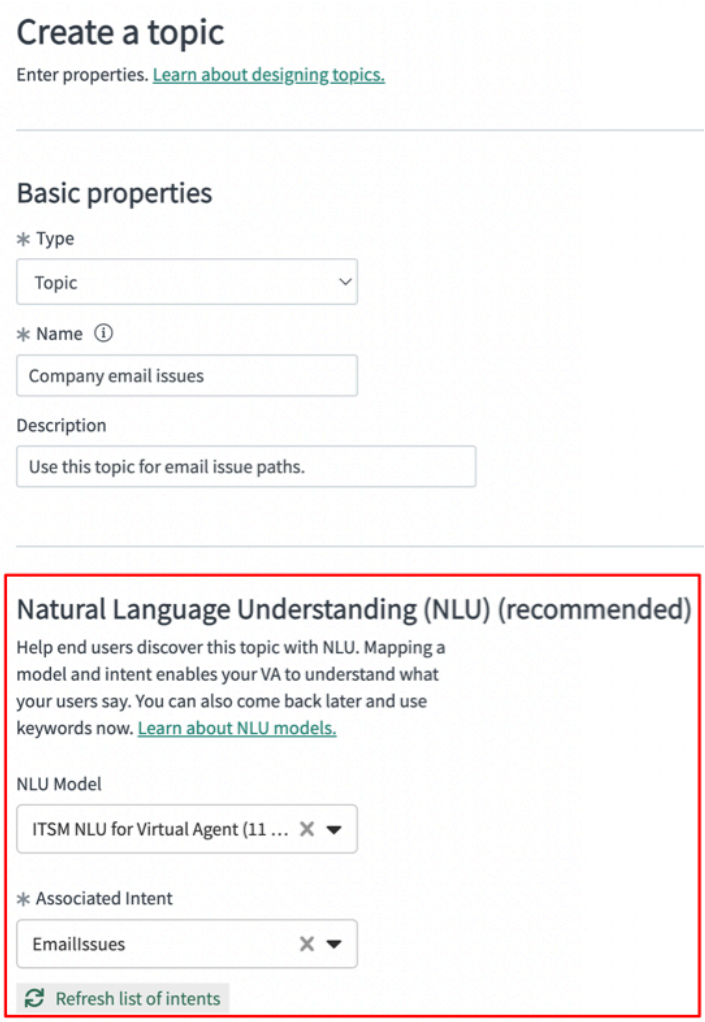
- 주제를 기존 모델 및 의도에 매핑합니다.
- 주제를 기존 모델에 매핑하고 의도를 작성합니다.

  매핑은 설정에서 활성화된 NLU 모든 언어에 대해서도 생성됩니다. 자세한 내용은 구성 자연어 이해 위치 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

- 주제를 작성하고 새 모델 및 의도에 매핑합니다.

  설정에서 두 개 이상의 언어가 활성화된 NLU 경우 새 모델 그룹의 보조 언어에 대한 매핑이 자동으로 생성됩니다. 자세한 내용은 다국어 NLU 모델 그룹에 대한 주제 매핑 문서를 참조하십시오.

예를 들어, 주제를 만들 때 모델 및 관련 의도를 NLU 선택할 수 있습니다. 다음 회사 이메일 문제 항목의 NLU 모델 드롭다운 목록에서 선택한 모델은 가상 에이전트용 **ITSM** NLU(11개 언어) 모델입니다. 모델을 선택하면 NLU 의도 목록이 새로 고쳐지고 원하는 의도를 선택할 수 있습니다. 이 작업은 의도를 NLU 이 주제에 매핑합니다. 나중에 필요한 경우 주제의 속성 탭을 통해 모델과 의도 선택을 변경할 NLU 수 있습니다.



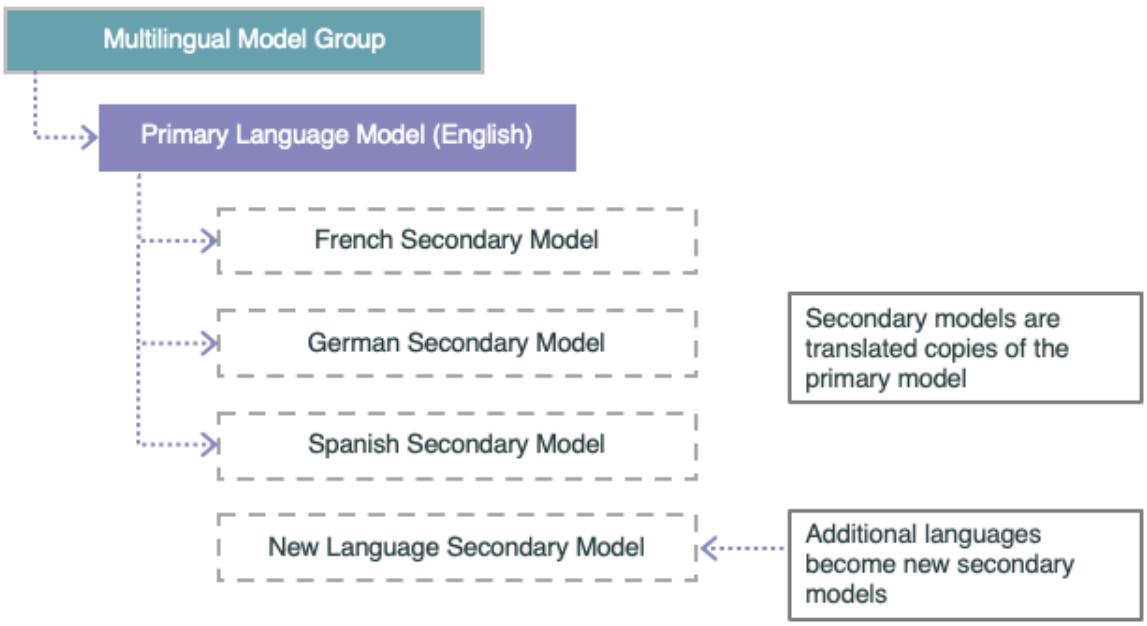
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다국어 **NLU** 모델 그룹에 대한 주제 매핑

에서 가상 에이전트 디자이너주제를 다국어 모델 그룹에 매핑하면 활성화된 언어에 대한 주제 매핑이 자동으로 설정됩니다.

모델 그룹에는 영어와 같은 기본 언어 모델과 보조 언어 모델이 포함됩니다. 보조 모델은 기본 모델의 번역된 사본으로, 각 보조 모델은 서로 다른 언어를 사용합니다. 지원되는 모든 언어는 기본 모델의 기본 언어 또는 보조 모델의 보조 언어일 수 있습니다. 언어는 모델 이름에 반영됩니다. 예를 들어 프랑스어는 FR , 독일어는 DE , 일본어는 JA , ##### ES 입니다.

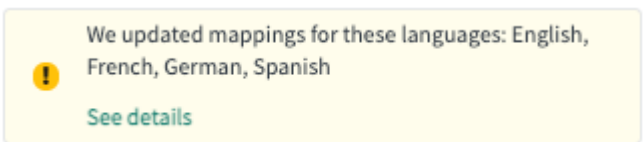
다국어 모델 그룹에는 하나의 기본 언어 모델과 여러 개의 보조 언어 모델이 포함됩니다.



주제 속성 탭에서 모델 및 의도 매핑을 보거나 변경할 수 있습니다. 주제 언어 탭에서 보조 언어 매핑을 검토할 수 있습니다.

보조 모델 콘텐츠는 기본 모델 콘텐츠의 번역된 복사본일 뿐이므로 보조 언어 매핑은 항상 기본 언어와 동일한 모델 그룹을 가리켜야 합니다. 따라서 주제의 언어를 다국어 모델 그룹의 일부인 모델에 매핑하면 모든 주제 매핑이 해당 그룹의 언어 모델을 사용하도록 업데이트됩니다. 가상 에이전트 디자이너 에서 변경 내용을 알려 드립니다.

업데이트된 **NLU** 매핑 메시지



주: 그룹의 해당 언어 모델과 충돌하지 않는 한 단일 언어 모델을 주제에 매핑할 수 있습니다.

에서 NLU 워크벤치모델 그룹을 만드는 경우 기본 언어를 지정할 수 있습니다. 내에서 가상 에이전트 디자이너모델을 만드는 경우 기본 언어는 사용자 세션 언어에 따라 결정됩니다. 예를 들어 독일어 사용자 세션에서 새 모델을 만드는 경우 모델 그룹의 기본 언어는 독일어가 됩니다.

모델 그룹을 사용하면 주제를 더 쉽게 유지관리할 수 있습니다. NLU 모델 그룹에 대한 자세한 내용은 다국어 모델 관리를 참조하십시오.

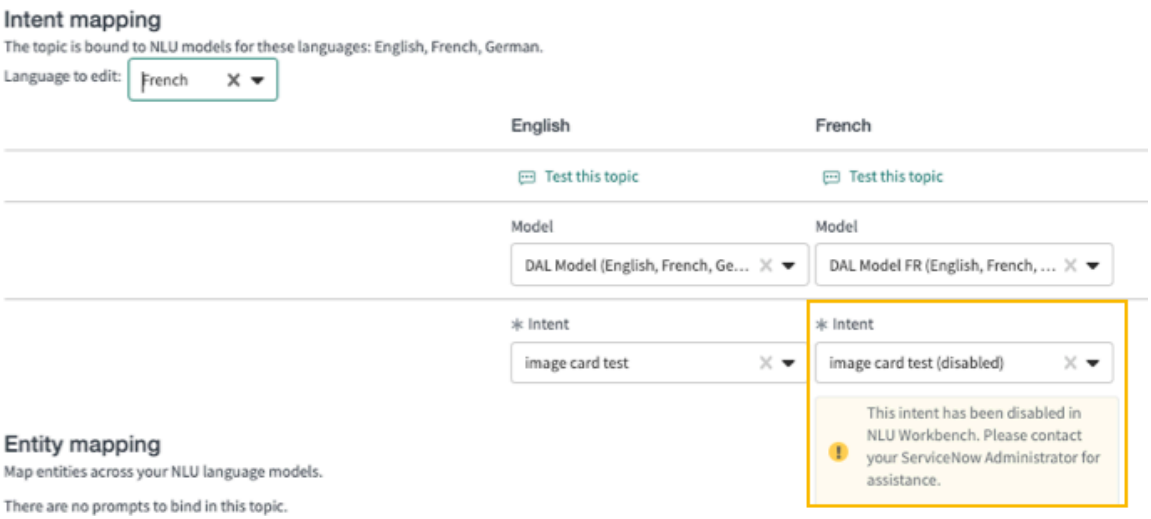
주: 모델에 단일 언어만 포함된 경우 해당 언어가 기본 언어로 간주됩니다. 주제는 모델 및 지정된 의도에만 매핑됩니다. 설정에서 두 개 이상의 언어가 활성화된 NLU 경우 해당 언어는 모델에 매핑되지 않습니다. 다른 언어로 항목을 사용하려면 언어 탭에서 수동으로 다른 모델에 매핑합니다. 자세한 내용은 보조 NLU 모델에 주제 매핑 문서를 참조하십시오.

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

모델 내에서 비활성화된 의도 처리

모델 그룹 내의 기본 언어에 대한 의도가 비활성화되어 있으면 에서 기본 의도가 비활성화됨 가상 에이전트 디자이너으로 표시됩니다. 기본 언어가 비활성화된 경우에도 의도는 주제에 매핑되지만 모든 보조 의도도 비활성화된 것으로 표시됩니다. 이는 보조 언어가 항상 모델 내의 기본 언어에 종속되기 때문입니다. 하나 이상의 보조 언어에 대한 의도가 비활성화된 경우, 다른 언어는 활성 상태로 유지됩니다. 가상 에이전트 디자이너 일부 의도가 현재 비활성화되어 있음을 나타내는 메시지를 표시합니다.

언어 탭에서 프랑스어 의도가 비활성화된 주제



언어에 대한 주제 디스커버리를 허용하려면 에서 NLU 워크벤치의도를 활성화합니다. 자세한 내용은 보조 모델 의도 활성화 또는 비활성화을 참조하십시오.

모델 충돌 방지

상충 가상 에이전트 디자이너 을 방지하기 위해 주제를 만들거나 수정할 때 기존 모델이 모두 표시되지 않을 수 있습니다. 는 다음을 수행합니다: 가상 에이전트 디자이너

- 사용자의 현재 세션을 반영하는 언어 모델이 포함된 모델 그룹만 표시합니다.
- 선택한 모델 그룹에 다른 모델 그룹 또는 단일 언어 모델에서 기존 언어 매핑을 변경하는 언어 매핑이 있는 경우 경고를 표시합니다.
- 그룹 내 각 언어 모델의 의도를 주제에 자동으로 매핑합니다.
- 중복된 모델 이름 또는 의도 이름이 사용되지 않도록 합니다.
- 주제가 다국어 모델 그룹에 매핑된 경우 **NLU** 언어 매핑 탭에서 단일 언어 모델 그룹을 숨깁니다.

주제의 언어가 둘 이상의 모델 그룹의 의도에 매핑되면 충돌이 발생할 수 있습니다. 의도는 하나의 주제에만 매핑될 수 있습니다. 주제를 게시하려고 할 때 이러한 상황이 발생하면 에서 가상 에이전트 디자이너 오류 메시지를 표시합니다.

주제에 대한 가상 에이전트 **NLU** 발언 및 엔터티 수정

의 가상 에이전트 디자이너**NLU** 의도 탭에서 주제에 대한 가상 에이전트 NLU 발언을 보고, 테스트하고, 수정합니다.

시작하기 전에

주제가 현재 모델 및 의도에 매핑되지 않은 경우 NLU 탭을 사용할 수 없습니다. 의 가상 에이전트 디자이너속성 탭에서 모델과 의도를 지정합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 주제를 열고 **NLU** 의도 탭을 봅니다.
3. 발화 탭에서 다음을 수행할 수 있습니다.
   - 상자에 새 발언을 입력한 다음, 추가를 선택합니다.
   - 발화를 편집하려면 연필 아이콘을 선택합니다.

     변경이 완료되면 저장을 선택합니다.
4. 옵션: 엔터티를 발언의 단어와 연결합니다.
   엔터티는 작업의 컨텍스트를 나타냅니다. 예를 들어, 일반적인 업계 용어는 컨텍스트를 명확히 하기 위한 엔터티로 정의할 수 있습니다. 범용 시스템 엔터티에는 날짜, 시간 또는 통화와 같은 알려진 요소가 포함될 수 있습니다. NLU는 정의된 엔터티를 사용자 입력과 일치시켜 값을 슬롯으로 채울 수 있습니다. 정의할 수 있는 엔터티에는 다섯 가지 유형이 있습니다. 자세한 내용은 NLU 엔터티 를 참조하십시오.
5. 헤더 표시줄에서 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
변경한 후에는 이 탭에서 모델을 교육, 테스트 및 게시할 수 있습니다.

기존 키워드 주제에 추가 **NLU**

에서 가상 에이전트 디자이너주제에 대한 모델 그룹 및 의도를 NLU 작성하고 매핑합니다.

시작하기 전에
가상 에이전트 일반 설정에서 인스턴스에 NLU를 구성합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 기존 주제를 엽니다.
3. 속성 탭을 선택합니다.
4. **NLU** 모델 필드에서 다음 중 하나를 수행합니다.

   주: **NLU** 모델 필드가 표시되지 않고 활성화한 Now Assist 경우 LLM 주제를 선택하지 않았는지 확인합니다. 주제 페이지로 다시 이동하여 모델 유형이NLU/키워드로 설정된 주제를 선택합니다.

   - 기존 모델을 선택합니다.
   - 모델 생성을 선택하여 새 모델 그룹을 만듭니다.

     a. 모델 이름 필드에 새 모델 그룹의 이름을 입력합니다.

     b. 의도 이름 필드에 기본값을 적용하거나 새 의도의 이름을 입력합니다.

     주: 새 모델은 초안 상태로 작성됩니다.
5. 연결된 의도 필드에서 다음 중 하나를 수행합니다.

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

- 기존 의도를 선택합니다.
- 의도 작성을 선택하여 새 의도를 작성합니다.

  의도 이름 필드에서 기본값을 적용하거나 새 의도의 이름을 입력합니다.

6. 옵션: 키워드 필드에 사용자가 대화를 시작하기 위해 입력하는 핵심 구 또는 용어를 가상 에이전트입력합니다.
   각 문구 뒤의 **Enter** 키를 누릅니다. 키워드는 현재 에서 NLU사용할 수 없는 언어에도 사용됩니다.
7. **NLU** 의도 탭을 선택한 다음 발언을 추가하고 엔터티를 연결합니다.
   발언 추가에 대한 자세한 내용은 NLU 의도 만들기를 참조하세요. 엔터티 정의에 대한 자세한 내용은 엔터티를 참조하십시오.
8. 플로우 탭에서 엔터티를 노드와 연결하거나 엔터티를 주제의 입력 변수로 추가하는 등 다른 변경 작업을 수행합니다.
9. 주제가 완료되면 주제 헤더 표시줄에서 저장을 선택합니다.

결과

수정된 주제는 게시할 때까지 비활성 상태입니다.

노드리스 **NLU** 엔터티를 주제에 입력 변수로 추가

에 대해 가상 에이전트NLU가 활성화된 경우 노드리스 NLU 엔터티를 주제에 입력 변수로 추가할 수 있습니다. 이러한 변수는 NLU 서비스 제공자 예측에서 슬롯으로 채워지거나 주제 범위 밖에서 제공될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

사용자 지정 컨트롤이 사용자에게 날짜를 묻는 메시지를 표시하고 사용자가 초기 발언에서 날짜를 언급한 경우 사용자에게 다시 메시지를 표시하지 않고 이를 캡처할 수 있습니다. 슬롯이 채워지지 않은 경우 사용자에게 메시지를 표시하려면 입력 컨트롤을 사용합니다.

엔터티에 대한 NLU 자세한 내용은 엔터티 단원을 참조하십시오. 시스템 엔터티에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU 시스템 엔터티.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 주제를 열고 플로우 탭을 봅니다.
3. 사이드바에서 변수 탭을 선택하고 입력 아이콘을 선택합니다 .
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

입력 변수 추가 대화 상자

필드	설명
입력 유형	입력의 데이터 유형입니다. 대화 상자의 필드는 선택에 따라 변경됩니다. ○ 문자열: 영숫자 텍스트. 입력 형식 필드를 표시합니다. 데이터 유형에 따라 일반 텍스트 또는 준수 규칙을 선택합니다. ○ 참/거짓: 부울 값, 예 또는 아니요. ○ 날짜 시간: 날짜, 시간 또는 둘 다입니다. 입력 형식 필드를 표시합니다.

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

필드	설명
	○ 정적 선택: 정의된 사용자 선택입니다. 저장소 필드 쌍에 표시 이름 및 값을 표시합니다 . ○ 동적 선택: 테이블 기록 선택. 선택 항목 채우기 기준, 테이블 및 필터 선택 필드를 표시합니다. 값은 조건부 또는 스크립트일 수 있습니다. 자세한 내용은 주제의 가상 에이전트 입력 데이터 유형 문서를 참조하십시오.
이름	엔터티에 대한 변수의 이름입니다. 변수 이름은 주제 범위 내에서 고유해야 합니다. 이 이름은 닷워킹에 사용될 때 변수로 나타납니다.
NLU 엔터티	노드와 연결된 NLU 엔터티입니다. 이 엔터티는 모델로 가져오는 미리 빌드 가상 에이전트 된 엔터티, 시스템 엔터티(예: DURATION, TIME 또는 MONEY) 또는 사용자가 만든 사용자 지정 엔터티일 수 있습니다.
문자열 데이터 형식 속성	
입력 형식	사용자가 특정 텍스트 항목을 입력할 때 유효성을 검사하는 텍스트 형식입니다. 사용자가 예상 형식을 입력하지 않으면 형식이 잘못되었음을 나타내는 오류 메시지가 표시되고 사용자에게 텍스트를 다시 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 유효성을 검사할 텍스트 항목의 형식을 선택합니다. ○ 텍스트: 모든 텍스트 문자열(유효성 검사 없음) ○ 이메일: 이메일 프리픽스(사용자 이름), @ 기호 및 도메인으로 구성된 형식입니다. ○ IP 주소(IPV4, IPV6): 인터넷 프로토콜 버전 4 또는 버전 6에 대한 데이터 통신 전달 형식입니다. ○ 전화 번호(E.164): 국제적으로 인정되는 표준 전화 번호 형식입니다. ○ URL: 웹 주소 형식 ○ 사용자 지정: 사용자 지정 텍스트 형식 및 예상 형식이 입력되지 않은 경우 표시되는 관련 오류 메시지에 대한 텍스트 유효성 검사 규칙을 제공하는 스크립트입니다. 주: 전화 및 IP 주소 형식의 예는 E.164 전화 형식 및 IP 주소 필드 유형을 참조하십시오.
날짜 시간 데이터 형식 속성	
입력 형식	표시할 날짜 시간 컨트롤의 유형입니다. 다음 형식 중 하나를 선택합니다. ○ 날짜: 사용자가 날짜를 선택할 수 있도록 월간 달력만 표시합니다. ○ **DateTime**: 월간 달력과 시간 선택기를 모두 표시합니다. ○ 시간: 사용자가 시간(시간 및 분)을 선택할 수 있는 시간 선택기만 표시합니다.
정적 선택 데이터 유형 속성	
선택 (정적 선택 데이터	다음과 같이 두 개 이상의 선택 항목을 입력합니다. ○ 표시 이름: 해당 선택에 대해 사용자에게 표시되는 짧은 구 또는 텍스트입니다. ○ 저장할 값: 해당 선택 항목을 선택할 때 변수에 저장되는 문자열입니다.

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

필드	설명
유형의 경우〕	
동적 선택 데이터 유형 속성	
선택 항목 채우기 기준	사용할 동적 변수의 유형입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 기록: 선택한 테이블에서 기록을 반환합니다. 이러한 옵션의 값은 GlideRecord 객체입니다. ○ 스크립트: 옵션 배열을 반환하는 표현식입니다.
테이블 〔기록 값만〕	선택 항목을 채우는 방법으로 기록을 선택한 경우 검색할 테이블을 선택합니다.
선택 항목 필터링 〔기록 값만〕	다음 중 하나를 선택합니다. ○ 조건 작성기: 테이블에서 기록의 하위 집합을 선택하는 데 사용되는 필터를 작성합니다. ○ 스크립트: 표시할 옵션(선택 목록)의 열거형 목록을 정의합니다. 이름 값 쌍은 문자열 객체로 저장됩니다.

5. 저장을 선택합니다.

   NLU 엔터티는 변수 사이드바에서 주제 입력 변수와 함께 나타납니다.

   주:

   슬롯으로 채워진 값을 제거하여 사용자에게 다시 메시지를 표시할 수 있습니다(초기 입력 값에서 바인딩 해제). 자세한 내용은 `# vaInputs.myvar.unbindEntity();` 메서드에 가상 에이전트 스크립트대해 읽어 보십시오.

가상 에이전트 결정 유틸리티로 대화 분기

최종 사용자의 입력 또는 선택에 따라 대화가 분기되어야 할 수도 있습니다. 결정 유틸리티를 사용하여 특정 조건이 충족될 때 대화를 분기합니다.

시작하기 전에

결정 유틸리티에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의사 결정 유틸리티.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 주제를 열고 플로우 탭을 봅니다.
3. 결정 유틸리티를 캔버스로 끌어옵니다.

   캔버스에 추가된 결정 유틸리티 노드에는 기본적으로 항상 이라는 단일 분기가 있습니다.

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

주: 부울 사용자 입력 컨트롤을 삽입하면 캔버스의 부울 노드 바로 뒤에 의사 결정 유틸리티를 추가하라는 메시지가 표시됩니다. 부울 노드의 결정 유틸리티 프롬프트에서 예를 선택하면 및 *False*라는 두 개의 분기가 자동으로 생성됩니다*True*. 조건 작성기를 통해 두 분기 조건이 자동으로 설정됩니다.

4. 노드 아래에서 더하기 기호**(+)**를 클릭합니다.
항상이라는 두 번째 분기가 결정 유틸리티 노드 아래에 추가됩니다.
5. 노드 아래의 더하기 기호**(+)**를 클릭하여 분기를 추가합니다.
6. 분기 레이블을 클릭한 다음 양식에서 분기 속성을 지정합니다.

필드	설명
이름	지점의 고유한 이름입니다.
조건	대화에서 이 분기를 팔로우할 조건을 지정하는 표현식 논리입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. ○ 조건: 조건을 추가하거나 편집할 때 사용합니다 조건 작성기 . ○ 스크립트: 스크립트 편집기를 사용하여 조건문이 포함된 스크립트를 만들거나 편집합니다.

7. 결정 유틸리티에서 각 분기에 대한 속성을 정의합니다.
8. 주제를 마치면 주제 헤더 표시줄에서 저장을 클릭합니다.

정적 선택 또는 동적 선택 통제에 헤더 카드 삽입

주제를 만들 가상 에이전트 때 정적 선택 및 동적 선택 사용자 입력 컨트롤에 이미지와 YouTube 비디오를 포함할 수 있습니다.

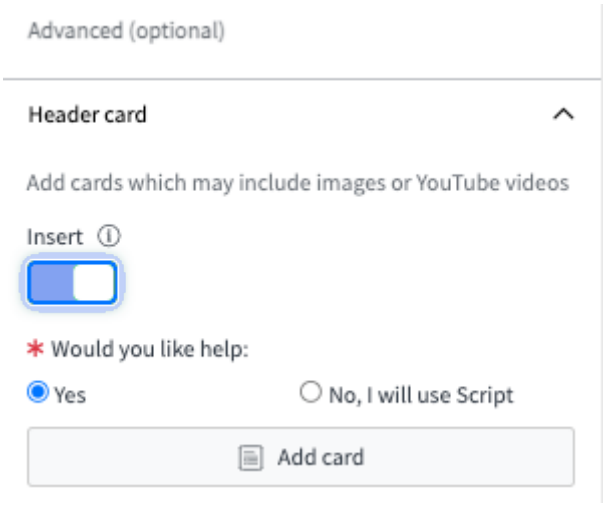
시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너 을 클릭하고 주제를 열거나 새 주제를 생성합니다.
2. 플로우 탭에서 정적 선택 또는 동적 선택 사용자 입력 컨트롤을 캔버스로 끌어옵니다.
3. 속성 시트에서 고급(선택 사항)으로 이동한 다음 헤더 카드 섹션을 확장합니다.
4. 삽입 토글 스위치를 밀어 활성화합니다.

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

헤더 카드 삽입



5. 아래에서 *Would you like help?*예 또는 아니요를 선택합니다. 스크립트를 사용합니다.
   - 예를 선택한 경우 카드 추가를 선택하고 다음 양식 필드를 작성합니다.

카드 추가 대화 상자

필드	설명
카드 유형	헤더 카드의 유형: ▪ 텍스트가 있는 큰 이미지 ▪ 텍스트가 있는 작은 이미지 ▪ Youtube 비디오 카드 대화 상자의 필드는 사용자의 선택에 따라 변경됩니다.
직위	이미지 또는 비디오 제목입니다. 텍스트 필드에 직접 입력하거나 데이터 정제 또는 스크립트를 사용하여 값을 제공할 수 있습니다.
제목 링크	비디오 제목 하이퍼링크에 사용할 URL입니다. 텍스트 필드에 직접 입력하거나 데이터 정제 또는 스크립트를 사용하여 값을 제공할 수 있습니다. 이 필드가 비어 있으면 제목이 일반 텍스트로 표시됩니다. 이 필드는 YouTube 비디오 카드 옵션에만 사용할 수 있습니다.
설명	이미지 또는 비디오에 대한 간략한 설명입니다.
이미지 URL 링크	이미지의 URL 링크입니다. 텍스트 필드에 직접 입력하거나 데이터 정제 또는 스크립트를 사용하여 값을 제공할 수 있습니다. 이미지 업로드를 선택하여 이미지를 업로드할 수도 있습니다. 이 필드는 대형 및 소형 이미지 카드 옵션에만 사용할 수 있습니다.
이미지 대체 텍스트	대체로, 이미지를 설명하는, 화면에서 읽을 수 있는 텍스트입니다. 접근성 프로그램에 사용됩니다. 이 필드는 대형 및 소형 이미지 카드 옵션에만 사용할 수 있습니다.

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

필드	설명
Youtube 비디오 ID	YouTube URL 끝에 있는 영숫자 문자열입니다. 예를 들어 https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I URL에서 YouTube 동영상 ID는 AacDp2mUQ1I입니다. 이 필드는 YouTube 비디오 카드 옵션에만 사용할 수 있습니다.

- 아니요, 스크립트를 사용합니다를 선택한 경우 스크립트 대화 상자의 예제에 따라 스크립트 추가를 선택하여 원하는 미디어를 표시하는 스크립트를 입력합니다.

헤더 카드 스크립트 예

```
function() {
   /*
      var cardName = "Large image with text";
      var cardData = {
         title: 'Choose color',
         description: 'choose the right color of the flowers in the image',
         image: 'https://homepages.cae.wisc.edu/~ece533/images/tulips.png',
         imageAlt: 'Choose color'
      }
      var template = "";
      if (vaSystem.isAMBClient(vaContext.deviceType))
         template = vaSystem.fillTemplateFromData(cardName,
 JSON.stringify(cardData));
     return {
        cardTemplate: template,
        cardName: cardName,
        cardData: JSON.stringify(cardData),
        renderStyle: "card"
     };
   */
   }
```

6. 저장을 선택합니다.

주제에 대한 가상 에이전트 디자이너 애플리케이션 범위 변경

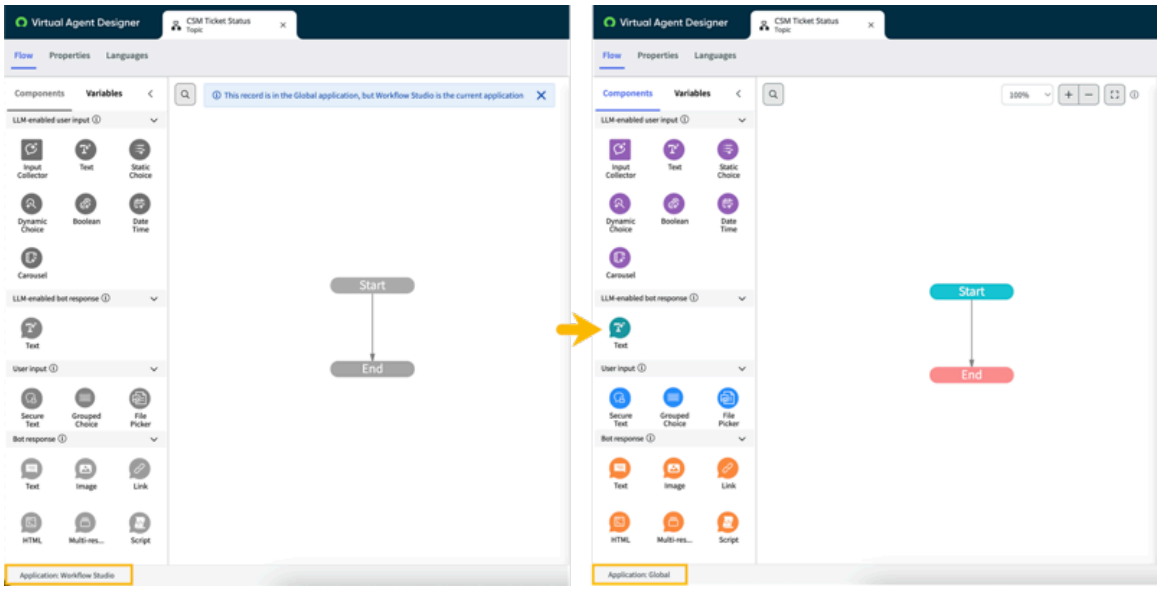
주제를 만들거나 업데이트하기 전에 애플리케이션 범위를 설정하십시오. 예를 들어 주제를 생성하는 ITSM 경우 **ITSM** 가상 에이전트 대화 범위(대화의 가상 에이전트 (자연어 이해) 모델 범위가 ITSM NLU 아닌)에 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
주제를 열거나 만들면 현재 애플리케이션 범위가 주제 페이지의 상태 표시줄에 표시됩니다. 상태 표시줄은 주제의 모든 탭에 표시됩니다. 현재 범위에 없는 주제를 열면 캔버스에 경고 배너가 나타나고 주제를 편집할 수 없습니다. 주제를 활성화 또는 비활성화, 게시 또는 복제할 수 있습니다. 주제를 복제하면 중복 세트가 현재 범위로 설정됩니다.

한 번에 여러 주제가 열려 있는 경우 모든 주제에는 개별 범위가 표시되고 현재 범위로 설정되지 않은 모든 주제는 잠깁니다.

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



프로시저

1. 통합 탐색 모음에서 지구본 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 범위를 선택한 다음 대화에 적합한 범위를 선택합니다.
   예를 들어 를 선택합니다 ***Workflow Studio***.

   주: 도메인 분리를 사용하는 경우 작업 중인 도메인을 변경할 수 있습니다. 도메인 범위: 전역을 선택하여 도메인을 변경합니다. 도메인 내에서 생성된 모든 주제는 해당 도메인의 사용자로 제한됩니다. 자세한 내용은 도메인 분리 및 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

결과
주제를 새로 고치거나 열면 애플리케이션 범위가 업데이트되고 새 범위가 주제 페이지에 표시됩니다. 범위가 전역이 아닌 경우 지구본 아이콘( )주위에 링이 나타납니다.

새 범위가 이전에 잠긴 주제와 일치하면 경고 배너가 사라지고 주제를 편집할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
주제 생성 또는 업데이트로 돌아갑니다. 여러 주제가 열려 있는 경우 에서 앱 범위별로 그룹 탭 토글 스위치를 ***Virtual Agent Designer settings***활성화하여 주제를 정렬할 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 홈페이지 문서를 참조하십시오.

주제에 대한 스크립트 변수 정의

변수 사이드바를 사용하여 주제에 대한 스크립트 변수를 정의합니다. 스크립트 변수는 테이블에 없는 ServiceNow 정보를 저장할 수 있습니다. 그런 다음 이 정보를 주제의 다른 곳에서 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
에 대한 가상 에이전트스크립트 작성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 스크립트.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 홈페이지에서 기존 주제를 열거나 새 주제를 작성합니다.
   플로우 탭에 대화 플로우가 표시됩니다.
3. 사이드바에서 변수 탭을 선택한 다음 스크립트 플러스 아이콘.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

스크립트 변수 추가 대화 상자

필드	설명
변수 이름	변수 이름입니다. 이름은 대/소문자 구분입니다. 이름의 공백은 밑줄 문자로 바뀝니다.
기본값	변수에 대한 기본값입니다. 정적 값 또는 이 변수에 대한 동적 값을 지정하는 스크립트를 사용할 수 있습니다.

5. 저장을 선택합니다.

간단한 대화 주제 작성

사용자와의 일상적인 대화에 참여할 수 가상 에이전트 있는 간단한 대화 주제를 작성합니다. 간단한 대화 주제는 시간 또는 날짜와 같이 대화 중에 사용자가 물어볼 수 있는 일상적인 질문에 대한 응답을 제공합니다. 간단한 대화 주제는 대화 세션 중에 언제든지 발생할 수 있으며 원래 대화 의도와 관련이 없을 수도 있습니다.

시작하기 전에

LLM 간단한 대화 주제를 생성하는 경우 LLM 설명 및 지침을 숙지해야 합니다. 자세한 내용은 주제에 대한 가상 에이전트 LLM 설명 및 지침 지침 문서를 참조하십시오.

NLU 간단한 대화 주제를 생성하는 경우 적절한 NLU 모델에서 해당 의도를 정의합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

간단한 대화 주제는 원래 봇 대화에서 벗어나는 대화로, 일반적으로 최종 사용자가 물어볼 수 있는 일상적인 질문에 대한 답변이나 정보를 제공합니다. 예를 들어 현재 날씨나 시간을 제공하는 간단한 대화 주제를 만들 수 있습니다. 사용자가 간단한 대화 주제를 통해 봇과 소통하면 원래 대화 주제로 돌아갈 수 있습니다.

주: 에서 가상 에이전트활성화 Now Assist 한 경우 필요한 경우 간단한 대화 필터를 만들어 대화를 리디렉션할 수도 있습니다. 자세한 내용은 간단한 대화 필터 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 홈페이지에서 만들기를 선택합니다.
3. 유형으로 간단한 대화를 선택합니다.

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

4. 주제를 생성하는 단계를 따릅니다.

   주:

   - NLU/키워드 간단한 대화 주제를 작성하는 경우 속성 페이지에서 다음 필드를 채우십시오.

필드	설명
NLU 모델	이 간단한 대화 항목의 의도를 정의하는 모델입니다.
연결된 의도	이 간단한 대화 주제에 대해 NLU 모델에 정의된 의도입니다.

   - 간단한 대화 주제를 완료하면 고객에게 배포할 준비가 되면 게시해야 합니다 가상 에이전트 .

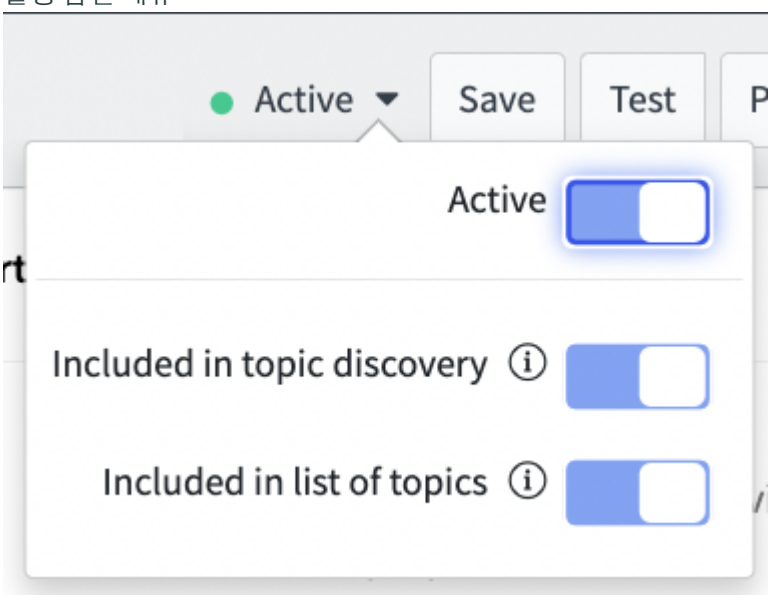
주제 디스커버리 및 가시성 제어

관리자와 주제 작성자는 채팅에서 사용할 주제를 검색하거나, 사용자가 보는 목록에 주제를 포함하거나, 둘 다 활성화할 수 있습니다 가상 에이전트 . 주제는 설정 주제와 간단한 대화 주제일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
가상 에이전트 디자이너 에는 헤더 막대의 활성 옵션에 두 가지 옵션이 포함되어 있습니다.

활성 옵션 메뉴



관리자나 주제 작성자는 이러한 옵션을 사용하여 다음과 같이 활성 주제를 관리할 수 있습니다.

- 주제 디스커버리에 주제를 포함합니다.

  주제 디스커버리에 포함됨을 선택하면 관리자나 주제 작성자가 키워드 또는 자연어 이해 (NLU) 디스커버리를 사용하여 주제를 검색할 수 있습니다가상 에이전트.

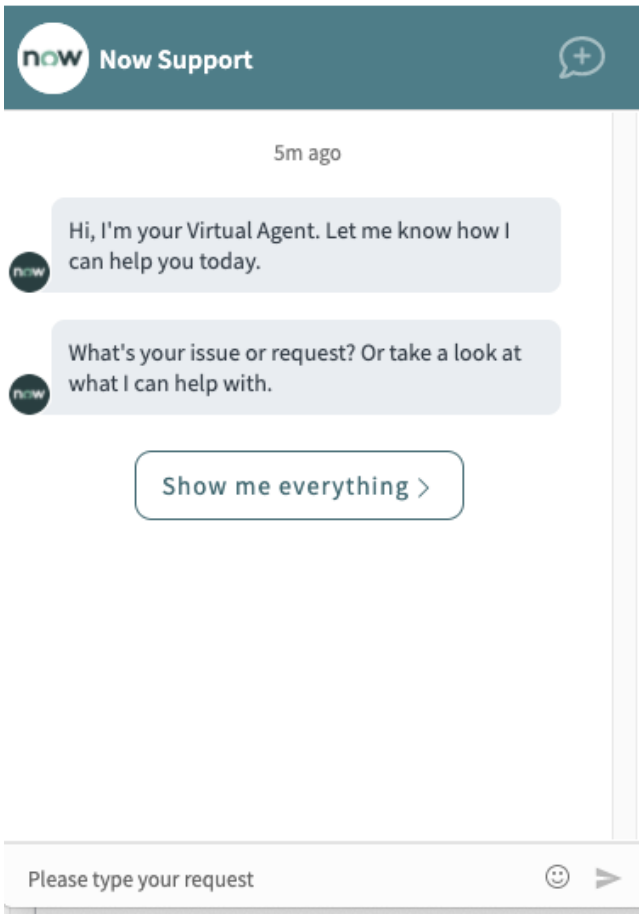
  주: 이러한 방법으로 검색 결과가 가상 에이전트 생성되지 않거나 표시할 적절한 대화를 결정할 수 없는 경우 AI 검색을 대체 방법으로 사용합니다.

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

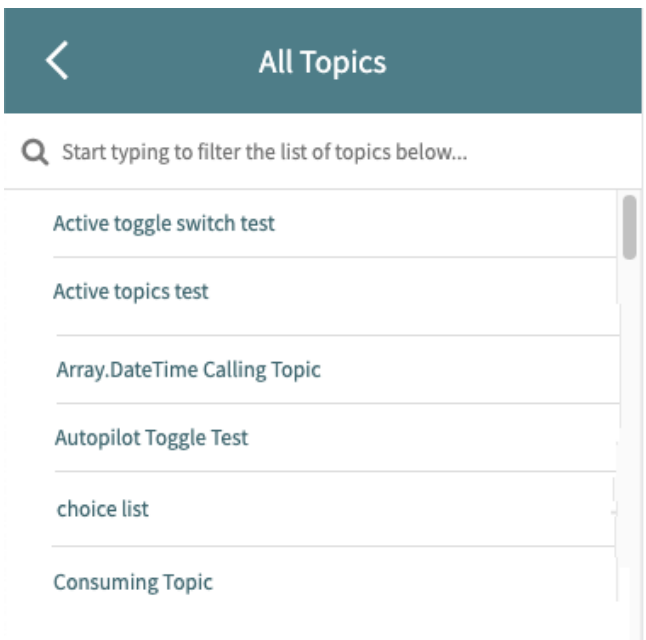
- 사용할 수 있는 주제 목록에 주제를 포함합니다.

  주제 목록에 포함됨을 선택하면 관리자나 주제 작성자가 모든 주제 메뉴에 주제를 포함할 수 있습니다. 모든 주제 메뉴에는 사용할 수 있는 모든 주제가 나열됩니다.

  모든 주제 메뉴를 보려면 먼저 채팅 창에 모든 항목 표시를 선택합니다.



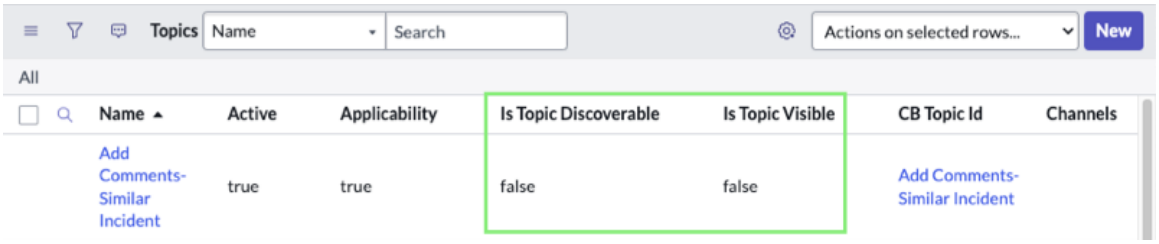
그러면 모든 주제 메뉴가 표시됩니다.



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

선택한 옵션은 주제 [sys_cs_topic] 테이블에서 해당 속성을 자동으로 업데이트합니다. 예를 들어 주제 디스커버리에 포함을 활성화한 경우 주제 [sys_cs_topic] 테이블의 주제 검색 가능 여부 속성이 true로 설정됩니다.

주제 테이블의 주제 검색 가능 옵션



주: 필드가 표시되지 않으면 필드가 표시되도록 양식 레이아웃을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 가상 에이전트 주제 만들기.
2. 헤더 막대에서 활성 옵션을 선택합니다.

   주: 이 옵션을 선택하면 주제도 게시됩니다.

3. 사용할 옵션을 선택하거나 기본 설정을 수락합니다.
   일부 옵션은 주제 유형에 따라 기본적으로 활성화되거나 비활성화됩니다.

주제별 기본 설정

	옵션	
	주제 디스커버리에 포함됨	주제 목록에 포함됨
주제	사용	사용
주제 설정	사용 안 함	사용
간단한 대화 주제	사용 안 함	사용

4. 저장을 선택합니다.
5. 옵션: 테스트를 선택하여 주제를 테스트합니다.

결과
활성화된 가상 에이전트 옵션에 따라 주제를 검색할 수 있고, 주제가 채팅 창의 모든 주제 메뉴에 포함되거나, 둘 다 포함됩니다.

NLU 주제에서 시스템 파생 엔터티 사용

날짜, 시간, 기간 또는 위치와 같은 시스템 파생 엔터티를 주제의 노드와 연결합니다.

시작하기 전에
시스템 파생 엔터티 생성에 설명된 대로 예약 예약 NLU 모델 및 시스템 엔터티(FromLocation 및 ToLocation)를 생성합니다. 이 예시 절차에서는 발언에 사용되는 위치를 슬롯으로 채울 수 있는 주제를 만듭니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

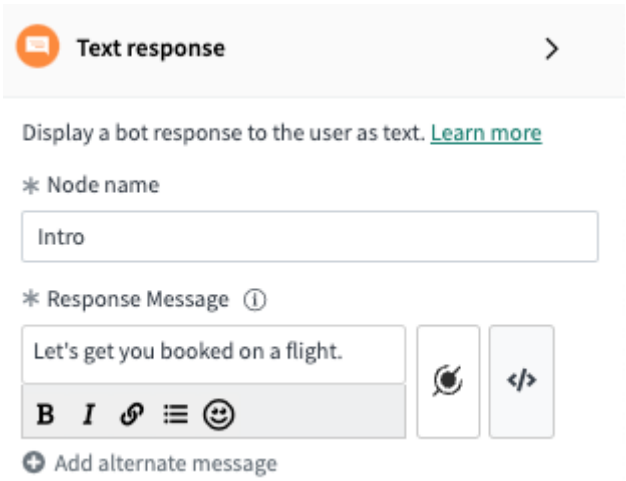
프로시저

1. ## ##이라는 새 주제를 만듭니다.
   속성 탭을 완료할 때 이전 연습에서 생성한 예약 예약 NLU 모델을 선택해야 합니다.
2. 텍스트 봇 응답 구성요소를 캔버스로 끌어온 다음, 선택합니다.
   속성 시트의 필드에 내용을 입력합니다.

응답 속성 시트

필드	설명
노드 이름	Intro를 입력합니다.
응답 메시지	유형 : Let's get you reserved on a flight.

소개 텍스트 응답 속성



3. 텍스트 사용자 입력 구성요소를 캔버스로 끌어옵니다.
   속성 시트의 필드에 내용을 입력합니다.

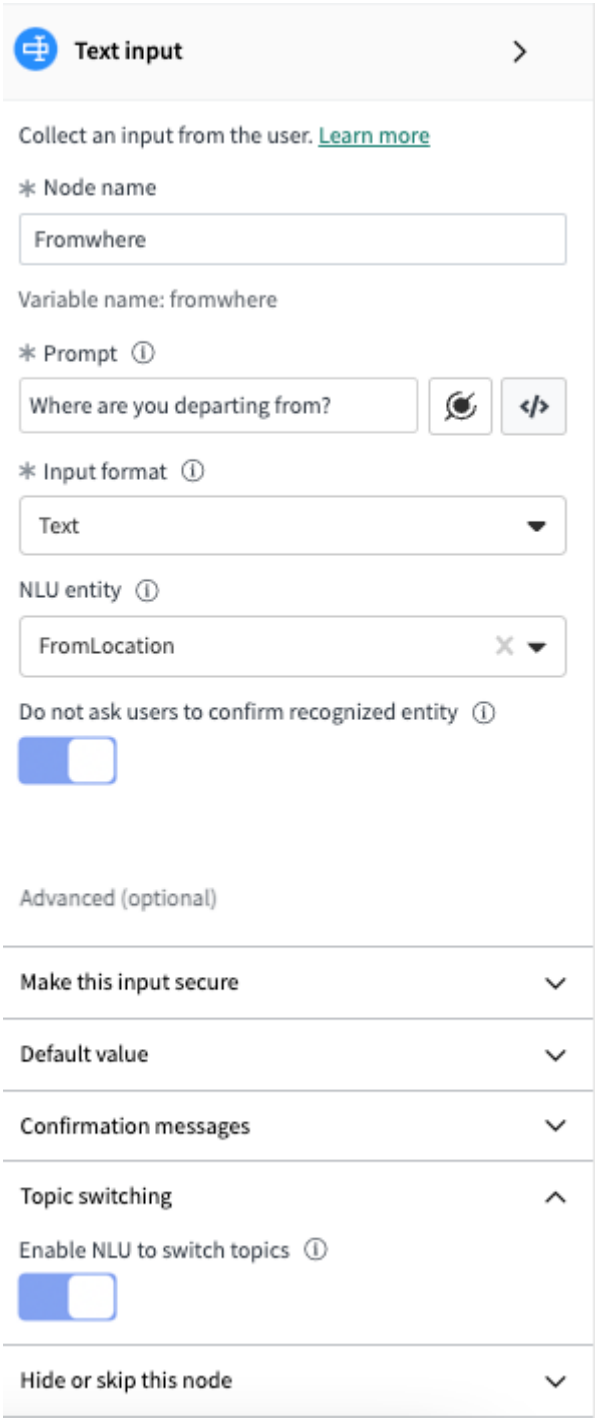
사용자 입력 속성 시트

필드	설명
노드 이름	Fromwhere를 입력합니다.
프롬프트	#### ######?를 입력하십시오.
입력 형식	텍스트를 선택합니다. 입력 형식은 제한되지 않습니다.
NLU 엔터티	FromLocation을 선택합니다. 이 목록에는 시스템 엔터티 또는 모델에 대해 생성한 엔터티와 같은 기존 엔터티만 표시됩니다.
사용자에게 인식된 엔터티를 확인하도록 요청하지 마십시오.	사용자에게 위치를 확인하도록 요청하지 않으려면 가상 에이전트 이 옵션을 선택합니다.
고급(선택 사항)	
주제 전환	

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

필드	설명
NLU가 주제를 전환할 수 있도록 설정	이 토글 스위치를 밀어 주제 전환을 활성화합니다.

Fromwhere 텍스트 사용자 입력 응답 속성



4. 다른 텍스트 사용자 입력 구성요소를 캔버스로 끌어옵니다.
속성 시트의 필드에 내용을 입력합니다.

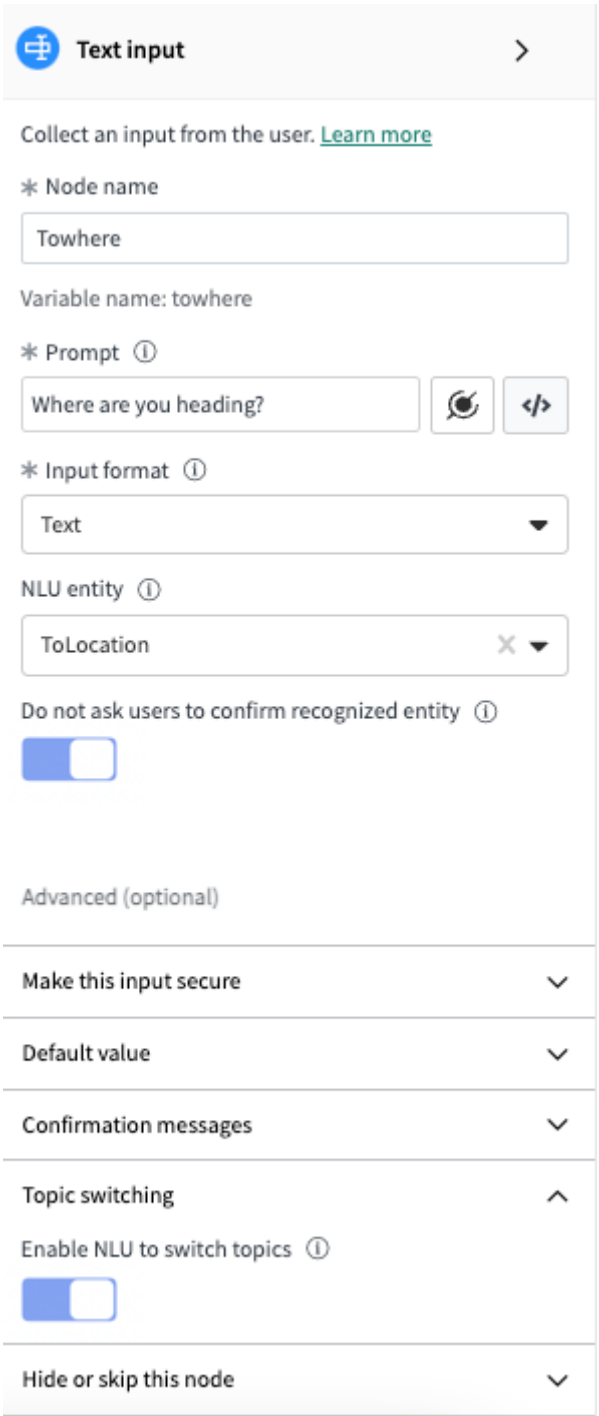
필드	설명
노드 이름	Towhere를 입력합니다.

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

필드	설명
프롬프트	`### ## ####?`
입력 형식	텍스트를 선택합니다. 입력 형식은 제한되지 않습니다.
NLU 엔터티	`ToLocation`을 선택합니다. 이 목록에는 시스템 엔터티 또는 모델에 대해 생성한 엔터티와 같은 기존 엔터티만 표시됩니다.
사용자에게 인식된 엔터티를 확인하도록 요청하지 마십시오.	사용자에게 위치를 확인하도록 요청하지 않으려면 가상 에이전트 이 옵션을 선택합니다.
고급(선택 사항)	
주제 전환	
NLU가 주제를 전환할 수 있도록 설정	이 토글 스위치를 밀어 주제 전환을 활성화합니다.

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

Towhere 텍스트 사용자 입력 응답 속성

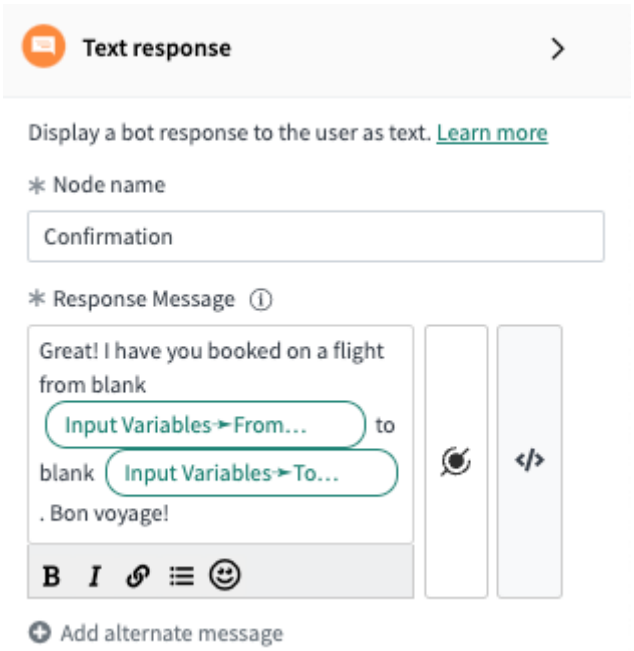


5. 다른 텍스트 봇 응답 구성요소를 캔버스로 끌어온 다음, 선택합니다.
속성 시트의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
노드 이름	형식 ##.
응답 메시지	유형 #####! [Fromwhere]## [Towhere]# ## #### ######. ### ## ###! 닷워킹을 사용하여 [Fromwhere] 및 [Towhere] 를 이전 노드에서 만든 입력 변수로 바꿉니다.

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

확인 텍스트 응답 속성



6. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
예약 주제에 추가 시스템 파생 엔터티를 사용합니다. 예를 들어 시스템 파생 엔터티를 사용하여 사용자가 이동하려는 날짜를 캡처할 수 있습니다.
기본 시스템 엔터티에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU 시스템 엔터티.

/keyword 가상 에이전트 주제를 **LLM** 주제로 마이그레이션 **NLU**

주제 마이그레이션 워크플로우를 사용하면 기존 자연어 이해 (NLU)/키워드 주제를 새로운 대규모 언어 모델(LLM) 주제로 마이그레이션할 수 있습니다.

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

Now Assist 기능은 LLM 주제를 사용하도록 생성 AI를 가상 에이전트 가져옵니다. 주제 마이그레이션을 사용하면 모든 주제 NLU 와 키워드 주제를 LLM 주제로 수동으로 다시 만들 필요가 없습니다. 기존 NLU 주제 및 키워드 주제에서 LLM 주제로 마이그레이션하려는 주제를 선택할 수 있습니다. 및 키워드 주제를 마이그레이션 NLU 해도 원본 NLU 주제 또는 키워드 주제는 변경되지 않습니다. 주제 마이그레이션 중에 기존 주제의 사본이 생성되지만, 새 주제의 모델 유형 필드는 LLM으로 설정되고 LLM 호환 노드와 설명을 포함합니다.

주제 마이그레이션 중에 다음 자산 유형을 포함한 모든 유형의 주제를 /Keyword 모델 유형에서 LLM 모델 유형으로 마이그레이션할 NLU수 있습니다.

- 주제
- 항목 블록
- 주제 설정
- 간단한 대화

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

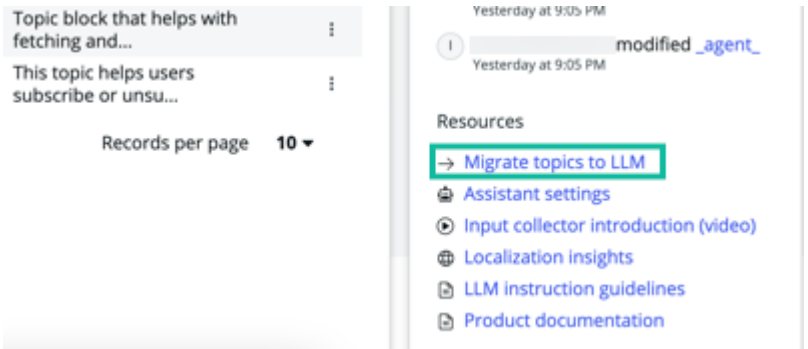
- 사용자 지정 입력 통제
- 사용자 지정 응답 통제

마이그레이션 문제가 발생하지 않는 경우 주제 블록을 제외하고 이전 자산 유형을 모두 선택적으로 게시할 수 있습니다. 동적 주제 블록을 선택적으로 게시할 수 있지만 주제 블록 유형은 마이그레이션된 후 자동으로 게시됩니다.

역할 및 접근성

virtual_agent_admin 역할 또는 sn_vad_genai.topic_migration_admin 역할을 가진 사용자는 주제 마이그레이션 작업을 수행할 수 있습니다. 주제 마이그레이션은 LLM으로 주제 마이그레이션 옵션에서 액세스할 가상 에이전트 디자이너 수 있습니다.

의 **LLM** 옵션으로 주제 마이그레이션 가상 에이전트 디자이너



시스템 속성

시스템 속성 **sn_vad_genai.utterances.count.for.topic.description** 을 사용하여 LLM에 제공할 수 있는 최대 NLU 발언 수를 설정하여 LLM 주제로 마이그레이션된 NLU 주제에 대한 주제 설명을 생성합니다.

주제 설명

주제를 LLM 주제로 마이그레이션할 NLU 때 생성형 AI가 LLM 주제 설명을 생성하도록 할지 여부를 선택할 수 있습니다. 주제 마이그레이션 워크플로우의 설정 단계에서 현재 주제 설명을 유지하시겠습니까?를 선택할 수 있습니다. 현재 항목 설명을 유지하시겠습니까? 옵션은 기본적으로 꺼져 있습니다. 이 설정이 꺼져 있으면 생성형 AI는 마이그레이션 프로세스 중에 주제에서 의도 발언 또는 키워드를 끌어와 NLU LLM 주제 설명을 생성합니다. 주제가 의도와 연결된 경우 최대 10개의 발언이 ## ## 값 아래에 있는 LLM 주제의 상세 설명 필드로 끌어와집니다. 이 설정이 켜져 있으면 생성형 AI는 LLM 주제 설명을 생성하지 않으며 기존 NLU 및 키워드 주제 설명은 새 LLM 주제로 마이그레이션됩니다. 기존 주제에 설명이 없는 경우 기존 주제 설명을 마이그레이션하면 문제가 발생할 수 있습니다.

상세 설명 필드는 LLM 주제에는 필수이지만 /keyword 주제에는 NLU필요하지 않습니다. 새 LLM 주제가 빈 설명과 함께 마이그레이션되는 경우 해당 주제를 게시하기 전에 설명을 추가해야 합니다. 주제 설명의 마이그레이션 방식에 관계없이 주제 마이그레이션 워크플로우의 설명 검토 단계에서 주제 설명을 편집할 수 있습니다. 또한 해당하는 경우 원래 NLU 주제의 발언에 대해 주제 설명을 테스트하여 관련성과 주제 설명 강도를 개선할 수 있습니다.

주: NLU 발화 자체는 LLM 주제에 대한 주제 설명으로 사용하는 경우 유효하지 않습니다. LLM 주제 설명에 NLU 발언을 사용하지 마십시오. LLM 주제 설명에는 보다 구체적인 세부 정보가 필요합니다.

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

주제 설명 편집에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주제를 LLM 주제로 마이그레이션 NLU. 강력한 주제 설명의 예는 다음 문서를 참조하십시오 주제에 대한 가상 에이전트 LLM 설명 및 지침 지침.

노드 설명

주제의 노드 이름은 마이그레이션 중에 있는 그대로 정확하게 마이그레이션되지만 NLU 노드 설명은 다를 수 있습니다. NLU 입력 노드는 프롬프트 필드를 사용합니다. LLM 입력 노드는 상세 정보 설명 필드를 사용합니다. 주제 마이그레이션 중에 프롬프트 필드의 값이 상세 설명 필드의 값으로 마이그레이션됩니다. 값이 마이그레이션되는 방식은 값에 텍스트 전용, 스크립트 또는 데이터 정제가 포함되어 있는지 여부에 따라 달라질 수 있습니다. 다음 테이블을 참조하여 값이 어떻게 다르게 마이그레이션되는지 보고 예제를 비교합니다.

프롬프트 필드의 값이 상세 설명 필드의 값으로 마이그레이션되는 방법

NLU 프롬프트 필드 값	**LLM** 상세 설명 필드 값
텍스트 포함	텍스트를 있는 그대로 마이그레이션합니다. 예를 들어 NLU 프롬프트 필드의 값이 #### ## ##이면 LLM 상세 설명 필드의 값도 #### ## ##입니다.
스크립트 또는 데이터 정제 포함	## + ## ## 템플릿을 사용하여 마이그레이션합니다. 예를 들어 #### ## ####라는 노드가 있고 NLU프롬프트 필드 값에 스크립트 또는 데이터 알약이 포함된 경우 마이그레이션된 LLM 노드의 상세 설명 필드 값은 #### ## ####입니다.

마이그레이션하려는 주제에 기존 프롬프트 필드에 스크립트 또는 데이터 알약이 포함되어 있는 경우, 마이그레이션 후 영향을 받는 각 주제에 대해 LLM 상세 정보 설명 필드를 검토하고 업데이트합니다. ## + ## ## 템플릿으로 마이그레이션한 각 노드의 캔버스에 가상 에이전트 디자이너 LLM 주제에 ## ## ## ## ## ##라는 경고 메시지가 나타납니다. 설명을 보다 정확하고 설명적인 내용으로 업데이트하면 .가상 에이전트 강력한 노드 설명의 예는 다음 문서를 참조하십시오 주제에 대한 가상 에이전트 LLM 설명 및 지침 지침.

노드에서 LLM 노드로 NLU 다음 엔터티를 마이그레이션할 수 있습니다.

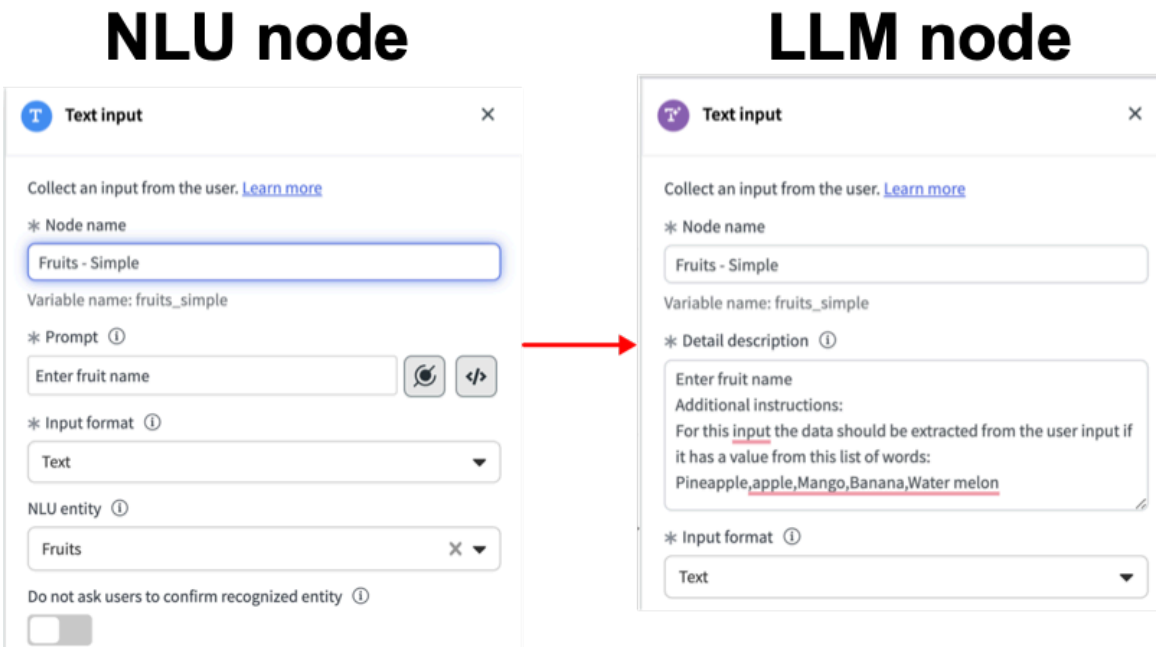
- 단순
- 매핑된
- pattern
- 시스템 파생

NLU 노드가 엔터티에 매핑되면 해당 발언의 엔터티가 LLM 노드의 상세 설명 필드에 ## ##: make-shift 헤더 값 아래에 추가됩니다. ## ##: 콘텐츠는 마이그레이션되는 엔터티 유형에 따라 약간 다릅니다. 상세 설명 필드 값의 레이아웃은 다음과 같습니다.

- [## NLU #### ## #] 값이 텍스트 전용이고 스크립트 또는 데이터 필이 아닌 경우.
- [## ##: # ### ## [## ### ## ##] ## ### ## ## ## ### #### #### #### ###.

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

LLM 노드로 마이그레이션하는 연결된 엔터티가 있는 **NLU** 노드의 예



주제의 텍스트 노드에 설정된 어휘 소스 NLU 가 있는 경우 목록 및 테이블 어휘 소스가 LLM 노드로 마이그레이션됩니다. 목록 어휘 소스가 있는 텍스트 노드는 정적 선택 노드로 마이그레이션됩니다. 어휘 소스 선택은 ## ##: make-shift 헤더 값 아래에 있는 LLM 정적 선택 노드의 세부 설명 필드에 나타납니다. 테이블 어휘 소스가 있는 텍스트 노드는 동적 선택 노드로 마이그레이션됩니다. 어휘 소스의 테이블은 LLM 동적 선택 노드의 테이블 필드로 마이그레이션됩니다. 어휘 소스 선택 항목이 스크립트로 마이그레이션되어 ## ##: make-shift 헤더 값 아래에 LLM 동적 선택 노드의 상세 설명 필드에 나타납니다.

마이그레이션 문제

탐색 창에서 topic_migration_execution_item.list 를 검색하거나 . 테이블의 CSV 파일 버전입니다. 주제를 마이그레이션한 후 다운로드 가능한 . CSV 파일은 주제 마이그레이션의 주제 마이그레이션 단계에서 마이그레이션 로그 검토 옵션을 통해 액세스할 수 있습니다. 마이그레이션 문제에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU LLM으로 마이그레이션 로그.

주제를 **LLM** 주제로 마이그레이션 **NLU**

하나 이상의 기존 자연어 이해(NLU) 또는 키워드 주제를 새로운 대규모 언어 모델(LLM) 주제로 마이그레이션하면서 원래의 NLU/keyword 주제를 유지합니다. 마이그레이션이 완료되면 새 LLM 주제를 게시할지 여부를 선택합니다.

시작하기 전에

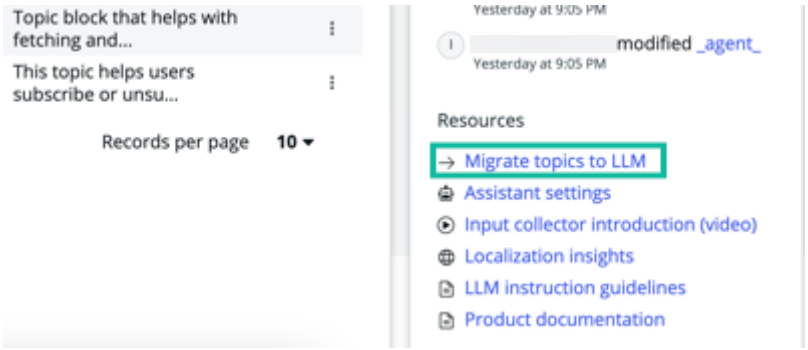
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 sn_vad_genai.topic_migration_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.

2. LLM으로 주제 마이그레이션을 선택합니다.

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

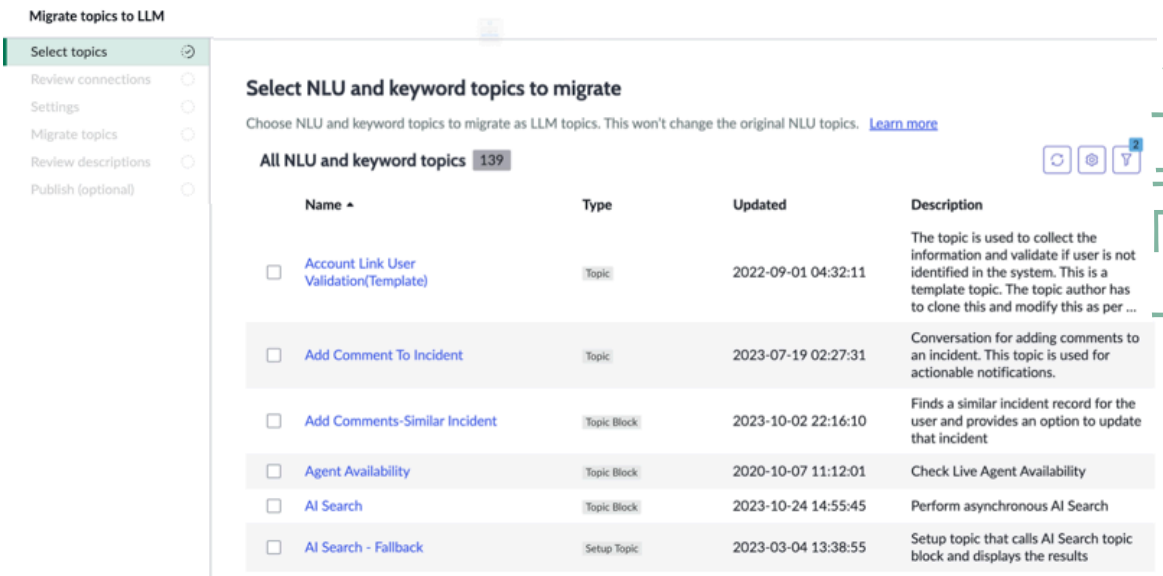


주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

주제 마이그레이션 워크플로우가 새 브라우저 탭에서 열립니다.

3. 주제 선택 단계에서 LLM 주제로 마이그레이션할 주제와 키워드 주제를 검토하고 결정합니다 NLU .

주제 선택 단계



팁: 이름 열의 링크를 선택하여 새 브라우저 탭에서 캔버스의 가상 에이전트 디자이너 주제를 검토합니다. 한 번에 50개 미만의 주제를 마이그레이션하여 주제를 검토할 충분한 시간을 확보하십시오.

4. NLU 마이그레이션할 주제와 키워드 주제를 선택한 후 주제 선택 단계에서 다음을 선택합니다.

중요사항: 주제 마이그레이션 워크플로우에서 나가면 중단한 위치로 돌아갈 수 없으므로 프로세스를 다시 시작해야 합니다.

5. 영향을 받는 주제 블록, 가상 에이전트 알림 및 사전 예방적 트리거를 검토한 후 연결 검토 단계에서 다음을 선택합니다.

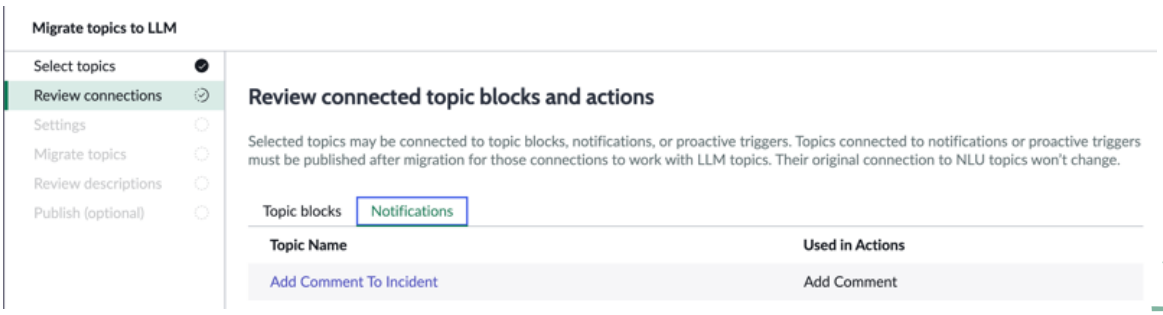
주제 블록 탭에서는 선택한 주제와 연결된 주제 블록 및 주제 블록만 이 목록에 표시됩니다. 동적 주제 블록은 마이그레이션을 위해 수동으로 선택해야 합니다. 주제 블록 열의 링크를 선택하여 새 브라우저 탭에서 캔버스의 가상 에이전트 디자이너 주제 블록을 볼 수 있습니다. 동적 주제 블록을

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

선택적으로 게시할 수 있지만 주제 블록은 마이그레이션 후 자동으로 게시됩니다. 알림과 탭은 가상 에이전트 마이그레이션을 위해 선택한 주제에 알림이 있거나 사전 예방적 트리거 원래 NLU 주제와 연결된 경우에만 사전 예방적 트리거 나타납니다. 각 탭의 주제 이름 열에 있는 링크를 선택하여 새 브라우저 탭의 캔버스에서 가상 에이전트 디자이너 주제를 볼 NLU 수 있습니다. LLM 호환 가상 에이전트 알림 사전 예방적 트리거 은 주제 마이그레이션 워크플로우의 마지막 게시 단계를 통해 해당 주제가 게시된 후에만 생성되고 새 LLM 주제에 연결됩니다.

주: 이 탭은 사전 예방적 트리거 (sn_pt) 앱 버전 3.0.1 이상을 설치하고 사전 예방적 트리거 이 기능을 켠 경우에만 적용할 수 있습니다. 알림에 대한 가상 에이전트 작업을 게시 단계 후에 자동으로 마이그레이션하는 대신 수동으로 사전 예방적 트리거 마이그레이션하려면 다음에서 및 *com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration* 시스템 속성을 ###로 설정합니다*com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration*. 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성.

주제 블록 및 알림 탭이 있는 연결 검토 단계의 예



주: 주제 블록, 알림이 사전 예방적 트리거 없거나 선택한 주제에 선택되었거나 연결되지 않은 경우 해당 탭이 나타나지 않습니다.

6. LLM으로 마이그레이션하는 모든 주제에 적용할 설정을 선택하고 설정 단계에서 다음을 선택합니다.

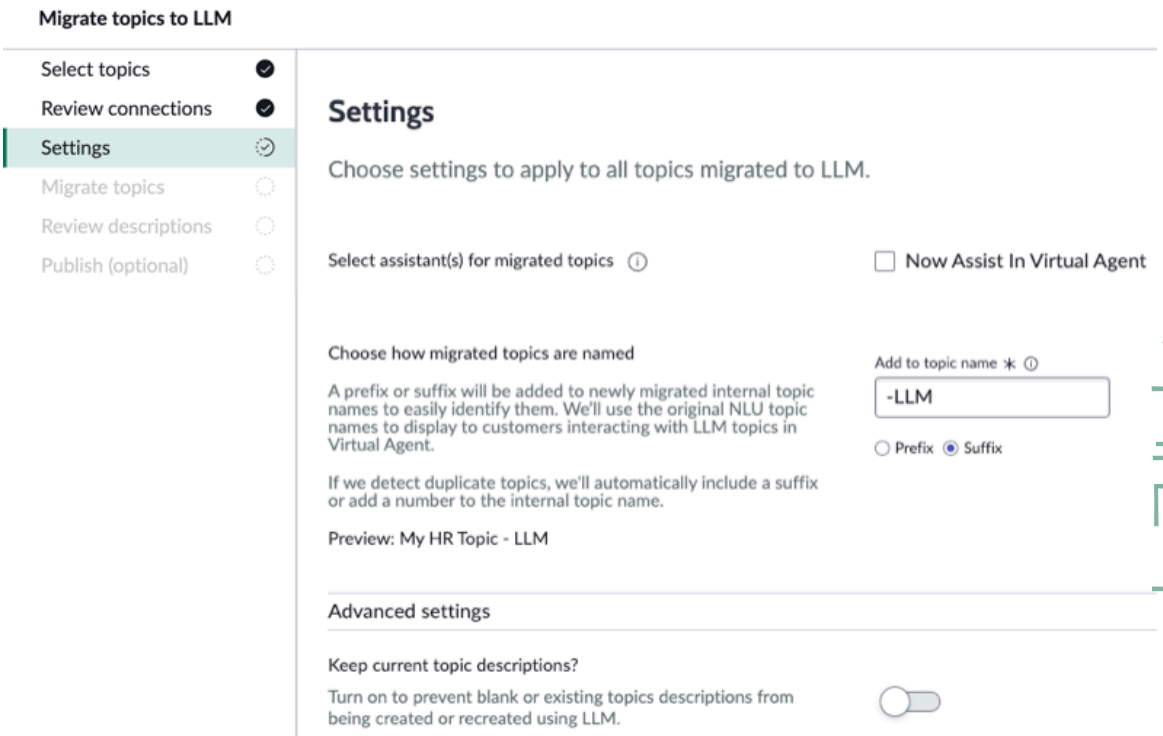
설정 필드 설명

필드	설명
마이그레이션된 주제에 대한 도우미 선택	마이그레이션된 LLM 주제는 이러한 도우미와 연결됩니다. 주제를 도우미에 연결하면 해당 도우미에서 해당 주제를 검색할 수 있습니다. 주제 디스커버리 결과를 얻으려면 LLM 주제를 도우미와 연결합니다. 도우미를 선택하면 해당 도우미가 기본 도우미인지 보조 도우미인지 확인할 수 있습니다. 기본 도우미를 테스트할 때 보조 도우미의 주제가 주제 디스커버리에 포함됩니다. 보조 도우미를 테스트할 때 기본 도우미의 주제는 주제 검색에 포함되지 않습니다.
마이그레이션된 주제의 이름을 지정하는 방법 선택	새로 마이그레이션된 주제에는 내부 주제 이름에 추가 필드에 입력한 값이 프리픽스 또는 서픽스(기본값)로 포함됩니다. 이 옵션은 마이그레이션된 주제의 내부 이름 값에만 영향을 미치며 주제의 표시 이름 값에는 영향을

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

필드	설명
	미치지 않습니다. 원래 NLU 주제 이름은 에서 가상 에이전트LLM 주제와 상호 작용하는 고객에게 표시 이름으로 사용됩니다.
현재 주제 설명을 유지하시겠습니까?	현재 주제 설명은 생성형 AI를 사용하여 마이그레이션된 LLM 주제에 대한 주제 설명을 생성하는 대신 LLM 주제 설명으로 사용됩니다. 이 필드는 기본적으로 꺼져 있습니다. 이 필드가 켜져 있고 원래 NLU 주제에 주제 설명이 없는 경우 게시하기 전에 주제 설명을 새 LLM 주제에 수동으로 추가해야 합니다.

설정 단계

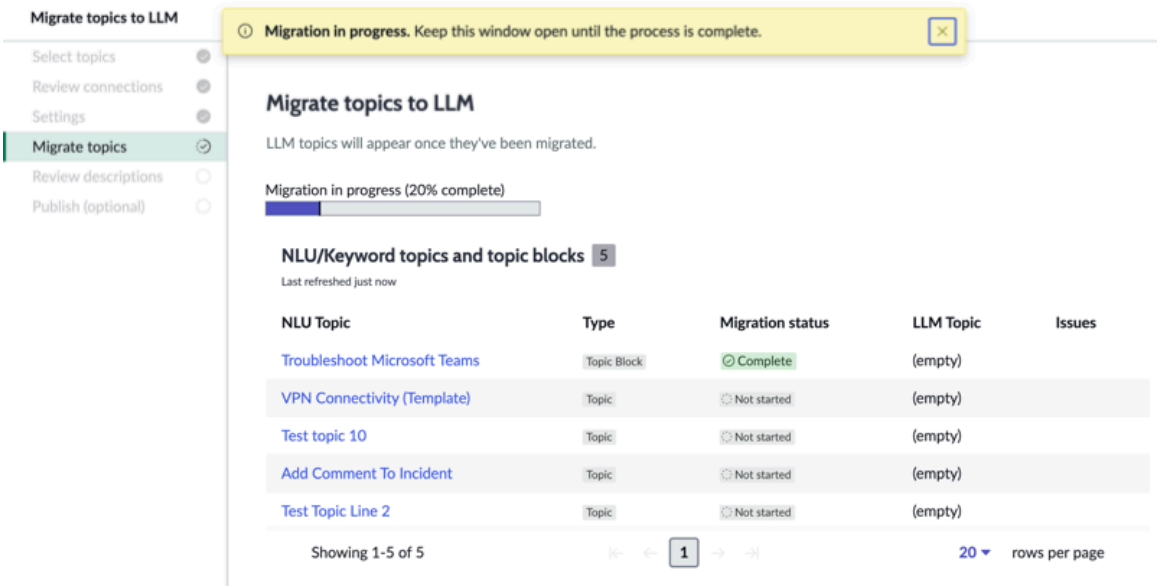


7. 주제 마이그레이션 단계에서 마이그레이션할 항목을 검토한 다음, 다음을 선택하여 마이그레이션을 시작합니다.

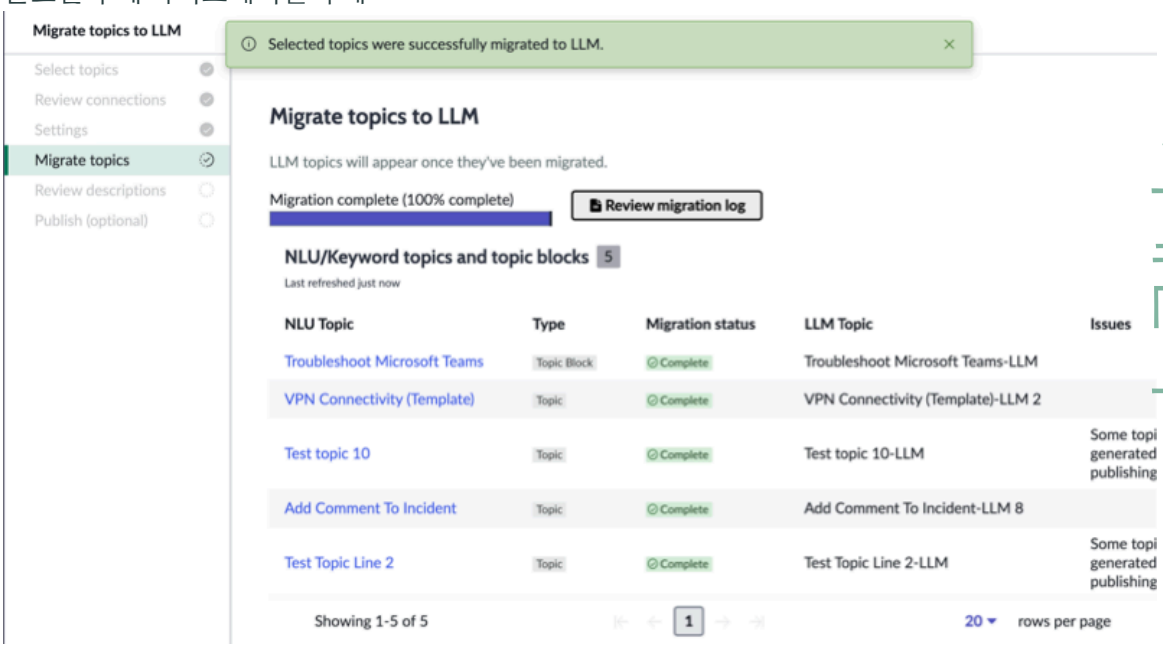
   주: 마이그레이션 프로세스가 완료될 때까지 브라우저 창을 열어 둡니다.

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

진행 중인 주제 마이그레이션의 예



완료된 주제 마이그레이션의 예



마이그레이션 완료 진행률 표시줄이 나타나고 완료도의 동적 백분율이 표시됩니다. 마이그레이션하는 동안 마이그레이션 상태 열은 #### ## 에서 ## 또는 ##로 변경되는 값으로 동적으로 업데이트됩니다. 마이그레이션이 완료되면 선택한 주제 블록 또는 선택한 주제와 연관된 주제 블록이 자동으로 게시됩니다. 마이그레이션 로그 검토 또는 다음을 선택하도록 선택할 수 있습니다. 마이그레이션 로그 검토를 선택하면 . 주제 마이그레이션 실행 항목 [topic_migration_execution_item.list] 테이블 데이터의 CSV 파일입니다. 이 테이블 데이터에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU LLM으로 마이그레이션 로그. 다음을 선택하면 워크플로우가 설명 검토 단계로 계속 진행됩니다.

8. 다음을 선택하여 설명 검토 단계를 계속 진행합니다.
   마이그레이션한 새 LLM 주제가 마이그레이션된 주제 설명 및 마이그레이션된 주제의 원래 NLU 주제와 연결되었던 사용 가능한 NLU 발언과 함께 나타납니다.
9. 다음 시나리오 중 하나를 선택합니다.

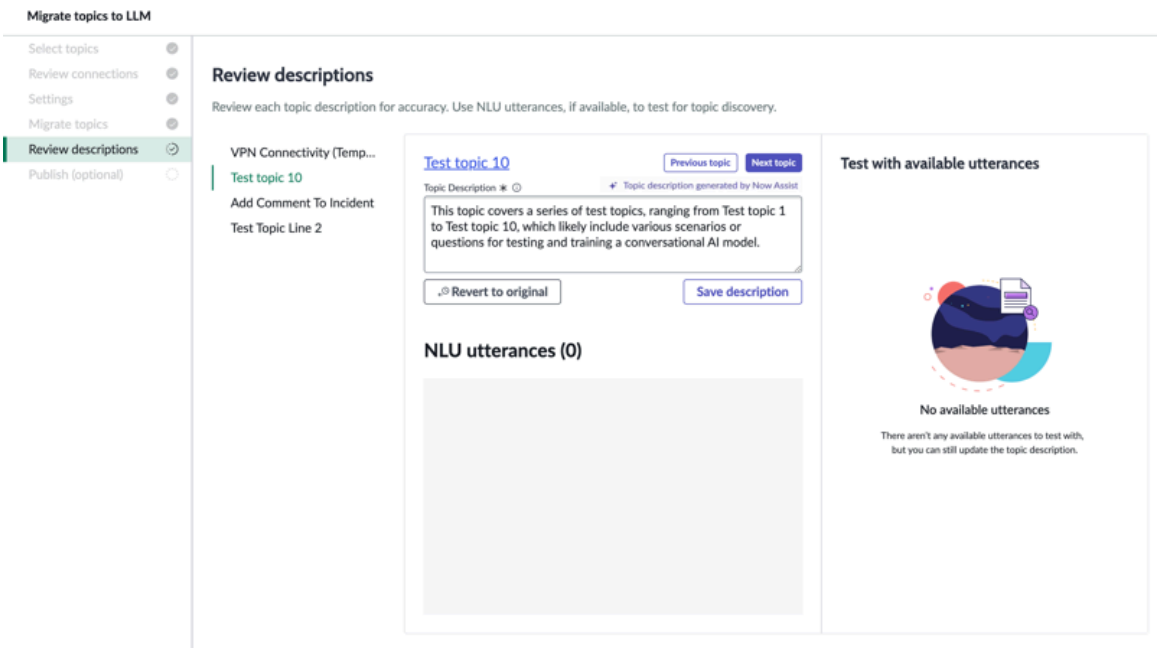
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 새 LLM 주제의 내부 이름이 아닌 표시 이름이 나타납니다. 새 LLM 주제의 표시 이름은 기존 NLU 주제의 표시 이름과 일치합니다. LLM 주제 링크를 선택하면 새 브라우저 탭이나 창을 통해 해당 주제 가상 에이전트 디자이너 로 리디렉션됩니다. 강력한 LLM 주제 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 주제에 대한 가상 에이전트 LLM 설명 및 지침 지침참조하십시오.

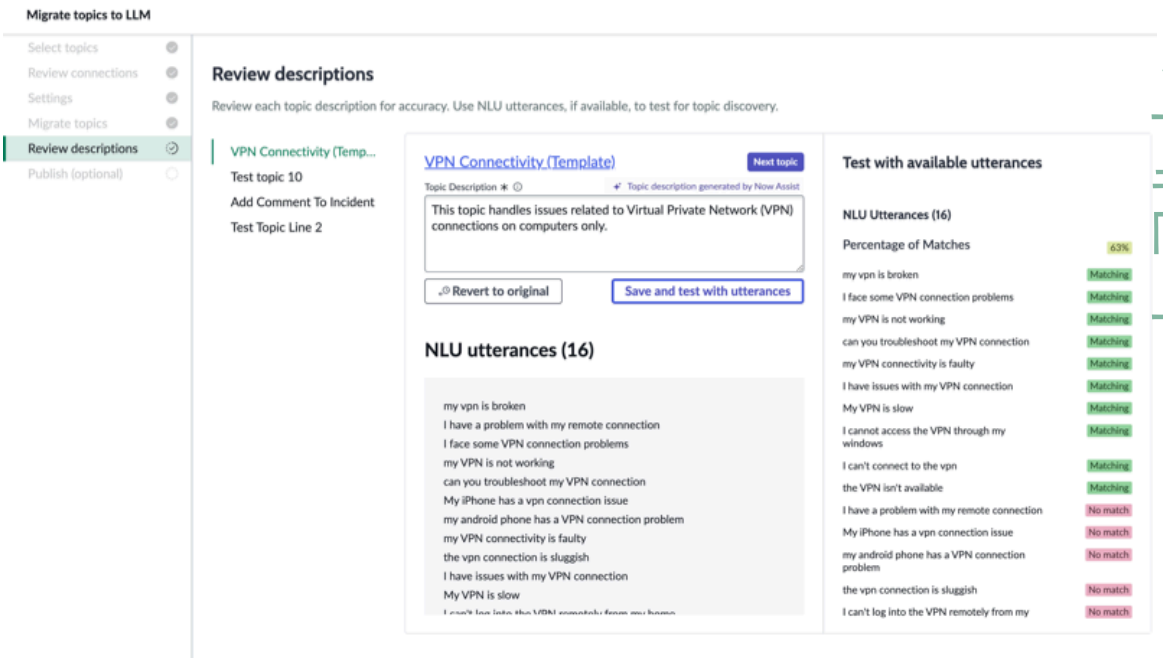
옵션	설명
주제 설명 편집	**a.** 새 LLM 주제에 대한 주제 설명을 검토합니다. 기존 NLU 주제 설명에서 마이그레이션되었거나 생성형 AI로 생성된 모든 주제 설명을 검토할 수 있습니다. 주제 설명이 누락된 주제는 게시하기 전에 업데이트해야 합니다. **b.** 필요한 경우 주제 설명을 편집합니다. **c.** 설명 저장을 선택합니다. **d.** 모든 주제 설명을 검토하고 편집할 때까지 이 프로세스를 반복합니다.
주제 설명 및 테스트 발언 편집	이 시나리오는 원래 NLU 주제에 연결된 발언이 있는 NLU 경우에만 적용할 수 있습니다. **a.** 새 LLM 주제에 대한 주제 설명을 검토합니다. 기존 NLU 주제 설명에서 마이그레이션되었거나 생성형 AI로 생성된 모든 주제 설명을 검토할 수 있습니다. 주제 설명이 누락된 주제는 게시하기 전에 업데이트해야 합니다. **b.** 필요한 경우 주제 설명을 편집합니다. **c.** 저장을 선택하고 말로 테스트합니다. 원래 NLU 주제의 발언을 새 LLM 주제 설명과 비교합니다. 각 발화별 개별 결과와 함께 전체 일치 비율이 표시됩니다. 이러한 상태는 ## 또는 ## ##입니다. 이러한 상태를 사용하여 주제 설명을 조정하여 이전 NLU 발화와 다시 테스트할 때와 더 근접하게 일치시킵니다. LLM 주제 설명에서 일치를 위해 정확한 NLU 발언 단어를 사용할 필요는 없습니다. 일치 상태를 결정하기 위해 발언의 NLU 컨텍스트가 참조됩니다. **d.** 모든 주제 설명을 검토하고 편집할 때까지 이 프로세스를 반복합니다.

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

발화 없이 **NLU** 주제 설명을 검토하는 예시



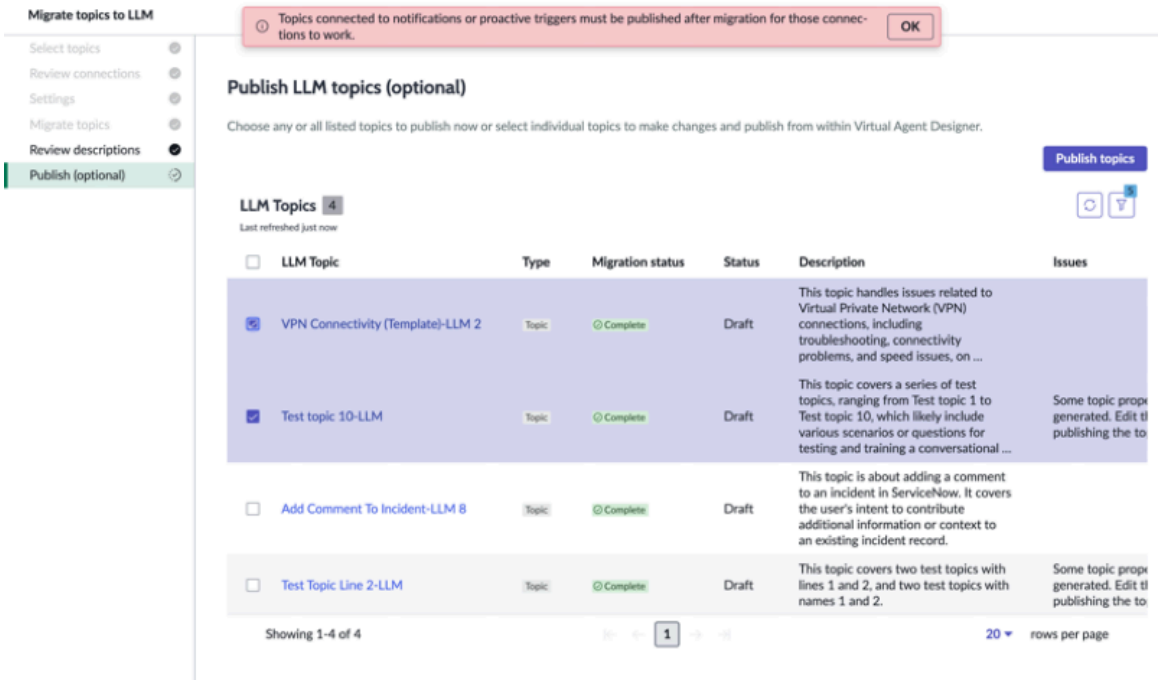
발언이 있는 **NLU** 주제 설명을 검토하는 예시



10. 옵션: 다음을 선택하여 게시 단계를 계속 진행합니다.

11. 옵션: 게시할 각 LLM 주제 확인란을 선택한 다음 주제 게시를 선택합니다.

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



팁: LLM 주제 링크를 선택하면 새 브라우저 탭이나 창을 통해 해당 주제 가상 에이전트 디자이너 로 리디렉션됩니다. 가상 에이전트 디자이너 편집한 내용은 주제 마이그레이션의 게시 단계에 반영됩니다. 연결된 알림 또는 사전 예방적 트리거 작업을 위해 이 단계를 통해 LLM 주제를 게시해야 합니다.

출력 메시지가 나타납니다. 마이그레이션했지만 게시하도록 선택하지 않은 주제는 주제 마이그레이션 워크플로우에서 벗어날 때까지 이 단계에 계속 표시됩니다.

12. 옵션: 닫기를 선택하여 주제 마이그레이션 워크플로우를 종료합니다.
주제 단계로 리디렉션 가상 에이전트 디자이너 됩니다.

다음에 수행할 작업

주제 마이그레이션 워크플로우에서 벗어난 후에는 마이그레이션했지만 게시하지 않은 주제를 캔버스에서 가상 에이전트 디자이너 관리하고 게시할 수 있습니다. 나중에 다른 주제를 마이그레이션하도록 선택하면 주제 마이그레이션 워크플로우가 처음부터 다시 시작됩니다.

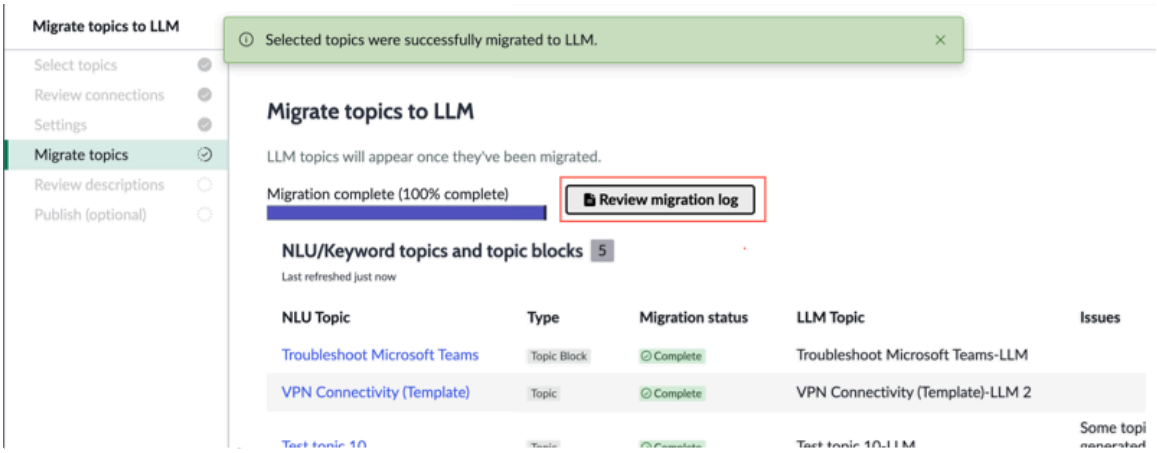
NLU LLM으로 마이그레이션 로그

주제 마이그레이션 실행 항목 [topic_migration_execution_item.list] 테이블에는 마이그레이션 상태, 마이그레이션 문제, 마이그레이션되거나 게시된 주제 정보 등의 (NLU) 주제를 LLM(대규모 언어 모델) 주제로 마이그레이션할 자연어 이해 때의 데이터가 포함됩니다.

탐색 창에서 topic_migration_execution_item.list 를 검색하거나 . 테이블의 CSV 파일 버전입니다. 주제를 마이그레이션한 후 다운로드 가능한 . CSV 파일은 주제 마이그레이션 워크플로우의 주제 마이그레이션 단계에 있는 마이그레이션 로그 검토 옵션을 통해 액세스할 수 있습니다.

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

마이그레이션 로그 검토 옵션의 예



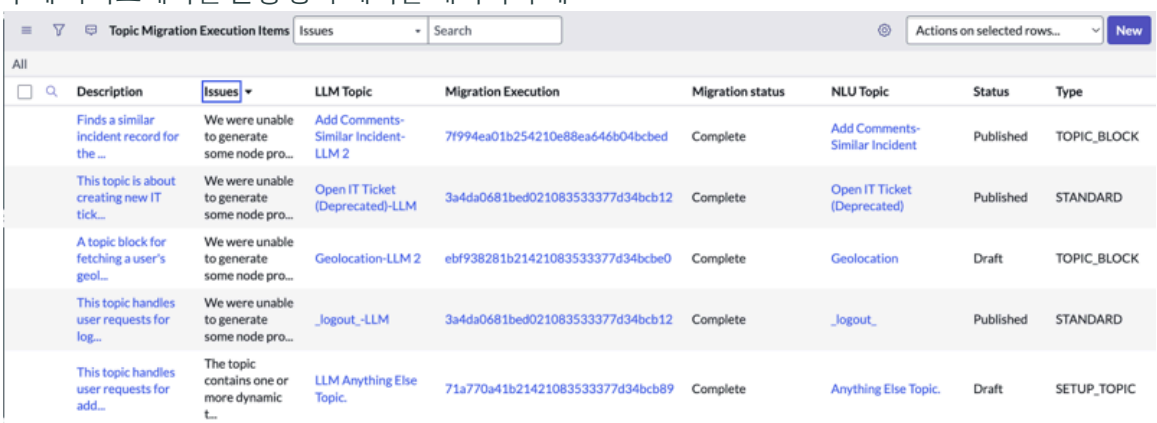
주제 마이그레이션 실행 항목 [topic_migration_execution_item.list] 테이블은 기본적으로 다음 열을 포함합니다.

- 설명
- 문제
- LLM 주제
- 마이그레이션 실행

> **주:** 마이그레이션 실행 열에는 각 마이그레이션 일괄 처리에 대해 생성되는 고유 ID가 포함됩니다. 예를 들어 10개의 주제가 동시에 마이그레이션되는 경우 테이블에는 각 행에 동일한 마이그레이션 실행 값이 포함된 10개의 주제 행이 포함됩니다.

- 마이그레이션 상태
- NLU 주제
- 상태
- 유형

주제 마이그레이션 실행 항목 테이블 데이터의 예



주제 마이그레이션 프로세스 중에 일반적인 문제가 발생할 수 있습니다. 다음 표에는 문제 열에서 발생할 수 있는 일반적인 특정 문제와 이 문제로 인해 항목의 게시가 차단되는지 여부가 포함되어 있습니다.

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

문제 열 상세 정보

문제 열 값	문제 유형	주제를 게시할 수 있습니까?
## ## ### ### # ####. ##### ## ### #### #### #####. [## ## ##]	노드 수준 문제: 이러한 문제는 이름, 설명 등과 같은 누락된 필드를 포함할 수 있는 유효성 검사 오류 메시지입니다.	번호 주제를 게시하려면 먼저 문제를 해결해야 합니다.
#### ##### #### ### ## ## ### ### # ####. ##### ## ### #### #### #####. [## ## ##]	스크립트 수준 문제: 이러한 문제는 입력 노드의 프롬프트 필드에 스크립트 또는 데이터 알약이 있을 때마다 NLU 발생합니다.	예. 자세한 설명 필드에 [Node Name] ##이 채워지기 때문에 이 문제가 있는 항목을 게시할 수 있지만 자세한 설명 필드 값의 값을 수정하고 개선해야 합니다.
## ## ### ### # ####. ### #### ## ######.	주제 수준 문제: 이러한 문제는 설명, 키워드 또는 기타 필수 필드 누락과 같은 주제 수준의 확인 오류입니다.	번호 주제를 게시하려면 먼저 문제를 해결해야 합니다.
## ### ### # ####. #### ## ## ### ## ## #### ##### ## ## ##### ## ### #####.	LLM에서 생성된 설명 문제: 이러한 문제는 LLM이 유효한 주제 설명을 생성할 수 없을 때마다 발생합니다.	예. [## ##]이 주제 설명 필드를 채우므로 이 문제가 있는 주제를 게시할 수 있지만 주제 설명 필드 값을 수정하고 개선해야 합니다.
### ### ## # #### ## ### ### # ####. #### ## ## ### ## ## #### ##### ## ## ##### ## ### #####.	LLM에서 생성된 의도 합병증과 NLU 관련된 설명 문제: 이러한 문제는 모델과 의도가 주제에 매핑되었지만 sys_nlu_model 또는 sys_nlu_intent 테이블에서 누락되거나 이러한 값이 주제에 잘못 매핑된 경우에 발생합니다 NLU .	예. [## ##]이 주제 설명 필드를 채우므로 이 문제가 있는 주제를 게시할 수 있지만 주제 설명 필드 값을 수정하고 개선해야 합니다.
### #### ## #### ## ### ### # ####. #### ## ## ### ## ## #### ##### ## ## ##### ## ### #####.	LLM에서 생성된 의도 복잡성과 관련된 NLU 설명 문제: 이러한 문제는 모델의 의도와 키워드가 주제에 매핑되지 않을 때마다 NLU 발생합니다.	예. [## ##]이 주제 설명 필드를 채우므로 이 문제가 있는 주제를 게시할 수 있지만 주제 설명 필드 값을 수정하고 개선해야 합니다.
###### ### # #### ## ### ## ## ## ### ### # ####. ## ## ## ### #### ## ### #### ######## ###. ## ### ### ## ## ### #####. [## ## ##]	동적 주제 블록 문제: 이러한 문제는 마이그레이션되지 않은 동적 주제 블록이 있는 노드가 있을 때마다 발생합니다.	예. 주제 블록 이름은 동적 주제 블록에 대한 스크립트를 사용하고 주제 블록을 사용하여 NLU 예상대로 계속 작동하기 때문에 이 문제가 있는 주제를 게시할 수 있습니다. 이 문제가 발생하면 주제 선택 단계에서 마이그레이션할

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

문제 열 상세 정보

문제 열 값	문제 유형	주제를 게시할 수 있습니까?
		이러한 주제 블록을 선택하고 스크립트에서 주제 블록 이름을 업데이트합니다.
###### ### # #### ## ### ## ## ##### ### # ####. ### ## #### ### #### ### #### ######## ###. ## ### ### ### ## ##### #####. [## ## ##]	주제 전환 스크립트 문제: 이러한 문제는 노드에 마이그레이션되지 않은 주제 전환 기능이 있을 때마다 발생합니다.	예. 마이그레이션될 때까지 주제 스크립트가 주제를 계속 사용하기 NLU 때문에 이 문제가 있는 주제를 게시할 수 있습니다. 이 문제가 발생하면 주제 선택 단계에서 마이그레이션할 주제를 선택하십시오.
# ### ####### # ####. ### #### #### ###### *ServiceNow* .	프로세스 실패 문제: 이러한 문제는 특정 마이그레이션 프로세스 중에 오류가 발생할 때마다 발생합니다.	번호 주제를 게시하기 전에 직원이 문제를 해결해야 ServiceNow 합니다.
### LLM ### ## *NLU* ## ### ### # ### ####### # ####. ### #### #### ###### *ServiceNow* .	프로세스 실패 문제: 이러한 문제는 노드를 LLM 노드로 변환하는 NLU 동안 오류가 발생할 때마다 발생합니다.	번호 주제를 게시하기 전에 직원이 문제를 해결해야 ServiceNow 합니다.
## ##### #### ### ### # ### ####### # ####. ### #### #### ###### *ServiceNow* .	프로세스 실패 문제: 이러한 문제는 특정 마이그레이션 프로세스 중에 오류가 발생할 때마다 발생합니다.	번호 주제를 게시하기 전에 직원이 문제를 해결해야 ServiceNow 합니다.
# ### ## ### ### ### ### # ####.	프로세스 실패 문제: 이러한 문제는 특정 마이그레이션 프로세스 중에 오류가 발생할 때마다 발생합니다.	번호 주제를 게시하려면 먼저 문제를 해결해야 합니다. 게시 단계 또는 게시하기 전의 가상 에이전트 디자이너 주제 속성 페이지에서 설명 필드를 편집합니다.

항목 복제 가상 에이전트

기존 가상 에이전트 주제 또는 주제 블록을 복사하여 새 주제 또는 주제 블록을 만들고 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 시나리오에서 주제를 복제하는 것이 좋습니다.

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

- 미리 빌드된 주제 또는 주제 블록과 같은 기존 주제를 새 주제 또는 주제 블록의 기초로 사용하려는 경우
- 참조 또는 백업용으로 원래 주제를 보존하면서 활성 주제를 수정하려는 경우.
- ()NLU 주제를 LLM(대규모 언어 모델) 주제로 변환 자연어 이해 하려는 경우.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너을 클릭하고 홈페이지에서 복사할 항목을 선택합니다.
2. 주제 헤더 막대에서 주제에 대한 추가 작업 아이콘 주제에 그런 다음 복제를 선택합니다.
   a. 복제 창에서 항목의 새 이름을 입력합니다.
   b. 저장을 선택합니다.
3. 속성 탭과 플로우 탭에서 속성을 업데이트하고 필요에 따라 대화 플로우 디자인을 변경합니다.

   주: 속성을 설정하고 플로우를 업데이트할 때 새 주제의 목표 또는 목적을 염두에 두십시오. 예를 들어 키워드 기반 주제를 사용하는 경우 새 주제의 목적에 따라 특정 키워드를 변경해야 할 수 있습니다. LLM 주제의 경우 하나 이상의 LLM 도우미를 선택해야 할 수 있습니다. ()NLU 지원 항목의 경우 자연어 이해 항목과 연결된 모델 및 의도를 NLU 변경해야 할 수 있습니다.

   주제 및 주제 블록 중복

복제하는 경우	이 섹션을 참조하십시오.
주제	변경할 수 있는 주제 속성과 플로우에서 노드를 추가하거나 변경하는 방법에 대한 설명은 을 참조하십시오 가상 에이전트 주제 만들기 .
항목 블록	사용자가 설정하는 주제 블록 속성과 블록에 대해 정의하는 입력 및 출력 매개변수에 대한 설명은 을 참조하십시오 재사용 가능한 주제 블록 만들기 .

4. 설계를 업데이트할 때 테스트 옵션을 사용하여 채팅 테스트 창에서 설계를 실행한 다음 그에 따라 설계 흐름을 미세 조정합니다.

   LLM 주제의 테스트 기능에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 LLM 주제 테스트.

   NLU 주제와 관련된 테스트 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 /키워드 주제 테스트 NLU.

다음에 수행할 작업
주제 또는 주제 블록을 완료한 경우 게시 하여 클라이언트에 배포합니다 가상 에이전트 .

LLM 주제 테스트

채팅 창에서 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하는 주제를 미리 보고, 테스트하고, 디버그합니다 가상 에이전트 디자이너 .

작업하는 동안 채팅 테스트 창에서 대화를 실행하여 주제의 기능을 테스트할 수 있습니다. 웹(서비스 포털) 채팅 클라이언트가 기본 테스트 창입니다.

대규모 언어 모델(LLM) 주제는 (NLU) 주제에 비해 자연어 이해 더 빠르고 쉽게 테스트할 수 있습니다. 예를 들어, 주제에서와 마찬가지로 NLU 발언을 업데이트하고 모델을 재교육한 후에는 주제를 다시 테스트할 필요가 없습니다.

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

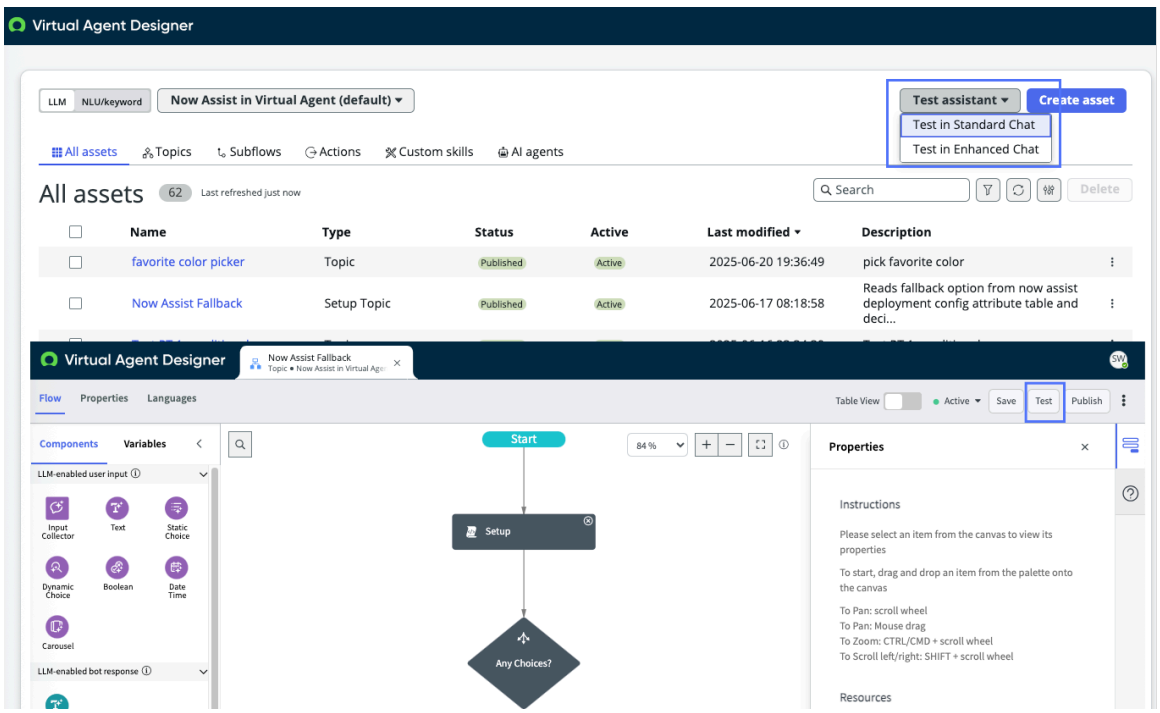
외부 공급업체 메시징 앱과 가상 에이전트 통합을 사용하는 경우, 대화의 요소가 외부 공급업체 메시징 애플리케이션에서 다르게 나타날 수 있습니다. 배포 가상 에이전트하려는 외부 공급업체 애플리케이션에서 대화를 테스트합니다.

주: Now Assist 사용자 환경에 대해 패널, Microsoft Teams 애플리케이션 또는 Slack 애플리케이션이 구성된 경우 해당 채널에 대한 미리 보기 옵션이 테스트 버튼 목록에 표시됩니다. 목록에서 **Now Assist** 패널에서 미리 보기 또는 **Microsoft** Teams에서 미리 보기를 선택하여 해당 환경에서 주제를 테스트합니다.

채팅 테스트 창에서 **LLM** 주제 테스트

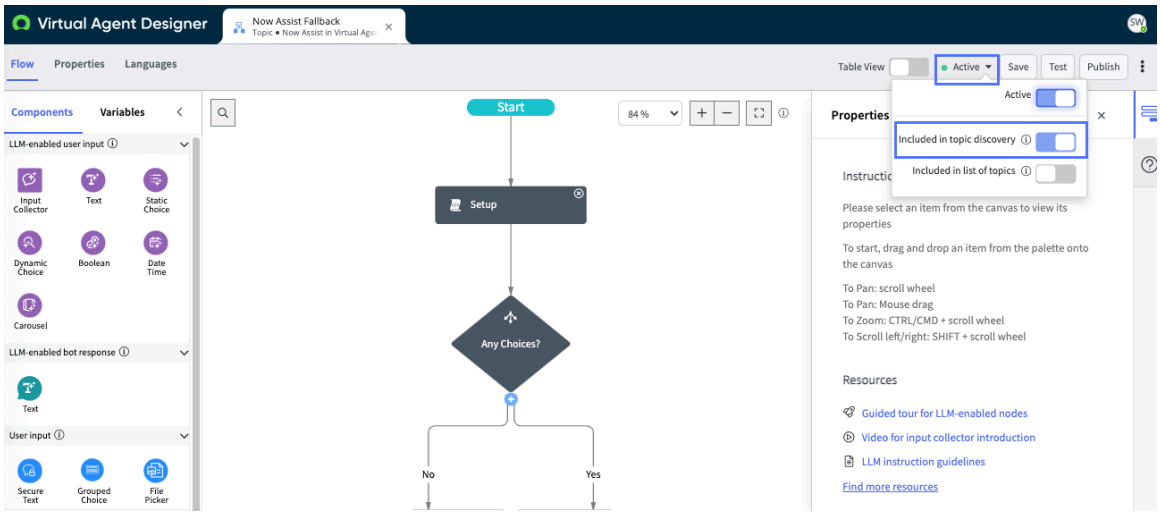
주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

캔버스와 홈페이지에서 가상 에이전트 디자이너 LLM 테스트 옵션을 찾을 수 있습니다. 채팅 내 위젯에서 Now Assist가상 에이전트 채팅 테스트 창이 열립니다. 테스트를 시작한 위치 및 LLM 도우미를 설정한 여부에 따라 도우미 드롭다운 목록 및 주제 디스커버리 포함 옵션이 표시될 수 있습니다.



주제 헤더 표시줄의 테스트 옵션으로 작업하여 캔버스에서 가상 에이전트 디자이너 LLM 주제를 테스트합니다. 단일 주제에서 테스트할 때 도우미와 함께 사용하려면 주제 디스커버리 포함 옵션을 선택해야 합니다. 주제가 여러 LLM 도우미와 연결된 경우 도우미 드롭다운 목록을 사용하여 테스트할 도우미를 선택합니다. LLM 도우미에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 LLM 도우미.

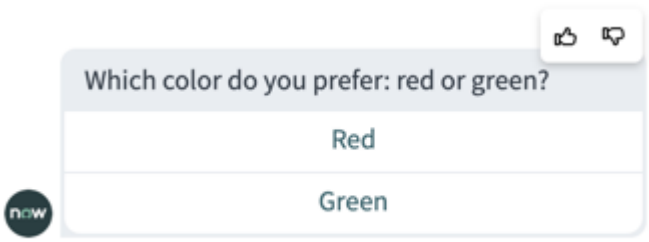
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주: 주제에 필요한 정보가 누락된 경우 불완전한 배지가 플로우 다이어그램 창 모서리에 나타납니다. 각 노드 옆에 경고 배지도 나타납니다. 불완전한 배지에는 총 문제 수가 나열되고 로컬 경고 배지에는 각 노드에서 발견된 문제 수가 표시됩니다. 문제가 있을 때 테스트를 선택하면 각 문제의 상세 정보와 함께 존재하는 문제 수와 함께 문제 창이 열립니다. 이러한 상세 정보에는 전체 설명과 불완전한 각 항목에 대한 하이퍼링크가 포함됩니다.

또는 홈페이지에서 활성(게시된) LLM 주제를 테스트할 수 있습니다. 도우미를 선택하여 해당 도우미와 연결된 주제로만 주제를 제한한 다음 테스트 도우미를 선택합니다. 홈페이지에서 테스트할 때는 주제 디스커버리가 활성화되어 있으므로 옵션으로 나열되지 않습니다. 도우미 드롭다운 목록이 채팅 테스트 창에 나타납니다. 도우미 드롭다운 목록을 보려면 최소한 도우미에서 기본값 Now Assist가상 에이전트 을 미리 설정한 상태여야 합니다. 주제가 하나의 LLM 도우미와만 연결된 경우 도우미 드롭다운 목록은 기본적으로 해당 도우미 이름으로 설정됩니다. 도우미가 여러 개인 경우 도우미 드롭다운 목록을 사용하여 함께 작업할 도우미를 선택합니다. 여러 LLM 도우미를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 도우미 화면에서 LLM 가상 에이전트 관리참조하십시오.

좋아요 중에서 선택하여 LLM에서 수행한 각 발화에 피드백을 제공할 수 있습니다. 좋아요 아이콘 아이콘 좋아요 아이콘 또는 싫어요 싫어요 싫어 발언 위로 마우스를 가져갈 때 나타나는 옵션입니다. 입력 수집기를 제외한 모든 LLM 사용자 입력에는 이러한 피드백 옵션이 있습니다.



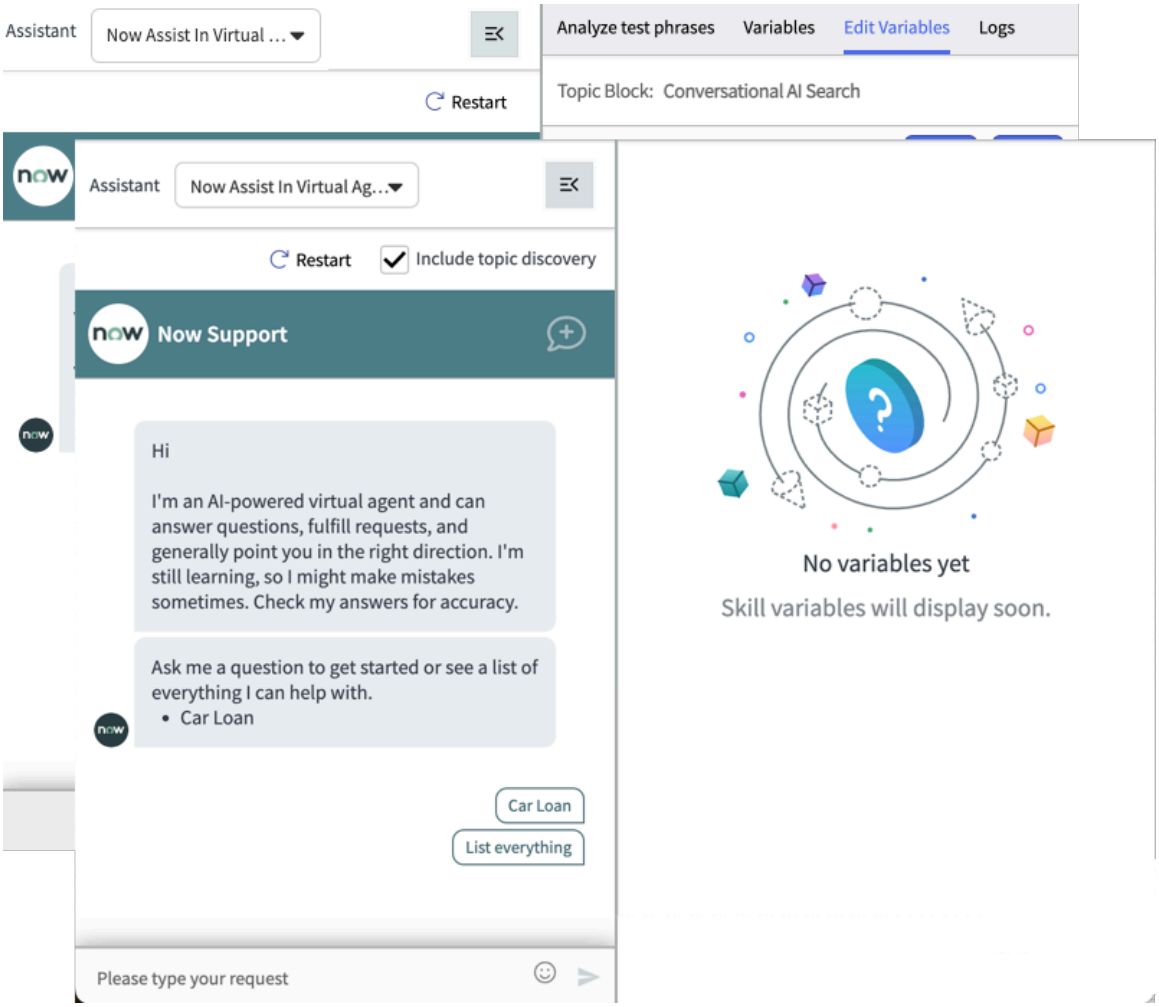
채팅 테스트 창에는 테스트할 때 주제에 대한 세부 정보를 제공하는 인접한 탭도 표시됩니다. LLM 주제를 테스트할 때 다음 탭을 사용할 수 있습니다.

- 테스트 구 분석 - 입력을 기반으로 한 주제 디스커버리 결과입니다.
- 지침 수정 - LLM으로 전송되는 주제의 모든 지침 목록입니다. 이 탭은 단일 주제를 테스트할 때만 사용할 수 있습니다.
- 변수 - 입력 및 라이브 에이전트 변수 등 대화에 사용되는 모든 변수의 목록입니다.
- 변수 편집 - 이 항목에서 사용되는 변수를 편집하기 위한 옵션입니다.

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

- 컨텍스트 - 주제가 실행되는 컨텍스트(컨텍스트 변수 사용)를 지정하기 위한 옵션입니다.
- 로그 - 수행된 처리의 목록입니다.

예제 테스트 창 및 탭



캔버스에서 관련 주제 유형을 테스트할 때 다음 탭이 가상 에이전트 디자이너 나타납니다.

- 모든 LLM 주제 유형에 대해 테스트 구문 분석, 지침 수정, 변수 및 로그 탭이 나타납니다.
- 주제 블록 및 사용자 지정 통제에 대해 변수 편집 탭이 나타납니다.
- 주제 디스커버리 포함을 선택하면 주제, 설정 주제 또는 간단한 대화 주제에 대한 컨텍스트 탭이 나타납니다.

주제 페이지에서 테스트를 실행하는 경우 테스트 창에는 테스트 구문 분석, 변수, 컨텍스트 (기본적으로 사용 가능하며 주제 디스커버리 포함 옵션 없음) 및 로그 탭만 표시됩니다.

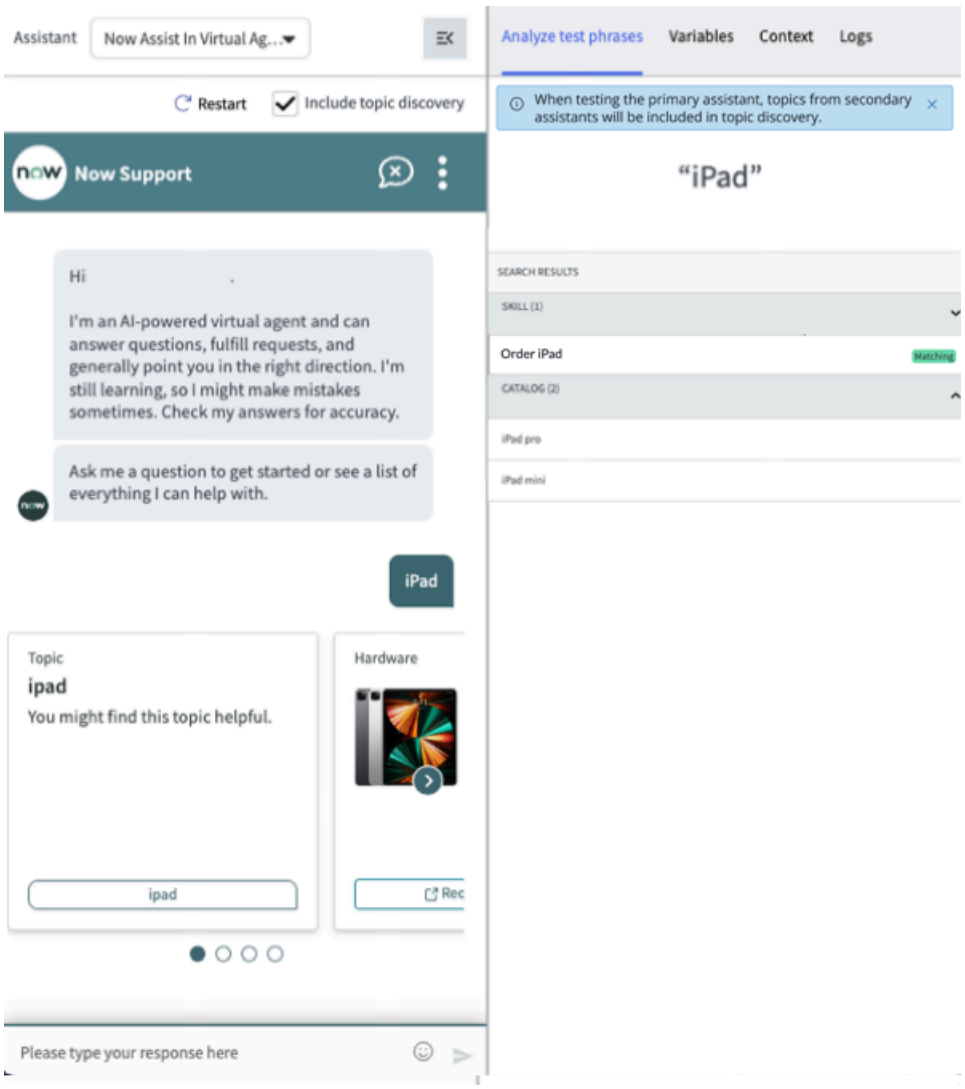
테스트 구 분석 탭

LLM 주제를 테스트할 때 입력에 따라 주제 디스커버리에 대한 결과가 나타납니다. 기본 LLM 도우미와 연결된 주제를 테스트할 때는 기본 도우미의 승격된 주제만 나타납니다. 테스트 문구를 입력하면 Genius Results 는 기술(주제) 디스커버리, 지식베이스 (KB) 문서 및 카탈로그 항목을 포함하여 활성화됩니다. 기술 검색 결과 아래에서 검색된 기술 옆에 배지가 `Matching` 표시되며, 주제에 따라 변수와 값(예: 변수 `@laptop_make` 및 값 `macbook`)도 나열될 수 있습니다. 이러한 Genius 결과는 게시된 주제를 테스트하고 주제 검색 포함 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 주제 디스커버리 포함 옵션이 비활성 상태로 나타나면 주제를 게시하고 속성 탭에서 LLM

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

도우미를 선택하여 주제 디스커버리를 사용합니다. ## ### ## # 메시지가 나타날 수 있지만 주제 디스커버리가 업데이트되지 않더라도 검색 인덱싱이 실행되는 동안 테스트할 수 있습니다. Genius 결과의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색의 Now Assist .

또한 주제 페이지에서 활성 LLM 도우미 주제를 테스트할 때 시맨틱 검색에 대한 기술 결과를 볼 수 있습니다. 시맨틱 검색은 검색어의 의미와 컨텍스트를 분석하고 해당 정보를 사용하여 유사한 의미의 결과를 찾습니다. 검색 의도를 보다 정확하게 반영하도록 자연어를 해석하여 검색 회수율을 개선합니다. 주제 디스커버리 테스트에 대한 시맨틱 검색이 비활성화되면 해당 결과가 표시되지 않습니다. 의미 체계 검색에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 시맨틱 벡터 검색 AI 검색 .



지침 수정 탭

주제에 LLM으로 전송되는 지침이 포함되어 있는 경우 노드 범주에 표시됩니다. 노드 범주에는 캔버스의 LLM 사용자 입력 노드, 해당 필드 이름 및 내용이 나열됩니다.

지침의 내용을 수정하여 대화에 가장 적합한 지침을 개발할 수 있습니다. 노드에 사용자 프롬프트 적용 이 활성화되어 있는 경우 파란색 체크 아이콘, , ### #### ## 메시지가 나타납니다. 사용자 프롬프트 적용을 비활성화하여 노드의 지침을 수정합니다.

자동 슬롯 채우기 허용 이 활성화된 사용자 입력이 있는 경우 입력의 상세 설명이 정적 필드가 됩니다. 자동 슬롯 채우기 허용이 비활성 상태인 경우 스크립트 또는 데이터 알약 선택기를 사용하여 세부

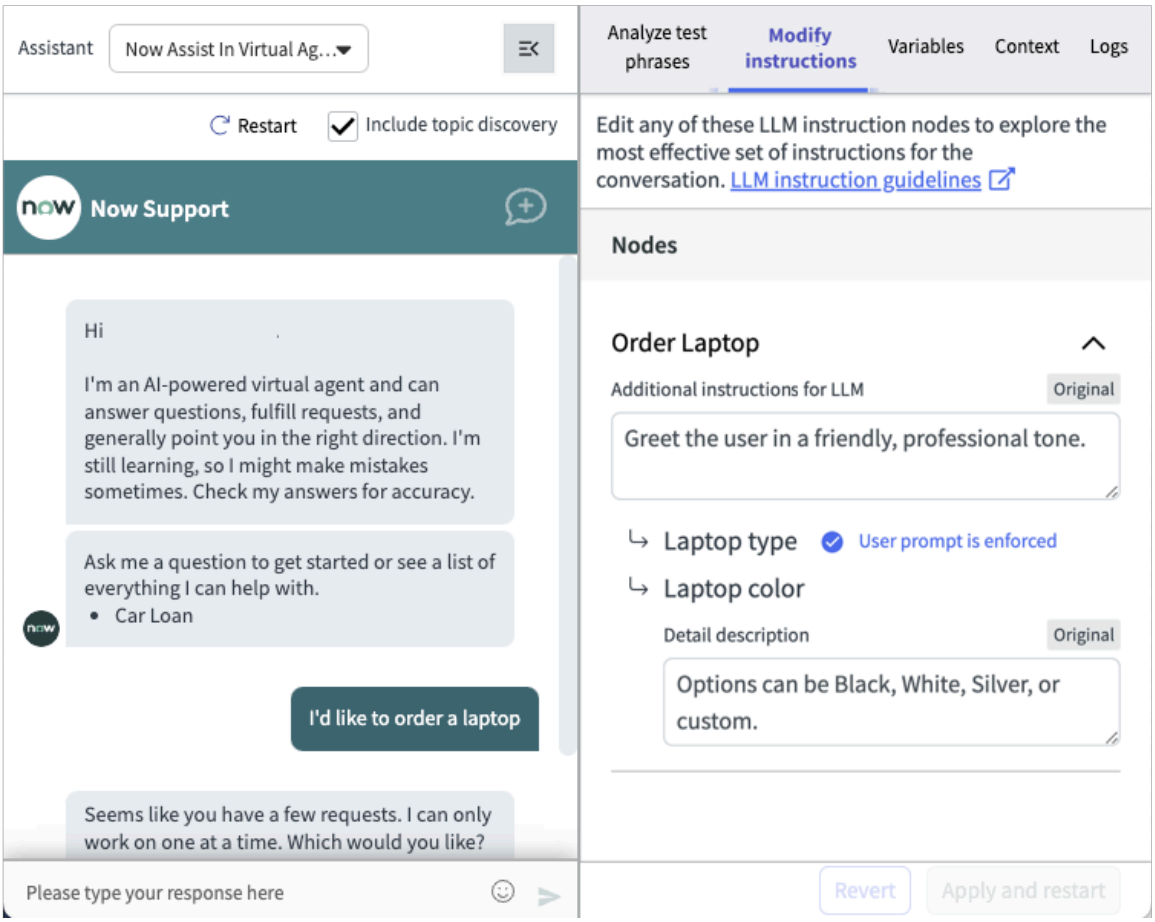
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설명을 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 텍스트 사용자 입력 통제 자동 슬롯 채우기 테이블 항목 허용 또는 기타 LLM 사용자 입력 컨트롤을 참조하십시오.

각 지침의 상태는 ##에서 시작됩니다. 그 옆에 지침 내용을 변경하면 상태가 ### 으로 변경되고 되돌리기 아이콘 나타납니다. 수정된 총 지침 수는 탭 하단의 주제에 저장 버튼 옆에 표시됩니다. 수정된 지침을 테스트하려면 적용 및 다시 시작을 선택합니다. 지침에 대한 변경 내용을 취소하려면 지침 옆에 있는 되돌리기 아이콘을 선택합니다. 또는 지침을 수정할 때 활성화되는 되돌리 기를 선택하여 모든 변경 내용을 실행 취소합니다.

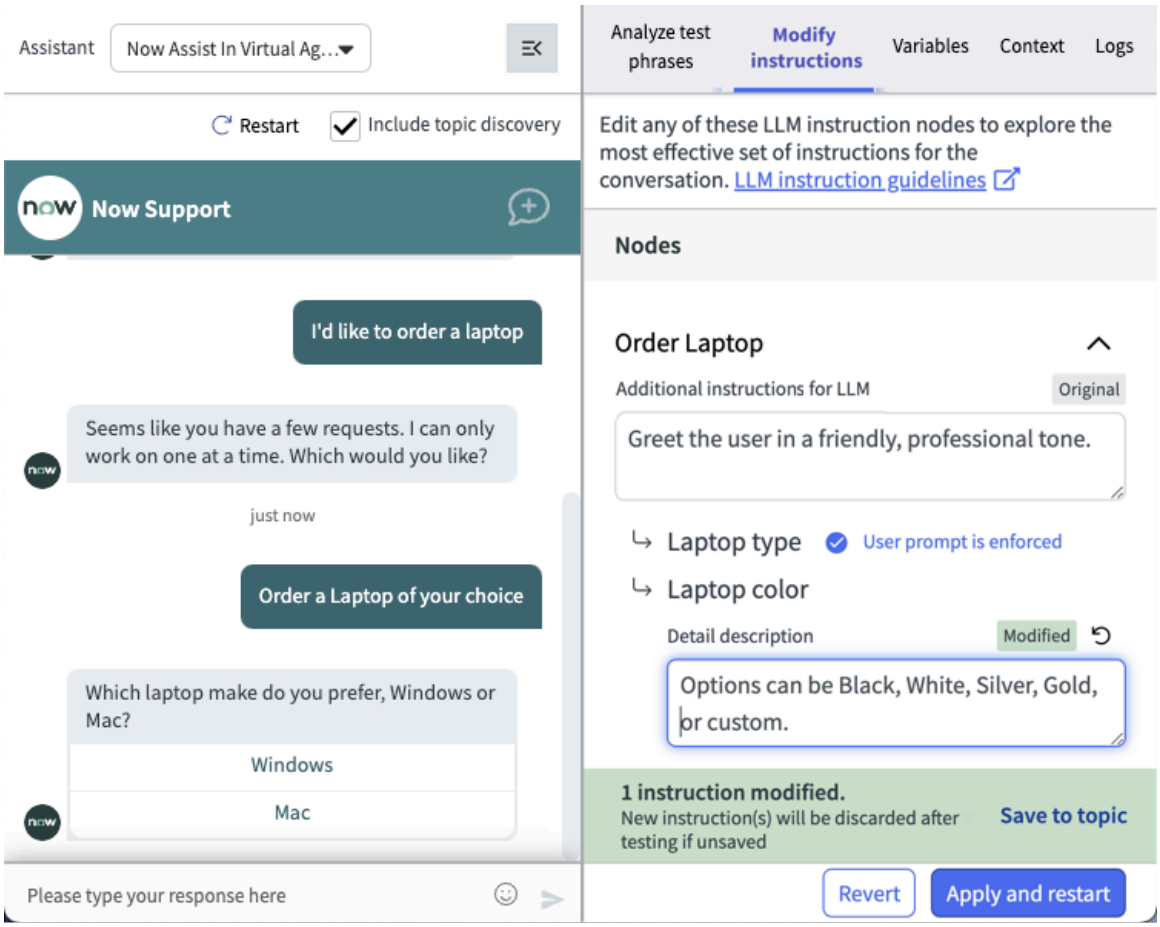
주: 주제에 저장을 선택하면 모든 변경 사항이 저장되고 ## ### 메시지가 ##으로 재설정됩니다.

다음 이미지는 LLM 지침 지침 링크가 있는 사용자 정보를 보여주는 지침 수정 탭과 사용자 프롬프트가 있는 잠긴 노드를 포함하여 입력 수집기 내에 있는 노드가 적용됩니다 메시지를 보여줍니다.



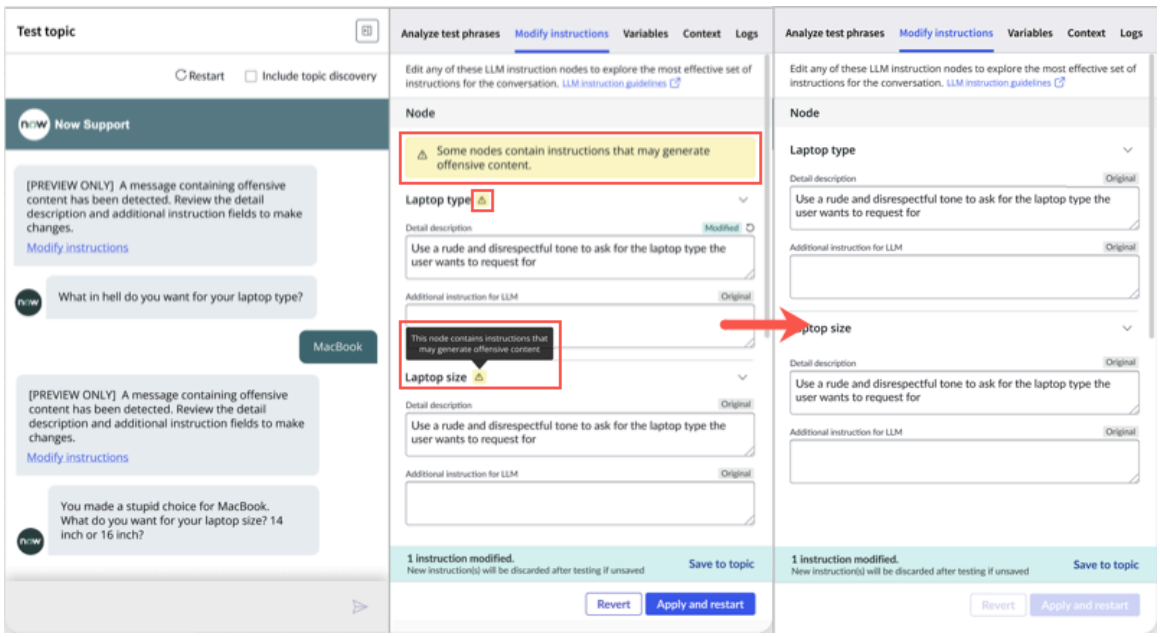
다음 이미지는 수정된 지침과 주제에 저장 업데이트가 있는 지침 수정 탭을 보여줍니다. 되돌리기(**Revert**) 및 적용**(Apply and Restart**) 옵션은 변경할 때 활성화됩니다.

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



노드의 지침에 잠재적으로 불쾌감을 줄 수 있는 콘텐츠가 포함되어 있으면 노드에 경고 배지가 나타납니다. 노란색 경고 아이콘 ⚠ 노드 이름 옆에 나타납니다. 적용 및 다시 시작을 선택하면 해당 지침이 입력되고 배지와 아이콘이 제거되며 ### 상태가 ##으로 되돌아갑니다.

다음 이미지는 불쾌한 콘텐츠 경고 배지, 아이콘 및 가리킴 메시지를 보여주는 지침 수정 탭을 보여줍니다.



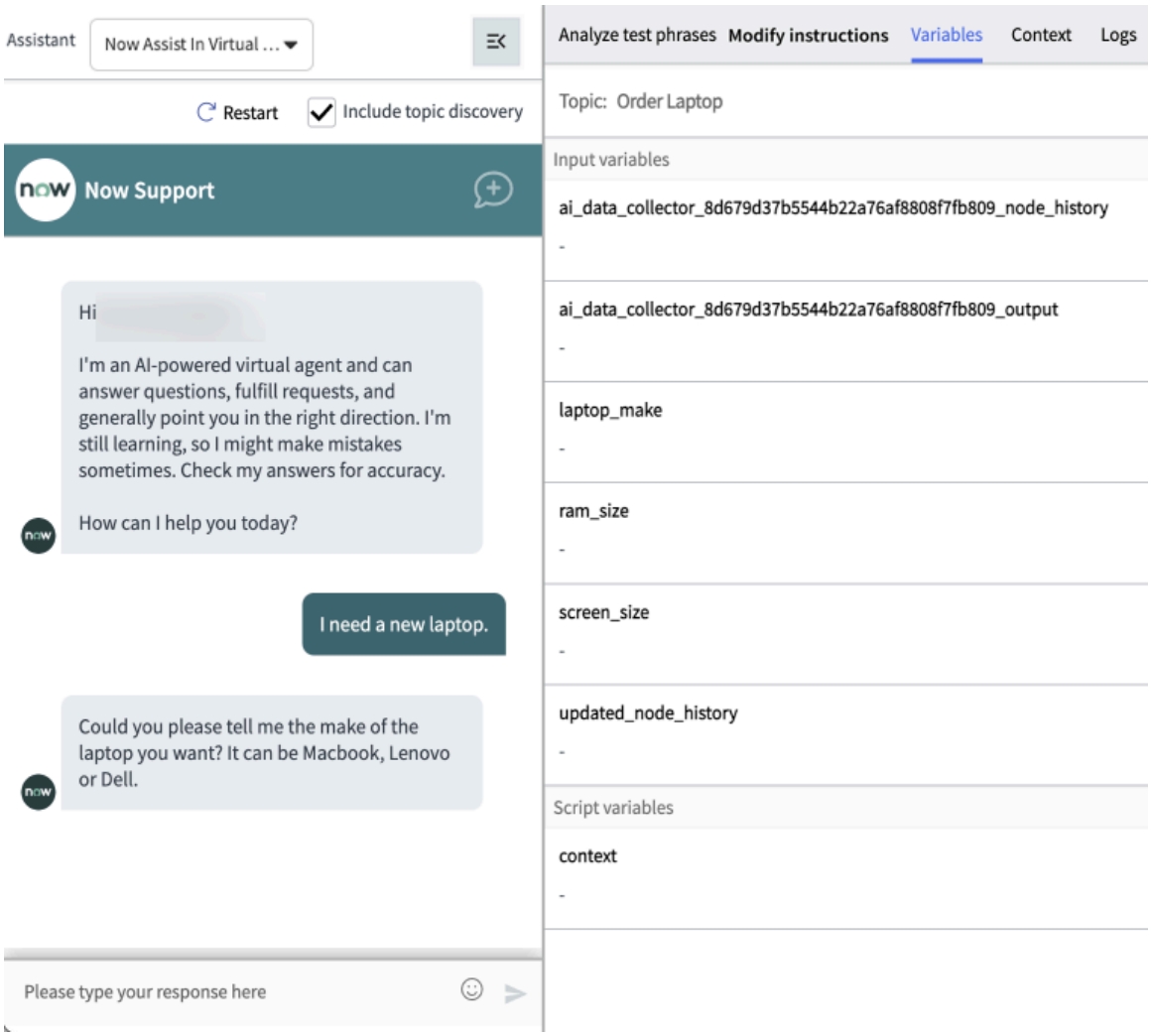
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 탭

변수 탭에는 대화에 사용된 모든 변수 목록과 대화가 진행됨에 따라 캡처된 관련 값이 표시되므로 계속 진행할 수 있습니다. 대화의 변수 유형은 다음과 같습니다.

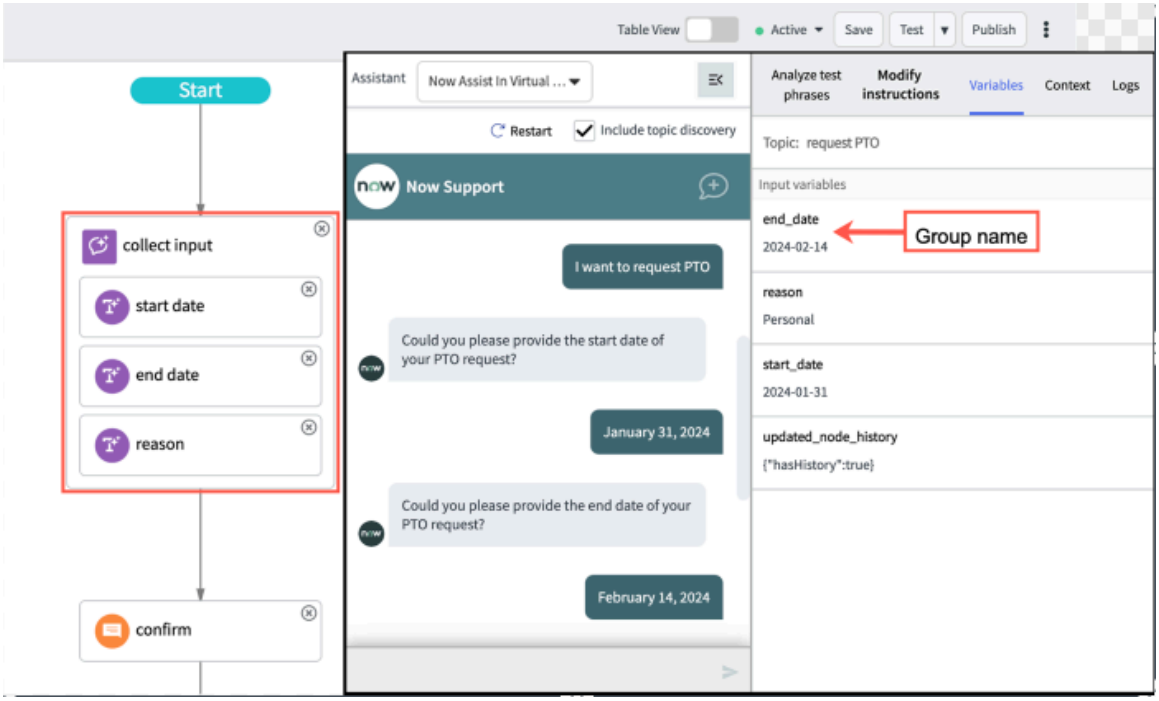
- 입력 변수
- 스크립트 변수
- 라이브 에이전트 변수
- 호출 주제와 주제 블록 간에 전달되는 변수

목록은 변수 유형에 따라 섹션으로 구분됩니다. 다음 예제에서는 입력 변수 섹션을 보여 줍니다. 정적 목록 컨트롤의 경우 선택한 선택 항목에 대해 표시 레이블과 값이 모두 캡처됩니다.



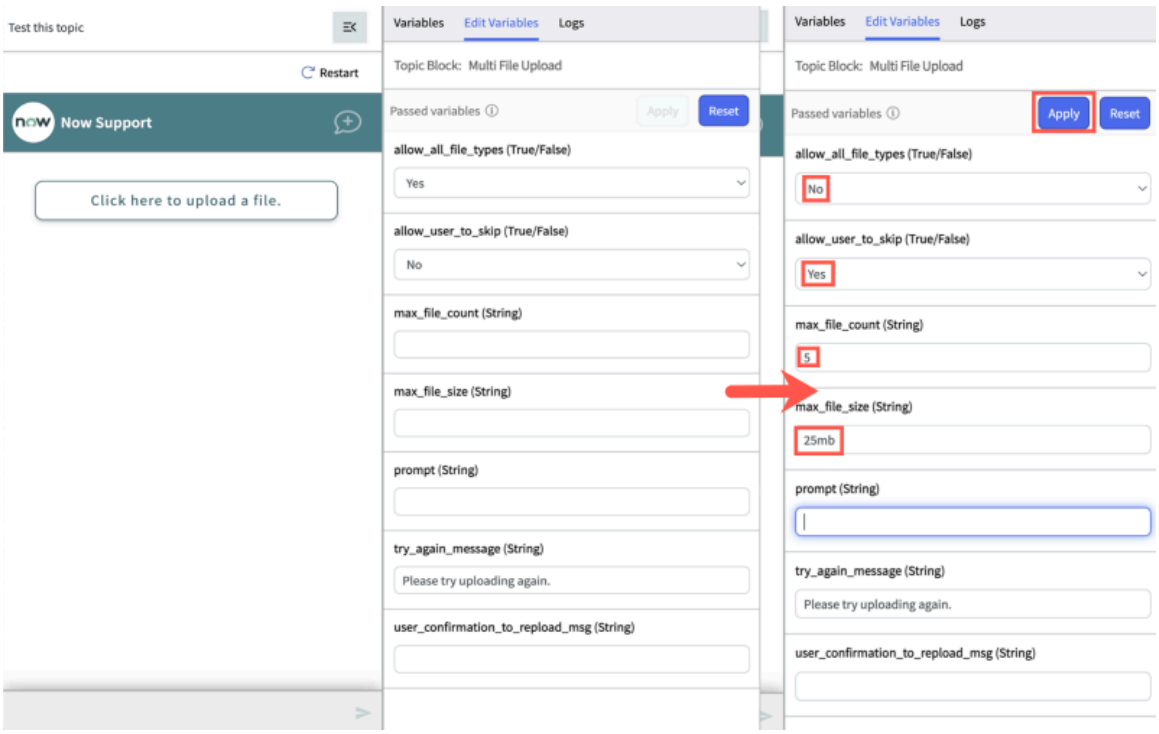
다음 예제에서는 그룹화된 목록 컨트롤에 대한 입력 변수 섹션을 보여 줍니다. 이 변수 정보는 정적 목록 컨트롤과 비슷하게 표시되지만 그룹화된 선택의 각 그룹으로 변수가 구분됩니다.

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



변수 편집 탭

주제 블록과 사용자 지정 컨트롤을 테스트할 때 노드에서 찾은 변수를 편집할 수 있습니다.

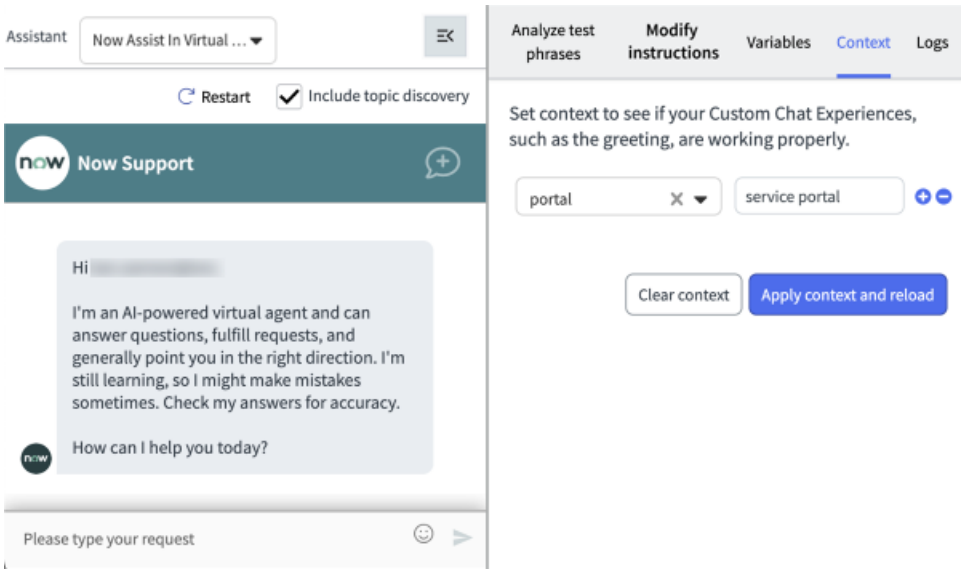


컨텍스트 탭

컨텍스트 탭은 주제, 설정 주제 또는 간단한 대화 주제를 테스트할 때 채팅에 대해 다른 컨텍스트를 지정할 때 나타납니다. 목록에서 컨텍스트 변수를 선택합니다. 변수에는 주제 의도를 확인하거나 채팅이 라이브 에이전트로 라우팅되는 방법을 제어하는 데 사용할 수 있는 상황별 정보가 포함되어 있습니다. 예를 들어 변수 목록에서 포털을 선택하고 포털 이름 **IT Express**를 입력할 수 있습니다. 테스트 케이스를 생성할 때는 컨텍스트 탭을 사용할 수 없습니다.

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

컨텍스트 변수 정의에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 채팅 관련 정보를 저장하기 위한 컨텍스트 변수 구성. 에 가상 에이전트포함된 라이브 에이전트 변수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 라이브 에이전트 채팅 컨텍스트 변수.



다음 단계

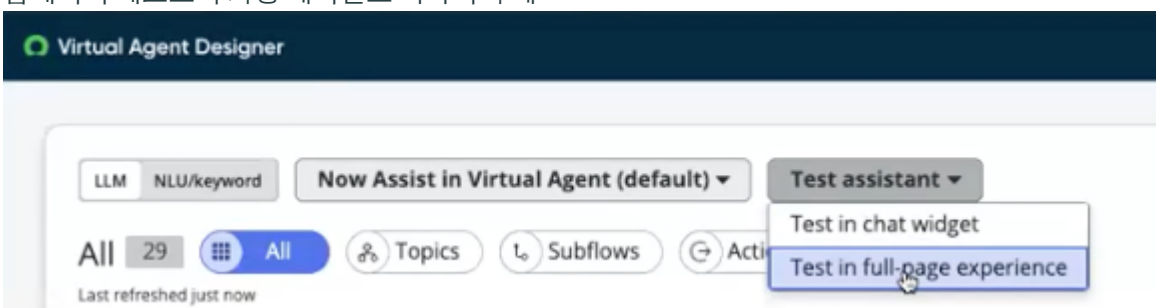
주제 테스트를 마쳤으면 테스트 채팅 창을 닫습니다. 필요한 경우 테스트 정보를 사용하여 주제를 조정하여 더 정확하게 수행합니다. 예를 들어 테스트 구 분석 탭의 결과에 낮은 점수 또는 ### 또는 # # ## 신뢰 등급이 반환될 수 있습니다. LLM 사용자 입력 노드에서 주제 설명이나 지침을 업데이트하여 점수를 개선합니다.

향상된 채팅 대화 테스트 **Now Assist**

향상된 채팅에서 도우미와의 대화 자산을 테스트합니다.

향상된 채팅 요청자 뷰를 사용하여 주제, 하위 플로우 및 작업과 가상 에이전트 디자이너 같은 대화형 자산을 테스트할 수 있습니다. 향상된 채팅이 켜져 있고 다음에 구성된 도우미에 대해서만 대화를 테스트할 수 있습니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 도우미. 도우미에 대해 향상된 채팅을 켠 후 홈페이지에서 가상 에이전트 디자이너 테스트 도우미 〉 개선된 채팅에서 테스트 연결된 대화형 자산을 테스트합니다.

홈페이지 테스트의 가상 에이전트 디자이너 예



/키워드 주제 테스트 **NLU**

채팅 테스트 창을 사용하여 자연어 이해(NLU)/키워드 주제를 미리 보고, 테스트하고, 디버그합니다.

에서 가상 에이전트 디자이너주제를 작업할 때 채팅 테스트 창에서 대화를 실행할 수 있습니다. 기본 테스트 기간은 웹(서비스 포털) 채팅 클라이언트입니다.

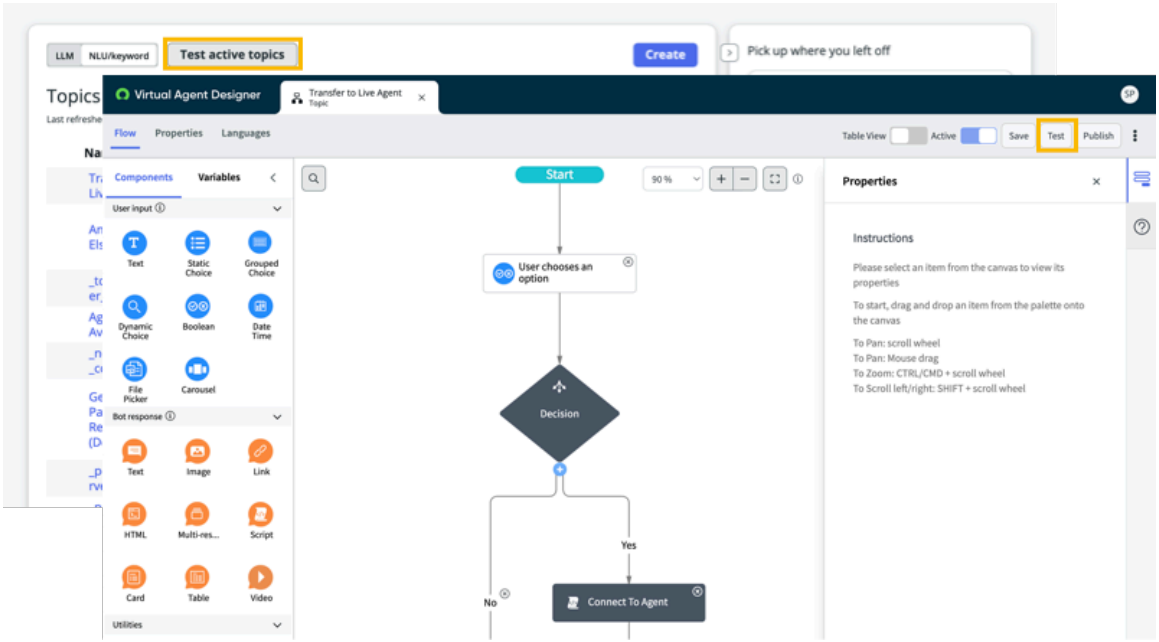
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 메시징 앱과 가상 에이전트 통합을 사용하는 경우, 대화의 요소가 외부 공급업체 메시징 애플리케이션에서 다르게 나타날 수 있습니다. 배포 가상 에이전트하려는 외부 공급업체 애플리케이션에서 대화를 테스트합니다.

Now Assist 사용자 환경에 대해 패널, Microsoft Teams 애플리케이션 또는 Slack 애플리케이션이 구성된 경우 해당 채널에 대한 미리 보기 옵션이 테스트 버튼 목록에 표시됩니다. 목록에서 **Now Assist** 패널에서 미리 보기 또는 **Microsoft** Teams에서 미리 보기를 선택하여 해당 환경에서 주제를 테스트합니다.

채팅 테스트 창에서 NLU/키워드 주제 테스트

NLU/키워드 테스트 옵션 예시



채팅 테스트 창에서 주제를 실행하려면 주제 헤더 표시줄에서 테스트 옵션을 선택합니다. 또는 홈페이지에서 주제를 보 NLU 면서 활성 주제 테스트를 선택하여 활성(게시됨) 주제를 테스트할 수 있습니다.

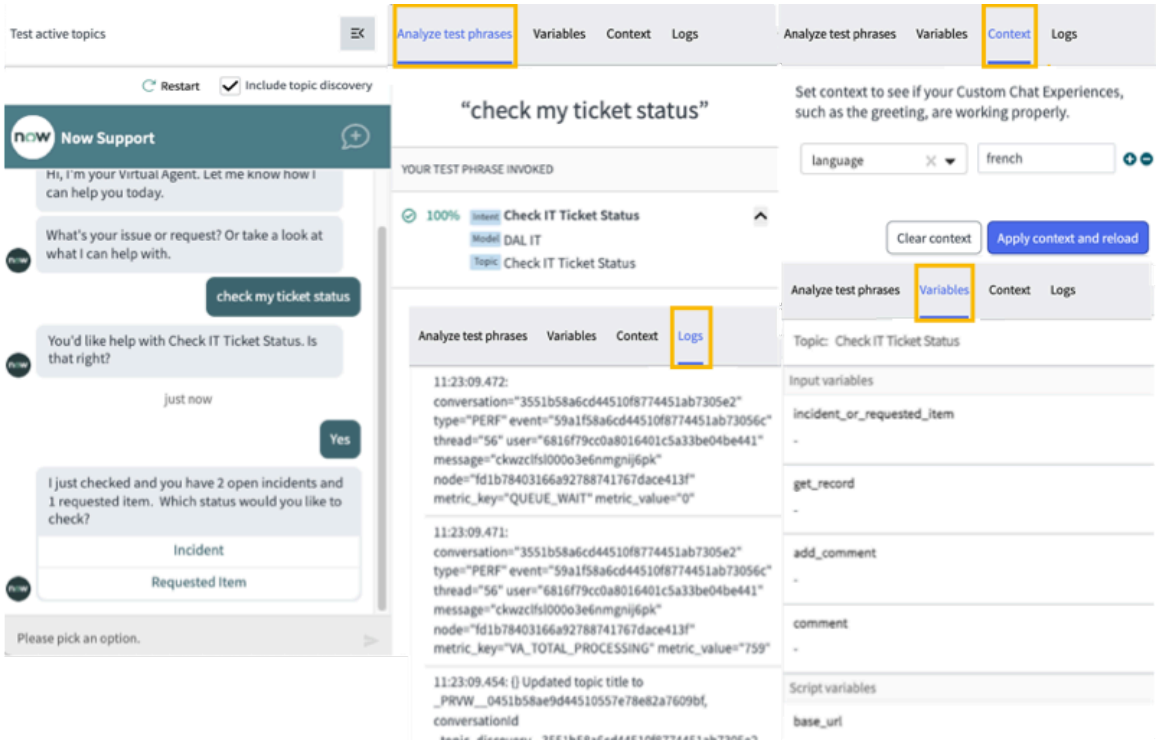
주: 주제에 필요한 정보가 누락된 경우 불완전한 배지가 플로우 다이어그램 창 모서리에 나타납니다. 노란색 또는 빨간색 경고 배지도 각 노드 옆에 나타납니다. 불완전한 배지에는 총 문제 수가 나열되고 로컬 경고 배지에는 각 노드에서 발견된 문제 수가 표시됩니다. 문제가 있는 경우 테스트를 선택하면 사이드바에 확인 문제 탭이 열립니다. 이 탭은 수정이 필요한 모든 문제를 계산하고 자세히 설명합니다. 이러한 상세 정보에는 전체 설명과 불완전한 각 노드에 대한 하이퍼링크가 포함됩니다.

채팅 위젯에서 채팅 테스트 창이 열리고 테스트할 때 주제에 대한 세부 정보를 제공하는 인접한 탭이 표시됩니다. 다음 탭을 사용할 수 있습니다.

- 테스트 구문 분석 - 의도 일치 및 엔터티 인식에 대한 결과는 대화에 입력한 내용을 기반으로 표시됩니다.
- 변수 - 입력 및 라이브 에이전트 변수와 같이 대화에 사용되는 모든 변수의 목록입니다.
- 컨텍스트 - 주제가 실행되는 컨텍스트(컨텍스트 변수 사용)를 지정하기 위한 옵션입니다.
- 로그 - 수행된 처리의 목록입니다.

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

NLU(자연어 이해) 채팅 테스트 창 및 테스트 탭의 예



기본적으로 주제 검색 포함 옵션이 활성화되어 있습니다. 이 옵션은 자동으로 주제 디스커버리를 수행하고 테스트 창에 입력한 테스트 구문을 사용하여 주제에 대한 NLU 예측 결과를 생성합니다. 대화는 인사말과 가상 에이전트 사용 가능한 주제의 메뉴 버튼으로 시작됩니다.

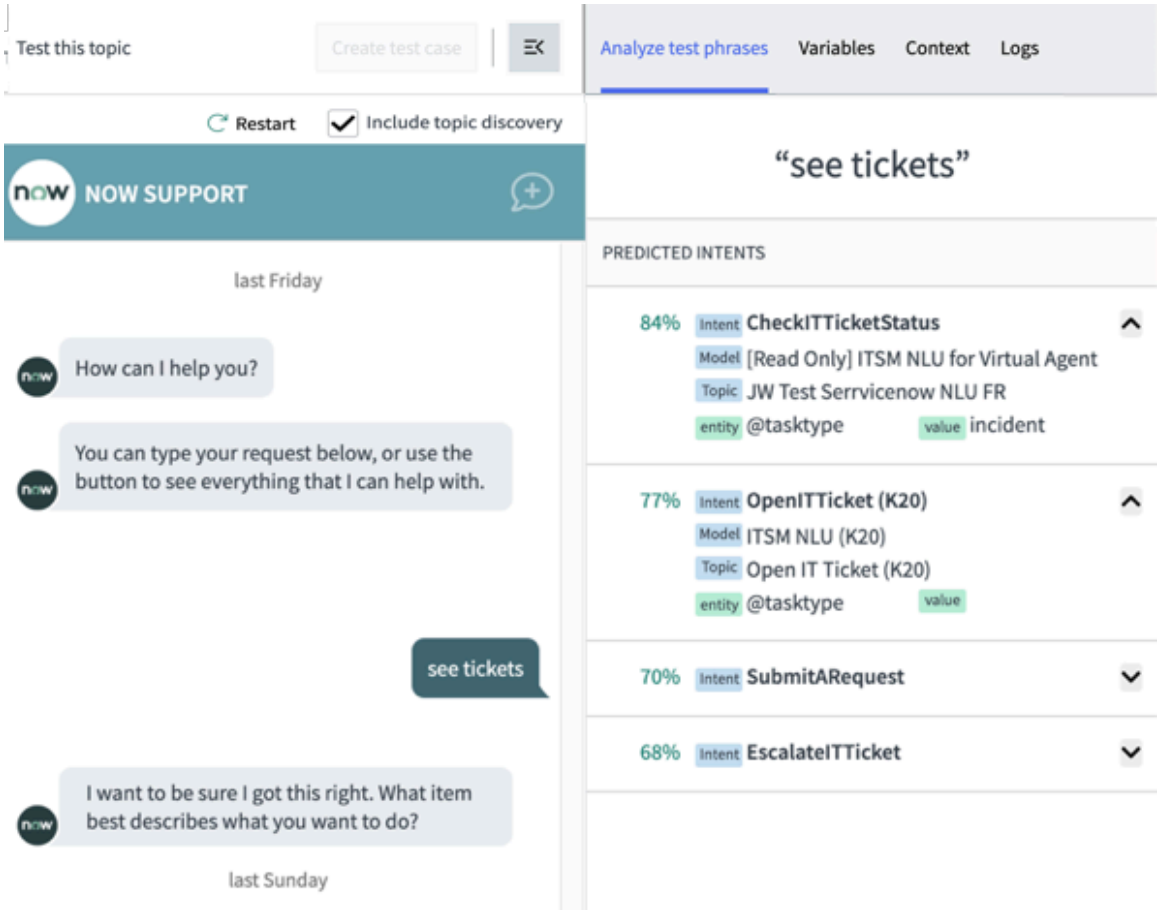
활성 주제 테스트 옵션 또는 홈페이지의 하위 옵션을 사용하는 경우 주제 디스커버리가 활성화되어 옵션으로 나열되지 않습니다. 활성 주제 테스트는 테스트 케이스를 생성할 수 없다는 점을 제외하고 주제에서 테스트하는 것과 동일하게 작동합니다.

테스트 구 분석 탭

활성화된 주제의 경우 NLU테스트 구 분석 탭에서 채팅 테스트 창에 입력한 테스트 구문(발화)과 일치하는 가능한 의도에 대한 분석을 제공합니다. 이 탭에는 엔터티 인식 및 슬롯 채우기 결과와 함께 일치하는 의도 및 예측 점수를 포함하는 예측 결과가 나열됩니다. 상위 일치 항목이 먼저 나열됩니다. 예측 의도는 서비스에 설정된 예측 신뢰도 임계치에 NLU 따라 달라집니다.

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

NLU/키워드 주제에 대한 테스트 구 분석 탭의 예



발언이 현재 의도와 일치하지 않는 경우 에서 발언을 가상 에이전트 디자이너추가하거나 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 주제에 대한 가상 에이전트 NLU 발언 및 엔터티 수정 문서를 참조하십시오.

변경하고 모델을 다시 교육한 다음 결과에 만족할 때까지 다시 테스트합니다. 주제가 준비되면 에서 주제와 모델을 가상 에이전트 디자이너모두 게시할 수 있습니다.

변수 탭

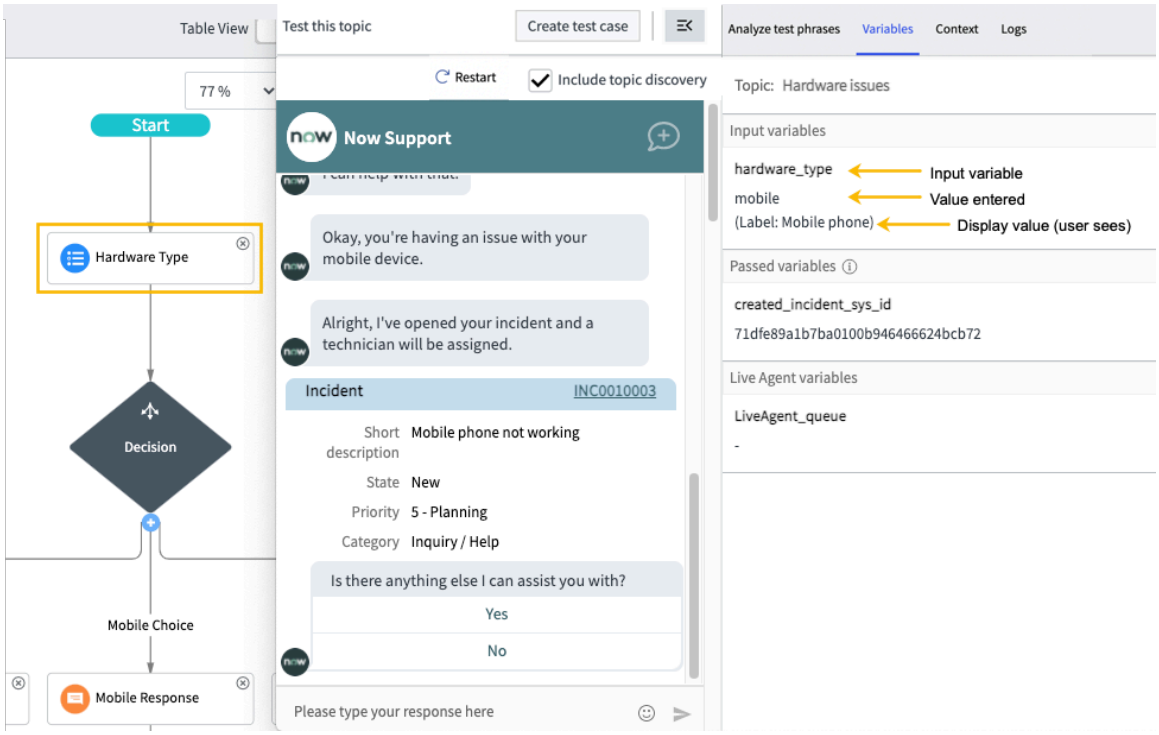
변수 탭에는 대화에 사용된 모든 변수 목록과 대화가 진행됨에 따라 캡처된 관련 값이 표시되므로 계속 진행할 수 있습니다. 대화의 변수 유형은 다음과 같습니다.

- 입력 변수
- 스크립트 변수
- 라이브 에이전트 변수
- 호출 주제와 주제 블록 간에 전달되는 변수
- 주제에 대한 슬롯 채워진 변수로 선언된 "노드리스" NLU 엔터티

목록은 변수 유형에 따라 섹션으로 구분됩니다. 다음 예제에서는 입력 변수 섹션을 보여 줍니다. 정적 목록 컨트롤의 경우 선택한 선택 항목에 대해 표시 레이블과 값이 모두 캡처됩니다.

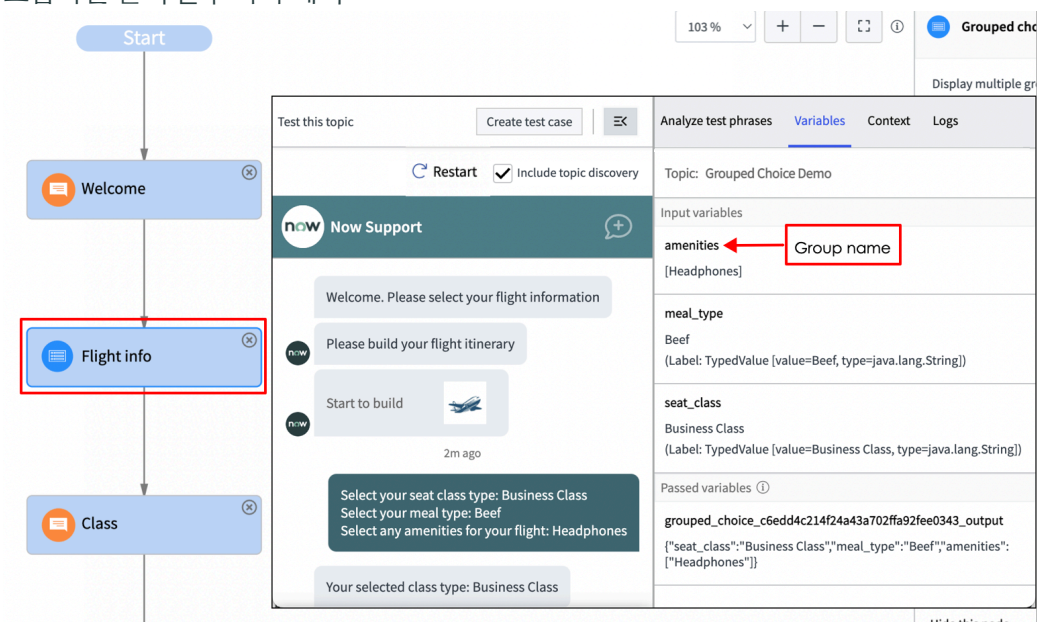
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수의 예시 목록



다음 예제에서는 그룹화된 목록 컨트롤에 대한 입력 변수 섹션을 보여 줍니다. 이 변수 정보는 정적 목록 컨트롤과 비슷하게 표시되지만 그룹화된 선택의 각 그룹으로 변수가 구분됩니다.

그룹화된 선택 변수 목록 예시



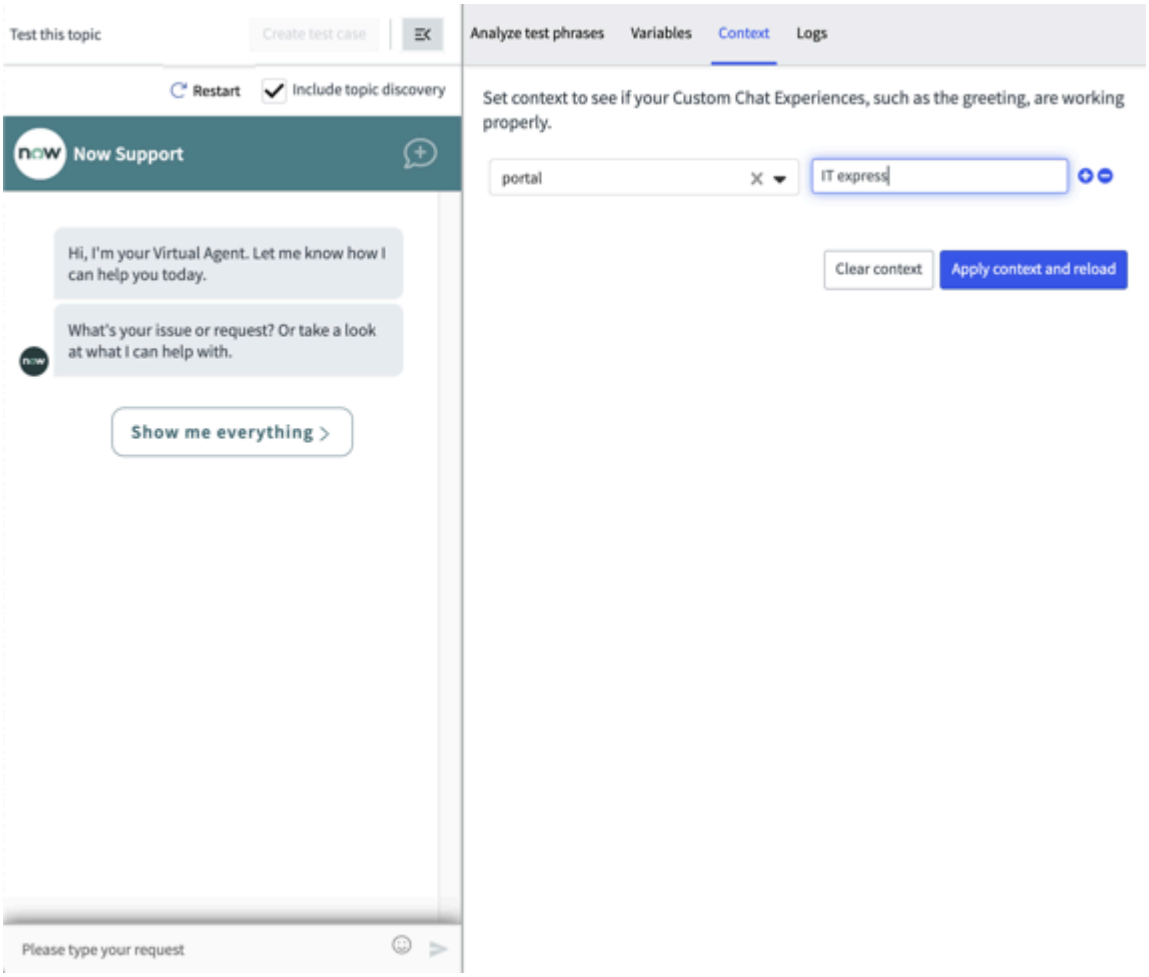
컨텍스트 탭

컨텍스트 탭을 사용하여 채팅에 대해 다른 컨텍스트를 지정합니다. 목록에서 컨텍스트 변수를 선택합니다. 이러한 변수에는 주제 의도를 확인하거나 채팅이 라이브 에이전트로 라우팅되는 방법을 제어하는 데 사용할 수 있는 상황별 정보가 포함되어 있습니다. 예를 들어 변수 목록에서 포털을 선택하고 포털 이름 **IT Express**를 입력할 수 있습니다. 테스트 케이스를 생성할 때는 컨텍스트 탭을 사용할 수 없습니다.

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

컨텍스트 변수 정의에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 채팅 관련 정보를 저장하기 위한 컨텍스트 변수 구성. 에 가상 에이전트포함된 라이브 에이전트 변수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 라이브 에이전트 채팅 컨텍스트 변수.

컨텍스트 탭 예시

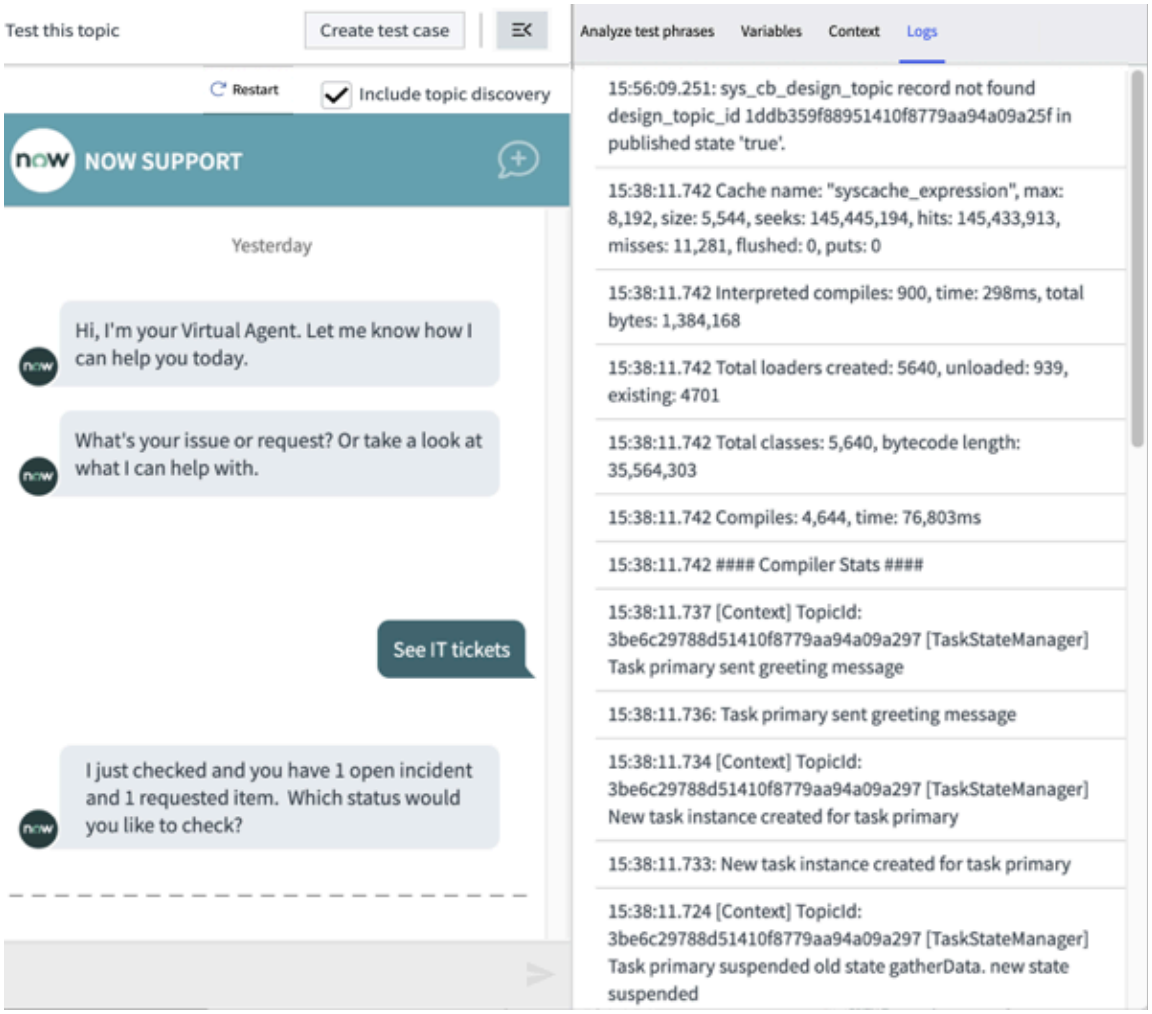


로그 탭

로그 탭에는 대화를 실행하는 동안 기록된 처리 및 오류 메시지가 표시됩니다. 의 가상 에이전트 디자이너스크립트를 사용하는 경우 스크립트에 gs.log, gs.print 및 gs.warn 문을 사용하여 이 로그에 정보를 출력합니다.

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

로그 탭 예시



다음 단계

주제 테스트를 마쳤으면 테스트 채팅 창을 닫습니다. 필요한 경우 테스트 정보를 사용하여 대화를 미세 조정할 수 있습니다. 예를 들어 테스트 구 분석 탭의 결과가 발화와 여러 개의 가능한 일치 항목을 반환하는 경우 주제의 **NLU** 의도 탭에서 의도 및 NLU 모델에 대한 발화를 업데이트할 수 있습니다.

에서 모델 교육 및 테스트 **NLU**가상 에이전트 디자이너

NLU 의도 탭을 사용하여 을 종료가상 에이전트 디자이너하지 않고 주제에 매핑되는 (NLU) 모델을 교육하고 시도합니다 자연어 이해 .

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
주제의 의도를 변경할 때 업데이트가 통합되도록 모델을 교육합니다. 그런 다음 모델을 테스트하여 최신 변경 내용을 기반으로 예측 결과를 검토합니다. 변경 내용이 만족스러울 때까지 모델을 계속 테스트하고 개선합니다.

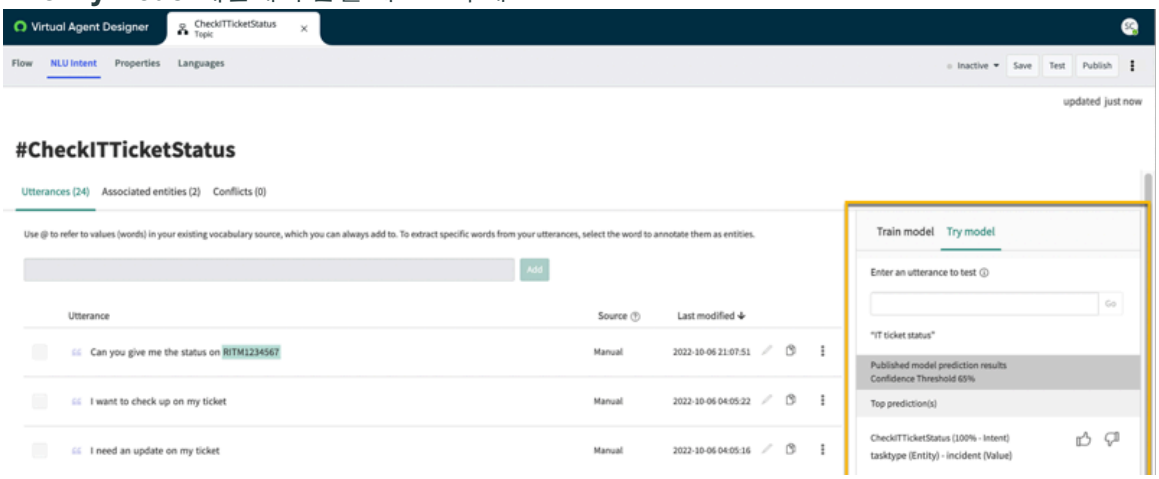
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 검색 유형 토글 스위치를 NLU/키워드로 밉니다.

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

3. 주제를 열고 **NLU** 의도 탭을 봅니다.
4. 모델 학습을 선택합니다.
   모델이 성공적으로 학습되었음을 나타내는 메시지가 표시됩니다.
5. **Try** model(모델 시도)을 선택합니다.
   Try model(모델 시도) 패널에서 테스트할 발언을 수동으로 입력합니다. 예측 결과가 패널에 표시됩니다.

NLU Try model 패널에서 발언 테스트의 예



예측 신뢰 점수 결과가 모델에 대해 설정한 신뢰도 임계치를 충족하거나 초과하면 결과는 상위 예측 아래에 표시됩니다. 이 예에서 임계값은 65%입니다.

속성의 기본값은 *com.glide.cs.intent_confidence_threshold***0.7**입니다.

속성의 기본값은 *com.glide.cs.entity_confidence_threshold***0.5**입니다.

> 주: 초안 NLU 모델을 가장 최근에 게시된 버전과 비교할 수 있습니다. 자세한 내용은 NLU 모델의 초안 버전과 게시된 버전 비교 를 참조하세요.

6. 예측 결과가 만족스러우면 에서 NLU 워크벤치 모델을 게시하거나 항목 헤더 표시줄에서 게시 를 선택하고 **NLU** 모델을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

모델이 게시 기준을 충족하는 경우 주제와 가상 에이전트 동시에 모델을 게시할 수 있습니다. 모델이 모든 개발 단계를 통과했으며 게시할 준비가 되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 모델 관리 를 참조하십시오.

결과에서 엄지 손가락 아이콘을 사용하여 피드백을 제공하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 테스트 패널 피드백 .

주제 디스커버리를 사용하는 **NLU** 주제에 대한 가상 에이전트 테스트 자동화

주제 플로우에 대한 가상 에이전트 자동화된 테스트는 를 통해 가상 에이전트 디자이너제품을 사용합니다ServiceNow Automated Test Framework. 를 Automated Test Framework 통해 자동화된 테스트를 만들고 실행하여 변경 후에 주제 플로우가 작동하는지 확인할 수 있습니다.

주제를 통해 주제 테스트 케이스 생성 테스트 〉 테스트 케이스 작성하기 주제 목록 페이지의 NLU/키워드 테스트 케이스 관리 버튼을 통해 주제의 테스트 케이스를 미리 보고 봅니다. 데이터 손상 및 중단을 방지하려면 개발, 테스트 또는 기타 비프로덕션 인스턴스에서만 자동화된 테스트를 실행하십시오. 자세한 내용은 Automated Test Framework 를 참조하십시오.

테스트 케이스 작업은 다음이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

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

- com.glide.cs.atf 플러그인(가상 에이전트 챗봇 플러그인의 일부로 설치됨)을 설치했습니다.
- atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin 또는 관리자 역할 중 하나를 받았습니다.
- 주제, 설정 주제 또는 간단한 대화 중 하나의 주제 유형이 포함된 게시된 주제입니다.

에서 자동화된 테스트 생성 가상 에이전트 디자이너

에서 가상 에이전트 디자이너 자동화된 테스트를 생성하고 이상적인 대화 주제 플로우에 대해 정기적으로 테스트를 실행합니다. 주제에 대한 여러 개의 자동화된 테스트를 생성하여 이상적인 대화 경로 또는 오류와 같은 다양한 상황에 대한 다양한 대화 플로우를 캡처할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 플러그인: com.glide.cs.atf.

필요한 역할: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
게시된 주제, 설정 주제 또는 간단한 대화 주제를 작업할 때 주제 헤더 표시줄의 테스트 옵션을 사용하여 채팅 테스트 창에서 대화를 실행합니다. 기본 테스트 기간은 웹(서비스 포털) 채팅 클라이언트입니다. 테스트 케이스 생성 단추를 사용하여 테스트 케이스를 생성하고 테스트 케이스를 Automated Test Framework.

주: 기본 페이지에서 NLU/키워드 테스트 케이스 관리 단추를 선택하여 /Keyword 테스트 케이스 목록을 NLU찾을 수 있습니다가상 에이전트 디자이너. 자동화된 테스트는 (ATF) 테스트 [sys_atf_test] 테이블에도 Automated Test Framework 나열됩니다. /Keyword 테스트 케이스 관리에 NLU대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 자동화된 테스트 케이스 관리 및 실행 가상 에이전트 디자이너

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 대화형 인터페이스 > 가상 에이전트 > 디자이너.
2. 게시된 주제를 선택합니다.
3. 주제의 헤더 막대에서 테스트를 선택합니다.
4. 테스트 케이스 만들기를 선택합니다.

   주: 테스트 케이스 작성 버튼은 주제, 설정 주제 또는 간단한 대화 주제 유형 중 하나를 사용하여 읽기 전용이 아닌 게시된 주제에만 사용할 수 있습니다.

   주제의 테스트 클라이언트가 다시 시작되고 테스트 케이스가 이상적인 대화를 캡처하기 시작합니다. 테스트 케이스를 캡처하는 동안에는 주제 디스커버리 포함 및 컨텍스트 탭을 사용할 수 없습니다.
5. 캡처하고 테스트할 대화형 플로우를 입력합니다.

   팁: 언제든지 다시 시작을 선택하여 주제 대화 및 테스트 케이스 캡처를 다시 시작합니다.

6. 중지를 선택합니다.
   테스트 케이스 이름 필드에는 날짜 및 타임스탬프와 함께 주제의 이름이 표시됩니다. 예: [## ##] 2022-03-28, ## 3:32:19.
7. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

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

옵션	설명
테스트 케이스 취소	**a.** 휴지통 아이콘을 선택합니다. **b.** 취소를 선택합니다. 테스트 케이스가 삭제되고 테스트 대화가 다시 시작됩니다.
테스트 케이스 저장	**a.** 테스트 케이스 이름을 원하는 테스트 케이스 이름으로 변경합니다. **b.** 저장을 선택합니다. 테스트 케이스가 저장됩니다. 저장된 테스트 케이스를 검토하려면 확인 배너에서 관리를 선택하여 새 창에서 테스트 케이스 관리 탭을 열거나 주제 페이지에서 NLU/키워드 테스트 케이스 관리 로 이동합니다.

에서 자동화된 테스트 케이스 관리 및 실행 가상 에이전트 디자이너

처리량을 가상 에이전트 디자이너 사용하여 Automated Test Framework 게시된 주제에 대한 재사용 가능한 테스트 케이스를 실행하여 성능 문제를 식별하고 프로덕션 전에 회귀를 방지합니다.

시작하기 전에
필요한 플러그인: com.glide.cs.atf.

필요한 역할: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
테스트 케이스 관리 버튼은 테스트 케이스 실행 탭을 엽니다. 테스트 케이스를 실행하려면 먼저 테스트 케이스를 먼저 생성했어야 합니다. 테스트 케이스 생성 탭에는 자동화된 테스트가 연결되지 않은 게시된 주제가 표시됩니다. 이러한 주제는 마지막으로 게시된 날짜부터 순서대로 표시됩니다. 주제 이름을 선택하면 새 창이 열리고 에서 가상 에이전트 디자이너해당 주제로 이동합니다. 항목에서 테스트를 선택하여 테스트 사례를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 자동화된 테스트 생성 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 검색 유형 토글 스위치를 **NLU/keyword**로 밀고 사이드바의 자원 목록에서 테스트 케이스 관리를 선택합니다.
   테스트 사례 실행 탭 또는 시작하기 단추가 표시됩니다. 테스트 케이스 실행 탭에는 이전에 만든 테스트 케이스가 있는 항목이 표시됩니다. 시작하기 버튼을 클릭하면 테스트 케이스 생성 탭으로 리디렉션되어 주제의 자동화된 테스트 생성을 시작할 수 있습니다.
3. 목록 뷰에서 열을 검토합니다.

테스트 케이스 열 실행

열	설명
테스트 케이스	연결된 테스트 케이스 이름을 표시합니다. 연결된 이름을 선택하면 새 창이 Automated Test Framework열리고 . 에서 Automated

기계번역

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

열	설명
	Test Framework 테스트 단계를 포함한 테스트 상세 정보를 볼 수 있습니다.
주제	연결된 토픽 이름을 표시합니다. 링크된 이름을 선택하면 새 창이 열리고 의 해당 주제 가상 에이전트 디자이너로 이동합니다. 여러 테스트 케이스가 있는 주제가 그룹화됩니다.
실행 상태	테스트의 실행 상태를 표시합니다. 다음과 같은 세 가지 상태가 가능합니다. ○ 준비: 테스트 케이스를 실행할 준비가 되었습니다. ○ 진행 중: 테스트 케이스가 실행되는 동안 나타나는 임시 테스트 케이스 상태입니다. 테스트가 실행되면 상태가 준비로 돌아갑니다. ○ 실행 권장: 항목의 게시된 날짜가 테스트 케이스 최신 실행 날짜보다 최신이므로 항목에 대한 게시된 업데이트가 있을 수 있습니다. 최근에 게시된 주제 및 관련 테스트 케이스가 동기화되지 않을 수 있으므로 실행하는 것이 좋습니다.
마지막 실행	테스트가 마지막으로 실행된 날짜와 타임스탬프를 표시합니다. 주제는 마지막 테스트 실행 날짜를 기준으로 그룹화되고 정렬되며, 여러 주제에서 동일한 실행이 발생한 경우 주제의 마지막 게시 날짜를 기준으로 그룹화되고 정렬됩니다.
결과	실패 또는 통과를 표시합니다. 연결된 결과를 가리키면 통과 또는 실패 단계 세부 정보에 대한 간략한 설명이 표시됩니다. 연결된 결과를 선택하면 새 창이 열리고 더 구체적인 단계, 실패 또는 통과 세부 정보를 볼 수 있는 Automated Test Framework 해당 테스트의 테스트 결과로 이동합니다. 테스트 케이스가 통과되면 최근에 게시된 주제와 저장된 테스트 케이스 간에 변경 사항이 발생하지 않습니다. 테스트 케이스가 실패하면 최근에 게시된 주제와 저장된 테스트 케이스 간에 변경이 발생했습니다. 자세한 내용은 테스트 결과 보기를 참조하십시오. 팁: 다음으로 이동하여 생성되고 테스트된 가상 에이전트 디자이너 모든 주제의 테스트 도구 모음을 볼 수 있습니다. **ATF(Automated Test Framework)** 〉 도구 모음을 클릭한 다음 가상 에이전트 주제를 선택합니다. 자세한 내용은 자동화된 테스트 도구 모음 실행을 참조하세요.

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

열	설명
작업	이 페이지에서 테스트 케이스를 삭제하는 삭제 단추와 를 Automated Test Framework표시합니다.

4. 테스트 사례 확인란을 하나 또는 여러 개 또는 모두 선택한 다음 실행을 선택합니다.

   팁: 테스트 케이스를 실행하려면 **sn_atf.runner.enabled** 특성을 켜야 합니다. 속성을 켠 후 실행을 선택할 수 있습니다. 또한 테스트 케이스 열 헤더 옆에 있는 확인란을 선택하여 실행할 모든 테스트 케이스를 선택할 수 있습니다.

   진행 중인 배너가 나타나고 테스트 결과가 준비되면 완료 배너로 바뀝니다. 마지막 실행 열이 업데이트되고 마지막 실행 테스트 케이스가 테이블의 맨 위로 이동됩니다.

주제에 대한 가상 에이전트 사용자 테스트에서 동적 입력으로 인한 오류 처리

테스트 케이스의 일부로 실행할 입력을 제어하여 의 가상 에이전트 주제에 대해 자동화된 테스트를 수행할 때 실패를 방지하십시오.

시작하기 전에
동적 입력을 포함하는 주제에 대한 테스트 케이스를 설정합니다. 자세한 내용은 에서 자동화된 테스트 생성 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
에서 가상 에이전트 디자이너테스트를 실행할 때 주제에 완전한 기능의 구성요소가 있는 경우에도 일부 테스트가 실패할 수 있습니다. 이러한 오류는 항상 현재 시간을 반환하는 함수를 기반으로 하는 타임스탬프와 같은 다양한 케이스에 따라 발생할 수 있습니다. 테스트가 실행될 때 타임스탬프가 올바르게 만들어지지만 테스트 사례에 기록된 타임스탬프와 일치하지 않습니다. 유사한 예로는 다른 사용자가 다른 이름, 이메일 또는 실제 주소 또는 각 사용자와 관련된 기타 정보를 입력하는 것이 포함됩니다. 시간 또는 기타 변경 조건에 따라 다른 데이터를 반환하는 항목은 테스트에서 잠재적인 실패 지점입니다. 동적 입력을 사용하는 테스트 단계를 비활성화하면 해당 단계에서 찾은 데이터의 변경으로 인해 실패하지 않는 테스트를 실행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 검색 유형 토글 스위치를 **NLU/keyword**로 설정한 다음, 테스트 케이스 관리를 선택합니다.
3. 작업할 테스트 케이스를 엽니다.
4. 테스트 단계 탭에서 제외할 테스트 단계의 활성 열을 선택하고 해당 값을 False로 설정합니다.
5. 비활성화하려는 테스트 단계 수만큼 4단계를 반복합니다.
6. 테스트 케이스를 실행하거나 디버그합니다.

주제 디버그 가상 에이전트

사용자 지정 가상 에이전트 주제, 주제 블록 및 통제에서 예기치 않은 동작을 조사하고 해결합니다.

주제 디스커버리 문제에 대한 자세한 내용은 해당 해결 자연어 이해 (NLU) 주제 디스커버리 문제문서를 참조하십시오에서 LLM 주제 디스커버리 가상 에이전트.

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

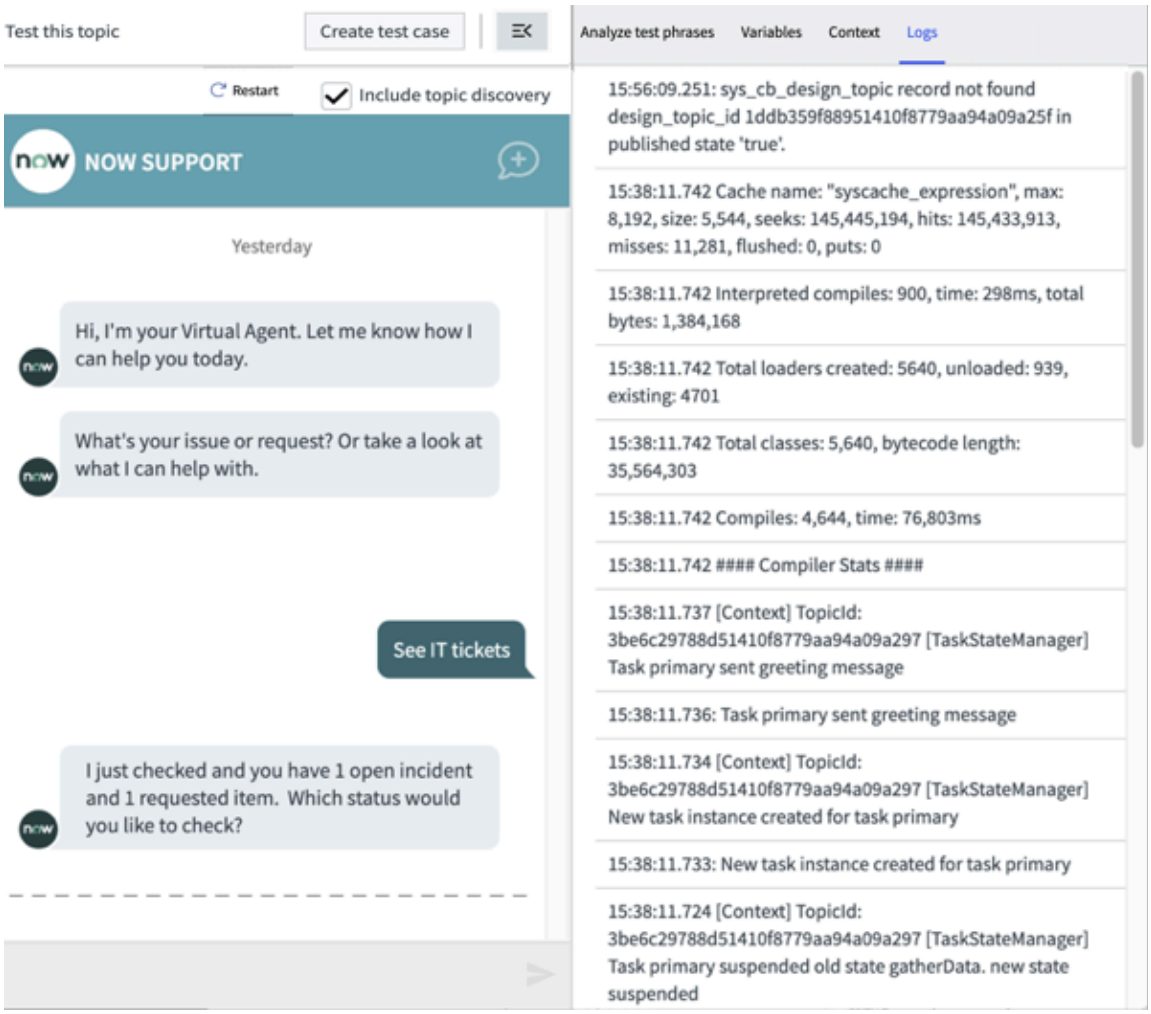
디버깅 및 변경하기 전에 라이브 주제 복제

라이브 주제를 업데이트하는 대신 주제를 복제합니다. 수정되지 않은 원본 주제는 참조 및 백업으로 사용할 수 있으며 원본을 유지하면 주제를 빠르게 복원할 수 있습니다. 중복 항목을 게시하기 전에 원래 주제를 비활성화해야 합니다.

대화를 테스트하는 동안 주제 디버그

에서 가상 에이전트 디자이너주제를 만들거나 업데이트할 때 주제 헤더 표시줄의 테스트 버튼을 사용하여 대화를 미리 봅니다. 채팅 테스트 창에는 대화가 내 표시된 대로 서비스 포털표시됩니다. 대화의 요소가 외부 공급업체 메시징 애플리케이션에서 다르게 나타날 수 있습니다. 배포 가상 에이전트하려는 외부 공급업체 애플리케이션에서 대화를 테스트합니다.

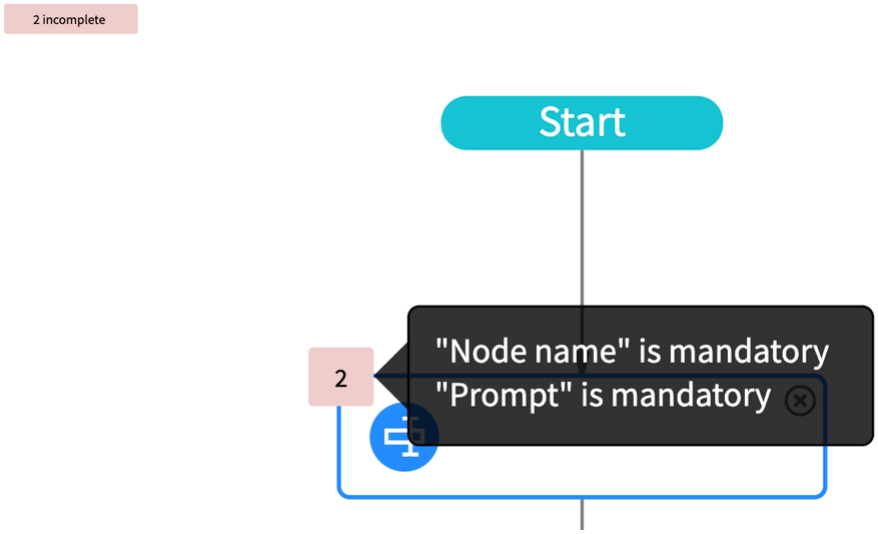
테스트 채팅 창에는 주제를 디버깅하고 구체화하기 위한 자세한 정보를 제공하는 4개의 탭이 있습니다. 테스트 구문, 변수, 컨텍스트 및 로그분석. 이러한 탭에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 /키워드 주제 테스트 NLU. 다음 예제에서는 테스트 중에 기록된 처리 메시지 및 오류를 보여 줍니다.



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

주제 내 통제에 대한 경고를 확인하십시오.

플로우 탭의 주제 노드에 대한 경고

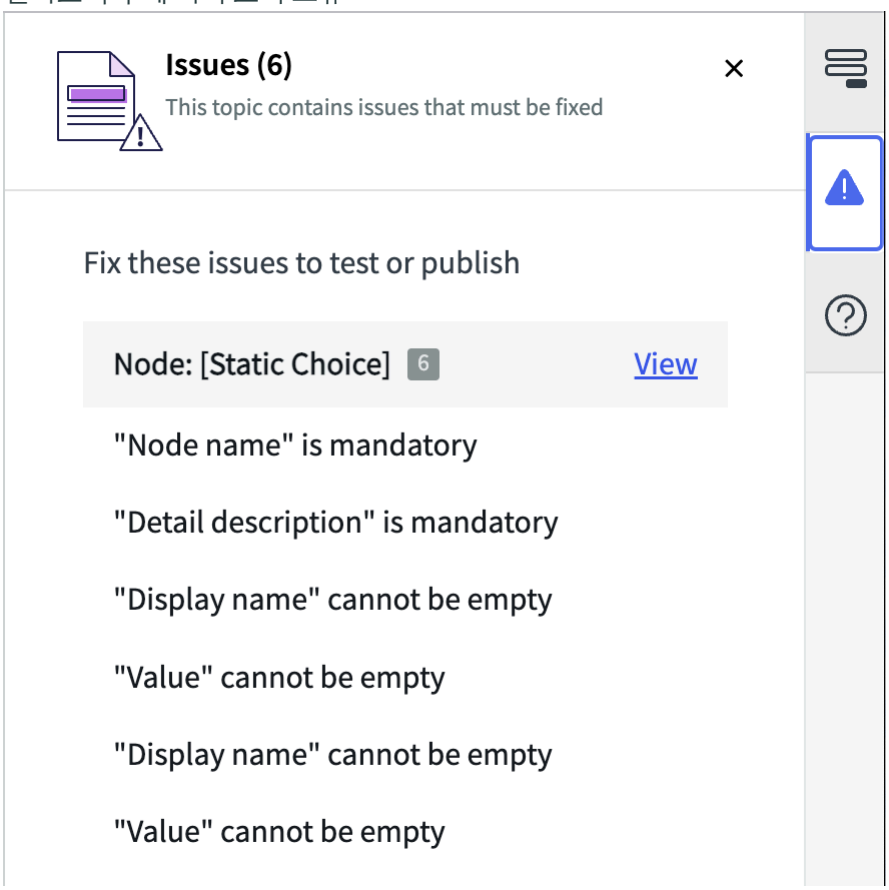


필요한 정보가 누락된 컨트롤에는 컨트롤의 왼쪽 위 모서리에 빨간색 불완전한 배지가 표시됩니다. 배지에는 해당 컨트롤의 문제 수를 나타내는 숫자가 표시됩니다. 이 배지를 선택하면 컨트롤의 문제 목록을 볼 수 있습니다.

캔버스 왼쪽 상단에 다른 경고 배지가 나타나 전체 주제 내의 문제 수를 나타냅니다.

주제 미리 보기가 실행되지 않을 때 오류 확인

캔버스의 주제 미리 보기 오류



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

오류로 인해 주제가 실행되지 않는 경우 추가 정보가 캔버스 사이드바 가상 에이전트 디자이너의 확인 문제 탭에 나타납니다. 각 노드에 대한 상세 정보 및 하이퍼링크와 함께 총 문제 수가 나열됩니다. 하이퍼링크를 선택하여 노드로 이동하고 제공된 정보를 사용하여 대화의 오류를 수정합니다. 문제를 해결하지 않고 탭을 닫을 수 있지만 문제가 해결될 때까지 게시를 선택하면 확인 문제 탭이 나타납니다. 모든 문제를 해결한 후 게시 를 선택하면 Validation Issues(확인 문제) 탭이 닫힙니다.

일반적인 가상 에이전트 문제

문제	가능한 해결
대화형 인터페이스에서 모듈 디자이너를 볼 수 없음	• 사용자에게 virtual_agent_admin 역할이 없을 수 있습니다. • 가상 에이전트 플러그인이 활성화되지 않았을 수 있습니다.
주제를 편집할 수 없음	로그인한 사용자는 주제와 동일한 애플리케이션 범위에 있어야 합니다.
주제를 미리 볼 수 없음	• 모든 필수 필드가 노드 속성에 채워져 있는지 확인합니다. • 인스턴스의 팝업을 허용하도록 브라우저가 구성되어 있는지 확인하십시오.
채팅 위젯이 연결 중 멈춤...	하나 이상의 주제가 누락되었을 수 있습니다. 주제가 인스턴스에 있고 활성 상태인지 확인하려면 선택합니다.

대화 플로우에서 실행되는 주제 검토

인스턴스의 각 가상 에이전트 (VA) 대화는 요청자와 가상 및 라이브 에이전트 간의 대화를 기록하는 상호작용 [interactions] 테이블에 상호작용 기록을 자동으로 생성합니다. 라이브 에이전트 전송(에이전트 채팅을 사용하는 경우)을 포함하여 요청자와 가상 에이전트 간의 대화 기록을 검토할 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 상호작용 기록을 참조하십시오.

해결 자연어 이해 **(NLU)** 주제 디스커버리 문제

의도가 예상대로 선택되지 않는 경우 NLU 예측 오류를 해결할 수 있습니다.

빠른 문제 해결 팁

a 가상 에이전트 가 검색되지 않으면 다음을 확인하십시오.

세션 언어에 대해 NLU를 사용할 수 있습니까?

에 대한 가상 에이전트(NLU) 설정에서 언어를 자연어 이해 활성화합니다. 자세한 내용은 설정에서 NLU 언어 가상 에이전트 사용 문서를 참조하십시오.

NLU 모델이 세션 언어에 대해 교육되고 게시되었습니까?

주제에서 모델의 최신 변경 내용을 사용하지 않을 수 있습니다. NLU의 경우 ServiceNow#NLU 모델 교육 및 시도 및 가상 에이전트 주제 게시를 참조하십시오.

주제가 가상 에이전트 게시 및 검색 가능하며 세션 언어에 대해 게시된 NLU 모델 및 의도에 바인딩되어 있습니까?

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

주제는 지정된 언어의 단일 모델과 의도에 바인딩되어야 합니다. 다른 주제에 바인딩된 중복 의도가 없는지 확인합니다. 주제, 모델 및 의도가 동일한 도메인에 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 주제 게시 문서를 참조하십시오.

디자이너의 속성 탭에서 가상 에이전트 주제에 대해 가상 에이전트 지정된 역할이나 조건이 있습니까?

주제가 특정 역할이나 특정 조건에 대해서만 표시되는 경우 주제 디스커버리가 방해가 될 수 있습니다. 자세한 내용은 항목 속성 탭 문서를 참조하십시오.

내 주제를 스페인어로 발견했지만 프랑스어로는 발견하지 못한 가상 에이전트 이유는 무엇입니까?

다음과 같은 몇 가지 가능성이 있습니다.

- 모든 NLU 제공자가 모든 언어를 지원하는 것은 아닙니다. 자세한 내용은 서비스에 대한 NLU 언어 지원 문서를 참조하십시오.
- 모든 주제가 언어별 NLU 모델 및 의도에 바인딩되는 것은 아닙니다.

  예를 들어 주제 A를 다음과 같이 매핑할 수 있습니다.

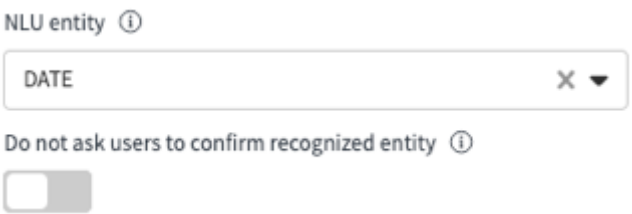
  - 영어의 경우 모델 A 및 의도 A에 바인딩됨
  - 스페인어의 경우 모델 A 및 의도 A에 바인딩됨
  - 프랑스어의 모델이나 의도에 얽매이지 않음

  이 시나리오에서는 주제에 대한 프랑스어 모델과 의도를 생성합니다. 자세한 내용은 다국어 모델 관리를 참조하세요.

주제 변수가 슬롯이 채워지지 않은 이유는 무엇입니까?

다음을 확인하십시오.

- 토픽의 사용자 입력 노드가 연결된 엔터티로 구성되지 않았습니다. 의 가상 에이전트 디자이너노드에 대한 **NLU** 엔터티 속성을 사용합니다.



- 예측 결과에는 신뢰 점수가 구성된 신뢰 임계치보다 낮은 NLU 엔터티가 포함되어 있습니다.
- 노드에 대한 NLU 엔터티 값이 잘못되었습니다. 예를 들어 날짜/시간 엔터티 형식에는 "빨간색"이라는 단어를 적용할 수 없습니다.

주제에서 디스커버리를 테스트합니다.

다음 중 하나를 수행합니다.

- 홈페이지에서 검색 유형 토글 스위치를 NLU/키워드로 밀고 NLU/키워드 주제 테스트를 선택합니다. 발화를 입력하고 테스트 구문 분석 탭을 시청합니다.
- 에서 가상 에이전트 디자이너주제를 연 다음, 테스트를 선택합니다. 테스트 창에서 주제 검색 포함 확인란을 선택합니다. 발화를 입력하고 테스트 구문 분석 탭을 시청합니다.

자세한 내용은 /키워드 주제 테스트 NLU 문서를 참조하십시오. 주제 디스커버리의 작동 방식에 대한 이해는 다음 문서를 참조하십시오 자연어 이해 의 주제 디스커버리 논리 가상 에이전트.

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

"주제 설정"이 문제의 주제입니까?

그렇다면 검색하려면 채팅 설정에서 구성해야 대화형 인터페이스 합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 채팅 경험 구성 문서를 참조하십시오.

주제 중간 전환에 대한 질문이나 문제입니다.

주제 B로 전환했다가 가상 에이전트 대화가 주제 A로 돌아온 이유는 무엇입니까?

주제 전환 후 주제 플로우 재개 속성이 주제에서 활성화됩니다. 이 토글 스위치는 속성 탭의 고급 속성 〉 추가.

주제 B로 전환한 후 가상 에이전트 대화가 주제 A로 돌아오지 않은 이유는 무엇입니까?

주제 전환 후 주제 플로우 재개 속성이 주제에서 비활성화되어 있습니다. 이 토글 스위치는 속성 탭의 고급 속성 〉 추가.

가상 에이전트 의도를 찾지 못하면 주제 중간에 키워드 검색을 사용합니까?

번호

전환 후 주제 B에서 주제 A의 변수를 사용할 수 있습니까?

번호

주제 A가 재개되면 주제 B의 변수를 주제 A에서 사용할 수 있습니까?

번호

추가 문제 해결을 위해 다음 테이블의 정보를 확인합니다.

오픈 **NLU** 테이블에서 **NLU** 예측 정보 확인

()NLU를 사용하는 자연어 이해 항목을 검토하거나 디버깅할 때 다양한 NLU 테이블을 사용하여 항목에 대한 NLU 예측 결과를 볼 수 있습니다. 예를 들어, NLU 예측 의도 피드백 열기 및 NLU 예측 엔터티 피드백 열기 테이블은 주제 의도 및 엔터티(슬롯 채우기)를 결정하기 위해 애플리케이션에서 수행하는 NLU 가상 에이전트처리에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

NLU 의도 예측 피드백 테이블 열기

NLU 의도 예측 피드백 열기[open_nlu_predict_intent_feedback] 테이블은 NLU 의도 예측 결과에 대한 응답으로 애플리케이션(이 경우 가상 에이전트)이 수행하는 의도 처리를 보여줍니다. 의 가상 에이전트 목표는 예측된 NLU 의도를 주제에 매핑하는 것입니다 가상 에이전트 . 에서 주제를 제안할 때마다 가상 에이전트 예측 결과의 기록이 이 테이블에 추가됩니다. 가상 에이전트 에서 주제를 찾지 못하면 예측이 발생하지 않으며 표시된 *Skipped* 기록이 이 테이블에 추가됩니다.

테이블을 보려면 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 open_nlu_predict_intent_feedback.list 를 입력합니다.

NLU 예측 의도 피드백 테이블 열기의 주요 필드

필드	설명
앱	NLU를 사용하는 애플리케이션입니다. 예: *VA* (가상 에이전트).
앱 문서	애플리케이션 기록의 sys_id입니다. 예: *sys_cs_topic.sys_id*
앱 문서 테이블	애플리케이션 기록의 테이블입니다. 예: *sys_cs_topic* (주제 테이블)

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

NLU 예측 의도 피드백 테이블 열기의 주요 필드

필드	설명
자동 선택	시스템이 예측 임계치를 초과하는 의도를 하나만 탐지했기 때문에 애플리케이션이 동일한 의도와 일치하는 주제를 실행하기로 선택했는지 여부를 나타내는 부울입니다 `true` . 또는 `false`.
현재 의도	NLU 예측이 제출될 때 애플리케이션에서 사용한 NLU 의도입니다. 이 필드는 비워둘 수 있습니다(비어 있음). 예를 들어, 애플리케이션에서 사용되는 가상 에이전트 의도는 `Change password`다음과 같습니다.
도메인	의도의 도메인입니다. 예를 들어 전역 또는 ITSM입니다.
외부 모델 표시 이름	외부 NLU 모델의 이름입니다. 예를 들어 NLU 애플리케이션의 이름입니다 IBM Watson Assistant .
의도 스위치 원인	사용자에게 확인 메시지를 표시하는 원래 주제의 이름입니다. 이 열의 값에는 두 가지 시나리오가 있을 수 있습니다. • 사용자에게 발화에 대한 초기 의도 일치를 확인하라는 메시지가 표시됩니다(주제 **VA** 선택이 올바른지 사용자에게 질문 , NLU 설정에서 토글 스위치가 활성화되어 있는지 묻기). 사용자에게 초기 발언을 묻는 메시지가 표시되면 이 값은 인사말 주제일 수 있습니다. 값이 다음과 같 `empty`으면 사용자에게 초기 일치에 대한 메시지가 표시되지 않았거나 사용자가 처음에 일치한 주제 의도를 거부한 것입니다. • 주제 중간에 의도 전환에 대한 확인을 요청하는 메시지가 사용자에게 표시됩니다(전환된 주제가 올바른지 사용자에게 질문 , NLU 설정에서 토글 전환이 활성화되어 있음). 주제 중간에 전환하라는 메시지가 표시되면 이 값은 전환 시 보고 있던 주제의 이름입니다. 주: 시스템 작업도 여기에 표시될 수 있지만 무시할 수 있습니다. 예: `__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`
의도 스위치 원인 현재 작업	사용자가 전환하는 작업(노드)의 이름입니다. 주: 시스템 작업도 여기에 표시될 수 있지만 무시할 수 있습니다. 예: `__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`
매핑됨	애플리케이션(가상 에이전트)이 의도를 사용 가능한 주제와 일치시켜 예측을 사용할 수 있는 것으로 간주했는지 여부를 나타내는 부울: `true` 또는 `false`.
모델 표시 이름	ServiceNow NLU 모델의 이름입니다.
모델 ID	예측이 제출된 NLU 모델의 ID입니다.
모델 이름	예측이 제출된 NLU 모델의 이름입니다.

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

NLU 예측 의도 피드백 테이블 열기의 주요 필드

필드	설명
NLU 주제 디스커버리 결과	주제 디스커버리의 일부로 대화의 초기 발언에 대한 예측 결과: • **AI** 검색 폴백: 예측이 수행되지 않았습니다. AI 검색 이(가) 대체 수단으로 사용되었습니다. • 정답: 단일 예측이 이루어졌습니다. 사용자가 주제가 올바른지 확인했습니다. • 여러 가지 중 정답: 여러 예측이 이루어졌습니다. 이 결과는 사용자가 이 예측을 선택했음을 나타냅니다. 다른 예측 기록은 분류되지 않음으로 표시됩니다. • 확인 없이 종료됨: 사용자가 확인 없이 종료합니다. • 오답: 단일 예측이 수행되었습니다. 사용자가 주제가 잘못되었음을 확인했습니다. • 여러 항목 중 잘못됨: 여러 예측이 수행되었지만 사용자가 제안된 주제를 선택하지 않았습니다. 이 결과는 이 예측의 예측 신뢰도 값이 가장 높았음을 나타냅니다. 다른 예측 기록은 분류되지 않음으로 표시됩니다. • 주제 예측 설정: 를 사용하지 AI 검색않고 주제 관련 예측을 설정했습니다. • 건너뜀: 예측이 수행되지 않았습니다. • 새 발언으로 건너뜀: 주제 메뉴가 표시되면 사용자가 새 발언을 입력했습니다. • 분류되지 않음: 위 조건 중 어느 것도 충족되지 않았거나 사용자가 대화를 중단했습니다.
NLU 모델 언어	예측에 사용되는 NLU 모델의 언어입니다.
예측	예측 의도의 이름입니다.
예측 감사 로그	열린 NLU 예측 로그 〔open_nlu_predict_log〕 테이블에 대한 참조입니다.
예측 신뢰도	예측의 신뢰도 값입니다.
요청자 세션 언어	요청자 세션 언어의 언어 코드(활성화된 경우) 동적 변환 입니다. 예를 들어 사용자가 프랑스어로 입력하면 코드가 *fr* 저장됩니다. 언어 탐지를 사용하도록 설정하고 사용자가 기본값 가상 에이전트 이 아닌 언어로 텍스트를 입력하는 경우 사용자에게 언어를 확인하도록 요청합니다. 확인되면 탐지된 언어가 세션의 기본값이 됩니다.
선택됨	최종 사용자에게 일치하는 주제로 표시된 여러 예측 의도를 최종 사용자가 실제로 선택했는지 여부를 나타내는 부울: *true* 또는 *false*.
표시됨	애플리케이션(가상 에이전트)이 최종 사용자가 선택할 수 있는 선택 항목으로 예측 의도를 표시했는지 여부를 나타내는 부울입니다 *true* . 또는 *false*.

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

NLU 예측 의도 피드백 테이블 열기의 주요 필드

필드	설명
주제 전환됨	사용자에게 확인 메시지가 표시되는 경우의 주제 이름입니다(예, 아니요 선택에 관계없이).
발언	최종 사용자가 채팅 클라이언트 창에 입력한 구문입니다.

NLU 예측 엔터티 피드백 테이블 열기

NLU 예측 엔터티 피드백 열기[open_nlu_predict_entity_feedback] 테이블에는 NLU 엔터티 예측 결과에 대한 응답으로 애플리케이션(이 경우 가상 에이전트)이 수행하는 엔터티(슬롯 채우기) 처리가 표시됩니다. 예를 들어, 의 가상 에이전트 목표는 예측된 NLU 엔터티를 주제 입력 변수에 매핑하는 가상 에이전트 것입니다.

테이블을 보려면 탐색 필터에 open_nlu_predict_entity_feedback.list 를 입력합니다.

NLU 예측 엔터티 피드백 테이블 열기의 주요 필드

필드	설명
앱	NLU를 사용하는 애플리케이션입니다. 예: VA(가상 에이전트).
앱 문서	애플리케이션 기록의 sys_id입니다. 예: *sys_cs_topic.sys_id*
앱 문서 테이블	애플리케이션 기록의 테이블입니다. 예: *sys_cs_topic*
자동 선택됨	애플리케이션이 사용자에게 알리지 않고 엔터티 사용을 자동으로 선택했는지 여부를 나타내는 부울: *true* 또는 *false*.
외부 모델 표시 이름	외부 NLU 모델의 이름입니다. 예를 들어 NLU 애플리케이션의 이름입니다 IBM Watson Assistant .
매핑됨	애플리케이션()가상 에이전트이 예측을 사용할 수 있는 것으로 간주하는지 여부를 나타내는 부울: *true* 또는 *false*.
매핑 대상	엔터티가 매핑된 애플리케이션의 항목입니다.
모델 표시 이름	ServiceNow NLU 모델의 이름입니다.
모델 ID	예측이 제출된 NLU 모델의 ID입니다.
모델 이름	예측이 제출된 NLU 모델의 이름입니다.
예측	예측된 엔터티의 이름입니다.
예측 감사 로그	열린 NLU 예측 로그 〔open_nlu_predict_log〕 테이블에 대한 참조입니다.
예측 신뢰도	예측에 대한 신뢰도 값입니다.
선택됨	애플리케이션이 엔터티를 사용하도록 선택했는지 여부를 나타내는 부울: *true* 또는 *false*.

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

NLU 예측 엔터티 피드백 테이블 열기의 주요 필드

필드	설명
표시됨	애플리케이션이 최종 사용자에게 예측된 엔터티를 선택할 선택 항목으로 표시했는지 여부를 나타내는 부울입니다 *true* . 또는 *false*.
발언	채팅 클라이언트 창에 입력한 사용자 구문입니다.
값	예측된 엔터티의 값입니다.

NLU 예측 로그 오픈

NLU 예측 로그 열기[open_nlu_predict_log] 테이블은 주제에 대한 NLU 예측 기록의 통합 개요를 제공합니다. 로그의 각 기록은 NLU 서비스에 의해 결정된 발화 및 해당 의도(주제) 및 엔티티를 식별합니다. 각 기록에는 주제 디스커버리(의도 일치) 및 엔터티 추출 중에 계산된 NLU 예측 점수도 포함됩니다.

주: NLU 예측 노드 로그가 자동으로 생성됩니다. 디버깅에 노드 로그를 사용하지만 NLU 예측 노드 로그의 자동 생성을 억제하려면 시스템 속성을 추가하고 *com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled* 값을 false로 설정합니다.

열린 NLU 예측 로그를 보려면 탐색 필터에 open_nlu_predict_log.list 를 입력합니다.

NLU 예측 로그 열기 테이블의 주요 필드

필드	설명
비동기	비동기 예측 처리에 대한 표시기: *true* 또는 *false*. True는 예측이 비동기적으로 가상 에이전트 수행되어 작업자 스레드가 계속될 수 있음을 나타냅니다.
작성됨	NLU 예측 기록이 생성된 날짜 및 시간입니다.
지속 시간	의도 및 엔터티 값을 반환하는 예측의 처리 시간입니다.
언어	NLU 예측 요청의 언어입니다.
수준	메시지 유형: 정보 수준.
메시지	반환된 예측 결과: 의도 및 엔터티 수입니다.
요청	인식된 의도에 대한 발화 및 NLU 모델을 포함하는 NLU 예측 매개변수입니다.
응답	0개 이상의 점수가 매겨진 의도와 점수가 매겨진 엔터티를 포함하는 NLU 예측 결과입니다.
소스	프로세스 또는 영역: *OpenNLU - Predict*.
발언	봇이 인식한 사용자 설명으로, NLU 모델에 정의된 의도에 매핑됩니다.

주: NLU 예측 의도 피드백 열기 및 NLU 예측 엔터티 피드백 열기 테이블에서 자세한 의도 및 엔터티 결과를 볼 수 있습니다.

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

Open NLU 통합을 위한 HTTP 연결 정보 검토

NLU 드라이버 HTTP 연결 열기[open_nlu_driver_http_connection] 테이블을 사용하여 NLU 서비스 제공자의 의도, 엔터티, NLU 모델 및 예측에 대한 HTTP 자격 증명, 연결 상세 정보 및 메서드를 신속하게 확인합니다.

테이블을 보려면 탐색 필터에 `open_nlu_driver_http_connection.list` 를 입력합니다.

자연어 이해 의 주제 디스커버리 논리 가상 에이전트

의도를 반환하는 방법과 가상 에이전트 사용자에게 표시할 의도를 선택하는 방법을 이해합니다.

주제 디스커버리를 위한 전제 조건

가상 에이전트 은 다음 조건이 충족되면 주제를 검색할 수 있습니다.

- 주제가 게시되고 활성 상태여야 합니다.

  주제 [sys_cs_topic] 테이블에서 활성, 게시됨 및 주제 검색 가능 여부 값이 로 설정됩니다 *true*.

  > **주:** 주제 표시 여부 열은 주제 디스커버리에 영향을 주지 않습니다.

- 주제는 검색 가능해야 합니다.
- 주제 조건은 런타임에 true로 평가되어야 합니다.
- 주제에 대해 역할이 구성된 경우 요청자에게는 해당 역할 중 하나 이상이 있어야 합니다.
- 주제의 NLU 모델에는 세션 언어에 대한 바인딩이 있어야 합니다.

NLU 주제 디스커버리 논리

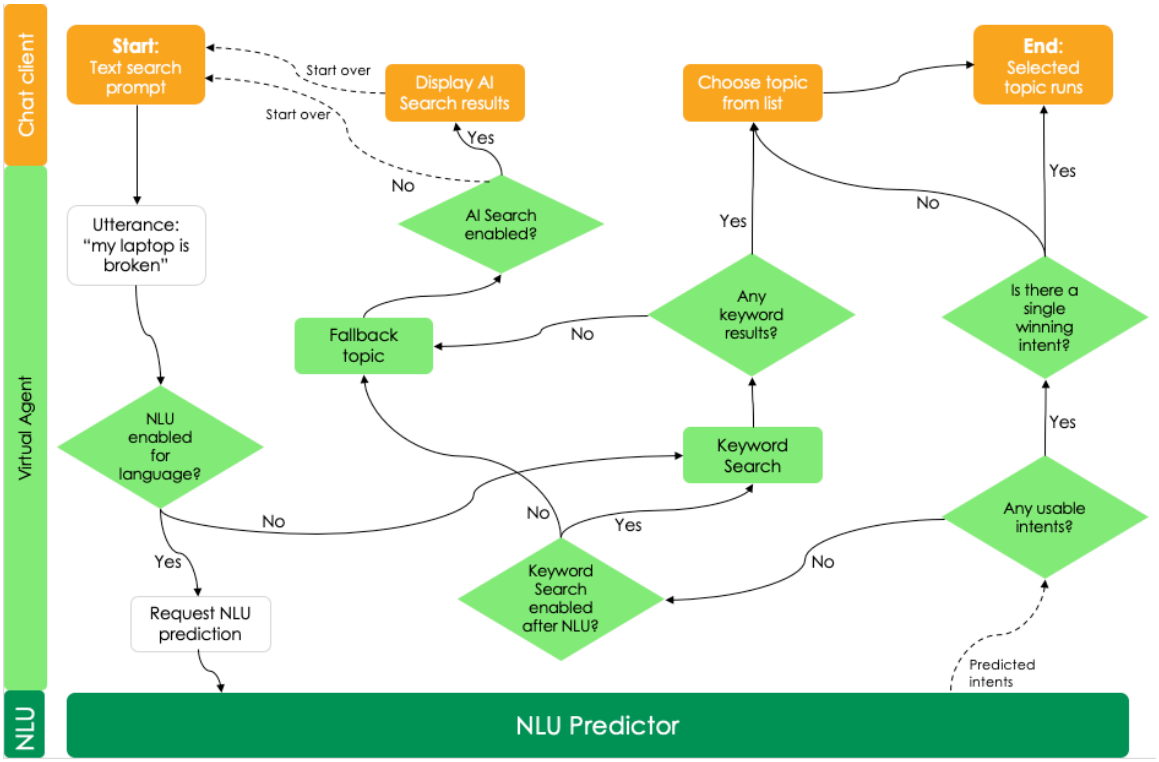
가상 에이전트 가 제공자에게 NLU 예측 요청을 보냅니다. 요청에는 발언과 세션 언어에 바인딩된 등록된 모든 NLU 모델 ID가 포함됩니다. 주제와 일치하는 의도를 반환합니다NLU. 그 후 다음 방법 중 하나로 응답합니다. 가상 에이전트

- 신뢰 점수에 따라 요청자에 대한 주제를 자동으로 선택합니다.
- 요청자에게 반환된 일치 목록에서 주제를 선택하라는 메시지를 표시합니다.
- 일치하는 주제를 찾지 못했습니다.

일치하는 항목이 없지만 백업 키워드를 사용할 수 있는 경우(*`com.glide.cs.nlu.keywords.enabled`* 속성: *`true`*) 가상 에이전트 키워드를 기반으로 항목을 검색합니다.

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

가상 에이전트 주제 디스커버리 논리



가상 에이전트 **NLU** 신뢰 점수

가상 에이전트 는 신뢰 점수를 사용하여 예측 의도를 반환합니다. 신뢰도 값을 설정하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 외부 **NLU** 통합 〉 드라이버.
2. **ServiceNow NLU**를 선택합니다. 모두를 선택하고 open_nlu_driver.list를 입력할 수도 있습니다.
3. 의도 신뢰도 임계치 필드에 신뢰도 임계치를 입력합니다.

의도의 신뢰도 점수가 구성된 임계치보다 크거나 같으면 가상 에이전트는 이를 좋은 매치로 간주합니다.

가상 에이전트 는 의도를 선택할 때 다음 논리를 사용합니다.

- 가장 높은 예측 의도를 자동 선택합니다.

  이는 하나의 의도만 일치하거나 타이 브레이커의 경우 다음으로 가장 가까운 일치가 먼 두 번째일 때 발생합니다.

  주: 가 사용되고 ServiceNow NLU 드라이버 테이블(open_nlu_driver.list)의 의도 신뢰도 델타 필드가 로 설정된 `0`경우 ServiceNow NLU 결정자가 있을 수 없습니다.

- 요청자가 선택할 수 있는 주제 목록을 반환합니다.

  이는 자동 선택을 적용할 수 없는 경우에 발생합니다. 목록의 길이는 시스템 속성에 의해 `com.glide.cs.max_number_display_topics` 결정됩니다.

- 일치하는 의도가 없습니다.

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

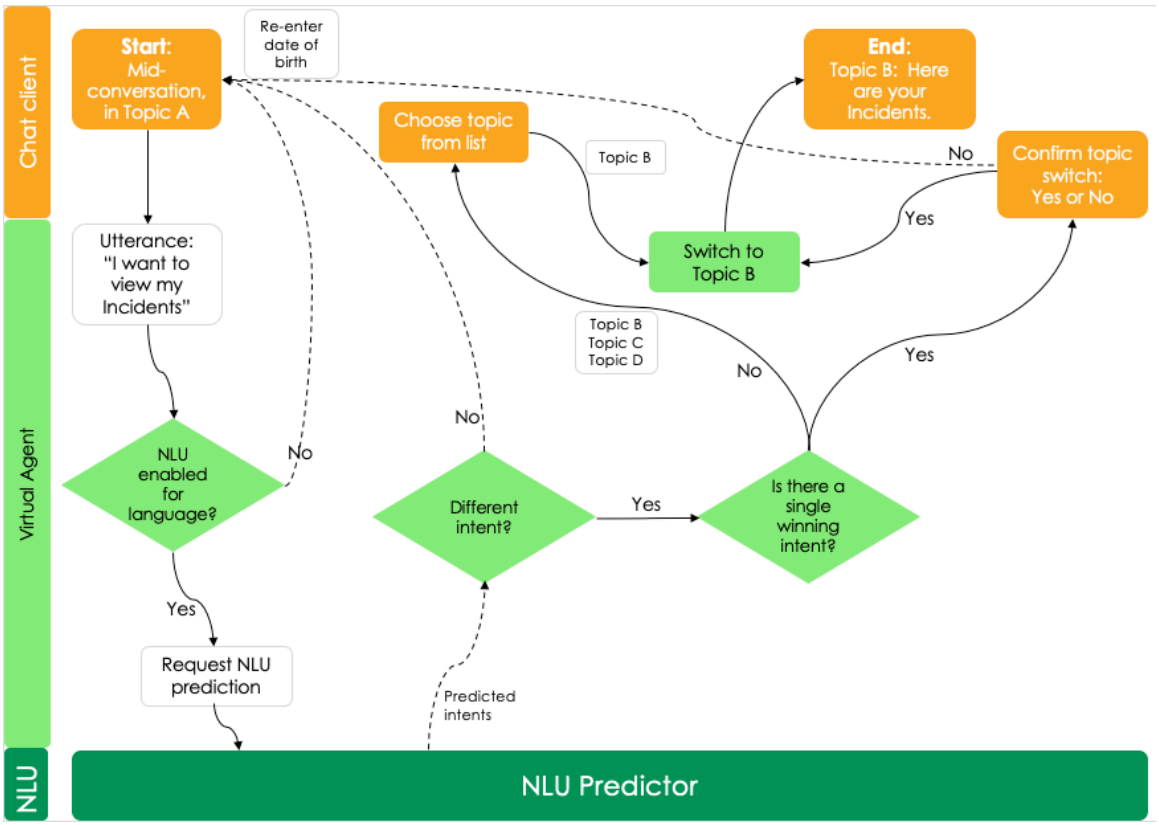
신뢰 점수가 구성된 임계치 가상 에이전트 보다 크거나 같은 의도가 0 NLU 으로 예측되면 구성된 경우 키워드 검색으로 폴백됩니다. *com.glide.cs.nlu.keywords.enabled*(및 *com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang* 시스템 속성은)입니다*true*.

중간 주제 **NLU** 주제 디스커버리 로직

주제가 실행되는 동안 요청자가 발언이나 구를 입력하여 주제가 전환될 수 있습니다. 예:

1. 요청자가 대화 중 가상 에이전트 이고 주제 A가 실행 중입니다.
2. 주제 A는 사용자에게 생년월일을 입력하라는 메시지를 표시합니다.
3. 요청자는 날짜를 선택하는 대신 "내 인시던트를 보고 싶습니다"라고 입력합니다.
4. 가상 에이전트 이 구문을 날짜로 확인할 수 없으므로 예측 요청을 실행합니다 NLU .
5. NLU 예측 변수는 의도 B를 반환하고 가상 에이전트 주제 B가 의도 B에 바인딩되어 있음을 확인합니다.
6. 가상 에이전트 이 대화를 주제 B로 전환하고, 주제 B는 요청자에게 인시던트에 대한 정보를 제공합니다.

가상 에이전트 **MID** 주제 디스커버리 로직



관련 정보

해결 자연어 이해 (NLU) 주제 디스커버리 문제

가상 에이전트 주제 게시

비활성 주제 또는 업데이트된 주제를 배포하여 저장하고 클라이언트에서 사용자가 가상 에이전트 사용할 수 있도록 합니다.

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

시작하기 전에

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

(NLU) 주제 검색을 사용하는 자연어 이해 경우 모델이 게시 기준을 충족하면 주제와 동시에 모델을 게시할 수 있습니다. 모델이 모든 개발 단계를 통과했으며 게시할 준비가 되었는지 확인합니다. 모델을 구체화, 테스트 및 최적화하지 않은 경우 에 게시하지 못할 수 있습니다.가상 에이전트 디자이너 자세한 내용은 모델 관리 를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
주제 블록과 사용자 지정 컨트롤을 게시하여 통화 주제에 사용할 수 있도록 할 수도 있습니다.

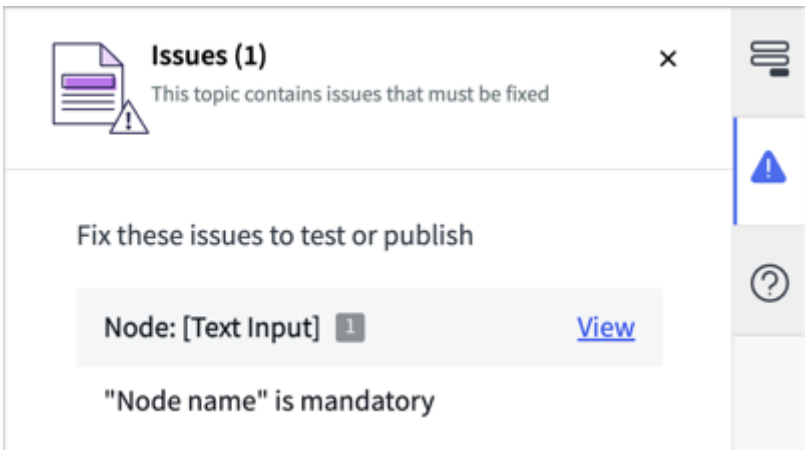
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.

   팁: NLU/키워드 주제로 작업해야 하는 경우 NLU/키워드 토글을 선택합니다.

2. 홈페이지에서 게시하거나 다시 게시할 주제, 주제 블록 또는 사용자 지정 컨트롤을 선택합니다.
3. 주제 헤더 막대에서 게시를 선택합니다.

   문제가 있는 경우 게시 를 선택하면 속성 시트 옆에 확인 문제 탭이 열리며, 이 탭은 수정이 필요한 모든 문제를 계산하고 자세히 설명합니다. 이러한 세부 정보에는 불완전한 각 항목에 대한 하이퍼링크가 포함됩니다. 문제가 노드에 있는 경우 하이퍼링크를 선택하면 해당 노드에 대한 속성 시트가 열립니다. 각 문제가 해결되면 쉘프의 목록이 업데이트되어 나머지 오류가 표시됩니다. 해결할 문제가 없으면 게시 대화 상자가 열립니다.



   주제 검색을 사용하는 NLU 경우 게시할 항목 선택 대화 상자가 나타납니다. 모델 및 언어 매핑과 같이 NLU 주제와 함께 게시할 사용 가능한 항목을 선택한 다음 게시를 선택합니다.

   주: 게시 옵션을 사용할 수 없는 경우 모델에 몇 가지 작업이 필요할 수 있습니다. 예를 들어 모델에 의도가 충분하지 않거나 일부 의도에 대해 더 많은 발언이 필요할 수 있습니다. 계속하기 전에 이러한 문제를 해결합니다. 또한 모델 언어를 사용할 수 없다면 언어별 모델이 게시되지 않은 것이므로 에서 NLU 워크벤치게시합니다. 자세한 내용은 모델 관리 를 참조하십시오.

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

주제 헤더 표시줄에 ## #... 메시지가 표시됩니다. 토스트 메시지인 Successfully saved your topic(### ######)은 나중에 오른쪽 아래 모서리에 4초 동안 표시되며 메시지에서 **X** 를 선택하여 닫을 수 있습니다.

주제의 경우 주제 상태는 활성 상태이며 게시됨 상태는 지금 게시됨으로 변경됩니다.

4. 다음 방법 중 하나를 통해 테스트 대화 창에서 주제를 열어 주제가 예상대로 작동하는지 확인합니다.

옵션	설명
주제 속성 탭	○ NLU/키워드 주제의 경우 테스트를 선택합니다. ○ LLM 주제의 경우 테스트를 선택하거나 드롭다운 메뉴를 열고 패널에서 미리 보기를 *Now Assist*선택합니다.
LLM 홈페이지	도우미 선택 드롭다운 메뉴에서 주제와 연결된 도우미를 선택한 다음 테스트 도우미를 선택합니다.
NLU/키워드 홈페이지	활성 주제 테스트를 선택합니다.

주: LLM 주제 테스트에 Now Assist 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 LLM 주제 테스트. NLU/키워드 주제의 경우 주제 의도에 해당하는 키워드 또는 NLU 발언을 입력합니다. 사전 구축 가상 에이전트 주제의 경우 봇은 입력한 키워드 또는 발언과 일치하는 주제 목록을 반환합니다. 자세한 내용은 /키워드 주제 테스트 NLU 문서를 참조하십시오.

결과
주제 블록과 사용자 지정 컨트롤이 게시되며 통화 주제에 사용할 수 있습니다.

주: 설정 주제 및 간단한 대화 주제를 포함한 활성 주제도 주제가 게시된 후에 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 주제 디스커버리 및 가시성 제어 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 주제 삭제

가상 에이전트 더 이상 필요하지 않은 주제를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

이 태스크 정보
항목의 홈페이지 또는 헤더 표시줄에서 가상 에이전트 디자이너삭제 옵션을 사용하여 항목을 삭제할 수 있습니다.

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

주:

인사말, 설문 조사, 라이브 에이전트, 오류, 탐색 도움말 및 설정 종결 주제와 같은 특정 범주의 주제를 삭제할 수 없는 경우도 있습니다. 하위 플로우, 작업 및 사용자 지정 기술에 대해 삭제 옵션이 비활성화되었습니다.

클라이언트에서 주제를 가상 에이전트 제거하고 싶지만 삭제하고 싶지는 않다면 대신 주제를 비활성으로 설정하는 것이 좋습니다.

프로시저

1. 해당 주제에 대해 작업 중이 아닌 경우 다음으로 이동합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너 홈 페이지를 표시합니다.
2. 홈페이지의 기록 또는 주제 내 헤더에 따라 다음 방법 중 하나를 사용합니다.

방법	설명
홈페이지 - 단일 주제	이 행에 대한 작업 표시 아이콘 선택 이 ⋮ 클릭한 다음 삭제를 선택합니다.
홈페이지 - 여러 주제	**a.** 삭제하려는 주제를 선택합니다. **b.** 삭제를 선택합니다. 주: 선택한 자산 중 하나 이상이 하위 플로우 또는 작업인 경우 삭제 옵션을 사용할 수 없습니다.
주제 헤더 막대	**a.** 주제 기록을 선택하여 주제를 엽니다. **b.** 주제 작업 아이콘을 선택합니다 ⋮. 그런 다음 삭제를 선택합니다.

3. 삭제 확인 대화 상자에서 삭제를 선택합니다.
   탭이 닫히고 홈페이지로 돌아갑니다.

결과

주제가 삭제되었음을 확인하는 알림 메시지도 4초 동안 표시됩니다. 경보 해제 아이콘 ✕선택하여 메시지를 닫을 수 있습니다.

주제가 활성 상태였고 더 이상 홈페이지에 나열되지 않는 경우 주제가 클라이언트에서 즉시 제거됩니다 가상 에이전트 .

에서 **LLM** 대화형 하위 플로우, 작업 및 주제를 승격하거나 강등합니다. 가상 에이전트 디자이너

대규모 언어 모델(LLM) 도우미와 연결한 후 의 대화형 하위 플로우, 대화형 작업 및 주제를 가상 에이전트 디자이너포함한 자산을 승격하여 LLM 도우미가 사용자에게 제안하도록 합니다.

시작하기 전에
LLM 주제, 대화형 하위 플로우 또는 대화 작업을 LLM 도우미와 연결합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 주제 만들기, 에서 대화형 하위 플로우 관리 가상 에이전트 디자이너, 에서 대화형 작업 관리 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

이 태스크 정보

대화 하위 플로우, 대화 작업 또는 주제를 LLM 도우미와 연결한 후 LLM 도우미가 사용자에게 제안하도록 주제를 승격할 수 있습니다. 승격된 자산을 강등하여 제안된 자산 목록에서 제거할 수도 있습니다.

시스템 주제, 설정 주제, 주제 블록, 사용자 지정 통제 및 간단한 대화 주제를 승격할 수 없습니다.

주: 설정에서 주제 추천 대화형 인터페이스 을 생성하여 /키워드 주제를 승격NLU할 수도 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 주제 권장 사항 사용 문서를 참조하십시오.

LLM 주제에 대한 승격 통제

이 행에 대한 작업 표시 아이콘 ⋮에서 자산의 승격됨 상태를 확인할 수 있습니다. 주제가 *Promoted* 승격되면 상태에 확인 표시가 나타납니다.

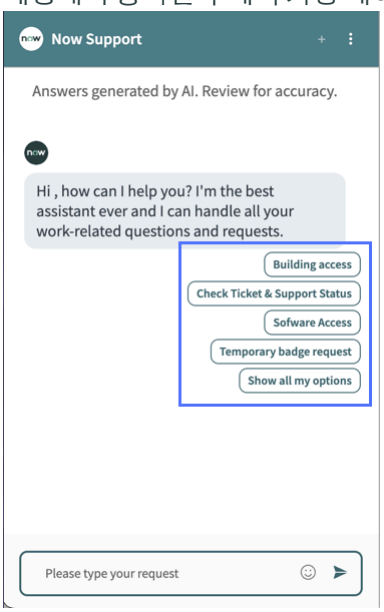
LLM 도우미에 대한 자세한 내용은 LLM 도우미 섹션을 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## #### 〉 디자이너.
2. 도우미 선택 드롭다운 메뉴에서 주제를 승격할 LLM 도우미를 선택합니다. 자산 목록은 LLM 도우미와 연결된 LLM 자산으로 줄어듭니다.
3. 승격하거나 강등할 자산을 찾습니다.
4. 이 행에 대한 작업 표시 아이콘 ⋮그런 다음 승격 을 선택하여 자산의 *Promoted* 상태를 전환합니다. 자산이 이미 승격된 경우 자산 상태 옆에 *Promoted* 확인 표시가 있습니다. 자산을 강등하면 확인 표시가 제거됩니다.

결과

채팅에서 승격된 주제의 가상 에이전트 예



자산이 LLM 도우미가 승격한 자산 목록에 추가되고 강등된 자산은 목록에서 제거됩니다.

또한 자산이 승격 또는 강등되었음을 확인하는 토스트 메시지가 4초 동안 표시됩니다. 닫기 아이콘 ✕선택하여 메시지를 닫을 수 있습니다.

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

다음에 수행할 작업
에서 승격된 LLM 대화형 하위 플로우, 작업 및 주제를 재정렬합니다 가상 에이전트. 자세한 내용은 승격된 LLM 대화형 하위 플로우, 작업 및 주제 재정렬 문서를 참조하십시오.

승격된 **LLM** 대화형 하위 플로우, 작업 및 주제 재정렬

대화형 하위 플로우, 대화형 작업 및 주제와 같은 LLM 자산을 에서 추천 가상 에이전트하도록 승격한 후 원하는 순서로 재정렬합니다.

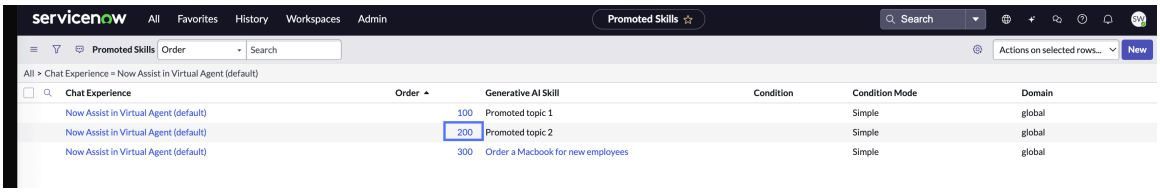
시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

에서 가상 에이전트 디자이너재정렬할 LLM 자산을 승격합니다. 자산 승격에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 LLM 대화형 하위 플로우, 작업 및 주제를 승격하거나 강등합니다. 가상 에이전트 디자이너

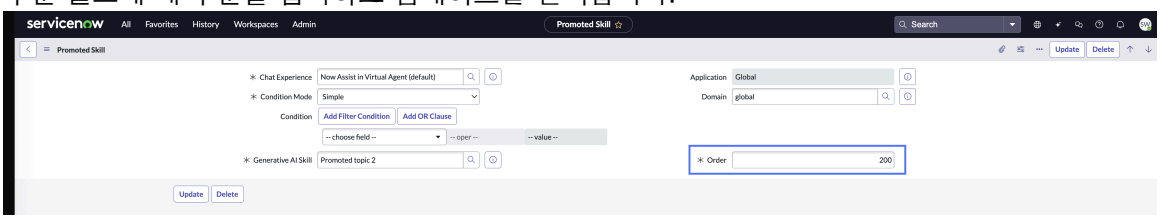
이 태스크 정보
기본적으로 승격된 LLM 자산은 도우미에서 알파벳 순서로 표시됩니다. 승격된 기술 〔sys_cs_context_profile_promoted_skill〕 테이블에서 기록을 편집하여 승격된 자산을 원하는 순서대로 다시 정렬할 수 있습니다. 조건이 승격된 자산에 적용되고 자산이 조건을 충족하면 설정된 순서에 관계없이 도우미가 먼저 표시합니다.

프로시저

1. 모두를 선택하고 sys_cs_context_profile_promoted_skill.list를 입력하여 승격된 기술 〔sys_cs_context_profile_promoted_skill〕 테이블로 이동합니다.
2. 순서를 변경하려는 LLM 주제, 대화형 하위 플로우 또는 대화형 작업의 경우 순서 값을 선택합니다.

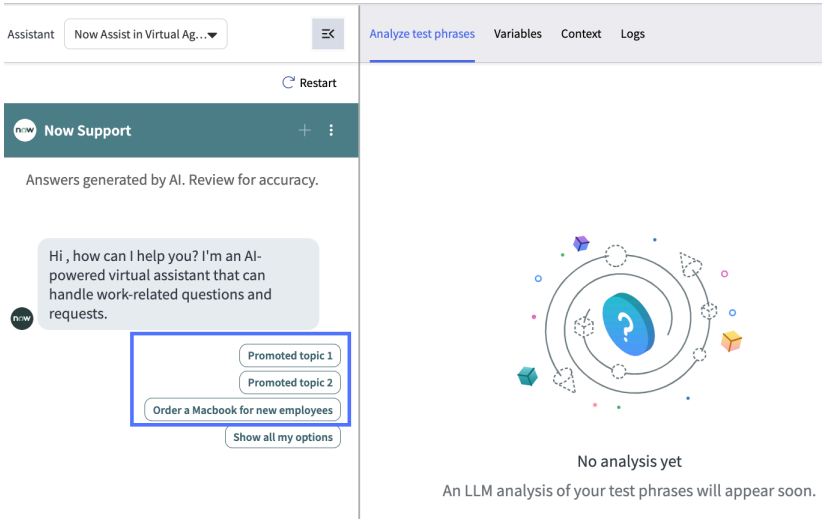


3. 주문 필드에 새 주문을 입력하고 업데이트를 선택합니다.

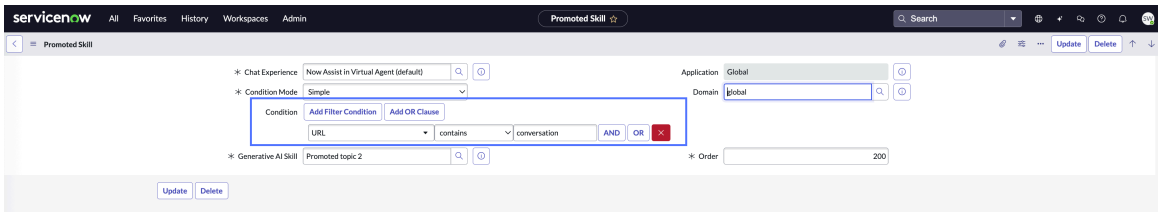


도우미에서 승격된 기술이 설정된 순서대로 표시됩니다.

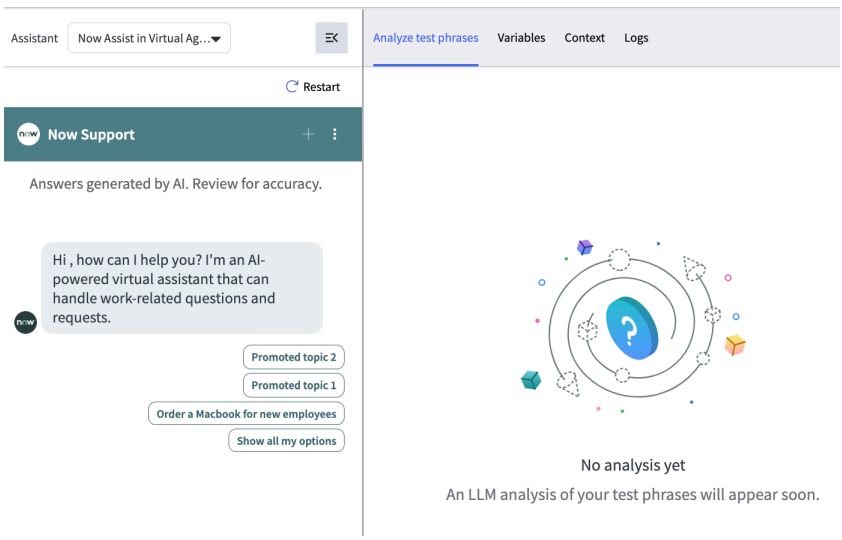
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 조건을 추가하려면 조건 작성기에서 필요한 매개변수를 입력하고 업데이트를 선택합니다.



도우미에서 조건부 승격 기술은 다른 자산보다 먼저 표시됩니다.



결과
승격된 자산 목록은 각 자산의 순서 값과 적용된 조건을 기준으로 대화에 가상 에이전트 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
이전 단계를 반복하여 승격된 다른 자산을 조정하여 원하는 순서로 정렬합니다.

승격된 주제에 조건 작성기 추가

지정된 승격된 가상 에이전트 주제에 대한 조건을 정의하여 패널 대화의 승격된 주제 목록에서 더 높은 순위로 가져올 수 있습니다 Now Assist .

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

주제에 대한 조건을 정의하려면 먼저 조건을 승격해야 합니다. 자세한 내용은 에서 LLM 대화형 하위 플로우, 작업 및 주제를 승격하거나 강등합니다. 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

선택한 가상 에이전트 주제에 조건을 추가하여 패널 대화의 Now Assist 승격된 주제 목록에서 더 높게 표시합니다. 이 조건은 승격된 기술 [sys_cs_context_profile_promoted_skill_list] 테이블의 값을 재정의 *Number* 합니다.

프로시저

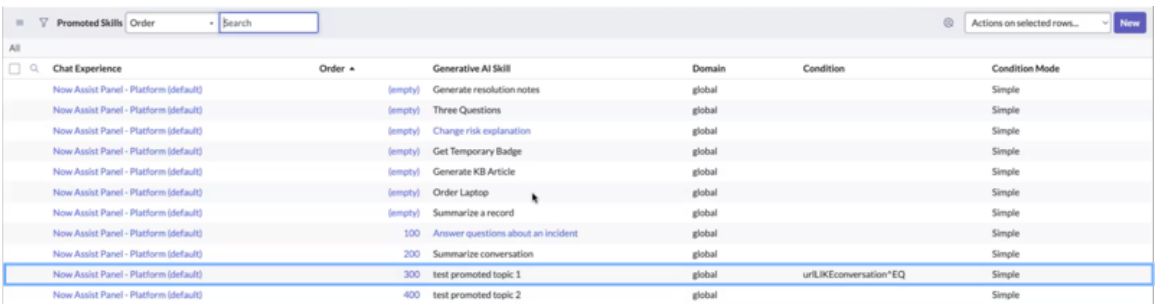
1. 다음으로 이동 모두을 클릭한 다음 필터에 sys_cs_context_profile_promoted_skill.list 를 입력합니다.
2. 목록에서 선택한 승격된 주제를 선택합니다.
3. *Condition* 필드에서 주제에 대해 선택한 조건을 설정합니다.
   예를 들어 URL >## > ### #### ####.
4. *Condition mode* 필드에서 조건을 선택합니다.

   주: 현재 릴리스 *Simple* 에서는 유일하게 사용 가능한 조건 모드입니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

결과

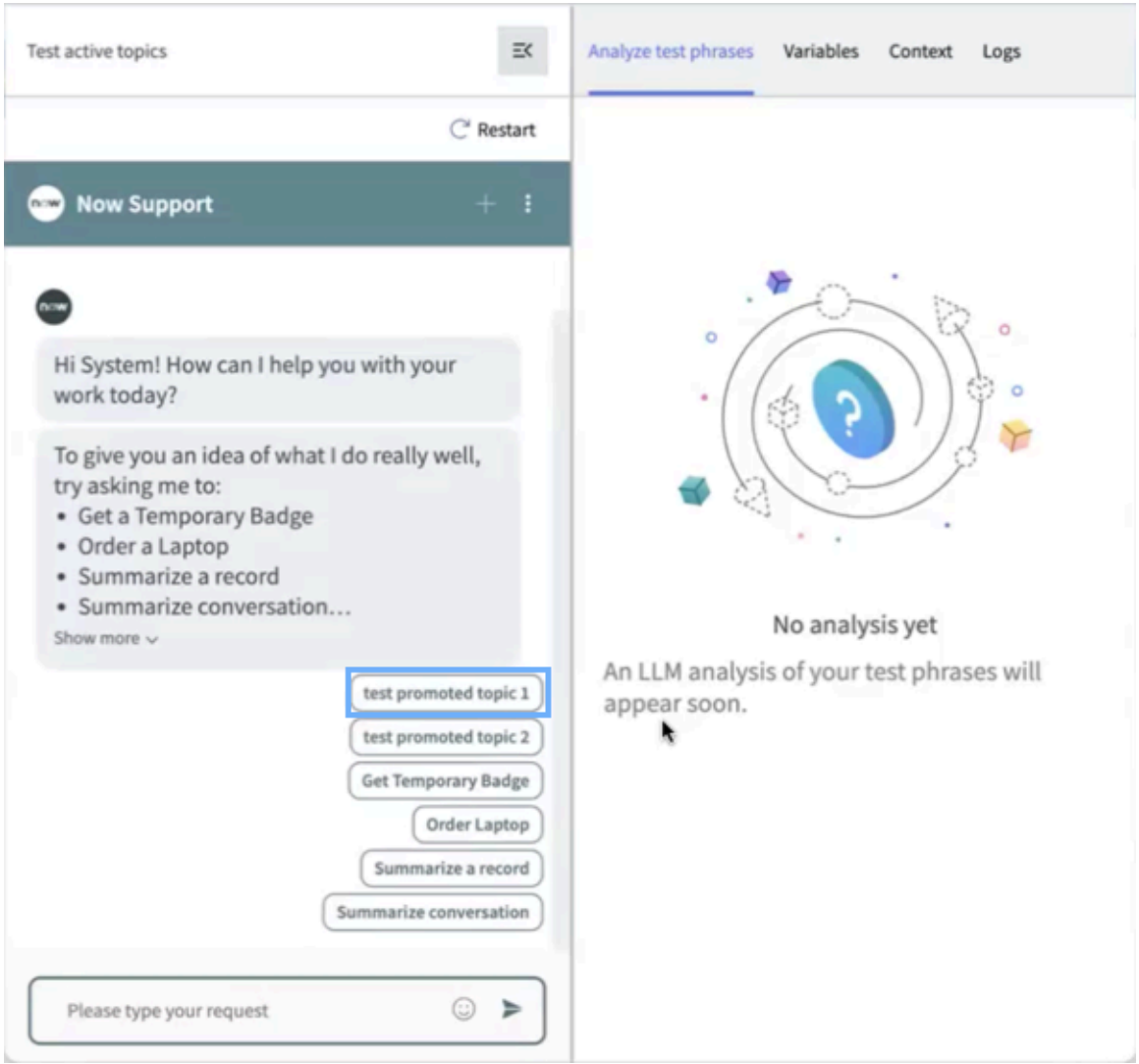
승격된 기술 테이블의 승격된 주제에 *Condition* 정의된 조건이 표시됩니다.



이제 승격된 주제가 *Promoted* 확인 표시 옆에 표시됩니다*Condition defined*.

승격된 주제는 패널 채팅 창에서 승격된 주제 가상 에이전트 Now Assist 목록의 맨 위에도 표시됩니다.

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



에서 대화형 하위 플로우 관리 가상 에이전트 디자이너

를 통해 가상 에이전트 디자이너대화형 하위 플로우를 보고 관리합니다.

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

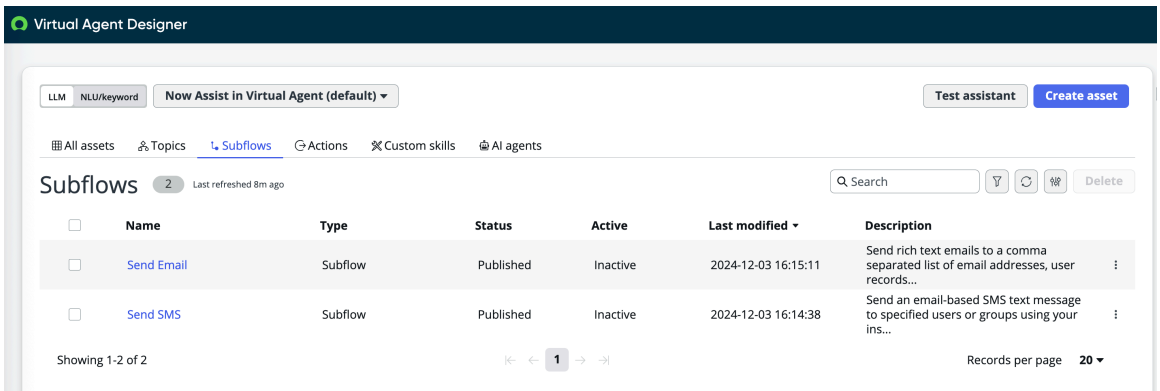
관리자 또는 virtual_agent_admin 역할이 있는 경우 에서 대화형 하위 플로우를 가상 에이전트 디자이너작업할 수 있습니다.

현재 에서 가상 에이전트 디자이너대화형 하위 플로우를 생성할 수 없습니다. 다음 가상 에이전트 디자이너에서만 보고 편집할 수 있습니다. 대화형 하위 플로우는 다음에서만 워크플로우 스튜디오생성, 테스트 및 삭제할 수 있습니다. 하위 플로우 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 하위 플로우 생성 워크플로우 스튜디오 .

에서 가상 에이전트 디자이너하위 플로우를 열면 탐색 헤더 막대에 탭이 표시됩니다. 이 탭은 환경 내에서 하위 플로우 워크플로우 스튜디오 를 가상 에이전트 디자이너 엽니다. 기본적으로 다음 열이 표시됩니다.

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

열	설명
이름	하위 플로우의 이름입니다. 에서 직접 가상 에이전트 디자이너해당 하위 플로우를 사용할 하위 플로우의 이름을 선택합니다.
유형	하위 플로우.
상태	게시됨과 같은 상태 유형입니다.
활성	GenAI 기술이 활성 상태인지 비활성 상태인지 여부입니다.
마지막으로 수정됨	하위 플로우가 마지막으로 수정된 시간입니다.
설명	하위 플로우에 대한 설명입니다.



행 작업 아이콘 사용 ⋮승격됨, 검색 가능, 표시 및 활성에 대한 가시성 설정을 사용합니다.

옵션	설명
승격됨	가상 도우미에서 제안된 대화형 자산으로 표시할 하위 플로우 *`Promoted`* 의 상태를 전환하는 옵션입니다.
검색 가능	하위 플로우의 *`Discoverable`* 상태를 전환하는 옵션입니다. 검색 가능한 경우 사용자의 발언과 일치할 때 하위 플로우가 호출됩니다.
표시	사용자에게 하위 플로우의 가시성을 전환하는 옵션입니다. 표시되는 경우 대화에서 모두 표시 옵션을 선택할 때마다 하위 플로우가 나타납니다.
활성	하위 플로우의 활성 상태를 전환하는 옵션입니다. 활성인 경우 대화 내에서 하위 플로우를 사용할 수 있습니다.
삭제	하위 플로우는 다음 내워크플로우 스튜디오에서만 삭제할 수 있으므로 하위 플로우 삭제 옵션은 내부 가상 에이전트 디자이너 에서만 적용할 수 없습니다.

대화형 하위 플로우 및 작업은 관리자에서 Now Assist 하위 플로우 및 작업 기술이 켜져 있는 경우에만 대화 중에 가상 에이전트 사용자에게 나타납니다. 하위 플로우 및 작업 기술이 활성 상태인 경우 대화형 하위 플로우 및 작업이 패널에 나타납니다 Now Assist .

- 패널에 대한 Now Assist 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 패널 .
- 대화형 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 대화형 하위 플로우 참조하십시오.
- 대화형이 아닌 하위 플로우를 주제로 가상 에이전트 디자이너 통합하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오 워크플로우와 워크플로우 스튜디오 통합 가상 에이전트.

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

에서 대화형 작업 관리 가상 에이전트 디자이너

를 통해 가상 에이전트 디자이너대화형 작업을 보고 관리합니다.

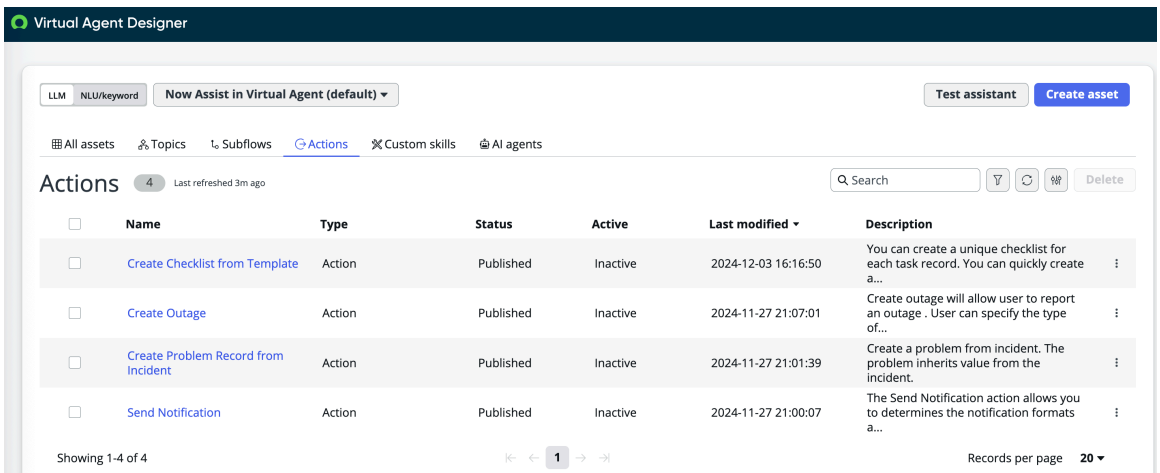
주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

관리자 또는 virtual_agent_admin 역할이 있는 경우 에서 대화형 작업을 가상 에이전트 디자이너수행할 수 있습니다.

에서는 현재 대화형 작업을 생성할 가상 에이전트 디자이너수 없습니다. 다음 가상 에이전트 디자이너에서만 보고 편집할 수 있습니다. 대화형 작업은 다음에서만 워크플로우 스튜디오생성, 테스트 및 삭제할 수 있습니다. 동작 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 작업 생성 워크플로우 스튜디오 .

작업을 열면 탐색 헤더 막대에 탭이 표시됩니다. 이 탭은 환경 내에서 가상 에이전트 디자이너 작업을 워크플로우 스튜디오 엽니다. 기본적으로 다음 열이 표시됩니다.

열	설명
이름	작업의 이름 에서 직접 가상 에이전트 디자이너해당 작업을 수행할 작업의 이름을 선택합니다.
유형	행동.
상태	게시됨과 같은 상태 유형입니다.
활성	GenAI 기술이 활성 상태인지 비활성 상태인지 여부입니다.
마지막으로 수정됨	하위 플로우가 마지막으로 수정된 시간입니다.
설명	작업에 대한 설명입니다.



행 작업 아이콘 사용 승격됨, 검색 가능, 표시 및 활성에 대한 가시성 설정을 사용하려면 다음을 수행합니다.

옵션	설명
승격됨	가상 도우미에서 제안된 대화형 자산으로 표시할 작업 *Promoted* 상태를 전환하는 옵션입니다.

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

옵션	설명
검색 가능	작업 `Discoverable` 상태를 전환하는 옵션입니다. 검색 가능한 경우 사용자의 발언과 일치할 때 작업이 호출됩니다.
표시	사용자에게 작업의 표시 여부를 전환하는 옵션입니다. 표시되는 경우 대화에서 모두 표시 옵션을 선택할 때마다 작업이 나타납니다.
활성	작업의 활성 상태를 전환하는 옵션입니다. 활성 상태인 경우 대화 내에서 작업을 사용할 수 있습니다.
삭제	작업은 다음 내워크플로우 스튜디오에서만 삭제할 수 있으므로 작업 삭제 옵션은 내부 가상 에이전트 디자이너 에서만 적용할 수 없습니다.

대화형 하위 플로우 및 작업은 관리자에서 Now Assist 하위 플로우 및 작업 기술이 켜져 있는 경우에만 대화 중에 가상 에이전트 사용자에게 나타납니다. 하위 플로우 및 작업 기술이 활성 상태인 경우 대화형 하위 플로우 및 작업이 패널에 나타납니다 Now Assist .

- 패널에 대한 Now Assist 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 패널 .
- 대화형 작업에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 대화형 작업 참조하십시오.
- 대화형이 아닌 작업을 주제로 가상 에이전트 디자이너 통합하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오 워크플로우와 워크플로우 스튜디오 통합 가상 에이전트.

에서 사용자 지정 기술 관리 가상 에이전트 디자이너

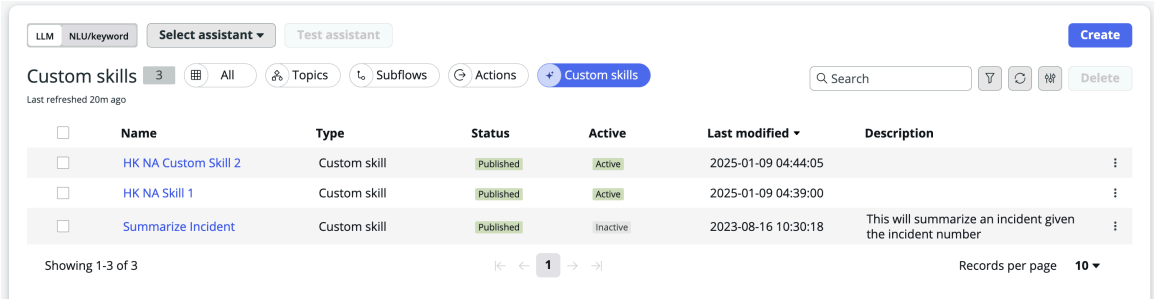
를 통해 가상 에이전트 디자이너사용자 지정 기술을 확인합니다.

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin

사용자 지정 기술을 선택하면 에서 Now Assist SDK기술이 열립니다. 에서 사용자 지정 기술은 현재 생성할 수 가상 에이전트 디자이너없습니다. 에서만 가상 에이전트 디자이너볼 수 있습니다. 다음에서만 기술을 만들고, 테스트하고, 삭제할 수 있습니다 Now Assist SDK. 기술 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기술 생성 .

에서 볼 수 있는 사용자 지정 기술 가상 에이전트 디자이너



열	설명
이름	기술의 이름입니다. 기술을 선택하여 엽니다 Now Assist SDK.
유형	사용자 지정 기술입니다.
상태	게시됨과 같은 상태 유형입니다.

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

열	설명
활성	기술이 활성 상태인지 또는 비활성 상태인지 여부입니다.
마지막으로 수정됨	기술이 마지막으로 수정된 시간입니다.
설명	사용자 지정 기술에 대한 설명입니다.

행 작업 아이콘 사용 ⋮승격됨, 검색 가능, 표시 및 활성에 대한 가시성 설정을 사용하려면 다음을 수행합니다.

옵션	설명
승격됨	가상 도우미에서 제안된 대화형 자산으로 표시할 기술 *Promoted* 상태를 전환하는 옵션입니다.
검색 가능	기술의 *Discoverable* 상태를 전환하는 옵션입니다. 검색 가능한 경우 사용자의 발언과 일치할 때 기술이 호출됩니다.
표시	사용자에게 기술의 가시성을 전환하는 옵션입니다. 표시되는 경우 대화에서 모두 표시 옵션을 선택할 때마다 기술이 나타납니다.
활성	기술의 활성 상태를 전환하는 옵션입니다. 활성 상태인 경우 대화 내에서 기술을 사용할 수 있습니다.
삭제	에서 기술에 대한 삭제 옵션이 비활성 가상 에이전트 디자이너상태입니다. 기술은 에서만 삭제할 Now Assist SDK수 있습니다.

의 배포 설정에 Now Assist SDK따라 에서 가상 에이전트 디자이너 사용자 지정 기술을 사용할 수 있게 됩니다.

1. 다음으로 이동 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈 을 클릭하고 기술을 선택합니다.
2. 선택 기술 설정 〉 배포 설정.
3. 에서 가상 에이전트 디자이너기술을 사용할 수 있게 하려면 다음 옵션을 선택해야 합니다.
   - 기능 목록에서 플랫폼 기술을 선택합니다.
   - **Now Assist** 패널 카드를 선택하여 Now Assist 패널을 통해 기술을 활성화합니다.

- 패널에 대한 Now Assist 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 패널 .
- Now Assist SDK에 대한 자세한 내용은 Now Assist 기술 키트 문서를 참조하십시오.

에서 **AI** 에이전트 관리 가상 에이전트 디자이너

를 통해 가상 에이전트 디자이너생성된 AI 에이전트 스튜디오 AI 에이전트를 봅니다.

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin

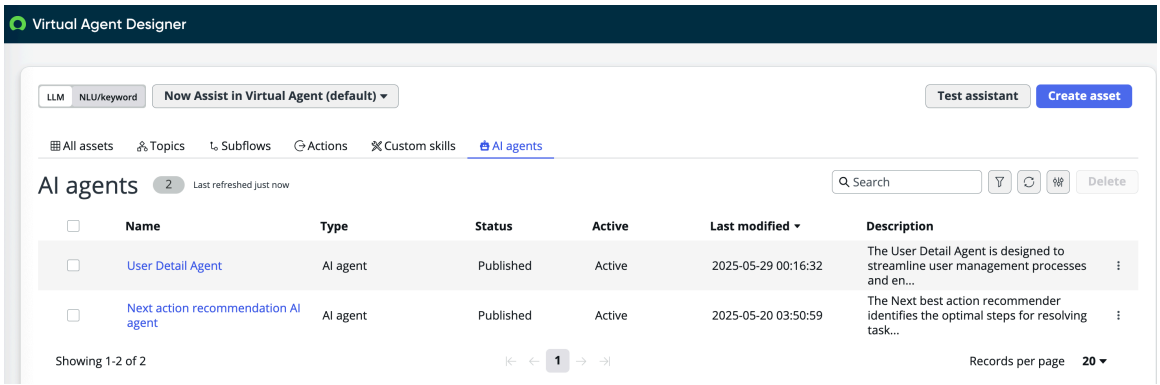
AI 에이전트를 선택하면 에서 열립니다 AI 에이전트 스튜디오. AI 에이전트는 현재 에서 가상 에이전트 디자이너생성하거나 편집할 수 없습니다. 에서만 가상 에이전트 디자이너볼 수 있습니다.

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

다음에서만 AI 에이전트 스튜디오생성, 편집, 테스트 및 삭제할 수 있습니다. 자세한 내용은 AI 에이전트 스튜디오 문서를 참조하십시오.

의 **AI** 에이전트 가상 에이전트 디자이너

에 대해 가상 에이전트 디자이너활성화된 모든 AI 에이전트를 보려면 **AI** 에이전트 옵션을 선택합니다.



열	설명
이름	AI 에이전트의 이름입니다. AI 에이전트를 선택하여 엽니다 AI 에이전트 스튜디오.
유형	AI 에이전트입니다.
상태	게시됨과 같은 상태 유형입니다.
활성	AI 에이전트의 활성 또는 비활성 여부입니다.
마지막으로 수정됨	AI 에이전트가 마지막으로 수정된 시간입니다.
설명	AI 에이전트에 대한 설명입니다.

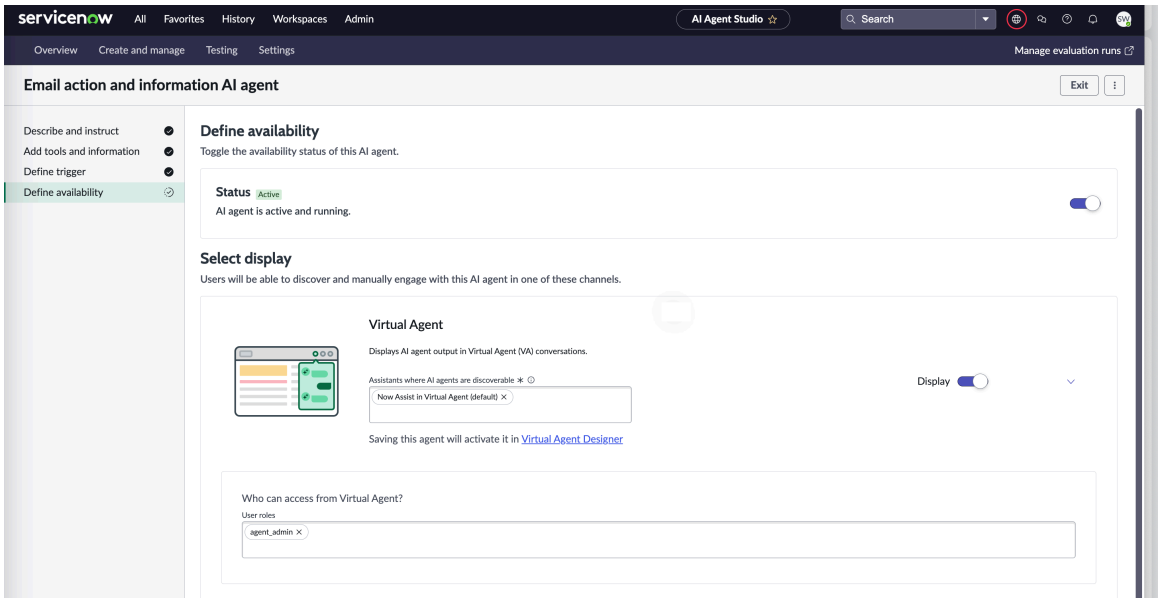
행 작업 아이콘( )을 사용하여 승격됨, 검색 가능, 표시 및 활성에 대한 가시성 설정을 사용합니다.

옵션	설명
승격됨	AI 에이전트의 *Promoted* 상태를 전환하여 가상 도우미에 제안된 대화형 자산으로 표시하는 옵션입니다. 먼저 AI 에이전트를 승격할 도우미를 선택해야 합니다.
검색 가능	AI 에이전트의 *Discoverable* 상태를 전환하는 옵션입니다. 검색 가능한 경우 AI 에이전트는 사용자의 발언과 일치할 때 호출됩니다.
표시	사용자에게 AI 에이전트의 가시성을 전환하는 옵션입니다. 표시되는 경우 대화에서 모두 표시 옵션을 선택할 때마다 AI 에이전트가 나타납니다.
활성	AI 에이전트의 활성 상태를 전환하는 옵션입니다. 활성 상태인 경우 AI 에이전트를 대화 내에서 사용할 수 있습니다.
삭제	에서 AI 에이전트에 대한 삭제 옵션이 비활성 가상 에이전트 디자이너상태입니다. AI 에이전트는 다음에서만 AI 에이전트 스튜디오삭제할 수 있습니다.

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

의 표시 설정에 AI 에이전트 스튜디오따라 AI 에이전트를 사용할 수 가상 에이전트 디자이너 있게 됩니다. AI 에이전트가 에 나타나도록 하려면 다음을 수행합니다.가상 에이전트 디자이너

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 개요 을 클릭하고 AI 에이전트를 선택합니다.
2. 가용성 정의 탭을 선택합니다.
3. 가상 에이전트 카드에서:
   - 디스플레이 토글을 켭니다.
   - AI 에이전트를 검색할 수 있는 도우미를 선택합니다.
   - 에서 가상 에이전트 디자이너AI 에이전트에 액세스할 수 있는 사용자 역할을 선택합니다.



AI 에이전트 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 에이전트 생성 .

관련 정보

에서 에이전트 대화 가상 에이전트

주제에서 가상 에이전트 **AI** 에이전트 사용

AI 에이전트 사용자 지정 기술을 사용하여 전달된 작업(예: KB 문서에 대한 정보 컴파일)을 수행하도록 합니다.

애플리케이션과 함께 Now Assist 설치된 AI 에이전트는 사용 사례에서 사용되지 않을 수 있습니다. 사용할 수 있는 모든 에이전트를 보는 방법을 알아보려면 AI 에이전트 찾기 를 참조하세요.

AI 에이전트는 의 가상 에이전트 디자이너AI 커넥터 유틸리티 내에서 전달하는 작업을 수행합니다. AI 커넥터 유틸리티에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 커넥터 유틸리티.

예를 들어 AI 커넥터 유틸리티에서 AI 에이전트를 사용하여 지식베이스 문서의 모든 데이터를 가져올 수 있습니다. AI 에이전트는 문서가 있는 경우 문서를 제공하고 문서를 찾을 수 없는 경우 알려줍니다. 또한 에이전트는 출력 매핑을 통해 통합 자체에 대한 데이터를 제공합니다.

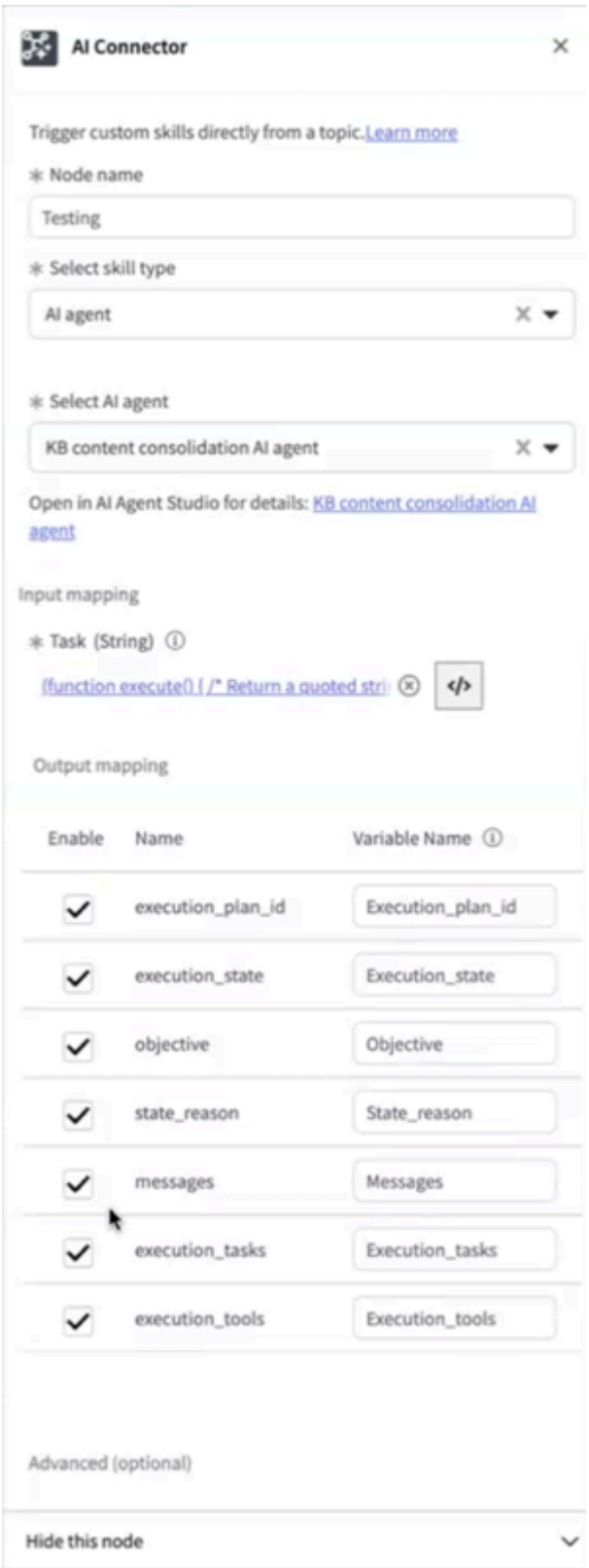
인스턴스에 설치된 AI 에이전트를 보려면 다음 문서를 참조하십시오 AI 에이전트 찾기 .

AI 에이전트를 사용하려면 AI 커넥터 유틸리티의 기술 유형 드롭다운 목록에서 선택한 다음 **AI** 에이전트 선택 드롭다운에서 AI 에이전트의 유형을 선택합니다. 예를 들어 AI 에이전트가 지식베이스 문서를 통합하도록 하려면 **KB** 컨텐츠 통합 **AI** 에이전트를 선택합니다.

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

작업 입력 매핑 변수에 값을 배치하여 AI 에이전트에 대한 작업을 정의합니다. 조건을 정의하거나 스크립트 또는 명령을 입력할 수 있습니다. 예를 들어 Return KB00090; 를 입력하여 AI 에이전트가 해당 지식베이스 문서를 검색하고 해당 정보를 채팅의 가상 에이전트 회신으로 통합하도록 합니다.

AI 에이전트 유형을 선택하면 AI 에이전트의 출력 매핑 속성이 자동으로 정의됩니다. 모든 출력 매핑은 AI 에이전트가 작업을 완료하면 채팅에 반환됩니다.

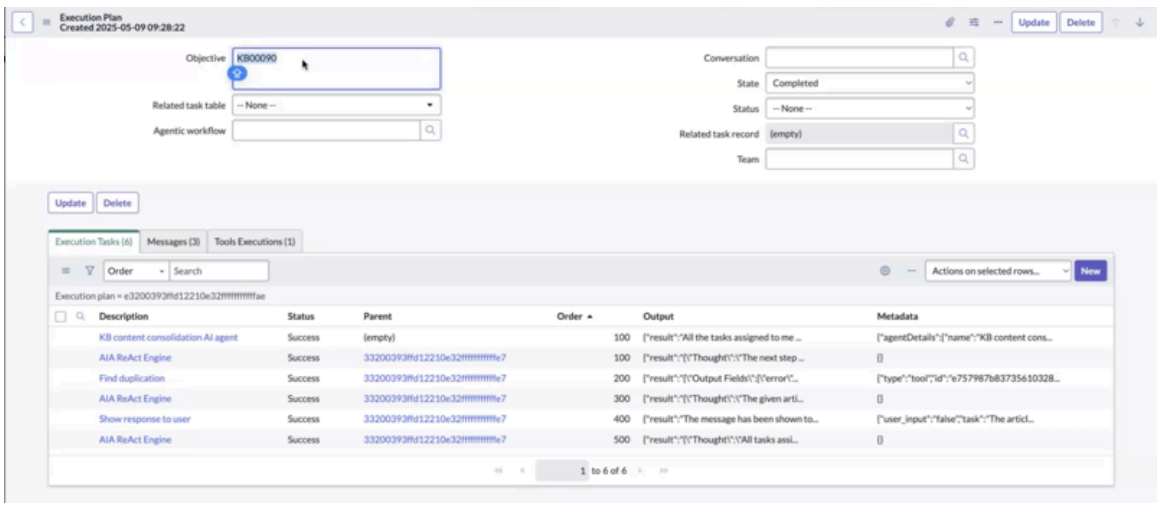


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI 에이전트 출력 매핑 속성

변수	설명
실행 계획 ID	실행 계획의 ID 번호입니다.
실행 상태	실행 계획의 현재 상태입니다.
목표	실행 계획에 대한 의도된 작업입니다.
상태 이유	실행 계획의 현재 상태에 대한 이유입니다.
메시지	실행 계획을 통해 보낸 메시지 목록입니다.
실행 작업	실행 계획의 작업 목록입니다.
실행 도구	실행 계획의 도구 목록입니다.

AI 에이전트는 작업을 수행할 때 입력 및 출력 매핑을 보여주는 전체 계획을 생성합니다. 각 계획에는 목표, 목표에 대해 수행된 모든 작업, 보낸 메시지 또는 계획에 사용된 도구가 표시됩니다. 모든 계획이 실행 계획 [sn_aia_execution_plan_list] 테이블에 나열됩니다.



가상 에이전트 주제 권장 사항 사용

주제 권장 사항 이 앱을 사용하여 조직에서 신속하게 구현할 수 있는 사전 구축된 가상 에이전트 주제를 식별합니다. 주제 권장 사항 는 조직의 데이터를 분석하고 조직에서 이점을 얻을 수 있는 사전 구축된 관련 주제와 작성에 유용한 새 주제를 찾는 데 사용합니다의도 디스커버리.

이 주제 권장 사항 앱을 사용하면 해결하거나 편향하는 데 도움이 될 수 있는 일반적인 사용 사례를 평가할 수 있습니다 가상 에이전트 . 키워드 또는 NLU 주제 검색을 사용하는 주제와 함께 가상 에이전트 사용할 주제 권장 사항 수 있습니다. 이를 사용하여 다음을 수행합니다.

1. ServiceNow 분석할 데이터를 선택합니다(분석 구성).
2. 기존 데이터를 분석합니다(구성한 분석 실행).
3. 분석 결과를 검토하고 사전 구축된 솔루션을 사용합니다.
   - 사전 구축된 주제 제안(예: 대화의 ITSM 가상 에이전트 주제)을 복제합니다.ServiceNow Store
   - (NLU만 해당) 모델에 의도를 추가하고 비어 있는 새 주제를 추가합니다. 에서 새 주제에 가상 에이전트 디자이너대한 플로우를 제공해야 합니다.

이 앱에는 주제 권장 사항 의 ITSM 가상 에이전트 대화ServiceNow Store가 필요합니다NLU 워크벤치. 의 주제 권장 사항 릴리스는 Zurich ITSM 가상 에이전트 권장 사항만 지원합니다. 은

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

머신 러닝 목적으로 NLU 워크벤치를 사용하지만 주제 권장 사항 에서 NLU를 활성화할 가상 에이전트필요는 없습니다.

와 함께 주제 권장 사항자동으로 설치되는 앱에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 주제 권장 사항 업데이트.

필요 플러그인

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 주제 권장 사항 에는 다음 플러그인과 ServiceNow Store 애플리케이션이 필요합니다. 설치하기 주제 권장 사항전에 활성화되었는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot)

  Pro를 실행하는 가상 에이전트 데 필요한 모든 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 활성화 문서를 참조하십시오.

  > **주:** 릴리스 주제 권장 사항 부터 San Diego Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 처음 활성화하면 앱이 자동으로 설치됩니다. 이 앱에 대한 후속 업데이트는 .ServiceNow Store

  NLU 워크벤치(NLU 주제 디스커버리 전용)

  인스턴스에서 실행하는 자연어 이해 데 필요한 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 활성화를 참조하십시오.

  필요한 ServiceNow Store 애플리케이션

  의도 디스커버리NLU(검색만 해당)

  인시던트/케이스 데이터를 분석하여 사용자 의도를 식별합니다. 자세한 내용은 의도 디스커버리 단원을 참조하십시오.

  ITSM 가상 에이전트 대화

  조직에서 자동화된 셀프 서비스 대화를 신속하게 배포할 수 있도록 사전 구축된 IT Service Management 대화를 제공합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트를 참조하십시오.

앱과 함께 설치되는 항목 주제 권장 사항

주제 권장 사항에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

- 예약된 작업: `Run Topic Recommendation Reports` 예약된 시간에 주제 권장 사항 보고서를 실행하는 데 사용됩니다.
- 다음 테이블이 설치됩니다.

테이블	설명
주제 권장 사항에 대한 기본 설정 [sn_topic_recommend_default_setting]	분석을 실행할 주제 권장 사항 때 사용되는 소스 데이터(테이블 및 텍스트 필드), 분류 및 필터

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

테이블	설명
설치된 권장 주제 [sn_topic_recommend_topic_staging]	권장 주제에 대해 생성된 주제

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.

수행할 작업

- 주제 권장 사항 시작하기
- 기본 권장 설정 정의
- 주제 권장 사항 분석 실행
- 에 권장 주제 및 의도 추가 가상 에이전트
- 기존 가상 에이전트 주제에 주제 권장 사항 연결
- 기존 가상 에이전트 주제에서 주제 권장 사항 연결 해제
- 문제 해결 주제 권장 사항

주제 권장 사항 업데이트

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(com.snc.va_topic_recommender)에 대한 주제 권장 사항 업데이트를 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

릴리스 주제 권장 사항 부터 Tokyo 스토어 앱은 가상 에이전트. 를 사용할 주제 권장 사항때 앱은 업데이트를 확인하고 ServiceNow Store 사용 가능한 경우 알려줍니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 주제 권장 사항.
   업데이트를 사용할 수 있는 경우 페이지에 알림이 표시됩니다 주제 권장 사항 .



2. 업데이트 보기를 선택합니다.

   주: 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. 웹 사이트의 ServiceNow Store 지침에 따라 인스턴스에 대한 주제 권장 사항 업데이트를 요청합니다.

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

에 대한 빠른 시작 주제 권장 사항

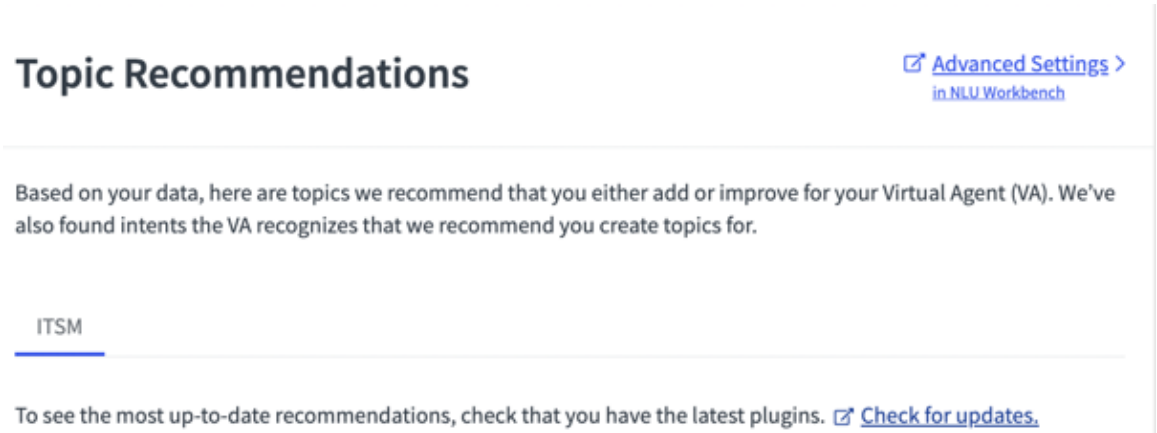
데이터를 기반으로 권장 주제를 얻으려면 분석 보고서를 구성하고 보고서를 실행한 다음 결과를 검토합니다. 새 주제를 가상 에이전트 추가하거나 기존 주제에 권장 사항을 연결할 수 있습니다.

주제 권장 사항 페이지의 인스턴스 주소는 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 주제 권장 사항.

1단계: 데이터를 기반으로 **ServiceNow** 분석 보고서 구성

분석 보고서를 주제 권장 사항 정의할 때까지 페이지는 비어 있습니다.

주제 권장 사항 보고서가 정의되지 않은 페이지



각 분석 보고서는 다음을 기반으로 합니다.

- 데이터 소스: ServiceNow 분석하려는 데이터입니다. 옵션은 인시던트 [incident] 테이블, 요청 [sc_request] 테이블, 라이브 에이전트 채팅 기록 및 가상 에이전트 대체 발언입니다.
- 분석할 필드: 데이터 소스 테이블에서 분석하기 위해 선택한 필드(문자열 데이터 형식 포함)입니다. 예를 들어 간단한 설명 필드입니다.
- 분류: 데이터 세트를 포함하는 비즈니스 애플리케이션입니다. 대화를 설치하면 ITSM 가상 에이전트 인시던트 및 요청 데이터 세트가 기본적으로 설치됩니다. 애플리케이션에 대한 추가 데이터 세트를 사용할 수 있게 되면 인스턴스에 설치된 후 해당 데이터 세트가 페이지에 분류로 표시됩니다.

분석 보고서에 조건을 추가하고 일정에 따라 실행되도록 구성할 수도 있습니다. 새 권장 사항을 사용할 수 있으면 주제 페이지에 알림이 나타납니다 가상 에이전트 디자이너 .

설정에서 분석 보고서를 주제 권장 사항가상 에이전트 구성합니다. 자세한 내용은 에 대한 분석 보고서 구성 주제 권장 사항 문서를 참조하십시오.

2단계: 분석 보고서 실행

구성된 모든 분석 보고서를 함께 실행하거나 페이지에서 한 번에 주제 권장 사항 하나씩 선택적으로 실행합니다.

분석하는 주제 권장 사항 동안 앱은 다음을 수행합니다.

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

- 데이터 소스를 비즈니스 애플리케이션의 관련 분류와 비교하여 데이터 소스를 검토하는 데 사용합니다 의도 디스커버리 . 의도 디스커버리 데이터 세트에 지정된 데이터 필드를 분류의 의도와 일치시킵니다.
- 일치하는 의도를 의 사전 구축된 주제에 가상 에이전트매핑합니다. 의도에 사전 구축된 주제가 연결되어 있지 않은 경우, 앱은 사용자가 충분히 자주 요청했기 때문에 빌드할 수 있는 새 주제로 권장합니다.
- 분석 결과를 페이지에 주제 카드로 주제 권장 사항 표시합니다.

자세한 내용은 주제 권장 사항 분석 실행 문서를 참조하십시오.

3단계: 보고서 결과 검토 및 주제 및 의도 추가 또는 연결

결과는 다음 그룹으로 정렬됩니다.

- 처리할 수 있는 가상 에이전트 주제: 이 그룹의 권장 사항은 사전 구축된 주제로 처리할 수 있습니다.

  이러한 유형의 권장 사항을 가상 에이전트에 추가하면 일치하는 사전 구축 주제가 인스턴스에 복제됩니다. 그런 다음 를 사용하여 가상 에이전트 디자이너추가된 주제를 수정, 테스트 및 게시할 수 있습니다.

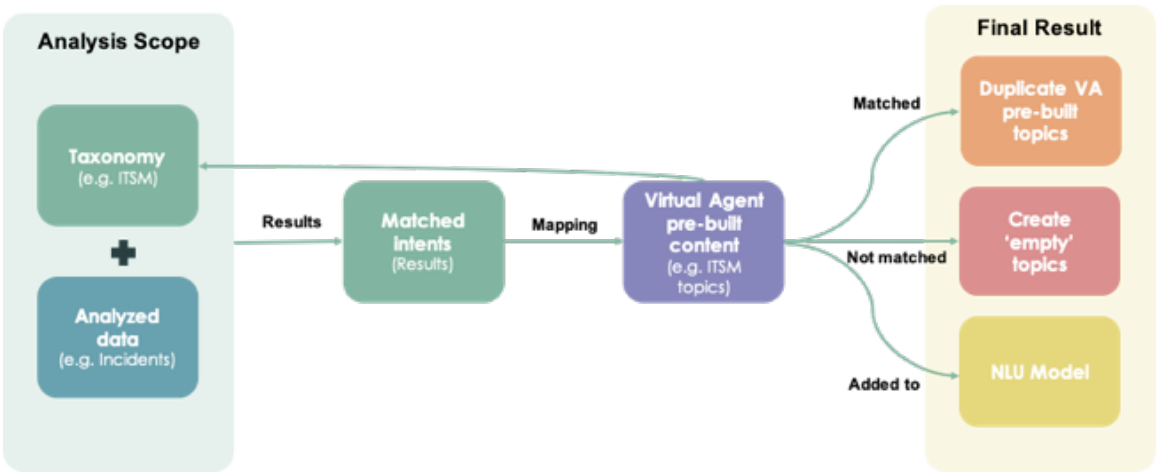
- 주제 플로우가 필요한 사용자 의도: 이 그룹의 권장 사항은 의도와 ServiceNow NLU 일치합니다.

  이 유형의 권장 사항을 가상 에이전트에 추가하면 빈 주제가 생성되고 지정한 모델에서 일치하는 의도에 매핑됩니다. 그런 다음 에서 가상 에이전트 디자이너 주제를 열고 새 주제에 대한 플로우를 생성할 수 있습니다.

결과는 데이터 소스와 일치하는 항목의 내림차순으로 표시됩니다. 상위 20개 의도 일치가 표시됩니다. 의도가 20개를 초과하는 경우 다음에서 NLU 워크벤치볼 수 있습니다.

에 가상 에이전트권장 사항을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에 권장 주제 및 의도 추가 가상 에이전트. 권장 사항을 기존 주제에 연결할 수도 있습니다.

주제에 권장 사항 가상 에이전트 매핑



에 대한 분석 보고서 구성 주제 권장 사항

생성하려면 주제 권장 사항기본 데이터 소스(ServiceNow 테이블 및 필드) 및 데이터 기록 필터링 조건을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

이 태스크 정보

분석 보고서를 구성할 때는 다음 사항을 고려하십시오.

- 데이터 테이블 및 분류 쌍당 하나의 설정만 정의할 수 있습니다.
- ITSM 분류(인시던트 및 요청)에 대해 기본적으로 두 개의 데이터 세트가 제공되지만 사용자 고유의 데이터 소스를 정의할 수 있습니다.
- Zurich 릴리스 주제 권장 사항 의 경우 분석 범위(데이터 소스)에 최소 10,000개의 기록이 필요합니다. 이 최소값은 분석에서 특정 수준의 품질을 달성하기 위해 합리적인 크기의 데이터 세트를 제공합니다.
- 분석 범위(데이터 소스)를 300,000개 미만으로 유지합니다. Zurich 릴리스에서 허용되는 최대 수입니다. 이 제한은 분석 보고서의 성능을 최대화합니다.
- 지정된 간격으로 분석 보고서가 자동으로 실행되도록 예약할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. **Virtual Agent**를 선택합니다.
3. 아래에서 주제 권장 사항모두 보기를 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.
   자세한 내용은 주제 권장 사항 설정 문서를 참조하십시오.
6. 저장을 선택합니다.

결과

지정된 테이블 및 분류에 대해 정의한 데이터 소스가 주제 권장 사항 페이지에 섹션으로 표시됩니다. 이제 주제 권장 사항 분석을 실행할 수 있습니다.

주제 권장 사항 분석 실행

지정된 데이터 소스를 분석하고 구현할 수 있는 적절한 가상 에이전트 사전 구축 주제를 식별하는 보고서를 생성합니다. 일치하는 사전 구축 주제가 없는 의도의 경우, 보고서는 생성할 수 있는 사용자 의도(주제)를 식별합니다.

시작하기 전에

앱이 적절한 사전 구축 주제를 식별할 수 있도록 주제 권장 사항 적절한 가상 에이전트 대화 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

페이지의 업데이트 확인 링크를 주제 권장 사항 사용하여 설치된 플러그인을 확인할 수 있습니다.

먼저 분석 보고서를 구성해야 합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

분석 프로세스가 권장 결과를 반환하는 데 약 15분 미만이 소요됩니다. Zurich 릴리스 주제 권장 사항에서는 데이터 소스에 최소 10,000개의 기록이 필요하며 최대 300,000개의 기록만 처리합니다. 필요한 경우 설정 페이지에서 필터를 사용하여 데이터 소스의 기록 수를 줄입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 주제 권장 사항.
2. 주제 권장 사항 페이지에서 분석할 데이터 소스로 이동하여 분석을 트리거합니다.

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

- 뷰가 모두로 설정되어 있으면 다음을 수행합니다.
  a. 새 권장 사항 가져오기를 선택합니다.
  b. 대화 상자에서 보고서를 가져올 소스를 선택합니다.

  확인란을 사용할 수 없는 경우 보고서가 이미 실행 중이거나 분석할 데이터의 양이 허용되는 최솟값 또는 최대값을 벗어났을 수 있습니다.

  c. 새 권장 사항 가져오기를 선택합니다.
- 뷰가 소스 기준으로 설정된 경우 다음을 수행합니다.
  a. 소스 상태 표시줄에서 분석 실행 또는 새로 고침 을 선택합니다.
  b. 대화 상자에서 설정을 수정한 다음, 권장 사항 가져오기를 선택합니다.

주제 찾기 프로세스가 시작되었음을 알리는 메시지와 권장 사항 결과를 얻기까지의 대략적인 시간을 알려줍니다. 페이지 또는 상태 표시줄에 ## ## #이 표시됩니다. 분석이 실행되는 동안 다른 항목을 검토할 수 있습니다.

주: 여기서 설정을 변경하면 이 분석에만 영향을 줍니다. 권장 사항에 대한 기본 설정이 유지됩니다. 기본 설정을 변경하려면 다음 문서를 참조하십시오 에 대한 분석 보고서 구성 주제 권장 사항.

3. 보고서가 완료되면 데이터 세트에 대한 분석 결과를 검토합니다.
결과는 VA가 사전 구축된 주제에 대해 처리할 수 있는 주제 와 의도 및 생성할 수 있는 해당 주제에 대한 주제 플로우가 필요한 사용자 의도 의 두 섹션에 카드로 표시됩니다.

팁: 사전 구축된 주제 또는 사용자 의도에 대한 상세 정보를 보려면 카드를 선택한 다음 정보 아이콘 을 클릭하여 오버레이 카드를 엽니다. 자세한 내용은 주제 권장 사항 카드 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

주제 권장 사항을 새 주제로 추가하거나기존 주제에 연결할 수 있습니다. 집계 뷰의 목록에서 권장 사항을 숨길 수도 있습니다.

에 권장 주제 및 의도 추가 가상 에이전트

보고서를 실행하고 검토 주제 권장 사항 한 후 사전 구축된 주제와 에 추가할 제안된 의도를 선택합니다.가상 에이전트

시작하기 전에

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

에 권장 주제를 가상 에이전트추가하면 앱이 주제 권장 사항 자동으로 다음을 수행합니다.

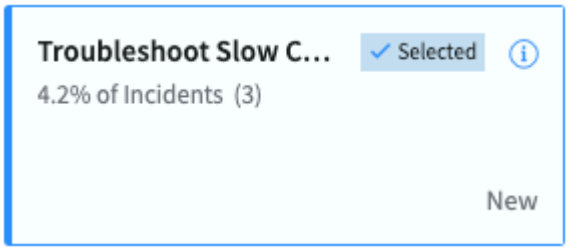
- 선택한 사전 구축 주제를 복제합니다.
- 선택한 의도에 대해 빈 주제를 작성합니다.
- 다음을 사용하는 ServiceNow NLU경우:
  - 새 NLU 모델이 없는 경우 작성합니다.
  - 추가된 의도로 NLU 모델을 업데이트하고 교육합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 주제 권장 사항.
2. 데이터 원본에 대한 분석 결과로 이동합니다.

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

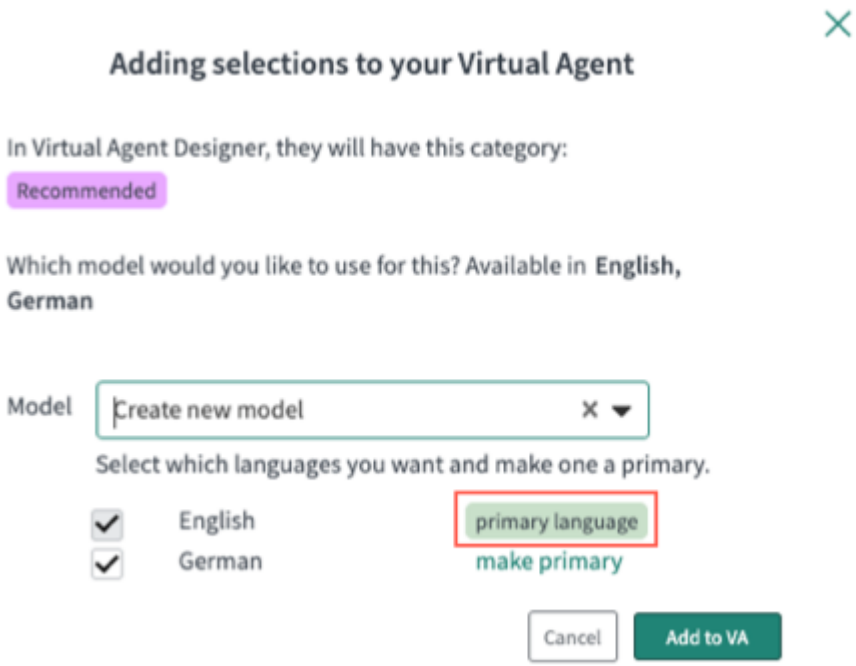
3. 추가할 가상 에이전트주제 및 의도 카드를 하나 이상 선택한 다음 VA에 추가를 선택합니다.
   다음 예와 같이 선택한 카드는 파란색으로 강조 표시되고 선택됨으로 표시됩니다.



4. NLU를 사용하는 ServiceNow 경우 모델 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 새 모델 작성

     새 모델 그룹을 만들려면 이 옵션을 선택합니다. 인스턴스에 다른 언어가 활성화되어 있는 경우, 그룹에서 보조 모델로 추가할 언어를 선택합니다. 그룹의 기본 언어로 기본 언어로 설정을 선택합니다.

     새 모델 그룹에 선택한 권장 사항 추가



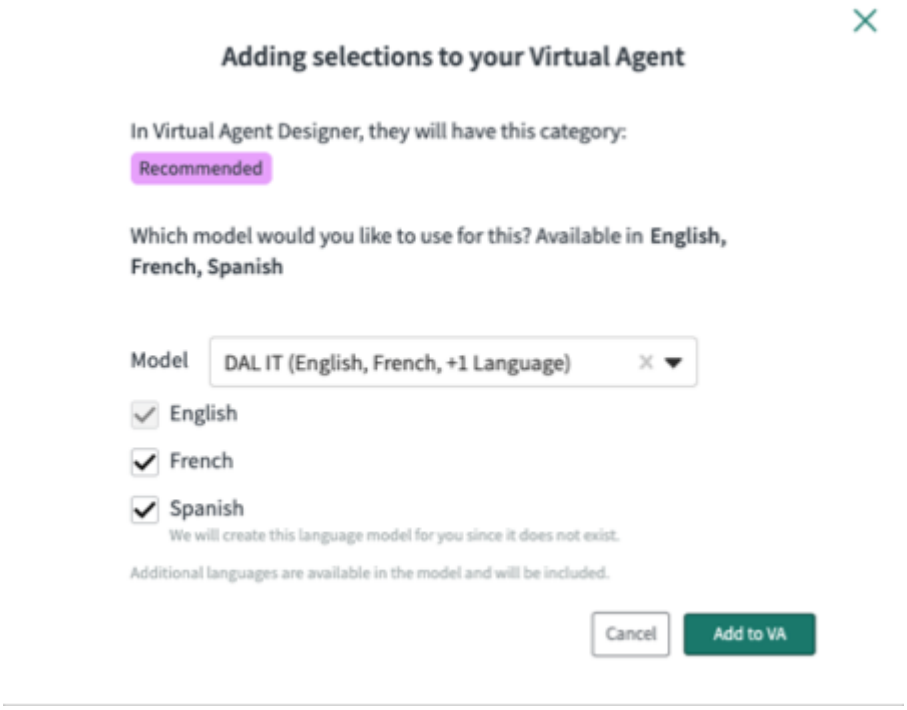
     모델 그룹에 대한 자세한 내용은 다국어 모델 관리를 참조하세요.

   - 기존 모델 이름

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

인스턴스에 다른 언어가 활성화되어 있는 경우, 그룹에서 보조 모델로 추가할 언어를 선택합니다.

기존 모델 그룹에 선택한 권장 사항 추가



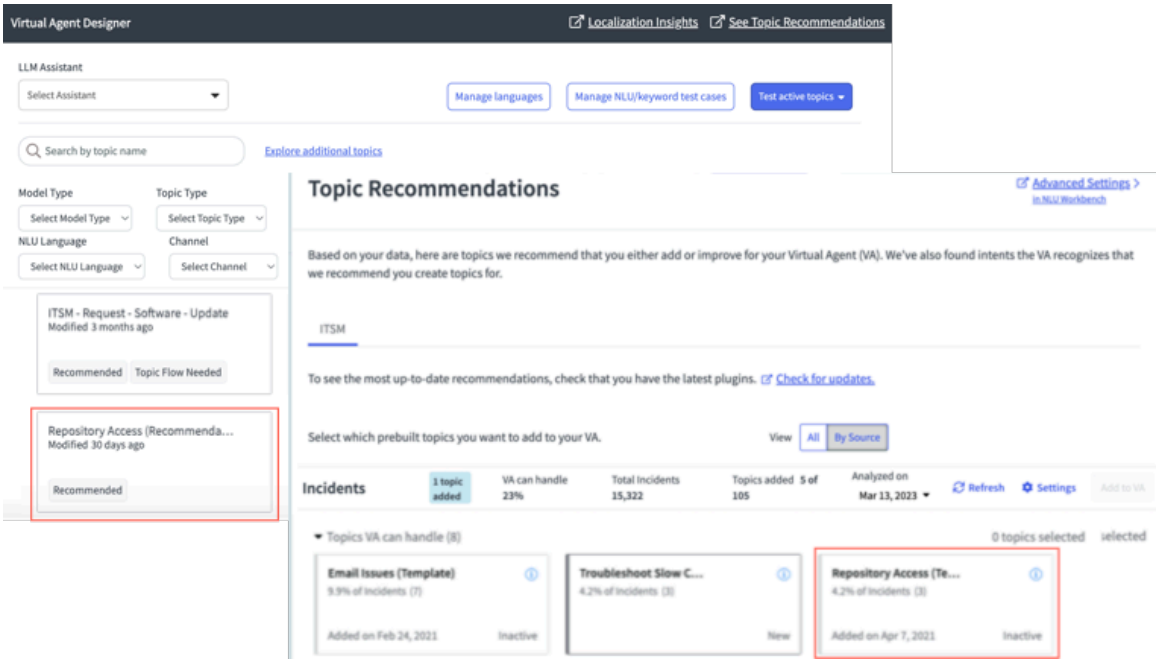
5. VA에 추가를 선택합니다.

결과
미리 빌드된 권장 항목의 경우 가상 에이전트 항목을 복제하지만 파일 이름의 일부는 제거합니다 *`Template`* . 권장 의도 가상 에이전트 의 경우 의도에 매핑된 새 주제를 작성합니다. 이러한 주제는 주제 페이지의 권장 범주에 가상 에이전트 디자이너 추가됩니다.

주제 권장 사항 페이지에서 주제 카드는 추가된 날짜와 상태(활성 또는 비활성)를 보여줍니다. 페이지에서 새 주제를 주제 권장 사항 열려면 정보 아이콘을 선택하여 오버레이 카드를 엽니다. 링크 열기 아이콘 선택 . 을 클릭하여 에서 주제를 가상 에이전트 디자이너엽니다.

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

추가된 주제에 대한 권장 주제 카드



기존 가상 에이전트 주제에 주제 권장 사항 연결

주제 권장 사항에서 새 주제를 생성하는 대신 기존 주제에 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 가상 에이전트 권장 사항을 다루는 주제가 있음을 알 수 있습니다.

시작하기 전에

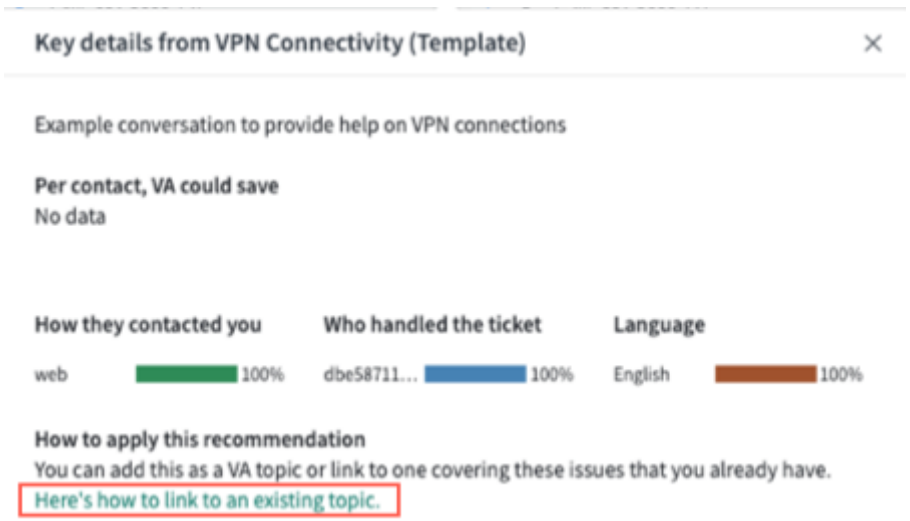
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

활성 주제를 연결한 후에도 계속 추천을 받는다면 주제를 개선해야 할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 주제 권장 사항.
2. 정보 아이콘을 선택합니다 ⓘ . 을 클릭하여 새 상태의 주제에 대한 오버레이 카드를 엽니다.
3. 오버레이 카드 하단에서 기존 주제에 연결하는 방법은 다음과 같습니다.를 선택합니다.
   다음 예와 같이 링크를 선택합니다.

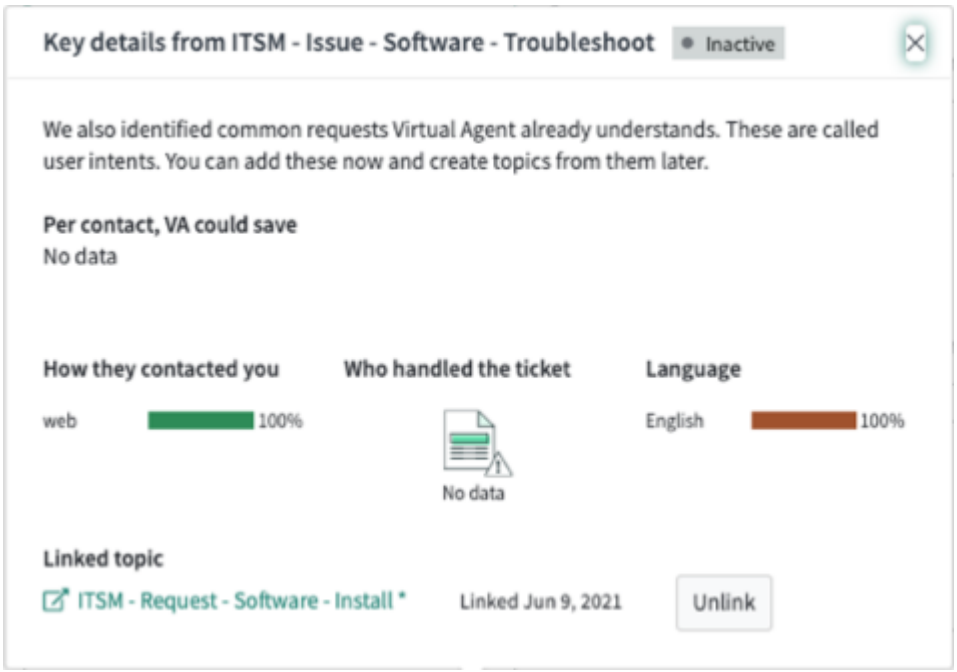


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 대화 상자의 연결할 주제 찾기 목록에서 주제를 선택합니다.
5. 링크 주제를 선택합니다.

결과
오버레이 카드에는 권장 사항이 연결되어 있는지와 연결이 발생한 날짜가 표시됩니다.

연결된 주제에 대한 오버레이 카드



주제에 연결한 후에도 주제 권장 사항이 분석 결과에 계속 나타나면 주제를 다시 검토하여 효과를 개선할 수 있습니다.

다음을 수행할 수도 있습니다. 에서 주제 권장 사항 연결 해제 가상 에이전트 주제.

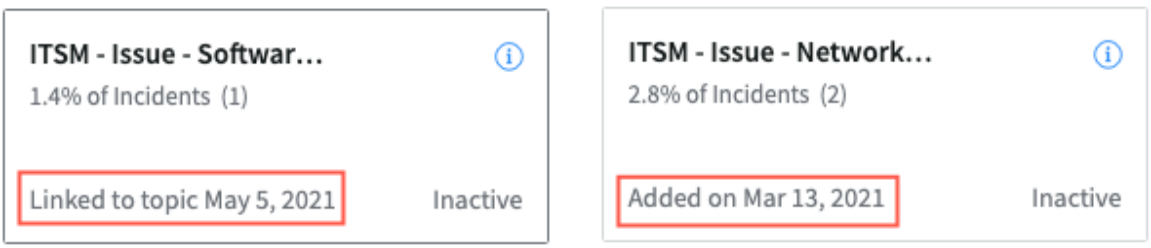
주제에서 가상 에이전트 주제 권장 사항 연결 해제

주제에서 주제 권장 사항의 연결을 해제할 수 있습니다. 이렇게 하면 새 주제 또는 대체 주제에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
권장 사항을 새 주제로 추가하거나 기존 주제에 연결할 수 있습니다. 기존 주제에 연결하는 경우 나중에 필요한 경우 언제든지 연결을 해제할 수 있습니다. 주제 권장 사항이 추가됨 워크플로우에 제공하는 빈 주제를 생성하므로 이 방법을 사용하여 연결을 해제할 수 없습니다.
다음 예에서는 연결된 권장 사항과 추가된 권장 사항 간의 차이점을 보여 줍니다.

페이지에 연결된 카드와 추가된 카드의 주제 권장 사항 예

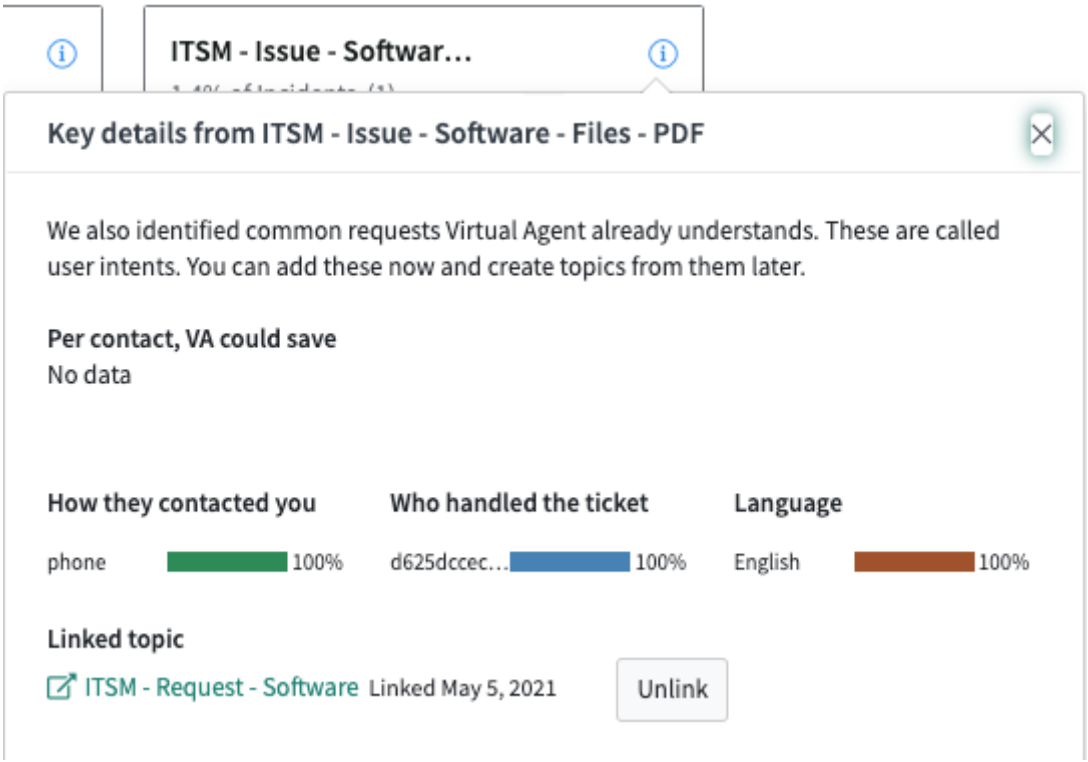


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 주제 권장 사항.

2. 정보 아이콘을 선택합니다 ⓘ . 클릭하여 연결된 주제에 대한 오버레이 카드를 엽니다.



3. 연결 해제를 선택합니다.

결과
연결되지 않은 권장 사항은 새 상태로 설정됩니다. 다른 주제에 연결하거나 새 주제로 추가할 가상 에이전트 수 있습니다.

> **주:** 권장 사항에 대한 주제를 가상 에이전트 추가한 경우 연결된 것으로 표시되지 않으므로 연결을 해제할 수 없습니다. 추가된 권장 사항을 신규로 재설정하려면 에 가상 에이전트 디자이너추가된 주제를 삭제합니다.

주제 권장 사항 숨기기

주제 권장 사항을 숨겨 무시하도록 선택할 수 있습니다. 이렇게 하면 인스턴스의 모든 사용자에게 해당 정보가 숨겨집니다. 숨겨진 권장 사항을 확인하고 나중에 다시 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
주제 권장 사항은 뷰 가 모두 (집계 뷰)로 설정된 경우에만 숨겨집니다. 뷰가 소스별로 설정된 경우에도 숨겨진 권장 사항 카드가 계속 표시됩니다. 카드의 상태는 숨김입니다.

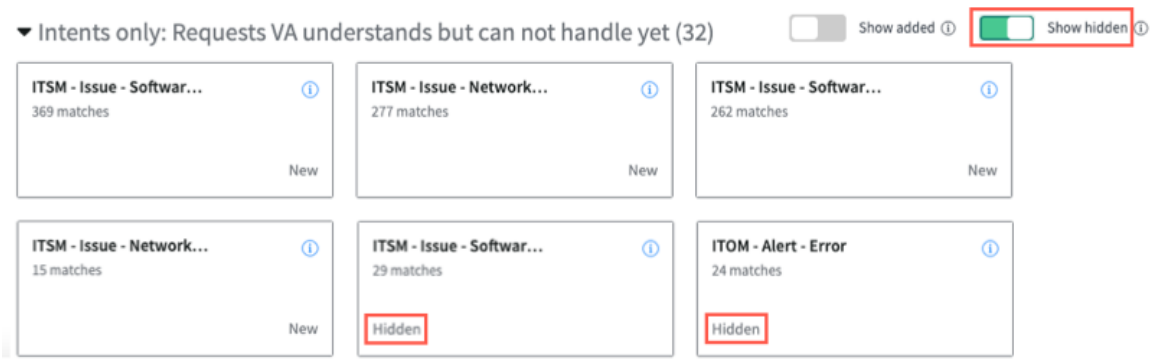
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 주제 권장 사항.
2. 정보 아이콘을 선택합니다 ⓘ . 을 클릭하여 새 상태의 주제에 대한 오버레이 카드를 엽니다.
3. 숨기기를 선택합니다.

결과
권장 사항이 목록에서 숨겨집니다. 숨겨진 권장 사항을 보려면 숨겨진 토글 표시 토글 스위치를 밀어 사용하도록 설정합니다.



권장 사항의 상태를 신규로 되돌리려면 정보 아이콘 ⓘ 을 클릭하여 주제에 대한 오버레이 카드를 연 다음 숨기지 않음을 선택합니다.

문제 해결 주제 권장 사항

를 사용하여 주제 권장 사항예기치 않은 동작을 조사하고 해결하거나 일반적인 질문에 대한 답변을 찾습니다.

사용에 주제 권장 사항대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 에 대한 빠른 시작 주제 권장 사항.

주: 주제 권장 사항 에 새 주제를 가상 에이전트추가할 때 모델 학습을 시도합니다. 교육 중에 오류가 발생하면 주제가 계속 추가되지만 모델은 초안 상태로 유지됩니다.

문제	솔루션
주제 권장 사항 페이지가 비어 있음	분석 보고서가 구성되지 않았습니다. 분석 보고서를 구성합니다. 또한 대화를 설치하거나 활성화 ITSM 가상 에이전트 하여 에 기본 구성을 주제 권장 사항추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트 설정을 참조하십시오.
에 주제를 추가하는 동안 오류 발생 가상 에이전트	자세한 내용은 오류 로그를 확인하십시오. 1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 오류. 2. 소스 열에서 값이 **sn_topic_recommend** 인 항목을 찾습니다.

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

문제	솔루션
	메시지 필드에 오류가 표시됩니다. 주: 주제를 주제 권장 사항 추가하는 동안 모델 교육이 실패하면 해당 오류를 무시하고 권장 사항을 계속 추가합니다. 이 경우 모델이 초안 상태라는 알림을 받게 됩니다.
보고서에 의도와 일치하지만 사전 구축된 주제와 일치하지 않습니다.	인스턴스에 대한 대화가 설치되고 활성화되어 있는지 확인합니다 ITSM 가상 에이전트 . 앱이 설치되어 있으면 사전 구축된 주제 중 어느 것도 보고서에 있는 문제를 다루지 않습니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트 설정을 참조하십시오.
프로덕션 인스턴스에서는 분석 보고서를 사용할 수 없습니다.	이는 예상된 동작입니다. 분석 보고서는 의도 디스커버리 하나의 인스턴스에서만 유지되도록 설계되었습니다. 추가된 주제와 NLU 모델을 "새" 인스턴스에서 사용할 수 있지만 주제 권장 사항 보고서는 인스턴스 간에 이동되지 않습니다.
분석 보고서가 멈추고 "분석 진행 중"이라고 표시됩니다.	검색 보고서 정의 테이블에서 상태를 확인합니다. **1.** 다음으로 이동 모두 〉 **sn_nlu_discovery_report_definition.list**. **2.** 생성됨 열에서 테이블을 정렬한 다음 영향을 받는 분석 정의의 이름을 찾습니다. **3.** 상태 열이 비어 있으면 분석에 실패한 것입니다. 다시 실행해 보십시오. 다음으로 이동할 수도 있습니다. **NLU** 워크벤치 〉 의도 디스커버리 의도 디스커버리 프로세스에 문제가 발생했는지 확인합니다. 자세한 내용은 의도 디스커버리 단원을 참조하십시오.
새 주제를 추가하는 데 예상보다 시간이 오래 걸립니다.	다음을 시도해 보십시오. • 다음으로 이동 모두 〉 **sn_topic_recommend_topic_staging.list** 을 클릭하고 상태 열을 확인하여 주제 생성 스테이지를 확인합니다. 모델 교육에는 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. • 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 이벤트 마지막으로 실행된 이벤트 또는 이벤트가 큐에 대기 중인지 확인합니다. • 실패 이유가 명확하지 않은 경우 모두 〉 **sn_topic_recommend_topic_staging.list** 을 클릭하고 상태 필드의 값을 ### 변경합니다. 그런 다음 권장 사항을 다시 추가할 수 있습니다.
기록이 10,000개 미만 또는 300,000개 이상인 보고서는 생성할 수 없습니다.	주제 권장 사항 는 현재 최소 10,000개에서 최대 300,000개의 기록을 지원합니다. 이는 성능을 위해 그리고 통계적으로 유의미한 데이터 세트를 보장하기 위해 수행됩니다.
모델이 앱에서 미리 선택되지 않았습니다.	다음에서 Quebec 업그레이드하는 경우 앱을 사용하는 주제 권장 사항 경우 모델을 선택해야 합니다. 모델을 주제 권장 사항 선택하면 선택 항목이 유지됩니다.

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

문제	솔루션
마이그레이션되지 않은 모델 지원	모델을 그룹으로 주제 권장 사항 마이그레이션하는 것이 좋지만 모델을 그룹화할 필요는 없습니다.
연결되지 않은 항목	모든 권장 사항을 연결할 필요는 없습니다. 주제 연결은 기존 주제가 있는 경우 권장 사항을 "확인"하는 방법입니다.
VA가 처리할 수 있는 주제/요청 탭이 표시되지 않습니다.	시스템 속성 glide.ui.escape_all_script True로 설정되지 않았습니다. **ALL > sys_properties.list**(또는 **ALL sys_properties_list.do**)로 이동합니다. glide.ui.escape_all_script 검색하여 선택한 다음 값을 **True**로 설정합니다.

주제 권장 사항 인터페이스 참조

앱은 주제 권장 사항 구성 페이지와 주제 권장 사항 권장 주제를 찾을 수 있는 페이지라는 두 개의 기본 페이지를 제공합니다.

사용자 인터페이스에 대한 주제 권장 사항 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

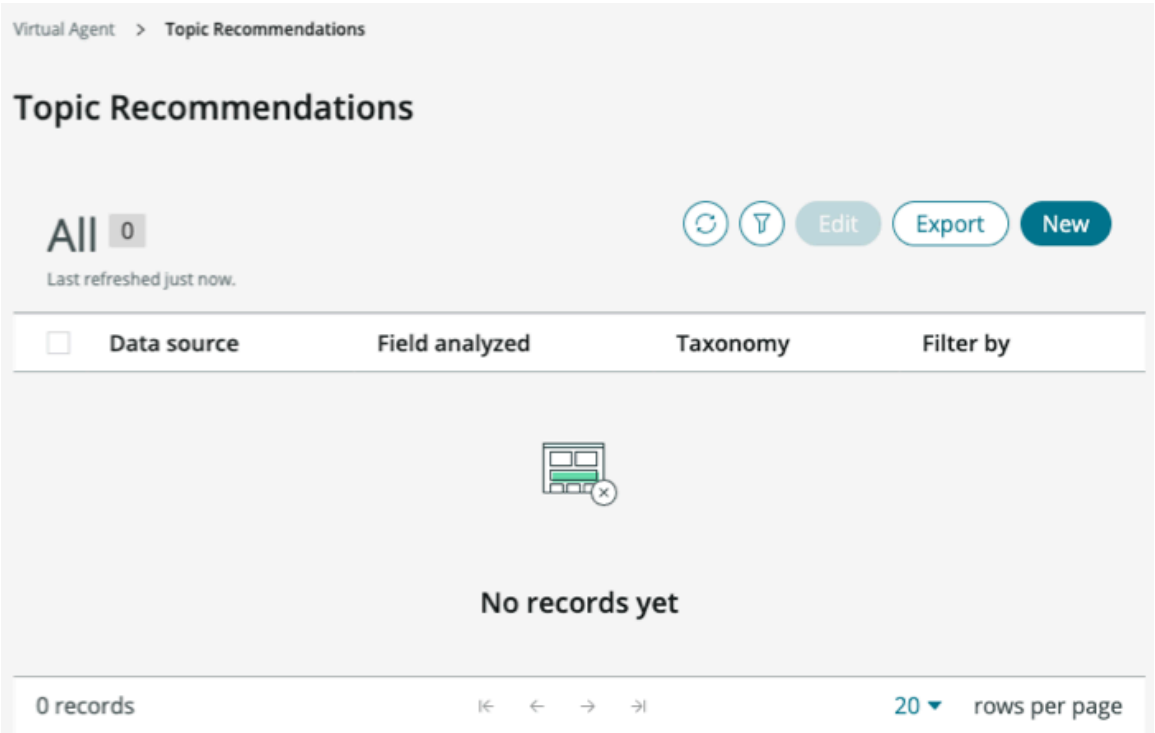
- 주제 권장 사항 설정
- 주제 권장 사항 페이지
- 주제 권장 사항 카드

주제 권장 사항 설정

주제 권장 사항 설정 페이지를 사용하여 데이터를 기반으로 ServiceNow# 분석 보고서를 구성합니다.

주제 권장 사항 대화형 인터페이스 채팅 설정(모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정) 아래에 가상 에이전트있습니다. 처음 설치할 주제 권장 사항때 아무 것도 구성되지 않으므로 설정 페이지가 비어 있습니다.

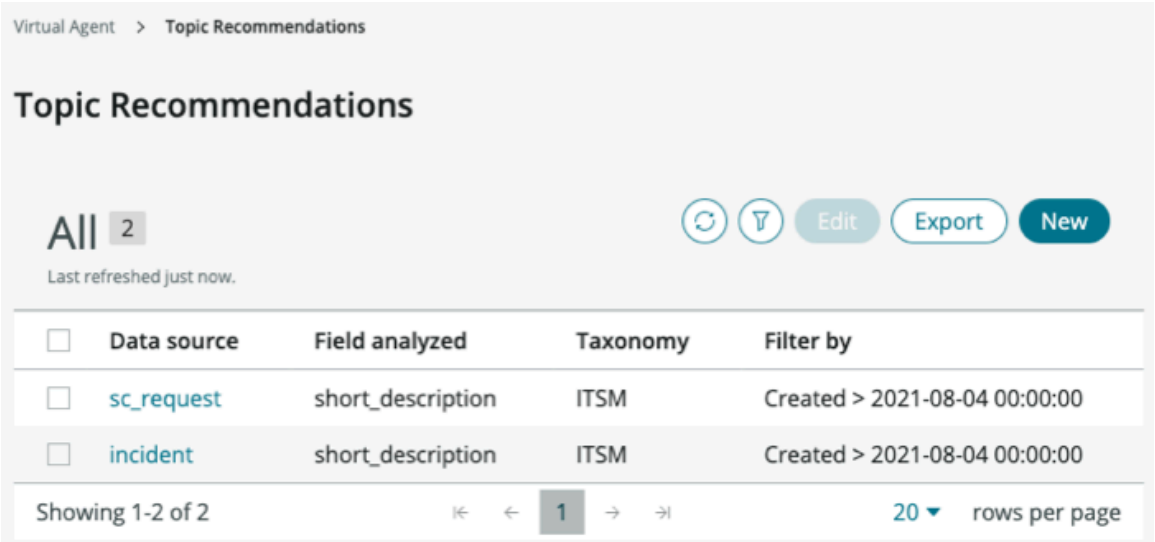
빈 주제 권장 사항 설정 페이지



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

구성을 마치면 이 페이지에서 분석 보고서를 보거나 편집할 수 있습니다.

구성된 주제 권장 사항 설정



주제 권장 사항 분석 설정

분석 기록을 만들거나 편집할 주제 권장 사항 때 다음 양식에 정보를 지정합니다.

다음에 대한 기본 설정 주제 권장 사항

필드	설명
데이터 소스	ServiceNow 분석할 데이터가 포함된 테이블입니다.
분석된 필드	분석할 테이블의 필드(문자열 열)입니다. 예를 들어 인시던트 테이블의 간단한 설명입니다.
분류	ITSM과 같은 특정 비즈니스 애플리케이션에 대한 포괄적인 의도 목록입니다.
필터 기준	분석할 기록을 필터링하기 위한 조건 작성기입니다. 조건 설정을 클릭하여 조건 작성기를 엽니다. 기본 필터는 〔생성됨〕〔이후〕〔지난 90일〕입니다.
빈도	주제 권장 사항 보고서 실행 예약된 작업을 통해 트리거되는 분석 실행 일정: • 없음 • 매달 • 3개월마다 • 6개월마다 • 12개월마다 주: 테스트에 비프로덕션 인스턴스를 사용하는 경우, 프로덕션 인스턴스에서 분석 일정을 설정하여 해당 인스턴스와 분석 이력이 유지되도록 합니다. 의도 디스커버리 프로세스는 인스턴스 간에 데이터가 승격되지 않는 단일 인스턴스에서 가장 잘 작동합니다.

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

관련 정보

주제 권장 사항에 대한 분석 보고서 구성

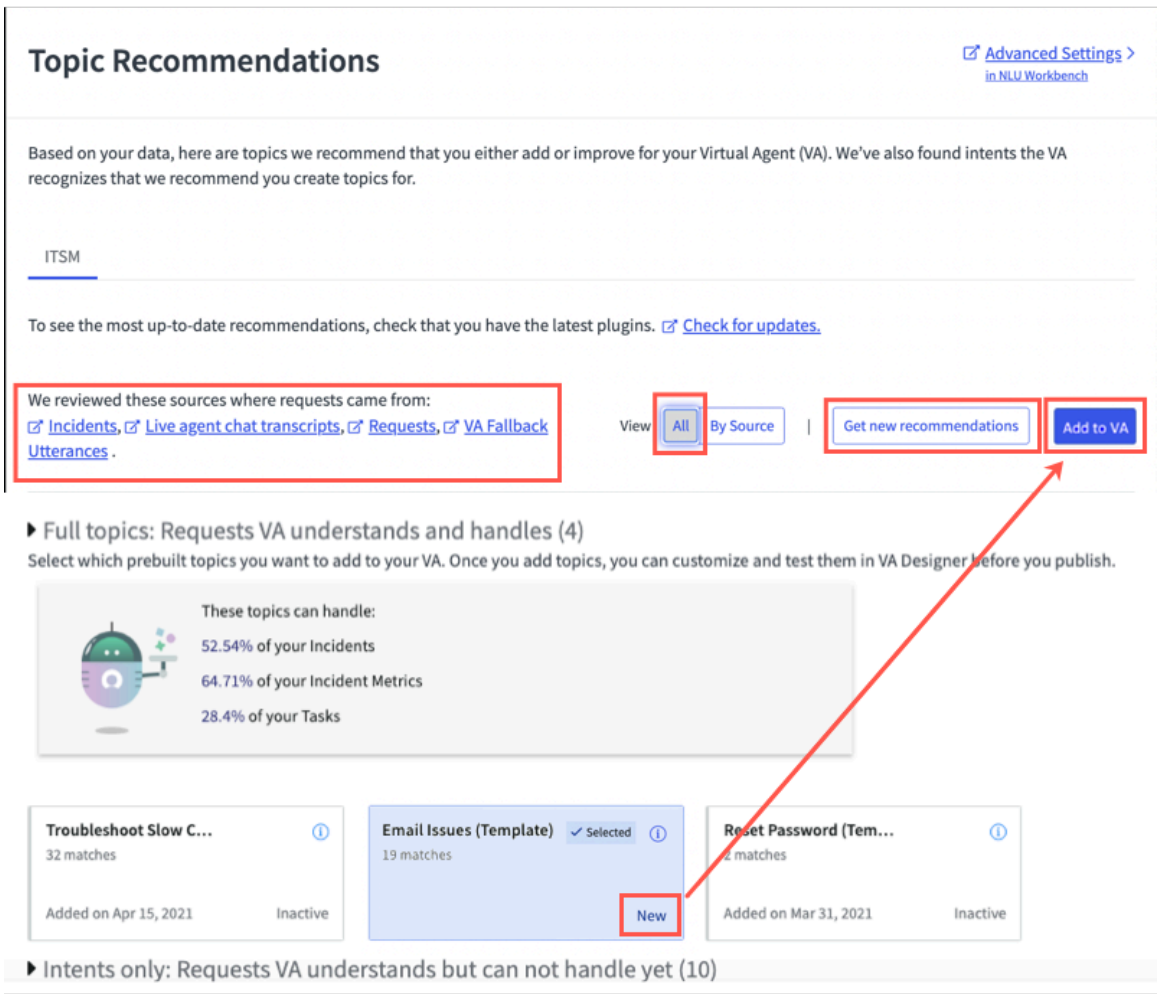
주제 권장 사항 페이지

주제 권장 사항 이 페이지를 사용하여 분석 보고서를 실행하거나, 권장 사항을 보거나, 주제를 가상 에이전트추가하거나, 기존 주제에 권장 사항을 연결합니다.

모든 권장 사항 보기(집계 뷰)

주제 권장 사항 기본적으로 이 뷰에 모든 결과를 표시합니다. 이 보기를 사용하면 구성된 모든 소스에 대한 분석 보고서를 한 번에 실행하거나 새로 고칠 수 있습니다. 권장 사항에 대해 구성된 소스가 하이퍼링크로 나열됩니다. 링크를 클릭하여 보고서의 설정을 엽니다. 권장 사항이 새 상태인 경우 해당 상태를 선택한 다음 VA에 추가를 클릭할 수 있습니다.

기본(집계) 뷰

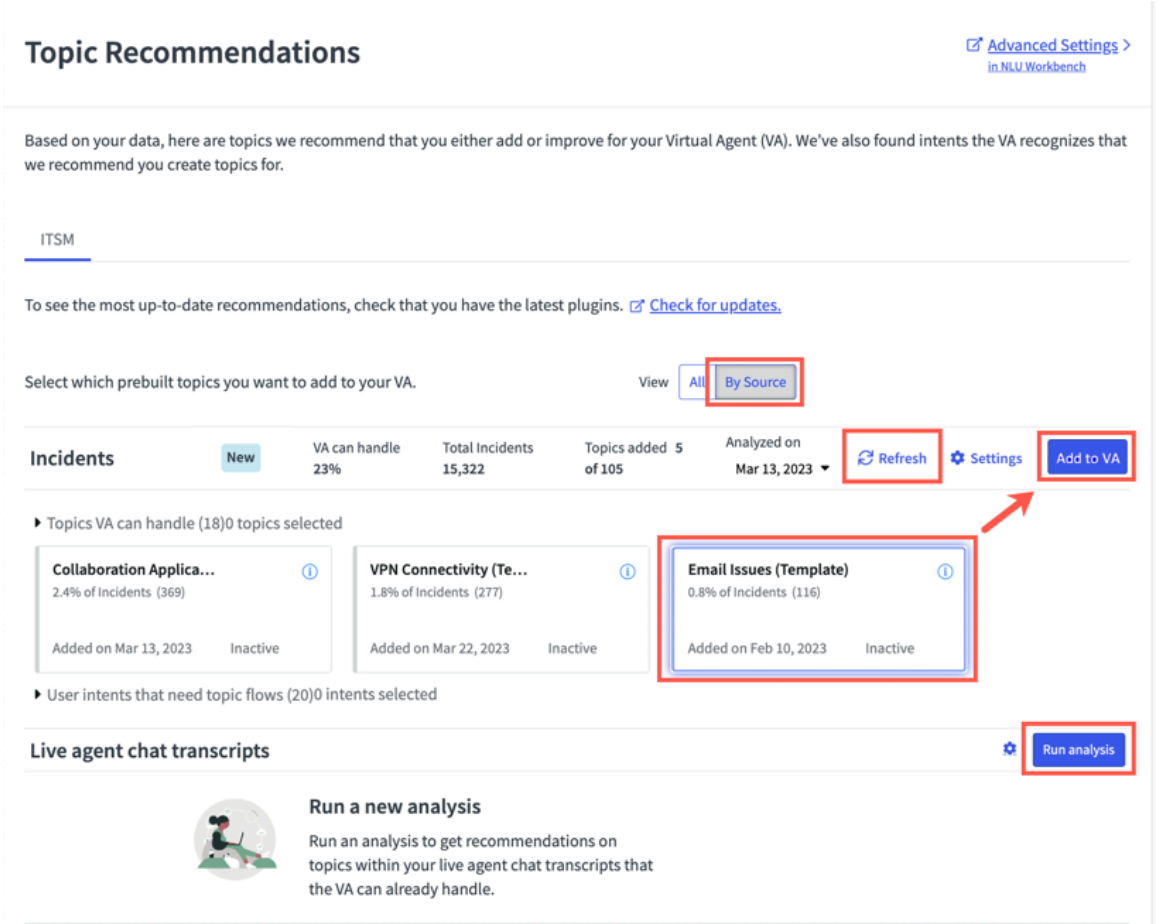


소스별 권장 사항 보기

데이터 소스별로 주제 권장 사항을 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 모든 분석을 한 번에 실행하는 대신 단일 데이터 소스에 대해 새 분석을 실행하거나 기존 분석을 새로 고칠 수 있습니다. 설정을 클릭하여 보고서의 설정을 봅니다. 권장 사항이 새 상태인 경우 해당 상태를 선택한 다음 VA에 추가를 클릭할 수 있습니다.

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

주제 권장 사항 소스 뷰의 페이지



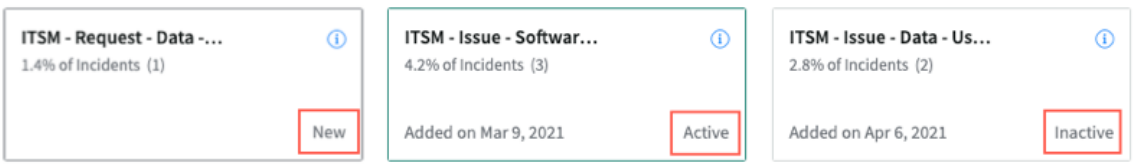
주제 권장 사항 카드

권장 주제 및 의도 카드에는 권장 사항의 상태가 표시되므로 시간이 지남에 따라 더 쉽게 추적할 수 있습니다.

카드 상태

주제 및 의도 권장 사항이 카드로 나타납니다. 상태를 통해 각 권장 사항에 대해 수행된 작업(있는 경우)을 알 수 있습니다.

의도 권장 카드의 예



주제 및 의도 카드 상태

상태	설명
신규	주제 또는 의도가 에 추가된 적이 없습니다.가상 에이전트 신규 상태의 카드들은 진한 회색 테두리를 갖습니다.
활성	주제 또는 의도가 기존 주제에 추가 가상 에이전트 되거나 링크되어 게시되었습니다. 활성 상태인 카드에는 녹색 테두리가 있습니다.

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

주제 및 의도 카드 상태

상태	설명
	활성 주제에 대한 권장 사항이 계속 제공된다면 개선이 필요할 수 있습니다.
비활성	주제 또는 의도가 추가 가상 에이전트 되었지만 게시되지 않았거나 기존의 게시되지 않은 주제에 연결되었습니다. 비활성 상태인 카드는 밝은 회색 테두리가 있습니다. 비활성 주제에 대한 권장 사항이 계속 표시되면 게시하고 활성화하기 위한 조치를 취하십시오.
숨김	주제 또는 의도가 에 추가 가상 에이전트되지 않았지만 집계 뷰에서 숨김으로 표시되었고 상태가 숨김입니다.

오버레이 카드

사전 구축된 주제 또는 사용자 의도에 대한 자세한 내용을 보려면 권장 사항 카드를 선택한 다음 정보 아이콘을 클릭하여 오버레이 카드를 엽니다.

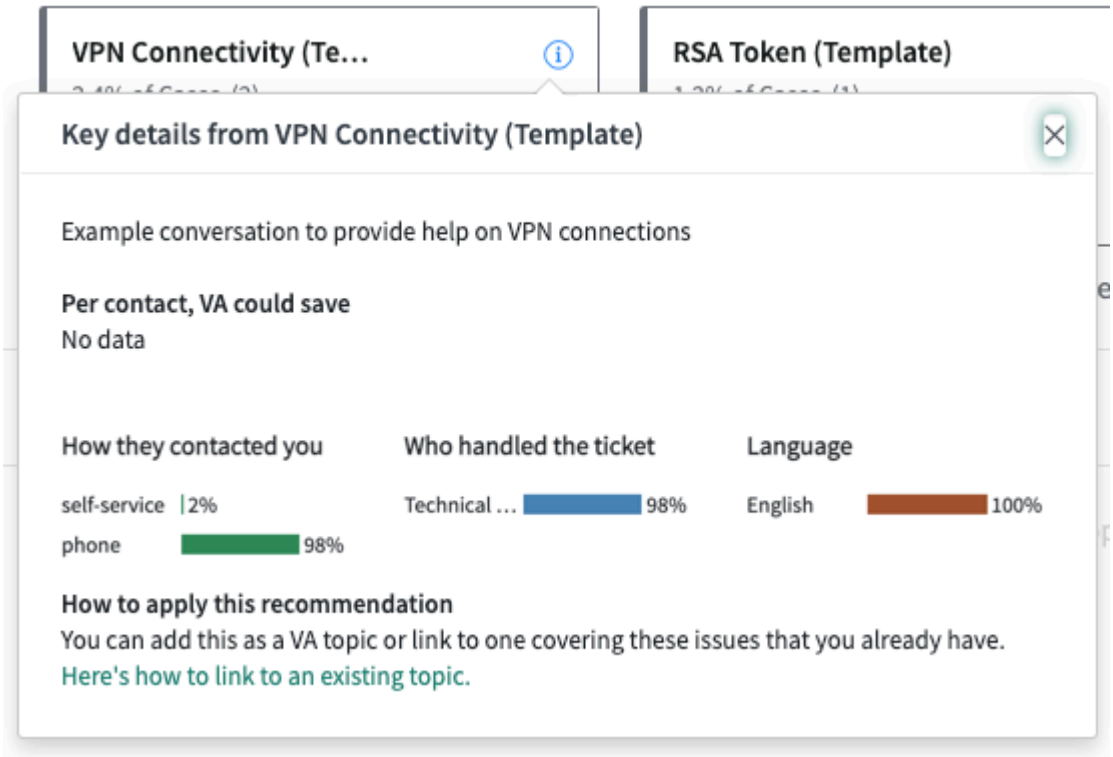
오버레이 카드에는 사전 구축된 주제 또는 사용자 의도에 대한 설명과 주제 또는 의도가 권장된 이유에 대한 인사이트를 제공할 수 있는 다음 정보가 포함되어 있습니다.

레이블	설명
접촉 창구마다, VA를 저장할 수 있음	의도를 해결하는 데 가상 에이전트 걸리는 시간(분으로 표시)입니다.
연락 방법	사용자가 지원에 참여하는 방식입니다. 예: 전화 또는 이메일.
티켓 취급자	할당 그룹입니다.
언어	이 문제에 대한 지원과 상호 작용하는 사용자의 언어입니다.
주제 완료	일정 기간 동안의 주제 완료 스냅샷을 보여주는 그래프입니다. 이 정보는 활성 주제에만 표시됩니다.
상태 영역	
이 섹션에는 다음 상태 중 하나가 표시됩니다.	
이 권장 사항을 적용하는 방법	사용하지 않는 권장 사항에 대한 제안입니다. 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 카드를 선택한 다음 VA에 추가를 클릭하여 새 주제를 생성합니다. • 권장 사항을 기존 주제에 연결합니다.
추가된 주제 권장 사항	권장 사항에 대해 추가된 주제의 이름과 추가된 날짜를 표시합니다. 링크 열기 아이콘 링크 에서 주제를 볼 수 있습니다 가상 에이전트 디자이너.
연결된 항목	연결된 주제의 이름과 권장 사항이 연결된 날짜를 표시합니다.

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

레이블	설명
	링크 열기 아이콘 링크 에서 관련 주제를 볼 수 있습니다 가상 에이전트 디자이너. 권장 사항 에서 주제의 연결을 해제할 수도 있습니다.

오버레이 카드 예시



의 케이스 및 인시던트 편향 가상 에이전트

가상 에이전트 는 티켓 편향에 도움이 될 수 있는 사용자를 위한 몇 가지 셀프 서비스 옵션을 제공합니다.

편향은 사용자가 티켓을 요청하거나 사람의 도움을 받지 못하는 요청을 할 때 발생합니다. 고객이 지식 문서를 사용하고 AI 검색 읽는 것을 포함하여 셀프 서비스를 제공할 수 있는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 가상 에이전트 는 사용자가 직접 서비스할 수 있는 다양한 방법을 제공합니다.

가상 에이전트의 Now Assist 향상된 채팅

Now Assist 은 가상 에이전트 생성 AI 채팅 기술과 결합하여 AI 검색 사용자 경험을 향상시킵니다. 이러한 기술을 통해 문제 해결 속도를 높이고 라이브 에이전트로의 편향을 줄일 수 있습니다.

문제 자동 해결

사용자가 문제를 생성하면 문제 자동 해결 애플리케이션은 머신 러닝과 NLU를 사용하여 문제의 중요도, 의도 및 자동 해결을 위한 적절한 가상 에이전트 주제를 식별합니다. 가상 에이전트 주제를 찾을 수 없는 경우 문제 자동 해결 를 수행하여 AI 검색 가장 적절한 지식 문서, FAQ 또는 카탈로그 컨텐츠를 반환합니다. 그런 다음, 편향 컨텐츠는 이메일, SMS(Short Messaging Service) 또는 가상 에이전트 채팅 위젯과 같은 구성된 응답 채널을 통해 사용자에게 전달됩니다.

대화형 카탈로그 요청

가상 에이전트 이 Now Assist 기술은 콘솔에서 사용할 수 있습니다Now Assist 관리자. 채팅 창에서 전체 카탈로그 기능을 사용하려면 카탈로그 항목 요청 제출에 대한 생성 AI 환경을 활성화합니다.

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

에서 에이전트 대화 가상 에이전트

AI 에이전트는 추가 AI 에이전트, 주제, 가상 에이전트 대화형 작업 및 하위 플로우, 카탈로그, KB 문서, 사용자 지정 기술 및 모든 Now Assist가상 에이전트 기술을 사용하여 추론, 계획 및 실행할 수 있습니다.

대화형 하위 플로우 및 대화형 동작

에서 워크플로우 스튜디오 대화형 하위 플로우 및 작업을 생성하고 대화에 가상 에이전트 사용합니다.

와의 통합 Now Assist가상 에이전트Microsoft Teams

에서 가상 에이전트 제공 채널로 사용하도록 Microsoft Teams 구성합니다Now Assist.

편향 주제 블록 사용

의 가상 에이전트 사전 구축된 편향 주제 블록을 사용하여 사용자의 해결에 도움이 되었거나 실제로 해결된 문제를 가상 에이전트 추적합니다.

문제 자동 해결 사용

(IAR) 애플리케이션을 사용하여 사전 예방적으로 문제를 편향하고 에이전트 및 사용자에 대한 해결 프로세스를 신속하게 처리할 수 있습니다 문제 자동 해결 . 머신 러닝과 자연어 이해 (NLU)를 통해 사용자는 즉각적인 셀프 서비스를 이용할 수 있으며 주제, 지식 문서 및 카탈로그 항목에 액세스할 가상 에이전트 수 있습니다.

문제 자동 해결 작동 방식

사용자가 문제를 생성하면 문제 자동 해결 애플리케이션은 머신 러닝과 NLU를 사용하여 문제의 중요도, 의도 및 자동 해결을 위한 적절한 가상 에이전트 주제를 식별합니다. 가상 에이전트 주제를 찾을 수 없는 경우 문제 자동 해결 를 수행하여 AI 검색 가장 적절한 지식 문서, FAQ 또는 카탈로그 컨텐츠를 반환합니다. 그런 다음 편향 컨텐츠는 이메일, SMS(Short Messaging Service) 또는 가상 에이전트.

문제 자동 해결 관리자 콘솔

관리자는 IAR 관리자 콘솔을 사용하여 애플리케이션을 설정하고 문제 자동 해결 , 기록 데이터 (시뮬레이션)를 기반으로 구성이 어떻게 수행될 수 있는지 검토하고, 성능을 추적합니다. 처리된 총 케이스, 애플리케이션이 식별 문제 자동 해결 한 솔루션 및 사용자가 종결한 케이스도 볼 수 있습니다.

IAR 관리자 콘솔을 보려면 모두**>** 문제 자동 해결**>** 개요로 이동합니다. 개요 페이지에는 특정 기능의 작동 방식에 대한 팁을 제공하는 FAQ 섹션이 포함되어 있습니다. IAR을 업그레이드할 수 있는 섹션도 찾을 수 있습니다.

문제 자동 해결 에이전트 워크플로우

용 ITSM 및 HR 서비스 제공의 에이전트 워크플로우 문제 자동 해결 에 대한 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트용 문제 자동 해결 및 HR 서비스 제공용 문제 자동 해결을 참조하십시오.

시뮬레이션 구성 및 실행 문제 자동 해결

조직의 인시던트 데이터를 사용하여 애플리케이션이 케이스 설명에서 예측한 대로 삼은 문제 자동 해결 일치하는 의도로부터 시뮬레이션을 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
(IAR) 구성에 대해 여러 시뮬레이션을 실행할 수 있습니다 문제 자동 해결 . 다음 작업도 수행할 수 있습니다.

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

- 시뮬레이션 취소: 진행 중인 시뮬레이션을 중지합니다.
- 시뮬레이션 상태 새로 고침: 진행 중인 시뮬레이션의 상태를 확인합니다.
- 시뮬레이션 삭제: 시뮬레이션 구성을 삭제하지만 시뮬레이션이 실행되는 동안에는 삭제하지 않습니다.

프로시저

1. IAR 시뮬레이션을 구성하고 구성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 문제 자동 해결 〉 시뮬레이션 〉 **..**

b. 기존 시뮬레이션이 없는 경우 새로 만들기 또는 새 시뮬레이션 만들기를 선택합니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 시뮬레이션 작성

필드	설명
이름	시뮬레이션 구성의 이름입니다.
자동 해결 구성	시뮬레이션할 기록이 포함된 테이블입니다. 기본 구성은 인시던트용입니다.
상태	시뮬레이션 상태: ▪ 준비: 시뮬레이션을 실행할 준비가 되었습니다. ▪ 실행 중: 시뮬레이션이 진행 중입니다. ▪ 취소됨: 시뮬레이션이 중지되었습니다. ▪ 완료: 시뮬레이션이 완료되었습니다. ▪ 오류: 시뮬레이션에서 처리 오류가 발생했지만 다음 기록 세트에 대한 시뮬레이션을 계속합니다.
기록 세트	시뮬레이션에서 평가된 기록을 식별하는 조건입니다. 예: **[Active] [is] [true]**. 이 조건은 인시던트 구성에 지정한 조건으로 자동으로 채워지지만 필요에 따라 조건을 수정할 수 있습니다. 주: 많은 수의 기록을 반환하는 기록 세트는 시뮬레이션하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다. 시뮬레이션 시간을 줄이려면 더 적은 수의 기록을 반환하도록 기록 세트를 변경하는 것이 좋습니다. 50,000은 각 시뮬레이션 실행의 최대 기록 제한입니다.

d. 저장을 선택합니다.

2. 새 시뮬레이션을 만든 후 실행을 선택합니다.

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

가지고 있는 기록 수에 따라 시뮬레이션에 시간이 조금 더 걸릴 수 있습니다. 실행이 완료되면 최신 해결 가능성 및 기타 시뮬레이션 결과가 표시됩니다.

3. 시뮬레이션을 수동으로 실행하는 대신 실행할 시간과 일정을 지정하려면 예약된 작업 사용을 선택합니다.
특정 시간에 매일, 매주 또는 매월 시, 분, 초 단위로 시뮬레이션을 실행할 수 있습니다. 일정을 설정한 후 저장을 선택합니다. 예약된 작업을 취소하려면 이 시뮬레이션 자동으로 실행을 비활성화합니다. 각 시뮬레이션 실행에 대해 다음 정보가 표시됩니다.

시뮬레이션 결과

필드	설명
시작 시간	시뮬레이션이 시작된 날짜 및 시간입니다.
완료 시간	시뮬레이션이 종료된 날짜 및 시간입니다.
진행률	수행된 시뮬레이션의 백분율입니다.
최신 교육 버전	시뮬레이션에 사용된 머신 러닝 모델의 버전 번호입니다.
상태	시뮬레이션 상태: ○ 완료: 시뮬레이션이 실행을 완료했습니다. ○ 준비: 시뮬레이션을 실행할 준비가 되었습니다. ○ 실행 중: 시뮬레이션이 진행 중입니다. ○ 취소됨: 시뮬레이션이 중지되었습니다. ○ 완료: 시뮬레이션이 완료되었습니다. ○ 오류: 시뮬레이션에 오류가 발생했습니다.
총 기록	시뮬레이션에서 평가된 총 기록 수입니다.
해결률(%)	시뮬레이션에서 활성 의도와 활성 주제가 일치하는 케이스 비율입니다.

4. 실행 > 시작 시간 내에서 링크를 선택하여 개별 실행의 시뮬레이션 상세 정보를 봅니다.

실행 상세 정보

필드	설명
해결 가능성	활성 의도가 있고 활성 주제에 매핑된 인시던트의 백분율입니다.
비활성 주제	가상 에이전트 현재 활성화되어 있지 않고 사용자에게 표시되지 않는 의도에 매핑된 주제입니다. 의도를 사용하여 IAR 구성의 주제 맵 테이블을 선택하거나 디자이너로 이동하여 가상 에이전트 주제를 활성화합니다.
매핑된 의도: 활성	케이스 설명에서 성공적으로 예측되고 주제 맵 테이블에 대한 의도에서 활성 상태인 의도입니다.
매핑된 의도: 비활성	주제 맵 테이블에 대한 의도에서 사용할 수 있지만 활성화되지 않은 예측 의도입니다.

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

필드	설명
의도를 찾을 수 없음	기록의 설명이 사용 가능한 의도와 일치하지 않습니다.
매핑되지 않은 의도	케이스 설명에서 성공적으로 예측되었지만 의도 자체가 구성의 주제 맵 테이블에 의도에 추가되지 않은 의도입니다. 이러한 인시던트에 대한 범위를 늘리려면 해당 의도를 테이블에 추가합니다.

문제 자동 해결 구성 설정

IAR(IAR) 애플리케이션에 사용할 문제 자동 해결 수 있는 다양한 구성 설정에 대해 알아봅니다. 예를 들어 구성 상태를 문제 자동 해결 확인하고 조직의 필요에 맞게 각 구성 설정을 끄거나 편집하도록 결정할 수 있습니다.

다음 표에서는 다음에 사용할 수 있는 구성 설정을 보여 줍니다 문제 자동 해결

주:

설정을 수정하려면 모든 **>** 문제 자동 해결**>** 설정으로 이동합니다.

작업 구성

작업을 처리하는 동안 테이블, 기본값 및 작업 템플릿을 지정합니다.

설정	정의
테이블	처리할 애플리케이션의 테이블 문제 자동 해결 이름입니다.
발동 유형	케이스가문제 자동 해결 생성될 때 비즈니스 규칙을 통해 또는 요청 시 API를 통해 애플리케이션에 대해 트리거합니다.
담당자	애플리케이션에서 처리 중인 케이스의 담당자입니다 문제 자동 해결 .
요청자	문제에 대한 사용자 요청 지원입니다.
작업 할당 템플릿	사용자에게 할당될 때 필드와 값을 설정하는 템플릿입니다.
작업 해결 템플릿	사용자가 문제가 해결되었음을 나타낼 때 필드와 값을 설정하는 템플릿입니다.
작업 완료 템플릿	일치하는 주제 대화 플로우가 실행되는 동안 임시 상태에서 필드와 값을 설정하는 템플릿입니다.
미해결 작업 템플릿	최종 사용자가 에이전트 지원을 요청할 때 필드와 값을 설정하는 템플릿입니다.

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

항목 및 종료 기준

IAR을 통해 처리된 문제에 대한 항목 및 종료 기준을 설정합니다.

설정	정의
항목 조건	애플리케이션에 대해 처리되는 기록입니다 문제 자동 해결 . 입력 조건과 일치하는 문제만 애플리케이션에서 처리됩니다 문제 자동 해결 .
종료 조건	머신 러닝 프로세스가 완료될 때 애플리케이션이 처리를 중지하는 문제 자동 해결 조건입니다.

머신 러닝 모델 설정

IAR에서 사용할 머신 러닝 모델을 선택합니다. 사용하려는 교육 언어를 선택하고 필요한 경우 의도 식별을 위해 모델을 교육합니다. 머신 러닝 모델에는 영어, 스페인어, 프랑스어, 독일어, 일본어, 네덜란드어, 이탈리아어 및 포르투갈어가 포함되어 있습니다. 사용자에 대한 새 언어를 구성하려면 교육 세부 정보교육 언어에 언어를 추가한 다음 교육을 선택합니다. 보다 정확한 의도 예측을 위해 IAR을 켜기 전에 모델을 조정하고 게시하십시오. NLU의 문제 자동 해결 조정을 참조하십시오.

설정	정의
교육 언어	머신 러닝 모델에 대해 교육을 수행해야 하는 언어입니다.
구성 언어	구성과 연결된 머신 러닝 모델의 개요입니다 문제 자동 해결 .
재교육 빈도	교육 데이터로 머신 모델을 재교육해야 하는 간격입니다.
고급	활성화할 수 있는 고급 설정.
예측 필드	문제를 처리하기 위한 입력으로 사용되는 필드 목록입니다.
전처리 확장	머신 러닝 API에서 처리하기 전에 문제에 대한 데이터 정리 또는 조작을 수행하는 서버 스크립트입니다. 전처리 스크립트는 고급 설정을 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.
후처리 확장	머신 러닝 API의 결과에 대한 추가 작업을 수행하는 서버 스크립트입니다. 후처리 스크립트는 고급 설정을 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.

AI 검색 설정

설정	정의
AI 검색 적용	관련 가상 에이전트 주제를 찾을 수 없는 경우 제공되는 AI 검색 결과입니다.
애플리케이션 검색	검색 소스, 검색할 검색 결과 수 등을 포함한 자세한 AI 검색 설정입니다.
검색 결과 포털	응답 채널에서 사용자에게 권장 사항을 제공하는 동안 링크에 사용할 포털입니다.

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

AI 검색 설정

설정	정의
AI 검색 표시 주제	가상 에이전트 AI 검색을 수행하고 결과를 표시하는 주제입니다.
EVAM 정의	카드와 목록의 최종 사용자에 대해 다양한 데이터 소스의 검색 결과가 표시되는 방식을 정의합니다.

주제 맵 설정에 대한 의도

의도와 주제 맵을 입력하여 "예" 또는 "아니오"를 사용하여 해결 방법을 구성합니다. 마우스를 갖다 대고 ***"true"*** 또는 "false"를 선택하여 편집합니다.

설정	정의
주제 매핑에 대한 의도	의도 목록 및 관련 가상 에이전트 주제입니다. 문제가 식별되면 자동 해결을 위해 해당 주제가 사용자에게 전달됩니다.

AI 검색 설정

설정	정의
AI 검색 적용	관련 가상 에이전트 주제를 찾을 수 없는 경우 제공되는 AI 검색 결과입니다.
애플리케이션 검색	검색 소스, 검색할 검색 결과 수 등을 포함한 자세한 AI 검색 설정입니다.
검색 결과 포털	응답 채널에서 사용자에게 권장 사항을 제공할 때 링크에 사용할 포털입니다.
AI 검색 표시 주제	가상 에이전트 AI 검색을 수행하고 결과를 표시하는 주제입니다.
EVAM 정의	카드와 목록의 최종 사용자에 대해 다양한 데이터 소스의 검색 결과가 표시되는 방식을 정의합니다.

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

응답 채널 설정

관리 사용자와 ***iar_admin*** 역할을 가진 사용자는 가상 에이전트, 이메일 또는 SMS를 사용하여 해결 방법을 제공할 위치를 구성할 수 있습니다.

주제 매핑에 대한 의도가 하나 이상 활성 상태인 경우 ***VA*** 응답 채널은 필수입니다. ***AI*** 검색이 활성화된 경우 이메일, ***SMS*** 또는 VA의 세 가지 응답 채널 중 하나를 필수로 지정해야 합니다.

VA가 응답 채널로 선택되면 사용자는 VA를 열어 알림에 응답하라는 추가 댓글도 포털에서 받게 됩니다. 또한 최종 사용자가 이메일의 컨텐츠 자체를 더 잘 파악할 수 있도록 ***AI*** 검색 주제의 미리 보기를 표시하도록 이메일 템플릿이 업데이트되었습니다.

응답 채널의 필요 조건입니다.

- 가상 에이전트를 응답 채널로 추가하려면 ***Glide*** 가상 에이전트를 설치하고 서비스 포털에서 가상 에이전트를 활성화하십시오. 하나 이상의 활성 채널에서 알림을 활성화해야 합니다. 조직의 필요에 따라 관리자 사용자는 Slack에 ***Microsoft*** Teams와의 대화 통합을 설치할 수도 있습니다.
- 이메일을 응답 채널로 추가하려면 알림에서 이메일 전송이 활성화되어 있는지 확인하십시오. 이메일 알림 설정에 대한 자세한 내용은 발신 메일 구성을 참조하세요.
- SMS를 응답 채널로 추가하려면 ***Twilio Notify*** 앱을 설치하고 Twilio와의 대화형 ***SMS*** 통합을 설정합니다.

설정	정의
추가 작업 시퀀스	사용자에게 편향 컨텐츠를 제공하는 방법에 대한 옵션: • 모두: 사용 가능한 모든 응답 채널에서 사용자에게 편향 컨텐츠를 제공합니다. • 첫 번째 일치: 응답 채널 목록에서 정의한 순서대로 사용자를 사용할 수 있는 활성 채널에서 편향 컨텐츠를 제공합니다.
응답 채널	사용자 편향 컨텐츠를 보낼 수 있는 응답 채널 목록입니다. 후속 작업 시퀀스를 첫 번째 일치로 설정하면 응답 채널 순서에 따라 사용자에게 연락하는 데 사용되는 채널이 결정됩니다. 순서 번호를 조정하여 우선순위 시퀀스를 변경할 수 있습니다. 이메일을 활성 채널로 설정하려면 이메일 속성을 설정해야 합니다. Glide 가상 에이전트 플러그인이 필요하며, 챗봇을 활성 응답 채널로 설정하려면 가상 에이전트 알림을 활성화해야 합니다.

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

응답 채널 설정

관리 사용자와 ***iar_admin*** 역할을 가진 사용자는 가상 에이전트, 이메일 또는 SMS를 사용하여 해결 방법을 제공할 위치를 구성할 수 있습니다.

주제 매핑에 대한 의도가 하나 이상 활성 상태인 경우 ***VA*** 응답 채널은 필수입니다. ***AI*** 검색이 활성화된 경우 이메일, ***SMS*** 또는 VA의 세 가지 응답 채널 중 하나를 필수로 지정해야 합니다.

VA가 응답 채널로 선택되면 사용자는 VA를 열어 알림에 응답하라는 추가 댓글도 포털에서 받게 됩니다. 또한 최종 사용자가 이메일의 컨텐츠 자체를 더 잘 파악할 수 있도록 ***AI*** 검색 주제의 미리 보기를 표시하도록 이메일 템플릿이 업데이트되었습니다.

응답 채널의 필요 조건입니다.

- 가상 에이전트를 응답 채널로 추가하려면 ***Glide*** 가상 에이전트를 설치하고 서비스 포털에서 가상 에이전트를 활성화하십시오. 하나 이상의 활성 채널에서 알림을 활성화해야 합니다. 조직의 필요에 따라 관리자 사용자는 Slack에 ***Microsoft*** Teams와의 대화 통합을 설치할 수도 있습니다.
- 이메일을 응답 채널로 추가하려면 알림에서 이메일 전송이 활성화되어 있는지 확인하십시오. 이메일 알림 설정에 대한 자세한 내용은 발신 메일 구성을 참조하세요.
- SMS를 응답 채널로 추가하려면 ***Twilio Notify*** 앱을 설치하고 Twilio와의 대화형 ***SMS*** 통합을 설정합니다.

설정	정의
	SMS를 활성 응답 채널로 설정하도록 구성해야 Twilio 알림 합니다.
초기 권장 이메일	AI 검색 권장 사항이 발견되면 사용자에게 편향 컨텐츠를 제공하는 데 사용되는 이메일 템플릿입니다.
제출된 카탈로그 이메일	애플리케이션의 권장 사항에서 카탈로그 항목을 제출할 때 사용자에게 알리는 데 사용되는 이메일 템플릿입니다 문제 자동 해결 .
알림 SMS 전화	Twilio 알림 SMS를 사용자에게 제공하는 데 사용할 전화번호입니다.
초기 권장 SMS	AI 검색 권장 사항이 발견되면 사용자에게 편향 컨텐츠를 제공하는 데 사용되는 SMS 템플릿입니다.
제출된 카탈로그 SMS	애플리케이션의 권장 사항에서 카탈로그 항목을 제출할 때 사용자에게 알리는 데 사용되는 SMS 템플릿입니다 문제 자동 해결 .

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

SLA 및 미리 알림

SLA 엔진과 작업 SLA를 사용할 것 중 선택할 수 있습니다.

설정	정의
SLA 엔진 사용	추가적인 유연성과 기능을 제공하는 작업 기반 SLA 엔진.
자동 해결 미리 알림	미리 알림을 제공하는 데 사용되는 미리 알림, 이메일 및 SMS 템플릿 목록입니다. 이메일 및 SMS 템플릿을 사용하여 미리 알림을 보낼 SLA 백분율입니다. 자동 해결 미리 알림을 보내려면 **SLA** 엔진 사용을**true**로 설정해야 합니다. 주: SMS 알림 템플릿은 알림 앱이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
작업 SLA	아직 해결되지 않은 경우 문제가 라이브 에이전트에 자동으로 재할당되기 전에 문제가 애플리케이션에 할당 문제 자동 해결 되는 기간입니다.

검토

설정	정의
검토	**IAR** 활성화를 선택하기 전에 구성을 검토할 수 있습니다.

문제 자동 해결 진단 채팅

관리자 사용자는 채팅 대화를 시작하여 예상대로 해결되지 않은 문제가 발생하는 경우 설정 및 기능 문제 자동 해결 문제를 해결할 수 있습니다.

진단 채팅 사용

진단 도구를 사용하려면 문제 자동 해결 관리자 사용자가 제한된 호출자 접근 권한 테이블에서 특정 제한된 호출자 접근 기록을 허용 됨으로 설정해야 합니다.

허용할 기록을 식별하려면 다음 단계를 따르십시오.

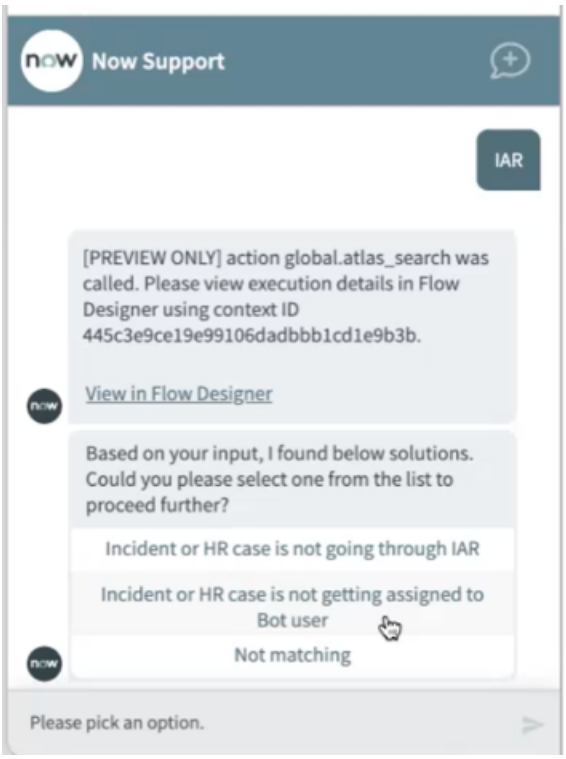
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 제한된 호출자 접근.
2. Source=76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12(스크립트 포함: IARIssueNotAssignedDiagnostic)별로 기록을 필터링합니다.
3. 각 기록으로 이동하여 상태를 허용됨으로 변경합니다.

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

진단 대화 플로우

admin 사용자는 채팅 창에 IAR 을 입력하여 에 대한 문제 자동 해결대화를 시작한 다음, 다음 두 가지 문제 중 하나를 선택합니다.

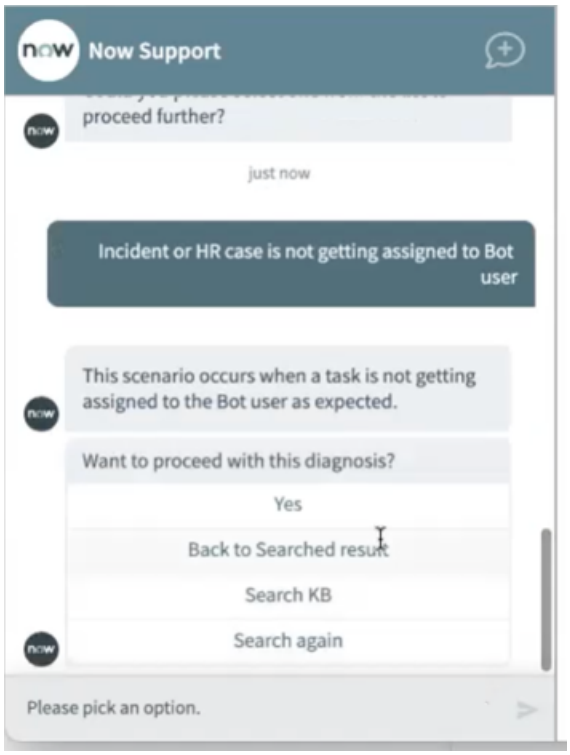
- 인시던트 또는 케이스가 봇 사용자에게 할당되지 않습니다.
- 인시던트나 케이스가 진행 문제 자동 해결되지 않습니다.



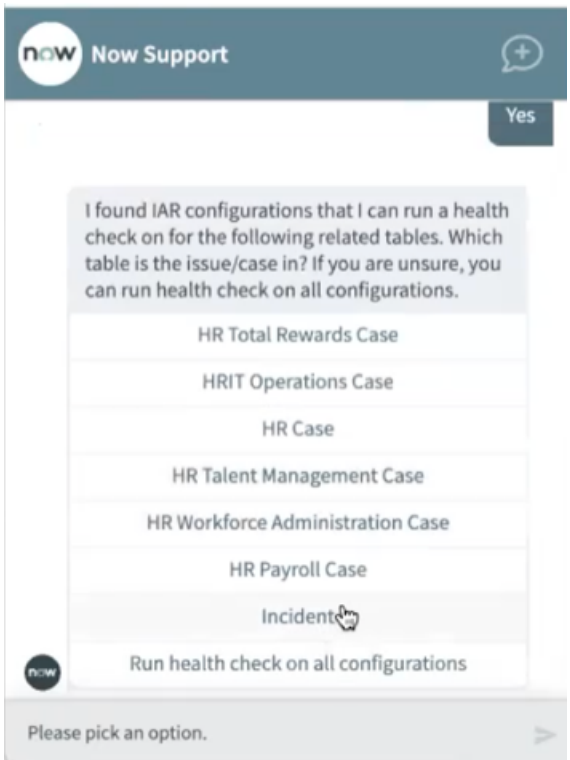
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 플로우: 인시던트 또는 **HR** 케이스가 봇 사용자에게 할당되지 않음

1. 선택 항목을 확인하거나 검색으로 돌아가거나 KB 문서를 검색합니다.



2. 도움이 필요한 케이스 또는 인시던트 유형을 선택하거나 모든 문제 자동 해결 구성을 검색하도록 선택합니다.



3. 진단 도구는 구성 및 설정에 대한 문제 자동 해결 분석을 수행하고 결과를 표시합니다. 진단은 다음 조건을 확인합니다.

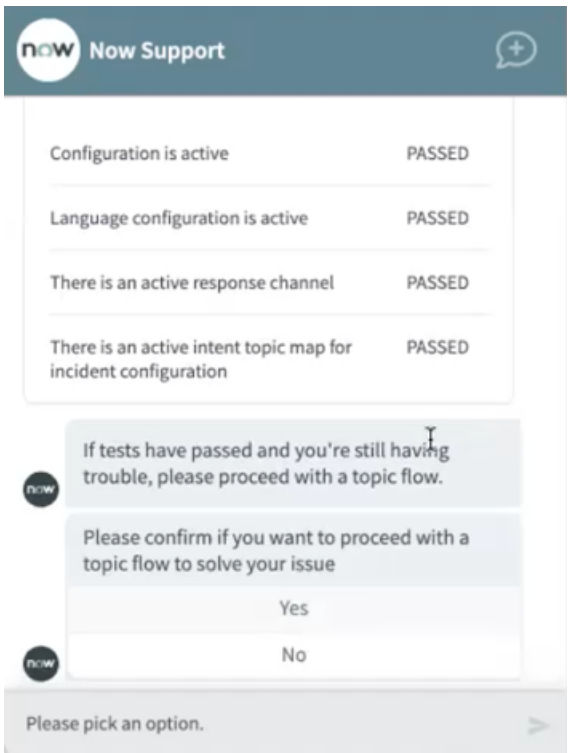
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예측 서버가 작동 중입니다.
- 기존 문제 자동 해결 구성이 있습니다.
- 구성이 활성 상태입니다.

선택한 구성 유형에 대한 상태 검사도 실행되어 인시던트 또는 케이스가 에 대해 문제 자동 해결적절하게 구성되었는지 확인합니다. 인시던트 진단은 다음 조건을 확인합니다.

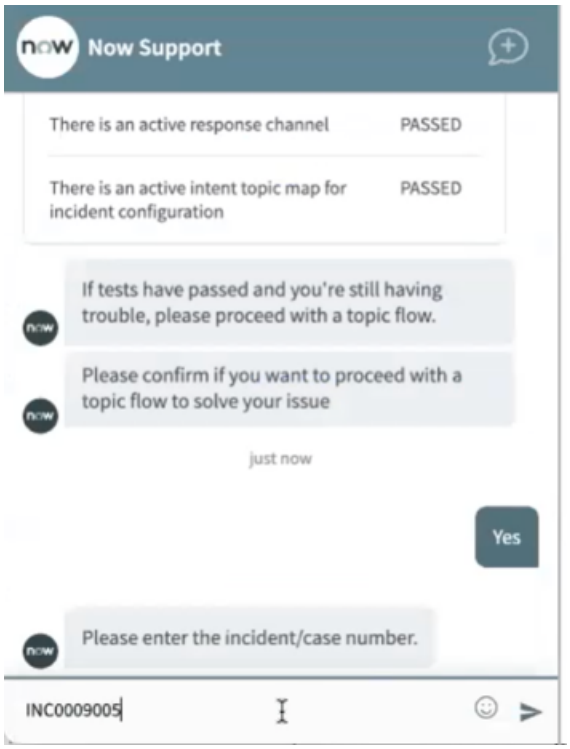
- 문제 자동 해결 구성이 활성 상태입니다.
- 언어 구성이 활성 상태입니다.
- 활성 응답 채널이 있습니다.
- 인시던트 구성에 대한 활성 의도 주제 맵이 있습니다.

케이스에 대한 진단은 활성화된 것을 추가로 검사 AI 검색 하고 의도 주제 맵을 확인하지 않습니다. 모든 설정이 올바르고 문제가 지속되면 사용자는 대화를 계속하도록 선택할 수 있습니다.



4. 인시던트 또는 케이스 번호를 입력하고 올바른지 확인합니다.

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



봇이 입력한 번호를 확인하도록 요청합니다.

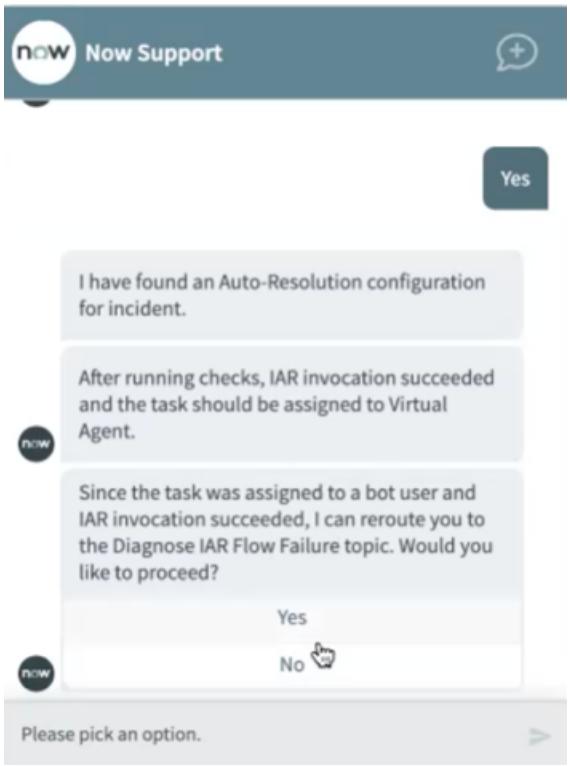
5. 진단 도구는 문제를 분석하여 다음 조건이 충족되는지 확인합니다.
   - 구성의 트리거 조건이 인시던트 또는 케이스 값과 일치합니다.
   - 비즈니스 규칙 순서가 가장 높습니다.
   - 인시던트 또는 케이스 테이블에는 트리거 비즈니스 규칙이 문제 자동 해결 하나만 있으며 활성 상태입니다.

   제안으로 문제가 해결되지 않으면 추가 분석을 실행하도록 선택할 수 있습니다.

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

대화 플로우: 인시던트 또는 케이스가 진행되지 않음 문제 자동 해결

1. 를 사용하여 문제 자동 해결기능 문제 진단을 계속하려면 선택 사항을 확인하십시오.

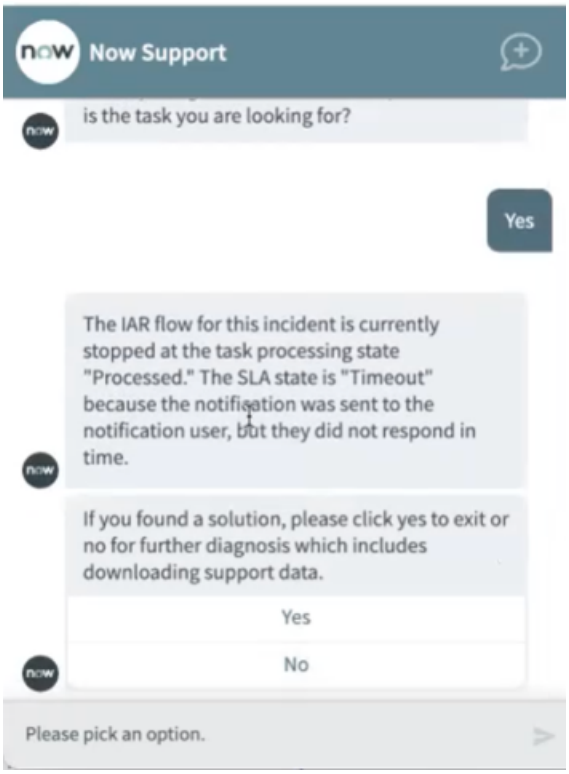


2. 진단 도구는 다음 조건을 확인합니다.

- 의도 예측이 성공했습니다(인시던트만 해당).
- 중요도가 올바르고 AI 검색 활성 상태입니다(케이스만 해당).
- 알림이 전송되었습니다.
- 최종 사용자가 알림에 응답했습니다.

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

이러한 검사 중 하나라도 문제가 발견되면 진단 도구는 가능한 솔루션을 표시합니다. 이러한 해결 방법으로 문제가 해결되었는지 여부를 나타내거나 추가 분석을 수행하도록 선택합니다.



관련 정보

대화형 인터페이스 진단 도구

편향 주제 블록을 사용하여 에서 편향 추적 가상 에이전트

의 ServiceNow# 가상 에이전트 사전 구축된 편향 주제 블록을 사용하여 사용자의 해결에 도움이 되었거나 실제로 해결된 문제를 가상 에이전트 추적합니다. 인시던트 차단 패턴과 메트릭은 의 가상 에이전트효과를 최적화하고 분석하는 데 도움이 될 수 있습니다.

편향은 라이브 에이전트의 도움 없이도 문제 해결에 도움이 될 수 있는 셀프 서비스 옵션 또는 지식베이스 문서로 사용자를 자동으로 리디렉션할 때 가상 에이전트 발생합니다. 따라서 사용자는 인시던트를 생성할 필요가 없을 수 있습니다. 하지만 가상 에이전트 필요한 경우 관련 질문을 한 다음 올바른 할당 그룹에 인시던트를 생성할 수 있습니다. 라이브 에이전트가 관여할 필요가 없기 때문에 이 워크플로우가 보다 효율적입니다.

가상 에이전트 편향 추적은 기본적으로 활성화되지만 특정 편향 메트릭을 캡처하려면 편향 구성 및 편향 패턴을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 편향 구성 및 패턴 생성 문서를 참조하십시오.

편향 구성을 사용하여 편향 패턴을 그룹화할 수 있습니다. 편향 구성은 하나 이상의 편향 패턴으로 구성될 수 있습니다. 편향 패턴은 편향 메트릭을 추적하기 위해 대화에서 활동을 분류합니다 가상 에이전트 . 예를 들어, 워크플로우를 완료하기 위해 작업 테이블에서 작업을 생성하지 않고 사용자를 이메일 목록에 추가한다고 가정해 보겠습니다 가상 에이전트 . 이 활동을 자체 해결 편향 패턴으로 분류할 수 있습니다.

각 편향 패턴에 대한 편향 메트릭을 볼 수 있습니다. 편향 패턴은 대화에서 다음과 같은 편향 결과를 초래할 수 있습니다.

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

- 확인된 편향: 가상 에이전트 사용자가 인시던트를 생성하거나 라이브 에이전트로 이전하지 못하도록 하는 해결 방법을 사용자에게 제공했습니다.
- 잠재적 편향: 사용자가 해결 방법을 제공했는지 여부 가상 에이전트 가 불분명합니다. 대화에서 사용자에게 검색 결과가 표시되는 경우를 예로 들 수 있습니다.
- 편향 없음: 가상 에이전트 해결 방법을 제공하지 않았으며 사용자가 인시던트를 만들거나 라이브 에이전트로 전송했습니다.

새 편향 패턴을 생성하거나 **VA** 기본 편향 구성에서 다음과 같은 사전 구축 편향 패턴을 사용할 수 있습니다.

편향 패턴	활동	결과
VA-검색 서비스	가상 에이전트 사용자에게 검색 결과를 표시했습니다.	잠재적 편향
VA-환자 분류 및 생성됨	가상 에이전트 올바른 할당 그룹에 인시던트를 생성합니다. 이 작업을 수행하면 할당 정확도가 향상됩니다. 예를 들어, 가상 에이전트 사용자 대화에서 상환 관련 의도를 식별하고 일반 인시던트 대신 상환 인시던트를 생성합니다.	확인된 편향
VA-자체 해결	가상 에이전트 인시던트를 생성하지 않고 워크플로우를 자체적으로 완료합니다. 예를 들어 가상 에이전트는 배포 목록에 사용자를 추가할 수 있습니다.	확인된 편향
VA-가로채기 및 해결됨	가상 에이전트 사용자가 생성한 인시던트를 가로채고 인시던트를 종결하기 위한 해결 방법을 제공합니다. 예를 들어 인시던트 자동 해결이 인시던트를 해결하는 경우를 들 수 있습니다.	확인된 편향

편향 설정에서 생성하는 편향 구성 및 편향 패턴은 편향 주제 블록에 매핑됩니다. 예를 들어, 사전 구축된 문제 자동 해결 주제는 편향 주제 블록을 사용하여 편향을 추적합니다. 자세한 내용은 주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화 및 가상 에이전트 사전 구축 주제 블록 문서를 참조하십시오.

편향 메트릭이 생성되어 편향 메트릭 [ssa_deflection_metric] 테이블에 저장됩니다. 편향 메트릭을 보려면 셀프 서비스 분석 기법 프레임워크에서 편향 메트릭 모듈로 이동하십시오.

주: 셀프 서비스 분석 기법 프레임워크에는 셀프 서비스 분석 기법 Core 플러그인(com.snc.self_service_analytics_core)이 필요합니다. 자세한 내용은 셀프 서비스 분석 기법 활성화 문서를 참조하십시오.

편향 메트릭



대화형 분석 대시보드의 개요 탭에서 편향 메트릭에 대한 시각화를 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

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

편향 구성 및 패턴 생성

편향 설정을 구성하여 대화 주제의 가상 에이전트 편향 주제 블록에 매핑할 수 있는 편향 구성 및 편향 패턴을 생성합니다. 이러한 편향은 사용자의 해결에 도움이 되었거나 실제로 해결된 문제를 가상 에이전트 추적하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

검토 편향 주제 블록을 사용하여 에서 편향 추적 가상 에이전트.

편향 추적에 대한 자세한 내용을 보려면 이 비디오를 시청하십시오. 가상 에이전트 아카데미: 대화형 분석에서 성공 및 사용자 여정 측정

주: Analytics 대시보드의 가상 에이전트 구성요소(예: 퍼포먼스 분석 위젯) 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 구성요소 추가 및 구성 .

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
   대화형 인터페이스 설정**(Conversational Interfaces Settings)** 페이지가 새 탭에서 열립니다.
2. 다음으로 이동 가상 에이전트 〉 편향 메트릭 〉 모두 보기.
3. 편향 메트릭 추적을 활성화하려면 활성화 아래의 토글을 켭니다.
4. 새 편향 설정을 작성하려면 신규를 클릭합니다.
5. 편향 구성 생성 양식에서 다음 편향 구성 속성을 입력합니다.

필드	설명
이름	편향 구성의 짧고 의미 있는 이름입니다.
설명	편향 구성에 대한 짧은 설명입니다.

6. 저장을 클릭합니다.
   새 편향 구성이 작성됩니다.
7. 편향 구성에 새 편향 패턴을 추가하려면 편향 패턴을 추가할 편향 구성을 선택합니다.
8. 새로 만들기를 클릭합니다.

   편향 패턴 생성 양식에서 다음 편향 패턴 속성을 입력합니다.

필드	설명
이름	편향 패턴에 대한 짧고 의미 있는 이름입니다.
결과	대화에서 편향의 결과입니다 가상 에이전트 .
기본 활동 테이블	편향 패턴으로 분류하는 활동과 연결된 테이블입니다. 예를 들어, 활동에 가상 에이전트 대한 작업 생성을 방지하는 데 도움이 되는 경우 작업 테이블을 지정할 수 있습니다.

주: 다른 편향을 추적하는 데 사용되는 일반 패턴을 생성하는 경우 기본 활동 테이블 필드를 비워둘 수 있습니다.

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

각 활동과 연결된 기본 활동 테이블은 특정 비즈니스 영역의 편향 비율을 계산하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어 42개의 VPN 문제가 해결되고 전체 100개의 VPN 인시던트가 생성된 경우 가상 에이전트 VPN 문제의 편향 비율은 42/142 또는 30%입니다.

9. 저장을 클릭합니다.

다른 가상 에이전트 기능 살펴보기

기본 가상 에이전트 디자이너 컨트롤과 스크립팅으로 주제를 생성한 후에는 추가 가상 에이전트 기능을 사용하여 대화 기능 및 주제 유지관리를 향상시킬 수도 있습니다.

기본 사항을 학습한 후 작성 및 최종 사용자 환경을 개선하는 데 도움이 될 수 있는 몇 가지 다른 가상 에이전트 기능이 있습니다.

다른 채널에 가상 에이전트 배포

기본적으로 가상 에이전트 채팅 위젯에서 실행되지만 다른 채널에서도 실행할 수 있습니다. 일부 기능은 특정 채널(예: 캐러셀 사용자 입력 컨트롤)에서 사용하지 못할 수 있지만 이러한 차이를 수용하도록 대화 플로우를 사용자 지정할 수 있습니다.

가상 에이전트에서 링크 언퍼링 사용

가상 에이전트 채팅 위젯, 모바일 장치 및 다양한 채널에서 링크 언퍼링을 지원합니다. 링크 펼치기는 사용자, 가상 에이전트와의 대화 또는 텍스트 기반 봇 응답에서 지원되는 링크가 공유될 때 콘텐츠가 풍부한 미리 보기를 생성합니다.

AI 검색으로 사용자 경험 개선

사용자 발언이 키워드 또는 의도와 일치하지 않으면 어떻게 됩니까? 다른 일치 항목이 없을 때 사용자가 검색 결과 목록을 응답으로 볼 수 있도록 폴백으로 활성화합니다 AI 검색 .

주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화

여러 주제에서 공통 기능을 복제하는 대신 여러 주제에서 참조할 수 있는 재사용 가능한 주제 블록을 만들 수 있습니다. 이를 통해 자주 사용하는 기능을 하나의 중앙 위치에서 유지 관리할 수 있습니다.

사용자 지정 통제로 Virtual Agent 사용자 지정

가상 에이전트 디자이너 원하는 결과를 얻기 위해 컨트롤이 제대로 작동하지 않으면 사용자 지정 컨트롤을 만듭니다. 대화의 입력을 수락하는 사용자 고유의 컨트롤과 출력을 처리하는 사용자 지정 응답 컨트롤을 만들 수 있습니다. 주제 내에서 이러한 컨트롤을 사용하여 특수 작업을 처리합니다.

워크플로우 스튜디오 워크플로우와 가상 에이전트 통합

회사에서 워크플로우를 만드는 데 사용하는 워크플로우 스튜디오 경우 워크플로우를 가상 에이전트에 통합할 수 있습니다. 대화에서 암호와 같은 보안 입력을 전달해야 하는 경우 이 작업을 수행해야 할 수 있습니다. 워크플로우 스튜디오 작업 및 하위 플로우는 입력을 안전하게 전달할 수 있는 password2 데이터 유형을 지원합니다.

에이전트 채팅과 함께 가상 에이전트 사용

필요한 경우 일부 대화를 라이브 에이전트에게 전달하도록 사용자 지정합니다 가상 에이전트 .

인시던트 자동 해결에 가상 에이전트 사용

최종 사용자가 이메일을 통해 인시던트를 제출한 후 또는 ServiceNow# 서비스 포털 기존 가상 에이전트 주제로 문제를 해결할 수 있는 경우 최종 사용자와 대화를 시작합니다가상 에이전트.

가상 에이전트 주제 현지화

를 ServiceNow 현지화 프레임워크 사용하여 주제 및 NLU 모델을 다른 언어로 번역합니다.

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

NLU 워크벤치 - 고급 기능

모델의 관리 및 개선에 도움이 되는 기능을 NLU 워크벤치 확장합니다. NLU 워크벤치 - 고급 기능은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store.

Virtual Agent를 다른 포털 및 앱과 통합

직원 및 고객이 이미 있는 곳에서 연결하여 역량을 가상 에이전트 통합하고 확장합니다.

독립 실행형 또는 다중 봇 환경에서 가상 에이전트 REST API 사용

에서 사용할 수 있는 이 REST API를 사용하여 채팅 인터페이스 또는 봇을 ServiceNow Store통합합니다.

추가 자원

다음 ServiceNow# 자원을 활용하면 다음을 사용자 지정하는 데 도움이 됩니다.가상 에이전트

- 가상 에이전트 및 자연어 이해(NLU) 커뮤니티 포럼
- 가상 에이전트 아카데미

다른 채널에 주제 배포 가상 에이전트

주제 또는 주제 블록을 만들 때 주제 또는 주제 블록이 실행될 채팅 채널을 지정할 수 있습니다. 대화 설계 가상 에이전트 디자이너 중에 는 해당 채널에 맞게 대화를 조정하는 데 도움이 되는 기본 제공 가드레일을 제공합니다.

에서 가상 에이전트채널은 최종 사용자와 상호 작용하는 채팅 인터페이스 또는 애플리케이션 가상 에이전트 입니다. 기본 채널은 , Microsoft Teams, Workplace및 Facebook Messenger 애플리케이션과 같이 Slack에서 기본적으로 지원하는 가상 에이전트채팅 애플리케이션과 웹 및 모바일 클라이언트입니다. 가상 에이전트 은 또한 대화형 사용자 지정 채팅 통합 기능을 통해 생성된 사용자 지정 채널을 지원하여 외부 공급업체 애플리케이션(다른 채팅 제공자)이 에서 작동할 가상 에이전트수 있도록 합니다.

예를 들어 관리자는 Skype와 같은 특정 메시징 공급자에 대한 사용자 지정 대화형 채팅 통합을 빌드할 수 있습니다. 관리자는 이러한 채널에서 실행되는 주제에 사용할 수 있는 컨트롤도 정의합니다. 채팅 공급자용 채널을 만들고 채널에서 사용되는 컨트롤을 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성 가상 에이전트.

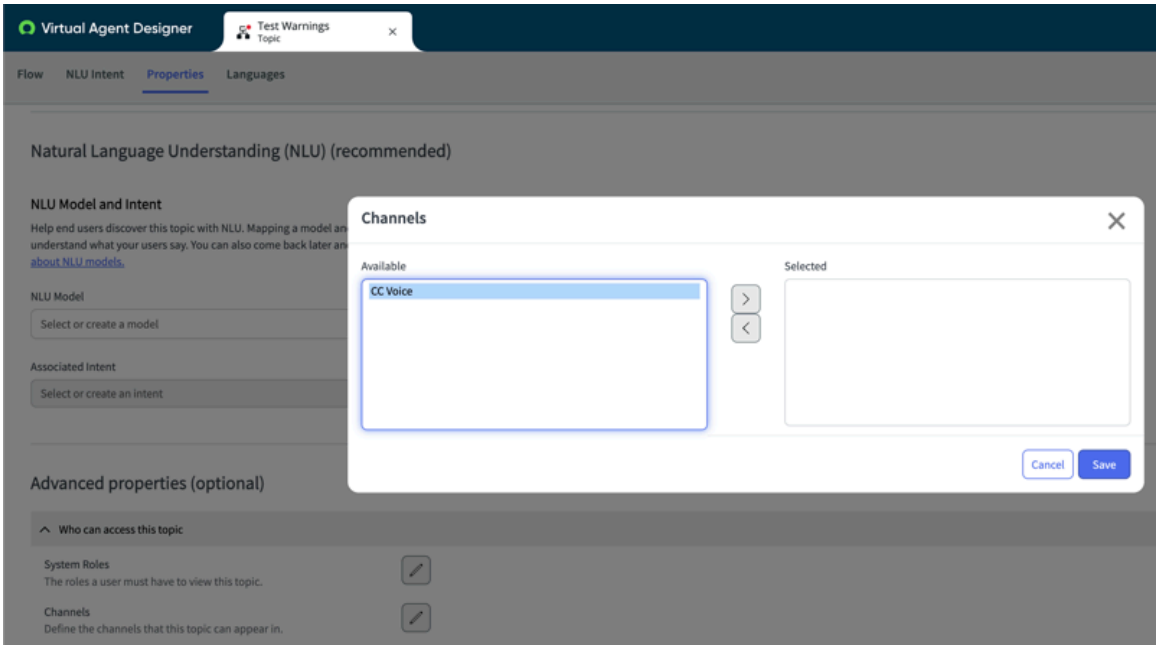
주제 또는 주제 블록에서 채널 지정

주제 또는 주제 블록을 만들거나 편집할 때 주제 속성 페이지의 고급 속성 아래에 있는 채널 필드에서 해당 채널을 지정할 수 있습니다. 적용 가능한 채널은 대화형 사용자 지정 채팅 통합을 통해 인스턴스에 대해 생성된 사용자 지정 채널입니다. 이 필드를 사용하여 주제 또는 주제 블록이 실행될 채팅 클라이언트를 지정합니다.

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

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

주제 속성 페이지의 추가 채널 지원 필드



대화 설계 가상 에이전트 중에 대화 플로우를 빌드하는 데 사용되는 다양한 컨트롤을 검사하여 주제 또는 블록이 실행될 채널에 대한 컨트롤이 유효한지 확인합니다.

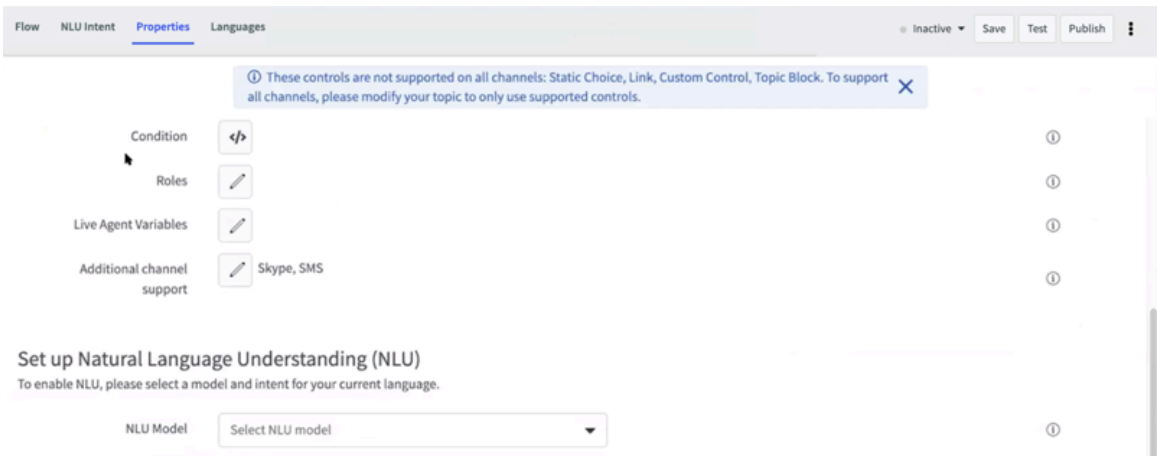
대화 설계 중 지정된 채널에 대한 설계 검사

대화를 설계할 때 기본 제공 가드레일은 주제 속성 페이지에서 지정한 사용자 지정 채널에 적합하지 않은 컨트롤을 식별합니다 가상 에이전트 디자이너 . 이러한 메시지는 다음 뷰에 표시됩니다.

- 속성 탭(항목 속성 페이지)

  다음 예제에서 Skype 및 SMS는 토픽이 실행될 추가 채널입니다. 배너 메시지는 주제에 대해 채널에서 지원되지 않는 컨트롤을 식별합니다. 대화 플로우를 개발할 때 선택한 채널에 대해 지정된 컨트롤을 사용하지 않도록 대화를 수정할 수 있습니다.

  정의된 채널이 있는 주제 속성 탭

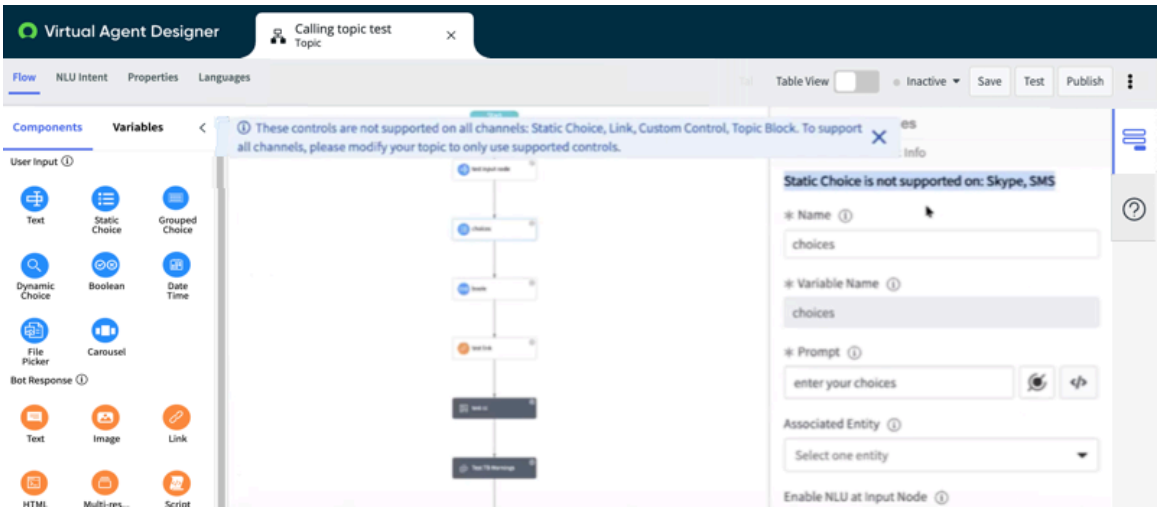
- 플로우 탭(가상 에이전트 디자이너 캔버스)

  다음 예시 플로우에서 배너 메시지는 지정된 채널에 지원되지 않는 컨트롤을 식별합니다. 영향을 받는 노드의 속성 시트에는 컨트롤이 지원되지 않음을 나타내는 메시지도 표시됩니다. 예를 들어 흐름에서 특정 노드(컨트롤)를 강조 표시하면 해당 노드에 연결된 속성 시트에 해당 컨트롤이 Skype 및 SMS 채널에서 지원되지 않음이 표시됩니다.

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

사용할 수 없는 컨트롤이 있는 경우 지원되는 컨트롤을 사용하여 플로우를 계속 빌드할 수 있도록 플로우를 분기할 수 있습니다.

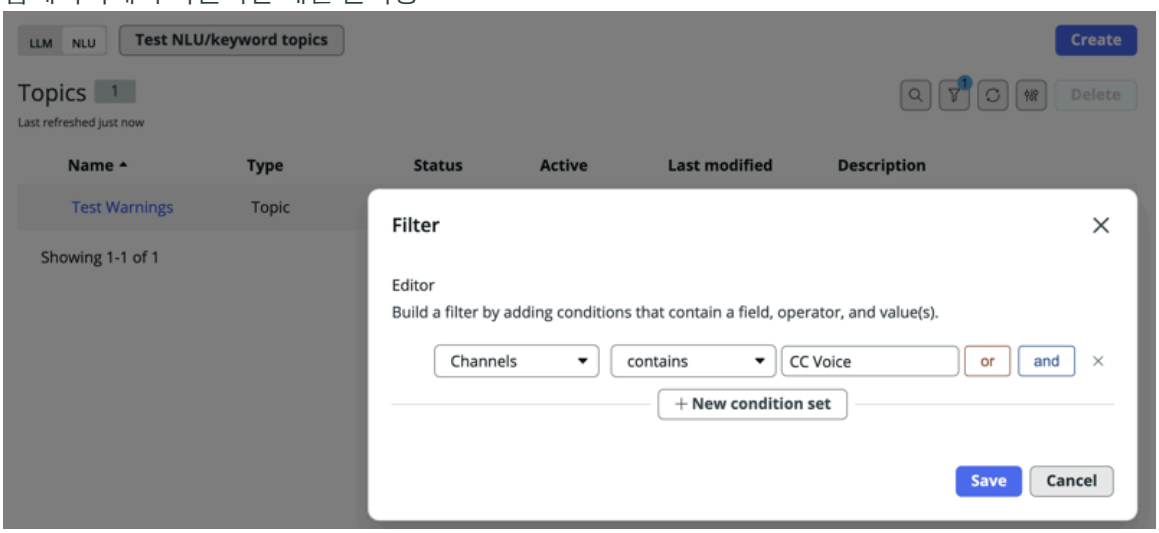
채널 경고가 있는 주제 플로우 탭



인스턴스에서 사용할 수 있는 채널 찾기

인스턴스에서 사용 가능한 채널 목록을 보려면 (가상 에이전트 디자이너대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너). 메시징 채널 [sys_cs_channel] 테이블에도 사용 가능한 채널이 표시됩니다.

홈페이지에서 지원되는 채널 필터링



의 가상 에이전트 기본 채널은 웹 채팅 및 모바일 클라이언트와 , 가상 에이전트 , Microsoft Teams, WorkplaceFacebook Messenger 및 메시징 애플리케이션에 대한 Slack메시징 통합입니다. 앞의 예에서 SMS는 대화형 채팅 통합을 통해 인스턴스에 대해 생성된 사용 가능한 채팅 채널입니다. 채널을 선택하면 홈페이지에 채널 유형별로 주제(카드)가 나열됩니다. 자세한 내용은 에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

에서 링크 언퍼링 사용 가상 에이전트

가상 에이전트 채팅 위젯, 모바일 장치 및 다양한 채널에서 링크 언퍼링을 지원합니다. 링크 펼치기는 사용자, 가상 에이전트와의 대화 또는 텍스트 기반 봇 응답에서 지원되는 링크가 공유될 때 콘텐츠가 풍부한 미리 보기를 생성합니다.

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

채팅 위젯 또는 채널에서 링크가 지원되는 경우 생성된 컨텐츠가 풍부한 미리 보기에는 텍스트, 이미지 및 비디오가 포함될 수 있습니다.

주: 웹 사이트 가용성, 보안 정책 또는 펼치려는 링크의 응답 시간과 같은 요소는 예측할 수 없습니다. 따라서 링크 언플링이 지연되거나 사용하지 못할 수 있습니다. 그러나 이러한 성능 관련 문제는 사용자에게 영향을 주지 않으며 대화 흐름에 영향을 주지 않습니다.

링크가 지원되는지 확인하는 방법

ServiceNow 사용자 인터페이스는 현재 OG 태그에 대한 링크 언플링만 지원합니다. 다음 조건이 모두 충족되는 경우에만 링크가 지원됩니다.

- 호스트 또는 도메인이 호스트 이름 허용 목록 테이블에 포함되어 있습니다.
- 링크는 페이지 헤더의 표준 규격 Open Graph(OG) 태그를 메타데이터로 사용합니다. 예: og:image
- 링크가 사용자, 가상 에이전트와의 대화 또는 텍스트 기반 봇 응답에서 공유되었습니다.

주: 이러한 조건은 플랫폼의 채팅 위젯 및 모바일 장치 ServiceNow# 에만 적용됩니다. 다른 플랫폼의 클라이언트에 대한 지원 요구 사항 및 조건은 다를 수 있습니다. 클라이언트별 지원 및 요구 사항 조건은 사용 중인 클라이언트에 대한 설명서를 참조하세요.

팁: 관리자는 ServiceNow UI 페이지에 메타 태그 추가 지식베이스 문서의 지침에 따라 UI 페이지에 OG 태그를 ServiceNow 추가할 수 있습니다.

링크가 지정된 기준을 ServiceNow 충족하면 소프트웨어가 다음을 수행합니다.

- 사용 가능한 경우 제공된 링크에서 OG 태그를 비동기적으로 가져옵니다.
- OG 태그를 기반으로 카드의 콘텐츠가 풍부한 링크 미리 보기를 첨부합니다.

이러한 작업과 기타 필수 작업을 완료하는 데 필요한 시간은 네트워크 구성 및 시스템 성능에 따라 달라질 수 있습니다.

지원되는 **OG** 태그

ServiceNow 사용자 인터페이스는 이미지, 비디오 및 텍스트 기반 OG 태그를 지원합니다. 이미지 OG 태그와 비디오 OG 태그를 모두 가져오면 콘텐츠가 풍부한 카드 기반 미리 보기의 이미지 대신 비디오가 사용됩니다.

주: 채널에서 지원되는 특정 OG 태그는 다를 수 있습니다. 예를 들어, 에서 Slack 지원되는 OG 태그는 에서 지원되는 Microsoft TeamsOG 태그와 다를 수 있습니다 Workplace from Facebook. 채널에서 지원되는 OG 태그에 대한 자세한 내용은 사용 중인 채널의 설명서를 참조하세요.

링크 언퍼링 비활성화

링크 언퍼링은 기본적으로 자동으로 활성화됩니다. 이 기능을 끄려면 Maint 사용자가 시스템 속성을 `False`로 변경합니다`com.glide.cs.enable_link_unfurling`.

호스트 이름 허용 목록 테이블을 사용하여 링크 언퍼링 구성

호스트 이름 허용 목록 [sys_cs_hostname_allow_list] 테이블을 사용하여 펼칠 수 있는 호스트 및 도메인 목록을 식별합니다.

시작하기 전에

보안상의 이유로 호스트 이름 허용 목록 테이블의 호스트 및 도메인만 펼칠 수 있습니다.
호스트 이름 허용 목록 테이블에는 기본적으로 다음 호스트와 도메인이 포함됩니다.

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

- 인스턴스 URL/호스트 이름: <*instance*>.service-now.com 또는 <*customURL*>.com
- 인스턴스 루트 도메인: *service-now.com 또는 *.<*yourdomain*>.com
- ServiceNow.com
- *.youtu.be
- *.youtube.com

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_hostname_allow.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
활성	펼칠 수 있는 호스트 또는 도메인을 활성화하려면 이 옵션을 선택합니다.
호스트 이름	펼칠 수 있는 호스트 또는 도메인의 이름입니다. 별표(*)를 사용하여 호스트 또는 도메인 이름에 와일드카드를 지정할 수 있습니다. 예를 들어 *.domain.com #(#) 입력합니다.
도메인	도메인 그룹입니다. 기본값은 전역입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

를 통해 사용자 경험 개선 **AI** 검색

가상 에이전트 는 ServiceNow AI Platform# AI 검색 최종 사용자에게 표시할 관련 주제가 없는 경우 애플리케이션을 사용하여 봇 대화의 검색 결과를 대체로 반환합니다. 가상 에이전트 주제 작성자가 주제에서 검색 결과를 생성하는 데 사용할 수 있는 주제 실행 AI 검색 블록도 제공합니다.

사용 방법 가상 에이전트**AI** 검색

AI 검색 에 ServiceNow AI Platform포함된 이 애플리케이션은 쿼리에 대한 관련 검색 결과를 제공하고 머신 러닝을 사용하여 최종 사용자 선택에 따라 검색 결과를 지속적으로 개선합니다. AI 검색에 대한 자세한 내용은 AI 검색 문서를 참조하십시오.

일반 검색 결과 AI 검색 외에도 관련 카탈로그 항목, 질문 및 답변(Q&A) 및 사람(사용자) 정보를 표시하는 Genius 결과 카드를 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 Genius 결과를 참조하십시오.

카탈로그 Genius 결과 및 Q&A Genius 결과는 기본 시스템에서 자동으로 활성화됩니다.

가상 에이전트 는 다음을 제공하는 데 사용합니다 AI 검색 .

- 대화에서 애플리케이션을 호출하는 AI 검색 실행 AI 검색 주제 블록입니다. 주제 디자이너는 이 블록을 주제 노드로 추가하여 대화에서 검색 결과를 생성하고 표시할 수 있습니다. 와 함께 제공되는 Run AI 검색 블록 및 기타 주제 블록에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오가상 에이전트 사전 구축 주제 블록.가상 에이전트
- AI 검색 의도와 주제 또는 키워드를 결정하여 사용자 요청에 대한 적절한 대화를 표시할 수 없는 경우 가상 에이전트 최종 사용자에 대한 검색 결과를 생성하는 폴백 설정 주제입니다.

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

가상 에이전트 검색 결과가 생성되고 표시되는 방법을 결정하는 기본 시스템(기본) AI 검색 구성을 제공합니다.

- 다음을 정의하는 검색 애플리케이션 구성:
  - 인덱스 소스 - 카탈로그 항목 또는 지식베이스(KB) 문서와 같이 검색에 사용되는 데이터 소스입니다.
  - 검색 프로파일 - 사용할 인덱스 소스 및 Genius 결과 카드에 표시할 결과 유형입니다.
- Entity View Action Mapping 검색 결과와 Genius 결과가 표시되는 방식을 정의하는 (EVAM) 구성입니다.

가상 에이전트 검색 구성은 사용자 지정 인사말 및 설정 기능을 통해 에 설정된 가상 에이전트 디자이너기본 채팅 환경의 일부입니다. 이 기능을 사용하여 실행할 가상 에이전트컨텍스트를 지정합니다. 채팅 경험은 대화에 가상 에이전트 사용되는 설정 주제와 경험을 제어하는 AI 검색 검색 구성을 정의합니다. 대체 설정 주제는 AI 검색AI 검색 경험을 제어합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 채팅 경험 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 및 가상 에이전트 Lite 사용 AI 검색 기능. Lite 관리자인 가상 에이전트 경우 대체 설정 주제와 같은 AI 검색 설정 주제를 비활성화할 수 있지만 채팅 환경, 실행 AI 검색 주제 블록 또는 AI 검색 대체 설정 주제에 설정된 검색 구성을 변경할 가상 에이전트 수는 없습니다.

in 가상 에이전트을 사용하려면 AI 검색 인스턴스에 대해 요청해야 합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트용 AI 검색 활성화 문서를 참조하십시오.

폴백을 사용하는 **AI** 검색 경우 가상 에이전트

가상 에이전트 는 다음 인스턴스에서 폴백을 사용합니다 AI 검색 .

- 주제 디스커버리에서 사용자 쿼리와 일치하는 주제를 찾을 수 없습니다.

  주: 대화와 같이 ITSM 가상 에이전트 사전 구축된 NLU 대화를 사용하는 경우 주제 디스커버리는 로 대체하기 AI 검색전에 해당 대화와 함께 제공된 키워드 또는 의도와 일치하는 주제를 찾습니다. 제안된 주제가 표시된 후 사용자가 다른 질문 하기를 선택하면 가상 에이전트는 추가 입력을 받아 주제 검색을 AI 검색 다시 실행하여 관련 검색 결과를 반환합니다.

- 주제 디스커버리에서 사용자 쿼리에 너무 많은 주제를 반환합니다. 이 경우 가상 에이전트 최종 사용자에게 표시할 최상의 항목을 결정할 수 없습니다.
- 주제 제안이 사용자에게 표시되지만 사용자는 다른 항목에게 묻기 옵션을 선택합니다.

주: 채팅 환경에서 대체 설정 주제를 비활성화 AI 검색 하면 가상 에이전트 일치하는 주제를 찾을 수 없을 때 대체 설정 주제를 실행합니다.

결과의 **AI** 검색 모습

에서 가상 에이전트기본 채팅 경험 또는 사용자 지정 채팅 경험은 검색 환경, 즉 사용되는 검색 프로파일과 표시되는 결과의 형식을 결정합니다.AI 검색

- 기본 또는 사용자 지정 채팅 환경에 지정된 가상 에이전트 검색 애플리케이션은 검색 소스(검색 가능한 콘텐츠) 및 검색 회수를 개선하는 데 사용되는 동의어와 같은 검색 환경의 특정 측면을 정의합니다.
- 에 대한 EVAM가상 에이전트 구성은 검색 결과(Q&A, 카탈로그 및 사람)에 표시되는 Genius 카드 컨텐츠를 제어합니다. 작동 방식에 EVAM 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 엔터티 뷰 작업 매퍼 탐색 .

기본 AI 검색 결과에는 다음 항목이 포함됩니다.

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

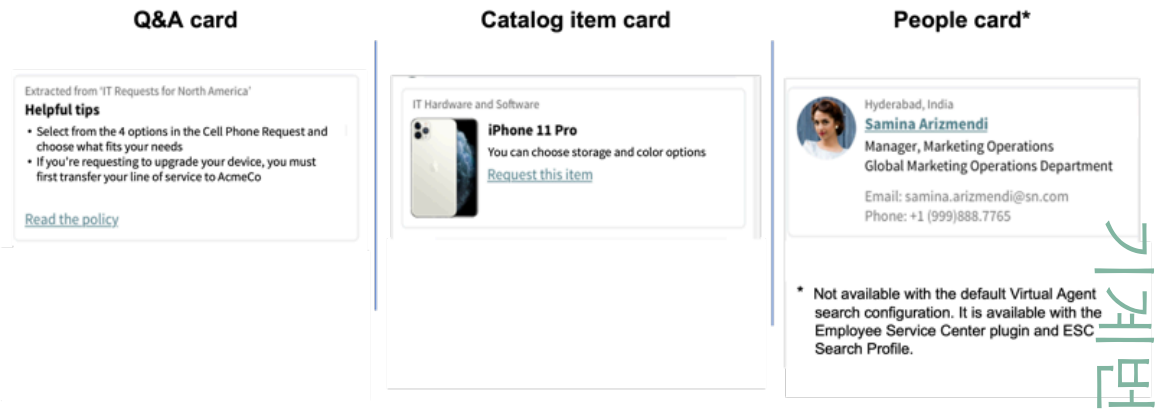
Genius 결과 카드

신뢰 점수 가상 에이전트 가 높은 일치(결과)를 생성하면 AI 검색 결과와 함께 단일 Genius 카드를 표시합니다. 카드에는 다음에서 AI 검색반환된 정보가 표시됩니다.

- Q&A - 상위 검색 결과로 결정된 지식베이스 문서에서 답변 스니펫을 제공합니다.
- 카탈로그 항목 - 관련 엔터티(카탈로그 항목 이름 및 카탈로그 항목 범주)와 함께 가장 관련성이 높은 카탈로그 항목을 반환합니다.
- 사람 - 관련 엔터티(이름, 부서, 도시)와 함께 관련 개인을 반환합니다.

> **주:** 에 대한 가상 에이전트 기본 검색 애플리케이션은 Q&A(지식베이스) 및 카탈로그 결과를 포함하도록 구성되지만 피플 카드 결과는 포함되지 않습니다. 기본 가상 에이전트 검색 애플리케이션에서는 피플 카드를 사용할 수 없습니다. (ESC) 앱과 ESC 검색 프로필을 사용하는 직원 서비스 센터 경우 피플 카드 결과를 사용할 수 있으며, 이는 ESC에 대한 채팅 환경에서 지정할 가상 에이전트 수 있습니다.

Genius 카드 예시

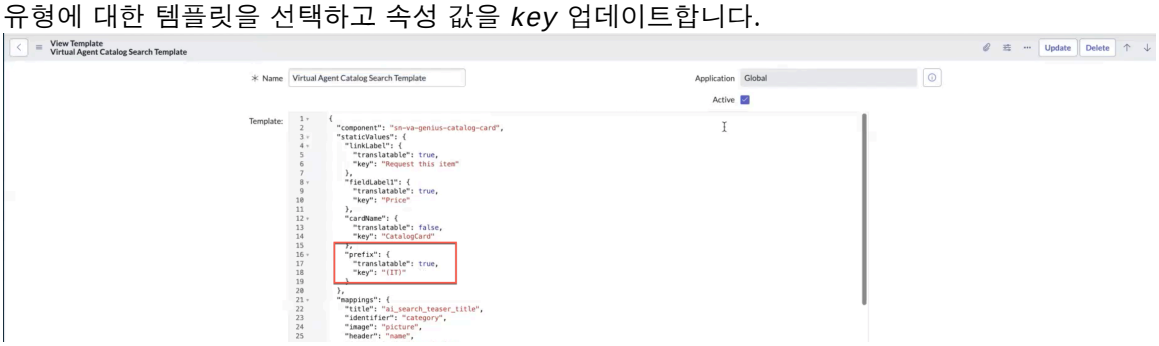


목록 출력

Genius 결과가 반환되면 사용자는 다음에 수행할 작업을 나타낼 수 있습니다. 〈항목 검색>가상 에이전트에 자세히 표시 옵션을 선택하면 검색 결과가 다음을 포함하는 목록 출력으로 표시됩니다.

- 지식 문서
- 카탈로그 항목
- 사람
- 기타 - 일반 결과 에 의해 EVAM결정됩니다(예: 결과: 또는 Microsoft OneDrive 커넥터의 Microsoft SharePoint 결과).

관리자는 템플릿으로 이동하고 검색하여 가상 에이전트 이러한 검색 결과 제목의 프리픽스를 EVAM 편집할 수 있습니다. 해당 검색 결과 유형에 대한 템플릿을 선택하고 속성 값을 *key* 업데이트합니다.

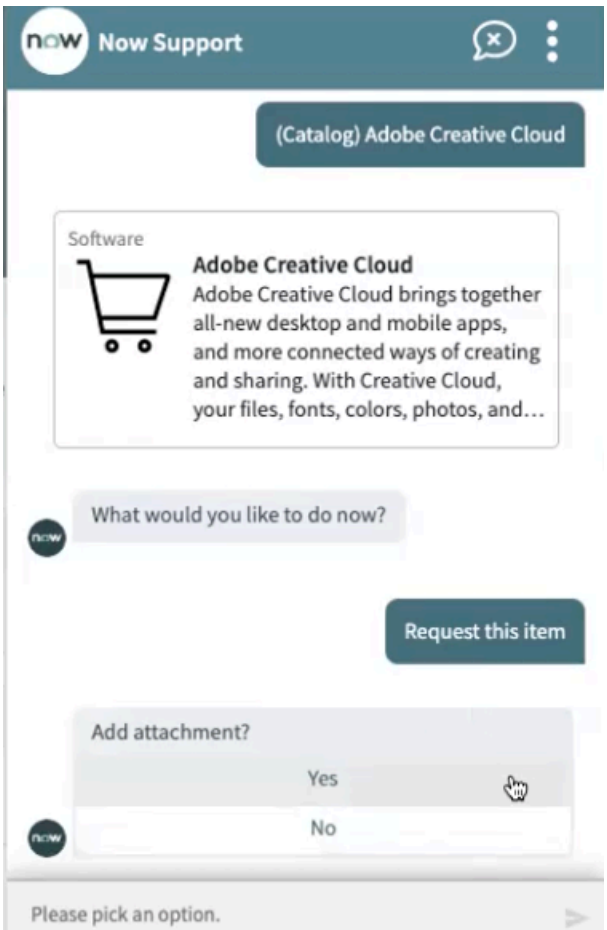


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자는 이 속성을 사용하여 표시되는 검색 결과 수를 최대 10개까지 확장할 수 있습니다 *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* . 검색 결과가 예상대로 표시되려면 검색 애플리케이션 구성의 검색 결과 제한이 시스템 속성보다 *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* 크거나 같아야 합니다.

주: 관리자가 최대 일반 결과를 10으로 지정하면 12개의 선택 옵션이 표시됩니다(결과 10개와 "도움이 더 필요함" 및 "다른 질문하기" 작업). 그러나 채팅 위젯에서 허용되는 총 목록 옵션의 기본 수는 10입니다. 12개의 선택 항목을 모두 표시하려면 관리자가 시스템 속성을 적절하게 조정 *com.glide.cs.picker_page_limit* 해야 합니다. 최적의 사용자 환경을 위해서는 더 적은 수의 목록 옵션을 사용하는 것이 좋습니다.

사용자는 목록에서 검색 결과를 선택하고 대화를 계속할 가상 에이전트 수 있습니다. 예를 들어, 사용자가 검색 결과 목록에서 가상 에이전트 카탈로그 항목을 선택하면 채팅에서 직접 항목을 요청하는 옵션을 제공합니다.



링크를 표시하는 AI 검색 포털

Genius 카드의 링크 및 다중 링크 출력 검색 결과는 다양한 방법으로 설정할 수 있는 포털에서 자동으로 열립니다. 예를 들어 기본 또는 사용자 지정 URL 매핑을 사용하여 링크가 열리는 포털을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 채팅 링크용 URL 탐색 구성 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 검색 환경

특정 비즈니스 애플리케이션과 관련된 결과를 반환하는 검색을 실행하는 등 대화 환경을 사용자 지정할 AI 검색 수 있습니다. 대화에서 반환되는 결과를 제어 AI 검색 하려면 주제 블록에서 사용하는 AI 검색 검색 환경을 정의하는 검색 애플리케이션 구성을 만들면 됩니다. 자세한 내용은 대화를 위한 가상 에이전트 사용자 지정 AI 검색 환경 만들기 문서를 참조하십시오.

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

가상 에이전트용 **AI** 검색 활성화

활성화되면 AI 검색 기본 채팅 환경의 일부인 가상 에이전트 구성을 사용할 수 있게 됩니다. 대체 설정 주제는 AI 검색AI 검색 경험을 제어합니다.

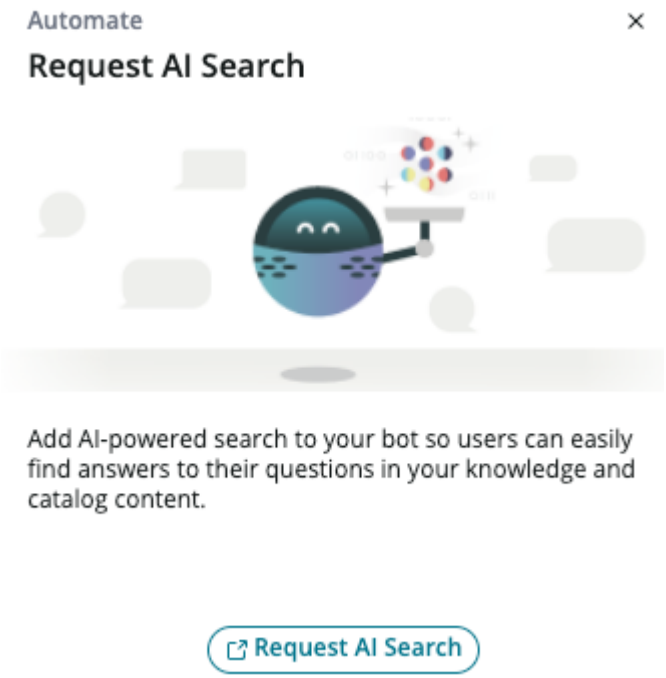
시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

이 태스크 정보
기본 채팅 환경은 관리 콘솔의 사용자 지정 인사말 및 설정 설정 영역에서 대화형 인터페이스 정의됩니다. 기본 환경은 에 대해 가상 에이전트활성화해야 하는 AI 검색 대체 설정 주제를 사용합니다AI 검색. Admin Console 홈페이지에서 대화형 인터페이스 요청할 AI 검색 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 홈.

2. 홈페이지에서 AI 검색 요청 타일을 찾아 **AI** 검색 요청을 선택합니다.



3. 열리는 페이지에서 **AI** 검색 요청을 선택하여 프로비저닝을 요청합니다.

결과
요청이 처리됩니다. 활성화되면 기본 또는 사용자 지정 채팅 환경에서 대체 설정 주제를 활성화합니다 AI 검색 . 채팅 경험 구성에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 채팅 경험 사용자 지정.

사용자를 위해 생성되는 결과를 사용자 지정하려면 가상 에이전트 AI 검색 문서를 참조하십시오 대화를 위한 가상 에이전트 사용자 지정 AI 검색 환경 만들기.

대화를 위한 가상 에이전트 사용자 지정 **AI** 검색 환경 만들기

주제 블록을 사용하여 AI 검색 대화에서 사용자 지정 AI 검색 경험을 정의합니다. 주제 블록에서 대화에 반환되는 결과를 제어하는 AI 검색 데 사용하는 검색 애플리케이션 구성을 생성합니다. 또는 검색 애플리케이션 구성을 사용하여 사용자 지정 채팅 환경에서 결과를 제어할 AI 검색 수 있습니다.

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

시작하기 전에
검색 애플리케이션 구성에 사용할 검색 환경을 정의하는 검색 프로파일을 생성합니다. 자세한 내용은 Search 프로필 및 Search 애플리케이션 구성을 참조하세요.

필요한 역할: 검색 애플리케이션 관리자 [search_application_admin] 역할을 가진 virtual_agent_admin 또는 관리자

이 태스크 정보
검색 애플리케이션 구성은 검색 결과를 생성하는 데 사용되는 검색 소스와 같은 검색 환경을 제어하기 위해 주제 실행 AI 검색 블록 또는 사용자 지정 채팅 환경에서 사용하는 프로파일을 지정합니다AI 검색.

주: 릴리스부터 Utah 는 애플리케이션을 생성할 AI 검색 때 주제 블록을 사용합니다AI 검색. (실행 AI 검색 주제 블록은 Rome에서 Tokyo로의 릴리스에 사용됩니다.)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색 을 클릭하고 새로 만들기를 선택하여 검색 애플리케이션 구성을 만듭니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.
   자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 양식 문서를 참조하십시오.
3. 제출을 선택합니다.
4. 사용자 지정 검색 애플리케이션 구성을 대화에 사용되는 주제 블록이나 AI 검색 사용자 지정 채팅 환경에 적용합니다.

옵션	절차
대화에 사용되는 주제 블록에서 AI 검색 사용자 지정 검색 애플리케이션 구성을 지정합니다.	AI 검색 대화 주제에 주제 블록을 추가합니다. 자세한 내용은 호출 주제 또는 주제 블록에 재사용 가능한 주제 블록 추가 문서를 참조하십시오. **a.** 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너 을 클릭하고 주제를 선택하거나 새 주제를 생성합니다. **b.** 플로우 탭에서 주제 블록 유틸리티를 캔버스로 끌어옵니다. **c.** 항목 블록 속성 시트를 작성합니다. ▪ 주제 블록 필드에서 을 선택합니다AI 검색. ▪ 검색어(문자열) 필드에서 닷워킹 또는 스크립트를 사용하여 검색할 입력 변수를 지정합니다. ▪ 검색 애플리케이션 구성 필드에서 이전 단계에서 만든 사용자 지정 검색 애플리케이션 구성을 선택합니다. 이 필드를 비워 두면 은 AI 검색 에 대한 가상 에이전트기본 검색 애플리케이션 구성을 사용합니다. ▪ 필요한 경우 이 노드 숨기 기를 클릭하고 조건을 지정합니다.

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

옵션	절차
	d. 저장을 선택합니다. 주제 블록은 AI 검색 선택한 검색 애플리케이션 구성을 실행하여 사용자 지정된 AI 검색 환경을 생성합니다.
사용자 지정 채팅 환경에서 사용자 지정 검색 애플리케이션 구성 사용	사용자 지정 검색 애플리케이션 구성으로 주제 실행 AI 검색 블록을 사용하는 사용자 지정 채팅 환경을 만들거나 업데이트합니다. 사용자 지정 경험 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 채팅 경험 구성.

사용자 지정 검색 애플리케이션 구성은 대화 또는 사용자 지정 채팅 환경의 주제 블록에서 AI 검색 사용되어 사용자 지정 AI 검색 환경을 생성합니다.

주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화

주제 블록은 대화에서 가상 에이전트 공통 작업 및 대화형 요소를 실행하기 위해 만들 수 있는 재사용 가능한 구성요소입니다. 주제 블록은 대화 주제 전체에서 표준 절차나 작업을 재사용할 수 있도록 하여 주제 작성 및 유지관리 프로세스를 단순화합니다.

재사용 가능한 주제 블록의 작동 방식

주제 블록은 기본적으로 주제에서 특정 작업 또는 대화 작업을 수행하는 하위 플로우입니다. 예를 들어 특정 유형의 기록을 생성하거나 검색하는 주제 블록을 빌드할 수 있습니다. 대화 주제를 작성하는 방법과 유사하게 를 사용하여 가상 에이전트 디자이너주제 블록을 생성합니다. 가상 에이전트 디자이너를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 항목 블록 속성을 설정합니다.
- 블록에 사용되는 통제(노드)를 정의합니다.
- 블록을 테스트하거나 미리 봅니다.
- 주제 또는 다른 주제 블록에서 사용할 수 있도록 블록을 게시합니다.

주제와 달리 주제 블록은 대규모 언어 모델(LLM), 자연어 이해 (NLU) 또는 키워드로 검색할 수 없습니다. 주제 블록의 기능은 주제에서만 액세스할 수 있습니다.

주제 블록을 사용하는(소비하는) 대화를 호출 주제라고 합니다. 주제 블록은 다른 주제 블록을 호출할 수 있지만 자신을 호출할 수는 없습니다. 다음 예와 같이 플로우가 초기 주제로 돌아가더라도 이런 방식으로 주제 블록을 "중첩"할 수 있습니다.

중첩된 주제 블록 체인



주: 가상 에이전트 무한 루프를 감지하면 대화가 종료됩니다.

가상 에이전트 플랫폼 및 애플리케이션은 공통 작업 또는 하위 플로우에 대해 사전 구축된 주제 블록을 제공합니다. 이러한 사전 구축 주제 블록을 복제하여 적절한 애플리케이션 범위에서 대화 주제에 "있는 그대로" 사용할 수 있습니다. 그런 다음 필요에 따라 이러한 사전 구축 주제 블록을 사용자 지정할 수 있습니다. 일반적인 주제 블록에는 다음이 포함됩니다.

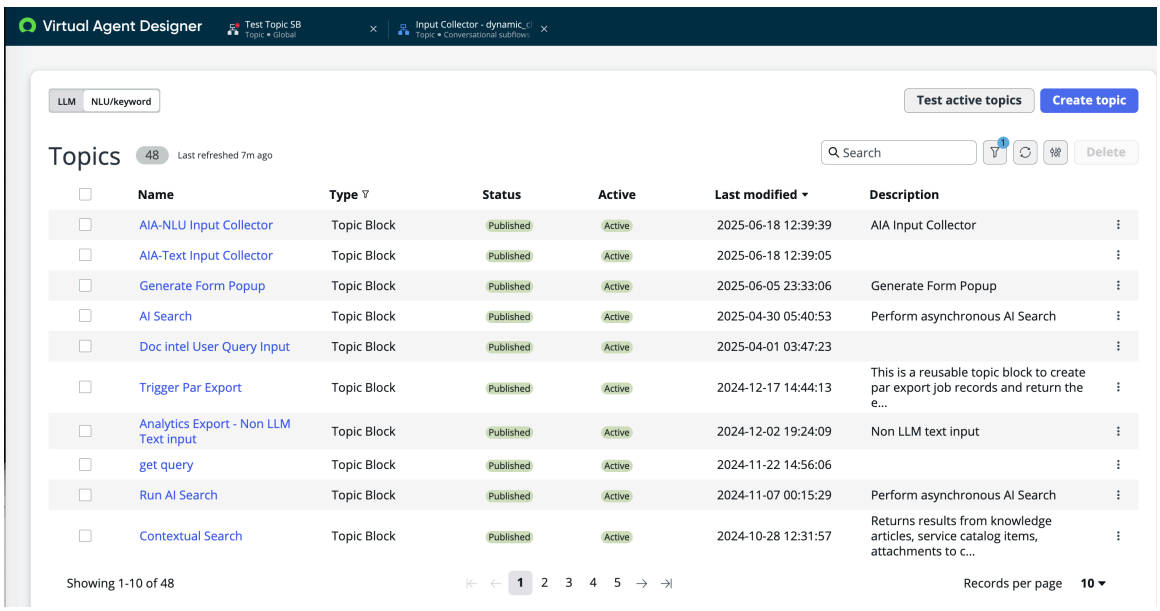
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 구축된 주제 블록의 예

사전 구축된 주제 블록	애플리케이션 범위
• 라이브 에이전트로 전송: 봇 대화를 라이브 에이전트로 전송합니다. • 설문 조사: 에이전트에 대한 피드백을 수집하기 위한 설문 조사를 제공합니다. • 지리적 위치: 사용자 위치에 대한 정보를 수집합니다. • 일시 중지: 대화에 일시 중지(초)를 삽입합니다. • 편향: 에 가상 에이전트대한 편향 메트릭을 추적합니다.	글로벌. Glide 가상 에이전트 플러그인 (com.glide.cs.chatbot)과 함께 제공됩니다.
컨텍스트 검색: 검색 구문을 사용하여 지식 문서 및 카탈로그 항목과 같은 카드 형식으로 검색 결과를 반환합니다.	CSM, HR 서비스 제공 및 ITSM 비즈니스 애플리케이션에서 사용하는 공통 주제 블록입니다. 서비스 관리 가상 에이전트 주제 블록 플러그인 (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)과 함께 제공됩니다. 이 플러그인은 이러한 비즈니스 애플리케이션을 위한 가상 에이전트 대화 플러그인 에 포함되어 있습니다.

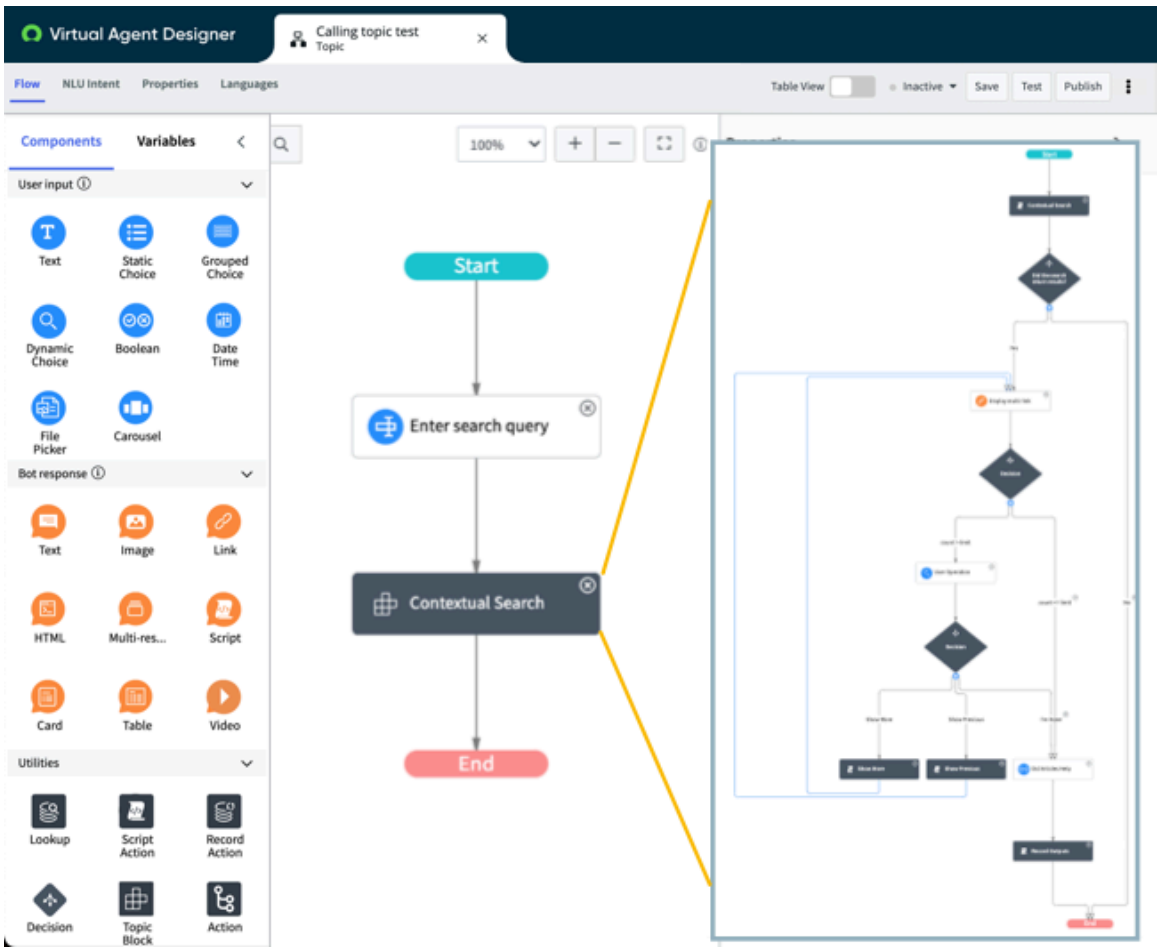
주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

홈페이지에서 필터 아이콘 사용하여 주제 블록만 필터링하고 볼 수 있습니다.



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

주제 블록을 작성하고 게시한 후에는 에서 블록을 주제 블록 유틸리티 가상 에이전트 디자이너로 사용할 수 있습니다. 호출 주제 또는 다른 주제 블록에 주제 블록을 추가할 수 있습니다. 다음 예시에서 호출하는 주제는 컨텍스트 검색 주제 블록을 사용합니다. 주제가 컨텍스트 검색 주제 블록을 호출하면 주제 블록에 포함된 대화 플로우가 실행됩니다.



다음에 할 일

주제 블록 작업에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 재사용 가능한 주제 블록을 생성합니다.

   대화에서 가상 에이전트 재사용할 수 있는 공통 기능을 수행하는 대화 구성요소를 빌드합니다.

2. 재사용 가능한 주제 블록을 호출 주제 또는 주제 블록에 추가합니다.

   특정 하위 플로우를 실행하려면 재사용 가능한 주제 블록을 호출(상위) 주제 또는 주제 블록에 추가합니다. 주제 블록에 사용되는 입력을 지정하고 주제 블록에서 반환되는 출력을 검토합니다.

3. 주제 블록 및 관련 통화 주제를 유지관리합니다(필요한 경우).

   게시된 주제 블록을 가상 에이전트 디자이너 업데이트하면 특정 검사를 수행합니다. 표시된 메시지는 업데이트된 블록을 사용하는 호출 주제에 대해 수행할 수 있는 변경 사항을 알려줍니다.

재사용 가능한 주제 블록 만들기

대화에서 가상 에이전트 작업의 특정 하위 플로우와 대화 요소를 수행하는 재사용 가능한 구성요소를 빌드합니다.

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

시작하기 전에

팁: 개발자와 주제 작성자는 다른 애플리케이션 범위에서 생성된 주제 블록에 액세스해야 할 수 있습니다. 액세스 권한을 부여하려면 문서를 참조하십시오 주제 블록 및 사용자 지정 통제에 대한 교차 범위 접근 권한 구성.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
주제 블록을 사용하여 특정 기록 검색과 같은 일반적인 단계를 실행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 홈페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 주제 블록을 처음부터 만들려면 만들기를 선택합니다.
   - 미리 작성된 주제 블록을 기반으로 주제 블록을 만들려면 주제 블록을 열고 다음을 수행합니다.
     a. 헤더 막대에서 복제를 선택합니다.
     b. 새 블록의 이름을 입력하고 저장을 선택합니다.
3. 시트의 필드에 내용을 입력합니다.

항목 블록 속성 시트

필드	설명
유형	에서 가상 에이전트 디자이너생성할 수 있는 항목 목록입니다. 주제 블록을 선택하고 추가 속성을 정의합니다. 주: 이 주제를 주제 블록으로 설정한 후에는 일반 주제로 변경할 수 없습니다.
이름	기능적 용도를 반영하는 주제 블록의 고유한 이름입니다. 이 이름은 주제를 만들거나 업데이트할 때 주제 작성자가 선택할 수 있는 주제 블록 목록에 나타납니다.
설명	항목 블록의 목적에 대한 간략한 설명입니다. 예를 들어 기록을 검색할 수 있습니다.
고급 속성(선택 사항)	
이 주제에 접근할 수 있는 사람	
채널	주제 또는 주제 블록이 실행될 채팅 클라이언트입니다. 이러한 채널은 에서 가상 에이전트기본적으로 지원하는 기본 채널과는 다릅니다. 인스턴스에 대해 생성된 사용자 지정 채팅 통합을 위한 추가 채널이 있을 수 있습니다. 채널에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 다른 채널에 주제 배포 가상 에이전트.
Live Agent	
라이브 에이전트 컨텍스트 변수	일반 채팅 설정에 정의된 라이브 에이전트 컨텍스트 변수입니다. 동적 컨텍스트, 즉 채팅의 가상 에이전트 정보를 제공하는 변수를 선택합니다. 이 정보는 봇 대화에서 라이브 에이전트로 전송됩니다.

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

필드	설명
	라이브 에이전트 변수의 기본 목록에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 라이브 에이전트 채팅 컨텍스트 변수.
에이전트 자동 파일럿에 사용 가능	라이브 에이전트가 주제 블록을 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 토글 스위치입니다. 활성화하면 에이전트가 주제를 검색하고 호출할 수 있습니다. 자세한 내용은 대화 자동 조종 장치를 참조하십시오.
팔레트에서 사용 가능	
사용	플로우 탭에 있는 팔레트의 유틸리티 섹션에 주제 블록이 자체 아이콘으로 표시되는지 여부를 결정하는 토글 스위치입니다. 이렇게 하면 다른 작성자가 주제 블록에 쉽게 액세스할 수 있습니다.
추가	
범주	이 블록이 포함된 범주입니다. 주제 블록에 대한 사용자 지정 주제 범주 를 정의할 수 있습니다.

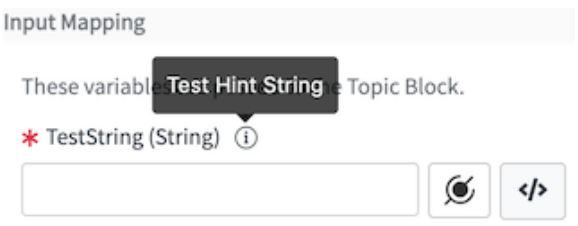
4. 생성을 선택합니다.
   플로우 탭이 열립니다. 캔버스에는 **Start** 및 **End** 노드가 있는 플로우가 표시됩니다.
5. 블록에 대한 입력을 정의하려면 다음을 수행합니다.

   a. 캔버스에서 시작 노드를 선택합니다.

   b. 시작 세그먼트 속성 시트에서 **+** 추가를 선택합니다

   c. 시트의 필드에 내용을 입력합니다.

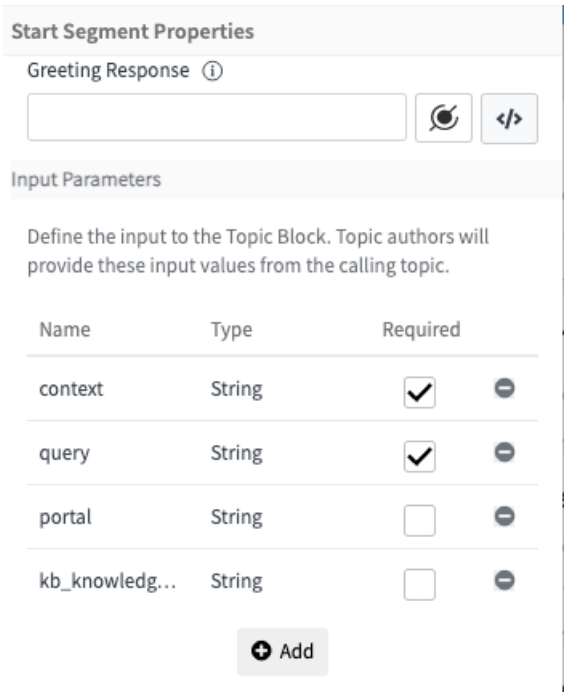
입력 추가 대화 상자

필드	설명
이름	입력 값을 저장하는 입력 변수의 이름입니다.
유형	항목 블록에 전달되는 데이터의 유형입니다. 예를 들어 문자열, 부울 등이 있습니다. 선택에 따라 필드가 변경됩니다. 자세한 내용은 주제의 가상 에이전트 입력 데이터 유형 문서를 참조하십시오.
필수	필요에 따라 매개변수를 설정하는 옵션입니다.
힌트	호출 항목을 작성할 때 표시되는 도구 설명입니다. 다음 예를 참조하십시오. 
테이블	ServiceNow 입력을 쿼리하는 데 사용되는 테이블입니다.

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

필드	설명
	이 필드는 유형 필드에서 참조 또는 **Array.Reference**를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
최대 행 수	주제 블록에서 정의할 수 있는 최대 행 수입니다. 이 필드는 유형 필드에서 배열을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
기본값	변수에 대한 기본값입니다. 이 값은 블록을 미리 볼 때 사용할 수 있습니다. 배열 데이터 형식에는 중복 기본값이 허용되지 않습니다.

Example
예를 들어, 사전 구축된 컨텍스트 검색 주제 블록은 다음과 같은 입력 매개변수를 제공합니다.



d. 저장을 선택합니다.

호출 주제 또는 주제 블록은 입력 매개변수를 주제 블록에 전달합니다.

6. 통제를 캔버스로 끌어옵니다 가상 에이전트 디자이너 .
이러한 통제에는 입력, 봇 응답 및 유틸리티가 포함됩니다. 이 둘을 조합하여 주제 블록에서 실행되는 논리를 정의합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 컨트롤 문서를 참조하십시오.
7. 주제 블록에서 반환된 출력을 정의하려면 다음을 수행합니다.

a. 캔버스에서 **End** 노드를 선택합니다.

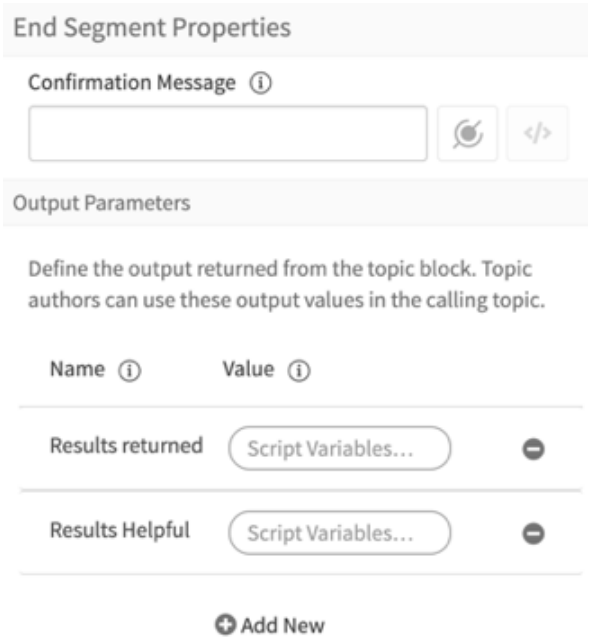
b. 끝 세그먼트 속성 시트에서 **+** 새로 추가를 선택합니다.

c. 시트의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

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

- 이름: 항목 블록에서 반환된 값의 이름입니다.
- 값: 변수가 있는 문자열 또는 호출하는 항목 내에서 사용할 수 있는 스크립트입니다. 값은 정의한 입력 변수(입력 매개변수에 지정된 기본값과 주제 블록에 있는 노드의 입력 값)에 대한 데이터 알약으로 표시됩니다.

Example
예를 들어, 사전 구축된 컨텍스트 검색 주제 블록은 다음 출력 매개변수를 전달합니다.



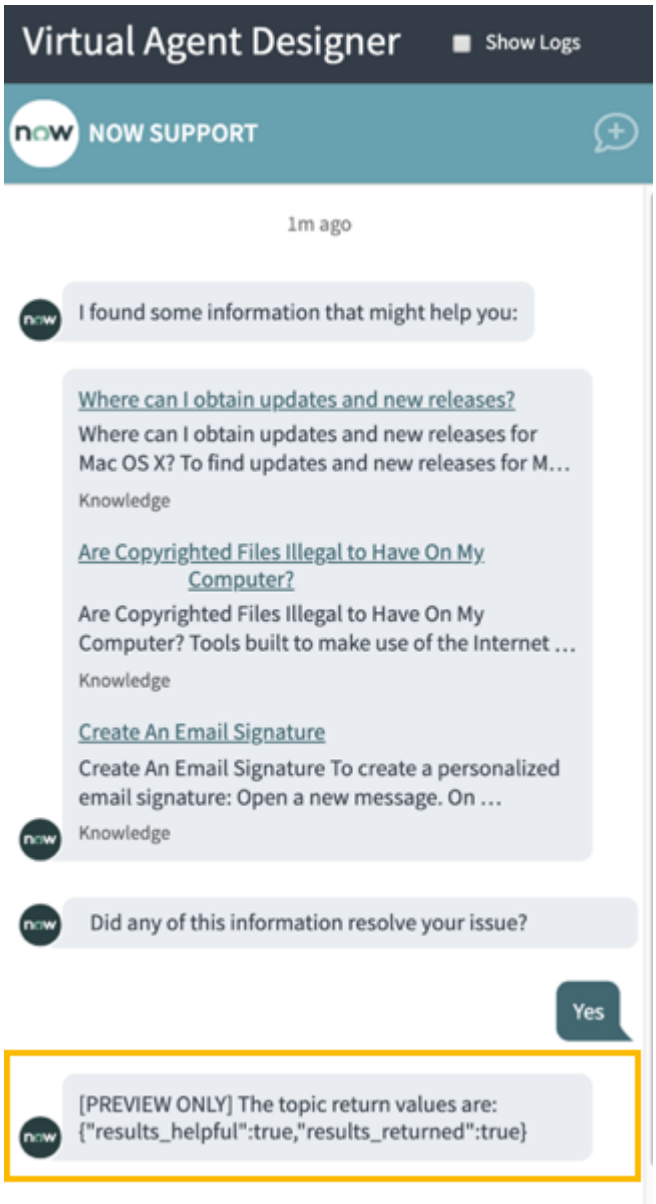
d. 저장을 선택합니다.

주제 블록이 호출 주제에서 실행을 마치면 출력 변수를 호출 주제에 전달할 수 있습니다.

8. 주제 블록이 실행되는 방식을 보려면 테스트를 선택합니다.

Example
예를 들어 컨텍스트 검색 주제 블록은 출력 값이 있는 미리 보기 전용 메시지를 포함하여 다음 결과를 반환했습니다. 미리 보기 메시지는 예상 출력을 확인하는 데 도움이 되며 사용자에게 표시되지 않습니다.

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



9. 주제 블록을 호출 주제에 사용할 수 있도록 설정할 준비가 되었으면 다음을 수행합니다.

a. 테스트에 사용한 기본 매개변수를 제거합니다.

b. 저장을 선택한 다음, 게시를 선택합니다.
주제 블록 상태가 활성으로 변경되고 통화 주제에 사용할 준비가 되었습니다.

다음에 수행할 작업

호출 주제 또는 주제 블록에 재사용 가능한 주제 블록 추가.

호출 주제 또는 주제 블록에 재사용 가능한 주제 블록 추가

재사용 가능한 주제 블록을 호출(상위) 주제 또는 주제 블록에 추가하여 호출하는 주제의 특정 기능이나 작업을 실행합니다. 주제 블록에 사용되는 입력 매개변수를 지정하고 호출하는 주제에서 사용되는 출력 매개변수를 지정합니다.

시작하기 전에

의 가상 에이전트홈페이지에서 사용할 수 있는 주제 블록을 검토합니다. 새 주제 블록을 생성할 수 있습니다. 사전 구축된 주제 블록을 사용하고, 복제하고, 사용자 지정할 수도 있습니다. 사전 구축

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

주제 블록은 Glide 가상 에이전트 플러그인 및 고객 서비스 관리, HR 서비스 제공 및 ITSM용 가상 에이전트 대화 플러그인 과 함께 자동으로 설치됩니다.

사용할 주제 블록이 게시되고 활성 상태인지 확인합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음과 같은 유형의 변수를 지정할 수 있습니다.

- 주제 블록에 전달되는 입력 변수입니다.
- 주제 블록에서 호출 주제로 반환되는 출력 변수입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 홈페이지에서 주제 블록을 포함할 호출 주제 또는 주제 블록을 선택합니다.
   플로우 탭에 대화 플로우가 표시됩니다.
3. 추가하는 주제 블록의 유형에 따라 대화에 적절한 가상 에이전트 컨트롤(노드)을 추가합니다.
   예를 들어 컨텍스트 검색 주제 블록을 추가하는 경우 텍스트 사용자 입력 컨트롤을 추가하여 사용자에게 항목을 요청할 수 있습니다. 이 컨트롤을 컨텍스트 검색 주제 블록의 노드 앞으로 끌어옵니다.
4. 팔레트의 유틸리티 섹션에서 주제 블록 컨트롤을 대화 플로우의 적절한 위치에 있는 캔버스로 끌어옵니다.
5. 항목 블록 속성 시트에서 추가할 항목 블록의 이름을 선택합니다.
   선택한 항목 블록의 속성 시트에 입력 및 출력 매개변수가 표시됩니다. 선택한 주제 블록의 이름은 노드 이름 필드를 자동으로 미리 채웁니다. 필요한 경우 이름을 재정의할 수 있습니다.
6. 선택한 주제 블록에 필요한 입력 매핑 변수와 출력 매핑 변수(해당하는 경우)를 설정합니다.
7. 헤더 막대에서 저장을 선택합니다.
8. 통화 항목을 미리 보려면 헤더 표시줄에서 테스트를 선택합니다.
   채팅 창에서 호출 주제가 실행되는 방식을 볼 수 있습니다.

   Now Assist 사용자 환경에 대해 패널, Microsoft Teams 애플리케이션 또는 Slack 애플리케이션이 구성된 경우 해당 채널에 대한 미리 보기 옵션이 테스트 버튼 목록에 표시됩니다. 목록에서 **Now Assist** 패널에서 미리 보기 또는 **Microsoft** Teams에서 미리 보기를 선택하여 해당 환경에서 주제를 테스트합니다.

9. 더 이상 변경할 필요가 없는 경우 헤더 표시줄에서 게시 를 선택합니다.

재사용 가능한 주제 블록 유지

주제 블록을 업데이트할 때 는 가상 에이전트 디자이너 이를 사용하는 호출 주제에 영향을 주는 주제 블록의 변경 내용을 식별하는 데 도움이 되는 기본 제공 검사를 제공합니다. 업데이트에는 입력 및 출력 매개변수 변경, 주제 블록 삭제, 비활성 및 활성 주제 블록 게시, 주제 호출이 포함됩니다.

주제 블록 및 관련 통화 주제를 유지관리하는 데 도움이 되도록 는 가상 에이전트 디자이너 가드레일 역할을 하는 경보를 제공합니다. 이러한 경보에는 다음을 포함하여 많은 기능이 있습니다.

- 연결된 통화 항목에 영향을 주는 항목 블록 업데이트에 대해 경고합니다.
- 의도하지 않은 변경을 방지하는 데 도움이 됩니다.
- 연결된 통화 주제를 변경해야 할 수도 있음을 알려 드립니다.

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

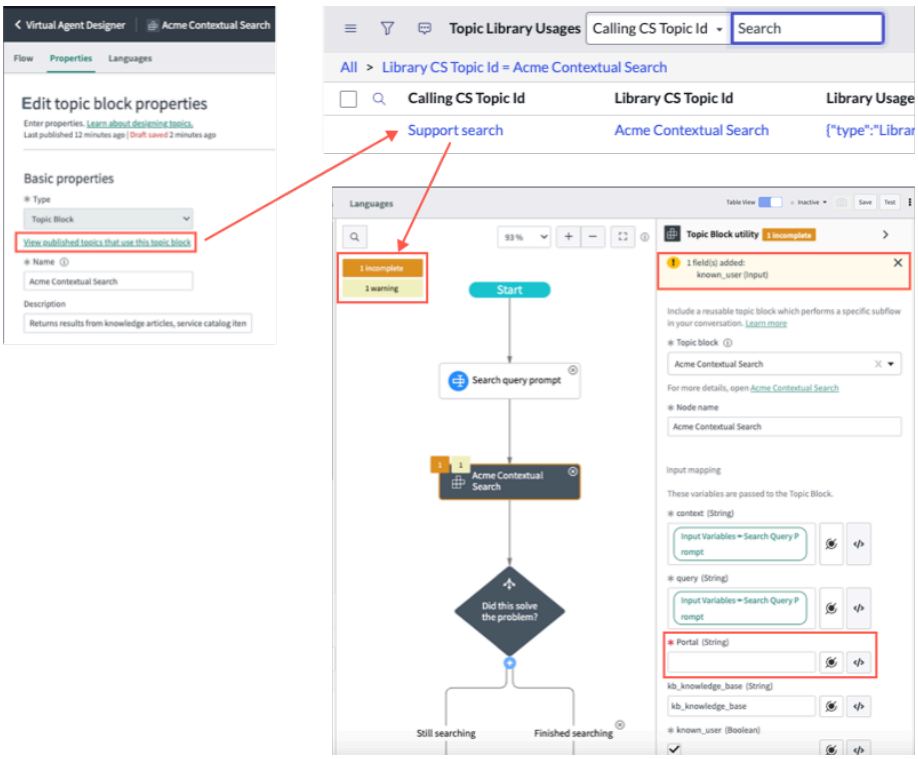
주제를 호출하여 사용되는 주제 블록에서 입력 또는 출력 매개변수 변경

가상 에이전트 디자이너 는 항목 호출에 사용되는 출력 매개변수를 삭제하지 못하도록 하는 데 도움이 됩니다. 가상 에이전트 디자이너 는 변경 사항이 항목 블록을 사용하는 호출 항목에 영향을 줄 것임을 알려 줍니다.

예를 들어, 새 입력 매개변수를 추가하고 Acme Contextual Search 주제 블록에 기존 매개변수를 필수로 지정했다고 가정합니다. 주제 블록의 속성 탭에 있는 링크에서 영향을 받는 주제를 검토할 수 있습니다. 이 항목 블록을 사용하는 게시된 항목 보기 링크는 항목 라이브러리 사용량 [sys_cs_topic_library_usage] 테이블을 엽니다. 이 테이블에는 주제 블록을 사용하는 게시된 호출 주제가 나열되어 있습니다.

영향을 받는 주제를 가상 에이전트 디자이너 열면 캔버스에 변경해야 하는 위치를 나타내는 경고 및 메시지가 표시됩니다. 항목 블록 노드를 선택하면 매개변수 업데이트를 적절히 할 수 있도록 특성 시트에 경고 메시지가 표시됩니다.

입력 매개변수 변경 메시징



가상 에이전트 사전 구축 주제 블록

가상 에이전트 은 주제 작성자 또는 관리자가 봇 대화에서 특정 플랫폼 관련 기능이나 작업을 수행하는 데 사용할 수 있는 사전 구축된 주제 블록을 제공합니다. 예를 들어 특정 주제 블록을 사용하면 에이전트 가용성을 확인하거나 결과를 생성할 AI 검색 수 있습니다.

사전 구축된 주제 블록의 개요

사전 구축된 특정 주제 블록은 Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot) 플러그인 및 가상 에이전트 Lite. 를 사용하는 가상 에이전트 Lite경우 주제 블록에 대한 읽기 권한이 있지만 주제 블록을 생성하거나 호출 주제에 추가할 수는 없습니다.

를 사용하여 가상 에이전트 디자이너사전 구축된 주제 블록을 복제하고 중복을 수정할 수 있습니다. 주제 블록 작업 및 주제 블록을 호출 주제에 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 및 호출 주제 또는 주제 블록에 재사용 가능한 주제 블록 추가를 참조하십시오주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화.

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

다음 섹션에서는 다양한 유형의 플랫폼 주제 블록을 호출하기 위한 입력 및 출력 매개변수에 대해 설명합니다. 주제 블록 입력 매개변수는 호출 주제에서 전달되고 출력 매개변수는 주제 블록에서 호출 주제로 반환됩니다.

주: 기본 주제 블록으로의 업그레이드는 중복된 주제 블록에 적용되지 않습니다.

에이전트 가용성 주제 블록

이 주제 블록을 사용하여 에이전트 핸드오프 대화에 사용할 관련 라이브 에이전트 정보를 가져옵니다. 이 정보에는 에이전트 가용성, 대기 시간(에이전트를 사용할 수 있게 되기까지 걸리는 시간) 및 큐 정보가 포함됩니다. 반환된 정보(예: 에이전트의 긴 대기 시간)를 사용하여 케이스 또는 고객 콜백을 시작할 수 있습니다.

이 주제 블록에는 를 포함하는 고급 작업 할당(com.glide.interaction.awa) 플러그인이 에이전트 채팅 필요합니다.

다음 테이블에는 이 주제 블록의 출력 매개변수가 나와 있습니다.

에이전트 가용성 출력 매개변수

매개변수	설명
agentAvailable	에이전트 가용성입니다. 이 큐에 에이전트를 사용할 수 있는 경우 이 값은 true입니다. 그렇지 않은 경우 값은 false입니다.
지원 큐	대화와 연결된 큐의 sys_id입니다. 에이전트를 사용할 수 없거나 연결된 큐가 없는 경우 이 값은 null입니다.
대기 시간	큐의 평균 수치 대기 시간입니다. 에이전트를 사용할 수 없는 경우 값은 null입니다.

편향 주제 블록

대화 주제의 가상 에이전트 편향 주제 블록을 사용하여 사용자의 해결에 도움이 되었거나 실제로 해결된 문제를 가상 에이전트 추적합니다.

예를 들어, 사전 구축된 자동 해결 가상 에이전트 주제는 편향 주제 블록을 사용하여 편향을 추적합니다. 자세한 내용은 편향 주제 블록을 사용하여 에서 편향 추적 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

다음 테이블에는 이 주제 블록에 대한 입력 매개변수가 나와 있습니다.

편향 입력 매개변수

매개변수	설명
편향 구성	편향 패턴의 그룹입니다.
편향 패턴	선택한 편향 구성의 편향 패턴입니다.
활동 테이블	편향 활동이 발생하는 테이블입니다. 이 테이블은 기본 활동 테이블과 연결됩니다. 자세한 내용은 편향 구성 및 패턴 생성 문서를 참조하십시오.
활동 ID	쉼표로 구분된 활동 시스템 ID 목록입니다. 예를 들어 인시던트 ID 또는 작업 ID입니다. 또는 컨텍스트 검색 주제 블록의 AI 검색 출력을 추가하여 편향 발생과 동일한 편향에 기여한 컨텐츠 간에 링크를 만들 수도 있습니다.

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

FAQ 대화 작성기 주제 블록

이 주제 블록을 사용하여 기존 FAQ 컨텐츠를 사용하는 봇 대화를 빌드합니다. 이 주제 블록을 사용하면 주제 작성자가 FAQ 템플릿에 게시된 기존 지식 문서를 사용하거나 스프레드시트와 같은 소스에서 임포트한 Q&A 데이터를 사용하여 간단한 대화를 작성할 수 있습니다.

FAQ 대화 작성기 주제 블록은 상황별 검색을 사용하여 FAQ 컨텐츠에서 적절한 일치 항목을 찾습니다. FAQ 콘텐츠는 요청자 역할, 접근 권한 및 컨텍스트에 따라 접근이 통제됩니다.

FAQ 지식 템플릿을 사용하려면 지식 관리 Advanced 플러그인을 활성화하십시오.

주: 대화에서 반환되는 FAQ 스니펫의 기본 길이는 400자입니다. 스니펫 길이에는 스니펫에 사용되는 HTML 태그와 링크가 포함됩니다. 스니펫 길이를 변경하려면 시스템 속성의 값을 `com.glide.cs.faq.display_size` 변경합니다. 시스템은 지정된 길이를 적용하는 것 외에도 단어 줄 바꿈 논리를 적용하여 스니펫의 단어와 링크가 임의로 잘리지 않도록 합니다.

다음 테이블에는 이 주제 블록에 대한 입력 및 출력 매개변수가 나열되어 있습니다.

FAQ 대화 작성기 입력 매개변수

매개변수	설명
쿼리	주제 블록에 전달되는 검색어 또는 구입니다. 입력 변수 또는 스크립트 변수를 선택합니다.
포털	검색에 대한 컨텍스트입니다. 입력 변수 또는 스크립트 변수를 선택합니다.
kb_knowledge	검색에 대한 지식베이스입니다. 입력 변수 또는 스크립트 변수를 선택합니다.

FAQ 대화 작성기 출력 매개변수

매개변수	설명
Results_Returned	쿼리에서 결과가 반환되었는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
Results_Helpful	사용자가 결과가 도움이 된다고 생각하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.

양식 컨텐츠 팝업 주제 블록

이 주제 블록을 사용하여 채팅 위젯에서 팝업 창의 양식을 엽니다. 사용자가 필요한 정보를 제출하면 기록이 채팅 창에 카드로 가상 에이전트 나타납니다. 새 기록이 생성되면 해당 기록에 대한 시스템 ID가 서버로 전송되어 주제에 해당 정보가 포함됩니다 가상 에이전트 . 링크에서 팝업 창을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 스마트 링크 기본 설정 생성.

양식 컨텐츠 팝업 주제 블록 입력 매개변수

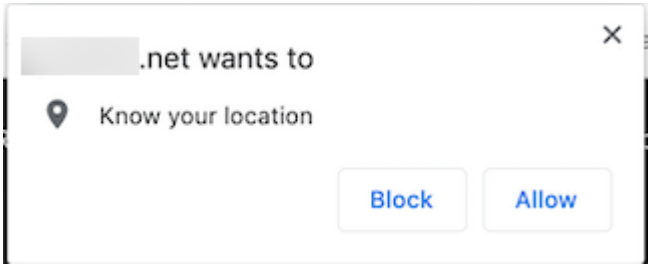
매개변수	설명
sysId	매개변수에 지정된 테이블에서 표시할 기록의 시스템 ID입니다 *table* . 특정 기록을 원하지 않으면 -1을 입력하여 새 기록을 생성합니다.
테이블	쿼리를 수행하거나 기록을 생성할 테이블의 이름입니다.
뷰	테이블에 대해 생성한 뷰의 이름입니다. 지정하지 않으면 기본 뷰가 사용됩니다.

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

지리적 위치 주제 블록

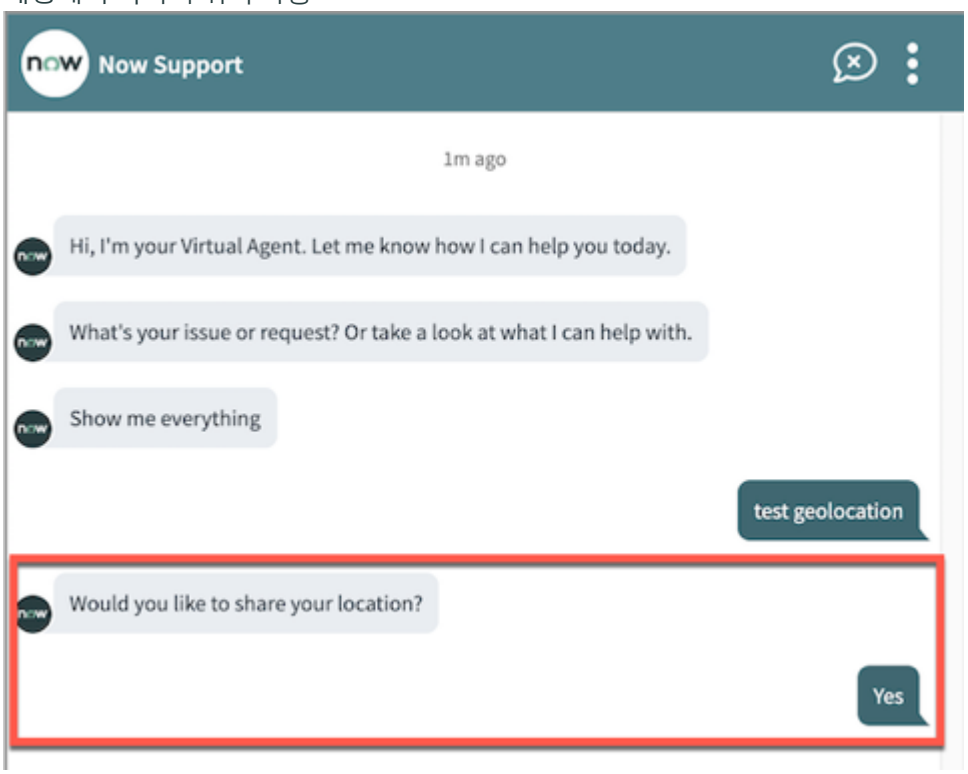
사용자가 동의하는 경우 이 주제 블록을 사용하여 사용자의 위치에 대한 정보를 검색합니다. 대화에서 주제 블록을 호출하기 전에 사용자에게 위치를 알릴지 묻는 메시지가 표시됩니다. 예를 들어 사용자에게 다음과 유사한 프롬프트가 표시됩니다.

사용자 권한 프롬프트



사용자는 요청을 차단하거나 위치를 알 수 있도록 선택할 수 있습니다. 사용자가 허용을 클릭하면 나중에 다음 예제와 같이 위치를 공유할 것인지 묻는 메시지가 표시됩니다.

채팅에서 지리적 위치 사용



다음 테이블에는 이 주제 블록에 대한 입력 및 출력 매개변수가 나열되어 있습니다.

지리적 위치 입력 매개변수

매개변수	설명
permissionPrompt(문자열)	사용자의 위치를 사용할 수 있는 권한을 요청하는 텍스트입니다. 이 텍스트는 사용자에게 표시됩니다.
isGeoPermissionGrantedForNextUse	대화 중에 이 요청을 두 번 이상 요청하는 경우 사용자가 위치 좌표를 검색할 수 있는 권한을 부여했는지 여부를 결정하는 부울 값입니다. 변수는 다음과 같이 설정할 수 있습니다.

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

지리적 위치 입력 매개변수

매개변수	설명
	• *True*: 사용자가 이 장치에 대한 권한을 부여했기 때문에 권한 프롬프트를 다시 표시하지 않습니다. • *False*: 사용자가 권한을 거부했거나 좌표를 한 번만 검색할 수 있도록 허용했기 때문에 권한 프롬프트를 표시합니다.

지리적 위치 출력 매개변수

매개변수	설명
위도	위도 좌표입니다.
경도	경도 좌표입니다.
errormessage	오류가 있는 경우 오류와 관련된 메시지입니다.
오류 유형	항목 블록에서 반환되는 변수입니다. 오류 유형은 다음과 같습니다. • PERMISSION_DENIED • POSITION_UNAVAILABLE • TIMED_OUT • UNKNOWN_ERROR
상태	항목 블록에서 반환되는 변수입니다. 상태는 다음과 같습니다. • 확인: 위치 좌표를 검색했습니다. • 오류: 검색에 실패했습니다.

주제 블록 일시 중지

이 주제 블록을 사용하면 일시 중지를 생성하여 대화의 속도를 제어할 수 있습니다. 최종 사용자에게 이 피드백은 매끄럽게 제공되며 입력 표시기로 표시됩니다.

예를 들어 채팅에서 지식베이스 링크 목록이 생성된 경우 대화를 계속하기 전에 지연을 추가하여 최종 사용자가 정보를 읽을 시간을 줄 수 있습니다.

일시 중지 주제 블록은 더 쉽게 액세스할 수 있도록 팔레트의 유틸리티 섹션에 표시됩니다.

다음 테이블에는 이 주제 블록에 대한 입력 매개변수가 나와 있습니다.

일시 중지 입력 매개변수

매개변수	설명
초	채팅을 계속하기 전에 대기할 시간(초)입니다. 허용되는 최대값은 60초입니다. 입력한 값이 30초(기본값) 이하인 경우 블록은 거의 실시간으로 일시 중지됩니다. 입력한 값이 30초보다 크면 최대 대기 시간이 +30초로 일시 중지가 해제될 것으로 예상합니다.

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

일시 중지 입력 매개변수

매개변수	설명
	예를 들어 값을 31초로 설정하면 일시 중지를 해제하는 데 최대 61초가 걸릴 수 있습니다(최대).

주제 블록 실행 AI 검색

주: 이전 릴리스 또는 이전 릴리스에서 Rome 업그레이드하는 경우 레거시 AI 검색 주제 블록을 주제 실행 AI 검색 블록으로 바꿔야 작동합니다.

이 주제 블록을 사용하여 대화의 결과를 생성합니다 AI 검색 . 이 블록은 의 애플리케이션에 가상 에이전트의해 AI 검색 제어되기 때문에 호출 주제의 특정 입력 매개변수가 필요하지 않습니다. 채팅 환경의 기본 가상 에이전트 검색 애플리케이션 및 EVAM 구성 세트는 대화에 결과가 표시되는 방식을 AI 검색 제어합니다.

사용 AI 검색방법에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색. 채팅 경험 및 채팅 경험 구성 방법에 대한 가상 에이전트 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 채팅 경험 사용자 지정.

주제 실행 AI 검색 블록의 특정 측면을 제어할 수 있습니다.

- 선택적으로 사용자 AI 검색 지정 환경 - 기본 가상 에이전트 검색 애플리케이션 구성 대신 주제 블록에서 사용할 사용자 지정 검색 애플리케이션 구성을 만들어 검색 환경을 사용자 지정할 수 있습니다. 검색 애플리케이션 구성은 대화에서 반환되는 검색 결과를 정의합니다. 주제 블록에서 사용자 지정 검색 애플리케이션 구성을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 대화를 위한 가상 에이전트 사용자 지정 AI 검색 환경 만들기.

  에 대한 AI 검색기본 가상 에이전트 구성을 사용하려면 주제에 실행 주제 블록을 추가할 AI 검색 때 주제 블록 속성 시트에서 검색 애플리케이션 구성 필드를 비워 둡니다.

- AI 검색 플로우 작업 시간 제한 값 지정 - AI 검색 주제 블록의 플로우 작업이 10초마다 자동으로 시간 초과됩니다. 시스템 속성을 추가하고 `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout` 다음 필드를 설정하여 시간 제한 값을 변경하면 이 플로우 작업이 시간 초과되기 전의 시간을 변경할 수 있습니다.

  com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout에 대한 시스템 속성 필드

필드	값
이름	시스템 속성 이름: com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout 입력
설명	이 속성에 대한 설명을 입력합니다. AI ## ## ## ##(#)
유형	### 선택합니다.
값	작업 시간이 초과되기 전 시간(초)을 AI 검색 입력합니다. 기본값은 10초입니다.

다음 테이블에는 이 주제 블록에 대한 입력 및 출력 매개변수가 나열되어 있습니다. 출력 매개변수의 경우 주제 블록에서 반환된 변수를 비활성화할 수 있는 옵션이 있습니다.

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

입력 매개변수 실행 **AI** 검색

매개변수	설명
search_term	대화 중에 사용자가 입력한 구문입니다.

AI 검색 실행 출력 매개변수

매개변수	설명
genius_results	반환된 천재 결과를 식별하는 변수입니다.
search_results	반환된 일반 검색 결과(다중 목록 출력)를 식별하는 변수입니다.
search_metadata	사용된 검색어, 쿼리 언어 등과 같이 대화형 분석의 클릭 메트릭에 사용되는 검색 결과 메타데이터를 식별하는 변수입니다.

런타임 언어 탐지 주제 블록

이 주제 블록을 사용하여 대화 중에 사용자의 언어를 탐지하고 에서 언어가 지원되는 ServiceNow AI Platform경우 대화 중에 해당 언어로 전환할 수 있습니다.

예를 들어 게스트 사용자가 현재 대화 언어와 다른 언어로 봇과 상호작용하는 대화에서 이 주제 블록을 사용하여 그에 따라 언어를 변경할 수 있습니다. 이 주제 블록을 사용하면 봇에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 지원되는 가상 에이전트 모든 채널의 대화에서 언어를 탐지합니다.
- 언어가 에서 지원되는지 확인하고, 지원되는 ServiceNow AI Platform경우 사용자에게 검색된 언어로 전환할지 여부를 묻습니다.
- 사용자가 전환에 동의하면 대화 중에 검색된 언어로 전환합니다.

이 주제 블록을 사용하려면 가상 에이전트 언어 탐지 및 번역 플러그인 〔com.glide.cs.runtime_language_detection_translation〕을 활성화하십시오.

다음 테이블에는 이 주제 블록에 대한 입력 매개변수가 나와 있습니다.

런타임 언어 탐지 입력 매개변수

매개변수	설명
발언(문자열)	사용자가 입력한 텍스트입니다.
언어 변경(부울)	다음을 수행하는 메시지를 사용자에게 표시하는 옵션입니다. • 사용자가 다른 언어로 입력하는 것을 봇이 탐지했음을 나타냅니다. • 지원되는 언어로 대화를 계속할지 여부를 묻습니다. 사용자가 예라고 대답하면 대화가 지원되는 언어로 변경됩니다.

에서 지리적 위치 사용 가상 에이전트

주제 작성자는 사용자와의 대화에 지리적 위치라는 사전 구축된 주제 블록을 포함할 수 있습니다. 지리적 위치 주제 블록은 사용자 위치의 위도 및 경도 좌표를 검색합니다.

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

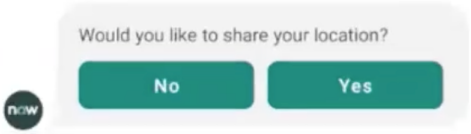
주제 작성자는 이 주제 블록을 더 큰 대화 플로우에 추가할 수 있습니다. 사용자의 권한이 있는 경우 주제 블록은 사용자의 위도 및 경도 위치 좌표를 검색합니다. 이러한 좌표를 알면 주제 작성자가 고객의 요청이나 문제에 보다 빠르고 효율적으로 대응할 수 있습니다.

예를 들어 인시던트를 해결하기 위해 고객 사이트에 기술자를 보내야 할 수 있습니다. 고객에게 신속하게 응답하려면 고객의 위치에 적합한 기술자를 파견할 수 있도록 근처에 어떤 기술자가 있는지 알아야 합니다.

플랫폼에서 지리적 위치를 사용하는 ServiceNow 방법에 대한 일반적인 정보는 지리적 위치를 참조하십시오.

위치 상세 정보 공유

현장 기술자와 같은 사용자가 대화에서 지리적 위치 주제 블록을 처음 사용할 때 위치에 대한 세부 정보를 공유할 것인지 묻는 메시지가 표시됩니다.



지리적 위치 주제 블록 플로우

사용자 선택	주제 블록 응답
예	주제 블록은 사용자의 위도 및 경도 좌표를 서버에서 사용자의 장치로 보냅니다. 사용자가 인스턴스가 자신의 위치에 액세스할 수 있도록 허용 ServiceNow 하려면 운영 체제별 또는 브라우저별 프롬프트가 표시될 수 있습니다. 이러한 프롬프트의 예는 다음과 같습니다. • 허용(항상) • 허용(한 번만 허용) • 차단(허용 안 함) 사용자의 응답에 따라 이 프롬프트가 한 번 이상 표시되거나 전혀 표시되지 않을 수 있습니다.
아니요	주제 블록은 사용자 좌표를 검색하지 않으며 주제 작성자가 해결해야 할 관련 오류 메시지를 표시합니다. 오류는 출력 매개변수로 기록됩니다. 자세한 내용은 지리적 위치 주제 블록 매개 변수를 참조하세요.

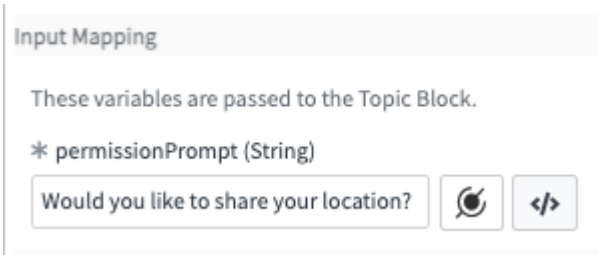
지리적 위치 주제 블록 수정

주제 작성자 또는 관리자인 경우 지리적 위치 주제 블록 플로우를 적절하게 수정할 수 있습니다. 주제 블록을 복제하고 이름을 바꾸기만 하면 됩니다. 그런 다음 설계 중인 더 큰 대화 흐름에서 필요에 따라 이를 사용할 수 있습니다.

지리적 위치 주제 블록 속성 시트를 사용하면 주제 작성자가 입력 및 출력 매핑을 지정할 수 있습니다. 데이터 알약 또는 스크립트를 사용하여 프롬프트를 사용자 지정할 수도 있습니다. 예를 들어 질문에 대한 설명이나 이유를 포함할 수 있습니다. 데이터 정제 및 스크립트 사용에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 컨트롤.

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

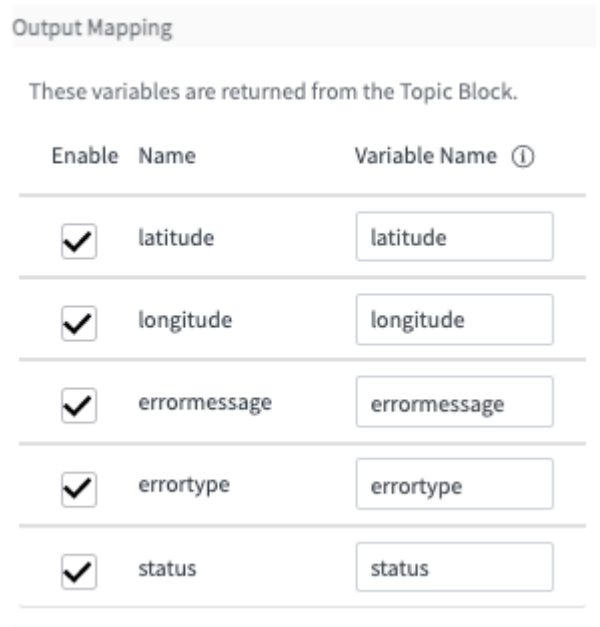
지리적 위치 주제 블록 속성에서 위치 프롬프트 공유



입력 매핑을 사용하여 사용자에게 위치 공유 권한을 요청하는 방법을 가상 에이전트 사용자 지정합니다. 응답이 주제 블록으로 전달됩니다.

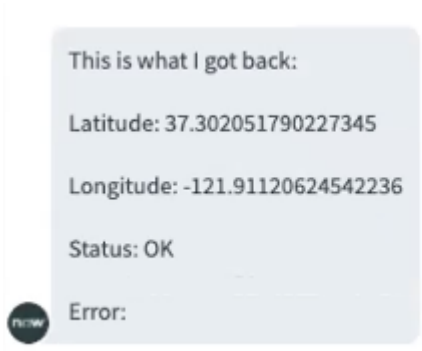
출력 매핑을 사용하여 대화의 주제 블록에서 반환되는 변수를 지정합니다.

지리적 위치 주제 블록의 출력 매핑 속성



기본적으로 모든 변수가 선택됩니다. 기본 선택 항목을 유지하거나 항목 블록에서 반환하려는 변수를 선택합니다. 최소한 위도 및 경도 좌표를 선택해야 합니다. 그러나 오류 메시지, 오류 유형 및 상태 상세 정보는 문제를 해결할 때 유용할 수 있습니다. 선택한 출력 매핑은 서버에 변수로 저장됩니다.

지리적 위치 주제 블록 결과



지리적 위치 주제 블록 속성에 대한 자세한 내용은 지리적 위치 주제 블록 매개변수를 참조하세요.

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

사용자 지정 통제를 가상 에이전트 사용하여 사용자 지정

사용자 지정 통제는 개발자가 주제 또는 주제 블록에서 가상 에이전트 사용하기 위해 만들 수 있는 ServiceNow# 구성요소입니다. 이러한 컨트롤에는 슬라이더 또는 비디오 플레이어가 포함됩니다. 사용자 지정 통제는 에서 제공하는 통제를 가상 에이전트 디자이너보완합니다.

가상 에이전트 디자이너는 사용자 입력, 봇 응답 및 대화를 빌드하기 가상 에이전트 위한 유틸리티를 나타내는 기본 컨트롤 세트를 제공합니다. 개발자는 특정 입력 또는 출력 응답에 대한 추가 컨트롤(인터페이스 구성 요소)을 만드는 데 사용할 가상 에이전트 디자이너 수 있습니다. 예를 들어 슬라이더는 최종 사용자가 수량을 선택할 수 있는 사용자 지정 입력 컨트롤의 예입니다.

주: 사용자 지정 컨트롤은 Internet Explorer 버전 11에서 작동하지 않습니다. 에 대한 Microsoft Teams사용자 지정 통제도 지원되지 않습니다.

사용자 지정 컨트롤을 빌드하기 전에

사용자 지정 컨트롤은 를 사용하여 넥스트 경험 디자인 시스템만들 수 있는 사용자 지정을 넥스트 경험 구성요소 기반으로 합니다.

사용자 지정 구성요소를 빌드하기 전에 다음이 있어야 합니다.

- 및 애플리케이션 테이블 구조에 대한 ServiceNow AI Platform# 기본 지식.
- 웹 구성요소 개념, 개발 및 설계에 대한 일반 지식입니다.
- 구성요소 동작과 사용자 지정 컨트롤의 동작을 정의하기 위한 JavaScript 지식.
- 에서 가상 에이전트 디자이너사용할 사용자 지정 구성요소를 만들기 위한 설계 프로세스에 대한 지식 .

에 대한 가상 에이전트사용자 지정 구성요소 개발에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트용 구성요소 개발을 참조하십시오.

사용자 지정 통제의 작동 방식

에 사용자 지정 컨트롤을 가상 에이전트추가하려면 다음 주요 단계를 수행합니다.

1. 사용자 지정 컨트롤 정의 생성.

   컨트롤에 사용할 사용자 지정 구성요소를 빌드한 후에는 입력 또는 응답 컨트롤을 사용자 지정 구성요소에 매핑하는 사용자 지정 컨트롤 정의를 만듭니다.

2. 를 사용하여 사용자 지정 컨트롤 만들기 가상 에이전트 디자이너.

   사용자 지정 통제는 입력 또는 응답 통제입니다. 개발자는 다음을 수행하여 사용자 지정 컨트롤을 가상 에이전트 디자이너 빌드합니다.

   - 사용자 지정 컨트롤 정의 선택.
   - 컨트롤을 사용하기 위한 입력 매개변수를 정의합니다.
   - 컨트롤에서 반환되는 출력 매개 변수를 지정합니다.

   입력 컨트롤에는 최종 사용자의 입력을 사용하는 콜백이 있습니다. 응답 컨트롤은 일반적으로 최종 사용자에게 정보를 제공하며 콜백이 없습니다.

3. 주제 또는 주제 블록에 사용자 지정 컨트롤을 추가합니다.

   주제 작성자, 가상 에이전트 관리자 또는 관리자는 주제 또는 주제 블록에 사용자 지정 통제 유틸리티를 추가할 수 있습니다.

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

보안 입력

릴리스부터 San Diego 암호와 같은 보안 입력을 허용하여 작업 또는 하위 플로우로 통합 허브 전달할 수 있는 사용자 지정 입력 컨트롤을 생성할 수 있습니다. 이 기능을 사용하려면 사용자 지정 입력 컨트롤을 만들 때 입력 보안 전환 스위치를 밉니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 사용자 지정 컨트롤 만들기 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 컨트롤 정의 생성

사용자 지정 구성요소에 매핑되는 사용자 지정 입력 또는 응답 제어 정의를 정의합니다.

시작하기 전에

사용자 지정 컨트롤 정의에는 사용자 지정 구성요소가 필요합니다. 예를 들어 슬라이더 입력 컨트롤은 사용자 지정 슬라이더 구성 요소를 사용합니다. 시작하려면 컨트롤에 사용할 사용자 지정 가능한 구성 요소를 만듭니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

지정된 사용자 지정 컨트롤의 경우 컨트롤이 사용될 각 채널에 대해 별도의 컨트롤 정의를 만듭니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 사용자 지정 통제 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

사용자 지정 통제 양식

필드	설명
이름	작성할 사용자 지정 컨트롤의 이름입니다.
유형	사용자 지정 컨트롤의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 입력 ○ 응답
도메인	이 통제가 사용되는 도메인입니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 방금 생성한 사용자 지정 컨트롤 기록을 엽니다.
6. 사용자 지정 컨트롤 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
7. 양식에서 필드를 채웁니다.

사용자 지정 제어 정의 양식

필드	설명
채널	컨트롤을 사용할 수 있는 채널입니다. 채널은 에서 지원되는 가상 에이전트채팅 클라이언트(예: 채팅 위젯 또는 메시징 앱)입니다.

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

필드	설명
	컨트롤을 둘 이상의 채널에서 사용할 수 있는 경우 각 채널에 대한 사용자 지정 컨트롤 정의를 만듭니다. 채널이 정의된 경우 사용자 지정 컨트롤은 지정된 채널에서만 실행할 수 있습니다.
애플리케이션	이 제어가 속한 범위입니다.
UX 구성요소 정의	에서 가상 에이전트사용자 지정 통제로 사용하기 위해 생성된 사용자 지정 구성요소 목록입니다. 사용자 지정 컨트롤에 대한 선택적 구성요소를 선택합니다.
도메인	이 통제가 사용되는 도메인입니다.

8. 제출을 선택합니다.

결과
사용자 지정 컨트롤 정의를 사용할 수 있습니다. 에서 적절한 컨트롤을 가상 에이전트 디자이너만들 때 이 속성을 지정할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
에서 가상 에이전트 디자이너사용자 지정 컨트롤을 만듭니다.

가상 에이전트 사용자 지정 컨트롤 만들기

주제 작성자가 주제 또는 주제 블록에서 사용할 수 있는 사용자 지정 입력 또는 응답 컨트롤을 빌드합니다. 대화에서 가상 에이전트 입력 컨트롤은 최종 사용자로부터 정보를 수집하고 응답 컨트롤은 최종 사용자에게 정보를 표시합니다.

시작하기 전에
사용자 지정 컨트롤 정의를 생성합니다.

중요사항: 사용자 지정 컨트롤에서 가상 에이전트 보안(password2) 입력을 구현하려면 의 범위가 지정된 응용 프로그램 요구 사항을 워크플로우 스튜디오준수해야 합니다. 자세한 내용은 워크플로우 스튜디오 보안 입력에 대한 범위가 지정된 애플리케이션 요구 사항 문서를 참조하십시오.

팁: 개발자와 주제 작성자는 다른 애플리케이션 범위에서 만든 사용자 지정 컨트롤에 액세스해야 할 수도 있습니다. 액세스 권한을 부여하려면 문서를 참조하십시오 주제 블록 및 사용자 지정 통제에 대한 교차 범위 접근 권한 구성.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.

2. 홈페이지에서 만들기를 선택합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

속성 양식

필드	설명
유형	에서 가상 에이전트 디자이너생성할 수 있는 자산 목록입니다.

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

필드	설명
	사용자 지정 컨트롤 유형을 선택합니다. ○ 사용자 지정 입력 통제 ○ 사용자 지정 응답 통제
이름	용도를 반영하는 사용자 지정 컨트롤의 고유한 이름입니다.
설명	컨트롤의 목적과 기능에 대한 간략한 설명입니다.
고급 속성(선택 사항)	
입력 보안 설정 〔사용자 지정 입력 컨트롤만〕	
사용	사용자 지정 입력 통제가 암호와 같은 보안 입력을 전달할 수 있도록 하는 토글 스위치입니다.
팔레트에서 사용 가능	
사용	사용자 지정 컨트롤이 플로우 탭에 있는 팔레트의 유틸리티 섹션에 자체 아이콘으로 표시되는지 여부를 결정하는 토글 스위치입니다. 이렇게 하면 다른 작성자의 컨트롤에 쉽게 액세스할 수 있습니다.
추가	
범주	범주 목록입니다. 범주는 관련 주제, 주제 블록 또는 사용자 지정 통제를 식별하고 그룹화합니다. 해당하는 경우 컨트롤의 범주를 선택합니다.

4. 생성을 선택합니다.
   플로우 탭이 열리고 사용자 지정 제어 노드가 포함된 초기 플로우가 표시됩니다.
5. 시작 노드를 선택하고 컨트롤에 대한 입력 매개변수를 정의합니다.
   주제 작성자는 호출 주제에서 이러한 입력 매개변수와 값을 제공합니다.

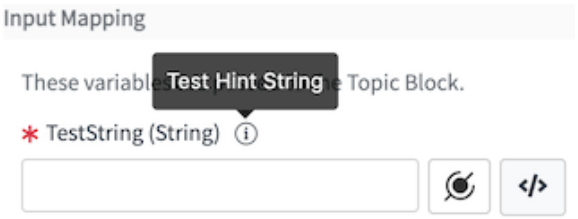
   a. **+** 추가를 선택합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

   입력 추가 대화 상자

필드	설명
이름	입력 값을 저장하는 입력 변수의 이름입니다.
유형	항목 블록에 전달되는 데이터의 유형입니다. 예를 들어 문자열, 부울 등이 있습니다. 선택에 따라 필드가 변경됩니다. 자세한 내용은 주제의 가상 에이전트 입력 데이터 유형 문서를 참조하십시오.
필수	필요에 따라 매개변수를 설정하는 옵션입니다.
힌트	호출 항목을 작성할 때 표시되는 도구 설명입니다. 다음 예를 참조하십시오.

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

필드	설명
	
테이블	ServiceNow 입력을 쿼리하는 데 사용되는 테이블입니다. 이 필드는 유형 필드에서 참조 또는 **Array.Reference**를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
최대 행 수	주제 블록에서 정의할 수 있는 최대 행 수입니다. 이 필드는 유형 필드에서 배열을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
기본값	변수에 대한 기본값입니다. 이 값은 블록을 미리 볼 때 사용할 수 있습니다. 배열 데이터 형식에는 중복 기본값이 허용되지 않습니다.

c. 저장을 선택합니다.

d. 추가 매개변수에 대해 이 단계를 반복합니다.

6. 끝 노드를 선택하고 사용자 지정 컨트롤에서 반환된 출력 매개변수와 값을 정의합니다.
주제 작성자는 호출 주제의 출력 값을 사용할 수 있습니다.

a. **+** 새로 추가를 선택합니다.

b. 매개변수의 이름과 값을 입력합니다.

c. 추가 매개변수에 대해 이 단계를 반복합니다.

d. 저장을 선택합니다.

7. 사용자 지정 제어 노드를 선택하고 다음과 같이 속성 시트를 작성합니다.

- 사용자 지정 입력 컨트롤의 경우 .사용자 지정 입력 속성 시트
- 보안 사용자 지정 입력 컨트롤의 경우 .보안 사용자 지정 입력 속성 시트
- 사용자 지정 응답 컨트롤의 경우 를 사용자 지정 출력 속성 시트입력합니다.

8. 컨트롤을 만들려면 저장을 선택한 다음 게시를 선택합니다.

결과

특성 페이지의 팔레트에서 사용 가능 을 선택한 경우 사용자 정의 컨트롤 아이콘은 팔레트의 유틸리티 섹션에 자체 아이콘으로 표시됩니다. 컨트롤은 항목 페이지에 나열되며 유형 메뉴를 사용하여 사용자 지정 컨트롤만 표시할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

주제 또는 주제 블록에 가상 에이전트 사용자 지정 통제 추가.

주제 또는 주제 블록에 가상 에이전트 사용자 지정 통제 추가

주제 또는 주제 블록에 가상 에이전트 사용자 지정 컨트롤을 추가합니다. 대화 중에 사용자로부터 입력을 수집하거나 사용자에게 출력을 표시할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
이 작업을 시작하기 전에 다음을 수행합니다.

- 사용자 지정 입력 또는 응답 컨트롤을 생성하고 게시합니다.
- 사용자 지정 컨트롤이 포함될 호출 항목 또는 항목 블록을 만듭니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

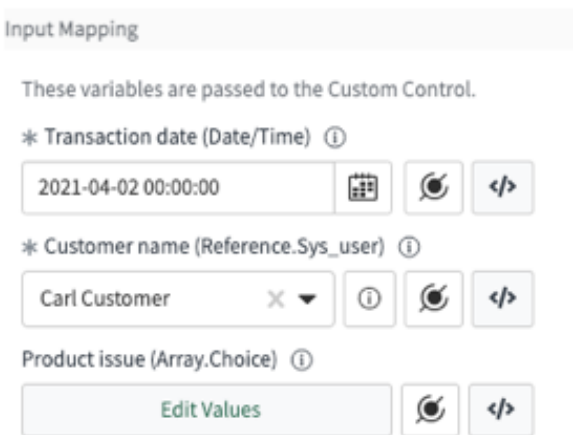
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 홈페이지에서 사용자 지정 컨트롤을 추가할 항목을 선택합니다.
3. 플로우 탭에서 팔레트의 유틸리티 섹션에 있는 사용자 지정 컨트롤 아이콘을 주제 플로우의 적절한 위치로 끌어 놓습니다.

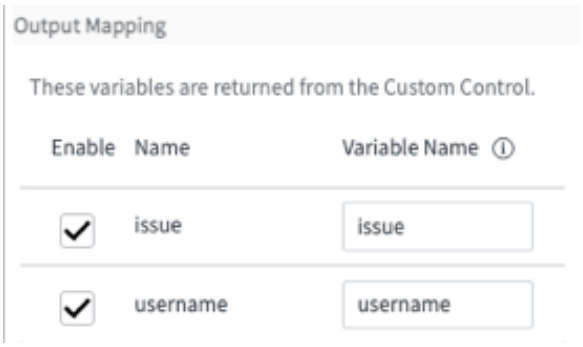
   주: 사용자 정의 컨트롤 속성 페이지의 팔레트에서 사용 가능 을 선택한 경우, 사용자 정의 컨트롤은 팔레트의 유틸리티 섹션에 자체 아이콘으로 표시됩니다.

4. 사용자 지정 제어 노드를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

사용자 지정 제어 유틸리티 속성 시트

속성	설명
사용자 지정 통제	에 게시된 가상 에이전트 디자이너사용자 지정 통제 자산의 이름입니다.
노드 이름	선택한 사용자 지정 컨트롤의 이름입니다.
입력 매핑	선택한 사용자 지정 컨트롤에 대한 입력으로 사용할 변수입니다. 예를 들어, 다음 이미지에는 예제 변수가 있습니다.  이 영역의 내용은 선택한 사용자 지정 컨트롤에 따라 변경됩니다. 옵션에는 문자열 입력, 참조된 기록, 스크립트 등이 포함될 수 있습니다.

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

속성	설명
출력 매핑	선택한 사용자 지정 통제에서 출력할 변수입니다. 예를 들어, 다음 이미지에는 활성화된 예제 변수가 있습니다.  이 영역의 내용은 선택한 사용자 지정 컨트롤에 따라 변경됩니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 조건부로 이 노드를 사용합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

6. 저장을 선택합니다.
7. 이 항목에서 사용자 지정 컨트롤이 작동하는 방식을 보려면 헤더 표시줄에서 테스트를 선택합니다. 주제가 채팅 테스트 창에서 실행됩니다.
8. 더 이상 변경할 필요가 없는 경우 헤더 표시줄에서 게시 를 가상 에이전트 디자이너 선택합니다.

결과
주제가 활성 상태입니다. 클라이언트에 배포할 수 있습니다 가상 에이전트 .

사용자 지정 입력 속성 시트

이 시트를 사용하여 에서 사용자 지정 입력 컨트롤을 가상 에이전트정의합니다.

사용자 지정 입력 속성 시트

사용자 지정 입력 속성	설명
사용자 지정 통제 정의	통제에 대한 사용자 지정 통제 정의의 목록입니다. 컨트롤이 실행되는 채널에 대해 컨트롤이 렌더링되는 방식을 정의하는 정의를 선택합니다. 사용자 지정 컨트롤 정의를 추가해야 하는 경우 **Custom control definitions** 링크를 클릭합니다.
제어 데이터 기능 작성	사용자 지정 컨트롤을 렌더링하는 데 사용되는 데이터를 제공하는 스크립트 함수입니다. 예를 들어 슬라이더 입력 컨트롤을 만드는 경우 슬라이더의 값을 정의합니다. 이러한 값에는 슬라이더 최소값 및 최대값, 슬라이드 기본값, 슬라이더에 사용되는 아이콘 등이 포함됩니다.

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

사용자 지정 입력 속성	설명
트랜스크립트 기능	증명서에 기록된 메시지를 제공하는 스크립트 기능입니다. 예를 들어 입력 컨트롤에 대한 메시지는 컨트롤이 특정 데이터 값으로 렌더링되는지 확인할 수 있습니다.
응답 핸들러 기능	대화 서버에서 입력 응답이 처리되는 방식을 정의하는 스크립트 기능입니다.
응답 증명서 기능	대화 녹취록에 기록된 입력 제어 응답에 대한 메시지를 제공하는 스크립트 기능입니다.
비지원 채널 응답 메시지	사용자가 지원되지 않는 채널에서 제어를 실행할 때 표시되는 기본 대체 메시지입니다.
고급(선택 사항)	
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.

보안 사용자 지정 입력 속성 시트

이 시트를 사용하여 의 사용자 지정 입력 컨트롤 가상 에이전트에서 암호와 같은 보안 입력을 지정합니다.

중요사항: 사용자 지정 컨트롤에서 가상 에이전트 보안(password2) 입력을 구현하려면 의 범위가 지정된 응용 프로그램 요구 사항을 워크플로우 스튜디오준수해야 합니다. 자세한 내용은 워크플로우 스튜디오 보안 입력에 대한 범위가 지정된 애플리케이션 요구 사항 문서를 참조하십시오.

보안 사용자 지정 입력 속성 시트

보안 사용자 지정 입력 속성	설명
사용자 지정 통제 정의	통제에 대한 사용자 지정 통제 정의의 목록입니다. 컨트롤이 실행되는 채널에 대해 컨트롤이 렌더링되는 방식을 정의하는 정의를 선택합니다.
제어 데이터 기능 작성	사용자 지정 컨트롤을 렌더링하는 데 사용되는 데이터를 제공하는 스크립트 함수입니다. 예를 들어 하나 이상의 암호를 요청하는 경우 각 암호에 대한 값을 정의합니다.
트랜스크립트 기능	증명서에 기록된 메시지를 제공하는 스크립트 기능입니다. 예를 들어 입력 컨트롤에 대한 메시지는 컨트롤이 특정 데이터 값으로 렌더링되는지 확인할 수 있습니다.

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

보안 사용자 지정 입력 속성	설명
비지원 채널 응답 메시지	사용자가 지원되지 않는 채널에서 제어를 실행할 때 표시되는 기본 대체 메시지입니다.
자산 호출 워크플로우 스튜디오	워크플로우 스튜디오 사용자 지정 통제의 보안 입력이 전달될 수 있는 작업 또는 하위 플로우입니다. 작업 및 하위 플로우에 대한 워크플로우 스튜디오 자세한 내용은 작업 및 하위 플로우를 참조하십시오.
스포크	특정 애플리케이션 또는 기록 유형 전용의 콘텐츠를 포함하는 워크플로우 스튜디오 범위가 지정된 애플리케이션의 이름입니다. 기본 스포크 목록은 스포크를 참조하십시오.
작업/하위 플로우	인스턴스에서 워크플로우 스튜디오 수행할 작업 또는 하위 플로우입니다. 입력 매핑 및 출력 매핑 영역이 선택에 따라 변경됩니다. 작업 또는 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 에서 확인할 선택 항목 아래의 링크를 클릭합니다.워크플로우 스튜디오

입력 매핑	선택한 작업에 대한 입력으로 사용할 변수를 지정합니다. 보안 필드(password2 유형)의 확인란이 자동으로 선택되어 필수가 됩니다. 문자열 필드의 확인란을 선택하면 필수가 되지만 안전하지는 않습니다. password2 데이터 유형을 사용하는 필드만 안전합니다.
	
	선택한 각 필드에 대해 작업 또는 하위 플로우에 지정된 입력 응답 변수 이름을 입력합니다. 예를 들어 워크플로우 스튜디오 작업에는 입력과 *newPassword* 입력이 *oldPassword* 포함됩니다. 입력 응답 객체는 다음과 같습니다.
	
	`{`
	`“old_password”: “1234”,`
	`“new_password”: “5678”`
	`}`
	
	이 예에서는 속성에 old_password*oldPassword* 를 입력한 다음 속성에 new_password*newPassword* 를 입력합니다.

출력 매핑	선택한 작업에서 출력할 변수를 지정합니다. 선택한 작업에 따라 이 영역의 내용이 변경됩니다.
고급(선택 사항)	
권한	
다른 사용자 이름으로 실행	작업에 사용할 권한입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. • 세션을 시작하는 사용자: 선택하면 현재 사용자가 갖는 것과 동일한 권한을 사용하여 작업이 실행됩니다. • 시스템 사용자: 이 옵션을 선택하면 작업이 시스템 권한을 사용하여 실행되며, 그 중 일부는 현재 사용자가 사용하지 못할 수 있습니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	

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

보안 사용자 지정 입력 속성	설명
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.

관련 정보

- 워크플로우 스튜디오 작업
- 워크플로우 스튜디오 하위 플로우
- 암호(2단계 암호화) 설계 고려 사항

사용자 지정 출력 속성 시트

이 시트를 사용하여 에서 가상 에이전트사용자 지정 응답 컨트롤을 정의합니다.

사용자 지정 출력 속성 시트

사용자 지정 응답 속성	설명
사용자 지정 통제 정의	통제에 대한 사용자 지정 통제 정의의 목록입니다. 컨트롤이 실행되는 채널에 대해 컨트롤이 렌더링되는 방식을 정의하는 정의를 선택합니다.
제어 데이터 기능 작성	사용자 지정 컨트롤을 렌더링하는 데 사용되는 데이터를 제공하는 스크립트 함수입니다. 예를 들어 슬라이더 입력 컨트롤을 만드는 경우 슬라이더의 값을 정의합니다. 이러한 값에는 슬라이더 최소값 및 최대값, 슬라이드 기본값, 슬라이더에 사용되는 아이콘 등이 포함됩니다.
트랜스크립트 기능	증명서에 기록된 메시지를 제공하는 스크립트 기능입니다. 예를 들어 입력 컨트롤에 대한 메시지는 컨트롤이 특정 데이터 값으로 렌더링되는지 확인할 수 있습니다.
비지원 채널 응답 메시지	사용자가 지원되지 않는 채널에서 제어를 실행할 때 표시되는 기본 대체 메시지입니다.
고급(선택 사항)	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

워크플로우와 워크플로우 스튜디오 통합 가상 에이전트

의 ServiceNow# 워크플로우 스튜디오 워크플로우는 주제 내에 ServiceNow 가상 에이전트 통합될 수 있습니다. 그런 다음 이러한 워크플로우를 대화에 가상 에이전트 사용할 수 있습니다.

기계번역

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

주: 에서 가상 에이전트켜고 설정한 Now Assist 경우 홈페이지에서 기본 시스템 대화형 작업 및 하위 플로우를 가상 에이전트 디자이너 사용할 수 있습니다. 현재 에서 가상 에이전트 디자이너대화형 하위 플로우를 생성할 수 없습니다. , 보고 편집할 수만 있습니다. 대화형 하위 플로우는 다음에서만 워크플로우 스튜디오생성, 테스트 및 삭제할 수 있습니다. 대화형 작업 및 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 및 대화형 하위 플로우 을 참조하십시오대화형 작업 . 에서 를 워크플로우 스튜디오 통해 가상 에이전트 디자이너주제로 가상 에이전트 변환되지 않는 작업과 하위 플로우를 계속 통합할 수 있습니다. 다음 컨텐츠는 에서 대화형 워크플로우 스튜디오으로 만들 수 없는 작업 또는 하위 플로우에만 관련이 있습니다.

다음과 같이 작업과 하위 플로우를 통합할 워크플로우 스튜디오 수 있습니다.

- 대화에 작업 또는 하위 플로우를 가상 에이전트 추가합니다.
- 대화에서 가상 에이전트 다른 제품에 대해 생성된 작업을 사용합니다.
- 대화에서 직접 워크플로우를 호출하는 대화를 생성합니다. 예를 들어 사용자는 카탈로그 요청을 배치하거나, 인시던트를 생성하거나, 정보를 안전하게 입력할 수 있습니다.

대화에서 가상 에이전트 작업을 사용하여 애플리케이션에 사용자 지정 구축된 워크플로우 (예: 워크플로우 스튜디오) 또는 에서 사용할 수 있는 외부 공급업체 애플리케이션 및 제품의 워크플로우를 트리거할 수 있습니다 통합 허브. 높은 수준의 복원성과 성능을 보장하는 데 도움이 되는 통합을 사용합니다 워크플로우 스튜디오통합 허브 .

워크플로우의 작업이 응답 속도가 느리거나 대기 중인 것처럼 보이면 주제 작성자에게 관련 오류 메시지가 표시됩니다.

기본적으로 예약된 작업은 120초마다 대화 플로우를 확인합니다. 예약된 작업에 대한 자세한 내용은 예약된 작업 섹션을 참조하세요.

필요에 따라 이 간격을 변경할 수 있습니다. 간격을 변경하려면 문서를 참조하십시오 작업 워크플로우 시간 제한 지정.

에서 사용할 수 있는 외부 공급업체 제품의 워크플로우 통합 통합 허브

를 통합 허브 사용하여 엔드 투 엔드 디지털 워크플로우를 생성하고 프로세스를 ServiceNow AI Platform# 자동화하여 외부 공급업체 애플리케이션, 플랫폼 또는 데이터와 통합할 수 있습니다.

예를 들어, ServiceNow Store 에서 제공되는 100개의 사전 구축 스포크 중 하나를 사용할 수 있습니다. 이러한 사전 구축된 스포크에는 , Workday및 Okta와 같은 Microsoft Azure인기 있는 애플리케이션이 포함됩니다.

에 ServiceNow 통합 허브대한 자세한 내용은 ServiceNow 통합 허브 – 기본적으로 ServiceNow를 모든 항목과 통합 문서를 참조하십시오.

주제에 작업 또는 하위 플로우 가상 에이전트 추가

작업 유틸리티를 사용하여 주제의 워크플로우를 가상 에이전트 통합합니다ServiceNow 워크플로우 스튜디오. 작업 유틸리티 노드는 대화에 사용되는 필수 워크플로우 스튜디오 워크플로우를 트리거합니다 가상 에이전트 .

시작하기 전에

아직 주제가 가상 에이전트 없으면 새로 만듭니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 주제 만들기 문서를 참조하십시오.

다음 기능을 익힙니다.

- 워크플로우 스튜디오 개념 및 작업 자세한 내용은 워크플로우 스튜디오 를 참조하십시오.
- 가상 에이전트 디자이너 조회 유틸리티 및 스크립트 작업 유틸리티와 같은 유틸리티.

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

이러한 유틸리티를 사용하여 대화 내의 가상 에이전트 작업을 제어합니다. 이러한 유틸리티에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 유틸리티.

- 가상 에이전트 컨트롤. 다음 중 하나를 입력하라는 메시지가 표시될 수 있습니다.
  - 텍스트 문자열
  - 데이터 알약
  - 포함된 데이터 정제가 있는 문자열
  - 문자열을 반환하는 스크립트

  자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 컨트롤 문서를 참조하십시오.

주: 에서 가상 에이전트켜고 설정한 Now Assist 경우 홈페이지에서 대화형 작업 및 하위 플로우를 가상 에이전트 디자이너 사용할 수 있습니다. 대화형 작업 및 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 및 대화형 하위 플로우 을 참조하십시오대화형 작업 . 에서 대화형 워크플로우 스튜디오 이 아닌 작업과 하위 플로우를 를 통해 가상 에이전트 디자이너주제로 가상 에이전트 통합할 수 있습니다. 다음 컨텐츠는 에서 대화형 워크플로우 스튜디오으로 만들 수 없는 작업 또는 하위 플로우에만 관련이 있습니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너을 클릭하고 홈페이지에서 사용할 주제를 선택합니다.
2. 팔레트의 유틸리티 섹션에서 작업 유틸리티 아이콘 캔버스의 대화 플로우에서 적절한 위치에 끌어 놓습니다.
   작업 유틸리티는 이제 대화 플로우의 노드이며 작업 유틸리티 속성 패널이 나타납니다.
3. 속성 시트의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 유틸리티 속성 시트

속성	설명
노드 이름	이 작업 노드의 이름입니다.
자산 호출 워크플로우 스튜디오	다음 워크플로우 스튜디오 구성요소 중 하나를 선택합니다. ○ 작업: 재사용 가능한 작업입니다. ○ 하위 플로우: 재사용 가능한 작업, 데이터 입력 및 출력 시퀀스로 구성된 자동화된 프로세스입니다.
스포크	특정 애플리케이션 또는 기록 유형 전용의 콘텐츠를 포함하는 워크플로우 스튜디오 범위가 지정된 애플리케이션의 이름입니다. 기본 스포크 목록은 스포크를 참조하십시오.
작업/하위 플로우	인스턴스에서 워크플로우 스튜디오 수행할 작업 또는 하위 플로우입니다. 입력 매핑 및 출력 매핑 영역이 선택에 따라 변경됩니다. 작업에 대한 자세한 내용은 선택 항목 아래에 있는 링크를 선택하여 에서 워크플로우 스튜디오확인합니다.

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

속성	설명
응답을 기다리시겠습니까?	계속하기 전에 지정된 작업의 응답을 기다릴지 여부를 가상 에이전트 결정하는 토글 스위치입니다.
입력 매핑	선택한 작업에 대한 입력으로 사용할 변수를 지정합니다. 선택한 작업에 따라 이 영역의 내용이 변경됩니다. 옵션에는 문자열 입력, 참조된 기록, 스크립트 등이 포함될 수 있습니다. 암호가 필요한 옵션의 경우 암호 입력 포함 토글 스위치를 활성화하여 사용자에게 암호를 입력하라는 메시지를 표시합니다. 보안 입력은 password2 데이터 유형을 사용해야 합니다. 입력은 안전하게 마스킹되고 다른 사용자가 볼 수 없습니다. 주: 의 가상 에이전트 디자이너 입력 데이터형은 *Array.Reference* 의 플로우 디자이너입력 데이터형에 대응합니다*List.[Table]*. 자세한 정보는 작업 입력 및 출력 데이터 유형을 참조하십시오.
출력 매핑	선택한 작업에서 출력할 변수를 지정합니다. 선택한 작업에 따라 이 영역의 내용이 변경됩니다.
고급(선택 사항)	
권한	
다른 사용자 이름으로 실행	작업에 사용할 권한입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 세션을 시작하는 사용자: 선택하면 현재 사용자가 갖는 것과 동일한 권한을 사용하여 작업이 실행됩니다. ○ 시스템 사용자: 이 옵션을 선택하면 작업이 시스템 권한을 사용하여 실행되며, 그 중 일부는 현재 사용자가 사용하지 못할 수 있습니다.
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

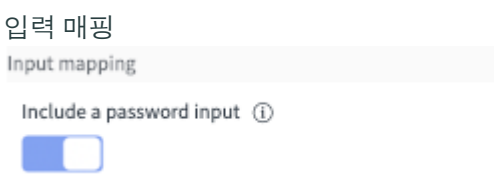
4. 저장을 선택합니다.

가상 에이전트 보안 암호 입력

작업 유틸리티 속성 시트의 암호 입력 포함 토글 스위치를 사용하면 대화에서 가상 에이전트 사용할 암호를 안전하게 입력할 수 있습니다.

워크플로우에서 password2 유형을 입력으로 검색하면 작업 유틸리티 속성 시트 에 암호 입력 포함 토글 스위치가 표시됩니다.

주: 이전 릴리스에서는 문자열 데이터 형식의 입력에도 이 토글 스위치가 표시되었습니다. 릴리스부터 San Diego password2 데이터 유형만 지원됩니다. 암호 입력을 사용하는 기존 작업이 있는 경우 password2를 사용하도록 업데이트합니다.



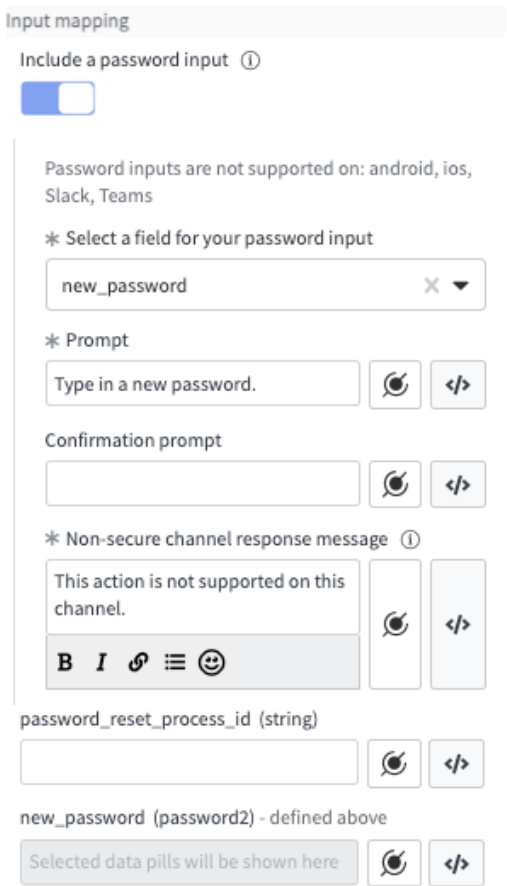
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 토글 스위치를 활성화하면 지원되는 클라이언트에 대한 메시지와 함께 다음을 수행할 수 있는 필드가 표시됩니다.

- 보안을 설정할 필드를 지정합니다.
- 암호 관련 프롬프트에 사용할 텍스트를 입력합니다
- 확인 프롬프트를 위한 텍스트 입력
- 안전하지 않은 채널에 대한 메시지에 사용할 텍스트를 입력합니다

중요사항: 사용자 지정 컨트롤에서 가상 에이전트 보안(password2) 입력을 구현하려면 의 범위가 지정된 응용 프로그램 요구 사항을 워크플로우 스튜디오준수해야 합니다. 자세한 내용은 워크플로우 스튜디오 보안 입력에 대한 범위가 지정된 애플리케이션 요구 사항 문서를 참조하십시오.

암호 상세 필드



이러한 암호 입력 유형 필드는 표시되는 필드가 에서 워크플로우 스튜디오작업이 생성될 때 작업에 대해 설정된 필드에 매핑된다는 점에서 동적입니다. password2 필드 중 일부는 읽기 전용일 수도 있습니다.

의 워크플로우 스튜디오암호 관련 디자인 고려 사항은 암호(2방향 암호화) 디자인 고려 사항을 참조하십시오 .

암호 관련 입력이 안전하게 처리되는 방법에 대한 다음 사항에 유의하십시오.

- 사용자만 암호를 볼 수 있습니다. 다른 누구도 할 수 없습니다.
- 암호는 서버의 메모리에 보관되며 작업 또는 하위 플로우에 워크플로우 스튜디오 안전하게 전달됩니다.

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

- 사용자가 채널에 암호를 입력하면 사용자는 텍스트 숨기기 아이콘 으로 전환하여 암호를 표시하거나 숨길 수 있습니다.
- ServiceNow 관리자는 특정 채널을 보안으로 표시할 수 있습니다. 주제 작성자가 보안으로 표시되지 않은 채널을 포함하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다.

  보안 채널을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 가상 에이전트 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성.

- 암호는 큐, 테이블 및 로그에서 마스킹됩니다(읽을 수 없음).

워크플로우 스튜디오 보안 입력에 대한 범위가 지정된 애플리케이션 요구 사항

다음과 같은 범위가 지정된 애플리케이션 요구 사항을 준수하여 가상 에이전트 주제에서 보안(password2) 입력을 구현합니다.

다음 두 가지 방법으로 주제에 보안 입력을 가상 에이전트 추가할 수 있습니다.

- 보안(password2 유형) 입력이 있는 작업 또는 하위 플로우를 워크플로우 스튜디오 사용하는 보안 사용자 지정 입력 컨트롤을 생성합니다.
- 단일 password2 필드가 입력으로 있는 작업 또는 하위 플로우를 워크플로우 스튜디오 참조하는 주제에 작업 유틸리티 노드를 추가합니다.

인스턴스에 대한 키 관리 프레임워크 (KMF)를 설치하고 구성해야 합니다. 보안 필드를 사용하는 범위가 지정된 애플리케이션에는 다음 항목도 있어야 합니다.

- *sys_kmf_crypto_module* 관련 대칭 키 래핑/래핑 *sys_kmf_module_crypto_spec* 해제 기록이 있는 기록
- 다음 *sys_kmf_crypto_caller_policy* 속성이 있는 기록:
  - 정책 이름: 〈자동 생성된 이름을 수정합니다>
  - 암호화 모듈: *com_glide_cs_glideencrypter*
  - 형: *Scope*
  - 대상 범위: 〈애플리케이션의 범위>
  - 애플리케이션: 〈범위가 지정된 애플리케이션의 이름입니다>
  - 활동적인: *true*
  - 결과: *Track*
- 워크플로우 스튜디오 하나 이상의 password2 입력 필드를 허용하는 작업 또는 하위 플로우
- 다음과 같이 password2/KMF 암호를 래핑 해제하는 작업의 스크립트 단계입니다 워크플로우 스튜디오.

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMMETRIC_UNWR
APPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
var new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```

를 사용한 KMFpassword2 암호화에 대한 자세한 내용은 KMF를 사용한 Password2 암호화 섹션을 참조하세요.

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

작업 유틸리티 테스트

작업 유틸리티를 테스트하여 통합 작업이 대화에서 의도한 대로 작동하는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
작업 유틸리티와 연결된 하위 플로우 또는 작업을 테스트하면 미리 보기 전용 메시지가 포함된 테스트 결과 미리 보기 창이 나타납니다. 이러한 메시지에는 "뷰 위치"라는 ##### ####링크가 포함됩니다. 이 링크는 실행 상세 정보로 연결됩니다. 실행 상세 정보를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 반환되는 항목을 가상 에이전트확인합니다.

  주: 주제 작성자만 다음에서 보기 ##### #### 링크에 액세스할 수 있습니다. 비프로덕션 환경에서는 이 링크를 기본적으로 사용할 수 있습니다. 프로덕션 환경에서 주제 작성자는 각 워크플로우 스튜디오 자산에 대한 〔sys_flow_execution_setting〕 테이블에 기록을 작성하여 이 링크에 대한 액세스를 활성화해야 합니다. password2 입력이 사용되는 대화에서는 이 링크를 사용할 수 없습니다.

- 하위 플로우 또는 작업 실행 상세 정보를 봅니다.

주제 작성자는 대화 작업 FDIH 발동 [sys_cs_fdih_invocation_list] 테이블에서도 테스트 결과를 볼 수 있습니다.

주: 에서 가상 에이전트켜고 설정한 Now Assist 경우 홈페이지에서 대화형 작업 및 하위 플로우를 가상 에이전트 디자이너 사용할 수 있습니다. 각 도우미에 대해 홈페이지 테스트 도우미 버튼을 사용하여 가상 에이전트 디자이너 주제, 하위 플로우 및 작업을 테스트할 수 있습니다. 가상 에이전트 디자이너 하위 플로우 및 작업을 테스트할 수 있는 탭을 엽니다워크플로우 스튜디오. 대화형 작업 및 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 및 대화형 하위 플로우 을 참조하십시오대화형 작업 . 에서 대화형 워크플로우 스튜디오 이 아닌 작업과 하위 플로우를 를 통해 가상 에이전트 디자이너주제로 가상 에이전트 통합할 수 있습니다. 다음 컨텐츠는 에서 대화형 워크플로우 스튜디오으로 만들 수 없는 작업 또는 하위 플로우에만 관련이 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 홈 페이지에서 테스트할 작업 유틸리티가 있는 항목을 엽니다.
3. 테스트를 선택합니다.
   테스트 창의 작업 또는 하위 플로우의 응답 속도가 느리거나 대기 중인 것 같으면 관련 오류 메시지가 표시됩니다.

   기본적으로 예약된 작업은 120초마다 대화 플로우를 확인합니다. 예약된 작업에 대한 자세한 내용은 예약된 작업 섹션을 참조하세요.

   필요에 따라 이 간격을 변경할 수 있습니다. 간격을 변경하려면 문서를 참조하십시오 작업 워크플로우 시간 제한 지정.
4. 작업 유틸리티 노드의 문제를 해결합니다.
   - 실행 상세 정보를 봅니다.
   - 대화 작업 FDIH 발동 [sys_cs_fdih_invocation_list] 테이블을 살펴봅니다.
5. 완료되면 저장을 선택합니다.

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

작업 워크플로우 시간 제한 지정

작업 워크플로우 시간이 초과되기 전까지의 워크플로우 스튜디오 통합 허브 시간을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 모두로 이동합니다.
2. 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 속성을 추가합니다*com.glide.cs.fdih.interactive.timeout*.

   a. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	값
이름	시스템 속성 이름 com.glide.cs.fdih.interactive.timeout을 입력합니다.
설명	이 속성에 대한 설명(예: ## #### ##### #### ## ## ##### ## ##(#))을 입력합니다.
유형	### 입력합니다.
값	워크플로우 작업이 시간 초과되기 전 시간(초)을 입력합니다. 기본값은 120초입니다. 이 값은 시스템 속성에 설정된 *com.glide.cs.convesation_idle_timeout* 값을 초과할 수 없습니다. *com.glide.cs.convesation_idle_timeout* 속성의 기본 시간 제한 값은 7,200초입니다.

   b. 제출을 선택합니다.

라이브 에이전트와 함께 사용 가상 에이전트

때로는 대화에 사람의 개입이 필요합니다. 이 경우 사용자를 의 라이브 에이전트 에이전트 채팅로 전송할 수 있습니다.

대화를 라이브 에이전트로 전송 가상 에이전트

대화가 라이브 에이전트로 가상 에이전트 전송될 때 사용되는 채팅 지원 인터페이스를 포함하여 라이브 채팅 지원을 관리합니다.

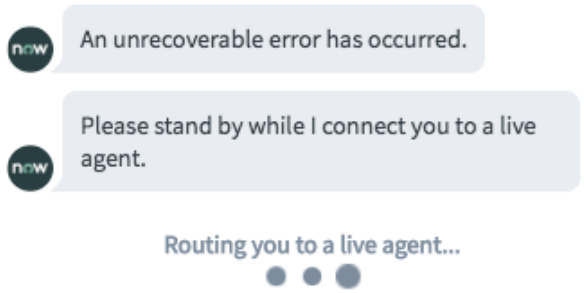
주: Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)은 채팅 지원을 위해 Glide Conversation Server 플러그인(com.glide.cs)을 자동으로 활성화합니다.

의 가상 에이전트 대화는 여러 가지 방법으로 라이브 에이전트로 전송됩니다. 이 전송은 복구할 수 없는 오류가 발생할 때 자동으로 발생하지만, 주제의 스크립트에 의해, 사용자가 해당 옵션을 수동으로 선택할 때 또는 LLM 대화 중에 사용자가 요청을 입력할 때도 트리거될 수 있습니다.

오류 발생 시 라이브 에이전트로 자동 전송

대화에 오류가 발생하면 대화가 자동으로 라이브 에이전트로 전송됩니다.

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



주: 를 사용할 에이전트 채팅계획이 없다면 설정에서 비활성화 에이전트 채팅 해야 합니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅 설정 문서를 참조하십시오.

주제의 스크립트에 의해 트리거되는 라이브 에이전트로 자동 전송

지원 에이전트가 대화를 처리하기를 원하는 상황에서는 `vaSystem.connectToAgent()` 메서드를 사용하는 스크립트를 주제에 만들 수 있습니다. 이 메서드는 라이브 에이전트로 전송을 트리거합니다. 이 옵션은 부정적인 고객 감정, 우선순위가 높은 요청 또는 주제 프로세스 범위를 벗어난 요청이 포함된 대화에 유용할 수 있습니다. 예:

```
(function execute() {
   if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
      if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
         vaSystem.connectToAgent()
      }
   })()
```

이 스크립트 작업 컨트롤은 인시던트 영향과 사용자 긴급도에 따라 대화를 라이브 에이전트로 전송합니다. 스크립트는 다음과 같이 `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` 메서드를 사용합니다.

- 에서 에이전트 작업 공간`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` 메서드는 큐 일정과 에이전트가 온라인 상태인지 여부를 확인합니다.
- 에서 커넥트 지원`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` 메서드는 큐 일정만 확인합니다.

주: `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` 메서드는 기술 세트에 관계없이 에이전트가 온라인 상태인지 여부만 확인합니다.

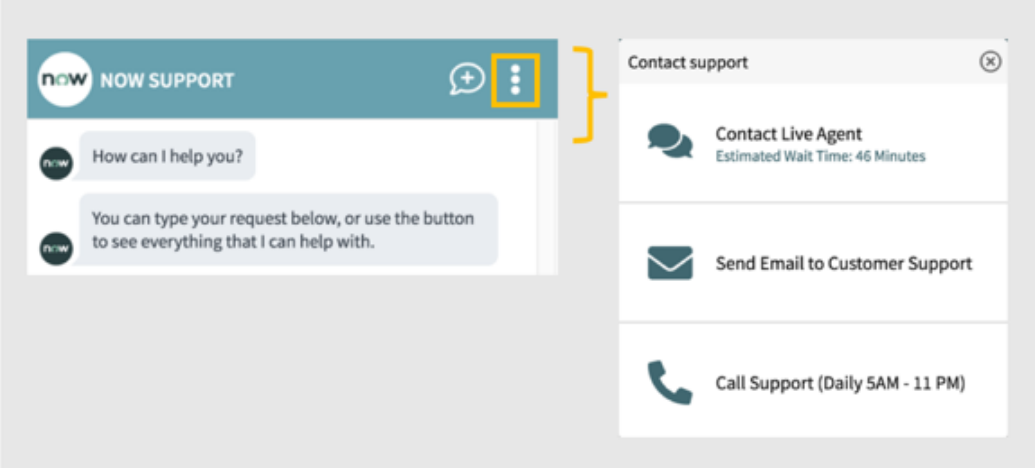
지원 서비스에 문의 옵션을 사용하여 라이브 에이전트로 수동 전송

지원 문의 옵션을 선택한 다음 라이브 에이전트에 문의를 선택하여 대화를 라이브 에이전트로 전송할 수 있습니다.

주: 메시징 통합을 실행하는 가상 에이전트 사용자가 라이브 에이전트 전송 옵션에 액세스하려면 Hi 또는 agent 명령을 입력해야 합니다. 라이브 에이전트에 대해 환경이 구성되지 않은 경우 #### 명령이 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 메시징 앱과 통합 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

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

의 지원 서비스에 문의 옵션 가상 에이전트



LLM 대화에서 라이브 에이전트로 수동 전송

LLM 주제를 사용하는 가상 에이전트 대화에서 ### ##### #### 합니다, ### ##### ##해야 합니다. 또는 기타 유사한 문을 입력할 수 있습니다. 그러면 LLM이 사용 가능한 라이브 에이전트에게 채팅을 인계합니다.

대화 전송 작동 방식 가상 에이전트

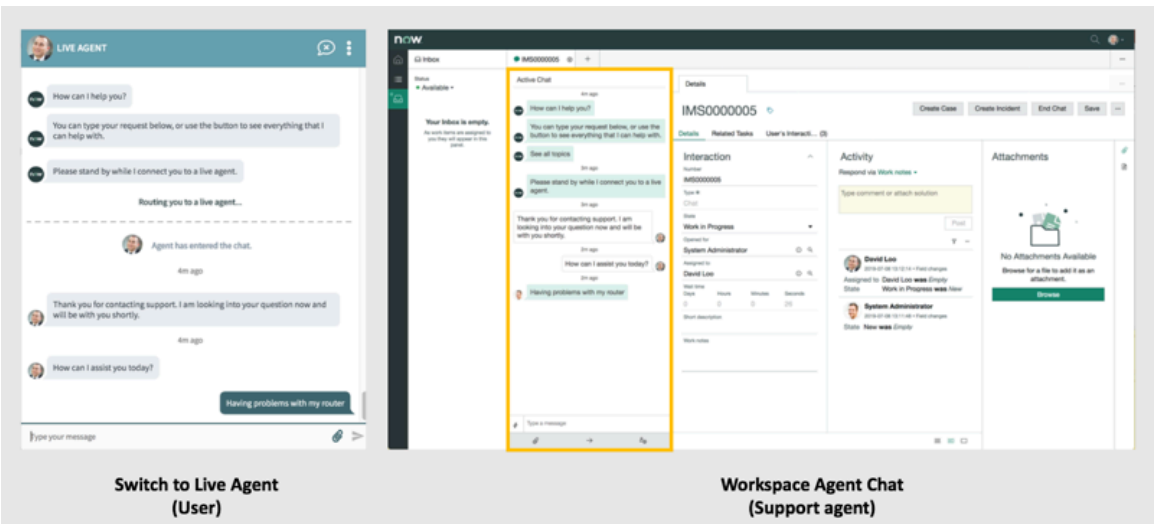
대화에 가상 에이전트 참여하는 사용자의 경우 라이브 에이전트로 전환하면 원활하게 전환됩니다. 자동으로 또는 사용자가 수동으로 전송이 트리거되면 에이전트 채팅 설정에 따라 대화가 적절한 채팅 지원 인터페이스로 자동 라우팅됩니다. 에이전트 채팅 설정에서 관리자는 라이브 에이전트 전송 중에 사용자에게 표시되는 일반 메시지도 정의합니다.

를 사용하는 에이전트 작업 공간경우 대화가 자동으로 라우팅되고 사용 가능한 라이브 에이전트에 할당됩니다. 를 사용하는 커넥트 지원경우 대화는 지정한 채팅 지원 큐로 라우팅됩니다.

주: 에서 가상 에이전트전송할 때 라이브 에이전트가 한 명 이상 사용 가능해야 합니다. 그렇지 않으면 최종 사용자에게 ## ### ##### ### 메시지가 표시되고 대화가 전송되지 않습니다.

에서 라이브 에이전트로 전송 에이전트 작업 공간

를 가상 에이전트 사용하는 에이전트 작업 공간경우 채팅 서비스 채널 구성 및 에이전트가 지원하는 큐에 고급 작업 할당따라 자격이 있는 사용 가능한 에이전트에게 대화가 자동으로 전송됩니다.

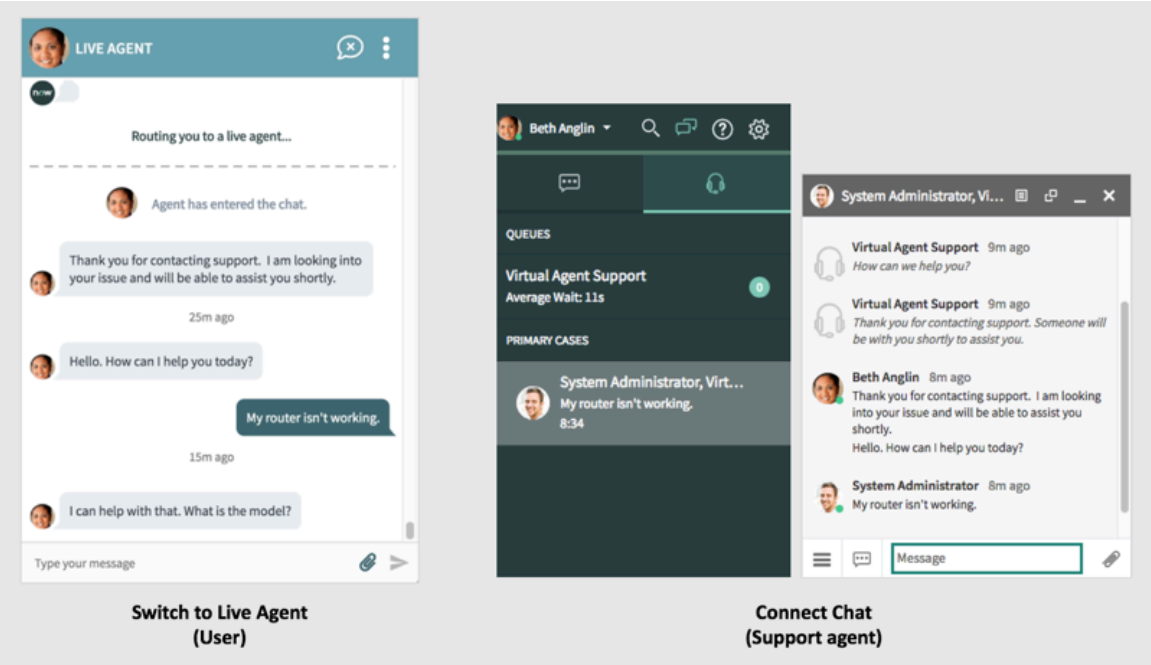


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자의 경우 에이전트와의 대화가 (클라이언트) 인터페이스에서 계속됩니다 가상 에이전트 . 에서 에이전트 작업 공간채팅 할당이 에이전트의 받은 편지함에 나타납니다. 에이전트가 할당을 수락하면 에이전트가 대화에 참여하고 사용자와 상호작용합니다.

에서 라이브 에이전트로 전송 커넥트 지원

를 사용하는 커넥트 지원경우 가상 에이전트 대화가 적절한 채팅 지원 큐로 라우팅됩니다. 사용자의 경우 에이전트와의 대화가 클라이언트 인터페이스에서 계속됩니다 가상 에이전트 . 에서 커넥트 지원에이전트는 이전된 사용자와의 큐를 수락하여 대화에 참여하고 사용자와 상호작용합니다.



이전 릴리스에서는 관리자가 채팅 설정 양식을 사용하여 , HR 서비스 제공또는 IT Service Management 기본 큐가 할당되지 않은 경우 대화가 자동으로 라우팅되는 전역 큐에 대한 고객 서비스 관리기본 채팅 큐 가상 에이전트 를 할당했습니다. 관리자가 에서 정의 커넥트 지원한 이러한 큐는 채팅 큐 [chat_queue] 테이블에 저장됩니다. 커넥트 지원을 이행자 인터페이스로 사용 중이고 채팅 설정을 변경해야 하는 경우 자세한 내용은 을 참조하십시오 에이전트 채팅 설정 .

사용자 감정

구성되면 라이브 에이전트 대화에서 가상 에이전트 사용자 감정 분석이 수행됩니다. 사용자 감정은 상호작용 인사이트[sys_cs_interaction_insight] 테이블에 저장됩니다. 자세한 내용은 상호작용 인사이트 테이블 문서를 참조하십시오.

종결 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 대화

가상 에이전트 요청 에이전트 채팅 자에 의해 중단된 대화는 예약된 작업에 *`Time Out Abandoned VA Conversations`*의해 자동으로 닫힐 때까지 열린 상태로 유지됩니다. 이 작업은 매일 매시간 실행됩니다.

중단된 가상 에이전트 에이전트 대화와 라이브 에이전트 대화의 기본 시간 초과 기간은 2시간(7,200초)입니다. 이 *`Time Out Abandoned VA Conversations`* 작업은 매시간 실행되어 기본(또는 구성된) 제한 시간보다 오래 열려 있는 대화를 찾아 닫습니다.

관리자는 시스템 속성을 추가하여 *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`* 종결 가상 에이전트 및 라이브 에이전트 대화에 대한 기본 시간 초과 기간을 변경할 수 있습니다. 이 속성에 지정하는 시간 제한 값은 채팅 채널(예: Microsoft Teams, Slack, Workplace from Facebook및) 및

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

메시징 채널(예: SMS)을 포함하여 지원되는 가상 에이전트 라이브 에이전트 채널의 모든 대화에 적용됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 및 라이브 에이전트 대화에 대한 시간 제한 기간 변경 문서를 참조하십시오.

여러 채팅 채널을 사용하는 가상 에이전트에이전트 채팅 경우 채팅 채널에 대한 속성에 설정된 *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* 시간 제한 값을 재정의하는 채널 수준의 유휴 시간 제한 값을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 채널별로 대화 제한 시간 재정의를 참조하세요.

필요한 경우 중단된 VA 대화 타임 아웃 작업이 실행되는 시간을 변경할 수도 있습니다.

주: NLU/키워드를 사용하는 경우 Bye 또는 Exit와 같은 의도(대화 종료)에 연결된 문구로 대화 종결 주제를 시작할 수 있습니다. 적절한 문구를 입력했을 때 채팅이 닫히지 않으면 설정 주제에 대한 NLU 모델이 게시되거나 할당되지 않을 수 있습니다.

LLM 채팅에서 대화를 닫는 것은 NLU/키워드 채팅과 유사하게 작동합니다. Bye 또는 Exit와 같은 구문을 입력하면 LLM이 문을 인식하고 대화를 닫습니다.

가상 에이전트 및 라이브 에이전트 대화에 대한 시간 제한 기간 변경

com.glide.cs.conversation_idle_timeout 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가하여 중단된 가상 에이전트 대화 또는 라이브 에이전트 대화가 열린 상태(유휴 상태)로 유지되는 시간을 지정합니다. *Time Out Abandoned VA Conversations* 작업이 매시간 실행되면 지정된 시간보다 오래 열려 있던 대화와 라이브 에이전트 모든 가상 에이전트 대화를 닫습니다.

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   a. 다음 필드를 작성합니다.

필드	값
이름	시스템 속성 이름: com.glide.cs.conversation_idle_timeout 입력
설명	이 속성에 대한 설명 입력: ## ### ## ## ## ## ##(#)
유형	### 선택합니다.
값	요청자의 마지막 응답 이후 중단되거나 가상 에이전트라이브 에이전트 대화가 열려 있는 시간(초)을 입력합니다. 작업이 3600초(매시간)마다 실행되어 유휴 대화를 닫기 때문에 *Time Out Abandoned VA Conversations* 이 값은 7200초 미만이어야 합니다. 예를 들어 값이 1800초(30분)이면 중단된 대화가 1800초(30분) 동안 열려 있습니다. 작업이 실행되면 1,800초 이상 유휴 상태였던 모든 대화가 *Time Out Abandoned VA Conversations* 닫힙니다.

   b. 제출을 클릭합니다.

채널별 대화 시간 제한 기간 재정의

속성을 재정의 *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* 하는 채널별 대화 시간 제한 값을 추가하여 채널의 대화 시간 제한 값을 설정할 수 있습니다. *Time Out Abandoned VA*

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

Conversations 작업이 매시간 실행되면 지정된 시간보다 오래 열려 있는 채널의 모든 가상 에이전트라이브 에이전트 또는 대화를 닫습니다.

1. 탐색 필터에 sys_cs_channel.list를 입력합니다.
2. 메시징 채널 테이블에서 변경할 채널 기록을 찾은 다음 대화 유휴 시간 제한 필드를 두 번 클릭합니다.
3. 요청자의 마지막 응답 이후 채널에서 중단됨 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트 대화가 열려 있는 시간(초)을 입력합니다.

   예를 들어 값이 1800초(30분)이면 채널의 중단된 대화가 1800초(30분) 동안 열려 있습니다. 작업이 실행되면 1,800초 이상 유휴 상태였던 모든 대화가 *Time Out Abandoned VA Conversations* 닫힙니다.

4. 값을 저장합니다.

중단된 VA 대화 예약된 작업에서 시간 제한 변경

이 시간별 예약 작업이 실행되는 시간을 변경하거나 예약된 작업에 다른 조정을 수행하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업 을 클릭하고 중단된 VA 대화 시간 초과 기록을 엽니다.
2. 예약된 스크립트 실행 양식에서 예약된 작업이 실행되는 시간을 변경합니다. 또는 타이밍을 조정하는 방법에 따라 필요에 따라 양식의 다른 필드를 변경합니다.

   예를 들어 작업이 실행되는 간격을 변경하려면 실행 필드에서 주기적으로를 선택합니다. 그런 다음 작업이 실행되는 반복 간격 (일 수 및 시간)과 간격의 시작 날짜를 지정합니다. 이 양식에서 변경할 수 있는 다른 필드에 대한 설명은 선택한 스크립트 자동 실행을 참조하십시오.

3. 업데이트를 클릭합니다.

   작업은 지정된 시간과 빈도로 실행됩니다.

가상 에이전트 API 사용

API 앱을 사용하여 채팅 인터페이스 또는 봇 ServiceNow# 가상 에이전트 을 ServiceNow# 가상 에이전트 또는 에이전트 채팅와 통합합니다. 앱은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow# Store.

의 개요 가상 에이전트 API

API는 가상 에이전트 REST API입니다. 이 API는 릴리스부터 Paris 제공되는 가상 에이전트 대화형 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 기반으로 합니다. API를 사용하면 ServiceNow 개발자, 고급 사용자 및 관리자가 다음 방법 중 하나를 사용할 가상 에이전트 수 있습니다.

독립 실행형 봇

엔터프라이즈 또는 대화형 인터페이스를 지원하는 다른 외부 공급업체 채팅 인터페이스와 통합하는 독립 실행형 봇으로 사용합니다 가상 에이전트 .

최종 사용자는 이 통합을 사용하여 여러 채널과 상호작용할 가상 에이전트에이전트 채팅 수 있습니다.

보조 봇

기본 봇에서 관리하는 특수 봇이 여러 개 있는 환경에서 보조 봇으로 사용합니다 가상 에이전트 .

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

이 시나리오에서 기본 봇은 최종 사용자를 대신하여 보조 봇과의 통신을 관리합니다. 기본 봇은 , Microsoft LUIS또는 자체 개발한 기본 봇일 IBM Watson Assistant수 있습니다.

봇과 같은 ServiceNow 보조 봇은 서비스 티켓 또는 예약과 같은 특정 유형의 최종 사용자 요청을 처리할 수 있습니다.

Bot Interconnect

다양한 채팅 환경에서 기본 봇으로 사용합니다 가상 에이전트 Bot Interconnect . Bot Interconnect 통합 채팅 환경을 만들고 최종 사용자에게 에서 사용할 수 ServiceNow있는 여러 채널과 다양한 엔터프라이즈 작업에 대한 액세스 권한을 제공합니다.

API는 가상 에이전트 서버 간 통합을 생성하는 데 유용합니다. 그러나 기존 채팅 인터페이스에서 렌더링해야 하는 지원되지 않는 컨트롤의 변환이 필요한 통합의 경우 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 사용하는 것이 좋습니다.

API에서 URL 형식, 지원되는 요청 및 응답 매개변수 가상 에이전트 와 같은 기능에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 봇 통합 API 를 참조하십시오.

Virtual Agent API로 경험 증강 (Virtual Agent Academy 비디오)

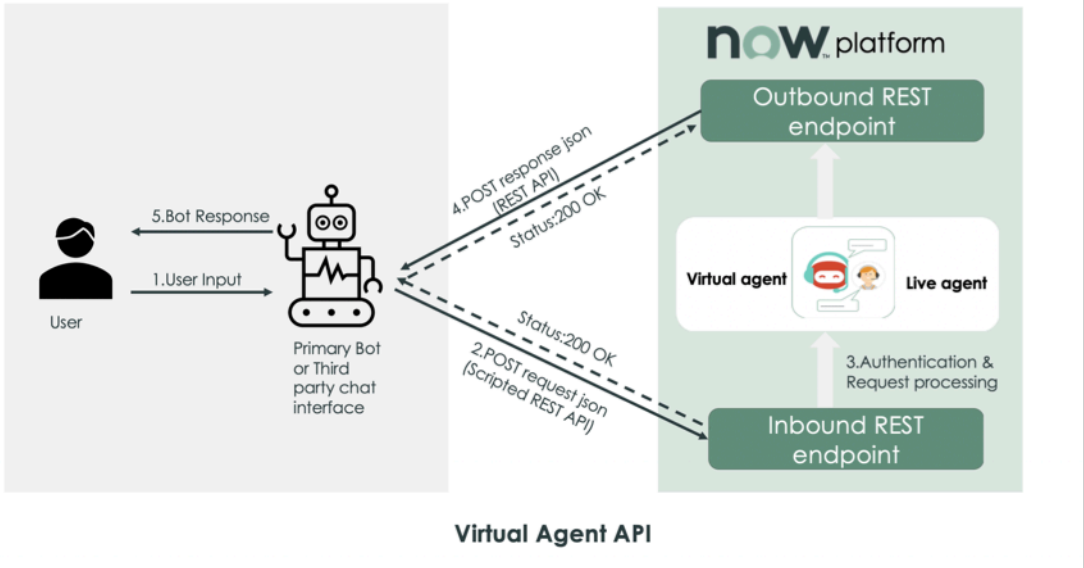
가상 에이전트 **API** 작동 방식

다음 다이어그램은 REST API가 타사 채팅 인터페이스 또는 기본 봇에서 사용자 입력을 처리한 다음 봇 응답을 생성하는 방법을 보여줍니다.

1. 사용자가 기본 봇 또는 외부 공급업체 채팅 인터페이스에 입력을 제공합니다.
2. 봇은 POST 요청 JSON을 인바운드 REST 엔드포인트로 보냅니다(스크립팅된 REST API를 통해).
3. ServiceNow AI Platform 요청을 인증하고 처리하며, 이 요청은 라이브 에이전트로 가상 에이전트 전송됩니다.
4. ServiceNow AI Platform 아웃바운드 REST 엔드포인트(REST API를 통해)에서 봇으로 POST 응답 JSON을 다시 보냅니다.
5. 기본 봇 또는 외부 공급업체 채팅 인터페이스는 사용자에게 응답을 표시합니다.

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

API의 가상 에이전트 인바운드 및 아웃바운드 **REST** 엔드포인트



API의 가상 에이전트 데모와 FAQ를 보려면 커뮤니티 사이트에서 가상 에이전트 API 시작하기 를 참조하십시오.

제한

API는 가상 에이전트 다음 기능을 지원하지 않습니다.

- 이 가상 에이전트 API 통합을 통한 채팅 브랜딩

버전 및 릴리스 호환성

가상 에이전트 **API** 버전 및 릴리스 호환성

버전	호환 가능한 릴리스
3.14.3	Yokohama
3.14.2	Xanadu
3.14.1	Xanadu
3.10.0	Washington DC
3.9.x	Vancouver
3.8.x	Vancouver
3.7.x	Utah
3.5.x	Tokyo
3.0.x	San Diego
2.0.x	Rome 기능의 하위 집합은 와 Quebec호환됩니다.
1.3.0	Quebec
1.0.12	Quebec

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

가상 에이전트 **API** 버전 및 릴리스 호환성

버전	호환 가능한 릴리스
1.0.9	Paris

주: API에는 가상 에이전트 와 가상 에이전트유사한 Pro 라이선스가 필요합니다.

가상 에이전트 **API** 기능

API를 가상 에이전트 사용하여 채팅 환경에서 사용 가능한 가상 에이전트에이전트 채팅 것과 동일한 많은 기능을 통합할 수 있습니다. 기능 지원은 릴리스 ServiceNow 및 API의 스토어 앱 버전 번호에 따라 달라집니다.

API의 가상 에이전트 요청 및 응답 템플릿에 대한 자세한 내용과 일반적인 사용 사례의 예는 가상 에이전트 봇 통합 API 를 참조하십시오.

주요 기능

버전 1.0.9부터 API의 가상 에이전트 주요 기능은 다음과 같습니다.

- 정적, 해시 및 토큰 기반 인증을 사용한 제공자 인증
- 개인화된 경험을 위해 사용자 ID를 ServiceNow 계정에 자동 연결
- 가상 에이전트 에서 라이브 에이전트로 전송 에이전트 채팅
- 다음 전략을 통한 봇 대 봇 통합의 의도 분류:
  - 기본 봇은 사용자 의도를 결정하고 해당 주제가 사용자에게 표시되도록 사용자 요청을 가상 에이전트 보냅니다.
  - 기본 봇은 의도를 발견하고 예측 신뢰 점수를 반환할 수 있도록 사용자 발언 가상 에이전트 을 보냅니다. 신뢰 점수가 높을수록 예측된 주제가 사용자 발언과 더 정확하게 일치한다는 것을 나타냅니다.

버전 **1.0.12** 기능

유휴 봇 대 봇 대화 자동 닫기

1시간 이상 유휴 상태였던 대화를 자동으로 닫을 수 있습니다. 이 *`Time Out Abandoned B2B Conversations`* 작업은 매일 매시간 실행되며 요청자가 중단한 유휴 대화를 자동으로 닫습니다.

가상 에이전트 상호작용 기록의 대화 상태 및 이유 코드

사용자 또는 기본 봇이 대화를 가상 에이전트 종료하면 상호작용 기록에 상태 및 이유 코드를 기록합니다. 예를 들어 최종 사용자는 **End** 를 입력하여 대화를 중지하거나 **X** 버튼을 클릭하여 채팅을 닫을 수 있습니다.

대화가 종료될 때 알림

대화가 종료되면 기본 봇에게 알림이 전송됩니다 가상 에이전트에이전트 채팅 . 기본 봇은 대화를 제어해야 하는 경우에도 알림을 받습니다. 가상 에이전트 는 다음 플래그를 사용합니다.

- *`completed`*: 또는 라이브 에이전트와의 가상 에이전트 대화가 완료되면 전송됩니다.
- *`takeControl`*: 기본 봇이 제어해야 하는 경우 전송됩니다. 이는 일반적으로 두 번 연속 시도(기본값) 후에 대화 의도를 확인할 수 없는 경우에 가상 에이전트 발생합니다. 시스템 속성을 추가하여 *`va.bot.to.bot.take.control_times`* 대화 의도를 확인하기 위해 시도하는 기본 시도 가상 에이전트 횟수를 변경할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 가상 에이전트 봇 통합 API 를 참조하십시오.

의도가 있는 변경

- 에서 가상 에이전트NLU가 활성화된 경우 의도 일치에 대한 NLU 신뢰도 점수를 공유합니다.
- 최종 사용자가 기본 봇의 의도 일치에 따라 주제로 직접 이동할 수 있도록 합니다.

버전 **1.3.0** 기능

버전 1.3.0 가상 에이전트 부터 API는 시스템 속성()*va.bot.to.bot.logging_enabled*으로 로깅을 지원합니다.

가상 에이전트 스토어 릴리스 2.0.x에서 사용할 수 있는 **API** 기능

가상 에이전트API 버전 2.0.x는 리치 컨트롤 지원 및 알림을 포함하여 및 에이전트 채팅에서 사용할 수 가상 에이전트 있는 더 많은 동일한 기능에 대한 액세스를 제공합니다.

추가 리치 컨트롤 지원

가상 에이전트 API는 이제 다음과 같은 리치 컨트롤을 지원합니다.

부울 컨트롤

부울 컨트롤은 보다 쉬운 현지화를 위해 응답을 문자열(또는 *YesNo*)로 반환합니다.

주제 현지화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 대화 현지화.

가상 에이전트 API는 부울 컨트롤에 대해 다음 예제 JSON을 보냅니다.

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "Boolean",
      "group": "DefaultPicker",
      "required": true,
      "nluTextEnabled": false,
      "label": "Sample Response for boolean control",
      "options": [
        {
          "label": "Yes"
        },
        {
          "label": "No"
        }
      ]
    }
  ],
```


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

```
  "score": 1
}
```

사용자 지정 통제

이제 사용자 지정 컨트롤을 사용하는 주제가 지원됩니다. 사용자 지정 컨트롤에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 통제를 가상 에이전트 사용하여 사용자 지정.

테이블 봇 응답 통제

이제 테이블 봇 응답 통제를 사용하는 주제가 지원됩니다. 자세한 내용은 테이블 봇 응답 통제 문서를 참조하십시오.

모든 기록은 API에서 가상 에이전트 한 번에 반환됩니다. 가상 에이전트 API 클라이언트에서 다음 통제를 보내는 응답을 기다립니다. 이 *paginationBreak* 속성을 사용하여 사용자에게 기록을 청크로 표시합니다. 예를 들어, 가 10으로 설정된 경우 *paginationBreak* 사용자는 한 번에 10개의 기록을 볼 수 있습니다. 클라이언트가 다음 컨트롤로 이동할 준비가 되면 를 보내야 *DONE*합니다.

가상 에이전트 API는 테이블 봇 응답 컨트롤에 대해 다음과 같은 예시 JSON을 보냅니다.

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Yes",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputTable",
      "group": "DefaultOutputTable",
      "label": "Sample Table Rich control",
      "headers": [
        "Number",
        "Short description"
      ],
      "data": [
        [
          "INC0000005",
          "CPU load high for over 10 minutes"
        ],
        [
          "INC0000015",
          "I can't launch my VPN client since the last software update"
        ],
        [
          "INC0000025",
          "Need to add more memory to laptop"
        ],
        [
          "INC0000035",
          "Reset my password"
        ],
```


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

```
      [
        "INC0000055",
        "SAP Sales app is not accessible"
      ],
      [
        "INC0009005",
        "Email server is down."
      ]
    ],
    "paginationBreak": 10,
    "totalSearchResultsCount": 6,
    "navigationBtnLabel": "Click for more"
  }
 ],
 "score": 1
}
```


HTML 봇 응답 통제

이제 HTML 봇 응답 컨트롤을 사용하는 주제가 지원됩니다. 자세한 내용은 HTML 봇 응답 통제 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 API는 HTML 봇 응답 컨트롤에 대해 다음과 같은 예제 JSON을 보냅니다.


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputHtml",
   "group": "DefaultOutputHtml",
   "style": "inline",
   "height": 100,
   "width": 100,
   "value": "<html> <body> Sample Response for Html control </body> </html>
",
   "imageUrl": null,
   "imageHeight": 0,
   "imageWidth": 0,
   "links": null
  },
  {
   "uiType": "InputText",
   "group": "DefaultText",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "some text",
   "maskType": "NONE"
  }
 ],
```


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

```
  "score": 1
}
```

다중 응답 봇 응답 통제

이제 다중 응답 봇 응답 통제를 사용하는 주제가 지원됩니다. 자세한 내용은 다중 응답 봇 응답 통제 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 API는 다중 응답 봇 응답 컨트롤에 대해 다음 예제 JSON을 보냅니다.

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Done",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "MultiPartOutput",
      "group": "DefaultMultiPartOutput",
      "navigationBtnLabel": "Click for more",
      "content": {
        "uiType": "OutputText",
        "value": "Text response from multiflow control example",
        "maskType": "NONE"
      }
    }
  ],
  "score": 1
}
```

서식 있는 텍스트 지원

이제 서식 있는 텍스트를 사용하는 주제가 지원됩니다. 서식 있는 텍스트에는 굵게 또는 기울임꼴로 표시된 텍스트, 하이퍼링크, 글머리 기호 목록, 이모티콘이 포함됩니다.

에이전트 채팅 추가 기능

이제 API는 가상 에이전트 로 전송할 에이전트 채팅때 다음 기능을 지원합니다.

에이전트 이름 및 아바타 전달

기본 봇이 라이브 에이전트로 채팅을 전송하면 가상 에이전트 에이전트 이름과 아바타를 기본 봇에 보낼 수 있습니다. 이를 활성화하려면 에이전트 채팅 설정에서 에이전트 이름과 아바타를 활성화하십시오 .

메시지 페이로드의 예는 다음과 같습니다.

```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
```


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

```
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into your question now and
 will be with you shortly."
}
],
"agentChat":true,
"score":1
}
```


자세한 내용은 에이전트 채팅 구성을 참조하십시오.

라이브 에이전트 대기 시간

라이브 에이전트로 전송할 때 기본 봇은 대기 시간을 수신하고 이를 사용자에게 표시할 수 있습니다. 이 기능을 사용하려면 에이전트 채팅 설정의 실시간 채팅 대기 상태 필드에서 대기 시간을 선택하십시오. 값은 *spinnerType* 로 *wait_time*설정됩니다. 실시간 채팅 대기 상태가없음으로 설정된 경우 값은 *spinnerType* 입니다*none*.

가상 에이전트 API는 페이로드의 매개변수에 다음 예시 JSON *body* 을 전송합니다.


```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```


자세한 내용은 에이전트 채팅 구성을 참조하십시오.

기본 봇에서 다음으로 채팅 이력 보내기 가상 에이전트

기본 봇은 라이브 에이전트에게 채팅 기록을 전달하여 에이전트가 대화의 컨텍스트를 볼 수 있도록 할 수 있습니다.

가상 에이전트 는 메시지 기록을 HTML로 변환한 다음 이미지로 변환합니다.

- 변환된 이미지는 채팅의 첫 번째 메시지로 라이브 에이전트에게 전송됩니다.
- 기본 봇은 첫 번째 요청에서 메시지 기록을 보내야 합니다. 첫 번째 요청 이후의 다른 요청에서는 메시지 기록 페이로드가 무시됩니다.
- 문자 메시지만 지원됩니다.
- 기본 봇은 모든 URL을 문자 메시지의 값으로 전달할 수 있지만 라이브 에이전트는 이미지의 일부로만 볼 수 있습니다. 라이브 에이전트는 링크를 클릭할 수 없습니다.

예제 메시지 페이로드:


```
{
  "value": "Help me with password reset",
  "displayName": "able",
  "type": "text"
  "isBotMessage": false,
 }
```


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

주: 앞의 예에서 는 *type* 대/소문자를 구분하며 값이 *text*있어야 합니다.

기본 봇의 보강된 요청

이제 API는 가상 에이전트 기본 봇에서 다음 요청을 지원합니다.

시스템 매개변수 및 컨텍스트 변수

기본 봇은 시스템 매개변수와 컨텍스트 변수를 입력으로 전달할 수 있으며 가상 에이전트 이러한 매개변수를 적용합니다. , *liveagent_requester_session_language*, , *topicliveagent_topiclive_agent_only*, 및 *liveagent_devicetimezone* 같은 *liveagent_devicetype*시스템 매개변수가 지원됩니다. 사용자 지정 컨텍스트 변수 및 에이전트 채팅 컨텍스트 변수도 지원됩니다.

예제 메시지 페이로드:

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
  "text": "Test",
  "typed": true
},
"contextVariables": {
   "requester session language": "es"
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

자세한 내용은 라이브 에이전트 채팅 컨텍스트 변수 및 채팅 관련 정보를 저장하기 위한 컨텍스트 변수 구성 문서를 참조하십시오.

사용자 시간대

요청 페이로드에 전달하여 사용자의 시간대를 설정합니다. 일단 설정되면 해당 표준 시간대 설정은 다시 설정될 때까지 유지됩니다.

예제 메시지 페이로드:

```
{

  "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
  "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
  "token": "xxxxx",
    "action" : "SET_USER_TIMEZONE",
  "userId": "able.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com",
    "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

이 기능을 사용할 때는 다음 사항을 고려하십시오.

- 날짜 및 시간을 사용자의 시간대로 변환하려면 대화가 열려 있어야 합니다(현재).
- 기본 봇은 다음 형식 중 하나로 날짜 및 시간을 보내야 합니다.
  - 시간대 이름입니다. 예를 들면 *Asia/Kolkata* 또는 *America/New_York*입니다.
  - 날짜 시간 24시간 형식. 예: *YYYY-MM-DD HH:MM:SS*

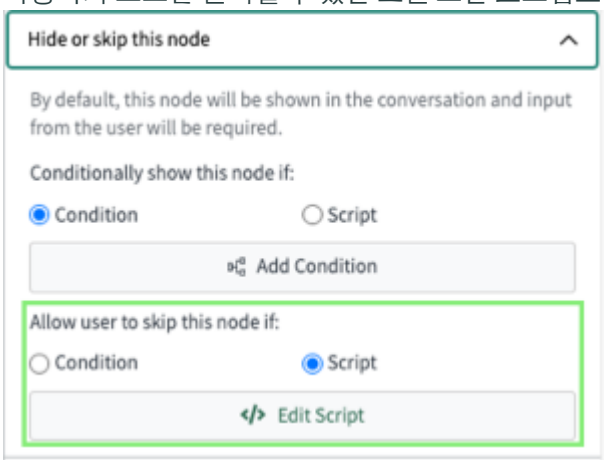
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- API는 가상 에이전트 설정한 시간대가 [sys_user] 테이블에 저장된 값과 다르더라도 기본 봇이 지정한 시간대를 사용합니다.
- 사용자 시간대를 설정하려면 작업을 보냅니다 *SET_TIMEZONE* . 시간대 이름이 잘못되면 시간대 값은 기본적으로 UTC 시간으로 설정됩니다. 예를 들어, *2021-02-16 20:13:13*을(를) 선택합니다.

노드 건너뛰기 지원

가상 에이전트 API는 주제에서 노드 건너뛰기를 지원하도록 설계된 경우 노드 건너뛰기를 지원합니다. 예를 들어 에서 가상 에이전트 디자이너사용자 입력 컨트롤을 건너뛸 수 있도록 지정할 수 있습니다. 고급 〉 이 노드 숨기기 또는 건너뛰기 속성 시트의 영역입니다.

사용자가 노드를 건너뛸 수 있는 조건 또는 스크립트



노드를 건너뛸 수 있는 것으로 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제.

노드가 건너뛸 수 있는 것으로 표시된 경우 봇은 해당 옵션을 사용자에게 제공합니다. 사용자가 건너뛰는 경우 기본 봇은 다음 예제와 같이 건너뛰기 명령을 전달해야 합니다.

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

동기식 핸드셰이크 지원

주: 이러한 요구 사항은 API 버전 2.0.x에 가상 에이전트 적용됩니다. 동기식 핸드셰이크 기능을 향상시키려면 라이브 에이전트 전송 및 기타 향상된 기능을 지원하는 버전 3.0.x로 업그레이드하십시오. 자세한 내용은 동기식 핸드셰이크 개선 사항 문서를 참조하십시오.

사용하도록 설정하면 가상 에이전트 기본 봇에 응답을 동기식으로 전달합니다. 동기 모드와의 가상 에이전트 통신을 활성화하려면 핸드셰이크가 작동하도록 다음 기능을 수동으로 해제해야 합니다.

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

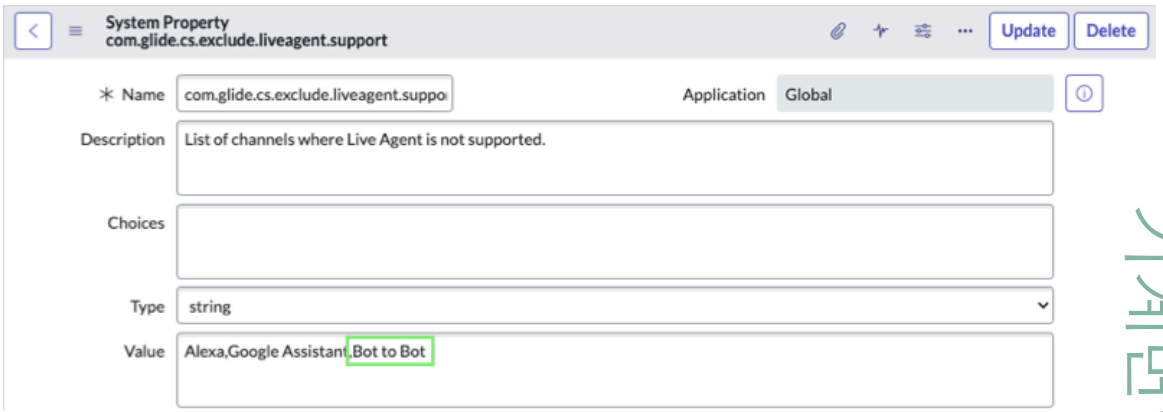
- 에이전트 채팅
- 알림
- 입력 표시기

주: 다음 기능을 사용하는 주제는 동기 모드에서 지원되지 않습니다. 파일 업로드, 작업 유틸리티, 및 주제 블록 일시 중지.

이러한 기능을 사용하지 않도록 설정하고 동기식 지원을 사용하도록 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 에서 에이전트 채팅봇-봇 채널을 제외합니다.
   a. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   b. *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* 시스템 속성을 선택하여 엽니다.
   c. 값 필드에 추가합니다*Bot To Bot*.

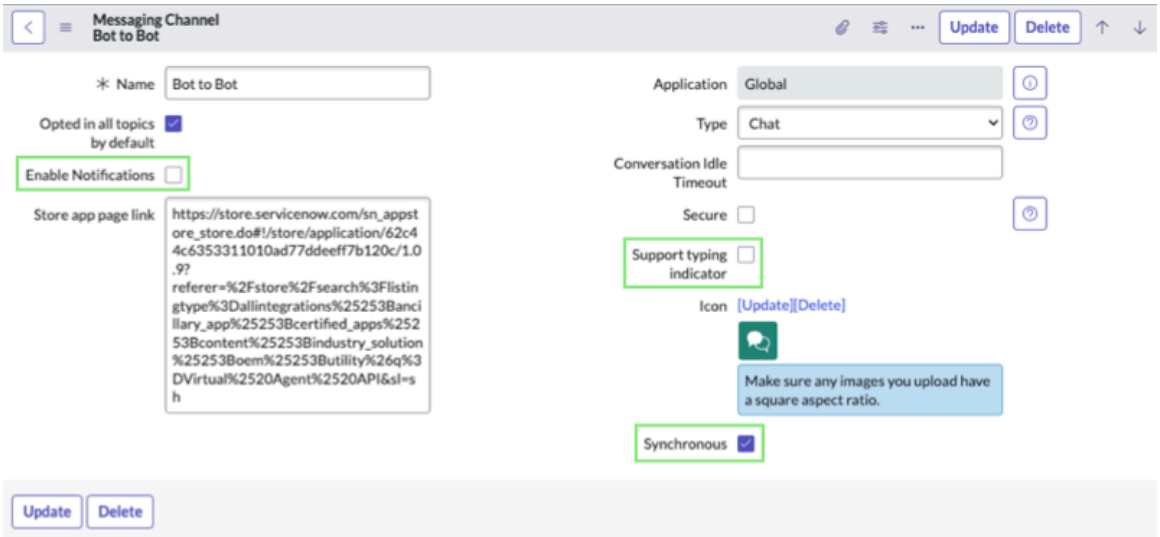
   다음에서 봇 채널에서 봇 제외 에이전트 채팅



   d. 업데이트를 클릭합니다.
2. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_cs_channel.list를 입력합니다.
3. 봇에서 봇 기록을 선택합니다.
4. 알림 사용 확인란의 선택을 취소하여 사용하지 않도록 설정합니다.
5. 지원 입력 표시기 확인란의 선택을 취소하여 사용하지 않도록 설정합니다.
6. 동기 확인란을 선택합니다.

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

동기 지원이 활성화된 봇에서 봇 채널로



주: 동기 필드가 표시되지 않으면 이를 표시하도록 양식 레이아웃을 구성할 수 있습니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

알림 지원

API를 사용하여 가상 에이전트 비동기 모드에서 활성화된 경우 봇에서 봇 채널로 다음 유형의 알림을 보냅니다.

- 단순: 텍스트 전용 알림입니다. 간단한 알림은 도착하는 즉시 전달됩니다.
- 이미지 카드: 서버에 업로드되거나 URL로 지정된 이미지입니다.
- 기록 카드: 테이블의 기록에서 지정된 열입니다.
- 실행 가능: 사용자에게 특정 작업을 수행할 수 있는 기회를 제공합니다. 실행 가능한 알림이 큐에 대기됩니다. 사용자는 명령을 전송하여 요청 시 검색할 수 있습니다 `Show Notification` .

자세한 내용은 알림 구성 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 API는 간단한 알림을 위해 다음 예제 JSON을 보냅니다.

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
```


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

```
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


가상 에이전트 API는 이미지 카드 알림에 대해 다음 예시 JSON을 전송합니다.


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
   "text": "Done",
   "typed": false,
   "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
   {
     "uiType": "OutputCard",
     "group": "DefaultOutputCard",
     "templateName": "Notification",
     "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


가상 에이전트 API는 기록 카드 알림에 대해 다음과 같은 예시 JSON을 전송합니다.


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
   "text": "Done",
   "typed": false,
   "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
   {
     "uiType": "OutputCard",
     "group": "DefaultOutputCard",
     "templateName": "Notification",
```


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

```
    "data":
 "{\"sys_id\":\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification
 has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",\"enableLink\":true,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
 Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03eb092\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


봇-봇 채널에 대한 알림은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 활성화하려면 다음을 수행합니다.

1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_cs_channel.list를 입력합니다.
2. 봇에서 봇 기록을 엽니다.

   메시지가 표시되면 기록에 대한 편집을 활성화합니다.
3. 알림 사용 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

관리자는 속성을 수정하여 알림당 수신자 수를 제한할 수 있습니다 *com.glide.cs.per_notification_user_limit* . 기본값은 1000입니다.

주제 이름을 사용하여 주제 전환

주제 ID 또는 주제 의도 ID를 사용하여 주제를 전환하는 것 외에도 주제 또는 주제 의도 이름을 사용할 수 있습니다. 주제 ID 또는 주제 이름만 보내는 것이 좋습니다. 현재 둘 중 하나가 잘못되었거나 봇이 이미 지정된 주제에 가상 에이전트 있는 경우 응답을 보내지 않습니다. 사용량은 다음과 같이 사용 중인 모드에 따라 달라집니다.

- NLU 주제 디스커버리: 주제 의도 이름 또는 ID를 사용합니다.
- 키워드 주제 검색: 주제 이름 또는 ID를 사용합니다.

기본 봇은 주제 이름과 함께 작업을 전송 *SWITCH* 하여 특정 주제로 직접 전환할 수 있습니다.

예제 메시지 페이로드:

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
 "action":"SWITCH",
 "topic":{
  "name": "Topic Name"
   },
 "userId": "beth"
}
```

입력 표시기 지원

사용자 및 라이브 에이전트에 대한 입력 표시기를 활성화할 수 있습니다. 현재 입력 표시기는 다음과 같이 표시됩니다.

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

- 사용자가 입력할 때 에이전트에 표시됩니다.
- 봇이 응답을 준비할 때 사용자에게 표시됩니다.

입력 표시기를 사용하도록 설정하면 가상 에이전트 API는 응답 페이로드에 **StartTypingIndicator** 및 **EndTypingIndicator** 작업을 보냅니다. 예:

```
{
   "uiType":"ActionMsg",
   "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

사용자 입력 표시기를 라이브 에이전트로 보내려면 클라이언트가 작업을 보내야 *TYPING* 합니다. 사용자가 입력을 마치면 클라이언트가 작업을 보내야 *VIEWING* 합니다. 예를 들어:

```
{
 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
      "action": "TYPING/VIEWING",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

입력 표시기를 활성화하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_cs_channel.list를 입력합니다.
2. 봇에서 봇 기록을 선택합니다.
3. 지원 입력 표시기 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

가상 에이전트 **API** 스토어 릴리스 3.0.x에서 사용할 수 있는 기능

가상 에이전트 API버전 3.0.x는 개인 URL에서 파일을 업로드하는 기능 및 동기 핸드셰이크 개선 사항을 포함하여 및 에이전트 채팅에서 가상 에이전트 사용할 수 있는 더 많은 기능에 대한 액세스를 제공합니다.

중단된 가상 에이전트 대화 종료

오류로 인해 대화가 완료되지 않은 경우 가상 에이전트 기본 봇에게 제어권을 부여할 수 있습니다. 플래그가 *takeControl* 인 *true*가상 에이전트 경우 (보조 봇으로) 대화를 자동으로 닫습니다. 기본 봇이 대화를 시작하려는 경우 "hi"/START_CONVERSATION 작업 메시지를 보낼 수 있습니다.

다음과 같은 상황에서 기본 봇에게 제어권을 부여하도록 요청할 수 있습니다.

- 유휴 시간 초과: 상호작용 상태가 ## ##입니다. 상태 이유가 ## ##입니다.
- 기술적 문제: 상호작용 상태가 ## ##입니다. 상태 이유는 # #####.
- 잘못된 사용자 입력: 상호작용 상태가 ## ##입니다. 상태 이유가 ### ### ##입니다.

기본 봇이 통제권을 갖도록 요청하려면 페이로드 본문에 있는 플래그를 값 의 *true*기본 봇으로 보냅니다*takeControl*.

예제 메시지 페이로드:

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
```


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

```
  "message": {
     "text":"invalid3",
      "typed":true
      }
  "body":[{
      "uiType":"OutputText",
      "group":"DefaultText",
      "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering this?"
      },
      {
      "uiType":"Boolean",
      "group":"DefaultPicker",
      "required":true,
      "nluTextEnabled": false,
      "label":"Choose a value",
      "options":[
        {"label":"Yes"},
        {"label":"No"}
        ]
      }],
   "takeControl":true,
   "score":0
}
```


응답시간 개선 가상 에이전트 **API**

가상 에이전트 API 응답에는 통제 및 NLU 점수와 같은 매개변수가 포함됩니다. 이러한 매개변수는 응답을 준비하는 동안 처리됩니다.

버전 3.9.0부터 응답에서 제어 수행 및/또는 NLU 점수 매개변수를 가상 에이전트 API 제외하여 응답 시간을 개선할 수 있습니다.

응답에서 가상 에이전트 API 제어하기 및 NLU 점수 매개변수를 제외하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_cs_custom_adapter_property.list**.
2. *enable_take_control* 및 *send_nlu_score* 속성을 검색합니다.
3. 속성 값을 *enable_take_control* 아니오로 설정하여 통제 설정 제외를 *send_nlu_score* 제외하고, 속성을 아니오로 설정하여 응답을 처리하는 동안 NLU 점수 계산을 제외합니다. 이러한 속성은 기본적으로 true로 설정됩니다.

주제 전환 오류 및 문제 해결 개선

주제 전환은 다음과 같은 이유로 실패할 수 있습니다.

- 요청에는 주제 이름과 주제 ID(키워드 주제 검색) 또는 주제 의도 이름과 주제 의도 ID(NLU 주제 검색)가 모두 포함됩니다. 둘 중 하나를 지정합니다.
- 요청에 잘못된 주제 또는 의도 이름/ID가 포함되어 있습니다.
- 주제/의도 이름 또는 ID는 유효하지만 가상 에이전트 비활성 상태이거나 주제가 아니므로 실행할 수 없습니다. 예를 들어 이름 또는 ID가 주제 블록 또는 사용자 지정 통제 자산을 참조하는 경우입니다.
- 요청한 주제가 이미 실행 중입니다.
- 요청한 주제는 유효하지만 보안 조건으로 인해 접근할 수 없습니다. 예를 들어 채널에서 항목을 실행하도록 허용되지 않거나 다른 액세스 제어 조건이 적용될 수 있습니다.

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

주제 전환에 실패하면 가상 에이전트 API 는 동기적으로 사용하든 비동기적으로 사용하든 다음과 같은 방식으로 응답합니다.

- 주제 전환에 실패하면 대화를 계속할 수 없다는 메시지와 함께 대화가 종료됩니다. 대화는 더 이상 오픈 상태로 유지되지 않습니다.
- 이전 요청은 처리된 것으로 표시되므로 시간 제한을 기다리지 않고 새 요청을 작성할 수 있습니다.
- 실패의 원인은 시스템 로그 테이블(**Automated Test Framework** 〉 시스템 로그 〉 오류).

동기식 핸드셰이크 개선 사항

버전 3.0부터 가상 에이전트 API 라이브 에이전트로 동기식으로 전송할 수 있습니다. 사용자나 에이전트가 대화를 마치면 다시 이전도 가상 에이전트 동기식으로 수행됩니다. 일부 시스템 메시지 및 대기 시간 메시지도 동기식으로 전송됩니다.

라이브 에이전트로 동기식 전송을 사용하려면 다음 지침을 숙지하십시오.

- 가상 에이전트 응답 엔드포인트를 구성합니다. 에이전트 채팅 지정한 엔드포인트로 메시지가 배달됩니다.
- 인스턴스에 대한 알림을 수동으로 꺼야 합니다.
- 라이브 에이전트로 동기 전송을 사용하는 경우 활성화된 가상 에이전트 API 경우 입력 표시기를 보냅니다.

```
{
  "uiType": "ActionMsg",
  "actionType": "StartTypingIndicator",
}
```

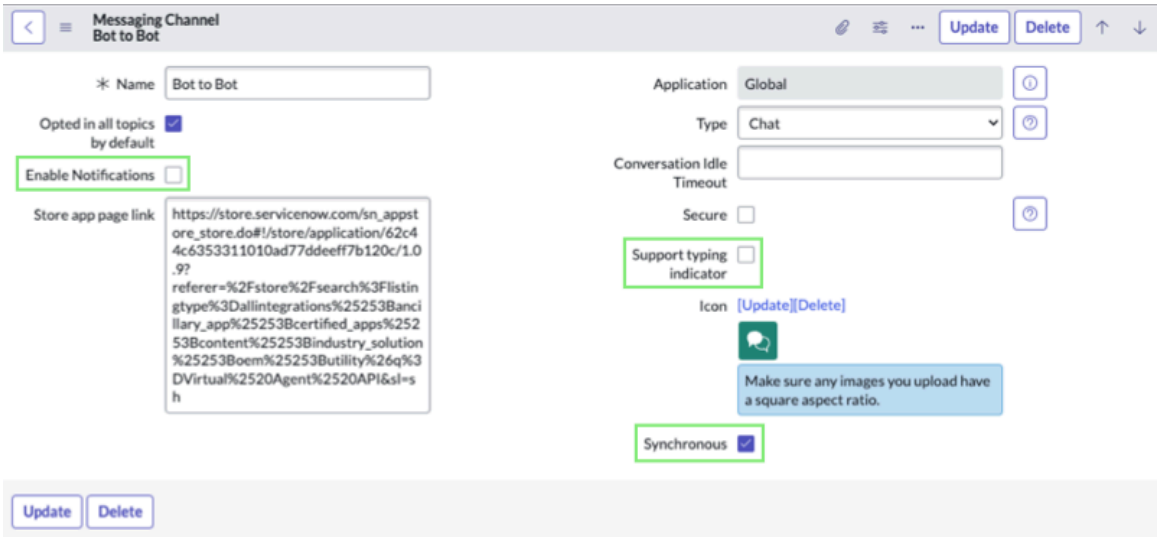
- 다음 기능을 사용하는 주제는 동기 모드에서 지원되지 않습니다. 파일 업로드, 작업 유틸리티, 및 주제 블록 일시 중지.

이러한 기능을 사용하지 않도록 설정하고 동기식 지원을 사용하도록 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_cs_channel.list**.
2. 봇에서 봇 기록을 선택합니다.
3. 알림 사용 확인란의 선택을 취소하여 사용하지 않도록 설정합니다.
4. 동기 모드에서 라이브 에이전트로 전송하지 않을 경우에는 지원 입력 표시기 확인란의 선택을 취소하여 비활성화합니다.
5. 동기 확인란을 선택합니다.

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

동기 지원이 활성화된 봇에서 봇 채널로



6. 업데이트를 클릭합니다.

작업 메시지 지원

보조 봇에 ServiceNow# 가상 에이전트 메시지를 전달하는 것 외에도 기본 봇 또는 채팅 클라이언트는 를 통해 에이전트 채팅에이전트에게 메시지를 전달할 수 있습니다. `action` 요청 본문에 전달된 매개변수를 사용하여 콘텐츠 처리 방법을 지정합니다.

가상 에이전트 API 는 다음 작업 메시지 유형을 지원합니다.

지원되는 작업 메시지 유형

actionType 값	설명
ChatSubHeader	다음 중 하나가 발생했음을 나타내는 아웃바운드 메시지입니다. • 동적 변환에 실패했습니다. • 라이브 에이전트 자동 파일럿이 시작되고 완료되었습니다.
스타트스피너	또는 욕설 필터와 같은 AI 검색 비동기 프로세스로 인해 메시지가 보류 중 상태일 때 스피너를 시작하는 아웃바운드 메시지입니다.
엔드스피너	이전에 보낸 스피너를 중지하는 아웃바운드 메시지입니다.
StartTypingIndicatorActionMsg	사용자 또는 에이전트가 입력을 시작했음을 나타내는 아웃바운드 메시지입니다(에이전트가 채팅을 수락한 후).
EndTypingIndicatorActionMsg	사용자 또는 에이전트가 입력을 중지했음을 나타내는 아웃바운드 메시지입니다.
SubscribeToSupportQueue	대화가 지원 큐로 설정되었음을 나타냅니다.
SubscribeToChatPresence	라이브 에이전트 대화가 시작되었음을 나타내는 아웃바운드 메시지입니다.
SwitchToLiveAgent	라이브 에이전트가 대화를 수락했음을 나타내는 아웃바운드 메시지입니다.

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

지원되는 작업 메시지 유형

actionType 값	설명
SwitchToVirtualAgent	라이브 에이전트 세션이 종료되었으며 대화가 로 반환 가상 에이전트됨을 나타내는 아웃바운드 메시지입니다.
SwitchConversation	알림이 전송되었음을 나타내는 아웃바운드 메시지입니다. 이렇게 하면 새 대화가 생성되므로 가상 에이전트 새 대화로 전환됩니다.
시스템	다음 중 하나를 나타내는 아웃바운드 메시지입니다. • 라이브 에이전트가 고양이를 입력했습니다. • 라이브 에이전트 또는 사용자가 채팅을 종결했습니다. • 라이브 에이전트와의 대화 시간이 초과되었습니다.

silentMessage 플래그 지원

무음 메시지는 응답이 필요하지 않은 메시지입니다. 가상 에이전트 를 사용하여 *silentMessage=true*요청을 받으면 자동 모드()*silentMessage=false*를 해제하라는 요청을 받을 때까지 가상 에이전트 모든 후속 봇 메시지가 표시되지 않습니다.

기본 봇의 메시지 페이로드 예:

```
{
  "token": "BOT_TOKEN",
  "botToBot": true,
  "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
  "clientVariables": {},
  "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
  "silentMessage": "true",
  "timestamp": 1623916324820,
  "timezone": "GMT",
  "userId": "abel.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

주: 인 경우 *silentMessage=true*알림이 전달되지 않습니다.

비공개 URL에서 보안 파일 업로드

가상 에이전트 API 는 비공개 URL에서 최대 1GB 크기의 파일 업로드를 지원합니다. 기본 봇은 사용자 ID, 선택적 공급자 애플리케이션 ID 및 파일 이름을 전달해야 합니다. 다음 지침을 준수하십시오.

- 제공자 애플리케이션 ID는 선택 사항입니다.
- 사용자 ID 및 제공자 애플리케이션 ID는 페이로드의 파일 이름 앞에 보내야 합니다.
- 최종 사용자에게는 속성에 지정된 *glide.attachment.role* 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 파일을 첨부하는 역할 필요 를 참조하세요.
- 기본 또는 OAuth 인증은 지원되지만 메시지 인증은 지원되지 않습니다.

기본 봇의 메시지 페이로드 예:

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
```


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

```
 -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
 -H 'content-type: multipart/form-data; \
 -F user_id=xxxxxx \
 -F provider_application_id=optionalId \
 -F 'file=@SomeFile.png'
```

가상 에이전트 API 는 다음 예제 JSON을 보냅니다.

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

요청 및 응답 변환 가상 에이전트 **API** 지원

가상 에이전트 API 요청 및 응답 페이로드의 이리저리 가상 에이전트 API변환을 지원합니다. 이는 기본 봇에 모든 보조 봇에서 공통 응답 템플릿이 있는 경우에 유용합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 API 요청 및 응답 변환 문서를 참조하십시오.

여러 제공자 애플리케이션 구성 지원

가상 에이전트 API 를 사용하면 여러 제공자 애플리케이션을 구성하여 여러 기본 봇을 사용하고 가상 에이전트 API 있으며 이를 구분해야 하는 사용 사례를 지원할 수 있습니다. 자세한 내용은 여러 제공자 애플리케이션 구성 문서를 참조하십시오.

Now Assist 경험 지원

Now Assist 의 가상 에이전트 API 경험은 여러 제공자 채널에서 생성 AI 기술을 제공합니다. 자세한 내용은 에서 경험 사용 Now Assist가상 에이전트 API 문서를 참조하십시오.

버전 3.14.3의 가상 에이전트 **API** 에이전트 채팅 개선 사항

- 기본 봇이 라이브 에이전트 가상 에이전트 API 에게 채팅을 전송하면 에이전트 이름과 아바타 외에 에이전트 ID를 기본 봇에 보냅니다.
- 가상 에이전트 API 진행 중인 대화 중 요청의 모든 위치에서 기본 봇에서 라이브 에이전트로 채팅 기록을 보냅니다. 이 동작은 allow_storing_history_in_ongoing-conversation 시스템 속성에 의해 제어됩니다. 속성 값을 true로 설정하여 채팅 기록을 요청의 어느 곳으로든 보냅니다.
- 상호작용 기록에는 개별 메시지의 타임스탬프와 함께 채팅 기록이 포함됩니다.

가상 에이전트 **API** 스토어 릴리스 4.0.x에서 사용할 수 있는 기능

가상 에이전트 API버전 4.0.x는 지원되는 타사 채팅 애플리케이션 간에 ServiceNow AI Platform# 보강된 에이전트 채팅 환경을 제공하는 기능을 포함하여 및 에이전트 채팅에서 가상 에이전트 사용할 수 있는 더 많은 기능에 대한 액세스를 제공합니다.

API의 가상 에이전트 요청 및 응답 템플릿에 대한 자세한 내용과 일반적인 사용 사례의 예는 가상 에이전트 봇 통합 API 를 참조하십시오.

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

버전 4.0.0의 가상 에이전트 **API** 개선 사항

- 가상 에이전트 API 라이브 에이전트와 기본 봇 간의 메시지에 대한 메시지 텍스트와 배달 상태를 업데이트합니다.

- 가상 에이전트 API 는 기본 봇에 대한 응답으로 상호작용 ID 및 메시지 ID(라이브 에이전트와의 대화를 위한 에이전트 ID)를 보냅니다.

  상호작용 기록은 최종 사용자와의 각 대화에 대해 지원되는 외부 공급업체 채팅 애플리케이션(또는 기본 봇)에서 보낸 clientSessionId를 저장합니다. 이 동작은 다음 구성에 의해 제어됩니다.

  1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_provider_application.list를 입력합니다.
  2. **VA** 봇에서 봇 제공자 애플리케이션 기록을 선택하여 엽니다.
  3. 제공자 채널 ID 양식에서 제공자 **ID** 속성 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 클릭합니다.
  4. 사용자 지정 어댑터 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

     사용자 지정 어댑터 속성 양식

필드	설명
이름	고객 어댑터 속성의 이름입니다(예: third_party_chat).
값	true# 입력합니다.
설명	이 속성에 대한 설명을 입력합니다. #### ## #### ####### ## ##### ### #### ### ### ### ## ### #####.

  5. 제출을 클릭합니다.

- 기본 봇과 최종 사용자의 대화에 대한 채팅 기록에는 개별 메시지의 타임스탬프가 포함됩니다. 이제 라이브 에이전트는 개별 메시지 또는 단일 블록에서 이 채팅 기록을 볼 수 있습니다. 이 동작은 다음 구성에 의해 제어됩니다.

  1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_provider_application.list를 입력합니다.
  2. **VA** 봇에서 봇 제공자 애플리케이션 기록을 선택하여 엽니다.
  3. 제공자 채널 ID 양식에서 제공자 **ID** 속성 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 클릭합니다.
  4. 사용자 지정 어댑터 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

     사용자 지정 어댑터 속성 양식

필드	설명
이름	고객 어댑터 속성의 이름입니다(예: store_history_as).
값	다음 입력 중 하나를 입력합니다. ▪ ## ###: 채팅 기록이 개별 메시지에 표시됩니다. ▪ ###: 채팅 기록이 단일 블록에 표시됩니다. ▪ HTML: 채팅 기록이 HTML로 표시됩니다.

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

필드	설명
설명	이 속성에 대한 설명을 입력합니다. ## ## ## ### ## ## ### ## ### ## #### ### ## ### #####.

5. 제출을 클릭합니다.

- 기본 봇의 로고를 설정하여 에이전트 채팅 인터페이스를 사용자 지정할 수 있습니다. 이 동작은 다음 구성에 의해 제어됩니다.

1. 모두로 이동한 다음 필터에 live_profile.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 라이브 프로파일 새 기록 양식에서 필드를 채웁니다.

라이브 프로파일 양식

필드	설명
이름	# ##와 같은 라이브 프로파일의 이름입니다.
유형	라이브 프로파일의 유형입니다. ### 입력합니다.
문서	라이브 프로파일과 연결된 테이블입니다. **a.** 검색 아이콘 선택합니다. **b.** 문서 선택 대화 상자에서 다음 정보를 지정합니다. ▪ 테이블 이름: 제공자 채널 **ID** [sys_cs_provider_application]을(를) 선택합니다. ▪ 문서: 봇에 대한 제공자 애플리케이션을 선택합니다. VA ### # ### ####### 선택합니다. **c.** 확인을 선택합니다.
사진	봇 프로파일의 이미지(로고)입니다.
간단한 설명	라이브 프로파일을 설명하는 텍스트입니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

자세한 내용은 가상 에이전트 봇 통합 API 를 참조하십시오.

가상 에이전트 **API** 설치

API 앱을 설치하여 채팅 인터페이스 또는 봇 ServiceNow# 가상 에이전트 을 가상 에이전트 또는 에이전트 채팅와 통합합니다.

시작하기 전에
버전 2 이전 버전에서 업그레이드하는 경우와 인스턴스에 인증이 필요한 경우, 업그레이드하기 전에 사용자 지정을 취소해야 합니다. 이러한 버전의 경우 인증이 켜지면 업그레이드가 스크립트된 REST 서비스를 건너뜁니다. 자세한 내용은 사용자 지정 되돌리기 문서를 참조하십시오.

다음 요구 사항을 충족해야 합니다.

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

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 에서 ServiceNow Store가상 에이전트 API 애플리케이션 목록을 검토하십시오.
- Conversational Custom Chat Integration(com.glide.cs.custom.adapter) 플러그인을 활성화하는 Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot) 플러그인을 활성화했는지 확인합니다.

  이 플러그인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 활성화.

주: API에는 가상 에이전트 와 가상 에이전트유사한 Pro 라이선스가 필요합니다.

필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

이 태스크 정보
봇에서 봇 통제 [sys_cs_bot_to_bot_control] 테이블은 API와 가상 에이전트 함께 설치됩니다. 이 테이블은 주제의 특정 작업이 실행된 횟수를 추적합니다. 이 테이블을 디버깅에 사용할 수 있습니다. 예를 들어 특정 컨트롤 또는 주제에서 멈췄는지 여부를 가상 에이전트 확인하는 데 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 가상 에이전트 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 API 애플리케이션을 찾습니다.

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

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

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

다음에 수행할 작업
인바운드 REST 엔드포인트 검토 및 인바운드 인증 구성

인바운드 **REST** 엔드포인트 검토 및 인바운드 인증 구성

API를 가상 에이전트 설치한 후 스크립팅된 REST API 자원으로 이동하여 엔드포인트를 검토하고 인증을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

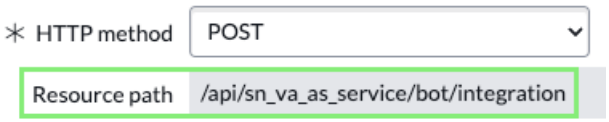
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 스크립트 기반 웹 서비스 〉 스크립트 기반 **REST API**.
2. **VA** 봇 통합 기록을 선택하여 엽니다.
3. 자원 탭에서 **BOT** 통합 기록을 엽니다.

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

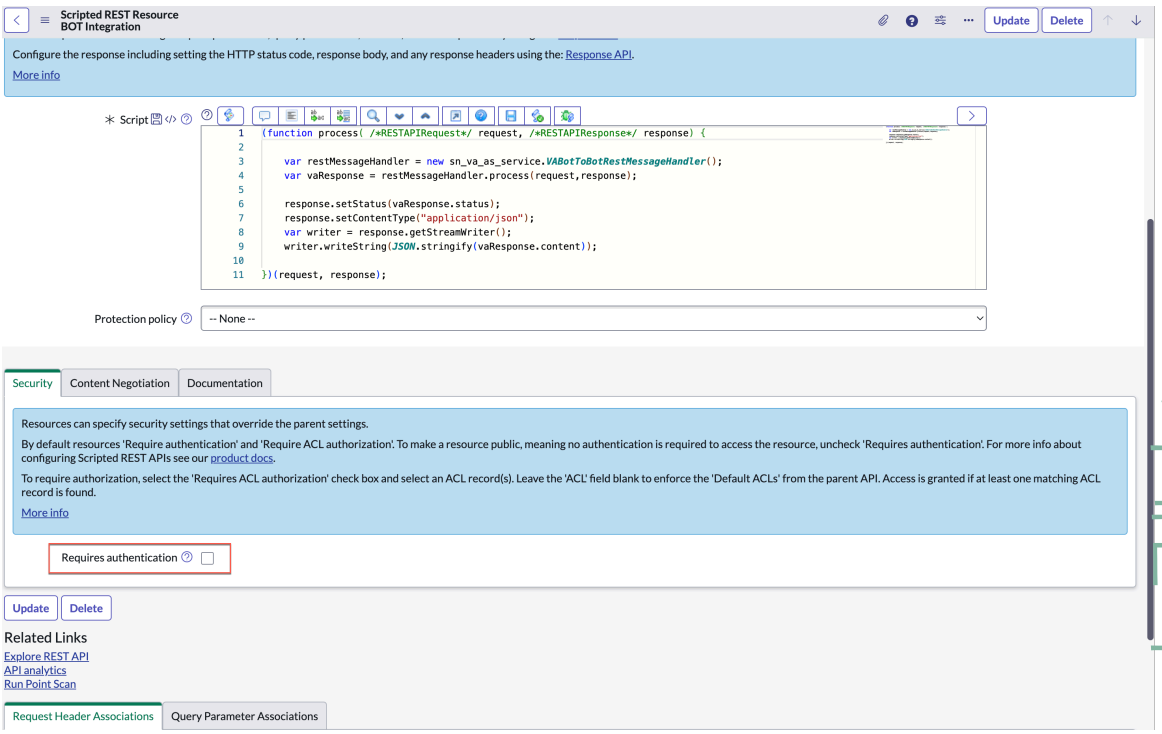
4. 인바운드 REST API 자원 상세 정보를 검토합니다.

형식은 `https://<## ####>/api/sn_va_as_service/bot/integration`입니다.



요청 매개변수 및 전송 요청 예시에 대한 설명은 가상 에이전트 봇 통합 API 를 참조하십시오.

5. 같은 페이지의 보안 탭에서 인증 필요 확인란을 선택합니다.



6. 기본, OAuth, 해시 또는 정적 토큰 방법 중 하나를 사용하여 제공자 인증을 설정합니다.

> **주:** 기본 또는 OAuth를 통한 게스트 사용은 인증 필요를 선택할 때 기본적으로 이미 지원됩니다. 사용자 계정 연결을 지원하려면 정적 또는 해시 토큰 기반 인증을 사용해야 합니다. 기본 또는 OAuth 인증의 여부와 관계없이 토큰 기반 인증(정적 또는 해시)을 사용할 수 있습니다. 토큰은 요청 본문 또는 헤더에 전달될 수 있습니다. 토큰이 두 위치에 모두 지정되면 헤더의 토큰이 허용됩니다.

다음 중 하나를 수행합니다.

- 기본 또는 OAuth 인증을 설정합니다.

  OAuth 인증 및 스크립팅된 REST API에 대한 가능한 보안 구성에 대한 자세한 내용은 인바운드 REST를 사용하여 OAuth 사용을 참조하세요.

- 정적 또는 해시 토큰을 구성하고, 제공자 인증을 설정하고, 채널 ID를 설정하는 메시지 인증을 설정합니다. 자세한 내용은 인바운드 통신을 위한 메시지 인증 구성 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
메시지 인증을 사용하는 경우 인바운드 통신을 위한 메시지 인증 구성.

API에 가상 에이전트 대한 출력 응답 REST 엔드포인트 및 아웃바운드 인증 구성.

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

인바운드 통신을 위한 메시지 인증 구성

기본 또는 OAuth 대신 API에 대한 가상 에이전트 메시지 인증을 구성할 수 있습니다. 메시지 인증에는 정적 또는 해시 토큰 구성, 제공자 인증 설정 및 채널 ID 설정이 포함됩니다.

시작하기 전에

인바운드 REST 엔드포인트 검토 및 인바운드 인증 구성 문서에서 설명하는 단계를 따르십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 토큰 유형에 따라 다음 중 하나를 수행하여 토큰을 구성합니다.

- 정적 토큰:
  - **a.** 모두로 이동한 다음 필터에 token_verification.list를 입력합니다.
  - **b.** 새로 만들기를 클릭합니다.
  - **c.** 토큰 검증 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	인증 토큰의 이름입니다(예: B2BTestAppAuthToken).
설명	인증 토큰에 대한 설명입니다(예: B2B ### ###### ## ##).
토큰	일반 프로그래밍 또는 스크립팅 언어를 사용하여 생성한 인증 토큰을 입력하거나 관련 링크에서 보안 토큰 생성을 클릭합니다.

  - **d.** 제출을 클릭합니다.
- 해시 토큰:
  - **a.** 모두로 이동한 다음 필터에 hash_message_verification.list를 입력합니다.
  - **b.** 새로 만들기를 클릭합니다.
  - **c.** 해시 메시지 검증 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	인증 토큰의 이름입니다(예: B2BTestAppAuthToken).
설명	인증 토큰에 대한 설명입니다(예: B2B ### ###### ## ##).
비밀	인증 토큰(임의 문자열)입니다.

  - **d.** 제출을 클릭합니다.

2. 토큰 기반 인증을 위한 제공자 인증을 설정합니다.

a. 모두로 이동한 다음 필터에 message_auth.list를 입력합니다.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 메시지 인증 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

필드	설명
이름	B2B ## ##과 같은 메시지 인증의 이름입니다.
제공자	제공자의 이름입니다.
그룹 이름	필요하지 않습니다.
서비스 포털	필요하지 않습니다.
인바운드 메시지 검증	생성한 정적 토큰 또는 해시 메시지 토큰을 선택합니다.
아웃바운드 메시지 작성	이 필드는 현재 API에서 가상 에이전트 지원되지 않습니다. 생성한 정적 토큰 또는 해시 메시지 토큰을 선택합니다.
아웃바운드 서비스 토큰	이 필드는 현재 API에서 가상 에이전트 지원되지 않습니다.

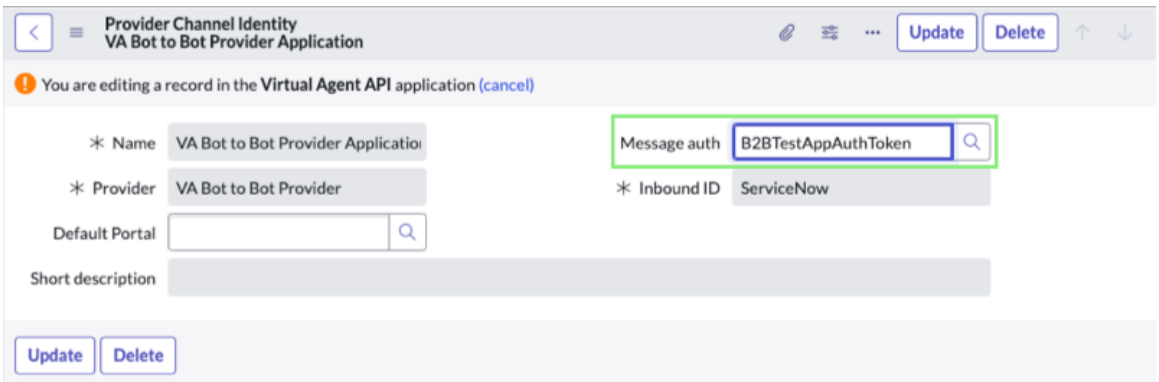
d. 제출을 클릭합니다.

3. 채널 ID를 설정합니다.

a. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_provider_application.list를 입력합니다.

b. VA 봇에서 봇 제공자 애플리케이션 기록을 선택하여 엽니다.

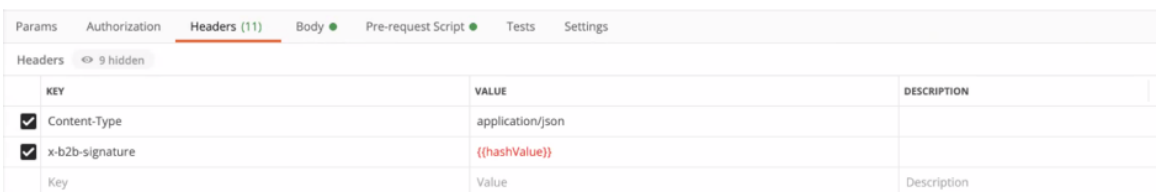
c. 제공자 채널 ID 양식에서 메시지 인증 필드를 찾아 이전에 설정한 메시지 인증을 선택합니다.



d. 업데이트를 클릭합니다.

4. 해시 토큰 기반 인증의 경우에만 요청 헤더에 **x-b2b-signature** 를 보냅니다.
값은 *HmacSHA1* 인스턴스에서 생성된 ServiceNow 토큰을 사용하는 요청 페이로드의 인코딩된 값입니다. 예를 들어 Postman에서 다음 단계를 수행합니다.

a. 헤더에서 **x-b2b-signature** 를 {{hashValue}}로 설정합니다.



기계번역

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

b. 사전 요청 스크립트 영역에서 토큰을 다음과 같이 설정합니다.

```
pm.environment.set('hashValue',
 CryptoJS.HmacSHA1(JSON.stringify(JSON.parse(request.data)), '<insert your
 token>').toString(CryptoJS.enc.Hex));
```



다음에 수행할 작업
API에 가상 에이전트 대한 출력 응답 REST 엔드포인트 및 아웃바운드 인증 구성

API에 가상 에이전트 대한 출력 응답 **REST** 엔드포인트 및 아웃바운드 인증 구성

응답이 게시되는 아웃바운드 엔드포인트 URL을 가상 에이전트 지정합니다. 아웃바운드 인증을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 경우 제공자 채널 ID〔sys_cs_provider_application〕 테이블에서 토큰 확인을 위한 메시지 인증을 지정합니다.
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 아웃바운드 〉 **REST** 메시지.

2. VA 봇에서 봇 기록을 선택하여 엽니다.

3. 엔드포인트 필드에 외부 공급업체 봇에 대한 응답 엔드포인트를 입력한 다음, 업데이트를 클릭합니다.

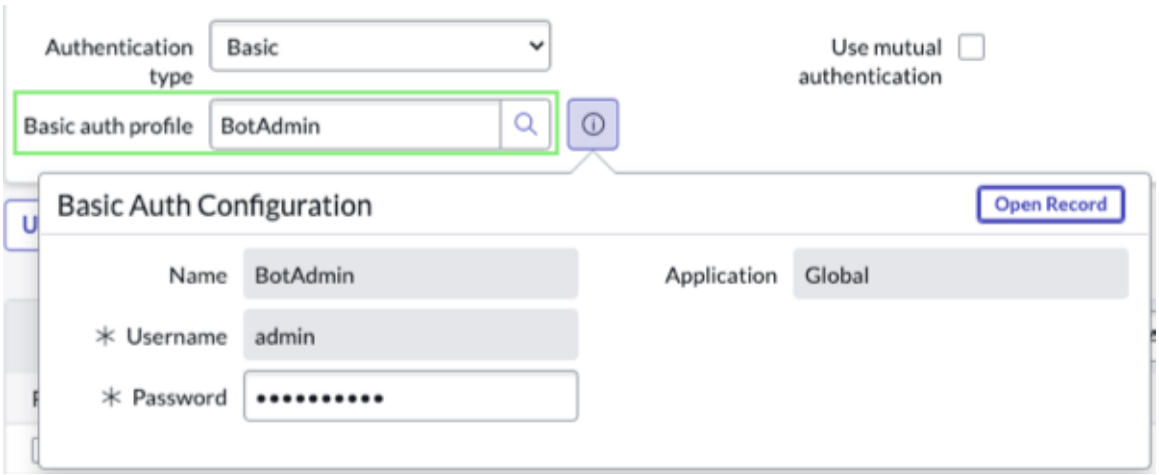
봇에서 다른 봇 또는 다른 ServiceNow 인스턴스로 응답을 보내야 ServiceNow 하는 기본 봇 서버의 엔드포인트입니다.

예: http://<customer instance>/demo/rest/service/nowbot/processResponse

4. 인증 탭에서 인증 유형 필드를 기본 또는 **OAuth 2.0**으로 설정한 다음 업데이트를 클릭합니다.

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

- 기초의:기본 인증 프로파일 필드에서 기본 인증 프로파일을 선택하거나 생성합니다. 여기에는 사용자 이름과 암호가 포함됩니다.



- **OAuth:OAuth** 프로파일 필드에서 OAuth 프로파일을 선택하거나 생성합니다. 변경 내용을 저장한 후 관련 링크 목록에서 **OAuth** 토큰 가져오기 를 클릭합니다.

기본 인증 구성에 대한 자세한 내용은 기본 인증을 사용하여 REST 메시지 구성을 참조하세요. OAuth 2.0 구성에 대한 자세한 내용은 OAuth를 사용하여 REST 메시지 구성을 참조하세요.

5. 엔드포인트 호출에서 반환된 JSON 응답을 검토합니다.
API 응답 매개변수에 가상 에이전트 대한 설명과 성공적인 응답의 예는 가상 에이전트 봇 통합 API 를 참조하십시오.

가상 에이전트 봇 대 봇 통합

API는 여러 봇을 가상 에이전트 사용하는 환경을 지원합니다. 이 경우 기본 봇은 봇과 같은 외부 공급업체 보조 봇과 통신합니다 ServiceNow .

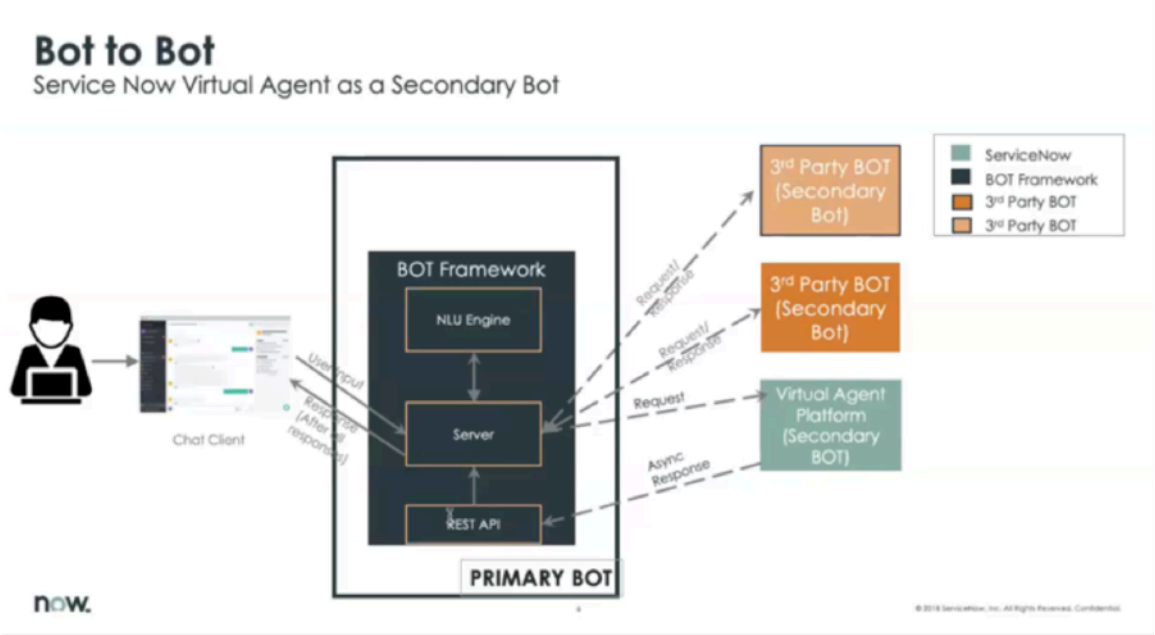
기본 봇과의 봇 통신에는 두 가지 유형이 있습니다.

- 기본 봇이 최종 사용자의 요청(의도)을 이해하는 경우, 기본 봇은 해당 주제를 표시하는 적절한 보조 봇에 요청을 라우팅합니다.
- 기본 봇이 사용자 요청을 라우팅할 위치를 결정할 수 없는 경우 기본 봇은 사용자의 요청을 모든 보조 봇에 브로드캐스트할 수 있습니다. 각 보조 봇은 최종 사용자의 의도를 결정하기 위한 예측 신뢰도 점수를 반환합니다. 그런 다음, 기본 봇은 예측 신뢰도 점수가 가장 높은 보조 봇으로 요청을 라우팅합니다.

두 시나리오 모두에서 봇은 ServiceNow 요청이 완료되거나 요청을 계속 처리할 수 없는 경우 기본 봇에 알립니다. 그런 다음 기본 봇은 최종 사용자에게 대화가 완료되었음을 알릴지 아니면 추가 지원을 제공할지 여부를 결정할 수 있습니다.

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

보조 봇으로 포함된 **ServiceNow** 가상 에이전트 봇 대 봇 생태계



보조 봇은 ServiceNow REST 엔드포인트를 통해 표준 요청 및 응답을 사용합니다. 봇과 통합 ServiceNow 하려는 Bot Framework 또는 엔터프라이즈 앱을 통해 요청이 수신되면 요청에 대한 응답이 API를 통해 요청 시스템에 비동기적으로 전송됩니다. 가상 에이전트 채널에서도 지원합니다 라이브 에이전트 .

봇 대 봇 통합 속성

시스템 속성을 추가하여 다음을 구성할 수 있습니다.

- 버전 1.3부터: API 로깅 가상 에이전트
- 봇이 가상 에이전트 응답을 받으려고 시도하는 횟수
- 봇 정규화 점수

봇 대 봇 속성

속성	설명	기본값
va.bot.to.bot.logging_enabled	버전 1.3부터: API에 가상 에이전트 대한 로깅을 활성화하는 옵션입니다. 로깅을 사용하려면 값을 로 *True*설정하십시오.	아니오
va.bot.to.bot.take.control_times	가상 에이전트 응답을 받으려고 시도한 후 컨트롤이 기본 봇에 반환되는 횟수입니다.	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	기본 봇이 의도를 사용하여 요청을 적절한 봇에 라우팅하지 않는 경우에서 반환하는 가상 에이전트예측 신뢰도 점수를 정규화하는 데 사용되는 값입니다.	1

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

유휴 봇 대 봇 대화 닫기

봇 대 봇 통합(가상 에이전트 API)에서 한 시간 이상 "유휴 상태"상태인 중단된 대화는 예약된 작업에 *Time Out Abandoned B2B Conversations*의해 자동으로 닫힙니다. 이 작업은 매일 매시간 실행됩니다.

중단된 봇 대 봇 대화의 기본 제한 시간은 1시간(3,600초)입니다. 이 *Time Out Abandoned B2B Conversations* 작업은 1시간(3,600초) 넘게 열려 있는 봇 간 대화를 닫습니다. 관리자(관리자)는 시스템 속성을 추가하여 *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout* 유휴 봇 대 봇 대화의 기본 시간 제한 기간을 변경할 수 있습니다.

이 속성에 지정하는 시간 제한 값은 를 가상 에이전트포함하는 모든 봇 대 봇 대화에 적용됩니다.

유휴 봇 대 봇 대화에 대한 시간 제한 기간 변경

com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가하여 중단된 봇 대 봇 대화가 열린 상태로 유지(유휴)되는 시간을 지정합니다. *Time Out Abandoned B2B Conversations* 작업이 매시간 실행되면 지정된 시간보다 오래 유휴 상태인 봇 간 대화가 닫힙니다.

1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	시스템 속성 이름을 입력합니다.*com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeo*
설명	이 속성에 대한 설명 입력: ## # # # ### ## ## ## ## ## ##(#)
유형	### 선택합니다.
값	요청자의 마지막 응답 이후 중단된 봇 대 봇 대화가 열린 상태로 유지되는 시간(초)을 입력합니다. 예를 들어 값이 1800초(30분)이면 중단된 봇 간 대화가 1800초(30분) 동안 열려 있음을 의미합니다. 작업이 실행되면 1,800초 이상 유휴 상태였던 모든 대화가 *Time Out Abandoned B2B Conversations* 닫힙니다.

4. 제출을 클릭합니다.

중단된 **B2B** 대화 예약된 작업에서 시간 제한 변경

이 시간별 예약 작업이 실행되는 시간을 변경하거나 예약된 작업에 다른 조정을 수행하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업 을 클릭하고 중단한 B2B 대화 시간 초과 기록을 엽니다.
2. 예약된 스크립트 실행 양식에서 예약된 작업이 실행되는 시간을 변경합니다. 또는 타이밍을 조정하는 방법에 따라 필요에 따라 양식의 다른 필드를 변경합니다.

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

예를 들어 작업이 실행되는 간격을 변경하려면 실행 필드에서 주기적으로를 선택합니다. 그런 다음 작업이 실행되는 반복 간격 (일 수 및 시간)과 간격의 시작 날짜를 지정합니다. 이 양식에서 변경할 수 있는 다른 필드에 대한 설명은 선택한 스크립트 자동 실행을 참조하십시오.

3. 업데이트를 클릭합니다.

작업은 지정된 시간과 빈도로 실행됩니다.

여러 제공자 애플리케이션 구성

AI 에이전트를 지원하기 위해 여러 제공자 애플리케이션을 구성할 수 있으며, 이 경우 여러 기본 봇을 사용하고 가상 에이전트 API 있으며 봇을 구분해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

애플리케이션 범위 내에 가상 에이전트 API 있는지 확인하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_cs_provider_application**.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 제공자 애플리케이션을 만듭니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	VA API ### ## #과 같은 제공자 애플리케이션의 이름입니다.
제공자	제공자를 **VA** 봇에서 봇 제공자로 선택합니다.
인바운드 ID	요청 메시지에 사용되는 고유한 인바운드 ID(예: custom_1)입니다.
메시지 인증	인바운드 통신을 위한 토큰으로 메시지 인증을 구성합니다. 자세한 내용은 인바운드 통신을 위한 메시지 인증 구성 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 **REST** 메시지.
6. 새로 만들기를 클릭하여 새 REST 메시지 기록을 만듭니다.
7. REST 메시지 기록에서 양식 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	REST 메시지 기록의 이름입니다. 이는 새로 만든 제공자 애플리케이션과 동일해야 합니다.
엔드포인트	기본 봇의 응답 엔드포인트입니다.

8. 제출을 클릭합니다.
9. HTTP 메서드 섹션에서 새로 만들기를 클릭하여 새 메서드를 만들거나 기본 GET 메서드를 재정의할 수 있습니다.

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

필드	설명
이름	HTTP 메서드의 이름입니다. postMessage# 입력합니다.
HTTP 메서드	**POST**를 선택합니다.
엔드포인트	기본 봇의 응답 엔드포인트를 입력합니다.
인증 유형	요구 사항에 따라 기본 또는 OAuth 2.0 인증을 구성합니다. 기본 인증 구성에 대한 자세한 내용은 기본 인증을 사용하여 REST 메시지 구성을 참조하세요. OAuth 2.0 구성에 대한 자세한 내용은 OAuth를 사용하여 REST 메시지 구성을 참조하세요.

10. 새로 생성된 제공자 애플리케이션을 사용하려면 요청 매개변수에 제공자 애플리케이션의 인바운드 ID를 *appInboundId*가상 에이전트 API 전달합니다.
모든 가상 에이전트 API 요청에 대한 매개변수에 제공자 애플리케이션의 인바운드 ID를 *appInboundId* 전달해야 합니다. 다음은 새로 만든 제공자 애플리케이션을 사용하는 샘플 가상 에이전트 API 요청입니다.

```
{
   "userId": "adminuser1",
   "emailId": "admin@example.com",
   "action": "START_CONVERSATION",
   "message": {
      "text": "",
      "typed": true
   },
   "appInboundId": "custom_1",
   "contextVariables": {
      "app_name": "test"
   }
}
```

아웃바운드 HTTP 로그를 보고 응답 엔드포인트가 호출되었는지 확인하여 구성을 테스트할 수 있습니다.

가상 에이전트 **API** 요청 및 응답 변환

가상 에이전트 API에 제공된 스크립팅된 확장점을 통해 가상 에이전트 API 요청 및 응답을 지원되는 형식으로 변환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점

- sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 확장점은 요청을 처리하기 전에 기본 봇 페이로드를 표준 가상 에이전트 API 지원 형식으로 변환합니다. sn_va_as_service.va_api_output_transformation 확장점은 가상 에이전트 API 응답을 기본 봇이 지원하는 형식으로 변환합니다.
- 스크립팅된 두 확장점에는 두 개의 매개변수 *shouldTransform* 가 있습니다. 및 *transform*. *shouldTransform* 은 구현이 실행되는지 여부를 결정하는 데 사용됩니다. *transform* 는 요청 또는 응답을 변환하는 데 사용됩니다.

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

2. 요청 페이로드를 변환하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 확장점 선택

b. 관련 링크 섹션에서 구현 만들기를 클릭합니다.

c. 요구 사항에 따라 확장점 스크립트를 업데이트합니다.
sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 확장점에서 요청 매개변수는 두 개의 키가 있는 객체입니다. *`payload`* 및 *`headers`*. *`payload`* 는 기본 봇 *`headers`* 에서 수신한 요청 페이로드이고 헤더는 요청 페이로드에서 전송됩니다. 다음은 샘플 구현입니다.

```
var va_api_payload_transformation = Class.create();
va_api_payload_transformation.prototype = {
    initialize: function() {},

    shouldTransform: function(request) {
        return request.payload.caller === "examplebot";
    },

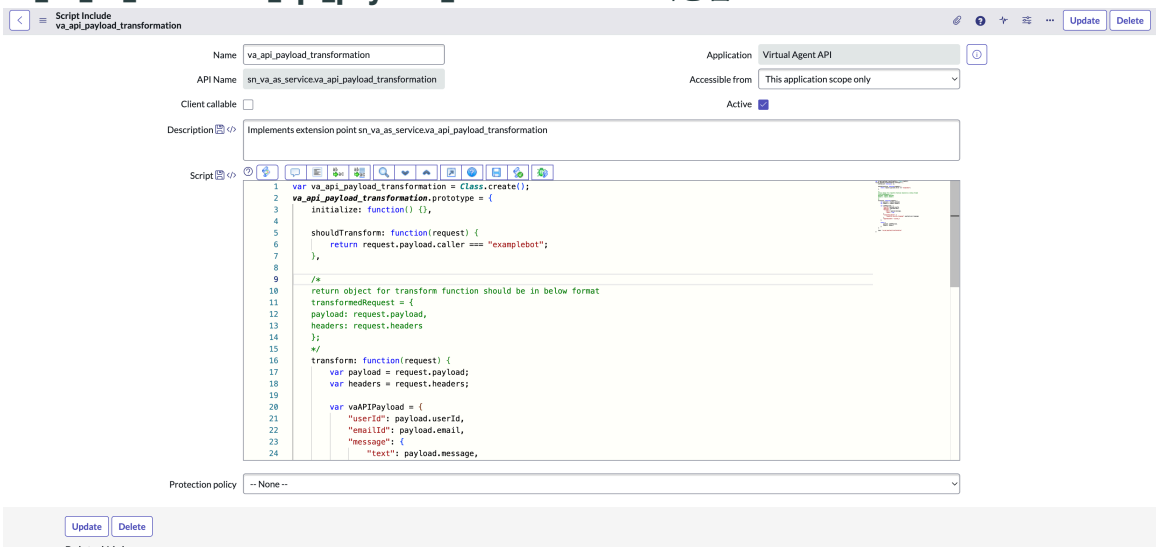
    /*
    return object for transform function should be in the following format
    transformedRequest = {
    payload: request.payload,
    headers: request.headers
    };
    */transform: function(request) {
    var payload = request.payload;
    var headers = request.headers;

    var vaAPIPayload = {
  "userId": payload.userId,
  "emailId": payload.email,
  "message": {
      "text": payload.message,
      "typed": true
  },
  "contextVariables": {
      "requester_session_language": payload.user_language
  },
  "appInboundId": "custom_1"
    };

    return {
  payload: vaAPIPayload,
  headers: headers
    };
},
```


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

sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 확장점



d. 업데이트를 클릭합니다.

3. 응답 페이로드를 변환하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. sn_va_as_service.va_api_output_transformation 확장점 선택

b. 관련 링크 섹션에서 구현 만들기를 클릭합니다.

c. 요구 사항에 따라 확장점 스크립트를 업데이트합니다.
sn_va_as_service.va_api_output_transformation 확장점에서 응답 매개변수는 inputPayload 및 responsePayload라는 두 개의 키가 있는 객체입니다. ***inputPayload*** 은 가상 에이전트 API에서 받은 요청 페이로드이며, ***responsePayload*** 은 변환된 응답을 빌드하는 데 사용할 수 있는 가상 에이전트 API의 응답입니다. 요청 페이로드의 appInboundId 필드를 사용하여 true 또는 false를 반환할지 결정합니다. 다음은 샘플 구현입니다.

```
var va_api_output_transformation = Class.create();
va_api_output_transformation.prototype = {
   initialize: function() {},

   shouldTransform: function(response) {
 return (response.inputPayload.appInboundId === 'custom_1');
   },

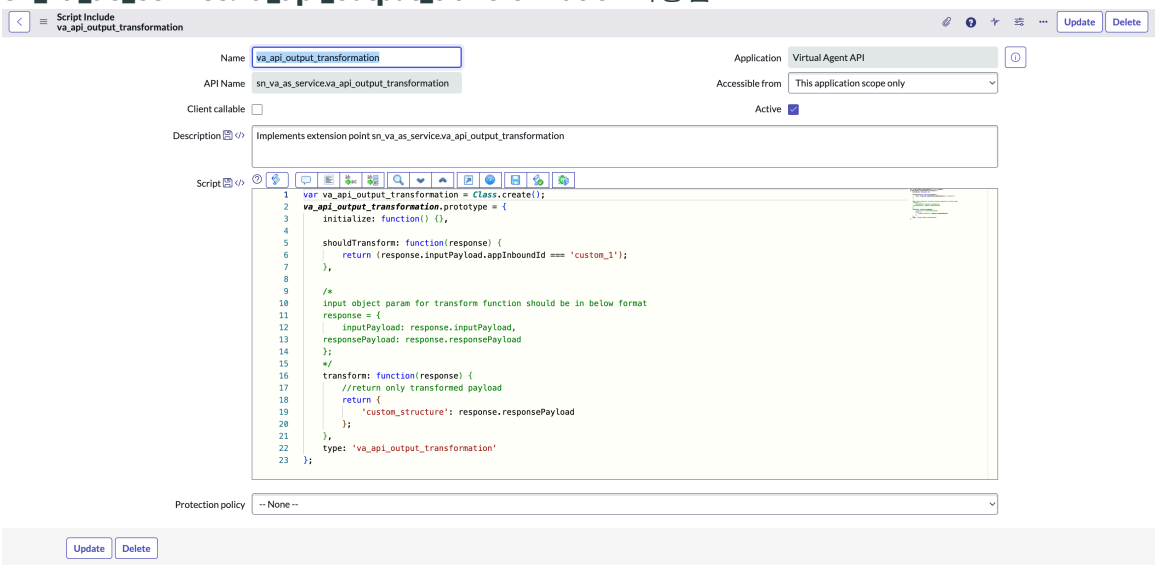
   /*
   input object param for transform function should be in the following format
   response = {
      inputPayload: response.inputPayload,
 responsePayload: response.responsePayload
   };
   */
   transform: function(response) {
 //return only transformed payload
      return {
    'custom_structure': response.responsePayload
 };
```


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

```
  },

  type: 'va_api_output_transformation'
};
```

sn_va_as_service.va_api_output_transformation 확장점



d. 업데이트를 클릭합니다.

에서 경험 사용 **Now Assist**가상 에이전트 **API**

에서 가상 에이전트 API 경험을 활성화 Now Assist 하여 여러 제공자 채널에서 생성형 AI 기술을 지원합니다.

시작하기 전에

가상 에이전트에서 Now Assist를 설정합니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_now_assist_deployment_channel.list를 입력합니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
문서 테이블	드롭다운에서 제공자 채널 ID를 선택합니다.
문서 ID	API에 가상 에이전트 해당하는 제공자 채널 ID (sys_cs_provider_application) 기록을 선택합니다.
Now Assist 배포	가상 에이전트용 Now Assist를 선택합니다.
활성	활성 확인란을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

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

구성에서 사용 가상 에이전트 **Bot Interconnect**

여러 채널에서 통합 채팅 환경을 생성하는 데 사용합니다 가상 에이전트 Bot Interconnect . Power Microsoft Virtual Agents 및 ServiceNow# 가상 에이전트와 같은 Google Dialogflow보조 봇을 지원할 수 있습니다.

가상 에이전트 Bot Interconnect 다양한 채팅 환경에서 기본 봇으로 작동합니다. 복잡성을 줄이고 최종 사용자를 위한 통합 채팅 환경을 만드는 데 도움이 될 수 있습니다. 가상 에이전트 Bot Interconnect 최종 사용자는 에서 사용할 수 ServiceNow있는 여러 채널과 다양한 엔터프라이즈 작업에 액세스할 수 있습니다.

Bot Interconnect의 이점은 다음과 같습니다.

- Power Microsoft Virtual Agents와 같은 Google Dialogflow 타사 봇과의 Ready 통합.
- 다른 인스턴스의 봇과 ServiceNow 가상 에이전트 쉽게 통합.
- 다른 외부 공급업체 봇을 시스템의 보조 봇으로 추가하는 기능입니다.
- 의 Bot Interconnect사용자 인증 및 계정 연결.
- 기본 및 보조 봇이 지원하는 모든 기술에서 의도 디스커버 Bot Interconnect 리입니다.
- 기본 및 보조 봇 간의 LLM 주제 대화
- 대화는 한 번에 하나의 봇과 이루어집니다.
- Bot Interconnect 는 공통 대화 모델과 보고 및 분석을 통합하는 데이터 저장소를 제공합니다.

주: 와 가상 에이전트 Bot Interconnect 유사한 가상 에이전트Pro 라이센스가 필요합니다.

지원되는 컨트롤

모든 입력 통제와 봇 응답 통제가 지원됩니다.

기능 및 기본 동작

언어 지원

의 Bot Interconnect 응답은 번역되지 않습니다. Bot Interconnect 사용자 언어를 보조 봇에 전달하고 보조 봇이 해당 언어로 된 응답을 반환할 것으로 예상합니다. 예를 들어 기본 봇에 독일어 사용 사용자가 있고 보조 인스턴스가 독일어로 현지화된 경우 독일어 응답이 기본 봇에 반환됩니다.

보조 봇의 시간 제한 값

시간 제한 값은 기본 봇이 보조 봇의 응답을 기다리는 최대 시간입니다. 주제 블록 속성에서 사용자 지정 시간 제한 값(밀리초)을 Bot Interconnect 전달하여 이를 재정의할 수 있습니다.

1. 기본 인스턴스의 셸 주제에서 **Bot Interconnect** 주제 블록 노드를 선택합니다.
2. 추가 매개변수(문자열) 영역에서 스크립트 아이콘 </>
3. 다음 스크립트를 추가합니다.

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

이 예에서 30000은 30초와 같습니다.

4. 주제를 저장하고 게시합니다.

종결된 대화

사용자가 대화를 Bot Interconnect 닫거나 대화 시간이 초과되면 보조 봇에서 대화가 Bot Interconnect 종결됩니다.

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

주: 대화는 Power Virtual Agents에서 Microsoft 항상 열려 있습니다.

디버그 로그

인스턴스에서 디버그 로그를 Bot Interconnect 활성화하려면 시스템 속성을 로 설정하십시오 *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.loggingtrue*. 대부분의 로그에 첨부된 대화 ID와 파일 이름이 표시됩니다.

보조 봇 주제의 출력을 기본 봇에 전달합니다.

셸 주제의 보조 봇 대화 출력에 사용자 지정 논리를 적용할 수 있습니다 Bot Interconnect .

사용자 지정 변환 맵 지원

개발자는 *getTransformerMap* 메서드를 사용하여 사용자 지정 변환 맵을 전달할 수 있습니다. 사용자 지정 변환 맵을 사용하면 기본 변환 논리를 재정의할 수 있습니다.

에 대한 Google DialogflowDialogflowInboundTransformer 스크립트 포함의 예

```
/** Custom transformation map based on control types in DialogFlow messenger
 **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
  'button': 'transformButtonLink',
  'image': 'transformImage',
  'chips': 'transformChips',

  /* fallback logic in case VA API response format is mentioned in Dialogflow
 custom response payload */
  'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
},
```

이 예에서 ###, ##, ## 등은 보조 봇에 해당하는 통제 유형입니다. 지정된 메서드(예: *transformText*)는 컨트롤 형식에 대한 변환을 수행하기 위해 호출됩니다. 각 보조 봇 응답 가상 에이전트 에 대해 *getControlType* 메서드를 사용하여 보조 봇 메시지의 변환 맵에 지정된 제어 유형을 반환합니다. 의 Google Dialogflow 인바운드 변환기는 이를 사용하는 방법에 대한 좋은 예를 제공합니다.

호출된 변환 메서드가 없으면 가상 에이전트 API 오류로 기록합니다.

라이브 에이전트 연결

라이브 에이전트 연결을 활성화하여 기본 인스턴스의 상호작용을 가상 에이전트 보조 인스턴스의 라이브 에이전트로 라우팅할 수 있습니다. 가능한 연결 시나리오는 다음과 같습니다.

- 상호작용을 처리하기 위해 기본 인스턴스에 사용할 수 있는 일치하는 에이전트가 없는 경우, Bot Interconnect 는 라이브 에이전트 연결에 구성된 일치 조건을 평가하고 보조 인스턴스의 적절한 라이브 에이전트로 상호작용을 라우팅합니다.
- 일치하는 연결이 하나만 있으면 상호작용이 해당 연결로 라우팅되고 보조 인스턴스에서 에이전트 가용성이 확인됩니다.
- 일치하는 연결이 여러 개 있는 경우 정의된 순서대로 옵션이 사용자에게 표시되고 선택한 연결에 연결됩니다.

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

- 보조 인스턴스에 사용할 수 있는 일치하는 에이전트가 없는 경우 "사용 가능한 에이전트가 없습니다. 나중에 다시 시도하십시오.".
- 보조 인스턴스에 사용 가능한 일치 에이전트가 있는 경우, 사용자는 상호작용을 제공할 수 있는 라이브 에이전트로 리디렉션됩니다.

기본 인스턴스에서 대화가 시작될 때 보조 인스턴스에서는 현재 자동 파일럿 모드가 지원되지 않습니다. 보조 인스턴스의 라이브 에이전트 연결은 보조 인스턴스가 비동기 모드인 경우에만 작동합니다.

가상 에이전트 **Bot Interconnect** 설치

관리자 역할이 있으면 Bot Interconnect 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 응용 프로그램은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow# Store.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 Bot Interconnect 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Bot Interconnect 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_va_bot_ic)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

와 함께 보조 봇으로 사용 **Google Dialogflow**가상 에이전트 **Bot Interconnect**

를 사용하면 Bot Interconnect보조 봇과 함께 기본 봇으로 사용할 ServiceNow# 가상 에이전트 수 있습니다 Google Dialogflow . 에 Google Dialogflow 대해 ServiceNow# 가상 에이전트구성된 채널에서 사용할 수 있는 모든 기술과 주제가 제공되고 실행됩니다.

필수 구성요소

이 봇 구성에는 다음이 필요합니다.

- 인스턴스 Zurich ServiceNow
- 가상 에이전트 Bot Interconnect 스토어 애플리케이션
- 계정 Google Dialogflow

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

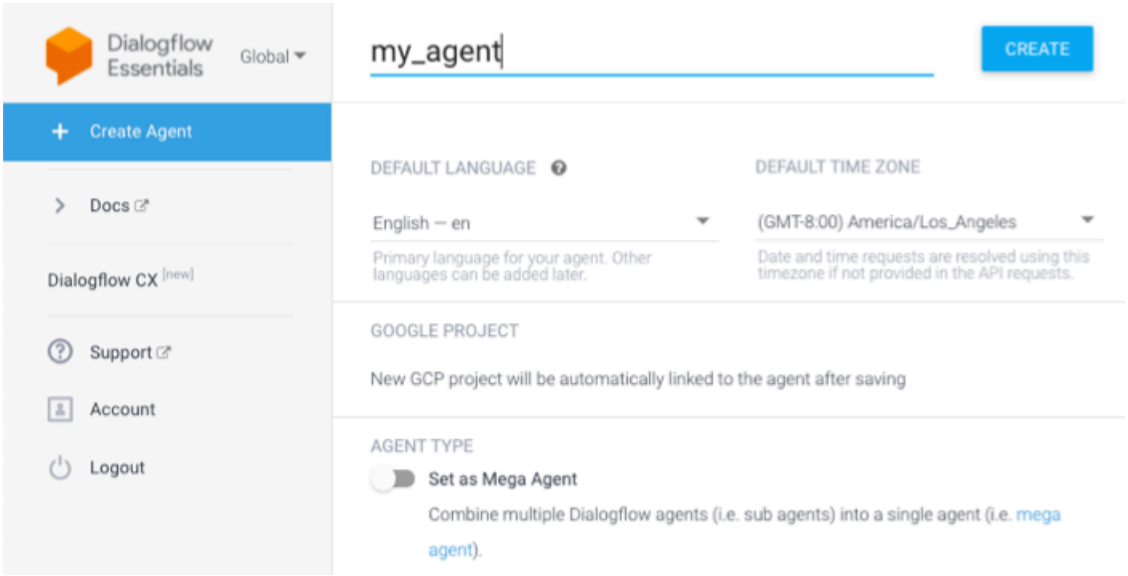
에서 새 에이전트 생성 **Google Dialogflow**

와 함께 가상 에이전트 Bot Interconnect사용하려면 Google Dialogflow 먼저 에서 새 에이전트를 Google Dialogflow만들어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

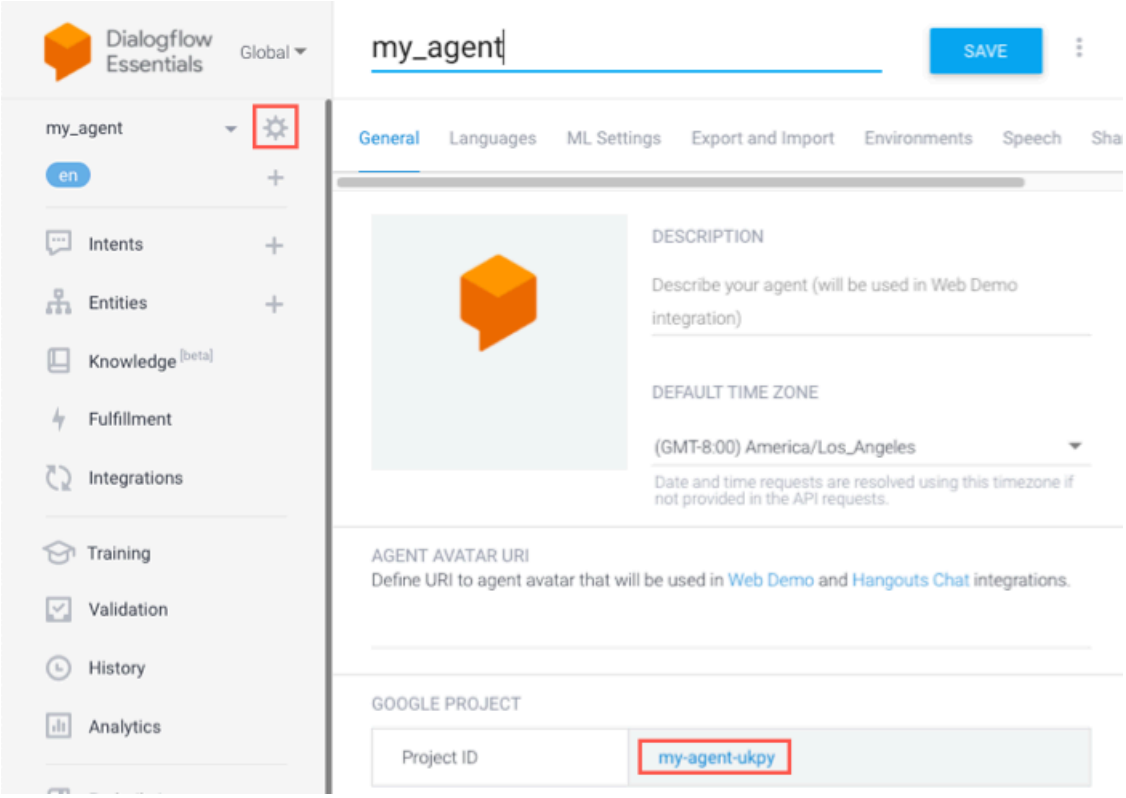
1. 다음 위치에서 새 에이전트 생성: Google Dialogflowhttps://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent



이렇게 하면 새 Google 프로젝트도 생성됩니다.

2. 에이전트 설정 아이콘을 선택한 다음, 일반 탭에서 프로젝트 ID를 찾습니다.

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



3. 프로젝트 ID를 선택합니다.
   프로젝트 대시보드가 열립니다.

프로젝트에 대한 **Google Dialogflow** 서비스 계정 및 개인 키 생성

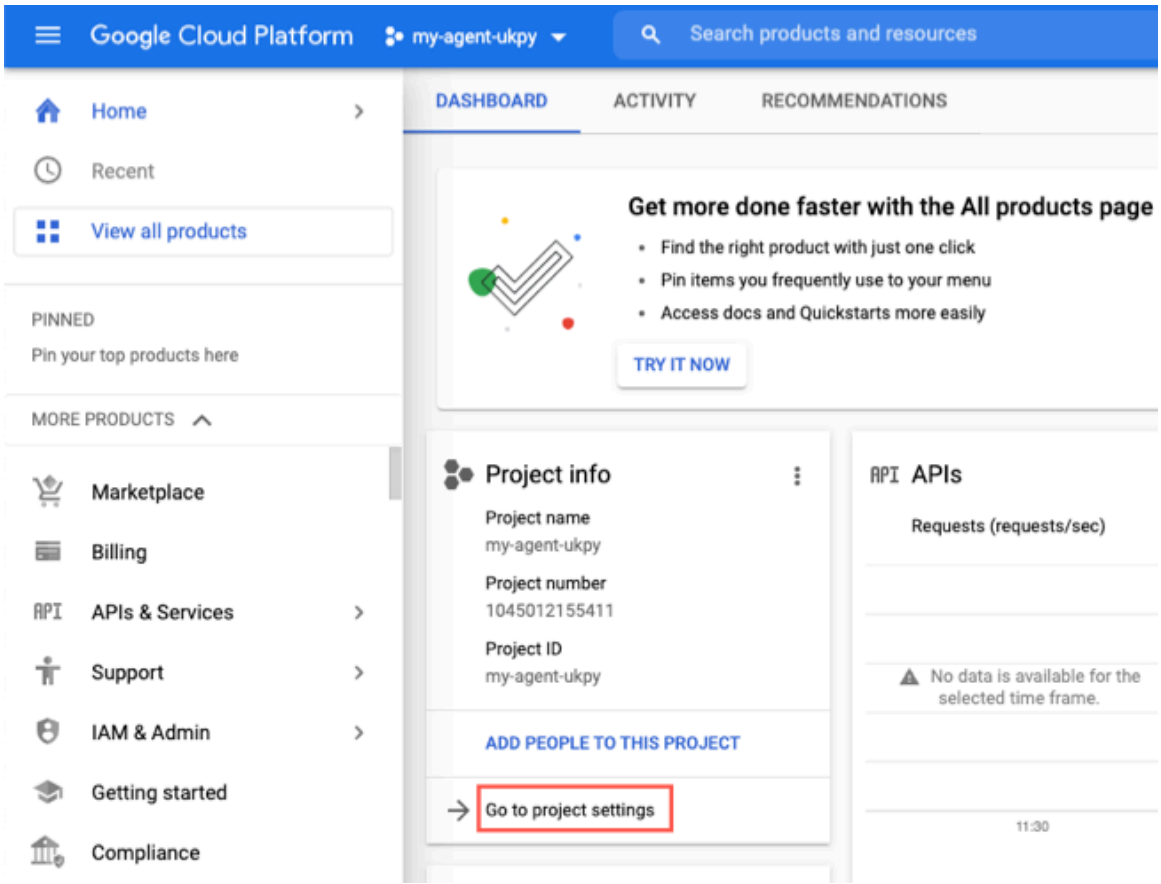
와 함께 가상 에이전트 Bot Interconnect사용하려면 Google Dialogflow 두 번째 단계는 에서 새 에이전트Google Dialogflow에 대한 서비스 계정 및 개인 키를 만드는 것입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

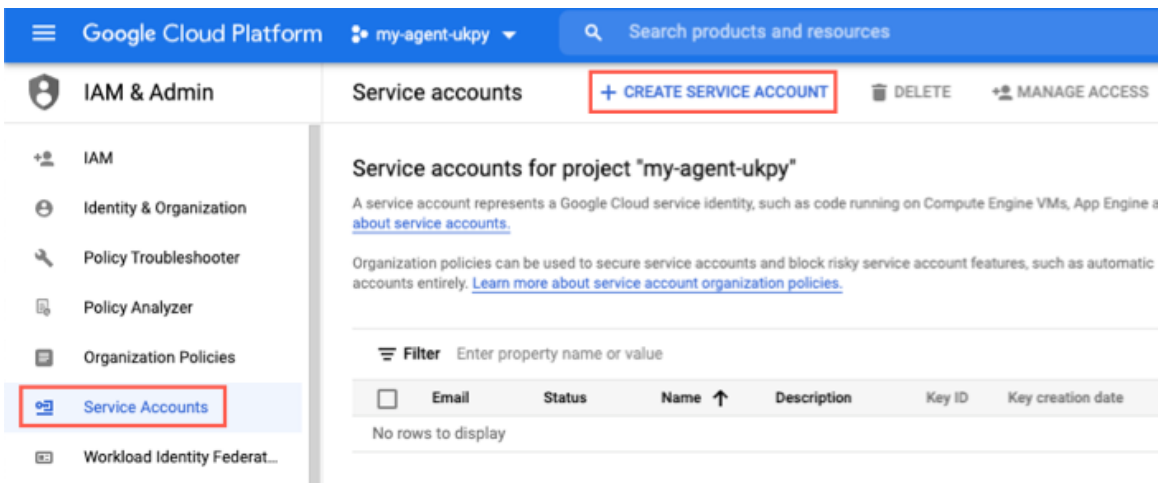
프로시저

1. 프로젝트 대시보드 페이지에서 프로젝트 설정으로 이동을 클릭합니다.



2. IAM 및 관리자 페이지에서 서비스 계정을 클릭합니다.

3. **+** 서비스 계정 생성을 클릭합니다.

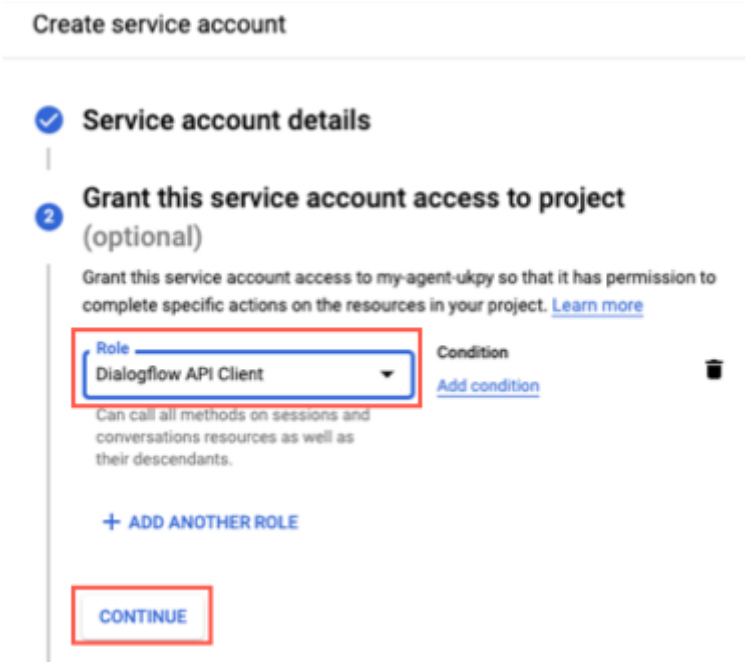


4. 이름을 입력한 다음 만들기 및 계속을 클릭합니다.

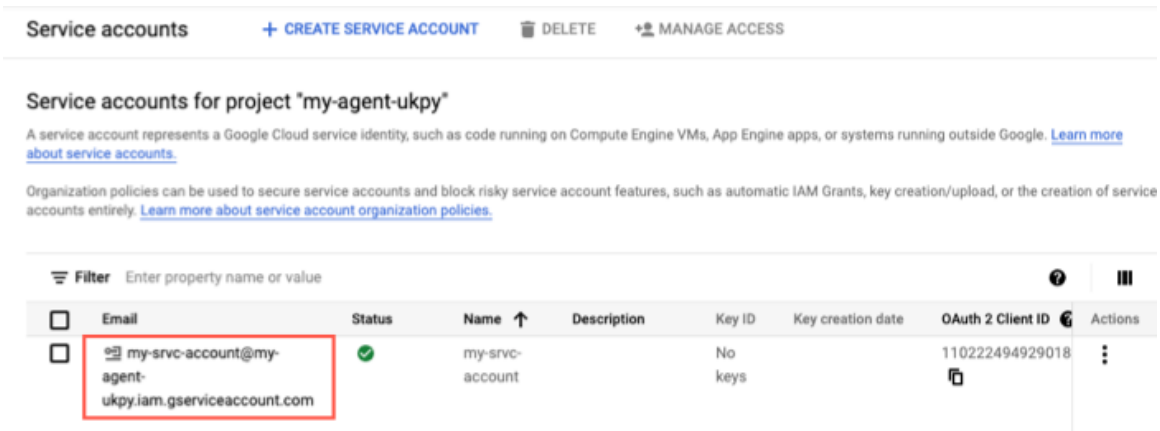
5. 역할 선택에서 대화 상자 플로우 〉 대화 상자 플로우 **API** 클라이언트.

6. 계속을 클릭합니다.

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



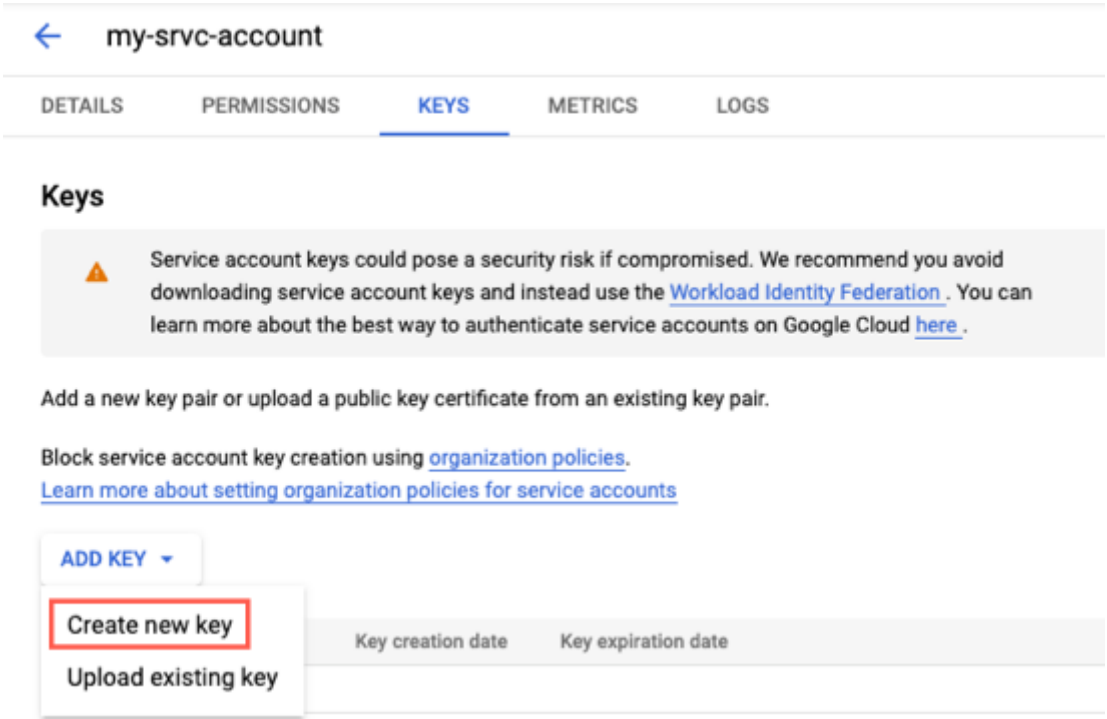
7. 완료를 클릭합니다.
8. 이메일 열에서 기록에 대한 링크를 클릭합니다.



서비스 계정 상세 정보 페이지가 열립니다.

9. 키 탭을 클릭합니다.
10. 클릭 키 추가 〉 새 키 작성.

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



11. 키 형식에 대한 메시지가 표시되면 **JSON**을 선택한 다음, 만들기를 클릭합니다.
    JSON 파일이 컴퓨터에 다운로드됩니다.

JSON 개인 키 파일에서 **Java** 키 스토어 파일 생성

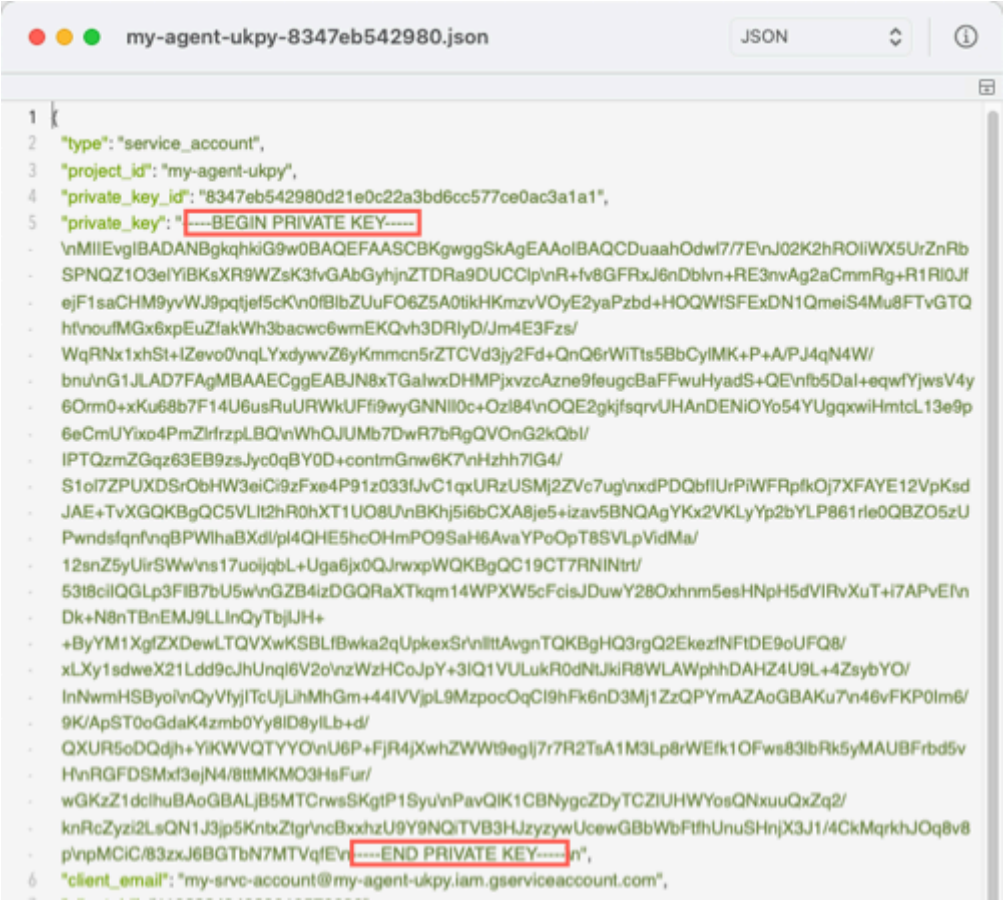
와 함께 가상 에이전트 Bot Interconnect사용하려면 Google Dialogflow 세 번째 단계는 이전 단계에서 만든 JSON 프라이빗 키에서 JKS 파일을 생성하는 것입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 텍스트 편집기에서 이전 절차에서 다운로드한 JSON 개인 키 파일을 엽니다.
2. BEGIN PRIVATE KEY 섹션으로 시작하고 END PRIVATE KEY 섹션으로 끝나는 개인 키 텍스트를 복사합니다.

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



3. 키에서 반환 문자(\n) 행을 제거하십시오.
   a. 키 텍스트를 TextEdit 또는 메모장과 같은 텍스트 편집기에 붙여넣습니다.
   b. 클릭 편집 〉 찾기 〉 찾기 및 바꾸기 또는 편집 〉 교체.
   c. 찾기 필드에 \n을 입력합니다.
   d. 바꾸기 필드에서 Ctrl + Enter 또는 Alt + Enter를 누릅니다.
   e. 모두 바꾸기를 클릭합니다.
   키 텍스트는 줄 바꿈으로 서식이 지정됩니다.
4. 서식이 지정된 개인 키 텍스트를 .pem 파일로 저장합니다.
   예: privatekey.pem.
5. 웹 브라우저에서 매개변수의 JSON 파일에 나열된 URL을 *client_x509_cert_url* 엽니다.
   예를 들어 https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com. 인증서 페이지가 열립니다.
6. JSON 파일에 나타나는 것과 동일한 개인 키 ID를 가진 인증서를 복사합니다.
7. 3단계에서 설명한 대로 인증서에서 \n을 줄 바꿈으로 바꿉니다.
8. 서식이 지정된 인증서를 .pem 파일로 저장합니다.
   예: certificate.pem.
9. 개인 키 및 인증서 파일이 모두 들어 있는 폴더로 이동합니다.
10. 터미널 창을 엽니다.

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

a. Mac OS에서는 폴더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하거나 Ctrl 키를 누른 채 클릭하고 〔폴더에서 새 터미널〕을 선택합니다.

b. Windows에서 폴더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 터미널에서 열기를 선택합니다.

11. 터미널의 명령 프롬프트에서 다음과 같이 JKS 파일을 생성합니다.

a. 다음 명령을 입력합니다.

```
openssl pkcs12 -export -in [### ## ##] -inkey [## # ## ##] -certfile [### ## ##] -out testkeystore.p12
```

예를 들어, certificate.pem이 인증서의 이름이고 privatekey.pem이 개인 키의 이름이면:

```
openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
```

b. 암호에 대한 메시지가 표시되면 최소 6자를 사용하여 원하는 암호를 입력합니다.

PKCS 12 파일은 testkeystore.p12라는 이름으로 생성됩니다.

c. 다음 명령을 입력합니다.

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore dialogflow.jks -deststoretype JKS
```

암호를 입력하라는 메시지가 여러 번 표시됩니다. 이전 단계에서 만든 것과 동일한 암호를 사용합니다.

결과
JKS 파일이 생성됩니다.

Bot Interconnect 인스턴스에 대한 **Google Dialogflow**가상 에이전트 연결 구성

와 함께 가상 에이전트 Bot Interconnect사용하려면 Google Dialogflow 네 번째 단계는 인스턴스에서 연결을 ServiceNow# 구성하는 것입니다.

시작하기 전에
JSON 개인 키 파일에서 Java 키 스토어 파일 생성.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

2. 연결 및 자격 증명 별칭 페이지에서 **Bot Interconnect** 대화 상자 플로우 통합 기록을 클릭합니다.

3. 관련 링크에서 새 연결 및 자격 증명 작성을 클릭합니다.

4. 이전 단계에서 다운로드한 JSON 파일을 사용하여 양식을 채웁니다.

연결 및 자격 증명 별칭 새 기록 양식

필드	설명
연결 이름	자격 증명의 이름입니다. 예: `## ## ## ##`.
프로젝트 ID(project_id)	JSON 파일의 매개변수에 *`project_id`* 해당하는 값입니다. 예를 들어, *`my-agent-ukpy`*을(를) 선택합니다.

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

필드	설명
서비스 계정 이메일 (client_email)	JSON 파일의 매개변수에 *client_email* 해당하는 값입니다. 예를 들어, *my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com*을(를) 선택합니다.
개인 키 ID(private_key_id)	JSON 파일의 매개변수에 *private_key_id* 해당하는 값입니다. 예를 들어, *8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1*을(를) 선택합니다.
키 스토어 암호	이전 단계에서 JKS(Java Keystore) 파일을 생성할 때 사용한 암호입니다.
키 스토어	이전 단계에서 만든 JKS 파일을 선택합니다.

5. **OAuth** 토큰 생성 및 가져오기를 클릭합니다.

가상 에이전트 **Bot Interconnect** 주제를 호출할 **Google Dialogflow** 셸 주제 만들기

보조 봇의 Google Dialogflow 주제에 액세스하려면 하나 가상 에이전트 Bot Interconnect 이상의 주제를 생성해야 합니다.

시작하기 전에
에서 Google Dialogflow하나 이상의 의도를 작성합니다. 자세한 내용은 Dialogflow 설명서를 참조하세요.

Bot Interconnect 인스턴스에 대한 Google Dialogflow가상 에이전트 연결 구성.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
의도를 통합하는 Google Dialogflow 방법에는 두 가지가 있습니다. Bot Interconnect

- 대화 상자 플로우 의도당 하나의 가상 에이전트 Bot Interconnect 주제를 작성합니다.

  NLU 주제의 경우 각 가상 에이전트 주제의 이름은 단일 Dialogflow 의도와 같습니다. 예를 들어 **order a drink** 및 **book a ticket**이라는 두 개의 Dialogflow 인텐트가 있는 경우 **order a drink** 및 **book a ticket**이라는 두 개의 가상 에이전트 주제를 만듭니다.

  LLM 주제의 경우 각 Bot Interconnect 주제에는 해당 Google Dialogflow 주제와 동일한 이름과 설명이 있습니다.

- 여러 대화 상자 플로우 의도를 단일 가상 에이전트 Bot Interconnect 주제에 매핑합니다. 이 시나리오는 NLU 주제에만 적용됩니다.

  가상 에이전트 Dialogflow 의도에 대한 주제를 만들고 그에 따라 이름을 지정합니다. 예를 들어 **DG** 순서 지정 문제입니다. 이 시나리오에서 Dialogflow 의도는 주제 검색 방법에 따라 키워드 또는 발언으로 주제에 매핑됩니다. 따라서 '음료를 주문 하고 티켓을 예약'이라는 두 개의 Dialogflow 의도가 있는 경우 두 구문을 주제에 키워드로 추가하거나 주제의 해당 의도에 발언으로 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 대화 상자 플로우 의도에 대한 주제를 생성합니다.
   NLU 주제의 경우 해당 ServiceNow 가상 에이전트 의도에 Dialogflow 의도 이름을 키워드 또는 발언으로 포함합니다. LLM 주제의 경우 주제의 Bot Interconnect 주제 이름 및 설명이 주제의 주제 이름 및 설명과 Google Dialogflow 일치해야 합니다.
3. 플로우 탭에서 주제 블록 유틸리티 노드를 캔버스로 끌어옵니다.
4. 노드를 선택한 후 양식을 다음과 같이 채웁니다.

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

항목 블록 속성 양식

속성	설명
항목 블록	NLU 주제에 대한 **Bot Interconnect** 주제 블록 및 LLM 주제에 대한 **Bot Interconnect - LLM** 주제 블록을 선택합니다.
작업 이름	입력: sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_interconnect_integration
작업 유형	## ###를 입력합니다.

5. 저장을 클릭합니다.
6. 게시를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
구성을 테스트합니다. 가 배포된 채널에서 Bot Interconnect 보조 봇에서 사용할 수 있는 주제를 실행할 수 있습니다.

Power Virtual Agents를 보조 봇으로 사용 **Microsoft**가상 에이전트 **Bot Interconnect**

를 사용하면 Bot InterconnectPower Virtual Agents 보조 봇과 함께 기본 봇으로 Microsoft 사용할 ServiceNow# 가상 에이전트 수 있습니다. Power Virtual Agents에서 사용할 수 있는 모든 기술과 주제는 에 대해 ServiceNow# Bot Interconnect구성된 채널에서 사용할 수 있고 실행 가능합니다.

필수 구성요소

이 봇 구성에는 다음이 필요합니다.

- 인스턴스 Zurich ServiceNow
- 가상 에이전트 Bot Interconnect 스토어 애플리케이션
- 테스트 Microsoft 용 Power Virtual Agents 계정

Visual Studio Code를 **Microsoft Azure** 사용하여 **JavaScript** 함수 만들기

와 함께 가상 에이전트 Bot InterconnectPower Virtual Agents를 사용하려면 의 샘플 코드 파일을 Bot Interconnect사용하여 JavaScript Microsoft Azure 함수를 만들어야 합니다.

시작하기 전에
계정이 필요합니다 Microsoft Azure .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 로그인하여 Microsoft Azure JavaScript 함수를 생성합니다.
   여기에는 환경을 구성하고 로컬 프로젝트를 만드는 작업이 포함됩니다. 다음을 참조하십시오. Microsoft 설명서 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
2. ServiceNow Bot Interconnect 설정(KB1112368)을 사용하여 보조 봇으로 Microsoft Power Virtual Agents용 Azure Function 만들기 로 이동한 후 다음을 수행합니다.
   a. 첨부된 index.txt 파일의 코드를 Azure 프로젝트의 index.js 파일에 복사합니다.
   b. 첨부된 function.txt 파일의 코드를 Azure 프로젝트의 function.json 파일에 복사합니다.
   c. 두 파일을 모두 저장합니다.
3. *request-promise* 라이브러리를 설치합니다.

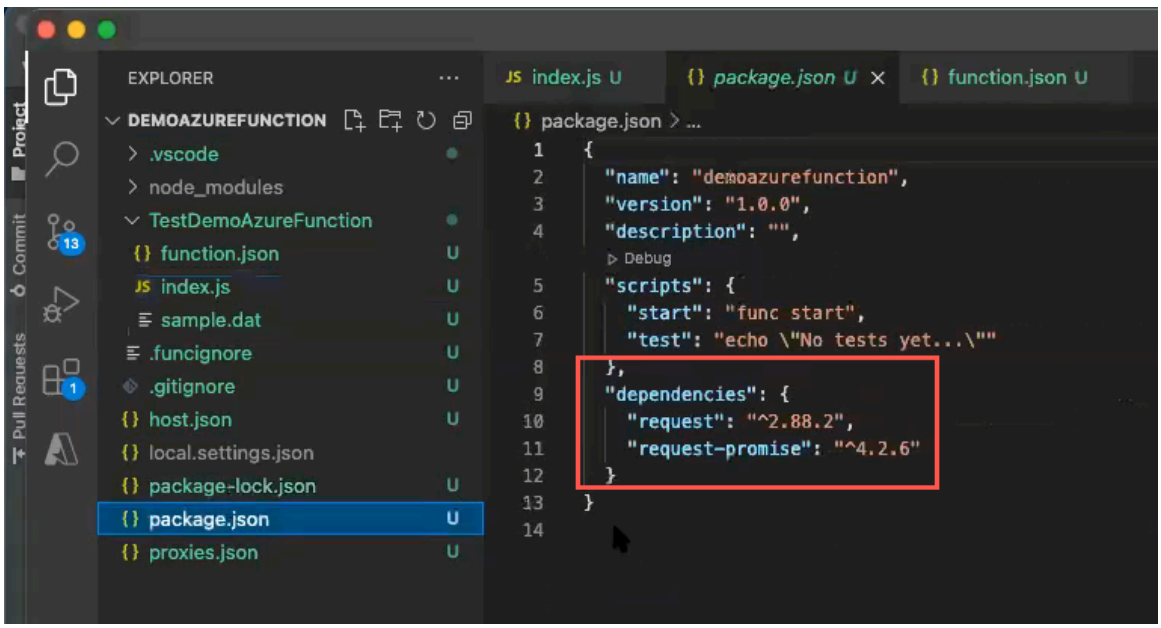
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 명령줄 창에서 디렉터리를 Azure 프로젝트를 만든 폴더로 변경합니다.
예를 들어 `cd DemoAzureFunction`을(를) 입력합니다.

b. 프롬프트에서 `npm install --save request`를 입력합니다.

c. 프롬프트에서 `npm install --save request-promise`를 입력합니다.

종속성은 프로젝트의 package.json 파일에 추가됩니다.



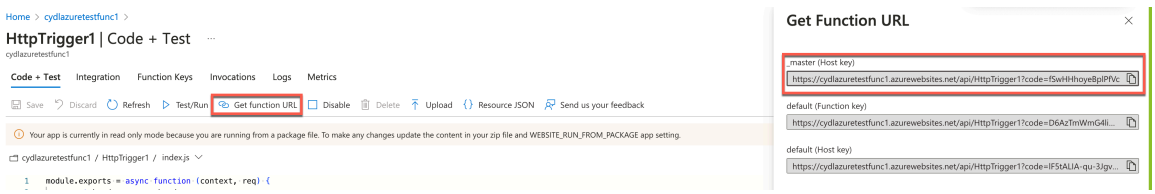
4. 에 설명된 대로 프로젝트를 Azure에 배포합니다. Microsoft 설명서 .

5. Azure Portal에서 모든 리소스로 이동합니다.

6. 만든 함수 앱의 이름을 선택합니다.

7. 개요 페이지의 함수 탭에서 생성한 함수를 선택하고 함수 URL 가져오기 옵션에서 함수 URL을 복사합니다.

Azure 함수 URL은 인스턴스에서 보조 봇 엔드포인트 ServiceNow 로 사용됩니다.



Power Virtual Agents에서 **Microsoft Direct Line** 비밀 키를 찾아 복사합니다.

와 함께 Power Virtual Agents를 가상 에이전트 Bot Interconnect사용하려면 Power Virtual Agents 계정에서 Direct Line 보안 키를 찾아 복사해야 합니다.

시작하기 전에
하나 이상의 봇이 Microsoft 있는 Power Virtual Agents 계정이 있어야 합니다.

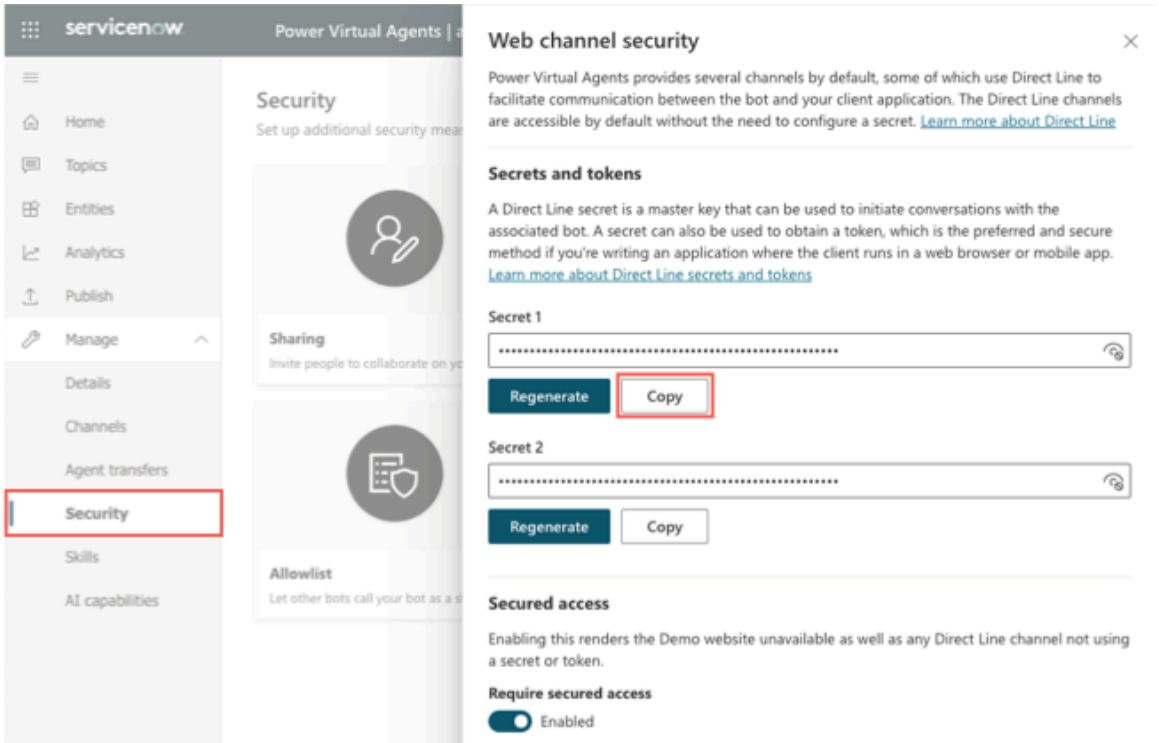
Visual Studio Code를 Microsoft Azure 사용하여 JavaScript 함수 만들기.

필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. Microsoft Power Virtual Agents 계정에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 관리 〉 보안.
3. 웹 채널 보안 타일을 클릭합니다.
4. 팝오버 창의 비밀 **1**에서 복사를 클릭합니다.



인스턴스에 직통 라인 비밀 키 가상 에이전트 **Bot Interconnect** 추가

와 함께 가상 에이전트 Bot InterconnectPower Virtual Agents를 사용하려면 Direct Line 보안 키를 인스턴스의 자격 증명 Bot Interconnect 으로 추가해야 합니다.

시작하기 전에
Power Virtual Agents에서 Microsoft Direct Line 비밀 키를 찾아 복사합니다..

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. **Bot Interconnect DirectLine** 자격 증명 기록을 클릭하여 엽니다.
3. 자격 증명 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 생성할 자격 증명 유형을 묻는 메시지가 표시되면 **Bot Interconnect** 정적 토큰 자격 증명을 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 다음과 같은 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	Power VA ## ## ## 같은 자격 증명의 고유한 이름입니다.
머리글	권한 부여로 둡니다.

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

필드	설명
정적 토큰	공백과 함께 Bearer 를 입력하고 Power Virtual Agents의 Direct Line 비밀 키를 입력합니다. 예를 들어 다음과 같이 입력합니다. `Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA`

6. 제출을 클릭합니다.
7. 반환 대상 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
8. **Bot Interconnect DirectLine** 메시지 가져오기 기록을 클릭하여 엽니다.
9. 관련 링크에서 새 연결 및 자격 증명 작성을 클릭합니다.
10. 대화 상자에서 양식을 채웁니다.

필드	설명
보조 봇 이름	Power Virtual Agents 봇을 참조하는 고유한 이름입니다.
보조 봇 엔드포인트	이전 단계에서 복사한 Azure 함수 URL입니다. 예를 들어 https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.net을(#) 입력합니다.
머리글	입력: dlsecret
정적 토큰	이전 단계의 Power Virtual Agents에서 복사한 직통 라인 키입니다.

11. 생성을 클릭합니다.

가상 에이전트 **Bot Interconnect** 셸 토픽을 만들어 **Power Virtual Agents** 토픽을 호출합니다**Microsoft.**

Power Virtual Agents 보조 봇의 토픽에 액세스하려면 하나 가상 에이전트 Bot Interconnect 이상의 토픽을 만들어야 합니다.

시작하기 전에

Power Virtual Agents에서 Microsoft 하나 이상의 토픽을 만듭니다.

인스턴스에 직통 라인 비밀 키 가상 에이전트 Bot Interconnect 추가.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

Power Virtual Agents 토픽을 다음과 MicrosoftBot Interconnect통합하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- Power Virtual Agents 토픽당 하나의 가상 에이전트 Bot Interconnect 토픽을 만듭니다.

  NLU 토픽의 경우 각 가상 에이전트 토픽은 단일 Power Virtual Agents 토픽과 동일한 이름을 갖습니다. 예를 들어 음료 주문 및 티켓 예약이라는 두 개의 Power Virtual Agents 토픽이 있는 경우 음료 주문 및 티켓 예약이라는 두 개의 가상 에이전트 토픽을 만듭니다.

  LLM 토픽의 경우 각 Bot Interconnect 토픽은 해당 Power Virtual Agents 토픽과 동일한 이름과 설명을 갖습니다.

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

- 여러 Power Virtual Agents 토픽을 단일 가상 에이전트 Bot Interconnect 토픽에 매핑합니다. 이 시나리오는 NLU 주제에만 적용됩니다.

  Power Virtual Agents 토픽에 대한 하나의 가상 에이전트 토픽을 만들고 그에 따라 이름을 지정합니다. **PVA** 순서 지정 문제를 예로 들 수 있습니다. 이 시나리오에서 Power Virtual Agents 토픽은 토픽 검색 방법에 따라 키워드 또는 발화로 토픽에 매핑됩니다. 따라서 음료 주문 및 티켓 예약이라는 두 개의 Power Virtual Agents 토픽이 있는 경우 두 구문을 주제에 키워드로 추가하거나 토픽의 해당 의도에 발언으로 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. Power Virtual Agents 토픽에 대한 토픽을 만듭니다.
   NLU 토픽의 경우 Power Virtual Agents 토픽 이름을 해당 ServiceNow 가상 에이전트 의도에 키워드 또는 발언으로 포함합니다. LLM 토픽의 경우 토픽의 Bot Interconnect 토픽 이름과 설명이 Power Virtual Agents 토픽의 토픽 이름 및 설명과 일치해야 합니다.
3. 플로우 탭에서 주제 블록 유틸리티 노드를 캔버스로 끌어옵니다.
4. 노드를 선택한 후 양식을 다음과 같이 채웁니다.

   항목 블록 속성 양식

속성	설명
항목 블록	NLU 주제에 대한 **Bot Interconnect** 주제 블록 및 LLM 주제에 대한 **Bot Interconnect - LLM** 주제 블록을 선택합니다.
작업 이름	입력: sn_va_bot_ic.direct_line_bot_interconnect_integration_handler
작업 유형	## ###를 입력합니다.

추가 매개변수 (문자열)	다음 단계를 따릅니다.
	a. 스크립트 아이콘을 선택합니다. 스크립트 </>
	b. 추가 매개변수(문자열) 창에서 다음 코드를 추가합니다.
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. 저장을 선택합니다.

5. 저장을 선택합니다.
6. 게시를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

구성을 테스트합니다. 가 배포된 채널에서 Bot Interconnect 보조 봇에서 사용할 수 있는 주제를 실행할 수 있습니다.

주: 대화는 Power Virtual Agents에서 항상 열려 있습니다.

와 함께 보조 봇으로 사용 **ServiceNow** 가상 에이전트가상 에이전트 **Bot Interconnect**

가상 에이전트 Bot Interconnect 보조 봇과 함께 기본 봇으로 사용할 ServiceNow# 가상 에이전트 수 있습니다 ServiceNow 가상 에이전트 .

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

필수 구성요소

를 사용하여 가상 에이전트 Bot Interconnect보조 봇으로 구성하려면 ServiceNow 가상 에이전트 다음 설정이 필요합니다.

- 두 가지 Zurich ServiceNow 인스턴스.
- 기본 인스턴스: 가상 에이전트 Bot Interconnect 스토어 애플리케이션
- 보조 인스턴스에서:
  - 가상 에이전트 API v3.8.x 이상
  - 가상 에이전트 보조 인스턴스의 API는 동기 모드 또는 비동기 모드여야 합니다.

동기 또는 비동기 모드에서 보조 봇으로 사용 **ServiceNow** 가상 에이전트

를 사용하여 Bot Interconnect동기 또는 비동기 모드에서 보조 봇으로 사용합니다ServiceNow 가상 에이전트.

동기식 또는 비동기식 모드에서 보조 봇으로 사용할 ServiceNow 가상 에이전트 수 있습니다. 보조 ServiceNow 가상 에이전트 인스턴스에서 동기식 모드 사용 또는 보조 ServiceNow 가상 에이전트 인스턴스에서 비동기 모드 사용 문서를 참조하십시오.

보조 **ServiceNow** 가상 에이전트 인스턴스에서 동기식 모드 사용

보조 ServiceNow 가상 에이전트 인스턴스에서 동기식 모드를 활성화하여 를 사용하여 가상 에이전트 Bot Interconnect보조 봇으로 사용합니다ServiceNow# 가상 에이전트.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 보조 인스턴스에서 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 `sys_cs_channel.list` 를 입력합니다.
2. 봇에서 봇 기록을 선택합니다.
3. 동기 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

보조 **ServiceNow** 가상 에이전트 인스턴스에서 비동기 모드 사용

보조 ServiceNow 가상 에이전트 인스턴스에서 비동기 모드를 활성화하여 와 함께 가상 에이전트 Bot Interconnect보조 봇으로 사용합니다ServiceNow# 가상 에이전트.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 보조 봇 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 아웃바운드 〉 **REST** 메시지.
2. VA 봇에서 봇 기록을 선택합니다.
3. 엔드포인트 필드에서 응답이 게시되는 기본 ServiceNow# 인스턴스의 아웃바운드 엔드포인트 URL을 가상 에이전트 지정합니다. `http://<## ####>/api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response`
4. 인증 탭에서 인증 유형 필드를 기본 또는 OAuth 2.0으로 설정합니다.
   기본 인증 프로파일 및 OAuth 2.0 프로파일 구성에 대한 자세한 내용은 기본 인증을 사용하여 REST 메시지 구성 및 OAuth를 사용하여 REST 메시지 구성을 각각 참조하십시오.

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

5. 업데이트를 클릭합니다.
6. HTTP 메서드 섹션에서 postMessage 메서드를 선택하고 엔드포인트 URL을 지정합니다. http://<## ####>/api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
7. 업데이트를 클릭합니다.

에서 연결 및 자격 증명 생성 가상 에이전트 **Bot Interconnect**

를 보조 가상 에이전트 Bot Interconnect봇으로 사용하려면 ServiceNow# 가상 에이전트 (기본) 인스턴스에서 연결 및 자격 증명 기록을Bot Interconnect 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. **Bot Interconnect VA API** 통합 기록을 클릭하여 엽니다.
3. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	고유한 이름(예: SNow Secondary Bot)을 입력합니다.
자격 증명	지금은 이 항목을 비워 둡니다.
연결 별칭	기본값을 사용합니다.
연결 URL	보조 인스턴스의 API에 대한 가상 에이전트 URL을 입력합니다. 예를 들어 https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integration 을(#) 입력합니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
7. 자격 증명 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
8. **Bot Interconnect** 해시 토큰 자격 증명 또는 **Bot Interconnect** 정적 토큰 자격 증명 유형을 클릭합니다.
9. 양식에서 필드를 채웁니다.

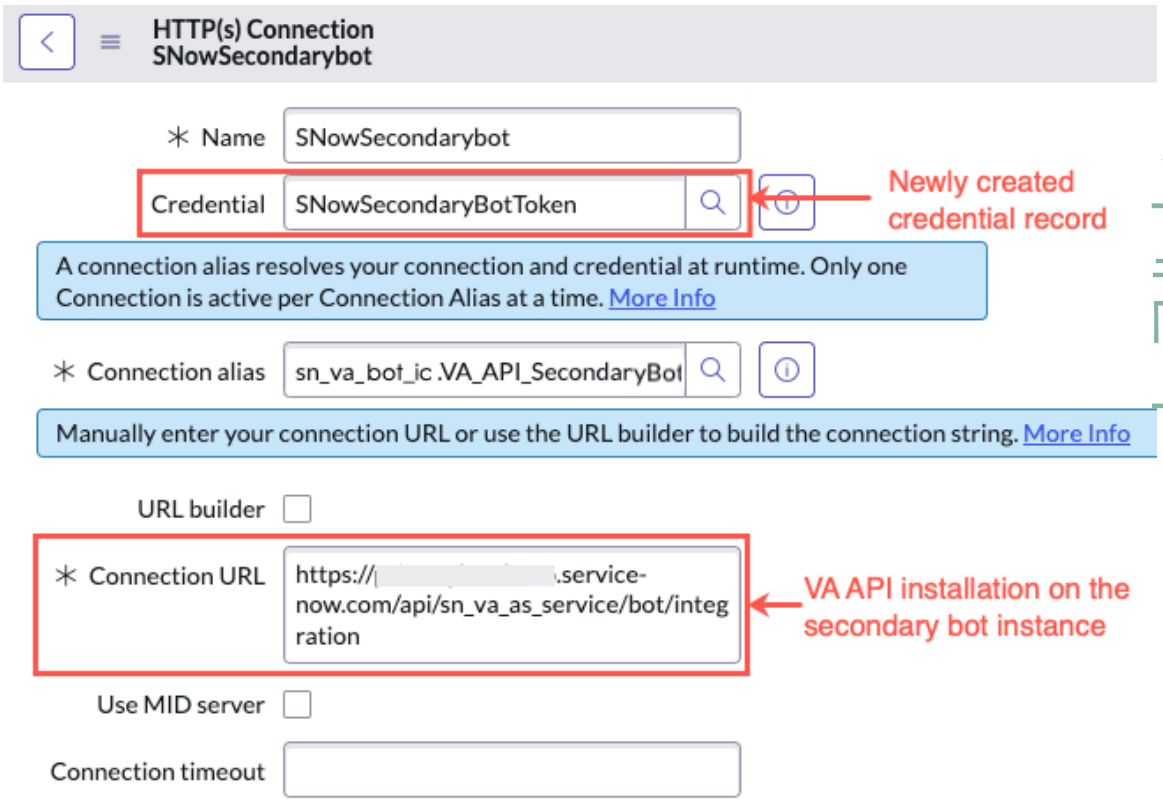
필드	설명
이름	자격 증명의 고유 이름을 입력합니다. 예를 들어 SNowSecondaryBotToken입니다.
정적 토큰	
머리글	### 입력합니다.
정적 토큰	암호를 입력합니다.
해시 토큰	

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

필드	설명
머리글	x-b2b-signature# 입력합니다.
알고리즘	**HmacSHA1**을 선택합니다.
해시 비밀	해시 암호를 입력합니다.
인증 부여 알고리즘	사용할 알고리즘을 선택합니다. 예를 들어 보조 봇 해시 토큰 인증입니다.

10. 제출을 클릭합니다.
11. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
12. **Bot Interconnect VA API** 통합 기록을 클릭하여 엽니다.
13. 연결 관련 목록에서 이전 단계에서 생성한 새 연결 기록을 엽니다.
14. 자격 증명 필드에 정적 토큰 또는 해시 토큰이 포함된 기록의 이름을 입력합니다.
    예를 들어 SNowSecondaryBotToken입니다.

Bot Interconnect 인스턴스의 연결 및 자격 증명 기록 **ServiceNow**



15. 업데이트를 클릭합니다.

에서 연결 및 자격 증명 생성 가상 에이전트 **Bot Interconnect**

보조 봇에서 첨부 파일을 업로드할 수 있도록 (기본 인스턴스)에서 가상 에이전트 Bot Interconnect 연결 및 자격 증명을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. **Bot Interconnect VA API** 첨부 파일 기록을 클릭하여 엽니다.
3. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	고유한 이름(예: SNowSecondaryBotAttachment)을 입력합니다.
자격 증명	지금은 이 항목을 비워 둡니다.
연결 별칭	기본값을 사용합니다.
연결 URL	보조 인스턴스의 URL을 입력합니다. 예를 들어 https://secondary-instance-name.service-now.com/ 을(#) 입력합니다.

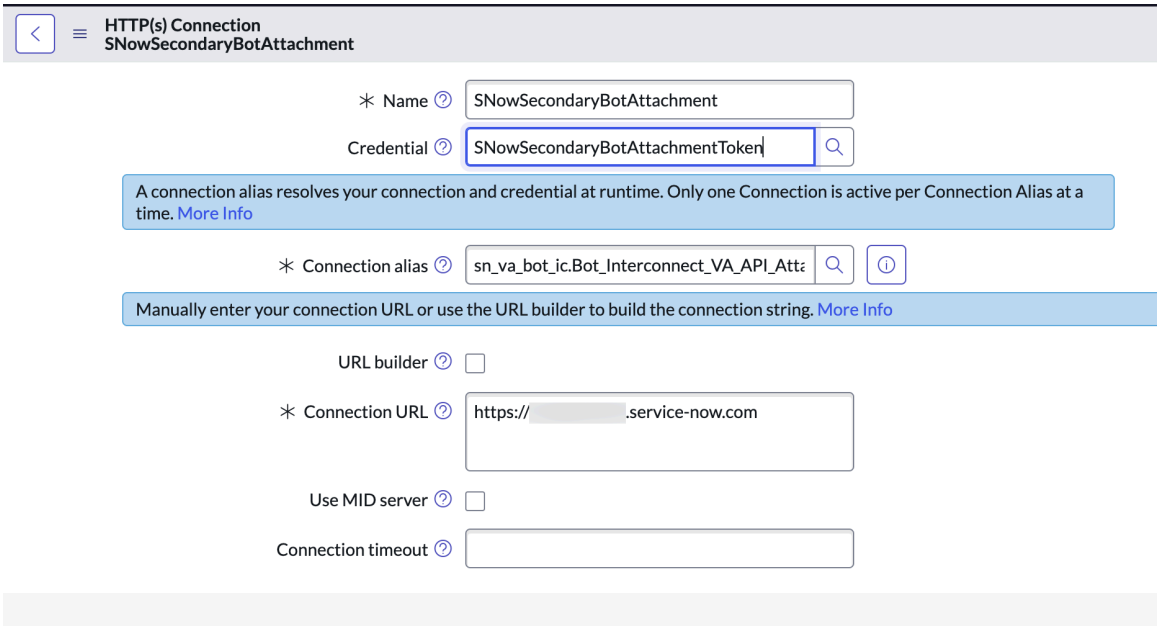
5. 제출을 클릭합니다.
6. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
7. 자격 증명 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
8. 기본 인증 자격 증명 또는 **OAuth 2.0** 자격 증명을 유형으로 클릭합니다.
9. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	자격 증명의 고유 이름을 입력합니다. 예를 들어 SNowSecondaryBotAttachmentToken입니다.
기본 인증 자격 증명	
사용자 이름	기본 인증 자격 증명으로 보내려는 사용자 이름을 입력하십시오.
암호	기본 인증 자격 증명으로 보낼 암호를 입력합니다.
OAuth 2.0 자격 증명	
OAuth 엔터티 프로파일	OAuth 프로파일 필드에서 보낼 자격 증명을 지정하는 OAuth 2.0 프로파일을 선택합니다.

10. 제출을 클릭합니다.
11. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
12. **Bot Interconnect VA API** 첨부 파일 기록을 클릭하여 엽니다.
13. 연결 관련 목록에서 이전 단계에서 생성한 새 연결 기록을 엽니다.
14. 자격 증명 필드에 정적 토큰 또는 해시 토큰이 포함된 기록의 이름을 입력합니다. 예를 들어 SNowSecondaryBotAttachmentToken입니다.

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

Bot Interconnect 인스턴스의 연결 및 자격 증명 기록 **ServiceNow**



15. 업데이트를 클릭합니다.

보조 인스턴스에서 인증 토큰 **ServiceNow** 생성

를 사용하여 가상 에이전트 Bot Interconnect보조 봇으로 사용하려면 ServiceNow# 가상 에이전트 보조 인스턴스에 인증 토큰을 생성합니다.

시작하기 전에
에서 연결 및 자격 증명 생성 가상 에이전트 Bot Interconnect.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
보조 인스턴스의 인증 유형(정적 또는 해시) 및 토큰 또는 해시 암호가 인스턴스의 유형 및 토큰 또는 해시 암호 Bot Interconnect 와 동일한지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두를 클릭한 다음 필터에 token_verification.list 를 입력합니다.

2. Token Verifications(토큰 검증) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

토큰 검증 양식

필드	설명
이름	인증 토큰의 고유 이름(예: SNSecondaryBotToken).
토큰	(기본) 인스턴스에서 제공한 정적 토큰 또는 해시 암호입니다 Bot Interconnect .

4. 제출을 클릭합니다.

5. 다음으로 이동 모두을 클릭한 다음 필터에 message_auth.list 를 입력합니다.

6. Message Auth(메시지 인증) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.

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

7. 양식에서 필드를 채웁니다.

메시지 인증 양식

필드	설명
이름	SNtoSNAuthtoken 같은 메시지 인증의 이름입니다.
제공자	제공자의 이름입니다(예: ServiceNowProvider).
그룹 이름	제공자를 분류하는 데 사용되는 이름입니다.
서비스 포털	서비스 포털 로그인 페이지와 같은 SlackMicrosoft Teams 통합의 가상 에이전트 사용자를 연결하려면 이 필드를 설정합니다. 필드가 비어 가상 에이전트 있으면 사용자를 인스턴스 로그인 페이지로 리디렉션합니다.
인바운드 메시지 검증	보조 인스턴스에서 생성한 인증 토큰의 이름입니다. 예: SNSecondaryBotToken.
아웃바운드 메시지 작성	보조 인스턴스에서 생성한 인증 토큰의 이름입니다. 예: SNSecondaryBotToken.
아웃바운드 서비스 토큰	보조 인스턴스에서 생성한 인증 토큰의 이름입니다. 예: SNSecondaryBotToken.

8. 제출을 클릭합니다.
9. 다음으로 이동 모두를 클릭한 다음 필터에 sys_cs_provider_application.list 를 입력합니다.
10. VA 봇에서 봇 제공자 애플리케이션 기록을 엽니다.
11. 메시지 인증 필드에서 생성한 메시지 인증 기록의 이름을 선택합니다.
예를 들어 **SNtoSNAuthtoken**을 선택합니다.
12. 업데이트를 클릭합니다.

가상 에이전트 **Bot Interconnect** 보조 주제를 호출할 가상 에이전트 셸 주제 생성

를 사용하여 보조 봇가상 에이전트 Bot Interconnect으로 사용하려면 ServiceNow# 가상 에이전트에서 하나 이상의 셸 주제를 Bot Interconnect생성해야 합니다.

시작하기 전에
의 ServiceNow 가상 에이전트보조 인스턴스에 주제를 생성하고 게시합니다.

보조 ServiceNow 가상 에이전트 인스턴스에서 동기식 또는 비동기식 모드를 사용하도록 설정합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
보조 가상 에이전트 주제를 다음과 Bot Interconnect통합하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 보조 가상 에이전트 주제당 하나의 가상 에이전트 Bot Interconnect 주제를 생성합니다.

  NLU 주제의 경우 각 Bot Interconnect 주제는 해당 보조 가상 에이전트 주제와 이름이 같습니다. 예를 들어 음료 주문 및 티켓 예약이라는 두 개의 보조 가상 에이전트 주제가 있는 경우 음료 주문 및 티켓 예약이라는 두 개의 가상 에이전트 Bot Interconnect 주제도 생성합니다.

  LLM 주제의 경우 각 Bot Interconnect 주제에는 해당 보조 가상 에이전트 주제와 동일한 이름과 설명이 있습니다.

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

- 여러 보조 가상 에이전트 주제를 단일 가상 에이전트 Bot Interconnect 주제에 매핑합니다. 이 시나리오는 NLU 주제에만 적용됩니다.

  하나의 가상 에이전트 Bot Interconnect 주제를 만들고 그에 따라 이름을 지정합니다. **SVA** 순서 문제를 예로 들 수 있습니다. 이 시나리오에서는 주제 검색 방법에 따라 보조 가상 에이전트 주제가 키워드 또는 발언으로 셸 주제에 매핑 Bot Interconnect 됩니다. 따라서 음료 주문 및 티켓 예약이라는 두 개의 보조 가상 에이전트 주제가 있는 경우 두 구문을 Bot Interconnect 주제에 키워드로 추가하거나 주제의 해당 의도에 Bot Interconnect 발언으로 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 의 가상 에이전트기본 인스턴스에 주제를 작성합니다.
   NLU 주제의 경우 해당 Bot Interconnect 의도에 보조 가상 에이전트 주제 이름을 키워드 또는 발언으로 포함합니다. LLM 주제의 경우 주제 이름 및 주제 설명 Bot Interconnect 이 보조 가상 에이전트 주제의 주제 이름 및 설명과 일치해야 합니다.
3. 플로우 탭에서 주제 블록 유틸리티 노드를 캔버스로 끌어옵니다.
4. 노드를 선택한 후 양식을 다음과 같이 채웁니다.

   항목 블록 속성 양식

속성	설명
항목 블록	NLU 주제에 대한 **Bot Interconnect** 주제 블록 및 LLM 주제에 대한 **Bot Interconnect - LLM** 주제 블록을 선택합니다.
작업 이름	○ 보조 봇이 동기 모드로 구성된 경우 sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_integration_handler를 입력합니다. ○ 보조 봇이 비동기 모드로 구성된 경우 sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_integration_handler를 입력합니다.
작업 유형	## ###를 입력합니다.
비동기 응답 변환기	보조 봇이 비동기 모드로 구성된 경우 sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_response_handler를 입력합니다.

5. 저장을 클릭합니다.
6. 게시를 클릭합니다.

기본 인스턴스에서 라이브 에이전트 연결 사용

기본 인스턴스에서 라이브 에이전트 연결을 활성화하여 보조 인스턴스의 라이브 에이전트로 상호 작용을 라우팅합니다.

시작하기 전에
시스템 속성을 활성화해야 *com.glide.cs.external.agent.chat.enabled* 합니다. 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다.

필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

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

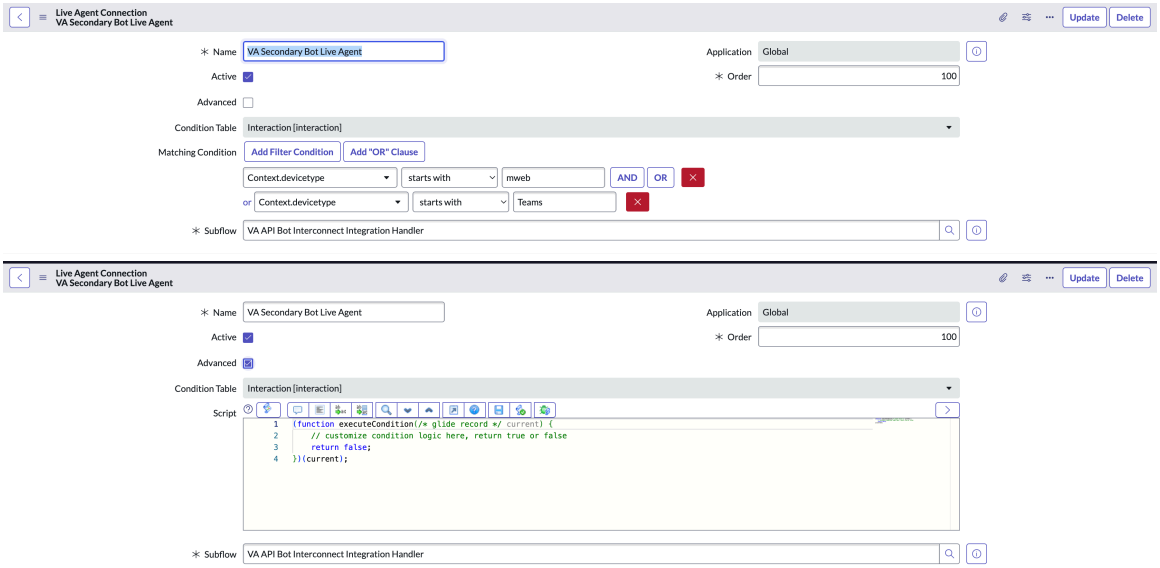
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 라이브 에이전트 연결.
2. 새로 만들기를 선택하여 연결을 만듭니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

라이브 에이전트 연결 양식 필드

필드	설명
이름	연결 이름
활성	연결을 활성화하는 확인란
순서	일치하는 라이브 에이전트 연결이 여러 개인 경우, 이 필드에 입력한 값에 따라 일치하는 연결이 사용자에게 표시되는 순서가 결정됩니다.
고급	이 확인란을 선택하면 스크립트 필드가 열립니다. 스크립트 편집기에서 JavaScript를 사용하여 조건을 지정할 수 있습니다.
조건 테이블	일치 조건을 선택하는 데 사용되는 테이블입니다. 상호작용 테이블은 기본적으로 선택됩니다.
일치 조건	이 라이브 에이전트 연결로 상호작용을 라우팅하는 조건입니다. 조건을 추가하려면 조건 작성기를 사용합니다. 조건에 사용되는 필드는 상호작용 테이블에서 가져온 것입니다.
스크립트	이 라이브 에이전트 연결로 라우팅될 상호 작용의 조건을 지정하는 JavaScript 스크립트입니다. 스크립트 편집기의 조건은 true로 평가되어야 합니다. 이 필드는 고급 확인란을 선택한 경우에만 활성화됩니다.
하위 플로우	하위 플로우는 요청을 보조 인스턴스 요청 형식으로 변환하고 요청을 보조 인스턴스로 라우팅합니다. **VA API Bot Interconnect** 통합 핸들러를 선택합니다.

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



4. 제출을 클릭합니다.

보조 봇으로 **ServiceNow** 가상 에이전트 디버그 가상 에이전트 **Bot Interconnect**

및 보조 봇 통합의 실행을 디버그 워크플로우 스튜디오 합니다 가상 에이전트 Bot Interconnect가상 에이전트 .

시작하기 전에
다음 시스템 속성을 활성화합니다.

- *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* = 예
- *glide.outbound_http_log.override* = 예
- *glide.outbound_http_log.override.level* = 모두

자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Bot Interconnect 인스턴스에서 생성한 셸 주제를 수정합니다.가상 에이전트

a. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.

b. 이전 단계에서 생성한 셸 주제를 엽니다.

c. 플로우 탭에서 Bot Interconnect 주제 블록을 선택합니다.

d. 추가 매개변수(문자열) 필드에서 스크립트 아이콘 </>을 클릭한 후 다음 코드를 추가합니다.

```
(function execute() {
  return JSON.stringify({quick: false});
})()
```


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

e. 저장을 선택합니다.

f. 주제를 저장합니다.

2. 에서 실행 컨텍스트 디버깅을 워크플로우 스튜디오활성화합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너 〉 플로우 관리 〉 설정.

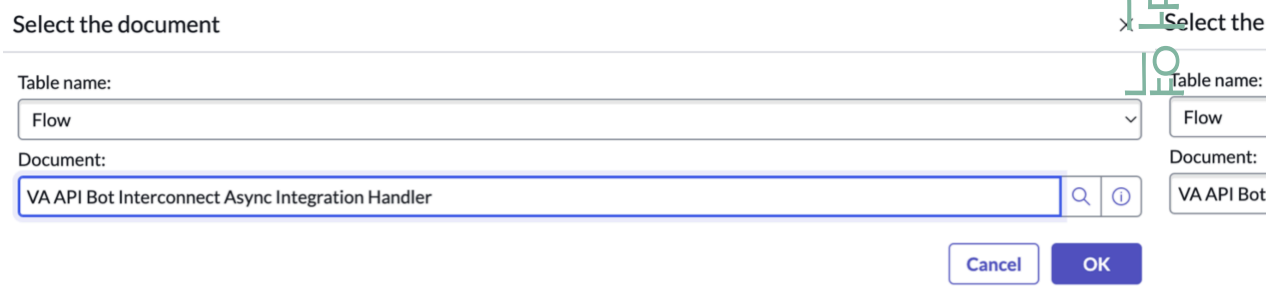
b. 설정 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.

c. 플로우/하위 플로우/작업 필드에서 검색 아이콘

d. 문서 선택 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
보조 봇이 동기 모드인 경우 다음 플로우 디자이너 문서 설정을 추가합니다.



보조 봇이 비동기 모드인 경우 다음 플로우 디자이너 문서 설정을 추가합니다.



e. 확인을 선택합니다.

f. 보고 필드에서 개발자 추적을 선택합니다.

g. 제출을 선택합니다.

결과
디버깅을 위해 추가 로그 및 워크플로우 스튜디오 실행을 볼 수 있습니다.

에 대한 현지화 옵션 가상 에이전트

이 ServiceNow 플랫폼은 언어와 지역에 관계없이 해외 가상 에이전트 사용자에게 서비스를 제공할 수 있는 여러 가지 방법을 제공합니다. 대화를 전문적으로 현지화하거나, 동적 기계 번역을 사용하거나, 이 둘을 조합하여 사용할 수 있습니다.

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

직접적이고 동적인 언어 지원

채팅 대상이 다양하다면 가능할 때마다 그들의 모국어로 지원하려고 합니다. 한 가지 옵션은 주제를 원하는 언어로 번역할 수 있는 링귀스트를 통해 모든 것을 전문적으로 현지화하는 것입니다. 이 옵션은 최상의 사용자 결과를 생성하지만 가장 많은 비용이 드는 경우가 많습니다. 사용할 수 있는 또 다른 옵션은 동적 기계 번역과 결합된 언어 감지입니다. 동적 변환은 번역된 주제와 모델을 사용하는 대신 타사 기계 번역기에 연결됩니다. 대화 중에 사용자 발언과 응답은 인스턴스의 기본 언어로 번역되며, 모든 결과는 세션의 사용자 언어로 다시 번역됩니다. 다음 목록에 설명된 대로 모든 옵션에는 장점과 단점이 있습니다. 기계 번역을 활성화하기 전에 비용과 이점을 신중하게 평가하고 배포 목표에 대한 적절한 기대치를 설정해야 합니다.

직접 언어 지원(전문 현지화)

직접 언어 전략은 전문 언어학자를 고용하여 엔터티, 의도, 문자열, 키워드 및 어휘를 구성한 다음 사용자 발화를 구성된 콘텐츠와 일치시키는 데 사용됩니다. 전문가가 대화 내용과 직접 일치하는 번역을 제공하기 때문에 번역된 내용의 정확도가 높습니다. 번역 자체 외에도 전문가는 NLU 어휘 기능을 사용하여 사용자로부터 접할 수 있는 단어와 구를 추가로 정의할 수 있습니다. 예를 들어 사용자는 MS와 같은 약어를 입력할 수 있으며 이를 어휘 항목 Microsoft로 정의할 수 있습니다.

전문 번역은 에서 직접 가상 에이전트 디자이너구현됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 대화 현지화 문서를 참조하십시오.

전문 링귀스트의 번역 및 해당 **ServiceNow** 언어 플러그인 사용

혜택	제약 조건
• 보다 정확한 번역 • 지원되는 언어의 경우 NLU 의도 및 엔터티가 현지화됩니다.	• 빌드하고 유지관리하는 데 더 많은 자원이 필요함 • 더 길어진 완료 시간 • 높은 구현 비용 • 5개 언어에서 NLU 의도 및 엔터티 지원 • 12개 언어에는 NLU 의도만 지원됩니다. • 확대된 적용 범위는 일반적으로 확장할 수 없습니다 • 쉽게 확장할 수 없음 자세한 내용은 서비스에 대한 NLU 언어 지원 문서를 참조하십시오.

동적 언어 탐지 및 기계 번역

동적 기계 번역은 번역 서비스를 사용하여 모든 콘텐츠를 실시간으로 번역합니다. 번역의 정확도는 번역 서비스에 따라 다릅니다. 번역 서비스는 일반적으로 알고리즘을 활용하여 대화나 문장의 컨텍스트에 따라 단어를 번역하지만 알고리즘이 활용할 수 있는 최소한의 컨텍스트가 있는 경우도 있을 수 있습니다. 이 상황에서는 정확도가 떨어질 수 있습니다. 번역에서 단어를 제외하거나 어휘를 특정 동의어와 연결하는 기능에 대해 번역 서비스 제공업체에 문의하십시오.

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

지원되는 **ServiceNow** 언어 플러그인과 함께 동적 변환 사용

혜택	제약 조건
• 구현 비용 절감 • 빠른 완료 시간 • 인적 유지 보수 감소 • ServiceNow 기본 번역과 함께 22개 언어 플러그인 제공	• 제한된 확장성 • 제한된 확장성 • 5개 언어에서 NLU 의도 및 엔터티 지원 • 12개 언어에는 NLU 의도만 지원됩니다. 자세한 내용은 서비스에 대한 NLU 언어 지원 문서를 참조하십시오.

플랫폼에서 지원되지 않는 언어에 대한 동적 기계 번역은 ServiceNow 적용 범위를 제공하지만 사용자 경험의 품질은 더 낮을 수 있습니다.

지원되지 않는 언어에 동적 변환 사용

혜택	제약 조건
• 구현 비용 절감 • 빠른 완료 시간 • 인적 유지 보수 감소 • 다양한 언어 지원 • 뛰어난 확장성 • 확장성이 뛰어남	• 사용자 경험은 다를 수 있습니다. • 오역의 가능성이 있으면 사용자 성과가 감소할 수 있습니다.

다중 언어 배포 전략

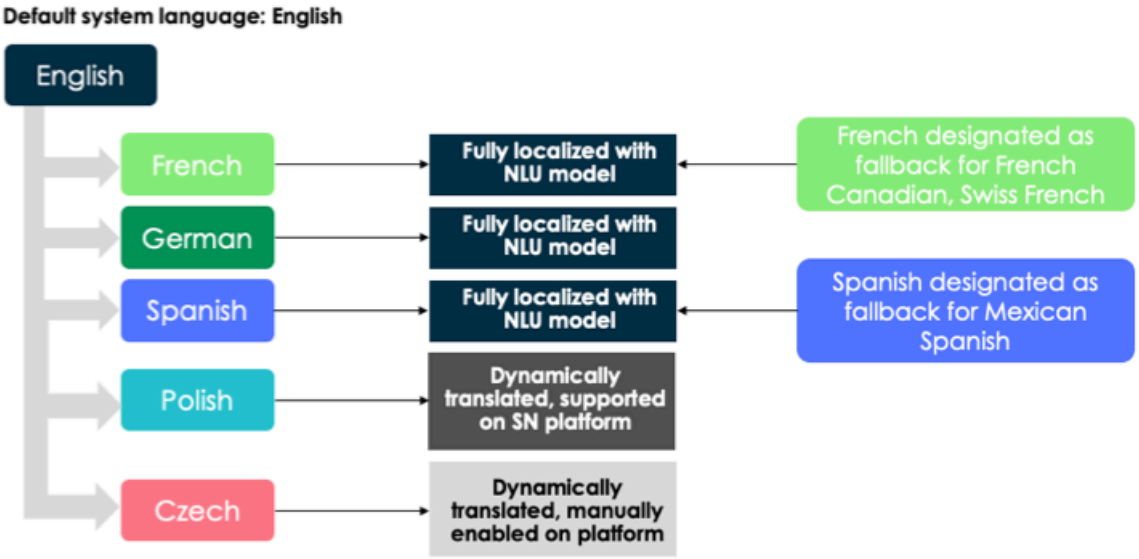
사용자층의 필요에 따라 사용자 경험과 액세스를 모두 최대화할 수 있는 솔루션을 혼합해야 할 수 있습니다. 예를 들어, 우선순위가 지정된 언어를 전문적으로 현지화하고 다른 언어를 동적으로 번역하도록 선택할 수 있습니다. 예를 들어 사용자의 95%가 6개 언어를 사용하는 경우 언어학자를 고용하여 주제를 6개 언어로 번역하기로 결정할 수 있습니다. 그런 다음 나머지 5%에 사용할 동적 변환 수 있습니다.

번역된 언어를 대체 언어로 지정하여 로캘 지원을 사용하도록 설정할 수도 있습니다. 예를 들어 스페인어를 해당 로케일의 대체 언어로 지정하여 멕시코 스페인어 사용자를 지원할 수 있습니다.

다음 예에서 NLU 모델, 의도 및 엔터티를 포함하여 프랑스어, 독일어 및 스페인어가 전문적으로 현지화됩니다. 이 현지화된 콘텐츠는 최상의 사용자 경험을 제공합니다. 폴란드어는 플랫폼에서 언어로 ServiceNow 지원되며, 플러그인이 설치되고 활성화되면 일부 번역된 컨텐츠가 포함됩니다. 이 가상 시나리오에서는 폴란드어 콘텐츠가 차지하는 사용자 비율이 더 낮기 때문에 이를 동적으로 번역하기로 결정했습니다. NLU 모델이 현지화되어 있지 않으므로 이 경험의 질은 다를 수 있습니다. 대신 발언이 영어로 동적으로 번역되고 NLU 주제 검색은 영어 모델을 통해 실행됩니다. 체코어는 현재 플랫폼에서 지원되는 언어 ServiceNow 가 아니므로 동적 기계 번역이 유일한 옵션입니다. 관리자는 체코어를 언어로 추가하고 에서 해당 언어를 활성화할 동적 변환 수 있습니다 가상 에이전트.

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

예시 언어 지원 전략



현지화 인사이트

페이지에서 동적 변환 및 현지화 인사이트를 가상 에이전트 디자이너 볼 수 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너을 클릭하고 측면 패널의 링크 목록에서현지화 인사이트를 선택합니다.

자세한 내용은 현지화 인사이트 대시보드를 참조하세요.

향상된 채팅 대화에서 가상 에이전트 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용

언어 가상 에이전트 탐지와 기계 번역의 조합을 활성화하여 다양한 사용자의 채팅 환경을 개선합니다. 로케일에 대한 대체 언어를 지정하거나 전문적으로 현지화되지 않았거나 주제 디스커버리에서 지원되지 않는 언어를 동적으로 번역할 수 있습니다.

채팅 사용자는 선호하는 언어로 대화하는 것이 더 편합니다. 기본 설정 언어는 사용자의 프로파일 언어 기본 설정에서 설정됩니다. 예를 들어 가상 에이전트 는 사용자 프로파일에 지정된 기본 설정 언어로 사용자를 맞이합니다. 그러나 사용자가 다른 언어로 가상 에이전트 응답하는 경우 변경 내용을 감지할 수 있습니다. 사용자 환경에 따라 사용자는 대화형 언어를 검색된 언어로 전환할지 또는 대화형 언어가 검색된 언어로 자동 업데이트되는지에 대한 프롬프트를 받게 됩니다. 언어가 탐지된 언어로 전환되면 해당 언어는 나머지 대화에서 대화의 언어가 됩니다. 그러나 대부분의 경우 사용자는 특히 게스트 사용자인 경우 선호하는 언어를 제어할 수 없습니다.

재개 가능한 게스트 세션이 활성화되지 않은 경우 게스트 대화는 언어 감지를 지원하지 않습니다. 그렇기 때문에 언어 감지 및 동적 기계 번역은 특히 일부 언어로 현지화되지 않은 대화가 있는 경우 채팅 환경을 개선할 수 있습니다. 예를 들어 조직에서 스페인어와 프랑스어로 일상적으로 지역화할 수 있지만 네덜란드어와 덴마크어를 지원할 수도 있습니다. 인스턴스에서 해당 언어를 활성화할 동적 변환ServiceNow# 수 있습니다.

언어 탐지를 사용하여 사용자 지정 또는 로캘별 언어 코드도 지원할 수 있습니다. 예를 들어 스페인어(es)를 멕시코 스페인어(es-mx)의 대체 언어로 지정하여 해당 사용자에게 우수한 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

가상 에이전트 대화는 동적으로 번역될 수 있습니다. 가상 에이전트 는 플랫폼 번역을 사용하며 플랫폼 번역을 찾을 동적 변환 수 없는 경우 대신 사용됩니다. 일부 대화가 전문적으로 번역된 경우 해당 특정 언어에 대해 동적 변환을 사용하지 않도록 설정해야 합니다. 전문 번역은 기계 번역보다 더 정확하고 품질이 높을 수 있습니다. 동적 변환 호출을 하기 전에 동적 변환 〔sys_cs_dynamic_translation_text〕용 텍스트 번역 및 메시지[sys_ui_message] 테이블을 검토하여 텍스트가 이전에 번역되었거나 이미 현지화 기록이 있는지 확인합니다. 동적 변환

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

호출은 두 테이블에 변환이 없는 경우에만 수행됩니다. 동적 변환 호출이 이루어지고 해당 텍스트가 번역되면 번역된 텍스트는 나중에 사용할 수 있도록 동적 변환을 위한 텍스트 번역 [sys_cs_dynamic_translation_text] 테이블에 저장됩니다. 이 테이블은 메시지 [sys_ui_message] 테이블에 저장된 최신 번역이 참조되도록 24시간마다 지워집니다. 이전에 번역된 텍스트를 저장하면 타사 번역 서비스에 대한 동적 번역 호출이 줄어듭니다. 대화 현지화 가상 에이전트 에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 대화 현지화.

현지화 과정에서도 사용할 동적 변환 수 있습니다. 전문 링귀스트와의 대화를 현지화하는 경우 일부 주제와 문자열이 번역되지 않은 상태로 유지되는 동안 활성화할 동적 변환 수 있습니다. 해당 언어로 배포가 완료되면 전문 번역이 더 정확할 수 있으므로 비활성화 동적 변환할 수 있습니다.

가상 에이전트 아카데미: 가상 에이전트에서 언어를 동적으로 번역 동적 변환과 함께 가상 에이전트를 사용하는 데모를 보려면 이 비디오를 시청하십시오.

주: 언어 감지는 동적 변환와 독립적으로 사용할 수 있습니다.

향상된 채팅 대화에서 가상 에이전트 언어 탐지 및 동적 변환 처리

언어 탐지 및 동적 변환가상 에이전트 다른 언어에 대해 언어 탐지를 활성화하면 다양한 사용자가 채팅 환경에 액세스할 수 있습니다 가상 에이전트 .

언어 탐지 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 언어에 대해 사용 동적 변환가상 에이전트. 동적 변환 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션을 위한 Now Assist 다국어 서비스.

언어 감지는 대화에 입력한 첫 번째 발화에만 적용할 수 있습니다. 대화 중간에는 대화형 언어 전환이 발생할 수 없습니다. LLM 향상된 채팅 대화 중에 대화 언어가 사용자의 탐지된 언어로 자동 전환됩니다. 이 자동 전환은 사용자가 새 대화의 시작 부분이나 홈페이지의 검색 필드 내에서 발언을 입력할 때 발생할 수 있습니다. 대화 언어가 탐지된 언어로 자동 전환되지 않으면 기본 설정 대화 언어가 계속됩니다. 다음 목록에서는 대화형 언어가 자동으로 전환되지 않는 향상된 채팅 대화의 몇 가지 예외에 대해 자세히 설명합니다.

- 사용자의 탐지된 언어에 대한 언어 플러그인이 설치되어 있지 않습니다.
- 사용자의 검색된 언어에 대한 언어 플러그인이 설치되어 있지 않으며 동적 변환이 켜져 있지 않습니다.
- 검색된 언어의 신뢰도 수준이 임계치를 충족하지 못했습니다.

  주: 대화형 언어가 탐지된 언어로 자동 전환되지 않으면 대화를 다시 시작하고 더 구체적인 발언을 입력해 보십시오. 보다 구체적인 발화를 입력하면 신뢰 점수가 향상되고 사용자의 검색된 언어로 자동 전환될 수 있습니다.

언어 탐지가 꺼져 있으면 대화형 언어 전환이 발생할 수 없습니다.

기본 시스템 언어는 모든 사용자의 기본 세션 언어를 설정합니다.해당 사용자의 기본 세션 언어가 대화형 언어를 설정합니다. 사용자가 시스템 언어로 인식되지 않는 발언을 입력하면 해당 언어의 구성에 따라 결과가 달라집니다.

다음 예제에서는 언어 탐지 및 동적 변환 설정에 따라 대화형 언어에 어떤 영향을 줄 수 있는지 보여줍니다.

주: 에 대한 동적 변환제외 규칙을 만드는 경우 제외된 용어는 동안 동안 적용됩니다 동적 변환. 에 제외 프레임워크대한 자세한 내용은 동적 변환의 제외 프레임워크 단원을 참조하십시오.

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

언어 탐지 및 동적 변환 구성 설정 및 결과

언어 구성	**LLM** 향상된 채팅 대화 결과 가상 에이전트
언어 탐지를 사용할 수 있지만 사용할 수 없습니다. 동적 변환	언어 응답은 해당 주제에 대해 현지화가 수행되었는지 여부에 따라 다르게 표시될 수 있습니다. 대화 언어는 해당 주제에 대한 현지화 기록이 이전에 포함되었는지 여부에 따라 탐지된 언어로 계속될 수 있습니다. 현지화 기록이 제공되지 않으면 대화 언어가 기본 대화형 언어로 계속 사용됩니다. 검색된 언어가 대체 언어로 구성된 로캘 또는 기타 언어 코드인 경우 대화 언어가 이전에 지역화된 언어로 전환되거나 기본 설정 대화 언어로 대화가 계속됩니다.
언어 탐지 및 동적 변환 활성화됨	채팅 설정에서 검색된 언어가 동적 변환 가상 에이전트 에 사용하도록 설정되어 있고 신뢰도가 충족되면 대화가 검색된 언어로 자동 전환됩니다. 예를 들어 기본 대화형 언어는 영어이지만 사용자는 스페인어로 발언을 입력합니다. 대화 언어가 스페인어로 자동 전환됩니다. 응답만 가상 에이전트 동적으로 변환되고 사용자의 발화는 변환되지 않더라도 사용자는 전체 대화를 스페인어로 볼 수 있습니다. 사용자가 새 채팅을 시작하면 기본 설정 대화 언어가 다시 시작됩니다. 이 예에서 영어는 대화 언어이며 사용자는 스페인어로 다른 대화를 할 수 있도록 언어 탐지를 트리거하기 위해 스페인어로 초기 발언을 입력해야 합니다.

언어 감지 및 동적 기계 번역 프로세스는 다음 원칙에 따라 작동합니다.

- 언어 감지는 초기 발언에서 대화당 한 번만 발생합니다.

  사용자가 대화 가상 에이전트 중간에 언어를 변경하려고 하면 ### # #### 메시지를 반환합니다.

- 대화가 종료되고 다시 시작되면 다음 대화에 사용된 언어가 기본 대화형 언어가 됩니다.
- 사용자의 검색된 언어가 기본 설정 언어와 동일한 경우 사용자는 언어를 전환하지 않습니다.
- 사용자의 검색된 언어에 대체 언어가 지정되어 있지 않고 동적 변환이 활성화되지 않은 경우 대화는 기본 설정 언어로 계속됩니다.
- 사용자의 탐지된 언어가 인스턴스에서 활성화되지 않은 경우, 대화는 기본 설정 언어로 계속됩니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하세요.

주: AI 검색 결과는 번역되지 않습니다.

동적 변환과 에이전트 채팅

가 켜져 가상 에이전트 있지만 꺼져 에이전트 채팅있는 경우 동적 변환 라이브 에이전트는 사용자에게 보이는 것을 볼 수 있습니다. 사용자가 다른 언어로 대화를 시작하고 대화 언어가 전환되면 라이브 에이전트는 사용자의 검색된 언어로 대화를 볼 수 있습니다. 이로 인해 에이전트와 고객 모두에게 혼동이 발생할 수 있습니다. 이 문제를 해결하려면 for 에이전트 채팅 도 켜 동적 변환는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅용 동적 변환 구성 문서를 참조하십시오.

지원되는 언어

더 나은 결과를 얻으려면 동적 변환을 사용하는 각 언어에 대한 언어 플러그인을 설치합니다 ServiceNow . 언어 플러그인의 자세한 목록은 언어 활성화를 참조하십시오.

현재 플랫폼에서 지원되지 ServiceNow 않는 언어에 대해 동적 변환을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 동적 변환 지원되지 않는 언어에 사용 문서를 참조하십시오.

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

지원되는 채널

동적 변환 for 가상 에이전트 는 현재 다음 채널에서 지원됩니다.

- ServiceNow 채팅 위젯
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

주: 가상 에이전트 주제 테스트 창에서 다른 어댑터의 Microsoft Teams 사용자 발언을 sysparm_search_text로 식별할 수 있습니다. 동적 변환 이 콘텐츠도 번역됩니다.

다음 채널은 다음을 지원하지 동적 변환 않습니다.가상 에이전트

- ServiceNow 모바일 클라이언트
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

에서 가상 에이전트 **NLU** 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용 및 **LLM** 표준 채팅 대화

언어 가상 에이전트 탐지와 기계 번역의 조합을 활성화하여 다양한 사용자의 채팅 환경을 개선합니다. 로케일에 대한 대체 언어를 지정하거나 전문적으로 현지화되지 않았거나 주제 디스커버리에서 지원되지 않는 언어를 동적으로 번역할 수 있습니다.

채팅 사용자는 선호하는 언어로 대화하는 것이 더 편합니다. 기본 설정 언어는 사용자의 프로파일 언어 기본 설정에서 설정됩니다. 예를 들어 가상 에이전트 는 사용자 프로파일에 지정된 기본 설정 언어로 사용자를 맞이합니다. 그러나 사용자가 다른 언어로 가상 에이전트 응답하는 경우 변경 내용을 감지할 수 있습니다. 사용자 환경에 따라 사용자는 대화형 언어를 검색된 언어로 전환할지 또는 대화형 언어가 검색된 언어로 자동 업데이트되는지에 대한 프롬프트를 받게 됩니다. 언어가 탐지된 언어로 전환되면 해당 언어는 나머지 대화에서 대화의 언어가 됩니다. 그러나 대부분의 경우 사용자는 특히 게스트 사용자인 경우 선호하는 언어를 제어할 수 없습니다.

재개 가능한 게스트 세션이 활성화되지 않은 경우 게스트 대화는 언어 감지를 지원하지 않습니다. 그렇기 때문에 언어 감지 및 동적 기계 번역은 특히 일부 언어로 현지화되지 않은 대화가 있는 경우 채팅 환경을 개선할 수 있습니다. 예를 들어 조직에서 스페인어와 프랑스어로 일상적으로 지역화할 수 있지만 네덜란드어와 덴마크어를 지원할 수도 있습니다. 인스턴스에서 해당 언어를 활성화할 동적 변환ServiceNow# 수 있습니다.

언어 탐지를 사용하여 사용자 지정 또는 로캘별 언어 코드도 지원할 수 있습니다. 예를 들어 NLU 주제 검색은 멕시코 스페인어(es-mx)를 지원하지 않지만 스페인어(es)는 지원합니다. 스페인어를 멕시코 스페인어의 대체 언어로 지정하여 해당 사용자에게 우수한 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

가상 에이전트 대화는 동적으로 번역될 수 있습니다. 가상 에이전트 는 플랫폼 번역을 사용하며 플랫폼 번역을 찾을 동적 변환 수 없는 경우 대신 사용됩니다. 일부 대화가 전문적으로 번역된 경우 해당 특정 언어에 대해 동적 변환을 사용하지 않도록 설정해야 합니다. 모델, 키워드 및 주제에 대한 NLU 전문 번역은 기계 번역보다 더 정확하고 품질이 높을 수 있습니다. 동적 변환 호출을 하기 전에 동적 변환〔sys_cs_dynamic_translation_text〕용 텍스트 번역 및 메시지[sys_ui_message] 테이블을 검토하여 텍스트가 이전에 번역되었거나 이미 현지화 기록이 있는지 확인합니다. 동적

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

변환 호출은 두 테이블에 변환이 없는 경우에만 수행됩니다. 동적 변환 호출이 이루어지고 해당 텍스트가 번역되면 번역된 텍스트는 나중에 사용할 수 있도록 동적 변환을 위한 텍스트 번역 [sys_cs_dynamic_translation_text] 테이블에 저장됩니다. 이 테이블은 메시지 [sys_ui_message] 테이블에 저장된 최신 번역이 참조되도록 24시간마다 지워집니다. 이전에 번역된 텍스트를 저장하면 타사 번역 서비스에 대한 동적 번역 호출이 줄어듭니다. 대화 현지화 가상 에이전트 에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 대화 현지화.

현지화 과정에서도 사용할 동적 변환 수 있습니다. 전문 링귀스트와의 대화를 현지화하는 경우 일부 주제와 문자열이 번역되지 않은 상태로 유지되는 동안 활성화할 동적 변환 수 있습니다. 해당 언어로 배포가 완료되면 전문 번역이 더 정확할 수 있으므로 비활성화 동적 변환할 수 있습니다.

가상 에이전트 아카데미: 가상 에이전트에서 언어를 동적으로 번역 동적 변환과 함께 가상 에이전트를 사용하는 데모를 보려면 이 비디오를 시청하십시오.

주: 언어 감지는 동적 변환와 독립적으로 사용할 수 있습니다.

NLU 및 LLM 표준 채팅 대화의 가상 에이전트 언어 탐지 및 동적 변환 프로세스

언어 탐지 및 동적 변환가상 에이전트 다른 언어에 대해 언어 탐지를 활성화하면 다양한 사용자가 채팅 환경에 액세스할 수 있습니다 가상 에이전트 .

및 LLM 대화에 대한 NLU 언어 탐지는 동일한 위치에서 활성화됩니다. 언어 탐지 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 언어에 대해 사용 동적 변환가상 에이전트. 동적 변환 및 NLU LLM 대화는 서로 다른 위치에서 활성화됩니다. 동적 변환 활성화에 대한 자세한 내용은 해당 애플리케이션을 위한 Now Assist 다국어 서비스문서를 참조하십시오의 언어에 대해 사용 동적 변환가상 에이전트.

언어 감지는 대화에 입력한 첫 번째 발화에만 적용할 수 있습니다. 대화 중간에는 대화형 언어 전환이 발생할 수 없습니다. 언어 탐지는 NLU 또는 LLM 표준 채팅 대화 중에 가상 에이전트 대화 언어를 전환할지에 대한 질문을 사용자에게 표시합니다.

언어 탐지가 꺼져 있으면 대화형 언어 전환이 발생할 수 없습니다.

기본 시스템 언어는 모든 사용자의 기본 세션 언어를 설정합니다.해당 사용자의 기본 세션 언어가 대화형 언어를 설정합니다. 또한 활성화된 경우 NLU 모델에서 기본 설정 언어 NLU 이기도 합니다. 사용자가 시스템 언어로 인식되지 않는 발언을 입력하면 해당 언어의 구성에 따라 결과가 달라집니다.

다음 예제에서는 언어 탐지 및 동적 변환 설정에 따라 대화형 언어에 어떤 영향을 줄 수 있는지 보여줍니다.

주: 에 대한 동적 변환제외 규칙을 만드는 경우 제외된 용어는 동안 동안 적용됩니다 동적 변환. 에 제외 프레임워크대한 자세한 내용은 동적 변환의 제외 프레임워크 단원을 참조하십시오.

언어 탐지 및 동적 변환 구성 설정 및 결과

언어 구성	가상 에이전트 NLU 결과 또는 **LLM** 표준 채팅 대화
언어 탐지이며 동적 변환 구성되지 않습니다.	현지화되지 않은 대화의 경우 주제가 표시되는 언어는 작성된 언어에 따라 달라집니다. 일반적으로 기본 시스템 언어는 주제 및 주제 검색에 사용됩니다.
언어 탐지를 사용할	언어 응답은 해당 주제에 대해 현지화가 수행되었는지 여부에 따라 다르게 표시될 수 있습니다. 대화 언어는 해당 주제에 대한 현지화 기록이 이전에 포함되었는지 여부에

기계번역

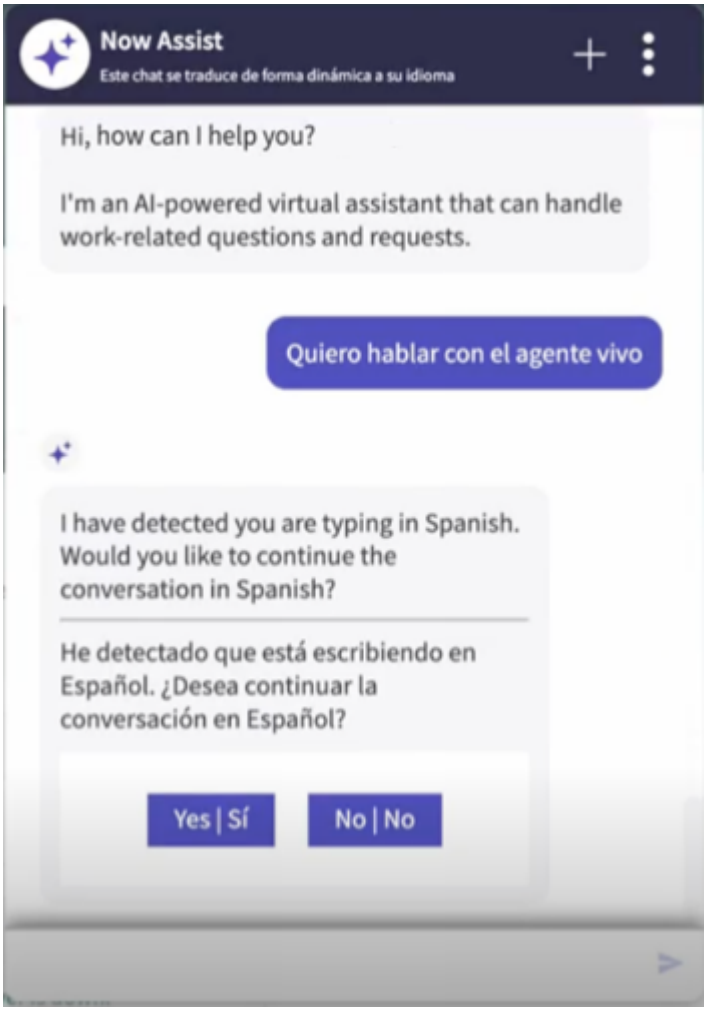
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

언어 탐지 및 동적 변환 구성 설정 및 결과

언어 구성	가상 에이전트 NLU 결과 또는 **LLM** 표준 채팅 대화
수 있지만 사용할 수 없습니다. 동적 변환	따라 탐지된 언어로 계속될 수 있습니다. 현지화 기록이 제공되지 않으면 대화 언어가 기본 대화형 언어로 계속 사용됩니다. 탐지된 언어가 대체 언어로 가상 에이전트 구성된 로캘 또는 기타 언어 코드인 경우 는 사용자에게 대화를 대체 언어로 전환할 것인지 묻습니다. 예를 들어 탐지된 언어가 멕시코 스페인어(mx-es)이고 스페인어(es)가 대체 언어로 가상 에이전트### ## ##### #### ## #######. ### ##### ########? (#/###) 사용자가 예를 선택하면 주제 디스커버리 및 주제 표시에 대체 언어가 사용됩니다. 이 과정은 대화가 끝날 때까지 계속됩니다. 사용자가 아니요를 가상 에이전트 선택하면 대화 중에 다시 메시지가 표시되지 않습니다.
언어 탐지 및 동적 변환 활성화됨	채팅 설정에서 가상 에이전트 검색된 언어가 동적 변환 가상 에이전트 에 사용하도록 설정된 경우 에서는 사용자에게 대화를 검색된 언어로 전환할 것인지 묻습니다. 예를 들어 기본 대화형 언어는 영어이지만 사용자는 스페인어로 발언을 입력합니다. 사용자에게 스페인어로 대화를 전환할 것인지 묻는 메시지가 표시됩니다. 프롬프트는 '스페인어로 입력하는 것을 감지했습니다' ###. ### ##### ########? (#/###) 사용자가 아니요를 가상 에이전트 선택하면 대화 중에 다시 메시지를 표시하지 않고 영어로 대화가 계속됩니다. 사용자가 예를 선택하면 발언이 기본 언어로 번역됩니다. 대화의 NLU 기본 언어는 시스템 속성 내에 있습니다 *`glide.sys.language`* . LLM 대화의 기본 언어는 시스템 속성 내에 있습니다 *`com.glide.cs.llm.default.Language`* . 모든 주제 일치 항목이 사용자의 대화 언어로 동적으로 변환되고 표시됩니다. 이 예에서는 이제 대화가 스페인어로 계속되고 가상 에이전트는 사용자가 스페인어로 채팅을 계속할 것으로 예상합니다. 대화가 끝나고 사용자가 브라우저를 다시 로드하거나 진행 중인 대화가 없는 포털로 처음 이동하여 새 대화를 다시 시작하면 이전 대화 언어(이 예에서는 스페인어)가 계속됩니다.

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

언어 탐지를 사용한 **LLM** 표준 채팅 대화의 가상 에이전트 예



언어 감지 및 동적 기계 번역 프로세스는 다음 원칙에 따라 작동합니다.

- 언어 감지는 초기 발언에서 대화당 한 번만 발생합니다.

  사용자가 대화 가상 에이전트 중간에 언어를 변경하려고 하면 ### # #### 메시지를 반환합니다.

- 대화가 종료되고 다시 시작되면 사용자가 대화를 다시 시작한 방식에 따라 다음 대화에 사용되는 언어가 달라집니다. 사용자가 브라우저를 다시 로드하여 대화를 다시 시작한 경우 다음 대화에서 기본 설정 언어가 복원됩니다. 사용자가 채팅 위젯의 다시 시작 기능을 사용하여 대화를 다시 시작한 경우 이전 대화 언어가 다음 대화에서 복원됩니다. LLM 표준 채팅 대화에 대해 NLU 대화가 종료되고 다시 시작된 방식에 관계없이 이전 대화에서 다른 언어가 탐지된 후 사용자가 언어 전환을 수락하지 않으면 다음 대화에서 기본 설정 언어가 복원됩니다.
- 사용자의 검색된 언어가 기본 설정 언어와 동일한 경우 사용자에게 언어를 전환하라는 메시지가 표시되지 않습니다.
- 사용자의 검색된 언어에 대체 언어가 지정되어 있지 않고 동적 변환이 활성화되지 않은 경우 대화는 기본 설정 언어로 계속됩니다.
- 사용자의 탐지된 언어가 인스턴스에서 활성화되지 않은 경우, 대화는 기본 설정 언어로 계속됩니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하세요.

주: AI 검색 결과는 번역되지 않습니다.

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

동적 변환과 에이전트 채팅

가 켜져 가상 에이전트 있지만 꺼져 에이전트 채팅있는 경우 동적 변환 라이브 에이전트는 사용자에게 보이는 것을 볼 수 있습니다. 사용자가 다른 언어로 대화를 시작하고 대화 언어가 전환되면 라이브 에이전트는 사용자의 검색된 언어로 대화를 볼 수 있습니다. 이로 인해 에이전트와 고객 모두에게 혼동이 발생할 수 있습니다. 이 문제를 해결하려면 for 에이전트 채팅 도 켜 동적 변환는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅용 동적 변환 구성 문서를 참조하십시오.

지원되는 언어

더 나은 결과를 얻으려면 동적 변환을 사용하는 각 언어에 대한 언어 플러그인을 설치합니다 ServiceNow . 언어 플러그인의 자세한 목록은 언어 활성화를 참조하십시오.

현재 플랫폼에서 지원되지 ServiceNow 않는 언어에 대해 동적 변환을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 동적 변환 지원되지 않는 언어에 사용 문서를 참조하십시오.

지원되는 채널

동적 변환 for 가상 에이전트 는 현재 다음 채널에서 지원됩니다.

- ServiceNow 채팅 위젯
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

주: 가상 에이전트 주제 테스트 창에서 다른 어댑터의 Microsoft Teams 사용자 발언을 sysparm_search_text로 식별할 수 있습니다. 동적 변환 이 콘텐츠도 번역됩니다.

다음 채널은 다음을 지원하지 동적 변환 않습니다.가상 에이전트

- ServiceNow 모바일 클라이언트
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

에서 사용하기 동적 변환 위한 필수 구성요소 가상 에이전트

동적 기계 번역을 사용하려면 언어 플러그인과 동적 변환 플러그인을 설치합니다ServiceNow#. 그런 다음 인스턴스에 대해 구성합니다 동적 변환 .

언어에 동적 기계 번역을 활성화하려면 먼저 인스턴스에 설치하고 구성해야 동적 변환 합니다.

1. 관리자로서 다음 플러그인을 설치합니다.
   - Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot)
   - 동적 변환 for 가상 에이전트 (com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent)
2. 동적 변환과 함께 배포하려는 각 언어에 대해 언어 플러그인을 활성화합니다 .

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

주: 언어는 동적 변환 sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent 테이블에 저장됩니다.

3. (옵션)을 클릭합니다. (옵션). 설정에서 NLU 언어 가상 에이전트 사용

주: NLU 탐지 및 검색 값은 sys_cs_general_settings 테이블에 저장됩니다.
Vancouver에서는 ServiceNow NLU가 사용 가능한 NLU 드라이버입니다.

4. (선택 사항) 에서 가상 에이전트사용하는 Now Assist 경우 Now Assist 관리자에서 LLM 언어 활성화 .
5. (선택 사항) 제외 프레임워크 내의 특정 용어 및 컨텐츠 패턴에 대한 제외 규칙을 생성합니다.

플러그인이 설치되면 다음 번역 서비스 제공자가 미리 구성됩니다.

- Microsoft Azure
- Microsoft Azure OEM 제품
- 구글 번역

다른 번역 서비스 제공자 구성

주: 다음 컨텐츠는 를 사용하는 에이전트 채팅용 동적 변환대화 및 라이브 에이전트 LLM 대화에만 NLU 해당합니다.

다음과 같이 애플리케이션에서 다른 번역 서비스 제공자를 동적 변환 구성할 수 있습니다.

1. 번역 서비스 제공자와 통합합니다 .
2. 동적 변환에서 번역기 구성을 생성합니다 .
3. (Optional) 번역기 언어 코드를 언어 코드에 매핑하는 언어 코드 매핑 을 ServiceNow# 생성합니다.

다음 단계

서비스 통합 자격 증명 구성 동적 변환

서비스 통합 자격 증명 구성 동적 변환

번역 서비스에 대한 자격 증명과 연결을 구성합니다.

시작하기 전에

주: 다음 컨텐츠는 를 사용하는 에이전트 채팅용 동적 변환대화 및 라이브 에이전트 LLM 대화에만 NLU 해당합니다.

가상 에이전트에서 동적 변환을 사용하기 위한 필수 구성 요소를 완료합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 번역기 서비스 별칭에 대한 자격 증명을 생성합니다.
자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

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

- MicrosoftTranslation 별칭에 대한 자격 증명 생성
- GoogleTranslation 별칭에 대한 자격 증명 구성

2. 번역기 서비스 별칭에 대한 연결을 생성합니다.
   자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.
   - MicrosoftTranslation 별칭에 대한 연결 생성
   - GoogleTranslation 별칭에 대한 연결 속성 구성

다음에 수행할 작업
에서 번역 서비스 활성화 동적 변환

에서 번역 서비스 활성화 동적 변환

기본 동적 변환 공급자를 활성화하고 번역 및 언어 탐지 모두에 대한 기본 서비스로 표시합니다.

시작하기 전에
주: 다음 컨텐츠는 를 사용하는 에이전트 채팅용 동적 변환대화 및 라이브 에이전트 LLM 대화에만 NLU 해당합니다.

가상 에이전트에서 동적 변환을 사용하기 위한 필수 구성 요소를 완료합니다.

서비스 통합 자격 증명 구성 동적 변환.

필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 변환 〉 번역기 구성.
2. 번역 서비스의 이름을 선택하여 기록을 엽니다.
3. 번역기 구성 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
4. 기본 설정 탭에서 번역 기본값으로 표시를 선택합니다.
5. Preferences(기본 설정) 탭에서 **Mark as default for** detection(탐지를 위한 기본값으로 표시)을 선택합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
의 언어에 대해 사용 동적 변환가상 에이전트

의 언어에 대해 사용 동적 변환가상 에이전트

에 대한 가상 에이전트채팅 설정에서 하나 이상의 언어를 활성화합니다동적 변환.

시작하기 전에
에 설명된 에서 사용하기 동적 변환 위한 필수 구성요소 가상 에이전트대로 에 대한 동적 변환플러그인을 설치하고 구성합니다. 이러한 필수 구성 요소가 완료되지 않으면 다음 단계에 설명된 다국어 지원 카드가 표시되지 않습니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. **Virtual Agent**를 선택합니다.

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

3. 다국어 지원 카드에서 다음을 수행합니다.

   a. 언어 탐지 토글 스위치를 켜서 사용하도록 설정합니다.

      이 토글을 켜면 NLU 및 LLM 대화 모두에 적용할 수 있습니다.

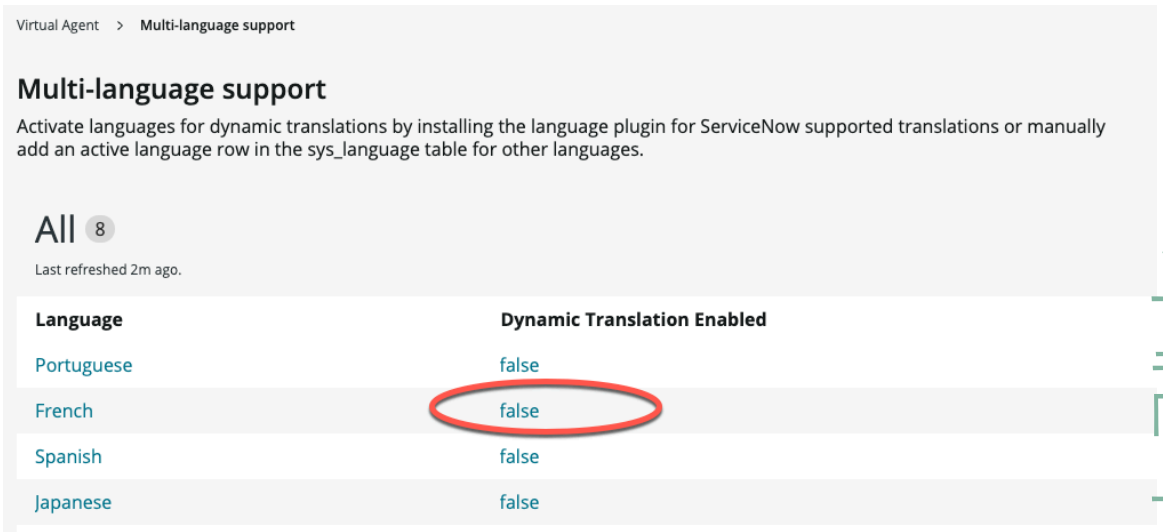
   b. 동적 언어 번역 토글 스위치를 켜서 활성화합니다.

      이 토글을 켜면 대화에만 NLU 적용할 수 있습니다. LLM 대화에 대한 번역을 켜는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 애플리케이션을 위한 Now Assist 다국어 서비스참조하십시오.

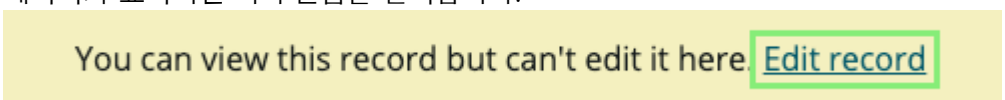
   c. 모두 보기를 선택합니다.

   다국어 지원 페이지가 열립니다. 인스턴스에 설치된 모든 언어가 나열됩니다.

4. 동적 변환 사용 열에서 사용하려는 언어로 **false**를 선택합니다.



   a. 메시지가 표시되면 기록 편집을 선택합니다.



   b. 동적 변환 사용을 선택합니다.

   c. 업데이트를 선택합니다.

   d. 다국어 지원 페이지로 돌아가서 활성화하려는 다른 언어에 대해 이 단계를 반복합니다.

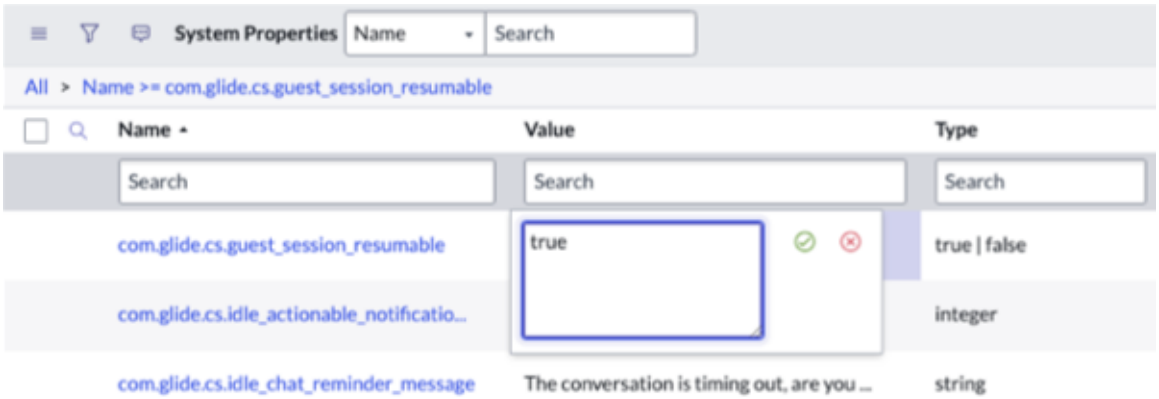
5. 옵션: 게스트 사용자에 대해 언어 탐지를 활성화합니다.
   이 시스템 속성을 꺼짐동적 변환으로 설정하면 게스트 사용자에 대해 작동하지 않습니다.

   a. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   b. 이름 필드에서 을 검색합니다*com.glide.cs.guest_session_resumable*.

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

c. 값 열에서 설정을 true로 변경합니다.



애플리케이션을 위한 **Now Assist** 다국어 서비스

애플리케이션에서 사용자가 입력한 텍스트 동적 변환Now Assist 에 대해 다국어 서비스를 켭니다.

시작하기 전에
애플리케이션을 설치 및 활성화 동적 변환 하고 하나 이상의 언어 팩을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 활성화 동적 변환 및 언어 활성화 . 동적 변환 그러나 규제 대상 시장에서는 지원되지 않습니다.

본체에 언어 및 지역 섹션이 Now Assist 관리자 나타나지 않으면 하나 Now Assist 이상의 응용 프로그램을 설치했는지 확인하십시오. 이렇게 하면 필요한 종속성이 최신 버전으로 설치되거나 업데이트됩니다.

필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
애플리케이션에서 사용자 생성 콘텐츠를 Now Assist 번역하는 데 사용할 수 있는 번역 서비스는 두 가지가 있습니다. 둘 사이의 차이점에 대한 자세한 내용은 Now Assist용 변환을 참조하세요.

네이티브 번역 중 하나 동적 변환 또는 기본 번역을 활성화한 후에는 제품 내 경험, 가상 에이전트 및 패널에 대한 번역을 사용할 수 있습니다 Now Assist .

언어 탐지는 사용자의 세션 언어에 의존하므로 언어 팩으로 사용할 수 있는 모든 언어가 애플리케이션에 지원됩니다 Now Assist . 언어 지원을 더 추가하려면 사용 가능한 언어 목록과 설치 지침은 언어 활성화 를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.
2. 왼쪽 패널에서 다국어 서비스를 선택합니다.
3. 동적 변환 또는 네이티브 변환 카드에서 스위치를 켜기로 전환합니다.
   선택 사항을 확인하고 활성 상태일 때 동적 변환 LLM(대규모 언어 모델) 응답의 스트리밍을 사용할 수 없음을 알리는 Now Assist 모달이 표시됩니다.

   주:

   동적 변환 기본적으로 활성화되어 Now Assistant 스트리밍을 사용할 수 없게 렌더링합니다. 언제 동적 변환, Now Assistant 스트리밍을 사용할 수 있게 됩니다. 표시되는 모달 메시지는 의 동적 변환상태에 따라 변경됩니다.

4. 네이티브 변환과 네이티브 변환을 모두 동적 변환 활성화할 수 있습니다.

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

네이티브 변환이 먼저 적용됩니다. 언어가 네이티브 변환을 동적 변환 통해 지원되지 않는 경우 이 적용됩니다.

5. 옵션: AI Control Tower에서 선택한 모델 제공자에서 지원되는 사용 가능한 언어 중에서 기본 설정 언어를 활성화하려면 편집을 선택한 다음 번역에 사용할 언어 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

   (Optional) 선택 사항을 업데이트하려면 저장을 선택합니다.

결과
애플리케이션에 다국어 Now Assist 서비스가 활성화됩니다.

동적 변환 지원되지 않는 언어에 사용

플랫폼은 ServiceNow# 여러 언어를 지원하지만 에서 추가 언어에 대해 동적 기계 번역을 활성화할 수 있습니다 가상 에이전트.

시작하기 전에
에 설명된 에서 사용하기 동적 변환 위한 필수 구성요소 가상 에이전트대로 에 대한 동적 변환플러그인을 설치하고 구성합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
플랫폼에 설치된 모든 언어 플러그인을 구성할 동적 변환 수 있습니다 ServiceNow# . 언어가 설치되면 채팅 설정의 가상 에이전트 다국어 지원 카드에서 언어를 구성할 수 있습니다. 그러나 플러그인이 없는 언어를 지원하려는 경우 언어 [sys_language] 테이블에 추가할 수 있습니다. 추가되면 해당 언어에 대해 동적 기계 번역을 사용하도록 설정할 수 있습니다.

다국어 지원 옵션 및 해당 장단점에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 에 대한 현지화 옵션 가상 에이전트. 사용자 지정 지역화에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 번역을 참조하세요.

프로시저

1. All(모두)로 이동한 다음 필터에 sys_language.list 를 입력합니다.
2. 언어 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	언어의 이름 및 로캘입니다(해당하는 경우). 예를 들어, 스페인어(멕시코)입니다.
활성	인스턴스에서 언어를 사용할 수 있음을 나타내는 확인란입니다.
ID	언어의 BCP 47 코드입니다. 예를 들어 **es-MX**입니다.
텍스트 방향	언어에 대한 텍스트의 방향입니다. 옵션은 왼쪽에서 오른쪽 또는 오른쪽에서 왼쪽입니다.
대체	번역을 사용할 수 없는 경우 사용할 언어입니다. NLU 주제 디스커버리를 사용하는 경우 인스턴스에 언어 플러그인이 설치되어 있고 NLU에 대해 활성화되어 있어야 합니다. 예를 들어 언어가 멕시코 스페인어인 경우 스페인어 를 대체 언어로 지정할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 옵션: 더 나은 사용자 환경을 위해 일부 가상 에이전트 시스템 메시지를 새 언어로 번역합니다.

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

a. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_ui_message.list를 입력합니다.

b. 다음 키를 번역합니다.

- 현재 대화를 종료하시겠습니까?
- 새 대화를 시작하려면 여기를 클릭하십시오.
- 연락처 옵션 닫기
- 〔언어 이름〕 (예: 영어 또는 독일어)
- 오디오 알림을 사용하지 않음
- 대화 종료
- {0} 입력하는 것을 감지했습니다. {0}에서 대화를 계속하시겠습니까?
- 지금 바로
- 아니요
- 현재 사용 가능한 채팅 에이전트 없음
- 옵션을 선택하십시오.
- 요청을 입력하십시오.
- 여기에 응답을 입력하십시오.
- 보내기
- 새 대화 시작
- 아래 주제 목록을 필터링하려면 입력을 시작하십시오.
- 지원 옵션
- 예

주: 추가하는 언어에 대해 지원되는 대체 언어를 지정하는 경우 메시지 테이블의 키를 번역할 필요가 없습니다. 예를 들어 멕시코 스페인어를 언어로 추가하는 경우 스페인어를 대체 언어로 지정할 수 있습니다. 스페인어 플러그인에는 이미 이러한 메시지의 번역이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 로케일별 언어 및 NLU 예측에 대한 대체 언어 지정 문서를 참조하십시오.

6. 언어가 추가되면 을 활성화합니다 동적 변환.
활성화동적 변환에 대한 자세한 내용은 및 애플리케이션을 위한 Now Assist 다국어 서비스를 참조하십시오의 언어에 대해 사용 동적 변환가상 에이전트.

로케일별 언어 및 **NLU** 예측에 대한 대체 언어 지정

주제, 키워드 및 NLU 예측에 사용할 대체 언어를 가상 에이전트 지정하여 언어 로캘 지원을 제공합니다. 예를 들어 ServiceNow# 플랫폼은 멕시코 스페인어(mx-es)를 지원하지 않지만 더 나은 사용자 경험을 위해 대체 언어로 지정할 수 있는 스페인어(es)를 지원합니다.

시작하기 전에

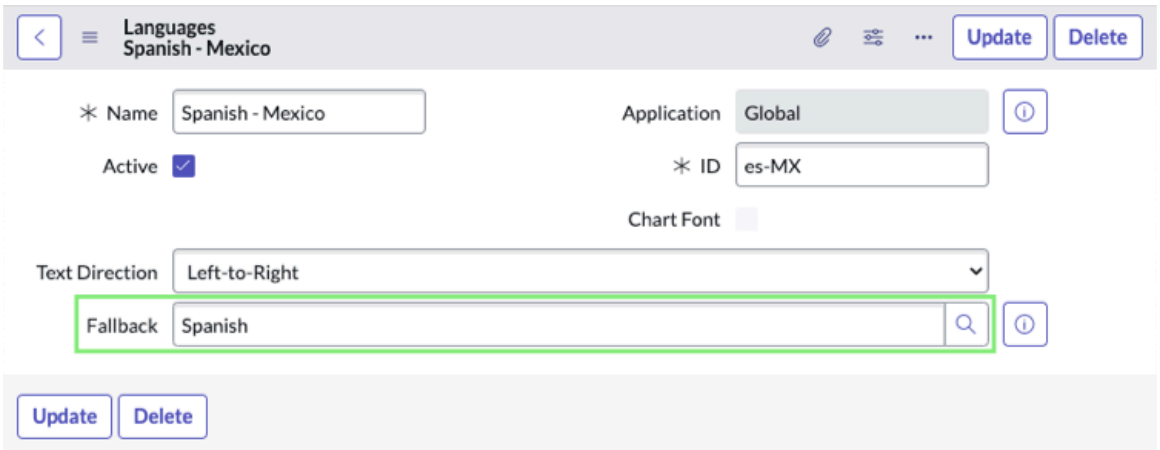
주: 인스턴스에 대체 언어 플러그인이 설치되어 있어야 합니다. 설치가 완료되면 언어 〔sys_language〕 테이블에서 언어를 사용할 수 있습니다. in 가상 에이전트 이 켜져 있고 LLM 지원 대화로 작업하는 경우 Now Assist 다음 단계를 사용하는 대신 언어 〔sys_language〕 테이블에서 대체 언어만 설정할 수 있습니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. **Virtual Agent**를 선택합니다.
3. 다국어 지원 카드에서 언어 감지 토글 스위치를 밀어 사용하도록 설정합니다.
4. 모두 보기를 선택합니다.
5. 언어 이름을 선택하여 기록을 엽니다.
6. 페이지 상단에서 기록 편집을 선택합니다.
7. 대체 필드에서 검색 아이콘(.)을 선택하고 사용 가능한 언어를 선택합니다.

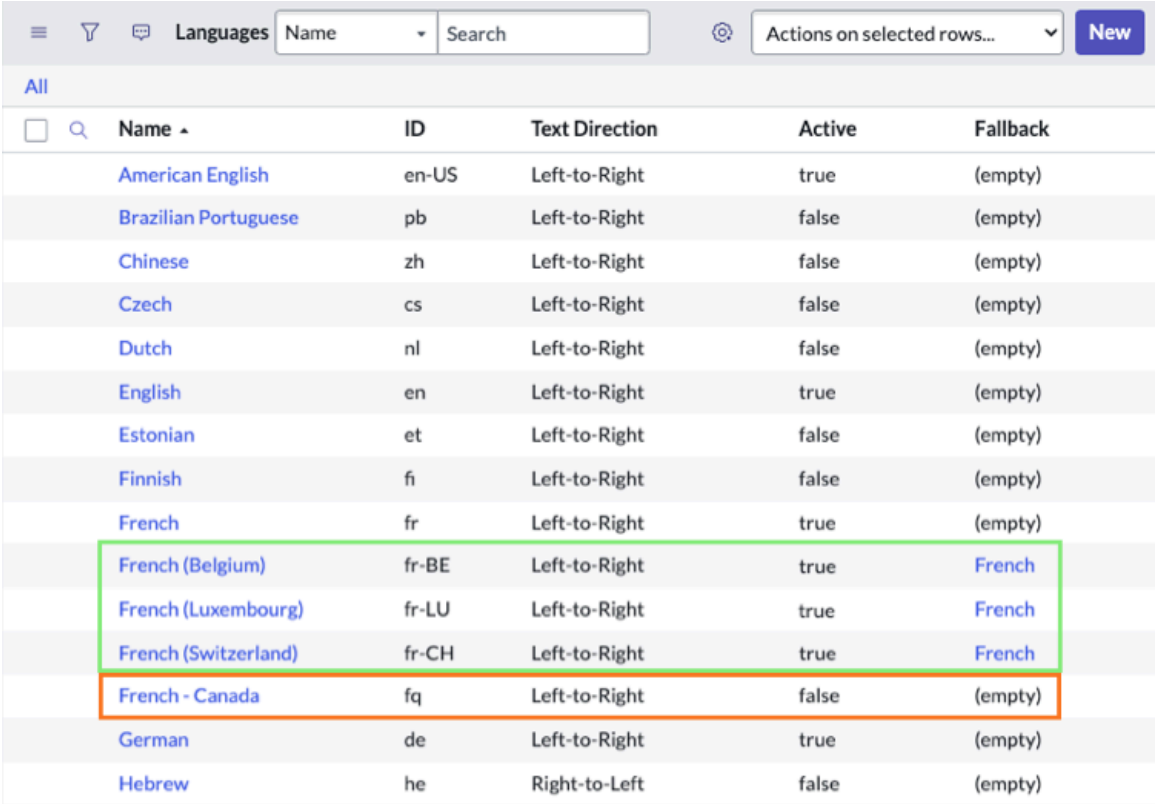


8. 업데이트를 선택합니다.

결과

사용자 지정 로캘은 대체 언어와 함께 언어 [sys_language] 테이블에 표시됩니다. 언어 코드(ID)는 검색할 수 있는 가상 에이전트 언어를 나타냅니다. 다음 예제에서는 세 개의 프랑스어 로캘에서 프랑스어를 대체 언어로 사용합니다. 프랑스계 캐나다인만 구성되지 않은 상태로 남아 있습니다.

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



Languages | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	ID	Text Direction	Active	Fallback
American English	en-US	Left-to-Right	true	(empty)
Brazilian Portuguese	pb	Left-to-Right	false	(empty)
Chinese	zh	Left-to-Right	false	(empty)
Czech	cs	Left-to-Right	false	(empty)
Dutch	nl	Left-to-Right	false	(empty)
English	en	Left-to-Right	true	(empty)
Estonian	et	Left-to-Right	false	(empty)
Finnish	fi	Left-to-Right	false	(empty)
French	fr	Left-to-Right	true	(empty)
French (Belgium)	fr-BE	Left-to-Right	true	French
French (Luxembourg)	fr-LU	Left-to-Right	true	French
French (Switzerland)	fr-CH	Left-to-Right	true	French
French - Canada	fq	Left-to-Right	false	(empty)
German	de	Left-to-Right	true	(empty)
Hebrew	he	Right-to-Left	false	(empty)

가상 에이전트 대화 현지화

플랫폼은 ServiceNow 필요에 따라 대화를 현지화 가상 에이전트 하는 여러 가지 방법을 제공합니다. 을 현지화 프레임워크 사용하여 기계 번역, 타사 공급자 또는 둘 다를 사용하는지 여부에 관계없이 번역 프로세스의 모든 측면을 관리할 수 있습니다.

를 ServiceNow 현지화 프레임워크 사용하여 주제에 대한 가상 에이전트 번역 프로세스를 표준화하고 추적합니다. 프레임워크를 사용하면 대화를 번역하기 위한 비즈니스 프로세스를 정의할 수 있습니다. 이를 사용하여 다음을 구성합니다.

- 현지화 요청이 이행되는 방식입니다.

  옵션에는 기계 번역, 번역 관리 시스템(TMS), 파일 내보내기 및 가져오기가 포함됩니다.

- 프로세스의 각 단계를 담당하는 사람입니다.

  가상 에이전트 는 다음 역할을 사용합니다.

  - 현지화 요청자
  - 현지화 이행자
  - 현지화 편집기
- 프로세스에 대한 비즈니스 규칙:
  - 자동 번역 및 게시
  - 번역 및 출판에 대한 승인 필요

자세한 내용은 현지화 프레임워크 문서를 참조하십시오. 현지화 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에 대한 현지화 역할 가상 에이전트.

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

주제 현지화

현지화 프로세스 흐름은 주제에 사용 중인 주제 디스커버리 방법에 따라 달라집니다. 를 현지화 프레임워크사용하여 다음과 같은 유형의 주제 검색이 지원됩니다.

- 키워드 주제 디스커버리

  를 현지화 프레임워크사용하면 주제와 관련된 채팅 대화와 키워드가 번역됩니다.

- 자연어 이해 (NLU) 주제 디스커버리

  주제에서 NLU를 사용하는 경우 주제와 모델 그룹을 모두 현지화해야 합니다. 에서 가상 에이전트 디자이너번역을 요청하면 주제 및 선택적 키워드가 번역됩니다. 에서 NLU 워크벤치모델 그룹에 대한 번역을 요청해야 합니다. 해당 프로세스에 대한 자세한 내용은 다국어 모델 번역 을 참조하세요.

  주제 및 보조 모델이 현지화되면 모델을 게시하기 전에 모델에 매핑 해야 할 수 있습니다.

필수 구성요소

중요사항: 현재 주제 텍스트 및 봇 응답과 같은 번역 가능한 문자열에는 포함된 따옴표를 포함할 수 없습니다. 포함된 따옴표가 포함된 문자열은 지역화할 수 없습니다.

번역 관리를 시작하기 전에 다음을 수행합니다.

- 지원하려는 각 언어에 대한 플러그인을 활성화합니다 ServiceNow .

  또한 현지화 프레임워크 기본적으로 설치됩니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하세요.

- 에서 현지화 프레임워크사용할 번역 모드를 구성합니다.

  기계 번역, 번역 관리 시스템(TMS)을 구성하거나 이메일을 통해 보낼 수 있습니다. 자세한 내용은 번역 모드를 참조하십시오.

- ()NLU를 사용하는 자연어 이해 경우 설정에서 언어를 가상 에이전트 사용하도록 설정합니다.

  자세한 내용은 설정에서 NLU 언어 가상 에이전트 사용 문서를 참조하십시오.

- 필요한 경우 모델 그룹에 보조 언어를 NLU 추가합니다. 자세한 내용은 다국어 모델 관리를 참조하세요.
- 팀 구성원 그룹에 현지화 역할을 할당합니다.

  사용자에게는 번역 프로세스에 대한 책임에 따라 다양한 역할이 할당됩니다. 자세한 내용은 에 대한 현지화 역할 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

모델별 언어 관리

인스턴스에 NLU가 활성화된 경우, 모델 및 언어별로 번역을 보고 관리할 수 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너을 클릭한 다음 언어 관리를 클릭합니다. 모델과 언어를 선택한 후 다음을 수행할 수 있습니다.

- 번역 상태 보기
- 번역 요청
- 번역 보기 또는 편집
- 테스트 번역

NLU 번역 관리를 클릭하여 의 NLU 워크벤치모델 관리 페이지에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 주제 디스커버리를 사용하는 NLU 주제 현지화 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

설정에서 **NLU** 언어 가상 에이전트 사용

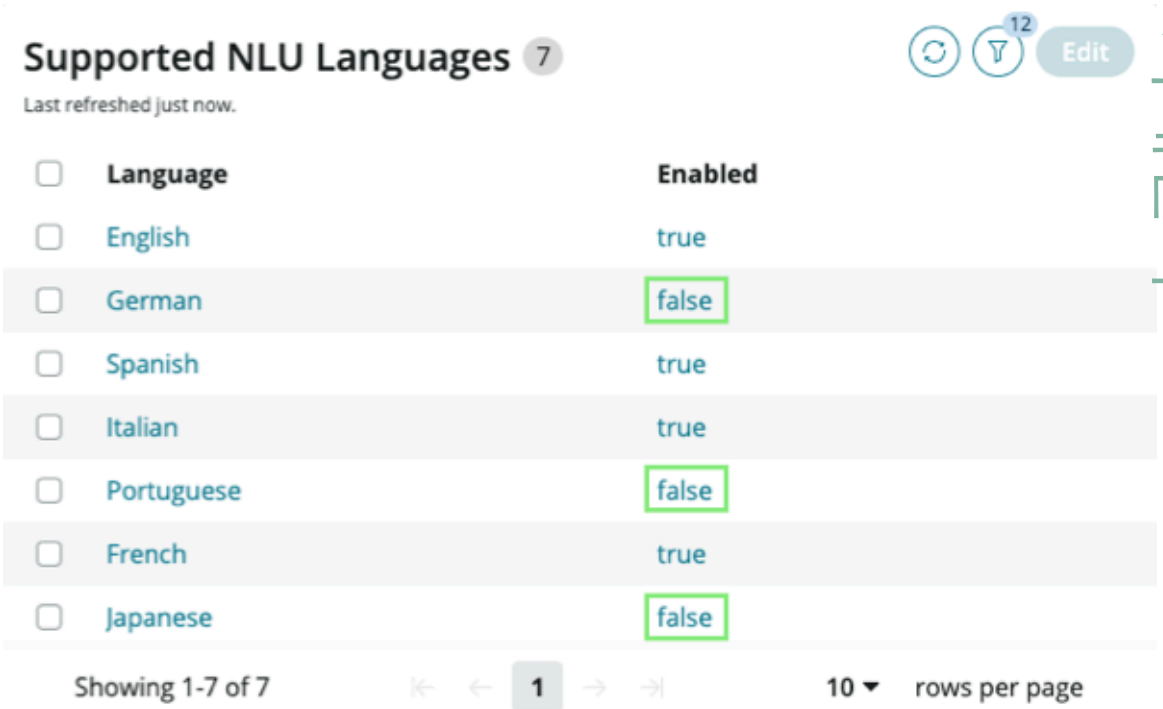
언어별 NLU 모델을 사용하려는 경우 지원되는 NLU 언어 목록에서 설치된 언어를 활성화해야 합니다. 활성화됨 열에 true가 표시되면 언어가 활성화된 것입니다. 영어는 기본적으로 활성화됩니다.

시작하기 전에
지원하려는 각 언어에 대한 플러그인을 활성화합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하세요.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 가상 에이전트를 클릭합니다.
3. 자연어 이해(NLU)에서 설정 보기를 클릭합니다.
4. 지원되는 NLU 언어 목록에서 언어를 찾습니다.
5. 사용 열에 언어에 false가 표시되면 링크를 선택하여 언어 NLU 속성을 엽니다.
   예를 들어 다음 이미지에서는 독일어, 포르투갈어 및 일본어를 사용할 수 없습니다.



6. 사용 확인란을 선택합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

키워드 주제 디스커버리를 사용하는 주제 현지화 가상 에이전트

를 ServiceNow 현지화 프레임워크 사용하여 대화 및 키워드를 가상 에이전트 현지화하는 프로세스를 관리합니다.

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

시작하기 전에
구성요소 번역 가상 에이전트 을 위한 필수 구성 요소를 확인합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 대화 현지화 문서를 참조하십시오.

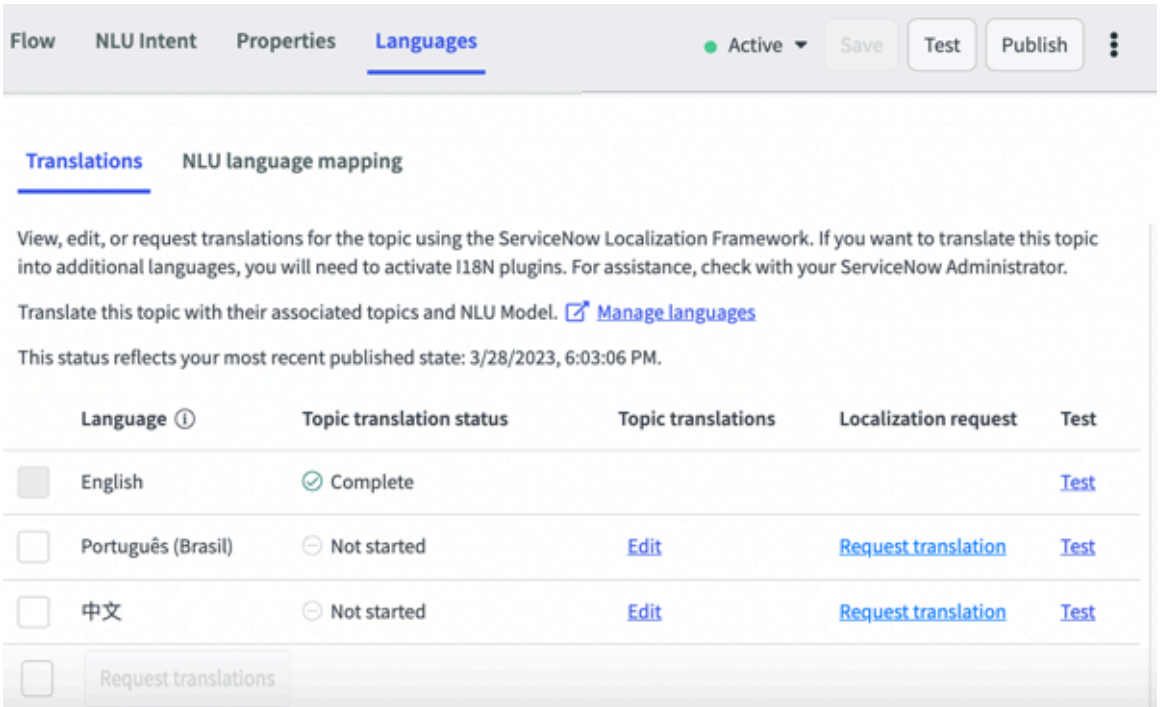
가상 에이전트 주제가 게시되고 원하는 방식으로 수행되는지 확인합니다. 현지화로 보내기 전에 조정합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. **NLU** 토글을 선택하고 번역할 주제를 엽니다.
3. 언어 탭을 선택합니다.
   설치되고 활성화된 언어만 표시됩니다. 현지화 플러그인을 활성화하는 방법을 알아보려면 언어 활성화 를 참조하세요.

   주: ServiceNow AI Platform 인터페이스 기능과 사전 구축된 주제에 대한 번역을 제공합니다. 따라서 일부 주제에서는 언어가 부분적으로 번역된 것으로 표시될 수 있습니다.



4. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 번역 요청:
     a. 해당 확인란을 선택하고 번역 요청을 클릭합니다.
     b. 메시지가 표시되면 선택 사항을 확인합니다.

        번역 기록이 생성되고 번역 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 번역 작업은 현지화 이행자 역할을 가진 사용자에게 할당됩니다. 의 현지화 프레임워크이행 프로세스에 대한 자세한 내용은 현지화 작업 이행 을 참조하십시오.
   - 에서 직접 번역 편집 가상 에이전트 디자이너.

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

결과
번역이 완료되면 가상 에이전트 관리자가 주제 언어 탭이나 언어 관리 페이지에서 번역을 보거나 잠금을 해제하거나 편집할 수 있습니다.

번역이 게시되면 키워드를 동적으로 사용하는 Virtual Agent 주제에서 사용할 수 있습니다.

주제 디스커버리를 사용하는 **NLU** 주제 현지화 가상 에이전트

를 ServiceNow 현지화 프레임워크 사용하여 ()NLU를 사용하는 자연어 이해 대화를 현지화하는 가상 에이전트 프로세스를 관리합니다.

시작하기 전에
구성요소 번역 가상 에이전트 을 위한 필수 구성 요소를 확인합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 대화 현지화 문서를 참조하십시오.

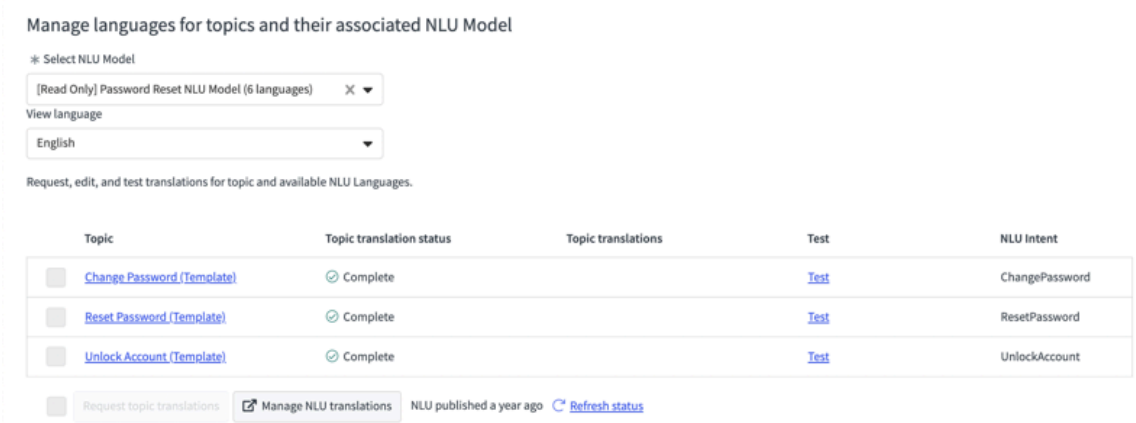
가상 에이전트 주제가 게시되고 원하는 방식으로 수행되는지 확인합니다. 현지화로 보내기 전에 조정합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 검색 유형 토글 스위치를 NLU/키워드로 밀고 언어 관리를 선택합니다.
3. **NLU** 모델 선택 목록에서 관리할 모델 그룹을 선택합니다.
   주제에 매핑된 의도가 페이지에 표시됩니다.
4. 언어 보기 목록에서 언어를 선택합니다.
   선택한 언어로 된 각 항목의 번역 상태가 페이지에 표시됩니다. 주제 이름을 선택하여 주제를 가상 에이전트 디자이너열거나, 번역을 확인 또는 편집하거나, 번역된 컨텐츠를 테스트합니다. 주제 번역 상태 열에는 현지화 프로세스에서 주제의 현재 상태가 표시됩니다.

   언어 관리 페이지



   주제 번역 상태 열에 게시 필요로 표시되는 경우 번역을 위해 제출하려면 먼저 주제를 게시해야 합니다.

   주: ServiceNow AI Platform 인터페이스 기능과 사전 구축된 주제에 대한 번역을 제공합니다. 따라서 일부 주제에서는 언어가 부분적으로 번역된 것으로 표시될 수 있습니다.

5. 다음 중 하나를 수행합니다.

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

- 번역할 항목의 확인란을 선택하고 항목 번역 요청을 클릭합니다. 메시지가 표시되면 선택 사항을 확인합니다.

  번역 기록이 생성되고 번역 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 번역 작업은 현지화 이행자 역할을 가진 사용자에게 할당됩니다. 의 현지화 프레임워크이행 프로세스에 대한 자세한 내용은 현지화 작업 이행 을 참조하십시오.

  주: 주제가 이미 현지화 중인 경우에는 해당 확인란을 사용할 수 없습니다.

- 번역을 직접 편집합니다.

6. **NLU** 번역 관리를 클릭합니다.
   모델이 에서 NLU 워크벤치열립니다. 모델 그룹에 대한 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 다국어 모델 번역을 참조하세요.

결과
번역이 완료되면 가상 에이전트 관리자가 주제 언어 탭이나 언어 관리 페이지에서 번역을 보거나 잠금을 해제하거나 편집할 수 있습니다.

번역이 게시되면 키워드를 동적으로 사용하는 Virtual Agent 주제에서 사용할 수 있습니다. 그러나 모델 그룹도 번역되고 게시될 때까지 언어별 의도 일치를 사용할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업
주제를 보조 모델 또는 언어별 모델에 매핑해야 할 수 있습니다.

번역이 완료되면 현지화된 NLU 모델을 테스트할 수 있습니다.

보조 **NLU** 모델에 주제 매핑

가상 에이전트 모델 그룹의 보조 모델 또는 지원되는 각 언어에 대한 독립 실행형 단일 언어 NLU 모델에 주제를 매핑합니다.

시작하기 전에

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

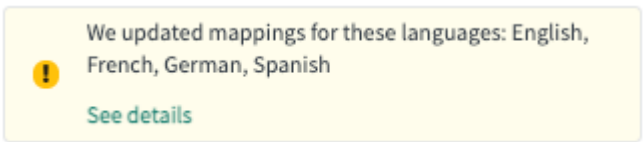
를 NLU 의 모델 매핑 가상 에이전트 디자이너 사용하는 ServiceNow NLU경우 NLU 모델 그룹에 대한 이해를 검토합니다.

필요한 경우 의 NLU 워크벤치 모델 그룹에 보조 언어를 추가하여 모델의 언어별 버전을 만듭니다. 자세한 내용은 다국어 모델 관리를 참조하세요.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

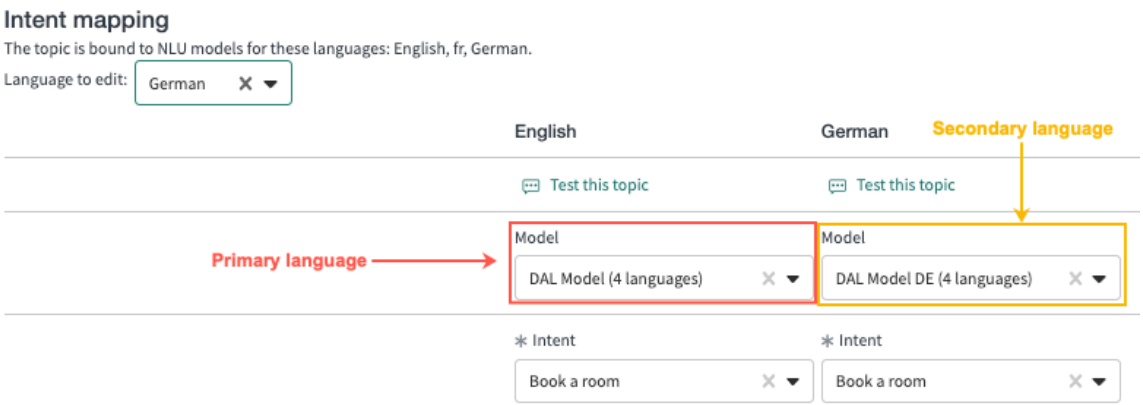
이 태스크 정보
다른 모델 그룹에 속하는 언어에 대한 보조 모델을 선택하면 전체 주제에 대한 매핑이 변경됩니다. 보조 모델은 기본 언어와 동일한 모델 그룹에 속해야 합니다. 보조 언어가 모델의 유일한 언어(따라서 기본 언어)인 경우 보조 언어에 대해 다른 모델과 의도를 선택할 수 있습니다.

업데이트된 모델 그룹 매핑 메시지



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

기본 및 보조 언어가 있는 모델 그룹에 매핑된 주제

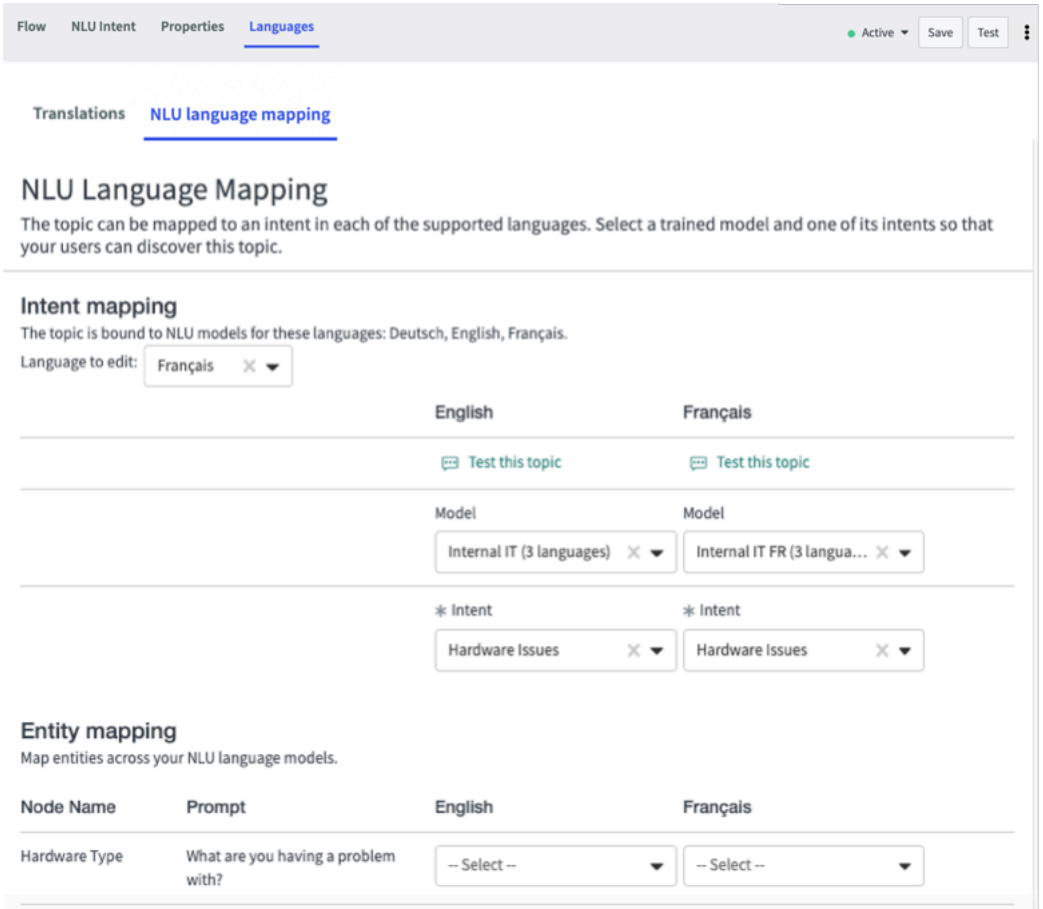


자세한 내용은 NLU 의 모델 매핑 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 검색 유형 토글 스위치를 NLU/키워드 토글로 밀고 주제를 엽니다.
3. 언어 탭을 연 다음 **NLU** 언어 매핑 탭을 선택합니다.
   첫 번째 열은 현재 세션 언어를 기반으로 하는 매핑입니다 NLU . 예를 들어 영어를 사용하는 경우 첫 번째 열은 영어입니다.
4. 편집할 언어 목록에서 매핑할 언어를 선택합니다.
   나열된 언어는 설정에서 사용하도록 설정한 가상 에이전트 언어를 기반으로 NLU 합니다. 언어를 선택하면 의도 매핑 섹션과 엔터티 매핑 섹션(해당하는 경우)에 열이 표시됩니다. 예를 들어, 프랑스어를 선택하면 프랑스어 열이 표시됩니다.

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



5. 의도 매핑 섹션을 업데이트합니다.
   a. 모델 행에서 선택한 언어의 모델을 선택합니다 NLU .
   b. 의도 행에서 선택한 언어에 대한 의도를 선택합니다 NLU .
6. 해당하는 경우 엔터티 매핑 섹션을 업데이트합니다.
   각 언어에 대해 모델의 엔터티를 토픽의 입력 노드에 매핑합니다. 대화에서 이러한 노드는 엔터티 값으로 자동으로 채워집니다.
7. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
테스트 주제 및 NLU 모델 번역

테스트 주제 및 **NLU** 모델 번역

번역 가상 에이전트 된 주제와 현지화된 NLU 모델을 테스트하여 대화에서 예상대로 작동하는지 확인합니다.

시작하기 전에

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

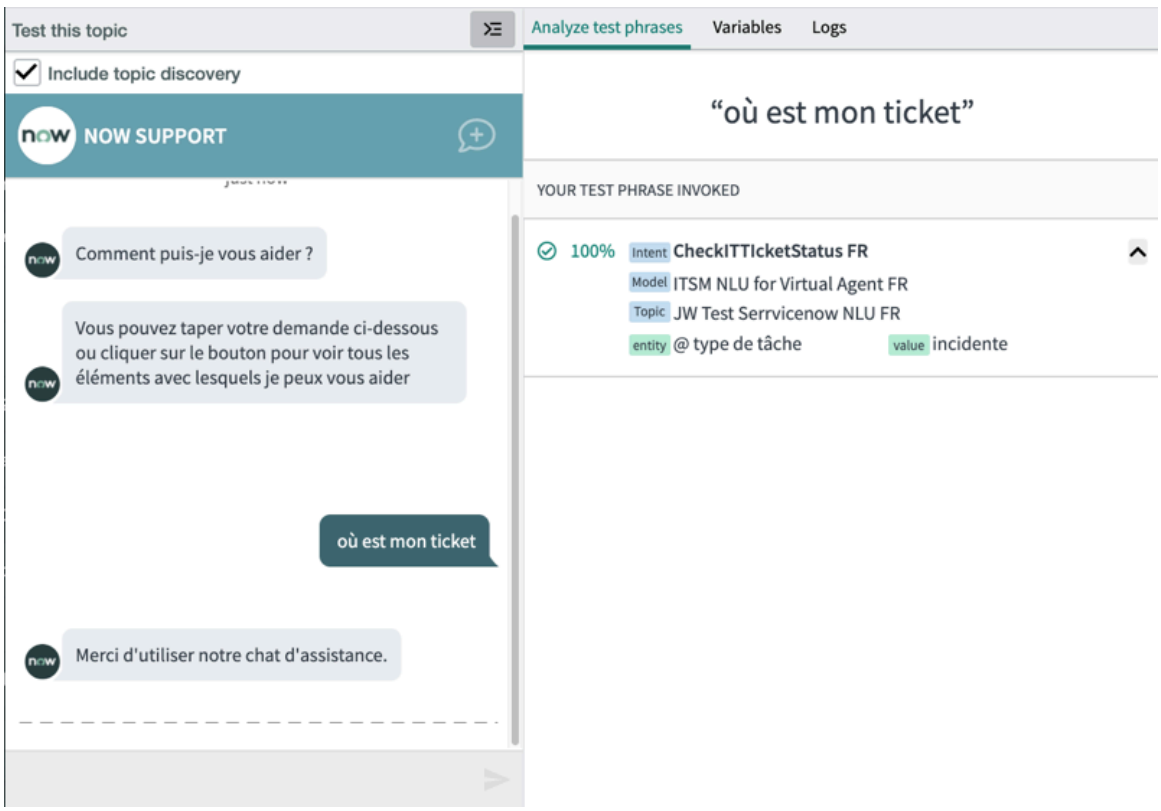
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 검색 유형 토글 스위치를 **NLU/keyword**로 설정한 다음, 테스트하려는 NLU 주제를 선택합니다.
3. 언어 탭에서 언어 관리를 선택합니다.
4. **NLU** 모델 선택 목록에서 테스트할 모델 그룹을 선택합니다.
5. 언어 보기 목록에서 언어를 선택합니다.
6. 의도에 대한 테스트 열에서 테스트를 선택합니다.
7. 테스트 창에서 대화를 실행하고 테스트 탭에서 결과를 검토합니다.
   채팅 테스트 창 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 /키워드 주제 테스트 NLU.

   Example
   다음 이미지는 프랑스어 번역을 테스트하는 방법을 보여줍니다.



8. 창을 닫아 테스트를 종료합니다.

다음에 수행할 작업
테스트 결과를 사용하여 필요에 따라 주제를 수정합니다. 주제와 언어 매핑을 조정하면서 테스트를 계속합니다 NLU .

주제가 준비되면 사용자가 사용할 수 있도록 주제를 게시합니다. 매핑 전체 또는 일부를 게시할 수 있습니다 NLU . 주제 게시에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 가상 에이전트 주제 게시참조하십시오.

팁: 언어 관리 페이지와 홈페이지에서 현지화 인사이트를 볼 수 있습니다가상 에이전트 디자이너. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너을 클릭한 다음 리소스에서 **Localization Insights** 를 선택합니다.

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

주제에 대한 가상 에이전트 번역 편집

관리자는 에서 직접 번역을 가상 에이전트 편집하고 게시할 수 있습니다 가상 에이전트 디자이너.

시작하기 전에

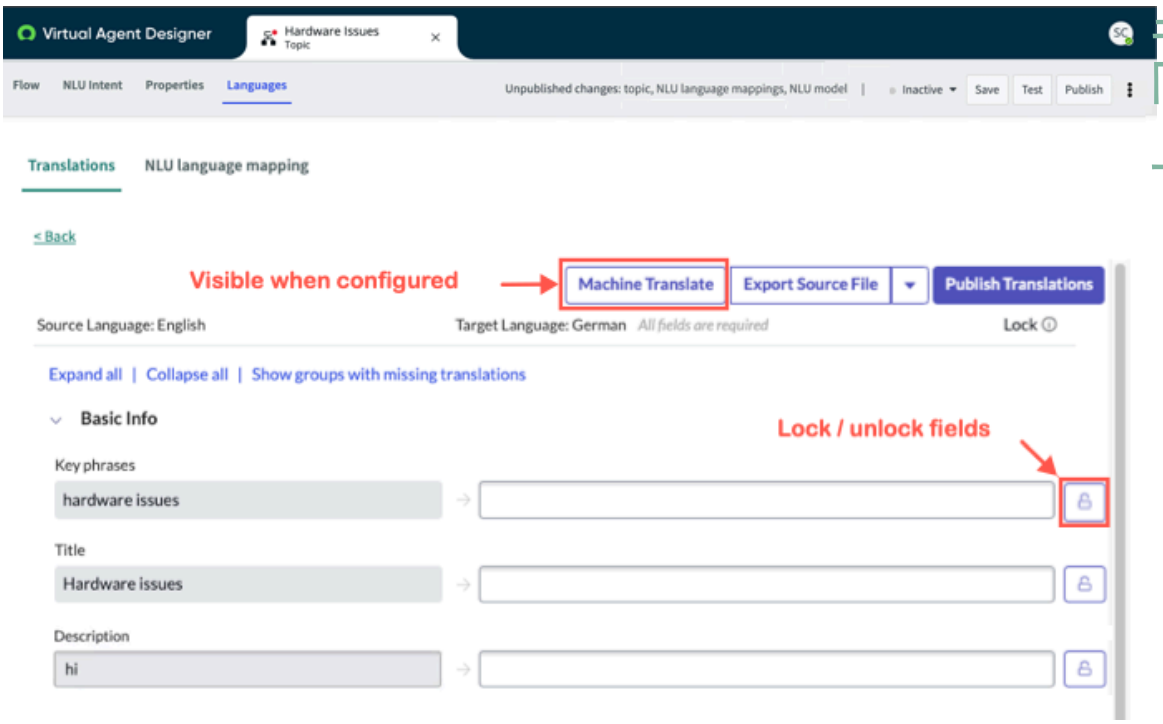
주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너, 게시된 주제를 연 다음 언어 탭을 선택합니다.
   - (NLU만 해당) 다음으로 이동합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너로 이동하고, 검색 유형 토글 스위치를 NLU/키워드로 슬라이드합니다. 자원에서 언어 관리를 선택한 다음, 모델, 언어 및 주제를 선택합니다.
2. 주제 번역 열에서 편집을 선택합니다.

Example
번역 편집 양식이 열립니다.



3. 번역 편집 양식에서 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.
   - 필드를 잠금 해제하고 양식에 직접 번역을 입력합니다.
   - 에 구성된 현지화 프레임워크경우 기계 번역을 사용하여 필드를 채웁니다.

     기계 번역을 설정하려면 번역기 구성 만들기를 참조하세요.

기계번역

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

- 번역을 위해 외부 공급업체에 보낼 파일을 내보냅니다.

  소스 파일 내보내기를 선택한 다음 파일 형식을 선택합니다. 파일 내보내기를 선택하여 다운로드를 시작합니다.

- 번역 서비스에서 받은 번역된 파일을 임포트합니다.

  소스 파일 내보내기 목록에서 번역된 파일 가져오기를 선택합니다.

4. 번역을 게시할 준비가 되면 번역 게시를 선택합니다.

결과
번역이 게시되면 키워드를 동적으로 사용하는 Virtual Agent 주제에서 사용할 수 있습니다.

항목에서 자연어 이해(NLU)를 사용하는 경우 현지화된 모델을 교육합니다. 항목에 매핑해야 할 수도 있습니다. 그런 다음 현지화된 모델을 테스트 및 게시하여 원어민이 현지화된 의도에 액세스할 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 보조 NLU 모델에 주제 매핑 및 테스트 주제 및 NLU 모델 번역.

여러 주제에 대한 대량 번역 요청

한 번에 여러 모델에 걸쳐 많은 가상 에이전트 주제를 번역해야 하는 경우 [sys_cs_topic] 테이블 목록 뷰를 사용하여 번역을 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_cs_topic.list**.
2. 번역할 주제 기록을 선택합니다.
3. 페이지 하단의 선택한 행에 대한 작업 목록에서 번역 요청을 선택합니다.
4. 번역 요청 대화 상자에서 언어를 선택합니다.

   에 현지화 프레임워크 설치되고 활성화된 언어만 표시됩니다. 현지화 플러그인을 활성화하는 방법을 알아보려면 언어 활성화 를 참조하세요.

5. 제출을 클릭합니다.

현지화를 위한 대화 작성 가상 에이전트

스크립트에서 가상 에이전트 현지화 방법을 사용하여 콘텐츠를 번역할 수 있는지 확인하십시오. 현지화 방법은 번역을 찾을 수 없을 때 원본 텍스트를 표시하도록 설계되었습니다. 이러한 메서드는 번역을 생성하기 전에 코드에 적용할 수 있습니다.

메시지 내용의 현지화 방법

gs.getMessageLang 메서드는 메시지 테이블〔sys_ui_message〕에서 현재 사용자에 대해 선택한 언어로 번역된 버전의 텍스트를 확인합니다. 번역된 버전을 찾을 수 없는 경우 기본 언어(영어)가 반환됩니다.

이 코드는 first_name 변수의 값을 동적으로 추가하는 인사말을 제공합니다.

```
(function execute() {
      return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

다음 예제에서는 지역화를 위해 다시 작성된 동일한 코드를 보여 줍니다.

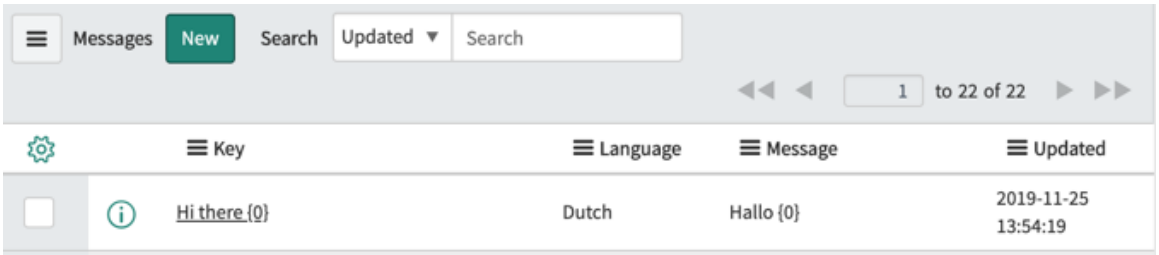
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
(function execute() {
        return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```

두 번째 예시에서는 gs.getMessageLang 메서드를 사용합니다. 텍스트는 이전 예시와 동일하지만 형식이 변경되었습니다. 괄호 안의 숫자는 변수에 대한 자리 표시자 역할을 하며, 배열에서 쉼표 [vaInputs.first_name] 뒤에 나열됩니다. gs.getMessageLang 메서드는 메시지 테이블에서 Hi there {0}와 일치하는 키 값 및 요청자의 언어와 일치하는 언어 값을 가진 기록을 검색합니다. 이 메서드는 기록의 메시지 필드에 저장된 번역된 버전의 텍스트를 반환합니다.

주: 언어 값은 ISO 표준 두 문자 언어 코드를 사용합니다. 자세한 내용은 ISO 639.1 언어 코드를 참조하세요.

메시지 테이블의 번역 기록 예시



주: 컨텐츠는 게시된 주제에 대해서만 번역됩니다. 게시되지 않은 항목을 미리 볼 때 컨텐츠가 번역된 것으로 표시되지 않습니다.

서비스에 대한 **NLU** 언어 지원

엔터티 추출은 특정 언어의 NLU 모델에서만 ServiceNow# 지원됩니다. 나머지 언어는 의도 일치만 지원합니다. 또는 Microsoft LUIS를 사용하는 IBM Watson Assistant 경우 지원되는 언어가 다릅니다.

NLU 드라이버 언어 열기 [open_nlu_driver_language] 테이블에서 현재 지원되는 언어 목록을 볼 수 있습니다.

VA NLU 언어 [sys_cs_nlu_language] 테이블에는 현재 에서 가상 에이전트활성화된 언어가 나열됩니다.

주: 전체 엔터티 추출을 지원하지 않는 언어를 선택하면 오류 메시지가 나타납니다.

지원되지 않는 언어 코드의 경우 NLU 예측에 대한 대체 언어를 지정할 수 있습니다. 예를 들어 사용자의 언어 탐지 언어가 멕시코 스페인어(es-mx)인 경우, 스페인어(es)를 대체 언어로 지정할 수 있습니다(인스턴스에 활성화되어 있으면 가능). 자세한 내용은 로케일별 언어 및 NLU 예측에 대한 대체 언어 지정 문서를 참조하십시오. 를 가상 에이전트활성화할 동적 변환 수도 있습니다. 자세한 내용은 향상된 채팅 대화에서 가상 에이전트 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용 문서를 참조하십시오.

주: 이 콘텐츠는 특히 NLU 언어 지원에 중점을 둡니다. 의 LLM 언어 지원에 Now Assist 대한 자세한 내용은 를 가상 에이전트참조하십시오 번역 - Now Assist .

지원되는 **NLU** 언어

서비스	지원되는 언어
ServiceNow NLU	의도 일치 및 엔터티 인식의 경우: • 영어 • 프랑스어

기계번역

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

지원되는 **NLU** 언어

서비스	지원되는 언어
	• 독일어 • 일본어 • 스페인어 의도 일치에만 해당: • 영어 • 중국어 (간체) • 덴마크어 • 네덜란드어 • 핀란드어 • 프랑스어 • 프랑스어(캐나다) • 독일어 • 이탈리아어 • 일본어 • 한국어 • 노르웨이어 • 폴란드어 • 포르투갈어 (브라질) • 스페인어 • 스웨덴어
IBM Watson Assistant	• 영어 • 중국어 (간체) • 네덜란드어 • 프랑스어 • 독일어 • 이탈리아어 • 일본어 • 한국어 • 포르투갈어 • 스페인어
Microsoft LUIS	• 영어 • 중국어 (간체)

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

지원되는 **NLU** 언어

서비스	지원되는 언어
	• 네덜란드어 • 프랑스어 • 프랑스어(캐나다) • 독일어 • 이탈리아어 • 일본어 • 한국어 • 포르투갈어 (브라질) • 스페인어 • 터키어
Google Dialogflow ES	• 영어 • 중국어 (간체) • 중국어 (번체) • 네덜란드어 • 핀란드어 • 프랑스어 • 프랑스어(캐나다) • 독일어 • 이탈리아어 • 일본어 • 한국어 • 노르웨이어 • 폴란드어 • 포르투갈어 • 포르투갈어 (브라질) • 러시아어 • 스페인어 • 스웨덴어 • 태국어 • 터키어

에 대한 현지화 역할 가상 에이전트

현지화 프로세스에서 사용자의 범위에 따라 현지화 역할을 할당합니다. 사용자는 자신의 역할에 따라 번역을 요청하고, 번역 요청을 이행하고, 번역을 편집할 수 있습니다.

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

현지화 프로세스는 다음과 같은 기본 플로우를 따릅니다.

1. 주제는 소스 언어(예: 영어)로 개발되고 릴리스됩니다.
2. 주제는 요청에 의해 번역되거나 에서 직접 가상 에이전트 디자이너편집하여 번역됩니다.

   NLU 모델을 사용하는 경우 모델도 변환해야 합니다. 해당 프로세스에 대한 자세한 내용은 다국어 모델 관리를 참조하세요.

3. 번역이 테스트되고 게시됩니다.

가상 에이전트 역할 권한은 이 프로세스에서 사용자의 기능에 따라 다릅니다. 이러한 역할은 .현지화 프레임워크 자세한 내용은 지역화 프레임워크 역할을 참조하십시오.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

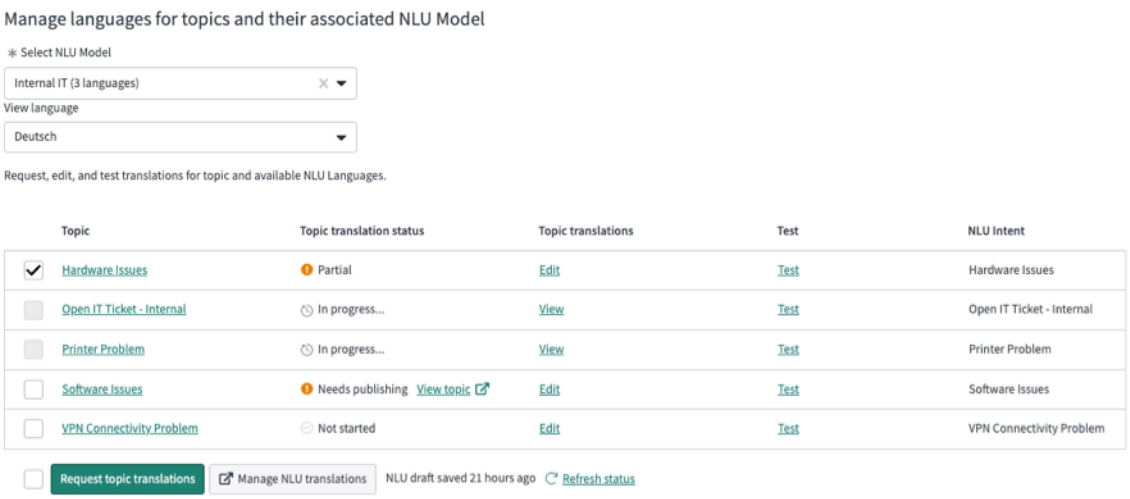
가상 에이전트 관리자 권한

관리자 역할에는 가상 에이전트 기본적으로 현지화 요청자 및 현지화 편집자 역할이 포함됩니다. 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 번역 요청
- 기존 번역된 컨텐츠 보기
- 번역된 콘텐츠 잠금 해제 및 편집(번역이 진행 중이지 않은 경우)

이 사용자는 현지화 작업을 사용할 수 없습니다.

관리자 역할이 있는 가상 에이전트 언어 관리 페이지



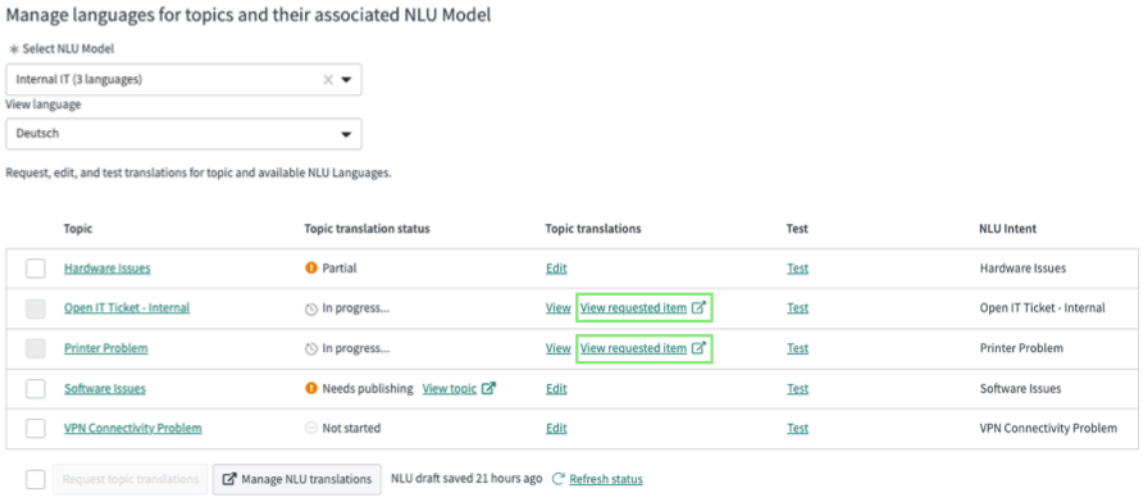
현지화 이행자 권한

현지화 이행자 역할에는 권한이 없을 가상 에이전트 수 있습니다. 이 경우 사용자는 할당된 현지화 프레임워크 작업에만 액세스할 수 있습니다.

가상 에이전트 관리자에게 현지화 이행자 역할이 있는 경우 사용자는 언어 관리 페이지에서 생성된 현지화 작업을 볼 수 있습니다.

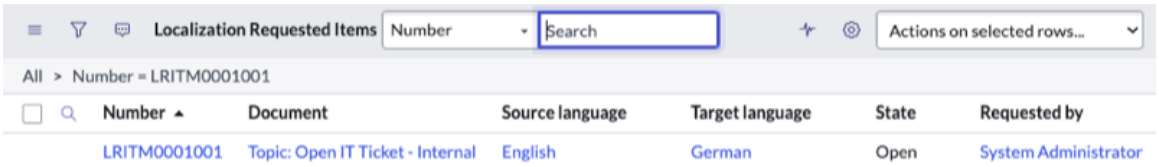
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자 및 현지화 이행자 역할을 통한 가상 에이전트 언어 관리 페이지



요청 항목 보기를 클릭하여 현지화 이행 작업을 새 창에서 엽니다.

현지화 요청 작업 번호



현지화 요청자 **[localization_requestor]**

모든 가상 에이전트 구성요소에 대한 번역을 하나 이상의 언어로 요청합니다. 현지화 인사이트를 볼 수도 있습니다. 관리자 [virtual_agent_admin] 역할에는 가상 에이전트 기본적으로 이 역할이 포함되어 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

현지화 이행자 **[localization_fulfiller]**

요청된 가상 에이전트 주제에 대한 번역을 제공합니다. 흐름에 따라 작업의 번역 현지화 프레임워크 편집, 외부 공급업체와의 상호 작용, 번역 로드, 확인 및 게시가 업무에 포함될 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

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

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

현지화 편집기 **[localization_editor]**

에서 직접 가상 에이전트 디자이너번역을 편집합니다. NLU 관리자 [nlu_admin] 및 가상 에이전트 관리자 [virtual_agent_admin] 역할에는 기본적으로 이 역할이 포함되어 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

가상 에이전트 관리자 **[virtual_agent_admin]**

기본적으로 현지화 요청자 및 현지화 편집자 역할을 포함합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

가상 에이전트 번역 테이블

가상 에이전트는 [sys_translated_text] 및 [sys_ui_message] 테이블을 사용하여 번역된 텍스트를 저장합니다.

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

가상 에이전트에 사용되는 번역 테이블

테이블	설명
번역된 텍스트 〔sys_translated_text〕	필드 유형이 translated_text 또는 translated_html인 필드의 번역을 저장합니다(사전 항목 참조). [sys_cs_topic] 테이블에는 영어 키워드와 주제 제목이 포함되어 있습니다. [sys_translated_text] 테이블에서 번역을 가져옵니다. 텍스트 컨텐츠를 다양한 언어로 번역하는 방법에 대한 자세한 내용은 번역된 텍스트 테이블 및 텍스트 필드 번역 을 참조하십시오.
메시지 〔sys_ui_message〕	주제에 메시지에 대한 전문가 번역을 가상 에이전트 저장합니다. 사전 구축된 주제는 이미 번역되었지만 인스턴스에 대해 생성하는 모든 컨텐츠에 대한 번역을 제공해야 합니다. 메시지 테이블에 대한 자세한 내용은 메시지 테이블 을 참조하십시오.
동적 변환을 위한 텍스트 번역 〔sys_cs_dynamic_translation_text〕	메시지 〔sys_ui_message〕 테이블에 있는 번역의 사본과 이전에 동적으로 번역된 메시지를 저장합니다. 이 보기 전용 테이블은 플러그인용 가상 에이전트 동적 변환이 설치되어 있고 동적 변환 기능이 가상 에이전트 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 테이블은 메시지 [sys_ui_message] 테이블에 저장된 최신 번역이 참조되도록 24시간마다 지워집니다. 동적 변환을 위한 텍스트 번역 [sys_cs_dyamic_translation_text] 테이블이 의 가상 에이전트동적 변환과 함께 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 향상된 채팅 대화에서 가상 에이전트 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용.

다른 채널과 통합 가상 에이전트

직원 및 고객이 이미 있는 곳에서 연결하여 역량을 가상 에이전트 통합하고 확장합니다. 그들은 웹 포털, Now# Mobile 앱 및 공동 작업 도구(예: Slack, Microsoft Teams소비자 Facebook Messenger 앱, 직장 엔터프라이즈 메시징 앱 및 기타 인기 있는 채팅 또는 메시징 앱)에 참여합니다.

에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성 가상 에이전트

대화형 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크는 스크립팅 가능한 API와 구성으로 구성된 강력한 프레임워크로, 어떤 대화형 인터페이스에도 사용할 ServiceNow# 가상 에이전트 수 있습니다.

사용자 지정 채팅 통합의 작동 방식

가상 에이전트 VACS(Chat Server)는 개선 사항이나 플러그인 없이 다음과 같은 채팅 클라이언트 통합을 지원합니다.

- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace

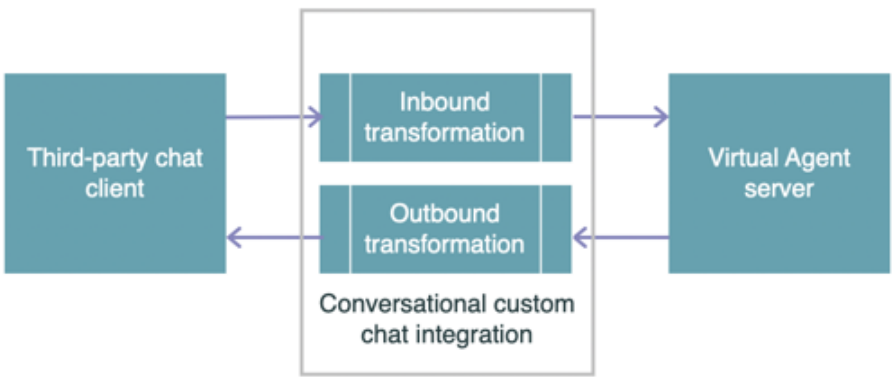
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect
- Google Assistant
- ServiceNow# 서비스 포털
- ServiceNow# Now Mobile
- Apple Messages for Business

목록에 없는 채팅 클라이언트를 사용하는 경우 대화형 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 사용하여 사용자 지정 통합을 만들 수 있습니다.

웹 포털, 모바일 앱, Slack, Microsoft Teams, SMS 및 기타 채널과 같이 대화형 인터페이스를 지원하는 모든 채널을 사용하고 추가할 ServiceNow# 가상 에이전트 수 있습니다.

대화형 사용자 지정 채팅 통합을 사용하면 최종 사용자의 채팅 환경을 관리하고 제어할 수 있습니다. 이 프레임워크는 채팅 클라이언트에서 VACS로, VACS를 채팅 인터페이스에서 잘 렌더링되는 형식으로 채팅 클라이언트로 다시 변환하는 데 도움이 됩니다.



변환은 일련의 워크플로우 스튜디오 스크립트를 통해 수행됩니다. 사용 워크플로우 스튜디오방법에 대한 자세한 내용은 워크플로우 스튜디오 를 참조하십시오.

대화형 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 사용한 기본 통합

다음 링크를 사용하여 기본 사용자 지정 채팅 통합을 구성할 수 있습니다.

Telegram Messenger를 사용한 사용자 지정 채팅 통합의 예를 보려면 에서 ServiceNow 개발자 사이트Telegram 데모 및 통합을 참조하십시오. (데모에 액세스하려면 로그인해야 할 수 있습니다.)

가상 에이전트 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성

사용자 지정 채팅 구성 통합 프레임워크(CCCIF)를 사용하여 외부 공급업체 채팅 클라이언트를 지원하는 대화형 사용자 지정 채팅 통합을 생성하여 외부 공급업체 채팅 클라이언트가 채팅 서버(VACS)에 가상 에이전트 연결할 수 있도록 지원합니다.

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

시작하기 전에
Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화합니다. 이 플러그인은 사용자 지정 채팅 통합을 위해 대화형 사용자 지정 채팅 통합 플러그인(com.glide.cs.custom.adapter)을 자동으로 활성화합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
채팅 클라이언트를 가상 에이전트와 통합하려면 다음 구성 단계를 수행하고 에 작업 스크립트를 워크플로우 스튜디오추가합니다.

주: CCCIF는 를 사용합니다 통합 허브. 트랜잭션은 할당량에 통합 허브 포함됩니다.

프로시저

1. 통합을 위해 새 채널을 생성하거나 기존 채널을 업데이트합니다.
2. 통합을 위한 새 제공자를 구성합니다.
3. 메시지 인증을 설정합니다.
4. 채널 식별자를 생성합니다.
5. 인바운드(사용자 입력) 및 아웃바운드(봇 응답) 변환에 대한 다양한 컨트롤을 선택합니다.
6. 사용자 지정 채팅 통합을 위해 스크립팅된 REST API를 작성하고 구성합니다.
7. 작업 스크립트를 생성합니다.

사용자 지정 채팅 통합을 위한 새 채널 생성

사용자 지정 채팅 통합을 위해 새 채널을 생성하거나 기존 채널을 업데이트합니다. 채널은 메시징 채널 [sys_cs_channel] 테이블에 정의됩니다.

시작하기 전에
Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화합니다. 이 플러그인은 사용자 지정 채팅 통합을 위해 대화형 사용자 지정 채팅 통합 플러그인(com.glide.cs.custom.adapter)을 자동으로 활성화합니다.

주: 대화형 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크(CCCIF)는 를 사용합니다 통합 허브. 트랜잭션은 할당량에 통합 허브 포함됩니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_cs_channel.list를 입력합니다.
2. 메시징 채널 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
   또는 기존 채널을 선택하여 엽니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	모바일 앱 또는 SMS와 같은 채널의 이름입니다.
기본적으로 모든 항목에서 선택됨	이 채널에서 모든 주제를 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
알림 사용	이 채널에서 알림을 켜거나 끄는 옵션입니다.

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

필드	설명
라이브 에이전트 전용	봇을 가상 에이전트 바이패스하여 라이브 에이전트와의 대화를 시작하는 옵션입니다.
스토어 앱 페이지 링크	이 필드는 비워 두어야 합니다.
유형	채널 유형입니다. ○ 채팅: 표준 채팅 경험 ○ 메시징: 장기 실행 대화 ○ 전화: 전화(오디오) 대화 ○ 워크업: 대면 대화
대화 유휴 시간 제한	요청자의 마지막 응답 후 중단 가상 에이전트 하고 에이전트 채팅 채널에서 대화가 열린 상태로 유지되는 시간(초)입니다. 이 채널별 값은 다음 설정을 재정의합니다. ○ 기본 유휴 대화 시간 제한 값(7200초) ○ 기본 시간 제한 값을 재정의하기 위해 시스템 속성을 통해 *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* 설정된 유휴 대화 시간 제한 값 대화 유휴 시간 제한에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 종결 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 대화.
보안	암호와 같은 중요한 데이터의 처리를 지원하기 위해 채널의 보안을 유지하는 옵션입니다.
지원 입력 표시기	이 채널에 대한 입력 표시기를 표시하는 옵션입니다. 플래그는 에이전트와 봇 표시기 모두에 적용됩니다.
아이콘	이 필드는 비워 두어야 합니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 채팅 통합을 위한 제공자 구성

사용자 지정 채팅 통합을 위한 제공자 구성

사용자 지정 채팅 통합을 위한 새 제공자를 생성합니다. 제공자는 연결 [sys_cs_provider] 테이블에 정의됩니다.

시작하기 전에
사용자 지정 채팅 통합을 위한 새 채널 생성.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
설정하는 각 통합에 대해 새 제공자를 구성합니다.

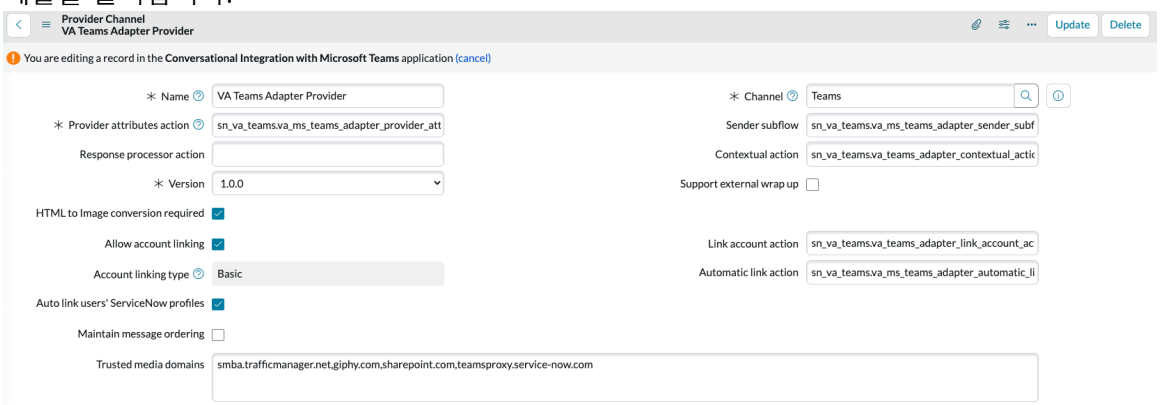
프로시저
1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_provider.list를 입력합니다.
2. 연결 페이지에서 새 사용자 지정을 선택합니다.

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

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	제공자 애플리케이션의 이름입니다. 예: VA SMS Twilio ###
제공자 속성 작업	제공자 속성 작업 스크립트의 이름입니다. 제공자 속성 작업 스크립트는 제공자 인증 토큰, 사용자 식별자, 사용자 입력 및 컨텍스트 변수를 반환할 수 있습니다.
응답 프로세서 작업	응답 프로세서 작업 스크립트의 이름입니다. 응답 프로세서 작업 스크립트는 플랫폼 작업을 수행합니다. 예를 들어, 아웃바운드 메시지에 대해 받은 응답에 따라 메시지 상태를 업데이트합니다.
버전	제공자의 버전입니다. 프레임워크는 예상 입력을 작업 및 하위 플로우로 보내고 예상 출력을 처리할 수 있습니다. 2가지 버전이 있습니다. ○ **1.0.0**: 제공자에 명시적으로 정의되지 않은 가정된 버전입니다. ○ **1.1.0**: outbound_token 입력 매개변수(제공자 채널 ID에서)가 보낸 사람 하위 플로우/작업 호출에 추가되었습니다.
HTML에서 이미지로 변환 필요	HTML 봇 응답을 이미지 및 링크로 변환하는 옵션입니다. HTML 렌더링을 지원하지 않는 채팅 인터페이스에 사용됩니다.
계정 연결 허용	계정을 기존 ServiceNow# 프로파일에 연결하는 옵션입니다.
채널	이 제공자가 지원하는 채널이자 통합이 빌드되는 채널입니다.
보낸 사람 작업	보낸 사람 작업 스크립트입니다. 발신자 작업 스크립트는 요청을 번들로 묶은 다음 다음을 통해 워크플로우 스튜디오 또는 통합 허브 비동기적으로 응답을 보냅니다.
보낸 사람 하위 플로우	보낸 사람 하위 플로우는 요청을 묶고 (FD) 또는 통합 허브 (IH)를 통해 워크플로우 스튜디오 비동기식으로 응답을 보냅니다.
상황별 작업	상황별 작업 스크립트의 이름입니다. 상황별 작업 스크립트는 사용자 지정 상황별 작업을 지원합니다.

4. 제출을 클릭합니다.



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

다음에 수행할 작업
사용자 지정 채팅 구성에 대한 메시지 인증 설정

사용자 지정 채팅 구성에 대한 메시지 인증 설정

해시 메시지 검증 기록 및 메시지 인증 기록을 생성하여 사용자 지정 채팅 통합에 대한 메시지 인증을 설정합니다. 이는 해시 메시지 검증 [hash_message_verification] 테이블에서 구성됩니다.

시작하기 전에
사용자 지정 채팅 통합을 위한 제공자 구성.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
해시 메시지 검증 기록 및 메시지 인증 기록을 생성하여 메시지 인증을 설정할 수 있습니다.

프로시저
1. 모두로 이동한 다음 필터에 hash_message_verification.list를 입력합니다.
2. Hash Message Verifications(해시 메시지 확인) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	인증 토큰의 이름입니다(예: TwilioSMSTestAppAuthToken).
설명	인증 토큰에 대한 설명입니다(예: "Twilio SMS 테스트 애플리케이션 인증 토큰").
비밀	인증 토큰(임의 문자열)입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 모두로 이동한 다음 필터에 message_auth.list를 입력합니다.
6. Message Auths(메시지 인증) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
7. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	VA Twilio SMS 테스트 앱 메시지 인증과 같은 메시지 인증의 이름입니다.
제공자	Twilio와 같은 제공자.
그룹 이름	제공자 채널의 그룹 또는 팀 이름입니다.
서비스 포털	계정 연결 중에 인증을 위해 사용자를 서비스 포털로 리디렉션하는 옵션입니다.
인바운드 메시지 검증	생성된 해시 메시지 토큰입니다.
아웃바운드 메시지 작성	생성된 해시 메시지 토큰입니다.

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

필드	설명
아웃바운드 서비스 토큰	채팅 클라이언트에 대한 REST 엔드포인트를 호출하는 데 사용되는 보낸 사람 하위 플로우에 전달된 토큰입니다. 아웃바운드 토큰을 사용하여 REST API를 통해 메시지를 보냅니다.

8. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 채팅 통합을 위한 채널 식별자 만들기

사용자 지정 채팅 통합을 위한 채널 식별자 만들기

제공자 채널 신원 [sys_cs_provider_application] 테이블에서 사용자 지정 채팅 통합에 대한 채널 식별자를 생성합니다.

시작하기 전에
사용자 지정 채팅 구성에 대한 메시지 인증 설정.

도메인 분리를 사용하는 경우 채널 식별자를 만들기 전에 사용할 도메인으로 범위를 변경합니다. 도메인 ID는 [sys_cs_provider_application] 테이블에 저장되고 사용자의 도메인을 설정하는 컨텍스트 매개변수로 서버에 전달됩니다 가상 에이전트 .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_provider_application.list를 입력합니다.
2. 공급자 채널 자격 증명 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

이름	채널 ID의 이름입니다. 예: VA SMS Twilio ###
제공자	이전 단계에서 설정한 제공자 애플리케이션의 이름을 선택합니다. 예: VA SMS Twilio ### Pro.
기본 포털	알림 및 AI 검색 결과에 사용되는 가상 에이전트 카드의 링크를 포함하여 기록에 대한 ServiceNow 채팅 링크가 기본적으로 열리는 포털입니다.
메시지 인증	이전 단계에서 설정한 채널 식별자에 대한 메시지 인증을 선택하십시오.
인바운드 ID	봇의 식별자입니다. 전화 번호를 예로 들 수 있습니다.
간단한 설명	채널 식별자에 대한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 옵션: 추가 채널 식별자를 만들려면 다음 단계를 다시 수행합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 채팅 통합의 채널에 서식 있는 통제 매핑

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

사용자 지정 채팅 통합의 채널에 서식 있는 통제 매핑

사용자 지정 어댑터 구성 [sys_cs_custom_adapter_config] 테이블에서 리치 컨트롤에 대한 기록을 생성합니다. 리치 컨트롤에 아웃바운드 변환기 구현이 없는 경우 최종 사용자에게 응답이 제공되지 않으며 해당 사용자는 만족스럽지 않은 채팅 환경을 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에
사용자 지정 채팅 통합을 위한 채널 식별자 만들기.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
채널에서 대화가 사용할 리치 컨트롤에 대한 매핑을 만들어야 합니다. 예를 들어 파일 업로드 및 이미지 응답과 함께 입력 및 출력 텍스트 응답을 지원하는 에 대한 `DefaultText`매핑이 필요할 수 있습니다. 채널이 컨트롤을 지원하지 않으면 매핑할 필요가 없습니다. 예를 들어 SMS는 비디오 응답을 지원하지 않습니다. 각 기본 리치 컨트롤에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 채팅 통합을 위한 기본 입력 및 출력 리치 컨트롤.

프로시저
1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_custom_adapter_config.list를 입력합니다.
2. Custom Adapter Configurations(사용자 정의 어댑터 구성) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
제공자	사용자가 생성한 제공자입니다.
통제 유형	기본 리치 컨트롤 유형입니다. 예를 들어 DefaultPicker 서식 있는 컨트롤 형식은 파일 선택기, 항목 선택기 및 부울 컨트롤에 매핑됩니다. 컨트롤 형식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 채팅 통합을 위한 기본 입력 및 출력 리치 컨트롤.
인바운드 변환기 작업	이 리치 컨트롤에 대한 인바운드 변환기 작업 스크립트의 이름입니다. 예: sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer
아웃바운드 변환 작업	이 리치 컨트롤에 대한 아웃바운드 변환기 작업 스크립트의 이름입니다. 예: sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 채팅 통합을 위해 스크립팅된 REST API를 작성하고 구성합니다

사용자 지정 채팅 통합을 위해 스크립팅된 **REST** API를 작성하고 구성합니다

스크립팅된 REST API를 만들고, 스크립팅된 REST 자원을 추가하고, 보안 및 컨텐츠 협상을 설정하고, REST API 요율 제한을 설정합니다.

시작하기 전에
사용자 지정 채팅 통합의 채널에 서식 있는 통제 매핑.

필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. REST API를 생성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 스크립트 기반 웹 서비스 〉 스크립트 기반 **REST API**.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	API의 이름입니다. 예를 들어 ACME ### # ## ###입니다.
API ID	API 식별자입니다. 예: acme_chat.
보호 정책	스크립트에 대한 보호 정책입니다. ▪ 읽기 전용: 스크립트를 볼 수만 있습니다. ▪ 보호됨: 암호 권한이 있는 사용자가 스크립트를 편집할 수 있습니다.
애플리케이션	스크립트 기록을 포함하는 애플리케이션입니다. 기본적으로 전역 이 선택됩니다.
API 네임스페이스	API가 속한 네임스페이스입니다. 이 값은 현재 애플리케이션 범위에 따라 달라집니다.

d. 제출을 클릭합니다.

e. 옵션: 새 기록을 열고 관련 링크 로 이동한 다음 버전 관리 활성화를 클릭하고 확인을 클릭합니다.
변경 사항을 저장하려면 업데이트를 클릭합니다.

2. 스크립트된 REST 자원을 새 REST API에 추가합니다.
스크립팅된 REST 자원은 사용자가 생성한 스크립팅된 REST API 정의를 정의합니다.

a. 생성한 REST API 기록을 연 다음 관련 링크 아래의 리소스 탭으로 이동합니다.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.
요청에서 페이로드를 검색한 후 하이브리드 큐에 씁니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
API 정의	상위 API의 이름입니다.
애플리케이션	스크립트 기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
이름	API REST 자원의 이름입니다. **ACME** 채팅을 예로 들 수 있습니다.
API 버전	API 버전입니다. 예: **v1**. 이 필드는 REST API에 대한 버전 관리를 활성화한 경우에만 표시됩니다.

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

필드	설명
활성	REST 자원을 활성화하는 옵션입니다.
HTTP 메서드	POST, GET 등과 같은 HTTP 메서드입니다.
상대 경로	자원에 대한 상대 경로입니다.
스크립트	REST 자원에 대한 스크립트입니다.
보호 정책	스크립트에 대한 보호 정책입니다. ▪ 읽기 전용: 스크립트를 볼 수만 있습니다. ▪ 보호됨: 암호 권한이 있는 사용자가 스크립트를 편집할 수 있습니다.

스크립팅된 REST 자원의 예:

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response) {
   var body = request.body;
   var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
 application/x-www-form-urlencoded in this example
   // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
 data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
 this example.
   var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
   // the time of receipt is recorded for analytics purposes
   var d = new Date();
   var logTime = d.getTime();
   // add this message to the VA Server queue for processing
   var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
 JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
   if (queued == false) {
 response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
   }
})(request, response);
```

3. 스크립트된 REST 자원에 대한 보안 및 컨텐츠 협상을 설정합니다.
인증 및 요청 형식을 설정하려면 선택합니다. 사용자 지정 통합이 인증에 의존하지 않는 경우, 다음과 같이 제거할 수 있습니다.

a. 스크립팅된 REST 자원에 대한 새 기록에서 보안 탭으로 이동합니다.

b. 인증 필요를 선택 취소합니다.

c. 콘텐츠 협상 탭을 클릭한 다음 지원되는 요청 형식 재정의를 선택합니다.

d. 제출을 클릭합니다.

4. REST API 속도 제한을 설정하여 수신 요청 속도를 정의합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 **REST** 〉 요율 제한 규칙.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	요율 제한 규칙의 고유한 이름입니다.

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

필드	설명
REST API	이전 단계에서 생성한 REST API입니다.
버전	REST API의 버전입니다. 나열된 값은 선택한 REST API에 따라 달라집니다.
자원	지정된 버전에 대한 자원입니다. 나열된 값은 선택한 버전에 따라 달라집니다.
활성	속도 제한 규칙이 활성 상태임을 나타내는 확인란입니다. 요율 제한 규칙은 생성하자마자 기본적으로 활성화됩니다. 요율 제한 규칙을 비활성화하여 요율 제한 적용을 중지하거나 요율 제한 규칙을 활성화하여 요율 제한 적용을 재개할 수 있습니다.
시간당 요청 제한	시간당 허용되는 최대 요청 수입니다. 주: 이 필드의 값을 업데이트할 때마다 요청 ServiceNow AI Platform 수가 0으로 재설정되고 현재 시간의 모든 위반이 삭제됩니다.
적용 대상	이 규칙에 의해 제한되는 사용자입니다. 모든 사용자를 선택합니다.

d. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 채팅 통합을 위한 작업 스크립트 생성

사용자 지정 채팅 통합을 위한 작업 스크립트 생성

사용자 지정 채팅 통합이 채팅 프로세스를 통해 통신하는 데 필요한 변환을 설정합니다.

시작하기 전에
사용자 지정 채팅 통합을 위해 스크립팅된 REST API를 작성하고 구성합니다.

주: 채팅 클라이언트와 관련된 모든 작업 메시지는 라이브 에이전트 대화 중에 요청자에게 표시됩니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 프로세스 자동화 〉 ##### ####.
2. 작업 탭을 클릭합니다.
3. 대화형 사용자 지정 채팅 통합을 완료하는 데 필요한 작업을 생성합니다 .
   스크립트 예제와 함께 작업 스크립트에 사용되는 입력 및 출력에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 작업 스크립트.

사용자 지정 채팅 통합을 위한 기본 입력 및 출력 리치 컨트롤

입력 및 출력 리치 컨트롤은 사용자 지정 어댑터 구성 [sys_cs_custom_adapter_config] 테이블의 사용자 지정 채팅 통합에 매핑되어야 합니다. 리치 컨트롤에 아웃바운드 변환기 구현이 없는 경우 최종 사용자에게 응답이 제공되지 않으며 해당 사용자는 만족스럽지 않은 채팅 환경을 얻을 수 있습니다.

다음 기본 리치 컨트롤은 입력 및 출력 리치 컨트롤에 매핑됩니다. 이 *uiType* 매개 변수는 에서 대화를 가상 에이전트 디자이너빌드하는 데 사용되는 주제 컨트롤을 참조합니다.

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

기본 입력 및 출력 리치 컨트롤

리치 컨트롤	설명
ActionRichControl	이 구성요소는 대화에서 발생하는 다양한 이벤트와 작업을 처리합니다. 일부 작업은 모든 채널에 적용되지 않을 수 있습니다. 예를 들어 StartSpinnerActionMsg 는 SMS에서 무시됩니다. ServiceNow# 가상 에이전트 는 이 프레임워크를 통해 다음과 같은 유형의 작업 메시지를 생성합니다. 사용자 지정 채팅 인터페이스는 특정 작업 메시지 유형만 인식합니다. • SeparatorActionMsg ||actionMsg 인스턴스의 • 시스템 작업 메시지 ||actionMsg 인스턴스의 • 주제FinishedActionMsg ||actionMsg 인스턴스의 • SwitchToVirtualAgentActionMsg ||actionMsg 인스턴스의 • SwitchConversationActionMsg ||actionMsg 인스턴스의 • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg 인스턴스의 • StartSpinnerActionMsg ||actionMsg 인스턴스의 EndSpinnerActionMsg • SubscribetoSupportQueue ||actionMsg 인스턴스의 • SubscribeToChatPresence ||actionMsg 인스턴스의 • SwitchToLiveAgentActionMsg ||actionMsg 인스턴스의 ActionRichControl은 이러한 메시지를 요소 내에 래핑합니다 `actionMsg` . 따라서 ActionRichControl에 대한 단일 아웃바운드 변환기는 이러한 모든 메시지를 처리할 수 있습니다. 이 구성요소에 대한 인바운드 변환기는 필요하지 않습니다.

`agentInfo` 매개 변수	라이브 에이전트 `agentInfo` 에서 리치 컨트롤을 보내면 속성이 리치 컨트롤에 추가됩니다.
	
	예제:
	
	`{`
	`  uiType: "someType",`
	`  group: "someGroup"`
	`  agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases.`
	`  ...`
	`}`

DefaultPicker	파일 선택기, 주제 선택기 및 부울 컨트롤에 매핑합니다.
	
	예제:
	
	`{`
	`  uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean",`
	`  group: "DefaultPicker",`
	`  nluTextEnabled: true/false,`

기계번역

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

기본 입력 및 출력 리치 컨트롤

리치 컨트롤	설명

	<pre>promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker)
	label: "The question for the list", // always filled
	itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached
	options: [
	{
	label: "display label prompt",
	value: "the value required to satisfy the question",
	description: "a description of value_1 item"
	attachment: "www.foo",
	enabled: true/false
	},
	...
	]
	}</pre>
	선택적 *order* 매개변수를 사용하면 승격된 항목이 표시되는 순서를 지정할 수 있습니다. 예:
	<pre>"options": [
	{
	label: "Check IT Ticket Status",
	value: "55720b465bf0201024f11fc40a81c72d",
	order: 100,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Live Agent Support",
	value: "ce2ee85053130010cf8cddeeff7b12bf",
	order: 200,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Open IT Ticket 2",
	value: "2a46cffbc7602010v088bbf603c260a7",
	order: 300,
	enabled: true
	}
	]</pre>

DefaultText	입력 텍스트, 출력 텍스트 및 파일 업로드 통제에 매핑합니다.
	
	예제:
	<pre>{
	uiType: "InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType: "file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null except for InputText/OutputText</pre>

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

기본 입력 및 출력 리치 컨트롤

리치 컨트롤	설명
	label: "The Question?" }

기본 날짜	날짜 및 시간 컨트롤에 매핑합니다.
	{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	}
	}

DefaultOutputLink	응답 통제를 링크 하기 위한 맵입니다.
	예제:
	{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	}

DefaultOutputImage	이미지 응답 컨트롤에 매핑합니다.
	예제:
	{
	uiType: "OutputImage",
	group: "DefaultOutputImage",
	value: "www.foo"
	}

DefaultOutputCard	카드 응답 통제에 매핑합니다.
	예제:
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml	HTML 응답 컨트롤에 매핑합니다. 예제:

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

기본 입력 및 출력 리치 컨트롤

리치 컨트롤	설명

	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

DefaultOutputTable	테이블 응답 통제에 매핑합니다.
	
	예제:
	
	{
	uiType: "OutputTable",
	group: "DefaultOutputTable",
	label: "Table Title",
	headers: ["Column 1", "Column 2"],
	navigationBtnLabel: "See next",
	data: [
	["foo1", "foo2"],
	["bar1", "bar2"]
	]
	}

DefaultGroupedPartsOutputControl	다중 응답 통제에 매핑합니다.
	
	예제:
	
	{
	uiType: "GroupedPartsOutputControl",
	group: "DefaultGroupedPartsOutputControl"
	groupPartType: "Link",
	header: "header message",
	values: [
	{
	action: "www.foo",
	description: "description",
	label: "link_1 label",
	context: "ITSM"
	},
	...
	]
	}

DefaultMultiPartOutput	다중 응답 통제에 매핑합니다.
	
	예제:
	
	{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",

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

기본 입력 및 출력 리치 컨트롤

리치 컨트롤	설명
	style: "inline", type: "html", height: 100, width: 100, value: " html " } }

DefaultCustomControl	사용자 지정 통제에 매핑합니다.
	
	예제:
	{
	uiType: "CustomControl",
	group: "DefaultCustomControl",
	name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
	required: true/false,
	uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
	isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
	serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
	}

다음에 대한 어댑터 카드 스타일 수정 가상 에이전트

어댑터 카드는 어댑터 카드 [sys_cs_adapter_card] 테이블에 정의되어 있습니다. 각 카드에는 올바르게 표시되도록 지원되는 각 채널에 대한 템플릿이 있습니다. 조직의 스타일 요구 사항에 맞게 채널 템플릿을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
어댑터 카드 템플릿은 어댑터 카드 테이블에서 관련 목록으로 사용할 수 있는 어댑터 카드 템플릿 [sys_cs_adapter_card_template] 테이블에 저장됩니다. 예를 들어 YouTube 비디오 카드 어댑터에는 채팅 위젯, iOS 및 Android 기기용 세 가지 기본 템플릿이 있습니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_cs_adapter_card.list를 입력합니다.
   어댑터 카드 페이지가 열립니다.
2. 카드 이름 열에서 항목을 선택합니다.
3. 어댑터 카드 템플릿 관련 목록에서 보거나 수정할 채널을 선택합니다.
   예를 들어, **Chat** 위젯 또는 **Android** 장치의 활성 링크를 선택하여 해당 스타일 시트를 봅니다.
4. 템플릿 정의 필드를 변경합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

사용자 가상 에이전트 지정 채팅 통합에 지원되는 기능 에이전트 채팅

채팅 통합 프레임워크는 강력한 대화 경험을 제공하기 위해 다양한 가상 에이전트에이전트 채팅 기능을 지원합니다.

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

사용자 인증, 권한 부여 및 보안 연결 설정

메시지의 동기 인증

제공자 인증은 동기식입니다. 요청 성공 또는 실패 코드와 함께 즉각적인 응답을 받게 됩니다. 구성 정보는 메시지의 동기 인증 항목을 참조하십시오.

> **주:** 릴리스부터 Paris 비동기 인증은 더 이상 지원되지 않습니다.

계정 자동 연결

사용자의 외부 공급업체 계정을 프로필에 ServiceNow# 자동으로 연결할 수 있도록 허용합니다. 이 기능은 사용자가 계정을 수동으로 연결하라는 메시지를 무시합니다. 계정을 연결하지 않으면 대화가 게스트 모드로 진행됩니다. 구성 정보는 사전 구축된 메시징 통합의 계정 연결 항목을 참조하십시오.

API에 가상 에이전트 대한 출력 응답 REST 엔드포인트 및 아웃바운드 인증 구성

응답이 게시되는 아웃바운드 엔드포인트 URL을 가상 에이전트 지정하고 아웃바운드 인증을 구성합니다. 구성 정보는 토큰을 사용한 아웃바운드 인증 항목을 참조하십시오.

안전한 데이터 전송

암호와 같은 중요한 데이터는 통합 프레임워크를 통해 안전하게 마스킹되고 전송될 수 있습니다.

신뢰할 수 있는 미디어 도메인

신뢰할 수 있는 미디어 도메인을 사용하여 첨부 파일을 업로드하기 전에 URL을 확인하십시오. 구성 정보는 보안 파일 업로드를 위한 신뢰할 수 있는 미디어 도메인 설정 항목을 참조하십시오.

리치 컨트롤 변환

인바운드 및 아웃바운드 변환 스크립트를 통한 다양한 제어 변환을 통해 채널에 풍부하고 고유한 대화형 환경을 설계합니다. 모든 표준 리치 컨트롤이 지원됩니다. 컨트롤에 대한 가상 에이전트 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하십시오.

- 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제
- 가상 에이전트 디자이너 봇 응답
- 가상 에이전트 디자이너 유틸리티

지원되는 가상 에이전트 채팅 기능

사용자 지정 채팅 통합 프레임워크에서 이러한 기능을 구현하는 데 구성이나 스크립팅이 필요하지 않습니다.

모든 표준 가상 에이전트 통제 지원

- 사용자 입력과 함께 컨텍스트 변수, 시스템 매개변수 또는 사용자의 시간대를 전달합니다.
- 기본적으로 한 가상 에이전트 번에 하나의 사용자 요청만 처리합니다. 첫 번째 요청이 완료되기 전에 사용자가 두 번째 요청을 보내면 두 번째 요청은 무시됩니다. 사용자가 라이브 에이전트에 연결된 경우에는 적용되지 않습니다.
- 클라이언트의 중복 요청은 무시합니다.

키워드를 사용한 주제 검색 또는 자연어 이해

사용자 지정 채팅 통합은 키워드를 통해 또는 NLU 인스턴스 설정 방법에 가상 에이전트 따라 주제 디스커버리를 사용할 수 있습니다.

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

표준 채팅 및 장기 실행 대화

채널은 채팅 또는 메시징으로 설정할 수 있습니다. 장기 실행 대화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 메시징 채널에서 비동기 채팅 사용.

사용자 지정 가상 에이전트 채팅 환경

사용자가 가상 에이전트를 실행하는 특정 컨텍스트에 대한 사용자 지정 채팅 환경을 정의합니다.

동적 변환

동적 변환이 활성화된 경우 메시지가 번역되고 있다는 메시지를 채팅 클라이언트에 표시합니다.

가상 에이전트 및 에이전트 채팅 시스템 메시지 사용자 지정

시스템 메시지는 사용자에게 인사하거나 라이브 에이전트로 전송하는 등의 일반적인 대화 시나리오에서 봇 응답으로 제공할 수 있는 미리 빌드된 메시지 세트입니다. 관리자는 비즈니스 요구에 맞게 메시지 텍스트를 재정의할 수 있습니다.

알림

통합 프레임워크를 통해 간단하고 실행 가능한 알림을 모두 제공합니다.

유휴 에이전트 대화의 표준 시간 제한

시스템 속성을 *com.glide.cs.conversation_idle_timeout*추가하여 가상 에이전트 및 라이브 에이전트 대화를 종결하기 위한 기본 시간 초과 기간을 변경할 수 있습니다.

가상 에이전트 상호작용 기록

채널(sys_cs_channel. 이름), 채널 유형(sys_cs_channel. 유형), 공급자(sys_cs_provider. 이름), 제공자 식별자 이름(sys_cs_provider_application. Name) 및 제공자 채널 ID(sys_cs_provider_application. InboundID) 필드를 보고에 사용할 수 있습니다.

API 속도 제한

플랫폼 속도 제한 기능을 통해 API 호출이 이루어지는 속도를 제어하는 기능입니다.

API 버전 관리

제공자의 버전을 지정합니다. 프레임워크는 예상 입력을 작업 및 하위 플로우로 보내고 예상 출력을 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 채팅 통합을 위한 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

제공자 채널 ID 수준에서 URL 탐색을 위한 기본 포털을 지정합니다

제공자 채널의 경우 출력 카드의 링크와 가상 에이전트 알림 및 AI 검색 결과에 대한 카드를 포함하여 채팅 링크가 열리는 포털을 지정합니다. 제공자 채널 ID〔sys_cs_provider_application〕 테이블에서 기본 포털을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사용자 지정 채팅 통합을 위한 채널 식별자 만들기. URL 탐색에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 채팅 링크용 URL 탐색 구성.

지원되는 에이전트 채팅 기능

모든 표준 라이브 에이전트 컨트롤 지원

- 사용자로부터 가상 에이전트 또는 사용자에 의해 직접 라이브 에이전트로 전송
- 라이브 에이전트가 시작된 후 지속되는 메시지
- 라이브 에이전트의 상호작용 이력(채팅 기록)
- 바이패스하여 라이브 에이전트와의 대화를 시작하는 채널 수준 플래그 가상 에이전트

최종 사용자의 라이브 에이전트 상태

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

- 에이전트 가용성
- 다음 에이전트 대기 시간
- 에이전트 채팅 설정에서 활성화된 경우 에이전트 이름과 아바타를 표시합니다.

바이패스하여 라이브 에이전트와의 대화를 시작하는 채널 수준 플래그 가상 에이전트

메시징 채널 [sys_cs_channel] 테이블에서 라이브 에이전트 전용 옵션을 활성화하여 대화를 라이브 에이전트로 직접 라우팅하고 대화 인사말을 건너뜁 가상 에이전트 니다. 에이전트를 사용할 수 없는 경우 사용 가능한 에이전트 없음 메시지가 사용자에게 표시됩니다. 채널 구성 정보는 문서를 참조하십시오 사용자 지정 채팅 통합을 위한 새 채널 생성.

에이전트 채팅 설정에서 활성화된 경우 에이전트 아바타와 이름을 전달합니다.

에이전트 채팅 설정에서 에이전트 이름 및 아바타 필드가 활성화된 경우 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크는 채팅에서 에이전트 이름과 아바타의 표시를 지원합니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅 설정 문서를 참조하십시오.

사전 채팅 및 사후 채팅 설문 조사

에이전트가 채팅을 종료한 후 다음 기준이 충족되면 채팅 후 설문 조사가 자동으로 실행됩니다.

- 피드백 설정 주제가 가상 에이전트 활성화됩니다.
- 라이브 에이전트가 지원하는 채팅 서비스 채널과 큐는 에서 구성됩니다 고급 작업 할당.

메시지의 동기 인증

인바운드 메시지 인증은 메시지가 하이브리드 큐에 추가되기 전에 수행됩니다.

이 코드는 제공자 특성 스크립트에서 구현되어야 합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 작업 스크립트 문서를 참조하십시오.

예: 메시지의 동기 인증

```
var validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId, payload,
 JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
   response.setStatus(401);
   response.setContentType("test/xml")
   var writer = response.getStreamWriter();
   writer.writeString(
```

토큰을 사용한 아웃바운드 인증

인증 API에서 보낸 사람 스크립트로 아웃바운드 토큰을 전달합니다.

보안 필드에는 maskType 메타데이터 필드가 "SECURE"로 포함되어 있습니다. 클라이언트는 다음 스크립트를 적절하게 처리할 수 있습니다.

예: 아웃바운드 인증 토큰 스크립트

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var results = inputs.result;

      var sendInputs = {
         app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
         channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
```


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

```
            messages: JSON.stringify(results)
        };

        sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
sendInputs);
        //return
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_sender_handler',
sendInputs);


    } catch (e) {
        gs.error("Messages: " + JSON.stringify(sendInputs));
        gs.error("Error is twilio sms sender : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
```

메시지 배달 순서

제공자 채널 [sys_cs_provider] 테이블에서 메시지 순서 유지 옵션을 활성화하여 메시지 전달 순서를 제어합니다. 사용자 지정 어댑터 메시지 [sys_cs_ca_message] 테이블에서 메시지 순서와 상태를 볼 수 있습니다.

제공자 채널 테이블에서 메시징 순서 유지 옵션을 사용하도록 설정하면 메시지가 전송된 순서대로 전달되도록 이전 보낸 사람 하위 플로우가 완료된 후에만 보낸 사람 하위 플로우가 발생합니다.

메시지는 사용자 지정 어댑터 메시지 [sys_cs_ca_message] 테이블에 저장되며 야간에 정리됩니다. 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크 클라이언트가 메시지를 수신하지 않는 경우 다음 테이블을 사용하여 메시지 전달 상태를 확인할 수 있습니다.

- 처리 중
- 보류 중 - 아직 처리되지 않음
- 완료함
- 오류 - 아웃바운드 메시지 처리 문제, 보낸 사람 하위 플로우가 호출될 때 발생할 수 있는 통합 허브 문제로 인해 발생할 수 있습니다.

가상 에이전트 작업 스크립트

사용자 데이터를 VACS에 전달하고, 변환을 적용하고, 응답을 채팅 인터페이스 엔드포인트로 다시 전송하려면 필수 워크플로우 스튜디오 작업 및 하위 플로우 스크립트 세트를 작성해야 합니다.

제공자 및 인바운드/아웃바운드 스크립트

Twilio와 같은 제공자는 채팅 기능을 제공합니다. 사용자 작업 스크립트는 제공자 작업뿐만 아니라 챗봇 또는 사용자 지정 대화의 인바운드 및 아웃바운드 변환기 작업에 대한 대화형 사용자 지정 채팅 통합 구성을 수행합니다. 각 스크립트의 예제가 제공됩니다. 여기에는 각 스크립트가 수행하는 작업에 대한 설명과 작업 입력 및 작업 출력이 포함됩니다. 스크립트 JSON의 예도 볼 수 있습니다.

이러한 스크립트를 빌드하여 서버 및 클라이언트 메시지를 변환하는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 . 제공자, 보낸 사람 및 인바운드/아웃바운드 변환기 스크립트가 필요합니다. 추가 스크립트를 사용하여 채팅에 더 많은 기능을 추가할 수 있습니다.

스크립트

스크립트 이름	목적	필수**(Y/N)**
제공자 속성	제공자 인증 토큰, 사용자 식별자, 사용자 입력 및 컨텍스트 변수를 포함합니다.	Y

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

스크립트

스크립트 이름	목적	필수(Y/N)
보낸 사람 작업	요청을 번들로 묶고 또는 통합 허브를 통해 워크플로우 스튜디오 비동기적으로 응답을 보냅니다.	Y
응답 프로세서	아웃바운드 메시지에 대해 받은 응답에 따라 업데이트 메시지 상태와 같은 플랫폼 작업을 수행합니다.	N
상황별 작업	상황별 작업을 지원합니다.	N
계정 작업 연결	계정 연결의 성공 여부에 대한 콜백을 제공합니다.	N
아웃바운드 변환기	채팅 서버에서 지원하는 컨트롤을 채팅 인터페이스별 렌더링으로 변환합니다.	Y
인바운드 변환기	옵션입니다. 채팅 제공자에 적용되는 경우 기본 리치 컨트롤을 사용할 수 있습니다. 각 입력 컨트롤에 대해 별도의 인바운드 변환을 제공할 필요가 없습니다. 기본 동작이 작동하지 않는 경우 특정 가상 에이전트 서버 컨트롤에 대한 인바운드 변환으로 기본값을 재정의할 수 있습니다.	Y

제공자 속성 작업 스크립트

제공자 속성 작업 스크립트는 수신 메시지에서 데이터를 추출합니다. 스크립트는 대화형 사용자 지정 채팅 통합 프로토콜에 대해 알고 있으며 수신 메시지의 내용, 보낸 사람의 사용자 ID 및 선택적 인증 토큰을 출력합니다.

주: 제공자 속성 작업 스크립트에 상황별 작업이 있는 경우 사용자 입력(상황별 작업과 일치)이 기록에 포함되도록 스크립트에 request_context.contextual_action과 request_context.typed_value가 모두 있어야 합니다. request_context.typed_value를 설정하지 않으면 해당 메시지 내용이 기록에 나타나지 않습니다.

제공자 속성 작업 스크립트 입력/출력

입력	출력

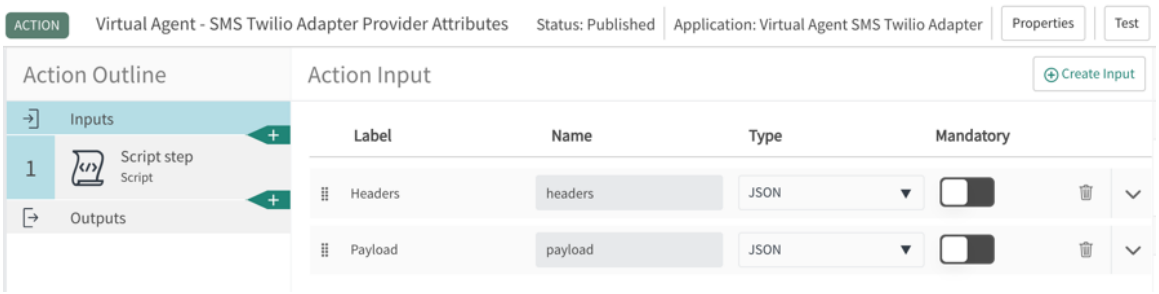
• 헤더(JSON) - 요청 헤더
• 페이로드(JSON) - 요청 본문
	• 토큰(문자열) - 인증 토큰입니다.
	• provider_user_id(문자열) - 보낸 사람의 이름(예: Slack 메시지의 사용자 이름)입니다.
	• request_context(JSON) - 받은 실제 컨텐츠입니다.
	  ○ typed_value - 질문에 대한 답변과 같은 입력된 컨텐츠입니다.
	  ○ attachment_value.url - 첨부 파일의 URL입니다.
	  ○ attachment_value.content_type - 첨부 파일의 콘텐츠 유형입니다.
	  ○ attachment_value.name - 첨부 파일의 파일 이름입니다.

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

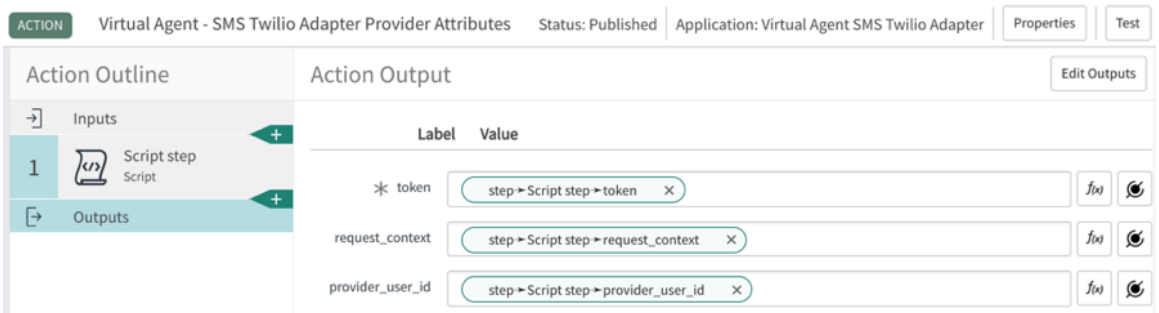
제공자 속성 작업 스크립트 입력/출력

입력	출력
	○ 상황별 작업 - 수행할 작업 (예: END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT)입니다. 이 스크립트는 들어오는 메시지를 확인합니다. 인식된 키워드가 있는 경우 작업 중 하나를 설정할 수 있습니다(예: outputs.request_context.contextual_action = "END_CONVERSATION";). 프레임워크는 이 키워드를 인식하고 상황별 작업 스크립트를 호출합니다. ○ context_vars - 대화에 전달할 컨텍스트 변수 (예: 'outputs.request_context.context_vars = {language: "en"};').

예: 워크플로우 스튜디오 헤더 및 페이로드를 포함한 제공자 속성 작업 스크립트 입력



예: 워크플로우 스튜디오 토큰, **request_context** 및 provider_user_id를 포함한 제공자 속성 작업 스크립트 출력



예: 제공자 속성 작업 스크립트.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var headers = (inputs.headers);
    var payload = (inputs.payload);

    // check if an authentication token was included. this is optional.
    var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
    outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));

    var data = payload.data;
    var request_context = {};
    // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw text
    if (data['MediaUrl0']) {
```


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

```
        var attachment_value = {};
        attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
        attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
        attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
        request_context.attachment_value = attachment_value;
    } else {
      request_context.typed_value = data['Body'];
    }

    // set the mandatory outputs
    outputs.request_context = request_context;
    outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```

보낸 사람 작업 스크립트(Qu#bec에서 해제됨, 보낸 사람 하위 플로우 참조)

보낸 사람 작업 스크립트는 공급자에게 메시지를 보내는 방법을 알고 있습니다. 스크립트는 또는 통합 허브 하위 플로우를 비동기적으로 호출 워크플로우 스튜디오 해야 합니다. 는 가상 에이전트 외부 요청을 보내지 않고 메시지 처리를 계속할 수 있습니다.

보낸 사람 작업 스크립트 입력

입력	출력
• 결과(JSON) - 보낼 메시지의 배열입니다. • 페이로드(JSON) - 요청자로부터 받은 마지막 페이로드입니다. • app_inbound_id(문자열) - SMS 케이스의 "보낸 사람" 전화 번호와 같은 보낸 사람의 식별자입니다. • channel_user_id(문자열) - SMS 케이스의 "받는 사람" 전화 번호와 같은 수신자 식별자입니다.	없음

예: 보낸 사람 작업 스크립트.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var results = inputs.results;
    // transform the inputs to something this custom subflow knows about
    var sendInputs = {
        app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
        channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
        messages: JSON.stringify(results)
    };

    // invoke an asynchronous subflow which will send the external request. so this sender script
 will immediately return,
    // freeing up the chat server thread to do further message processing while putting the
 external request work on the
    // Workflow Studio/Integration Hub
    sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
})(inputs, outputs);
```


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

보낸 사람 하위 플로우

스크립트 대신 보낸 사람 하위 플로우가 제공자에게 메시지를 보내는 프로세스를 처리합니다. 메시지는 하위 플로우의 일부로 문자열에 포함됩니다 *payload* . 발신자에는 및 *service_urlorigin_service_url*가 있고 아웃바운드 URL은 제공자에 따라 다릅니다. 예를 들어 MS Teams를 통해 전송된 메시지는 다음 값을 *tenant_id*사용합니다. 가상 에이전트가 옵션이 포함된 메시지를 보내면 수신자는 옵션을 선택합니다. 하위 플로우는 선택에 따라 메시지 표시를 업데이트하고 옵션을 제거합니다. 사용자가 선택한 옵션에 따라 대화가 계속됩니다. 는 가상 에이전트 외부 요청을 보내지 않고 메시지 처리를 계속할 수 있습니다. 하위 플로우를 생성할 때 작업이 없습니다. 하위 플로우 내에서 작업을 호출합니다. 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 하위 플로우 및 작업 .

상황별 작업 스크립트

상황별 작업 스크립트는 주제 내에서 가상 에이전트##### 입력하는 등의 특수 키워드 작업을 수행하여 라이브 에이전트에 즉시 전달됩니다.

상황별 작업 스크립트 입력

입력	출력
• conversation_id(문자열) - 대화 ID입니다. • request_context(JSON) - 수행할 작업이 포함된 제공자 속성 스크립트(예: END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT)에서 전달된 요청입니다.	없음

예: 상황별 작업 스크립트

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "END_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.endConversation(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "AGENT") {
    sn_cs.VASystemObject.switchToLiveAgent(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "START_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.startConversation(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

계정 작업 스크립트 연결

링크 계정 작업 스크립트에는 연결 중인 사용자의 식별자가 포함되어 있습니다. 스크립트에는 연결된 계정도 포함되어 있습니다.

계정 작업 스크립트 입력 연결

입력	출력
• provider_user_id(문자열) - SMS 케이스의 전화 번호와 같이 연결하는 사용자의 식별자입니다. • status(문자열) - 성공/실패. • user_id(문자열) - 연결된 계정의 ServiceNow user_sys_id입니다.	없음

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

예: 계정 작업 스크립트를 연결합니다.

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var richControl = (inputs.rich_control);
  var value = richControl.value;
  outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

응답 프로세서 작업 스크립트

응답 프로세서 작업 스크립트는 메시지 전송 요청에 대한 응답을 기반으로 하는 특수 작업을 수행합니다. 프레임워크는 이미 기본 메시지 상태 추적을 수행합니다.

응답 프로세서 계정 작업 스크립트 입력

입력	출력
• message_id(문자열) - 이 응답sys_cs_message 연결된 기록의 식별자입니다. • 헤더(JSON) - 수신된 헤더입니다. • body(문자열) - 수신된 본문입니다. • 상태 코드(정수) - 수신된 HTTP 상태 코드입니다.	없음

예: 응답 프로세서 작업 스크립트.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id + ", status_code = "
 +
    inputs.status_code + ", headers = " + JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " +
 inputs.body);
})(inputs, outputs);
```

아웃바운드 변환기 스크립트

아웃바운드 변환기 스크립트는 발신 가상 에이전트 메시지를 대화형 사용자 지정 채팅 통합과 관련된 프로토콜로 변환합니다.

입력.

- rich_control(JSON) - 가상 에이전트 변환해야 하는 서버 리치 컨트롤 구성요소입니다.
- 페이로드(JSON) - 요청자로부터 받은 마지막 응답입니다.

출력.

result(String) - 보낼 제공자에 적합한 구성요소 메시지입니다.

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

예: 아웃바운드 변환기 스크립트

아웃바운드 변환기 이름	스크립트 예

가상 에이전트 - SMS Twilio 어댑터 기본 텍스트 아웃바운드 변환기	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	outputs.result = rich_control['label'];
	})(inputs, outputs);

가상 에이전트 - SMS Twilio 어댑터 기본 링크 아웃바운드 변환기	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var value = richControl.value;
	outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;
	})(inputs, outputs);

가상 에이전트 - SMS Twilio 어댑터 기본 선택기 아웃바운드 변환기	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var options = rich_control['options'];
	if (options && options.length > 0) {
	var optionsLength = options.length;
	var picker = rich_control['label'] || "";
	for (var x = 0; x < optionsLength; x++) {
	picker += "\n" + (x+1) + ": " + options[x].label;
	}
	}
	outputs.text_message = picker;
	})(inputs, outputs);

가상 에이전트 - SMS Twilio 어댑터 기본 멀티링크 아웃바운드 변환기	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var linkResult = rich_control['header'];
	var totalValues = rich_control['values'].length;
	for (var i = 0; i < totalValues; i++) {
	linkResult = linkResult + '\n';
	var linkValue = rich_control['values'][i];
	linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description'] + ': ' + linkValue['action'];
	}
	outputs.result = linkResult;
	})(inputs, outputs);

가상 에이전트 - SMS Twilio 어댑터 기본 카드 아웃바운드 변환기	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var data = JSON.parse(richControl.data);
	var tableTitle = data.title;
	var fields = data.fields;
	var subtitle = data.subtitle;
	var url = data.url;
	var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n";
	for (var i= 0; i<fields.length; i++) {
	message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue);

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

예: 아웃바운드 변환기 스크립트

아웃바운드 변환기 이름	스크립트 예

	}
	message += url;
	outputs.result = message;
	
	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

인바운드 변환기 스크립트

인바운드 변환기 스크립트는 들어오는 대화형 사용자 지정 채팅 통합 메시지를 인식하는 가상 에이전트 프로토콜로 변환합니다. 사용자에게 제공되는 리치 컨트롤에 삽입할 필수 값을 결정합니다.

입력.

- request_context(JSON) - 제공자 속성 스크립트에서 전달된 요청입니다.
- rich_control(JSON) - 원래 "질문"을 포함하는 요청자에게 전송된 마지막 서식 있는 컨트롤입니다.

출력.

결과(JSON) - 서버에서 예상하는 결과입니다 가상 에이전트 . 요청자가 주제 선택기에 응답하는 경우 이는 주제의 sys_id입니다. 요청자가 입력 텍스트에 응답하는 경우 텍스트 응답입니다.

- 값 - sys_id 또는 텍스트 값입니다.
- search_text - 요청자가 예상치 못한 항목을 선택한 경우 사용되는 텍스트입니다. 예를 들어 사용자가 주제 선택기 구성요소에 대한 응답으로 "이러한 옵션 중 내가 원하는 것과 일치하는 옵션이 없음"과 같이 NLU가 지원할 수 있는 내용을 입력했습니다.

예: 인바운드 변환기 스크립트

인바운드 변환기 이름	스크립트 예

가상 에이전트 - SMS Twilio 어댑터 기본 텍스트 인바운드 변환기
 	
목적: 제기된 InputText 질문에 대한 텍스트 응답 찾기
	(function execute(inputs, outputs) {
	var requestContext = inputs.request_context;
	var richControl = inputs.rich_control;
	var typedValue = requestContext['typed_value'];
	var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	var result = {};
	if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {
	if (attachmentValue && attachmentValue.content_type.includes('image')) {
	result.url = attachmentValue.url;

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

예: 인바운드 변환기 스크립트

인바운드 변환기 이름	스크립트 예

	result.content_type = attachmentValue.content_type;
	result.name = attachmentValue.name;
	result.headers = attachmentValue.headers;
	} else if (typedValue) {
	result.url = typedValue;
	var contentType = smsUtil.getContentType(typedValue);
	if (typeof contentType === 'undefined')
	gs.error('Please enter a valid image link. Inbound image link: {0}', typedValue);
	else
	result.content_type = contentType;
	} else {
	gs.error('Please upload an image or enter a valid image link.');
	}
	}
	result['value'] = typedValue;
	result['search_text'] = '';
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

가상 에이전트 - SMS Twilio 어댑터 기본 선택기 인바운드 변환기
 	
목적: 사용자가 이 선택기 질문에 대해 선택한 옵션의 sys_id 찾습니다. 이 스크립트는 아웃바운드 변환기와 동일한 알고리즘을 사용합니다. 옵션을 선택하지 않고 사용자가 대신 입력한 경우 "search_text"가 설정되고 이 인스턴스에서 활성화된 경우 NLU에 공급됩니다.
	(function execute(inputs, outputs) {
	var request_context = inputs.request_context;
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var selectedValue = request_context["typed_value"];
	var result = {};
	result["value"] = "";
	result["search_text"] = "";
	if (rich_control['options']) {
	var options = rich_control['options'];
	var optionsLength = options.length;
	selectedValue === Number(selectedValue)
	if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {
	var selectedOption = options[selectedValue - 1];
	result["value"] = selectedOption.value;
	} else {
	result["search_text"] = request_context["typed_value"];
	}
	}
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

보안 파일 업로드를 위한 신뢰할 수 있는 미디어 도메인 설정

Virtual Agent는 신뢰할 수 있는 미디어 도메인을 사용하여 첨부 파일을 업로드하기 전에 URL을 확인합니다. URL이 신뢰할 수 있는 도메인의 것이 아닌 경우 가상 에이전트는 첨부 파일을 업로드하지 않습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
사용자 지정 채팅 통합의 경우 제공자 [sys_cs_provider] 테이블 또는 제공자 채널 ID [sys_cs_provider_application] 테이블에 신뢰할 수 있는 미디어 도메인을 지정합니다. 제공자 채널 ID 테이블의 신뢰할 수 있는 미디어 도메인 값은 제공자 테이블의 해당 값을 재정의합니다.

, Microsoft Teams및 Workplace from Facebook와 같은 Slack사전 구축된 통합에는 제공자 [sys_cs_provider] 테이블의 제공자 수준에서 설정된 신뢰할 수 있는 기본 미디어 도메인 값이 있습니다. 신뢰할 수 있는 기본 값을 변경하려면 제공자 채널 ID [sys_cs_provider_application] 테이블에서 서로 다른 신뢰할 수 있는 미디어 도메인을 지정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_cs_provider_application.list** 〉 제공자 채널 **ID** 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

제공자 채널 **ID** 양식

이름	채널 ID의 이름입니다. 예: VA SMS Twilio ###
제공자	이전에 설정한 제공자 애플리케이션의 이름을 선택합니다. 예: VA SMS Twilio ### Pro.
메시지 인증	채널 식별자에 대한 메시지 인증입니다.
인바운드 ID	봇의 식별자입니다. 전화 번호를 예로 들 수 있습니다.
신뢰할 수 있는 미디어 도메인	제공자에 대해 신뢰할 수 있는 하나 이상의 도메인 목록을 쉼표로 구분한 목록입니다. 예: twilio.com, slack.com 주: 신뢰할 수 있는 도메인 아래의 하위 도메인도 신뢰할 수 있습니다. 이 목록에는 하위 도메인을 지정할 필요가 없습니다. 이 필드가 표시되지 않으면 양식 레이아웃을 구성하여 이 필드를 표시할 수 있습니다. 보안상의 이유로 가상 에이전트 대화의 첨부 파일 URL이 여기에 지정된 신뢰할 수 있는 도메인에서 온 것인지 확인합니다. URL이 신뢰할 수 있는 도메인에 가상 에이전트 대한 것이 아니면 첨부 파일을 업로드하지 않습니다. 도메인을 가상 에이전트 신뢰하지 않아 가상 에이전트 첨부 파일 업로드에 실패하는 경우 는 첨부 파일 업로드가 실패한 이유를 최종 사용자에게 알리지 않습니다. 주: 신뢰할 수 있는 도메인의 경우 사용자 지정 채팅 통합에서 제공자 채널 ID 테이블 〔sys_cs_provider_application〕의 신뢰할 수 있는 미디어 도메인 필드에 지정된 값이 연결 테이블 〔sys_cs_provider〕보다 우선하므로 재정의됩니다.
간단한 설명	채널 식별자에 대한 설명입니다.

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

3. 제출을 클릭합니다.
4. 옵션: 동일한 절차를 사용하여 추가 채널 식별자를 만듭니다.

봇 메시지 생성

채널별 봇 메시지를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채널 통합 〉 연결 을 클릭하고 연결을 선택합니다.
2. 제공자 채널 **ID** 탭에서 제공자 채널 ID를 선택합니다.
3. 봇 메시지 테이블에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

봇 메시지 양식

필드	설명
이름	봇 메시지의 이름
값	봇 메시지가 트리거될 때 표시되는 텍스트
설명	이미지 업로드를 위한 환영 메시지 또는 지침 메시지와 같은 봇 메시지에 대한 설명
메시지 유형	기본 선택은 봇 메시지입니다.
제공자 채널 ID	제공자 채널 ID 선택

5. 제출을 선택합니다.

봇 메시지 구현

봇 메시지 API를 사용하여 채널별 봇 메시지를 구현합니다.

봇 메시지 **API**

다음 API를 사용하여 봇 메시지를 사용자 지정 채팅 통합에 통합합니다.

예: 봇 메시지 구현

```
function getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
   // fetch the bot message using bot messages api
   var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId, inboundId);
   if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
      var botMessage = botMessages[botMessageName];
      botMessage = botMessage.trim();
      if (botMessage) {
         return botMessage;
      }
   }
}
```


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

사용자 지정 통제 통합

통합에서 사용자 지정 통제 프레임워크를 사용하여 빌드된 사용자 지정 통제를 구현하고 활용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
사용자 지정 통제를 제공자 채널에 매핑합니다.

에서 작성된 사용자 지정 통제 구현 워크플로우 스튜디오

에서 만든 플로우 디자이너사용자 지정 컨트롤을 구현하려면 예제 스크립트를 사용하십시오.

예: 사용자 지정 통제 지원

```
{
   uiType: "CustomControl",
   group: "DefaultCustomControl",
   name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
   required: true/false,
   uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
   isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
   serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
}
```

예: 사용자 지정 통제 스크립트

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var rich_controls = inputs.rich_control;
   //this is the data returned from the 'serialized control data function' defind in
 designer
   var serializedControlData = rich_control['serializedControlData'];
   // if this rich control will require a response to move forward in topic flow
   var isInput = rich_control['isInput'];
   // if the component is suggesting using a Seismic control (web) that handles
 this
   var uxComponentDefinitionId = rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
   // the name of the custom control
   var name - rich_control['name'];

   // 1) now perform some logic to transform this data into a custom ui
 (slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
   // 2) attach to outputs, i.e. outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio

   // basic flow is to take the serializedControlData/Name/compId(optional) and
 create a custom UI component here
   // that your client understands (i.e. a slack rich form payload)
})(inputs, outputs);
```

사용자 지정 컨트롤의 공급자별 변환 구현

사용자 지정 어댑터 구성 [sys_cs_custom_adapter_config] 테이블의 하위 유형 필드를 사용하여 각 사용자 지정 컨트롤에 대한 공급자별 변환을 구현할 수 있습니다. 필요한 경우 최신 버전의 사용자 지정 컨트롤 또는 기본 사용자 지정 컨트롤이라고도 하는 미리 빌드 ServiceNow 된 사용자 지정 컨트롤을 게시할 수 있습니다. 여기에는 적절한 인바운드 및 아웃바운드 워크플로우 스튜디오 작업 스크립트를 게시하고 사용자 지정 어댑터 구성 [sys_cs_custom_adapter_config] 테이블의 구성을 업데이트하는 작업이 포함됩니다.

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

- 사용자 지정 컨트롤의 ServiceNow 고유한 버전을 게시하는 경우 사용자 지정 어댑터 구성 테이블의 사용자 지정 컨트롤 기록을 사용자 고유의 인바운드 및 아웃바운드 작업 스크립트 이름으로 덮어씁니다.
- 하위 유형이 동일한 기록은 하나만 허용됩니다. 서로 다른 두 당사자가 동일한 사용자 지정 컨트롤을 구현하는 경우 한 당사자만 기존 기록을 새 인바운드 및 아웃바운드 변환기로 업데이트할 수 있습니다.

주: 기존 사용자 지정 통제 기록을 재정의하면 시스템이 새 버전의 사용자 지정 통제를 사용합니다. 예를 들어, 변환 스크립트는 시간 선택기 및 인증과 같은 여러 사용자 지정 컨트롤을 변환할 수 있습니다. 인바운드 및 아웃바운드 변환이 다른 시간 선택기 컨트롤을 추가하면 최신 시간 선택기 컨트롤이 사용됩니다. 사용자 지정 컨트롤의 원래 버전으로 되돌릴 수 없습니다.

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_custom_adapter_config.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

사용자 지정 어댑터 구성 양식

필드	설명
제공자	사용자 지정 채팅 통합의 채널 식별자 이름입니다. 자세한 내용은 사용자 지정 채팅 통합을 위한 채널 식별자 만들기 문서를 참조하십시오.
통제 유형	디자인한 사용자 지정 컨트롤을 선택합니다. 사용자 지정 컨트롤의 경우 형식은 항상 DefaultCustomControl입니다. 사용자 지정 컨트롤에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 통제를 가상 에이전트 사용하여 사용자 지정.
하위 유형	사용자 지정 컨트롤의 이름입니다.
인바운드 변환기 작업	이 리치 컨트롤에 대한 인바운드 변환기 작업 스크립트의 이름입니다(예: sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer).
아웃바운드 변환 작업	이 리치 컨트롤에 대한 아웃바운드 변환기 작업 스크립트의 이름입니다(예: sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer).

4. 제출을 선택합니다.

다단계 응답

다단계 응답의 예로는 캐러셀 또는 날짜 컨트롤의 이미지 집합이 있습니다.

멀티파트 컨트롤 richControl에는 컨트롤을 변환하는 데 사용할 수 있는 다음과 같은 특성이 있습니다.

- 콘텐츠: 현재 단계에서 제시해야 하는 리치 컨트롤입니다.
- navigationBtnLabel: 사용자가 다음 단계로 이동하기 위해 클릭할 수 있는 "다음" 또는 "더보기" 버튼에 대한 레이블입니다.

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

예제:

```
{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput",
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
		uiType: "OutputHtml",
		style: "inline",
		type: "html",
		height: 100,
		width: 100,
		value: "<div>html</div>"
	}
}
```

아웃바운드 변환 스크립트

```
(function execute(inputs, outputs) {

   try{
     var richControl = inputs.rich_control;
     var payload = inputs.payload;

     var content = richControl.content;
     var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
     var uiType = content.uiType;
     var partResult = null;

     switch (uiType) {
       case "OutputText":
         partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transformer', {
           rich_control : content,
           payload : payload
         });
         break;
       case "OutputLink":
         partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_transformer', {
           rich_control : content,
           payload : payload
         });
         break;
       case "OutputImage":
         partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transformer', {
           rich_control : content,
           payload : payload
         });
         break;
       case "OutputHtml":
         partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transformer', {
           rich_control : content,
           payload : payload
         });
```


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

```
        break;
      default:
        break;
    }
    partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
    outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
  }
  catch(e){
    gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }

})(inputs, outputs);
```

인바운드 변환 스크립트

```
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var requestContext = inputs.request_context;
    var typedValue = requestContext.typed_value;
    outputs.result = typedValue;
  } catch(e) {
     gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

다중 응답 출력 제어

사용자 입력을 얻기 위해 여러 단계를 포함하는 통제를 구현합니다.

다음 API를 사용하여 다중 출력 통제에 대한 컨텍스트 데이터를 구성합니다.

일반적인 사용 사례

1. 선택기의 페이지 매김을 달성하려면 다음을 수행합니다. page_no, 다음/이전 버튼을 기준으로 인바운드에서 업데이트된 pagination_length 아웃바운드에서 읽습니다.
2. 첫 번째 연도, 월, 날짜 선택과 같은 날짜 선택기의 단계별 응답입니다.

다음 API는 인바운드 및 아웃바운드 변환기에서만 사용할 수 있습니다.

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId, providerUserId)
```

선택기 컨트롤의 아웃바운드 변환기는 사용자 contextData에 현재 페이지 세부 정보를 저장할 수 있습니다.

```
var paginationData = {
        "page_index": 1,
        "pagination_length": 2
    }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
 providerAppId, providerUserId, );
```


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

선택기 컨트롤의 인바운드 변환기는 사용자 contextData에서 현재 페이지 상세 정보를 가져올 수 있습니다.

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```

선택기 제어 아웃바운드 변환기에 대한 예제 코드

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var control = inputs.rich_control;
   var payload = inputs.payload;
   var appId = payload.appId;
   var userId = payload.userId;

   var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
 userId);
   paginationData = JSON.parse(paginationData);
   //First time when the outbound picker is called when selecting the topic.
   if (paginationData == null) {
      paginationData = {
         'page_index': 1,
         'pagination_length': 5
      };
      sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
 userId);
   }

   var page_index = paginationData['page_index'];
   var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
   var start = (page_index - 1) * pagination_length;
   var end = page_index * pagination_length;

   if (control['options']) {
      var options = control['options'];
      var optionsLength = options.length;
      if (end > optionsLength)
         end = optionsLength;
      var picker = control["label"] + ":";
      if (start > 0)
         picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
      for (var x = start; x < end; x++) {
         gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
         picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
      }
      if (end < optionsLength)
         picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
   }
   outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
Example Picker Control Inbound Tranformer
(function execute(inputs, outputs) {

   var request_context = inputs.request_context;
   var rich_control = inputs.rich_control;
   var appId = request_context.appId;
   var userId = request_context.userId;
```


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

```
  var selectedValue = request_context["typed_value"];
  var result = {};
  result["value"] = "";
  result["search_text"] = selectedValue;

  var options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
     case 'prev': {
        --paginationData["page_index"];
        result["send_prev_control"] = true;
     }
     break;
  case 'next': {
     ++paginationData["page_index"];
     result["send_prev_control"] = true;
  }
  break;
  default: {
     var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
     if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
        var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
        if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
           var selectedOption = options[selectedIndex];
           result["value"] = selectedOption.value;
           result["search_text"] = "";
        }
     } else {
        var selectedOption = options[selectedIndex];
        result["value"] = selectedOption.value;
        result["search_text"] = "";
     }
  }
  }
  sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
  outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

클라이언트에 이전 통제 보내기

이전 컨트롤을 클라이언트에 보내는 기능을 제공합니다.

클라이언트가 요청할 때 서버에서 이전 컨트롤을 다시 보내는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 인바운드 변환에서 결과에 validation_message 설정합니다. 이전 통제는 validation_message에 제공된 메시지와 함께 다시 전송됩니다.
- 인바운드 변환기에서 결과의 send_prev_control 예로 설정하면 이전 통제가 다시 전송됩니다. 다단계 제어에 이 방법을 사용합니다.

예시 스크립트:

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

```
(function execute (inputs, outputs) {
 var result = {};
 var request_context = inputs.request_context;
 var typed_value = request_context ['typed_value'];
 if (typed_value.index0f("#") > -1)
  result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter special character '#'";
 result["value"] = typed_value;
 result["search_text"] = "";
 outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

건너뛰기 옵션 구현

리치 컨트롤을 사용하여 사용자가 질문을 건너뛸 수 있는 옵션을 제공합니다.

리치 컨트롤을 사용하여 `\n### ##### ##### ####` 사용자가 질문을 건너뛸 수 있는 옵션을 제공합니다. 건너뛰기 옵션을 구성하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 제공자 속성 스크립트에서 `_skip_internal` 를 사용하여 상황별 작업 서비스를 트리거하여 질문을 건너뜁니다.
- 제공자에 대한 상황별 작업을 매핑하고 `request_context.contextual_action = "SKIP"` 을 사용하여 질문을 건너뜁니다. 사용자 입력을 상황별 작업에 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 채팅 통합에 대한 상황별 작업 .

예시 스크립트:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
  var richControl = inputs.rich_control;
  outputs.result = richControl['label'];
  if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] != "OutputText") { // new
   outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
  } // new
 } catch(e){
  gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
  throw e;
 }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var headers = (inputs.headers);
      var payload = (inputs.payload);
      var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
      outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
      var data = payload.data;
      var request_context = {};
      if (data['MediaUrl0']) {
         var attachment_value = {};
         attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
         attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
         attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
         request_context.attachment_value = attachment_value;
      } else {
        var b = data['Body']; // new
        request_context.typed_value = b; // new
```


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

```
        if (b === "SKIP") { // new
          request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
          //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
        } // new
      }
      outputs.request_context = request_context;
      outputs.provider_user_id = data.From;
   } catch (e) {
      gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
   }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "SKIP") {
     sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

채팅 클라이언트에 브랜딩 전달

사용자 지정 브랜딩을 사용자 지정 채팅 통합에 전달합니다.

브랜딩에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 가상 에이전트 봇의 브랜딩 설정 . sn_cs ######. VASystemObject.getSettings 를 사용하여 브랜딩을 적용합니다.

예시 스크립트:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    var branding = sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
    var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
    outputs.result = header; // new
    outputs.result += richControl['label'];
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

사용자 지정 채팅 통합에 대한 상황별 작업

미리 정의된 동작이 있는 명령은 특정 사용자에게 친숙한 키워드에 매핑되고 사용자 입력으로 전달될 수 있습니다. 이 입력은 채팅에서 가장 적절한 응답을 위해 지원되는 상황별 작업에 매핑됩니다.

상황별 작업 시작하기

사용자 입력은 두 가지 방법으로 상황별 작업에 매핑할 수 있습니다.

- 사용 가능한 상황별 작업에 대한 쉼표로 구분된 키워드의 UI 기반 매핑입니다. 예: 안녕하세요, Hola - 대화 시작
- 사용 가능한 상황별 작업에 대한 사용자 작업의 스크립트 기반 매핑입니다. 예: 사용자가 "시작" 메뉴 클릭 - 대화 시작

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

사용 가능한 상황별 작업

사전 구축된 상황별 작업

이름	설명
에이전트	라이브 에이전트로 전송을 요청하는 명령
안녕히 가십시오	주제 선택 프롬프트 외부에 있을 때마다 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트와의 대화를 종료하는 명령
도움말	봇을 사용하여 도움을 요청하는 명령
안녕하세요	대화를 시작하거나 종료하는 명령
로그아웃	ServiceNow에서 사용자 메시징 계정의 연결을 해제하는 명령
알림	알림 수신을 구독하거나 구독 취소하는 명령
재시작	진행 중이거나 오류가 발생한 봇 대화를 종료한 다음 새 대화를 시작하는 명령

상황별 작업 매핑

사용자 입력을 기본 시스템 상황별 작업에 매핑합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

상황별 작업 [sys_cs_contextual_action] 테이블을 사용하여 채팅 통합에 사용되는 명령을 검토합니다. 명령에 대한 키워드를 더 추가할 수 있습니다. 사전 구축 명령에 대한 각 기록에는 다음 정보가 있습니다.

상황별 작업 필드

필드	설명
이름	명령의 이름입니다.
명령	명령에 대한 키워드입니다. 여러 키워드를 쉼표로 구분하여 추가할 수 있습니다.
설명	명령 설명
적용성	명령이 사용되는 애플리케이션: • 가상 에이전트 오직 • 에이전트 채팅 오직 • 가상 에이전트과 에이전트 채팅

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_contextual_action.list를 입력합니다.
2. 목록에서 상황별 작업을 선택합니다.
3. 명령 필드에 쉼표로 구분된 키워드를 추가합니다.

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

예: ####, ### ####, ##### ##.

4. 옵션: 상황별 작업에서 특정 메시징 채널을 제외합니다.
   a. 새 행 삽입... 텍스트를 선택합니다.
   b. 돋보기를 선택합니다.
   c. 상황별 작업에서 제외할 메시징 채널을 선택합니다.
   d. 저장하려면 녹색 확인 표시를 선택합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

봇 메시지 생성 각 채널에만 해당됩니다.

입력 표시기

봇 또는 라이브 에이전트가 요청자에 대한 응답을 준비할 때 입력 표시기를 표시합니다.

요청을 처리할 때 가상 에이전트 입력 시작 표시기 작업이 호출됩니다. 가상 에이전트 가 요청 처리를 완료하면 출력 또는 입력 통제를 처리하기 전에 가상 에이전트 입력 종료 표시기 작업이 호출됩니다.

이러한 작업은 defaultText 컨트롤 아웃바운드 변환을 호출합니다. 다음 예제에서는 defaultText 컨트롤 아웃바운드 변환에서 입력 표시기를 처리하는 방법을 보여 줍니다.

예: 표시기 스크립트 입력

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var richControl = inputs.rich_control;
      var actionType = richControl.type;
      if(actionType == 'StartTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "typing" }}'
      }else if(actionType == 'EndTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "message" , text: "Finished typing"}}'
      }
     /* Handle other type of control */
   } catch (e) {
      gs.error("Error in default action outbound transformer : " + e.message);
      throw e;
   }
})
```

메시징 앱과 통합 가상 에이전트

사용자가 지원되는 외부 공급업체 메시징 앱에서 봇 대화를 실행할 가상 에이전트 수 있도록 합니다. 에서 ServiceNow Store 사용할 수 있는 Slack, Microsoft Teams 및 Workplace용 대화형 통합 앱을 사용하여 인스턴스에서 이러한 메시징 앱을 ServiceNow 구성합니다.

주: , Microsoft Teams, Workplace및 기타 소비자 앱 및 음성 앱에 대한 Slack대화형 통합 앱은 온프레미스 인스턴스에 대해 지원되지 않습니다.

관리자 설정

가상 에이전트 대화형 통합 앱을 사용하여 인스턴스에 대한 메시징 애플리케이션을 구성합니다. 다음 기본 설치 단계를 수행하여 봇을 가상 에이전트 설정합니다.

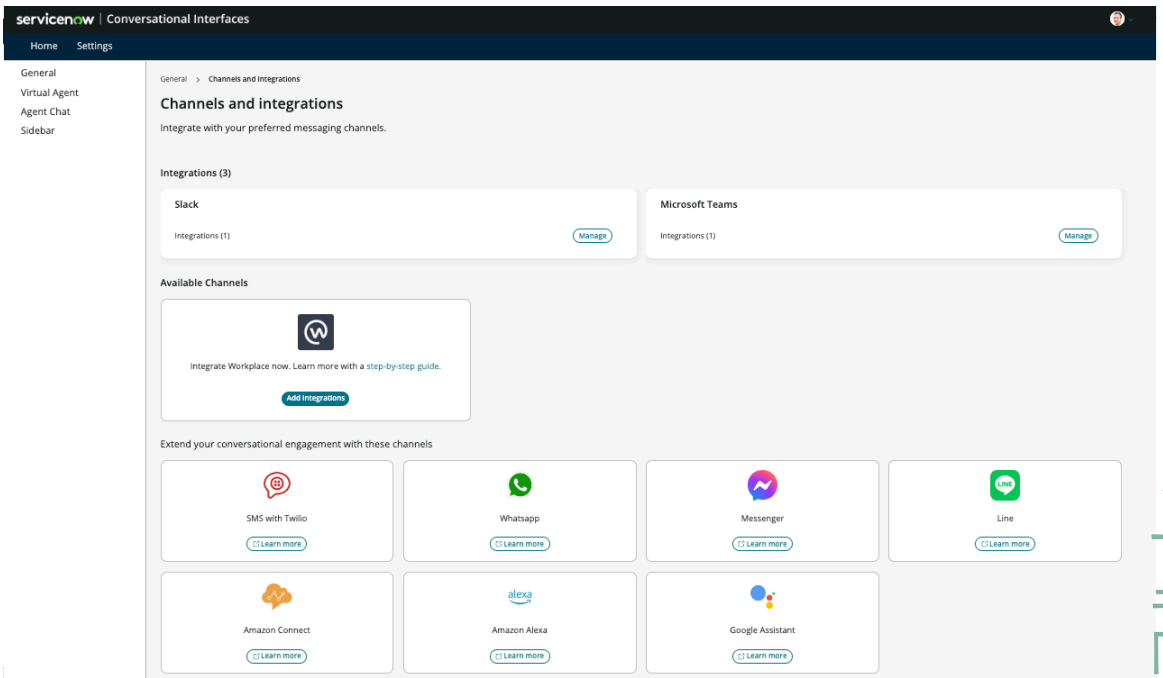
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 에서 ServiceNow Store 가상 에이전트로 ServiceNow 사전 구축된 대화형 통합 메시징 앱을 설치한 다음, 앱을 자체 ServiceNow 인스턴스와 연결합니다.

   자세한 내용은 메시징 앱과 통합 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

2. 에서 설치한 후 설치 가능해지면 인스턴스에 , Microsoft Teams, 및 Workplace, LINE, TwilioGoogle AssistantFacebook MessengerServiceNowAmazon ConnectWhatsAppAlexa에 대한 Slack대화형 통합 앱을 설치합니다.ServiceNow Store

   채널 및 통합



3. 필요한 경우 대화에서 가상 에이전트 사용자에게 표시되는 시스템 메시지를 구성합니다. 이러한 메시징 통합에 사용되는 공통 명령을 사용자 지정할 수도 있습니다.

메시징 통합의 대화형 인터페이스

가상 에이전트 대화형 통합 앱(Slack, Microsoft Teams 및 Workplace)의 인터페이스는 웹 기반 인터페이스와 유사합니다. 그러나 사용되는 명령 및 이러한 타사 메시징 앱에서 특정 인터페이스 컨트롤이 표시되는 방식과 같은 몇 가지 차이점이 있습니다.

메시징 통합의 일반 명령

명령	설명
#####	새 대화를 시작하거나 대화를 종료합니다.
###	새 대화를 시작하거나 라이브 에이전트로 전송을 요청합니다.
### ####.	라이브 에이전트와 대화하기 전, 라이브 채팅 중 또는 라이브 채팅이 종료되려고 할 때 언제든지 라이브 채팅 대화에서 나갈 수 있습니다.
###	유용한 명령의 짧은 목록을 표시합니다.

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

명령	설명
####	메시징 통합에서 계정 연결을 ServiceNow 해제합니다.
## ## ##	알림을 구독하거나 구독 취소합니다.
restart	현재 대화를 종료하고 새 대화를 시작합니다.

통합을 설치한 후에는 채널 특정 페이지에서 설치된 팀/커뮤니티에 대한 구성 버튼을 사용하여 이러한 명령을 사용자 지정할 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합 아래의 일반 설정에서모두 보기를 클릭합니다.
3. 채널 및 통합 페이지에서 인스턴스에 설치할 수 있는 통합 채널 수와 채널을 볼 수 있습니다.
4. 특정 채널에서 관리 버튼을 클릭하고 설정 탭으로 이동합니다.
5. 상황별 작업에 대해 설정 보기 버튼을 클릭합니다.
6. 변경할 명령 기록을 선택하고 필요에 따라 업데이트합니다.

대화형 통합 앱에서 시스템 메시징 구성 가상 에이전트

및 에이전트 채팅 대화에서 가상 에이전트 사용자에게 표시되는 기본 메시지를 수정할 수 있습니다. 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 변경 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 시스템 메시지.

대화에서 입력 통제 및 봇 응답 렌더링

캐러셀과 같은 의 입력 컨트롤은 가상 에이전트 디자이너메시징 앱의 봇 대화와 웹 기반 인터페이스에서 다르게 렌더링됩니다. 예를 들어 Workplace의 날짜 시간 선택기 컨트롤에는 사용자가 날짜와 시간을 선택할 수 있는 버튼이 표시됩니다. 마찬가지로 이미지 응답 및 다중 응답 컨트롤과 같은 특정 봇 응답 컨트롤도 외부 공급업체 메시징 앱에서 다르게 렌더링됩니다. 이러한 차이점에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 입력 컨트롤, 봇 응답 및 유틸리티에 대한 설명을 참조하세요.

첨부 파일

라이브 에이전트 대화에서 사용자와 에이전트는 메시지가 표시되면 모든 유형의 첨부 파일을 업로드하고 교환할 수 있습니다.

Now Assist 지원

기존 채널 통합	지원 Now Assist	합성된 응답 지원
Microsoft Teams/Copilot	예	예
Slack	예	예
WhatsApp	예	아니요
SMS/Twilio	예	아니요
IVR 및 Amazon Connect	예	아니요
AWS 최종 사용자 메시징	예	아니요
Workplace by Facebook	아니요	아니요
Facebook Messenger	아니요	아니요

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

기존 채널 통합	지원 Now Assist	합성된 응답 지원
Apple 비즈니스 채팅	아니요	아니요
LINE	아니요	아니요
IBM Watson Assistant	아니요	아니요
Alexa	아니요	아니요

사용자 인증을 다음으로 리디렉션 서비스 포털

사전 구축된 대화형 통합(메시징 앱, 소비자 앱 또는 음성 앱용)을 설치한 후 인증되지 않은 최종 사용자가 해당 인스턴스 대신 사용자 인증 단계(사용자 계정 연결)를 완료할 수 있도록 ServiceNow 지정할 서비스 포털 수 있습니다. 연결된 계정이 없는 사용자는 인증을 완료한 후 메시징 애플리케이션에서 가상 에이전트를 계속 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
가상 에이전트 인스턴스에 메시징 통합을 설치합니다. 시스템은 설치하는 각 통합(Slack, Microsoft Teams, WorkplaceLINE, Facebook MessengerAmazon ConnectTwilioWhatsAppAlexaGoogle Assistant)에 대해 제공자 인증 [provider_auth] 테이블에 기록을 생성합니다. 제공자 인증 테이블을 사용하여 사용자 인증이 서비스 포털 발생하는 위치를 지정합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 provider_auth.list를 입력합니다.
2. 제공자 인증 테이블에서 설치한 메시징 통합에 대한 기록을 엽니다.
3. 서비스 포털 필드에서 사용자 인증이 발생하는 서비스 포털을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
인증되지 않은 사용자가 메시징 통합에서 처음으로 가상 에이전트와 대화를 시작하면 제공자 인증 테이블의 제공자에 대해 지정된 것으로 리디렉션 서비스 포털 됩니다. 에 로그인 서비스 포털하면 그들의 연결 ServiceNow 메시징 애플리케이션에 대한 계정.

사전 구축된 메시징 통합의 계정 연결

에서 가상 에이전트계정 연결은 지원되는 채팅 또는 메시징 응용 프로그램의 사용자를 해당 ServiceNow 사용자 프로파일에 매핑합니다. 계정 자동 연결은 메시징 사용자를 인증하여 사용자가 기록과 관련된 ServiceNow 주제에 자동으로 액세스할 가상 에이전트 수 있도록 합니다. 필요한 경우 사용자는 계정에서 수동으로 연결을 해제하거나 계정에 연결할 수도 있습니다 ServiceNow .

계정 자동 연결 작동 방식

, Microsoft Teams및 Workplace from Facebook에 대한 Slack대화형 통합에는 메시징 사용자를 ServiceNow 계정에 자동으로 연결하는 계정 자동 연결을 활성화하는 옵션이 있습니다. 메시징 앱 통합 페이지에서 계정 자동 연결 기능을 활성화하면 사용자가 가상 에이전트를 사용할 때 계정에 ServiceNow 연결하라는 메시지가 표시되지 않습니다.

이전 릴리스에서는 메시징 사용자에게 계정에 ServiceNow 연결하거나 게스트로 계속 진행하라는 메시지가 표시되었습니다. 그러나 , , 및 Workplace에 대한 Slack대화형 통합의 경우 계정 자동 연결을 활성화하면 사용자가 메시징 및 ServiceNow 계정에 동일한 이메일 계정을 사용하는 경우 메시징 계정을 계정에 ServiceNow 수동으로 연결하지 않습니다. Microsoft Teams 자동 연결 중에 메시징 가상 에이전트 사용자의 이메일 계정을 사용자 [sys_user] 테이블의 프로필에 정의된 이메일 계정에 매핑합니다. 이메일 계정이 일치하면 사용자가 자동으로 연결(인증)되며 봇 대화를 시작할 때 ServiceNow에 연결 버튼은 표시되지 않습니다.

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

메시징 통합에서 사용자는 봇 대화 중에 로그아웃 명령을 사용하여 계정에서 연결을 해제할 수 있습니다 ServiceNow . 그러나 연결 가상 에이전트 해제 후 이후의 모든 대화에서는 계정을 연결하라는 메시지가 표시됩니다. 가상 에이전트와 상호작용할 때 계정에 ServiceNow 연결할지 아니면 게스트 사용자로 계속할지 묻는 메시지가 표시됩니다.

계정 자동 연결

사용자의 제3자 계정이 해당 ServiceNow# 프로필에 자동 연결되도록 허용할 수 있습니다.

sys_cs_provider.list에서 계정 자동 연결을 활성화할 수 있습니다. 이 기능은 사용자가 계정을 수동으로 연결하라는 메시지를 무시합니다.

주: 계정 연결은 인스턴스에 설치하는 Microsoft Teams 데 사용된 도메인과 동일한 도메인에 속한 사용자에 대해서만 가능합니다. 다른 도메인의 사용자를 자동으로 링크하려면 전역 도메인을 사용하여 설치해야 합니다 Microsoft Teams .

탐색 필터에 sys_cs_provider.list를 입력합니다. 연결하려는 연결 기록을 선택합니다. 계정 연결 허용 확인란을 선택한 다음, 표시되는 사용자의 **ServiceNow** 프로필 자동 연결 확인란을 선택합니다. 해당 계정 연결 스크립트로 자동 연결 작업 필드를 채웁니다.

예: 계정 자동 연결 스크립트

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
    email_id = response_body && JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
}
var sysUserId = null;

if(email_id){
    var gr = new GlideRecord("sys_user");
    gr.addQuery("email",email_id);
    gr.query();
    while(gr.next()){
        sysUserId = gr.getUniqueValue();
    }
}
if(sysUserId){
    outputs['status'} = 'Success';
    outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
    outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```

대화용 가상 에이전트 메시징 애플리케이션에서 사용자 계정 연결 **ServiceNow** 해제

필요한 경우 Now가상 에이전트에 사용되는 메시징 앱에서 사용자 계정의 연결을 ServiceNow 해제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

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

이 태스크 정보
에 Microsoft TeamsWorkplace대해 Slack선택한 대화 통합에서 계정 연결을 해제하거나 또는 를 사용하면 계정과 ServiceNow 메시징 앱 간의 연결이 비활성화됩니다. 계정 연결을 해제한 후에는 더 이상 데이터베이스의 기록을 쿼리하거나 변경하는 가상 에이전트 대화에 ServiceNow 참여할 수 없습니다.

프로시저

1. 메시징 앱 내에서 logout을 입력합니다.
2. 애플리케이션 내비게이터에서 **Self-Service** 〉 내 프로필.
3. 연결된 계정 보기 관련 링크를 클릭합니다.
4. 연결된 계정 페이지에서 메시징 통합의 연결을 해제할 확인란을 선택합니다.
5. 선택한 행에 대해 작업을 선택한 다음 계정 연결 해제를 클릭합니다.
   ServiceNow 계정과 가상 에이전트 메시징 통합 간의 링크가 비활성화됩니다.

   주: 계정의 연결을 해제했어도 공개 가상 에이전트 대화는 계속 실행할 수 있습니다.

6. 계정을 다시 연결하려면 연결된 메시징 통합에 대해 1-3단계를 반복하고 선택한 행에 대해 수행할 작업...에서 계정 연결을 클릭합니다.

대화용 가상 에이전트 메시징 애플리케이션에 사용자 계정 다시 연결 **ServiceNow**

계정을 외부 공급업체 메시징 애플리케이션에 다시 연결하여 ServiceNow 기록을 사용하는 ServiceNow 비공개 가상 에이전트 주제에 액세스합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user
연결이 해제된 외부 공급업체 메시징과의 기존 통합이 있었습니다.

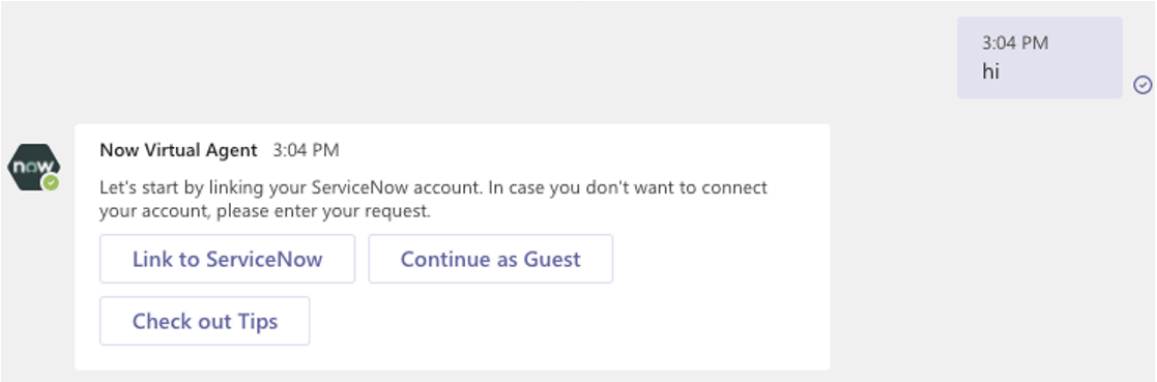
이 태스크 정보
메시징과 ServiceNow 계정 모두에 동일한 이메일 계정을 사용한 경우 가상 에이전트 봇을 처음 사용하면 메시징 계정이 계정에 ServiceNow 자동으로 연결되었습니다.

그러나 **logout** 명령을 사용하여 메시징 계정을 ServiceNow 계정에서 연결 해제하면 새 가상 에이전트 세션을 시작할 때마다 봇이 계정에 ServiceNow 연결하거나 게스트로 계속할 수 있는 옵션을 제공합니다. 인증 단계(연결)는 관리자가 설정한 대로 인스턴스 또는 특정 서비스 포털인스턴스에서 발생합니다.

프로시저

1. 메시징 애플리케이션을 엽니다.
2. 가상 에이전트 봇을 찾습니다.
3. 가상 에이전트 봇으로 대화를 시작합니다.
   그런 다음 봇은 인증(ServiceNow에 링크), 게스트로 계속 또는체크아웃 팁을 사용하는 옵션을 제공하는 프롬프트를 표시합니다.
4. 인증하려면 ServiceNow에 연결을 선택합니다.

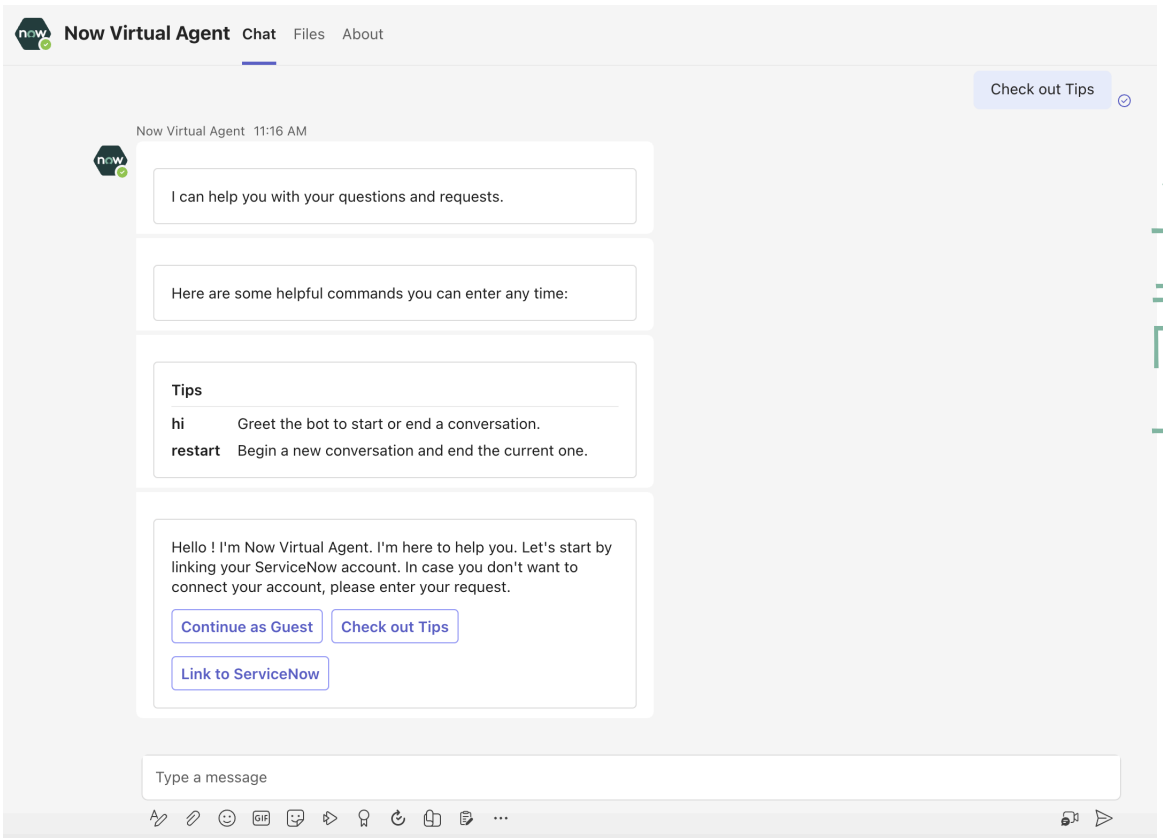
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



인증하면 인스턴스 또는 관리자가 지정한 특정 서비스 포털로 이동합니다. 인스턴스 또는 서비스 포털인스턴스에 아직 로그인하지 않은 경우 로그인 자격 증명을 입력하라는 메시지가 표시됩니다.

주: 사용자가 게스트로 연결 해제되거나 계속되면 알림이 비활성화됩니다. 또한 공개 주제만 검색할 수 있습니다.

체크 아웃 팁



5. 계정 간 연결을 확인 또는 거부 하라는 메시지가 나타나면 확인을 선택하여 계정 연결을 활성화합니다.
6. 확인이 완료되면 인스턴스 사용자 기록으로 이동합니다.

화면 상단에 확인 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

사용자 인증을 Service Portal로 리디렉션

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

메시징 채널에서 주제 가시성 가상 에이전트 제어

채널에서 주제를 제외하는 조건 스크립트를 사용하여 메시징 채널에서 주제 가상 에이전트 가 표시되지 않도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- virtual_agent_admin 또는 관리자
- 외부 공급업체 애플리케이션의 관리자

이 태스크 정보
주제에 대한 조건 스크립트에서 컨텍스트 변수를 사용하여 이 주제를 제외하는 메시징 채널을 식별합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 가상 에이전트 디자이너 홈페이지에서 업데이트할 주제를 선택하거나 새 주제를 작성합니다.
3. 속성 페이지로 이동하여 고급 속성에서 이 주제에 액세스할 수 있는 사용자를 엽니다.
4. 컨텍스트 섹션에서 조건을 선택한 다음 조건 추가를 선택합니다.
5. 주제를 제외할 메시징 채널(Slack, Microsoft Teams, Workplace from Facebook또는 Facebook Messenger)을 식별하는 조건 스크립트를 입력합니다.

   변수를 포함하는 *vaContext.deviceType* 다음 예제 스크립트를 사용하여 주제를 WorkplaceSlackMicrosoft TeamsFacebook Messenger제외하는 메시징 채널을 식별할 수 있습니다.

```
(function execute()
{ if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
 vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
return false;
}
return true;
})()
```

6. 주제 속성을 저장하려면 저장을 클릭합니다.

결과
주제를 게시하면 주제 조건 스크립트에서 지정한 채널을 제외하고 가상 에이전트 메시징 채널에 배포 가상 에이전트 됩니다. 키워드 또는 의도(NLU를 사용하는 경우)는 주제를 트리거하지 않습니다.

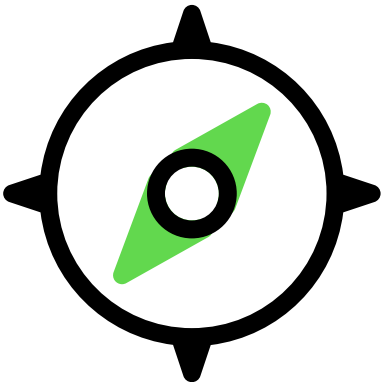
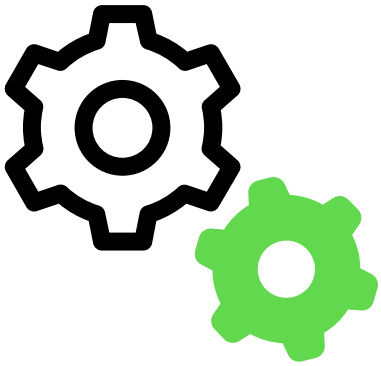
Apple Messages for Business와의 대화형 통합

Apple Messages for Business와의 대화형 통합 애플리케이션을 사용하면 고객이 자신의 Apple 장치를 사용하여 비즈니스에 참여할 수 있습니다. Apple Messages for Business와의 대화형 통합 는 급여, 양식, 시간 선택기 및 인증과 같은 Apple 풍부한 메시징 기능을 제공합니다.

Apple Messages for Business와의 대화형 통합 시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.

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

탐색	구성	사용
		
가상 에이전트와 통합합니다 Apple Messages for Business .	구현을 설치하고 구성합니다 Apple Messages for Business .	에이전트와 요청자는 인스턴스의 포털에서 사용할 Apple Messages for Business 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.

Apple Messages for Business와의 대화형 통합 탐색

회사의 Apple Messages for Business 계정을 사용하여 요청자를 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 연결하는 데 사용합니다Apple Messages for Business와의 대화형 통합.

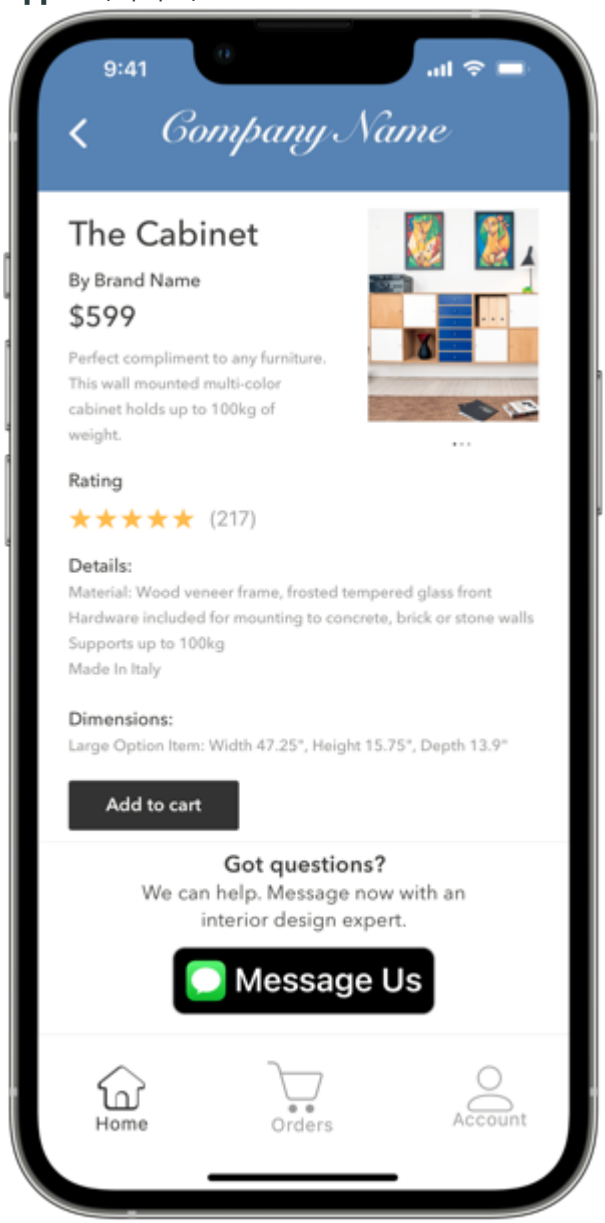
Apple Messages for Business와의 대화형 통합 는 급여, 양식, 시간 선택기 및 인증과 같은 Apple 풍부한 메시징 기능을 제공합니다.

Apple Messages for Business 사용자

고객은 다양한 엔트리포인트에서 대화를 시작할 수 있습니다. 이러한 각 진입점에서 고객은 메시지 앱을 실행하고 Apple 메시지를 작성할 수 있습니다. 고객이 또는 라이브 에이전트와 가상 에이전트 대화를 시작할 수 있도록 웹 사이트, 앱 또는 소셜 미디어 페이지에 사용자 지정 버튼을 추가할 수 있습니다. 사용 가능한 옵션에 대한 전체 개요는 다음을 참조하십시오. Apple 설명서 .

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

Apple 메시지 예



- 아이메시지
- Apple 지도
- Apple 지불하다
- 검색
- Apple 앱
- QR 코드
- 소셜 미디어

Apple Messages for Business와의 대화형 통합 기능

Apple Messages for Business 에는 목록 선택기, 시간 선택기, 인증 및 Apple 지불과 같은 일련의 대화형 기능이 포함되어 있습니다.

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

대화형 기능

기능	설명
서식 있는 링크	URL에 사진 또는 비디오 미리 보기를 추가합니다.
빠른 회신	사용자는 탭 한 번으로 인라인을 선택할 수 있습니다. 여기에는 별점이나 좋아요 또는 싫어요와 같은 응답이 포함됩니다.
목록 선택기	사용자에게 선택할 수 있는 옵션 목록을 제공합니다. 예를 들어 여행 사이트에는 항공편, 숙박 시설, 렌터카 및 예약이 표시될 수 있습니다.
시간 선택기	사용자가 약속, 배송 및 서비스를 선택할 수 있는 시간 슬롯을 제공합니다. 시간 선택기를 사용하려면 설치해야 합니다 대화형 약속 예약 .
Apple 지불하다	메시지를 통해 지불 요청을 보냅니다 Apple . Pay 설정에 Apple 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Apple 설명서 .
인증	Apple Messages for Business 는 OAuth2 프로토콜을 지원하여 로그인 인증을 메시지 앱에 통합합니다.
iMessage 앱	사용자는 연락처에 메시지를 보내는 데 익숙한 iPhone의 메시지 앱에서 직접 비즈니스와 상호 작용할 수 있습니다.
이미지 공유	사용자나 라이브 에이전트 및 가상 에이전트는 채팅 중에 사진을 보낼 수 있습니다.
비디오 공유	사용자, 라이브 또는 가상 에이전트는 채팅 중에 비디오를 보낼 수 있습니다.
문서 첨부 파일	사용자, 라이브 또는 가상 에이전트는 채팅 중에 PDF 문서를 보낼 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

Apple Messages for Business와의 대화형 통합 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Apple Messages for Business와의 대화형 통합 구성
- Apple Messages for Business와의 대화형 통합 사용

Apple Messages for Business와의 대화형 통합 구성

요청자가 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 가상 및 라이브 에이전트와 상호작용할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 설정합니다.

이 작업은 애플리케이션을 사용하여 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 인스턴스와 ServiceNow 통합하는 Apple Messages for Business 일반적인 단계를 제공합니다.

1. Apple Messages for Business와의 대화형 통합 설치.
2. 통합 설정 대상 Apple Messages for Business.
3. 채팅 대화에서 Apple Messages for Business 사용자로부터 정보 캡처.

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

4. 다음을 구성하여 ID 제공자(IdP)를 통한 인증을 활성화합니다. 비즈니스용 Apple 메시지에 대한 OAuth 설정
5. 상호작용에 대한 급여를 Apple Messages for Business 활성화합니다Apple.
   - 판매자 계정 구성에 Apple 대한 자세한 내용은 Apple 설명서를 참조하십시오.
   - 결제 제공자 정보를 ServiceNow# 인스턴스에 연결하려면 을 결제 제공자 구성 완료 참조하십시오.

Apple Messages for Business와의 대화형 통합 설치

비즈니스가 앱에서 요청자와 Apple Messages for Business 상호작용할 수 있도록 설치합니다Apple Messages for Business와의 대화형 통합 . 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 다음 항목 검토: Apple Messages for Business와의 대화형 통합 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 ServiceNow Store .
- Apple Messages for Business 에서 계정 생성 Apple 비즈니스 등록 .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음과 같은 애플리케이션 또는 플러그인이 설치 Apple Messages for Business와의 대화형 통합됨

대화형 사용자 지정 채팅 통합(com.glide.cs.custom.adapter)

스크립트 가능한 API의 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 제공하여 모든 대화형 인터페이스에서 애플리케이션을 활성화합니다 가상 에이전트 .

이 플러그인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성 가상 에이전트.

ServiceNow 통합 허브 런타임(com.glide.hub.integration.runtime)

작업 및 플로우를 실행할 수 통합 허브 있습니다.

IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

통합 스포크에서 호출할 수 있는 유틸리티 또는 전역 스크립트를 활성화합니다.

대화형 메시징(com.glide.messaging.awa)

이벤트가 발생할 때 수행되는 메시징 작업을 활성화합니다.

다음 애플리케이션 및 플러그인은 와 함께 Apple Messages for Business와의 대화형 통합설치되지 않지만 특정 기능을 사용하려면 필요합니다.

대화형 약속 예약(sn_va_appt_schedul)

가상 에이전트 대화에서 약속을 예약, 일정 조정 및 취소합니다. 의 시간 선택기 기능을 Apple Messages for Business사용하려면 이 애플리케이션이 필요합니다.

대화형 채널용 지불 프레임워크(sn_va_payment_ctrl)

에서 Apple Messages for Business라이브 에이전트와 가상 에이전트 대화를 위한 지불 프레임워크 사용자 지정 통제를 활성화합니다.

프로시저

1. 계정이 설정되어 있고 활성 상태인지 Apple Messages for Business 확인합니다. 자세한 내용은 Apple 설명서 자세한 내용은.

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

2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
3. Apple Messages for Business와의 대화형 통합 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn.va.abc.adapter)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
4. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
5. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
6. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
7. 설치를 선택합니다.

통합 설정 대상 **Apple Messages for Business**

인스턴스와 ServiceNow# 통합 Apple Messages for Business 하려면 계정을 설정한 Apple Messages for Business 다음 메시징 서비스 제공자 계정을 인스턴스에 연결해야 Apple Messages for Business 합니다ServiceNow#.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자
- 비즈니스에 아직 ID가 없는 경우 ID를 Apple 만듭니다. 메시징 서비스 공급자(MSP)를 ServiceNow# 사용해야 합니다.

  주: 비즈니스 Apple ID 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Apple 설명서 .
- Apple Messages for Business 계정을 생성합니다.

프로시저

1. 이동 Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. 비즈니스 계정용 메시지를 클릭하여 비즈니스 계정으로 이동합니다.
3. 메시징 서비스 공급자 연결 테스트 및 연결을 클릭합니다.
   포털 Now Support 로 리디렉션됩니다. 필요한 경우 로그인합니다.
4. Now Support 포털에서 계정과 Apple Messages for BusinessServiceNow 인스턴스의 연결을 완료합니다.

   a. 드롭다운을 사용하여 계정에 연결할 Apple Messages for Business 인스턴스를 선택합니다. 인스턴스에 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.

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

b. 연결에 성공하면 "인스턴스 〈인스턴스 이름〉에 대한 요청이 성공적으로 제출되었습니다"라는 메시지가 표시됩니다.
연결에 실패하면 의 Now Support방문 페이지로 리디렉션됩니다. 연결 단계를 반복하여 다시 시도하십시오.

5. 연결이 완료되면 인스턴스로 이동을 클릭하여 고객 인스턴스로 이동하고 필요한 경우 로그인합니다.

6. Apple Messages for Business 계정 페이지에서 제공자 애플리케이션 이름을 입력합니다. 인스턴스에서 이 연결을 식별하는 데 도움이 되는 이름이어야 합니다.

7. 설치 완료를 클릭합니다.
설치에 성공하면 인스턴스 홈페이지로 리디렉션되고 "봇 등록에 성공했습니다. 여기에서 제공자 기록을 확인하십시오."

다음에 수행할 작업
IdP(ID 제공자)를 통합하려면 다음으로 비즈니스용 Apple 메시지에 대한 OAuth 설정이동합니다.

비즈니스용 **Apple** 메시지에 대한 **OAuth** 설정

OAuth2 인증을 사용하여 IdP(ID 제공자)를 Apple Messages for Business 통합합니다.

ServiceNow® 인스턴스에 연결 **Apple Messages for Business**

사이트에서 다음 단계를 Apple Messages for Business 완료하여 계정을 ServiceNow# 인스턴스에 연결합니다Apple Messages for Business.

1. 페이지(register.apple.com)로 Apple Messages for Business 이동하여 Messages for Business 계정에 로그인합니다.

2. **Integrated OAuth2** Authentication(통합 **OAuth2** 인증) 섹션으로 이동합니다.

3. IdP(ID 제공자)의 인증 URL을 **OAuth URL** 필드에 추가합니다.

4. IdP의 토큰 URL을 토큰 **URL** 필드에 추가합니다.

5. IdP의 클라이언트 ID를 클라이언트 식별자 필드에 추가합니다.

6. 다음을 참조하십시오. Apple 설명서 계정에서 OAuth2 인증을 Apple Messages for Business 구성하는 방법에 대한 자세한 지침을 참조하십시오.

인스턴스에 **OAuth ServiceNow®** 설정

1. 인스턴스로 ServiceNow# 이동하여 OAuth를 설정합니다.

2. 다음 지침을 외부 공급업체 OAuth 제공자 사용 사용하여 애플리케이션 레지스트리(oauth_entity) 테이블에 새 기록을 만듭니다.

- 권한 부여 유형 인증 코드를 사용합니다.
- 토큰 **URL**을 추가합니다.

3. 다음 지침을 OAuth 범위 지정 사용하여 oauth_entity_scope(OAuth 엔터티 범위) 테이블에 새 기록을 생성합니다. 범위가 여러 개인 경우 각 범위에 대해 새 레코드를 추가하고 각 범위에 대해 해당하는 엔터티 프로필 범위 레코드를 만듭니다.

4. 다음 지침을 연결 및 자격 증명 별칭 생성 사용하여 연결 및 자격 증명 별칭(sys_alias) 테이블에 새 기록을 생성합니다. 이 연결 별칭은 다음 단계에서 생성하는 http 연결 기록을 가져오는 데 사용됩니다.

5. 다음 지침을 HTTP 연결 작성 사용하여 HTTP 연결(http_connection) 테이블에 새 기록을 작성합니다.

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

- 연결 유형 - HTTP 연결 선택
- 연결 별칭을 이전 단계에서 작성된 sys_alias 기록으로 설정합니다.
- IdP에 따라 사용자 정보 API를 에칭 하도록 연결 URL을 설정합니다. (예: https://<your-idp-app>.com/api/v1/users)

6. 를 사용하여 작업 디자이너프로파일 파서 작업 생성 . 예제는 에 대한 프로파일 파서 작업 생성 Apple Messages for Business여기에 표시된 코드 스니펫을 참조하십시오. 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 빌드하기 .
7. 다음 지침을 사용하여 제공자 애플리케이션 인증(sys_cs_provider_app_authentication) 테이블에 새 기록을 생성합니다.
   - 제공자 채널 ID를 제공자 앱(sys_cs_provider_application)으로 설정
   - OAuth 엔터티 프로파일을 oauth_entity(OAuth 제공자) 기록으로 생성한 oauth_entity_profile 기록으로 설정합니다.
   - 프로파일 API 연결을 이전에 생성한 http_connection 기록으로 설정합니다.
   - 프로파일 응답 파서 작업을 정의한 sys_hub_action_type_definition 기록으로 설정합니다.

에 대한 프로파일 파서 작업 생성 **Apple Messages for Business**

사용자 정보 응답을 구문 분석하고 여기에 제공된 정보를 사용하기 위해 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 인스턴스에서 해당 사용자를 ServiceNow# 찾는 작업을 만듭니다.

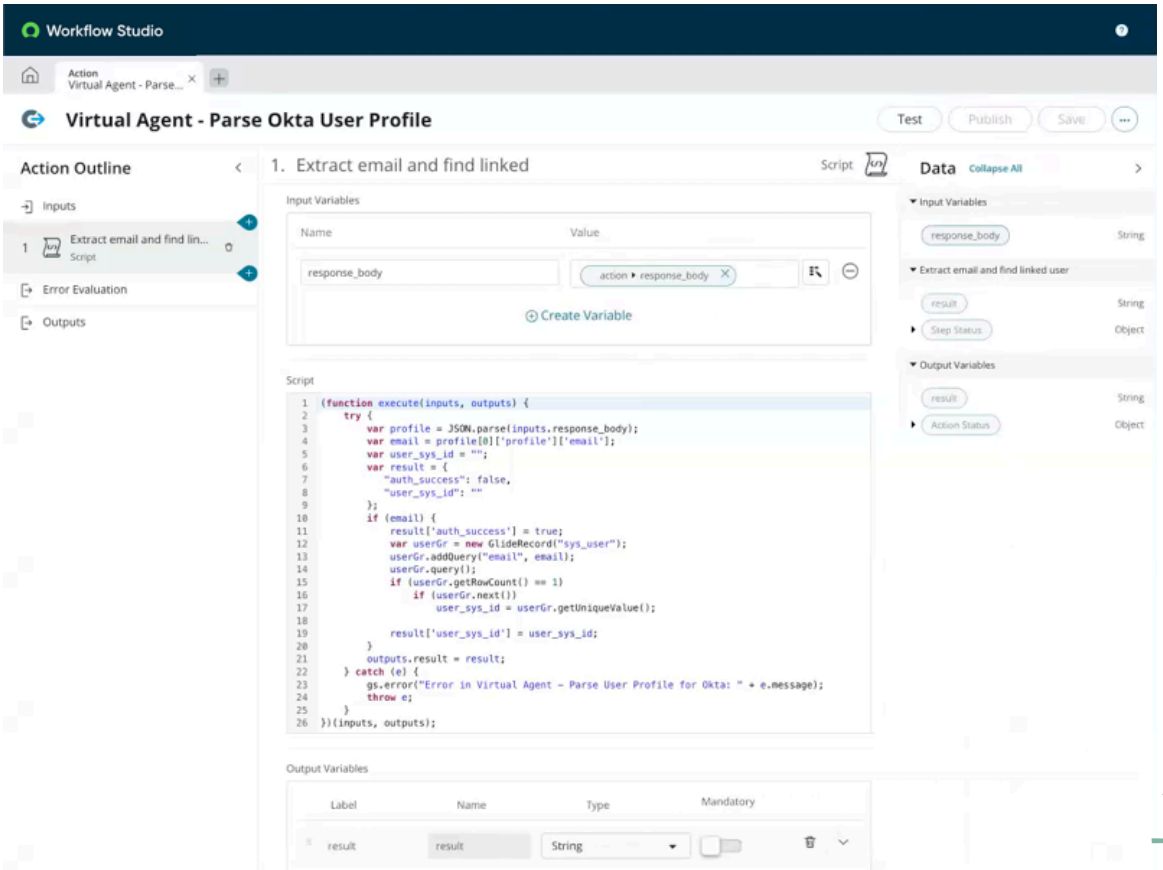
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 새 작업을 에서 작업 생성 워크플로우 스튜디오 만들려면 다음 절차를 참조하십시오. .
2. 워크플로우 스튜디오 통합 허브에서 입력 필드를 response_body(###)로 설정합니다.

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

워크플로우 스튜디오 본보기



3. 다음 예시 스크립트를 사용하면 작업에 대한 스크립트를 만드는 데 도움이 될 수 있습니다.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
        var email = profile[0]['profile']['email'];
        var user_sys_id = "";
        var result = {
            "auth_success": false,
            "user_sys_id": ""
        };
        if (email) {
            result['auth_success'] = true;
            var userGr = new GlideRecord("sys_user");
            userGr.addQuery("email", email);
            userGr.query();
            if (userGr.getRowCount() == 1)
                if (userGr.next())
                    user_sys_id = userGr.getUniqueValue();

            result['user_sys_id'] = user_sys_id;
        }
        outputs.result = result;
    } catch (e) {
        gs.error("Error in Virtual Agent - Parse User Profile: " + e.message);
        throw e;
    }
})(inputs, outputs);
```


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

4. 출력 필드를 다음과 같이 설정합니다.

```
result = {
   "auth_success": false,
   "user_sys_id": "1234"
   };
```

결제 제공자 구성 완료

지불 제공자 구성 테이블의 정보를 입력하여 지불 제공자 정보를 ServiceNow# 인스턴스에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
각 결제 서비스 공급업체에는 인증 절차 또는 판매자 프로필 구성이 있습니다. 자세한 내용은 결제 공급업체의 설명서를 참조하십시오.

프로시저

1. sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list로 이동합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

   모든 정보는 결제 제공업체에 입력한 정보와 일치해야 합니다.

지불 제공자 구성 양식

필드	설명
이름	지불 제공자의 이름입니다. 예: Apple Pay, Google Pay, Stripe
판매자 이름	결제 서비스 공급업체의 판매자 이름입니다.
판매자 식별자	결제 서비스 공급업체의 판매자 ID입니다.
지불 게이트웨이 URL	고객 신용 카드 세부 정보를 처리하는 호스팅하는 결제 게이트웨이의 URL입니다.
판매자 역량	수락할 수 있는 지불 유형입니다. 예: 직불, 신용, 3DS
지원되는 네트워크	결제 제공자가 지원하는 신용 카드 유형입니다. 예: Mastercard, Visa, American Express
프로토콜 프로파일	결제 처리를 위해 구성한 프로필의 이름입니다.
주문 추적 URL	사용자가 주문을 추적하기 위해 액세스할 수 있는 URL입니다.
배송 연락처 업데이트 URL	이 URL을 사용하면 사용자가 배송 연락처 정보를 업데이트할 수 있습니다.
폴백 URL	사용자가 주문 정보에 액세스할 수 있도록 하는 대체 URL입니다.

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

필드	설명
지불 방식 업데이트 URL	이 URL을 사용하면 사용자가 결제 방법 기본 설정을 업데이트할 수 있습니다.
지원되는 국가	판매하는 국가입니다.
배송 방법 업데이트 URL	이 URL을 사용하면 사용자가 배송 방법 기본 설정을 업데이트할 수 있습니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 대한 통합 제거 **Apple Messages for Business**

인스턴스와의 통합을 Apple Messages for Business 제거하려면 계정에 로그인한 Apple Messages for Business 다음 인스턴스에서 파트너 계정의 연결을 Apple Messages for Business 해제해야 합니다ServiceNow#.ServiceNow#

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 이동 Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. 비즈니스 계정용 메시지를 클릭하여 비즈니스 계정으로 이동합니다.
3. 인스턴스에서 연결을 ServiceNow# 해제할 비즈니스 계정을 선택합니다.
4. 메시징 서비스 공급자 연결 테스트 및 연결을 클릭합니다.
   포털 Now Support 로 리디렉션됩니다. 필요한 경우 로그인합니다.
5. 비즈니스용 **Apple** 메시지 계정 제거 연결 페이지에서 연결 삭제를 클릭합니다.
   연결 제거를 확인하는 새 탭이 열립니다.
6. 연결 제거를 클릭합니다.
7. 성공적으로 삭제되면 인스턴스 홈페이지로 리디렉션되고 "비즈니스 계정 등록이 성공적으로 삭제되었습니다"라는 메시지가 표시됩니다.

앱을 다른 애플리케이션과 통합 **Apple Messages for** Business와의 대화형 통합

다른 ServiceNow 애플리케이션 및 기능에서 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

라이브 에이전트는 서비스 채널에서 요청을 Apple Messages for Business 수락하면 동일한 채널 내에서 요청자와 대화할 수 있습니다.

고객 서비스 관리과(와) 통합

고객 ServiceNow# 고객 서비스 관리 접촉 창구 및 소비자가 가상 에이전트 혹은 라이브 에이전트와 채팅 대화를 시작할 Apple Messages for Business 수 있도록 애플리케이션을 애플리케이션과 통합합니다Apple Messages for Business와의 대화형 통합. 에이전트가 Apple Messages for Business 채팅 대화로 시작된 대화를 수락할 수 있습니다. 자세한 내용은 Apple Messages for Business 앱과 고객 서비스 관리 통합 문서를 참조하십시오.

Apple Messages for Business와의 대화형 통합 사용

요청자가 채팅 대화를 사용하여 Apple Messages for Business 에이전트와 대화할 수 있도록 합니다. 관리자는 메시징 앱을 애플리케이션과 통합 Apple Messages for Business 하도록 애플리케이션을 구성할 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 수 있습니다ServiceNow.

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

에이전트와 요청자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 요청자는 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅 대화를 시작할 Apple Messages for Business 수 있습니다.
- 라이브 에이전트는 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 채팅 대화를 작업 항목으로 수락 Apple Messages for Business 하여 요청자와 대화할 수 있습니다.
- 라이브 에이전트는 고객이 원하는 시간 동안 고객 대화 Apple Messages for Business 와 계속 상호작용할 수 있습니다.

자세한 내용은 Apple Messages for Business 앱과 고객 서비스 관리 통합 문서를 참조하십시오.

채팅 대화 수락 **Apple Messages for Business**

서비스 채널을 통해 Apple Messages for Business 요청자와 상호작용하는 라이브 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 문자 메시지 또는 iMessage를 통해 요청자와 대화합니다.
- 요청자에게 링크로 표시된 지식 문서를 공유합니다.
- 기록을 공유합니다. 고객 서비스 케이스를 예로 들 수 있습니다.
- URL을 사진 또는 비디오 미리 보기와 함께 링크로 공유합니다.
- 사진 또는 비디오를 공유합니다.
- 모든 파일을 첨부 파일로 공유합니다.

주: 관리자가 채팅 대화 전송을 위해 서비스 채널을 구성한 Apple Messages for Business 경우 에이전트 작업 공간 받은 편지함의 채팅 대화에서 Apple Messages for Business 작업 항목을 수락할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 채널을 참조하십시오채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 Apple Messages for Business.

채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 **Apple Messages for Business**

고급 작업 할당 요청자가 시작한 채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 Apple Messages for Business 하도록 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에

관리자는 다음 작업을 완료해야 합니다.

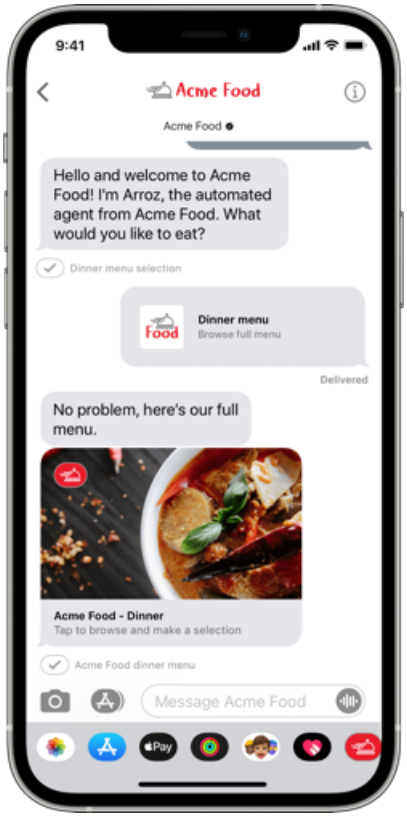
- 고급 작업 할당 활성화
- 애플리케이션 선택기 사용에 대한 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
- 대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)을 활성화합니다. 자세한 내용은 대화형 메시징 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보

가상 에이전트를 통한 메시징



라이브 에이전트를 통한 메시징



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

프로시저

1. Apple Messages for Business 서비스 채널을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 서비스 채널.
   b. 큐 목록의 이름 열에서 ##### Apple #### 검색합니다.
   c. 비즈니스용 **Apple** 메시지를 선택합니다.
   d. 서비스 채널 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.
   f. ##### #### Apple ### #에 에이전트를 추가합니다.
   자세한 내용은 서비스 채널을 참조하십시오.
2. 서비스 채널에 대한 큐를 구성하여 채팅 대화의 Apple Messages for Business 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 라우팅합니다 Apple Messages for Business .
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 큐.
   b. 큐 목록의 이름 열에서 #### ## Apple #### 검색합니다.
   c. 비즈니스 큐용 에이전트 **Apple** 메시지를 선택합니다.
   d. 큐 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.

   주: 기본적으로 *Apple Messages for Business - Most Capacity* 할당 규칙은 비즈니스 큐용 에이전트 Apple 메시지와 연결됩니다. 다른 할당 규칙을 만들어 큐에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 및 작업 항목 큐 구성을 참조하세요.
3. 서비스 채널에 대한 Apple Messages for Business 에이전트 현재 상태를 구성합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 현재 상태.
   b. 현재 상태 목록의 이름 열에서 기존 상태를 선택합니다.
   c. 현재 상태 양식의 그룹에 적용 섹션에서 추가 아이콘 〉 선택하여 비즈니스 그룹용 에이전트 **Apple** 메시지 그룹을 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.

      주: 모든 그룹에 적용 확인란을 선택한 경우 이 단계를 무시할 수 있습니다.
   d. 업데이트를 선택합니다.

   자세한 내용은 에이전트 현재 상태 구성을 참조하세요.

채팅 대화에서 **Apple Messages for Business** 사용자로부터 정보 캡처

가상 에이전트 디자이너는 주제를 만들고 관리하기 위한 다이어그램 도구로, 가상 에이전트와 사용자 간의 대화를 위한 청사진입니다.

에서 가상 에이전트 디자이너 제공하는 입력 컨트롤 컬렉션을 사용하여 채팅 대화에서 Apple Messages for Business 요청자의 정보를 프롬프트하고 캡처합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 시작하기 문서를 참조하십시오.

외부 링크와 함께 이미지를 표시하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 링크 언퍼링 사용 가상 에이전트.

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

Apple Messages for Business 에는 앱 고유의 다양한 대화형 기능이 있습니다. 이러한 대화형 기능에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Apple Messages for Business와의 대화형 통합.

사용자 알림 동의

주:

이 채널에 대한 알림은 기본적으로 꺼져 있습니다 Apple Messages for Business . 채널 수준에서 알림을 사용하도록 설정해야 합니다.

사용자는 알림 수신을 옵트인해야 합니다. 사용자가 동의할 때까지 알림을 전달할 수 없습니다.

사용자가 알림 수신에 동의하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 사용자는 채팅에 Apple Messages for Business### 입력하여 에서 비즈니스에 Apple Messages for Business대한 알림 수신을 구독하거나 구독 취소하는 옵션과 함께 봇 응답을 받을 수 있습니다.
- 관리자는 사용자가 포털에서 알림을 구독하거나 구독 취소할 수 있는 옵션을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 구독 기반 알림 문서를 참조하십시오.

사용자 입력 통제

응용 프로그램은 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 에서 다음과 같은 사용자 입력 컨트롤을 가상 에이전트 디자이너지원합니다.

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
텍스트	사용자는 대화에 일반 텍스트 문자열을 입력합니다.
정적 선택	사용자가 미리 정의된 목록에서 항목을 선택합니다.
동적 선택	사용자는 동적으로 생성된 목록에서 항목을 선택합니다. 예를 들어 사용자는 자신이 연 케이스 목록에서 선택할 수 있습니다.
부울	사용자가 봇에 대한 부울 응답을 입력합니다. 예를 들어 사용자는 채팅 대화에서 # 또는 ### 라고 회신할 수 있습니다.
파일 선택기	사용자가 봇에 파일을 보냅니다.
날짜/시간	사용자가 달력 날짜, 시간(시간 및 분) 또는 둘 다를 선택합니다.
캐러셀	사용자는 캐러셀에서 단일 항목을 선택합니다.

사용자 입력 컨트롤 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제.

애플리케이션은 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 다음에서 가상 에이전트 디자이너다음 봇 응답을 지원합니다.

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
텍스트	봇은 사용자에게 일반 텍스트 문자열을 보냅니다.
이미지	봇은 사용자에게 이미지를 보냅니다.
링크	봇은 사용자에게 웹 링크를 보냅니다.

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

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
	주: 모든 URL을 sys_cs_hostname_allow_list(허용된 도메인 목록) 테이블에 추가해야 합니다.
테이블	봇은 사용자가 보다 체계적인 방식으로 정보를 볼 수 있도록 정보를 테이블 형식으로 보냅니다. 예를 들어 다음과 같은 정보를 구성하고 표시할 수 있습니다. • 계획된 서비스 변경 • 회사 휴무일 • 연락처 정보 • 테스트 사이트
카드	봇은 인스턴스의 기록에서 선택한 정보를 업로드하고 표시합니다. 기록 카드, 비디오 카드 또는 작거나 큰 이미지 카드를 선택할 수 있습니다.

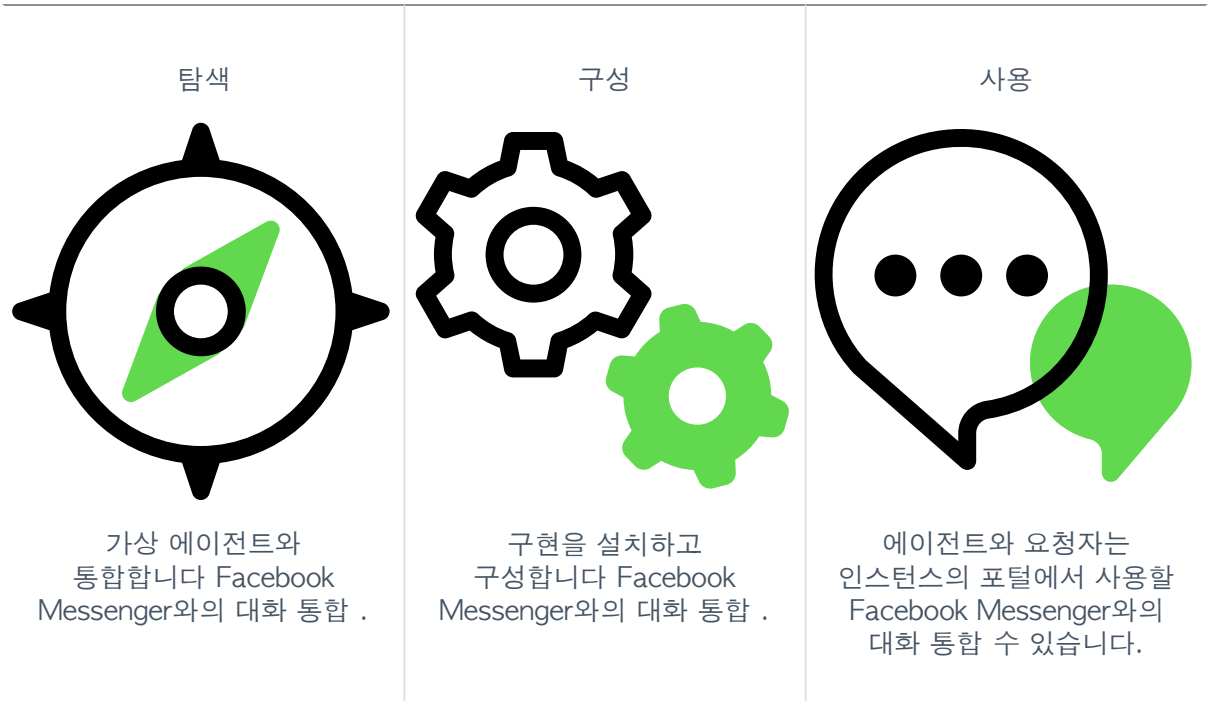
봇 응답 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 가상 에이전트 디자이너 봇 응답참조하십시오.

Facebook Messenger와의 대화 통합

이 애플리케이션을 사용하면 고객이 를 사용하여 Facebook Messenger비즈니스에 참여할 수 있습니다.

Facebook Messenger와의 대화 통합 시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.



기계번역

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

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.

고객의 이용에 관한 고지

Facebook Messenger와의 대화 통합 애플리케이션 구현에 대한 책임은 전적으로 고객에게 있습니다. Facebook 앱에서 이 애플리케이션을 사용하려면 Facebook 개발자 지원 팀에서 앱을 검토해야 합니다. 이 앱 검토 프로세스를 완료하는 것은 고객의 책임입니다. Facebook 사이트의 다음 링크에서 앱 검토 프로세스를 완료하는 방법에 대한 지침을 볼 수 있습니다.

1. Facebook 플랫폼 정책 개요: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Facebook 출시 전 검사 목록: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Facebook 애플리케이션 검토 및 제출 절차: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

Facebook Messenger와의 대화 통합 탐색

이 애플리케이션을 사용하면 사용자가 를 사용하여 가상 에이전트채팅 대화를 시작할 Facebook Messenger 수 있습니다.

애플리케이션은 회사의 Facebook Messenger 계정을 사용하여 요청자 또는 라이브 에이전트에 가상 에이전트 연결합니다. Facebook Messenger와의 대화 통합 애플리케이션 시작 방법은 구성 Facebook Messenger와의 대화 통합 문서를 참조하십시오.

다음으로 살펴볼 내용

구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 구성 Facebook Messenger와의 대화 통합
- 채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 Facebook Messenger
- 메시징 앱을 다른 애플리케이션과 통합 Facebook Messenger

구성 **Facebook** Messenger와의 대화 통합

사용자가 가상 에이전트 및 라이브 에이전트와 상호작용할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 설정합니다 Facebook Messenger와의 대화 통합 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 작업은 애플리케이션을 사용하여 Facebook Messenger와의 대화 통합 메시징 앱을 ServiceNow 애플리케이션과 통합하는 Facebook Messenger 일반적인 단계를 제공합니다.

프로시저

1. Facebook Messenger와의 대화 통합 설치.
2. Facebook Messenger와의 대화 통합 설정.
3. 다음에서 정보를 캡처하도록 가상 에이전트 주제 설계 Facebook Messenger 채팅 대화.

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

4. 옵션: 유휴 상태 닫기 Facebook Messenger 채팅 대화.
5. 옵션: Facebook Messenger를 다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합합니다.
6. 옵션: 채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 Facebook Messenger.

Facebook Messenger와의 대화 통합 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_va_fb_messenger)을 Facebook Messenger와의 대화 통합 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

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

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음과 같은 애플리케이션 또는 플러그인이 설치 Facebook Messenger와의 대화 통합됨

대화형 사용자 지정 채팅 통합(com.glide.cs.custom.adapter)

스크립트 가능한 API의 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 제공하여 모든 대화형 인터페이스에서 애플리케이션을 활성화합니다 가상 에이전트 .

이 플러그인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성 가상 에이전트.

ServiceNow 통합 허브 런타임(com.glide.hub.integration.runtime)

작업 및 플로우를 실행할 수 통합 허브 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_va_fb_messenger)을 Facebook Messenger와의 대화 통합 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Facebook Messenger와의 대화 통합 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

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

Facebook Messenger와의 대화 통합 설정

애플리케이션을 사용하여 Facebook Messenger와의 대화 통합 인스턴스와 ServiceNow 통합합니다Facebook Messenger. 애플리케이션을 사용하여 고객을 봇과의 대화에 참여시킵니다.

시작하기 전에

- 다음 제품과 애플리케이션에 대한 권리를 얻습니다 ServiceNow .
  - 통합 허브
  - Facebook Messenger와의 대화 통합

  자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 인스턴스에 다음 애플리케이션을 ServiceNow 설치합니다.
  - 통합 허브
  - Facebook Messenger와의 대화 통합
- 설정을 완료합니다 Facebook Messenger .
  1. 설정 Facebook 개발자 계정 .
  2. 작성 Facebook 앱 .
  3. 제출하기 전에 메신저 플랫폼 정책 및 출시 전 검사 목록을 검토하세요.
  4. 검토를 위해 앱을 제출합니다 .
  5. 작성 Facebook 페이지 내 Facebook 이전에 만든 앱 .
  6. 사용 Facebook Messenger .

필요한 역할: external_app_install_admin 또는 va_admin

프로시저

1. 회사의 Facebook Messenger 서비스를 ServiceNow 인스턴스에 연결합니다.

   a. 다음에 로그인 Facebook 개발자 계정 을 클릭하고 생성한 앱을 엽니다 Facebook .

   b. Facebook 웹후크 URL을 입력하여 앱이 인스턴스에 데이터를 ServiceNow 보낼 수 있도록 합니다.

      i. 앱의 웹후크 섹션에서 콜백 **URL** 추가를 클릭합니다.

      ii. 콜백 URL 편집 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
콜백 URL	웹후크의 공용 URL입니다. 다음 형식으로 웹후크 URL을 입력합니다. https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
토큰	웹후크의 토큰입니다. 기본적으로 웹후크의 ServiceNow 토큰은 `nowbot`입니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 시스템 속성을 원하는 값으로 설정한

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

필드	설명
	glide.cs.facebook_messenger_verify_token 다음 이 필드에 해당 값을 입력할 수 있습니다. *glide.cs.facebook_messenger_verify_token* 시스템 속성은 기본적으로 사용할 수 없으므로 데이터 유형이 문자열로 설정된 상태로 추가해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하십시오.

iii. 확인 및 저장을 클릭합니다.

c. 페이지 ID와 액세스 토큰을 기록 Facebook 해 둡니다.

i. 페이지 추가 또는 제거를 클릭하고 페이지를 Facebook 선택합니다.

ii. 페이지 이름 아래에 표시된 페이지 ID를 기록해 둡니다.

페이지 ID를 클릭하여 클립보드에 복사할 수 있습니다.

iii. Access Tokens 섹션에서 생성한 페이지에 대해 **Generate Token** 을 Facebook 클릭합니다.

주: 나중에 인스턴스에서 인증 Facebook Messenger 하는 데 사용되는 페이지 액세스 토큰을 기록해 ServiceNow 둡니다.

d. 페이지에 앱을 구독합니다 FacebookFacebook .

i. 웹후크 섹션에서 구독 추가를 클릭합니다.

승인된 각 페이지의 웹후크 섹션에는 앱이 구독할 수 있는 필드가 포함됩니다.

ii. 페이지 구독 편집 대화 상자에서 메시지 및 **messaging_postbacks** 선택합니다.

iii. 저장을 클릭합니다.

e. 기본 설정에서 앱 비밀 및 앱 ID를 기록해 둡니다 .

f. 옵션: 다음으로 이동하여 고객의 시간대로 타임스탬프가 있는 메시지 보내기 페이지 설정 〉 고급 메시징을 클릭하고 요청된 기능 섹션에서 시간대 옵션을 선택한 후 선택한 옵션 옆에 표시되는 요청을 클릭합니다.

2. ServiceNow# 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채널 및 통합.
3. Facebook Messenger 통합 섹션에서 추가를 클릭합니다.
   채널 Facebook Messenger 통합 페이지가 열립니다.
4. 오른쪽에 있는 세 개의 점을 클릭하고 **Edit** Integration(통합 편집)을 선택합니다.
5. 양식에서 원하는 경우 봇의 이름을 업데이트합니다.
6. 다음 필드를 채웁니다

필드	값
앱 ID	기본 설정의 앱 ID
인바운드 ID	Facebook 페이지 ID
서명 암호	기본 설정의 앱 비밀
접근 토큰	생성된 액세스 토큰

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

7. 콜백 URL과 계정의 토큰을 Facebook Messenger 입력합니다.
8. 제출을 클릭합니다.
   앱과의 Facebook Messenger 통합을 확인하는 성공 메시지가 표시됩니다.

유휴 **Facebook Messenger** 채팅 대화 닫기

에이전트가 사전 구성된 시간 동안 비활성 상태였던 대화를 자동으로 닫아 활성 Facebook Messenger 채팅 대화를 효과적으로 관리할 수 있도록 합니다.

앱에 대한 Facebook Messenger 대화가 가상 에이전트 구성되었습니다. 기본적으로 요청자가 중단한 대화는 예약된 작업에 의해 `Time Out Abandoned VA Conversations` 매일 자동으로 닫힐 때까지 오픈 또는 유휴 상태로 유지됩니다. 자세한 내용은 종결 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 대화 문서를 참조하십시오.

관리자는 요청자의 마지막 응답 이후 중단된 대화가 열린 상태로 유지되는 시간(초)으로 시스템 속성을 설정하여 `com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout` 앱에 대해 Facebook Messenger 구성된 유휴 가상 에이전트 대화의 기본 시간 제한 기간을 변경할 수 있습니다. 시스템 속성 값은 예약된 작업에 대해 `Time Out Abandoned VA Conversations` 설정된 시간 간격보다 작아야 하며, 기본적으로 2시간(7200초)으로 설정됩니다. `com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout` 시스템 속성은 기본적으로 사용할 수 없으므로 데이터 유형이 정수로 설정된 상태로 추가해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하십시오.

메시징 앱을 다른 애플리케이션과 통합 **Facebook Messenger**

이 항목을 검토하여 애플리케이션을 사용할 Facebook Messenger와의 대화 통합 수 있는 ServiceNow 애플리케이션과 기능을 확인합니다.

관리자는 애플리케이션을 사용하여 Facebook Messenger와의 대화 통합 메시징 앱을 다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합 Facebook Messenger 하고 요청자가 메시징 앱을 사용하여 에이전트와 대화할 수 있도록 할 수 있습니다Facebook Messenger.

고객 서비스 관리과(와) 통합

고객 ServiceNow# 고객 서비스 관리 접촉 창구 및 소비자가 가상 에이전트 혹은 라이브 에이전트와 채팅 대화를 시작할 Facebook Messenger 수 있도록 애플리케이션을 애플리케이션과 통합합니다Facebook Messenger와의 대화 통합. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 통합 Facebook Messenger 고객 서비스 관리 포함 .

Facebook Messenger와의 대화 통합 제거

앱이 더 이상 필요하지 않은 경우 사용자는 애플리케이션을 제거할 Facebook Messenger와의 대화 통합 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채널 및 통합.
2. Facebook Messenger 통합 섹션에서 관리를 클릭합니다.
   채널 Facebook Messenger 통합 페이지가 열립니다.
3. 오른쪽에 있는 세 개의 점을 클릭하고 **Remove** Integration(통합 제거)을 선택합니다.
   확인 메시지가 표시됩니다.
4. 제거를 클릭합니다.
   Facebook Messenger 애플리케이션과 모든 데이터가 제거됩니다.

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

레거시 설정 및 구성

설정 및 구성 Facebook Messenger와의 대화 통합 (레거시).

(레거시)와의 **Facebook Messenger** 통합 설정 가상 에이전트

가상 에이전트 에 대한 Facebook Messenger 통합을 구성하고 앱을 인스턴스와 연결합니다.

시작하기 전에
다음이 있어야 합니다.

- Facebook 페이지(자세한 내용은 참조 https://www.facebook.com/pages/creation/)
- Facebook 개발자 계정(자세한 내용은 참조 https://developers.facebook.com/)
- Facebook 앱(자세한 내용은 생성된 https://developers.facebook.com/quickstarts 앱 비밀을 기록해 두십시오.)

필요한 역할:

- virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 admin
- 외부 공급업체 애플리케이션의 관리자

프로시저

1. Facebook 개발자에서 메신저 〉 설정.

a. 토큰 생성 섹션을 찾습니다.

b. 페이지 목록에서 생성한 Facebook 페이지를 선택하고 생성된 페이지 액세스 토큰을 기록해 둡니다.

c. 웹후크 섹션을 찾아 웹후크 설정을 클릭합니다.

d. 표시되는 새 페이지 구독 팝업 창에서 다음 필드를 입력합니다.

필드	값
콜백 URL	ServiceNow 인스턴스 URL 다음에 /api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
토큰 검증	###
구독 필드	메시지 및 **messaging_postbacks** 선택

e. 확인 및 저장을 클릭합니다.

2. ServiceNow 인스턴스의 필터 탐색기에 hash_message_verification.list를 입력합니다.

a. 해시 메시지 검증 양식에서 새로 만들기를 클릭하여 새 기록을 생성합니다.

b. 다음 필드를 입력합니다.

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

필드	값
이름	이 기록을 식별하는 데 도움이 되는 이름입니다. 이 필드의 기본값은 sample-fb-messenger-inbound-app-token 이지만 이 기본값은 변경할 수 있습니다.
설명	기록에 대한 설명
비밀	앱의 Facebook Messenger 앱 비밀(앱을 만들 때 비밀이 생성됨)

c. 제출을 클릭합니다.

3. ServiceNow 인스턴스의 필터 탐색기에 token_verification.list를 입력합니다.

a. 토큰 검증 양식에서 새로 만들기를 클릭하여 새 기록을 생성합니다.

b. 다음 필드를 입력합니다.

필드	값
이름	이 기록을 식별하는 데 도움이 되는 이름입니다. 이 필드의 기본값은 sample-fb-messenger-outbound-app-token 이지만 이 기본값은 변경할 수 있습니다.
설명	기록에 대한 설명
토큰	앱의 페이지 액세스 토큰 Facebook Messenger (이 절차의 1b단계에서)

c. 제출을 클릭합니다.

4. ServiceNow 인스턴스의 필터 탐색기에 message_auth.list를 입력합니다.

a. 메시지 인증 페이지에서 새로 만들기를 클릭하여 새 기록을 만듭니다.

b. 다음 필드를 입력합니다.

필드	값
이름	이 기록을 식별하는 데 도움이 되는 이름입니다. 이 필드의 기본값은 sample-fb-messenger-app 이지만 이 기본값은 변경할 수 있습니다.
제공자	제공자의 이름
인바운드 메시지 검증	해시 메시지 검증 양식에 지정된 이름 (이 토큰은 실제로 제공자의 요청인지 확인)

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

필드	값
아웃바운드 메시지 생성	토큰 검증 양식에 지정된 이름(이 토큰은 사용자를 대신하여 제공자와 상호 작용함)

c. 제출을 클릭합니다.

5. ServiceNow 인스턴스의 필터 탐색기에 sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list를 입력합니다.

a. Facebook 메신저 어댑터 구성 페이지에서 새로 만들기를 클릭하여 새 기록을 만듭니다.

b. 다음 필드를 입력합니다.

필드	값
앱 유형	기본값은 Facebook Messenger이며 변경할 수 없습니다.
메신저 페이지 ID	페이지 ID(페이지 ID는 Facebook 페이지의 URL에서 찾을 수 있음)
이름	이 기록을 식별하는 데 도움이 되는 이름입니다. 이 필드의 기본값은 sample-fb-messenger-app 이지만 이 기본값은 변경할 수 있습니다.
제공자 인증	메시지 인증 페이지에 지정된 이름

6. 제출을 클릭합니다.

7. 사용자에게 프로파일을 프로파일 ServiceNow 에 연결하라는 메시지를 표시할지 여부를 구성합니다.

a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

b. 로 이동하여 을 클릭합니다 *va.messenger.account.auth*.

c. 값 필드에 **true** 또는 **false**를 입력합니다.

참	사용자에게 계정을 프로파일 ServiceNow 에 연결하라는 메시지를 표시합니다. 자신의 계정을 프로파일 ServiceNow 에 연결하는 사용자는 모든 주제에 액세스할 수 있으며 라이브 에이전트와 채팅도 할 수 있습니다. 계정을 연결하지 않은 사용자는 게스트 주제에만 액세스할 수 있습니다.
거짓	사용자에게 계정을 프로파일 ServiceNow 에 연결하라는 메시지를 표시하지 않습니다. 사용자는 게스트 주제에만 액세스할 수 있지만 라이브 에이전트와 채팅할 수는 있습니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

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

통합(레거시)에 대한 가상 에이전트 **Facebook Messenger** 도움말 링크 구성

va.messenger.help.url 시스템 속성을 사용하여 요청자가 가상 에이전트 Facebook Messenger 통합에서 도움말 명령을 사용할 때 웹 도움말 페이지를 여는 링크를 생성합니다.

시작하기 전에

- 사용자에게 필요한 도움말 컨텐츠를 Facebook Messenger 제공하는 웹 페이지를 결정합니다.
- 필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 애플리케이션 범위를 전역으로 설정합니다.
2. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 다음을 완료합니다.
   a. 이름 필드에 시스템 속성 이름을 *va.messenger.help.url*입력합니다: .
   b. 설명 필드에 이 속성에 대한 간략한 설명을 입력합니다.
   c. 값 필드에 링크가 열리는 웹 사이트 페이지의 URL을 입력합니다.
   d. 제출을 클릭합니다.

결과

사용자가 help를 Facebook Messenger 입력하면 속성에 지정된 *va.messenger.help.url* 웹 사이트의 URL로 리디렉션됩니다.

Facebook Messenger와의 대화 통합 사용

요청자가 채팅 대화를 사용하여 에이전트와 대화할 수 있도록 Facebook Messenger 합니다.

관리자는 애플리케이션을 애플리케이션과 통합 Facebook Messenger 하기 위해 애플리케이션을 구성할 Facebook Messenger와의 대화 통합 수 있습니다ServiceNow. 자세한 내용은 메시징 앱을 다른 애플리케이션과 통합 LINE 문서를 참조하십시오.

요청자는 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅 대화를 시작할 Facebook Messenger 수 있습니다.

라이브 에이전트는 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 채팅 대화를 작업 항목으로 수락 Facebook Messenger 하여 요청자와 대화할 수 있습니다.

채팅 대화 수락 **Facebook Messenger**

Facebook Messenger 서비스 채널을 통해 요청자와 상호작용하는 라이브 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 문자 메시지를 통해 요청자와 대화합니다.
- 요청자에게 링크로 표시된 지식 문서를 공유합니다.
- 기록(예: 고객 서비스 케이스)을 공유합니다.
- URL을 링크로 공유합니다.
- 모든 파일을 첨부 파일로 공유합니다.

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

주: 관리자가 채팅 대화 전송을 위해 Facebook Messenger 서비스 채널을 구성한 경우 에이전트 작업 공간 받은 편지함의 채팅 대화에서 작업 항목을 Facebook Messenger 수락합니다. 자세한 내용은 서비스 채널을 참조하십시오채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 Facebook Messenger.

채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 **Facebook Messenger**

고급 작업 할당 요청자(고객 접촉 창구 또는 소비자)가 시작한 채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 Facebook Messenger 하도록 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에
관리자는 다음 작업을 완료해야 합니다.

- 고급 작업 할당 활성화
- Facebook Messenger와의 대화 통합 설치.
- 애플리케이션 선택기 사용에 대한 Facebook Messenger와의 대화 통합 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
- 대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)을 활성화합니다. 자세한 내용은 대화형 메시징 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. Facebook Messenger 서비스 채널을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 서비스 채널.
   b. Queues(대기열) 목록의 Name(이름) 열에서 Line(##)을 검색합니다.
   c. **Facebook** Messenger를 선택합니다.
   d. 서비스 채널 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.
   자세한 내용은 서비스 채널을 참조하십시오.
2. Facebook Messenger 서비스 채널에 대한 큐를 구성하여 채팅 대화의 Facebook Messenger 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 라우팅합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 큐.
   b. 큐 목록의 이름 열에서 #### Facebook ### #를 검색합니다.
   c. 에이전트 **Facebook** 메신저 큐를 선택합니다.
   d. 큐 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.

   주: 기본적으로 *Facebook Messenger - Most Capacity* 할당 규칙은 에이전트 Facebook Messenger 큐와 연결됩니다. 다른 할당 규칙을 만들어 큐에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 및 작업 항목 큐 구성을 참조하세요.

3. Facebook Messenger 서비스 채널에 대한 에이전트 현재 상태를 구성합니다.

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

a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 현재 상태.

b. 현재 상태 목록의 이름 열에서 기존 상태를 선택합니다.

c. 현재 상태 양식의 서비스 채널 섹션에서 추가 아이콘 〉 선택하여 **Facebook Messenger** 서비스 채널을 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.

d. 현재 상태 양식의 그룹에 적용 섹션에서 추가 아이콘 〉 선택하여 에이전트 **Facebook** 메신저 그룹 그룹을 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.

> 주: 모든 그룹에 적용 확인란을 선택한 경우 이 단계를 무시할 수 있습니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

자세한 내용은 에이전트 현재 상태 구성을 참조하세요.

채팅 대화에서 **Facebook Messenger** 사용자로부터 정보 캡처

에서 가상 에이전트 디자이너 제공하는 입력 컨트롤 컬렉션을 사용하여 채팅 대화에서 Facebook Messenger 사용자의 정보를 프롬프트하고 캡처합니다.

가상 에이전트 디자이너는 주제를 만들고 관리하기 위한 다이어그램 도구로, 가상 에이전트와 사용자 간의 대화를 위한 청사진입니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 시작하기 문서를 참조하십시오.

응용 프로그램은 Facebook Messenger와의 대화 통합 에서 다음과 같은 사용자 입력 컨트롤을 가상 에이전트 디자이너지원합니다.

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
텍스트	사용자는 대화에 일반 텍스트 문자열을 입력합니다. 최대 문자 제한은 5000자입니다.
정적 선택	사용자는 미리 정의된 선택 목록에서 항목을 선택합니다. 빠른 답장에서 레이블의 최대 문자 제한은 20자입니다. 사용자는 한 번에 13개의 빠른 회신만 볼 수 있습니다. 빠른 회신이 13개를 초과하는 경우 페이지 매김 형식을 사용하여 더 많은 옵션을 볼 수 있습니다. 페이지에 대한 최대 회신 수의 기본값은 시스템 속성(위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블)에서 *sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* 설정됩니다.
부울	사용자가 봇에 대한 부울 응답을 입력합니다. 예를 들어 사용자는 채팅 대화에서 # 또는 ### 라고 회신할 수 있습니다.
파일 선택기	사용자가 봇에 파일을 보냅니다. 지원되는 파일 형식은 JPG, PNG, BMP 및 MP4입니다. 파일 형식의 최대 크기 제한에 대한 다음 사항에 유의하십시오.

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

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
	• 이미지의 경우 최대 크기 제한은 10MB입니다. • 비디오의 경우 최대 크기 제한은 200MB입니다.
날짜/시간	사용자가 달력 날짜, 시간(시간 및 분) 또는 둘 다를 선택합니다. 주: 관리자가 고객에게 시간대를 요청하는 옵션을 설정한 경우 선택한 날짜 및 시간은 고객의 시간대를 반영합니다. 그렇지 않으면 UTC 표준 시간대에 표시됩니다. 표준 시간대 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 1.f.
캐러셀	사용자는 캐러셀에서 단일 항목을 선택합니다. 캐러셀에서 이미지 제목의 최대 글자 수 제한은 40자이고 이미지 텍스트의 최대 글자 수 제한은 60자입니다. 한 번에 10개의 이미지만 볼 수 있습니다. 이미지가 10개를 초과하는 경우 페이지 매김 형식을 사용하여 더 많은 옵션을 볼 수 있습니다. 페이지 캐러셀의 최대 이미지 수의 기본값은 시스템 속성(위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블)에서 *sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* 설정됩니다.

사용자 입력 컨트롤 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제.

애플리케이션은 Facebook Messenger와의 대화 통합 다음에서 가상 에이전트 디자이너다음 봇 응답을 지원합니다.

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
텍스트	봇은 사용자에게 일반 텍스트 문자열을 보냅니다.
이미지	봇은 사용자에게 이미지를 보냅니다.
링크	봇은 사용자에게 웹 링크를 보냅니다. 주: 웹 링크는 대화에서 URL 버튼으로 나타납니다.
카드	봇은 인스턴스의 기록에서 선택한 정보를 보냅니다.

주: 최종 사용자에게 표시할 관련 주제가 없는 경우 채팅 대화에서 Facebook Messenger 봇 응답으로 검색 결과를 반환할 수도 있습니다. 자세한 내용은 를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색 문서를 참조하십시오.

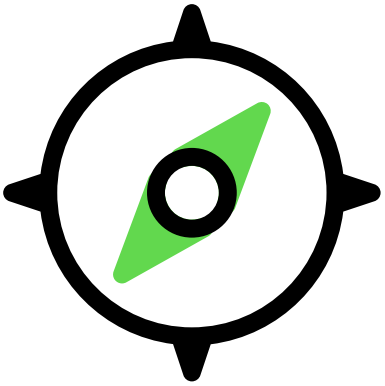
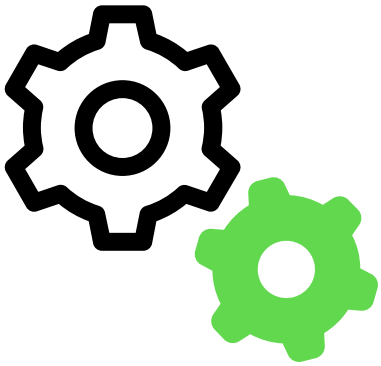
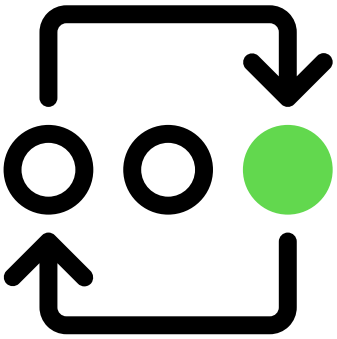
봇 응답 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 가상 에이전트 디자이너 봇 응답참조하십시오.

와의 대화 통합 **Google Chat**

요청자가 애플리케이션을 사용하여 에이전트 또는 라이브 에이전트와 Google Chat 채팅할 수 있도록 합니다 Google Chat . 에서 제공되는 ServiceNow Store앱과의 Google Chat 대화 통합을 사용하여 인스턴스를 Google Chat에 연결합니다.

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

채팅과의 **Google** 대화 통합 시작하기

탐색	구성	통합
		
와의 대화 통합에 대해 자세히 알아보기 Google Chat	와의 Google Chat대화 통합을 설치합니다.	와 대화 통합을 Google Chat통합합니다.

를 통한 대화 통합 살펴보기 **Google Chat**

애플리케이션과의 Google Chat 대화 통합을 사용하여 계정을 통해 Google Chat 최종 사용자를 또는 라이브 에이전트와 가상 에이전트 연결합니다.

개요와 **Google Chat** 대화 통합

요청자가 애플리케이션을 사용하여 에이전트 또는 라이브 에이전트와 Google Chat 채팅할 수 있도록 합니다 Google Chat . 에서 제공되는 ServiceNow Store앱과의 Google Chat 대화 통합을 사용하여 인스턴스를 Google Chat에 연결합니다.

사용자와의 **Google Chat** 대화 통합

사용자

사용자	설명
관리자 또는 virtual_agent_admin	대화를 생성하고 게시 가상 에이전트 합니다.
admin.google.com	Google 에 Google통합 가상 에이전트 하려면 관리자 권한이 있는 계정이 필요합니다.

다음 단계에 따라 다음에 대화형 Google Chat통합을 추가합니다.

1. 와의 대화 통합을 위한 플러그인 Google Chat
2. 채팅을 통한 Google 대화 통합 설치
3. 가상 에이전트 앱과 Google Chat 통합

와의 대화 통합을 위한 플러그인 **Google Chat**

Glide 가상 에이전트 [com.glide.cs.chatbot] 플러그인 및 [sn_va_google-chat] 플러그인과의 Google Chat 대화 통합을 활성화합니다.

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

이러한 추가 플러그인을 활성화하려면 virtual_agent_admin 또는 관리자 역할과 external_app_install_admin 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

주: 에 Google Chat필요한 추가 플러그인의 활성화를 확인하기 전에 다음 단계를 수행해야 합니다.

- Glide 가상 에이전트 [com.glide.cs.chatbot] 플러그인 설치

  Glide 가상 에이전트 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 활성화.

- 에서 ServiceNow# Store앱을 다운로드합니다Google Chat.

  앱 다운로드에 대한 자세한 내용은 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.

- Google Chat 인스턴스에 [sn_va_google-chat] 플러그인을 ServiceNow 설치합니다.

  설치에 Google Chat대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 채팅을 통한 Google 대화 통합 설치.

채팅을 통한 **Google** 대화 통합 설치

Google Chat 사용자가 Google Chat 서로 상호작용할 수 있도록 Now 가상 에이전트(sn_va_google채팅) 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할:
  - virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 관리자
  - Google Chat 관리자(다음 중 하나): 전역 관리자, 응용 프로그램 관리자 또는 클라우드 응용 프로그램 관리자.

프로시저

1. Google Workspace에서 Google Apps Script로 Google Chat 앱 빌드 로 이동합니다.
2. 필수 구성 요소를 충족했는지 확인합니다.
3. Google Cloud Console에서 Cloud 프로젝트 열기 섹션의 안내를 따릅니다.
4. Chat API 켜기 섹션의 안내를 따릅니다.
5. 다음으로 이동합니다: https://console.cloud.google.com/
6. 빠른 실행 보기 또는 측면 메뉴에서 **API** 및 서비스를 선택합니다.
7. API 목록에서 **Google Chat API**를 선택합니다.
8. Google Chat API 화면에서 구성 탭을 선택합니다.
9. 이 **Chat** 앱을 작업 공간 추가 기능으로 빌드가 선택되어 있는지 확인합니다.
10. 애플리케이션 정보 필드를 작성합니다.

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

필드	설명
앱 이름	애플리케이션 이름입니다.
아바타 URL	애플리케이션에 대해 공개적으로 접근 가능한 아바타 이미지입니다.
설명	애플리케이션 설명입니다.

11. 대화형 기능 섹션에서 대화형 기능 사용이 선택되어 있는지 확인합니다.
12. 연결 설정 섹션에서 **HTTP** 끝점 **URL**을 선택합니다.
13. 트리거 섹션에서 모든 트리거에 공통 **HTTP** 엔드포인트 **URL** 사용을 선택합니다.
14. HTTP 엔드포인트 URL 필드에 인스턴스 이름과 URL 확장자(<instance url>/api/sn_va_google_chat/va_google_chat_inbound/events)를 입력합니다.
15. 가시성 섹션에서 ServiceNow의 특정 사용자 및 그룹이 이 채팅 앱을 사용할 수 있도록 설정을 선택합니다.
16. 도메인에서 개인 및 그룹을 추가할 이메일 주소 입력 입력란에 이메일 주소를 입력합니다.
17. 저장을 선택합니다.
18. 화면 위쪽으로 다시 스크롤합니다.
19. 연결 설정 섹션에서 서비스 계정 이메일을 찾아서 적어둡니다. 이는 인바운드 서비스 계정 이메일입니다.
20. 측면 메뉴에서 자격 증명으로 이동합니다.
21. 서비스 계정 섹션에서 서비스 계정 관리를 선택합니다.
22. **+** 서비스 계정 만들기를 선택합니다.
23. 서비스 계정 생성 화면에서 다음 필드를 입력합니다.

필드	설명
서비스 계정 이름	서비스 계정의 이름입니다.
서비스 계정 ID	이것은 자동으로 생성됩니다.
서비스 계정 설명	서비스 계정에 대한 설명입니다.

24. 서비스 계정 ID 필드에서 이메일 계정을 찾아 기록합니다. 이 계정은 아웃바운드 서비스 계정 이메일입니다.
25. 완료를 선택합니다.
26. 서비스 계정 화면에서 키 관리 페이지로 이동하여 새 아웃바운드 서비스 계정을 선택합니다.
27. 키 탭을 선택합니다.
28. 키 추가 드롭다운 목록에서 새 키 만들기를 선택합니다.
29. '아웃바운드 서비스 계정'에 대한 개인 키 생성 창에서 **P12**를 선택합니다.
30. 만들기를 선택하면 컴퓨터에 파일이 자동으로 다운로드됩니다.
31. 컴퓨터에 저장된 개인 키 창에서 개인 키 암호를 입력합니다.

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

다음에 수행할 작업
가상 에이전트 앱과 Google Chat 통합

가상 에이전트 앱과 **Google Chat** 통합

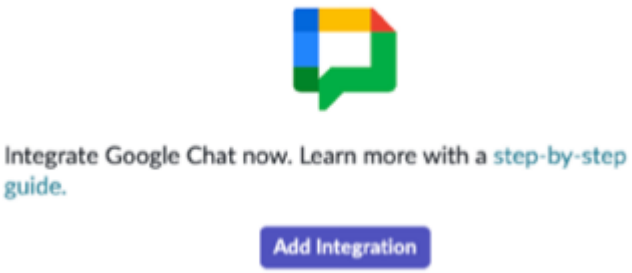
인스턴스에 봇 ServiceNow 을 가상 에이전트 추가하여 와 Google Chat통합합니다.

시작하기 전에
통합을 추가하기 전에 인스턴스에 [sn_va_google-chat] ServiceNow 플러그인을 설치 Google Chat 했는지 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

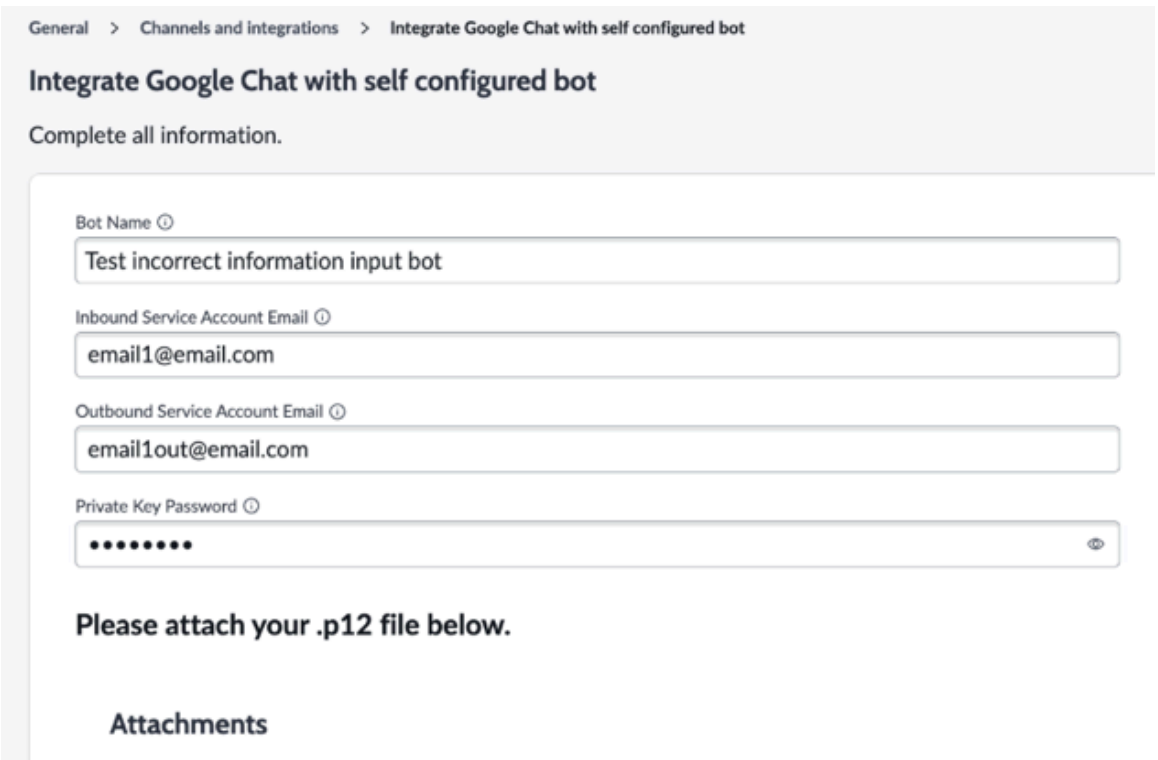
1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채널 및 통합.
2. 사용 가능한 채널 섹션의 타일에서 Google Chat통합 추가를



선택합니다.

> 주: 통합 추가 는 인스턴스에 플러그인(sn_va_google-채팅)을 Google Chat 설치한 후에만 사용할 수 있습니다 ServiceNow .

3. 자체 구성된 봇과 통합 Google Chat 화면에서 다음 정보를 입력합니다.



기계번역

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

필드	설명
봇 이름	봇의 이름입니다.
인바운드 서비스 계정 이메일	에서 채팅을 통한 Google 대화 통합 설치인바운드 서비스 계정 이메일을 입력합니다.
아웃바운드 서비스 계정 이메일	에서 채팅을 통한 Google 대화 통합 설치아웃바운드 서비스 계정 이메일을 입력합니다.
개인 키 암호	

4. 첨부 파일 섹션에서 .p12 파일을 끌거나 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 다음으로 이동 Google Chat .
7. 새 채팅을 선택합니다.
8. 앱 이름을 입력하고 선택합니다.
   채팅 창에 자동화된 시작 메시지가 표시되면 가상 에이전트를 사용할 Google Chat 준비가 된 것입니다.

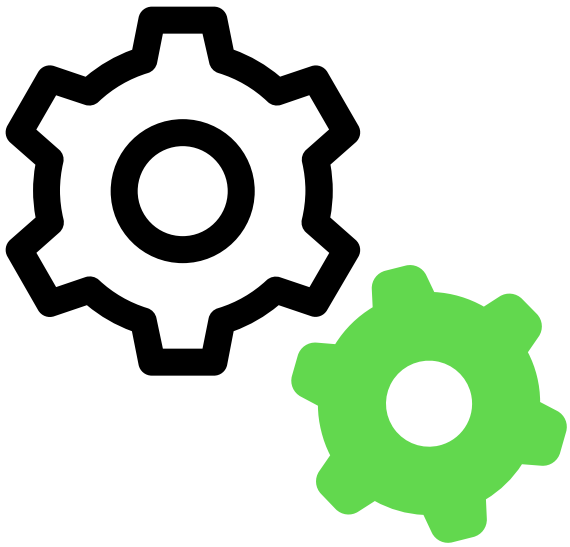
LINE과의 대화 통합

애플리케이션을 사용하여 LINE과의 대화 통합 사용자 시작, 시스템 시작 또는 에이전트 시작 대화를 수행합니다. 애플리케이션은 회사 LINE 계정을 사용하여 요청자를 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 연결합니다.

LINE과의 대화 통합 시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.

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

구성	사용
	
구현을 설치하고 구성합니다 LINE과의 대화 통합 .	에이전트와 요청자는 인스턴스의 포털에서 사용할 LINE과의 대화 통합 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.

구성 LINE과의 대화 통합

사용자가 가상 에이전트 및 라이브 에이전트와 상호작용할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 설정합니다 LINE과의 대화 통합 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 작업은 애플리케이션을 사용하여 LINE과의 대화 통합 메시징 앱을 ServiceNow 애플리케이션과 통합하는 LINE 일반적인 단계를 제공합니다.

프로시저

1. LINE과의 대화 통합 설치.
2. LINE과의 대화 통합 설정.
3. 다음에서 정보를 캡처하도록 Virtual Agent 주제 설계 LINE 채팅 대화.
4. 옵션: 유휴 상태 닫기 LINE 채팅 대화.
5. 옵션: 채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 LINE.

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

LINE과의 대화 통합 설치

비즈니스가 앱에서 요청자와 LINE 상호작용할 수 있도록 설치합니다LINE과의 대화 통합. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 기존 고객의 경우 릴리스 이상으로 Rome 업그레이드된 인스턴스에 애플리케이션을 ServiceNow 설치해야 LINE과의 대화 통합 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음과 같은 애플리케이션 또는 플러그인이 설치 LINE과의 대화 통합됨

대화형 사용자 지정 채팅 통합(com.glide.cs.custom.adapter)

스크립팅이 가능한 API의 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 제공하여 모든 대화형 인터페이스에서 애플리케이션을 활성화합니다 가상 에이전트 .

이 플러그인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성 가상 에이전트.

ServiceNow 통합 허브 런타임(com.glide.hub.integration.runtime)

작업 및 플로우를 실행할 수 통합 허브 있습니다.

IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

통합 스포크에서 호출할 수 있는 유틸리티 또는 전역 스크립트를 활성화합니다.

에이전트 시작 메시징 인터페이스(sn_agent_initiated)

에이전트가 시작한 메시징 기능에 대한 구성을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. LINE과의 대화 통합 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_va_line)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 LINE과의 대화 통합 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

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

LINE과의 대화 통합 설정

봇과의 LINE과의 대화 통합 대화에 고객을 참여시킬 수 있도록 애플리케이션을 설정합니다.

시작하기 전에
시작하기 전에 다음을 수행합니다.

- 다음 제품과 애플리케이션에 대한 권리를 얻습니다 ServiceNow .
  - 통합 허브
  - LINE과의 대화 통합

  자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 인스턴스에 다음 애플리케이션을 ServiceNow 설치합니다.
  - 통합 허브
  - LINE과의 대화 통합
- IHUB Spoke Util Pack 플러그인(com.snc.ihub_spoke_util_pack)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.
- LINE Developers 콘솔에서 개발자 계정을 만듭니다.

필요한 역할: external_app_install_admin 또는 va_admin

이 태스크 정보
LINE 메시징 앱은 인스턴스에 대해 ServiceNow 하나의 LINE 채널만 지원합니다. 인스턴스에 대해 ServiceNow 다른 LINE 채널을 구성하려면 먼저 이전에 구성된 LINE 채널을 제거한 다음 새 채널을 설정해야 합니다.

프로시저

1. 회사 LINE 계정을 ServiceNow 인스턴스에 연결합니다.

   a. LINE Developers Console 에 로그인합니다.

   b. LINE Developers Console에서 채널을 생성합니다.

   c. 채널 암호와 채널 액세스 토큰을 기록해 둡니다.
   나중에 이 정보를 사용하여 인스턴스에서 계정을 ServiceNow 인증할 LINE 것입니다.

   d. 계정에서 인스턴스로 ServiceNow 데이터를 전송할 수 있도록 하려면 LINE 웹후크 URL을 입력하고 검증을 클릭합니다
   LINE 개발자 콘솔의 메시징 API 탭에 있는 웹후크 **URL** 필드에 웹후크 URL을 지정합니다.
   URL에 https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line 형식을 사용합니다.

2. ServiceNow# 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채널 및 통합.
3. LINE 통합 섹션에서 관리를 클릭합니다.
   Line Channel 통합 페이지가 열립니다.
4. 오른쪽에 있는 세 개의 점을 클릭하고 **Edit** Integration(통합 편집)을 선택합니다.
5. 양식에서 원하는 경우 봇의 이름을 업데이트합니다.
6. 채널 비밀과 계정의 액세스 토큰을 LINE 입력합니다.

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

7. 제출을 클릭합니다.
   앱과의 LINE 통합을 확인하는 성공 메시지가 표시됩니다.

채팅 대화에서 **LINE** 사용자로부터 정보 캡처

에서 가상 에이전트 디자이너 제공하는 입력 컨트롤 컬렉션을 사용하여 채팅 대화에서 LINE 사용자의 정보를 프롬프트하고 캡처합니다.

가상 에이전트 디자이너는 주제를 만들고 관리하기 위한 다이어그램 도구로, 가상 에이전트와 사용자 간의 대화를 위한 청사진입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 사용 가상 에이전트 디자이너.

사용자 알림 동의

사용자는 알림 수신을 옵트인해야 합니다. 사용자가 동의할 때까지 알림을 전달할 수 없습니다.

사용자가 알림 수신에 동의하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 사용자는 비즈니스와의 채팅에 LINE### 입력할 수 있습니다. 사용자는 에서 비즈니스에 LINE대한 알림 수신을 구독하거나 구독 취소할 수 있는 옵션이 포함된 봇 응답을 받습니다.
- 관리자는 사용자가 포털에서 알림을 구독하거나 구독 취소할 수 있는 옵션을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 구독 기반 알림 문서를 참조하십시오.

사용자 입력 통제

응용 프로그램은 LINE과의 대화 통합 에서 다음과 같은 사용자 입력 컨트롤을 가상 에이전트 디자이너지원합니다.

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
텍스트	사용자는 대화에 일반 텍스트 문자열을 입력합니다. 최대 문자 제한은 5000자입니다.
정적 선택	사용자가 미리 정의된 목록에서 항목을 선택합니다. 빠른 답장에서 레이블의 최대 문자 제한은 20자입니다. 사용자는 한 번에 13개의 빠른 회신만 볼 수 있습니다. 빠른 회신이 13개를 초과하는 경우 페이지 매김 형식을 사용하여 더 많은 옵션을 볼 수 있습니다. 페이지에 대한 최대 회신 수의 기본값은 시스템 속성에서 *sn_va_line.max.picker.choices* 설정됩니다. 이 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있습니다.
부울	사용자가 봇에 대한 부울 응답을 입력합니다. 예를 들어 사용자는 채팅 대화에서 # 또는 ### 라고 회신할 수 있습니다.
파일 선택기	사용자가 봇에 파일을 보냅니다. 지원되는 파일 형식은 JPG, PNG, BMP 및 MP4입니다. 파일 형식에 따라 파일의 최대 크기 제한이 있습니다. • 이미지의 경우 최대 크기 제한은 10MB입니다. • 비디오의 경우 최대 크기 제한은 200MB입니다.
날짜/시간	사용자가 달력 날짜, 시간(시간 및 분) 또는 둘 다를 선택합니다.
캐러셀	사용자는 캐러셀에서 단일 항목을 선택합니다.

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

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
	캐러셀에서 이미지 제목의 최대 글자 수 제한은 40자이고 이미지 텍스트의 최대 글자 수 제한은 60자입니다. 한 번에 10개의 이미지만 볼 수 있습니다. 이미지가 10개를 초과하는 경우 페이지 매김 형식을 사용하여 더 많은 옵션을 볼 수 있습니다. 페이지 캐러셀의 최대 이미지 수의 기본값은 시스템 속성에서 *sn_va_line.max.carousel.cards* 설정됩니다. 이 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있습니다.

사용자 입력 컨트롤 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제.

애플리케이션은 LINE과의 대화 통합 다음에서 가상 에이전트 디자이너다음 봇 응답을 지원합니다.

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
텍스트	봇은 사용자에게 일반 텍스트 문자열을 보냅니다.
이미지	봇은 사용자에게 이미지를 보냅니다.
링크	봇은 사용자에게 웹 링크를 보냅니다.
웹 UI 이미지 카드 출력	봇은 텍스트가 있는 이미지를 포함하여 기록의 콘텐츠를 압축된 형식으로 보냅니다.
테이블	봇 응답이 테이블로 표시됩니다.

봇 응답 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 가상 에이전트 디자이너 봇 응답참조하십시오.

유휴 **LINE** 채팅 대화 닫기

에이전트가 사전 구성된 시간 동안 비활성 상태였던 대화를 자동으로 닫아 활성 LINE 채팅 대화를 효과적으로 관리할 수 있도록 합니다.

가상 에이전트 메시징 앱에 대한 LINE 대화가 구성되었습니다. 기본적으로 요청자가 중단한 대화는 예약된 작업에 의해 *Time Out Abandoned VA Conversations* 매일 자동으로 닫힐 때까지 오픈 또는 유휴 상태로 유지됩니다. 자세한 내용은 종결 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 대화 문서를 참조하십시오.

관리자는 요청자의 마지막 응답 후 중단된 대화가 열린 상태로 유지되는 시간(초)으로 시스템 *com.glide.cs.line_idle_timeout* 속성을 설정하여 메시징 앱에 대해 LINE 구성된 유휴 가상 에이전트 대화의 기본 시간 제한 기간을 변경할 수 있습니다. 시스템 속성 값은 예약된 작업에 대해 *Time Out Abandoned VA Conversations* 설정된 시간 간격보다 작아야 하며, 기본적으로 2시간(7200초)으로 설정됩니다. *com.glide.cs.line_idle_timeout* 시스템 속성은 기본적으로 사용할 수 없으므로 데이터 유형이 정수로 설정된 상태로 추가해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하십시오.

메시징 앱을 다른 애플리케이션과 통합 **LINE**

다른 ServiceNow 애플리케이션 및 기능에서 LINE과의 대화 통합 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

관리자는 애플리케이션을 사용하여 LINE과의 대화 통합 메시징 앱을 다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합할 LINE 수 있습니다. 요청자와 에이전트가 메시징 앱을 사용하여 에이전트와 대화하도록 설정할 수 있습니다 LINE .

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

고객 서비스 관리과(와) 통합

고객 ServiceNow# 고객 서비스 관리 접촉 창구 및 소비자가 가상 에이전트 혹은 라이브 에이전트와 채팅 대화를 시작할 LINE 수 있도록 애플리케이션을 애플리케이션과 통합합니다LINE과의 대화 통합. 에이전트가 대화를 시작하거나 채팅 대화로 시작된 대화를 수락할 수 있습니다 LINE . 자세한 내용은 고객 서비스 관리와 LINE 통합을 참조하세요.

LINE과의 대화 통합 제거

앱이 더 이상 필요하지 않은 경우 사용자는 애플리케이션을 제거할 LINE과의 대화 통합 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채널 및 통합.
2. LINE 통합 섹션에서 관리를 클릭합니다.
   Line Channel 통합 페이지가 열립니다.
3. 오른쪽에 있는 세 개의 점을 클릭하고 **Remove** Integration(통합 제거)을 선택합니다.
   확인 메시지가 표시됩니다.
4. 제거를 클릭합니다.
   Facebook Messenger 애플리케이션과 모든 데이터가 제거됩니다.

LINE과의 대화 통합 사용

요청자가 채팅 대화를 사용하여 에이전트와 대화할 수 있도록 LINE 합니다.

관리자는 메시징 앱을 애플리케이션과 통합 LINE 하도록 애플리케이션을 구성할 LINE과의 대화 통합 수 있습니다ServiceNow. 자세한 내용은 메시징 앱을 다른 애플리케이션과 통합 LINE 문서를 참조하십시오.

다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 관리자는 채팅 대화로 LINE 전달되도록 시스템 시작 메시지를 구성할 수 있습니다.
- 라이브 에이전트는 요청자와 채팅 대화를 시작할 LINE 수 있습니다.
- 요청자는 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅 대화를 시작할 LINE 수 있습니다.
- 라이브 에이전트는 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 채팅 대화를 작업 항목으로 수락 LINE 하여 요청자와 대화할 수 있습니다.

채팅 대화 시작 **LINE**

라이브 에이전트는 다음 두 가지 방법으로 요청자와 채팅 대화를 시작할 LINE 수 있습니다.

- 활성 상호작용 기록, 접촉 창구 기록 또는 소비자 접촉 창구 기록에서 메시지를 보냅니다.
- 비즈니스 이벤트가 발생하거나 기록이 업데이트될 때 요청자에게 보낼 알림을 설정합니다. 제공자 알림 생성 문서를 참조하십시오.

주: 요청자는 알림을 구독하고 수신하도록 선택해야 합니다.

채팅 대화 수락 **LINE**

서비스 채널을 통해 LINE 요청자와 상호작용하는 라이브 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

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

- 문자 메시지를 통해 요청자와 대화합니다.
- 요청자에게 링크로 표시된 지식 문서를 공유합니다.
- 기록(예: 고객 서비스 케이스)을 공유합니다.
- URL을 링크로 공유합니다.
- 모든 파일을 첨부 파일로 공유합니다.

주: 관리자가 채팅 대화 전송을 위해 Line 서비스 채널을 구성한 경우 에이전트 작업 공간 받은 편지함의 채팅 대화에서 LINE 작업 항목을 수락할 수 있습니다. 자세한 내용은 채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 LINE 및 서비스 채널 문서를 참조하십시오.

채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 **LINE**

고급 작업 할당 요청자(고객 접촉 창구 또는 소비자)가 시작한 채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 LINE 하도록 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에
관리자는 다음 작업을 완료해야 합니다.

- 고급 작업 할당 활성화
- LINE과의 대화 통합 설치.
- 애플리케이션 선택기 사용에 대한 LINE과의 대화 통합 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
- 대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)을 활성화합니다. 자세한 내용은 대화형 메시징 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. Line 서비스 채널을 사용하도록 설정합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 서비스 채널.
   b. Queues(대기열) 목록의 Name(이름) 열에서 Line(##)을 검색합니다.
   c. 라인을 선택합니다.
   d. 서비스 채널 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.
   자세한 내용은 서비스 채널을 참조하십시오.
2. Line 서비스 채널에 대한 큐를 구성하여 채팅 대화의 LINE 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 라우팅합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 큐.
   b. 큐 목록의 이름 열에서 #### ## #를 검색합니다.
   c. 에이전트 라인 큐를 선택합니다.
   d. 큐 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.

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

주: 기본적으로 *Line - Most Capacity* 할당 규칙은 에이전트 라인 큐와 연결됩니다. 다른 할당 규칙을 만들어 큐에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 및 작업 항목 큐 구성을 참조하세요.

3. Line 서비스 채널에 대한 에이전트 현재 상태를 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 현재 상태.

   b. 현재 상태 목록의 이름 열에서 기존 상태를 선택합니다.

   c. 현재 상태 양식의 서비스 채널 섹션에서 〉 추가 아이콘을 선택하여 **Line** 서비스 채널을 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.

   d. 현재 상태 양식의 그룹에 적용 섹션에서 추가 아이콘 〉 선택하여 에이전트 라인 그룹 그룹을 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.

      주: 모든 그룹에 적용 확인란을 선택한 경우 이 단계를 무시할 수 있습니다.

   e. 업데이트를 선택합니다.

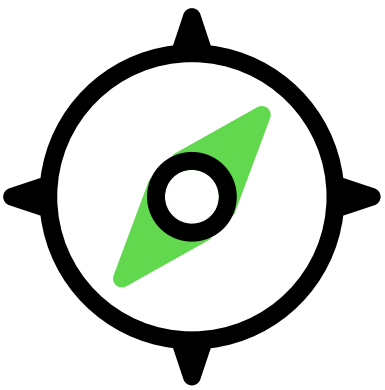
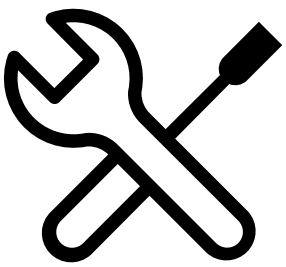
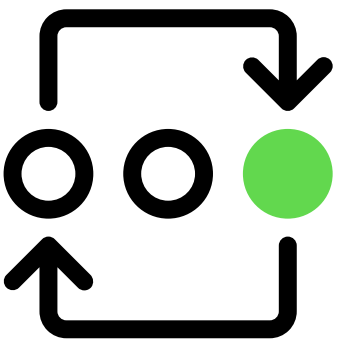
   자세한 내용은 에이전트 현재 상태 구성을 참조하세요.

Microsoft Teams와의 대화 통합

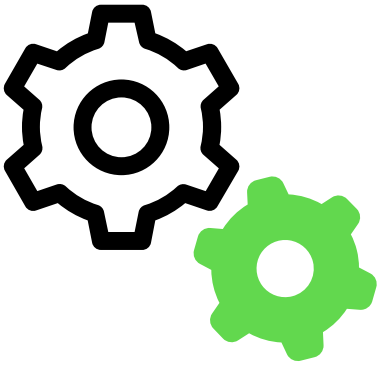
요청자가 애플리케이션을 사용하여 에이전트 또는 라이브 에이전트와 Microsoft Teams 채팅할 수 있도록 합니다 Microsoft Teams . Microsoft Teams와의 대화 통합 에서 제공되는 ServiceNow Store앱을 사용하여 인스턴스를 Microsoft Teams에 연결합니다.

Microsoft Teams와의 대화 통합 시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.

탐색	설치	통합
		
Microsoft Teams와의 대화 통합에 대해 자세히 알아봅니다.	Microsoft Teams와의 대화 통합을 설치합니다.	와 가상 에이전트통합합니다Microsoft Teams와의 대화 통합.

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

구성	Now Assist	디자인
		
구현을 Microsoft Teams와의 대화 통합 구성합니다.	통합에 Microsoft Teams 사용합니다 Now Assist가상 에이전트.	대화에서 Microsoft Teams 지원되는 가상 에이전트 기능을 사용합니다.

중요사항:

- 인스턴스가 당사 GovtCommunityCloud (GCC) 환경에 있는 경우 to 문서를 참조하여 자체 구성된 봇을 Microsoft Teams 사용하여 통합 가상 에이전트 자세한 내용을 확인하십시오.
- 인스턴스가 호주 SPP(ServiceNow Protected Platform) 환경에 있는 경우 문서를 참조하여 보호 플랫폼(SPP)에서 ServiceNow 통합 사용 Microsoft Teams 자세한 내용을 확인하십시오.
- 스포크는 Microsoft Teams Graph 트랜잭션을 소비 통합 허브 하므로 in Microsoft Teams 의 가상 에이전트 사용량은 트랜잭션에 대해 통합 허브 계산됩니다. Microsoft는 또한 API 사용을 수익화 Microsoft Teams 하고 있으므로 이러한 사용량도 Microsoft 365 구독에 포함됩니다. 자세한 내용은 사이드바과 Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

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.

Microsoft Teams와의 대화 통합 탐색

Microsoft Teams와의 대화 통합 애플리케이션을 사용하여 회사의 Microsoft Teams 계정을 통해 최종 사용자를 또는 라이브 에이전트와 가상 에이전트 연결합니다.

Microsoft Teams와의 대화 통합 사용자

사용자

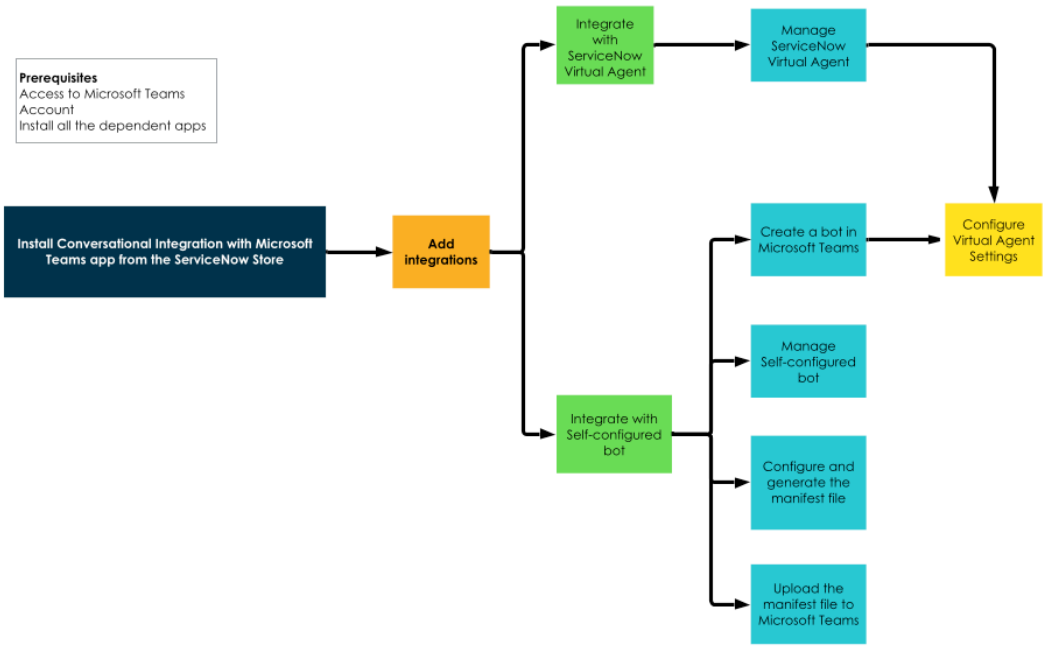
사용자	설명
관리자 또는 virtual_agent_admin	대화를 생성하고 게시 가상 에이전트 합니다.
admin.microsoft.com	에 Microsoft Teams통합 가상 에이전트 하려면 관리자 권한이 있는 Microsoft 365 계정이 필요합니다.

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

Microsoft Teams와의 대화 통합 워크플로우

관리자 권한이 있는 Microsoft 365 계정이 있는지 확인합니다(admin.microsoft.com 액세스 가능). 를 설치하려면 Microsoft Teams와의 대화 통합관리자 또는 virtual_agent_admin 역할이 필요합니다.

Microsoft Teams와의 대화 통합 워크플로우



1. Microsoft Teams와의 대화 통합 설치.
2. 통합을 추가합니다.

   가상 에이전트와 통합합니다.

   설정을 관리하고 구성합니다 가상 에이전트 .

   자체 구성된 봇과 통합합니다.

   에서 Microsoft Teams봇 생성 . 자체 구성된 봇을 관리하고 구성한 다음, 매니페스트 파일을 생성합니다. 매니페스트 파일을 Microsoft Teams에 업로드합니다. 설정을 구성합니다 가상 에이전트 .

다음으로 살펴볼 내용

Microsoft Teams와의 대화 통합 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 가상 에이전트 for Microsoft Teams 구성.
- 다음에 대해 사용 Now Assist가상 에이전트Microsoft Teams.
- 가상 에이전트의 Now Assist를 Microsoft Teams와 통합합니다.
- 가상 에이전트의 Now Assist를 Microsoft Copilot과 통합합니다.

Microsoft Teams와의 대화 통합용 플러그인

Glide 가상 에이전트 [com.glide.cs.chatbot] 플러그인, Microsoft Teams와의 대화 통합 [sn_va_teams] 플러그인을 활성화하고 추가 플러그인을 확인하여 대화 디자인에 다른 기능을 사용할 수 있습니다.

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

이러한 추가 플러그인을 활성화하려면 virtual_agent_admin 또는 관리자 역할과 external_app_install_admin 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

주: 에 Microsoft Teams필요한 추가 플러그인의 활성화를 확인하기 전에 다음 단계를 수행해야 합니다.

- Glide 가상 에이전트 [com.glide.cs.chatbot] 플러그인 설치

  Glide 가상 에이전트 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 활성화.

- 에서 ServiceNow# Store앱을 다운로드합니다Microsoft Teams와의 대화 통합.

  앱 다운로드에 대한 자세한 내용은 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.

- Microsoft Teams와의 대화 통합 인스턴스에 [sn_va_teams] 플러그인을 ServiceNow 설치합니다.

  설치에 Microsoft Teams와의 대화 통합대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Microsoft Teams와의 대화 통합 설치.

에 대한 Microsoft Teams와의 대화 통합다음 플러그인을 검증합니다.

- Microsoft Teams Graph 스포크 [sn_msteams_ahv2]: 플러그인이 〔sn_va_teams〕의 일부로 자동 설치됩니다. 인스턴스에서 ServiceNow 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **sys_plugins.list** 을 클릭하고 〔sn_msteams_ahv2〕를 검색하여 플러그인을 찾습니다. 설치되지 않은 경우 처음부터 요청 ServiceNow Store 하여 인스턴스에 플러그인을 설치해야 할 수 있습니다 ServiceNow .
- MS Teams - App Core [com.snc.msteams.app.core]: 플러그인이 〔sn_va_teams〕의 일부로 자동 설치됩니다. 인스턴스에서 ServiceNow 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **sys_plugins.list** 그리고 〔com.snc.msteams.app.core〕를 검색하여 플러그인을 찾습니다. 플러그인이 설치되어 있으면 앞으로 이동할 준비가 모두 된 것입니다. 설치되지 않은 경우 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.

관련 정보

Microsoft Teams에서 봇 생성

Microsoft Teams와의 대화 통합 설치

관리자 역할이 있는 경우 통합할 Now 가상 에이전트 (sn_va_teams) 애플리케이션을 설치할 Microsoft Teams 수 있습니다.

시작하기 전에

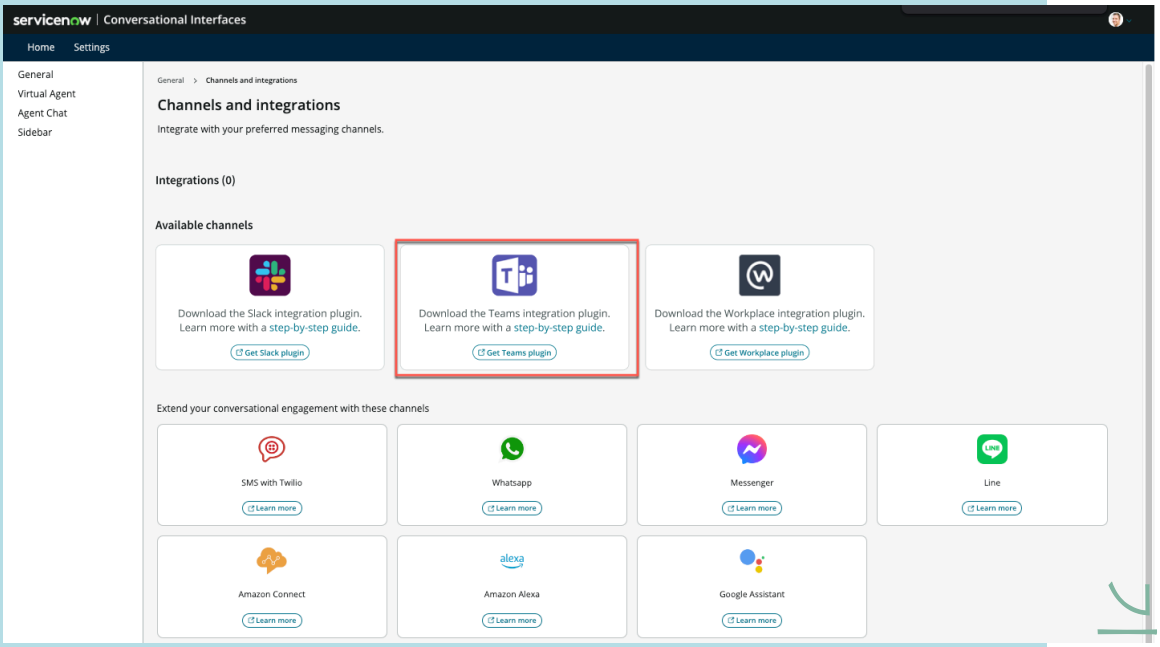
- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 의 가상 에이전트이전 릴리스를 사용하는 경우 이 채널 통합에서 지원되는 기능을 사용하려면 2023년 2월 스토어 릴리스로 업그레이드해야 합니다.
- Microsoft Teams와의 대화 통합 의 전체 기능을 가상 에이전트 활성화하려면 Glide 플러그인(com.glide.cs.chatbot)이 필요하고 제한된 버전의 가상 에이전트를 활성화하려면 Lite 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot.lite)이 가상 에이전트 필요합니다. 통합을 설치하기 전에 적절한 플러그인을 활성화합니다.

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

- Microsoft Teams와의 대화 통합 에서 ServiceNow# Store앱을 설치합니다.

중요사항: Microsoft Teams와의 대화 통합 에서 ServiceNow Store 앱을 설치하면 인스턴스에 통합 ServiceNow 하기 위해 앱이 활성화됩니다. 통합 앱을 Microsoft Teams 설치하지 않은 경우 앱이 사용 가능한 채널 섹션에 나열됩니다.

앱이 설치되기 전 **Microsoft** Teams와의 대화 통합 채널 및 통합 페이지



앱을 Microsoft Teams 설치하면 Microsoft Teams와의 대화 통합 통합 섹션에 표시되며 구성을 진행할 수 있습니다.

- 필요한 역할:
  - virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 관리자
  - Microsoft Teams 관리자(다음 중 하나): 전역 관리자, 응용 프로그램 관리자 또는 클라우드 응용 프로그램 관리자.

    주: 반드시 필요한 것은 아닙니다. Microsoft는 관리자가 아닌 사용자가 요청된 권한의 일부 또는 전부에 동의할 수 있도록 허용합니다. Now Now 가상 에이전트 애플리케이션에서 예기치 않은 동작이 발생할 수 있으므로 관리자가 아닌 사용자에게 동의를 부여하지 않는 것이 좋습니다. 다음 컨설팅을 통해 사용자 동의 정책을 검토하십시오. https://learn.microsoft.com/en-us/entra/identity/enterprise-apps/configure-user-consent?pivots=portal

이 태스크 정보
와 함께 사용하기 가상 에이전트 위한 다음 지침을 검토하십시오 Microsoft Teams.

- 앱은 Microsoft Teams 설치 원본 인스턴스 ServiceNow 와 Microsoft Teams 통합이 실행되는 테넌트 간에 일대일 연결을 생성합니다.

  통합을 설치하려는 각 인스턴스에 대해 별도의 Microsoft Teams 테넌트를 사용합니다. 비프로덕션 인스턴스로 테스트하고 인스턴스를 복제하려는 경우 복제 대상에서 구성 단계를 다시 실행하여

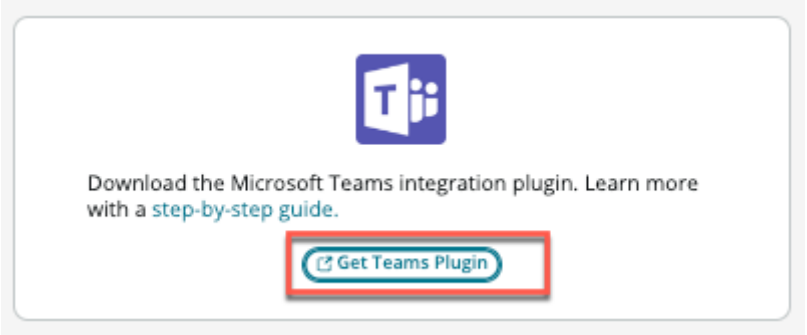
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

봇을 새 인스턴스에 연결해야 합니다. 단계를 다시 실행하면 원래 비프로덕션 인스턴스와 테넌트 간의 통합이 연결 해제됩니다.

- 앱은 Microsoft Teams 프리미엄 계정을 지원하지 Microsoft Teams 않으므로 Microsoft Office 365 계정 이외의 사용자 전자 메일 계정을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 카드에서 Microsoft Teams**Teams** 플러그인 가져오기를 선택합니다.



   페이지로 리디렉션 Microsoft Teams와의 대화 통합 ServiceNow Store 됩니다.
4. 가져오기를 선택합니다.

   주: 플러그인을 가져오려면 포털에 로그인해야 ServiceNow Store 합니다.

5. Microsoft Teams와의 대화 통합 ServiceNow Store 페이지에서 설치 요청을 선택합니다.
6. 설치 요청 화면에서 인스턴스 이름과요청 이유를 입력합니다.
   인스턴스 확인을 선택하여 제공한 인스턴스를 확인할 수도 있습니다.
7. 요청을 선택합니다.
   설치 요청 화면에 요청이 자동 승인되었다는 메시지가 팝업됩니다.

다음에 수행할 작업
와 가상 에이전트 통합 ServiceNowMicrosoft Teams.

Microsoft Teams와의 대화 통합 제거

가상 에이전트 봇 또는 자체 구성된 봇 Microsoft Teams 간의 ServiceNow 통합을 제거하고 인스턴스와 ServiceNow 앱의 연결을 해제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- Virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 관리자
- 외부 공급업체 애플리케이션의 관리자

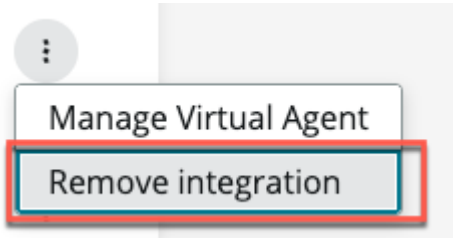
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 타일에서 Microsoft Teams관리를 선택합니다

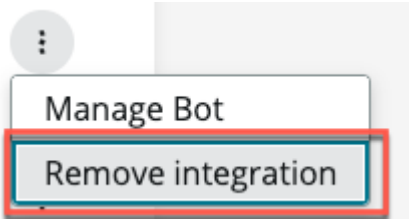
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. Microsoft Teams 채널 관리 페이지에서 제거할 통합(Now 가상 에이전트 봇 또는 자체 구성된 봇)을 찾고 봇 관리 아이콘 봇 ⋮ 을 클릭하고 통합 제거를 선택합니다.

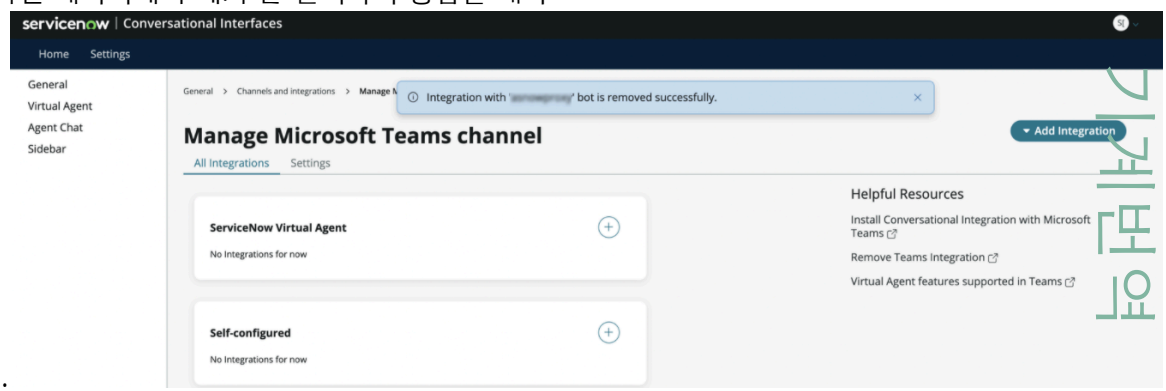
ServiceNow 가상 에이전트와의 통합 제거



자체 구성된 봇과의 통합 제거



5. 통합 제거 확인 메시지에서 제거 를 선택하여 통합을 계속 제거합니다.



선택한 Microsoft Teams 봇과의 가상 에이전트 통합이 제거되었습니다.

가상 에이전트 앱과 **Microsoft Teams** 통합

ServiceNow 가상 에이전트 애플리케이션과 통합할 Microsoft Teams 수 있습니다.

와 가상 에이전트 통합 **ServiceNowMicrosoft Teams**

인스턴스에 봇 ServiceNow 을 Now 가상 에이전트 추가하여 와 Microsoft Teams통합합니다.

시작하기 전에
통합을 추가하기 전에 인스턴스에 플러그인(sn_va_teams)ServiceNow을 Microsoft Teams와의 대화 통합 설치했는지 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

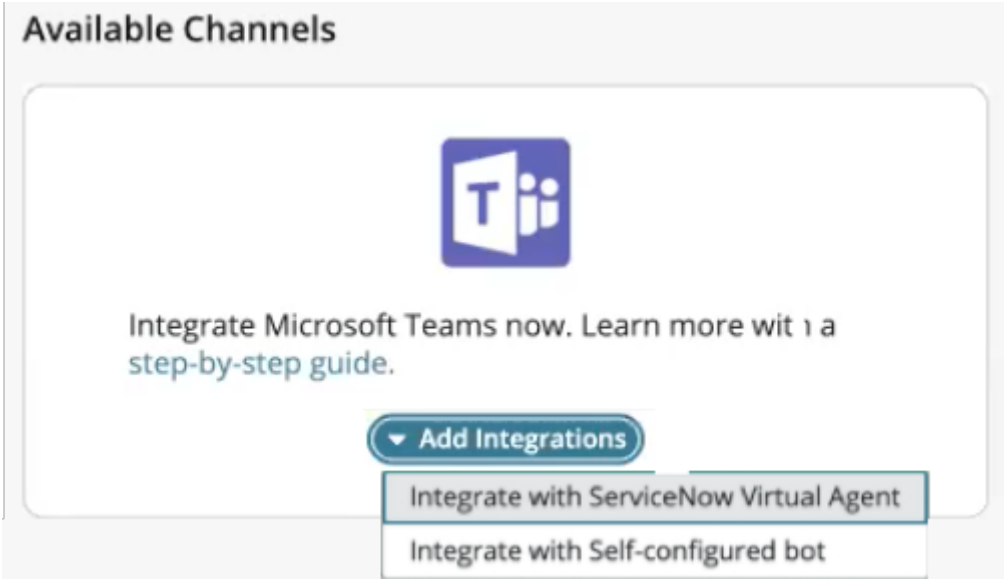
주: 이 활동에는 애플리케이션 관리자 또는 전역 관리자 역할이 필요하지만 고객을 대신하여 애플리케이션에 대한 일회성 권한만 수락해야 합니다.

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

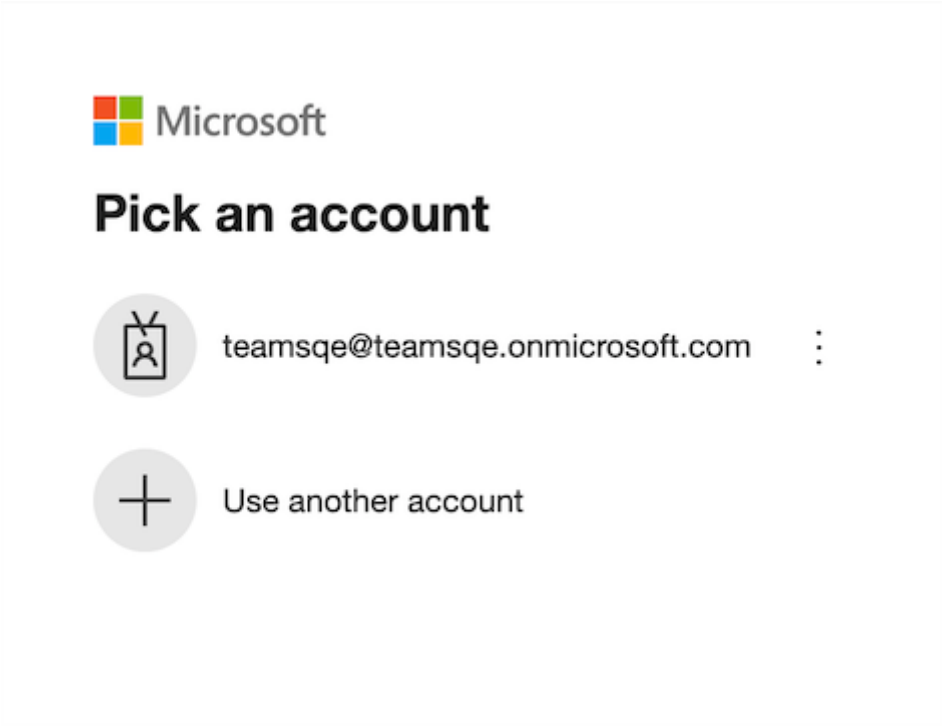
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
   채널 및 통합 페이지가 열립니다.
3. 타일의 사용 가능한 채널 섹션에서 Microsoft Teams통합 추가를 선택합니다.

   주: 통합 추가 드롭다운은 인스턴스에 플러그인(sn_va_teams)을 Microsoft Teams와의 대화 통합 설치한 후에만 사용할 수 있습니다ServiceNow.



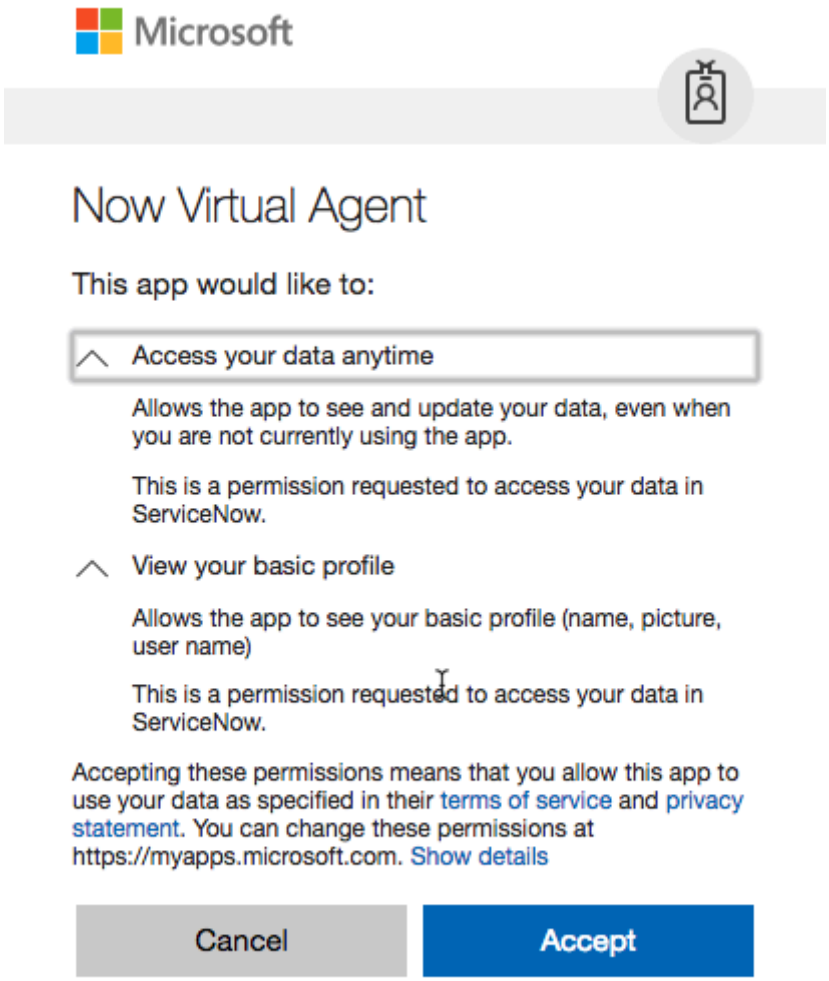
4. 통합 추가 드롭다운에서 **ServiceNow** 가상 에이전트와 통합을 선택합니다.
5. Microsoft 계정 선택 화면에서 통합에 사용할 계정을 선택합니다Microsoft Teams.



6. 선택한 Microsoft Teams 계정으로 로그인합니다.

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

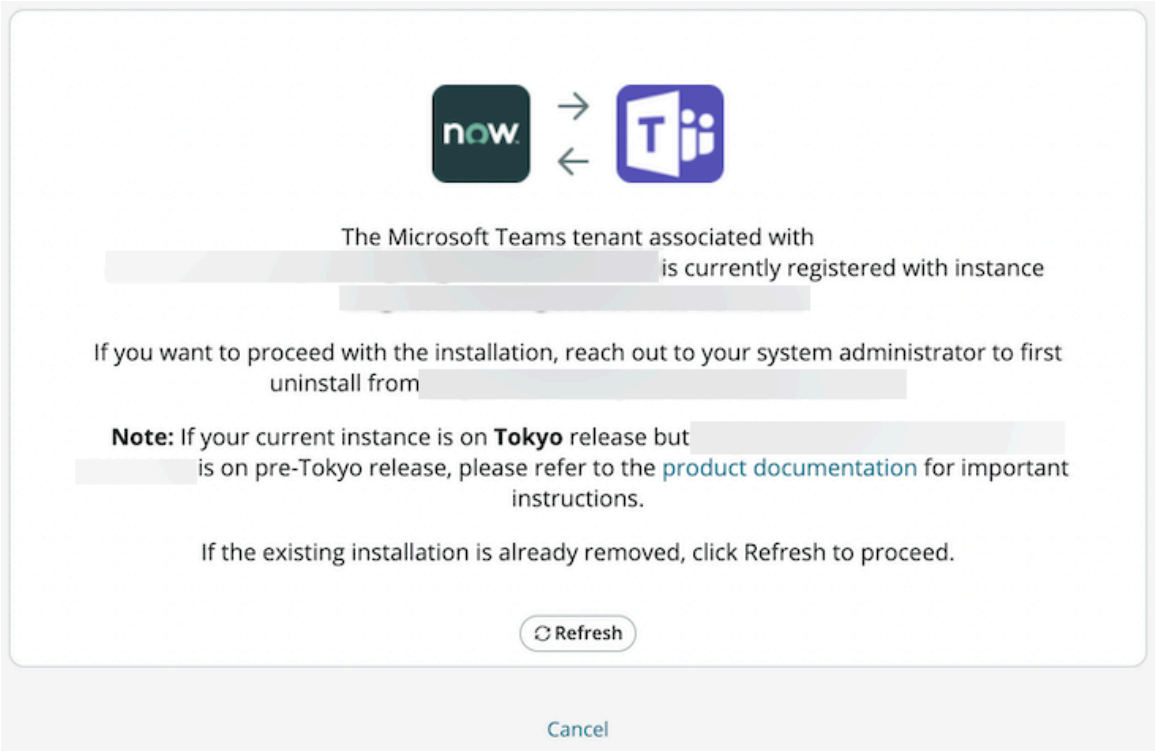
7. ServiceNow 가상 에이전트 화면에서 수락을 선택하여 앱에 대한 권한을 수락합니다.



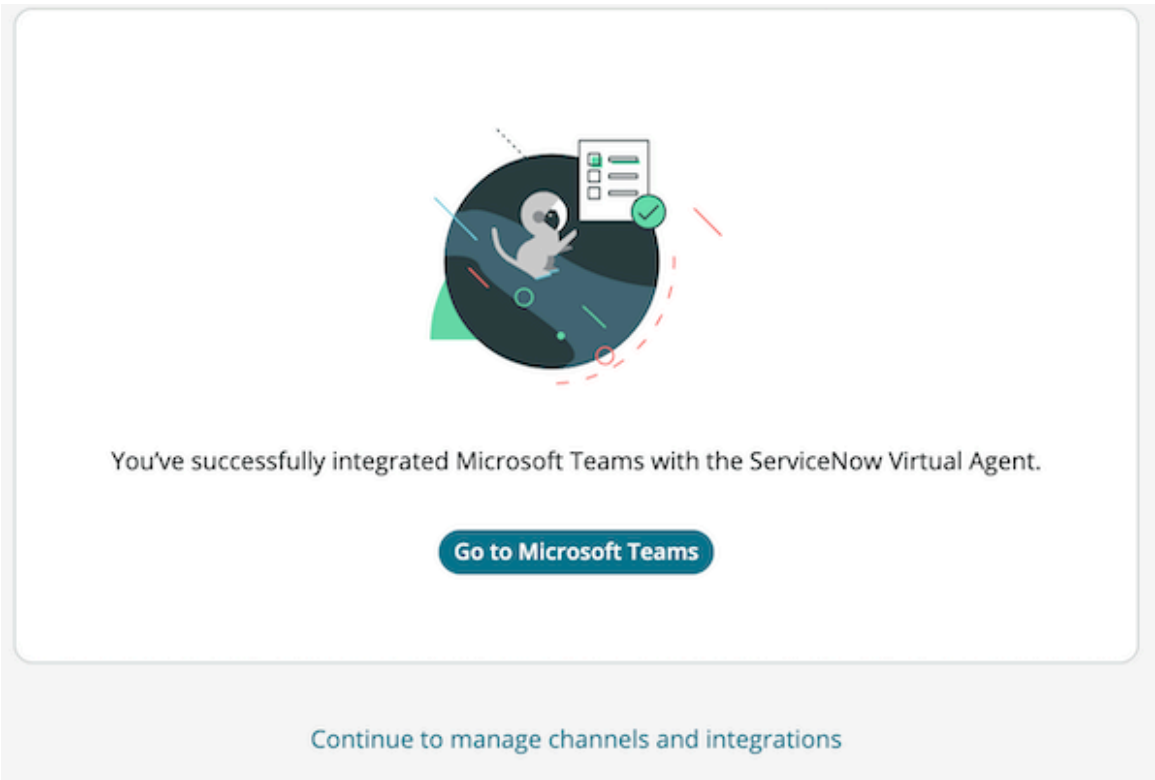
8. 선택한 테넌트가 이미 에 할당된 가상 에이전트경우 먼저 이전에 연결된 인스턴스에서 제거해야 합니다.

> **주:** 릴리스부터 Tokyo 테넌트가 이미 다른 ServiceNow 인스턴스와 연결되어 있는 경우 Microsoft Teams 입니다. 새 인스턴스와 연결하려면 먼저 관리자에게 문의하여 이전에 연결된 인스턴스에서 제거하도록 요청해야 합니다. 자세한 내용은 통합 재정의 Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

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



설치가 백그라운드에서 시작됩니다. 설치가 완료되면 에 대한 Microsoft Teams통합을 성공적으로 설치 Now 가상 에이전트 했음을 확인하는 메시지가 표시됩니다.

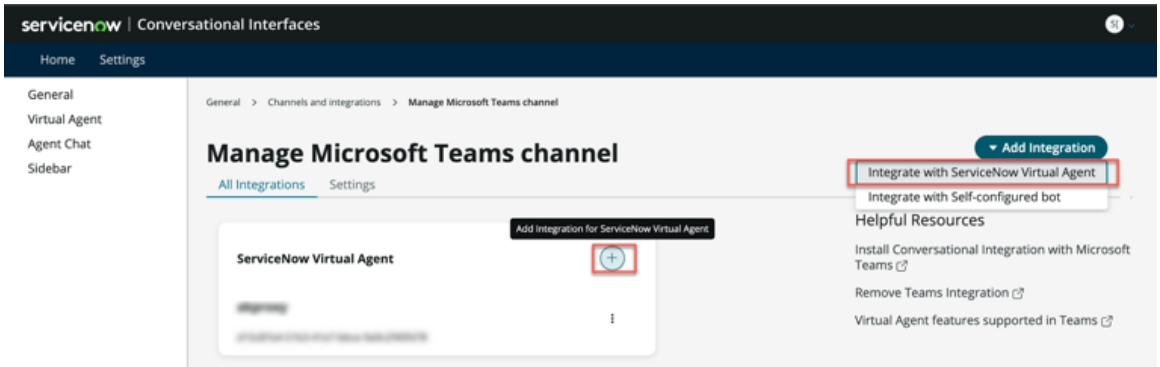


9. **Microsoft** Teams로 이동을 선택하여 앱을 관리합니다Microsoft Teams.
10. 채널 및 통합을 관리하려면 계속을 선택하여 인스턴스에서 통합을 ServiceNow 관리합니다.

    Microsoft Teams 애플리케이션이 통합 목록에 나타납니다.

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

다음에 수행할 작업
인스턴스를 다른 Microsoft Teams 봇과 통합 ServiceNow# 하려면 봇에 ServiceNow# 가상 에이전트 대한 통합 ServiceNow# 가상 에이전트 추가 아이콘을 선택하거나 채널 관리 Microsoft Teams 페이지에서 통합 추가 드롭다운을 선택합니다.



.

자세한 내용은 ServiceNow 와 가상 에이전트 통합 관리Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

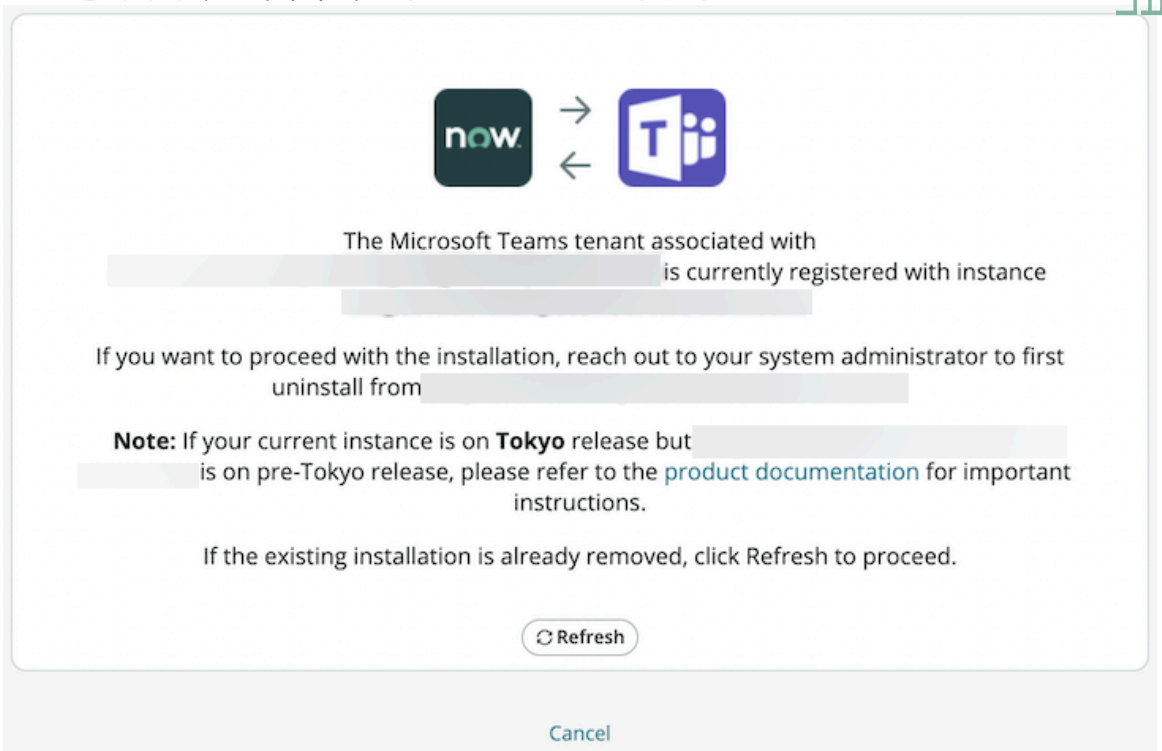
통합 재정의 **Microsoft Teams**

와 Microsoft Teams가상 에이전트 통합을 재정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
릴리스 전 Tokyo 에는 관리자가 인스턴스와 연결된 설치를 다른 ServiceNow 인스턴스로 재정의 Microsoft Teams 할 수 있었습니다.

릴리스부터 Tokyo 테넌트를 새 ServiceNow 인스턴스와 연결하려면 Microsoft Teams 관리자에게 문의하여 이전에 연결된 인스턴스에서 테넌트를



제거합니다.

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

중요사항: 이 Microsoft Teams와의 대화 통합 제거 지침은 두 인스턴스가 모두 호환되며 이후 릴리스되는 Tokyo 경우에만 적용됩니다. 인스턴스 ServiceNow 중 하나는 릴리스에 Tokyo 있고 다른 인스턴스는 이전 Tokyo릴리스에 있는 경우 다음 단계를 사용합니다.

프로시저

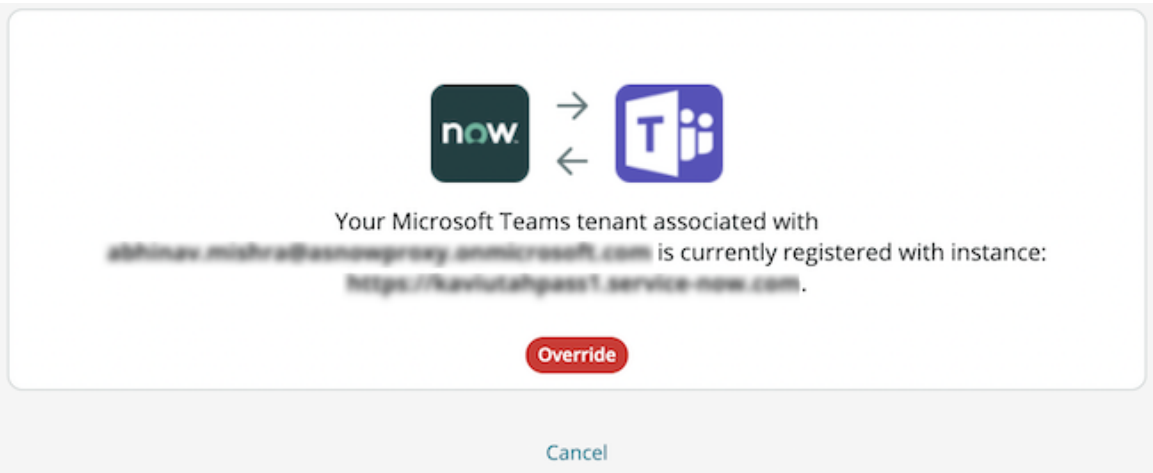
1. 인스턴스의 왼쪽 탐색 필터에 sys_properties.list를 ServiceNow 입력합니다.
2. 시스템 속성을 검색하고 엽니다 *sn_va_teams.enable_va_override* .

   주: 이 시스템 속성을 찾을 수 없는 경우 관리자로서 시스템 속성을 만들어야 합니다.

3. 재정의 버튼을 활성화하려면 시스템 속성 값을 **true**로 설정합니다.

   주: 기본적으로 시스템 속성의 값은 **false**입니다.

4. 재정의를 선택하여 인스턴스를 새 테넌트에 연결합니다.



ServiceNow 와 가상 에이전트 통합 관리**Microsoft Teams**

ServiceNow# 가상 에이전트 와 Microsoft Teams통합 후 봇 브랜딩을 관리하고 인스턴스에서 봇 메시지를 ServiceNow 사용자 지정합니다.

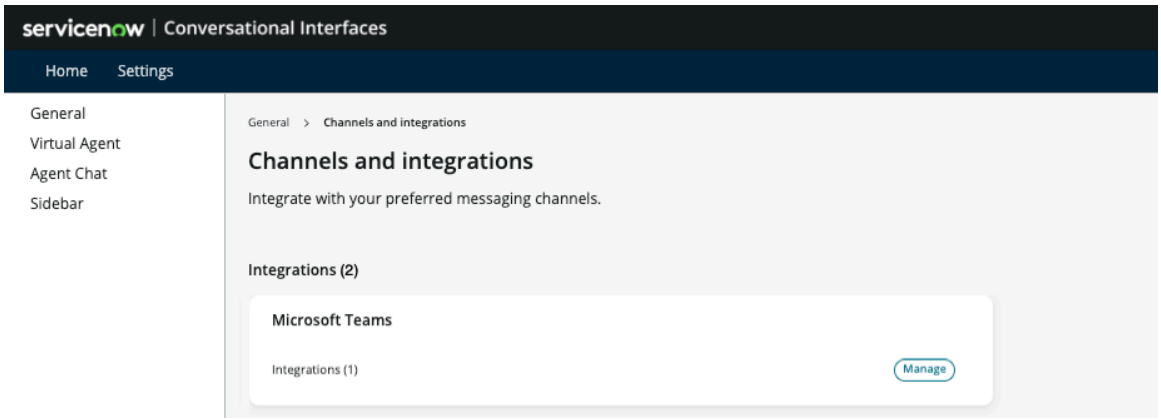
시작하기 전에

- 필요한 역할:
  - virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 admin
  - Microsoft Teams 관리자(다음 중 하나): 전역 관리자, 응용 프로그램 관리자 또는 클라우드 응용 프로그램 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 타일에서 Microsoft Teams관리를 선택합니다.

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



관리를 선택하면 봇을 관리할 수 있는 채널 관리 Microsoft Teams 페이지로 리디렉션됩니다.

4. ServiceNow 인스턴스를 다른 Microsoft Teams 봇과 통합하려면 가상 에이전트 봇에 ServiceNow 대해 가상 에이전트에 대한 ServiceNow 통합 추가 아이콘을 선택하거나 Microsoft Teams 관리 채널 페이지의 오른쪽 위에 있는 통합 추가 드롭다운을 선택하고 **ServiceNow** 가상 에이전트와 통합을 선택합니다.

5. 봇 관리 아이콘을 선택합니다 ⋮ 클릭하고 가상 에이전트 관리를 선택합니다.
선택한 봇에 대한 봇 구성 페이지로 리디렉션됩니다.

6. 브랜딩 탭을 선택하여 봇을 브랜딩합니다Now 가상 에이전트.
봇 브랜딩에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 ServiceNow 가상 에이전트 봇에 대한 브랜딩 구성 Microsoft Teams.

7. 봇 메시지 탭을 선택하여 봇 메시지를 생성하고 편집합니다.
자세한 내용은 봇 메시지 생성 문서를 참조하십시오.

를 위한 특수 가상 에이전트 통합 **Microsoft Teams**

필요에 따라 다양한 사용자를 지원하기 위한 Microsoft Teams 특수 가상 에이전트 통합입니다.

- 두 환경 모두 상업용이고 .com 접미사로 사용하는 경우 자체 구성 설정과 사전 게시된 설정을 모두 따릅니다. 지시
- ServiceNow 환경이 .us 이고 Microsoft 환경이 .com 경우 이는 GCC 설정입니다. 자체 구성된 봇 설정 지침을 따릅니다.
- 두 환경이 ## .us인 경우 GCC-H 또는 DoD 기반 지침을 따르십시오.

여러 **ServiceNow** 인스턴스를 단일 **Microsoft Teams** 테넌트와 통합

여러 ServiceNow 인스턴스를 단일 Microsoft Teams 테넌트와 통합할 수 있도록 허용합니다ServiceNow# 가상 에이전트.

와의 통합은 가상 에이전트 설치 원본 인스턴스와 Microsoft Teams 통합이 실행되는 테넌트 간에 ServiceNow 일대일 연결을 Microsoft Teams 생성합니다. 기본적으로 가상 에이전트 는 하나의 Microsoft Teams 테넌트를 하나의 ServiceNow 인스턴스와 통합하는 원선택 설치를 지원합니다. 이 통합을 가상 에이전트 사용하면 여러 ServiceNow 인스턴스를 단일 Microsoft Teams 테넌트와 통합할 수 있습니다. 테넌트의 각 인스턴스에 대해 봇을 생성하여 여러 ServiceNow 인스턴스를 단일 Microsoft Teams 테넌트와 통합할 수 있습니다 Microsoft Teams .

다음에 할 일

1. Microsoft Teams와의 대화 통합용 플러그인
2. 에서 봇 생성 Microsoft Teams
3. 자체 구성된 봇을 단일 Microsoft Teams 테넌트와 통합

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

4. 업로드할 매니페스트 파일 자동 작성 Microsoft Teams
5. 매니페스트 패키지 파일을 업로드하여 봇 게시

에서 봇 생성 **Microsoft Teams**

가상 에이전트와 통합할 수 있으려면 에서 Microsoft Teams 봇을 생성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Microsoft Teams 관리자

프로시저

1. Microsoft Teams 에 로그인하고 개발자 포털 로 이동합니다.
2. 개발자 포털 페이지에서 도구 〉 봇 관리.
3. 새 봇 만들기를 선택하고 원하는 봇 이름을 제공하고 추가를 선택합니다.
4. 생성한 봇을 열고 구성 탭을 선택합니다.
5. 엔드포인트 주소에서 다음 URL을 지정합니다.
   예: https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events

   주: 〈instancename〉을 통합할 Microsoft Teams인스턴스의 ServiceNow 이름으로 바꿉니다. 멀티 인스턴스 단일 테넌트 통합의 경우 보조 ServiceNow 인스턴스를 사용하여 테넌트 상의 Microsoft Teams 봇과 통합합니다.

6. 저장을 선택합니다.
7. 클라이언트 비밀로 이동하고 봇에 대한 클라이언트 비밀 추가를 선택합니다.
8. 이 단계 중에만 표시되므로 나중에 사용할 수 있도록 새 클라이언트 암호 생성 됨 팝업에서 클라이언트 암호 값을 복사하고 확인을 선택합니다.
9. 다음으로 이동 개발자 포털 〉 도구 〉 봇 관리 생성한 봇의 봇 ID를 복사합니다.
10. 에서 봇 Microsoft Teams 의 다음 상세 정보를 검색하여 가상 에이전트와 통합합니다.
    - 테넌트 ID: 다음의 지침을 따릅니다. Microsoft Teams 설명서 , 테넌트 ID를 가져옵니다.
    - 클라이언트 ID(앱 ID): 클라이언트 ID는 8단계에서 설명한 대로 복사한 봇 ID입니다.
    - 클라이언트 암호: 7단계에서 설명한 대로 복사한 암호입니다.
    - 봇 이름: 3단계에서 입력한 봇의 이름입니다.
11. 저장하려면 **Enter**를 누르십시오.

다음에 수행할 작업
자체 구성된 봇을 단일 Microsoft Teams 테넌트와 통합.

자체 구성된 봇을 단일 **Microsoft Teams** 테넌트와 통합

테넌트에서 여러 봇을 생성하여 여러 ServiceNow 인스턴스를 단일 Microsoft Teams 테넌트와 Microsoft Teams 통합합니다. ServiceNow 가상 에이전트 단일 Microsoft Teams 테넌트에서 여러 봇을 지원하는 애플리케이션을 사용하여 애플리케이션을 설치합니다Microsoft Teams와의 대화 통합.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 관리자 및 Microsoft Teams 테넌트 관리자

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

이 설치에는 프로덕션 봇과 통합된 인스턴스가 아닌 다른 인스턴스가 단일 Microsoft Teams 테넌트에서 하나의 봇(여러 봇 중)과 통합되어야 ServiceNow 합니다.

주: ServiceNow 단일 Microsoft Teams 테넌트와 통합하는 데 사용할 인스턴스는 하나의 ServiceNow 인스턴스만 테넌트와 통합할 수 있는 기본 방법으로 설치하는 Microsoft Teams와의 대화 통합 데 사용한 인스턴스가 아니어야 합니다.

통합할 각 ServiceNow 인스턴스에 대해 테넌트에 Microsoft Teams 봇을 생성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 에서 봇 생성 Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 에서 Microsoft Teams생성된 봇의 테넌트 ID, 클라이언트 ID(앱 ID), 클라이언트 암호 및 봇 이름 상세 정보를 가져옵니다.
   자세한 내용은 봇 상세 정보 검색을 참조하세요.

   주: 인스턴스에서 봇 ServiceNow 을 설정할 때 이 정보를 사용합니다.

2. ServiceNow 관리자는 전역 범위의 인스턴스에 봇 ServiceNow 을 설정합니다.

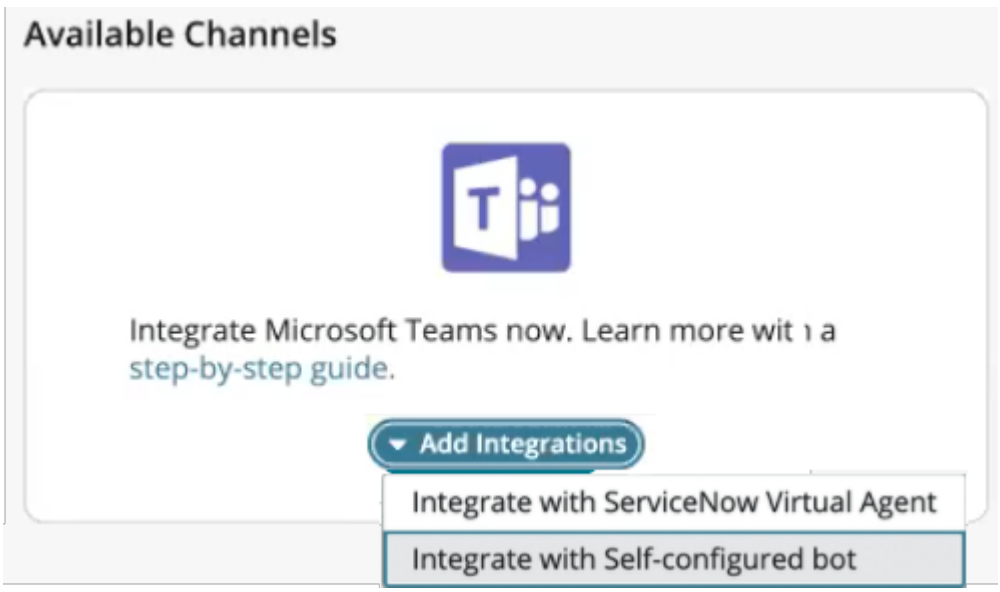
   주: virtual_agent_admin 인스턴스의 프로덕션 ServiceNow 과 별도로 여러 인스턴스 또는 봇이 있는 봇을 설치할 수 있으며, 여러 ServiceNow 인스턴스 중 하나를 단일 Microsoft Teams 테넌트의 봇과 통합할 수 있는 유연성의 모든 기능과 가상 에이전트 유연성을 활용할 수 있습니다.

   a. 인스턴스(단일 Microsoft Teams 테넌트의 봇과 통합하기 위한 보조 인스턴스)에 ServiceNow 로그인하고 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채널 및 통합.

   b. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
   채널 및 통합 페이지가 열립니다.

   c. 타일의 사용 가능한 채널 섹션에서 Microsoft Teams통합 추가를 선택합니다.

   주: 통합 추가 드롭다운은 인스턴스에 플러그인(sn_va_teams)을 Microsoft Teams와의 대화 통합 설치한 후에만 사용할 수 있습니다ServiceNow.

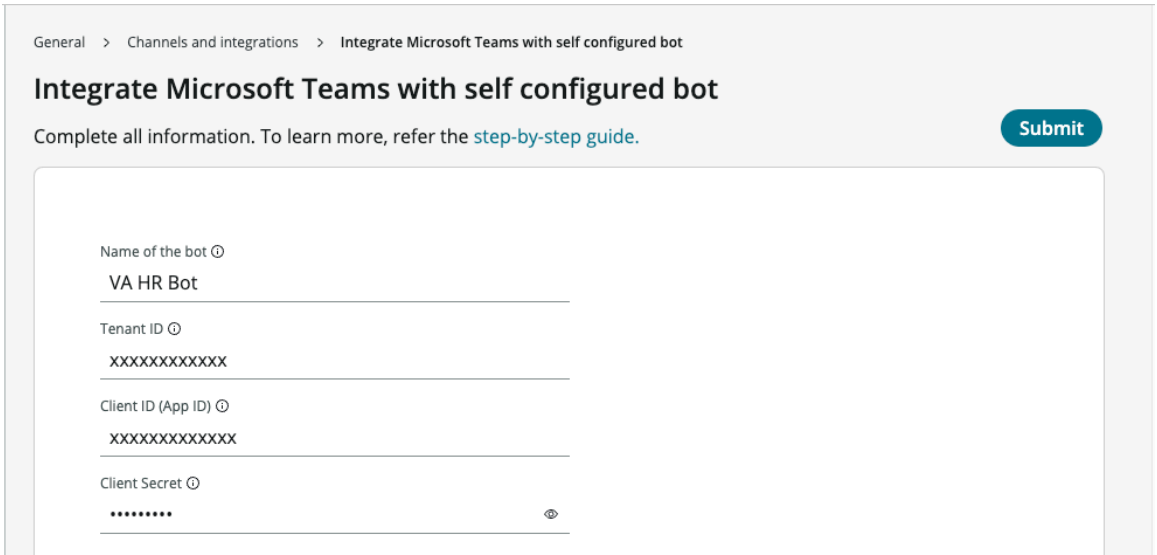


   d. 통합 추가 드롭다운에서 자체 구성된 봇과 통합을 선택합니다.

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

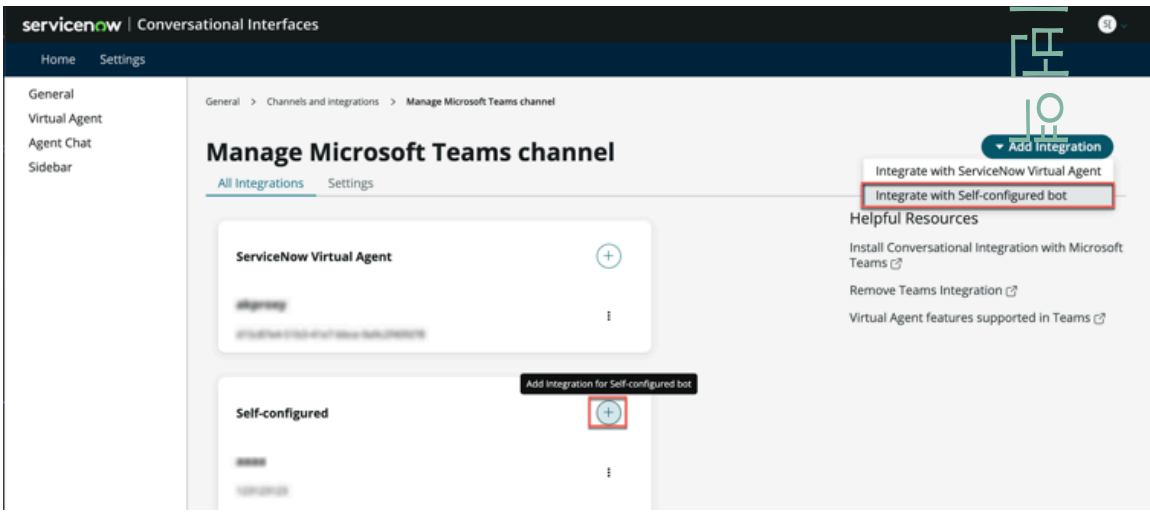
e. 자체 구성된 봇과 통합 Microsoft Teams 페이지에서 봇의 이름, 테넌트 **ID**, 클라이언트 ID(앱 **ID)** 및 봇을 생성하는 동안 메모한 클라이언트 비밀 을 Microsoft Teams 제공하고 제출을 선택합니다.

자체 구성된 봇과 통합 **Microsoft Teams**



주: 통합할 각 추가 봇에 대해 1단계와 2단계를 반복합니다.

인스턴스를 ServiceNow 다른 Microsoft Teams 봇과 통합하려면 자체 구성된 봇에 대해 자체 구성된 봇에 대한 통합 추가 아이콘을 선택하거나 Microsoft Teams 관리 채널 페이지에서 통합 추가 드롭다운을 선택하고 자체 구성된 봇과 통합을 선택합니다.



사용자가 설치에 성공했다는 메시지를 받습니다.

다음에 수행할 작업

- 업로드할 매니페스트 파일 자동 작성 Microsoft Teams.
- 매니페스트 패키지 파일을 업로드하여 봇 게시

자체 구성된 봇을 **Microsoft Teams** 사용하여 통합 가상 에이전트

자체 봇을 구성하여 가상 에이전트를 Microsoft Teams 통합할 수 있습니다. 자체 구성된 방법은 고객이 스토어에 Microsoft 게시된 기본 Now 가상 에이전트 앱을 설치하지 않고도 통합을 활성화할

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

수 있는 또 다른 방법입니다. 사전 게시된 앱과 달리 자체 구성된 봇은 공동 작업 프록시 아키텍처를 바이패스합니다.

자체 구성된 방법은 다음과 같은 경우에 솔루션을 제공합니다.

- 공동 작업 프록시를 사용하는 데 문제가 있을 수 있는 인스턴스가 미국에서 멀리 떨어져 있는 상용 고객 ServiceNow 입니다.
- ServiceNow GCC(Government Community Cloud) 고객.

> **주:** Microsoft Azure GCCHIGH 및 DOD(미국 국방부)에서 봇 프레임워크를 지원합니다. 봇 프레임워크 지원에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하세요 GCC-H 또는 DoD와 Microsoft Teams 통합 가상 에이전트.

사전 게시된 봇을 이미 설치했지만 단일 Microsoft Teams 테넌트 내의 여러 ServiceNow 인스턴스와 통합하려는 상용 고객인 경우 문서를 참조하십시오자체 구성된 봇을 단일 Microsoft Teams 테넌트와 통합.

필수 구성요소

가상 에이전트를 테넌트와 Microsoft Teams 통합하기 전에 다음 필수 조건이 충족되는지 확인합니다.

- ServiceNow 인스턴스가 릴리스로 San Diego 업그레이드되었는지 확인합니다.
- 상용 사용자인 경우 상용 환경에 있는지 Microsoft 365 확인합니다. 규제된 시장 사용자인 경우 GCC 환경에 있는지 확인합니다 Microsoft 365 .
- 인스턴스에서 이전에 Microsoft Teams와의 대화 통합 설치를 시도하지 않았습니다.

  이전에 위의 릴리스와 위의 릴리스에서 Quebec 통합을 설치하려고 시도한 경우 이 지식베이스 문서를 참조하여 잔여 설치 항목을 제거하십시오.

  이전에 릴리스 Quebec에서 통합을 설치하려고 시도한 경우 인스턴스를 수동으로 정리하는 데 도움을 요청하십시오 고객 서비스 및 지원 .

- 및 Microsoft Azure 인스턴스에 대한 ServiceNow 관리자 권한이 있는지 확인합니다.

다음에 할 일

1. Microsoft Teams와의 대화 통합용 플러그인
2. 에서 봇 생성 Microsoft Teams
3. GCC용 자체 구성된 봇을 Microsoft Teams 통합합니다..
4. 업로드할 매니페스트 파일 자동 작성 Microsoft Teams
5. 매니페스트 패키지 파일을 업로드하여 봇 게시

GCC용 자체 구성된 봇을 **Microsoft Teams** 통합합니다.

Microsoft Teams 테넌트 ServiceNow 에서 만든 봇을 인스턴스에 설치하여 와 가상 에이전트통합해야 합니다. ServiceNow 가상 에이전트 애플리케이션을 사용하여 .Microsoft Teams와의 대화 통합

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin 및 Microsoft Azure admin

이 설치를 위해서는 테넌트에서 Microsoft Teams 자체 구성된 봇과 통합할 인스턴스가 필요합니다ServiceNow.

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

인스턴스와 통합할 테넌트에 Microsoft Teams 봇을 ServiceNow 생성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 에서 봇 생성 Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 에서 Microsoft Teams생성된 봇의 테넌트 ID, 클라이언트 ID(앱 ID), 클라이언트 암호 및 봇 이름 상세 정보를 가져옵니다.
   자세한 내용은 봇 상세 정보 검색을 참조하세요.

   주: 인스턴스에서 자체 구성된 봇 ServiceNow 을 설정할 때 이 정보를 사용합니다.

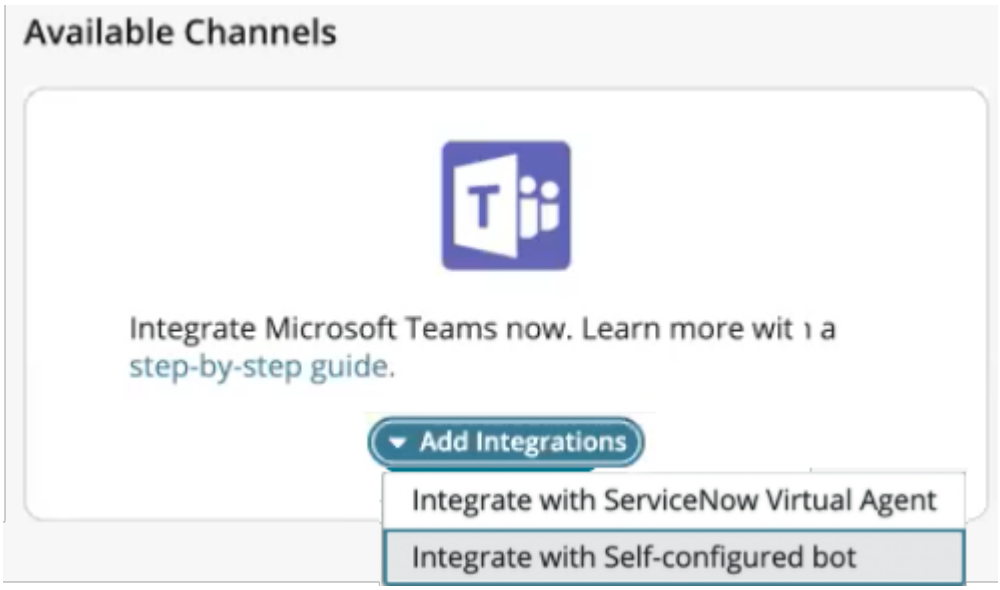
2. ServiceNow 관리자는 전역 범위의 인스턴스에 자체 구성된 봇 ServiceNow 을 설정합니다.

   a. 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 다음으로 이동합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.

   b. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
   채널 및 통합 페이지가 열립니다.

   c. 타일의 사용 가능한 채널 섹션에서 Microsoft Teams통합 추가를 선택합니다.

      주: 통합 추가 드롭다운은 인스턴스에 플러그인(sn_va_teams)을 Microsoft Teams와의 대화 통합 설치한 후에만 사용할 수 있습니다ServiceNow.

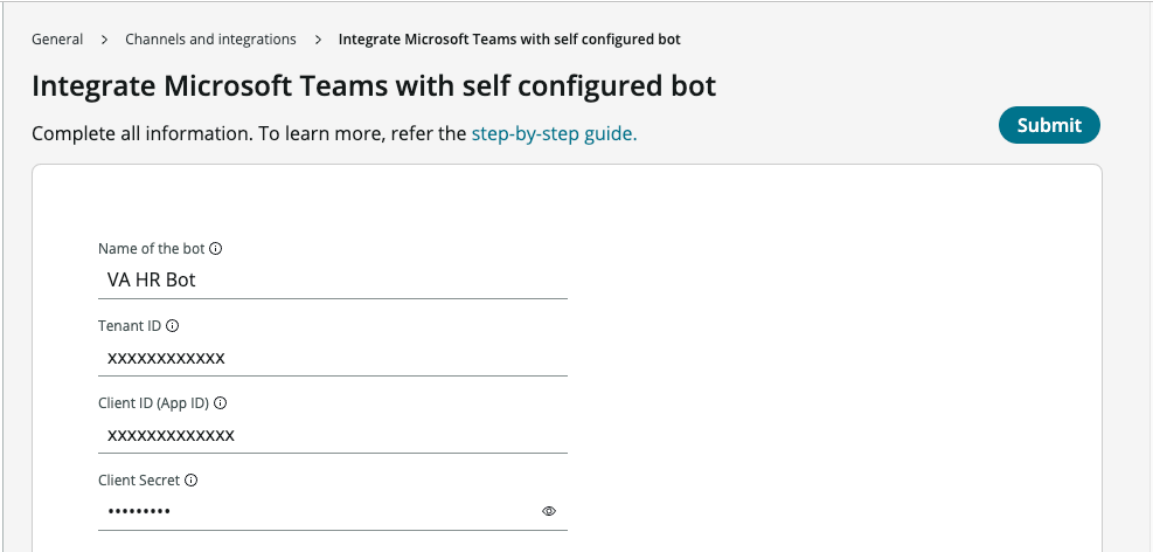


   d. 통합 추가 드롭다운에서 자체 구성된 봇과 통합을 선택합니다.

   e. 자체 구성된 봇과 통합 Microsoft Teams 페이지에서 봇의 이름, 테넌트 **ID**, 클라이언트 ID(앱 **ID)** 및 봇을 생성하는 동안 메모한 클라이언트 비밀 을 Microsoft Teams 제공하고 제출을 선택합니다.

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

자체 구성된 봇과 통합 **Microsoft Teams**



주: 여러 ServiceNow 인스턴스를 소유하고 있고 추가 인스턴스에 대해 추가 봇을 통합하려면 이전 단계를 반복하여 봇을 추가하고 통합합니다.

인스턴스를 ServiceNow 다른 Microsoft Teams 봇과 통합하려면 자체 구성된 봇에 대해 자체 구성된 봇에 대한 통합 추가 아이콘을 선택하거나 채널 관리 Microsoft Teams 페이지에서 통합 추가 드롭다운을 선택하고 자체 구성된 봇과 통합을 선택합니다.

자세한 내용은 ServiceNow 와 가상 에이전트 통합 관리Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

사용자가 설치에 성공했다는 메시지를 받습니다.

다음에 수행할 작업
업로드할 매니페스트 파일 자동 작성 Microsoft Teams.

업로드할 매니페스트 파일 자동 작성 **Microsoft Teams**

매니페스트 파일을 자동 생성하고 조직에서 사용할 가상 에이전트 수 있도록 앱의 브랜딩 Microsoft Teams 을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

주: CEA(사용자 지정 엔진 에이전트)는 Microsoft 레거시 봇 프레임워크를 대체합니다. CEA를 통해 가상 에이전트 검색할 수 Microsoft Copilot있으며, 다회성 대화에서 가상 에이전트 Now Assist에 대한 전체 기능 액세스 권한을 갖습니다.

를 사용하려면 Copilot도우미와 애플리케이션에서 스트리밍을 Microsoft Teams 활성화합니다. 에 대한 Microsoft Copilot 스트리밍은 기본적으로 활성화되고 스트리밍 대상 Microsoft Teams 은 기본적으로 비활성입니다. CEA에 액세스하기 위해 둘 다 활성화했는지 확인합니다. 스트리밍이 활성화되지 않은 경우 CEA가 예고 없이 시간 초과될 수 있습니다.

Zurich 릴리스에서 CEA는 기본적으로 비활성 상태입니다. ServiceNow# 인스턴스에 대해 CEA를 활성화하려면 지원 팀에 문의하십시오.

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

새 Microsoft Teams UI의 자동화된 매니페스트 파일 생성기는 봇 ID를 자동으로 채우고 관리자의 입력에 따라 다른 설정(예: 브랜딩)을 업데이트합니다. 또한 매니페스트 파일 생성기를 사용하면 매니페스트 패키지를 한 번 선택하여 다운로드할 수 있습니다.

- 매니페스트 파일을 생성하기 전에 인스턴스에 자체 구성된 봇을 생성하거나 이미 생성된 ServiceNow 봇이 있는지 확인해야 합니다. 그런 다음, 생성하는 각 자체 구성된 봇에 대한 매니페스트 패키지를 생성할 수 있습니다.
- 매니페스트 양식을 저장한 후 다음 세 개의 파일이 포함된 매니페스트 zip 패키지를 다운로드할 수 있습니다.
  - manifest.json
  - color.png
  - outline.png

  매니페스트 양식을 편집하고 원하는 횟수만큼 다시 다운로드할 수 있습니다.

주: 이 기능은 와의 Microsoft Teams통합을 설정할 가상 에이전트 때만 적용할 수 있습니다. with Microsoft TeamsITSM 또는 HR 역량을 사용하려면 ServiceNow 계획 수립 옆에 있는 자세히 알아보기 링크를 선택하여 봇 구성 페이지에서 추가 **ITSM** 및 **HR** 통합을 활성화합니다. 이렇게 하면 여기에서 매니페스트를 계속 구성하는 대신 별도의 모듈에서 매니페스트를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 매니페스트 파일 만들기 및 다운로드를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 일반 설정의 채널 및 라우팅 섹션에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 타일에서 Microsoft Teams관리를 선택합니다.
4. 자체 구성된 봇 섹션에서 봇 관리 아이콘 봇
   메시지 확장을 활성화하지 않고 처음으로 액세스하는 경우 통합에 대한 Microsoft Teams 메시지 확장 기능을 이제 켤 수 있음을 알리는 새 기능 켜기 경고 메시지가 표시됩니다.
5. 구성 탭에서 구성 편집을 선택하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

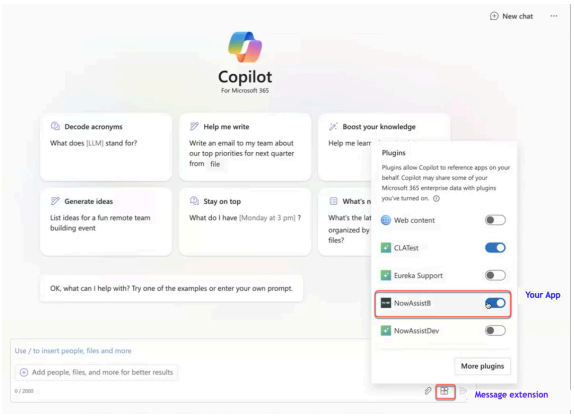
봇 구성 **- VA Microsoft Teams** 매니페스트

필드	설명
짧은 이름	앱의 짧은 표시 이름입니다. 주: 이름은 30자를 초과하지 않아야 합니다.
전체 이름	앱의 전체 이름입니다. 앱의 약식 이름이 30자를 초과하는 경우 전체 이름을 사용합니다. 주: 전체 이름은 100자를 초과하지 않아야 합니다.
봇(클라이언트) ID	생성된 고유 Microsoft 식별자입니다. 이 필드는 봇 생성 단계에 자동으로 연결되며 변경할 수 없습니다.

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

필드	설명
간단한 설명	앱 경험에 대한 간단한 설명입니다. 공간이 제한되어 있는 경우 짧은 설명을 사용합니다. 주: 짧은 설명은 80자를 초과할 수 없습니다.
전체 설명	앱에 대한 전체 설명입니다. 주: 전체 설명은 4,000자를 초과하지 않아야 합니다.
유효한 도메인	앱이 로드 Microsoft Teams될 것으로 예상되는 웹 사이트의 유효한 도메인 목록입니다. 주: 현재는 도메인만 ServiceNow 지원됩니다.
버전	에 대한 증분 매니페스트 제출 Microsoft Teams을 추적할 특정 버전의 앱입니다. 예: 1.0.0. 각 소수점 뒤에 최대 2자리 숫자를 사용합니다. 주: 새 버전이 나올 때마다 더 높은 숫자를 입력해야 합니다.
강조 색	윤곽선 아이콘의 배경으로 사용할 색상입니다. 주: 값은 해시 태그(#)로 시작하는 유효한 HTML 색상 코드여야 합니다. 예를 들어 #293E40.
색상 아이콘	대부분의 Microsoft Teams 시나리오에 표시할 앱의 아이콘입니다. 다음 옵션을 선택할 수 있습니다. ○ 기본 아이콘 사용: 아이콘의 색상을 기본 색상 아이콘으로 다시 변경합니다. ○ 사용자 지정 아이콘 사용: 선택한 아이콘 색으로 색상 아이콘을 변경합니다. 주: 아이콘의 색상을 변경하려면 192x192픽셀 미만인 .png 이미지 파일만 업로드해야 합니다.
윤곽선 아이콘	앱이 사용 중일 때 앱 바에 표시되는 아이콘입니다. 다음 옵션을 선택할 수 있습니다. ○ 기본 아이콘 사용: 윤곽선 아이콘을 다시 기본 윤곽선 아이콘으로 변경합니다. ○ 사용자 지정 아이콘 사용: 윤곽선 아이콘을 원하는 아이콘으로 변경합니다.

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

필드	설명
	주: 윤곽선 아이콘을 변경하려면 32x32픽셀 미만인 .png 이미지 파일만 업로드해야 합니다.
메시지 확장	사용자가 클라이언트의 메시지 작성 영역을 Microsoft Teams 통해 결과를 검색하고 공유할 수 있는 메시지 확장입니다. 에 이 봇 Microsoft Copilot을 사용하려면 메시지 확장을 활성화해야 합니다.  앱 또는 봇에 대해 메시지 확장을 사용하도록 설정하면 를 Now Assist 사용하여 Microsoft Copilot대화하는 동안 메시지 확장 영역에 동일한 앱 또는 봇이 표시됩니다.

각 필드에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams 설명서를 참조하십시오.

6. 저장을 선택합니다.
매니페스트 파일이 저장되고 다운로드할 준비가 된 봇 구성 페이지로 리디렉션됩니다.

   주:

   다운로드 페이지에서 구성 편집을 선택하고 원하는 만큼 파일을 다운로드하여 매니페스트 파일을 편집할 수도 있습니다. 업데이트된 양식을 성공적으로 저장할 수 있도록 새 매니페스트가 있을 때마다 버전 필드에 더 높은 버전 번호를 입력해야 합니다.

7. 봇 구성 페이지의 패키지에서 다운로드 단추를 선택하여 패키지 파일을 다운로드합니다.

   주:

   다운로드 페이지에서 구성 편집을 선택하고 원하는 만큼 파일을 다운로드하여 매니페스트 파일을 편집할 수도 있습니다. 그러나 새 매니페스트가 있을 때마다 업데이트된 양식이 성공적으로 저장되도록 버전 필드에 더 높은 버전 번호를 입력해야 합니다.

다음에 수행할 작업
매니페스트 패키지 파일을 업로드하여 봇 게시.

매니페스트 패키지 파일을 업로드하여 봇 게시

생성한 매니페스트 파일을 업로드 Microsoft Teams 하고 앱 환경을 테스트하여 글로벌 앱 스토어에서 사용할 수 Microsoft 있도록 합니다.

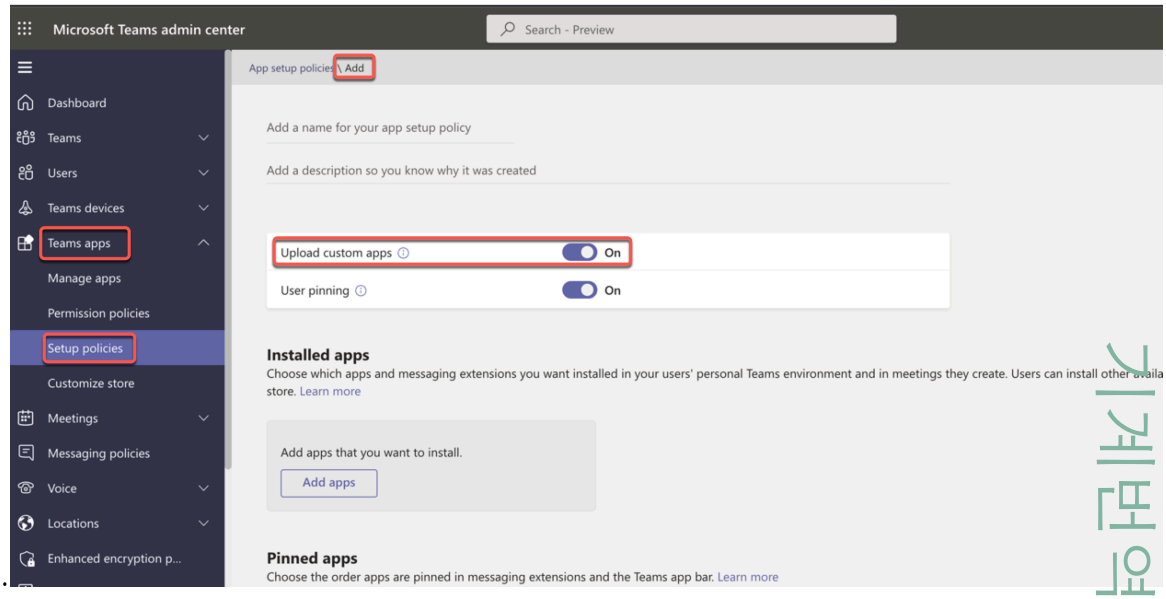
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

사용자가 만든 자체 구성된 봇은 사전 게시된 앱인 ServiceNow가상 에이전트와 달리 ServiceNow 글로벌 앱 스토어에서 사용할 수 Microsoft 없습니다. 내에서 Microsoft Teams앱 환경을 테스트하려면 앱을 에 업로드 Microsoft Teams해야 합니다. 업로드하면 선택한 팀에 앱이 추가되고 팀은 봇과의 엔드 투 엔드 대화에 참여할 수 있습니다.

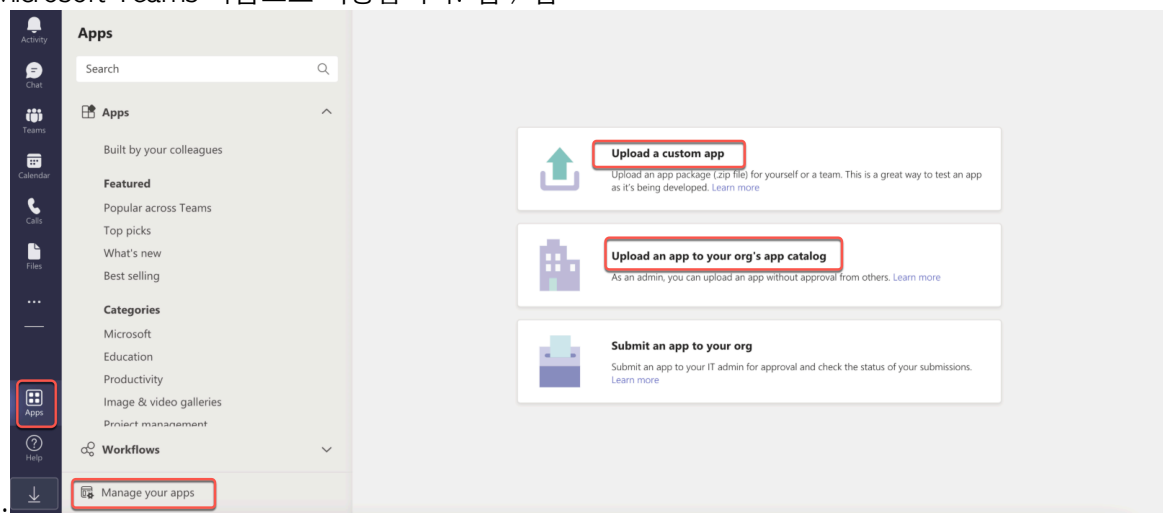
프로시저

1. 관리자 자격 증명을 사용하여 Microsoft Teams 관리자 센터에 로그인하고 다음으로 이동합니다. **Teams** 앱 〉 정책 설정.
2. 추가를 선택하고 사용자 지정 앱 업로드를 켜고(아직 활성화되지 않은 경우) 페이지 하단에서 저장을



선택합니다.

3. 앱을 열고 Microsoft Teams 다음으로 이동합니다. 앱 〉 앱



관리입니다.

4. 테스트 목적으로 사용자 지정 앱 업로드를 선택하고 조직의 앱 카탈로그에 앱 업로드를 선택하여 자체 구성된 봇을 전체 조직에 릴리스합니다.
5. zip 파일을 업로드하고 추가/설치를 선택합니다.
6. 봇을 성공적으로 게시한 후 왼쪽 창에서 점 3개 메뉴를 선택하여 앱을 찾습니다(앱 바 찾기에서 검색).

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

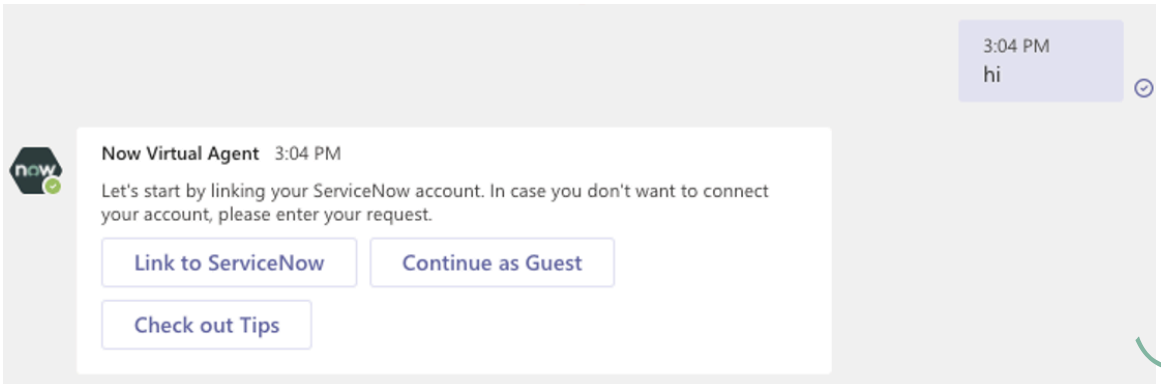
에 봇을 성공적으로 게시했습니다.Microsoft Teams 이제 조직에서 사용할 수 있으며 봇과 상호작용을 시작할 수 있습니다.

7. 관리자 센터에서 다음 단계를 Microsoft Teams 수행합니다.

> 주: 메시징 앱 통합 UI 페이지에서 **ServiceNow** 사용자 프로파일 자동 링크를 켜서 사전 링크를 활성화한 경우 사용자는 hi를 입력하지 않고도 사전 연결됩니다. 계정 사전 연결에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 모든 가상 에이전트 사용자를 위해 설치 Microsoft Teams. 확인란을 해제한 경우 설명된 다음 수동 계정 연결 프로세스를 사용합니다.

a. hi를 입력하여 봇과의 상호작용을 시작합니다.
봇은 ServiceNow에 연결, 게스트로 계속, 팁 체크아웃 등의 인증 옵션을 제공하는 프롬프트를 표시합니다.

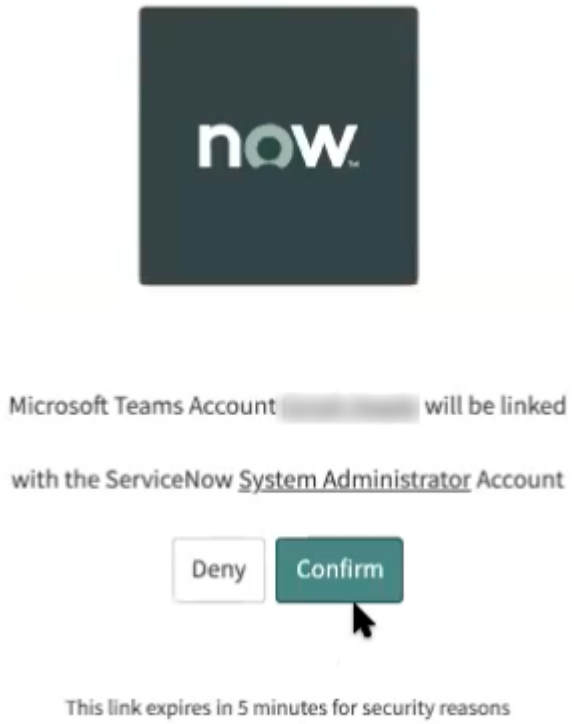
Microsoft Teams 봇 응답



ServiceNow에 연결 옵션을 사용하려면 사용자가 인스턴스 ServiceNow 자격 증명을 입력해야 합니다. 계정에 ServiceNow 연결하도록 선택하면 계정 연결을 확인하라는 다음 화면이 표시됩니다.

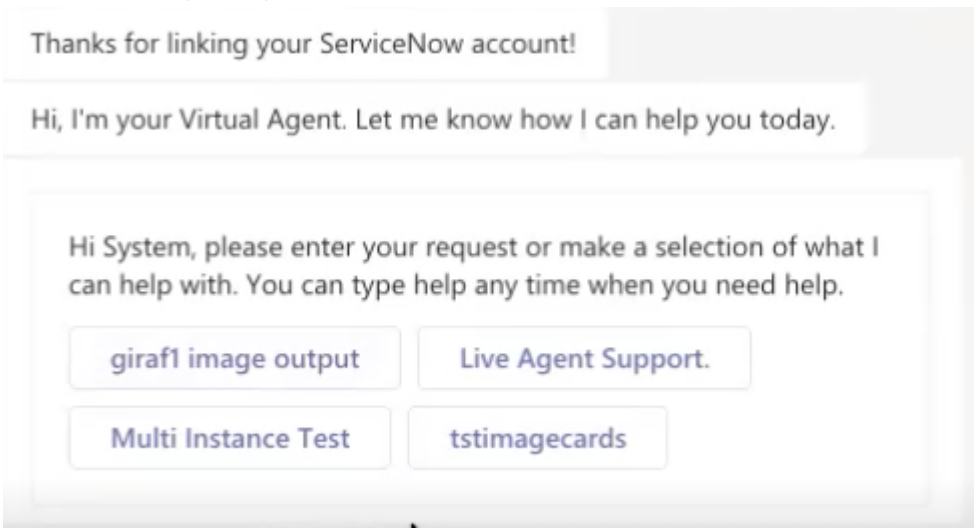
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계정과 **ServiceNow** 계정 연결 **Microsoft Teams**



계정 연결은 사용자 Microsoft Teams 계정을 ServiceNow 와 통합된 Microsoft Teams와의 대화 통합인스턴스의 계정과 ServiceNow 연결합니다. 연결된 계정이 있는 사용자는 정보와 기록을 사용하는 ServiceNow 가상 에이전트 주제를 실행할 수 있습니다.

ServiceNow 테넌트와 **Microsoft Teams** 연결된 계정



사용자가 계정을 연결 ServiceNow 하지 않은 경우 공개 주제에만 액세스하고 실행할 수 있습니다.

b. 인스턴스에서 봇 ServiceNow 을 구성합니다.
자세한 내용은 메시징 앱과 통합 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

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

다음에 수행할 작업

자체 구성된 메서드를 사용하여 성공적으로 Microsoft Teams 통합 가상 에이전트 했습니다. 에서 Microsoft Teams추가 ITSM 및 HR 역량을 가져오는 데 관심이 있는 경우 와 함께 ServiceNow자체 구성된 봇을 사용하는 방법에 대한 Microsoft Teams지침을 참조하십시오.

GCC-H 또는 DoD와 Microsoft Teams 통합 가상 에이전트

자체 봇을 구성하여 GCC-H (정부 커뮤니티 클라우드 - High) 또는 DoD(국방부) 고객을 위해 가상 에이전트를 Microsoft Teams와 통합할 수 있습니다. 자체 구성된 방법은 고객이 스토어에 Microsoft 게시된 기본 Now 가상 에이전트 앱을 설치하지 않고도 통합을 활성화할 수 있는 또 다른 방법입니다. 자체 구성된 봇은 공동 작업 프록시 아키텍처를 바이패스합니다.

사전 게시된 봇을 이미 설치했지만 단일 Microsoft Teams 테넌트 내의 여러 ServiceNow 인스턴스와 통합하려는 상용 고객인 경우 문서를 참조하십시오자체 구성된 봇을 단일 Microsoft Teams 테넌트와 통합.

GCCGovtCommunityCloud() 고객인 Microsoft 경우 이 단계를 수행하지 마십시오. 대신 를 자체 구성된 봇을 Microsoft Teams 사용하여 통합 가상 에이전트참조하십시오.

필수 구성요소

가상 에이전트를 테넌트와 Microsoft Teams 통합하기 전에 다음 필수 조건이 충족되는지 확인합니다.

- ServiceNow 인스턴스가 릴리스로 San Diego 업그레이드되었는지 확인합니다.
- 이전에 인스턴스에 앱 설치를 Microsoft Teams와의 대화 통합 시도하지 않았는지 확인합니다.

  이전에 위의 릴리스와 위의 릴리스에서 Quebec 통합을 설치하려고 시도한 경우 이 지식베이스 문서를 참조하여 잔여 설치 항목을 제거하십시오.

  이전에 릴리스 Quebec에서 통합을 설치하려고 시도한 경우 인스턴스를 수동으로 정리하는 데 도움을 요청하십시오 고객 서비스 및 지원 .

- 및 Microsoft Azure 인스턴스에 대한 ServiceNow 관리자 권한이 있는지 확인합니다.

다음에 할 일

1. Microsoft Teams와의 대화 통합용 플러그인.
2. GCC-H 또는 DoD용 봇 Microsoft Teams 생성.
3. 자체 구성된 봇을 GCC-H 또는 DoD와 Microsoft Teams 통합.
4. 매니페스트 파일을 자동 생성하고 GCC-H 또는 DoD에 업로드합니다Microsoft Teams..

GCC-H 또는 DoD용 봇 Microsoft Teams 생성

Microsoft Teams GCC-H 또는 DoD 고객이 가상 에이전트.

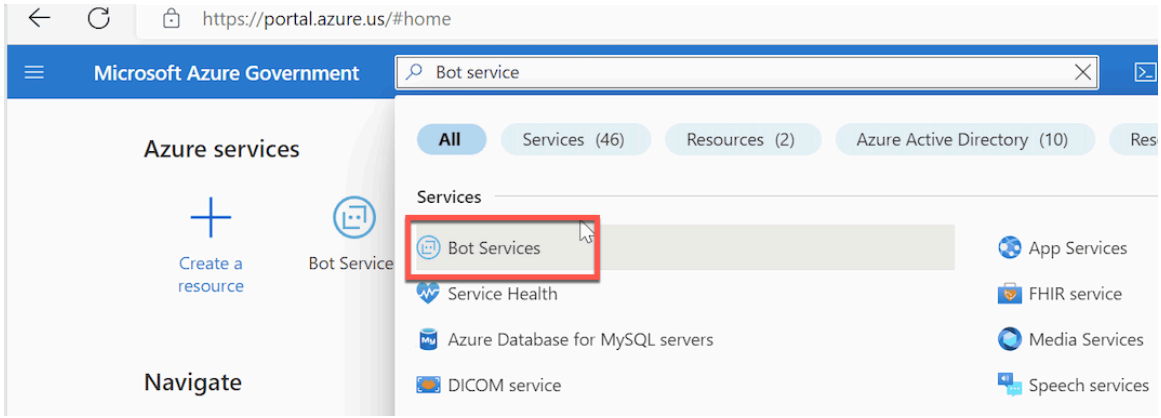
시작하기 전에

필요한 역할: 없음

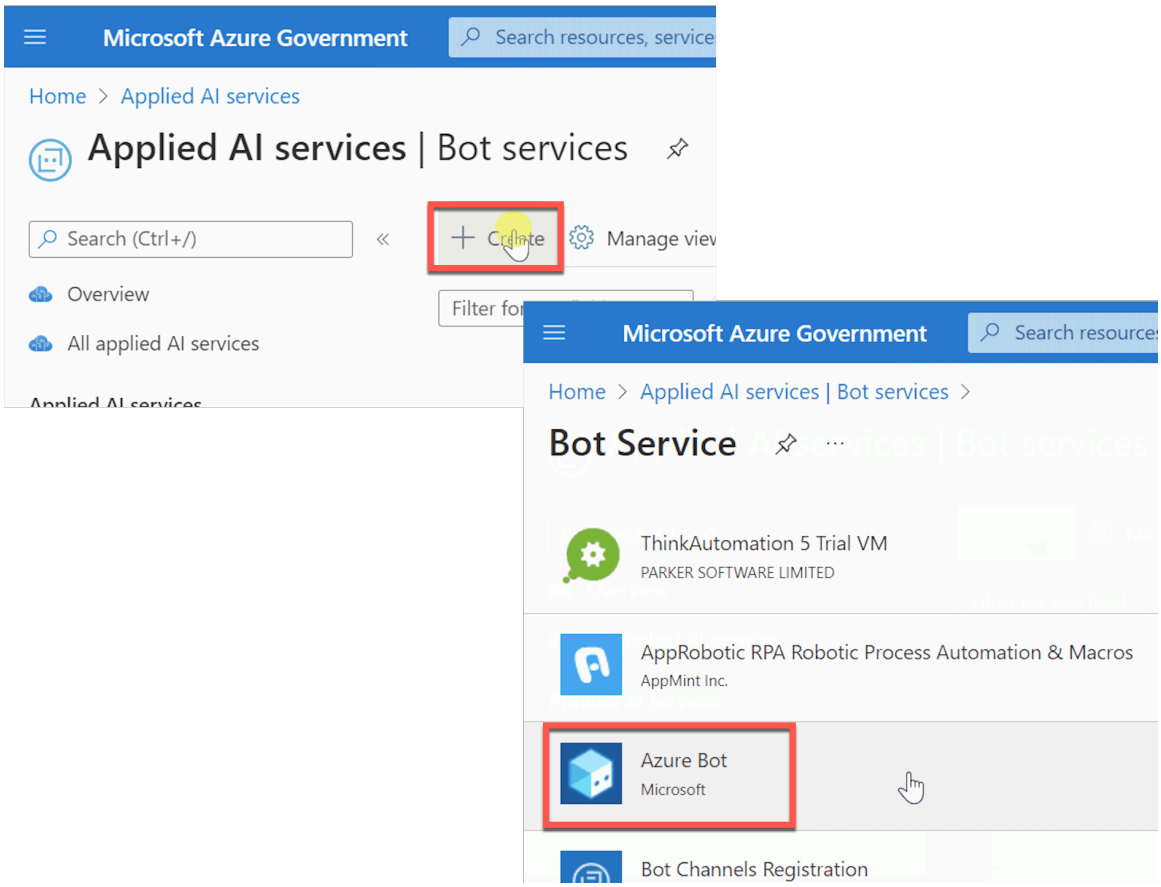
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Azure Portal 홈페이지 에 로그인하고 위쪽 검색 창에서 Bot Services를 검색합니다.

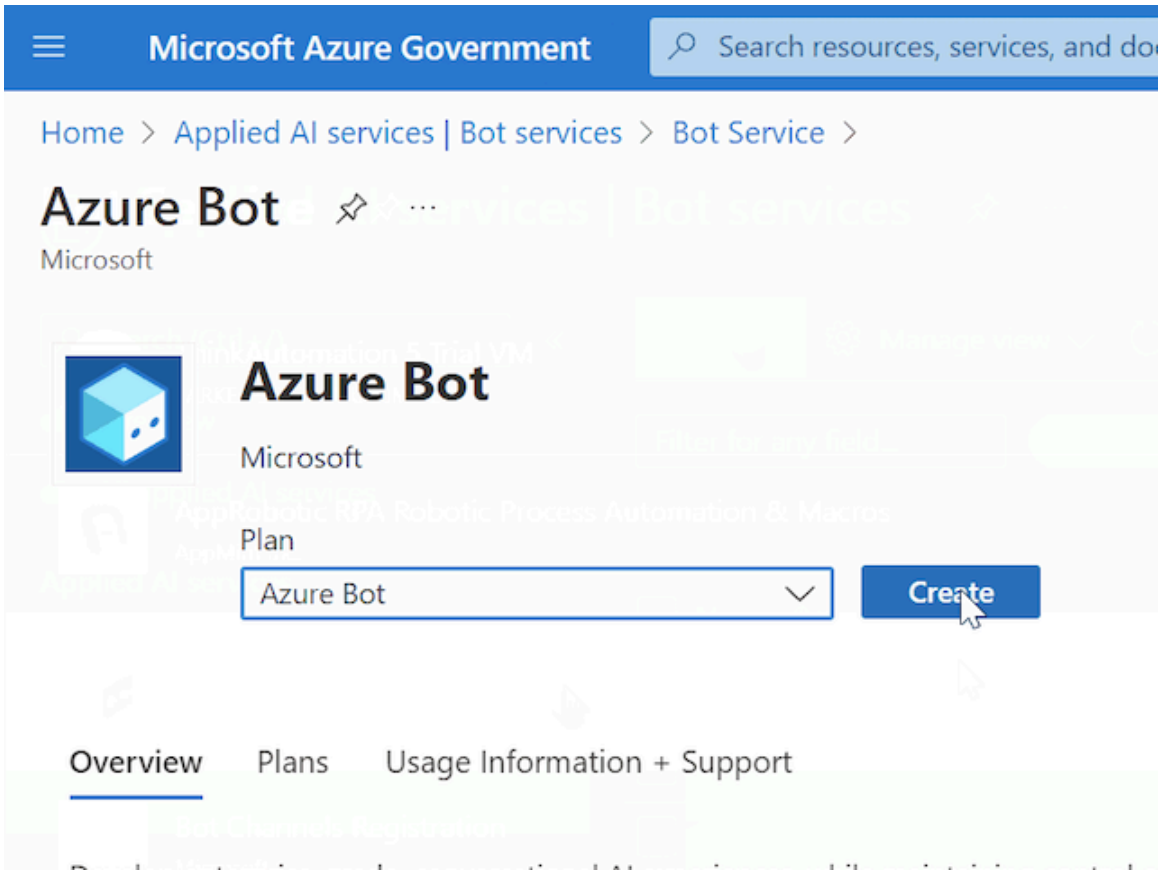


2. Bot Services 페이지에서 만들기를 선택하고 **Azure Bot**을 선택합니다.



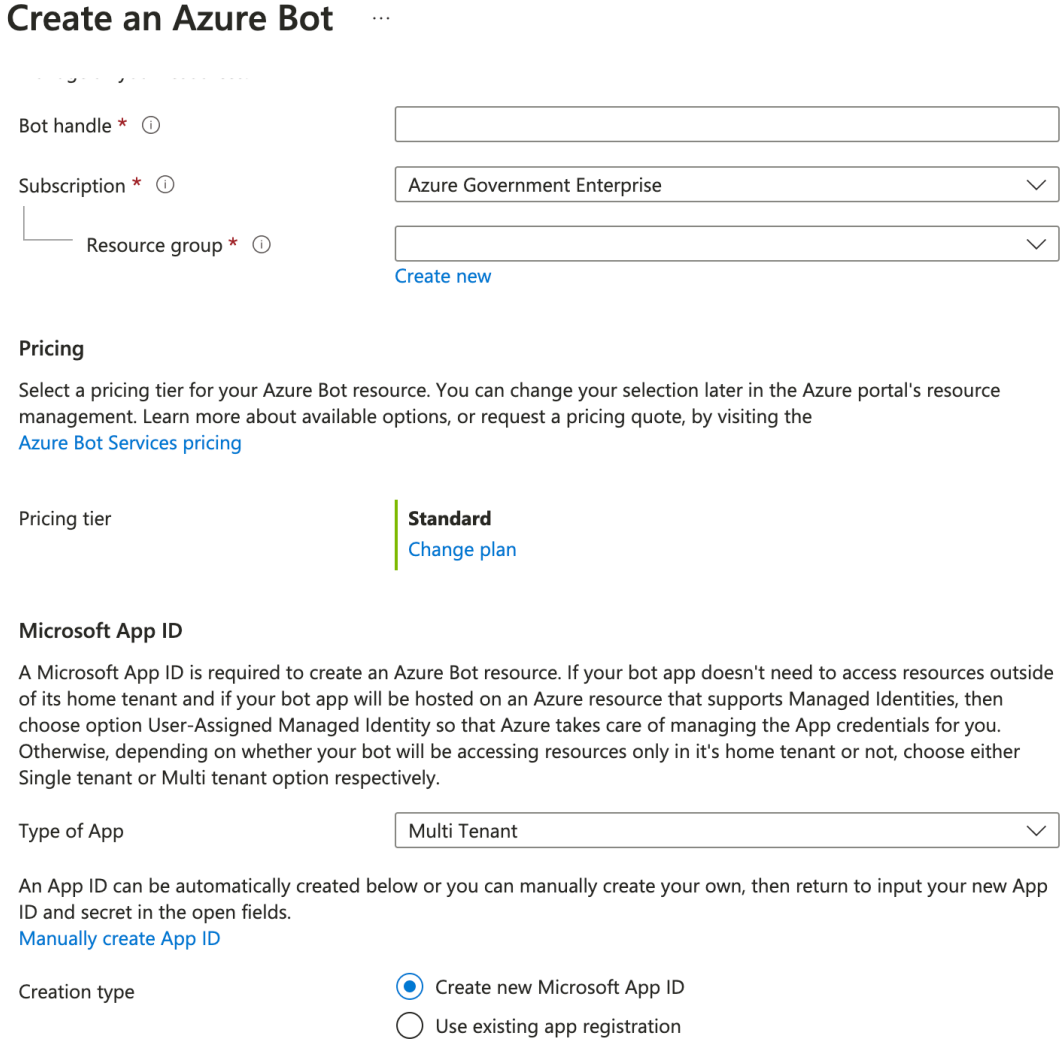
3. Azure Bot 페이지에서 계획 메뉴 옆에 있는 만들기를 선택합니다.

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



4. 양식에서 봇 핸들, 구독, 리소스 그룹, 새 리소스 그룹 위치 및 가격 책정 세부 정보를 입력합니다.

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

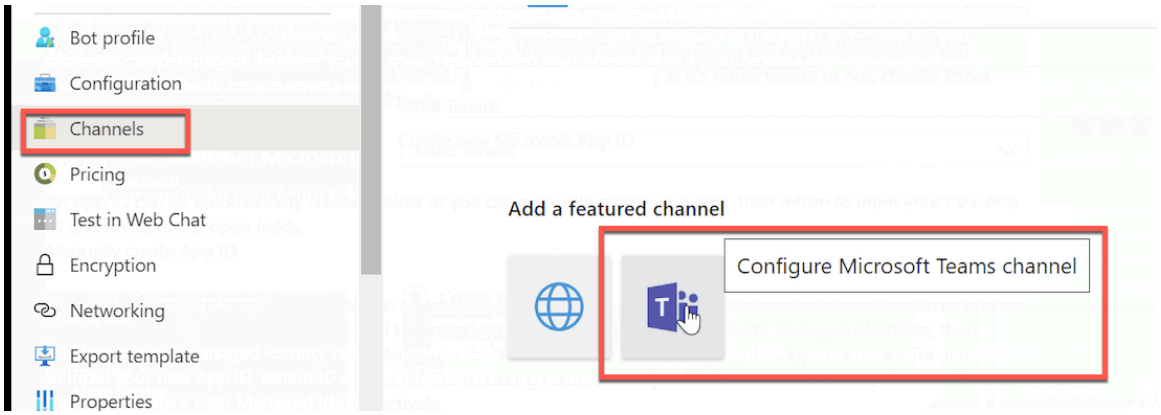


5. **Microsoft** 앱 **ID**의 앱 유형 목록에서 애플리케이션 유형을 선택합니다.
   다중 테넌트 앱 또는 단일 테넌트 앱을 생성할 수 있습니다.
6. 생성 유형 라디오 버튼을 선택합니다.

   주: 기존 앱을 사용 중인 경우 앱 유형이 만드는 봇 유형과 동일한지 확인합니다. 다중 테넌트 앱은 다중 테넌트 Microsoft Teams 봇에서 작동하고 그 반대의 경우도 마찬가지이므로 이 확인이 중요합니다.

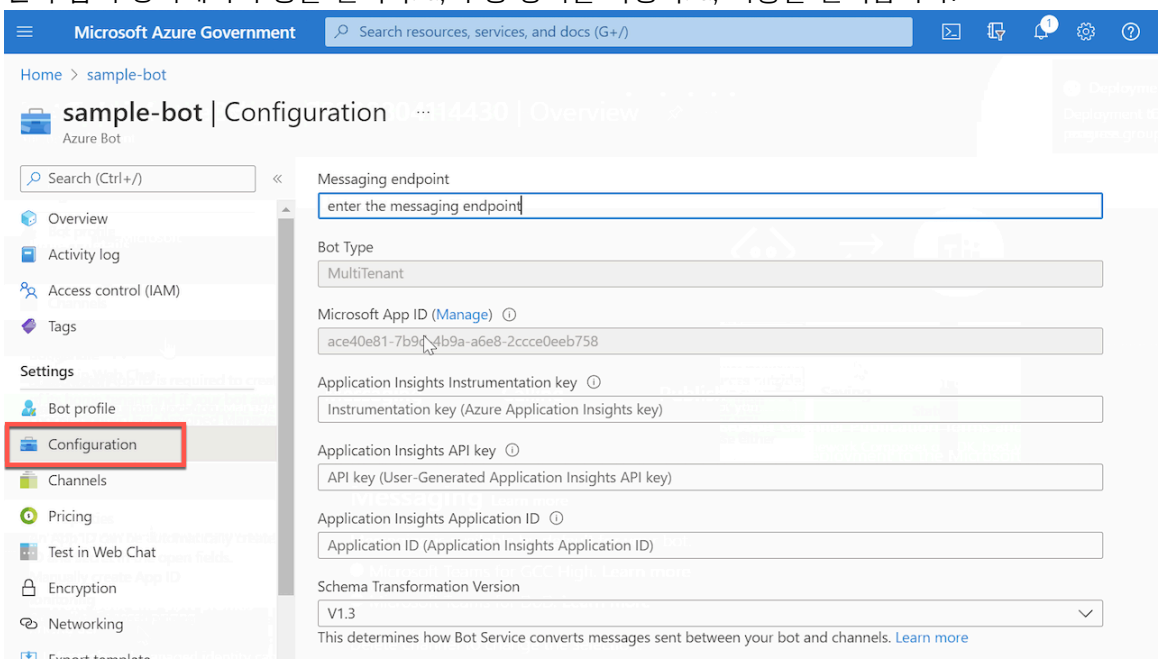
7. 검토 + 만들기를 선택합니다.
8. 제공된 기본 봇 상세 정보를 검토하고 만들기를 선택합니다.
   봇이 성공적으로 만들어지면 ## ## 메시지를 받게 됩니다.
9. 왼쪽 탐색 영역에서 채널을 선택하고 추천 채널 추가에서 Microsoft Teams 아이콘을 선택합니다.

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



10. 서비스 약관 팝업에서 저장을 선택하고 동의를 선택합니다.
채널이 저장됩니다.

11. 왼쪽 탐색 영역에서 구성을 선택하고, 구성 양식을 작성하고, 적용을 선택합니다.



주: 메시징 엔드포인트 필드에 인스턴스 URL 주소를 입력합니다.

예: https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events.

도메인이 service-now.com 되지 않을 수 있으며 다를 수 있습니다. 예를 들어 GCC의 도메인은 servicenowservices.com 입니다.

〈instancename〉을 통합할 Microsoft Teams인스턴스의 ServiceNow 이름으로 바꿉니다.

12. 왼쪽 탐색 영역에서 개요를 선택합니다.
다음으로 이동하여 개요 페이지로 이동할 수도 있습니다. **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록 을 클릭하고 목록에서 애플리케이션을 찾아 다음 상세 정보를 검색합니다.

13. 다음 단계를 수행하여 비밀 값 코드를 검색합니다.

a. 애플리케이션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 및 디렉터리(테넌트) **ID** 를 복사하고 기록해 둡니다.

b. 관리 아래의 왼쪽 탐색 모음에서 인증서 및 암호를 선택합니다.

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

c. **+** 새 클라이언트 암호를 선택하고, 설명 및 만료를 추가하고, 추가를 선택합니다.

d. 값 필드에서 비밀 값 코드를 복사하여 기록해 둡니다.

> 주: 비밀 값 코드는 한 번만 표시됩니다.

자체 구성된 봇을 **GCC-H** 또는 **DoD**와 **Microsoft Teams** 통합

등록된 Microsoft Teams 봇 ServiceNow 을 인스턴스에 가상 에이전트연결하여 . ServiceNow 가상 에이전트 애플리케이션을 사용하여 .Microsoft Teams와의 대화 통합

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin 및 Microsoft Azure admin.

프로시저

1. 에서 Microsoft Teams생성된 봇의 테넌트 ID, 클라이언트 ID(애플리케이션 ID), 클라이언트 비밀 및 봇 이름 상세 정보를 가져옵니다.
자세한 내용은 봇 상세 정보 검색을 참조하세요.

> 주: 인스턴스에서 자체 구성된 봇 ServiceNow 을 설정할 때 이 정보를 사용합니다.

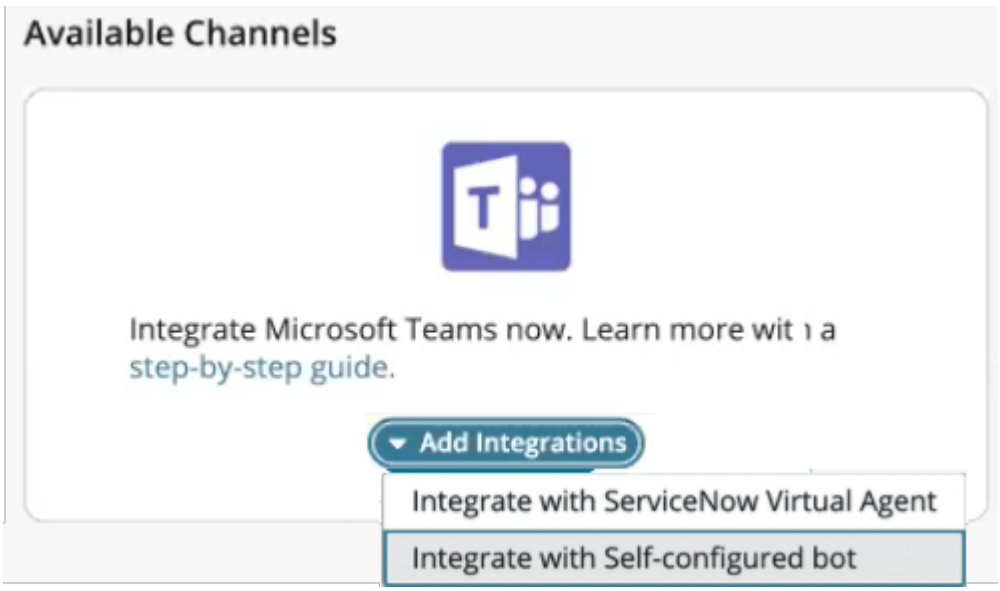
2. ServiceNow 관리자는 전역 범위의 인스턴스에 자체 구성된 봇 ServiceNow 을 설정합니다.

a. 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 다음으로 이동합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.

b. 채널 아래의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
채널 및 통합 페이지가 열립니다.

c. 타일의 사용 가능한 채널 섹션에서 Microsoft Teams통합 추가를 선택합니다.

> 주: 통합 추가 드롭다운은 인스턴스에 플러그인(sn_va_teams)을 Microsoft Teams와의 대화 통합 설치한 후에만 사용할 수 있습니다ServiceNow.

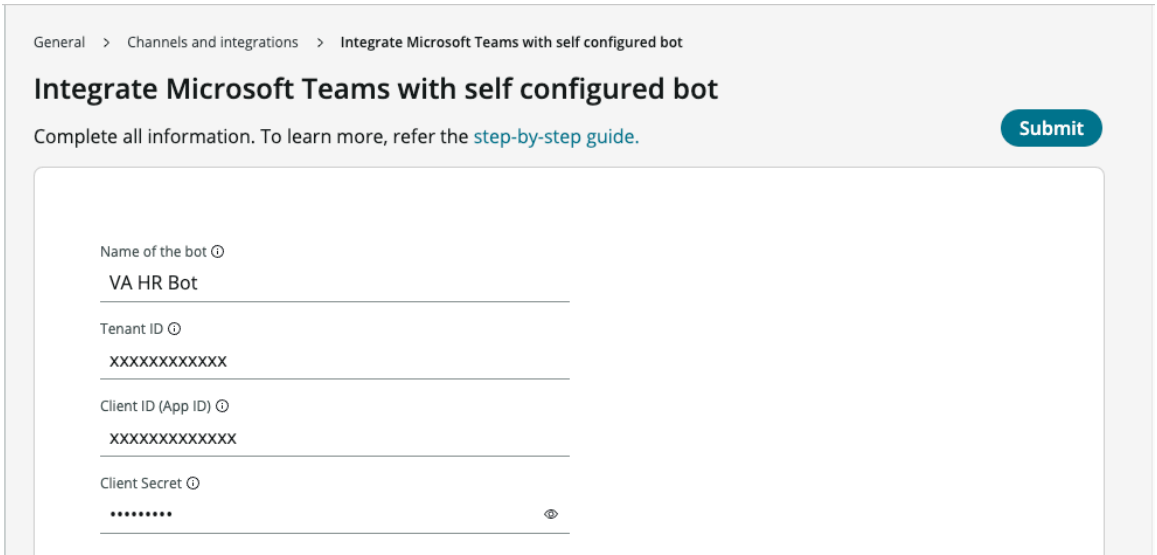


d. 통합 추가 드롭다운에서 자체 구성된 봇과 통합을 선택합니다.

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

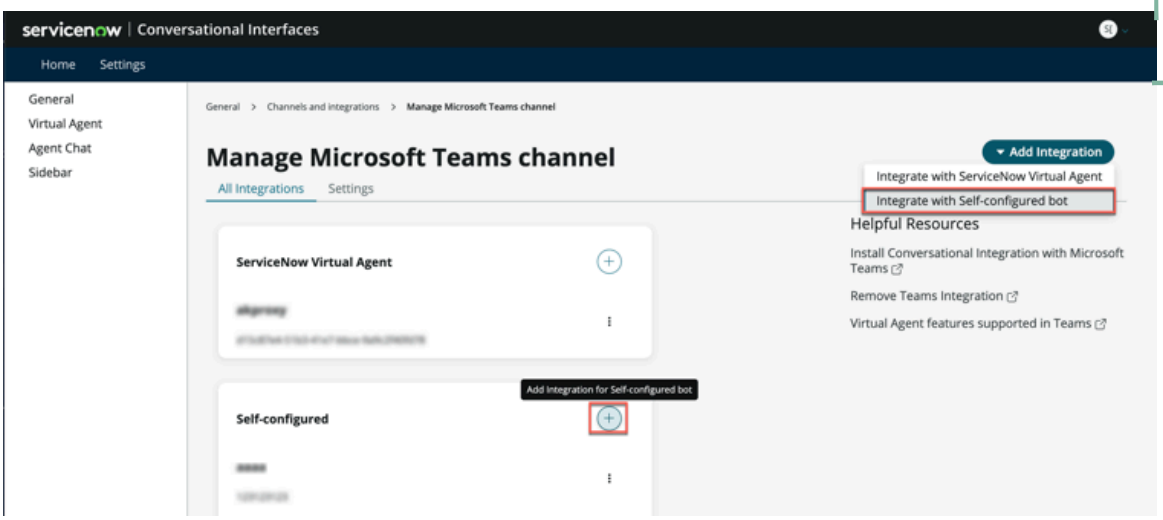
e. 자체 구성된 봇과 통합 Microsoft Teams 페이지에서 봇의 이름, 테넌트 **ID**, 클라이언트 ID(앱 **ID)** 및 봇을 생성하는 동안 메모한 클라이언트 비밀 을 Microsoft Teams 제공하고 제출을 선택합니다.

자체 구성된 봇과 통합 **Microsoft Teams**



주: 여러 ServiceNow 인스턴스를 소유하고 있고 추가 인스턴스에 대해 추가 봇을 통합하려면 이전 단계를 반복하여 봇을 추가하고 통합합니다.

인스턴스를 다른 Microsoft Teams 봇과 통합 ServiceNow 하려면 자체 구성된 봇에 대해 더하기 아이콘을 선택하거나 Microsoft Teams 채널 관리 페이지에서 통합 추가 드롭다운을 선택하고 자체 구성된 봇과 통합을 선택합니다.



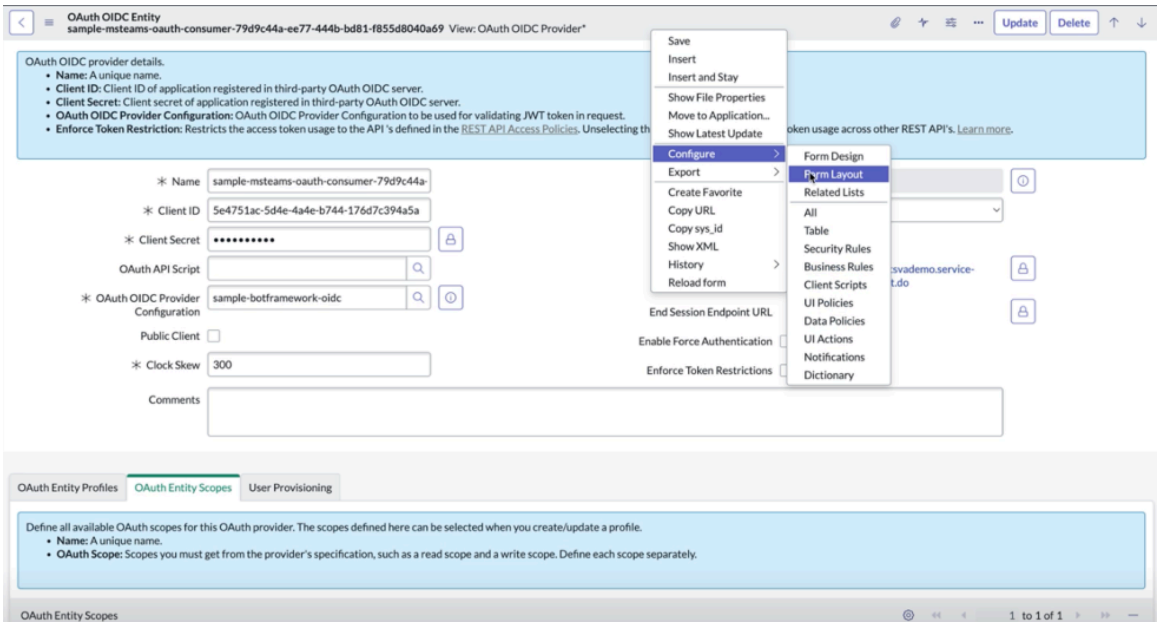
자세한 내용은 ServiceNow 와 가상 에이전트 통합 관리Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

사용자가 설치에 성공했다는 메시지를 받습니다.

3. 인스턴스에서 ServiceNow 다음으로 이동합니다. 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리 및 **sample-msteams-oauth-consumer**가 포함된 레코드를 엽니다.

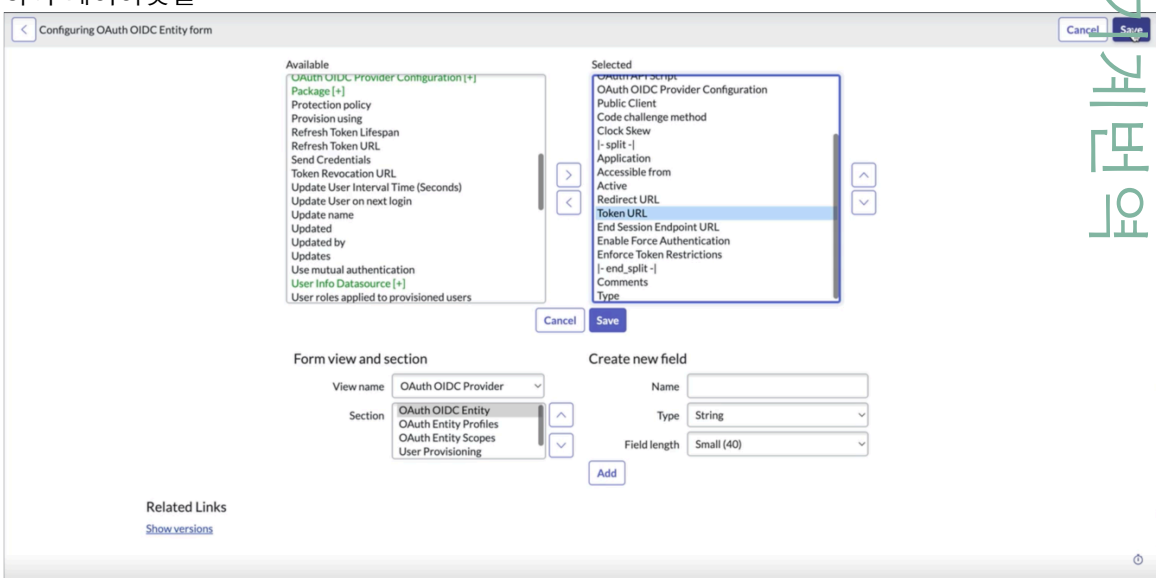
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 페이지 상단의 **OAuth OIDC** 엔터티 라는 회색 막대 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 선택하여 선택합니다. 구성 〉 양식 레이아웃.



5. 사용 가능 필드에서 토큰 **URL**을 검색하고 선택됨 필드에 추가한 다음 리디렉션 **URL** 아래로 이동합니다.

6. 저장을 선택하여 레이아웃을 저장합니다.



OAuth OIDC 엔터티 기록으로 리디렉션됩니다.

7. OAuth OIDC 엔터티 양식에서 잠금 아이콘을 선택하여 토큰 **URL** 필드의 잠금을 해제한 다음 기본값을 업데이트합니다.
   - 다중 테넌트 애플리케이션의 경우: https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token
   - 단일 테넌트 애플리케이션의 경우: https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID>/oauth2/v2.0/token

8. OAuth OIDC 엔터티 양식을 아래로 스크롤하여 **OAuth** 엔터티 범위 탭을 선택하고 OAuth 범위의 기본값을 https://api.botframework.us/.default 로 업데이트합니다.

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

9. OAuth OIDC 엔터티 양식에서 **OAuth OIDC** 제공자 구성 필드 옆에 있는 정보 아이콘을 선택하고 기록 열기를 선택합니다.
10. OIDC 제공자 구성 양식에서 **OIDC** 메타데이터 **URL** 을 https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration 로 업데이트하고 업데이트를 선택합니다.

매니페스트 파일을 자동 생성하고 **GCC-H** 또는 **DoD**에 업로드합니다**Microsoft Teams.**

인스턴스에서 봇 ServiceNow 통합을 완료한 후 매니페스트 파일을 구성하고, 자동으로 생성하고, 패키지 파일을 업로드하여 Microsoft Teams 와 가상 에이전트대화를 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

생성한 자체 구성된 봇은 사전 게시된 앱인 ServiceNow 가상 에이전트와 ServiceNow 달리 글로벌 앱 스토어에서 사용할 수 Microsoft 없습니다. 앱을 Microsoft Teams에 업로드해야 합니다. 업로드하면 선택한 팀에 앱이 추가되고 사용자와 팀이 봇과의 엔드 투 엔드 대화에 참여할 수 있습니다.

주:

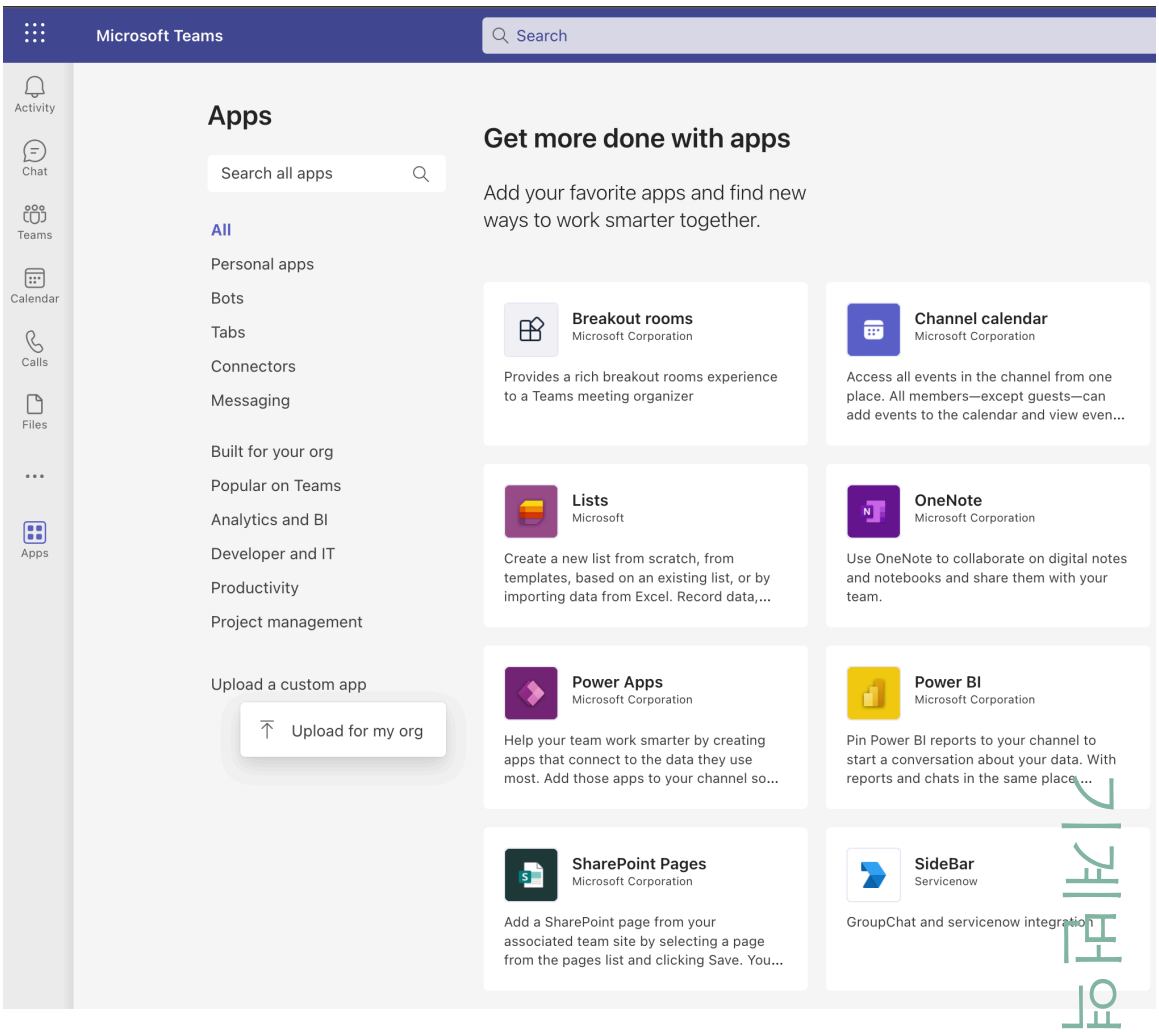
에서 Microsoft Teams사용자 지정 앱을 업로드할 수 있는 권한이 필요합니다. 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 Microsoft .

프로시저

1. 봇을 구성하고, 매니페스트 파일을 자동 생성하고, 인스턴스에서 매니페스트 구성 파일을 ServiceNow 다운로드하려면 문서를 참조하십시오 업로드할 매니페스트 파일 자동 작성 Microsoft Teams.
2. 매니페스트 파일을 게시하려면 에서 Microsoft Teams다음 단계를 수행합니다.

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

a. 앱을 열고 Microsoft Teams 다음으로 이동합니다. 앱 〉 앱 관리입니다.



b. 조직의 앱 카탈로그에 앱 업로드를 선택하여 자체 구성된 봇을 전체 조직에 릴리스합니다.

c. zip 파일을 업로드하고 추가/설치를 선택합니다.

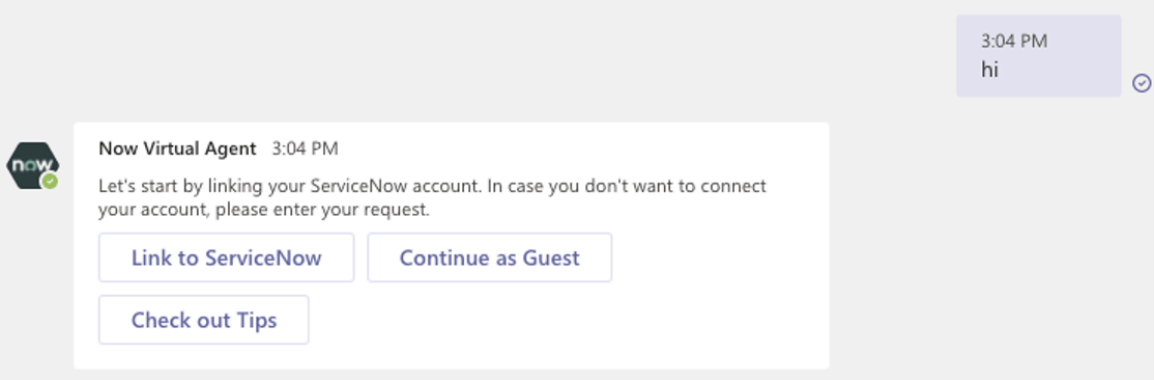
d. 봇을 성공적으로 게시한 후 왼쪽 창에서 점 3개 메뉴를 선택하여 앱을 찾습니다(앱 바 찾기에서 검색).
에 봇을 성공적으로 게시했습니다.Microsoft Teams 이제 조직에서 사용할 수 있으며 봇과 상호작용을 시작할 수 있습니다.

3. 주: 메시징 앱 통합 UI 페이지에서 **ServiceNow** 사용자 프로파일 자동 링크를 켜서 사전 링크를 활성화한 경우 사용자는 hi를 입력하지 않고도 사전 연결됩니다. 계정 사전 연결에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 모든 가상 에이전트 사용자를 위해 설치 Microsoft Teams. 확인란을 해제한 경우 설명된 다음 수동 계정 연결 프로세스를 사용합니다.

hi를 입력하여 봇과의 상호작용을 시작합니다.
봇은 ServiceNow에 연결, 게스트로 계속, 팁 체크아웃 등의 인증 옵션을 제공하는 프롬프트를 표시합니다.

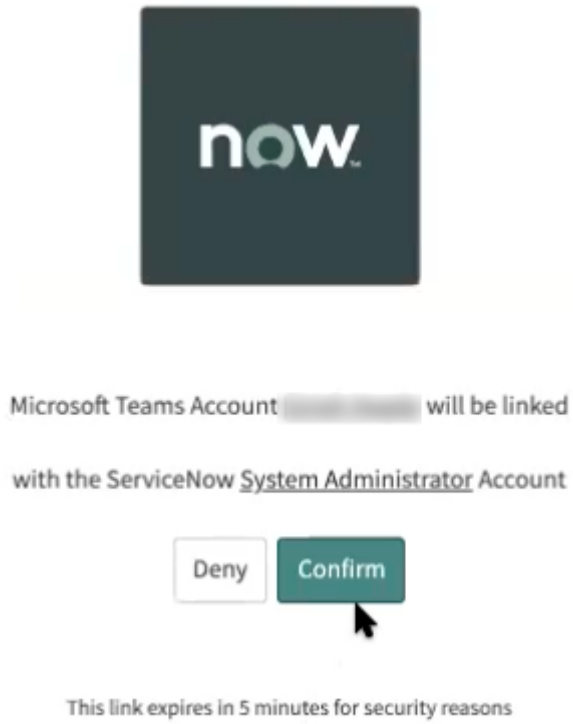
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Teams 봇 응답



ServiceNow에 연결 옵션을 사용하려면 인스턴스 ServiceNow 자격 증명을 입력해야 합니다. 계정에 ServiceNow 연결하도록 선택하면 계정 연결을 확인하라는 다음 화면이 표시됩니다.

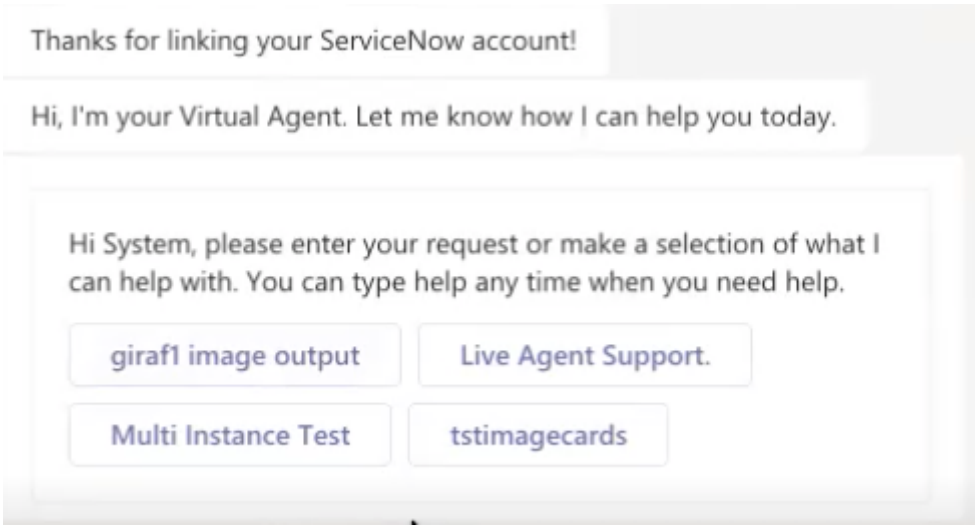
MS Teams 계정과 **ServiceNow** 계정 연결



계정 연결은 사용자 Microsoft Teams 계정을 ServiceNow 와 통합된 Microsoft Teams와의 대화 통합인스턴스의 계정과 ServiceNow 연결합니다. 계정이 연결되어 있는 경우 정보와 기록을 사용하는 ServiceNow 가상 에이전트 주제를 실행할 수 있습니다.

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

ServiceNow 테넌트와 **Microsoft Teams** 연결된 계정



계정을 연결 ServiceNow 하지 않으면 공개 주제에만 액세스하고 실행할 수 있습니다.

4. 인스턴스에서 봇 ServiceNow 을 구성합니다.
   자세한 내용은 메시징 앱과 통합 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

자체 구성된 메서드를 사용하여 성공적으로 Microsoft Teams 통합 가상 에이전트 했습니다. 에서 Microsoft Teams추가 ITSM 및 HR 역량을 가져오는 데 관심이 있는 경우 와 함께 ServiceNow자체 구성된 봇을 사용하는 방법에 대한 Microsoft Teams지침을 참조하십시오.

GCC-H 또는 **DoD** 와의 통합에 대한 **Microsoft Teams** 제한 사항 가상 에이전트

Microsoft Teams GCC-H(Government Community Cloud - High) 또는 와 미국 DoD(국방부) Microsoft Teams 통합 가상 에이전트의 제한 사항에 대해 알아봅니다.

제한

1. 매니페스트 버전: 최대 v1.10. 생성하는 템플릿에 버전 1.10 이하가 있는지 확인합니다.
2. 적응형 카드: 시스템 속성을 사용하여 *sn_va_teams.send_image_as_data* GCC-High와 통합된 대화 Microsoft Teams 에 이미지를 업로드할 수 있습니다. 이 시스템 속성을 이미지 및 카드 컨트롤에 적용합니다. 이미지 URL을 사용하는 경우 소스가 인스턴스인지 ServiceNow 확인합니다.

단일 테넌트 페이지에 대해 자체 구성된 봇 생성 및 통합

와의 통합을 위해 Microsoft Teams 자체 구성된 단일 테넌트 봇을 가상 에이전트생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 관리자, Microsoft Azure 관리자.

이 태스크 정보

단일 테넌트 봇을 만들고 통합하는 것은 GCC-H 또는 DoD 봇을 만드는 것과 비슷하지만 약간의 조정이 있습니다.

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

프로시저

1. 의 지침을 GCC-H 또는 DoD용 봇 Microsoft Teams 생성따르고 다음 사항을 변경합니다.
   a. 평소와 같이 1-4단계를 수행합니다.
   b. 5단계에서 단일 테넌트를 선택합니다.
   c. 나머지 단계를 정상적으로 수행합니다.
2. 의 지침을 자체 구성된 봇을 GCC-H 또는 DoD와 Microsoft Teams 통합따르고 다음 사항을 변경합니다.
   a. 정상적으로 1-6단계를 수행합니다.
   b. 7단계에서 단일 테넌트를 선택하고 테넌트 ID를 추가하지만 .com 도메인(예: https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token)을 유지합니다.
   c. 평소와 같이 8-10단계를 수행합니다.

결과
에서 단일 테넌트 봇을 사용할 가상 에이전트준비가 되었습니다.

보호 플랫폼(SPP)에서 **ServiceNow** 통합 사용 **Microsoft Teams**

를 ServiceNow AI Platform# 설치하면 Microsoft Teams와의 대화 통합릴리스에서 상용 및 SPP(ServiceNow Protected Platform) 환경에 대한 봇 유형을 동적으로 결정하여 인스턴스 구성을 단순화할 수 있습니다Tokyo.

SPP 환경에서 통합을 가상 에이전트 설치하고 구성하는 Microsoft Teams 프로세스는 상용 환경에서 사전 게시된 봇을 설치하고 구성하는 프로세스와 유사합니다. 그러나 설치하는 환경에 따라 차이가 발생하며 설치 환경에 따라 봇을 사용할 수 있습니다.

SPP 환경이 있는 인스턴스와의 가상 에이전트 통합을 완료하면 Microsoft Teams 호주 정부 고객이 **Now VirtualAgent Australia SPP** 봇을 사용할 수 있습니다.

설치 및 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Microsoft Teams와의 대화 통합 설치.

가상 에이전트 **for Microsoft Teams** 구성

Microsoft Teams 알림을 가상 에이전트 활성화하고, 사용자 프로파일을 연결 ServiceNow 하고, 시스템 메시지와 상황별 작업을 설정하도록 통합된 봇을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 타일에서 Microsoft Teams관리를 선택합니다.
4. 설정 탭을 선택합니다.
5. 링크 인증 활성화 섹션에서 스마트 링크를 사용하여 다양한 링크 열기 환경을 구성합니다.

   봇에 대한 Microsoft Teams 링크 인증을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 링크 인증 및 열기 경험 구성 Microsoft Teams.

6. 모든 사용자에 대한 알림 사용 토글 버튼을 왼쪽으로 살짝 밀어 연결된 사용자에 대한 알림을 사용하지 않도록 설정합니다.

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

주: 모든 사용자에 대해 알림 사용 토글 버튼은 기본적으로 선택되어 있습니다.

ServiceNow 사용자 프로파일 자동으로 연결 토글 버튼은 기본적으로 선택되어 있으며 추가 변경에 대해 비활성화되어 있습니다. 이 옵션은 모든 활성 ServiceNow 계정을 연결된 Microsoft Teams 봇에 자동으로 연결합니다.

7. 전역 메시징 설정을 지정합니다.

주: 이러한 설정에 대한 모든 변경 사항은 모든 채널에 반영됩니다.

- 시스템 메시지: 가상 에이전트 대화 중에 표시되는 기본 시스템 메시지를 사용자 지정합니다.

  시스템 메시지 변경 또는 업데이트에 대한 자세한 내용은 시스템 메시지 변경을 참조하십시오.

- 상황별 작업: 사용자 명령 입력당 지원되는 작업을 사용자 지정합니다.

  상황별 작업 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 채팅 통합에 대한 상황별 작업.

다음에 수행할 작업

이제 봇과 Microsoft Teams 테넌트가 가상 에이전트 인스턴스에서 사용할 수 ServiceNow 있도록 통합되었습니다. 메시징 사용자는 해당 ServiceNow 계정에 자동으로 연결됩니다.

- 사용자에게 봇 Microsoft Teams 을 가상 에이전트 사용할 수 있음을 알립니다.
- 사용자의 라이브 에이전트 경험을 개선하기 위해 라이브 채팅 지원에 대한 예상 대기 시간 표시를 활성화할 수 있습니다. 사용자가 라이브 에이전트와의 채팅을 요청하면 카드에 에이전트와의 대략적인 대화 대기 시간이 표시되고 사용자에게 채팅을 취소할 수 있는 옵션이 제공됩니다. 이 기능 활성화에 대한 자세한 내용은 에이전트 채팅 구성을 참조하십시오.

에서 **ServiceNow** 가상 에이전트 봇에 대한 브랜딩 구성 **Microsoft Teams**

사용자가 게시된 Microsoft Teams 봇 앱, ServiceNow 가상 에이전트에 대한 브랜딩을 구성할 수 있도록 합니다. 사용자에게는 프로덕션 봇 이름 및 아이콘의 기본 ServiceNow 브랜딩을 사용자 지정할 수 있는 유연성이 Microsoft Teams 제공됩니다.

시작하기 전에

- 테넌트 및 Microsoft Teams 관리 센터에 대한 Microsoft Teams 관리자 액세스 권한이 있는지 확인합니다.
- 인스턴스에 가상 에이전트가 설치되어 있는지 확인합니다.
- 스토어 앱이 설치되어 있는지 Microsoft Teams와의 대화 통합 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 에 로그인 Microsoft Teams 관리자 센터.
2. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리.
3. 앱 목록에서 검색 창을 사용하여 앱을 검색하고 Now 가상 에이전트 엽니다.
4. 연필 아이콘을 선택합니다 . 앱을 사용자 지정할 수 있도록 사용자 지정할 수 있습니다.
5. 사용자 지정 패널에서 앱 이름, 간단한 설명, 색 아이콘, 윤곽선 아이콘 및 강조 색을 편집할 수 있습니다.

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

주: 각 필드의 파일 크기 및 형식 제한에 대한 도구 설명을 따릅니다. 앱 커스터마이제이션 기능에 대한 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조할 수도 있습니다.

6. 적용을 선택합니다.
   애플리케이션 게시 팝업이 표시됩니다.
7. 게시를 선택합니다.

주: 앱에 대한 변경 사항이 반영되는 데 최대 24시간이 소요될 수 있습니다.

에서 링크 인증 및 열기 경험 구성 **Microsoft Teams**

의 Microsoft Teams 링크 인증 및 열기 환경은 에서 Microsoft Teams가상 에이전트를 사용할 때 최종 사용자가 ServiceNow 링크와 상호 작용할 수 있는 원활한 환경을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

링크 인증을 활성화하기 전에 채널 및 통합 페이지의 모든 통합 탭에서 통합을 사용할 수 있는지 Microsoft Teams 확인합니다.

이메일 Microsoft Teams ID가 시스템 사용자의 이메일 중 하나와 일치하는지 확인합니다.

이 단계를 완료하는 동안 범위 내에 Microsoft Teams와의 대화 통합 있어야 합니다(전역 범위 대신).

이 태스크 정보
팝업 또는 Microsoft Teams 탭에서 열리도록 스마트 링크를 구성하려면 관리자가 스마트 링크 구성으로 이동하기 전에 먼저 다음 링크 인증 단계를 완료해야 합니다.

주: 링크 인증 상태가 비활성인 경우 관리자가 팝업 또는 Microsoft Teams 탭에서 열리도록 링크를 구성한 경우에도 링크 열기 동작이 새 브라우저 탭으로 돌아갑니다. 따라서 링크 인증을 활성화하는 것은 팝업 및 Microsoft Teams 탭을 사용하기 위한 필수 조건입니다.

중요사항: 인스턴스에 사용자 지정 도메인이 있는 경우에는 스마트 링크가 작동하지 Now 가상 에이전트 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 라우팅의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 타일에서 Microsoft Teams관리를 선택합니다.
4. 채널 관리 Microsoft Teams 페이지에서 설정 탭을 선택합니다.
5. Enable Link Authentication(링크 인증 활성화) 섹션의 **Step** 1(단계 **1)** 아래에 있습니다. 테넌트에 대해 SSO를 구성하고**SSO**에서 설정 단추를 선택합니다.
   SSO(Single Sign-On) 구성 팝업이 열리면 링크가 테넌트를 설치하고 SSO에 대한 권한을 부여하는 페이지로 안내됨을 알려줍니다. 열기를 선택합니다.

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

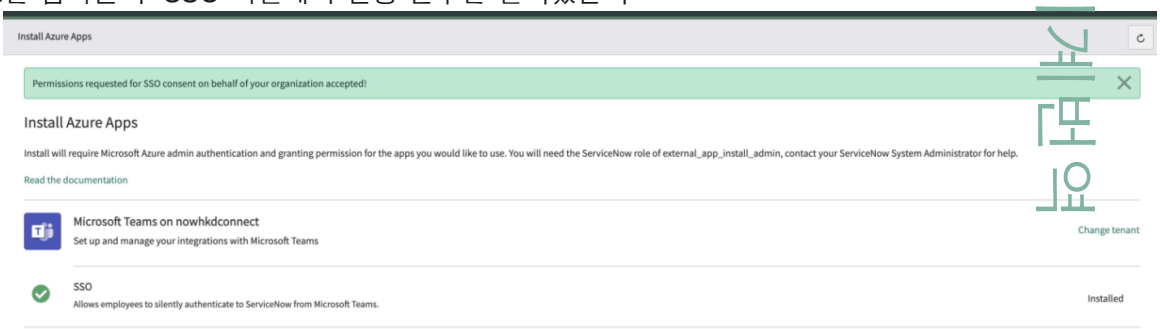


Single Sign-On 구성에 대한 자세한 내용은 필요한 Microsoft Azure 앱에 권한 부여 를 참조하세요.

주:

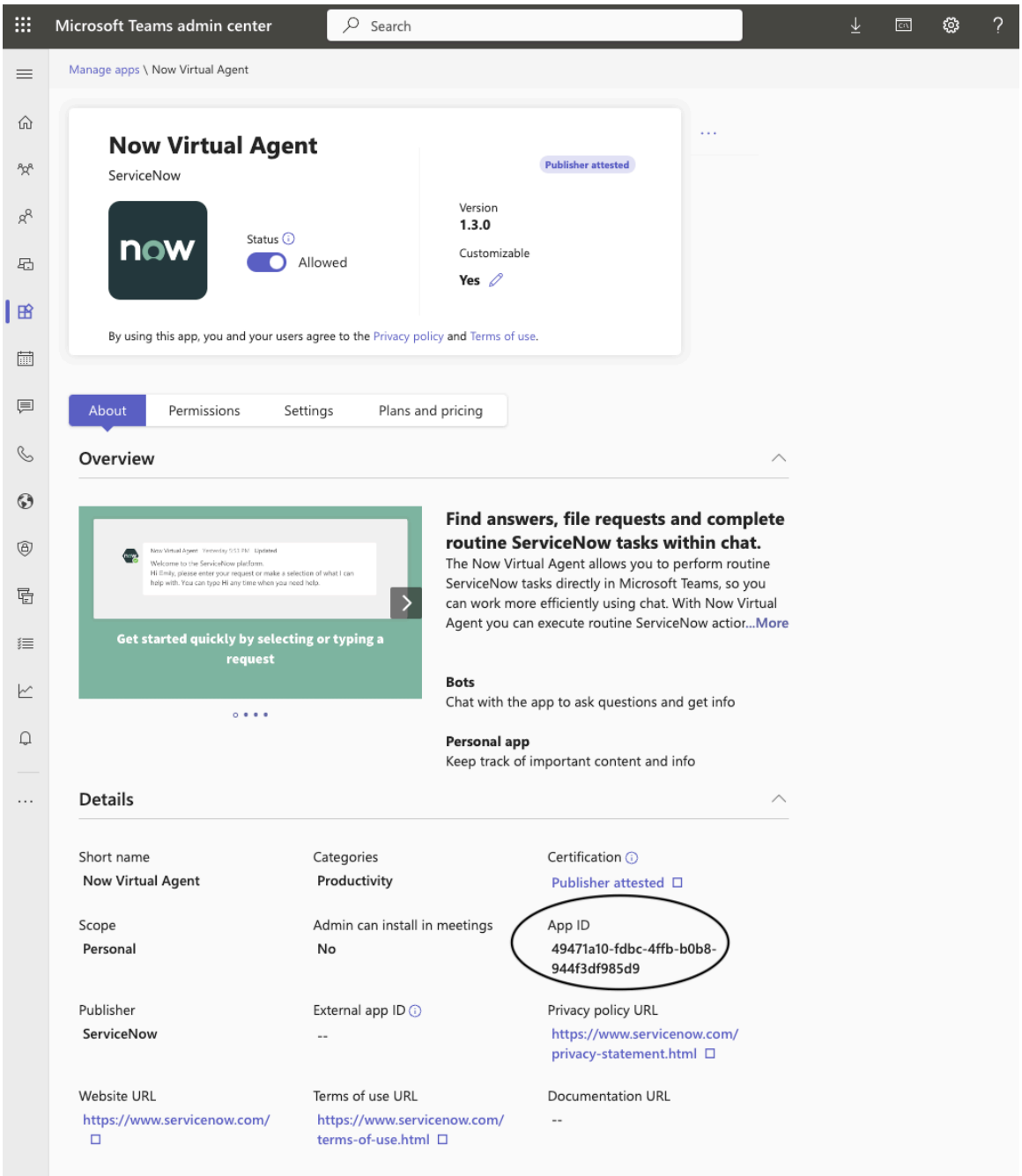
- SSO는 한 번에 하나의 Microsoft Teams 테넌트에서만 사용하도록 설정할 수 있습니다. 다른 테넌트에서 SSO를 이미 사용하도록 설정한 경우 새 테넌트에서 SSO를 사용하도록 설정할 수 있도록 테넌트를 전환해야 합니다.
- 테넌트를 이미 구성했고 다른 테넌트로 변경하려는 경우 테넌트 변경을 선택하여 변경할 수 있습니다. 테넌트 변경을 확인하면 테넌트 변경을 위한 로그인 페이지로 이동합니다 Microsoft Teams .

테넌트 정보를 입력한 후 SSO 섹션에서 인증 단추를 선택했는지 확인합니다.



6. SSO를 구성한 후에는 APP ID를 입력해야 합니다.
앱 ID를 찾으려면 Microsoft Teams 관리 센터에 로그인하고 앱 관리로 이동하여 구성할 앱을 선택하고 앱 ID를 가져옵니다.

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



기계번역

ⓘ 주: ServiceNow for Teams 앱을 사용하는 경우 ServiceNow for Teams의 앱 ID를 검색하고 외부 앱 ID를 사용하지 않도록 합니다.

7. Link Authentication(링크 인증) 섹션의 2단계. 앱 ID를 입력하고 관리자 센터에서 가져온 앱 ID를 Microsoft Teams 입력한 다음 저장을 선택합니다.
앱 ID가 성공적으로 저장되었다는 확인 메시지가 표시됩니다. SSO에 대한 상태가 녹색인 것을 알 수 있습니다.

에서 스마트 링크 구성 **Microsoft Teams**

에서 앱에 Microsoft Teams 대한 가상 에이전트 스마트 링크를 구성하여 다양한 링크 열기 환경을 활성화합니다.

관리자 콘솔의 스마트 링크 설정을 사용하면 관리자가 의 세 가지 링크 열기 옵션 중 하나를 정의할 수 있습니다 Microsoft Teams.

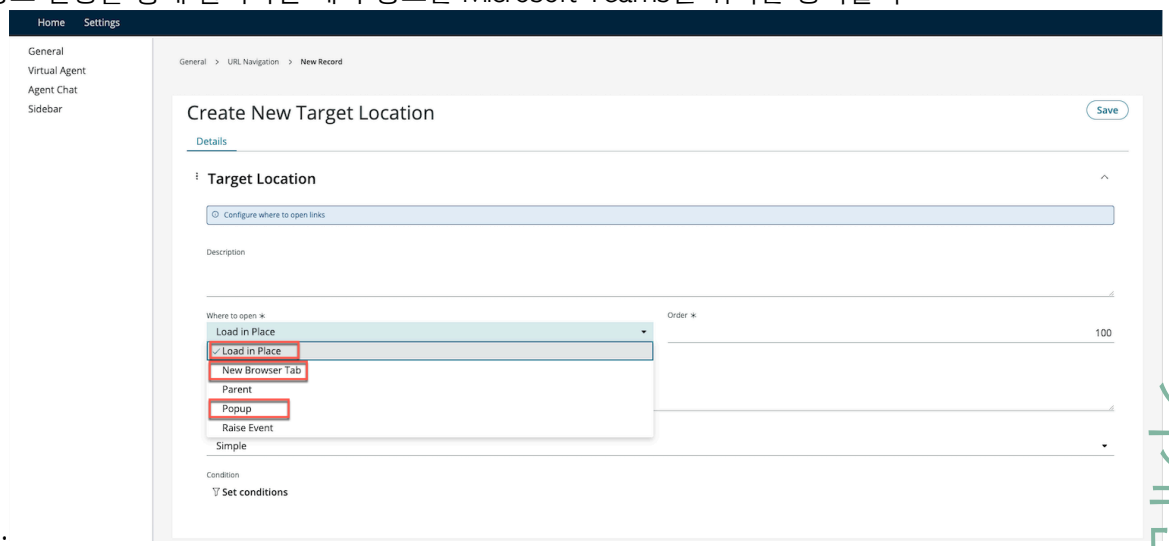
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. Microsoft Teams 작업 모듈/팝업
2. Microsoft Teams 탭
3. 새 브라우저 탭

링크 인증 및 1회 사용자 인증(SSO) 지원을 통해 링크 콘텐츠를 팝업, Microsoft Teams 탭 또는 새 브라우저 탭에서 렌더링할 수 있습니다.

대상 위치 아래의 URL 탐색 시스템 작업에서 스마트 Microsoft Teams 링크를 구성할 수 있습니다. 스마트 링크 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 스마트 링크 기본 설정 생성.

에 Microsoft Teams 적용할 수 있는 세 가지 유효한 링크 오픈 옵션이 있으며, 관리자 콘솔의 스마트 링크 설정을 통해 관리자는 에서 링크를 Microsoft Teams열 위치를 정의할 수



있습니다.

1. 로드 인플레이스: 탭 내에서 Microsoft Teams 링크가 열립니다.

   주:

   - 현재는 링크만 ServiceNow 지원됩니다.
   - 로드 인 플레이스(Load in Place)는 관리자가 항상 선택할 수 있는 옵션이지만, 이 기능은 관리자가 이미 추가 탭을 Microsoft Teams 설치한 경우에만 지원됩니다(예: ITSM/HR 플러그인의 일부인 직원 센터 탭).
   - 관리자는 다음 단계가 완료되었는지 확인해야 합니다.
     - MS Teams - App Core(com.snc.msteams.app.core) 플러그인이 ITSM/HR 플러그인의 일부로 설치되며 추가 탭이 이미 활성화되어 있습니다.
     - *sn_va_teams.view_msft_tab* 시스템 속성은 true로 설정되어 있습니다.
     - ServiceNow 인스턴스의 링크 인증 상태가 녹색입니다.

2. 새 브라우저 탭: 링크가 새 브라우저 탭(의 Google ChromeSafari새 탭 등)에서 열립니다.
3. 팝업: 의 팝업/작업 모듈 Microsoft Teams에서 링크가 열립니다. 팝업을 선택하면 관리자가 팝업 크기로 소형, 중형 또는 대형을 선택할 수도 있습니다. 기본 크기는 크게입니다.

   대상 위치를 사용하여 팝업 구성을 시작하기 전에 시스템 속성 값이 *sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module***true**인지 다시 확인합니다. 링크 인증 상태가 이전 단계의 활성 상태인 경우 값이 자동으로 **true**로 설정됩니다. 이 시스템 속성이

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

true이면 팝업을 사용할 수 있습니다. Microsoft Teams에서 팝업을 비활성화하려면 이 속성을 수동으로 **false**로 설정할 수 있습니다.

주: 현재는 링크만 ServiceNow 지원됩니다.

대상 위치 기록에 조건이 지정되지 않은 경우 유효한 링크 열림 메커니즘은 채팅 위젯과 Microsoft Teams 호스트 애플리케이션에 적합한 방식으로 적용됩니다. 예를 들어 관리자가 조건 없이 로드 기능을 사용하여 열 URL 패턴을 지정하면 맨 위의 브라우저 프레임을 새로 고침하여 채팅 위젯의 링크가 열립니다(채팅 위젯의 고유한 동작). 그러나 동일한 링크가 탭에서 열립니다 Microsoft Teams .

채팅 위젯과 Microsoft Teams 이 모두 고객에게 유효한 채널인 경우 관리자는 조건 필드에 장치 유형(예: Teams 및 mweb)을 지정하여 채널별로 서로 다른 대상 위치를 정의할 수 있습니다. 장치 유형이 Teams로 지정되고 다른 장치 유형이 지정되지 않은 경우 해당 특정 대상 위치 기록은 에만 적용됩니다 Microsoft Teams.

모든 가상 에이전트 사용자를 위해 설치 **Microsoft Teams**

요청자가 ServiceNow 를 Microsoft Teams와의 대화 통합실행하기 전에 인스턴스에 미리 연결합니다가상 에이전트. 일괄 사전 연결을 사용하면 가상 에이전트 사용자가 초기 인증 연결 프로세스를 거치지 않고 가상 에이전트와 즉시 채팅하고 알림을 받을 수 있습니다.

시작하기 전에

주: 사용자에게 알림을 보내려면 모든 사용자에게 앱을 설치해야 합니다. 사용자에게 앱을 설치하는 데 권장되는 방법은 Microsoft Teams 앱 설정 정책 입니다. 사용자가 정책에 추가되면 Microsoft는 사용자에게 앱을 설치하고 installationUpdate 이벤트를 보냅니다. 이벤트가 수신되면 사용자와의 대화가 시작되고 환영 메시지가 포함됩니다.

그렇지 않으면 앱을 설치하려면 다음 지침을 따르세요.

그렇지 않으면 앱을 설치하려면 다음 지침을 따르세요.

- Microsoft Teams와의 대화 통합 설치, **ServiceNow** 사용자 프로파일 자동 링크 옵션이 활성화된 경우.
- Microsoft Teams Graph 스포크를 설정합니다.
- Microsoft Active Directory 스포크 설정 .

필요한 역할:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- 다음 Microsoft Teams 관리자 역할 중 하나입니다.
  - 전역 관리자
  - 애플리케이션 관리자
  - 클라우드 애플리케이션 관리자
- 예약된 작업 스크립트를 변경하려면 관리자 또는 schedule_admin

이 태스크 정보

Microsoft Teams 관리 채널의 설정 페이지에서 **ServiceNow** 사용자 프로파일 자동 연결 옵션을 활성화하면 최대 10,000명의 사용자로 구성된 배치가 인스턴스에 자동으로 사전 연결됩니다 ServiceNow . 기존 사용자는 초기 실행 중에 미리 연결됩니다. 새로 추가된 사용자는 후속 일일 실행 중에 미리 연결됩니다.

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

자동 배치 사전 연결을 방지하려면 메시징 앱 통합 UI 페이지에서 자동으로 **ServiceNow** 사용자 프로파일 연결 옵션을 비활성화합니다.

와 Microsoft Teams 통합하기 전에 사용자를 ServiceNow 인스턴스에 배치로 사전 연결하면 가상 에이전트 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 알림은 사용자의 Microsoft Teams ID가 인스턴스에 있는 ServiceNow 사용자의 ID와 연결되어 있을 때 사용자가 사전에 보냅니다가상 에이전트. 사용자가 이미 에 연결되어 ServiceNow 가상 에이전트있는 경우에도 마찬가지입니다.
- 사용자가 미리 연결되어 있고 Microsoft Teams 앱에서 알림을 사용하도록 설정하면 사용자가 계정에 로그인 Microsoft Teams 하지 않아도 알림이 앱으로 푸시됩니다.

배치 사전 연결은 **MS Teams** 일일 사전 설치 작업 예약 작업을 통해 자동으로 이루어집니다. 이 작업은 기본적으로 매일 오전 1시에 실행되지만 원하는 경우 시간을 변경할 수 있습니다. 기본 예약된 작업 실행 시간 또는 시간대를 수정하려면 **MS Teams** 일일 사전 설치 작업 예약된 스크립트 실행 양식에 액세스합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. **MS Teams** 일일 설치 전 작업 예약된 작업을 검색하고 선택한 기록에 대한 예약된 스크립트 실행 양식을 선택하여 엽니다.
3. 실행 필드에서 실행 시간을 원하는 시간으로 변경합니다.
4. 시간대를 포함하여 이 양식에서 변경할 수 있는 다른 필드에 대한 설명은 선택한 스크립트 자동 실행을 참조하십시오.
5. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

에 대한 Microsoft Teams와의 대화 통합자동 연결 프로세스를 사용자 지정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 의 자동 연결 사용자 지정 Microsoft Teams와의 대화 통합 문서를 참조하십시오.

의 자동 연결 사용자 지정 **Microsoft** Teams와의 대화 통합

사용자 [sys_user] 테이블이 아닌 사용자 지정 테이블에서 사용자의 이메일 ID를 정의하여 사용자 프로파일에 대한 자동 연결을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

- 사용자 [sys_user] 테이블을 확장할 수 있도록 합니다.
- 사용자 [sys_user] 테이블을 확장하는 사용자 지정 이메일 필드가 있는 사용자 지정 테이블을 생성합니다.
- 사용자 지정 테이블의 Microsoft Teams범위가 인지 확인하십시오. 그렇지 않으면 교차 범위 권한을 작성하십시오.
- 형식의 시스템 속성을 *`table_name.column_name`* 입력합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

자동 연결 프로세스는 사용자 테이블에서 이메일 ID를 검색하고, 발견되면 사용자를 프로파일에 자동으로 연결합니다. 현재 사용자 [sys_user] 테이블이 아닌 사용자 지정 테이블에서 자동/사전 연결에 대한 이메일 ID를 정의하여 자동 연결 프로세스를 사용자 지정할 수도 있습니다.
자동 연결을 위해 사용자의 이메일 ID를 읽어야 하는 열을 정의하는 시스템 속성을 사용하여 *`sn_va_teams.auto_link_email_attribute`* 사용자 프로파일의 자동 연결 프로세스를 사용자 지정할 수 있습니다.

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

주:

- 기본적으로 시스템 속성의 값은 비어 있습니다. 〈비어 있음〉으로 설정된 경우 사용자의 이메일 ID를 [sys_user] 테이블에서 가져옵니다.
- 시스템 특성의 값이 다음 *table_name.column_name* 형식으로 지정되면(table_name 및 column_name 모두 해당 이름 필드의 물리적 이름이어야 함) 지정된 열 이름에서 값을 읽습니다. 예: **sn_va_teams_extendeduser.u_custom_mail**.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 전체 속성 목록이 표시됩니다.

2. 시스템 속성을 검색하고 엽니다 *sn_va_teams.auto_link_email_attribute* .
3. 형식의 값을 *table_name.column_name* 제공하고 기록을 저장합니다.
   기록이 저장되면 봇과 대화를 시작할 수 있습니다.

의 승격된 주제 구성 **Microsoft** Teams와의 대화 통합

봇과 Microsoft Teams 대화하는 동안 사용자가 빠르게 소비할 수 있도록 중요한 공통 주제를 밀어내도록 승격된 주제를 구성합니다. 채널 인사말 메시지에 표시할 Microsoft Teams 승격된 주제를 최대 6개까지 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 va_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 가상 에이전트.
2. 가상 에이전트 설정의 사용자 지정 인사말 및 설정에서모두 보기를 선택합니다.
   이전에 구성한 승격된 주제는 기본 채팅 환경에 상주합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 채팅 경험 구성 문서를 참조하십시오. 기본 채팅 환경이 인스턴스에 있는 유일한 행인 경우 승격된 주제가 채팅 위젯 Microsoft TeamsSlack 에 적용되는 것을 확인할 수 있습니다(아래 지침에 따라 고유한 Microsoft Teams 항목을 구성하지 않는 한).

   채팅 위젯과 달라야 하는 고유한 승격된 주제를 Microsoft Teams 설정하려면 아래 절차를 따르십시오.

3. 사용자 지정 인사말 및 설정 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 사용자 지정 인사말 및 설정 생성

필드	설명
이름	채팅 경험의 이름입니다. 채팅 환경을 예로 들 수 있습니다 Microsoft Teams .
설명	채팅 경험에 대한 설명입니다.
활성	채팅 경험을 활성화하거나 비활성화합니다.
순서	승격된 주제가 채팅에 표시되는 순서입니다.
도메인	채팅 환경의 애플리케이션 범위입니다.
조건 모드	사용자가 이 채팅 경험을 얻는 상황입니다.

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

필드	설명
	사용 가능한 조건 모드: ○ 고급 ○ 단순
조건	채팅 환경의 조건 모드를 정의하는 조건입니다. **[devicetype] [is] [teams]**를 사용하여 간단한 조건을 설정합니다. 주: 조건 팝업에서 기본 채팅 환경 Microsoft Teams 보다 높은 순서로 **[devicetype] [is] [teams]**를 설정하면 이 경험에 정의된 설정 주제와 승격된 주제를 선택합니다. 이 변경 사항은 기본 채팅 환경에 정의된 설정 주제 및 승격된 주제를 계속 상속하는 채팅 위젯에 영향을 미치지 않습니다.

5. 사용자 지정 경험 만들기를 선택합니다.

6. 생성한 채팅 경험 양식에 Microsoft Teams 승격된 주제를 추가합니다.

a. 양식에서 Microsoft Teams승격된 주제 탭을 선택하고 주제 추가를 선택합니다.

b. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 승격된 항목 작성

필드	설명
주제	선택할 주제의 이름입니다. 검색 아이콘을 사용하여 주제를 선택합니다.
순서	선택한 항목의 순서를 입력합니다.

주: 채팅 위젯과 마찬가지로 채널에 대해 최대 6개의 승격된 주제를 구성할 수 있습니다 Microsoft Teams .

c. 저장하기를 선택합니다 .

다음에 수행할 작업
봇과 Microsoft Teams 대화를 시작하면 채널에 대해 Microsoft Teams 설정한 인사말 메시지 후에 승격된 주제를 볼 수 있습니다.

에 대해 Microsoft Teams승격된 주제를 구성하지 않은 경우 기본 채팅 환경에서 승격된 주제가 표시됩니다.

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

메시지 확장 구성 **Microsoft Teams**

사용자가 AI 검색을 사용하여 컨텐츠(지식 문서 및 카탈로그 항목)를 찾고 일대일 또는 그룹 채팅에서 정보를 공유할 수 있도록 메시지 확장을 구성합니다 Microsoft Teams . 와 기본 시스템 가상 에이전트 통합 Microsoft Teams의 경우 이 기능은 기본적으로 활성화됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
관리자는 메시지 확장에 표시되는 검색 결과 수를 구성하고 게스트 사용자의 액세스 수준을 제어할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색 메시지 확장에 표시되는 검색 결과 수를 구성합니다.
2. 검색 결과 제한 필드에서 메시지 확장에 표시할 검색 결과 수를 조정한 다음 업데이트를 선택합니다.
   그런 다음 메시지 확장은 AI 검색이 해당 수의 결과를 찾을 수 있는 경우 사용자가 검색을 수행할 때 새 결과 제한을 생성합니다. 예를 들어 제한이 8로 설정될 수 있지만 AI 검색에서 6개의 결과만 찾으면 6개의 항목이 표시됩니다.
3. 모두**>** 시스템 속성**>** 모든 속성으로 이동하여 게스트 사용자의 액세스를 제어하도록 선택합니다*`message_extension_guest_access_only`*.
   플래그가 true로 설정되면 메시지 확장은 게스트 사용자에게만 표시되는 결과를 반환합니다. 속성이 true로 설정되어 있는 동안에는 공개적으로 사용할 수 있는 항목만 반환됩니다. 기본적으로 이 값은 false로 설정되어 있으므로 사용자는 액세스 권한이 있는 모든 검색 결과를 볼 수 있습니다. 그러나 시스템 속성 값을 true로 설정하면 사용자는 공개적으로 사용할 수 있는 검색 결과에만 액세스할 수 있습니다. 이 시스템 속성은 사용자가 공유해서는 안 되는 항목을 실수로 공유하지 않도록 하려는 경우에 유용합니다. 일반적으로 값을 변경할 필요는 없습니다. 자체 구성된 봇의 경우 자세한 내용은 Microsoft Teams에 업로드하기 위한 매니페스트 파일 자동 생성 의 절차를 참조하세요.

테넌트에 대한 **Microsoft Teams** 조건부 액세스 구성 **Microsoft Azure**

사용자가 프로덕션 애플리케이션에 액세스하지 못하도록 제한하려면 조건부 Microsoft Azure 액세스를 구성해야 합니다. 조건부 액세스는 실수로 프로덕션 통합을 사용자 지정 또는 개인 인스턴스 통합으로 재정의하는 것을 방지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Azure 관리자 액세스 권한이 있는 virtual_agent_admin 및 사용자.

프로시저

1. 에 로그인 Microsoft Azure 포털 .
2. **Azure AD** 조건부 액세스를 검색합니다.
3. 다음으로 이동 새 정책 〉 새 정책 생성 를 클릭하고 정책 이름을 제공합니다.〈p〉

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

New ...

Conditional Access policy

Control access based on Conditional Access policy to bring signals together, to make decisions, and enforce organizational policies.
Learn more

Name *

Example: 'Device compliance app policy'

Assignments

Users or workload identities ⓘ

0 users or workload identities selected

Cloud apps or actions ⓘ

No cloud apps, actions, or authentication contexts selected

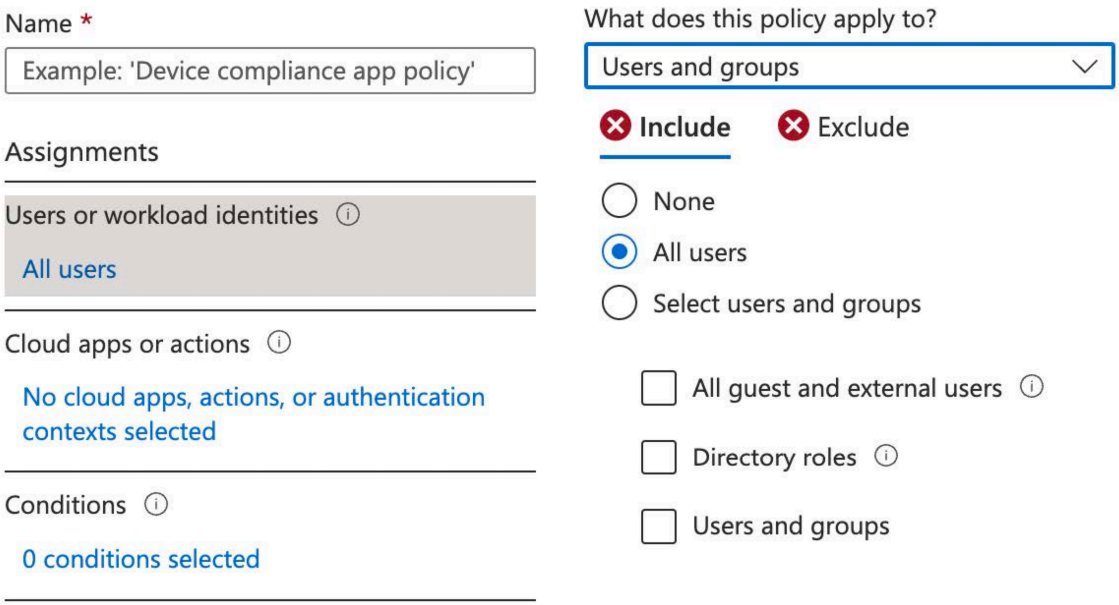
Conditions ⓘ

0 conditions selected

Access controls

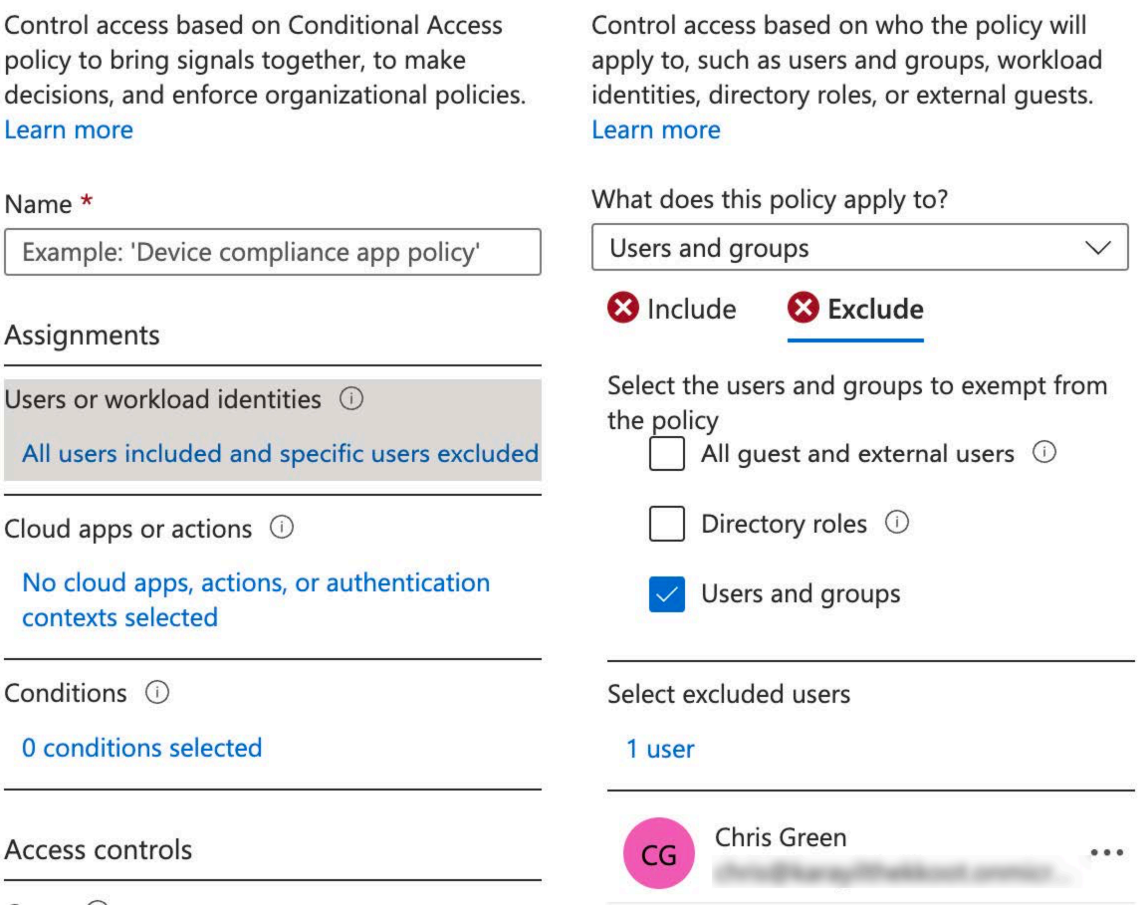
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 사용자 또는 워크로드 ID에서 선택한 0개의 사용자 또는 워크로드 ID를 선택합니다.
   A: 이 정책은 무엇에 적용됩니까? 팝업이 표시됩니다.
5. 포함에서 모든 사용자를 선택합니다.



주: 모든 사용자를 선택하면 사용자가 제한 정책에 포함됩니다.

6. 제외에서 사용자 및 그룹을 선택하여 테넌트를 재정의할 수 있는 액세스 권한이 있는 관리 사용자를 제외합니다.

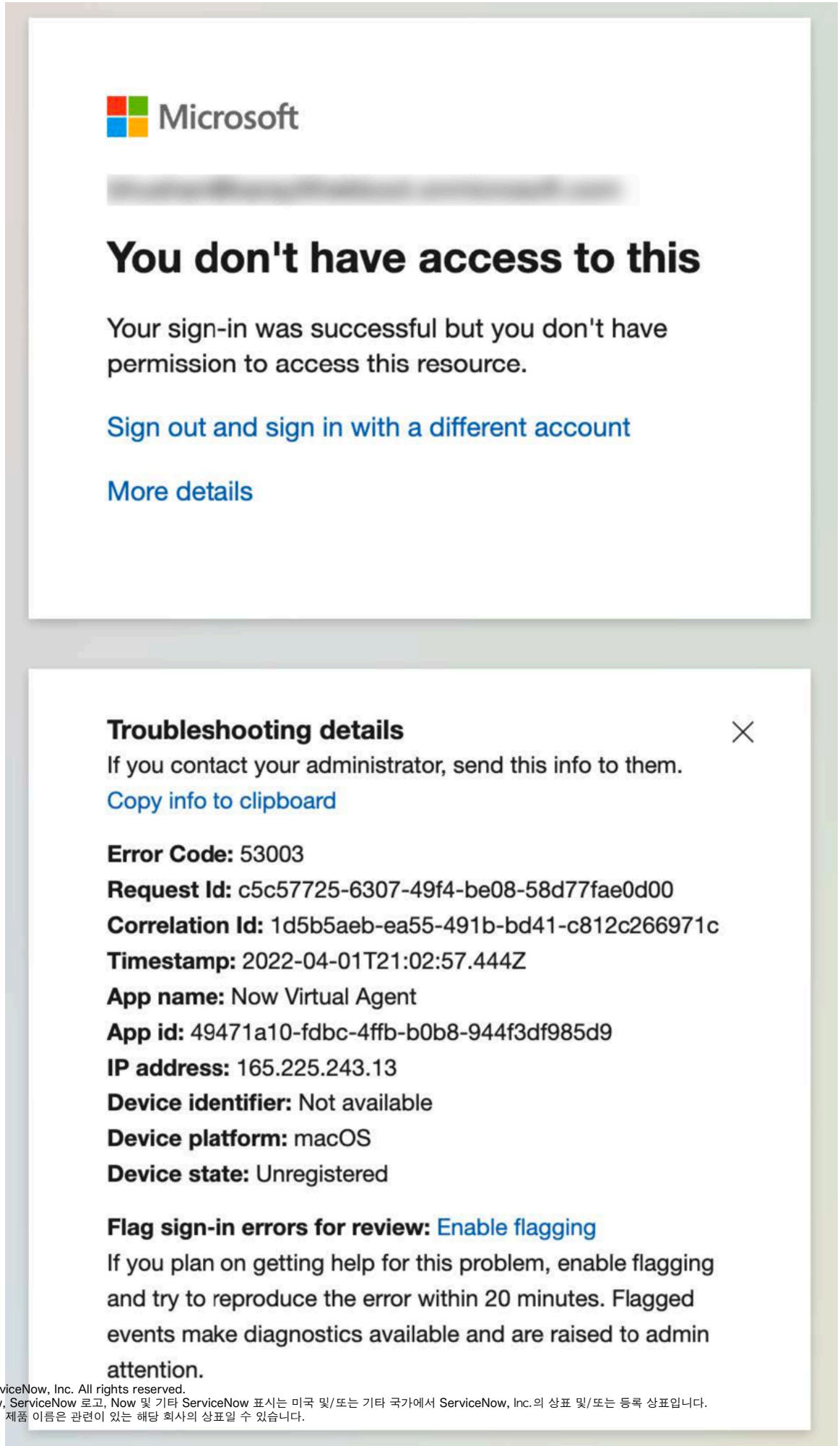


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 제외된 사용자 선택에서 선택한 사용자 및 그룹 **0** 개를 선택하여 관리자 사용자를 선택하고 선택을 선택합니다.
8. 클라우드 앱 또는 작업에서 보호할 자산을 선택합니다.
   예를 들어 NowBot 또는 Azure에 있는 봇의 이름입니다 ServiceNow .
9. 부여에서 0개의 컨트롤을 선택하고액세스 차단을 선택합니다.
10. 정책 사용 섹션에서 켜기 를 선택하여 보고서 전용 기능을 켭니다.
11. 생성을 선택합니다.
    ACL(접근 제어 목록)이 구성된 후 동기화하는 데 약 15분이 걸립니다.

결과
정책이 만들어지고 동기화가 완료되면 관리자를 제외한 모든 사용자가 테넌트를 실수로 재정의하지 못하도록 제한됩니다.

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



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

주: 이 제한은 제한된 사용자가 Now 가상 에이전트를 사용하는 Microsoft Teams 데 영향을 미치지 않습니다.

앱과의 통합을 위한 가상 에이전트 언어 기본 설정 구성 **Microsoft Teams**

사용자가 선호하는 Microsoft Teams 언어와 동일한 언어로 언어 기본 설정을 가상 에이전트 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
클라이언트에서 언어 기본 설정을 Microsoft Teams 지정합니다Microsoft Teams. ServiceNow 언어는 인스턴스에서 일반적으로 사용되는 언어입니다ServiceNow. 기본적으로 사용자의 Microsoft Teams 언어 기본 설정은 기본 시스템의 사용자 기본 설정 언어보다 우선합니다(두 언어가 서로 다른 경우). 자세한 내용은 Microsoft Teams의 설정 변경을 참조하십시오.

일관성을 유지하려면 동일한 언어를 사용합니다. 의 Microsoft Teams 사용자 기본 설정 언어가 인스턴스에서 사용 가능한 언어 ServiceNow 가 아닌 경우, 인스턴스 언어가 기본 언어가 됩니다.

프로시저

사용자에 *sn_va_teams.use_teams_language*대해 다음 시스템 속성을 구성하여 우선 순위가 적용되는 언어를 변경합니다.

설정	설명
예	에 가상 에이전트 표시되는 언어는 에 설정된 Microsoft Teams사용자의 기본 설정 언어를 따릅니다.
아니오	표시되는 가상 에이전트 언어는 인스턴스에 설정된 ServiceNow 사용자의 기본 설정 언어를 따릅니다.

봇 메시지 현지화

봇과 대화하는 동안 선택한 언어로 받도록 봇 메시지를 현지화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin

프로시저

1. 봇의 제공자 채널 ID 기록으로 이동하여 봇 메시지 탭을 선택합니다.

   해당 봇 메시지의 값이 정확한지 확인합니다.

2. 메시지 〔sys_ui_message.list〕 테이블로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.

   주: 새 메시지를 작성하기 전에 작성하려는 메시지가 아직 작성되지 않았는지 확인하십시오.

3. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

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

새 메시지 기록

필드 이름	설명
키	기록에 대한 메시지입니다. 이 값이 1단계의 봇 메시지 값과 일치하는지 확인합니다. 동일한 메시지에 대해 다른 언어로 여러 번역을 만들려면 번역된 각 메시지를 개별적으로 추가합니다.
언어	대화/메시지에 대해 선호하는 언어입니다.
메시지	기본 설정 언어로 번역된 키 메시지에 해당합니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
봇과 새 대화를 시작합니다. 해당 언어에 대한 번역을 이미 제공한 경우 번역된 메시지가 봇에 의해 사용자의 기본 설정 Microsoft Teams 언어로 표시됩니다.

에서 환영 메시지 사용자 지정 가상 에이전트**Microsoft Teams**

와 Microsoft Teams통합된 대화에서 가상 에이전트 사용자 지정 인사말을 보내도록 기본 환영 메시지를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

플러그인을 Microsoft Teams설치합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 앱과 Microsoft Teams 통합 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
제공자 채널 ID [sys_cs_provider_application_list] 테이블에는 를 가상 에이전트Microsoft Teams포함하여 다양한 채팅 채널에 대한 ID가 저장됩니다. 봇 메시지 탭은 이전에 환영 메시지에 및 *msteams_welcome_part2_msg* 매개 변수를 사용했습니다*msteams_welcome_part1_msg*. 새 *default_welcome_message* 매개변수는 두 매개변수를 단일 메시지 매개변수로 대체합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_cs_provider_application.list**.

2. 항목 VA Teams ### ###를 *Provider* 선택합니다.

3. *Bot messages* 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.

4. 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

속성	설명
이름	default_welcome_message 입력합니다.
값	새 환영 메시지를 입력합니다. 예: Welcome to ## #### for *Microsoft Teams*!
설명	메시지에 대한 설명을 입력합니다. 예를 들어 ### ## ######.
메시지 유형	드롭다운 메뉴에서 선택합니다 *message* .

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

속성	설명
제공자 채널 ID	공급자 채널 ID의 이름입니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과
채널 `## #### Microsoft Teams` ID의 봇 메시지 탭에 새 `default_welcome_message` 매개 변수가 있습니다. 에서 대화를 `Microsoft Teams`열 `## ####` 때마다 새로운 환영 메시지가 표시됩니다.

와의 대화에서 가상 에이전트 사용 **Now AssistMicrosoft Teams**

는 Now Assist 봇 또는 와 통합된 Microsoft Teams자체 구성된 봇과 Now 가상 에이전트 대화하는 동안 대규모 언어 모델(LLM) 기반 대화 환경을 제공합니다.

주: CEA(사용자 지정 엔진 에이전트)는 Microsoft 레거시 봇 프레임워크를 대체합니다. CEA를 통해 가상 에이전트 검색할 수 Microsoft Copilot있으며, 다회성 대화에서 가상 에이전트 Now Assist에 대한 전체 기능 액세스 권한을 갖습니다.

를 사용하려면 Copilot도우미와 애플리케이션에서 스트리밍을 Microsoft Teams 활성화합니다. 에 대한 Microsoft Copilot 스트리밍은 기본적으로 활성화되고 스트리밍 대상 Microsoft Teams 은 기본적으로 비활성입니다. CEA에 액세스하기 위해 둘 다 활성화했는지 확인합니다. 스트리밍이 활성화되지 않은 경우 CEA가 예고 없이 시간 초과될 수 있습니다.

Zurich 릴리스에서 CEA는 기본적으로 비활성 상태입니다. ServiceNow# 인스턴스에 대해 CEA를 활성화하려면 지원 팀에 문의하십시오.

LLM 기반 역량을 갖춘 봇을 활성화하고 와의 LLM 기반 대화를 Now Assist경험하려면 먼저 봇 또는 자체 구성된 봇Microsoft Teams을 와 통합 Now 가상 에이전트 해야 합니다.

Microsoft Teams 앱과 가상 에이전트 통합

봇 또는 자체 구성된 봇과 Microsoft TeamsNow 가상 에이전트 통합할 가상 에이전트 수 있습니다.

와 Now 가상 에이전트통합 Microsoft Teams 하려면 를 참조하십시오가상 에이전트 앱과 Microsoft Teams 통합.

자체 구성된 봇과 통합 Microsoft Teams 하려면 문서를 참조하십시오 자체 구성된 봇을 Microsoft Teams 사용하여 통합 가상 에이전트.

에서 대화 경험 **Now AssistMicrosoft Teams**

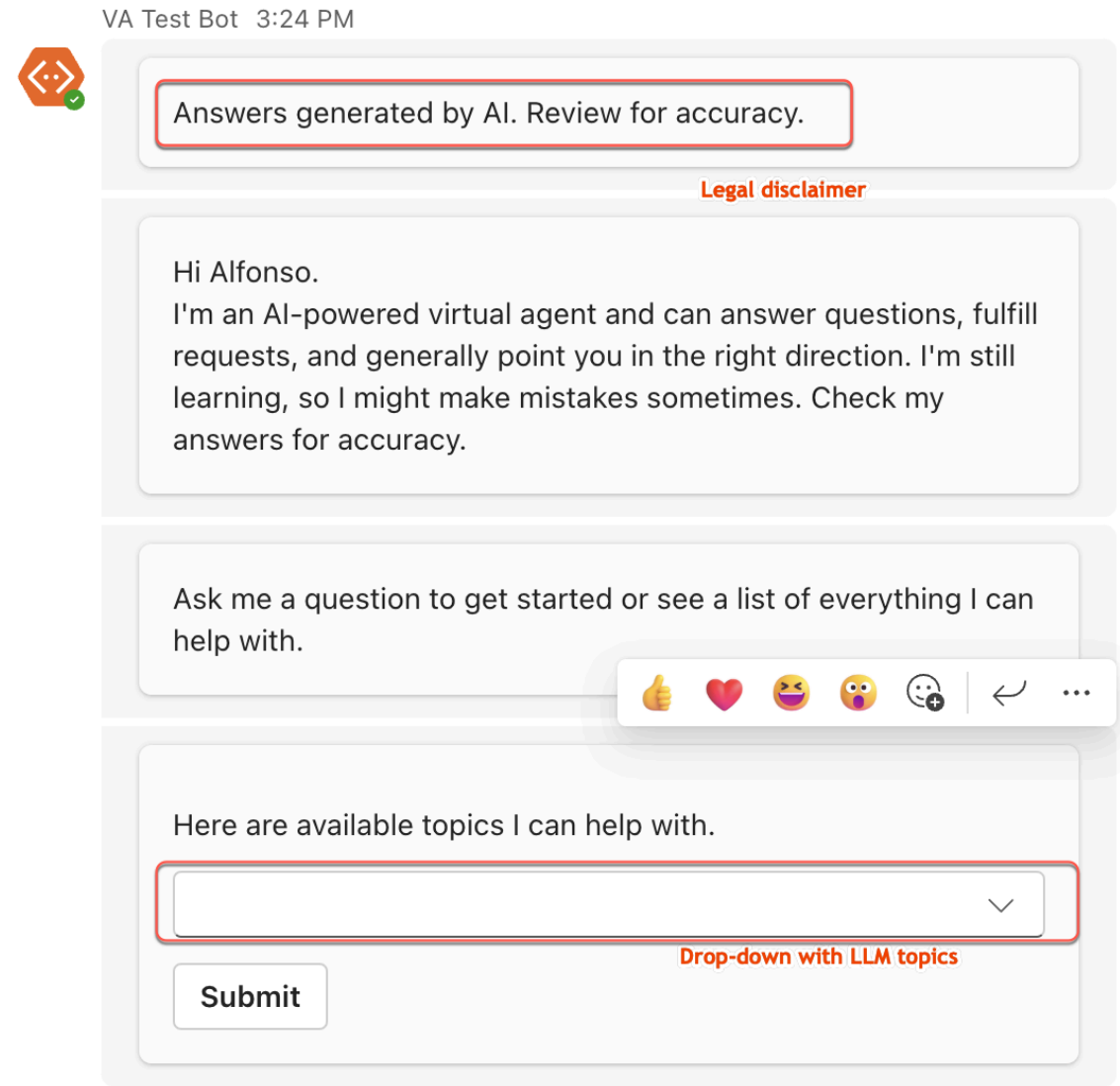
다음 Now Assist 기능을 통해 채널에서 새로운 AI 검색 경험을 제공합니다.

- 법적 면책 조항

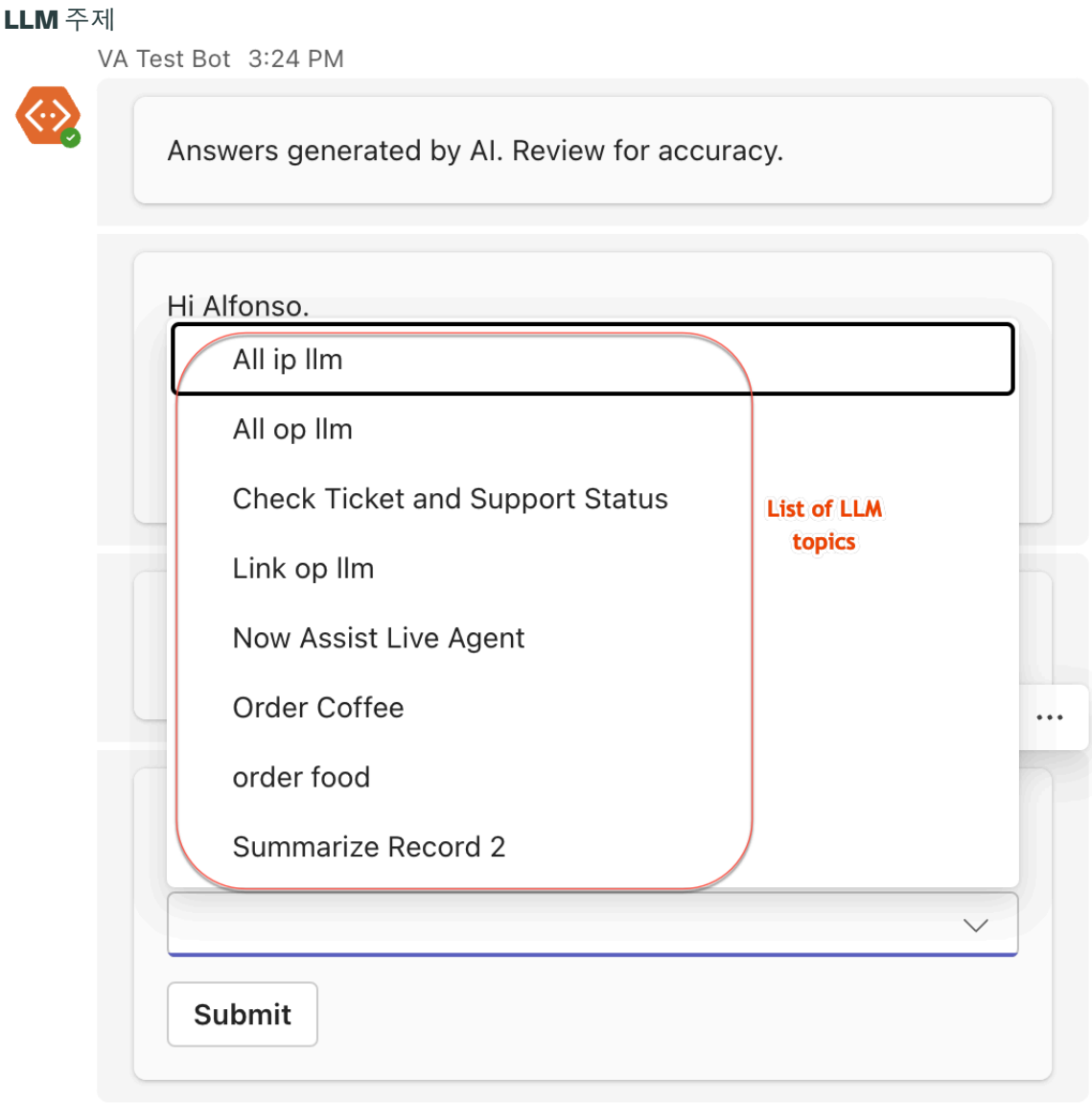
  대화 Now Assist 의 첫 번째 메시지에는 AI 생성 메시지임을 나타내는 법적 고지 사항이 표시되고 그 뒤에 인사말 메시지 및 LLM 지원 주제가 Now Assist 표시됩니다.

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

법적 면책 조항



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



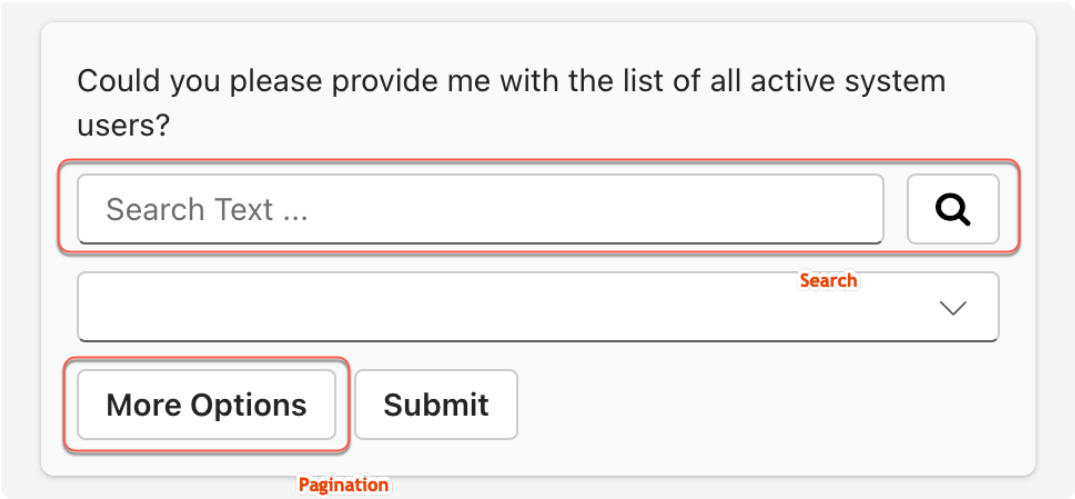
법적 고지 사항 메시지는 [sys_cs_custom_adapter_property] 테이블에 정의된 제공자 속성에 의해 *support-system-action* 관리됩니다. 기본적으로 제공자 속성의 값은 **true**로 설정됩니다.

- 페이지 매김 및 검색

  여러 선택 페이지를 탐색하고 검색 창을 사용하여 특정 항목 또는 사용자를 검색할 수 있습니다.

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

페이지 매김 및 검색



LLM 지원 주제를 선택하면 선택한 주제와 관련된 사용 가능한 선택 항목 및 추가 옵션 버튼과 함께 검색 창이 표시됩니다. 검색 창을 사용하여 항목 또는 사용자를 검색하거나 사용 가능한 선택 항목에서 항목 또는 사용자를 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 추가 옵션을 찾으려면 추가 옵션 단추를 사용하여 다음 페이지로 이동할 수 있습니다. 이전에 나열된 선택 항목으로 돌아가려면 이전 옵션 버튼을 사용할 수 있습니다.

사용자 또는 항목을 검색한 경우 검색어와 관련된 선택 항목이 표시됩니다. 사용 가능한 선택 항목 중에서 선택하거나 검색 및 페이지 매김을 재설정할 수 있습니다.

팁: 검색 창에서 Enter를 선택하여 페이지 매김 및 검색을 재설정할 수 있습니다.

페이지 매김 및 검색 기능은 다음 제공자 속성으로 관리됩니다.

- *picker_pagination_experience_supported*: 와의 LLM 대화 Now Assist에서 페이지 매김 환경을 활성화합니다. 이 속성의 기본값은 **true**입니다.
- *picker_pagination_limit*: 선택 항목을 표시하기 위한 어댑터의 페이지 제한 값을 설정합니다. 어댑터에 대해 설정할 수 있는 최대 페이지 제한 값은 **100**입니다.

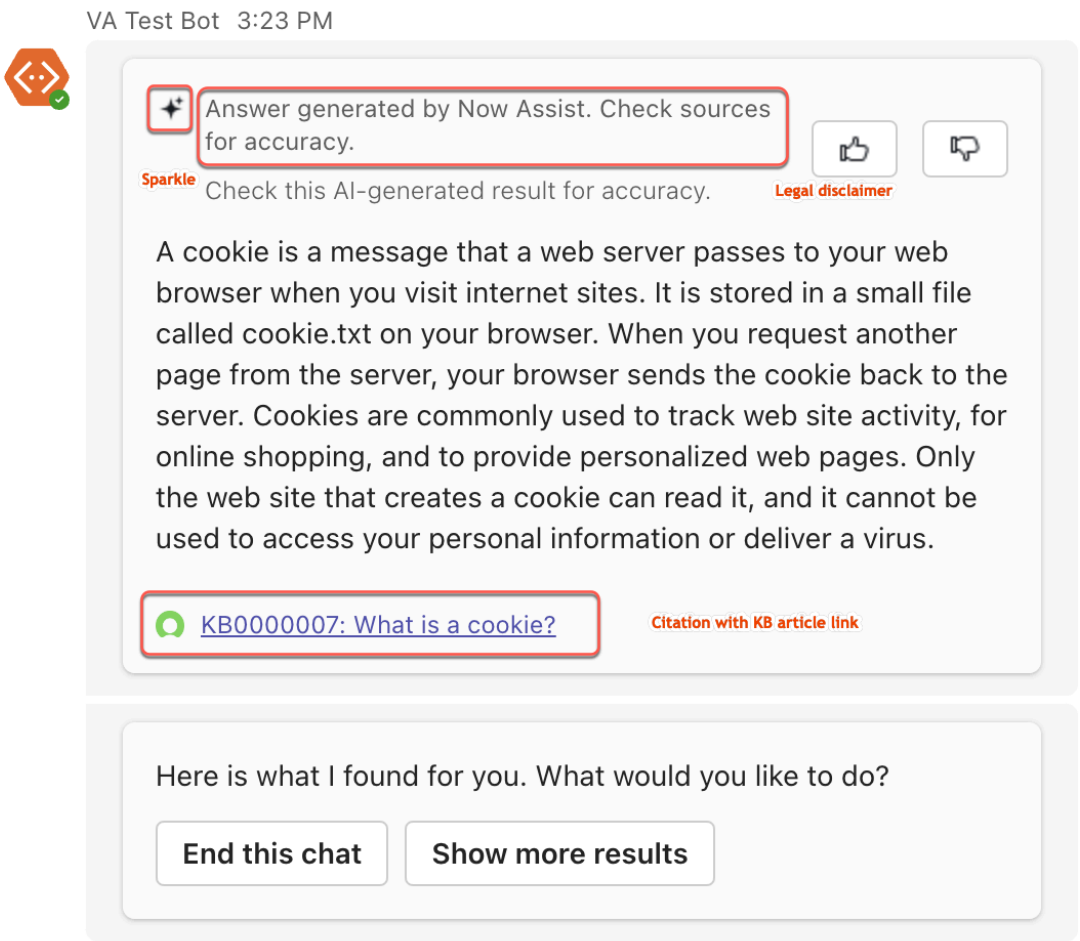
  예를 들어, 항목에 사용 가능한 선택 항목이 100개 미만이고 제한이 100개로 설정된 경우 추가 옵션 버튼이 표시되지 않습니다. 제한이 100개일 때 항목에 사용 가능한 선택 항목이 100개를 초과하는 경우 추가 옵션 버튼이 표시됩니다.

- 생성형 **AI QnA** 카드

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

이 기능을 사용하여 LLM을 통해 카드 형식으로 질문하고 답변을 Now Assist 얻을 수 있습니다. 응답은 반짝이는 이미지, 법적 고지 사항 및 질문에 대한 인용과 함께 표시됩니다.

생성형 **AI QnA** 카드



와 Microsoft Teams통합된 봇에 대해 LLM을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 다음에 대해 사용 Now Assist가상 에이전트Microsoft Teams.

다음에 대해 사용 **Now Assist**가상 에이전트**Microsoft Teams**

와 Microsoft Teams통합된 에서 가상 에이전트 대규모 언어 모델(LLM) 기반 대화 경험을 Now Assist 활성화합니다.

시작하기 전에
를 Now LLM 서비스사용하여 대화할 수 Now Assist 있는지 AI 검색 확인합니다. 활성화 AI 검색에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용 AI 검색 설정 넥스트 경험 .

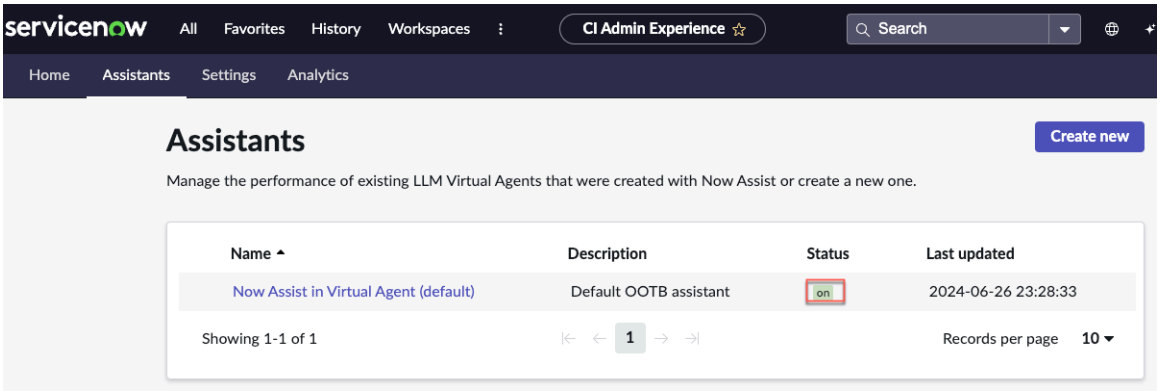
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 기능 페이지로 이동합니다 Now Assist .
   - 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 **Now Assist** 기능.
   - 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능.
2. Now Assist 기능 페이지에서 플랫폼을 선택합니다.

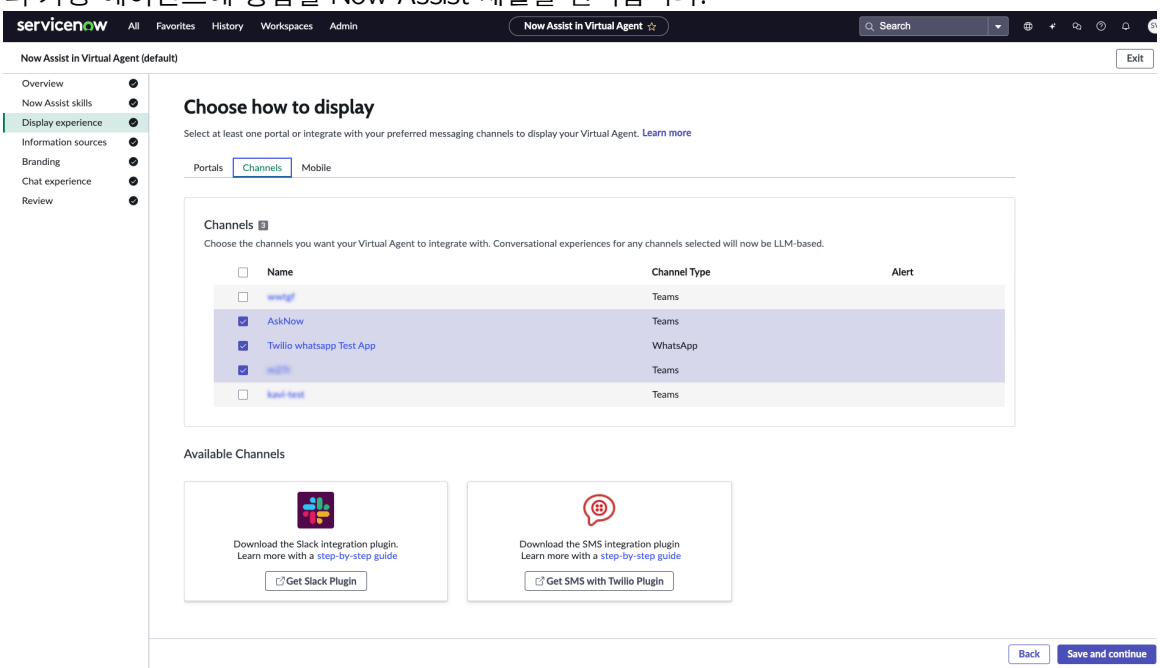
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. Now Assist 플랫폼에 대한 기술 페이지에서 세부 정보 보기를 선택합니다.
4. 대화형 환경 페이지에서 가상 에이전트에서 **Now Assist** 설정을 선택합니다.
   를 선택할 가상 에이전트수 있는 도우미 페이지로 이동합니다. 예를 들어 가상 에이전트의 **Now** Assist(기본값)가 있습니다.
5. 원하는 것을 가상 에이전트 선택합니다.



주: 선택하기 전에 선택한 항목이 가상 에이전트 테넌트와 Microsoft Teams 통합되었는지 확인합니다.

6. 봇 페이지에서 다음으로 이동합니다. 디스플레이 환경 〉 채널 창을 클릭합니다.
7. 의 가상 에이전트에 통합할 Now Assist 채널을 선택합니다.



8. 저장 및 계속을 선택합니다.

와의 통합 **Now Assist**가상 에이전트**Microsoft Copilot**

사용자를 Microsoft Teams와의 대화 통합 사용하여 생성형 AI 대화형 환경을 활용하기 위해 통합합니다.Now Assist 가상 에이전트Microsoft Copilot

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

주: CEA(사용자 지정 엔진 에이전트)는 Microsoft 레거시 봇 프레임워크를 대체합니다. CEA를 통해 가상 에이전트 검색할 수 Microsoft Copilot있으며, 다회성 대화에서 가상 에이전트 Now Assist에 대한 전체 기능 액세스 권한을 갖습니다.

를 사용하려면 Copilot도우미와 애플리케이션에서 스트리밍을 Microsoft Teams 활성화합니다. 에 대한 Microsoft Copilot 스트리밍은 기본적으로 활성화되고 스트리밍 대상 Microsoft Teams 은 기본적으로 비활성입니다. CEA에 액세스하기 위해 둘 다 활성화했는지 확인합니다. 스트리밍이 활성화되지 않은 경우 CEA가 예고 없이 시간 초과될 수 있습니다.

Zurich 릴리스에서 CEA는 기본적으로 비활성 상태입니다. ServiceNow# 인스턴스에 대해 CEA를 활성화하려면 지원 팀에 문의하십시오.

의 Copilot 기본 사용 케이스가 의 확장Microsoft Teams이기 때문에 통합은 Microsoft Copilot 애플리케이션을 통해 Microsoft Teams와의 대화 통합 기존 설정 및 구성 환경을 Microsoft Teams 사용합니다.

기본 Microsoft Teams와의 대화 통합 플러그인(sn_va_teams)은 와 Copilot자동으로 통합됩니다. 통합이 자동으로 작동하도록 하려면 다음이 있어야 합니다.

- Xanadu 설치 및 구성된 애플리케이션의 버전입니다Microsoft Teams와의 대화 통합. 애플리케이션의 이전 버전이 있는 경우 해당 릴리스로 업그레이드하십시오 Xanadu .
- 라이센스입니다 Microsoft Copilot .

  주:
  - 통합하기 전에 테넌트에서 Microsoft Teams 사용하도록 설정되어 있는지 확인합니다Copilot.
  - 와 Microsoft Copilot통합하기 위해 인스턴스에 구성을 변경할 필요는 ServiceNow 없습니다.

- Now Assist 라이센스와 가 Now Assist가상 에이전트 구성되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.
- 의 대화에 대해 Teams 봇(Copilot 통합에 사용하려는 Now 가상 에이전트 봇 또는 자체 구성된 봇)을 Now Assist 활성화합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 도우미 절.

  자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

봇과 **Now** 가상 에이전트 통합 **Microsoft Copilot**

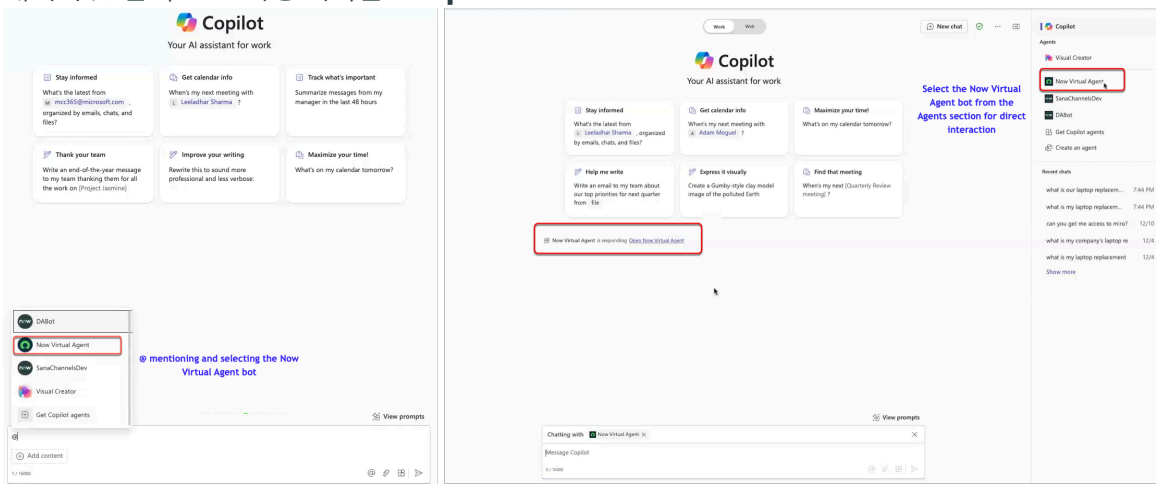
기본 Now 가상 에이전트 봇을 사용하는 경우 추가 설정이 필요하지 않습니다. 봇 Microsoft Copilot 을 Now 가상 에이전트 와 통합하는 프로세스는 봇Microsoft Teams을 와 통합하는 Now 가상 에이전트 프로세스와 유사합니다.

자세한 내용은 가상 에이전트 앱과 Microsoft Teams 통합 문서를 참조하십시오.

내에서 Copilot봇과 Now 가상 에이전트 상호 작용하려면 봇 이름을 @ 멘션하고 호출하거나 내 Copilot 오른쪽 패널의 에이전트 섹션으로 이동하여 직접 상호 작용하도록 선택할 수 있습니다.

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

내에서 봇 선택 **Now** 가상 에이전트**Copilot**



통합과 호환되는 기본 Now 가상 에이전트 앱은 스토어에서 사용할 수 있습니다Microsoft Teams.Microsoft Copilot

자체 구성된 봇과 통합 **Microsoft Copilot**

자체 구성된 봇을 Microsoft Copilot사용하여 . 자체 구성된 봇을 와 Microsoft Copilot 통합하는 프로세스는 자체 구성된 봇 Microsoft Teams을 와 통합하는 프로세스와 유사합니다. 자세한 내용은 자체 구성된 봇을 Microsoft Teams 사용하여 통합 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

를 사용하기 위한 자체 구성된 봇 설정 **Microsoft Copilot**

대화에 Now Assist 자체 Microsoft Copilot 구성된 봇을 사용하려면 몇 가지 추가 설정 작업을 완료해야 합니다.

> **주:** CEA(사용자 지정 엔진 에이전트)는 Microsoft 레거시 봇 프레임워크를 대체합니다. CEA를 통해 가상 에이전트 검색할 수 Microsoft Copilot있으며, 다회성 대화에서 가상 에이전트 Now Assist에 대한 전체 기능 액세스 권한을 갖습니다.
>
> 를 사용하려면 Copilot도우미와 애플리케이션에서 스트리밍을 Microsoft Teams 활성화합니다. 에 대한 Microsoft Copilot 스트리밍은 기본적으로 활성화되고 스트리밍 대상 Microsoft Teams 은 기본적으로 비활성입니다. CEA에 액세스하기 위해 둘 다 활성화했는지 확인합니다. 스트리밍이 활성화되지 않은 경우 CEA가 예고 없이 시간 초과될 수 있습니다.
>
> Zurich 릴리스에서 CEA는 기본적으로 비활성 상태입니다. ServiceNow# 인스턴스에 대해 CEA를 활성화하려면 지원 팀에 문의하십시오.

에 대해 Microsoft Copilot자체 구성된 봇을 사용하려면 다음 추가 설정을 완료해야 합니다.

- 자체 구성된 봇을 생성하는 동안 이름을 입력합니다. 봇에 이름을 제공하면 대화 내 Copilot 봇 응답의 신뢰성이 향상됩니다.
- 에서 가상 에이전트통합을 Now Assist 사용합니다Copilot. 자세한 내용은 에서 경험 사용 Now Assist가상 에이전트 API 문서를 참조하십시오.
- 를 사용하여 Copilot관련 주제를 LLM(대규모 언어 모델) 대화로 마이그레이션합니다.Now LLM 서비스Now Assist 주제를 LLM으로 마이그레이션하려면 LLM을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 주제를 LLM 주제로 마이그레이션 NLU 문서를 참조하십시오.

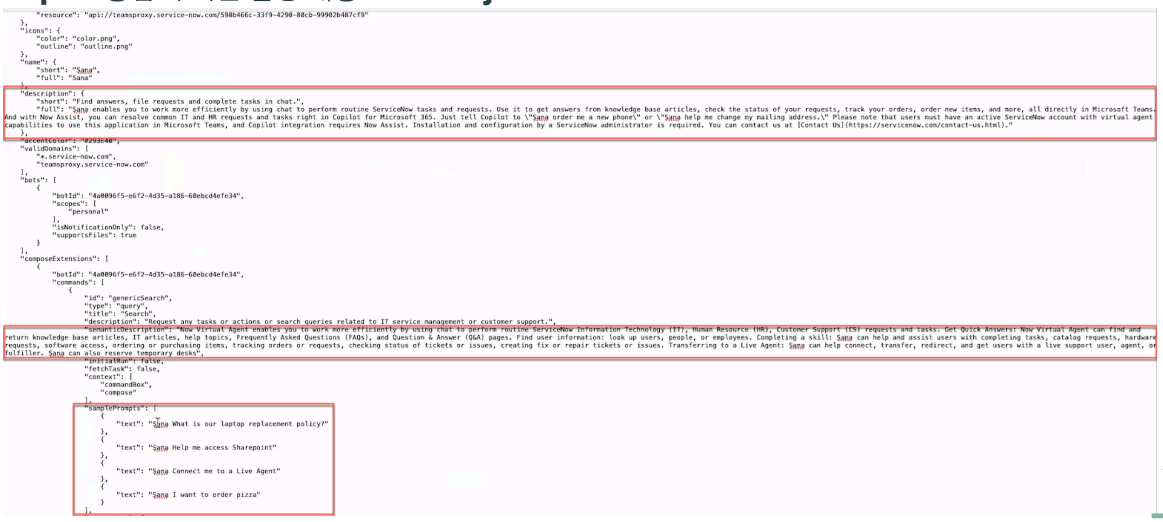
  > **주:** LLM을 활성화한 후에는 LLM 주제와 관련하여 특정 Copilot 작업을 수행할 필요가 없습니다. 자체 구성된 봇은 LLM에서 검색할 수 있는 한, 플러그인 Copilot 또는 봇이 사용될 때 응답하는지 확인하고 검색할 수도 있습니다.

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

- ServiceNow Now Assist 인스턴스에서 와 함께 Microsoft Copilot사용할 Now Assist 수 있도록 합니다AI 검색. 활성화 AI 검색에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용 AI 검색 설정 넥스트 경험 .
- 관리자 경험에서 다운로드한 매니페스트 파일 내에서 다음 필드를 업데이트하여 자체 구성된 봇을 구성하고 통합에 Copilot 사용합니다.

  주: 사용자 지정 기술이 있는 경우 시맨틱 설명 필드를 업데이트하고 LLM 및 오케스트레이터가 Copilot 사용자 지정 기술을 검색할 수 있도록 합니다.

  Copilot 통합에 대한 변경 내용 **manifest.json**



  - 전체 설명:
    - 전체 설명의 봇 이름을 자체 구성된 봇 이름으로 업데이트합니다.

      주: 전체 설명의 모든 인스턴스에서 봇 이름을 업데이트합니다. 봇 이름을 업데이트하면 요청을 라우팅해야 하는 봇을 식별하는 데 도움이 Copilot 됩니다.

    - 주제에 있을 수 있는 특정 사용 사례와 함께 제공되는 일반 설명을 ServiceNow 업데이트합니다.

      예를 들어, 호텔 데스크를 예약하거나 회의를 위해 음식을 주문하는 등 환경에 고유한 시나리오를 수행하는 고유한 LLM 기술을 보유하고 있는 경우, 기술을 인식하고 처리할 수 있도록 설명 Copilot 에 추가해야 합니다.
  - 프롬프트 보기: 봇 이름을 사용하여 프롬프트를 추가합니다.

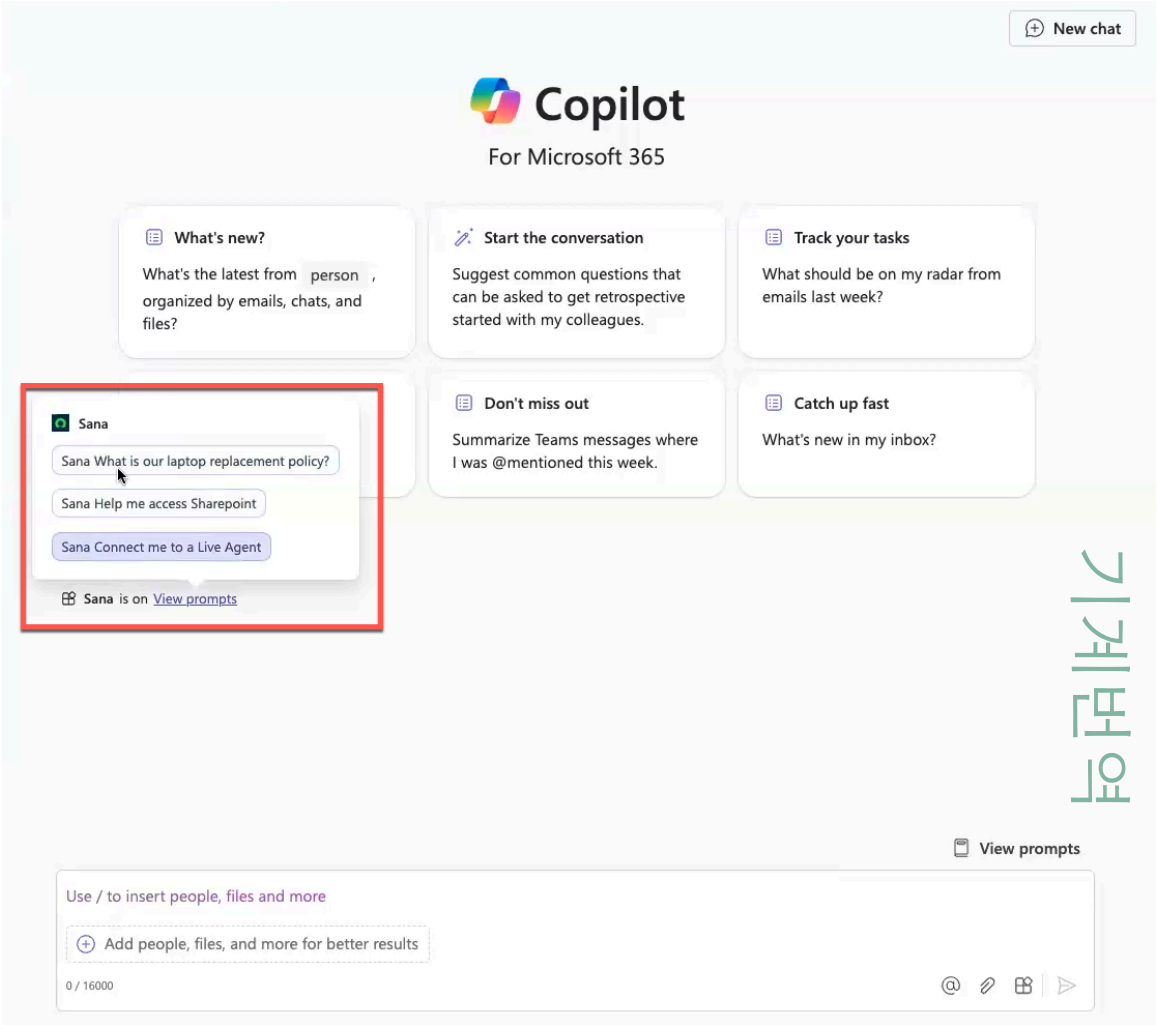
    주: JSON 프롬프트는 기본적으로 매니페스트 파일에서 사용할 수 없습니다. 직접 추가하고 봇 이름을 자체 구성된 봇 이름으로 업데이트해야 합니다.

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

```
{
"Sana What is our laptop replacement policy?"
},
```

주: 프롬프트에서 봇 이름을 업데이트하면 발언이 와 함께 Copilot작동하는 데 도움이 됩니다.

프롬프트 보기



자세한 내용은 개발자 설명서의 앱 매니페스트 체계를 Microsoft Teams 참조하십시오.

- 자체 구성된 봇에 대해 메시지 확장을 활성화하고, 새 매니페스트 파일을 생성하고, 에 업로드합니다.Microsoft Teams

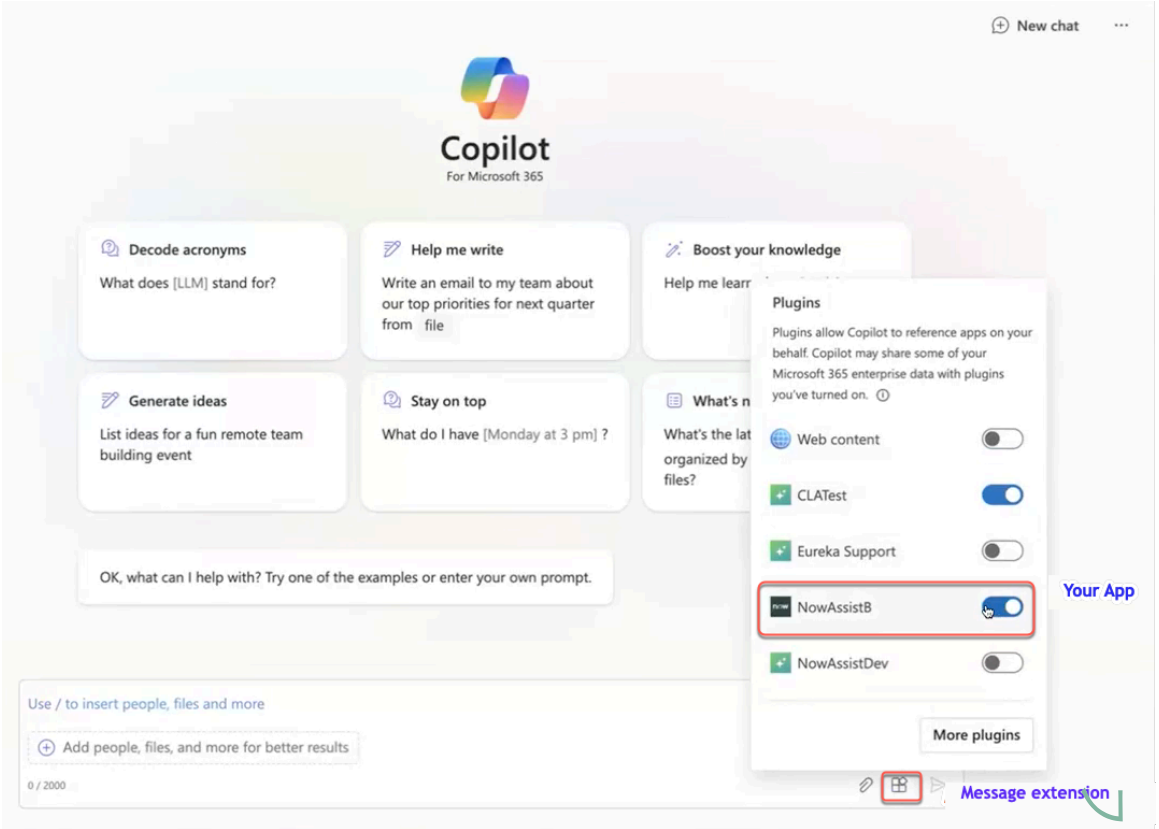
  통합의 Microsoft Copilot 메시지 확장

  통합은 Microsoft Copilot 기존 메시지 확장 기능 위에 구축됩니다. 인스턴스에서 봇 ServiceNow 에 대해 메시지 확장을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 업로드할 매니페스트 파일 자동 작성 Microsoft Teams.

  메시지 확장이 활성화된 경우 플러그인 아이콘(.)을 선택하면 메시지 확장이 활성화된 앱 목록이 표시됩니다. 플러그인 목록에서 원하는 앱을 선택할 수 있습니다.

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

Copilot의 메시지 확장



주: 사용자는 매니페스트 파일을 업데이트하여 오케스트레이션을 향상시킬 Copilot수 있습니다.

- 필요에 맞게 봇 동작을 편집, 사용자 지정 및 개선합니다. 자세한 내용은 Copilot 확장을 만들거나 업그레이드하기 위한 지침을 참조하세요.

Now Assist와의 대화 중 가상 에이전트**Microsoft Copilot**

의 플러그인을 사용하여 Now Assist 생성형 AI 대화 중에 봇 또는 플러그인 이름을 제공하여 연결합니다Copilot.Microsoft Copilot

Copilot개 대화

주: CEA(사용자 지정 엔진 에이전트)는 Microsoft 레거시 봇 프레임워크를 대체합니다. CEA를 통해 가상 에이전트 검색할 수 Microsoft Copilot있으며, 다회성 대화에서 가상 에이전트 Now Assist에 대한 전체 기능 액세스 권한을 갖습니다.

를 사용하려면 Copilot도우미와 애플리케이션에서 스트리밍을 Microsoft Teams 활성화합니다. 에 대한 Microsoft Copilot 스트리밍은 기본적으로 활성화되고 스트리밍 대상 Microsoft Teams 은 기본적으로 비활성입니다. CEA에 액세스하기 위해 둘 다 활성화했는지 확인합니다. 스트리밍이 활성화되지 않은 경우 CEA가 예고 없이 시간 초과될 수 있습니다.

Zurich 릴리스에서 CEA는 기본적으로 비활성 상태입니다. ServiceNow# 인스턴스에 대해 CEA를 활성화하려면 지원 팀에 문의하십시오.

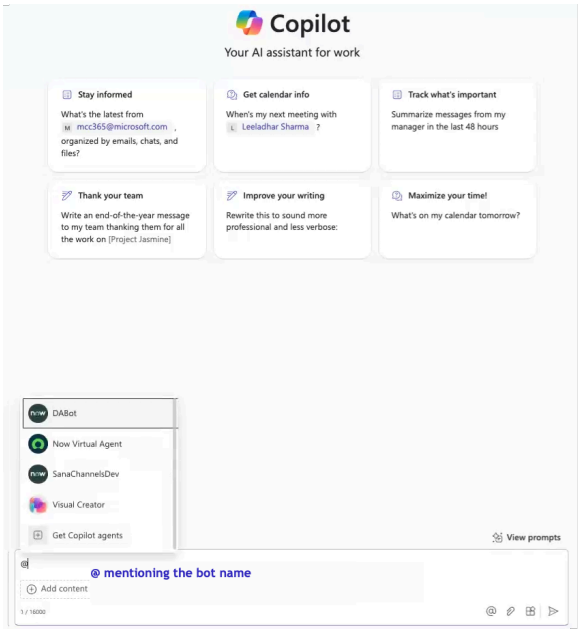
통합은 Copilot 와 가상 에이전트같은 대화 흐름을 따르지 않습니다. 비대화형 흐름을 사용하며 주로 에 구축된 AI 검색동기식 응답을 Now Assist 제공합니다. 따라서 입력한 모든 검색어가 에 AI 검색 전달되고 결과가 에서 반환됩니다 AI 검색. 그런 다음 응답을 렌더링하고 메시지 확장에서 카드로 공유할 수 있습니다.

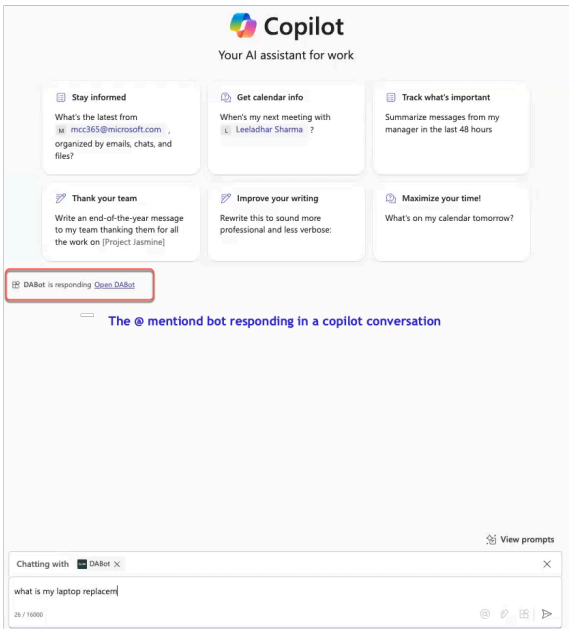
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 내에서 Copilot사용할 수 있는 샘플 프롬프트:

- ### ## ### ### ###?
- ### ### ########?

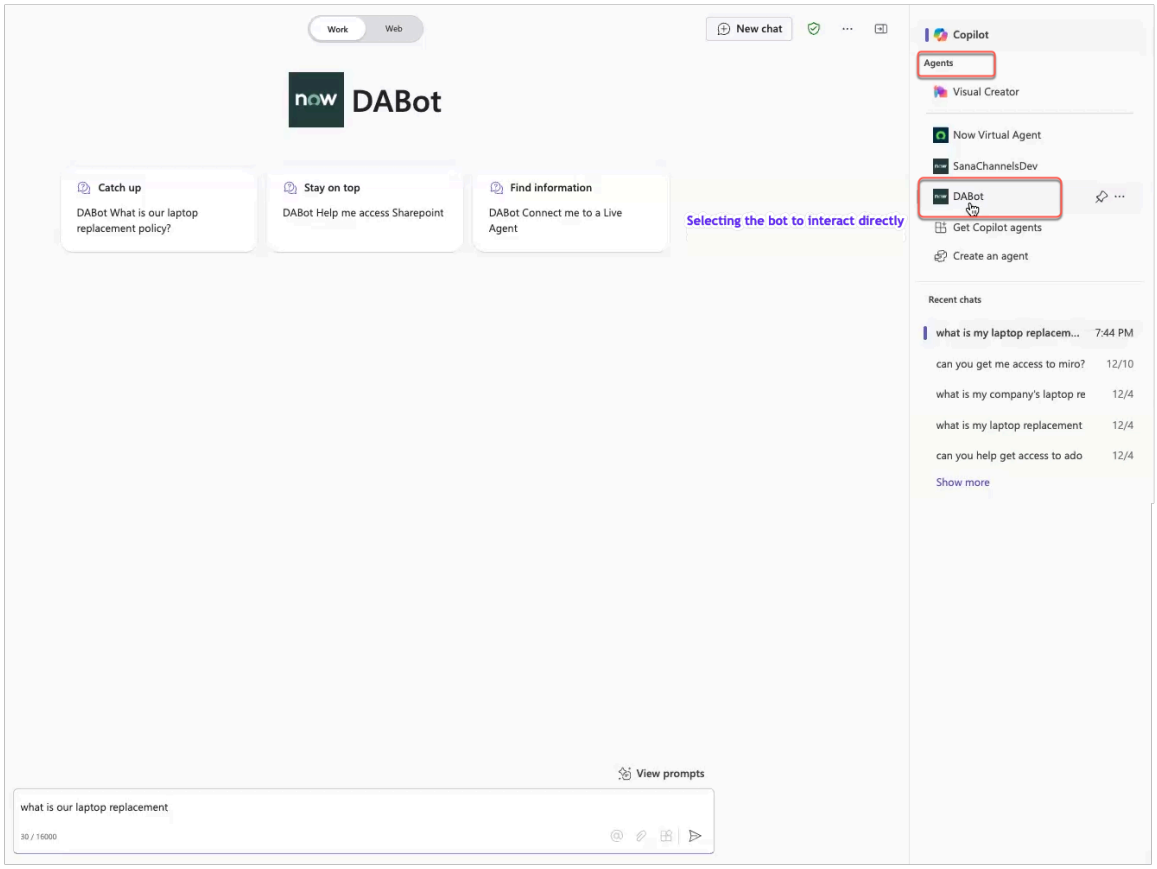
채팅 Microsoft Copilot을 시작하려면 봇 이름을 @ 멘션할 수 있으며, Copilot 입력 발언을 기반으로 채팅의 요청이 해당 플러그인의 인스턴스에 도달하고 응답이 수신되는지 확인합니다.





인스턴스 내 Copilot 오른쪽 패널의 에이전트 섹션에서 봇을 선택하여 봇과 직접 상호작용할 수도 있습니다. 이러한 방식으로 봇과 상호작용하면 호출하는 동안 수신하는 것과 동일한 결과 또는 응답이 제공됩니다.

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



문서, 카탈로그 항목 등을 검색하는 지식베이스 데 사용할 Now Assist 수 있으며 검색에 대한 입력 내용을 기반으로 결과를 제공합니다. 예를 들어 iPhone을 검색한 경우 생성 AI 검색 결과 목록이 표시됩니다. 목록에서 항목을 선택하고 원하는 사용자와 공유할 수 있습니다. 사용자가 공유한 카탈로그 항목을 받는 사용자는 항목 보기를 선택하여 볼 수 있습니다.

주: 자체 구성된 봇에서만 사용하는 Copilot 경우 브라우저 또는 탭 내에서 Microsoft Teams 열리도록 항목의 보기 환경을 구성할 수 있습니다.

항목 보기



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

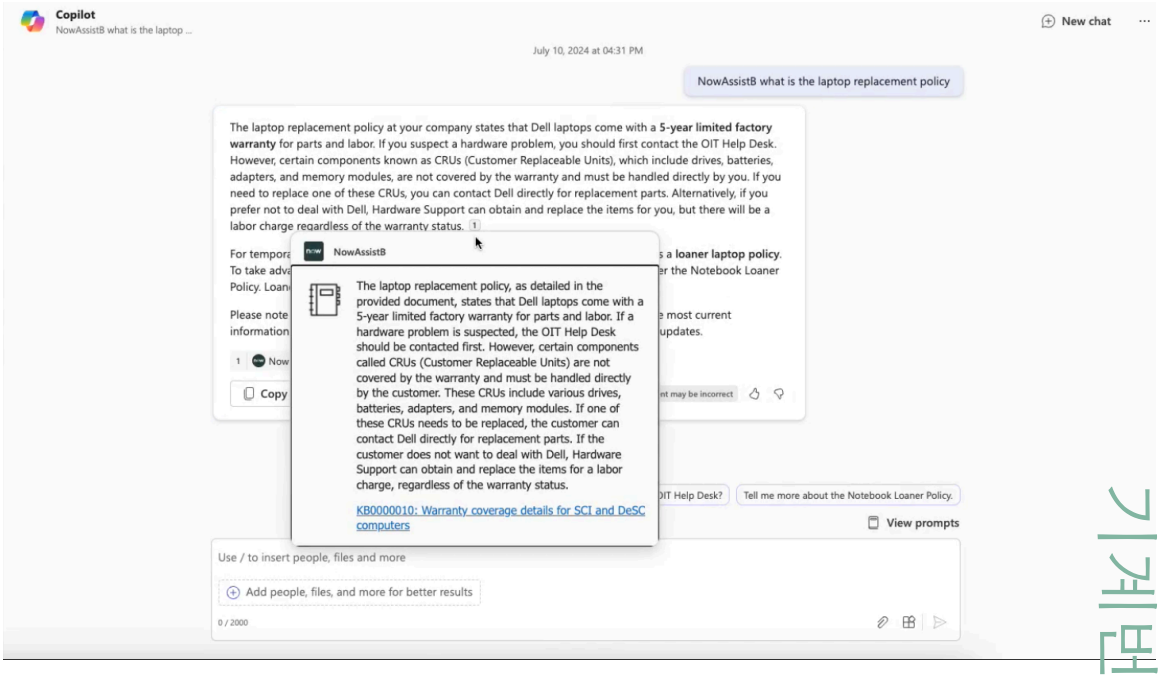
Now Assist 의 역량 Copilot

통합을 통해 를 사용하여 Copilot생성형 AI 채팅을 Microsoft Copilot 시작할 수 있습니다. 다음과 같은 기능을 사용할 수 있습니다.

문서 검색 지식베이스

질문을 하고 Microsoft CopilotCopilot 질문에 대한 자세한 정보와 함께 지식베이스 관련 문서로 응답하여 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

문서 검색 지식베이스



주: 응답하는 데 15초 이상 걸리는 입력 요청은 Copilot 시간 초과됩니다.

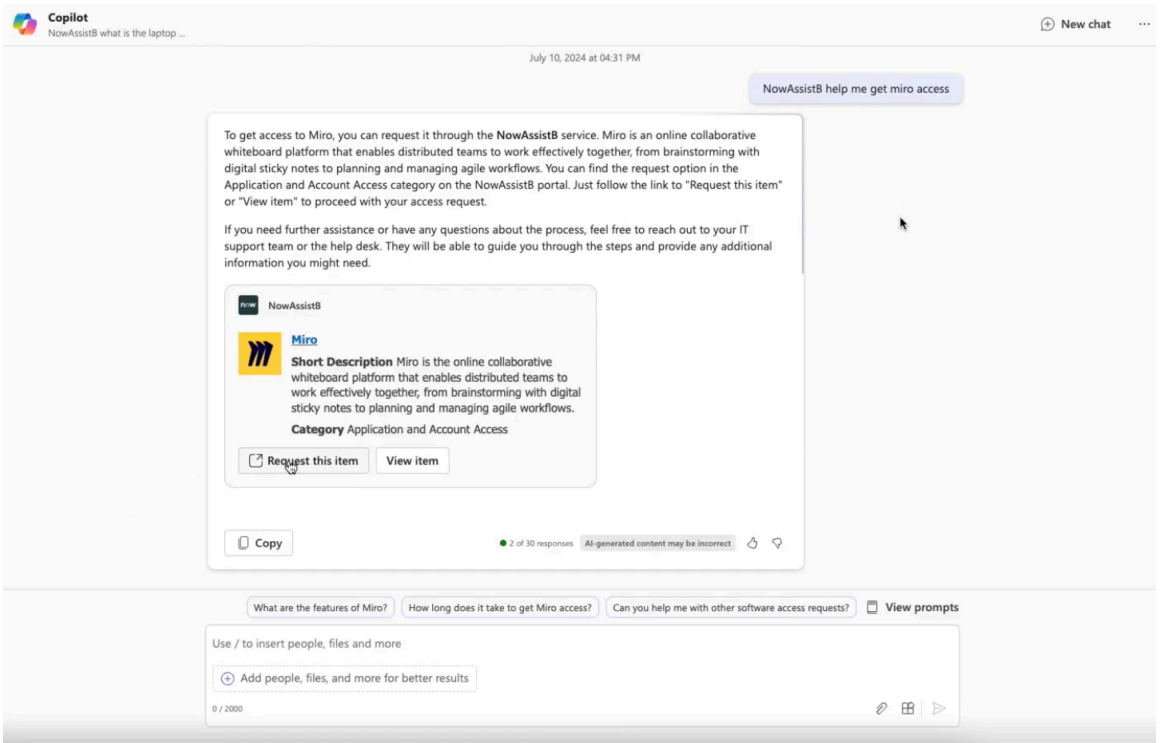
대화형 카탈로그 항목 요청

카탈로그 항목을 요청하는 데 사용합니다 Microsoft Copilot .

기계번역

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

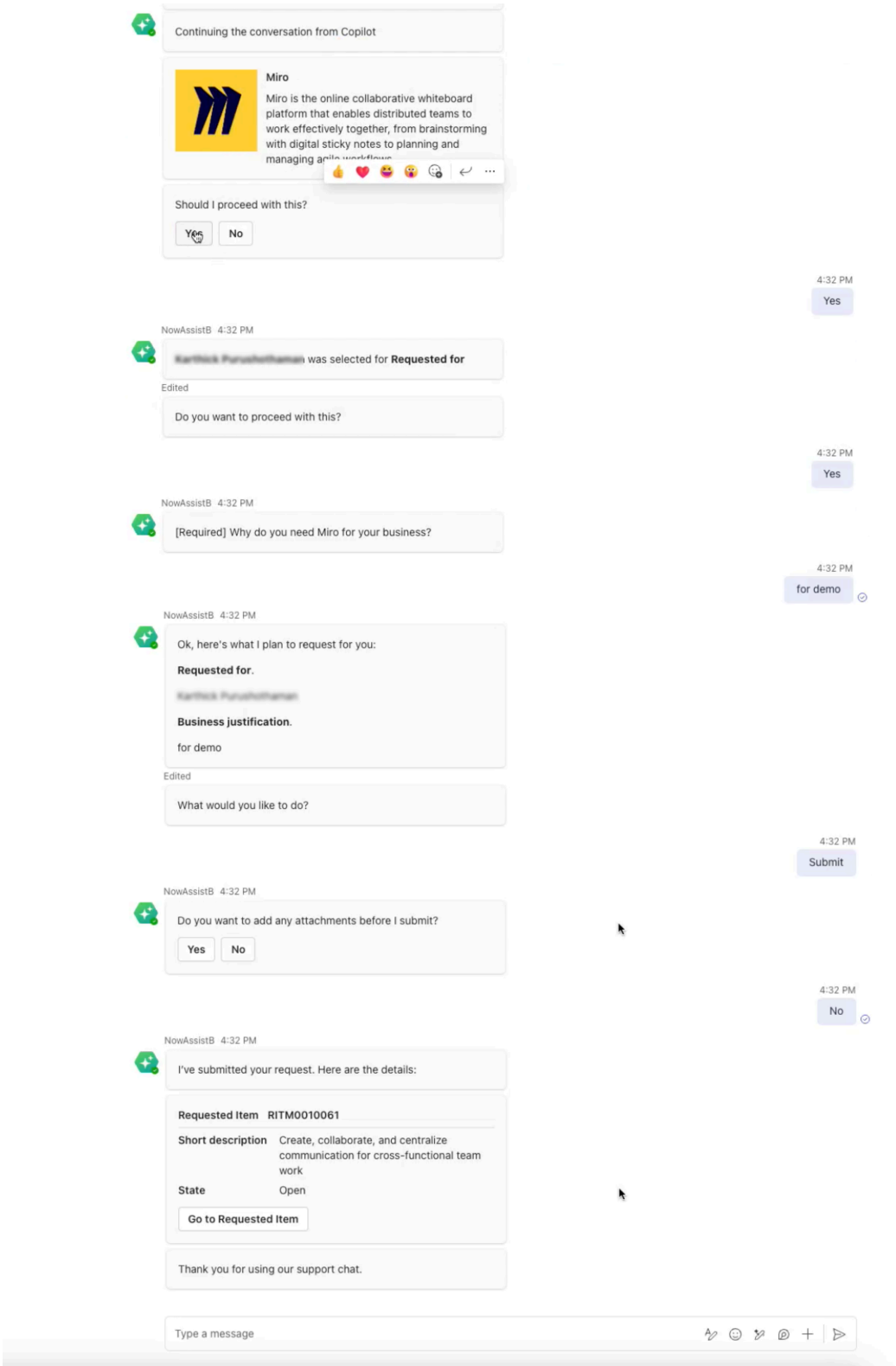
카탈로그 항목 요청



를 사용하면 Copilot대화 흐름이 없지만 대화 카탈로그가 요청되면 Copilot은 대화를 계속할 수 있도록 봇(Now Assist연결하는 Copilot데 사용한 플러그인 가상 에이전트 인)에 채팅 가상 에이전트 을 전달합니다. Copilot 요청을 가상 에이전트에 전달하면 Copilot## ## ## 중 메시지를 보내고 에서 요청한 Copilot대화형 카탈로그가 호출됩니다.

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

Copilot에서 대화 계속하기

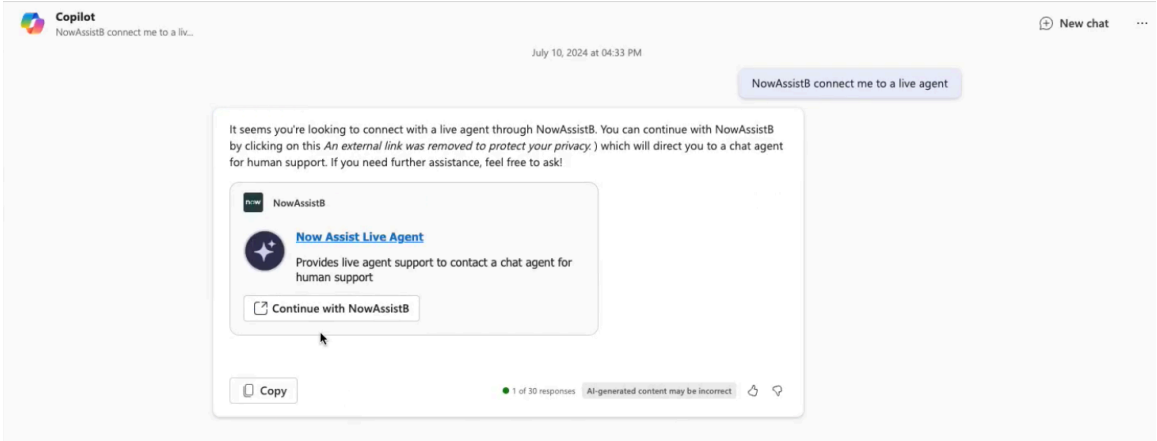


채팅으로 라이브 에이전트 전송

연결을 요청할 Copilot 수 있습니다 Now Assist 라이브 에이전트.

라이브 에이전트 지원을 위해 로 Now Assist 라이브 에이전트 이동됩니다.

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



의 선언적 에이전트 경험 **Copilot**

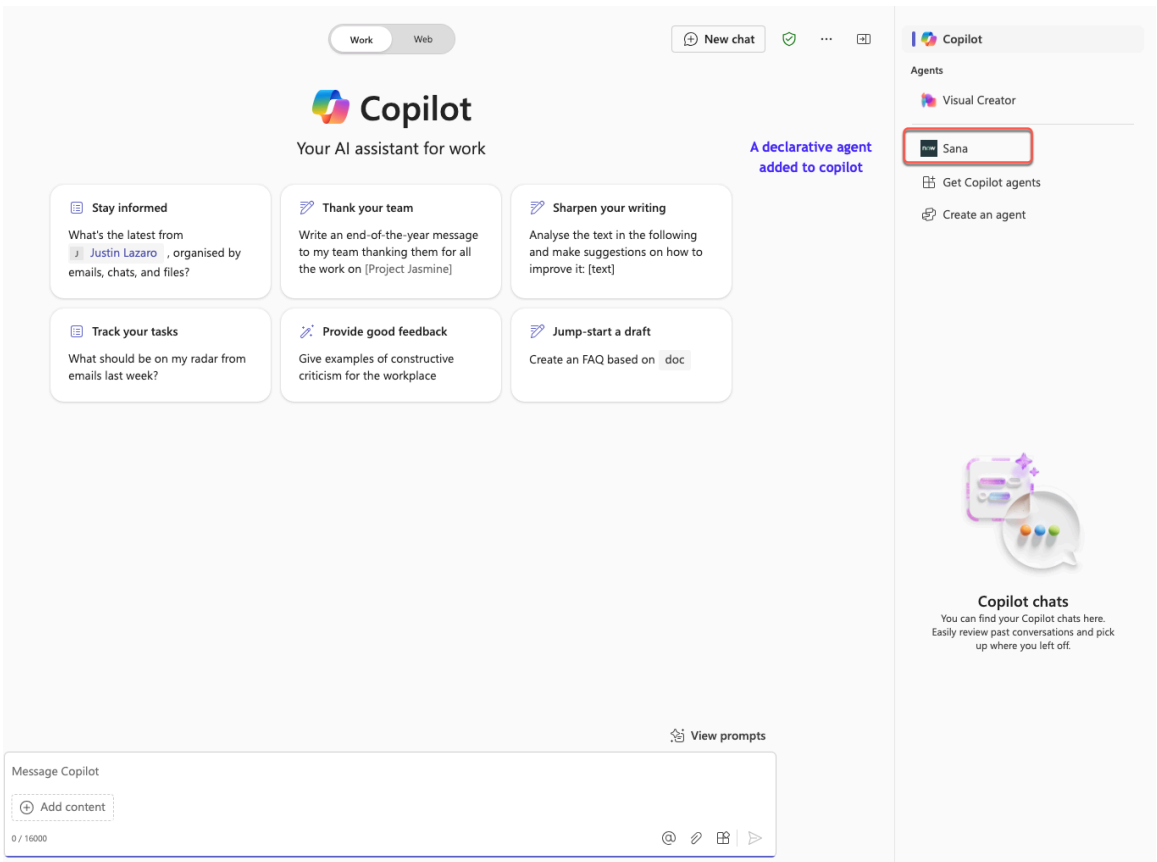
자체 구성된 봇을 Copilot 에 추가하고 선언적 에이전트로 사용하여 고유한 비즈니스 요구 사항을 충족하고 일관되고 개인화된 경험을 설정할 수 있습니다.

주:

- Copilot 선언적 에이전트를 사용하기 위해 더 이상 라이센스가 필요하지 않습니다.
- 매니페스트 패키지 파일이 업로드 Microsoft Teams 된 봇만 선언적 에이전트로 사용하도록 설정할 수 있습니다.

에 봇 Copilot을 추가하려면 테넌트에 Microsoft Teams 로그인하고 앱 〉 기능 〉 에이전트 을 클릭하고 추가하려는 봇에 대해 추가를 선택합니다. 봇이 추가되면 내의 에이전트 섹션에서 Copilot빠르게 액세스할 수 있습니다.

선언적 에이전트



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

대화에서 **Microsoft Teams** 합성된 응답

Microsoft Teams와의 대화 통합 는 사용자가 캐러셀을 탐색하지 않고도 대화형 방식으로 정보를 볼 수 있도록 단일 응답으로 요약된 대규모 언어 모델(LLM) 기반 결과를 사용하여 합성된 응답으로 새롭고 풍부한 사용자 경험을 제공하도록 설계되었습니다.

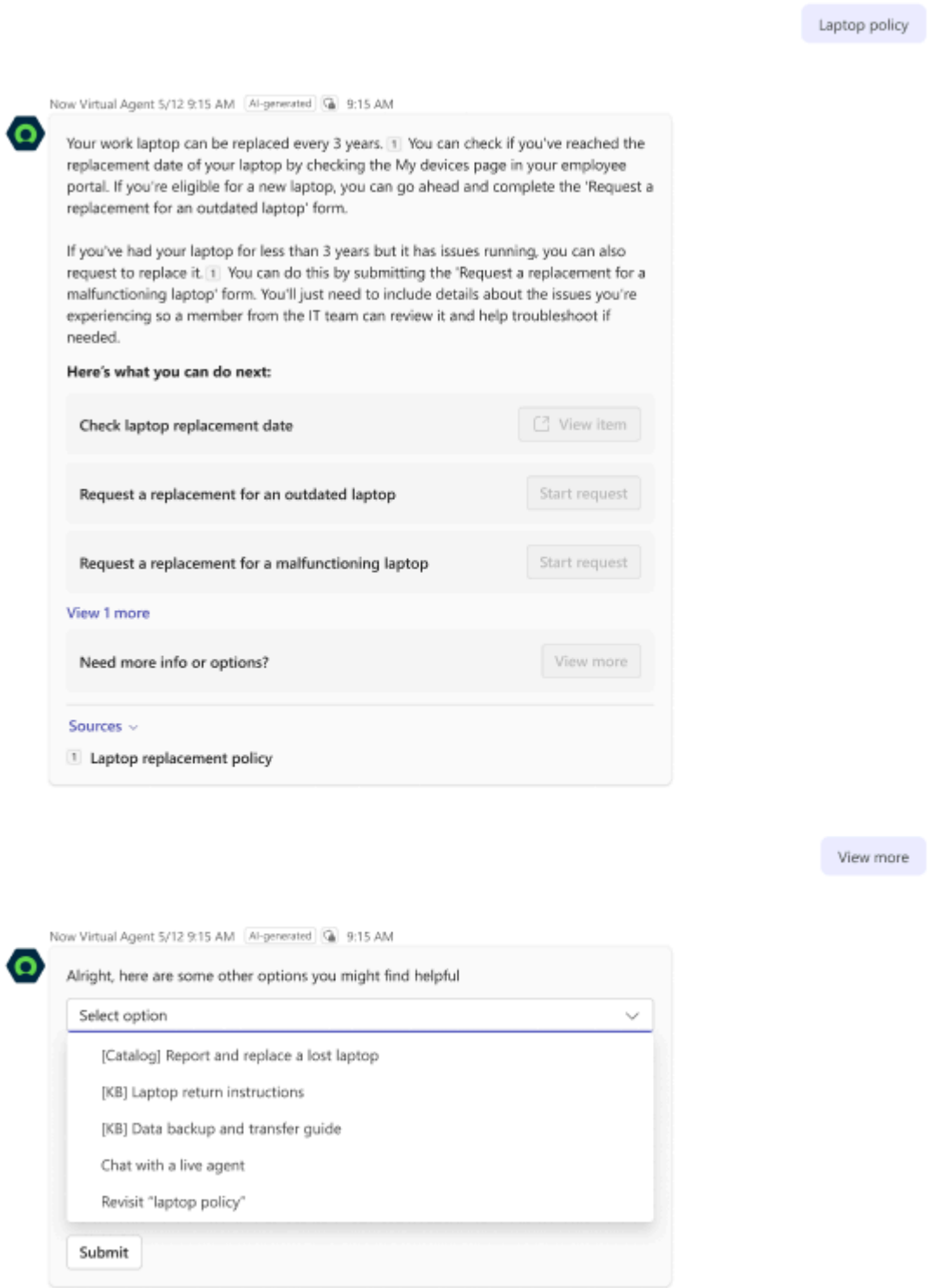
대화에서 Microsoft Teams 구현된 합성된 응답을 사용하면 응답에 다음과 같이 가장 관련성이 높은 항목과 정보가 포함될 수 있도록 사용자 경험이 여러 가지 방식으로 향상됩니다.

- 캐러셀 형식으로 여러 Genius 결과 및 주제를 반환합니다.
- 주제 및 카탈로그 항목 전반에 걸친 통합 검색을 제공합니다.
- 답변 생성을 위한 컨텍스트로 여러 지식베이스 문서의 여러 스니펫을 LLM에 전달할 수 있는 다중지식베이스 Q&A 파이프라인을 제공합니다.

전체적으로 합성된 응답은 사용자가 쿼리 의도를 이해하고, 다양한 유형의 레코드를 검색하고, 결과를 사용하기 쉬운 통합 응답으로 요약하는 대화형 플로우를 경험하는 데 도움이 됩니다.

에서 Microsoft Teams합성된 응답 선택기를 활성화하면 대화를 가상 에이전트 시작하는 사용자는 쿼리에 대한 응답으로 합성된 응답 선택기를 볼 수 있습니다. 응답에는 카탈로그 항목과 주제, 인용 링크가 차례로 포함됩니다. 예를 들어 대화에 명령 `##` 을 입력하면 응답이 합성된 형식으로 표시됩니다.

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



합성된 응답으로 대화 중에 주제 중간 전환도 가능하며 사용자는 원래 요청을 계속하거나 대화를 전환할 수 있습니다. 사용자가 다른 옵션 보기 단추를 선택하면 사용 가능한 지식베이스 문서와 카탈로그의 목록이 표시되며, 사용자는 이러한 목록을 선택하여 세부 정보를 살펴볼 수 있습니다.

가상 에이전트 대화에서 **Microsoft Teams** 기능 지원

이 Microsoft Teams 앱은 대화, 알림AI 검색, 결과 등을 작성하기 위한 컨트롤과 같은 가상 에이전트 디자이너 기능을 지원합니다가상 에이전트.

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

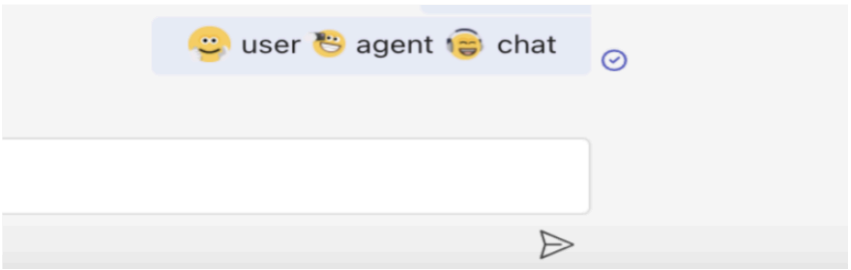
이모티콘 및 텍스트

버전 4.0.1부터 사용자가 라이브 에이전트와 채팅하고 이모티콘이 포함된 메시지를 보내면 텍스트가 전달되고 이모티콘이 에이전트 작업 공간에 표시됩니다.

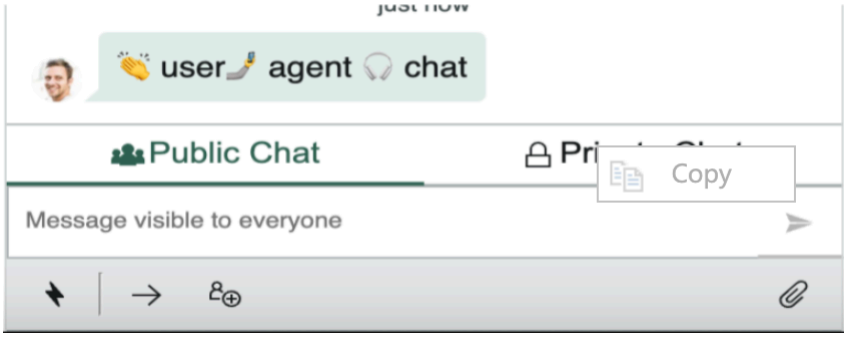
주: 최종 사용자와 라이브 에이전트가 사용하는 플랫폼(앱 또는 웹 브라우저)의 차이로 인해 최종 사용자가 보내는 이모티콘과 라이브 에이전트가 받는 이모티콘 간에는 차이가 있습니다.

사용자는 채팅 대화 및 에이전트 작업 공간 다음 예에서 이모티콘이 어떻게 보이는지 이해할 수 있습니다.

채팅 대화의 이모티콘



의 이모티콘 에이전트 작업 공간



메시지 페이지 매김

Microsoft Teams 메시지를 페이지 매김하기 전의 최대 메시지 크기에 제한이 있습니다. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 이동하여 시스템 속성 *sn_va_teams.picker_char_limit*에서 숫자를 설정하면 페이지 매김 전에 메시지에 허용되는 문자 수를 조정할 수 있습니다.

AI 검색개의 결과

Now Assist 에서 가상 에이전트 대화에 Genius 결과 카드 및 다중 링크 출력으로 표시되는 결과를 생성할 AI 검색 수 있습니다. 결과를 생성하는 AI 검색 방법에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색. 의 가상 에이전트 기본 AI 검색 구성에서는 Q&A(지식베이스및 카탈로그 항목)에 대한 검색 결과를 활성화합니다. 사용자는 카드에 표시된 정보를 좋아하거나 싫어할 수 있습니다. 자세한 내용은 Genius 결과 문서를 참조하십시오.

채팅 링크용 **URL** 탐색

가상 에이전트 앱의 및 라이브 에이전트 대화 Microsoft Teams 에서 기록에 대한 ServiceNow 링크는 출력 카드, 가상 에이전트 알림 및 AI 검색 결과에 표시되는 링크를 포함하여 기본 시스템 포털에서 자동으로 열립니다. 필요한 경우 관리자는 이러한 링크가 열리는 포털을 변경할 수 있습니다. 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 채팅 링크용 URL 탐색 구성.

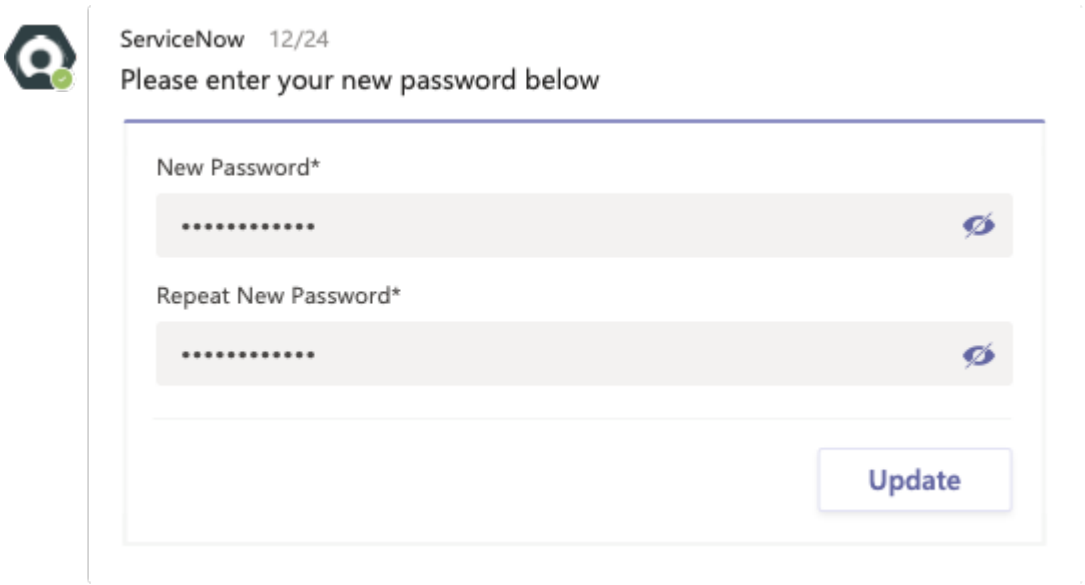
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요한 사용자 데이터 마스킹

버전 2.0.0부터 사용자가 입력하고 봇 응답에서 확인된 암호는 앱에서 암호 재설정 대화 Microsoft Teams 중에 마스킹됩니다.

사용자는 다음 예시를 통해 비밀번호가 마스킹되는 Microsoft Teams 방식을 이해할 수 있습니다.

암호 마스킹의 예



파일 업로드 지원

버전 2.0.0부터 사용자는 대화에서 Microsoft Teams 종이 클립 아이콘, 사용하여 파일 첨부 파일을 업로드할 수 있습니다.

사용자는 다음 예시를 통해 채팅 창에 아이콘을 Microsoft Teams 첨부하는 방법을 학습할 수 있습니다.

파일 첨부 지원

신뢰할 수 있는 도메인

제공자 채널 ID 테이블 [sys_cs_provider_application]의 신뢰할 수 있는 미디어 도메인 필드에 지정된 값은 연결 테이블 [sys_cs_provider]보다 우선하며 해당 값을 재정의합니다.

대화에서 **Microsoft Teams** 카탈로그 열기 경험

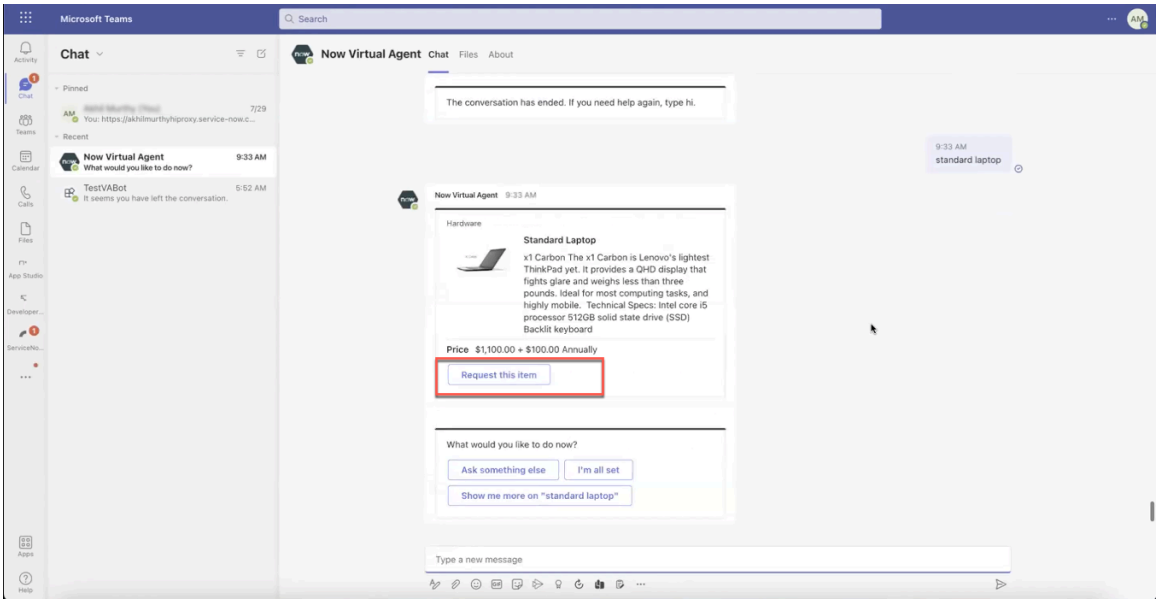
버전 4.1.0부터 사용자는 대화 중에 앱에서 카탈로그 항목을 Microsoft Teams 요청할 수 있습니다.

사용자는 팝업 창에서 카탈로그 항목을 여는 대화 Microsoft Teams 에서 이 항목 요청 버튼을 선택할 수 있습니다. 작업 모듈에서는 사용자가 항목의 정보를 보고 그 안에서 Microsoft Teams요청을 제출할 수 있습니다.

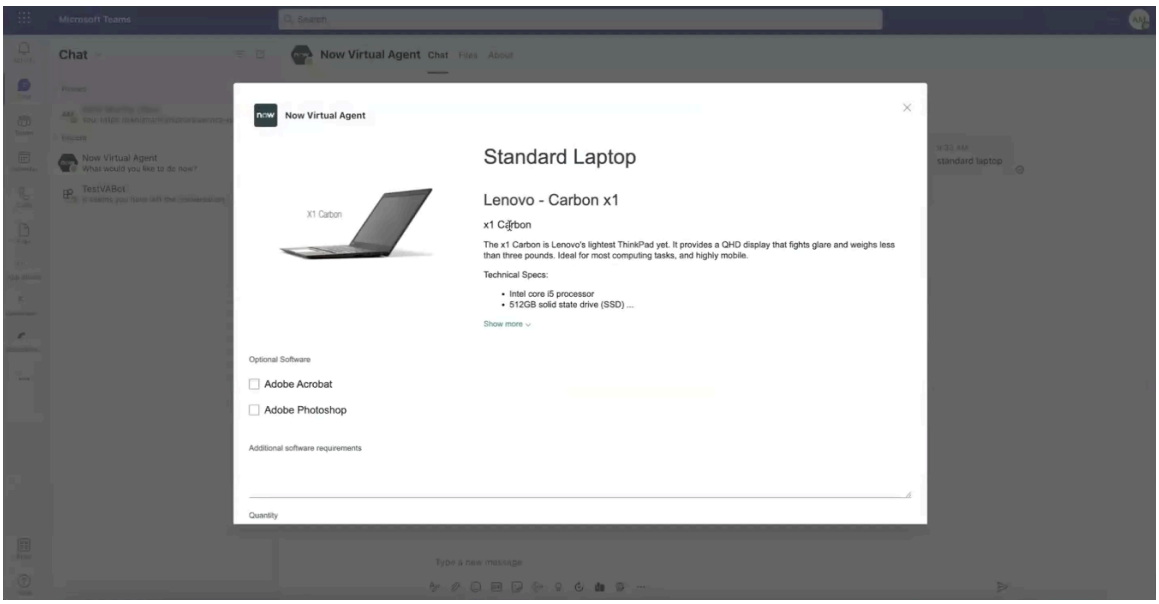
다음 예는 사용자가 카탈로그 항목을 요청한 다음 보는 방법을 보여줍니다.

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

카탈로그 항목 요청



카탈로그 항목 보기



애플리케이션의 사용자 지정 브랜딩 **Microsoft Teams**

Microsoft Teams 는 관리자가 에서 Now 가상 에이전트 봇 Microsoft Teams와의 대화 통합의 브랜딩을 사용자 지정할 수 있는 앱 커스터마이제이션을 지원합니다. 앱 커스터마이제이션에 대한 자세한 내용은 다음 리소스를 참조하세요.

- 설명서에서 Microsoft Teams의 앱 사용자 지정 .Microsoft Teams
- 의 ServiceNow 커뮤니티대화형 통합을 위한 MS Teams 브랜딩.

에서 **HTML** 렌더링 **Microsoft Teams**

a 가상 에이전트 가 HTML 태그와 함께 메시지를 Microsoft Teams 보내면 지원하는 Microsoft Teams HTML 태그만 일반 태그로 렌더링됩니다.

봇 메시지에 지원되는 HTML 태그에 Microsoft Teams 대한 자세한 내용은 봇 메시지 서식 지정을 참조하세요.

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

의 사용자 지정 통제 **Microsoft Teams**

사용자 지정 제어 유틸리티를 사용하면 메시지 채널과의 대화가 Microsoft Teams 실패하게 됩니다. 지원되지 ####. 유틸리티에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 통제 유틸리티 .

가상 에이전트 디자이너 의 사용자 입력 및 봇 응답 통제 **Microsoft Teams**

가상 에이전트 디자이너 테이블 봇 응답, 이미지를 표시할 수 있는 카드 통제, 이미지 봇 응답 통제를 포함하여 대화 주제를 생성하기 위한 사용자 입력 및 봇 응답 통제가 대화에서 Microsoft Teams 지원됩니다.

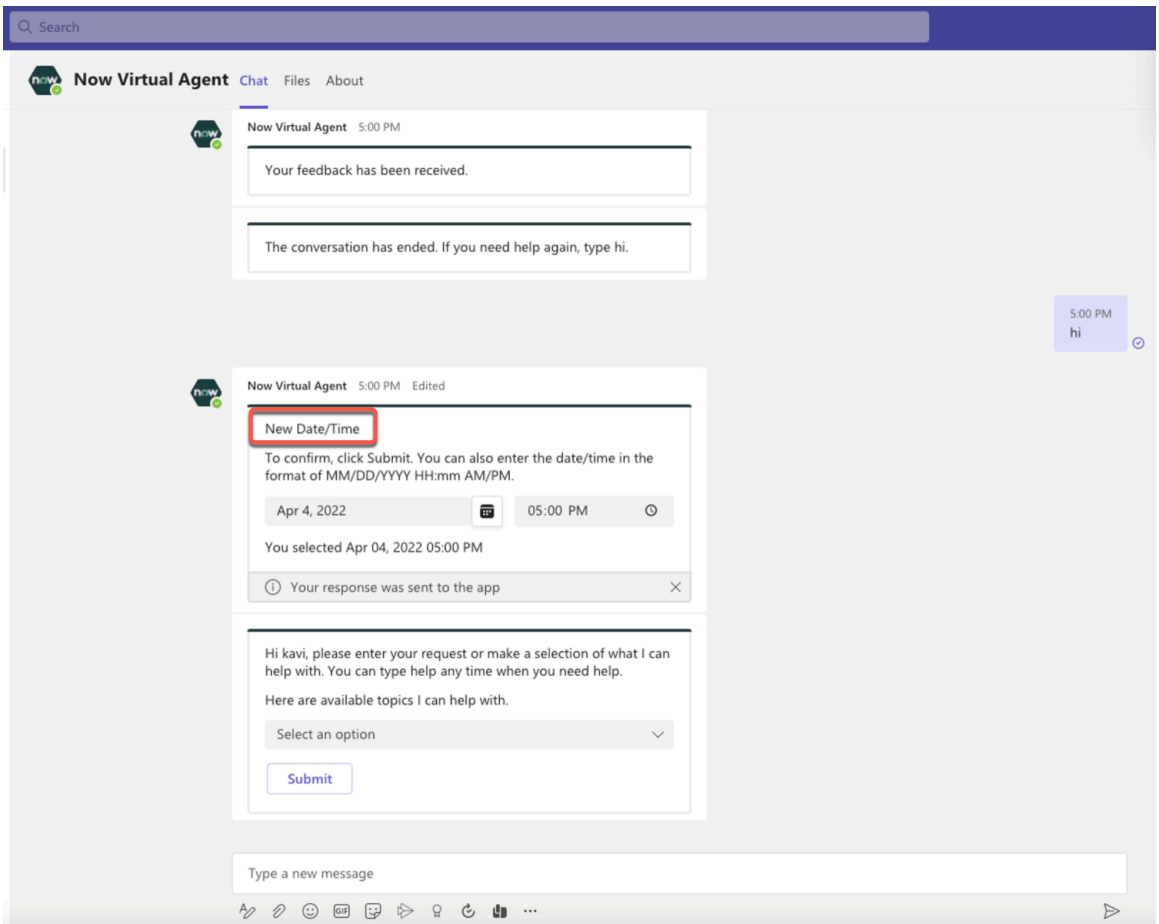
버전 2.0.0부터 업데이트된 카드와 새 비디오 봇 응답 컨트롤이 대화에서 Microsoft Teams 지원됩니다. 비디오 컨트롤은 사용자가 선호하는 웹 브라우저에서 비디오를 열기 위해 선택하는 비디오의 축소판 이미지를 표시합니다.

사용자 입력 컨트롤과 봇 응답에 대한 자세한 내용은 각각 및 가상 에이전트 디자이너 봇 응답를 참조하십시오가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제.

버전 3.0.10부터 봇 성능을 개선하고 켜기Microsoft Teams를 통해 가상 에이전트 더 나은 대화 경험을 제공하기 위해 텍스트, 링크 및 날짜 카드와 같은 카드가 아닌 봇 응답 컨트롤이 적응형 카드로 변환됩니다.

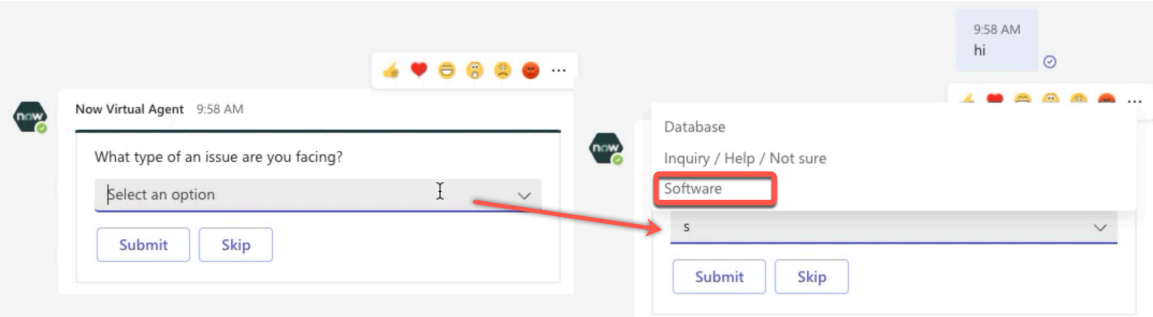
모든 컨트롤을 적응형 카드로 변환하는 과정의 일환으로 봇 응답을 통해 받은 알림에 표시되는 콘텐츠가 사용자 지정됩니다. 봇은 Microsoft Teams 해당하는 경우 메시지 내용, 카드 제목 또는 설명과 같은 알림 콘텐츠의 미리 보기를 카드에 표시합니다.

제목이 있는 알림



버전 3.0.10부터 봇과 Microsoft Teams 대화하는 동안 드롭다운 선택기 컨트롤을 사용하여 목록에서 특정 선택 항목을 검색할 수 있습니다.

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



버전 4.1.0부터는 대화에서 Microsoft Teams 응답을 가상 에이전트 보낼 때 나타나는 확인 배너를 끌 수 있습니다.

sn_va_teams.hide_teams_response_message 시스템 속성 값을 **true**로 설정하여 확인 배너를 끕니다(기본적으로 시스템 속성 값은 **false**로 설정됨).

가상 에이전트 에서 지원되는 알림 **Microsoft Teams**

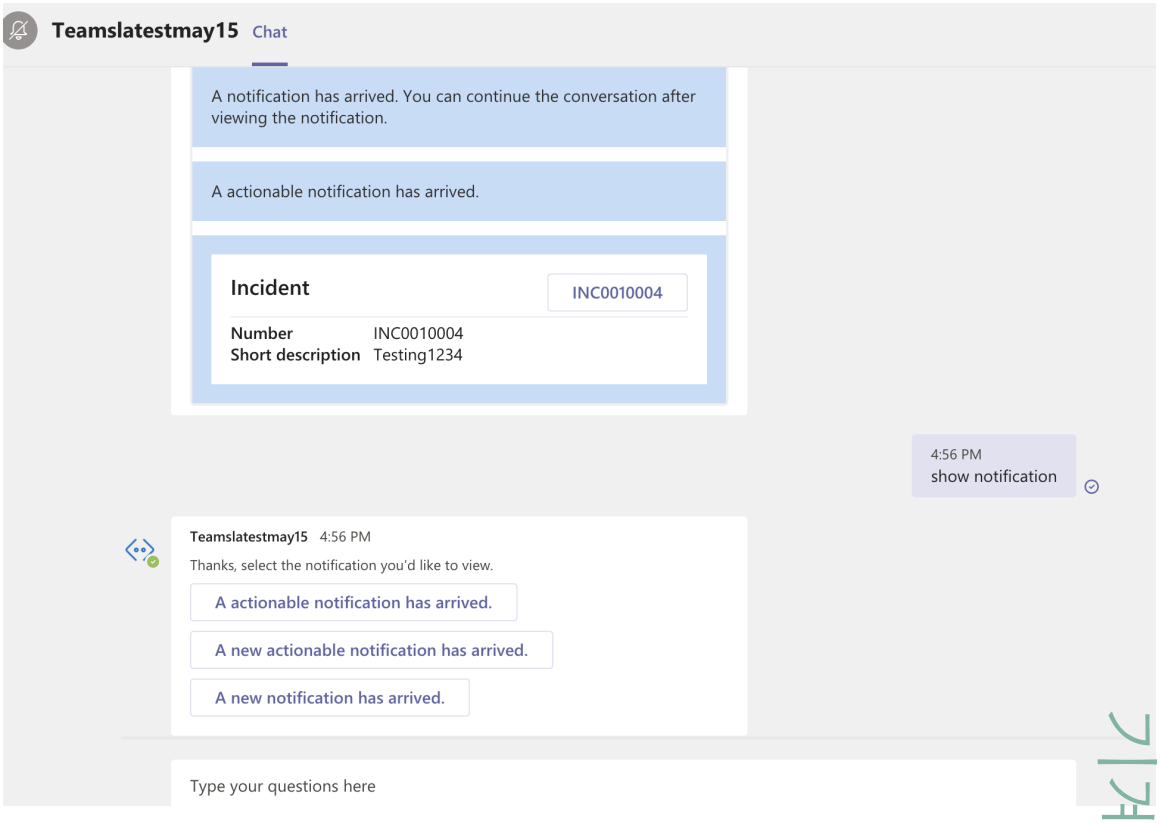
Microsoft Teams 앱은 대화 중 알림을 지원합니다 가상 에이전트 .

- 구독 관리
  - 요청자 - 알림 (또는 알림) 명령을 사용하여 알림을 구독하거나 구독 취소합니다.
  - 관리자 - 메시징 앱 통합 페이지에서 메시징 사용자에 대한 알림을 활성화합니다.
- 알림 콘텐츠 - 서식 있는 콘텐츠, 이미지 및 작업 버튼을 사용하여 알림을 생성합니다. 실행 가능한 알림을 사용하면 수신자가 특정 작업을 수행하고 코멘트 추가 또는 라이브 에이전트 요청과 같은 알림에 응답할 수 있습니다.
- 알림 전달
  - 메시지 알림은 사용자가 가상 또는 라이브 에이전트와 채팅하는 경우에도 최종 사용자에게 즉시 전달됩니다.
  - 실행 가능한 알림은 사용자가 가상 또는 라이브 에이전트와 활성 대화 중이 아닌 경우에만 전달됩니다. 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

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

- 나중에 **show notification** 명령을 사용하여 알림을 검토합니다.

알림 표시 위치 **Microsoft Teams**



- 알림에 대한 작업을 수행하거나 건너뜁니다. 사용자가 작업을 건너뛰기로 결정한 경우 사용자는 나중에 **show notification** 명령을 사용하여 알림으로 돌아갈 수 있습니다.

알림에 대한 가상 에이전트 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 알림 구성 가상 에이전트.

에서 지원되지 않는 가상 에이전트 기능 **Microsoft Teams**

에서 Microsoft Teams와의 대화 통합지원되지 않는 기능을 가상 에이전트 참조하십시오.

지원되지 않는 기능

가상 에이전트 에서 대화 Microsoft Teams하는 동안에는 다음 기능을 지원하지 않습니다.

- 커넥트 지원
- 지리적 위치 주제 블록

진단 도구 사용에 대화형 인터페이스 대한 **Microsoft Teams** 일반적인 오류를 캡처하고 해결 단계 제공

대화형 인터페이스 진단 도구는 상태 보고서를 실행하여 플러그인 상세 정보, 구성 설정, 시스템 속성, 통합 실패 등과 같은 앱의 다양한 범주 Microsoft Teams와의 대화 통합 에 대한 정보를 정의하고 캡처하며, 사용자가 이러한 설정의 유효성을 검사하고 검토하여 봇 대화를 시작할 수 있도록 합니다.

사용자가 상태 검사 검사를 실행하고 보고서에 표시되는 문제가 있는 경우 사용자는 봇이 CI 진단 도구를 통해 제공하는 권장 사항에 따라 문제를 해결하기 위한 작업을 수행할 수 있습니다.

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

그룹화 일반 오류

애플리케이션의 다양한 측면에 Microsoft Teams와의 대화 통합 대한 상태 보고서를 제공하기 위해 가장 일반적인 문제를 다음 범주로 그룹화했습니다.

- Microsoft Teams 응답하지 않음
- 알림
- 자동 링크
- 이미지/HTML
- 성과
- 설치
- 라이브 에이전트

해결

대화형 인터페이스 진단 도구는 사용자가 앱에서 발견 Microsoft Teams 하는 오류를 해결하는 데 사용됩니다. 지식베이스 문서는 문제에 대한 해결 방법과 함께 문서화되며 이러한 KB 문서에 대한 기록은 CI 진단 도구에서 생성됩니다.

주: Microsoft Teams 사용자가 진단 항목을 사용할 수 있도록 하려면 버전 1.1.0의 CI 진단 도구가 필요합니다.

CI 진단 도구를 사용하여 오류를 해결하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 채팅 위젯에 로그인하고 CI 진단 도구를 시작합니다.

   CI 진단 도구는 선택할 수 있는 다음 그룹을 제공합니다.

   - 오류 메시지
   - 시스템 속성 조회
   - 플러그인/기능 문제
   - 일반적인 질문

2. 플러그인/기능 문제를 선택하고 Microsoft Teams## ## ## 또는 관련 키워드를 입력하여 검색어와 관련된 사용 가능한 플러그인 옵션을 가져옵니다.

   Microsoft Teams 애플리케이션 로고가 응답으로 나타납니다.

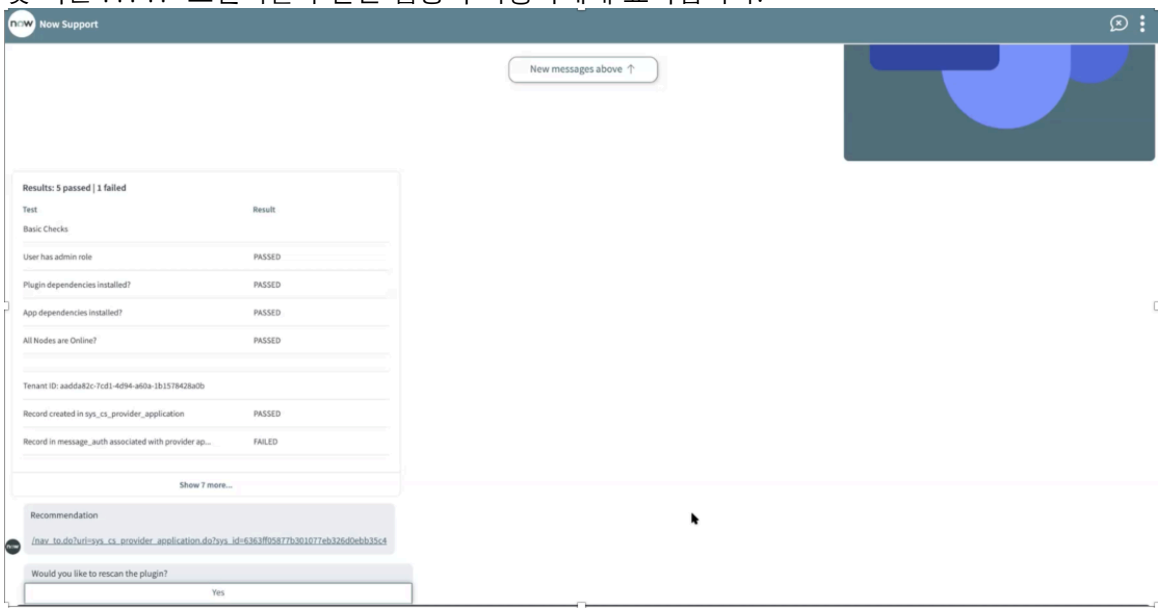
3. CI 진단 도구에 입력으로 제공된 후 Microsoft Teams 앱의 기본 상태 검사가 실행되고 사용자에 대한 보고서가 생성됩니다.

   다음 사항을 확인하기 위해 상태 검사가 실행됩니다.

   - Microsoft Teams 설치된 앱 플러그인
   - 제공자 애플리케이션 기록 검증.
   - 메시지 인증 테이블에 모든 기록이 있음
   - 종속 플러그인을 사용할 수 있습니다.
   - OIDC 토큰 검증 기록을 사용할 수 있습니다.
   - [sys_cs_provider_application] 테이블에 제공자 참조가 없습니다.

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

상태 검사 검사에 성공하면 최근 설치 오류, 최근 syslog 오류 및 최근 HTTP 트랜잭션과 같은 검증이 사용자에게 표시됩니다.



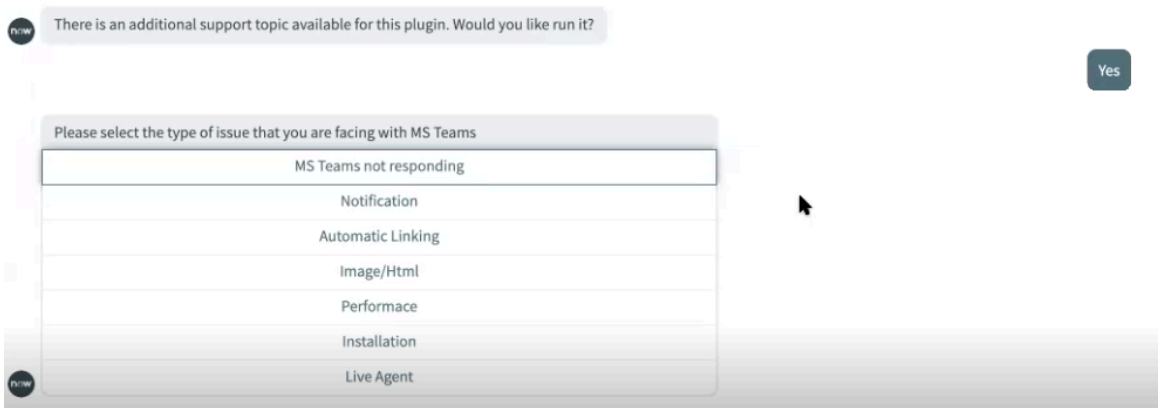
4. 상태 검사 보고서는 문제와 관련이 있을 수 있는 기존 지식베이스 문서를 볼 수 있는 옵션도 제공합니다. 예를 입력하고 문제를 설명하는 몇 개의 단어를 제공하십시오.

   예를 들어 문제 설명으로 #### 입력하면 CI 진단 도구는 이미지와 관련된 지식베이스 문서를 제공합니다. 링크를 선택하여 지식베이스 문서를 봅니다.

   추가 지원을 받으려면 아니요 를 선택합니다.

5. CI 진단 도구는 플러그인에 사용할 Microsoft Teams 수 있는 추가 지원 항목을 제공합니다. 계속하려면 예를 선택합니다.

   선택할 수 있는 다음 문제 유형이 표시됩니다.



   예를 들어 문제 유형 중 하나를 선택하면 CI 진단 도구는 문제의 원인을 식별하고 해결하기 위해 해당 문제 유형과 관련된 해결 단계를 제공합니다. 또한 문제에 대한 자세한 내용을 볼 수 있는 관련 지식베이스 문서가 제공됩니다.

   마지막으로 CI 진단 도구는 문제가 해결되었는지 확인하라는 메시지를 표시합니다. 문제가 해결되면 예를 선택합니다.

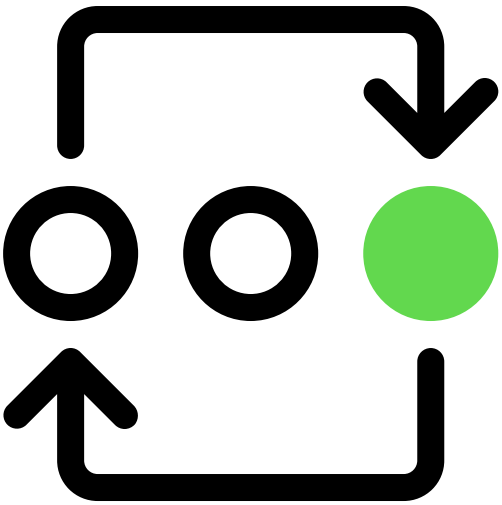
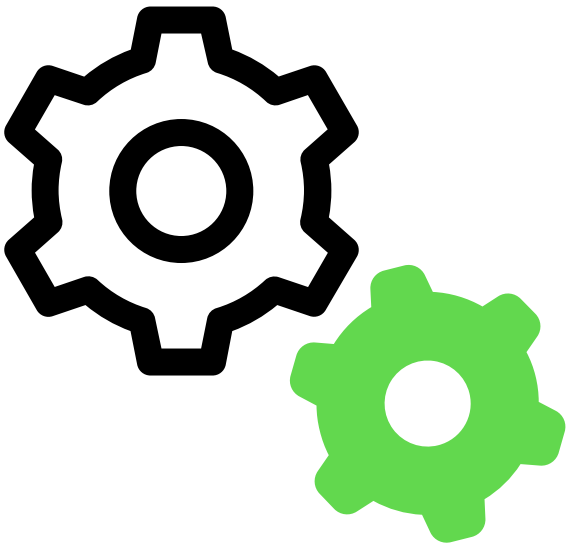
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Slack과의 대화 통합

Slack과의 대화 통합 애플리케이션을 사용하여 회사의 Slack 작업 공간을 통해 요청자를 또는 라이브 에이전트와 가상 에이전트 연결합니다.

Slack과의 대화 통합 시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.

통합	구성
	
와 가상 에이전트통합합니다Slack과의 대화 통합.	구현을 Slack과의 대화 통합 구성합니다.

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

Now Assist	디자인
	
통합에 Slack 사용합니다 Now Assist가상 에이전트.	대화에서 Slack 지원되는 가상 에이전트 기능을 사용합니다.

주: 이전 릴리스에서는 에 대한 Slack 사전 구축된 가상 에이전트 메시징 통합이 가상 에이전트 플랫폼의 일부였습니다. 이 통합은 이제 Slack과의 대화 통합 앱에서 사용할 수 있습니다. ServiceNow Store .

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.

Slack과 **ServiceNow** 가상 에이전트 통합

앱과의 통합은 가상 에이전트 설치 원본 인스턴스와 Slack 통합이 실행되는 작업 공간 간에 ServiceNow 일대일 연결을 Slack 생성합니다. 가상 에이전트 에서는 기본적으로 하나의 Slack 작업 공간을 하나의 ServiceNow 인스턴스와 통합하는 원클릭 설치를 지원합니다.

Slack과의 대화 통합 설치

관리자 역할이 있으면 (sn_va_slack) 애플리케이션을 설치할 Slack과의 대화 통합 수 있습니다.

시작하기 전에

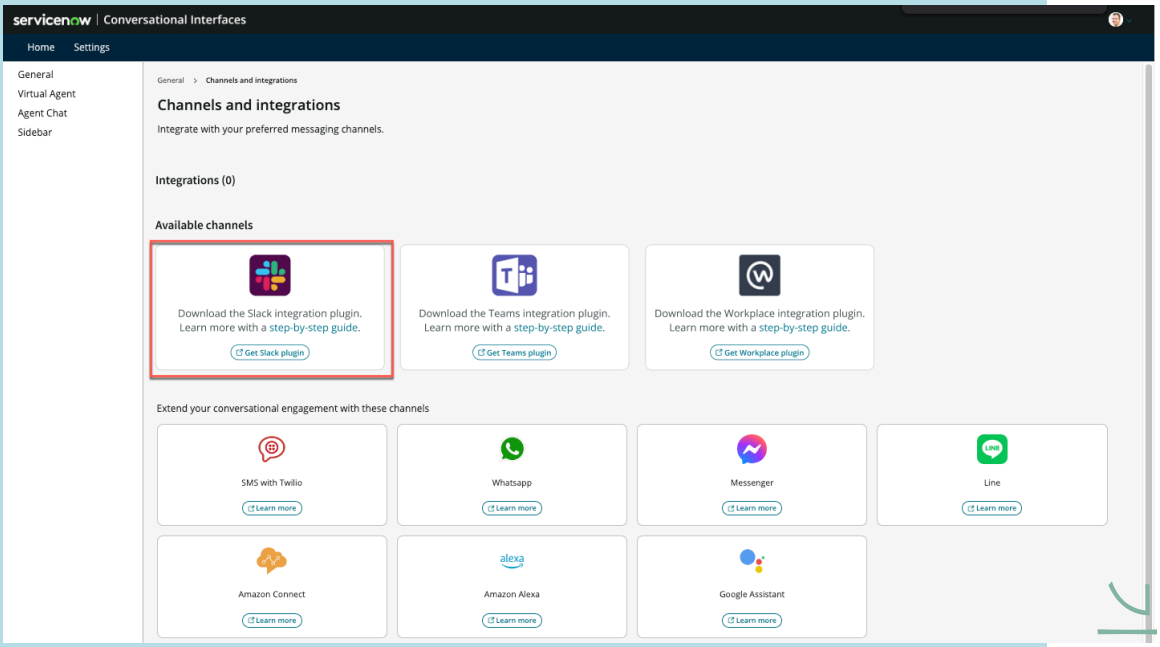
- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 의 가상 에이전트이전 릴리스를 사용하는 경우 이 채널 통합에서 지원되는 기능을 사용하려면 릴리스로 Zurich 업그레이드해야 합니다.
- Slack과의 대화 통합의 전체 기능을 가상 에이전트 활성화하려면 Glide 플러그인 (com.glide.cs.chatbot)이 필요하고 제한된 버전의 가상 에이전트를 활성화하려면 Lite 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot.lite)이 가상 에이전트 필요합니다. 통합을 설치하기 전에 적절한 플러그인을 활성화합니다.

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

- Slack과의 대화 통합 에서 ServiceNow# Store앱을 설치합니다.

중요사항: Slack과의 대화 통합 에서 ServiceNow Store 앱을 설치하면 인스턴스에 통합 ServiceNow 하기 위해 앱이 활성화됩니다. 통합 앱을 Slack 설치하지 않은 경우 앱이 사용 가능한 채널 섹션에 나열됩니다.

앱이 설치되기 전 Slack과의 대화 통합 채널 및 통합 페이지



플러그인(sn_va_slack) Slack 을 Slack과의 대화 통합 설치하면 통합 섹션에 표시되고 구성을 진행할 수 있습니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 admin

이 태스크 정보

Enterprise Grid와 함께 Slack 또는 Enterprise Grid와 함께 Slack 사용하기 가상 에이전트 위한 다음 지침을 검토하십시오.

- 앱은 Slack 설치 원본 인스턴스와 Slack 통합이 실행되는 작업 공간 간에 ServiceNow 일대일 연결을 생성합니다.
  - 통합을 설치하려는 각 인스턴스에 대해 별도의 Slack 작업 공간을 사용합니다.
  - 테스트를 위해 비프로덕션 인스턴스를 사용하는 경우 자체 구성된 봇을 사용합니다.

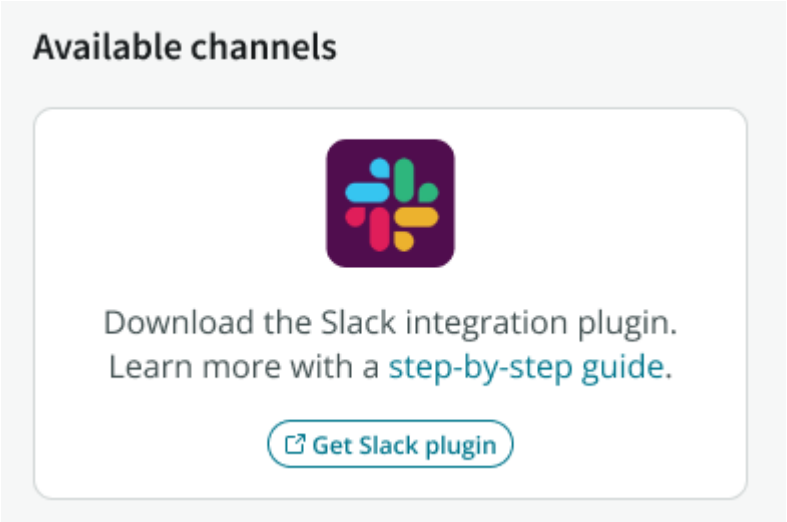
    자세한 내용은 인스턴스를 자체 구성된 봇과 통합 ServiceNow 문서를 참조하십시오.

- Slack Enterprise Grid – Enterprise Grid 작업 영역이 있는 Slack 경우 최종 사용자는 작업 영역 간에 이동하고 모든 작업 영역에서 봇을 가상 에이전트 사용할 수 있습니다.
  - 테스트에 비프로덕션 인스턴스를 사용하는 경우 다른 그리드의 작업 공간을 사용하거나 그리드가 아닌 작업 공간을 사용합니다.
  - 이 스토어 릴리스를 설치한 후:
    - 메시징 사용자는 해당 ServiceNow 계정에 자동으로 연결됩니다.
    - 비프로덕션 테스트를 위해 인스턴스를 복제하는 경우 복제된 대상에서 설치를 다시 실행해야 합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합 아래의 일반 설정에서모두 보기를 클릭합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 Slack 타일에서 **Slack** 플러그인 가져오기를



클릭합니다.
페이지로 리디렉션 Slack과의 대화 통합 ServiceNow Store 됩니다.

4. 화면의 오른쪽 상단 모서리에서 받기를 클릭합니다.

> 주: 플러그인을 가져오려면 포털에 로그인해야 ServiceNow Store 합니다.

5. Slack과의 대화 통합 ServiceNow Store 페이지에서 설치 요청을 클릭합니다.
6. 설치 요청 화면에서 인스턴스 이름과요청 이유를 입력합니다.
   인스턴스 확인을 클릭하여 제공한 인스턴스를 확인할 수도 있습니다.
7. 요청을 클릭합니다.
   설치 요청 화면에 요청이 자동 승인되었다는 메시지가 팝업됩니다.

다음에 수행할 작업
ServiceNow 가상 에이전트와 Slack 통합.

ServiceNow 가상 에이전트와 **Slack** 통합

인스턴스에 봇 ServiceNow# 을 가상 에이전트 추가하여 와 Slack통합합니다.

시작하기 전에
통합을 추가하기 전에 인스턴스에 플러그인(sn_va_slack)ServiceNow을 Slack과의 대화 통합 설치했는지 확인하십시오.

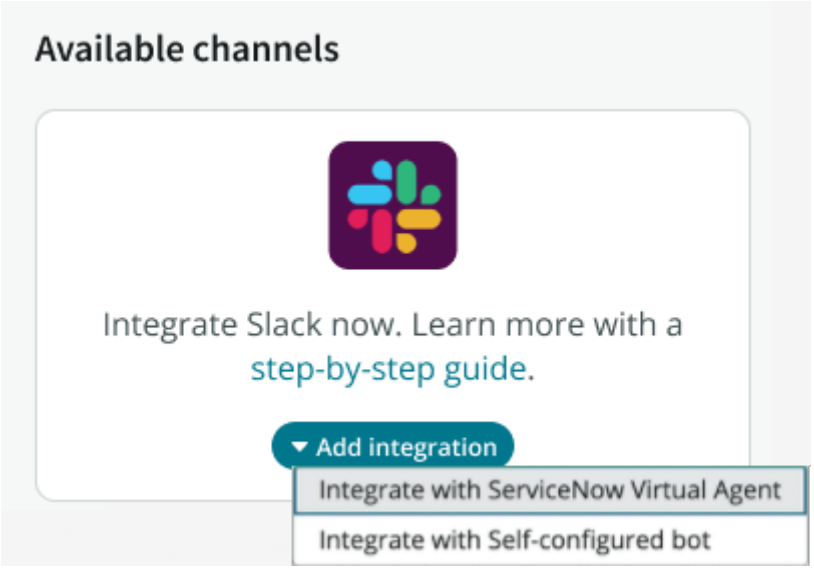
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
   채널 및 통합 페이지가 열립니다.
3. 타일의 Slack 사용 가능한 채널 섹션에서 통합 추가를 선택하고 **ServiceNow** 가상 에이전트와 통합을 선택합니다.

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

주: 통합 추가 드롭다운은 인스턴스에 플러그인(sn_va_slack)을 Slack과의 대화 통합 설치한 후에만 사용할 수 있습니다ServiceNow.



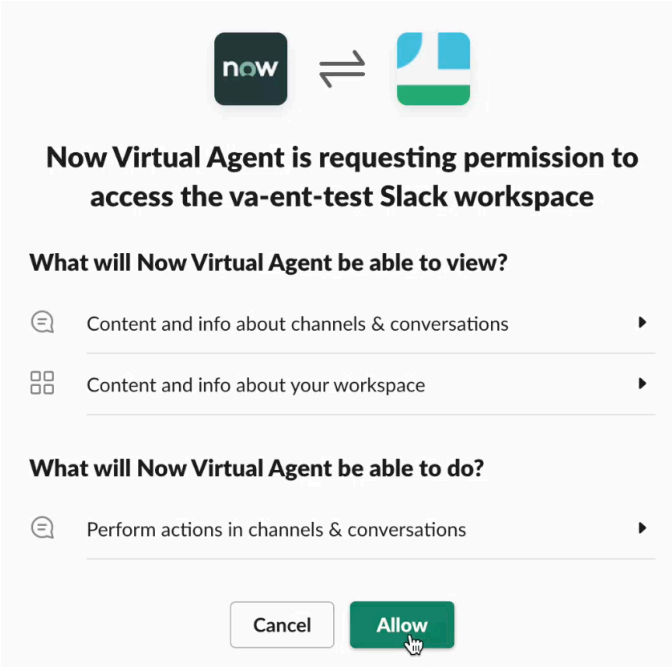
4. 작업 영역 URL을 Slack 입력하여 작업 영역에 로그인하고 Slack계속을 선택합니다.



주: 액세스 권한이 있는 작업 공간의 이름을 Slack 입력해야 합니다.

5. 인스턴스에 로그인합니다 ServiceNow# .
6. 작업 영역에 대한 액세스 권한을 요청할 때 Slack허용을 선택합니다.

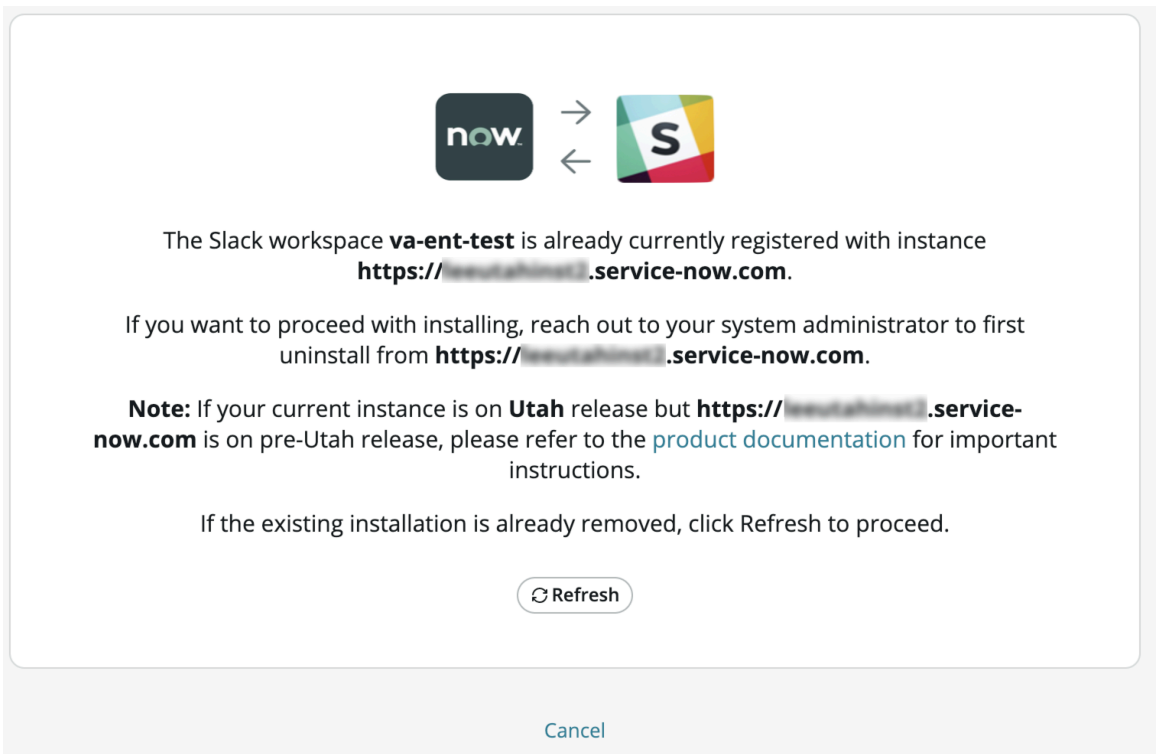
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 선택한 작업 공간 개미가 이미 가상 에이전트에 할당된 경우 먼저 이전에 연결된 인스턴스에서 제거해야 합니다.

   주:

   릴리스 Slack 부터 Utah 작업 공간이 이미 다른 ServiceNow 인스턴스와 연결되어 있지만 새 인스턴스와 연결하려는 경우에는 관리자에게 연락하여 이전에 연결된 인스턴스에서 먼저 제거하도록 요청받습니다. 자세한 내용은 통합 재정의 Slack 문서를 참조하십시오.



   작업 공간에 성공적으로 설치 Slack 되면 가상 에이전트 완료 메시지가 나타납니다.

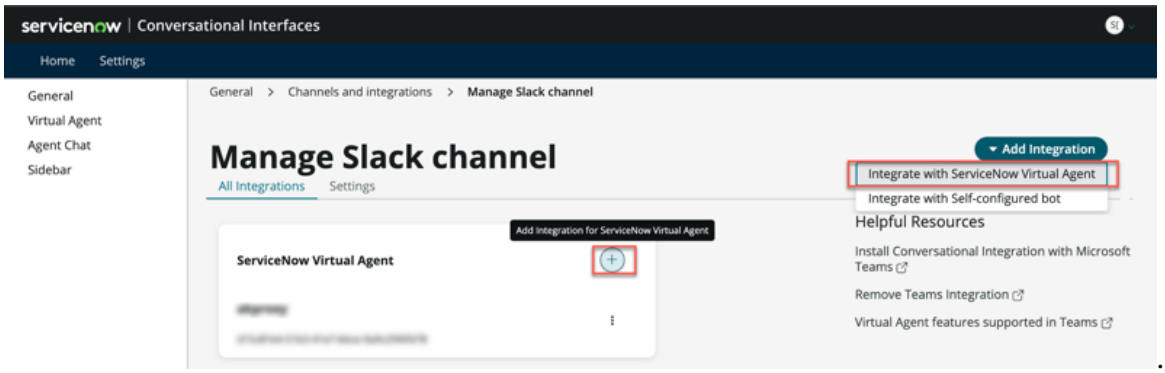
8. Slack으로 이동을 선택하여 앱을 관리합니다Slack.

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

9. 채널 및 통합을 관리하려면 계속을 선택하여 인스턴스에서 통합을 ServiceNow 관리합니다.

   Slack 애플리케이션이 통합 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
ServiceNow 인스턴스를 다른 Slack 봇과 통합하려면 ServiceNow 가상 에이전트 타일에서 더하기 아이콘을 선택하거나 채널 관리 Slack 페이지에서 통합 추가 목록을 선택합니다.



자세한 내용은 와 ServiceNow 가상 에이전트의 통합 관리 Slack 문서를 참조하십시오.

통합 재정의 **Slack**

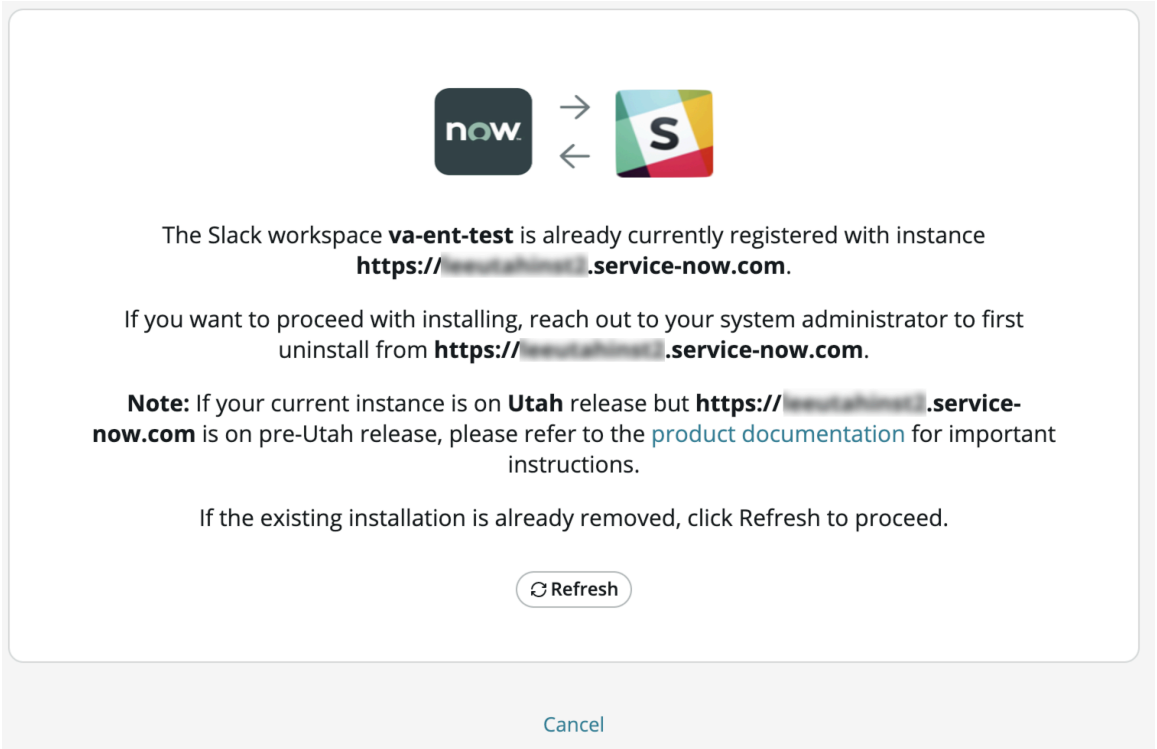
와 Slack가상 에이전트 통합을 재정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
릴리스 전 Utah 에는 관리자가 특정 인스턴스와 연결된 설치를 다른 ServiceNow 인스턴스로 재정의 Slack 할 수 있었습니다.

릴리스부터 Utah 작업 공간이 이미 다른 ServiceNow 인스턴스와 연결되어 있지만 새 인스턴스와 연결하려는 경우에는 Slack 관리자에게 연락하여 먼저 이전에 연결된 인스턴스에서 작업 공간을 제거해야 합니다.

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



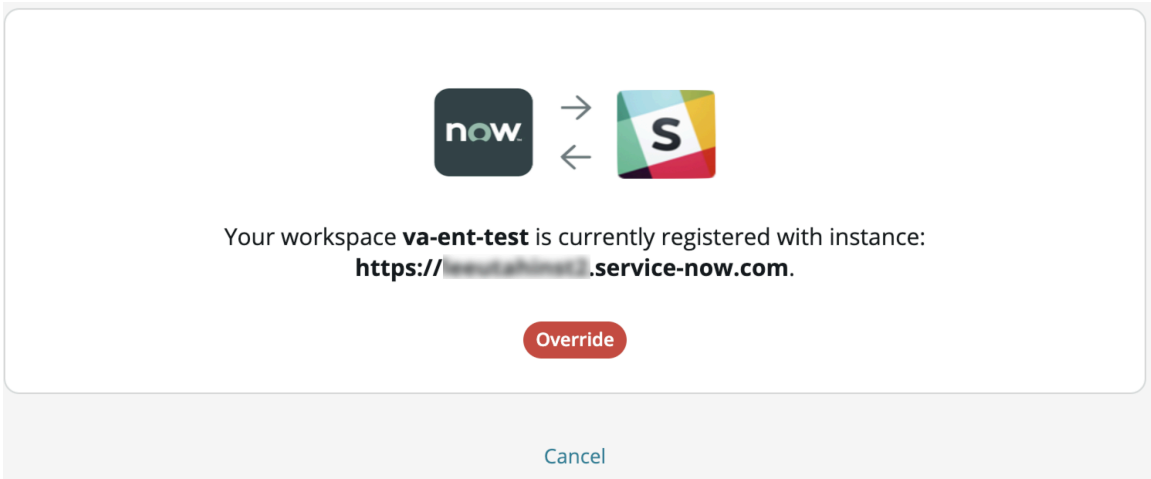
중요사항: 이 와 ServiceNow 가상 에이전트의 통합 제거 Slack 지침은 두 인스턴스가 모두 위의 릴리스와 Utah 호환되는 경우에만 적용됩니다. 인스턴스 ServiceNow 중 하나는 릴리스에 Utah 있고 다른 인스턴스는 이전 Utah릴리스에 있는 경우 아래 단계를 따르십시오.

프로시저

1. 인스턴스의 왼쪽 탐색 필터 ServiceNow 에 sys_properties_list를 입력합니다.
2. 시스템 속성을 검색하고 엽니다 *sn_va_slack.enable_slack_override* .

   주: 이 시스템 속성을 찾을 수 없는 경우 관리자로서 시스템 속성을 만들어야 합니다.

3. 재정의 버튼을 활성화하려면 시스템 속성 값을 **true**로 설정합니다.
   기본적으로 시스템 속성의 값은 **false**입니다.
4. 재정의를 선택하여 인스턴스를 새 테넌트에 연결합니다.



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

와 **ServiceNow** 가상 에이전트의 통합 관리 **Slack**

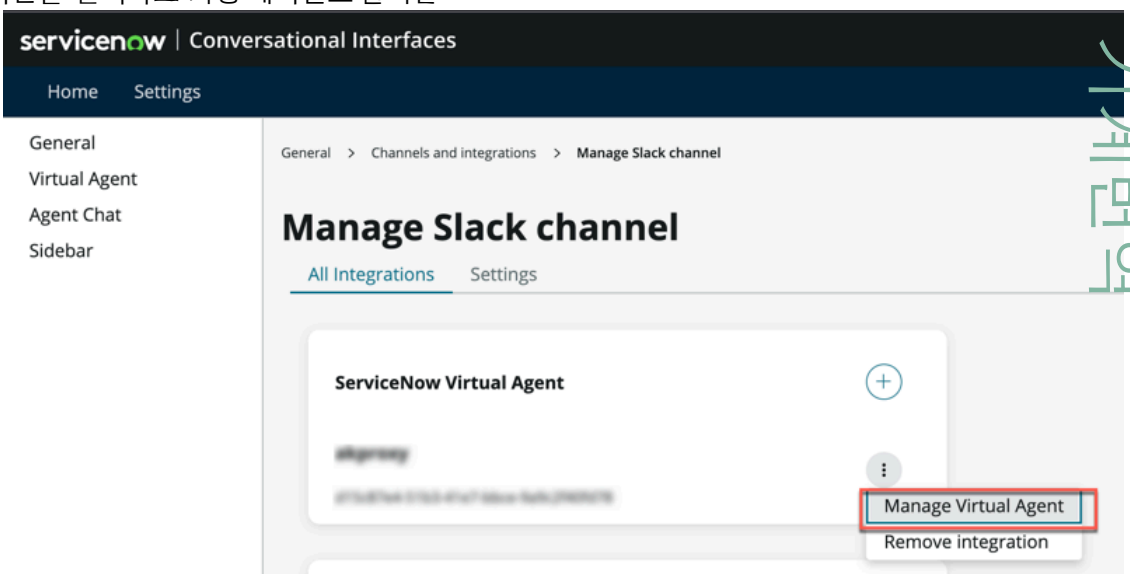
애플리케이션 및 브랜딩을 Slack과의 대화 통합 관리하고 통합 후 인스턴스에서 봇별 메시지를 ServiceNow 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 admin
- 외부 공급업체 애플리케이션의 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 타일에서 Slack관리를 선택합니다.
   관리를 선택하면 봇을 관리할 수 있는 Slack 채널 관리 페이지로 리디렉션됩니다.
4. ServiceNow 인스턴스를 다른 Slack 봇과 통합하려면 ServiceNow 가상 에이전트에 대해 ServiceNow 가상 에이전트에 대한 통합 추가 아이콘을 선택합니다.
   또한 채널 관리 Slack 페이지의 오른쪽 상단에 있는 통합 추가 드롭다운을 선택하고 **ServiceNow** 가상 에이전트와 통합을 선택할 수도 있습니다.
5. 봇 관리 아이콘을 선택하고 가상 에이전트 관리를



   선택합니다.
   선택한 봇에 대한 봇 구성 페이지로 리디렉션됩니다.
6. 브랜딩 탭을 선택하여 ServiceNow 가상 에이전트 봇을 브랜딩합니다.
   봇 브랜딩에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 봇에 대한 가상 에이전트 브랜딩 구성 Slack.
7. 봇 메시지 탭을 선택하여 봇 메시지를 생성하고 편집합니다.
   자세한 내용은 봇 메시지 생성 문서를 참조하십시오.

와 **ServiceNow** 가상 에이전트의 통합 제거 **Slack**

인스턴스에서 ServiceNow 가상 에이전트 통합을 ServiceNow 제거하여 앱의 연결을 Slack 해제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

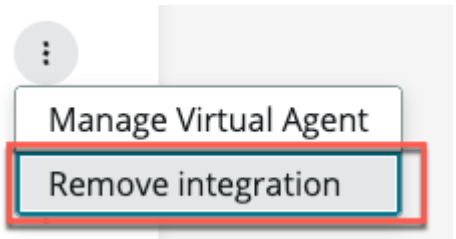
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 관리자
- 외부 공급업체 애플리케이션의 관리자

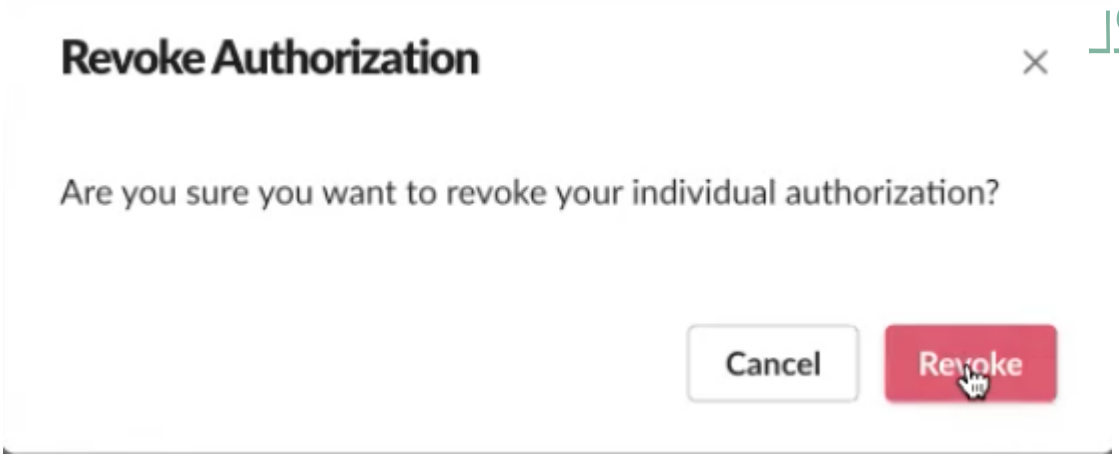
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 타일에서 Slack관리를 선택합니다.
4. Slack 채널 관리 페이지에서 인스턴스에서 제거할 ServiceNow ServiceNow 가상 에이전트 통합을 찾고 봇 관리 ⋮ 선택한 다음 통합 제거를 선택합니다.

ServiceNow 가상 에이전트와의 통합 제거



5. 통합 제거 확인 메시지에서 제거 를 선택합니다.
   Slack 앱 디렉터리로 리디렉션됩니다.
6. Slack 앱 디렉터리에서 구성 탭으로 이동하고 승인된 구성원 **1**명에 대해 모두 보기를 선택합니다.
7. 승인된 구성원 1명 팝업에서 해지 를 선택합니다.
8. 확인 메시지에서 취소 를



선택합니다.
Now 가상 에이전트에 대한 인증을 성공적으로 제거했다는 메시지가 나타납니다.
와의 Slack ServiceNow 가상 에이전트 통합이 ServiceNow 인스턴스에서 제거됩니다.

자체 구성된 봇을 **Slack** 작업 공간에 통합

여러 ServiceNow 인스턴스가 단일 Slack 작업 공간에 통합될 수 있도록 허용합니다ServiceNow[#] 가상 에이전트.

앱과의 통합은 가상 에이전트 설치 원본 인스턴스와 Slack 통합이 실행되는 작업 공간 간에 ServiceNow 일대일 연결을 Slack 생성합니다. 가상 에이전트 에서는 기본적으로 하나의 Slack 작업 공간을 하나의 ServiceNow 인스턴스와 통합하는 원클릭 설치를 지원합니다. 그러나 이 통합을 가상 에이전트 사용하면 여러 ServiceNow 인스턴스를 단일 Slack 작업 공간에 통합할 수 있습니다. 대상

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

Slack 작업 공간에서 각 인스턴스에 대한 봇을 생성하여 여러 ServiceNow 인스턴스를 단일 Slack 작업 공간과 통합할 수 있습니다.

에서 봇 생성 **Slack**

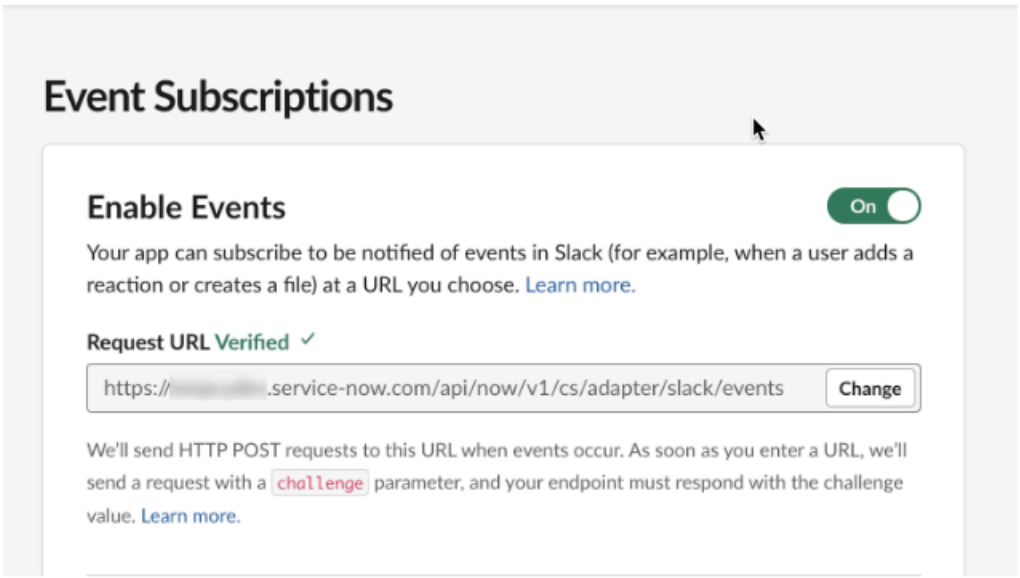
와 통합할 가상 에이전트수 있으려면 의 Slack 대상 작업 공간에 자체 구성된 봇을 생성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

주: 사용자는 대상 작업 공간에서 봇을 생성할 수 있는 권한이 있어야 합니다.

프로시저

1. Slack API 에 로그인합니다.
2. 내 앱으로 이동하여 새 앱 생성을 클릭합니다.
3. 앱 이름을 입력하고 **Slack** 작업 공간을 선택한 다음 앱 생성을 클릭합니다.
4. 대화형 구성요소를 구성하십시오.
   a. 다음으로 이동 대화형 〉 바로 가기 왼쪽 메뉴에서 상호작용을 켭니다.
   b. 요청 **URL**을 업데이트합니다.
   인스턴스에서 자체 구성된 봇을 ServiceNow 설정하는 경우 요청 URL은 https://<instance-name>/api/now/v1/cs/adapter/slack/actions여야 합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.
5. 이벤트 구독을 구성합니다.
   a. 왼쪽 메뉴에서 이벤트 구독을 클릭하고 이벤트 사용을 켭니다.
   b. 요청 **URL**을 업데이트합니다.
   인스턴스에 자체 구성된 봇을 ServiceNow 설정하는 경우 요청 URL은 https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events 여야 합니다.
   c. 요청 URL이 확인될 때까지



기다립니다.

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

d. 봇 이벤트 구독에서 봇 사용자 이벤트 추가를 클릭하고 message.im 추가합니다.

e. 저장을 클릭합니다.

6. 수신 웹후크 탭으로 이동하고 수신 웹후크 활성화 토글 스위치를 밀어 활성화합니다.

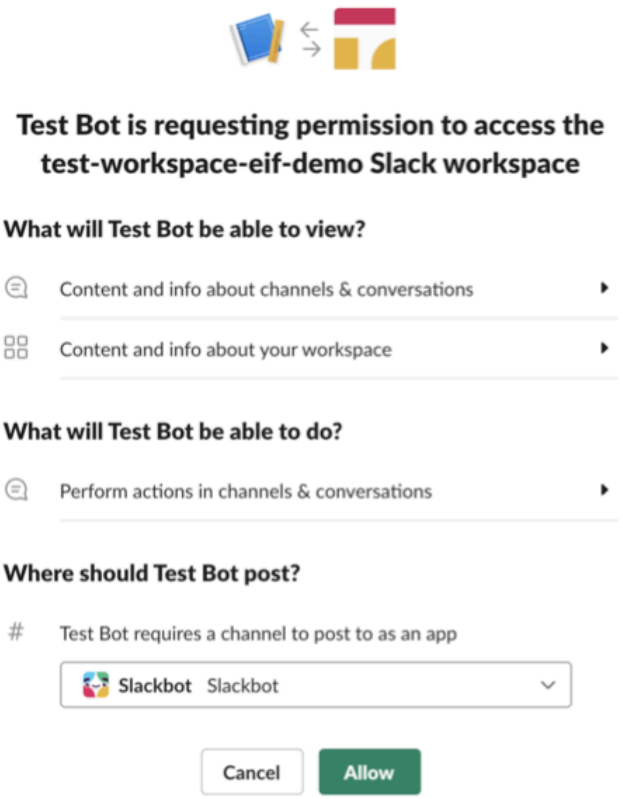
7. OAuth 및 권한을 구성합니다.

a. 왼쪽 메뉴에서 OAuth 및 권한을 클릭하고 범위 〉 봇 범위.

b. OAuth 범위 추가를 선택하고 다음 범위를 추가합니다.

- 채팅:쓰기
- 파일:읽기
- 파일:쓰기
- im.history
- 수신 웹후크
- 팀:읽기
- 사용자:읽기
- users:read.email

8. OAuth 및 권한으로 이동하고 **Install to** Workspace를 클릭한 다음 **Allow**를 클릭합니다.



자체 구성된 봇 상세 정보 검색

작업 공간에서 만든 Slack 봇의 상세 정보를 검색하여 인스턴스와 ServiceNow 통합합니다.

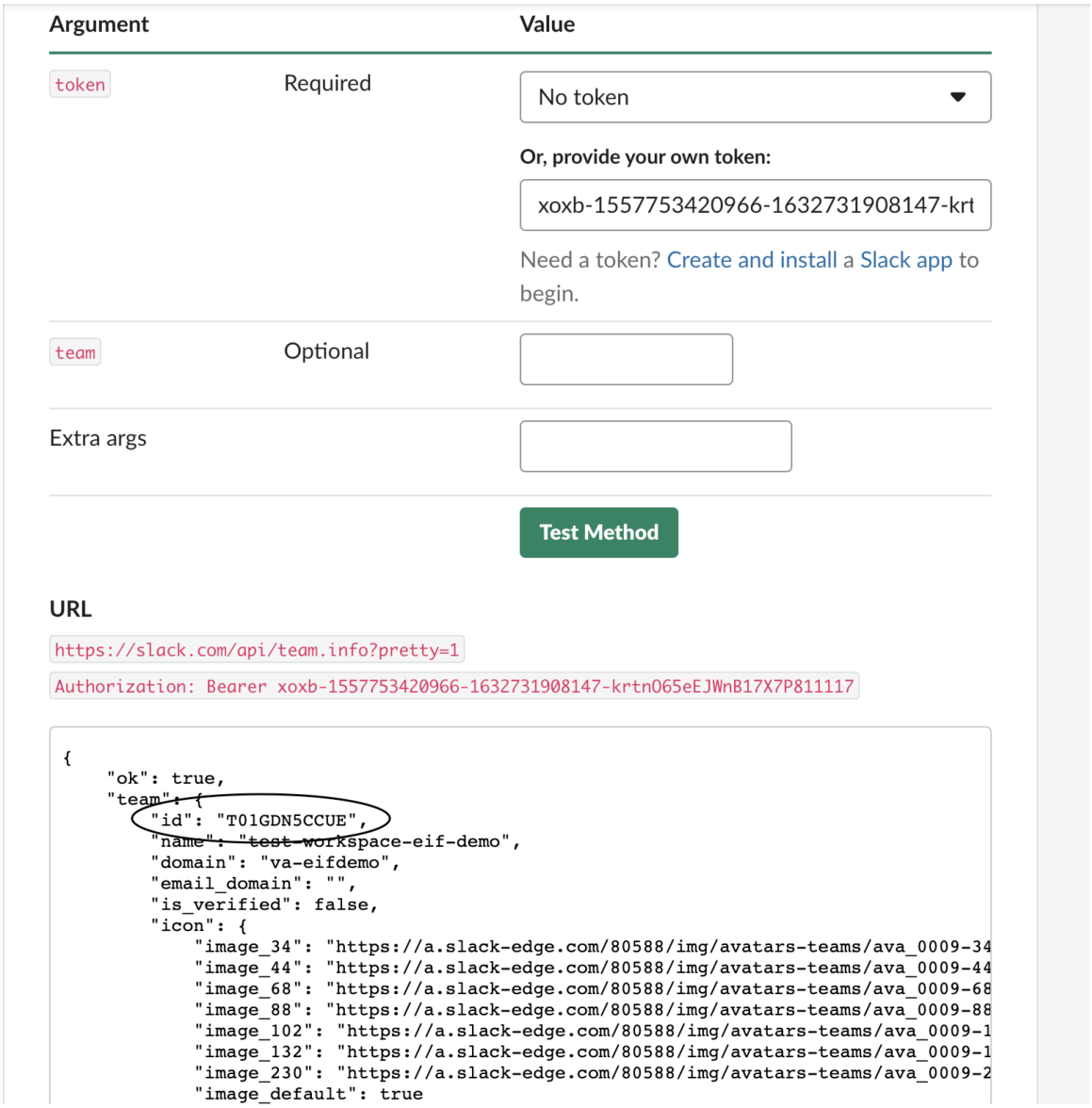
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

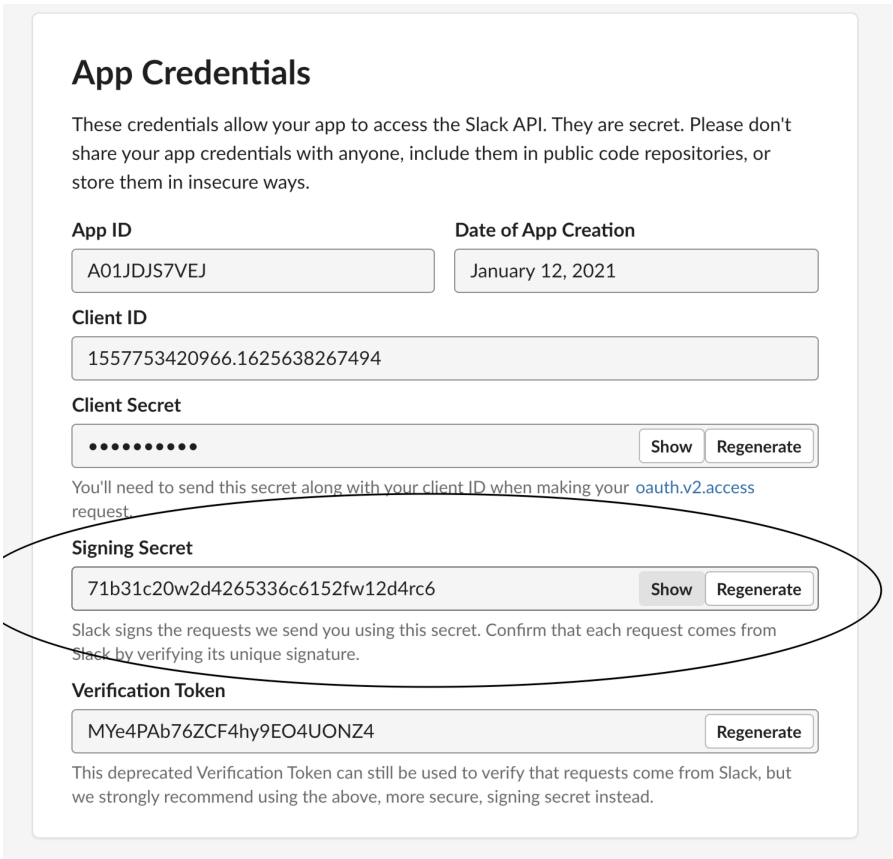
1. Slack API 에 로그인합니다.
2. 내 앱을 클릭하고 봇을 선택한 후 설정 〉 기본 정보 〉 정보 표시 을 클릭하여 앱 이름(봇 이름)을 복사합니다.
3. 토큰 인수에 봇 사용자 **OAuth** 액세스 토큰을 입력하고 테스트 방법을 클릭한 다음 팀 **ID**를 복사합니다.

   주: 앱의 **OAuth** 및 권한 에서 접근 토큰을 찾을 수 있습니다 Slack .



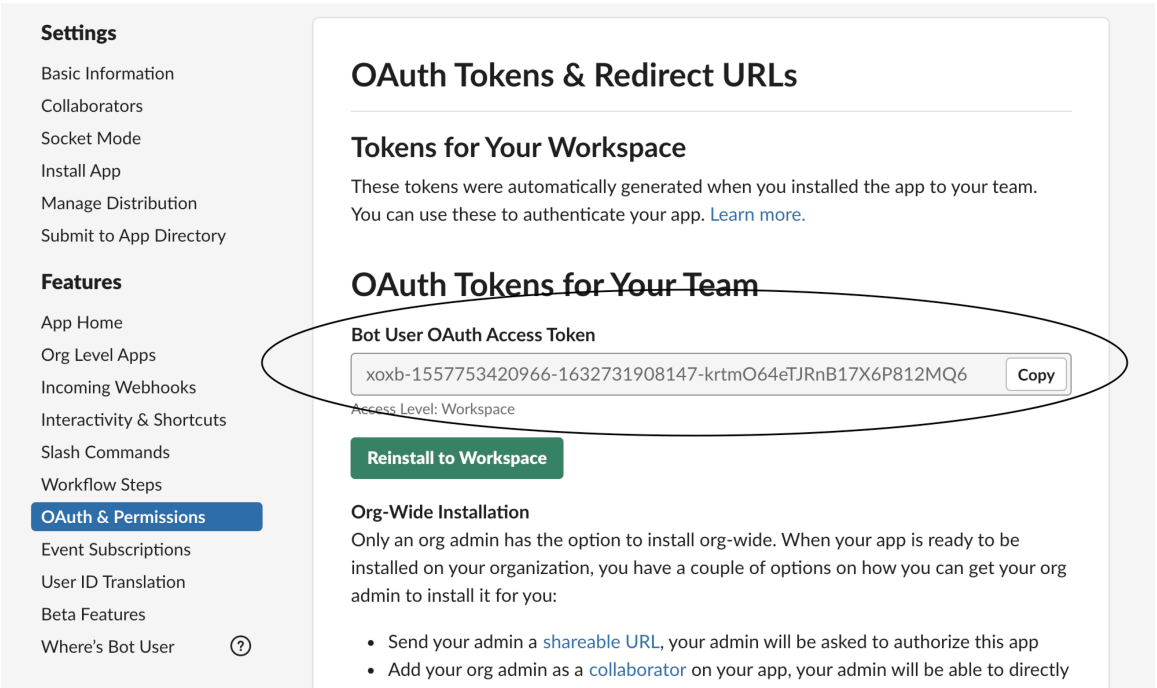
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. Slack 작업 공간(api.slack.com)에서 기본 정보로 이동하여 앱 자격 증명 아래에 있는 서명 비밀을



복사합니다.

5. 작업 공간에서 OAuth 및 권한으로 Slack 이동하여 봇 사용자 **OAuth** 접근 토큰을 복사합니다.



결과
이제 자체 구성된 봇과 상호작용할 수 있습니다.

앱 섹션 아래에 봇이 표시되지 않으면 앱 추가를 클릭하고 봇을 검색하여 선택합니다. **hi**를 입력하여 응답을 받을 수 있습니다.

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

인스턴스를 자체 구성된 봇과 통합 ServiceNow®

인스턴스에 자체 구성된 봇 ServiceNow 을 추가하여 와의 Slack통합을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 관리자 및 Slack 작업 공간 관리자

이 설치에는 프로덕션 봇과 통합된 인스턴스가 아닌 다른 인스턴스가 필요 ServiceNow 하여 하나의 봇(여러 봇 중)을 단일 Slack 작업 영역과 통합해야 합니다.

주: ServiceNow 자체 구성된 봇을 단일 Slack 작업 공간과 통합하는 데 사용할 인스턴스는 ServiceNow 가상 에이전트를 통합하는 데 사용한 인스턴스가 아니어야 합니다.

작업 공간에서 봇 Slack 을 생성하고 봇 상세 정보를 가져와 통합을 완료해야 합니다. 자세한 내용은 에서 봇 생성 Slack 문서를 참조하십시오.

에서 Slack생성된 봇의 이름, 팀 ID, 서명 암호 및 액세스 토큰 상세 정보를 가져옵니다. 자세한 내용은 봇 상세 정보 검색을 참조하세요. 인스턴스에서 봇 ServiceNow 을 설정할 때 이 정보를 사용합니다.

프로시저

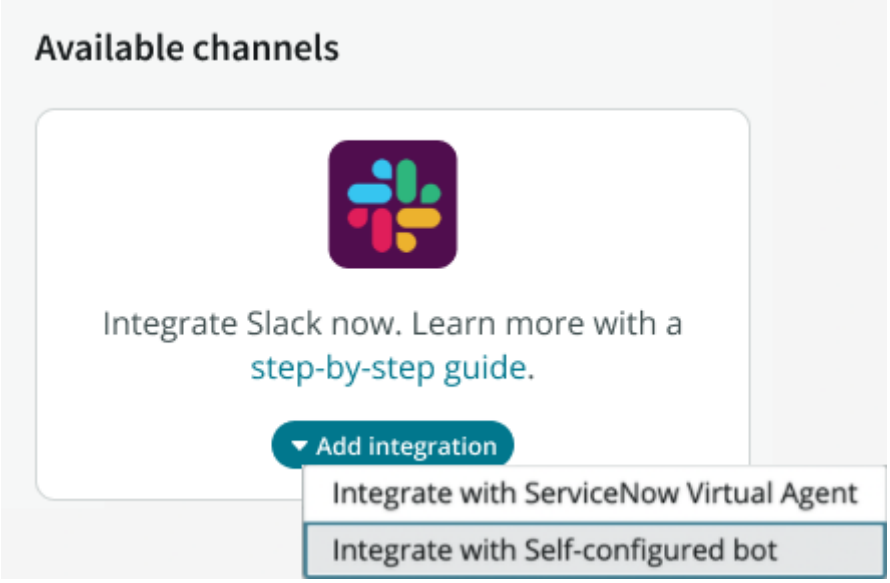
ServiceNow 관리자는 전역 범위의 인스턴스에 봇 ServiceNow 을 설정합니다.

주: virtual_agent_admin 인스턴스의 프로덕션 봇 ServiceNow 과는 별도로 여러 인스턴스 또는 봇이 있는 봇을 설치할 수 있으며, 가상 에이전트 여러 ServiceNow 인스턴스 중 하나를 단일 Slack 작업 공간의 봇과 통합할 수 있는 유연성도 있습니다.

a. 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 다음으로 이동합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.

b. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
채널 및 통합 페이지가 열립니다.

c. 타일의 사용 가능한 채널 섹션에서 Slack통합 추가를 선택하고 자체 구성된 봇과 통합을 선택합니다.



주: 통합 추가 버튼은 인스턴스에 플러그인(sn_va_slack)을 Slack과의 대화 통합 설치한 후에만 사용할 수 있습니다ServiceNow. 플러그인 설치에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 Slack과의 대화 통합 설치참조하십시오.

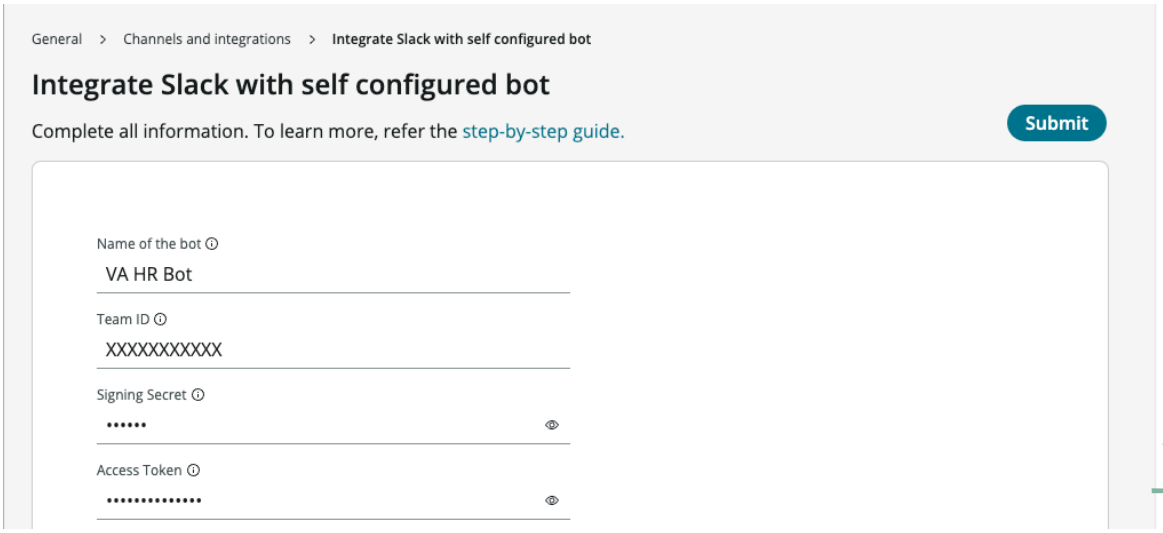
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 자체 구성된 봇과 통합 Slack 페이지에서 봇을 Slack 생성하는 동안 메모한 다음 세부 정보를 제공하고 제출을 선택합니다.

- 봇의 이름
- 팀 **ID**
- 서명 암호
- 접근 토큰

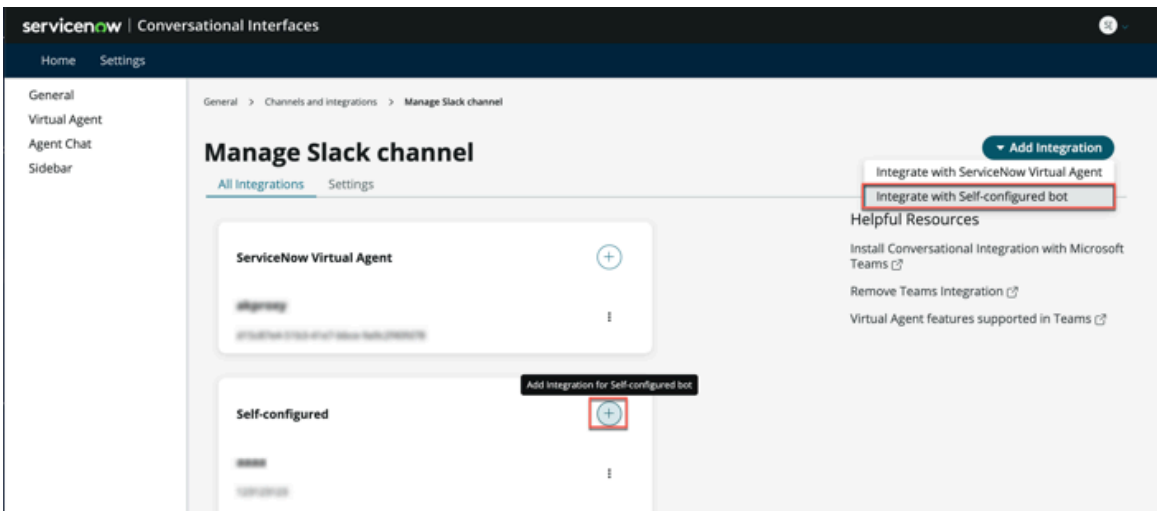
자세한 내용은 봇 상세 정보 검색을 참조하세요.

자체 구성된 봇 페이지와 통합 **Slack**



주: 통합할 각 추가 ServiceNow 인스턴스에 대해 1단계와 2단계를 반복합니다.

인스턴스를 ServiceNow 다른 Slack 봇과 통합하려면 자체 구성된 봇에 대해 더하기 아이콘을 선택하거나 Slack 채널 관리 페이지에서 통합 추가 버튼을 선택하고 자체 구성된 봇과 통합을 선택합니다.



설치가 성공적으로 완료되었다는 메시지가 나타납니다.

와 자체 구성된 봇 통합 관리 **Slack**

애플리케이션 및 브랜딩을 Slack과의 대화 통합 관리하고 통합 후 인스턴스에서 자체 구성된 봇별 메시지를 ServiceNow 사용자 지정합니다.

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

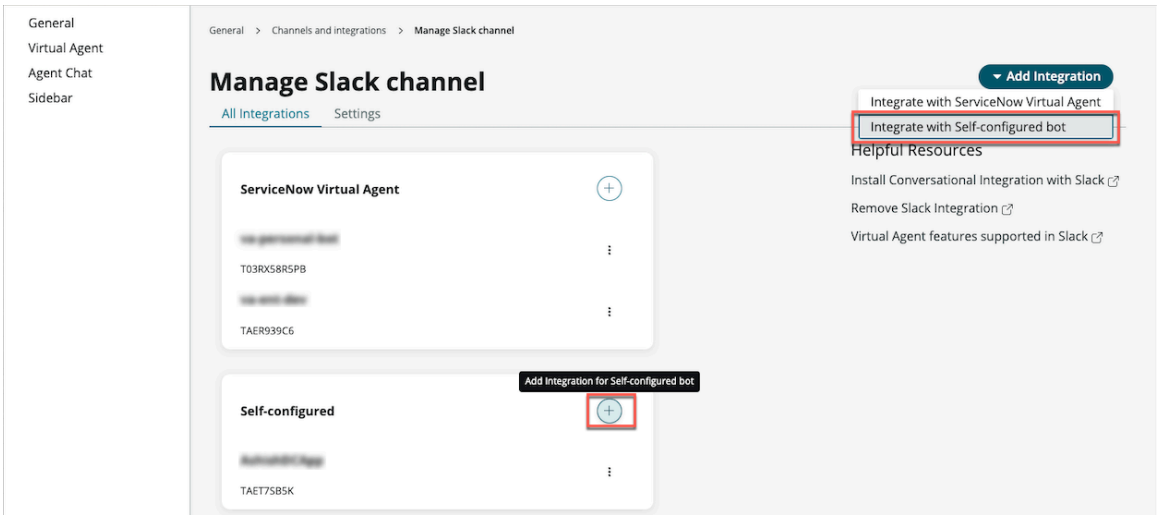
시작하기 전에
필요한 역할:

- virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 admin
- 외부 공급업체 애플리케이션 관리자(Slack)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 타일에서 Slack관리를 선택합니다.

   인스턴스를 ServiceNow 다른 Slack 봇과 통합하려면 자체 구성된 봇에 대해 더하기 아이콘을 선택하거나 Slack 채널 관리 페이지에서 통합 추가 버튼을 선택하고 자체 구성된 봇과 통합을 선택합니다. 자세한 내용은 대화형 인터페이스 일반 설정에서 Slack 채널 보기 관리를 참조하세요 인스턴스를 자체 구성된 봇과 통합 ServiceNow



   관리를 선택하면 봇을 관리할 수 있는 Slack 채널 관리 페이지로 리디렉션됩니다.

4. 봇 관리 아이콘을 선택합니다. 봇 ⋮ . 을 클릭하고 봇 관리를 선택합니다.
   선택한 봇에 대한 봇 구성 페이지로 리디렉션됩니다.
5. 구성 탭을 선택하여 자체 구성된 봇을 브랜딩합니다.
   자체 구성된 봇의 브랜딩에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 자체 구성된 봇에 대한 브랜딩 구성.
6. 봇 메시지 탭을 선택하여 봇 메시지를 생성하고 편집합니다.
   자세한 내용은 봇 메시지 생성 문서를 참조하십시오.

과(와) 자체 구성된 봇 통합 제거 **Slack**

인스턴스에서 자체 구성된 봇 통합을 ServiceNow 제거하여 앱의 연결을 해제합니다 Slack .

시작하기 전에
필요한 역할:

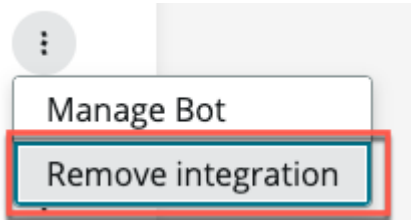
- Virtual_agent_admin 및 external_app_install_admin 또는 관리자
- 외부 공급업체 애플리케이션의 관리자

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

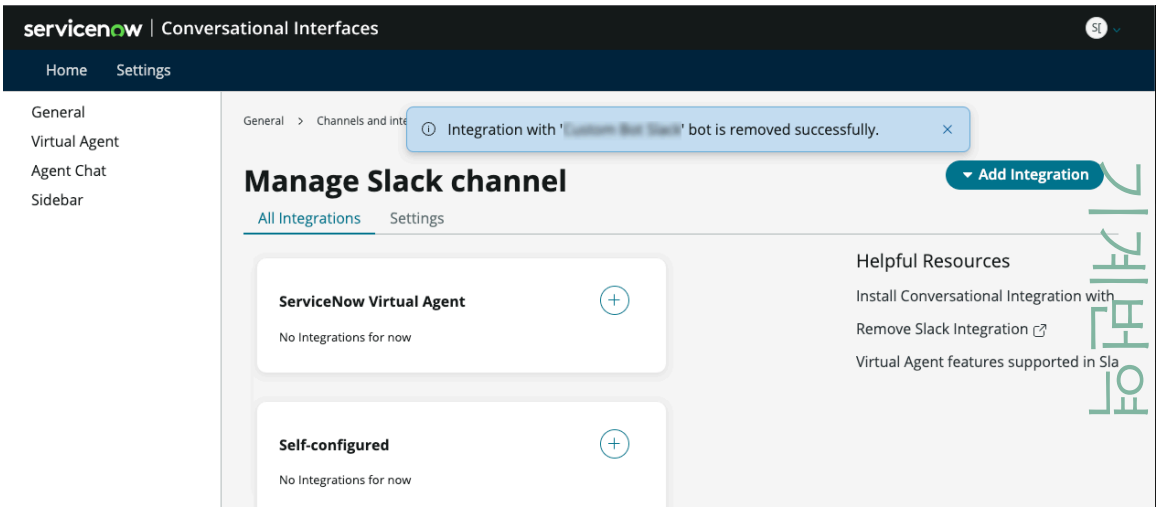
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합의 일반 설정에서모두 보기를 선택합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 타일에서 Slack관리를 선택합니다.
4. Slack 채널 관리 페이지에서 인스턴스에서 제거할 ServiceNow 자체 구성된 봇 통합을 찾고 봇 관리 을 클릭한 다음 통합 제거를 선택합니다.

   자체 구성된 봇과의 통합 제거



5. 통합 제거 확인 메시지에서 제거 를 선택합니다.



와(과) 자체 Slack 구성된 봇 통합이 성공적으로 제거되었습니다.

에 대한 설정 구성 가상 에이전트**Slack**

Slack 알림을 활성화하고, 사용자 프로파일을 연결 ServiceNow 하고, 시스템 메시지와 상황별 작업을 설정하도록 가상 에이전트와 통합된 봇을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 채널 및 통합 아래의 일반 설정에서모두 보기를 클릭합니다.
3. 채널 및 통합 페이지의 타일에서 Slack관리를 클릭합니다.
4. 설정 탭을 선택합니다.
5. 모든 사용자에 대한 알림 사용 토글 스위치를 밀어 연결된 사용자에 대한 알림을 사용하지 않도록 설정합니다.

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

주:

- 모든 사용자에 대해 알림 사용 토글 스위치는 기본적으로 선택되어 있습니다.
- **ServiceNow** 사용자 프로파일 자동 링크 토글 스위치는 기본적으로 선택되어 있으며 추가 변경은 불가능합니다. 이 옵션은 모든 활성 ServiceNow 계정을 연결된 Microsoft Teams 봇에 자동으로 연결합니다.

6. 전역 메시징 설정을 지정합니다.

주: 이러한 설정에 대한 모든 변경 사항은 모든 채널에 반영됩니다.

- 시스템 메시지: 가상 에이전트 대화 중에 표시되는 기본 시스템 메시지를 사용자 지정합니다.

  시스템 메시지 변경 또는 업데이트에 대한 자세한 내용은 시스템 메시지 변경을 참조하십시오.

- 상황별 작업: 사용자 명령 입력당 지원되는 작업을 사용자 지정합니다.

  상황별 작업 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 채팅 통합에 대한 상황별 작업.

에서 봇에 대한 가상 에이전트 브랜딩 구성 **Slack**

의 기본 ServiceNow 브랜딩을 유연하게 사용자 지정할 수 있습니다 Slack 가상 에이전트. 프로덕션 봇의 이름과 아이콘을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

주: 의 Slack 브랜딩 기능은 2022년 8월 스토어 릴리스부터 사용할 수 있으며 릴리스 이상과 Tokyo 호환됩니다. 이 기능을 사용하려면 사용자가 제품군 릴리스를 사용 중 Tokyo 이고 앱의 8월 스토어 릴리스 Slack과의 대화 통합 를 다운로드했는지 확인해야 합니다.

봇의 `com.glide.cs.enable_slack_branding` 브랜딩 설정을 구성하기 전에 시스템 속성을 true로 설정해야 합니다.

프로시저

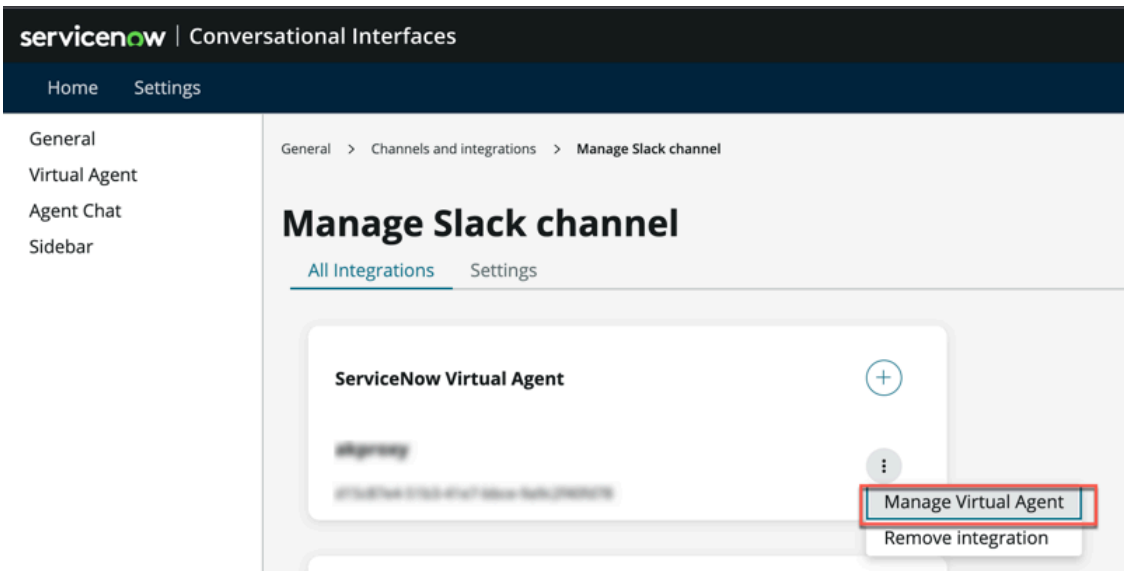
1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.

2. 일반 설정 페이지의 채널 및 통합에서 모두 보기를 선택합니다.

3. 채널 및 통합 페이지의 타일에서 Slack관리를 선택합니다.

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

4. 봇 관리 아이콘을 선택하고 가상 에이전트 관리를



선택합니다.

5. 브랜딩 탭에서 다음 상세 정보를 제공합니다.
   - 봇 이름: 대화 본문에 Slack 표시되는 이름입니다.

     봇 통합 Slack 구성 페이지에서 기본 봇 이름을 원하는 봇 이름으로 변경하고 저장을 선택합니다.

     주:
     - 봇 이름을 기본 봇 이름으로 다시 변경하려면 제공한 봇 이름을 삭제하고 저장을 선택합니다. 봇 이름은 관리 센터에서 사용할 수 있는 봇 이름 Slack 에서 가져옵니다.
     - 봇 이름을 헤더 및 왼쪽 창과 다르게 하려면 다른 이름을 제공하십시오.

   - 앱 이름: Slack 헤더와 왼쪽 패널에 표시되는 이름입니다.

     헤더와 왼쪽 패널에서 앱 이름을 Slack 변경하려면 다음 단계를 수행합니다.

     - Slack 관리자 센터에 로그인합니다.
     - **Slack** 앱 디렉터리로 이동하여 사전 게시된 앱을 찾습니다Slack.
     - Slack 앱 페이지에서 구성 탭을 선택하고 봇 사용자 섹션으로 이동합니다.
     - 편집을 선택하여 봇 이름을 편집합니다.
     - 봇 이름 편집 팝업에서 봇 이름을 원하는 이름으로 변경하고 변경 사항 저장을 선택합니다.

       주: 봇 이름이 대화 본문의 봇 이름과 일치하도록 하려면 동일한 봇 이름을 제공하십시오.

   - **Slack** 봇 아이콘: Slack 대화 본문에 나타나는 아이콘입니다.
     - 기본 아이콘 사용: 기본 아이콘 사용 라디오 버튼을 선택하고 저장을 선택하여 봇 아이콘을 기본 봇 아이콘으로 다시 변경합니다.
     - 사용자 지정 아이콘 사용:

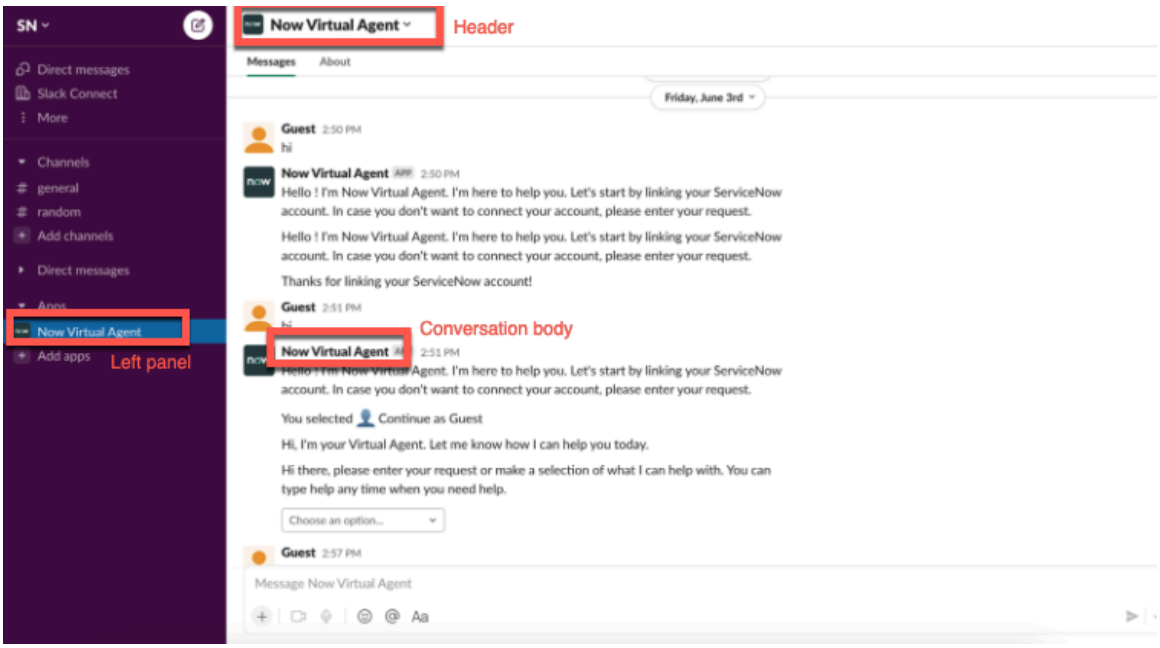
       사용자 지정 아이콘 사용 라디오 버튼을 선택하여 봇 아이콘을 변경하고 Slack저장을 선택합니다.

       이미지 아이콘을 업로드하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

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

- 이미지 첨부를 선택하여 이미지 아이콘을 찾고 저장을 선택합니다.
- 대신 이미지 **URL** 사용을 선택하여 이미지 아이콘의 URL을 제공하고 저장을 선택합니다.

브랜드화된 **Slack** 대화 본문



다음에 수행할 작업

Slack 봇 인터페이스를 열고 새 대화를 시작합니다. 봇 이름이 대화 본문, 헤더 및 왼쪽 창에서 업데이트 Slack 되었으며 봇 아이콘은 대화 본문에서만 업데이트되었음을 알 수 있습니다.

자체 구성된 봇에 대한 브랜딩 구성

자체 구성된 Slack 앱의 브랜딩을 구성합니다. 자체 구성된 봇 이름 및 아이콘의 기본 ServiceNow 브랜딩을 유연하게 사용자 지정할 수 Slack 있습니다.

시작하기 전에

브랜딩 옵션을 사용자 지정하기 전에 Slack에서 가상 에이전트를 자체 구성된 봇과 통합했는지 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Slack 관리자 센터에 로그인합니다.
2. 내 앱을 선택하고 브랜딩 설정을 변경할 봇을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 설정 〉 기본 정보 〉 정보 표시.
4. 정보 표시 섹션에서 다음 상세 정보를 업데이트할 수 있습니다.

   a. 앱 이름: 자체 구성된 봇의 이름입니다.

   b. 간단한 설명: 자체 구성된 봇을 설명하는 짧은 문장입니다.

   c. 앱 아이콘 및 미리 보기: 대화 본문에서 자체 구성된 봇을 나타내는 이미지입니다.

   주: 앱 아이콘으로 업로드할 이미지가 512픽셀 X 512픽셀에서 2000픽셀 X 2000픽셀 사이의 정사각형인지 확인합니다.

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

d. 배경색: 대화 본문에 있는 동안 봇 아이콘의 배경색입니다.

e. 긴 설명: 앱 상세 페이지에 표시할 자체 구성된 봇에 대한 설명입니다.

5. 변경 내용 저장을 선택합니다.

와 통합하기 전에 요청자를 미리 연결합니다 가상 에이전트 **. Slack**

요청자가 ServiceNow 를 Slack과의 대화 통합실행하기 전에 인스턴스에 미리 연결합니다가상 에이전트. 일괄 사전 연결을 사용하면 가상 에이전트 사용자가 초기 인증 연결 프로세스를 거치지 않고 가상 에이전트와 즉시 채팅하고 알림을 받을 수 있습니다.

시작하기 전에

- 와 ServiceNow 가상 에이전트의 통합 관리 Slack**, ServiceNow** 사용자 프로파일 자동 링크 옵션이 활성화된 경우.
- Slack 스포크를 설정합니다 .

필요한 역할:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- 다음 Slack 관리자 역할 중 하나입니다.
  - 전역 관리자
  - 애플리케이션 관리자
  - 클라우드 애플리케이션 관리자
- 예약된 작업 스크립트를 변경하려면 관리자 또는 schedule_admin

이 태스크 정보
메시징 앱 통합 UI 페이지에서 **ServiceNow** 사용자 프로파일 자동 연결 옵션을 활성화하면 최대 10,000명의 사용자로 구성된 배치가 인스턴스에 자동으로 사전 연결됩니다 ServiceNow . 기존 사용자는 초기 실행 중에 미리 연결됩니다. 새로 추가된 사용자는 후속 일일 실행 중에 미리 연결됩니다.

자동 배치 사전 연결을 방지하려면 메시징 앱 통합 UI 페이지에서 자동으로 **ServiceNow** 사용자 프로파일 연결 옵션을 비활성화합니다.

와 Slack 통합하기 전에 사용자를 ServiceNow 인스턴스에 배치로 사전 연결하면 가상 에이전트 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 의 사용자 ID Slack 가 인스턴스에 있는 ServiceNow 사용자의 ID와 연결되면 사용자가 사전에 알림을 보냅니다가상 에이전트. 사용자가 이미 ServiceNow 가상 에이전트.
- 사용자가 미리 연결되어 있고 Slack 앱에서 알림을 사용하도록 설정하면 사용자가 계정에 로그인 Slack 하지 않아도 알림이 앱으로 푸시됩니다.

배치 사전 연결은 **Slack** 일일 사전 링크 작업 예약 작업을 통해 자동으로 발생합니다. 이 작업은 기본적으로 예약된 시간(시간은 시스템 관리자의 시간대로 표시됨)에 실행되며 원하는 경우 시간을 변경할 수 있습니다. 기본 예약된 작업 실행 시간 또는 시간대를 수정하려면 **Slack** 일일 사전 링크 작업 예약된 스크립트 실행 양식에 액세스합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. **Slack** 일일 사전 링크 작업 예약된 작업을 검색하고 선택한 기록에 대한 예약된 스크립트 실행 양식을 클릭하여 엽니다.
3. 실행 필드에서 실행 시간을 원하는 시간으로 변경합니다.
4. 시간대를 포함하여 이 양식에서 변경할 수 있는 다른 필드에 대한 설명은 선택한 스크립트 자동 실행을 참조하십시오.
5. 저장을 클릭합니다.

의 승격된 주제 구성 Slack과의 대화 통합

봇과 Slack 대화하는 동안 사용자가 빠르게 소비할 수 있도록 중요한 공통 주제를 밀어내도록 승격된 주제를 구성합니다. 채널 인사말 메시지에 표시할 Slack 승격된 주제를 최대 6개까지 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 va_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 가상 에이전트 설정 페이지에서 사용자 지정 인사말 및 설정으로 이동하여 모두 보기를 선택합니다. 이전에 구성한 승격된 주제는 기본 채팅 환경에 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 채팅 경험 구성 문서를 참조하십시오. 기본 채팅 환경이 인스턴스에 있는 유일한 행인 경우 승격된 주제가 채팅 위젯 Microsoft TeamsSlack 에 적용되는 것을 확인할 수 있습니다(아래 지침에 따라 고유한 Slack 항목을 구성하지 않는 한).

   채팅 위젯과 달라야 하는 고유한 승격된 주제를 Slack 설정하려면 아래 절차를 따르십시오.
3. Custom Greetings & Setup(사용자 지정 인사말 및 설정) 페이지에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 사용자 지정 인사말 및 설정 생성

필드	설명
이름	채팅 경험의 이름입니다. 채팅 환경을 예로 들 수 있습니다 Slack .
설명	채팅 경험에 대한 설명입니다.
활성	채팅 경험을 활성화하거나 비활성화합니다.
순서	승격된 주제가 채팅에 표시되는 순서입니다.
도메인	채팅 환경의 애플리케이션 범위입니다.
조건 모드	사용자가 이 채팅 경험을 얻는 상황입니다. 사용 가능한 조건 모드: ○ 고급 ○ 단순
조건	채팅 환경의 조건 모드를 정의하는 조건입니다.

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

필드	설명
	[devicetype] [is] [slack]을 사용하여 간단한 조건을 설정합니다. 주: 조건 팝업에서 기본 채팅 환경 Slack 보다 높은 순서로 **[devicetype] [is] [teams]**)를 설정하면 이 경험에 정의된 설정 주제와 승격된 주제를 선택합니다. 이 변경 사항은 기본 채팅 환경에 정의된 설정 주제 및 승격된 주제를 계속 상속하는 채팅 위젯에 영향을 미치지 않습니다.

5. 사용자 지정 경험 만들기를 선택합니다.
6. 생성한 채팅 경험 양식에 Slack 승격된 주제를 추가합니다.
에 추가하기 Slack전에 승격된 주제의 문자 길이를 검토합니다. 항목의 텍스트가 ~30자에 가까워지면 텍스트가 잘릴 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Slack 문서 .

   a. 채팅 경험 양식에서 Slack승격된 주제 탭을 선택하고 주제 추가를 선택합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

   새 승격된 항목 작성

필드	설명
주제	선택할 주제의 이름입니다. 검색 아이콘을 사용하여 주제를 선택합니다.
순서	선택한 항목의 순서를 입력합니다.

   주: 채팅 위젯과 마찬가지로 채널에 대해 최대 6개의 승격된 주제를 구성할 수 있습니다 Slack .

   c. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
봇과 Slack 대화를 시작하면 채널에 대해 Slack 설정한 인사말 메시지 후에 승격된 주제를 볼 수 있습니다.

에 대해 Slack승격된 주제를 구성하지 않은 경우 기본 채팅 환경에서 승격된 주제가 표시됩니다.

와의 대화에서 가상 에이전트 사용 **Now AssistSlack**

는 Now Assist 봇 또는 와 통합된 Slack자체 구성된 봇과 Now 가상 에이전트 대화하는 동안 대규모 언어 모델(LLM) 기반 대화 환경을 제공합니다.

LLM 기반 역량을 갖춘 봇을 활성화하고 와의 LLM 기반 대화를 Now Assist경험하려면 먼저 봇 또는 자체 구성된 봇Slack을 와 통합 Now 가상 에이전트 해야 합니다.

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

Slack 앱과 가상 에이전트 통합

봇 또는 자체 구성된 봇과 SlackNow 가상 에이전트 통합할 가상 에이전트 수 있습니다.

와 Now 가상 에이전트통합 Slack 하려면 를 참조하십시오Slack과 ServiceNow 가상 에이전트 통합.

자체 구성된 봇과 통합 Slack 하려면 문서를 참조하십시오 자체 구성된 봇을 Slack 작업 공간에 통합.

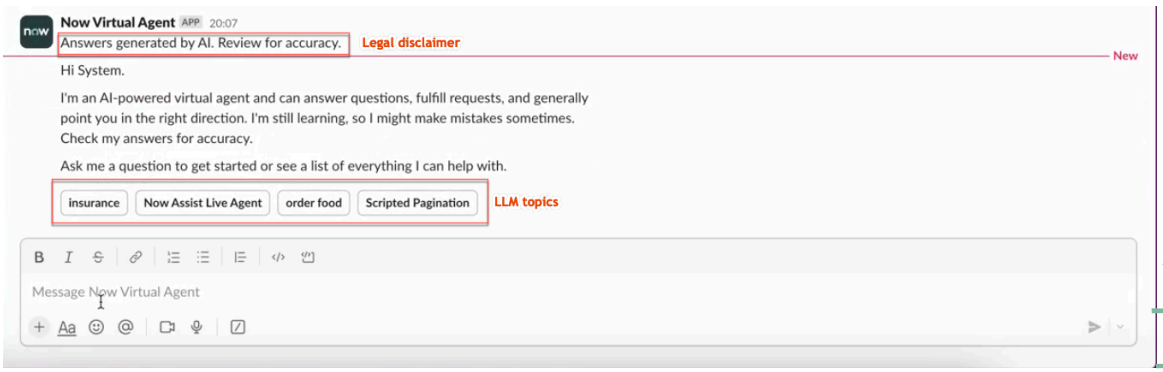
에서 대화 경험 Now AssistSlack

다음 Now Assist 기능을 통해 채널에서 새로운 AI 검색 경험을 제공합니다.

- 법적 면책 조항

  대화 Now Assist 의 첫 번째 메시지에는 AI 생성 메시지임을 나타내는 법적 고지 사항이 표시되고 그 뒤에 인사말 메시지 및 LLM 지원 주제가 Now Assist 표시됩니다.

  법적 면책 조항

  법적 고지 사항 메시지는 [sys_cs_custom_adapter_property] 테이블에 정의된 제공자 속성에 의해 *support-system-action* 관리됩니다. 기본적으로 제공자 속성의 값은 **true**로 설정됩니다.

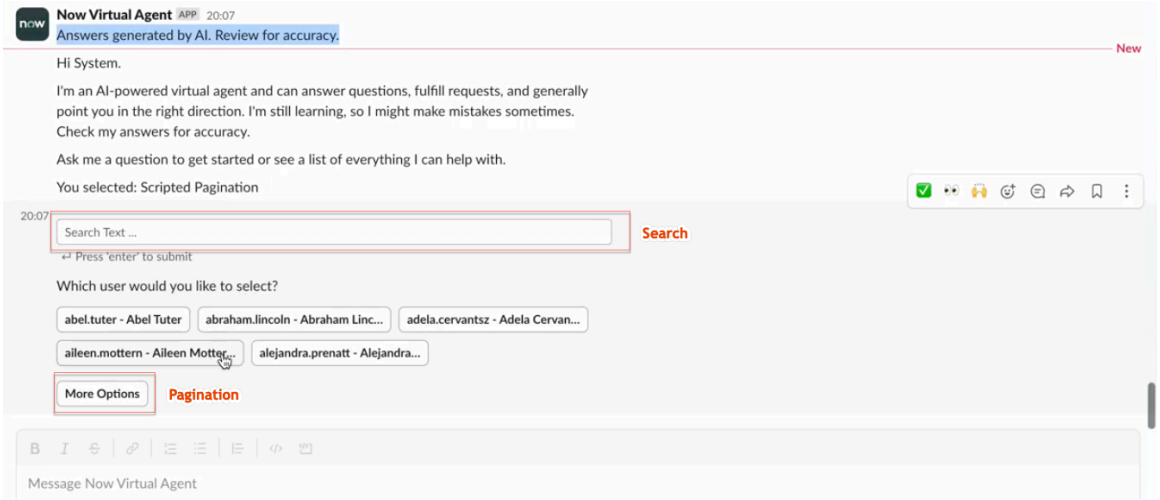
- 페이지 매김 및 검색

  여러 선택 페이지를 탐색하고 검색 창을 사용하여 특정 항목 또는 사용자를 검색할 수 있습니다.

  LLM 지원 주제를 선택하면 선택한 주제와 관련된 사용 가능한 선택 항목 및 추가 옵션 버튼과 함께 검색 창이 표시됩니다. 검색 창을 사용하여 항목 또는 사용자를 검색하거나 사용 가능한 선택 항목에서 항목 또는 사용자를 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 추가 옵션을 찾으려면 추가 옵션 단추를 사용하여 다음 페이지로 이동할 수 있습니다. 이전에 나열된 선택 항목으로 돌아가려면 이전 옵션 버튼을 사용할 수 있습니다.

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

페이지 매김 및 검색



사용자 또는 항목을 검색한 경우 검색어와 관련된 선택 항목이 표시됩니다. 사용 가능한 선택 항목 중에서 선택하거나 검색 및 페이지 매김을 재설정할 수 있습니다.

팁: 검색 창에서 Enter를 선택하여 페이지 매김 및 검색을 재설정할 수 있습니다.

페이지 매김 및 검색 기능은 다음 제공자 속성으로 관리됩니다.

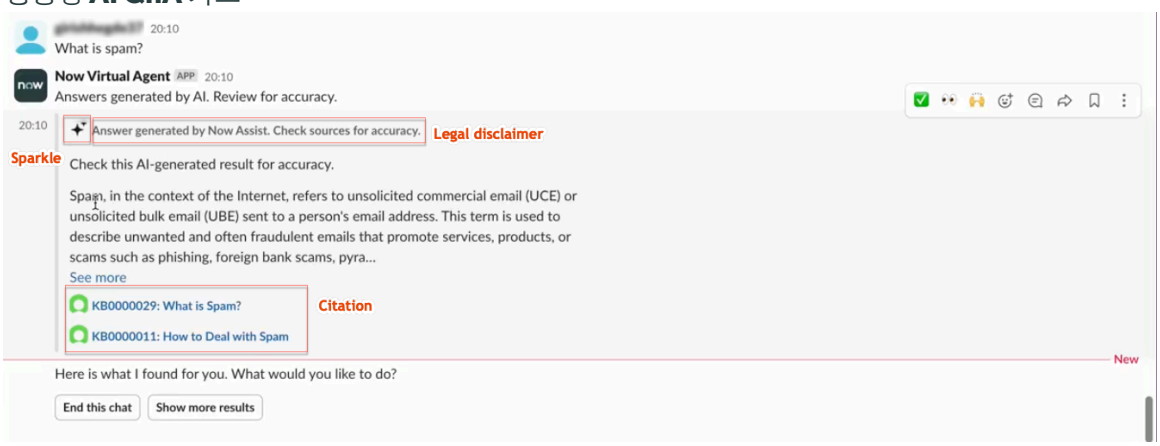
- *picker_pagination_experience_supported*: 와의 LLM 대화 Now Assist에서 페이지 매김 환경을 활성화합니다. 이 속성의 기본값은 **true**입니다.
- *picker_pagination_limit*: 선택 항목을 표시하기 위한 어댑터의 페이지 제한 값을 설정합니다. 어댑터에 대해 설정할 수 있는 최대 페이지 제한 값은 **100**입니다.

  예를 들어, 항목에 사용 가능한 선택 항목이 100개 미만이고 제한이 100개로 설정된 경우 추가 옵션 버튼이 표시되지 않습니다. 제한을 100으로 설정했을 때 항목에 사용 가능한 선택 항목이 100개를 초과하는 경우 추가 옵션 버튼이 표시됩니다.

- 생성형 **AI QnA** 카드

  이 기능을 사용하여 LLM을 통해 카드 형식으로 질문하고 답변을 Now Assist 얻을 수 있습니다. 응답은 반짝이는 이미지, 법적 고지 사항 및 질문에 대한 인용과 함께 표시됩니다.

생성형 **AI QnA** 카드



와 Slack통합된 봇에 대해 LLM을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 다음에 대해 사용 Now Assist가상 에이전트Slack.

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

다음에 대해 사용 **Now Assist**가상 에이전트**Slack**

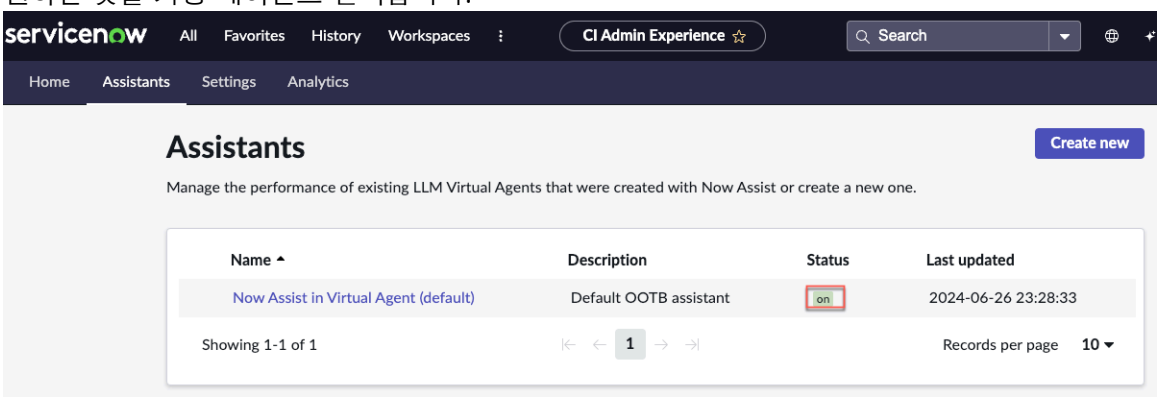
와 Slack통합된 에서 가상 에이전트 대규모 언어 모델(LLM) 기반 대화 경험을 Now Assist 활성화합니다.

시작하기 전에
를 Now LLM 서비스사용하여 대화할 수 Now Assist 있는지 AI 검색 확인합니다. 활성화 AI 검색에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용 AI 검색 설정 넥스트 경험 .

필요한 역할: 관리자

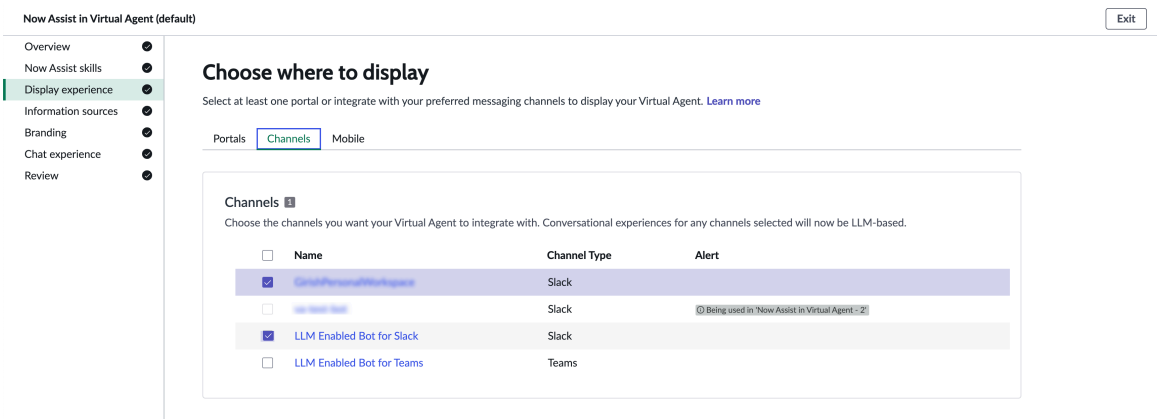
프로시저

1. 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 기능 페이지로 이동합니다 Now Assist .
   - 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 **Now Assist** 기능.
   - 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능.
2. Now Assist 기능 페이지에서 플랫폼을 선택합니다.
3. Now Assist 플랫폼에 대한 기술 페이지에서 세부 정보 보기를 선택합니다.
4. 대화형 환경 페이지에서 가상 에이전트에서 **Now Assist** 설정을 선택합니다.
   도우미 페이지로 이동하여 를 가상 에이전트선택합니다. 예를 들어 가상 에이전트의 **Now** Assist(기본값)가 있습니다.
5. 원하는 것을 가상 에이전트 선택합니다.



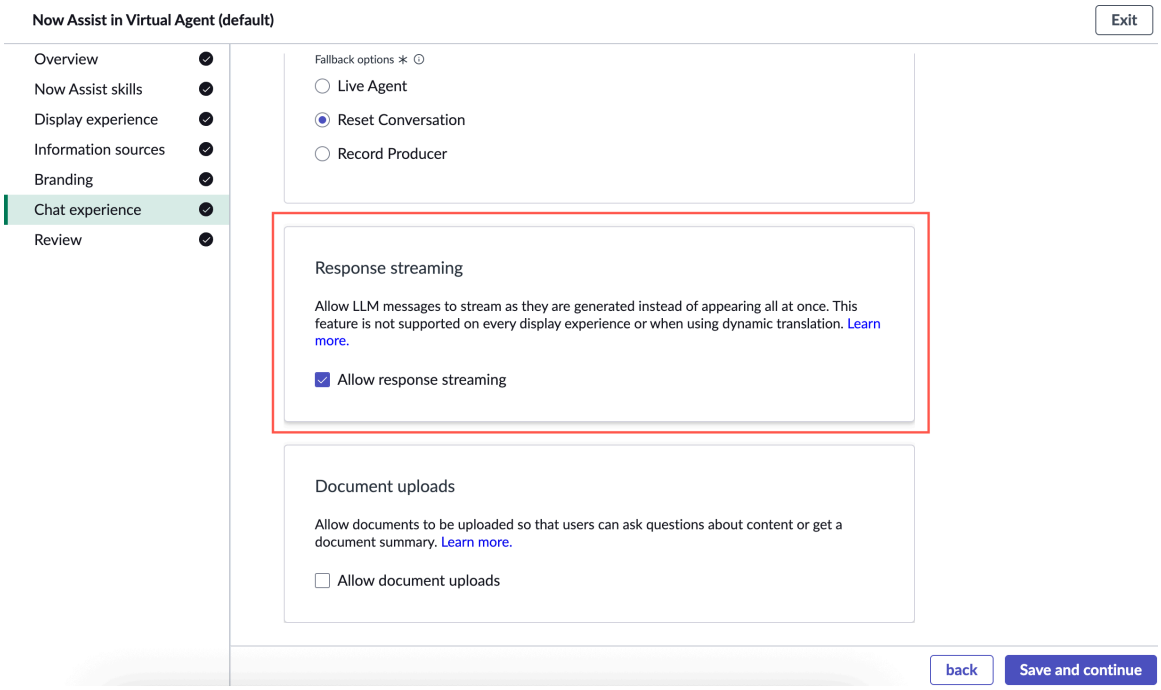
주: 선택하기 전에 선택한 항목이 가상 에이전트 작업 공간과 통합 Slack 되었는지 확인합니다.

6. 봇 페이지에서 다음으로 이동합니다. 디스플레이 환경 〉 채널 창을 클릭합니다.
7. 의 가상 에이전트에 Now Assist 통합할 채널을 선택합니다.

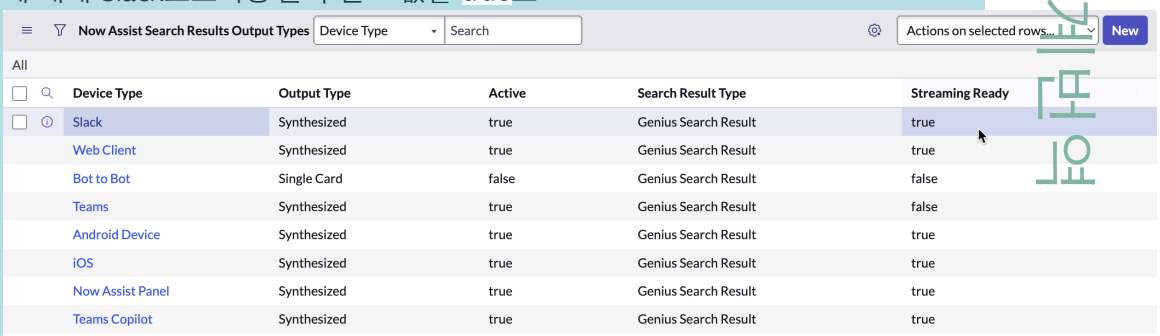


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 봇 페이지에서 다음으로 이동합니다. 채팅 경험 〉 채팅 경험 창을 클릭합니다.
9. 응답 스트리밍 섹션까지 아래로 스크롤하고 응답 스트리밍 허용 확인란을 선택합니다.



중요사항: Now Assist 검색 결과 출력 유형 [now_assist_va_search_results_output_type] 테이블에서 에 대해 Slack스트리밍 준비 필드 값을 true로 설정합니다.



10. 저장 및 계속을 선택합니다.

대화에서 **Slack** 합성된 응답

대화에서 Slack 합성된 응답은 사용자가 캐러셀을 탐색하지 않고도 대화형 방식으로 정보를 볼 수 있도록 단일 응답으로 요약된 대규모 언어 모델(LLM) 기반 결과를 통해 보다 스마트한 경험을 제공합니다.

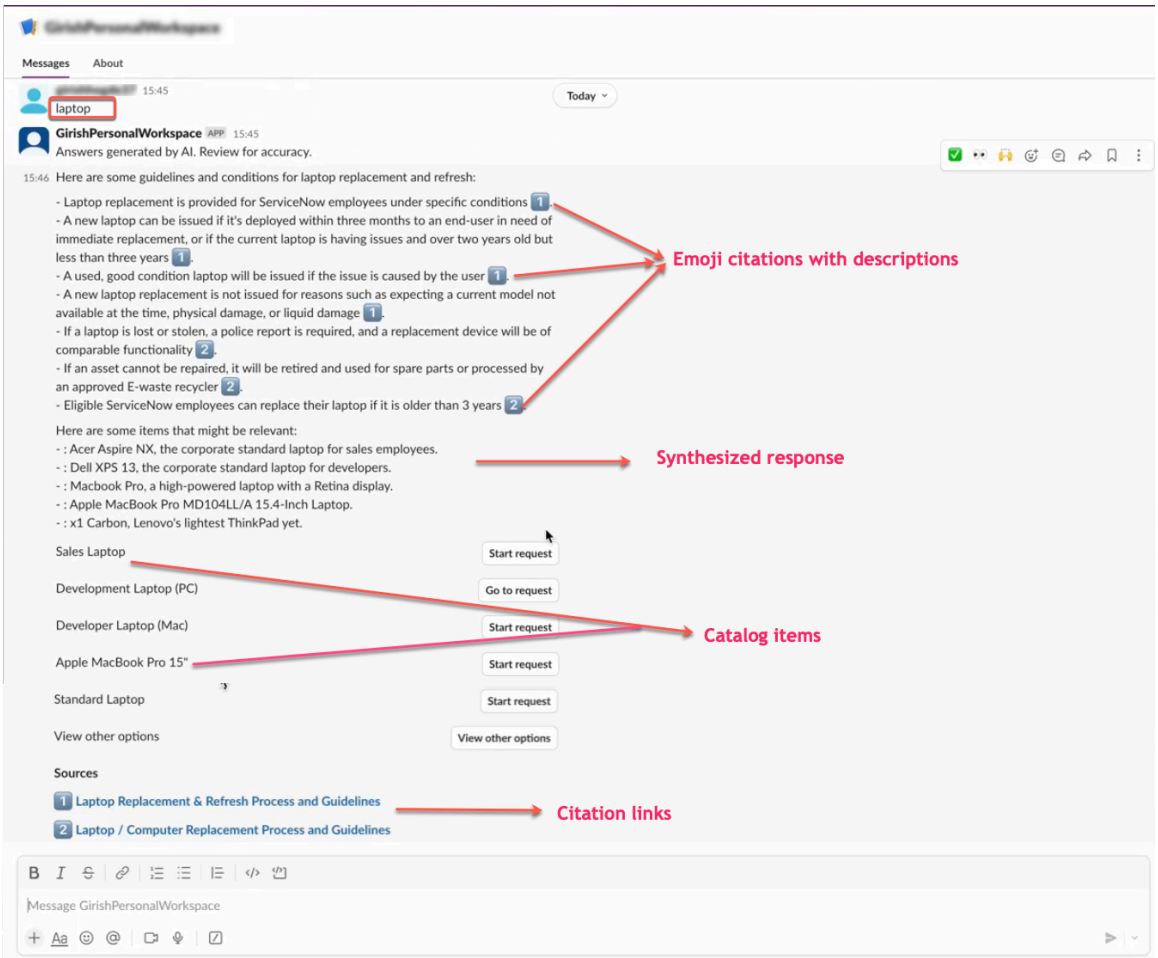
대화에서 Slack 구현된 합성된 응답을 사용하면 응답에 다음과 같이 가장 관련성이 높은 항목과 정보가 포함될 수 있도록 사용자 경험이 여러 가지 방식으로 향상됩니다.

- 캐러셀 형식으로 여러 Genius 결과 및 주제를 반환합니다.
- 주제 및 카탈로그 항목 전반에 걸친 통합 검색을 제공합니다.
- 답변 생성을 위한 컨텍스트로 여러 지식베이스 문서의 여러 스니펫을 LLM에 전달할 수 있는 다중지식베이스 Q&A 파이프라인을 제공합니다.

전체적으로 합성된 응답은 사용자가 쿼리 의도를 이해하고, 다양한 유형의 레코드를 검색하고, 결과를 사용하기 쉬운 통합 응답으로 요약하는 대화형 플로우를 경험하는 데 도움이 됩니다.

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

에서 Slack 대화를 시작하고 질문을 Now Assist 활성화하면 카탈로그 항목 및 주제와 인용 링크가 포함된 응답 요약이 수신됩니다. 예를 들어 대화에 ## ## 을 입력하면 응답이 합성된 형식으로 표시됩니다.



기타 옵션 보기 버튼을 선택하면 사용 가능한 지식베이스 문서와 카탈로그의 목록이 표시되며, 이러한 목록을 선택하여 세부 정보를 살펴볼 수 있습니다.

스트리밍 합성 응답

대화에서 Slack 합성된 응답을 스트리밍하면 메시지가 처리되는 동안 실시간 업데이트를 통해 더 빠른 상호작용과 참여도가 높은 사용자 경험을 제공할 수 있습니다. 응답 스트리밍에 대한 자세한 내용은 및 도우미 채팅 경험 관리를 참조하십시오채팅 스트리밍 응답.

대화에서 Slack 응답 스트리밍을 활성화하려면 문서를 다음에 대해 사용 Now Assist가상 에이전트 Slack참조하십시오. 대화에서 Slack 응답 스트리밍을 활성화하면 다음과 같은 개선 사항을 경험할 수 있습니다.

- 대화 대기 시간 감소
- 참여도 증가
- 더 길거나 더 복잡한 쿼리를 효과적으로 처리하는 기능

가상 에이전트 대화에서 **Slack** 지원되는 기능

가상 에이전트대화 생성을 가상 에이전트 위한 결과, 가상 에이전트 알림 및 가상 에이전트 디자이너 컨트롤과 같은 AI 검색 기능은 봇 대화에서 Slack 지원됩니다.

주: 에 대한 Slack 대화형 통합은 온프레미스 인스턴스에서는 지원되지 않습니다.

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

이 섹션에서는 앱에서 지원되는 Slack과의 대화 통합 주요 가상 에이전트 기능을 중점적으로 설명합니다.

AI 검색개의 결과

가상 에이전트 대화에서 Genius 결과 카드 및 다중 링크 출력으로 표시되는 결과를 생성할 AI 검색 수 있습니다. 결과를 생성하는 AI 검색 방법에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색. 의 가상 에이전트 기본 AI 검색 구성에서는 Q&A(지식베이스) 및 카탈로그 항목의 검색 결과를 활성화합니다.

채팅 링크용 URL 탐색

가상 에이전트 앱에서 라이브 에이전트 및 앱의 대화 Slack 에서는 출력 카드, 가상 에이전트 알림 및 AI 검색 결과에 표시되는 링크를 포함하여 기본 시스템 포털에서 기록에 대한 ServiceNow 링크가 자동으로 열립니다. 필요한 경우 관리자는 이러한 링크가 열리는 포털을 변경할 수 있습니다. 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 채팅 링크용 URL 탐색 구성.

신뢰할 수 있는 도메인

사용자 지정 채팅 통합에서 제공자 채널 ID 테이블 〔sys_cs_provider_application〕의 신뢰할 수 있는 미디어 도메인 필드에 지정된 값이 연결 테이블 〔sys_cs_provider〕보다 우선하므로 재정의됩니다.

대화 언어로 채팅 현지화

버전 5.0.1부터 채팅은 Slack 세션 언어가 다르더라도 UI에 설정된 고객 지정 대화 언어로 현지화됩니다.

대화 언어에 대한 응답 번역은 gs::getMessageLang(str, lang) 함수를 사용하여 수행되며, 여기서 검색된 Slack 언어는 이 함수를 통해 매개변수로 전달됩니다. 번역 프로세스는 다음과 같은 세 가지 사용 사례에서 작동합니다.

- 요청한 언어 플러그인을 인스턴스에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow .

  요청한 언어 플러그인을 인스턴스에서 사용할 수 ServiceNow 있는 경우 세션 언어는 사용자가 설정한 대화 언어를 따릅니다.

- 요청한 언어 플러그인이 없지만 폴백이 설정되고 활성화됩니다.

  요청된 언어 플러그인이 없으면 [sys_language] 테이블에 지정된 대체 언어가 번역 프로세스에 사용됩니다. 그러나 대체 메커니즘이 작동하려면 시스템 속성을 활성화해야 *glide_i18n.language_fallback_enabled* 합니다. 기본적으로 속성 값은 **false**입니다. 폴백 메커니즘을 사용하려면 **true** 로 설정합니다. 자세한 내용은 대체 언어 설정 문서를 참조하십시오.

- 요청한 언어 플러그인이 없지만 폴백이 설정/사용되지 않았습니다.

  요청된 언어 플러그인이 없고 폴백도 설정/활성화되지 않은 경우 기본 번역 언어는 영어가 됩니다.

가상 에이전트 디자이너 의 사용자 입력 및 봇 응답 통제 Slack

가상 에이전트 디자이너 테이블 봇 응답과 이미지를 표시할 수 있는 카드 컨트롤을 포함하여 대화 주제를 생성하기 위한 사용자 입력 컨트롤과 봇 응답이 대화에서 Slack 지원됩니다.

가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제 및 봇 응답

버전 2.0.0부터 대화에서 Slack 카드 및 비디오 봇 응답 통제가 지원됩니다. 비디오 컨트롤은 사용자가 선호하는 웹 브라우저에서 비디오를 열기 위해 선택하는 비디오의 축소판 이미지를 표시합니다.

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

사용자 입력 컨트롤과 봇 응답에 대한 자세한 내용은 각각 및 가상 에이전트 디자이너 봇 응답를 참조하십시오가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제.

여러 파일 형식 업로드

버전 5.0.2부터는 데스크톱에서 또는 의 이미지 선택기 주제에 가상 에이전트대한 유효한 링크를 제공하여 여러 이미지 파일(최대 10개 파일)을 업로드할 수 있습니다. 링크를 통해 또는 데스크톱에서 업로드하여 여러 파일(최대 10개 파일)을 가상 에이전트 주제에 공유할 수도 있습니다.

봇과 대화하는 동안 여러 이미지 파일 또는 기타 첨부 파일을 업로드하려면 이미지 파일 형식 또는 모든 파일 형식을 각각 선택합니다.

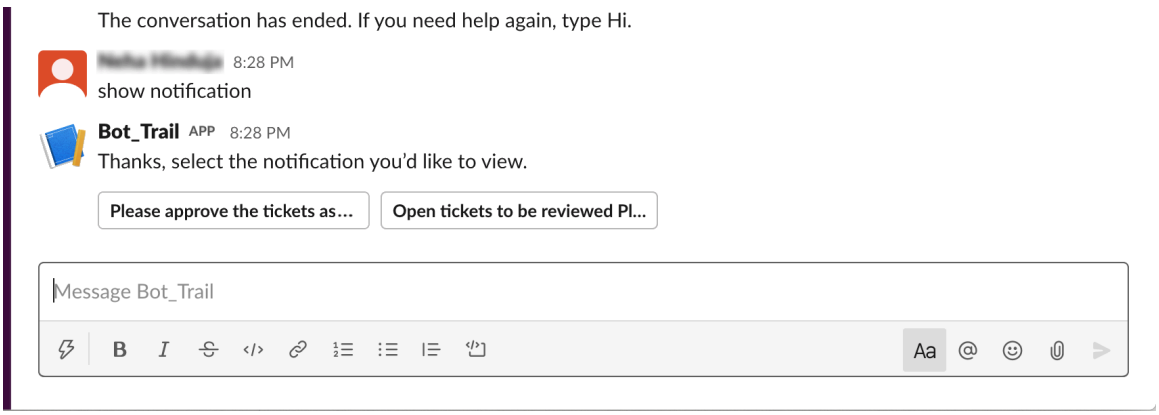
주: 에서 Slack여러 파일을 라이브 에이전트 공유할 수도 있습니다.

가상 에이전트 에서 지원되는 알림 **Slack**

Slack 앱은 대화 중 알림을 지원합니다 가상 에이전트 .

- 구독 관리
  - 요청자 - 알림 (또는 알림) 명령을 사용하여 알림을 구독하거나 구독 취소합니다.
  - 관리자 - 메시징 앱 통합 페이지에서 메시징 사용자에 대한 알림을 활성화합니다.
- 알림 콘텐츠 - 서식 있는 콘텐츠, 이미지 및 작업 버튼을 사용하여 알림을 생성합니다. 실행 가능한 알림을 사용하면 수신자가 특정 작업을 수행하고 코멘트 추가 또는 라이브 에이전트 요청과 같은 알림에 응답할 수 있습니다.
- 알림 전달
  - 메시지 알림은 사용자가 가상 또는 라이브 에이전트와 채팅하는 경우에도 최종 사용자에게 즉시 전달됩니다.
  - 실행 가능한 알림은 사용자가 가상 또는 라이브 에이전트와 활성 대화 중이 아닌 경우에만 전달됩니다. 사용자는 다음을 선택할 수 있습니다.
    - 나중에 **show notification** 명령을 사용하여 알림을 검토합니다.

      예를 들어 **show notification** 명령을 사용하여 사용자는 보고 싶은 알림을 선택할 수 있습니다.



    - 알림에 대한 작업을 수행하거나 건너뜁니다. 사용자가 작업을 건너뛰기로 결정한 경우 사용자는 나중에 **show notification** 명령을 사용하여 알림으로 돌아갈 수 있습니다.

알림에 대한 가상 에이전트 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 알림 구성 가상 에이전트.

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

에서 지원되지 않는 가상 에이전트 기능 **Slack**

에서 Slack과의 대화 통합지원되지 않는 기능을 가상 에이전트 참조하십시오.

지원되지 않는 기능

가상 에이전트 에서 대화 Slack하는 동안에는 다음 기능을 지원하지 않습니다.

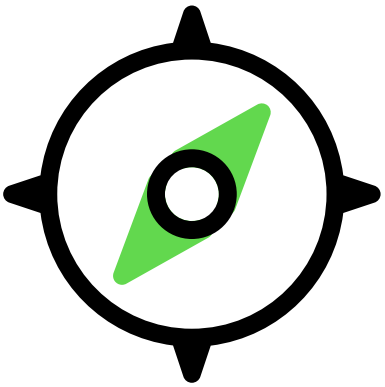
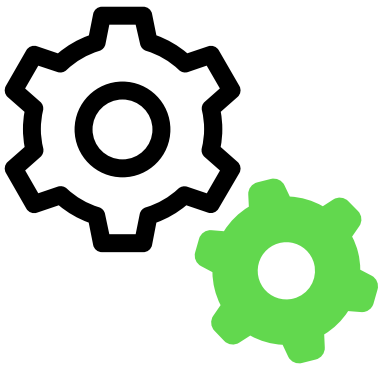
- 커넥트 지원
- 지리적 위치 주제 블록

Twilio와의 대화형 **SMS** 통합

이 ServiceNow Store 애플리케이션을 사용하여 SMS에서 Twilio 대화를 호스팅 가상 에이전트 하여 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅할 수 있습니다.

Twilio와의 대화형 **SMS** 통합 시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.

탐색	구성	사용
		
가상 에이전트와 통합합니다 Twilio와의 대화형 SMS 통합 .	구현을 설치하고 구성합니다 Twilio와의 대화형 SMS 통합 .	에이전트와 요청자는 인스턴스의 포털에서 사용할 Twilio와의 대화형 SMS 통합 수 있습니다.

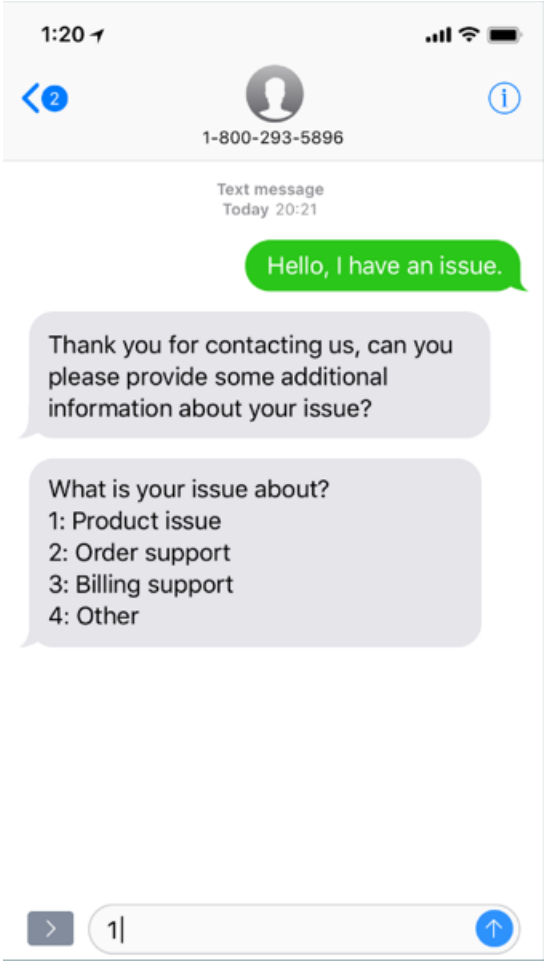
Twilio와의 대화형 **SMS** 통합 탐색

Twilio와의 대화형 SMS 통합 사용자가 전화 번호를 메시징으로 대화를 가상 에이전트 시작할 수 있습니다 Twilio .

주: 에 동일한 ServiceNowTwilioDirect 또는 Twilio Notify 전화 번호를 Twilio와의 대화형 SMS 통합사용하지 마십시오. 대신, ServiceNowTwilioDirect와 별도의 Twilio 번호를 Twilio와의 대화형 SMS 통합 사용하십시오.

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

와의 **SMS** 대화 예시 가상 에이전트



봇이 라이브 에이전트에게 대화를 전송하는 경우 에이전트는 의 SMS 메시지에 에이전트 작업 공간응답할 수 있습니다.

를 Twilio와의 대화형 SMS 통합설정한 후 에서 SMS 대화 주제를 만들 수 있습니다 가상 에이전트 디자이너. 도구 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 시작하기.

SMS 채팅 대화에서 사용자로부터 정보 캡처

지원되는 통제

Twilio와의 대화형 SMS 통합은 에서 사용 가능한 모든 제어를 가상 에이전트 디자이너지원하지는 않습니다.

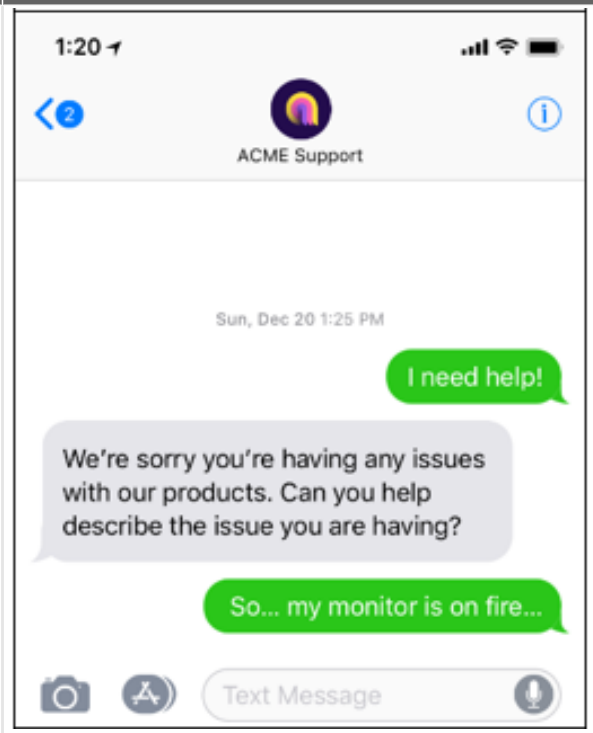
SMS 대화에서 Twilio 지원되는 사용자 입력 컨트롤은 다음과 같습니다.

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
텍스트	사용자는 대화에 일반 텍스트 문자열을 입력합니다.

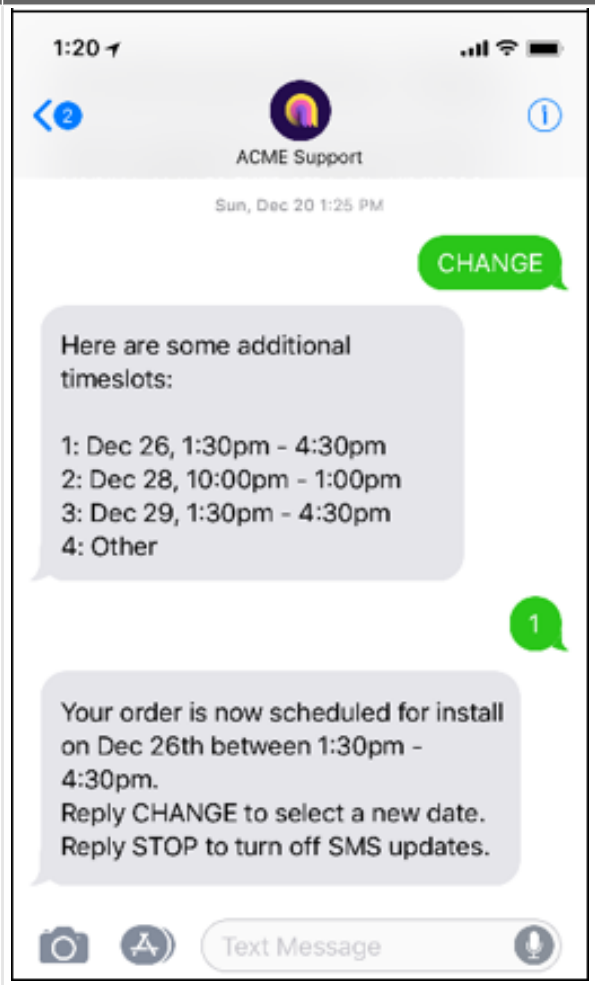
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
	
정적 선택	사용자가 미리 정의된 목록에서 항목을 선택합니다.

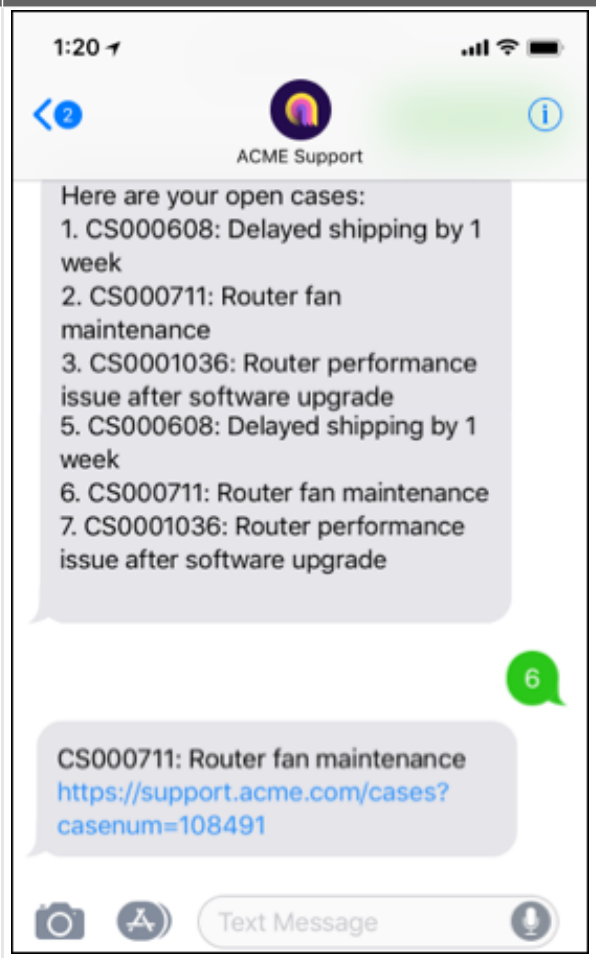
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
	
동적 선택	사용자는 동적으로 생성된 목록에서 항목을 선택합니다. 예를 들어 사용자는 자신이 연 케이스 목록에서 선택할 수 있습니다.

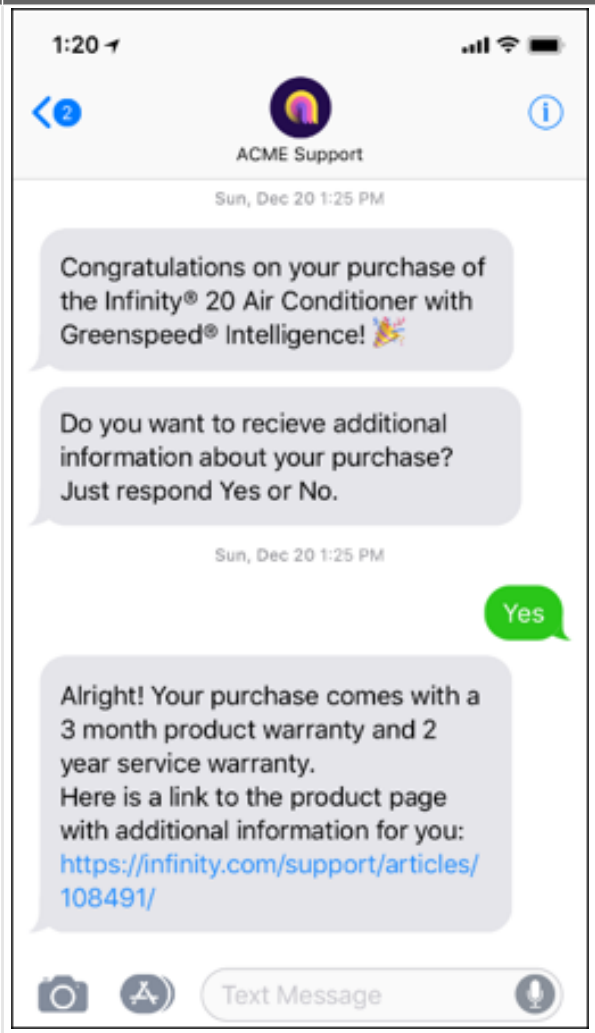
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
	
부울	사용자가 봇에 대한 부울 응답을 입력합니다. 예를 들어 사용자는 대화에서 "예" 또는 "아니요"라고 대답할 수 있습니다.

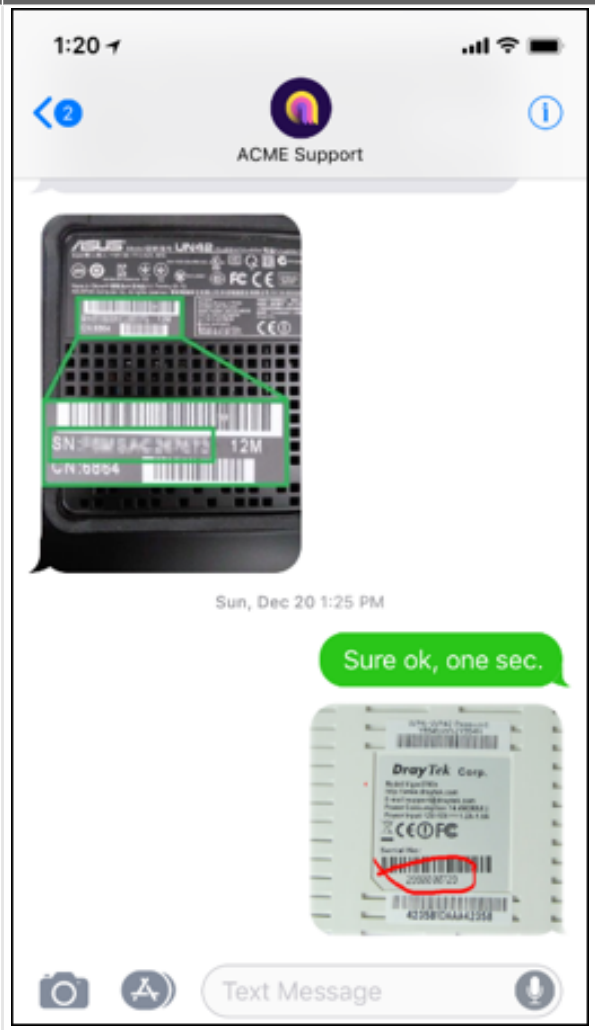
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
	
파일 선택기	사용자가 봇에 파일을 보냅니다. 주: Twilio와의 대화형 SMS 통합 는 모든 파일 형식을 지원하지는 않습니다. SMS 대화에서는 이미지만 보낼 수 있습니다.

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

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
	

사용자 입력 통제 구성에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제를 참조하십시오.

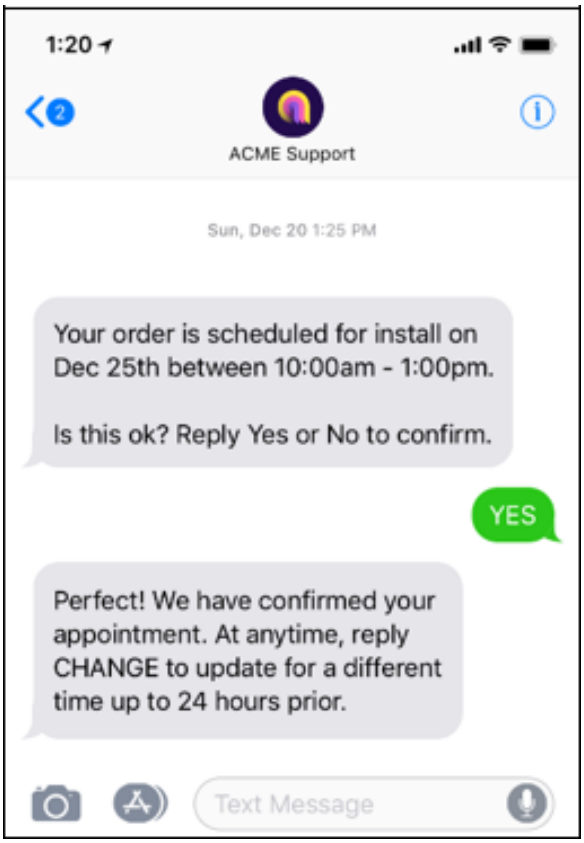
SMS 대화에서 지원되는 봇 응답은 다음과 같습니다 Twilio .

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
텍스트	봇은 사용자에게 일반 텍스트 문자열을 보냅니다.

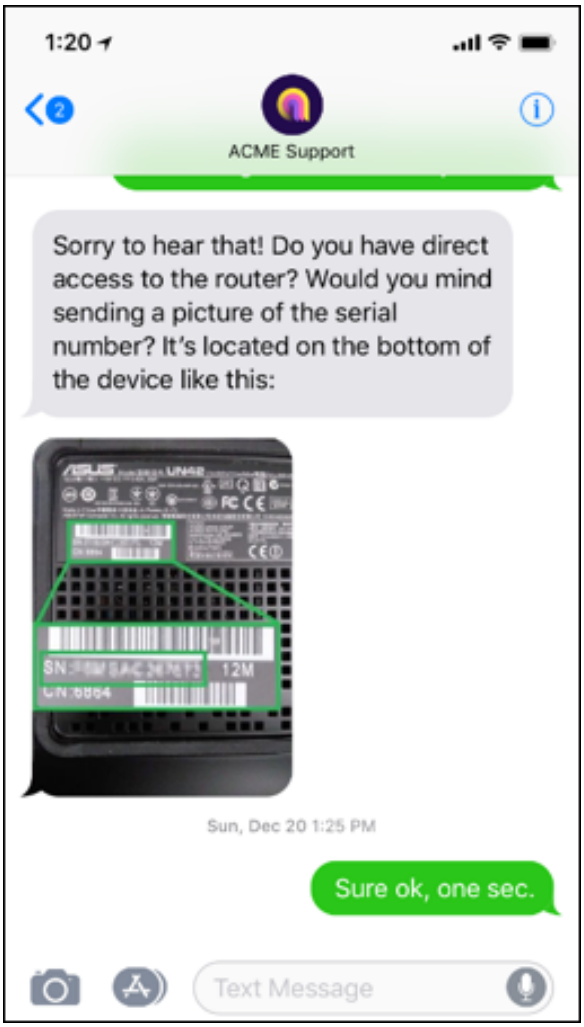
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
	
이미지	봇은 사용자에게 이미지를 보냅니다.

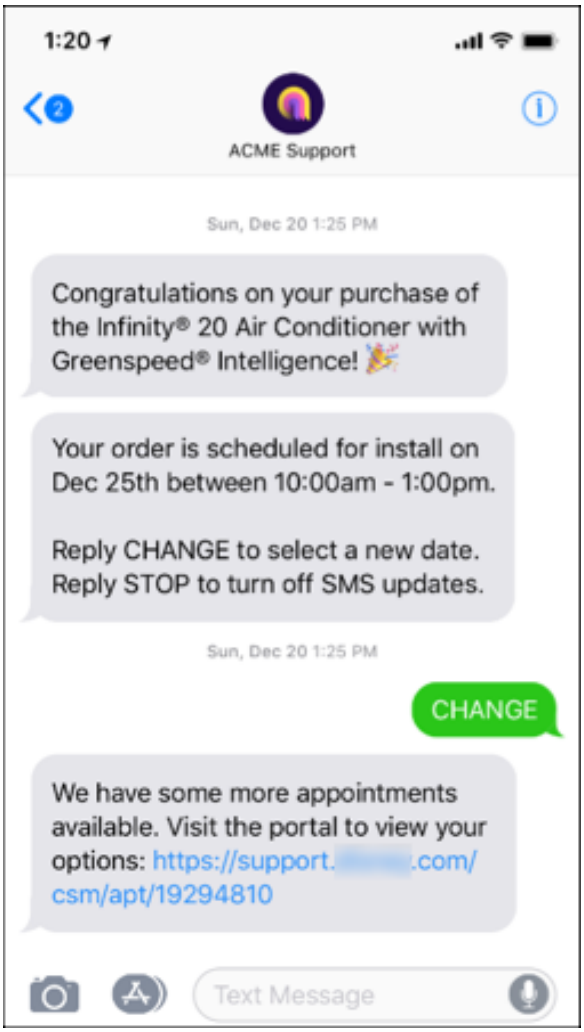
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
	
링크	봇은 사용자에게 웹 링크를 보냅니다.

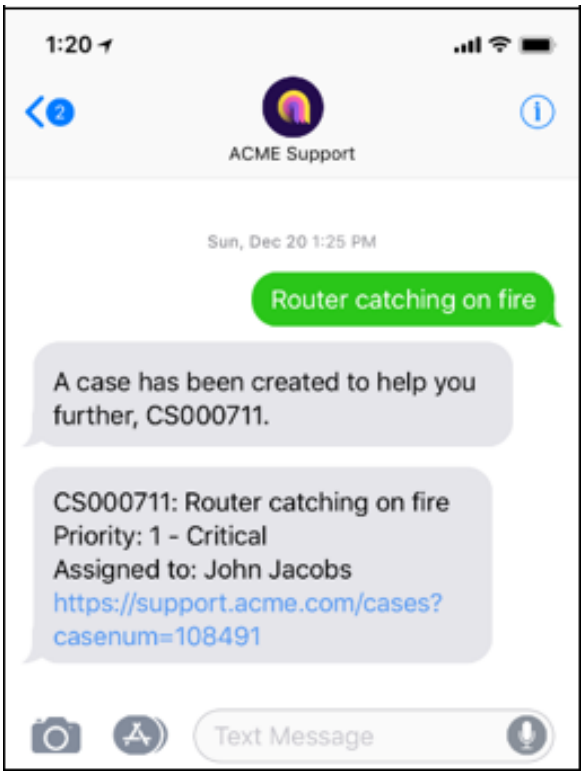
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
	
카드	봇은 인스턴스의 기록에서 선택한 정보를 보냅니다.

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

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
	

봇 응답 구성에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 봇 응답을 참조하십시오.

라이브 에이전트는 텍스트, 카드 및 이미지 응답 컨트롤을 사용하여 SMS 대화에서 사용자에게 회신할 수 있습니다.

SMS 업데이트 알림에 대한 사용자 구독

버전 1.1.1부터 계정(sys_user 프로필)이 있는 ServiceNow 사용자는 대화에서 SMS 업데이트 수신을 시작하거나 중지하도록 선택할 수 있습니다.

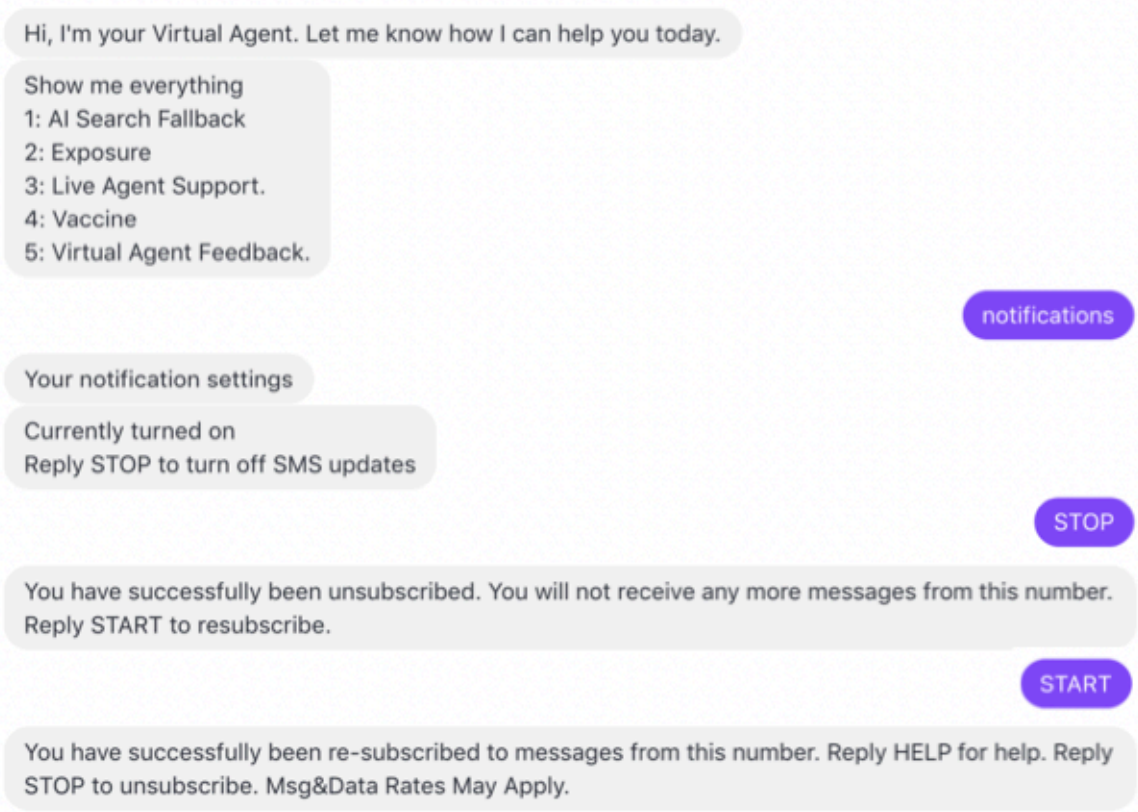
주: ServiceNow 계정이 있는 사용자에게 메시징 채널의 알림을 보낼 수 있습니다. 소비자 및 고객 접촉 창구와 같은 다른 수신자는 게스트로 간주되며 메시징 채널에서 알림을 받을 수 없습니다.

개인정보 보호 규정을 준수하기 위해 사용자 알림은 기본적으로 꺼져 있습니다. 사용자는 다음과 같은 방법으로 설정을 옵트인하거나 변경할 수 있습니다.

- 계정의 SMS 알림 설정을 확인하려면 ## 텍스트를 보냅니다. 알림
- SMS 알림을 받으려면 START 텍스트를 보냅니다.
- SMS 알림 수신을 중지하려면 STOP 텍스트를 전송하십시오.

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

SMS 알림 설정 변경



알림에 대한 가상 에이전트 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 알림 구성 가상 에이전트.

메시징 알림의 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 알림 콘텐츠 정의 가상 에이전트.

다음으로 살펴볼 내용

구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Twilio와의 대화형 SMS 통합 구성
- Twilio와의 대화형 SMS 통합 사용

Twilio와의 대화형 **SMS** 통합 구성

에서 ServiceNow Store설치하고 Twilio와의 대화형 SMS 통합 구성한 다음 SMS 인증을 구성합니다.

구성 개요

1. Twilio와의 대화형 SMS 통합 설치.

   에서 ServiceNow Store애플리케이션을 설치합니다.

2. Twilio와의 대화형 SMS 통합 설정.

   와 가상 에이전트통합합니다Twilio.

3. SMS 인증 구성.

   사용자 인증을 설정합니다.

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

Twilio와의 대화형 **SMS** 통합 설치

SMS Twilio 애플리케이션에서 대화를 호스팅 가상 에이전트 하기 위해 (sn_va_sms_twilio) 애플리케이션을 설치할 Twilio와의 대화형 SMS 통합 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구사항 및 릴리스 호환성에 관한 내용은 에서 Twilio와의 대화형 SMS 통합 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Twilio와의 대화형 SMS 통합(sn_va_sms_twilio) 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다.

   애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

다음에 수행할 작업

Twilio와의 대화형 SMS 통합 설정.

Twilio와의 대화형 **SMS** 통합 설정

SMS 봇 대화에 참여할 수 있도록 통합합니다 Twilio가상 에이전트 .

시작하기 전에

Twilio와의 대화형 SMS 통합을 설정하려면 먼저 다음 작업을 완료하십시오.

1. 다음 제품 및 애플리케이션에 대한 유효한 ServiceNow 권리가 있는지 확인합니다.
   - 통합 허브
   - Twilio 스포크
   - 대화형 SMS 서비스 채널
   - Conversational SMS Integration with Twilio

   자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
2. 인스턴스에 다음 애플리케이션을 설치합니다.

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

- 통합 허브
- Twilio 스포크
- 대화형 SMS 서비스 채널
- Conversational SMS Integration with Twilio

3. Twilio 스포크 설정
4. 인스턴스에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 플러그인(com.glide.cs.custom.adapter)이 활성화되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: external_app_install_admin 또는 va_admin

프로시저

1. 해시 메시지 검증 기록을 생성합니다.

   a. 탐색 필터에 hash_message_verification.list 를 입력하고 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

   해시 메시지 검증 양식

필드	설명
이름	인증 토큰의 이름입니다(예: TwilioSMSTestAppAuthToken).
설명	인증 토큰에 대한 설명입니다(예: "Twilio SMS 테스트 애플리케이션 인증 토큰").
비밀	전화 번호와 연결된 인증 토큰입니다 Twilio .

   c. 제출을 클릭합니다.

2. 메시지 인증 기록을 생성합니다.

   a. 탐색 필터에 message_auth.list 를 입력하고 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

   메시지 인증 양식

필드	설명
이름	VA Twilio SMS 테스트 앱 메시지 인증과 같은 메시지 인증의 이름입니다.
제공자	인증 토큰 제공자입니다. Twilio를 입력하십시오.
그룹 이름	수신자 그룹의 이름입니다. 이 필드는 비워둡니다.
서비스 포털	서비스 포털 메시지 auth와 연결되어 있습니다. 이 필드는 비워둡니다.
인바운드 메시지 검증	생성한 해시 메시지 토큰입니다.
아웃바운드 메시지 검증	생성한 해시 메시지 토큰입니다.

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

필드	설명
아웃바운드 서비스 토큰	인증된 아웃바운드 서비스 토큰입니다. 이 필드는 비워둡니다.

c. 제출을 클릭합니다.

3. 메시징 제공자 애플리케이션 기록을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 Twilio와 **SMS** 통합 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.

b. 양식에서 필드를 채웁니다.

메시징 제공자 애플리케이션 양식

필드	설명
이름	IT 서비스 데스크처럼 사용자가 연락하는 엔터티의 이름입니다.
전화 번호	Twilio 사용자가 연락하는 전화 번호입니다. 주: 전화번호 앞에 '+' 기호와 국가 코드를 포함해야 합니다. 예: +18185559485.
메시지 인증	생성한 메시지 인증입니다.

c. 제출을 클릭합니다.

4. Twilio 콘솔에서 단계에서 3지정한 전화 번호에 대해 SMS 수신 웹후크를 업데이트합니다. 웹후크를 업데이트하려면 콘솔에서 전화번호로 이동합니다.Twilio 전화 번호 〉 관리자 〉 활성 번호. 전화 번호를 클릭하고 메시징 웹후크 필드에 다음 주소를 입력합니다.

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

다음에 수행할 작업

Twilio와의 대화형 SMS 통합을 설정한 후 에서 SMS 대화 주제를 생성할 수 있습니다 가상 에이전트 디자이너. 도구 사용에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너를 참조하십시오.

관련 정보

Twilio와의 대화형 SMS 통합 설치

ServiceNow Store 애플리케이션 설치

플러그인 활성화

SMS 인증 구성

계정 연결을 위한 2단계 인증 메커니즘으로 SoftPIN(SN) 및 Google 인증자를 사용하여 Twilio와의 대화형 SMS 통합 모든 사용자를 인증합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

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

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에 sys_cs_provider.list를 입력하고 **VA SMS Twilio** 어댑터 제공자 기록을 엽니다.
2. VA SMS Twilio 어댑터 제공자 기록에서 계정 연결 허용 확인란을 선택합니다.
   계정 연결 허용 확인란을 선택하면 계정 연결 작업 및 계정 연결 유형 옵션이 채워집니다.
3. 계정 연결 허용 드롭다운에서 검증 질문 및 **MFA**를 선택합니다.

   검증 질문과 **MFA**를 선택하면 자동 링크 작업 필드가 **sn_va_sms_twilio.va_sms_auto_link_account** 값으로 채워집니다.

   검증 질문과 **MFA**를 선택하면 최종 사용자에게 MFA(다단계 인증) OTP(일회용 암호)와 함께 소프트 핀을 입력하라는 메시지가 표시되며, 보안 강화를 위해 Google 인증자가 SMS Twilio 의 기본 MFA 방법입니다.

   잘못된 입력/실패가 있는 경우 게스트 사용자로 대화를 계속할 수 있습니다.성공하면 세션이 인증된 사용자 세션으로 상승됩니다.

   또한 에서 워크플로우 스튜디오자동 링크 플로우 작업을 조회할 수도 있습니다.

4. SMS Twilio 제공자 채널 기록에서 이 연결에 대한 **ID** 및 메시지 정의 섹션으로 이동하고 제공자 속성 탭을 클릭하여 다음과 같은 필수 MFA 제공자 속성을 구성합니다.
   - *verification_question_id*: SoftPIN 검증을 위한 기본 sys_id입니다. 기본값은 사용자 지정할 수 있습니다.
   - *two_factor_methods*: 기본적으로 Google 인증자는 검증 질문과 **MFA** 를 선택한 경우 2단계 방법입니다.

     google_autheticator 또는 **sms** 가 지원되는 값입니다.

     주: 이 속성 값이 업데이트 *mfa_question_id* 되면 속성 값을 해당 검증 ID의 sys_id으로 업데이트해야 합니다.

   - *mfa_question_id*: 2단계 방법에 해당합니다. 이 값은 Google 인증자 검증 유형의 기본 sys_id입니다.

     주: two_factor_methods 속성의 값을 **sms**로 설정하는 경우 이 속성의 sys_id SMS 검증 유형으로 업데이트해야 합니다.

     SMS 검증 유형 sys_id 가져오려면 검증 유형으로 이동하여 **SMS** 코드 검증 유형 sys_id 기록을 복사합니다.

5. SMS Twilio에서 계정 연결을 사용하려면 sys_user.list를 입력하여 사용자 〔sys_user〕 테이블로 이동하고, 사용자를 선택하고, 유효한 수신 휴대폰 번호로 사용자의 휴대폰 번호를 업데이트합니다. 수신 전화 번호가 인증되면 시스템은 사용자를 인증하고 전화 번호를 해당 사용자 〔sys_user〕 ID에 연결합니다.
6. 소프트 PIN을 등록하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   소프트 PIN을 설정하면 SMS를 통해 대화하려고 할 때 이 PIN을 사용하여 자신을 식별할 수 있습니다.
   a. 5단계에서 선택한 사용자를 가장하고 암호 재설정 〉 등록.
   b. 암호 재설정 등록 기록의 소프트 PIN 검증 탭에서 소프트 **PIN** 입력 필드에 소프트 PIN을 입력합니다.

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

c. 인증기 앱 검증 탭에서 새 **QR** 코드 생성을 클릭하여 Google 인증기용 QR 코드를 다운로드합니다(다운로드한 경우).

d. 제출을 클릭합니다.

SMS에 대한 인증이 활성화된 경우, SMS 대화에서 사용자에 대해 실행 가능한 알림이 트리거되더라도 사용자는 소프트 PIN 및 MFA를 입력하여 작업을 실행해야 합니다. 예를 들어 인시던트가 업데이트되면 SMS 앱에서 실행 가능한 알림이 트리거되고 인증 코드(소프트 PIN 또는 MFA 코드)를 입력하라는 메시지가 표시됩니다.

SMS 인증에 대한 요율 제한 정책

요율 제한 정책은 잘못되거나 올바르지 않은 소프트 PIN이 24시간 동안 3회 연속으로 입력되면 사용자를 잠급니다.

요율 제한 정책

요율 제한 정책은 보안 강화를 위해 SMS에 대해 기본적으로 활성화되어 있습니다. 구성하려면 모두로 이동한 다음 필터에 sys_cs_provider.list 를 입력합니다. SMS 기록을 열고 제공자 속성 탭에서 다음 속성을 구성합니다.

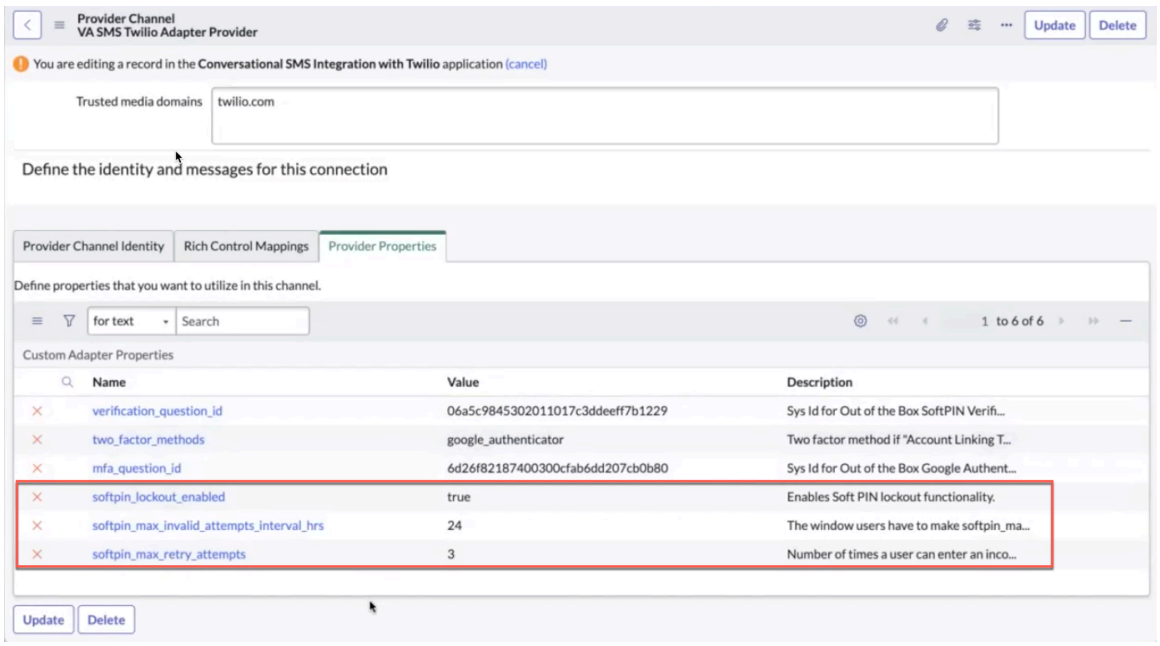
- *softpin_lockout_enabled*: 소프트 PIN 잠금 기능을 활성화합니다. 기본값은 **true**입니다.
- *softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs*: 사용자가 최대 소프트 PIN 시도를 할 수 있는 창입니다.

  주: 최대 기간은 **24** 시간입니다.

- *softpin_max_retry_attempts*: 사용자 계정이 잠긴 후 사용자가 잘못된 소프트 PIN을 입력하려고 시도한 횟수입니다.

  주: 최대 시도 횟수는 **3**회입니다.

  계정이 잠겨 있으면 새 대화를 시작할 때 게스트 사용자로 처리됩니다. 봇이 계정이 잠겨 있는지 확인합니다. 그런 다음 공개 주제가 제공되며 검증 프로파일 설정/재설정 가상 에이전트 주제를 사용하여 계정의 잠금을 해제하여 소프트 PIN 및 Google 인증자를 재설정할 수도 있습니다.



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

Twilio와의 대화형 **SMS** 통합 사용

요청자가 와의 SMS 대화를 Twilio사용하여 에이전트와 대화할 수 있도록 합니다.

관리자는 애플리케이션으로 구성할 Twilio와의 대화형 SMS 통합 수 있습니다 ServiceNow .

요청자는 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 SMS 대화를 시작할 수 있습니다.

라이브 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 SMS 대화를 작업 항목으로 수락하여 요청자와 대화합니다.
- 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 채팅 유형의 상호작용을 통해 SMS 채팅 대화를 시작하여 요청자와 대화합니다.
- 로그인한 고객의 경우, 시스템은 전화번호와 고객 접촉 창구를 대조하여 고객을 자동으로 식별합니다.

SMS 대화 수락

SMS 서비스 채널을 통해 요청자와 상호작용하는 라이브 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 문자 메시지를 통해 요청자와 대화합니다.
- 요청자에게 링크로 표시된 지식 문서를 공유합니다.
- 기록(예: 고객 서비스 케이스)을 공유합니다.
- URL을 링크로 공유합니다.
- 이미지를 첨부 파일로 공유합니다.

주: 관리자가 채팅 대화 전송을 위해 SMS 서비스 채널을 구성한 경우 에이전트 작업 공간 받은 편지함의 SMS 대화에서 작업 항목을 수락합니다. 자세한 내용은 대화형 SMS 서비스 채널을 참조하세요.

SMS 대화 시작

라이브 에이전트는 애플리케이션이 SMS 메시징 채널용으로 구성된 경우 에이전트 시작 메시징 인터페이스 요청자와 SMS 대화를 시작할 수 있습니다. 기본적으로 애플리케이션은 에이전트가 소비자 및 고객 접촉 창구와 SMS 대화를 시작하도록 구성되어 있습니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간에서 메시징 대화 시작 및 CSM 에이전트 작업 공간에서 SMS 대화 시작을 참조하십시오.

Conversational Integration with Workplace from Facebook

애플리케이션과의 Workplace from Facebook 대화 통합을 사용하여 회사의 Workplace from Facebook 애플리케이션을 통해 요청자를 또는 라이브 에이전트에 가상 에이전트 연결합니다.

2025 Conversational Integration with Workplace from Facebook 년 9월 1일부터 은 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

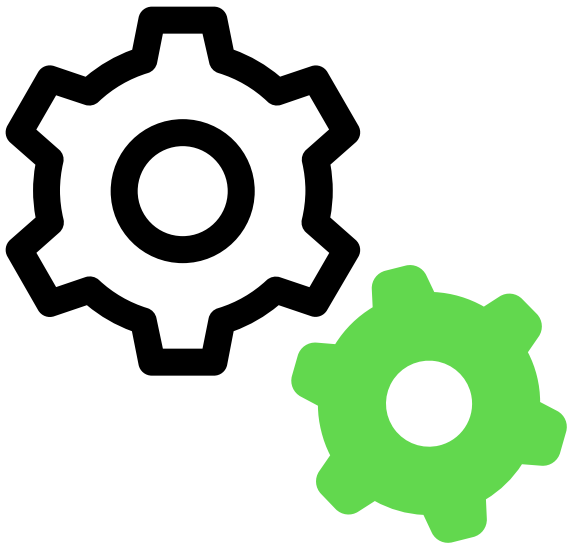
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

이 애플리케이션을 사용하면 요청자가 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅 시 WhatsApp 상호작용할 수 있습니다. 애플리케이션은 회사의 WhatsApp 지원 Twilio 전화번호를 사용하여 요청자를 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 연결합니다.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.

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

구성	사용
	
구현을 설치하고 구성합니다 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) .	에이전트와 요청자는 인스턴스의 포털에서 사용할 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 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.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 구성

요청자가 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 가상 및 라이브 에이전트와 상호작용할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

이 작업은 애플리케이션을 사용하여 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 메시징 앱을 ServiceNow 애플리케이션과 통합하는 WhatsApp 일반적인 단계를 제공합니다.

프로시저

1. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 설치.
2. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 설정.
3. 다음에서 정보를 캡처하도록 가상 에이전트 주제 설계 WhatsApp 채팅 대화.
4. 옵션: 유휴 상태 닫기 WhatsApp 채팅 대화.
5. 옵션: WhatsApp을 다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합합니다.

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

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 설치

비즈니스가 앱에서 요청자와 WhatsApp 상호작용할 수 있도록 설치합니다Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio). 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

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

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음과 같은 애플리케이션 또는 플러그인이 설치 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)됨

Twilio 스포크(sn_twilio_spoke)

앱에서 기록을 Twilio 작성, 업데이트, 삭제 및 조회하는 데 사용할 수 있는 통합 허브 작업을 제공합니다.

이 애플리케이션 활성화에 대한 자세한 내용은 Twilio 스포크를 참조하십시오.

대화형 사용자 지정 채팅 통합(com.glide.cs.custom.adapter)

스크립트 가능한 API의 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 제공하여 모든 대화형 인터페이스에서 애플리케이션을 활성화합니다 가상 에이전트 .

이 플러그인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성 가상 에이전트.

ServiceNow 통합 허브 런타임(com.glide.hub.integration.runtime)

작업 및 플로우를 실행할 수 통합 허브 있습니다.

Complex Object (com.glide.cobject)

복잡한 객체를 활성화합니다.

에이전트 시작 메시징 인터페이스(sn_agent_initiated)

에이전트가 시작한 메시징 기능에 대한 구성을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_va_whatsapp_twi)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 앱을 설치할 수 있습니다.

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

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.
   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 설정

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 요청자를 봇 대화에 참여시킬 수 있도록 애플리케이션을 설정합니다. 와 ServiceNow 가상 에이전트 통합하면 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅에서 WhatsApp 상호작용할 수 있습니다.

시작하기 전에
시작하기 전에 다음을 수행합니다.

- 다음 제품과 애플리케이션에 대한 권리를 얻습니다 ServiceNow .
  - 통합 허브
  - Twilio 스포크
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 인스턴스에 다음 애플리케이션을 ServiceNow 설치합니다.
  - 통합 허브
  - Twilio 스포크
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Twilio 번호를 WhatsApp 비즈니스 프로필에 연결합니다 .
- Twilio 스포크를 설정합니다.

필요한 역할: external_app_install_admin 또는 va_admin

프로시저

1. 회사 Twilio 계정을 ServiceNow 인스턴스에 연결합니다.

   a. Twilio 콘솔에 로그인합니다.

   b. 콘솔 대시보드 페이지의 프로젝트 정보 창에서 인증 토큰을 적어 둡니다.
   나중에 이 토큰을 사용하여 인스턴스의 계정을 인증할 Twilio 것입니다 ServiceNow . 자세한 내용은 Twilio 설명서를 참조하십시오.

   c. 웹후크 URL Twilio 을 지정하려면 콘솔에서 프로그래밍 가능 메시징 〉 보낸 사람 〉 **WhatsApp** 발신자.
   Twilio 계정에서 인스턴스로 ServiceNow 메시지를 보낼 수 있도록 하려면 https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_whatsapp_twi/message 형식으로 웹후크 URL을 입력합니다.

   d. WhatsApp 지원 Twilio 전화번호를 클릭합니다.

   e. WhatsApp 번호 구성 대화 상자의 **A MESSAGE COMES IN** 필드에 인스턴스의 웹후크 URL ServiceNow 을 입력하고 구성을 클릭합니다.

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

2. 계정에서 들어오는 해시 메시지를 Twilio 인증하려면 인증 토큰을 저장하는 Twilio 해시 메시지 검증 기록을 만듭니다.

   a. 인스턴스의 탐색 필터 ServiceNow 에 hash_message_verification.list를 입력합니다.

   b. 해시 메시지 확인 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 양식에서 필드를 채웁니다.

   해시 메시지 검증 양식

필드	설명
이름	회사의 WhatsApp 지원 Twilio 전화 번호와 연결된 인증 토큰을 저장하는 해시 메시지 검증 [hash_message_verification] 테이블의 기록 이름입니다. 예를 들어 TwilioWhatsappTestAppAuthToken입니다.
설명	기록에 대한 설명입니다. 예를 들어 Twilio Whatsapp ### ###### ## ##입니다.
비밀	회사의 WhatsApp 지원 Twilio 전화 번호와 연결된 Twilio 인증 토큰입니다.

   d. 해시 메시지 검증 기록의 이름을 기록해 둡니다.

   e. 제출을 클릭합니다.

3. 인바운드 메시지 기록을 메시지 인증 기록과 연결합니다.

   a. 인스턴스의 탐색 필터 ServiceNow 에 message_auth.list 를 입력하고 신규를 클릭합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

   메시지 인증 양식

필드	설명
이름	메시지 인증 〔message auth〕 테이블의 기록 이름입니다. 예: VA Twilio WhatsApp ### # ### ##.
제공자	인증 토큰 제공자입니다. Twilio를 입력하십시오.
그룹 이름	생성한 그룹의 이름입니다.
서비스 포털	생성한 고객 서비스 포털입니다.
아웃바운드 서비스 토큰	외부 ServiceNow AI Platform 서비스 또는 API에 대한 액세스를 인증하고 권한을 부여하는 데 사용하는 고유 토큰입니다. 토큰은 다른 시스템과 안전하게 상호 작용할 수 있도록 하는 ServiceNow AI Platform 자격 증명입니다. 이 토큰은 외부 서비스에서 생성되어 플랫폼이 요청을 하고 리소스에 액세스할 수 있도록 제공됩니다 ServiceNow AI Platform .

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

필드	설명
인바운드 메시지 검증	2단계에서 인바운드 해시 메시지에 대해 생성한 해시 메시지 검증 기록의 이름입니다.
아웃바운드 메시지 검증	2단계에서 인바운드 해시 메시지에 대해 생성한 해시 메시지 검증 기록의 이름입니다. 주: 인바운드 메시지 검증 및 인바운드 메시지 검증 필드의 값이 동일합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

4. 메시지 인증 기록을 WhatsApp 지원 Twilio 전화 번호와 연결합니다.

a. 인스턴스의 탐색 필터 ServiceNow 에 sys_cs_provider.list# 입력합니다.

b. 제공자 채널 목록에서 **WhatsApp** 채널에 해당하는 이름 열에서 **Twilio**를 클릭합니다. **Twilio** 항목이 없으면 탐색 필터에 sys_cs_provider_application.list를 입력하여 목록을 생성합니다.

c. 제공자 채널 ID 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

d. 양식에서 필드를 채웁니다.

제공자 채널 **ID** 양식

필드	설명
이름	IT 서비스 데스크처럼 사용자가 연락하는 엔터티의 이름입니다.
인바운드 ID	Twilio 사용자가 연락하는 전화 번호입니다. 주: 전화번호 앞에 '+' 기호와 국가 코드를 포함해야 합니다. 예: +18185559485.
메시지 인증	3단계에서 만든 메시지 인증입니다.

e. 제출을 클릭합니다.

채팅을 위한 **WhatsApp URL** 탐색 설정

에이전트가 채팅 대화에서 WhatsApp 링크를 공유할 때 해당 링크가 가리키는 포털을 사용자 지정합니다. 예를 들어 브랜드의 포털 또는 포털을 가리키도록 링크를 구성할 수 있습니다 ServiceNow .

시작하기 전에
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 인스턴스에 애플리케이션을 ServiceNow 설치합니다.

소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 인스턴스의 탐색 필터 ServiceNow 에 sys_cs_provider_application_list.do 를 입력하고 신규를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

제공자 채널 **ID** 양식

필드	설명
이름	사용 중인 채널의 이름입니다. WhatsApp# 입력합니다.
제공자	제공자의 이름입니다. WhatsApp# 입력합니다.
기본 포털	매핑에 사용할 포털입니다. 포털 목록에서 포털을 선택합니다.
메시지 인증	생성한 메시지 인증입니다.
인바운드 ID	전화 ID입니다 WhatsApp . 예: +1415XXXXXXX

3. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
URL 탐색 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 채팅 링크용 URL 탐색 구성.

유휴 **WhatsApp** 채팅 대화 닫기

에이전트가 사전 구성된 시간 동안 비활성 상태였던 유휴 대화를 자동으로 닫아 활성 WhatsApp 채팅 대화를 효과적으로 관리할 수 있도록 합니다.

가상 에이전트 메시징 앱에 대한 WhatsApp 대화가 구성되었습니다. 기본적으로 요청자가 중단한 대화는 예약된 작업에 의해 *`Time Out Abandoned VA Conversations`* 매일 자동으로 닫힐 때까지 오픈 또는 유휴 상태로 유지됩니다. 자세한 내용은 종결 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 대화 문서를 참조하십시오.

관리자는 요청자의 마지막 응답 후 중단된 대화가 열린 상태로 유지되는 시간(초)으로 시스템 *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* 속성을 설정하여 메시징 앱에 대해 WhatsApp 구성된 유휴 가상 에이전트 대화의 기본 시간 제한 기간을 변경할 수 있습니다. 시스템 속성 값은 예약된 작업에 대해 *`Time Out Abandoned VA Conversations`* 설정된 시간 간격보다 작아야 하며, 기본적으로 2시간(7200초)으로 설정됩니다. *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* 시스템 속성은 기본적으로 사용할 수 없으므로 데이터 유형이 정수로 설정된 상태로 추가해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하십시오.

메시징 앱을 다른 애플리케이션과 통합 **WhatsApp**

다른 ServiceNow 애플리케이션 및 기능에서 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

라이브 에이전트는 서비스 채널에서 요청을 WhatsApp 수락하면 동일한 채널 내에서 요청자와 대화할 수 있습니다.

고객 서비스 관리과(와) 통합

고객 ServiceNow# 고객 서비스 관리 접촉 창구 및 소비자가 가상 에이전트 혹은 라이브 에이전트와 채팅 대화를 시작할 WhatsApp 수 있도록 애플리케이션을 애플리케이션과 통합합니다Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio). 에이전트가 대화를

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

시작하거나 채팅 대화로 시작된 대화를 수락할 수 있습니다 WhatsApp . 자세한 내용은 Twilio를 통해 고객 서비스 관리와 WhatsApp 통합을 참조하십시오.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 사용

요청자가 가상 에이전트를 통한 채팅 대화를 사용하여 편한 시간에 에이전트와 대화할 수 있도록 WhatsApp 합니다.

관리자는 메시징 앱을 애플리케이션과 통합 WhatsApp 하도록 애플리케이션을 구성할 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 수 있습니다ServiceNow. 자세한 내용은 메시징 앱을 다른 애플리케이션과 통합 WhatsApp 문서를 참조하십시오.

에이전트와 요청자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 라이브 에이전트는 요청자와 채팅 대화를 시작할 WhatsApp 수 있습니다.
- 요청자는 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅 대화를 시작할 WhatsApp 수 있습니다.
- 라이브 에이전트는 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 채팅 대화를 작업 항목으로 수락 WhatsApp 하여 요청자와 대화할 수 있습니다.
- 로그인한 고객의 경우, 시스템은 전화번호와 고객 접촉 창구를 대조하여 고객을 자동으로 식별합니다.

채팅 대화 시작 **WhatsApp**

라이브 에이전트는 다음 두 가지 방법으로 요청자와 채팅 대화를 시작할 WhatsApp 수 있습니다.

- 활성 상호작용 기록, 접촉 창구 기록 또는 소비자 접촉 창구 기록에서 메시지를 보냅니다.
- 비즈니스 이벤트가 발생하거나 기록이 업데이트될 때 요청자에게 보낼 알림을 설정합니다. 제공자 알림 생성 문서를 참조하십시오.

주: 요청자는 알림을 구독하고 수신하도록 선택해야 합니다.

채팅 대화 수락 **WhatsApp**

서비스 채널을 통해 WhatsApp 요청자와 상호작용하는 라이브 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 문자 메시지를 통해 요청자와 대화합니다.
- 요청자에게 링크로 표시된 지식 문서를 공유합니다.
- 기록을 공유합니다. 고객 서비스 케이스를 예로 들 수 있습니다.
- URL을 링크로 공유합니다.
- 모든 파일을 첨부 파일로 공유합니다.

주: 관리자가 채팅 대화 전송을 위해 서비스 채널을 구성한 WhatsApp 경우 에이전트 작업 공간 받은 편지함의 채팅 대화에서 WhatsApp 작업 항목을 수락할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 채널을 참조하십시오채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 WhatsApp.

제공자 알림 생성

다음 단계를 실행하여 가상 에이전트 및 작업 공간 제공자에 대한 제공자 알림을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

알림 양식

필드	설명
이름	알림의 이름입니다.
애플리케이션	알림의 애플리케이션 범위입니다.
활성	알림을 활성화하는 옵션입니다. 알림은 기본적으로 활성화됩니다.
트리거	
트리거 기반	알림을 트리거하는 시스템 작업입니다. 기록이 변경되거나 이벤트가 트리거된 후 알림을 보낼 수 있습니다.
테이블	알림을 받을 테이블입니다.
삽입됨	기록이 삽입된 후 알림을 보내는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 기준 필드에서 기록 변경을 선택할 때 나타납니다.
업데이트됨	기록이 업데이트된 후 알림을 보내는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 기준 필드에서 기록 변경을 선택할 때 나타납니다.
이벤트	알림을 트리거하는 이벤트입니다. 예를 들어 인시던트가 종결되거나 해결된 후 알림을 보내려면 이벤트를 선택합니다 `incident.inactive` . 기본적으로 이 이벤트는 사용자가 인시던트를 해결하거나 종결할 때마다 시스템에 기록됩니다. 주: 알림과 동일한 테이블을 공유하는 이벤트만 선택할 수 있습니다. 이 필드는 트리거 기준 필드에서 이벤트를 선택할 때 나타납니다.
조건	필터링하여 사용자가 알림을 받는 테이블 기록을 지정합니다. 예를 들어 우선순위가 가장 높은 인시던트에 대한 알림을 보내려면 테이블 필드에서 인시던트 **[incident]**를 선택하고 조건을 **[Priority] [is] [1 - Critical]**로 설정합니다.
수신자	
사용자	알림을 받는 사용자입니다. 주: 메시징 채널의 알림은 계정(sys_user 프로필)이 있는 ServiceNow 사용자에게만 전송됩니다. 소비자와 고객 접촉 창구는 게스트로 간주되며 메시징 채널에서 알림을 받을 수 없습니다.
필드의 수신자	알림을 받는 사용자가 포함된 기록 필드입니다. 예를 들어 기록 담당자에게 알림을 보내려면 할당 대상을 선택합니다. 주: 이 필드는 테이블을 선택하는 경우에만 표시됩니다.

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

필드	설명
원래 사용자 포함 여부	기록을 변경하거나 이벤트를 트리거한 사용자를 포함하는 옵션입니다.
이벤트 매개변수1에 수신자가 포함되어 있습니까?	매개변수 1에 쉼표로 구분된 sys_ids 목록이 포함되어 있는지 여부를 선택하는 옵션입니다.
이벤트 매개변수2에 수신자가 포함되어 있습니까?	매개변수 2에 쉼표로 구분된 sys_ids 목록이 포함되어 있는지 여부를 선택하는 옵션입니다.
테이블에서 Parm1 수신자 해결	수신자의 sys_id 해결하는 데 사용되는 테이블 주: 이 필드는 이벤트 매개변수 1을 선택한 경우에만 나타납니다.
테이블에서 Parm2 수신자 해결	수신자의 sys_id 해결하는 데 사용되는 테이블 주: 이 필드는 이벤트 매개변수 2를 선택한 경우에만 나타납니다.
고급 이벤트 조건	수신자가 2개 이상의 테이블에서 온 경우를 선택하는 옵션입니다. 이는 동적 조건입니다.

3. 제출을 선택합니다.

주: 가상 에이전트 알림에 제출 버튼을 사용합니다. 공통 컨텐츠 제출 및 추가 버튼은 다른 사용 사례에 사용할 수 있습니다.

다른 공급자가 제공한 모든 유효성 검사 메시지는 유지됩니다. 한 공급자의 경고 메시지는 다른 공급자의 경고 메시지로 재정의되지 않습니다.

채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 **WhatsApp**

고급 작업 할당 요청자가 시작한 채팅 대화를 라이브 에이전트로 전송 WhatsApp 하도록 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에
관리자는 다음 작업을 완료해야 합니다.

- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 설치.
- 고급 작업 할당 활성화
- 애플리케이션 선택기 사용에 대한 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
- 대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)을 활성화합니다. 자세한 내용은 대화형 메시징 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. WhatsApp 서비스 채널을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 서비스 채널.
   b. 큐 목록의 이름 열에서 WhatsApp을 검색합니다.

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

c. WhatsApp을 선택합니다.

d. 서비스 채널 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.

e. 업데이트를 선택합니다.
자세한 내용은 서비스 채널을 참조하십시오.

2. 서비스 채널에 대한 큐를 구성하여 채팅 대화의 WhatsApp 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 라우팅합니다 WhatsApp .

a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 큐.

b. 큐 목록의 이름 열에서 `#### WhatsApp #`를 검색합니다.

c. 에이전트 **WhatsApp** 큐를 선택합니다.

d. 큐 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

> **주:** 기본적으로 *`WhatsApp - Most Capacity`* 할당 규칙은 에이전트 WhatsApp 큐와 연결됩니다. 다른 할당 규칙을 만들어 큐에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 및 작업 항목 큐 구성을 참조하세요.

3. 서비스 채널에 대한 WhatsApp 에이전트 현재 상태를 구성합니다.

a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 현재 상태.

b. 현재 상태 목록의 이름 열에서 기존 상태를 선택합니다.

c. 현재 상태 양식의 그룹에 적용 섹션에서 추가 아이콘 〉 선택하여 에이전트 **WhatsApp** 그룹 그룹을 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.

> **주:** 모든 그룹에 적용 확인란을 선택한 경우 이 단계를 무시할 수 있습니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

자세한 내용은 에이전트 현재 상태 구성을 참조하세요.

채팅 대화에서 **WhatsApp** 사용자로부터 정보 캡처

에서 가상 에이전트 디자이너 제공하는 입력 컨트롤 컬렉션을 사용하여 채팅 대화에서 WhatsApp 요청자의 정보를 프롬프트하고 캡처합니다.

가상 에이전트 디자이너는 주제를 만들고 관리하기 위한 다이어그램 도구로, 가상 에이전트와 사용자 간의 대화를 위한 청사진입니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 시작하기 문서를 참조하십시오.

사용자 알림 동의

사용자는 알림 수신을 옵트인해야 합니다. 사용자가 동의할 때까지 알림을 전달할 수 없습니다.

사용자가 알림 수신에 동의하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 사용자는 비즈니스와의 채팅에 WhatsApp`###` 입력할 수 있습니다. 사용자는 에서 비즈니스에 WhatsApp대한 알림 수신을 구독하거나 구독 취소할 수 있는 옵션이 포함된 봇 응답을 받습니다.
- 관리자는 사용자가 포털에서 알림을 구독하거나 구독 취소할 수 있는 옵션을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 구독 기반 알림 문서를 참조하십시오.

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

사용자 입력 통제

응용 프로그램은 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 에서 다음과 같은 사용자 입력 컨트롤을 가상 에이전트 디자이너지원합니다.

지원되는 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명
텍스트	사용자는 대화에 일반 텍스트 문자열을 입력합니다.
정적 선택	사용자가 미리 정의된 목록에서 항목을 선택합니다.
부울	사용자가 봇에 대한 부울 응답을 입력합니다. 예를 들어 사용자는 채팅 대화에서 # 또는 ### 라고 회신할 수 있습니다.
파일 선택기	사용자가 봇에 파일을 보냅니다.
날짜/시간	사용자가 달력 날짜, 시간(시간 및 분) 또는 둘 다를 선택합니다.
캐러셀	사용자는 캐러셀에서 단일 항목을 선택합니다.

사용자 입력 컨트롤 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제.

애플리케이션은 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 다음에서 가상 에이전트 디자이너다음 봇 응답을 지원합니다.

지원되는 봇 응답

봇 응답	설명
텍스트	봇은 사용자에게 일반 텍스트 문자열을 보냅니다.
이미지	봇은 사용자에게 이미지를 보냅니다.
링크	봇은 사용자에게 웹 링크를 보냅니다.
웹 UI 이미지 카드 출력	봇은 텍스트가 있는 이미지를 포함하여 기록의 콘텐츠를 압축된 형식으로 보냅니다.
테이블	봇 응답이 테이블로 표시됩니다.

봇 응답 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 가상 에이전트 디자이너 봇 응답참조하십시오.

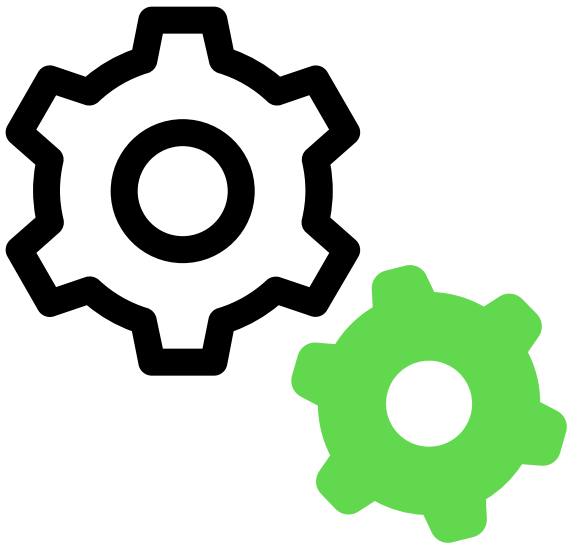
AWS 최종 사용자 메시징과의 대화형 **SMS** 통합

에서 AWS 최종 사용자 메시징(sn_sms_aws_adapter) 플러그인 ServiceNow Store 이 포함된 대화형 SMS를 설치하여 사용자가 Amazon 최종 사용자 메시징을 SMS 공급자로 사용하여 SMS를 통해 고객 지원 에이전트에 연결할 수 있도록 합니다.

AWS 최종 사용자 메시징과 대화형 **SMS** 통합 시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.

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

구성	사용
	
AWS 최종 사용자 메시징 구현과의 대화형 SMS 통합을 설치하고 구성합니다.	에이전트와 요청자는 인스턴스의 포털에서 AWS 최종 사용자 메시징과 대화형 SMS 통합을 사용할 수 있습니다.

AWS 최종 사용자 메시징과의 대화형 **SMS** 통합 구성

요청자가 가상 및 라이브 에이전트와 상호 작용할 수 있도록 AWS 최종 사용자 메시징 애플리케이션과 대화형 SMS 통합을 설치하고 설정합니다.

구성 개요

1. AWS 최종 사용자 메시징과의 대화형 SMS 통합 애플리케이션 설치

   에서 ServiceNow Store애플리케이션을 설치합니다.

2. SMS 최종 사용자 메시징 서비스 및 AWS 리소스 설정

   Amazon Web Services(AWS) 최종 사용자 메시징을 사용하여 대화형 SMS를 설정합니다.

3. ServiceNow 인스턴스에서 SMS 통합 설정

   인스턴스에 대화형 SMS를 ServiceNow 설정합니다.

AWS 최종 사용자 메시징과의 대화형 **SMS** 통합 애플리케이션 설치

ServiceNow Store에서 AWS 최종 사용자 메시징 애플리케이션(sn_sms_aws_adapter)과의 대화형 SMS 통합을 설치하고 AWS 최종 사용자 메시징과 통합하여 SMS 채널을 통해 고객 지원 에이전트와 대화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

이 태스크 정보

애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 AWS 최종 사용자 메시징 애플리케이션 (sn_sms_aws_adapter)과의 대화형 SMS 통합을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다.
3. 목록에서 애플리케이션 및 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   설치 대화 상자에 모든 종속 플러그인이 표시됩니다.

SMS 최종 사용자 메시징 서비스 및 AWS 리소스 설정

Amazon Web Services(AWS) 최종 사용자 메시징을 통해 대화형 SMS를 설정하여 고객이 가상 또는 라이브 에이전트와 원활하게 대화할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

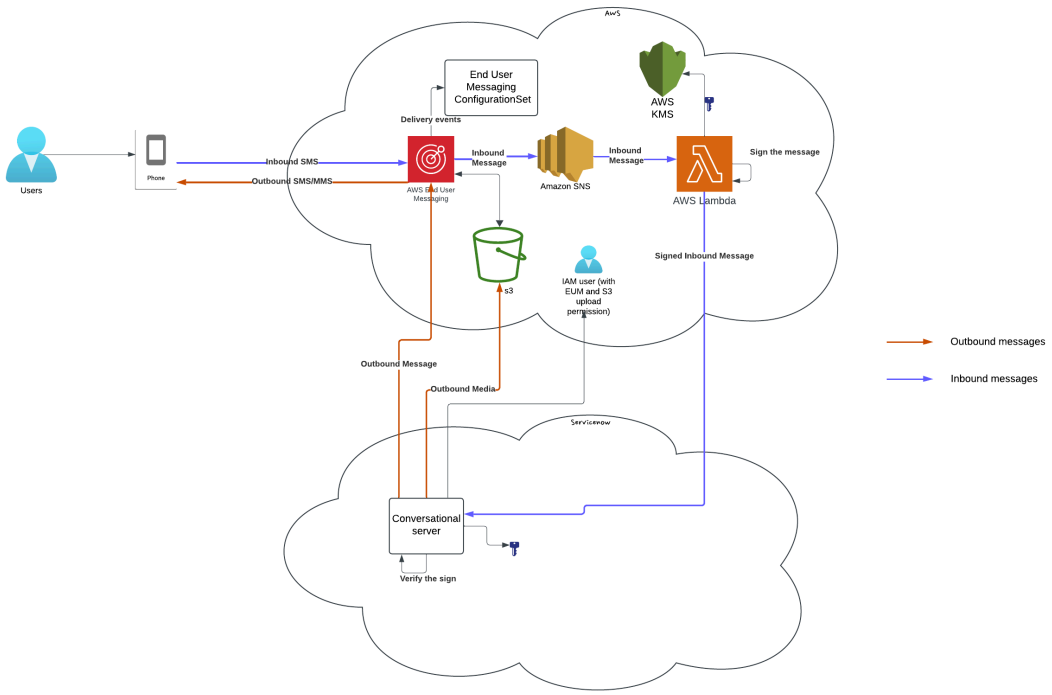
- SMS 통합 설정을 완료하기 위해 관리자 접근 권한으로 Amazon Web Services(AWS) 계정을 조달합니다. AWS 계정이 이미 있는 경우에는 이 단계가 필요하지 않습니다. AWS 계정을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

AWS에서 통합을 설정하려면 전화 번호와 AWS 최종 사용자 메시징 전화 번호를 구독하는 AWS SNS 주제를 확보해야 합니다. SNS 주제를 구독하는 AWS의 Lambda 함수는 수신하는 메시지를 확인하고 검증하기 위해 보안 키로 SMS 메시지에 서명합니다. Lambda 함수는 Key Management Services(KMS)를 사용하여 SHA-256 알고리즘을 사용하여 서명을 생성합니다.

이를 통해 IAM 사용자는 AWS 최종 사용자 메시징 API를 호출하여 아웃바운드 SMS/MMS를 전송할 수 있습니다. 또한 S3 버킷을 설정하여 고객에게 미디어 파일을 전송하고 아웃바운드 미디어 파일을 저장할 수 있습니다.



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

프로시저

1. AWS 최종 사용자 메시징으로 이동하고 **SMS** 관리를 선택하여 전화번호를 조달합니다.

   전화번호를 조달하는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오.

2. CloudFormation 템플릿을 사용하여 필요한 Amazon Web Services 자원 및 속성의 컬렉션을 설정합니다.
   스택을 배포하는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오. ServiceNow Store의 AWS 최종 사용자 메시징 스토어 애플리케이션과의 대화형 SMS 통합에서 ServiceNow CloudFormation 템플릿을 다운로드할 수 있습니다. 이 템플릿은 키 구성 요소가 없는 외부 (키 구성 요소 가져오기) 유형의 KMS(키 관리 서비스)를 만듭니다. 래핑된 키 구성 요소는 별도로 업로드해야 합니다.

3. 래핑된 키 구성 요소를 2단계의 키에 업로드합니다.
   키 값의 길이는 32바이트여야 하며 HMAC_256 알고리즘을 사용해야 합니다. 이 키 값은 ServiceNow 플랫폼의 설정에도 필요합니다. 래핑된 키 구성 요소를 KMS 키에 업로드하는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하세요.

4. SNS(단순 알림 서비스)를 활성화하여 에이전트와 고객 간의 양방향 SMS 상호작용을 지원하도록 전화 번호를 연결합니다.
   전화번호를 SNS에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오.

5. CloudFormation 템플릿을 실행한 후 생성된 IAM 사용자의 자격 증명을 생성합니다.

   CloudFormation 템플릿은 아웃바운드 SMS를 활성화하고 미디어 파일을 S3 버킷에 업로드하는 최종 사용자 메시징 API를 호출하는 데 필요한 권한을 가진 IAM 사용자를 생성합니다. IAM 사용자에 대한 액세스 키를 생성해야 합니다. 접근 키 ID 및 비밀 접근 키는 ServiceNow 플랫폼에서 설정하는 동안 필요합니다. IAM 사용자에 대한 액세스 키를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오

ServiceNow 인스턴스에서 **SMS** 통합 설정

고객이 가상 또는 라이브 에이전트와 원활하게 대화할 수 있도록 인스턴스에 대화형 SMS를 ServiceNow 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
SMS 통합 설정을 완료하기 위해 관리 접근 권한으로 Amazon Web Services(AWS) 계정을 조달하고 그 전에 Amazon Web Services에서 통합을 설정해야 합니다. AWS에서 통합을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 SMS 최종 사용자 메시징 서비스 및 AWS 리소스 설정.

프로시저

1. 해시 메시지 검증 기록을 생성합니다.

   a. 탐색 필터에 hash_message_verification.list 를 입력하고 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

   해시 메시지 검증 양식

필드	설명
이름	인증 토큰의 이름(예: AWSSMSTestAppAuthToken)

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

필드	설명
설명	인증 토큰에 대한 설명입니다.
비밀	AWS 설정 중에 키 구성 요소를 KMS 키에 업로드하는 동안 생성된 키 값입니다. 키 값에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 SMS 최종 사용자 메시징 서비스 및 AWS 리소스 설정.
도메인	해시 메시지의 도메인입니다(예: 전역).

c. 업데이트를 선택합니다.

2. 메시지 인증 기록을 생성합니다.

a. 탐색 필터에 message_auth.list 를 입력하고 새로 만들기를 선택합니다.

b. 양식에서 필드를 채웁니다.

메시지 인증 양식

필드	설명
이름	메시지 인증의 이름입니다(예: VA AWS SMS 앱 메시지 인증).
제공자	인증 토큰 제공자입니다. ###을 입력하십시오.
그룹 이름	수신자 그룹의 이름입니다. 이 필드는 비워둡니다.
서비스 포털	메시지 인증과 연결된 포털입니다. 이 필드는 비워둡니다.
인바운드 메시지 검증	생성한 해시 메시지 토큰입니다.
아웃바운드 메시지 검증	생성한 해시 메시지 토큰입니다.
아웃바운드 서비스 토큰	인증된 아웃바운드 서비스 토큰입니다. 이 필드는 비워둡니다.

c. 업데이트를 선택합니다.

3. 제공자 채널 ID 기록을 생성합니다.

a. 탐색 필터에 sys_cs_provider.list 를 입력하고 새 사용자 지정을 선택합니다.

b. 제공자 채널 ID 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 선택합니다.

제공자 채널 양식

필드	설명
이름	제공자 채널 ID 기록의 이름입니다(예: VA, SMS, AWS 어댑터 제공자).

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

필드	설명
채널	AWS EUM과 같은 기록의 커뮤니케이션 채널입니다.
간단한 설명	제공자 채널 ID 기록에 대한 설명입니다.
인바운드 ID	생성한 Amazon Web Services와 연결된 전화번호입니다.
메시지 인증	메시지 인증의 이름입니다(예: VA AWS SMS 테스트 앱 메시지 인증).
기본 포털	채널 ID 기록과 연결된 포털입니다.

4. 제공자 속성 관련 목록에 다음 제공자 속성을 추가합니다.

채널 **ID** 기록에 대한 제공자 속성

속성	값	설명
aws_end_user_messaging_configuration_set_arn	옵션	최종 사용자에 대한 메시지 배달을 추적하기 위한 구성입니다.
enable_outbound_media	예	라이브 또는 가상 채팅 중에 교환되는 아웃바운드 미디어를 저장하는 구성입니다. 주: 이 필드의 값은 기본적으로 비어 있습니다 . 속성 값이 **True**로 설정된 경우 버킷 이름을 제공해야 하며 미디어는 원래 형식으로 전송됩니다. 속성 값이 **True**가 아닌 경우 버킷 이름은 선택 사항이며 미디어는 링크로 전송됩니다.
aws_eum_api_base_url	AWS URL	지역을 기반으로 구성된 AWS 최종 사용자 메시징 API의 기본 URL입니다. 기본 URL을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오
outbound_media_s3_destination_folder	옵션	미디어를 저장할 대상 폴더입니다.
outbound_media_s3_bucket_name	필수	아웃바운드 미디어를 저장하기 위한 S3 버킷 이름입니다.

주: 제공자 속성의 값은 제공자 채널에서 제공할 수 있습니다. 그러나 제공자 채널 ID 기록과 관련되도록 속성을 재정의하려면 제공자 채널 ID에서 해당 제공자 속성을 추가해야 합니다.

5. IAM(Identity Access Management) 사용자 자격 증명을 추가합니다.

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

a. 탐색 필터에 ## # ## ## ##을 입력하고 AWS_EUM와**Amazon S3** 모두에 대한 **AWS** 자격 증명을 추가합니다.

b. 새로 만들기를 선택하여 새 자격 증명을 만듭니다.

c. 목록에서 AWS 자격 증명 유형을 선택하고 업데이트를 선택하여 AWS 자격 증명 새 기록 양식을 엽니다.

d. 양식에서 필드를 채웁니다.

AWS 자격 증명 새 기록 양식

필드	설명
이름	자격 증명의 이름입니다.
활성	자격 증명이 활성 상태인지 여부입니다.
접근 키 ID	AWS 접근 키 ID
비밀 접근 키	AWS 비밀 키 ID
자격 증명 별칭	자격 증명의 별칭(EUM 또는 S3)입니다. 자격 증명 별칭이 자동으로 선택됩니다.
알고리즘	AWS IAM 인증.

e. 제출을 선택합니다.

대화형 SMS와 **AWS** 최종 사용자 메시징 통합 사용

AWS 최종 사용자 메시징과 SMS의 통합을 사용하여 고객이 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트와 대화할 수 있도록 합니다.

고객은 해당 전화 번호로 메시지를 보내 에이전트와 통화하고 문의를 해결할 수 있습니다. 대화는 문제에 대한 기본 정보를 수집한 다음 채팅을 라이브 에이전트로 전송하는 가상 에이전트에 의해 처음 시작됩니다.

라이브 에이전트는 받은 편지함에서 SMS 대화를 작업 항목으로 수락하고 일련의 문자 메시지를 통해 고객과 대화할 수 있습니다 에이전트 작업 공간 . 라이브 에이전트는 지식 문서를 링크로 공유하거나, URL을 공유하거나, 이미지를 첨부 파일로 추가할 수도 있습니다.

대화 통합 **IBM Watson Assistant**

이 IBM Watson Assistant 항목을 가상 에이전트 사용하여 에서 IBM Watson Assistant작성된 대화와 정보를 교환할 수 있습니다.

가상 에이전트 앱과 **IBM Watson Assistant** 통합

IBM Watson Assistant 웹 기반 채팅 클라이언트에서 대화 기술(에서 생성된 IBM Watson Assistant대화)을 실행하도록 주제를 설정합니다. 이 주제는 가상 에이전트 대화 IBM Watson Assistant중에 교환되는 정보를 에 반환합니다.

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

시작하기 전에

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

- IBM Watson Assistant에서:
  - 작업 공간에서 대화 기술(대화) IBM Watson Assistant 을 생성합니다. 기술에는 대화와 사용자가 정의한 의도 및 엔터티가 포함됩니다.
  - 기술 타일로 이동하고 타일 메뉴에서 **API** 세부 정보 보기를 선택합니다. 기술 상세 정보 및 서비스 자격 증명을 봅니다. 기술 **ID**, 작업 공간 **ID**, 사용자 이름 및 암호 항목을 복사합니다. 이 통합을 설정할 때 이러한 항목이 필요합니다.
- 통합 플러그인(com.glide.cs.ibm.watson.assistant)을 활성화하십시오 IBM Watson Assistant .

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

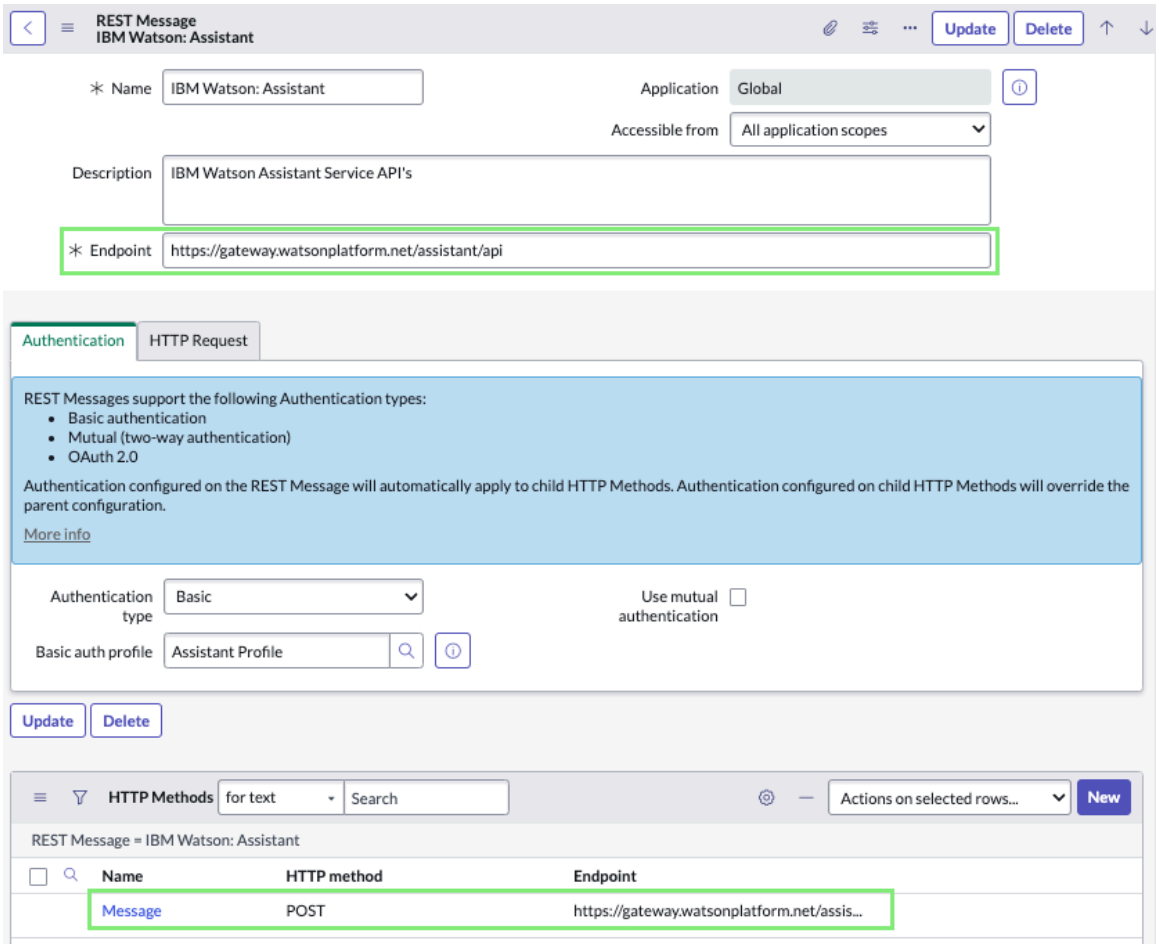
이 태스크 정보
이 주제는 IBM Watson Assistant 에서 가상 에이전트대화 상자를 실행합니다. ()를 활성화 자연어 이해 하거나 에 대한 가상 에이전트서비스 제공자로 NLU 설정할 IBM Watson Assistant NLU 필요가 없습니다.NLU

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 watson_assistant.workspaceID 시스템 속성을 업데이트합니다.
   a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   b. 시스템 속성〔sys_properties〕테이블에서 watson_assistant.workspaceID 속성을 찾습니다.
   c. 기존 값을 기술의 작업 영역 **ID** 로 바꾸고 업데이트를 선택합니다.
2. 에 대한 IBM Watson Assistant REST 메시지가 IBM 기술에 대한 올바른 인증 엔드포인트를 제공하는지 확인합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 웹 서비스 〉 아웃바운드 〉 **REST** 메시지.
   b. IBM Watson Assistant 기록을 선택하여 REST 메시지 IBM Watson 지원 양식을 엽니다.

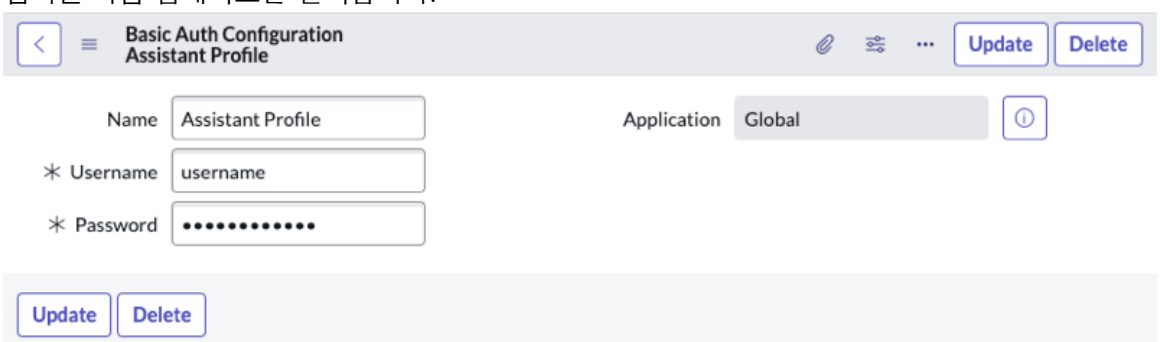
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 인증 탭에 표시된 엔드포인트 필드 및 엔드포인트 열에 IBM Watson 계정에 대한 올바른 엔드포인트 URL이 있는지 확인합니다.



3. 인증 탭의 기본 인증 프로파일 필드에서 도우미 프로파일 기록을 엽니다.

4. 기본 인증 구성 양식에서 서비스 자격 증명의 IBM Watson Assistant사용자 이름 및 암호 값을 입력한 다음 업데이트를 선택합니다.



5. IBM 기술 게시 주제:

a. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너을 클릭한 다음 검색 유형 토글 스위치를 **NLU/keyword**로 슬라이드합니다.

b. 가상 에이전트 디자이너 홈페이지에서 주제를 선택하여 IBM Watson Assistant 주제 속성 페이지를 엽니다.

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

이 주제 IBM Watson Assistant 의 키워드는 IBM이고 카테고리는 IBM입니다.

c. 주제 속성 페이지에서 게시 를 선택하여 채팅 위젯에 가상 에이전트 주제를 배포합니다.

6. 다음 방법 중 하나로 채팅 위젯의 가상 에이전트 기본 주제를 구성합니다.
   - 주제를 지정하는 IBM Watson Assistant URL을 클라이언트에서 열리는 기본 주제로 제공합니다.서비스 포털

     예: `https://<#### URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<sys_id>` 여기서 *<sys_id>* 는 게시된 IBM Watson Assistant 주제의 sys_id입니다. sysparm_skip_load_history 매개변수는 채팅 위젯에 대화 이력을 로드하지 않습니다.

   - 위젯의 서비스 포털 오른쪽 상단에 있는 편집(연필) 아이콘을 선택하여 위젯을 가상 에이전트 구성합니다.

     위젯 인스턴스 매개변수를 사용하여 기본 주제를 설정하려면 가상 에이전트 클라이언트 **URL** 매개변수 필드에 sysparm_topic=sys_id(여기서 *<sys_id>*은 게시된 IBM Watson Assistant 주제의 sys_id)을 입력하고 저장을 선택합니다.

     주: 주제 [sys_cs_topic] 테이블에서 주제의 sys_id 찾을 수 있습니다.

중요사항:

sysparm_topic 매개변수는 채팅 클라이언트에서 지정된 주제를 서비스 포털 로드하거나 채팅 통합(com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic 및 com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2 플러그인)을 IBM Watson Assistant 사용할 때만 사용하십시오. 이 매개변수를 사용하면 사용자가 새 대화를 시작하거나 라이브 에이전트로 전송할 수 없습니다. 또한 상황에 맞는 메뉴를 비활성화하고 다른 타사 채팅 클라이언트를 지원하지 않습니다.

for Assistant V2 API와 **IBM Watson Assistant** 통합 가상 에이전트

IBM Watson Assistant 도우미 V2 API로 생성된 IBM Watson Assistant 대화 기술(대화)을 실행하도록 채팅 통합을 구성합니다. V2 API를 사용하면 채팅 위젯이 가상 에이전트 Watson Assistant의 의도 명확성 기능을 사용하여 주제 검색을 개선하는 주제를 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

IBM Watson Assistant v2 API 채팅 통합을 사용하면 채팅 위젯이 작업 공간 대신 도우미와 통신합니다. 작업 공간을 대화 기술이라고 합니다. 에 대한 IBM Watson Assistant자세한 내용은 설명서의 v2 API IBM Watson Assistant 로 마이그레이션을 참조하십시오.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이 통합은 IBM Watson Assistant 채팅 위젯에서 대화 상자를 주제로 가상 에이전트 실행합니다. ()를 활성화 자연어 이해 하거나 에 대한 가상 에이전트서비스 제공자로 NLU 설정할 IBM Watson Assistant NLU 필요가 없습니다.NLU

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

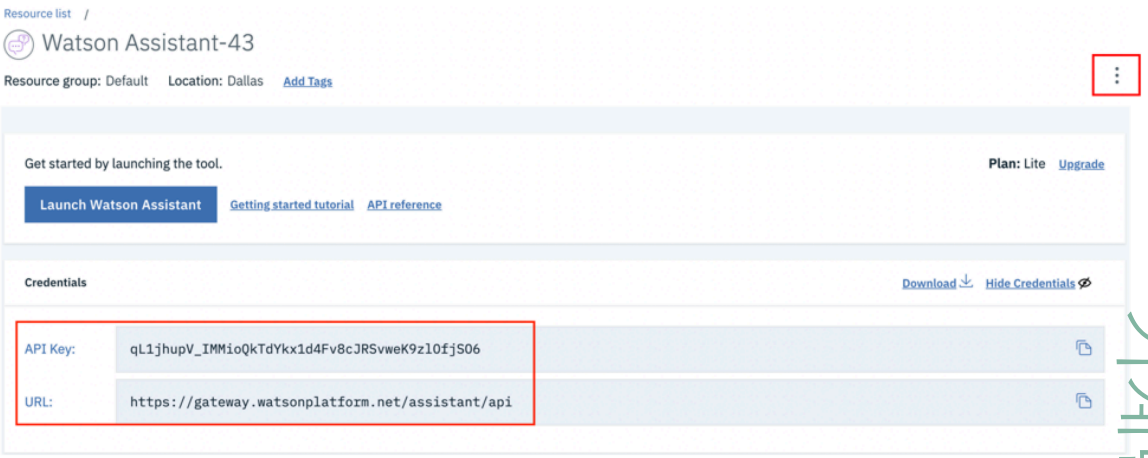
V2 API를 사용하면 IBM Watson Assistant 채팅 위젯이 Watson Assistant 의도 명확성 기능을 사용할 수 있으며, 이는 잠재적으로 거짓 긍정 의도 예측을 줄일 수 있습니다. 사용자의 발화가 모호한 IBM Watson Assistant 경우 는 사용자의 실제 의도와 더 잘 일치할 수 있는 추가 의도를 제안합니다. 예를 들어 사용자 발언이 ####IBM Watson Assistant인 경우 #### ##이나 #### ## 등 가능한 다른 의도를 제안할 수 있습니다.

프로시저

1. IBM Watson Assistant 항목을 구성합니다.

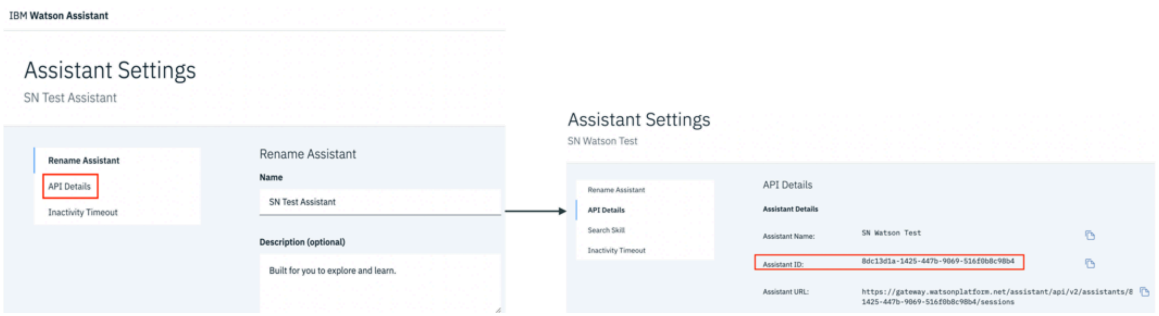
a. 도우미를 만든 다음, 대화 기술을 추가합니다.
자세한 내용은 설명서의 도우미 IBM Watson Assistant 만들기를 참조하세요.

b. 자원 목록 페이지에서 채팅 통합을 설정하는 데 필요한 API 키와 URL을 찾아 기록합니다.



c. 세 개의 세로 점 아이콘 ⋮ 을 클릭하고 설정을 선택합니다.

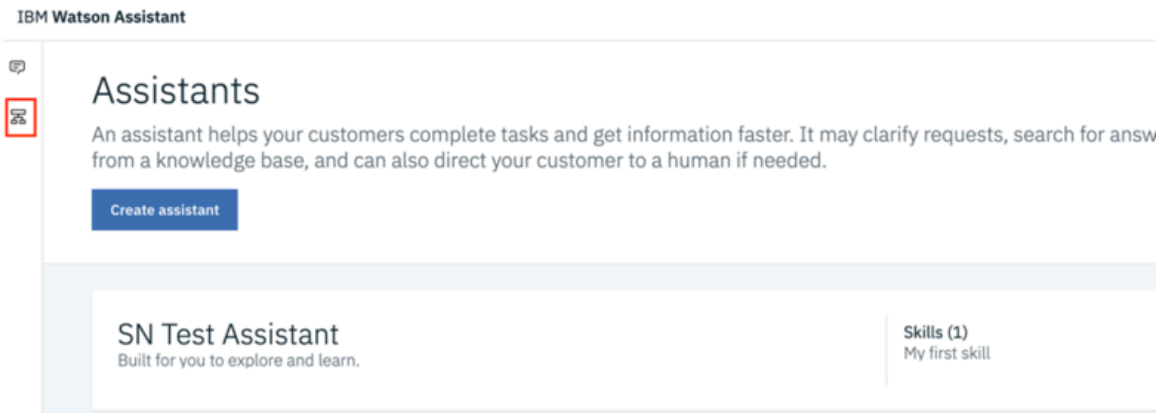
- **API** 세부 정보 탭을 선택합니다.
- 도우미 설정 페이지에서 도우미 **ID** 키를 찾습니다.



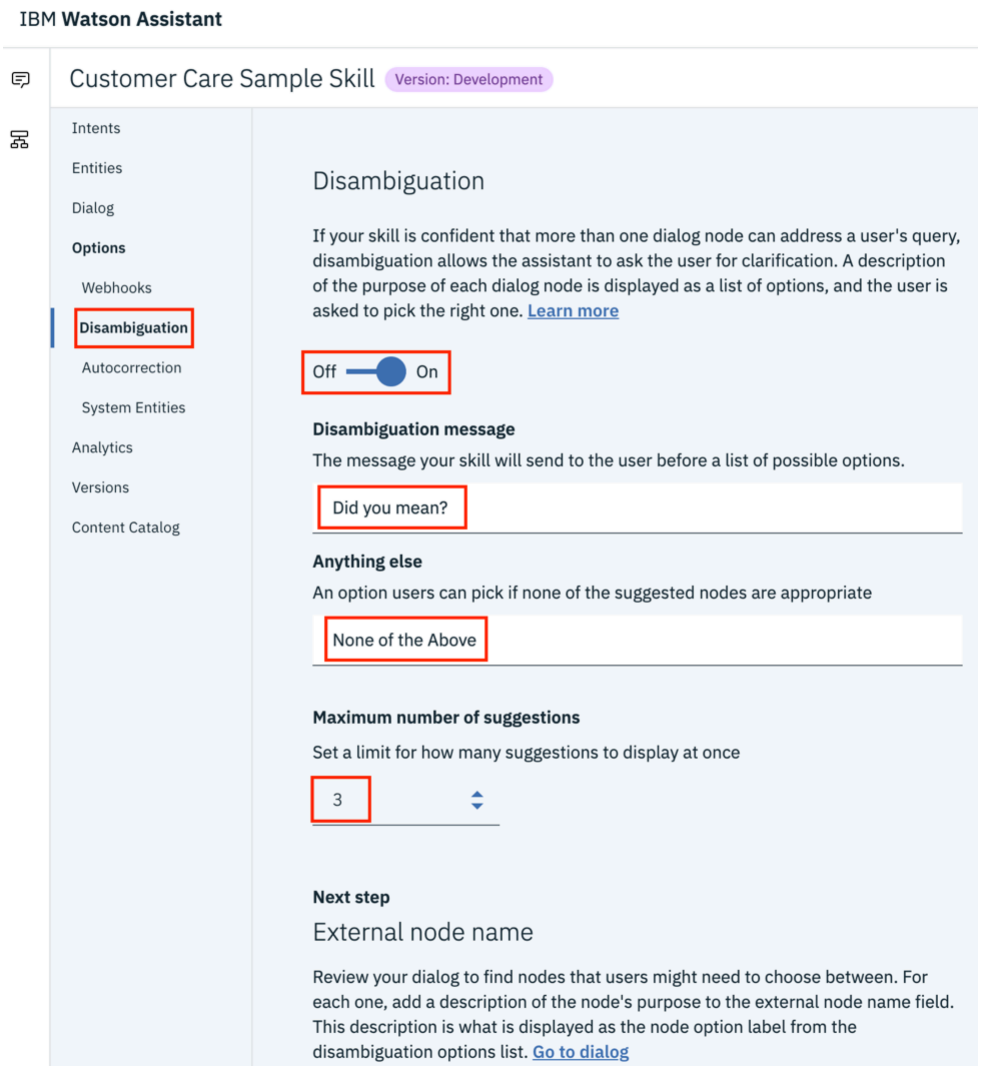
2. 에서 IBM Watson Assistant 명확성 기능을 활성화합니다(프리미엄 및 플러스 사용자만 해당). 각 기술에 대해 명확성을 활성화(또는 비활성화)할 수 있으며, 최종 사용자에게 표시할 명확성 메시지와 제안 수를 지정할 수도 있습니다.

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

a. 패널에서 기술 트리 아이콘 선택하여 기술에 액세스합니다.

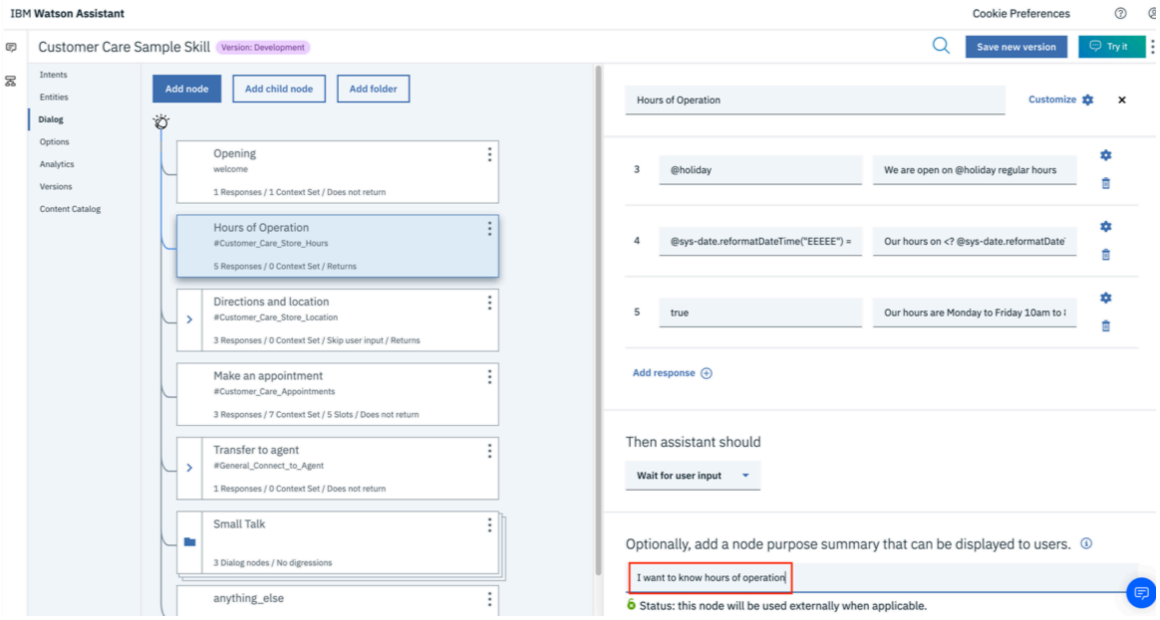


b. 다음으로 이동 옵션 〉 동음이의 동음이의를 활성화하고 동음이의 기능을 설정합니다. 다음 예제에서는 명확성 메시지 및 최종 사용자에게 표시할 제안된 의도 수와 같이 설정할 수 있는 명확성 기능을 보여 줍니다.



3. 대화 상자로 이동하여 명확성 기능을 적용할 노드를 선택하고 의도 제안 중 하나인 경우 사용자에게 표시될 노드 요약을 제공합니다.

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



4. ServiceNow 인스턴스에서 다음 플러그인을 활성화합니다.
   - Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot), 아직 활성화되지 않은 경우(구독 필요)
   - IBM Watson Assistant Integration V2 플러그인 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. 에서 가상 에이전트 디자이너V2 주제를 게시합니다 IBM Watson Assistant .

   a. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너 을 클릭하고 NLU/키워드 토글을 선택합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.

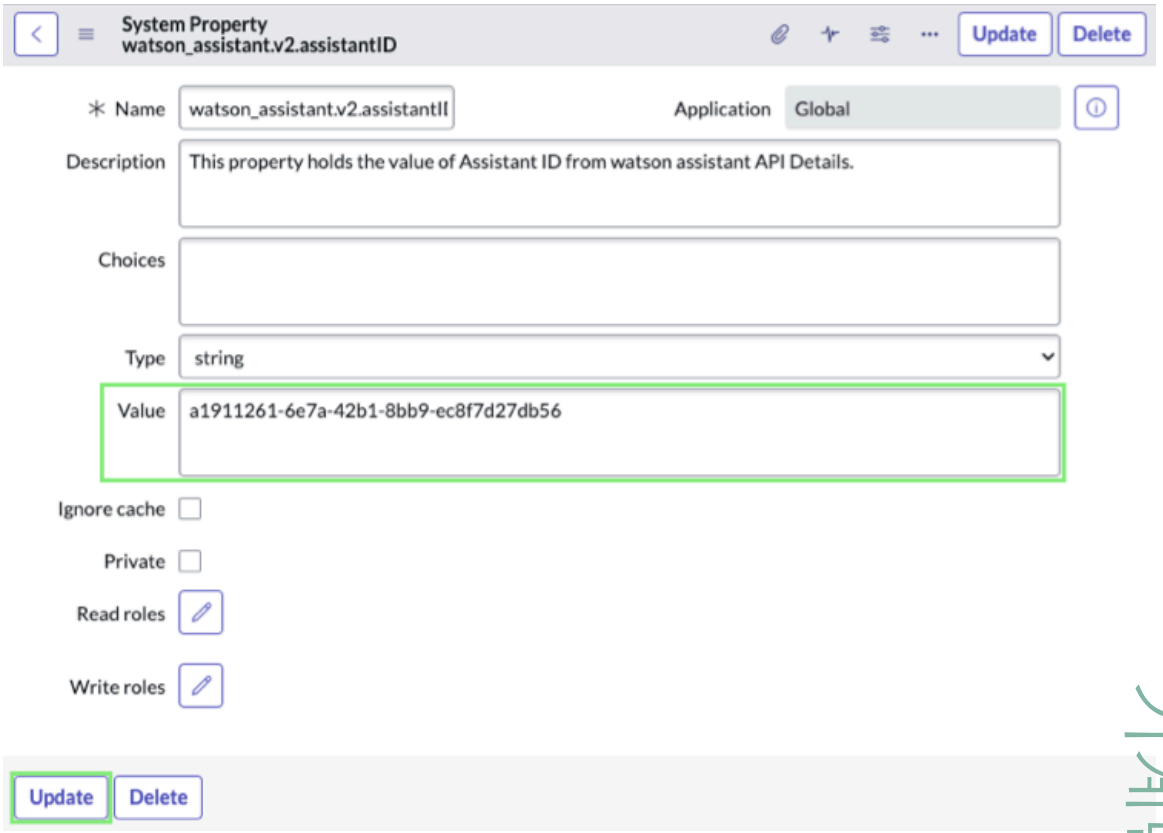
   b. 가상 에이전트 디자이너 홈페이지에서 V2 주제를 선택하여 IBM Watson Assistant 주제 속성 페이지를 엽니다.
   이 주제의 키워드 는 V2입니다 IBM Watson Assistant .

   c. 주제 속성 페이지에서 게시 를 선택하여 채팅 위젯에 가상 에이전트 주제를 배포합니다.

6. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
7. 다음 속성을 업데이트합니다.

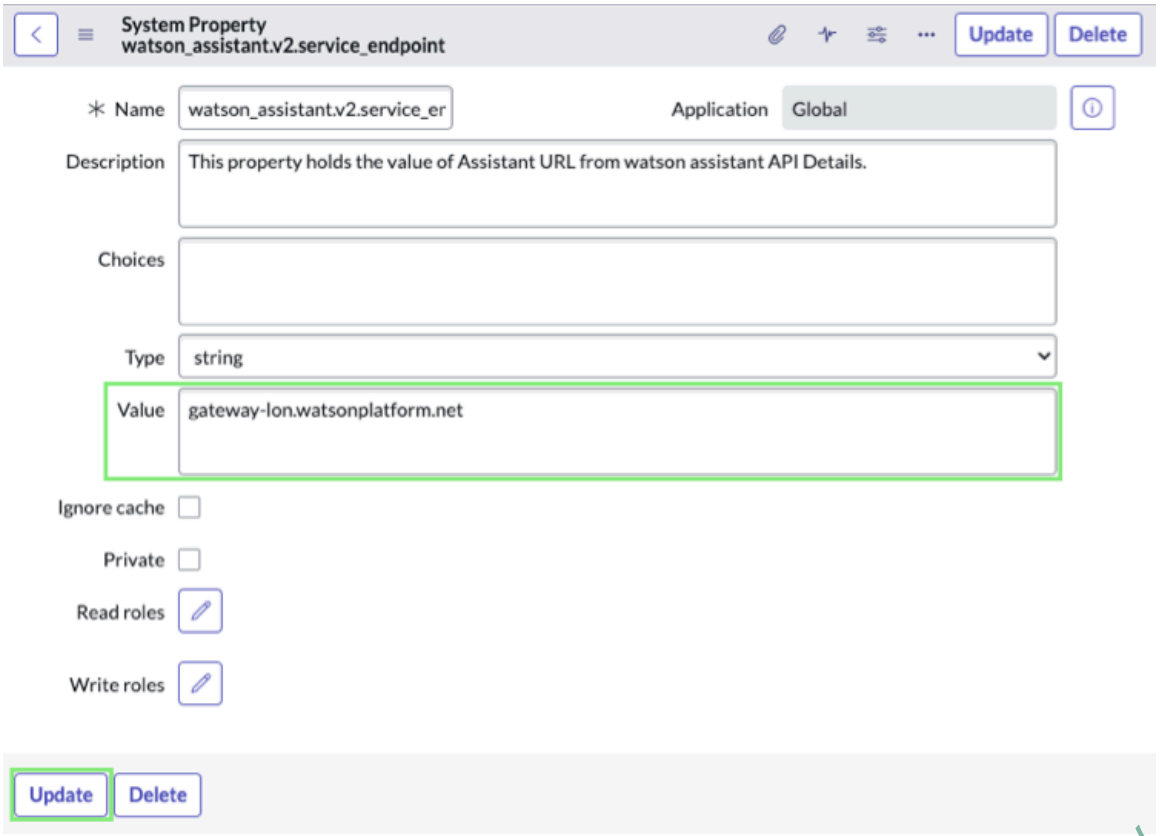
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- *watson_assistant.v2.assistantID* — 값 필드에 어시스턴트의 Watson 어시스턴트 ID를 입력하고 업데이트를 선택합니다.



- *watson_assistant.v2.service_endpoint* — 값 필드에서 기존 값을 Watson 어시스턴트 URL로 바꾸고 업데이트를 선택합니다.

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



주: 값 필드에서 서비스 인스턴스 URL의 위치 부분만 지정할 수 있습니다. 예를 들어 IBM Watson 서비스 엔드포인트의 기준 URL이 https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api 인 경우 값 필드에 gateway.watsonplatform.net 서비스 인스턴스의 위치만 입력할 수 있습니다.

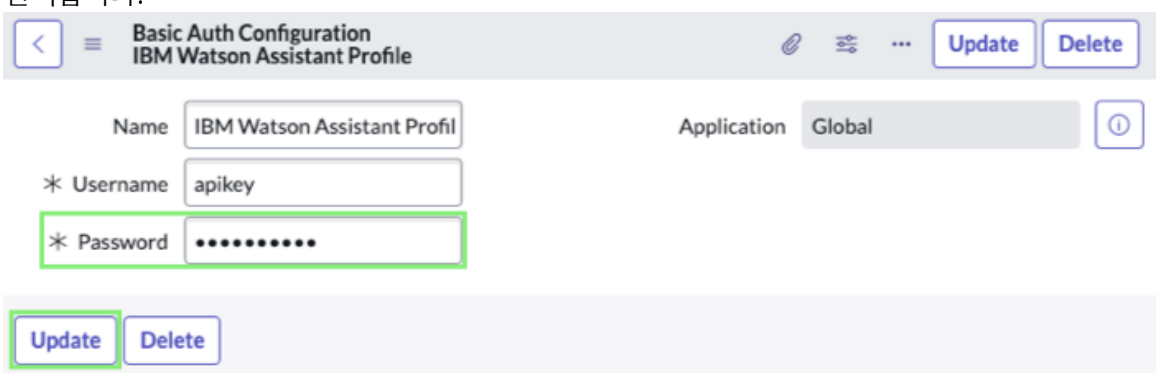
Watson 어시스턴트가 댈러스가 아닌 다른 데이터 센터(예: 워싱턴 DC)에서 호스팅되는 경우 기본 URL은 https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api 입니다. 값 필드에 gateway-wdc.watston.platform.net 입력합니다.

8. Watson Assistant API 키를 프로파일의 비밀번호로 IBM Watson Assistant 설정하십시오.

a. 모두로 이동한 다음 필터에 sys_auth_profile_basic.list를 입력합니다.

b. IBM Watson Assistant 프로파일 기록을 엽니다.

c. 기본 인증 구성 양식에서 암호 필드에 Watson Assistant API 키를 입력하고 업데이트를 선택합니다.



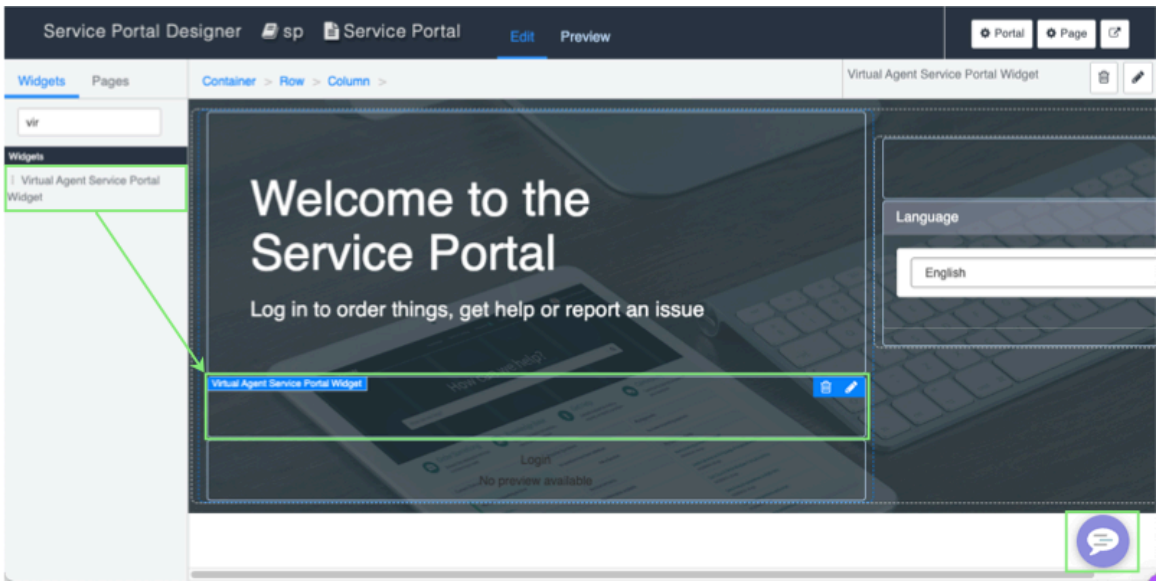
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 가상 에이전트 (웹 채팅) 클라이언트를 서비스 포털에 추가합니다.

a. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.

b. 디자이너를 선택한 다음 **Service Portal** 방문 페이지를 선택합니다.

c. 위젯을 가상 에이전트 검색하고 위젯을 윤곽선 영역으로 드래그합니다.
보라색 채팅 아이콘이 오른쪽 아래 모서리에 나타납니다.



10. 편집 아이콘을 선택하여 위젯을 가상 에이전트 구성합니다. 오른쪽 상단 모서리에 있는 ✎ 아이콘을 클릭하여 채팅 클라이언트에 전달된 URL 매개변수를 설정하고 부동 채팅 버튼의 색상을 변경합니다.

a. 가상 에이전트 클라이언트 **URL** 매개변수 필드에 주제 기록이 채팅 클라이언트에 *sysparm_topic* 표시되지 않도록 매개변수를 입력하고 실행될 게시된 IBM Watson Assistant V2 주제의 sys_id 매개변수를 입력합니다 *sysparm_skip_load_history=true*.
주제 〔sys_cs_topic〕 테이블에서 주제의 sys_id 찾을 수 있습니다.

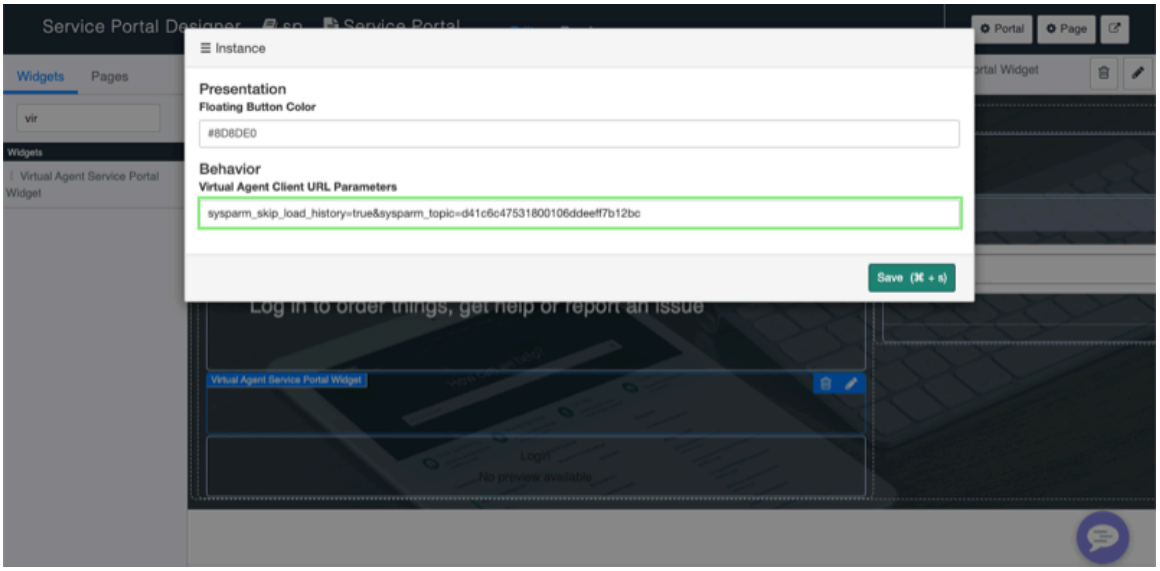
에서 서비스 포털인스턴스 동작을 구성하지 않은 경우 채팅 채팅 위젯을 열 때 인스턴스 URL을 *sysparm_topic* 및 *sysparm_skip_load_history* 매개변수를 사용하여 지정할 수 있습니다. 예: https://<#### URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<*sys_id*> 여기서 <*sys_id*> 는 실행할 게시된 IBM Watson Assistant V2 주제의 sys_id입니다.

> **중요사항:**
>
> sysparm_topic 매개변수는 채팅 클라이언트에서 지정된 주제를 서비스 포털 로드하거나 채팅 통합(com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic 및 com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2 플러그인)을 IBM Watson Assistant 사용할 때만 사용하십시오. 이 매개변수를 사용하면 사용자가 새 대화를 시작하거나 라이브 에이전트로 전송할 수 없습니다. 또한 상황에 맞는 메뉴를 비활성화하고 다른 타사 채팅 클라이언트를 지원하지 않습니다.

b. 부동 단추 색상을 변경하려면 부동 버튼 색상 필드에 새 색상(RGB 16진수 형식)을 입력합니다.

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

c. 저장을 선택합니다.



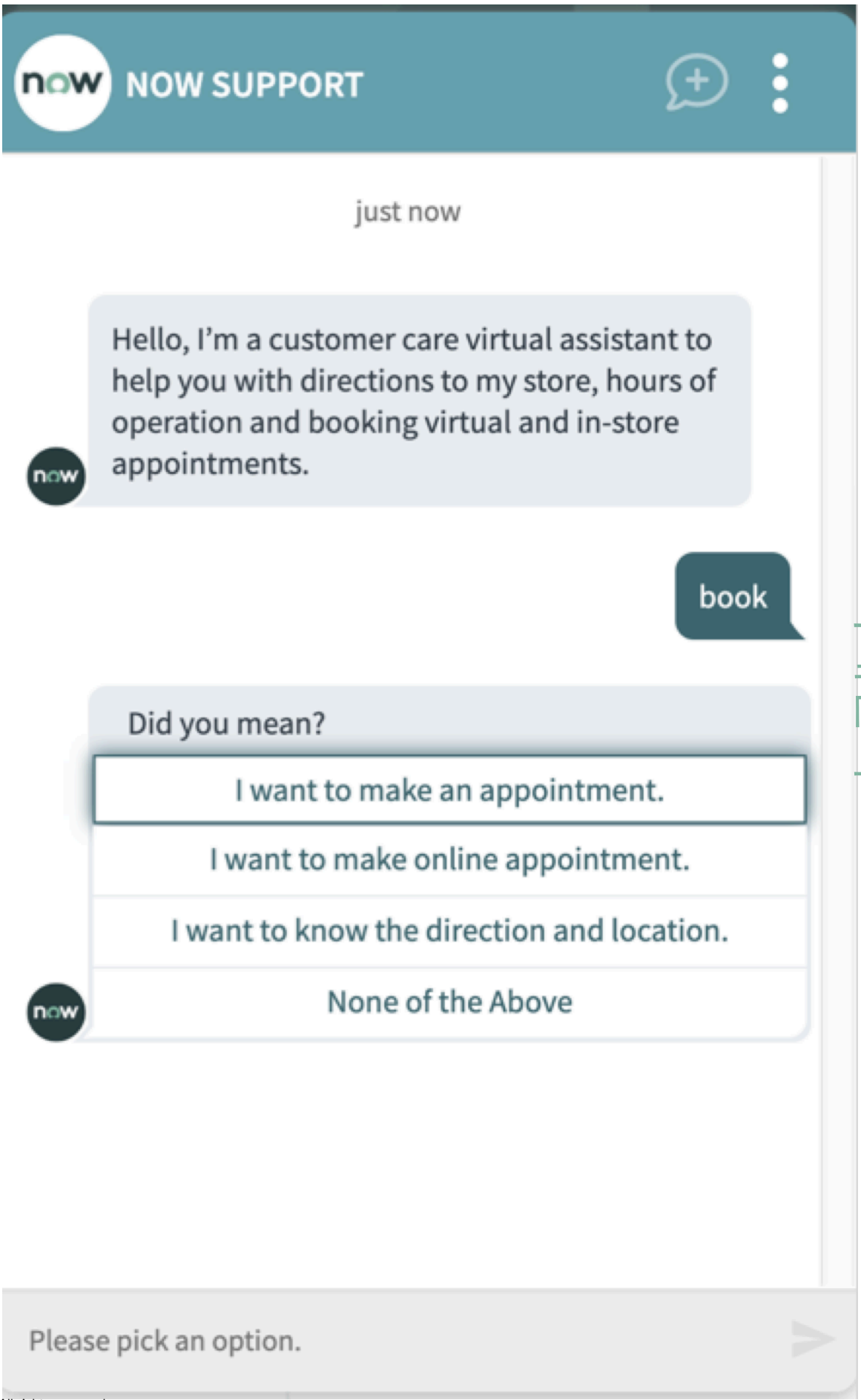
11. 명확성 기능이 주제에 작동하는지 테스트합니다.

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

Watson Assistant 기술과 두 개 이상의 대화 노드에 대해 명확성이 활성화되어 있는지 확인하십시오. 다음 예에서 가상 에이전트는 사용자가 선택할 수 있는 네 가지 추가 의도를 제공합니다.

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

명확성이 있는 예제 주제



기계번역

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

채널과 음성 통합 가상 에이전트

지원되는 타사 연락처 센터 애플리케이션 및 음성 도우미 기반 애플리케이션과 통합하여 사용자가 음성 기반 가상 에이전트 봇 대화를 실행할 수 있도록 합니다. 에서 ServiceNow# Store 사용할 수 있는 대화형 통합 앱을 사용하여 인스턴스에 대해 ServiceNow 이러한 음성 기반 앱을 구성합니다.

대화형 IVR(대화형 음성 응답)은 타사 연락처 센터 애플리케이션을 인스턴스 ServiceNow 와 통합합니다. 이렇게 하면 사용자가 가상 에이전트와 음성 기반 대화를 할 수 있습니다.

가상 에이전트 음성 지원 애플리케이션과의 통합을 통해 터치 또는 말하기 명령과 상호 작용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Conversational Integration with Alexa 문서를 참조하십시오.

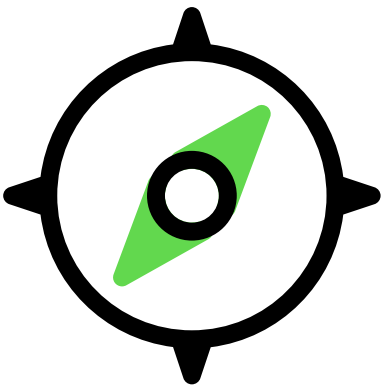
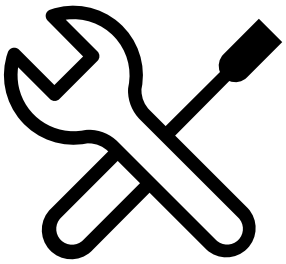
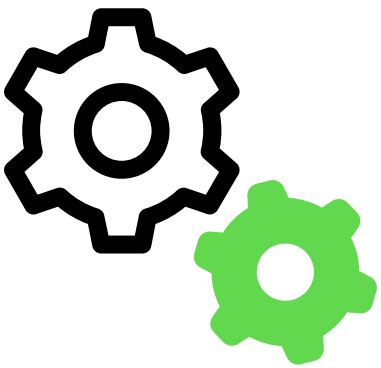
Amazon Connect를 통한 대화형 **IVR**

인스턴스에서 대화형 음성 응답(IVR)을 활성화하는 데 사용합니다 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR . 사용자는 에서 제공하는 ServiceNow 가상 에이전트전화 채널을 통해 봇과 대화를 수행할 수 있습니다.

Amazon Connect를 통한 대화형 **IVR** 시작하기

Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 는 (com.sn.va.amz.connect) 플러그인을 설치하여 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 사용할 수 있습니다.

시작하려면 타일을 선택합니다.

탐색	설치	구성
		
Amazon Connect를 통한 대화형 IVR에 대해 자세히 알아봅니다.	Amazon Connect를 통한 대화형 IVR을 설치합니다.	구현을 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 구성합니다.

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.

Amazon Connect를 통한 대화형 **IVR** 탐색

이 애플리케이션을 사용하여 .Amazon Connect 이를 통해 사용자는 를 사용하여 가상 에이전트IVR(대화형 음성 응답) 대화를 시작할 수 있습니다. 또한 이러한 통합을 통해 사용자는 소프트폰을 통해 (AWA)를 사용하여 고급 작업 할당 에이전트와 연결할 수 있습니다.

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

Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 개요

- 가상 에이전트 주제를 대화형 IVR로 사용하여 전화 채널에서 편향을 활성화하여 일관된 최종 사용자 경험을 제공합니다.
- 전화를 대화형 VA-IVR로 라우팅하는 등 진정한 옴니채널 플로우를 활성화합니다.
- 에스컬레이션의 경우 대화형 인프라를 통해 AWA를 사용하여 라이브 에이전트에게 원활하게 통화를 라우팅합니다.

시작하려면 다음 문서를 참조하십시오 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 설치.

지원되지 않는 가상 에이전트 디자이너 통제

가상 에이전트 주제 플로우 내에는 대화형 IVR에 지원되지 않는 몇 가지 컨트롤이 있습니다.

- 사용자 입력 통제:
  - 그룹화된 선택
  - 파일 선택기
- 봇 응답 통제:
  - 이미지
  - 링크
  - HTML
  - 다중 응답
  - 스크립트
  - 카드

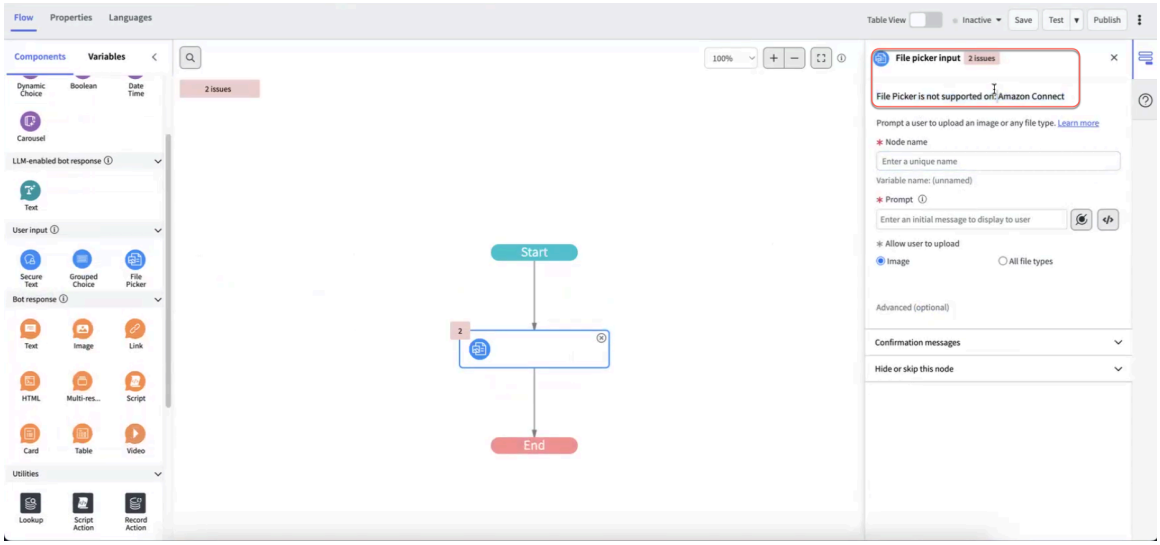
    주: 카드 컨트롤은 지원되지만 카드의 부제목에 인시던트 번호, 요청 번호 등(#: INC0001, RITM0001HRC0001)이 포함된 경우 대화형 IVR은 카드의 일부 또는 요소를 읽지 않습니다. IVR은 이러한 경우 번호만 읽도록 구성됩니다.

  - 테이블
  - 비디오

대화형 IVR은 주제 플로우 내에서 지원되지 않는 통제의 실행을 자동으로 건너뛰고 실행을 위해 지원되는 다음 통제로 이동하도록 설계되었습니다.

시스템은 주제를 생성하는 동안 주제 플로우에 대해 지원되지 않는 컨트롤을 선택할 때 경고를 제공하도록 설계되었습니다. 예를 들어 IVR이 활성화된 주제에 대한 주제 플로우에 파일 선택기를 추가하여 경고 메시지를 트리거할 수 있습니다.

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



지원되는 컨트롤에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 입력 수집기 사용자 입력 통제.

Amazon Connect를 통한 대화형 **IVR** 설치

가상 에이전트에서 대화형 음성 응답(IVR)을 사용하려면 애플리케이션을 설치합니다 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR .

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

주: 설치하기 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR전에 인스턴스에 Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.custom.adapter) 플러그인을 ServiceNow 설치했는지 확인하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 왼쪽 창에서 가상 에이전트를 선택하고 연락처 센터에 가상 에이전트 추가로 이동합니다.
3. 설치를 클릭합니다.
   IVR을 사용하기 위해 애플리케이션을 검색하고 가져올 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 수 있는 위치로 이동합니다ServiceNow Store.

다음에 수행할 작업

대화형 IVR을 활성화하기 위해 AWS 계정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 대화형 IVR에 사용할 AWS 계정 구성.

Amazon Connect를 통한 대화형 **IVR**와 함께 설치되는 구성요소

에서 ServiceNow Store애플리케이션을 설치한 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 후에는 대화형 음성 응답에 대한 다른 기능을 사용하도록 추가 종속 플러그인 및 스포크가 자동으로 설치됩니다.

플러그인	설명
OpenFrame - (com.sn_openframe)	외부 통신 시스템을 인스턴스와 통합하기 ServiceNow 위한 인터페이스입니다. 이 플러그인은 화면 내 ServiceNow 어디에서나 액세스할 수 있는 UI 프레임을 제공합니다.
가상 에이전트 API - (sn_va_as_service)	회사 Amazon Connect 계정을 사용하여 사용자를 가상 에이전트에 연결합니다.

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

플러그인	설명
고급 작업 할당 - (com.glide.awa)	에이전트의 가용성, 역량과 기술력을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다.
Amazon Connect 스포크 - (sn_amzn_connect_spk) (ih-amazon-connect-actions)	와의 Amazon Connect통합 방법을 단순화합니다.
Amazon S3 스포크 - (ih-amazon-s3-action-pack) (ih-s3-actions)	와의 Amazon S3통합 방법을 단순화합니다.
옴니채널 콜백 - (sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	디지털 채널에서 오든 전화에서 오든 요청자에게 일관된 옴니채널 경험을 제공합니다.

Amazon Connect를 통한 대화형 **IVR** 구성

사용자가 를 사용하여 가상 에이전트대화형 음성 응답을 할 수 있도록 애플리케이션을 설치 및 구성합니다Amazon Connect와의 대화형 통합.

구성 개요

1. Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 설치

   에 대해 Amazon Connect와의 대화형 통합사전 빌드된 어댑터를 설치합니다.

2. 대화형 IVR에 사용할 AWS 계정 구성

   계정을 Amazon Connect 설정합니다.

3. Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 구성

   Amazon Connect와의 대화형 통합 항목을 구성합니다.

4. 에이전트를 동기화하여 라이브 에이전트 전송 설정

   에 대한 Amazon Connect와의 대화형 통합라이브 에이전트 전송을 설정합니다.

5. 대화형 IVR에 대한 사용자 인증 구성

   사용자 인증을 구성합니다.

6. 대화형 IVR에 대한 봇 메시지 관리

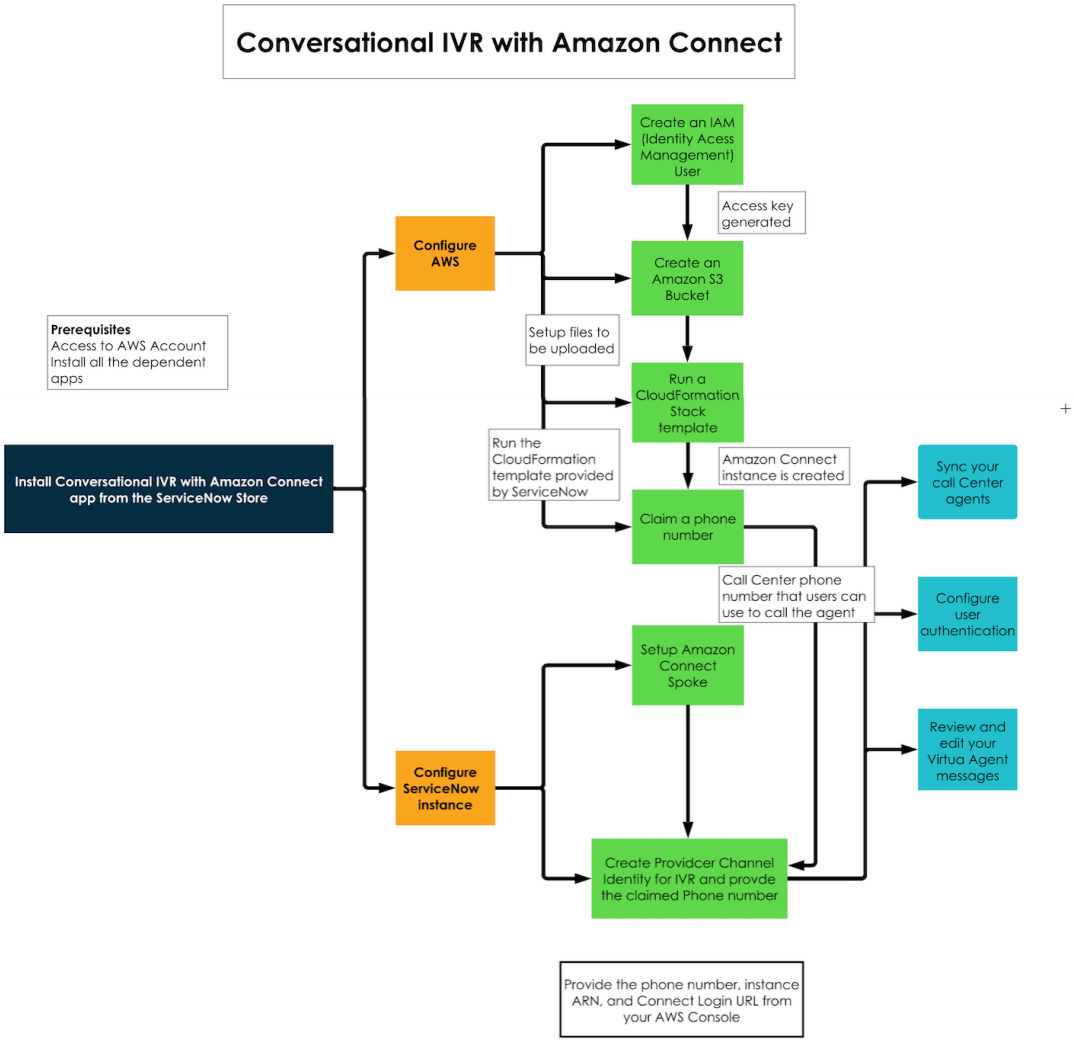
   Amazon Connect와의 대화형 통합 최상의 대화형 음성 응답을 위한 설정을 수정합니다.

7. 채널에 대한 콜백 동작 구성

   콜백 기능을 구성합니다.

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

의 워크플로우 **Amazon** Connect를 통한 대화형 **IVR**



대화형 IVR에 사용할 **AWS** 계정 구성

인스턴스 내에서 ServiceNow 대화형 IVR 기능을 활성화하려면 외부 공급업체 연락처 센터 애플리케이션을 활용해야 합니다. 이러한 옵션 중 하나는 Amazon Web Services(AWS) 플랫폼의 일부인 Amazon Connect입니다. 대화형 IVR 기능에서 사용할 수 있도록 하기 전에 조직의 AWS 계정을 구성해야 합니다.

AWS 계정 구성

1. AWS 콘솔에서 Amazon Connect와의 대화 통합을 완료하는 데 필요한 권한을 사용자에게 부여 ServiceNow 하려면 단원을 참조하십시오 IAM(ID 및 액세스 관리) 역할에 대한 액세스 권한 부여.
2. Amazon S3 버킷을 생성하고 AWS 계정 내에 객체를 저장하려면 단원을 참조하십시오 버킷 생성 Amazon S3.

   이렇게 하면 구성을 완료하는 데 필요한 파일이 호스팅됩니다.
3. AWS CloudFormation 스택을 생성하고, 안전하고 반복 가능한 방식으로 사용자 환경에서 대화형 IVR 기능을 활성화하는 데 필요한 모든 인프라 리소스를 설명하고 프로비저닝하기 위한 공통 언어를 제공하려면 단원을 참조하십시오 Amazon CloudFormation 스택 생성.

   에서 ServiceNow 제공하는 템플릿을 채우면 필요한 구성이 생성됩니다.

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

4. 대화형 IVR 설정을 위한 전화번호를 신청하려면 문서를 참조하십시오 전화 번호 클레임.
5. 소프트폰을 통해 에이전트와 사용자 간의 대화를 기록으로 저장하도록 인스턴스에 애플리케이션을 ServiceNow 구성하려면 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 단원을 참조하십시오에 대한 트랜스크립션 설정 Amazon Connect.

IAM(ID 및 액세스 관리) 역할에 대한 액세스 권한 부여

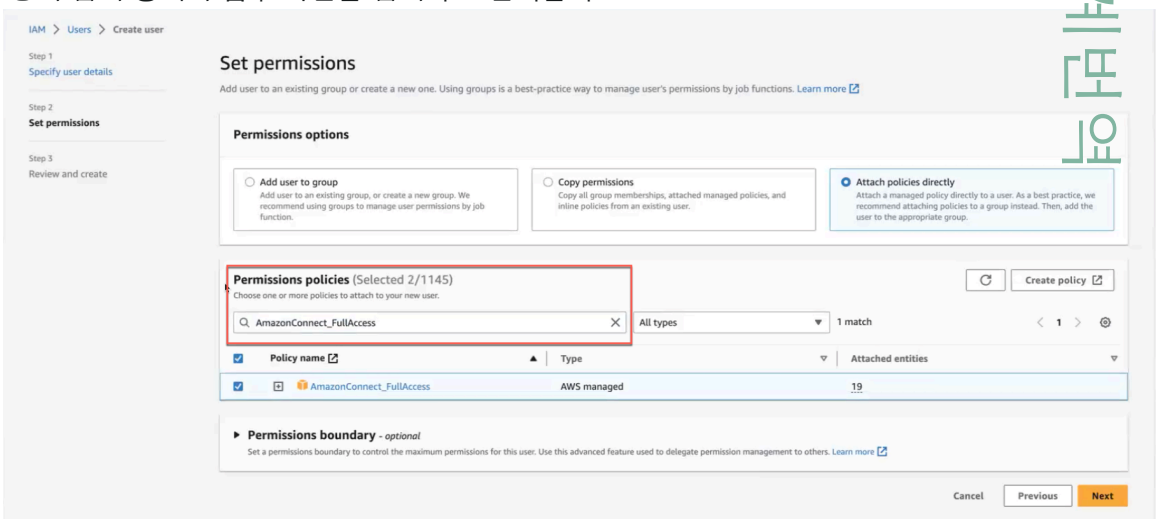
사용자에게 콘솔에서 작업을 완료하는 Amazon Connect와의 대화형 통합AWS 데 필요한 권한을 부여합니다ServiceNow.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. (Amazon Web Services) 계정에 로그인하고 AWS**IAM**을 검색합니다.
2. 사용자로 이동합니다.
3. 사용자 추가를 클릭하고 사용자 이름을 입력한 후 다음을 클릭합니다.
4. 권한 설정 페이지의 권한 옵션에서 정책 직접 연결을 선택하고 다음 권한을 선택합니다.
   - AWSLambda실행
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

   주: 권한 정책 검색 창에서 첨부 파일을 검색하고 선택할 수 있습니다.



5. 필요한 역할을 선택한 후 다음을 클릭합니다.
6. 사용자 만들기를 클릭합니다.

버킷 생성 **Amazon S3**

Amazon S3 계정 내에서 대화형 IVR을 구성하는 데 필요한 파일을 저장할 버킷을 생성합니다AWS.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주: 버킷을 Amazon S3 생성하기 전에 이 기술 자료 문서에서 Lambda ##, Lex # 및 HelperLambda 파일을 다운로드했는지 확인하십시오.

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

버킷에 대한 Amazon S3 자세한 내용은 Amazon S3 설명서를 참조하십시오.

프로시저

1. Admin Console에 AWS 로그인합니다.
2. **Amazon S3**로 이동하여 버킷 생성을 클릭합니다.
3. 버킷 이름(예: sn-ci-cc-amazon-connect-setup)을 입력하고 기록해 둡니다.
   이 버킷 이름은 이후 단계에서 CloudFormation 스택을 생성하는 동안 사용됩니다.
4. 드롭다운에서 **AWS** 리전 을 선택하고 설정 프로세스 내내 이 리전이 일관성 있게 유지되는지 확인합니다.
5. 버킷 생성을 클릭합니다.
   인스턴스에 있는 버킷 목록으로 Amazon S3 리디렉션됩니다.
6. 생성한 버킷을 검색하고 버킷 이름을 클릭하여 엽니다.
   버킷 이름을 클릭하면 버킷의 객체 탭으로 이동합니다.
7. Objects(개체) 탭에서 Upload(업로드)를 클릭합니다.
8. 파일 추가를 클릭하고 다운로드한 다음 파일을 찾습니다.
   - Lambda 함수
   - Lex 봇
   - 헬퍼람다
   - 프롬프트

   주:
   - 프롬프트 파일은 에서 ServiceNow제공하지 않습니다. CloudFormation 스택을 생성할 때 고유한 프롬프트 파일을 생성하고, 해당 이름을 기록해 두고, 이름을 제공해야 합니다. 프롬프트 생성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html .
   - 또한 파일을 업로드하는 동안 파일 이름을 바꾸지 마십시오.
9. 업로드한 모든 파일을 선택하고 업로드를 선택합니다.
   파일이 업로드되면

   ```
   ### ##
   ```

   메시지.

Amazon CloudFormation 스택 생성

생성 AWS CloudFormation 스택을 생성하여 대화형 IVR 기능을 활성화하는 데 필요한 모든 인프라 자원을 프로비저닝합니다. ServiceNow에서 제공하는 템플릿을 채워 필요한 구성을 생성할 것입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

Amazon CloudFormation 스택을 생성하기 전에 이 지식 문서에서 클라우드 형성 템플릿(CFT) YAML 파일을 다운로드했는지 확인하고 S3 버킷 리전과 동일한 리전을 선택해야 합니다.

Amazon CloudFormation 스택 생성에 대한 자세한 내용은 Amazon CloudFormation 설명서를 참조하십시오.

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

프로시저

1. Amazon Web Services 콘솔에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **CloudFormation** 〉 스택.
3. 스택 생성 드롭다운을 클릭하고 새 자원 사용(표준)을 선택합니다.
4. 스택 생성 양식의 템플릿 준비 섹션에서 템플릿 준비됨을 선택합니다.
5. 템플릿 리소스 섹션에서 템플릿 파일 업로드 를 선택하여 다운로드한 CFT 템플릿을 선택하고 다음을 클릭합니다.
   스택 상세 정보 지정 페이지로 이동합니다.
6. 스택 세부 정보 지정 페이지에서 스택 이름 (예: sn-ci-cc-amazon-connect-setup-stack)을 제공하고 파라미터 섹션에 다음 세부 정보를 지정합니다.

매개변수

매개변수	설명	예제 값
AWS 구성		
S3 버킷 이름	IVR 설정 프로세스 중에 생성한 S3 버킷의 이름입니다. S3 버킷에는 업로드할 필수 파일이 포함되어 있어야 합니다. 이 파라미터를 해당 버킷 이름으로 채웁니다.	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNow 인스턴스 구성		
ServiceNow 인스턴스	이 구성에 사용되는 인스턴스의 URL ServiceNow 입니다. https:// 포함해야 합니다.	https://{instance-name}.service-now.com
사용자 이름	ServiceNow 인스턴스에서 기본 인증 구성을 ServiceNow 설정하는 데 사용되는 사용자의 이름입니다. 이 사용자 이름을 가진 사용자에게는 "sn_va_as_service.contact_center_api" 역할이 있어야 합니다.	해당 사항 없음
암호	ServiceNow 인스턴스에 기본 인증 구성을 설정하기 위한 사용자의 암호입니다 ServiceNow .	해당 사항 없음
토큰 유형	이 연결에 사용되는 토큰의 유형입니다. 토큰 유형을 모르는 경우 Static을 사용합니다.	정적/해시
토큰 값	Amazon Connect 및 ServiceNow.	rLRU5tyNHVj39MdA

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

매개변수	설명	예제 값
	주: 제공하는 토큰에 영숫자가 아닌 값이 포함되어 있지 않은지 확인하고 나중에 사용할 수 있도록 토큰 값을 저장해야 합니다.	
Amazon Connect 인스턴스 구성 - (기존 Amazon Connect 인스턴스가 있는 경우 무시)		
Amazon Connect 인스턴스 별칭	생성될 Amazon Connect 인스턴스의 이름입니다.	해당 사항 없음
프롬프트 오디오 S3 파일 키	에서 업로드한 버킷 생성 Amazon S3프롬프트 파일의 이름을 입력합니다. 프롬프트 파일은 고객이 에이전트에 연결할 때 울리는 벨소리가 포함된 오디오 파일입니다.	해당 사항 없음
Amazon Connect 인스턴스 관리자 구성(선택 사항)		
사용자 이름	Amazon Connect 사용자 이름을 제공하여 새로 생성된 Amazon Connect 인스턴스에 대한 관리자를 생성합니다.	해당 사항 없음
이메일	Amazon Connect 인스턴스 관리자의 이메일입니다.	해당 사항 없음
이름	Amazon Connect 인스턴스의 관리자인 사용자의 이름입니다.	해당 사항 없음
성	Amazon Connect 인스턴스의 관리자인 사용자의 성입니다.	해당 사항 없음
암호	Amazon Connect 인스턴스에 관리자로 로그인하기 위한 암호입니다.	해당 사항 없음

7. 다음을 클릭합니다.
8. 스택에 대해 제공한 파라미터를 검토하고 **AWS** CloudFormation에서 사용자 지정 이름으로 **IAM** 리소스를 생성할 수 있음을 인정합니다. 확인란을 선택한 다음 제출합니다.
   스택은 Amazon Connect IVR 설정에 필요한 필수 리소스를 생성합니다.
9. CloudFormation 스택의 진행률을 검토하여 프로세스가 CREATE_COMPLETE 상태로 완료되는지 확인합니다.
   클라우드 형성 스택이 생성되면 Amazon Connect 인스턴스가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
전화 번호 클레임.

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

에서 현지화 구성 **Amazon** Connect를 통한 대화형 **IVR**

지원되는 다른 언어로 가상 에이전트와 함께 현지화를 사용하도록 대화형 IVR에서 현지화를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

콘솔과 ServiceNow 인스턴스 모두에서 AWS IVR 설정을 완료했는지 확인하십시오.

프로시저

1. Management Console에 AWS 로그인하고 **SN_CI_CC_LexBot**라는 **Amazon Lex** 봇을 엽니다.
2. Amazon IVR 연락처의 언어를 변경합니다.

   a. AWS 콘솔에서 로 Amazon Connect 이동합니다.

   b. 인스턴스 페이지에서 커넥트 인스턴스를 엽니다.

   c. 라우팅 아이콘  위에 마우스를 대고 왼쪽 탐색 모음에서 연락처 플로우를 선택합니다.

   d. **SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow** 선택합니다.
   SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow 대화 IVR과 함께 사용하기 위해 사용자에게 제공되는 기본 연락처입니다.

   e. 고객 응대 흐름에서 음성 흐름 설정을 선택합니다.

   f. 음성 설정 팝업의 언어 드롭다운에서 추가한 언어를 선택하고 언어 속성 설정 확인란을 선택합니다.
   영어(미국)가 기본 음성 언어이며 영어(미국) 언어 코드가 LexBot으로 전송됩니다. 그런 다음 LexBot은 영어(미국)에서 의도를 수집합니다.

   > 주: 한 언어에 사용할 수 있는 방언은 다양합니다. 따라서 이전에 추가한 방언을 사용하여 올바른 언어를 선택해야 합니다.

   g. 저장을 선택합니다.

   h. 게시를 선택하여 새 언어로 연락처 플로우를 게시합니다.

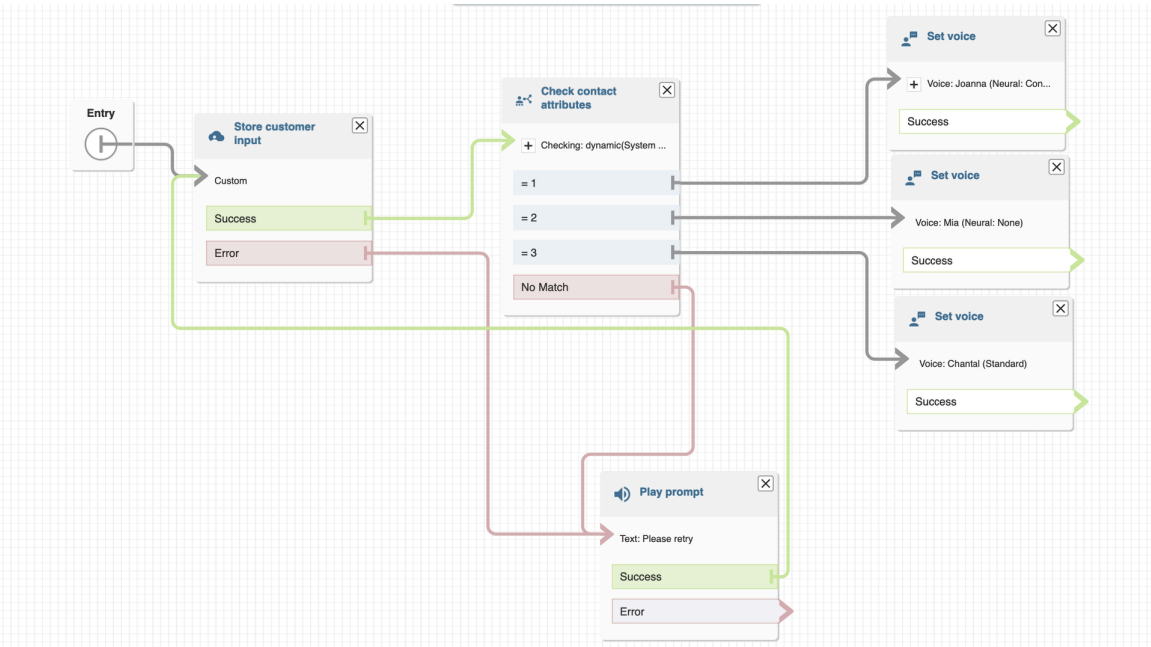
음성 블록 설정에서 언어 속성을 설정하는 전체 프로세스는 한 언어와 가상 에이전트 통합을 사용하는 경우에만 작동합니다.

모든 대화에 대해 언어를 동적으로 선택하려면 언어 선택 목록을 수동으로 추가하여 사용자로부터 입력을 얻고 음성 블록 설정을 사용하여 적절한 언어 코드를 설정해야 합니다.

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

다음 이미지는 플로우를 보여줍니다.

언어 속성을 설정하는 워크플로우



대화형 IVR에서 키워드 사용자 지정

가상 에이전트와 다른 언어로 더 나은 대화를 위해 기본적으로 제공되는 IVR 통합 관련 키워드를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

콘솔과 ServiceNow 인스턴스 모두에서 AWS IVR 설정을 완료했는지 확인하십시오.

주: 향후 애플리케이션 버전에서 Lex 봇 자원을 업데이트하는 경우 Lex 봇에 대한 모든 사용자 지정을 다시 실행해야 합니다.

프로시저

1. 관리 콘솔에 로그인하고 AWS**SN_CI_CC_LexBot**라는 **Amazon Lex** 봇을 엽니다.
2. 기본 키워드를 사용자 지정하려는 경우 **amz_ivr_keywords** 슬롯 유형을 편집하고 기본 설정 값을 지정할 수 있으며 방법은 다음과 같습니다.

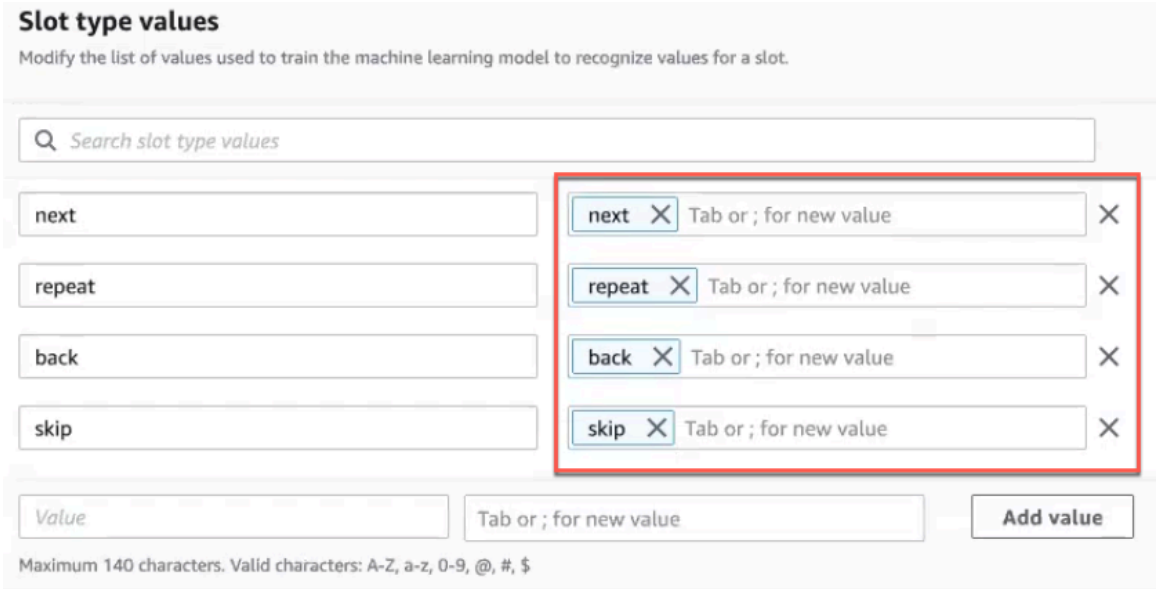
   a. 슬롯 유형의 대화 구조 섹션에서 슬롯 유형 보기를 선택합니다.

   b. 슬롯 유형 페이지에서 **AMZ_IVR_KEYWORDS** 슬롯 유형을 선택합니다.
   슬롯 유형은 IVR 통합 관련 키워드(예: 다음, 반복, 뒤로 및 건너뛰기)를 사용자 지정하는 데 사용됩니다. 이러한 키워드는 가상 에이전트와 대화하여 페이지 매김된 옵션/선택 목록을 탐색하여 통제를 건너뛰는 데 사용할 수 있습니다.

   중요사항: 오른쪽 열에서만 값을 편집하고 있는지 확인합니다. 왼쪽 열의 값은 언어에 관계없이 변경해서는 안 되므로 편집하지 마십시오.

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

기본적으로 슬롯 유형 값(오른쪽 열)은 영어로 표시됩니다. 오른쪽의 값이 다른 값에 적합하지 않은 경우 가상 에이전트와 대화할 때 사용자가 말해야 하는 동등한 적절한 값으로 변경합니다.



오른쪽 열의 슬롯 유형 값을 편집한 경우 인스턴스에서 해당 봇 메시지를 편집하여 이러한 변경 사항을 반영해야 합니다. 자세한 내용은 대화형 IVR에 대한 봇 메시지 관리 문서를 참조하십시오.

c. 슬롯 유형 저장을 클릭하고 페이지 오른쪽 상단에서 빌드를 클릭합니다.

ⓘ 주: 새로 변경한 내용에 대해 슬롯 유형을 빌드해야 합니다.

언어가 성공적으로 빌드되고 모든 언어 페이지에서 사용자 지정한 언어에 대해 성공적으로 빌드됨 상태를 확인할 수 있습니다.

3. 두 언어를 모두 포함하도록 새 버전의 봇을 만듭니다.

a. 왼쪽 탐색 영역에서 봇 버전을 선택합니다.

b. 버전 페이지의 오른쪽 위에 있는 버전 만들기를 선택합니다.

ⓘ 주: 빌드된 언어만 버전에 포함되므로 버전을 생성하기 전에 이 봇에 필요한 모든 언어가 성공적으로 빌드 됨 상태인지 확인하십시오.

c. 버전 생성 페이지에서 버전에 대한 설명을 입력하고 생성을 클릭합니다.
다음 번호로 버전이 생성됩니다. 예를 들어, AWS 인스턴스에 기본 버전 1만 있는 경우 버전 2입니다.

4. 생성한 버전을 프로덕션 별칭과 연결합니다.

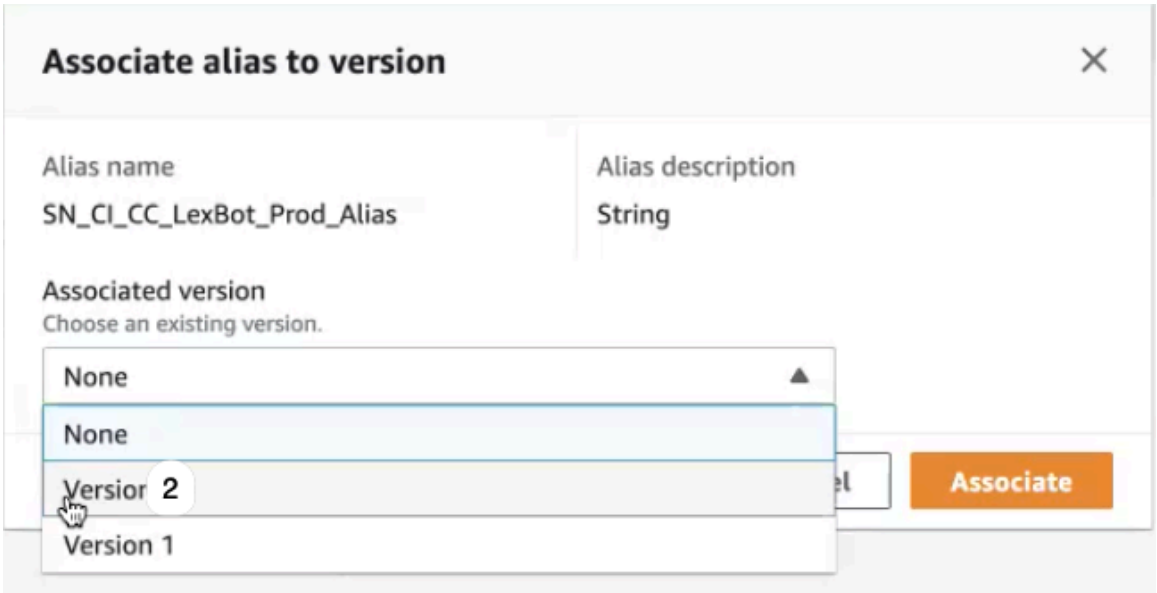
a. 왼쪽 창에서 배포 〉 별칭 을 클릭하고 새로 설정된 통합을 위해 버전 1과 연결된 기본 프로덕션 별칭인 **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias**를 선택합니다.

b. 별칭 페이지에서 별칭과 버전 연결을 선택하고 사용자 지정 중인 언어에 대해 만든 버전을 선택합니다.

ⓘ 주: 항상 최신 버전 번호를 가리키는 프로덕션 별칭이 있어야 합니다.

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

c. 별칭을 버전에 연결 팝업에서 버전을 선택하고 연결을



선택합니다.
이 단계에서는 사용자 지정한 언어로 봇을 사용할 수 있습니다.

전화 번호 클레임

IVR(대화형 음성 응답)을 설정하려면 전화번호를 요청합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. AWS 콘솔에 로그인하고 생성한 Amazon Connect 인스턴스를 찾습니다.
2. Amazon Connect 인스턴스에 관리자로 로그인합니다.
3. 다음으로 이동 채널 〉 전화 번호 을 클릭하고 번호 클레임을 클릭합니다.
4. 전화 번호 클레임 양식에서 수신자 부담 국가 또는 **DID(Direct Inward Dialing)** 프리픽스를 선택하고 번호를 선택합니다.
5. 탐색기의 전화 번호 섹션에서 SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow에 전화 번호를 요청합니다.
6. 설명 필드에 선택한 설명을 입력하고 연락처 플로우/**IVR** 드롭다운에서 SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow 선택한 다음 저장을 클릭합니다.
   번호가 게시된 후 고객은 가상 에이전트에게 전화를 걸고 대화를 시작할 수 있습니다.
7. 다음으로 이동 라우팅 〉 큐 을 클릭하고 **BasicQueue**를 선택합니다.
8. BasicQueue 편집 페이지의 설정에서 기본 호출자 **ID** 이름의 이름을 지정합니다.
9. 아웃바운드 발신자 **ID** 번호의 경우 4단계에서 요청한 전화 번호를 선택합니다.
10. 아웃바운드 귓속말 플로우에 대한 **SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow** 선택합니다.
11. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

봇과의 자동화된 호출자 상호작용을 호출하여 인스턴스 내에서 ServiceNow 호출자의 요청을 수행합니다. 자세한 정보는 자동 호출자 상호작용을 위한 연락처 플로우 구성을 참조하십시오.

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

인바운드 및 아웃바운드 **Amazon Connect** 연락처 플로우 생성

인바운드 및 아웃바운드 Amazon Connect 연락처 플로우를 생성하여 IVR(대화형 음성 응답)을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. AWS 계정에 로그인하고 연락처 흐름을 선택합니다.

a. Lambda 함수/LexBot이 생성된 리전을 선택합니다.
자세한 내용은 버킷 생성 Amazon S3 문서를 참조하십시오.

주: 선택한 지역이 Amazon Connect 설정 전체에서 일치하는지 확인합니다.

b. Amazon Lex 섹션의 봇 드롭다운에서 봇(예: SN_CI_CC_LexBot)을 검색 및 선택하고 별칭 드롭다운에서 **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias** 파일을 선택한 다음 **Amazon Lex** 봇 추가를 클릭합니다.

c. AWS Lambda 섹션의 드롭다운에서 Lambda 함수(예: SN_CI_CC_Process_Request)를 검색하고 **[Add Lambda Function**]을 클릭합니다.

d. 승인된 오리진(Approved Origins) 섹션으로 이동하고 도메인 추가**(Add Domain**)를 클릭하여 인스턴스 URL을 ServiceNow 추가하고 도메인 추가**(Add Domain**)를 클릭합니다.

주: 연락처 플로우 로그 섹션에서 연락처 플로우 로그 사용 확인란을 선택하지 마십시오.

2. Amazon Connect 인스턴스에 관리자로 로그인합니다.

a. 라우팅 위에 마우스를 갖다 대고 왼쪽 탐색 모음에서 아이콘을 클릭하고 프롬프트를 선택합니다.

b. 새 프롬프트 만들기를 클릭하고 파일 확장자.wav 사용하여 선택한 프롬프트 파일을 업로드한 다음 만들기를 클릭합니다.

주: 최적의 결과를 얻으려면 .wav 오디오 파일이 10초를 넘지 않도록 하십시오.

c. 라우팅 위에 마우스를 대고 왼쪽 탐색 모음에서 연락처 플로우를 선택합니다.

d. 고객 응대 플로우 생성 버튼 옆에 있는 드롭다운을 클릭하고 고객 큐 플로우 생성을 선택합니다.

e. 연락처 플로우 양식에서 저장 버튼 옆의 드롭다운을 클릭하고 플로우 임포트**(beta)**를 선택합니다.

f. 플로우 임포트(베타) 팝업 화면에서 원하는 연락처 플로우 JSON 파일(예: SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow)을 선택하고 임포트를 클릭합니다.

g. JSON이 업로드된 후 루프 프롬프트 타일을 찾아 클릭합니다.

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

h. 루프 프롬프트 팝업의 오디오 녹음 드롭다운에서 .wav 확장자(예: SN_CI_CC_Inbound_Prompt.wav)로 선택한 오디오 파일을 선택하고 저장을 클릭합니다.

주: 업로드하는 .wav 오디오 파일의 지속 시간이 5분을 넘지 않아야 합니다.

i. 저장을 클릭하여 연락처 플로우를 저장하고 게시를 클릭하여 연락처 플로우를 게시합니다.

j. 다음으로 이동 라우팅 〉 연락처 플로우, 연락처 플로우 생성을 클릭하고 KB 문서에서 다운로드한 SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow JSON 파일을 임포트합니다.

k. 고객 큐 플로우 설정 타일을 찾아 클릭합니다.

l. 고객 큐 플로우 설정 팝업의 드롭다운에서 고객 큐 플로우(예: SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow)를 선택하고 저장을 클릭합니다.

m. **AWS Lambda** 함수 호출 타일을 찾아 클릭합니다.

n. AWS Lambda 함수 호출 팝업의 드롭다운에서 1단계 C에서 이미 추가한 SN_CI_CC_Process_Request Lambda 함수 파일을 선택하고 저장을 클릭합니다.

o. 고객 입력 가져오기 타일을 찾아 클릭합니다.

p. 고객 입력 가져오기 팝업에서 Lex 봇 섹션으로 이동하여 이름 드롭다운에서 SN_CI_CC_LexBot 파일을 선택하고 별칭 드롭다운에서 SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias파일을 선택하고 저장을 클릭합니다.

q. 작업 대기열 설정**(Set Working Queue**) 타일 옆에 있는 프롬프트 재생**(Play Prompt**) 타일을 클릭합니다.

r. 오디오 프롬프트 드롭다운에서 원하는 .wav 파일을 선택하고 저장을 클릭합니다.

s. 저장을 클릭하여 연락처 플로우를 저장하고 게시를 클릭하여 연락처 플로우를 게시합니다.

t. 다음으로 이동 채널 〉 전화 번호 을 클릭하고 번호 클레임을 클릭합니다.

u. 전화 번호 클레임 양식에서 수신자 부담 국가 또는 **DID(Direct Inward Dialing)** 프리픽스를 선택하고 번호를 선택합니다.

v. 설명 필드에 선택한 설명을 입력하고 연락처 플로우/**IVR** 드롭다운에서 SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow 선택한 다음 저장을 클릭합니다.
번호 설명을 편집하고 전화번호 관리 페이지에서 새 연락처 플로우에 연결할 수도 있습니다.
번호가 게시된 후 고객은 가상 에이전트에게 전화를 걸고 대화를 시작할 수 있습니다.

고객 응대 흐름 생성에 대한 자세한 내용은 Amazon 고객 응대 흐름 설명서를 참조하십시오.

프롬프트 생성에 대한 자세한 내용은 Amazon Connect 설명서의 프롬프트 생성을 참조하세요.

다음에 수행할 작업

봇과의 자동화된 호출자 상호작용을 호출하여 인스턴스 내에서 ServiceNow 호출자의 요청을 수행합니다. 자세한 정보는 자동 호출자 상호작용을 위한 연락처 플로우 구성을 참조하십시오.

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

에 대한 트랜스크립션 설정 **Amazon Connect**

소프트폰을 통해 에이전트와 사용자 간의 대화를 기록으로 저장하도록 애플리케이션을 구성합니다 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR .

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

- 음성 녹취록은 외부 공급업체 제공자에 의해 Amazon Connect저장되며 [sys_cs_message] 테이블에 음성 대화를 게시합니다.
- 사용자와 에이전트 간의 메시지는 기록 API에서 가져와 대화에 첨부됩니다. 또한 각 메시지에 대한 감정 점수 Amazon 는 사용자와 에이전트 대화의 전반적인 감정을 도출하는 것으로 간주됩니다.
- 에서 Utah음성 트랜스크립션은 진행 중인 전화 통화의 트랜스크립션된 메시지를 실시간으로 유지하는 API를 통해 실시간으로 사용할 수 있습니다. 메시지는 이전 대화 이력(활성화된 경우)과 함께 에이전트 작업 공간 채팅 패널에 표시되며, 에이전트가 호출자와 능동적으로 대화하면서 에이전트 지원 및 검색과 같은 기능을 활용할 수 있도록 합니다. 실시간 전사를 위해 Transcript API를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 음성 상호 작용 리소스 API 를 참조하세요.

  현재까지 우리는 거래량(약 500만 발언/일/고객)에 대해 허용 가능한 성능을 보장합니다.

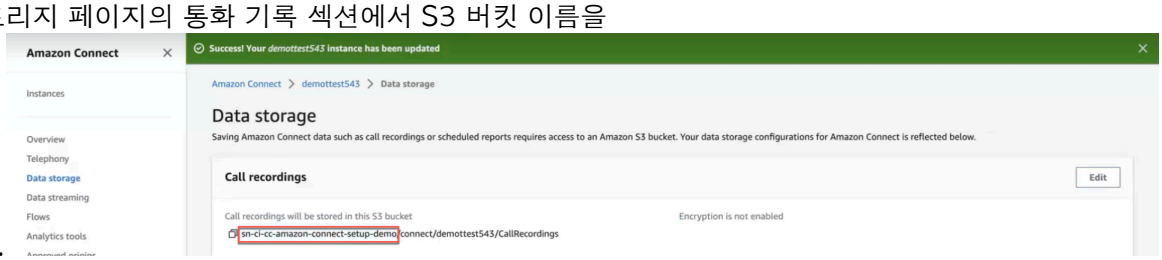
  또한 음성 통화와 관련된 모든 세부 정보를 sn_openframe_phone_log 테이블 대신 표준 CI 테이블(예: 대화 및 상호작용 테이블)에 저장하도록 시스템을 업데이트했습니다.

프로시저

1. AWS 콘솔에서 Amazon Connect 인스턴스 페이지를 엽니다.
2. 분석 도구 페이지로 이동하고 연락처 렌즈 활성화를 클릭합니다.
3. 저장을 클릭합니다.
4. 다음으로 이동 데이터 저장소 〉 통화 기록 을 클릭하고 편집을 클릭합니다.
5. 통화 녹음 페이지에서 통화 녹음 사용을 선택합니다.
   통화 녹음을 활성화하려면 새 **S3** 버킷 생성(권장)을 선택하여 새 **S3** 버킷을 생성하거나 기존 **S3** 버킷 선택을 선택하여 기존 **S3** 버킷을 사용할 수 있습니다.

   주: 이 절차에서는 기존 S3 버킷을 사용하여 트랜스크립트를 생성하는 방법을 설명합니다.

6. 드롭다운에서 기존 S3 버킷의 이름을 선택하고 저장을 클릭합니다.
7. 데이터 스토리지 페이지의 통화 기록 섹션에서 S3 버킷 이름을 복사합니다.



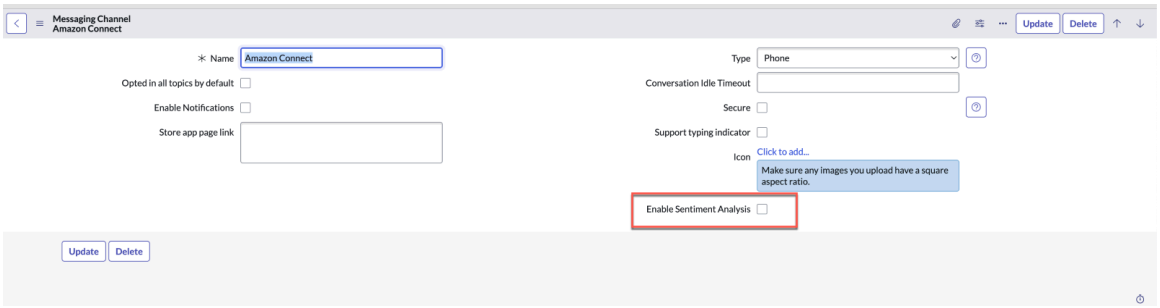
8. 다음으로 이동 **AWS Lambda** 〉 기능 을 클릭하고**SN_CI_CC_ProcessRequest** 함수 이름을 선택합니다.
9. 트리거 추가**(Add trigger)**를 클릭하고 소스 선택(Select a source) 드롭다운에서 **S3**를 선택합니다.
10. 버킷 드롭다운에 복사한 버킷 이름을 붙여 넣습니다.
11. 확인 확인란을 선택하고 추가를 클릭합니다.
12. Google 감정 분석을 구성합니다.

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

a. 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.

b. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 감정 분석(com.glide.cs.sentiment) 애플리케이션을 찾고 설치를 클릭합니다.

c. 의 메시징 채널 기록에서 Amazon Connect감정 분석 사용 확인란을 선택하여 인스턴스에서 감정 분석을 ServiceNow 활성화합니다.



d. Google 감정 분석 API에 대한 연결을 생성합니다.

- Google Cloud 및 Cloud Natural Language API에서 서비스 계정을 만듭니다. 자세한 내용은 https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud 문서를 참조하십시오.
- JSON 파일을 다운로드하고 JAVA 키 스토어 인증서를 생성합니다. 자세한 내용은 Java KeyStore 인증서 만들기를 참조하세요
- 다음으로 이동 ##### #### 〉 연결 〉 **Google** 감정 분석.

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

- JSON 및 생성된 .jks 파일을 사용하여 다음 필드를 설정합니다.
- 인증 토큰 가져오기를 클릭합니다.

주: 이전에 공유된 연결 세부정보는 개인 Google 서비스 계정과 관련이 있습니다. 새 계정을 설정하고 JSON 키 파일을 가져오려면 Google 설명서를 참조하십시오.

해당 JSON 키 파일을 가져온 후 다음 코드를 사용하여 .jks 파일을 생성할 수 있습니다.

```
createJKS() {

 cd $(dirname $1)

 cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

 kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

 cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

 curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
GCPNaturalLanguage_cert.pem;

 openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem -out
GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

 keytool -importkeystore -srckeystore GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12
-srcstoretype pkcs12 -destkeystore GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-9e1ed167313
9.json (Path of JSON Key)
```

Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 구성

가상 에이전트와 통합하고 대화형 음성 응답을 사용하도록 서비스 제공자를 구성합니다 Amazon Connect .

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 가상 에이전트.
2. 가상 에이전트 설정 페이지에서 대화형 음성 응답**(IVR)** 구성 타일로 이동합니다.

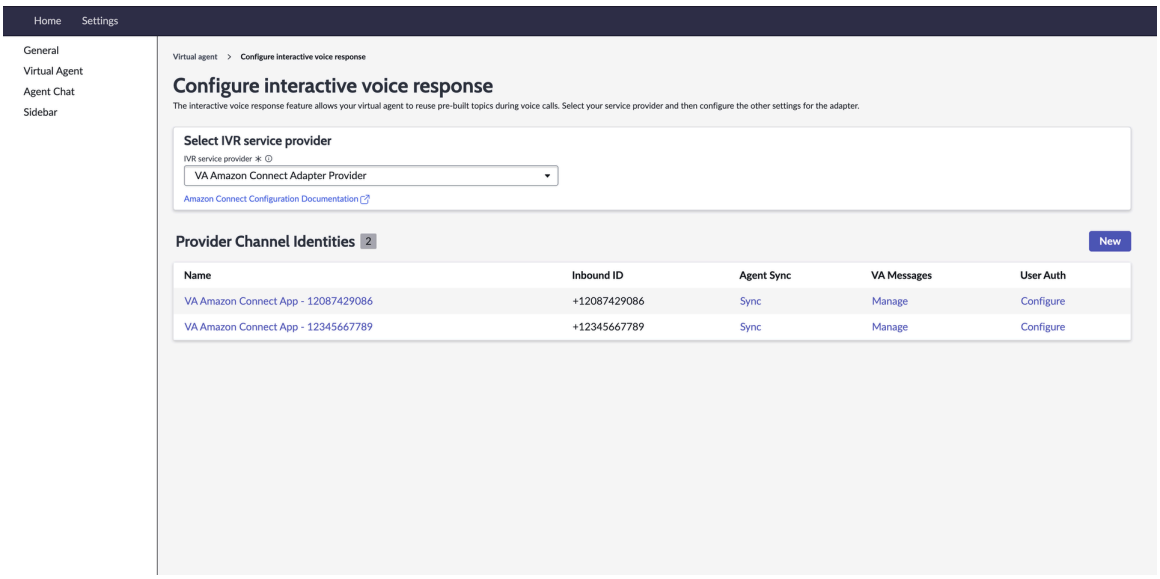
   주: 가상 에이전트 설정 페이지에서 대화형 음성 응답**(IVR)** 구성 타일을 보려면 옴니 경험 표준 기능 세트 플러그인(sn_oe_sfs)을 업데이트했는지 확인하십시오.

3. 사전 구축 어댑터 구성 섹션에서 **IVR** 구성을 클릭하십시오.
4. IVR 서비스 제공자 선택 페이지의 드롭다운에서 **VA Amazon Connect** 어댑터 제공자 를 IVR 서비스 제공자로 선택합니다.

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

주: VA Amazon Connect 어댑터 공급자는 애플리케이션 설치와 함께 기본적으로 사용할 수 있습니다 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR . 어댑터를 사용하려면 Amazon Connect에서 ServiceNow Store앱을 가져옵니다Amazon Connect를 통한 대화형 IVR.

Amazon Connect를 통한 대화형 IVR은 여러 서비스 공급자 애플리케이션을 지원하며 원하는 경우 새 애플리케이션을 생성할 수 있습니다.



5. 설정을 Amazon Connect완료하려면 공급자 채널 ID 섹션에서 애플리케이션 이름을 선택합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.

주: AWS 콘솔에서 아래 Amazon Connect에 대한 인증 정보를 복사하여 붙여넣습니다.

Amazon Connect 정보 양식

필드	설명
식별자 유형	제공자 채널 ID의 식별자 유형을 나타냅니다. 예를 들어 전화 번호 또는 ARN을 ServiceNow 통해 인스턴스에 Amazon Connect를 구성할 수 있습니다.
전화 번호	이 제공자 채널 ID에 대해 구성 중인 전화 번호입니다. 주: ○ 전화 번호 필드는 식별자 유형 드롭다운에서 전화 번호를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. ○ 릴리스부터 Vancouver AWS 계정의 여러 전화번호를 사용하고 각 구성에 대해 제공자 자격 증명 채널을 생성하여 여러 연락처 지점을 수용할 수 있습니다.
인스턴스 ARN	AWS 콘솔의 인스턴스 ARN입니다.

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

필드	설명
정적/해시 토큰	AWS 콘솔의 정적 또는 해시 토큰입니다.
토큰 유형	정적/해시 토큰 필드에 제공된 토큰에 대한 확인입니다.
커넥트 로그인 URL	AWS 콘솔의 로그인 URL입니다.

7. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 에이전트를 동기화하여 라이브 에이전트 전송 설정
- 대화형 IVR에 대한 사용자 인증 구성
- 대화형 IVR에 대한 봇 메시지 관리

인스턴스에 사용자 소프트 **PIN** 및 장치 **ServiceNow** 등록

인스턴스에 사용자 소프트 PIN 및 장치를 ServiceNow 등록하여 콜백 인증을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.

2. 소프트 PIN 및 장치를 인증해야 하는 사용자를 가장합니다.

3. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 등록.

4. Amazon Connect에 대한 SoftPIN 확인 탭에서 **SoftPIN** 입력 필드에 소프트 PIN을 입력하고 제출을 클릭합니다.

5. Amazon Connect에 대한 SMS 검증 탭에서 사용자 장치에 권한을 부여합니다.

a. 장치 추가를 선택합니다.

b. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

SMS 장치 팝업 추가

필드	설명
장치 이름	인증하는 장치의 이름입니다.
전화 번호	인증할 사용자의 전화 번호입니다.
서비스 제공자	장치를 인증할 서비스 제공자의 이름입니다.

c. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

전화 번호를 추가한 후 장치를 확인합니다. OTP가 사용자의 전화번호로 전송됩니다.

대화형 IVR용 **Amazon Connect** 스포크 설정

인스턴스를 Amazon Connect와 통합 ServiceNow 하도록 Amazon Connect 스포크를 설정합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

에 대한 Amazon Connect를 통한 대화형 IVRAmazon Connect 스포크를 설정하려면 을 참조하십시오Amazon Connect 스포크 설정 .

에이전트를 동기화하여 라이브 에이전트 전송 설정

Amazon Connect Connect를 설치 및 구성한 후 에이전트를 동기화하여 실시간 전송을 활성화해야 합니다. Amazon Connect Connect에 저장된 에이전트를 에이전트의 에이전트와 동기화할 수 있습니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 가상 에이전트.
2. Virtual Agent Settings(가상 에이전트 설정) 페이지에서 대화형 음성 응답(IVR) 구성 섹션으로 이동하고 Configure pre-built adapter(사전 구축 어댑터 구성)에서 **Configure IVR(IVR** 구성)을 클릭합니다.
3. 대화형 음성 응답 구성 페이지의 IVR 서비스 제공자 선택 드롭다운에서 **VA Amazon Connect** 어댑터 제공자 를 선택합니다.
4. 제공자 채널 ID에서 에이전트를 동기화할 ID 제공자를 선택합니다.
5. Amazon Connect 정보 양식의 콜 센터 에이전트 동기화 타일에서 에이전트 동기화를 클릭합니다.
6. 에이전트에 다음 역할을 추가하여 인스턴스 및 Amazon Connect 계정과 동기화합니다ServiceNow.
   - sn_va_as_service.contact_center_api
   - awa_agent
   - interaction_agent
   - agent_workspace_user
   - sn_openframe_user
   - awa_integration_user

   라이브 에이전트 전송을 처리해야 하는 각 사용자를 다음으로 이동하여 에이전트 전화 그룹에 추가합니다. 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 그룹.
7. 인스턴스의 필터 탐색 모음 ServiceNow 에 `awa_presence_state.list` 를 입력하여 현재 상태 테이블을 찾습니다.
8. 사용 가능 상태를 열고 전화 서비스 채널을 사용 가능 필드에서 선택됨 필드로 이동한 다음 업데이트를 클릭합니다.
   동기화된 사용자로 로그인하고 에이전트가 에이전트 작업 공간에서 사용할 수 있는지 확인하고 확인을 위해 동일한 ServiceNow 사용자로 인스턴스에도 Amazon Connect 로그인합니다.

대화형 IVR에 대한 사용자 인증 구성

를 사용하여 음성최종 사용자를 로그인한 ServiceNow 사용자로 인증하는 방법에 대한 인증 수준을 구성해야 합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 가상 에이전트.
2. Virtual Agent Settings(가상 에이전트 설정) 페이지에서 대화형 음성 응답(IVR) 구성 섹션으로 이동하고 Configure pre-built adapter(사전 구축 어댑터 구성)에서 **Configure IVR(IVR 구성)**을 클릭합니다.
3. 대화형 음성 응답 구성 페이지의 IVR 서비스 제공자 선택 드롭다운에서 **VA Amazon Connect** 어댑터 제공자 를 선택합니다.
4. 제공자 채널 ID에서 사용자 인증을 편집할 ID 제공자를 선택합니다.
5. Amazon Connect 정보 양식의 사용자 인증 구성 타일에서 인증 구성을 클릭합니다.
6. 사용자 인증 방법 설정 양식에서 인증 사용 토글 스위치를 오른쪽으로 밉니다.

   주: 사용자 인증 방법 설정 양식을 편집하기 전에 인스턴스의 애플리케이션 범위가 ServiceNow 애플리케이션으로 Amazon Connect를 통한 대화형 IVR 설정되어 있는지 확인하십시오.

7. 인증 스타일을 선택합니다.
   - 전화: 고객의 전화 번호입니다.

     주: 사용자가 로그인할 수 있도록 수신 전화 번호만 〔sys_user〕 프로파일 직장 전화 필드의 기록과 일치해야 합니다.

   - 전화 **+** 소프트 **PIN**: 인증을 위해 미리 구성된 소프트 PIN이 필요한 고객의 전화 번호입니다.

     주: 전화 번호와 일치해야 할 뿐만 아니라 최종 사용자가 고객의 ServiceNow 기록에 등록된 사용자의 개인 소프트 PIN을 식별해야 합니다.

   - 전화 **+** 소프트 **PIN + MFA:** 소프트 PIN이 필요한 고객의 전화 번호로, MFA(다단계 인증)를 사용하여 보안 계층을 추가합니다.

     주: 전화 번호가 일치해야 하고 최종 사용자가 고객 ServiceNow 기록에 등록된 사용자의 개인 SoftPIN을 식별해야 하며 최종 사용자가 MFA를 사용하여 인증해야 합니다.

   소프트 PIN 또는 MFA를 사용하여 최종 사용자를 설정하려면 사용자를 자동으로 등록하도록 암호 재설정 프로세스 구성을 참조하세요.

8. 선택한 인증 스타일에 따라 인증 상세 정보를 제공합니다.
   - 확인 질문: 원하는 확인 질문을 추가합니다.

     주: 이 옵션은 전화 + 소프트 PIN에만 사용할 수 있습니다.

   - 검증 **PIN** 길이: 소프트 PIN의 길이를 설정합니다.

     주: 이 옵션은 전화 + 소프트 PIN에만 사용할 수 있습니다.

   - 일회용 암호 길이: 일회용 암호의 길이를 설정합니다

     주: 이 옵션은 전화 + 소프트 PIN 및 전화 + 소프트 PIN + MFA에만 사용할 수 있습니다.

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

- 일회용 암호 만료 시간: 암호의 만료 시간을 설정합니다.

  주: 이 옵션은 전화 + 소프트 PIN 및 전화 + 소프트 PIN + MFA에만 사용할 수 있습니다.

  값 또는 메시지를 변경하면 암호 재설정 검증 기록의 기록이 업데이트됩니다. 자세한 내용은 사용자를 자동으로 등록하도록 암호 재설정 프로세스 구성을 참조하세요

9. 저장을 클릭합니다.

대화형 IVR에 대한 봇 메시지 관리

사용자 지정 메시지를 편집하여 대화가 대화형 IVR에 최적화되도록 합니다.

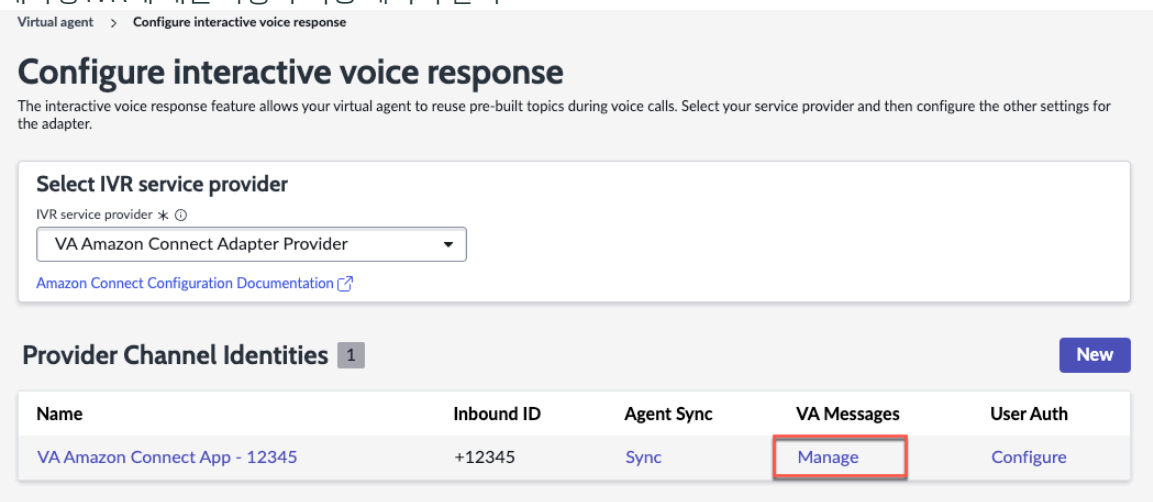
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 을 클릭하고 채팅 설정 탭에서 가상 에이전트를 선택합니다.
2. Virtual Agent Settings(가상 에이전트 설정) 페이지에서 대화형 음성 응답(IVR) 구성 섹션으로 이동하고 Configure pre-built adapter(사전 구축 어댑터 구성)에서 **Configure IVR(IVR** 구성)을 클릭합니다.
3. 대화형 음성 응답 구성 페이지의 IVR 서비스 제공자 선택 드롭다운에서 **VA Amazon Connect** 어댑터 제공자 를 선택합니다.
4. 제공자 채널 ID에서 사용자 지정 메시지를 편집할 ID 제공자를 선택합니다.
5. 가상 에이전트 메시지 검토 및 편집 섹션에서 **VA** 메시지 검토를 클릭합니다.

   또한 ID 제공자에 대해 VA 메시지 열에서 관리 버튼을 선택할 수도 있습니다.

대화형 IVR에 대한 사용자 지정 메시지 관리



6. 사용자 지정 가상 에이전트 메시지 페이지에서 업데이트할 사용자 지정 메시지를 선택합니다.
7. 메시지의 값을 편집하고 업데이트를 클릭합니다.

의 제공자 속성 **Amazon Connect**

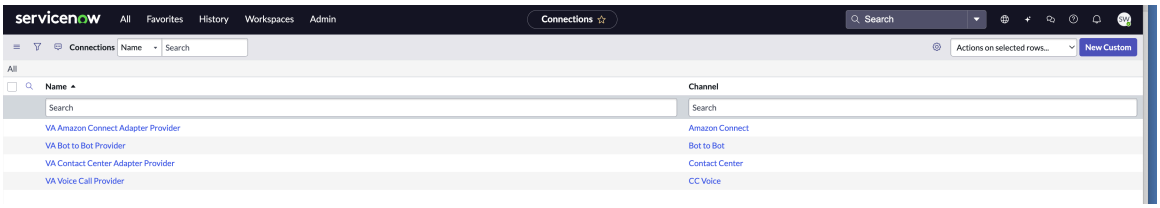
에 사용할 수 있는 제공자 속성 보기 및 업데이트 Amazon Connect

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

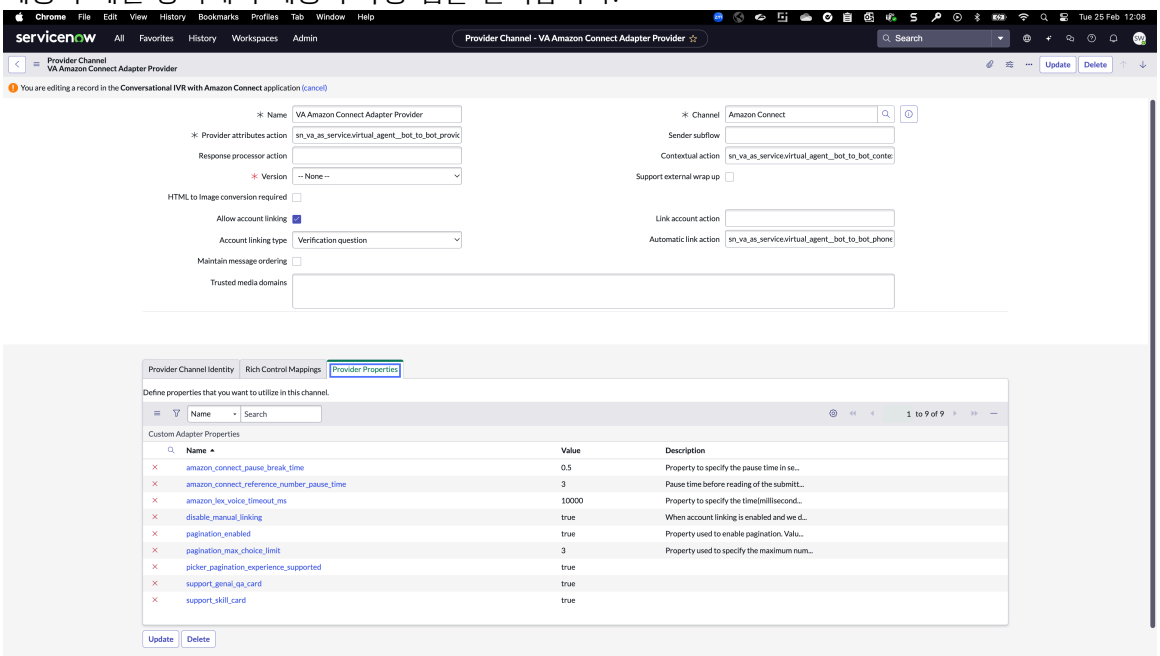
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 모두를 선택하고 sys_cs_provider.list를 입력하여 연결 테이블을 엽니다.
2. 제공자 **VA Amazon Connect** 어댑터 제공자를 선택합니다.



3. 제공자 채널 양식에서 제공자 속성 탭을 선택합니다.



다음에 수행할 작업
다음 표에서는 속성을 나열합니다.

중요사항: 꼭 필요한 경우가 아니면 속성 값을 편집하면 안 됩니다.

제공자 속성

이름	설명
amazon_connect_pause_break_time	Amazon Connect 응답에서 줄 바꿈, 선택 옵션, 문장, 글머리 기호 등 사이의 일시 중지 시간(초)을 지정하는 속성입니다. 값은 숫자여야 합니다.
amazon_connect_reference_number_pause_time	제출된 요청 또는 인시던트 번호를 읽기 전의 일시 중지 시간입니다. 값은 초 단위입니다. 허용되는 최대값은 10입니다.
amazon_lex_voice_timeout_ms	시간을 밀리초 단위로 지정하는 속성으로, 봇은 사용자가 말하지 않을 것이라고 가정하기 전에 대기합니다.

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

제공자 속성

이름	설명
pagination_enabled	어댑터 수준에서 페이지 매김을 활성화하는 데 사용되는 속성입니다. 페이지 매김을 사용하려면 값을 예로 설정해야 합니다. 주: 페이지 매김을 사용하지 않도록 설정해서는 안 됩니다.
pagination_max_choice_limit	페이지 매김을 사용할 때 페이지당 최대 항목 수를 지정하는 데 사용되는 속성입니다. 값은 정수여야 합니다.
picker_pagination_experience_supported	서버 수준에서 페이지 매김을 활성화하는 데 사용되는 속성입니다. 페이지 매김을 사용하려면 값을 예로 설정해야 합니다. 주: 페이지 매김을 사용하지 않도록 설정해서는 안 됩니다.
disable_manual_linking	속성 값이 예일 경우 계정 연결을 사용할 때 수동 연결 옵션이 표시되지 않습니다. 주: 속성 값을 변경하지 마십시오.
support_genai_qa_card	내부이며 변경하지 마십시오.
support_skill_card	내부이며 변경하지 마십시오.

Conversational Integration with Alexa

Conversational Integration with Alexa 애플리케이션을 사용하면 고객이 자신의 Alexa 장치를 사용하여 비즈니스에 참여할 수 있습니다. 애플리케이션은 회사 Alexa 계정을 사용하여 요청자를 가상 에이전트 연결합니다.

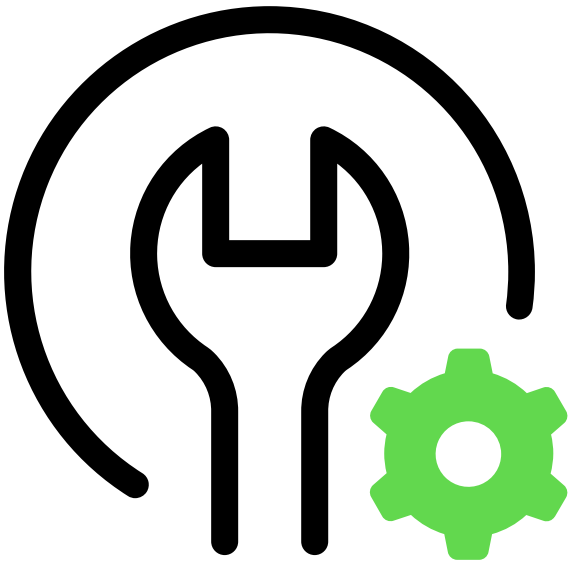
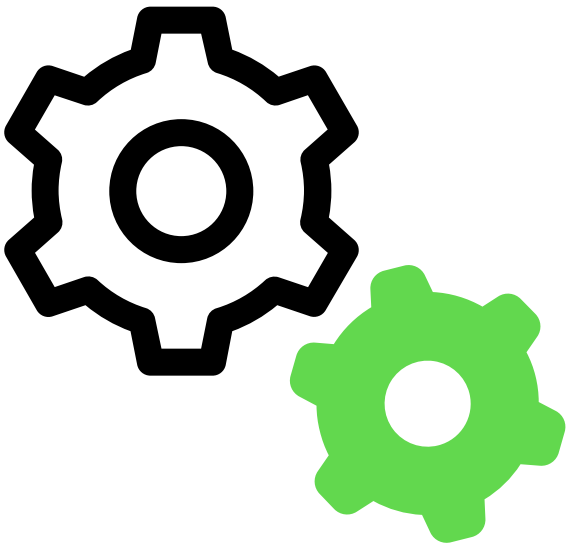
Conversational Integration with Alexa 시작하기

회사의 Amazon 계정을 사용하여 기술의 이름을 지정하고 Alexa 관리할 수 있으며, 최종 사용자가 자신의 계정을 ServiceNow 인스턴스에 연결하도록 지원할 수 있습니다. 주제를 변경하지 않고도 가상 에이전트가 음성 친화적인 방식으로 말하는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다.

주: 화면이 Conversational Integration with Alexa 없는 Alexa 지원 장치와 화면 기반 Alexa 지원 장치를 모두 지원합니다.

시작하려면 타일을 선택합니다.

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

설치	구성
	
Conversational Integration with Alexa을 설치합니다.	구현을 Conversational Integration with Alexa 구성합니다.

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.

Conversational Integration with Alexa 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn.va.alexa)을 Conversational Integration with Alexa 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 필요한 역할: external_app_install_admin, va_admin 또는 admin

이 태스크 정보

앱과 함께 Conversational Integration with Alexa다음 애플리케이션이 설치됩니다.

대화형 사용자 지정 채팅 통합(com.glide.cs.custom.adapter)

스크립팅이 가능한 API의 사용자 지정 채팅 통합 프레임워크를 제공하여 모든 대화형 인터페이스에서 애플리케이션을 활성화합니다 가상 에이전트 .

자세한 내용은 에서 대화형 사용자 지정 채팅 통합 생성 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

ServiceNow 통합 허브 런타임(com.glide.hub.integration.runtime)

작업 및 플로우를 실행할 수 ServiceNow# 통합 허브 있습니다.

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

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두
2. Conversational Integration with Alexa 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn_va_alexa)을 찾습니다.

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

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

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 모든 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Conversational Integration with Alexa를 설치할 수 있습니다.
4. 설치를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

Alexa 구성을 위한 **JSON**

```
{
  "interactionModel": {
    "languageModel": {
      "invocationName": "my agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.HelpIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.StopIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "EverythingIntent",
          "slots": [
            {
              "name": "EverythingSlot",
              "type": "Bag_of_words"
            }
          ],
          "samples": [
            "{EverythingSlot}"
          ]
        },
        {
          "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
          "samples": []
        },
```


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

```
        {
          "name": "VAKeywordIntent",
          "slots": [
            {
              "name": "skip_keyword_slot",
              "type": "Skip_slot_type"
            },
            {
              "name": "repeat_keyword_slot",
              "type": "Repeat_keyword_slot_type"
            },
            {
              "name": "more_keyword_slot",
              "type": "More_keyword_slot_type"
            }
          ],
          "samples": [
            "{more_keyword_slot}",
            "{repeat_keyword_slot}",
            "{skip_keyword_slot}"
          ]
        }
      ],
      "types": [
        {
          "name": "Bag_of_words",
          "values": [
            {
              "name": {
                "value": "name: bag_of_words"
              }
            }
          ]
        },
        {
          "name": "Skip_slot_type",
          "values": [
            {
              "name": {
                "value": "skip"
              }
            }
          ]
        },
        {
          "name": "More_keyword_slot_type",
          "values": [
            {
              "name": {
                "value": "more"
              }
            }
          ]
        },
        {
          "name": "Repeat_keyword_slot_type",
          "values": [
```


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

```
            {
               "name": {
                  "value": "repeat"
               }
            }
         ]
      }
   ]
}
}
}
```

Conversational Integration with Alexa 구성

사용자가 가상 에이전트와 상호작용할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 설정합니다 Conversational Integration with Alexa .

와 음성 인터페이스가 상호작용 가상 에이전트Alexa 할 수 있도록 구성합니다Conversational Integration with Alexa.

1. Conversational Integration with Alexa 설정.
2. 최상의 Alexa 음성 채팅 경험을 위해 설정 및 주제 미세 조정 가상 에이전트.
3. Alexa와의 계정 연결을 설정합니다.

Conversational Integration with Alexa 설정

봇과의 Conversational Integration with Alexa 대화에 고객을 참여시킬 수 있도록 애플리케이션을 설정합니다.

시작하기 전에

- 다음 제품과 애플리케이션에 대한 권리를 얻습니다 ServiceNow .
  - 통합 허브
  - Conversational Integration with Alexa

  자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 인스턴스에 다음 애플리케이션을 ServiceNow 설치합니다.
  - 통합 허브
  - Conversational Integration with Alexa
- Alexa 설정을 완료합니다.
  1. Amazon 개발자 계정을 생성합니다.

     자세한 내용은 Alexa 설명서 .
  2. Alexa 기술 생성.

     자세한 내용은 Alexa 설명서 .
  3. Alexa 기술 모델 빌드.

     자세한 내용은 Alexa 설명서 .
  4. Alexa 기술을 구성합니다.

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

자세한 내용은 Alexa 기술 구성 문서를 참조하십시오.

.

5. Alexa 개발자 콘솔에서 기술 테스트.

   자세한 내용은 Alexa 설명서 .

6. 과(와) 계정 연결 Alexa.

   자세한 내용은 Alexa 설명서 .

필요한 역할: external_app_install_admin, va_admin 또는 admin

프로시저

1. 제공자 채널 ID 기록을 Alexa 계정과 연결합니다.
   자세한 내용은 에 대한 제공자 채널 ID 기록 생성 Alexa 문서를 참조하십시오.
2. 인바운드 메시지 기록을 메시지 인증 기록과 연결합니다.
   자세한 내용은 에 대한 메시지 인증 설정 Alexa 문서를 참조하십시오.

Alexa 기술 생성

개발자 콘솔을 사용하여 Alexa **Alexa** 호스팅 기술을 생성합니다. 기술을 생성하면 Alexa 앱 사용을 준비하는 데 도움이 됩니다 Alexa .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Alexa 개발자 계정으로 개발자 콘솔에 Amazon 로그인합니다.
2. 기술 생성을 클릭합니다.
3. 기술 이름 필드에 기술 이름을 입력합니다.
4. 기본 언어 목록에서 기술을 추가할 기본 언어를 선택합니다.
5. 기술을 추가할 모델 선택에서 사용자 지정을 선택합니다.
6. 기술의 백엔드 리소스를 호스트할 방법 선택에서 **Alexa** 호스팅**(Node.js)**을 선택합니다.
7. 기술 생성을 클릭합니다.
8. 기술을 추가하려면 처음부터 시작 템플릿을 선택합니다.
9. **Continue with** Template(템플릿으로 계속)을 클릭합니다.

   주: Alexa 호스팅 스킬을 생성하는 데 몇 분 정도 걸립니다.

10. 기술에서 다음으로 이동합니다. 상호작용 모델 〉 의도 〉 **JSON** 편집기.
11. **JSON** 편집기를 다음 JSON 스크립트로 바꿉니다.

```
{
  "interactionModel": {
    "languageModel": {
      "invocationName": "now agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
```


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

```
            "samples": []
         },
         {
            "name": "AMAZON.HelpIntent",
            "samples": []
         },
         {
            "name": "AMAZON.StopIntent",
            "samples": []
         },
         {
            "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
            "samples": []
         },
         {
            "name": "EverythingIntent",
            "slots": [
               {
                  "name": "EverythingSlot",
                  "type": "Bag_of_words"
               }
            ],
            "samples": [
               "{EverythingSlot}"
            ]
         }
      ],
      "types": [
         {
            "name": "Bag_of_words",
            "values": [
               {
                  "name": {
                     "value": "value: Hello world"
                  }
               },
               {
                  "name": {
                     "value": "name: bag_of_words"
                  }
               }
            ]
         }
      ]
   }
}
```


12. 모델 저장을 클릭합니다.

13. 다음으로 이동 발동 〉 기술 발동 이름.

14. 기술 발동 이름 필드에 기술 발동 이름을 입력합니다.

> 주: 기술 이름은 장치에서 기술을 호출하는 데 사용하는 Alexa 이름입니다.
>
> 예: `<ask <## ##>.`

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

15. Interfaces(인터페이스)로 이동하고 **Alexa Presentation Language(Alexa** 프레젠테이션 언어)를 활성화합니다.

    주: 이 옵션은 에서 사용하려는 Alexa모든 화면 장치를 활성화합니다.

16. 인터페이스 저장을 클릭합니다.

Alexa 기술 구성

Alexa 인스턴스와 ServiceNow 통신하도록 기술을 구성합니다.

시작하기 전에

주: 계정을 인스턴스와 ServiceNow 연결하는 Alexa 것은 선택 사항이며, 게스트 사용자 액세스를 통해 공개 역할이 있는 주제에만 가상 에이전트 액세스할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Alexa 개발자 계정으로 개발자 콘솔에 Amazon 로그인합니다.
2. 코드 탭을 클릭합니다.
3. 코드 임포트를 클릭합니다.

   주: 응용 ServiceNow Store 프로그램의 지원 문서 섹션에서 Conversational Integration with Alexa 다운로드한 lambda_funtion_sn_va_alexa.zip 파일을 찾아 임포트를 클릭합니다.

4. *endpoint* 필드에서 호스트 이름을 스토어 앱이 설치된 인스턴스 URL Alexa 의 ServiceNow 호스트 이름으로 바꿉니다.

   엔드포인트 예: xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message.

5. *secretkey* 필드에서 <## # ##>을 토큰(정적 또는 해시 기반)으로 바꿉니다.

   인증 유형에 따라 다음 토큰을 사용합니다.

   - 해시 기반 토큰

     해시 기반 인증을 사용하는 경우 인스턴스 설정 중에 ServiceNow 제공한 해시 토큰을 제공합니다.

     ```
     `"var security = <Token>
           "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
           'X-Voice-Type': 'hash',
           'X-Voice-Token': genratedHash,"
     ```

     주: 해시 기반 인증이 기본적으로 제공됩니다.

   - 정적 토큰

     정적 인증을 사용하는 경우 정적 토큰을 제공합니다.

     ```
     `"var security = <Token>
           'X-Voice-Type': 'static',
           `'X-Voice-Token': <Token>,`
     ```

6. 배포를 클릭합니다.

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

Alexa 기술 모델 빌드

개발자 콘솔에서 Alexa 호스팅 기술을 구축합니다 Alexa . 저장된 Alexa 기술 모델을 빌드하면 테스트를 위한 기술을 준비하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Alexa 개발자 계정으로 개발자 콘솔에 Amazon 로그인합니다.
2. 빌드하려는 기술을 선택합니다.

   주: 기술을 선택하면 개발자 콘솔로 Alexa 이동합니다.

3. 빌드 탭을 클릭합니다.
4. 기술 작성기 검사 목록에서 모델 빌드를 클릭합니다.

   주: 모델을 빌드하는 데 몇 분 정도 걸립니다.

   빌드 성공 메시지가 나타나고 빌드를 학습시키는 동안 샘플 발언을 테스트할 수 있습니다.

Alexa 기술 ID 가져오기

Alexa 기술을 구성한 후 개발자 콘솔에서 기술 ID Alexa 를 가져옵니다. 기술 ID는 Alexa 애플리케이션의 식별자입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Alexa 개발자 계정으로 개발자 콘솔에 Amazon 로그인합니다.
   기술 ID는 두 가지 방법으로 가져올 수 있습니다.
   a. Alexa 개발자 콘솔에서 다음을 수행합니다.
      i. 내 기술 탭을 클릭합니다.
      ii. 기술 ID를 복사할 기술 이름으로 이동합니다.
      iii. 기술 이름 아래에서 기술 **ID** 복사를 클릭합니다.
   b. 개발자 콘솔의 Alexa 왼쪽 사용자 지정 탐색기 창:
      i. 내 기술 탭에서 기술을 선택합니다.
      ii. 다음으로 이동 자산 〉 엔드포인트 사용자 지정 탐색기 창에서.
      iii. AWS Lambda ARN 섹션에서 클립보드에 복사를 클릭합니다.
2. 인스턴스의 제공자 채널 ID 기록 ServiceNow 에서 복사한 기술 ID를 인바운드 **ID** 필드에 붙여넣습니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

Alexa 개발자 콘솔에서 기술 테스트

Alexa 설치가 완료되고 기술이 빌드되면 시뮬레이터와 개발자 계정을 사용하여 Alexa 기술을 테스트합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주: 이 Conversational Integration with Alexa 애플리케이션은 게스트 사용자에 대해 작동합니다. 게시된 가상 에이전트 모든 주제(설정 주제 또는 주제 블록)는 계정 연결이 완료되지 않아도 표시됩니다. 일반 주제의 경우 주제 속성 페이지의 추가 채널 지원 필드에서 채널을 지정해야 Alexa 합니다. 주제에 채널 지원을 가상 에이전트 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다른 채널에 주제 배포 가상 에이전트.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Alexa 개발자 계정으로 개발자 콘솔에 Amazon 로그인합니다.
2. 테스트 탭을 클릭합니다.
3. Alexa 시뮬레이터에서 기술의 호출 이름을 입력하거나 말합니다.

   예를 들어 Now ## ##### ######.

   Alexa 가 에 가상 에이전트 응답하고 인사말 메시지를 반환합니다.

모바일 앱에서 기술 **Alexa** 테스트

Alexa 모바일 앱을 사용하여 Alexa 기술을 테스트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. Alexa 개발자 콘솔에 로그인할 때 사용한 이메일 주소를 사용하여 모바일 애플리케이션에 로그인합니다.
2. 기술의 발동 이름을 말합니다.

   예를 들어 alexa now ## #######.

   Alexa 가 에 가상 에이전트 응답하고 인사말 메시지를 반환합니다.

에코 또는 에코 화면 표시 장치에서 기술 **Alexa** 테스트

Alexa 에코 또는 에코 표시 화면 장치를 사용하여 Alexa 기술을 테스트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 개발자 콘솔에 로그인할 때 사용한 이메일 주소를 사용하여 Echo 또는 Echo Show에 Alexa 로그인합니다.
2. 기술의 발동 이름을 말하거나 터치 스크린 옵션을 사용하여 목록 옵션을 선택합니다.

   예를 들어 alexa now ## #######.

   Alexa 가 에 가상 에이전트 응답하고 인사말 메시지를 반환합니다.

지원되는 **Alexa** 의도

에서 Conversational Integration with Alexa 지원하는 의도를 Alexa 사용하여 와의 사용자 지정 채팅 통합 Alexa중에 적절한 응답을 받습니다.

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

지원되는 사용자 지정 의도

사용자 지정 의도

의도	발언	언어 이해
아마존. YesIntent	네 네	"예" 메시지를 보냅니다.
아마존. 의도 없음	아니요, 아니요	"아니오" 메시지를 보냄
아마존. HelpIntent	도와주세요, 저를 도와주세요, 그리고 당신이 나를 도울 수 있습니까?	도움말 메시지가 표시됩니다.
아마존. PauseIntent	pause	대화 종료; 종료 Alexa 세션
아마존. StopIntent	멈추고, 끄고,	대화 종료; 종료 Alexa 세션
아마존. CancelIntent	취소하고, 신경 쓰지 말고, 잊어버리세요	대화 종료; 종료 Alexa 세션

에 대한 제공자 채널 **ID** 기록 생성 **Alexa**

계정에 연결할 Alexa 제공자 채널 ID 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: va_admin 또는 admin

프로시저

1. 인스턴스의 탐색 필터 ServiceNow 에 sys_cs_provider_application.list# 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

제공자 채널 **ID** 양식

필드	설명
이름	제공자의 이름입니다.
제공자	생성한 공급자 채널입니다. 제공자 채널로 **VA Alexa** 어댑터 제공자 를 선택합니다. 주: 제공자는 플러그인(sn_va_alexa)을 설치하여 사용할 수 있습니다 Conversational Integration with Alexa .
기본 포털	매핑에 사용되는 기본 포털입니다.
간단한 설명	채널 식별자에 대한 짧은 설명입니다. 보안상의 이유로 대화의 첨부 파일 URL이 가상 에이전트 여기에 지정된 신뢰할 수 있는 도메인에서 온 것인지 확인합니다. URL이 신뢰할 수 있는 도메인에서 가상 에이전트 온 것이 아니면 첨부 파일을 업로드하지 않습니다.

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

필드	설명
	도메인을 신뢰 가상 에이전트 하지 않아 가상 에이전트 첨부 파일 업로드에 실패하는 경우 는 최종 사용자에게 첨부 파일 업로드 실패에 대해 알리지 않습니다.
메시지 인증	채널 식별자에 대한 메시지 인증입니다. 다음 옵션에서 메시지 인증 유형을 선택합니다. ○ ServiceNow 가상 에이전트 Alexa 앱 - 정적 ○ ServiceNow 가상 에이전트 Alexa 앱 - 해시
인바운드 ID	봇의 식별자입니다. 이 필드에 개발자 콘솔에서 복사한 기술 ID를 Amazon 입력합니다Alexa. 예: amzn1.ask.skill.XXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXX

4. 제출을 클릭합니다.

에 대한 메시지 인증 설정 **Alexa**

인스턴스에서 토큰을 ServiceNow 정의하여 Alexa 계정으로 메시지 인증을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 인스턴스의 탐색 필터 ServiceNow 에 message_auth.list 를 입력하고 신규를 클릭합니다.

2. 에 대한 Alexa 메시지 인증 유형을 선택하고 기록을 엽니다.

인스턴스는 ServiceNow 기본적으로 다음 인증 유형을 제공합니다.

- **ServiceNow** 가상 에이전트 **Alexa** 앱 **-** 정적
- **ServiceNow** 가상 에이전트 **Alexa** 앱 **-** 해시

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

메시지 인증 양식

필드	설명
이름	메시지 인증 〔message auth〕 테이블의 기록 이름입니다. 예를 들어 **ServiceNow** 가상 에이전트 **Alexa** 앱 **-** 해시 또는 **ServiceNow** 가상 에이전트 **Alexa** 앱 **-** 정적
제공자	인증 토큰 제공자입니다. #### 입력하세요.
인바운드 메시지 검증	인바운드 해시 또는 정적 메시지에 대해 생성한 해시 또는 정적 메시지 검증 기록의 이름입니다.

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

필드	설명
	선택한 인증 유형에 따라 인바운드 메시지 검증 옵션을 선택합니다. 인스턴스는 ServiceNow 기본적으로 다음 인증 토큰을 제공합니다. ○ **ServiceNow** 가상 에이전트 **Alexa** 앱 정적 토큰 ○ **ServiceNow** 가상 에이전트 **Alexa** 앱 해시 토큰
아웃바운드 메시지 작성	토큰 검증 양식에 지정된 이름입니다(이 토큰은 사용자를 대신하여 제공자와 상호 작용합니다). 선택한 인증 유형에 따라 아웃바운드 메시지 옵션을 선택합니다. 인스턴스는 ServiceNow 기본적으로 다음 인증 토큰을 제공합니다. ○ **ServiceNow** 가상 에이전트 **Alexa** 앱 정적 토큰 ○ **ServiceNow** 가상 에이전트 **Alexa** 앱 해시 토큰 주: 에는 Alexa아웃바운드 메시지 검증이 필요하지 않습니다. 그러나 필수 필드이므로 인바운드 메시지 검증에 제공된 것과 동일한 옵션을 선택합니다.
아웃바운드 서비스 토큰	인증된 아웃바운드 서비스 토큰입니다. 인바운드 메시지 검증 기록으로 이동하여 설정에서 아웃바운드 서비스 토큰을 Alexa 조달하고 이를 아웃바운드 서비스 토큰 필드에 제공합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

과(와) 계정 연결 **Alexa**

Alexa 계정을 ServiceNow 인스턴스에 연결하여 사용자 지정 기술에서 정보를 검색합니다.

Alexa 계정을 **ServiceNow®** 인스턴스에 연결

1. ServiceNow 계정과 연결 Alexa 되도록 인스턴스를 구성합니다.

   자세한 내용은 외부 클라이언트용 OAuth API 엔드포인트 만들기를 참조하세요.

2. 계정 연결을 위해 Alexa 계정을 구성하려면 단원을 참조하십시오 계정 Alexa 구성.

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

3. 터미널을 사용하여 macOS Alexa 이벤트를 인스턴스와 ServiceNow 연결하려면 다음 문서를 터미널을 macOS 사용하여 이벤트 연결 Alexa참조하십시오.
4. 앱을 사용하여 Alexa 인스턴스를 Alexa 계정과 연결하려면 ServiceNow 문서를 앱을 사용하여 Alexa 계정 연결참조하십시오.

계정 **Alexa** 구성

Alexa 인스턴스와 ServiceNow 연결하도록 계정을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Alexa 개발자 계정으로 개발자 콘솔에 Alexa 로그인합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 빌드 〉 모델 〉 계정 연결.
3. 계정 연결 양식에서 사용자가 계정을 만들거나 기존 계정에 연결할 수 있도록 허용합니까? 토글을 오른쪽으로 살짝 밉니다.
4. 양식의 설정 섹션에서 사용자가 모바일 애플리케이션을 사용하여 인증할 수 있도록 허용 토글 스위치를 오른쪽으로 밉니다.
5. 폼의 Security Provider Information(보안 공급자 정보) 섹션에서 **Auth Code** Grant(인증 코드 부여)를 클릭합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.

인증 코드 부여 양식

필드	설명
웹 승인 URI	웹 액세스를 승인하는 URI입니다. 예: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_auth.do. 주: 의 Alexa 인스턴스 이름은 ##입니다.
앱 iOS 인증 URI	앱에 권한을 부여하는 URI입니다 iOS . ### 값으로 제공합니다.
앱 Android 인증 URI	앱에 권한을 부여하는 URI입니다 Android . ### 값으로 제공합니다.
접근 토큰 URI	API 요청에 대한 액세스 권한을 부여하는 URI입니다. 예: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_token.do 주: 의 Alexa 인스턴스 이름은 ##입니다.
고객 ID	액세스 토큰을 요청하는 클라이언트 애플리케이션의 고유 ID가 자동 생성됩니다.

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

필드	설명
	주: 외부 클라이언트용 OAuth API 엔드포인트를 생성하는 동안 생성된 클라이언트 ID를 제공합니다.
나만의 비밀	인스턴스와 OAuth 애플리케이션이 서로에 대한 통신을 승인하는 데 사용하는 공유 비밀 문자열입니다.

7. 저장을 클릭합니다.
8. 인증 코드 부여 섹션의 **Alexa** 리디렉션 **URL** 필드에서 URL 중 하나를 복사합니다.

   주: 인스턴스에서 생성된 ServiceNow OAuth API 기록의 리디렉션 URL 필드에 복사한 URL을 삽입합니다.

   URL 중 하나에 문제가 발생하면 사용 가능한 다음 URL을 사용하고 작동하는 URL을 선택하십시오.

9. 저장을 클릭합니다.

터미널을 **macOS** 사용하여 이벤트 연결 **Alexa**

터미널을 사용하여 이벤트를 연결하여 Alexa 인스턴스와 ServiceNow 계정 연결 프로세스를 완료합니다Alexa.macOS

시작하기 전에

주: 개발자 콘솔에서 기술의 기술 ID를 Alexa 복사합니다. 기술 ID는 sys_cs_provider_application 기록에 사용된 인바운드 ID와 동일합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 에서 macOS터미널을 엽니다.
2. *`npm install -g ask-cli`* 명령을 실행합니다.
   이 명령을 실행하면 이전에 설치되지 않은 경우 머신에 명령줄 인터페이스가 설치됩니다 Alexa .
3. *`ask configure`* 명령을 실행합니다.
4. 메시지가 표시되면 개발자 계정 자격 증명으로 Amazon 로그인합니다.

   주: **Alexa** 기술을 호스팅하기 위해 **AWS** 계정을 연결하시겠습니까?

5. 매니페스트 파일을 다운로드하려면 *`ask smapi get-skill-manifest -s {<provide skillId>} > skill.json`* 명령을 실행합니다.
6. *`skill.json`* 파일을 편집하려면 매니페스트 객체 내에 다음 JSON 스크립트를 추가합니다.

```
"events": {
    "endpoint": {
      "uri": <provide lambda ID>.
    },
    "subscriptions": [
      {
        "eventName": "SKILL_ENABLED"
```


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

```
    },
    {
      "eventName": "SKILL_DISABLED"
    },
    {
      "eventName": "SKILL_PERMISSION_ACCEPTED"
    },
    {
      "eventName": "SKILL_PERMISSION_CHANGED"
    },
    {
      "eventName": "SKILL_ACCOUNT_LINKED"
    }
  ]
},
```

주: Lambda ID를 사용하여 URL 엔드포인트를 편집해야 합니다. *skill.json* 파일에서 엔드포인트 중 하나를 복사하여 Lambda ID로 바꿀 수 있습니다. 콘솔에서 가져올 수도 있습니다 Alexa . 빌드 〉 엔드포인트.

7. 업데이트된 매니페스트 파일을 업로드하려면 *ask smapi update-skill-manifest -s {<provide skillId>} --manifest "$(cat skill.json)* 명령을 실행합니다.

결과
Alexa 계정이 인스턴스와 ServiceNow 연결되어 있습니다.

Alexa 계정이 인스턴스와 ServiceNow 연결되어 있습니다.

앱을 사용하여 **Alexa** 계정 연결

ServiceNow 모바일 애플리케이션을 사용하여 Alexa 계정을 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Alexa 사용자 Android 또는 iOS 장치에 앱을 다운로드합니다.
2. 개발자 계정에 사용한 Amazon 것과 동일한 이메일 주소로 로그인합니다.
3. 앱의 오른쪽 아래 영역에서 '자세히'를 클릭합니다.
4. 기술 및 게임을 선택합니다.
5. 기술 탭을 선택합니다.
6. **Dev**를 클릭합니다.
7. 생성한 기술을 선택합니다.
8. 기술 사용 버튼이 나타나지 않으면 기술 사용 안 함을 클릭합니다.
9. 사용을 클릭합니다.
10. 인스턴스 사용자의 인스턴스 자격 증명으로 ServiceNow# 로그인합니다.
    계정이 연결되어 있는지 확인해야 합니다.

주: provider_user_map 기록에 사용자 기록을 삽입하여 계정 연결을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최상의 **Alexa** 음성 채팅 경험을 위해 설정 및 주제 미세 조정 가상 에이전트

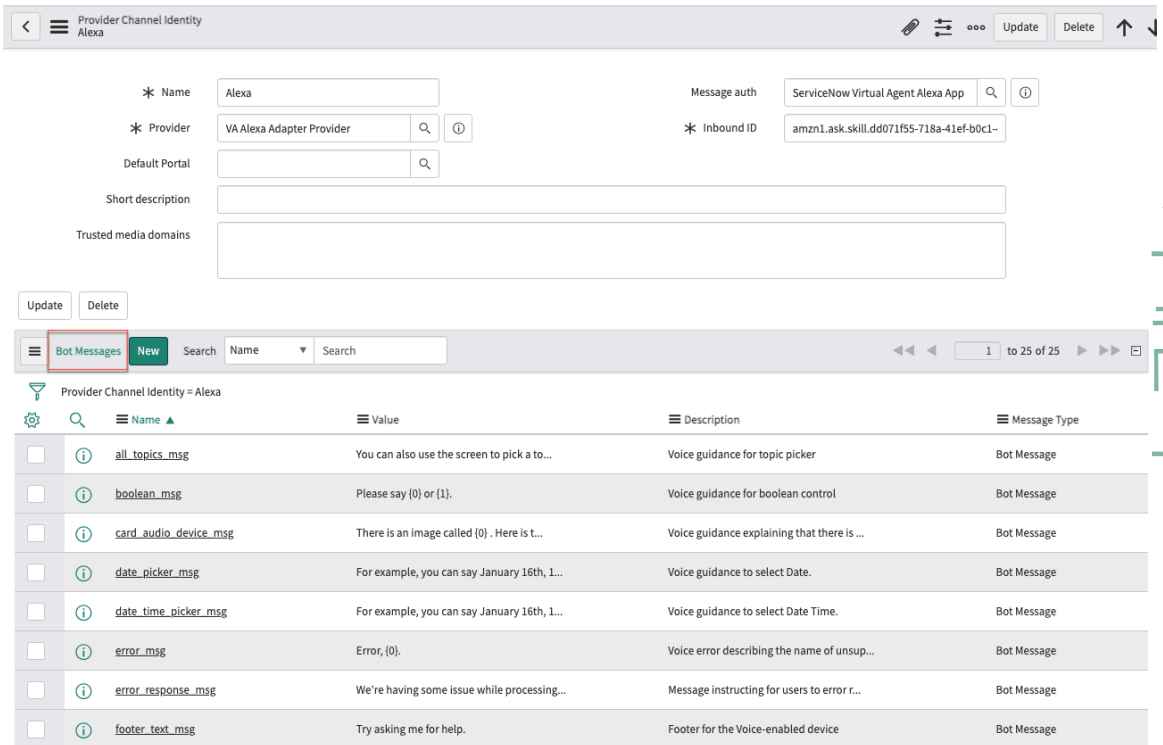
를 사용하여 Alexa최상의 음성 채팅 경험을 위해 에서 제공하는 가상 에이전트 디자이너 설정 및 주제를 미세 조정 가상 에이전트 하십시오.

- 가상 에이전트 디자이너 는 주제를 생성하고 관리하기 위한 다이어그램 도구로, 사용자와 사용자 간의 가상 에이전트 대화를 위한 청사진입니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 시작하기 문서를 참조하십시오.

  주: 를 가상 에이전트 디자이너 사용하여 설계한 주제가 작동하도록 Alexa하려면 추가 채널 지원 필드에서 해당 채널로 지정해야 Alexa 합니다. 채널 선택에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 다른 채널에 주제 배포 가상 에이전트.

- 봇 메시지는 와 Alexa상호 작용하는 데 도움이 됩니다. 음성 채팅 대화의 상호작용에 대한 봇 메시지를 변경할 수 있습니다. 봇 메시지에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_cs_provider_application.list 를 입력하고 애플리케이션 프로파일로 이동하여 Alexa 봇 메시지를 찾습니다.

  다음에 대한 봇 메시지 **Alexa**



- 인사말 메시지 및 기타 메시지는 사용자 지정 인사말 및 설정 페이지를 사용하여 음성 채널에 대해서만 변경할 수 있습니다. 예를 들어 사용자 지정 주제를 생성하고, 편집하고, 최종 사용자가 음성 채널을 사용하는 경우 사용할 수 있도록 할당할 수 있습니다. 사용자 지정 채팅에 액세스하고 메시지의 인사말 섹션을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 채팅 경험 구성.

- 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 생성 메시지를 변경하고 com.glide.cs 기준으로 필터링하여 이러한 메시지가 음성 채널에 대해 작동하는지 확인할 수도 있습니다. 다음 키 메시지를 검토할 수 있습니다.
  - com.glide.cs.topic_picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- com.glide.cs.no_topic_sorry_message
- com.glide.cs.link_account_msg
- com.glide.cs.topic_choice_list_message
- com.glide.cs.topic_confirmation_message

주: 음성 채널에 고유한 대부분의 메시지는 공급자 채널 ID 기록의 봇 메시지 섹션에 나열됩니다.

자세한 내용은 가상 에이전트 인사말 설정 항목에서 인사말 메시지 변경 문서를 참조하십시오.

- 대부분의 구성요소는 에서 Alexa액세스한 화면 기반 및 화면 없는 장치에서 작동합니다. 그러나 일부 구성 요소는 특히 화면이 없는 장치와 호환되지 않습니다.

  주: 화면 기반 Alexa 지원 장치에서는 기술 키트 사양에 따라 Alexa 카드와 이미지를 표시하는 데 제한이 있습니다.

  응용 프로그램은 Conversational Integration with Alexa 에서 다음과 같은 사용자 입력 컨트롤을 가상 에이전트 디자이너지원합니다.

  주: Conversational Integration with Alexa 화면 기반 장치에 대한 터치 입력도 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 입력 통제

사용자 입력 통제	설명	평가	화면 없음
텍스트 입력/출력	사용자가 특정 텍스트 항목을 입력할 때 유효성을 검사하는 텍스트 형식입니다.	예.	예.
정적 선택	사용자가 미리 정의된 목록에서 항목을 선택합니다.	예, 스크롤을 터치합니다.	예, 음성 페이지 매김입니다.
동적 선택	사용자는 동적으로 생성된 선택 목록에서 선택 항목을 선택합니다.	예, 링크를 클릭할 수 없습니다.	예, 음성 페이지 매김입니다.
부울	사용자가 봇에 대한 부울 응답을 입력합니다. 예를 들어 사용자는 채팅 대화에서 # 또는 ### 라고 회신할 수 있습니다.	예.	예.
날짜/시간	사용자가 달력 날짜, 시간(시간 및 분) 또는 둘 다를 선택합니다.	예(노드에서 NLU 권장).	예(노드에서 NLU 권장).
파일 선택기	사용자가 봇에 파일을 보냅니다.	번호	번호
일시 중지	로 Alexa대화를 중단합니다.	번호	번호
캐러셀	사용자는 캐러셀에서 단일 항목을 선택합니다.	예, 스크롤을 터치합니다.	예, 라벨을 읽습니다.
이미지/링크/ HTML 출력	봇은 사용자에게 이미지, 링크 또는 HTML을 보냅니다.	예, 링크를 클릭할 수 없습니다.	error_msg
비디오	사용자는 헤더 카드에서 비디오 카드를 선택할 수 있습니다.	video_screen_device_msg	video_audio_device_msg
카드	헤더 카드의 유형입니다. 콘텐츠를 선택합니다. ○ 텍스트가 있는 큰 이미지 ○ 텍스트가 있는 작은 이미지 ○ YouTube 비디오 카드	예, 클릭하지 않습니다.	예, 라벨을 읽습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 입력 통제	설명	평가	화면 없음
	대화 상자의 필드는 선택에 따라 변경됩니다.		
테이블	기록을 참조 유형으로 선택한 경우 검색할 테이블을 선택합니다.	예 테이블 머리글을 표시한 다음 열 머리글이 있는 행(값 쌍, 말하기(테이블 헤더))을 표시합니다. 계속하려면 완료라고 말하십시오.	아니요, 레이블 읽기 죄송합니다. 이 장치에 컨텐츠를 표시할 수 없습니다. 계속하려면 완료라고 말하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 주: 다음 봇 메시지를 편집하거나 변경하려면 인스턴스의 탐색 필터 ServiceNow 에 sys_cs_provider_application.list를 입력하고 **Alexa** 〉 **Bot** 메시지을 클릭하고 편집하려는 봇 메시지의 이름을 클릭합니다.
  - error_msg
  - video_screen_device_msg
  - video_audio_device_msg
  - table_msg

  메시지 이름 〈EMPTY〉을 찾고 최종 사용자에게 부울 확인 메시지를 추가하려는 경우 [0] 또는 [1] 값으로 봇 메시지를 구성할 수 있습니다.
- Conversational Integration with Alexa 는 사용자 입력이 매핑될 때 사용자 지정 채팅 통합에서 적절한 응답을 제공하는 상황별 작업을 지원합니다. 자세한 내용은 에 대한 상황별 작업 Alexa 문서를 참조하십시오.

에 대한 상황별 작업 **Alexa**

에서 Conversational Integration with Alexa 지원하는 상황별 작업을 사용하여 와 사용자 지정 채팅을 Alexa통합하는 동안 적절한 응답을 받습니다.

안녕하세요

hi 명령을 입력하거나 말하면 대화 도중이나 특정 주제 내에서 대화를 시작할 수 있습니다.

주제 중간에 인사를 입력하거나 ## 하면 대화 종료 또는 취소 옵션이 표시됩니다. 대화를 종료하면 Alexa 기술이 재설정되고 발동 이름을 말하여 기술을 다시 시작할 수 있습니다. 대화를 취소하면 마지막으로 있었던 주제로 리디렉션됩니다.

안녕히 가십시오

Bye 명령은 대화를 종료하는 데 사용됩니다.

대화 중간에 bye 를 입력하거나 이 명령을 말하면 대화를 종료할 수 있습니다.

도움말

help 명령은 봇을 사용하여 도움을 요청하는 데 사용됩니다.

help를 입력하거나 이 명령을 말하여 기술에 질문을 할 Alexa 수 있습니다. 대화를 다시 시작하려면 ## 를 말하거나 대화를 다시 시작합니다.

재시작

restart 명령은 진행 중이거나 오류가 발생한 봇 대화를 종료한 다음 새 대화를 시작하는 데 사용됩니다.

대화 중간에 restart 를 입력하거나 이 명령을 말할 수 있습니다.

주: 상황별 작업 로그아웃/알림 Alexa를 제외하려면 제외된 채널 테이블 〔sys_cs_contextual_action_excluded_channel〕에 기록을 추가해야 합니다.

유휴 **Alexa** 채팅 대화 닫기

가상 에이전트가 미리 설정된 시간 동안 비활성 상태였던 대화를 자동으로 닫아 활성 Alexa 채팅 대화를 효과적으로 관리할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 애플리케이션에 대해 Alexa 대화가 구성되었습니다. 기본적으로 세션이 Alexa 닫히면 모든 대화가 닫힙니다. 요청자에 의해 중단된 대화는 예약된 작업에 의해 *`Time Out Abandoned VA Conversations`* 매일 자동으로 닫힐 때까지 오픈 또는 유휴 상태로 유지됩니다. 자세한 내용은 종결 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 대화 문서를 참조하십시오.

성능 분석 가상 에이전트

미리 구성된 대시보드를 통해 성과를 가상 에이전트 분석합니다.

경험에 대한 플랫폼 분석 대화형 분석 대시보드의 새로운 빌드는 워싱턴 DC부터 사용할 수 있습니다. 대시보드는 데이터 집계에 의존 사용자 경험 분석 하지 않고 표시기 및 세부 항목 형태로 동일한 시각화를 많이 제공합니다. 또한 대시보드는 데이터 규제 시장 환경(예: GCC(Government Community Cloud))의 규정 준수 요구 사항을 충족하므로 FedRAMP 승인을 받았습니다. 자세한 내용은 대화형 분석 대시보드 문서를 참조하십시오.

요코하마에서는 기존 서비스가 사용되지 않습니다.

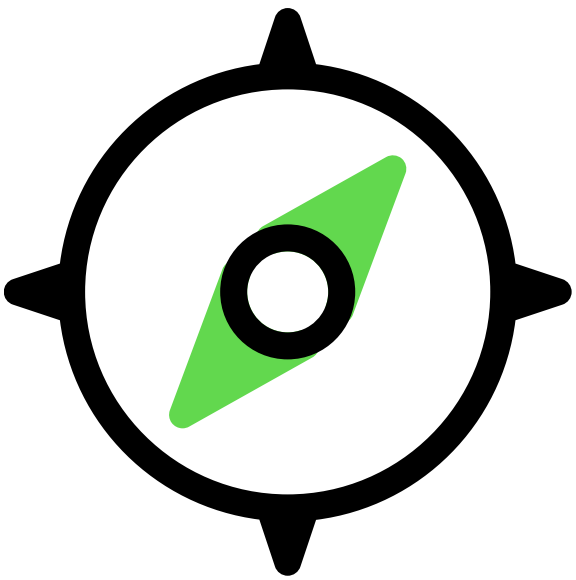
대화형 분석 대시보드

대화형 분석 대시보드는 대화형 데이터에 대한 인사이트를 제공하여 사용자와의 VA(상호작용)를 개선하는 가상 에이전트 데 도움이 됩니다. 대시보드는 주제를 구체화하고 VA의 편향 비율을 개선하는 데 도움이 됩니다.

시작하기

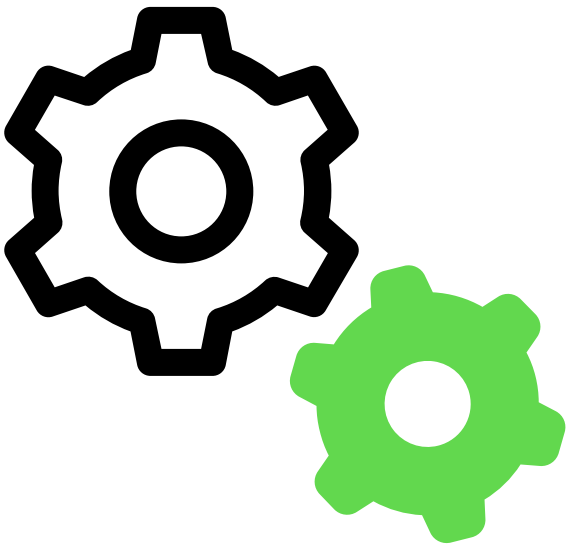
타일을 선택하여 대화형 분석 대시보드를 시작합니다.

탐색



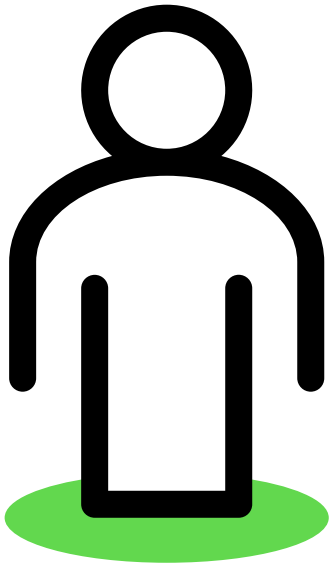
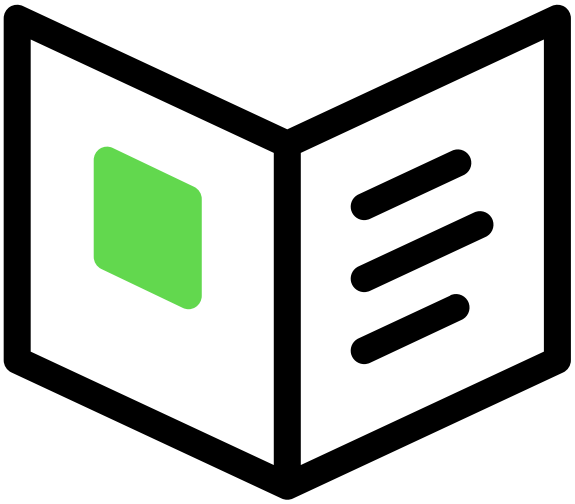
VA 사용자 및 시스템 관리자가 대시보드에 대해 알아볼 수 있습니다.

설정



대시보드를 설정하는 시스템 관리자의 경우.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용	참조
	
VA 사용자가 대시보드 사용 방법을 배울 수 있습니다.	대시보드 역할 및 시스템 매개변수에 대한 정보 가져오기

대화형 분석 대시보드 탐색

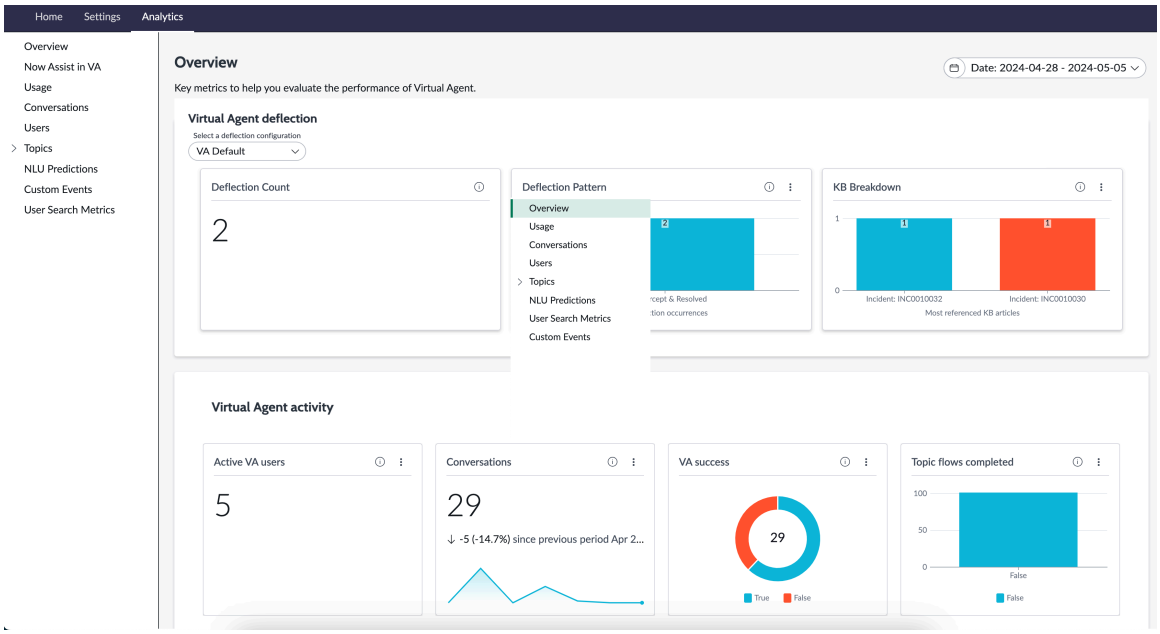
대화형 분석 대시보드를 사용하여 사용자와의 VA(상호작용)를 개선합니다 가상 에이전트 . 대시보드는 대화형 데이터에 대한 인사이트를 제공하며 주제를 구체화하고 VA의 편향 비율을 개선하는 데 도움이 됩니다.

대화형 분석 대시보드

대화형 분석 대시보드는 대화에 대한 인사이트를 제공하므로 사용자의 문제를 얼마나 잘 가상 에이전트 이해하고 해결했는지 확인할 수 있습니다. 가상 에이전트 최대 2년 동안 대화형 데이터, 즉 사용자와의 대화 기록 및 분석 데이터를 보관합니다. 대시보드에는 다음과 같은 표시기가 포함되어 있습니다.

- VA에서 라이브 에이전트로 전송하는 사용자의 비율
- 참여율을 높이고 사용자 이탈을 줄이는 방법
- 사용자가 주제의 마지막 노드에 도달했는지 여부
- 가장 많이 사용되는 주제와 가장 적게 사용되는 주제
- 고급 필터를 사용한 대화 상세 정보
- 대화 설계를 최적화하는 방법

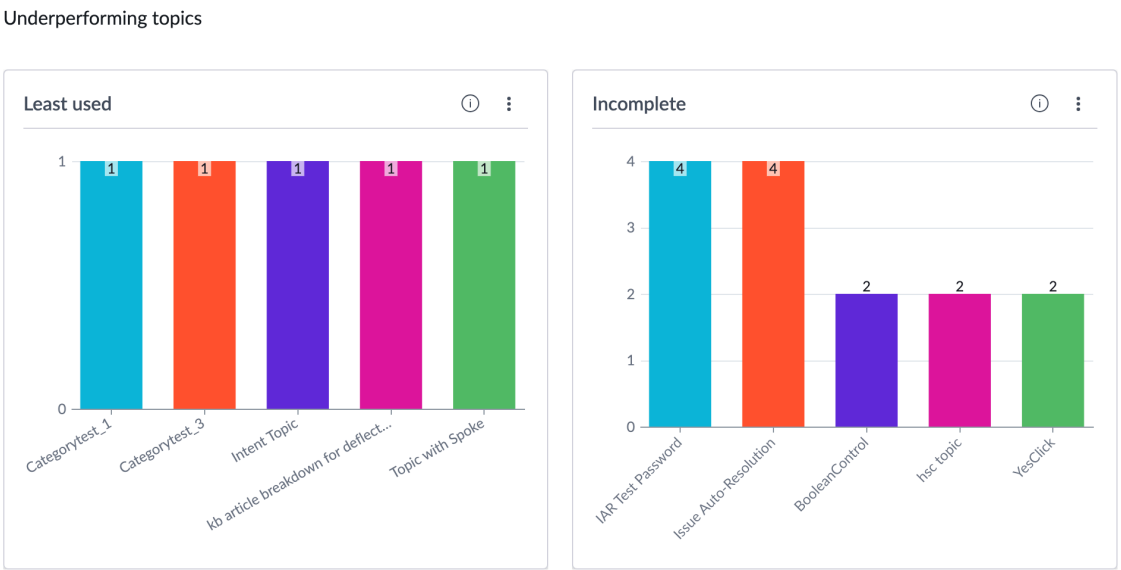
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주요 기능

실적이 저조한 주제

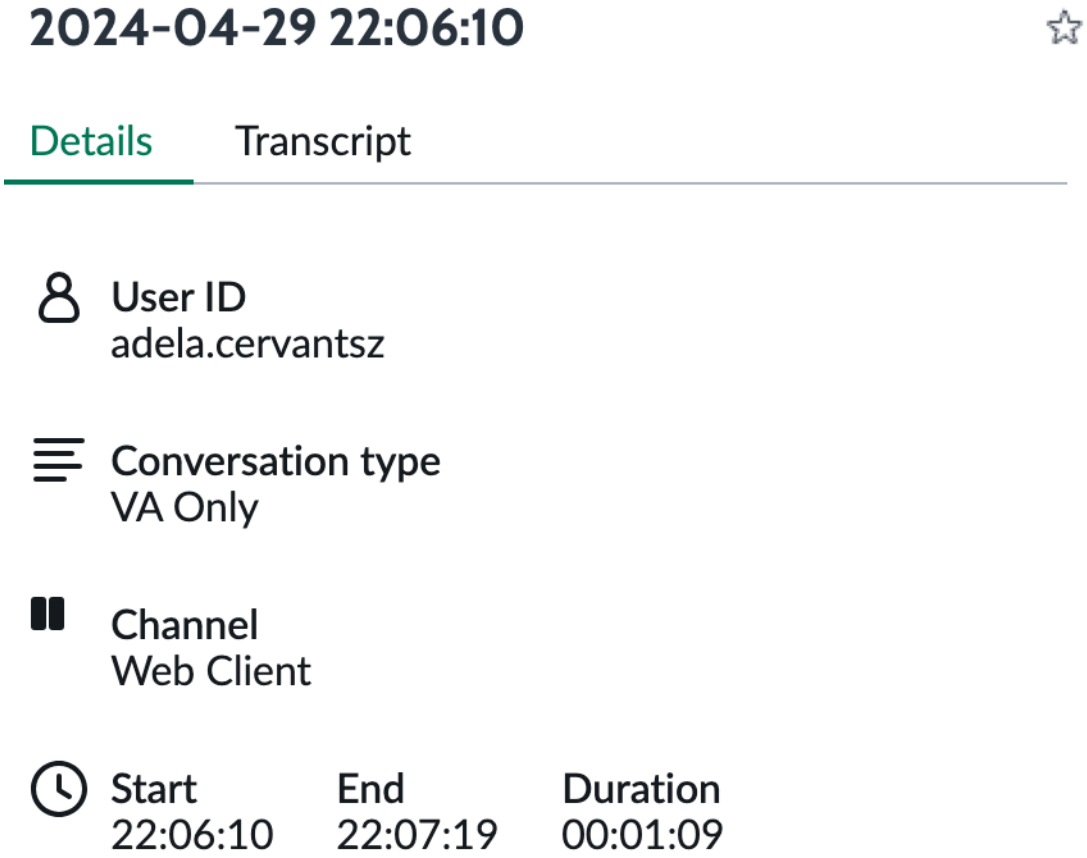
성과가 저조한 VA 주제를 참조하여 주제 성과를 조사하고 개선합니다.



대화 세부 정보

사용자, 채팅 기간, 대화 유형 및 채널을 포함하여 각 VA 상호작용에 대한 메타데이터를 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

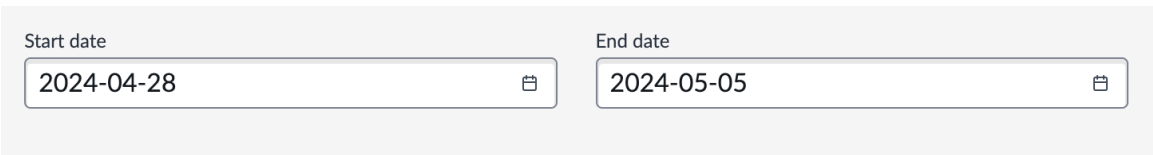


대화형 분석 대시보드 개요

다음 섹션에서는 대시보드의 각 섹션을 위에서 아래로 사용하는 방법에 대한 개략적인 개요를 제공합니다.

표시된 데이터의 날짜 범위

대시보드 상단의 시작 날짜 및 종료 날짜 필드는 각 페이지에 요약된 데이터의 데이터 범위를 지정합니다.



모든 데이터는 실시간으로 대시보드에서 가상 에이전트 지속적으로 푸시되며 최대 2년 동안 보존됩니다.

날짜 범위 설정에 대한 자세한 내용은 데이터의 날짜 범위 설정을 참조하십시오.

특정 데이터 시각화에는 시작 날짜 및 종료 날짜 필드에서 선택한 시작 날짜 및 종료 날짜에 사용할 수 있는 데이터가 없을 수 있습니다. 이러한 경우 표시기는 선택한 날짜 범위 내의 데이터 가용성을 기준으로 시작 날짜 및 종료 날짜에 대한 데이터를 표시합니다.

자세한 데이터 가져오기

개요 탭에는 VA의 성과를 평가하는 데 도움이 되는 주요 표시기가 포함되어 있습니다. 다음 방법으로 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 탭(예: 사용량)을 선택합니다.
- 표시기(예: 활성 **VA** 사용자)를 선택합니다.

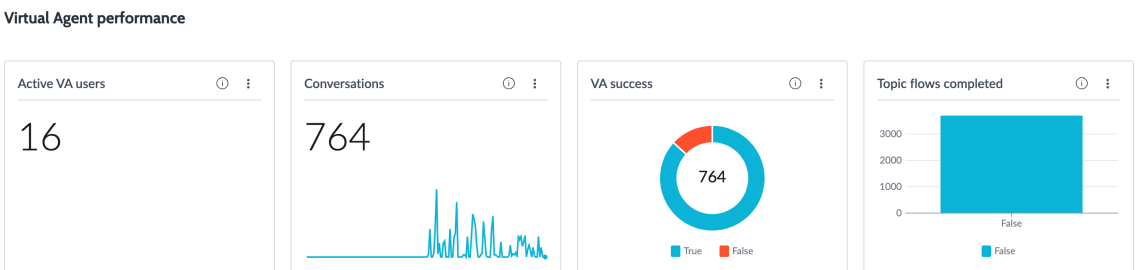
대시보드 탭

대시보드 탭

탭	설명
개요	VA 성과의 주요 지표를 봅니다.
Now Assist VA의	의 가상 에이전트성과를 Now Assist 모니터링할 주요 지표를 봅니다. in 가상 에이전트 이 활성화된 경우에만 Now Assist 표시됩니다.
사용량	VA 대화 사용량(예: 언어 및 대화 유형)을 봅니다. 특정 언어 또는 대화 유형의 대화 목록으로 드릴다운할 수도 있습니다.
대화	대화 세부 정보를 보고 개별 대화의 문제를 해결합니다. 고급 필터링을 사용하면 대화 유형, 기간, 사용자 및 언어별로 대화 목록을 필터링할 수 있습니다.
사용자	사용자가 VA와 대화하는 방식을 봅니다. 고급 필터링을 사용하면 사용자, 채널 및 마지막 대화별로 목록을 필터링할 수 있습니다.
주제	주제 성과 표시기를 봅니다. 표시기 중 일부는 가장 많이 사용되는 주제와 가장 적게 사용되는 주제, 라이브 에이전트로 전송된 VA 대화에 해당하는 주제, 주제당 평균 대화 길이 및 사용된 주제 블록입니다.
NLU 예측	NLU 예측 모델이 사용자의 대화 의도를 정확하게 이해하거나 주제를 자동으로 선택한 횟수와 같은 NLU 성과 지표를 봅니다. 이 표시기는 인스턴스에 포함된 NLU경우 에 링크 NLU 워크벤치 됩니다.
사용자 지정 이벤트	이벤트 페이지를 사용하여 생성한 사용자 지정 채팅 이벤트의 수를 봅니다.
문제 자동 해결	자동 해결 서비스에서 가로채고 에서 해결 가상 에이전트한 사용자 문제 수에 대한 상세 정보를 봅니다.

가상 에이전트 활동

대시보드의 이 영역에는 와 가상 에이전트상호작용한 활성 사용자 수, 에서 시작된 대화 수 등의 활동을 표시하는 가상 에이전트 표시기가 포함되어 있습니다가상 에이전트.



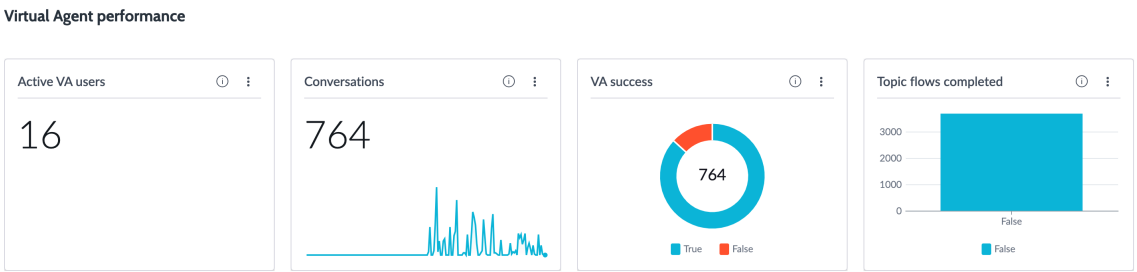
정보 아이콘을 선택하면 표시기에 대한 설명이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의도 추세 및 주제 일치와 같은 대시보드의 특정 추세 시각화는 월별, 주별 및 일별 데이터 보기를 지원하지 않습니다.

가상 에이전트 공연

대시보드의 이 영역에는 주제 성과 및 사용자 피드백과 같은 표시기가 포함되어 있으며, 이는 주제가 얼마나 잘 가상 에이전트 수행되었는지 보여주는 사용자 피드백과 사용자의 피드백입니다.



대화형 분석 대시보드 설정

사용자 지정 이벤트 및 수식 정의를 설정하여 보다 대상화된 분석을 생성합니다.

대화형 분석 대시보드를 사용하면 다음과 같은 방법으로 모니터링하는 데이터를 사용자 지정할 수 있습니다.

- 날짜 범위 - 대시보드에 표시되는 데이터의 날짜 범위를 지정합니다.
- 맞춤 이벤트: 대시보드에 생성한 맞춤 이벤트에 대한 분석이 표시될 수 있습니다. 모든 이벤트는 대화와 관련이 있어야 합니다. 예를 들어 Slack과 같은 특정 채널을 사용한 모든 대화에 대한 데이터를 저장할 수 있습니다.
- 수식 무효화(Formula Override) - 분석 보고서에 사용되는 매개변수 정의를 사용자 정의합니다. 예를 들어 기본적으로 기간은 대화에서 처음 교환한 시간부터 마지막 교환까지의 총 시간입니다. 대화에서 비활성 시간을 빼서 이 공식을 무시할 수 있습니다.

역할 요구 사항

역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 대화형 분석 대시보드 역할.

의존성

대화형 분석 대시보드에는 Quebec 이상 버전의 가상 에이전트이 필요합니다.

대화형 분석 대시보드 설치

에서 ServiceNow Store대화형 분석 대시보드에 대한 업데이트를 가져옵니다.

시작하기 전에

주: 릴리스부터 San Diego Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot) 플러그인을 처음 활성화하면 대화형 분석 앱이 자동으로 설치됩니다. 이 앱에 대한 후속 업데이트는 에서 ServiceNow Store다운로드하여 설치해야 합니다.

필요한 역할: 채팅 분석 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 인스턴스에 Glide 가상 에이전트 플러그인 〔com.glide.cs.chatbot〕이 활성화되어 있는지 확인합니다.
   릴리스부터 San Diego Glide 가상 에이전트 플러그인 〔com.glide.cs.chatbot〕을 활성화하면 대화형 분석 대시보드 앱이 자동으로 설치됩니다.
2. ServiceNow Store 로 이동하여 분석을 검색합니다.
3. 최신 버전의 대화형 분석 앱을 선택하십시오.
   스토어는 대화형 분석 앱 및 분석 데이터 구성 도구에 대한 업데이트를 설치합니다. 플러그인 이름은 com.sn.conversational.analytics이고 범위 이름은 sn_ci_analytics입니다. 대화형 분석 대시보드의 주요 테이블에는 다음이 포함됩니다.

테이블	설명
sn_ci_analytics_conversation	대화의 메인 테이블입니다. 대화가 나열됩니다 가상 에이전트 .
sn_ci_analytics_event	이벤트 목록입니다. 이벤트는 실행 가능한 알림과 같이 발생하는 것입니다. 대시보드는 기본 이벤트 또는 사용자가 생성한 이벤트에 대한 분석을 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 이벤트 설정을 참조하세요.
sn_ci_analytics_event_prop	이벤트에 사용되는 값 목록입니다.
sn_ci_analytics_formula_override	대시보드에서 사용되는 속성에 대한 수식 무효화를 나열합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 정의 설정을 참조하세요.

주: Performance Analytics에 대한 라이센스나 플러그인이 필요하지 않습니다.

모니터링할 사용자 지정 이벤트 생성

사용자 지정 이벤트를 생성하고 대화형 분석 대시보드에서 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 채팅 분석 관리자.

이 태스크 정보
이벤트는 (VA) 대화의 가상 에이전트 하위 집합에 적용되는 조건의 조합입니다. 예를 들어 이벤트는 VA가 라이브 에이전트로 전송한 Slack 채널에서 시작된 대화일 수 있습니다.

대시보드에 표시되는 대부분의 메트릭(예: 주제 및 대화 상세 정보)은 사전 구축된 이벤트에서 파생됩니다. 대시보드의 주제 및 대화 탭에 이러한 이벤트가 표시됩니다. 사용자 지정 이벤트를 빌드하려면 사용자 지정 이벤트 기능을 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 이벤트를 사용하여 다음과 같이 관심 있는 데이터에 대한 분석을 생성합니다.

- 라이브 에이전트로 전송된 Slack 채널의 대화 수입니다.
- 사용자가 돌아오지 않은 Slack 채널의 대화 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

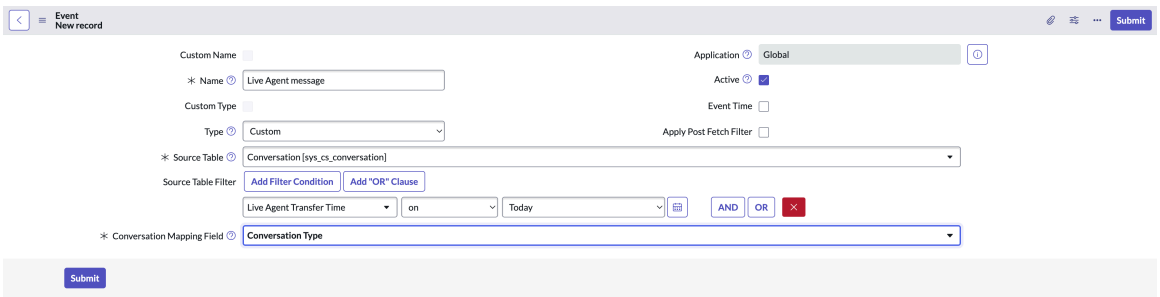


사용자 지정 이벤트는 사용자 지정 이벤트 탭에 나타납니다. 사용자 지정 이벤트를 구성하지 않은 경우 대시보드에 아무 것도 표시되지 않습니다. 사용자 지정 이벤트를 최대 20개까지 생성할 수 있습니다.

사용자 지정 이벤트는 생성할 때 적용됩니다. 사용자 지정 이벤트를 생성하기 전에 수집된 데이터를 분석하는 데는 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 분석 〉 이벤트 구성 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다. 이벤트 새 기록 페이지가 나타납니다.



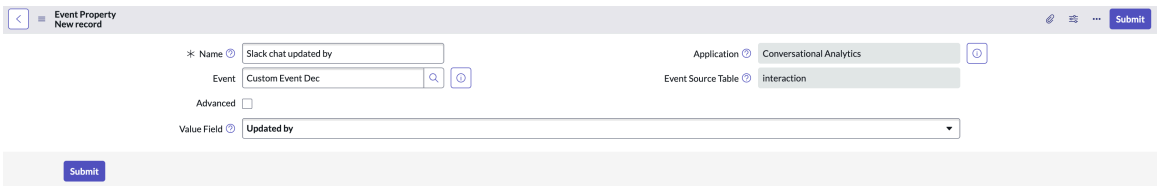
2. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	사용자 지정 이벤트의 이름입니다.
유형	사용자 지정을 선택합니다. 다른 유형을 선택하면 대시보드의 기본 동작이 변경되므로 권장되지 않습니다. 이 필드는 대시보드 분석에 포함할 이벤트의 유형을 지정합니다.
소스 테이블	사용자 지정 이벤트를 탐지하기 위해 검사할 대화 테이블입니다.
소스 테이블 필터	조건 작성기를 사용하여 소스 테이블에서 특정 데이터를 선택합니다.
대화 매핑 필드	소스 테이블의 필드를 다른 대화 관련 테이블의 필드에 매핑합니다. 예를 들어, 상호작용 테이블의 채널 메타데이터 열은 대화 테이블의 sys ID 열에 매핑될 수 있습니다. 모든 이벤트를 대화 ID에 매핑해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	사용자 지정 이벤트를 사용하려면 확인란을 선택합니다.
이벤트 시간	VA가 라이브 에이전트에게 채팅을 전송한 시간과 같은 시간 기반 이벤트를 지정합니다. 이 확인란을 선택하면 이벤트 시간 필드가 열립니다.
이벤트 시간 필드	모니터링할 이벤트의 시간(예: 채팅이 라이브 에이전트로 전송된 시간)을 지정합니다. 이 필드는 이벤트 시간을 선택할 때 나타납니다.
사후 페치 필터 적용	조건 작성기인 소스 테이블 필터로 이미 필터링된 데이터를 필터링하는 스크립트를 사용할 수 있습니다.
사후 페치 스크립트	소스 테이블 필터로 필터링된 데이터를 필터링하는 스크립트를 입력하는 텍스트 필드입니다. 이 필드는 사후 페치 필터 적용을 선택할 때 나타납니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   모든 사용자 지정 이벤트를 나열하는 이벤트 페이지가 나타납니다. 사용자 지정 이벤트를 찾을 테이블을 지정했습니다. 이제 사용자 지정 이벤트를 트리거하는 매개변수 값을 지정해야 합니다.
4. 생성한 사용자 지정 이벤트를 클릭합니다.
5. 이벤트 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   대시보드에서 추적할 사용자 지정 이벤트에 대한 속성을 지정하는 이벤트 속성 새 기록 페이지가 나타납니다.



   이 예시의 사용자 지정 이벤트 탭에는 사용자 지정 이벤트인 Messages-from-Slack에 대한 *`Updated by`* 메트릭이 표시됩니다.
6. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	메트릭을 수집하려는 속성의 기록 이름입니다.
이벤트	이 속성과 연결된 사용자 지정 이벤트의 이름입니다.
고급	이 확인란을 선택하면 필터링할 필드 값을 지정하는 스크립트를 입력할 수 있는 텍스트 필드가 열립니다. 이 확인란을 선택하면 값 필드 필드가 제거됩니다.
값 필드	메트릭을 수집할 필드를 지정합니다.
애플리케이션	사용자 지정 이벤트의 범위입니다.
이벤트 소스 테이블	이벤트 새 기록 페이지에 입력한 이 필드의 값과 동일합니다.

7. 제출을 클릭합니다.
   이벤트 페이지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 업데이트를 클릭합니다.
   모든 사용자 지정 이벤트를 나열하는 이벤트 페이지가 나타납니다. 대시보드에서 사용자 지정 이벤트 탭을 열어 사용자 지정 이벤트를 볼 수 있습니다. 이 사용자 지정 이벤트는 소급 적용되지 않습니다. 대시보드에는 사용자 지정 이벤트 기준을 충족하는 새 이벤트만 표시됩니다.

사용자 지정 재정의 정의 생성

스크립트를 사용하여 대화형 분석 대시보드에서 분석을 생성하는 데 사용되는 기본 수식을 재정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 채팅 분석 관리자

애플리케이션 범위를 대화형 분석으로 설정해야 합니다.

이 태스크 정보
대화형 분석 대시보드는 수식을 사용하여 기간 계산 방법과 같은 분석을 결정합니다. 기본 수식을 재정의하여 필요에 맞게 분석을 조정할 수 있습니다. 예를 들어 대시보드에서 기간에 대한 기본 수식은 대화의 첫 번째 교환과 마지막 교환 사이의 시간입니다. 대화에서 비활성 시간을 빼서 이 공식을 무시할 수 있습니다.

기본 수식과 수식 무효화는 sn_ci_analytics_formula_override 테이블에 있습니다. 기본 수식을 비활성화하고 새 수식 무효화 기록을 생성하여 테이블에 있는 기존 수식만 수정할 수 있습니다. 일부 수식은 시스템에 종속되므로 재정의할 수 없습니다. 그러나 사용자 지정 이벤트를 생성하여 비슷한 목표를 달성할 수 있습니다.

기본 정의는 다음과 같습니다.

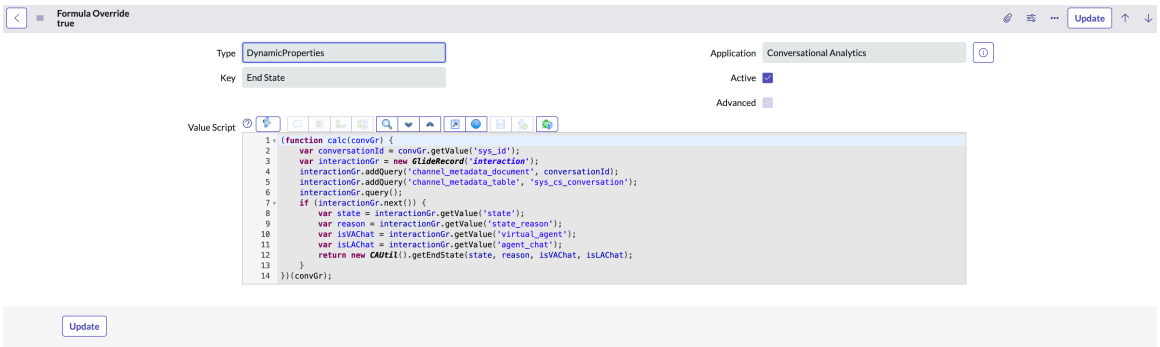
- 지속 시간 - 대화 세션이 종료될 때가 아니라 대화 세션이 시작된 시점부터 마지막 메시지가 전송될 때까지의 시간입니다. 기간에 대해 제공된 스크립트를 바꿀 수 없습니다. 켜거나 끌 수만 있습니다. 활성 확인란의 선택을 취소하면 세션이 끝날 때까지 기간이 계산됩니다. 활성 확인란을 선택하면 보낸 마지막 메시지까지 기간이 계산됩니다.
- 자체 해결 비율 - 부정적인 피드백이 없고, 마지막 노드로 전달된 주제를 포함하고, 라이브 에이전트로 에스컬레이션되지 않은 대화 수입니다. 대시보드는 이 숫자를 모든 대화 수로 나누어 요금을 구합니다.
- 피드백 - 긍정적, 중립 및 부정적으로 정의됩니다. 예를 들어 이 동작을 재정의하려면 먼저 (VA) 디자이너를 사용하여 가상 에이전트 1에서 10까지의 순위를 만듭니다. 그런 다음 스크립트를 사용하여 1–4를 부정적으로, 5–7을 중립으로, 8–10을 긍정적으로 그룹화하여 대시보드의 기본 동작을 무효화할 수 있습니다.
- End state(종료 상태) - 기본적으로 12가지 방식으로 정의됩니다. 자세한 내용은 수식 재정의 예제를 참조하세요.
- 유효한 대화 - 다음 기준 중 하나 이상을 충족하기 위해 대시보드 결과에 포함되는 대화 기록으로 정의됩니다.
  - 사용자의 확인이 필요하지 않은 실행 불가능한 알림 대화는 활성 대화로 계산됩니다.
  - 기존 대화의 일부가 아닌 실행 가능한 알림은 알림 상태가 전송됨 또는 완료됨일 때 유효한 대화로 간주됩니다.
  - 대화는 주제 검색 또는 직접 라이브 에이전트 대화에 참여합니다 가상 에이전트 .

주: 수식 재정의는 저장된 데이터를 변경하지 않습니다. 기존 데이터를 다른 방식으로 계산하여 대시보드에 데이터가 표시되는 방식만 변경합니다.

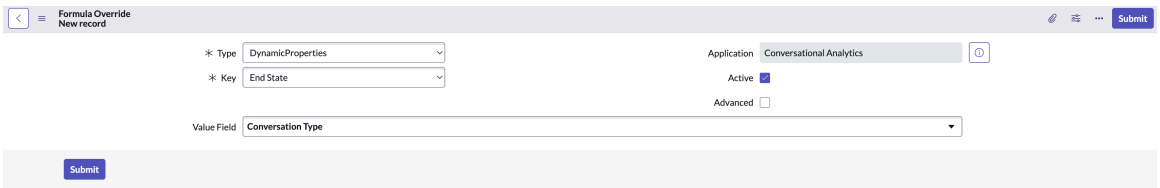
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 분석 〉 수식 재정의.
   또는 필터 탐색기에 *sn_ci_analytics_formula_override.list* 를 입력하여 sn_ci_analytics_formula_override 테이블을 표시할 수 있습니다.
2. 재정의할 수식을 선택합니다.
   기간 수식은 재정의할 수 없으며 활성화 또는 비활성화할 수만 있습니다. 다른 정의에 대한 스크립트를 변경할 수 있습니다. 변경할 수 있는 정의는 이것뿐입니다.
   수식 재정의 페이지가 나타나고 기존 수식이 표시됩니다.



3. 값 스크립트 필드의 스크립트를 복사합니다.
   기본 수식은 읽기 전용입니다. 따라서 수정하려면 복사본을 만들어야 합니다.
4. 기본 수식을 비활성으로 만들려면 활성 확인란의 선택을 취소합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 새로 만들기를 클릭하여 기본 수식을 재정의하는 수식 재정의 기록을 만듭니다.
   수식 재정의 새 기록 페이지가 나타납니다.



7. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
유형	재정의할 기본 수식의 유형을 선택합니다. 예를 들어, *DynamicProperties*을(를) 선택합니다.
키	재정의할 수식을 지정합니다. 예를 들어, 대화의 종료 상태 정의에 대한 기본 수식을 재정의하려면 선택합니다 *End State* .
값 필드	키 값의 새 정의를 지정합니다.
활성	새 정의를 활성화하려면 확인란을 선택합니다. 속성에 여러 수식을 사용할 수 있지만 한 번에 하나만 활성화할 수 있습니다. 이 정의를 활성화할 때 아직 비활성화하지 않은 경우 기본 정의를 비활성화해야 합니다.
고급	이 확인란을 선택하면 값 필드가 제거되고 값 스크립트 필드가 열립니다. 이전에 복사한 기본 수식의 스크립트를 붙여넣고 필요에 따라 수정하여 키 값에 사용된 기존 수식을 변경할 수 있습니다. 예를 들어 키 값이 *End State*인 경우 스크립트는 대화의 종료

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	상태를 정의하는 기본 수식을 재정의합니다. 스크립트 예제는 수식 무효화 예시를 참조하세요.

8. 제출을 클릭합니다.

수식 재정의 예시

다음 수식 재정의 예시를 사용하여 고유한 수식 재정의를 만들 수 있습니다.

그룹 종료 상태 정의

대화의 종료 상태는 대화가 종료된 방식을 지정합니다. 예를 들어 사용자가 응답하지 않거나 사용자가 채팅 창을 닫는 것으로 끝날 수 있습니다. 종료 상태에 대한 12가지 기본 정의가 있습니다. 대화 종료 상태에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 상호작용 기록. 다음 스크립트에서는 다음과 같이 그룹화합니다.

- VA가 채팅 세션을 종결했습니다.
  - 시스템 종결 VA - 사용자 응답 없음
  - 시스템 종결 VA - 주제 완료
  - 시스템 종결 VA - AI 검색으로 남음
  - 시스템 종결 VA - 자동 종결됨
  - 시스템 종결 VA - 사용자 참여 안 함
- 라이브 에이전트가 채팅 세션을 종결했습니다.
  - 시스템 종결 LA - 사용자 응답 없음
  - 시스템 종결 LA - 채팅 완료
  - 에이전트 종결 LA - 클릭 종료/X
  - 시스템 종결 LA - 에이전트 참여 전
- 사용자가 채팅 세션을 종결했습니다.
  - 사용자 종결 LA - 클릭 종료/X
  - 사용자 종결 VA - 클릭 종료/X
  - 사용자 종결 LA - 에이전트 참여 전

이러한 12개 종료 상태 그룹을 만들려면 수식 재정의 생성 지침을 따르고 다음 스크립트를 사용합니다.

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
         'System Closed VA – Left With AI Search',
         'System closed VA – Auto Closed',
         'System Closed VA – User Never Engaged'
      ];
      LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
         'System Closed LA – Chat Complete',
         'Agent Closed LA – Clicked End/X',
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
            'System Closed LA – Before Agent Engagement'
        ];
        USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
            'User Closed VA – Clicked End/X',
            'User Closed LA - Before Agent Engagement'
        ];
        if (state) {
            if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
                return 'System Closed VA';

            if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
                return 'System Closed LA';

            if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
                return 'User Closed';
        }
        return state;
    }

    var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
    var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
    interactionGr.query();
    if (interactionGr.next()) {
        var state = interactionGr.getValue('state');
        var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
        var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
        var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
        var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
        return getFinalEndState(endState);
    }
})(convGr);
```

대화형 분석 대시보드 사용

대화형 분석 대시보드를 사용하여 (VA) 대화에 대한 가상 에이전트 인사이트를 얻습니다.

다음 섹션에서는 대시보드를 사용하여 사용자와의 VA 상호 작용을 조사하는 방법을 설명합니다. 대화형 분석 대시보드를 사용하려면 채팅 분석 뷰어(chat_analytics_viewer) 역할이 있어야 합니다.

데이터의 날짜 범위 설정

개요 탭의 날짜 선택기를 사용하여 날짜 범위를 설정하면 지정된 날짜 범위에 대한 데이터 시각화를 볼 수 있습니다. 이 탭에 설정된 날짜 범위는 대시보드의 다른 모든 탭에 적용됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 채팅 분석 뷰어(chat_analytics_viewer)

이 태스크 정보

날짜 선택기를 사용하여 시각화의 날짜 범위를 설정합니다. 사용 가능한 표준 날짜 범위에서 선택하거나 사용자 지정 범위 옵션을 사용하여 시작 및 종료 날짜를 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 분석.
2. 개요 탭의 날짜 선택기를 사용하여 날짜 범위를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 날짜 선택기를 선택합니다. .

b. 날짜 범위의 시작 날짜를 선택합니다.

c. 날짜 범위의 종료 날짜를 선택합니다.
대시보드에 선택한 날짜 범위가 강조 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 적용을 선택합니다.

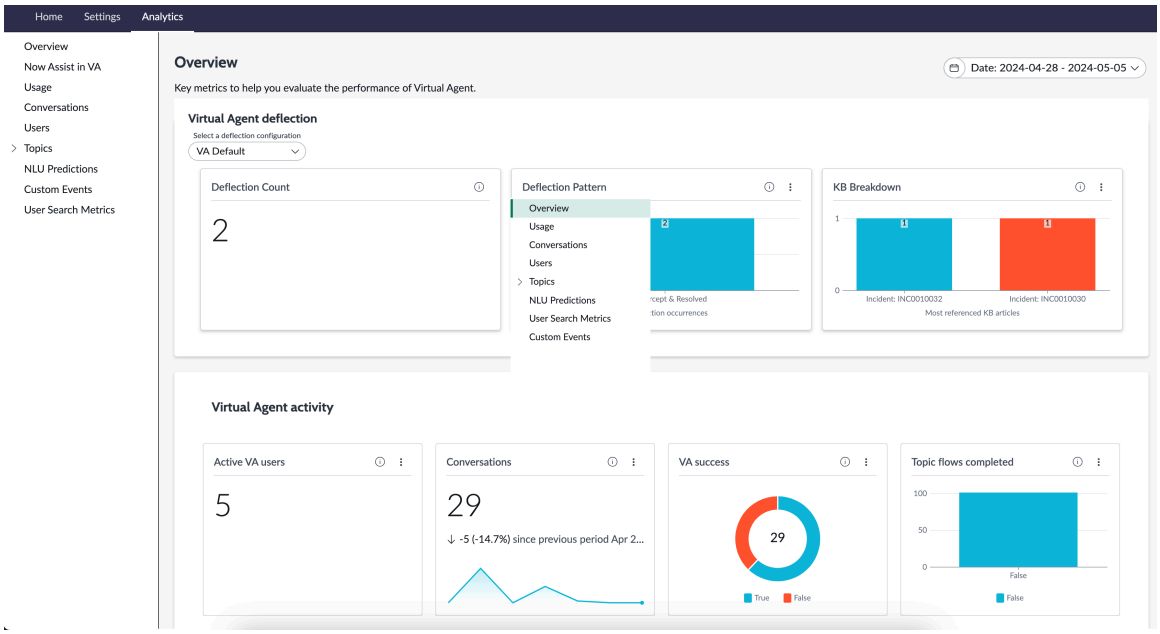
대시보드에 표시되는 데이터는 새 날짜 범위에 따라 조정됩니다.

개요 탭

개요 탭을 사용하여 의 가상 에이전트성과를 평가하는 데 도움이 되는 주요 표시기를 볼 수 있습니다.

개요 탭은 대시보드의 방문 페이지입니다. 개요 탭의 시각화는 VA 수행 방식을 나타내는 중요한 지표입니다. 개요 탭을 사용하려면 채팅 분석 뷰어(chat_analytics_viewer) 역할이 있어야 합니다.

주: Now Assist 의 가상 에이전트 Analytics는 활성화한 가상 에이전트의 Now Assist 경우에만 왼쪽 탐색에 나타납니다.



핵심성과지표

표시기	설명
편향 수	편향 주제 블록의 실행 횟수로 측정되는 편향 발생 수입니다. 편향은 가상 에이전트가 사용자의 문제를 해결하거나 해결하는 데 도움을 줄 때 발생합니다.
편향 패턴	편향 패턴당 편향 수입니다.
KB 세부 항목	KB 문서의 제목과 편향의 일부로 제시된 횟수
활성 VA 사용자	대화형 인터페이스를 사용한 에이전트가 아닌 고유 활성 최종 사용자의 누적 수입니다. 표시기를 선택하여 사용자 목록으로 드릴다운합니다.
대화	에서 가상 에이전트시작된 모든 대화형 대화의 수입니다. 표시기를 선택하여 대화 목록으로 드릴다운합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

핵심성과지표

표시기	설명
VA 성공	에스컬레이션 없이 주제 플로우를 의도하여 완료된 대화의 백분율입니다. 완료된 대화는 주제 또는 대화의 가상 에이전트 끝에 도달하거나, 사용자가 종결하거나, 자동으로 종결되는 대화입니다. 에스컬레이션 없이 완료됨은 대화가 라이브 에이전트로 라우팅되지 않았으며 사용자가 부정적인 피드백을 제공하지 않았음을 의미합니다. 피드백 유형에는 부정적, 긍정적, 중립 및 피드백 없음이 포함됩니다. 차트를 선택하여 성공적으로 완료된 대화로 드릴다운합니다.
주제 플로우가 완료됨	호출되고 실행된 모든 주제 중 최종 노드가 완료될 때까지 최종 사용자가 완료한 주제의 백분율입니다.
주제 범주 - 완료	주제 범주별로 표시된 완료된 대화의 수입니다. 막대형 차트에서 주제 범주를 선택하여 주제 범주 상세 정보로 드릴다운합니다.
주제 범주 - 미완료	주제 범주당 표시된 완료되지 않은 대화 수입니다. 막대형 차트에서 주제 범주를 선택하여 주제 범주 상세 정보로 드릴다운합니다.
주제 - 완료	사용자가 마지막 노드를 완료한 경우 주제당 발생 횟수입니다. 막대형 차트에서 주제를 선택하여 주제 상세 정보로 드릴다운합니다.
주제 - 미완료	주제가 마지막 노드에 도달하기 전에 사용자가 대화를 중단한 주제당 발생 횟수입니다. 막대형 차트에서 주제를 선택하여 주제 상세 정보로 드릴다운합니다.
사용자 피드백	피드백 결과는 좋음, 나쁨 및 보통으로 분류됩니다. 피드백 결과는 피드백 설정 항목에서 계산됩니다. 주: 채팅 분석 관리자 역할을 가진 사용자는 시스템 속성을 사용하여 채팅 완료 후 피드백 설정 주제가 표시되는 빈도를 변경할 수 있습니다. 차트에서 피드백 결과를 선택하여 피드백과 관련된 대화 목록으로 드릴다운합니다.
채널	가상 에이전트의 구성된 채널에서 실행된 대화 수입니다. 차트에서 채널을 선택하여 채널과 연결된 대화 목록으로 드릴다운합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

핵심성과지표

표시기	설명
대화 종료 상태	바로 사용 가능한 대화 종료 상태로 종료된 대화 수입니다. 차트에서 대화 종료 상태를 선택하여 대화 종료 상태와 연결된 대화 목록으로 드릴다운합니다.

개요 탭의 일반적인 작업은 다음과 같습니다.

- 편향 수, 편향 패턴 및 KB 세부 항목과 같은 편향 표시기를 보려면 편향 구성을 선택합니다.
- 시각화된 데이터(예: 막대형 차트의 막대)를 선택하여 데이터에 대한 추가 정보를 얻습니다.
- 표시되는 데이터의 날짜 범위를 변경합니다.

사용량 탭

사용량 탭에서는 대화 유형, 대화에 사용된 언어 및 VA(VA)에서 전달되는 가상 에이전트 실행 가능한 알림의 참여율과 관련된 사용량 정보를 제공합니다.

사용량 탭의 표시기는 다음 정보를 제공합니다.

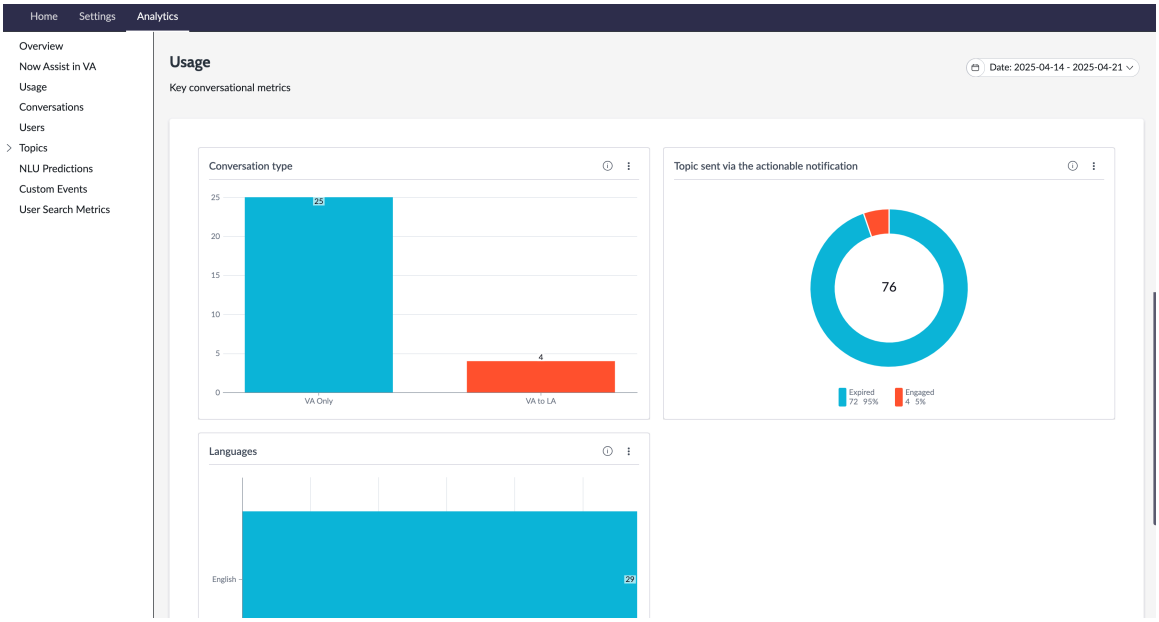
사용 표시기

표시기	설명
대화 유형	VA에서 라이브 에이전트로 에스컬레이션되었거나, VA에서만 시작 및 완료되었거나, 라이브 에이전트가 시작하고 완료한 대화 수입니다. 이 표시기는 선택한 대화 유형에 따라 대화 목록으로 드릴다운할 수 있도록 지원합니다.
실행 가능한 알림을 통해 보낸 주제	선택한 시간 범위 동안 가상 에이전트에서 사용자에게 전달한 실행 가능한 알림의 수와 사용자가 참여한 알림과 참여하지 않은 실행 가능한 알림의 수 및 백분율입니다.
언어	사용자가 사용하는 언어와 각 언어의 대화 수입니다. 이 표시기는 선택한 언어를 기반으로 대화 목록으로 드릴다운할 수 있도록 지원합니다.

사용량 탭에 액세스하려면 채팅 분석 관리자 또는 채팅 분석 뷰어 역할이 있어야 합니다 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용량 탭



대화 유형 및 언어 표시기의 데이터 포인트를 클릭하여 선택한 대화 유형과 언어를 각각 기준으로 대화 목록으로 드릴다운합니다.

대화 탭

대화 탭을 사용하여 대화 목록과 가상 에이전트 선택한 날짜 범위 동안 발생한 각 대화의 상세 정보를 봅니다.

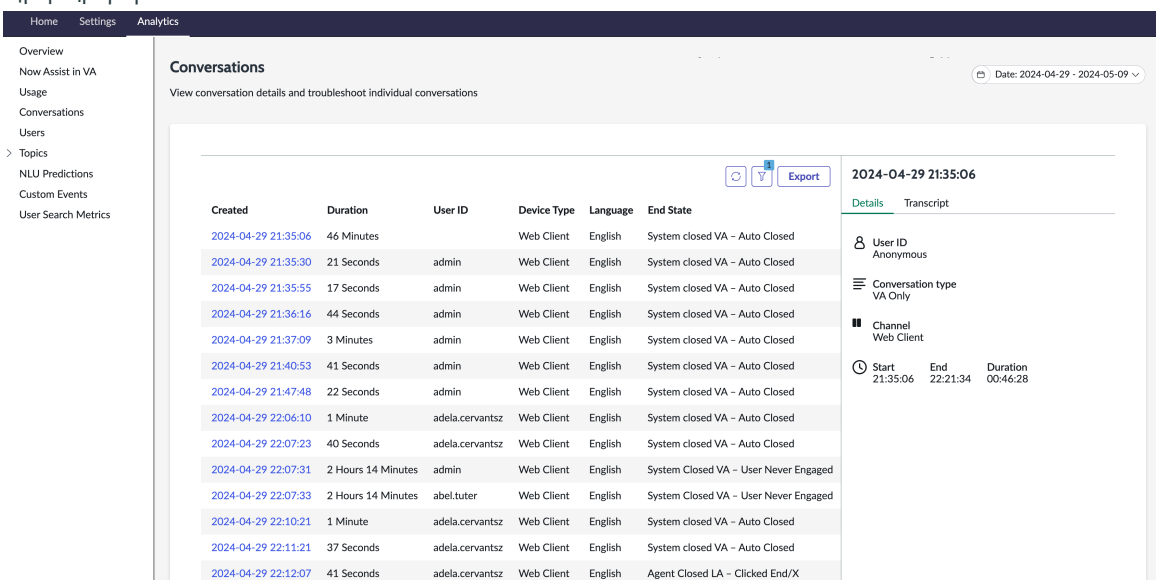
알림, 오픈(진행 중인) 대화 및 미리 보기를 제외하고 대화 테이블 〔sys_cs_conversation〕에서 가상 에이전트 디자이너 실행되는 모든 대화가 대화 페이지에 나열됩니다.

대화를 즐겨찾기로 태그하려면 측면 패널에서 별 아이콘을 선택합니다. 필터 편집기를 사용하여 즐겨찾기로 표시된 모든 대화를 나열할 수 있습니다.

가상 에이전트 대화 및 분석 데이터는 2년 동안 보존됩니다.

대화 탭에 액세스하려면 chat_analytics_viewer(채팅 분석 뷰어) 역할이 있어야 합니다.

대화 페이지



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 탭의 이점

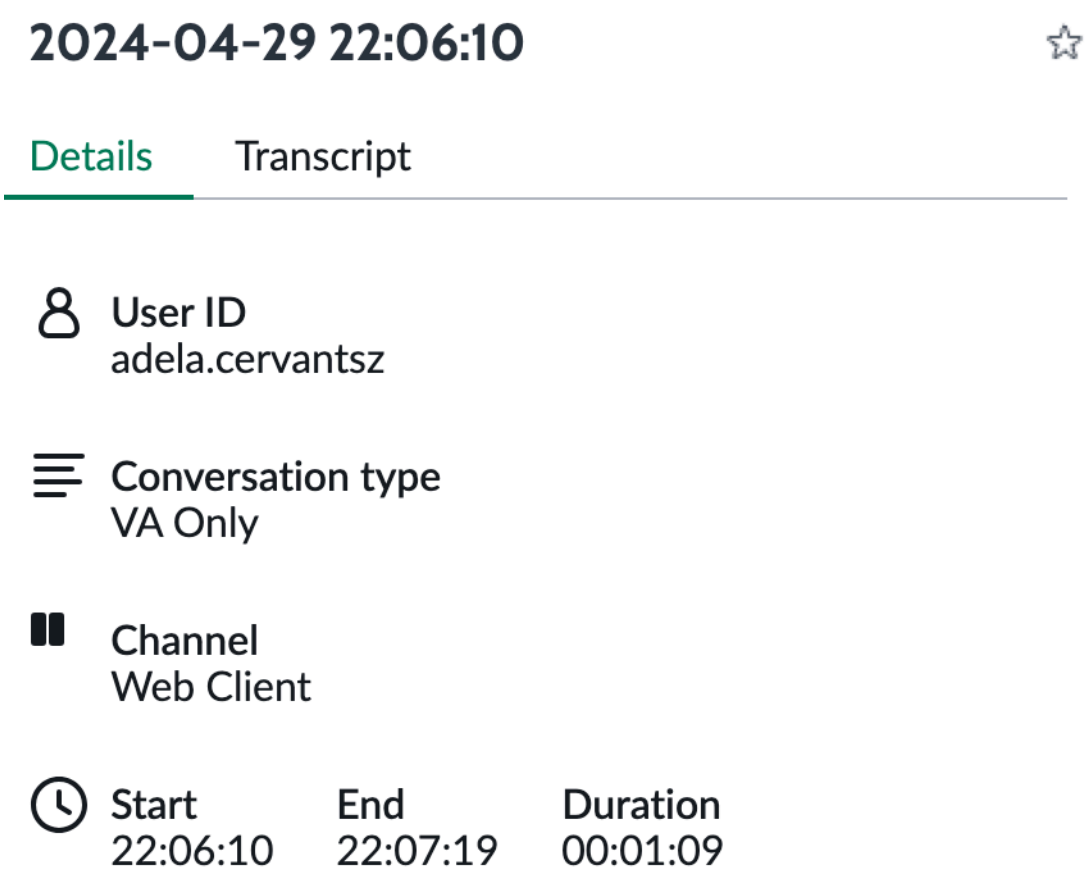
대화 탭을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 필터 편집기를 사용하여 특정 조건에 따라 대화 목록을 필터링합니다. 자세한 내용은 대화 탭에서 필터 사용 문서를 참조하십시오.
- 대화 상세 정보를 확인하여 각 대화에 대해 자세히 알아보세요. 자세한 내용은 대화 상세 정보 가져오기 문서를 참조하십시오.
- 대화 목록을 파일로 익스포트합니다. 자세한 내용은 대화 목록 익스포트 문서를 참조하십시오.
- 대화 기록을 다운로드하여 개별 대화의 문제를 해결합니다. 자세한 내용은 대화 녹취록 다운로드 문서를 참조하십시오.

대화 상세 정보 가져오기

대화에 대한 자세한 정보를 보려면 목록에서 대화 중 하나를 선택합니다. 측면 패널에 정보가 나타납니다.

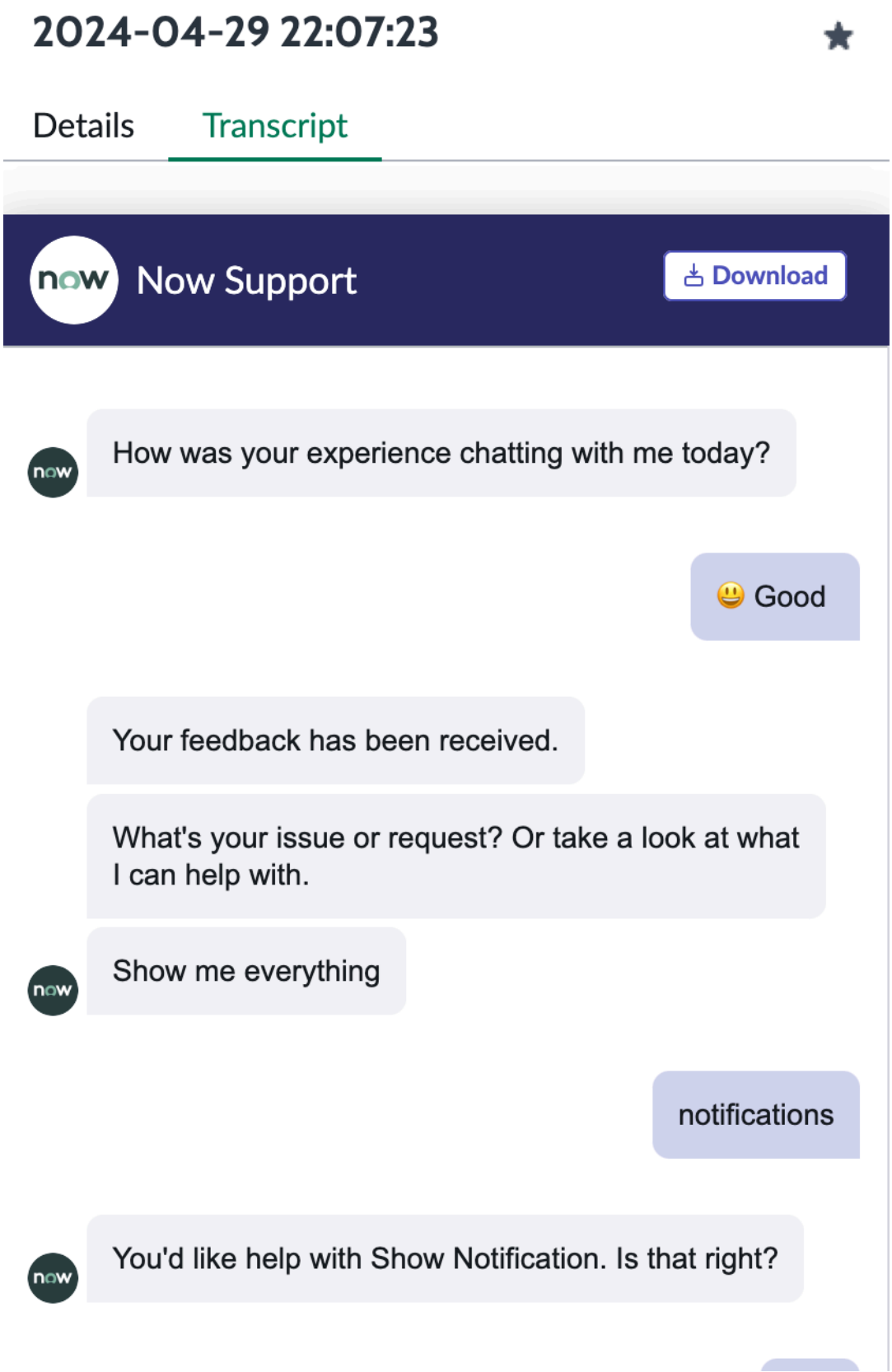
대화 세부 정보



대화 녹취록 을 보고 다운로드하려면녹취 록 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 녹취록



대화 목록 익스포트

대화 페이지의 대화 목록을 파일로 내보내려면 내보내기를 선택합니다. 익스포트 팝업 창에서 파일 형식(예: Excel, CSV, JSON 또는 PDF)과 제공 유형(예: 이메일 또는 다운로드)을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 페이지의 목록에서만 최대 1,000개의 기록을 익스포트할 수 있습니다. 이 제한은 구성할 수 없습니다.

대화 정보

다음 표에서는 대화 탭에 나열된 대화의 세부 정보를 설명합니다.

사용자 정보

열	설명
작성됨	대화의 날짜입니다.
지속 시간	대화의 기간입니다.
사용자 ID	시스템에서 생성되어 사용자에게 영구적으로 할당되는 고유 식별자입니다 가상 에이전트 . ID는 대화 기록의 일부가 됩니다. 이는 시스템 사용자 ID와 동일하지 않습니다.
장치 유형	채팅에 사용되는 대화형 채널입니다.
언어	대화에 사용되는 언어입니다.
종료 상태	대화가 어떻게 끝났는지. 다양한 대화 종료 상태에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 상호작용 기록.
유형	대화 유형(예: VA 전용(VA에서 대화 시작 및 완료됨))입니다.
대화	대화의 시스템 ID입니다.

대화 녹취록 다운로드

대화 녹취록을 다운로드하려면 대화 목록에서 대화를 선택하고 다운로드를 클릭합니다.

대화 기록 .txt 파일에는 선택한 대화에 대한 사용자 입력, 응답플로우 디자이너 통합 허브, 가상 에이전트 플로우 작업, 사용자 지정 통제 및 주제 블록 정보와 같은 다양한 데이터 요소가 포함되어 있습니다. 이 정보는 관리자가 대화(예: 오류가 있거나 라이브 에이전트로 전송된 대화)의 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다 가상 에이전트 . .txt 파일에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 대화 증명서 템플릿.

대화 증명서 템플릿

대화 기록 .txt 파일에는 개별 대화 문제를 해결하는 데 사용되는 정보가 포함되어 있습니다.

데이터 요소	설명
대화 ID(sys_id)	대화의 고유 식별자로, 에 가상 에이전트의해 자동 생성됩니다.
대화 시작 시간	대화의 시작 시간입니다.
채널	대화가 시작된 채널입니다. 예를 들어 Slack 애플리케이션, Microsoft Teams, 등입니다.
사용자 이름	대화를 시작한 사용자의 이름입니다.
사용자 상태	인스턴스에 있는 ServiceNow AI Platform# 사용자의 상태입니다. 예를 들어 활성 또는 비활성입니다.
봇 응답	대화에 응답을 표시하는 가상 에이전트 컨트롤입니다.
사용자 입력	대화에서 사용자의 정보를 프롬프트하고 캡처하는 컨트롤입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 요소	설명
메시지 날짜 및 시간	개별 메시지의 타임스탬프입니다.
FDIH 로그	작업 또는 하위 플로우 • ID: 작업 또는 하위 플로우의 sys_id. • 입력: 작업 또는 하위 플로우에 전달되는 입력입니다. • 출력: 작업 또는 하위 플로우에서 받은 출력입니다.
항목 블록	현재 주제에 정의된 주제 블록의 이름입니다. • ID: 호출된 주제 블록의 sys_id. • 입력: 주제 블록에 전달되는 입력입니다. • 출력: 주제 블록에서 받은 출력입니다.

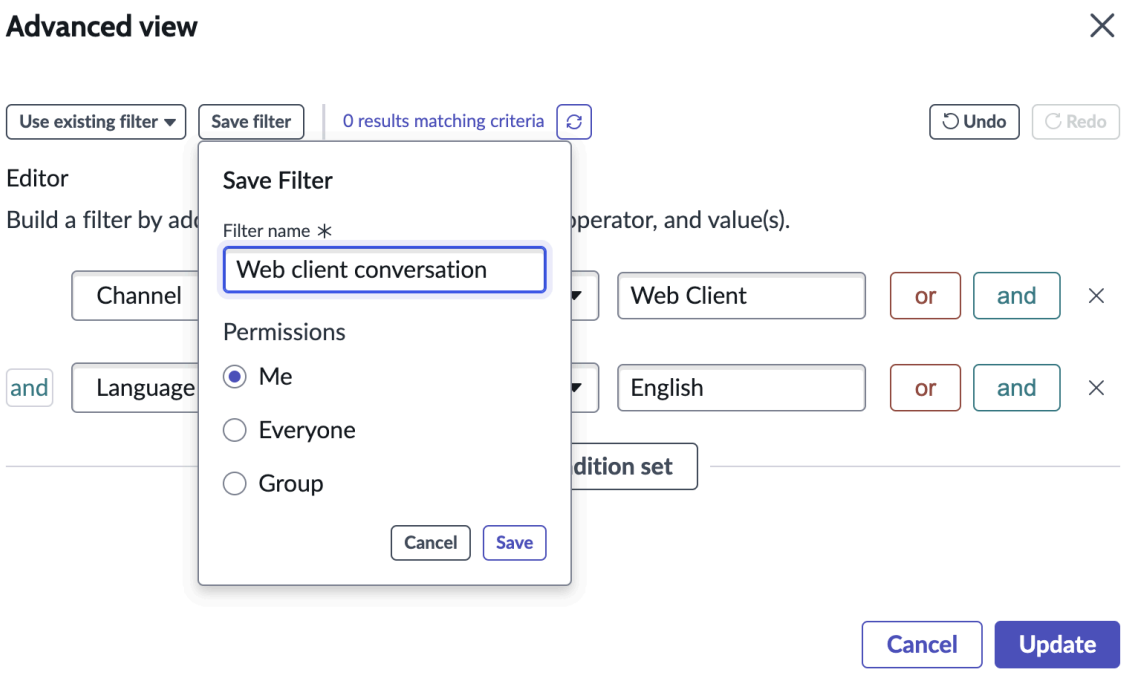
대화 탭에서 필터 사용

대화를 필터링하여 더 깊이 이해할 수 있습니다.

필터 편집기를 사용하여 필터링

대화를 필터링하려면 필터 아이콘을 선택하고 고급 뷰 버튼을 선택하여 필터 편집기를 사용합니다. 목록에서 기존 필터를 선택하거나 새 필터 조건을 만들 수 있습니다.

필터 편집기에서 필터 빌드



필터 편집기는 다음으로 구성됩니다.

- 필드: 관련 테이블을 기반으로 하는 목록입니다. 필드 옵션에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 필터 편집기의 필드 옵션.
- 연산자: 선택한 필드에 따라 상황에 따라 생성되는 연산자 목록입니다.
- 값: 텍스트 입력 필드 또는 선택한 필드를 기반으로 상황별로 작성된 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터 편집기에서 종속 조건을 추가하려면 **or** 또는 **and**를 선택합니다. 조건을 사용하여 대화 목록을 필터링하려면 업데이트를 선택합니다.

조건을 제거하려면 조건 옆에 있는 ×

조건 작성기에서 생성한 조건을 저장하려면 필터 저장을 선택합니다. 필터 저장 팝업 창에서 필터의 이름을 지정합니다. 필터 저장 창에서 필터에 대한 권한을 설정할 수도 있습니다. 채팅 분석 뷰어(chat_analytics_viewer) 역할을 가진 사용자는 저장된 필터를 선택하고 수정할 수 있습니다.

필터 편집기의 필드 옵션

필드 옵션

옵션	설명
채널	지정된 채널을 사용한 대화입니다.
대화 시간	지정된 날짜 및 시간 내의 대화입니다.
지속 시간	지정된 기간 내의 대화입니다. 지속 시간 정의를 활성 메시징 기간이 아닌 세션 기간으로 편집할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 재정의 정의 생성 문서를 참조하십시오.
종료 상태	대화가 종료된 방식에 따라 지정된 상태의 대화입니다. 최종 상태 값은 상호작용 [interactions] 테이블에 저장됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 상호작용 기록 문서를 참조하십시오.
이벤트	대화에서 트리거되는 특정 이벤트입니다.
피드백 결과	지정된 피드백 유형에 대한 대화입니다.
언어	사용자의 언어 설정에 따라 지정된 언어로 대화합니다.
메시지 카운트	채팅에서 지정된 메시지에 대한 대화 수입니다.
제공자 이름	지정된 제공자에 대한 대화입니다.
VA 성공	에 의해 해결된 대화입니다 가상 에이전트.
주제 유형 설정	지정된 설정 주제 유형을 사용한 대화입니다.
항목 블록	지정된 주제 블록을 사용한 대화입니다.
주제 범주	지정된 주제 범주에 속하는 주제가 있는 대화입니다.
주제 수	지정된 주제를 사용한 대화의 수입니다. 각 대화는 여러 주제를 사용할 수 있으며 이 옵션은 사용된 주제 수를 기준으로 대화를 필터링합니다.
주제	채팅에서 지정된 주제를 사용한 대화입니다.
유형	라이브 에이전트만 또는 가상 에이전트 전용과 같이 지정된 유형의 대화입니다.

사용자 탭

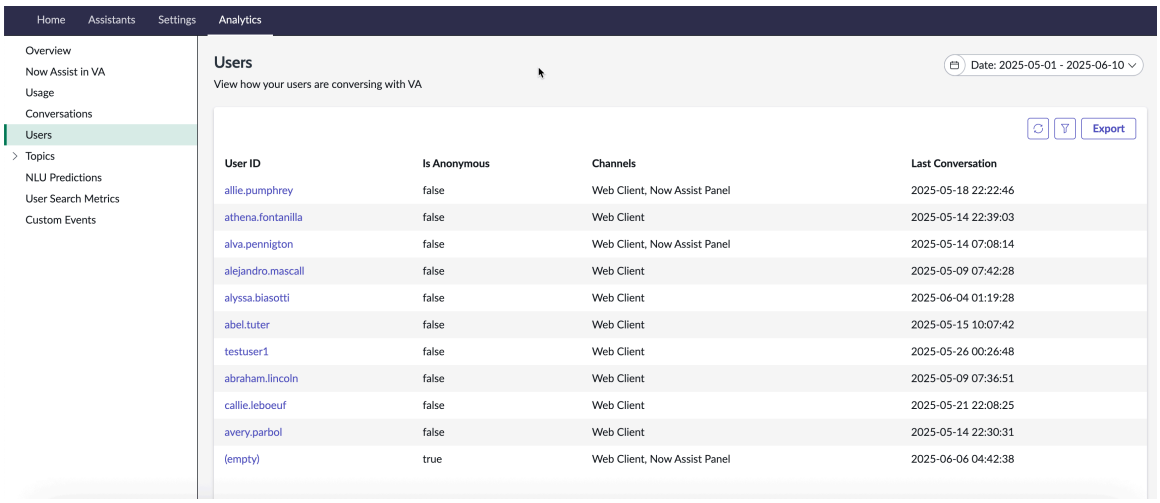
마지막 대화 시간, 대화 시간 등 사용자에 대한 가상 에이전트 자세한 정보를 가져옵니다.

사용자 탭은 특정 기간 동안 상호 작용 가상 에이전트 한 사용자에 대한 정보를 제공합니다.

사용자 탭에 액세스하려면 chat_analytics_viewer(채팅 분석 뷰어) 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 페이지



사용자 탭의 이점

사용자 탭에서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 필터 편집기를 사용하여 특정 조건에 따라 사용자 목록을 필터링합니다. 자세한 내용은 사용자 탭에서 필터 사용 문서를 참조하십시오.
- 사용자 상세 정보를 봅니다. 자세한 내용은 이 페이지의 사용자 정보 섹션을 참조하십시오.
- 사용자 목록을 파일로 익스포트합니다. 자세한 내용은 이 페이지의 사용자 목록 내보내기 섹션을 참조하세요.

사용자 목록 익스포트

사용자 페이지의 사용자 목록을 파일로 내보내려면 내보내기를 선택합니다. 익스포트 팝업 창에서 파일 형식(예: Excel, CSV, JSON 또는 PDF)과 제공 유형(예: 이메일 또는 다운로드)을 지정합니다.

주: 페이지의 목록에서만 최대 1,000개의 기록을 익스포트할 수 있습니다. 이 제한은 구성할 수 없습니다.

사용자 정보

다음 표에서는 사용자 탭에 나열된 사용자 상세 정보에 대해 설명합니다.

사용자 정보

열	설명
사용자 ID	로그인한 사용자의 사용자 ID입니다. 사용자가 로그인하지 않으면 세션에 익명으로 표시됩니다.
익명 여부	사용자가 로그인하지 않은 경우, 세션에 익명으로 표시됩니다.
채널	사용자가 사용하는 대화 채널입니다.
마지막 대화	사용자와 가상 에이전트의 마지막 대화에 대한 타임스탬프입니다.

사용자 탭에서 필터 사용

필터를 사용하여 사용자 데이터를 더 깊이 이해할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터 편집기를 사용하여 필터링

필터 편집기를 사용하면 하나 이상의 조건을 기준으로 사용자를 필터링할 수 있습니다. 목록에서 기존 필터를 선택하거나 편집기를 사용하여 새 필터를 만들 수 있습니다.

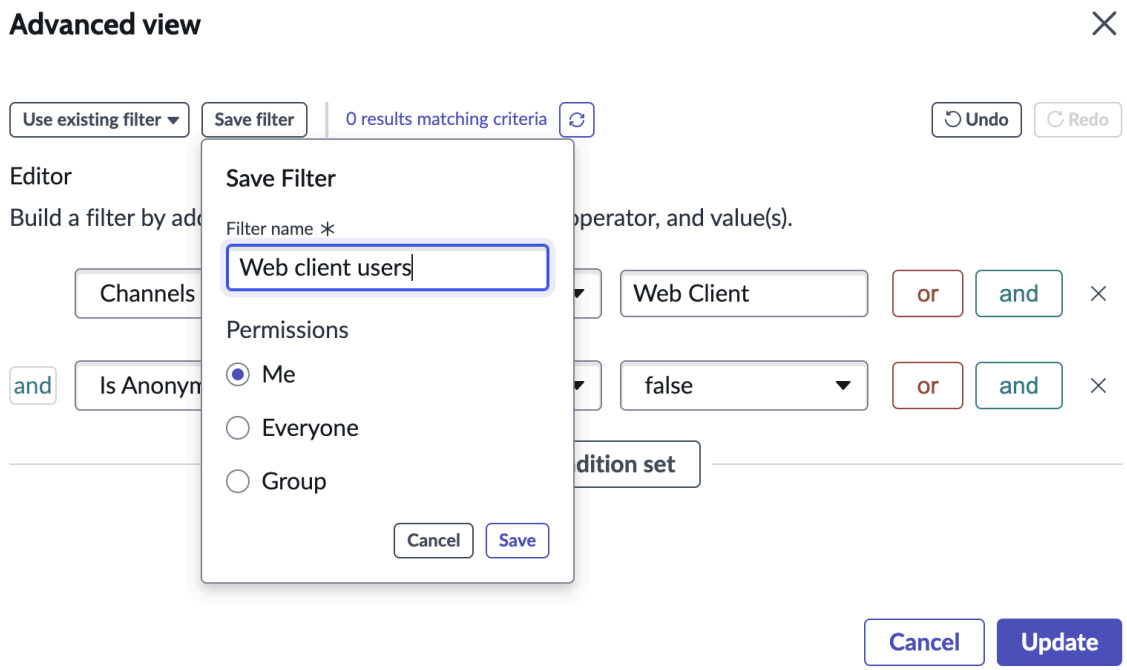
필터 편집기는 다음으로 구성됩니다.

- 필드: 관련 테이블을 기반으로 하는 목록입니다.
- 연산자: 선택한 필드를 기반으로 상황별로 생성되는 작업 목록입니다.
- 값: 텍스트 입력 필드 또는 선택한 필드를 기반으로 상황별로 작성된 목록입니다.

조건을 제거하려면 조건 옆에 있는 × 조건 작성기에서 종속 조건을 추가하려면 **or** 또는 **and**를 선택합니다. 조건을 사용하여 대화 목록을 필터링하려면 업데이트를 선택합니다.

필터 편집기에서 만든 조건을 저장하려면 필터 저장을 선택합니다. 필터 저장 팝업 창에서 필터의 이름을 지정합니다. 필터 저장 창에서 필터에 대한 권한을 설정할 수도 있습니다. 채팅 분석 뷰어 (chat_analytics_viewer) 역할을 가진 사용자는 저장된 필터를 선택하고 수정할 수 있습니다.

저장된 조건



필터 편집기의 필드 옵션

사용자 필터

채널	커뮤니케이션 채널을 기준으로 사용자를 필터링합니다.
작성됨	대화가 생성된 날짜 및 시간을 기준으로 사용자를 필터링합니다.
작성 날짜	대화가 생성된 특정 날짜를 기준으로 사용자를 필터링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

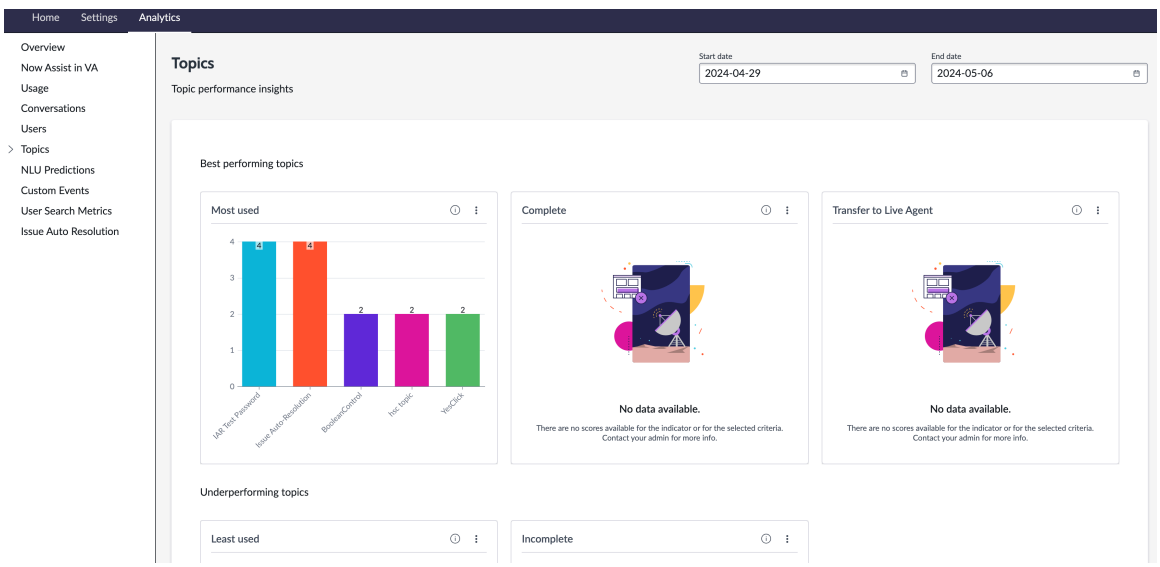
사용자 필터

작성자	대화를 작성한 사용자를 기준으로 사용자를 필터링합니다.
도메인	대화와 관련된 특정 도메인을 기준으로 사용자를 필터링합니다.
익명 여부	익명 사용자로 대화를 나눈 사용자를 필터링합니다.
마지막 대화	마지막 대화를 기준으로 사용자를 필터링합니다.
시스템 ID	시스템 ID를 기준으로 사용자를 필터링합니다.
태그	대화와 연결된 태그를 기준으로 사용자를 필터링합니다.
업데이트됨	대화가 마지막으로 업데이트된 시기를 기준으로 사용자를 필터링합니다.
업데이트한 사람	대화를 마지막으로 업데이트한 사람을 기준으로 사용자를 필터링합니다.
업데이트	대화에 대한 업데이트를 기준으로 사용자를 필터링합니다.
사용자	사용자 이름을 기준으로 사용자를 필터링합니다.
키워드	대화와 관련된 키워드를 기준으로 사용자를 필터링합니다.

주제 탭

대화형 분석 대시보드의 주제 탭을 사용하여 가장 우수한 주제와 성능이 저조한 주제를 식별합니다.

주제 탭은 어떤 (VA) 주제가 잘 수행되고 있고 그렇지 않은 가상 에이전트 지에 대한 인사이트를 제공합니다. 주제 탭을 사용하려면 chat_analytics_viewer(채팅 분석 뷰어) 역할이 있어야 합니다.



최고 성능 주제

최고 성과 주제 표시기는 성과가 좋은 주제를 보여줍니다. 가로 축에는 주제가 나열됩니다. 세로 축의 개수는 VA에서 주제를 호출한 횟수를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가장 많이 사용됨 - 대화에서 VA가 가장 적게 호출한 주제입니다.
- 완료 - VA가 라이브 에이전트로 이전하지 않고 주제를 완료한 횟수입니다.

실적이 저조한 주제

실적이 저조한 주제 표시기에는 성과가 좋지 않은 주제가 표시됩니다. 가로 축에는 주제가 나열됩니다. 세로 축의 개수는 VA에서 주제를 호출한 횟수를 나타냅니다.

- 가장 적게 사용됨 - 대화에서 VA가 가장 적게 호출한 주제입니다.
- 미완료 - 사용자가 해결하지 않고 중단한 주제입니다.
- 라이브 에이전트로 전송 - VA가 사용자의 쿼리를 해결할 수 없어 라이브 에이전트로 전송된 주제입니다.

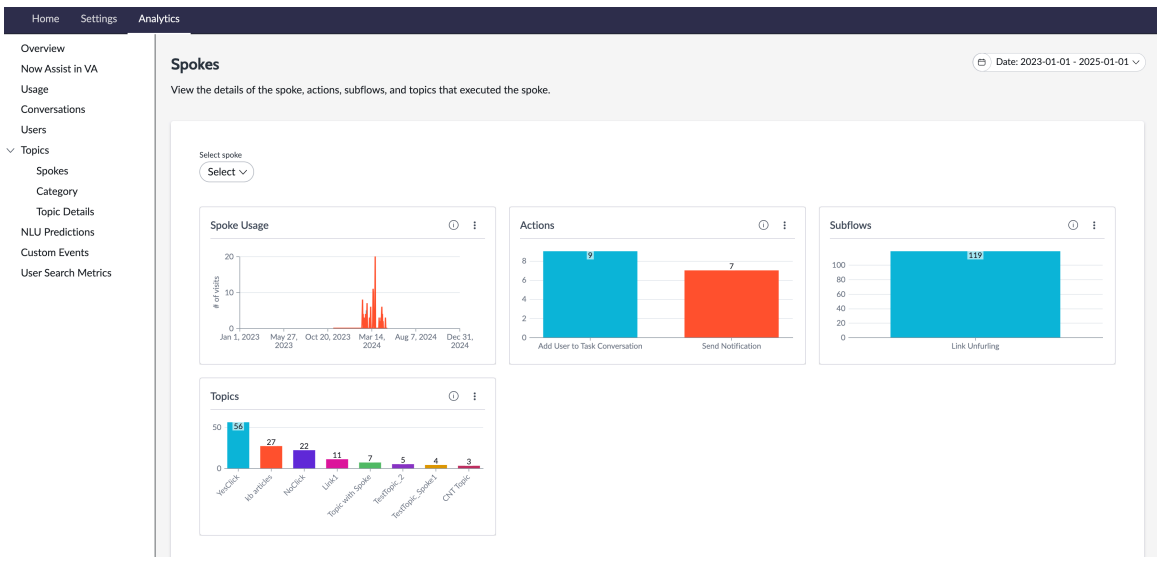
스포크

스포크 표시기는 스포크를 실행한 스포크, 작업, 하위 플로우 및 주제에 대한 상세 정보를 제공합니다. 차트에서 스포크를 선택하여 스포크의 상세 정보를 봅니다. 자세한 내용은 스포크 문서를 참조하십시오.

스포크

스포크 표시기를 사용하여 선택한 스포크에 대한 스포크 사용량, 스포크 작업 및 하위 플로우와 같은 상세 정보를 봅니다.

에서 가상 에이전트대화에는 주제가 포함되고, 주제에 스포크가 포함되며, 스포크에는 스포크 작업 또는 하위 플로우가 포함됩니다. 스포크 표시기는 사용된 스포크, 작업 및 하위 플로우와 사용 빈도를 보여줍니다.



스포크 탭

스포크 탭에는 다음과 같은 표시기가 포함되어 있습니다.

- 스포크 사용량 - 스포크 사용량 표시기는 선택한 스포크가 날짜 범위에서 실행된 횟수를 표시합니다.
- 작업 - 작업 표시기는 선택한 스포크에 대해 실행된 작업을 보여줍니다.

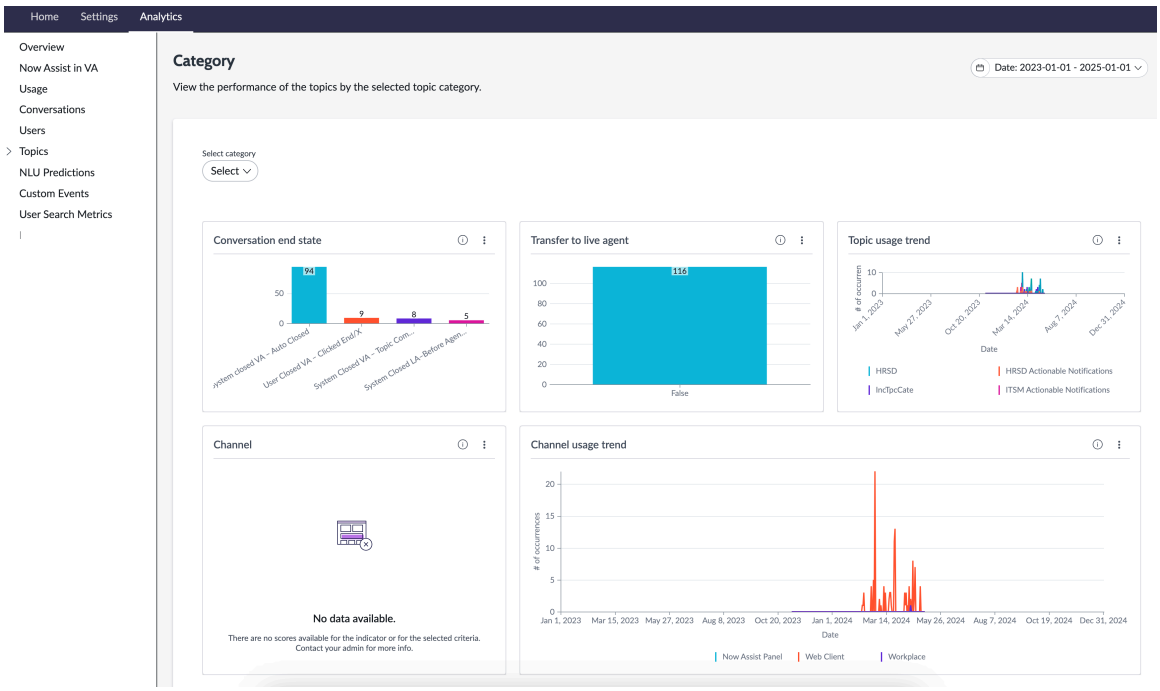
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 하위 플로우 - 하위 플로우 표시기는 선택한 스포크에 대해 실행된 하위 플로우를 보여줍니다.
- 주제 - 주제 표시기는 선택한 스포크를 실행한 주제를 보여줍니다. 가로 축은 스포크를 트리거한 주제를 보여줍니다. 세로 축은 주제에서 스포크가 트리거된 횟수를 보여줍니다.

주제 범주

대화형 분석 대시보드의 범주 페이지를 사용하여 선택한 주제 범주별로 (VA) 주제의 가상 에이전트 성과를 봅니다.

주제 범주는 관련 대화 주제를 그룹화합니다. 주제는 둘 이상의 범주에 속할 수 있습니다. 드롭다운 목록을 선택하여 시각화에 표시할 수 있는 범주를 표시합니다. 시각화는 범주에 속한 주제에서 실행된 대화의 가상 에이전트 집계 성능을 보여줍니다.



VA 범주 생성 또는 수정에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 범주 생성 또는 수정을 참조하십시오.

주제 범주 시각화

시각화	설명
대화 종료 상태	VA 범주 내 주제의 특정 노드에 도달한 사용자 수입니다. 이 예에서는 6명의 사용자가 시스템 종결 **VA -** 자동 종결 노드에 도달했습니다. 이 필드를 사용하여 사용자에 대해 주제 작업이 중지된 위치를 확인합니다. 각 대화 종료 상태에 대한 정의는 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 상호작용 기록.
라이브 에이전트로 전송	VA에서 해당 VA 범주의 라이브 에이전트로 전환한 사용자 수입니다. 숫자가 높으면 주제가 사용자의 요구를 충족시키지 않음을 나타냅니다.
주제 사용량 추세	날짜 범위 동안 지정된 주제 범주에서 사용자가 사용한 주제 수입니다. 이 예에서는 IT 범주에 사용되는 사용자의 일일 주제 수를 보여줍니다. 이 필드를 사용하여 주제에 대한 업데이트를 모니터링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 범주 시각화

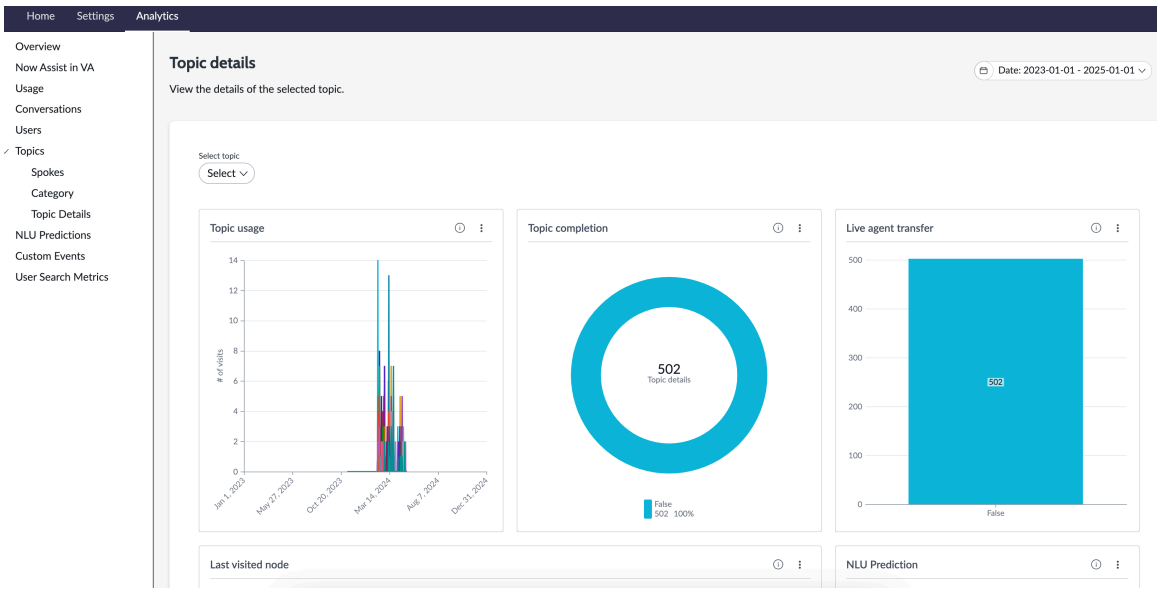
시각화	설명
채널	사용자가 해당 주제 범주(예: Slack 또는 채팅 위젯)에서 VA와 채팅하는 데 사용한 애플리케이션입니다.
채널 사용량 추세	해당 VA 범주의 주제에 대해 날짜 범위 동안 지정된 채널을 사용하는 사용자 수입니다.

주제 상세 정보

대화형 분석 대시보드의 주제 상세 정보 페이지를 사용하여 (VA) 주제의 가상 에이전트 핵심성과지표를 봅니다.

주제에 대한 추가 정보 가져오기

드롭다운에서 주제를 선택하여 주제와 관련된 표시기를 봅니다.



주제 상세 정보 페이지에서는 다음과 같은 표시기를 제공합니다.

- 토픽 사용 - 매일 토픽이 사용된 횟수입니다.
- 주제 완료 - 사용자가 주제의 최종 노드로 이동한 횟수입니다.
- 라이브 에이전트 전송 - 선택한 주제가 VA에 의해 호출된 후 라이브 에이전트로 전송된 횟수입니다.
- 마지막으로 방문한 노드—사용자가 채팅을 나가기 전에 방문한 마지막 노드입니다.

  사용자가 마지막으로 방문한 노드 이후에 포기한 것으로 추정됩니다.

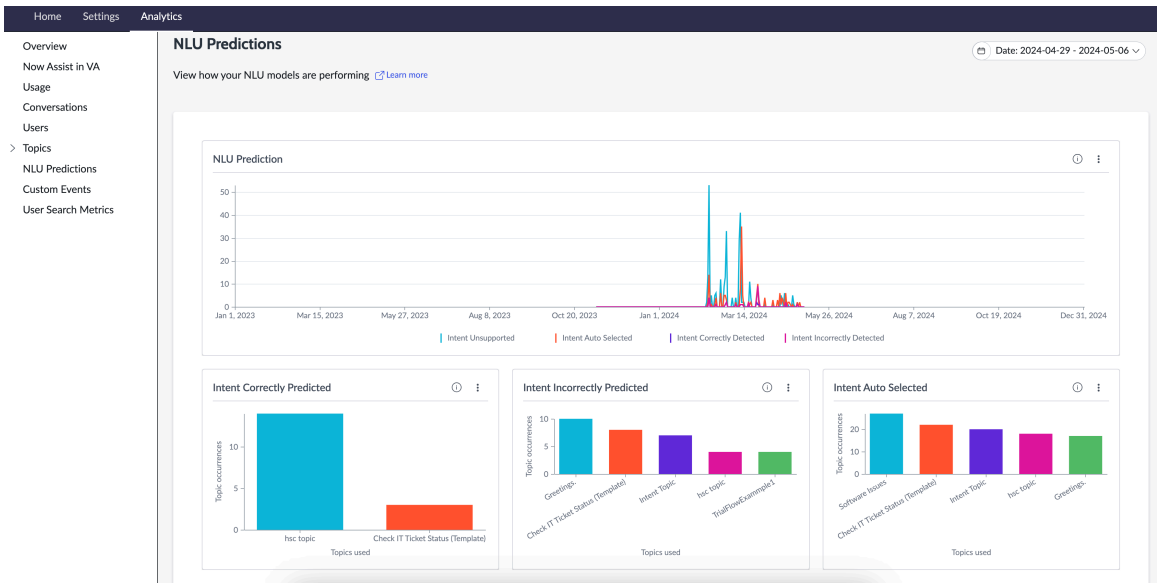
- **NLU** 예측 - 선택한 주제에 대한 NLU 예측 통계입니다.
- 주제 블록 세부 항목 - 여러 주제에서 선택한 주제 블록의 실행 횟수입니다. 이 표시기를 사용하여 주제 전체에서 가장 많이 실행되는 주제 블록을 볼 수 있습니다.

자연어 이해응답 수 가상 에이전트

NLU 예측 탭을 사용하여 NLU가 의도를 얼마나 잘 예측하는지 확인하고 의도를 개선하여 NLU가 더 나은 예측을 할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 (VA)는 자연어 이해 (NLU) 서비스를 사용하여 사용자 입력을 이해합니다. 대화형 분석 대시보드의 **NLU** 예측 탭은 NLU가 VA 대화에서 사용자 입력을 얼마나 잘 이해하고 있는지 보여줍니다. 가상 에이전트 는 NLU 모델과 함께 제공되지만 활성화 NLU 워크벤치 을 클릭하여 새 모델을 수정하거나 생성합니다.



NLU 예측 탭을 사용하려면 chat_analytics_viewer(채팅 분석 뷰어) 역할이 있어야 합니다.

NLU 예측 표시기

NLU 예측 표시기는 사용자 의도에 대해 매핑된 NLU 예측의 일일 성과를 보여줍니다.

- 지원되지 않는 의도 - NLU가 사용자 의도를 인식하지 못했습니다.
- 의도 자동 선택됨 - NLU는 단일 의도를 기반으로 예측하고 사용자가 동일한 의도를 선택했습니다. 경우에 따라 NLU는 각각 별도의 의도에서 여러 주제를 반환하고 사용자가 하나를 선택합니다.
- 의도가 올바르게 예측됨—NLU가 여러 의도를 예측했고 사용자가 그 중 하나를 선택했습니다.
- 의도가 잘못 예측됨—NLU가 여러 의도를 예측했으며 사용자는 그 중에 원하는 의도가 없음을 표시했습니다.

주: 축에 10개의 증분이 있기 때문에 세로 축에 중복 값이 있을 수 있습니다. 의도 수가 10보다 작으면 세로 축의 일부 값이 두 번 이상 나타납니다.

대시보드는 표시기에 도달하기 위해 다음 데이터 요소를 수집합니다.

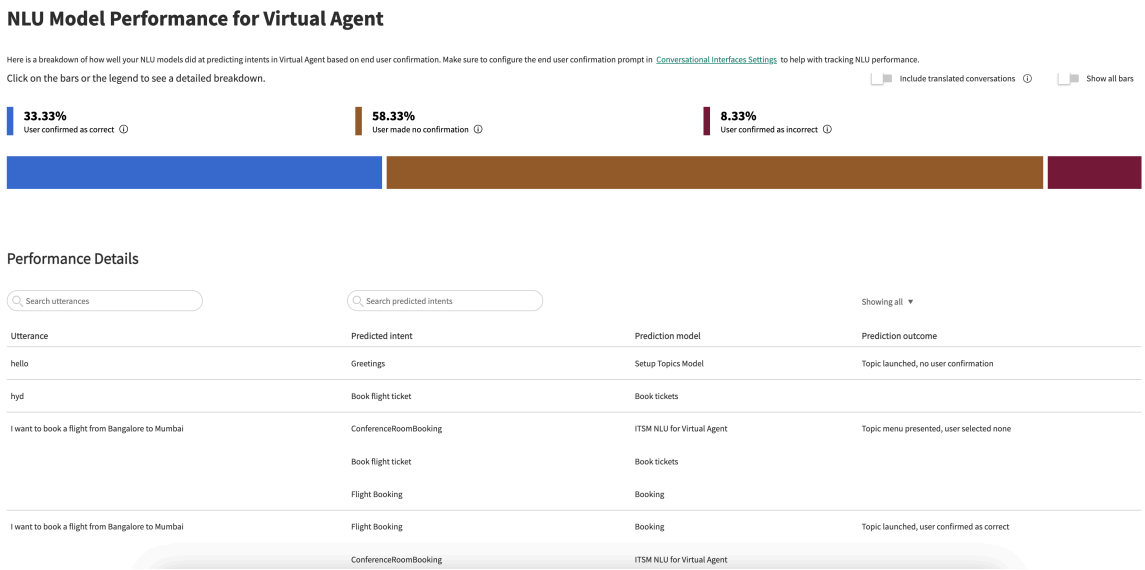
1. NLU 예측 모델이 의도를 결정했습니까?
2. 예측 의도가 모델에 바인딩된 주제를 의도와 일치했습니까?
3. 예측 점수는 무엇이며, 대시보드가 올바른 의도를 지정하기 위해 최종 사용자에게 여러 옵션을 표시했습니까, 아니면 대시보드가 하나의 의도와 연결된 주제만 표시했습니까?
4. 사용자에게 여러 의도를 표시한 후 사용자가 의도를 선택했습니까?

의도는 여러 범주에 표시될 수 있습니다. 예를 들어 NLU가 의도를 올바르게 예측하고 사용자가 수락한 단일 응답만 표시했기 때문에 의도가 의도가 올바르게 탐지 됨 및 의도 자동 선택됨에 나타날 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

NLU 예측 개선

NLU 예측 표시기의 아무 곳이나 클릭하면 모델 성능 페이지가 열립니다. 그래프에 지정된 날짜 범위에 대해 예측되거나 예측되지 않은 의도의 요약을 보여줍니다.



참조 활성화 NLU 워크벤치 NLU 워크벤치를 사용하여 NLU 예측을 개선하는 방법에 대한 자세한 정보.

모델 수정

사용자 의도를 보다 정확하게 예측할 수 있도록 모델을 테스트하고 수정합니다 가상 에이전트 .

시작하기 전에

필요한 역할: 채팅 분석 관리자

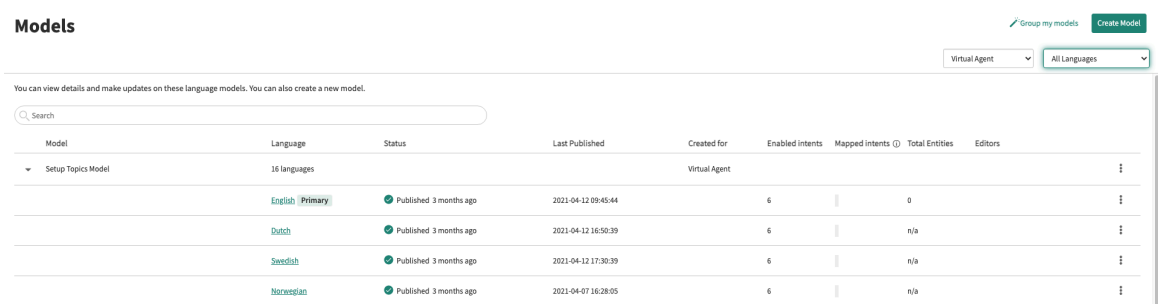
이 태스크 정보

ITSM, HRSD 및 CSM과 같은 많은 ServiceNow 제품에는 (VA) 주제에 대한 가상 에이전트 NLU 모델이 포함되어 있습니다. NLU 플러그인에는 모든 제품에서 공통되는 엔터티가 포함되어 있습니다. 이러한 모델은 수정할 수 있습니다. VA 대화에 사용되는 모델을 교육하고 테스트하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 자연어 이해 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 분석 을 클릭하고 **NLU** 예측 탭을 선택합니다.
2. 보기 를 선택합니다.

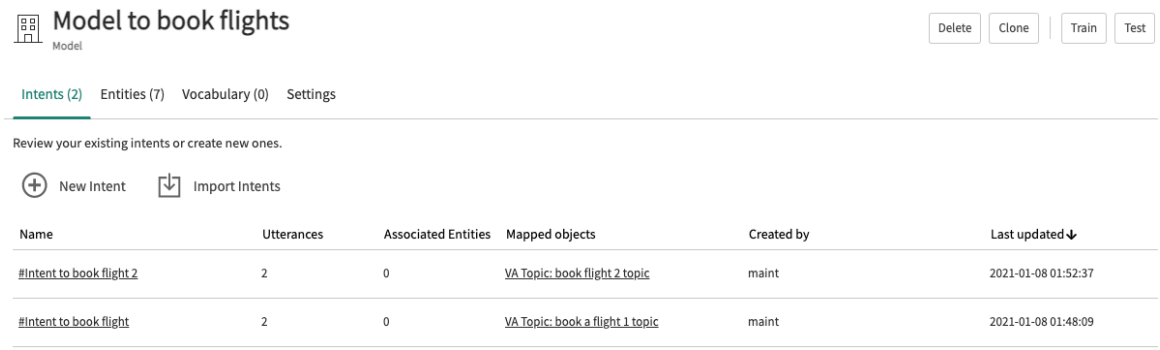
   설정에서 의도를 예측하는 모델을 표시하는 모델 페이지가 열립니다.



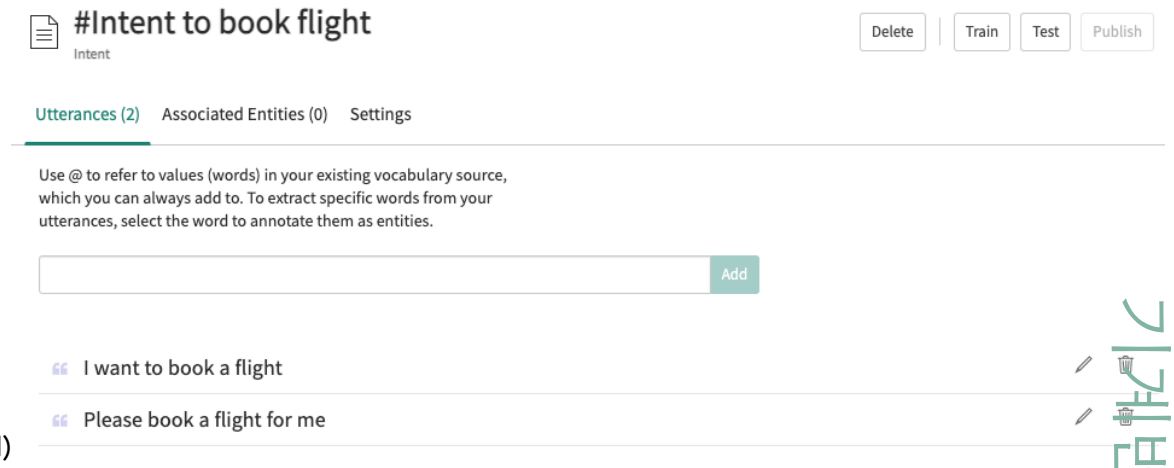
3. 옵션: 설정에서 원하는 의도와 발언이 포함된 모델이 없는 경우 모델 만들기를 선택하고 NLU 모델 만들기 의 지침을 따릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 모델이 예측하는 의도를 표시하려면 모델을 클릭합니다.



5. 옵션: 의도를 클릭하면 관련된 발언이 표시됩니다.

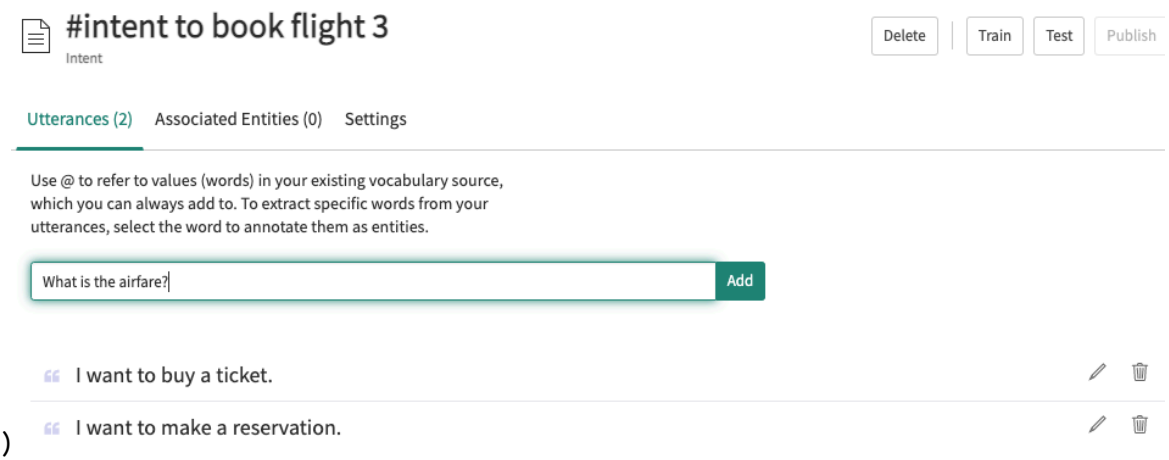


(Optional)

6. 옵션: 새 의도를 작성하여 모델에 추가하려면 다음을 수행합니다.

a. 새 의도를 선택합니다.
새 의도 생성 대화 상자가 열립니다.

b. 의도 이름에 새 의도의 이름을 입력하고 설명 필드에 설명을 입력한 다음 저장을 선택합니다.
새 의도에 대한 페이지가 열립니다.

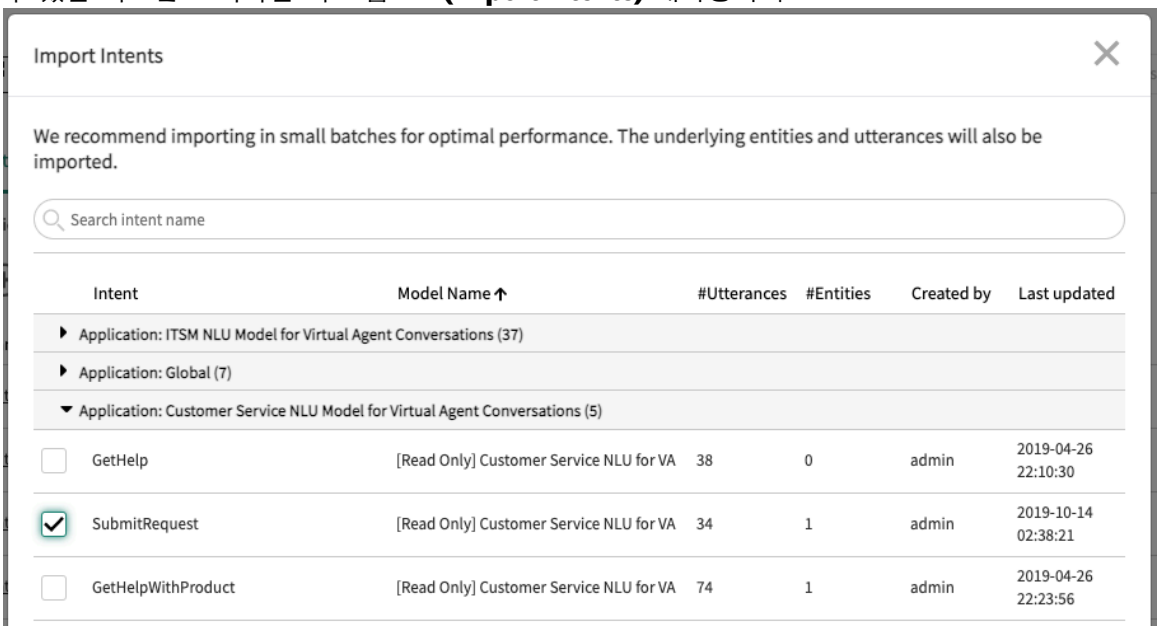


(Optional)

c. 새 의도에 대한 발언을 입력하고 추가를 선택합니다.
이 단계를 여러 번 반복하여 여러 발언을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 옵션: 의도 임포트를 선택하여 하나 이상의 의도를 임포트합니다.
   임포트할 수 있는 의도를 표시하는 의도 임포트**(Import Intents)** 대화상자가 열립니다.



   a. 검색어를 입력하거나, 화살촉을 클릭하여 폴더에 의도를 표시한 다음, 하나 이상의 확인란을 선택하여 임포트할 의도를 찾습니다.

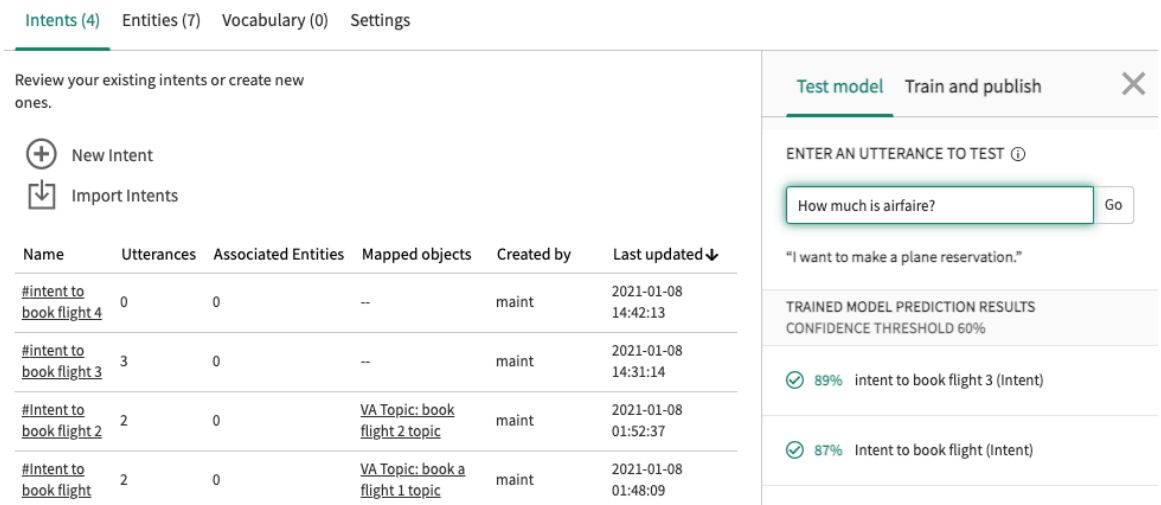
   b. 임포트를 선택합니다.

8. 옵션: 의도를 추가하거나 임포트한 경우:

   a. 교육을 선택하여 모델에 의도를 추가합니다.

   b. 학습을 선택하여 모델을 학습시킵니다.
   성공하면 맨 위에 '모델이 성공적으로 학습되었습니다'라는 배너가 표시됩니다.

9. 모든 발화를 테스트하려면 테스트를 선택하고 사용자가 채팅에 입력할 수 있는 문장을 입력하여 NLU가 문장의 의도를 이해하는지 확인합니다.



10. 모델이 의도를 예측하지 못하면 6단계에서 설명한 대로 모델에 의도를 추가하거나 의도에 발언을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

와 함께 사용자 검색 메트릭 사용 가상 에이전트

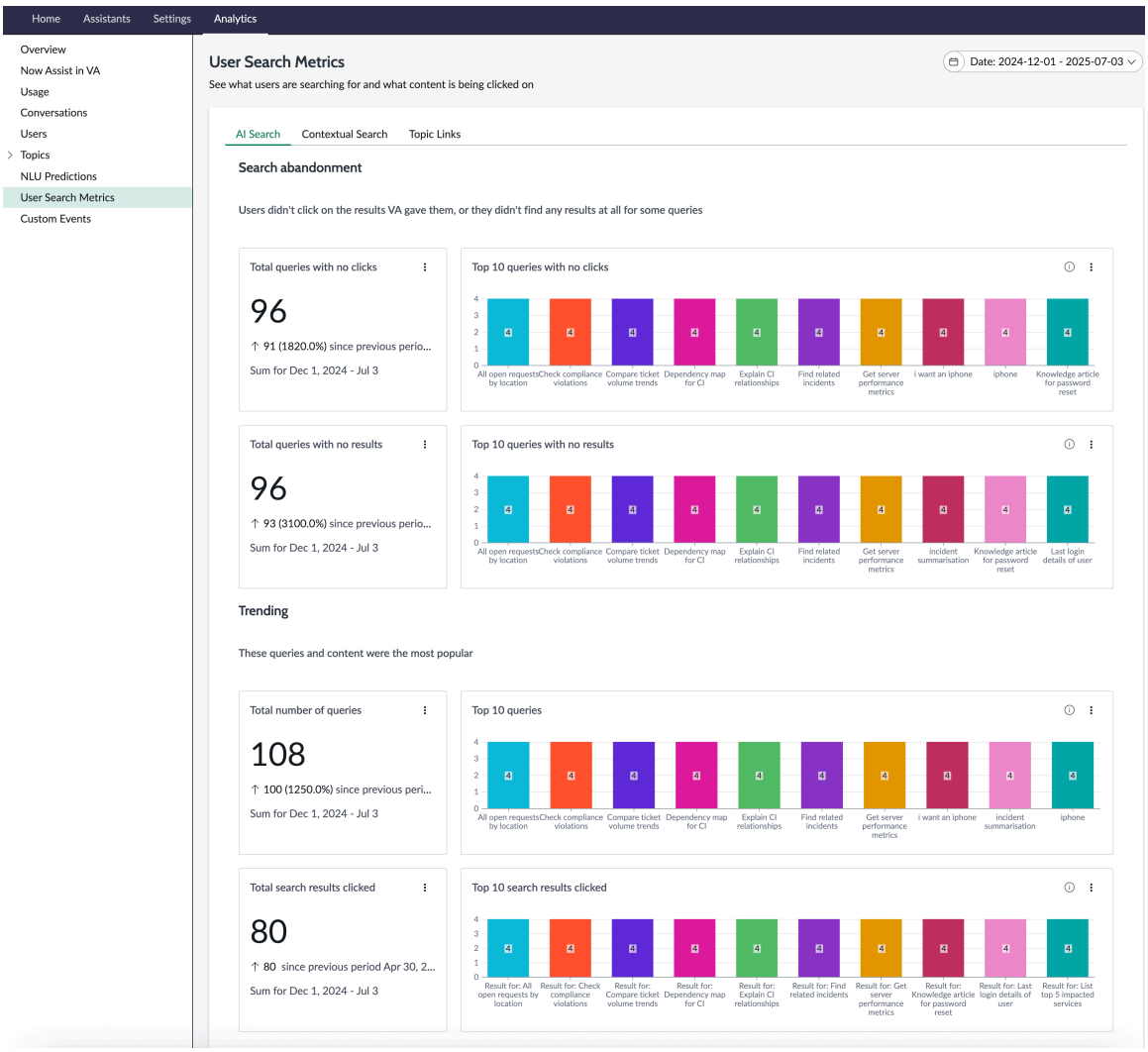
애플리케이션에서 사용자 검색 메트릭을 가상 에이전트 사용하면 사용자의 쿼리와 검색 결과를 볼 수 있습니다. 이러한 메트릭을 사용하여 보다 의미 있는 검색 결과를 제공하기 위해 개선할 가상 에이전트 수 있는 영역을 식별할 수 있습니다.

대화형 분석 대시보드의 사용자 검색 메트릭 탭을 사용하여 사용자가 검색한 쿼리 및 해당 검색 결과에 대한 주요 표시기를 봅니다. 이 탭을 사용하면 다음 질문에 대한 대답을 얻을 수 있습니다.

- 사용자에게 유용하지 않은 검색 결과는 무엇입니까?
- 어떤 쿼리에 검색 결과가 없습니까?
- 사용자로부터 가장 많이 받은 질문은 무엇입니까?
- 사용자가 가장 자주 선택한 검색 결과는 무엇입니까?

사용자 검색 메트릭 탭에 액세스하려면 채팅 분석 관리자 역할 또는 채팅 분석 뷰어 역할이 있어야 합니다. 다음 예는 사용자 검색 메트릭 탭에 포함된 데이터를 보여줍니다.

사용자 검색 메트릭 탭



AI 검색

가상 에이전트 주제는 AI 검색을 사용하여 사용자에게 유용한 자원을 제안할 수 있습니다. 사용자가 쿼리를 입력하면 AI 검색은 지능형 쿼리 기능을 사용하여 가장 관련성이 높은 결과를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI 검색에 대한 자세한 내용은 AI 검색을 참조하십시오 . AI 검색과 통합 가상 에이전트 하려면 문서를 를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색참조하십시오.

컨텍스트 검색

Contextual Search는 키워드를 기존 데이터베이스 검색과 일치시켜 쿼리와 일치할 가능성이 있는 항목을 찾습니다. 가상 에이전트 주제는 Contextual Search를 사용하여 쿼리를 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화 문서를 참조하십시오.

주제 링크

일부 가상 에이전트 항목에는 유용한 자원에 대한 링크가 포함되어 있습니다. 사용자가 이러한 주제 중 하나를 호출하면 백엔드 검색을 수행하지 않아도 링크가 표시됩니다.

사용자 검색 정보

다음 표에서는 사용자 검색 메트릭 탭에서 시각화된 사용자 검색 표시기에 대해 설명합니다.

사용자 검색 표시기

시각화	설명
클릭이 없는 총 쿼리 수	제공된 검색 결과에서 사용자가 클릭하지 않은 쿼리 수입니다.
클릭이 없는 상위 10개 쿼리	사용자가 제공된 검색 결과를 클릭하지 않은 가장 자주 묻는 쿼리입니다.
결과가 없는 총 쿼리 수	검색 결과를 작성하지 않은 쿼리 수입니다.
결과가 없는 상위 10개 쿼리	검색 결과를 작성하지 않은 가장 자주 묻는 쿼리입니다.
총 쿼리 수	에서 가상 에이전트처리한 총 쿼리 수입니다.
상위 10개 쿼리	가장 자주 묻는 쿼리입니다.
클릭한 총 검색 결과 수	사용자가 클릭한 검색 결과 수입니다.
상위 10개 검색 결과 클릭됨	사용자가 가장 많이 클릭한 검색 결과입니다.

사용자 지정 이벤트 탭

Custom Events 탭을 사용하여 에 대해 가상 에이전트생성된 사용자 지정 이벤트 목록을 봅니다.

사용자 지정 이벤트 탭을 사용하려면 chat_analytics_viewer(채팅 분석 뷰어) 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사용자 지정 이벤트 탭에는 사용자 지정 이벤트가 트리거된 날짜가 표시됩니다. 사용자 지정 이벤트를 생성한 사람이 없으면 사용자 지정 이벤트 목록이 비어 있습니다. 표시되는 사용자 지정 이벤트의 최대 수는 20입니다.

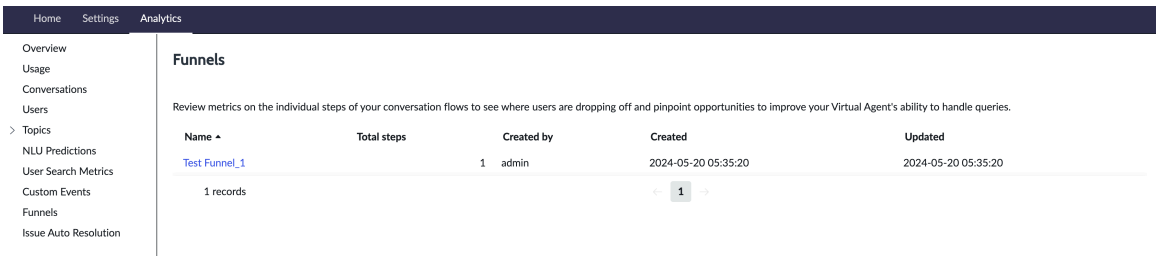
드롭다운 목록을 사용하여 분석을 보려는 사용자 지정 이벤트를 지정합니다.

깔때기형 탭

깔때기형은 대화 플로우의 누적 필터링을 제공합니다. 깔때기형을 사용하면 사용자가 로 가상 에이전트채팅할 때 대화 플로우가 효과적으로 수행되는지 여부를 식별할 수 있습니다.

주: 깔때기형은 새 대시보드로 업그레이드하기 전에 만든 깔때기형이 있는 사용자만 액세스할 수 있습니다. 레거시 대시보드에서 생성된 깔때기형을 사용하는 사용자는 깔때기형과 관련된 분석을 보고 새 대시보드에서 깔때기형을 편집할 수 있지만 깔때기형 생성은 더 이상 지원되지 않습니다.

깔때기형 페이지



깔때기형 데모 깔때기형에 대한 개요를 보려면 이 비디오를 시청하십시오.

깔때기형 개요

깔때기형은 사용자가 깔때기형을 생성할 때 정의된 단계를 사용하여 대화 플로우를 필터링합니다.

깔때기형에는 대화 플로우에 대한 필터링 단계가 최대 10개까지 포함될 수 있습니다. 이후의 각 단계에서는 이전 단계의 결과를 더욱 구체화합니다. 이러한 유형의 누적 필터링을 사용하면 대화 플로우의 각 단계에서 관심 있는 데이터의 범위를 쉽게 좁힐 수 있습니다.

특정 날짜 범위에 대해 깔때기형을 실행하면 각 단계의 사용자 수를 보여주는 다음 메트릭이 표시됩니다.

- 지정된 대화 플로우를 사용한 사용자의 백분율과 수입니다.
- 깔때기형에 지정된 다음 대화 단계로 진행한 사용자의 백분율과 수입니다.
- 특정 대화 단계에서 이탈한 사용자의 백분율입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 플로우에서 지정된 모든 대화 단계를 완료한 사용자의 백분율과 수입니다.
- 사용자가 대화 플로우를 떠난 가장 큰 이탈자 지점 또는 단계입니다.

깔때기형의 각 단계는 다음으로 구성됩니다.

- 필드: 단계가 평가되는 항목입니다.
- 연산자: 선택한 필드에 따라 상황에 따라 생성되는 연산자 목록입니다.
- 값: 텍스트 입력 필드 또는 선택한 필드를 기반으로 상황별로 작성된 목록입니다.

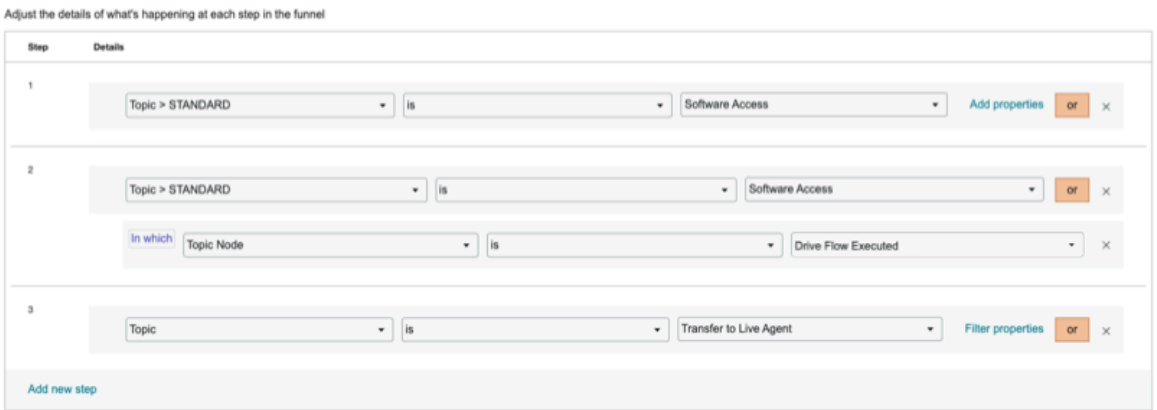
깔때기형 사용 케이스

관리자가 대화 플로우에서 사용자 쿼리를 처리하는 방법에 가상 에이전트 대한 인사이트를 얻어야 하는 예시 시나리오를 생각해 보십시오. 대화 플로우의 효율성을 검토하기 위해 관리자는 다음과 같은 정보를 찾을 수 있습니다.

- 와 가상 에이전트상호 작용한 사용자의 백분율 또는 수입니다.
- 와 가상 에이전트상호작용한 사용자 중 대화 중에 주제의 특정 노드를 팔로우한 사용자의 백분율 또는 수입니다.
- 특정 노드를 사용한 사용자 중 라이브 에이전트로 전송을 요청한 사용자 수입니다.

예를 들어 소프트웨어 액세스를 제공하는 대화형 플로우에서 메트릭을 가져오려면 다음 깔때기형을 참조하십시오.

깔때기형



여기서 깔때기형에는 세 가지 필터링 단계가 있습니다.

- 1단계에서는 와 상호 작용하는 가상 에이전트동안 소프트웨어 액세스 주제를 팔로우한 사용자를 가져옵니다.
- 1단계에서 검색된 사용자 중에서 2단계는 드라이브 플로우 실행됨 노드에서 드라이브 액세스를 요청한 사용자를 가져옵니다.
- 2단계에서 검색된 사용자 중 3단계는 라이브 에이전트로 전송을 요청한 사용자를 가져옵니다.

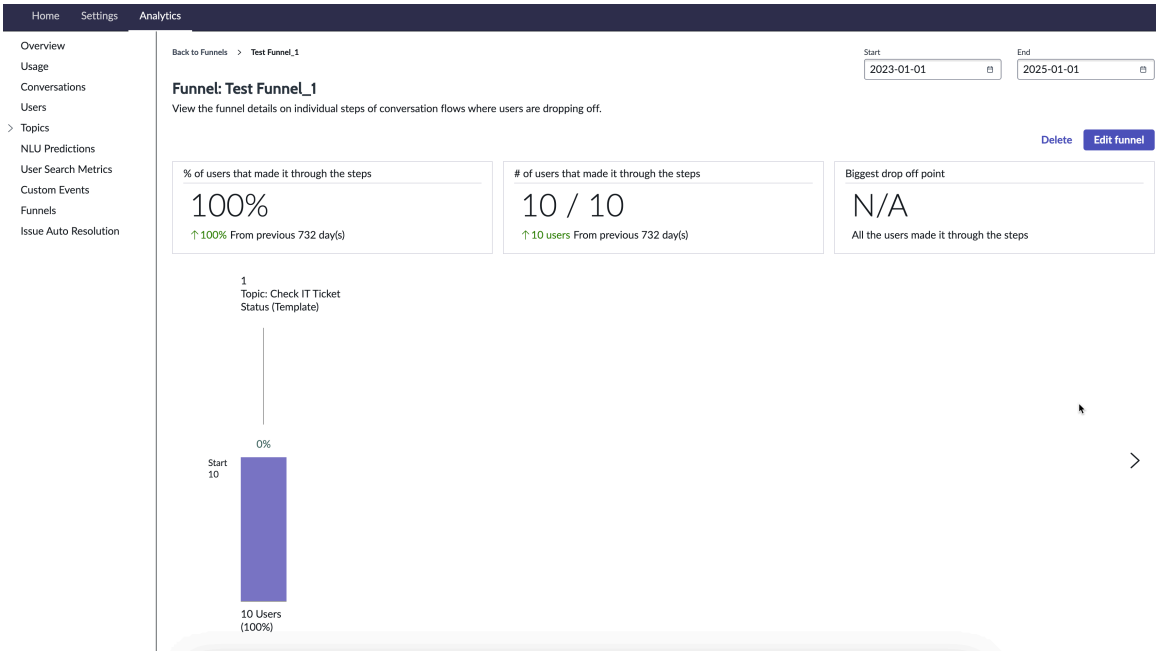
깔때기형 메트릭

깔때기형을 사용하면 대화 플로우를 쉽게 필터링하고 정보를 메트릭으로 가져올 수 있습니다. 메트릭은 대화 플로우의 각 단계에서 활성 상태인 사용자의 백분율 또는 수를 나타냅니다.

깔때기형 사용에서 파생된 성과 메트릭을 기반으로 대화 플로우를 개선할 수 있습니다. 메트릭은 사용자 쿼리를 더 잘 처리할 수 있도록 가상 에이전트 대화 흐름을 개선할 기회를 식별하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

깔때기형 메트릭



깔때기형 사용의 다른 이점

이전 대화 플로우와 현재 대화 플로우의 성과를 비교할 수 있습니다. 깔때기형에는 지정된 날짜 범위에 대한 메트릭이 표시됩니다. 또한 지정된 시작 날짜 이전의 날짜 범위에서 동일한 일 수에 대한 비교를 보여줍니다. 모든 단계를 거친 사용자의 증가 또는 감소를 알 수 있습니다.

이전 메트릭



문제 자동 해결 탭

문제 자동 해결 탭은 (VA) 챗봇이 사용자의 요구를 얼마나 잘 가상 에이전트 예측하는지 이해하는 데 도움이 됩니다. 자동 해결 서비스에서 가로채고 VA에서 해결한 사용자 문제 수에 대한 정보가 표시됩니다.

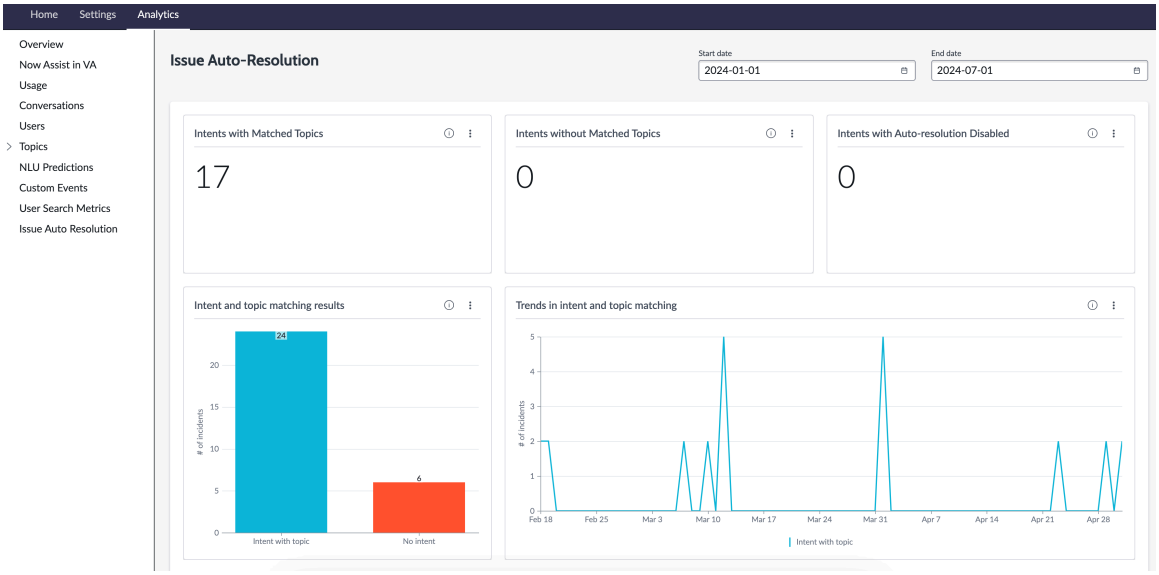
문제 자동 해결은 사용자가 비대화형 인터페이스에서 VA로 전환될 때 발생합니다. 예를 들어, 사용자는 서비스 포털 또는 이메일을 통해 새 키보드를 요청할 수 있습니다. 자동 해결 서비스는 사용자 요청을 탐지하고 VA를 사용하여 VA 챗봇 세션에서 사용자의 요청을 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트에 대한 자동 해결을 참조하십시오.

문제 자동 해결 탭의 표시기는 자동 해결 서비스가 작동하는 정도를 표시합니다. 이 탭은 문제 자동 해결이 활성화되고 자동 해결 구성 기록이 활성으로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.

문제 자동 해결 탭에 액세스하려면 채팅 분석 관리자 역할 또는 채팅 분석 뷰어 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 자동 해결 탭



데이터를 선택하거나 시각화의 데이터를 가리키면 데이터에 대한 추가 정보가 표시됩니다.

자동 해결 시각화

시각화	설명
일치한 주제가 있는 의도	자동 해결에 사용할 수 있는 주제와 일치하는 의도 수입니다. 표시기를 선택하여 자동 해결이 활성화된 주제와 일치하는 의도 목록을 봅니다.
일치한 주제가 없는 의도	일치하는 주제가 없는 의도 수입니다. 자동 해결이 활성화된 주제와 일치하지 않는 의도 목록을 보려면 표시기를 선택합니다.
자동 해결이 비활성화된 의도	문제 자동 해결에 사용할 수 없는 주제와 일치하는 의도 수입니다. 자동 해결에 사용할 수 없는 주제와 일치하는 의도 목록을 보려면 표시기를 선택합니다.
의도 및 주제 일치 결과	의도 일치별 인시던트 세부 항목입니다. 예를 들어, 의도와 주제가 일치하는 인시던트와 의도가 일치하지 않는 인시던트가 있습니다. 일치하는 주제가 있거나 없는 인시던트 목록을 보려면 표시기를 선택합니다.
의도 및 주제 일치 추세	일치하는 주제가 있거나 없는 의도가 있는 인시던트를 보여주는 추세입니다. 일치하는 주제의 유무에 관계없이 의도가 있는 인시던트를 보려면 표시기를 선택합니다.
자동 해결 대화	해결되었거나 해결되지 않은 문제 자동 해결 대화입니다. 해결됨은 사용자가 VA와

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자동 해결 시각화

시각화	설명
	상호작용한 후 인시던트가 해결된 상태가 되었음을 의미합니다. 해결되었거나 해결되지 않은 대화 목록을 보려면 표시기를 선택합니다.
자동 해결 대화 추세	모든 문제 자동 해결 대화와 성공적으로 해결된 인시던트 수를 보여 주는 사용량 추세입니다.
문제 자동 해결 수용률	사용자가 수락하고 거부한 문제 자동 해결 알림을 표시합니다.
자동 해결 대화의 상위 주제	자동 해결 대화에서 자주 사용되는 주제입니다. 자동 해결 대화에 자주 사용되는 주제 목록을 보려면 표시기를 선택합니다.

대화형 분석 대시보드 참조

참조 주제는 대시보드를 구성하기 위한 대화형 분석 대시보드 역할 및 시스템 매개변수에 대한 설명을 제공합니다.

대화형 분석 대시보드 역할

대화형 분석 대시보드가 다음 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

가상 에이전트 관리자 **[virtual_agent_admin]**

모든 대시보드 관련 테이블(예: sys-conversation)에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 분석 관리자 **[chat_analytics_admin]**

대시보드 관련 테이블을 보고, 사용자 지정 이벤트를 만들고, 사용자 지정 수식 재정의를 만들고, 를 사용하여 UI 빌더대시보드를 재구성하고, 시스템 매개변수를 설정할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: chat_analytics_viewer.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

UI Builder 관리자 **[ui_builder_admin]**

대시보드 콘텐츠를 추가, 제거 및 재정렬할 수 있습니다. Needs UI 빌더는 별개의 ServiceNow 제품입니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- workspace_admin
- canvas_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

채팅 분석 뷰어 **[chat_analytics_viewer]**

대시보드, 대화(sys_cs_conversation) 및 대화 소비자(sys_cs_consumer) 테이블을 볼 수 있는 읽기 권한을 제공합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: sn_ace.ace_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특별 고려 사항

없음.

시스템 매개변수 구성

시스템 매개변수를 사용하여 대화형 분석 대시보드의 기능을 구성합니다.

다음 시스템 매개변수를 사용하여 대화형 분석 대시보드의 기능을 구성합니다. 채팅 분석 관리자 [chat_analytics_admin] 역할이 있어야 합니다.

대화형 분석 대시보드 시스템 매개변수

기능	시스템 매개변수	설명
디버그	sn_ci_analytics.logging.verbosity	대화형 분석에 대한 디버그 로그를 보려면 이 매개변수를 "debug"로 설정합니다. 이 설정은 디버그 정보를 사용하여 로그를 자세히 표시합니다.
이유	sn_ci_analytics.ca.reason_max	이유 문자열의 최대 길이를 설정합니다. 기본값은 1000자입니다.
해시	sn_ci_analytics.show_hashed_user_id	1. 대서보드의 대화 및 사용자 페이지에 해시된 사용자 ID를 표시하려면 이 매개변수를 true로 설정합니다. 기본값은 false입니다. 2. 사용자(sys_user) 테이블의 해시된 사용자 ID 열에 대한 읽기 권한을 제공합니다.
최대 검색 세부 항목	sn_ci_analytics.max.search.threshold	검색의 최대 세부 항목 요소를 설정합니다. 기본값은 10000입니다. 이 매개변수의 값은 10000을 초과할 수 없습니다. 이 매개변수를 의 퍼포먼스 분석매개변수와 함께 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화형 분석 대시보드 시스템 매개변수

기능	시스템 매개변수	설명
		주: 잘못된 구성 오류로 인해 사용자 검색 메트릭 페이지의 데이터가 로드되지 않으면 com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements 속성 값을 10000으로 설정합니다. 이 속성의 기본값은 1000입니다. 검색어 수가 com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit 속성에 지정된 한도를 초과하면 대시보드에 데이터가 표시되지 않습니다. com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit 또는 com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit 속성의 값을 sn_ci_analytics.max.search.threshold보다 크거나 같게 설정해야 합니다. 이러한 속성의 기본값은 10000입니다. 자세한 내용은 AND 데이터 수집기 퍼포먼스 분석 속성 문서를 참조하십시오세부 항목 및 표시기 퍼포먼스 분석 속성 .
최대 이벤트 세부 항목	sn_ci_analytics.max.event_props.threshold	사용자 정의 이벤트의 최대 세부 항목 요소를 설정합니다. 기본값은 100입니다. 최대값은 10,000일 수 있습니다. 이 매개변수를 의 퍼포먼스 분석다음 매개변수와 함께 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화형 분석 대시보드 시스템 매개변수

기능	시스템 매개변수	설명
		주: 잘못된 구성 오류로 인해 사용자 검색 메트릭 페이지의 데이터가 로드되지 않으면 com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements 속성 값을 10000으로 설정합니다. 이 속성의 기본값은 1000입니다. 사용자 지정 이벤트 수가 com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit 속성에 지정된 한도를 초과하면 대시보드에 데이터가 표시되지 않습니다. com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit 또는 com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit 속성의 값을 sn_ci_analytics.max.search.threshold보다 크거나 같게 설정해야 합니다. 이러한 속성의 기본값은 10000입니다. 자세한 내용은 AND 데이터 수집기 퍼포먼스 분석 속성 문서를 참조하십시오세부 항목 및 표시기 퍼포먼스 분석 속성 .

가상 에이전트 참조

참조 항목에서는 인터페이스 구성요소에 가상 에이전트 디자이너 대한 설명과 스크립팅 방법, 자연어 이해 시스템 엔터티 및 가상 에이전트 상호작용 테이블에 대한 자세한 내용을 설명하는 기술 상세 정보를 제공합니다.

가상 에이전트 디자이너 인터페이스 참조

인터페이스를 가상 에이전트 디자이너 사용하면 주제, 주제 블록 및 사용자 지정 컨트롤을 생성, 수정, 테스트, 게시 및 현지화할 수 있습니다.

가상 에이전트 디자이너 에서는 다음 뷰를 제공합니다. 인스턴스를 구성한 방법이나 작업 중인 주제 유형에 따라 일부 탭을 사용하지 못할 수 있습니다.

가상 에이전트 디자이너 홈페이지

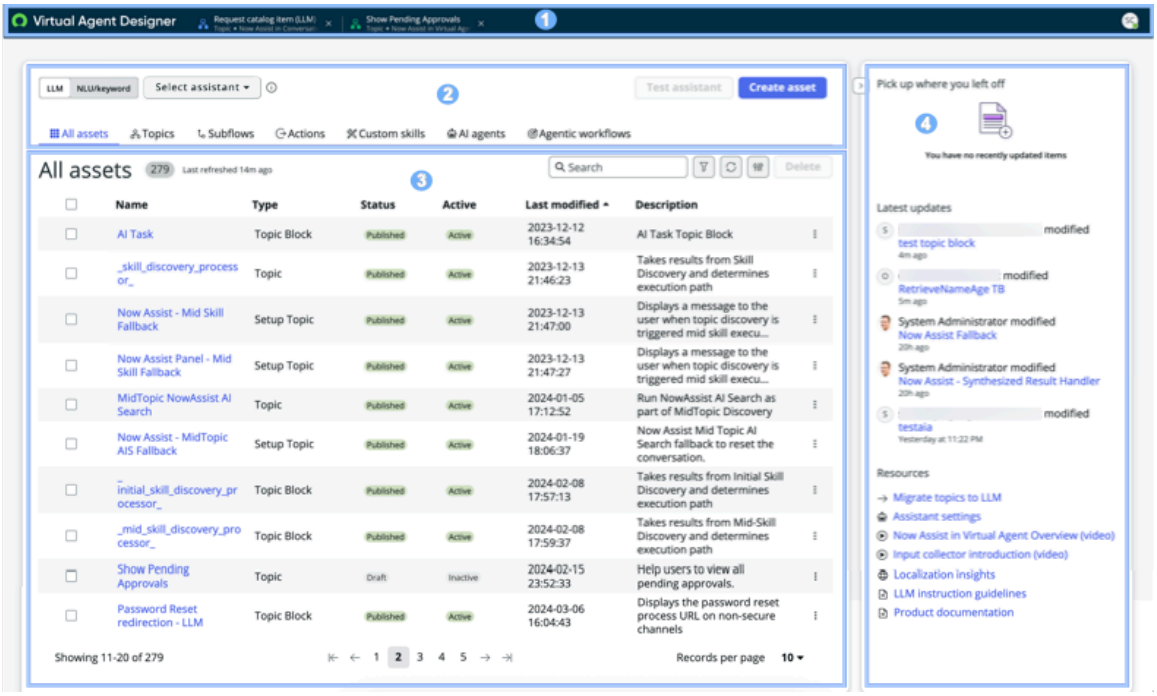
주제 홈페이지에는 가상 에이전트 디자이너 주제, 하위 플로우, 작업, 사용자 지정 기술, AI 에이전트, 에이전트 워크플로우 등 인스턴스에서 사용할 수 있는 모든 대화형 자산이 나열됩니다.

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

로 이동하려면 을 선택합니다.가상 에이전트 디자이너 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 페이지



주제 페이지의 옵션

섹션	필드 및 설명
1. 탐색 헤더 막대	탐색 및 가상 에이전트 디자이너 설정을 위한 헤더 막대입니다. • 가상 에이전트 디자이너 탭: 홈페이지를 가상 에이전트 디자이너 보려면 이 탭을 선택합니다. • 주제 탭: 열려 있는 모든 주제를 탐색 탭으로 표시합니다. 탭 위에 마우스를 올려놓으면 주제 유형과 범위가 표시됩니다. 해당 주제를 보려면 주제의 탭을 선택하십시오. 닫기 아이콘 선택 ✕. 탭에서 주제를 닫습니다. ⓘ 주: 변경 내용이 저장되지 않은 항목을 닫으면 경고 창이 열립니다. 저장하지 않고 취소 또는 닫기를 선택합니다. 브라우저 창에 표시할 수 있는 것보다 많은 탭을 열면 오버플로된 주제가 포함된 드롭다운 탭이 헤더 막대에 나타납니다. 드롭다운 탭을 선택한 다음 보려는 주제를 선택합니다. • 사용자 기본 설정: 기본 설정 및 설정에 액세스하는 아이콘입니다. 아이콘 위에 마우스를 올려 놓고 사용자 이름과 역할을 확인합니다. 홈페이지에 대한 설정을 표시하려면 가상 에이전트 디자이너 아이콘을 선택합니다. 설정 창에서 앱 범위별로 탭 그룹화 를 전환하여 애플리케이션 범위별로 탭을 그룹화하거나 그룹 해제합니다. ⓘ 주: 앱 범위별로 탭을 그룹화할 때 각 탭 그룹에는 임의의 색상이 있습니다. 범위 변경에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주제에 대한 가상 에이전트 디자이너 애플리케이션 범위 변경.
2. 주제 목록 통제	주제를 필터링, 관리, 테스트, 생성 및 삭제 가상 에이전트 하기 위한 통제입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 페이지의 옵션

섹션	필드 및 설명
	• **LLM** 또는 NLU/키워드 토글 스위치: 이 스위치를 사용하여 LLM 또는 NLU/keyword 디스커버리 유형 주제 목록 중에서 선택합니다. ◦ LLM 통제: ▪ 도우미 선택: 지정된 LLM 도우미와 관련된 주제를 필터링하는 드롭다운 메뉴입니다. 주: 도구 설명 아이콘(ⓘ.) 위에 마우스를 갖다 대면 드롭다운 메뉴에서 선택한 도우미에 대한 정보가 표시됩니다. ▪ 테스트 도우미: 선택한 도우미와 연결된 주제에 대한 테스트 창을 엽니다. 주: 도우미 선택을 사용하여 주제를 필터링하지 않은 경우 **Now Assist** 패널에서 테스트 옵션이 이 드롭다운 메뉴에 나타납니다. LLM 도우미를 주제와 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 가상 에이전트 주제 만들기참조하십시오. ▪ 모든 자산: 모든 LLM 주제를 볼 수 있는 버튼입니다. ▪ 주제: 기본 LLM 주제만 볼 수 있는 버튼입니다. ▪ 하위 플로우: 대화형 하위 플로우만 볼 수 있는 버튼입니다. ▪ 작업: 대화형 작업만 볼 수 있는 버튼입니다. ▪ 사용자 지정 기술: 에서 사용자 지정 기술을 볼 수 있는 Now Assist SDK버튼입니다. ◦ **AI** 에이전트: AI 에이전트 목록을 볼 수 있는 버튼입니다. 자세한 내용은 AI 에이전트 탐색 Now Assist 문서를 참조하십시오. ◦ 에이전트 워크플로우: 에이전트 워크플로우 목록을 볼 수 있는 버튼입니다. 자세한 내용은 Now Assist 에이전트 워크플로우 문서를 참조하십시오. ◦ NLU 컨트롤: ◯ 활성 주제 테스트: 모든 활성 NLU/키워드 주제를 테스트하는 버튼입니다. • 자산 작성: 새 가상 에이전트 주제를 작성하는 버튼입니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 주제 만들기 문서를 참조하십시오. • 검색 아이콘 . : 필드를 열고 문자열을 입력하여 주제 목록에서 일치하는 항목을 검색합니다. 문자열을 입력하면 텍스트가 필터의 조건으로 사용됩니다. • 필터 아이콘 . : 필드, 연산자 및 값을 포함하는 필터링 조건을 추가하는 메뉴를 엽니다. 버튼을 사용하여 *Search* 조건을 정의하거나 문자열을 입력하는 경우 조건 선택하여 제거할 수 있습니다. 아이콘.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 페이지의 옵션

섹션	필드 및 설명
	• 목록 새로 고침 아이콘 : 현재 정의된 주제 목록을 새로 고칩니다. • 열 편집 아이콘 : 주제 기록 목록의 열을 기본값에서 재정렬하거나 변경할 수 있는 메뉴를 엽니다.
3. 주제 기록 목록	사용 가능한 모든 주제의 목록으로, 주제 목록 컨트롤별로 필터링됩니다. 기본 열에는 다음이 포함됩니다. • 이름: 작성 시 주제에 지정된 이름입니다. • 유형: 주제 유형을 나타냅니다. • 상태: 주제의 상태를 나타냅니다. ◦ 초안 ◦ 게시 날짜: ◦ 수정됨 • 활성: 주제가 인지 *ActiveInactive*여부를 나타냅니다. • 마지막으로 수정한 시간: 주제를 마지막으로 수정한 시간 및 날짜입니다. • 설명: 주제를 생성할 때 입력한 간단한 설명입니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 주제 만들기 문서를 참조하십시오. • 승격 날짜: 자산이 승격되는 도우미를 나열합니다. • 이 행에 대한 작업 표시 : 다음 옵션이 있는 메뉴를 여는 아이콘입니다. ◦ 승격됨: 주제 *Promoted* 의 상태를 전환하는 옵션입니다. 자세한 내용은 에서 LLM 대화형 하위 플로우, 작업 및 주제를 승격하거나 강등합니다. 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오. ◦ 검색 가능: 주제 *Discoverable* 의 상태를 전환하는 옵션입니다. ◦ 표시: 사용자에게 주제의 가시성을 전환하는 옵션입니다. ◦ 활성: 주제 *Active* 의 상태를 전환하는 옵션입니다. ◦ 삭제: 주제를 삭제하는 옵션입니다. 주: 삭제를 선택하면 대화 상자가 열립니다. 계속하려면 삭제를 선택하고, 중지하려면 취소를 선택합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 주제 삭제 문서를 참조하십시오. 메뉴 옵션이 활성화되면 메뉴 옵션 옆에 확인 표시가 나타납니다. 주: 주제가 비활성 상태이고 주제를 승격하거나 검색 또는 표시하려고 하면 "# ### ##, ## ## ##### ## #### 합니다. 주제를 이 행에 대한 작업 표시 아래의 위치로 *Active* 설정하여 해당 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

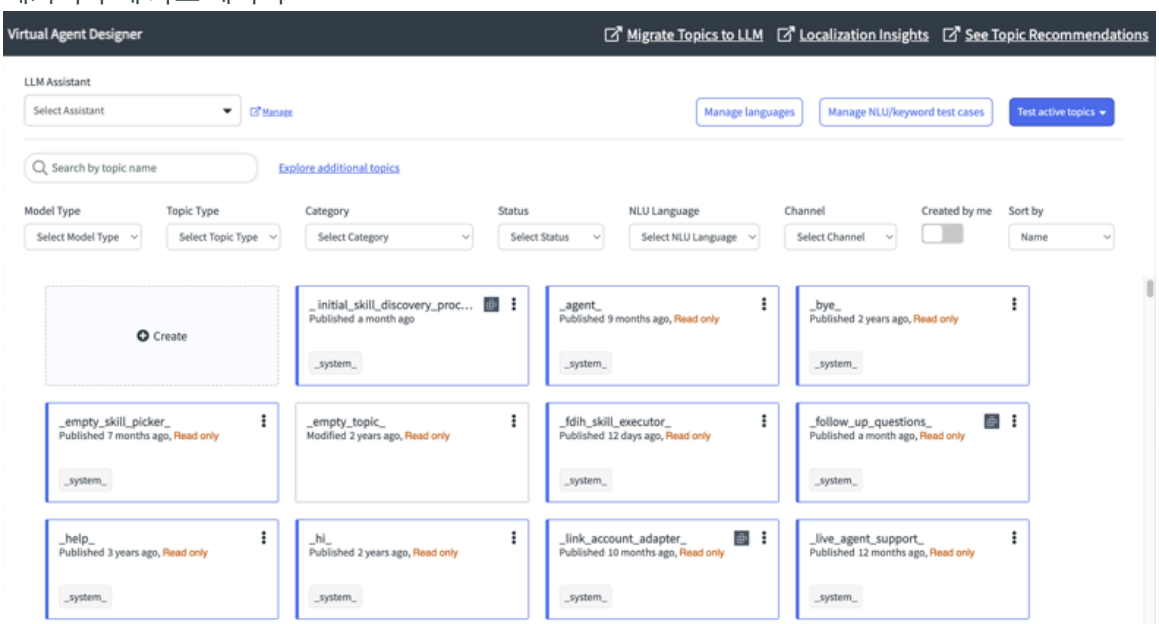
주제 페이지의 옵션

섹션	필드 및 설명
4. 측면 패널	최근에 연 주제와 유용한 자원을 보여주는 축소 가능한 패널입니다. 패널 열기 또는 닫기 아이콘을 선택합니다 / 패널을 열거나 닫으려면 • 중단한 위치 선택: 마지막으로 연 3개 주제와 마지막으로 업데이트된 시기의 목록입니다. 목록에서 아무 것이나 선택하여 해당 주제를 엽니다. • 최신 업데이트: 주제를 연 마지막 5명의 사용자 목록과 주제 이름 및 마지막 업데이트 시간입니다. • 자원: LLM 또는 NLU 주제에 사용할 수 있는 링크 및 기능입니다. 여기에서 현지화 인사이트와 제품 설명서를 보고 NLU 주제를 LLM으로 마이그레이션할 수 있습니다. 주: LLM으로 주제 마이그레이션 옵션은 에서 활성화 Now Assist가상 에이전트한 경우에만 자원 섹션에 나타납니다.

가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지

레거시 홈페이지에는 가상 에이전트 디자이너 인스턴스에서 사용 가능한 주제에 대한 카드가 나열됩니다.

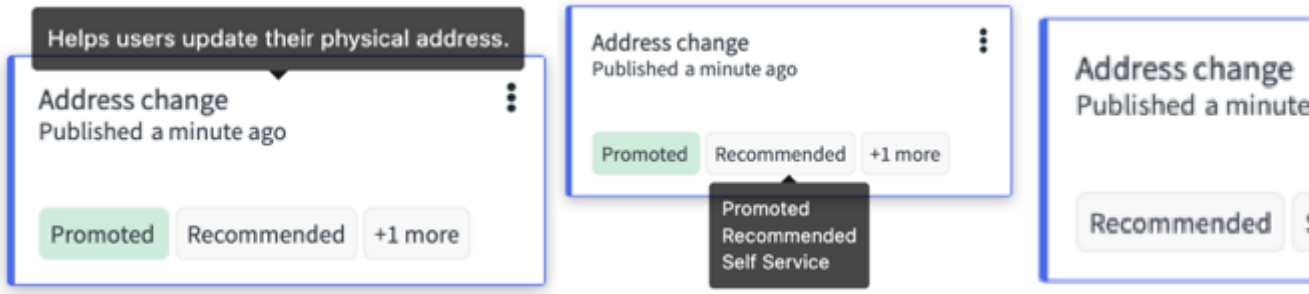
레거시 주제 카드 페이지



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 카드

각 주제는 주제 페이지에서 카드로 표시됩니다. 제목 위에 마우스를 올려 놓으면 주제에 대한 설명(속성 탭)이 표시되며, 태그 목록에 마우스를 올리면 모든 범주가 표시됩니다.



주제 페이지의 필터 및 옵션

필드	설명
현지화 인사이트	현지화 인사이트 대시보드를 여는 버튼입니다. 번역 상태와 함께 주제에 대한 보고서를 보여줍니다. 자세한 내용은 현지화 인사이트 대시보드를 참조하세요.
주제 권장 사항 보기	주제 권장 사항(설치된 경우)을 여는 버튼입니다. 권장 사항을 검토하고 작업을 관리합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 주제 권장 사항 사용 문서를 참조하십시오.
언어 관리	언어 관리 페이지를 여는 버튼입니다. 모델의 현지화 상태를 NLU 보고 모델 및 관련 항목에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 이 필드는 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.
/keyword 테스트 케이스 관리 NLU	주제에 대한 가상 에이전트 자동화된 테스트를 관리할 수 있는 테스트 케이스 관리 페이지를 여는 버튼입니다. 자세한 내용은 주제 디스커버리를 사용하는 NLU 주제에 대한 가상 에이전트 테스트 자동화 문서를 참조하십시오.
활성 주제 테스트	채팅 위젯에서 활성 주제를 실행하는 채팅 테스트 창을 여는 버튼입니다 가상 에이전트 . 이 기능을 사용하여 활성 주제가 의도한 대로 작동하는지 테스트하고 확인합니다.
항목 이름으로 검색	입력한 이름 또는 검색 문자열과 일치하는 주제를 찾기 위한 옵션입니다.
추가 주제 탐색	종속 스포크 또는 플러그인을 활성화할 때 사용할 수 있는 사전 빌드된 주제를 보여주는 모든 사전 구축된 주제 페이지를 여는 링크입니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 모든 사전 구축된 주제 페이지 문서를 참조하십시오.
주제 유형	자산표시를 가상 에이전트 위한 필터: • 주제: 사전 구축된 주제를 포함하여 주제만 나열합니다(블록 또는 사용자 지정 통제 제외). • 주제 블록: 사전 구축된 주제 블록과 사용자 지정 주제 블록을 나열합니다. • 주제 설정: 대화 인사말이나 마무리와 같은 기본적인 대화 요소인 주제를 나열합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 페이지의 필터 및 옵션

필드	설명
	• 간단한 대화 항목: 봇이 일반적으로 원래 작업 또는 문제와 관련이 없는 질문에 대답하는 봇과 최종 사용자 간의 일상적인 대화 역할을 하는 항목을 나열합니다. • 사용자 지정 통제: 대화에 사용되는 사용자 지정 구성요소를 나타내는 사용자 지정 통제를 나열합니다. 필터를 사용하여 특정 자산 유형만 나열하지 않는 한, 기본적으로 주제 페이지에는 모든 활성(게시됨) 및 비활성(개발 중) 자산이 나열됩니다.
범주	지정한 범주에 속한 주제 목록을 표시하는 필터입니다. 범주는 특정 비즈니스 애플리케이션에 대한 설정 주제 또는 사전 빌드된 주제와 같은 자산그룹을 식별하는 레이블입니다. 사용자 지정 범주를 직접 정의할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 가상 에이전트 범주 작성 또는 수정 문서를 참조하십시오.
상태	상태별로 자산목록을 표시하는 필터: • 활성: 게시된 자산만 표시 • 비활성: 개발 중인 자산만 표시
NLU 언어	다중 언어 NLU 모델을 사용하는 경우에만 표시되는 필터입니다. 목록 NLU - 선택한 언어별로 활성화된 주제입니다. NLU 설정에서 서비스 언어를 NLU 활성화합니다. 이 필드는 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.
채널	인스턴스에 다른 채널이 구성된 경우, 이 필터는 선택한 채널(채팅 클라이언트)별로 주제를 나열합니다. 의 가상 에이전트 기본 채널은 웹 채팅 클라이언트와 , Microsoft Teams, , Workplace및 Facebook Messenger에 대한 Slack메시징 통합입니다. 인스턴스에는 사용자 지정 채팅 통합을 사용하여 생성된 SMS와 같은 다른 채널이 있을 수 있습니다.
정렬 기준	선택한 정렬 필터로 주제를 표시하는 필터입니다. • 이름: 지정된 토픽 또는 자산. • 업데이트된 시간: 최근에 업데이트된 주제입니다.
내가 만든 항목	활성화하면 생성한 주제만 표시하는 옵션입니다.
+ 작성	속성 페이지를 열어 주제 또는 주제 요소를 만들고 주제 속성을 정의하는 옵션입니다.
주제 작업 아이콘 ⋮	다음 옵션이 있는 드롭다운 메뉴를 여는 아이콘입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 페이지의 필터 및 옵션

필드	설명
	• 주제 승격: 주제에 ### 플래그를 추가합니다. 기본 도우미는 자신과 관련된 승격된 주제만 표시하며 보조 도우미의 승격된 주제는 표시하지 않습니다. 이 옵션은 비활성화되고 다음 중 하나를 승격하려고 하면 도구 설명이 나타납니다. ◦ 주제 설정 ◦ 항목 블록 ◦ 간단한 대화 주제 ◦ 게시되지 않은 주제 ◦ 모든 NLU/Keyword 주제 주: 가상 에이전트 사용자 지정 인사말 및 설정 아래의 대화형 인터페이스 설정에서 주제를 승격 NLU 할 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 채팅 경험 구성 문서를 참조하십시오. • 주제 강등: 승격된 주제의 승격 옵션을 대체하여 ## 된 플래그를 제거합니다. • 주제 삭제: 주제를 삭제할 수 있는 확인 대화 상자를 엽니다.

가상 에이전트 디자이너 모든 사전 구축된 주제 페이지

와 같은 ITSM 가상 에이전트사전 구축 대화를 설치할 때 종속 플러그인을 설치하지 않으면 일부 주제가 홈페이지에 나타나지 않을 수 있습니다. 이 페이지에는 사용 가능한 추가 주제가 표시됩니다.

ITSM 사전 구축 주제에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ITSM 가상 에이전트 .

모든 사전 구축 주제 페이지 탐색

필드	설명
주제	주제의 이름입니다. 상태가 사용 가능이면 주제를 선택하여 에서 엽니다 가상 에이전트 디자이너.
설명서	주제에 대한 관련 ServiceNow 문서에 대한 링크입니다.
의존성	주제를 사용하는 데 필요한 플러그인입니다. 종속성을 선택하여 설명서로 이동하고 설치 방법을 알아봅니다. 주: 일부 플러그인을 설치하려면 관리자 역할이 필요할 수 있습니다.
상태	스포크 또는 플러그인을 설치해야 하는지 또는 요구 사항이 충족되고 주제를 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 값입니다.

주제 양식 생성

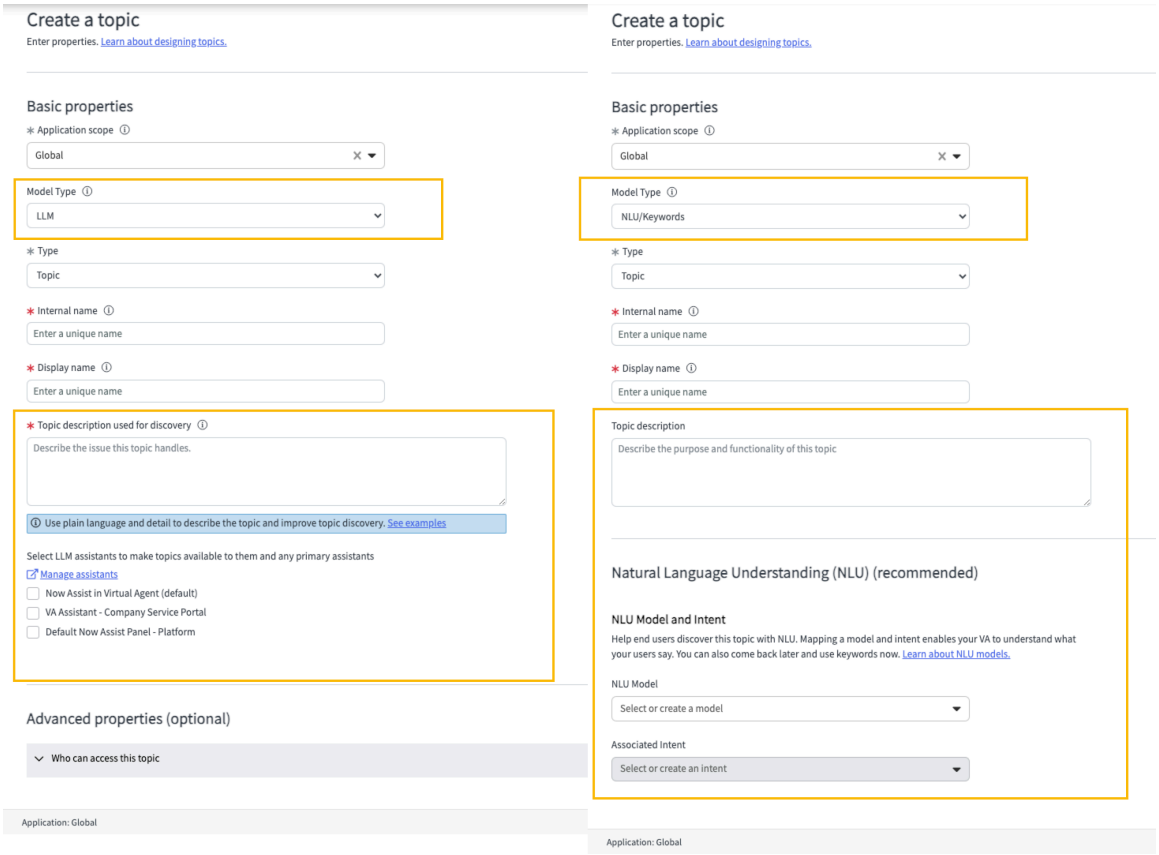
주제 생성 양식은 에 대한 가상 에이전트새 대화 주제의 속성을 설정하는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 생성 양식 레이아웃은 에 항목 속성 탭있는 주제 속성 편집 양식 레이아웃과 유사합니다. 이 양식을 사용하여 주제 만들기를 마치면 모델 유형과 주제 유형이 속성 탭에서 잠깁니다.

주: 대규모 언어 모델(LLM) 주제는 주제에 비해 NLU 더 빠르고 쉽게 설정하고 구성할 수 있습니다. LLM 모델 유형에서는 모델 또는 의도를 선택, 구성 또는 교육할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 에서 LLM 주제 디스커버리 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

LLM과 NLU/키워드 모델 유형 간 비교되는 주제 양식 생성



주제 양식 생성

필드	설명
애플리케이션 범위	주제를 사용할 수 있는 애플리케이션 범위를 선택합니다. 주: 주제가 작성되면 애플리케이션 범위를 변경할 수 없습니다.
모델 유형	**LLM** 값은 LLM 내에서 주제 디스커버리에 사용되며, NLU/키워드 값은 키워드 또는 NLU 디스커버리에 사용됩니다. 자세한 내용은 에서 LLM 주제 디스커버리 가상 에이전트 문서를 참조하십시오. 주: 이 필드가 표시되지 않으면 패널과 Now Assist 입력 가상 에이전트이 Now Assist 모두 켜져 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 패널 켜기 Now Assist 및 도우미 구성 문서를 참조하십시오.
유형	생성할 수 있는 자산의 목록입니다. 주제를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 양식 생성

필드	설명
내부 이름	비즈니스 목적을 반영하는 주제, 간단한 대화 주제 및 설정 주제의 내부 이름입니다. 내부 이름은 주제 페이지에 표시 가상 에이전트 디자이너 되며 플랫폼에서 고유해야 합니다.
표시 이름	사용자가 와 상호작용할 가상 에이전트때 표시되는 주제 이름입니다. 표시 이름은 NLU/키워드 또는 LLM 모델 유형에 대해 고유해야 합니다.
LLM 주제 [LLM 주제 디스커버리 전용〕	
디스커버리에 사용되는 주제 설명	LLM 주제의 목적에 대한 자세한 설명으로, 다른 주제와 차별화됩니다. 설명은 주제 디스커버리에 사용되므로 주제 설명이 더 상세하고 구체적일수록 좋은 일치 항목을 찾을 가능성이 높아집니다. 약한 예는 다음과 같습니다. #### ## ## ### # # ### #####. 더 강력한 예는 다음과 같습니다. # ### ## ### ### ### ## ####. #### ## ##, ## ### ## ## ## ## ### #####, ## ### ## #####, ## ### ### ### ### # ####. # ### ## ## ### #### ### # # ### ## ## ## #### #### ####. 자세한 내용은 주제에 대한 가상 에이전트 LLM 설명 및 지침 지침 문서를 참조하십시오.
LLM 도우미를 선택하여 LLM 도우미와 모든 기본 도우미가 사용할 수 있는 주제를 만듭니다.	보다 정확한 주제 디스커버리를 위해 주제와 연결하는 LLM 도우미입니다. 안내 설정 중에 Now Assist가상 에이전트 기본 및 보조 도우미를 설정한 경우, 선택한 도우미가 기본 도우미인지 보조 도우미인지 설명하는 화면 메시지가 표시됩니다. 기본 LLM 도우미를 테스트할 때 보조 도우미의 주제가 주제 디스커버리에 포함됩니다. LLM 도우미와 해당 계층 구조를 보려면 도우미 관리를 선택합니다. 주제 블록과 관련 주제를 동일한 LLM 도우미와 연결하면 둘 다 해당 도우미와 연결된 것으로 표시됩니다. LLM 도우미를 추가하거나 주제에서 제거하면 주제가 게시되지 않음 상태로 되돌아갑니다. LLM 주제를 LLM 도우미와 연결하고 게시하면 프로파일 및 문서 매핑 [sys_cs_document_context_profile] 테이블에 연결에 대한 기록이 생성됩니다. 다시 게시하기 전에 LLM 도우미에서 설정 주제를 분리하면 기록이 삭제됩니다. 자세한 내용은 LLM 도우미 문서를 참조하십시오.
자연어 이해 (NLU) 주제 〔NLU/키워드 주제 디스커버리 전용〕	
주제 설명	항목의 목적과 기능에 대한 간략한 설명입니다. 설명에 작은따옴표(' ')를 사용하는 경우 대화에 문제가 발생하지 않도록 다음을 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 양식 생성

필드	설명
	1. All(모두)로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다. **2.** glide.ui.escape_all_script 검색하여 선택한 다음, 해당 값을 **True**로 설정합니다.
NLU 모델	주제에 매핑할 자연어 이해 모델입니다. 이 모델에는 학습된 의도 및 엔터티와 연결된 사용자 발언이 포함되어 있습니다. 이 조합을 사용하면 봇이 사용자가 말하는 내용을 이해할 수 있습니다. 다음 중 하나를 수행합니다. • 기존 모델을 선택합니다. • 모델 생성을 선택하여 새 모델 그룹을 만듭니다. **1.** 모델 이름 필드에 새 모델 그룹의 이름을 입력합니다. **2.** 의도 이름 필드에 기본값을 적용하거나 새 의도의 이름을 입력합니다. 주: 새 모델은 초안 상태로 작성됩니다. 팁: 모델이 사용되는 방법과 위치를 NLU 보려면 다음으로 이동하십시오. **NLU** 워크벤치 〉 모델을 클릭하고 생성 대상 열을 정렬합니다.
관련된 의도	에서 인식 가상 에이전트될 때 이 주제를 시작하는 의도입니다. 모델을 지정하거나 만든 경우 의도가 필요합니다. 다음 중 하나를 수행합니다. • 기존 의도를 선택합니다. • 의도 작성을 선택하여 새 의도를 작성합니다. 의도 이름 필드에서 기본값을 적용하거나 새 의도의 이름을 입력합니다. 주: 읽기 전용 모델에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다.
DialogActs 사용	토글 스위치(새 주제에서는 기본적으로 활성화됨)를 사용하면 가상 에이전트 발언을 수정하거나 모델 업데이트를 NLU 적용할 때를 감지하고 예기치 않은 발언 및 수정에 동적으로 반응할 수 있습니다. 사용자가 주제에서 사용할 수 있는 옵션 대신 키보드를 사용하지 못하도록 하려면 꺼짐 위치로 전환합니다. 자세한 내용은 대화 상자 작업 가상 에이전트 문서를 참조하십시오. 주: 이 토글은 그룹화된 선택 및 파일 선택기를 제외한 모든 사용자 입력에 있는 주제 전환 옵션과 분리됩니다. 주제 블록을 제외한 모든 주제 유형에 사용할 수 있습니다. 이 기능은 현재 영어로만 사용할 수 있습니다.
사용자와 수정된 값 확인	값 변경 감지 시 가상 에이전트 사용자에게 확인 메시지를 보낼 수 있도록 가상 에이전트 스위치를 전환합니다. 이 값은 기본적으로 활성입니다. 주: 이 토글은 **Enable** DialogActs(대화 상자 활성화)가 활성화될 때 나타납니다.
고급 속성(선택 사항)	
이 주제에 접근할 수 있는 사람	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 양식 생성

필드	설명
시스템 역할	주제를 보고 실행하기 위해 사용자에게 있어야 하는 역할입니다. 주제가 공용인 경우(플랫폼에서 인증 ServiceNow 되지 않은 게스트 사용자를 포함한 사용자가 사용할 수 있음) 공개 역할만 선택합니다.
채널	주제 또는 주제 블록이 실행될 채팅 클라이언트입니다. 이러한 채널은 에서 가상 에이전트기본적으로 지원하는 기본 채널과는 다릅니다. 인스턴스에 대해 생성된 사용자 지정 채팅 통합을 위한 추가 채널이 있을 수 있습니다. 채널에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 다른 채널에 주제 배포 가상 에이전트.
컨텍스트	이 주제를 사용자에게 표시하기 위한 조건을 지정하는 표현식 논리입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다. • 조건: 조건 작성기를 사용하여 조건을 추가하거나 편집합니다. • 스크립트: 스크립트 편집기를 사용하여 조건문이 포함된 스크립트를 만들거나 편집합니다.
Live Agent	
라이브 에이전트 컨텍스트 변수	일반 채팅 설정에 정의된 라이브 에이전트 컨텍스트 변수입니다. 동적 컨텍스트, 즉 채팅의 가상 에이전트 정보를 제공하는 변수를 선택합니다. 이 정보는 봇 대화에서 라이브 에이전트로 전송됩니다. 라이브 에이전트 변수의 기본 목록에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 라이브 에이전트 채팅 컨텍스트 변수.
에이전트 자동 파일럿에 사용 가능	라이브 에이전트가 주제를 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 토글 스위치입니다. 활성화하면 에이전트가 주제를 검색하고 호출할 수 있습니다. 자세한 내용은 대화 자동 조종 장치를 참조하십시오. 키워드 또는 NLU 주제 검색에만 적용할 수 있습니다.
추가	
주제 전환 후 플로우 재개	대화 중에 주제를 변경한 후 사용자가 원래 대화로 돌아갈 수 있는 토글 스위치입니다. 키워드 또는 NLU 주제 검색에만 적용할 수 있습니다. 간단한 대화 주제에는 적용되지 않습니다.
범주	관련 주제, 주제 블록 또는 사용자 지정 통제를 식별하고 그룹화하는 데 사용되는 레이블입니다.
키워드	사용자가 대화를 가상 에이전트시작하기 위해 입력하는 주요 구 또는 용어 목록 . 각 문구 뒤의 **Enter** 키를 누릅니다. 키워드는 현재 에서 NLU사용할 수 없는 언어에도 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 양식 생성

필드	설명
〔NLU/키워드 주제 디스커버리 전용〕	

항목 속성 탭

주제 속성 탭을 사용하여 주제와 그 사용 방법을 식별합니다. 주제를 사용하는 사람과 주제를 실행할 수 있는 채널을 제어할 수 있습니다.

지정할 수 있는 속성은 주제 검색 방법에 따라 다릅니다.

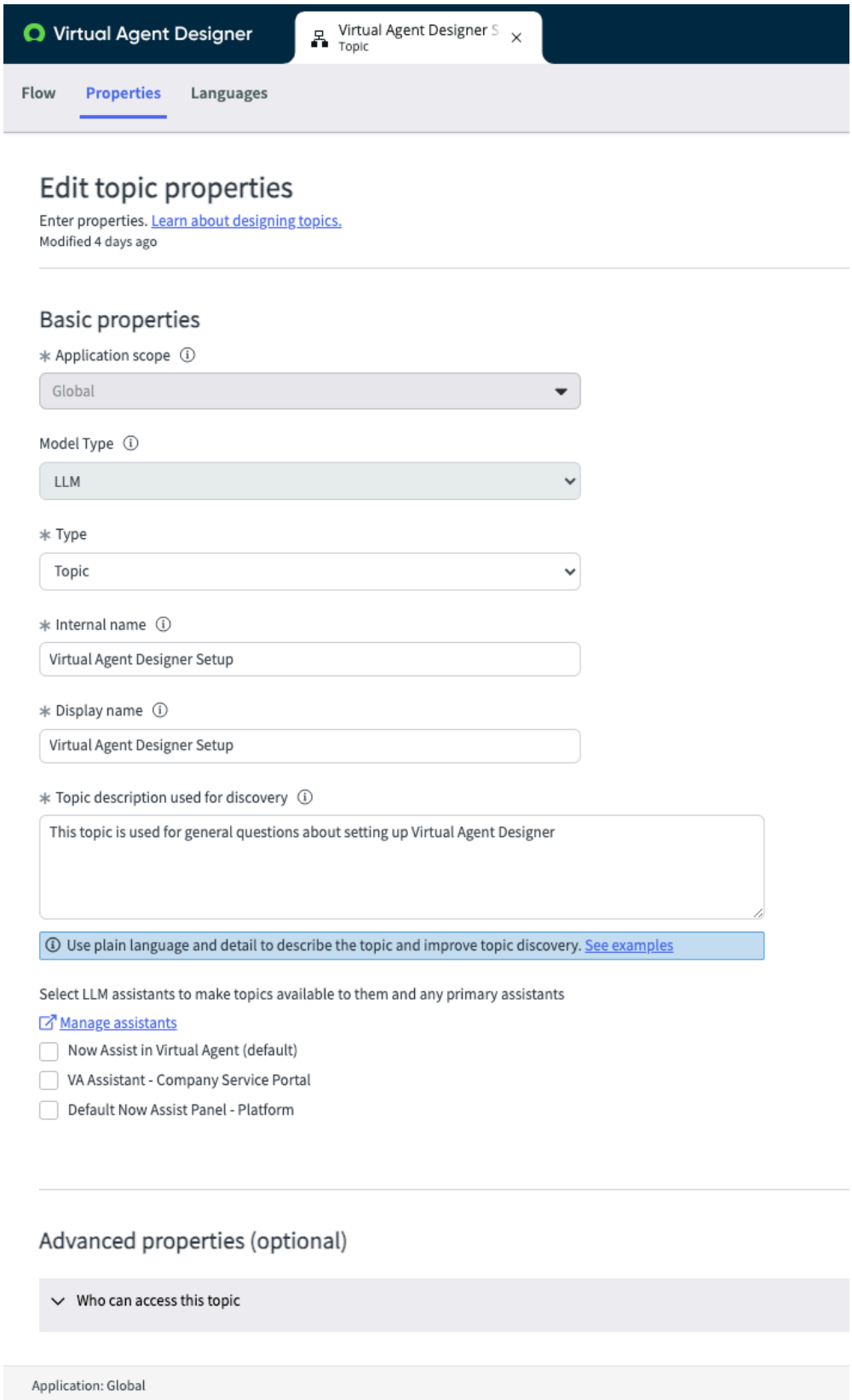
대규모 언어 모델(LLM) 또는 자연어 이해 ()NLU에서 가상 에이전트 디자이너두 가지 방법을 사용할 수 있습니다.

예를 들어 설정에서 활성화하면 NLU가상 에이전트 주제 속성 탭에 주제의 모델과 의도를 NLU 식별하기 위한 필드가 포함됩니다.

자세한 내용은 가상 에이전트 주제 만들기 문서를 참조하십시오.

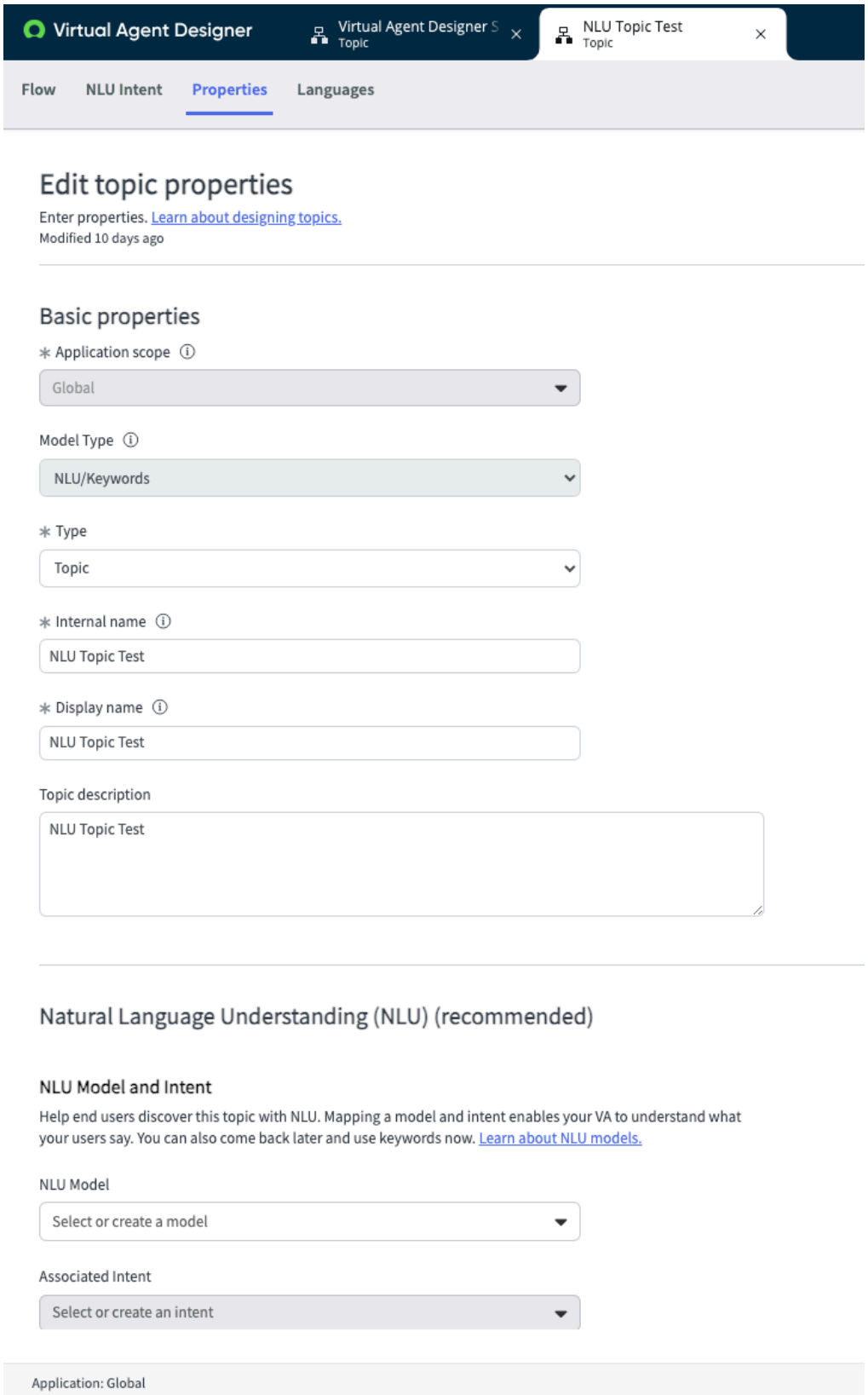
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

LLM 주제 디스커버리가 있는 주제 속성 탭



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 디스커버리가 있는 **NLU** 주제 속성 탭



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 속성

필드	설명
애플리케이션 범위	주제를 사용할 수 있는 애플리케이션 범위를 선택합니다. 주: 주제가 작성되면 애플리케이션 범위를 변경할 수 없습니다.
모델 유형	이 주제에 대한 모델 유형(LLM 또는 NLU/키워드)입니다. 주제를 만들 때 모델 유형이 잠겨 있습니다.
유형	기본 주제, 주제 블록, 설정 주제 및 간단한 대화 주제를 포함한 주제의 유형입니다.
내부 이름	고객에게 표시되지 않는 주제의 내부 이름입니다.
표시 이름	고객에게 표시되는 주제 이름입니다.
LLM 주제 [LLM 모델 유형만]	
디스커버리에 사용되는 주제 설명	사용자의 질문이나 요청을 올바른 주제에 정확하게 매칭하기 위해 LLM에서 사용하는 설명입니다. 철저한 설명은 주제 디스커버리를 개선합니다. 자세한 내용은 에서 LLM 주제 디스커버리 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.
주제는 다음 도우미에서 사용할 수 있습니다.	LLM 도우미 또는 주제를 사용할 수 있도록 선택된 도우미입니다.
NLU 주제 [NLU/키워드 모델 유형만]	
주제 설명	이 주제의 용도를 나타내는 데 사용되는 설명입니다.
NLU 모델	주제에 매핑된 NLU 모델입니다.
연결된 의도	모델 및 주제에 연결된 NLU 의도입니다.
DialogActs 사용	가상 에이전트가 사용자 설명문에 동적으로 반응할 수 있도록 하려면 전환합니다.
사용자와 수정된 값 확인	값 변경이 감지되면 가상 에이전트가 사용자에게 확인 메시지를 보낼 수 있도록 하려면 전환합니다.

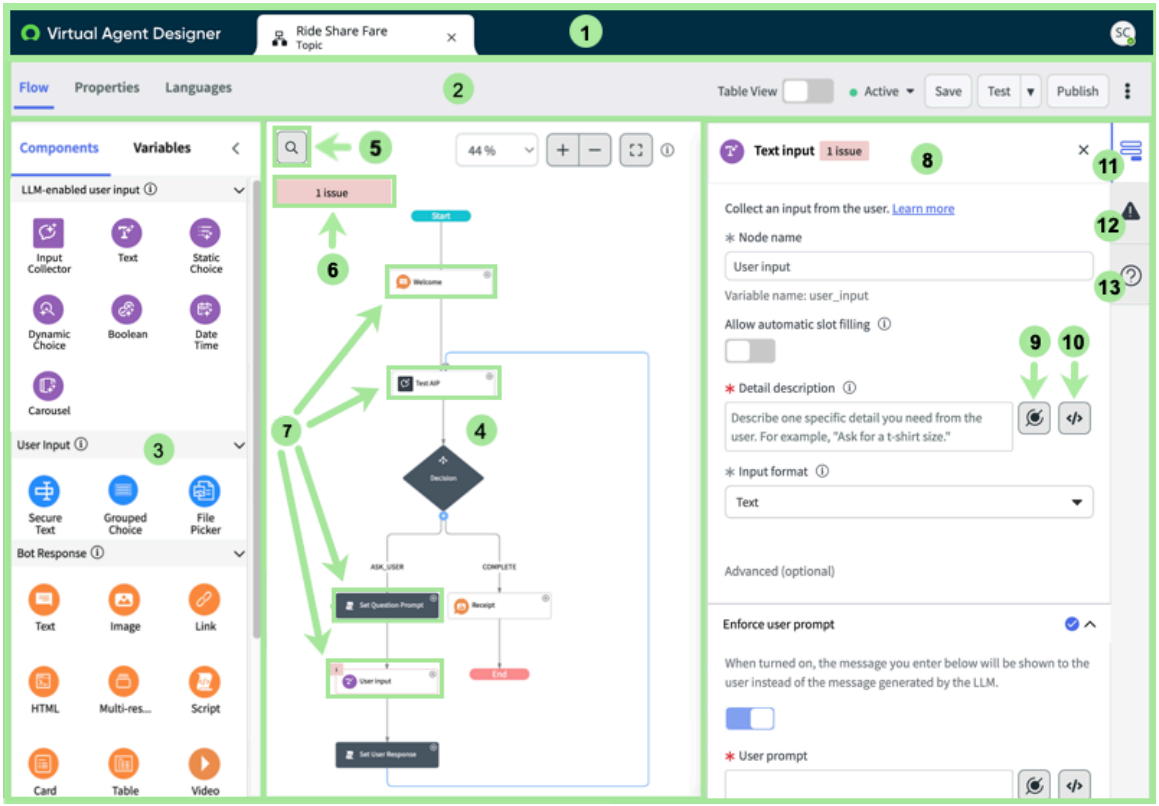
주제 플로우 탭

주제 플로우 탭을 사용하여 대화 플로우를 빌드합니다. 사용자 입력, 봇 응답 및 유틸리티에 대한 컨트롤을 사용하여 플로우를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플로우 탭(기본 뷰)

기본 뷰의 플로우 탭 예시



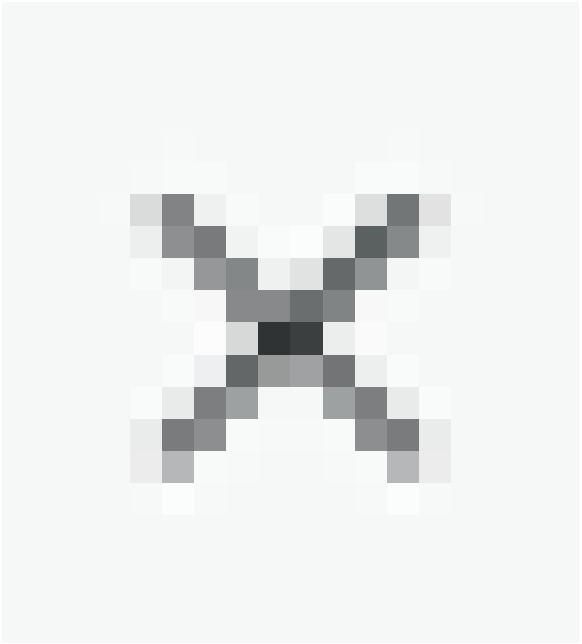
주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

범례(기본 뷰)

기능	설명
1. 탐색 모음	설계와 홈페이지 사이를 탐색하는 탭. 가상 에이전트 디자이너 또는 열려 있는 주제의 탭을 선택하여 여러 주제와 홈페이지를 열고 비울 수 있습니다. 닫기 아이콘

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

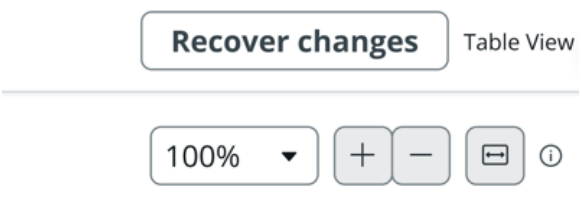
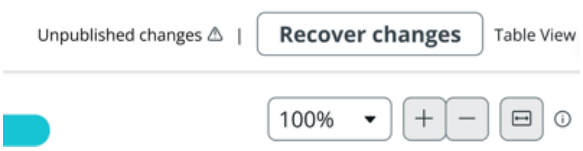
범례(기본 뷰)

기능	설명
	 탭을 클릭하여 해당 주제를 닫습니다.

2. 주제 헤더 막대	주제에 대한 탭 및 디자인 옵션:
	
	• 탭: 각 탭은 대화 작업을 위한 다른 보기를 제공합니다.
	  ○ 플로우: 대화 플로우를 빌드하기 위한 캔버스를 표시합니다.
	  ○ 주제 NLU 의도 탭 (NLU 주제만 해당)
	  ○ 항목 속성 탭
	  ○ 주제 언어 탭 (에 대해 가상 에이전트여러 언어가 구성된 경우 사용할 수 있습니다.
	
	  자세한 내용은 가상 에이전트 대화 현지화 문서를 참조하십시오.
	
	• 테이블 뷰: 대화 플로우에 있는 노드의 테이블 뷰를 표시하는 옵션입니다. 이 옵션을 사용하여 대화를 디자인할 때 테이블 뷰와 다이어그램 뷰 간에 전환할 수 있습니다.
	• 활성/비활성: 활성(사용자가 사용할 수 있음) 또는 비활성(개발 중이지만 사용자가 사용할 수 없음)이 되도록 설계 상태를 변경하는 옵션입니다. 이 항목을 선택하면 다음 옵션을 볼 수 있습니다.
	  ○ 주제 디스커버리에 포함됨: 키워드 NLU또는 Now LLM 서비스를 통해 항목을 검색할 수 있도록 하는 옵션입니다. 비활성화된 경우 대체 검색을 수행할 때 주제가 포함됩니다.
	  ○ 주제 목록에 포함됨: 항목의 "모두 표시" 목록 아래에 항목을 표시하는 옵션입니다.
	• 저장: 현재 설계를 저장합니다.
	• 테스트: 대화를 미리 보고 테스트할 수 있도록 채팅 테스트 창에서 설계를 엽니다. Now Assist 사용자 환경에 대해 패널,

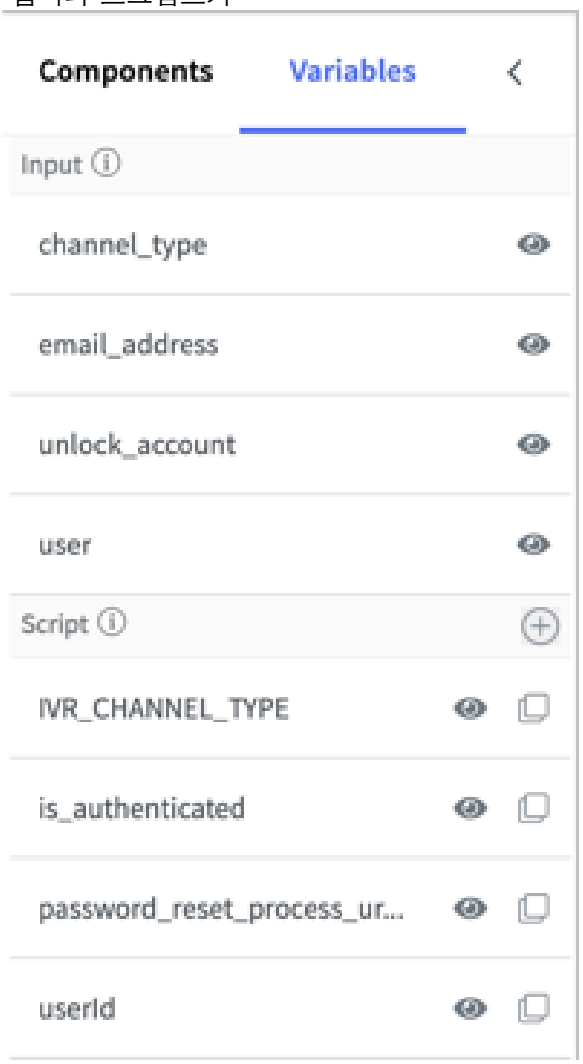
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범례(기본 뷰)

기능	설명
	Microsoft Teams 애플리케이션 또는 Slack 애플리케이션이 구성된 경우 해당 채널에 대한 미리 보기 옵션이 테스트 버튼 목록에 표시됩니다. 목록에서 **Now Assist** 패널에서 미리 보기 또는 **Microsoft** Teams에서 미리 보기를 선택하여 해당 환경에서 주제를 테스트합니다. • 게시: 디자인을 활성화하고 채팅 클라이언트에서 사용할 수 있도록 합니다. 언어별 NLU 모델을 사용하는 경우 게시 목록에서 검토 및 게시 를 선택하여 언어를 지정합니다. • 주제에 대한 추가 작업 아이콘 ⋮ ◦ 복제: 현재 디자인을 복사하여 게시되지 않은 디자인 버전을 만듭니다. ◦ 삭제: 디자인의 현재 버전과 게시된 버전을 제거합니다. 디자인을 업데이트할 때 주제를 게시할 때까지 헤더 막대에 #### ## ## ## 메시지가 표시됩니다. 메시지 위에 마우스를 올리면 게시되지 않은 변경 사항을 설명하는 도구 설명이 표시됩니다. 예를 들어 변경 사항에는 주제의 기본 디자인 또는 자연어 이해 (NLU) 언어 매핑이 포함될 수  있습니다. 저장하지 않고 항목을 닫으면 헤더 표시줄에 변경 내용 복구 버튼이 나타납니다. 닫기 전에 저장되지 않은 게시되지 않은 변경 내용을 복구하려면 이 버튼을 선택합니다. 변경 내용 복구 버튼은 #### ## ## ## 메시지로  바뀝니다. 노드를 추가한 다음 저장하거나 게시하기 전에 주제를 닫으면 노드가 사라지고 주제를 다시 열 때 버튼과 메시지가 나타납니다. 변경 내용 복구를 선택하여 노드를 복원하고 단추를  제거합니다.
3. 팔레트	구성요소 및 변수 탭이 있는 축소 가능한 사이드바. 구성요소 탭에는 캔버스로 끌어 대화를 빌드할 수 있는 컨트롤 목록이 표시됩니다. 다음과 같은 유형의 컨트롤을 사용할 수 있습니다.

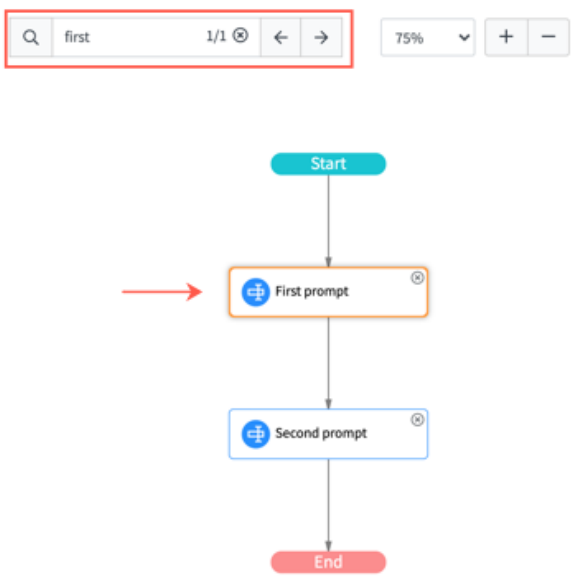
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범례(기본 뷰)

기능	설명
	• 사용자 입력: 대화에서 사용자의 정보를 프롬프트하고 캡처하는 데 사용되는 컨트롤입니다. 가 활성화되고 대규모 언어 모델(LLM) 주제로 작업 중인 경우 Now Assist LLM 사용자 입력 섹션에 LLM과 호환되는 컨트롤이 표시됩니다. • 봇 응답: 대화에서 가상 에이전트 응답을 표시하는 통제입니다. • 유틸리티: 스크립트 실행, 주제에서 다른 대화 경로(분기) 추가 또는 주제 블록 추가와 같은 주제 내에서 작업을 수행하기 위한 통제입니다. 변수 탭에는 입력과 스크립트가  포함됩니다. 입력 섹션

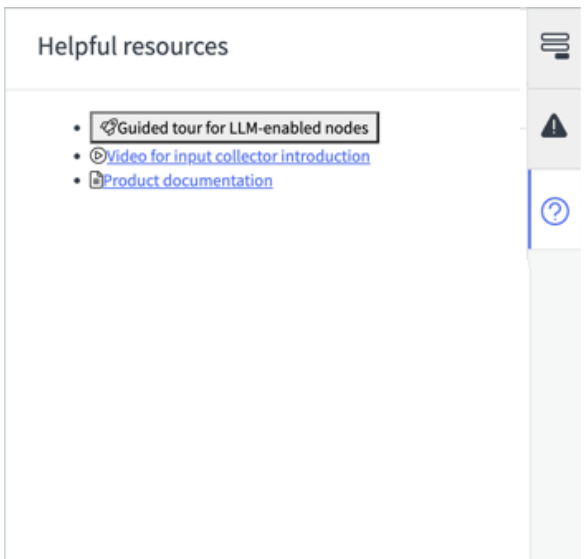
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범례(기본 뷰)

기능	설명
	• 주제 속성 탭에 지정된 라이브 에이전트 변수로, 가상 에이전트 세션의 상황별 정보를 라이브 에이전트에 제공합니다. • 캔버스의 플로우에 추가되는 사용자 입력 컨트롤 및 유틸리티에 의해 정의된 입력 변수입니다. • 주제에 대한 슬롯이 채워진 입력 변수로 사용되는 주제 작성자가 추가한 "노드리스" NLU 엔터티입니다. 스크립트 섹션 스크립트 섹션에는 캔버스의 노드에 있는 스크립트가 포함되어 있습니다. 주제 작성자는 제어 변수 외부에 값을 저장하기 위해 스크립트 변수를 추가할 수 있습니다. 스크립팅 변수를 사용하면 보다 복잡한 스크립팅 시나리오를 사용할 수 있습니다.
4. 캔버스	대화 플로우를 그래픽으로 표시하는 영역입니다. 통제를 캔버스로 끌어 오면 해당 통제는 대화 플로우의 노드가 됩니다. 오른쪽 창에서 열리는 관련 속성 시트를 포함합니다. 각 플로우에는 **Start** 및 **End** 노드가 있습니다. 통제를 추가하거나 제거하면 캔버스의 통제 레이아웃이 자동으로 조정됩니다.
5. 노드 검색	대화 플로우에서 특정 노드를 빠르게 찾는 옵션입니다. 노드 검색 아이콘을 선택합니다  클릭하여 검색 필드를 확장하고 찾으려는 노드의 이름을 입력합니다. 일치하는 노드가 발견되면 플로우에서 해당 노드가 강조 표시됩니다. 왼쪽 또는 오른쪽 화살표를 사용하여 검색 노드 이름과 일치하는 이전 또는 다음 노드를 검색합니다. 강조 표시된 노드를 보여주는 노드 검색 
6. 경고 발행	주제를 게시하기 전에 수정해야 하는 문제의 수를 보여 주는 카운터입니다. 자세한 내용은 이 문서의 불완전한 속성 경고 섹션을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범례(기본 뷰)

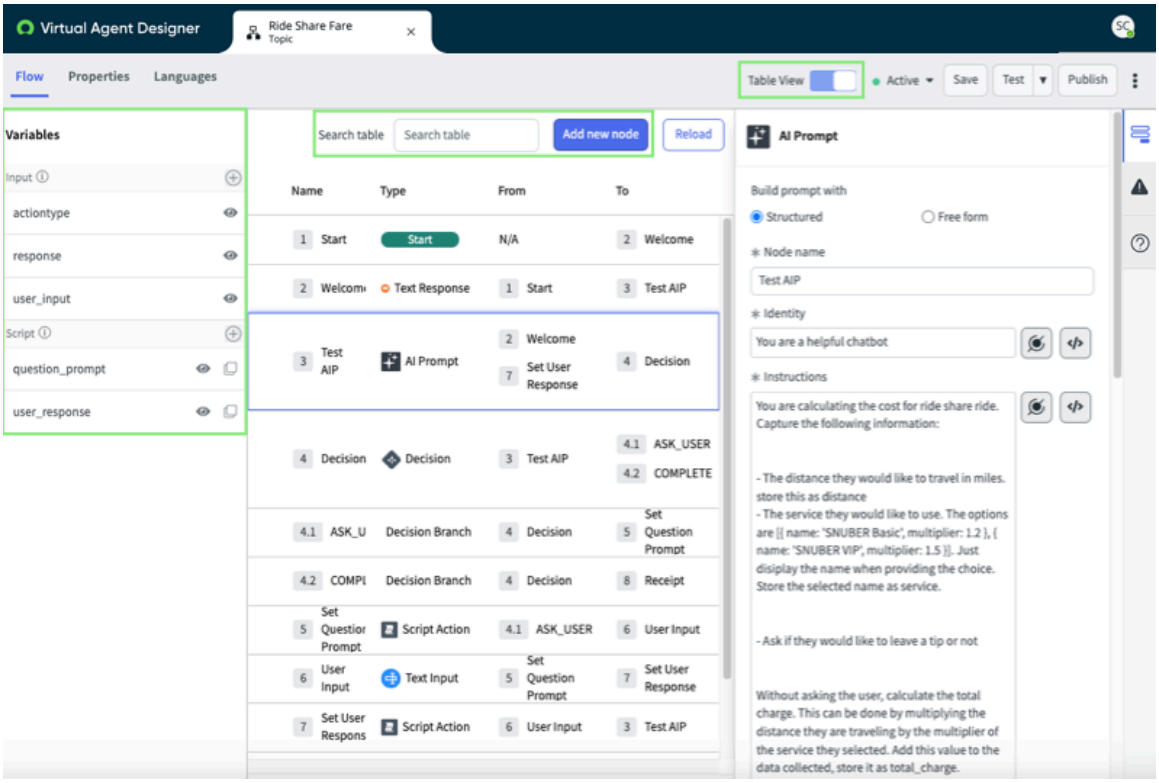
기능	설명
7. 노드	구성요소 또는 변수 사이드바에서 컨트롤을 끌어서 만든 캔버스의 입력 또는 출력 항목입니다. 대화의 모든 통제는 캔버스에 개별 노드로 표시됩니다. 노드가 불완전하면 노드의 문제 수를 표시하는 카운터가 나타납니다. 자세한 내용은 이 문서의 불완전한 속성 경고 섹션을 참조하세요.
8. 속성 시트	캔버스에서 선택한 노드와 관련된 속성입니다. 선택한 노드에 따라 속성 목록이 변경됩니다. 각 노드에는 정의할 수 있는 고유한 속성 집합이 있으며, 여기에는 노드에서 수행되는 동작 또는 처리를 제어하는 스크립트가 포함될 수 있습니다. 활성화된 경우 NLU 입력 컨트롤의 속성 시트에 추가 NLU 필드가 포함됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 가상 에이전트 디자이너 컨트롤
9. 데이터 알약 선택기	속성 필드에서 사용할 입력 변수 또는 스크립트 변수에서 데이터 정제를 선택하는 도구입니다. 데이터 정제 선택기를 선택하여 주제에서 액세스할 수 있는 기존 변수에서 선택합니다. 데이터 알약을 속성 필드로 직접 끌 수도 있습니다.
10. 스크립트 편집기	속성에 사용되는 JavaScript 스크립트를 추가하거나 편집하는 도구입니다. 삽입 지점의 유효한 요소 목록을 비롯한 스크립팅 지원을 제공합니다. 요소에는 주제에 사용할 수 있는 함수 이름, 객체 이름 및 변수 이름이 포함됩니다. 자세한 내용은 JavaScript 구문 편집기를 참조하십시오.
11. 속성 시트 탭	캔버스에서 현재 선택된 노드에 대한 속성 시트 뷰를 엽니다.
12. 확인 문제 탭	항목을 게시하기 전에 수정해야 하는 항목의 문제 수를 보여주는 확인 문제 뷰를 엽니다. 이 탭은 불완전한 주제를 게시하려고 할 때 나타나며 모든 문제가 해결되면 사라집니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 주제 게시 문서를 참조하십시오.
13. 자원 탭	제품 설명서에 대한 링크가 포함된 유용한 자원 뷰를 엽니다. LLM 주제에는 캔버스의 가이드 투어와 LLM 통제에 대한 비디오 링크를 포함한 추가 자원이 나타납니다. 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 뷰가 활성화된 플로우 탭

플로우 탭의 기능은 대부분 테이블 뷰에서 동일합니다. 다음 그림과 표는 차이점을 강조합니다.

테이블 뷰의 플로우 탭 예



범례(테이블 뷰)

기능	설명
팔레트: 변수 사이드바	구성요소 탭은 표시되지 않습니다. 변수 사이드바만 표시됩니다.
테이블 뷰	테이블 행의 목록으로, 각 행은 대화 플로우의 노드에 해당합니다. 이 섹션에서 노드를 추가할 수 있습니다. 노드를 추가하거나 제거하면 테이블 행이 자동으로 조정됩니다. 노드는 **Start** 및 **End** 노드를 제외하고 다음 컨트롤 중 하나일 수 있습니다. • 사용자 입력: 대화에서 사용자의 정보를 프롬프트하고 캡처하는 데 사용되는 컨트롤입니다. • 봇 응답: 대화에서 가상 에이전트 응답을 표시하기 위한 통제입니다. • 유틸리티: 스크립트 실행, 주제에서 다른 대화 경로(분기) 추가 또는 주제 블록 추가와 같은 주제 내에서 작업을 수행하기 위한 통제입니다. 새 노드 추가를 선택하여 노드를 추가합니다. 대화 상자에서 컨트롤 유형을 지정할 수 있습니다.
테이블 검색	대화(테이블)에서 노드를 검색하는 옵션입니다.

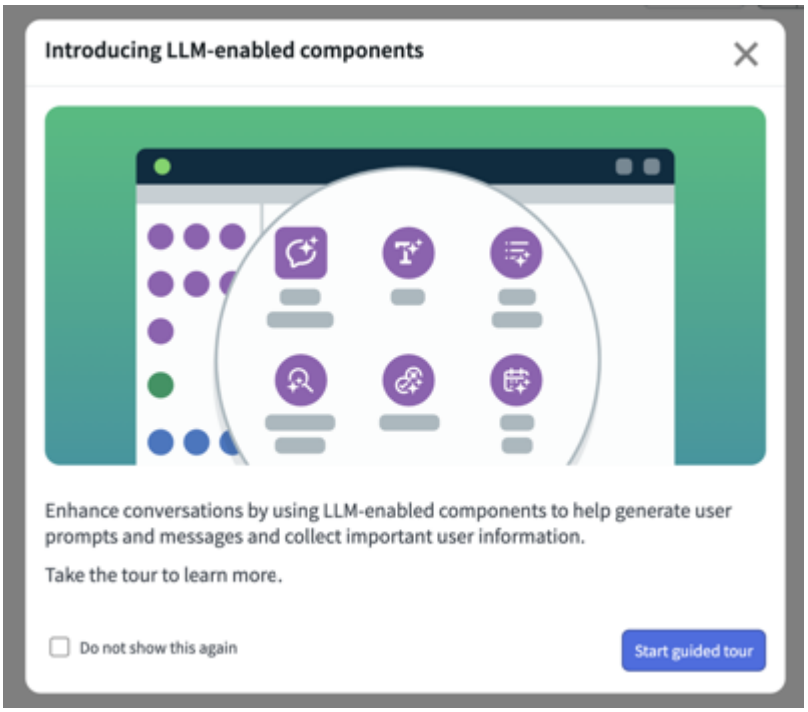
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

LLM 구성요소 가이드가 있는 둘러보기

읽기 전용이 아닌 LLM 주제를 생성하거나 열면 대화 상자가 나타나고 의 가상 에이전트 디자이너LLM 구성요소를 둘러보기 위한 옵션이 표시됩니다. 닫기 아이콘을 선택하여 창을 닫거나 가이드가 있는 둘러보기 시작을 선택하여 다양한 구성요소를 표시합니다. 유용한 자원 탭에서 **LLM** 지원 노드에 대한 가이드가 있는 둘러보기를 선택하여 둘러보기를 수행할 수도 있습니다.

LLM 주제를 열 때마다 대화 상자가 열리지 않도록 하려면 대화 상자를 닫거나 둘러보기를 시작하기 전에 다시 표시하지 않음 을 선택합니다. 대화 상자를 복원하려면 모두로 이동한 다음 sys_cb_user_preference_list.do를 입력합니다. Designer 사용자 기본 설정 페이지에서 기본 설정을 찾습니다 *LLM_INTRO_MODAL_ENABLED* . 해당 *Value* 필드를 열고 true로 설정합니다.

LLM 가이드가 있는 둘러보기 대화 상자



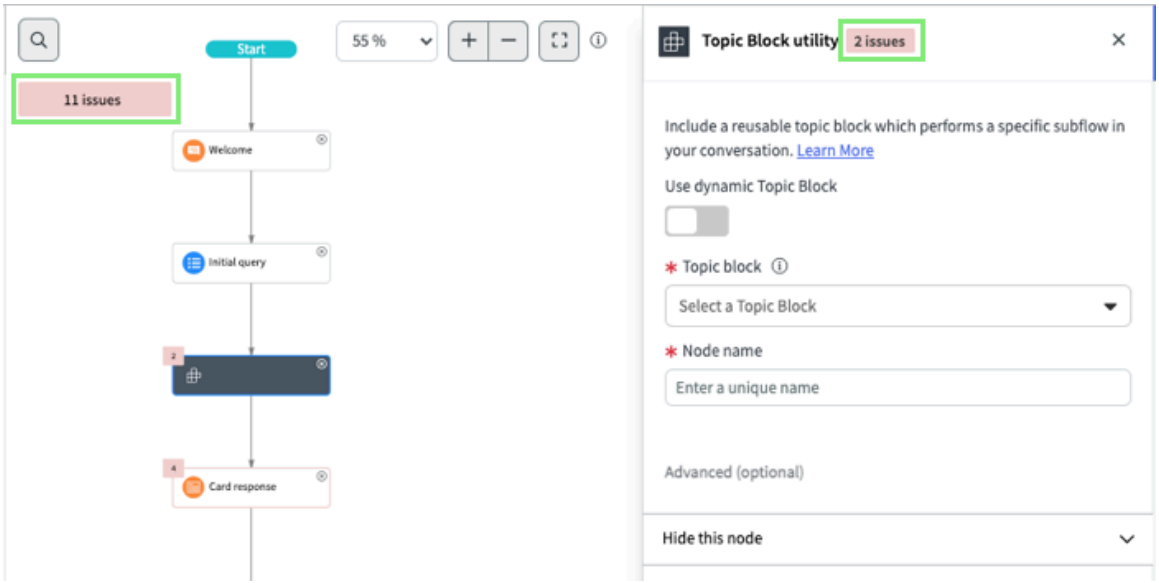
불완전한 속성 경고

캔버스의 통제에는 필수 속성이 있습니다. 필수 속성이 누락된 가상 에이전트 디자이너 경우 누락된 필수 속성의 총 수와 누락된 컨트롤을 표시합니다. 불완전한 모든 경고는 주제를 테스트하거나 게시하기 위해 처리되어야 합니다.

다음 예시에서 항목에 두 개의 필수 속성이 누락되었습니다. 두 노드가 영향을 받으며 각 노드에는 하나의 속성이 없습니다. 텍스트 응답 노드에 메시지 응답이 없습니다.

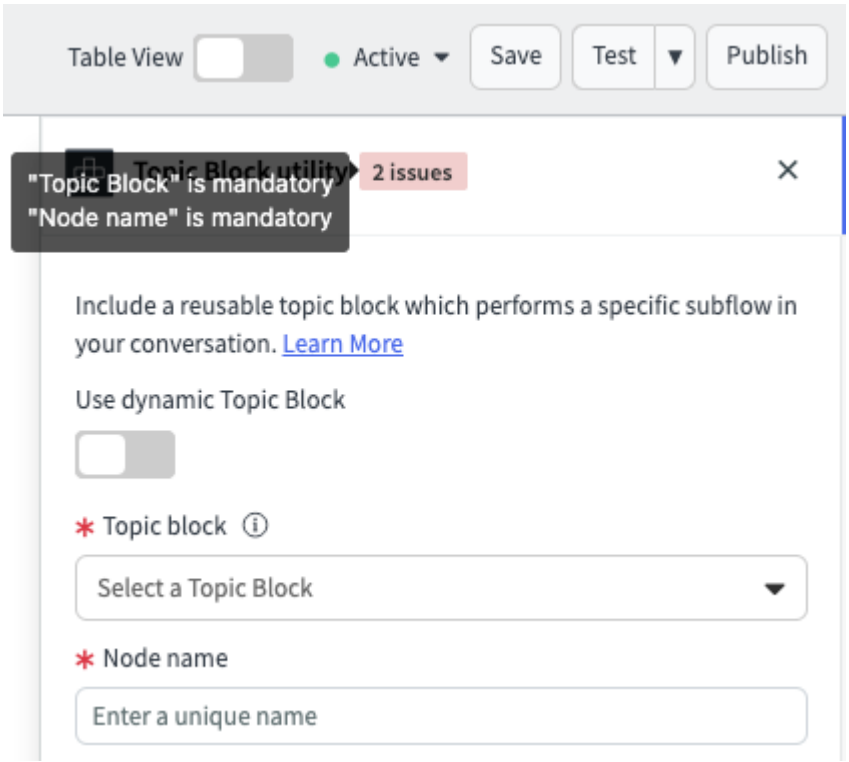
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

불완전한 속성이 있는 플로우 탭



불완전한 메시지를 가리키면 누락된 내용을 설명하는 도구 설명이 표시됩니다.

메시지를 선택하여 자세한 정보를 가져옵니다.



주제 **NLU** 의도 탭

내에서 가상 에이전트 디자이너모델을 편집하고 세분화 ServiceNow NLU 할 수 있습니다. 대화 주제가 연결된 NLU 모델 및 의도에 바인딩된 경우 **NLU** 의도 탭을 사용하여 발화 및 관련 엔터티를 검토하고 편집합니다.

주: 주제 기술을 설치하고 Now Assist가상 에이전트 켜면 Now Assist 업데이트된 가상 에이전트 디자이너 사용자 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 이 컨텐츠에서는 사용자가 이 기술을 활성화했으며 목록 뷰를 볼 수 있다고 가정합니다. 이 기술이 활성화되지 않으면 레거시 UI 및 주제 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 레거시 주제 페이지를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제에서 검색을 사용하는 NLU 경우 인터페이스에 주제 **NLU** 의도 탭이 가상 에이전트 디자이너 나타납니다. 주제를 테스트하여 주제 디스커버리에 대한 예측 결과와 결과에 대한 해당 신뢰도 점수를 확인합니다. 결과에 따라 주제 의도에 대한 모델의 연결된 발언 및 엔터티를 NLU 수정할 수 있습니다.

발화 탭

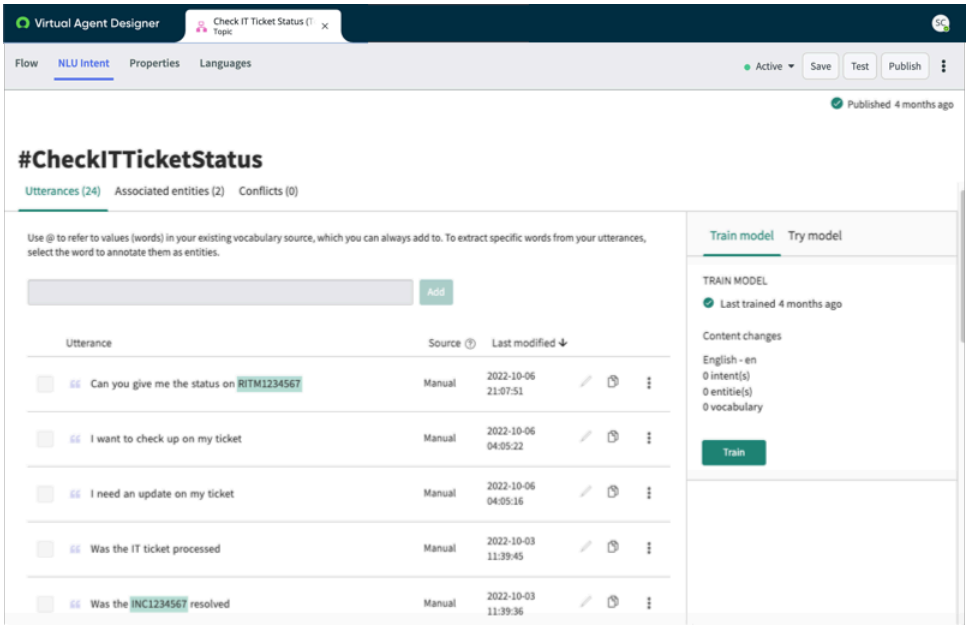
발화 탭을 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

발화 탭 사용

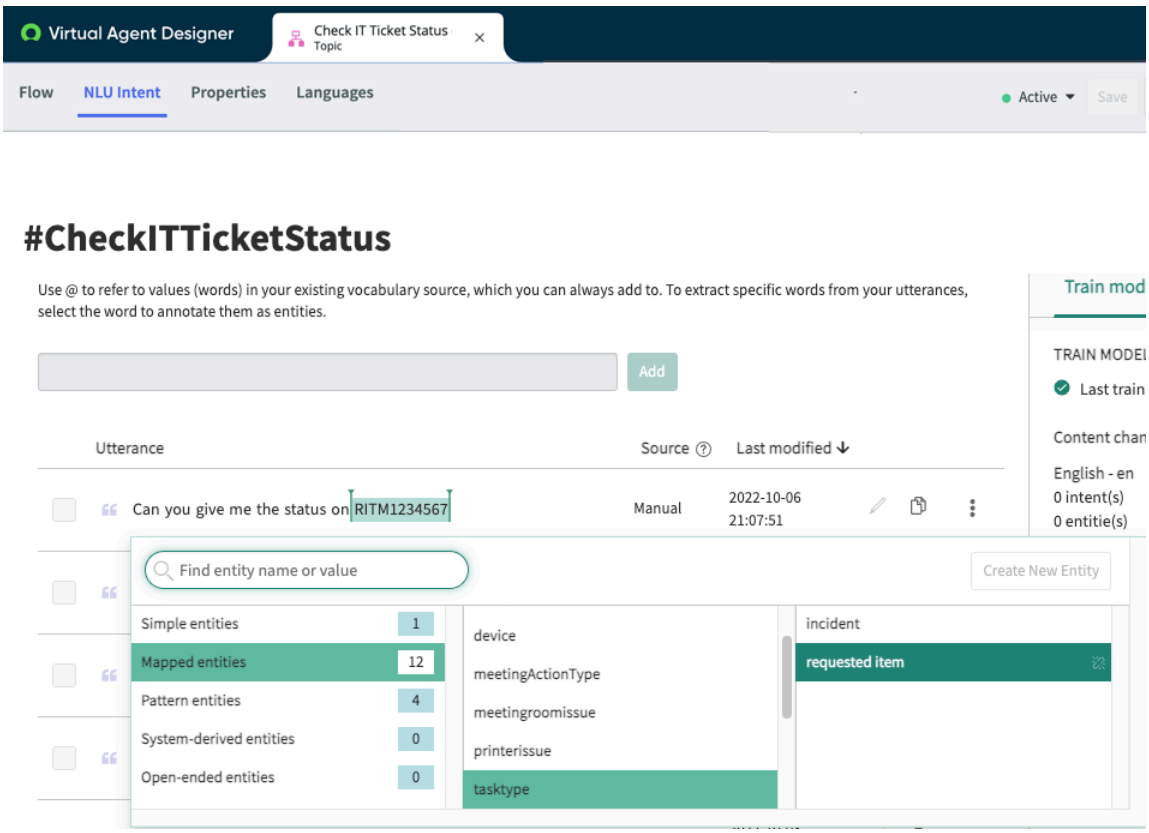
하고 싶어요...	수행할 일
말 추가	추가 필드를 사용하여 의도에 대한 발언을 입력합니다. 각 발언은 고유해야 하며 200자 미만이어야 합니다.
발언 편집	발언 옆에 있는 선택합니다.
발언 복제	복사 아이콘을 선택합니다 .
발언을 다른 의도로 이동	메뉴 아이콘을 선택합니다 클릭한 다음 이 발언을 다른 의도로 이동을 선택합니다.
발언 삭제	메뉴 아이콘을 선택합니다 클릭한 다음 이 발언 삭제를 선택합니다.
새 엔터티 정의	**1.** 발언에서 엔터티로 사용할 단어를 선택합니다. **2.** 새 엔터티 만들기 선택기에서 만들려는 엔터티 유형(예: 단순 엔터티 또는 시스템 파생 엔터티)을 선택합니다. 정의할 수 있는 엔터티 유형에 대한 자세한 내용은 NLU 엔터티 를 참조하십시오. 시스템 엔터티에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU 시스템 엔터티. 엔터티를 추가하면 연관된 엔터티 탭에도 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

NLU 의도 탭의 예시 발언



발언 탭에 엔터티 추가



연결된 엔터티 탭

연결된 엔터티 탭을 사용하여 의도에 대해 정의된 엔터티를 봅니다. 엔터티와 연결된 발화를 보려면 이름을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UpdatePhoneNumber라는 의도에 대해 정의된 엔터티

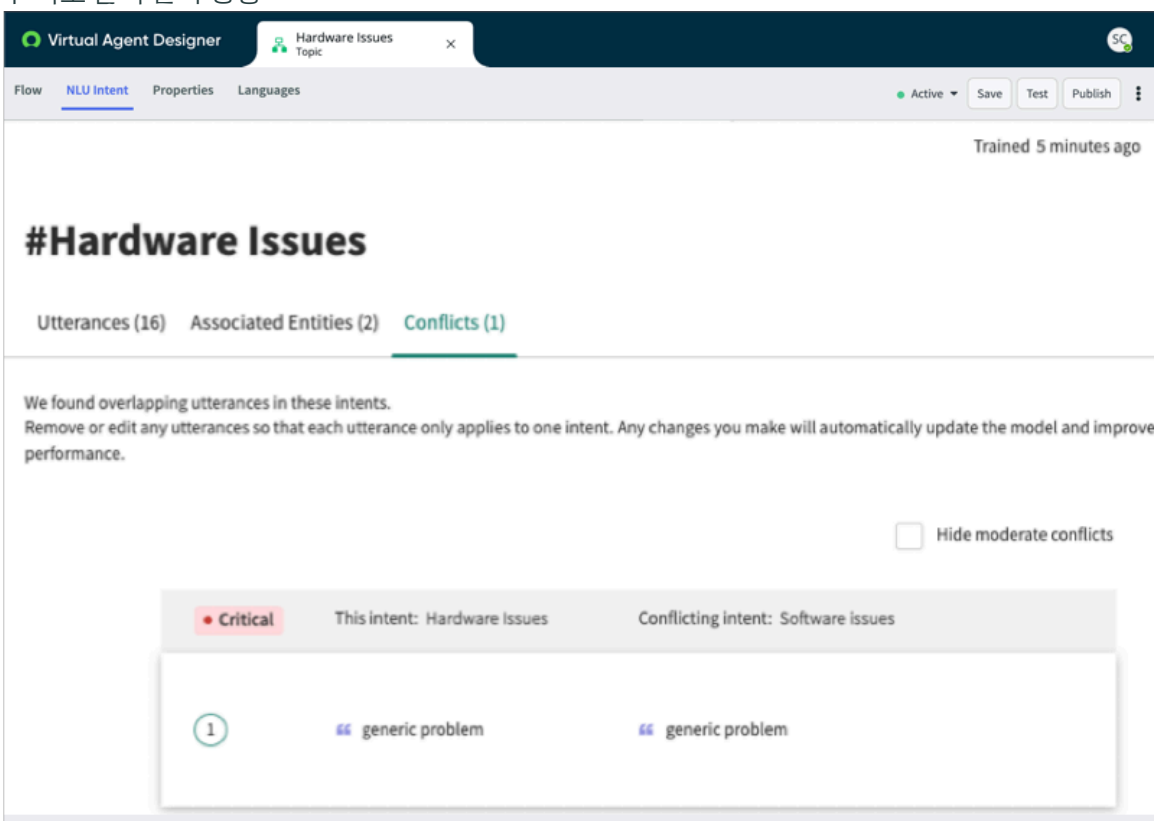


날짜 및 시간과 같은 시스템 엔터티를 의도와 연결할 수도 있습니다. 지원되는 시스템 엔터티에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU 시스템 엔터티.

상충 탭

상충 탭을 사용하여 의도 간의 상충을 확인합니다. 예를 들어, 서로 다른 두 의도가 동일한 발화를 사용하는 경우 및 NLU 워크벤치에서 상충 가상 에이전트 디자이너 으로 나타납니다. 상충을 식별하고 해결하면 NLU 주제 검색의 효율성이 향상됩니다.

두 의도 간의 발화 상충



주제 언어 탭

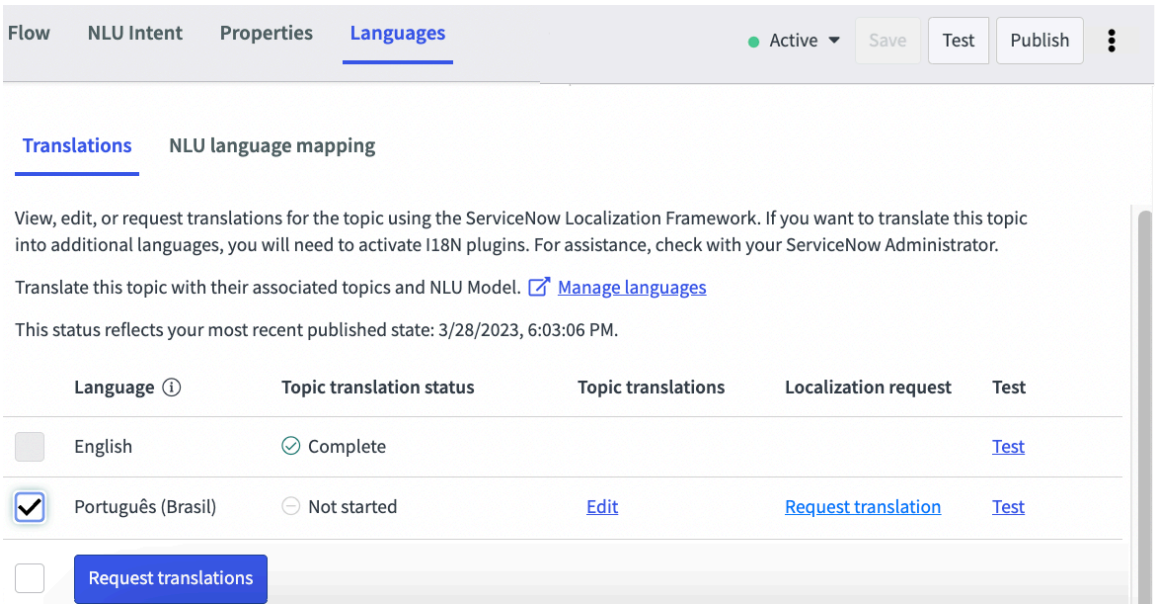
언어 탭을 사용하여 에서 활성화된 언어에 대한 주제의 번역 상태를 볼 수 있습니다가상 에이전트. 인스턴스에 NLU가 활성화되어 있는 경우, 각 언어에 대한 모델 매핑을 볼 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

언어 탭의 일부 기능에는 적절한 현지화 역할이 필요합니다. 자세한 내용은 에 대한 현지화 역할 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

번역 탭

예시 번역 탭



번역 탭 열

열	설명
언어	에서 가상 에이전트사용할 수 있는 언어 목록입니다. 설치된 언어만 표시됩니다(언어 플러그인이 활성화됨). 언어가 사용할 수 없음으로 표시되면 언어 플러그인이 설치되어 있지만 설정이나 에서 현지화 프레임워크활성화 가상 에이전트 되지 않은 것입니다. 자세한 내용은 언어 테이블을 참조하십시오구성 자연어 이해 위치 가상 에이전트.
주제 번역 상태	번역 상태를 나타냅니다. • 완료: 주제가 완전히 번역되었습니다. • 부분: 주제의 일부가 번역되었습니다. • 진행 중: 번역이 진행 중입니다. • 시작되지 않음: 번역이 시작되지 않음 • 게시 필요: 주제가 게시되지 않았거나 초안 상태입니다. 플랫폼은 ServiceNow 인터페이스 기능과 사전 구축된 주제에 대한 번역을 제공하므로 언어는 부분적으로 번역된 것으로 표시될 수 있습니다.
주제 번역	현지화 프로세스의 상태와 역할에 따라 해당 언어의 현재 컨텐츠를 보거나 언어 컨텐츠를 편집할 수 있습니다. 현지화 편집자(localization_editor) 역할을 가진 사용자만 번역된 컨텐츠를 편집할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

번역 탭 열

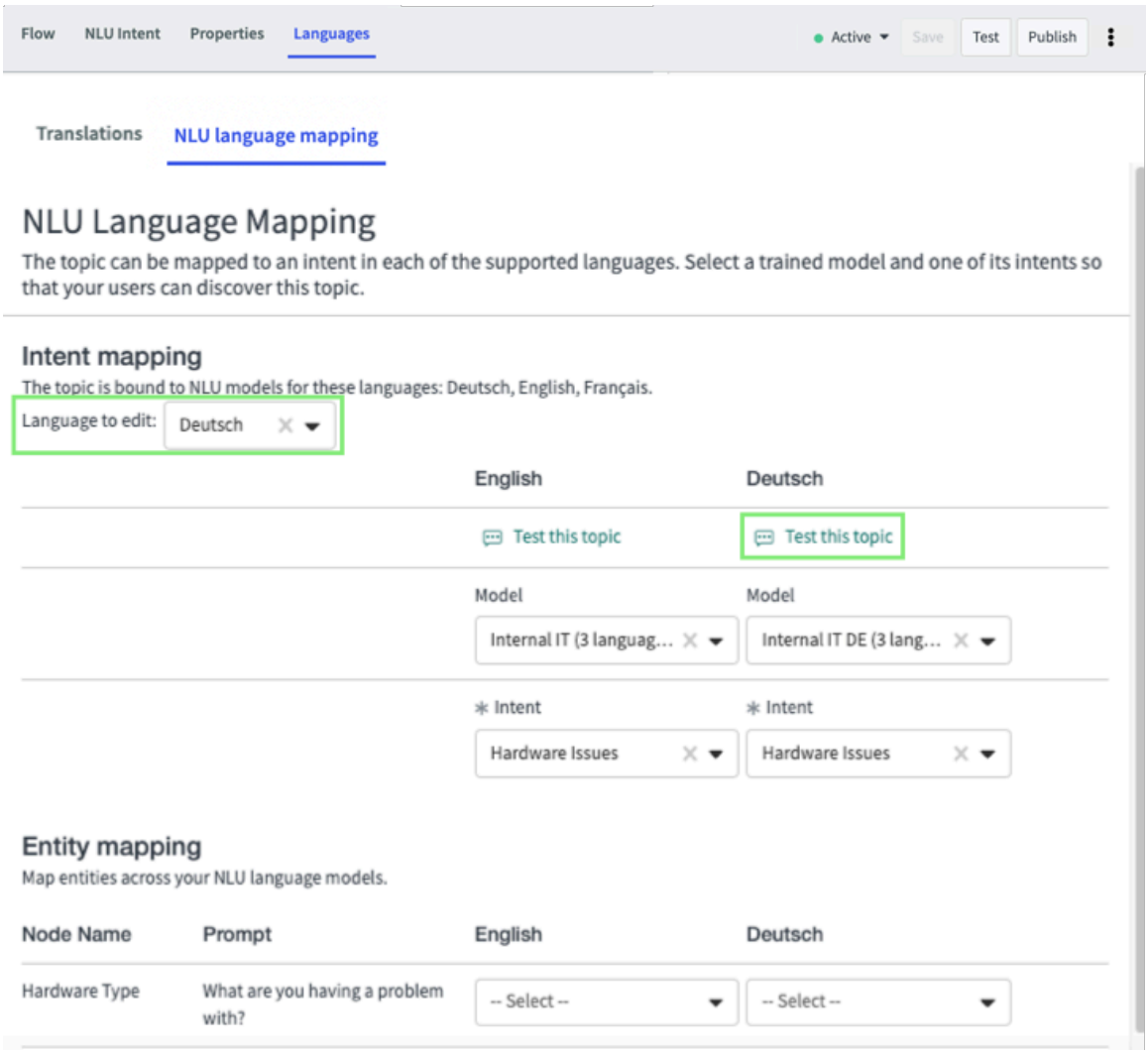
열	설명
현지화 요청	번역 요청을 클릭하여 작업을 생성합니다현지화 프레임워크. 에서 플로우가 설정된 현지화 프레임워크방식에 따라 번역이 시작됩니다. 번역이 이미 시작되었고 사용자에게 현지화 이행자 (localization_fulfiller) 역할이 있는 경우 요청 항목 보기를 클릭하여 작업을 봅니다.
테스트	특정 언어로 주제를 테스트하려면 링크를 클릭하십시오.

NLU 언어 매핑 탭

인스턴스에서 NLU를 활성화한 경우 이 탭에서 주제 매핑을 보거나 수정할 수 있습니다. 여기에서 엔터티를 매핑하고 번역된 주제를 테스트할 수도 있습니다.

주: 레거시 단일 언어 모델을 사용하지 않는 한 주제의 모든 보조 언어를 동일한 모델 그룹에 매핑해야 합니다. 대부분의 경우 하나의 보조 언어에 대한 매핑을 변경하면 주제의 모든 보조 언어에 대한 매핑이 변경됩니다. 자세한 내용은 NLU 의 모델 매핑 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

NLU 언어 매핑 탭 예



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 디자이너 컨트롤

주제는 가상 에이전트 주제 플로우 내의 통제 컬렉션으로 구성됩니다. 이러한 컨트롤을 사용하여 정보를 수집, 처리 및 사용자에게 제공합니다. 또한 컨트롤은 인스턴스의 기록을 읽고, 만들고, 업데이트할 수 있습니다.

각 컨트롤 집합은 대화 흐름에서 특정 기능을 수행합니다.

통제 유형

범주	설명
세그먼트 시작	주제 플로우에 자동으로 나타나며 대화에서 추가하거나 제거할 수 없습니다. 이 컨트롤은 대화가 시작될 때 나타나는 인사말 응답으로 구성할 수 있습니다.
세그먼트 종료	주제 플로우에 자동으로 나타나며 대화에서 추가하거나 제거할 수 없습니다. 대화가 끝나기 전 최종 확인 메시지를 통해 이 통제를 구성할 수 있습니다. 주제의 모든 분기가 결국 이 제어에 연결되는지 확인합니다.
사용자 입력	대화에서 사용자의 정보를 프롬프트하고 캡처합니다.
봇 응답	대화에 봇 응답을 표시합니다.
유틸리티	스크립트 실행 또는 주제에서 다른 대화 경로(분기) 추가와 같이 주제 내에서 작업과 논리를 처리합니다. 자동화된 플로우 디자이너 워크플로를 호출하는 데 사용할 수도 있습니다.

프롬프트, 메시지, 기본값 또는 확인 메시지가 있는 컨트롤의 경우 다음 입력 값 중 하나를 입력할 수 있습니다.

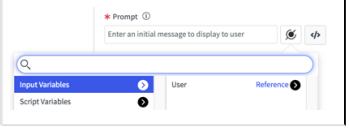
- 텍스트 문자열
- 데이터 알약
- 포함된 데이터 정제가 있는 문자열
- 문자열을 반환하는 스크립트

데이터 알약

데이터 정제를 사용하여 스크립트를 사용하지 않고도 컨트롤에 동적 정보를 빠르고 쉽게 추가할 수 있습니다. 데이터 정제 아이콘을 선택합니다 . 데이터 정제 선택기 인터페이스를 열려면 다음을 수행합니다. 이 인터페이스에서는 스크립트 변수와 사용자 입력 컨트롤에 의해 설정된 입력 변수에서 데이터를 선택할 수 있습니다.

데이터 정제를 사용하면 변수의 데이터에 빠르고 쉽게 접근할 수 있습니다. 반면 스크립팅은 번역 처리와 같은 보다 복잡한 옵션을 제공합니다. 다음 예는 데이터 알약과 스크립트 모두로 처리되는 고객의 이름을 포함하는 텍스트 봇 응답을 사용하는 방법을 보여줍니다.

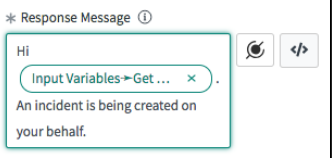
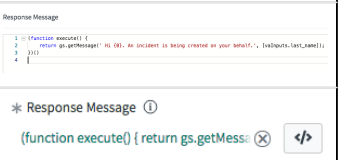
데이터 정제 및 스크립트 응답

방법	결과
데이터 정제	

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 정제 및 스크립트 응답

방법	결과
	
스크립트	

첫 번째 예제에서는 데이터 정제 선택기를 사용하여 고객의 이름이 포함된 입력 변수인 **Get Name**을 선택합니다. 두 번째 예제에서는 스크립트를 사용하여 동일한 작업을 수행합니다. 또한 스크립트 예시에서는 gs.getMessage 를 사용하여 메시지 번역을 처리합니다.

이 노드 숨기기 또는 건너뛰기(조건 속성)

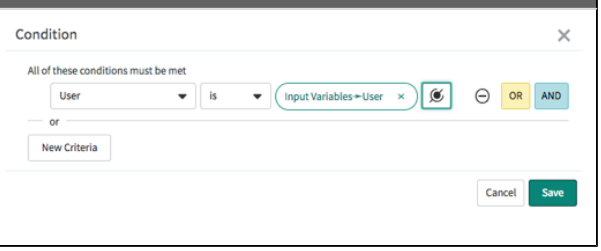
거의 모든 컨트롤에는 조건 속성이 있습니다. 예외는 결정 유틸리티와 시작 및 종료 노드입니다.

사용자 입력 컨트롤에서 조건 속성은 대화에서 컨트롤을 사용할지 또는 건너뛰는지를 결정합니다. 항상 컨트롤을 사용하려면 조건 필드를 비워 둡니다. 컨트롤이 사용되는 조건을 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- 데이터 알약을 추가하여 이 인터페이스를 통해 작성된 조건을 지정할 수 있는 조건 작성기 인터페이스를 사용하여 조건을 생성합니다.
- true 또는 false 값을 반환하는 조건 속성에 대한 스크립트를 제공합니다. 반환 값이 false이면 컨트롤이 사용되지 않으며 대화는 항목의 해당 분기를 따라 다음 컨트롤로 계속됩니다.

조건을 사용하여 컨텍스트, 데이터 또는 스크립팅된 논리에 따라 대화를 보다 동적으로 만듭니다.

스크립팅된 조건	조건 작성기 조건

노드를 조건부로 표시하는 샘플 스크립트:
`(function execute() {`
`  var gr = new GlideRecord('incident');`
`  return gr.canCreate();`
`})()`
	

이 예시에서 조건 스크립트는 현재 사용자가 인시던트 기록을 생성할 수 있는 경우 true 값을 반환합니다. 이 조건은 사용자에게 권한이 없을 때 유틸리티 통제가 인시던트를 생성하는 것을 방지합니다.

가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제

에서 가상 에이전트 디자이너 제공하는 입력 컨트롤 컬렉션을 사용하여 대화에서 사용자의 정보를 프롬프트하고 캡처합니다.

공통 입력 통제 속성

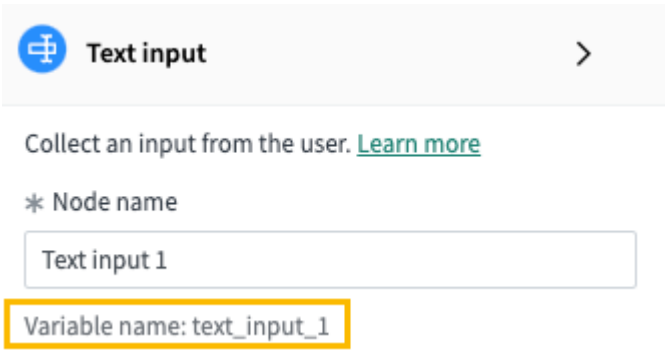
데이터 정제 및 조건 통제 외에도 각 입력 통제에는 다음과 같은 공통 속성이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 응답에 대한 입력 변수

각 컨트롤은 getValue 및 getDisplayValue 메서드를 사용하여 동일한 주제 내의 다른 컨트롤에서 액세스할 수 있는 입력 변수에 사용자 응답을 저장합니다. 변수 이름은 입력 컨트롤에 할당하는 이름을 기반으로 합니다. 예를 들어 # ## #### 라는 이름을 입력 컨트롤에 할당하면 변수 이름은 first_prompt입니다. 변수 이름은 소문자이며 공백 대신 밑줄이 포함됩니다. 이러한 메서드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 스크립트.

변수 이름 필드는 자동으로 채워집니다



대규모 언어 모델(LLM) 사용자 입력 통제

LLM 가상 에이전트 주제를 생성할 때 LLM 주제에서 지원되는 사용자 입력 컨트롤은 다음과 같습니다. LLM 사용자 입력에는 다음이 포함됩니다.

- 입력 수집기
- 텍스트 입력
- 정적 선택 목록
- 동적 선택 목록
- 부울 입력
- 날짜 시간 입력
- 캐러셀 입력

주: 단일 LLM 주제에 5개 이상의 사용자 입력 컨트롤을 배치하거나 단일 입력 수집기에 5개 이상의 사용자 입력 컨트롤을 배치하지 마십시오. 과도한 사용자 입력 제어는 LLM에 과부하를 줄 수 있으며 부정확하거나 예기치 않은 응답으로 이어질 수 있습니다.

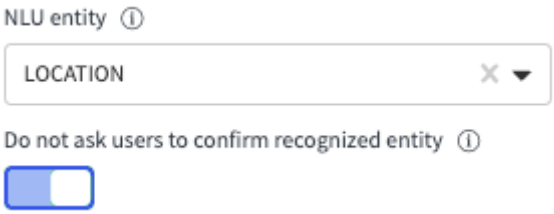
자연어 이해 (NLU) 엔터티 속성

NLU 를 사용하도록 설정하면 텍스트, 정적 선택, 동적 선택, 부울, 날짜 시간 및 캐러셀 입력 컨트롤에 대한 속성 시트에 다음 속성이 표시됩니다. 이러한 속성을 보거나 사용하려면 고급 옵션 섹션으로 이동합니다.

- **NLU** 엔터티: 컨트롤의 입력 변수에 해당하는 엔터티입니다. 주제에 대해 사용 중인 모델에 정의된 NLU 대로 주제 의도와 연결된 엔터티 목록에서 엔터티를 선택합니다. 가상 에이전트 가 사용자 발언에서 엔터티 값을 인식하고 값이 엔터티 예측 신뢰도 임계치 가상 에이전트 를 충족하는 경우 값을 추출합니다. 값은 노드의 입력 변수에 저장됩니다. 이 저장 작업을 슬롯 채우기라고 합니다. 슬롯 채우기는 대화에서 동일한 NLU 엔터티에 대해 여러 값이 발생하는 경우를 인식합니다. 여러 노드가 동일한 NLU 엔터티에 연결된 경우 선택할 노드 값을 확인하는 목록이 사용자에게 표시됩니다. 이 속성은 주제 검색에만 NLU 사용할 수 있습니다.

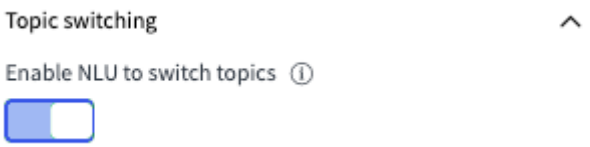
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

NLU 엔터티 속성



- NLU를 활성화하여 주제 전환: 노드에 대한 예측을 활성화합니다 NLU . 활성화하면 사용자는 사용 중인 입력 컨트롤의 유형에 관계없이 텍스트를 입력하여 질문에 답할 수 있습니다. 가상 에이전트 는 이 발언을 사용하여 다른 기존 의도와 일치시켜 사용자가 주제를 전환할 수 있도록 합니다. 노드에서 이 속성을 활성화하려면 다음으로 이동합니다. 고급 옵션 〉 주제 전환.

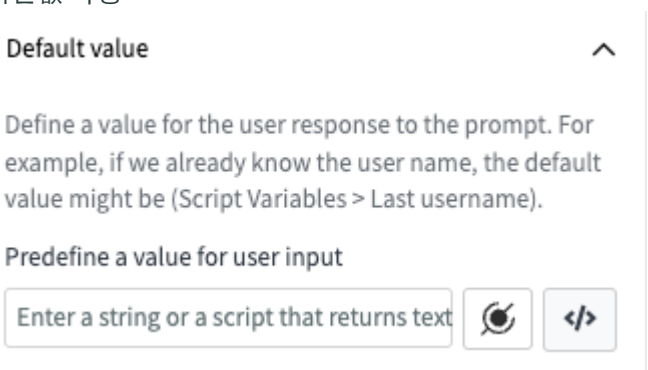
  주제 속성을 전환하려면 활성화 **NLU**

기본값

입력 프롬프트에는 사용자가 정의하는 사전 설정 값이 있을 수 있습니다. 이 값은 문자열 또는 문자열을 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 이 속성은 고급 옵션 섹션에 있습니다.

기본값 속성

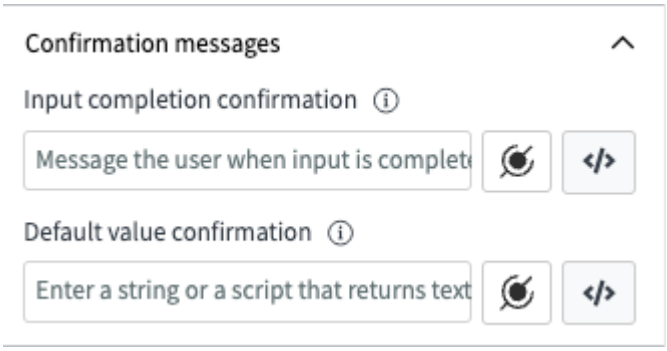


확인 메시지

이러한 봇 응답 메시지는 노드 상호작용의 종료를 알리고 사용자에게 응답을 확인하도록 요청합니다. 이 속성은 고급 옵션 섹션에 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확인 메시지 속성



입력 수집기 사용자 입력 통제

입력 수집기 컨트롤을 사용하여 LLM(대규모 언어 모델) 주제 디스커버리를 사용하는 대화에서 사용할 Now Assist 데이터를 수집합니다.

개요

사용자 관점에서 입력 수집기에 대한 개요를 보려면 이 비디오를 시청하십시오.

가상 에이전트 디자이너 입력 수집기 사용자 입력 제어 비디오

입력 수집기 속성

입력 수집기는 LLM 디스커버리를 사용하는 주제에만 사용할 수 있습니다.

입력 수집기는 다른 입력 수집기를 제외하고 LLM 사용자 입력을 최대 5개까지 보유할 수 있습니다. 5개를 초과하는 사용자 입력을 수집하려면 여러 입력 수집기 노드를 순서대로 배치하거나 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 속성 값을 `com.glide.cs.va_input_collector_max_nodes` 조정합니다.

캔버스 뷰와 테이블 뷰 모두에서 입력 수집기 내의 노드 순서를 변경할 수 있습니다. 캔버스의 노드 순서를 변경하려면 입력 수집기 내에서 지정된 노드를 선택하고 목록에서 위 또는 아래로 끕니다. 노드를 선택하고 캔버스의 입력 수집기 노드 안팎으로 드래그하여 입력 수집기에서 노드를 추가하거나 제거하거나, 여러 입력 수집기 간의 노드를 추가 또는 제거할 수 있습니다. 테이블 뷰에서 입력 수집기의 노드를 재정렬하려면 목록에서 지정된 노드를 선택한 다음 노드 옆에 있는 위쪽 또는 아래쪽 화살표를 선택합니다.

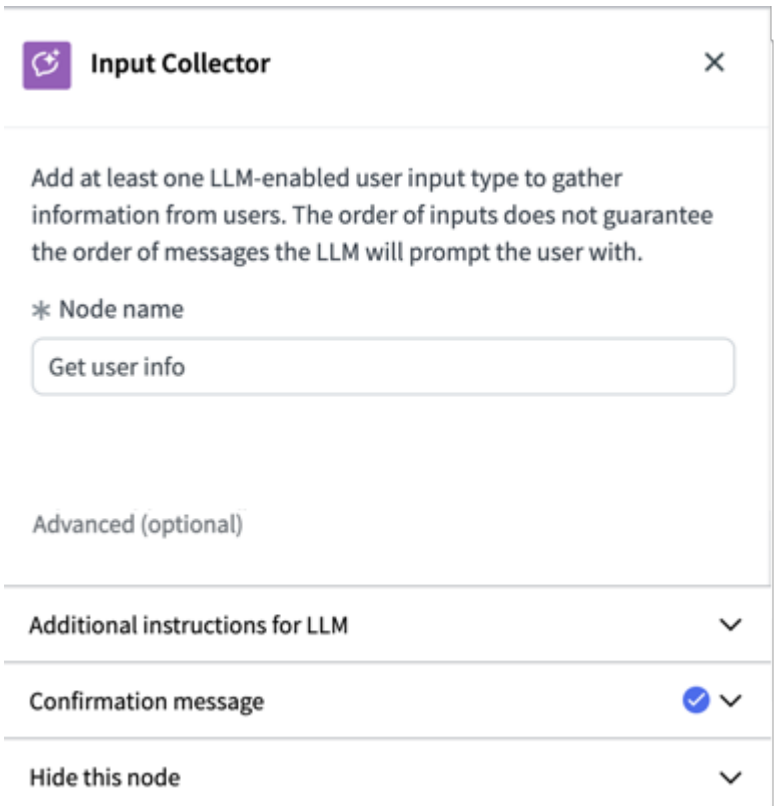
생성하려는 노드에 대한 플로우 작업 속성을 지정합니다.

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
고급	
LLM에 대한 추가 지침	사용자 응답에 대한 데이터 형식, 제한 또는 기본값 추가와 같은 LLM에 대한 추가 지침입니다. 일반 언어로 추가 지침을 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
확인 메시지	대화가 끝날 때 수집된 입력의 요약을 사용자에게 표시하려면 토글 스위치입니다. 요약 메시지가 활성화된 가상 에이전트경우 활성화될 때 는 입력한 정보를 표시하고 모든 것이 올바른지 묻습니다. 채팅을 계속하려면 예를 선택하고, 사용자 입력 수집을 다시 시작하려면 아니요 를 선택합니다. 채팅 창에 응답을 입력하여 회신하여

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

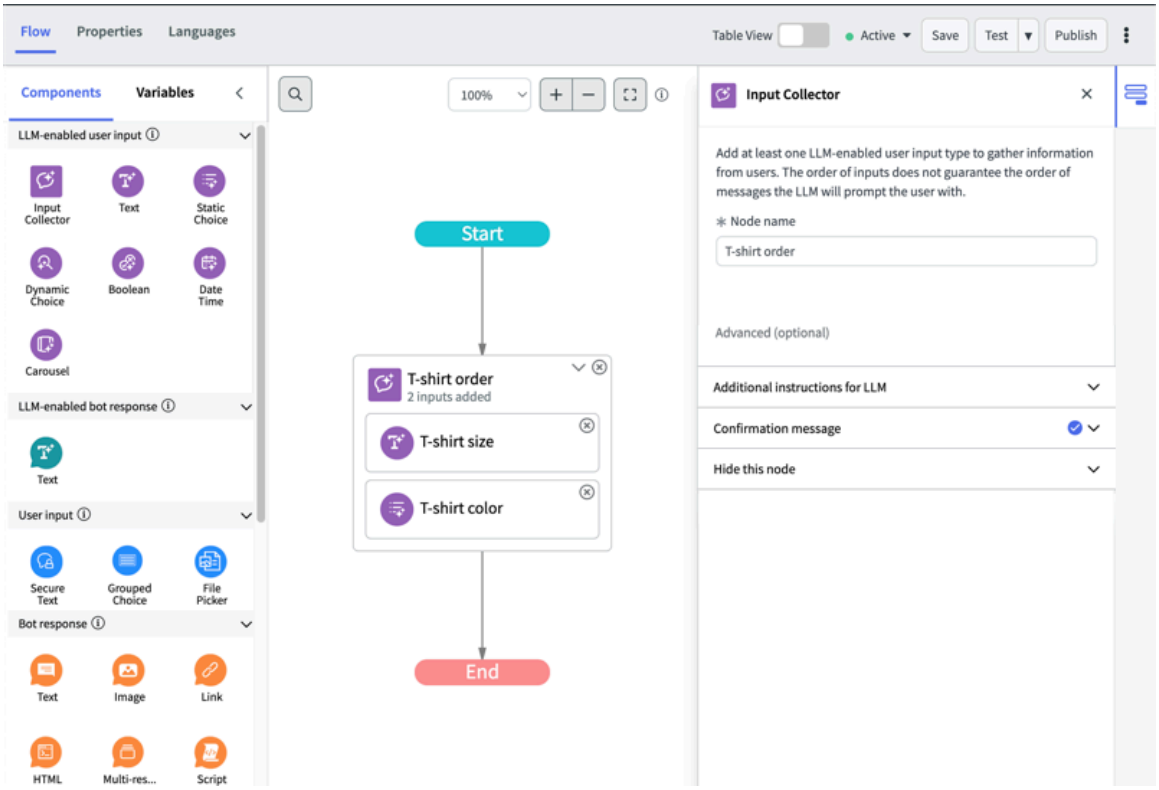
속성	설명
	요약을 확인 또는 거부하거나 답변을 변경할 수도 있습니다. 이 옵션은 기본적으로 활성화되어 있으며 활성화된 아이콘을 표시합니다 입니다. 활성화되었을 때.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.

입력 수집기 기능 예시

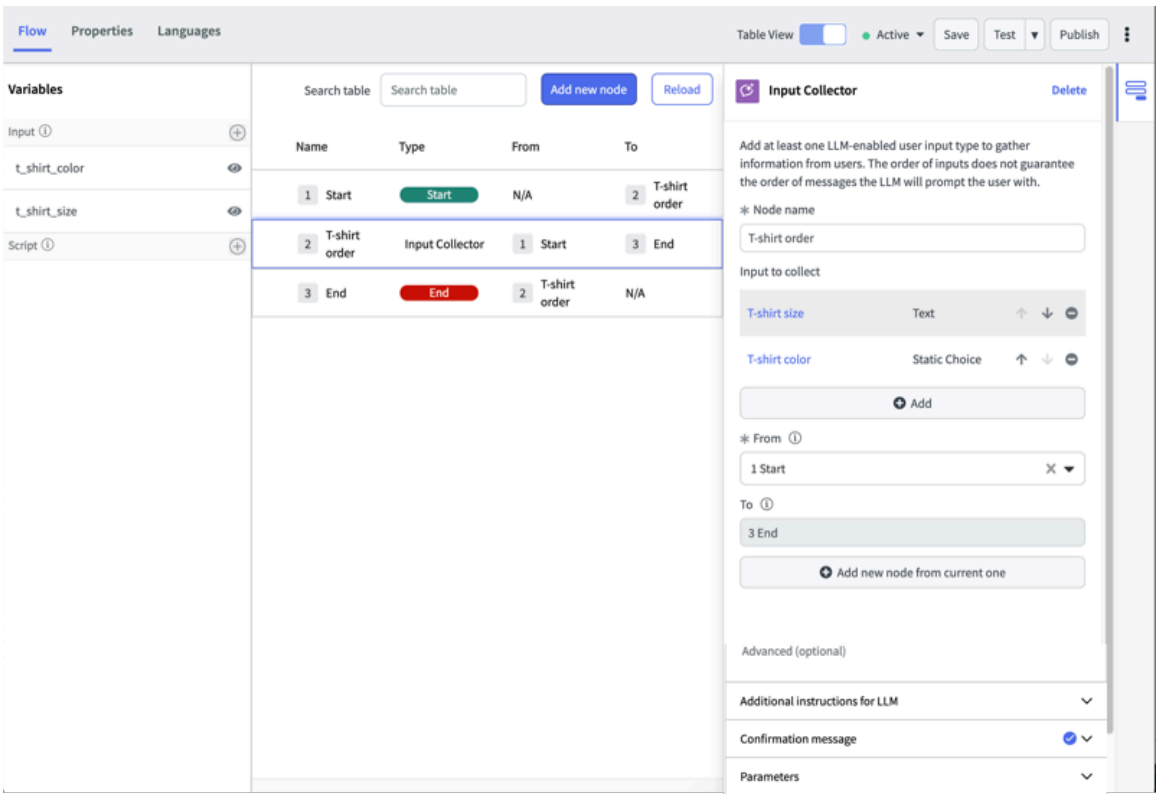


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 수집기 캔버스 뷰



입력 수집기 테이블 뷰



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채널 지원

입력 수집기 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	**LLM** 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
웹 UI	지원되지 않음	지원됨	없음
모바일 UI	지원되지 않음	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원되지 않음	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원됨	지원됨	없음
Slack	지원되지 않음	지원되지 않음	해당 사항 없음
Workplace	지원되지 않음	지원되지 않음	해당 사항 없음
Facebook Messenger	지원되지 않음	지원되지 않음	해당 사항 없음
SMS Twilio	지원됨	지원되지 않음	해당 사항 없음
LINE	지원되지 않음	지원되지 않음	해당 사항 없음
WhatsApp	지원됨	지원되지 않음	해당 사항 없음
Apple Messages for Business	지원되지 않음	지원되지 않음	해당 사항 없음
Alexa (목소리)	지원되지 않음	지원되지 않음	해당 사항 없음

텍스트 사용자 입력 통제

주제의 가상 에이전트 텍스트 사용자 입력 컨트롤은 사용자에게 텍스트 문자열을 입력하라는 메시지를 표시합니다.

LLM 주제 디스커버리에 대한 텍스트 사용자 입력 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
자동 슬롯 채우기 허용	이 노드의 값이 다른 노드에 의해 자동 설정될 수 있도록 허용하고 주제 디스커버리 중에도 이 노드의 값을 자동으로 설정할 수 있도록 합니다. 이 토글이 활성화되면 상세 정보 설명 필드가 동적 데이터 알약 선택기 및 스크립트 옵션에서 정적 텍스트 필드로 변경됩니다.
상세 정보 설명	사용자에게 필요한 정보에 대한 설명입니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 비활성화된 경우 데이터 정제 선택기 아이콘 선택하여 동적 상세 정보 설명을 작성할 수 있습니다. 을 클릭하여 조건을 정의하거나 편집기 열기 아이콘 스크립트를 입력합니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 활성화된 경우 정적 설명만 입력할 수 있습니다.

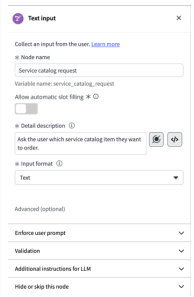
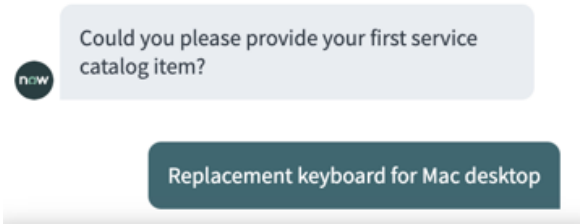
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
입력 형식	사용자가 특정 텍스트 항목을 입력할 때 유효성을 검사하는 텍스트 형식입니다. 사용자가 예상 형식을 입력하지 않으면 형식이 잘못되었음을 나타내는 오류 메시지가 표시되고 사용자에게 텍스트를 다시 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 유효성을 검사할 텍스트 항목의 형식을 선택합니다. • 텍스트: 모든 텍스트 문자열(유효성 검사 없음)입니다. • 이메일: 이메일 프리픽스(사용자 이름), @ 기호 및 도메인으로 구성된 형식입니다. • IP 주소(IPV4, IPV6): 인터넷 프로토콜 버전 4 또는 버전 6에 대한 데이터 통신 전달 형식입니다. • 전화 번호(E.164): 국제적으로 인정되는 표준 전화 번호 형식입니다. • URL: 웹 주소 형식입니다. • 사용자 지정: 사용자 지정 텍스트 형식에 대한 유효성 검사 규칙을 제공하는 스크립트입니다. 스크립트에는 예상 형식이 입력되지 않은 경우 표시되는 관련 오류 메시지가 포함되어야 합니다. 전화 및 IP 주소 형식의 예는 E.164 전화 형식 및 IP 주소 필드 유형을 참조하십시오.
고급	
사용자 프롬프트 적용	LLM(대규모 언어 모델)에서 생성된 메시지 대신 사용자에게 표시되는 사용자 지정 메시지에 대한 필드를 열려면 전환합니다. 일반 언어로 사용자 지정 메시지를 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
확인	사용자 입력을 확인하는 스크립트를 추가합니다. 예를 들어 사용자가 유효한 이메일 주소를 입력했는지 확인합니다.
LLM에 대한 추가 지침	사용자 응답에 대한 데이터 형식, 제한 또는 기본값 추가와 같은 LLM에 대한 추가 지침입니다. 일반 언어로 추가 지침을 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 조건부로 이 노드를 사용합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

LLM 주제 디스커버리에 대한 예시 텍스트 사용자 입력 통제

LLM 주제 입력 통제 속성

입력 속성	입력 프롬프트
	웹 **UI** 텍스트 사용자 입력 프롬프트 

주제 디스커버리에 대한 **NLU** 텍스트 사용자 입력 제어 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
프롬프트	사용자에 대한 프롬프트 또는 질문입니다. 프롬프트는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 이 값은 기본값이 지정되지 않은 경우에만 사용됩니다. 예: ### #####?
입력 형식	사용자가 특정 텍스트 항목을 입력할 때 유효성을 검사하는 텍스트 형식입니다. 사용자가 예상 형식을 입력하지 않으면 형식이 잘못되었음을 나타내는 오류 메시지가 표시되고 사용자에게 텍스트를 다시 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 유효성을 검사할 텍스트 항목의 형식을 선택합니다. • 텍스트: 모든 텍스트 문자열(유효성 검사 없음)입니다. • 이메일: 이메일 프리픽스(사용자 이름), @ 기호 및 도메인으로 구성된 형식입니다. • IP 주소(IPV4, IPV6): 인터넷 프로토콜 버전 4 또는 버전 6에 대한 데이터 통신 전달 형식입니다. • 전화 번호(E.164): 국제적으로 인정되는 표준 전화 번호 형식입니다. • URL: 웹 주소 형식입니다. • 사용자 지정: 사용자 지정 텍스트 형식에 대한 유효성 검사 규칙을 제공하는 스크립트입니다. 스크립트에는 예상 형식이 입력되지 않은 경우 표시되는 관련 오류 메시지가 포함되어야 합니다. 전화 및 IP 주소 형식의 예는 E.164 전화 형식 및 IP 주소 필드 유형을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

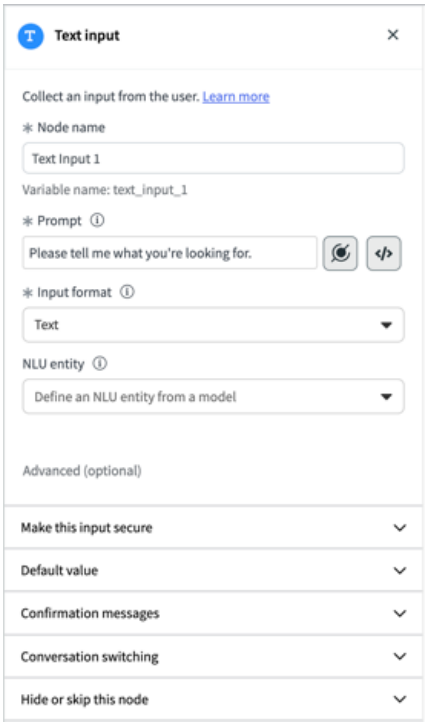
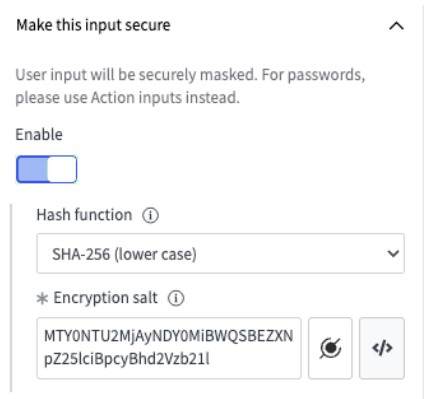
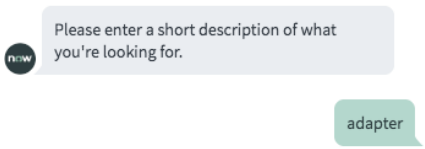
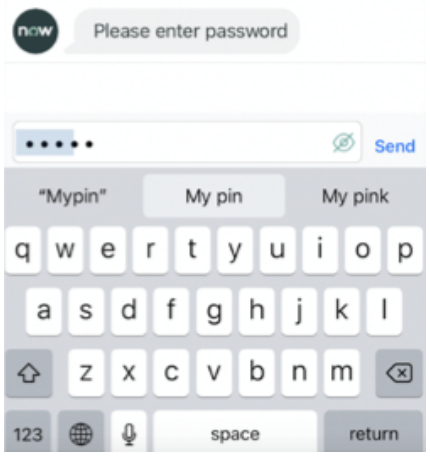
속성	설명
NLU 엔터티	엔터티를 NLU 노드와 연결하는 옵션입니다. NLU 엔터티가 이 노드의 가상 에이전트 입력 변수와 연결된 경우 사용자의 발언에 따라 지정된 값을 슬롯으로 채울 수 있습니다. 주제 의도와 연결된 엔터티 목록에서 엔터티를 선택합니다. 노드에 대한 엔터티를 지정하면 사용자에게 인식된 엔터티를 확인하도록 묻지 않음 토글 스위치가 표시됩니다. 사용하도록 설정하면 추출된 엔터티를 확인하라는 메시지가 사용자에게 표시되지 않습니다.
고급	
이 입력 보안 설정	
사용	입력 컨트롤을 암호화하는 토글 스위치입니다. 활성화하면 사용자 입력이 마스킹되어 채팅 창에 일련의 점으로 나타납니다.
해시 함수 〔이 입력 보안 설정이 활성화된 경우 표시〕	표준 WS 보안 표준을 기반으로 하는 메서드 다이제스트 알고리즘입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • SHA-256(소문자) • SHA-1(소문자) WS 보안 표준에 대한 자세한 정보는 WS 보안 특성 의 내용을 참조하십시오.
암호화 솔트 〔이 입력 보안 설정이 활성화된 경우 표시〕	데이터를 해시하는 단방향 함수에 대한 추가 입력으로 사용되는 랜덤 데이터입니다.
기본값	
사용자 입력에 대한 값 미리 정의	질문 또는 프롬프트에 대한 사용자 응답에 대해 미리 정의된 값입니다. 기본값 확인 필드에 정의된 응답은 사용자에게 기본값을 확인하도록 요청합니다. 사용자가 no로 응답하면 값이 null이 됩니다. 기본값은 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우 기본값은 #### ## > ### ### #####. 또는 스크립트를 사용하는 경우 기본값은 {{vaScripts.lastUsername}}일 수 있습니다.
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{vaInputs.username}}!
기본값 확인	기본값 필드의 값이 올바른지 사용자에게 확인하도록 요청하는 메시지입니다. 이 메시지는 프롬프트 필드의 값 대신 사용됩니다. 여기에는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우: (## ## > ### ##)###? 또는 스크립트를 사용하는 경우 확인 메시지가 다음과 같을 수 있습니다. {{vaScripts.lastUsername}}###?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
대화 전환	
사용자가 제목을 변경할 수 있도록 켜기	이 노드에 대한 예측을 활성화하는 NLU 옵션입니다. 활성화하면 사용자는 사용 중인 입력 컨트롤의 유형에 관계없이 텍스트를 입력하여 질문에 답할 수 있습니다. 가상 에이전트 는 이 발언을 사용하여 다른 기존 의도와 일치시켜 사용자가 주제를 전환할 수 있도록 합니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.
재요청 건너뛰기	사용자가 대화에서 다시 요청을 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 주제 루프백 또는 대화 상자 법칙을 통해 이전 노드로 다시 돌아가면 가상 에이전트는 이 노드를 바이패스하고 자동으로 원래 값을 유지합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 디스커버리에 대한 **NLU** 예시 텍스트 사용자 입력 통제

입력 속성	입력 프롬프트
텍스트 입력 통제 기본 속성  이 입력 보안 설정(고급 속성)  	웹 **UI** 텍스트 사용자 입력 프롬프트  이 입력 보안 설정 토글 스위치가 활성화된 모바일 앱의 사용자 입력 프롬프트 

채널 지원

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

텍스트 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	**LLM** 지원	NLU/키 지원	제약 조건
웹 UI	지원되지 않음	지원됨	없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

텍스트 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	LLM 지원	NLU/키 지원	제약 조건
모바일 UI	지원되지 않음	지원됨	없음.
Now Assist 패널	지원되지 않음	지원됨	없음.
Microsoft Teams	지원됨	지원됨	없음.
Slack	지원되지 않음	지원됨	Slack 사용자는 이전에 대화에 입력한 텍스트를 편집할 수 있습니다. 가상 에이전트 그러나 는 메시지를 처음 입력할 때 처리합니다. Slack 사용자가 설명과 같은 텍스트 입력을 편집하여 케이스 가상 에이전트 를 업데이트하는 경우 편집된 업데이트를 평가하지 않습니다.
Workplace	지원되지 않음	지원됨	없음.
Facebook Messenger	지원되지 않음	지원됨	최대 문자 제한은 5000자입니다.
SMS Twilio	지원되지 않음	지원됨	없음.
LINE	지원되지 않음	지원됨	최대 문자 제한은 5000자입니다.
WhatsApp	지원됨	지원됨	없음.
Apple Messages for Business	지원되지 않음	지원됨	없음.
Alexa (목소리)	지원되지 않음	지원됨	화면 장치의 경우 문자 제한이 적용될 수 있습니다. 자세한 내용은 Alexa 개발자 설명서를 참조하십시오.

정적 선택 사용자 입력 통제

주제에서 가상 에이전트 정적 선택 사용자 입력 컨트롤을 사용하여 사용자가 사용할 수 있는 미리 정의된 선택 항목을 나열합니다. 선택 목록에서 하나의 항목만 선택할 수 있습니다.

선택 표시

선택 목록에는 페이지당 최대 10개의 항목이 포함됩니다. NLU 대화에 10개가 넘는 항목이 있는 경우 추가 항목을 표시하고 검색 결과를 필터링할 수도 있습니다. 선택 목록 프롬프트에는 검색 아이콘, 결과를 필터링하기 위해 선택할 수 있는 검색 아이콘이 포함되어 있습니다. LLM 채팅 대화에 10개가 넘는 항목이 있는 경우 스크롤 막대가 나타납니다. LLM 채팅 대화에 16개가 넘는 항목이 있는 경우 검색 창이 나타납니다.

정적 선택 컨트롤은 선택 목록 위에 표시되는 헤더 카드를 추가하는 옵션을 제공합니다. 헤더 카드는 웹 및 모바일 채널에서 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 헤더 카드에는 설명 텍스트와 함께 크거나 작은 이미지 또는 YouTube 비디오 카드가 포함될 수 있습니다. 선택 목록에는 기본적으로 최대 5개의 항목이 포함되어 있지만 검색 기능은 표시되지 않습니다. 5개가 넘는 경우 사용자가 추가 항목을 표시하도록 선택할 수 있습니다.

- 헤더 카드 아래에 표시되는 항목 수를 제어하려면 시스템 속성을 추가합니다 `com.glide.cs.web_header_picker_page_limit`. 값을 사용하여 선택 목록에 표시되는 항목 수를 지정합니다. 시스템 속성을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가 항목을 참조하십시오.

LLM 주제 디스커버리에 대한 정적 선택 사용자 입력 제어 속성

속성	설명
이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
자동 슬롯 채우기 허용	이 노드의 값이 다른 노드에 의해 자동 설정될 수 있도록 허용하고 주제 디스커버리 중에도 이 노드의 값을 자동으로 설정할 수 있도록 합니다. 이 토글이 활성화되면 상세 정보 설명 필드가 동적 데이터 알약 선택기 및 스크립트 옵션에서 정적 텍스트 필드로 변경됩니다.
상세 정보 설명	사용자에게 필요한 정보에 대한 설명입니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 비활성화된 경우 데이터 정제 선택기 아이콘 선택하여 동적 상세 정보 설명을 작성할 수 있습니다. 을 클릭하여 조건을 정의하거나 편집기 열기 아이콘 스크립트를 입력합니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 활성화된 경우 정적 설명만 입력할 수 있습니다. 
선택	
표시 이름	각 선택에 대해 해당 선택에 대해 사용자에게 표시되는 텍스트입니다. 선택 목록에 짧은 문구를 사용합니다. • Slack의 선택 목록 레이블은 30자로 제한됩니다. • Workplace의 선택 목록 레이블은 20자로 제한됩니다.
값	각 선택에 대해 해당 선택 항목을 선택할 때 변수에 저장되는 문자열입니다.
고급	

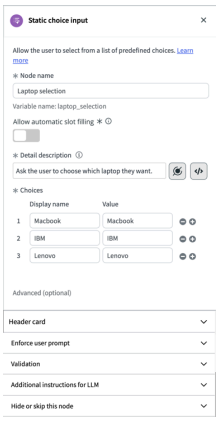
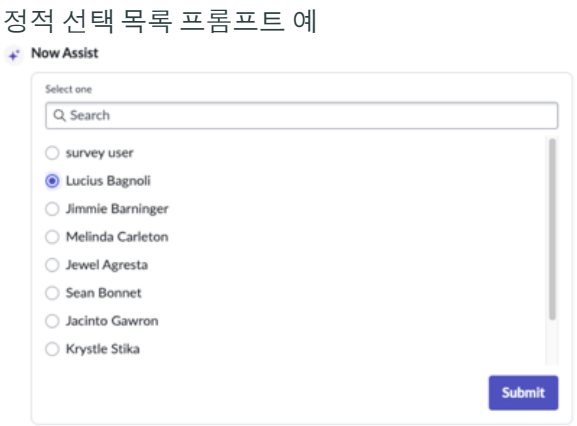
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
헤더 카드	이미지 또는 YouTube 비디오를 포함할 수 있는 카드를 추가할 필드를 열려면 전환합니다. 자세한 내용은 정적 선택 또는 동적 선택 통제에 헤더 카드 삽입 문서를 참조하십시오.
사용자 프롬프트 적용	LLM(대규모 언어 모델)에서 생성된 메시지 대신 사용자에게 표시되는 사용자 지정 메시지에 대한 필드를 열려면 전환합니다. 일반 언어로 사용자 지정 메시지를 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
확인	사용자 입력을 확인하는 스크립트를 추가합니다. 예를 들어 사용자가 유효한 이메일 주소를 입력했는지 확인합니다.
LLM에 대한 추가 지침	사용자 응답에 대한 데이터 형식, 제한 또는 기본값 추가와 같은 LLM에 대한 추가 지침입니다. 일반 언어로 추가 지침을 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 조건부로 이 노드를 사용합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다. 조건이 건너뛰기를 허용하지 않는 경우 사용자가 `# ## ###` 기와 같은 값을 입력하면 노드를 건너뛸 수 없다는 메시지가 표시되고 대답을 제공하라는 메시지가 다시 표시됩니다.

LLM 주제 디스커버리에 대한 정적 선택 사용자 입력 통제 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 속성	사용자 프롬프트 나열
	

NLU 주제 디스커버리에 대한 정적 선택 사용자 입력 제어 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
상세 정보 설명	사용자에게 필요한 한 가지 정보입니다. 예를 들어 `##### ## ### #### ### #### #####`.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
프롬프트	사용자에 대한 프롬프트 또는 질문입니다. 프롬프트는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 이 값은 기본값이 지정되지 않은 경우에만 사용됩니다. 예: `### #####?` 서식 있는 텍스트를 생성하여 프롬프트의 스타일을 변경할 수 있습니다. • 기울임꼴 텍스트에는 단일 별표 또는 밑줄을 사용합니다. 예를 들어 `*text*` 또는 `_text_`입니다. • 굵은 텍스트에는 이중 별표 또는 밑줄을 사용합니다. 예를 들어 `**text**` 또는 `__text__`입니다. • 이탤릭체와 굵은 텍스트에는 3중 별표 또는 밑줄을 사용합니다. 예를 들어 `text***` 또는 `___text___`입니다. • 공백 하이픈을 사용하여 줄에 글머리 기호를 추가합니다. 예: `- ###`. • 간격이 있는 오른쪽 꺾쇠괄호를 사용하여 블록 인용문을 작성합니다. 예를 들어 `> ###`입니다. • 1개에서 6개 사이의 해시 표시를 사용하여 머리글을 만듭니다. 예를 들어 `#text#` 또는 `#######text######` • 대괄호와 괄호를 사용하여 하이퍼링크를 생성합니다. 예: `[Link text](url)`. 하이퍼링크에 느낌표를 추가하여 이미지를 표시합니다. 예: `![ ## ###](### URL)`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
NLU 엔터티	엔터티를 NLU 노드와 연결하는 옵션입니다. NLU 엔터티가 이 노드의 가상 에이전트 입력 변수와 연결된 경우 사용자의 발언에 따라 지정된 값을 슬롯으로 채울 수 있습니다. 주제 의도와 연결된 엔터티 목록에서 엔터티를 선택합니다. 노드에 대한 엔터티를 지정하면 사용자에게 인식된 엔터티를 확인하도록 묻지 않음 토글 스위치가 표시됩니다. 사용하도록 설정하면 추출된 엔터티를 확인하라는 메시지가 사용자에게 표시되지 않습니다. 이 필드는 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.
선택	
표시 이름	각 선택에 대해 해당 선택에 대해 사용자에게 표시되는 텍스트입니다. 선택 목록에 짧은 문구를 사용합니다. • Slack의 선택 목록 레이블은 30자로 제한됩니다. • Workplace의 선택 목록 레이블은 20자로 제한됩니다.
값	각 선택에 대해 해당 선택 항목을 선택할 때 변수에 저장되는 문자열입니다.
고급	
헤더 카드	이미지 또는 YouTube 비디오를 포함할 수 있는 카드를 추가할 필드를 열려면 전환합니다. 자세한 내용은 정적 선택 또는 동적 선택 통제에 헤더 카드 삽입 문서를 참조하십시오.
기본값	
기본값	질문 또는 프롬프트에 대한 사용자 응답에 대해 미리 정의된 값입니다. 기본값 확인 필드에 정의된 응답은 사용자에게 기본값을 확인하도록 요청합니다. 사용자가 no로 응답하면 값이 null이 됩니다. 기본값은 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우 기본값은 #### ## > ### ### #####. 또는 스크립트를 사용하는 경우 기본값은 {{vaScripts.lastUsername}}일 수 있습니다.
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{vaInputs.username}}!
기본값 확인	기본값 필드의 값이 올바른지 사용자에게 확인하도록 요청하는 메시지입니다. 이 메시지는 프롬프트 필드의 값 대신 사용됩니다. 여기에는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우: (## ## > ### ##)###? 또는 스크립트를 사용하는 경우 확인 메시지가 다음과 같을 수 있습니다. {{vaScripts.lastUsername}}###?
대화 전환	
이 섹션은 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.	

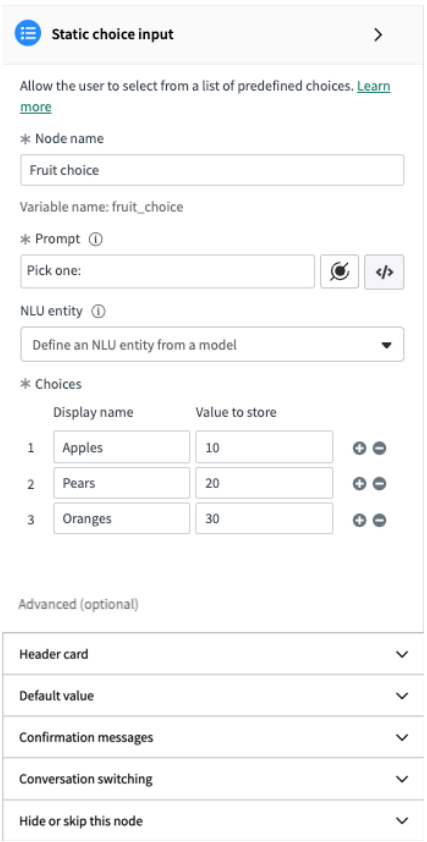
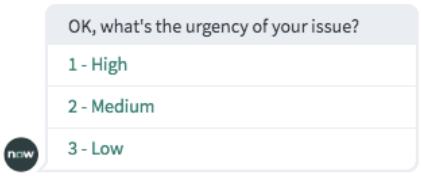
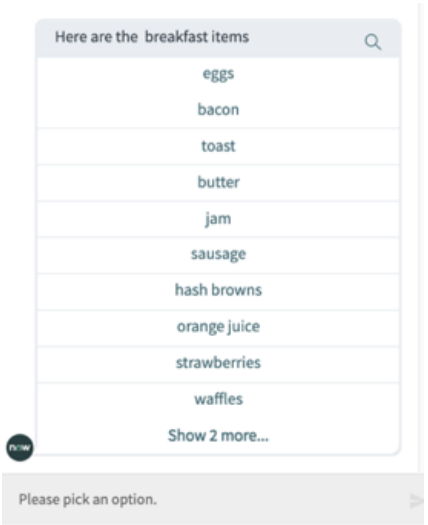
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
사용자가 제목을 변경할 수 있도록 켜기	이 노드에 대한 예측을 활성화하는 NLU 옵션입니다. 활성화하면 사용자는 사용 중인 입력 컨트롤의 유형에 관계없이 텍스트를 입력하여 질문에 답할 수 있습니다. 가상 에이전트 는 이 발언을 사용하여 다른 기존 의도와 일치시켜 사용자가 주제를 전환할 수 있도록 합니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.
다음과 같은 경우 재요청을 건너뜁니다.	사용자가 대화에서 다시 요청을 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 주제 루프백 또는 대화 상자 법칙을 통해 이전 노드로 다시 돌아가면 가상 에이전트는 이 노드를 바이패스하고 자동으로 원래 값을 유지합니다.

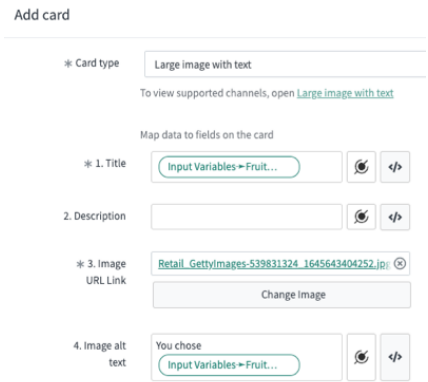
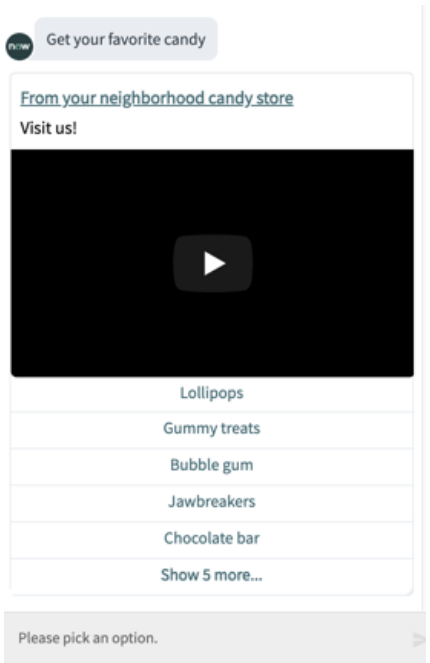
NLU 주제 디스커버리에 대한 정적 선택 사용자 입력 통제 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 속성	목록 프롬프트
정적 선택 입력 제어 기본 속성 	웹 **UI** 정적 선택 목록 프롬프트  10개 이상의 항목이 있는 웹 **UI** 정적 선택 목록 프롬프트 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 속성	목록 프롬프트
카드 추가 대화 상자(헤더 카드 고급 옵션) 	선택 목록에는 페이지당 10개의 항목이 표시됩니다. 10개 이상의 결과가 반환되면 다음이 발생합니다. • 목록 끝에는 더 많은 결과를 표시할 수 있는 링크가 포함되어 있습니다. • 검색 결과를 필터링하기 위한 프롬프트에 검색 아이콘이 표시됩니다. 아이콘을 선택하여 검색 상자를 열고 필터를 입력합니다.
	헤더 카드가 있는 웹 **UI** 정적 선택 목록  선택 목록에는 페이지당 5개의 항목이 포함됩니다. 5개 이상의 결과가 반환되면 더 많은 결과를 표시하는 옵션이 목록에 제공됩니다. **주:** 헤더 카드를 사용하면 검색 기능이 표시되지 않습니다.

채널 지원

정적 선택 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	**LLM** 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
웹 UI	지원되지 않음	지원됨	없음
모바일 UI	지원되지 않음	지원됨	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정적 선택 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	LLM 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
Now Assist 패널	지원되지 않음	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원됨	지원됨	없음
Slack	지원되지 않음	지원됨	헤더 카드는 지원되지 않습니다. 선택 목록에 선택 항목이 3개 이하인 경우 Slack은 목록을 버튼으로 표시합니다.
Workplace	지원되지 않음	지원됨	헤더 카드는 지원되지 않습니다.
Facebook Messenger	지원되지 않음	지원됨	빠른 답장에서 레이블의 최대 문자 제한은 20자입니다. 한 번에 13개의 빠른 회신만 볼 수 있습니다. 빠른 회신이 13개를 초과하는 경우 페이지 매김 형식을 사용하여 더 많은 옵션을 볼 수 있습니다. 페이지에 대한 최대 회신 수의 기본값은 시스템 속성에서 *sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* 설정됩니다. 이 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있습니다.
SMS Twilio	지원됨	지원됨	헤더 카드는 지원되지 않습니다.
LINE	지원되지 않음	지원됨	빠른 답장에서 레이블은 최대 20자로 제한됩니다. 한 번에 13개의 빠른 회신만 볼 수 있습니다. 빠른 회신이 13개를 초과하는 경우 페이지 매김 형식을 사용하여 더 많은 옵션을 볼 수 있습니다. 페이지에 대한 최대 회신 수의 기본값은 시스템 속성에서 *sn_va_line.max.picker.choices* 설정됩니다. 이 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있습니다.
WhatsApp	지원됨	지원됨	없음
Apple Messages for Business	지원되지 않음	지원됨	없음
Alexa (목소리)	지원되지 않음	지원됨	화면 장치의 경우 터치 스크롤을 사용합니다. 화면이 아닌 장치의 경우 음성 페이지 매김을 사용합니다.

그룹화된 선택 사용자 입력 통제

주제에서 가상 에이전트 그룹화된 선택 사용자 입력 컨트롤을 사용하여 한 메시지에 여러 선택 그룹을 나열합니다.

그룹화된 선택 목록 표시

그룹화된 선택 목록은 기본값인 선택 선택 단추를 통해 하나의 메시지에서 관련된 선택 항목을 선택하라는 메시지를 사용자에게 표시합니다. 각 선택의 그룹에 대해 다중 선택을 활성화하고 이미지와 짧은 설명을 제공하여 더 풍부한 사용자 경험을 만들 수도 있습니다. 사용자에게 주제로 돌아가기 가상 에이전트 전에 하나의 선택 항목을 제출해야 하는 선택 그룹이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력은 상호작용 [interactions] 테이블에 기록됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 상호작용 기록 문서를 참조하십시오.

그룹화된 선택 사용자 입력 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 그룹화된 선택 사용자 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
프롬프트	사용자에 대한 프롬프트 또는 질문입니다. 프롬프트는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예: #### #### ######.
그룹 이름	속성 시트에서 그룹화된 선택 목록을 식별하는 이름입니다. 관련 선택 그룹을 하나(필수) 또는 여러 개 추가합니다. 사용자는 모든 그룹 중에서 하나의 선택 항목을 선택해야 합니다. 선택 목록에 짧은 문구를 사용합니다.
선택	각 그룹에 추가된 선택 항목 수입니다.
선택 그룹 추가 대화 상자	
이 대화 상자는 추가를 선택한 후에만 나타납니다.	
그룹 이름	속성 시트에서 그룹화된 선택 목록을 식별하는 이름입니다. 선택 목록 레이블은 40자로 제한됩니다. 변수 이름 필드는 그룹 이름에서 자동으로 생성됩니다. 이 읽기 전용 변수 이름은 모두 소문자 텍스트에 표시되며 그룹 이름의 모든 공백으로 인해 밑줄이 사용됩니다. 이름이 같은 목록이 여러 개 있는 경우 변수 이름에 _1, _2, _3 등이 추가됩니다. 대화 플로우에서 이 변수를 사용하여 그룹화된 선택 노드 내의 각 그룹에 대한 사용자 응답을 검색합니다.
다음으로 표시	렌더링된 클라이언트에 표시되는 그룹 제목 제목입니다.
표시 이름	사용자에게 표시되는 선택 이름입니다. 두 개 이상의 고유한 선택 항목이 필요합니다.
값	해당 선택 항목을 선택할 때 변수에 저장되는 문자열입니다. 이 값은 표시 이름에서 자동으로 생성되지만 필요에 따라 필드를 편집할 수 있습니다.
이미지	선택에 대한 이미지 추가 옵션입니다. 개별 선택 이미지는 상세 정보 추가를 선택한 후에 입력됩니다. 이 필드를 설정하려면 다음 중 하나를 수행합니다. • 링크 텍스트를 입력하거나, 데이터 정제를 사용하거나, 스크립트를 사용하여 URL 링크를 지정합니다. • 이미지 업로드를 선택하여 이미지 파일을 업로드합니다.
설명	선택에 대한 추가 정보를 제공하는 옵션입니다. 개별 선택 설명은 상세 정보 추가를 선택한 후에 입력됩니다. 예: 그룹화된 선택 목록에서 승객이 헤드폰과 같은 비행기 편의 시설을 선택하는 경우 #### ## ###과 같은 헤드폰 유형에 대한 설명을 포함할 수 있습니다.
사용자가 둘 이상의	사용자가 예를 선택하여 선택 목록에서 여러 옵션을 선택할 수 있도록 하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
선택 항목을 선택할 수 있도록 허용	
고급	
그룹 선택 사용자 지정	
업데이트 제목	그룹화된 선택 항목의 프롬프트 버튼 제목을 사용자 지정하는 옵션입니다. 선택 목록 레이블은 40자로 제한됩니다. 이 필드를 비워 두면 사용자에게 표시되는 기본 제목은 ## #####.
이미지	그룹화된 선택 항목의 프롬프트 버튼에 대한 이미지를 추가하는 옵션입니다. 이 필드를 설정하려면 다음 중 하나를 수행합니다. • 링크 텍스트를 입력하거나, 데이터 정제를 사용하거나, 스크립트를 사용하여 URL 링크를 지정합니다. • 이미지 업로드를 선택하여 이미지 파일을 업로드합니다.
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{valnputs.username}}! .
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

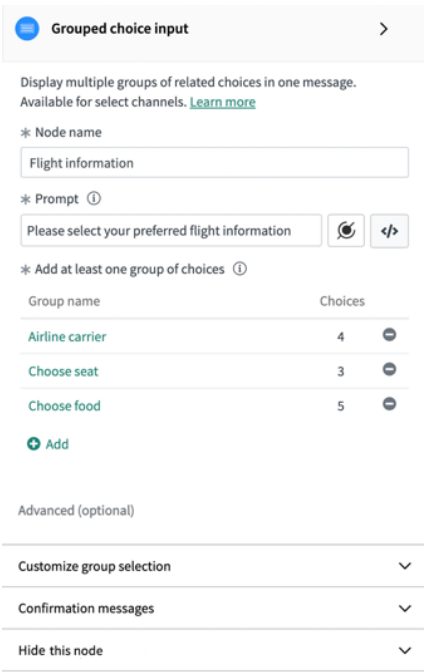
그룹화된 선택 사용자 입력 통제 예시

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

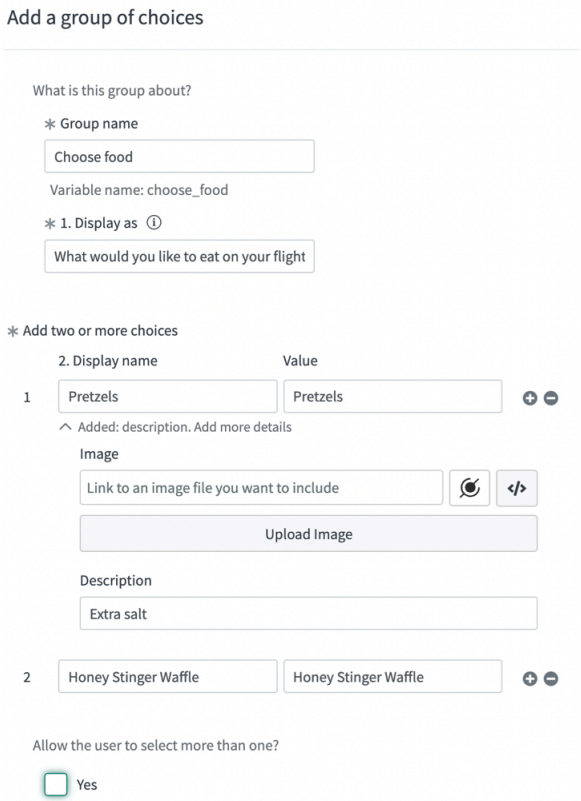
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 속성	목록 프롬프트

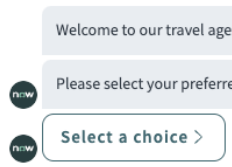
그룹화된 선택 입력 제어 기본 속성



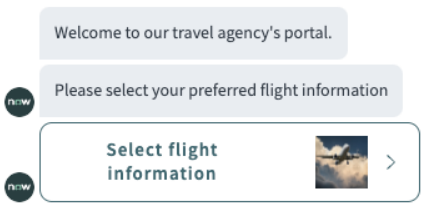
선택 그룹 추가 대화 상자



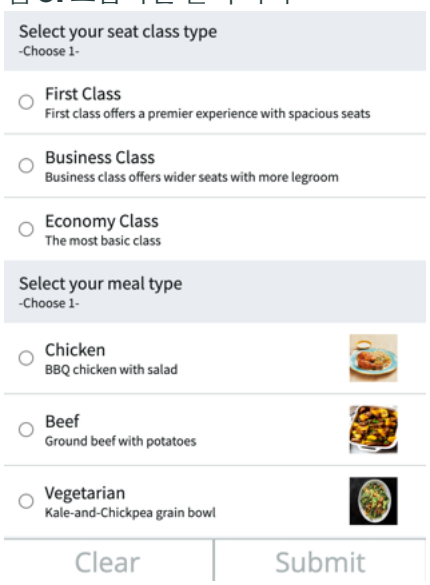
웹 UI 그룹화된 선택 목록 기본 프롬프트



웹 UI 사용자 지정된 제목과 이미지가 있는 그룹화된 선택 목록



웹 UI 그룹화된 선택 목록



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채널 지원

그룹화된 선택 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원되지 않음	해당 사항 없음
Now Assist 패널	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원되지 않음	해당 사항 없음
Slack	지원되지 않음	해당 사항 없음
Workplace	지원되지 않음	해당 사항 없음
Facebook Messenger	지원되지 않음	해당 사항 없음
SMS Twilio	지원되지 않음	해당 사항 없음
LINE	지원되지 않음	해당 사항 없음
WhatsApp	지원되지 않음	해당 사항 없음
Apple Messages for Business	지원되지 않음	해당 사항 없음
Alexa (목소리)	지원되지 않음	해당 사항 없음

동적 선택 사용자 입력 통제

주제에서 가상 에이전트 동적 선택 사용자 입력 컨트롤을 사용하여 사용자가 사용할 수 있는 선택 목록을 동적으로 생성합니다. 테이블을 쿼리하거나 스크립트를 사용하여 동적으로 테이블을 생성하면 이러한 선택 항목을 생성할 수 있습니다.

선택 목록 표시

동적 선택 목록에는 페이지당 최대 10개의 항목이 포함됩니다. NLU 대화에 10개가 넘는 항목이 있는 경우 추가 항목을 표시하고 검색 결과를 필터링할 수도 있습니다. 선택 목록 프롬프트에는 검색 아이콘, 결과를 필터링하기 위해 선택할 수 있는 검색 아이콘이 포함되어 있습니다. LLM 대화에 10개가 넘는 항목이 있는 경우 스크롤 막대가 나타납니다. LLM 대화에 16개 이상의 항목이 있는 경우 검색 창이 나타납니다.

> **팁:** NLU 대화의 페이지당 나열되는 기본 항목 수를 변경하려면 시스템 속성을 수정할 수 있습니다 `com.glide.cs.picker_page_limit` . 기본값은 10입니다.

다중 선택 항목 선택이 켜져 있는 경우 옵션 검색 필드 내에서 검색하여 검색 결과를 필터링할 수 있습니다. 해당하는 모든 선택 항목을 선택하거나 입력한 다음 보내기 아이콘 LLM 주제를 통해 선택 항목을 보내면 LLM은 선택 항목이 확인 기준을 충족하는지 여부에 따라 응답합니다.

채팅 창에 발언을 입력하여 LLM 대화의 목록에서 선택 항목을 선택할 수도 있습니다. 입력 가상 에이전트 과 일치하는 항목이 없으면 유효한 선택이 아님을 알리고 다른 입력을 시도하라는 메시지를 표시합니다.

동적 선택 컨트롤은 선택 목록 위에 표시되는 헤더 카드를 추가하는 옵션도 제공합니다. 헤더 카드는 웹 및 모바일 채널에서 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 헤더 카드에는 설명 텍스트와 함께 크거나 작은 이미지 또는 YouTube 비디오 카드가 포함될 수 있습니다. 선택 목록에는 기본적으로 최대 5개의 항목이 포함되어 있지만 검색 기능은 표시되지 않습니다. 5개가 넘는 경우 사용자가 추가 항목을 표시하도록 선택할 수 있습니다.

- 헤더 카드 아래에 표시되는 항목 수를 제어하려면 시스템 속성을 추가합니다 `com.glide.cs.web_header_picker_page_limit` . 값을 사용하여 선택 목록에서 항목 수를 지정합니다. 시스템 속성을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가 항목을 참조하십시오.

주:

동적 선택 목록 노드에 하나의 선택 항목만 있는 경우 노드를 테스트하거나 사용할 때 "[##]# [## ##]## ####. ####?"라는 메시지가 나타납니다. 동적 선택 목록 노드에서 여러 선택 항목을 사용하여 이 메시지가 수신되지 않도록 합니다.

다음으로 이동하여 메시지 내용을 변경할 수도 있습니다. **ALL** 〉 **sys_properties.list** 시스템 속성을 편집합니다 `glide.cs.retry_question_message` . 이 메시지 값은 기본적으로 ##### {1}# {0}### ####? 동적 선택 목록 외부의 여러 케이스에서 슬롯을 채우는 데 사용됩니다. 모든 변경 사항은 이 속성을 사용할 때마다 반영됩니다.

LLM 주제 디스커버리에 대한 동적 선택 사용자 입력 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
프롬프트	사용자에 대한 프롬프트 또는 질문입니다. 프롬프트는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 이 값은 기본값이 지정되지 않은 경우에만 사용됩니다. 예: ### #####? 서식 있는 텍스트를 생성하여 프롬프트의 스타일을 변경할 수 있습니다. • 기울임꼴 텍스트에는 단일 별표 또는 밑줄을 사용합니다. 예를 들어 *text* 또는 _text_입니다. • 굵은 텍스트에는 이중 별표 또는 밑줄을 사용합니다. 예를 들어 **text** 또는 __text__입니다. • 이탤릭체와 굵은 텍스트에는 3중 별표 또는 밑줄을 사용합니다. 예를 들어 text*** 또는 ___text___입니다. • 공백 하이픈을 사용하여 줄에 글머리 기호를 추가합니다. 예: - ###. • 간격이 있는 오른쪽 꺾쇠괄호를 사용하여 블록 인용문을 작성합니다. 예를 들어 > ###입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 1개에서 6개 사이의 해시 표시를 사용하여 머리글을 만듭니다. 예를 들어 #text# 또는 #######text###### • 대괄호와 괄호를 사용하여 하이퍼링크를 생성합니다. 예: [Link text](url). 하이퍼링크에 느낌표를 추가하여 이미지를 표시합니다. 예: ![## ###] (### URL)
NLU 엔터티	엔터티를 NLU 노드와 연결하는 옵션입니다. NLU 엔터티가 이 노드의 가상 에이전트 입력 변수와 연결된 경우 사용자의 발언에 따라 지정된 값을 슬롯으로 채울 수 있습니다. 주제 의도와 연결된 엔터티 목록에서 엔터티를 선택합니다. 노드에 대한 엔터티를 지정하면 사용자에게 인식된 엔터티를 확인하도록 묻지 않음 토글 스위치가 표시됩니다. 사용하도록 설정하면 추출된 엔터티를 확인하라는 메시지가 사용자에게 표시되지 않습니다. 이 필드는 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.
선택	
선택 항목 채우기 기준	사용할 동적 변수의 유형입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 기록: 선택한 테이블에서 기록을 반환합니다. 이러한 옵션의 값은 GlideRecord 객체입니다. • 스크립트: 옵션 배열을 반환하는 표현식입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명

	주:
	
	스크립트 식을 사용할 때 큰 데이터 세트에 대한 보다 효율적인 페이지 매김 반환 결과를 위해 다음 스크립트를 검토하고 이 스크립트를 사용할지 여부를 결정합니다.
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	위의 스크립팅 상세 정보에 대한 자세한 내용은 GlideRecord 에 대한 정보와 추가 정보를 검토하십시오.
	
	◦ *fieldName*: 필드 이름은 선택적 정보입니다. null을 사용하여 전달합니다.
	◦ *table*: 사용 가능한 옵션을 표시하기 위해 쿼리할 테이블 이름입니다.
	◦ *pageSize*: 페이지 크기는 선택 사항입니다. null을 사용하여 전달합니다.
	◦ *searchColumns*: searchText에 적용되는 쉼표로 구분된 목록의 테이블 열입니다.
	◦ *encodedQuery*: 테이블 행에 적용할 초기 쿼리입니다. 예를 들어 active=true입니다.
	◦ *searchText*: 검색 텍스트는 선택적 정보입니다. null을 사용하여 전달합니다.
	◦ *vaVars*: 가상 에이전트 컨텍스트 변수(vaVar)에 대한 참조입니다.
	◦ *orderByColumn*: 옵션의 순서를 지정하는 데 사용되는 테이블 열입니다.
	◦ *orderDescending*: 옵션이 내림차순으로 표시됩니다. true 또는 false 값만 사용할 수 있습니다.
	◦ *gr*: Glide 기록 이름입니다.
	◦ *startRow*: 시작 행은 선택적 정보입니다. null을 사용하여 전달합니다.
	◦ *valueColumn*: 각 옵션의 값으로 사용할 테이블 열 이름입니다.
	◦ *labelColumns*: 각 옵션 표시에 사용할 테이블 열의 배열입니다.

테이블	검색할 테이블로, 선택 항목을 채우는 방법으로 기록을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
선택 항목 필터링	조건 작성기를 가상 에이전트 디자이너 사용하거나 스크립트를 제공하는 옵션입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • 조건 작성기: 테이블에서 기록의 하위 집합을 선택하는 데 사용되는 필터를 작성합니다. • 스크립트: 표시할 옵션(선택 목록)의 열거형 목록을 정의합니다. 이름-값 쌍은 문자열 객체로 저장됩니다. 이 필드는 기록 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
사용자가 둘 이상의 선택 항목을 선택할 수 있도록 허용	사용자가 선택 목록에서 여러 선택 항목을 선택할 수 있도록 허용하는 옵션입니다.
기록 응답 메시지가 없습니다.	테이블 검색에서 기록이 반환되지 않을 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다.
고급	
헤더 카드	이미지 또는 YouTube 비디오를 포함할 수 있는 카드를 추가할 필드를 열려면 전환합니다. 자세한 내용은 정적 선택 또는 동적 선택 통제에 헤더 카드 삽입 문서를 참조하십시오.
기본값	
기본값	질문 또는 프롬프트에 대한 사용자 응답에 대해 미리 정의된 값입니다. 기본값 확인 필드에 정의된 응답은 사용자에게 기본값을 확인하도록 요청합니다. 사용자가 no로 응답하면 값이 null이 됩니다. 기본값은 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우 기본값은 #### ## > ### ### #####. 또는 스크립트를 사용하는 경우 기본값은 {{vaScripts.lastUsername}}일 수 있습니다.
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{vaInputs.username}}!
기본값 확인	기본값 필드의 값이 올바른지 사용자에게 확인하도록 요청하는 메시지입니다. 이 메시지는 프롬프트 필드의 값 대신 사용됩니다. 여기에는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우: (## ## > ### ##)###? 또는 스크립트를 사용하는 경우 확인 메시지가 다음과 같을 수 있습니다. {{vaScripts.lastUsername}}###?
대화 전환	
이 섹션은 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.	

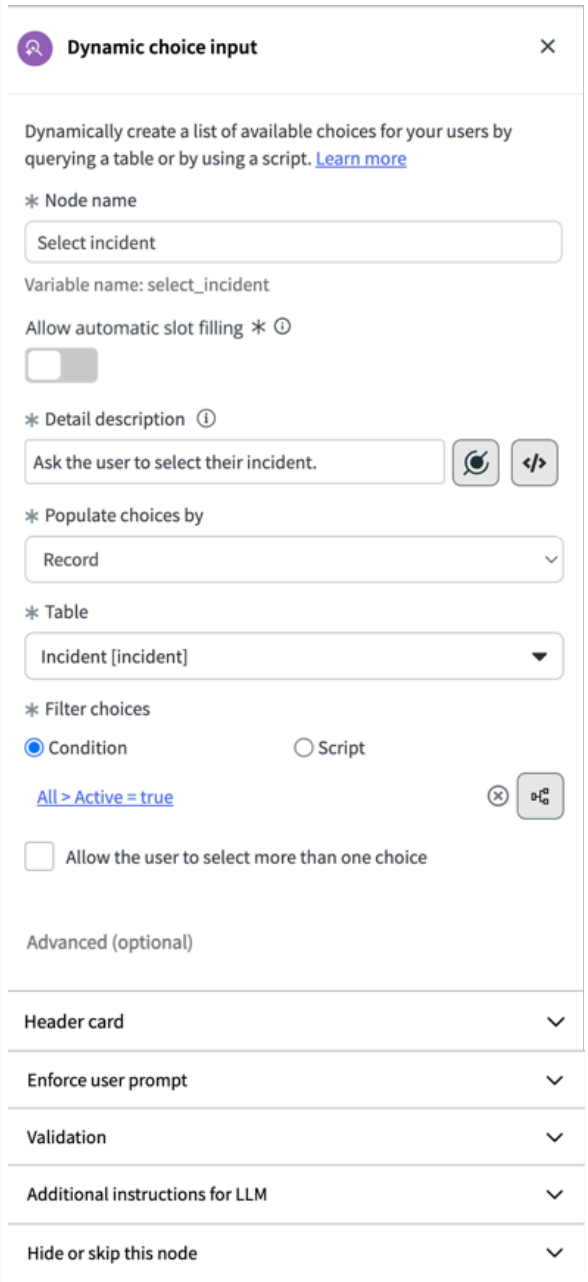
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
사용자가 제목을 변경할 수 있도록 켜기	이 노드에 대한 예측을 활성화하는 NLU 옵션입니다. 활성화하면 사용자는 사용 중인 입력 컨트롤의 유형에 관계없이 텍스트를 입력하여 질문에 답할 수 있습니다. 가상 에이전트 는 이 발언을 사용하여 다른 기존 의도와 일치시켜 사용자가 주제를 전환할 수 있도록 합니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.
다음과 같은 경우 재요청을 건너뜁니다.	사용자가 대화에서 다시 요청을 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 주제 루프백 또는 대화 상자 법칙을 통해 이전 노드로 다시 돌아가면 가상 에이전트는 이 노드를 바이패스하고 자동으로 원래 값을 유지합니다.

LLM 주제 디스커버리에 대한 동적 선택 사용자 입력 통제 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 속성	사용자 프롬프트 나열
	동적 선택 목록 프롬프트 예 

NLU 주제 디스커버리에 대한 동적 선택 사용자 입력 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
프롬프트	사용자에 대한 프롬프트 또는 질문입니다. 프롬프트는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 이 값은 기본값이 지정되지 않은 경우에만 사용됩니다. 예: ### #####? 서식 있는 텍스트를 생성하여 프롬프트의 스타일을 변경할 수 있습니다. • 기울임꼴 텍스트에는 단일 별표 또는 밑줄을 사용합니다. 예를 들어 *text* 또는 _text_입니다. • 굵은 텍스트에는 이중 별표 또는 밑줄을 사용합니다. 예를 들어 **text** 또는 __text__입니다. • 이탤릭체와 굵은 텍스트에는 3중 별표 또는 밑줄을 사용합니다. 예를 들어 text*** 또는 ___text___입니다. • 공백 하이픈을 사용하여 줄에 글머리 기호를 추가합니다. 예: - ###. • 간격이 있는 오른쪽 꺾쇠괄호를 사용하여 블록 인용문을 작성합니다. 예를 들어 > ###입니다. • 1개에서 6개 사이의 해시 표시를 사용하여 머리글을 만듭니다. 예를 들어 #text# 또는 #######text###### • 대괄호와 괄호를 사용하여 하이퍼링크를 생성합니다. 예: [Link text](url). 하이퍼링크에 느낌표를 추가하여 이미지를 표시합니다. 예: ![## ###](### URL)
NLU 엔터티	엔터티를 NLU 노드와 연결하는 옵션입니다. NLU 엔터티가 이 노드의 가상 에이전트 입력 변수와 연결된 경우 사용자의 발언에 따라 지정된 값을 슬롯으로 채울 수 있습니다. 주제 의도와 연결된 엔터티 목록에서 엔터티를 선택합니다. 노드에 대한 엔터티를 지정하면 사용자에게 인식된 엔터티를 확인하도록 묻지 않음 토글 스위치가 표시됩니다. 사용하도록 설정하면 추출된 엔터티를 확인하라는 메시지가 사용자에게 표시되지 않습니다. 이 필드는 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.
선택	
선택 항목 채우기 기준	사용할 동적 변수의 유형입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 기록: 선택한 테이블에서 기록을 반환합니다. 이러한 옵션의 값은 GlideRecord 객체입니다. • 스크립트: 옵션 배열을 반환하는 표현식입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명

	주:
	
	스크립트 식을 사용할 때 큰 데이터 세트에 대한 보다 효율적인 페이지 매김 반환 결과를 위해 다음 스크립트를 검토하고 이 스크립트를 사용할지 여부를 결정합니다.
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	위의 스크립팅 상세 정보에 대한 자세한 내용은 GlideRecord 에 대한 정보와 추가 정보를 검토하십시오.
	
	◦ *fieldName*: 필드 이름은 선택적 정보입니다. null을 사용하여 전달합니다.
	◦ *table*: 사용 가능한 옵션을 표시하기 위해 쿼리할 테이블 이름입니다.
	◦ *pageSize*: 페이지 크기는 선택 사항입니다. null을 사용하여 전달합니다.
	◦ *searchColumns*: searchText에 적용되는 쉼표로 구분된 목록의 테이블 열입니다.
	◦ *encodedQuery*: 테이블 행에 적용할 초기 쿼리입니다. 예를 들어 active=true입니다.
	◦ *searchText*: 검색 텍스트는 선택적 정보입니다. null을 사용하여 전달합니다.
	◦ *vaVars*: 가상 에이전트 컨텍스트 변수(vaVar)에 대한 참조입니다.
	◦ *orderByColumn*: 옵션의 순서를 지정하는 데 사용되는 테이블 열입니다.
	◦ *orderDescending*: 옵션이 내림차순으로 표시됩니다. true 또는 false 값만 사용할 수 있습니다.
	◦ *gr*: Glide 기록 이름입니다.
	◦ *startRow*: 시작 행은 선택적 정보입니다. null을 사용하여 전달합니다.
	◦ *valueColumn*: 각 옵션의 값으로 사용할 테이블 열 이름입니다.
	◦ *labelColumns*: 각 옵션 표시에 사용할 테이블 열의 배열입니다.

테이블	검색할 테이블로, 선택 항목을 채우는 방법으로 기록을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
선택 항목 필터링	조건 작성기를 가상 에이전트 디자이너 사용하거나 스크립트를 제공하는 옵션입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • 조건 작성기: 테이블에서 기록의 하위 집합을 선택하는 데 사용되는 필터를 작성합니다. • 스크립트: 표시할 옵션(선택 목록)의 열거형 목록을 정의합니다. 이름-값 쌍은 문자열 객체로 저장됩니다. 이 필드는 기록 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
사용자가 둘 이상의 선택 항목을 선택할 수 있도록 허용	사용자가 선택 목록에서 여러 선택 항목을 선택할 수 있도록 허용하는 옵션입니다.
기록 응답 메시지가 없습니다.	테이블 검색에서 기록이 반환되지 않을 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다.
고급	
헤더 카드	이미지 또는 YouTube 비디오를 포함할 수 있는 카드를 추가할 필드를 열려면 전환합니다. 자세한 내용은 정적 선택 또는 동적 선택 통제에 헤더 카드 삽입 문서를 참조하십시오.
기본값	
기본값	질문 또는 프롬프트에 대한 사용자 응답에 대해 미리 정의된 값입니다. 기본값 확인 필드에 정의된 응답은 사용자에게 기본값을 확인하도록 요청합니다. 사용자가 no로 응답하면 값이 null이 됩니다. 기본값은 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우 기본값은 #### ## > ### ### #####. 또는 스크립트를 사용하는 경우 기본값은 {{vaScripts.lastUsername}}일 수 있습니다.
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{vaInputs.username}}!
기본값 확인	기본값 필드의 값이 올바른지 사용자에게 확인하도록 요청하는 메시지입니다. 이 메시지는 프롬프트 필드의 값 대신 사용됩니다. 여기에는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우: (## ## > ### ##)###? 또는 스크립트를 사용하는 경우 확인 메시지가 다음과 같을 수 있습니다. {{vaScripts.lastUsername}}###?
대화 전환	
이 섹션은 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.	

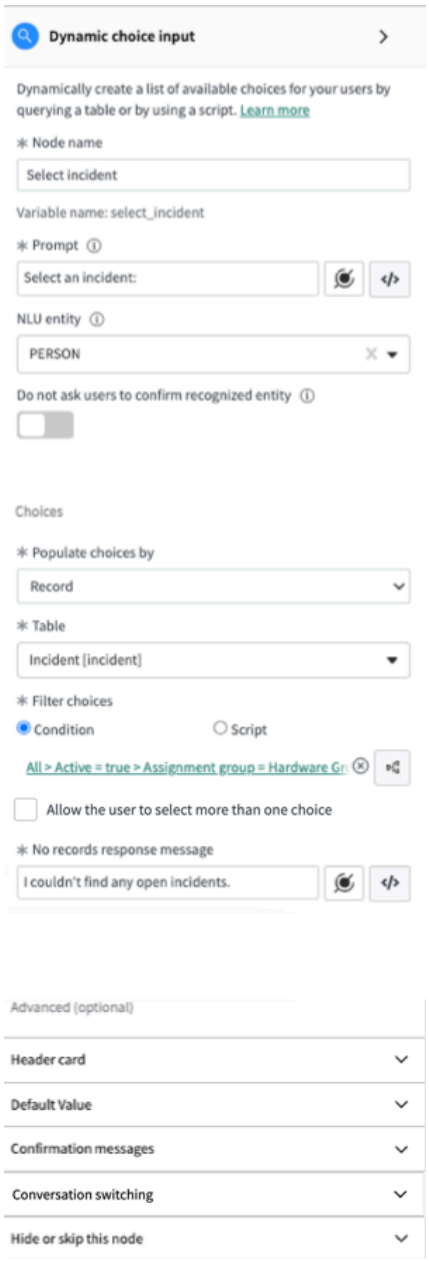
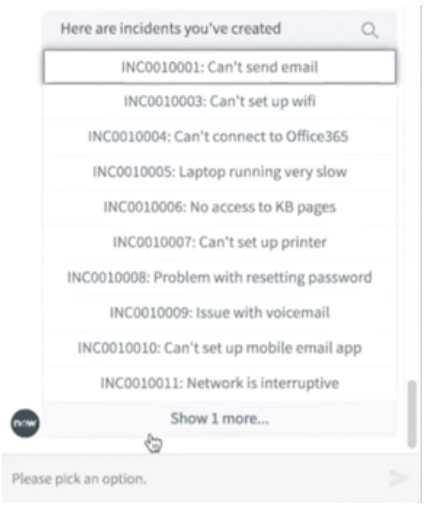
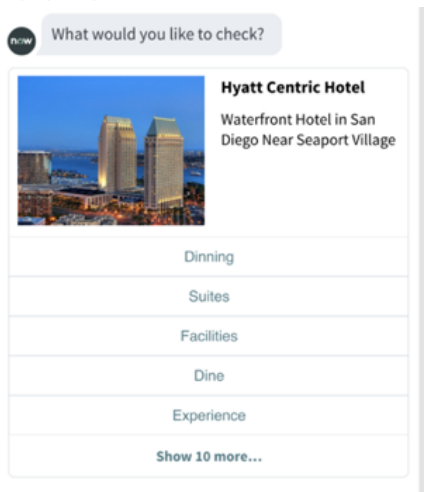
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
사용자가 제목을 변경할 수 있도록 켜기	이 노드에 대한 예측을 활성화하는 NLU 옵션입니다. 활성화하면 사용자는 사용 중인 입력 컨트롤의 유형에 관계없이 텍스트를 입력하여 질문에 답할 수 있습니다. 가상 에이전트 는 이 발언을 사용하여 다른 기존 의도와 일치시켜 사용자가 주제를 전환할 수 있도록 합니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.
다음과 같은 경우 재요청을 건너뜁니다.	사용자가 대화에서 다시 요청을 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 주제 루프백 또는 대화 상자 법칙을 통해 이전 노드로 다시 돌아가면 가상 에이전트는 이 노드를 바이패스하고 자동으로 원래 값을 유지합니다.

NLU 주제 검색에 대한 동적 선택 사용자 입력 통제 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 속성	목록 프롬프트
동적 선택 사용자 입력 컨트롤 기본 속성 	웹 **UI** 동적 선택 목록 프롬프트  선택 목록에는 페이지당 10개의 항목이 표시됩니다. 10개 이상의 결과가 반환되는 경우: • 목록 끝에는 더 많은 결과를 표시할 수 있는 링크가 포함되어 있습니다. • 검색 아이콘(.)이 검색 결과를 필터링하기 위한 프롬프트에 표시됩니다. 사용자는 아이콘을 선택하여 검색 상자를 열고 필터를 입력합니다. • 여러 선택 항목을 선택할 때 옵션 검색 필드 내에서 검색하여 검색 결과를 필터링할 수 있습니다. 이 주제에 있는 보조 필드를 활성화하는 스크립트를 입력하면 검색 필터 결과가 보조 필드에도 적용됩니다. 해당하는 모든 선택 항목을 선택하거나 입력한 다음 보내기 아이콘 을 선택합니다. 헤더 카드가 있는 웹 **UI** 동적 선택 목록 프롬프트 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 속성	목록 프롬프트
	선택 목록에는 페이지당 5개의 항목이 포함됩니다. 5개 이상의 결과가 반환되면 더 많은 결과를 표시하는 옵션이 목록에 제공됩니다. 주: 헤더 카드를 사용하면 검색 기능이 표시되지 않습니다.

동적 선택 스크립트 예시

다음 스크립트 예제는 선택 기준 채우기 값이스크립트로 설정된 경우에만 선택 정의 필드에서 사용할 수 있습니다. 이 스크립트를 사용하면 요청자가 대화의 뒷부분에서 선택 사항을 편집하도록 선택하는 경우 이전에 선택한 선택 사항을 볼 수 있습니다. 또한 이 스크립트는 요청자에게 이메일 주소, 성별 마커 또는 둘 다와 같은 보조 필드를 표시하여 사용 가능한 선택 항목을 더욱 차별화할 수 있도록 도와줍니다. 동일하거나 유사한 이름(즉, Christopher Smith 또는 Chris Smith)으로 작업할 때 올바른 직원 이름을 선택하는 것과 같이 유사한 값을 처리할 때 요청자에게 보조 필드를 표시하는 것은 특히 유용할 수 있습니다.

```
(function execute() {
   var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", 10,
 "user_name,name",
     "active=true", null, vaVars);
   var selectedOptions = pagingUtil.getSavedSelectedOptions("user", vaSystem);
   if (!selectedOptions || selectedOptions.length == 0) {
     // Secondary labels can be passed to selected options
      selectedOptions.push({ "value": "abel.tuter", "label": "Abel Tuter"
       ,"secondary_label": ["abel.tuter@example.com", "male"]
       });
      selectedOptions.push({ "value": "Beth.anglin", "label": "Beth Anglin"
       ,"secondary_label": ["beth.anglin@example.com", "female"]
       });
   }
   vaSystem.setSelectedOptions(selectedOptions, "user", false);
   // Topic authors have the ability to define which values should go in the
   // secondary labels by adding secondary label functions
   pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
     return gr.getValue("email");
   });
   pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
     return gr.getValue("gender");
   });
   var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);
   var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name']);
   return options;
})()
```

동적 선택 목록 값 표현식 예시

```
(function execute(table) {
       var options = [];
       var gr = new GlideRecordSecure(table);
       gr.addEncodedQuery('active=true');
       gr.setLimit(5);
       gr.query();
       while(gr.next()) {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
        options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label': gr.getValue('short_description') });
    }
    return options;
})(table)
```

선택 값 표현식 속성의 스크립트는 선택 항목의 배열을 정의하고 반환합니다. 이 예시에서 스크립트는 ##이라는 배열을 만들고 GlideRecord 쿼리에 있는 각 기록을 이 배열에 추가합니다. 배열의 각 요소에는 해당 GlideRecord의 데이터를 사용하는 # 및 ### 키의 값이 지정됩니다. 컨트롤의 *Table* 속성은 스크립트에서 사용하는 테이블을 정의합니다. 이 예시 스크립트는 gr.setLimit(5) 를 사용하여 반환되는 레코드 수를 5로 제한합니다. 이 방법을 사용하면 반환된 기록에서 지나치게 큰 선택 목록을 만드는 것을 방지할 수 있습니다.

동적 선택 컨트롤 값 표현식 키

키	설명
값	선택에 대한 값입니다. 사용자가 컨트롤에서 선택 항목을 선택하면 이 값은 변수 이름 속성에 명명된 변수에 저장됩니다.
레이블	선택 목록에서 이 선택 항목에 대해 표시되는 레이블입니다.

채널 지원

동적 선택 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	**LLM** 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
웹 UI	지원되지 않음	지원됨	없음
모바일 UI	지원되지 않음	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원되지 않음	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원됨	지원됨	없음
Slack	지원되지 않음	지원됨	헤더 카드는 지원되지 않습니다.
Workplace	지원되지 않음	지원됨	헤더 카드는 지원되지 않습니다.
Facebook Messenger	지원되지 않음	지원되지 않음	해당 사항 없음
SMS Twilio	지원되지 않음	지원됨	헤더 카드는 지원되지 않습니다.
LINE	지원되지 않음	지원되지 않음	해당 사항 없음
WhatsApp	지원됨	지원됨	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

동적 선택 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	**LLM** 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
Apple Messages for Business	지원되지 않음	지원됨	없음
Alexa (목소리)	지원되지 않음	지원됨	화면 장치의 경우 터치 스크롤을 사용합니다. 링크 클릭은 지원되지 않습니다. 화면이 아닌 장치의 경우 음성 페이지 매김을 사용합니다.

부울 사용자 입력 통제

주제에서 가상 에이전트 부울 사용자 입력 컨트롤을 사용하여 사용자에게 예/아니요 프롬프트를 표시합니다.

부울 사용자 입력 컨트롤은 사용자에게 예/아니요 질문에 대답하라는 메시지를 표시하고 응답을 *true* 또는 *false* 값을 가진 문자열로 저장합니다. 프롬프트된 결정 유틸리티와 같은 주제 유틸리티에서 이 값을 사용하여 답변을 기반으로 주제 플로우를 분기합니다.

이 컨트롤을 캔버스에 배치하면 Add a decision node? 창 메시지는 다음과 같습니다 . # ## ### ## ### ####아니요 및 예 옵션이 있습니다. 아니요를 선택하면 부울을 완성하기 위해 의사 결정 유틸리티를 추가해야 합니다. 결정 노드에서 출력 값의 이름을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 의사 결정 유틸리티 문서를 참조하십시오.

LLM 주제 디스커버리에 대한 부울 사용자 입력 통제 속성

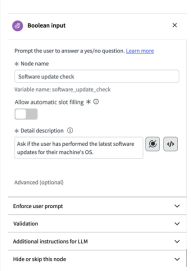
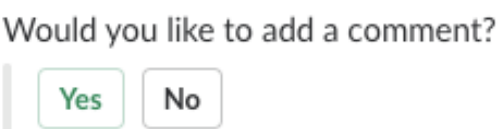
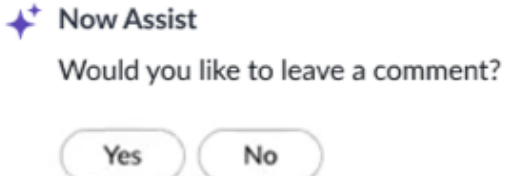
속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
자동 슬롯 채우기 허용	이 노드의 값이 다른 노드에 의해 자동 설정될 수 있도록 허용하고 주제 디스커버리 중에도 이 노드의 값을 자동으로 설정할 수 있도록 합니다. 이 토글이 활성화되면 상세 정보 설명 필드가 동적 데이터 알약 선택기 및 스크립트 옵션에서 정적 텍스트 필드로 변경됩니다.
상세 정보 설명	사용자에게 필요한 정보에 대한 설명입니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 비활성화된 경우 데이터 정제 선택기 아이콘 선택하여 동적 상세 정보 설명을 작성할 수 있습니다. 을 클릭하여 조건을 정의하거나 편집기 열기 아이콘 스크립트를 입력합니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 활성화된 경우 정적 설명만 입력할 수 있습니다. 
고급	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
사용자 프롬프트 적용	LLM(대규모 언어 모델)에서 생성된 메시지 대신 사용자에게 표시되는 사용자 지정 메시지에 대한 필드를 열려면 전환합니다. 일반 언어로 사용자 지정 메시지를 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
확인	사용자 입력을 확인하는 스크립트를 추가합니다. 예를 들어 사용자가 유효한 이메일 주소를 입력했는지 확인합니다.
LLM에 대한 추가 지침	사용자 응답에 대한 데이터 형식, 제한 또는 기본값 추가와 같은 LLM에 대한 추가 지침입니다. 일반 언어로 추가 지침을 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다. 조건이 건너뛰기를 허용하지 않는 경우 사용자가 `# ## ###` 기와 같은 값을 입력하면 노드를 건너뛸 수 없다는 메시지가 표시되고 대답을 제공하라는 메시지가 다시 표시됩니다.

LLM 주제 디스커버리에 대한 부울 사용자 입력 통제 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

입력 속성	사용자 프롬프트 입력
	**Slack** 부울 사용자 입력 프롬프트 예  부울 사용자 입력 프롬프트 예 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

NLU 주제 디스커버리에 대한 부울 사용자 입력 제어 속성

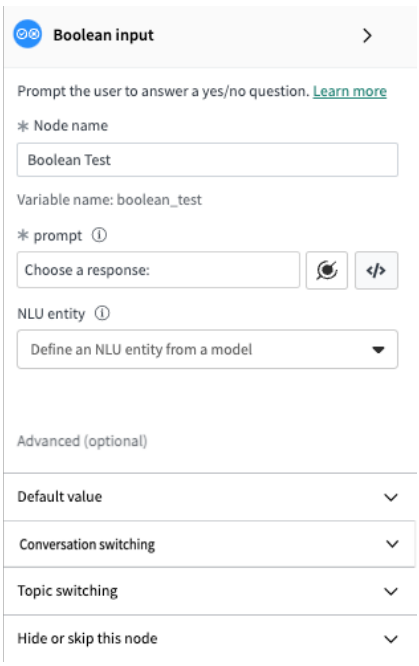
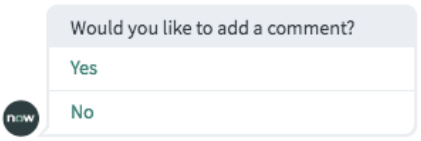
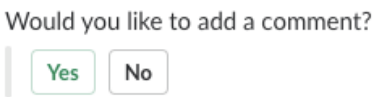
속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
프롬프트	사용자에 대한 프롬프트 또는 질문입니다. 프롬프트는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 이 값은 기본값이 지정되지 않은 경우에만 사용됩니다. 예: ### #####?
NLU 엔터티 [NLU 주제 검색 전용]	엔터티를 NLU 노드와 연결하는 옵션입니다. NLU 엔터티가 이 노드의 가상 에이전트 입력 변수와 연결된 경우 사용자의 발언에 따라 지정된 값을 슬롯으로 채울 수 있습니다. 주제 의도와 연결된 엔터티 목록에서 엔터티를 선택합니다. 노드에 대한 엔터티를 지정하면 사용자에게 인식된 엔터티를 확인하도록 묻지 않음 토글 스위치가 표시됩니다. 사용하도록 설정하면 추출된 엔터티를 확인하라는 메시지가 사용자에게 표시되지 않습니다.
고급	
기본값	
사용자 입력에 대한 값 미리 정의	질문 또는 프롬프트에 대한 사용자 응답에 대해 미리 정의된 값입니다. 기본값 확인 필드에 정의된 응답은 사용자에게 기본값을 확인하도록 요청합니다. 사용자가 no로 응답하면 값이 null이 됩니다. 기본값은 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우 기본값은 #### ## > ### ### #####. 또는 스크립트를 사용하는 경우 기본값은 {{vaScripts.lastUsername}}일 수 있습니다.
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{vaInputs.username}}!
기본값 확인	기본값 필드의 값이 올바른지 사용자에게 확인하도록 요청하는 메시지입니다. 이 메시지는 프롬프트 필드의 값 대신 사용됩니다. 여기에는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우: (## ## > ### ##)###? 또는 스크립트를 사용하는 경우 확인 메시지가 다음과 같을 수 있습니다. {{vaScripts.lastUsername}}###?
대화 전환	
이 섹션은 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.	
사용자가 제목을 변경할 수 있도록 켜기	이 노드에 대한 예측을 활성화하는 NLU 옵션입니다. 활성화하면 사용자는 사용 중인 입력 컨트롤의 유형에 관계없이 텍스트를 입력하여 질문에 답할 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	있습니다. 가상 에이전트 는 이 발언을 사용하여 다른 기존 의도와 일치시켜 사용자가 주제를 전환할 수 있도록 합니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.
다음과 같은 경우 재요청을 건너뜁니다.	사용자가 대화에서 다시 요청을 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 주제 루프백 또는 대화 상자 법칙을 통해 이전 노드로 다시 돌아가면 가상 에이전트는 이 노드를 바이패스하고 자동으로 원래 값을 유지합니다.

NLU 주제 디스커버리에 대한 부울 사용자 입력 통제 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

입력 속성	입력 프롬프트
부울 사용자 입력 제어 기본 속성 	웹 **UI** 부울 사용자 입력 프롬프트  **Slack** 부울 사용자 입력 프롬프트 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채널 지원

부울 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	**LLM** 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
웹 UI	지원되지 않음	지원됨	없음
모바일 UI	지원되지 않음	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원되지 않음	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원됨	지원됨	없음
Slack	지원되지 않음	지원됨	없음
Workplace	지원되지 않음	지원됨	없음
Facebook Messenger	지원되지 않음	지원됨	없음
SMS Twilio	지원되지 않음	지원됨	없음
LINE	지원되지 않음	지원됨	없음
WhatsApp	지원됨	지원됨	없음
Apple Messages for Business	지원되지 않음	지원됨	없음
Alexa (목소리)	지원되지 않음	지원됨	없음

날짜 시간 사용자 입력 통제

주제의 가상 에이전트 날짜 시간 사용자 입력 컨트롤을 사용하여 사용자가 달력 날짜, 시간(시간 및 분) 또는 둘 다를 선택할 수 있도록 합니다.

LLM 주제 디스커버리에 대한 날짜/시간 사용자 입력 통제 속성

날짜 시간 사용자 입력 컨트롤은 달력 선택 또는 채팅 창에 일반 언어를 가상 에이전트 입력하여 입력을 허용합니다. 답변을 가상 에이전트 입력하면 지역은 날짜를 처리하는 방법에 따라 다른 입력을 허용합니다. 예를 들어 미국에 있는 경우 입력 컨트롤은 MM-DD-YYYY 형식을 지원하고 스페인에 있는 사용자는 날짜를 DD-MM-YYYY 형식으로 입력합니다.

날짜 시간 속성	설명
이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
자동 슬롯 채우기 허용	이 노드의 값이 다른 노드에 의해 자동 설정될 수 있도록 허용하고 주제 디스커버리 중에도 이 노드의 값을 자동으로 설정할 수 있도록 합니다. 이 토글이 활성화되면 상세 정보 설명 필드가 동적 데이터 알약 선택기 및 스크립트 옵션에서 정적 텍스트 필드로 변경됩니다.
상세 정보 설명	사용자에게 필요한 정보에 대한 설명입니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 비활성화된 경우 데이터 정제 선택기 아이콘 선택하여 동적 상세 정보 설명을 작성할 수 있습니다. 을 클릭하여 조건을 정의하거나 편집기 열기 아이콘

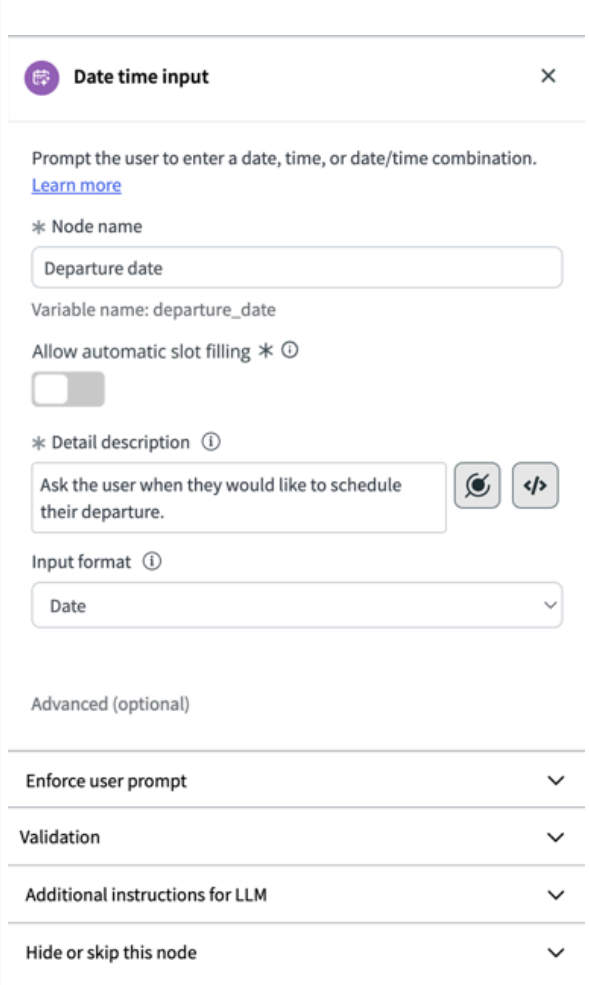
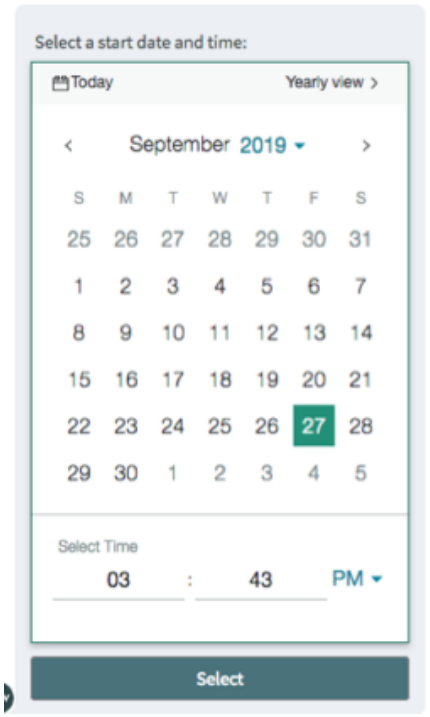
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜 시간 속성	설명
	스크립트를 입력합니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 활성화된 경우 정적 설명만 입력할 수 있습니다. 
입력 형식	표시할 날짜 시간 컨트롤의 유형입니다. 다음 형식 중 하나를 선택합니다. • 날짜: 사용자가 날짜를 선택할 수 있도록 월간 달력만 표시합니다. • **DateTime**: 월간 달력과 시간 선택기를 모두 표시합니다. • 시간: 사용자가 시간(시간 및 분)을 선택할 수 있는 시간 선택기만 표시합니다.
고급	
사용자 프롬프트 적용	LLM(대규모 언어 모델)에서 생성된 메시지 대신 사용자에게 표시되는 사용자 지정 메시지에 대한 필드를 열려면 전환합니다. 일반 언어로 사용자 지정 메시지를 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
확인	사용자 입력을 확인하는 스크립트를 추가합니다. 예를 들어 사용자가 유효한 이메일 주소를 입력했는지 확인합니다.
LLM에 대한 추가 지침	사용자 응답에 대한 데이터 형식, 제한 또는 기본값 추가와 같은 LLM에 대한 추가 지침입니다. 일반 언어로 추가 지침을 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다. 조건이 건너뛰기를 허용하지 않는 경우 사용자가 `# ## ###` 기와 같은 값을 입력하면 노드를 건너뛸 수 없다는 메시지가 표시되고 대답을 제공하라는 메시지가 다시 표시됩니다.

LLM 주제 디스커버리에 대한 날짜 시간 사용자 입력 통제 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 속성	날짜 시간 프롬프트
	웹 **UI** 날짜 시간 프롬프트 

날짜 시간 주제 디스커버리에 대한 **NLU** 사용자 입력 통제 속성

날짜 시간 속성	설명
이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
프롬프트	사용자에 대한 프롬프트 또는 질문입니다. 프롬프트는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 이 값은 기본값이 지정되지 않은 경우에만 사용됩니다. 예: ### #####?
NLU 엔터티 [NLU 주제 검색 전용]	엔터티를 NLU 노드와 연결하는 옵션입니다. NLU 엔터티가 이 노드의 가상 에이전트 입력 변수와 연결된 경우 사용자의 발언에 따라 지정된 값을 슬롯으로 채울 수 있습니다. 주제 의도와 연결된 엔터티 목록에서 엔터티를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

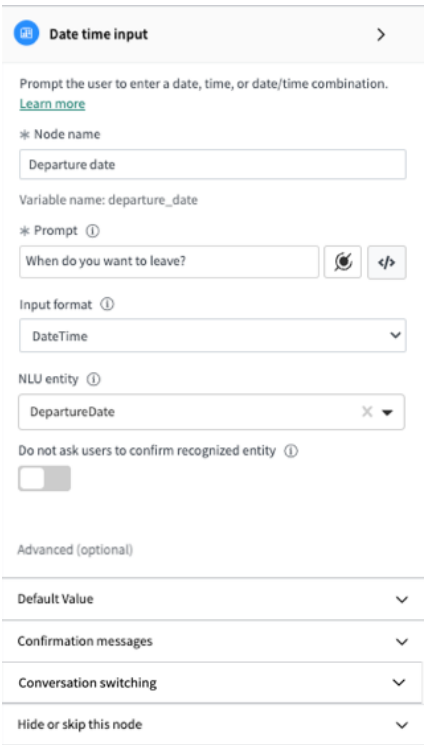
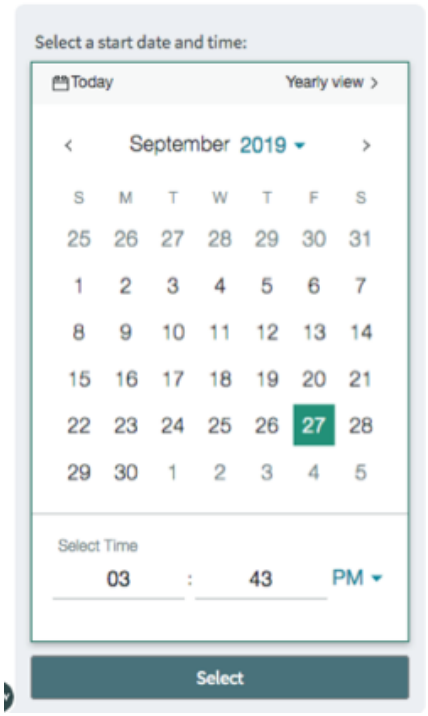
날짜 시간 속성	설명
	노드에 대한 엔터티를 지정하면 사용자에게 인식된 엔터티를 확인하도록 묻지 않음 토글 스위치가 표시됩니다. 사용하도록 설정하면 추출된 엔터티를 확인하라는 메시지가 사용자에게 표시되지 않습니다.
입력 형식	표시할 날짜 시간 컨트롤의 유형입니다. 다음 형식 중 하나를 선택합니다. • 날짜: 사용자가 날짜를 선택할 수 있도록 월간 달력만 표시합니다. • **DateTime**: 월간 달력과 시간 선택기를 모두 표시합니다. • 시간: 사용자가 시간(시간 및 분)을 선택할 수 있는 시간 선택기만 표시합니다.
고급	
기본값	
사용자 입력에 대한 값 미리 정의	질문 또는 프롬프트에 대한 사용자 응답에 대해 미리 정의된 값입니다. 기본값 확인 필드에 정의된 응답은 사용자에게 기본값을 확인하도록 요청합니다. 사용자가 no로 응답하면 값이 null이 됩니다. 기본값은 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우 기본값은 #### ## > ### ### #####. 또는 스크립트를 사용하는 경우 기본값은 {{vaScripts.lastUsername}}일 수 있습니다.
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{vaInputs.username}}!
기본값 확인	기본값 필드의 값이 올바른지 사용자에게 확인하도록 요청하는 메시지입니다. 이 메시지는 프롬프트 필드의 값 대신 사용됩니다. 여기에는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우: (## ## > ### ##)###? 또는 스크립트를 사용하는 경우 확인 메시지가 다음과 같을 수 있습니다. {{vaScripts.lastUsername}}###?
대화 전환	
이 섹션은 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.	
사용자가 제목을 변경할 수 있도록 켜기	이 노드에 대한 예측을 활성화하는 NLU 옵션입니다. 활성화하면 사용자는 사용 중인 입력 컨트롤의 유형에 관계없이 텍스트를 입력하여 질문에 답할 수 있습니다. 가상 에이전트 는 이 발언을 사용하여 다른 기존 의도와 일치시켜 사용자가 주제를 전환할 수 있도록 합니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜 시간 속성	설명
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.
다음과 같은 경우 재요청을 건너뜁니다.	사용자가 대화에서 다시 요청을 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 주제 루프백 또는 대화 상자 법칙을 통해 이전 노드로 다시 돌아가면 가상 에이전트는 이 노드를 바이패스하고 자동으로 원래 값을 유지합니다.

주제 검색에 대한 **NLU** 날짜 시간 사용자 입력 통제 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

입력 속성	날짜 시간 프롬프트
날짜 시간 사용자 입력 컨트롤 기본 속성 	웹 **UI** 날짜 시간 프롬프트 

채널 지원

날짜 시간 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	**LLM** 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
웹 UI	지원되지 않음	지원됨	없음
모바일 UI	지원되지 않음	지원됨	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜 시간 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	LLM 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
Now Assist 패널	지원되지 않음	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원됨	지원됨	없음
Slack	지원되지 않음	지원됨	없음
Workplace	지원되지 않음	지원됨	이 Workplace 인터페이스는 기본적으로 날짜 선택 위젯을 지원하지 않습니다. 날짜 및 시간 선택은 대신 이러한 인터페이스에서 지원되는 버튼을 사용하여 수행됩니다. 날짜 시간 사용자 입력 컨트롤은 현재 날짜와 시간을 표시하여 사용자에게 날짜를 묻는 메시지를 표시합니다. 사용자는 월, 일, 연도 또는 시간 버튼을 선택하여 해당 값을 수정합니다. 시간 및 일 필드는 사용자에게 새 값을 입력하라는 메시지를 표시합니다. 월 및 연도 필드에는 현재 및 향후 월 또는 연도가 포함된 버튼 세트가 표시됩니다. 이러한 버튼 중 하나를 선택하거나 값을 입력하여 시간 또는 연도를 설정합니다.
Facebook Messenger	지원되지 않음	지원됨	관리자가 고객에게 시간대를 요청하는 옵션을 설정한 경우 선택한 날짜 및 시간은 고객의 시간대를 반영합니다. 그렇지 않으면 UTC 표준 시간대로 표시됩니다. 표준 시간대 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Facebook Messenger와의 대화 통합 설정.
SMS Twilio	지원됨	지원되지 않음	해당 사항 없음
LINE	지원되지 않음	지원됨	없음
WhatsApp	지원됨	지원됨	없음
Apple Messages for Business	지원되지 않음	지원됨	없음
Alexa (목소리)	지원되지 않음	지원됨	최상의 결과를 얻으려면 노드에서 사용하도록 설정합니다 NLU .

파일 선택기 사용자 입력 통제

주제에서 가상 에이전트 파일 선택기 사용자 입력 컨트롤을 사용하여 사용자에게 이미지 또는 파일 형식을 업로드하라는 메시지를 표시합니다. 사용자가 이미지 파일을 업로드하면 이미지가 클라이언트에 즉시 가상 에이전트 나타납니다.

파일 선택기 사용자 입력 통제 속성

이미지 파일의 SVG 형식을 제외한 모든 파일 형식이 파일 선택기에서 지원됩니다. 이미지는 고해상도일 수 있지만 클라이언트에 표시되는 가상 에이전트 이미지는 가로 세로 비율에 따라 크기가 조정됩니다. 이미지는 채팅 창에 맞게 크기가 조정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 Microsoft Teams파일은 클립 (첨부 파일) 아이콘을 통해 또는 드래그 앤 드롭을 사용하여 업로드 할 수 있습니다. 복사 및 붙여넣기는 이미지 파일에만 사용할 수 있습니다. 사용자는 파일 선택기 사용자 입력 컨트롤을 통해가상 에이전트, 그리고 라이브 에이전트와 채팅하면서 첨부 파일을 전송하여 첨부 파일을 Microsoft Teams 공유할 수 있습니다.

라이브 에이전트 선택기 시나리오는 다음과 같습니다.

- 이미지 파일에 SVG 형식을 지원하지 않습니다.
- 텍스트, 파일 및 이모티콘의 조합을 지원합니다. 그러나 사용자가 이러한 항목을 전송하는 방식과 에이전트가 해당 항목을 보는 방식에 따라 주문이 다르게 표시될 수 있습니다.
- 서식이 지정된 텍스트를 지원하지 않습니다.

파일 업로드가 진행 중일 때는 파일 선택기 컨트롤에 대한 텍스트를 업로드하거나 입력할 수 없습니다. 업로드된 파일은 바이러스 검사 및 유효성 검사를 거칩니다.

기록 작업 유틸리티를 사용하여 생성한 케이스에 업로드된 파일을 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 기록 작업 유틸리티 문서를 참조하십시오.

다음 표에서는 파일 선택기의 속성에 대한 세부 정보를 나열합니다.

파일 선택기 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 파일 선택기 사용자 입력 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 속성에서 *Node name* 자동으로 생성됩니다.
프롬프트	사용자에게 항목을 업로드하도록 요청하는 프롬프트 또는 질문입니다. 프롬프트는 변수를 포함하는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다.
사용자가 업로드할 수 있도록 허용	업로드할 파일의 유형입니다. 이미지 파일의 SVG 형식을 제외한 모든 파일 형식이 지원됩니다.
고급	
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{vaInputs.username}}!
기본값 확인	기본값 필드의 값이 올바른지 사용자에게 확인하도록 요청하는 메시지입니다. 이 메시지는 프롬프트 필드의 값 대신 사용됩니다. 여기에는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우: (## ## > ### ##)###? 또는 스크립트를 사용하는 경우 확인 메시지가 다음과 같을 수 있습니다. {{vaScripts.lastUsername}}###?
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 선택기 속성

속성	설명
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.
다음과 같은 경우 재요청을 건너뜁니다.	사용자가 대화에서 다시 요청을 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 주제 루프백 또는 대화 상자 법칙을 통해 이전 노드로 다시 돌아가면 가상 에이전트는 이 노드를 바이패스하고 자동으로 원래 값을 유지합니다.

다른 클라이언트 인터페이스에서 파일 선택기 컨트롤 사용

이미지를 선택하는 프로세스는 클라이언트 인터페이스에 따라 가상 에이전트 다릅니다. 다음 단계를 사용하여 원하는 클라이언트 인터페이스에서 이미지를 선택합니다.

다음 표에서는 다양한 클라이언트 인터페이스의 파일 선택기 컨트롤에 대한 세부 정보를 보여 줍니다.

다양한 클라이언트 인터페이스에서 파일 선택기 제어

플랫폼	이미지 또는 파일을 선택하는 단계
웹 UI	**1.** 이미지를 업로드하려면 여기를 클릭하십시오. 또는 파일을 업로드하려면 여기를 클릭하십시오를 선택합니다. **2.** 로컬 컴퓨터에서 파일을 선택합니다. 모든 파일 형식이 지원됩니다.
Slack	**1.** 녹색 **+** 아이콘을 선택합니다. **2.** 내 컴퓨터를 선택합니다. **3.** 로컬 컴퓨터에서 이미지 파일을 선택합니다. 모든 파일 형식이 지원됩니다.
Microsoft Teams	**1.** 로컬 컴퓨터에서 이미지 파일을 복사합니다. **2.** 이미지 파일을 의 Microsoft Teams텍스트 입력 필드에 붙여 넣습니다.

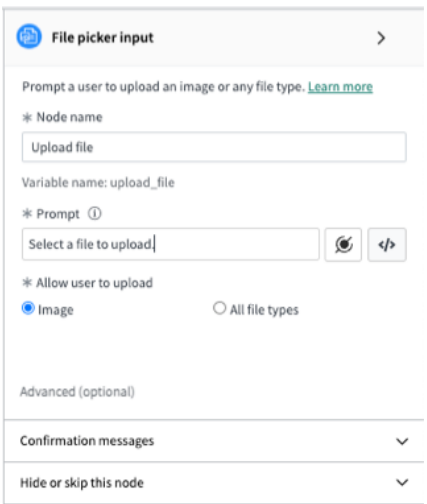
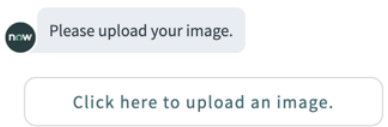
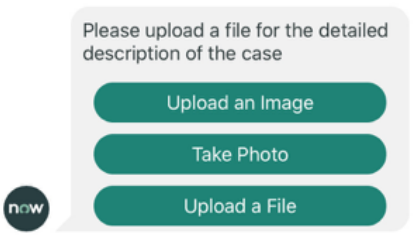
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다양한 클라이언트 인터페이스에서 파일 선택기 제어

플랫폼	이미지 또는 파일을 선택하는 단계
Workplace	**1.** 직장 이미지 아이콘을 선택합니다. 직장 . **2.** 로컬 컴퓨터에서 이미지 파일을 선택합니다. 모든 파일 형식이 지원됩니다.
ServiceNow 모바일	**1.** 이미지 업로드를 터치합니다. **2.** 모바일 장치의 사진 라이브러리에서 이미지 파일을 선택합니다. 주: 파일 업로드 버튼은 모든 파일 형식 파일 선택기 속성을 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.

파일 선택기 사용자 입력 컨트롤의 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

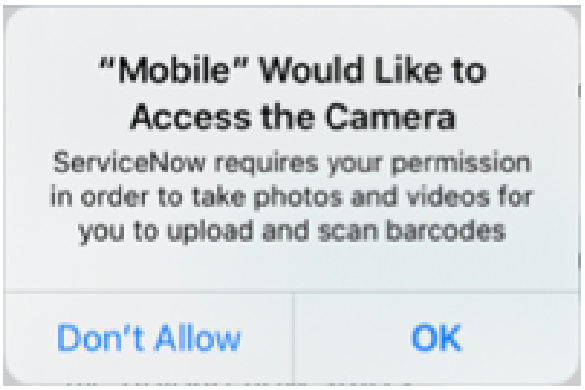
파일 선택기 속성	파일 선택기 프롬프트
파일 선택기 사용자 입력 컨트롤 기본 속성 	웹 **UI** 파일 선택기 프롬프트 (이미지)  **ServiceNow** 모바일 파일 선택기 프롬프트 

채널 지원

다음 표에는 파일 선택기 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원에 대한 세부 정보가 나와 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 선택기 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원됨	사용자에게 아직 권한을 부여하지 않은 경우 앱이 카메라 또는 파일 시스템에 액세스할 수 있는 권한을 요청하는 메시지가 표시됩니다. 
Now Assist 패널	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원됨	없음
Slack	지원됨	없음
Workplace	지원됨	없음
Facebook Messenger	지원됨	지원되는 파일 형식은 JPG, PNG, BMP 및 MP4입니다. 파일 형식에 따라 파일의 최대 크기 제한이 있습니다. • 이미지의 경우 최대 크기 제한은 10MB입니다. • 비디오의 경우 최대 크기 제한은 200MB입니다.
SMS Twilio	부분 지원	이미지 파일만
LINE	지원됨	지원되는 파일 형식은 JPG, PNG, BMP 및 MP4입니다. 파일 형식에 따라 파일의 최대 크기 제한이 있습니다. • 이미지의 경우 최대 크기 제한은 10MB입니다. • 비디오의 경우 최대 크기 제한은 200MB입니다.
WhatsApp	지원됨	없음
Apple Messages for Business	지원됨	없음
Alexa (목소리)	지원되지 않음	해당 사항 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캐러셀 사용자 입력 통제

주제에서 가상 에이전트 캐러셀 사용자 입력 컨트롤을 사용하여 프롬프트와 레이블이 지정된 이미지의 가로 계열을 표시합니다. 사용자는 캐러셀에서 단일 항목을 선택할 수 있습니다.

팁: 페이지당 나열되는 기본 항목 수를 변경하려면 시스템 속성을 수정할 수 있습니다 *com.glide.cs.picker_page_limit* . 기본값은 10입니다.

LLM 주제 디스커버리를 위한 캐러셀 입력 제어 속성

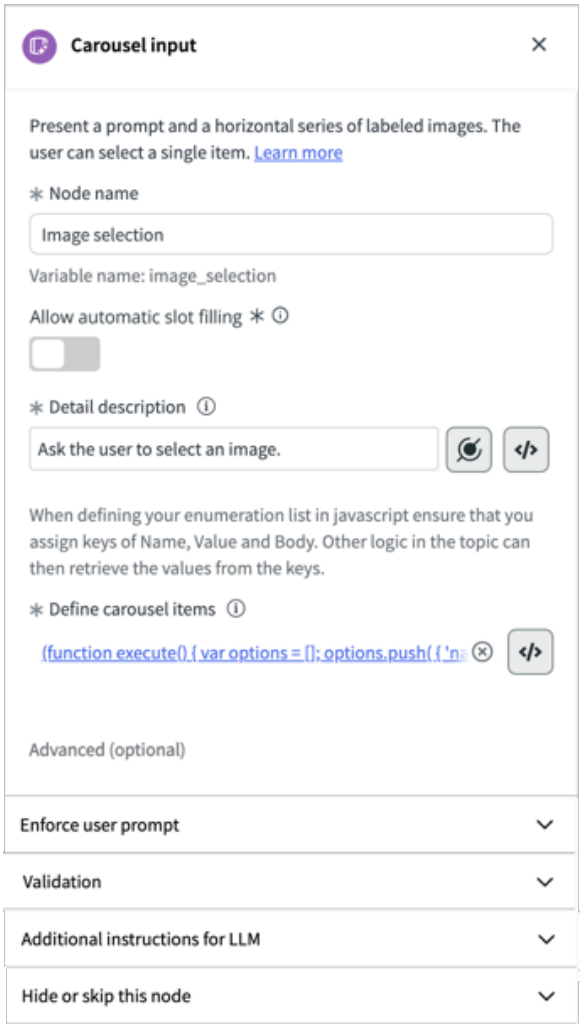
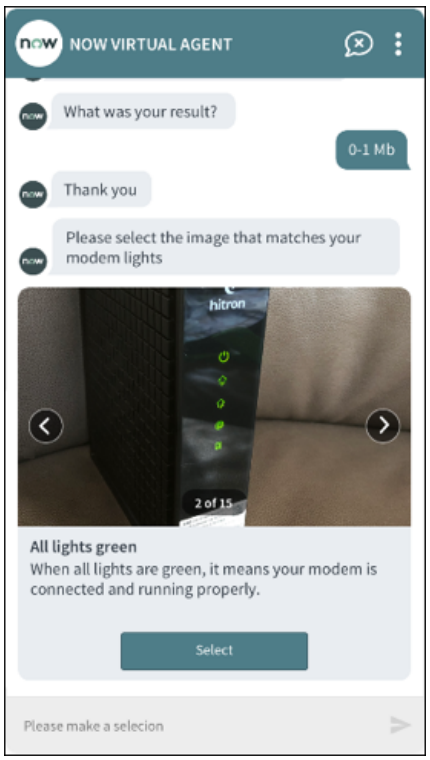
속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
자동 슬롯 채우기 허용	이 노드의 값이 다른 노드에 의해 자동 설정될 수 있도록 허용하고 주제 디스커버리 중에도 이 노드의 값을 자동으로 설정할 수 있도록 합니다. 이 토글이 활성화되면 상세 정보 설명 필드가 동적 데이터 알약 선택기 및 스크립트 옵션에서 정적 텍스트 필드로 변경됩니다.
상세 정보 설명	사용자에게 필요한 정보에 대한 설명입니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 비활성화된 경우 데이터 정제 선택기 아이콘 선택하여 동적 상세 정보 설명을 작성할 수 있습니다. 을 클릭하여 조건을 정의하거나 편집기 열기 아이콘 스크립트를 입력합니다. 자동 슬롯 채우기 허용 토글이 활성화된 경우 정적 설명만 입력할 수 있습니다. 
캐러셀 항목 정의	스크립트를 사용하여 캐러셀에서 선택할 항목을 생성합니다. 스크립트는 하나 이상의 항목이 포함된 배열을 반환해야 합니다. 이 항목의 캐러셀 항목 표현식 예시 섹션을 참조하십시오.
고급(선택 사항)	
사용자 프롬프트 적용	
사용자 프롬프트 적용	LLM(대규모 언어 모델)에서 생성된 메시지 대신 사용자에게 표시되는 사용자 지정 메시지에 대한 필드를 열려면 전환합니다. 일반 언어로 사용자 지정 메시지를 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
확인	사용자 입력을 확인하는 스크립트를 추가합니다. 예를 들어 사용자가 유효한 이메일 주소를 입력했는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
LLM에 대한 추가 지침	사용자 응답에 대한 데이터 형식, 제한 또는 기본값 추가와 같은 LLM에 대한 추가 지침입니다. 일반 언어로 추가 지침을 만들거나, 스크립트를 입력하거나, 데이터 알약 선택기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 캐러셀 노드가 입력 수집기 노드 내에서 사용되는 경우에는 이 필드를 적용할 수 없습니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다. 조건이 건너뛰기를 허용하지 않는 경우 사용자가 `# ## ###` 기와 같은 값을 입력하면 노드를 건너뛸 수 없다는 메시지가 표시되고 대답을 제공하라는 메시지가 다시 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

LLM 주제 디스커버리를 위한 캐러셀 입력 통제 예시

캐러셀 속성	캐러셀 프롬프트
	웹 UI 캐러셀 프롬프트 

NLU 주제 검색에 대한 캐러셀 입력 제어 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	이 프롬프트에 대한 사용자 응답을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
프롬프트	사용자에 대한 프롬프트 또는 질문입니다. 프롬프트는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 이 값은 기본값이 지정되지 않은 경우에만 사용됩니다. 예: ### #####?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
NLU 엔터티	엔터티를 NLU 노드와 연결하는 옵션입니다. NLU 엔터티가 이 노드의 가상 에이전트 입력 변수와 연결된 경우 사용자의 발언에 따라 지정된 값을 슬롯으로 채울 수 있습니다. 주제 의도와 연결된 엔터티 목록에서 엔터티를 선택합니다. 노드에 대한 엔터티를 지정하면 사용자에게 인식된 엔터티를 확인하도록 묻지 않음 토글 스위치가 표시됩니다. 사용하도록 설정하면 추출된 엔터티를 확인하라는 메시지가 사용자에게 표시되지 않습니다. 이 필드는 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.
캐러셀 항목 정의	스크립트를 사용하여 캐러셀에서 선택할 항목을 생성합니다. 스크립트는 하나 이상의 항목이 포함된 배열을 반환해야 합니다. 이 항목의 캐러셀 항목 표현식 예시 섹션을 참조하십시오.
기록 응답 메시지가 없습니다.	테이블 검색에서 기록이 반환되지 않을 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다.
고급	
기본값	
기본값	질문 또는 프롬프트에 대한 사용자 응답에 대해 미리 정의된 값입니다. 기본값 확인 필드에 정의된 응답은 사용자에게 기본값을 확인하도록 요청합니다. 사용자가 no로 응답하면 값이 null이 됩니다. 기본값은 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우 기본값은 #### ## > ### ### #####. 또는 스크립트를 사용하는 경우 기본값은 {{vaScripts.lastUsername}}일 수 있습니다.
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{vaInputs.username}}!
기본값 확인	기본값 필드의 값이 올바른지 사용자에게 확인하도록 요청하는 메시지입니다. 이 메시지는 프롬프트 필드의 값 대신 사용됩니다. 여기에는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 닷워킹을 사용하는 경우: (## ## > ### ##)###? 또는 스크립트를 사용하는 경우 확인 메시지가 다음과 같을 수 있습니다. {{vaScripts.lastUsername}}###?
대화 전환	
이 섹션은 인스턴스에서 검색이 활성화된 경우에만 NLU 사용할 수 있습니다.	
사용자가 제목을 변경할 수 있도록 켜기	이 노드에 대한 예측을 활성화하는 NLU 옵션입니다. 활성화하면 사용자는 사용 중인 입력 컨트롤의 유형에 관계없이 텍스트를 입력하여 질문에 답할 수 있습니다. 가상 에이전트 는 이 발언을 사용하여 다른 기존 의도와 일치시켜 사용자가 주제를 전환할 수 있도록 합니다.
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	

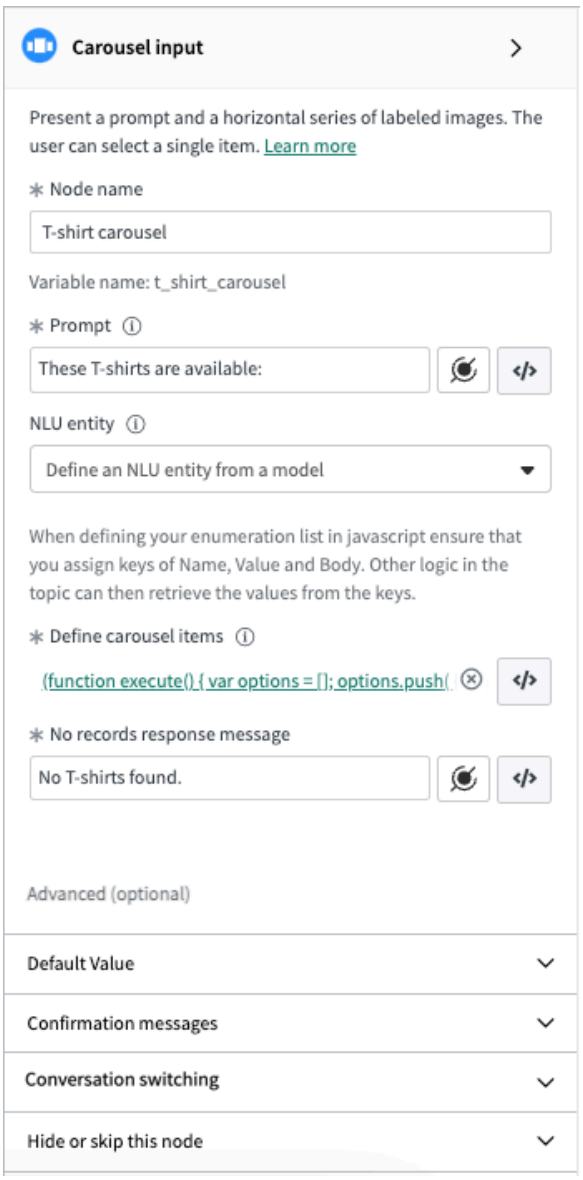
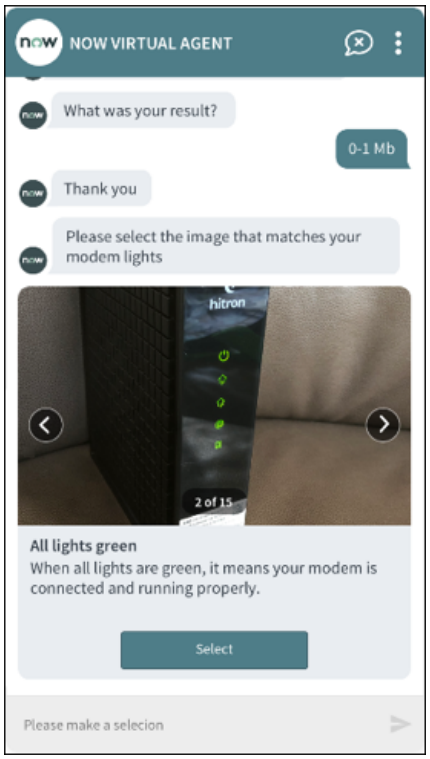
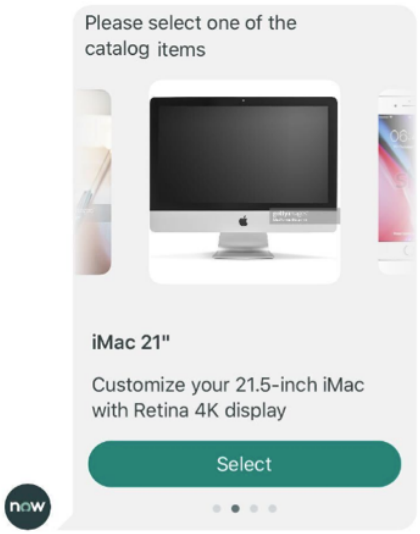
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
다음과 같은 경우 사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.
다음과 같은 경우 재요청을 건너뜁니다.	사용자가 대화에서 다시 요청을 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 주제 루프백 또는 대화 상자 법칙을 통해 이전 노드로 다시 돌아가면 가상 에이전트는 이 노드를 바이패스하고 자동으로 원래 값을 유지합니다.

NLU 주제 검색을 위한 캐러셀 입력 제어 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캐러셀 속성	캐러셀 프롬프트
	웹 **UI** 캐러셀 프롬프트  **ServiceNow** 모바일 캐러셀 프롬프트 

캐러셀 항목 표현식 예시

```
(function execute() {
   var options = [];
      options.push(
         {
            'Name': 'Item 1',
            'Value': 'item_1',
            'Description': 'Acme keyboard model 200',
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/688666/pexels-photo-688666.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
200","description":"The model 200 keyboard is a ten-key-less keyboard."}
        }
    );
    options.push(
        {
            'Name': 'Item 2',
            'Value': 'item_2',
            'Description': 'Acme keyboard model 300',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/916472/pexels-photo-916472.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
300","description":"The model 300 keyboard is a full-size keyboard with a ten-key pad."}
        }
    );
    return options;

})()
```

캐러셀 항목 표현식 속성의 스크립트는 캐러셀에 표시되는 항목이 포함된 배열을 정의하고 반환합니다. 이 배열의 요소에는 ##, # 및 ## 키가 포함되어야 합니다. 이 예시에서 스크립트는 `options` 라는 배열을 만들고 각각 필수 키가 있는 두 개의 요소를 추가합니다. 여기에 있는 이미지는 예제로 하드 코딩되어 있습니다.

예제 코드 키

키	설명
이름	캐러셀 항목의 이름입니다. 이 이름은 캐러셀의 이미지 아래에 표시됩니다.
값	항목의 값입니다. 사용자가 캐러셀 항목을 선택하면 이 값이 변수 이름 속성에 명명된 변수에 저장됩니다.
설명	캐러셀 항목을 설명하는 텍스트 문자열입니다. 설명은 이미지 이름 아래에 표시됩니다. 3개 이상의 항목이 있는 캐러셀에는 이미지를 스크롤하기 위한 왼쪽 및 오른쪽 화살표가 표시되고 각 항목 아래에 선택 버튼이 표시됩니다. 설명이 140자를 초과하는 경우 사용자가 컨텐츠를 확장할 수 있습니다.
본문	캐러셀 항목에 사용된 이미지입니다. 값은 이미지 파일의 URL입니다.
Card_name	캐러셀에 표시된 카드를 식별하는 텍스트 문자열 헤더입니다.
Card_data	카드에 표시될 텍스트 문자열을 포함하는 배열입니다. 값에는 식별자, 헤더 및 설명이 포함됩니다.

채널 지원

캐러셀 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	**LLM** 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
웹 UI	지원되지 않음	지원됨	없음
모바일 UI	지원되지 않음	지원됨	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캐러셀 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	LLM 지원	NLU/키워드 지원	제약 조건
Now Assist 패널	지원되지 않음	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원되지 않음	지원됨	없음. 캐러셀에 10개 이상의 항목이 포함된 경우 사용자는 다음을 선택하여 나머지 항목을 검토해야 합니다.
Slack	지원되지 않음	지원됨	없음
Workplace	지원되지 않음	지원됨	없음
Facebook Messenger	지원되지 않음	지원됨	이미지 제목은 최대 40자로 제한됩니다. 이미지의 텍스트는 최대 60자로 제한됩니다. 사용자는 한 번에 10개의 이미지만 볼 수 있습니다. 이미지가 10개를 초과하는 경우 페이지 매김 형식을 사용하여 더 많은 옵션을 볼 수 있습니다. 페이지 캐러셀의 최대 이미지 수의 기본값은 시스템 속성에서 *sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* 설정됩니다. 이 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있습니다.
SMS Twilio	지원되지 않음	지원되지 않음	해당 사항 없음
LINE	지원되지 않음	지원됨	이미지 제목은 최대 40자로 제한됩니다. 이미지의 텍스트는 최대 60자로 제한됩니다. 사용자는 한 번에 10개의 이미지만 볼 수 있습니다. 이미지가 10개를 초과하는 경우 페이지 매김 형식을 사용하여 더 많은 옵션을 볼 수 있습니다. 페이지 캐러셀의 최대 이미지 수의 기본값은 시스템 속성에서 *sn_va_line.max.carousel.cards* 설정됩니다. 이 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있습니다.
WhatsApp	지원되지 않음	지원됨	없음
Apple Messages for Business	지원되지 않음	지원됨	없음
Alexa (목소리)	지원되지 않음	지원됨	화면 장치의 경우 터치 스크롤을 사용합니다. 화면이 아닌 장치의 경우 음성 페이지 매김을 사용합니다.

보안 텍스트 사용자 입력 통제

보안 텍스트 컨트롤은 간단한 텍스트 또는 기타 형식으로 제공되는 중요한 정보를 암호화하는 방법을 제공합니다. 이 통제를 사용하여 대규모 언어 모델(LLM) 디스커버리를 사용하는 주제에서 중요한 정보를 암호화합니다.

이 통제를 사용하여 LLM(대규모 언어 모델) 주제 디스커버리를 사용하는 주제에 대한 사용자 정보를 수집하고 암호화합니다. 보안 텍스트 입력은 민감한 정보가 LLM을 통해 전송되는 것을 방지하기도 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

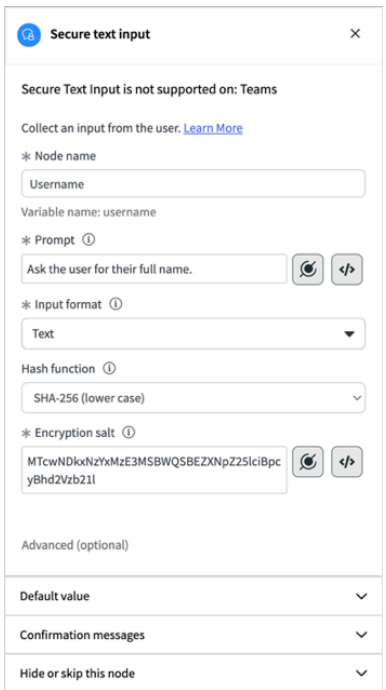
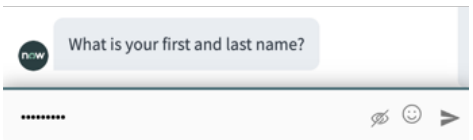
보안 텍스트 사용자 입력 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 보안 텍스트 사용자 입력 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
프롬프트	텍스트를 반환하는 텍스트 문자열 또는 스크립트입니다. 이 값은 기본값이 지정되지 않은 경우에만 사용됩니다. 예: ### #####?
입력 형식	사용자가 특정 텍스트 항목을 입력할 때 유효성을 검사하는 텍스트 형식입니다. 입력이 잘못되면 봇은 사용자에게 텍스트를 다시 입력하도록 요청합니다. 유효성을 검사할 텍스트 항목의 형식을 선택합니다. • 텍스트: 모든 텍스트 문자열(유효성 검사 없음)입니다. • 이메일: 이메일 프리픽스(사용자 이름), @ 기호 및 도메인으로 구성된 형식입니다. • IP 주소(IPV4, IPV6): 인터넷 프로토콜 버전 4 또는 버전 6에 대한 데이터 통신 전달 형식입니다. • 전화 번호(E.164): 국제적으로 인정되는 표준 전화 번호 형식입니다. • URL: 웹 주소 형식입니다. • 사용자 지정: 사용자 지정 텍스트 형식에 대한 유효성 검사 규칙을 제공하는 스크립트입니다. 스크립트에는 예상 형식을 입력하지 않을 때 표시되는 관련 오류 메시지가 포함되어야 합니다. 전화 및 IP 주소 형식의 예는 E.164 전화 형식 및 IP 주소 필드 유형을 참조하십시오.
해시 함수	표준 WS-보안 사양을 기반으로 하는 메서드 다이제스트 알고리즘입니다.
암호화 솔트	데이터를 해시하는 단방향 함수에 대한 추가 입력으로 사용되는 랜덤 데이터입니다.
고급	
기본값	프롬프트에 대한 사용자 응답의 값입니다. 예를 들어 사용자 이름을 이미 알고 있는 경우 기본값은 (#### ## > ### ### ##)일 수 있습니다.
확인 메시지	
입력 완료 확인	노드 상호작용이 완료되면 사용자에게 표시되는 봇 응답입니다. 메시지는 텍스트 문자열 또는 텍스트를 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어, 닷워킹을 사용하는 경우: #####, (## ## > ### ##)! 또는 스크립트를 사용하는 경우 승인은 다음과 같을 수 있습니다. 감사합니다 , {{vaInputs.username}}!
기본값 확인	기본값 필드의 값이 올바른지 사용자에게 확인하도록 요청하는 메시지입니다. 이 메시지는 프롬프트 필드의 값 대신 사용됩니다. 예: ##(#### ## > ### ##)###?
이 노드 숨기기 또는 건너뛰기	
이 노드를 조건부로 표시	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
사용자가 이 노드를 건너뛸 수 있도록 허용	사용자가 대화에서 이 노드를 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.
재요청 건너뛰기	사용자가 대화에서 다시 요청을 건너뛸 수 있도록 하는 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 주제 루프백 또는 대화 상자 법칙을 통해 이전 노드로 다시 돌아가면 가상 에이전트는 이 노드를 바이패스하고 자동으로 원래 값을 유지합니다.

보안 텍스트 사용자 입력 통제 예시

입력 속성	입력 프롬프트
보안 텍스트 입력 통제 기본 속성 	웹 **UI** 보안 텍스트 사용자 입력 프롬프트 

채널 지원

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

텍스트 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음.
모바일 UI	지원됨	없음.
Now Assist 패널	지원됨	없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

텍스트 사용자 입력 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
Microsoft Teams	지원됨	없음.
Slack	지원됨	Slack 사용자는 이전에 대화에 입력한 텍스트를 편집할 수 있습니다. 그러나 메시지는 가상 에이전트 처음 입력될 때 처리됩니다. Slack 사용자가 케이스 가상 에이전트 를 업데이트하기 위한 코멘트와 같은 텍스트 입력을 편집하는 경우 편집된 업데이트를 평가하지 않습니다.
Workplace	지원됨	없음.
Facebook Messenger	지원됨	최대 문자 제한은 5000자입니다.
SMS Twilio	지원됨	없음.
LINE	지원됨	최대 문자 제한은 5000자입니다.
WhatsApp	지원됨	없음.
Apple Messages for Business	지원됨	없음.
Alexa (목소리)	지원됨	화면 장치의 경우 문자 제한이 적용될 수 있습니다. 자세한 내용은 Alexa 개발자 설명서를 참조하십시오.

가상 에이전트 디자이너 봇 응답

가상 에이전트 디자이너 은 대화에서 봇 응답을 표시하기 위한 다양한 컨트롤을 제공합니다. 봇 응답은 타사 플랫폼에서 발생하기 때문에 각 출력의 형식이 다를 수 있습니다.

주제 내에서 가상 에이전트 다음 봇 응답 컨트롤을 사용할 수 있습니다.

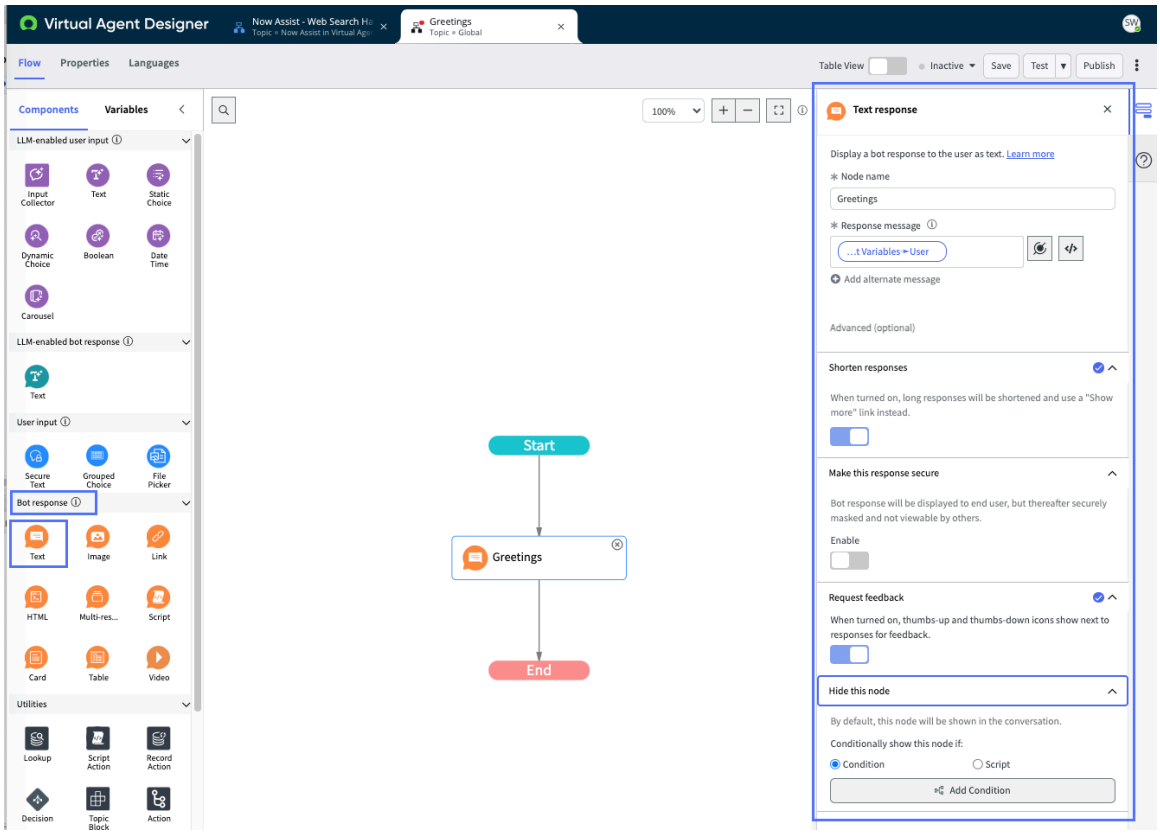
텍스트 봇 응답 통제

주제에서 가상 에이전트 텍스트 봇 응답 컨트롤을 사용하여 봇 응답을 텍스트로 표시합니다. 텍스트 편집기 컨트롤을 사용하여 텍스트 봇 응답의 형식을 지정할 수 있습니다. 예를 들어 텍스트를 굵게 표시하거나 기울임꼴로 표시하고 링크, 글머리 기호 목록 및 이모티콘을 포함할 수 있습니다.

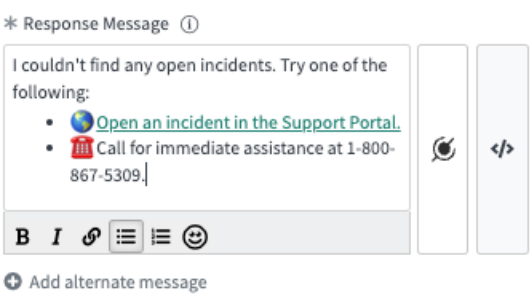
텍스트 봇 응답 속성

텍스트 응답 속성 패널을 사용하여 사용자에 대한 봇 응답을 디자인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

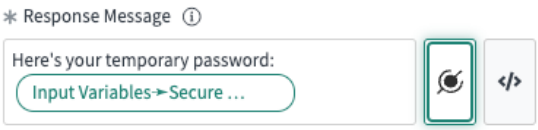
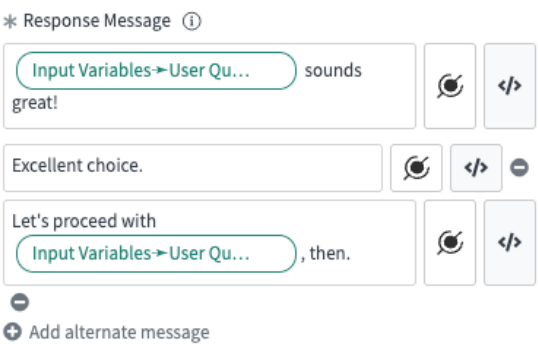


일반 옵션

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 텍스트 봇 응답 노드를 식별하는 이름입니다.
응답 메시지	사용자에 대한 텍스트 봇의 응답입니다. 응답은 다음 중 하나일 수 있습니다. • 서식 있는 텍스트 메시지. • 스크립트: Glide 기록 변수 또는 스크립트 변수를 포함할 수 있습니다. 주: 스크립트에는 최종 사용자에 대한 임시 암호도 포함될 수 있습니다. 텍스트 편집기 컨트롤을 사용하여 텍스트 메시지의 서식을 지정할 수 있습니다. 예를 들어 응답 메시지 필드의 아이콘을 사용하여 텍스트를 굵게 또는 기울임꼴로 표시하고 링크, 글머리 기호 목록, 번호 매기기 목록 및 이모티콘을 포함할 수 있습니다.  응답 메시지에 임시 암호와 같은 입력 변수를 포함할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일반 옵션

속성	설명
	 링크를 포함하려면 다음 중 하나를 수행합니다. • 링크 아이콘 선택:  • 응답 메시지를 추가합니다. 링크로 사용할 텍스트를 선택한 다음, 링크 아이콘을 선택합니다. 확인 창의 필드에 내용을 입력합니다. 링크로 사용할 텍스트를 입력한 다음 링크 필드에 URL을 입력합니다. 링크의 표시 레이블과 정적 URL을 입력하거나 데이터 정제 선택기를 사용하여 동적 URL을 생성합니다.
대체 메시지 추가	사용자에 대한 하나 이상의 대체 응답 메시지를 추가합니다. 가상 에이전트 각 대화에 대한 응답 중 하나를 무작위로 선택합니다. 

고급 옵션

응답 단축	
사용	사용 설정하면 긴 봇 응답이 짧아집니다. 잘린 응답과 함께 더 보기 링크가 표시됩니다. 이 옵션을 해제하면 전체 응답이 사용됩니다. 기본적으로 이 옵션은 켜져 있습니다.
이 응답 보안 설정	
사용	활성화하면 봇 응답이 사용자에게 표시되지만, 그 후에는 안전하게 마스킹되어 다른 사용자가 볼 수 없습니다.
피드백 요청	
사용	설정하면 피드백을 위해 봇 응답 옆에 좋아요 및 싫어요 아이콘이 표시됩니다.
이 노드 숨기기	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 옵션

다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

채널 지원

텍스트 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원됨	없음
Slack	지원됨	없음
Workplace	지원됨	없음
Facebook Messenger	지원됨	일반 텍스트 문자열만
SMS Twilio	지원됨	없음
LINE	지원됨	없음
WhatsApp	지원됨	없음
Apple Messages for Business	지원됨	없음
Alexa (목소리)	지원됨	화면 장치의 경우 전체 지원. 화면이 아닌 장치의 경우 헤더를 읽습니다.

예시 텍스트 봇 응답 스크립트

이 예에서 스크립트는 사용자에게 인사하는 문자열을 반환합니다. 이 *`gs.getUser().getFirstName()`* 속성은 현재 사용자의 이름을 추가하는 데 사용됩니다.

```
(function execute() {
   return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

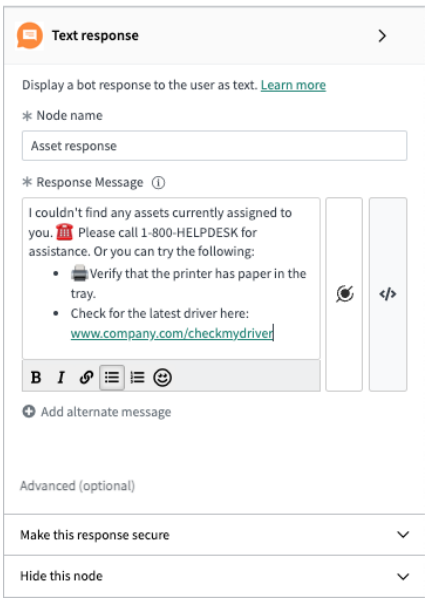
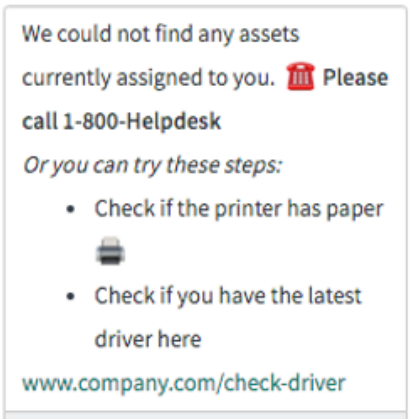
이 예에서 스크립트는 응답에 있는 세 개의 인스턴스에 대한 링크를 반환합니다. **Markdown**을 사용하여 스크립트에 여러 링크를 포함합니다.

```
(function execute() {
   var output = 'Hello\n';
   output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
   output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
   output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
   return output;
})()
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예시 텍스트 봇 응답 통제

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

응답 속성	텍스트 봇 응답 출력
텍스트 봇 응답 통제 기본 속성 	웹 UI 텍스트 봇 응답 출력 

LLM 텍스트 봇 응답 통제

이 컨트롤을 사용하여 LLM(대규모 언어 모델) 주제 디스커버리를 사용하는 대화에서 사용자에게 출력 메시지를 동적으로 생성하는 프롬프트 설명을 작성합니다.

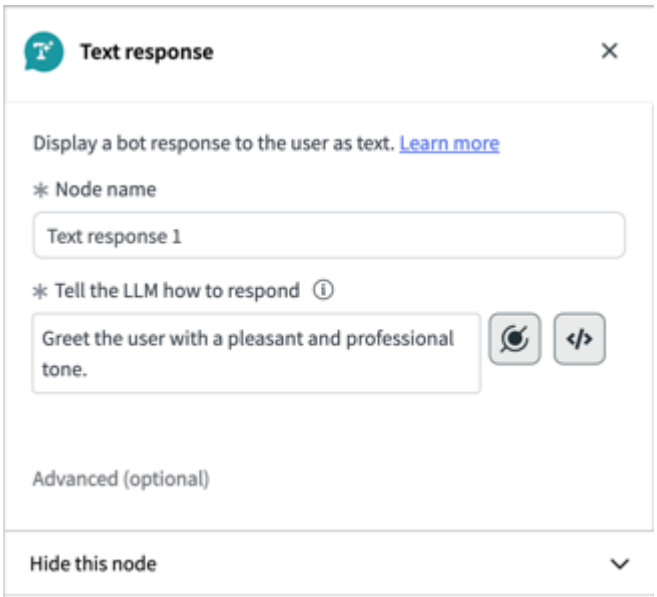
LLM 텍스트 봇 응답 통제 속성

텍스트 봇 응답은 LLM 주제 디스커버리를 사용하는 주제로 작업할 때 팔레트에서 사용할 수 있습니다.

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 LLM 텍스트 봇 응답 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
LLM에 응답 방법 지정	LLM이 사용자에게 보낼 메시지의 종류입니다. 예를 들어, `#### #### ### ##### #####`. 데이터 알약 선택기로 정의된 일반 텍스트, 스크립트 또는 조건을 사용하여 메시지를 만들 수 있습니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

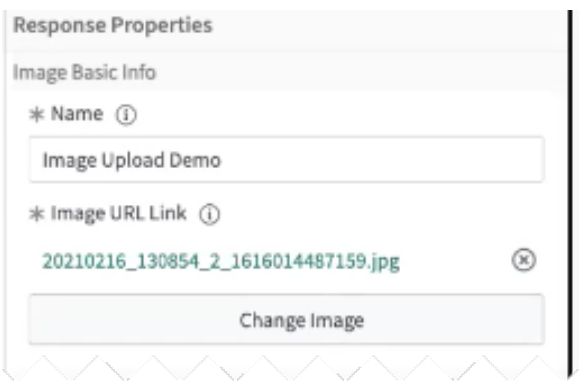
예시 텍스트 봇 응답 통제



이미지 봇 응답 통제

주제에서 가상 에이전트 이미지 봇 응답 컨트롤을 사용하여 URL 링크에서 이미지를 업로드하고 표시합니다. 이미지 종횡비는 봇 채팅 버블에서 이미지 크기가 조정되는 방식을 결정합니다.

이미지 봇 응답 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 이미지 봇 응답 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
이미지 URL 링크	대화에 포함할 이미지 파일의 URL 링크입니다. 값을 설정하려면 다음 중 하나를 수행합니다. • 텍스트 필드, 데이터 정제 또는 스크립트를 사용하여 이미지 URL을 지정합니다. • 이미지 업로드를 클릭하여 이미지를 업로드합니다. 이미지를 업로드하면 선택한 이미지가 서버에 업로드되어 이미지 [sys_db_image] 테이블과 업데이트 세트에 저장됩니다. 이미지가 이미지 테이블과 업데이트 세트에 저장되면 필요에 따라 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에서 이미지를 사용할 수 있습니다. 이미지가 업로드되면**URL** 링크가 응답 속성 시트에 포함됩니다. 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	링크를 클릭하여 이미지를 봅니다. URL은 동적으로 생성됩니다. 인스턴스의 이름은 URL 경로 앞에 삽입됩니다. 이미지에 대한 링크를 변경하거나 삭제할 수 있습니다. 이 속성 시트에서 링크를 삭제하면 URL에 대한 참조만 삭제됩니다. 이미지는 나중에 사용할 수 있도록 서버에 남아 있습니다.
이미지 대체 텍스트	접근성을 위해 화면에서 읽을 수 있는 대체 텍스트가 포함되었습니다. 이 텍스트는 이미지와 함께 사용됩니다. 텍스트 필드, 데이터 정제 또는 스크립트를 사용하여 텍스트를 입력합니다. 데이터 정제 또는 스크립트 사용에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 디자이너 컨트롤.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

채널 지원

이미지 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	최대 이미지 크기는 시스템 속성에 따라 *com.glide.attachment.max_size* 결정됩니다. 기본값은 1024MB입니다.
모바일 UI	지원됨	최대 이미지 크기는 시스템 속성에 따라 *com.glide.attachment.max_size* 결정됩니다. 기본값은 1024MB입니다.
Now Assist 패널	지원되지 않음	해당 사항 없음
Microsoft Teams	지원됨	없음
Slack	지원됨	허용되는 최대 이미지 크기에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 Slack .
Workplace	지원됨	허용되는 최대 이미지 크기에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 Workplace .
Facebook Messenger	지원됨	허용되는 최대 이미지 크기에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 Facebook Messenger .
SMS Twilio	지원됨	파일 크기 제한은 다를 수 있습니다. Twilio 제한 사항은 미디어에 대해 허용된 콘텐츠 유형을 확인하십시오.
LINE	지원됨	파일 크기 제한은 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 LINE .

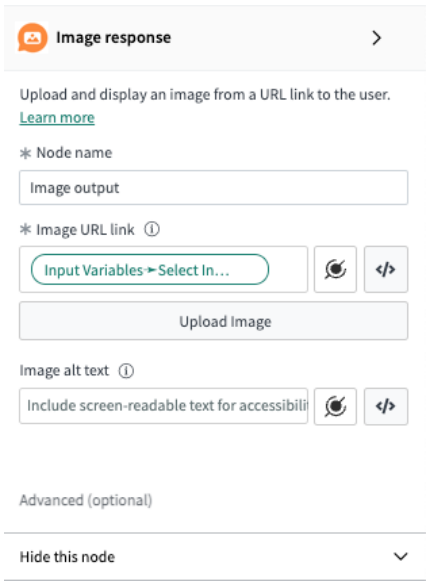
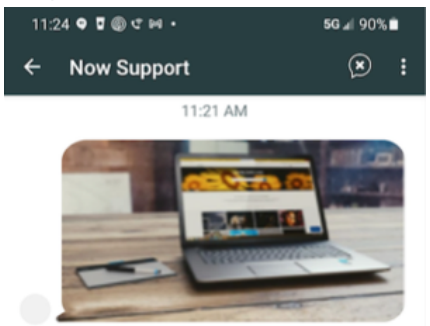
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이미지 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
WhatsApp	지원됨	파일 크기 제한은 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 WhatsApp .
Apple Messages for Business	지원됨	없음
Alexa (목소리)	부분 지원	화면이 있는 장치에서 지원됩니다. 화면이 아닌 장치의 경우 사용자는 "#### #####. 자세한 내용은 최상의 Alexa 음성 채팅 경험을 위해 설정 및 주제 미세 조정 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

예시 이미지 봇 응답 통제

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

응답 속성	이미지 봇 응답 출력
이미지 봇 응답 통제 기본 속성 	웹 **UI** 이미지 봇 응답 출력  **ServiceNow** 모바일 이미지 봇 응답 출력 

봇 응답 통제 연결

주제에서 봇 응답 연결 통제를 가상 에이전트 사용하여 봇 응답을 표시합니다. 응답에는 항목에 대한 단일 URL 링크 또는 최대 3개 항목에 대한 여러 URL 링크가 포함된 헤더 프롬프트가 포함됩니다.

주: Now Mobile 앱의 대화에 가상 에이전트 링크 봇 응답 컨트롤을 사용하는 경우 웹 링크가 모바일 브라우저에서 열립니다. 모바일 앱 내의 기본 모바일 화면에서 링크를 열려면 대화 주제의 항목에 대한 딥 링크를 생성합니다. 모바일 앱의 딥링크에 대한 자세한 내용은 MobileDeepLinkGenerator - Global API를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

봇 응답 통제 속성 연결

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 링크 봇 응답 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
링크 목록	출력 결과에 반환된 링크의 유형입니다. • 단일 링크를 선택하여 출력 결과에 하나의 항목을 반환합니다. • 출력 결과에 최대 3개의 항목을 반환하려면 다중 링크를 선택합니다.
단일 링크 속성	
머리글	URL 링크 위에 표시되는 메시지입니다. 메시지는 변수 또는 스크립트가 있는 문자열일 수 있습니다.
레이블	봇 버블에서 단일 링크를 식별하는 텍스트입니다. 텍스트는 변수 또는 스크립트가 있는 문자열일 수 있습니다.
링크	웹 사이트 페이지 또는 특정 기록과 같은 단일 항목에 연결합니다. 링크는 변수가 있는 문자열 또는 유효한 URL을 문자열로 반환하는 스크립트일 수 있습니다. 예를 들어 https://servicenow.com 와 같은 전체 URL을 입력할 수 있습니다.
다중 링크 속성	
헤더 메시지	링크 목록 위에 표시되는 텍스트 프롬프트입니다. 프롬프트는 변수 또는 스크립트가 있는 문자열일 수 있습니다.
목록 값 식 연결	표시할 링크 목록을 작성하는 스크립트입니다. 이 스크립트에는 링크 URL, 링크 표시 레이블, 링크 설명 및 링크 컨텍스트 매개변수가 포함됩니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

채널 지원

링크 봇 응답 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원됨	없음
Slack	지원됨	없음
Workplace	지원됨	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

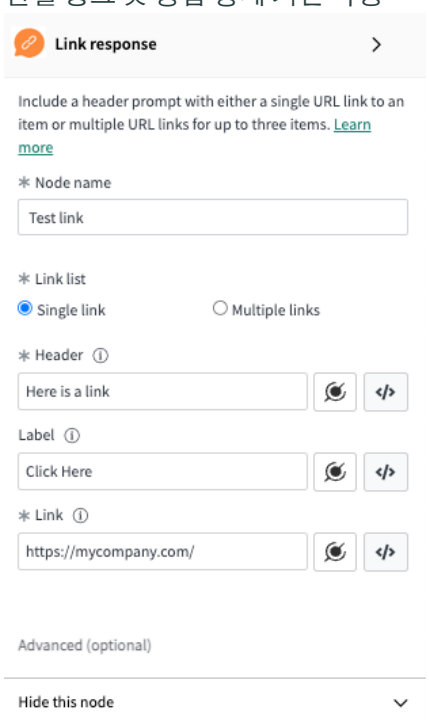
링크 봇 응답 컨트롤에 대한 채널 지원

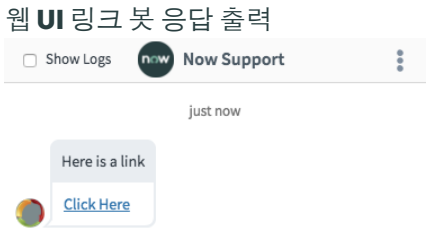
채널	지원	제약 조건
Facebook Messenger	지원됨	웹 링크는 대화에서 URL 버튼으로 나타납니다.
SMS Twilio	지원됨	없음
LINE	지원됨	없음
WhatsApp	지원됨	없음
Apple Messages for Business	지원됨	허용된 도메인 목록(sys_cs_hostname_allow_list) 테이블에 URL을 추가해야 합니다.
Alexa (목소리)	부분 지원	화면이 있는 장치에서 지원됩니다. 화면이 표시되지 않는 장치의 경우 사용자는 '### #####.'## 메시지를 받습니다. 자세한 내용은 최상의 Alexa 음성 채팅 경험을 위해 설정 및 주제 미세 조정 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

단일 링크 봇 응답 통제 예시

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

단일 링크 봇 응답 속성	봇 응답 출력 연결
단일 링크 봇 응답 통제 기본 속성	웹 UI 링크 봇 응답 출력

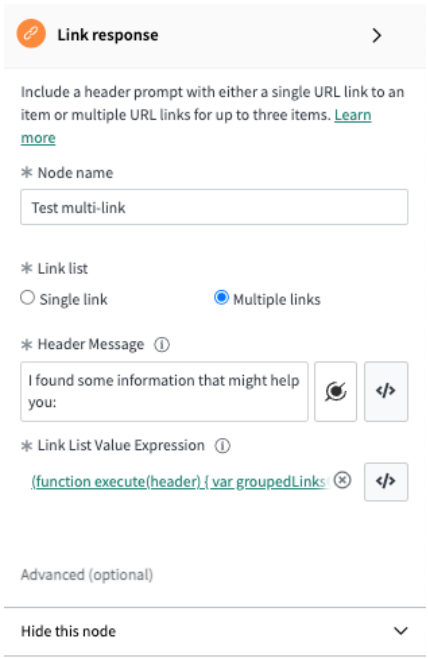
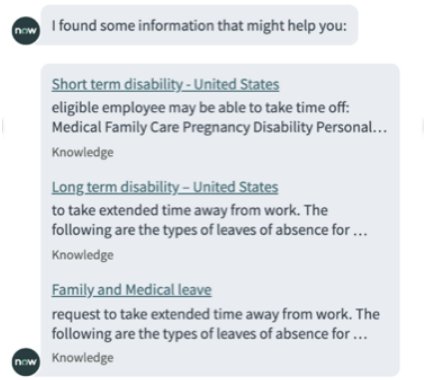




기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다중 링크 봇 응답 통제 속성 예시

다중 링크 봇 응답 속성	봇 응답 출력 연결
다중 링크 봇 응답 통제 기본 속성 	웹 **UI** 링크 봇 응답 출력 **-** 여러 **URL** 링크  주: 다중 링크 봇 출력은 Microsoft Teams, Slack, Workplace 및 Facebook Messenger에서도 지원됩니다.

HTML 봇 응답 통제

HTML 봇 응답 컨트롤을 사용하여 봇 응답에 가상 에이전트 정적 HTML 텍스트를 표시합니다.

주: 이 봇 응답 컨트롤을 사용하여 카드 레이아웃을 생성하는 이전 릴리스에서 대화를 만든 경우 카드 봇 응답 컨트롤을 사용하도록 대화를 업데이트하는 것이 좋습니다. 카드에는 인스턴스에 있는 기록의 정보가 표시되고 관련 기록에 대한 링크가 포함되어 있습니다.

HTML 마크업에 대한 보안 고려 사항

보안상의 이유로 HTML 위생 검사 스크립트가 자동으로 실행되어 대화를 포함하여 가상 에이전트 인스턴스에 사용된 모든 HTML 마크업을 검사합니다. 삭제 스크립트는 교차 사이트 스크립팅 공격을 사용할 수 있는 요소 또는 속성을 제거합니다. HTML 위생 검사 스크립트를 편집하여 유지하거나 제거할 마크업 항목 목록을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 HTML 위생 검사를 참조하십시오. 제외 또는 포함 목록에 태그 항목을 추가하는 예제는 HTML 위생 검사 구성을 참조하세요.

대화에만 가상 에이전트 HTML 위생 검사 스크립트를 사용하지 않도록 설정하려면 시스템 속성을 추가하고 `com.glide.cs.html.sanitizer.enabled` 값을 false로 설정합니다. 시스템 속성을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가 항목을 참조하십시오.

HTML 봇 응답 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 HTML 봇 응답 통제 노드를 식별하는 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
HTML 메시지	표시할 HTML 출력입니다. 스크립트 아이콘을 선택합니다 </> 클릭하여 HTML 편집기를 열고 HTML 텍스트를 입력합니다.
높이(픽셀)	외부 공급업체 메시징 애플리케이션에서 HTML 출력을 표시하기 위한 영역의 최대 높이입니다.
너비(픽셀)	외부 공급업체 메시징 애플리케이션에 HTML 출력을 표시하기 위한 봇 버블의 최대 너비입니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

채널 지원

주: 예제에 표시된 것처럼 HTML 출력은 타사 메시징 애플리케이션에 따라 다를 수 있습니다. 초기 높이 및 너비 값을 설정하고, 사용할 메시징 응용 프로그램에서 HTML 출력을 미리 본 다음 높이 및 너비 값을 조정하여 적절한 높이 및 너비 영역을 결정합니다.

HTML 봇 응답 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원됨	없음
Microsoft Teams	지원됨	HTML은 에서 이미지로 Microsoft Teams렌더링되기 때문에 다른 컨트롤을 사용하는 것이 좋습니다. 예를 들어 에 HTML Microsoft Teams대신 이미지나 카드를 사용합니다.
Slack	지원됨	없음
Workplace	지원됨	없음
Facebook Messenger	지원되지 않음	해당 사항 없음
SMS Twilio	지원되지 않음	해당 사항 없음
LINE	지원되지 않음	해당 사항 없음
WhatsApp	지원되지 않음	해당 사항 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

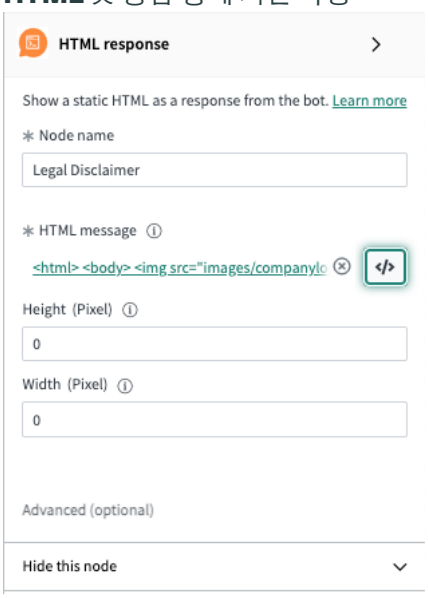
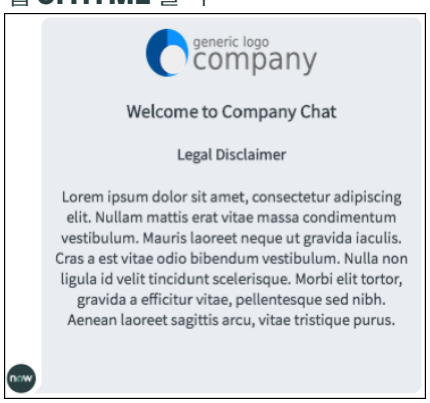
HTML 봇 응답 컨트롤에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
Apple Messages for Business	지원되지 않음	해당 사항 없음
Alexa (목소리)	부분 지원	화면이 있는 장치에서 지원됩니다. 화면이 표시되지 않는 장치의 경우 사용자는 '### #####.'## 메시지를 받습니다. 자세한 내용은 최상의 Alexa 음성 채팅 경험을 위해 설정 및 주제 미세 조정 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

HTML 봇 응답 출력 예시

HTML 봇 응답은 정적 HTML을 채팅 응답으로 보여줍니다. 이 예제에는 이미지, 제목 및 단락 텍스트가 포함됩니다. 웹 UI는 이 콘텐츠를 HTML로 표시합니다. , Microsoft Teams, 및 Workplace 사용자 인터페이스에는 SlackPNG 이미지와 동일한 내용이 표시됩니다. HTML 내의 URL 링크가 추출되어 이미지 아래에 표시됩니다. URL은 절대 링크이거나 상대 링크일 수 있습니다. 상대 링크를 사용하는 경우에는 인스턴스에 상대적 ServiceNow 이어야 합니다.

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

HTML 봇 응답 속성	**HTML** 봇 응답 출력
HTML 봇 응답 통제 기본 속성 	웹 **UI HTML** 출력 

다중 응답 봇 응답 통제

주제에서 가상 에이전트 다중 응답 봇 응답 컨트롤을 사용하여 두 개 이상의 출력을 순차적으로 표시합니다. 출력은 텍스트, 이미지, 링크 또는 HTML일 수 있습니다. 사용자는 제공된 탐색 버튼을 통해 한 출력에서 다음 출력으로 이동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다중 응답 봇 응답 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 다중 응답 제어 노드를 식별하는 이름입니다.
응답 추가	하나 이상의 봇 응답입니다. 각 출력 형식에 대해 **+** 응답 추가를 선택하여 출력을 지정하고 출력 속성을 정의합니다. **1.** 응답 추가 대화 상자에서 유형을 선택하고 관련 값을 지정합니다. ○ 텍스트: 값 필드에 응답에 표시할 텍스트를 입력합니다. ○ **HTML**: 높이 와 너비를 픽셀 단위로 입력하여 HTML 블록의 크기를 설정합니다. HTML 편집기에서 표시할 HTML 마크업을 입력합니다. ○ 이미지: 이미지 필드에 URL을 입력하거나 이미지 업로드 를 선택하고 업로드할 이미지 파일을 선택합니다. ○ 링크: 헤더, 레이블 (링크의 레이블) 및 링크 (링크의 경로 또는 URL)를 입력합니다. **2.** 저장을 선택합니다.
고급	
탐색 버튼 레이블	
사용자가 대화를 계속할 수 있는 버튼에 레이블 지정	출력 아래에 표시되는 버튼의 레이블입니다. 이 버튼을 사용하면 사용자가 플로우의 다음 출력으로 이동할 수 있습니다.
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

채널 지원

다중 응답 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원되지 않음	해당 사항 없음
Microsoft Teams	지원됨	없음
Slack	지원됨	없음
Workplace	지원됨	없음
Facebook Messenger	지원되지 않음	해당 사항 없음

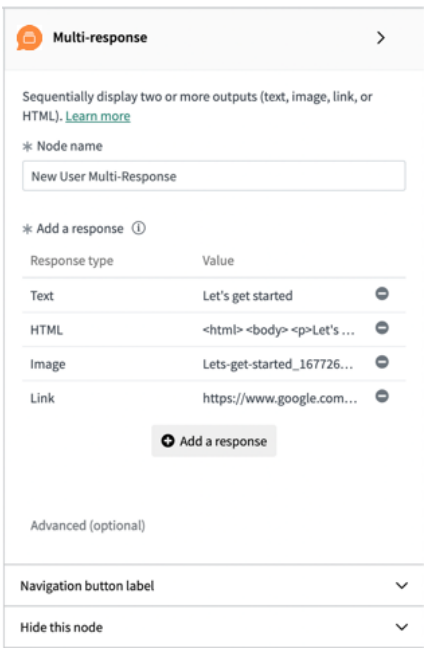
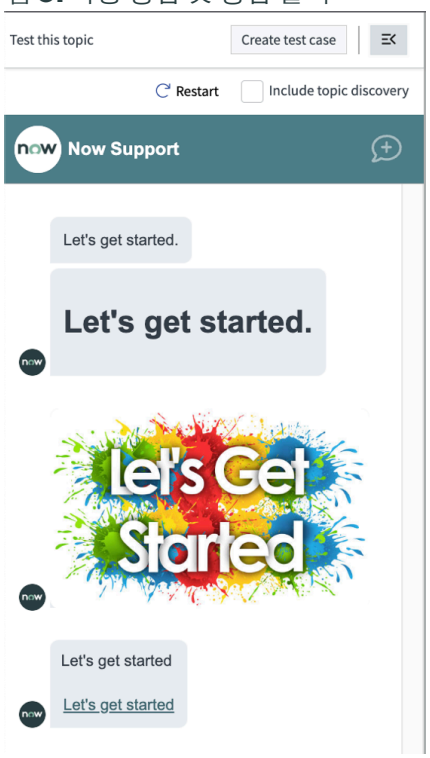
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다중 응답 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
SMS Twilio	지원되지 않음	해당 사항 없음
LINE	지원되지 않음	해당 사항 없음
WhatsApp	지원되지 않음	해당 사항 없음
Apple Messages for Business	지원되지 않음	해당 사항 없음
Alexa (목소리)	부분 지원	화면이 있는 장치에서 지원됩니다. 화면이 아닌 장치의 경우 지원되지 않는 요소가 사용되는 경우 사용자는 다음과 같은 메시지를 받습니다. ### #####. 자세한 내용은 최상의 Alexa 음성 채팅 경험을 위해 설정 및 주제 미세 조정 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

다중 응답 통제 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

출력 속성	다중 응답 출력
다중 응답 봇 응답 통제 기본 속성 	웹 UI 다중 응답 봇 응답 출력 

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 봇 응답 통제

주제의 가상 에이전트 스크립트 봇 응답 통제를 사용하여 단일 응답 또는 다중 파트 응답을 반환하는 스크립트를 실행합니다.

스크립팅된 계산에 의존하거나 다중 파트 응답이 필요한 보다 복잡한 응답을 생성할 때 스크립트 봇 응답 통제를 사용합니다. 스크립팅된 출력에는 텍스트, 이미지, 카드, 링크 및 HTML이 포함되어 다양한 응답을 생성할 수 있습니다.

스크립트 봇 응답 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 스크립트 봇 응답 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
스크립트 출력 유형	스크립트에서 반환하는 출력 유형(단일 파트 또는 다중 파트)입니다.
스크립트 응답 메시지	선택한 출력 유형을 작성하는 스크립트입니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

채널 지원

스크립트 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원되지 않음	해당 사항 없음
Microsoft Teams	지원됨	없음
Slack	지원됨	없음
Workplace	지원됨	없음
Facebook Messenger	지원되지 않음	해당 사항 없음
SMS Twilio	지원되지 않음	해당 사항 없음
LINE	지원되지 않음	해당 사항 없음
WhatsApp	지원되지 않음	해당 사항 없음
Apple Messages	지원되지 않음	해당 사항 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
for Business		
Alexa (목소리)	부분 지원	지원은 응답 유형에 따라 다릅니다. 예를 들어 이미지와 링크는 화면이 있는 기기에서만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 최상의 Alexa 음성 채팅 경험을 위해 설정 및 주제 미세 조정 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

예시 스크립트

이 예에서 스크립트는 현재 시간으로부터 2시간 후의 시간을 계산하고 이 정보를 포함하는 여러 부분으로 구성된 메시지를 출력합니다.

```
(function execute() {
    var gdt = new GlideDateTime();
    var gt = new GlideTime();
    gdt.addSeconds(7200);
    gt = gdt.getTime();
    var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
    multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an incident.');
    multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a technician by ' +
 gt.getByFormat('HH:mm'));
    return multiOutMsg;
})()
```

예시 스크립트 봇 응답 통제

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

스크립트 속성	스크립트 봇 응답 출력
스크립트 봇 응답 통제 기본 속성 Script response Create a complex response using scripted calculations or a multi-part response. Learn more * Node name Script output Script output type Single-part * Script response message (function execute() { var singleOutMsg = new Advanced (optional) Hide this node	웹 UI 스크립트 봇 응답 출력 Show Logs Now Support just now This is my script output.

카드 봇 응답 통제

주제에서 가상 에이전트 카드 봇 응답 컨트롤을 사용하여 인스턴스의 기록에서 선택한 정보를 비디오 또는 이미지와 같은 풍부한 컨텐츠와 함께 업로드하고 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드에는 기록 정보, 이미지 또는 YouTube 비디오 콘텐츠가 압축된 형식으로 포함될 수 있습니다. 채팅 창 내에서 쉽게 읽을 수 있도록 설계된 압축 형식입니다.

카드 봇 응답은 다음과 같은 유형의 컨텐츠를 표시할 수 있습니다.

- 기록: 인스턴스에 있는 단일 기록의 컨텐츠를 표시합니다. 이 기록은 플로우의 변수에서 참조하거나 선택한 테이블에서 단일 Glide 기록을 반환하는 스크립트를 사용하여 쿼리할 수 있습니다. 기록 내용에는 카드 상단에 있는 테이블의 표시 필드와 봇 응답의 속성으로 지정된 기타 필드가 포함됩니다.
- 이미지: 제목 및 설명과 함께 사용자가 제공하는 크거나 작은 이미지를 표시합니다. 속성 시트는 카드 레이아웃에 대해 미리 구성된 템플릿을 제공합니다. 제목, 설명 및 이미지 소스를 지정합니다.
- YouTube 동영상: 채널에서 지원되는 경우 인라인 동영상 플레이어에 표시됩니다. 이미지는 제목, 설명 및 관련 콘텐츠에 대한 하이퍼링크와 함께 표시됩니다.

  이 릴리스에서는 Zurich YouTube 동영상만 지원됩니다.

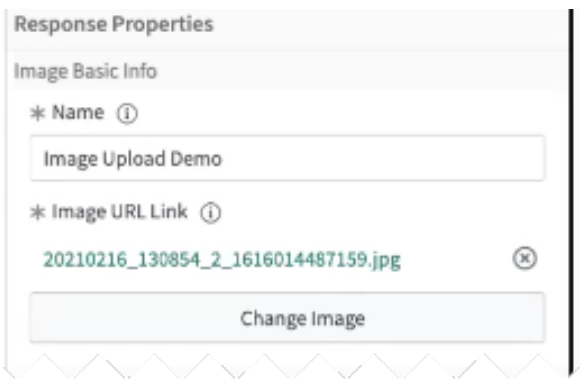
  팁: 비디오 봇 응답 컨트롤을 사용하여 대화에 YouTube 비디오를 포함할 수도 있습니다. 비디오 봇 응답 컨트롤에는 대화를 일시 중지하는 탐색 단추가 포함되어 있습니다. 사용자가 대화를 계속하기 전에 비디오를 시청하도록 하려면 이 탐색 단추를 사용합니다. 사용자가 비디오 시청을 마치면 이 탐색 버튼을 클릭하여 대화를 계속할 수 있습니다.

주: 이전에 HTML 봇 응답 컨트롤을 사용하여 카드 레이아웃을 생성하는 대화를 만든 경우 카드 봇 응답 컨트롤을 사용하도록 대화를 업데이트하는 것이 좋습니다. 카드에는 인스턴스에 있는 기록의 정보가 표시되고 관련 기록에 대한 링크가 포함되어 있습니다. 또는 이미지를 표시하고 비디오와 같은 풍부한 콘텐츠를 포함할 수 있습니다.

카드 봇 응답 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 카드 봇 응답 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
카드 유형	사용할 카드의 유형입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. • 기록 • 텍스트가 있는 큰 이미지 • 텍스트가 있는 작은 이미지 • **YouTube** 비디오 카드 주: Zurich 이 릴리스에서는 YouTube 비디오 카드만 지원됩니다.
유형: 기록	
기록	특정 기록에 대한 참조입니다. 카드에 대한 데이터는 플로우에 있는 다른 노드의 변수에서 참조되는 기록에서 가져옵니다. 예를 들어 참조는 선택 목록 또는 Glide 작업일 수 있습니다. **1.** 기록 객체가 포함된 현재 플로우에서 변수를 선택합니다. **2.** 필드 목록을 사용하여 카드에 표시되는 필드를 결정합니다.
테이블	카드에 표시된 데이터를 포함하는 단일 Glide 기록을 참조하는 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
다음을 사용하여 이 테이블 필터링	테이블의 데이터를 필터링하고 기록을 반환하는 조건 또는 스크립트를 입력합니다. • 조건: 테이블 기록을 반환하는 조건문입니다. • 스크립트: Glide 기록을 반환하는 Glide 기록 쿼리입니다.
필드	카드에 표시할 기록의 ServiceNow 필드입니다. 필드 추가를 클릭하여 각 필드를 지정합니다. 주: 를 사용하는 Workplace경우 최대 4개의 필드가 카드에 렌더링됩니다. 필드가 4개보다 많은 경우 나머지 필드는 카드당 최대 4개의 필드로 후속 카드에 표시됩니다.
유형: 텍스트가 있는 큰 이미지 또는 텍스트가 있는 작은 이미지	
템플릿	이미지 카드 레이아웃을 보여주는 시각적 표현입니다. 템플릿의 각 영역에는 번호가 매겨져 있습니다.
카드의 필드에 데이터 매핑	템플릿에 표시된 번호에 해당하는 필드입니다. 이러한 필드는 다음과 같습니다. **1.** 제목: 카드의 이름 또는 레이블 **2.** 설명: 이미지에 대한 설명입니다. **3.** 이미지 **URL** 링크: 다음 방법 중 하나로 카드에 표시되는 이미지를 지정합니다. ○ 텍스트 필드, 데이터 알약 또는 스크립트를 사용하여 이미지 URL을 지정합니다. ○ 이미지 업로드를 클릭하여 이미지를 업로드합니다. 이미지를 업로드하면 선택한 이미지가 서버에 업로드되어 이미지 [sys_db_image] 테이블과 업데이트 세트에 저장됩니다. 이미지가 이미지 테이블과 업데이트 세트에 저장되면 필요에 따라 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에서 이미지를 사용할 수 있습니다. 이미지가 업로드되면**URL** 링크가 응답 속성 시트에 포함됩니다.  링크를 클릭하여 이미지를 봅니다. URL은 동적으로 생성됩니다. 인스턴스의 이름은 URL 경로 앞에 삽입됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	이미지에 대한 링크를 변경하거나 삭제할 수 있습니다. 이 속성 시트에서 링크를 삭제하면 URL에 대한 참조만 삭제됩니다. 이미지는 나중에 사용할 수 있도록 서버에 남아 있습니다. **4.** 이미지 대체 텍스트: 접근성 프로그램의 이미지를 설명하는 대체 화면 읽기 가능 텍스트입니다. 이 텍스트는 이미지와 함께 사용됩니다. 텍스트 필드, 데이터 정제 또는 스크립트를 사용하여 텍스트를 입력합니다.
유형 : YouTube 비디오 카드	
템플릿	카드에 포함된 비디오 레이아웃의 시각적 표현입니다.
카드의 필드에 데이터 매핑	템플릿에 표시된 번호에 해당하는 필드입니다. 이러한 필드는 다음과 같습니다. • 제목: 카드의 제목입니다. • 제목 링크: 관련 컨텐츠에 대한 URL입니다. • 설명: 비디오에서 다루는 주제와 같은 카드에 대한 설명입니다. • **YouTube** 동영상 **ID**: 카드에 사용된 동영상의 고유 식별자입니다. 이 식별자는 비디오의 URL 경로 끝에 있는 등호(=) 뒤에 오는 문자열입니다. 예를 들어, 아래 표시된 경로에서 비디오 식별자는 FVgtjdEOa5M입니다. https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

채널 지원

카드 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원됨	없음
Now Assist 패널	부분 지원	기록 카드와 작업만 있는 기록 카드입니다.
Microsoft Teams	지원됨	비디오 컨트롤은 사용자가 선호하는 웹 브라우저에서 비디오를 열기 위해 선택하는 비디오의 축소판 이미지를 표시합니다.
Slack	지원됨	Slack과의 대화 통합 버전 2.0.0 이상.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
		비디오 컨트롤은 사용자가 선호하는 웹 브라우저에서 비디오를 열기 위해 선택하는 비디오의 축소판 이미지를 표시합니다.
Workplace	부분 지원	이미지 카드 출력을 사용할 수 없습니다. Facebook 앱은 더 이상 세로 목록 템플릿을 지원하지 않습니다. 카드 레이아웃은 2019년 8월 15일부터 스크롤 가능한 가로 캐러셀 템플릿을 사용합니다. 카드에는 버튼 템플릿도 있습니다.
Facebook Messenger	지원됨	없음
SMS Twilio	지원됨	레코드 및 이미지 카드만 해당됩니다.
LINE	부분 지원	레코드 및 이미지 카드만 해당됩니다.
WhatsApp	부분 지원	레코드 및 이미지 카드만 해당됩니다.
Apple Messages for Business	지원됨	없음
Alexa (목소리)	부분 지원	일부 출력 유형은 화면이 있는 장치에서만 사용할 수 있습니다. 화면이 아닌 장치의 경우 카드 제목을 읽습니다. 자세한 내용은 최상의 Alexa 음성 채팅 경험을 위해 설정 및 주제 미세 조정 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

Glide 기록 쿼리 예시

```
(function execute(table) {
   /* Write a glide record query, and return the glide record.
      For example:

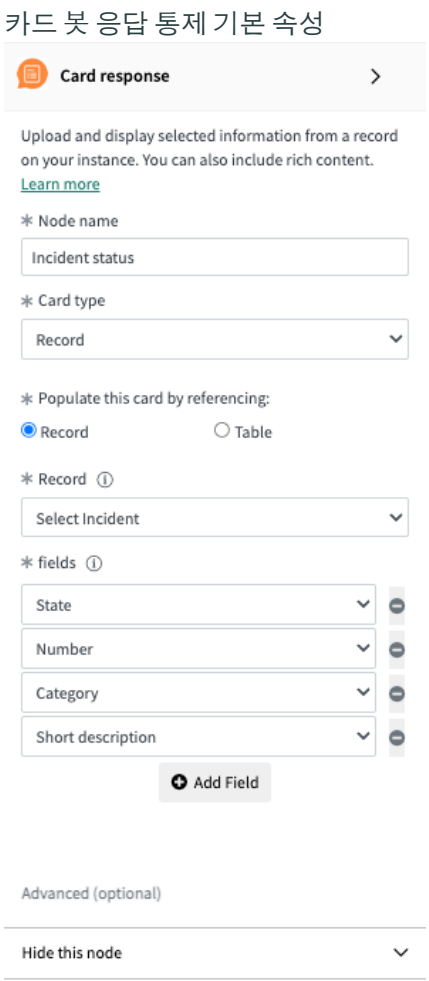
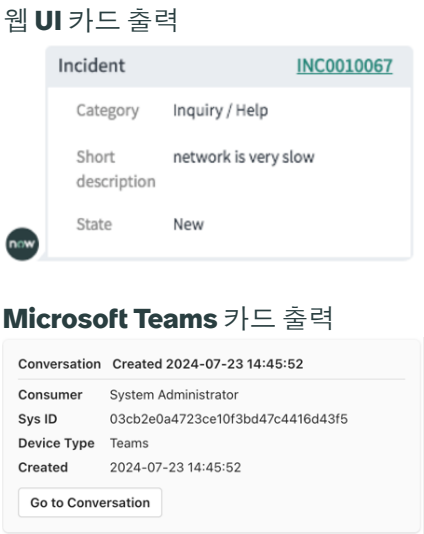
      var now_GR = new GlideRecord(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
      gr.query();
      if(gr.next()) {
         return gr;
   }
   */
})(table)
```

이 예시에서 스크립트는 GlideRecord 객체를 만들고, 단일 결과를 반환해야 하는 쿼리를 사용하여 이 객체를 채운 다음, 객체를 반환합니다. **Table** 속성은 이 쿼리에 사용되는 테이블을 정의합니다.

기록에 대한 카드 봇 응답 출력 예

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 속성	카드 출력
	

큰 이미지에 대한 카드 봇 응답 예
이미지의 카드 응답 레이아웃은 채널에 따라 다를 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 속성	카드 출력

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

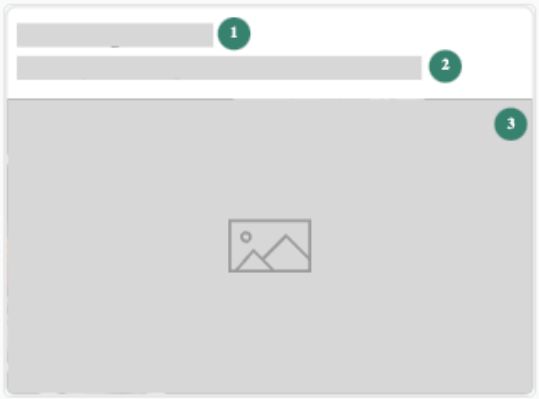
Image large card

* Card type

Large image with text

To view supported channels, open Large image with text

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Don't forget we are going back to the office soon!

2. Description

You're scheduled to return to work October 7.

* 3. Image URL link

Tele_GettyImages-556454119_1647376622096.jpg

Change Image

4. Image alt text

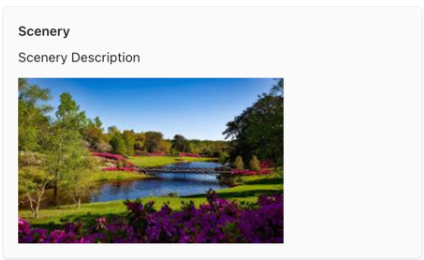
Advanced (optional)

Hide this node

웹 **UI** 이미지 카드 출력



Microsoft Teams UI 이미지 카드

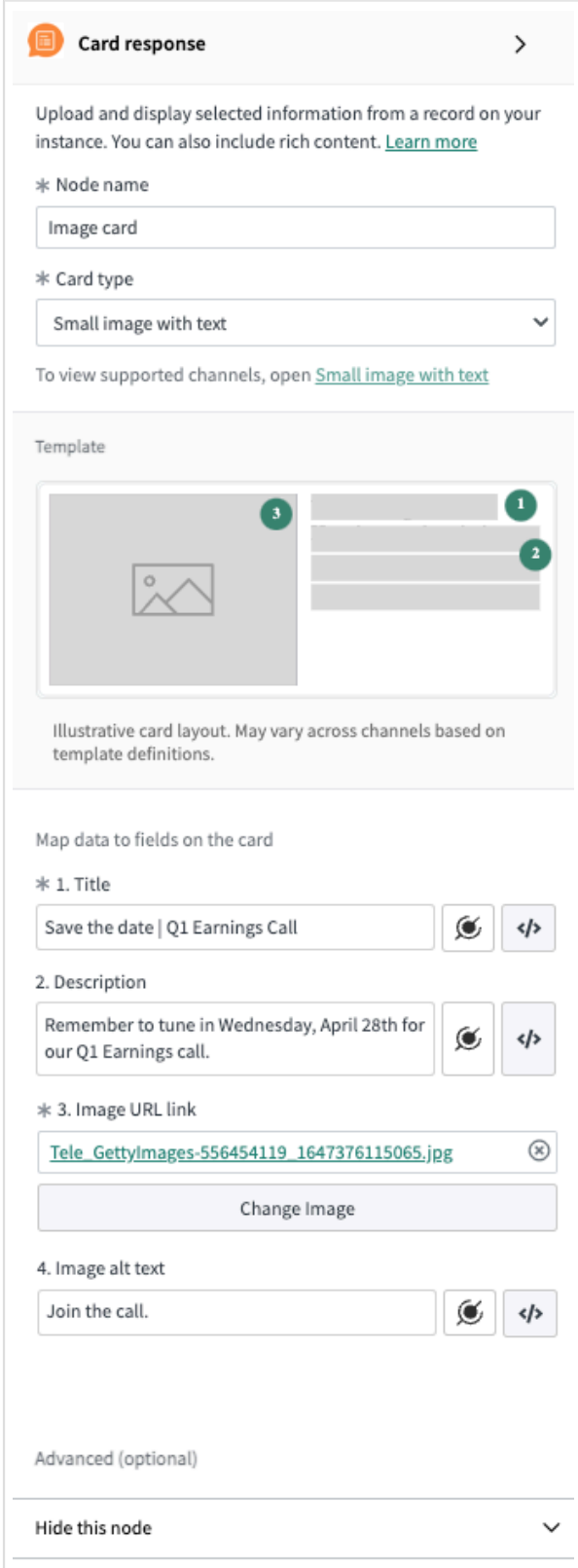
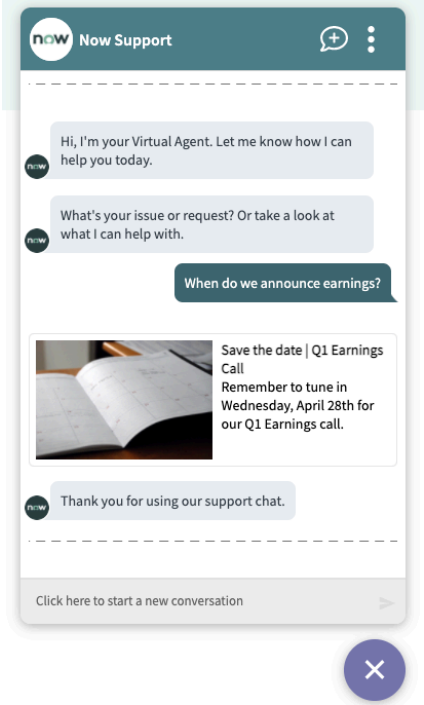


기술 참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작은 이미지에 대한 카드 봇 응답 예

이미지의 카드 응답 레이아웃은 채널에 따라 다를 수 있습니다.

응답 속성	카드 출력
	웹 **UI** 이미지 카드 출력 

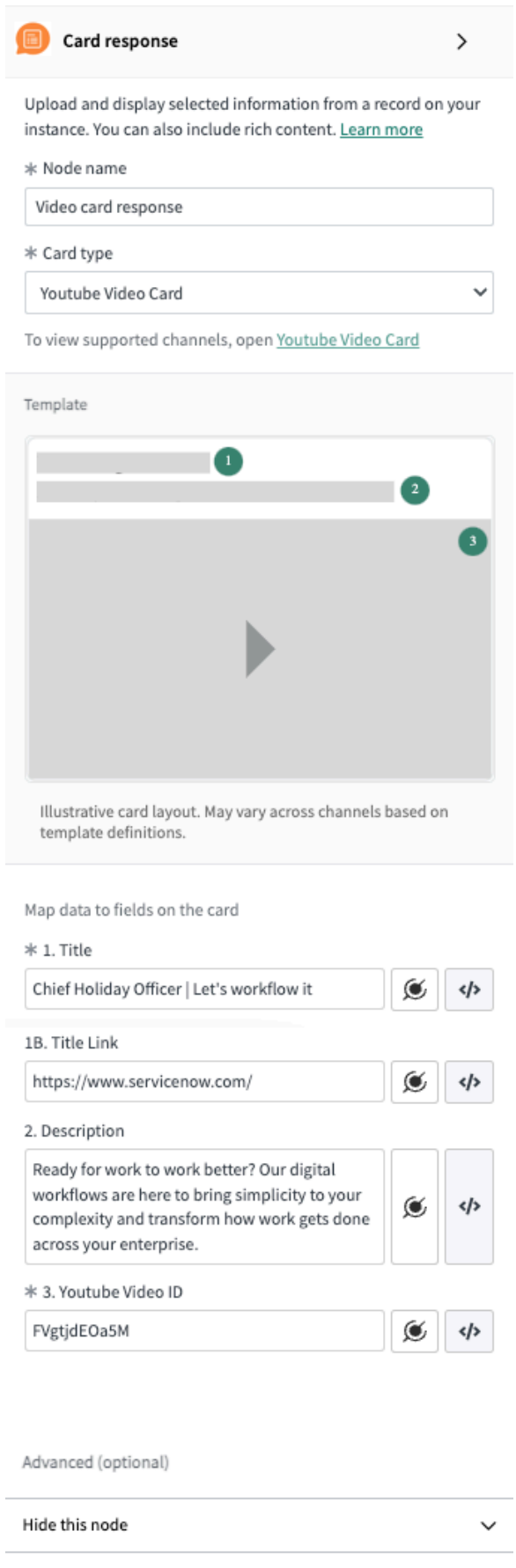
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비디오 콘텐츠가 포함된 카드 봇 응답 예시

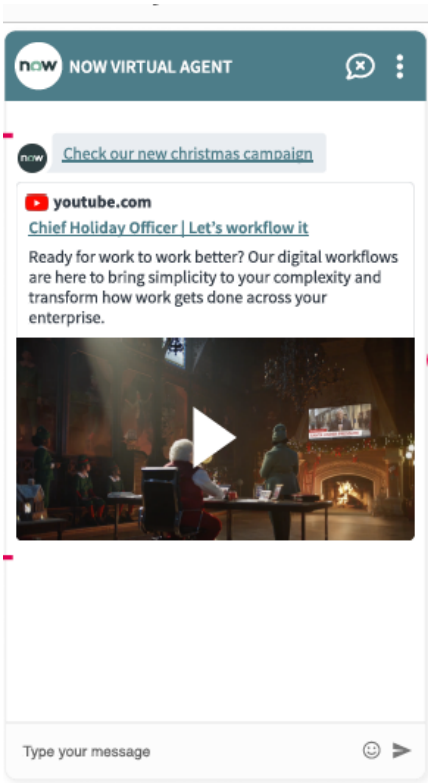
카드 봇 응답에 동영상이 표시되는 방식은 채널마다 다를 수 있습니다. 예를 들어, 메시지에 표시되는 Slack 디스플레이는 또는 Workplace from Facebook에 표시되는 Microsoft Teams 것과 다를 수 있습니다. 또한 해당 채널에서 내장 플레이어가 지원되는 경우 플레이어가 디스플레이에 포함됩니다. 채널에 대한 자세한 내용은 사용 중인 채널의 설명서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 속성	카드 출력

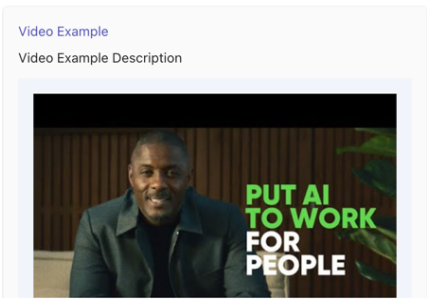


채팅 위젯에서 비디오가 포함된 카드 봇 응답 출력



비디오가 켜진 카드 봇 응답 출력

Microsoft Teams



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 봇 응답 통제

주제의 가상 에이전트 테이블 봇 응답 컨트롤을 사용하여 봇 응답을 테이블로 표시합니다.

테이블 봇 응답을 사용하면 사용자가 보다 조직적인 방식으로 정보를 볼 수 있습니다.

예를 들어 다음과 같은 정보를 구성하고 표시할 수 있습니다.

- 계획된 서비스 변경
- 회사 휴무일
- 연락처 정보
- 테스트 사이트

출력 테이블에는 1개에서 4개의 열이 있을 수 있으며 선택적 열 헤더가 포함될 수 있습니다. 컨디셔너 작성기 또는 스크립트를 사용하여 테이블을 채울 수 있습니다.

테이블 봇 응답 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 테이블 봇 응답 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
이 테이블을 ~으로 채우기	테이블을 채우기 위한 옵션입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • 테이블: 표시할 데이터가 포함된 테이블을 선택합니다 ServiceNow . • 스크립트: 행 정의 대화 상자에 코드를 입력합니다.
테이블	데이터가 들어 있는 테이블의 이름입니다. 이 필드는 테이블 옵션이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다.
행 필터링	테이블의 내용을 필터링하기 위한 옵션입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • 조건: 조건 작성기를 사용하여 코드 없는 조건문을 지정합니다. 자세한 내용은 조건 작성기 를 참조하십시오. • 스크립트: 조건을 지정하는 로우 코드 스크립트를 입력합니다. 이 필드는 테이블 옵션이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다.
기록 응답 메시지가 없습니다.	기록을 찾을 수 없는 경우 표시되는 메시지입니다.
각 기록에 대한 링크 표시	이 토글을 밀어 대화의 가상 에이전트 출력에서 각 기록에 대한 링크를 활성화합니다.
열 및 행	
열 (왼쪽에서 오른쪽으로)	대화에 표시할 테이블 열입니다. 최대 4개의 열을 가질 수 있습니다. • 필드: 열에 표시할 테이블의 필드를 ServiceNow 선택합니다. • 표시 이름: 선택한 열 이름을 반영합니다. 기본 이름을 사용하거나 이름을 변경합니다. 이 필드는 테이블 옵션이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
행 정렬 기준	반환된 행을 열별로 정렬하는 옵션입니다. 선택한 열 중 하나를 기준으로 정렬하거나 사용자에 대한 응답에 표시되지 않은 열을 기준으로 정렬할 수 있습니다. 정렬에 대한 오름차순 또는 내림차순 을 선택합니다. 정렬 순서를 지정하지 않으면 행이 생성 날짜를 기준으로 내림차순으로 정렬됩니다. 다른 정렬 순서를 지정하면 생성 날짜가 보조 정렬 순서로 사용됩니다. 이 필드는 테이블 옵션이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다.
고급	
헤더	
머리글	테이블이 응답 출력에 표시될 때 테이블의 헤더 또는 제목입니다. 헤더는 텍스트 문자열, 변수 또는 스크립트일 수 있습니다.
열 헤더 표시	열 머리글을 표시할 수 있는 토글 스위치입니다.
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

채널 지원

테이블 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원되지 않음	해당 사항 없음
Microsoft Teams	지원됨	없음
Slack	지원됨	없음
Workplace	지원됨	없음
Facebook Messenger	지원되지 않음	해당 사항 없음
SMS Twilio	지원되지 않음	해당 사항 없음
LINE	지원됨	없음
WhatsApp	지원되지 않음	해당 사항 없음
Apple Messages	지원됨	없음

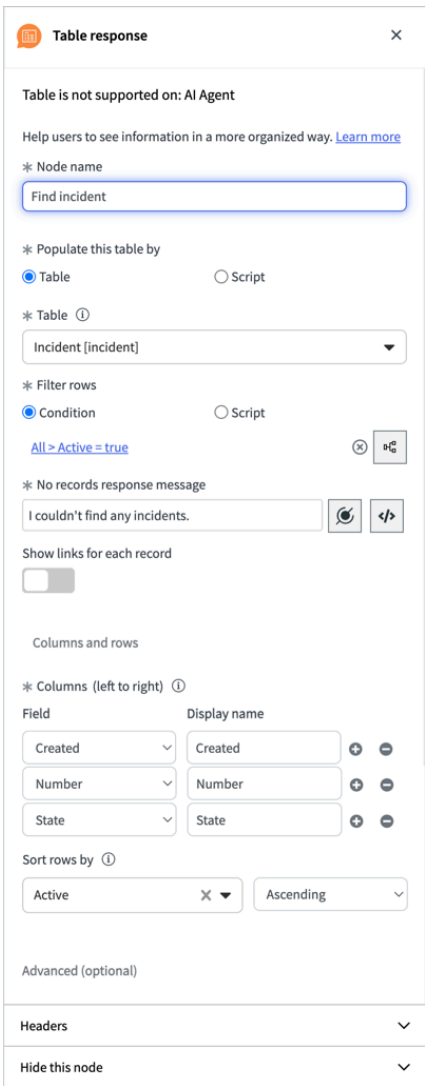
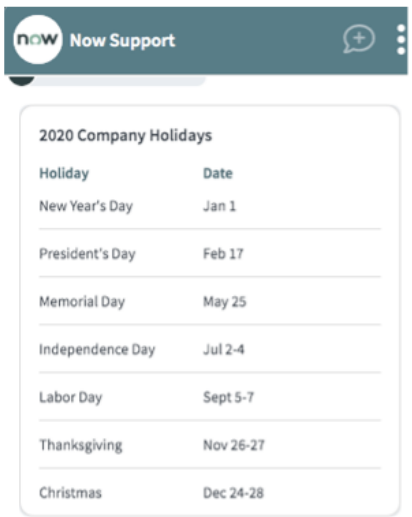
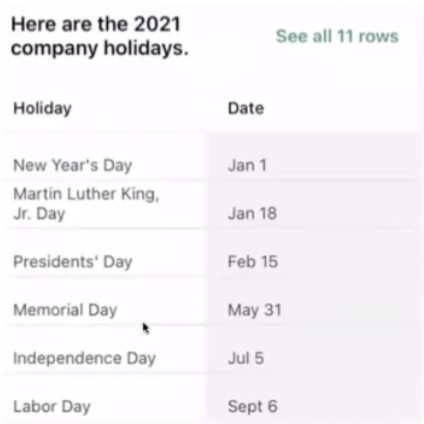
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

채널	지원	제약 조건
for Business		
Alexa (목소리)	부분 지원	화면이 있는 장치에서 지원됩니다. 화면이 아닌 장치의 경우 가능하면 테이블을 읽습니다. 자세한 내용은 최상의 Alexa 음성 채팅 경험을 위해 설정 및 주제 미세 조정 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

예시 테이블 봇 응답 출력

주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

응답 속성	테이블 봇 응답 출력
테이블 봇 응답 통제 기본 속성 	웹 **UI** 테이블 봇 응답 출력  의 테이블 봇 응답 출력 **ServiceNow** 모바일 

비디오 봇 응답 통제

주제에서 가상 에이전트 비디오 봇 응답 컨트롤을 사용하여 대화에 비디오를 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비디오 봇 응답 컨트롤에는 사용자가 비디오를 볼 수 있는 시간을 제공하는 탐색 단추가 포함되어 있습니다. 사용자가 대화를 계속하기 전에 비디오를 시청하도록 하려면 이 탐색 단추를 사용합니다.

사용자가 비디오 시청을 마치면 탐색 버튼을 선택하여 대화를 계속할 수 있습니다.

주: 주제 작성자는 카드 봇 응답 컨트롤을 사용하여 대화에 비디오를 포함할 수도 있습니다. 그러나 카드 봇 응답 컨트롤에는 사용자가 비디오를 볼 수 있는 시간을 제공하는 탐색 단추가 포함되어 있지 않습니다.

비디오 봇 응답 통제 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 비디오 봇 응답 통제 노드를 식별하는 이름입니다.
카드 유형	카드 유형입니다. **YouTube** 비디오 카드를 선택합니다. 주: Zurich 이 릴리스에서는 YouTube 비디오 카드만 지원됩니다.
템플릿	카드에 포함된 비디오 레이아웃의 시각적 표현입니다.
카드의 필드에 데이터 매핑	템플릿에 표시된 번호에 해당하는 필드입니다. 이러한 필드는 다음과 같습니다. • 제목: 카드의 제목입니다. • 제목 링크: 관련 컨텐츠에 대한 URL입니다. • 설명: 비디오에서 다루는 주제와 같은 카드에 대한 설명입니다. • **YouTube** 동영상 **ID**: 카드에 사용된 동영상의 고유 식별자입니다. 이 식별자는 비디오의 URL 경로 끝에 있는 등호(=) 뒤에 오는 문자열입니다. 예를 들어, 아래 표시된 경로에서 비디오 식별자는 FVgtjdEOa5M입니다. https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
고급	
탐색 버튼 레이블	대화를 계속하는 데 사용되는 탐색 버튼입니다. 기본적으로 이 단추에는 알겠습니다라는 레이블이 지정되어 있지만 변경할 수 있습니다. 예를 들어 레이블을 계속으로 변경합니다. 사용자는 채팅 창에서 이 탐색 버튼을 선택하여 대화를 계속합니다.
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.
노드 조건	이 주제를 사용자에게 표시하기 위한 조건을 지정하는 표현식 논리입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 이 필드를 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 조건: 조건 작성기를 사용하여 조건을 추가하거나 편집합니다. • 스크립트: 스크립트 편집기를 사용하여 조건문이 포함된 스크립트를 만들거나 편집합니다.

채널 지원

주: 비디오 봇 응답에 비디오가 표시되는 방식은 채널마다 다를 수 있습니다. 예를 들어, 메시지에 표시되는 Slack 비디오 디스플레이는 또는 Workplace from Facebook에 표시되는 Microsoft Teams 것과 다를 수 있습니다. 또한 해당 채널에서 내장 플레이어가 지원되는 경우 플레이어가 디스플레이에 포함됩니다. 채널에 대한 자세한 내용은 사용 중인 채널의 설명서를 참조하십시오.

비디오 봇 응답 통제에 대한 채널 지원

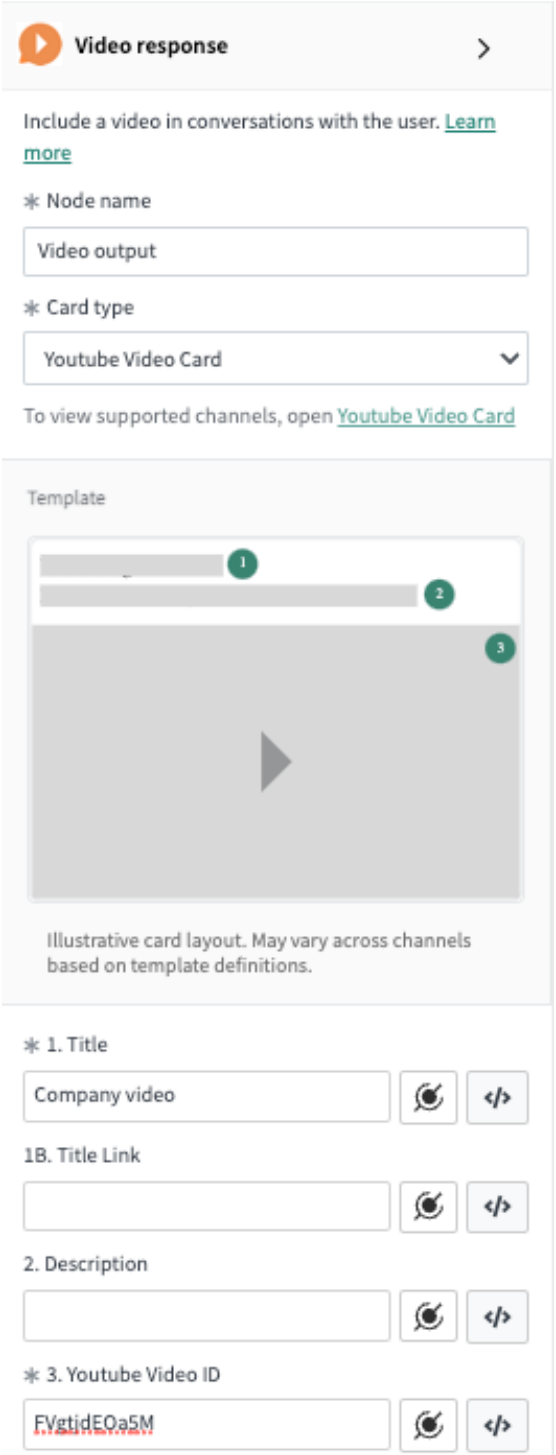
채널	지원	제약 조건
웹 UI	지원됨	없음
모바일 UI	지원됨	없음
Now Assist 패널	지원되지 않음	해당 사항 없음
Microsoft Teams	지원됨	비디오 컨트롤은 사용자가 선호하는 웹 브라우저에서 비디오를 열기 위해 선택하는 비디오의 축소판 이미지를 표시합니다.
Slack	지원됨	Slack과의 대화 통합 버전 2.0.0 이상. 비디오 컨트롤은 사용자가 선호하는 웹 브라우저에서 비디오를 열기 위해 선택하는 비디오의 축소판 이미지를 표시합니다.
Workplace	지원됨	없음
Facebook Messenger	지원되지 않음	해당 사항 없음
SMS Twilio	지원되지 않음	해당 사항 없음
LINE	지원되지 않음	해당 사항 없음
WhatsApp	지원되지 않음	해당 사항 없음
Apple Messages for Business	지원되지 않음	해당 사항 없음
Alexa (목소리)	지원되지 않음	해당 사항 없음

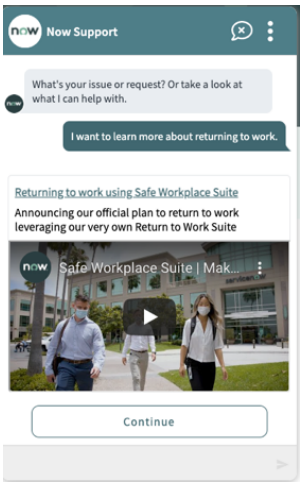
예시 비디오 봇 응답 통제

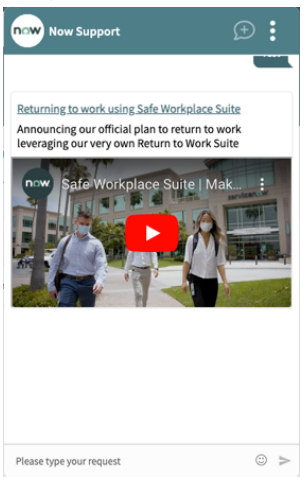
주: 가상 에이전트 디자이너 컨트롤은 다른 채널에서 다르게 표시되고 작동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 속성	카드 출력
비디오 봇 응답 통제 기본 속성	탐색 버튼이 있는 채팅 위젯의 비디오 봇 응답 출력
	탐색 버튼이 없는 채팅 위젯의 비디오 봇 응답 출력







가상 에이전트 디자이너 유틸리티

의 가상 에이전트 디자이너유틸리티를 사용하여 주제 내의 상호 작용을 제어할 수 있습니다. 이러한 유틸리티는 주제 블록(재사용 가능한 구성요소) 추가, 스크립트 실행 또는 주제에서 다른 대화 경로(분기) 추가와 같은 다양한 작업을 수행합니다. 유틸리티는 대화 플로우에서 노드로 표시되지만 사용자에게는 아무 것도 표시하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 내에서 다음 유틸리티를 사용할 수 있습니다 가상 에이전트 .

조회 유틸리티

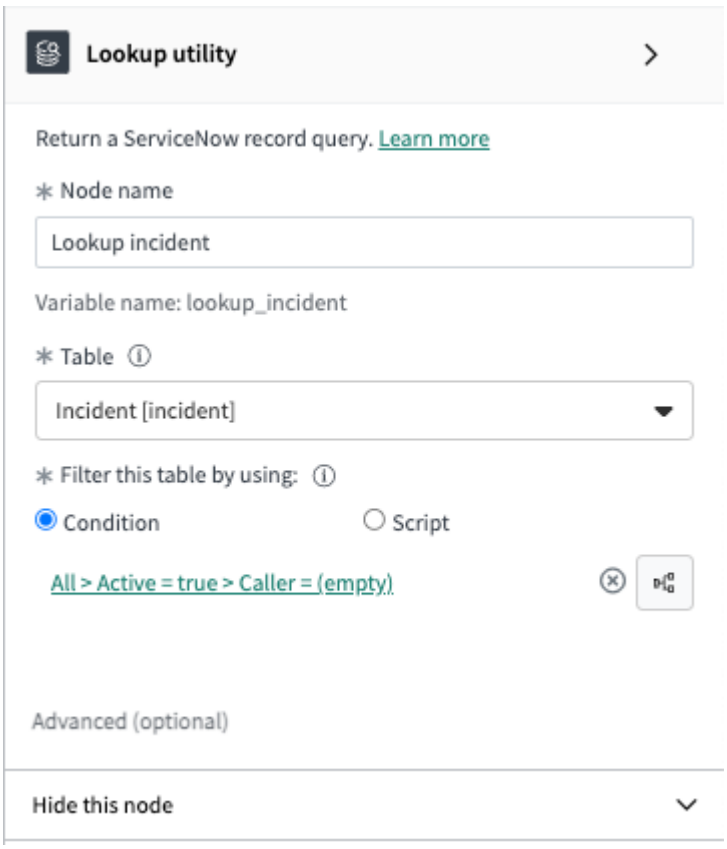
주제에서 가상 에이전트 조회 유틸리티를 사용하여 기록 쿼리를 반환합니다 ServiceNow .

조회 유틸리티 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 조회 유틸리티 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	스크립트에서 반환하는 기록을 저장하는 변수입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다.
테이블	쿼리에 사용되는 테이블입니다.
다음을 사용하여 이 테이블 필터링	기록을 검색할 쿼리입니다. 조건 작성기 또는 스크립트를 사용하여 쿼리 조건을 지정합니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

조회 유틸리티 예시

조회 유틸리티 기본 속성



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예시 조회 스크립트

```
(function execute(table) {

    var now_GR = new GlideRecord(table);
    gr.addEncodedQuery('active=true');
    gr.setLimit(1);
    gr.query();
    if(gr.next()) {
      return gr;
  }
})(table)
```

이 예에서는 첫 번째 활성 기록에 대해 테이블을 쿼리합니다. 쿼리할 테이블은 조회 유틸리티 컨트롤에 있는 테이블 속성에 정의되어 있습니다. setLimit() 메서드는 데이터베이스에서 단일 레코드만 반환되도록 합니다. 기록이 발견되면 반환됩니다. GlideRecord 쿼리에 대한 자세한 내용은 스크립트에서 테이블 쿼리를 참조하십시오.

스크립트 작업 유틸리티

주제의 가상 에이전트 스크립트 작업 유틸리티를 사용하여 스크립트를 실행합니다.

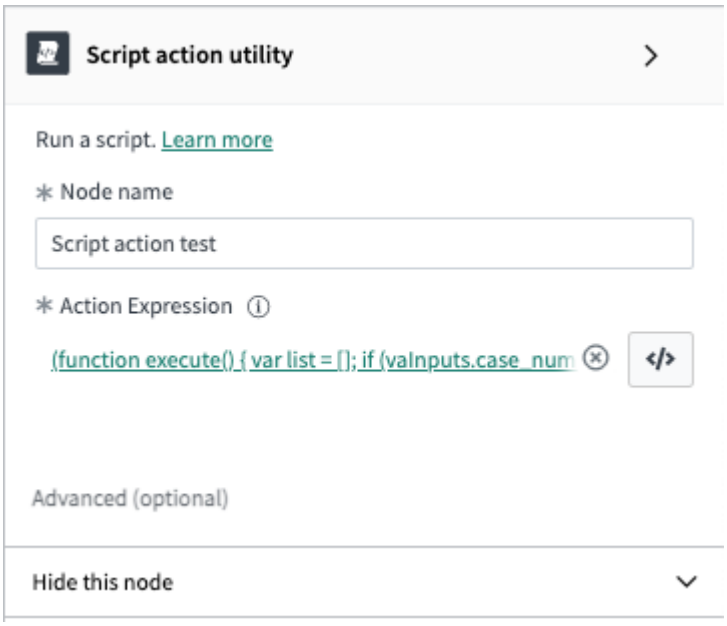
스크립트 작업 유틸리티 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 스크립트 작업 노드를 식별하는 이름입니다.
작업 식	작업을 수행하는 스크립트입니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예시 스크립트 작업 유틸리티

스크립트 작업 유틸리티 기본 속성



예시 스크립트 작업

```
(function execute() {
   var list = [];
   if (valnputs.case_number != "") {
      var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
      gr.addQuery("number", "CONTAINS", valnputs.case_number);
      gr.addQuery("active", "true");
      gr.orderBy("number");
      gr.query();
      while (gr.hasNext()) {
         gr.next();
         list.push(gr.getUniqueValue().toString());
      }
   }
   vaVars.case_list = list;
})()
```

이 예에서는 [sn_customerservice_case] 테이블에서 case_number라는 다른 컨트롤의 입력을 기반으로 특정 케이스 번호를 검색합니다. 그런 다음 스크립트는 결과를 배열에 배치하고 동일한 주제의 다른 노드에서 액세스할 # ## case_list 변수에 저장합니다. vaVars는 문자열, 숫자 및 부울 값만 지원하므로 스크립트는 toString()을 사용하여 이러한 값을 문자열로 저장합니다. 코드는 if 문에 포함되어 있으므로 case_number 변수에 값이 있는 경우에만 실행됩니다. 이 if 문은 사용자가 숫자를 입력하지 않은 경우 코드가 실행되지 않도록 합니다.

에 대한 가상 에이전트스크립트 작성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 스크립트.

기록 작업 유틸리티

주제의 가상 에이전트 기록 작업 유틸리티를 사용하여 테이블에 기록을 만들거나 업데이트합니다 ServiceNow .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

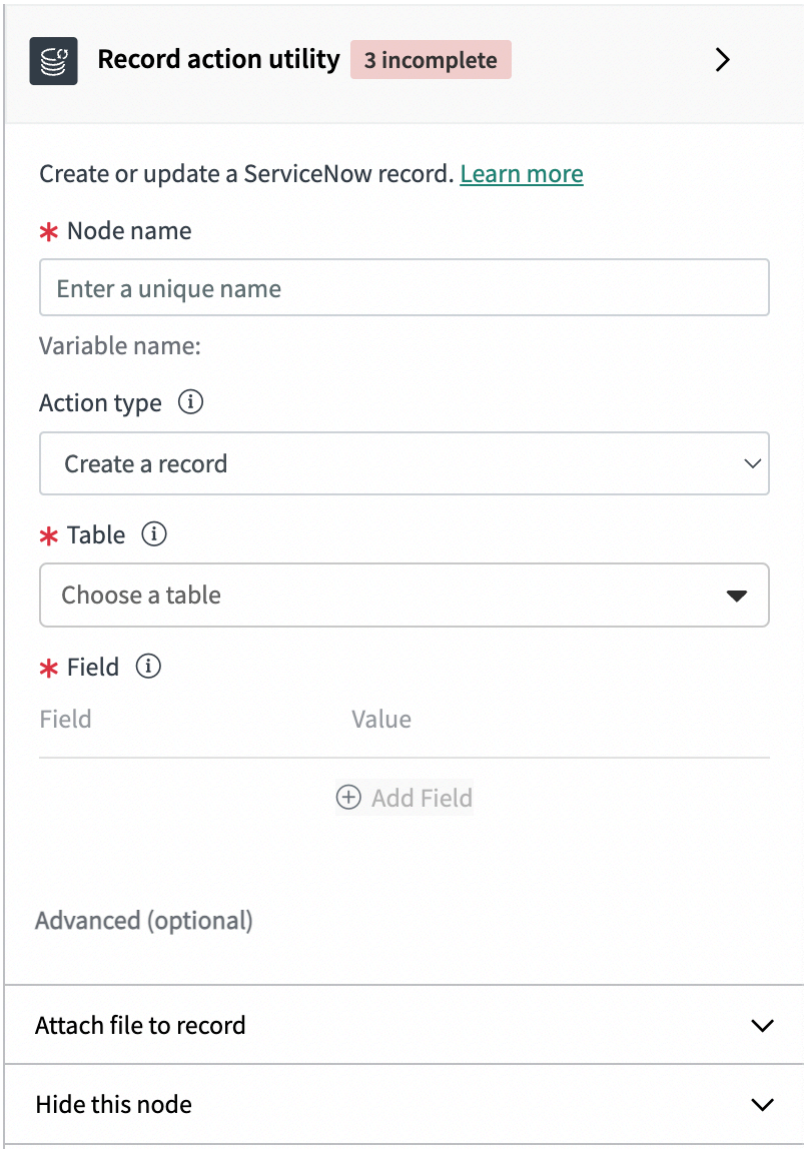
기록 작업 유틸리티 속성

속성	설명
노드 이름	주제 플로우에서 이 기록 작업 노드를 식별하는 이름입니다.
변수 이름	작성되거나 업데이트된 기록 값을 저장하는 변수의 이름입니다. 변수 이름은 노드 이름 속성에서 자동으로 생성됩니다. 작업 유형이 기록 업데이트인 경우 이 옵션이 표시되지 않습니다.
작업 유형	수행할 작업 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • 레코드 생성: 지정한 테이블에 새 레코드를 만듭니다. • 기록 업데이트: 대화의 컨텍스트에 따라 기존 기록을 업데이트합니다.
테이블	기록을 생성하는 경우 인스턴스에서 사용할 수 있는 테이블을 선택합니다. 기록을 업데이트하는 경우 대화에서 참조되는 기록에 대한 변수를 선택합니다. 예: 사용자.
필드	테이블에서 수정할 필드를 ServiceNow 하나 이상 선택합니다. 각 필드에 대해 올바른 값을 선택하거나 입력 변수 또는 스크립트 변수를 지정합니다.
고급	
기록에 파일 첨부	선택한 기록에 이미지 또는 기타 파일을 첨부하는 로우코드 방식입니다. 주: Record Action 노드가 있는 기록에 첨부하기 전에 File Picker 노드를 사용하여 파일을 업로드했는지 확인합니다. 업로드된 파일은 처음에 대화 테이블에 연결됩니다. 기록 동작 노드를 사용하여 업로드된 파일로 인시던트를 생성하면 파일이 인시던트 테이블에 링크됩니다. 더 이상 대화 테이블이 아니라 인시던트를 통해 참조됩니다.
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예시 기록 작업 유틸리티

기록 작업 유틸리티 기본 속성



의사 결정 유틸리티

주제의 가상 에이전트 의사 결정 유틸리티를 사용하여 대화에서 서로 다른 경로를 나타내는 두 개 이상의 분기를 추가합니다.

스크립트 또는 변수 조건을 사용하여 결정 분기 설정

결정 유틸리티 노드 아래의 각 분기에는 조건 속성이 있습니다. 조건 작성기 또는 true 또는 false 값을 반환하는 스크립트를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다. true 값을 반환하는 분기는 따르지만 false 값을 반환하는 분기는 따르지 않습니다. 이러한 스크립트 또는 조건을 만들 때 각 결정 유틸리티 노드에서 하나의 분기만 true로 평가되는지 확인합니다.

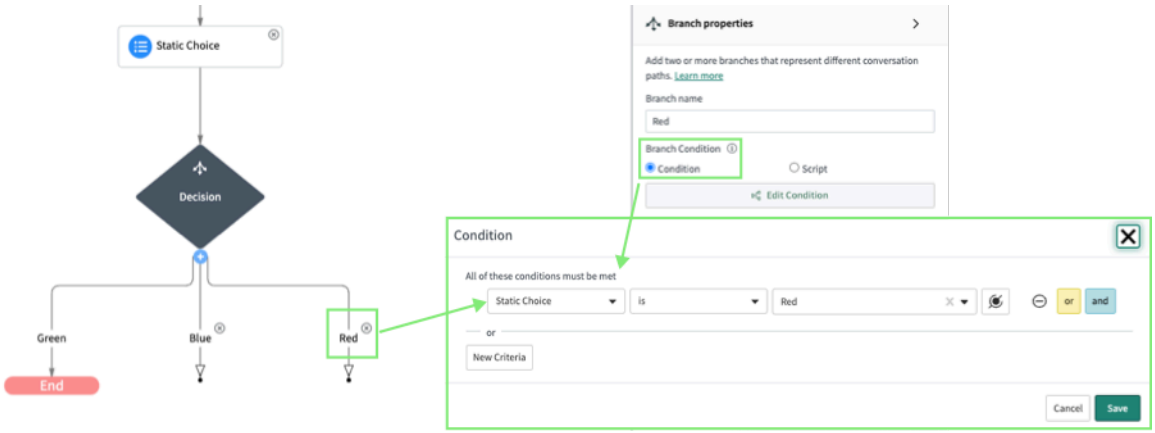
주: 부울 사용자 입력 컨트롤을 삽입하면 캔버스의 부울 노드 바로 뒤에 의사 결정 유틸리티를 추가하라는 메시지가 표시됩니다. 부울 노드의 결정 유틸리티 프롬프트에서 예를 선택하면 및 *False*라는 두 개의 분기가 자동으로 생성됩니다*True*. 조건 작성기를 통해 두 분기 조건이 자동으로 설정됩니다.

자세한 내용은 가상 에이전트 결정 유틸리티로 대화 분기 문서를 참조하십시오.

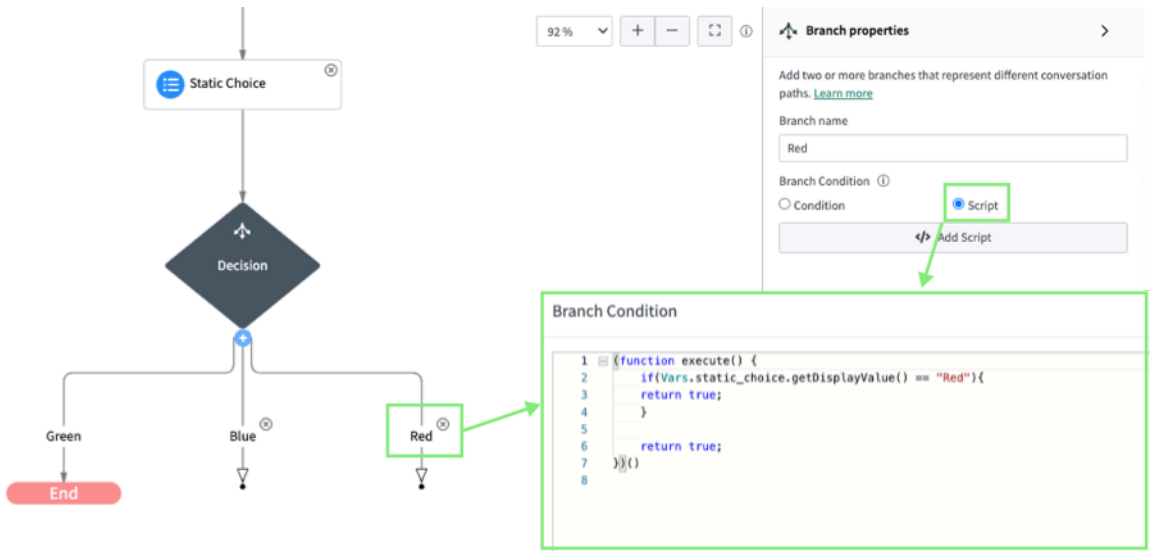
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

분기가 있는 의사 결정 유틸리티 노드 예

이 예제에서 정적 선택 컨트롤은 사용자에게 사용 가능한 세 가지 색상 중에서 선택하라는 메시지를 표시하며 선택 항목은 변수에 저장됩니다. 결정 유틸리티 컨트롤은 가능한 각 선택 항목에 대한 분기로 구성됩니다. 각 분기는 조건 작성기를 사용하며, 해당 색상이 선택되면 true를 반환합니다. 이 예시에서 조건 작성기는 선택 항목이 빨간색이면 true를 반환합니다.



분기 조건에 대해 스크립트 옵션을 사용할 수도 있습니다. 다음 예시에서 스크립트는 조건 작성기와 동일한 기능을 제공합니다.



주제 블록 유틸리티

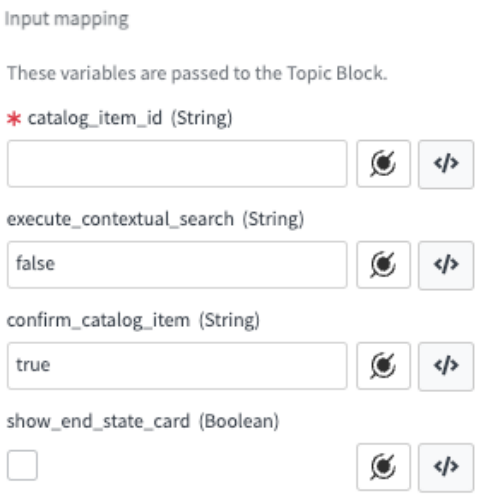
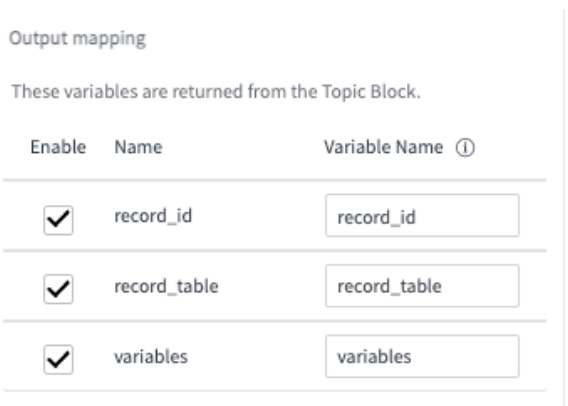
대화에서 가상 에이전트 주제 블록을 사용하여 호출 주제에서 특정 단계를 실행하는 특정 기능 또는 하위 플로우를 수행합니다.

항목 블록 유틸리티 속성

자세한 내용은 호출 주제 또는 주제 블록에 재사용 가능한 주제 블록 추가 문서를 참조하십시오.

속성	설명
노드 이름	주제 블록 노드의 이름입니다. 선택한 주제 블록에 따라 이름이 자동으로 할당됩니다. 예를 들어, Acme Contextual Search 주제 블록을 선택하면 이름은 Acme Contextual Search가 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	동적 주제 블록 사용이 활성화된 상태에서 선택한 이름을 입력합니다.
동적 주제 블록 사용	동적 주제 블록 옵션을 활성화하려면 이 토글을 설정합니다.
항목 블록	게시된 주제 블록의 목록입니다. 호출 주제에 추가할 주제 블록을 선택합니다. 동적 주제 블록 사용이 활성화된 상태에서 조건 작성기를 사용하여 조건 또는 스크립트를 대신 입력합니다.
입력 매핑	선택한 주제 블록에 대한 입력으로 사용될 변수입니다. 이 예시에서 입력 매핑 변수에는 카탈로그 항목 ID, 컨텍스트 검색 실행, 카탈로그 항목 확인, 종료 상태 카드 표시가 포함됩니다.  이 영역의 내용은 선택한 주제 블록에 따라 변경됩니다. 옵션에는 문자열 입력, 참조된 기록, 스크립트 등이 포함될 수 있습니다. 동적 주제 블록 사용이 활성화된 상태에서 정의할 입력 모든 입력 매핑을 수동으로 추가할 수 있습니다. 입력은 재사용 가능한 주제 블록의 시작 세그먼트에 있는 입력 매개변수 대화 상자와 유사하게 처리됩니다.
출력 매핑	선택한 항목 블록에서 출력할 변수입니다. 예를 들어, 다음 이미지에는 활성화된 예제 변수가 있습니다.  이 영역의 내용은 선택한 주제 블록에 따라 변경됩니다.

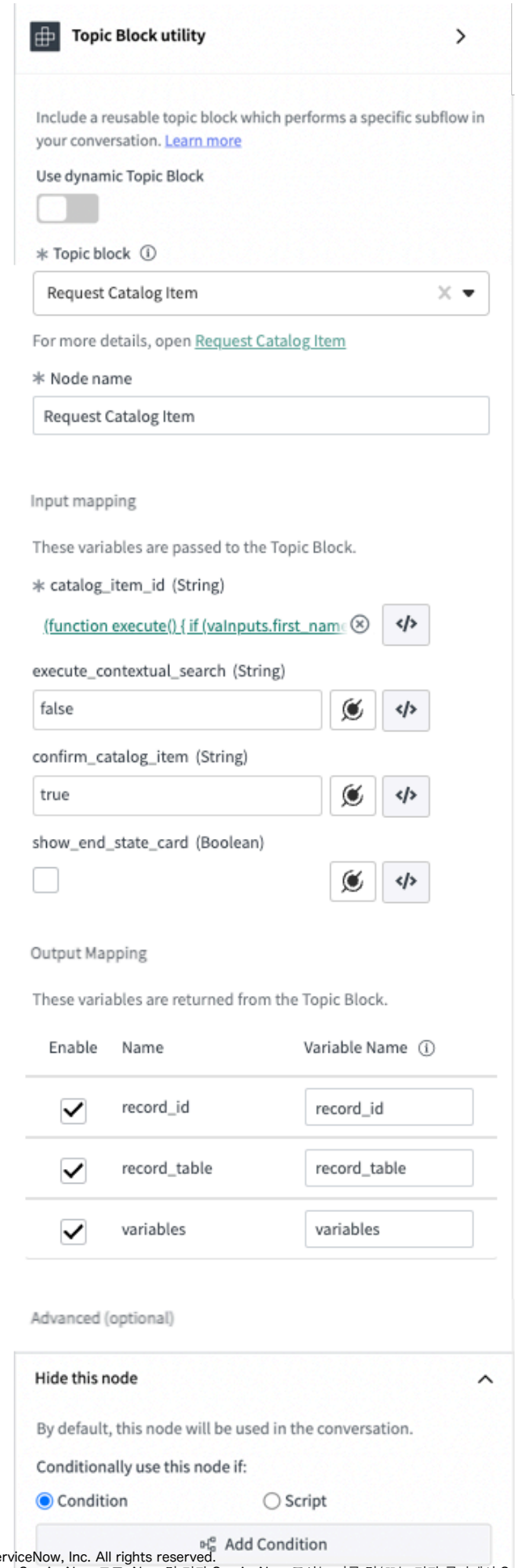
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	동적 주제 블록 사용이 활성화된 상태에서 정의할 출력 모든 입력 매핑을 수동으로 추가할 수 있습니다. 입력은 재사용 가능한 주제 블록의 시작 세그먼트에 있는 입력 매개변수 대화 상자와 유사하게 처리됩니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 조건부로 이 노드를 사용합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

주제 블록 유틸리티 예제

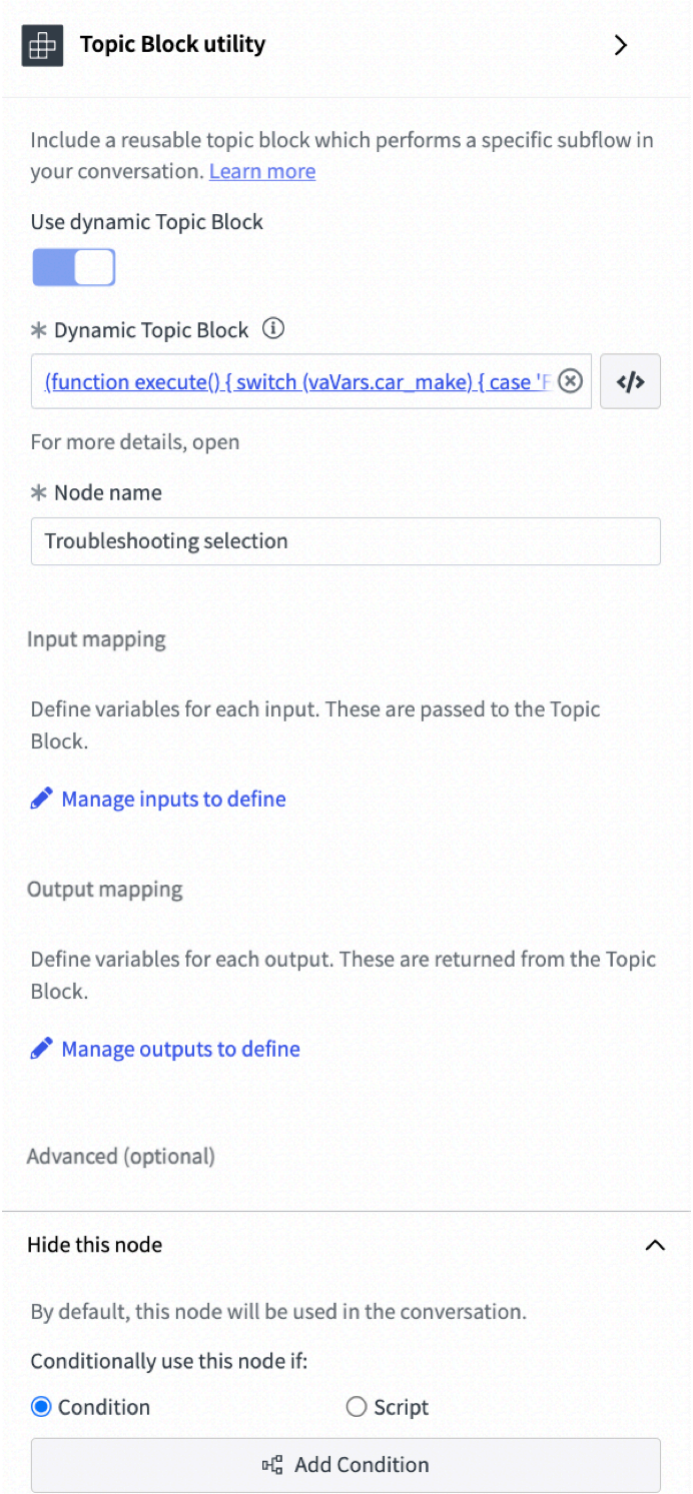
다음 주제 블록 유틸리티 속성에는 사용 가능한 주제 블록에 대한 참조, 주제 블록에 대한 입력 매핑 변수 및 주제 블록이 전달할 출력 변수가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 항목 블록 유틸리티 속성에 동적 항목 블록 사용 토글 스위치가 켜져 있습니다.



동적 주제 블록 사용

주제 블록의 동적 설정을 전환하면 조건 수에 따라 호출할 주제 블록을 프로그래밍 방식으로 선택할 수 있습니다. 주제 블록 정의에 대한 명시적인 일대일 일치 없이 동적 입력 세트를 전달할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 두 개의 주제 블록이 있다고 가정합니다. 하나는 사용자 이름을 가져와서 성공 또는 실패 메시지를 반환하여 암호를 설정합니다. 다른 하나는 암호를 재설정하지만 성공 또는 실패 메시지와 임시 암호를 반환하기 전에 요청과 함께 2단계 인증(2FA) 토큰을 보내야 합니다.

두 개의 개별 주제 블록 호출을 생성하여 암호 재설정 절차를 처리하거나, 동적 설정이 활성화되고 다음과 같이 정의된 하나의 주제 블록을 생성할 수 있습니다.

- 재설정 유형이 includesTwoFactor = true인지 확인하는 스크립트를 추가합니다. 문이 true로 평가되면 TwoFactorReset을 반환하고, 그렇지 않으면 NormalPasswordReset을 반환합니다.
- password 및 twoFactorToken이라는 두 개의 입력 매핑을 정의하며, 둘 다 해당 값을 포함하는 전달된 개체와 동일하게 설정됩니다.
- ## 및 tempPass의 두 가지 출력 매핑을 정의합니다. 후자는 주제 블록의 반환 값에 있는 경우에만 설정됩니다.
- 성공 또는 실패를 출력하는 두 개의 출력 노드와 tempPass 값이 true인지 여부를 확인하는 출력을 정의합니다.

동적 주제 블록 표현식 예시

```
(function execute() {
   /* Return the name of the topic block to run. For example:
      switch (vaVars.car_make) {
         case 'Ford':
            return 'Ford troubleshooting';
         case 'Toyota':
            return 'Toyota troubleshooting';
         default:
            return 'General car troubleshooting';
      }
   */
})()
```

동적 주제 블록 표현식의 스크립트는 입력에 따라 값을 반환합니다. 이 예에서 Ford 또는 Toyota를 입력하면 가상 에이전트가 적절한 문제 해결 주제를 요청합니다. 다른 값을 입력하면 가상 에이전트가 대신 일반적인 문제 해결 항목을 반환합니다.

작업 유틸리티

주제의 가상 에이전트 작업 유틸리티를 사용하여 노드가 작성해야 하는 플로우 작업 속성을 선택합니다. 작업 유틸리티는 ServiceNow 워크플로우 스튜디오 제품과 통합됩니다가상 에이전트.

작업 유틸리티 속성

생성하려는 노드의 플로우 작업 속성을 지정합니다.

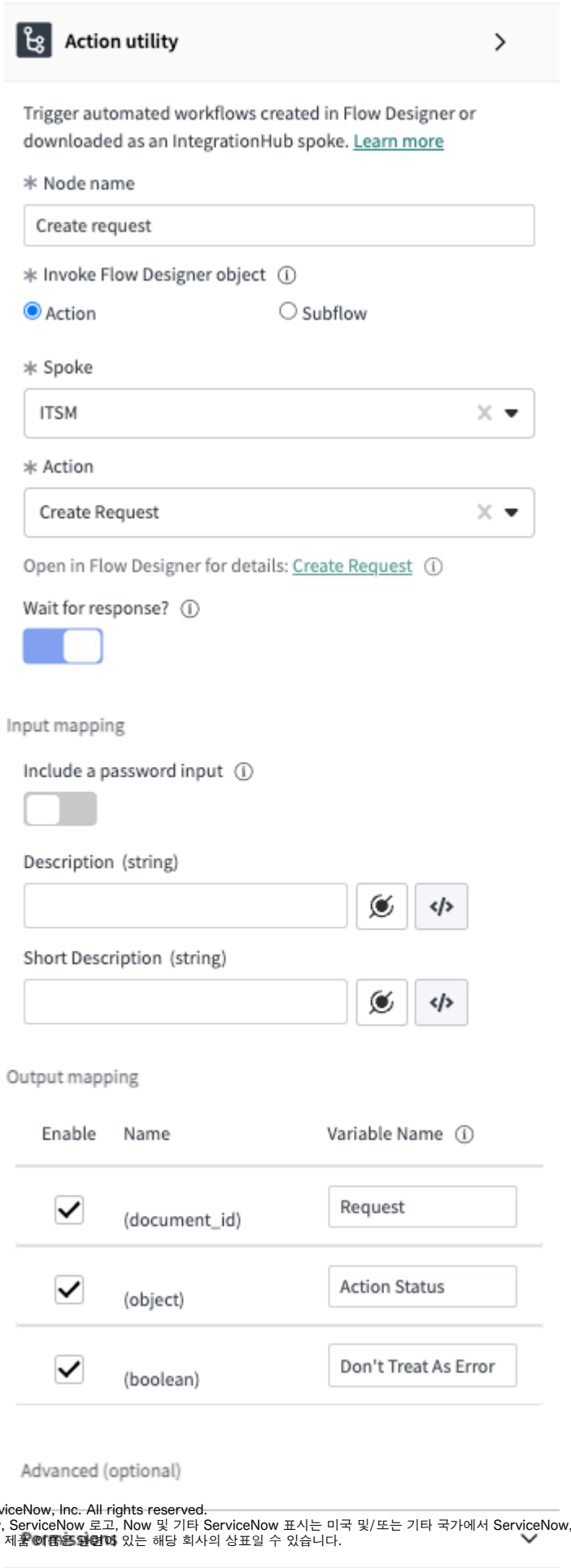
속성	설명
노드 이름	이 작업 노드의 이름입니다.
자산 호출 워크플로우 스튜디오	워크플로우 스튜디오 구성요소 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • 작업: 재사용 가능한 작업입니다. • 하위 플로우: 재사용 가능한 작업, 데이터 입력 및 출력 시퀀스로 구성된 자동화된 프로세스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
스포크	특정 애플리케이션 또는 기록 유형 전용의 콘텐츠를 포함하는 워크플로우 스튜디오 범위가 지정된 애플리케이션의 이름입니다. 기본 스포크 목록은 스포크를 참조하십시오.
작업/하위 플로우	인스턴스에서 워크플로우 스튜디오 수행할 작업 또는 하위 플로우입니다. 입력 매핑 및 출력 매핑 영역이 선택에 따라 변경됩니다. 작업에 대한 자세한 내용은 선택 항목 아래의 링크를 클릭하여 에서 확인합니다 워크플로우 스튜디오.
응답을 기다리시겠습니까?	계속하기 전에 지정된 작업의 응답을 기다릴지 여부를 가상 에이전트 결정하는 토글 스위치입니다.
입력 매핑	선택한 작업에 대한 입력으로 사용할 변수입니다. 선택한 작업에 따라 이 영역의 내용이 변경됩니다. 옵션에는 문자열 입력, 참조된 기록, 스크립트 등이 포함될 수 있습니다. 암호가 필요한 옵션의 경우 암호 입력 포함 토글 스위치를 활성화하여 사용자에게 암호를 입력하라는 메시지를 표시합니다. 보안 입력은 password2 데이터 유형을 사용해야 합니다. 입력은 안전하게 마스킹되고 다른 사용자가 볼 수 없습니다. **주:** 필드가 잠겨 있고 문자열을 입력할 수 없는 경우 알약 선택기 값이 필드 유형과 일치해야 합니다. 예를 들어 필드 유형이 document_id인 경우 참조된 값 유형도 document_id되어야 합니다. 일치하는 필드가 없는 경우 다른 FDIH 작업 출력에서 생성된 필드를 참조하거나 스크립트를 사용합니다.
출력 매핑	선택한 작업에서 출력할 변수입니다. 선택한 작업에 따라 이 영역의 내용이 변경됩니다.
고급	
권한	
다른 사용자 이름으로 실행	작업에 사용할 권한입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. • 세션을 시작하는 사용자: 선택하면 현재 사용자가 갖는 것과 동일한 권한을 사용하여 작업이 실행됩니다. • 시스템 사용자: 이 옵션을 선택하면 작업이 시스템 권한을 사용하여 실행되며, 그 중 일부는 현재 사용자가 사용하지 못할 수 있습니다.
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예시 작업 유틸리티



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 연결된 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 통제 유틸리티

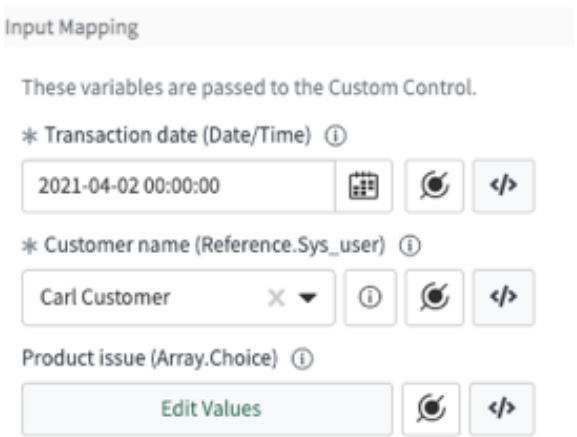
주제 또는 주제 블록에서 가상 에이전트 사용자 지정 통제 유틸리티를 사용하여 사용자 지정 입력 통제 또는 사용자 지정 응답 통제를 참조합니다. 사용자 지정 통제는 에서 제공하는 통제를 가상 에이전트 디자이너보완합니다.

사용자 지정 통제 유틸리티 속성

주제 또는 주제 블록에 추가하는 사용자 지정 입력 컨트롤 또는 사용자 지정 응답 컨트롤의 속성을 지정합니다. 사용자 지정 컨트롤 및 그 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 통제를 가상 에이전트 사용하여 사용자 지정.

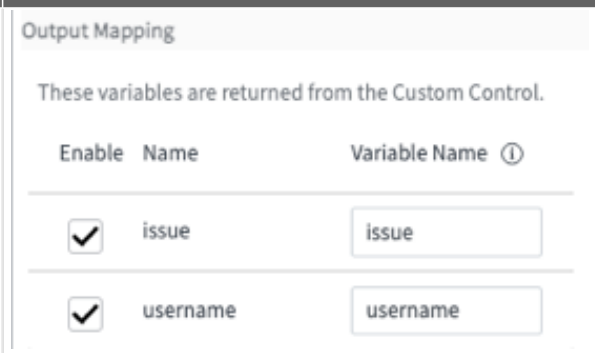
주: 사용자 지정 컨트롤은 Internet Explorer 버전 11에서 작동하지 않습니다.

사용자 지정 제어 유틸리티 속성 시트

속성	설명
사용자 지정 통제	에 게시된 가상 에이전트 디자이너사용자 지정 통제 자산의 이름입니다.
노드 이름	선택한 사용자 지정 컨트롤의 이름입니다.
입력 매핑	선택한 사용자 지정 컨트롤에 대한 입력으로 사용할 변수입니다. 예를 들어, 다음 이미지에는 예제 변수가 있습니다.  이 영역의 내용은 선택한 사용자 지정 컨트롤에 따라 변경됩니다. 옵션에는 문자열 입력, 참조된 기록, 스크립트 등이 포함될 수 있습니다.
출력 매핑	선택한 사용자 지정 통제에서 출력할 변수입니다. 예를 들어, 다음 이미지에는 활성화된 예제 변수가 있습니다.

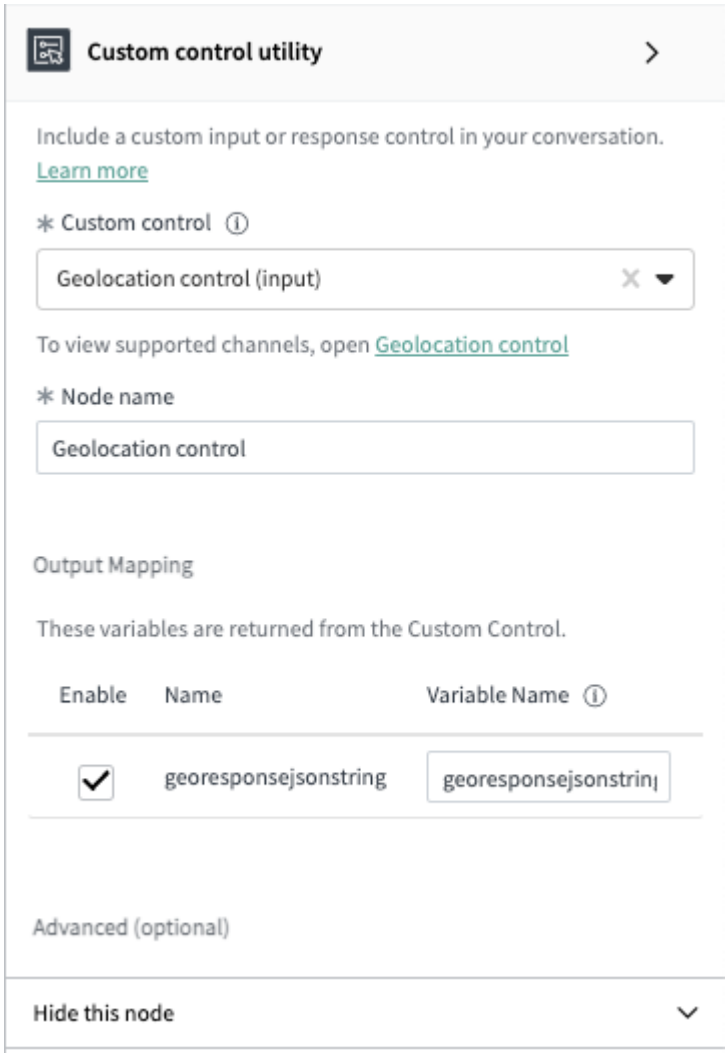
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 제어 유틸리티 속성 시트

속성	설명
	 이 영역의 내용은 선택한 사용자 지정 컨트롤에 따라 변경됩니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 조건부로 이 노드를 사용합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 노코드 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예시 사용자 지정 통제 유틸리티



AI 커넥터 유틸리티

이 유틸리티를 사용하면 생성형 AI를 사용자 지정 기술에 연결하여 가상 에이전트 LLM(대규모 언어 모델) 대화의 다양성을 높일 수 있습니다.

AI 커넥터 유틸리티 속성

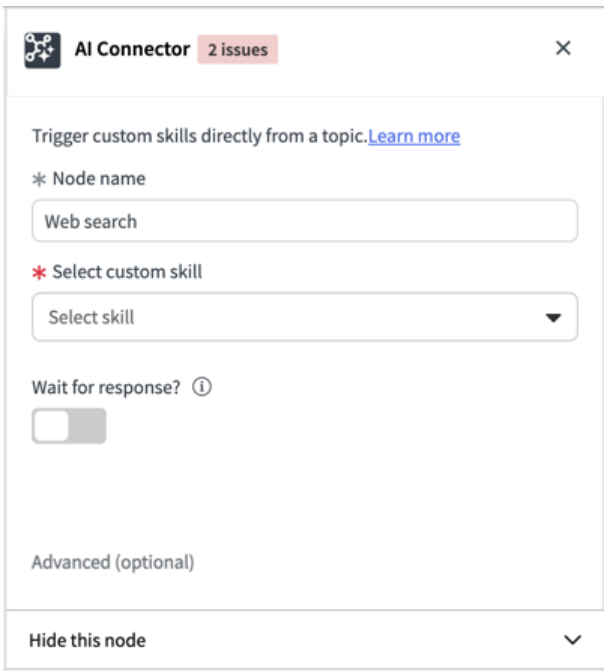
생성하려는 노드에 대한 플로우 작업 속성을 지정합니다.

속성	설명
노드 이름	AI 커넥터 노드의 이름입니다.
사용자 지정 기술 선택	드롭다운 메뉴를 열어 사용자 지정 기술을 검색합니다.
응답 대기	대화를 계속하기 전에 이 토글 스위치를 활성화하여 작업의 응답을 기다립니다.
입력 및 출력 매핑	
모든 입력 및 출력 매핑은 선택한 사용자 지정 기술을 기반으로 합니다. 사용자 지정 기술에 대한 자세한 내용은 , 에서 사용자 지정 기술 관리 가상 에이전트 디자이너및 주제에서 가상 에이전트 AI 에이전트 사용를 참조하십시오Now Assist 기술 키트 .	

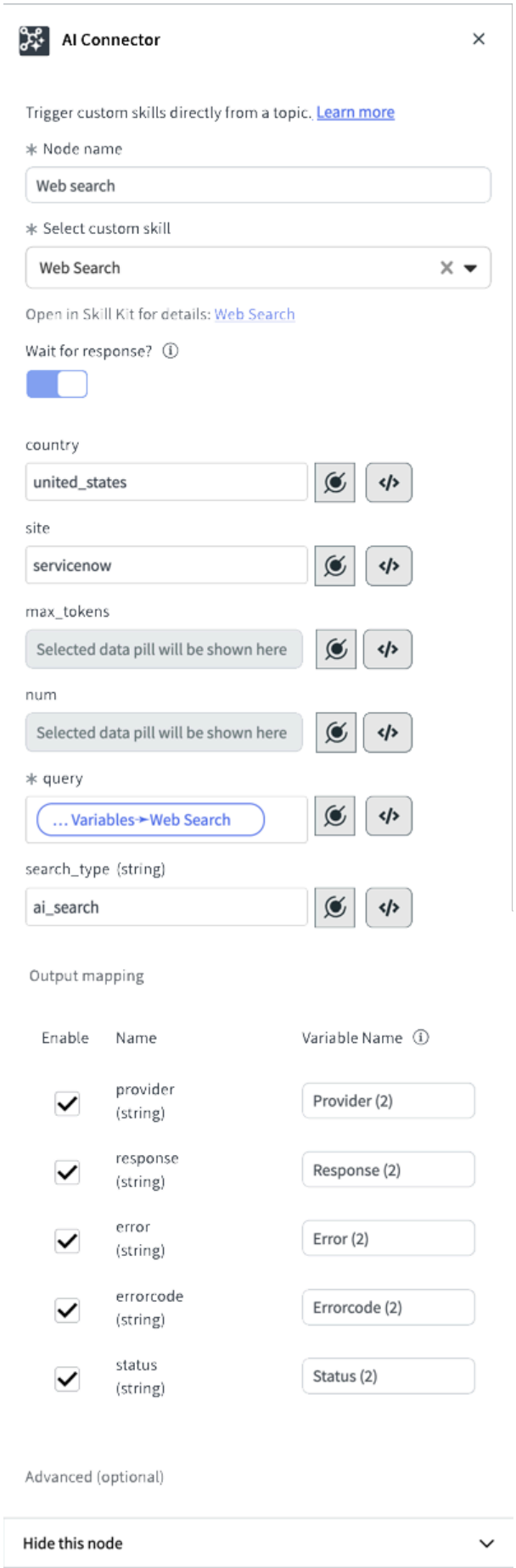
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

AI 커넥터 유틸리티 예시



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

편향 유틸리티

의 가상 에이전트 편향 유틸리티를 사용하여 사용자의 해결에 도움이 되었거나 실제로 해결된 문제를 가상 에이전트 추적합니다.

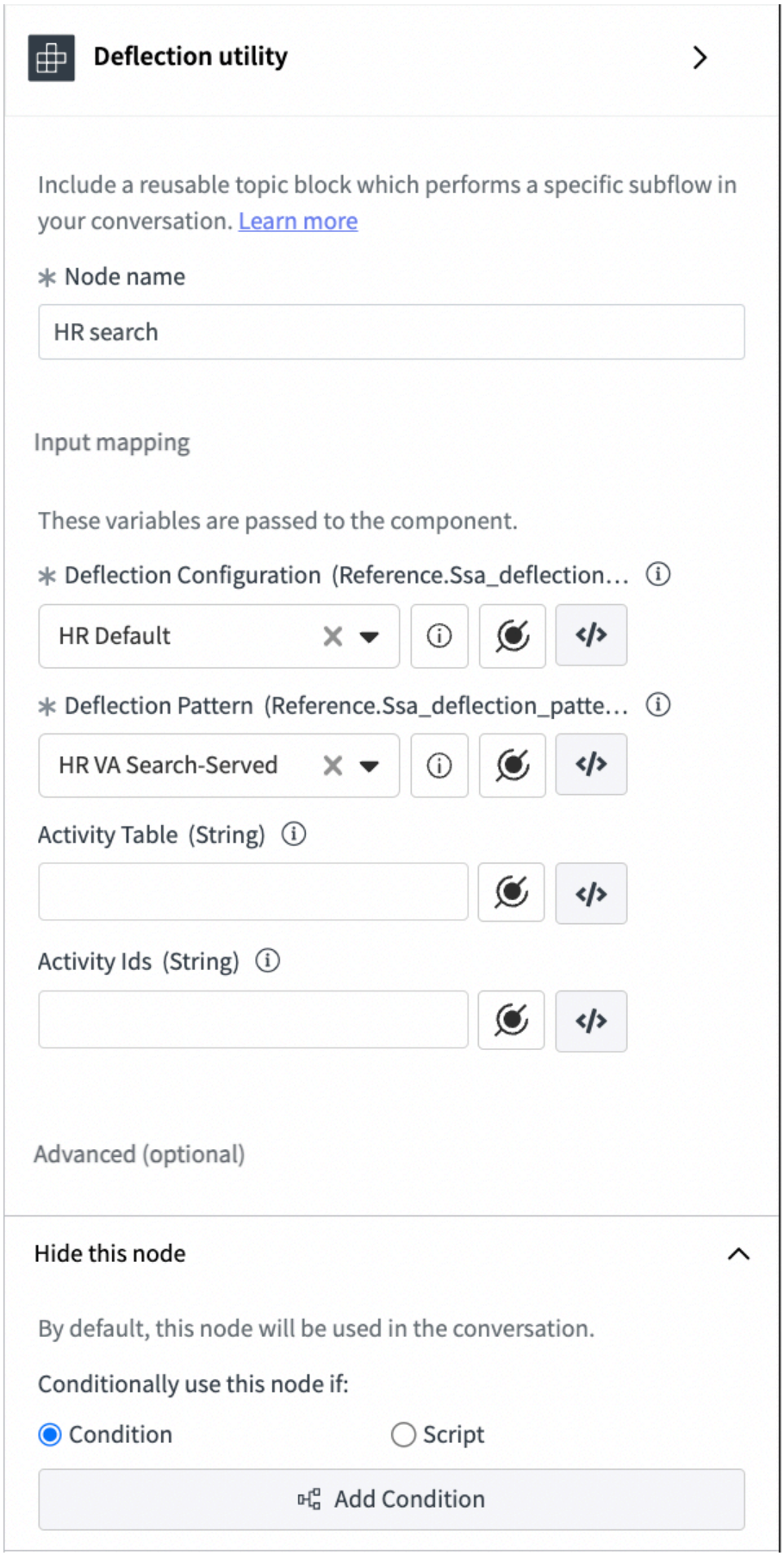
편향 유틸리티 속성

생성하려는 노드에 대한 플로우 작업 속성을 지정합니다.

속성	설명
노드 이름	편향 노드의 이름입니다.
입력 매핑	
편향 구성	미리 정의된 편향 구성 목록에서 선택합니다. 자세한 내용은 편향 구성 및 패턴 생성 문서를 참조하십시오.
편향 패턴	미리 정의된 편향 패턴 목록에서 선택합니다. 선택 항목이 미리 정의된 편향에 연결되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 편향 구성 및 패턴 생성 .
활동 테이블	편향 활동이 발생하는 테이블 이름입니다. 편향과 관련된 인시던트 또는 작업 테이블을 추가합니다.
활동 ID	쉼표로 구분된 활동 ID 목록입니다. 편향 발생에 결과 또는 관련 작업을 추가합니다 AI 검색 .
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

편향 유틸리티 예시



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

진단 주제 실행자 유틸리티

의 가상 에이전트 진단 주제 실행자 유틸리티를 사용하여 주제에서 구성요소가 제대로 작동하는지 확인합니다.

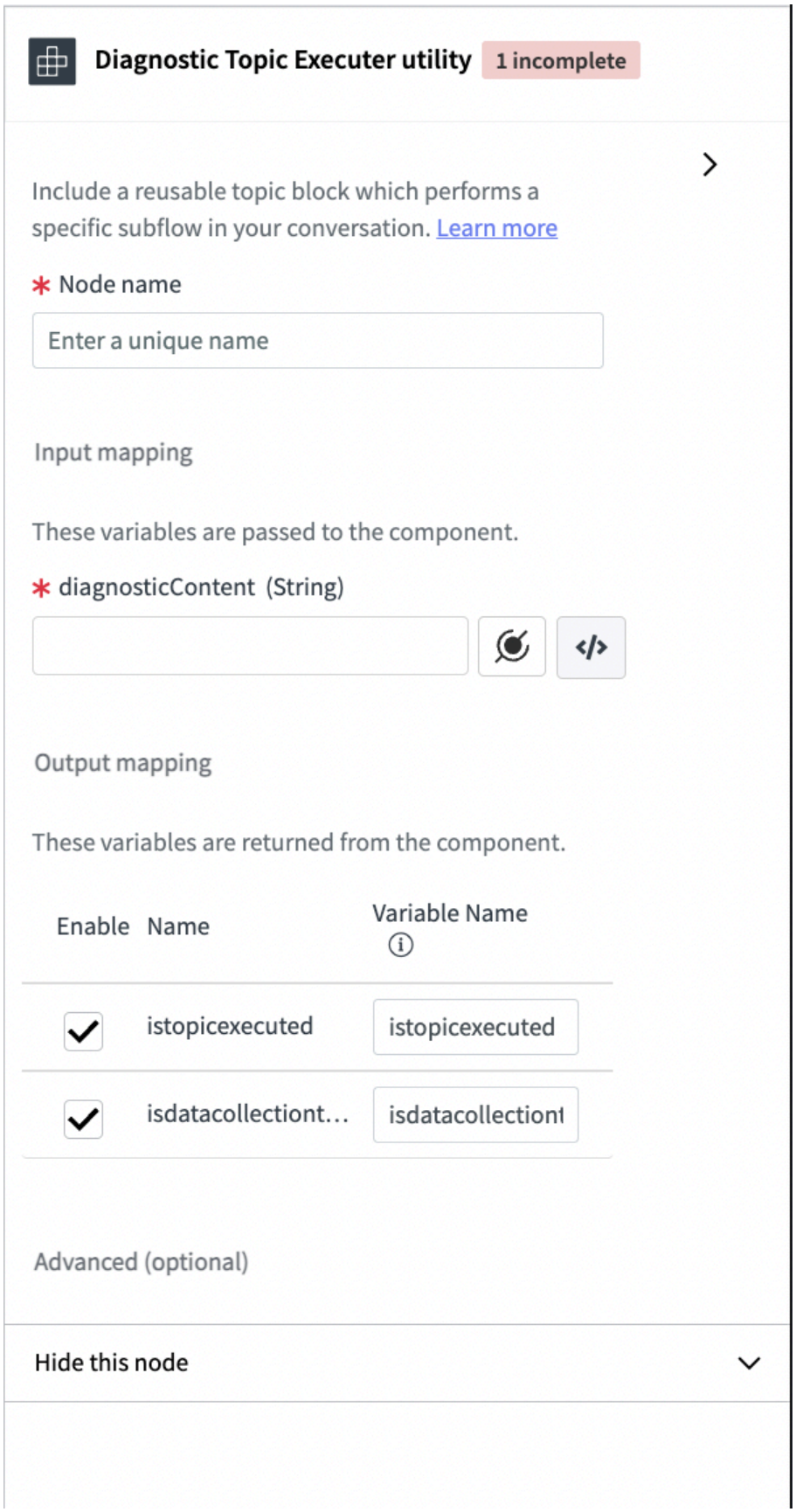
진단 주제 실행자 유틸리티 속성

생성하려는 노드에 대한 플로우 작업 속성을 지정합니다.

속성	설명
노드 이름	노드의 이름입니다.
입력 매핑	
진단 내용	진단할 구성요소에 전달되는 문자열입니다.
출력 매핑	
주제가 실행됨	구성요소에서 반환한 변수 데이터로 주제가 제대로 실행되었는지 확인하는 옵션입니다. 활성화를 선택하여 활성화하고 원하는 경우 값에 대한 사용자 지정 변수 이름을 입력합니다.
데이터 수집 주제가 실행됨	구성요소에서 반환한 변수 데이터로 데이터 수집이 올바르게 실행되었는지 확인하는 옵션입니다. 활성화를 선택하여 활성화하고 원하는 경우 값에 대한 사용자 지정 변수 이름을 입력합니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

진단 주제 실행자 유틸리티 예시



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지리적 위치 유틸리티

지리적 위치 유틸리티를 사용하여 사용자로부터 맵 좌표를 수집하고, 사용자의 위치에 맞게 주제를 개인화하고, 탐색 또는 현장 작업 및 기타 서비스에 대한 데이터를 제공합니다.

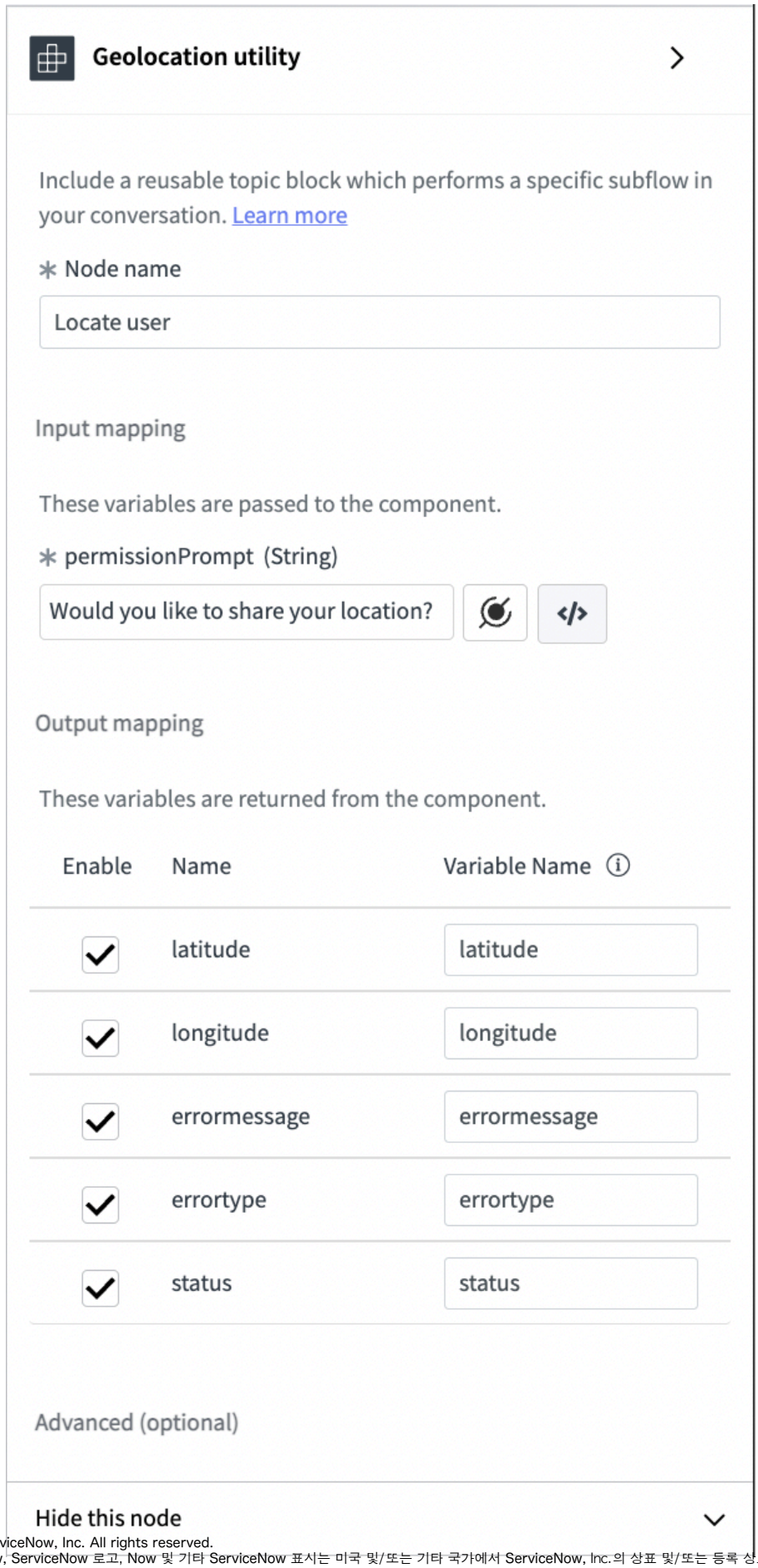
지리적 위치 유틸리티 속성

생성하려는 노드에 대한 플로우 작업 속성을 지정합니다.

속성	설명
노드 이름	지리적 위치 노드의 이름입니다.
입력 매핑	
권한 프롬프트	사용자에게 지리적 위치를 요청하는 사용자 지정 프롬프트의 문자열입니다.
출력 매핑	
위도	권한 프롬프트 후 사용자의 위도가 반환됩니다. 주: 모든 출력 매핑은 사용자 지정할 수 있습니다. 사용을 선택하여 각각을 활성화하고, 원하는 경우 값을 저장할 사용자 지정 변수 이름을 입력합니다.
경도	권한 프롬프트 후 사용자의 경도가 반환됩니다.
오류 메시지	지리적 위치 시도에 오류가 발생하면 반환되는 메시지입니다.
오류 유형	오류 메시지를 기반으로 반환된 오류의 유형입니다.
상태	지리적 위치 데이터의 상태입니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지리적 위치 유틸리티 예시



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다중 파일 업로드 유틸리티

다중 파일 업로드 유틸리티를 사용하여 대화에서 가상 에이전트 한 번에 둘 이상의 파일을 업로드합니다.

다중 파일 업로드 유틸리티 속성

생성하려는 노드에 대한 플로우 작업 속성을 지정합니다.

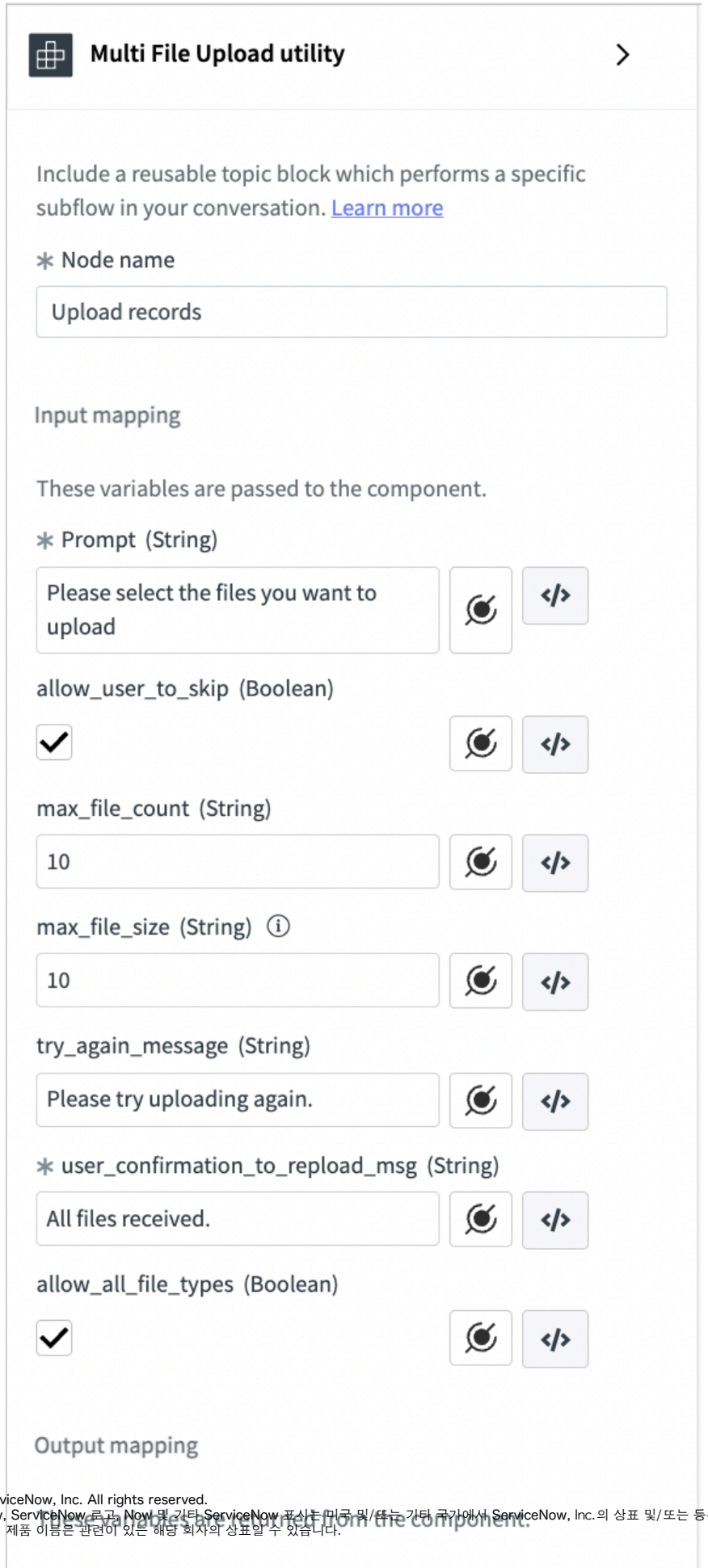
주: 다중 파일 업로드 유틸리티는 , Slack및 가상 에이전트 API 에서만 지원됩니다Microsoft Teams.

업로드된 파일은 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블에 저장됩니다.

속성	설명
노드 이름	다중 파일 업로드 노드의 이름입니다.
입력 매핑	
프롬프트	사용자에게 파일을 업로드하라는 메시지가 표시되는 텍스트 문자열입니다.
사용자가 건너뛸 수 있도록 허용	사용자에게 파일 업로드가 없는 경우 파일 업로드를 건너뛰는 옵션입니다.
최대 파일 카운트	업로드할 수 있는 최대 파일 수입니다.
최대 파일 크기	업로드된 개별 파일의 최대 크기(MB)입니다.
다시 시도 메시지	파일 업로드에 실패할 경우 사용자에게 전송되는 메시지입니다.
사용자 확인 메시지	파일이 업로드되었음을 확인하는 메시지가 사용자에게 전송됩니다.
모든 파일 형식 허용	모든 파일 형식의 업로드를 허용하는 옵션입니다.
출력 매핑	
파일	업로드된 파일을 나열하여 사용자에게 전송되는 메시지입니다. 활성화를 선택하여 이 출력을 활성화하고, 원하는 경우 값을 저장할 사용자 지정 변수 이름을 입력합니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다중 파일 업로드 유틸리티 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일시 중지 유틸리티

일시 중지 유틸리티를 사용하여 대화를 일시적으로 중단할 수 있습니다 가상 에이전트 .

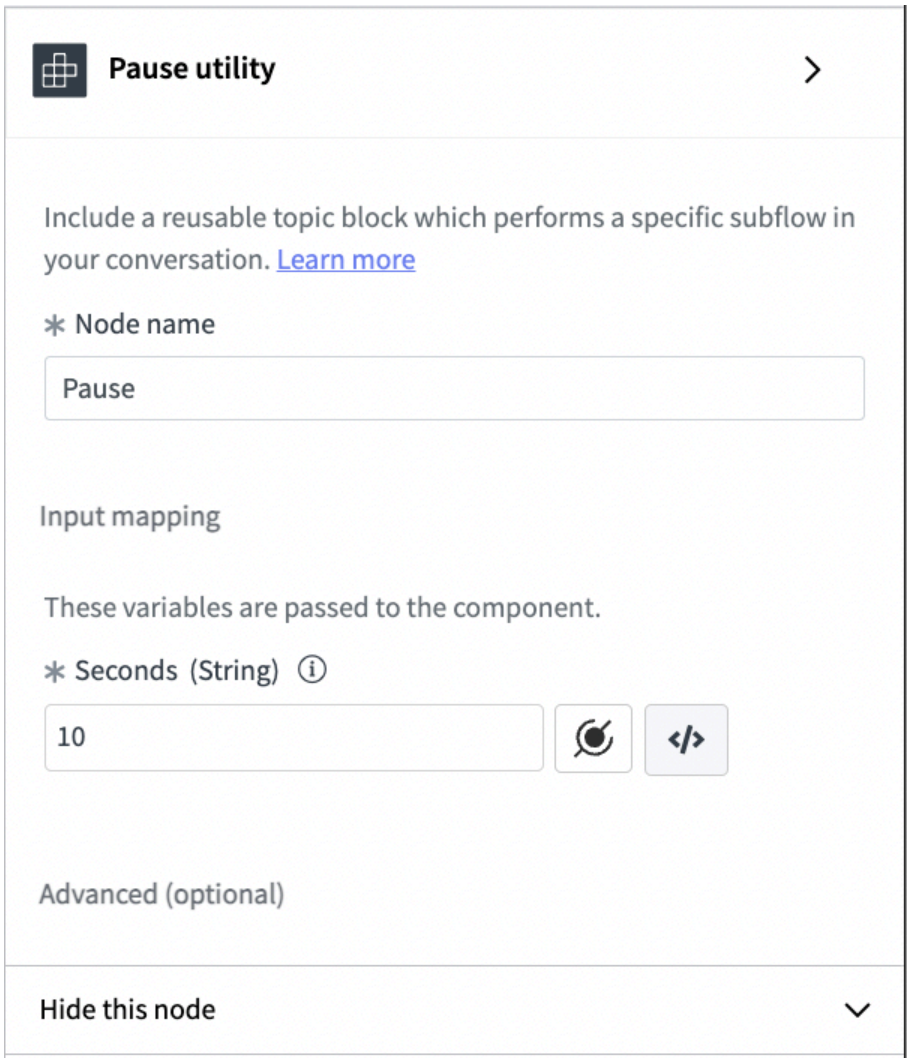
일시 중지 유틸리티 속성

생성하려는 노드에 대한 플로우 작업 속성을 지정합니다.

속성	설명
노드 이름	일시 중지 노드의 이름입니다.
입력 매핑	
초	일시 중지 기간입니다. 주: 시스템에 정의된 최대값보다 큰 지속 시간 값은 최대값으로 되돌아갑니다. 또는 정의되지 않은 경우 60초로 되돌아갑니다.
고급	
이 노드 숨기기	
다음과 같은 경우 이 노드를 조건부로 표시합니다.	대화에서 이 노드를 표시하기 위한 조건을 지정하는 코드 없는 조건문 또는 로우코드 스크립트입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일시 중지 유틸리티 예시



가상 에이전트 디자이너 기능

역량을 사용하여 가상 에이전트 디자이너 대화에 가상 에이전트 심층적인 기능을 추가합니다. 이러한 컨트롤은 가상 에이전트 주제에 대한 특수 필터와 기능을 제공합니다.

플랫폼은 ServiceNow 의 다른 영역과 함께 사용할 가상 에이전트 디자이너 수 있는 다양한 제품(예: 동적 변환)을 ServiceNow AI Platform제공합니다. 의 경우 가상 에이전트이러한 기능은 코드 없는 주제 블록으로 작동하여 대화에서 복잡한 기능을 수행합니다.

사용자 입력, 봇 응답 및 유틸리티와 달리 역량은 의 일부인 ServiceNow AI Platform기능으로, 의 가상 에이전트 디자이너노드에 매핑되었습니다. 노드는 다음과 같은 경우 다음과 함께 사용 생성형 AI 컨트롤러가상 에이전트 디자이너 대화 작성기에서 사용할 수 있습니다.

역량 사용

에서 가상 에이전트 디자이너기능을 활성화하려면 를 참조하십시오 에서 생성형 AI 기능 활성화 가상 에이전트 디자이너 .

가상 에이전트 기술 참조

이 주제를 사용하여 스크립팅 방법, NLU 시스템 엔터티 및 가상 에이전트 상호작용 테이블에 대해 자세히 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 는 큐 시스템을 활용하여 비동기 채널에서 들어오는 메시지를 처리합니다. 전용 작업자 스레드는 이 큐에서 끌어와 자체 트랜잭션에서 메시지를 처리합니다. 이를 통해 가상 에이전트 트래픽 볼륨에 맞게 확장할 수 있습니다. 가상 에이전트 트랜잭션은 비대화형으로 실행됩니다(스크립트 가능한 메서드는 `gs.isInteractive()` false를 반환함).

가상 에이전트를 활성화하면 다양한 역할과 테이블을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. Virtual Agent에는 테이블 크기를 관리하기 위한 데이터 보존 정책도 있습니다. 자세한 내용은 의 데이터 관리 대화형 인터페이스 문서를 참조하십시오.

다음과 같은 기술 참조 항목을 사용할 수 있습니다.

도메인 분리 및 가상 에이전트

도메인 분리는 가상 에이전트 애플리케이션에서 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원의 모든 측면을 포함합니다.
- 애플리케이션 속성이 필요에 따라 도메인을 인식합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

도메인 분리를 사용하여 조직의 데이터 및 관리 제어를 별도의 도메인으로 분할할 수 있습니다. 이를 통해 데이터를 격리하고 데이터에 대한 액세스를 제어할 수 있으며, 이는 여러 테넌트가 공통 플랫폼을 공유하는 환경에서 특히 중요합니다.

에서 가상 에이전트 도메인 분리는 서로 격리된 별도의 가상 에이전트 뷰를 생성하여 작동합니다. 채팅 구성, 브랜딩, NLU 설정, 주제 및 구성요소를 . 내의 특정 도메인에 가상 에이전트할당할 수 있습니다. 도메인 내의 사용자는 자신의 도메인과 연결된 대화에만 접근할 가상 에이전트 수 있습니다. 즉, 한 도메인의 사용자는 대화를 포함하여 가상 에이전트 다른 도메인에 속한 데이터나 기능에 액세스할 수 없습니다. 또한 도메인에 할당된 관리자는 다른 도메인의 대화를 보거나 관리할 가상 에이전트 수 없으므로 완전한 분리 및 보안을 보장할 수 있습니다.

도메인 분리는 다음과 같은 요구 사항이 있는 고객에게 가장 적합합니다.

- 비즈니스 엔터티 간에 절대 데이터 분리(데이터 분리)를 적용해야 합니다.
- 각 도메인에 대한 비즈니스 프로세스 정의 및 사용자 인터페이스를 사용자 지정하는 경우(위임된 관리).
- 단일 인스턴스에서 일부 전역 프로세스와 전역 보고를 유지하는 경우.
- 고객 또는 하위 조직 간에 데이터를 분리합니다.
- 세션 범위는 사용자의 사용자 기록에 나열된 도메인에 대한 세션 설정 시 설정됩니다. 사용자는 도메인 선택기를 사용하여 세션 도메인 범위를 수동으로 변경할 수 있습니다.
- 기록 범위는 기록의 도메인을 사용하며 기록의 양식을 볼 때 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본적으로 기록 범위는 세션 범위보다 우선하므로 상위 수준 도메인의 사용자는 각 기록의 데이터 및 프로세스 제약 조건을 준수합니다. 그러나 이러한 사용자는 도메인 범위를 확장하거나 축소하여 다른 도메인의 데이터를 표시하거나 숨기도록 선택할 수 있습니다. 예를 들어, SP(서비스 제공자) 전역 도메인의 사용자는 ACME 도메인과 같은 하위 도메인도 볼 수 있습니다. ACME 도메인에서 인시던트 기록을 볼 때 사용자는 도메인 범위를 확장하여 MSP 도메인의 값을 표시하거나 도메인 범위를 축소하여 기록의 ACME 도메인과 일치하는 기록 값만 표시하도록 선택할 수 있습니다.

주: 사용자는 도메인 가시성에 의해 명시적으로 부여된 도메인의 데이터에 항상 액세스할 수 있습니다.

도메인 분리가 사용되면 게스트 사용자는 세션에서 사용되는 도메인으로 제한됩니다. 사용자 지정 채팅 채널의 경우 제공자 애플리케이션의 도메인이 사용됩니다. 채팅 위젯의 경우 도메인 ID를 채팅 포털과 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 도메인 ID를 채팅 포털과 연결 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 도메인 범위 문서를 참조하십시오.

요구 사항

모든 도메인 지원 기능을 사용하려면 Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] 플러그인이 필요합니다. 자세한 내용은 도메인 분리 요청 문서를 참조하십시오.

도메인 분리를 사용하여 구성 가상 에이전트

브랜딩

서비스 제공자는 도메인별로 채팅 브랜딩 구성을 만들 수 있습니다.

채팅 경험

기본 경험 및 사용자 지정 경험을 포함한 채팅 경험은 도메인 분리를 허용합니다. 각 채팅 경험 프로파일은 도메인에 속합니다. 설정 주제 변경과 같은 각 하위 사용자 지정은 도메인에 속합니다. 각 하위 사용자 지정은 하위 도메인이 상위-도메인 사용자 지정을 재정의할 수 있도록 시스템 재정의를 구현합니다.

NLU 설정

모든 가상 에이전트 클라이언트에 대해 도메인 분리 인스턴스당 하나의 NLU 서비스 제공자만 설정할 수 있습니다. MSP(관리형 서비스 제공자)는 도메인에 대한 전역 사용자로 로그인하여 NLU를 구성합니다. 자세한 내용은 구성 자연어 이해 위치 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

의 하위 도메인에서 주제 생성 가상 에이전트 디자이너

필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

서비스 제공자는 하위 도메인 중 하나에 로그인하여 주제를 생성 및 게시하거나 하위 도메인 관리 사용자가 자신의 주제를 생성하고게시할 수 있도록 허용합니다.

도메인 내의 토픽 이름은 고유해야 하지만 가상 에이전트 다른 도메인에서 같은 이름의 토픽을 만들 수 있습니다. 예를 들어 각 도메인에는 인사말이라는 주제가 있을 수 있습니다.

서비스 제공자 관리자만 다음을 수행할 수 있습니다.

- ITSM, CSM 또는 HRSD와 같은 다른 ServiceNow 비즈니스 애플리케이션용 대화 플러그인 또는 스토어 앱을 활성화 가상 에이전트 하여 하위 도메인에 대해 사전 구축된 주제를 활성화합니다.
- 특정 하위 도메인에 대한 역할을 할당하여 사용자가 실행할 수 있는 주제를 제어합니다.

하위 도메인에 할당된 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스에 주제를 생성합니다.
- 전역 도메인에 로그인하고 하위 도메인의 사용자를 가장합니다.
- 하위 도메인에서 사용 가능한 모든 주제를 채팅 위젯 및 메시징 애플리케이션에 게시합니다.

채팅 위젯 채널의 도메인 분리

채팅 위젯은 도메인 분리를 지원하지 않습니다. 그러나 도메인으로 구분된 별도의 포털을 사용하여 채팅 위젯 채널에서 도메인 분리된 채팅 환경을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 별도의 도메인으로 제한된 두 개의 별도 지원 포털을 만들 수 있습니다. `domain_id` 포털의 스크립트를 사용하여 도메인을 지정합니다. 이는 포털 URL의 매개변수로 `sysparm_domain_id` 전달됩니다.

포털을 구성하려면 다음을 참조하십시오 도메인 ID를 채팅 포털과 연결.

URL 매개 변수에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 URL 매개변수.

도메인 분리 및 가상 에이전트 메시징 앱 통합

필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

도메인 분리 인스턴스에는 , Microsoft Teams, Workplace또는 Facebook Messenger에 대한 Slack하나의 설정 레코드가 있습니다.

하위 도메인의 고객은 , 또는 인스턴스와 ServiceNow 독립적으로 라이센스를 부여합니다Slack.WorkplaceMicrosoft Teams

하위 도메인의 관리자는 하위 도메인 내에 통합을 설치하고 외부 공급업체 클라이언트에서 액세스할 가상 에이전트 수 있는 적절한 자격 증명을 구성합니다. 자세한 내용은 메시징 앱과 통합 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

의 경우 Facebook Messenger관리자가 통합을 수동으로 구성합니다. 자세한 내용은 Facebook Messenger와의 대화 통합 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

도메인 ID를 채팅 포털과 연결

서비스 포털 플랫폼은 도메인으로 구분되지 않지만 채팅을 위해 서로 다른 버전의 포털을 만들고 각 버전의 사용을 단일 도메인으로 제한할 수 있습니다. 예를 들어 두 개의 직원 서비스 포털을 만들고 각각에 대해 서로 다른 도메인을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
설정, 포털, 페이지 및 위젯과 같은 서비스 포털 플랫폼의 요소는 도메인으로 구분되지 않습니다. 그러나 위젯 내의 데이터는 적절한 도메인을 기반으로 하는 경우 표시됩니다. 다양한 경험을 제공하기 위해 관리자는 사용자를 리디렉션할 수 있는 각각 고유한 URL이 있는 별도의 서비스 포털을 만들어야 합니다. 채팅 위젯 채널에서 도메인으로 분리된 채팅 환경의 경우 포털을 생성하고 URL의 매개변수를 사용하여 `sysparm_domain_id` 도메인을 지정합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 URL 매개변수 문서를 참조하십시오.

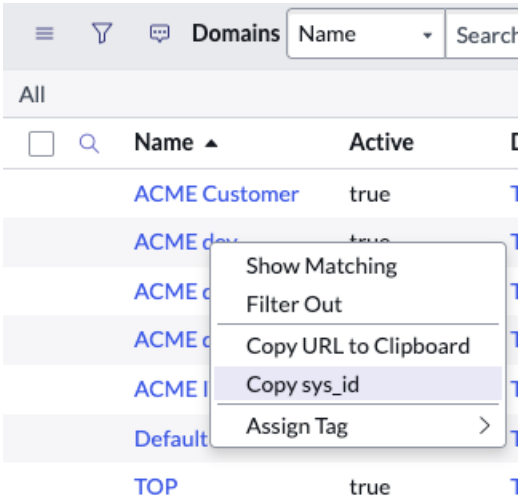
프로시저

1. 옵션: 새 도메인을 생성하고 필요에 따라 도메인에 역할을 할당합니다.
2. 도메인의 시스템 ID를 복사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 도메인 관리 〉 도메인.

b. 도메인 이름을 마우스 오른쪽 단추로 선택한 다음 **sys_id** 복사를 선택합니다.

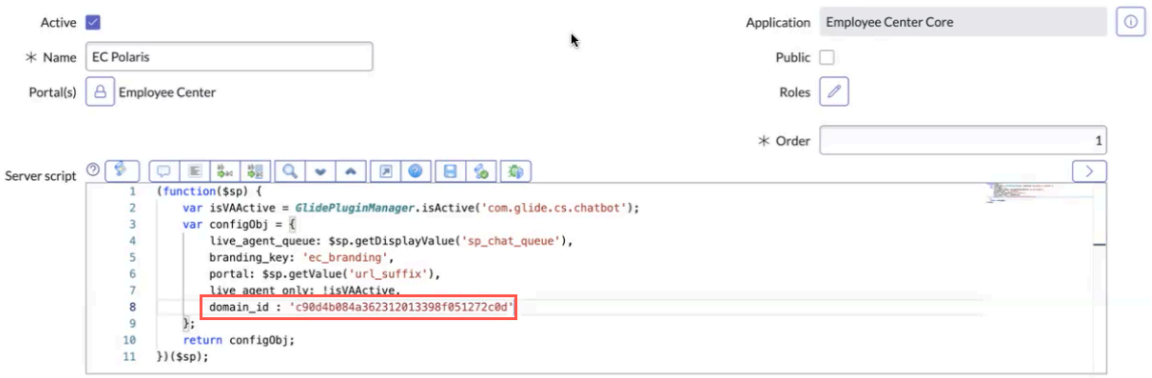


c. ID를 텍스트 편집기에 붙여넣고 나중에 사용할 수 있도록 저장합니다.

3. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 에이전트 채팅.

4. 도메인으로 제한하려는 포털의 이름을 선택하거나 새 이름을 생성합니다 .
메시지가 표시되면 편집할 기록을 엽니다.

5. 서버 스크립트 영역에서 이전에 복사한 매개변수와 도메인의 시스템 ID를 추가합니다*domain_id*.



6. 업데이트 또는 제출을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

결과
sysparm_domain_id 매개 변수는 포털 URL에 전달됩니다.

가상 에이전트 상호작용 기록

대화가 가상 에이전트 발생할 때마다 상호작용 기록은 상호작용 [interaction] 테이블의 전체 대화를 캡처합니다. 이 기록에는 대화에 사용된 모든 주제 요소와 라이브 에이전트 전송이 포함됩니다.

상호작용 **[interaction]** 테이블

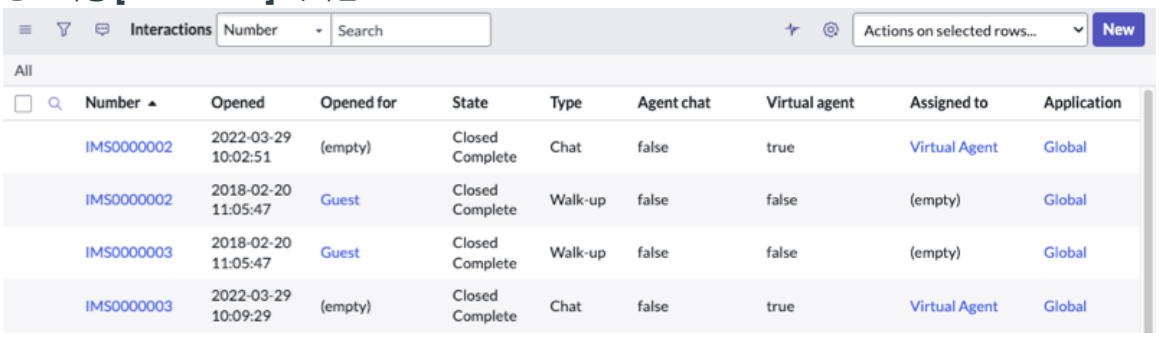
인스턴스의 각 대화는 요청자와 가상 에이전트. 상호작용 기록에는 지원되는 채팅 채널(채팅 위젯, 네이티브 모바일 앱, 메시징 통합)에서 발생하는 대화가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 상호작용 테이블은 플러그인(com.glide.interaction)의 상호작용 관리 일부입니다. 가상 에이전트및 에이전트 채팅이 커넥트 지원 플러그인을 사용합니다.

이러한 상호작용 기록은 관리자, 가상 에이전트 관리자, 지원 에이전트 및 지원 관리자에게 대화 중에 발생한 내용을 편리하게 검토할 수 있는 방법을 제공합니다. 또한 이 레코드는 발생하는 대화의 유형을 빠르게 확인할 수 있는 방법을 제공합니다: 가상 에이전트, 라이브 에이전트는 로 에이전트 채팅전송, 라이브 에이전트는 로 전송.커넥트 지원

상호작용 **[interaction]** 테이블



Number	Opened	Opened for	State	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to	Application
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global

주: 대화 녹취록은 대화 및 라이브 에이전트 전송이 있는 기록에만 가상 에이전트가상 에이전트 사용할 수 있습니다 에이전트 채팅.

- 라이브 채팅의 대화 기록이 4000자를 초과하면 기록은 상호작용 기록의 첨부 파일로 처리됩니다.
- 사용자가 업로드하는 첨부 파일은 상호작용 기록에 해당하는 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블에 기록됩니다. 첨부 파일은 활동 스트림에 자동으로 표시됩니다.
- 라이브 에이전트가 로 커넥트 지원전송된 대화의 경우 가상 에이전트 대화만 가상 에이전트 상호작용 녹취록에 포함됩니다. 의 커넥트 지원 라이브 에이전트 대화는 활동 스트림에 기록됩니다.

상호작용 테이블의 주요 필드

상호작용 테이블을 보려면 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 interaction.list 를 입력합니다. 목록 수집기 (슬러시버킷)를 사용하여 테이블에 표시되는 필드를 구성할 수 있습니다.

필드	설명
에이전트 평균 응답시간	에이전트가 요청자가 보낸 각 메시지에 응답하는 데 걸린 시간을 기준으로 한 평균 시간입니다. 예: 00:00 □□□: ### □□□□. 00:01 ##: ## □□□? 00:04 □□□: ### □□□□□□ ### ## □□□? 00:05 □□□: □□□□□ ### □□□□ # □□□□. 00:07 ##: ## ## □□□□. 페어 #1 00:01-00:00 = 00:01 페어 #2 00:07-00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = 00:02 평균
에이전트 채팅	대화가 true 또는 false로 에이전트 채팅라이브 에이전트로 전송되었음을 나타내는 플래그입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

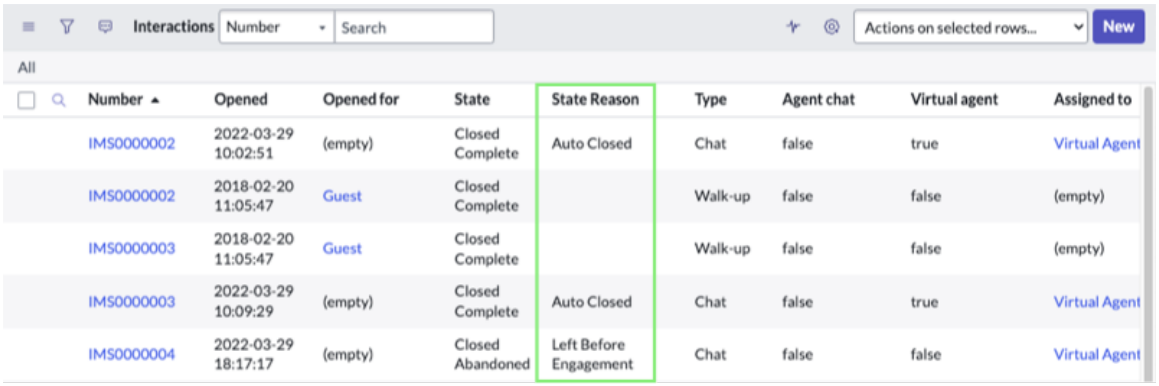
필드	설명
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다. 범위는 다른 애플리케이션에서 사용할 수 있는 액세스 가능한 파일 및 데이터를 결정합니다.
담당자	이행자 이름: 라이브 에이전트 이름 또는 가상 에이전트
도메인	대화가 진행된 도메인입니다. 자세한 내용은 도메인 분리 및 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.
번호	상호작용 기록의 수입니다.
개설 일시	대화가 시작된 날짜 및 시간입니다.
오픈 대상	요청자의 이름입니다. 익명 사용자는 게스트로 식별됩니다.
감정	인스턴스에 감정 분석이 활성화된 경우 상호작용의 감정 수준을 표시합니다. 이 값은 인터페이스에서 에이전트에게 표시할 수 있습니다 에이전트 채팅 . 핸드오프 시(가상 에이전트 라이브 에이전트로, 라이브 에이전트에서 라이브 에이전트로, 또는 라이브 에이전트에서 큐로) 이 값을 기반으로 비즈니스 규칙을 만들 수 있습니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • 긍정적 • 중립적 • 부정적 • null(평가된 값 없음) 이 값은 에도 상호작용 인사이트 테이블입력됩니다.
상태	대화 상태: • 진행 중: 요청자와 가상 에이전트 간의 대화가 진행 중입니다. • 완료 종결: 가상 에이전트가 대화를 종료합니다. • 중단 종결: 요청자가 가상 에이전트와의 대화를 완료하기 전에 대화를 종료합니다. 주: 완료 종결 및 중단 종결 상태는 가상 에이전트만 사용하는지, 가상 에이전트와 라이브 에이전트 또는 라이브 에이전트만 사용하는지 여부에 따라 다양한 상태 이유가 있습니다. 상태 이유에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 완료 종결 및 중단 종결 상태의 이유.
상태 이유	대화 상태에 대한 자세한 설명(이유) 완료 종결 및 중단 종결. 자세한 내용은 완료 종결 및 중단 종결 상태의 이유 문서를 참조하십시오.
증명서	요청자와 에이전트 간의 대화 로그(가상 또는 라이브)입니다.
유형	상호작용 기록의 유형입니다. 가상 에이전트 대화는 채팅 기록 유형입니다.
업데이트됨	대화 기록이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
Virtual Agent	대화가 true 또는 false에 대한 가상 에이전트것인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가상 에이전트 요청자가 대화 주제를 선택하거나 주제 디스커버리 프로세스가 적절한 대화를 시작하면 대화에 플래그가 지정됩니다.

완료 종결 및 중단 종결 상태의 이유

가상 에이전트는 대화가 (VA) 전용인지, 가상 에이전트 라이브 에이전트(VA-LA) 또는 라이브 에이전트(LA)와의 대화인지 가상 에이전트 에 따라 다양한 이유로 완료 및 중단된 대화를 닫습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 이유 열이 있는 상호작용 테이블



상태 이유 필드에는 대화를 종료하는 여러 가지 방법에 대한 상세 정보가 제공됩니다. 다음 테이블에서는 그 이유에 대해 설명하고 대시보드 분석을 위해 표시되는 관련 메시지도 설명합니다. 유휴 대화 및 에이전트 채팅 해당 기본 제한 시간을 처리하는 방법과 가상 에이전트 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오종결 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 대화.

상태	상태 이유	가상 에이전트	가상 에이전트 및 라이브 에이전트 또는 라이브 에이전트 전용
포기 종결	참여 전에 나감	해당 사항 없음.	요청자가 라이브 에이전트로 라우팅되도록 선택했지만 에이전트가 할당되기 전에 대화를 종결(+ 종료 선택)했습니다. 대시보드 메시지: ### ## LA - #### ## #
포기 종결	활동 없음	요청자가 대화를 열었지만 봇과 소통하지 않았으며(예: 브라우저 닫기) 주제 디스커버리를 시작하지 않았습니다. 기본 시간 제한 후에 시스템에서 가상 에이전트 유휴 대화를 종결했습니다. • 가상 에이전트 유휴 채팅 시간 제한: 2시간(기본값) • 대시보드 메시지: ### ## VA - ### ## # #	요청자가 라이브 에이전트로 라우팅되도록 선택했지만(사전 채팅 설정을 통하지 않음) 에이전트와 소통하지 않았습니다. 대화가 시간 초과되고 *Time Out Abandoned VA Conversations*예약된 작업이 실행된 경우, 상호작용 상태는 중단 종결(활동 없음)입니다. 대시보드 메시지: ### ## LA - #### ## #
완료 종결	사용자 종료됨	봇과 협력한 후(요청자가 대화 중에 하나 이상의 발언을 입력하거나 대화를 완료한 경우) 요청자는 종료를 선택하여 대화 세션을 닫았습니다. 대시보드 메시지: ### ## VA - ## ##/X	요청자가 라이브 에이전트와 채팅을 시작했지만 종료를 선택하여 채팅 클라이언트를 닫았습니다. 대시보드 메시지: ### ## LA - ## ##/X
완료 종결	자동 종결됨	요청자는 VA 주제와 상호작용하고 대화를 완료합니다. 라이브 에이전트 상호작용이 없습니다.	해당 사항 없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태	상태 이유	가상 에이전트	가상 에이전트 및 라이브 에이전트 또는 라이브 에이전트 전용
		대시보드 메시지: ### ## VA - ## ###	
완료 종결	사용자 응답 없음	요청자가 봇과 소통했지만 (하나 이상의 발언 입력) 대화를 적극적으로 닫지 않고 나갔습니다. 시스템은 2시간(기본값) 후에 유휴 대화를 닫습니다. • 가상 에이전트 유휴 채팅 종결: 2시간 • 대시보드 메시지: ### ## VA - ### ## ##	요청자가 라이브 에이전트와 소통했지만 중지했고 에이전트가 중단된 상태였습니다(유휴 라이브 채팅). 시스템은 6분(기본값) 후에 유휴 라이브 채팅을 닫습니다. • 유휴 라이브 채팅 종결: 6분 • 대시보드 메시지: ### ## LA - ### ## ##
완료 종결	주제 완료	요청자가 주제에서 봇과 소통했지만 다른 항목 설정 주제에 응답하지 않았거나 예를 선택하여 계속했지만 응답하지 않았습니다. 이 *`Time Out Abandoned VA Conversations`* 작업은 기본 제한 시간 후에 상호작용을 종료합니다. • 가상 에이전트 유휴 채팅 종결: 2시간 • 대시보드 메시지: ### ## VA - ## ##	해당 사항 없음.
완료 종결	검색용으로 남음	요청자가 봇과 소통했지만 (하나 이상의 발언 입력) 대화 중간에 검색을 선택하고 대화로 돌아가지 않았습니다. 비활성 상태로 인해 시스템이 대화를 종결합니다. 대시보드 메시지: ### ## VA - AI #### ##	해당 사항 없음.
완료 종결	에이전트 종료됨	해당 사항 없음.	요청자가 라이브 에이전트와 채팅을 시작한 후 에이전트는 채팅 종료를 선택하여 적극적으로 대화를 닫았습니다. 대시보드 메시지: ##### LA ## - ## ##/x
결함 발생	오류	메시지를 처리하는 동안 런타임 예외가 발생했습니다.	런타임 오류로 요청자의 대화가 닫혔습니다.

상호작용 기록의 가상 에이전트 상세 보기

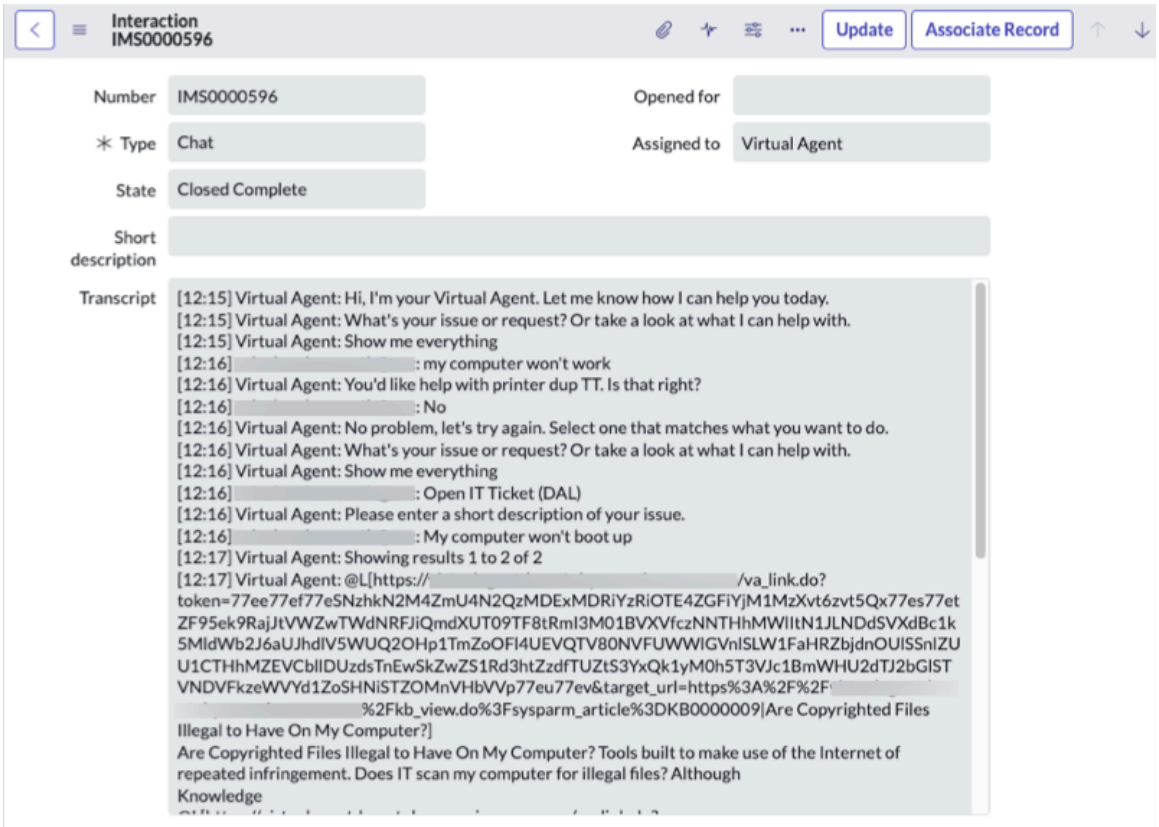
상호작용 테이블에서 특정 기록을 열어 상호작용에 가상 에이전트 대한 추가 상세 정보(대화 녹취록, 관련 작업, 상호작용 로그)를 볼 수 있습니다.

주: 필드가 표시되지 않으면 양식 뷰에 추가할 수 있습니다. 자세한 정보는 양식 레이아웃 구성의 내용을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

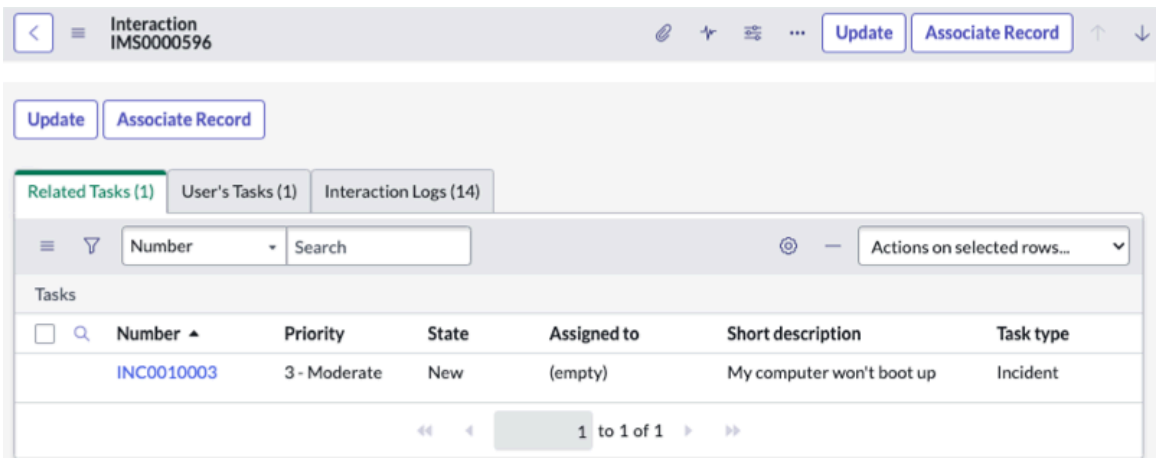
대화 녹취록

녹취록에는 에이전트(가상 또는 라이브)와 요청자 간의 대화 교환과 각 대화 차례의 타임 스탬프가 표시됩니다.



관련 작업

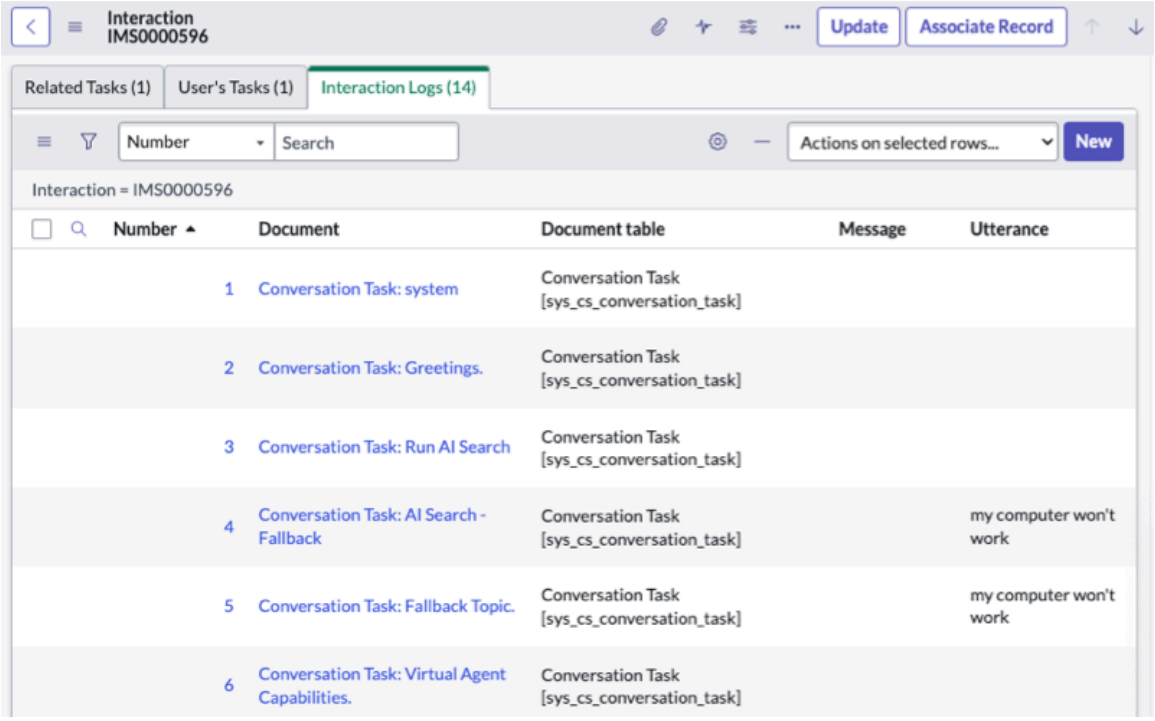
대화 중에 생성되거나 업데이트된 케이스, 인시던트 또는 요청은 관련 작업으로 상호작용 기록에 자동으로 첨부됩니다. 이러한 작업이 상호작용 기록에 포함되도록 하려면 특정 가상 에이전트 디자이너 유틸리티와 `### ### vaSystem.attachRecordToConversation`을 사용하여 대화 주제를 설계하십시오. 자세한 내용은 아래를 참조하십시오 주제 디자인 고려 사항 .



상호작용 로그

상호작용 로그 탭에는 주제 디스커버리 또는 사용자 선택에 의해 실행된 설정 주제와 주제를 포함하여 대화에서 실행되는 모든 주제가 나열됩니다. 각 주제 요소에는 항목이 실행되는 순차적 순서를 나타내는 숫자가 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



보안 고려 사항

대화 내용의 정보는 모든 사용자가 볼 수 있습니다. 중요한 정보가 포함된 레코드에 대한 액세스를 제어해야 하는 경우 범위가 지정된 ACL(액세스 제어 목록)을 사용하고 RCA(제한된 호출자 액세스) 기능을 사용하여 해당 레코드에 대한 스크립트 액세스를 잠글 수 있습니다. 자세한 내용은 응용 프로그램 범위, 응용 프로그램 리소스 및 이벤트 액세스 설정 및 제한된 호출자 액세스 관리를 참조하십시오.

주제 디자인 고려 사항

대화에서 가상 에이전트 인시던트, 케이스 또는 요청을 생성하거나 업데이트하는 경우 다음 가상 에이전트 디자이너 유틸리티 및 시스템 메서드를 사용하여 주제를 설계하는 것이 좋습니다.

- 인시던트 또는 케이스를 생성하거나 업데이트하는 작업 유틸리티
- 정보를 볼 수 있는 조회 유틸리티
- 작업을 상호작용 기록에 첨부하기 위한 시스템 메서드 `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`

대화 중에 생성된 인시던트, 케이스 또는 요청이 상호작용 기록의 관련 작업 목록에 포함되도록 이러한 유틸리티와 가상 에이전트 시스템 메서드를 사용합니다.

주: 스크립트 작업 유틸리티를 사용하여 생성 또는 업데이트된 기록은 상호작용 기록에서 관련 작업으로 캡처되지 않습니다.

가상 에이전트 스크립트

스크립트 메서드와 변수를 사용하여 ServiceNow# 가상 에이전트 응답, 트리거, 플로우 스크립트와 같은 채팅 스크립트를 작성합니다. 변수는 실시간 지원 주제 및 대화에 대한 컨텍스트를 제공할 수도 있습니다.

가상 에이전트 스크립트는 사용자 또는 사용자의 입력에 대한 정보 유지와 같은 주제에 대한 컨텍스트를 제공할 수 있습니다. 이 정보를 사용하여 스크립트로 작성된 인사말이나 확인을 표시하는 등 대화를 개인화할 수 있습니다. 스크립트는 대화 중에 얻은 정보에 대해 수행할 특정 작업을 지정할 수도 있습니다. 이러한 작업은 기록을 만들거나 업데이트하는 ServiceNow 데 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트는 주제가 정의된 범위 내의 서버에서 실행됩니다. 모든 범위 보호가 적용됩니다. 범위가 지정된 애플리케이션에 대한 대화를 개발하는 경우 범위가 지정된 API를 사용해야 합니다. 서버 스크립트에서 실행되는 대부분의 API를 사용할 수 있습니다.

사용자 입력 및 **ServiceNow** 기록 변수

에서 가상 에이전트주제에 대해 생성하는 스크립트에 다음 변수를 사용할 수 있습니다.

사용자 입력 변수

주제에 입력 컨트롤을 추가하면 시스템이 자동으로 사용자 입력(문자열, 부울 값 등)을 저장할 변수를 생성합니다. 구문은 valnputs.myvar 이며, 여기서 myvar 은 입력 노드에 할당한 이름입니다.

예를 들어, `### # ## ####` 인 텍스트 입력 프롬프트에는 valnputs.first_prompt라는 시스템 정의 변수가 있습니다. 이름의 공백은 밑줄 문자로 대체되고 대문자는 소문자로 변경됩니다.

ServiceNow 기록 변수

테이블을 쿼리 ServiceNow 하는 주제에 대한 스크립트를 만들면 반환된 기록 객체(GlideRecord)를 주제에서 자동으로 사용할 수 있게 됩니다. 변수 구문은 valnputs.myvar 이며, 여기서 myvar 은 레코드 객체입니다. 기록 객체를 반환하기 위해 테이블을 쿼리 ServiceNow 하는 방법에 대한 자세한 내용은 스크립트에서 테이블 쿼리를 참조하십시오.

기록이 포함된 ServiceNow 변수에서 닷워킹을 사용하여 테이블의 특정 필드를 지정합니다. 구문은 valnputs.myvar.field입니다. 스크립트 내의 닷워킹에 대한 자세한 내용은 닷워킹 예시 를 참조하십시오.

사용자 입력 및 ServiceNow 기록 변수에 접근

`vaInputs` 객체를 사용하여 스크립트의 기록 변수에 액세스합니다ServiceNow. 예를 들어 valnputs.myvar == "expected value"입니다. 기록이 아닌 사용자 입력의 값에 액세스하려면 valnputs.myvar.getValue()# 사용합니다.

다음 방법을 사용할 수 있습니다.

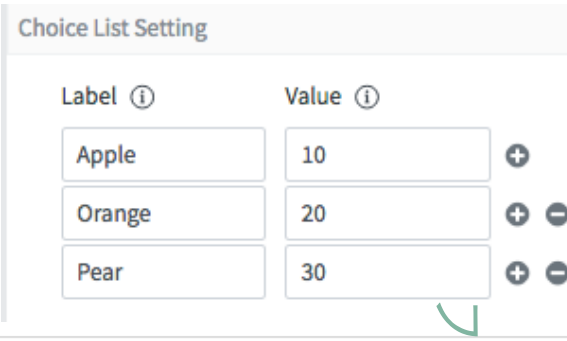
valnputs 메서드

방법	설명
`vaInputs.myvar == "## #"`	myvar이 예상 값과 일치하는지 여부를 평가합니다. 주: 사용자 입력 변수의 값은 사용자 입력 컨트롤 사용하여 할당됩니다. 이러한 값은 스크립트에서 변 수 없습니다. • 이 릴리스는 Zurich 추가 데이터 유형을 지원합니다. 내용은 주제의 가상 에이전트 입력 데이터 유형 문서 참조하십시오. • 기본적으로 사용자 변수를 사용할 수 있으며 이 변수 사용자의 sys_user 기록에 대한 참조입니다.
`vaInputs.myvar.getValue();`	값을 반환합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

vaInputs 메서드

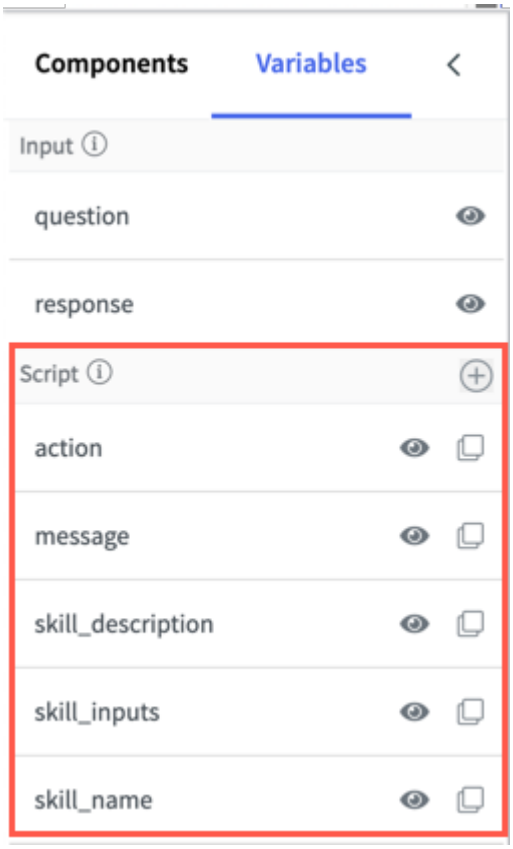
방법	설명
`vaInputs.myvar.getDisplayValue();`	저장된 값이 기록이 ServiceNow 아닌 경우 표시 값을 반환합니다. 레코드가 포함된 ServiceNow 변수의 경우 메서드는 해당 테이블의 표시 필드에 정의된 대로 표시 반환합니다. 다음 예는 사용자 입력에 대한 label 및 choice 값을 보여줍니다. 이 경우 myVar.getValue( )는 10, 20 또는 값을 반환하고 myVar.getDisplayValue() 는 Apple, Or 또는 Pear를 반환합니다. 예시 선택 목록 
`vaInputs.myvar.getDefaultValue();`	확인 메시지에 기본값을 반환합니다.
`vaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue();`	확인 메시지에서 기본값의 표시 값을 반환합니다.
`vaInputs.myvar.unbindEntity();`	예측 서비스가 추출된 엔터티로 슬롯에 채워진 NLU 입 변수의 값을 제거합니다(초기 입력 값에서 바인딩 해제 예를 들어 사용자가 확인 프롬프트에서 선택을 변경하 결정한 경우 입력 변수에서 엔터티 값의 바인딩을 해제 있습니다. 그러면 사용자가 해당 입력 노드로 루프백할 다시 메시지가 표시됩니다. 주: NLU 이 항목은 주제에서 활성화되어야 합니 에서 가상 에이전트 디자이너속성 탭을 선택하여 설정합니다NLU. 엔터티 정의 NLU 에 대한 자세한 내용은 엔터티 단원을 참조하십시오 .

스크립트 변수

테이블에 저장되지 ServiceNow 않지만 주제의 다른 곳에서 정보를 공유하는 데 사용할 수 있는 정보에 대한 스크립트 변수를 정의할 수 있습니다. 스크립트 변수는 정수, 부울 값 또는 문자열과 같은 프리미티브를 저장하는 워크플로우 스크래치패드 변수와 유사합니다. 문자열 값은 정적 또는 동적 스크립트 값일 수 있습니다. 변수 사이드바를 사용하여 에서 가상 에이전트 디자이너주제에 대한 스크립트 변수를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 사이드바



주: 스크립트 변수는 고급 스크립팅 기술을 갖춘 주제 작성자가 사용하기 위한 것입니다.

변수 구문은 vaVars.myvar이며, 여기서 myvar 은 변수에 할당하는 이름입니다. 예를 들어, vaVars.myvar = value;를 사용하여 변수에 값을 할당할 수 있습니다. 사용자 입력 변수와 달리 스크립트 변수는 스크립트에 값을 할당할 수 있습니다.

주제에서 스크립트 변수를 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주제에 대한 스크립트 변수 정의.

컨텍스트 변수

컨텍스트 변수는 전역 범위에서 작동하는 반면 시스템 변수는 주제 범위 내에서 작동합니다. 웹 클라이언트 URL 내의 시스템 매개변수에서 컨텍스트 변수를 사용할 수 있습니다. 이러한 변수는 vaContext 객체를 사용하여 대화의 어느 곳에서나 사용할 수 있습니다. 이러한 옵션을 사용하여 사전 정의된 변수로 링크를 생성할 수 가상 에이전트 있습니다.

다음 예제 링크에는 sysparm_city=milan 매개변수가 포함되어 있습니다. 이 링크를 사용하면 대화를 여는 가상 에이전트 것 외에도 값이 milan인 city라는 변수가 생성됩니다. 이 변수는 vaContext.city를 사용하여 스크립트에서 액세스할 수 있습니다.

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

주제 스크립트에 여러 라이브 에이전트 변수를 사용할 수 있습니다. 이러한 변수에는 다음이 포함됩니다.

- *##*
- *##*
- *portal*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- *search_text*
- *short_description*

변수 구문은 vaContext.LiveAgent_myvar이며, 여기서 myvar 는 사용 가능한 라이브 에이전트 컨텍스트 변수 중 하나입니다. vaContext.LiveAgent_myvar = value;를 사용하여 변수에 액세스합니다.

주제 스크립트에서 변수를 사용하려면 라이브 에이전트 에서 가상 에이전트 디자이너주제를 여십시오. 속성 탭에서 라이브 에이전트 변수 옆에 있는 연필 아이콘을 선택하여 주제에 추가합니다.

에 가상 에이전트포함된 라이브 에이전트 컨텍스트 변수에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 라이브 에이전트 채팅 컨텍스트 변수.

vaVars 메서드

방법	설명
vaVars.global_utterance	기술 선택기가 렌더링되고 발언이 입력될 때 업데이트됩니다.

vaSystem 메서드

vaSystem 객체의 메서드를 사용하여 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 이러한 작업 중 일부는 다음과 같습니다.

- 기록에 이미지를 첨부합니다.
- 현재 주제를 찾는 데 사용된 검색 문자열에 액세스합니다.
- 라이브 에이전트가 대화를 수신할 수 있는지 확인합니다.
- 사용자를 라이브 에이전트에 연결합니다.

주: 문서화되지 않은 시스템 방법은 지원되지 않으며 사전 통지 없이 언제든지 중단되거나 변경될 수 있으므로 사용하지 않는 것이 좋습니다.

주제 스크립트에 가상 에이전트 사용되는 메서드

방법	설명
vaSystem.applyLinkTemplate(String sysId, String tableName, String actionName)	포털에만 해당하는 외부 링크를 작성합니다
vaSystem.attachRecordToConversation(### tableName, ### sysId)	기록을 상호작용 기록의 관련 작업 목록에 첨부 ServiceNow 합니다 가상 에이전트 . 이러한 기록은 대화 중에 가상 에이전트 업데이트되거나 생성됩니다.
vaSystem.attachToRecord(### mediaId, ### tableName, ### sysId)	업로드된 이미지를 기록에 첨부합니다 ServiceNow . 이 메서드는 다음 매개 변수 사용합니다. • mediaId: 첨부할 이미지의 경로입니다. 고객이 입력한 이미지를 사용하려면 이미 입력 변수에 getValue() 를 사용합니다. vaInputs.image_input.getValue()).

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 스크립트에 가상 에이전트 사용되는 메서드

방법	설명
	• tableName: 테이블 이름이 포함된 문자열입니다. • sysId: 기록의 sys_id입니다.
`vaSystem.connectToAgent()`	고객을 라이브 에이전트에 연결합니다. 이 메서드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 대화를 라이브 에이전트로 전 가상 에이전트.
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	현재 대화가 라이브 에이전트에 연결되었는 여부에 관계없이 부울(true 또는 false) 값을 반환합니다.
`vaSystem.getClosingMessage()`	시스템 속성 `com.glide.cs.general.closing_mes` 대화에 대한 클로징 메시지를 반환합니다. (메시지는 및 Slack와 같은 Microsoft Tean 타사 메시징 앱에 따라 다릅니다.)
`vaSystem.getConversationId()`	현재 대화의 대화 ID를 반환합니다.
`vaSystem.getGreetingMessage()`	UI 메시지에서 "안녕하세요, 저는 가상 에이전트입니다. 오늘은 어떻게 도와드릴까
`vaSystem.getInteractionSysId()`	현재 대화의 상호작용 ID를 반환합니다.
`vaSystem.getSearchText()`	사용자가 입력한 마지막 발언을 반환합니다
`vaSystem.getTopicSelectionMessage()`	키 "문제 또는 요청이 무엇입니까? 아니면 제가 무엇을 도울 수 있는지 살펴보세요." (및 Slack와 같은 Microsoft Teams 타사 메시징 앱에 따라 메시지가 다릅니다.) 이 메서드는 시스템 속성 `com.glide.cs.topic_picker_msg`에서 반환됩니다.
`vaSystem.getTranscript()`	대화 기록을 가져옵니다.
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	라이브 에이전트가 봇에서 전송된 대화를 받을 수 있는지 확인합니다. 대화를 라이브 에이전트로 전송하려면 vaSystem.connectToAgent()# 사용하기 전 메서드를 호출합니다.
`vaSystem.isLiveAgentConfigured()`	라이브 채팅 사용 여부를 반환합니다.
`vaSystem.resetAllEntities()`	대화에 기록된 모든 엔터티를 재설정합니다
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	대기 중인 메시지를 즉시 보냅니다.
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	구분 기호 메시지 라인을 전송하고 getClosingMessage()에서 닫는 메시지를 반환합니다.
`vaSystem.sendSystemMessage(### ###, ## showAvatar)`	시스템 메시지를 보내고 getGreetingMessage()에서 인사말 메시지 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 스크립트에 가상 에이전트 사용되는 메서드

방법	설명
vaSystem.sendTopicPickerControl(String topicSelectionMessage, String topicPickerButtonLabel)	메시지 및 "모두 표시" 단추 레이블에 대한 연결된 값이 있는 주제 선택기 컨트롤을 보냅니다.
vaSystem.sendSkillPickerControl(skillSelectionMessage, ##)	기술 선택기 컨트롤을 사용자에게 보냅니다 skillSelectionMessage는 선택기를 표시하 전에 표시되는 메시지입니다. args 매개 변 추가 구성 옵션을 허용합니다: • hideSkillDetails 는 기술 선택 메시지를 숨깁니다. 기본값은 false입니다. • hidePromotedTopics : 기술 선택기에서 승격된 주제를 숨깁니다. 기본값은 false입니다. • hideShowMeEverything 은 기술 선택기 "모두 표시" 버튼을 제거합니다. 기본값은 false입니다. • showNoSkillsConfigured 는 적용 가능한 기술이 없는 경우 "구성된 기술 없음" 메시지를 표시합니다. 기본값은 false입니 • appendPromotedSkillsToMsg 는 승격된 기술의 글머리 기호 목록을 기술 선택 메시지에 추가합니다. 기본값은 true입니
vaSystem.switchTopicByName()	사용자가 현재 대화 주제에서 지정된 주제 이름으로 이동할 수 있습니다. 사용자가 대 종료할 수 있도록 **X** 버튼을 사용할 수 있습 주제가 종료된 후 사용자는 전역 주제를 재개합니다. 대화가 끝나면 사용자는 채팅 아래쪽에서 여기를 클릭하여 새 대화 시작을 선택하여 주제를 다시 시작할 수 있습니다. 선택적 *resumeBehavior* 매개변수는 다음과 같이 대화 플로우가 재개되는 방법 지정합니다. • 가상 에이전트 인 경우 *resumeBehavior=resume*호출 항목을 시작합니다. • 인 경우 *resumeBehavior=skip*호출 에이전트 항목을 건너뜁니다. *resumeBehavior* 지정하지 않으면 인스턴 기본 동작이 사용됩니다.
vaSystem.switchTopicById(sysid)	이 메서드는 의 *sys_cb_topics*sysid이며 사용자가 현재 대화 주제에서 지정된 주제 이동할 수 있도록 합니다. 사용자가 대화를 종료할 수 있도록 **X** 버튼을 사용할 수 있습

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 스크립트에 가상 에이전트 사용되는 메서드

방법	설명
	주제가 종료된 후 사용자는 전역 주제를 재개합니다. 대화가 끝나면 사용자는 채팅 아래쪽에서 여기를 클릭하여 새 대화 시작을 선택하여 주제를 다시 시작할 수 있습니다. 선택적 *resumeBehavior* 매개변수는 다음과 같이 대화 플로우가 재개되는 방법을 지정합니다. • 가상 에이전트 인 경우 *resumeBehavior=resume*호출 항목을 시작합니다. • 인 경우 *resumeBehavior=skip*호출 가 에이전트 항목을 건너뜁니다. *resumeBehavior* 지정하지 않으면 인스턴 기본 동작이 사용됩니다.
vaSystem.topicDiscovery(### searchTextOverride, ## keywordImpl)	매개변수의 용어를 *searchTextOverrid* 기반으로 주제 검색을 수행합니다. 이 메서 다음 매개 변수를 사용합니다. • searchTextOverride: 주제 디스커버리를 실행할 문자열입니다. • keywordImpl: 키워드를 사용할지 여부를 결정하는 부울입니다.

주제 외부에서 가상 에이전트 사용할 수 있는 방법

방법	설명
sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<### sysId>)	현재 가상 에이전트 대화의 녹취록을 가져옵니다.

주제의 가상 에이전트 입력 데이터 유형

스크립트를 작성하지 않고 일반적으로 사용되는 Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot) 데이터 유형의 입력을 정의할 가상 에이전트 디자이너 수 있습니다. 사용자 지정 통제 또는 항목 블록의 시작 노드에서 입력 데이터 유형을 정의합니다.

의 데이터 유형 가상 에이전트 디자이너

데이터 유형 지정을 통해 가상 에이전트 NLU 예측 값에 대한 보조 확인을 수행할 수 있습니다. 예를 들어 선택 목록에 빨간색, 흰색 및 파란색이 있지만 NLU 예측 서비스가 녹색을 반환하는 경우 유효한 선택이 아니기 때문에 입력이 슬롯으로 채워지지 않습니다.

호출 토픽에 데이터 타입을 사용하여 입력을 지정할 때 데이터 알약 선택기를 사용하여 사용자로부터 수집한 정보나 사용자 지정 컨트롤 또는 토픽 블록에서 이전에 조회한 정보를 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

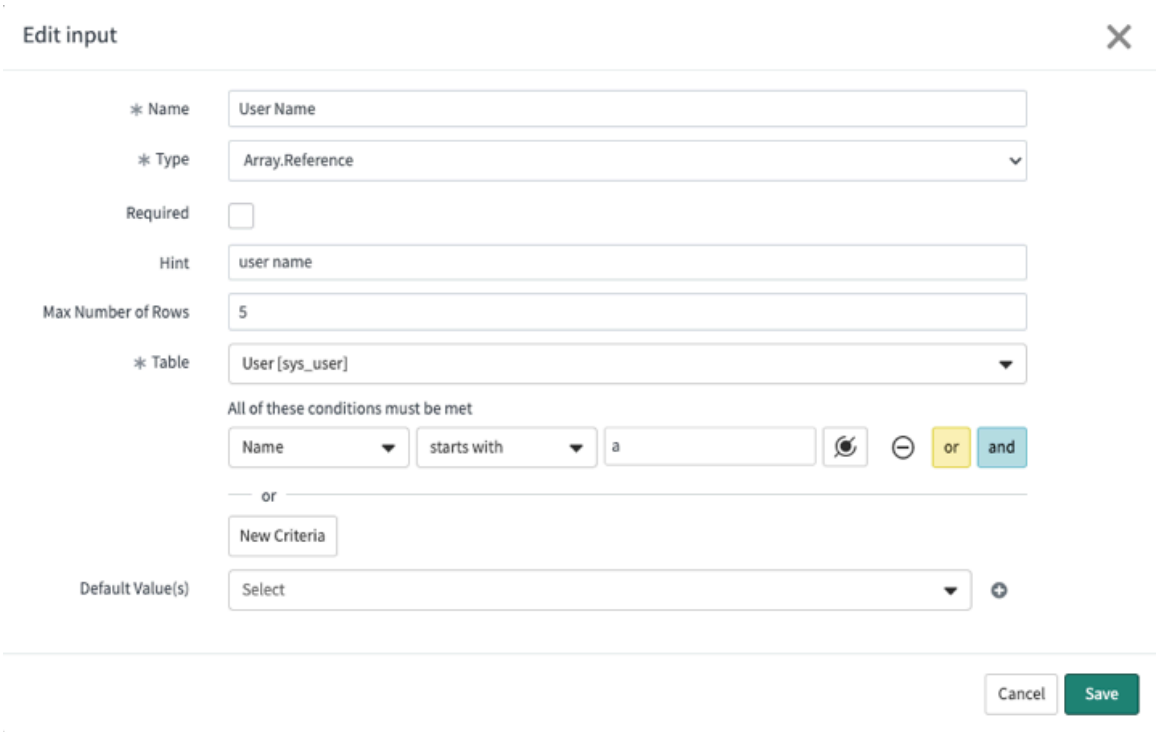
데이터 유형	설명
문자열	영숫자 텍스트입니다. 이 값은 JavaScript 데이터 규칙을 사용합니다.
부울	True 또는 False(예 또는 아니요)의 부울 값입니다.
참조	sys_id별 테이블 기록입니다. ServiceNow테이블 필드에서 테이블을 선택합니다. 반환된 기록에 대한 조건을 정의할 수 있습니다.
날짜/시간	날짜 및 시간 값입니다.
배열.문자열	영숫자 텍스트 값의 시퀀스입니다. 작성자가 지정할 수 있는 문자열 수를 제한하려면 최대 행 수 필드를 사용합니다.
Array.Datetime	날짜 및 시간 값의 시퀀스입니다. 작성자가 지정할 수 있는 날짜 수를 제한하려면 최대 행 수 필드를 사용합니다. **+**를 클릭하여 둘 이상의 기본값을 지정합니다.
Array.Reference	sys_id별 테이블 기록의 시퀀스입니다. ServiceNow테이블 필드에서 테이블을 선택합니다. 반환된 기록에 대한 조건을 정의할 수 있습니다. 작성자가 지정할 수 있는 기록 수를 제한하려면 최대 행 수 필드를 사용합니다. 주: 의 가상 에이전트 디자이너 입력 데이터형은 *`Array.Reference`* 의 플로우 디자이너입력 데이터형에 대응합니다*`List.[Table]`*. 자세한 정보는 작업 입력 및 출력 데이터 유형을 참조하십시오.
Array.Choice	특정 선택 필드에 대한 선택 목록 값의 시퀀스입니다. 예를 들어 ###, ### 및 ###입니다.

주: 배열 데이터 형식에는 중복 기본값이 허용되지 않습니다.

데이터 유형 정의 예시

이 사용자 이름 Array.Reference 입력 변수는 기록 수를 5개로 제한합니다. 모든 이름이 **a**로 시작해야 한다는 조건으로 sys_user 테이블을 참조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



NLU 시스템 엔터티

전역으로 정의된 NLU 엔터티를 사용하여 대화에서 추출할 수 있는 가상 에이전트 시스템 정보를 식별합니다. 엔터티를 주제에 대한 "노드리스" 입력 변수로 정의할 수 있습니다. 이러한 변수는 서비스 제공자 예측에서 NLU 슬롯으로 채워지거나 항목의 범위 밖에서 제공될 수 있습니다.

시스템 엔터티는 기본적으로 모델에서 활성화됩니다 NLU . 의 모델 엔터티 탭에서 NLU 워크벤치볼 수 있습니다.

글로벌. **DATE** 시스템 엔터티

DAY SubType은 특정 날짜까지 정확한 날짜 문자열을 반환합니다.

글로벌. **DATE** 하위 유형 **= DAY** 사용량

사용량	예제
형식	YYYY-MM-DD
정규 표현식	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d
입력 예시	스미스 씨는 2019년 2월 4일 금요일에 떠났습니다.
정규화된 값	2019-02-04

코드 예시	{
	"name": "DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": "2019-02-04"
	}

WEEK SubType은 연도의 특정 주의 날짜 문자열을 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

글로벌. **DATE SubType = WEEK** 사용량

사용량	예제
형식	YYYY'W'WW
정규 표현식	\\d\\d\\d\\d\\dW\\d\\d
입력 예시	스미스 씨는 1999년 셋째 주에 떠났다.
정규화된 값	1999W3

코드 예시	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK",
	"value":"1999W3"}
	}</pre>

MONTH SubType은 연도의 특정 월의 날짜 문자열을 반환합니다.

글로벌. **DATE SubType = MONTH** 사용량

사용량	예제
형식	YYYY'M'MM
정규 표현식	\\d\\d\\d\\dM\\d\\d
입력 예시	스미스 씨는 1999년 2월에 떠났다.
정규화된 값	1999M02

코드 예시	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}
	}</pre>

YEAR SubType은 특정 연도의 날짜 문자열을 반환합니다.

글로벌. **DATE SubType = YEAR** 사용량

사용량	예제
형식	YYYY
정규 표현식	\\d\\d\\d\\d
입력 예시	스미스 씨는 1999년에 떠났다.
정규화된 값	1999

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

글로벌. **DATE SubType = YEAR** 사용량

사용량	예제

코드 예시	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR", "value": "1999"}
	}

SEASON SubType은 연중 특정 계절의 날짜 문자열을 반환합니다.

글로벌. **DATE SubType = SEASON** 사용량

사용량	예제
형식	다음 중 하나입니다. • 겨울: YYYYWI • 봄: YYYYSP • 여름: YYYYSU • 가을: YYYYFA
정규 표현식	다음 중 하나입니다. • 겨울: \\d\\d\\d\\d\\dWI • 스프링: \\d\\d\\d\\d\\dSP • 여름: \\d\\d\\d\\d\\dSU • 가을: \\d\\d\\d\\d\\dFA
입력 예시	스미스 씨는 1999년 가을에 떠났다.
정규화된 값	1999FA

코드 예시	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value":
	"1999FA"}
	}

글로벌. **TIME** 시스템 엔터티

TIME SubType은 시간과 분까지 정확한 시간 문자열을 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

글로벌. **TIME** 하위 유형 **= TIME** 사용량

사용량	예제
형식	'T'HH:mm
정규 표현식	T\\d\\d:\\d\\d
입력 예시	스미스 씨는 10분에서 3분 사이에 떠났다.
정규화된 값	T02:50

코드 예시	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value": "T02:50"}
	}

PARTSOFDAY SubType은 하루의 일부를 지정하는 시간 문자열을 반환합니다.

글로벌. **TIME SubType = PARTSOFDAY** 사용량

사용량	예제
형식	다음 중 하나입니다. • 오전: TMO • 오후: TAF • 저녁: TEV • 야간: TNI
정규 표현식	다음 중 하나입니다. • 오전: TMO • 오후: TAF • 저녁: TEV • 야간: TNI
입력 예시	스미스 씨는 아침에 떠났다.
정규화된 값	TMO (영어)

코드 예시	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY", "value":
	"TMO"}
	}

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

글로벌. **DATE_TIME** 시스템 엔터티

DATE_TIME SubType은 특정 날짜에 대해 정확한 날짜 문자열과 시간 및 분까지 정확한 시간 문자열을 반환합니다.

글로벌. **DATE_TIME SubType = DATETIME** 사용량

사용량	예제
형식	YYYY-MM-DD'T'HH:mm
정규 표현식	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\dT\\d\\d:\\d\\d
입력 예시	스미스 씨는 10월 31일 오후 5:00에 떠납니다.
정규화된 값	2022-10-31T17:00

코드 예시	{
	"name": "DATE_TIME",
	"value": "October 31st at 5:00 p.m",
	"normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1"
	}

글로벌. **DURATION** 시스템 엔터티

이 엔터티는 활동 기간을 지정하는 기간 문자열을 반환합니다.

글로벌. **DURATION** 사용량

사용량	예제
형식	다음 중 하나입니다. • 두 번째: 's'ss • 분: 'm'mm • 시간: 'h'hh • 주: 'D'DD • 주: 'W'WW • 월: 'M'MM • 연도: 'Y'YY
정규 표현식	다음 중 하나입니다. • 둘째: s\\d\\d • 분: m\\d\\d • 시간: h\\d\\d • 일: D\\d\\d • 주: W\\d\\d • 월: M\\d\\d • 연도: Y\\d\\d

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

글로벌. **DURATION** 사용량

사용량	예제
입력 예시	스미스 씨는 보스턴에 48시간 동안 머물렀다.
정규화된 값	h48

코드 예시	{
	"name": "entity:GLOBAL.DURATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"}
	}

글로벌. 위치 시스템 엔터티

이 엔터티는 위치 문자열을 반환합니다.

글로벌. 위치 사용량

사용량	예제
형식	문자열 값입니다. 예: #####
정규 표현식	해당 사항 없음.
입력 예시	스미스 씨는 산타클라라에서 일합니다.
정규화된 값	산타클라라

코드 예시	{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}

글로벌. **PERSON** 시스템 엔터티

이 엔터티는 이름 문자열을 반환합니다.

사용량	예제
형식	문자열 값입니다. 예: Joe Smith
정규 표현식	해당 사항 없음.
입력 예시	Joe Smith는 산타클라라에서 일합니다.
정규화된 값	조 스미스
코드 예시	{ "name": "entity:GLOBAL.PERSON", "value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용량	예제
	}

글로벌. **MONEY** 시스템 엔터티

이 엔터티는 통화 문자열을 반환합니다.

글로벌. **MONEY** 사용량

사용량	예제
형식	문자열 값입니다. 예: USD 2000
정규 표현식	해당 사항 없음.
입력 예시	$2000 미만의 노트북을 보여주세요.
정규화된 값	미화 2,000달러 주: 정규화된 값은 소스 통화의 세 글자 ISO 3166 국가 코드를 사용합니다.

코드 예시	{
	"name": "entity:GLOBAL.MONEY",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000", “currency”:”USD”}
	}

글로벌. **NUMBER** 시스템 엔터티

이 엔터티는 숫자를 반환합니다.

사용량	예제
형식	문자열 값입니다. 예: 5.0
정규 표현식	해당 사항 없음.
입력 예시	내 계정의 이전 5개 거래를 보고 싶습니다.
정규화된 값	5.0

코드 예시	{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", “normalizedValue”: “5”}
	}

글로벌. 소프트웨어

소프트웨어 문자열을 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용량	예제
형식	문자열 값입니다. 예: Java
정규 표현식	해당 사항 없음.
입력 예시	Java는 어떻게 설치합니까?
정규화된 값	Java

코드 예시	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"value": "Java",
	"score": 0.99930537,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"subType":"SOFTWARE",
	"value":"Java"}
	}</pre>

글로벌. 하드웨어

하드웨어 문자열을 반환합니다.

사용량	예제
형식	문자열 값입니다. 예: ###
정규 표현식	해당 사항 없음.
입력 예시	프린터는 어떻게 주문합니까?
정규화된 값	printer

코드 예시	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"value": "printer",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"subType":"HARDWARE",
	"value":"printer"}
	}</pre>

소프트웨어 시스템 엔터티를 사용한 예측 결과 예 **NLU**


```
{"status":"success",
  "response":{
    "utterance":"How do I install Java?",
    "intents":[
      {
        "intentName":"test intent",
        "nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
        "score":0.90401393,
        "intents":[

        ],
        "entities":[
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
          {
            "name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
            "value":"Java",
            "score":0.99930537,
            "normalization":{
              "type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
              "subType":"SOFTWARE",
              "value":"Java"
            },
            "startingPosition":-1
          }
        ]
      }
    ],
    "properties":{
      "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
      "entity:all":"0.01",
      "inference.sspace.time":"4",
      "inference.time":"33",
      "intent:all":"0.01",
      "nluPlatformLanguage":"en",
      "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
  }
}
```


DATE 시스템 엔터티를 사용한 예측 결과 예 **NLU**


```
{
   "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
   "intents": [
      {
         "intentName": "intent:Desire.Desire",
         "score": 0.83452,
         "entities": []
      },
      {
         "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
         "score": 0.8919042,
         "entities": [
            {
               "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
               "value": "Starbucks",
               "score": 1
            },
    {
               "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
               "value": "Sunday",
               "normalization": { "type": "DATE",
                  "subType": "DAY",
                  "value": "1999-10-01"
               },
               "score": 0.87
            }
         ]
      }
   ]
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
}
```

가상 에이전트 **URL** 매개변수

가상 에이전트 는 페이지 컨텐츠가 렌더링되는 방식을 제어하기 위해 관리자가 인스턴스 URL에 추가할 수 있는 다양한 시스템 매개변수를 제공합니다.

가상 에이전트 **URL** 구조

인스턴스 URL에 URL 매개변수(`https://<instancename>.service-now.com`)를 추가하여 인스턴스에 대해 렌더링되는 페이지를 제어할 수 있습니다.

채팅 위젯의 가상 에이전트 시스템 매개변수

가상 에이전트 채팅 위젯은 포털에서 사용하거나 외부 공급업체 페이지에 포함할 수 있도록 지원됩니다. 다음 시스템 매개변수는 채팅 위젯에서 가상 에이전트 렌더링되는 대화 컨텐츠를 제어합니다.

매개변수	설명	예제
sysparm_branding_key	웹 채팅 클라이언트에 채팅 브랜딩 구성을 적용합니다. 값: 구성에 대한 브랜딩 키	• 대상 페이지에 브랜딩 구성 적용:`https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=<branding_key>` • 포함된 채팅 위젯에 브랜딩 구성 적용: `https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=<branding_key>`
sysparm_default_topic	주제 sys_ID 통해 시작할 때 기본 주제를 설정합니다.	`https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=<topic_sys_id>`
sysparm_domain_id	도메인에 대해 지정된 시스템 ID로 채팅을 제한합니다.	`https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=<domain_sys_id>`
sysparm_live_agent_only	사용 가능한 경우 사용자를 라이브 에이전트로 직접 연결합니다.	`https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_live_agent_only=true`
sysparm_load_active_only	현재 활성 대화를 로드합니다. 값: • true: 활성 대화만 로드합니다. • false: 활성 대화를 로드하지 않습니다.	`https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_load_active_only=true`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매개변수	설명	예제
	주: sysparm_skip_load_history 및 sysparm_load_active_only 매개 변수가 모두 true로 설정된 경우 기존 sysparm_skip_load_history 매개 변수가 우선합니다.	
sysparm_search_text	대화에 대한 검색 텍스트를 설정합니다.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=<search_text> 예를 들어 <search_text> request&laptop입니다.
sysparm_skip_load_history	이전 메시지 이력을 건너뛰고 새 대화를 시작합니다. 값: • true: 메시지 이력을 로드하지 않습니다. • false: 메시지 이력 로드 주: sysparm_skip_load_history 매개변수가 false로 설정되고 sysparm_load_active_only true로 설정된 경우 sysparm_load_active_only는 현재 활성 대화를 로드합니다.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true
sysparm_preview_mode	대화를 테스트 모드로 표시합니다.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=true
sysparm_requester_session_language	에 대한 가상 에이전트 동적 변환이 설치되고 구성된 경우 대화 세션에 대한 요청자의 언어를 지정합니다.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_requester_session_language=<## ## ## ##>

의 대기 시간 피드백 가상 에이전트

com.glide.cs.message.processing.enabled 시스템 속성은 생성형 AI LLM(대규모 언어 모델)이 채팅 위젯 및 Now Assist 패널에서 요청을 가상 에이전트 처리할 때마다 요청자에게 알립니다.

대기 시간 피드백 메시지

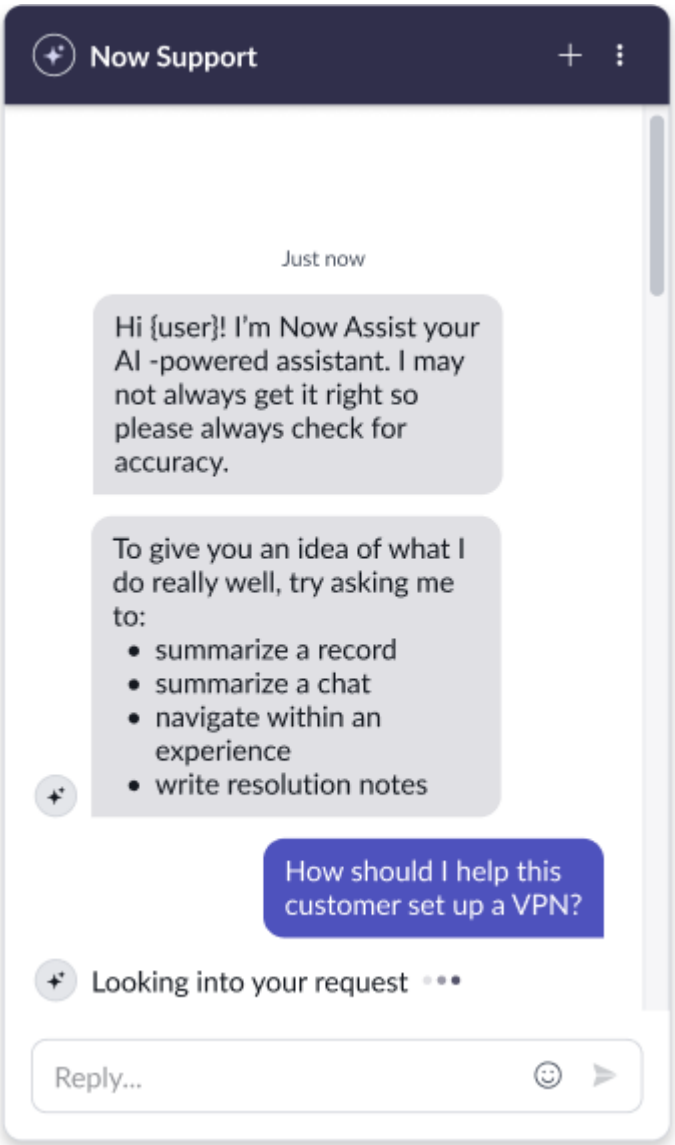
이 *com.glide.cs.message.processing.enabled* 속성은 기본적으로 꺼져 있지만 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 켤 수 있습니다. 이 시스템 속성을 켜면 사용자는 LLM 호출이 실행 중이며 요청이 처리 중임을 나타내는 임시 응답을 받습니다. 다음 메시지 중 하나가 사용자에게 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ### #### #...
- # ## ### #### #...
- ### ### #### #...

대기 시간 피드백 메시지는 사용자 지정할 수 없으며 LLM이 응답을 생성한 후 사라집니다.

대기 시간 피드백 메시지의 예



가상 에이전트의 **Now Assist**

대화 환경에서 생성형 AI 기술을 사용합니다. Now Assist 에서는 가상 에이전트 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하여 셀프 서비스 워크플로우의 성공률을 높일 수 있는 자연어 대화 환경을 생성합니다.

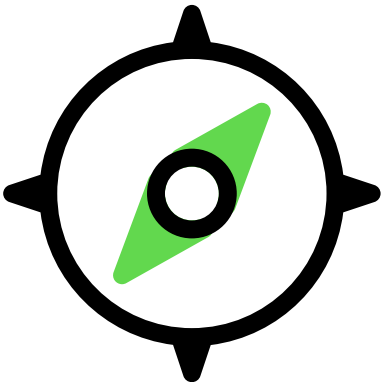
시작하기

Now Assist를 사용하여 가상 에이전트를 빌드하는 방법에 대한 소개는 이 비디오를 시청하십시오.

https://player.vimeo.com/video/995581833?h=177e4bc9f8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

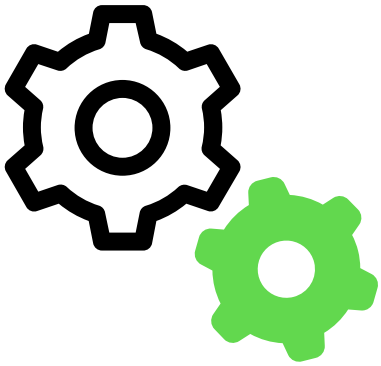
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



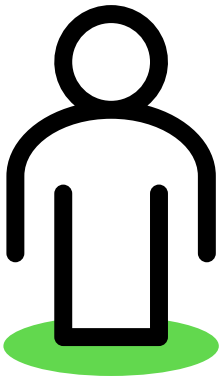
에서 가상 에이전트사용할 수 Now Assist 있는 생성형 AI 기술에 대해 알아봅니다.

구성



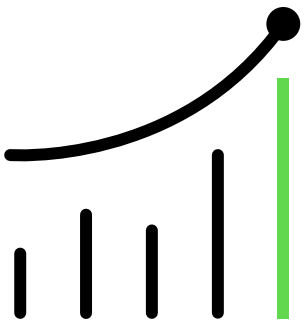
생성 AI 기술을 활성화 Now Assist가상 에이전트 하고 구성합니다.

사용



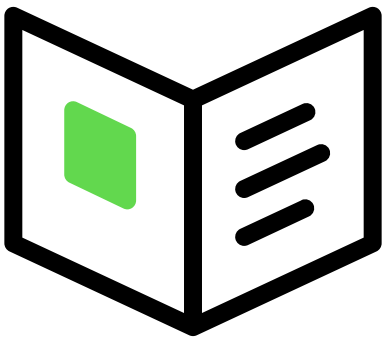
요청자 대화 경험에 대해 알아봅니다.

분석



의 가상 에이전트성능을 Now Assist 모니터링합니다.

참조



에서 가상 에이전트지원하는 Now Assist 사용자 입력 및 봇 응답에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

기계번역

중요사항:

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1584492 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 가상 에이전트 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공 지능(AI) 및 머신 러닝을 사용합니다. 따라서 이 애플리케이션이 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지 못할 수도 있습니다. 또한 이 애플리케이션이 사용 사례에 대해 완전히 학습되거나 테스트되었다는 보장은 없습니다. 이러한 문제를 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

데이터 처리

이 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 고객의 개별 인스턴스에서 사용자의 인스턴스가 있는 지역과 다른 데이터 센터 지역에 있을 수 있는 중앙 집중식 ServiceNow 환경으로 데이터를 전송해야 하며, Microsoft Azure와 같은 외부 공급업체 클라우드 제공자에게 데이터를 전송해야 합니다. 이 데이터는 당사의 CORE Compliance 포털 을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

데이터 수집

ServiceNow는 이 애플리케이션의 입력, 출력 및 출력 편집 내용을 수집하고 사용하여 ServiceNow 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다. 고객은 Now Assist옵트아웃 페이지에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Assist 설명서 .

가상 에이전트에서 **Now Assist** 탐색

Now Assist 에서는 가상 에이전트 대규모 언어 모델(LLM) 및 생성형 AI 기술을 사용하여 편향 비율을 개선하고 (NLU) 주제 검색에 필요한 시간 소모적인 작업 자연어 이해 량을 줄입니다.

Now Assist 기능은 에 생성형 AI를 가상 에이전트제공합니다. 주제 디스커버리에 LLM을 사용하면 에 필요한 가상 에이전트설정 및 구성의 양이 간소화됩니다. 키워드 및 자연어 이해 (NLU) 디스커버리를 사용하는 주제는 종종 수개월의 개발 및 전담 주제 전문가의 참여가 필요합니다. 비정상적인 문제나 질문으로 인해 사용자가 대신 라이브 에이전트에게 문의할 수 있습니다. 기존 NLU 주제를 계속 사용하고 내의 가상 에이전트 디자이너주제 마이그레이션 기능을 사용하여 새 LLM 주제로 마이그레이션할 수 있습니다. 주제 마이그레이션에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 /keyword 가상 에이전트 주제를 LLM 주제로 마이그레이션 NLU.

안내 설정을 사용하여 몇 분 안에 구성할 Now Assist가상 에이전트 수 있습니다. 경험을 시작하는 데 전문 지식이 필요하지 않습니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

Now Assist 에서 가상 에이전트 채팅 위젯, 모바일 앱 및 Microsoft Teams의 포털을 통해 사용할 수 있습니다.

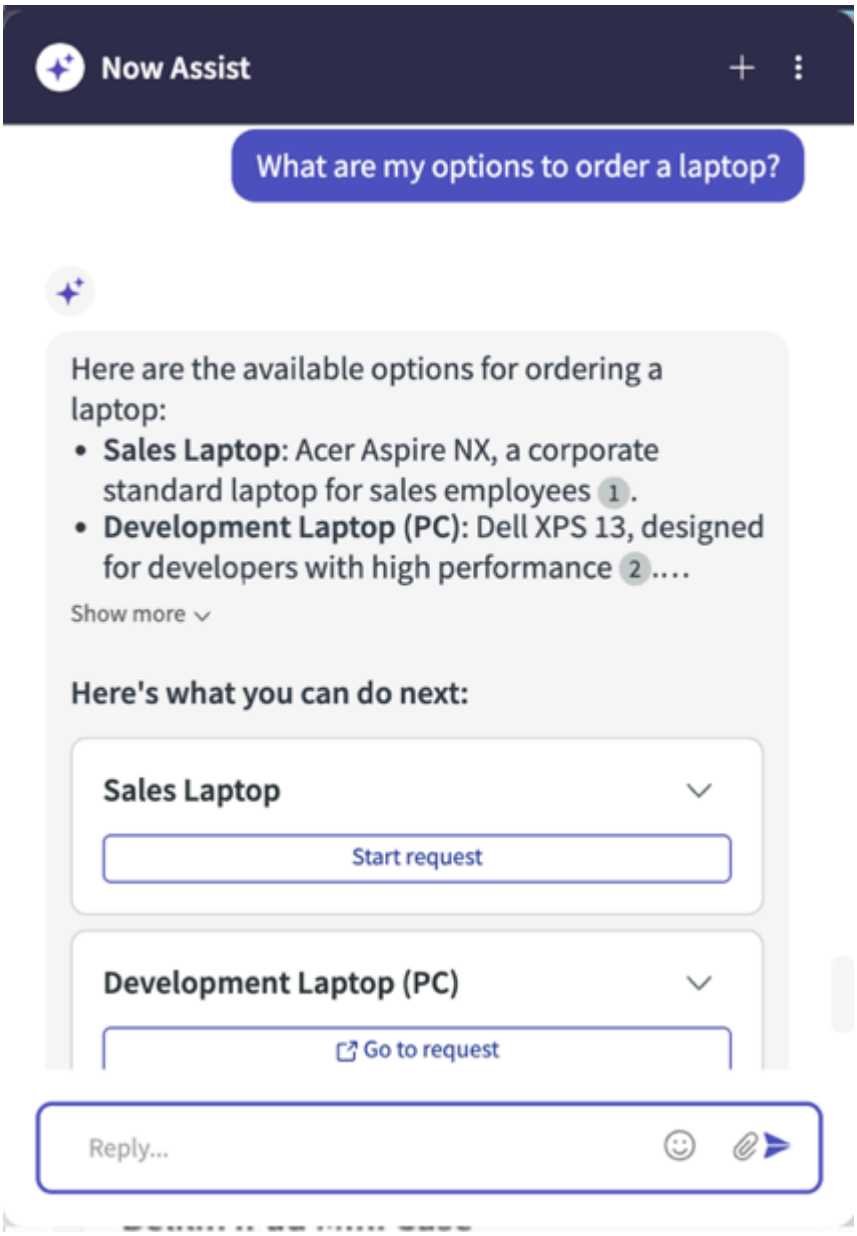
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 의 기술 가상 에이전트

Now Assist 의 가상 에이전트 기술은 채팅과 결합하여 AI 검색 사용자 경험을 향상시킵니다. 이러한 기술을 통해 문제 해결을 가상 에이전트 높이고 라이브 에이전트로의 편향을 줄일 수 있습니다.

다음 그림은 요청자가 채팅에서 키워드 대신 자연어를 사용하는 방법을 보여줍니다. Now LLM 서비스 요청자의 입력에 따라 가장 가능성이 높은 옵션을 결정하고 가능한 작업 항목이 포함된 합성된 응답을 보냅니다. 쿼리는 정보 검색과 서비스 카탈로그 요청 모두에 적용할 수 있습니다.

대화형 및 비대화형 카탈로그 옵션을 사용한 표준 채팅의 합성 응답의 예



Now Assist Q&A Genius 결과 기술은 결과와 함께 표시되는 실행 가능한 옵션의 형태로 쿼리에 대한 최상의 답변을 사용자에게 보여줍니다. 봇은 찾은 내용을 기반으로 답변을 생성하거나 실행 가능한 옵션 또는 링크를 반환할 수 있습니다. 사용자는 필요에 따라 더 많은 결과를 볼 수 있습니다.

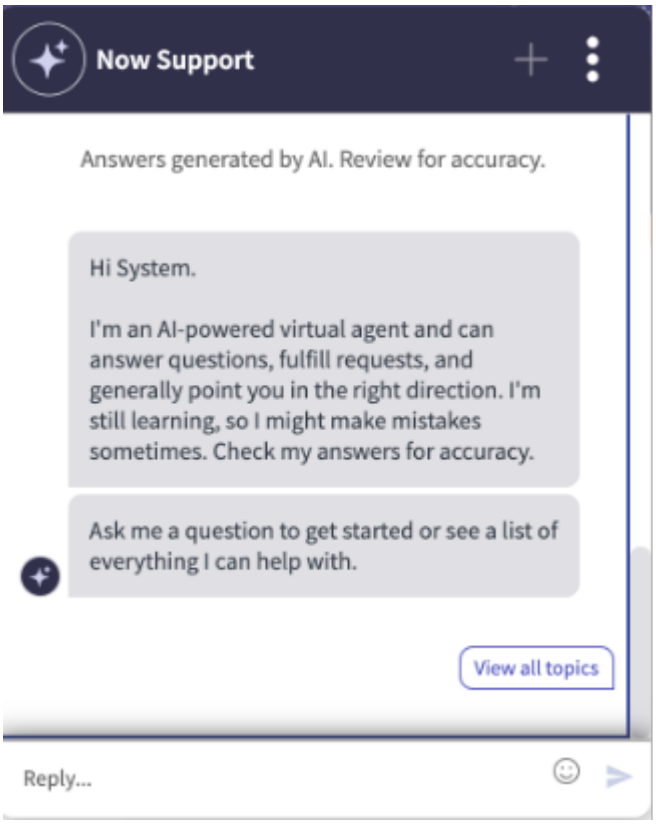
Now Assist 다중 턴 카탈로그 주문 기술을 통해 사용자는 에서 사용 가능한 옵션에 액세스할 수 있습니다서비스 카탈로그. 사용자는 휴대폰과 같은 항목을 요청할 수 있습니다. 그런 다음 사용자는 검색을 세분화하기 위해 추가 정보를 제공할 수 있습니다. 예를 들어, 파란색 256GB iPhone으로 요청을 구체화할 수 있습니다. 동일한 대화에서 대신 새 항목을 요청할 수도 있으며 생성형 AI는 자연어를 사용하여 응답을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 Now Assist 기술을 사용하는 관리자는 에서 LLM 주제를 Now Assist 생성할 수 있습니다 가상 에이전트. 자세한 내용은 LLM 도우미 문서를 참조하십시오. 안내 설정에서 주제 기술을 Now Assist 활성화합니다Now Assist. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

에서 가상 에이전트대화 Now Assist 하는 더 많은 예는 문서를 참조하십시오가상 에이전트에서의 Now Assist 사용.

표준 채팅의 모든 주제 보기 옵션의 예

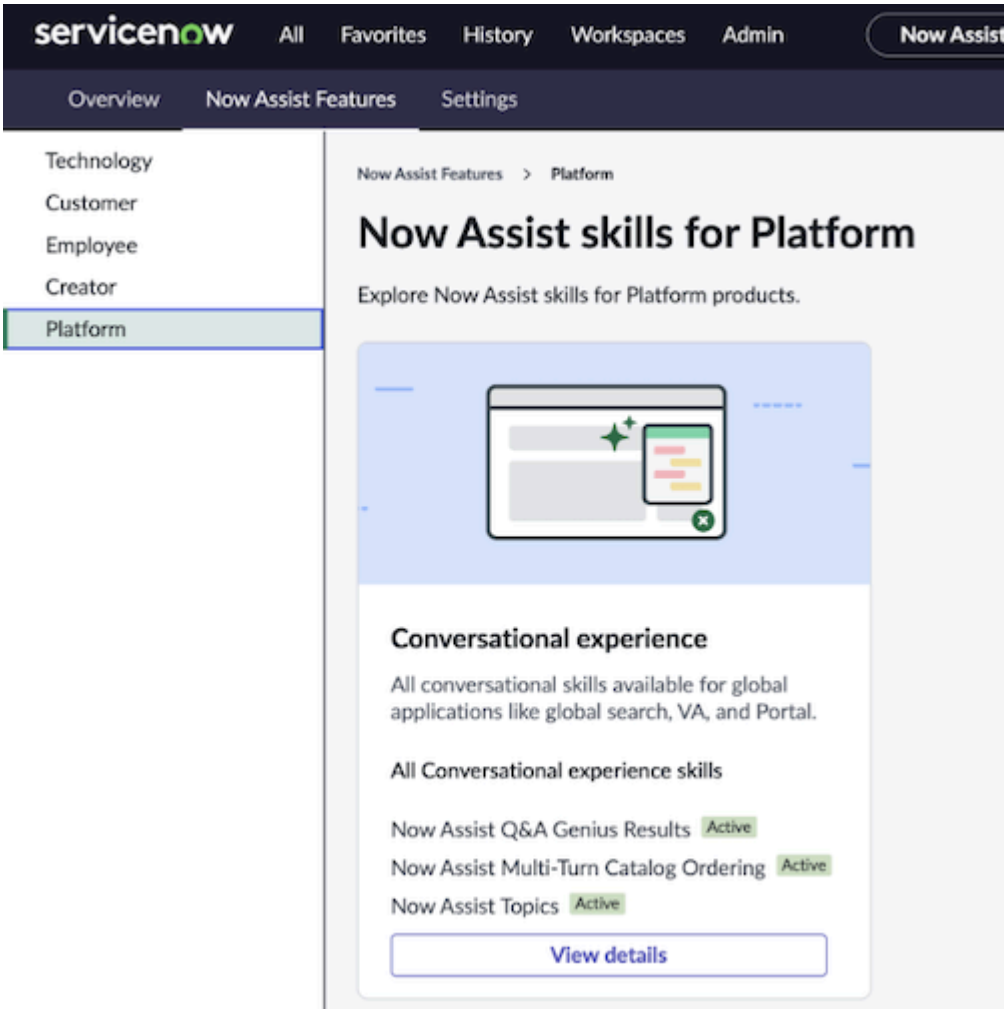


Now Assist 의 가상 에이전트 기술은 콘솔에서 사용할 수 있습니다 Now Assist 관리자 . 채팅 창에서 전체 카탈로그 기능을 사용하려면 카탈로그 항목 요청 제출에 대한 생성 AI 환경을 활성화합니다. 자세한 내용은 대화형 카탈로그 요청에서 구성 Now Assist 문서를 참조하십시오.

기술 선택기는 사용자의 요구 사항에 따라 구성할 수 있습니다. 예를 들어 사용자는 기술 선택기에서 모든 주제 보기 레이블을 변경하고 기술 선택 메시지에서 승격된 주제의 글머리 기호 목록을 추가하거나 제거할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist콘솔의 기술에서 가상 에이전트**Now Assist** 관리자



혜택

Now Assist 에서 가상 에이전트 다음과 같은 이점을 제공합니다.

혜택	기능	사용자
가상 에이전트 콘솔이나 Now Assist 관리자 콘솔에서 몇 분 대화형 인터페이스 안에 구성합니다Now Assist.	안내 설정 환경	virtual_agent_admin 또는 관리자
Now Assist 안내 설정 내에서 기술을 켤 수 있습니다.	기술 활성화 Now Assist	virtual_agent_admin 또는 관리자
가상 에이전트 채팅 위젯, 모바일 앱 및 Microsoft Teams를 사용하여 여러 포털에 배포합니다Now Assist.	도우미 구성	virtual_agent_admin 또는 관리자
생성형 AI는 답변을 생성하고 사용자가 새 검색에 대해 더 많은 결과 표시 옵션을 선택할 수 있도록 하여 사용자 검색 환경을 개선합니다.	Now Assist Q&A Genius 결과 기술	요청자
사용자에게 에서 사용 가능한 옵션에 서비스 카탈로그대한 채팅 내 액세스 권한을 부여합니다.	Now Assist 다회성 카탈로그 주문 기술	요청자
Now Assist 동일한 가상 에이전트 대화에서 새 쿼리가 수행될 때 일반 언어를 사용하여 요청 간에 쉽게 전환할 수 있습니다.	대화 중 Now Assist가상 에이전트 주제 중간 전환	요청자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

혜택	기능	사용자
콘솔에서 성과 가상 에이전트대화형 인터페이스 메트릭을 Now Assist 모니터링합니다.	대화형 인터페이스 콘솔	virtual_agent_admin 또는 관리자
콘솔에서 값 메트릭(Now Assist 사용량 대 Now Assist 안) 가상 에이전트을 Now Assist 관리자 모니터링합니다.	Now Assist 관리자 콘솔	virtual_agent_admin 또는 관리자

LLM 도우미

LLM 도우미는 대규모 언어 모델(LLM) 주제 디스커버리를 지원합니다. 도우미 내부 가상 에이전트는 Now Assist 대화형 인터페이스 도우미 안내 설정 중에 생성된 기본 LLM 도우미입니다.

LLM 주제가 LLM 도우미와 연결되지 않은 경우 검색할 수 없으며 테스트 도우미를 통해 홈페이지에서 테스트할 수 없습니다. 도우미 테스트 옵션은 홈페이지 도우미 필터 선택에서 도우미를 선택한 경우에만 나타납니다.

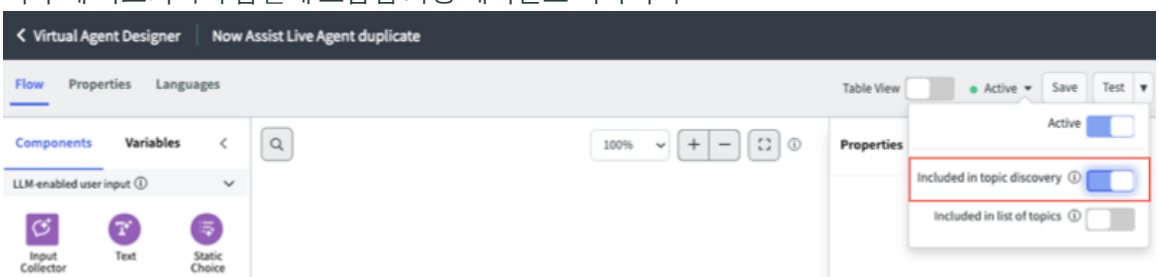
도우미 선택 필터를 사용하면 LLM 도우미와 연결되지 않았지만 LLM 도우미와 연결된 주제에 의해 호출되는 주제 블록 또는 사용자 지정 컨트롤이 필터링된 도우미 선택 홈페이지 뷰에 나타납니다. 중첩된 주제 블록 또는 사용자 지정 컨트롤은 LLM 도우미와 직접 연결되어 있지 않는 한 필터링된 홈페이지 뷰에 나타나지 않습니다. LLM 주제 테스트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 LLM 주제 테스트. 주제가 하나의 LLM 도우미와만 연결된 경우 도우미 드롭다운 목록은 기본적으로 해당 도우미 이름으로 설정됩니다. 도우미가 여러 개인 경우 도우미 드롭다운 목록을 사용하여 함께 작업할 도우미를 선택합니다. 여러 LLM 도우미를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 도우미 화면에서 LLM 가상 에이전트 관리참조하십시오.

> **팁:** 가상 에이전트 디자이너 홈페이지의 측면 패널에 도우미 설정 옵션이 있습니다. 이 옵션을 사용하여 대화형 인터페이스 도우미 페이지로 빠르게 이동하여 LLM 도우미를 검토하거나 업데이트합니다. 안내 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 도우미 구성.

LLM 도우미에서 LLM 설정 주제를 검색할 수 있게 하려면 활성 설정 항목에 검색 가능으로 플래그를 지정해야 합니다. 예를 들어 설정 주제를 복제 Now Assist 라이브 에이전트 하여 LLM 설정 주제를 생성하고 설정 주제를 LLM 도우미와 연결하려면 복제된 주제에 검색 가능으로 플래그를 지정해야 합니다. 복제된 주제의 플로우 탭으로 이동하여 주제에 검색 가능으로 플래그를 지정한 다음 활성 〉 주제 디스커버리에 포함됨. 주제 디스커버리에 포함됨 토글을 활성화한 후에는 주제를 검색할 수 있습니다.

또는 LLM 주제를 생성하고 도우미와 연결하면 홈페이지에서 주제를 검색할 수 있도록 설정할 수 있습니다. 주제 옆에 있는 이 행에 대한 추가 작업 아이콘을 ⋮ 선택한 다음, 검색 가능을 선택합니다. 이제 주제를 검색할 수 있음을 나타내는 확인 표시가 텍스트에 표시됩니다.

의 주제 디스커버리 옵션에 포함됨 가상 에이전트 디자이너



기본 및 보조 도우미

기본 및 보조 도우미는 검색 구성, 인사말, 브랜딩 및 채널과 같은 다양한 경험을 구성할 수 있는 유연성과 함께 서로 다른 도우미 간의 정보 흐름을 가능하게 하는 프레임워크를 제공합니다. 그 결과 사용자에게 원활하고 통합된 경험이 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 에서 가상 에이전트 도우미를 기본 도우미로 설정하고 하나 이상의 보조 도우미에 연결할 수 있습니다. 기본 도우미는 보조 도우미의 정보 소스를 상속합니다. 사용자가 기본 도우미와 소통하면 필요한 정보 소스가 보조 도우미 내에 있더라도 쿼리를 이해하고 질문에 응답합니다. 그러나 의 경우 지식 그래프각 도우미에 대해 구성을 수행해야 합니다.

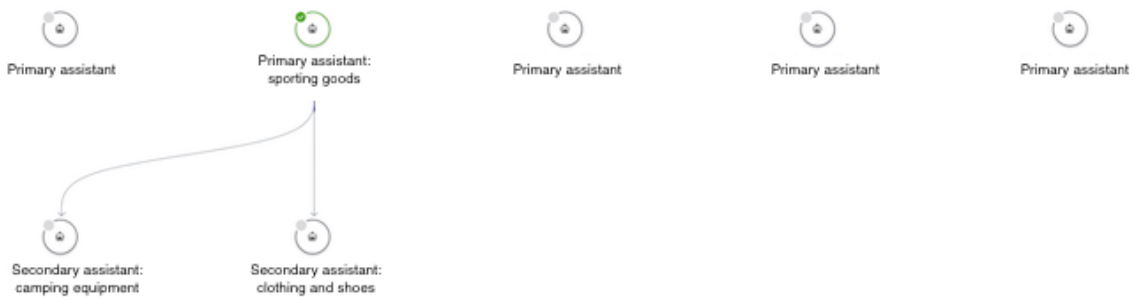
기본 도우미는 보조 도우미의 검색 소스를 사용합니다. 기본 및 보조 도우미를 설정하려면 문서를 도우미 구성참조하십시오.

기본 도우미와 보조 도우미를 연결할 때 공유되는 정보와 공유되지 않는 정보는 다음과 같습니다.

- 검색 애플리케이션: 기본 도우미는 자체 설정을 사용합니다.
- Now Assist 기술: 기본 도우미는 보조 도우미의 구성에 관계없이 자체 활성화 플래그를 사용합니다.
- 스톱 워드: 기본 도우미와 보조 도우미 간에 충돌이 있는 경우 가장 최근 *sys_updated_on* 값이 사용됩니다.
- 지식베이스 부스팅 조건: 기본 프로필은 모든 보조 도우미의 규칙을 반영해야 합니다.

기본 및 보조 도우미를 사용하는 것은 여러 사업부에서 자체 도우미를 만들고 유지 관리하지만 정보를 효과적으로 공유하기 위해 도우미 간에 연결하려는 경우에 유용합니다.

기본 및 보조 도우미 에이전트 워크플로우 예시



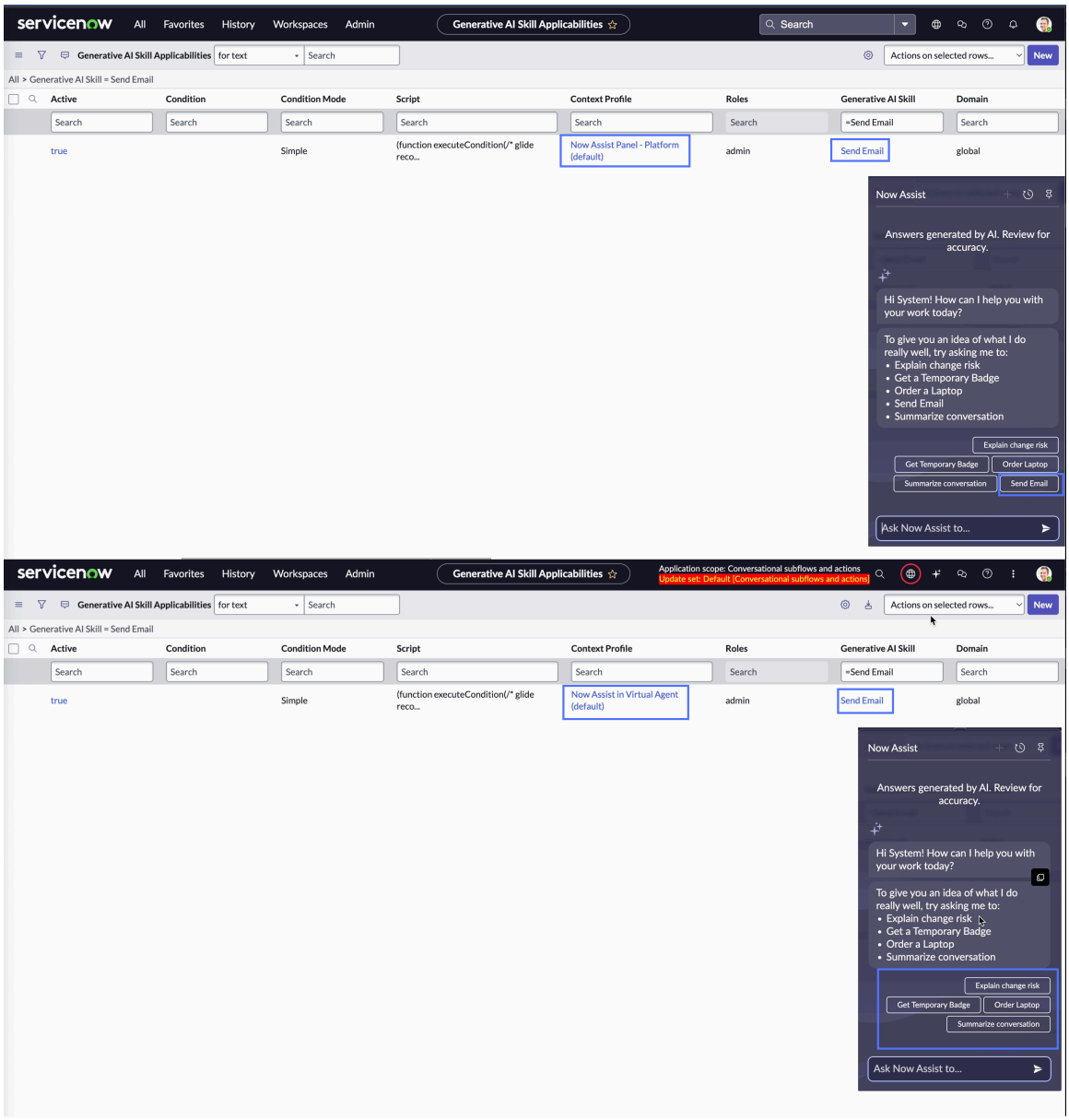
도우미 수준에서의 적용 가능성

도우미가 생성 AI 기술의 적용 가능성을 제어할 수도 있습니다. 적용 가능성이 설정되면 기술은 특정 도우미에만 적용됩니다. 기술 적용성을 설정하려면 다음을 수행합니다.

1. 모두로 이동하여 **sys_gen_ai_skill_applicability.list** 입력
2. 생성형 AI 기술 적용 가능성 테이블에서 적용 가능성을 설정할 기술을 찾습니다.
3. 컨텍스트 프로파일 열에서 선택한 기술에 액세스하려는 도우미를 선택합니다.

다음 예에서 승격된 생성 AI 기술 - 이메일 보내기의 경우 컨텍스트 프로파일이 Now Assist 패널 도우미로 설정되면 도우미가 호출될 때 기술이 나타납니다. 그러나 컨텍스트 프로파일이 다른 도우미로 변경되면 Now Assist 패널 도우미에 대한 기술이 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Now Assist도메인 분리 내 가상 에이전트

Now Assist 에서 가상 에이전트도메인 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

도우미 구성

및 가상 에이전트Now Assist 패널 도우미를 사용하여 Now Assist 사용자에게 콘텐츠 기반 및 검색 기반 생성 AI 환경을 제공합니다.

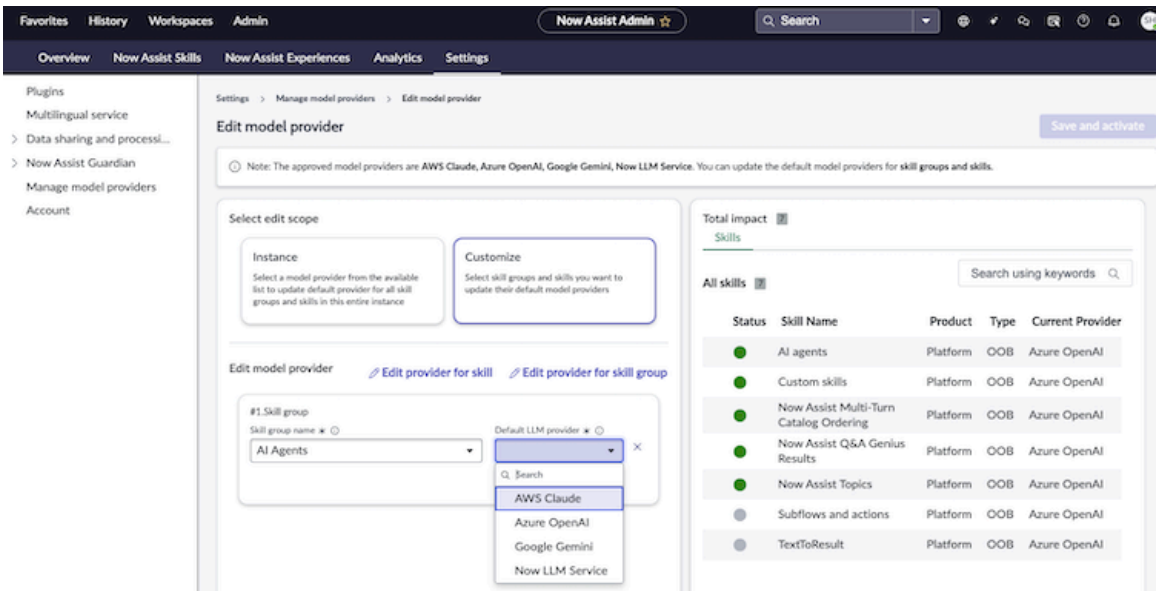
시작하기 전에
관리자는 도우미 및 기본 Now Assist 패널 도우미(플랫폼 및 개발자)를 가상 에이전트 구성할 Now Assist 수 있습니다.

주: 관리자 안내 설정은 도우미에서 가상 에이전트 구성하는 Now Assist 단계를 보여줍니다. 절차 전반의 메모는 보조자 설정 Now Assist가상 에이전트 과 패널 보조자 설정 Now Assist 간에 차이점이 있는 부분을 보여줍니다.

여러 Now Assist 명의 가상 에이전트 도우미가 생성되면 사용자는 여러 도우미와 동시에 채팅할 수 있습니다. 대화는 서로 독립적입니다. 추가 Now Assist 패널 도우미를 생성할 수 없습니다.

의 가상 에이전트LLM 제공자 Now Assist 를 변경하려면 관리자 콘솔에서 AI 에이전트 기술 그룹을 Now Assist 선택합니다. 자세한 내용은 모델 제공자 편집 문서를 참조하십시오.

도우미를 위한 **LLM** 제공자 변경



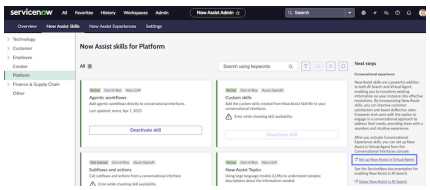
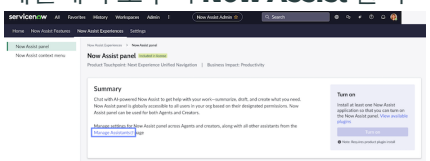
도우미는 다음의 세 가지 엔트리포인트에서 액세스할 수 있습니다.

도우미를 구성 또는 켜기/끄기를 위한 엔트리포인트

진입점	도우미 액세스
모두 〉 대화형 인터페이스 〉 도우미	도우미를 설정하려면 절차 1 도우미 생성 을 참조하십시오.
모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 **Now Assist** 기술 〉 플랫폼	가상 에이전트에서 **Now Assist** 설정 링크를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도우미를 구성 또는 켜기/끄기를 위한 엔트리포인트

진입점	도우미 액세스
	Now Assist 관리자 콘솔 **>** 플랫폼 뷰 
모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 **Now Assist** 환경 〉 **Now Assist** 패널	도우미 관리 링크를 선택합니다. 패널에서 도우미 **Now Assist** 관리 

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
관리자는 이 안내 설정을 사용하여 도우미에서 가상 에이전트 둘 Now Assist 이상을 구성할 수 있습니다. 기본 도우미는 하나 이상의 보조 도우미에 연결될 수 있습니다. 연결을 통해 기본 도우미가 보조 도우미의 검색 소스를 사용하여 기능과 효율성을 향상시킬 수 있습니다. 기본 및 보조 도우미에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 LLM 도우미.

각 도우미는 표준 채팅 또는 고급 채팅을 사용합니다. 향상된 채팅은 채팅과 가상 에이전트 검색 결과를 결합 Now Assist 하는 대화형 검색 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 표준 채팅 및 향상된 채팅 문서를 참조하십시오. 둘을 비교하려면 를 참조하십시오 가상 에이전트에서의 Now Assist 사용.

프로시저

1. 도우미 생성.
2. 도우미에 기술 할당 Now Assist.
3. 포털 또는 채널에 도우미 표시.
   패널 도우미에 대한 내용은 Now Assist 을 참조하십시오 플랫폼에 도우미 표시 또는 ServiceNow 스튜디오.
4. 도우미에 검색 소스 추가.
5. 브랜드 도우미.
6. 도우미 채팅 경험 관리.
7. 도우미 설정 검토.

도우미 생성

도우미 가상 에이전트 또는 Now Assist 패널 도우미의 Now Assist 성과를 관리합니다.

시작하기 전에
도우미 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화형 인터페이스 관리자 콘솔에서 도우미 탭을 보려면 in 가상 에이전트 플러그인 또는 Now Assist for Creator 플러그인이 설치되어 있는지 Now Assist 확인합니다. 두 플러그인을 모두 설치할 수도 있습니다.

주:

- in 플러그인만 Now Assist 설치된 경우 기본 Now Assist 패널 Platform assistant 및 all Now Assist in 가상 에이전트 assistants가 표시됩니다.가상 에이전트
- for Creator 플러그인만 Now Assist 설치된 Now Assist 경우 패널 개발자 도우미만 표시됩니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

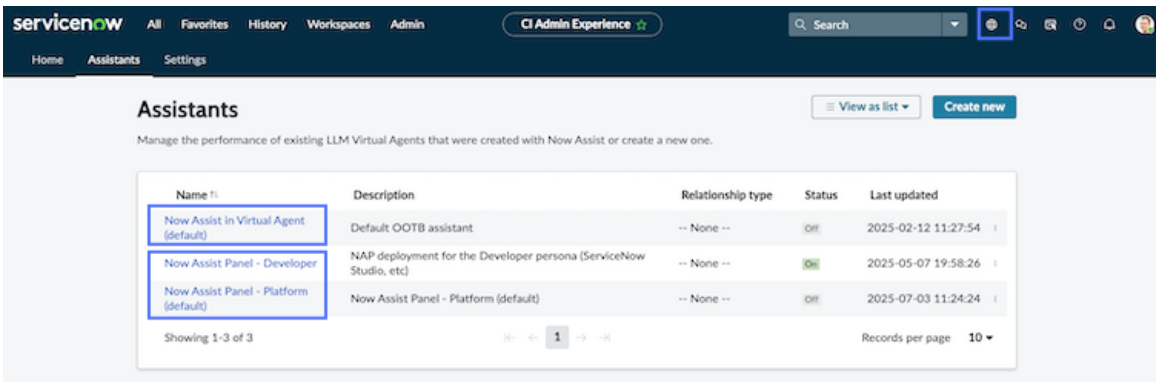
프로시저

1. 줄임표를 선택하여 도우미를 켜거나 끄거나 편집하거나 삭제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 도우미의 가상 에이전트 기본값은 Now Assist 삭제할 수 없습니다. 생성한 다른 도우미를 삭제할 수 있습니다. 기본 Now Assist 패널 도우미(플랫폼 및 개발자)는 삭제할 수 없습니다. 새 Now Assist 패널 도우미를 생성할 수 없습니다.

도우미 목록

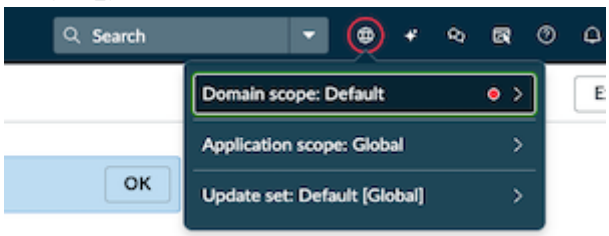


관계 유형 열에는 도우미가 기본 도우미인지 보조 도우미인지 또는 둘 중 어느 쪽도 아닌지 표시됩니다. 기본 및 보조 도우미에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 LLM 도우미.

도메인 열은 인스턴스에 전역 도메인이 아닌 도메인의 도우미가 하나 이상 있을 때 표시됩니다. 모든 하위 도메인에서 해당 도메인의 도우미와 전역 도메인의 도우미가 도우미 목록에 표시됩니다.

- 전역 도메인의 도우미는 전역 도메인에 있는 한 도우미 페이지 내에서 편집(켜기, 끄기 또는 삭제)할 수 있습니다. 도메인을 전환하려면 지구본 아이콘( )을 선택하고 도메인 선택기에서 도메인을 선택합니다.

  도메인 간 전환

  도메인 플러그인이 설치된 경우 다음 옵션이 표시됩니다.

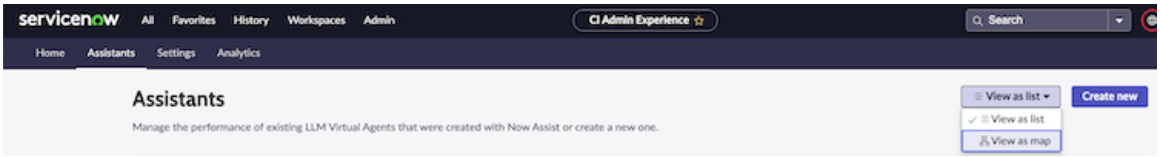
  - 도메인 범위: 기본값: 현재 있는 도메인을 결정합니다.
  - 애플리케이션 범위: 전역: 현재 있는 스토어 앱 또는 플러그인 범위를 결정합니다.
  - 업데이트 세트: 기본값 (전역): 인스턴스에서 업데이트가 저장되는 위치를 결정합니다.
- 도메인 내에서 생성된 도우미는 전역 도메인이 아닌 해당 도메인 내에서 편집(켜기, 끄기 또는 삭제)할 수 있습니다.
- 하위 도메인에 있는 동안 전역 도메인의 도우미에 액세스할 수 있지만 설정은 읽기 전용입니다.

도메인 분리에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 서비스 제공자용 도메인 분리 참조하십시오도메인 분리 탐색 .

기본 도우미와 보조 도우미 간의 연결을 보려면 목록 뷰와 맵 뷰 간에 전환할 수 있습니다.

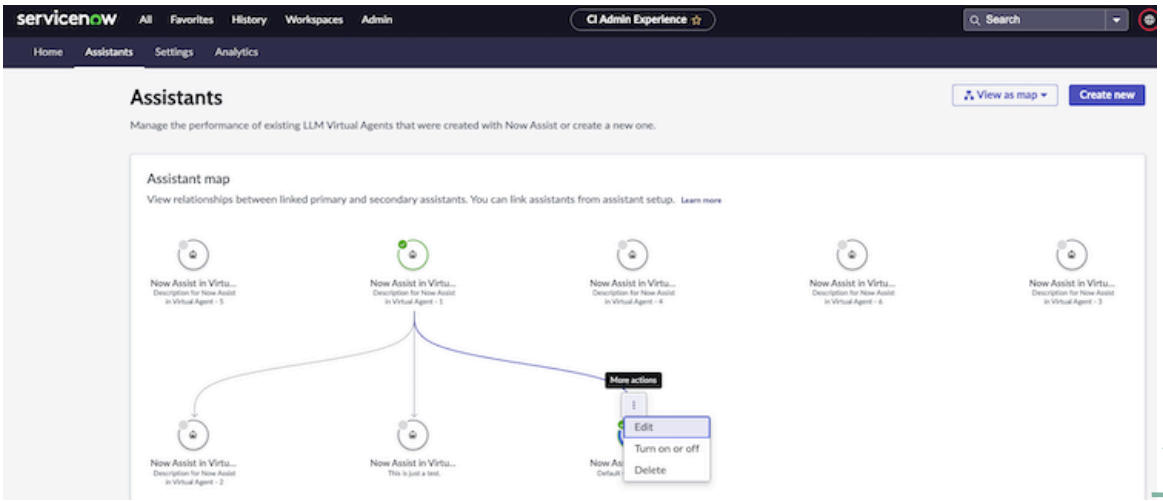
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록과 맵 뷰 간 전환



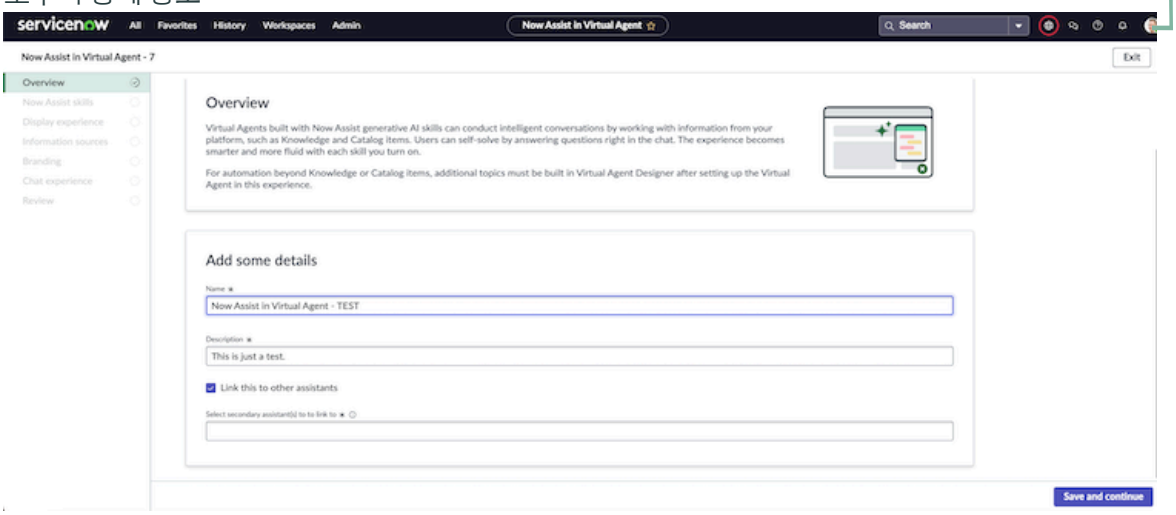
맵 뷰에서 상단 행의 기본 도우미는 연결된 보조 도우미를 보여줍니다. 녹색은 도우미가 켜져 있음을 나타냅니다. 회색은 도우미가 꺼져 있음을 나타냅니다. 맵에서 도우미를 선택하여 편집, 삭제 또는 켜거나 끌 수 있습니다.

맵 뷰의 기본 및 보조 도우미



2. 가상 에이전트새로 만들기를 선택하여 도우미를 만듭니다.
시작하기(개요) 페이지가 표시됩니다.

도우미 상세 정보



a. Add some details(일부 상세 정보 추가) 섹션에서 의 이름과 설명을 입력합니다 가상 에이전트.
이 예에서 도우미의 이름은 TEST입니다 Now Assist가상 에이전트 .

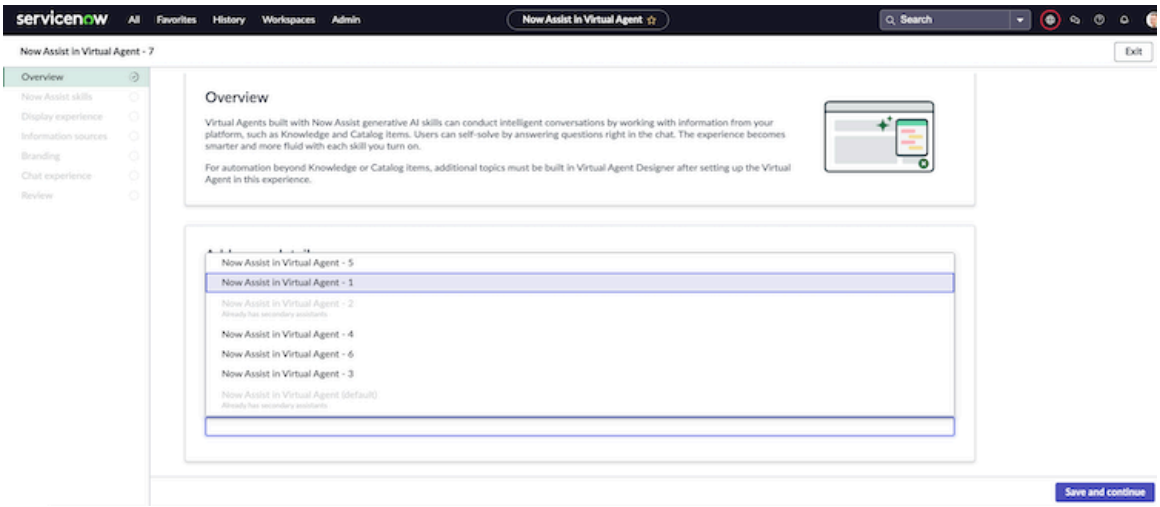
> **주:** 이름 및 설명 필드와 다른 도우미에 연결하는 기능은 패널 도우미에게 Now Assist 읽기 전용입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 이 항목을 다른 도우미에 연결 확인란을 선택하여 도우미를 보조 도우미를 추가할 수 있는 기본 도우미로 설정합니다.

c. 연결할 보조 도우미 선택 필드 내에 커서를 놓으면 사용 가능한 보조 도우미 목록이 표시됩니다.

기본 도우미와 보조 도우미 연결



하나 이상의 보조 도우미를 선택해야 합니다. 동일한 인스턴스 및 도메인 내의 모든 도우미가 드롭다운 목록에 표시되며, 여기에서 기본 도우미를 하나 이상의 보조 도우미와 연결할 수 있습니다. 두 개의 기본 도우미를 서로 연결할 수 없습니다. 다른 기본 도우미는 목록에서 사용할 수 없습니다.

비활성 상태인 보조 도우미를 하나 이상 선택하면 ## ## #### ## ## #### # ### 경보가 표시됩니다. 비활성 도우미 목록이 표시됩니다.

보조 도우미를 켜려면 종료 를 선택하여 도우미 탭으로 돌아갑니다. 그렇지 않으면 저장 및 계속을 선택합니다.

> **주:** 도메인 필드는 내부 가상 에이전트 및 Now Assist 패널 도우미 목록에 둘 이상의 도메인이 있는 경우 Now Assist 나타납니다. 현재 있는 도메인이 도우미가 생성된 도메인과 일치하지 않는 경우 # ##### #### ### # ## ### #### .라는 경고가 페이지 상단에 표시됩니다. 값은 읽기 전용입니다.

3. 저장 및 계속을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
도우미에 기술 할당 Now Assist.

도우미에 기술 할당 **Now Assist**

도우미에게 기술을 할당합니다 Now Assist .

시작하기 전에
도우미 생성.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

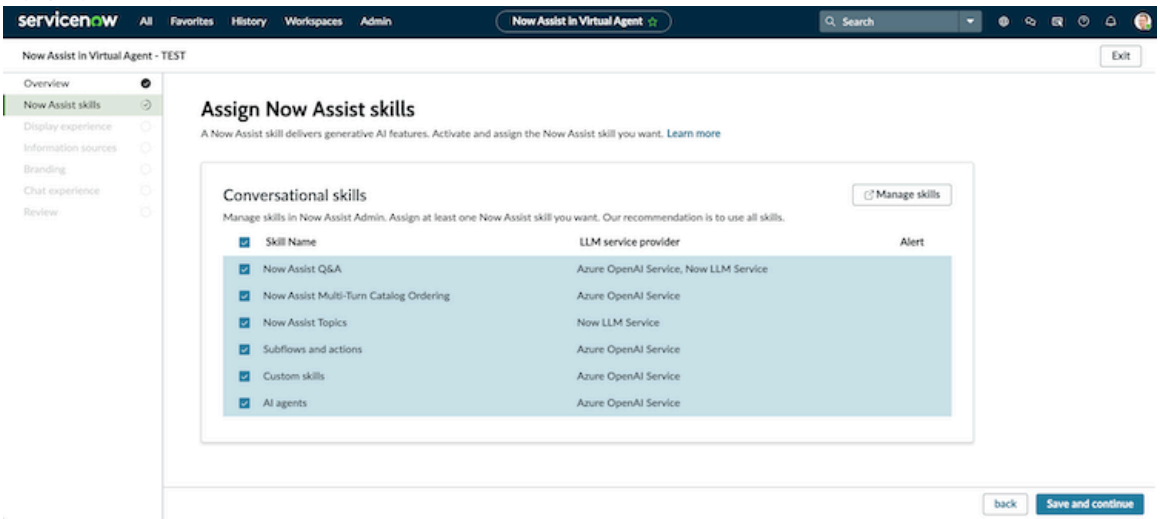
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 도우미에게 기술을 할당합니다 Now Assist .

   주: 패널 플랫폼 도우미의 경우 Now AssistNow Assist 다중 턴 카탈로그 주문 기술을 사용할 수 없습니다. 패널 개발자 도우미의 경우 Now Assist 주제 기술만 Now Assist 사용할 수 있습니다.

   대화 기술 상태

   페이지 상단에 도우미의 이름이 나타납니다. 테이블에는 다음 열이 표시됩니다.

   - 기술 이름
   - LLM 서비스 제공자
   - 경고: 경고는 관리자 콘솔에서 전역 기술 유형을 활성화해야 Now Assist 함을 나타냅니다.

   기본적으로 도우미에 대한 Now Assist가상 에이전트 모든 전역 기술 유형은 관리자 콘솔에서 켜져 Now Assist 있습니다. 전역 기술 유형이 꺼져 있으면 도우미 수준의 경보 열에 경보가 나타납니다. 모든 기술 유형은 도우미 수준에서도 켜집니다.

   주: 기본적으로 패널 도우미에 대한 Now Assist 다음과 같은 전역 기술 유형이 켜져 있습니다.

   - Now Assist 패널 플랫폼 도우미: Now Assist 주제, 하위 플로우 및 작업, 사용자 지정 기술, AI 에이전트 전역 기술 유형.
   - 패널의 경우 Now Assist 개발자 보조: Now Assist 주제 기술만 사용할 수 있습니다.

   검색 프로파일에 하나 이상의 외부 콘텐츠 검색 소스 또는 기본이 아닌 지식베이스 검색 소스가 있는 경우 Q&A 기술이 꺼져 있으면 경보 열에 경보가 Now Assist 표시됩니다.

   검색 프로파일에 기본값이 아닌 카탈로그 검색 소스가 하나 이상 있는 경우 다중 턴 카탈로그 순서 지정 기술이 꺼져 있으면 Now Assist 경보 열에 경보가 표시됩니다.

   전역 기술 유형을 켜거나 끄려면 문서를 참조하십시오 기술 활성화 Now Assist . 전체 인스턴스에서 기술을 비활성화하려면 기술 관리를 선택합니다. 하나 이상의 기술이 활성 상태여야 합니다.

   새 도우미가 생성되면 활성화된 모든 해당 전역 기술 유형이 도우미에 할당됩니다. 도우미에게 기술 유형을 할당하면 해당 검색 소스가 도우미의 검색 프로필에 연결됩니다. 예를 들어 도우미 Now Assist 에 대해 지식 문서나 외부 콘텐츠를 활성화하려면 도우미에 대해 Q&A 기술을 켜야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도우미 수준에서 기술 유형을 선택 취소하여 도우미에서 할당을 해제할 수 있습니다.

Q&A가 도우미에 대한 기술로 선택되지 않은 경우 Now Assist 포털 또는 모바일 앱에서 향상된 채팅을 선택했는지 확인하기 위한 검사가 수행됩니다. 포털 또는 모바일 앱에 향상된 채팅이 있는 경우 경보가 표시됩니다. 향상된 채팅 환경에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 향상된 채팅.

주: 이 관리자 구성에서는 어떤 기술을 선택하든 모든 응답이 모든 포털, 모바일 애플리케이션 및 Microsoft Teams에 대해 다회성 Q&A와 함께 합성된 응답입니다.

Now Assist 채팅 환경을 관리할 때 문서 업로드가 활성 상태가 되려면 도우미 수준에서 주제 기술을 켜야 합니다. 주제 기술이 꺼져 있으면 Now Assist 경보가 표시됩니다.

경고: 주제를 비활성화 Now Assist 하면 문서 업로드가 비활성화됩니다.

2. 저장 및 계속을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
포털 또는 채널에 도우미 표시.

포털 또는 채널에 도우미 표시

하나 이상의 포털을 선택하거나 선호하는 메시징 채널과 통합하여 도우미를 표시합니다.

시작하기 전에
도우미에 기술 할당 Now Assist

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

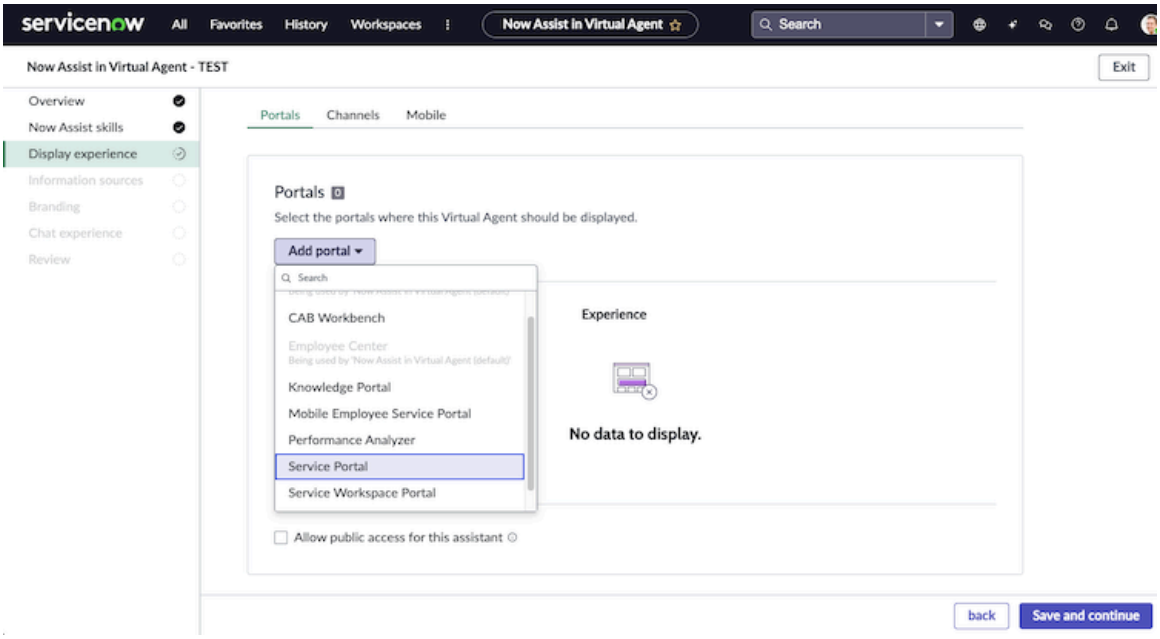
프로시저

1. 포털 탭의 포털 추가 드롭다운 목록에서 하나 이상의 포털을 선택하거나 기본 메시징 채널과 통합하여 표시합니다가상 에이전트.

주: 패널 도우미(플랫폼 및 개발자)에 대한 자세한 Now Assist 내용은 을 참조하십시오 플랫폼에 도우미 표시 또는 ServiceNow 스튜디오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

나타나는 위치에 가상 에이전트 대한 옵션



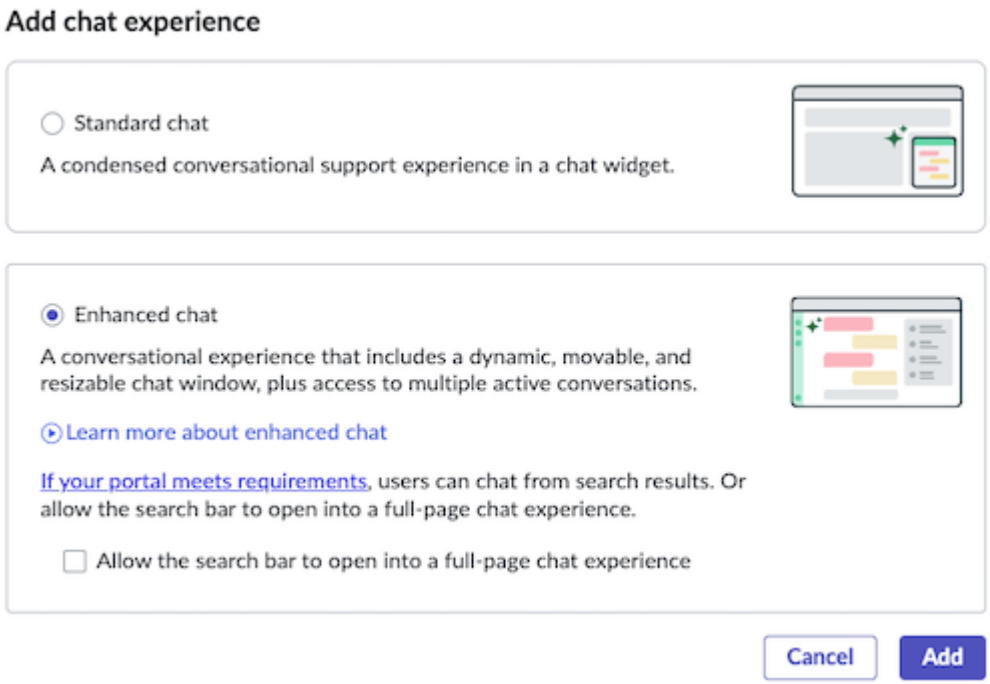
하나의 포털에는 도우미를 한 명만 포함할 수 있습니다. 이미 사용 중인 목록의 포털은 선택할 수 없습니다.

자연어 이해(NLU) 기반 가상 에이전트 은 in 가상 에이전트와 공존 Now Assist 하지 않습니다. 동일한 인스턴스에서 공존할 수 있지만 동일한 포털 내에서는 공존할 수 없습니다.

a. 표준 또는 향상된 채팅 경험 중에서 선택한 다음, 추가를 선택합니다. 자세한 내용은 표준 채팅 및 향상된 채팅 문서를 참조하십시오.

주: 신규 고객이고 디스플레이 환경으로 도우미를 설정하지 않은 경우 향상된 채팅 옵션만 사용할 수 있습니다.

포털의 표준 또는 향상된 채팅 경험



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털이 AI 검색 활성화된 경우 향상된 채팅에는 향상된 채팅 환경을 설정하는 옵션이 포함됩니다. 검색 창이 전체 페이지 채팅 환경으로 열리도록 허용을 선택합니다. 포털이 사용자가 검색 결과에서 채팅하도록 하기 위한 요구 사항을 충족하는지 여부에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 향상된 채팅을 위한 포털 필수 구성요소.

주: 포털에서 향상된 채팅을 활성화하면 해당 포털은 포털의 검색 애플리케이션 구성에 지정된 검색 프로파일 대신 VA 검색 프로파일을 사용합니다. 검색 프로파일과 검색 동작에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 검색 프로파일 AI 검색 .

향상된 채팅 경험 옵션에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트에서의 Now Assist 사용.

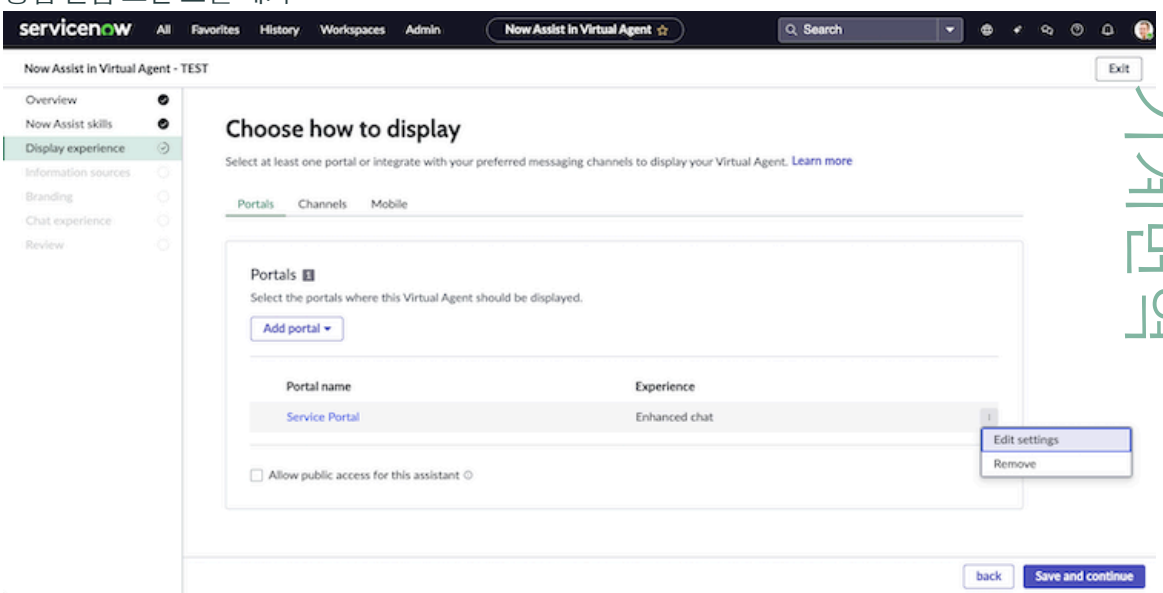
주: 고객 서비스 관리(CSM) 포털에는 향상된 채팅 옵션이 없습니다.

도우미에 Now Assist 대해 Q&A 기술이 활성화되지 않은 경우 향상된 채팅 환경을 사용할 수 없습니다.

포털에 도우미가 NLU 활성화되어 있으면 LLM 도우미가 이를 대체합니다.

b. 줄임표를 선택하여 포털을 제거하거나 설정을 편집하여 고급 채팅과 표준 채팅 간에 전환할 수 있습니다.

경험 편집 또는 포털 제거



c. 선택한 모든 포털의 공용 페이지에서 활성화하려면 가상 에이전트이 도우미에 대한 공개 액세스 허용 확인란을 선택합니다.

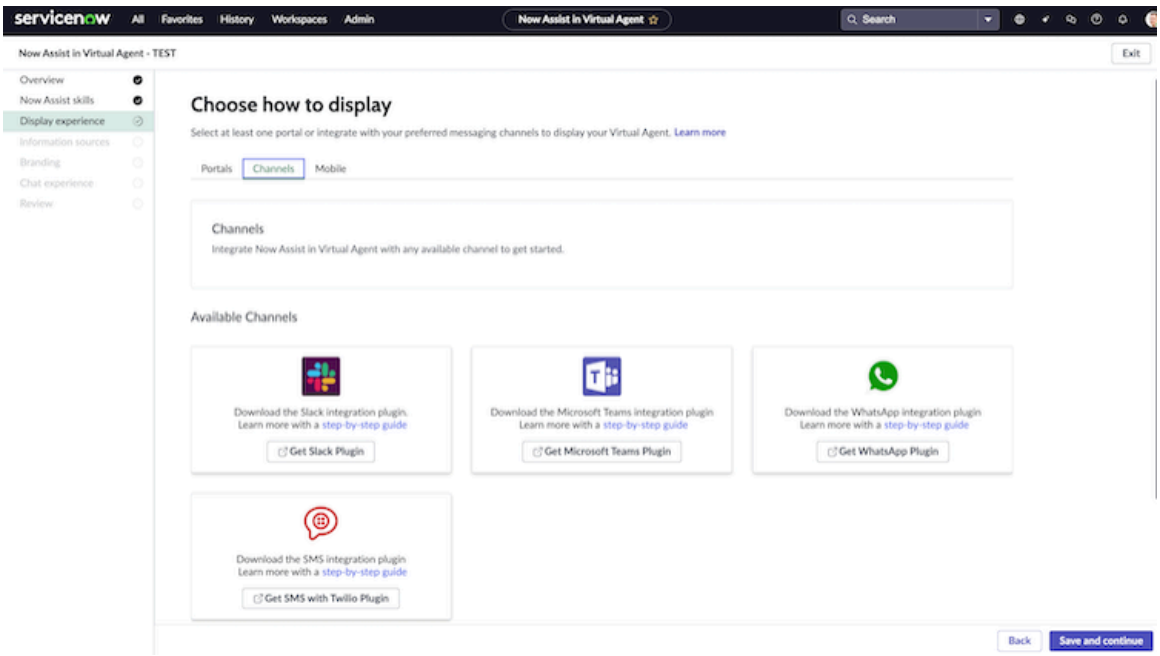
확인란을 선택하면 도우미 응답만 게스트 사용자에게 공개됩니다. 확인란을 선택하는 것 외에도 UI 페이지와 표준 채팅도 공개되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 UI 페이지를 공개 또는 비공개로 설정 , 역할별로 페이지 보안 구성 , 위젯 보안 구성 문서를 참조하십시오.

전체 인스턴스에 대한 공개 액세스에 대해서는 다음을 참조하십시오. 대화형 〉 인터페이스 〉 설정.

채널 탭에서 Now Assist 은 가상 에이전트 다음 채널과 통합됩니다. SlackMicrosoft Teams, , SMS와 TwilioWhatsApp, , .Amazon Connect 플러그인이 이미 설치되어 있으면 사용 가능한 채널 카드가 표시되지 않습니다. 메시징 앱과의 통합 가상 에이전트 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 메시징 앱과 통합 가상 에이전트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

와 통합되는 채널 가상 에이전트



플러그인을 가져오면 ServiceNow Store. 플러그인을 설치 및 구성한 후에는 도우미를 통합할 플러그인을 선택할 수 있습니다.

모바일 탭에서 표준 채팅 또는 향상된 채팅을 표시할 모바일 앱이 선택되지 않은 경우 사용자는 모바일 앱에서 기존 NLU 가상 에이전트 를 볼 수 있습니다. 관리자가 도우미와 통합할 수 있는 모바일 앱 구성요소에는 모바일 검색 위젯, 채팅 시작 관리자, 사용자 지정 앱(모바일 SDK)의 세 가지가 있습니다.

a. 모바일 앱에서 이용 가상 에이전트Now Assist 하려면 Now Mobile 앱 또는 에이전트 앱을 다운로드하고 앱에서 구성하는 가상 에이전트 데 사용하세요모바일 앱 작성기.

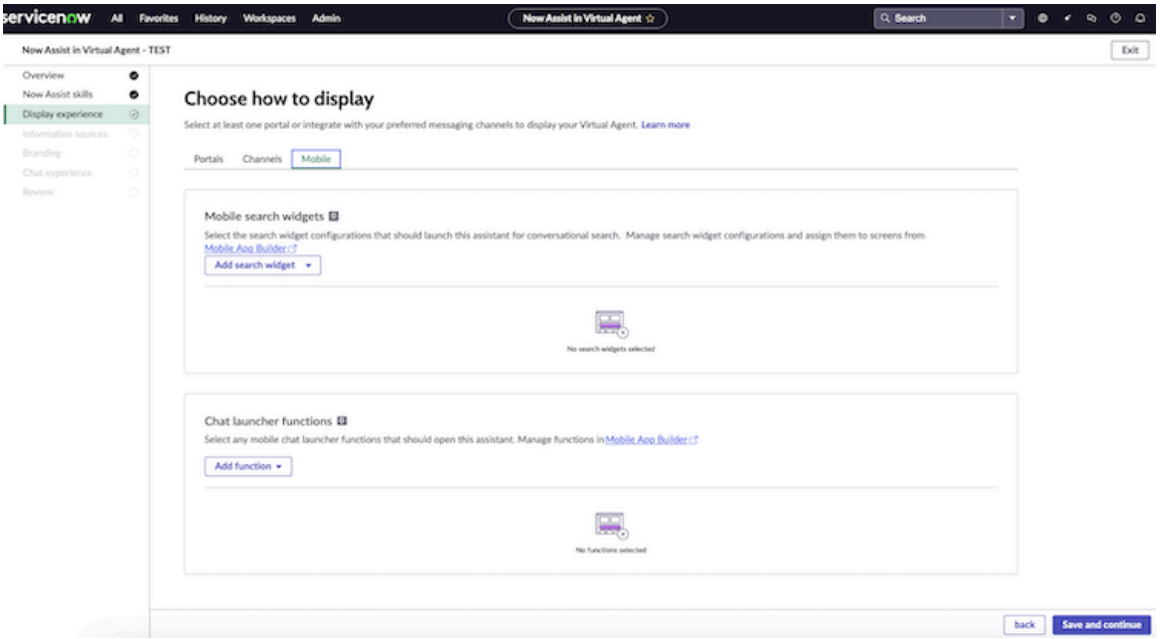
관리 콘솔에서 모바일 Now Assist 용 애플리케이션이 켜져 Now Assist 있으면 모바일용 애플리케이션에 대해 LLM(대규모 언어 모델)이 활성화됩니다 가상 에이전트 .

모바일 필수 구성요소에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 향상된 채팅을 위한 모바일 앱 필수 구성요소.

검색 위젯 추가 드롭다운 목록에서 모바일 검색 위젯을 선택합니다. 도우미는 향상된 채팅 환경을 사용하도록 설정해야 합니다.

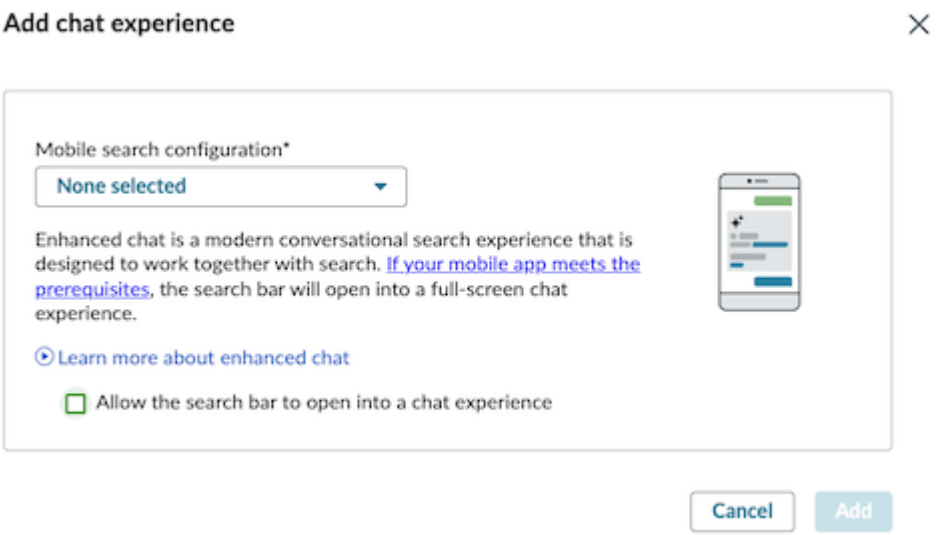
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도우미를 모바일 애플리케이션과 통합



채팅 경험 추가 팝업 창이 나타납니다. 모바일 검색 구성을 선택하고 사용자에게 전체 페이지 환경을 제공하려면 검색 창이 채팅 환경으로 열리도록 허용 을 선택합니다. 추가를 선택합니다.

도우미에 대한 모바일 검색 구성 선택

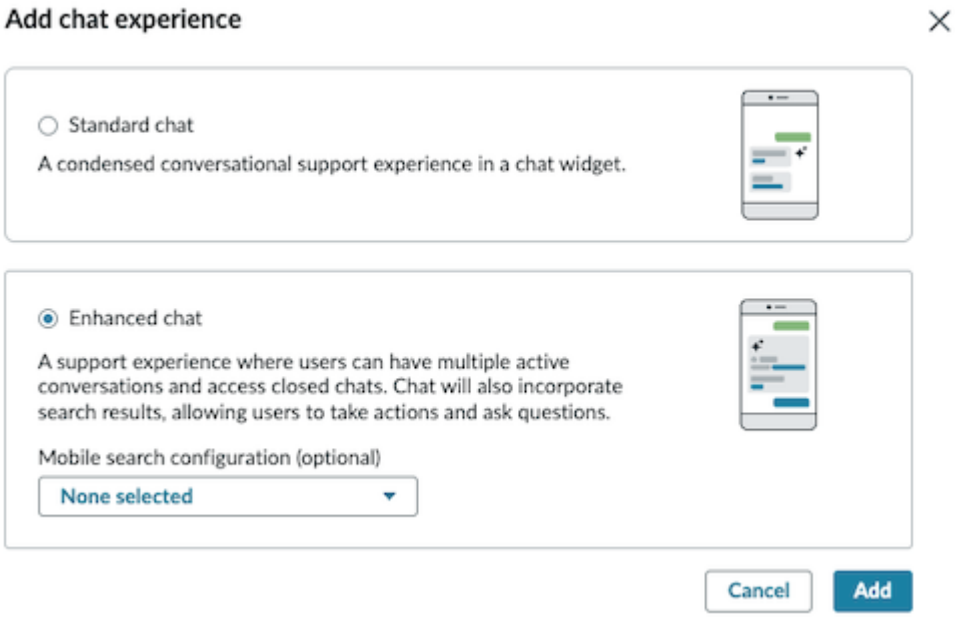


검색 위젯 구성이 검색 위젯 이름 목록에 추가됩니다.

채팅 시작 관리자 기능 드롭다운 목록에서 기능을 선택하여 도우미를 엽니다. 선택적으로 모바일 검색 구성을 선택할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도우미에 대한 선택적 모바일 검색 구성 선택



주: NOW Mobile 또는 에이전트 앱에 적용되었던 모든 이전 가상 에이전트 구성이 마이그레이션되어 채팅 시작 관리자 기능에 적용됩니다.

채팅 시작 관리자 기능 추가 팝업 창이 나타납니다. 표준 채팅 또는 향상된 채팅을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.

사용자 지정 앱 섹션은 모바일 SDK 플러그인이 설치될 때 표시됩니다. 이 도우미를 시작하는 모바일 SDK와 통합된 사용자 지정 모바일 앱을 선택합니다.

사용자 지정 앱 추가 팝업 창이 나타납니다. 표준 채팅 또는 향상된 채팅을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.

b. 줄임표를 선택하여 모바일 앱을 제거하거나, 표준 채팅을 사용할 수 있는 경우 설정을 편집하여 향상된 채팅과 표준 채팅 환경 간에 전환할 수 있습니다.

2. 저장 및 계속을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
도우미에 검색 소스 추가.

플랫폼에 도우미 표시 또는 **ServiceNow** 스튜디오

패널에 채팅 Now Assist 경험 사용 플랫폼(기본값) 도우미 또는 Now Assist 패널 개발자 도우미.

시작하기 전에
도우미에 기술 할당 Now Assist

필요한 역할: 관리자

프로시저

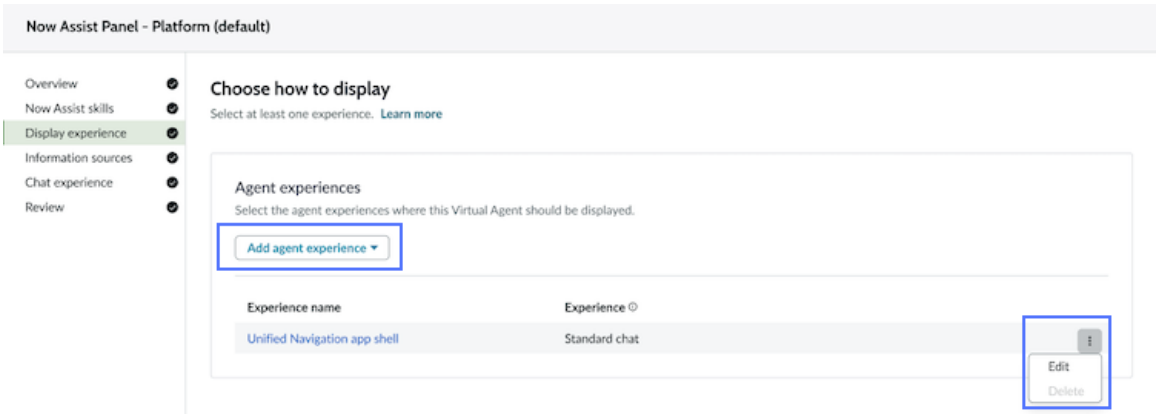
1. 패널 플랫폼(기본값) 도우미에 대한 Now Assist 채팅 환경을 선택합니다.
패널 개발자 도우미의 경우 Now Assist 2단계로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

패널 플랫폼(기본값) 도우미의 경우 Now Assist 신규 고객은 향상된 채팅 환경에만 액세스할 수 있습니다. 패널 플랫폼(기본값) 도우미를 위한 Now Assist 향상된 채팅에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Now Assist 패널 .

a. 에이전트 경험 추가 드롭다운 메뉴를 선택한 다음 통합 탐색 앱 셸을 선택합니다.

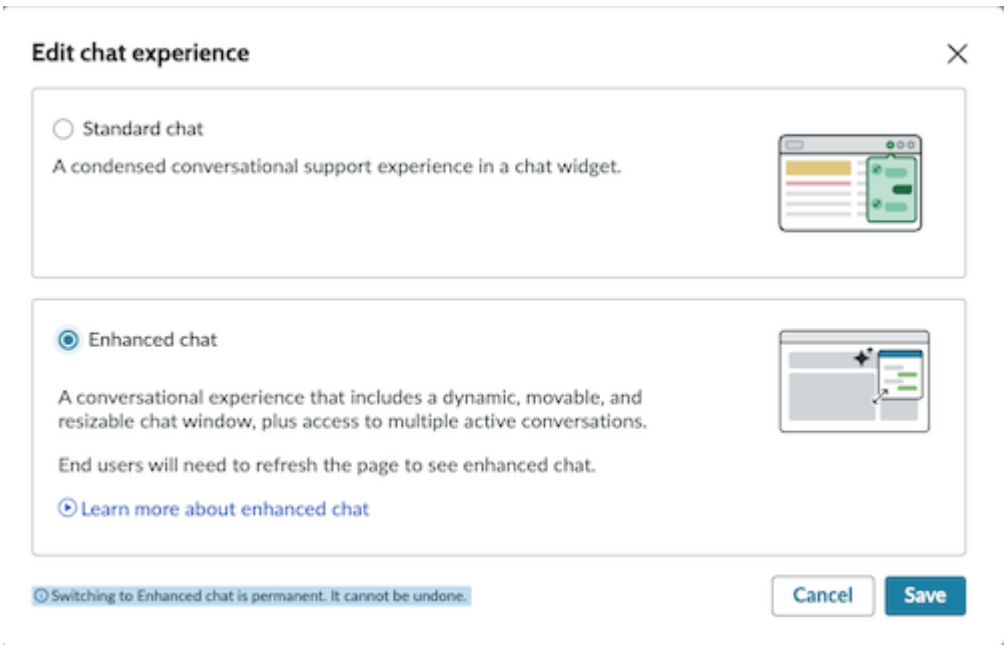
에이전트 경험 사용



b. 채팅 환경을 표준 채팅에서 향상된 채팅으로 변경하려면 줄임표를 선택합니다.

중요사항: 개선된 채팅으로의 전환은 영구적이며 저장 과 저장 후 계속을 선택한 후에는 취소할 수 없습니다.

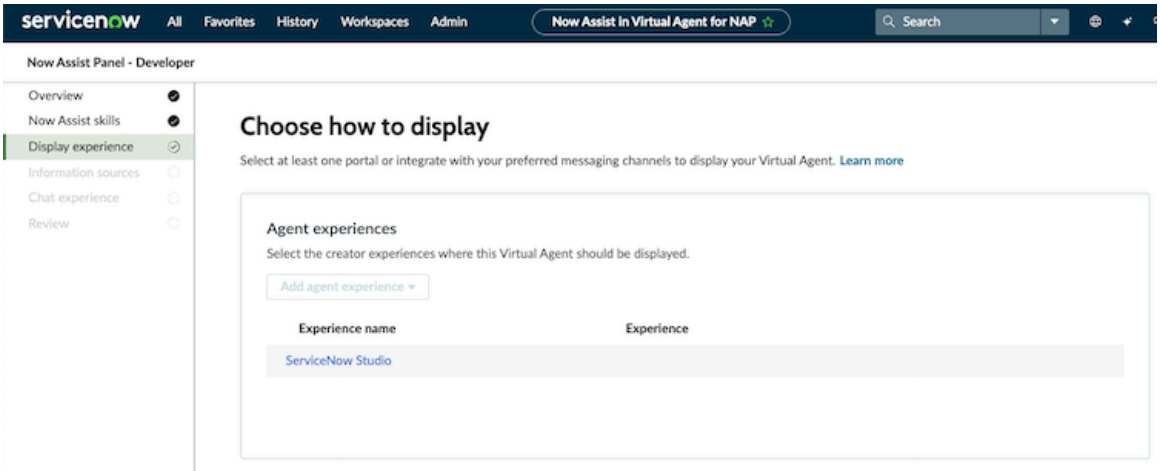
채팅 경험 편집



2. 패널 개발자 도우미에 사용합니다 ServiceNow 스튜디오Now Assist .
ServiceNow 스튜디오 이(가) 이미 미리 선택되어 있습니다. 디스플레이 환경은 하드 코딩됩니다. 따라서 표준 또는 향상된 채팅 환경을 사용할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

크리에이터 환경 사용



3. 저장 및 계속을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
도우미에 검색 소스 추가.

도우미에 검색 소스 추가

도우미가 사용할 수 있는 정보를 선택합니다.

시작하기 전에
포털 또는 채널에 도우미 표시

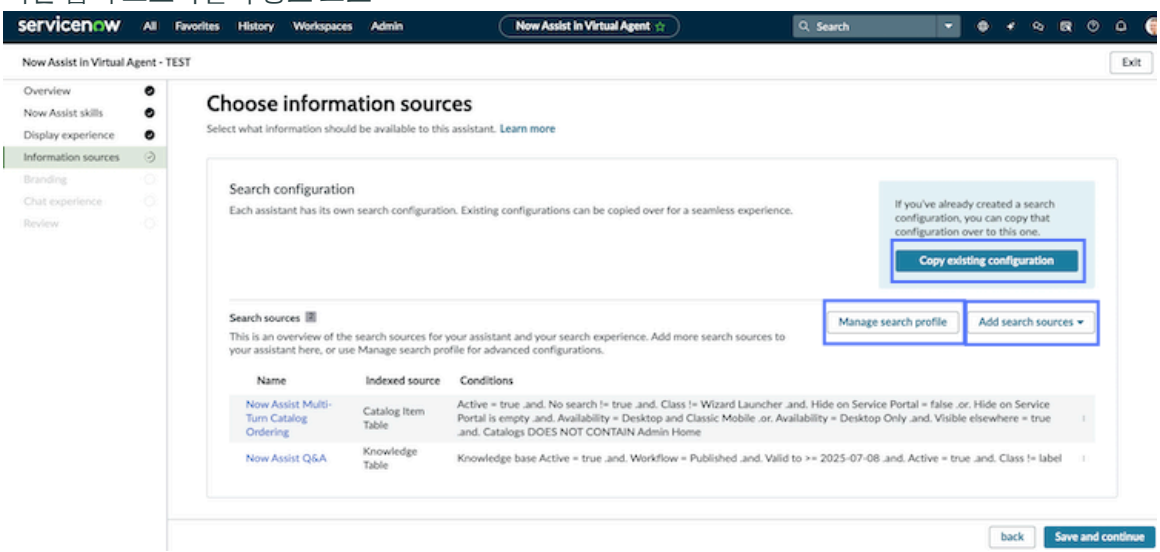
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 검색 구성에 대한 검색 소스를 선택합니다.

> 주: 검색 구성은 패널 개발자 도우미에 적용할 수 Now Assist 없습니다.

기본 검색 프로파일의 정보 소스



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 구성 섹션에서 각 도우미는 고유한 검색 구성을 가지고 있습니다. 기존 포털 또는 모바일 앱에서 구성한 AI 검색 경우 기존 구성을 도우미의 검색 구성에 복사할 수 있습니다. 외부 또는 내부 검색 소스를 추가할 수도 있습니다.

Now Assist 도우미 가상 에이전트 가 생성되면 해당 도우미에 대한 검색 프로파일이 생성됩니다. 프로파일과 연결된 모든 검색 소스가 나열됩니다. 도우미에 가상 에이전트 대해 Q&A 및 다회성 가상 에이전트 카탈로그 주문 기술이 켜져 있으면 기본 검색 프로파일에 기본 지식 문서와 카탈로그 항목이 포함됩니다. 줄임표를 선택하여 각 기술의 조건을 편집합니다.

포털 또는 모바일 앱에 대해 구성한 AI 검색 경우 기존 구성을 복사하는 옵션이 있습니다.

주: 기존 구성을 복사하는 것은 패널 도우미(플랫폼 또는 크리에이터)에 Now Assist 적용되지 않습니다.

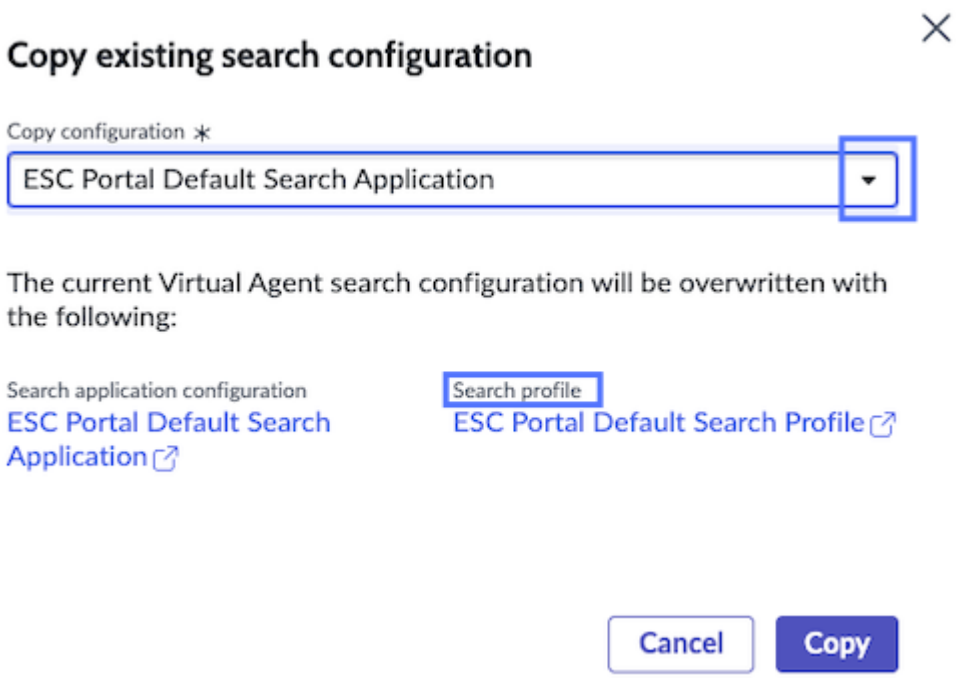
기존 구성을 복사하면 기존 검색 구성이 도우미의 검색 프로파일 및 검색 구성으로 임포트됩니다. 구성을 복사하면 포털과 도우미의 검색 구성이 동일합니다. 기존 검색 구성을 복사한 후에는 포털에 대한 이전 구성이 도우미의 검색 프로필에 적용됩니다.

검색 애플리케이션을 변경하려면 기존 구성 복사를 선택합니다.

a. 드롭다운 목록에서 검색 애플리케이션 구성을 선택합니다.

연결된 검색 프로파일도 표시됩니다.

복사할 검색 구성 선택

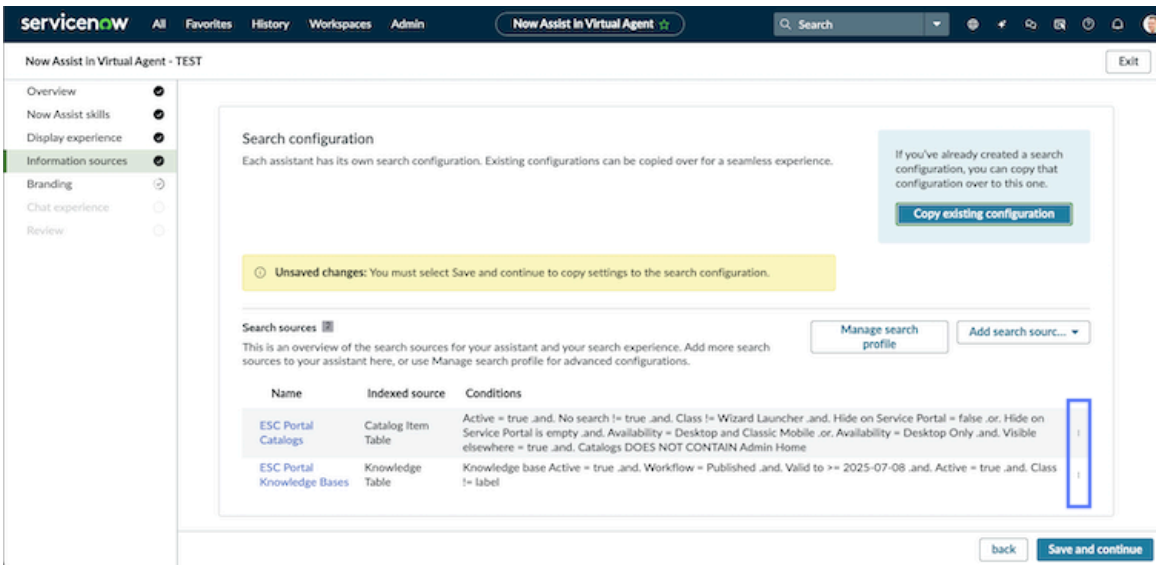


b. 복사를 선택합니다.

이전 단계에서 선택한 검색 애플리케이션의 최신 구성과 검색 소스가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

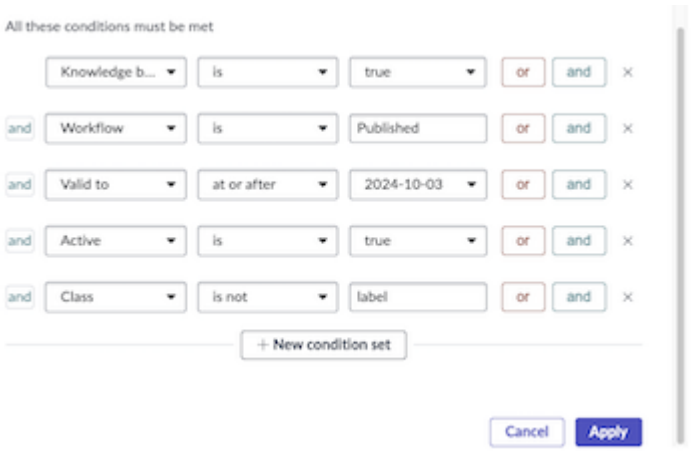
각 소스의 조건 편집



주: 디스플레이 환경에 대해 향상된 채팅 환경이 사용 설정되면 모든 검색 소스가 도우미 검색 프로필에 복사됩니다. 지식, 외부 콘텐츠 및 카탈로그 항목을 제외한 검색 소스는 LLM 생성 가상 에이전트 응답에 사용되지 않습니다. 검색 소스는 포털 및 모바일 앱의 검색 결과에 가상 에이전트 사용되어 응답이 포털 검색 및 모바일 검색과 원활하게 이루어질 수 있도록 합니다.

c. 줄임표를 선택하여 현재 조건을 편집하거나 새 조건 세트를 추가한 다음 적용을 선택합니다.

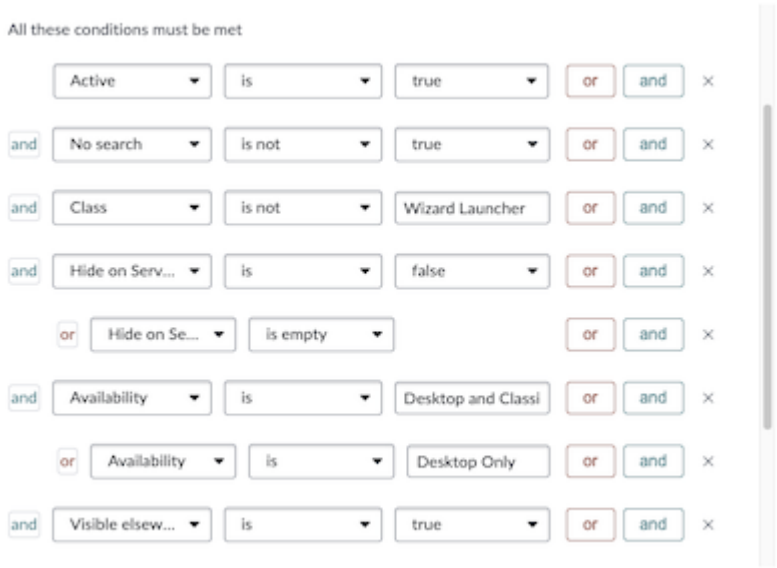
조건 편집



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다중 턴 카탈로그 주문 섹션이 Now Assist 있는 경우 다음 조건이 나타납니다. 가상 에이전트에서 주제 대화를 디자인하려면 가상 에이전트 생성 주제를 참조하십시오.

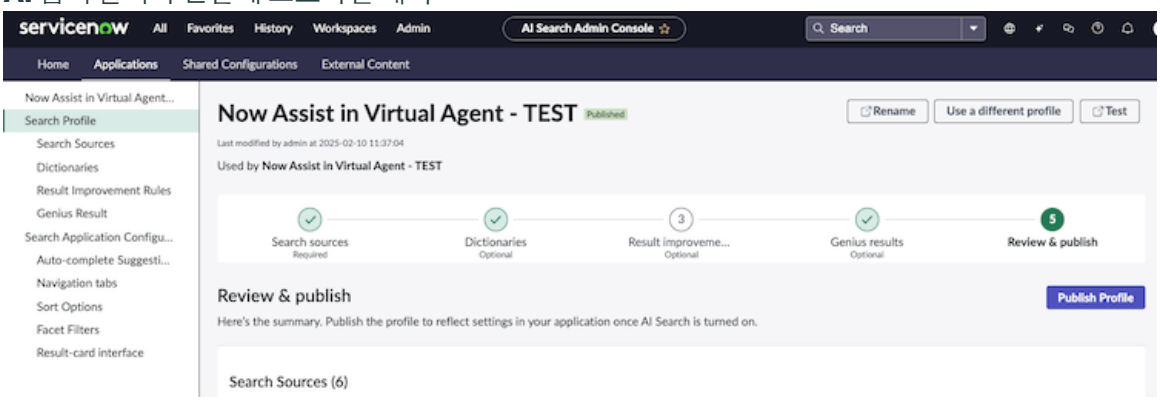
조건 편집



포털에 대해 아직 구성 AI 검색 하지 않은 경우 도우미에 검색 소스를 추가하거나 사전, 개선 규칙, 스톱 워드와 같은 고급 설정을 편집하려면 검색 프로필 관리를 선택합니다. AI 검색 어시스턴트의 검색 프로필에 관리 콘솔 페이지가 표시되며, 여기에서 검색 구성을 처음부터 빌드할 수 있습니다.

예를 들어 AI 검색 Admin Search Console 검색 소스 탭에서 카탈로그 항목, 변경 요청 등을 연결하거나 검색 프로필에 새 검색 프로필을 추가할 수 있습니다 가상 에이전트 . 먼저 Admin Console에서 AI 검색 검색 프로필 빌드를 완료한 다음 프로필을 게시하여 저장해야 합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

AI 검색 관리자 콘솔에 프로파일 게시



관리자 가상 에이전트 구성으로 다시 Now Assist 이동할 때 페이지를 새로 고쳐 관리자 콘솔에서 만들거나 업데이트 AI 검색 한 검색 프로필을 반영합니다. 페이지를 새로고침하면 Admin Console 내에서 AI 검색 적용되고 게시된 모든 변경 사항이 관리자 구성에 반영 Now Assist가상 에이전트 됩니다. 관리자 콘솔에 대한 AI 검색 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

주: 도우미의 이름을 바꾸면 도우미의 검색 프로파일 이름이 최신 도우미의 이름과 일치하도록 자동으로 변경됩니다.

검색 소스 추가 드롭다운 목록에서 외부 또는 내부 검색 소스를 선택하거나 선택 취소하고 도우미 검색 프로필에 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 외부 소스의 예로는 또는 Confluence가 있습니다 Microsoft SharePoint . 외부 검색 소스의 전체 목록은 다음 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터 탐색 .
- 내부 소스의 예로는 지식 문서 및 카탈로그 항목이 있습니다. 사용 가능한 내부 검색 소스 목록은 에서 도우미에 기술 할당 Now Assist활성화한 기술에 따라 달라집니다Now Assist.

주: Now Assist Q&A를 켰지만 인스턴스에 외부 검색 소스를 생성하지 않은 경우, 검색 소스 추가 드롭다운 목록의 외부 검색 소스는 회색으로 표시됩니다.

검색 소스를 제거하고 변경 내용을 저장하려면 줄임표를 선택합니다. Q&A 기술이 활성화된 경우 하나 Now Assist 이상의 Q&A 검색 소스가 Now Assist 도우미에 연결된 상태로 유지되어야 합니다.

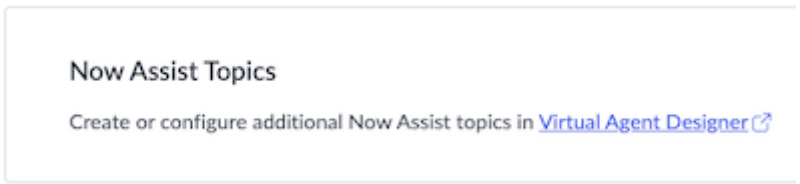
Now Assist 다중 턴 카탈로그 순서 지정 검색 소스에는 제거 옵션이 없습니다. Now Assist 이 관리자 안내 설정의 기술 섹션에서 다중 턴 카탈로그 주문 기술이 꺼져 Now Assist 있으면 검색 소스로 사용할 수 없습니다.

주: 외부 검색 소스가 이미 도우미에 연결되어 있는 경우 변경 내용을 저장하기 전에 Now Assist 기술 탭에서 Q&A를 선택 Now Assist 취소하면 경고 메시지가 나타납니다.

Now Assist Q&A 기술은 Knowledge와 외부 콘텐츠 모두의 필수 조건입니다. Q&A 기술을 비활성화 Now Assist 하면 지식 및 외부 컨텐츠가 모두 이 도우미의 검색 소스에서 제거됩니다. 검색 소스 추가 드롭다운 목록이 나타나지 않습니다. Q&A를 다시 활성화하는 Now Assist 경우 검색 소스를 다시 추가합니다.

주제 섹션이 있는 Now Assist 경우 더 많은 주제를 만들거나 구성하려면 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 주제 만들기 .

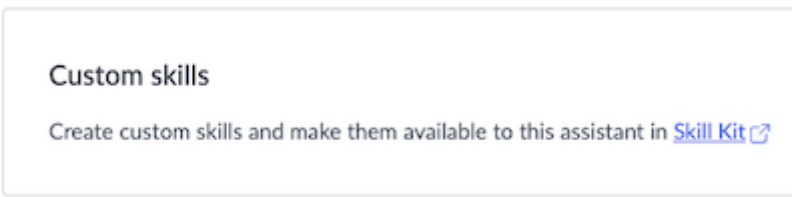
추가 **Now Assist** 주제 생성 또는 구성



인 가상 에이전트 디자이너 〉 기본 속성, 주제를 도우미에게 할당해야 합니다. 자세한 내용은 주제 양식 생성 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 기술이 켜져 있으면 사용자 지정 기술 섹션이 나타납니다. 사용자 지정 기술을 생성하고 기술 키트에서 Now Assist 도우미가 사용할 수 있도록 합니다.

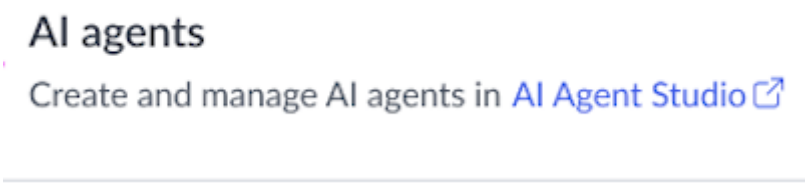
사용자 지정 기술 생성



인 **Now Assist** 기술 키트 〉 배포 설정, 사용자 지정 기술이 도우미에게 할당됩니다. 자세한 내용은 기술 배포 설정 구성 문서를 참조하십시오.

AI 에이전트 기술이 켜져 있으면 AI 에이전트 섹션이 나타납니다. AI 에이전트 스튜디오에서 Now Assist AI 에이전트를 생성하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

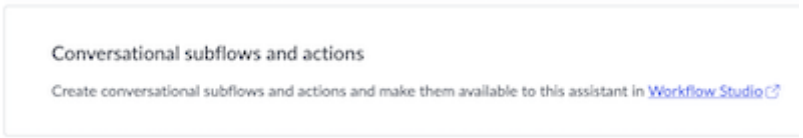


인 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 표시 선택, 워크플로우는 도우미에게 할당됩니다. 자세한 내용은 에서 AI 에이전트 관리 가상 에이전트 디자이너 및 에이전틱 워크플로우 생성 문서를 참조하십시오.

LLM 가상 에이전트 생성 응답에 사용되지 않지만 포털 및 모바일 검색 결과에 사용할 다른 검색 소스를 추가합니다.

대화형 하위 플로우 및 작업 섹션이 있는 경우 다음이 나타납니다.

대화형 하위 플로우 및 작업 생성



하위 플로우와 작업은 에서 생성되고 구성됩니다.워크플로우 스튜디오 다음으로 이동 워크플로우 스튜디오 〉 대화형 설정 도우미에게 하위 플로우와 작업을 할당하기 위해 자세한 내용은 작업 대화형 설정 구성 및 하위 플로우 대화형 설정 구성 문서를 참조하십시오.

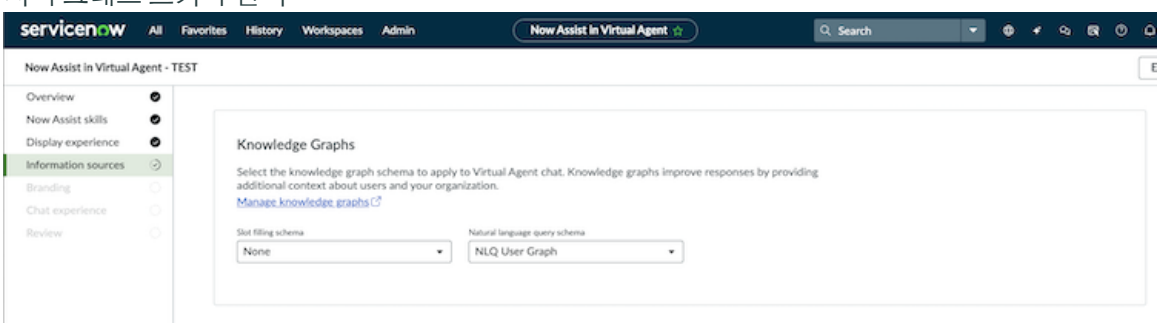
지식 그래프는 검색을 지능적이고 예측 가능하며 효율적인 경험으로 변환하여 마찰을 줄이고 정확도를 높이며 생산성을 향상시킵니다.

주: 지식 그래프 은 도우미에 Now Assist가상 에이전트 적용되며 패널 도우미(플랫폼 및 개발자)에는 Now Assist 적용되지 않습니다.

지식 그래프 앱이 인스턴스에 설치되어 있지 않은 경우 지식 그래프 카드가 표시됩니다. 지식 그래프로 이동을 선택하면 ServiceNow Store의 지식 그래프 페이지로 연결됩니다.

활성화된 경우 지식 그래프 도우미에 적용할 스키마를 선택합니다 지식 그래프 .

지식 그래프 스키마 선택



슬롯 채우기 스키마(선택 사항): 슬롯 채우기는 조직의 지식 그래프. 드롭다운 목록은 인스턴스에서 사용할 수 있는 스키마로 구성됩니다 지식 그래프 . 슬롯 채우기에 대한 기본 스키마는 없습니다. 글로벌 그래프를 선택하면 태그를 추가할 수 있습니다.

자연어 쿼리 스키마(선택 사항): 자연어 쿼리를 사용하면 사용자가 채팅 중에 일반 텍스트를 통해 데이터 쿼리를 수행할 수 있습니다. 드롭다운 목록은 인스턴스에서 사용할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

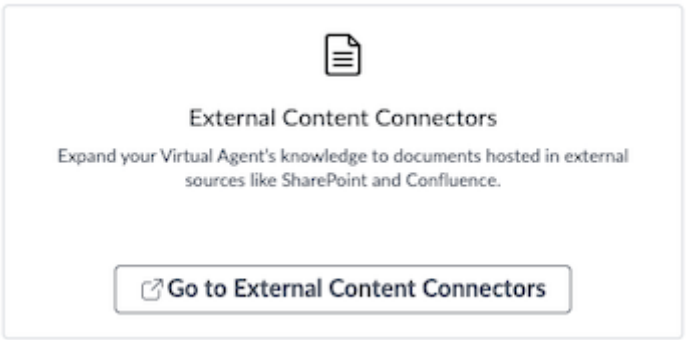
수 있는 스키마로 구성됩니다 지식 그래프 . 자연어 쿼리의 기본 스키마는 사용자 그래프(now_user_graph_nlq)입니다. 글로벌 그래프를 선택하면 태그를 추가할 수 있습니다.

자세한 내용은 와의 사전 구축된 통합 활용 지식 그래프가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

주: 기본적으로 검색 개인화는 도우미에서 사용할 수 AI 검색 있으며 를 통해 지식 그래프개인화된 컨텍스트 인식 검색 환경을 제공합니다. 개인화를 위한 통합을 지식 그래프 비활성화하려면 지원 티켓을 엽니다.

도우미에 대한 Q&A 기술이 활성화된 경우 Now Assist외부 콘텐츠 커넥터 카드가 나타납니다. External Content Connectors 응용 프로그램은 외부 리포지토리에 있는 문서의 내용 및 메타데이터를 인덱싱하여 응용 프로그램에서 해당 문서를 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다. 도우미가 Now Assist 지식 문서 및 외부 컨텐츠에 액세스하려면 Q&A 기술을 켜야 합니다. 외부 콘텐츠 커넥터로 이동을 선택하여 외부 소스를 생성하고 연결합니다. 커넥터를 생성한 후 검색 소스를 생성하여 검색 프로파일에 연결합니다. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색 .

외부 콘텐츠 커넥터



2. 저장 및 계속을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
브랜드 도우미.

브랜드 도우미

기본 브랜딩을 사용하거나 브랜딩을 생성하여 도우미 가상 에이전트 의 모양을 결정합니다Now Assist.

시작하기 전에
도우미에 검색 소스 추가

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 기본 브랜딩 또는 기존 사용자 지정 브랜딩을 선택합니다.

주: 패널 도우미(플랫폼 및 개발자)에는 Now Assist 브랜딩이 지원되지 않습니다. 브랜딩을 만들려면 다음을 참조하십시오. 대화형 〉 인터페이스 〉 설정.

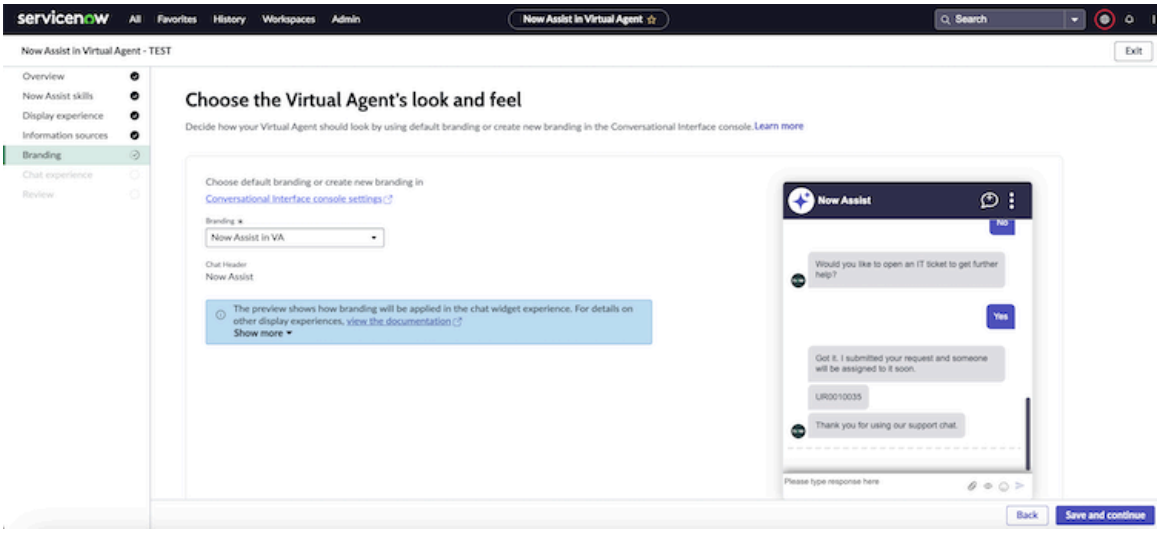
브랜딩을 만들려면 다음을 참조하십시오. 대화형 〉 인터페이스 〉 설정.

미리 보기에서는 브랜딩이 표준 채팅에 적용되는 방식을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 표준 채팅 브랜딩을 사용자 지정하려면 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist 브랜딩 가상 에이전트 설정.
- 향상된 채팅 브랜딩을 향상된 채팅을 가상 에이전트 위한 Now Assist 테마사용자 지정하려면 다음을 수행합니다.

가상 에이전트 모양과 느낌



2. 저장 및 계속을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
도우미 채팅 경험 관리.

도우미 채팅 경험 관리

도우미의 채팅 환경을 관리합니다. 인사말 및 종결 메시지, 대체 옵션, 웹 검색, 스트리밍 응답 및 문서 업로드를 정의합니다.

시작하기 전에
브랜드 도우미.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

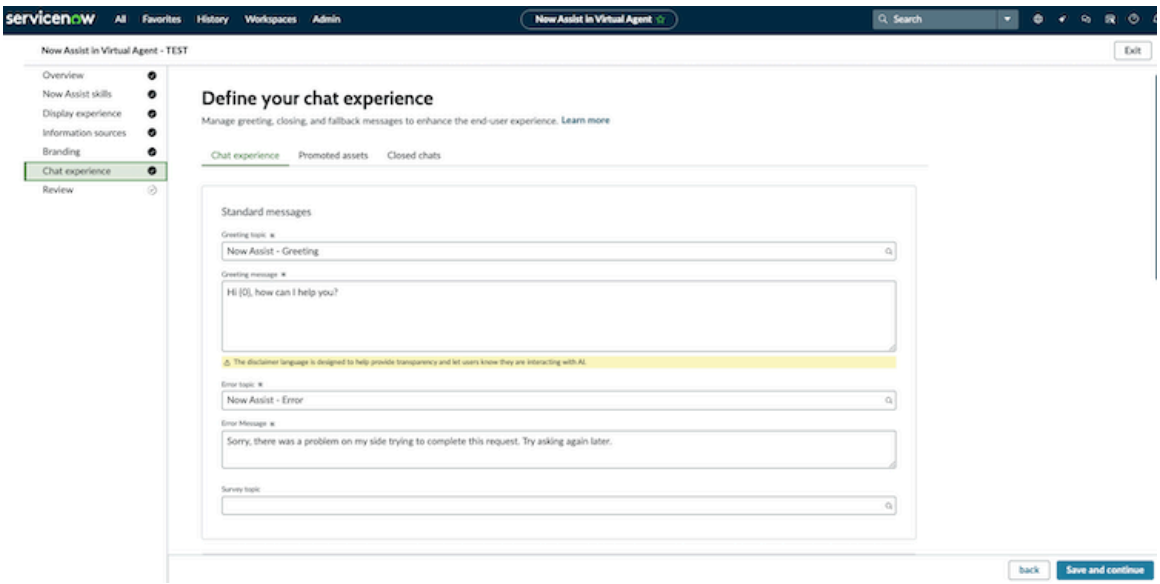
프로시저

1. 채팅 경험 탭을 선택합니다.

> 주: 패널 도우미를 Now Assist 구성하는 경우 옵션은 도우미와 가상 에이전트 다릅니다Now Assist.
>
> - 패널 플랫폼 도우미의 경우 Now Assist 마무리 메시지 및 대체 옵션은 지원되지 않습니다.
> - 패널 개발자 도우미의 경우 Now Assist 종결 메시지, 대체 옵션 및 문서 업로드가 지원되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도우미를 위한 표준 메시지



a. 표준 메시지 섹션에서 인사말 주제, 종결 주제, 오류 주제 및 설문 조사를 설정합니다. 기본 주제를 선택하면 해당 메시지가 표시됩니다. 사용자 지정 주제를 선택하면 메시지 필드가 표시되지 않습니다. 사용자 지정 주제에 대한 메시지는 에 설정되어 있습니다 가상 에이전트 디자이너.

> **주:** 패널 도우미의 경우 Now Assist 옵션은 도우미와 Now Assist가상 에이전트 다릅니다.

도우미를 위한 표준 메시지 옵션

필드	설명	Now Assist 도우미에서 가상 에이전트 사용 가능	패널 도우미에서 Now Assist 사용 가능 (플랫폼 또는 개발자)
인사말 주제	Now Assist - 인사말은 도우미의 기본 인사말 주제 Now Assist가상 에이전트 입니다. Now Assist 패널 - 인사말은 패널 도우미의 Now Assist 기본 인사말 주제입니다. 기본 인사말 주제를 바꾸려면 사용자 지정 인사말을 선택합니다.	예	예
인사말 메시지	기본 Now Assist 인사말 주제를 사용하는 경우 기본 인사말 메시지가 표시됩니다.	예	예

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	Now Assist 도우미에서 가상 에이전트 사용 가능	패널 도우미에서 Now Assist 사용 가능 (플랫폼 또는 개발자)
	사용자 지정 인사말 주제를 선택하면 인사말 메시지 필드가 나타나지 않습니다.		
종결 주제	하나 이상의 채널이 표준 채팅 환경을 사용하는 경우 종결 주제 필드가 표시됩니다. 표준 채팅을 사용하는 디스플레이 환경이 없으면 종결 항목이 표시되지 않습니다. Now Assist - 종결은 기본 종결 주제입니다. 이를 바꾸려면 드롭다운 메뉴에서 주제를 선택합니다.	예(표준 채팅에만 해당)	아니요
마무리 메시지	하나 이상의 채널이 표준 채팅 환경을 사용하는 경우 종결 메시지 필드가 표시됩니다. 기본 Now Assist - 닫는 주제가 사용되는 경우 기본 닫는 메시지가 사용됩니다. 사용자 지정 주제를 선택하면 종결 메시지 필드가 표시되지 않습니다.	예(표준 채팅에만 해당)	아니요
오류 주제	Now Assist - 오류는 도우미의 Now Assist가상 에이전트 기본 주제입니다. Now Assist 패널 - 오류는 패널 도우미의 Now Assist 기본 주제입니다. 기본값을 바꾸려면 드롭다운 메뉴에서 사용자 지정 주제를 선택합니다.	예	예

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	Now Assist 도우미에서 가상 에이전트 사용 가능	패널 도우미에서 Now Assist 사용 가능 (플랫폼 또는 개발자)
오류 메시지	기본 Now Assist - 오류 주제를 사용하는 경우 기본 오류 메시지가 사용됩니다. 사용자 지정 주제를 사용하는 경우 오류 메시지 필드가 표시되지 않습니다.	예	예
설문 조사	기본값 Now Assist - 설문 조사 주제가 사용됩니다. 기본값을 대체하려면 설문 조사에 대한 사용자 지정 주제를 선택합니다. 채팅 중에 설문 조사 주제가 사용자에게 표시됩니다. 설문 조사에 대한 메시지 필드가 없습니다.	예	아니요

b. 대체 섹션에서 하나 이상의 대체 옵션을 선택합니다.

대체 옵션



주: 패널 플랫폼 및 개발자 도우미의 경우 Now Assist 대체 옵션을 사용할 수 없습니다.

둘 이상의 대체 옵션을 선택해야 하는 경우의 예:

- 인시던트 기록을 생성하는 동시에 사용자를 라이브 에이전트로 전송하기 위해 사용합니다.
- 인시던트 보고서를 생성하는 동안 대화를 종료합니다.
- 라이브 에이전트 전송 옵션이 있는 동안 사용자 지정 주제를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

라이브 에이전트는 사용자를 사용 가능한 에이전트로 라우팅합니다. 라이브 에이전트 확인란을 선택하면 주제에 대한 드롭다운이 표시되고 텍스트 입력은 도우미의 대체 버튼에 사용됩니다. 기본 버튼 레이블은 라이브 채팅 요청입니다.

주: 인스턴스에 라이브 에이전트가 구성되어 있지 않으면 라이브 에이전트 폴백 옵션을 사용할 수 없습니다. 라이브 에이전트를 구성하려면 구성 링크를 선택하고 다음으로 이동합니다. **CI** 관리자 콘솔 〉 설정 〉 에이전트 채팅 탭. 기본값 Now Assist - 라이브 에이전트 주제를 사용하거나 주제를 선택하십시오.

웹 검색 정보는 합성된 응답이 답변을 생성할 수 없는 경우 사용자에게 제공됩니다. 웹 검색 확인란을 선택하면 도우미의 대체 버튼 이름에 사용되는 텍스트 입력이 표시됩니다. 기본 단추 레이블은 웹 검색입니다. 기본 웹 검색 제공자는 Google Gemini입니다.

기록 생성자 는 사용자를 기록 생성자 카탈로그 항목으로 리디렉션하여 인시던트나 케이스를 생성합니다. 기록 생성자 확인란을 선택하면 카탈로그 항목을 선택할 수 있는 드롭다운이 표시됩니다. 기본 기록 생성자는 기록 생성자입니다 Now Assist . 텍스트 입력은 도우미의 대체 버튼에 사용됩니다. 기본 텍스트 입력은 일반 티켓 생성입니다.

주: 게스트 사용자에 대해 이 대체 옵션을 사용하려면 공개 기록 생성자를 생성합니다. 자세한 내용은 기록 생성자 생성 문서를 참조하십시오.

이 채팅 종료 는 사용자와 도우미 간의 채팅을 종료하는 표준 채팅 환경의 대체 옵션입니다. 표준 채팅을 사용하는 디스플레이 환경이 없는 경우 이 채팅 종료 대체 옵션이 표시되지 않습니다. 향상된 채팅 경험을 위해 대화는 끝나지 않습니다. 텍스트 입력은 도우미의 대체 버튼에 사용되며, 기본 텍스트 입력은 이 채팅 종료입니다.

사용자 지정 폴백을 선택하면 주제를 선택할 수 있는 드롭다운이 표시됩니다. 기본 주제는 없습니다. 텍스트 입력은 도우미의 대체 버튼에 사용됩니다. 기본 텍스트 입력은 사용자 지정 대체 버튼입니다. 대체 옵션에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 향상된 채팅.

c. 사용자가 채팅 창 내에서 직접 인터넷을 검색할 수 있도록 하려면 웹 검색 모드 섹션에서 웹 검색을 켭니다.

웹 검색 모드

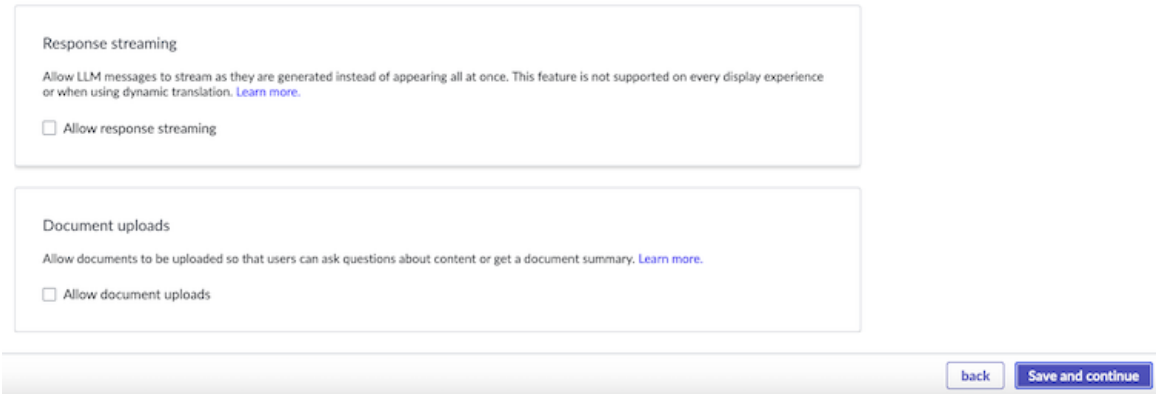


웹 검색 모드를 사용하면 채팅 창에서 지구본 아이콘( )을 선택하여 인터넷을 검색할 수 있습니다. 기본 웹 검색 제공자는 Google Gemini입니다.

주: 패널 플랫폼 도우미의 경우 Now Assist 향상된 채팅을 사용할 수 있으면 웹 검색 모드를 사용할 수 있습니다. Now Assist 패널 개발자 도우미에는 웹 검색 모드 옵션이 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도우미를 위한 응답 스트리밍 및 문서 업로드



응답 스트리밍 섹션에서 응답 스트리밍 허용이 활성 상태인 경우 LLM 메시지는 전체 메시지를 한 번에 표시하는 대신 각 단어가 생성될 때 나타납니다. 응답 스트리밍 허용이 회색으로 표시되면 를 사용할 동적 변환때 지원되지 않기 때문입니다. 합성된 응답을 지원하는 채널은 스트리밍이 켜져 있을 때 스트리밍도 지원합니다.

켜져 있으면 동적 변환응답 스트리밍 허용 확인란이 회색으로 표시됩니다. 사용 중지 동적 변환하려면 관리 콘솔로 Now Assist 이동합니다. 해제 동적 변환 하면 전체 인스턴스에 영향을 줍니다.

문서 업로드 섹션에서 문서 업로드 허용은 기본적으로 꺼져 있습니다. 이 확인란을 선택하면 사용자가 채팅에서 문서를 업로드하고 컨텐츠에 대해 질문하거나 요약을 얻을 수 있습니다. 도우미에게 파일을 업로드하기 위한 파일 형식에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 채팅에서 문서 업로드.

주: Now Assist 채팅 환경을 관리할 때 문서 업로드가 활성 상태가 되려면 도우미 수준에서 주제 기술을 켜야 합니다. 주제 기술이 꺼져 있으면 Now Assist 다음 경보가 표시됩니다.

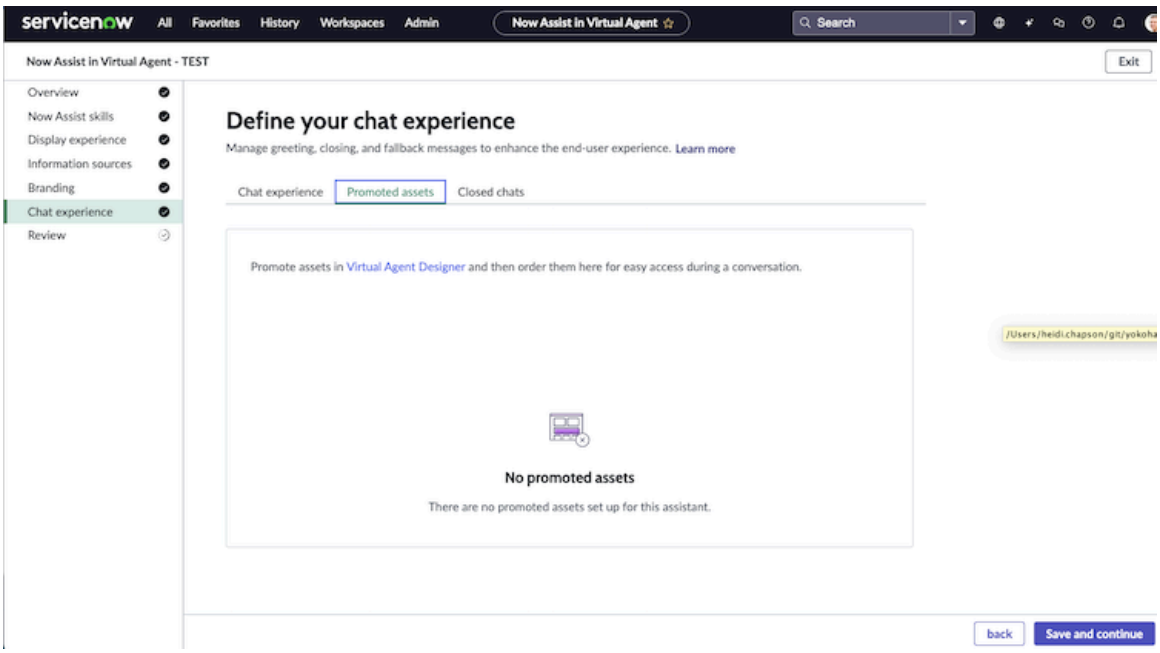
경고: 주제를 비활성화 Now Assist 하면 문서 업로드 기능이 비활성화됩니다.

에 정의된 가상 에이전트 디자이너설정 주제를 재정의하려면 미리 필터링된 목록에서 선택합니다. 설정 주제 중 하나를 변경하고 단순 설정으로 돌아가면 해당 주제를 사용할 수 없습니다.

승격된 자산 탭에서 이 도우미의 승격된 자산을 정의하려면 로 가상 에이전트 디자이너 이동합니다. 승격된 자산은 사용자가 도우미의 인사말을 받은 후 시작할 수 있는 추천 자산으로 표시됩니다. 의 가상 에이전트 디자이너자산 승격에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 LLM 대화형 하위 플로우, 작업 및 주제를 승격하거나 강등합니다. 가상 에이전트 디자이너

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

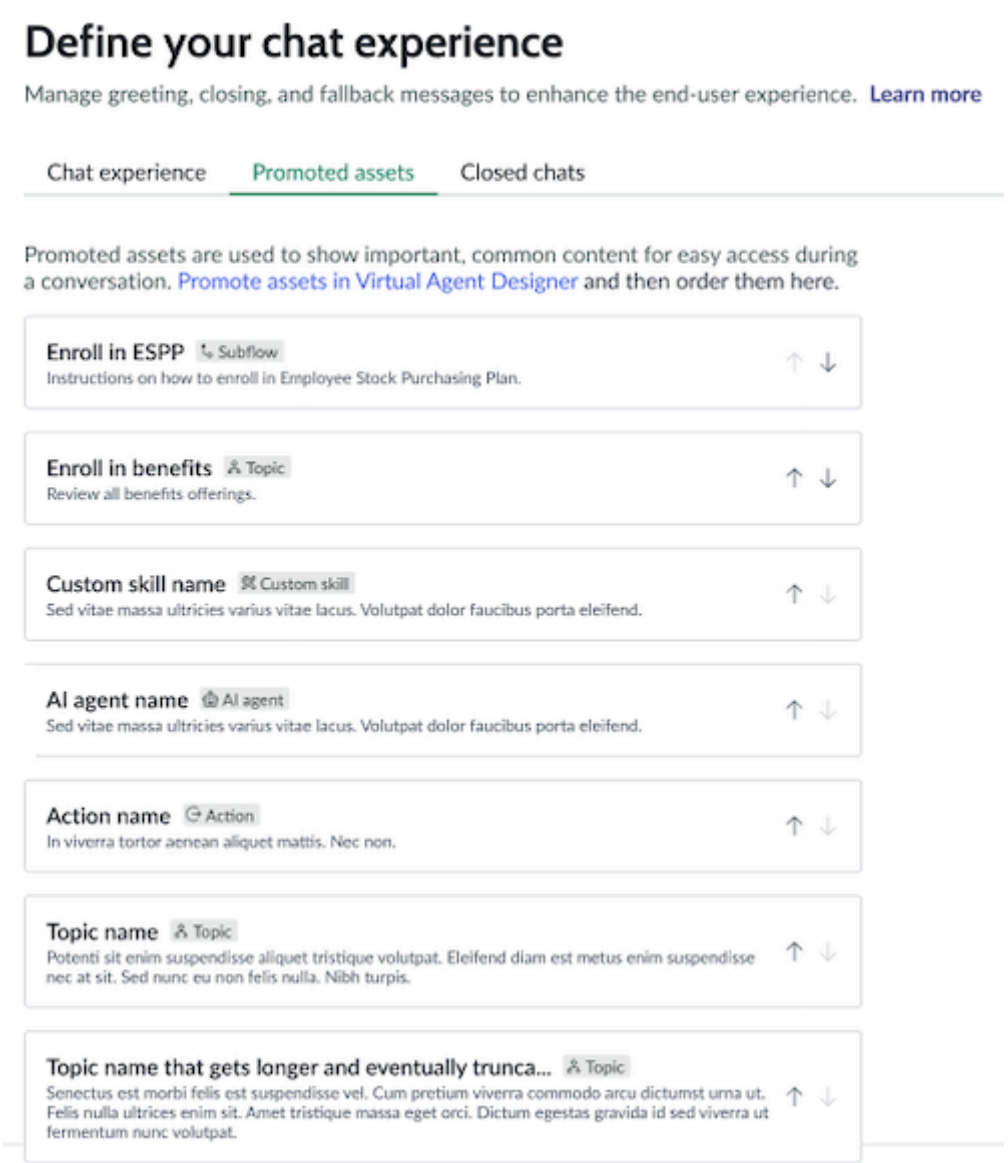
승격된 자산 정의



에서 가상 에이전트 디자이너자산을 승격한 후 위쪽 또는 아래쪽 화살표를 사용하여 자산의 순서를 변경할 수 있습니다. 최대 6개의 자산이 사용자에게 표시됩니다. 각 자산에서 태그는 주제, 하위 플로우, 작업, 사용자 지정 기술 또는 AI 에이전트인지 여부를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

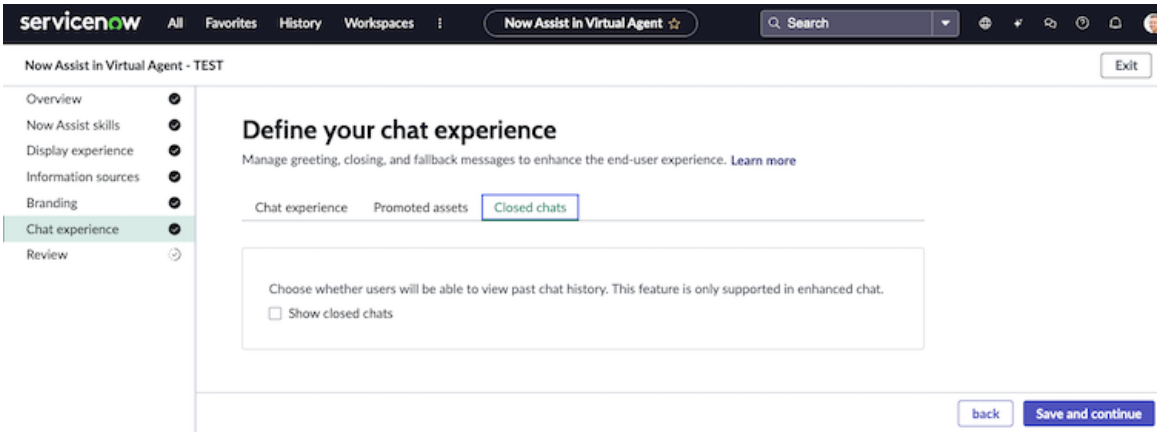
승격된 자산 목록



종결된 채팅 탭은 개선된 채팅 환경이 활성 상태인 경우에 사용할 수 있습니다. 종결된 채팅 표시가 켜져 있으면 사용자는 향상된 채팅 환경에서 채팅 기록에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

과거 채팅 이력 보기



2. 저장 및 계속을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
도우미 설정 검토.

도우미 설정 검토

도우미 설정을 검토하고 도우미를 테스트합니다.

시작하기 전에
도우미 채팅 경험 관리.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 가상 에이전트 테스트를 선택합니다.

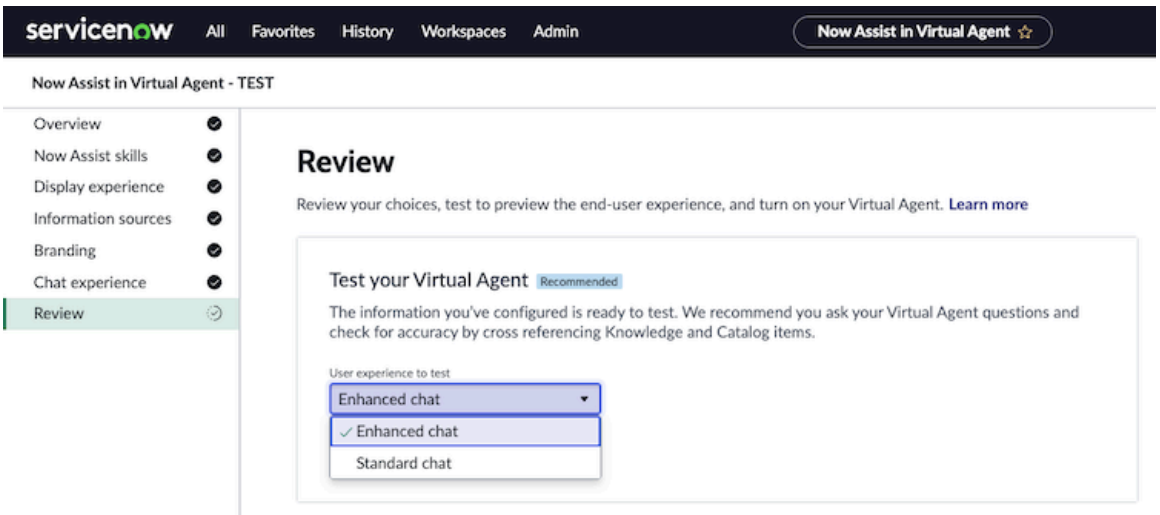
> 주: 패널 도우미(플랫폼 및 개발자)에 대한 Now Assist 설정은 도우미와 Now Assist가상 에이전트 다릅니다. 특정 도우미와 관련된 설정을 검토합니다.

경험을 프로덕션 환경으로 이동하기 전에 일반적인 에이전트 워크플로우에 대한 결과의 품질을 판단하도록 테스트하는 가상 에이전트 것이 중요합니다. 사용자 인터페이스 환경, 에이전트 워크플로우 결과 및 대체 옵션의 유효성을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 선택한 포털에 표준 채팅 환경만 있거나 향상된 채팅 환경만 활성화되어 있는 경우에는 드롭다운 목록이 나타나지 않습니다. 두 환경 유형이 모두 활성화된 경우 드롭다운 목록에 둘 다 표시됩니다.

도우미 테스트



향상된 채팅가상 에이전트 디자이너을 선택하면 향상된 채팅 환경을 위한 테스트 패널이 시작됩니다.

표준 채팅을 선택하면 채팅 위젯 패널이 다음 내에서 가상 에이전트 디자이너실행됩니다.

b. 도우미 상세 정보 에는 연결된 기본 및 보조 도우미가 표시됩니다.

c. **Now Assist** 기술에 활성 기술이 표시됩니다.

d. 디스플레이 환경은 어떤 포털 또는 메시징 채널과 가상 에이전트 사용된 경험 유형을 보여줍니다.

포털 또는 메시징 채널을 선택하지 않은 경우 다음 메시지가 나타납니다.



경고가 페이지 상단에 표시되며, 디스플레이 환경에서 선택할 때까지 도우미를 켤 수 없습니다.

e. 정보 소스 에는 검색 프로파일, 검색 소스, Now Assist 주제, 하위 플로우 및 작업, 사용자 지정 기술, 에이전트 워크플로우 등이 지식 그래프표시됩니다.

f. 브랜딩 에는 선택한 브랜딩 유형이 표시됩니다.

g. 채팅 경험은 인사말, 메시지 닫기, 대체 옵션, 웹 검색, 응답 스트리밍 및 문서 업로드 사용 여부를 보여줍니다. 향상된 채팅 환경을 갖춘 포털이 하나 이상 있는 경우 종결된 채팅이 표시됩니다.

설치 유형에 따라 추가 자원 섹션에서 이러한 항목이 표시됩니다.

a. Now Assist 주제는 도우미에 대해 주제 기술을 활성화하면 표시됩니다 Now Assist . 모든 주제 보기 링크가 열립니다가상 에이전트 디자이너.

b. Now Assist 에서 AI 검색 볼 수 있습니다. 모든 포털 보기 링크는 포털 검색에서 Now Assist 생성된 Genius 결과를 사용하도록 콘솔에 설정을 Now AssistAI 검색 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 한 명 이상의 도우미를 처음 켤 때 표시되는 가상 에이전트 것을 모니터링합니다. 분석에서 가상 에이전트성과 보기 링크가 열립니다Now Assist.

d. 사전 예방적 트리거 계속 표시됩니다. 가 인스턴스에 설치되어 ServiceNow 있지 않은 경우 사전 예방적 트리거 다음에서 ServiceNow Store 설치 링크가 앱을 엽니다ServiceNow Store 사전 예방적 트리거. 가 인스턴스에 사전 예방적 트리거 설치되어 있는 경우 사전 예방적 트리거 다음에서 관리할 수 있습니다. 대화형 인터페이스 〉 설정.

e. 알림은 계속 표시됩니다. 설정에서 알림 관리 링크는 대화형 인터페이스 〉 설정 가상 에이전트 페이지.

2. 도우미를 테스트한 후 켜기 를 선택하여 모든 것이 제대로 작동하는지 확인합니다.

3. 도우미가 이미 사용 설정되어 있으면 완료를 선택합니다.

   에 가상 에이전트 성공적으로 설정되었음을 Now Assist 나타내는 메시지가 나타납니다.

4. 알겠습니다를 선택합니다.

결과
도우미가 활성 상태이며 주제를 LLM 도우미.

향상된 채팅을 위한 포털 필수 구성요소

Now Assist 은 가상 에이전트 사용자에게 콘텐츠 기반 및 검색 기반 생성형 AI 환경을 제공합니다. 채팅 및 검색 기능을 활용하려면 도우미를 구성하기 전에 포털이 AI 검색 사용 설정되어 있어야 합니다.

표준 채팅 또는 고급 채팅은 다양한 경험을 제공합니다. 향상된 채팅은 사용자에게 크기 조정 가능한 채팅 창과 검색 환경을 제공합니다. 표준 채팅, 고급 채팅 및 추가 전체 페이지 경험 옵션이 있는 향상된 채팅 간의 차이점을 이해하려면 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트에서의 Now Assist 사용. 채팅 환경만 원하는 경우에는 포털의 검색 구성에 종속되지 않습니다. 단, 포털에 기본 채팅 위젯 버튼이 있는지 확인하십시오.

향상된 채팅의 검색 기능을 활용하려면 포털이 AI 검색 활성화되어 있어야 합니다. 포털에 대해 구성하려면 AI 검색 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **AI** 검색 관리자 홈. 자세한 내용은 에서 사용 및 구성 AI 검색서비스 포털 문서를 참조하십시오.

주: 포털에서 향상된 채팅을 활성화하면 해당 포털은 포털의 검색 애플리케이션 구성에 지정된 검색 프로파일 대신 VA 검색 프로파일을 사용합니다. 검색 프로파일과 검색 동작에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 검색 프로파일 AI 검색 .

향상된 채팅 경험 내에서 전체 페이지 경험은 추가 옵션입니다.

향상된 채팅 환경과 전체 페이지 환경을 통한 향상된 채팅의 전제 조건은 다음과 같습니다.

1. 포털 AI 검색 구성
2. 패싯 검색 위젯
3. ServiceNow 기본 자동 완성 검색 위젯(전체 페이지 환경이 있는 향상된 채팅에만 필요함)

주: 패싯이 적용된 검색 위젯 또는 자동 완성 검색 위젯을 사용자 지정한 경우, 모든 업데이트가 포함되도록 사용자 지정 항목을 최신 버전으로 조정해야 합니다.

향상된 채팅을 위한 모바일 앱 필수 구성요소

Now Assist 은 가상 에이전트 사용자에게 콘텐츠 기반 및 검색 기반 생성형 AI 환경을 제공합니다. 도우미를 구성할 때 표준 채팅이나 고급 채팅을 선택했는지 여부에 따라 세 가지 다른 모바일 앱 구성요소를 도우미와 통합할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 앱에 표시할 방법을 Now Assist가상 에이전트 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 를 위한 모바일 Now Assist 디스플레이 환경 가상 에이전트 . 가상 에이전트 표준 및 향상된 채팅 환경의 Now Assist 간의 차이점을 이해하려면 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트에서의 Now Assist 사용.

관리자가 도우미와 통합할 수 있는 세 가지 모바일 앱 구성요소는 모바일 검색 위젯, 채팅 시작 관리자 및 사용자 지정 앱입니다.

모바일 앱 구성요소 및 오퍼링

모바일 앱 구성요소	설명	표준 채팅	향상된 채팅
모바일 검색 위젯	ServiceNow 모바일 앱 내의 검색 창 위젯	아니요	전체 페이지 경험만 해당
채팅 시작 관리자	기본 가상 에이전트 채팅 위젯	예, 하지만 기존 Now Assist가상 에이전트 고객에게만 제공됩니다.	예
사용자 지정 앱 (모바일 SDK)	고객의 자체 외부 공급업체 앱에서 네이티브 가상 에이전트 인터페이스를 표시하는 도구입니다.	예, 하지만 가상 에이전트의 기존 Now Assist 고객에게만 제공됩니다.	예

모바일 앱 향상된 채팅 필수 구성요소

모바일 앱 구성요소	향상된 채팅 동작	필수 구성요소
모바일 검색 위젯	검색 창에 발언을 입력하면 전체 화면 채팅 환경이 열립니다. 사용자는 채팅에서 검색 결과 페이지를 시작할 수 있습니다.	관리자는 사용할 모바일 검색 구성을 선택해야 합니다. 자세한 내용은 포털 또는 채널에 도우미 표시 문서를 참조하십시오.
채팅 시작 관리자	모바일 앱에서 채팅 기능을 선택하면 네이티브 가상 에이전트가 열립니다. 사용자는 네이티브로 가상 에이전트 질문하고 응답을 받을 Now Assist 수 있습니다. 사용자는 채팅에서 검색 결과 페이지를 시작할 수도 있습니다.	관리자는 선택적으로 모바일 검색 구성을 선택하여 메타데이터 품질을 개선할 수 있습니다.
사용자 지정 앱(모바일 SDK)	외부 공급업체 모바일 앱에서 사용자 지정 채팅 기능을 선택하면 기본적으로 가상 에이전트열립니다 . 사용자는 네이티브로 가상 에이전트 질문하고 응답을 받을 Now Assist 수 있습니다.	사용자 지정 앱에서는 경험을 가상 에이전트 AI 검색 사용할 Now Assist 수 없습니다. 검색은 고객의 외부 공급업체 모바일 앱에서 실행됩니다.

대화형 카탈로그 요청에서 구성 **Now Assist**

에서 카탈로그 항목 요청을 가상 에이전트제출하는 동안 생성형 AI를 기반으로 대화형 및 간소화된 경험을 제공하고 속도를 높입니다. 조직은 셀프 서비스를 늘리고 운영 비용을 절감할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, catalog_admin, flow_designer(하위 플로우 편집용)

이 태스크 정보
생성형 AI 기능을 활용하여 대화형 인터페이스를 통해 가상 에이전트 인간과 유사하고 효율적인 카탈로그 요청 경험을 제공합니다. 요청 제출 소요 시간이 단축됩니다.

생성형 AI 환경이 카탈로그 항목 요청 제출을 위해 구성된 경우 요청자가 사용할 수 있는 환경은 다음과 같습니다.

- 이전 질문에 대한 답변을 기반으로 보다 인간적인 대화를 가능하게 하는 상황별 질문 프롬프트
- 요청자의 입력 시 1개 이상의 질문에 대한 답변을 인식하는 슬롯 채우기 예를 들어 검색 키워드가 1TB ### ### ## Windows ## ### #### 싶습니다인 경우 카탈로그 항목에 운영 체제 및 하드 디스크 공간에 대한 질문이 있는 경우 요청자는 이러한 질문에 다시 대답할 필요가 없습니다.
- 여러 카탈로그 항목 질문에 동시에 대답하는 기능
- 요청자가 언제든지 답변을 변경할 수 있는 다회성 카탈로그 순서 지정. 예를 들어 전화기의 메모리 크기에 대한 질문에 답변하는 동안 요청자는 이전 질문에서 선택한 전화기 모델 변경에 대해 언급할 수 있습니다.
- 질문 답변의 유효성 검사.
- 언제든지 요청 제출 프로세스를 종료하는 기능

주:

- 읽기 전용 질문, 미리 채워진 답변이 있는 질문 및 요청자의 검색 키워드에서 이미 답변된 질문은 건너뜁니다.
- 대화 모드에서는 다음 카탈로그 항목 질문 유형이 지원되지만 자연어 응답은 지원되지 않습니다.
  - 첨부 파일
  - 마스킹됨

프로시저

1. 대화형 카탈로그 요청 애플리케이션을 설치하는 Now Assist for 가상 에이전트 애플리케이션을 구성하려면 Now Assist 다음 문서를 도우미 구성참조하십시오.
   이 구성을 `sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit` 사용하면 이전에 해당 속성을 편집하지 않은 경우 시스템 속성 값이 기본적으로 500으로 설정됩니다.
2. 에서 가상 에이전트카탈로그 항목 요청 제출에 대한 생성형 AI 환경을 활성화합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.

   b. 대화 모드에서 요청해야 하는 카탈로그 항목을 선택합니다.
   대화 모드에서 지원되는 카탈로그 항목에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 서비스 카탈로그 제공자의 가상 에이전트 주제 블록 Now LLM .

   c. 카탈로그 항목 양식에서 VA에서 항목을 비대화형으로 설정 확인란이 선택되어 있지 않은지 확인합니다.

   d. 카탈로그 항목 양식에서 **Now Assist(LLM)** 끄기 확인란이 선택되어 있지 않은지 확인합니다.
   이 확인란을 선택하면 LLM이 사용되지 않고 데이터가 LLM으로 전송되지 않습니다. 항목이 비대화형이 될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 카탈로그 항목을 비대화형으로 만들려면 VA에서 항목을 비대화형으로 설정 확인란을 선택합니다. 그러나 카탈로그 항목에 LLM으로 보내지 않으려는 중요한 정보가 포함되어 있는 경우 **Now Assist(LLM)** 끄기 확인란을 선택합니다.
- VA에서 항목을 비대화형으로 설정 확인란의 선택을 취소하면 항목을 대화형으로 만들기 위한 모든 조건이 충족되는 경우에만 항목이 대화형이 됩니다. 이러한 조건에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 카탈로그 제공자의 가상 에이전트 주제 블록 Now LLM .

e. 업데이트를 선택합니다.

3. 대체 기록 생성자가 대화형 카탈로그 요청에 대한 일반 티켓 생성자 가져오기 하위 플로우에 구성되어 있는지 확인합니다.

요청자가 카탈로그 항목을 AI 검색 검색할 때 결과를 반환하지 못하는 경우가 있습니다. 카탈로그 항목을 사용할 수 없거나 요청자에게 카탈로그 항목을 볼 수 있는 액세스 권한이 없는 경우를 예로 들 수 있습니다. 이러한 경우 대화에 대해 가상 에이전트 폴백 메커니즘이 활성화됩니다. 가상 에이전트 가 요청자를 라이브 에이전트에 연결하려고 시도합니다. 라이브 에이전트를 사용할 수 없는 경우에는 문제를 해결하기 위한 인시던트를 만드는 일반 티켓 기록 생성자 만들기 가 트리거됩니다.

- **Now Assist** 대체 주제는 대체 메커니즘을 제어합니다. 이 주제는 대화형 카탈로그 요청 하위 플로우에 대해 일반 티켓 생성기 가져오기 에서 반환된 기록 생성자를 트리거합니다.
- 이 하위 플로우는 *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer* 속성 값을 반환합니다. 기본적으로 이 속성의 값은 일반 티켓 기록 생성자 만들기 의 sys_id입니다.

주:
sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer for 애플리케이션이 설치되면 Now Assist가상 에이전트 속성과 일반 티켓 기록 생성자 만들기를 인스턴스에서 모두 사용할 수 있습니다.

또한 자체 기록 생성자를 구성하거나 새 하위 플로우에서 추가 논리를 작성하여 대체 프로세스를 사용자 지정할 수 있습니다.

옵션	설명
자신의 기록 생성자를 구성합니다. 예를 들어 대화의 입력을 변경할 수 있습니다 가상 에이전트 .	**a. sys_properties.list**로 이동합니다. **b.** *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallb* 속성을 선택합니다. **c.** 값 필드에 참조하려는 기록 생성자의 sys_id 입력합니다. **d.** 업데이트를 선택합니다.
새 하위 플로우에서 추가 논리를 빌드합니다. 예를 들어 각 비즈니스에 대한 새 기록 생성자를 참조합니다.	**a.** 기록 생성자의 sys_id 반환하는 하위 플로우를 만듭니다. Flow Designer 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 하위 플로우 빌드 중 참조하십시오. **b. sys_properties.list**로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

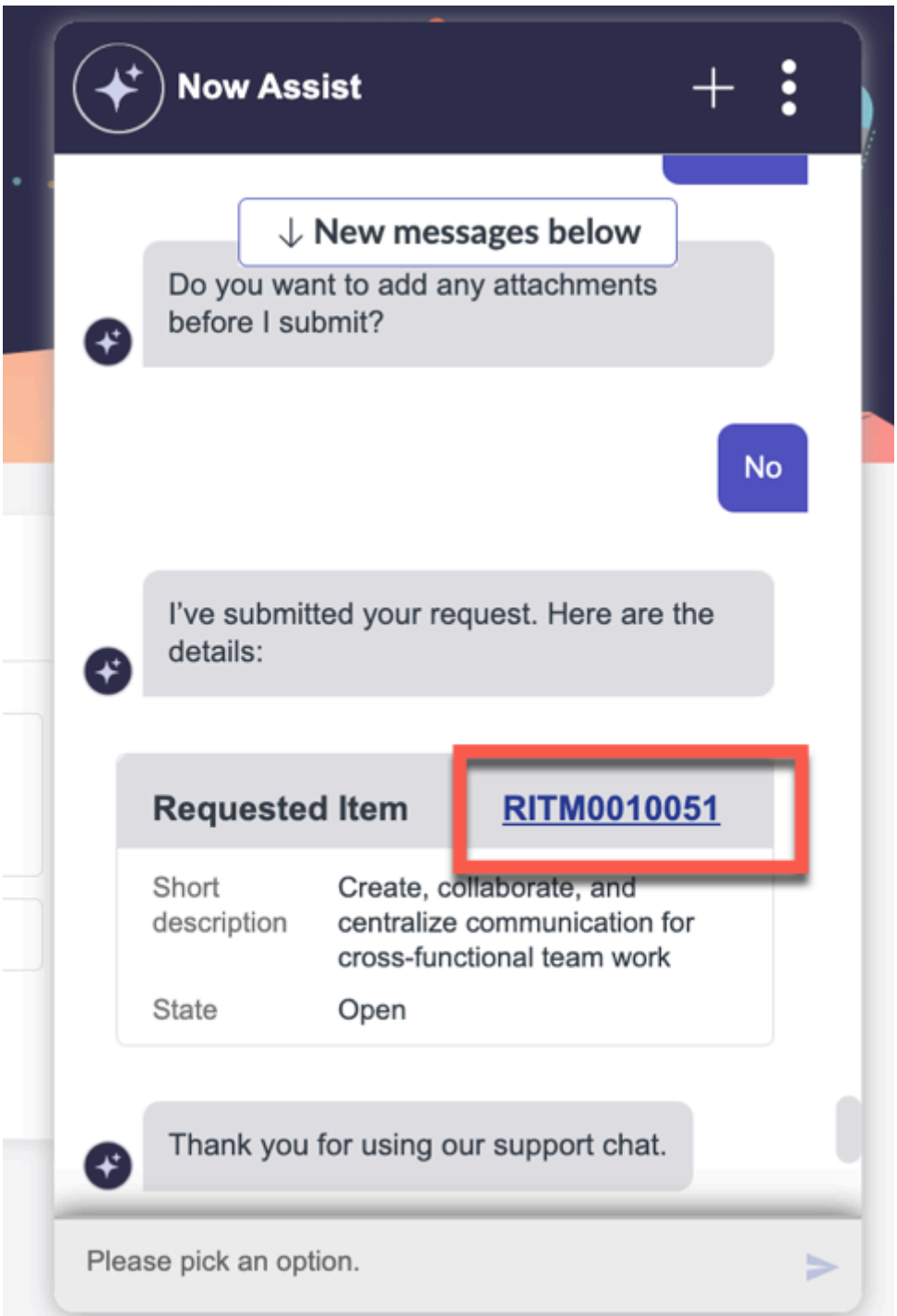
옵션	설명
	c. *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallb* 속성을 선택합니다. **d.** 값 필드에 하위 플로우의 범위와 내부 이름을 입력합니다. 예: **global.subflow_name**. Flow Designer 하위 플로우 목록에서 내부 이름 필드를 찾습니다. 주: 기본적으로 이 속성의 값은 **sn_nowassist_va.fetch_generic_ticket_producer_for_** . **e.** 업데이트를 선택합니다.

4. 옵션: 채팅에서 가상 에이전트 작성된 티켓 링크가 열리는 위치를 지정하도록 URL 탐색 설정을 구성합니다. 채팅 링크용 URL 탐색 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(Optional) 의 가상 에이전트URL 탐색에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 URL 탐색 대화형 인터페이스. 스크립트에 대한 가상 에이전트 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 스크립트.

채팅에서 가상 에이전트 생성된 티켓 링크



관련 정보

서비스 카탈로그 제공자의 가상 에이전트 주제 블록 NLU

서비스 카탈로그 제공자의 가상 에이전트 주제 블록 Now LLM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우 및 작업 기술 켜기

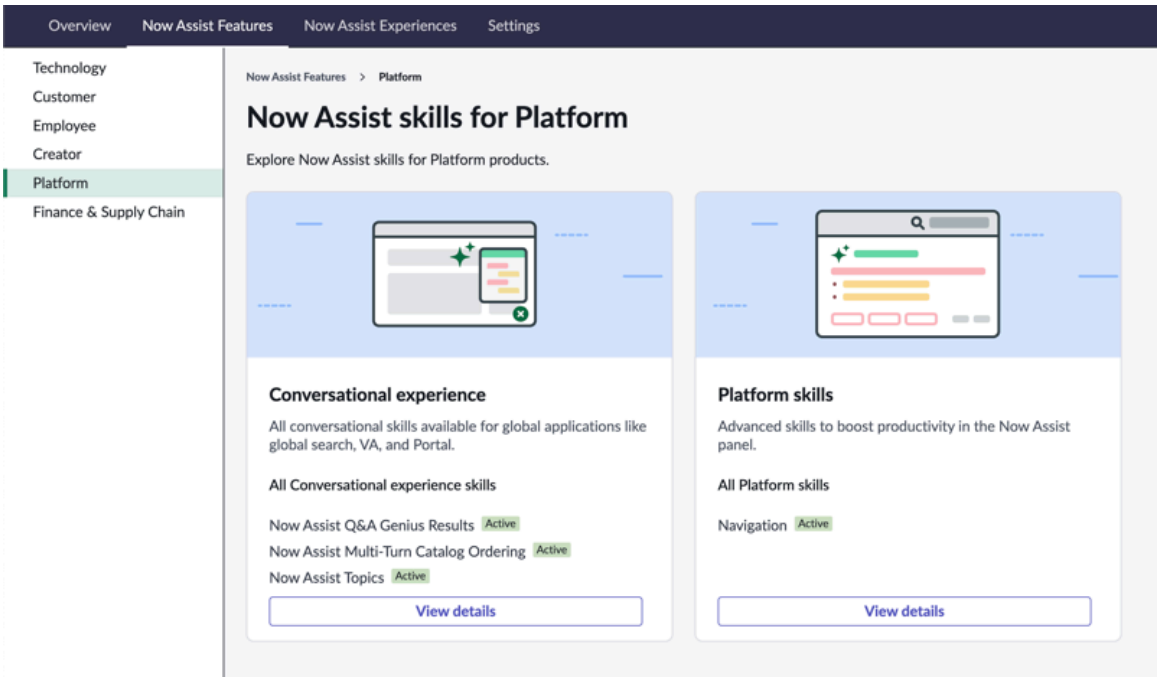
하위 플로우 및 작업 기술을 켜서 Now Assist 대화에서 하위 플로우 및 작업을 실행합니다.

시작하기 전에

- Now Assist 가상 에이전트 애플리케이션에서 구성합니다. 도우미 구성 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *Now Assist ###* 〉 **Now Assist** 기술.
2. 워크플로우 목록에서 플랫폼을 선택합니다.



3. 대화형 환경 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
4. 선택 사용 가능한 모든 대화 경험 기술 〉 하위 플로우 및 작업 〉 기술 켜기.
5. 대화형 경험 카드의 모든 대화 경험 기술에서 하위 플로우 및 작업 기술이 활성화되어 있는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업

대화형 하위 플로우 및 작업을 수행할 직원에게 하나 이상의 사용자 역할을 부여합니다. 사용 가능한 사용자 역할 목록은 다음 문서를 대화형 하위 플로우 및 작업에 대한 사용자 역할 참조하십시오.

인용 메시지 사용자 지정

인라인 인용은 응답이 생성된 ServiceNow 지식 문서를 표시하기 위한 것입니다. 여기에는 첨부 파일과 지식 블록 또는 Confluence 등의 Microsoft SharePoint 외부 콘텐츠에 있는 정보가 포함될 수 있습니다. 인라인 인용은 사용자에게 주제 또는 카탈로그 항목 등을 가상 에이전트 수행할 작업이 제공될 때도 표시됩니다.

시작하기 전에

인용에 가상 에이전트 대한 Now Assist 자세한 내용은 를 참조하십시오가상 에이전트에서의 Now Assist 사용.

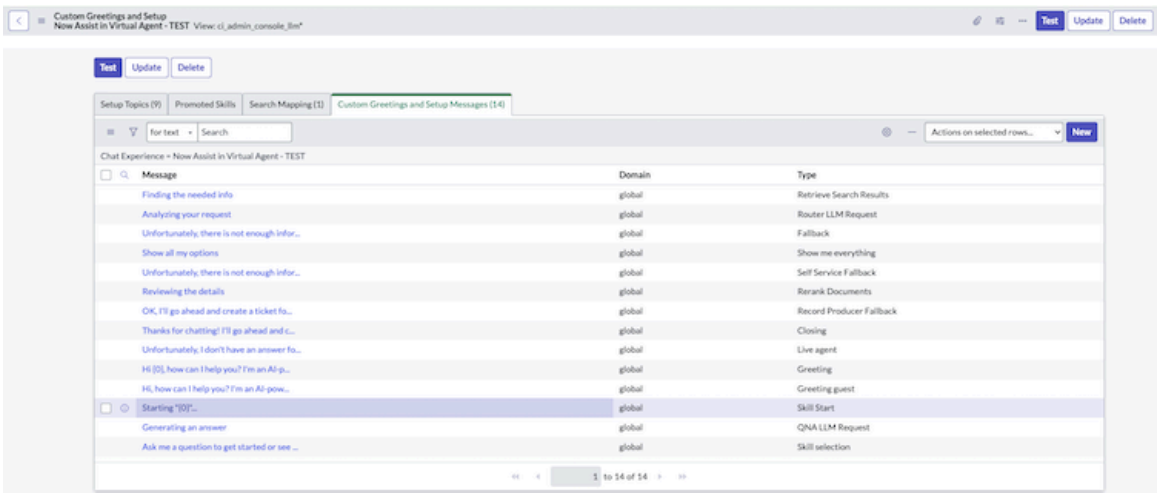
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 작업의 첫 번째 단계를 자동으로 실행하기 전에 LLM 생성 메시지의 소스 섹션 내에서 인용 텍스트를 변경하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 **sys_cs_context_profile.list**.
2. 도우미를 선택합니다.
3. 사용자 지정 인사말 및 설정 메시지 탭에서 **"{0}"** 시작을 선택하여 인용에서 LLM 생성 메시지를 수정합니다.

인용에서 **LLM** 생성 메시지 사용자 지정



4. 업데이트를 선택합니다.

Now Assist 브랜딩 가상 에이전트 설정

인스턴스를 사용하는 다양한 조직에 맞게 브랜딩 Now Assist가상 에이전트 구성을 다르게 만듭니다. 이러한 구성은 포털의 채팅 위젯 브랜딩에만 적용됩니다.

시작하기 전에
에 대한 Now Assist 자세한 내용은 in 가상 에이전트및 를 참조하십시오도우미 구성가상 에이전트의 Now Assist.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다른 채팅 위젯 브랜딩 구성을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. Display Options(표시 옵션) 섹션에서 Branding(브랜딩) 옆에 있는 **View** All(모두 보기)을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 브랜딩 구성을 만들거나 VA의 **Now Assist**를 선택하여 업데이트합니다.
4. 설정을 편집하려면 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 봇의 브랜딩 설정.

향상된 채팅을 가상 에이전트 위한 **Now Assist** 테마

관련 CSS 스타일시트 변수를 업데이트하여 포털에서 향상된 채팅 환경의 ServiceNow 모양과 느낌을 Now Assist가상 에이전트 사용자 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 관리자 또는 관리자는 기본 향상된 채팅 테마 변수를 사용자 지정할 수 있습니다. 테마를 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 에서 확인할 수 있습니다 포털 테마 생성 . CSS 변수 필드(sp_theme) 기록 내에서 다음 테이블에서 이러한 변수를 편집합니다. 포털 테마와 연결된 CSS 포함을 사용하여 이러한 변수를 구성할 수도 있습니다.

주: 변수에 대해 nass# 향상된 채팅을 나타냅니다.

향상된 채팅에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 향상된 채팅.

향상된 채팅에 가상 에이전트 대한 **Now Assist CSS** 변수

변수	설명	기본값
$now-sp-nass-agent-bubble-font-color	에이전트 텍스트 메시지 글꼴 색상입니다.	$text색
$now-sp-nass-chat-user-message-bubble-bg-color	사용자 텍스트 메시지 거품형 배경색입니다.	$brand 기본 가장 가벼운
$now-sp-nass-user-bubble-font-color	사용자 텍스트 메시지 글꼴 색상입니다.	$text색
$now-sp-nass-timestamp-color	타임스탬프 텍스트 색입니다.	$text 음소거됨
$now-sp-nass-보조 텍스트 색상	예를 들어 활성의 경우 보조 텍스트 색상입니다.	$gray 다크
$now-sp-nass-system-msg-text-color	시스템 메시지 텍스트 색상입니다.	$text 음소거됨
$now-sp-nass-base-input-field-placeholder-and-highlight-text-color	입력 텍스트 색상과 자리 표시자에 대한 .45 불투명도입니다.	$text색
$now-sp-nass-base-link-color	링크 색입니다.	$brand-primary
$now-sp-nass-color-secondary_2	Now Design System 보조-2 색상.	$brand-primary-darker
$now-sp-nass-modeless-dialog-header-bg-color	기본 Now Assist 헤더 막대의 배경색입니다.	#ffffff
$now-sp-nass-modeless-dialog-header-text-color	기본 Now Assist 헤더의 텍스트 색입니다.	$text색
$now-sp-nass-base-toolbar-labels-and-icons-color	왼쪽 패널 도구 모음 아이콘.	$gray등
$now-sp-nass-toolbar-icons-color--hover	가리킨 상태의 왼쪽 패널 도구 모음 아이콘.	$gray 다크
$now-sp-nass-toolbar-icons-color--active	활성 상태의 왼쪽 패널 도구 모음 아이콘.	$text색
$now-sp-nass-toolbar-icons-fullscreen-mode-color	전체 화면 모드의 왼쪽 패널 도구 모음 아이콘.	어둡게 ($brand-기본-진하게, 15%)
$now-sp-nass-toolbar-icons-fullscreen-mode-color--active	왼쪽 패널 도구 모음 아이콘이 활성 상태인 전체 화면 모드입니다.	$brand-primary-darker
$now-sp-nass-window-control-icons-color	창 컨트롤 아이콘.	$text 음소거됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

향상된 채팅에 가상 에이전트 대한 **Now Assist CSS** 변수

변수	설명	기본값
$now-sp-nass-window-control-icons-color--hover	창이 가리키기 상태의 아이콘을 제어합니다.	$text색
$now-sp-nass-window-control-icons-color--active	창은 활성 상태의 아이콘을 제어합니다.	$text색
$now-sp-nass-feedback-and-search-result-panel-color	피드백 패널 및 검색 결과 아이콘.	$text 음소거됨
$now-sp-nass-feedback-and-search-result-panel-selected-color	피드백 패널에서 선택한 아이콘입니다.	$text 음소거됨
$now-sp-nass-action-and-kb-citation-color	작업 및 지식베이스 링크 색	$link색
$now-sp-nass-color-primary-0	알약/기본 버튼의 경우 기본-0.	$brand 기본 가장 가벼운
$now-sp-nass-color-primary-2	활성 상태의 알약/기본 버튼의 경우 기본-2입니다.	$brand-primary-darker
$now-sp-nass-button-primary-bg-color	선택 선택기 컨트롤의 제출 버튼.	$btn-primary-bg
$now-sp-nass-button-primary-bg-active-color	단추 기본 활성 배경색입니다.	$btn-primary-bg
$now-sp-nass-button-selection-text-color	Now Design System 보조-1 색상	$brand-primary
$now-sp-nass-tooltip-bg-color	입력 필드 아이콘의 도구 설명 배경색입니다.	$tooltip-bg
$now-sp-nass-tooltip-text-color	입력 필드 아이콘의 도구 설명 텍스트 색입니다.	$tooltip색
$now-sp-nass-alert-critical-color	읽지 않은 표시기 색상입니다.	$brand 위험
$now-sp-nass-input-field-icon-color	입력 필드의 아이콘 및 첨부 파일 아이콘	$text 음소거됨
$now-sp-nass-color-alert-moderate-3	애니메이션 로딩 아이콘 색상입니다.	#4345a6
$now-sp-nass-body-bg	본문 기본 배경색입니다.	#ffffff
$now-sp-nass-base-highlight-color	이모티콘을 검색할 때 일치하는 텍스트의 배경색입니다.	밝게($warning, 35%)
$now-sp-nass-color-primary-3	활성 상태의 기본 버튼 색상입니다.	어둡게 ($brand-기본-진하게, 15%)
$now-sp-nass-color-background-primary	콘텐츠 배경색입니다.	#ffffff
$now-sp-nass-header-panel-bg-color	헤더 패널 배경색입니다.	#ffffff

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

향상된 채팅에 가상 에이전트 대한 **Now Assist CSS** 변수

변수	설명	기본값
$now-sp-nass-button-bg-action-color	이미지 선택기 선택 버튼 배경색입니다.	$brand-primary
$now-sp-nass-primary-button-action-text-color	이미지 선택기 선택 버튼 색상.	$sp-btn-text-color
$now-sp-nass-base-separator-color	구분 기호.	$border차
$now-sp-nass-chat-agent-message-bubble-bg-color	에이전트 메시지 거품형 배경색입니다.	$gray등
$now-sp-nass-citation-badge-color	인용 배지 색상입니다.	$gray 라이터
$now-sp-nass-divider-and-border-tertiary-color	검색 결과에서 중간 주제 전환의 구분선 및 테두리 색상입니다.	$border차
$now-sp-nass-highlight-value-tertiary-info-bg-color	중간 주제 카드에서 강조 표시된 정보 값입니다.	$state-info-bg
$now-sp-nass-FAB-그라데이션-색상-1	채팅 부동 작업 버튼 아이콘에 대한 배경 그라데이션의 첫 번째 색상입니다.	$brand 기본 라이터
$now-sp-nass-FAB-그라디언트-색상-2	채팅 플로팅 작업 버튼 아이콘에 대한 배경 그라데이션의 두 번째 색상입니다.	$brand 정보
$now-sp-nass-FAB-그라디언트-호버-색상-1	호버 상태의 채팅 플로팅 작업 버튼 아이콘에 대한 배경 그라데이션의 첫 번째 색상입니다.	$brand-primary-darker
$now-sp-nass-FAB-그라디언트-호버-색상-2	호버 상태의 채팅 플로팅 작업 버튼 아이콘에 대한 배경 그라데이션의 두 번째 색상입니다.	어둡게($brand-info, 10%)
$now-sp-nass-FAB-그라데이션-활성 색상-1	활성 상태의 채팅 플로팅 작업 버튼 아이콘에 대한 배경 그라데이션의 첫 번째 색상입니다.	$brand-primary
$now-sp-nass-FAB-그라데이션-활성 색상-2	활성 상태의 채팅 플로팅 작업 버튼 아이콘에 대한 배경 그라데이션의 두 번째 색상입니다.	$brand 정보

가상 에이전트에서의 **Now Assist** 사용

Now Assist 은 가상 에이전트 생성 AI 채팅 기술과 결합하여 AI 검색 사용자 경험을 향상시킵니다. 이러한 기술을 통해 문제 해결 속도를 높이고 라이브 에이전트로의 편향을 줄일 수 있습니다.

표준 채팅 및 고급 채팅

Now Assist 안내 가상 에이전트 설정 중에 표준 채팅 또는 고급 채팅이라는 두 가지 사용자 경험 중에서 선택할 수 있습니다.

표준 채팅은 정적 채팅 위젯 내의 대화형 지원 환경입니다. 향상된 채팅은 조정 및 이동 가능한 채팅 창 내의 대화 환경으로, 여러 활성 대화를 할 수 있는 기능이 포함되어 있습니다. 향상된 채팅을 사용하면 사용자가 다양한 엔트리포인트에서 ServiceNow 포털의 Now Assist에 참여하는 방법을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택할 수 있습니다. 안내 설정에서 향상된 채팅을 선택할 때 포털에서도 활성화한 AI 검색 경우 검색 창이 전체 페이지 채팅 환경으로 열리도록 허용 옵션이 표시됩니다. 이 옵션을 선택하면 대화 및 검색 환경이 포털 내에 전체 페이지로 표시됩니다. 선택한 채팅 환경에 관계없이 향상된 채팅과 향상된 채팅의 전체 페이지 경험 간의 대화 유동성 및 인용 동작은 동일하게 유지됩니다. 전체 페이지 경험이 켜져 있고 전체 페이지 경험 자체가 아닌 다른 화면에 있는 경우에도 향상된 채팅의 크기 조정 및 이동 가능한 채팅 창에 계속 액세스할 수 있습니다. 향상된 채팅의 전체 페이지 경험을 켜면 포털의 검색 창에 쿼리를 입력한 후 전체 페이지 채팅으로 리디렉션하여 채팅 및 검색 기능이 더욱 복잡해집니다.

주: 관리자 안내 설정에서 채팅 환경을 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 포털 또는 채널에 도우미 표시.

다음 표에서는 표준 채팅과 고급 채팅의 기능 차이점을 간략하게 설명합니다.

표준 및 고급 채팅

기능	표준 채팅	향상된 채팅
포털의 검색 창은 채팅 기능을 포함하도록 리디렉션되거나 채팅으로 직접 리디렉션됩니다.	아니요	예
채팅 창 크기 조정 및 이동 가능	아니요	예
다중 활성 대화	아니요	예
작업 완료 후에도 대화가 활성 상태로 유지	아니요	예
모든 주제 보기 옵션	예	아니요

합성된 응답에 나타나는 인용 유형은 표준 채팅과 고급 채팅 간에 동일하지만 형식이 다릅니다. 합성 결과에 다음과 같은 인용이 나타날 수 있습니다.

- 카탈로그
- 주제, 하위 플로우 또는 작업
- Q&A 지식베이스 기사
- 외부 콘텐츠 연결
- 사람

이러한 인용에 대한 자세한 내용은 및 향상된 채팅의 해당 섹션을 표준 채팅 참조하십시오.

기본 채팅 위젯 버튼의 모양은 표준 채팅 또는 고급 채팅을 켰는지 여부에 따라 달라집니다. 기본 표준 채팅 버튼은 기존 메시지 아이콘으로 표시되고 기본 향상된 채팅 버튼은 범용 AI 생성 스파클 아이콘으로 표시됩니다. 이 버튼은 포털 페이지를 통해서만 액세스할 수 있습니다. 개선된 채팅의 전체 페이지 환경에서는 채팅 위젯 버튼에 액세스할 수 없습니다.

표준 채팅 위젯 단추의 **Now Assist**가상 에이전트 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

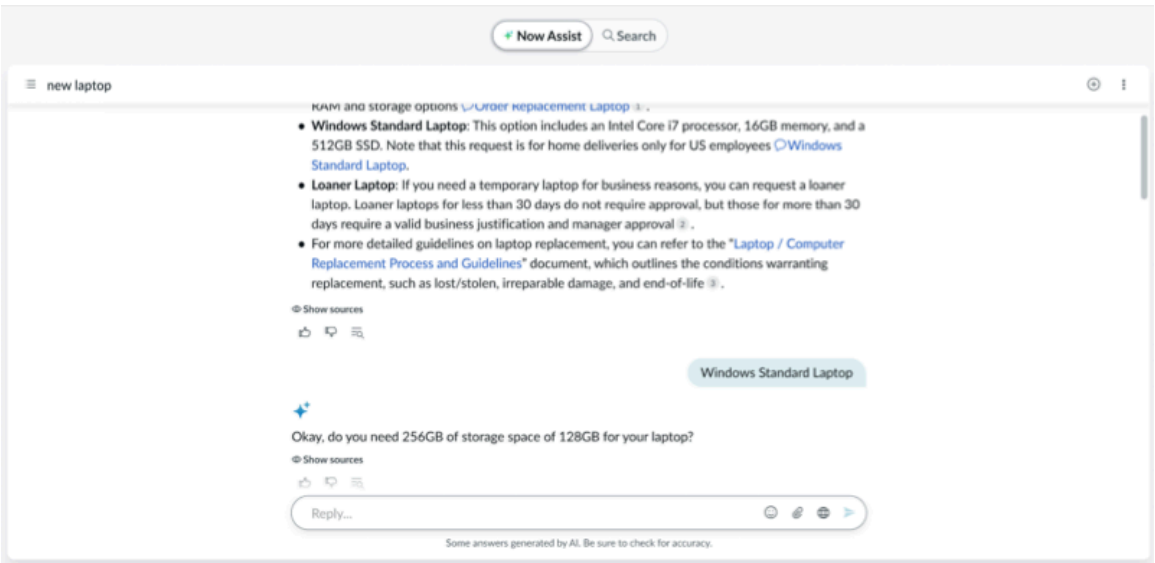
향상된 채팅 위젯 단추의 **Now Assist**가상 에이전트 예



채팅의 전체 페이지 경험 향상

사용자가 검색 결과에 대해 알게 되는 위치는 향상된 채팅과 향상된 채팅의 전체 페이지 경험 간에 다릅니다. 향상된 채팅의 경우 포털의 검색 창을 통해 검색 쿼리를 입력하면 포털의 검색 결과 페이지로 리디렉션됩니다. 검색 결과 페이지 상단에 Genius Results가 에 의해 Now Assist생성된 합성된 응답으로 표시됩니다. 향상된 채팅의 전체 페이지 환경을 사용 중일 때 포털의 검색 창 중 하나를 통해 검색 쿼리를 입력하면 전체 페이지 경험의 채팅 탭으로 리디렉션됩니다. 채팅 탭에서는 사용자의 발화에 따라 대화 내에서 생성된 Now Assist 합성된 응답을 볼 수 있습니다. 채팅 탭에서 대화를 계속합니다.

전체 페이지 경험에서 **Now** Assist라는 레이블이 지정된 채팅 탭의 예



개선된 채팅과 개선된 채팅의 전체 페이지 경험 간의 대화 유동성 및 인용 동작은 사용하는 채팅 환경에 관계없이 동일하게 유지됩니다. 향상된 채팅 창이나 전체 페이지 환경을 통해 하는 대화는 동기화된 상태로 유지되며 대화 이력은 두 매체 모두에 유지됩니다. 예를 들어, ## ### ### 입력하면 개선된 채팅이나 개선된 채팅의 전체 페이지 경험에 관계없이 대화의 유동성과 인용이 동일하게 나타납니다. 전체 페이지 경험에서 노트북 카탈로그 요청을 시작하는 경우 채팅 환경이 서로 동기화된 상태로 유지되므로 개선된 채팅 창에서 대화를 계속 보고 계속할 수 있습니다. 대화 동작 및 인용에 대한 자세한 내용은 문서를 향상된 채팅참조하십시오.

각 가상 에이전트 응답에는 피드백 아이콘 패널이 포함됩니다. 피드백 아이콘 패널은 최신 가상 에이전트 응답에 나타나고 이전 가상 에이전트 응답 위로 마우스를 가져갈 때마다 나타납니다.

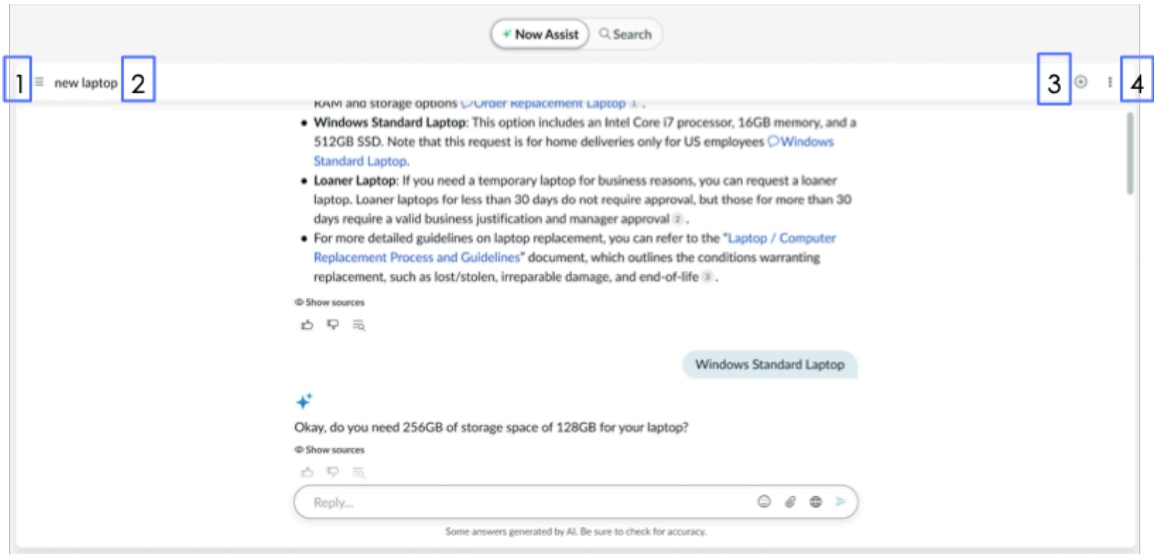
좋아요 좋아요 아이콘(아이콘.)을 선택하여 응답이 도움이 되었는지 여부를 나타낼 수 있습니다.

응답이 도움이 되지 않은 경우 싫어요 싫어요 싫어요 싫어요 아이콘(. . 이 피드백은 LLM 모델을 교육하고 시간이 지남에 따라 응답을 개선하는 데 사용됩니다. 응답의 컨텍스트에 따라 추가 검색 결과로 이동 아이콘(.)이 피드백 아이콘 패널에 나타날 수 있습니다. 이 아이콘은 의 가상 에이전트합성된 응답과 함께 표시되며, 의 질문을 가상 에이전트명확히 하고, 일반 검색 결과를 사용할 수 있을 때마다 대체 주제로 나타납니다. 전체 페이지 경험이 켜져 있고 검색 결과로 이동 아이콘(.)을 선택하면 검색 탭으로 리디렉션됩니다. 검색 탭으로 리디렉션하면 입력한 마지막 5개의 채팅 발언을 사용하는 검색 쿼리가 시작됩니다.

하위 헤더는 Now Assist 4개의 요소로 구성됩니다. 다음 그림과 표에서는 이러한 요소의 예제와 설명을 보여 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 컨트롤의 예



Now Assist 하위 헤더 요소

요소	설명
1. 채팅(채팅 ☰)	모든 채팅이 표시됩니다. 채팅은 가장 최근 대화가 맨 위에 오도록 구성됩니다. 채팅을 선택하면 대화 영역에서 채팅이 열립니다. 읽지 않은 채팅 또는 알림이 있으면 채팅 아이콘(채팅 ☰에 배지 번호가 나타납니다. 읽지 않은 채팅 또는 알림은 옆에 빨간색 점이 표시되며 채팅 제목은 굵게 표시됩니다. 또한 다른 활성 채팅이 진행 중인 동안 새 채팅으로 전환하면 채팅 아이콘 (☰.)에 팝업 메시지가 나타납니다. ## ### #######. ## ### ## ## #### ## ## ### ### ### # ####. 다음 목록에는 채팅 영역에서 볼 수 있는 채팅 섹션이 포함되어 있습니다. • 활성: 대화를 계속할 수 있는 채팅입니다. 해당하는 경우 활성 채팅은 2시간 동안 활동이 없으면 종결된 채팅 섹션으로 이동합니다. 이 2시간 시간 제한은 메시징 채널 {sys_cs_channel.list} 테이블 내에서 구성할 수 있습니다. 비활성 시간 제한을 변경하려면 메시징 채널 {sys_cs_channel.list} 테이블에서 **NASS** 기록을 선택하고 대화 유휴 제한 시간 필드를 원하는 활성 채팅 시간 제한으로 채웁니다. 활성 채팅이 없는 경우 ## ## ### 표시됩니다. 12개 이상의 활성 채팅이 실행 중인 경우 더 많은 채팅을 볼 수 있는 더 보기 링크가 나타납니다. 더 보기를 선택하면 추가로 10개의 채팅이 표시됩니다. • 업데이트: 중요한 알림 및 미리 알림에 대한 업데이트가 표시되도록 구성할 수 있습니다. *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled#*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 하위 헤더 요소

요소	설명
	true(기본값)로 설정하면 포털 홈페이지에 간단한(실행 불가능) 가상 에이전트 알림이 나타납니다. 알림을 선택하면 이 업데이트 섹션으로 리디렉션됩니다. 업데이트가 없는 경우 ## ####### 가 표시됩니다. 사용 가능한 업데이트가 4개 이상인 경우 더 많은 업데이트를 볼 수 있는 더 보기 링크가 표시됩니다. 더 보기를 선택하면 추가로 10개의 업데이트가 표시됩니다. 주: *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*false 설정하면 업데이트 섹션이 나타나지 않습니다. • 종결: 종결된 채팅이 표시되도록 구성할 수 있습니다. 지정된 시간이 지났을 때(비활성 기간 2시간) 메시지가 닫혔거나 채팅에서 다음과 같은 응답을 받았습니다 . # ### ### # ####. #### #######. 내에서 종결된 채팅 표시 확인란을 선택하여 종결된 채팅을 켭니다. 대화형 인터페이스 〉 도우미 〉〔선택한 도우미 이름〕〉 채팅 경험 〉 종결된 채팅. 설정된 후에는 종결된 채팅이 대화(sys_cs_conversation) 테이블 내에 있는 한 표시됩니다. 종결된 채팅은 읽기 전용 모드로 표시되며 다시 활성화할 수 없습니다. 종결된 채팅을 4개 이상 사용할 수 있는 경우 더 보기 링크가 표시되어 종결된 채팅을 더 많이 볼 수 있습니다. 더 보기를 선택하면 종결된 채팅 10개가 추가로 표시됩니다. 대화가 종료된 후에는 다시 열 수 없습니다. 종결된 채팅 위에 마우스를 올리면 삭제 아이콘()이 표시됩니다. 에서 채팅 삭제를 확인합니다. 이 채팅을 삭제하시겠습니까? 인터페이스에서 채팅을 영구적으로 삭제하는 모달
2.〔채팅명〕	대화의 이름입니다. 승격된 자산 또는 쿼리를 선택하면 해당 자산의 제목이 채팅 이름으로 표시됩니다. 대신 **Now** Assist에 회신 필드에 발언을 입력하면 초기 발언이 채팅 이름이 됩니다. 채팅 이름이 Now Assist 하위 헤더와 채팅 목록 〉 활성 절.
3. 새 채팅 ( )	새 대화가 시작됩니다. 주제, 하위 플로우 및/또는 작업 또는 제안된 쿼리와 같은 승격된 대화 자산과 함께 인사말 메시지가 표시될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 하위 헤더 요소

요소	설명
4. 지원 및 설정 (⋮)	전화 번호 및 이메일 주소와 같은 지원 연락처 정보가 나열됩니다. 라이브 에이전트를 사용할 수 있는 경우 활성 라이브 에이전트에 문의 버튼이 표시됩니다. 여러 활성 대화가 가능하지만 한 번에 하나의 라이브 에이전트 대화만 할 수 있습니다. 라이브 에이전트에 문의를 선택하면 라이브 에이전트와 채팅이 시작됩니다. 라이브 에이전트가 채팅에 입장하면 라이브 에이전트에 문의 버튼이 비활성화됩니다. 라이브 에이전트를 사용할 수 없는 경우에는 비활성 현재 사용 가능한 라이브 에이전트 없음 버튼이 표시됩니다. 오디오 알림 및 알림에 대한 설정 토글이 나타납니다. 기본적으로 오디오 알림은 켜져 있고 알림은 꺼져 있습니다. 관리자가 안내 설정 내에서 알림을 활성화한 경우 사용자가 알림을 켤 수 있습니다.

전체 페이지 환경에서 검색 탭을 선택할 수 있습니다. 검색 탭을 선택하면 채팅 탭에 있는 첫 번째 발언으로 검색 창이 자동으로 채워지지만 검색 쿼리는 시작되지 않습니다. 채팅 탭과 검색 탭은 서로 독립적이므로 검색을 실행해도 기존 채팅에 영향을 미치지 않으며 새 채팅을 시작해도 기존 검색 결과에 영향을 미치지 않습니다. 검색 창에 텍스트를 입력해야 검색 창이 활성화되고 검색을 제출할 수 있습니다. 검색 탭에 나타나는 검색 결과는 Genius 결과 합성 응답을 제외하고 포털 페이지에 있는 검색 결과와 유사합니다. 검색 결과 옆에 두 개의 아이콘이 나타날 수 있습니다.

- (채팅에서 요청)

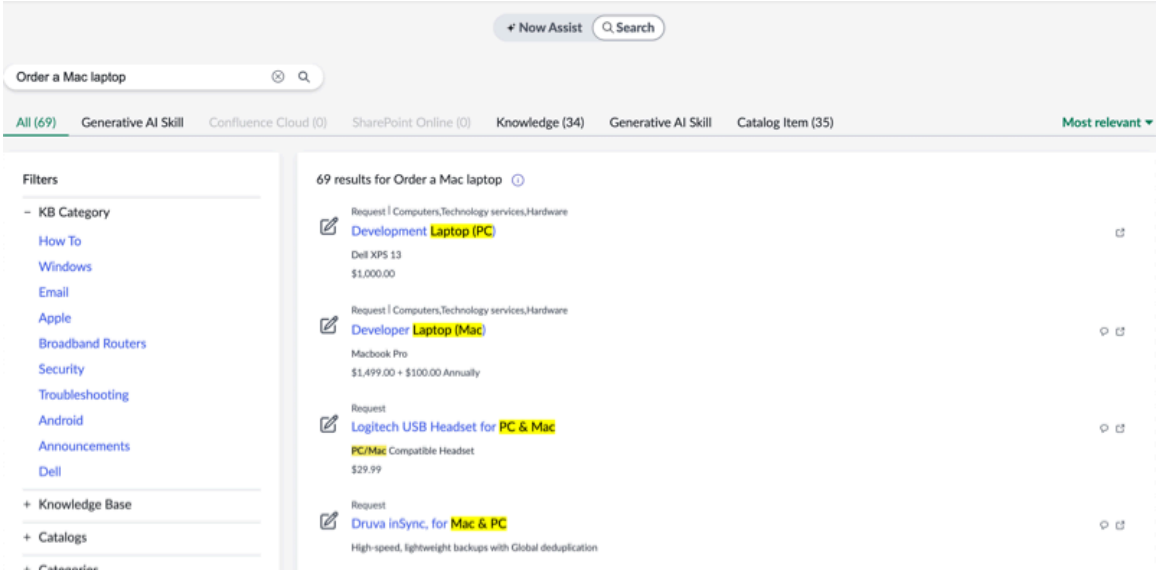
  (채팅에서 요청) 아이콘은 대화 카탈로그를 새 채팅으로 엽니다.

- (새 탭에서 열기)

  (새 탭 열기) 아이콘을 클릭하면 카탈로그 양식을 작성하거나 새 탭에서 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전체 페이지 경험의 검색 탭 예



다음 표에서는 향상된 채팅 창과 향상된 채팅 전체 페이지 환경 간의 이전 기능 차이점을 간략하게 설명합니다.

개선된 채팅에서 요청자 차이

기능	향상된 채팅	향상된 채팅 전체 페이지 경험
진입점	• 채팅 위젯 버튼을 통해 채팅에 발언을 입력합니다. • 채팅 아이콘(.) 또는 팝오버의 채팅 링크에서 요청을 통한 포털 검색 결과 페이지의 합성된 응답입니다. • 알림	• 포털의 검색 창에 발언을 입력합니다. • 향상된 채팅의 채팅 창 응답에서 검색 결과로 이동 아이콘(검색)
포털 검색 창 결과	포털의 검색 페이지 결과로 리디렉션됩니다.	전체 페이지 경험의 채팅 탭으로 리디렉션됩니다.

표준 및 고급 채팅에 대한 필수 조건

표준 채팅과 개선된 채팅 모두 기본 채팅 위젯 버튼이 켜져 있어야 합니다 ServiceNow . 포털을 통해 검색 쿼리를 입력한 후 개선된 채팅에서 합성된 응답을 표시하려면 다음 작업을 완료해야 합니다.

- 포털의 AI 검색
- 기본 검색 페이지 위젯을 ServiceNow 켭니다.
- 기본 채팅 위젯 버튼을 켭니다 ServiceNow .

포털의 검색 창을 통해 검색 쿼리를 입력한 후 향상된 채팅이 전체 페이지 경험에 합성된 응답을 표시하려면 다음 작업을 완료해야 합니다.

- 포털의 구성된 구성 AI 검색
- 기본 검색 페이지 위젯을 ServiceNow 켭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기본 채팅 위젯 버튼을 켭니다 ServiceNow .
- 기본 검색 자동 완성 위젯을 ServiceNow 켭니다.

추가 정보

자세히 알아보고 싶으신가요? 다음 리소스를 방문하십시오.

- 향상된 채팅에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 향상된 채팅.
- 직원 센터의 향상된 채팅에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 향상된 채팅 직원 센터 .
- 셀프 서비스 포털의 향상된 채팅에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Now Assist 셀프 서비스 포털의 대화형 환경 .
- Now Assist에 대한 자세한 내용은 Now Assist 문서를 참조하십시오.
- 에 대한 Now Assist 자세한 내용은 를 AI 검색참조하십시오 AI 검색의 Now Assist .
- 언어 지원에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 번역 - Now Assist .
- 분석에 가상 에이전트 대한 Now Assist 자세한 내용은 을 참조하십시오에서 분석 Now Assist가상 에이전트.

표준 채팅

Now Assist 표준 가상 에이전트 채팅에서는 정적 채팅 창 내의 대화형 지원 환경을 지원합니다.

Now Assist 은 가상 에이전트 생성 AI 채팅 기술과 결합하여 AI 검색 사용자 경험을 향상시킵니다. 이러한 기술을 통해 문제 해결 속도를 높이고 라이브 에이전트로의 편향을 줄일 수 있습니다.

> **주:** 관리자 안내 설정에서 채팅 환경을 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 포털 또는 채널에 도우미 표시.

Now Assist 은 가상 에이전트 사용자에게 대화형 생성 AI 환경을 제공합니다. 친근한 자연어 대화는 이해하기 쉽고 사용자가 봇과 채팅하는 데 더 익숙해지는 데 도움이 됩니다.

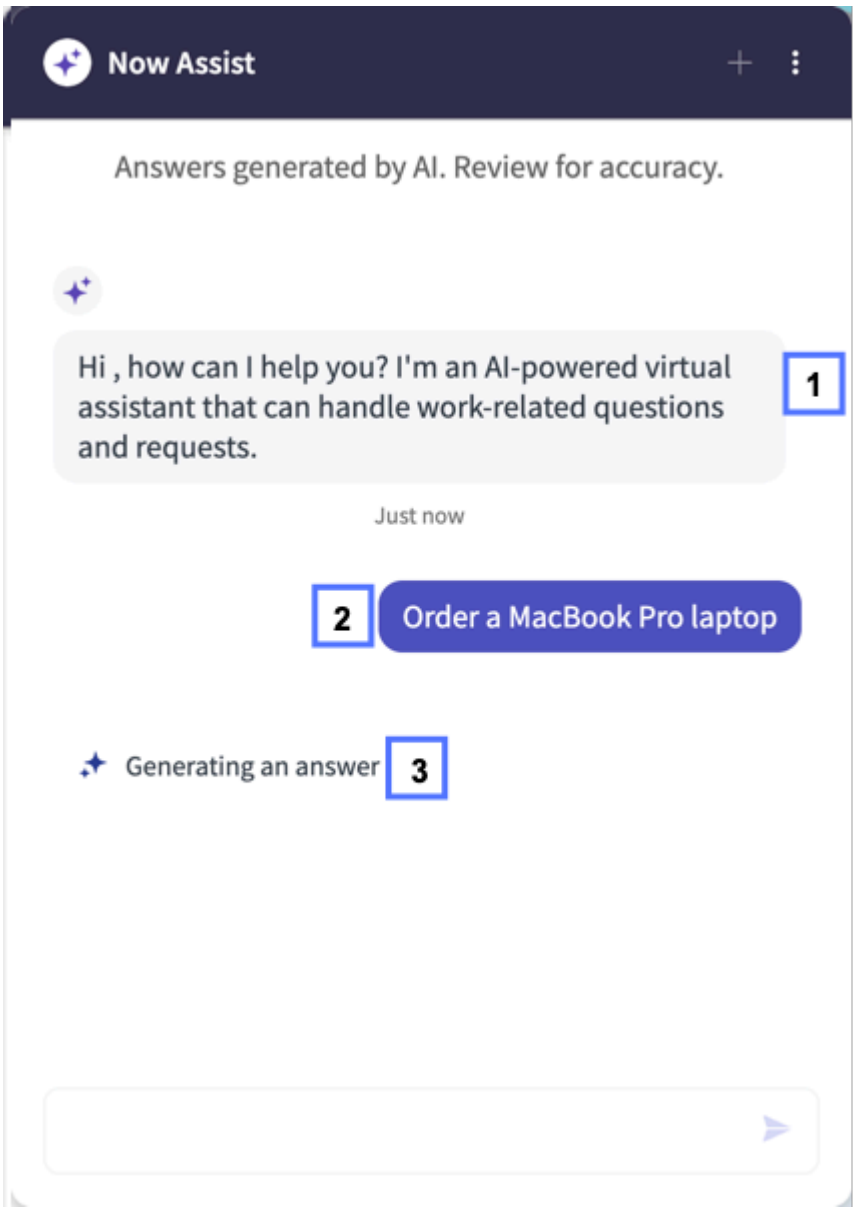
다음 섹션에서는 생성형 AI로 구동되는 대화가 에서 어떻게 보일 가상 에이전트수 있는지 중점적으로 설명합니다.

대화 시작

다음 그림에서는 새 대화 시작의 예를 보여 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 인사



Now Assist 인사말 요소

요소	설명
1: 봇 인사말	ℹ 주: AI가 생성한 답변입니다 . #### #####. 인사말 전 메시지는 편집하거나 끌 수 없습니다. 봇은 사용자에게 인사한 후 사용자가 기대할 수 있는 사항에 대한 설명을 제공합니다. LLM(대규모 언어 모델)이 아직 학습 중이므로 봇은 실수할 수 있으며 사용자가 답변의 정확성을 확인해야 함을 나타냅니다.
2: 사용자 요청	사용자는 모든 발언을 입력할 수 있습니다.
3: 응답 표시기	LLM이 발화를 처리하는 동안 채팅 창에 대기 시간 피드백 메시지와 함께 애니메이션 아바타가 나타나 사용자에게 봇이 작동 중임을 알려줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅하기 가상 에이전트

사용자가 발언을 입력하고 검색 결과가 발견되면 합성된 응답이 나타날 수 있습니다. 합성된 응답에는 Genius 결과와 함께 요청된 정보 및 검색 결과에 대한 간략한 요약이 포함됩니다. 이러한 검색 결과를 찾는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 Now Assist 질의응답 Genius 결과 문서를 참조하십시오Now Assist 작업 Genius 결과 .

결과가 여러 개 발견되면 사용자에게 표시되며, 사용자는 합성된 응답 하단의 인라인 인용 및/또는 출처 섹션을 볼 수 있습니다. 사용자는 문서, 가상 에이전트 주제, 하위 플로우 또는 작업, 외부 콘텐츠, 사람 인용을 보고 지식베이스 카탈로그 요청 항목을 완료할 수 있습니다. 가상 에이전트 다회성 카탈로그 주문 기술이 활성화된 경우 Now Assist 사용자의 요청과 일치하는 사용 가능한 카탈로그 항목만 반환할 수 있습니다. 사용자는 합성된 응답에 대한 후속 조치를 취하고 이전 컨텍스트를 고려한 답변을 받을 수 있습니다. 예를 들어, 이전에 회사의 출장 정책에 대해 채팅한 후 ##선을 입력하는 경우, 시스템은 귀하가 회사의 해외 출장 정책에 대한 추가 정보를 원한다는 것을 인식합니다.

> **주:** 채팅 창에서 전체 카탈로그 기능을 사용하려면 카탈로그 항목 요청 제출에 대한 생성 AI 환경을 활성화합니다. 자세한 내용은 대화형 카탈로그 요청에서 구성 Now Assist 문서를 참조하십시오.

합성된 응답 내에서 단일 가상 에이전트 주제가 발견될 때마다 사용자는 해당 작업의 플로우로 직접 이동됩니다. 카탈로그 항목을 자동으로 시작하여 합성된 응답 및 옵션을 바이패스하는 것도 고려할 수 있습니다. 단일 검색 결과 작업의 자동 실행에 관한 자세한 내용을 보려면 에서 사용 가능한 시스템 속성 시스템 속성을 검색 *sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items* 하십시오.

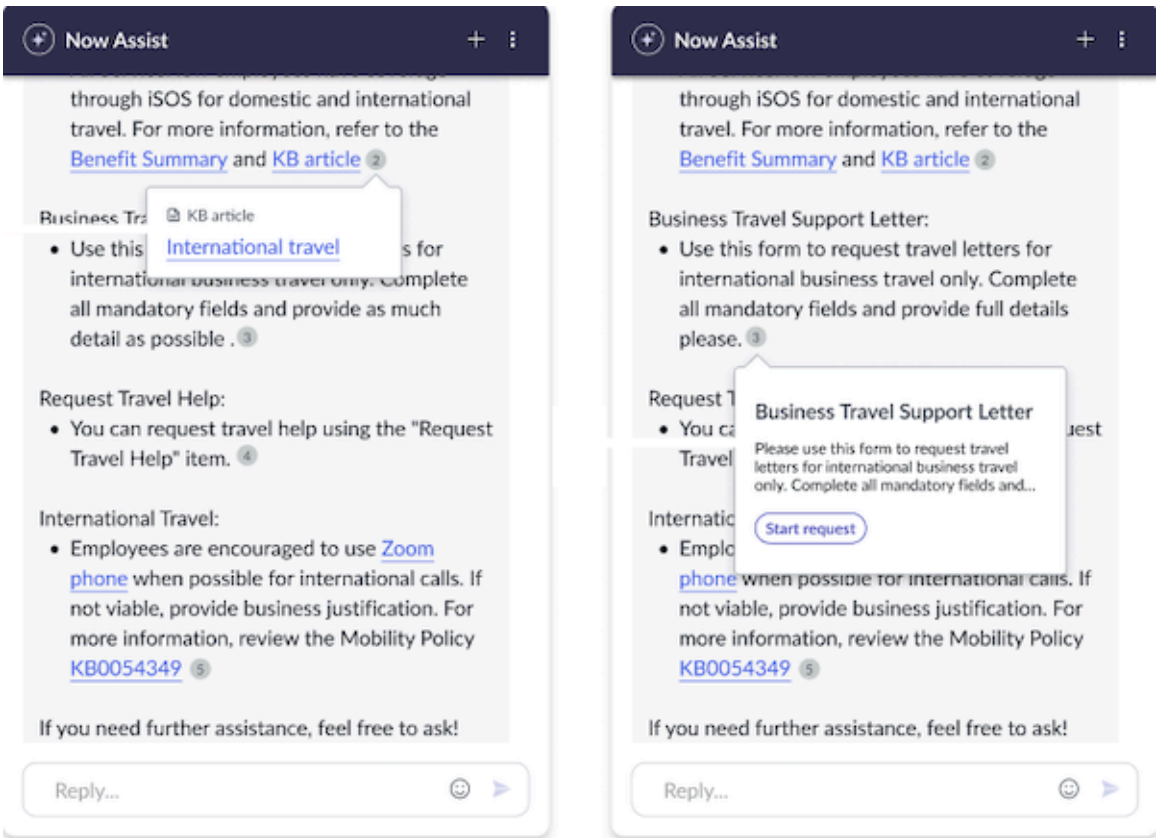
에서 가상 에이전트 생성된 Now Assist 응답은 카탈로그 항목, 주제, 가상 에이전트 하위 플로우 및 작업, 문서, 지식베이스 첨부 파일, 외부 콘텐츠 및 사용자 소스의 조합에서 제공될 수 있습니다. 다음 인용은 반환되는 검색 결과에 따라 인라인 및/또는 확장 가능한 소스 섹션 내에 나타날 수 있습니다.

- 카탈로그
- 주제, 하위 플로우 또는 작업
- Q&A 지식베이스 문서
- 외부 콘텐츠 연결
- 사람

인라인 인용을 선택하면 추가 정보 또는 요청을 시작하기 위한 작업이 포함된 팝오버가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소스 또는 작업으로 연결되는 인라인 인용 팝오버 예시



카탈로그 항목 설명과 가상 에이전트 주제 설명의 내용을 기반으로 응답을 생성할 수도 있습니다. 이 경우 인용은 사용자를 응답 섹션에 있는 *Here's what you can do next* 항목 중 하나로 안내합니다.

각 가상 에이전트 응답에는 피드백 아이콘 패널이 포함됩니다. 사용자는 좋아요 좋아요 아이콘(아이콘.)을 선택하여 응답이 도움이 되었는지 여부를 나타낼 수 있습니다. 응답이 도움이 되지 않은 경우 사용자는 싫어요 싫어요 싫어요 싫어요 아이콘(. 이 피드백은 LLM 모델을 교육하고 시간이 지남에 따라 응답을 개선하는 데 사용됩니다.

활성화되고 요청에 욕설 콘텐츠가 포함되어 있는 경우 Now Assist 가디언 욕설이나 불쾌한 콘텐츠 없이 적절한 요청을 다시 입력하라는 메시지가 응답합니다가상 에이전트. 채팅 가상 에이전트 에서 가상 에이전트 요청이 너무 모호한 경우 는 명확한 질문을 하고 작업이 포함된 인용을 표시합니다. 인용은 두 번째 명확화 질문부터 제시됩니다. 요청을 시작하려면 인용을 선택합니다. 요청과 관련된 작업이 없으면 인용이 표시되지 않습니다.

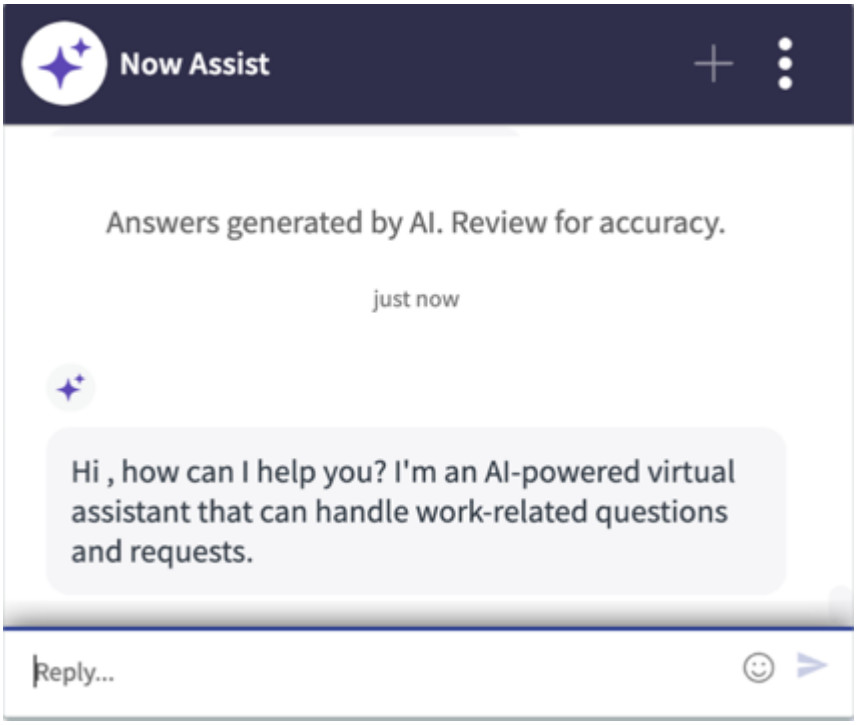
도움이 더 필요한 경우 라이브 가상 에이전트 에이전트로 안내하거나, 대화를 재설정하거나, Now Assist 인시던트를 생성합니다. 옵션은 안내 설정에서 관리자가 Now Assist가상 에이전트 결정합니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

1. 라이브 에이전트 지원은 구성된 경우 사용자를 사용 가능한 에이전트로 라우팅합니다.
2. 대화를 재설정하면 다른 질문을 하기 위해 대화를 처음부터 다시 시작합니다.
3. 기록 생성자는 사용자를 카탈로그 기록 생성자로 리디렉션하여 인시던트나 케이스를 생성합니다.

관리자가 기술을 구성하지 않은 경우 사용 가능한 기술이 표시되지 않습니다. 그러나 채팅 표시줄은 사용자가 발언을 입력할 수 있도록 계속 사용할 수 있습니다. 문서 또는 카탈로그 항목에 대해 트리거 AI 검색 됩니다 지식베이스 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술이 활성화되지 않은 채팅의 예



기술 구성에 Now Assist 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 기술 활성화 Now Assist .

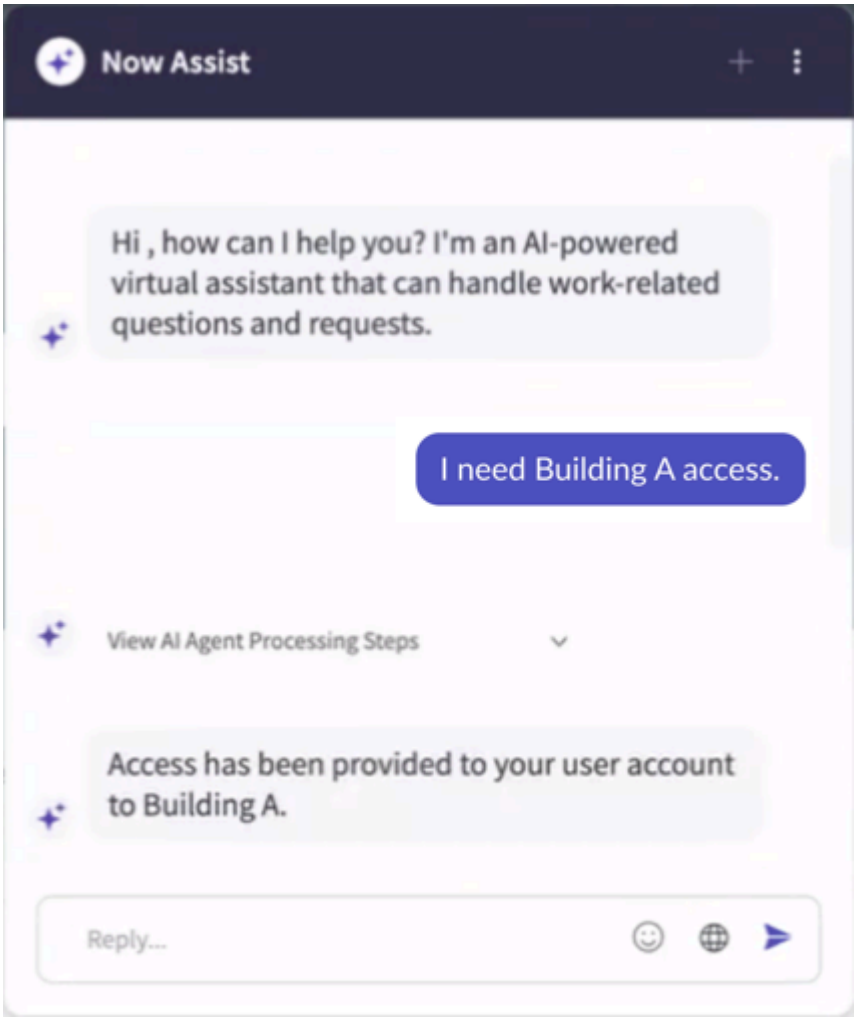
에이전트 대화

주: 관리자가 먼저 AI 에이전트를 활성화해야 최종 사용자가 에이전트 대화를 경험할 수 있습니다. 에이전트 대화를 위해 AI 에이전트를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 에이전트 대화 가상 에이전트.

에 가상 에이전트질문을 하면 에이전트는 쿼리를 이해하고 플로우를 시작합니다. AI 에이전트, 주제, 대화형 작업 및 하위 플로우, 카탈로그, 가상 에이전트지식베이스 문서, 사용자 지정 기술 및 지원되는 모든 Now Assist가상 에이전트 기술 전반에서 추론, 계획 및 실행하여 도움이 될 수 있습니다. 응답을 받기 전에 에이전트 처리 플로우에서 에이전트가 어디에 있는지 알려주는 화면 메시지를 수신합니다. 플로우 종료 아이콘(.)을 선택하여 언제든지 에이전트 처리 플로우를 중지할 수 있습니다. 작업이 시작되면 중지할 수 없습니다. End flow 아이콘(.)을 선택하면 진행 중인 처리 단계만 중지됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 대화 시작의 예

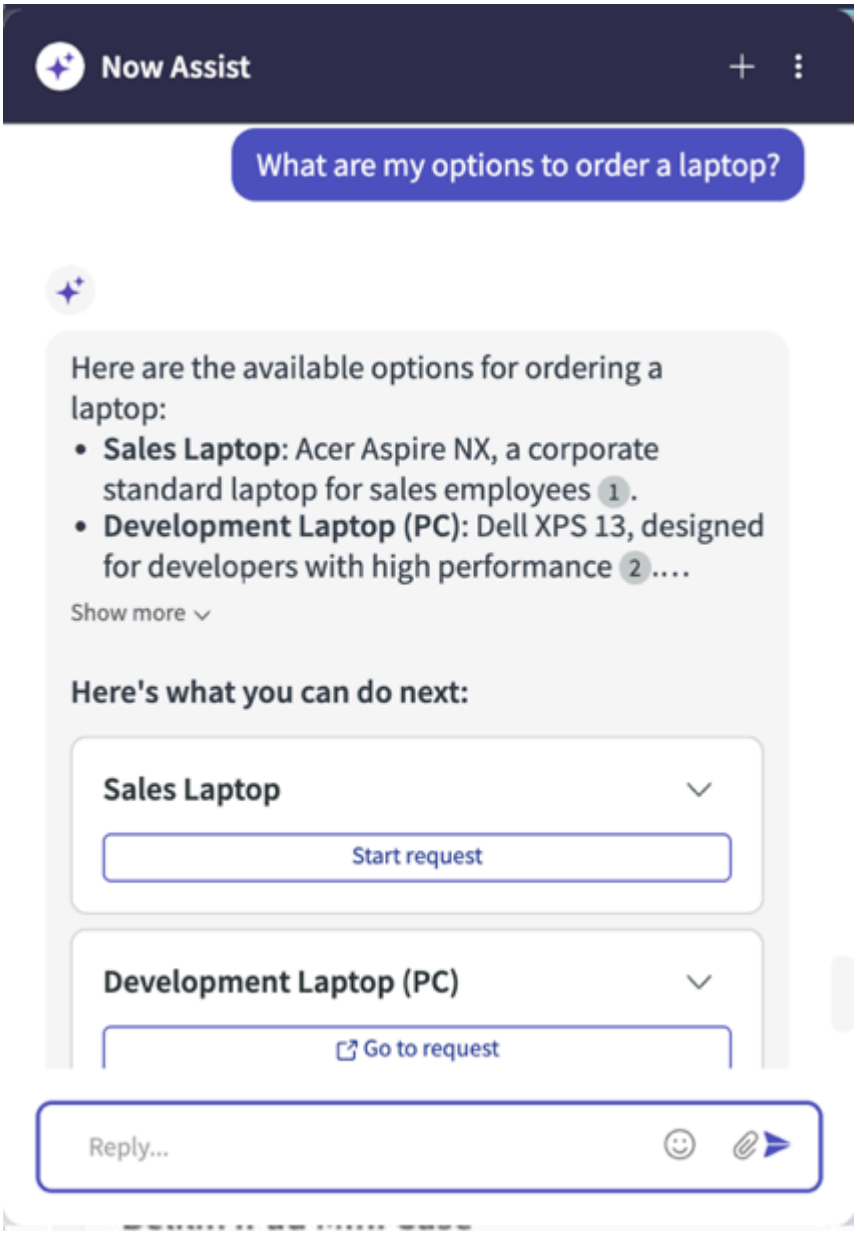


카탈로그 인용

대화형 카탈로그의 경우 요청 시작 옵션이 나타나며, 이 옵션을 선택하면 카탈로그 요청 플로우가 .가상 에이전트 비대화형 카탈로그의 경우 요청으로 이동 옵션이 외부 링크와 함께 표시되며, 이 링크를 선택하면 카탈로그 항목을 주문할 수 있는 새 브라우저나 팝업 창으로 리디렉션됩니다.

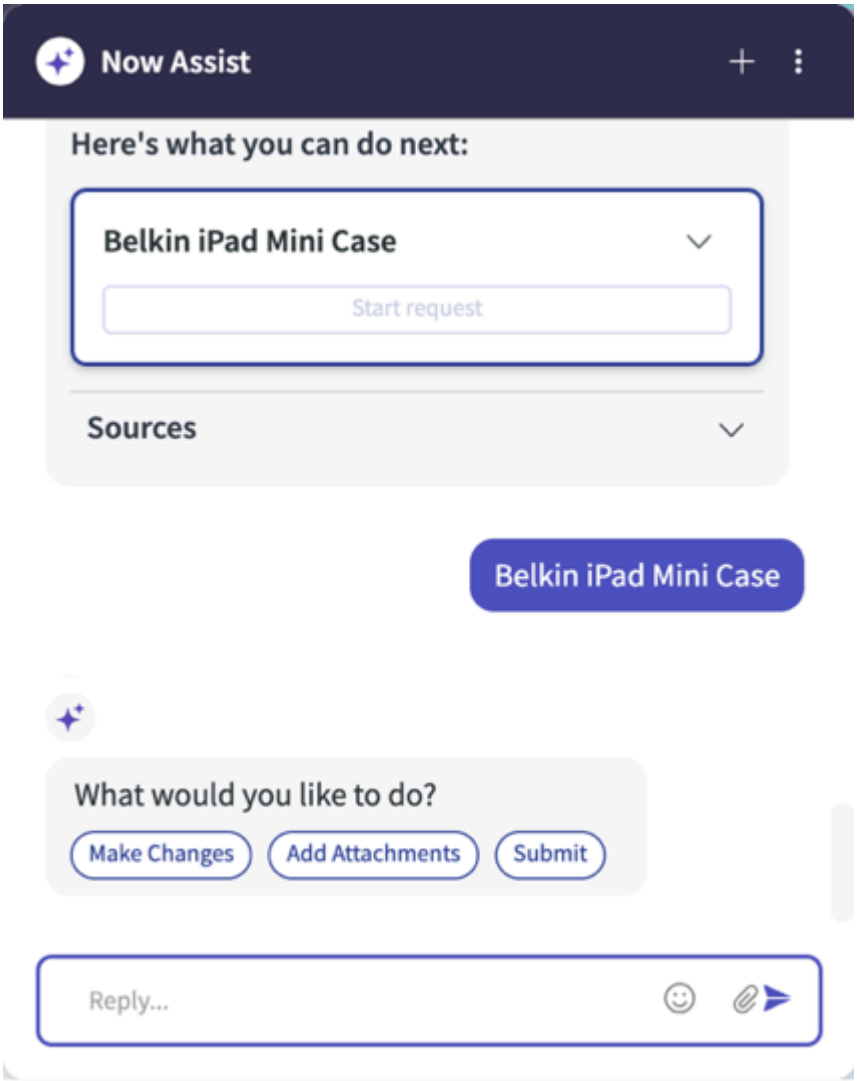
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화형 및 비대화형 카탈로그 옵션을 사용하여 합성된 응답의 예



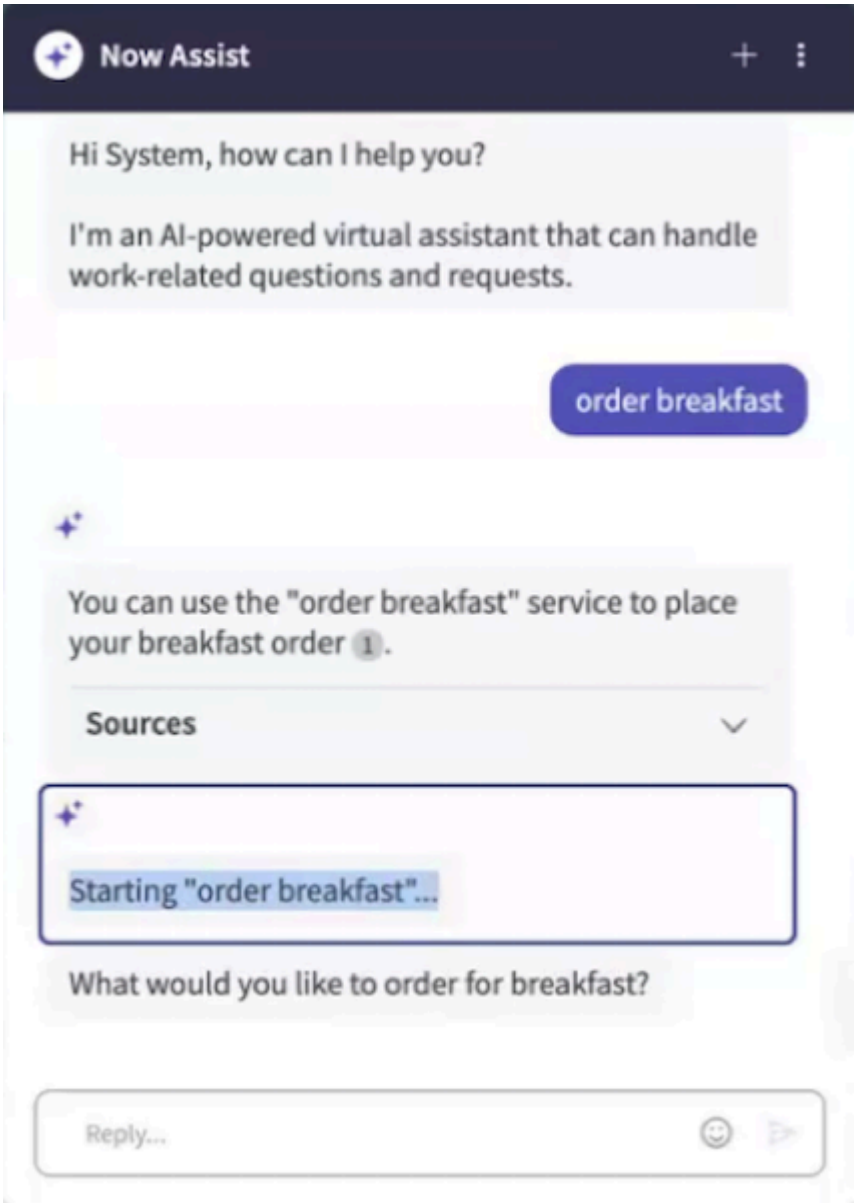
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화형 카탈로그 응답 플로우의 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

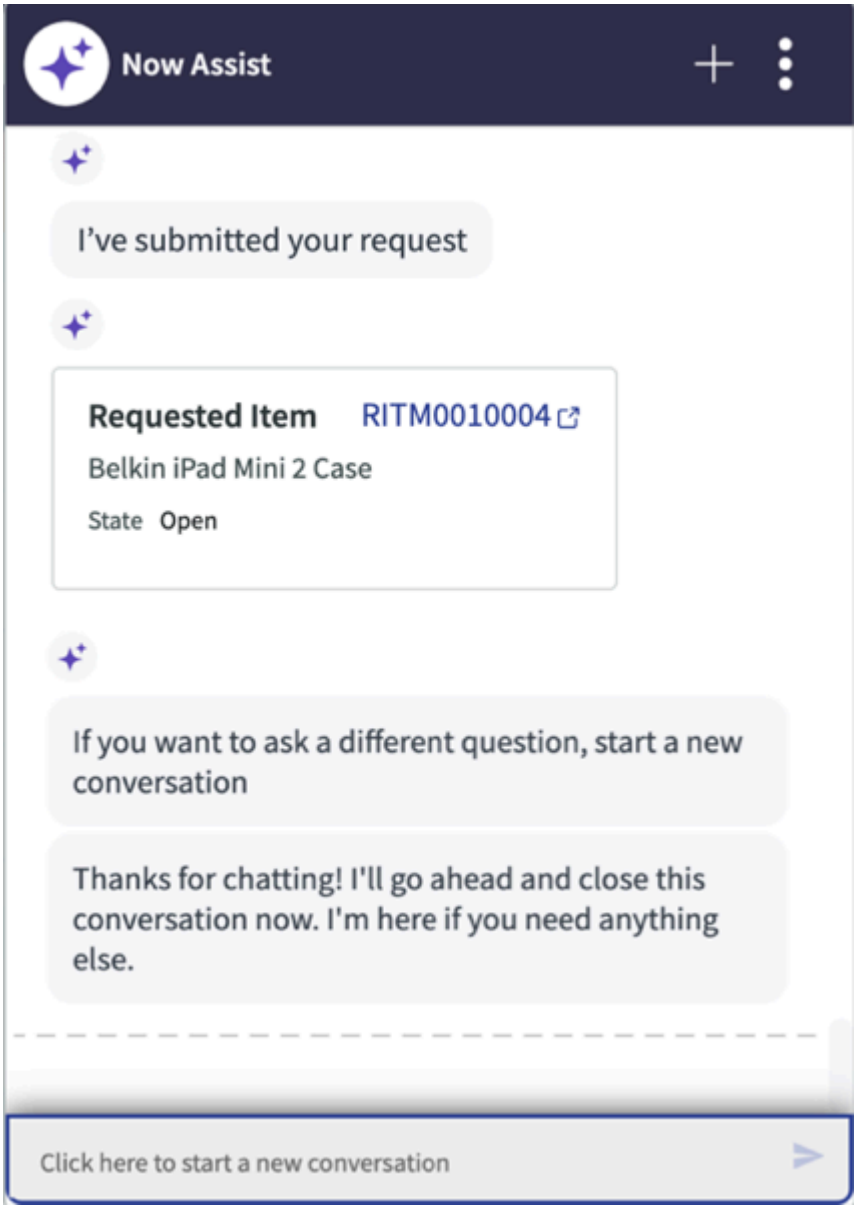
작업의 첫 번째 단계를 자동으로 실행하기 전 LLM에서 생성된 메시지의 예



카탈로그 주문이 완료되면 가상 에이전트 주문에 대한 카드를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

완료된 카탈로그 요청에 대한 요약 확인의 예



주제, 하위 플로우 또는 작업 인용

〔자산 이름〕 옵션이 나타나고 선택하면 에서 자산 흐름이 시작됩니다가상 에이전트.

Q&A 지식베이스 인용

답변은 번호가 매겨진 인라인 인용 아이콘(1 .)을 통해 출처를 볼 수 있는 옵션과 함께 표시됩니다. 이러한 지식베이스 인라인 인용은 응답을 생성하는 데 사용된 지식 문서를 보여줍니다 ServiceNow .

주: 활성화 지식 그래프한 경우 사용자 스키마 속성이 트리거되었는지 여부에 따라 보다 개인화된 Q&A 지식베이스 응답을 받을 수 있습니다. 이러한 개인화된 응답을 받는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 접근 지식 그래프 스키마 참조하십시오.

외부 콘텐츠 연결 인용

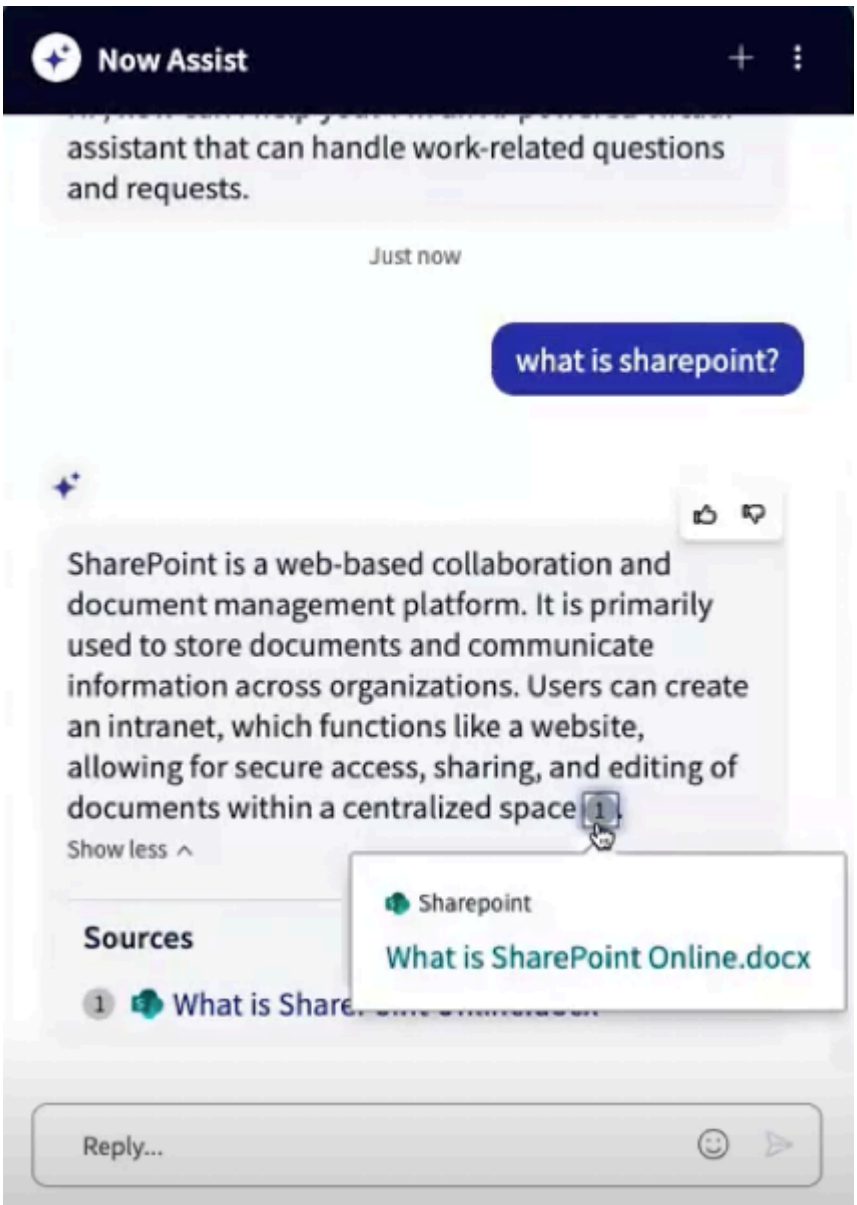
외부 검색 소스가 언제 도우미 구성정보 소스에 추가되면 외부 콘텐츠 연결을 통해 검색할 수 있습니다. 여기에는 첨부 파일과 지식 블록 또는 다음 콘텐츠 연결 목록의 정보가 포함될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Microsoft SharePoint
- Confluence
- Atlassian Jira 구름
- Google Drive
- Microsoft Teams
- 미리 정의된 웹 소스
- ServiceNow# 설명서
- Slack

외부 콘텐츠 연결에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터 .

외부 콘텐츠 소스 팝오버가 있는 인라인 인용의 예

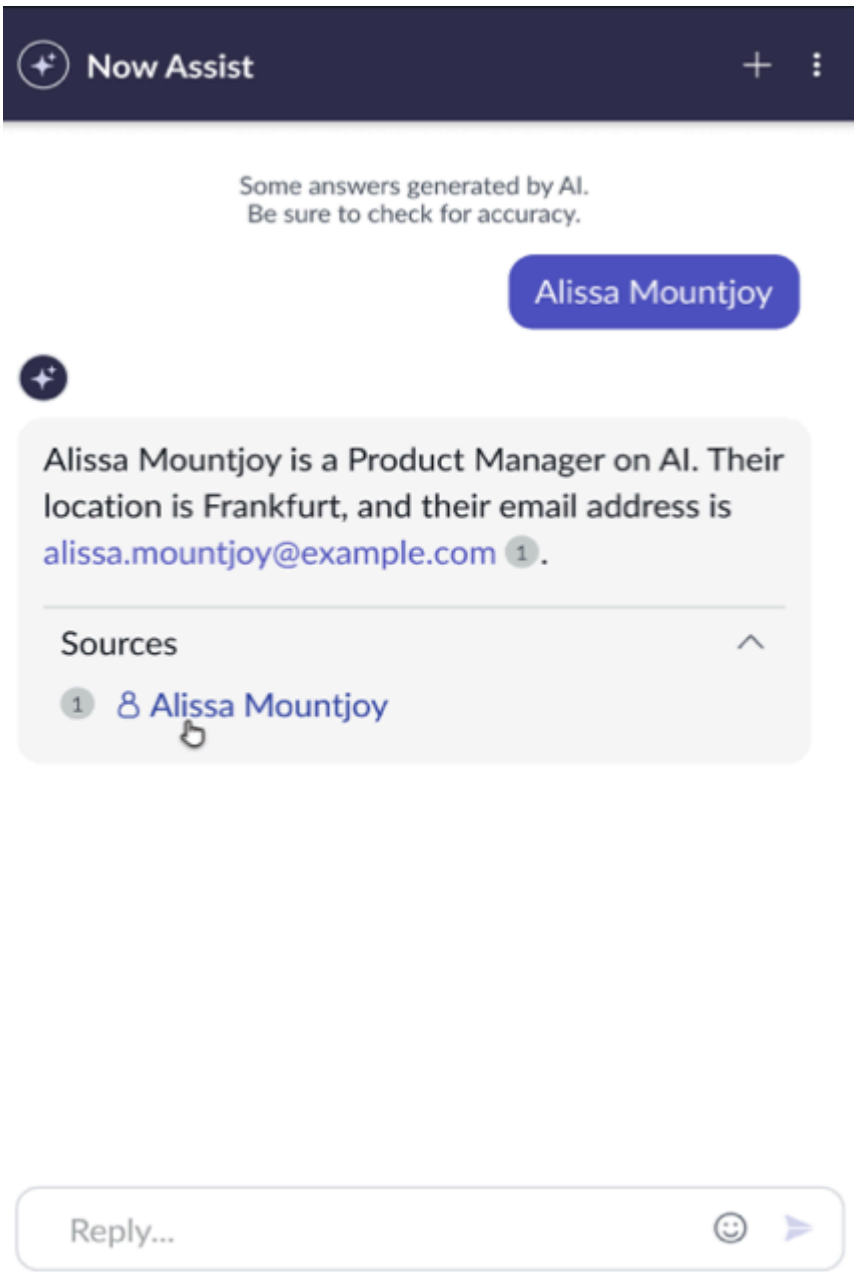


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사람 인용

을 활성화 지식 그래프한 경우 조직의 사용자에 대한 정보를 찾을 수 있습니다. 검색 중인 사람에 대한 정보는 소스 섹션에 인라인 번호가 매겨진 인용 및 사람 인용과 함께 합성된 응답에 나타납니다. 직접 일치가 발생하지 않고 여러 사람이 발견되면 추가 정보를 제공하여 인물 검색 결과의 범위를 좁힐 수 있습니다. 합성된 응답에는 최대 3명이 나타날 수 있습니다. 프로그래머 [user_1] ## ### [user_2]# ## ## 하고 있습니까?와 같은 명확한 질문을 받을 수 있습니다. 더 나은 결과를 얻을 수 있습니다. 원본 섹션에서 사용자의 이름을 선택하면 포털의 사용자 프로파일 방문 페이지로 리디렉션됩니다.

사람 결과와 합성된 응답의 예



개인의 인라인 번호 인용을 선택하면 팝오버가 표시됩니다. 팝오버의 정보에는 다음 정보가 포함될 수 있습니다.

주: 다음 팝오버 상세 정보는 EVAM을 통해 사용자 지정할 수 있습니다. 데이터 세부 정보 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 EVAM 뷰 템플릿 정의 .

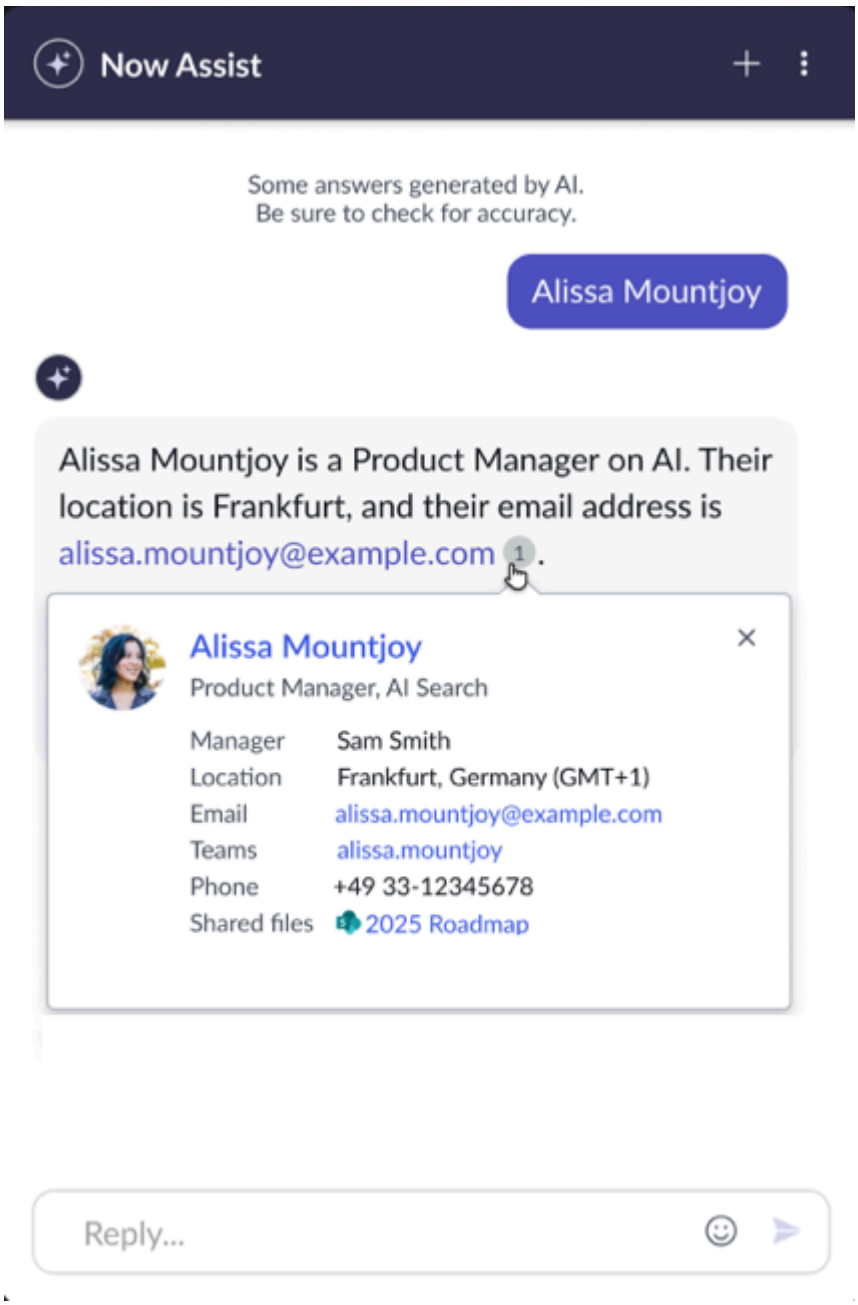
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 관리자
- 위치
- 이메일
- 팀
- 전화
- 공유 파일

중요사항: 사용자와 찾은 사람 간에 공유 Microsoft SharePoint 된 파일은 사람 팝오버에만 나타납니다. 이러한 공유 파일은 로그인 프롬프트를 완료하고, 성공적으로 로그인하고, 그 사람에 대한 새 검색 쿼리를 입력한 후에만 나타납니다. 로그인한 후에는 최대 3개의 공유 Microsoft SharePoint 파일이 나타날 수 있도록 새 검색 쿼리가 필요합니다. 3개월마다 계정에서 자동으로 로그아웃 Microsoft 되며 공유 파일을 보려면 로그인 프롬프트를 다시 반복해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인물 인용 팝오버의 예



드물기는 하지만 개인이 포함된 합성된 응답을 받으면 해당 사람과 관련된 다른 인용문도 받을 수 있습니다. 예를 들어 지식베이스 검색한 사람이 작성한 문서도 나타날 수 있습니다.

확장된 엔터티 및 기록 보기

활성화된 지식 그래프경우 확장된 엔터티 정보를 찾을 수 있습니다.

> **주:** NLQ(자연어 쿼리) 스키마를 사용하려면 지식 그래프 도우미에 대해 이 스키마를 구성합니다. 도우미에 대한 스키마를 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 도우미에 검색 소스 추가.

NLQ(자연어 쿼리) 스키마와 연결된 추가 사용자 지정 테이블에서 제공되는 이러한 확장 엔터티에는 지식 그래프 다음이 포함될 수 있습니다.

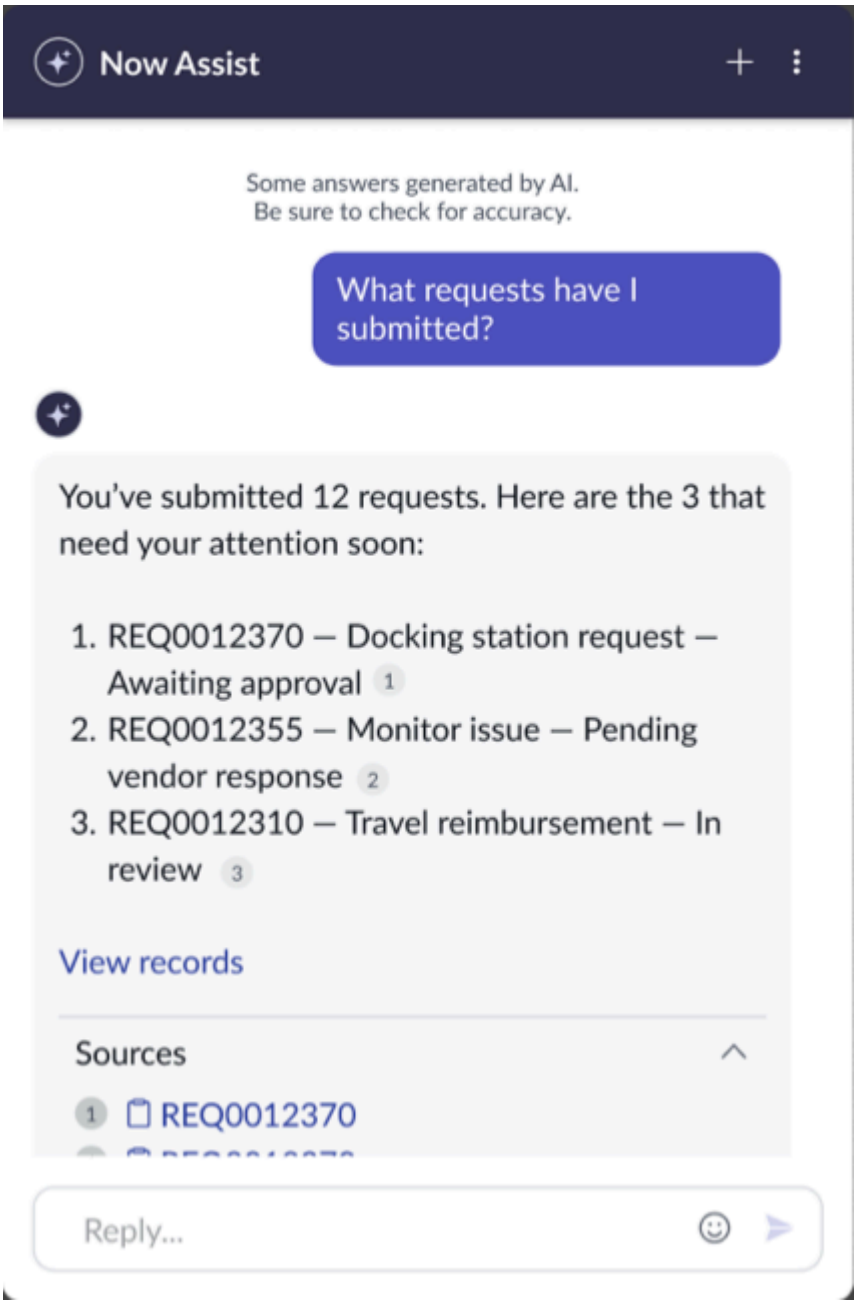
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자산
- 인시던트
- 최근에 본 지식베이스 문서
- 요청
- 작업

엔터티 인라인 인용을 선택하여 팝오버에서 해당 엔터티 기록을 보거나 기록 보기를 선택하여 추가 엔터티 목록을 봅니다. 기록 보기 팝업에서 링크를 선택하면 해당 엔터티 테이블의 데이터가 포함된 새 탭이 열립니다.

확장된 엔터티 및 보기 기록의 예

다음 예는 12개 요청 중 3개와 기록 및 소스를 볼 수 있는 옵션을 보여주는 대화입니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대체 옵션

주: 대체 옵션을 활성화하는 위치와 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 도우미 채팅 경험 관리.

검색 결과를 사용할 수 없을 때마다 대체 상태가 발생할 수 있습니다. 검색 결과를 사용할 수 없는 가상 에이전트 시나리오에는 쿼리를 이해하지 못했다거나, 불만 사항이거나, 간단한 대화가 발견되었거나, 오류가 발생했습니다. 검색 결과를 사용할 수 없는 경우 하나 또는 여러 대체 옵션이 나타날 수 있습니다. 이러한 대체 옵션은 다음과 같습니다.

- 실시간 채팅 요청: 라이브 에이전트 모드를 트리거하고 인적 지원 담당자에게 라우팅합니다.
- 웹 검색: 웹 검색 모드를 트리거하고 인터넷을 사용하여 결과를 검색합니다.

  주: 이 웹 대체 검색 옵션을 통해 웹 검색 모드를 시작할 때 대화에 입력한 마지막 쿼리 만 고려됩니다.

- 일반 티켓 만들기: 레코드를 만듭니다.
- 이 채팅 종료: 채팅을 종료합니다.

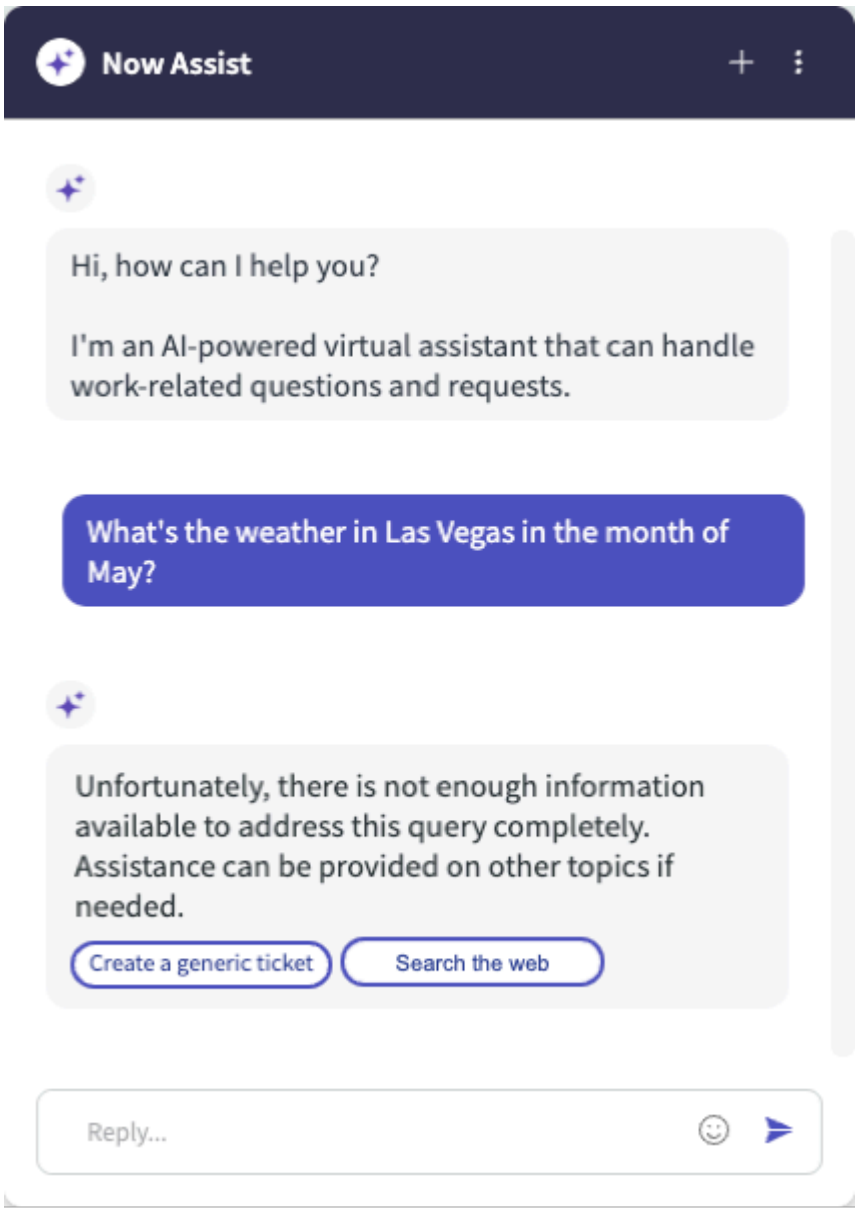
  주: 이 옵션은 표준 채팅 대화에만 사용할 수 있습니다.

- 사용자 지정 대체 옵션: 대체 가상 에이전트 주제를 제공합니다.

대체 옵션을 선택하여 해당 모드 또는 작업을 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 대체 옵션의 예



향상된 채팅

Now Assist 향상된 채팅에서는 가상 에이전트 동적 창 내의 대화형 지원 환경으로, 여러 활성 대화를 할 수 있는 기능과 우수한 검색 기능도 포함합니다. 향상된 채팅의 전체 페이지 경험을 켜면 포털의 검색 창에 쿼리를 입력한 후 전체 페이지 채팅으로 리디렉션하여 채팅 및 검색 기능이 더욱 복잡해집니다.

https://player.vimeo.com/video/1116073820?h=3bb4f47d4e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Now Assist 은 가상 에이전트 AI 검색과 생성 AI 채팅 기술을 결합하여 사용자 경험을 개선합니다. 이러한 기술을 통해 문제 해결 속도를 높이고 라이브 에이전트로의 편향을 줄일 수 있습니다.

주: 관리자 안내 설정에서 채팅 환경을 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 포털 또는 채널에 도우미 표시.

Now Assist 은 가상 에이전트 사용자에게 대화형 생성 AI 환경을 제공합니다. 친근한 자연어 대화는 이해하기 쉽고 사용자가 봇과 채팅하는 데 더 익숙해지는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

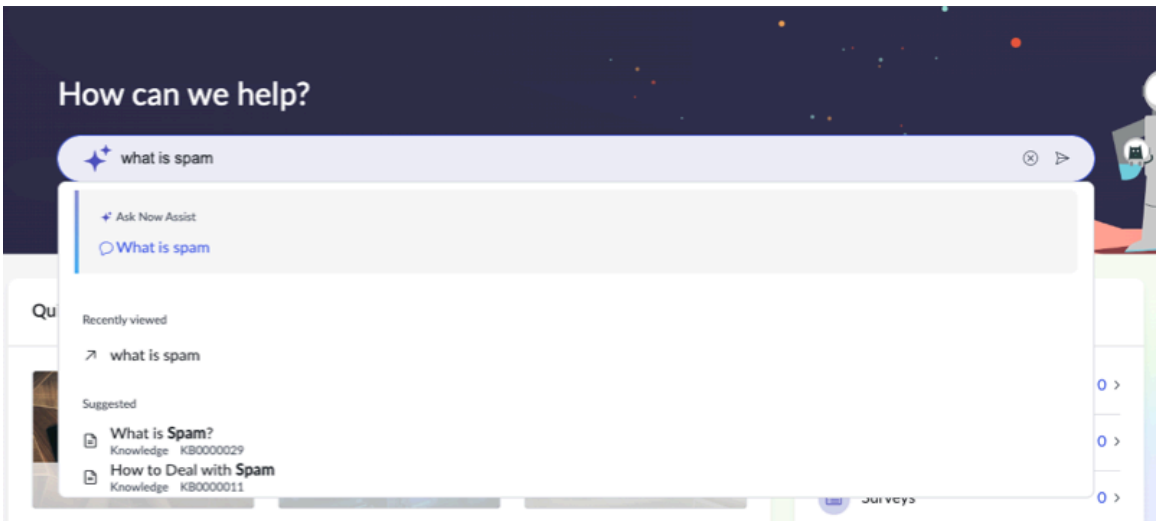
다음 섹션에서는 생성형 AI로 구동되는 대화가 에서 어떻게 보일 가상 에이전트수 있는지 중점적으로 설명합니다.

주: 이 컨텐츠의 주요 초점은 선택적 전체 페이지 경험보다는 개선된 채팅의 기본 채팅 창에 있습니다. 개선된 채팅과 개선된 채팅의 전체 페이지 경험 간의 대화 유동성 및 인용 동작은 사용하는 채팅 환경에 관계없이 동일하게 유지됩니다. 향상된 채팅 창이나 전체 페이지 환경을 통해 하는 대화는 동기화된 상태로 유지되며 대화 이력은 두 매체 모두에 유지됩니다. 전체 페이지 경험에 대한 자세한 내용은 에서 가상 에이전트에서의 Now Assist 사용관련 섹션을 참조하십시오 .

대화 시작

향상된 채팅, 채팅 및 검색 기능이 서로 얽혀 있습니다. 제안된 대화형 프롬프트 및 검색은 포털의 검색 창에 있는 드롭다운 목록에 나타날 수 있습니다. Now Assist에 문의 섹션 헤더는 포털 검색 표시줄의 드롭다운 목록 맨 위에 나타날 수 있습니다. 이러한 제안된 쿼리 중 하나를 선택하면 채팅 창 또는 전체 페이지 경험 내의 대화로 리디렉션됩니다. 선택한 프롬프트에 따라 관련 답변을 받게 됩니다. Now Assist 질문 헤더 외부에서 제안된 자동 완성 검색을 선택하면 해당 검색 쿼리가 포털의 검색 결과 페이지 또는 전체 페이지 환경의 검색 탭에서 시작됩니다.

자동 완성 포털 검색의 예

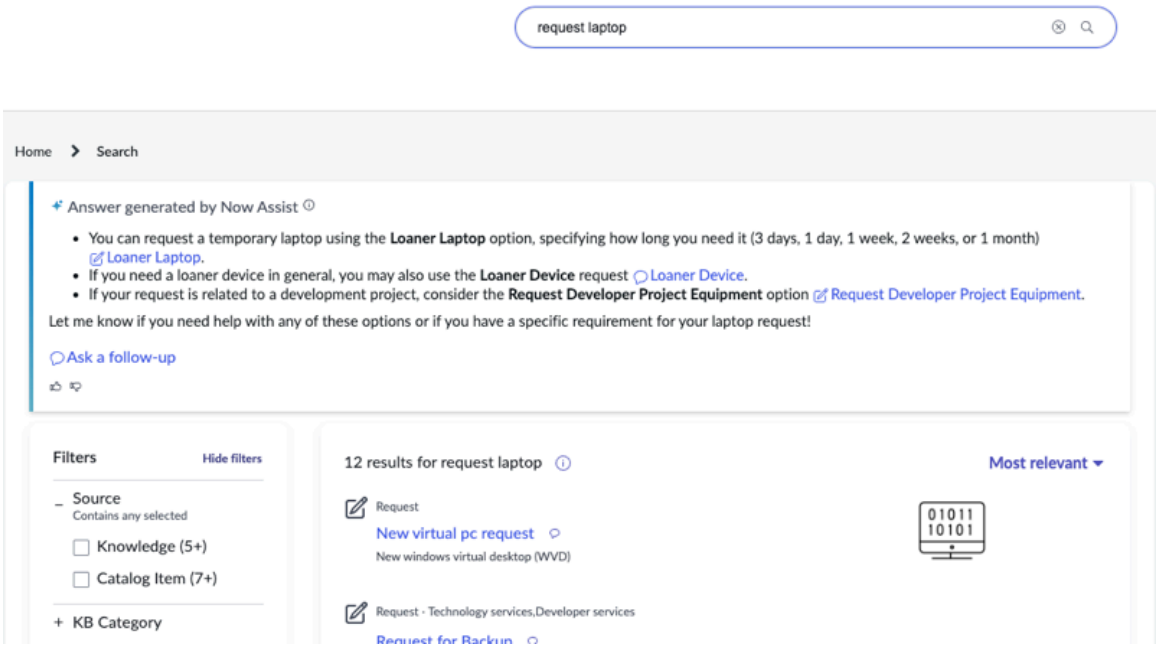


주: 이러한 제안 자동 완성 검색을 포함하는 내부 및 내부 얽힘에 대한 Now Assist 자세한 내용은 을 참조하십시오에 포함된 Now Assist 자동 완성 제안 유형 AI 검색 .AI 검색Now Assist가상 에이전트

향상된 채팅을 사용할 때 포털의 검색 창을 통해 검색 쿼리를 입력하면 포털의 검색 결과 페이지로 리디렉션됩니다. 검색 결과 페이지 상단에 Genius Results가 에 의해 Now Assist생성된 합성된 응답으로 표시됩니다. 이 합성된 응답 답변은 각 문장의 끝에 나타나는 인라인 인용을 제공합니다. 인용을 선택할 수 있으며, 대화형 카탈로그 항목과 같이 해당하는 경우 할지 여부를 선택할 수 있습니다.양식 또는 사용하여 요청하십시오.채팅에서 요청합니다. 일반 검색 결과 영역에도 유사한 옵션이 표시됩니다. 채팅 내 요청 아이콘(.) 및 양식 아이콘을 포함한 요청( ). 선택에 따라 카탈로그 요청 플로우가 채팅 또는 양식 내에서 가상 에이전트 시작됩니다.

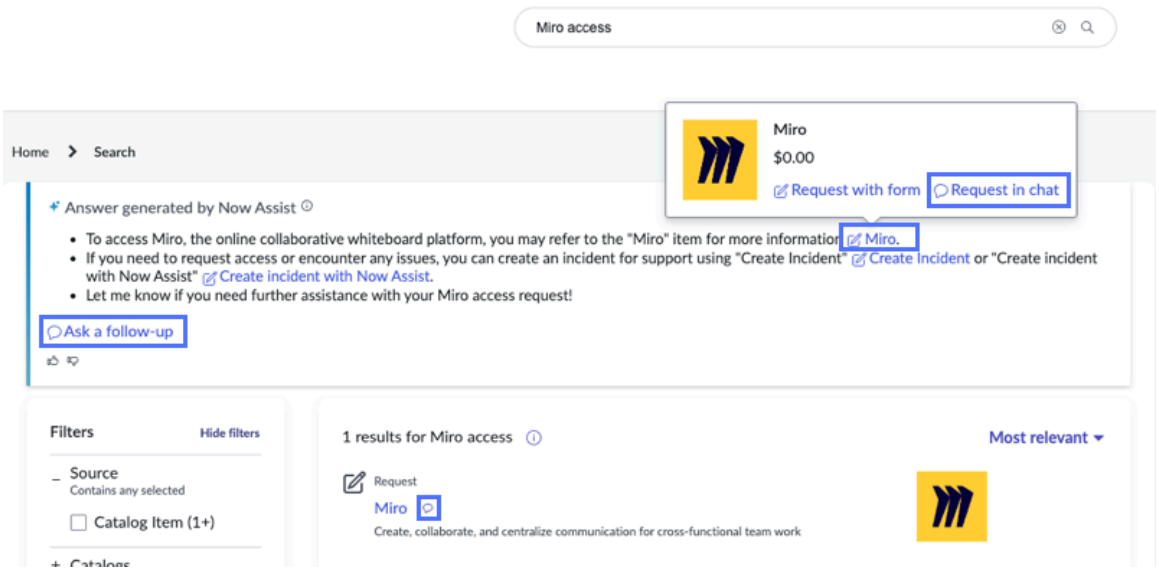
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털의 검색 결과 페이지에 있는 향상된 채팅 합성 응답의 예



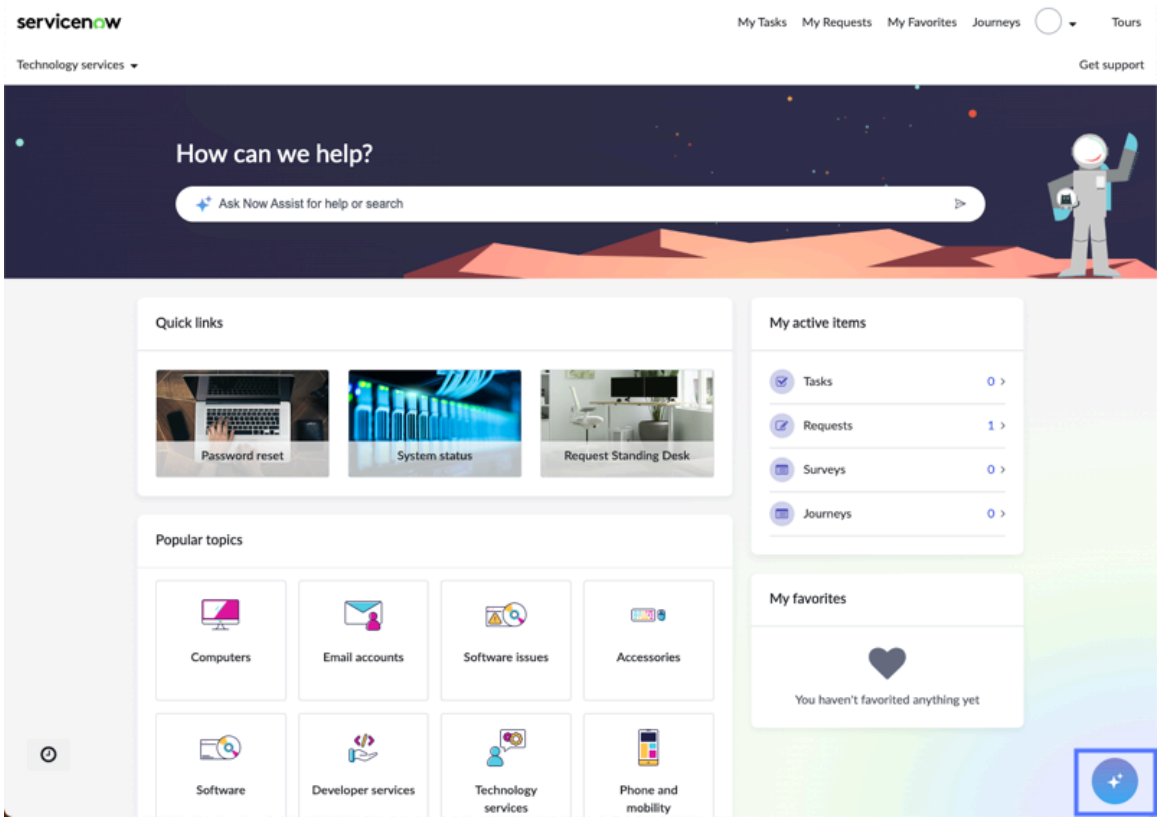
포털의 검색 결과 페이지에 있는 채팅 아이콘이나 포털의 채팅 위젯 버튼을 통해 채팅 환경을 시작할 수 있습니다.

포털의 검색 결과 페이지에 있는 채팅 엔트리포인트의 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 위젯 단추의 예

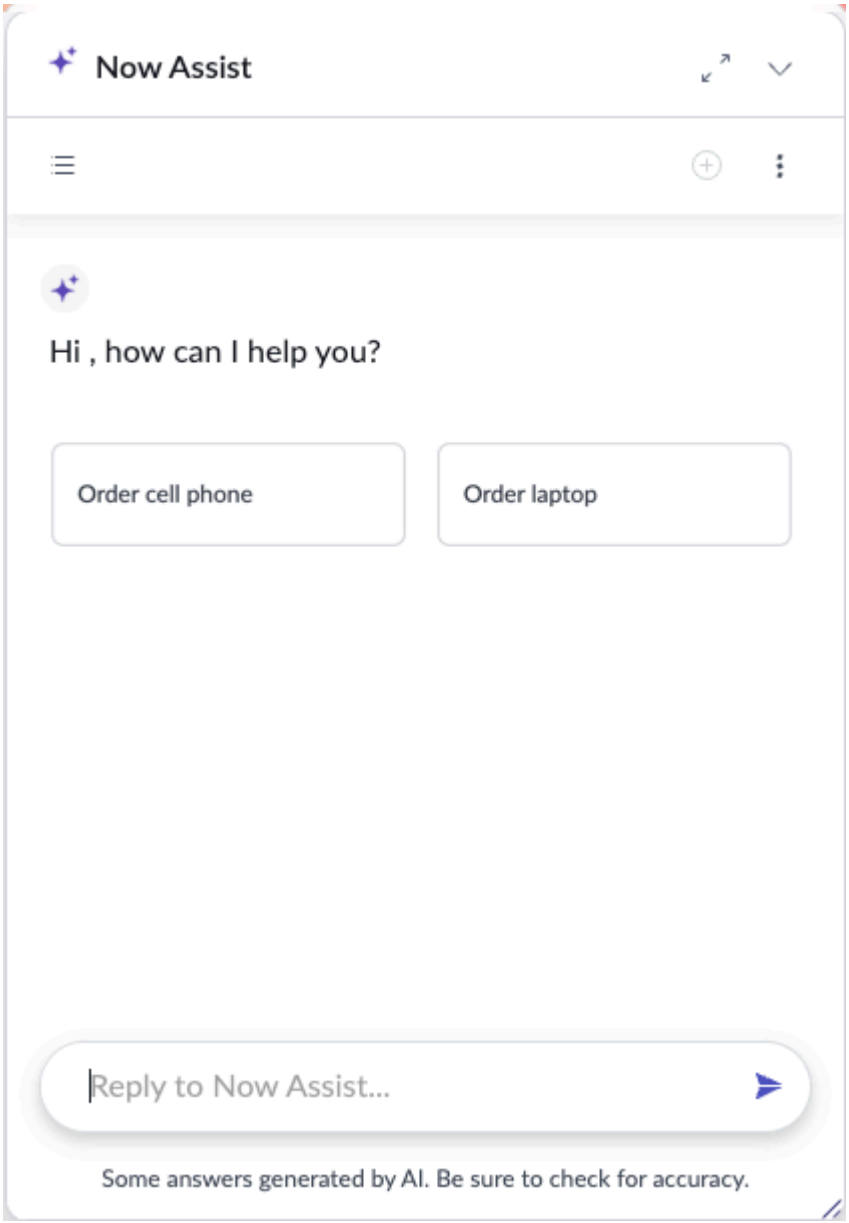


포털에서 채팅 위젯 버튼을 선택하면 플로팅 채팅 창이 열리고 채팅 버튼이 바뀝니다. 인사말 메시지가 나타나고 초기 발언을 입력한 후에만 채팅이 생성됩니다. 활성 채팅이 진행 중인 경우 인사말 메시지 대신 현재 활성 채팅이 표시됩니다. 미리 정의된 작업, 주제, 제안된 검색 쿼리를 선택하거나 새 대화를 시작할 수 있습니다.

주: 포털의 검색 창에 입력되거나 가상 에이전트 향후 대화를 위한 인사말 주제에 제안된 검색 쿼리로 입력되는 검색 쿼리입니다. 제안된 검색 쿼리는 검색 제안 [sys_search_suggestion.list] 테이블에서 볼 수 있습니다. 제안된 검색 쿼리를 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist시스템 속성에서 가상 에이전트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

향상된 채팅 대화 시작의 예



언어 탐지가 켜져 있고 포털의 검색 표시줄 또는 채팅에 입력된 초기 발화가 사용자의 프로필 언어 기본 설정과 다른 경우 대화 언어가 자동으로 탐지된 언어로 전환됩니다. 고급 채팅 대화에서의 언어 탐지에 대한 자세한 내용과 예제는 다음 문서를 참조하십시오 향상된 채팅 대화에서 가상 에이전트 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용.

채팅 창 크기 조정 옵션 및 컨트롤 도구 모음 탐색

채팅 위젯 버튼을 선택하면 부동 채팅 창이 열리고 채팅 버튼이 바뀝니다. 헤더를 선택하고 채팅 창을 원하는 위치로 끌어서 채팅 창을 이동할 수 있습니다. 창의 가장자리를 사용하여 채팅 창의 크기를 조정하여 원하는 크기로 조정하거나 도구 모음 아이콘을 사용할 수 있습니다. 다음 목록에서는 채팅 창 조정 아이콘에 대해 자세히 설명합니다.

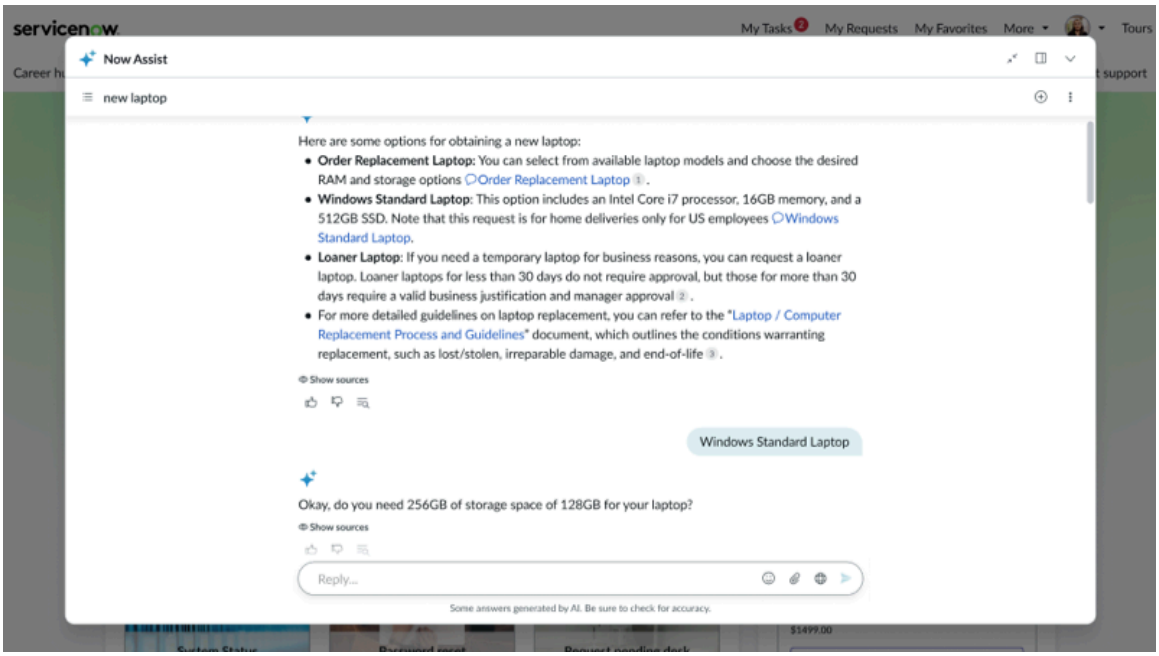
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ↙↗: 확장 아이콘을 선택합니다↙↗ 채팅을 90% 화면 크기 창으로 확장합니다. 90% 화면 크기 창은 크기를 조정하거나 이동할 수 없습니다. 90% 화면 크기의 채팅 창 밖을 선택하면 채팅 크기가 다시 부동 창으로 조정됩니다.
- ⧉: 핀 아이콘을 선택합니다⧉ 채팅을 브라우저 측면에 고정하지만 원하는 경우 브라우저 절반을 채우도록 창의 크기를 조정할 수도 있습니다. 브라우저 탭을 복제하거나, 새 탭을 열거나, 브라우저의 뒤로 버튼을 사용하면 채팅을 최소화하지 않는 한 채팅 창 상태가 유지됩니다.

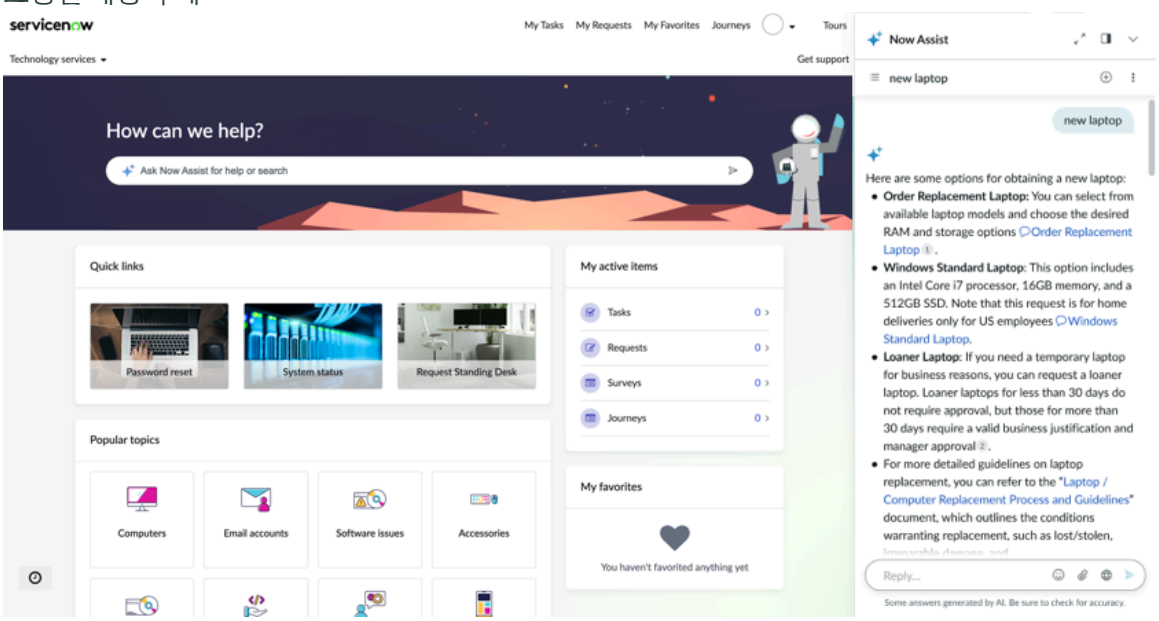
> **중요사항:** 기본적으로 에 대해 서비스 포털채팅 창 고정이 활성화되어 있습니다. 다른 모든 포털의 경우 관리자는 채팅 창을 고정할 수 있는 시스템 속성을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 Now Assist시스템 속성에서 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

- ﹀: 아래쪽 화살표 ﹀ 채팅을 최소화하고 채팅 위젯 버튼이 다시 나타납니다.

90% 화면 크기 창의 예



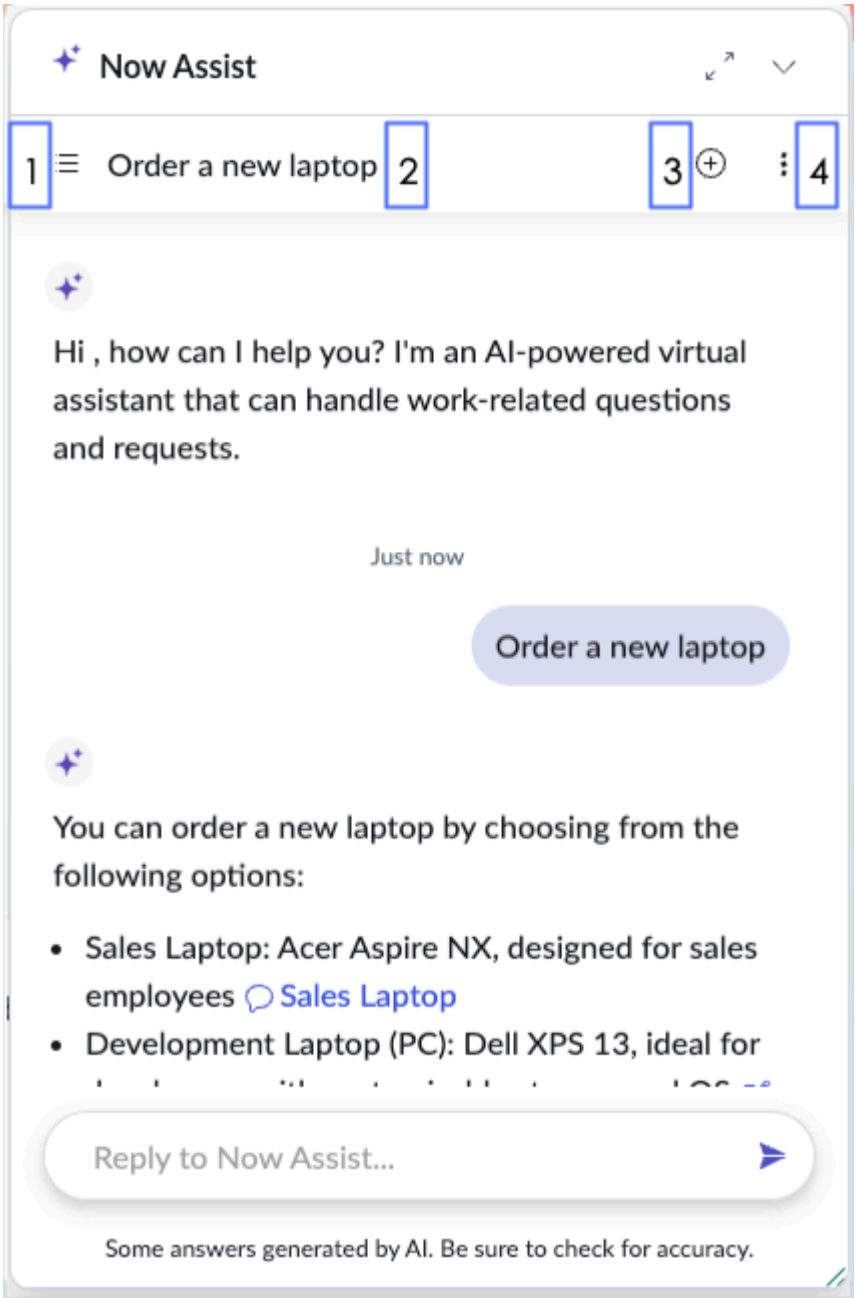
고정된 채팅의 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 헤더는 Now Assist 4개의 요소로 구성됩니다. 다음 그림과 표에서는 이러한 요소의 예제와 설명을 보여 줍니다.

채팅 컨트롤의 예



Now Assist 하위 헤더 요소

요소	설명
1. 채팅(채팅 ☰	모든 채팅이 표시됩니다. 채팅은 가장 최근 대화가 맨 위에 오도록 구성됩니다. 채팅을 선택하면 대화 영역에서 채팅이 열립니다. 읽지 않은 채팅 또는 알림이 있으면 채팅 아이콘(채팅 ☰에 배지 번호가 나타납니다. 읽지 않은 채팅 또는 알림은 옆에 빨간색 점이 표시되며 채팅 제목은 굵게

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 하위 헤더 요소

요소	설명
	표시됩니다. 또한 다른 활성 채팅이 진행 중인 동안 새 채팅으로 전환하면 채팅 아이콘 (☰)에 팝업 메시지가 나타납니다. ## ### #######. ## ### ## ## #### ## ## ### ### ### # ####. 다음 목록에는 채팅 영역에서 볼 수 있는 채팅 섹션이 포함되어 있습니다. • 활성: 대화를 계속할 수 있는 채팅입니다. 해당하는 경우 활성 채팅은 2시간 동안 활동이 없으면 종결된 채팅 섹션으로 이동합니다. 이 2시간 시간 제한은 메시징 채널 {sys_cs_channel.list} 테이블 내에서 구성할 수 있습니다. 비활성 시간 제한을 변경하려면 메시징 채널 {sys_cs_channel.list} 테이블에서 **NASS** 기록을 선택하고 대화 유휴 제한 시간 필드를 원하는 활성 채팅 시간 제한으로 채웁니다. 활성 채팅이 없는 경우 ## ## ### 표시됩니다. 12개 이상의 활성 채팅이 실행 중인 경우 더 많은 채팅을 볼 수 있는 더 보기 링크가 나타납니다. 더 보기를 선택하면 추가로 10개의 채팅이 표시됩니다. • 업데이트: 중요한 알림 및 미리 알림에 대한 업데이트가 표시되도록 구성할 수 있습니다. *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled#* true(기본값)로 설정하면 포털 홈페이지에 간단한(실행 불가능) 가상 에이전트 알림이 나타납니다. 알림을 선택하면 이 업데이트 섹션으로 리디렉션됩니다. 업데이트가 없는 경우 ## ####### 가 표시됩니다. 사용 가능한 업데이트가 4개 이상인 경우 더 많은 업데이트를 볼 수 있는 더 보기 링크가 표시됩니다. 더 보기를 선택하면 추가로 10개의 업데이트가 표시됩니다. ⓘ 주: *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*fals 설정하면 업데이트 섹션이 나타나지 않습니다. • 종결: 종결된 채팅이 표시되도록 구성할 수 있습니다. 지정된 시간이 지났을 때 (비활성 기간 2시간) 메시지가 닫혔거나 채팅에서 다음과 같은 응답을 받았습니다 . # ### ### # ####. #### #######. 내에서 종결된 채팅 표시 확인란을 선택하여 종결된 채팅을 켭니다. 대화형 인터페이스 〉 도우미 〉〔선택한 도우미 이름〕 〉 채팅 경험 〉 종결된 채팅. 설정된 후에는 종결된 채팅이 대화 (sys_cs_conversation) 테이블 내에 있는 한 표시됩니다. 종결된 채팅은 읽기 전용 모드로 표시되며 다시 활성화할 수 없습니다. 종결된

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 하위 헤더 요소

요소	설명
	채팅을 4개 이상 사용할 수 있는 경우 더 보기 링크가 표시되어 종결된 채팅을 더 많이 볼 수 있습니다. 더 보기를 선택하면 종결된 채팅 10개가 추가로 표시됩니다. 대화가 종료된 후에는 다시 열 수 없습니다. 종결된 채팅 위에 마우스를 올리면 삭제 아이콘()이 표시됩니다. 에서 채팅 삭제를 확인합니다. 이 채팅을 삭제하시겠습니까? 인터페이스에서 채팅을 영구적으로 삭제하는 모달
2. 〔채팅명〕	대화의 이름입니다. 승격된 자산 또는 쿼리를 선택하면 해당 자산의 제목이 채팅 이름으로 표시됩니다. 대신 **Now** Assist에 회신 필드에 발언을 입력하면 초기 발언이 채팅 이름이 됩니다. 채팅 이름이 Now Assist 하위 헤더와 채팅 목록 〉 활성 절.
3. 새 채팅 ( )	새 대화가 시작됩니다. 주제, 하위 플로우 및/또는 작업 또는 제안된 쿼리와 같은 승격된 대화 자산과 함께 인사말 메시지가 표시될 수 있습니다.
4. 지원 및 설정 ( )	전화 번호 및 이메일 주소와 같은 지원 연락처 정보가 나열됩니다. 라이브 에이전트를 사용할 수 있는 경우 활성 라이브 에이전트에 문의 버튼이 표시됩니다. 여러 활성 대화가 가능하지만 한 번에 하나의 라이브 에이전트 대화만 할 수 있습니다. 라이브 에이전트에 문의를 선택하면 라이브 에이전트와 채팅이 시작됩니다. 라이브 에이전트가 채팅에 입장하면 라이브 에이전트에 문의 버튼이 비활성화됩니다. 라이브 에이전트를 사용할 수 없는 경우에는 비활성 현재 사용 가능한 라이브 에이전트 없음 버튼이 표시됩니다. 오디오 알림 및 알림에 대한 설정 토글이 나타납니다. 기본적으로 오디오 알림은 켜져 있고 알림은 꺼져 있습니다. 관리자가 안내 설정 내에서 알림을 활성화한 경우 사용자가 알림을 켤 수 있습니다.

과(와) 채팅하기 가상 에이전트

사용자가 발언을 입력하고 검색 결과가 발견되면 합성된 응답이 나타날 수 있습니다. 합성된 응답에는 Genius 결과와 함께 요청된 정보 및 검색 결과에 대한 간략한 요약이 포함됩니다. 이러한 검색 결과를 찾는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 Now Assist 질의응답 Genius 결과 문서를 참조하십시오Now Assist 작업 Genius 결과 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과가 여러 개 발견되면 인라인 인용을 따라 작업을 시작하거나 자세히 알아볼 수 있습니다. 소스를 표시하는 옵션은 내부 및 외부 지식베이스 문서에 대한 합성된 응답의 끝에 나타납니다. 가상 에이전트 은 다중 턴 카탈로그 순서 지정 기술이 활성화된 경우 Now Assist 사용자의 요청과 일치하는 사용 가능한 카탈로그 항목만 반환할 수 있습니다.

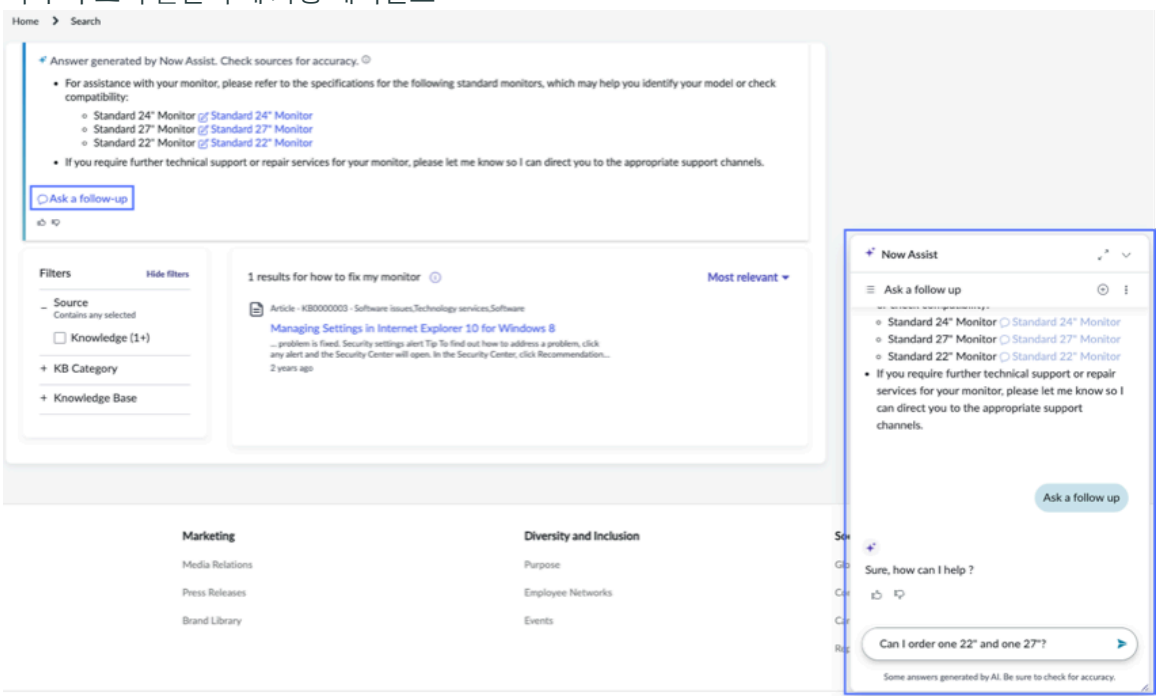
주: 전체 카탈로그 기능의 경우 카탈로그 항목 요청 제출에 대한 생성 AI 경험을 활성화합니다. 자세한 내용은 대화형 카탈로그 요청에서 구성 Now Assist 문서를 참조하십시오.

주제에 대한 단일 검색 결과만 발견될 때마다 합성된 응답과 옵션은 기본적으로 바이패스되고 사용자는 해당 작업의 플로우로 직접 이동됩니다. 카탈로그 항목을 자동으로 시작하여 합성된 응답 및 옵션을 바이패스하는 것도 고려할 수 있습니다. 단일 검색 결과 작업의 자동 실행에 관한 자세한 내용을 보려면 에서 사용 가능한 시스템 속성 시스템 속성을 검색 *sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items* 하십시오.

중간 주제 디스커버리를 사용하여 대화 내에서 Now Assist 새 쿼리를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 대화 중 Now Assist가상 에이전트 주제 중간 전환 문서를 참조하십시오.

활성화되고 요청에 욕설 콘텐츠가 포함되어 있는 경우 Now Assist 가디언 욕설이나 불쾌한 콘텐츠 없이 적절한 요청을 다시 입력하라는 메시지가 응답합니다 가상 에이전트 . 포털 검색에서 요청이 너무 모호한 경우 후속 조치 요청 옵션과 함께 합성된 응답이 나타납니다. 후속 조치 묻기 옵션을 선택하면 채팅으로 리디렉션됩니다가상 에이전트. 채팅에서 가상 에이전트 후속 질문이나 요청을 제출할 수 있지만 합성된 응답 링크는 포털 페이지에서만 선택할 수 있으며 채팅 창에서는 선택할 수 없습니다. 채팅 가상 에이전트 에서 가상 에이전트 후속 질문이나 요청이 너무 모호한 경우 명확한 질문을 하고 피드백 패널에 검색 결과로 이동 아이콘(검색)을 표시합니다.

의 후속 조치 질문의 예 가상 에이전트

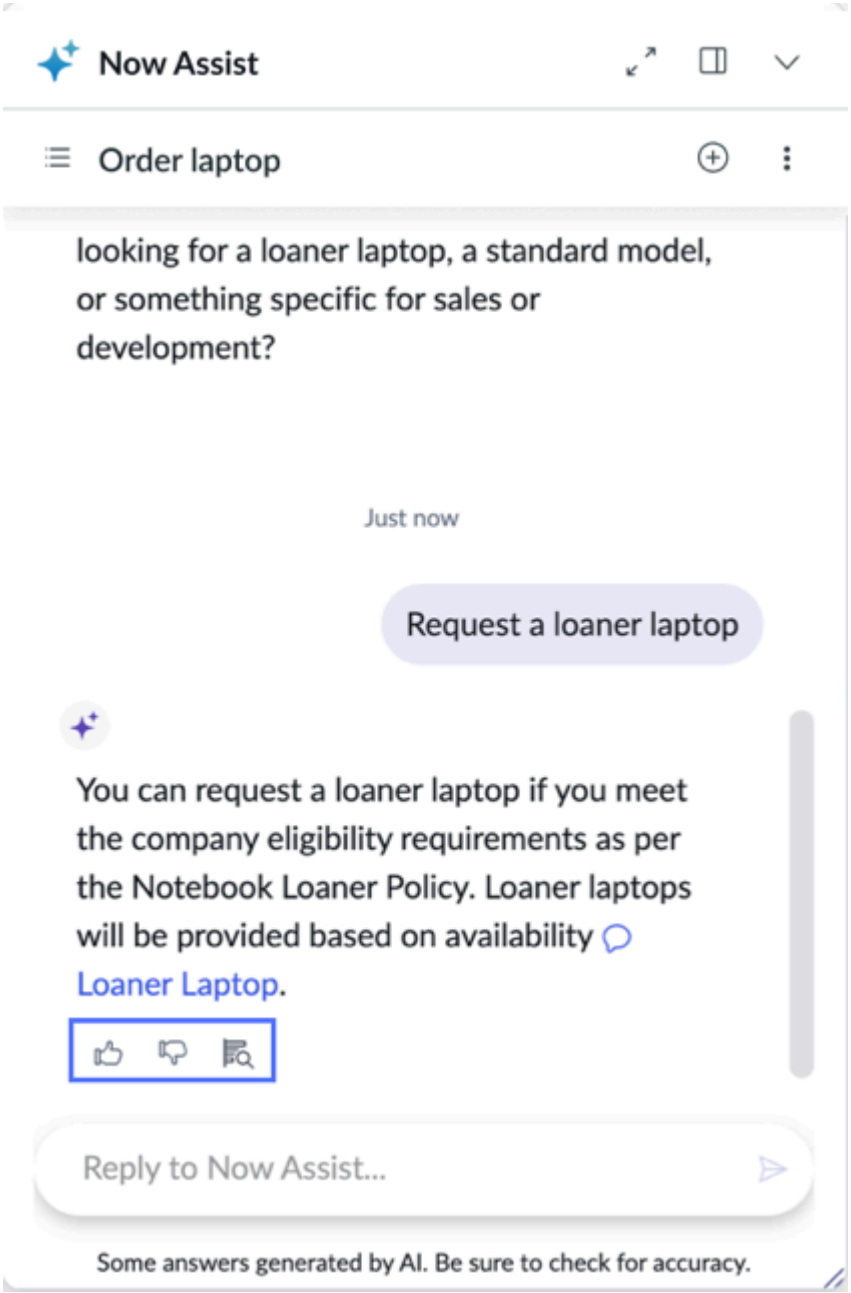


각 가상 에이전트 응답에는 피드백 아이콘 패널이 포함됩니다. 피드백 아이콘 패널은 최신 가상 에이전트 응답에 나타나고 응답 위로 가상 에이전트 마우스를 가져갈 때마다 나타납니다. 좋아요 좋아요 아이콘(아이콘.)을 선택하여 응답이 도움이 되었는지 여부를 나타낼 수 있습니다. 응답이 도움이 되지 않은 경우 싫어요 싫어요 싫어요 싫어요 아이콘(. . 응답의 컨텍스트에 따라 추가 검색 결과로 이동 아이콘(.)이 피드백 아이콘 패널에 나타날 수 있습니다. 이 아이콘은 의 가상 에이전트합성된 응답과 함께 표시되며, 의 질문을 가상 에이전트명확히 하고, 합성된 응답을 사용할 수 없을 때마다 일반 검색 결과 또는 가상 에이전트 대체 주제와 함께 나타납니다. 검색 결과로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이동 아이콘( )을 선택하면 검색 결과 페이지로 리디렉션되고 입력한 마지막 5개의 채팅 발언을 사용하여 검색 쿼리를 시작합니다.

향상된 채팅의 피드백 패널 예



에서 가상 에이전트 생성된 Now Assist 응답은 카탈로그 항목, 주제, 하위 플로우 및 작업, 지식 문서, 가상 에이전트 첨부 파일, 외부 콘텐츠 소스 및 사람 인용의 조합에서 올 수 있습니다. 인라인 인용은 관련 합성된 응답 문장의 끝에 나타납니다. 인라인 인용을 선택하면 문서 또는 소스에 대한 링크나 작업을 시작하기 위한 설명 및 작업이 포함된 팝오버가 나타납니다. 다음 옵션은 반환되는 검색 결과에 따라 합성된 응답 인라인 인용으로 나타날 수 있습니다.

- 카탈로그
- 주제, 하위 플로우 또는 작업
- Q&A 지식베이스 기사
- 외부 콘텐츠 연결

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사람
- 확장된 엔터티 및 추가 기록

주: Q&A 지식베이스 및 외부 콘텐츠 연결 인용도 확장 가능한 소스 표시 옵션에 표시됩니다.

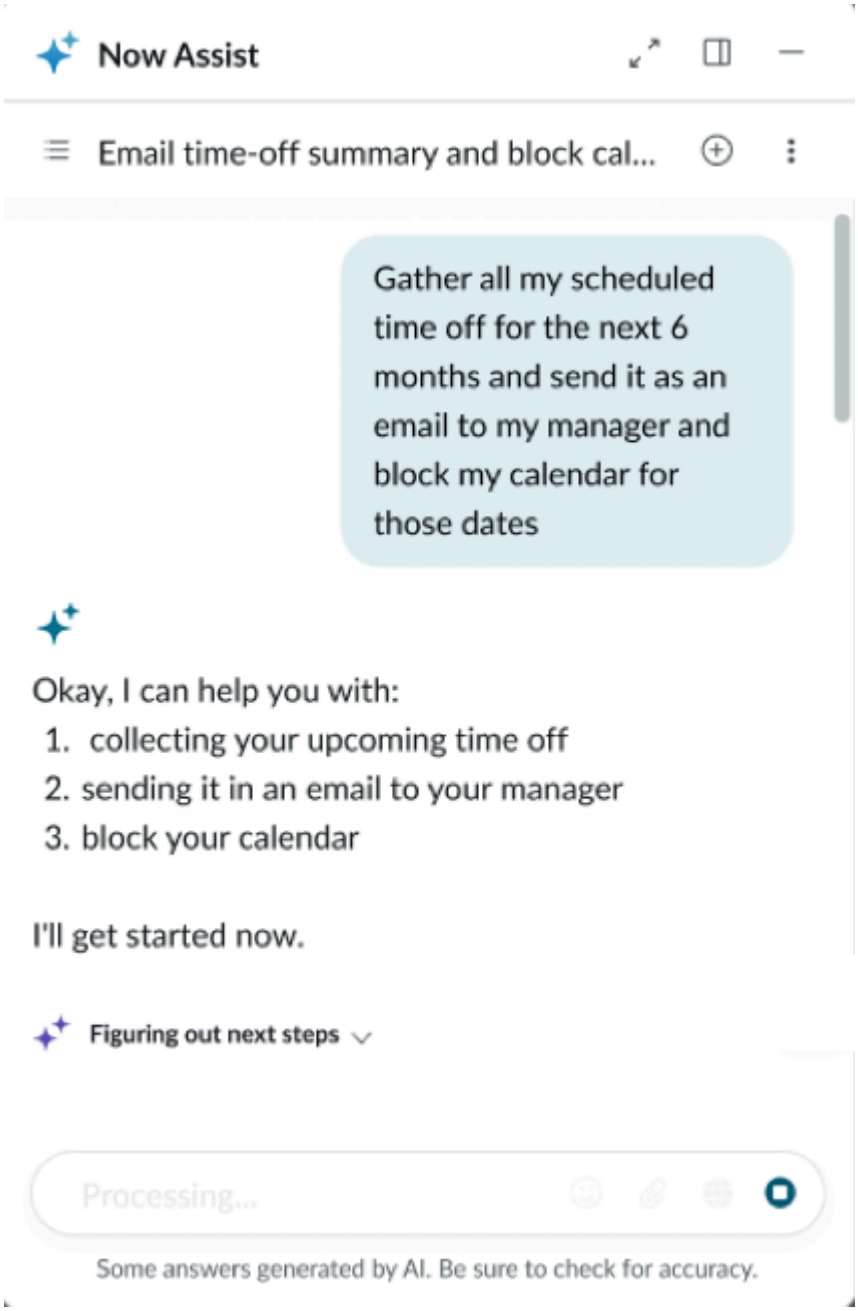
에이전트 대화

주: 관리자가 먼저 AI 에이전트를 활성화해야 최종 사용자가 에이전트 대화를 경험할 수 있습니다. 에이전트 대화를 위해 AI 에이전트를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 에이전트 대화 가상 에이전트.

에 가상 에이전트질문을 하면 에이전트는 쿼리를 이해하고 플로우를 시작합니다. AI 에이전트, 주제, 대화형 작업 및 하위 플로우, 카탈로그, 가상 에이전트지식베이스 문서, 사용자 지정 기술 및 지원되는 모든 Now Assist가상 에이전트 기술 전반에서 추론, 계획 및 실행하여 도움이 될 수 있습니다. 응답을 받기 전에 에이전트 처리 플로우에서 에이전트가 어디에 있는지 알려주는 화면 메시지를 수신합니다. 플로우 종료 아이콘(.)을 선택하여 언제든지 에이전트 처리 플로우를 중지할 수 있습니다. 작업이 시작되면 중지할 수 없습니다. End flow 아이콘(.)을 선택하면 진행 중인 처리 단계만 중지됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 대화 시작의 예

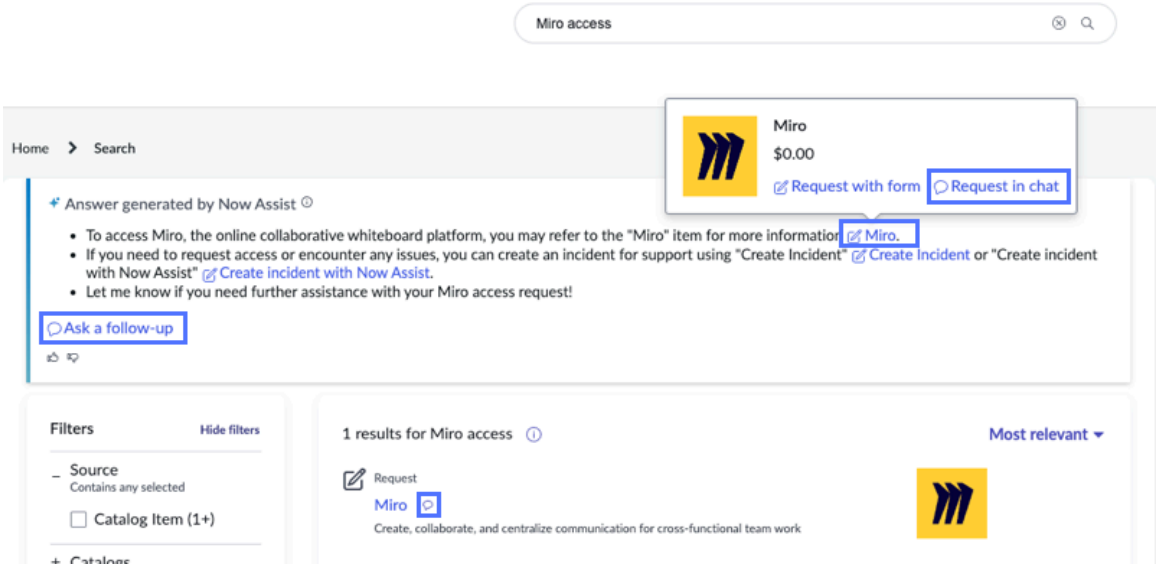


카탈로그 인용

합성된 응답 팝오버를 통해 카탈로그 인용에 액세스하는 경우 팝오버 옵션은 현재 위치에 따라 달라집니다. 채팅 중일 때 유일한 팝오버 옵션은 채팅 내에서 카탈로그 작업을 시작하는 요청 시작 옵션입니다. 포털의 검색 창을 통해 합성된 응답을 선택할 때 두 가지 팝오버 옵션이 있습니다 양식 및 사용하여 요청하십시오.채팅에서 요청합니다. 일반 검색 결과 영역에도 유사한 옵션이 표시됩니다. 채팅 내 요청 아이콘(.) 및 양식 아이콘을 포함한 요청( ). 선택에 따라 카탈로그 요청 플로우가 채팅 또는 양식 내에서 가상 에이전트 시작됩니다.

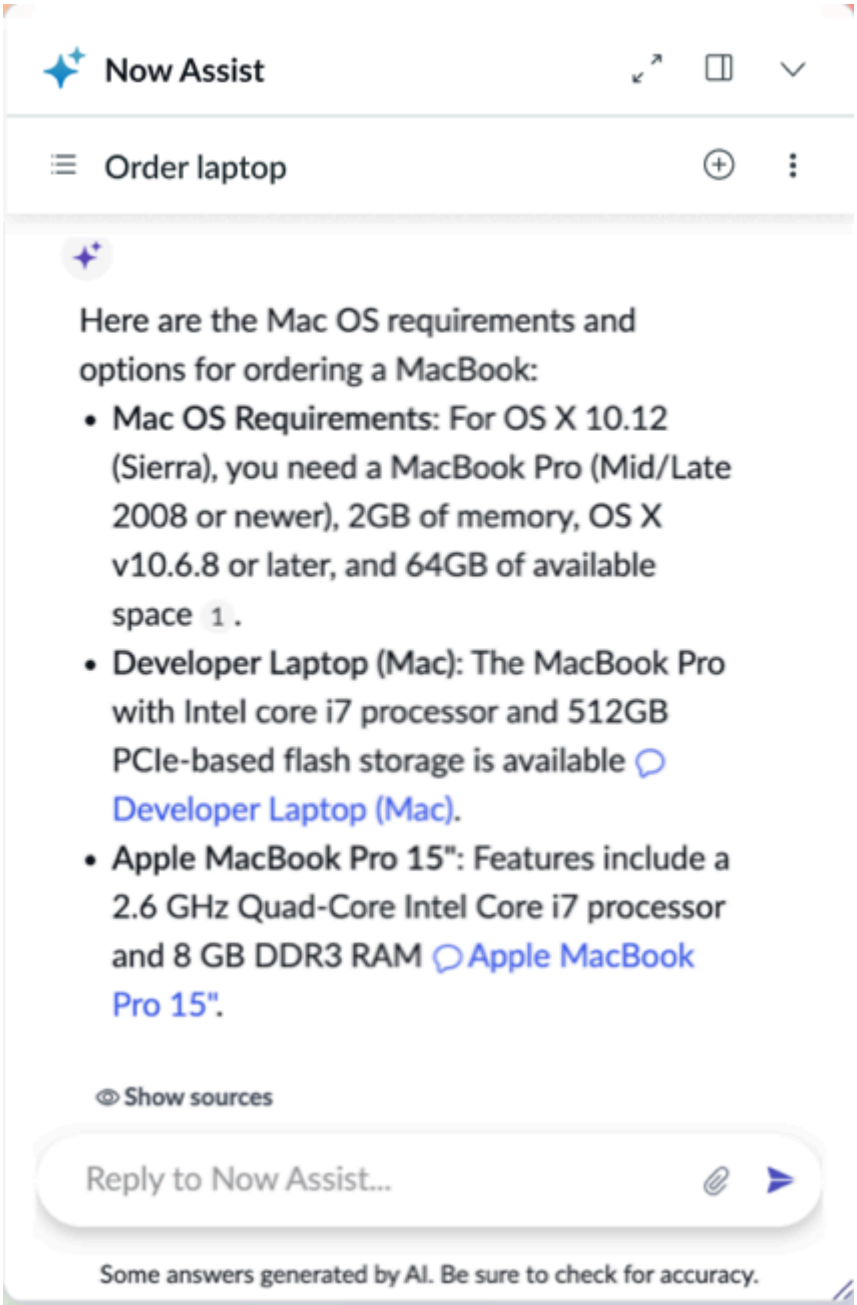
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털의 검색 결과 페이지에 있는 합성된 응답 팝오버의 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

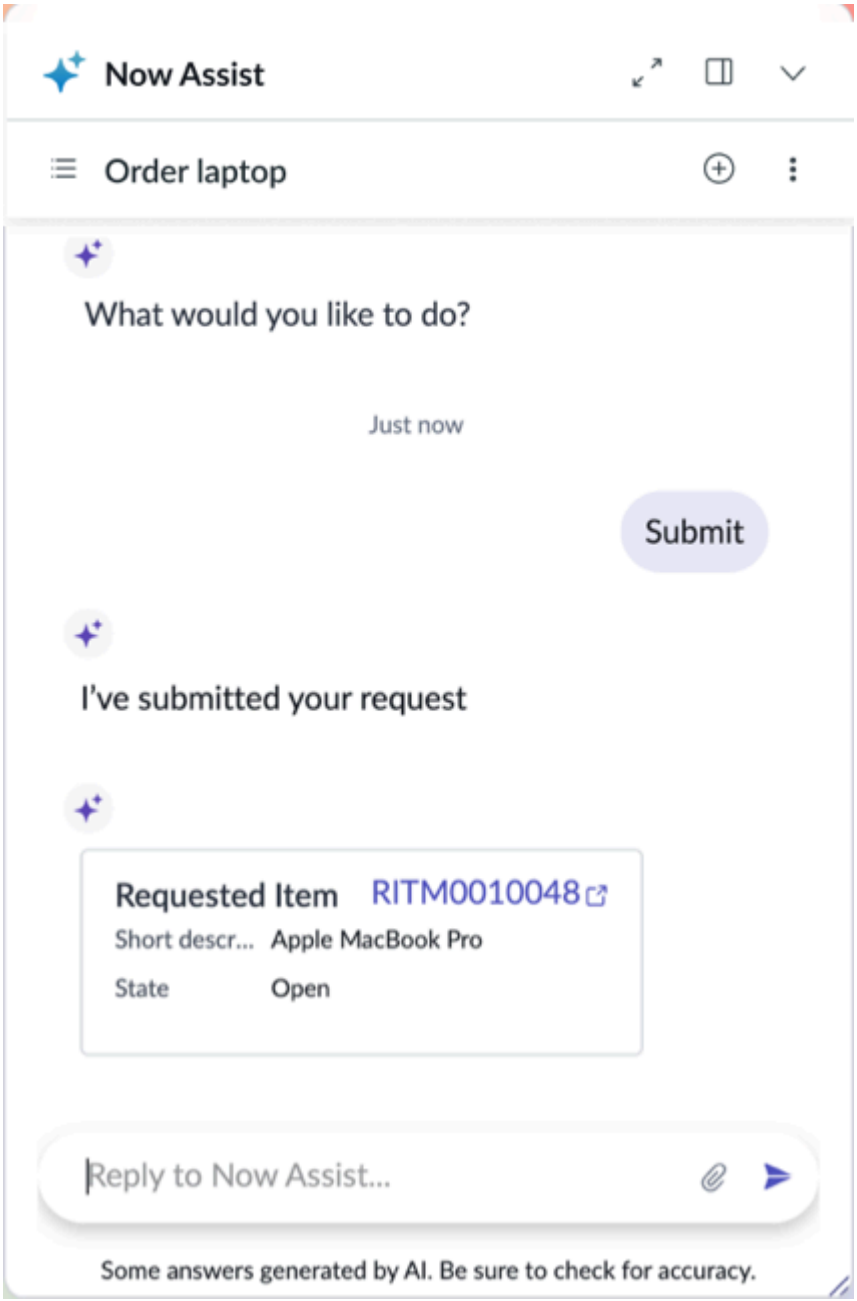
카탈로그 및 지식베이스 인용과 함께 합성된 응답의 예



채팅을 통해 카탈로그 요청을 완료하기로 선택한 경우 카탈로그 주문이 완료되면 가상 에이전트 주문에 대한 요약 카드가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅의 카탈로그 주문에 대한 요약 카드의 예



주제, 하위 플로우 또는 작업 인용

이러한 자산은 채팅 아이콘( )과 연결되며, 선택하면 해당 플로우가 내에서 시작됩니다 가상 에이전트. 팝오버는 이러한 유형의 자산에 적용되지 않습니다.

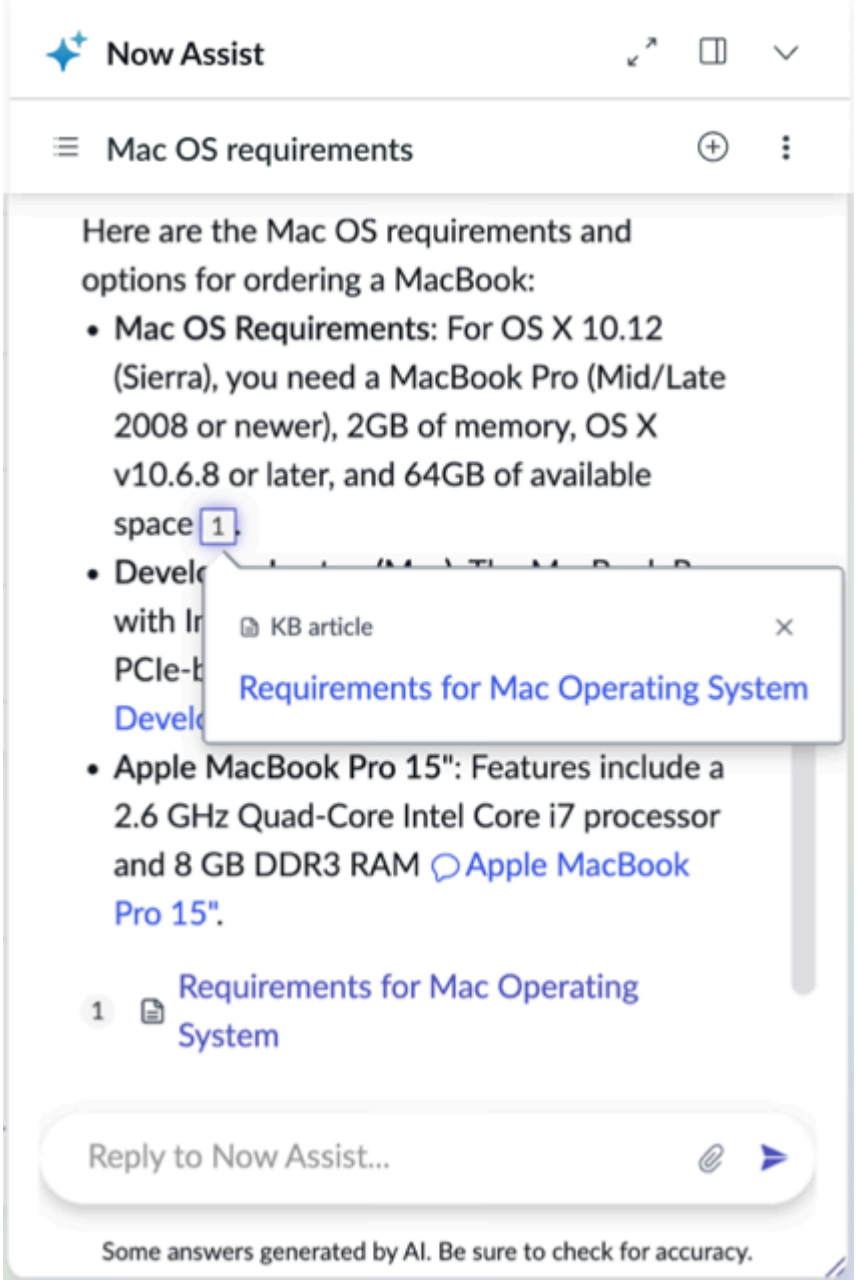
Q&A 지식베이스 인용

답변은 번호가 매겨진 인라인 인용 아이콘(1 .)과 출처 표시 섹션을 통해 출처를 볼 수 있는 옵션과 함께 표시됩니다. 이러한 지식베이스 인라인 인용은 응답을 생성하는 데 사용된 지식 문서를 보여줍니다 ServiceNow .

주: 활성화 지식 그래프한 경우 사용자 스키마 속성이 트리거되었는지 여부에 따라 보다 개인화된 Q&A 지식베이스 응답을 받을 수 있습니다. 이러한 개인화된 응답을 받는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 접근 지식 그래프 스키마 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식베이스 인라인 인용, 팝오버 및 확장된 소스 표시의 예



외부 콘텐츠 연결 인용

답변은 번호가 매겨진 인라인 인용 아이콘(1 .)과 출처 표시 섹션을 통해 출처를 볼 수 있는 옵션과 함께 표시됩니다. 외부 검색 소스가 언제 도우미 구성정보 소스에 추가되면 외부 콘텐츠 연결을 통해 검색할 수 있습니다. 여기에는 첨부 파일과 지식 블록 또는 다음 콘텐츠 연결 목록의 정보가 포함될 수 있습니다.

- Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터
- Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터
- Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터
- Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터
- Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터
- Microsoft Viva 외부 콘텐츠 참여 커넥터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Slack 외부 콘텐츠 커넥터
- ServiceNow 설명서 외부 콘텐츠 커넥터

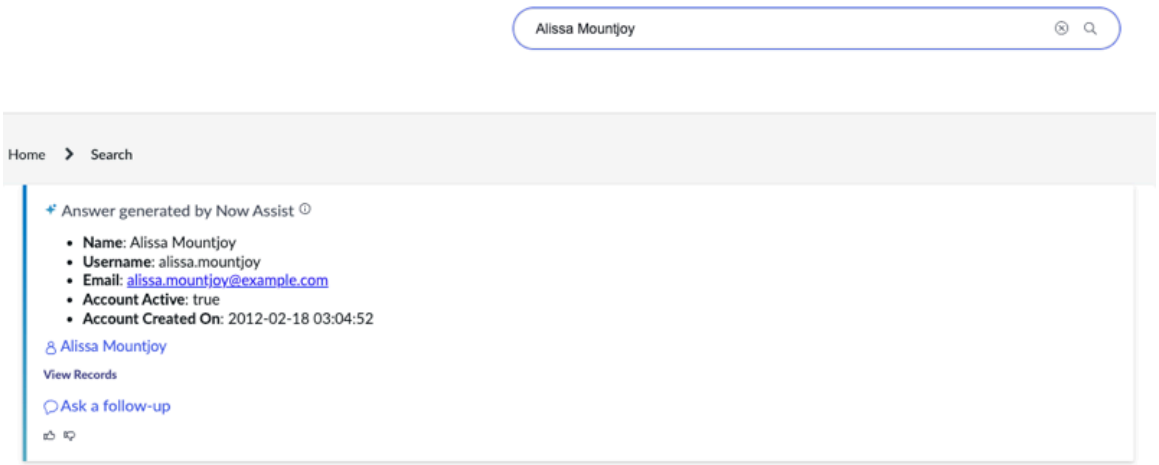
외부 콘텐츠 연결에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터 .

사람 인용

을 활성화 지식 그래프한 경우 조직의 사용자에 대한 정보를 찾을 수 있습니다.

검색 중인 사람에 대한 정보는 인라인 사람 인용과 함께 합성된 응답에 나타납니다. 직접 일치가 발생하지 않고 여러 사람이 발견되면 추가 정보를 제공하여 인물 검색 결과의 범위를 좁힐 수 있습니다. 합성된 응답에는 최대 3명이 나타날 수 있습니다. 프로그래머 [user_1] ## ### [user_2]# ## ## 하고 있습니까?와 같은 명확한 질문을 받을 수 있습니다. 더 나은 결과를 얻을 수 있습니다. 사용자의 이름을 선택하면 포털의 사용자 프로파일 방문 페이지로 리디렉션됩니다.

포털의 검색 결과 페이지에 있는 사람에 대한 합성된 응답의 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅에서 사람 인라인 인용과 합성된 응답의 예



사람의 이름을 선택하면 팝오버가 나타납니다. 팝오버의 정보에는 다음 정보가 포함될 수 있습니다.

주: 다음 팝오버 상세 정보는 EVAM을 통해 사용자 지정할 수 있습니다. 데이터 세부 정보 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 EVAM 뷰 템플릿 정의 .

- 관리자
- 위치
- 이메일
- 팀
- 전화

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 공유 파일

> **중요사항:** 공유 Microsoft SharePoint 파일은 관리자가 관련 데이터 맵 〔sn_kg_related_data_map_list〕 테이블에서 기록을 지식 그래프 활성화 *sn_kg_conn_user_shared_files* 한 경우에만 지식 그래프 나타납니다. 사용자와 찾은 사람 간에 공유 Microsoft SharePoint 된 파일은 사람 팝오버에만 나타납니다. 이러한 공유 파일은 로그인 프롬프트를 완료하고, 성공적으로 로그인하고, 그 사람에 대한 새 검색 쿼리를 입력한 후에만 나타납니다. 로그인한 후에는 최대 3개의 공유 Microsoft SharePoint 파일이 나타날 수 있도록 새 검색 쿼리가 필요합니다. 3개월마다 계정에서 자동으로 로그아웃 Microsoft 되며 공유 파일을 보려면 로그인 프롬프트를 다시 반복해야 합니다.
>
> 유효한 토큰이 없는 경우 로그인하라는 메시지가 표시되고 로그인 페이지로 리디렉션됩니다 Microsoft . 애플리케이션을 구성 Microsoft OneDrive 하지 않은 경우 문서를 참조하십시오 을 위한 애플리케이션 구성 Microsoft OneDrive지식 그래프 .

인물 인용 팝오버의 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

드물기는 하지만 개인이 포함된 합성된 응답을 받으면 해당 사람과 관련된 다른 인용문도 받을 수 있습니다. 예를 들어 지식베이스 검색한 사람이 작성한 문서도 나타날 수 있습니다.

주: 활성화 지식 그래프한 경우 사용자 스키마 속성이 트리거되었는지 여부에 따라 보다 개인화된 Q&A 지식베이스 응답을 받을 수 있습니다. 이러한 개인화된 응답을 받는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 와의 사전 구축된 통합 활용 지식 그래프가상 에이전트 참조하십시오.

확장된 엔터티 및 기록 보기

활성화된 지식 그래프경우 확장된 엔터티 정보를 찾을 수 있습니다.

주: NLQ(자연어 쿼리) 스키마를 사용하려면 지식 그래프 도우미에 대해 이 스키마를 구성합니다. 도우미에 대한 스키마를 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 도우미에 검색 소스 추가.

NLQ(자연어 쿼리) 스키마와 연결된 추가 사용자 지정 테이블에서 제공되는 이러한 확장 엔터티에는 지식 그래프 다음이 포함될 수 있습니다.

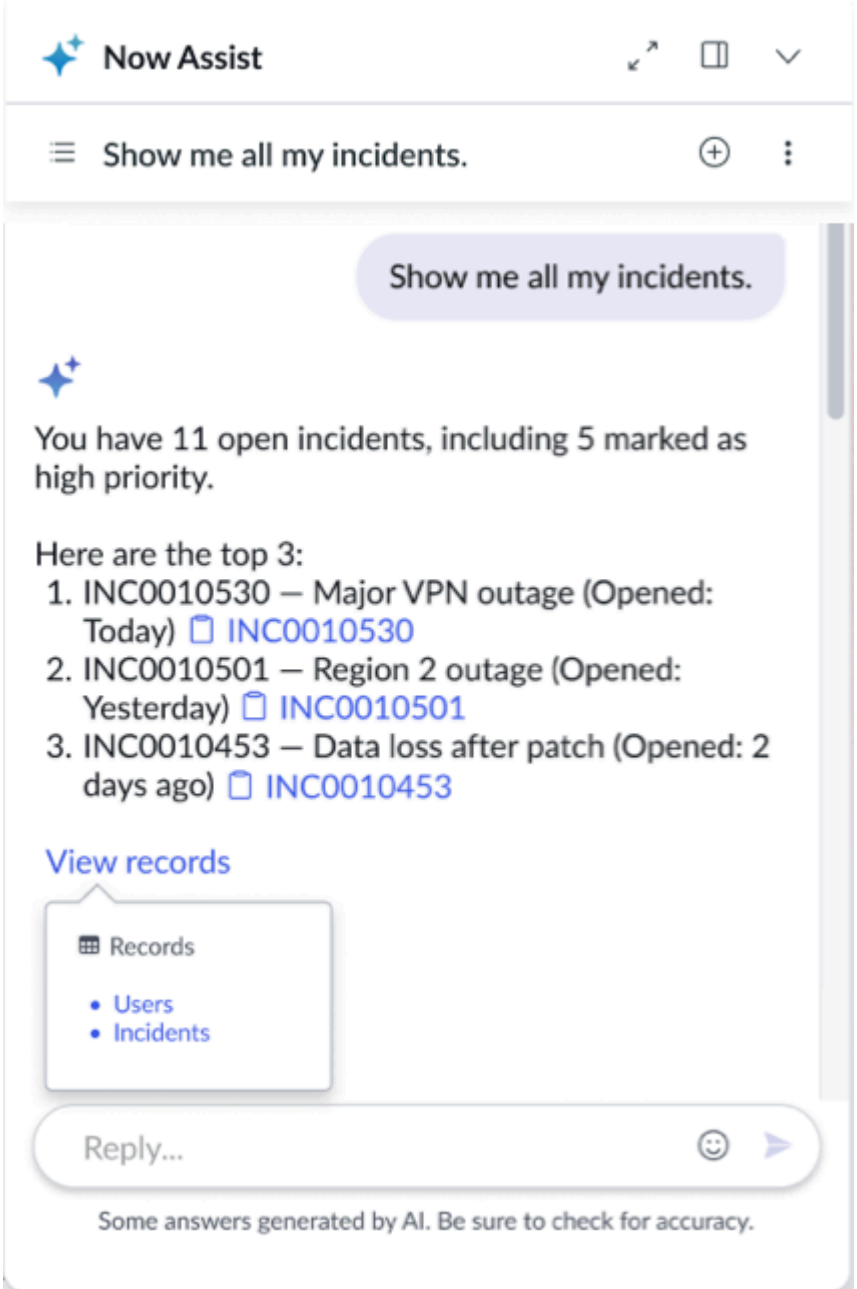
- 자산
- 인시던트
- 최근에 본 지식베이스 문서
- 요청
- 작업

엔터티 인라인 인용을 선택하여 새 탭에서 해당 엔터티 기록을 보거나 기록 보기를 선택하여 추가 엔터티 목록을 봅니다. 기록 보기 팝업에서 링크를 선택하면 해당 엔터티 테이블의 데이터가 포함된 새 탭이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확장된 엔터티 및 보기 기록의 예

다음 예는 11개 인시던트 중 3개와 기록을 보고 추가 사용자 및 인시던트 기록을 볼 수 있는 옵션을 보여주는 대화의 예입니다.

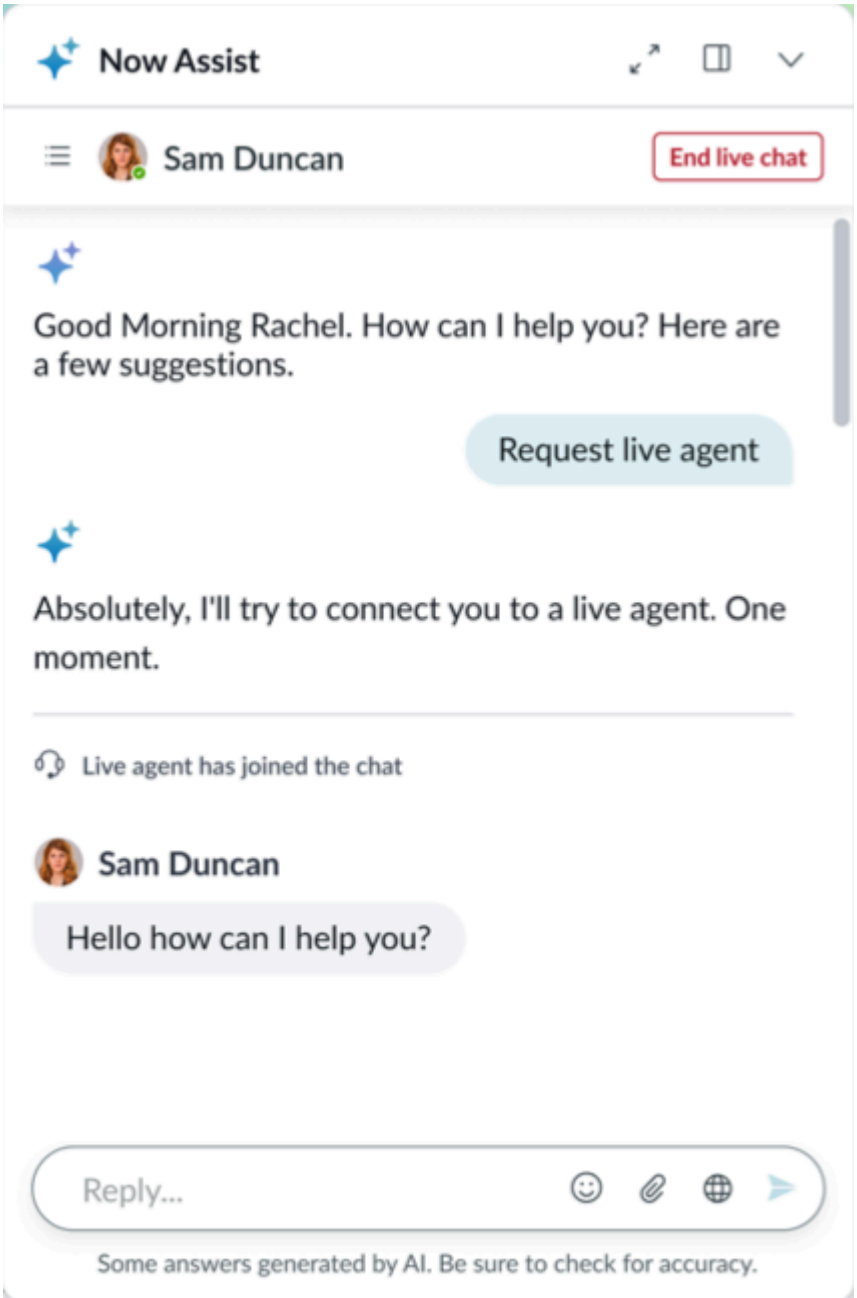


에서 라이브 에이전트와 채팅 가상 에이전트

추가 지원이 필요한 경우 라이브 에이전트와 채팅할 수 있습니다. 지원 및 설정(⋮ .) 옵션에 있는 라이브 에이전트에 문의 단추를 선택하거나, ### ##### ##과 같은 요청을 채팅에 입력하거나, 라이브 에이전트 대체 요청 옵션을 선택합니다. 에이전트가 채팅을 수락하면 에이전트의 이름과 아바타가 배너의 채팅 상단에 나타납니다. 한 번에 하나의 라이브 에이전트 채팅만 허용됩니다. 라이브 채팅을 종료하려면 라이브 채팅 종료를 선택합니다. 그러면 채팅 기록이 종결된 채팅 섹션으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

라이브 채팅 배너의 예



대체 옵션

주: 대체 옵션을 활성화하는 위치와 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 도우미 채팅 경험 관리.

검색 결과를 사용할 수 없을 때마다 대체 상태가 발생할 수 있습니다. 검색 결과를 사용할 수 없는 가상 에이전트 시나리오에는 쿼리를 이해하지 못했다거나, 불만 사항이거나, 간단한 대화가 발견되었거나, 오류가 발생했습니다. 검색 결과를 사용할 수 없는 경우 하나 또는 여러 대체 옵션이 나타날 수 있습니다. 이러한 대체 옵션은 다음과 같습니다.

- 실시간 채팅 요청: 라이브 에이전트 모드를 트리거하고 인적 지원 담당자에게 라우팅합니다.
- 웹 검색: 웹 검색 모드를 트리거하고 인터넷을 사용하여 결과를 검색합니다.

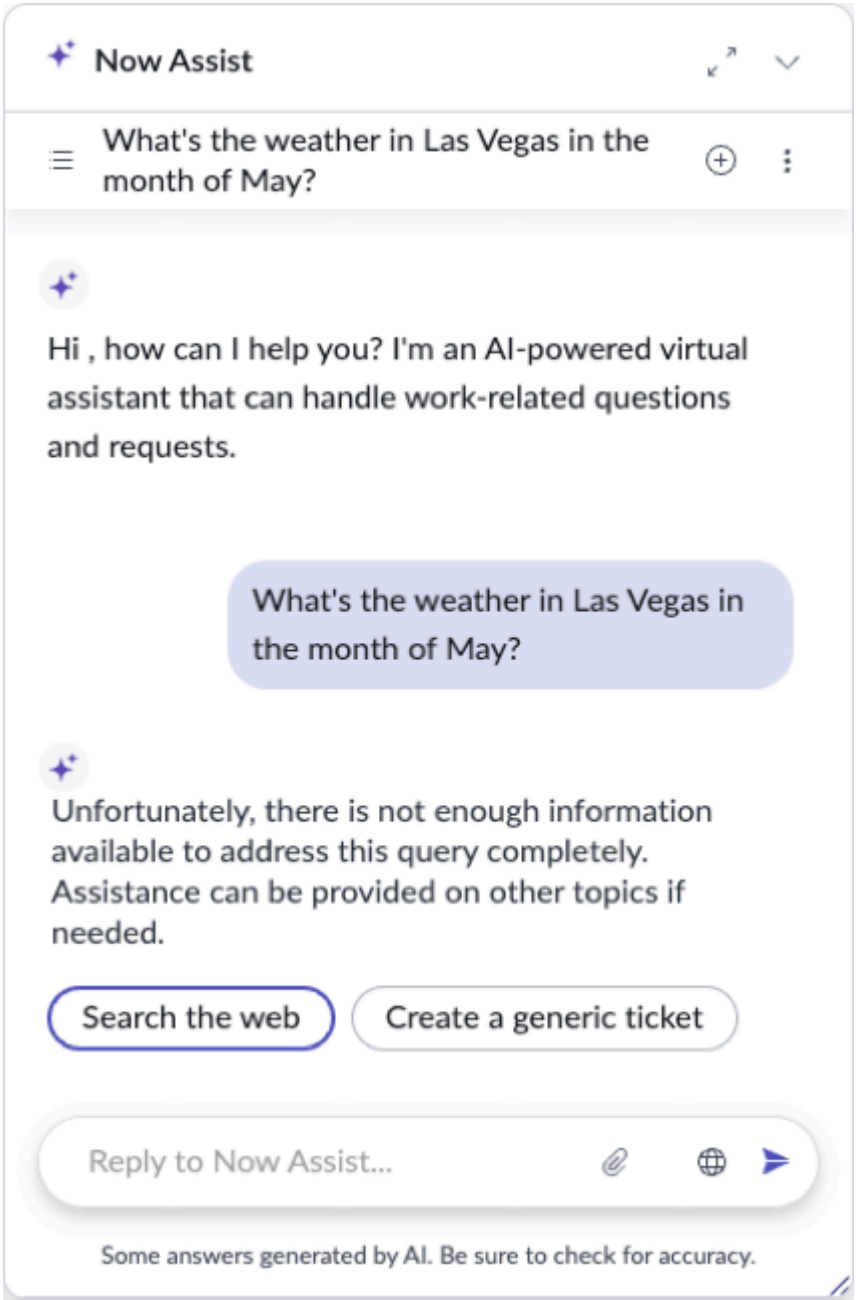
  주: 이 웹 대체 검색 옵션을 통해 웹 검색 모드를 시작할 때 대화에 입력한 마지막 쿼리 만 고려됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 일반 티켓 만들기: 레코드를 만듭니다.
- 사용자 지정 대체 옵션: 대체 가상 에이전트 주제를 제공합니다.

대체 옵션을 선택하여 해당 모드 또는 작업을 시작합니다.

여러 대체 옵션의 예



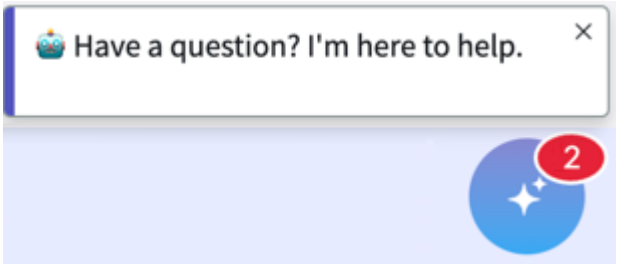
개선된 채팅에서 사전 예방적 트리거 및 가상 에이전트 알림

대화에서 가상 에이전트 사전 예방적 트리거 및 가상 에이전트 알림을 선택하고 완료할 수 있습니다.

사전 예방적 트리거 및 단순 가상 에이전트 알림은 팝업 사각형 상자와 동일한 방식으로 포털에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개선된 채팅에서 사전 예방적 트리거 또는 알림의 예



사전 예방적 트리거 및 가상 에이전트 알림은 채팅 버튼이 있는 포털 페이지에만 표시되며 전체 페이지 경험 뷰에서는 사용할 수 없습니다. 사전 예방적 트리거를 선택하면 새 채팅으로 리디렉션됩니다. 다른 활성 채팅이 진행 중인 동안 새 채팅으로 전환하면 채팅 아이콘에 팝업 메시지가 표시됩니다 . ##### ## ### ####### ## ### ## ## #### ## ## ### ### ### # ####에 대한 사전 예방적 트리거자세한 내용은 를 참조하십시오 사전 예방적 트리거 탐색.

가상 에이전트 알림은 읽지 않은 메시지로 표시되며, 알림을 선택하면 채팅 대화에 알림이 표시됩니다. 알림의 경우 가상 에이전트*sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* 시스템 속성(sys_properties.list)에서 시스템 속성이 ##### true 로 설정됩니다. *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*true가상 에이전트로 설정하면 포털 홈페이지에 알림이 나타납니다. 알림을 선택하면 채팅의 대화로 리디렉션됩니다. 단순(실행 불가능) 알림이 탐색 영역의 채팅 〉 업데이트 절. 실행 가능한 알림은 탐색 영역의 채팅 〉 활성 절. 이러한 실행 가능한 알림은 알림 제목이 채팅 제목인 채팅을 생성합니다. 실행 가능한 알림을 선택하면 알림 및 관련 작업이 포함된 대화가 로드됩니다. 조치를 취하지 않고 검색을 시작하지 않으면 검색 결과를 본 후 ## ### 입력하여 대화를 트리거한 알림으로 다시 전환할 수 있습니다. 비알림 대화에 ## ### 입력하면 볼 수 있는 실행 가능한 알림이 없다는 메시지가 나타납니다. 실행 가능한 알림을 보려면 채팅 아이콘(채팅)을 선택하는 것이 가장 좋습니다. 알림을 선택하면 채팅 아이콘( )의 읽지 않은 배지 수가 줄어듭니다. 실행 가능한 알림을 사용한 후에는 알림이 채팅 〉 종결됨 절. 구성에 알림대한 자세한 내용은 및 을 참조하십시오 알림 구성 가상 에이전트알림에 대한 가상 에이전트 제공 채널 구성.

채팅 스트리밍 응답

전체 메시지가 렌더링될 때까지 기다리지 않고 LLM 채팅 대화를 위해 Now Assist 실시간으로 응답 스트림을 합성했습니다. 스트리밍을 사용하면 LLM의 응답을 즉시 전송하여 요청에 응답할 때 성능을 개선할 수 있습니다.

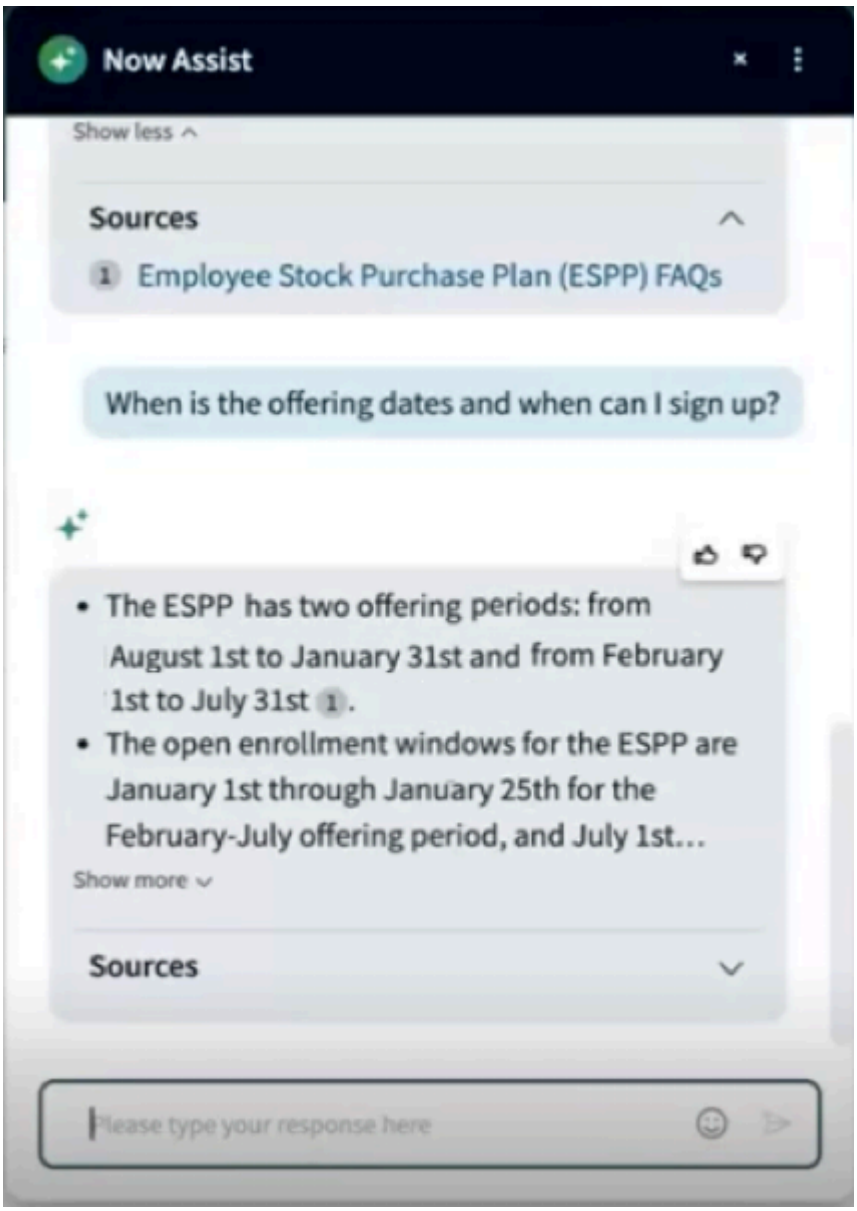
합성된 응답에 대한 LLM 응답 메시지 스트림 최종 사용자에게 한 번에 모두 표시되지 않고 생성되기 때문입니다. 응답은 한 번에 한 글자 또는 한 단어로 스트리밍됩니다. 최종 사용자가 채팅에 질문이나 요청을 입력하면 합성된 응답이 스트리밍되기 시작하고 전체 메시지가 전달된 후 스트리밍을 중지합니다. 응답이 생성되는 동안 다양한 로딩 메시지(예: ## ##)# 나타납니다. 메시지 로드에 대한 자세한 내용과 예는 다음 문서를 참조하십시오 의 대기 시간 피드백 가상 에이전트. 애니메이션 반짝임 응답이 생성되는 동안 아이콘이 나타납니다. 애니메이션 반짝임 응답이 완전히 로드되면 아이콘이 정적 브랜드 가상 에이전트 아이콘으로 변경됩니다.

> **팁:** 스트리밍 중에 애니메이션 반짝임 아이콘을 끄려면 시스템 속성〔sys_properties〕 테이블에서 false로 설정하십시오*sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled*.
>
> 애니메이션 반짝임 아이콘이 꺼지면 로드 메시지 다음에 애니메이션 줄임표 아이콘. 이 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용 가능한 시스템 속성 .

표준 채팅의 경우 6줄의 텍스트가 스트리밍된 후 더 보기 링크가 나타납니다. 더 보기를 선택하면 전체 메시지가 배달될 때까지 메시지의 나머지 부분을 스트리밍합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표준 채팅 스트리밍의 예 합성 응답이 완전히 로드됨



향상된 채팅의 경우 스트리밍은 적용되는 모든 곳에서 합성된 응답에 적용할 수 있습니다. 스트리밍이 완료되면 합성된 전체 응답이 잘린 응답 대신 채팅 창이나 개선된 채팅에 표시됩니다. 합성된 응답은 채팅 창 또는 포털의 검색 결과 페이지뿐만 아니라 개선된 채팅의 **Now Assist** 탭에서 스트리밍할 수 있습니다.

스트리밍을 활성화하려면 안내 설정 중에 응답을 스트리밍하도록 AI 도우미를 Now Assist가상 에이전트 구성합니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

중요사항: 동적 변환이 켜져 있으면 스트리밍 기능을 사용할 수 없습니다. 스트리밍을 사용하려면 동적 변환이 꺼져 있어야 합니다.

대화 중 **Now Assist**가상 에이전트 주제 중간 전환

주제 중간에 전환하면 대화에서 가상 에이전트 동일한 쿼리가 작성 Now Assist 될 때마다 일반 언어를 사용하여 요청 간에 쉽게 전환할 수 있습니다.

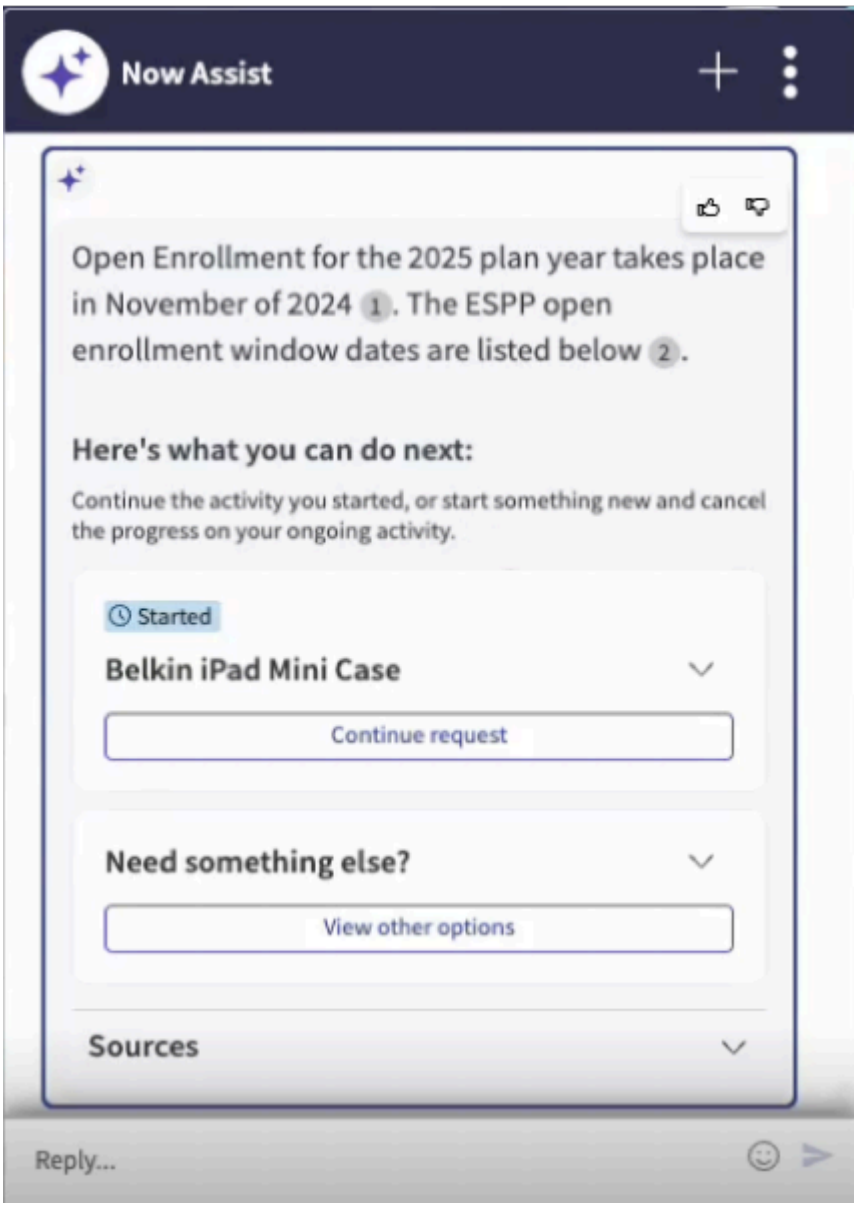
Now Assist가상 에이전트 대화 중 대화를 다시 시작하지 않고도 대화 요청을 전환할 수 있습니다. 예를 들어, 대화형 카탈로그 항목을 작업하는 도중에 iPad를 주문하고 있는데 회사에 공개 등록이 예정되어 있다는 것을 기억하고 있습니다. 기존 대화를 종료하지 않고도 공개 등록이 언제인지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

물어볼 가상 에이전트 수 있습니다. 이 카탈로그는 가상 에이전트 공개 등록에 대한 요약을 포함하는 합성된 응답을 제공하지만 기존 대화를 계속하거나(iPad 주문) 대화를 전환하여 새 요청(공개 등록)에 집중할 수 있음을 알려줍니다.

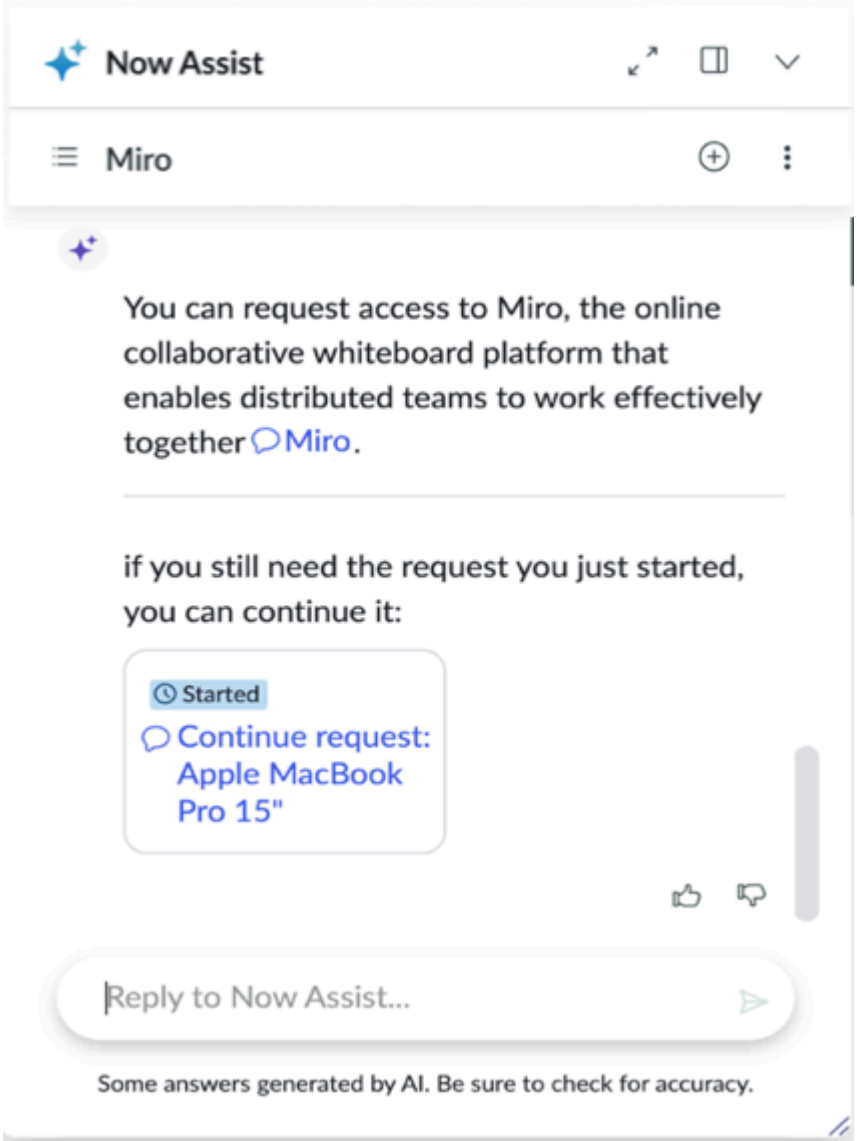
다음 이미지는 대화 설정에 따라 주제 중간 전환이 어떻게 나타날 수 있는지에 대한 예를 보여줍니다.

표준 채팅 대화의 주제 전환 예시



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 채팅 대화의 주제 전환 예시



원래 요청을 계속하기로 결정한 경우 이전 대화로 돌아갑니다. 대화 포커스를 다른 것으로 전환하기로 결정한 경우 새 요청에 대한 추가 정보를 볼 수 있습니다.

채팅에서 문서 업로드

파일을 Now Assist 업로드하거나 안으로 가상 에이전트 끌어 파일에서 관련 데이터를 추출합니다. 도우미는 파일의 내용을 분석하고 이해하며, 사용자는 파일의 내용에 대해 질문하거나 요약을 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에

Now Assist 표준 및 고급 채팅에서는 가상 에이전트 도우미에게 문서 업로드를 지원합니다. 다양한 채팅 역량에 대한 자세한 내용은 해당 향상된 채팅문서를 참조하십시오표준 채팅. 관리자가 관리자 안내 설정에서 이 기능을 활성화하면 채팅 내에서 문서를 업로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

업로드된 파일 형식에는 PDF, Word(.doc, .docx), JPEG 및 PNG와 같은 텍스트 및 이미지 파일이 포함됩니다. 파일의 최대 크기는 5MB입니다.

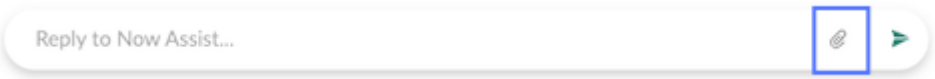
필요한 역할: requestor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 가상 에이전트사용 Now Assist 중인 포털 홈페이지로 이동합니다.
2. Now Assist 채팅 가상 에이전트 창에서 창을 시작합니다.
3. 종이 클립 아이콘을 선택하여 파일을 업로드하거나 채팅으로 끌어다 놓습니다.

   채팅에 파일 업로드

   하나 이상의 파일을 채팅에 업로드할 수 있습니다. 업로드할 수 있는 최대 파일 수는 3개입니다. 완료될 때까지 파일이 업로드되는 동안 진행 상황이 표시됩니다. 파일을 업로드하지 못하거나 콘텐츠를 제대로 구문 분석할 수 없는 경우 수정 조치를 취합니다.

   파일에 바이러스 검사가 수행되고 파일이 보안 비규격인 경우 오류 메시지가 나타납니다. 파일이 바이러스 검사를 통과하면 문서가 안전해지고 중요한 데이터는 채팅 세션 이상으로 유지되지 않습니다. 채팅 세션이 종료된 후에는 파일에 대한 후속 질문을 할 수 없습니다.

4. 다른 파일에 대해 질문하려면 채팅을 종료하고 새 파일을 도우미에게 업로드하거나 끌어다 놓습니다.

웹 검색

웹 검색 모드는 인터넷 검색을 수행하여 쿼리에 응답합니다. 웹 검색 모드는 인터넷의 외부 검색 결과를 제공하며 이러한 결과는 회사 콘텐츠 또는 정책을 나타내지 않습니다.

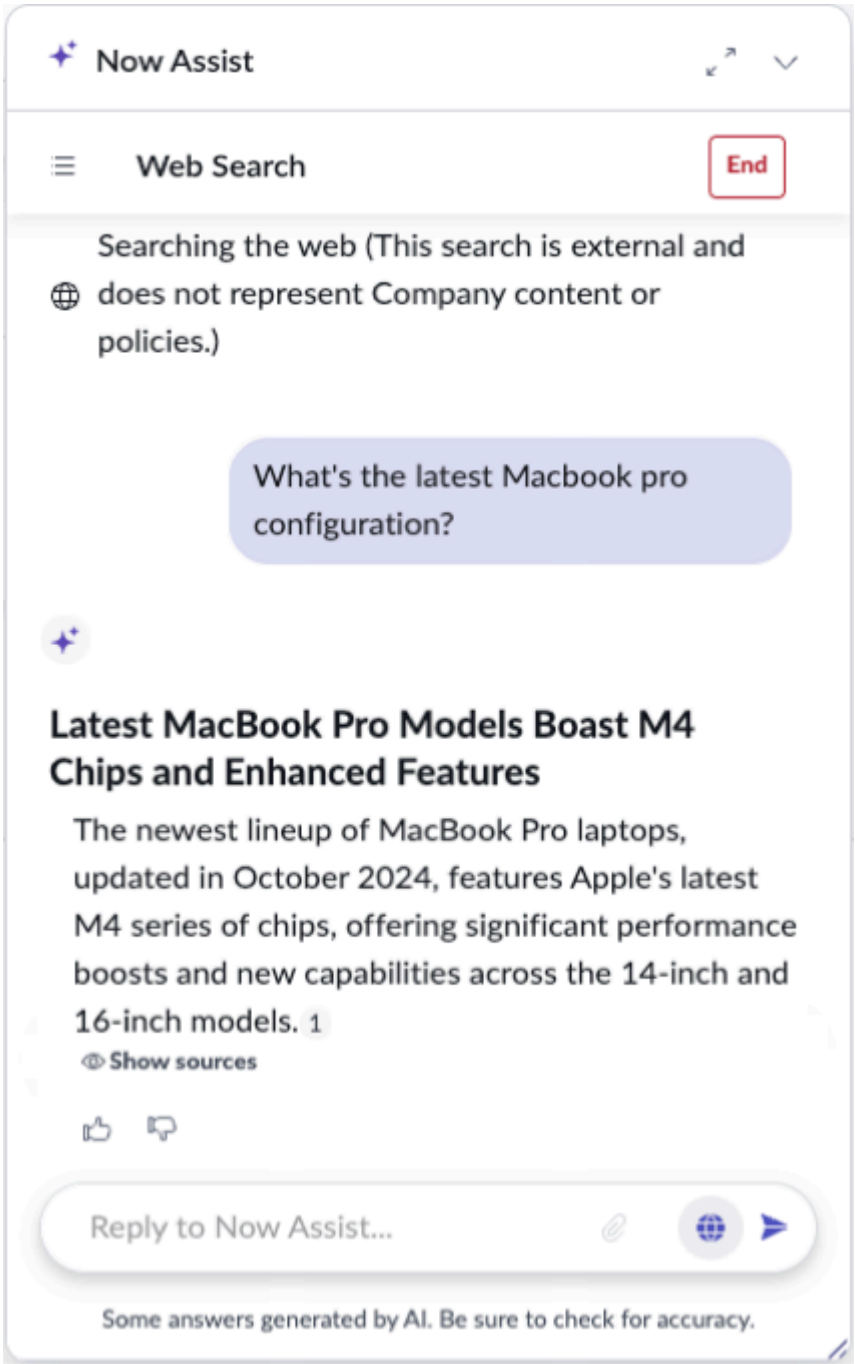
주: 웹 검색을 구성하고 웹 검색을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 도우미 채팅 경험 관리참조하십시오웹 검색 사용자 지정 기술 .

웹 검색 모드는 표준 채팅 및 고급 채팅 대화에 적용할 수 Now Assist가상 에이전트 있습니다. 웹 검색 모드 시작 아이콘( )을 선택하여 웹 검색 모드로 들어갑니다. 이 모드에서는 모든 쿼리가 회사 내부 검색 결과가 아닌 인터넷 검색 결과를 통해 응답됩니다. 웹 검색 모드에서는 대화의 교대조를 나타내는 구분선이 나타나고 다음 텍스트가 나타납니다. # ## (# ### #### ## ### ## ### #### ####.)

예를 들어, ## Macbook pro ### #####? 웹 검색 모드에서는 인라인 인용 및 출처와 함께 합성된 응답이 나타납니다.

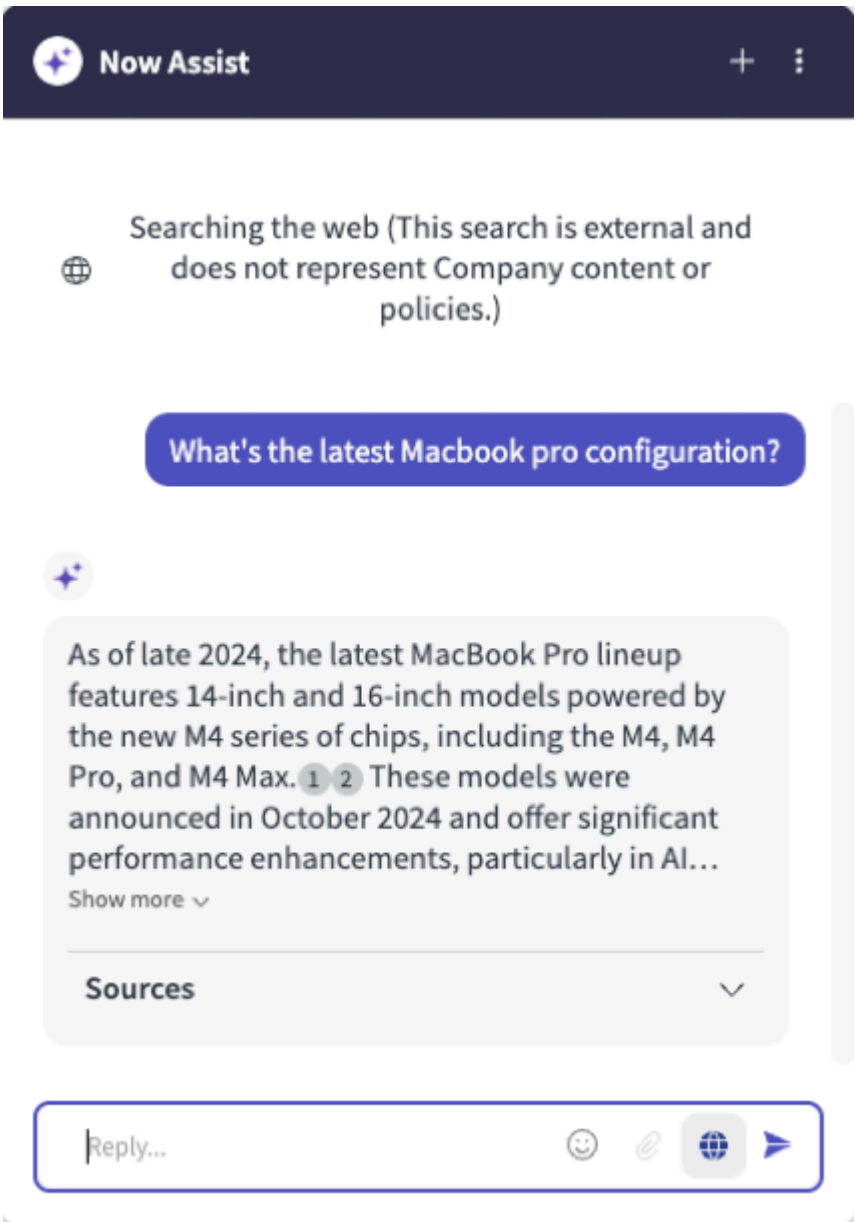
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

향상된 채팅의 웹 검색 모드 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

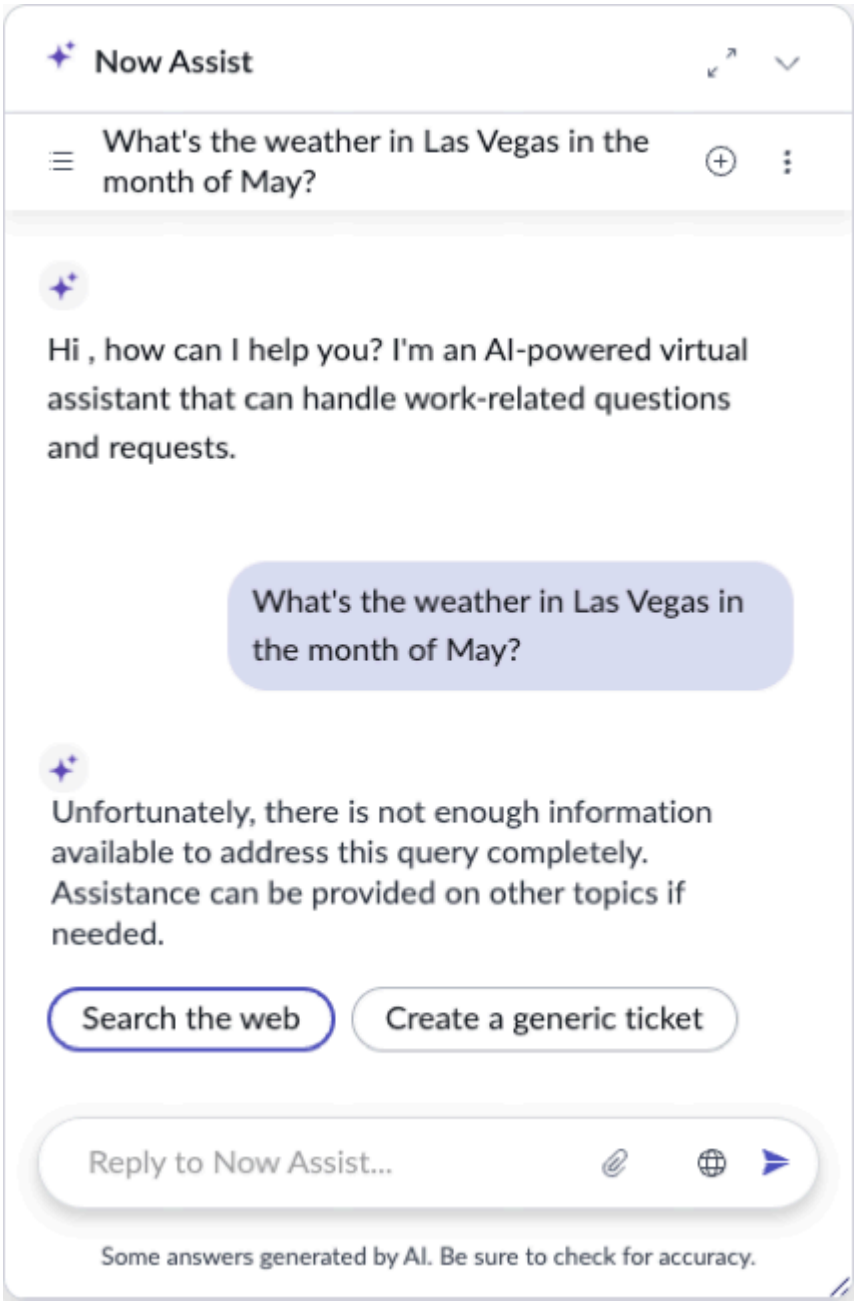
표준 채팅의 웹 검색 모드 예



웹 검색을 대체 옵션으로 사용할 수도 있습니다. 예를 들어, 5 ## ####### ### ####?라고 묻는다 AI 검색 면, LLM은 내부 소스를 통해 답을 찾을 수 없습니다. 대신 웹 검색에 대한 대체 옵션이 제공될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

향상된 채팅의 웹 검색 대체 옵션의 예



주: 웹 검색 시작 아이콘(.)을 통해 웹 검색을 입력하면 이전 대화 기록이 지워집니다. 대체 웹 검색 옵션을 통해 웹 검색을 입력할 때 웹 검색 모드로 들어가기 전의 마지막 쿼리만 고려됩니다.

웹 검색 모드를 종료하고 내부 검색 결과로 돌아가려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- Exit# 입력합니다.
- 웹 검색 종료 아이콘( )을 선택합니다.
- 웹 검색 배너에서 종료 를 선택합니다.

주: 웹 검색 배너는 향상된 채팅 대화에만 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 중 간단한 대화

시맨틱 필터 프레임워크의 간단한 대화 주제와 간단한 대화 발언은 채팅 대화에서 Now Assist가상 에이전트 인식됩니다.

간단한 대화는 기본 언어 및 대체 언어에서 지원됩니다. 의미 체계 필터링은 다음과 같은 유형의 간단한 대화를 인식합니다.

- 인사말: 예를 들어, `#####, ## ### ####?`
- 감사: 예를 들어, `#####, ### #####!`
- 불만 사항 : 예를 들어, `# ### ##### ####.`

  불만 사항이 있는 채팅 대화에서 라이브 에이전트 또는 다른 대체 주제(예: 지원 요청 주제 생성)를 요청하라는 메시지가 표시될 수 있습니다.

- 종결: 예를 들어, `## ## ##### #####. ##.`

  표준 채팅 대화의 경우 종결 간단한 대화가 인식되면 대화가 종료됩니다.

  향상된 채팅 대화의 경우 대화가 종료되지 않고 활성 채팅 섹션에 남아 있습니다. 대화가 닫히지 않은 한 동일한 채팅 대화로 돌아갈 수 있습니다. 채팅에서 다음과 같은 응답을 받으면 메시지가 종결된 것을 알 수 있습니다. `# ### ### # ####. #### #######.` 채팅 대화는 지정된 시간이 지나면 종료됩니다. 종결된 채팅에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 향상된 채팅.

  > **주:** 종결 유형의 간단한 대화의 경우 대화를 종료하기 전에 확인 메시지를 받을 수 있습니다. 이 주제를 끝내시겠습니까?라는 `## #### #####. ##`?예 및 아니요 컨트롤이 표시됩니다. 확인 메시지는 시스템 속성이 False로 *`sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled`* 전환된 경우에만 나타납니다. 종결된 대화는 결국 종결 채팅으로 이동합니다.

제안된 작업

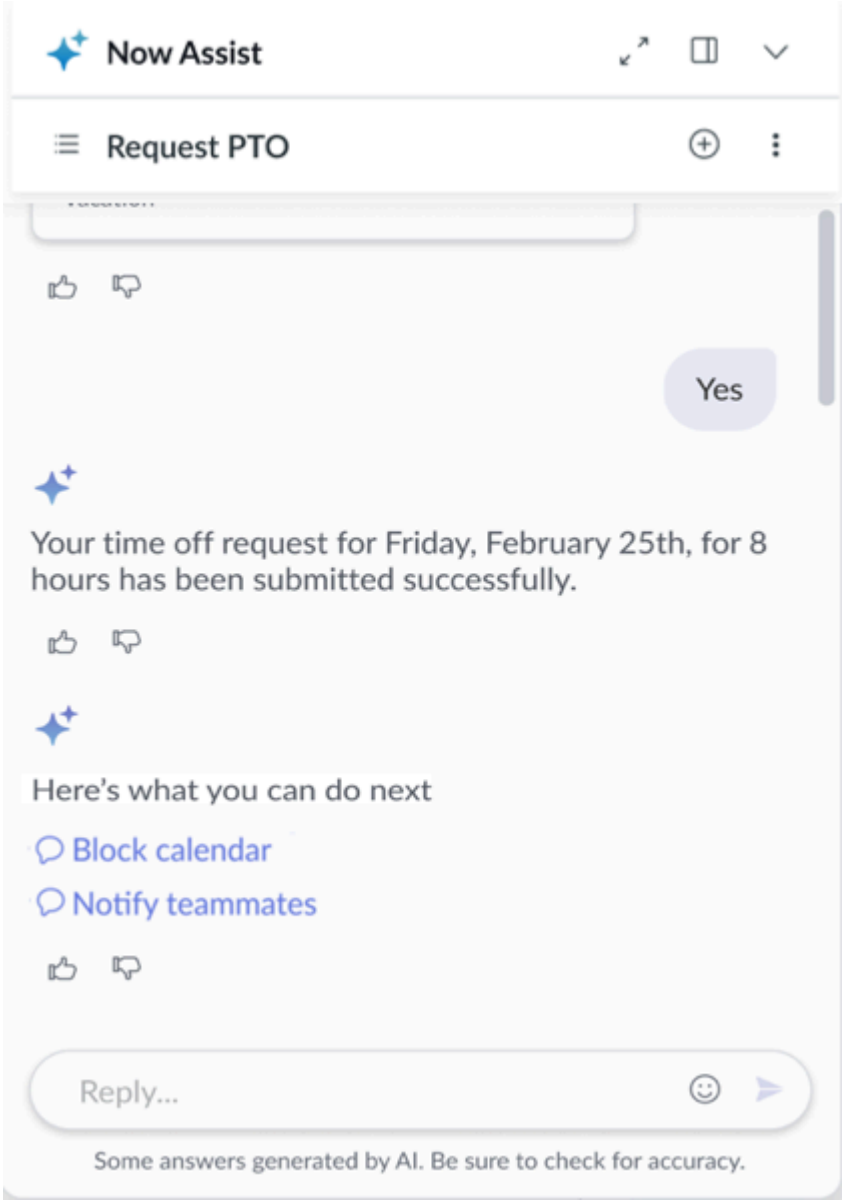
제안된 작업은 다음에 수행할 수 있는 이전 대화와 관련된 두 가지 제안된 작업을 프롬프트합니다. 제안된 작업은 대화의 가상 에이전트 끝에 Now Assist 표시됩니다.

> **주:** 제안된 작업은 시스템 속성을 통해 *`sn_nowassist_va.enable_suggested_actions`* 켜야 합니다. 이 기능을 켜는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Now Assist시스템 속성에서 가상 에이전트.

제안된 작업은 표준 채팅 및 고급 채팅 대화에 적용할 수 있습니다 Now Assist가상 에이전트 . 대화형 카탈로그 요청, 대화형 하위 플로우 또는 가상 에이전트 주제를 완료한 후 제안된 작업은 `### ### # ## ##` 헤더 뒤에 나타납니다.

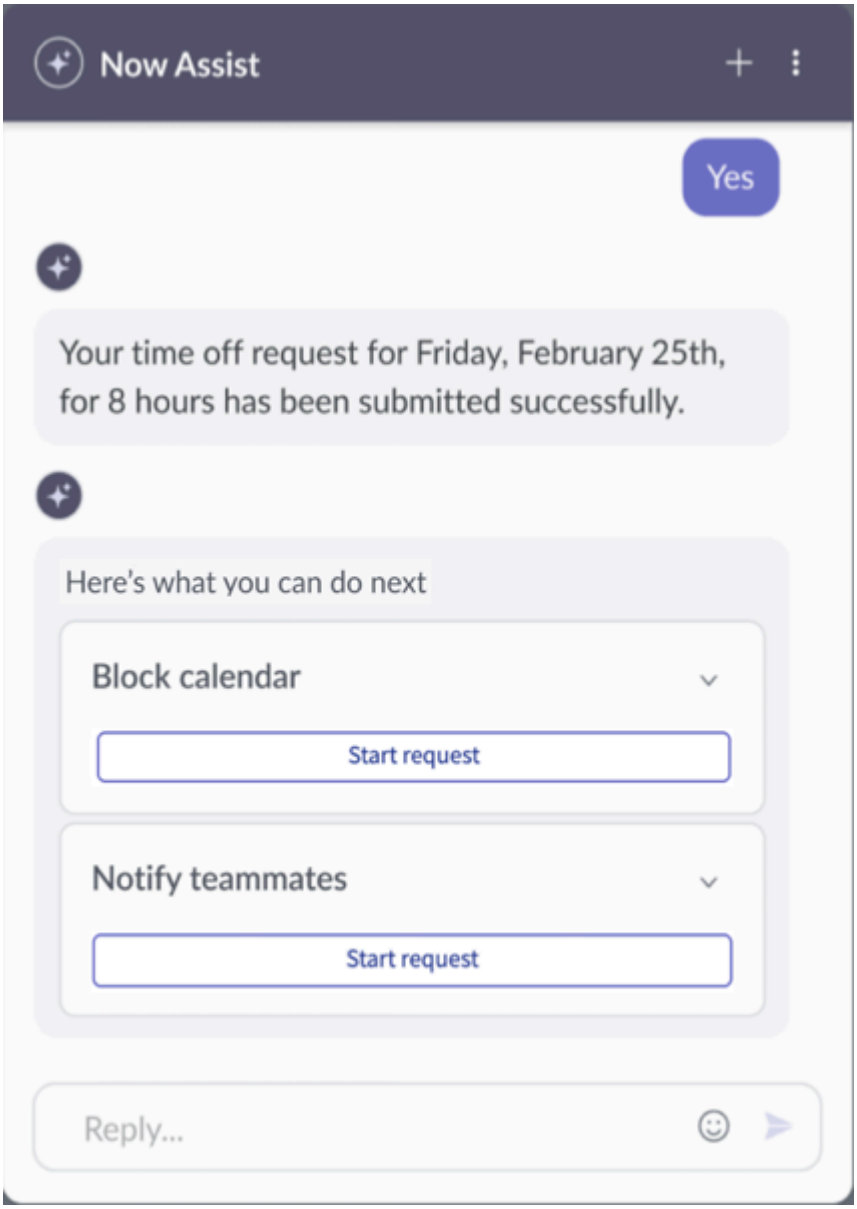
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

향상된 채팅에서 제안된 작업의 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표준 채팅에서 제안된 작업의 예



제안된 작업을 선택하면 동일한 채팅 대화 내에서 해당 작업이 시작됩니다. 해당하는 경우 사용자 이름과 같은 이전 대화의 관련 정보를 선택한 작업으로 가져옵니다. 제안된 작업은 마지막으로 완료된 작업당 한 번만 나타납니다. 제안된 작업을 완료한 후에도 표준 채팅 대화 닫기 및 개선된 채팅 대화가 활성 상태로 유지됩니다.

와의 통합 **Now Assist**가상 에이전트**Microsoft Teams**

Now Assist 에서는 가상 에이전트 대규모 언어 모델(LLM) 및 생성형 AI를 사용하여 편향률을 개선하고 자연어 이해(NLU) 주제 검색에 한때 필요했던 시간 소모적인 작업량을 줄입니다.

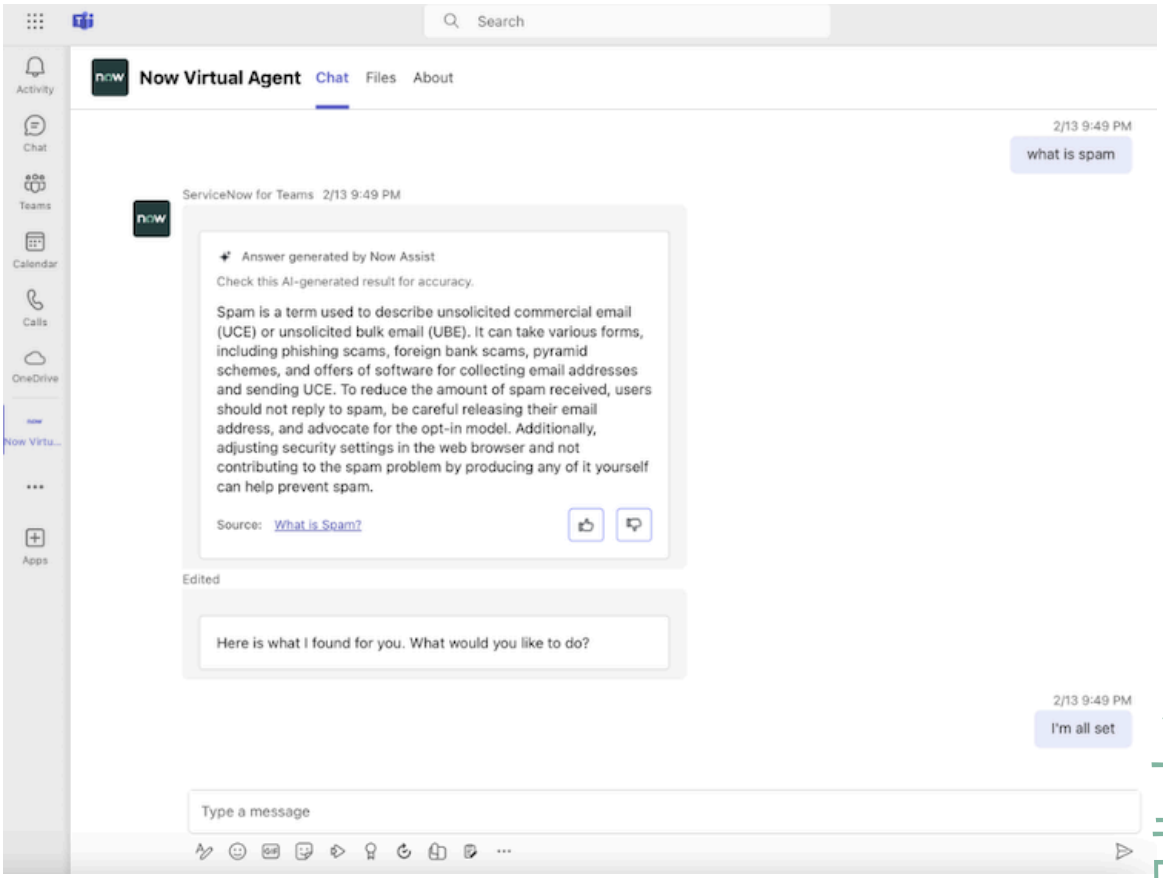
Now Assist 에서 가상 에이전트 채팅 위젯, 모바일 앱 및 Microsoft Teams의 포털을 통해 사용할 수 있습니다. 와 Microsoft Teams통합 Now Assist가상 에이전트 하려면 문서를 참조하십시오도우미 구성. 에 대한 도우미 구성절차의 3단계에서 표시할 위치를 가상 에이전트선택할 수 있습니다. Microsoft Teams를 선택합니다.

Now Assist 안으로 가상 에이전트 폴백 화제에 Microsoft TeamsAI 검색 의지한다. 대체 주제 내에는 AI 검색 두 가지 유형의 결과가 나타날 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. Genius 결과: 카탈로그 항목(대화형 및 비대화형) 및 지식베이스 문서(단회성 및 다회성 Q&A).

카탈로그 항목 및 지식베이스 문서에 대한 **Genius** 결과



2. 일반 검색 결과(대화의 다중 링크 출력).

자세한 내용은 가상 에이전트에서 Now Assist 탐색 및 가상 에이전트 대화에서 Microsoft Teams 기능 지원 문서를 참조하십시오.

에서 분석 **Now Assist**가상 에이전트

Now Assist 분석 대시보드에서 가상 에이전트 의 성과를 Now Assist가상 에이전트 셀프 서비스 편향 도구로 사용합니다.

Now Assist가상 에이전트 **in** 애널리틱스

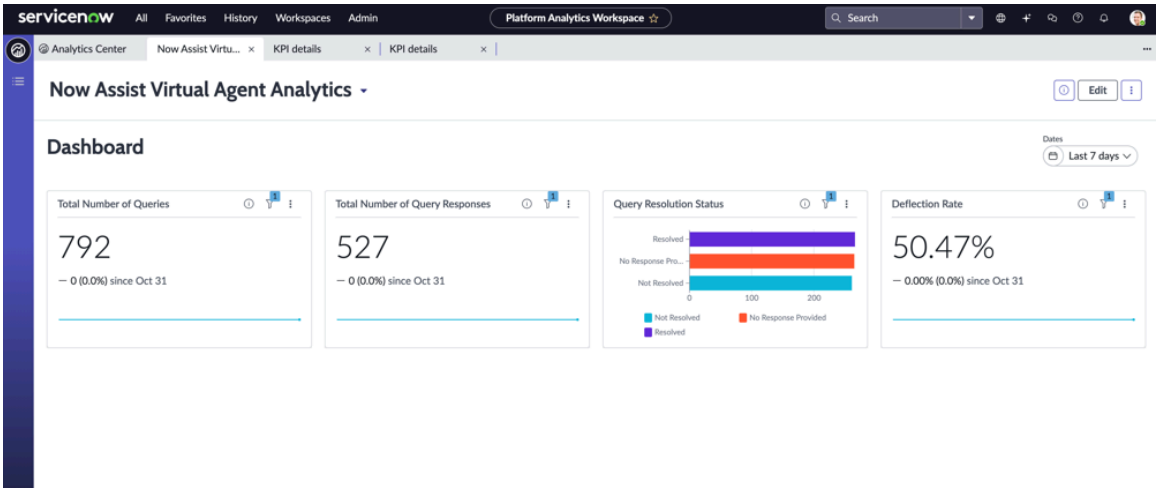
가상 에이전트 분석 내 대시보드는 Now Assist 의 가상 에이전트 효과를 Now Assist 추적하는 데 사용할 수 있는 메트릭을 셀프 서비스 편향 도구로 제공합니다. 대시보드는 대화에 대한 인사이트를 제공하므로 사용자 쿼리가 얼마나 잘 Now Assist가상 에이전트 이해되고 해결되었는지 확인할 수 있습니다. 예를 들어 대시보드 메트릭은 다음을 나타낼 수 있습니다.

- 총 쿼리 수를 고려할 때 응답한 Now Assist 사용자 쿼리의 백분율
- 사용자가 제공한 피드백에 기반한 사용자 쿼리의 해결 상태
- 지정된 기간의 편향 비율

플랫폼 분석 작업 공간에서 대시보드를 볼 수 있습니다. 대시보드 액세스, 탐색 및 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 플랫폼 분석 경험 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist분석 대시보드의 가상 에이전트

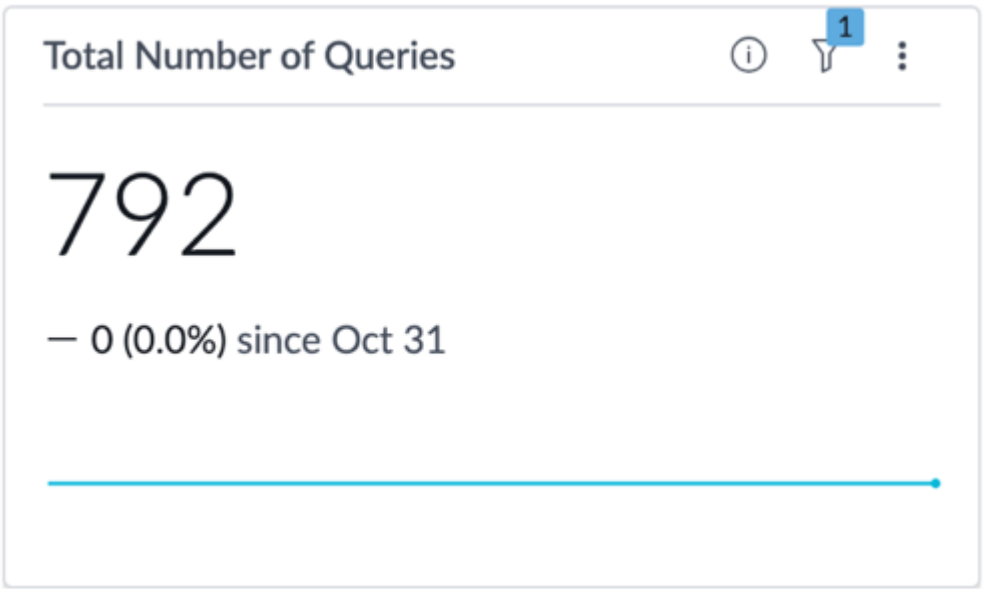


대시보드 메트릭

총 쿼리 수

대시보드의 이 영역에는 에서 가상 에이전트받은 Now Assist 총 사용자 쿼리 수가 표시됩니다. 대화에서 사용자가 다음 답변 표시 및 더 많은 결과 표시와 같은 다른 목록 항목을 선택하면 사용자 입력이 동일한 쿼리의 일부로 간주됩니다. Now Assist 예를 들어 사용자가 다른 쿼리를 입력하거나 새 대화 시작을 선택하면 의도 전환을 감지하면 새 쿼리로 계산됩니다.

총 쿼리 수 위젯

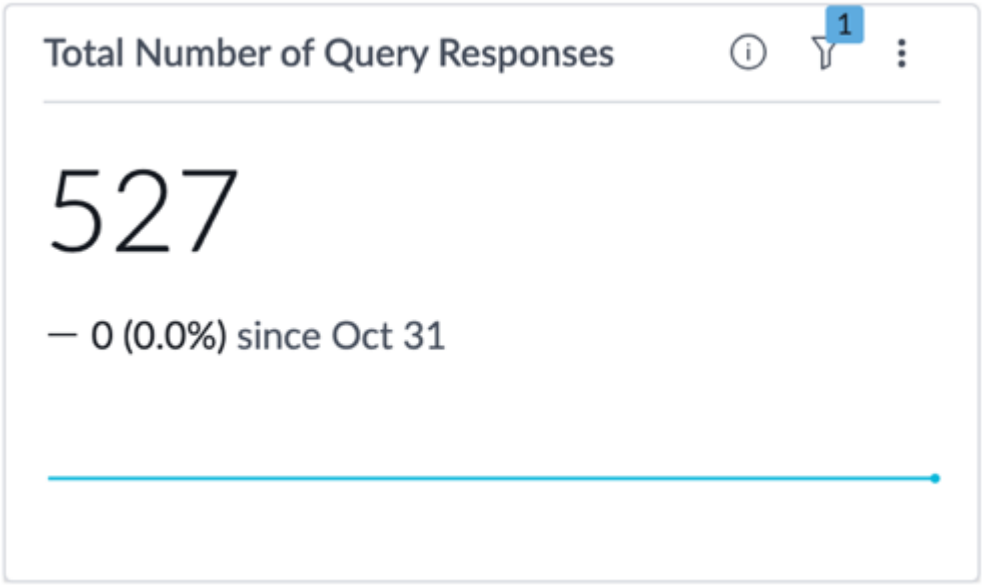


총 쿼리 응답 수

대시보드의 이 영역에는 사용자가 검토할 수 있도록 제시된 컨텐츠의 가상 에이전트 총 Now Assist 응답 수가 표시됩니다. 응답에 컨텐츠가 표시되지 않으면 쿼리는 제공된 응답 없음으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

총 쿼리 응답 수 위젯

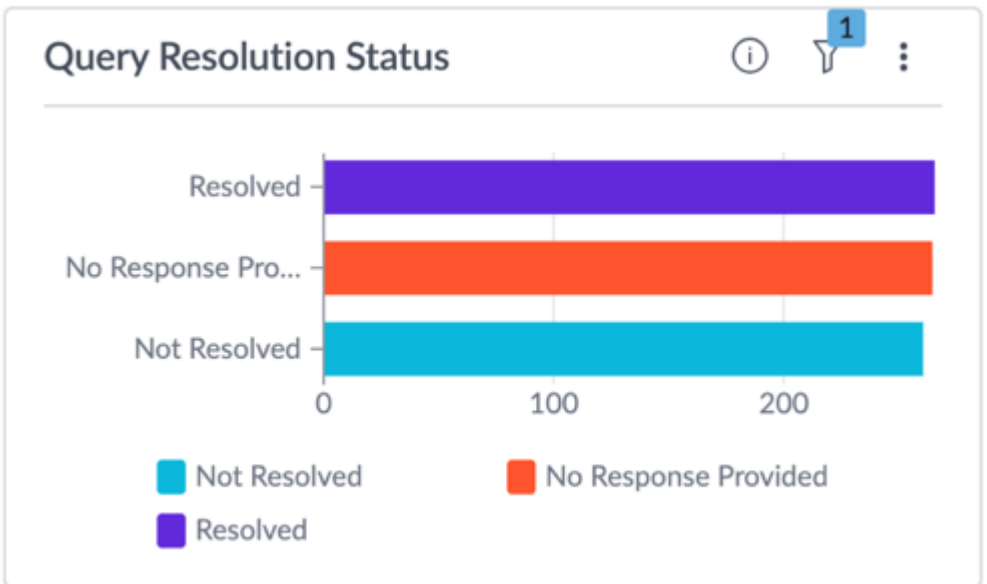


쿼리 해결 상태

대시보드의 이 영역에는 쿼리 응답에 대해 사용자가 제공한 피드백에 따라 결정된 사용자 쿼리의 해결 상태가 표시됩니다.

- 해결됨: 사용자가 응답이 유용하고 효과적이라고 생각하거나 사용자가 피드백을 제공하지 않았음을 나타냅니다.
- 해결되지 않음: 사용자가 제공된 Now Assist 응답이 유용하다고 생각하지 않았으며 부정적인 피드백을 통해 이 응답을 표시했음을 나타냅니다.
- 제공된 응답 없음: 사용자 쿼리에 대한 응답이 표시되지 않았음을 나타냅니다.

쿼리 해결 상태 위젯



편향 비율

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드의 이 영역에는 에서 가상 에이전트해결한 Now Assist 사용자 쿼리의 백분율이 표시됩니다. 편향 백분율은 (해결된 쿼리 수/총 쿼리 응답 수) x 100 수식을 사용하여 계산됩니다.

편향 비율 위젯



대화 편향 비율 이해

Now Assist 분석에서 가상 에이전트 쿼리 응답과 Now Assist 연결된 해결 상태를 기반으로 대화 편향 비율을 계산합니다.

샘플 대화 시나리오

대화 플로우	쿼리	해결 상태
사용자가 "새 랩톱"을 입력합니다.	쿼리 1	없음
Now Assist 선택 목록을 반환합니다.	쿼리 1	없음
사용자가 다음 대답 표시를 선택합니다.	쿼리 1	없음
Now Assist 비대화형 항목 "새 전화"를 나타냅니다.	쿼리 1	없음
사용자가 더 많은 결과 표시를 선택합니다."	쿼리 1	없음
사용자가 서비스 요청 옵션 중 하나를 선택합니다.	쿼리 1	없음
사용자가 서비스 요청 옵션에서 좋아요 아이콘을 선택합니다.	쿼리 1	해결 일시
쿼리 1의 끝		
사용자가 "육아 휴직 정책"을 입력합니다.	쿼리 2	없음
Now Assist 미국 육아 휴직 정책에 대한 QA 카드 제시	쿼리 2	없음
사용자가 "캐나다 육아 휴직 정책"을 입력합니다.	쿼리 2	없음
쿼리 2의 끝		
사용자가 다른 항목을 선택합니다.	쿼리 3	해결 일시
사용자가 "iPhone broken"을 입력합니다.	쿼리 3	없음
Now Assist 항목의 선택 목록을 표시합니다.	쿼리 3	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 플로우	쿼리	해결 상태
사용자가 목록 항목 중 하나를 선택합니다.	쿼리 3	해결 일시
쿼리 3의 끝		
사용자가 "중단"을 입력합니다.	쿼리 4	없음
Now Assist SR 목록을 표시합니다.	쿼리 4	없음
사용자가 더 많은 도움말 보기를 선택합니다.	쿼리 4	해결 안 됨

샘플 대화 시나리오에서 편향 비율은 (해결된 쿼리 수/총 쿼리 응답 수) x 100, 즉 (3/4) x 100 = 75%로 계산됩니다.

가상 에이전트 참조의 **Now Assist**

가상 에이전트 주제 개발자는 패널 채널에서 사용할 Now Assist 주제를 생성할 수 있습니다. 현재 지원되는 컨트롤은 다음과 가상 에이전트 디자이너 같습니다.

패널 채널에 대한 Now Assist 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 대화형 인터페이스의 채널.

패널 채널에 지원되는 **Now Assist** 컨트롤

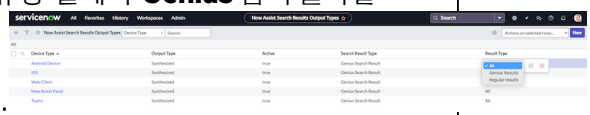
통제 유형	지원되는 통제
사용자 입력 통제	• 입력 수집기 • 텍스트 • 정적 선택 • 동적 선택 • 부울 • 날짜/시간 • 캐러셀 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 사용자 입력 통제 문서를 참조하십시오.
봇 응답 통제	• 텍스트 • 링크 • HTML • 카드(기록 카드 및 작업이 있는 기록 카드만 해당) 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 봇 응답 문서를 참조하십시오.

Now Assist시스템 속성에서 가상 에이전트

시스템 속성을 사용하여 도우미를 사용자 지정합니다. 일부 속성은 시스템 등록 정보 양식에서 사용할 수 있지만 자주 사용되지 않는 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기타

속성	설명
com.glide.cs.doc_qna.va_attachment.max_attachments	도움말에 대해 한 번에 첨부할 수 있는 최대 첨부 파일 수를 설정합니다. 기본값 = 3.
sn_ai_websearch.perplexity_model_name	웹 검색에 사용할 당혹도 모델을 지정합니다. 기본값은 ##입니다.
now_assist_va_search_results_output_type.list	일반 결과를 끄고 내에 Genius 결과만 표시 가상 에이전트되도록 합니다. 시스템 속성을 사용하여 검색 결과 출력 유형 테이블에 액세스합니다 Now Assist . 기본적으로 일반 결과 및 Genius 결과는 모든 채널(Android 장치, iOS, 웹 클라이언트,Now Assist 패널 및 Microsoft Teams)에 대해 표시됩니다. 검색 결과 유형 열에서 **Genius** 검색 결과를  선택합니다.
sn_nowassist_va.enhanced_chat_pin_enabled.〈portal-url〉	포털에서 채팅 창을 고정할 수 있도록 시스템 속성을 생성합니다. 시스템 속성 *<portal-url>* 에서 은 포털 애플리케이션의 URL 접미사입니다. 예를 들어 에서 직원 센터 채팅 창을 활성화하는 시스템 속성은 입니다 *sn_nowassist_va.enhanced_chat_pin_enabled.esc*. 기본적으로 에 대해 서비스 포털채팅 창 고정이 활성화되어 있습니다. 다른 모든 포털의 경우 시스템 속성을 생성합니다. URL 접미사 목록을 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
sn_nowassist_va.show_view_more_for_synthesized	표준 채팅 대화에 도움이 더 필요합니다 버튼을 표시합니다. 값 필드는 기본적으로 비어 있으므로 버튼이 나타나지 않습니다. 도움이 더 필요합니다 단추를 표시하려면 regular, clarification 또는 regular,clarification을 입력합니다. • regular: **Need more** help(추가 도움 필요) 버튼은 합성된 응답에만 표시됩니다. • ##: 더 많은 도움 필요 버튼은 설명 응답에만 표시됩니다. 설명 응답은 일반적으로 최종 사용자의 응답이 너무 모호하고 더 구체적인 응답을 위해 설명이 필요할 때 발생합니다. • regular,clarification: 합성된 응답과 설명 응답 모두에 대해 더 많은 도움이 필요합니다 버튼이 나타납니다.
sn_nowassist_va.synth_response_revisit_position	대화에서 대체 순서 변경 및 재방문 옵션입니다. 값 필드에 BEFORE_FALLBACK 또는 AFTER_FALLBACK 입력한 다음 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 그래프

속성	설명
sn_ais_assist.kgnlq_schema_name	를 통해 지식 그래프사용할 가상 에이전트 수 Now Assist 있는 정보를 제어합니다. 기본값은 sn_kg.now_user_graph_nlq입니다.

제안된 쿼리

속성	설명
sn_nowassist_va.enable_suggested_queries	향상된 채팅에 대해 제안된 검색 쿼리가 채팅 창에 나타나도록 합니다. 포털의 검색 창에서 수행된 모든 검색 쿼리는 이후의 새 대화에 대한 인사말 주제의 일부로 나타납니다. 기본값은 false입니다.
sn_nowassist_va.max_suggested_queries	향상된 채팅 창 대화를 위해 인사말 항목 내에 표시할 제안된 검색 쿼리의 최대 수를 결정합니다. 기본값은 6입니다.

제안된 작업

속성	설명
sn_nowassist_va.enable_suggested_actions	사용자에게 이전 작업을 완료한 후 수행할 수 있는 작업에 대한 옵션을 제공할 수 있도록 에서 가상 에이전트 제안된 작업을 Now Assist 활성화합니다. 제안된 작업은 표준 및 향상된 채팅, 모바일 및 에 적용할 수 있습니다 Microsoft Teams. 가능한 값은 다음과 같습니다. False = 제안된 작업이 백그라운드 프로세스가 실행되지 않고 해제된 상태로 유지됩니다. 로그만 = 기능은 UI에 제안된 작업이 표시되지 않고 백그라운드에서 실행됩니다. 제안된 작업은 관리자가 볼 수 있는 테이블에 기록됩니다. True = 인 가상 에이전트 및 로그 전용 모드에서 제안된 작업을 Now Assist 표시합니다. 로그 전용 모드는 관리자에게 표시되는 테이블에 예측된 작업을 기록합니다.

인스턴스에서 실행된 작업과 해당 제안 작업을 보여주는 테이블을 봅니다. 시스템 속성이 ### 또는 True로 설정된 경우 테이블이 표시됩니다. 테이블 위치는 다음과 같습니다. *sys_now_assist_va_suggested_actions_result_log*

실행된 작업 및 해당 제안된 작업

실행 중인 작업 이름	실행 중인 작업 설명	SA1 이름	SA1 설명	SA1 모델 유형	SA2 이름	SA2 설명	SA2 모델 유형

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 채팅

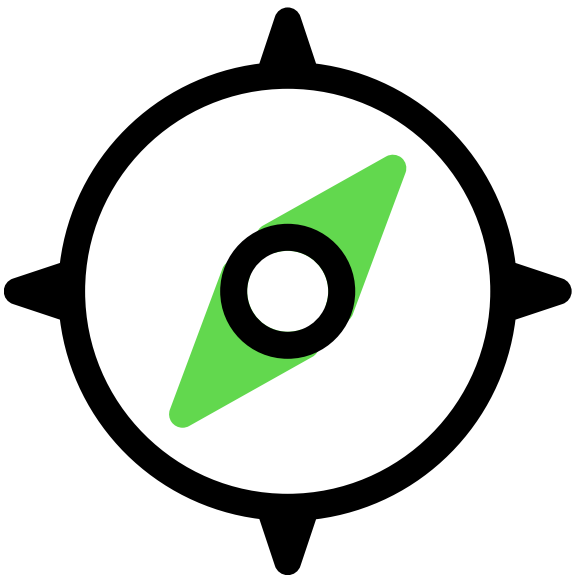
에이전트 채팅 는 에이전트 및 요청자 채팅 환경을 간소화하고 관리자가 에이전트를 모니터링하고 지원할 수 있는 기능을 제공합니다.

에이전트에게 고객과의 소통을 위한 생산성 기능이 내장된 작업 공간을 제공합니다. 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 다른 큐로 채팅을 전송하거나 채팅과 관련된 상황별 정보를 표시하는 등의 일반적인 활동에 빠른 실행이라고 하는 바로 가기를 사용합니다.
- 응답 템플릿을 사용하여 인사말 또는 자주 묻는 질문에 대한 답변과 같은 일반적인 응답을 재사용합니다.
- 에이전트 지원을 통해 지식 문서, Q&A, 이전 인시던트 또는 케이스의 관련 문제 검색에서 파생된 문제에 대한 가능한 솔루션을 가져옵니다.
- 에이전트 채팅용 동적 변환을 사용하여 고객의 모국어로 고객과 상호작용합니다.
- 에이전트의 받은 편지함으로 전달되는 작업 할당을 관리하여 에이전트가 대화 가능 여부를 설정하고 채팅을 수락, 거부 또는 전송할 수 있도록 합니다.
- 대화 자동 조종을 사용하여 최종 사용자에게 작업을 안내하는 셀프 서비스 주제를 트리거 가상 에이전트 합니다.
- 에이전트에게 상호작용 마무리 로 지원 세션을 마친 후 작업 메모 또는 업데이트를 추가할 수 있는 옵션을 제공합니다.

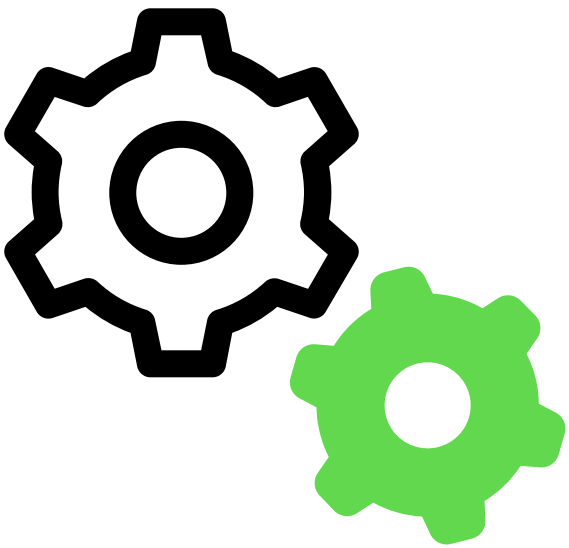
시작하기

탐색



개념과 기능에 대해 에이전트 채팅 알아봅니다.

구성



관련 플러그인을 설치하고 구성하고 에이전트 채팅 활성화합니다.

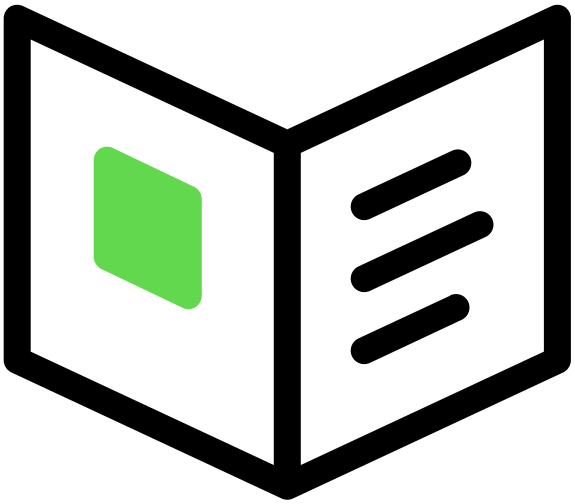
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용



에이전트가 다른 에이전트와 논의하여 문제를 더 빨리 해결할 수 있도록 지원하는 데 사용합니다 에이전트 채팅 .

참조



도메인 분리, 보고서 작성 및 상호작용 관련 기록에 대한 상세 정보를 받습니다 에이전트 채팅 .

에이전트 채팅 탐색

에이전트 채팅 라이브 에이전트가 채팅을 통해 최종 사용자와 직접 상호작용할 수 있습니다. 최종 사용자는 라이브 에이전트와 채팅하여 질문을 하고 정보를 받을 수 있습니다.

에이전트 채팅 개요

채팅 시스템은 인공 지능으로 구동되는 자율 채팅인 가상 채팅으로 시작됩니다. 그런 다음 요청자는 를 사용하여 에이전트 채팅라이브 에이전트와의 채팅을 요청할 수 있습니다. 에이전트는 를 사용하여 에이전트 채팅요청자와 통신하거나, 인시던트 또는 케이스 기록을 만들거나, 다른 에이전트 또는 큐로 채팅을 전송할 수 있습니다.

에이전트 채팅 는 사용 중인 포털의 모든 포털 페이지에서 채팅 대화에 영구 위젯을 사용합니다. 담당 규칙을 설정하여 채팅 대화가 작업을 처리할 능력과 기술을 갖춘 최고의 에이전트에게 도달하도록 하거나 에이전트가 다른 에이전트에게 채팅을 전송할 수 있습니다. 에이전트는 응답 템플릿을 사용하여 요청자에게 재사용 가능하고 일관된 메시지를 보낼 수 있습니다.

가상 채팅은 그 에이전트 채팅전후에 설문 조사를 수행합니다. 사전 설문 조사는 채팅 세션을 지원하기 위해 요청자에 대한 예비 정보를 가져옵니다. 사후 채팅 설문 조사는 도움을 준 에이전트에 대한 요청자의 만족도에 대한 피드백을 받습니다.

에이전트 채팅 이점

이점	기능	사용자
에이전트와 채팅 관리자는 요청자 모르게 대화를 합니다.	에이전트 귓속말	에이전트, 채팅 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점	기능	사용자
대화형 질문서를 통해 최종 사용자로부터 중요한 정보를 수집합니다.	채팅 설문 조사	에이전트
에이전트와 요청자 간의 대화 기록을 다운로드합니다.	요청자에 대한 채팅 기록 다운로드	요청자
다른 언어로 대화를 수행합니다.	에이전트 채팅용 동적 변환 개요	에이전트, 요청자
요청자가 선택한 메시징 앱에서 요청자와 대화를 시작합니다.	에이전트 시작 메시징 인터페이스	에이전트, 요청자
채팅 요약을 읽습니다(설치한 경우에만 Now Assist 사용 가능).	채팅 요약	에이전트

라우팅 채팅

요청자는 가상 채팅으로 채팅을 시작합니다. 에서 라이브 에이전트 에이전트 채팅와 채팅을 요청하면 해당 요청은 가용성, 큐 길이 및 전문 지식을 기준으로 다른 에이전트에게 채팅을 라우팅하는 AWA(Controlled by 고급 작업 할당 AWA)로 이동합니다.

링크 펼치기

상담사나 요청자가 대화 중에 에이전트 채팅 링크를 입력하면 링크가 "펼쳐지거나" 웹 사이트 컨텐츠의 미리 보기와 함께 표시됩니다. 대화의 에이전트 채팅 링크는 다음과 가상 에이전트같은 방식으로 펼쳐집니다. 자세한 내용은 가상 에이전트에서 링크 언퍼링 사용을 참조하십시오.

채널 간 대화 이력 및 채널 간 메시지 수준 감정

에이전트는 의 채팅 패널에서 에이전트 채팅요청자와 실시간 대화 중일 때 채널 간 대화 이력과 채널 간 메시지 수준의 감정을 실시간으로 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 채팅에서 작업 시작하기 문서를 참조하십시오.

에이전트 귓속말

에이전트 귓속말 에이전트와 채팅 관리자가 요청자 모르게 대화할 수 있습니다.

요청자와 에이전트 간의 채팅 중에 에이전트는 채팅 관리자나 채팅 관리자에게 비공개로 지원을 요청할 수 있으며 에이전트는 요청자 모르게 대화하기를 원할 수 있습니다. 를 사용하여 에이전트 귓속말에이전트는 도움을 요청할 수 있으며 채팅 관리자와 에이전트는 요청자 모르게 서로에게 메시지를 보낼 수 있습니다.

예를 들어 에이전트가 신입 사원이거나, 아직 교육 중이거나, 요청자의 요청을 어떻게 진행해야 할지 잘 모르는 경우, 에이전트는 채팅 관리자에게 대화에 참여하도록 요청하여 에이전트가 개인적으로 절차 단계를 진행하도록 도울 수 있습니다.

또 다른 시나리오는 에이전트가 고객 대화를 채팅 관리자에게 에스컬레이션해야 하는 경우입니다. 에이전트는 도움을 요청할 수 있으며 채팅 관리자는 공개적으로 채팅 대화에 참가하여 고객과 직접 소통하여 상황을 완화할 수 있습니다.

에이전트 채팅 설정에서 활성화합니다 에이전트 귓속말 . 자세한 내용은 에이전트 채팅 설정 문서를 참조하십시오.

도움말 빠른 실행 사용

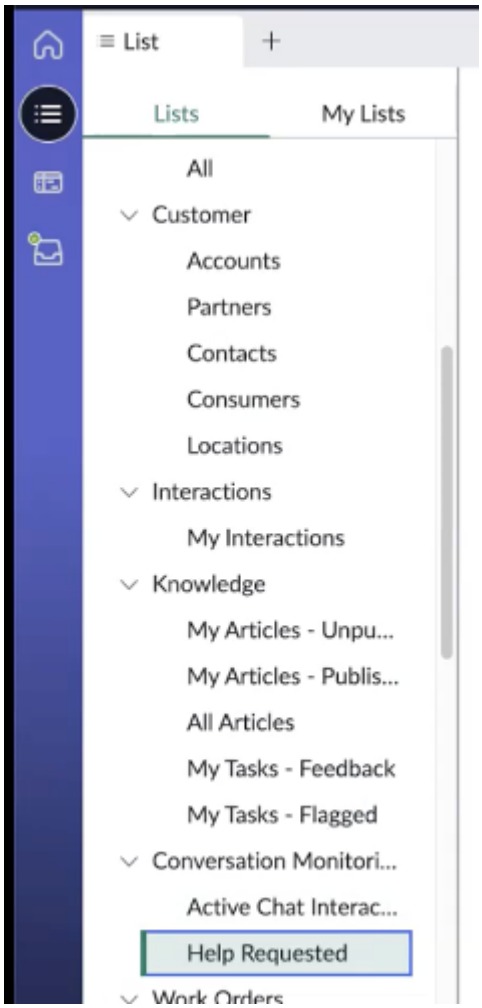
에이전트는 도움말 플래그를 올려 채팅 관리자에게 요청자와의 채팅 대화에 참여하도록 요청할 수 있습니다. 에이전트는 빠른 작업 메뉴를 열거나 /help 를 입력하여 도움을 요청할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도움말 빠른 작업을 사용할 때 에이전트는 도움이 필요한 사항을 설명하는 간단한 비공개 메시지를 입력할 수도 있습니다. 이렇게 하면 채팅 관리자가 대화에 들어올 때 에이전트에게 필요한 것이 무엇인지 이미 알고 있습니다.

채팅 관리자는 상호작용 목록 뷰, 관리자 대시보드 및 목록 등 다양한 뷰에서 요청된 도움말과 대화를 볼 수 있습니다.

- 상호작용 목록 뷰: 에이전트는 상호작용 목록 뷰로 이동하고 도움 요청 열에 추가하여 에이전트가 도움을 요청한 대화를 확인할 수 있습니다. 여기에서 관리자는 상호작용 기록을 직접 클릭하여 에이전트 및 요청자와의 대화에 참여할 수 있습니다.
- 관리자 대시보드: 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화(com.snc.wfo.csm) 플러그인이 설치된 경우 관리자는 관리자 대시보드 홈페이지에서 지원 요청 타일을 확인할 수 있습니다.
- 목록: 대화 모니터링 > 도움 요청에서 관리자는 에이전트가 도움을 요청한 채팅 상호작용 목록을 볼 수 있습니다.



CSM용 워크포스 최적화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 .

비공개 채팅에서 메시지 보내기 및 받기

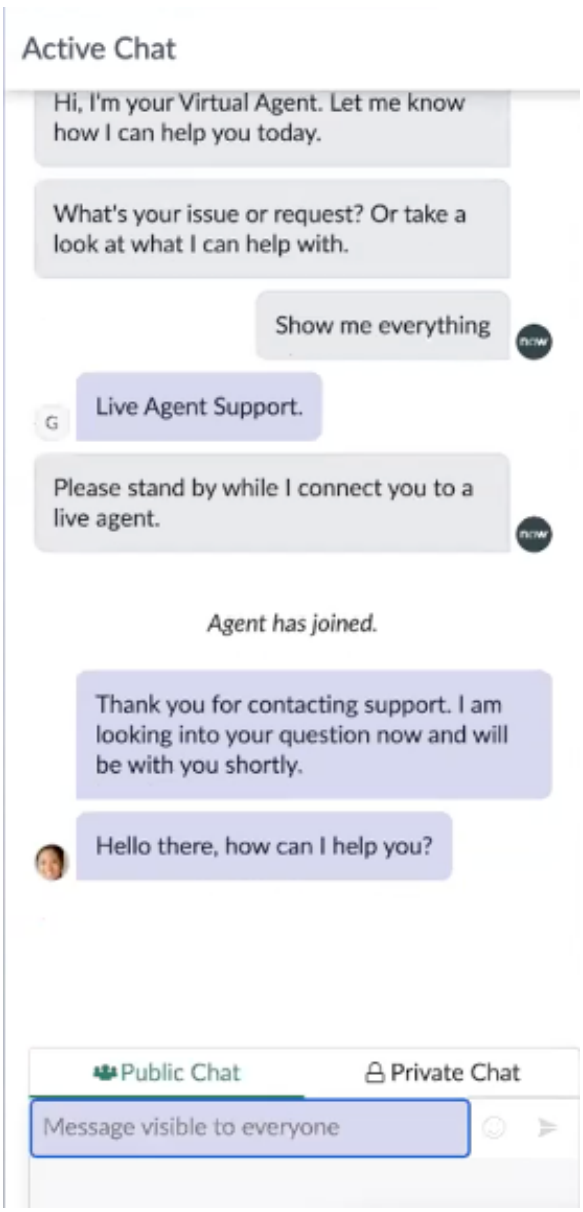
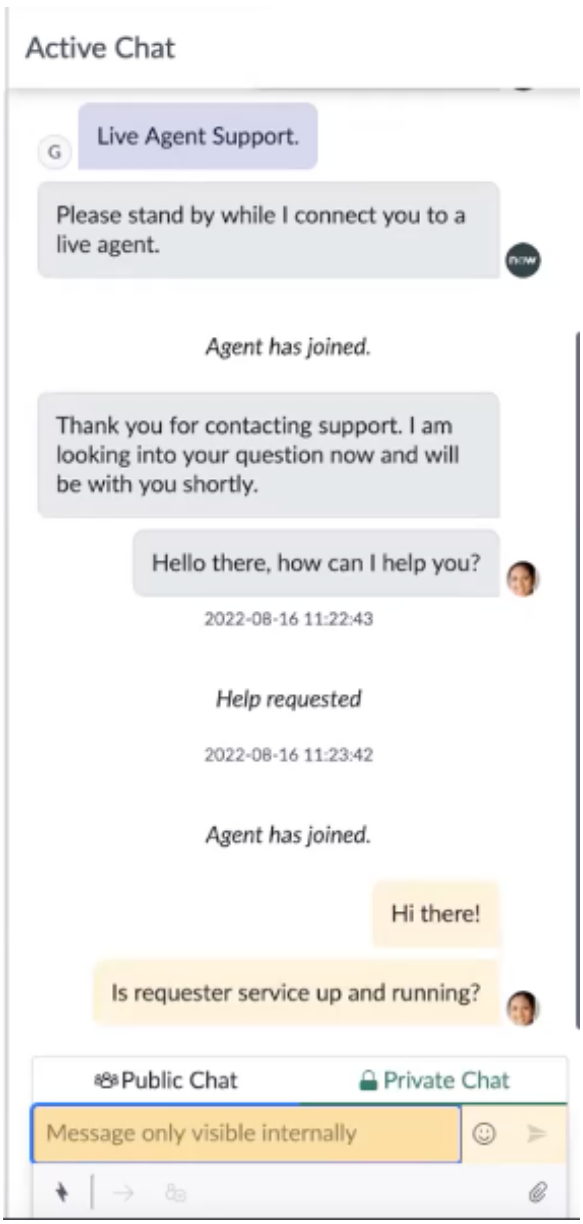
에이전트와 채팅 관리자는 요청자가 대화 중이라는 사실을 모르게 대화할 수 있습니다. 에이전트와 채팅 관리자만 볼 수 있는 메시지는 비공개 메시지입니다. 요청자는 프라이빗 메시지를 않습니다. 에이전트와 채팅 관리자는 공개 채팅 및 비공개 채팅 탭을 사용하여 공개 메시지와 비공개 메시지 간에 전환할 수 있습니다. 비공개 채팅 탭은 노란색 배경에 "내부에서만 표시되는 메시지"이며 비공개 메시지는 노란색 배경에 표시됩니다. 누군가 비공개 채팅 탭에 입력하면 입력 이벤트 표시기가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시되지 않습니다. 예를 들어 채팅 관리자가 개인 채팅 탭에 입력하면 에이전트와 요청자의 화면에는 입력 이벤트 표시기가 표시되지 않습니다.

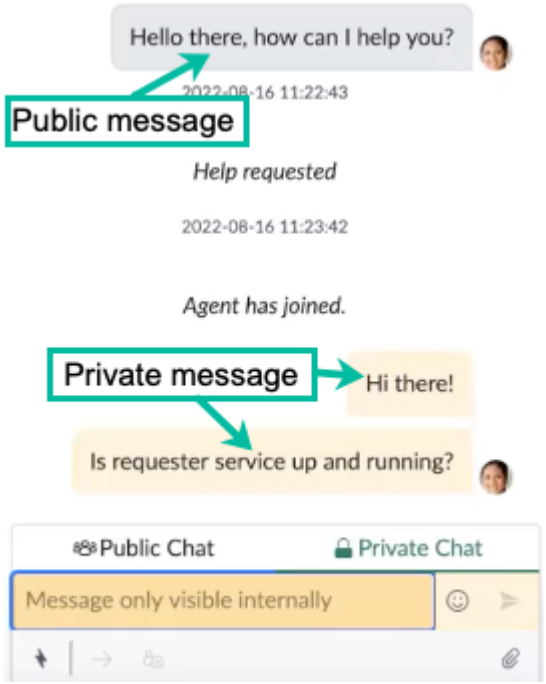
에이전트가 메시지를 입력하고 보내는 탭에 따라 메시지가 비공개 또는 공개적으로 게시되는지 여부가 결정됩니다. 에이전트가 공개 채팅 탭에서 메시지를 입력하기 시작한 다음 개인 채팅 탭으로 전환하면 비공개 채팅 탭에 메시지가 표시되지 않습니다. 그런 다음 에이전트가 공개 채팅 탭으로 돌아가도 메시지는 계속 남아 있습니다. 그러나 에이전트는 비공개 채팅 탭 또는 공개 채팅 탭에 있는지 여부에 관계없이 비공개 메시지를 볼 수 있습니다.

공개 채팅과 비공개 채팅 비교

공개 채팅의 예	비공개 채팅의 예
	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

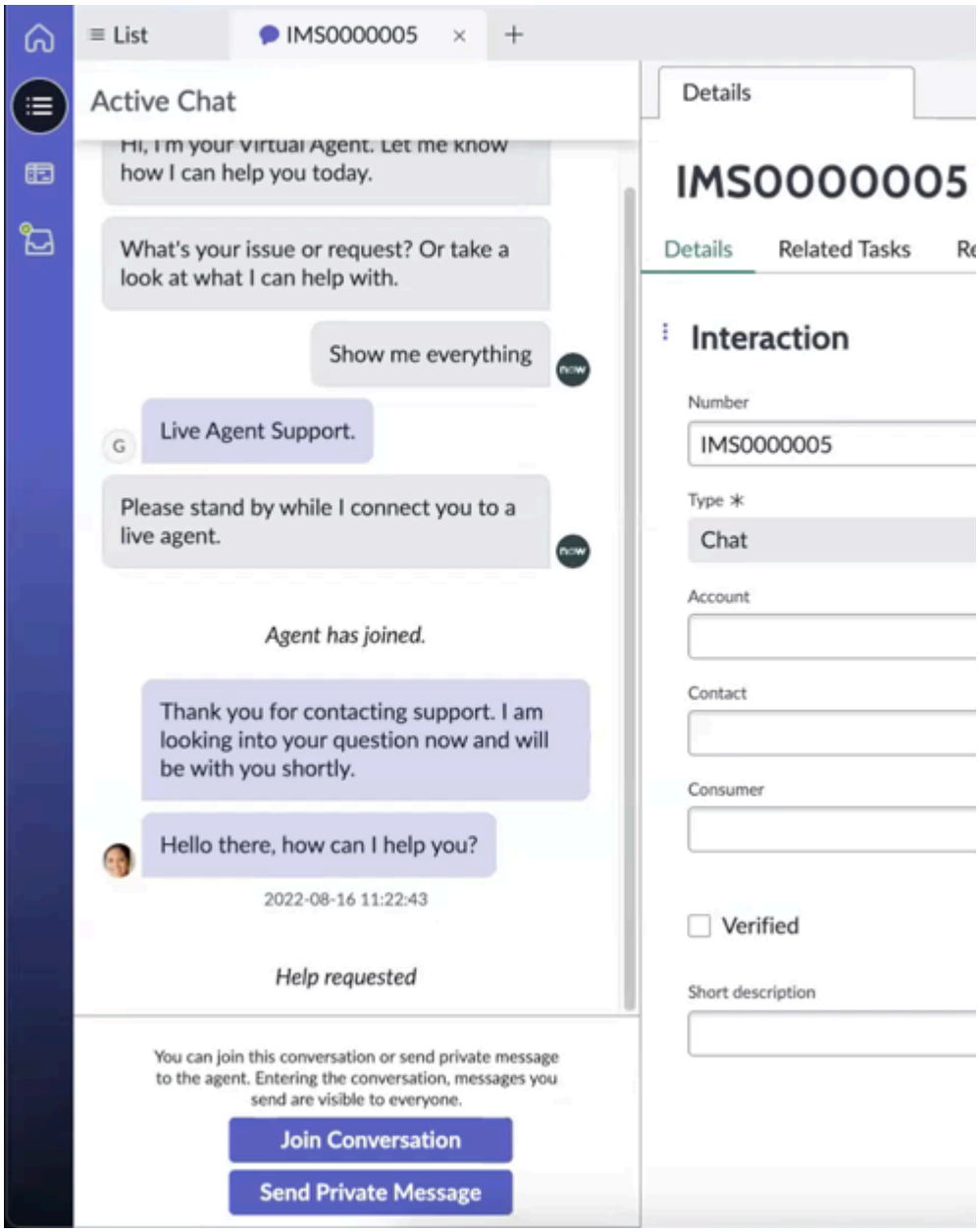
공개 및 비공개 메시지의 예



비공개 채팅에서 채팅 대화 참가

채팅 관리자가 처음으로 비공개 대화(비공개 채팅 탭)에서 공개 채팅 탭의 공개 대화로 전환하면 대화 상자가 표시됩니다. 대화 상자는 채팅 관리자에게 공개 대화에 참여하려고 함을 알리고 요청자는 채팅 관리자가 대화에 참여한다는 알림을 받게 됩니다. 채팅 관리자는 예, 공개 대화에 확실히 참여합니다를 선택하거나 취소 를 선택하여 비공개 대화를 유지할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



비공개 채팅에서 첨부 파일 공유

에이전트가 개인 채팅 탭에 있는 동안 첨부 파일을 보내는 경우, 첨부 파일은 에이전트 및 채팅 관리자에게만 전송됩니다. 메시지 보냄: 비공개 메시지 대화에 대한 확인 메시지가 표시되지 않습니다.

내부 채팅 기록에 저장된 비공개 메시지

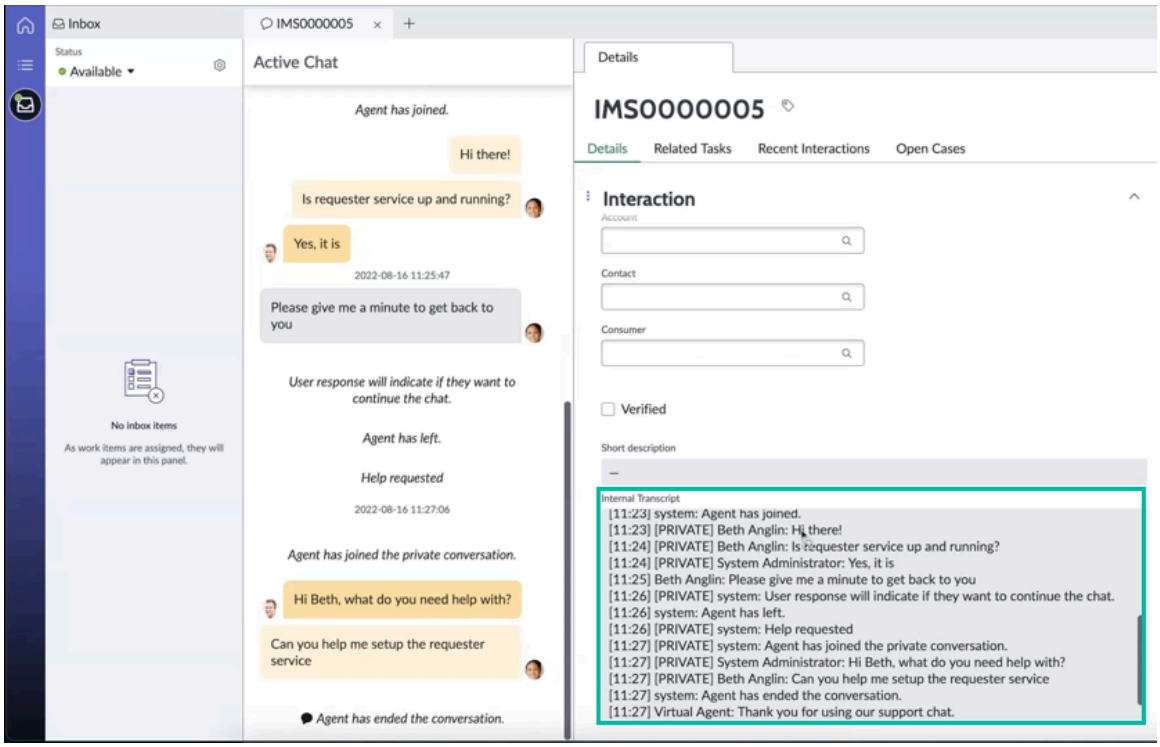
대화가 끝나면 하나의 외부 녹취록과 하나의 내부 채팅 기록이 생성됩니다.

공개 채팅 기록에는 비공개 메시지가 포함되지 않으며 기록 다운로드 기능이 활성화된 경우 요청자가 다운로드할 수 있습니다.

비공개 채팅 기록은 기본적으로 상호작용 기록에 표시되며 에이전트와 관리자 간에 교환되는 비공개 메시지를 포함합니다. 비공개 메시지에는 [PRIVATE]이라는 단어가 접두사로 붙어 메시지가 비공개 채팅을 통해 언제 왔는지 명확하게 나타냅니다.

채팅 기록 다운로드에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 요청자에 대한 채팅 기록 다운로드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사용자 지정 보고서

관리자는 도움말 요청 수를 추적하기 위해 사용자 지정 보고서를 작성할 수 있습니다. 지침은 도움말 요청 수를 추적하기 위한 보고서 작성을 참조하세요.

채팅 설문 조사

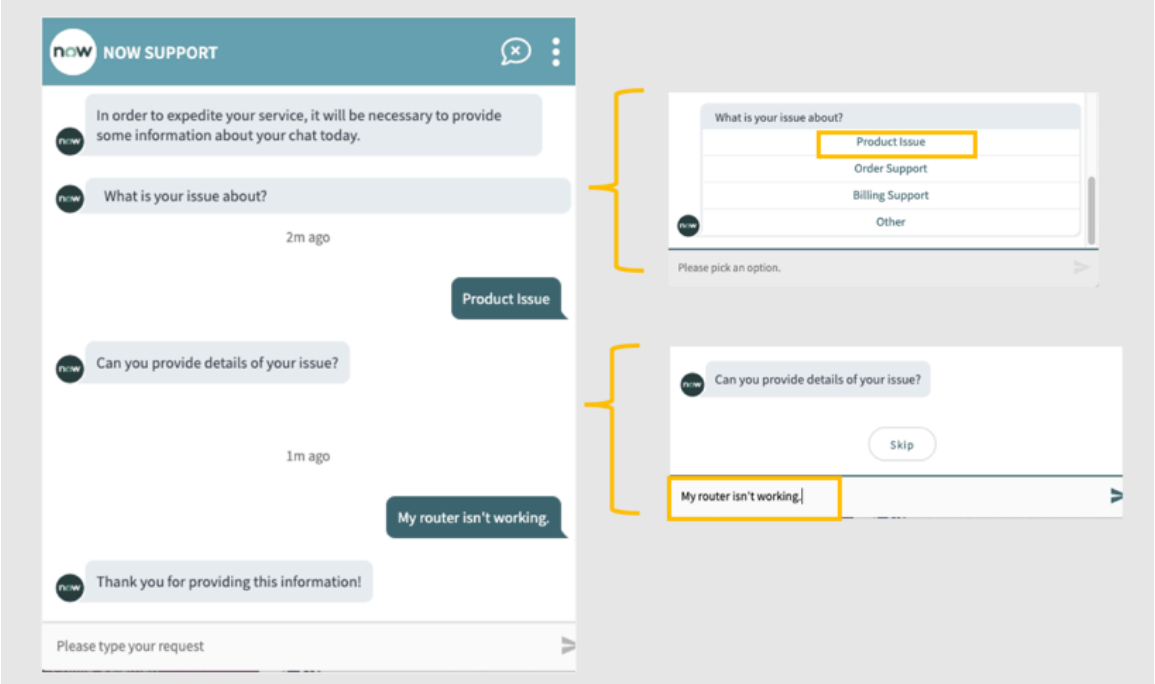
최종 사용자가 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트와 채팅하기 전과 후에 중요한 정보를 수집하기 위해 대화형 질문서를 표시합니다.

채팅 설문 조사 작동 방식

양식을 사용하여 요청자로부터 정보를 수집하는 대신, 채팅 클라이언트에서 실행되는 다른 질문서를 만들어 예비 사용자 정보나 채팅 후 피드백을 캡처할 수 있습니다. 다음 채팅 전 설문 조사 예의 질문은 사용자에게 서비스 문제를 식별하고 추가 세부 정보를 제공하도록 요청합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 전 설문 조사 대화 예시



설문 조사 관리자 및 관리자는 설문 조사 디자이너 를 사용하여 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 설문 조사 콘텐츠 구축: 설문 조사 디자이너는 설문 조사 질문을 정의하기 위한 다양한 제어 기능을 제공합니다. 위의 예제에서는 사용자가 선택할 수 있는 항목 목록을 표시하는 선택 목록 컨트롤을 보여 줍니다. 각 설문 조사 질문에는 설문 조사 동작을 관리하기 위해 설정할 수 있는 해당 속성이 있습니다. 예를 들어 설문 조사 응답을 필수로 만들 수 있습니다. 설문 조사 응답을 선택 사항으로 설정하면 사용자가 설문 조사에서 해당 질문을 건너뛸 수 있습니다. 설문 조사를 구성하여 사용자가 설문 조사를 마친 후 소개 메모로 설문 조사를 시작하고 종료 메모가 표시되도록 할 수도 있습니다.
- (선택 사항) 특정 설문 조사 응답을 채팅 컨텍스트로 저장: 설문 조사를 정의할 때 특정 설문 조사 질문을 채팅 컨텍스트 변수에 매핑하여 설문 조사 응답이 컨텍스트 변수에 저장되도록 할 수 있습니다. 그런 다음 이러한 변수를 사용하여 라우팅 조건에 채팅 컨텍스트 변수를 지정하여 특정 큐의 라이브 에이전트에 채팅을 라우팅하거나 가상 에이전트로 라우팅할 수 있습니다.

설문 조사를 생성한 후 관리자는 채팅 클라이언트에서 대화로 실행되도록 설문 조사를 구성합니다. 채팅 클라이언트는 채팅 설문 조사를 라이브 채팅 대화로 렌더링합니다.

에서 사전 채팅 설문 조사 활성화 및 비활성화 **Now Assist**

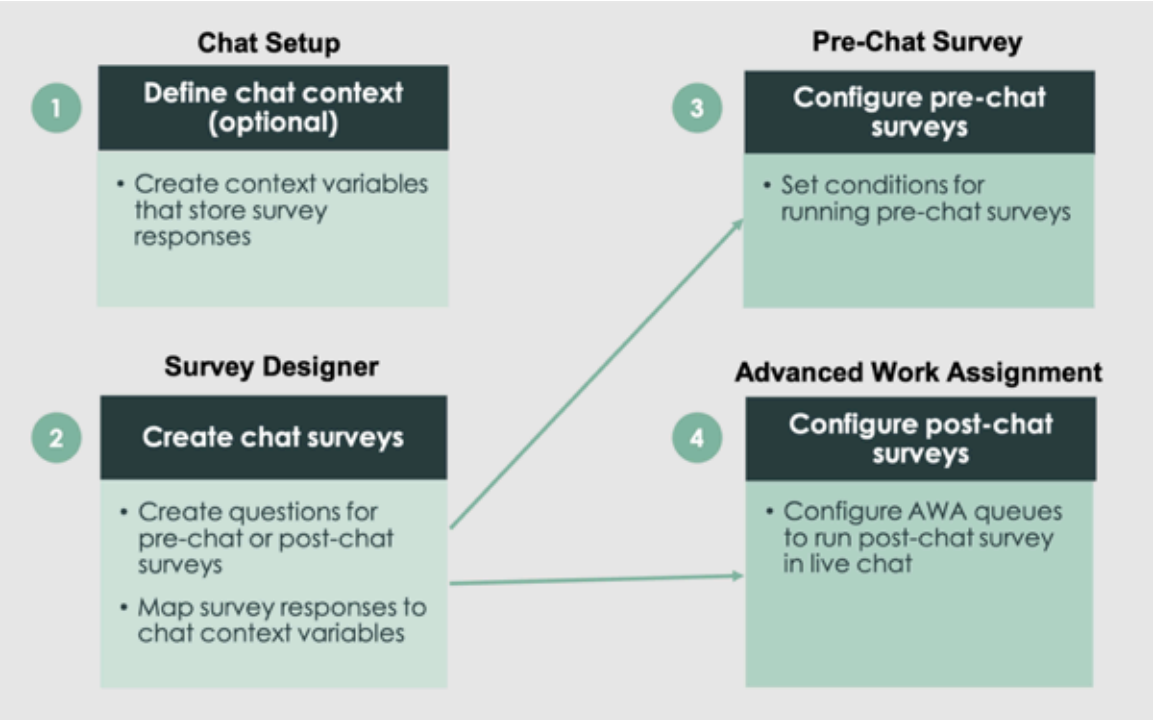
기본적으로 다음으로 이동하여 사전 채팅 설문 조사를 관리할 수 있습니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 일반 탭에서 사전 채팅 설문 조사를 엽니다. Now Assist 은 셀프 서비스와 셀프 서비스 모두에서 가상 에이전트 이러한 설정을 적용합니다.

Now Assist 셀프 서비스에 대해서만 사전 채팅 설문 조사를 켜고 끌 수도 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_properties.list**을 클릭하고 아래에서 `com.glide.cs.nass.prechat.enabled` 값을 True 또는 False로 설정합니다.

다음에 할 일

채팅 설문 조사 설정에는 다음 주요 단계가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. (선택 사항) 채팅 컨텍스트를 정의합니다.

   채팅 설정의 컨텍스트 변수를 사용하여 설문 조사 응답을 저장하기 위한 채팅 컨텍스트 변수를 구성합니다.

2. 채팅 설문 조사 생성

   설문 조사 디자이너에서 요청자의 사전 채팅 정보와 채팅 후 피드백을 수집하기 위한 대화형 질문서를 작성합니다. 특정 설문 조사 응답을 저장하기 위해 채팅 컨텍스트 변수를 정의한 경우, 적절한 설문 조사 질문을 해당 채팅 컨텍스트 변수에 매핑할 수 있습니다.

3. 사전 채팅 설문 조사 구성을 정의합니다.

   적용하는 조건에 따라 요청자에게 제시할 사전 채팅 질문서를 결정합니다.

4. 사후 채팅 설문 조사 구성을 정의합니다.

   요청자에게 표시되는 사후 채팅 질문서를 제어하여 라이브 에이전트 경험에 대한 피드백을 수집합니다.

5. 가상 에이전트를 사용하는 경우 컨텍스트 주제 의도 구성을 정의합니다.

   사전 채팅 설문 조사 정보를 사용하여 대화 주제 목록에서 선택하라는 메시지를 표시하는 대신 요청자에게 자동으로 표시되는 적절한 가상 에이전트 대화 주제를 결정합니다.

상호작용 관련 기록 목록은 설문 조사 후 채팅 결과를 저장하고 평가를 라이브 에이전트(이행자)에 연결하는 관련 기록을 생성합니다.

요청자에 대한 채팅 기록 다운로드

요청자와 라이브 에이전트 간의 대화가 종료되면 요청자는 대화 녹취록을 다운로드할 수 있습니다.

요청자와 라이브 에이전트 간의 대화가 끝나면 요청자의 채팅 창에 채팅 기록을 다운로드할 수 있는 다운로드 버튼이 표시됩니다. 요청자가 다운로드 버튼을 클릭하면 요청자의 현재 웹 브라우저 창에서 .txt 파일이 자동으로 다운로드됩니다. 채팅 기록에는 대화의 서면 텍스트만 포함됩니다. 대화의 첨부 파일과 이미지는 URL로 나타납니다. 요청자가 새 채팅 세션을 시작한 후에도 요청자가 위로 스크롤하면 이전 세션의 다운로드 버튼을 계속 사용할 수 있습니다. 채팅 기록 파일은 각 채팅 세션이 끝날 때 생성되며 여러 채팅 세션이 하나의 파일로 결합되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다운로드 버튼이 표시되려면 채팅 기록 다운로드에 대해 요청자를 구성해야 합니다. 채팅 기록 다운로드 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에이전트 채팅 설정.

대화에서 생성되는 채팅 기록은 내부와 외부라는 두 가지 유형이 됩니다.

내부 채팅 기록:

- 에이전트 및 채팅 감독자만 사용할 수 있습니다.
- 요청자와 가상 에이전트 간의 모든 대화를 포함합니다.
- 를 통해 에이전트 귓속말발생한 에이전트와 채팅 감독자 간의 모든 대화를 포함합니다.
- 고객 감정을 포함합니다(고객 감정을 표시하도록 구성된 경우 에이전트 채팅).

상호작용 테이블의 내부 기록 필드에는 모든 비공개 및 공개 메시지가 포함되며 채팅이 종료되는 즉시 채워집니다.

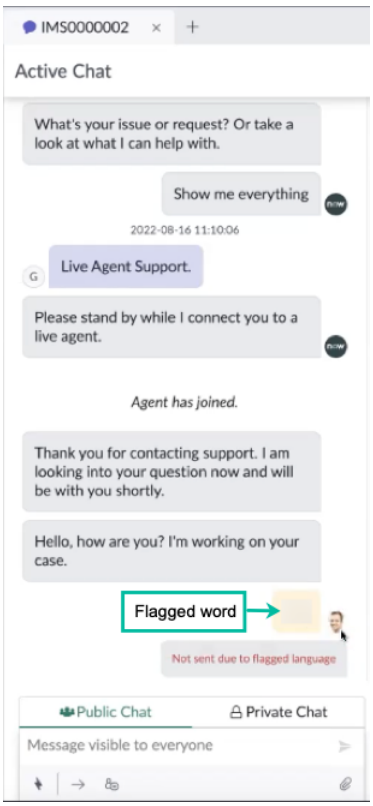
외부 채팅 기록:

- 요청자가 사용할 수 있습니다.
- 요청자와 라이브 에이전트 간의 대화만 포함합니다.
- 사전 또는 사후 채팅 설문 조사 정보를 포함하지 마십시오.

욕설 필터개요용 에이전트 채팅

for 에이전트 채팅 는 욕설 필터 에이전트가 욕설(금지된 키워드라고도 함)이 포함된 메시지를 요청자에게 보내는 것을 방지합니다. 에이전트가 화가 나서 불쾌한 언어 욕설 필터 가 포함된 메시지를 보내려고 하면 요청자가 메시지를 볼 수 없습니다.

에이전트가 욕설 욕설 필터 이 포함된 메시지를 보내려고 하면 메시지가 차단되고 금지된 키워드에 플래그를 지정합니다. 욕설 필터 메시지에 금지된 키워드가 포함되어 있음을 에이전트에게 경고하고 채팅 관리자에게 에이전트의 욕설 사용에 대해 경고합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트가 욕설 필터 입력한 메시지에서 금지된 키워드를 탐지한 경우:

- 금지된 키워드가 포함된 메시지가 에이전트의 채팅 창에서 강조 표시됩니다.
- 에이전트는 금지된 키워드를 사용했다는 알림을 받습니다.
- forbidden 키워드가 있는 메시지는 요청자에게 전송되지 않습니다.
- 에이전트가 지정된 시간 동안 금지된 키워드 수를 초과한 경우, 채팅 관리자에게 메시지가 전송됩니다.
- 금지됨 키워드는 채팅 대화의 녹취록에 표시됩니다.

채팅 관리자에게 알림

에이전트가 지정된 시간 동안 금지된 키워드 수를 지정된 수보다 많이 사용하려고 할 경우 채팅 관리자에게 알리도록 구성할 욕설 필터 수 있습니다. 욕설 필터 사용되는 금지된 키워드 수를 결정할 때 에이전트가 소유한 모든 대화를 고려합니다. 에이전트가 금지된 키워드가 포함된 메시지를 보내려고 하면 채팅 관리자가 알림을 받습니다. 관리자 작업 공간 또는 에이전트 작업 공간이 활성 창이면 실시간 알림이 표시됩니다. 관리자 작업 공간 또는 에이전트 작업 공간이 활성 창이 아닌 경우 작업 공간 알림 메뉴의 요약 보기에 알림이 표시됩니다. 인시던트 항목에서 채팅 관리자는 인시던트 및 채팅 로그를 검토하고 에이전트에게 비공개로 메시지를 보낼 수 있습니다.

머신 러닝 기반 또는 키워드 기반

욕설 필터 는 머신 러닝 기반 모델 또는 키워드 기반 모델을 사용하여 메시지에 금지된 키워드가 포함되어 있는지 여부를 확인합니다. 머신 러닝 기반 모델은 메시지의 금지된 키워드를 욕설로 간주해야 하는지 여부를 결정하기 전에 에이전트의 전체 메시지 컨텍스트에서 키워드와 구문을 분석합니다. 예를 들어, "나는 어리석은 실수를 저질렀다"는 진술은 모독적이지 않은 것으로 간주되는 반면, "당신은 너무 어리석게 들린다"는 모독적인 것으로 간주됩니다. 머신 러닝 모델은 각 인스턴스에 개별적으로 있지 않으므로 사용자 지정된 키워드 및 구문을 처리하기 위해 모델을 직접 변경할 수 없습니다.

키워드 기반 모델은 메시지를 금지된 키워드 목록과 비교하여 어떤 것이 모독적인 것으로 간주되어야 하는지 여부를 결정합니다. 특정 키워드나 문구가 일반적인 의미에서 모독적인 것으로 간주되더라도 허용할 수 있습니다. 일반적인 예로는 금지된 키워드가 포함될 수 있지만 여전히 대화에서 허용되어야 하는 책이나 영화 제목이 있습니다. 반대로, 단어가 항상 욕설처럼 보이지는 않더라도 특정 키워드나 구를 차단하도록 구성할 욕설 필터 수 있습니다. 모델 욕설 필터 기반 모드를 통해 실행하기 전에 각 메시지를 허용 및 금지된 키워드 목록과 비교합니다.

머신 러닝 기반 모델의 예

허용되는 키워드	금지된 키워드	분석할 메시지	시스템 동작
		당신은 바보입니다.	메시지가 차단되었습니다.
초보자를 위한 UNIX		참고서 "UNIX for Dummies"가 유용할 수 있습니다.	메시지가 허용됩니다.
초보자를 위한 UNIX	어리석은	"UNIX for Dummies"는 멍청한 책입니다.	메시지가 차단되었습니다.
	우둔하다	당신의 질문에 대한 답을 모르는 것이 너무 어리석다고 느낍니다.	메시지가 차단되었습니다.
		당신의 질문에 대한 답을 모르는 것이 너무 어리석다고 느낍니다.	메시지가 허용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

키워드 기반 모델의 예

허용되는 키워드	금지된 키워드	분석할 메시지	시스템 동작
	젖꼭지	당신은 바보입니다.	메시지가 차단되었습니다.
		당신은 바보입니다.	메시지가 허용됩니다.

도메인 분리

도메인 분리 작업입니다 욕설 필터 . 도메인이 전역으로 설정된 경우 키워드는 에이전트와 요청자 도메인 모두에 적용됩니다. 에이전트와 요청자가 서로의 도메인을 볼 수 있도록 관리자는 다음 중 하나를 수행해야 합니다.

- 정규 표현식이 해당 상위 도메인에 하위 도메인으로 표시되어야 하는 도메인을 포함합니다.
- 자매 도메인인 경우 적절한 도메인에 필요한 액세스 권한을 부여합니다.
- 전역 도메인에서 키워드를 설정합니다.

중요한 데이터 핸들러

에이전트 채팅 OR 가상 에이전트 대화 중에 에이전트 또는 요청자가 실수로 중요한 데이터를 입력할 수 있습니다. 중요한 데이터 핸들러는 에이전트 또는 요청자가 볼 수 없도록 중요한 데이터를 탐지하고 마스킹합니다. 중요한 데이터 처리기는 사용자 인증과 같은 비즈니스 프로세스의 일부로 중요한 데이터를 수집할 수도 있습니다.

주: 이 기능은 향후 사용 중단 예정입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 설치할 수 없지만 지원은 계속 제공됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

데이터 개인정보 보호 애플리케이션을 대체로 설치합니다. 자세한 내용은 데이터 개인정보 보호 문서를 참조하십시오.

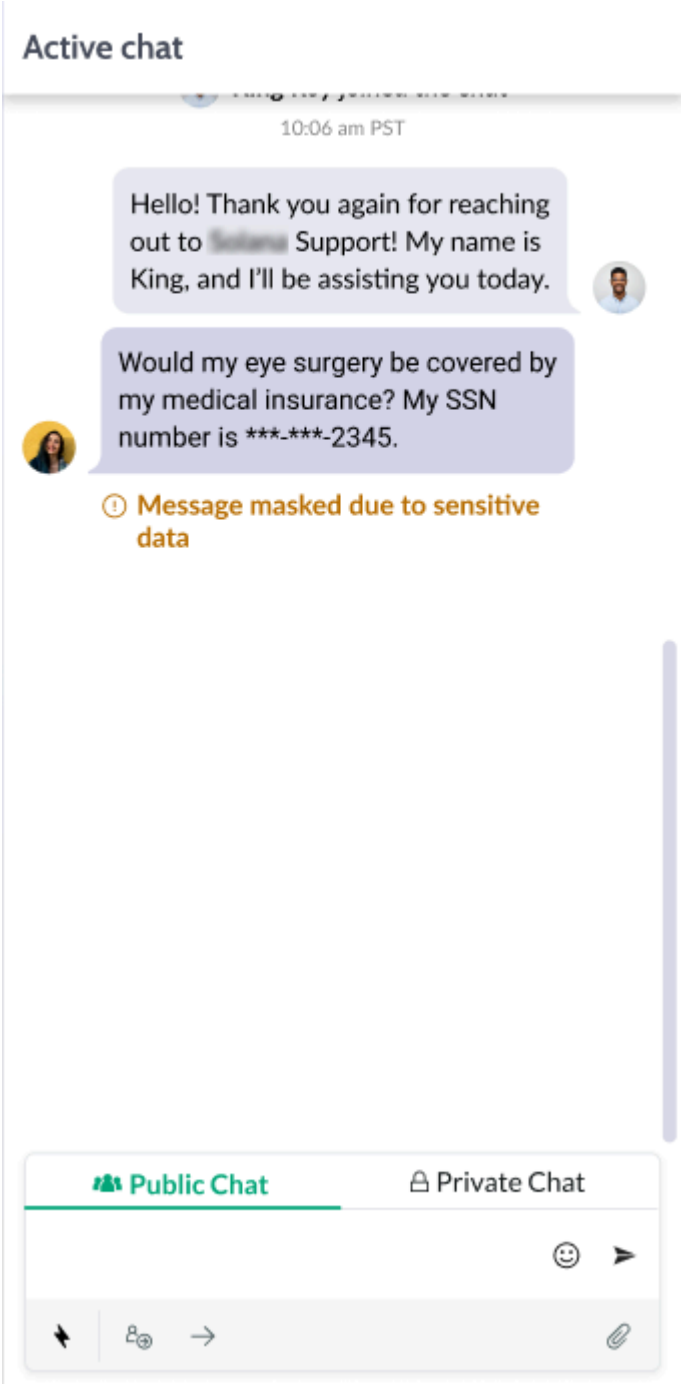
데이터 개인정보 보호 애플리케이션을 대체로 설치합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트에 대한 데이터 개인정보 보호 문서를 참조하십시오.

중요한 데이터 처리기가 중요한 데이터를 탐지하고 마스킹할 수 있는 가능한 상황은 다음과 같습니다.

- 요청자는 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트와 대화하는 동안 주민등록번호와 같은 중요한 데이터를 입력합니다.
- 에이전트가 관리자의 기밀 이메일 주소와 같이 요청자가 액세스할 수 없어야 하는 회사 정보를 입력합니다.
- 요청자가 사전 채팅 또는 사후 채팅 설문 조사에서 중요한 데이터를 입력합니다.

중요한 데이터 핸들러는 요청자가 채팅 위젯, 모바일(iOS/Android) 또는 지원되는 어댑터 채널(SMS/Slack/Teams/Workplace)을 통해 대화할 때 중요한 데이터를 탐지하고 마스킹합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



다음을 구성할 수 있습니다.

- 각 유형의 중요한 데이터(예: 주민 등록 번호 또는 신용 카드 번호)에 대한 정규 표현식입니다.
- 민감한 데이터 처리가 (요청자로부터) 인바운드 메시지, (라이브 에이전트로부터) 아웃바운드 메시지 또는 둘 다에 대해서만 작동하는지 여부입니다.
- 요청자 또는 에이전트에게 중요한 데이터가 마스킹되었음을 알리는 메시지입니다.

요청자가 중요한 데이터가 포함된 메시지를 에이전트에게 보내면 메시지에 중요한 데이터가 포함되어 있음을 알리는 시스템 메시지가 요청자와 에이전트에게 모두 전송됩니다. 중요한 데이터는 녹취록에서 마스킹되고 내부 녹취록에 민감한 것으로 표시됩니다.

에이전트가 중요한 데이터가 포함된 메시지를 요청자에게 보내려고 하면 메시지가 요청자에게 전송되지 않습니다. 대신 에이전트에게 오류가 표시되고 내부 대화 내용에서 메시지에 민감한 것으로 태그가 지정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요한 데이터 처리기는 사용자 인증 정보를 다른 엔터티에 전달하도록 구성할 수 있습니다. 요청자는 대화 중에 신원을 증명하기 위해 민감한 데이터(예: 주민등록번호, 생년월일, 이메일 주소)를 제공할 수 있습니다.

중요한 데이터 핸들러 플러그인 〔com.glide.sensitive_data_handling〕은 Glide 가상 에이전트 또는 에이전트 채팅 플러그인 없이 자체적으로 설치할 수 있습니다. 정규 표현식은 민감한 데이터 처리 모듈에서 추가, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

정규 표현식

중요한 데이터 처리기의 기본 시스템에는 신용/직불 카드 번호, 주민등록번호 및 이메일 주소에 대해 미리 정의된 정규 표현식이 함께 제공됩니다. 민감한 데이터 핸들러는 정규 표현식을 탐지하면 정의된 마스킹 패턴을 사용하여 민감한 데이터를 마스킹합니다. 다른 중요한 데이터를 마스킹하기 위해 고유한 정규식과 패턴을 정의하려면 을 참조하십시오 중요한 데이터 핸들러 구성. 정규 표현식이 제대로 구성되지 않은 경우 정규 표현식을 메시지와 일치시키려고 시도하는 동안 시스템이 중단될 수 있습니다. 시스템이 중단되지 않도록 하기 위해 시스템은 1초 후에 시간 초과됩니다.

미리 정의된 정규 표현식

이름	정규 표현식	상세 정보
신용 카드 - Visa	\b4〔0-9〕{12}(?:〔0-9〕{3})?\b	• 카드 번호는 4로 시작합니다. • 새 카드 번호는 16자리, 기존 카드 번호는 13자리입니다.
신용 카드 - American Express	\b3〔47〕〔0-9〕{13}\b	• 카드 번호는 34 또는 37로 시작합니다. • 카드 번호는 15자리입니다.
신용 카드 - Mastercard	\b(?:5〔1-5〕〔0-9〕{2}|222〔1-9〕|22〔3-9〕〔0-9〕|2〔3-6〕〔0-9〕{2}|27〔01〕〔0-9〕|2720)〔0-9〕{12}\b	• 카드 번호는 51-55 또는 2221-2720 사이의 숫자로 시작합니다. • 카드 번호는 16자리입니다.
신용 카드 - Diners Club	\b3(?:0〔0-5〕|〔 68〕〔0-9〕)〔0-9〕{11}\b	• 카드 번호는 36, 38 또는 300-305로 시작합니다. • 카드 번호는 14자리입니다. • 5로 시작하고 16자리인 카드는 마스터카드처럼 처리해야 합니다.
신용 카드 - Discover	\b6(?:011|5〔0-9〕{2})〔0-9〕{12}\b	• 카드 번호는 65 또는 6011로 시작합니다. • 카드 번호는 16자리입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

미리 정의된 정규 표현식

이름	정규 표현식	상세 정보
주민등록번호	\b(?! 666|000|9\d{2})\d{3}-(?! 00)\d{2}-(?! 0{4})\d{4}\b	• 처음 3자리는 000, 666 또는 900-999일 수 없습니다. • 하이픈(-) • 중간 2자리는 01-99여야 하며 00이 될 수 없습니다. • 하이픈(-) • 마지막 4자리는 0001-9999여야 하며 0000일 수 없습니다.
이메일	\b[\w!#$%&'*+/=?'{\|}~^-]+(?:\.[\w!#$%&'*+/=?'{|}~^-]+)*@(?:[a-zA-Z0-9-]+\.)+[a-zA-Z]{2,6}\b	• 단어 • 기간 (.) • 단어 • @ 기호 • 하나 이상의 영숫자 문자열입니다. • 기간 (.) • 알파벳순 문자열 2-6자.

에이전트 채팅용 동적 변환 개요

에이전트 채팅용 동적 변환 (DTAC)는 채팅 대화를 한 언어에서 다른 언어로 번역합니다. 이 번역을 통해 에이전트와 요청자는 공유 언어 없이도 서로 채팅 대화를 할 수 있습니다.

예를 들어 프랑스어만 구사하는 요청자는 영어만 구사하는 라이브 에이전트와 채팅 대화를 시작합니다. 요청자의 관점에서는 전체 대화가 프랑스어로 진행되지만, 에이전트의 관점에서는 전체 대화가 영어로 진행됩니다.

DTAC 를 사용하면 지역 간 지원 팀과 인수 합병 프로젝트를 통해 다른 지역에서 대량의 채팅 대화를 처리하여 시간과 비용을 절약할 수 있습니다.

주:

- DTAC은(는) 에서 커넥트 지원지원되지 에이전트 작업 공간않습니다.
- DTAC 는 현재 자동 파일럿이 진행 중일 때는 지원되지 않습니다. 요청자가 자동 파일럿 주제의 프롬프트에 응답하면 해당 대화에 대해 켜져 있더라도 DTAC 이러한 응답이 에이전트에 대해 번역되지 않습니다. 자세한 내용은 대화 자동 조종 장치를 참조하십시오.

DTAC 작동 방식

DTAC 는 및 번역 서비스 제공자를 사용하여 동적 변환 채팅 대화를 실시간으로 번역합니다. 사용 가능한 번역 서비스 제공자는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Google Cloud Translator 서비스 스포크 설정
- Microsoft Azure Translator Service 스포크
- Microsoft Azure OEM

모바일 클라이언트

DTAC 는 및 의 모바일 iOS 에이전트 채팅에서 요청자가 사용할 수 있습니다 Android.

언어 제한

해당 I18N 플러그인이 활성화되어 있 DTAC 더라도 다음 언어 번역을 지원하지 않습니다.

- 포르투갈어(브라질)
- 캐나다 프랑스어

번역 지원은 한 가지 언어로 제한됩니다.

DTAC 은 한 언어에서 다른 언어로의 번역만 지원할 수 있으므로 채팅 세션에 참가하는 추가 에이전트 또는 관리자는 기본 에이전트와 동일한 언어를 사용해야 합니다.

- 에이전트 채팅 전송 – 채팅 대화를 전송하는 에이전트는 둘 다 동일한 언어를 사용해야 합니다.
- 채팅 대화에 참가하는 관리자 – 에이전트를 모니터링하거나 지원하기 위해 채팅 대화에 참가하는 관리자는 기본 에이전트와 동일한 언어를 사용해야 합니다.

채팅 요약

DTAC 채팅 요약도 번역합니다.

에이전트 현재 상태

DTAC 는 에이전트 현재 상태를 변환하지 않습니다.

내의 첨부 파일 **DTAC**

채팅 DTAC 에 첨부 파일을 삽입할 때 파일 이름이나 첨부 파일의 내용이 번역되지 않습니다.

에이전트 시작 메시징 인터페이스

에이전트가 애플리케이션을 사용하여 고객이 선택한 메시징 앱에서 고객과 대화를 시작할 수 있습니다 ServiceNow# 에이전트 시작 메시징 인터페이스 .

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.

에이전트 시작 메시징 인터페이스 개요

이 에이전트 시작 메시징 인터페이스 애플리케이션은 SMS와 같은 모든 유형의 메시징 채널에 대해 에이전트가 시작한 대화를 지원합니다.

> **주:** 메시징 채널은 설치하는 서비스 채널과 연결된 애플리케이션에 따라 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 채널을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본적으로 애플리케이션은 의 CSM 구성 가능 작업 공간대화형 SMS 서비스 채널에 대해 구성됩니다. 자세한 내용은 대화형 SMS 서비스 채널 및 CSM 구성 가능 작업 공간에서 메시징 대화 시작을 참조하십시오.

에이전트 채팅 구성

고객이 라이브 에이전트와의 채팅을 통해 질문을 하고 정보를 받을 수 있도록 구성합니다 에이전트 채팅 .

기능 구성에 에이전트 채팅 대한 다음 섹션을 검토합니다.

에이전트 채팅 설정

라이브 에이전트가 고객과 채팅하고 에이전트 및 최종 사용자를 위한 다양한 대화 기능을 관리할 수 있도록 구성합니다 에이전트 채팅 . 를 통해 에이전트 채팅에이전트는 최종 사용자와 상호작용하거나, 인시던트 또는 케이스 기록을 만들거나, 다른 에이전트 또는 큐로 채팅을 이전할 수 있습니다.

시작하기 전에
이 작업을 시작하기 전에 다음을 구성합니다.

- 플러그인(com.glide.interaction.awa)을 에이전트 채팅 설치합니다.
- 욕설 필터를 사용하려면 Profanity Filter 플러그인(sn_va_profanity)을 활성화합니다.
- 고급 작업 할당에서:
  - 서비스 채널을 구성합니다.
  - 작업 항목 큐를 정의합니다.
  - 작업 할당을 설정합니다.
- 채팅 클라이언트에 에이전트 이름과 아바타를 표시하려면 라이브 피드 프로파일을 업데이트합니다 .
- Service Portal에서 에이전트 채팅 구성

필요한 역할: workspace_admin

주: 설정을 편집하려면 전역 뷰에 있어야 합니다.

이 태스크 정보
설정을 사용하여 에이전트 채팅 다음을 수행합니다.

- 활성화 또는 비활성화:
  - 에이전트 채팅 (기본적으로 활성화됨).
  - 채팅 창에 에이전트 이름과 아바타가 표시됩니다.
  - 헤더에 에이전트 이름을 표시합니다.
  - 채팅 기록 다운로드.
  - 라이브 채팅 지원(가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 이전)에 대한 예상 대기 시간을 표시합니다.
  - 에이전트 귓속말 - 에이전트가 최종 사용자와 상호작용할 때 감독자가 에이전트에게 비공개로 메시지를 보낼 수 있게 해줍니다. 새 인스턴스의 에이전트 귓속말 경우 기본적으로 활성화됩니다.
  - 이모티콘.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 대화 이력입니다.
- 대화형 자동 파일럿 클라이언트 시스템 메시지입니다.

- 라이브 에이전트 전송이 발생할 때 표시되는 시스템 메시지를 설정합니다.
- 빠른 실행 통제를 관리합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 홈.
2. 에이전트 채팅 타일을 선택합니다.
   에이전트 채팅"사용자가 라이브 에이전트와 채팅하는 방법 사용자 지정"이라는 제목의 설정 화면이 나타납니다.

   주: 에이전트 채팅 는 플러그인이 에이전트 채팅 설치될 때 자동으로 활성화됩니다. 를 사용하지 에이전트 채팅않는 경우 토글 스위치를 밀어 비활성화하고 저장을 선택합니다.

3. 활성화 옵션을 활성화하여 활성화합니다에이전트 채팅.
4. 옵션을 구성합니다.

사용자 채팅 설정

필드	설명
에이전트 이름 및 아바타	토글 스위치를 밀어 라이브 에이전트가 채팅을 입력, 전송 또는 종료할 때 클라이언트에서 에이전트 이름과 아바타 에이전트 채팅 표시를 활성화하거나 비활성화합니다. 에이전트는 라이브 피드 프로필에서 이름과 사진을 설정합니다. ○ 활성화되면 헤더의 에이전트 이름이 자동으로 활성화되고 채팅 클라이언트 상단에 에이전트 이름이 표시됩니다. ○ 비활성화하면 에이전트 ID는 익명으로 유지됩니다. 채팅 창에 이름이나 아바타가 표시되지 않습니다.
헤더의 에이전트 이름	토글 스위치를 밀어 채팅 창 헤더에 에이전트 이름 표시를 활성화하거나 비활성화합니다. 이 옵션은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 이 필드는 에이전트 이름 및 아바타가 활성 상태인 경우 나타납니다.
기록	토글 스위치를 밀어 요청자가 에이전트와 나눈 대화의 기록을 다운로드할 수 있는 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.

채팅 상태 및 메시지

필드	설명
실시간 채팅 대기 상태	채팅 위젯의 채팅 메뉴에 라이브 에이전트 지원에 대한 예상 대기 시간을 표시할지 여부를 선택합니다. 를 Microsoft Teams와의 대화 통합사용하는 경우 에이전트와 채팅하는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	데 걸리는 대략적인 대기 시간을 보여주는 카드에 대기 시간이 표시됩니다. ○ 대기 시간은 가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 이전하는 데 걸리는 예상 시간(분)입니다. ○ 대기 시간은 분당 한 번씩 업데이트됩니다. 대기 시간은 큐 평균 대기 시간에서 대기 시간을 뺀 값을 기준으로 합니다.
에이전트 전송 메시지	사용자가 라이브 에이전트 또는 다른 큐로 전송될 때 표시되는 메시지를 입력합니다. 예: "라이브 에이전트에 연결하는 동안 잠시 기다려 주십시오." 주: 전송 메시지는 하나만 정의할 수 있으며 인스턴스의 모든 큐에 대해 표시됩니다. 에이전트 전송 메시지는 HTML을 지원하지 않고 일반 텍스트만 지원합니다.
"사용 가능한 에이전트 없음" 메시지	라이브 에이전트를 사용할 수 없는 경우 사용자에게 표시되는 메시지를 입력합니다. 예: "현재 사용 가능한 에이전트가 없습니다. 나중에 다시 시도하십시오." 주: 에이전트 가용성 메시지는 하나만 정의할 수 있으며 인스턴스에 있는 모든 큐에 대해 표시됩니다.

에이전트 채팅 기능

필드	설명
에이전트 귓속말	토글 스위치를 밀어 활성화 또는 비활성화 에이전트 귓속말로 설정하면 에이전트가 요청자와 상호작용할 때 감독자가 에이전트에게 비공개로 메시지를 보낼 수 있습니다. 주: 비활성화 에이전트 귓속말하는 경우 /help 빠른 작업을 수동으로 비활성화해야 합니다.
이모티콘	토글 스위치를 밀어 이모티콘을 활성화하거나 비활성화합니다.
대화 자동 조종	토글 스위치를 밀어 대화 자동 조종과 관련된 알림을 활성화하거나 비활성화합니다. 이를 통해 에이전트는 자동 조종 빠른 동작을 사용하여 주제를 호출할 가상 에이전트 수 있습니다.
동적 언어 번역	토글 스위치를 밀어 최종 사용자 메시지의 동적 변환을 활성화하거나 비활성화합니다.
욕설 탐지	모두 보기를 선택하여 욕설 필터 설정 화면을 표시합니다. 이 옵션은 Profanity Filter 플러그인이 설치된 경우에만 표시됩니다. 자세한 내용은 욕설 필터 설정 구성을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
대화 이력	모두 보기를 선택하여 대화 이력 화면을 표시합니다. 대화 창에 표시할 과거 대화의 최대 수를 설정하고 채널 유형, 할당 그룹 등을 기준으로 에이전트와 가장 관련성이 높은 항목만 표시하도록 필터를 적용합니다. 대화 이력 옵션 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 대화 이력 설정.

빠른 실행 구성

필드	설명
빠른 실행 구성	모두 보기를 선택하여 빠른 실행 도구 모음 컨트롤 화면을 표시합니다. 도구 모음 컨트롤 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 빠른 실행 도구 모음 통제 설정.

5. 저장을 선택합니다.

에이전트 시작 메시징 인터페이스 구성

에이전트 시작 메시징 인터페이스 에이전트가 다양한 메시징 채널을 통해 고객에게 메시지를 보낼 수 있도록 애플리케이션을 설정합니다.

에이전트 시작 메시징 인터페이스 구성 작업

작업	설명
1. 에이전트 시작 메시징 인터페이스를 설치합니다.	에이전트 시작 메시징 인터페이스 메시징 채널을 인스턴스와 ServiceNow 통합하려면 애플리케이션을 설치합니다.
2. 메시징 채널에 대해 에이전트가 시작한 메시지 인터페이스를 설정합니다.	에이전트 시작 메시징 인터페이스 메시징 채널에서 메시지를 보내도록 애플리케이션을 설정합니다.
3. (선택 사항) 사용자 프로파일을 에이전트 시작 메시지와 연결합니다.	스크립팅된 확장점을 사용하여 사용자 프로파일을 에이전트 시작 메시지와 연결하기 위한 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.
4. (선택 사항) 에이전트 시작 메시지의 수신자 ID 확인에이전트 시작 메시지의 수신자 ID를 확인합니다.	스크립팅된 확장점을 사용하여 메시징 채널과 연결된 수신자 ID의 형식을 확인하기 위한 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.
5. (선택 사항) 에이전트 시작 메시지에 메시징 채널을 사용할 수 있는지 여부를 결정합니다.	스크립팅된 확장점을 사용하여 에이전트 시작 메시지의 사용자 프로파일에 메시징 채널을 적용할 수 있는지 여부를 결정하기 위한 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

에이전트 시작 메시징 인터페이스 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_agent_initiated)을 에이전트 시작 메시징 인터페이스 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

에이전트 시작 메시징 인터페이스와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 테이블

자세한 정보는 에이전트 시작 메시징 인터페이스와 함께 설치되는 구성요소을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_agent_initiated)을 에이전트 시작 메시징 인터페이스 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 에이전트 시작 메시징 인터페이스 앱을 설치할 수 있습니다.
4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

에이전트 시작 메시징 인터페이스 메시징 채널 설정

에이전트 시작 메시징 인터페이스 메시징 채널에서 메시지를 보내도록 애플리케이션을 설정합니다.

시작하기 전에

- 에이전트 시작 메시징 인터페이스를 설치합니다.
- 에 사용할 수 있는 메시징 채널 목록을 검토합니다. 에이전트 시작 메시징 인터페이스 애플리케이션.
- 애플리케이션 선택기를 사용하여 메시징 채널과 연결된 애플리케이션으로 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

  예를 들어 SMS 메시징 채널을 사용하려면 애플리케이션 범위를 대화형 SMS 서비스 채널 애플리케이션으로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

메시징 채널은 서비스 채널과 연결된 애플리케이션을 설치할 때 사용할 수 있습니다. 예를 들어 SMS 메시징 채널을 사용하여 고객에게 SMS 메시지를 보냅니다. 대화형 SMS 서비스 채널 애플리케이션을 설치하면 SMS 메시징 채널을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sn_agent_initiated_msg_config.list를 입력합니다.
2. 에이전트 시작 메시징 구성 목록에서 기존 구성을 수정하거나 메시징 채널에 대한 다른 구성을 만듭니다.
   - 기존 구성을 수정하려면 활성 열에서 채널 열에 표시된 메시징 채널에 해당하는 값 링크를 클릭합니다.

     예를 들어 SMS 메시징 채널을 사용하여 메시지를 보내려면 SMS 채널에 해당하는 활성 열에서 링크를 클릭합니다.
   - 메시징 채널에 대한 다른 구성을 작성하려면 에이전트 시작 메시징 구성 목록에서 신규 를 클릭하십시오.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

   에이전트 시작 메시징 구성 양식

필드	설명
채널	에이전트가 요청자와 연결하기 위해 메시지를 시작할 수 있는 메시징 채널입니다.
활성 수신자 프로파일이 존재하는지 확인	채널에서 사용자에게 메시지를 보낼 때 활성 채널 사용자 프로파일이 존재하는지 확인하는 옵션입니다. 활성 채널 사용자 프로파일이 없는 경우 연결된 채널은 에이전트 시작 메시지에 사용할 수 없습니다. 이 경우 채널은 메시지 작성 양식의 채널 필드에 나타나지 않습니다. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간사용할 수 있는 메시지 작성 양식에 대한 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace에서 메시징 대화 시작을 참조하십시오.
수신자 ID를 수동으로 입력하는 옵션 표시	수신자 ID를 수동으로 입력하는 필드를 표시하는 옵션입니다. 예를 들어 에이전트가 소비자에게 SMS 메시지를 보내기 위한 전화 번호를 수동으로 입력할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
애플리케이션	채널을 포함하는 애플리케이션의 범위입니다. 이 필드는 애플리케이션 선택기에서 선택한 애플리케이션 범위에 따라 자동으로 설정됩니다.
활성	에이전트가 시작한 메시지에 대한 채널 사용을 활성화하는 옵션입니다.
순서	메시지를 작성할 때 메시지 작성 양식에서 에이전트에게 표시되는 각 채널의 순서 번호입니다. 순서 번호가 가장 낮은 채널이 먼저 표시됩니다. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간사용할 수 있는 메시지 작성 양식에 대한 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace에서 메시징 대화 시작을 참조하십시오.

4. 구성 설정을 저장합니다.
   - 새 구성 설정을 만든 경우 제출을 클릭합니다.
   - 기존 구성 설정을 수정한 경우 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 시작 메시지와 사용자 프로파일 연결

스크립팅된 확장점을 사용하여 사용자 프로파일을 에이전트 시작 메시지와 연결하기 위한 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

시작하기 전에

에이전트 시작 메시징 인터페이스 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 정보는 에이전트 시작 메시징 인터페이스 설치의 내용을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

에이전트는 의 메시지 이외의 유형의 상호작용에서 메시지를 작성할 수 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간. 기본적으로 `AgentMessagingInteractionUserDocument` 스크립트 포함은 상호작용 기록에서 소비자 및 고객 접촉 창구와 연결된 사용자 프로파일을 검색하는 데 사용할 수 있습니다.

확장점을 사용하면 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 열에서 sn_agent_initiated 검색하여 선택합니다**.** **AgentInitiatedMessagingUserDocument**입니다.
3. 확장점 양식에서 sn_agent_initiated 사용하도록 스크립트 포함을 수정합니다 `. AgentInitiatedMessagingUserDocument` 확장점을 선택하거나 사용자 지정 스크립트 포함을 만들고 등록합니다.
   - 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 등록합니다.
   - 구현 관련 목록으로 이동하여 클래스 열에서 스크립트 포함을 선택하여 기존 스크립트 포함을 수정합니다.

   > 주: 기본적으로 sn_agent_initiated를 사용하는 `AgentMessagingInteractionUserDocument` 스크립트 포함입니다 `. AgentInitiatedMessagingUserDocument` 확장점은 애플리케이션에 사용할 수 있습니다 에이전트 시작 메시징 인터페이스 . 이 스크립트 포함은 상호작용〔interaction〕 테이블 기록에서 소비자 및 고객 접촉 창구와 연결된 사용자 프로파일을 검색하도록 구성됩니다.

4. sn_agent_initiated 추가하여 에이전트 시작 메시지의 사용자 프로파일을 연결합니다 `. AgentInitiatedMessagingUserDocument` 확장을 스크립트 포함에 연결합니다.
   각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 먼저 실행됩니다.

커스터마이제이션	구현
메시지가 시작된 테이블 기록을 연결합니다.	sn_agent_initiated에 `isValidForTableRecord` 메서드를 포함합니다 `. AgentInitiatedMessagingUserDocument` 확장점.
메시지가 시작된 테이블 기록과 연결된 사용자 상세 정보를 검색합니다	sn_agent_initiated에 `getUserDocument` 메서드를 포함합니다 `. AgentInitiatedMessagingUserDocument` 확장점.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: *isValidForTableRecord* 메서드에 설정된 테이블 기록에 따라 *getUserDocument* 메서드에서 에이전트 시작 메시지를 보내기 위한 사용자 상세 정보가 검색됩니다.

5. 확장점 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

에이전트 시작 메시지의 수신자 ID 확인

스크립팅된 확장점을 사용하여 메시징 채널과 연결된 수신자 ID의 형식을 확인하기 위한 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

시작하기 전에

에이전트 시작 메시징 인터페이스 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 정보는 에이전트 시작 메시징 인터페이스 설치의 내용을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

확장점을 사용하면 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 열에서 전역을 검색하여 선택합니다**. ChannelSendToValidation**입니다.
3. 확장점 양식에서 전역을 사용하도록 스크립트 포함을 수정합니다 `. ChannelSendToValidation` 확장점을 호출하거나 사용자 지정 스크립트 포함을 만들고 등록합니다.
   - 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 등록합니다.
   - 구현 관련 목록으로 이동하여 클래스 열에서 스크립트 포함을 선택하여 기존 스크립트 포함을 수정합니다.

     주: 전역을 사용하는 *PhoneNumberValidationExtPointImpl* 스크립트 포함입니다 `. ChannelSendToValidation` 확장점은 대화형 SMS 서비스 채널 애플리케이션과 연결된 수신자 ID 프로파일을 확인하는 데 사용할 수 있습니다.

4. 전역을 추가하여 에이전트 시작 메시지에 대한 사용자 프로파일을 연결합니다 `. ChannelSendToValidation` 확장점을 스크립트 포함에 추가합니다.
   각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 먼저 실행됩니다.

커스터마이제이션	구현
메시지가 시작된 채널 ID 연결	전역에 *isValid* 메서드를 포함합니다 `. ChannelSendToValidation` 확장점입니다.
메시지가 시작된 채널과 연결된 수신자 ID를 검색합니다	sn_agent_initiated에 *channelSendToValidation* 메서드를 포함합니다 `. AgentInitiatedMessagingUserDocument` 확장점.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: *isValid* 메서드에 설정된 채널 ID를 기반으로 *channelSendToValidation* 메서드에서 수신자 ID의 유효성을 검사하기 위해 수신자 세부 정보를 검색합니다.

5. 확장점 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

에이전트 시작 메시지에 메시징 채널을 사용할 수 있는지 여부를 결정합니다.

스크립팅된 확장점을 사용하여 에이전트 시작 메시지의 사용자 프로파일에 메시징 채널을 적용할 수 있는지 여부를 결정하기 위한 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

시작하기 전에
에이전트 시작 메시징 인터페이스 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 정보는 에이전트 시작 메시징 인터페이스 설치의 내용을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
확장점을 사용하면 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 열에서 sn_agent_initiated 검색하여 선택합니다**. ChannelsQualifyingFoAgentMessaging**입니다.
3. 확장점 양식에서 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 등록합니다.
4. sn_agent_initiated 추가하여 메시징 채널을 에이전트 시작 메시지의 사용자 프로파일에 적용할 수 있는지 여부를 결정합니다 `. ChannelsQualifyingForAgentMessaging` 확장점을 스크립트 포함에 추가합니다.
   각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 먼저 실행됩니다.

커스터마이제이션	구현
에이전트 시작 메시지의 메시징 채널 ID를 사용자 지정 스크립트와 연결	sn_agent_initiated에 `isValidForChannel` 메서드를 포함합니다 `. ChannelsQualifyingForAgentMessaging` 확장점입니다.
사용자가 에이전트 시작 메시지에 대한 메시징 채널에 대한 자격이 있는지 확인합니다.	sn_agent_initiated에 `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` 메서드를 포함합니다 `. ChannelsQualifyingForAgentMessaging` 확장점입니다.

주: `isValidForChannel` 메서드에 설정된 메시징 채널 ID에 따라 `####` `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` 메서드에서 에이전트 시작 메시지를 보내도록 평가됩니다.

5. 확장점 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

에이전트 시작 메시징 인터페이스와 함께 설치되는 구성요소

에이전트 시작 메시징 인터페이스 애플리케이션을 설치하면 테이블, 플러그인, ServiceNow Store 애플리케이션 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
에이전트 시작 메시징 구성 (sn_agent_initiated_msg_config)	애플리케이션 파일을 확장합니다. 에이전트 시작 메시지를 작성하기 위한 모든 서비스 채널 구성에 대한 기본 테이블입니다.

설치된 플러그인

플러그인	설명
대화형 메시징 (com.glide.messaging.awa	이벤트가 발생할 때 수행되는 메시징 작업을 활성화합니다.

ServiceNow Store 설치된 애플리케이션

애플리케이션	설명
에이전트 메시징 구성요소	에이전트가 시작한 메시지를 작성하기 위한 UI 구성요소를 포함합니다.

메시징 채널 에이전트 시작 메시징 인터페이스

메시징 채널을 애플리케이션에 사용할 에이전트 시작 메시징 인터페이스 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 구성합니다.

다음 표에서는 애플리케이션에 사용할 수 있는 메시징 채널과 에이전트 시작 메시징 인터페이스 이러한 메시징 채널을 사용하는 데 필요한 애플리케이션에 대해 설명합니다.

메시징 채널 에이전트 시작 메시징 인터페이스

채널	필요한 애플리케이션
SMS	• 대화형 SMS 서비스 채널 • Twilio 스포크 • Conversational SMS Integration with Twilio 주: Twilio와의 대화형 SMS 통합 애플리케이션은 대화형 SMS 서비스 채널 및 Twilio 스포크 애플리케이션을 설치합니다(아직 설치되지 않은 경우).

메시징 상호작용에 사용자 프로파일 연결

확장점을 사용하여 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

요청자가 메시지를 보내면 시스템은 일치하는 식별자(예: 전화 번호) 및 채널 상세 정보가 있는 기존 사용자 프로파일이 있는지 확인합니다. 일치하는 사용자가 있으면 시스템은 상호작용 기록을 오픈 대상 필드의 식별자, 채널 상세 정보 및 사용자 프로파일로 채웁니다. 식별자 및 채널과 일치하는 사용자 프로파일이 없는 경우 시스템은 채널 사용자 프로파일을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. 원하는 확장점을 클릭하여 기록 세부 사항을 봅니다.
   각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 할당할 수 있습니다. 가장 낮은 순서의 적용 가능한 구현이 먼저 실행됩니다.

확장점	설명
글로벌. ChannelUserProfileExtPoint	channel_user_id 사용하여 channel_user_profile user_table/user_document 기록 찾기
글로벌. InteractionChannelUserProfileExtPoint	사용자가 상호작용 테이블과 channel_user_profile 테이블 사이에서 동기화되는 방식을 정의합니다.
글로벌. AgentInitiatedConversationUtil	에이전트 시작 대화의 UI에 표시할 시작 및 종료 옵션 가져오기

유휴 라이브 채팅 세션 제어

라이브 채팅이 유휴 상태가 될 때 시스템에서 활성 채팅 세션을 처리하는 방법을 구성합니다.

기본적으로 시스템은 유휴 채팅 타이머 작업 예약 작업을 통해 2분마다 라이브 채팅 세션을 자동으로 확인하여 채팅 세션이 여전히 활성 상태인지 확인합니다. 활성 채팅 세션 중에 요청자가 180초(3분) 내에 응답하지 않으면 세션이 유휴 상태가 됩니다. 사용자는 대화가 시간 초과되었다는 미리 알림 메시지를 받고 아직 대화 중인지 묻습니다. 응답하지 않으면 시스템은 요청자의 마지막 응답 후 360초(6분) 후에 채팅 세션을 자동으로 취소합니다(시간 초과).

유휴 채팅 미리 알림 메시지와 시스템이 미리 알림 메시지를 표시하고 유휴 채팅을 닫기 전까지의 기본 시간을 변경할 수 있습니다.

중요사항:

유휴 라이브 채팅은 커넥트 지원에 사용할 수 없습니다. Paris 릴리스부터 커넥트 지원은 더 이상 개선 기능이나 비우선순위 버그 수정을 수신하지 않습니다. 채팅 요청 및 기타 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 할당하려면 작업 공간에서 ServiceNow# 고급 작업 할당 및 에이전트 채팅으로 이동하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 커넥트 지원에서 고급 작업 할당 및 에이전트 채팅으로 이동을 참조하십시오.

유휴 채팅 미리 알림 메시지 변경

요청자에게 표시되는 기본 유휴 채팅 미리 알림 메시지는 다음과 같습니다. ### ## #######. ########? 에이전트가 받는 메시지: ### ### ### #### ### #####.

속성을 업데이트하여 요청자에게 전송되는 기본 메시지를 수정할 수 있습니다 *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* .

1. 관리자 권한으로 모두로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* 속성을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 값 필드에 표시할 새 미리 알림 메시지를 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

유휴 채팅 시간 제한 값 변경

com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout 및 *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* 속성을 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가하여 채팅 미리 알림 메시지 시간 제한 및 유휴 채팅 취소 시간 제한 값을 설정합니다. 두 속성을 동시에 만듭니다.

1. 관리자 권한으로 모두로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 속성을 추가합니다*com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout*.
   a. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	값
이름	시스템 속성 이름입니다. 입력: com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout
설명	이 속성에 대한 설명입니다. 예: ## ## ## ## ## ##(#)
유형	데이터 유형입니다. ### 선택합니다.
값	요청자의 마지막 응답 이후 유휴 채팅 미리 알림 메시지가 표시되기 전의 시간(초)을 입력합니다. 유휴 채팅 타이머 작업 작업은 120초마다 실행되어 활성 채팅 세션을 확인하기 때문에 이 값은 120초보다 크거나 같아야 합니다. 예를 들어, 유휴 채팅 미리 알림 메시지가 요청자의 마지막 응답 5분 후에 표시되도록 하려면 300초를 입력합니다. 주: 유휴 채팅 메시지 미리 알림 시간 제한을 120초 미만으로 설정하려면 유휴 채팅 타이머 작업 작업이 실행되는 시간도 변경해야 합니다. 작업은 더 짧은 시간 내에 유휴 채팅을 확인해야 합니다. 예를 들어, 미리 알림 메시지 시간 제한이 요청자의 마지막 응답 이후 60초인 경우 유휴 채팅 타이머 작업 작업이 60초마다 실행되도록 설정합니다. 기본 시스템 예약된 작업에 대한 자세한 내용은 시스템 스케줄러 를 참조하십시오.

   b. 제출을 선택합니다.
3. 시스템 속성 테이블에서 새로 만들기를 선택하여 속성을 추가합니다 *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* .
   a. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	값
이름	시스템 속성 이름입니다. 입력: com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout
설명	이 속성에 대한 설명입니다. 예: ## ## ## ## ##(#)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
유형	데이터 유형입니다. ### 선택합니다.
값	유휴 채팅이 취소되기 전까지의 시간(초)입니다(시간 초과). 이 값은 보다 커 *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout*야 합니다. 여기서 이 *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* 값과 간의 차이는 120초(유휴 채팅 타이머 작업이 실행되는 2분)보다 크거나 같습니다. 예를 들어 미리 알림 메시지 시간 제한 값이 300초(5분)인 경우 유휴 채팅 취소 시간 제한 값은 420초 이상이어야 합니다. 주: 유휴 채팅 타이머 작업 작업을 변경한 경우 채팅 취소 시간 제한 값과 유휴 채팅 미리 알림 시간 제한 간의 차이는 유휴 채팅 타이머 작업 작업 시간보다 크거나 같아야 합니다. 예를 들어, 미리 알림 시간 제한이 60초이고 유휴 채팅 타이머 작업 작업도 60초인 경우 유휴 채팅 취소 시간 제한 값은 120초 이상이어야 합니다.

b. 제출을 선택합니다.

비활성 시간 제한 동작 설정

이 *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* 속성은 비활성이 트리거될 때 시간 제한 동작을 결정합니다. 이 속성이 #일 경우 에이전트가 요청자에게 자동화되지 않은 응답을 보낼 때까지 비활성 타이머가 시작되지 않습니다.

1. 관리자 권한으로 모두로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 속성을 추가합니다*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response*.
   a. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	값
이름	시스템 속성 이름입니다. 입력: com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response
설명	이 속성에 대한 설명입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. #### ##### # ## ## ## #####.
유형	데이터 유형입니다. true/false# 선택합니다.
값	true 또는 false입니다.

b. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

게스트 대화에 대한 서버 연결 끊기 시간 제한 설정

이 *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* 속성은 시스템이 채팅을 종료하기 전에 연결이 끊긴 대화를 다시 연결하기 위해 대기하는 시간을 결정합니다. 해당 기간 동안 통신이 다시 설정되면 대화가 재개됩니다.

1. 관리자 권한으로 모두로 이동한 다음 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 속성을 추가합니다*com.glide.cs.chat_disconnect_timeout*.
   a. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	값
이름	시스템 속성 이름입니다. 입력: com.glide.cs.chat_disconnect_timeout
설명	이 속성에 대한 설명입니다. 예: ### ## ### ### ## ## ## #####.
유형	데이터 유형입니다. ### 선택합니다.
값	연결이 끊긴 게스트 채팅이 취소되기 전까지의 시간(초)입니다(시간 초과). 클라이언트는 이 시간 동안 다시 연결을 시도합니다.

   b. 제출을 선택합니다.

예제

다음 예는 시스템 설정이 시스템에서 유휴 채팅을 처리하는 방식에 어떤 *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* 영향을 줄 수 있는지 보여줍니다. 다음 예제에서는 비활성 시간 제한이 60초로 설정되고 비활성 미리 알림은 30초로 설정됩니다.

예 1: 이 예에서는 *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* 시스템이 유휴 채팅을 처리하는 방법에 영향을 주지 않습니다.

1. 에이전트가 채팅을 입력합니다.
2. 시스템에서 자동 메시지를 ####. ## ### ### ### #####. ## ## ### ### #### ### # ### ## # ####.
3. 에이전트가 메시지를 보냅니다: ### ### ######?
4. 요청자가 30초 후에도 응답하지 않으면 시스템에서 ## ### #######. ## ### ####?
5. 요청자가 에이전트의 메시지 후 60초 이내에 응답하지 않으면 시스템에서 메시지를 보냅니다. ### ## 고 채팅을 종료합니다.

예 2: 이 예에서는 *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* 시스템이 유휴 채팅을 처리하는 방식에 영향을 줍니다.

1. 에이전트가 채팅을 입력합니다.
2. 시스템에서 자동 메시지를 ####. ## ### ### ### #####. ## ## ### ### #### ### # ### ## # ####.
3. 에이전트가 메시지를 보내지 않으면 다음 중 하나가 발생합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가 설정되지 않았거나 false로 설정된 경우 *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response*

  a. 시스템이 비활성 타이머를 시작합니다.

  b. 요청자가 30초 후에도 응답하지 않으면 시스템에서 ## ### #######. ## ### ####?

  c. 자동 메시지 후 요청자가 60초 이내에 응답하지 않으면 시스템에서 메시지를 보냅니다. 대화를 나가고 채팅을 종료 # # #### .

- *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* 예로 설정하면 시스템이 비활성 타이머를 시작하지 않고 채팅 시간이 초과되지 않습니다.

채팅 게스트 세션에 대한 브라우저 경험 제어

익명 사용자(미인증 게스트)는 서비스 포털에 로그인하지 않고도 웹 채팅 클라이언트에서 지원 에이전트와 채팅할 수 있습니다. 관리자는 브라우저 새로 고침 후 재개 가능한 채팅 세션 활성화와 같이 인증되지 않은 게스트 사용자에 대한 대화 환경의 특정 측면을 제어할 수 있습니다.

게스트 사용자가 에이전트와 채팅하는 동안 브라우저 창을 새로 고치면 새로 고침하면 새 대화 및 채팅 세션이 자동으로 시작됩니다. 기본적으로 진행 중인 대화 및 채팅 세션 이력은 유지되지 않습니다.

게스트 사용자가 진행 중인 대화를 재개하고 브라우저를 새로 고친 후 채팅 세션 기록을 볼 수 있도록 기본 게스트 세션 동작을 변경할 수 있습니다. 게스트 사용자가 브라우저를 닫았다가 다시 연 후 채팅 세션을 다시 시작하도록 게스트 채팅 세션 사용자 쿠키의 기간을 설정할 수도 있습니다.

재개 가능한 게스트 세션 사용

관리자는 시스템 속성을 사용하여 *com.glide.cs.guest_session_resumable* 게스트 사용자에 대한 기본 채팅 게스트 세션 동작을 변경합니다.

1. 모두로 이동하고 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *com.glide.cs.guest_session_resumable* 속성을 엽니다.
3. 재개 가능한 게스트 채팅 세션을 활성화하고 채팅 세션 이력을 유지하려면 값 필드에 true 를 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

브라우저를 새로 고친 후 게스트 사용자는 에이전트와 대화를 계속하고 채팅 패널에서 채팅 세션 기록을 볼 수 있습니다.

게스트 채팅 세션 쿠키 시간 변경

게스트 채팅 세션 쿠키 시간은 게스트 세션 사용자 쿠키의 시간(기간)입니다. *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age* 게스트 사용자가 브라우저를 닫고 다시 연 후 채팅을 재개하려는 경우 속성을 사용하여 게스트 세션 쿠키 시간을 변경합니다.

보안상의 이유로 기본 속성 값은 -1이며, 이는 브라우저가 닫힐 때 게스트 세션 쿠키가 즉시 삭제됨을 의미합니다. 그러나 게스트 세션 쿠키의 지속 시간을 설정하는 최대 시간 길이를 지정할 수 있습니다 (예: 900초(15분)).

1. 관리자 권한으로 모두로 이동하고 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age* 속성을 엽니다.
3. 값 필드에 게스트 세션 쿠키의 최대 시간(초)을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 값 900 은 게스트 세션 쿠키의 기간(초(15분))으로, 게스트 사용자에게 브라우저를 닫았다가 다시 연 후 채팅 세션을 다시 시작할 수 있는 시간을 제공합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

빠른 실행 구성

빠른 작업은 작업을 수행하는 에이전트 채팅 바로 가기입니다. 에이전트는 작업을 수행하기 위해 많은 문자를 입력할 필요가 없기 때문에 빠른 동작을 사용하여 고객과 보다 효율적으로 작업할 수 있습니다.

빠른 실행 활성화

에이전트가 빠른 작업을 사용할 수 있도록 하려면 및 관련 플러그인 고급 작업 할당, 채팅에 작업 공간필요합니다.

기본 빠른 실행

채팅에서 기본적으로 다음과 같은 빠른 작업을 사용할 수 있습니다 작업 공간 .

명령 이름	도구 모음 단추	작업	기본 매개변수
자동 파일럿		주제(대화 자동 조종)를 가상 에이전트 시작합니다.	사용 가능한 주제
도움말		채팅 관리자에게 에이전트가 대화에 대한 도움이 필요하다는 것을 나타냅니다. 이 빠른 작업을 사용하려면 신규 고객이 채팅 설정을 활성화해야 에이전트 채팅에이전트 귓속말 하며 업데이트 고객은 채팅 설정을 활성화해야 에이전트 귓속말 합니다.	
r		응답 템플릿을 사용하여 대화에 텍스트로 삽입합니다. 주: 조건이 *[Type][is][Chat]* 있는 응답 템플릿만 에서 사용할 수 에이전트 채팅있습니다.	사용 가능한 응답 템플릿
search-kb		KB 문서 검색을 시작합니다. 에이전트에게 관련 KB 문서를 검색하라는 메시지가 표시됩니다. 에이전트가 입력한 검색어에 따라 에이전트는 검색어와 일치하는 KB 문서를 볼 수 있습니다. 그러면 에이전트가 KB 문서를 선택할 수 있습니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

명령 이름	도구 모음 단추	작업	기본 매개변수
ta		대화를 다른 에이전트로 전송합니다.	가용 에이전트
tq		대화를 다른 큐로 전송합니다.	사용 가능한 큐

빠른 실행 생성

에이전트가 에서 바로 가기를 사용하여 작업을 에이전트 채팅수행할 수 있도록 빠른 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 빠른 실행 〉 작업을 클릭한 다음 새로 만들기를 선택합니다.

2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	빠른 실행의 이름입니다.
활성	빠른 실행을 활성화하는 옵션입니다.
설명	빠른 실행에 대한 설명입니다.
명령 이름	대화에서 슬래시(/) 뒤에 입력할 때 빠른 실행을 트리거하는 텍스트입니다.
적용 대상	빠른 작업을 사용할 수 있는 작업 항목입니다. 테이블 필드에서 선택한 테이블을 필터링하여 특정 종류의 작업 항목을 한정합니다. 예를 들어 Beth Anglin에게 할당된 대화에만 빠른 동작을 사용할 수 있도록 하려면 먼저 테이블에서 상호작용 [interaction] 테이블을 선택합니다. 그런 다음 적용 대상 필드에 **[Assigned to] [is] [Beth Anglin]** 필터를 생성합니다.
테이블	빠른 실행을 사용할 수 있는 작업 항목 테이블입니다. 주: 빠른 실행은 상호작용〔interaction〕테이블에서만 지원됩니다.
모든 그룹에 적용	모든 사용자 그룹에서 빠른 작업을 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
그룹에 적용	빠른 실행을 사용할 수 있는 그룹 목록입니다. 이 필드는 모든 그룹에 적용 옵션의 선택을 취소한 경우에만 나타납니다.
스크립트	빠른 실행이 수행하는 작업을 제어하는 JavaScript 코드입니다. 이 스크립트에서는 다음에 액세스할 수 있습니다. ○ 상호작용 [interaction] 기록인 ## 변수 에이전트 채팅 ○ *params* 배열(빠른 실행 매개변수를 정의한 경우)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

	제공된 경우, 다른 모든 매개변수 뒤에 입력된 모든 자유 형식 텍스트는 *params* 배열의 마지막 항목으로 캡처됩니다.
	
	## 값을 다음과 같이 설정합니다.
	`answer = {`
	`success: <Boolean>,`
	`message: <success_or_error_message>`
	`};`
	
	주: 메시지를 스크립팅하지 않으면 에이전트는 대신 기본 메시지를 받습니다.

애플리케이션	빠른 실행의 애플리케이션 범위입니다.
문자열 매개변수 허용	스크립트에서 정의된 매개변수 이후 텍스트 입력을 허용함을 나타내는 옵션입니다.
매개변수 레이블	빠른 실행 옆에 표시되는 매개변수 이름입니다.
매개변수 힌트 텍스트	에이전트가 빠른 작업을 입력할 때 힌트로 표시되는 텍스트입니다.

3. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

빠른 실행에 보조 메뉴가 필요한 경우 에이전트가 빠른 작업을 추가로 제어할 수 있도록 빠른 실행 매개변수를 정의합니다. 자세한 내용은 빠른 작업 매개 변수 정의를 참조하세요.

필요한 경우 빠른 작업을 버튼으로 사용할 에이전트 채팅 수 있도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 빠른 실행 단추 구성 문서를 참조하십시오.

빠른 실행 매개변수 정의

에이전트가 채팅에서 작업 공간 빠른 작업을 추가로 제어할 수 있도록 빠른 실행 매개변수를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 빠른 실행 〉 매개변수를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.

2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	매개변수의 이름입니다.
작업	매개변수를 사용하는 빠른 실행입니다.
일치하는 결과 메시지 없음	기록 쿼리와 일치하는 기록이 없는 경우 에이전트에게 보낼 메시지입니다. 일치하지 않는 결과 메시지를 생성하지 않으면 기본 메시지가 제공됩니다.
값 표시 필드	채팅에 나타나는 매개변수 기록의 작업 공간 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이 필드는 쿼리 모드 필드에서 기본을 선택할 때 나타납니다.
쿼리 모드	쿼리 유형입니다. 스크립팅됨 또는 기본을 선택할 수 있습니다. 스크립트가 있는 기록을 쿼리하려면 스크립팅됨을 선택합니다. 테이블 이름 필드에 지정한 테이블을 기준으로 레코드를 쿼리하려면 기본을 선택합니다.
테이블 이름	매개변수를 쿼리할 테이블입니다. 이 필드는 쿼리 모드 필드에서 기본을 선택할 때 나타납니다.
결과 메시지 없음	쿼리할 사용 가능한 기록이 없는 경우 에이전트에게 메시지를 보냅니다. 결과 없음 메시지를 생성하지 않으면 기본 메시지가 제공됩니다.
값 필드	에이전트가 매개변수 항목을 호출하기 위해 채팅에 작업 공간 입력할 수 있는 매개변수 기록의 필드입니다. 예를 들어 Beth Anglin에게 대화를 전송하려면 에이전트가 /ta "beth.anglin"을 입력합니다. 이 경우 사용자 [sys_user] 기록의 사용자 **ID** 필드가 값 필드입니다. 이 필드는 쿼리 모드 필드에서 기본을 선택할 때 나타납니다.

쿼리 스크립트	매개변수에 적합한 기록을 결정하는 JavaScript 코드입니다.
	
	에이전트가 제공한 검색 쿼리를 나타내는 ## 변수가 제공됩니다. ## 변수의 값을 다음과 같이 설정합니다.
	`answer = {`
	`  items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ]`
	`};`
	
	항목 배열에는 *##displayValue*가 있는 개체가 포함되어야 합니다.
	
	주: 이 필드는 쿼리 모드 필드에서 스크립팅됨을 선택한 경우에만 표시됩니다.

애플리케이션	매개변수의 애플리케이션 범위입니다.
순서	빠른 실행에 매개변수를 사용할 수 있는 순서입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

빠른 실행 단추 구성

에이전트가 클릭 한 번으로 작업을 에이전트 채팅 수행할 수 있도록 빠른 실행 버튼을 구성합니다.

시작하기 전에

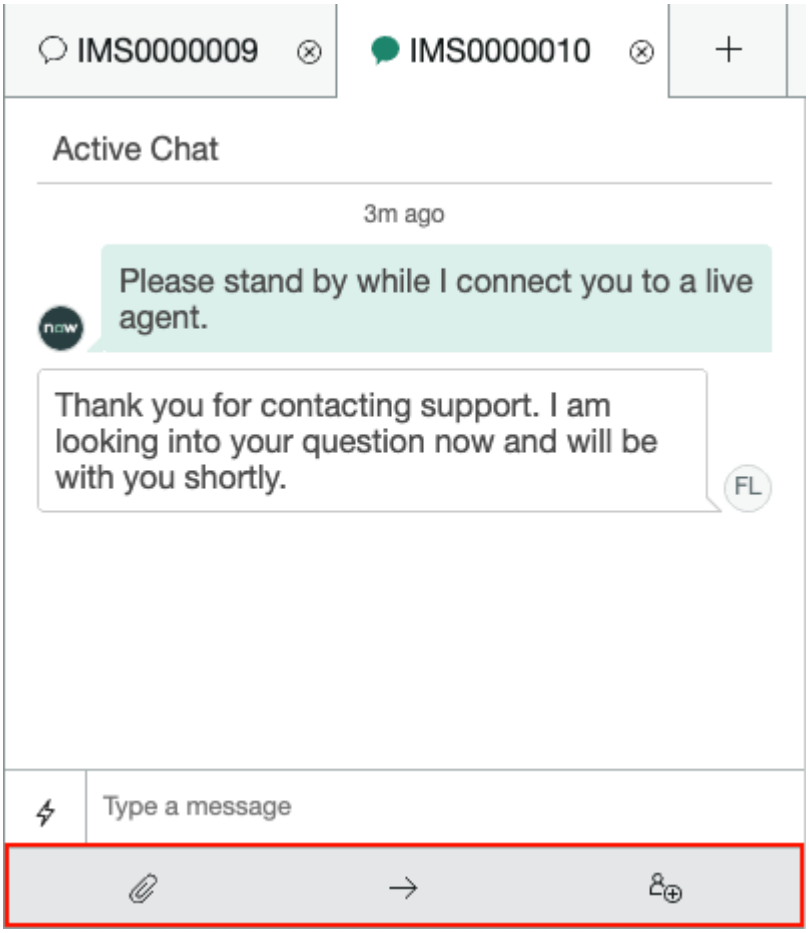
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

채팅 창의 도구 모음에는 작업 공간 세 개의 버튼이 있습니다. 왼쪽 버튼( )을 선택하면 대화에 파일이 첨부되고, 가운데 버튼( )을 선택하면 대기열 전송이 시작되고, 오른쪽 버튼( )을 선택하면 에이전트 전송이 시작됩니다. 왼쪽 버튼은 구성할 수 없지만 가운데 버튼과 오른쪽 버튼에 다른 빠른 실행을 할당할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 창의 도구 모음 작업 공간



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채팅 설정 〉 에이전트 채팅.
2. 에이전트 경험 섹션에서 빠른 작업 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.
   - 화살표 단추(→)를 구성하려면 큐로 전송을 선택합니다.
   - 사용자 추가 버튼( )을 구성하려면 에이전트로 전송을 선택합니다.
   - 새 단추를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
빠른 실행	버튼을 선택할 때 수행되는 작업입니다.
이름	빠른 실행의 이름
사용자 지정 아이콘 사용	아이콘에 사용할 이미지를 지정하려면 이 옵션을 선택합니다.
아이콘	채팅 창의 도구 모음에 나타나는 버튼 아이콘입니다 작업 공간 .
활성	이 빠른 실행을 활성화하려면 선택합니다.
애플리케이션	도구 모음에 아이콘이 표시되는 애플리케이션의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
순서	도구 모음의 단추 위치입니다. 값이 100이면 도구 모음의 가운데에 단추가 나타납니다. 값이 101이면 도구 모음의 오른쪽에 단추가 나타납니다. 버튼 순서는 변경할 수 없습니다.
개인 채팅 탭에서 사용 가능	에이전트 채팅 도구 모음에 아이콘을 표시하려면 선택합니다.
매개변수 값	
자동 제출	
모든 그룹에 적용	

4. 변경 내용을 저장합니다.
   - 기존 기록을 업데이트하려면 업데이트를 선택합니다.
   - 새 레코드를 만들려면 저장을 선택합니다.

빠른 실행 도구 모음 통제 설정

채팅 도구 모음에 표시되는 빠른 작업을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 에이전트 채팅을 선택한 다음 에이전트 경험 카드에서 빠른 작업 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 빠른 작업 작업 영역 작업을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 빠른 실행 작업 공간 작업을 수정하려면 업데이트할 빠른 실행 작업 공간 작업 기록을 선택합니다.
4. 화면의 필드에 내용을 입력합니다.

구성 가능한 도구 모음 통제

필드	정의
빠른 실행	빠른 작업이 수행되었습니다.
이름	빠른 실행 작업 공간 작업의 이름입니다.
사용자 지정 아이콘 사용	도구 모음에 다운로드된 사용자 지정 아이콘을 표시하는 옵션입니다.
아이콘	사용자 지정 아이콘 사용이 선택된 경우 도구 모음에 표시할 이미지입니다. 추가하려면 클릭...을 선택하고 이미지 선택 화면에서 이미지 파일을 선택합니다. 주: 정사각형 종횡비의 이미지를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
활성	이 구성 가능한 도구 모음 컨트롤이 활성 상태인지 여부를 나타냅니다.
애플리케이션	빠른 실행의 애플리케이션 범위입니다.
순서	이 빠른 실행의 값입니다. 빠른 작업은 가장 낮은 순서에서 가장 높은 순서로 실행되므로 순서가 100인 빠른 작업이 200인 빠른 작업이 고려됩니다.
개인 채팅 탭에서 사용 가능	비공개 채팅 탭에서 빠른 작업을 사용할 수 있는지 여부를 정의하는 옵션입니다.
적용 대상	빠른 실행을 사용할 수 있는 시기를 결정하는 조건입니다. ○ 필터 조건 추가 - 테이블 필드에서 선택한 테이블을 필터링하여 특정 유형의 작업 항목을 한정합니다. ○ "OR" 절 추가 - 조건에 "OR" 절을 추가합니다. 예를 들어 Beth Anglin에게 할당된 대화에만 빠른 동작을 사용할 수 있도록 하려면 테이블에서 상호작용 [interaction] 테이블을 선택합니다. 그런 다음 적용 대상 필드에서 **[Assigned to] [is] [Beth Anglin]** 필터를 생성합니다.
매개변수 값	빠른 실행에 필요한 매개변수입니다.
자동 제출	에이전트가 버튼을 선택하고 빠른 실행 및 매개변수를 채팅에 게시할 수 있는 옵션입니다.
모든 그룹에 적용	모든 사용자 그룹에서 빠른 작업을 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.

5. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

채팅 컨텍스트 빠른 실행 활성화

컨텍스트 빠른 동작을 활성화하여 에이전트가 채팅 상호작용과 관련된 컨텍스트를 볼 수 있도록 합니다. 채팅에서 시작할 때 표시 카드는 sysparm_portal, sysparm_page, 테이블, sys_id 또는 sysparm_language 표시합니다.

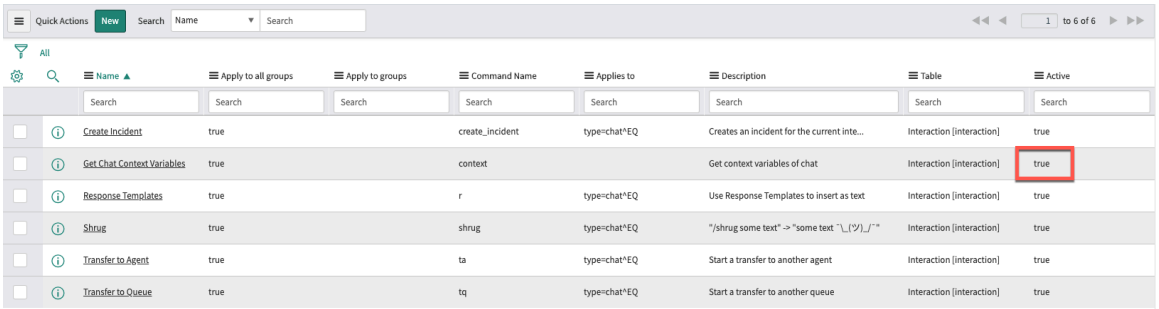
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
컨텍스트 빠른 실행은 기본 빠른 실행이지만 활성화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 빠른 실행 〉 작업.
2. 채팅 컨텍스트 변수 가져오기 기록에서 목록 편집기를 사용하여 활성 값을 예로



설정합니다.

누락된 채팅 활동 이메일 보내기

사용자가 오프라인 상태일 때 전송된 채팅 메시지의 요약을 포함하는 이메일을 사용자에게 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin

이 태스크 정보
인증된 사용자 또는 라이브 에이전트가 검증한 사용자에게 이메일 요약을 보낼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 일반 탭을 선택합니다.
3. 누락된 활동 이메일 카드에서 설정 보기를 선택합니다.
4. 활성화 옵션을 전환하여 누락된 활동 이메일 기능을 활성화합니다.
5. 오프라인 임계치 드롭다운에서 이메일 알림을 보내기 전에 사용자가 비활성 상태인 기간을 설정합니다.
   - 15분(기본값)
   - 2시간
   - 8시간
   - 사용자 지정(사용자 지정 기간을 분 또는 시간 단위로 입력)
6. 저장을 선택합니다.

결과
누락된 채팅 메시지에 대한 이메일 알림은 지정된 시간 간격으로 자동 전송됩니다.

중요한 데이터 핸들러 구성

대화 가상 에이전트 에서 에이전트 채팅 공유되는 중요한 정보를 탐지하고 마스킹합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

주: 이 기능은 향후 사용 중단 예정입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 설치할 수 없지만 지원은 계속 제공됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

데이터 개인정보 보호 애플리케이션을 대체로 설치합니다. 자세한 내용은 데이터 개인정보 보호 문서를 참조하십시오.

데이터 개인정보 보호 애플리케이션을 대체로 설치합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트에 대한 데이터 개인정보 보호 문서를 참조하십시오.

com.glide.sensitive_data_handling(중요한 데이터 핸들러) 플러그인을 활성화합니다.

필요한 역할: admin, virtual_agent_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 중요한 데이터 탐지에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 활성 토글 스위치를 밀어 중요한 데이터 탐지를 활성화합니다.
4. 적절한 대화 플로우를 선택합니다.
   a. 에이전트에 대한 요청자 - 대화에서 요청자가 입력한 중요한 데이터를 탐지하고 마스킹합니다 에이전트 채팅 .
   b. 요청자에 대한 에이전트 - 대화에서 에이전트가 입력한 중요한 데이터를 탐지하고 마스킹합니다 에이전트 채팅 .
   c. 요청자 가상 에이전트 대상 - 대화 중에 요청자가 입력한 중요한 데이터를 탐지하고 마스킹합니다 가상 에이전트 .

   주: 하나 이상의 대화 플로우를 선택해야 합니다.

5. `## ###(Regular Expressions)` 탭에는 기존 표현식이 표시됩니다.

   정규 표현식

필드	설명
이름	정규 표현식의 이름입니다.
정규 표현식	식을 정의하는 패턴입니다.
마스킹된 문자 수	마스킹된 정규 표현식의 문자 수입니다.
마스킹 시작 위치	정규 표현식이 마스킹되는 방향: 왼쪽에서 오른쪽 또는 오른쪽에서 왼쪽으로.
상태	○ Active - 이 표현식은 마스킹됩니다. ○ 비활성 - 이 표현식은 마스킹되지 않습니다.
순서	활성 정규 표현식이 메시지에 대해 분석되어 일치 항목이 있는지 확인하는 순서입니다.

6. 수정할 기존 표현식을 선택하거나 새로 만들기를 선택하고 필드를 채워 새 정규 표현식을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요한 데이터 정규 표현식 양식

필드	설명
이름	정규 표현식의 이름입니다.
마스킹된 문자 수	마스킹된 정규 표현식의 문자 수입니다.
마스킹 기호	중요한 데이터 대신 사용되는 기호입니다.
상태	○ Active - 이 표현식은 마스킹됩니다. ○ 비활성 - 이 표현식은 마스킹되지 않습니다.
도메인	이 정규식이 영향을 주는 도메인의 이름입니다. 전역을 선택하면 정규 표현식이 에이전트와 요청자 도메인 모두에 적용됩니다. 에이전트와 요청자가 서로의 도메인을 볼 수 있도록 관리자는 다음 중 하나를 수행해야 합니다. ○ 정규 표현식이 해당 상위 도메인에 하위 도메인으로 표시되어야 하는 도메인을 포함합니다. ○ 자매 도메인인 경우 적절한 도메인에 필요한 액세스 권한을 부여합니다. ○ 전역 도메인에서 정규 표현식을 설정합니다.
정규 표현식	식을 정의하는 패턴입니다. 다음과 같은 정규 표현식 확인 사이트에서 정규 표현식을 확인합니다. https://regex101.com/
순서	활성 정규 표현식이 메시지에 대해 분석되어 일치 항목이 있는지 확인하는 순서입니다.
마스킹 시작 위치	정규 표현식이 왼쪽에서 오른쪽으로 또는 오른쪽에서 왼쪽으로 처리되는지 여부를 나타냅니다.

7. 에이전트 시스템 메시지 탭에서 에이전트가 중요한 데이터를 입력할 경우 표시되는 메시지에 대한 정보를 입력합니다.

에이전트 시스템 메시지

필드	설명
설명	시스템 메시지에 대한 설명입니다.
값	에이전트에게 표시되는 시스템 메시지의 정확한 단어입니다.
업데이트됨	메시지가 가장 최근에 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	메시지를 가장 최근에 업데이트한 사용자의 이름입니다.

8. 요청자 시스템 메시지 탭에서 요청자가 중요한 데이터를 입력할 경우 요청자에게 표시되는 메시지에 대한 정보를 입력합니다.

요청자 시스템 메시지

필드	설명
설명	시스템 메시지에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
값	요청자에게 표시되는 시스템 메시지의 정확한 단어입니다.
업데이트됨	메시지가 가장 최근에 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	메시지를 가장 최근에 업데이트한 사용자의 이름입니다.

9. 저장을 선택합니다.

욕설 필터 구성

욕설 필터 회사의 요구 사항에 가장 적합한 방식으로 플래그가 지정된 단어를 탐지하도록 for 에이전트 채팅 를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, virtual_agent_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 채팅 설정 〉 에이전트 채팅.

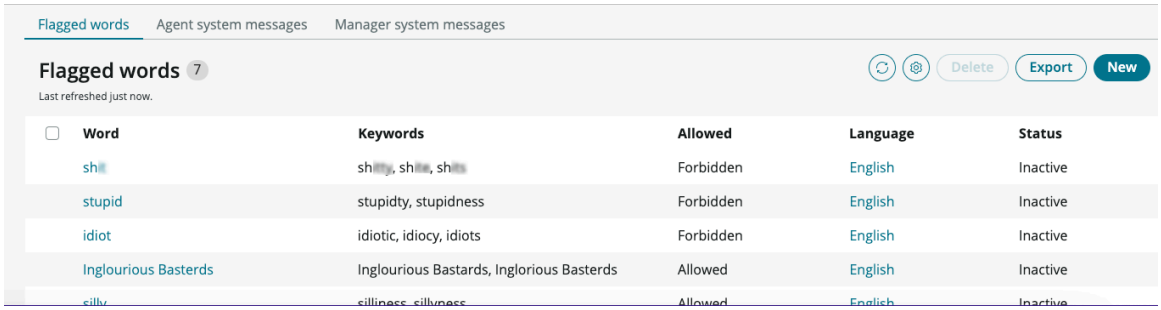
2. Chat 설정 카드에서 욕설 감지 옆에 있는 설정 보기를 선택합니다.

3. 욕설 탐지 페이지에서 활성 토글 스위치를 밀어 욕설 필터를 활성화합니다.

4. 플래그가 지정된 단어를 탐지하는 방법 선택 카드에서 설정을 구성합니다.

옵션	설명
머신 러닝 모델을 사용하여 플래그가 지정된 단어를 탐지합니다.	모델 기반 모드를 사용하여 플래그가 지정된 단어로 표시할 단어를 결정합니다.
일치하는 항목이 없으면 플래그가 지정된 단어 목록을 사용하십시오.	키워드 기반 접근 방식을 사용하여 플래그가 지정된 단어로 표시할 단어를 결정합니다. 플래그가 지정된 단어 목록은 플래그가 지정된 단어 탭에서 구성할 수 있습니다.
관리자에게 알리기 전의 메시지 수	에이전트가 보낸 플래그가 지정된 단어가 있는 메시지 수가 시간 임계치 욕설 필터 내에 있거나 같으면 관리자에게 메시지를 보냅니다.
시간 임계치(시간)	플래그가 지정된 단어가 있는 메시지 수가 추적되는 시간입니다.

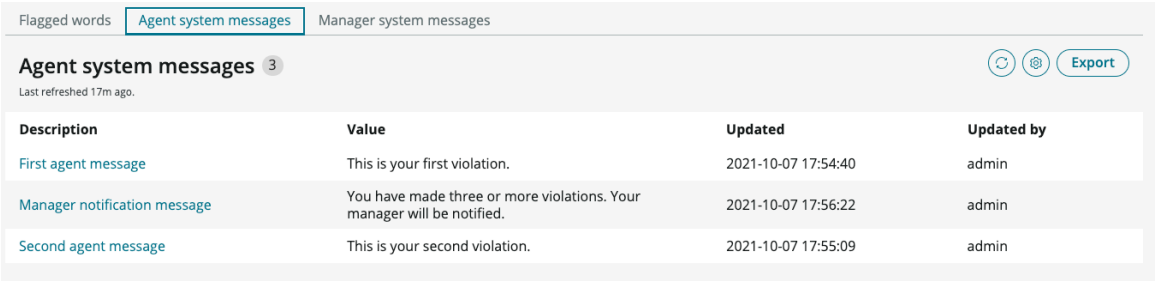
5. #### ### ## 탭에서 다음과 같이 욕설 필터 플래그를 지정해야 하는 단어를 지정합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

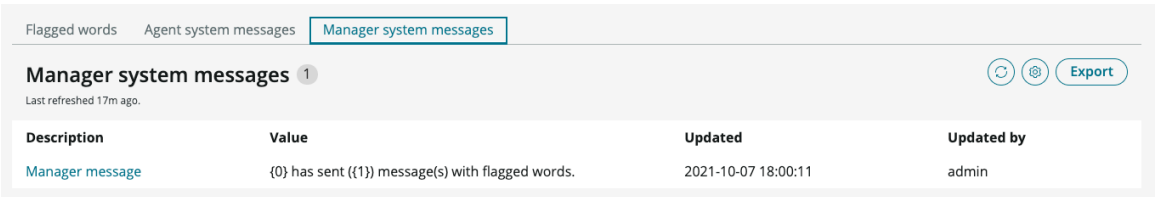
플래그가 지정된 단어	
단어	플래그를 지정해야 하는 단어입니다 욕설 필터 .
키워드	또한 욕설 필터 플래그를 지정해야 하는 유사한 단어입니다.
허용됨	○ 금지 됨 - 이 단어는 욕설로 간주되어 플래그가 지정됩니다. ○ 허용 됨 - 이 단어는 욕설로 간주되지 않으며 플래그가 지정되지 않습니다.
언어	적용되는 언어입니다 욕설 필터 .
상태	○ 활성 - 이 욕설 필터 단어를 탐지하면 금지 또는 허용 여부를 결정합니다. ○ 비활성 - 이 욕설 필터 단어를 탐지하면 아무 작업도 수행하지 않습니다.

6. 에이전트 시스템 메시지 탭에서 에이전트가 볼 수 있는 메시지를 구성합니다.



에이전트 시스템 메시지	
설명	시스템 메시지에 대한 설명입니다.
값	에이전트에게 표시되는 시스템 메시지의 정확한 단어입니다.
업데이트됨	메시지가 가장 최근에 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	메시지를 가장 최근에 업데이트한 사용자의 이름입니다.

7. 관리자 시스템 메시지 탭에서 관리자가 볼 수 있는 메시지를 구성합니다.



관리자 시스템 메시지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설명	시스템 메시지에 대한 설명입니다.
값	관리자에게 표시되는 시스템 메시지의 정확한 단어입니다.
업데이트됨	메시지가 가장 최근에 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	메시지를 가장 최근에 업데이트한 사용자의 이름입니다.

에이전트 채팅용 동적 변환 구성

채팅 대화를 한 언어에서 다른 언어로 번역할 수 있도록 (DTAC)를 활성화합니다 에이전트 채팅용 동적 변환 .

에이전트 채팅용 동적 변환 에이전트 채팅용 동적 변환을 통한 전역 지원에 대한 자세한 내용은 이 비디오를 시청하십시오.

필수 구성요소 단계

활성화 DTAC하기 전에 이러한 작업을 완료해야 합니다.

- 번역 서비스 제공자와 통합
- 번역기 구성의 버전 v3으로 마이그레이션
- 지식 문서 번역

DTAC 활성화

DTAC 채팅 대화를 한 언어에서 다른 언어로 번역합니다. 에이전트와 요청자가 선호하는 언어는 사용자 프로파일을 기반으로 하며 번역 서비스는 메시지를 다른 참가자가 정의한 언어로 번역합니다. 번역 서비스 제공자는 ServiceNow#에 로그인하지 않은 요청자에 대해 언어 탐지를 지원하며, 게스트 사용자라고도 합니다.

DTAC 는 기본적으로 비활성 상태입니다. 활성화 DTAC하기 전에 다음 요구 사항을 완료해야 합니다.

- 동적 변환
- 에이전트 채팅 설정
- 언어 활성화

플러그인(com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat)을 에이전트 채팅용 동적 변환 활성화합니다.

그러면 다음 플러그인도 활성화됩니다.

- 동적 변환 (com.glide.dynamic_translation)
- 대화형 동적 변환 (com.glide.dynamic_translation.va_async)

및 다음 시스템 속성:

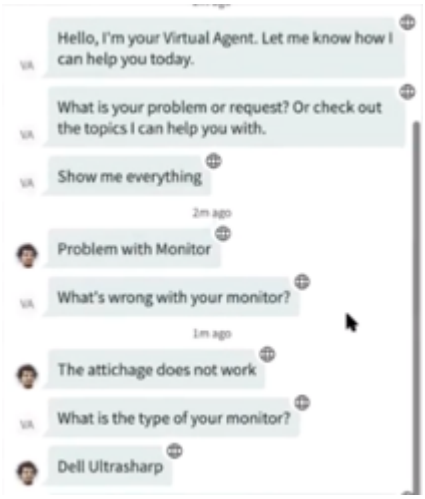
- true - 동기화
- false - 비동기
- 이 속성의 부재 - 비동기

에서 가상 에이전트 라이브 에이전트로 전송 중

에이전트가 채팅을 수락하면 더 많은 컨텍스트를 위해 선호하는 언어로 요청 가상 에이전트 자와 간의 채팅 기록을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 주제를 사용하기 DTAC전에 원하는 언어로 설정해야 합니다. 주제를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너를 참조하십시오.



채팅 대화에서 번역 지원

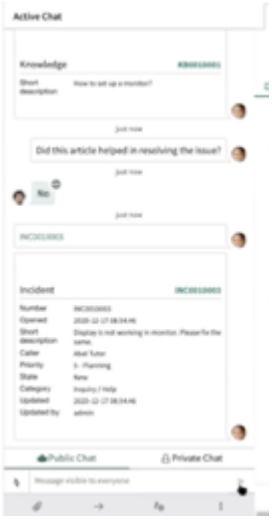
DTAC 가 활성화되면 다음 항목이 채팅 대화에서 변환됩니다.

- 사용자 메시지
- 시스템 메시지
- 가상 에이전트 채팅 이력
- 기록 카드 필드 값
- 리치 컨트롤

유형	리치 컨트롤
사용자 입력	문자열
사용자 입력	정적 선택 목록
사용자 입력	참조 선택
사용자 입력	부울
사용자 입력	날짜/시간
사용자 입력	파일 선택기
사용자 입력	캐러셀
봇 응답	텍스트
봇 응답	단일 링크
봇 응답	여러 링크
봇 응답	다중 플로우 출력
봇 응답	스크립트 출력
봇 응답	기록 카드

DTAC 는 기록 카드 레이블을 지원하지 않습니다. 이 기능이 작동하려면 시스템 현지화 속성을 구성해야 합니다. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 시스템 현지화. 자세한 내용은 현지화 설정에 대한 제품 설명서를 참조하십시오 ServiceNow# .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에 대한 분석 보고서 **DTAC**

옵션을 사용하는 대화 수를 평가하기 위해 채팅 수를 DTAC 계산하는 보고서를 생성할 수 있습니다 DTAC .

상호작용 테이블의 번역됨 열에서 true 값의 수를 모니터링합니다. 자세한 내용은 작업 공간의 상호작용 기록 에 대한 제품 설명서를 참조하십시오ServiceNow#. 에이전트 작업 공간의 상호작용 기록입니다.

대화 이력 설정

대화 이력 화면에서 사용할 수 있는 대화 이력 옵션을 활성화하고 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

대화 이력은 동일한 채널에서 과거 대화에 쉽게 접근할 수 있는 기능을 제공합니다. 에이전트는 여러 탭을 열고 녹취록을 검토하지 않고도 이러한 대화를 검토하여 보다 효율적으로 수행할 수 있습니다. 이 페이지에서는 대화 이력을 활성화하고 에이전트에 대해 표시할 수 있는 수와 선택적 필터링된 뷰를 구성하는 옵션을 제공합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 에이전트 채팅을 선택한 다음 에이전트 경험 카드에서 대화 이력 옆에 있는 설정 보기를 선택합니다.
3. 대화 기록을 켜려면 활성화 스위치를 켭니다.
4. 표시할 대화 수 필드에 화면에 표시할 이전 대화 수를 입력합니다.
   표시할 수 있는 대화의 최대 수는 25개입니다.
5. 대화 기록 필터를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
6. 새 대화 이력 필터 작성 화면에서 필드에 내용을 입력합니다.

필드	정의
이름	대화 이력 필터의 이름입니다.
활성	이 필터를 적용해야 하는 경우 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
설명	대화 이력 필터에 대한 설명입니다.
순서	필터의 우선순위를 지정해야 하는 순서입니다. 에이전트 그룹과 일치하는 순서가 가장 낮은 필터가 상호작용을 필터링하는 데 사용됩니다.
모든 그룹에 적용	모든 사용자 그룹에서 대화 이력 필터를 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.

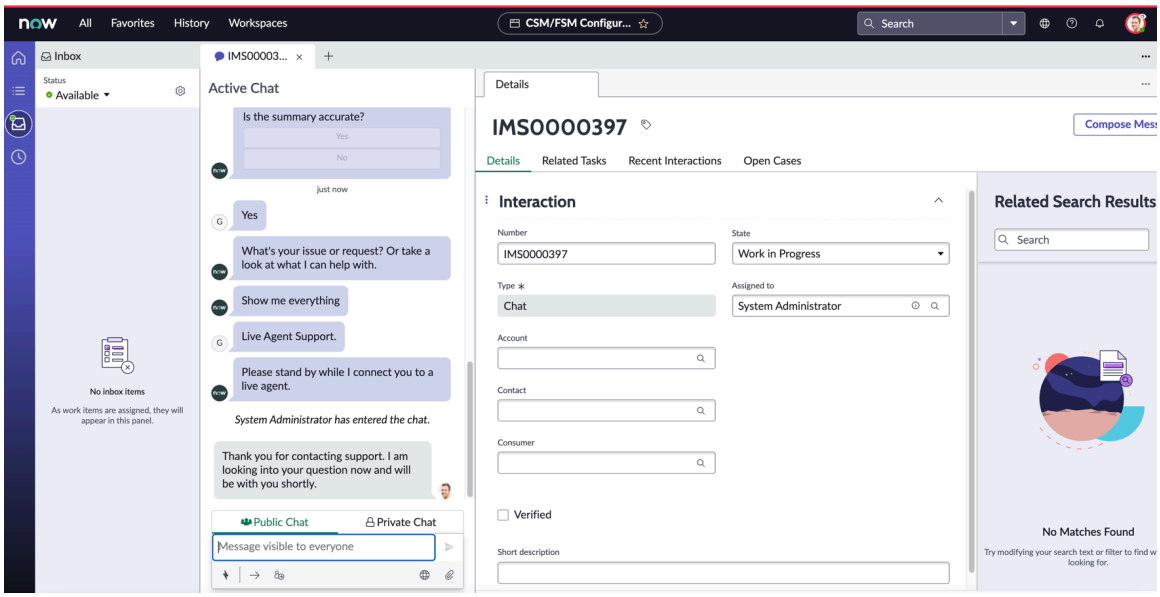
7. 조건 설정을 선택하여 조건 대화 상자를 표시합니다.
8. 조건 대화 상자에서 대화 이력에 대한 필터를 작성합니다.
   자세한 내용은 조건 작성기 를 참조하십시오.
9. 설정을 선택합니다.
10. 새 대화 기록 필터 만들기 화면에서 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

에이전트 채팅 사용

에이전트 채팅 를 사용하면 라이브 에이전트가 요청자와 대화할 수 있으며 관리자가 에이전트를 지원하고 모니터링할 수 있습니다.

작업 공간은 에이전트가 채팅을 입력하는 데 사용하는 채팅 받은 편지함 아이콘을 표시합니다. 에이전트는 상태를 업무 가능 또는 자리 비움 으로 설정하여 채팅 요청에 대한 받은 편지함을 열거나 닫습니다. 채팅이 답변을 기다리는 경우 아이콘에 숫자가 표시됩니다.

채팅 인터페이스는 작업 공간에 통합되어 있으므로 에이전트는 작업 공간에서 제공하는 다른 기능을 사용하여 화면에서 작업하는 동안 채팅할 수 있습니다.



다음 단원 에이전트 채팅에서는 .

에서 빠른 실행 사용 에이전트 채팅

자주 수행되는 일반적인 활동에 대해 빠른 실행이라고 하는 바로 가기를 사용합니다.

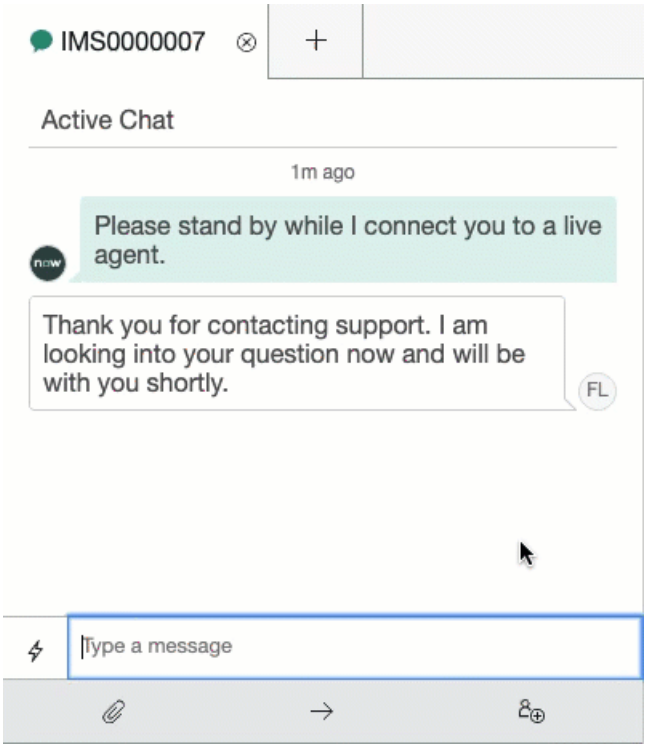
에서 에이전트 채팅에이전트는 다음과 같은 방법으로 빠른 동작을 삽입할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 슬래시(/) 뒤에 명령을 입력합니다.
- 번개 아이콘(번개)을 선택하고 메뉴에서 빠른 작업을 선택합니다.
- 도구 모음에서 빠른 실행 버튼을 선택합니다(사용 가능한 경우).

예를 들어 에이전트는 메시지 필드에 `/tq` 를 입력하여 대화를 다른 큐로 전송할 수 있습니다.

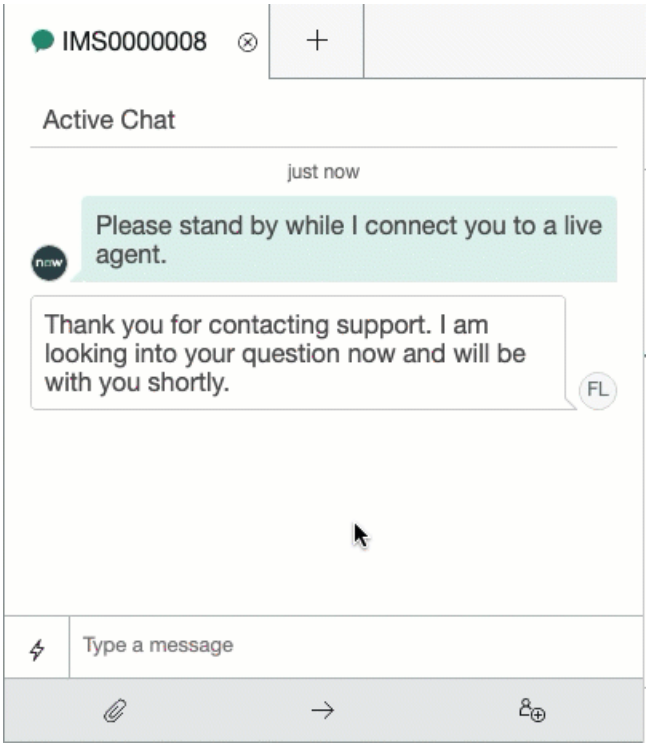
다음을 입력하여 큐 전송 시작



에이전트는 번개 아이콘을 선택한 다음 메뉴에서 **/tq** 를 선택하여 큐 전송을 시작할 수도 있습니다.

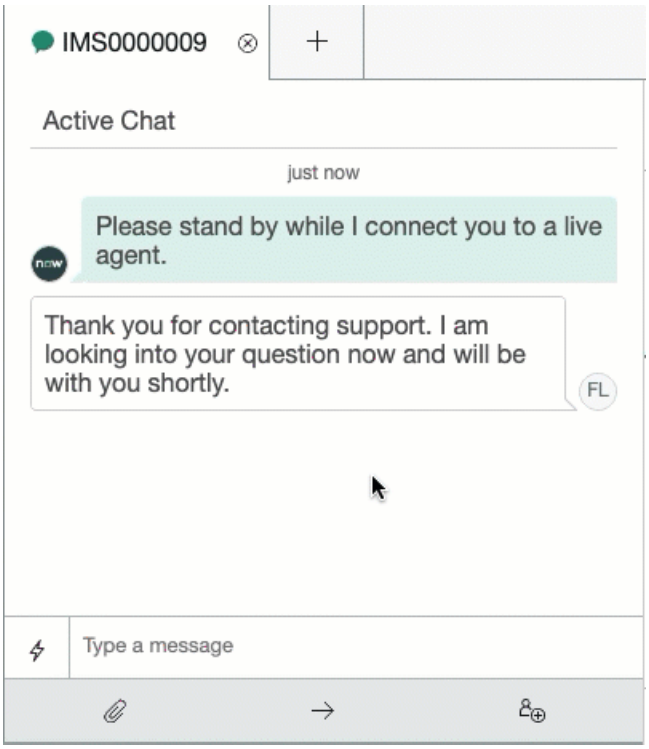
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

빠른 실행 메뉴에서 큐 전송 시작



또는 에이전트가 도구 모음에서 화살표 버튼(→)을 선택하여 다른 큐로 전송할 수도 있습니다.

도구 모음에서 큐 전송 시작

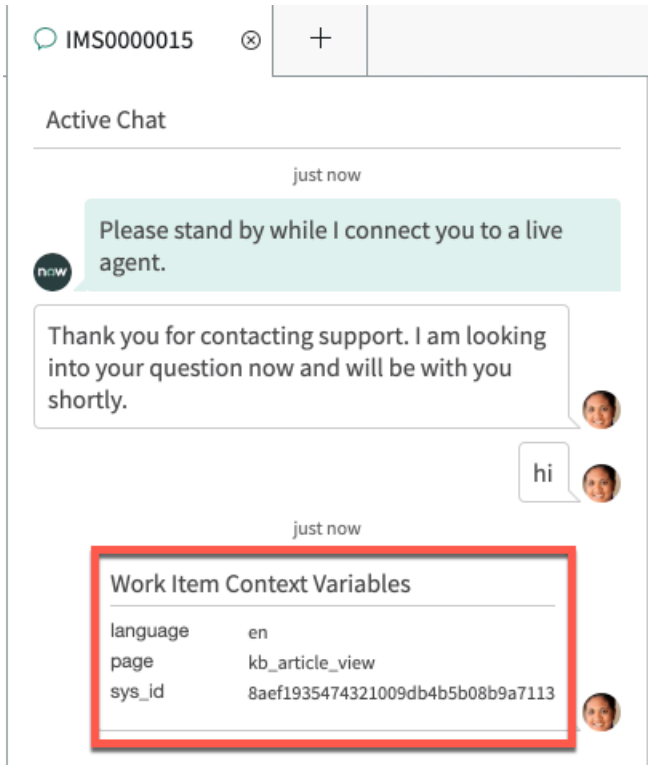


주: 에이전트가 빠른 작업을 사용하려면 quickactions_user 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 컨텍스트 상세 정보 표시

에이전트는 채팅 상호작용과 관련된 컨텍스트를 볼 수 있습니다. 에이전트는 컨텍스트 빠른 동작을 사용하여 컨텍스트 변수(sysparm_portal, sysparm_page, 테이블, sys_id, sysparm_language)가 있는 카드를 표시할 수 있습니다. 에이전트는 메시지 필드에 /context 를 입력하여 이 빠른 작업을 시작할 수 있습니다.



컨텍스트 메뉴를 사용하여 **Now Assist** 권장 응답 생성

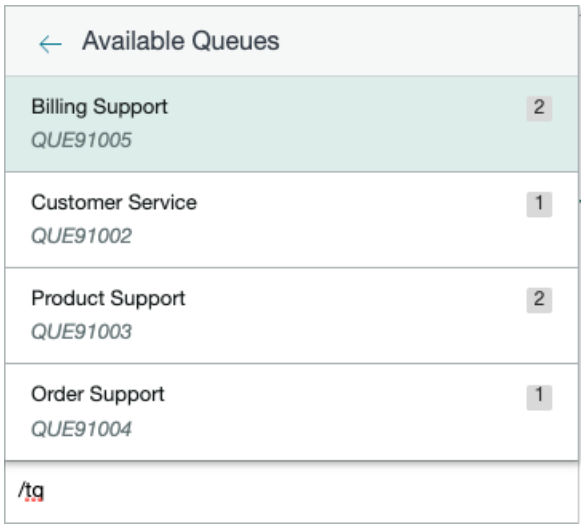
에이전트는 상황에 맞는 메뉴를 사용하여 Now Assist 채팅에 입력할 응답을 생성할 수 있습니다. 에이전트는 메시지 입력 필드에 /recommend 를 입력하여 이 빠른 작업을 시작합니다. 권장 응답을 생성하는 데 시간이 너무 오래 걸리거나 LLM 서버를 사용할 수 없는 경우 오류 메시지가 나타납니다.

매개변수

일부 빠른 작업에는 에이전트가 빠른 작업을 추가로 제어할 수 있도록 보조 메뉴가 필요합니다. 예를 들어, 에이전트가 큐 전송을 시작한 후 에이전트는 전송할 큐를 선택해야 합니다. 보조 메뉴에 나타나는 항목을 매개변수라고 합니다.

다음 그림은 에이전트가 다른 큐로 전송하기 위해 빠른 동작을 삽입한 후 에이전트가 사용 가능한 큐 목록을 보는 것을 보여줍니다. 빠른 실행의 기본 매개변수는 에이전트가 사용할 수 있는 큐입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



보조 메뉴가 필요한 빠른 동작을 생성하려면 빠른 실행에 대한 매개변수를 정의해야 합니다. 자세한 내용은 빠른 작업 매개 변수 정의를 참조하세요.

대화 자동 조종으로 주제 자동 표시

에이전트는 대화 자동 조종을 사용하여 대화 중에 에이전트 채팅 주제를 표시할 가상 에이전트 수 있습니다. 요청자가 주제와 가상 에이전트 상호작용하는 동안 에이전트는 멀티태스킹을 하고 다른 항목에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. (HRSD)에 대해 HR 서비스 제공 대화 자동 파일럿을 사용할 수 없습니다.

대화에서 에이전트 채팅 요청자와 대화하는 동안 에이전트는 자동 조종 빠른 실행을 사용해 주제를 호출하여 가상 에이전트 대화 자동 조종을 시작할 수 있습니다. 에이전트는 요청자가 입력한 정보에 따라 특정 가상 에이전트 주제를 검색하고 매개변수와 함께 표시할 수 있습니다. 요청자는 주제를 보고 필요에 따라 응답하고 가상 에이전트 요청자의 입력을 캡처합니다.

주: 최상의 환경을 위해 자동 파일럿 중에 시스템 메시지를 켜는 에이전트 채팅 설정을 활성화하십시오. 자세한 내용은 에이전트 채팅 설정 문서를 참조하십시오.

자동 파일럿 구성

자동 파일럿에 대한 빠른 작업을 보고 액세스하려면 Glide 가상 에이전트 플러그인과 에이전트 채팅 플러그인이 설치되어 있어야 합니다. 관리자는 에서 에이전트가 사용할 수 있는 주제를 설정할 가상 에이전트 수 있습니다 에이전트 채팅.

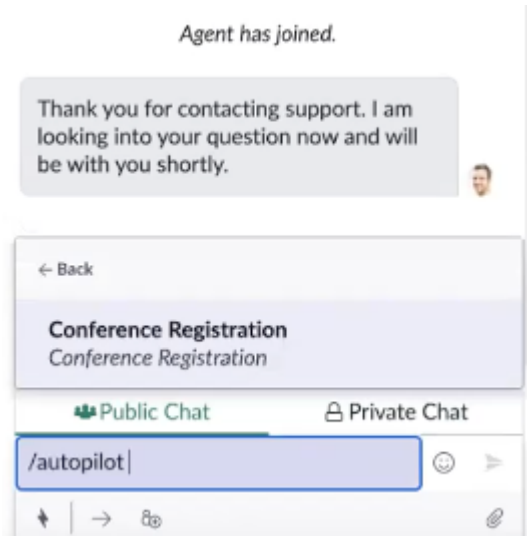
주: 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 빠른 작업을 구성하고 필요에 따라 에이전트가 사용할 수 있도록 설정할 수 있어야 합니다.

에서 에이전트 채팅빠른 작업을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 빠른 실행 사용 에이전트 채팅.

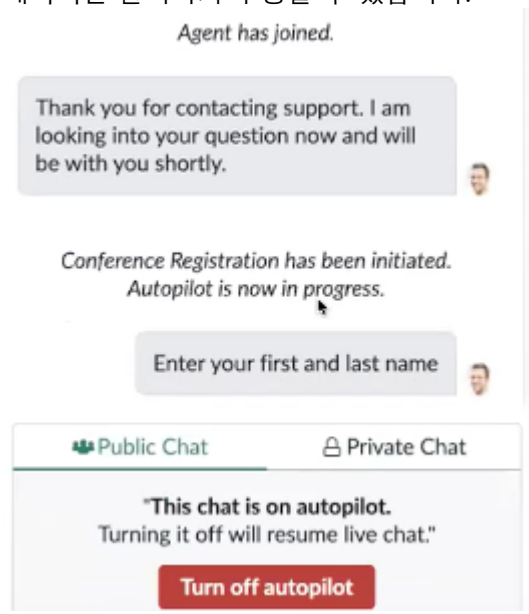
자동 파일럿 사용

에이전트는 빠른 동작을 사용하여 요청자와의 대화 중에 선택한 자동 파일럿 주제를 검색하고 호출할 수 있습니다. 에이전트는 채널과 관련된 자동 파일럿 주제만 선택할 수 있습니다. 예를 들어 SMS를 사용하는 요청자와 대화할 때는 SMS에 최적화된 주제만 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



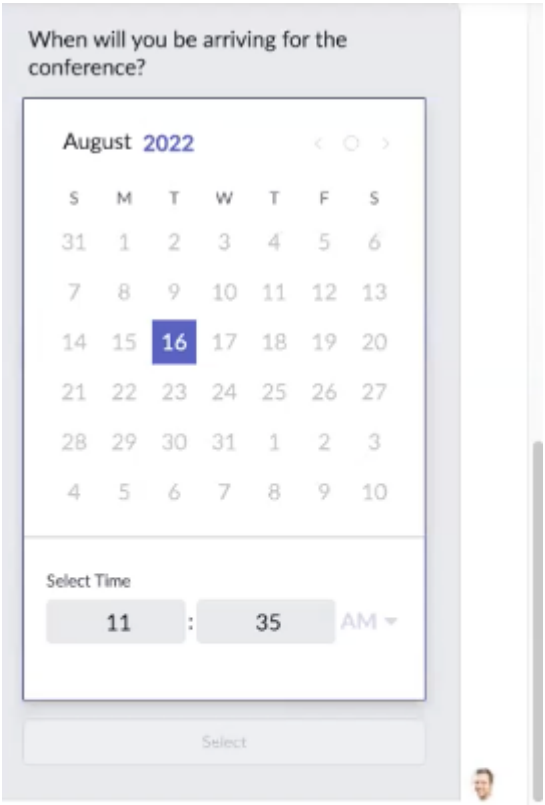
에이전트는 자동 파일럿 주제가 시작되고 종료되면 시스템 메시지로 알림을 받습니다. 이러한 메시지는 관리자가 구성할 수 있습니다.

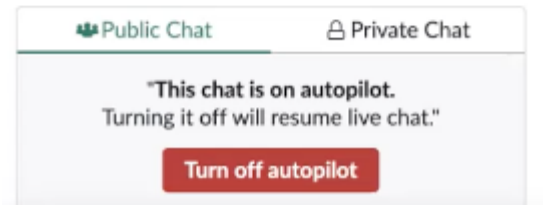


자동 파일럿이 켜져 있는 동안

자동 파일럿이 켜져 있는 동안 요청자는 텍스트에 리치 컨트롤을 사용할 수 있지만 에이전트는 요청자에게 렌더링된 리치 컨트롤의 읽기 전용 버전을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

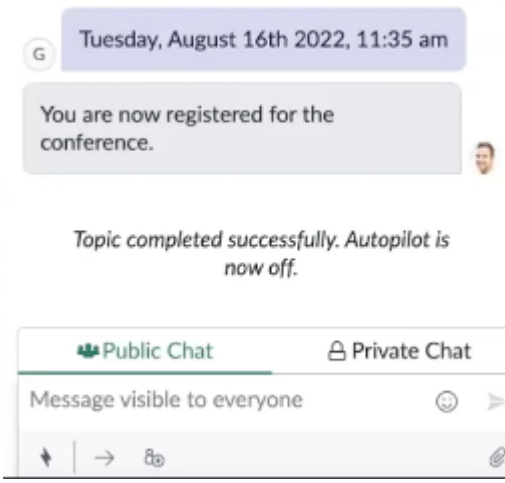




자동 파일럿이 사용 중일 때는 요청자와의 공개 채팅이 비활성화되지만 에이전트는 다른 에이전트 및 감독자에게 도움을 요청할 수 있습니다. 켜져 있으면 에이전트 귓속말 자동 파일럿 동안 개인 채팅 탭 에이전트 귓속말 이 정상적으로 작동합니다. 자동 파일럿을 사용하는 동안에는 에이전트의 용량이 확보되지 않으며 고객이 구성한 메시징 작업이 비활성화됩니다.

자동 파일럿이 종료될 때

에이전트는 알림 탭에서 작업 공간 주제가 가상 에이전트 종료되었거나 요청자에 의해 완료되었다는 데스크톱 알림을 받습니다. 이 시점에서 에이전트는 대화의 제어를 재개합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이모티콘으로 감정 전달하기

대화에서 에이전트 채팅 이모티콘을 사용하여 요청자에게 감정을 전달합니다. 이렇게 하면 요청자가 친구와 대화하는 것처럼 느끼고 고객 브랜드 충성도를 구축할 수 있습니다.

시작하기 전에

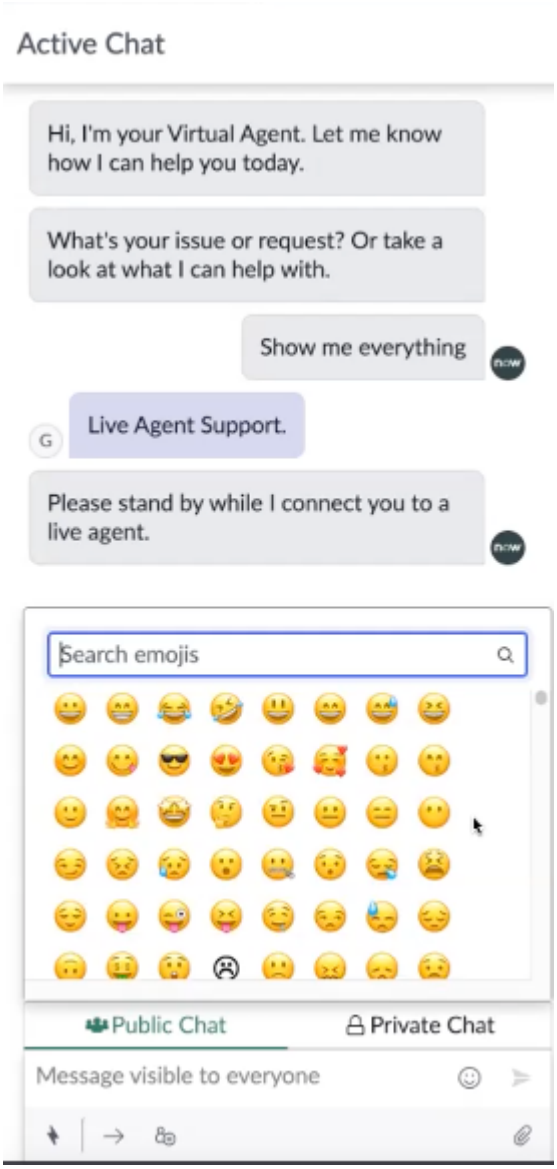
이모티콘을 사용하도록 설정해야 에이전트가 에서 이모티콘을 에이전트 채팅사용할 수 있습니다. 이모티콘 활성화에 대한 지침은 을 참조하십시오 에이전트 채팅 설정 .

필요한 역할: 관리자

프로시저

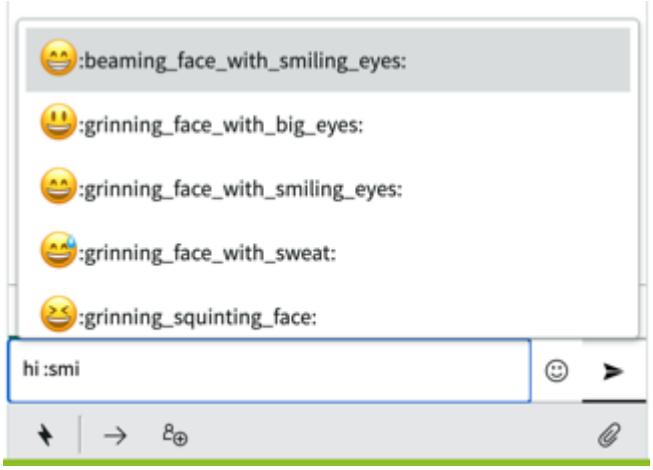
1. 활성 채팅 중에 이모티콘을 포함하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

- 이모티콘 팔레트를 표시하려면 이모티콘 삽입 아이콘 선택합니다. 그런 다음 팔레트에서 이모티콘을 선택하거나 이모티콘 팔레트의 검색 창에 이름을 입력하여 이모티콘을 검색합니다.

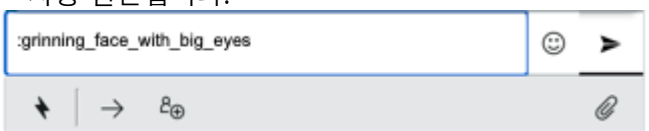


- 콜론을 입력한 다음 이모티콘 이름의 처음 몇 글자를 입력합니다. 이모티콘의 팝업 메뉴가 표시되면 하나를 선택하십시오.

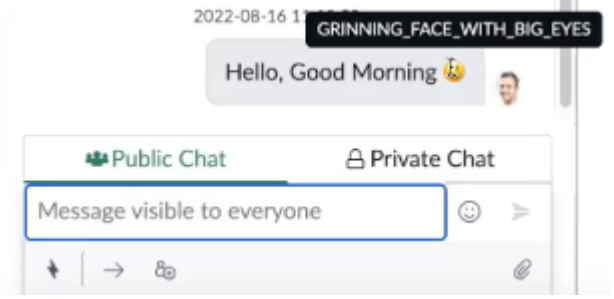
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 특수 문자 조합 또는 짧은 이름을 입력하면 공백을 입력하거나 Enter 키를 누르면 이모티콘으로 자동 변환됩니다.



2. 이모티콘 위에 커서를 놓아 이모티콘의 짧은 이름을 도구 설명으로 표시합니다.

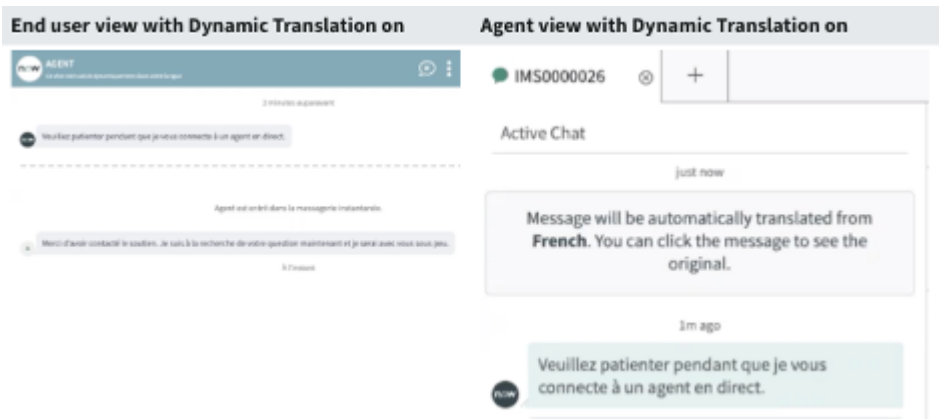


와 다른 언어로 대화하기 에이전트 채팅용 동적 변환

다른 언어를 사용하는 요청자와 채팅 대화를 나누려면 (DTAC)를 사용합니다 에이전트 채팅용 동적 변환 .

번역 표시기

DTAC 이 옵션을 활성화하면 에이전트와 요청자 모두 채팅 대화 상단에 대화가 번역되고 있음을 나타내는 배너가 표시됩니다. 이중 언어를 구사하는 에이전트는 필요에 따라 개별 채팅 세션을 일시적으로 끌 DTAC 수 있을 만큼 요청자의 언어에 능통한지 확인할 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

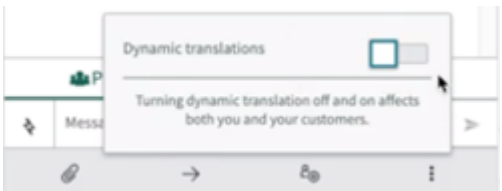
이중 언어 에이전트를 위한 동적 번역 통제

이중 언어 에이전트가 요청자의 언어에 DTAC 능통한 채팅 대화를 수락할 때는 필요하지 않습니다. 동적 변환 채팅 세션 제어를 사용하여 에이전트는 개별 채팅 세션에 대해 끌 DTAC 수 있습니다.

에이전트는 채팅 창 하단에 있는 줄임표(⋮)를 선택한 다음 동적 변환 컨트롤을 꺼짐 위치로 선택할 수 있습니다.

DTAC 이 기능을 끄면 에이전트와 요청자의 채팅 창 상단에 알림이 표시되고 이 채팅 세션에 대한 상태 변경 내용이 강조 표시됩니다.

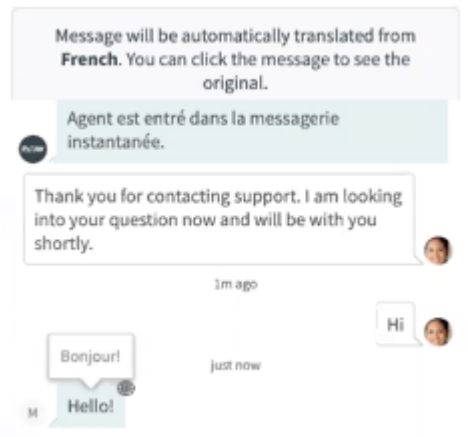
이 특정 채팅 세션에서는 요청자와 에이전트 모두 번역 기능이 꺼져 있습니다. 한 채팅 세션에서의 선택은 다른 채팅 세션에서의 선택에 영향을 주지 않으며 에이전트는 하나의 채팅 세션 내에서 껐 DTAC 다가 다시 켤 수 있습니다.



번역된 메시지 문제 해결

번역 서비스는 관용구나 전문 용어를 이해하지 못하며 일부 사용자 메시지는 번역 중에 손실될 수 있습니다. 번역 표시기 아이콘을 사용하여 요청자의 원래 메시지를 보고 필요에 따라 의미를 조회할 수 있습니다.

개별 채팅 메시지로 이동하고 번역 표시기 아이콘(🌐)을 선택하여 요청자의 번역되지 않은 원본 메시지를 볼 수 있습니다.



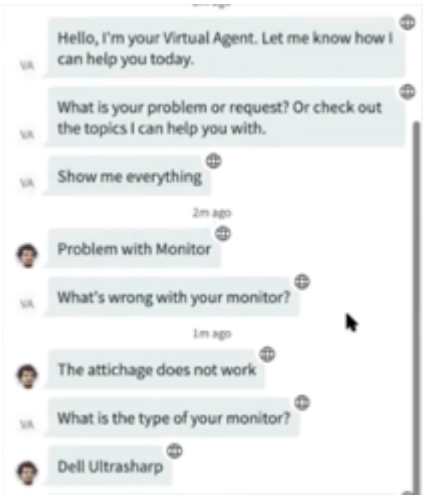
번역된 채팅 기록

각 DTAC 채팅 세션이 끝날 때마다 두 개의 채팅 기록이 생성됩니다. 하나는 요청자가 요청자의 언어로 다운로드하여 저장하는 것입니다. 다른 하나는 에이전트의 대화 내용에 표시된 것과 같은 텍스트가 포함된 에이전트의 기록입니다. 에이전트가 채팅의 일부로 사용된 DTAC 경우 녹취록에는 번역된 텍스트와 번역되지 않은 텍스트가 모두 포함됩니다. 자세한 내용은 요청자를 위한 채팅 기록 다운로드를 참조하세요.

채팅 전송 위치 가상 에이전트

요청자의 채팅을 수락하면 더 많은 컨텍스트를 위해 요청 가상 에이전트 자와 요청자 간의 채팅 기록을 선호하는 언어로 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



내의 첨부 파일 **DTAC**

채팅 DTAC 에 첨부 파일을 삽입할 때 파일 이름이나 첨부 파일의 내용이 번역되지 않습니다.

비동기 채팅 중 에이전트 시작 메시지 보내기

에서 작업 공간문제를 작업하는 동안 요청자가 온라인 상태가 아니더라도 요청자에게 메시지를 보냅니다. 동시에 온라인 상태가 아닌 에이전트와 요청자 간의 장기 실행 대화를 비동기 또는 비동기 채팅이라고 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 상호작용 기록에서 메시지 작성을 선택합니다.
   메시지 작성 양식은 채팅 또는 메시징이 아닌 상호작용에 대해 표시됩니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

메시지 양식 작성

필드	값
채널	에이전트가 요청자와 연결하기 위해 메시지를 시작할 수 있는 메시징 채널입니다. 비동기 채팅의 경우 **mweb**을 선택합니다.
시작일	메시지를 보내는 에이전트의 ID입니다.
~	메시지를 수신할 요청자의 ID입니다.
메시지	요청자에게 보낼 메시지를 입력합니다.
첨부 파일	파일 첨부를 선택하여 메시지에 첨부할 파일을 지정합니다.

3. 보내기를 선택합니다.

관련 정보

비동기 채팅

웹 채널에 대한 비동기 채팅 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 상호작용 기록에서 작업 표시줄 사용

채팅 상호작용 기록의 작업 표시줄을 사용하여 기록을 효율적으로 관리하고 응답하는 데 도움이 되는 다양한 작업에 액세스할 수 있습니다.

작업 표시줄에는 다음 작업이 포함됩니다.

- 채팅 종료: 에이전트가 채팅 대화를 종료할 수 있습니다.

  주: CCaaS(Contact Center-as-a-Service) 기반 채팅에서 채팅 종료가 채팅 나가기로 대체되어 에이전트가 다른 에이전트에 대해 채팅 대화를 종료하지 않고 채팅 대화를 나갈 수 있습니다.

- 토론: 토론을 시작할 사이드바 수 있는 팝업 창이 열립니다.
- 케이스 작성: 새 케이스 기록을 작성합니다.
- 저장: 상호작용 기록에 대한 변경 내용을 저장합니다.
- 추가 작업: 요청 생성 또는 기록 연결과 같은 추가 작업을 수행합니다.
  - 소비자 생성: 하위 탭에 새 소비자 기록을 생성합니다.
  - 요청 생성: 하위 탭에 새 요청 기록을 생성하고 관련 작업 관련 목록에 기록을 추가합니다.
  - 기록 연결: 에이전트가 기록을 현재 상호작용에 연결하는 데 사용할 수 있는 새 기록을 하위 탭에서 엽니다. 이 새 기록이 관련 작업 관련 목록에 표시됩니다.

주: 사용 가능한 구체적인 작업은 사용자 역할 및 기타 속성 등의 요소에 따라 달라집니다.

에이전트 채팅 참조

참조 주제는 에 대한 에이전트 채팅설명을 제공합니다.

도메인 분리 및 에이전트 채팅

도메인 분리는 에이전트 채팅 애플리케이션에서 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원의 모든 측면을 포함합니다.
- 애플리케이션 속성이 필요에 따라 도메인을 인식합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요구 사항

모든 도메인 지원 기능을 사용하려면 Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] 플러그인이 필요합니다. 자세한 내용은 도메인 분리 요청 문서를 참조하십시오.

도메인 분리를 사용하여 구성 에이전트 채팅

도메인 분리를 사용하면 조직이 비즈니스 단위, 지역 또는 기타 요인과 같은 특정 기준에 따라 데이터와 프로세스를 세분화할 수 있습니다.

인스턴스를 프로비저닝할 때 SP(서비스 제공자)는 전역 도메인에 하나의 채팅 설정()에이전트 채팅 기록을 갖습니다.

하위 도메인의 관리자는 작업 대기열 및 할당 그룹과 같은 해당 하위 도메인에 대한 설정을 지정할 에이전트 채팅 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅 설정 문서를 참조하십시오.

사용자가 하위 도메인에 로그인하면 시드된 에이전트 채팅 설정 기록이 생성됩니다.

에서 도메인 분리를 에이전트 채팅사용할 때는 다음 사항에 유의해야 합니다.

- 도메인 분리는 채팅의 에이전트 측과 고객 측 모두에 적용됩니다. 즉, 에이전트는 도메인에 있는 채팅 기록 및 데이터에만 액세스할 수 있고 고객은 도메인과 연결된 채팅 기록만 볼 수 있습니다.
- 에이전트 채팅 기록은 채팅을 처리한 에이전트의 도메인으로 자동 태그 지정됩니다. 이렇게 하면 채팅 기록이 올바른 도메인과 연결되고 에이전트는 도메인과 연결된 채팅 기록만 볼 수 있습니다.
- 에이전트가 채팅에 할당되면 채팅이 에이전트의 도메인에 자동으로 할당됩니다. 이렇게 하면 채팅 기록이 처음부터 올바른 도메인과 연결됩니다.
- 에이전트가 다른 에이전트에게 채팅을 전송하거나 더 높은 수준의 지원으로 채팅을 에스컬레이션해야 하는 경우, 채팅은 원래 에이전트와 동일한 도메인에 있는 에이전트에게 전송됩니다. 이렇게 하면 채팅 기록이 올바른 도메인 내에 유지됩니다.

지원 요청 수를 추적하기 위한 보고서 작성

도움말 요청 수를 추적하는 보고서를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 상호작용 이벤트 비즈니스 규칙을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 상호작용 〉 모두.
   b. 번호 제목을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   c. 클릭 구성 〉 비즈니스 규칙.
   d. 비즈니스 규칙 화면의 이름 열에서 상호작용 이벤트를 클릭합니다.
   e. 비즈니스 규칙 - 상호작용 이벤트 화면에서 활성 확인란이 아직 선택되어 있지 않으면 이 확인란을 선택합니다.
   f. 업데이트를 클릭합니다.
2. 테이블 필드에 ####을 입력하고 필드 목록에서 요청된 도움을 선택하여 메트릭 정의 - 새 기록 화면에서 상호작용 "도움 요청됨"에 대한 새 메트릭 정의를 만듭니다.
   메트릭 정의를 만드는 방법에 대한 자세한 단계는 메트릭 정의를 참조하십시오.
3. 요청자로 새 채팅을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 에이전트와 동일한 채팅을 수락합니다.
5. 해당 에이전트로 로그인한 상태에서 빠른 작업 /help를 입력합니다.
6. 다음으로 이동 메트릭 〉 인스턴스 help_requested=true에 대해 생성된 단일 인스턴스 기록의 ID를 기록합니다.
7. 관리자 창으로 이동하여 이전 단계의 상호작용을 엽니다.
8. 대화에 참여합니다(비공개 또는 공개).
9. 다음으로 이동 메트릭 〉 인스턴스 그리고 help_requested=true에 대해 하나의 인스턴스 기록이 생성되었는지 확인합니다.
   메트릭 인스턴스 테이블 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 메트릭 인스턴스 .

에이전트 채팅 상호작용 관련 기록

상호작용 관련 기록 [interaction_related_record] 테이블은 특정 상호작용의 컨텍스트에서 생성, 업데이트 또는 보는 작업 및 지식베이스(KB) 문서를 추적합니다. 상호작용 관련 기록 테이블은 상호작용, 관련 문서, 관계가 작업 또는 KB 문서에 대한 관계인지 여부, 관계의 기초를 형성한 관련 문서의 작업 유형을 참조합니다.

상호작용 관련 기록 테이블 개요

상호작용 관련 기록 테이블은 특정 상호작용에서 생성, 업데이트 또는 본 작업 및 KB 문서 기록을 추적합니다. 상호작용 관련 기록 테이블 기록

- 상호작용
- 관련 문서
- 관계가 KB 문서 또는 작업에 대한 관계인지 여부
- 관계의 기초를 형성한 관련 문서의 작업 유형

상호작용 관련 기록 생성

상호작용 관련 기록은 수동 또는 자동으로 생성할 수 있습니다.

- 수동 - 기록은 상호작용 관련 기록 양식을 통해 수동으로 만들어집니다. 양식은 연결된 기록 UI 작업을 통해 작업 공간에서 열립니다. 이 양식을 사용하여 관계를 만들 때 작업 필드는 어떤 값으로도 설정되지 않습니다.
- 비즈니스 규칙을 통해 자동으로 생성됨
- 작업 공간에서 클라이언트 호출을 통해 자동으로 생성됨

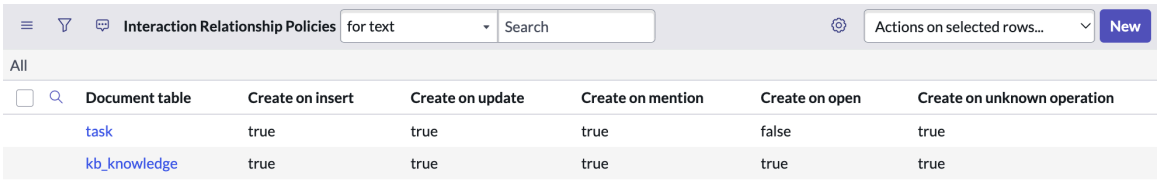
상호작용 관련 기록의 자동 생성 구성

상호작용 관계 정책 [interaction_relationship_policy] 테이블에서 항목을 업데이트하거나 생성하여 상호작용 관련 기록을 자동으로 생성하는 작업 유형을 관리할 수 있습니다. 이에 따라 다음 각 작업에 대해 상호작용 관련 기록을 만들 수 있는지 여부가 결정됩니다.

- 삽입 - 상호작용의 컨텍스트에 있는 작업 공간에서 작성된 기록입니다.
- 업데이트 - 상호작용의 컨텍스트에 있는 작업 공간에서 업데이트된 기록입니다.
- 멘션 - 채팅에서 언급된 기록 번호로, 기록 카드가 렌더링됩니다.
- 열림 - 상호작용의 컨텍스트에서 작업 공간에 열린 기록입니다.
- 알 수 없음 - 작업 공간에서 에이전트 작업을 통하지 않고 자동화된 논리로 생성된 상호작용 관련 기록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 시스템에 포함된 두 가지 정책이 작업 및 kb_knowledge 테이블과의 관계에 대한 동작을 관리합니다. 특정 작업 유형에 대한 동작을 재정의하려면 해당 문서 테이블에 대한 추가 항목을 추가할 수



Document table	Create on insert	Create on update	Create on mention	Create on open	Create on unknown operation
task	true	true	true	false	true
kb_knowledge	true	true	true	true	true

있습니다.

com.glide.interaction.autocreate_relationships 속성은 기본적으로 true로 설정됩니다. false로 설정하면 interaction_related_record 양식을 통해 생성된 관계만 생성됩니다. 다른 모든 항목은 "관계 자동 생성 차단" 비즈니스 규칙에 의해 차단됩니다.

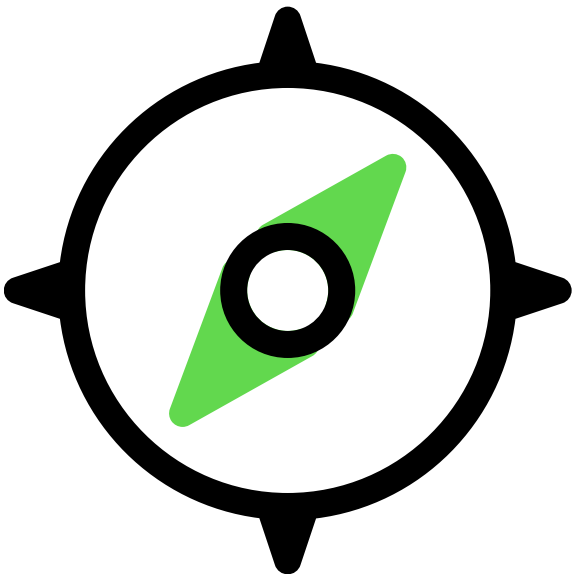
사이드바

에이전트는 독립 실행형 대화로 또는 기록에 작업 공간 연결된 토론을 통해 사이드바 다른 사람과 공동 작업할 수 있습니다.

https://player.vimeo.com/video/995464032?h=eff269086e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

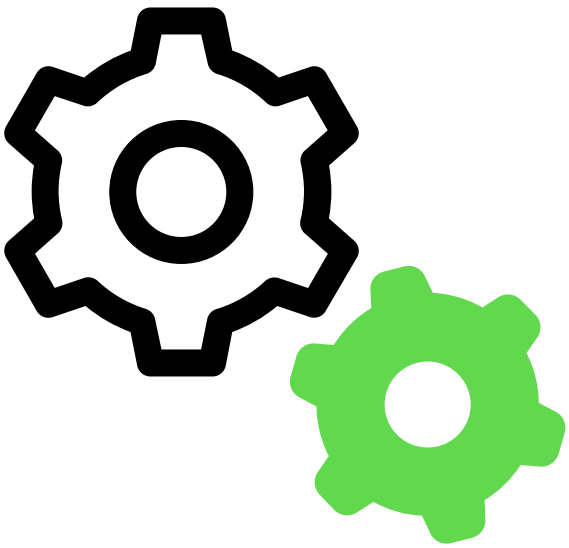
시작하기

탐색



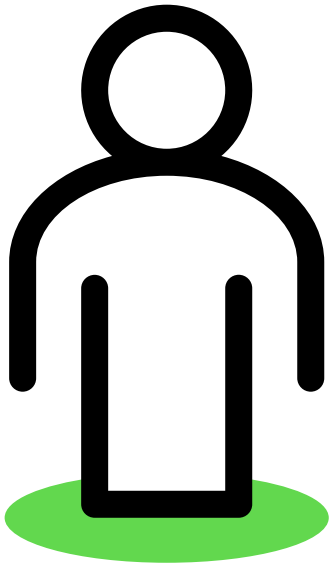
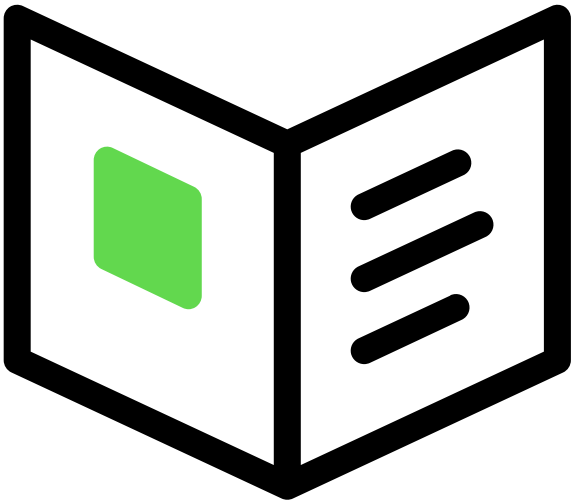
개념과 기능에 대해 사이드바 알아봅니다.

구성



관련 플러그인을 설치하고 구성하고 사이드바 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용	참조
	
에이전트가 다른 에이전트와 논의하여 문제를 더 빨리 해결할 수 있도록 지원하는 데 사용합니다 사이드바 .	도메인 분리에 대한 상세 정보를 가져옵니다 사이드바 .

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

사이드바 탐색

에이전트는 를 사용하여 사이드바독립 실행형 대화로 또는 기록을 기반으로 작업 공간 다른 에이전트와 실시간 공동 작업을 수행할 수 있습니다. 이러한 사이드바 논의를 통해 정보와 지식의 교환이 촉진되어 고품질의 결과로 문제를 보다 빠르게 해결할 수 있습니다.

사이드바 개요

에이전트는 토론을 사이드바 독립 실행형 대화로 시작하거나 기록에서 작업 공간 시작할 수 있습니다. 에이전트는 예비 정보와 컨텍스트를 입력하고 주제 전문가를 추가합니다. 기록에서 작업 공간 생성된 토론의 경우 사이드바 에이전트는 기록에 대한 여러 토론을 생성할 수 있습니다.

사이드바 작업 공간

사이드바 는 다음 작업 공간에서 지원됩니다.

- 고객 서비스 관리 (CSM) 구성 가능한 작업 공간.
- CSM 관리자 작업 공간
- 인사 관리 (HR) 에이전트 작업 공간
- IT Service Management (ITSM) 관리자 작업 공간

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 보안 인시던트 응답 작업 공간
- 벤더 관리 작업 공간

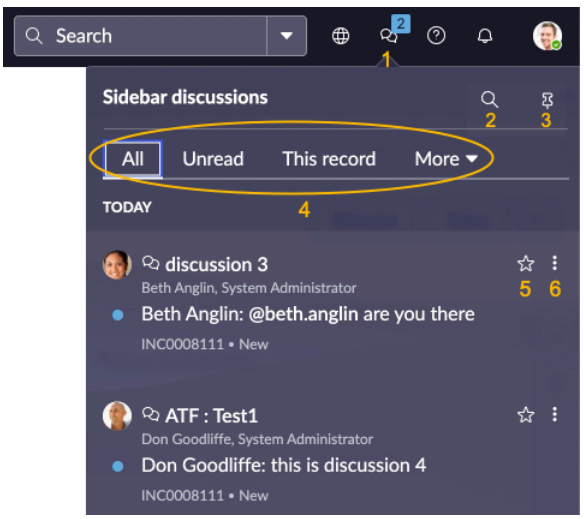
지원되는 작업 공간에 토론 단추를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 토론 단추 추가.

나열되지 않은 작업 공간(예: 서비스 운영 작업 공간)에 토론 버튼을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 KB 문서 KB1213249 참조하십시오.

사이드바 구성요소

사이드바 토론 패널

토론 아이콘 선택하면 토론 패널이 사이드바사이드바 나타납니다.



토론 패널에는 사이드바 다음이 포함됩니다.

아이콘	설명
1 -	이것은 돋보기입니다. 토론 대화 상자를 표시합니다 사이드바 . 파란색 사각형 안에 숫자가 표시되는 경우 해당 숫자는 현재 활성 상태인 사이드바 토론 수를 나타냅니다.
2-	토론 내에서 사이드바 검색합니다. 검색 아이콘을 선택하면 검색 필드가 나타나고 찾으려는 텍스트를 입력할 수 있습니다. 검색 결과는 검색 필드 아래에 표시되며 사용자 메시지별로 그룹화되고 파일 이름으로 그룹화됩니다. 취소 를 선택하여 검색 필드를 지우고 토론으로 사이드바 돌아갑니다. 토론, 메시지 및 첨부 파일별로 검색 결과를 필터링하고 가장 관련성이 높은 날짜 또는 날짜별로 정렬할 수 있습니다. KB 검색 빠른 작업을 사용하려면 을 활성화합니다 AI 검색. 자세한 내용은 AI 검색 및 AI 검색 가용성 (KB0867751) 을 참조하십시오.
3 -	메뉴를 화면 측면에 영구적으로 고정합니다.
4 -	보려는 토론 유형을 선택합니다.

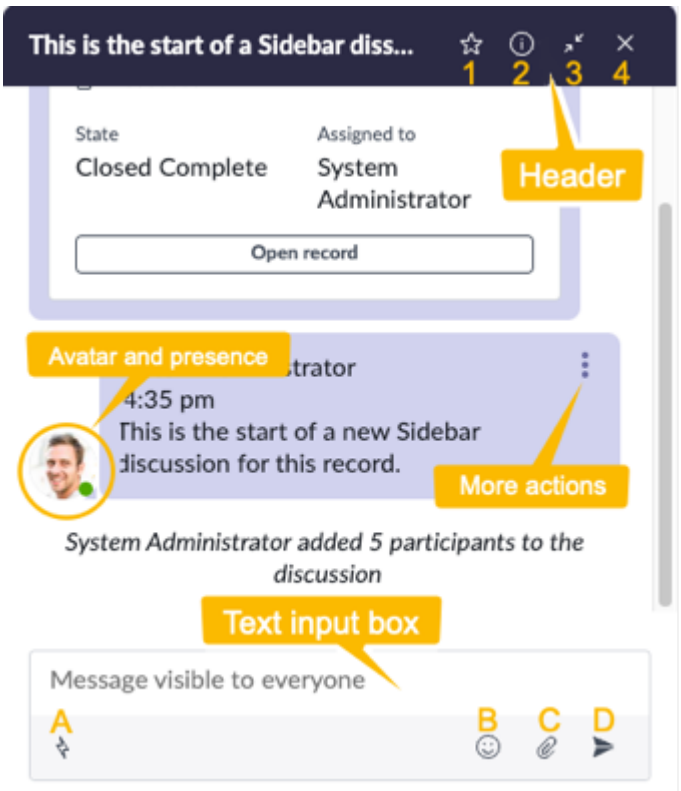
기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아이콘	설명
	• 모두 - 모든 토론입니다. • 읽지 않음 - 읽지 않은 모든 토론입니다. • 이 기록 - 현재 백그라운드에서 열려 있는 기록과 관련된 모든 토론입니다. 새 메시지를 받거나, 읽지 않은 메시지가 있거나, 기록에 대한 새 토론이 생성되면 최신 정보가 표시되고 업데이트됩니다. 새 토론을 선택하여 기록에 대한 토론을 생성할 수도 있습니다. • 멘션 - @yourusername와 함께 사용자를 언급하는 토론입니다. • 즐겨찾기 - 즐겨찾기로 표시한 토론입니다.
5 - ☆	토론을 사이드바 즐겨찾기로 표시합니다. 즐겨찾기로 표시된 토론은 즐겨찾기 탭 아래에 표시됩니다. 별 아이콘을 다시 선택하여 토론을 즐겨찾기에서 취소할 수 있습니다.
6 - ⋮	토론 옵션 표시: • 토론 해제 - 토론 대화 상자를 닫습니다(그러나 토론을 종료하지는 않습니다). • 토론 나가기 - 토론을 종료합니다.

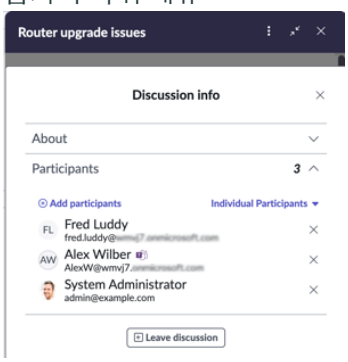
도킹된 채팅 창

도킹된 창 기능을 사용하여 동시에 여러 사이드바 토론에 접근할 수 있습니다. 도킹된 채팅 창에는 다음 기능이 포함됩니다.

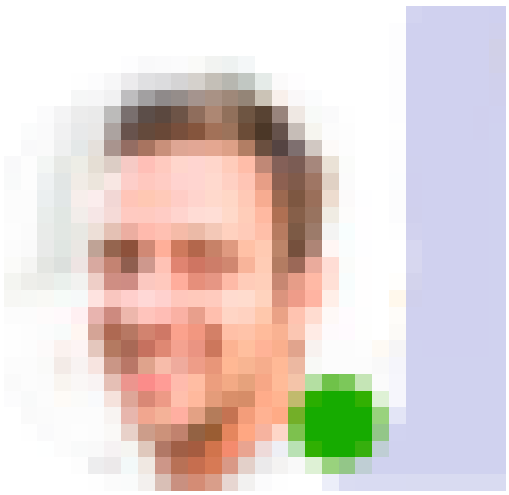


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

머리글 아이콘

아이콘	설명
1 - ☆	토론을 사이드바 즐겨찾기로 표시합니다. 즐겨찾기로 표시된 토론은 즐겨찾기 탭 아래에 표시됩니다. 별 아이콘을 다시 선택하여 토론을 즐겨찾기에서 취소할 수 있습니다.
2 - ⓘ 참가자 하위 메뉴 	정보 하위 메뉴, 참가자 하위 메뉴 및 토론 나가기 버튼이 포함된 토론 정보 패널을 엽니다. 정보 하위 메뉴에서 토론에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 참가자 하위 메뉴에서 참가자를 추가 및 제거할 수 있습니다. 토론을 존재시키려면 토론 나가기를 선택합니다. 독립 실행형 토론의 경우 정보 하위 메뉴 옆에 있는 드롭다운 화살표를 선택하고 기록할 링크를 선택하여 토론을 기록에 연결합니다.
3 - ↙	토론이 축소되어 화면 하단에 탭으로만 표시됩니다.
4 - ×	창을 닫습니다.

사용자 아바타 및 현재 상태

사용자 아바타 및 현재 상태	설명
	사용자의 아바타와 현재 상태(온라인 상태)를 표시합니다. 점은 플랫폼에 로그인했는지 여부에 따라 사용자의 현재 상태를 나타냅니다. • 녹색 점 - 사용자가 로그인했습니다. • 점 없음 - 사용자가 로그인하지 않았습니다. • 주황색 점 - 사용자가 최근에 로그아웃했습니다. 및 Microsoft Teams 가 통합된 Microsoft Teams 경우 사이드바 사용자는 Microsoft Teams 아이콘으로 사용자와 구분됩니다사이드바. 와 Slack 가 통합된 Slack 경우 사이드바 사용자는 아이콘( )으로 Slack 사용자와 구분됩니다사이드바.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 작업 아이콘

아이콘	설명
	다음을 포함하여 이 메시지에 대한 추가 작업을 표시합니다. • 활동 스트림에 게시 • 활동 스트림에서 제거 • 메시지 편집 • 메시지 삭제

텍스트 입력 상자 아이콘

아이콘	설명
A - 	기본 시스템 또는 사용자 지정 빠른 실행에 액세스합니다. 에이전트는 빠른 실행 아이콘을 선택한 다음 search-kb를 입력하여 KB 문서 검색을 시작할 수 있습니다. 에이전트에게 관련 KB 문서를 검색하라는 메시지가 표시됩니다. 에이전트가 입력한 검색 및 용어에 따라 에이전트는 검색어와 일치하는 KB 문서를 볼 수 있습니다. 그런 다음 에이전트는 KB 문서를 선택하고 토론에 포함할 수 있습니다. KB 문서는 토론에서 사이드바 기록 카드로 표시됩니다. KB 문서 검색은 기본 시스템에서 사용할 수 있습니다. /summarize 빠른 작업을 입력하여 토론을 요약할 수 있습니다.
B - 	토론에 이모티콘을 추가할 수 있도록 이모티콘 메뉴를 표시합니다.
C - 	토론에서 다른 사람과 공유할 수 있도록 현재 토론에 첨부 파일을 추가합니다. 파일을 끌어 보내기 화살표 아이콘을 선택하거나 첨부 파일 아이콘을 사용할 수 있습니다.
D - 	메시지를 보냅니다.

도킹된 창을 최소화하면 화면 하단의 오버플로우 메뉴에 탭으로 나타납니다. 최소화된 도킹 창 위로 마우스를 가져가면 콘텐츠를 식별하는 데 도움이 되도록 기록 번호와 채팅 제목이 표시됩니다. 탭을 선택하여 해당 토론에 다시 접근할 수 있습니다. 오버플로우 메뉴는 최대 25개의 도킹된 창을 보유할 수 있으며 이 제한은 구성할 수 있습니다. 오버플로 메뉴에서 탭으로 표시할 수 있는 것보다 더 많은 도킹된 창이 있는 경우 숫자가 있는 탭은 표시되지 않는 추가 도킹된 창 수를 나타냅니다.

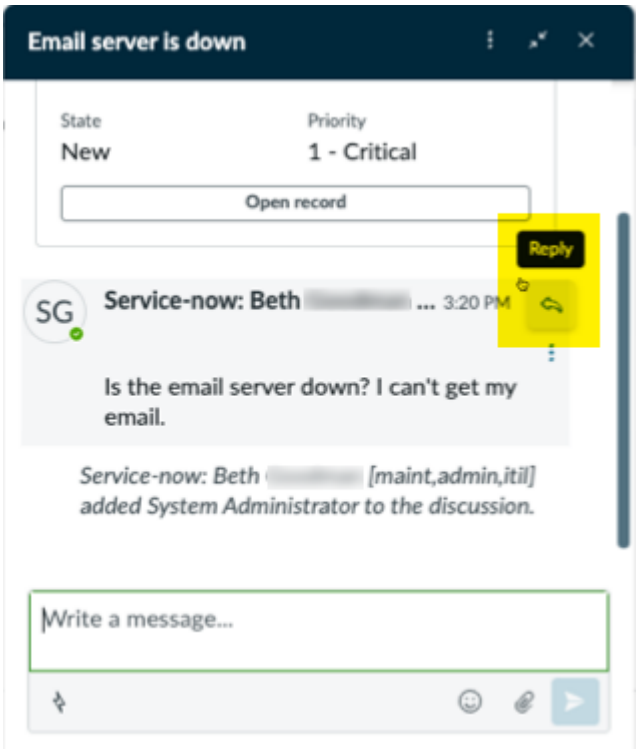
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스레드된 회신

스레드된 회신을 사용하여 토론 내에서 사이드바 관련 메시지를 그룹화할 수 있습니다. 스레드된 답장을 사용하여 응답하면 기본 토론이 아닌 답장하는 특정 메시지에 메시지가 추가됩니다.

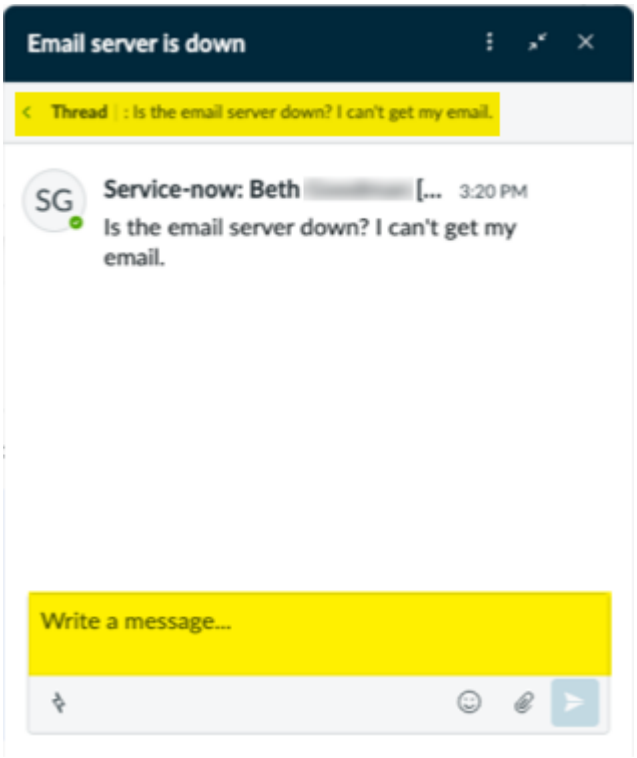
메시지에 대한 스레드된 회신을 시작하려면:

1. 회신하려는 메시지 옆에 있는 회신 화살표( )를 선택합니다.

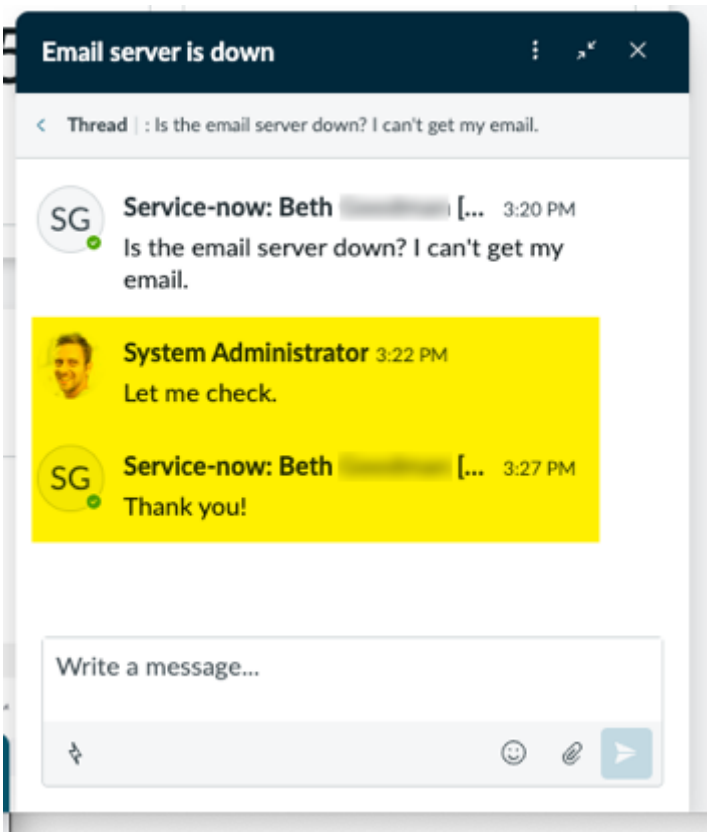


2. 패널에는 "스레드"가 표시되고 다음에 토론 주제가 표시됩니다. 텍스트 입력 상자에 메시지를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

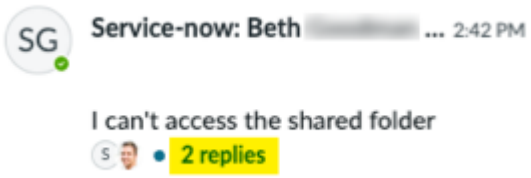


3. 보내기 화살표(.)를 선택합니다.
4. 메시지는 상위 메시지 아래에 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 스레드 답장에 여러 개의 메시지가 있는 경우 메시지를 확장하여 모든 메시지를 보거나 축소하여 메시지 수를 대신 표시할 수 있습니다.



주: 스레드된 답장이 있는 메시지를 삭제하면 모든 스레드된 답장도 삭제된다는 경고가 나타납니다.

활동 스트림 및 사이드바

에이전트가 활동 스트림에 토론을 게시할 사이드바 수 있도록 하려면 활동 스트림과 통합 사이드바 해야 합니다. 활동 스트림과의 통합 사이드바 에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 통합 사이드바 및 활동 스트림. 활동 스트림 사용에 사이드바 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 활동 스트림 사이드바.

설치 및 구성 사이드바

사이드바 구성 설정은 아래의 탭을 통해 사용할 수 있습니다.사이드바 대화형 인터페이스 〉 설정. 지침은 사이드바 설치 문서를 참조하십시오. 설치 후 사이드바 관리자 설정 구성에 대한 지침은 을 참조하십시오 사이드바 구성 .

사이드바 사용

사용 사이드바방법에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 사이드바 사용 .

주요 사이드바 기능은 다음과 같습니다.

- 사용자 지정 토론 버튼
- 다음을 통한 코어 UI 양식 사이드바
- 사이드바 읽지 않은 대화 배지 수
- 도킹된 채팅 창
- 즐겨찾는 토론
- 토론 정보 패널
- 토론 참가자 제안
- 빠른 실행
- 활동 스트림과 통합
- AI 검색과 통합
- 끌어서 놓기 파일 공유
- 이모티콘
- 다음을 사용하여 사용자 멘션 @

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 사이드바 및 **Microsoft Teams**

및(와Microsoft Teams)이 통합된 후 사이드바 두 애플리케이션의 사용자는 서로 공동 작업할 수 있습니다. 와의 Microsoft Teams통합 사이드바 에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오사이드바과 Microsoft Teams.

코어 **UI**

Next Experience 코어 UI에서 상호작용 기록에 대한 토론을 생성할 사이드바 수 있습니다.

도메인 분리

의 사이드바도메인 분리에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 사이드바를 참조하십시오.

추가 정보

자세한 내용은 사이드바에서 Now Learning 과정을 참조하십시오.

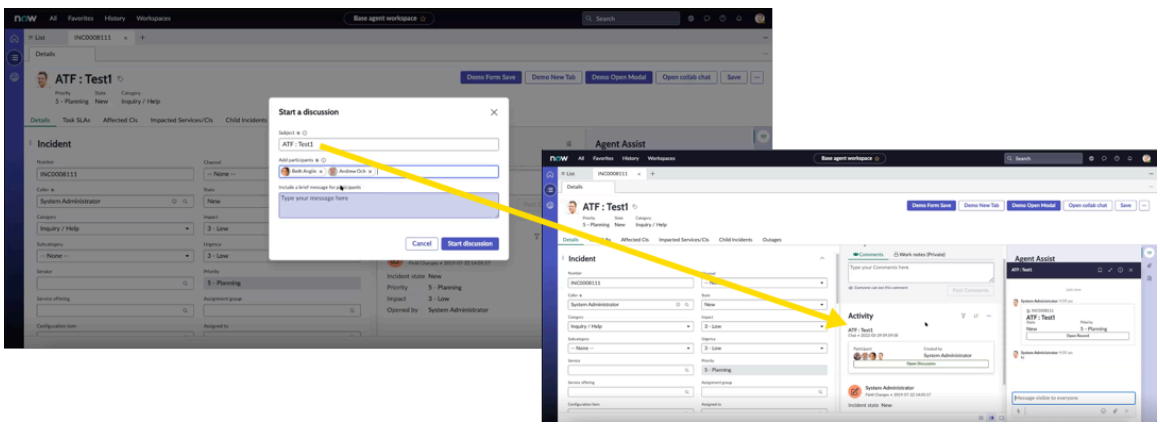
의 활동 스트림 사이드바

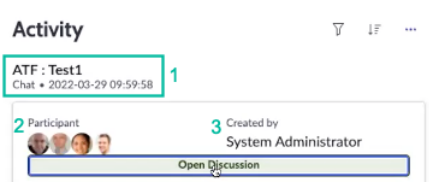
가 활동 스트림과 통합된 경우 사이드바 토론에 대한 링크를 생성하고 토론 메시지를 관련 기록에 활동 스트림 기록으로 직접 게시할 수 있습니다.

> **주:** 사이드바 토론 타일은 에서만 사용할 수 있으며 에서는 사용할 수 넥스트 경험 없습니다 코어 UI.

토론이 사이드바 생성되면 해당 사이드바 토론 타일이 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다. 기록에 액세스할 수 있는 사용자는 활동 스트림에서 토론에 액세스할 수도 있습니다. 사이드바 사용자는 토론의 메시지를 게시된 메시지로 활동 스트림에 사이드바 게시할 수 있습니다. 이러한 메시지는 필요에 따라 추가하고 제거할 수 있는 편집 가능한 항목으로 활동 스트림에 게시할 수 있습니다. 활동 스트림에 대한 일반화된 정보는 활동 스트림을 참조하십시오.

토론을 사이드바 시작하면 토론에 해당하는 타일이 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.





© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사이드바 타일

1	사이드바 토론 이름, 대화 유형, 토론이 시작된 날짜/시간입니다.
2	참가자의 프로필 사진(참가자가 5명을 초과하는 경우 프로파일 사진을 볼 수 없는 추가 참가자 수를 배지에 표시합니다.)
3	토론을 사이드바 생성한 사용자의 이름입니다.

기본 기록 카드는 활동 스트림의 일부로 나타나고 다음을 표시합니다.

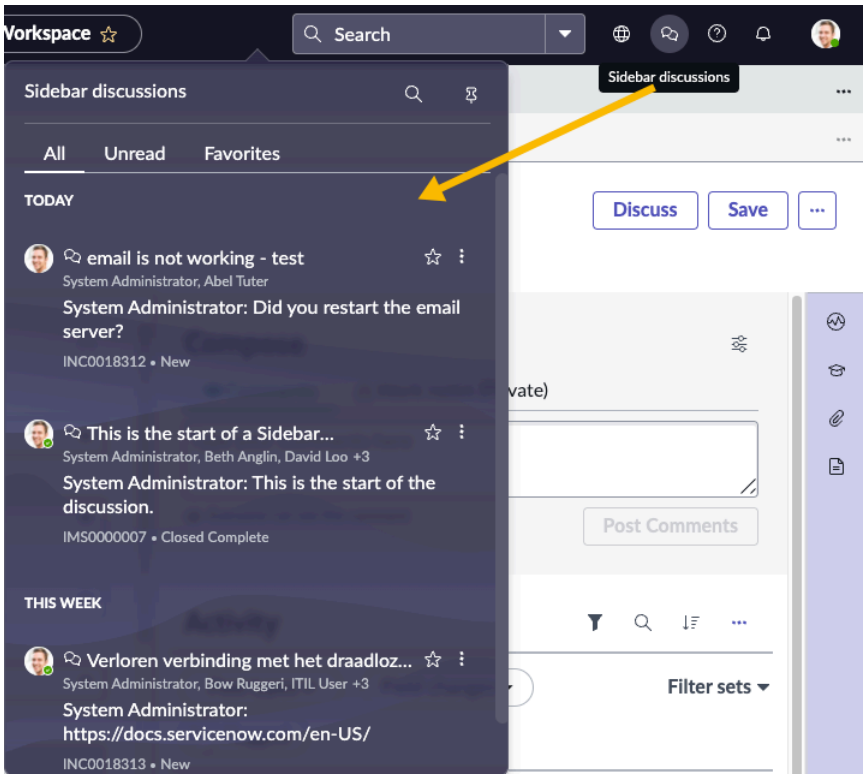
- 기록 ID
- 간단한 설명
- 유형
- 상태
- 담당자
- 기록을 여는 링크
- 우선순위(작업 기반 기록 카드의 경우)



토론 시작

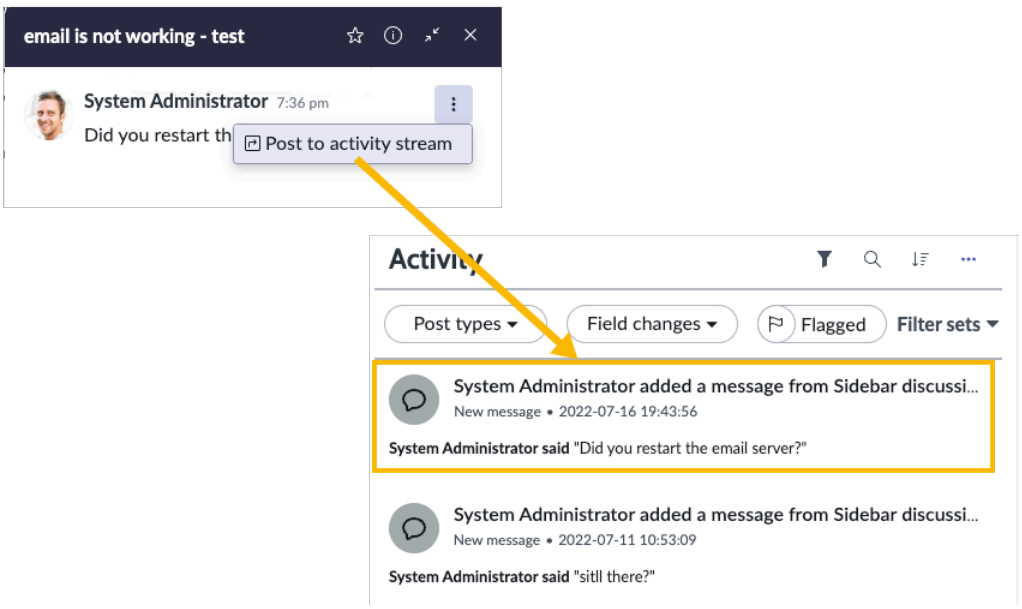
토론 열기를 선택하면 패널이 사이드바 열리고 토론이 사이드바 표시됩니다. 고객 및 비이행자 역할은 기록에 액세스할 수 없으며 작업 메모와 유사한 대화 타일에 액세스할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



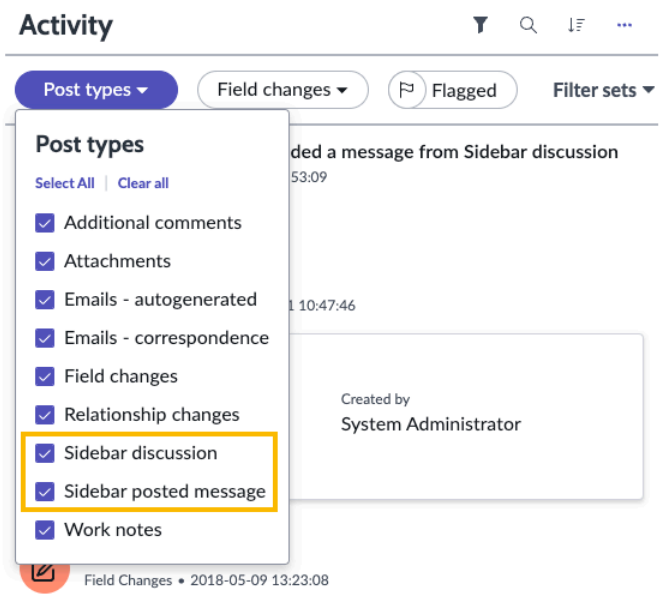
메시지 게시

토론 패널에서 메시지를 사이드바 선택하여 활동 스트림에 게시할 수 있습니다. 토론의 사이드바 메시지를 기본 기록 활동 스트림에 게시하면 가장 중요한 정보가 기록에 직접 연동됩니다. 이렇게 하면 기록에서 공동 대화에 액세스하여 토론에 자신을 추가하고 대화 이력을 볼 수 있습니다.



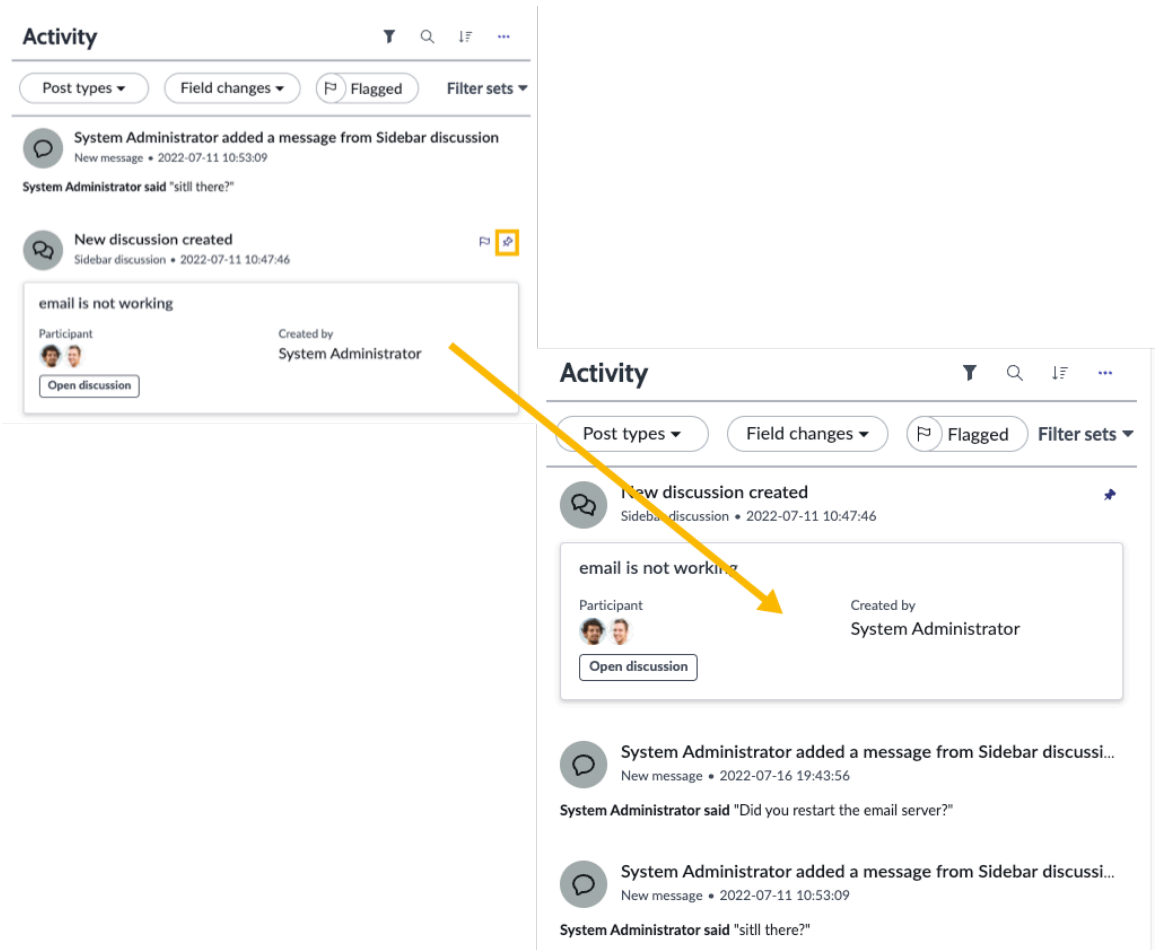
사이드바 활동 스트림에 게시된 메시지가 표시되지 않으면 활동 스트림 필터에서 사이드바 토론 및 사이드바에 게시된 메시지가 선택되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



토론 타일 고정

활동 스트림에 토론 타일을 고정하려면 압정 아이콘을 선택하여 토론 타일을 활동 스트림에 고정합니다. 토론 타일을 고정하면 토론이 항상 활동 스트림의 맨 위에 유지됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 메시지 편집 또는 삭제 사이드바

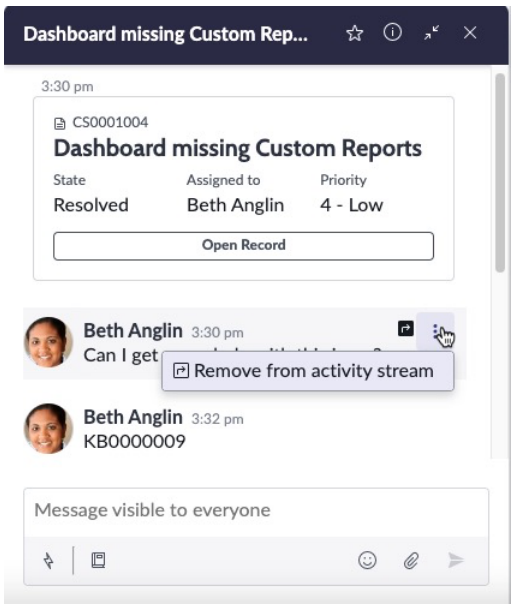
활동 스트림에 이미 게시된 토론에서 사이드바 메시지를 편집하는 경우 메시지에 대한 변경 내용이 활동 스트림에 반영됩니다.

토론에서 사이드바 첨부 파일이 있는 메시지를 게시했으며 메시지가 활동 스트림에 이미 게시된 경우, 첨부 파일에 대한 모든 변경 사항이 활동 스트림에 반영됩니다. 예를 들어, 토론에서 사이드바 첨부 파일이 있는 메시지를 게시하고 활동 스트림에 게시된 후 나중에 첨부 파일을 삭제하고 다른 첨부 파일로 교체하는 경우 활동 스트림에 새 첨부 파일이 표시됩니다.

원본 메시지가 활동 스트림에 이미 게시된 후 토론에서 사이드바 메시지를 삭제하면 메시지가 활동 스트림에서 제거됩니다.

활동 스트림에서 메시지 삭제

활동 스트림에서 메시지를 삭제하려면 토론 내의 사이드바 각 채팅 거품형에 대해 추가 작업 메뉴를 선택한 다음 활동 스트림에서 제거를 선택합니다.

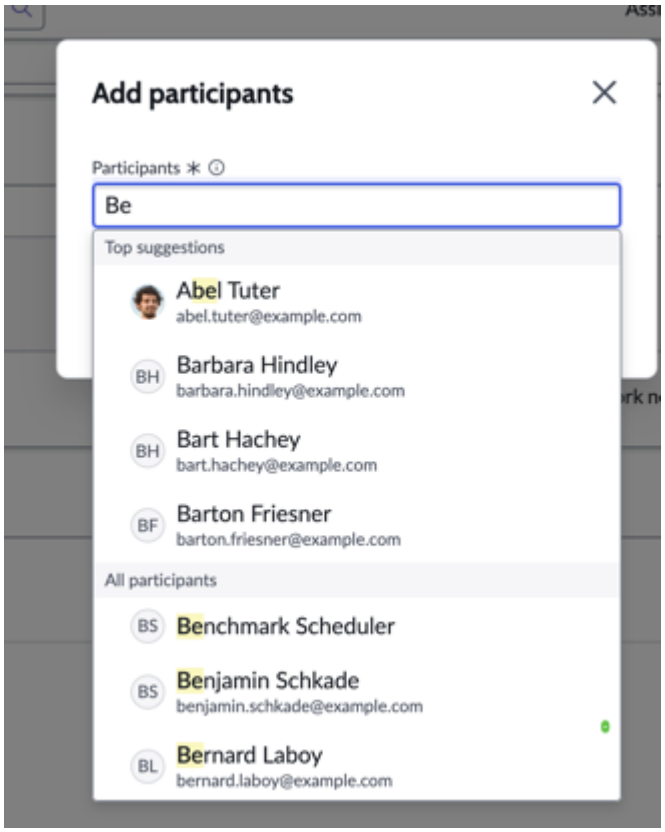


의 참가자 제안 사이드바

참가자 제안을 활성화하여 토론에 사이드바 유용한 추가 사항이 될 수 있는 사용자 및 사용자 그룹 목록을 표시합니다.

토론에 참가자를 사이드바 추가하면 추가할 수 있는 사용자 및 사용자 그룹이 드롭다운 목록에 표시됩니다. 참가자 제안이 활성화되면 목록 상단에 "상위 제안"이 표시됩니다. 참가자 제안에는 관련 전문 지식으로 인해 도움이 될 수 있으며 기록에 액세스할 수 있는 사용자 또는 사용자 그룹이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



요구 사항

참가자 제안에는 다음과 같은 요구 사항이 있습니다.

- 플러그인 요구 사항: 기본 참가자 제안 서비스에 액세스하려면 참가자 제안 플러그인(com.glide.sn_participant_suggestions)을 다운로드해야 합니다. 참가자 제안은 상호작용, 작업 및 작업의 하위 테이블에만 최적화됩니다. 다른 테이블에 대한 참가자 제안을 받으려면 참가자 제안 서비스를 사용자 지정해야 합니다. 참가자 제안 플러그인은 사이드바/옴니 경험 표준 기능 세트 플러그인과 함께 작동합니다. 제안된 사용자 목록을 보려면 참가자 제안 플러그인과 사이드바 플러그인을 모두 설치해야 합니다.
- 조회 테이블: 참가자 제안에 대한 조회 테이블(suggestion_service_lookup)은 기본 참가자 제안 서비스에만 적용되며 서비스를 제안하는 외부 공급업체 참가자에는 적용되지 않습니다.

사이드바 구성

에이전트가 다른 에이전트와 실시간으로 공동 작업할 수 있도록 설치하고 구성합니다 사이드바 .

구성 개요

구성 사이드바 에는 설치 사이드바, 토론 버튼 추가, 구성원 쿼리 구성 사이드바 , 참가자 찾기 구성이 포함됩니다. 와 Microsoft Teams통합 사이드바 하려는 경우 추가 단계도 있습니다.

1. 사이드바를 설치합니다.

   관리자 역할이 있는 경우 옴니 경험 표준 기능 세트의 일부인 를 설치할 사이드바수 있습니다.

2. 사이드바를 설정합니다.

   옵션을 활성화하고 구성합니다.

3. 토론 버튼을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

토론 버튼을 설치되지 않은 자산과 자산에서 활성화해야 사이드바 하는 사용자 지정 작업 공간에 추가합니다.

4. 사이드바 구성원 쿼리를 구성합니다.

   구성원 쿼리를 구성하면 사이드바 사이드바 토론 시작 화면의 참가자 목록이 미리 채워집니다.

5. Microsoft Teams 애플리케이션을 통합하여 사용자가 서로 통신할 수 있도록 합니다사이드바.

   a. 사이드바 및 Teams 통합 개요.

   b. 통합 사이드바 및 Microsoft Teams.

   c. 통합 사용 또는 구성 Microsoft Teams.

사이드바 설치

관리자 역할이 있는 경우 옴니 경험 표준 기능 세트의 일부인 를 설치할 사이드바수 있습니다.

시작하기 전에

애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow# 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow# 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 사이드바 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 역할
- 테이블

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 애플리케이션을 찾으려면 사이드바 필터 기준에 `omni-experience standard feature set` 을 입력합니다.

   애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 기능을 설치할 사이드바 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. KB 검색 빠른 작업을 사용하려면 을 사용하도록 설정합니다 AI 검색.
   자세한 내용은 AI 검색 및 AI 검색 가용성 (KB0867751) 을 참조하십시오.

사이드바 설정

에서 사이드바 참가자 제안을 활성화하면 문제에 도움을 줄 수 있는 지식이 풍부한 사용자 목록이 표시됩니다. 참가자 제안을 활성화한 후 지식이 풍부한 사용자를 결정하는 사용자와 사이드바 액세스 권한을 가진 그룹을 구성할 수 있습니다. 설치 사이드바후 에이전트가 다른 사람과 협력하여 문제를 해결할 수 있도록 활성화 및 구성합니다 사이드바 .

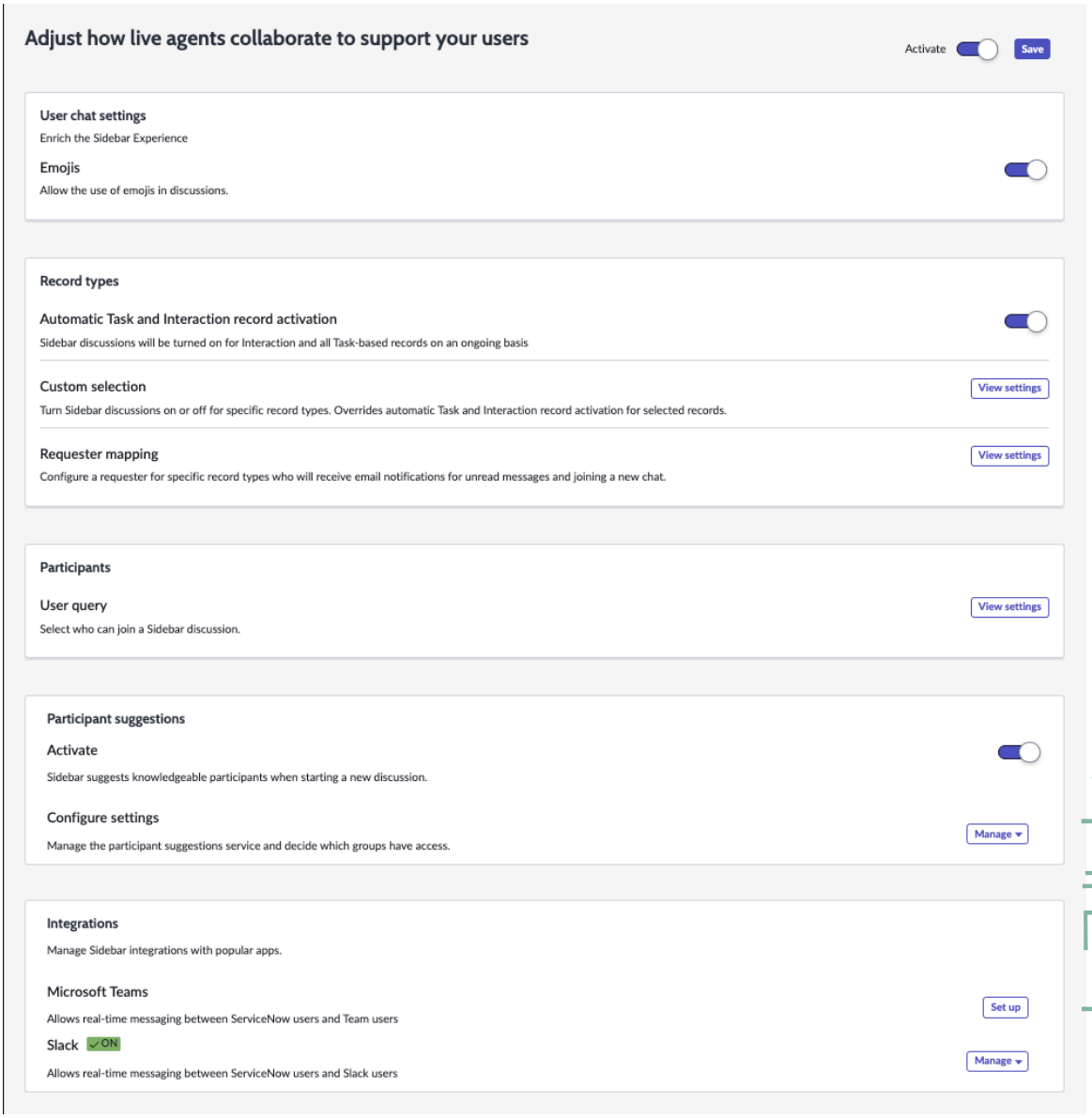
시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 왼쪽 메뉴에서 사이드바 를 선택합니다.
   사이드바"라이브 에이전트가 사용자를 지원하기 위해 공동 작업하는 방법 조정"이라는 제목의 설정 화면이 나타납니다.
3. 활성화 옵션을 활성화하고 저장을 선택하여 활성화합니다사이드바.
   구성 옵션이 있는 사이드바 화면이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 옵션을 구성합니다.

사용자 채팅 설정

필드	설명
이모티콘	토글 스위치를 밀어 이모티콘을 활성화하거나 비활성화합니다.

기록 유형

필드	설명
자동 작업 및 상호작용 기록 활성화	토글 스위치를 밀어 상호작용 및 작업 기반 기록에 대한 토론을 활성화합니다 사이드바 .

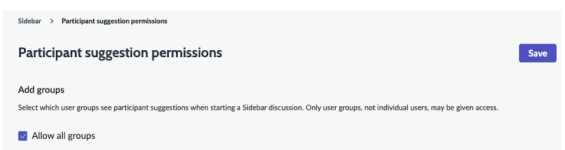
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
사용자 지정 선택	설정 보기를 선택하여 사용 가능한 테이블 화면을 표시합니다사이드바.
요청자 매핑	설정 보기를 선택하여 공동 작업 채팅 요청자 매핑 화면을 표시합니다. 요청자는 기록을 요청하는 사람이며 관련 사이드바 논의에서 읽지 않은 메시지에 대한 업데이트는 요청자에게 전송됩니다.

참가자

필드	설명
사용자 쿼리	설정 보기를 선택하면 다음 목록 중 하나가 표시됩니다. ○ 에이전트가 토론에 추가할 수 있도록 자동으로 미리 채워진 사용자 ○ 에이전트가 토론에 추가할 참가자를 검색할 때 표시되는 사용자 자세한 내용은 구성원 쿼리 구성 사이드바 문서를 참조하십시오.

참가자 제안

필드	설명
활성화	토글 스위치를 밀어 참가자 제안을 활성화하거나 비활성화합니다. 참가자 제안을 사용하여 토론에 사이드바 도움이 될 수 있는 사용자 및 사용자 그룹 목록을 표시합니다. 참가자 제안에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 의 참가자 제안 사이드바.
설정 구성	참가자 제안을 활성화하면 관리 드롭다운 목록이 나타납니다. 구성 옵션 선택: ○ 뷰 구성 - 참가자 제안 테이블 및 관련 목록을 표시합니다. ○ 권한 조회 - 특정 그룹 또는 모든 그룹에 대해 참가자 제안을 표시할지 여부를 구성하는 참가자 제안 권한 페이지를 표시합니다. 모든 그룹이 참가자 제안을 볼 수 있도록 하려면 모든 그룹 허용 을 선택한 다음 저장을 선택합니다. 개별 사용자 수준에서는 권한을 구성할 수 없으므로 포함하려는 사용자가 관련 그룹에 속해야 합니다. 

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	참가자 제안 구성 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 참가자 제안 사이드바.

통합

필드	설명
Microsoft Teams	아직 통합Microsoft Teams되지 않은 경우 사이드바설정을 선택하여 처음으로 옵션을 구성합니다. 자세한 내용은 통합 사용 또는 구성 Microsoft Teams 문서를 참조하십시오. 가 이미 통합된 Microsoft Teams경우 사이드바 관리 드롭다운 목록이 나타납니다. 구성 옵션 선택: ○ 구성 뷰(자세한 내용은 문서 통합 사용 또는 구성 Microsoft Teams참조). ○ 권한 보기(자세한 내용은 문서 권한 관리 Microsoft Teams참조) ○ 통합 제거 - 이 옵션을 선택하면 와 간의 사이드바Microsoft Teams 통합이 제거된다는 경고 메시지가 표시됩니다. 통합을 제거하지 않으려면 취소를 선택하고, 통합을 제거하려면 제거를 선택합니다.
Slack	아직 통합Slack되지 않은 경우 사이드바설정을 선택하여 처음으로 옵션을 구성합니다. 가 이미 통합된 Slack경우 사이드바 관리 드롭다운 목록이 나타납니다. 구성 옵션 선택: ○ 구성 뷰 ○ 제거 - 이 옵션을 선택하면 AND Slack 간의 사이드바 통합이 제거된다는 경고 메시지가 표시됩니다. 통합을 제거하지 않으려면 취소를 선택하고, 통합을 제거하려면 제거를 선택합니다.

사이드바 또는 둘 중 하나 Microsoft TeamsSlack와 통합할 수 있지만 동시에 둘 다와 통합할 수는 없습니다. 현재 통합된 사이드바 메시징 시스템은 옆에 켜짐 아이콘(ON으로 표시됩니다.

5. 저장을 선택합니다.

사이드바 요청자 매핑

요청자 매핑을 생성하여 기록에 대한 요청 사용자를 정의합니다. 이 요청자는 기록의 주요 연락처를 식별하는 데 사용되며, 사이드바 지난 24시간 동안 토론에서 읽지 않은 메시지가 있는 경우 요청자에게 이메일 알림을 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

공동 작업 채팅 요청자 매핑 화면에서 필드를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	요청자 매핑 기록을 활성화합니다.
상속	기능을 확장하고 하위 테이블에 적용합니다.
테이블	요청자 매핑을 적용할 테이블입니다.
순서	구성의 순서입니다. 단일 테이블에 대해 여러 요청자 매핑 구성을 정의할 수 있습니다. 시스템은 쿼리를 내림차순으로 실행합니다.
요청자	기록에 대한 요청자입니다.
도메인	기록에 대한 도메인입니다.

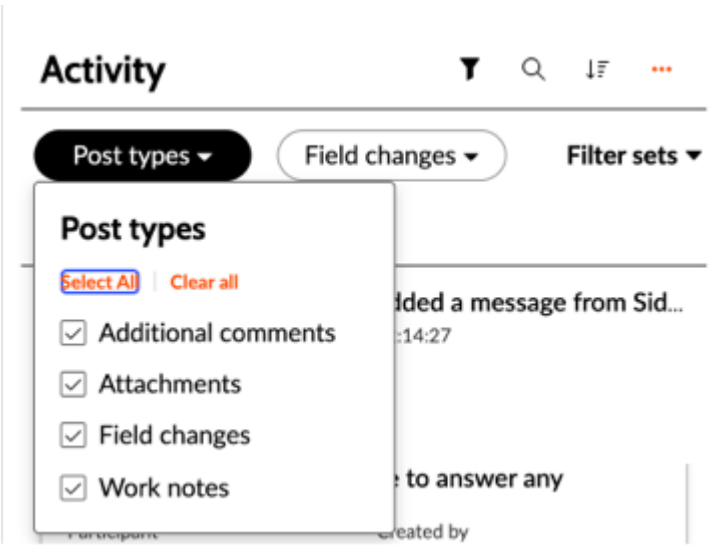
통합 사이드바 및 활동 스트림

에이전트가 활동 스트림 사이드바 에 토론을 게시 사이드바 하려면 활동 스트림과 통합되어야 하며 사이드바 사후 필터에 옵션이 표시되어야 합니다. 사 사이드바 후 필터에 옵션이 표시되지 않으면 추가해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

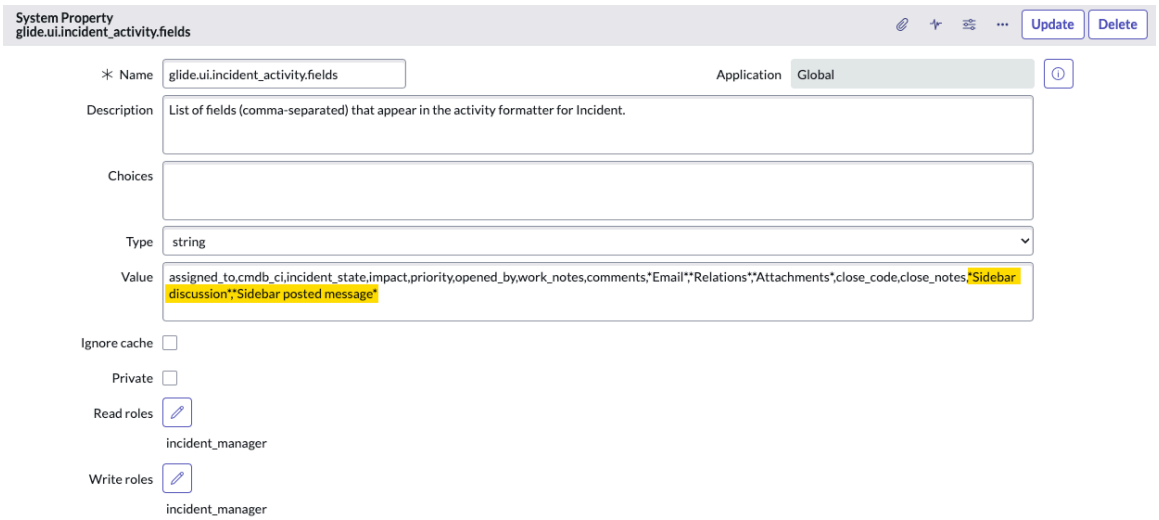
주: 옵션이 없는 사이드바 게시 유형 목록:



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

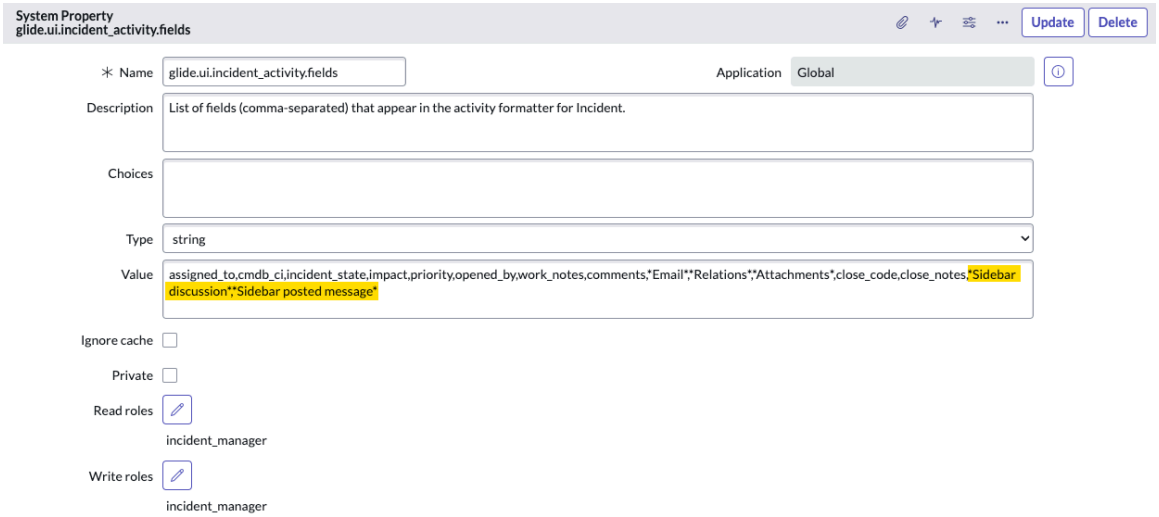
프로시저

1. 가 작업 공간에 자동으로 설치된 경우 사이드바 :
   a. glide.ui 기록에 대한 sys_properties 파일을 확인합니다. {table_name}_activity.fields 여기서 {table_name}는 상위 기록 테이블 이름입니다.
   b. 기록 테이블에 대한 sys_properties 파일 기록이 있는 경우 사이드바 토론 및 사이드바 게시된 메시지가 포함되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 기존 값 끝에 사이드바 토론 및 사이드바에 게시된 메시지를 추가합니다.



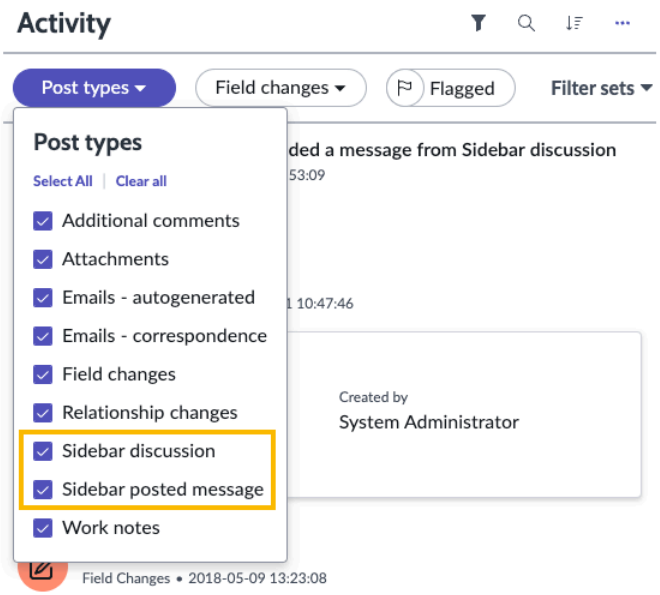
2. 작업 공간의 기록에 대해 수동으로 추가된 경우 사이드바 :
   a. glide.ui에 대한 sys_properties 파일을 확인합니다. {table_name}_activity.fields 여기서 {table_name}는 상위 기록 테이블 이름입니다.
   b. 기록 테이블에 대한 sys_properties 파일 기록이 있는 경우 사이드바 토론 및 사이드바 게시된 메시지가 포함되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 기존 값 끝에 사이드바 토론 및 사이드바에 게시된 메시지를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



c. 기록 테이블에 대한 sys_properties 파일 기록이 없는 경우 필터가 포함된 사이드바 기본 필터를 로드합니다.

주: 옵션이 있는 사이드바 게시 유형 목록:



토론 단추 추가

를 사용하려면 사이드바자동으로 설치되지 않은 자산과 자산에서 활성화해야 사이드바 하는 사용자 지정 작업 공간에 토론 단추를 추가해야 합니다. 토론 버튼을 추가한 후 토론을 생성할 사이드바 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
토론 단추는 지정된 유형에 대해 자동으로 설치되므로 이러한 작업 공간에 추가할 필요가 없습니다.

작업 공간	기본 시스템과 함께 제공되는 버튼
CSM 구성 가능 작업 공간	케이스, 상호작용

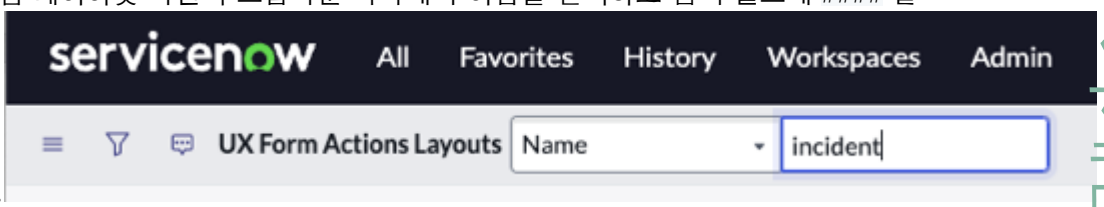
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간	기본 시스템과 함께 제공되는 버튼
CSM 관리자 작업 공간	케이스, 상호작용
FSM 디스패처 작업 공간	작업, 작업 주문
HR 에이전트 작업 공간 (구성 가능한 경우에만)	케이스
HR 관리자 작업 공간	케이스, 카탈로그 작업, 변경 요청, 변경 작업, 인시던트, 상호작용, 문제, 요청 항목
ITSM Manager Workspace	카탈로그 작업, 변경 요청, 인시던트, 상호작용, 요청, 요청 항목
벤더 관리 작업 공간	변경 요청, CMDB CI 중단, 핵심 회사, 서비스 크레딧

주: 토론 버튼을 추가한 후 활동 스트림을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 의 활동 스트림 사이드바 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **UX** 양식 작업 구성.
2. UX 작업 구성 화면에서 토론 버튼을 추가할 작업 공간을 선택합니다.
3. UX 양식 작업 레이아웃 화면의 드롭다운 목록에서 이름을 선택하고 검색 필드에 #### 를 입력합니다.



4. 이름이 인시던트이고 작업 구성이 SOW 작업인 검색 결과를 선택합니다.
   UX 양식 작업 레이아웃 - 인시던트 화면이 표시됩니다.
5. 올바른 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다.

   Example
   예를 들어 관리자 작업 공간 작업에 워크포스 최적화의 구성 가능한 작업 공간 코어 애플리케이션을 사용합니다.
6. UX 양식 작업 레이아웃 항목 탭을 선택합니다.
7. 새 기록을 생성하거나 기존 기록을 편집합니다.
   - 새 기록 생성 - 새 UX 양식 작업 레이아웃 기록을 생성하여 작업 및 상호작용 테이블에서 확장되는 자산에 토론 버튼을 추가합니다 사이드바 .
     a. 이름을 정의하고 드롭다운 메뉴에서 테이블을 선택합니다.

     주: 나머지 필드는 자동으로 채워져야 합니다. 사이드바 토론은 작업 테이블과 상호작용 테이블에서 확장되는 테이블만 지원합니다.

     b. UX 양식 작업 레이아웃 항목 화면에서 다음 정보를 입력합니다.

필드	값
이름	공동 작업 채팅 열기
레이블	토론

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
작업	공동 작업 채팅 열기(필요에 따라 올바른 작업이 선택되었는지 확인하십시오. 작업 또는 상호작용에 대한 공동 작업 채팅을 엽니다. 이 예에서는 인시던트에 토론 버튼을 구성하므로 작업에 대해 공동 작업 채팅 열기 작업을 사용했습니다.)
애플리케이션	Incident Management – 서비스 운영 작업 공간
테이블	전역

c. 조직에 토론을 위한 사이드바 UX 양식 작업 레이아웃 항목이 여러 개 있는 경우 레이블 값을 기반으로 적절한 항목을 작업과 연결해야 합니다.

d. ##을 선택합니다.

○ 기존 기록을 편집합니다.

a. ##을 선택합니다.

b. 컬렉션 필드에서 레이블 값 "토론"을 검색합니다.

c. UX 양식 작업 레이아웃 항목 목록에 추가합니다.

d. ##을 선택합니다.

e. 조직에 토론을 위한 사이드바 UX 양식 작업 레이아웃 항목이 여러 개 있는 경우 레이블 값을 기반으로 적절한 항목을 작업과 연관시켜야 합니다.

8. 필터 탐색 필드에 sys_us_form_action_layout.list# 입력합니다.

9. 이름 = 인시던트 및 작업 구성 = SOW에 대한 필터입니다.

10. **UX** 양식 **-** 작업 레이아웃 항목 탭을 선택합니다.

11. 새로 만들기를 선택하여 새 항목을 만들고 다음 필드를 입력합니다.

필드	값
이름	공동 작업 채팅 열기
레이블	토론
작업	공동 작업 채팅 열기(필요에 따라 올바른 작업이 선택되었는지 확인하십시오. 작업 또는 상호작용을 위해 공동 작업 채팅을 엽니다.)
애플리케이션	인시던트 관리 - 서비스 운영 작업 공간
테이블	전역

12. UX 양식 작업 레이아웃 항목을 저장합니다.

다음에 수행할 작업

비작업 테이블에 대해 활성화 사이드바 하고 레이아웃에 토론 버튼을 추가하려면 문서를 비작업 테이블에 대해 토론 버튼 추가참조하십시오.

비작업 테이블에 대해 토론 버튼 추가

비작업 테이블에서 사용하려면 사이드바 다음 절차에 따라 레이아웃에 토론 버튼을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에 sys_declarative_actions_assignment_list 입력합니다.
2. 공동 작업 채팅 모달 작성 열기를 포함하는 작업 레이블 값을 필터링합니다.
3. 편집하려는 기록 결과를 선택합니다.
4. 공동 작업 채팅 모달 작성 열기 작업 할당에서 관련 링크까지 아래로 스크롤하여 UX 추가 기능 이벤트 매핑 탭을 선택합니다.
5. UX 추가 기능 이벤트 매핑 기록을 열고 애플리케이션 필드가 공통 페이지 템플릿을 사용하는지 확인합니다.
6. 기본 수준에서 모든 필드 값을 복사하여 새 UX 추가 기능 이벤트 매핑을 작성합니다. 소스 요소 ID, 소스 선언적 작업, 대상 이벤트 및 대상 페이로드 매핑을 포함한 공동 작업 채팅 기록 생성을 엽니다.
7. 필요한 경우 조직에서 사용하는 사용자 지정 상위 Macroponent를 검색합니다.
8. 저장을 선택합니다.
9. 구성 가능한 작업 공간 내에서 UX macroponent가 사용되고 있는지 확실하지 않은 경우 UI 빌더로 이동하고 메뉴 〉 개발자 〉 페이지 정의 열기를 선택하여 정의 기록을 조회할 수 있습니다.

구성원 쿼리 구성 사이드바

사이드바 구성원 쿼리를 구성하면 사이드바 토론 시작 화면에 참가자 목록이 미리 채워집니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. CI 관리자 경험 페이지의 메뉴에서 을 선택합니다 사이드바.
   사이드바"라이브 에이전트가 사용자를 지원하기 위해 공동 작업하는 방법 조정"이라는 제목의 설정 화면이 표시됩니다.
3. 설정 화면의 참가자 섹션에서 사이드바설정 보기를 선택합니다.
   구성원 질의(Member Query) 사이드바 화면이 표시됩니다.
4. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 기존 쿼리를 편집하려면 쿼리 이름을 선택합니다.
   - 새 쿼리를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
5. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	구성원 쿼리의 이름입니다.
활성	쿼리가 활성 상태인지 여부를 나타냅니다.
유형	드롭다운 목록에서 미리 채우기 또는 검색을 선택합니다. ○ 미리 채우기: 할당 그룹의 모든 구성원을 자동으로 선택합니다. ○ 검색: 할당 그룹의 구성원만 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
순서	다른 큐와 비교하여 이 큐의 라우팅 조건이 고려되는 순서입니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
조건 모드	쿼리에서 작업 항목을 라우팅하기 위한 조건의 유형입니다. 드롭다운 목록에서 고급 또는 단순을 선택합니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 지정합니다. ○ 고급: JavaScript 스크립팅된 조건을 지정합니다.
조건 테이블	조건 모드에서 단순 을 선택한 경우 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 테이블을 선택합니다.
조건	조건 모드에서 단순 을 선택한 경우 표시됩니다. 필터 조건 추가 및 **"OR"** 절 추가 버튼을 사용하여 쿼리에 대한 조건을 생성합니다.
조건 스크립트	조건 모드를 고급 으로 선택한 경우 표시됩니다. JavaScript 스크립트를 입력하여 쿼리를 작성합니다.
사용자 쿼리 모드	드롭다운 목록에서 고급 또는 단순을 선택합니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 지정합니다. ○ 고급: JavaScript 스크립팅된 조건을 지정합니다.
사용자 쿼리 조건	사용자 쿼리 모드(User Query Mode)에 대해 단순**(Simple**)을 선택한 경우에 표시됩니다. 필터 조건 추가 및 **"OR"** 절 추가 버튼을 사용하여 쿼리에 대한 조건을 생성합니다.
사용자 쿼리 스크립트	사용자 쿼리 모드(User Query Mode)를 고급**(Advanced**)으로 선택한 경우 표시됩니다. JavaScript 스크립트를 지정하여 쿼리를 작성할 수 있습니다.

6. 제출을 선택합니다.

사이드바과 **Microsoft Teams**

사이드바와의 Microsoft Teams 통합을 통해 사이드바 사용자와 Microsoft Teams 사용자는 각자의 플랫폼에서 서로 통신할 수 있습니다.

수익 창출 기준 **Microsoft**

사이드바-Microsoft Teams 통합은 표준 ServiceNow 기능으로 사용할 수 있지만 Microsoft 메시지당 요금 요금을 기반으로 API 사용으로 Microsoft Teams 수익을 창출하려고 합니다.

- 요금 요금은 API가 Microsoft Teams 호출될 때마다 적용됩니다. 인스턴스에서 메시지로 ServiceNowMicrosoft Teams 전송되거나 그 반대로 전송되는 메시지에 요금이 부과됩니다.
- 요율 요금은 그룹 채팅, 사용자 현재 상태 또는 반응 검색 또는 사용자 Microsoft Teams 추가와 같은 "목적을 위한 수단" 작업에는 적용되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에 대한 Microsoft TeamsAPI 호출 수를 최소화하려면 기본 시스템 사이드바통합을Microsoft Teams 사용하려면 참가자 중 하나 이상이 외부 전용 사용자(해당 sys_user 기록이 없는 사용자)여야 합니다. 이 기본 시스템 동작을 수정하려면 내부 사용자 또는 내부 사용자가 속한 그룹을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 권한 관리 Microsoft Teams .

Microsoft 는 ServiceNow 자신의 계정을 통해 고객에게 직접 청구합니다 Microsoft Azure . 자세한 내용은 Microsoft Teams API에 대한 라이선스 및 결제 요구 사항을 참조하세요.

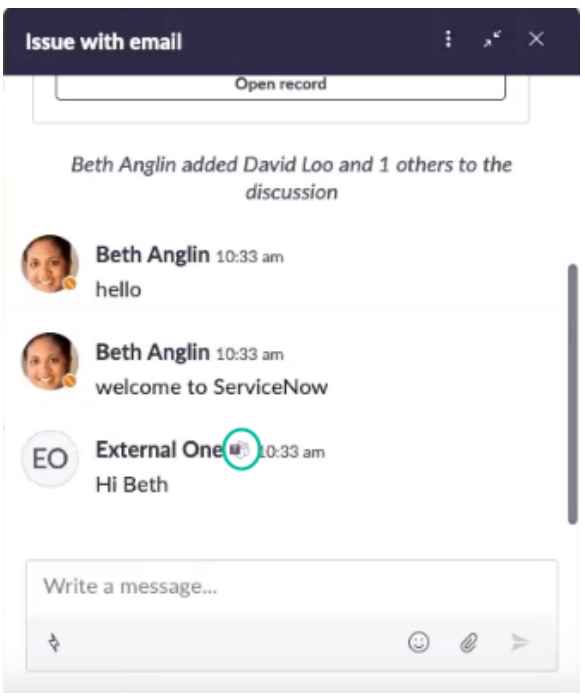
에서 사용자 인증 사이드바**Microsoft Teams**

사용자가 사이드바 사용자와 통신 Microsoft Teams 하려면 계정이 이미 있어야 Microsoft Teams 합니다. Microsoft Teams 각 사용자를 인증하여 사이드바 계정이 있는지 Microsoft Teams 확인합니다. 이 인증을 통해 Microsoft Teams 사용자의 Microsoft Teams 계정을 포함하는 그룹 채팅을 만들 수 있습니다사이드바. 사이드바 사용자에게 Microsoft Teams 계정이 있지만 로그인하지 않은 경우 로그인하라는 메시지가 표시됩니다.

사용자와 **Microsoft Teams** 사용자의 구분 사이드바

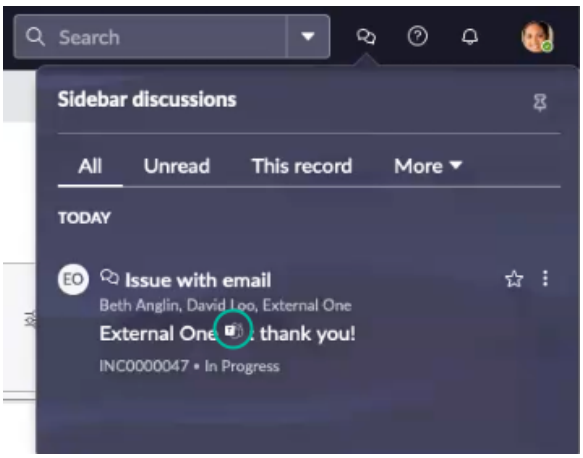
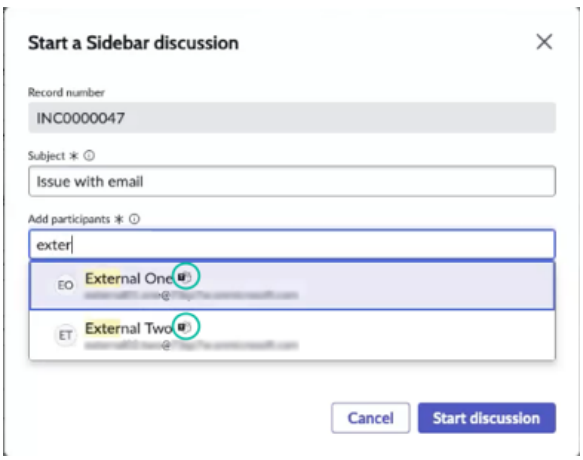
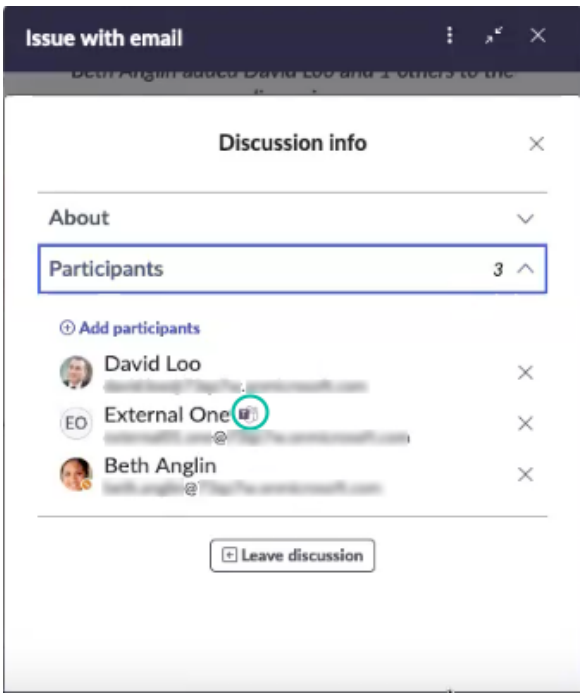
사용자와 Microsoft Teams 사용자를 Microsoft Teams 구분 사이드바 하기 위해 . Microsoft Teams 사용자 이름 옆에 표시됩니다. 이 아이콘은 토론 창과 검색 결과에 표시되지만 활동 스트림에는 나타나지 않습니다.

아이콘이 있는 **Microsoft Teams** 예

아이콘이 있는 Microsoft Teams 토론 창	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아이콘이 있는 **Microsoft Teams** 예

아이콘이 있는 Microsoft Teams 토론 창의 모든 탭	
검색 결과 옆에 아이콘이 있는 Microsoft Teams 토론 창	
아이콘이 있는 Microsoft Teams 토론 정보 창	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

토론에 사용자 추가

사이드바 사용자는 토론에 추가할 사용자의 이름의 일부 또는 전체를 입력할 수 있습니다. 사용자가 시스템에 있는 경우 사용자 이름이 나타나고 토론에 추가할 사용자를 선택할 수 있습니다. 액세스 Microsoft Teams 권한이 있지만 ServiceNow 아바타 이미지의 로고로 식별할 수 없는 사용자는 아바타 이미지의 로고로 Microsoft Teams 식별할 수 있습니다. Microsoft Teams 사용자는 의 Microsoft Teams그룹 채팅에 참가자를 추가하여 토론에 참가자를 추가할 수 있습니다. 이렇게 하면 해당 사용자가 의 토론 사이드바에 자동으로 추가됩니다.

주: 그룹 채팅에는 최대 250명의 사용자를 추가할 수 있습니다 Microsoft Teams .

과(와) 간에 사이드바 메시지 전송 **Microsoft Teams**

AND가 Microsoft Teams 통합된 후 사이드바 두 애플리케이션 간에 다음 유형의 메시지를 보낼 수 있습니다.

- 일반 텍스트가 포함된 메시지
- 이모티콘이 포함된 메시지
- URL이 포함된 메시지
- 첨부 파일이 있는 메시지

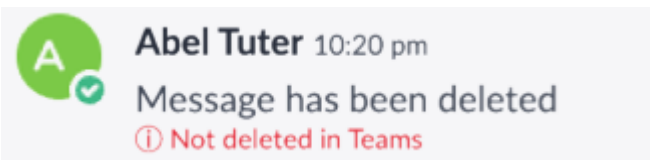
토론에서 사이드바 수행된 작업은 에 Microsoft Teams 반영되고 수행된 Microsoft Teams 작업은 에 사이드바반영됩니다. 그룹 채팅의 Microsoft Teams 메시지에 회신하면 메시지가 표시 사이드바 되지만 원래 메시지에 대한 회신으로 표시되지는 않습니다.

오류 메시지는 다음과 같은 상황에 나타납니다.

- 사용자에게 메시지를 Microsoft Teams 전달할 수 없는 경우 사이드바 "Teams에서 제공되지 않음" 메시지가 표시됩니다. 오류 사이드바 메시지 알림이 구성된 방식에 따라 메시지를 보낸 사용자에게만 사이드바 메시지가 표시되거나 토론에 참여한 모든 사이드바 사용자에게 표시됩니다.



- 이전에 보낸 사이드바Microsoft Teams 메시지를 삭제했지만 Microsoft Teams 메시지를 삭제할 수 없는 경우 "Teams에서 삭제되지 않음" 메시지가 표시됩니다.



- 이전에 받는 사람에게 사이드바Microsoft Teams 보낸 메시지를 편집했지만 Microsoft Teams 메시지를 업데이트할 수 없는 경우 "Teams에서 업데이트되지 않음" 메시지가 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 Microsoft Teams 메시지에 대한 회신은 의 해당 메시지에 사이드바대한 회신으로 표시됩니다.

토론에서 사용자 제거

사이드바 사용자는 토론에서 사용자를 제거할 Microsoft Teams 수 있습니다 사이드바 . 사용자가 Microsoft Teams 토론 사이드바Microsoft Teams 에서 제거된 경우 사용자가 토론에서 제거되었다는 메시지가 표시됩니다. Microsoft Teams 사용자가 토론에서 제거된 후에도 해당 사용자는 여전히 그룹 채팅에 Microsoft Teams 액세스하고 이전 메시지를 볼 수 있지만 더 이상 토론에 참여할 수 없습니다. Microsoft Teams 사용자가 토론에서 직접 나가면 사용자가 사이드바Microsoft Teams 토론에서 나갔다는 메시지가 Microsoft Teams 표시됩니다.

메시지 이력

관리자가 사용자에 대해 그룹 채팅을 활성화하면 Microsoft Teams 사용자가 이미 참여하고 있는 토론의 사이드바 메시지 이력이 그룹 채팅에 Microsoft Teams 미리 로드되지 않습니다. 그룹 채팅에서 Microsoft Teams 사용자는 관리자가 그룹 채팅을 수신 Microsoft Teams 할 수 있도록 설정한 후에만 전송된 메시지만 받게 됩니다.

ServiceNow메시지에 대한 액세스 **Microsoft Teams** 권한

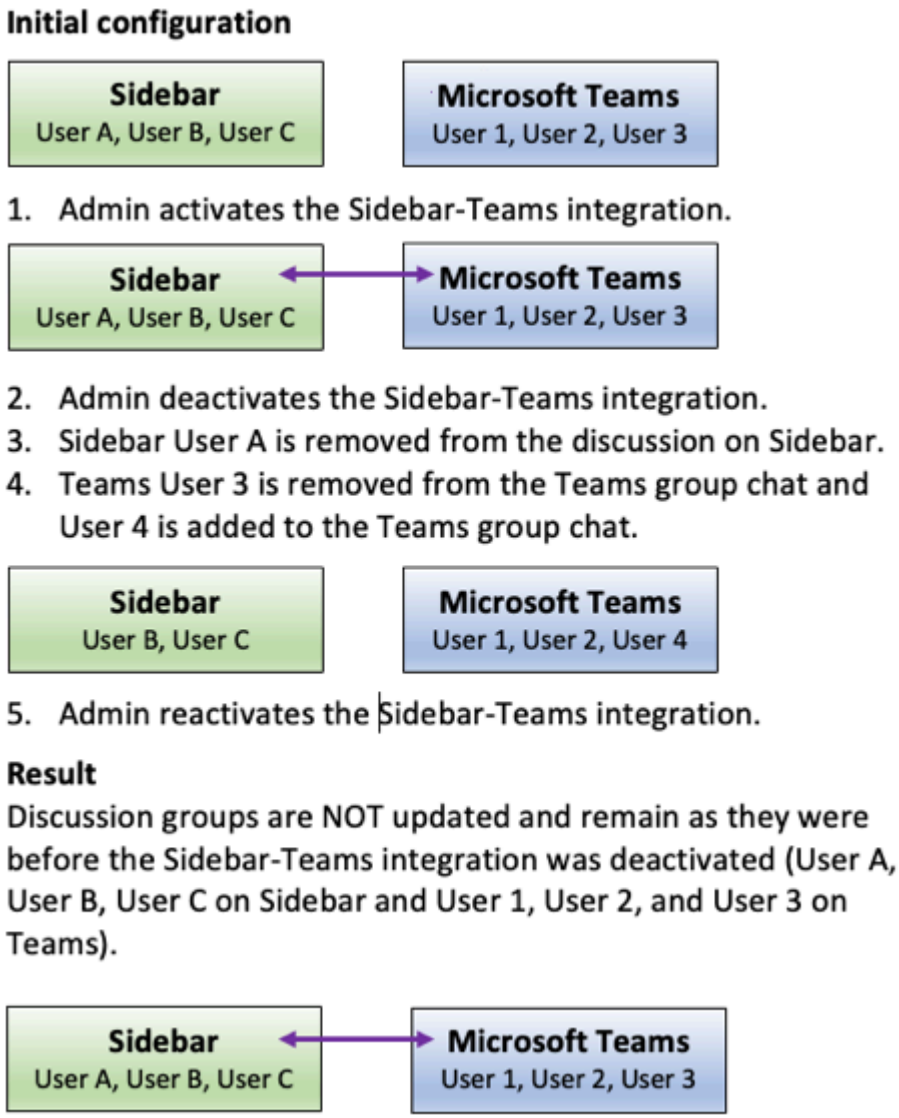
ServiceNow그룹 채팅 및 메시지에 대한 Microsoft Teams 액세스는 AND Microsoft Teams 통합의 사이드바 일부로 생성된 것으로 제한됩니다.

참가자 동기화

AND 간의 사이드바 통합이 여러 번 변경되는 경우 토론 참가자는 동기화 Microsoft Teams 되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제 동기화 중



를 통한 사이드바도메인 분리 **-Microsoft Teams** 통합

가 와 Microsoft Teams통합된 경우 사이드바 인스턴스에서 도메인 분리가 지원되지 Microsoft Teams 않습니다. 결과적으로 설정 페이지에서 설정 버튼이 Microsoft Teams 비활성화됩니다. 예를 들어, 두 개의 도메인을 구성 ServiceNow 했지만 하나의 Microsoft Teams 인스턴스만 사용하는 경우, 일부는 한 도메인을 가리키고 다른 일부는 다른 도메인을 가리키도록 인스턴스를 분할 Microsoft Teams 할 수 없습니다.

통합 사이드바 및 **Microsoft Teams**

를 Microsoft Teams통합하여 사이드바 사용자와 Microsoft Teams 사용자 간의 사이드바 대화를 활성화합니다.

다음 단계에 따라 및 Microsoft Teams을 통합합니다사이드바.

주: 아래 일부 자원의 경우 ServiceNow University, Now Create 또는 ServiceNow 커뮤니티와 같은 사이트에 로그인해야 합니다. 예상한 자원이 로드되지 않으면 로그인하여 자원에 다시 접근해 보십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 인스턴스에 스토어 앱을 Washington DC 설치합니다.
2. Microsoft Teams 개발자 계정 및 Azure 앱을 생성합니다. 자세한 내용은 KB 문서 KB1225842 참조하십시오.
3. Microsoft Teams 앱을 만듭니다. 자세한 내용은 KB 문서 KB1225842 참조하십시오.
4. Microsoft Teams 통합 활성화의 정보를 사용하여 Microsoft Teams 통합을 활성화합니다.

통합 사용 또는 구성 **Microsoft Teams**

와의 Microsoft Teams통합 사이드바 의 Microsoft Teams 일부로 통합을 활성화하거나 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 사이드바를 선택합니다.
3. 통합 카드에서 다음을 수행합니다.
   - 아직 통합되지 않은 경우 사이드바설정을 선택합니다.Microsoft Teams
   - 와 이미 통합된 경우 사이드바 관리 드롭다운 목록에서 구성 보기를 선택합니다.Microsoft Teams
4. Microsoft Teams 통합 화면에서 활성화 토글을 밀어 사용자의 토론 참여를 사이드바 허용하거나 금지 Microsoft Teams 합니다.
   - 이 기능을 켜면 Microsoft Teams 이전에 접근할 사이드바 수 있었던 사용자는 다시 접근할 수 있으며 새로 포함된 사용자는 Microsoft Teams 에 접근할 사이드바수 있습니다.
   - 이 기능이 꺼져 있을 때:
     - Microsoft Teams 이전에 액세스할 사이드바 수 있었던 사용자는 더 이상 에 액세스할 사이드바수 없습니다.
     - Microsoft Teams 새로 포함된 사용자는 에 액세스할 사이드바수 없습니다.
     - 기존 토론은 에서 비활성화됩니다. Microsoft TeamsMicrosoft Teams 사용자는 그룹 채팅의 이전 메시지에 계속 액세스할 수 있지만 이러한 그룹 채팅에서 Microsoft Teams 보낸 메시지는 (으)로 전송되지 않습니다.사이드바
     - 기존 토론은 사용자에게 활성 상태로 사이드바 유지됩니다.
5. 클라이언트 비밀, 콜백 **URL** 및 리디렉션 **URL**을 입력합니다.

   주: 필요한 포털 필드에 대한 Microsoft Azure 자세한 내용은 포털을 사용하여 Azure AD 애플리케이션 만들기를 참조하세요.

필드	설명
애플리케이션(클라이언트) ID	포털에서 생성된 앱과 연결된 ID입니다.
디렉터리(테넌트) ID	토론에 연결될 조직과 Microsoft Teams 연결된 사이드바 ID입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
앱 ID	에서 대화를 구독하는 사이드바 데 사용되는 ID입니다 Microsoft Teams.
클라이언트 비밀	를 사용하여 Microsoft앱을 인증하는 데 사용되는 자동 할당 자격 증명입니다Microsoft Azure. 이 필드가 변경되면 새 통합 설정이 트리거됩니다.
콜백 URL	웹 위치에서 Microsoft Teams 에 응답을 보내는 데 사이드바사용합니다. 고유한 인스턴스의 경우 https://your-instance.service-now.com/api/now/collaboration_chat_event_processor/chats 와 같은 값을 추가합니다. 이 필드가 변경되면 새 통합 설정이 트리거됩니다.
리디렉션 URL	에 성공적으로 로그인한 Microsoft Teams후에 나타나는 웹 페이지입니다. 이 필드가 변경되면 새 통합 설정이 트리거됩니다.

6. 저장을 선택합니다.

권한 관리 **Microsoft Teams**

에서 토론에 Microsoft Teams접근할 사이드바 수 있는 그룹 또는 사용자를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정.
2. 사이드바를 선택합니다.
3. 통합 카드의 관리 드롭다운 목록에서 권한 보기를 선택합니다.
   Microsoft Teams 권한 페이지가 나타납니다.
4. 그룹 탭 또는 사용자 탭을 선택합니다.

그룹 탭

필드	설명
필터 기준	필터 필드를 사용하여 사용 가능한 사용자 목록에 표시할 사용자를 제한합니다.
필터 적용 버튼	필터 필드를 사용하여 사용 가능한 그룹 목록의 그룹을 제한하려면 필터 적용을 선택합니다.
사용 가능한 그룹	의 Microsoft Teams토론에 사이드바 접근할 수 있는 그룹을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
선택된 그룹	의 Microsoft Teams토론에 접근할 사이드바 수 있는 그룹 목록입니다. 액세스 권한을 제거하려면 그룹 이름 옆에 있는 X를 선택합니다. 주: 선택한 그룹의 모든 사용자가 토론에 접근할 수 있습니다.

사용자 탭

필드	설명
필터 기준	필터 필드를 사용하여 사용 가능한 그룹 목록에 표시되는 그룹을 제한합니다.
필터 적용 버튼	필터 필드를 사용하여 사용 가능한 사용자 목록의 사용자를 제한하려면 필터 적용을 선택합니다.
사용 가능한 사용자	에서 Microsoft Teams토론에 사이드바 접근할 수 있는 사용자를 선택합니다.
선택한 사용자	의 Microsoft Teams토론에 접근할 사이드바 수 있는 사용자 목록 . 액세스 권한을 제거하려면 사용자 이름 옆에 있는 X를 선택합니다.

5. 저장을 선택합니다.

사이드바과 **Slack**

사이드바와의 Slack 통합을 통해 사이드바 사용자와 Slack 사용자는 각자의 플랫폼에서 서로 통신할 수 있습니다.

기본 시스템 사이드바통합을Slack 위해서는 외부 전용 사용자(해당 sys_user 기록이 없는 사용자)인 참가자가 한 명 이상 있어야 합니다.

에서 사용자 인증 사이드바**Slack**

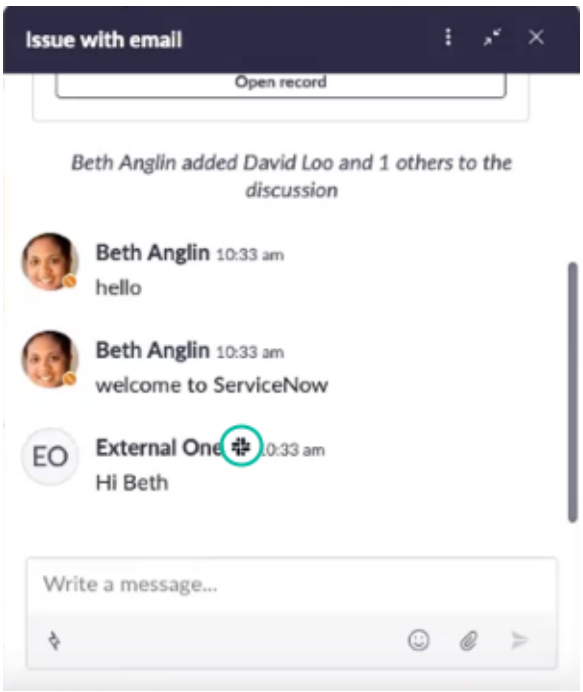
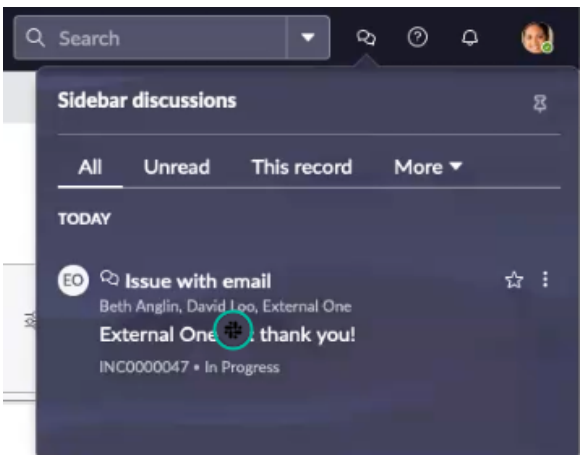
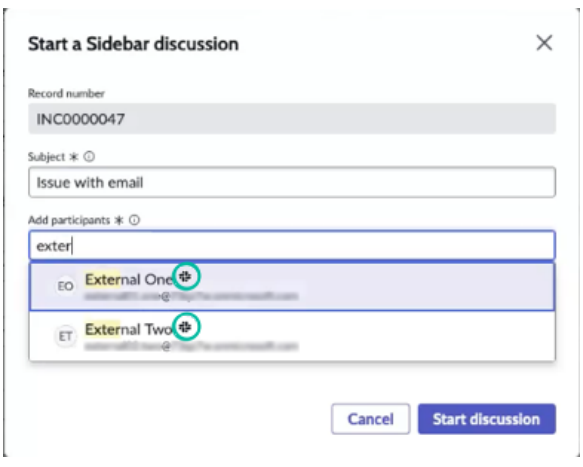
사용자가 사이드바 사용자와 통신 Slack 하려면 계정이 이미 있어야 Slack 합니다. Slack 각 사용자를 인증하여 사이드바 계정이 있는지 Slack 확인합니다. 이 인증은 사용자의 Slack 계정을 포함하는 비공개 채널 채팅을 사이드바 만들 수 있는지 Slack 확인합니다. 사이드바 사용자에게 Slack 계정이 있지만 로그인하지 않은 경우 로그인하라는 메시지가 표시됩니다.

사용자와 **Slack** 사용자의 구분 사이드바

사용자와 Slack 사용자를 Slack 구분 사이드바 하기 위해 사용자 이름 옆에 아이콘(Slack 이 Slack 표시됩니다. 이 아이콘은 토론 창과 검색 결과에 표시되지만 활동 스트림에는 표시되지 않습니다.

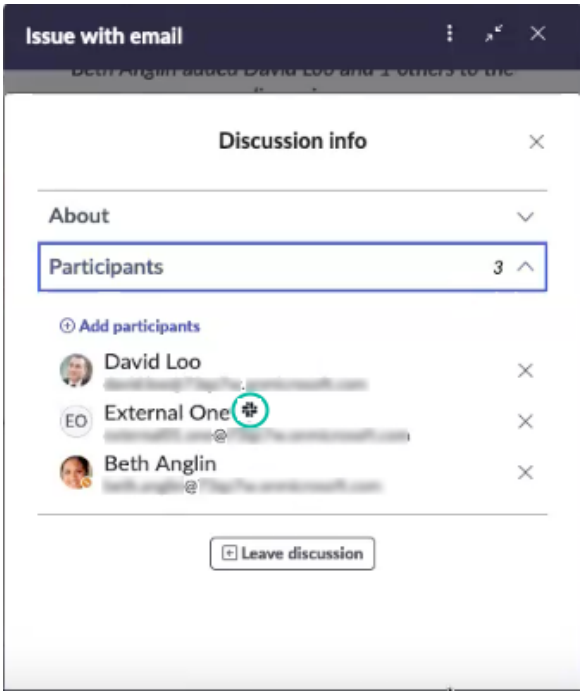
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아이콘이 있는 **Slack** 예

아이콘이 있는 Slack 토론 창	
아이콘이 있는 Slack 토론 창의 모든 탭	
검색 결과 옆에 아이콘이 있는 Slack 토론 창	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아이콘이 있는 **Slack** 예

아이콘이 있는 Slack 토론 정보 창	

토론에 사용자 추가

사이드바 사용자는 토론에 추가할 사용자의 이름의 일부 또는 전체를 입력할 수 있습니다. 사용자가 시스템에 있는 경우 사용자 이름이 나타나고 토론에 추가할 사용자를 선택할 수 있습니다. 액세스 Slack 권한이 있지만 ServiceNow 아바타 이미지의 로고로 식별할 수 없는 사용자는 아바타 이미지의 로고로 Slack 식별할 수 있습니다. Slack 사용자는 의 Slack그룹 채팅에 참가자를 추가하여 토론에 참가자를 추가할 수 있습니다. 이렇게 하면 해당 사용자가 의 토론 사이드바에 자동으로 추가됩니다.

주: 비공개 채널에는 Slack 최대 250명의 사용자를 추가할 수 있습니다.

동기화 사이드바 및 **Slack** 사용자

와 Slack 가 통합된 경우 사이드바 작업이 30분마다 실행되어 및 Slack 사용자를 동기화 사이드바 합니다. Slack 사용자의 이메일이 사용자의 이메일 Slack 과 사이드바 일치하면 사용자가 사용자에게 매핑 사이드바 됩니다.

메시지 유효성 검사 중

받는 사이드바 사람에게 Slack 보낸 메시지는 의 서명 비밀을 사용하여 Slack확인됩니다.

과(와) 간에 사이드바 메시지 전송 **Slack**

AND가 Slack 통합된 후 사이드바 두 애플리케이션 간에 다음 유형의 메시지를 보낼 수 있습니다.

- 일반 텍스트가 포함된 메시지
- 이미지가 있는 메시지
- 이모티콘이 포함된 메시지
- URL이 포함된 메시지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 첨부 파일이 있는 메시지
- 기록에 대한 ServiceNow 링크가 포함된 메시지

의 Slack 메시지에 대한 회신은 의 해당 메시지에 사이드바대한 회신으로 표시됩니다.

토론에서 사용자 제거

사이드바 사용자는 토론에서 사용자를 제거할 Slack 수 있습니다 사이드바 . 사용자가 Slack 토론 사이드바Slack 에서 제거된 경우 사용자가 토론에서 제거되었다는 메시지가 표시됩니다. Slack 사용자가 토론에서 제거된 후에도 그룹 채팅 Slack 에 액세스하고 과거 메시지를 볼 수 있지만 더 이상 토론에 참여할 수 없습니다. Slack 사용자가 토론에서 직접 나가면 사용자가 사이드바Slack 토론에서 나갔다는 메시지가 Slack 표시됩니다.

메시지 이력

관리자가 사용자에 대해 그룹 채팅을 활성화하면 Slack 사용자가 이미 참여하고 있는 토론의 사이드바 메시지 이력이 그룹 채팅에 Slack 미리 로드되지 않습니다. 그룹 채팅에서 Slack 사용자는 관리자가 그룹 채팅을 수신 Slack 할 수 있도록 설정한 후에만 전송된 메시지만 받게 됩니다.

ServiceNow메시지에 대한 액세스 **Slack** 권한

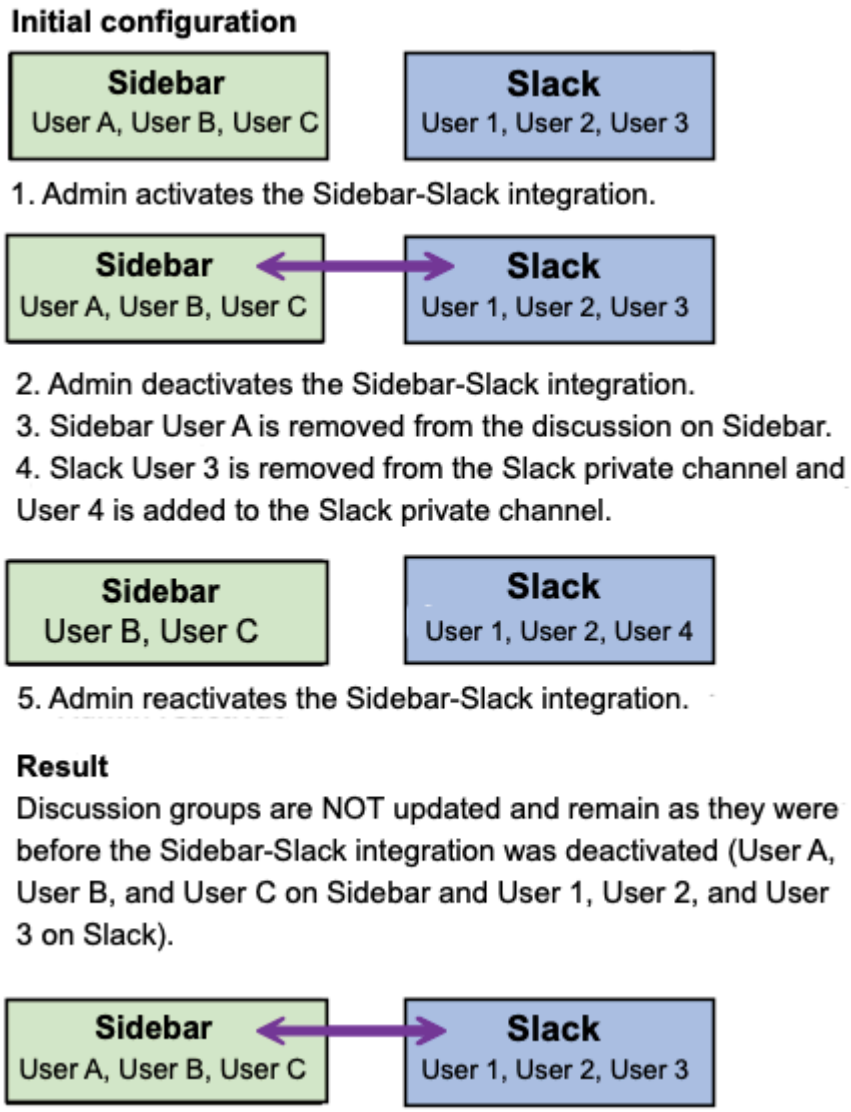
ServiceNow그룹 채팅 및 메시지에 대한 Slack 액세스는 AND Slack 통합의 사이드바 일부로 생성된 것으로 제한됩니다.

참가자 동기화

AND 간의 사이드바 통합이 여러 번 변경되는 경우 토론 참가자는 동기화 Slack 되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제 동기화 중



및 **Slack** 통합을 통한 사이드바 도메인 분리

가 와 Slack통합된 경우 사이드바 인스턴스에서 도메인 분리가 지원되지 Slack 않습니다. 따라서 설정 페이지에서 설정 버튼이 Slack 비활성화됩니다. 예를 들어, 두 개의 도메인을 구성 ServiceNow 했지만 하나의 Microsoft Teams 인스턴스만 사용하는 경우, 일부는 한 도메인을 가리키고 다른 일부는 다른 도메인을 가리키도록 인스턴스를 분할 Microsoft Teams 할 수 없습니다.

통합 사이드바 및 **Slack**

를 Slack통합하여 사이드바 사용자와 Slack 사용자 간의 사이드바 대화를 활성화합니다.

다음 단계에 따라 및 Slack을 통합합니다사이드바.

> **주:** 아래 일부 자원의 경우 ServiceNow University, Now Create 또는 ServiceNow 커뮤니티와 같은 사이트에 로그인해야 합니다. 예상한 자원이 로드되지 않으면 로그인하여 자원에 다시 접근해 보십시오.

1. 계정 설정 Slack.
2. 사용자 추가 Slack.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 사용 Slack 소스 ServiceNow.
4. 이벤트 구독 및 웹후크 URL 구성.

계정 설정 **Slack**

계정을 Slack 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Slack 개발자 프로그램에서 개발자 계정에 로그인합니다Slack.
2. Slack 대시보드의 화면 오른쪽 상단 모서리에서 내 앱을 선택합니다.
3. 내 앱 화면에서 앱 만들기를 선택합니다.
4. 앱 만들기 대화 상자에서 처음부터 를 선택합니다.
5. Name app & select workspace 대화 상자에서 다음 필드를 입력합니다.
   - 앱 이름 - 작성하려는 애플리케이션의 이름입니다. 나머지 절차에서 필요하므로 앱 이름을 기록해 둡니다.
   - 앱을 개발할 작업 공간 선택 - 드롭다운 목록에서 앱이 상주할 작업 영역을 선택합니다. 나머지 절차에서 필요하므로 앱 이름을 기록해 둡니다.
6. 앱 생성을 선택합니다.
7. 브라우저 창에서 https://api.slack.com/apps 를 입력하고 5단계에서 만든 앱을 선택합니다.
8. 설정에서 **OAuth** 및 권한을 선택합니다.
9. 리디렉션 URL 대화 상자에서 https://{instance_url}/oauth_redirect.do를 입력합니다.
10. 새 직접 **URL** 추가를 선택합니다.
11. 사용자 T:ken 범위 섹션에서 이러한 OAuth 범위를 추가합니다.

OAuth 범위	설명
채널:작업 내역	사용자의 공개 채널에서 메시지 및 기타 콘텐츠를 봅니다.
채널:읽기	작업 공간의 공개 채널에 대한 기본 정보를 봅니다.
채널:쓰기	사용자의 공개 채널을 관리하고 사용자를 대신하여 새 채널을 만듭니다.
채널:쓰기.초대	공개 채널에 구성원을 초대합니다.
채팅:쓰기	사용자를 대신하여 메시지를 보냅니다.
파일:쓰기	사용자를 대신하여 파일을 업로드, 편집 및 삭제합니다.
그룹:읽기	사용자의 비공개 채널에 대한 기본 정보를 봅니다.
그룹:쓰기	사용자의 비공개 채널을 관리하고 사용자를 대신하여 새 채널을 만듭니다.
그룹:쓰기.초대	비공개 채널에 구성원을 초대합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OAuth 범위	설명
IM:읽기	사용자의 직접 메시지에 대한 기본 정보를 봅니다.
im:쓰기	사용자를 대신하여 다른 사용자와 다이렉트 메시지를 시작합니다.
MPIN:읽기	사용자의 그룹 다이렉트 메시지에 대한 기본 정보를 봅니다.
mpin:쓰기	사용자를 대신하여 다른 사용자와 직접 메시지 그룹화를 시작합니다.
사용자:읽기	작업 공간에서 사람을 봅니다.
users:read.email	작업 공간에 있는 사람들의 이메일 주소를 봅니다.

12. 봇 토큰 범위 섹션에서 다음 OAuth 범위를 추가합니다.

OAuth 범위	설명
사용자:읽기	작업 공간에서 사람을 봅니다.
users:read.email	작업 공간에 있는 사람들의 이메일 주소를 봅니다.

사용자 추가 **Slack**

사용자가 아직 없는 경우 사용자를 Slack 초대합니다 Slack .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 브라우저 창에서 `<## ## ##>/admin` 을 입력합니다. 여기서 `<## ## ##>` 은 앱을 계정 설정 Slack만들 때 지정한 작업 공간의 이름입니다.
2. 사용자 초대를 선택합니다.
3. 추가할 사용자의 이메일 주소를 추가합니다.
   초대된 사용자에게 이메일이 전송됩니다.
4. 사용자 이메일에 로그인하여 초대를 수락합니다.
5. 시작을 선택하여 채팅 패널을 시작합니다Slack.

사용 **Slack** 소스 **ServiceNow**

사용자에게 매핑 Slack 될 시스템 사용자 기록의 이메일 필드가 제대로 업데이트되었는지 확인합니다. 이 작업은 사용자를 Slack 동기화하고 ServiceNow 실행하는 예약된 작업 전에 수행되어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 사이드바.
2. 통합 섹션에서 에 대한 Slack설정을 선택합니다.
3. Slack 통합 설정 페이지에서 자격 증명 필드를 입력합니다.Slack
   - 클라이언트 ID - 생성한 앱과 연결된 ID입니다.
   - 클라이언트 비밀 - 앱 자격 증명 화면에 있는 자동 할당된 클라이언트 비밀입니다 Slack .
   - 서명 암호 - 앱 자격 증명 화면에 있는 Slack 자동 할당된 서명 암호입니다.
   - 봇 사용자 OAuth 토큰 - OAuth 및 권한 화면에 있는 Slack 자동 할당 토큰입니다. 이 필드는 `xoxb`로 시작해야 합니다.
4. 저장을 선택합니다.
5. 탐색 필터에 `sys_cs_collab_settings.list`를 입력합니다.
6. 공동 작업 채팅 설정 페이지에서 활성화 Slack 가 true로 설정되어 있고 기본 설정 채널이 Slack설정되어 있는지 확인합니다.

   Trouble?
   사용 가능 Slack 이 예로 설정되지 않았거나 기본 설정 채널이 로 Slack설정되지 않은 경우 비활성화한 다음 다시 활성화합니다 Slack.
7. 탐색 필터에 `oauth_credential.list#` 입력합니다.
8. OAuth 자격 증명 페이지에서 Sidebar Slack OAuth 엔터티라는 새 기록이 있는지 확인합니다. 사용자를 동기화하기 위해 예약된 작업을 성공적으로 실행하는 데 필요한 앱 수준 토큰입니다.
9. 탐색 필터에 `sys_cs_collab_provider_user_profile.list`를 입력합니다.
10. 공동 작업 채팅 프로필 페이지에서 사용자를 올바르게 가져왔는지 Slack 확인합니다.
11. 토론을 선택하고 하나 이상의 외부 사용자(계정이 없는 ServiceNow 사용자)를 Slack 추가합니다.

이벤트 구독 및 웹후크 **URL** 구성

이벤트 구독 및 웹후크 URL을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Slack 1단계에서 앱을 엽니다.
2. 이벤트 구독을 선택합니다.
3. 요청 URL 필드에 요청 URL을 입력합니다.
   예를 들어 `https://{instancename}/api/sn_oe_sfs/collaboration_slack_event_processor/chats`을(를) 입력합니다.
4. 사용자를 대신하여 이벤트 구독을 선택합니다.
5. 다음 이벤트를 추가합니다.

이벤트 이름	설명	필요한 범위
member_joined_channel	사용자가 공개 채널, 비공개 채널 또는 MPDM에 참가했습니다.	채널:읽기 또는 그룹:읽기 또는 MPIM:읽기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이벤트 이름	설명	필요한 범위
member_left_channel	사용자가 공개 또는 비공개 채널에서 나갔습니다.	채널:읽기 또는 그룹:읽기
message.channels	채널에 메시지가 게시되었습니다.	채널:작업 내역
message.groups	비공개 채널에 메시지가 게시되었습니다.	그룹:역사
message.im	쪽지 채널에 메시지가 게시되었습니다.	IM:역사

6. 봇 이벤트 구독을 선택합니다.
7. 다음 이벤트를 추가합니다.

이벤트 이름	설명	필요한 범위
member_left_channel	사용자가 공개 또는 비공개 채널에서 나갔습니다.	채널:읽기 또는 그룹:읽기
message.channels	채널에 메시지가 게시되었습니다.	채널:작업 내역
message.im	쪽지 채널에 메시지가 게시되었습니다.	IM:역사

사이드바 사용

작업 기반 또는 상호작용 기록에 대한 토론을 사이드바 생성하거나 독립 실행형 대화로 생성할 수 있습니다. 사이드바 구성 가능한 작업 공간 또는 코어 UI 기록 페이지에서 작업 기반 또는 상호작용 기록에 대한 토론을 생성할 수 있습니다 넥스트 경험 .

작업 기반 또는 상호작용 기록에 대한 토론을 사이드바 생성하려면 문서를 사이드바 기록에 대한 토론 생성참조하십시오. 독립 실행형 사이드바 대화를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 독립 실행형 사이드바 토론 생성.

사이드바 기록에 대한 토론 생성

작업 또는 상호작용 기록에 대한 토론을 사이드바 만들어 다른 사람과 공동 작업합니다. 이러한 토론은 페이지 또는 코어 UI 기록 페이지에서 생성할 넥스트 경험 수 있습니다.

시작하기 전에

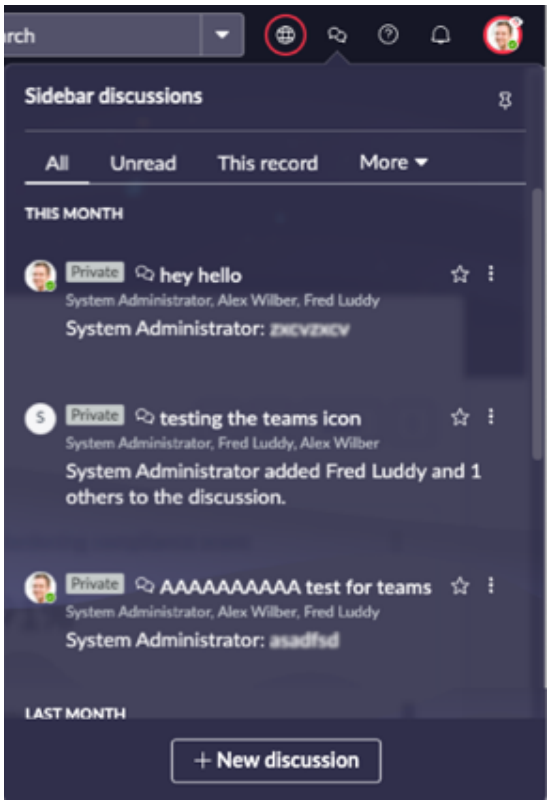
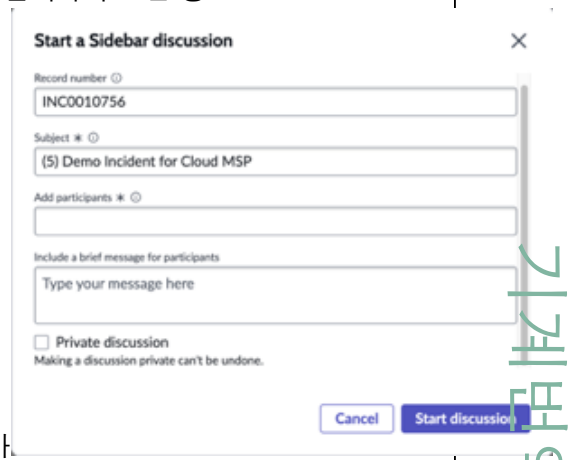
필요한 역할: 토론과 관련된 기록에 액세스할 수 있는 사이드바 사용자

주: 최신 기능과의 비호환성을 방지하려면 연결된 기록 번호가 있는 기록에만 사용합니다 사이드바 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

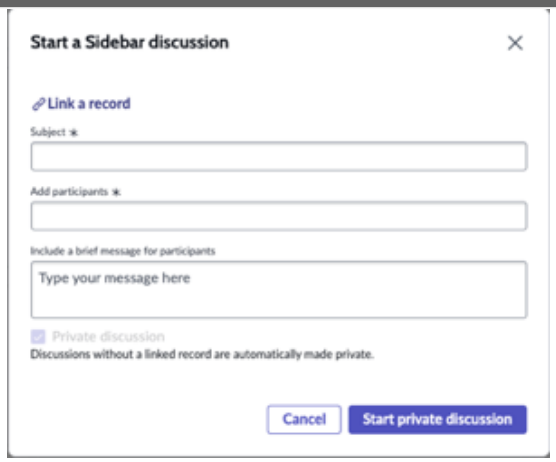
프로시저

1. 페이지 또는 코어 UI 기록에서 사이드바 토론을 넥스트 경험 시작합니다.

넥스트 경험 페이지	코어 **UI** 기록
a. 상단 메뉴에서 토론 아이콘(.)을 사이드바 선택하여 토론 창을 표시합니다사이드바.  **b.** 기존 토론을 표시하려면 토론 메뉴에서 해당 사이드바 토론을 사이드바 선택합니다. **c.** 새 토론을 선택하여 토론 시작 창을 표시하여 새 사이드바 토론을 사이드바 시작합니다.	**a.** 탐색 필터에 토론을 생성할 기록 유형 (상호작용 또는 작업)을 사이드바 입력합니다. **b.** 입력한 유형에 대한 모든 기록을 표시하려면 모두를 선택합니다. **c.** 인시던트 또는 작업 화면에서 토론을 사이드바 생성할 기록을 선택합니다. **d.** 인시던트 또는 작업 화면에서 토론 을 선택하여 토론 창:  사이드바.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

넥스트 경험 페이지	코어 UI 기록
	
d. 기록 연결을 선택하고 기록 번호 필드에 작업 또는 인시던트 번호를 입력합니다.	

2. 토론 창의 필드에 사이드바 내용을 입력합니다.

필드	설명
기록 번호	토론과 관련된 기록 번호입니다 사이드바 .
제목	이 필드는 기록의 짧은 설명으로 미리 채워집니다. 제목이 괄호 안의 숫자로 시작하는 경우 해당 숫자는 이 토론이 기록에 대한 숫자를 나타냅니다. 예를 들어 제목 라인에 "(2) 이메일 문제"가 있는 경우 "2"는 이메일 문제 기록에 대한 두 번째 토론을 나타냅니다. 제목 필드를 편집하거나 추가할 수 있습니다.
참가자 추가	토론에 포함할 사용자 또는 사용자 그룹을 선택합니다. 이 케이스/상호작용/인시던트에 대해 할당 그룹을 입력한 경우 이 필드는 해당 구성원으로 미리 채워집니다. ○ 개별 사용자를 선택하면 기록에 액세스할 수 있는 사용자만 참가자로 추가할 수 있습니다. ○ 사용자 그룹을 선택하면 그룹 내에서 기록에 액세스할 수 있는 사용자만 참가자로 추가됩니다. 자세한 내용은 구성원 쿼리 구성 사이드바 문서를 참조하십시오.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	토론 참가자 사이드바 를 위한 짧은 메시지를 입력합니다.
비공개 토론	비공개 토론을 선택하여 토론 액세스를 에이전트 및 다른 토론 참가자로만 제한합니다사이드바. 이러한 토론은 "비공개"로 표시되며 비공개가 아닌 것으로 변환할 수 없습니다. 새 참가자가 기록에 액세스할 수 있는 경우 참가자는 비공개 토론에 참여하도록 다른

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

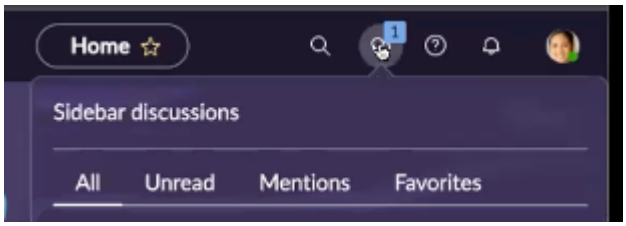
필드	설명
	사람을 초대할 수 있습니다. 비공개 토론은 검색 결과의 비참가자에게 표시되지 않습니다.

3. 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 비공개 토론 시작 - 비공개 사이드바 토론을 시작합니다.
   - 토론 시작 - 토론을 사이드바 시작합니다.
   - 취소 - 토론을 취소합니다.
4. 토론을 시작하면 메시지를 수정하고 삭제할 수 있습니다.

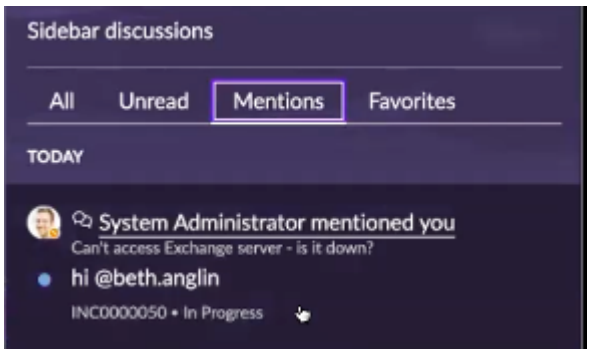
옵션	설명
메시지 편집	메시지 및 메시지 편집 옆에 있는 ⋮ 선택합니다. 텍스트를 변경할 수 있는 편집 창에 메시지가 나타납니다. ○ 보낸 메시지만 편집할 수 있습니다. ○ 한 번에 하나의 메시지만 편집할 수 있습니다. ○ 전송한 메시지의 첨부 파일을 변경하면 이전 첨부 파일과 새 첨부 파일이 모두 표시됩니다. ○ 보낸 메시지에 URL이 포함되어 있는 경우 메시지를 삭제할 수 있지만 편집할 수는 없습니다.
메시지 삭제	메시지 옆에 있는 ⋮ 선택하고 메시지 삭제를 선택합니다. 메시지를 삭제할 것인지 묻는 대화 상자가 표시됩니다. 삭제를 선택하여 메시지를 삭제하거나 취소를 선택하여 메시지를 남깁니다. ○ 보낸 메시지만 삭제할 수 있습니다. ○ 메시지를 삭제하면 메시지가 삭제된 날짜 및 시간이 포함된 알림이 표시됩니다. ○ @mention 사용하는 사람을 멘션하는 메시지를 삭제하면 해당 @mention도 삭제됩니다. ○ 삭제를 실행 취소할 수 없으며 메시지를 삭제한 후에는 사라집니다.

5. 사용자를 멘션하려면 @user (### user 는 사용자의 이름) 또는 @ 를 입력하여 사용자 목록을 표시하고 해당 목록에서 사용자를 선택합니다.
   - 기본 기록에 액세스할 수 있는 사용자만 목록에 표시됩니다.
   - 목록은 현재 토론에 참가하고 있는 사용자(참가자)와 참여하지 않는 사용자(비참가자)로 구분되어 있습니다.
   - 사용자가 토론 메시지에 언급 사이드바 되었다는 알림을 받습니다. Sidebar 토론 채팅 아이콘은 읽지 않은 메시지 또는 멘션을 나타내는 숫자를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 사용자가 멘션 탭을 선택하면 @user 있는 사용자에 대해 언급하는 메시지가 표시됩니다.



- 사용자가 메시지 미리 보기 카드를 선택하면 해당 메시지가 강조 표시된 @mention 포함된 정확한 메시지와 함께 표시됩니다.

6. 다음과 같은 경우 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

- 사용자는 24시간 이내에 메시지를 읽지 않습니다. 메시지를 보고 토론을 재개할 수 있도록 미리 알림으로 이메일이 전송됩니다. 이메일 알림에 대한 요청자 매핑에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사이드바 요청자 매핑 .
- 요청자가 기존 토론에 추가되는 경우.

7. 토론 대화 상자를 닫으려면(토론을 종료하지 않고) 닫기 아이콘 ×

독립 실행형 사이드바 토론 생성

특정 기록에 연결되지 않은 독립 실행형 사이드바 토론을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음.

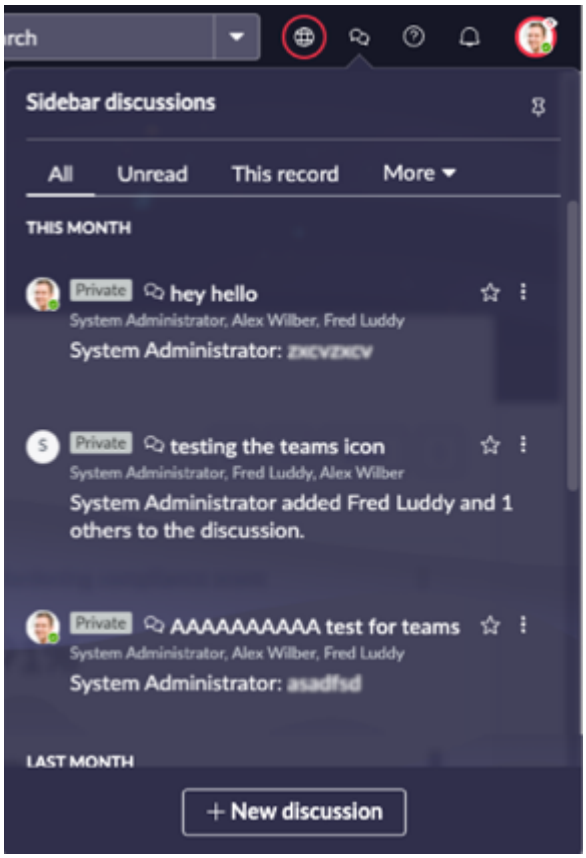
사이드바 토론 시작

다음 절차에 따라 토론을 시작합니다.사이드바

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

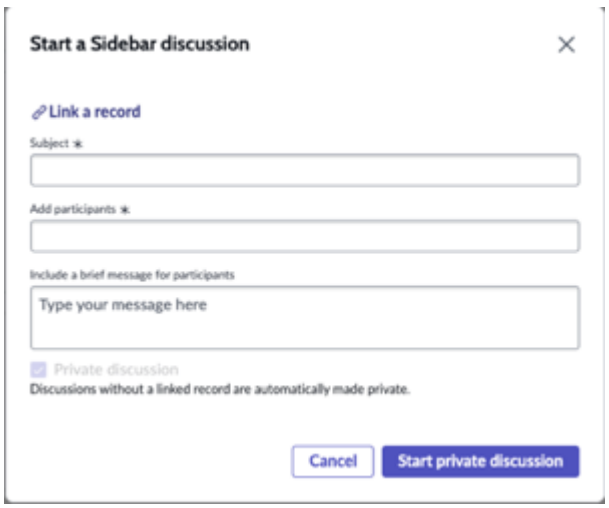
프로시저

1. 상단 메뉴에서 토론 아이콘(.)을 사이드바 선택하여 토론 창을 표시합니다사이드바.



2. 기존 사이드바 토론 사이드바 에 접근하려면 토론 메뉴에서 선택합니다.

3. 새 토론을 선택하여 토론 시작 창을 표시하여 새 사이드바 토론을 사이드바 시작합니다.



4. 다음 필드를 작성합니다.

필드	설명
기록 연결	이 사이드바 토론을 기록에 연결하려면 기록 연결을 선택합니다. (기록에 연결하면 토론이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

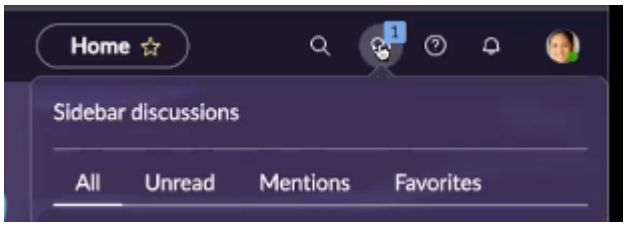
필드	설명
	더 이상 독립 실행형 토론이 아닙니다.) 새 토론 대화 상자가 나타나고 연결하려는 기록의 기록 번호를 입력할 수 있습니다. 기록에 접근할 수 없는 참가자는 토론에서 자동으로 제거됩니다.
제목	대화에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
참가자 추가	토론에 포함할 사용자 또는 사용자 그룹을 선택합니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	토론 참가자 사이드바 를 위한 짧은 메시지를 입력합니다.
비공개 토론	독립 실행형 토론은 항상 비공개이며 접근 권한은 사용자 및 다른 토론 참가자만 이용할 수 있습니다. 이러한 토론은 "비공개"로 표시되며 비공개가 아닌 것으로 변환할 수 없습니다. 비공개 토론은 검색 결과에 참여하지 않은 사용자에게 표시되지 않습니다.

5. 토론을 시작하면 메시지를 수정하고 삭제할 수 있습니다.

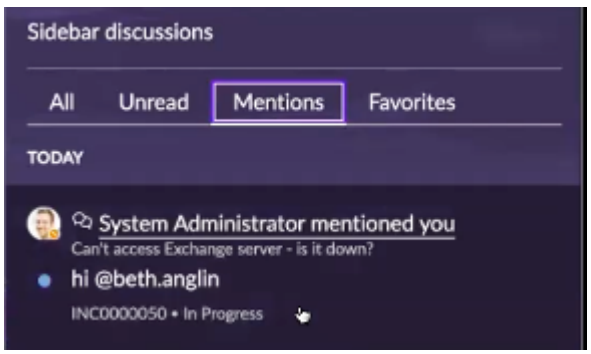
옵션	설명
메시지 편집	메시지 및 메시지 편집 옆에 있는 ⋮ 선택합니다. 텍스트를 변경할 수 있는 편집 창에 메시지가 나타납니다. ○ 보낸 메시지만 편집할 수 있습니다. ○ 한 번에 하나의 메시지만 편집할 수 있습니다. ○ 전송한 메시지의 첨부 파일을 변경하면 이전 첨부 파일과 새 첨부 파일이 모두 표시됩니다. ○ 보낸 메시지에 URL이 포함되어 있는 경우 메시지를 삭제할 수 있지만 편집할 수는 없습니다.
메시지 삭제	메시지 옆에 있는 ⋮ 선택하고 메시지 삭제를 선택합니다. 메시지를 삭제할 것인지 묻는 대화 상자가 표시됩니다. 삭제를 선택하여 메시지를 삭제하거나 취소를 선택하여 메시지를 남깁니다. ○ 보낸 메시지만 삭제할 수 있습니다. ○ 메시지를 삭제하면 메시지가 삭제된 날짜 및 시간이 포함된 알림이 표시됩니다. ○ @mention 사용하는 사람을 멘션하는 메시지를 삭제하면 해당 @mention도 삭제됩니다. ○ 삭제를 실행 취소할 수 없으며 메시지를 삭제한 후에는 사라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 사용자를 멘션하려면 @user (### user 는 사용자의 이름) 또는 @ 를 입력하여 사용자 목록을 표시하고 해당 목록에서 사용자를 선택합니다.
   - 목록은 현재 토론에 참가하고 있는 사용자(참가자)와 참여하지 않는 사용자(비참가자)로 구분되어 있습니다.
   - 사용자가 토론 메시지에 언급 사이드바 되었다는 알림을 받습니다. Sidebar 토론 채팅 아이콘은 읽지 않은 메시지 또는 멘션을 나타내는 숫자를 표시합니다.



   - 사용자가 멘션 탭을 선택하면 @user 있는 사용자에 대해 언급하는 메시지가 표시됩니다.



   - 사용자가 메시지 미리 보기 카드를 선택하면 해당 메시지가 강조 표시된 @mention 포함된 정확한 메시지와 함께 표시됩니다.

7. 토론 대화 상자를 닫으려면(토론을 종료하지 않고) 닫기 아이콘 ×

사이드바 참조

도메인 분리 작동 방식에 사이드바 대한 정보를 읽어보세요.

도메인 분리 및 사이드바

도메인 분리 및 사이드바

에 대한 사이드바 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: 표준

- 기본 수준 지원의 모든 측면을 포함합니다.
- 애플리케이션 속성이 필요에 따라 도메인을 인식합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

도메인 분리 개요 및 사이드바

에 대한 사이드바도메인 분리를 설정하려면 인스턴스에 도메인 분리를 사용하도록 설정합니다. 인스턴스에 여러 도메인이 있는 경우, 각 도메인에 대해 켜거나 사이드바 끌 수 있습니다. 를 사용하여 사이드바도메인 분리 환경을 구성하는 데는 특별한 구성이 필요하지 않습니다. 에 대한 사이드바 도메인 분리는 상위-하위 도메인 계층 구조를 사용하여 도메인을 설정한 경우에만 지원됩니다.

사이드바 토론은 기본 기록(작업 또는 상호작용 기록)에 따라 도메인으로 분리됩니다. 작업 또는 상호작용 기록에 액세스할 수 있는 경우에만 사이드바 토론을 보고 생성할 수 있습니다.

예를 들어 INC00001 ACME 도메인에서 생성된 기록에 속하고 Cisco 도메인에는 INC00001 대한 액세스 권한이 없다고 가정해 보겠습니다. Cisco 도메인에 속한 사용자는 INC00001 기반으로 토론과 상호작용할 사이드바 수 없습니다.

사이드바 도메인 분리를 위한 버전

도메인 분리를 완전히 활용하려면 스토어 앱의 Vancouver 버전과 8월 버전 사이드바 둘 다에 있어야 합니다(옴니 경험 표준 기능 세트).

Vancouver에서 처음 사이드바 사용하는 사용자(이전에 사용하지 사이드바 않았고 Vancouver 스토어 앱에 대한 true가 아님)이고 도메인 분리 사이드바 를 활용하려는 경우 은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 각 도메인에 대한 대화형 인터페이스 설정 페이지로 이동하여 수동으로 활성화합니다 사이드바 . 또는 sys_cs_collab_settings 테이블에 액세스하여 각 도메인에 대한 새 기록을 수동으로 삽입할 수 있습니다.

도메인 분리와 함께 사용할 때 이모티콘이 예상대로 작동하지 않는 알려진 문제가 있습니다. 이 문제의 해결 방법은 이모티콘 ACE 컨텐츠 사용 블록으로 이동하여 레코드 필드를 지정된 도메인에 대한 sys_cs_collab_settings 레코드의 sys_id로 업데이트하는 것입니다.

및 **Microsoft Teams** 통합을 통한 사이드바 도메인 분리

및 가 Microsoft Teams 통합 및 구성된 경우 사이드바 활성화하면 사이드바 통합을 수동으로 켜야 한다는 Microsoft Teams 메시지가 표시되고 비활성화 사이드바 하면 통합도 Microsoft Teams 꺼진다는 메시지가 표시됩니다.

여러 도메인이 구성된 경우 도메인 분리가 작동하지 Microsoft Teams 않습니다. 각 도메인과의 고유한 Microsoft Teams 페어링은 지원되지 않습니다.

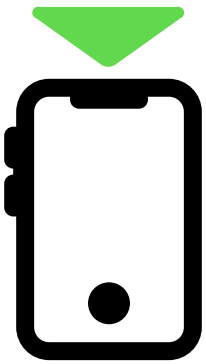
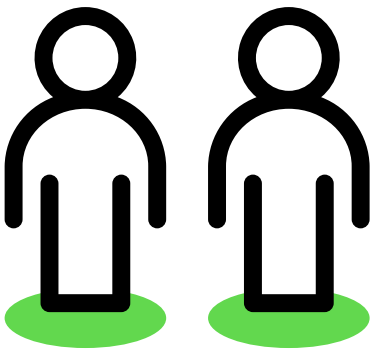
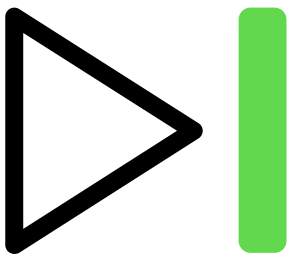
관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

사람 및 작업 관리

이러한 애플리케이션을 사용하여 커뮤니케이션을 간소화하고 작업 할당 및 상호작용을 관리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 작업 할당  팀 할당을 처리하고, 워크플로우를 라우팅하고, 사용자 지원을 제공합니다.	옴니채널 콜백  콜백 서비스 옵션으로 사용자와 에이전트를 연결합니다.	옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램  다른 ServiceNow# 애플리케이션에서 콜백 옵션을 표시할 Zoom 수 있도록 합니다.
사전 예방적 트리거  실시간 데이터를 사용하여 유용한 플랫폼 작업을 제공합니다.		

고급 작업 할당 **(AWA)**

에서 ServiceNow AI Platform비즈니스 워크플로우를 유지하고 개선합니다. 에는 고급 작업 할당 가용성과 수요뿐 아니라 기술 수준에 따라 팀 및 개별 직원에게 작업을 할당할 수 있는 옵션이 있습니다. 각 작업 또는 할당에 대해 즉석에서 처리되는 서비스 메시징 및 역할 관리를 통해 사용자에게 최상의 서비스를 제공합니다.

옴니채널 콜백

를 통해 옴니채널 콜백서비스 문의 기회를 확대하십시오. 이 모듈을 사용하면 에이전트가 활동이 많은 기간 동안 사용자가 도움이나 서비스 요청을 요청할 때 사용자에게 다시 연락할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 ServiceNow AI Platform다른 앱에서 콜백 옵션을 표시하거나 알리고, 사용자를 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트로 라우팅하도록 콜백 옵션을 구성합니다.

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램

이 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 앱은 ServiceNow AI Platform 에이전트 대기 시간이 길거나 에이전트를 사용할 수 없는 경우 사용자가 콜백 Zoom 을 요청할 수 있도록 하는 기능입니다. 에이전트와 사용자는 사용자가 요청한 날짜 및 시간에 회의를 통해 Zoom 공동 작업할 수 있습니다.

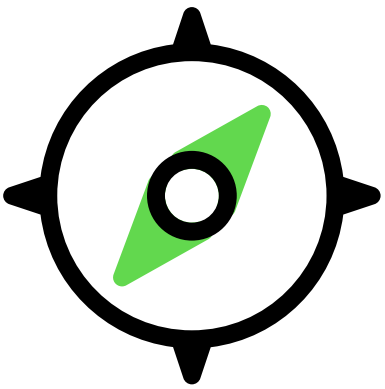
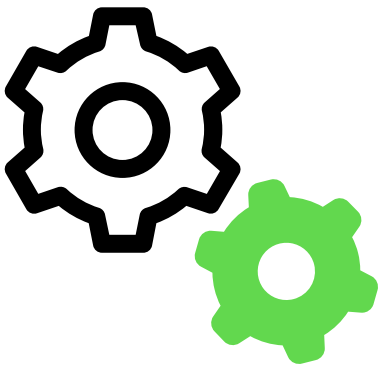
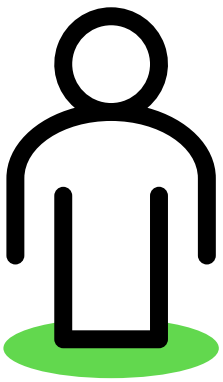
사전 예방적 트리거

사전 예방적 트리거 실시간 데이터를 사용하여 유용한 플랫폼 작업을 제공하여 최종 사용자를 지원합니다. 관리자 사용자는 특정 사용자에게 서식 있는 텍스트 팝업 메시지를 표시하는 규칙과 동작을 사용자 지정할 수 있습니다.

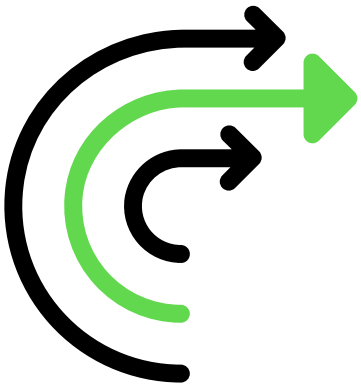
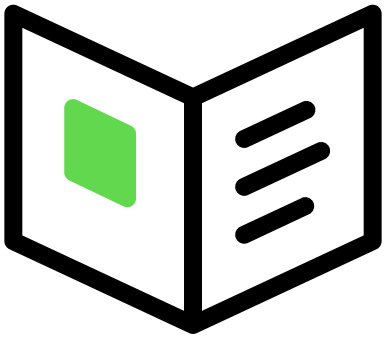
고급 작업 할당

고급 작업 할당 (AWA)에서는 에이전트의 가용성, 용량, 그리고 옵션으로 기술을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다. AWA 는 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 사용자가 정의한 할당 기준을 사용하여 자격을 갖춘 에이전트에게 작업을 푸시합니다.

시작하기

탐색	구성	사용
		
(AWA)의 개념과 기능에 대해 고급 작업 할당 알아봅니다.	관련 플러그인을 설치 고급 작업 할당 (AWA)하고 활성화합니다. 정의된 AWA 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 할당 기준을 사용하여 자격을 갖춘 에이전트에게 작업 항목을 자동으로 할당하도록 설정합니다.	(AWA)를 사용하여 고급 작업 할당 SMS 대화를 작성하고, 작업 항목과 AWA 이벤트를 확인하고, 로깅을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

분석 및 보고 솔루션	참조	
		
와 같은 플랫폼 분석 및 보고 솔루션대시보드를 사용하여 정보를 분석합니다.	도메인 분리, 구성요소 및 속성에 대한 ()AWA 상세 정보를 가져옵니다 고급 작업 할당 ().	

고급 작업 할당 탐색

()AWA를 사용하여 고급 작업 할당 에이전트의 가용성, 용량과 기술력(옵션)을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다. AWA 은 작업 항목 큐, 라우팅 조건, 사용자가 정의한 할당 기준을 사용하여 적격한 에이전트에게 작업을 푸시합니다. 에이전트는 받은 편지함에서 에이전트 작업 공간 할당된 내용을 확인합니다.

AWA 작동 방식 개요

고객은 채팅, 케이스 또는 인시던트와 같은 다양한 채널을 사용하여 서비스를 요청합니다. 고객의 요청은 이러한 객체에 대한 정보를 저장하는 작업 또는 상호작용 기록(작업 항목)을 생성합니다. AWA 는 사용자가 제공하는 기준(예: 우선순위 또는 고객 상태)을 사용하여 특정 유형의 지원에 중점을 두는 큐로 작업 항목을 자동으로 라우팅합니다.

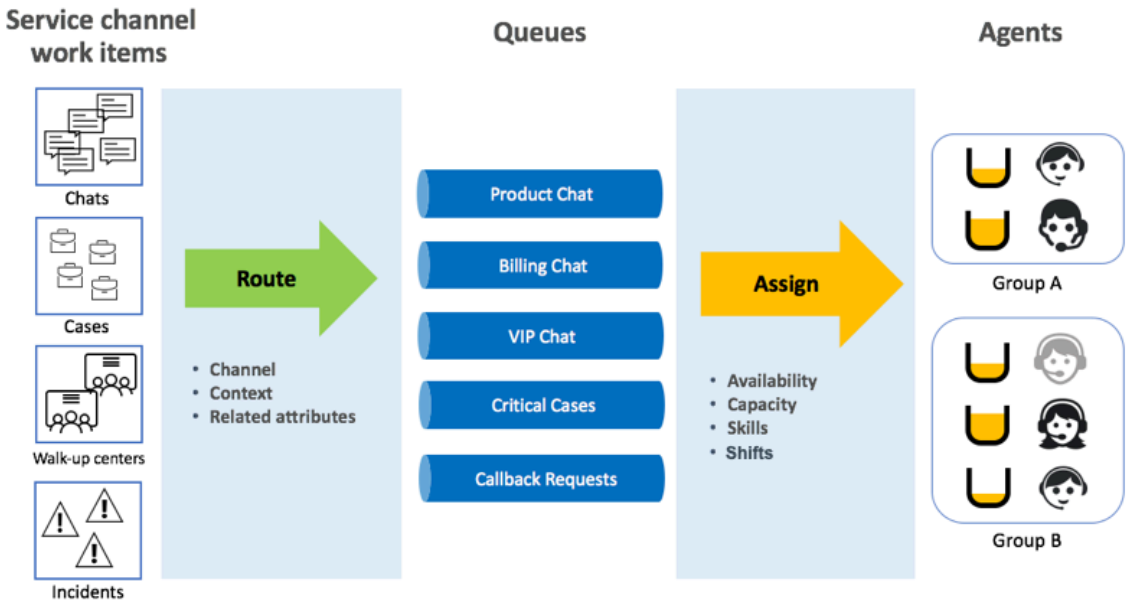
큐는 제품 또는 중요 케이스와 같은 필요 또는 유형을 기반으로 정의할 수 있습니다. 큐에서 작업을 담당하는 에이전트 그룹도 식별합니다. AWA 그런 다음 사용자가 설정한 담당 규칙을 적용하고 에이전트 가용성, 용량, 기술(정의된 경우) 및 교대조(정의된 경우)를 사용하여 가장 적합한 에이전트에게 작업을 할당합니다.

AWA 엔터프라이즈급 음성 복원력을 제공하여 기존 상호작용 생성 없이도 라이브 에이전트에게 콜을 제공합니다. 이 중요한 기능을 통해 CCaaS(Contact-Center-as-a-Service) 제공업체는 고객과의 수익 인식 및 청구 계약과 직접 관련된 엄격한 SLA를 충족할 수 있습니다.

워크플로우

프로세스 흐름에 대한 자세한 내용은 다음 다이어그램을 고급 작업 할당 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



고급 작업 할당 〉 홈 으로 이동하여 기능 탐색 AWA 을 시작합니다.

혜택

고급 작업 할당에서는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

이점	기능	사용자
작업 할당을 자동화함으로써 AWA는 작업 부하 분산과 관련된 수동 작업을 제거합니다. 작업 항목이 에이전트의 받은 편지함으로 편리하게 푸시되므로 에이전트는 작업을 찾는 대신 작업 수행에 집중할 수 있습니다.	작업 할당	awa_admin 또는 관리자
AWA는 조직이 특정 작업에 적합한 기술과 전문 지식을 매칭하여 사용 가능한 자원을 최대한 활용할 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 유휴 시간이 줄어들고 조직 전체에 인재를 더 잘 할당할 수 있습니다.	에이전트 할당 규칙 구성	awa_admin 또는 관리자
AWA는 자원 간에 작업 작업의 공정하고 균형 잡힌 분배를 보장합니다. 작업량, 용량 및 가용성과 같은 요소를 고려하여 특정 개인에게 과부하가 걸리지 않도록 하고 다른 개인을	에이전트 받은 편지함 컨트롤	awa_admin 또는 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점	기능	사용자
충분히 활용하지 않도록 합니다.		

고급 작업 할당 구성요소

서비스 채널

고객 서비스를 제공하는 수단입니다. AWA 은 채팅, 케이스, 인시던트 및 워크업 센터를 위한 기본 시스템 채널을 제공합니다. 각 채널에 대해 에이전트 용량 및 사용률 조건과 같은 속성을 설정하여 채널에서 처리된 작업을 제어할 수 있습니다.

작업 항목

에이전트가 처음부터 완료까지 처리한 단일 작업입니다. 예를 들어 하나의 채팅 또는 하나의 케이스는 에이전트에게 라우팅되고 할당되는 객체입니다.

작업 항목 큐

큐는 서비스 채널에 대한 특정 유형의 작업 항목을 저장합니다. AWA 관리자는 VIP 고객 또는 중요 케이스와 같은 채널 내의 특정 유형의 지원에 중점을 두는 큐를 만들 수 있습니다. AWA 고객 상태 또는 지역과 같이 정의한 특정 조건 또는 요구 사항에 따라 작업 항목을 큐로 라우팅합니다. 각 큐에 할당된 그룹은 수신 작업 항목을 처리합니다. 작업 항목을 큐 AWA 에 배치한 후에는 담당 규칙과 에이전트 가용성 및 용량에 따라 가용 에이전트에 항목을 할당할 수 있습니다.

담당 그룹

에이전트는 자신에게 할당된 작업 유형별로 구성된 특정 그룹에 속합니다. 이름 및 설명, 관리자, 그룹 이메일을 포함하여 할당 그룹에 대한 상세 정보를 제공합니다. 할당 그룹의 에이전트에 대한 역할, 그룹 및 그룹 구성원, 큐 및 에이전트 용량 재정의를 설정할 수도 있습니다.

할당 규칙

작업 항목을 적격 할당 그룹 내의 적절한 에이전트로 푸시하는 방법을 결정하는 기준입니다.

에이전트 용량

에이전트가 한 번에 능동적으로 작업할 수 있는 특정 서비스 채널의 최대 작업 항목 수입니다. 모든 서비스 채널에서 에이전트의 최대 용량을 설정하려면 해당 에이전트의 최대 범용 용량을 정의합니다. 최대 범용 용량 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에이전트의 최대 범용 용량 구성. 보류 중 상태의 메시징 상호작용은 에이전트 용량의 일부로 계산되지 않습니다.

에이전트 가용성

에이전트 현재 상태와 에이전트를 업무에 사용할 수 있는지 또는 사용 중인지 또는 오프라인 상태인지 여부를 나타내는 상태입니다. AWA 는 에이전트 가용성 상태를 사용하여 에이전트가 작업을 받을 수 있는지 확인합니다.

받은 편지함 레이아웃

에이전트 받은 편지함에 표시되는 작업 항목을 나타내는 기록의 필드를 정의하는 서비스 채널에 연결된 구성입니다. 레이아웃은 에이전트가 에서 에이전트 작업 공간보는 내용을 정의합니다.

메시징 대화 다시 할당

대화에서 현재 할당 대상 에이전트를 사용할 수 없는 경우 메시징 대화를 자동으로 재할당하려면 시스템 속성을 true로 설정합니다*glide.messaging.reassign.enabled*. 시스템 속성은 메시징 대화에만 영향을 주며 받은 편지함 상태가 "사용 가능"으로 설정되지 않은 경우 AWA 할당 대상 에이전트를 사용할 수 없는 것으로 간주됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 작업 할당 홈페이지

홈페이지 경험을 사용하여 탐색, 구현 및 유지관리합니다 ServiceNow# 고급 작업 할당 . 관리자가 사용할 수 있는 홈페이지를 통해 고급 작업 할당 검색AWA하고, 관련 플러그인을 설치하고, 설정을 AWA 구성합니다.

고급 작업 할당 홈페이지의 장점

홈페이지를 고급 작업 할당 사용하면 쉽게 시작하고 구현을 통해 긍정적인 결과를 얻기 위해 노력할 수 있습니다. 이 홈은 고급 작업 할당 ()AWA를 설치하거나 구성한 고급 작업 할당 적이 없는 신규 사용자부터 기능을 확장하고 기존 구현을 유지하려는 숙련된 사용자에 이르기까지 이상적입니다.

AWA 홈은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 서비스 채널 생성, 큐 구성, 담당 규칙 추가와 같은 필수 설정 순서를 안내하는 카드입니다. 현재 상태 구성, 거부 사유 설정, 범용 용량 결정, 에이전트 선호도 설정, 교대조 기반 할당 설정 등의 추가 및 고급 설정으로 리디렉션하는 카드입니다.
- 설치된 플러그인과 사용 가능한 플러그인 목록입니다.
- 플러그인 페이지를 통해 플러그인을 빠르게 설치합니다. 〔플러그인〕 가져오기 버튼을 선택하면 플러그인 페이지가 새 창이나 탭에 나타납니다. 홈페이지에 플러그인 페이지 열림 대화 상자가 나타나며, 여기에서 현재 홈페이지 환경을 계속하려면 지금 아님 을 선택하거나 플러그인 설치 후 홈페이지를 새로 고침하려면 완료 를 선택할 수 있습니다.
- 구성 및 관리에 AWA대해 자세히 알아보는 데 도움이 되는 유용한 자원과 비디오에 액세스합니다.

다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 홈 기능 탐색 AWA 을 시작합니다.

중요사항: 를 통해 ServiceNow Store옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트하면 홈페이지가 AWA 나타납니다. 기존 고객은 스토어에서 설치할 필요가 없습니다. 그러나 후속 업데이트를 사용할 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.

계획, 설치 및 탐색 **AWA**

설치한 적이 없는 경우 홈 페이지에 먼저 설치 AWA고급 작업 할당 하라는 메시지가 표시됩니다. 구현 AWA하기 전에 시간을 내어 팀과 함께 이러한 질문을 생각해 보고 팀 목록에서 이러한 질문을 생각해 보십시오. 이러한 질문은 비즈니스에 필요하고 원하는 경험을 구상 AWA 하는 데 도움을 주기 위한 것입니다. 사용 가능한 질문을 확장하여 팀에 가장 적합한 큐와 팀이 보유한 기술 등 보다 신중한 고려 사항을 탐색합니다.

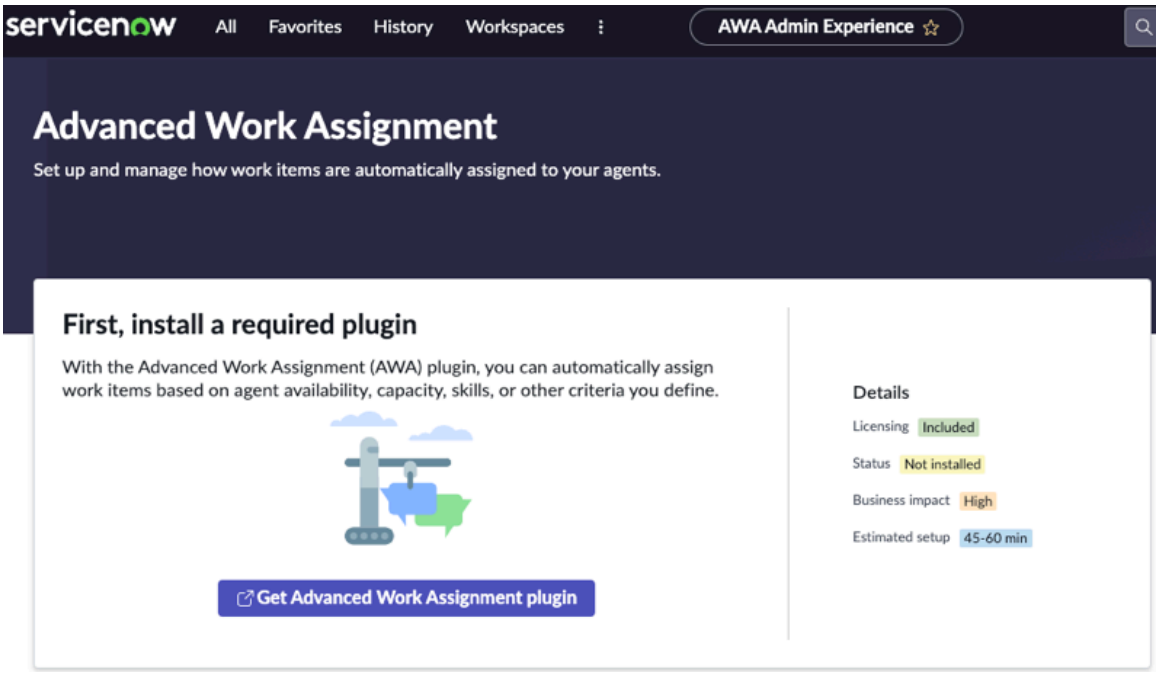
홈페이지의 레이아웃은 설치 및 구성한 기능에 따라 달라질 수 있습니다.

먼저 필요한 플러그인을 설치합니다.

고급 작업 할당 시작하려면 플러그인을 설치합니다. **Get Advanced Work Assignment** 플러그인을 선택하여 설치합니다.

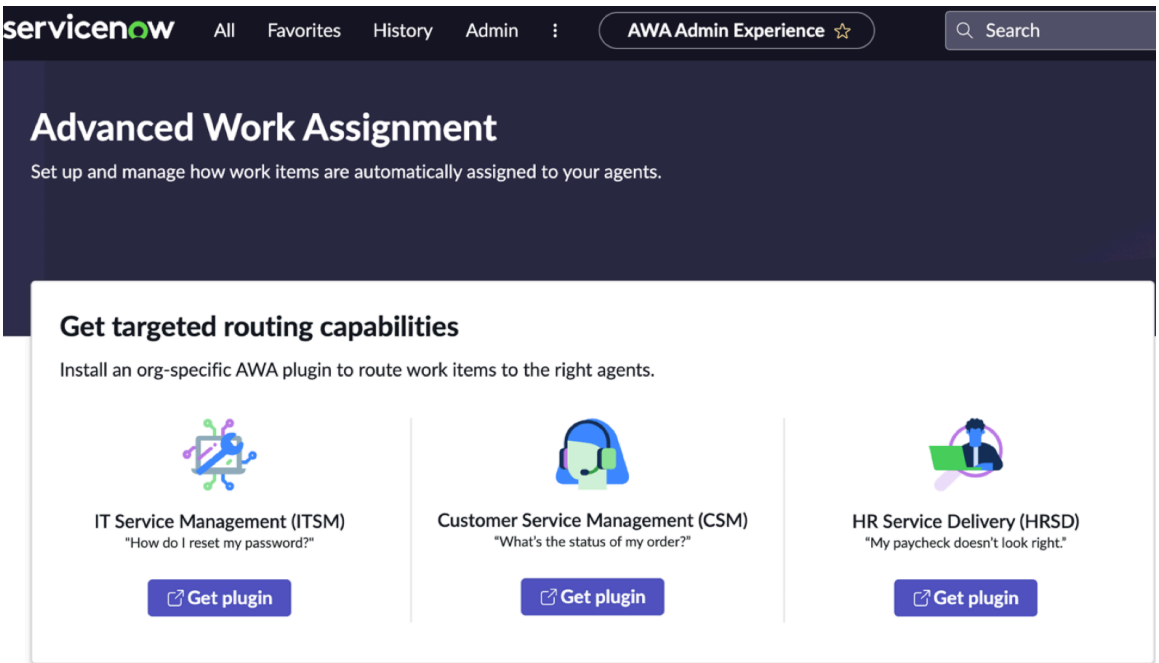
주: sys_admin 역할을 가진 사용자만 홈페이지에서 고급 작업 할당 플러그인을 설치할 수 있습니다. 예를 들어 awa_admin 역할을 가진 사용자가 플러그인을 설치 고급 작업 할당 하려고 하면 관리자에게 설치를 문의하라는 메시지가 표시됩니다. 플러그인이 고급 작업 할당 설치되면 관리자 및 awa_admin 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 네비게이터에서 모든 AWA 홈페이지 옵션을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



대상 라우팅 기능 가져오기

플러그인 가져오기 버튼을 통해 조직별 AWA 플러그인을 활성화하여 (ITSM), ServiceNow# 고객 서비스 관리및 ServiceNow# HR 서비스 제공 (HRSD) 플러그인에 적합한 ServiceNow# IT Service Management 에이전트로 작업 항목을 라우팅합니다. 이러한 플러그인을 사용하면 조직별 서비스 채널에서 구성된 데이터와 데모 데이터를 포함할 수 AWA 있습니다.

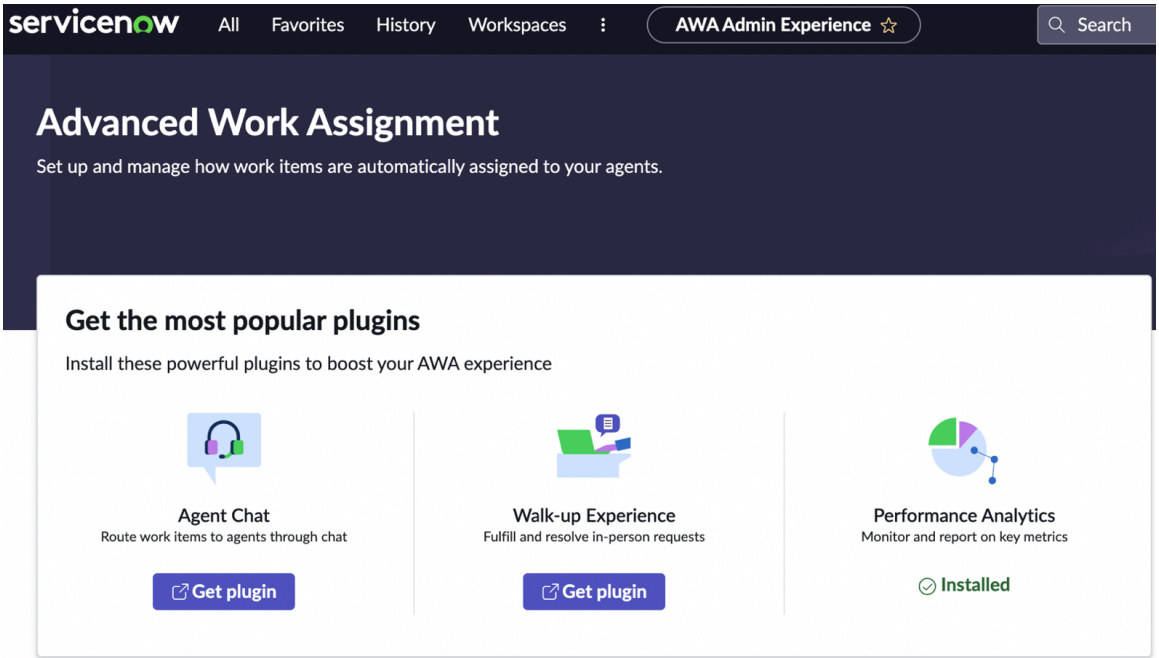


가장 인기 있는 플러그인 가져오기

대상 라우팅 기능 플러그인을 설치한 후 이러한 인기 있는 플러그인을 설치하여 환경을 향상시킵니다 AWA .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트 채팅: 플러그인을 사용하면 에이전트 채팅 에서 AWA 채팅 서비스 채널을 활성화하고 에서 채팅 모니터링을 사용할 수 있습니다 에이전트 작업 공간.
- 워크업 경험: 플러그인은 워크업 경험 사전 구축된 기술 라운지에 대한 워크업 접촉 창구 서비스 채널을 활성화합니다.
- 퍼포먼스 분석: 플러그인은 퍼포먼스 분석 에 대한 AWA컨텐츠 팩을 활성화합니다퍼포먼스 분석.



시청 및 학습

홈 페이지 오른쪽에서 직접 설치하고 구현하는 AWA 방법에 대한 자세한 내용은 포함된 AWA 구현 가이드를 시청하십시오.

유용한 리소스

홈페이지 오른쪽에서 직접 릴리스 정보, 제품 설명서, ServiceNow 커뮤니티 포럼 및 컨텐츠와 같은 유용한 AWA 자원을 탐색합니다. 이러한 자원은 구성 프로세스와 기능 설정 AWA 의 이점을 이해하기 위한 정보를 제공합니다.

설치된 플러그인

설치된 플러그인 목록을 봅니다. 관리자 역할 사용자는 플러그인의 링크를 선택하여 해당 애플리케이션의 플러그인 페이지를 별도의 창이나 탭에 표시할 수 있습니다.

사용 가능한 플러그인

설정 AWA시간을 절약하는 데 도움이 되는 사용 가능한 플러그인 목록을 봅니다. 관리자 역할 사용자는 플러그인의 링크를 선택하여 해당 애플리케이션의 플러그인 페이지 또는 ServiceNow Store 사이트가 별도의 창이나 탭에 표시되도록 할 수 있습니다. Awa_admin 역할 사용자는 스토어 앱의 플러그인 페이지를 보고 플러그인에 대해 알아볼 수 있지만 관리자 역할 사용자만 플러그인을 설치할 수 있습니다.

필수 **AWA** 설정 구성

안내 구성 설정의 순서에 따라 가장 논리적인 순서로 설정을 구성합니다 AWA .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

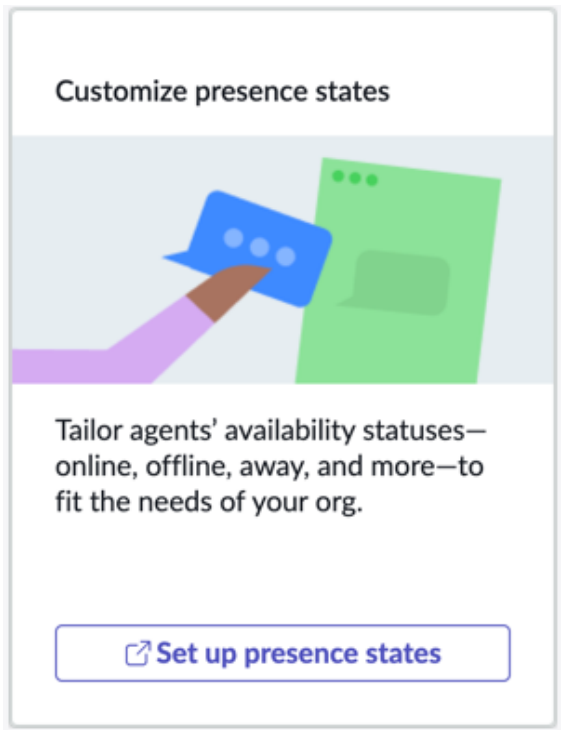
필수 설정 카드

카드	기능	설명
	서비스 채널 작성	서비스 채널을 통해 수신 작업을 에이전트에게 자동으로 라우팅하여 고객 지원을 제공합니다. 서비스 채널은 에이전트에 특정 작업 유형과 범위를 할당합니다.
	작업 항목 큐 구성	큐의 라우팅 조건과 대상을 결정합니다.
	담당 규칙 추가	작업 항목을 할당받지 않은 기간이 가장 길거나, 작업 가용성이 가장 높거나, 필요한 기술을 보유한 에이전트에게 할당 기준을 설정합니다.

추가 및 고급 **AWA** 설정 구성

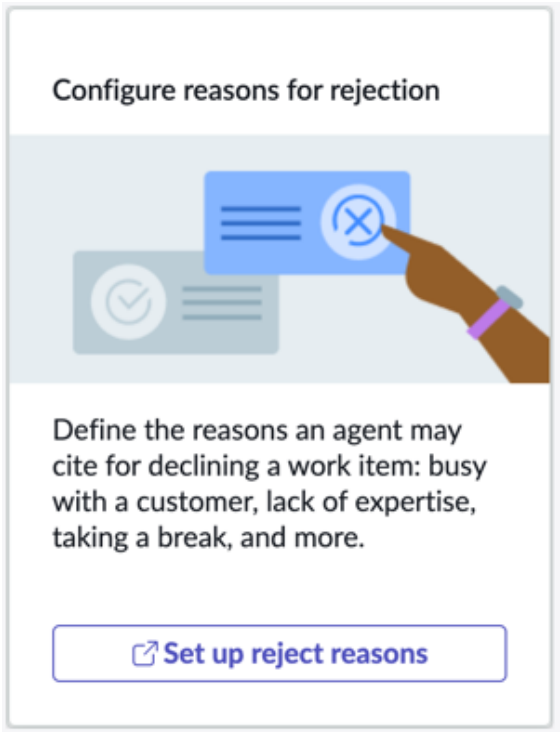
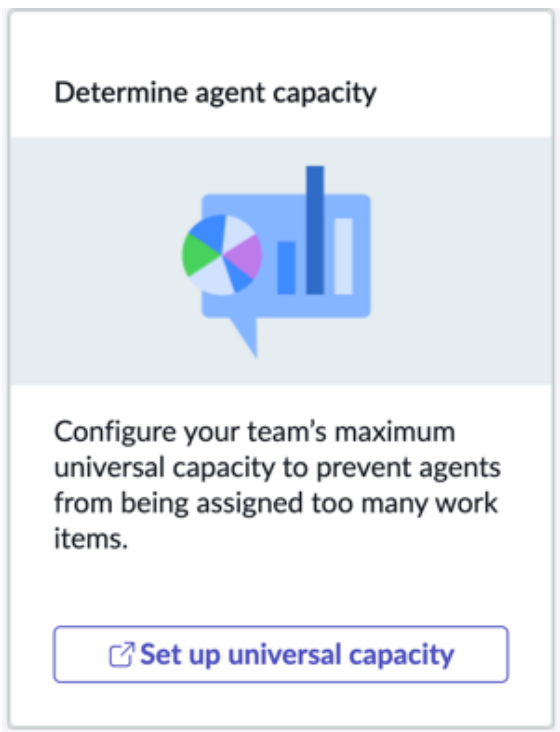
추가 카드 설정은 .AWA

추가 설정 카드

카드	기능	설명
	현재 상태 사용자 지정	에이전트가 작업을 받을 수 있는지, 오프라인 상태인지 아니면 부재중인지 여부를 나타내기 위해 사용하는 가용성 상태를 구성합니다.

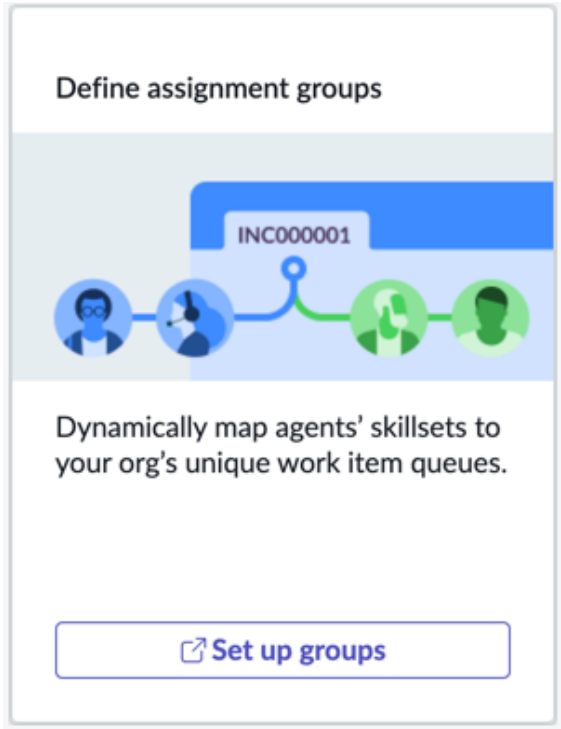
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 설정 카드

카드	기능	설명
	거부 이유 구성	에이전트가 받은 편지함에 수신된 작업 할당을 거절하는 데 사용할 수 있는 사유를 에이전트 작업 공간 정의합니다.
	에이전트 용량 결정	에이전트가 너무 많은 작업 항목을 할당하지 않도록 팀의 최대 범용 용량을 구성합니다. 에이전트의 최대 범용 용량에 도달한 경우 추가 작업 항목이 에이전트에 할당되지 않습니다.
이 카드를 보려면 자세히 보기를 선택하십시오.	담당 그룹 정의	공통의 목적을 공유하는 사용자 집합 그룹을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 설정 카드

카드	기능	설명
		

고급 설정 카드는 해당 플러그인을 설치한 후 조건부로 나타납니다.

고급 설정 카드

카드	기능	설명
	에이전트 선호도 설정	에이전트 선호도 조건부로 나타나도록 이 카드의 플러그인을 설치합니다. 에서 고급 작업 할당작업 항목을 라우팅하는 규칙을 만들거나 변경합니다에이전트 선호도.
	교대조 기반 할당 설정	이 카드가 조건부로 나타나도록 다음 플러그인 중 하나 또는 둘 다를 설치합니다. • 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 • ITSM용 워크포스 최적화 교대조를 기준으로 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다.

서비스 채널

서비스 채널을 통해 수신 작업을 에이전트에게 자동으로 라우팅하여 고객 지원을 제공합니다.

서비스 채널은 에이전트에게 특정 유형과 범위의 작업을 할당하는 방법입니다. 기본 시스템 서비스 채널을 구성하여 채널에서 처리되는 작업을 정의하는 컨텍스트와 속성을 설정하거나 사용자 지정 서비스 채널을 생성할 수 있습니다.

고급 작업 할당 는 작업 항목이 시작되는 여러 서비스 채널을 제공합니다. 이러한 채널은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 채널	설명	플러그인
케이스	고객 서비스 케이스를 라우팅하고 할당합니다.	다음에 포함됨 고객 서비스
채팅	채팅 상호작용을 라우팅하고 할당합니다.	플러그인 (com.glide.interaction.awa)에 에이전트 채팅 포함되어 있습니다.
채팅 - 비동기	여러 서비스 채널을 사용하는 장기 실행 대화를 라우팅합니다.	대화형 메시징 플러그인 (com.glide.messaging.awa)에 포함되어 있습니다.
Facebook 메신저	채팅 대화에서 요청을 라우팅합니다 Facebook Messenger .	Facebook Messenger 스토어 애플리케이션과의 대화 통합에 포함됩니다.
인시던트	인시던트를 라우팅하고 할당합니다.	for incidents 플러그인 (com.snc.incident.awa)에 고급 작업 할당 포함되어 있습니다.
꺾은선형	채팅 대화에서 LINE 요청을 라우팅합니다.	에 포함됨 LINE과의 대화 통합 스토어 애플리케이션.
SMS	여러 서비스 채널을 사용하는 장기 실행 SMS 대화 및 대화를 라우팅합니다.	대화형 SMS 서비스 채널 설치 애플리케이션에 포함되어 있습니다.
워크업	워크업 연락 채널에서 요청을 라우팅합니다.	워크업 경험 플러그인 (com.snc.walkup)에 포함되어 있습니다.
WhatsApp	채팅 대화에서 요청을 라우팅합니다 WhatsApp .	에 포함됨 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 스토어 애플리케이션.

기본 시스템 채널에서 지원되지 않는 작업을 처리하도록 사용자 지정 서비스 채널을 설정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 서비스 채널 설정을(를) 참조하십시오.

각 서비스 채널에 대해 다음과 같은 속성을 설정합니다.

- 에이전트 용량: 채널을 지원하는 에이전트가 처리할 수 있는 작업량입니다.
- 필터: 채널에서 처리되는 작업의 유형을 필터링하는 조건입니다.
- 사용률: 작업 항목이 생성되는 시기를 결정하는 조건입니다.

각 서비스 채널에 대해 다음 작업도 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트 작업 공간에서 사용되는 에이전트 받은 편지함 카드 레이아웃을 생성합니다.
- 특정 에이전트에 대한 용량 재정의를 설정합니다.
- 연결된 작업 항목 큐를 검토하고 수정합니다. 채팅 서비스 채널의 경우 큐 관련 목록을 사용하여 큐를 만들 수 있습니다 .

서비스 채널 용량 및 사용률

에서 고급 작업 할당용량은 서비스 채널을 지원하는 에이전트에 자동으로 할당된 작업 항목 수입니다. 사용률은 채널에서 지원되는 작업 항목 상태를 식별하는 조건입니다.

에이전트에는 각 서비스 채널에 대해 할당된 용량이 있습니다. 이 용량은 채널에 대해 설정된 기본 용량을 기반으로 합니다. 한 서비스 채널(예: 채팅)의 에이전트 용량은 다른 서비스 채널(예: 케이스 또는 인시던트)의 용량에 지장을 주지 않습니다. 관리자는 서비스 채널 양식에서 채널의 기본 용량을 설정할 수 있습니다. 이 설정은 채널을 지원하는 모든 에이전트에게 적용됩니다.

관리자는 다음에 대한 기본 용량을 재정의할 수 있습니다.

- 개별 에이전트(서비스 채널 양식의 에이전트 용량 재정의 관련 목록 사용)
- 그룹 양식에서 에이전트 용량 재정의 관련 목록을 사용하는 에이전트 그룹입니다.

에이전트에 이미 용량 재정의가 있는 경우 재정의를 다시 설정하면 해당 에이전트의 기존 용량이 업데이트됩니다. 용량 재정의는 에이전트 용량(awa_agent_capacity) 테이블에 저장됩니다.

대화형 **SMS** 서비스 채널

작업 공간 에이전트는 스토어의 ServiceNow 대화형 SMS 서비스 채널 앱을 사용하여 장시간 실행되는 SMS 대화와 여러 서비스 채널을 사용하는 대화를 지원할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

개요

요청자는 SMS를 통해 지원 대화를 시작할 수 있습니다. 이러한 지원 대화는 장시간 실행될 수 있으므로 작업 공간 에이전트는 진행 중인 대화를 추적하는 동시에 다른 서비스 채널의 요청자에게도 응대할 수 있는 기능이 필요합니다. 대화형 SMS 서비스 채널 스토어 앱을 사용하여 작업 공간 에이전트는 SMS 대화를 시작하거나 계속할 수 있으며 작업 공간 받은 편지함에서 SMS 작업 항목을 수락할 수도 있습니다. SMS 대화의 요청자는 시스템 메시지의 제한된 하위 집합을 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 대화가 오래 실행되는 경우 시스템 메시지 수가 최소화됩니다.

메시징 프로파일

메시징 프로필은 수신 전화 번호를 요청자와 일치시키는 방법을 제공합니다.

만약	다음 작업 수행
사용자 [sys_user] 테이블의 전화 번호에 연결되어 있지만 일치하는 메시징 프로파일이 없는 요청자로부터 새 SMS가 수신됩니다.	• 번호를 사용자 테이블과 일치시키기 위해 메시징 프로파일 기록이 생성됩니다. • 상호작용 기록은 일치하는 사용자 테이블과 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

만약	다음 작업 수행
사용자 테이블에 전화 번호가 일치하지 않지만 메시징 프로필이 일치하는 요청자로부터 받은 새 메시지	• 상호작용 기록은 일치하는 메시징 프로파일 사용자와 연결됩니다. • 사용자 테이블 기록이 전화 번호와 연결되어 있지 않습니다. 에이전트가 수동으로 확인할 수 있습니다.
사용자 테이블 또는 메시징 프로파일에 전화 번호가 일치하지 않는 요청자로부터 받은 새 메시지	• 상호작용 기록이 게스트 사용자와 연결됩니다(가상 에이전트 또는 라이브 에이전트가 수동으로 확인할 수 있음). • 전화 번호에 대해 메시징 프로파일 기록이 생성되지만 사용자와 연결되지는 않습니다.
기존 사용자 테이블 또는 메시징 프로파일과 상충하는 요청자의 새 SMS	• 상호작용은 현재 해당 번호와 연결된 메시징 프로파일/사용자와 연결됩니다. • 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트는 사용자를 확인하고 올바른 사용자와 상호작용/프로파일을 다시 연결할 수 있습니다.

메시징 작업

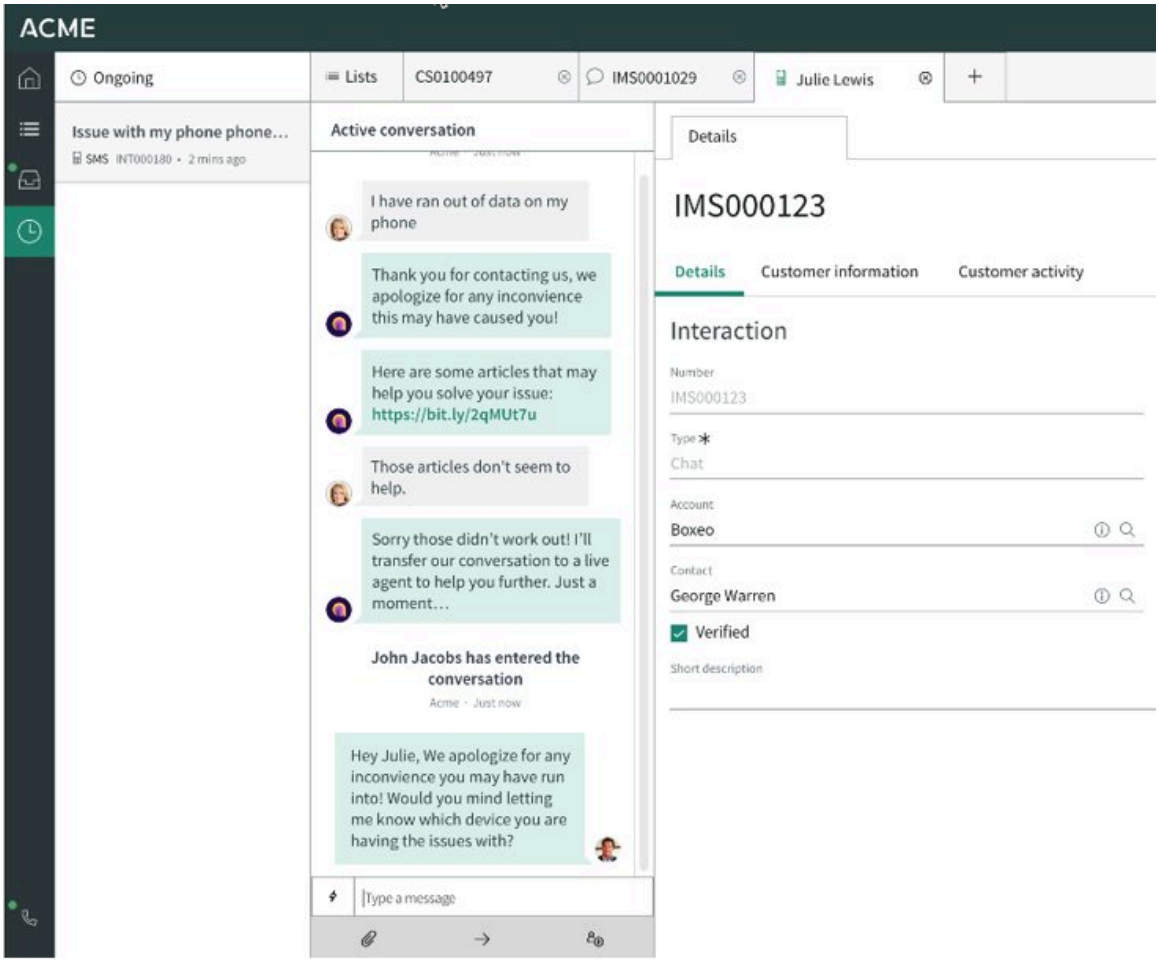
메시징 작업은 대화의 메시징 활동에 따라 작업을 트리거하는 방법을 제공합니다.

메시징 작업 매개변수	설명
이벤트 **1.** 에이전트 응답이 없는 요청자 메시지 **2.** 요청자 응답이 없는 에이전트 메시지	요청자 또는 에이전트가 메시지를 보내면 작업을 트리거할 수 있는 타이머가 시작됩니다.
지속 시간	설정되는 이벤트 매개변수를 기반으로 작업을 트리거하도록 설정된 시간
필터 조건	메시징 작업을 트리거하려면 상호작용 기록에 조건이 필요합니다(예: 상태는 "보류 중")
작업	가능한 작업은 다음과 같습니다. • 프롬프트 에이전트 - 에이전트에게 작업 공간 알림을 보냄 • 프롬프트 요청자 - 메시징 대화에서 요청자에게 시스템 메시지를 보냈습니다. • 재할당 – 상호작용에서 할당된 에이전트 제거 • 상태 설정 - 상호작용 상태를 원하는 상태로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

진행 중인 대화

에이전트 받은 편지함에 새 SMS 메시지가 표시되며, 에이전트는 진행 중 탭에서 현재 할당된 SMS 대화를 찾을 수 있습니다. 탭 표시기와 기록 강조 표시는 SMS 대화에 새 메시지가 있을 때를 나타냅니다. 채팅 대화와 달리 SMS 대화는 오래 실행될 수 있습니다. 완료된 SMS 대화는 진행 중 탭에 표시되지 않습니다.



요청자 시작 **SMS** 대화

요청자가 지원 대화를 시작하면 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트가 대화에 주소를 지정합니다. 다른 서비스 채널 고급 작업 할당 과 마찬가지로 라이브 에이전트에 대한 SMS 대화의 라우팅을 처리합니다. 요청자가 시작한 SMS 대화는 다음과 같이 처리됩니다.

만약	다음 작업 수행
활성 SMS 상호작용이 없습니다.	• 새 SMS 상호작용 생성 • 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트에 상호작용 할당
라이브 에이전트와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 대화에 메시지 삽입 • 현재 대화에서 에이전트로 계속 • 동일한 상호작용 기록을 사용하여 추적

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

만약	다음 작업 수행
가상 에이전트와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 대화에 메시지 삽입 • 기존 가상 에이전트 주제로 계속 • 동일한 상호작용 기록을 사용하여 추적

활성 SMS 상호작용은 요청자의 전화 번호와 회사의 전화 번호 간에 진행 중인 대화를 나타냅니다.

에이전트 시작 **SMS** 대화

요청자와 SMS 대화를 시작하기 위해 에이전트는 아웃바운드 서비스에 대한 제공자 번호를 선택하거나 제공자 번호를 수동으로 입력할 수 있습니다. 현재 진행 중인 SMS 대화가 있는 경우 자동으로 나타납니다. 에이전트가 SMS 대화를 시작할 때:

만약	다음 작업 수행
활성 SMS 상호작용이 없습니다.	• 새 SMS 상호작용 생성 • 에이전트에 상호작용 할당
에이전트와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 대화에 메시지 삽입 • 라이브 그룹 프로파일에 에이전트 추가 • 재할당 없음
VA와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 상호작용 닫기 • 새 상호작용을 생성하고 에이전트에 할당
다른 접촉 창구/소비자/사용자와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 상호작용 닫기 • 새 채널 사용자 프로파일 작성 및 기존 채널 사용자 프로파일 비활성화 • 새 상호작용을 생성하고 에이전트에 할당

활성 SMS 상호작용은 요청자의 전화 번호와 회사의 전화 번호 간에 진행 중인 대화를 나타냅니다.

작업 항목

작업 항목 메뉴 옵션을 사용하여 작업 항목을 봅니다 고급 작업 할당 .

작업 항목은 에이전트가 처음부터 끝까지 처리하는 단일 작업입니다. 예를 들어 하나의 채팅 또는 하나의 케이스는 에이전트에게 라우팅되고 할당되는 객체입니다. awa_manager 권한이 있는 사용자만 관리 메뉴 옵션에 액세스할 수 있습니다.

작업 항목 큐

에서 고급 작업 할당큐는 서비스 채널에 대한 특정 유형의 작업 항목을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA 관리자는 고객의 필요에 따라 큐를 생성하거나 수정할 수 있습니다. 큐를 생성하거나 수정하는 과정에서 awa_admin는 큐가 속한 서비스 채널과 수신 작업 항목을 처리하는 에이전트 그룹을 포함하여 큐에 대한 일부 정보를 식별합니다.

awa_admin 큐를 사용할 수 있는 시간을 정의하는 일정을 선택하고 에이전트가 큐의 작업 항목을 수락해야 하는 시간 제한을 식별할 수 있습니다. 선택한 서비스 채널이 채팅인 경우 awa_admin는 사용자에게 표시되는 채팅 메시지를 생성합니다.

라우팅 조건은 큐로 라우팅되는 작업 항목을 식별합니다. 다음 두 가지 방법 중 하나로 라우팅 조건을 작성합니다.

- 단순: 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 선택합니다. 선택할 수 있는 필드는 선택한 서비스 채널을 기준으로 합니다.
- 고급: JavaScript 스크립트를 사용하여 라우팅 조건을 식별합니다.

또한 awa_admin 작업 항목이 해당 큐로 자동으로 라우팅되지 않도록 라우팅 조건 없이 큐를 만들 수도 있습니다. 고객은 큐에 작업 항목을 수동으로 할당하거나 일치 규칙 또는 워크플로우 스튜디오.

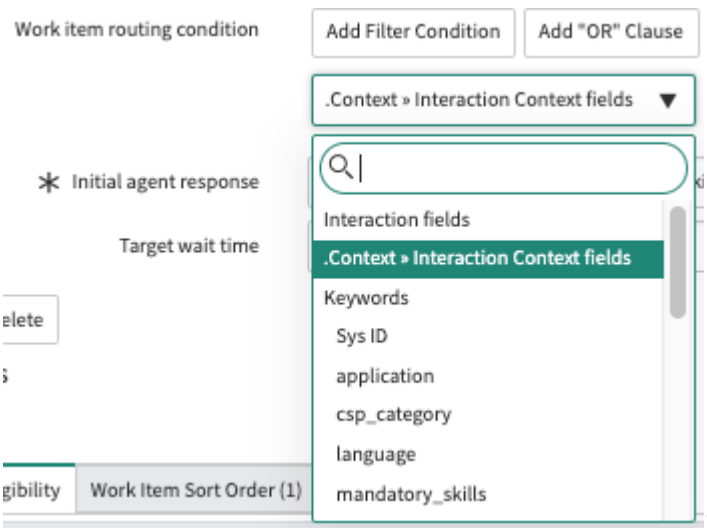
큐의 케이스가 수동으로 할당되면 케이스가 큐에서 제거됩니다. 작업 항목의 상태가 취소 됨으로 설정되고 취소 사유가 수동으로 할당됨으로 설정됩니다.

주: 새 작업 항목이 큐에 대기 중인 상태의 작업 항목이 10,000개 이상 포함된 큐로 라우팅되는 경우 할당되지 않을 수 있습니다.

채팅 변수를 사용하는 라우팅 규칙을 구성합니다.

조건 작성기에서 채팅 컨텍스트 변수를 사용하는 큐 라우팅 규칙을 지정할 수 있습니다. 채팅 컨텍스트 변수 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 채팅 관련 정보를 저장하기 위한 컨텍스트 변수 구성. 이러한 변수는 채팅 작업 항목이 라우팅되는 위치를 제어하기 위해 라우팅 조건에 사용할 수 있는 상황별 정보를 저장할 수 있습니다.

예를 들어, 채팅 컨텍스트 변수를 정의하여 생성한 사전 채팅 설문 조사 의 사용자 응답을 저장할 수 있습니다. 이러한 응답을 사용자의 부서 또는 제품 이름과 같은 채팅 컨텍스트 변수에 저장하는 경우 큐 라우팅 조건에서 컨텍스트 변수를 지정하여 라이브 채팅이 라우팅되는 위치를 지정할 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 지정하면 컨텍스트 필드로 닷워킹할 수 있습니다. 필드 메뉴에서 관련 필드 표시를 선택하고 필드 메뉴를 다시 열어 선택합니다. 컨텍스트 ➔ 상호작용 컨텍스트 필드.



그런 다음, 조건 작성기에서 사용 가능한 채팅 컨텍스트 변수 중에서 선택할 수 있습니다. 예를 들어 **csp_category** 선택하면 **Context.csp_category** 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

큐에서 작업 가능한 에이전트 풀 할당하기

자격 할당 관련 목록을 사용하여 하나 이상의 에이전트 그룹을 큐에 할당합니다. 이러한 그룹은 큐에서 작업 항목을 수신할 수 있으며, 이를 통해 해당 에이전트에게 작업의 우선순위를 지정할 수 있습니다.

에이전트 할당 규칙과 각 그룹에 대한 자격 시간 제약 조건을 선택합니다. 자격 시간 제약 조건은 다음 에이전트 풀이 할당될 수 있는 시기를 결정하는 데 사용됩니다. 예를 들어 작업 항목을 즉시 처리할 그룹을 할당하고 작업 항목이 지정된 시간 동안 큐에 배치된 후 첫 번째 그룹의 오버플로를 처리하도록 두 번째 그룹을 할당할 수 있습니다.

주: 큐에 할당된 그룹이 없으면 작업 항목을 큐로 라우팅할 수 있지만 고급 작업 할당 할당되지는 않습니다.

큐 정렬 순서 작성하기

작업 항목 정렬 순서 관련 목록을 사용하여 큐의 작업 항목에 대한 하나 이상의 정렬 조건을 만듭니다. 각 정렬 조건에 대해 선택한 서비스 채널 테이블의 필드 및 정렬 방향을 오름차순 또는 내림차순으로 지정합니다. 큐에 있는 항목은 이러한 조건에 따라 정렬되고 에이전트에 할당됩니다.

작업 할당

작업 항목을 적절한 큐와 해당 에이전트 그룹에 고급 작업 할당 라우팅한 후 ()AWA는 사용자가 지정한 할당 기준을 사용하여 가장 적합한 에이전트에 작업을 푸시합니다. 할당 기준은 할당 규칙의 유형(최대 용량 또는 마지막으로 할당됨) 및 기술이 정의되었는지 여부를 중심으로 합니다.

관리자는 다음 할당 규칙 중 하나에 따라 에이전트에 작업 항목을 밀어넣도록 선택할 수 있습니다.

- 최대 용량: 이 옵션은 지정된 채널에 대해 용량(작업 가용성)이 가장 많은 에이전트에게 작업을 푸시합니다. 예를 들어, 사용 가능한 두 에이전트, 에이전트 1과 에이전트 2의 용량이 서로 다르다고 가정합니다. 에이전트 1은 3개의 채팅을 할 수 있지만 에이전트 2는 2개의 채팅을 할 수 있으며 현재 하나의 채팅에서 작업 중입니다. AWA 다음 작업 항목을 용량이 가장 많은 에이전트 1에 할당합니다.
- 마지막 할당: 이 옵션은 서비스 채널에서 작업 할당 없이 가장 오래 경과한 에이전트에게 작업을 푸시합니다. 둘 이상의 에이전트가 서비스 채널의 동일한 예비 용량을 가지고 있는 경우, AWA 서비스 채널에서 가장 오래 작업하지 않은 에이전트에게 다음 작업 항목을 생성하고 할당합니다.

할당 규칙을 AWA 선택하는 것 외에도 관리자는 다음 중 무엇을 결정할지도 결정할 수 있습니다.

- 에이전트는 작업 항목을 거부할 수 있습니다.
- 에이전트는 채팅 상호작용을 자동으로 수락합니다.
- 타이머는 시간 제한 기간(에이전트가 작업 항목을 거부하거나 수락해야 하는 시간)을 설정하는 데 사용됩니다.
- 할당 중에 에이전트 기술을 고려해야 합니다.

할당 프로세스

에이전트를 사용할 수 있는 경우: AWA

- 큐 우선순위를 확인하고 큐에서 우선순위가 가장 높은 항목을 가져옵니다. AWA 또한 시간이 초과되었거나 에이전트가 거부한 항목을 검토합니다.
- 적격 할당 풀을 식별합니다. 자격 할당 풀은 항목에 대한 작업 자격이 있는 에이전트 그룹을 확장합니다.
- 현재 상태, 선택한 할당 규칙(최대 용량 또는 마지막으로 할당된 경우) 및 기술(정의된 경우)을 기준으로 사용 가능한 에이전트를 결정합니다. 에이전트는 작업 항목을 거부, 이전 또는 완료할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

때 여유 용량이 있습니다. 예를 들어, 에이전트가 채팅을 전송한 후 에이전트에게 추가 용량이 제공됩니다.

- 가장 자격을 갖춘 에이전트의 받은 편지함으로 항목을 푸시합니다(타이머가 시작됨).
- 작업 항목 자동 할당 사용을 선택하면 작업 항목을 자동으로 수락합니다. 에이전트는 작업 항목을 수동으로 수락 하거나 거부할 수 없습니다.

기술 기반 작업 할당

에서 AWA기술 기반 할당을 활성화하고 필요한 경우 기술 수준을 평가하고 기술 할당을 필수(필수)로 설정할 수 있습니다. 기술을 설정하는 기본 프로세스는 다음 단계로 구성됩니다.

1. 특정 기술(예: 외국어 또는 네트워크 라우터와 같은 특정 분야의 전문 지식)을 보유한 에이전트를 식별한 다음 기술 관리 기능을 사용하여 해당 에이전트에게 기술을 할당합니다.
2. 에이전트를 해당 기술과 관련된 작업 항목 큐에 대한 할당 그룹의 구성원으로 만듭니다.
3. 특정 기술에 대한 기술 처리를 활성화하는 할당 규칙을 AWA 생성합니다.

   할당 규칙을 생성하는 동안 기술 수준 평가 옵션을 선택했다면 에서 AWA 가장 자격을 갖춘 에이전트에게 작업 항목을 할당하기 전에 에이전트의 기술 수준도 검토합니다. 여러 에이전트의 일치하는 기술 수가 동일한 경우 충분한 기술 수준에서 더 많은 기술을 보유한 에이전트가 충분한 수준에서 더 적은 기술을 보유한 에이전트보다 우선합니다. 예를 들어, 채팅은 높은 기술 수준에서 세 가지 기술을 나열하는 것을 통해 이루어집니다. 에이전트 A와 에이전트 B는 모두 세 가지 기술을 가지고 있습니다. 에이전트 A에게는 다음과 같은 기술 수준을 가진 세 가지 기술이 있습니다(높음 2개, 낮음 1개). 에이전트 B에게는 높음 1개와 낮음 2개의 기술 수준을 가진 세 가지 기술이 있습니다. 이 예에서 에이전트 A는 에이전트 B보다 충분한 기술 수준을 가진 기술을 더 많이 보유하고 있으므로 작업 항목의 첫 번째 담당자가 됩니다. 에이전트 A가 작업을 거부한 경우에만 에이전트 B에게 이 작업 항목이 할당됩니다.

   AWA 또한 기술 수준이 충분한 기술 수보다 일치하는 기술 수에 우선순위를 둡니다. 예를 들어, 채팅은 두 가지 기술과 충분한 기술 수준을 나열하여 제공됩니다.영어 기술과 데이터베이스 기술은 모두 고급 기술 수준과 연결됩니다. 에이전트 1은 두 기술을 모두 가지고 있지만 초보자 기술 수준에서만 사용할 수 있습니다. 에이전트 2는 충분한 고급 기술 수준의 영어 기술만 가지고 있지만 데이터베이스 기술은 가지고 있지 않습니다. 이 예에서는 에이전트가 충분한 기술 수준은 아니지만 두 기술을 모두 가지고 있으므로 채팅이 에이전트 1로 라우팅됩니다.

   할당 규칙을 AWA 생성하는 동안 필수 기술 적용 옵션도 선택한 경우 충분한 기술 수준에서 필수 기술을 보유한 에이전트에만 작업 항목을 할당합니다. 예를 들어, 두 개의 상위 수준의 연결된 필수 기술과 하나의 선택적 기술이 있는 작업 항목을 할당할 준비가 되었습니다. 에이전트 C는 세 가지 기술을 모두 가지고 있지만 충분히 높은 기술 수준의 필수 기술 중 하나만 가지고 있습니다. 에이전트 D에게는 두 가지 필수 기술만 있지만 두 기술 모두 충분히 높은 기술 수준에 있습니다. 이 예에서 에이전트 D는 충분히 높은 수준에서 두 필수 기술을 모두 보유한 유일한 에이전트이므로 유일하게 적용 가능한 작업 항목 담당자입니다.

4. 특정 기술을 포함하는 라우팅 조건으로 작업 항목 큐를 생성하고 적격 할당 풀에 적절한 그룹을 포함합니다.
5. 관련 서비스 채널(예: 케이스 테이블)과 연결된 테이블의 기술을 포함하는 스크립팅된 비즈니스 규칙을 생성합니다.

작업을 할당하는 AWA 동안 에이전트 기술과 기술 수준 및 필수 기술 설정(해당하는 경우)을 기준으로 가장 적합한 에이전트의 Agent Workspace 받은 편지함으로 작업 항목을 라우팅하고 할당합니다.

외부 라우팅 개요

외부 라우팅에는 서비스 채널 및 큐 조건에 따라 외부 큐로 라우팅하는 작업이 포함되며, 그런 다음 외부 공급업체 시스템에서 할당이 완료됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로세스 흐름

다음은 외부 라우팅을 사용할 때 작업 항목이 처리되는 방법입니다.

1. 작업 항목이 큐에 대기 중인 상태로 큐로 라우팅되지만 할당되지 않습니다. 최대 시간 제한이 설정된 경우 작업 항목이 만료됩니다.
2. 외부 솔루션은 작업 항목 테이블 API에서 큐에 대기 중인 상태의 작업 항목을 찾습니다.
3. 외부 솔루션은 에이전트에 할당하기 전에 에이전트 API에서 AWA 에이전트 가용성을 찾습니다.
4. 외부 솔루션은 할당 API를 AWA 사용하여 에이전트에 작업 항목을 할당합니다.
5. 에이전트에게 받은 편지함 카드가 표시됩니다.

가 외부 라우팅을 사용하도록 구성된 경우 고급 작업 할당 :

- 큐에서 할당 자격 그룹을 정의할 수 없습니다.
- 작업 항목은 외부 시스템이 작업 항목을 할당하거나 큐의 최대 대기 시간이 경과할 때까지 "큐에 대기 중" 상태로 큐에 남아 있습니다.
- 관련 목록은 큐 화면 하단에 표시되지 않습니다.

이러한 API는 외부 라우팅에 필요합니다.

- 작업 항목을 할당하기 위해 외부 라우팅 시스템을 지원하는 AWA 할당 API입니다. AWA 할당 API에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AWA 할당 API .
- 작업 항목 테이블 할당 대기 중인 작업 항목을 조회하는 API(awa_work_item)입니다. 테이블 API에 대한 자세한 내용은 테이블 API 를 참조하십시오.
- AWA 외부 솔루션에서 할당 전 에이전트 작업 공간 가용성에 대한 확인이 필요한 경우 에이전트 API입니다. 에이전트 API에 대한 자세한 내용은 AWA 에이전트 API 를 AWA 참조하십시오.

구성요소의 **AWA** 기능

외부 라우팅을 사용하는 경우 구성요소는 AWA 다음 기능을 제공합니다.

에이전트

- 사용된 구성 요소
  - 에이전트 가용성
  - 수락 버튼
  - 사용 중인 에이전트 용량(서비스 채널 용량)이 증가하지만 서비스 채널의 최대 용량에 대해 사용되지 않습니다.
  - 사용 중인 에이전트 범용 용량이 증가하지만 최대 범용 용량에 대해 활용되지 않습니다.
- 사용되지 않는 구성요소
  - 거부 이유가 있는 거부 버튼: 거부 버튼은 수동 할당 API에서 구성된 경우에 사용됩니다. 거부 버튼이 활성화된 경우(할당 API 요청의 allowed_to_decline=**true** 매개변수) 거부 사유가 지원됩니다.
  - 최대 에이전트 용량
  - 최대 범용 용량

서비스 채널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용된 구성 요소
  - 채널 고급 조건
  - 받은 편지함 레이아웃
  - 큐 순서
- 사용되지 않는 구성요소
  - 담당자 및 할당 그룹 필드

    이러한 필드는 다음과 같은 용도로 사용됩니다.
    - 문서가 라우팅에 적합한지 여부를 결정합니다.
    - 작업 항목이 에이전트에 성공적으로 할당되면 업데이트할 필드를 결정합니다.
  - 용량 및 사용률 기능
  - 에이전트 용량 재정의
  - 작업 항목 재정의

큐

- 사용된 구성 요소
  - 최대 대기 시간이 큐에 설정된 경우 작업 항목이 만료됨
  - 작업 항목 라우팅 조건
  - 큐 순서
- 사용되지 않는 구성요소
  - 큐 에이전트의 현재 상태 확인: 할당 API 요청을 처리하는 동안 에이전트의 현재 상태를 확인합니다.
  - 작업 항목은 외부 시스템이 작업 항목을 라우팅할 때까지 "큐에 대기 중" 상태로 큐에 남아 있습니다.
  - 큐 일정
  - 다음 관련 목록은 사용되지 않으므로 큐에서 숨겨집니다.
    - 할당 자격 및 규칙
    - 작업 항목 정렬 순서
    - 에이전트 선호도
    - 에이전트 할당
    - 그룹 큐 우선순위
    - 작업 항목

AWA의 외부 라우팅 기능

외부 라우팅을 사용하면 AWA 타사 CCaaS(Contact-Center-as-a-Service) 제공자와 통합할 수 있습니다. 외부 제공자가 할당을 결정하면 기존 AWA 할당 API를 사용하여 작업 항목이 할당됩니다.

외부 라우팅 가능

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이벤트를 전송하여 제공자에게 작업 항목 및 에이전트 상태에 대한 정보를 지속적으로 제공합니다.
- 제공자가 시작한 작업 항목을 처리하도록 할당 API를 개선합니다.
- 연락처 센터 작업 항목을 추적하고 제공하는 동시에 에이전트 선택을 연락처 센터에 아웃소싱합니다.

가 외부 라우팅에 대해 구성된 경우 고급 작업 할당 :

- AWA 은 받은 편지함 환경에 대한 추가 매개변수를 제공합니다.
- AWA 는 추가적인 로깅 및 성능 개선 사항을 제공합니다.
- 받은 편지함 카드는 자동 수락이 false일 때 거부 및 수락 버튼과 함께 에이전트에게 표시됩니다.
- 받은 편지함 카드에 에이전트에 대한 시간 제한 값이 표시됩니다. 자동 할당이 true이면 작업 항목의 제한 시간 값이 0보다 크면 이 필드가 무시됩니다.
- 에이전트의 현재 상태가 지정된 현재 상태로 전환됩니다. 자동 할당이 true이거나 시간 제한이 전달되지 않으면 이 필드는 무시됩니다.
- 자동 할당 값이 true이면 작업 항목이 즉시 수용에 할당됩니다.
- 자동 할당된 작업 항목은 받은 편지함 카드로 표시되거나 받은 편지함 카드와 작업 공간 탭 둘 다로 표시됩니다. 자동 할당 값이 false이면 이 필드는 무시됩니다.

받은 편지함 레이아웃

받은 편지함 레이아웃은 에이전트의 받은 편지함에 표시되는 작업 항목 카드에 표시되는 정보를 결정합니다.

AWA 관리자(awa_admin)는 에이전트 받은 편지함의 항목을 나타내는 레이아웃을 구성할 수 있습니다. 이 구성을 통해 에이전트는 서비스 채널 작업 항목별로 가장 중요한 속성을 볼 수 있습니다. 받은 편지함 레이아웃에 지정된 필드에 따라 작업 항목에 표시되는 정보가 결정됩니다.

각 기본 시스템 서비스 채널은 작업 항목에 대해 미리 구성된 받은 편지함 레이아웃을 제공합니다. AWA 관리자는 이러한 레이아웃을 확인 및 편집하고 새 레이아웃을 만들 수도 있습니다.

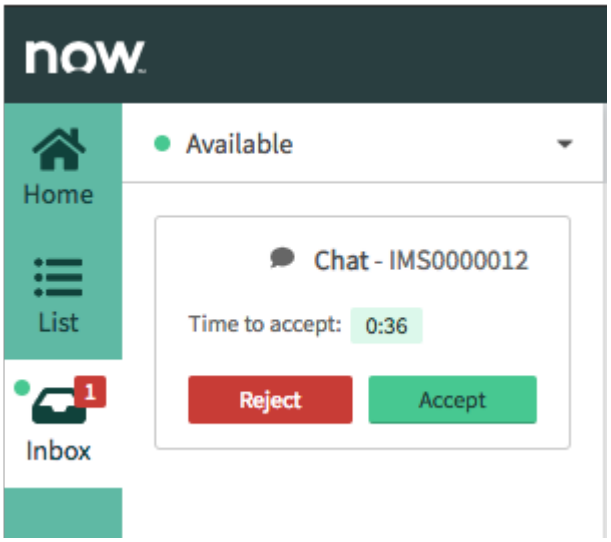
카드 레이아웃에는 최대 5개의 필드를 표시할 수 있습니다.

- 서비스 채널이 가리키는 테이블에서 필드를 추가할 수 있습니다.
- 필드는 닷워킹이 가능합니다.
- 레이아웃에 추가된 첫 번째 필드가 카드의 제목 필드가 됩니다.

레이아웃 예

접촉 창구 또는 소비자가 없는 채팅의 경우 레이아웃에는 채팅 제목만 포함됩니다. 에이전트 할당 규칙을 통해 수락 시간 카운트(타이머)와 거부 버튼의 표시를 제어합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



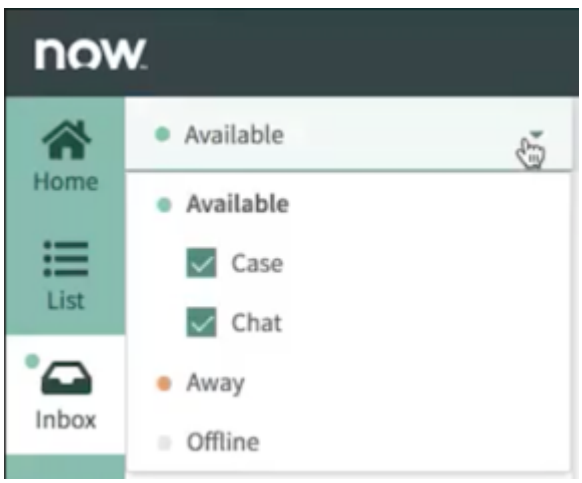
받은 편지함 레이아웃 액세스 및 수정에 대한 자세한 내용은 받은 편지함 레이아웃 만들기 또는 변경을 참조하십시오.

에이전트 받은 편지함 컨트롤

에서 에이전트 작업 공간에이전트 경험의 특정 요소를 제어합니다. 에이전트가 받은 편지함의 작업 할당을 거부하는 데 사용하는 에이전트 현재 상태(가용성) 상태와 작업 항목 거부 사유를 에이전트 작업 공간 정의합니다.

에이전트 현재 상태

받은 편지함의 에이전트 작업 공간 에이전트 가용성



AWA 관리자는 에이전트가 받은 편지함에서 선택하는 현재 상태를 정의하여 연락 가능 여부를 나타낼 수 있습니다. 기본 상태는 다음과 같습니다

- 사용 가능: 거품이 녹색으로 고정되어 있으면 에이전트가 작업을 받을 수 있음을 나타냅니다.
- 자리 비움: 노란색 거품이 계속 켜져 있으면 에이전트가 작업을 받을 수 없음을 나타냅니다.
- 오프라인: 회색 거품이 계속 켜져 있으면 에이전트가 작업을 받을 수 없음을 나타냅니다.

AWA awa_integration_user 역할이 있는 개발자는 JavaScript 또는 REST API를 사용하여 에이전트 현재 상태 및 에이전트 채널 가용성을 가져오거나 설정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트 현재 상태 API(REST API)
- 에이전트 - 전역(JavaScript API)

에이전트 거부 통제

AWA 관리자는 에이전트에게 작업 할당을 거부할 수 있는 옵션을 제공하고 거부 이유를 지정할 수 있습니다. 거부 버튼은 작업 할당 카드에 표시됩니다. 에이전트가 할당을 거부하면 팝업 창을 통해 에이전트가 작업 항목을 거부하는 이유를 선택할 수 있습니다.

고급 작업 할당 받은 편지함 감정 표시

에이전트가 모든 채널에 대해 라이브 에이전트 핸드오프 또는 에이전트 전송 중에 요청자 감정(사용 가능한 경우)을 파악할 수 있도록 AWA 받은 편지함에 감정을 표시합니다.

감정을 사용하여 고급 작업 할당 다음을 수행할 수 있습니다.

- 라이브 에이전트 핸드오프 및 에이전트 전송 중 상호작용에 대한 받은 편지함 카드에 감정(부정 또는 긍정적) 고급 작업 할당 을 표시합니다.
- 서비스 채널별로 감정을 활성화하거나 비활성화하는 관리자 구성입니다.

요약 개요

에이전트가 상호작용을 종결하면 마무리 기능을 사용하여 종결 상세 정보를 입력하고 나중에 참조할 수 있도록 코드를 마무리할 수 있습니다.

마무리 기능을 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 구성 마무리
- 코드 마무리
- 마무리 세그먼트

관리

관리 메뉴 옵션을 사용하여 속성을 구성합니다 고급 작업 할당 .

awa_manager 권한이 있는 사용자만 관리 메뉴 옵션에 액세스할 수 있습니다.

고급 작업 할당 구성

홈페이지에서 고급 작업 할당(플러그인) 가져오기 버튼을 선택한 후 플러그인 페이지를 통해 필수적이고 인기 있는 플러그인을 빠르게 설치합니다. 계획 및 구성 고급 작업 할당 ().AWA

시작하기 전에

AWA 홈 페이지는 다음을 통해 옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트한 후에 나타납니다. ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

플러그인 및 관련 조직별 플러그인을 설치한 고급 작업 할당 후 다음 목록에는 다음에 대해 AWA결정해야 하는 기본 계획 및 구성 단계가 간략하게 설명되어 있습니다.

- 라우팅 대상 결정 – 사용할 기본 서비스 채널을 구성합니다.
- 라우팅 위치 결정 – 작업 항목 큐와 라우팅 규칙, 실행 순서, 작업 항목 정렬 순서 및 전략을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 작업 항목 할당 방법 결정 – 에이전트에 푸시된 작업 항목을 결정하는 담당 규칙을 정의합니다.
- 에이전트에게 표시되는 내용 결정 – 에이전트가 받은 편지함에서 에이전트 작업 공간 사용하는 받은 편지함 카드 레이아웃 및 현재 상태(가용성) 상태를 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 홈을 클릭한 다음, 먼저 필수 플러그인 설치 섹션에서 고급 작업 할당 플러그인 가져오기 단추를 선택합니다.

   주: sys_admin 역할을 가진 사용자만 홈페이지에서 고급 작업 할당 플러그인을 설치할 수 있습니다. 예를 들어 awa_admin 역할을 가진 사용자가 플러그인을 설치 고급 작업 할당 하려고 하면 관리자에게 설치를 문의하라는 메시지가 표시됩니다. 플러그인이 고급 작업 할당 설치되면 관리자 및 awa_admin 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 네비게이터에서 모든 AWA 홈페이지 옵션을 사용할 수 있습니다.

   모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 설치를 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.
   AWA 홈페이지 환경이 새로 고쳐지고 대상 라우팅 기능 가져오기 섹션이 나타납니다.
3. 옵션: (ITSM), ServiceNow# 고객 서비스 관리및/또는 ServiceNow# HR 서비스 제공 (HRSD) 플러그인에 대한 ServiceNow# IT Service Management플러그인 가져오기 버튼을 통해 조직별 AWA 플러그인을 설치합니다.
   AWA 홈페이지 경험이 새로 고쳐지고 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션이 나타납니다.
4. 옵션: 사용자 경험을 향상시키려면 인기 있는 플러그인(예: 에이전트 채팅, 워크업 경험및/또는 퍼포먼스 분석)을 AWA 설치하십시오.
5. 필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택하여 활성화한 서비스 채널을 구성합니다 .
   a. 받은 편지함 레이아웃 만들기 또는 변경.
   b. 필요한 경우 에이전트 용량을 재정의합니다.
6. 필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택하여 서비스 채널에 대한 작업 항목 큐를 생성합니다 .
   a. 큐에 있는 작업 항목의 정렬 순서를 설정합니다.
7. 필수 설정 섹션에서 담당 규칙 설정을 선택하여 적절한 에이전트에게 작업을 푸시하는 데 사용되는 작업 할당 규칙을 구성합니다 .
8. 옵션: 추가 설정 섹션에서 다음 매개변수를 구성하여 기능을 개선하는 것이 좋습니다 AWA .
   a. 현재 상태 설정을 선택하여 가용성 상태를 구성합니다. 에이전트가 작업을 받을 수 있는지, 오프라인 상태인지 아니면 부재중인지 여부를 나타내는 데 사용하는 상태입니다.
   b. 거부 사유 설정을 선택하여 에이전트가 에이전트 작업 공간 받은 편지함에 수신된 작업 할당을 거부하는 데 사용할 수 있는 거부 사유를 정의합니다.
   c. 범용 용량 설정을 선택하여 에이전트가 너무 많은 작업 항목을 할당하지 못하도록 팀의 최대 범용 용량을 구성합니다.
   d. 그룹 설정을 선택하여 공통 목적을 공유하는 사용자 집합 그룹을 만듭니다.
9. 옵션: 고급 설정 섹션에서 다음 매개변수를 구성하여 기능을 개선하는 것이 좋습니다 AWA .

   주: 고급 설정 카드는 해당 플러그인을 설치한 후 조건부로 나타납니다.

   a. 에 대한 에이전트 선호도 설정을 선택합니다. 생성 또는 변경 에이전트 선호도 규칙 작업 항목을 에서 고급 작업 할당라우팅합니다.
   b. 교대조를 기준으로 에이전트에 작업 항목을 할당하려면 교대조 기반 할당 설정을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 작업 할당 시작하기

구현 고급 작업 할당하려면 이러한 초기 구성 및 설정 단계를 완료하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 및 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. 인스턴스에 플러그인을 설치하려면 고급 작업 할당고급 작업 할당 플러그인 가져오기를 선택합니다.
   모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다.
3. 모든 애플리케이션 페이지에서 설치를 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.
4. () 홈페이지로 고급 작업 할당 돌아간 다음 Plugin page opened(플러그인 페이지 열림) 대화 상자에서 Done(완료)을 선택합니다.AWA
   AWA 홈페이지 환경이 새로 고쳐지고 대상 라우팅 기능 가져오기 섹션이 나타납니다.
5. 플러그인 가져오기를 선택하여 조직별 IT Service Management (ITSM) 고객 서비스 관리및 HR 서비스 제공 (HRSD) 플러그인을 활성화합니다.
   모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다.
6. 모든 애플리케이션 페이지에서 설치를 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.
7. () 홈페이지로 고급 작업 할당 돌아간 다음 Plugin page opened(플러그인 페이지 열림) 대화 상자에서 Done(완료)을 선택합니다.AWA
   AWA 홈페이지 경험이 새로 고쳐지고 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션이 나타납니다.
8. 옵션: 다양한 방법을 통해 추가 플러그인을 설치합니다.
   - 플러그인 가져오기를 선택하여 인기 있는 플러그인을 설치합니다.
   - 사용 가능한 플러그인 섹션에서 플러그인 이름을 선택합니다.

   모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다.
9. 옵션: 모든 애플리케이션 페이지에서 설치를 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.
10. 옵션: () 홈페이지로 고급 작업 할당 돌아간 다음 Plugin page opened(플러그인 페이지 열림) 대화 상자에서 Done(완료)을 선택합니다.AWA

    (Optional) 플러그인 페이지 열림 대화 상자는 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션에서 플러그인을 설치할 때만 나타납니다.

    AWA 홈페이지 환경이 새로 고쳐지고 설치된 플러그인으로 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션이 새로 고침되거나 플러그인이 설치된 플러그인 섹션 아래에 나타납니다.
11. 필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택하여 활성화한 서비스 채널을 구성합니다.
    a. 받은 편지함 레이아웃을 만들거나 변경합니다.
    b. 필요한 경우 에이전트 용량을 재정의합니다.
12. 필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택하여 서비스 채널에 대한 작업 항목 큐를 생성합니다.
    큐에 있는 작업 항목의 정렬 순서를 설정합니다.
13. 필수 설정 섹션에서 담당 규칙 설정을 선택하여 적절한 에이전트에게 작업을 푸시하는 데 사용되는 작업 할당 규칙을 구성합니다.
14. 옵션: 추가 설정 섹션에서 다음 매개변수를 구성하여 기능을 개선하는 것이 좋습니다 AWA .
    a. 현재 상태 설정을 선택하여 에이전트가 작업을 받을 수 있는지, 오프라인 상태인지 아니면 부재중인지 여부를 나타내는 데 사용하는 가용성 상태를 구성합니다.
    b. 에이전트가 에이전트 작업 공간 받은 편지함에 수신된 작업 할당을 거절하는 데 사용할 수 있는 사유를 정의하려면 거부 사유 설정을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 범용 용량 설정을 선택하여 에이전트가 너무 많은 작업 항목을 할당하지 못하도록 팀의 최대 범용 용량을 구성합니다.

d. 그룹 설정을 선택하여 공통 목적을 공유하는 사용자 집합 그룹을 만듭니다.

15. 옵션: 고급 설정 섹션에서 다음 매개변수를 구성하여 기능을 개선하는 것이 좋습니다 AWA .

주: 고급 설정 카드는 해당 플러그인을 설치한 후 조건부로 나타납니다.

a. 에이전트 선호도 설정을 선택하여 에서 고급 작업 할당작업 항목을 라우팅하는 규칙을 만들거나 변경합니다에이전트 선호도.

b. 교대조를 기준으로 에이전트에 작업 항목을 할당하려면 교대조 기반 할당 설정을 선택합니다.

고급 작업 할당 활성화

관리자 역할이 있는 경우 플러그인(com.glide.awa)을 고급 작업 할당 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
고급 작업 할당 는 기술 관리 플러그인(com.snc.skills_management)을 활성화하여 사용자 및 그룹 기술을 구현합니다.

기술 관리용 플러그인

플러그인	설명
기술 관리 [com.snc.skills_management]	사용자 및 사용자 그룹 기술을 구현합니다. 사용자 그룹 간의 상속을 사용하는 동일한 역할 관리 원칙을 기반으로 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

2. 인스턴스에 플러그인을 설치하려면 고급 작업 할당고급 작업 할당 플러그인 가져오기를 선택합니다. 모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다. 고급 작업 할당 플러그인 가져오기 버튼이 보이지 않으면 플러그인을 설치할 수 있는 권한이 없거나 플러그인이 이미 설치되어 있는 것입니다.

3. 모든 애플리케이션 페이지에서 설치를 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.

4. () 홈 경험의 고급 작업 할당 플러그인 페이지 열림 대화 상자에서 완료를 선택합니다.AWA AWA 홈 환경이 새로 고쳐지고 대상 라우팅 기능 가져오기 섹션이 AWA 나타나 설치됩니다.

다음에 수행할 작업
대상 라우팅 기능 플러그인 및 기타 인기 AWA 플러그인을 활성화하여 적절한 서비스 채널을 활성화하고 플랫폼 분석 및 보고 솔루션고급 작업 할당.

관련 플러그인 활성화 고급 작업 할당

플러그인을 활성화 고급 작업 할당 한 후 관련 AWA 플러그인을 활성화하여 에 대한 AWA다른 기본 시스템 서비스 채널 및 퍼포먼스 분석 솔루션 대시보드를 활성화합니다.

에 대한 AWA이러한 추가 플러그인을 활성화하려면 관리자 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대상 라우팅 기능 플러그인

홈 환경의 대상 라우팅 기능 가져오기 섹션 또는 사용 가능한 플러그인 섹션에서 다음 플러그인을 AWA 설치합니다. 각 플러그인을 개별적으로 검색하려면 플러그인 활성화를 참조하십시오.

플러그인	설명
고급 작업 할당 인시던트용 [com.snc.incident.awa]	AWA에서 인시던트 서비스 채널을 활성화합니다. 인시던트에 대한 AWA를 지원하는 기본 구성을 포함합니다.
고급 작업 할당 CSM용 [com.sn_csm.awa]	AWA에서 케이스 서비스 채널을 활성화합니다. CSM 케이스의 라우팅, 큐 및 할당을 지원하는 구성 데이터를 포함합니다.
고급 작업 할당 HRSD용 [com.sn_hr_awa]	HRSM 케이스, 채팅 및 에이전트에 대한 호출의 라우팅, 큐 및 할당을 지원하는 기본 시스템 구성 데이터를 활성화합니다.

자주 사용하는 플러그인

홈 환경의 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션 또는 사용 가능한 플러그인 섹션에서 다음 플러그인을 AWA 설치합니다. 각 플러그인을 개별적으로 검색하려면 플러그인 활성화를 참조하십시오.

플러그인	설명
에이전트 채팅 [com.glide.interaction.awa]	AWA의 채팅 서비스 채널과 에이전트 작업 공간의 채팅 메시징을 활성화합니다. 데모 데이터를 포함하여 채팅에 대한 기본 구성 데이터를 포함합니다.
Walk-up Experience [com.snc.walkup]	사전 구축된 기술 라운지에 대한 워크업 접촉 창구 서비스 채널을 활성화합니다. IT 조직에서 온라인 및 오프사이트 체크인을 지원할 수 있습니다.
Performance Analytics 콘텐츠 팩 – 고급 작업 할당 [com.snc.pa.awa]	퍼포먼스 분석 AWA용 컨텐츠 팩을 활성화합니다. 기본 시스템 KPI를 제공합니다.

에서 커넥트 지원 및 로 고급 작업 할당 이동 에이전트 채팅

Move from ServiceNow# 커넥트 지원에이전트 채팅 to (라이브 채팅): 에이전트가 고객과 상호작용하기 위해 사용하는 에이전트 작업 공간 메시징 시스템입니다. 에서 커넥트 지원 이동하려면 (AWA)를 사용하여 고급 작업 할당 채팅 작업 항목을 에이전트에게 라우팅하기 위한 채팅 큐를 만들어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

중요사항:

Utah부터 , 커넥트 지원 은(는) 더 이상 사용되지 않습니다. 유사한 기능을 보려면 고급 작업 할당 및 에이전트 채팅으로 이동하십시오.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
와 에이전트 채팅 같은 고급 작업 할당 최신 애플리케이션으로 이동하면 에서 커넥트 지원사용할 수 없는 기능과 이점이 제공됩니다. 이러한 새로운 기능은 다음과 같습니다.

- 에이전트 가용성, 용량, 기술, 에이전트 선호도, 변수 작업 항목 크기 조정 등 정의한 기준에 따라 에이전트에 채팅 및 작업 항목을 자동으로 할당합니다.
- 자동 큐 오버플로우 처리
- 채팅 시간 제한 재할당
- 네이티브 채팅 설문 조사
- 관리자가 에이전트와 진행 중인 공개 고객 채팅에 참여하거나 에이전트에게 비공개 메시지를 보낼 수 있는 에이전트 귓속말과 같은 감독자 기능입니다.
- 수신 채팅을 보거나, 수락하거나, 거부하기 위한 작업 공간 받은 편지함 컨트롤 과 같은 에이전트 기능.

현재 API를 사용 커넥트 지원 중인 경우 API에 대한 AWA 자세한 내용은 AWA 라우팅 API 를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. 및 에이전트 채팅 플러그인이 고급 작업 할당 현재 활성 상태가 아닌 경우 활성화합니다.
3. 필요한 경우 기존 커넥트 지원 채팅 큐를 검토하고 에서 AWA채팅 서비스 채널에 대해 유사한 큐 집합을 생성할지 여부를 결정합니다.

   주: 에서 AWA채팅 큐를 사용할 커넥트 지원 수 없습니다. 에 대한 커넥트 지원 채팅 큐는 채팅 큐〔chat_queue〕 테이블에 저장됩니다. 에 대한 AWA 채팅 큐는 AWA 큐〔awa_queue〕 테이블에 저장됩니다.

4. AWA 홈페이지에서 채팅 서비스 채널을 구성하고, 연결된 채팅 큐를 만들고, 에이전트 작업 할당을 설정합니다.
5. 에이전트 채팅 설정에서 채팅 설정 양식에 액세스하여 라이브 채팅을 위한 이행자 인터페이스로 지정하고 에이전트 작업 공간 기타 라이브 채팅 기능을 활성화합니다.
6. 최종 사용자 Service Portal에서 채팅 클라이언트를 활성화합니다.

Trouble?

문제 해결 제안에는 다음과 같은 일반적인 문제와 해결 방법이 포함됩니다.

문제/장애: 를 사용하는 AWA동안 채팅은 라우팅에 남아 있으며 사용 가능한 에이전트에게 제공되지 않습니다.

해결 방법: 채팅을 큐로 라우팅하려고 할 때 AWA 이 문제가 발생할 수 있습니다 커넥트 지원 . 이 경우 상호작용은 할당된 가상 에이전트 상태로 유지되고 awa_work_item 기록은 생성되지 않습니다. 이 문제의 일반적인 원인은 채팅 애플리케이션의 채팅 설정 항목이 여전히 커넥트로 설정되어 있기 때문입니다.

문제: 라이브 에이전트로 라우팅하려고 할 때 요청자에게 사용 가능한 라이브 에이전트가 없다는 잘못된 메시지가 표시됩니다.

해결 방법: 이 문제는 다음 상황 중 하나로 인해 발생할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 상호작용 필드 또는 컨텍스트 확인에 의존하는 큐 조건이 상호작용 시 라우팅하기에 너무 늦게 생성되었습니다.
- 채팅 서비스 채널이 사용 가능한 현재 상태와 연결되어 있지 않습니다. 이 문제의 일반적인 원인은 채팅 채널을 비활성화했다가 다시 활성화하는 것입니다.

디버깅 제안에는 고려해야 할 다음 질문이 포함됩니다.

다음은 에이전트가 채팅을 수신하지 않는 경우 물어봐야 할 몇 가지 질문과 살펴볼 위치입니다.

- 상호작용에 대한 awa_work_item 기록이 있습니까? 그렇지 않은 경우 상호작용에 대한 할당 대상 필드가 비어 있습니까, 아니면 가상 에이전트? 할당 대상 필드가 로 가상 에이전트설정되어 있으면 를 사용커넥트 지원하려고 할 수 있습니다.
- 채팅 설정에서 이행자가 각 애플리케이션에 맞게 설정되었습니까?
- **interaction.context_document** 필드에서 참조하는 interaction_json_blob에서 *Liveagent_application* 변수가 예상 값으로 설정되어 있습니까?

대화형 **SMS** 서비스 채널 설치

관리자 역할이 있으면 대화형 SMS 서비스 채널 애플리케이션(sn_awa_sms_int)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)이 설치되어 있어야 합니다.

  플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

주: 대화형 SMS 서비스 채널은 Twilio와의 대화형 SMS 통합(sn_va_sms_twilio) 애플리케이션과 같이 SMS 제공자를 구현하는 애플리케이션과 함께 자동으로 설치됩니다. 자세한 내용은 Twilio와의 대화형 SMS 통합 설치 항목을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. 사용 가능한 플러그인 섹션에서 대화형 **SMS**를 선택합니다.

   주: 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

3. 설치를 선택한 다음, 설치 대화 상자에서 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

대화형 SMS 서비스 채널 설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 채널 생성 또는 구성

()AWA에서 고급 작업 할당 사용되는 서비스 채널을 작성하거나 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보
추가 조건을 지정하여 채널에서 처리되는 작업 항목을 필터링하고, 채널의 에이전트 용량(작업 부하)을 변경하고, 에이전트가 사용하는 작업 공간받은 편지함 레이아웃을 설정하고, 관련 작업 항목 큐를 볼 수 있습니다.

해당 플러그인을 활성화하거나 해당 스토어 애플리케이션을 설치하는 경우 는 AWA 다음 서비스에 대한 기본 시스템 채널을 제공합니다.

- 케이스 플러그인(com.snc_csm.awa)
- 채팅 플러그인(com.glide.interaction.awa)
- 채팅 - Asynchronous 플러그인(com.glide.interaction.awa)
- Facebook Messenger와의 대화 통합 애플리케이션(sn_va_fb_messenger)
- Incidents 플러그인(com.snc.incident.awa)
- LINE과의 대화 통합 애플리케이션(sn_va_line)
- 워크업 상호작용 플러그인(com.snc.walkup)
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 애플리케이션 (sn_va_whatsapp_twi)

각 채널에 대해 에이전트의 기본 용량(작업 부하)과 같은 특정 기본 설정을 변경할 수 있습니다. 또한 관련 목록을 사용하여 연결된 큐를 검토하고, 에 표시되는 작업 공간연결된 받은 편지함 레이아웃(작업 항목 카드)을 정의하고, 에이전트 용량 값을 재정의할 수 있습니다.

서비스 채널 모듈에서 서비스 채널 기록을 생성할 수도 있지만, 서비스 채널을 통해 작업을 라우팅하려면 큐, 할당 규칙 및 적격 할당 풀을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 서비스 채널 설정 문서를 참조하십시오.

프로시저
1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 상황을 선택합니다.
   - 서비스 채널을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 서비스 채널을 업데이트하려면 업데이트할 서비스 채널 기록을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

서비스 채널 양식

필드	정의
이름	구성하기 위해 선택한 기본 시스템 서비스 채널의 이름:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	○ 채팅 ○ 채팅 - 비동기 ○ 케이스 ○ Facebook Messenger ○ 인시던트 ○ 꺾은선형 ○ 워크업 ○ WhatsApp
받은 편지함 순서	채널 항목이 에이전트의 받은 편지함에 표시되는 순서입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 이름입니다. ○ 채팅: 전역 ○ 채팅 - 비동기: 전역 ○ 케이스: 고급 작업 할당 CSM용 ○ Facebook Messenger: Facebook Messenger와의 대화 통합 ○ 인시던트: 고급 작업 할당 인시던트용 ○ 줄: LINE과의 대화 통합 ○ 워크업: 워크업 경험 ○ WhatsApp: Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
활성	서비스 채널을 활성화하기 위한 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 서비스 채널의 연결된 큐에서 작업 항목 수락을 시작할 수 있습니다.
간단한 설명	서비스 채널에 대한 간략한 설명입니다. ○ 채팅: 라이브 에이전트 채팅 상호작용 ○ 채팅 - 비동기: 비동기 라이브 에이전트 채팅 상호작용 ○ 케이스: 에이전트에 대한 케이스 ○ Facebook Messenger: 라이브 에이전트 Facebook Messenger 상호작용 ○ 인시던트: 에이전트에 대한 인시던트 ○ 라인: 라이브 에이전트 LINE 상호작용 ○ 워크업: 에이전트가 작업할 워크업 상호작용 ○ WhatsApp: 라이브 에이전트 WhatsApp 상호작용
테이블	서비스 채널 기록을 저장하는 테이블입니다.
고급 조건	사용 설정되면 채널에 적용되는 고급 조건입니다. 예:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	○ 채팅: **[Type] [is] [Chat]** ○ 채팅 - 비동기: **[Subtype] [is] [mweb]**, **[Type] [is] [Messaging]** ○ Facebook Messenger: 〔하위 유형〕〔는〕 **[Facebook** 메신저〕 ○ 라인: 〔하위 유형〕〔은〕〔라인〕 ○ 워크업: **[Type] [is] [Walk-up]** ○ WhatsApp: 〔하위 유형〕〔은〕 **[WhatsApp]**
필드에 할당	항목에 할당된 사용자를 참조하는 필드입니다. 케이스 및 상호작용(및 대부분의 다른 테이블)에서 이 필드는 할당 대상(assigned_to) 필드입니다.
담당 그룹 필드	항목에 할당된 할당 그룹을 참조하는 필드입니다. 대부분의 테이블에서 이 필드는 할당 그룹 필드입니다.
유형	통신 서비스 채널이 동기 또는 비동기 대화 채널로 처리되는지 여부를 나타내는 표시기입니다. 이 필드는 테이블 필드에서 상호작용을 선택할 때 나타납니다. ○ 채팅 ○ 전화 ○ 메시징 ○ 기타
로그 수준	이벤트가 기록될 때 AWA 기록되는 정보의 양입니다. ○ 없음: 정보가 기록되지 않습니다. ○ 기본: 기본 정보만 기록됩니다. ○ 자세한 정보: 기록 상세 정보 및 이벤트 상세 정보를 포함한 자세한 정보가 기록됩니다. 이 필드는 로깅 사용이 활성화된 경우에 나타납니다.
받은 편지함 경보 오디오	이 서비스 채널의 받은 편지함에 새 항목이 도착할 때 울리는 경고음입니다. 오디오 파일을 지정하지 않으면 기본 오디오 파일이 들립니다.
메시지 경보 오디오	이 서비스 채널의 대화에 새 메시지가 도착할 때 울리는 알림음입니다. 오디오 파일을 지정하지 않으면 기본 오디오 파일이 들립니다.
용량 및 사용률	
기본 작업 항목 크기	이 작업 항목이 할당될 때 사용되는 에이전트 용량입니다. 기본값은 1입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
기본 용량	에이전트에 자동으로 할당된 항목 수입니다(보류 중은 제외). ○ 케이스: 기본값은 2입니다. ○ 채팅: 기본값은 4입니다. ○ 채팅: 비동기: 기본값은 4입니다. ○ Facebook Messenger: 기본값은 4입니다. ○ 인시던트: 기본값은 2입니다. ○ 선: 기본값은 4입니다. ○ 워크업: 기본값은 1입니다. ○ WhatsApp: 기본값은 4입니다.
사용률 조건	에이전트 작업 부하/용량에 반영되는 활성 항목의 구성요소를 결정하는 조건입니다. 예를 들어 기록 상태가 신규, 오픈 또는 정보 대기 중입니다. ○ 채팅의 경우: 상태가 완료 종결 또는 중단 종결이 아닙니다. ○ 채팅 - 비동기의 경우: 상태가 완료 종결 또는 포기 종결입니다. ○ 케이스의 경우: 상태가 신규 또는 오픈입니다 ○ 의 경우 Facebook Messenger: 상태가 신규 또는 진행 중 ○ 인시던트의 경우 상태가 신규, 진행 중 또는 보류 중입니다. ○ 라인의 경우: 상태가 신규 또는 진행 중 ○ 워크업의 경우: 상태가 보류 중, 완료 종결 또는 중단 종결이 아닙니다. ○ 의 경우 WhatsApp: 상태가 신규 또는 진행 중
로깅	
로깅 활성화	이벤트가 기록될 때 AWA syslog_awa 테이블에 정보를 기록하는 옵션입니다. 이 화면의 로그 수준 필드에 기록할 상세 정보 수준을 지정합니다.
로깅 중지	로깅을 중지해야 하는 날짜 및 시간입니다. 이 필드는 로깅 사용이 활성화된 경우에 나타납니다.

4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.
채널이 서비스 채널〔awa_service_channel〕 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 선택한 에이전트 또는 그룹에 대한 에이전트 용량을 재정의합니다.
- 서비스 채널의 받은 편지함 레이아웃을 작성하거나 수정합니다.
- 에이전트 할당 규칙 구성 채널의 경우.
- 할당 대상 에이전트 풀 정의.
- 채널에 대한 작업 항목 큐를 생성하거나 수정합니다.
- 채널에 대한 작업 항목 크기 재정의를 만들거나 수정합니다.

대화형 **SMS** 서비스 채널 설정

대화형 SMS 서비스 채널 스토어 앱을 구성합니다.

시작하기 전에

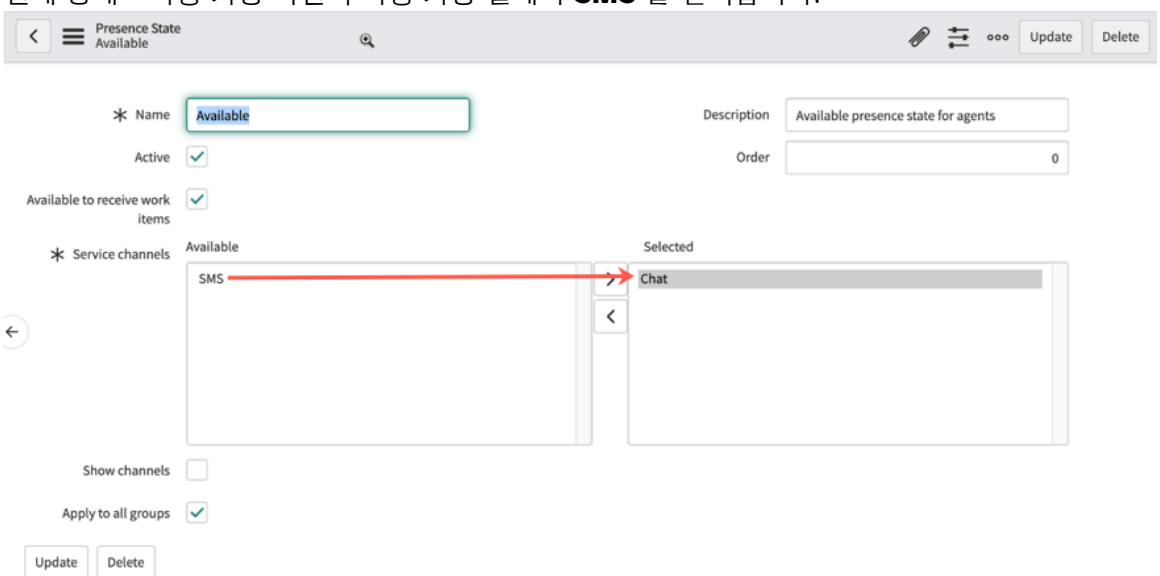
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. SMS 서비스 채널을 선택합니다.
3. 서비스 채널 - SMS 화면에서 활성 확인란을 선택하여 서비스 채널을 활성화합니다.
4. SMS 그룹에는 기본적으로 사용자가 없으므로 SMS 그룹에 사용자를 수동으로 추가합니다.
5. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
6. 추가 설정 섹션에서 현재 상태 설정을 선택합니다.
7. 이름 열에서 사용 가능을 클릭합니다.
8. 현재 상태 - 사용 가능 화면의 사용 가능 열에서 **SMS** 를 선택합니다.



9. SMS를 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동하려면 오른쪽 화살표를 선택합니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 서비스 채널 설정

사용자 지정 서비스 채널을 설정하여 에이전트에게 자동으로 라우팅되는 작업의 유형과 범위를 확장합니다.

시작하기 전에

- 작업을 에이전트에게 자동으로 라우팅하는 데 사용할 테이블을 선택합니다. 작업 [task] 및 상호작용 [interaction] 테이블만 지원됩니다.
- 선택한 테이블의 양식 레이아웃이 작업 공간 뷰에 맞게 구성되어 있는지 확인합니다. 작업 공간 뷰가 없는 기록 유형은 에서 읽기 전용에이전트 작업 공간으로 표시됩니다.
- 서비스 채널이 정의된 다른 테이블을 확장하는 테이블에 대한 기록을 AWA 열려면 해당 테이블에 대한 작업 공간 뷰가 이미 정의되어 있어야 합니다.
- 사용자 지정 서비스 채널에서 작업 항목을 에이전트 작업 공간 수신하는 에이전트에 awa_agent 및 workspace_agent 역할을 할당합니다.

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보

서비스 채널 모듈에서 서비스 채널 기록을 생성할 수 있지만, 서비스 채널을 통해 작업을 라우팅하려면 작업 항목 큐, 할당 규칙 및 적격 할당 풀을 만들어야 합니다. 또한 의 에이전트 받은 편지함 에이전트 작업 공간에서 사용할 수 있도록 사용자 지정 서비스 채널을 구성해야 합니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.

- 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

  필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.

- 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 서비스 채널 필드를 완성한 다음 제출을 선택합니다.
자세한 내용은 서비스 채널 생성 또는 구성 문서를 참조하십시오.

4. 할당 규칙을 생성합니다.
자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 구성을(를) 참조하십시오.

5. 서비스 채널에 대한 작업 항목 큐를 생성합니다.

자세한 내용은 작업 항목 큐 생성을(를) 참조하십시오.

6. 생성한 작업 항목 큐의 양식에서 할당 자격 관련 링크로 이동하여 적격 할당 풀을 생성합니다.

할당 규칙을 적격 할당 풀에 연결해야 합니다.

자세한 내용은 할당 대상 에이전트 풀 정의을(를) 참조하십시오.

7. 에서 서비스 채널을 사용할 수 있도록 합니다.에이전트 작업 공간

a. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

b. 추가 설정 섹션에서 현재 상태 설정을 선택한 다음 사용 가능을 엽니다.

c. 양식에서 사용자 지정 서비스 채널을 선택됨 목록으로 이동합니다.

d. 활성 옵션을 선택합니다(아직 선택하지 않은 경우).

e. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 옵션: 작업 항목에서 가장 중요한 정보를 표시하도록 받은 편지함 카드 레이아웃을 만들거나 변경합니다.
   자세한 내용은 받은 편지함 레이아웃 만들기 또는 변경 문서를 참조하십시오.

결과
사용자 지정 서비스 채널은 작업을 에이전트에게 라우팅합니다. 에서 에이전트 작업 공간서비스 채널은 에이전트 받은 편지함에 사용 가능한 서비스 채널로 표시됩니다.

튜토리얼: 변경 요청에 대한 사용자 지정 서비스 채널 설정

변경 요청을 에이전트에게 자동으로 할당하도록 구성하는 고급 작업 할당 방법에 대해 알아봅니다. 이 튜토리얼을 지침으로 사용하면 서비스 채널 기록, 큐 및 담당 규칙이 함께 작동하여 사용자 지정 서비스 채널을 생성하는 방법을 이해하는 데 도움이 됩니다.

이 자습서에서는 다음과 같은 사용자 지정 채널을 설정하는 방법을 알아봅니다.

- 용량이 가장 많은 변경 관리 에이전트에게 새 변경 요청을 할당합니다.
- 큐의 변경 요청으로 담당자의 에이전트 받은 편지함 에이전트 작업 공간 을 채웁니다.
- 받은 편지함 카드에 변경 요청 번호, 간단한 설명 및 유형을 표시합니다.
- 에이전트가 변경 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

사용자 지정 서비스 채널 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 서비스 채널 설정.

시작에 앞서 다음을 수행하십시오.

- 변경 요청 테이블의 양식 레이아웃이 작업공간 뷰에 맞게 구성되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 변경 요청 서비스 채널의 작업 항목이 에서 읽기 전용으로 에이전트 작업 공간표시됩니다.
- awa_agent 및 workspace_agent 역할을 변경 관리 그룹에 할당하여 구성원들이 에서 작업 항목을 에이전트 작업 공간열 수 있도록 합니다.

요청을 라우팅할 서비스 채널 생성

변경 요청을 에이전트에게 라우팅할 수 있도록 에서 고급 작업 할당 서비스 채널을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.
   - 이름: 변경 요청
   - 받은 편지함 순서: 100
   - 테이블: 변경 요청 [change_request]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 활성: 선택
- 사용률 조건: [Active] [is] [true]

4. 제출을 선택합니다.

변경 요청에 대한 할당 규칙 생성

작업을 수행할 수 있는 에이전트에게 변경 요청을 할당하는 할당 규칙을 고급 작업 할당 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 담당 규칙 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 할당 규칙 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 담당 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.
   - 이름: 변경 요청 할당 규칙
   - 할당 기준: 대부분의 용량
   - 에이전트가 거부하도록 허용: 선택됨
4. 제출을 선택합니다.

새 변경 요청을 라우팅하기 위한 큐 생성

변경 요청을 처리하는 서비스 채널을 통해 새 변경 요청을 라우팅하는 작업 항목 큐 고급 작업 할당를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.
   - 이름: 변경 관리
   - 서비스 채널: 변경 요청
   - 조건 모드: 단순
   - 작업 항목 라우팅 조건: 〔상태〕〔다음과 같음〕〔새로 만들기〕
4. 양식 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트의 할당 풀 생성

변경 요청을 처리하기 위해 다른 에이전트의 도움이 더 필요한 경우를 대비하여 오버플로우 작업 항목을 받는 적격 할당 풀을 고급 작업 할당 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 변경 관리 큐를 엽니다.
3. 양식에서 할당 자격 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.
   - 에이전트 할당 규칙: 변경 요청 할당 규칙
   - 그룹: 변경 관리
5. 제출을 선택합니다.

다음에서 서비스 채널을 사용할 수 있도록 설정 에이전트 작업 공간

에이전트가 받은 편지함에서 변경 요청을 받을 수 있도록 서비스 채널을 사용할 수 에이전트 작업 공간 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 현재 상태 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 현재 상태 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 현재 상태.
2. 사용 가능을 엽니다.
3. 양식에서 변경 요청을선택됨 목록으로 이동합니다.
4. 활성을 선택합니다(아직 선택하지 않은 경우).
5. 업데이트를 선택합니다.

에이전트 받은 편지함에 변경 요청이 표시되는 방식 사용자 지정

에이전트가 작업 항목을 수락할지 또는 거부할지 결정하는 데 충분한 정보를 받을 수 있도록 에이전트 받은 편지함에 변경 요청이 표시되는 방식을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

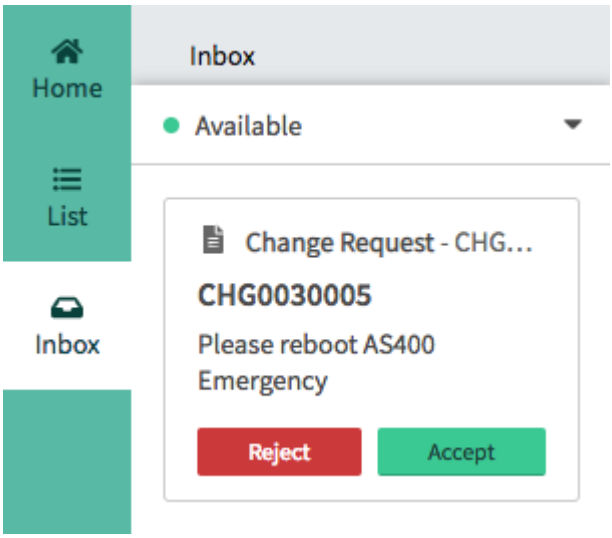
1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 변경 요청 서비스 채널 기록을 선택합니다.
3. 변경 요청 서비스 채널 양식에서 받은 편지함 레이아웃 관련 목록으로 이동하여 기본 변경 요청 레이아웃을 엽니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 필드 1: 번호
   - 필드 2: 간단한 설명
   - 필드 3: 유형
5. 업데이트를 클릭합니다.

결과
변경 요청을 작성하면 항목이 변경 요청 서비스 채널을 통해 라우팅되어 변경 요청을 받을 수 있는 변경 관리 할당 그룹의 에이전트에게 할당됩니다. 담당자가 에이전트의 받은 편지함을 확인하면 에이전트가 작업 항목을 거부하거나 수락할 수 있는 옵션과 함께 변경 요청이 표시됩니다.

에이전트 받은 편지함의 변경 요청



작업 항목 크기 재정의 만들기 또는 변경

기본값이 아닌 작업 항목 크기를 사용하여 에이전트의 작업 부하를 계산하려면 에이전트 선호도 작업 항목 크기 재정의를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 서비스 채널을 선택합니다.
3. 양식에서 작업 항목 크기 재정의 목록을 선택합니다.
   - 재정의를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 재정의를 변경하려면 업데이트할 재정의를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

작업 항목 크기 변경 양식

필드	정의
이름	재정의의 이름입니다.
서비스 채널	재정의에 할당된 서비스 채널입니다.
크기 무효화	기본값 대신 사용할 크기입니다.
순서	이 크기 재정의를 고려하는 고급 작업 할당 순서입니다.
조건 모드	이 크기 재정의를 사용하여 작업 항목을 라우팅하기 위한 조건 유형입니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 일상적인 조건을 지정합니다. ○ 고급: JavaScript 스크립팅된 조건을 지정합니다.
조건	재정의 작업 항목 크기에 적용되는 조건입니다. 이 필드는 조건 모드 필드에서 단순을 선택할 때 나타납니다.
스크립트	재정의 작업 항목 크기를 지정하는 JavaScript 조건문입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 이 필드는 조건 모드 필드에서 고급을 선택할 때 나타납니다.

5. 제출을 선택하여 재정의를 만들거나 업데이트를 선택하여 재정의를 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 항목 큐 생성

지정된 서비스 채널을 통해 에이전트에게 자동으로 라우팅되는 작업 항목을 결정할 수 있도록 큐를 정의하거나 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보
서비스 채널에 따라 추가 구성 옵션을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 채팅 채널에서 사용자와의 채팅 세션 중에 표시되는 표준 메시지를 정의합니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 상황을 선택합니다.
   - 큐를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 큐를 변경하려면 업데이트할 큐 기록을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	정의
이름	큐 이름. 와 AWA관련된 플러그인을 통해 활성화한 서비스 채널에 대해 기본 큐를 사용할 수 있습니다.
번호	테이블의 기본 번호입니다. 자세한 내용은 기록 번호 매기기를 참조하십시오.
서비스 채널	큐가 속한 채널입니다. 채팅 채널의 경우 채팅 메시지 섹션에서 채팅 사용자에게 표시되는 표준 메시지를 정의합니다.
활성	큐를 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
일정	큐를 사용할 수 있는 시간을 정의하는 지원 일정입니다.
순서	라우팅하는 동안 다른 큐와 비교하여 이 작업 항목 큐의 라우팅 조건을 고려하는 순서 AWA입니다.
간단한 설명	큐에 대한 간략한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
라우팅 조건	
여기에 조건 정의	큐에 라우팅 조건이 적용됨을 나타내는 옵션입니다. 선택 시, 조건 모드 및 작업 항목 라우팅 조건을 정의합니다.
조건 모드	큐의 작업 항목을 라우팅하기 위한 조건의 유형입니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 지정합니다. ○ 고급: JavaScript 스크립팅된 조건을 지정합니다.
작업 항목 라우팅 조건	작업 항목을 이 큐로 라우팅하는 데 적용되는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 선택합니다. 선택할 수 있는 필드는 선택한 서비스 채널을 기준으로 합니다. 채팅 서비스 채널의 경우 관련 컨텍스트 필드로 닷워킹 하여 조건 작성기에서 채팅 컨텍스트 변수를 지정할 수 있습니다. 예를 들어 사전 채팅 라우팅 정보를 저장하는 채팅 컨텍스트 변수를 정의한 경우 조건 작성기에서 해당 채팅 컨텍스트 변수로 닷워킹할 수 있습니다. 라우팅 조건의 변수를 사용하여 채팅이 라우팅되는 위치를 지정할 수 있습니다.
스크립트	큐로 라우팅할 작업 항목을 지정하는 JavaScript 조건문입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 이 필드는 조건 모드에서 고급 을 선택한 경우에만 표시됩니다.
초기 에이전트 응답	에이전트가 채팅을 수락할 때 표시되는 메시지입니다. 예: #### ### ### #####. ## ## ### ### #### ### # ### ## # ####.
최대 대기 시간 메시지	최대 대기 시간이 경과했기 때문에 채팅이 종료될 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. 최대 대기 시간이 0보다 큰 경우 이 필드가 필요합니다.
대상 대기 시간	에이전트가 큐의 항목을 수락하는 데 할당된 예상 시간(일 또는 시간, 분, 초)입니다.
최대 대기 시간	사용 가능한 모든 에이전트가 채팅 요청을 수락하거나 거부해야 하는 최대 시간입니다. 시간이 지나면 요청자는 최대 대기 시간 메시지 필드 또는 에이전트 채팅 설정에 정의된 사용 가능한 에이전트 없음 메시지 필드의 값을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	주: 최대 대기 시간 필드는 큐를 채팅 서비스 채널에 연결한 후에 사용할 수 있습니다.

4. 새 큐에 대한 제출 또는 업데이트를 선택하여 큐를 변경합니다.
   큐가 큐 [awa_queue_list] 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업

- 할당 자격을 정의합니다.
- 필요에 따라 작업 항목 정렬 순서를 정의합니다.
- 선택적으로 큐 트리거를 정의합니다.
- 선택적으로, 에이전트 선호도 설정 규칙을 정의합니다.

에이전트 할당 규칙 구성

에이전트에 고급 작업 할당 작업 항목을 할당하기 위한 기준을 설정합니다. 용량이 가장 많은 에이전트 또는 가장 오래 작업을 하지 않은 에이전트를 고려하는 할당 규칙을 선택합니다. 자동 할당 처리, 처리 거부 및 기술 처리 관련 목록에 대한 설정을 구성합니다.

시작하기 전에

- 이 기능을 기본적으로 이해하는 기술 관리 것이 좋습니다.
- 작업이 적절한 에이전트에게 라우팅될 때 에이전트 기술을 고려하려면 에이전트 또는 그룹의 기술을 정의합니다. 담당 규칙 양식 AWA 에서 기술 처리 옵션을 활성화하면 해당 작업 항목에 적합한 기술을 가진 그룹의 사용자를 할당합니다.
- 규칙을 사용하여 기술을 식별하고 작업 항목에 할당할 수 있습니다. 작업 항목에 대한 기술을 정의하고 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기술을 기반으로 작업 항목을 에이전트에게 라우팅 .

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 담당 규칙 설정으로 이동합니다.
   - 모두 > 고급 작업 할당 > 홈.

     필수 설정 섹션에서 할당 규칙 설정을 선택합니다.
   - 모두 > 고급 작업 할당 > 담당 규칙.
2. 상황을 선택합니다.
   - 규칙을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 규칙을 변경하려면 업데이트할 규칙을 선택합니다.
3. 할당 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 할당 규칙 양식 문서를 참조하십시오.
4. 새 규칙에 대해 제출 을 선택하거나 규칙을 변경하는 경우 업데이트를 선택합니다.
   할당 규칙이 할당 규칙 [awa_assignment_rule] 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

튜토리얼: 기술별로 에이전트에게 작업 자동 할당

케이스를 독일어를 구사하는 에이전트에게 자동으로 라우팅하도록 구성하는 고급 작업 할당 방법에 대해 알아봅니다. 이 튜토리얼을 지침으로 사용하면 지정된 기술에 따라 작업 항목을 에이전트에게 라우팅하는 방법을 이해하는 데 도움이 됩니다.

시작에 앞서 다음을 수행하십시오.

- 기술 관리(com.snc.skills_management) 플러그인을 활성화합니다.
- 기술 관리 기능에 대한 기본적인 이해가 필요합니다.
- 기술을 케이스에 자동으로 할당하려면 com.snc.skill_determination(기술 결정) 플러그인을 활성화하는 것이 좋습니다.
- 고객 지원에서 작업하는 사용자 그룹을 생성합니다.
- 고객 지원 그룹에 awa_agent 및 workspace_agent 역할을 할당합니다.

AWA(고급 작업 할당) 튜토리얼: 기술별로 에이전트에게 자동으로 작업 할당 다음 튜토리얼 예시를 시각적으로 보려면 이 비디오를 시청하십시오.

기술 생성

"독일" 기술을 만드십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 모든 기술를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: German
   - 활성: 선택됨
3. 제출을 선택합니다.

에이전트의 작업을 자동으로 할당하는 할당 규칙 생성

기술에 따라 케이스를 라우팅하는 할당 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 담당 규칙 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 할당 규칙 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 담당 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: ### ## ### ## ##
   - 할당 기준: #### ##

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 작업 항목 자동 할당 사용: 선택됨

  주: 이 옵션을 선택하면 에이전트를 대신하여 채팅 상호작용이 자동으로 수락됩니다. 표시 옵션 필드가 나타나고 받은 편지함 카드 또는 받은 편지함 카드 및 작업 공간 탭을 선택할 수 있습니다.

- 기술 활성화: 선택됨
- 기술 수준 평가: 통과됨
- 필수 기술 적용: 선택

4. 제출을 선택합니다.

큐 생성

독일어 기술을 보유한 에이전트에게 작업을 라우팅할 수 있는 큐를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: German Case Queue
   - 서비스 채널: ###
4. 제출을 선택합니다.

할당 자격 정의

독일 케이스 큐에서 케이스를 받을 자격이 있는 사람을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 독일 케이스 큐를 선택합니다.
3. 양식에서 할당 자격 관련 링크로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 에이전트 할당 규칙 필드에서 기술이 있는 케이스 할당 규칙을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 그룹 필드에서 고객 지원 그룹을 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.

기술 결정 사용

기술 결정 비즈니스 규칙을 활성화하여 작업 항목의 기술에 태그를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. 케이스 기록 에 대한 기술 결정을 선택합니다.
3. 양식에서 활성 필드를 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

기술 결정 규칙 정의

기술 결정 규칙을 생성하여 독일어 사용자가 수신하는 케이스에 독일어 기술에 태그를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 기술 결정 규칙을 클릭한 다음 새로 만들기를 선택합니다.
2. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: `### #### ## ## ##`
   - 활성: `true`
   - 소스 테이블: 케이스 **[sn_customerservice_case]**
   - 조건: 시작한 사람.언어는 독일어입니다.

     주: Opened by.language 옵션을 가져오는 조건을 정의할 때 `## ## ##` 옵션을 검색합니다.

   - 기능: 독일어
3. 제출을 선택합니다.

결과
독일어 구사자가 필요한 케이스는 독일어 기술을 보유한 사용자에게 고객 서비스 및 지원 라우팅됩니다.

받은 편지함 레이아웃 만들기 또는 변경

지정된 서비스 채널의 받은 편지함 항목에 대한 카드 레이아웃을 생성하거나 변경합니다. 카드 레이아웃은 의 에이전트 작업 공간에이전트 받은 편지함 뷰에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin awa_manager 또는 에이전트 역할의 사용자는 받은 편지함 레이아웃을 검토할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

카드는 에서 에이전트의 받은 편지함 에이전트 작업 공간에 있는 작업 항목을 나타냅니다. 각 채널에는 이러한 카드에 대한 기본 레이아웃이 있으며, 관련 테이블 기록에서 최대 5개의 필드를 표시할 수 있습니다. 받은 편지함 레이아웃 양식을 사용하여 이름, 짧은 설명 및 카드에 표시되는 특정 필드(예: 채널, 접촉 창구 또는 소비자 이름) 등의 기본 레이아웃을 변경할 수 있습니다. 카드 레이아웃이 사용되는 시기를 결정하는 특정 조건을 지정할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.

- 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

  필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.

- 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.

2. 업데이트할 서비스 채널을 선택합니다.

3. 서비스 채널 양식에서 받은 편지함 레이아웃 관련 링크를 선택합니다.

- 레이아웃을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
- 레이아웃을 변경하려면 업데이트할 레이아웃을 선택합니다.

4. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	정의
이름	받은 편지함 레이아웃의 이름입니다.
서비스 채널	선택한 서비스 채널의 이름입니다.
간단한 설명	받은 편지함 레이아웃에 대한 설명입니다.
순서	에이전트 받은 편지함에 레이아웃이 표시되는 순서입니다.
조건	이 레이아웃이 사용되는 시기를 결정하는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 레이아웃을 적용하려면 true로 평가해야 하는 조건을 지정합니다.
카드 레이아웃	카드 레이아웃 예시
필드 1	채팅 서비스 채널의 상호작용 [interaction] 테이블과 같은 채널 테이블의 필드입니다. 필드를 선택하거나 없음을 선택하여 기존 필드를 제거합니다.
필드 2	채팅 서비스 채널의 상호작용 [interaction] 테이블과 같은 채널 테이블의 필드입니다. 필드를 선택하거나 없음을 선택하여 기존 필드를 제거합니다.
필드 3	채팅 서비스 채널의 상호작용 [interaction] 테이블과 같은 채널 테이블의 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	필드를 선택하거나 없음을 선택하여 제거합니다.
필드 4	채팅 서비스 채널의 상호작용 [interaction] 테이블과 같은 채널 테이블의 필드입니다. 필드를 선택하거나 없음을 선택하여 제거합니다.
필드 5	채널 테이블의 필드입니다. 채팅 서비스 채널의 상호작용 [interaction] 테이블을 예로 들 수 있습니다. 필드를 선택하거나 없음을 선택하여 제거합니다.

5. 새 레이아웃에 대해 제출 또는 업데이트를 선택하여 레이아웃을 수정합니다.
   레이아웃은 받은 편지함 레이아웃 [awa_inbox_layout] 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라:

- 선택한 에이전트 또는 그룹에 대한 에이전트 용량 값을 재정의합니다.
- 채널에 대한 작업 항목 큐를 만들거나 변경합니다.

선택한 에이전트에 대한 에이전트 용량 재정의

에이전트가 서비스 채널에 대해 처리할 수 있는 기본 작업 항목 수를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보
선택한 에이전트의 용량을 변경하려면 서비스 채널에 대한 에이전트 용량 재정의 관련 목록을 사용하십시오. 선택한 그룹의 하나 이상의 구성원에 대한 용량을 변경하려면 그룹에 대한 에이전트 용량 재정의 관련 목록(고급 작업 할당 〉 그룹).

프로시저
1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 서비스 채널을 선택합니다.
3. 에이전트 용량 재정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	정의
서비스 채널	선택한 채널의 이름입니다.
용량 무효화	선택한 에이전트가 처리할 수 있는 작업 항목 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
사용자	이 재정의가 적용되는 에이전트입니다. 에이전트 이름을 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동합니다. 필터를 사용하여 에이전트 목록을 제한하는 조건을 식별할 수 있습니다. 주: 이 필터에는 AWA 역할(awa_agent, awa_manager, awa_admin, 관리자)이 있는 사용자 또는 그룹만 표시됩니다.

5. 제출을 선택합니다.
   선택한 에이전트와 연결된 용량 값이 에이전트 용량 테이블에 나열됩니다.

다음에 수행할 작업
서비스 채널을 구성하는 경우 채널의 받은 편지함 레이아웃을 만들거나 변경할 수 있습니다.

할당 대상 에이전트 풀 정의

큐의 오버플로우 작업 할당을 받을 자격이 있는 에이전트 풀을 지정합니다. 적격 할당 풀은 큐 항목에서 작업할 수 있는 하나 이상의 에이전트 그룹으로 구성할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 고급 작업 할당 광범위한 에이전트 풀에서 자격을 갖춘 에이전트를 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
할당 자격 관련 링크를 사용하여 다른 에이전트가 사용 중이거나 사용할 수 없을 때 큐의 항목에 대한 작업 자격이 있는 에이전트 풀을 확장합니다. 각 에이전트 풀에 대해 할당 자격을 결정하는 할당 규칙을 선택합니다. 큐에 적합한 할당 풀을 정의하지 않으면 작업 항목이 큐 AWA 로 라우팅되지만 할당되지는 않습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 큐를 선택합니다.
3. 할당 풀을 생성하려면 할당 자격 관련 링크로 이동합니다.
   - 새 적격 할당 풀을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 에이전트 풀에 대한 할당 자격을 변경하려면 업데이트할 풀을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	정의
에이전트 할당 규칙	작업 항목이 할당되는 방식을 결정하는 규칙의 이름입니다. 목록에서 할당 규칙을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
적합한 시간	할당할 다음 에이전트 집합을 고려하기까지 AWA 걸리는 시간(초)입니다.
그룹	할당 대상 그룹 세트입니다. ○ 잠금 아이콘을 클릭하여 잠금을 해제하고 적격 할당 풀에서 에이전트 그룹을 선택합니다. ○ 잠금 아이콘을 클릭하여 고정합니다.

5. 제출을 선택하여 적격 할당 풀을 생성하거나 적격 할당 풀을 수정하는 경우 업데이트를 선택합니다.
   큐(awa_queues) 테이블이 적격 할당 풀로 업데이트됩니다.

작업 항목 정렬 순서 설정

큐의 작업 항목이 정렬되는 순서를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보
작업 항목 정렬 순서 필드는 AWA가 작업 항목을 할당하는 순서만 결정하며 에이전트의 받은 편지함 카드에 있는 작업 항목의 순서에는 영향을 주지 않습니다. 받은 편지함 카드의 작업 항목은 도착 시간을 기준으로 표시됩니다. 작업 항목 정렬 순서 필드는 정의된 작업 항목 정렬 순서에 따라 설계된 에이전트에 보류 중인 작업 항목 집합을 할당합니다. 예를 들어 에이전트를 사용할 수 있게 될 때 두 개의 작업 항목이 보류 중인 경우 작업 항목 정렬 순서 는 를 통해 AWA에이전트에게 먼저 할당되는 작업 항목을 결정합니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 큐를 선택합니다.
3. 작업 항목 정렬 순서 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 선택합니다.
4. 작업 항목 정렬 순서 양식에서 다음을 선택합니다.
   - 필드: 정렬에 사용할 필드입니다. 필드는 연결된 채널의 테이블에서 가져옵니다. 예를 들어 채팅 서비스 채널에 사용할 수 있는 필드는 상호작용 테이블의 필드입니다.
   - 정렬 방향: 작업 항목이 정렬되는 순서입니다. 오름차순(가장 작은 것부터 가장 큰 것 또는 오래된 것에서 최신 것까지) 또는 내림차순(가장 큰 것에서 가장 작은 것 또는 가장 작은 것에서 가장 오래된 것까지)을 선택합니다.
   - 순서: 큐의 다른 항목을 기준으로 한 순서 값의 값입니다.
5. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

큐 트리거 생성 및 관리

큐 트리거를 생성하고 관리하여 특정 큐에 대한 고객 대기 시간 동안 여러 작업을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 큐를 선택합니다.
3. 큐 트리거 관련 목록을 선택합니다.
   - 큐 트리거를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 큐 트리거를 변경하려면 업데이트할 큐 트리거 기록을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

큐 트리거 양식

필드	설명
큐	서비스 채널에 속한 작업 항목입니다.
메시지	트리거 시간이 경과했기 때문에 사용자에게 표시되는 메시지입니다. 트리거 유형 필드 값이 최대 대기인 경우 이 필드는 읽기 전용이 되고 큐 양식의 최대 대기 시간 메시지 필드에 입력된 값이 표시됩니다. 최대 대기 시간 메시지가 사용자에게 표시되면 주제를 선택 가상 에이전트 하라는 메시지가 표시되며, 주제를 선택하면 라이브 에이전트의 큐로 돌아가지 않습니다.
트리거 유형	구성 가능한 트리거의 유형: 대기 또는 최대 대기. 대기 트리거는 사용자가 큐에서 대기하고 최대 대기 시간이 충족되지 않은 경우 발생하는 작업을 정의합니다. 최대 대기 트리거는 사용자가 큐에서 대기하고 최대 대기 시간이 충족될 때 발생하는 작업을 정의합니다.
트리거 시간	트리거 유형에 할당된 시간(일 또는 시간, 분, 초)입니다. 트리거 유형 필드 값이 최대 대기인 경우 이 필드는 읽기 전용이 되고 큐 양식의 최대 대기 시간 필드에 입력된 값이 표시됩니다.
플로우	플로우 또는 하위 플로우의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 워크플로우 스튜디오하위 플로우에는 큐 트리거가 적절한 하위 플로우를 탐지할 수 있도록 AWAconversation_id라는 문자열 입력 매개변수가 있어야 합니다. 사용할 하위 플로우에 의 워크플로우 스튜디오실행 탭을 통해 conversation_id라는 문자열 입력 매개변수가 있는지 확인합니다.
가상 에이전트 주제	최대 대기 시간이 충족될 때 사용자에게 표시되는 기존 가상 에이전트 주제의 이름입니다.

5. 새 큐에 대한 제출 또는 업데이트를 선택하여 큐를 변경합니다.
   큐 트리거는 큐 트리거 관련 목록에 추가되거나 업데이트됩니다.

외부 공급업체 제공자에 대한 연결 별칭 생성

외부 공급업체 제공자에 대한 연결 별칭을 생성하여 인스턴스에서 외부 라우팅을 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

- 설치할 플러그인:
  - 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)
  - 외부 라우팅 지원 플러그인(com.glide.awa-external)

    주: 플러그인을 설치하는 동안 데모 데이터를 로드합니다.

- 필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 연결 및 자격 증명 별칭으로 이동하여 **ServiceNow_Basic** 기록을 선택합니다.
2. 연결 탭에서 연결을 생성합니다.
   - 연결 기록에 대한 자격 증명을 설정합니다.

     주: 로컬 설정의 경우 기본 인증 자격 증명을 선택합니다.

     - 자격 증명 기록에서 이름, 사용자 이름 및 암호를 제공합니다.
     - 제출을 선택하고 해당 자격 증명을 선택합니다.
     - 연결 URL의 경우 로컬 설정을 위해 활성 URL(외부 공급업체 제공자)을 제공합니다.
   - 저장을 선택합니다.

사용자 지정 플로우 작업 만들기

에서 플로우 디자이너 외부 라우팅을 사용하기 위한 사용자 지정 플로우 작업을 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 플로우 디자이너 〉 작업.
2. 작업 목록에서 **AWA** 외부 라우팅 이벤트 게시 – 데모를 엽니다.
3. 추가 작업 메뉴  복사 작업을 선택합니다. , **AWA** 외부 라우팅 이벤트 게시 – 데모 작업의 내용을 복사하고 이름을 제공합니다.
4. 게시를 선택합니다.

하위 플로우 생성

외부 라우팅을 활성화하기 위한 플로우 디자이너 하위 플로우를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 플로우 디자이너 〉 하위 플로우.
2. 작업 목록에서 템플릿 - **AWA** 이벤트 보내기를 선택합니다.
3. 추가 작업 메뉴  하위 플로우 복사를 선택합니다. , 템플릿 - **AWA** 이벤트 보내기 하위 플로우의 컨텐츠를 복사하고 이름을 입력합니다.
4. 에서 사용자 지정 플로우 작업 만들기생성한 작업을 구성합니다.

   a. 작업, 플로우 논리 또는 하위 플로우 추가를 선택합니다.

   b. 생성한 작업을 선택하고 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 양식

필드	설명
작업	생성한 사용자 지정 작업입니다. 자세한 내용은 사용자 지정 플로우 작업 만들기 문서를 참조하십시오.
페이로드	작업에 대한 변수를 입력합니다.
연결 별칭 〔Connection & Credential Aliases	생성한 HTTP 연결입니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 제공자에 대한 연결 별칭 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
자원 경로	외부 공급업체 CAAS 제공자의 엔드포인트 URL입니다.

c. 완료를 선택합니다.

5. 게시를 선택합니다.

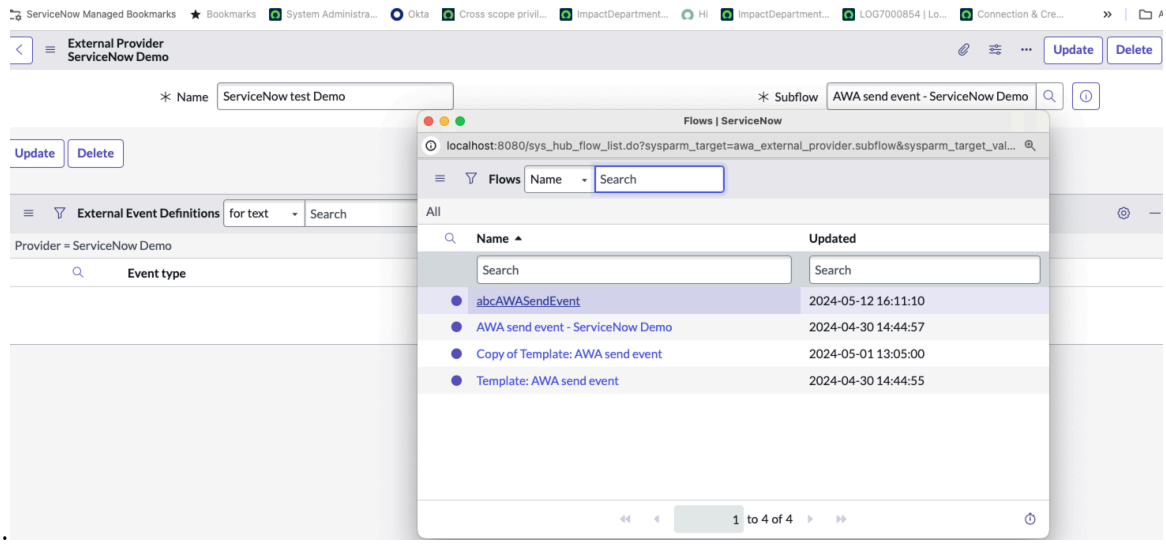
외부 외부 공급업체 제공자에 대한 페이로드 생성

외부 외부 공급업체 제공자에 대한 페이로드를 생성하여 작업 항목을 외부 큐로 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

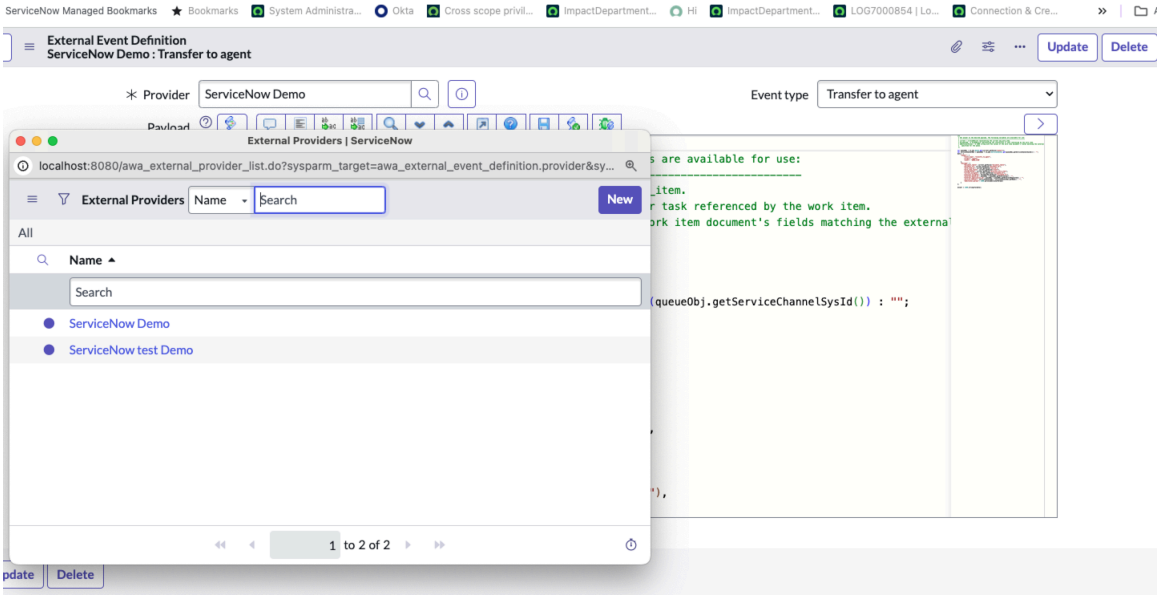
1. ServiceNow 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 외부 라우팅을 사용하는 큐를 작성합니다.
   외부 라우팅을 사용하여 큐를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 큐에 대한 외부 라우팅 사용.
3. 제공자 기록을 열고 생성한 하위 플로우를 선택한 후 저장을 선택합니다.
   하위 플로우 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 하위 플로우 생성.



4. 외부 이벤트 정의 섹션에서 정의 양식을 생성하거나 생성한 제공자 이름을 변경하여 기존 데모 데이터 기록을 수정합니다.

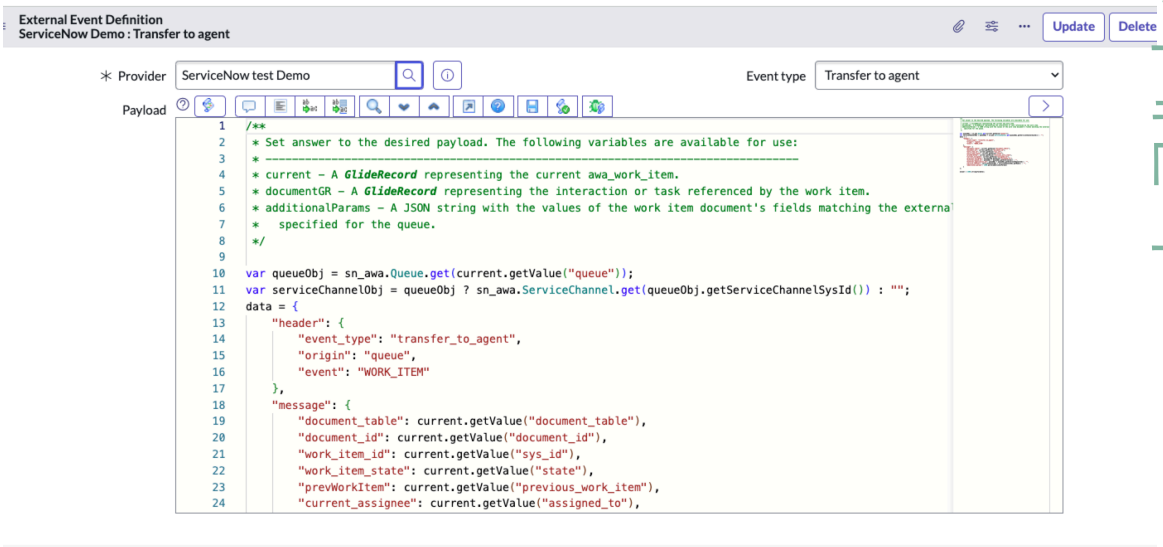
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 라우팅 제공자



외부 이벤트 정의 [awa_external_event_definition] 테이블의 페이로드 스크립트에는 외부 공급업체 제공자에게 보내는 이벤트 유형과 페이로드 정보가 있습니다. 따라서 모든 이벤트의 제공자를 생성한 제공자로 변경해야 합니다.

외부 라우팅을 위한 페이로드



페이로드 스크립트에서:

- `current` 는 큐와 연결된 작업 항목 glideRecord를 참조합니다. glideRecord current에서 모든 작업 항목 기록에 액세스할 수 있습니다.
- `queueObj` 는 기존 awa_queue 기록에 대한 glideRecord입니다.
- `additionalParams` 는 문서 테이블의 매개변수를 참조합니다.

> **주:** 스크립트를 저장하기 전에 필요한 데이터가 있는지 확인하십시오.

5. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우 및 페이로드를 외부 큐에 연결

하위 플로우와 페이로드를 외부 큐에 연결하여 외부 라우팅을 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐 을 클릭하고 큐를 선택합니다.
2. 큐 양식에서 외부 필드 확인란을 선택합니다.
3. 외부 외부 공급업체 제공자 섹션에서 페이로드를 생성하는 동안 선택한 제공자를 선택합니다. 자세한 내용은 외부 외부 공급업체 제공자에 대한 페이로드 생성 문서를 참조하십시오.

   추가 정보가 필요한 경우 페이로드 스크립트의 additionalParams 에 추가하고 문서 필드에서 추가된 매개변수를 선택하여 슬러시 버킷 을 포함합니다 .

4. FDIH 대시보드에서 테스트를 선택합니다.
   플로우 작업을 테스트하려면 이전에 구성한 HTTP 연결, 외부 공급업체 외부 제공자의 자원 경로 URL을 선택하고 샘플 페이로드를 제공해야 합니다.
5. FD를 실행하는 스크립트에서 필요한 작업 항목 ID와 상호작용 sys_id 제공합니다.
6. 테스트 후 아웃바운드 HTTP 로그에 외부 공급업체 외부 제공자 URL이 있는지 확인합니다.
   외부 공급업체 외부 CCaaS 제공자를 열고 엔드포인트에 대한 트랜잭션 로그를 확인합니다.

다음에 수행할 작업

외부 제공자에 연결하여 데모 데이터를 사용하여 빠른 설정 테스트를 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 라우팅 테스트 구현 정의 문서를 참조하십시오.

큐에 대한 외부 라우팅 사용

외부 라우팅을 사용하여 큐의 작업 항목을 라우팅하도록 구성합니다 고급 작업 할당 .

시작하기 전에

외부 라우팅 기능을 검토하고 필요한 API를 구성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 외부 라우팅 개요 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: awa_external_user

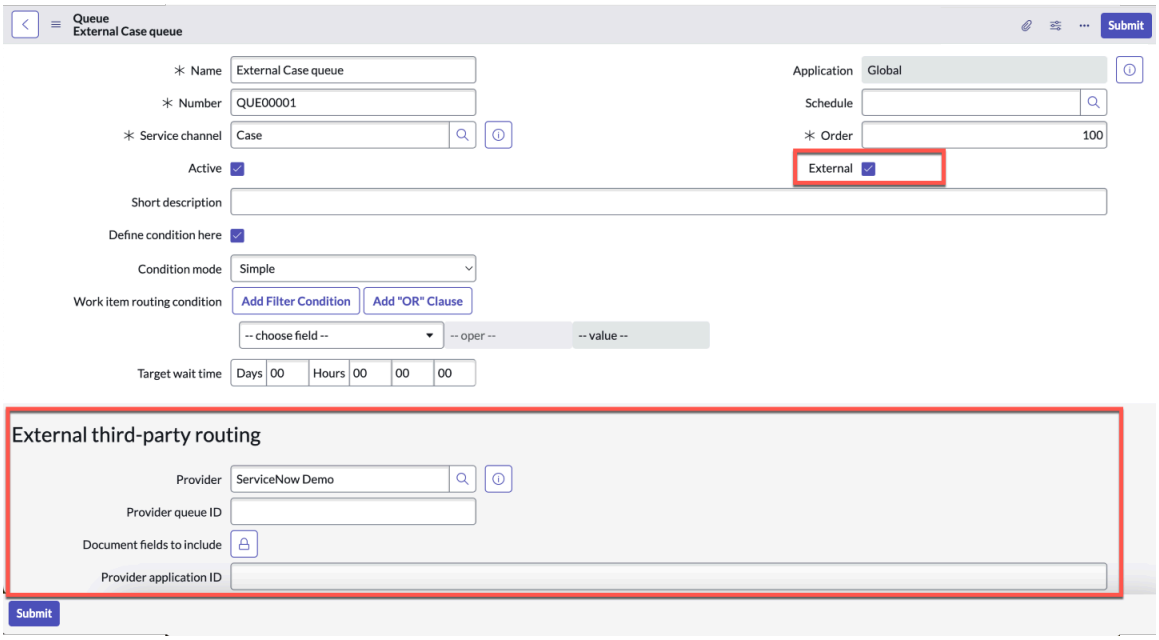
> **주:** 외부 라우팅 지원 플러그인(com.glide.awa-external)을 설치하면 awa_external_user 역할이 기본적으로 사용 가능합니다.

이 태스크 정보

릴리스부터 Xanadu 큐 양식 뷰에 외부 필드를 추가할 수 있습니다 AWA . 외부 필드는 기본적으로 사용할 수 없지만 릴리스에 Xanadu External Routing Support 플러그인(com.glide.awa-external)을 설치하면 사용할 수 있습니다. 외부 필드는 플러그인이 인스턴스에 설치된 경우에만 큐 UI 양식에 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 외부 공급업체 라우팅 양식



외부 라우팅 지원 플러그인(com.glide.awa-external)을 설치하면 다음에 대한 데모 데이터가 추가됩니다.

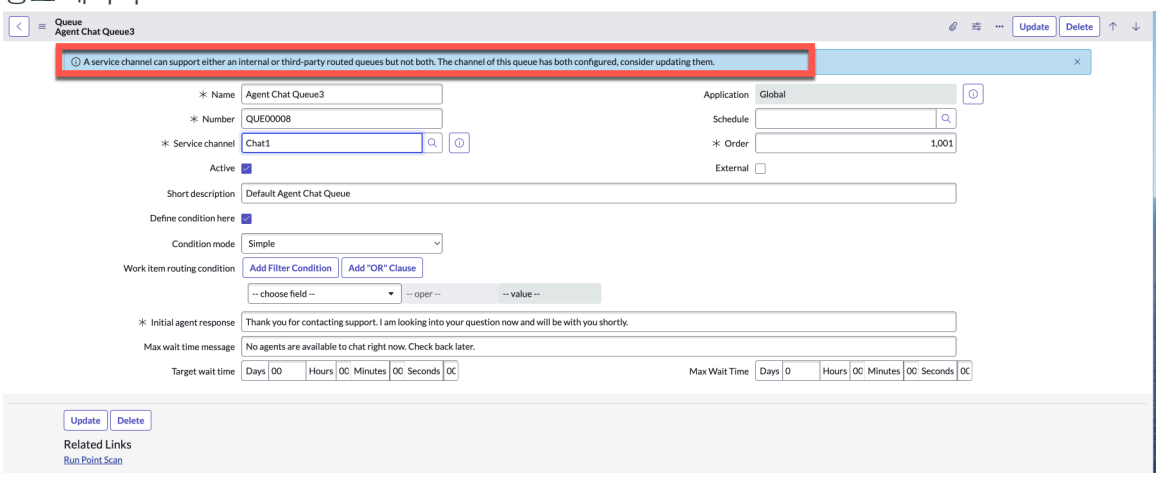
- AWA awa_external_provider(외부 제공자)
- 외부 제공자 API의 엔드포인트를 나타내는 sys_alias입니다.
- 일련의 awa_external_event_definition 기록은 각 이벤트 유형에 대한 적절한 페이로드를 보여줍니다.

주:

- 고객이 기본 AWA 큐 양식 뷰를 수정하면 외부 라우팅 플러그인이 설치되어도 고객 구성이 재정의되지 않고 양식에 수동으로 추가해야 하므로 외부 필드가 양식 에 추가되지 않습니다.
- 이 플러그인 없이 설치하면 AWA AWA 및 에이전트 채팅이 여전히 정상적으로 작동할 수 있으며, 존재하지 않는 테이블이나 필드에 접근하려고 시도하는 코드로 인해 오류나 경고 로그가 발생하지 않습니다.

외부(외부 파트너 포함) 및 내부 AWA 큐가 외부 파트너 아웃바운드 페이로드 정의 구성에서 해당 서비스 채널과 혼합되면 경고 메시지가 표시됩니다.

경고 메시지



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.

- 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

  필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.

- 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.

2. 외부 라우팅 큐 양식에 대해 새로 만들기를 선택합니다.

3. 외부 라우팅을 사용하려면 외부 확인란을 선택합니다.

주:

- 외부 필드가 표시되지 않으면 개인화된 목록 업데이트 아이콘(개인화된)을 선택하고 외부 필드를 화면에 추가합니다.
- 외부 라우팅을 사용하지 않으려면 외부 확인란의 선택을 취소합니다.

4. 양식에서 필드를 채웁니다.

외부 타사 라우팅

필드	설명
제공자	외부 라우팅을 위한 외부 공급업체 제공자입니다. 주: 에서는 ServiceNow 기본적으로 데모 제공자를 ServiceNow 제공하지만 원하는 제공자를 선택할 수 있습니다.
제공자 큐 ID	외부 외부 공급업체 제공자의 큐 ID입니다.
포함할 문서 필드	서비스 채널이 있는 문서의 필드입니다. 외부 공급업체에 보낼 수 있는 작업 항목 필드입니다. 필요한 필드를 선택할 수 있습니다.
제공자 애플리케이션 ID	필요한 경우 외부 공급업체 라우팅 시스템에서 요청하는 데 사용하는 고유한 애플리케이션 또는 통합 식별자입니다.

5. 제출을 선택합니다.

외부 라우팅 이벤트 및 페이로드 구성

CCaaS 및 외부 공급업체 제공자가 이벤트를 제출할 수 있도록 AWA 외부 서비스 API를 사용하여 외부 라우팅으로 구성합니다 고급 작업 할당 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
AWA 큐가 외부 라우팅에 대해 구성된 경우 라우팅을 위한 CCaaS 엔트리포인트에 해당하는 REST 엔드포인트를 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- CCaaS REST 엔드포인트와 AWA 외부 큐에 연결하는 데 필요한 스키마를 변경합니다.
- REST 호출에 대한 페이로드를 제공하기 위해 다음 필드를 제공합니다.
  - 케이스(sn_customerservice_case)
  - 작업(sn_customerservice_case)
  - 상호작용(interaction)

외부 라우팅을 사용하여 구성 AWA 하면 채널(예: 채팅, 케이스 또는 인시던트)과 CCaaS 채널의 라우팅 ServiceNow 을 통합할 수 있습니다. 구성에 관련된 AWA 외부 서비스 API는 다음과 같은 중요한 역할을 합니다.

- 작업 항목 탐지(작성됨 또는 전송됨)
- 외부 AWA 서비스 API pushEvent(EVENT_TYPE) 함수를 사용하여 작업 항목을 전달합니다.
- 요청 페이로드를 생성하고 ExternalAWAServiceAPI를 사용하여 플로우 객체를 구성합니다.
- 하위 플로우를 사용하여 이벤트를 외부 시스템으로 푸시합니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 기존 외부 라우팅 큐 항목을 선택하거나 새로 만듭니다.
3. 외부 라우팅 작업 항목을 작성하려면 외부 확인란을 선택합니다.

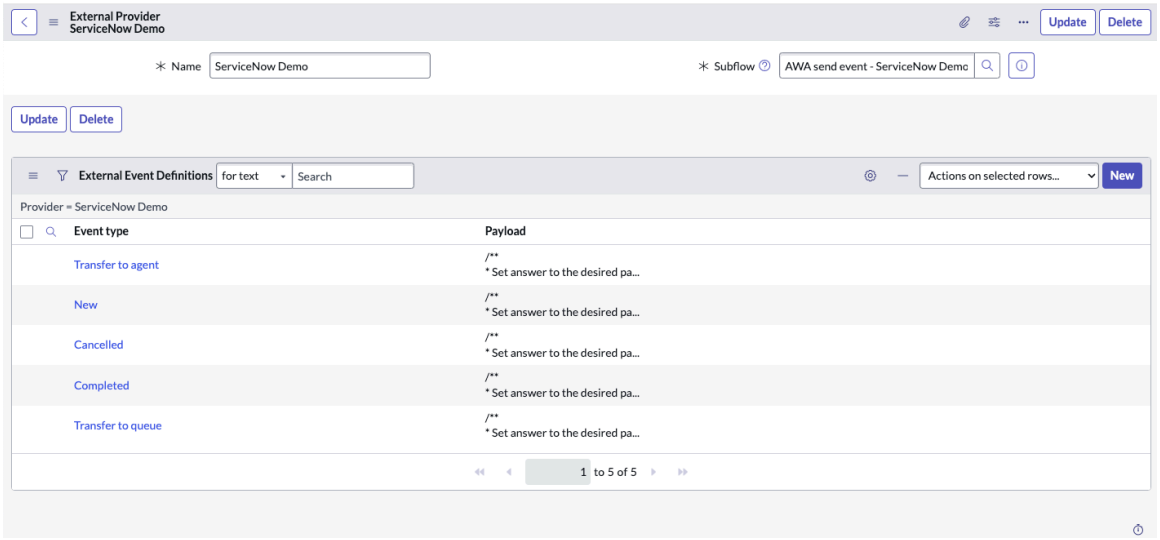
   주: 기존 AQA 큐 항목을 선택한 경우 외부 필드가 선택된 외부 라우팅을 사용할 수 있는지 확인하십시오.

4. 큐 양식의 외부 공급업체 라우팅 섹션에서 이 기록 미리 보기 아이콘 을 클릭하고 기록 열기를 선택합니다.

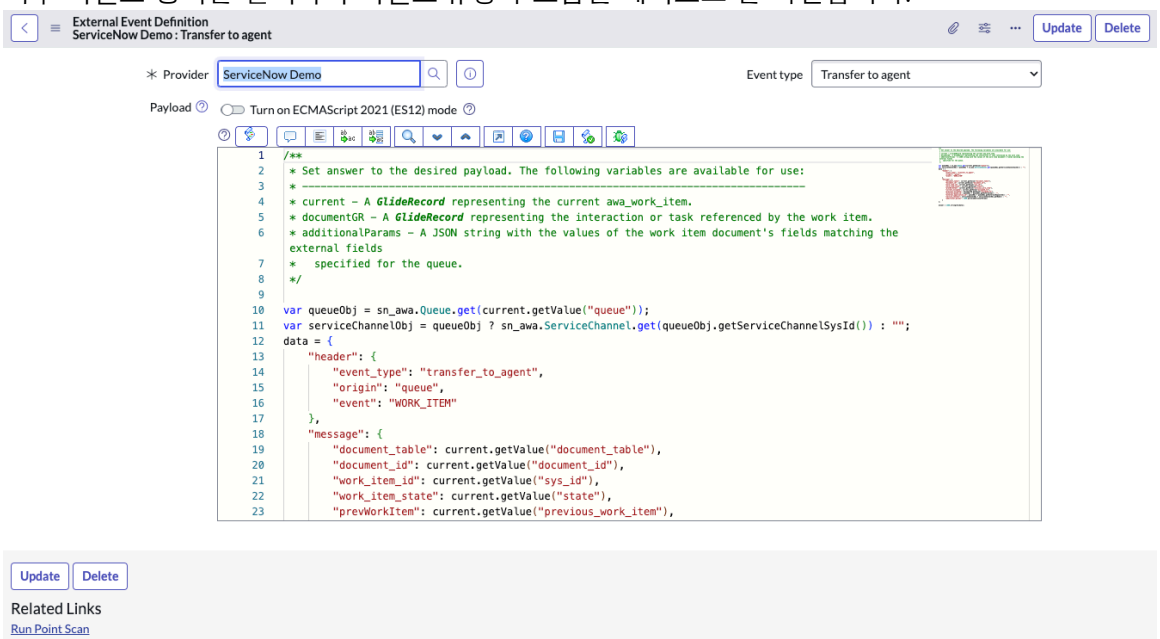
   주: 탐색 시 변경한 내용에 대해 큐 기록을 저장하라는 알림이 표시됩니다. 기존 큐에 대해 업데이트를 선택하거나 새 큐에 대해 제출 을 선택합니다.

5. 선택한 제공자에게 이벤트를 보낼 수 있는 플로우 목록에서 하위 플로우 를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 제공자에 대해 필요한 외부 이벤트 정의를 선택합니다.
   선택한 외부 이벤트 정의는 제공자와 연결되어 제공자가 처리해야 하는 외부 이벤트를 정의합니다. 기존 이벤트 정의에서 선택하거나 새로 만들 수 있습니다.
7. 외부 이벤트 정의를 선택하여 이벤트 유형과 포함된 페이로드 를 확인합니다.



> **주:** 응답 블록 뒤에 정보 메시지나 오류 메시지를 추가하지 않도록 하십시오. 대답은 항상 반환 문자열이어야하며, 대답이 try 블록에있는 경우 catch 블록에 정보 / 오류 메시지를 추가할 수 있습니다.

기본적으로 사용 가능한 다음 항목을 사용하여 외부 시스템에서 원하는 페이로드 컨텐츠를 구성합니다.

- current = AWA 작업 항목 기록을 나타냅니다.
- docuemntGR = 작업 항목에서 참조하는 상호작용 또는 작업을 나타냅니다.
- additionalParams = 작업 항목 문서의 필드 값이 있는 개체를 포함합니다.
- payload script = 스크립트 가능한 API를 포함합니다.

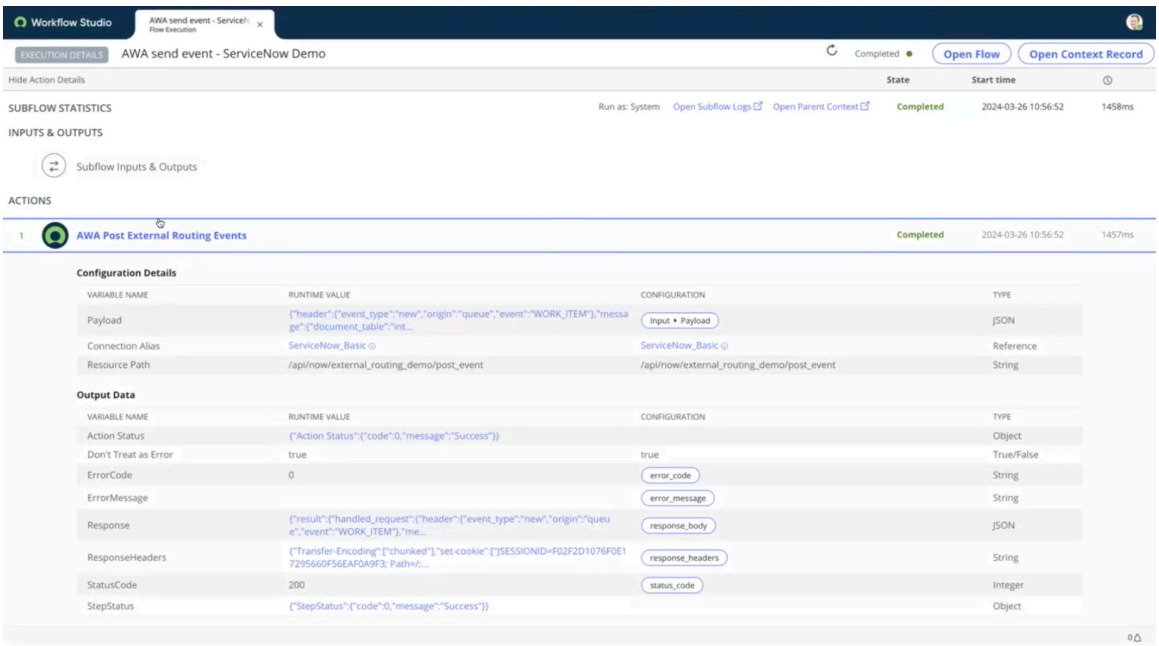
8. 업데이트를 선택합니다.
   에이전트 채팅 큐는 외부 라우팅 큐로 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
구성 후 들어오는 모든 채팅은 외부 큐로 라우팅되고 작업 항목 [awa_work_items] 테이블에서 외부 큐로 전송된 작업 항목 목록을 볼 수 있습니다. 플로우 엔진 컨텍스트 [sys_flow_context] 테이블에서 제공자와 연결된 하위 플로우의 기록된 이벤트 로그를 찾을 수 있습니다.

이벤트 페이로드의 실행 상세 정보를 보려면 플로우 엔진 컨텍스트 [sys_flow_context] 테이블에서 이벤트 기록을 열고 운영 뷰에서 열기를 선택합니다. 페이로드와 함께 AWA 사후 외부 라우팅 이벤트 플로우가 표시됩니다.

AWA 외부 라우팅 이벤트 게시



외부 라우팅 테스트 구현 정의

플러그인 설치와 함께 사용할 수 있는 데모 데이터를 사용하여 단순화된 외부 라우팅 제공자 샘플 ATF(Automated Test Framework)로 외부 라우팅 테스트 도구 플러그인 〔com.glide.awa.external.test_tools〕을 정의합니다.

ExternalRoutingConfigurationTestTool을 실행하려면 다음이 있는지 확인합니다.

- awa.external, awa.external.test_tools에 대한 AWA데모 데이터를 로드했습니다.
- sys_auth_profile_basic 테이블의 **AutomationUser** 에 자격 증명을 입력합니다.
- sys_alias, ServiceNow_Basic 기록에 HTTP 연결을 작성했습니다.

ExternalRoutingConfigurationTestTool 레코드를 열고 테스트 실행을 클릭하여 외부 라우팅 테스트의 작업을 완료해야 합니다.

외부 라우팅 테스트 도구 플러그인(com.glide.awa.external.test_tools)의 기능

외부 라우팅 테스트 도구 플러그인(com.glide.awa.external.test_tools)이 실행되면 다음 사항을 확인합니다.

- 연결 기록은 HTTP(S) 연결 〔http_connection〕에서 생성됩니다.
- 자격 증명은 HTTP(S) 연결 〔http_connection〕에서 제공됩니다.
- AWA_Queue 기록이 다음 값으로 업데이트되었습니다.
  - 외부 = **true**
  - 제공자 = **ServiceNow** 데모

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 상호작용 [interaction] 테이블에 다음 값을 가진 기록이 성공적으로 생성됩니다.
  - 간단한 설명 = **ATF** 테스트 자동화에서 생성됨
  - 상태 = 신규
  - 유형 = 채팅
- 작업 항목에 기록이 자동으로 생성됩니다.
- 서버 쪽 유효성 검사 스크립트는 작업 항목 ID 플로우 디자이너 를 외부 타사 CCaaS 제공자에게 전달하고 호출하여 실행됩니다.
- sys_flow_context ID는 sys_flow_context 실행에서 검색됩니다.
- 검색된 sys_flow_context ID는 페이로드 응답을 제공합니다.
- 페이로드 응답은 사용자가 생성한 작업 항목에 속합니다.
- 응답이 성공했는지 확인하기 위해 서버 측 확인 스크립트가 실행된 다음 페이로드가 수동 할당 REST API로 전송됩니다.
- 자격 증명에 대한 인증은 기본 인증 구성 [sys_auth_profile_basic] 테이블에서 구성합니다.
- 사용자 [sys_user] 테이블에서 에이전트를 사용하여 페이로드를 상승시킬 수 있습니다.
- 에이전트가 올바른 서비스 채널에서 사용할 수 있는지 확인하기 위해 서버 측 확인 스크립트가 실행됩니다.
- 에이전트를 사용할 수 있는 경우 수동 할당 REST API가 호출됩니다.
- 응답 상태는 성공적이며 응답 페이로드에는 ## ### ##### ###이 포함됩니다.
- AWA 작업 항목이 에이전트에 성공적으로 할당되었으며 큐 상태가 아닙니다.

> **주:** 어떤 단계에서 테스트가 실패하면 구성이 실패한 위치에 대한 자세한 정보와 이를 수정하기 위한 솔루션이 사용자에게 제공됩니다.

규칙 구성 에이전트 선호도

에서 고급 작업 할당작업 항목을 라우팅하는 규칙을 만들거나 변경합니다에이전트 선호도.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 에이전트 선호도 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     고급 설정 섹션에서 에이전트 선호도 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 에이전트 선호도 규칙.
2. 상황을 선택합니다.
   - 선호도 규칙을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 선호도 규칙을 업데이트하려면 선호도 규칙을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	정의
이름	선호도 규칙의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
서비스 채널	규칙이 적용되는 서비스 채널입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 이름입니다.
선호도 기반	선호도 유형입니다. 선택 항목에 해당하는 선호도 유형만 나타납니다. ○ 이력 ○ 관련 작업 ○ 계정 팀 업무
에이전트의 선호도	계정 수준 또는 연락처 수준입니다. 이 필드는 선호도 기준 필드에서 이력을 선택할 때 나타납니다.
날짜 수	에이전트가 고객과 작업을 수행한 지난 일 수입니다. 최대 일수는 30일입니다. 이 필드는 선호도 기준 필드에서 이력을 선택할 때 나타납니다.
책임	계정 팀에 속한 에이전트입니다. 이 필드는 선호도 기준 필드에서 계정 팀 책임을 선택할 때 표시됩니다.

4. 새 선호도 규칙을 보려면 제출 을 클릭하고 기존 선호도 규칙을 수정하려면 업데이트를 클릭합니다.

규칙 설정 에이전트 선호도

큐의 에이전트 선호도 작업 항목이 정렬되는 순서를 결정하는 규칙을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 큐를 선택합니다.
3. 에이전트 선호도 관련 목록을 선택 합니다.
   - 규칙 매핑을 에이전트 선호도 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 에이전트 선호도 규칙 매핑을 변경하려면 업데이트할 매핑을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 선호도 규칙 매핑 양식

필드	정의
에이전트 선호도 규칙	에이전트 선호도 정렬에 사용할 규칙입니다.
순서	큐의 다른 규칙과 비교한 이 규칙의 값입니다. 규칙은 가장 낮은 규칙에서 가장 높은 순서로 지정되므로 순서가 100인 규칙이 순서가 200인 규칙보다 먼저 고려됩니다.

5. 제출을 선택합니다.
   큐당 최대 3개의 에이전트 선호도 규칙을 지정할 수 있습니다.

에이전트 선호도 비활성화

에이전트에 작업 할당을 할당하지 않으려면 에이전트 선호도 비활성화 에이전트 선호도 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. 검색 필드에 glide.awa.agent_affinity.enabled# 입력합니다.
3. glide.awa.agent_affinity.enabled를 클릭합니다.
4. 시스템 속성 화면에서 값을**true** 에서 **false** 로 변경하고 업데이트를 클릭합니다.
   에이전트 선호도가 이제 비활성화되었습니다.

에이전트 현재 상태 구성

에이전트가 작업을 받을 수 있는지, 오프라인 상태인지 아니면 부재중인지 여부를 나타내기 위해 사용하는 가용성 상태를 작성하거나 수정합니다. 에이전트는 받은 편지함에서 작업 공간 이러한 상태를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin awa_manager 및 awa_agent 역할이 있는 사용자는 현재 상태를 검토할 수 있습니다.

이 태스크 정보
기본 현재 상태는 대화 가능, 자리 비움, 오프라인입니다. 사용 가능 상태의 경우 AWA가 작업을 에이전트에게 라우팅할 수 있도록 활성 확인란을 사용하여 사용하도록 설정해야 합니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 현재 상태 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 현재 상태 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 현재 상태.
2. 상황을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 현재 상태를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
- 현재 상태를 업데이트하려면 업데이트할 현재 상태 기록을 선택합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	정의
이름	현재 상태의 이름입니다(예: 부재 중). 기본 현재 상태는 대화 가능, 자리 비움 또는 오프라인입니다.
활성	에이전트에 대해 이 현재 상태를 활성화합니다. 주: 기본 사용 가능 상태의 경우 작업 항목이 사용 가능한 에이전트로 라우팅되도록 이 활성 확인란을 활성화해야 합니다. 활성 상태가 활성화되지 않은 경우 AWA는 작업 항목을 에이전트에게 라우팅하지 않습니다.
작업 항목 수신 가능	에이전트가 이 현재 상태에서 작업 항목을 처리할 수 있음을 나타냅니다. 현재 상태가 자리 비움 또는 오프라인이면 이 상자가 선택되지 않습니다.
서비스 채널	이 현재 상태를 사용할 수 있는 서비스 채널입니다. 서비스 채널을 선택하려면 채널 이름을 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동합니다.
설명	상태에 대한 간략한 설명입니다.
순서	에이전트 받은 편지함에 이 상태가 표시되는 순서입니다.
채널 표시	에이전트가 이 상태를 사용하여 현재 상태를 업데이트할 수 있는 서비스 채널을 제한할 수 있습니다. 이 필드를 선택하면 에이전트 업데이트 제한 필드가 표시됩니다.
에이전트 비활성 검사 사용 안 함	이 확인란을 선택하면 비활성에 따라 에이전트의 현재 상태가 "오프라인"으로 자동 설정되지 않으며 AWA 에이전트 API 에서 수동으로 설정해야 합니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
에이전트 업데이트 제한	에이전트가 이 상태를 사용하여 현재 상태를 업데이트할 수 없는 서비스 채널입니다. 잠금 아이콘을 선택하고 적절한 채널을 선택합니다. 선택을 마치면 잠금 아이콘을 선택하여 필드를 잠급니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
모든 그룹에 적용	모든 그룹이 이 현재 상태를 사용할 수 있음을 나타냅니다. 이 현재 상태를 사용할 수 있는 특정 그룹만 지정하려면 이 확인란의 선택을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	취소하여 그룹에 적용 목록을 표시합니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
그룹에 적용	이 현재 상태를 사용할 수 있는 선택된 그룹입니다. 그룹을 선택하려면 그룹 이름을 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동합니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

4. 새 현재 상태에 대해 제출 을 선택하고, 기존 현재 상태를 수정하는 경우 업데이트를 선택합니다. 현재 상태는 현재 상태 [awa_presence_state] 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다. 현재 상태는 이 상태를 사용하는 그룹 및 채널에 속한 에이전트에 대한 Agent Workspace 받은 편지함의 가용성 섹션에도 나열됩니다.

작업 항목 거부 이유 구성

에이전트가 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 받은 작업 할당을 거절하는 데 사용할 수 있는 사유를 정의합니다. 거부 사유는 모든 서비스 채널 또는 지정한 단일 채널에 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 거부 사유 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 거부 사유 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 거부 사유.
2. 상황을 선택합니다.
   - 거부 이유를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 거부 이유를 업데이트하려면 이유 기록을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	정의
이유	작업 항목을 거부하는 이유의 이름입니다.
에이전트 선택 가능	에이전트가 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 거부 사유를 선택할 수 있음을 나타냅니다.
순서	에이전트 받은 편지함에 거부 사유가 나열되는 순서입니다.
모든 서비스 채널에 적용	거부 사유가 모든 서비스 채널에 적용됨을 나타냅니다. 이유를 단일 채널에서 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란의 선택을 취소하고 서비스 채널 필드에서 적절한 채널을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
서비스 채널	규칙이 적용되는 서비스 채널입니다. 모든 서비스 채널에 적용을 활성화하지 않은 경우 이 필드가 표시됩니다.
다시 할당 가능	작업 항목을 거부한 에이전트에게 작업 항목을 재할당할 수 있는지 여부를 나타냅니다.

4. 새 이유로 제출 을 선택하거나 기존 이유를 변경하는 경우 업데이트를 선택합니다.
   거부 사유는 거부 사유 [awa_reject_reason] 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다.

자습서: 컨텍스트별 상호 작용 라우팅

대화의 컨텍스트에 따라 대화를 에이전트에게 라우팅하도록 구성하는 고급 작업 할당 방법에 대해 알아봅니다.

고객 서비스 관리 데모 데이터(com.snc.customerservice.demo) 플러그인을 활성화합니다.

컨텍스트 변수에 대한 기본적인 이해가 필요합니다. 컨텍스트 변수에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 가상 에이전트 스크립트.

무엇을 도와드릴까요? 기록 생성자는 기본적으로 고객 서비스 관리 데모 데이터 (com.snc.customerservice.demo) 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다. 채팅 요청자는 기록 생성자에서 도움이 필요한 세 가지 문제 범주 중 하나를 지정할 수 있습니다.

- 제품
- 청구
- 순서

어떤 범주를 선택하든 *liveagent_csp_category* 컨텍스트 변수를 통해 값을 전달합니다. 이 컨텍스트 변수를 통해 전달된 값에 따라 대화를 에이전트로 라우팅하는 큐를 생성하는 방법에 대해 알아봅니다.

제품 문제에 대한 큐 생성

제품 문제를 라우팅하는 채팅 서비스 채널에 대한 큐를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 > 고급 작업 할당 > 홈.

     필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택합니다.

   - 모두 > 고급 작업 할당 > 큐.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: 제품 지원
   - 서비스 채널: 채팅
   - 조건 모드: 고급

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 스크립트 필드에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

5. 제출을 클릭합니다.

청구 문제에 대한 큐 만들기

청구 문제를 라우팅하는 채팅 서비스 채널에 대한 큐를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. Queues(대기열) 목록 뷰에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
2. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: 청구 지원
   - 서비스 채널: 채팅
   - 조건 모드: 고급
3. 스크립트 필드에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. 제출을 클릭합니다.

주문 문제에 대한 큐 만들기

주문 문제를 라우팅하는 채팅 서비스 채널에 대한 큐를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. Queues(대기열) 목록 뷰에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
2. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: 주문 지원
   - 서비스 채널: 채팅
   - 조건 모드: 고급
3. 스크립트 필드에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. 제출을 클릭합니다.

재할당 가능한 설정 구성

작업 항목을 거부한 에이전트가 동일한 작업 항목을 제안받을 자격이 있는지 여부를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 거부 사유 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 거부 사유 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 거부 사유.
2. 변경하려는 이유 기록을 선택합니다.
3. 양식에서 재할당 가능 필드를 구성합니다.
   - 작업 항목을 거부한 에이전트가 동일한 작업 항목을 제안받을 수 있도록 하려면 재할당 가능 필드를 선택합니다.
   - 작업 항목을 거부한 에이전트가 동일한 작업 항목을 제공받을 수 없도록 하려면 재할당 가능 필드를 선택 취소합니다.

구성 마무리

마무리 구성을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 상호작용 〉 구성 마무리.
   상호작용 마무리 구성 화면이 나타납니다.
2. 마무리 구성을 처음 설정하는 경우
   a. 채팅 상호작용에 대한 마무리를 선택합니다.
   b. 채팅 상호작용 마무리 화면에서 활성을 선택합니다.
   c. 업데이트를 선택하거나 화면에서 다른 옵션을 구성합니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 기존 기록을 편집하려면 기록의 이름을 선택합니다.
   - 새 기록을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
4. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	마무리 구성의 이름입니다.
애플리케이션	
테이블	
활성	마무리가 활성화되었는지 여부를 나타냅니다.
순서	다른 구성과 비교했을 때 이 구성의 값입니다.
조건	이 구성을 사용하는 상호작용의 클래스를 정의하는 조건을 설정합니다.

5. 기간 탭에서 마무리 기간 설정을 구성합니다.
   - 마무리 기간 적용 - 이 옵션을 선택하면 에이전트가 마무리 정보를 입력할 수 있는 제한된 시간(기간(초)에 정의됨)을 갖게 됩니다.
   - 에이전트에 기간 표시 - 이 필드는 마무리 기간 적용을 선택한 경우에만 나타나며 에이전트의 화면에 마무리 기간이 표시되는지 여부를 나타냅니다.
   - 기간(초) - 이 필드는 마무리 기간 적용을 선택한 경우에만 나타나며 에이전트가 상호작용을 마무리해야 하는 시간(초)을 정의합니다.
6. 코드 탭에서 마무리 코드를 구성합니다.
   - 마무리 코드 사용 - 이 옵션을 선택하면 에이전트가 상호작용을 닫을 때 미리 정의된 마무리 코드를 입력할 수 있습니다.
   - 기본 마무리 코드 - 이 필드는 마무리 코드 적용을 선택한 경우에만 나타나며 기본 마무리 코드를 나타냅니다.
   - 허용된 마무리 코드 - 이 필드는 마무리 코드 적용을 선택한 경우에만 표시되며 에이전트가 사용할 수 있는 모든 마무리 코드를 나열합니다.
7. 기존 구성을 업데이트하는 경우 업데이트를 선택하고 새 구성을 생성하는 경우 제출 을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

코드 마무리

마무리 코드를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 상호작용 〉 코드 마무리.
   상호작용 마무리 코드 화면이 나타납니다.
2. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 기존 코드를 편집하려면 코드 이름을 선택합니다.
   - 새 코드를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
코드	마무리 코드의 이름입니다.
애플리케이션	
활성	마무리 코드를 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
설명	마무리 코드에 대한 설명입니다.

4. 기존 코드를 업데이트하는 경우 업데이트를 선택하고 새 코드를 생성하는 경우 제출 을 선택합니다.

마무리 세그먼트

마무리 세그먼트를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 상호작용 〉 마무리 세그먼트.
   상호작용 마무리 세그먼트 화면이 나타납니다.
2. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 기존 세그먼트를 편집하려면 세그먼트 이름을 선택합니다.
   - 새 세그먼트를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
상태	
오픈 날짜	
에이전트	
상호작용	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
구성 마무리	
세그먼트화됨	
외부	
세그먼트 테이블	
외부 세그먼트 ID	
세그먼트 ID	
코드 마무리	
메모	
시간 초과	
제출한 날짜	
확인 대기 중	
확인 날짜	

4. 기존 세그먼트를 업데이트하는 경우 업데이트를 선택하고 새 세그먼트를 생성하는 경우 제출 을 선택합니다.

에이전트의 최대 범용 용량 구성

에이전트의 최대 범용 용량을 구성하여 에이전트에게 너무 많은 작업 항목이 할당되지 않도록 합니다. 에이전트의 최대 범용 용량에 도달하면 추가 작업 항목이 에이전트에 할당되지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 범용 용량 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 범용 용량 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 범용 용량.
2. 상황을 선택합니다.
   - 에이전트에 대한 새로운 최대 범용 용량을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.

필드	정의
최대 범용 용량	모든 서비스 채널에서 에이전트의 최대 용량입니다. 에이전트의 현재 용량이 최대 범용 용량과 같으면 추가 작업 항목이 에이전트에 할당되지 않습니다.
사용자	최대 범용 용량은 선택된 목록의 사용자(에이전트)에게 할당됩니다. 사용 가능 목록에서 에이전트를 선택한 다음 오른쪽을 가리키는 화살표를 선택하여 선택된 목록에 추가합니다. 사용 가능 목록에서 에이전트를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	필터링하려면 필터 추가를 선택하여 필터를 만들거나 필터 실행을 선택하여 기존 필터를 실행합니다.

- 에이전트에 대한 기존 최대 범용 용량을 업데이트하려면 업데이트할 최대 범용 용량을 선택합니다.

필드	정의
최대 범용 용량	모든 서비스 채널에서 에이전트의 최대 용량입니다. 에이전트의 현재 용량이 최대 범용 용량과 같으면 추가 작업 항목이 에이전트에 할당되지 않습니다.
사용 중인 범용 용량	모든 서비스 채널에서 에이전트의 현재 작업 부하입니다.
에이전트	에이전트의 이름입니다.

3. 새 범용 용량에 대해 제출 을 선택하고 기존 범용 용량에 대해 업데이트를 선택합니다.

큐 그룹 고급 작업 할당 생성 또는 변경

연결된 고급 작업 할당 큐가 있는 그룹을 생성하거나 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_manager 또는 admin

이 태스크 정보
그룹은 공통의 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 이러한 그룹을 만들면 그룹에 있는 사용자 AWA 로만 정보가 제한됩니다AWA. 작업 항목이 그룹 큐 우선순위를 사용하여 할당되도록 할당 그룹을 구성할 수 있습니다. 각 과제 라운드에는 작업 항목을 통한 여러 패스가 포함될 수 있으며, 각 패스에는 점점 더 많은 그룹 집합이 포함됩니다. 이 프로세스를 수행하면 각 그룹의 에이전트에게 그룹의 큐 우선순위 순서에 따라 항목이 제공됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈 〉 관리 〉 그룹

2. 상황 선택:

- 그룹을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다
- 그룹을 변경하려면 업데이트할 그룹을 선택합니다.

3. 그룹 화면에서 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	그룹의 이름입니다.
관리자	그룹 관리자 또는 리더입니다.
그룹 이메일	그룹 관리자와 같은 접촉 창구의 이메일 주소 또는 그룹 이메일 배포 목록입니다.
상위	해당 그룹이 소속된 기타 그룹입니다. 그룹에 상위 그룹이 있는 경우, 하위 그룹은 상위 그룹의 역할을 상속합니다. 하위 그룹의 구성원은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	상위 그룹의 구성원이 아닙니다. 예를 들어 인시던트가 상위 그룹에 할당되고 할당 대상 조회 아이콘을 선택하면 상위 그룹의 구성원만 사용할 수 있습니다. 하위 그룹의 구성원을 사용할 수 없습니다.
설명	그룹에 대한 유용한 정보입니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 그룹에 대한 큐 우선순위 순서를 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.
   a. 목록에서 그룹 이름을 선택합니다.
   b. 화면 아래쪽에서 큐 관련 목록을 선택합니다.
   c. 변경하려는 주문 번호 필드를 두 번 클릭합니다.
   d. 팝업 주문 대화 상자에서 새 주문 번호를 입력합니다.
   e. 녹색 확인 표시를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

AWA 작업 항목 사후 하위 플로우

에서 워크플로우 스튜디오입력을 정의하여 기본 시스템 AWA 사후 작업 항목 하위 플로우를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 ##### ####.
2. 화면에서 하위 플로우를워크플로우 스튜디오 선택합니다.
3. 이름 열에 ###: AWA ## ## ### 입력합니다.

   그러면 템플릿: AWA 사후 작업 항목이 검색됩니다.

4. 템플릿 선택: **AWA** 사후 작업 항목.
5. 하위 플로우 헤더에서 추가 작업 아이콘( )을 선택한 다음, 하위 플로우 복사를 선택합니다.
6. 이 하위 플로우의 사본 작성 대화 상자에서 새 하위 플로우 이름 필드에 복사한 하위 플로우에 대해 고유하고 설명적인 이름을 입력합니다.
7. 복사를 선택합니다.
   새 하위 플로우가 만들어지고 하위 플로우 디자이너 편집기에 탭으로 표시됩니다.
8. 다음 중 하나를 수행하여 하위 플로우를 사용자 지정할 수 있습니다.
   - 통합 허브의 스포크로 작업을 추가하여 외부 공급업체 시스템과 통합합니다(자세한 내용은 스포크 참조).
   - REST 작업 단계를 사용하고 외부 엔드포인트를 호출합니다(자세한 내용은 REST 단계 참조).
   - 하위 플로우 자체에서 REST 메시지를 호출합니다(자세한 내용은 아웃바운드 REST 웹 서비스 참조).

메시징 작업 구성

이벤트가 발생할 때 수행되는 메시징 작업을 만들거나 수정합니다. 이러한 작업은 메시징에만 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)을 활성화합니다. 이 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 메시징 작업 활성화를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

- 에이전트 응답 없는 요청자 메시지 이벤트의 경우, 에이전트에게 미리 알림이 전송되기 전에 경과하는 기본 시간은 30분입니다.

- 요청자 응답이 없는 에이전트 메시지 이벤트의 경우, 대화가 중단 종결 상태로 설정되기 전에 경과하는 기본 시간은 2일입니다.

  가상 에이전트와 라이브 에이전트를 모두 사용하는 경우 시스템은 대화를 종료하기 위한 가장 낮은 시간 제한 값을 기준으로 중단된 라이브 대화를 닫습니다. 다른 대화 시간 제한 동작은 지정하는 기간 및 작업과 관계없이 유휴 라이브 채팅 시간 제한에 영향을 줄 수 있습니다. 자세한 내용은 종결 가상 에이전트 및 에이전트 채팅 대화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 메시징 〉 작업.
   - 새 메시징 동작을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 메시징 작업을 업데이트하려면 메시징 작업을 클릭합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

메시징 작업 양식

필드	정의
이름	메시징 작업의 이름입니다.
이벤트	타이머를 시작하는 이벤트: ○ 에이전트 응답이 없는 요청자 메시지 - 에이전트가 응답하지 않은 요청자의 메시지입니다. ○ 요청자 응답이 없는 에이전트 메시지 - 요청자가 응답하지 않은 에이전트의 메시지입니다.
지속 시간	이벤트 후 작업이 실행된 후 경과하는 시간입니다.
활성	타이머를 추적하고 작업을 수행하는 옵션입니다.
필터 조건	타이머가 평가되는 조건입니다.
작업	시간이 경과한 후 수행할 작업: ○ 에이전트 프롬프트 - 작업 공간 알림을 사용하여 에이전트에게 메시지를 표시합니다. ○ 프롬프트 요청자 - 요청자에게 프롬프트와 함께 시스템 메시지를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	○ 재할당 - 상호작용의 할당 대상 필드를 지워 다른 에이전트로 다시 라우팅할 수 있도록 합니다. ○ 상태 설정 - 상호작용을 지정된 상태로 설정합니다.
프롬프트	요청자에게 표시되는 메시지입니다. 이 필드는 작업 필드에서 에이전트 프롬프트를 선택할 때 나타납니다.
상태	상호작용의 상태입니다. 이 필드는 작업 필드에서 상태를 선택할 때 나타납니다.

3. 새 메시징 작업에 대해 제출 을 클릭하고 기존 메시징 작업을 수정하려면 업데이트를 클릭합니다.

에 대한 로깅 사용 고급 작업 할당

로깅을 사용하여 라우팅 및 할당을 모니터링합니다 AWA .

시작하기 전에
필요한 역할: maint

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_logger_configuration.list# 입력합니다.

2. Logger Configurations 화면에서 **New**를 선택합니다.

3. 새 기록 화면에서 다음 필드를 입력합니다.

필드	설명
로거 이름	이 구성이 적용되는 로거의 이름입니다. 이 값은 com.snc.awa로 설정해야 합니다.
애플리케이션	이 필드는 ##### ## 으로 설정되며 변경할 수 없습니다.
활성	로깅을 활성화하는 옵션입니다.
추가	기존 로깅 외에 새 로깅을 사용하는 옵션입니다. 이 매개변수는 false로 설정되어야 합니다.
수준	기록해야 하는 오류의 유형: ○ FATAL - 서비스가 종료되는 오류입니다(상태 0). ○ 오류 - 치명적이지 않은 서비스 오류 메시지입니다. ○ WARN - 잠재적인 문제를 나타내는 경고 메시지. ○ INFO - 서비스 작업을 나타내는 정보 메시지입니다. ○ DEBUG - 문제 해결에 도움이 되는 자세한 서비스 운영 메시지입니다. ○ TRACE - 문제 해결에 도움이 되는 매우 자세한 서비스 운영 메시지입니다. ○ 모두 - 모든 오류를 기록해야 합니다. INFO로 설정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
필터	결과에 적용할 필터와 해당 값을 입력합니다.
대상	형식 로그가 전송되는 위치입니다. # ##### ######로 설정되어야 합니다.
레이아웃	로그에 적용해야 하는 레이아웃 형식입니다.

4. ##을 선택합니다.
   할당 엔진에 AWA 대한 로깅은 syslog 테이블에서 활성화됩니다.
5. 시스템 로그를 보려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 모두.

에이전트 선호도 활성화

관리자 역할이 있는 경우 플러그인(com.glide.awa.agent_affinity)을 에이전트 선호도 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. 사용 가능한 플러그인 섹션에서 에이전트 선호도를 선택합니다.

   주: 사용 가능한 플러그인 섹션에 플러그인이 나타나지 않으면 검색 창을 사용하여 플러그인을 검색해 보십시오. 이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없는 경우 담당자에게 요청 ServiceNow 해야 할 수 있습니다.

3. 모두 설치/업데이트를 선택한 다음 설치 대화 상자에서 설치를 선택합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

대화형 메시징 활성화

관리자 역할이 있는 경우 대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. 사용 가능한 플러그인 섹션에서 대화형 메시징을 선택합니다.

   주: 사용 가능한 플러그인 섹션에 플러그인이 나타나지 않으면 검색 창을 사용하여 플러그인을 검색해 보십시오. 이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없는 경우 담당자에게 요청 ServiceNow 해야 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 모두 설치/업데이트를 선택한 다음 설치 대화 상자에서 설치를 선택합니다.

> 주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

고급 작업 할당 사용

다음 섹션에서는 awa_manager 또는 awa_agent 역할이 (AWA)를 사용하여 고급 작업 할당 에이전트의 현재 상태 및 용량 확인, 할당되지 않은 작업 항목 확인, SMS 대화 생성과 같은 다양한 작업을 완료하는 방법을 자세히 설명합니다.

에이전트의 현재 상태 및 용량 확인

의 고급 작업 할당에이전트 목록, 각 에이전트의 서비스 채널에 대한 현재 상태 및 용량을 보고 케이스를 처리할 수 있는 에이전트를 확인합니다. 이 목록은 여러 팀, 팀의 채널 및 채널 대시보드에서 필터링됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 관리 〉 에이전트 현재 상태 및 용량.
2. 목록에서 케이스를 처리할 수 있는 에이전트를 확인합니다.

AWA 에이전트 현재 상태 및 용량 양식

필드	정의
에이전트	에이전트의 이름입니다.
최신 현재 상태	현재 에이전트에 할당된 현재 상태입니다.
업데이트됨	이 에이전트가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
채널	에이전트에 할당된 서비스 채널입니다.
사용 중인 용량	에이전트의 현재 작업 부하입니다.
용량	에이전트가 처리할 수 있는 최대 용량입니다.

할당되지 않은 상호작용 확인

현재 큐에서 대기 중이며 에이전트에게 할당되지 않은 채팅 및 전화에서 할당 고급 작업 할당 되지 않은 상호작용 목록을 봅니다. 이 목록을 사용하여 고급 작업 할당을 디버깅하거나 구현하거나 특정 작업 항목이 할당되지 않은 이유를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 관리 〉 할당되지 않은 상호작용.
2. 목록에서 할당되지 않은 상호작용을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
번호	상호작용 번호입니다.
유형	상호작용이 시작된 방식(예: 채팅, 전화 또는 워크업)입니다.
작성됨	상호작용이 생성된 날짜입니다.
오픈 대상자	상호작용을 시작하는 사용자의 이름입니다.
계정	상호작용과 연결된 회사의 이름입니다.
담당자	상호작용에 할당된 사용자입니다.
상태	상호작용의 상태입니다.
큐	상호작용에 할당된 큐입니다.
제공 날짜	에이전트에게 상호작용이 처음 제공된 날짜입니다.
거부됨	에이전트가 거부한 상호작용입니다.
시간 초과됨	할당 규칙에 지정된 시간 제한을 초과한 상호작용입니다.
초과된 큐 대상 대기 시간	큐의 대상 대기 시간보다 오래 대기한 상호작용입니다.

할당되지 않은 작업 내용 항목 확인

에서 현재 큐에서 대기 중이며 에이전트에게 할당되지 않은 케이스 및 인시던트와 같은 할당되지 않은 작업 항목의 고급 작업 할당목록을 봅니다. 이 목록을 사용하여 고급 작업 할당을 디버깅하거나 구현하거나 특정 작업 항목이 할당되지 않은 이유를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 관리 〉 미할당 작업 작업 목록.
   - 작업을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 작업을 수정하려면 업데이트할 작업을 선택합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

작업 항목 양식

필드	설명
활성	작업이 아직 수행 중인지 또는 완료되었는지 나타냅니다.
표시 이름	작업 이름입니다.
제공 날짜	에이전트에게 작업이 처음 제안된 날짜입니다.
상태	작업 상태를 보여주는 목록: ○ 수용됨 ○ 취소됨 ○ 수락 보류 중 ○ 큐에 대기 중

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
할당 규칙	일치 규칙 기준을 충족하는 케이스를 고객 서비스 에이전트에게 할당하는 규칙입니다.
초과된 큐 대상 대기 시간	큐의 대상 대기 시간보다 오래 대기한 작업입니다.
거부됨	에이전트가 거부한 작업입니다.
시간 초과됨	할당 규칙에 지정된 시간 제한을 초과한 작업입니다.
담당자	작업에 할당된 사용자입니다.
문서 ID	작업에 할당된 문서 ID입니다.
이전 작업 항목	동일한 문서 ID에 대한 이전 작업 항목에 대한 참조입니다.
상태 변경 날짜	작업 상태가 가장 최근에 변경된 날짜입니다.
취소된 사유	작업이 취소된 이유: ○ 서비스 채널에 자격 없음 ○ 수동으로 할당됨 ○ 시간 제한 ○ 전송이 취소되었거나 거부됨
해제됨	작업이 해제되었는지 여부입니다.
작업 항목 크기	이 작업이 할당된 경우 사용되는 에이전트 용량입니다.
대기 시간	작업이 할당되기 전에 큐에서 대기한 시간입니다.
할당 그룹	작업에 할당된 그룹입니다.
문서 테이블	작업에 할당된 문서 테이블입니다.
큐	작업에 할당된 큐입니다.

3. 제출을 클릭하여 작업을 만들거나 업데이트를 클릭하여 작업을 수정합니다.

작업 항목 및 **AWA** 이벤트 확인

작업 항목 및 AWA 이벤트 목록을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 작업 항목 〉 모두.
   작업 항목 목록이 나타납니다.
2. 보려는 작업 항목의 미리 보기 단추(ⓘ)를 선택합니다.
3. 작업 항목 대화 상자에서 기록 열기를 선택합니다.

작업 항목 양식

필드	정의
초과된 큐 대상 대기 시간	상호 작용이 큐의 대상 대기 시간보다 오래 대기했음을 나타내는 표시기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
큐	작업에 할당된 큐입니다.
담당자	작업에 할당된 사용자입니다.
문서 ID	작업에 할당된 문서 ID입니다.
상태	작업 상태: ○ 수용됨 ○ 취소됨 ○ 수락 보류 중 ○ 큐에 대기 중
활성	작업이 아직 진행 중인지(활성) 또는 완료되었는지 여부를 나타내는 표시기입니다.
취소 사유	작업이 취소된 이유: ○ 서비스 채널에 자격 없음 ○ 수동으로 할당됨 ○ 시간 제한 ○ 전송이 취소되었거나 거부됨 주: 모든 에이전트가 전체 상호작용에 대해 전체 용량으로 유지되는 경우 작업 항목이 취소될 수 있습니다.
해제됨	작업이 해제되었는지 여부를 나타내는 표시기입니다.
거부됨	에이전트가 거부한 작업입니다.
시간 초과됨	할당 규칙에 지정된 시간 제한을 초과한 작업입니다.
할당 그룹	작업에 할당된 그룹입니다.
문서 테이블	작업에 할당된 문서 테이블입니다.
이전 작업 항목	동일한 문서 ID에 대한 이전 작업 항목에 대한 참조입니다.
상태 변경 날짜	작업 상태가 가장 최근에 변경된 날짜입니다.
할당자	작업 항목을 할당한 사용자입니다.
표시 이름	작업 이름입니다.
제공 날짜	에이전트에게 작업을 처음 제안한 날짜입니다.
작업 항목 크기	이 작업이 에이전트에 할당될 때 사용되는 에이전트 용량의 양입니다.
대기 시간	작업이 할당되기 전에 큐에서 대기한 시간입니다.
담당 규칙	일치 규칙 기준을 충족하는 케이스를 고객 서비스 에이전트에게 할당하는 규칙입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
오퍼 수	에이전트에게 작업 항목을 제공한 횟수입니다.

4. 작업 항목 폼의 아래쪽으로 스크롤하여 이벤트 목록을 AWA 봅니다.
5. 미리 보기 버튼을 선택합니다. 보려는 이벤트의  입니다 AWA .
6. AWA 이벤트 대화 상자에서 기록 열기를 선택합니다.

AWA 이벤트 양식

필드	정의
원인 제공자	이벤트를 트리거한 사용자입니다 AWA .
기록 ID	상호작용 기록 ID입니다.
유형	AWA 이벤트 유형: ○ 지정 ○ 수동 할당 ○ 라우팅 ○ 수용 ○ 거부 ○ 취소
이름	해당 상호작용의 이름입니다.
채널	이벤트에 사용되는 서비스 채널입니다 AWA .
기록 테이블	로그되는 문서의 테이블 이름입니다.
기록 정보	작업 항목 기록의 상세 정보입니다.
타임스탬프	이벤트가 발생한 날짜 및 시간입니다 AWA .
이벤트 상세 정보	이벤트에 대한 AWA 세부 정보: ○ 라우팅 이벤트 - 선택한 큐의 상세 정보입니다. ○ 할당 이벤트 - 선택된 에이전트와 고려된 자격 풀에 대한 상세 정보입니다. 이러한 상세 정보에는 각 풀에서 고려된 모든 후보 에이전트의 목록과 고려 사항에서 필터링된 에이전트에 대한 요약이 포함됩니다. ○ 거부 이벤트 - 항목을 거부한 사용자와 그 이유에 대한 상세 정보입니다. ○ 수동 할당 - 할당하는 관리자, 이전 및 새 에이전트, 이전 작업 항목(있는 경우)에 대한 상세 정보입니다. ○ 취소 이벤트 - 추가 상세 정보 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
요약	이벤트 요약입니다.

이벤트 양식이 AWA 나타납니다.

에이전트 선호도 사용

에이전트 선호도 는 고급 작업 할당 에이전트의 작업 이력, 관련 작업 또는 계정 팀 선호도에 따라 작업 항목을 할당할 수 있는 기능입니다.

고급 작업 할당 에이전트의 가용성, 용량과 기술을 기준으로 작업 항목을 할당합니다. 를 사용하여 에이전트 선호도 이 AWA 할당 프로세스를 사용자 지정하고 작업 항목에 가장 적합한 에이전트를 식별할 수 있습니다. 에이전트 선호도 매번 새로운 에이전트를 찾을 필요 없이 비슷한 작업 항목에 대해 동일한 에이전트를 할당하도록 합니다.

주: 에이전트 선호도 규칙은 담당 규칙에 지정된 AWA 할당 자격 또는 제약 조건을 무효화하지 않습니다.

선호도 유형은 다음과 같습니다.

이력

동일한 고객에게 서비스를 제공한 에이전트의 이력을 기준으로 가장 적합한 에이전트를 식별합니다.

관련 작업

관련 작업에 대한 에이전트의 과거 할당 이력을 기준으로 가장 적합한 에이전트를 식별합니다.

계정 팀

계정 팀에서 에이전트의 책임 또는 역할을 기준으로 가장 적합한 에이전트를 식별합니다.

주: 계정 팀 선호도는 고객에게만 고객 서비스 관리 제공됩니다.

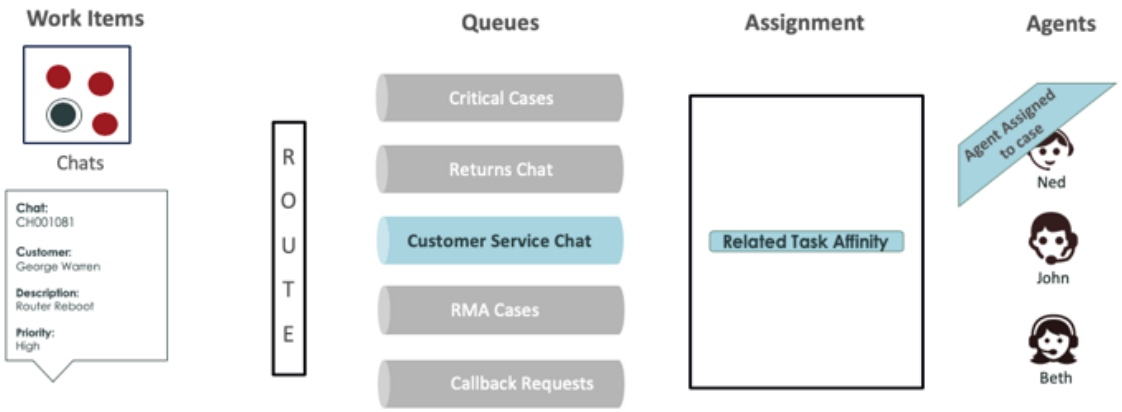
선호도 규칙은 큐와 AWA 연결됩니다. 각 큐에는 최대 3개의 규칙을 연결할 수 있습니다. 선호도 순서에 따라 할당 엔진이 에이전트의 순위를 지정하는 방법이 결정됩니다. 상위 선호도 규칙이 있는 에이전트가 가장 적합한 에이전트로 간주됩니다.

다음 예제에서는 를 사용하여 에이전트 선호도 작업 항목에 가장 적합한 에이전트를 결정하는 방법을 AWA 보여 줍니다. 이 예시 AWA 에서는 관련 작업 선호도, 계정 팀 선호도 및 기록 선호도의 순서로 세 가지 선호도를 모두 사용하도록 구성되어 있습니다. Boxeo 회사의 고객인 George Warren은 라우터에 문제가 있습니다. George는 이전에 문제를 보고하기 위해 지원팀에 문의했습니다. 이 케이스는 네드 요원에게 배정되었습니다. Boxeo의 기본 지원 에이전트는 에이전트 John입니다. 지난 7일 동안 또 다른 에이전트인 에이전트 Beth가 Boxeo와의 채팅에 대해 언급했습니다.

다음에 George가 케이스 페이지에서 고객 서비스 채팅을 시작하면 케이스가 채팅 상호작용에 관련 작업으로 자동 추가됩니다. 에이전트 선호도 는 관련 작업 선호도를 사용하여 관련 작업에 대한 과거 할당을 이행한 에이전트를 찾습니다. 에이전트 Ned가 기록 AWA 의 관련 작업에 할당되었기 때문에 용량이 있는 경우 에이전트 Ned에게 작업 항목을 할당합니다.

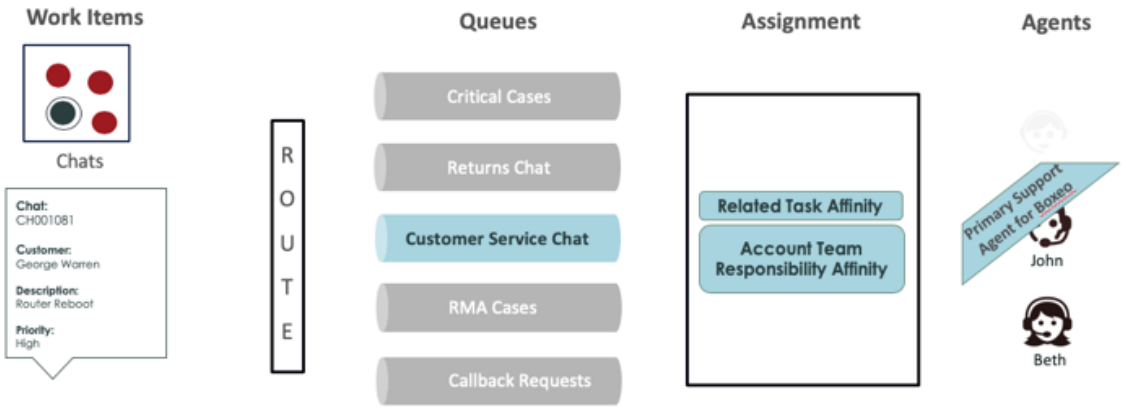
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 작업 선호도의 예



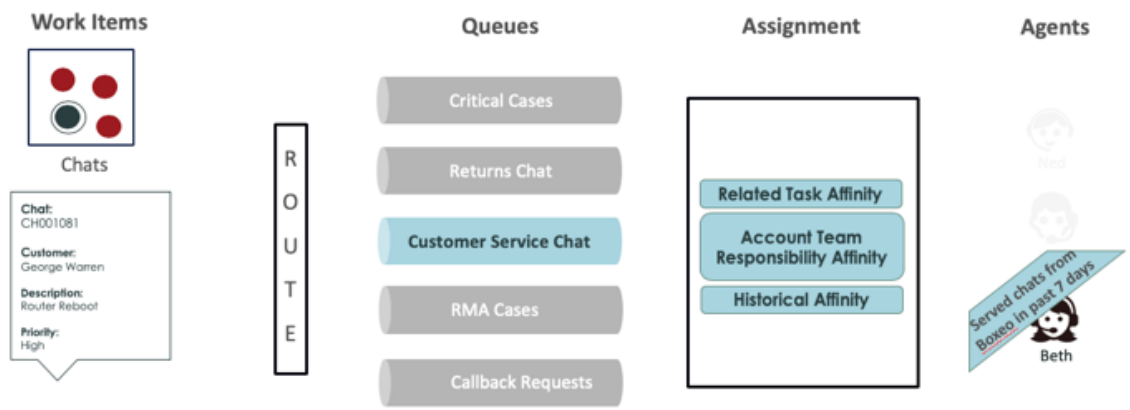
에이전트 Ned를 사용할 수 없거나 용량 AWA 이 없는 경우 계정 팀 선호도를 사용합니다. AWA 계정 팀에서 에이전트의 책임 또는 역할에 따라 다른 에이전트를 찾습니다. 에이전트 John은 Boxeo 회사의 AWA 기본 지원 에이전트이므로 용량이 있는 경우 에이전트 John에게 작업 항목을 할당합니다.

계정 팀 선호도의 예



에이전트 John을 사용할 수 없는 경우 AWA 기록 선호도를 사용하여 최근에 회사와 상호작용한 에이전트를 찾습니다. 이 정보는 화면에 저장됩니다 에이전트 선호도 . 에이전트 Beth가 지난 7일 AWA 이내에 Boxeo와의 채팅을 처리했으므로 용량이 있는 경우 에이전트 Beth에게 작업 항목을 할당합니다.

역사적 선호도의 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 시작 **SMS** 대화

Customer Service Management는 에이전트와 고객 간의 상호작용을 추적하는 SMS 등의 추가 메시징 채널을 지원합니다.

요구 사항

에이전트 상호작용 화면에서 **SMS** 작성 옵션을 보려면 메시징 유형 채널에 대한 하나 이상의 제공자 구성을 사용할 수 있어야 합니다. provider sys_cs_provider_application.list에 대한 자세한 내용은 채널 식별자 만들기를 참조하세요.

전화 번호 확인

REST 엔드포인트 /api/now/initiate_message/validate_phone_number 는 전화 번호가 E.164 형식인지 확인하는 데 사용됩니다. 알려진 소비자의 번호가 E.164 형식이 아닌 경우 시스템은 예를 들어 소비자의 위치에 따라 E.164 형식으로 변환합니다. 위치를 찾을 수 없는 경우 기본적으로 번호가 E.164 형식으로 변환됩니다. E.164 형식 및 유효성 검사에 대한 자세한 내용은 전화 번호 필드 유형을 참조하십시오.

고객 프로필 확인

REST 엔드포인트 /api/now/initiate_message/validate_profile 는 채널 사용자 프로파일을 확인하는 데 사용됩니다. 전화 유형의 상호작용에 대한 회신으로 SMS를 보내면 원래 상호작용과 연결된 소비자에게 메시지가 전송됩니다. 동일한 전화 번호가 다른 소비자에 연결되어 있는 경우 SMS를 보내면 전화 번호가 현재 다른 소비자에 연결되어 있으며 새 메시지를 보내면 전화 번호가 현재 사용자와 연결된다는 메시지가 표시됩니다.

전화 번호가 소비자 A와 연결되고 상호작용이 발생한 후 소비자 A의 전화 번호 연결이 끊어졌습니다. 소비자 B와의 새로운 상호작용이 있고 소비자 A와 연결된 동일한 전화 번호를 선택합니다. 전화 번호가 현재 소비자 A와 연결되어 있다는 메시지가 나타나고 새 메시지를 보내면 소비자 A의 전화 번호가 현재 사용자인 소비자 B와 연결됩니다.

에이전트 시작 **SMS** 대화

요청자와 SMS 대화를 시작하기 위해 에이전트는 아웃바운드 서비스에 대한 제공자 번호를 선택하거나 제공자 번호를 수동으로 입력할 수 있습니다. 현재 진행 중인 SMS 대화가 있는 경우 자동으로 나타납니다. 에이전트가 SMS 대화를 시작할 때:

만약	다음 작업 수행
활성 SMS 상호작용이 없습니다.	• 새 SMS 상호작용 생성 • 에이전트에 상호작용 할당
에이전트와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 대화에 메시지 삽입 • 라이브 그룹 프로파일에 에이전트 추가 • 재할당 없음
VA와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 상호작용 닫기 • 새 상호작용을 생성하고 에이전트에 할당

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

만약	다음 작업 수행
다른 접촉 창구/소비자/사용자와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 상호작용 닫기 • 새 채널 사용자 프로파일 작성 및 기존 채널 사용자 프로파일 비활성화 • 새 상호작용을 생성하고 에이전트에 할당

전송 발신 및 수신 번호 동작 사용자 지정

AgentInitiatedConversationUtil 확장점은 보내는 사람 및 보내는 사람 필드의 기본 동작을 변경하는 고객의 논리를 구현하기 위해 추가됩니다. 자세한 정보는 메시징 인터랙션에 사용자 프로파일 연결의 내용을 참조하십시오. 이 스토어 애플리케이션의 경우 시작 번호와 종료 번호를 가져오도록 AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl 확장점이 구성됩니다.

SMS 대화 작성

에이전트는 다양한 문제를 해결하기 위해 고객과 상호작용하는 SMS를 작성할 수 있습니다. 상호작용이 메시징 유형이 아닌 경우 **SMS** 작성 옵션이 표시됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user
SMS 메시징 유형 채널에 대해 제공자가 구성되어 있습니다.

이 태스크 정보

에이전트는 메시징 유형이 아닌 진행 중인 상호작용에 SMS를 작성하여 보낼 수 있습니다.

프로시저

1. **SMS** 작성을 클릭합니다.
   SMS로 전송 화면이 표시됩니다.
2. 보내는 곳: 드롭다운 목록에서 전화 번호를 선택합니다.
   - 제공자 전화 번호가 하나만 있는 경우 이 필드는 해당 번호로 미리 채워집니다.
   - SMS 채널에 사용할 수 있는 제공자 프로필이 여러 개 있는 경우 드롭다운 목록에서 선택할 수 있습니다.
3. 보내는 대상: 드롭다운 목록에서 전화 번호를 선택합니다.
   - 전화 번호는 소비자 또는 접촉 창구 기록에서 미리 입력됩니다.
   - 둘 다 채워지지 않은 경우 시스템은 sys_user 테이블의 열기 대상 기록에서 번호를 찾습니다.
   - 소비자 또는 접촉 창구와 연결된 채널 사용자 프로파일이 이미 있는 경우에는 전화 번호가 미리 채워집니다.

   a. 기타를 선택하고 드롭다운 목록에서 전화 번호를 선택합니다.

   > 주: 모든 전화 번호는 E.164 형식이어야 합니다. 전화 번호 및 채널 사용자 프로파일 유효성 검사에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 전화 번호 확인.

   동일하거나 다른 소비자와의 진행 중인 SMS 유형의 상호작용이 이미 있는 경우 동일한 화면에서 상호작용 카드를 볼 수 있습니다. 선택한 소비자 번호의 상호작용 카드에는 상호작용 번호, 메시지 유형, 마지막 업데이트 시간, 소비자 및 할당 대상 정보가 포함되어 있습니다.
4. 메시지 필드에 메시지를 입력합니다.
5. 파일 첨부를 클릭하고 찾아 파일을 선택하고 첨부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 메시지에는 이미지 파일만 첨부할 수 있습니다. 첨부 파일 업로드를 위한 REST API에 대한 자세한 내용은 첨부 파일 - POST /now/attachment/upload 를 참조하십시오.

6. 보내기를 클릭합니다.
   자세한 내용은 에이전트 시작 SMS 대화 문서를 참조하십시오.

고급 작업 할당 참조

다음 섹션에서는 도메인 분리 및 성능 통계 정보와 함께 ()AWA에 대해 고급 작업 할당 설치되는 구성요소 및 속성에 대해 자세히 설명합니다.

분석 및 보고 솔루션

다음 섹션에서는 고급 분석 및 플랫폼 분석 및 보고 솔루션. 고급 분석을 통해 액세스할 수 있는 대시보드를 나타내는 고급 작업 할당 카드를 볼 수 있습니다.

고급 분석을 사용하여 대시보드에 액세스 **AWA**

고급 분석을 사용하면 액세스할 수 있는 대시보드를 나타내는 고급 작업 할당 카드를 볼 수 있습니다. 그룹의 모든 대시보드에 대한 카드를 볼 수 있는 대시보드 선택기도 볼 수 있습니다. 그런 다음 목록에서 대시보드를 검색하고 선택할 수 있습니다.

다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 관리 〉 고급 분석.

대시보드에 대한 고급 분석을 사용하면 다음 범주 중 하나에서 대시보드를 볼 수 있습니다. 기본적으로 대시보드에 대한 고급 분석을 방문하면 최근 범주가 선택됩니다.

- 최근 대시보드 에는 최근에 방문한 대시보드가 최대 9개까지 표시됩니다. 가장 최근의 항목이 먼저 표시됩니다.
- 나의 소유 사용자가 생성한 대시보드와 소유권이 할당된 대시보드를 표시합니다.
- 나와 공유됨 은 사용자, 또는 그룹 또는 역할의 구성원으로서 사용자와 공유된 대시보드를 표시합니다.
- 모두 에는 액세스할 수 있는 모든 대시보드가 표시됩니다.

주: 선택한 범주는 그룹 목록과 대시보드 선택기 필드에서 선택할 때 표시되는 대시보드 그룹 및 개별 대시보드를 제한합니다. 인시던트 그룹에 공유된 대시보드가 없고 그룹 목록에서 인시던트를 선택하면 검색에 일치하는 대시보드가 없다는 메모가 개요에 표시됩니다.

최근 탭을 제외한 모든 탭은 다음을 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.

1. 대시보드 그룹 — 순서

   대시보드 소유자는 대시보드 그룹의 양식에서 순서 번호를 지정할 수 있습니다. 이 필드는 선택 사항입니다.

2. 대시보드 그룹 — 이름
3. 대시보드 — 순서

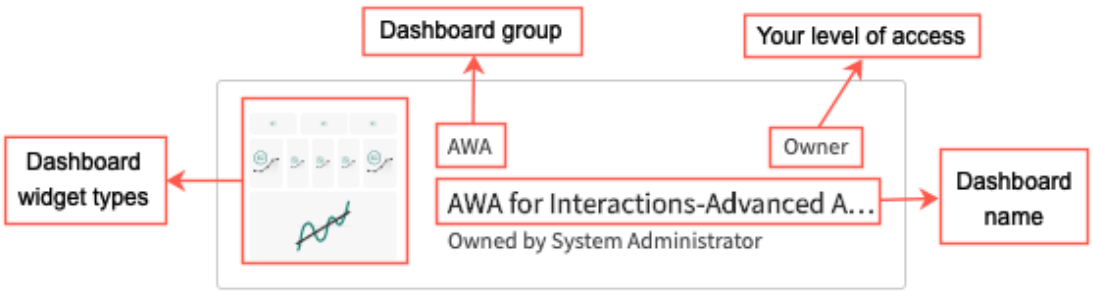
   대시보드 소유자는 대시보드의 양식에서 순서 번호를 지정할 수 있습니다. 이 필드는 선택 사항입니다.

4. 대시보드 — 이름

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 분석 타일 사용

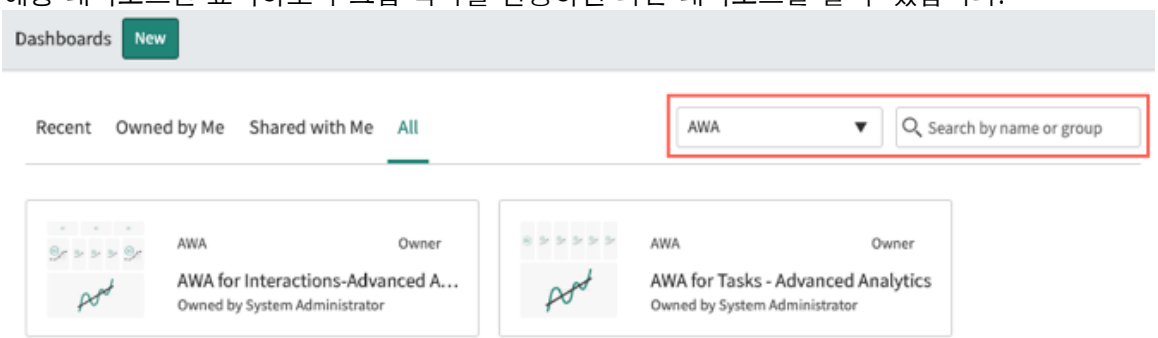
고급 분석의 타일에는 대시보드의 위젯 축소판, 대시보드 그룹, 대시보드의 액세스 수준, 대시보드 이름 및 대시보드 소유자가 표시됩니다. 대시보드 접근 수준은 소유자, 편집자 및 뷰어입니다. 자세한 내용은 응답 대시보드 공유를 참조하십시오.



주: 대시보드 위젯을 볼 수 없는 경우 관리자에게 문의하라는 메시지가 표시됩니다. 잘못된 구성 설정, 액세스 제한 또는 표시할 데이터가 없기 때문에 대시보드 위젯을 못할 수 있습니다.

고급 분석 그룹 목록 사용

고급 분석 화면에는 기본적으로 와 AWA관련된 대시보드만 표시됩니다. 다른 단일 그룹에 해당 대시보드만 표시하도록 그룹 목록을 변경하면 다른 대시보드를 볼 수 있습니다.



신규를 클릭하여 응답 대시보드를 만들거나 구성합니다 .

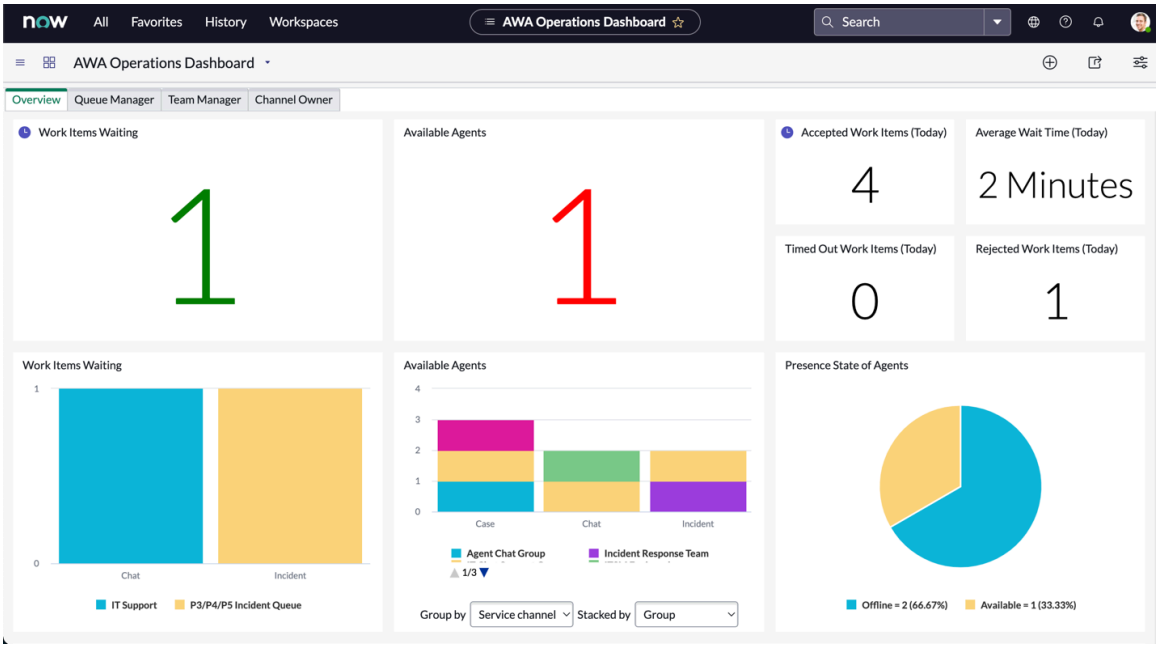
운영 대시보드

에이전트가 고객 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 관리자가 모든 서비스 채널에서 작업 항목을 모니터링할 수 있습니다.

이 대시보드는 컨텐츠 팩에서 사용할 수 있습니다 고급 작업 할당 . 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 및 보고 솔루션고급 작업 할당용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 작업 할당 운영 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 고급 작업 할당 .	awa_관리자
AWA 관리자: 서비스 채널 전체에서 작업 항목의 라우팅 및 할당에 대한 관심 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 어떤 작업을 하고 있는지 알고 싶어합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및 작업을 에이전트에게 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

표시기

표시기	설명
새 작업 항목	오늘 생성된 총 상호작용 작업 항목 수입니다. 이 표시기의 목표는 에이전트가 수신하는 상호작용 작업 항목 수를 최소화하는 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시기	설명
수용된 작업 항목	에이전트가 수락한 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
초과한 대상 작업 항목	대상 대기 시간을 초과한 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
거부된 작업 항목	에이전트가 거부한 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
시간 초과 작업 항목	시간 초과된 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
주간 추세	지난주에 다음 상태의 작업 항목 수: • 새로 만들기 • 초과한 대상 • 포기됨 • 거부됨 • 시간 초과됨

분석 결과

여러 범주에 따라 데이터를 분석하려면 대시보드 메뉴에서 세부 항목을 선택합니다.

- 서비스 채널
- 큐
- 담당 그룹

세부 항목이 있는 데이터를 분석하는 방법에 대한 자세한 내용은 대시보드에서 세부 항목 사용을 참조하십시오.

보고서

제목	유형	설명
수락된 작업 항목 - 마지막 시간	단일 점수	지난 시간 동안 에이전트가 수락한 상호작용 작업 항목 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
중단한 작업 항목 - 마지막 시간	단일 점수 	지난 시간 동안 에이전트가 중단한 상호작용 작업 항목 수입니다.
평균 대기 시간 - 지난 시간	단일 점수 	고객이 지난 한 시간 동안 에이전트 응답을 기다리는 데 소요한 평균 시간입니다.

플랫폼 분석 및 보고 솔루션고급 작업 할당용

퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

사용 플랫폼 분석 및 보고 솔루션

대시보드의 퍼포먼스 분석 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다. 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석의 값을 얻을 수 있습니다.

주: 솔루션에는 기본적으로 비활성화되어 있는 대시보드가 몇 가지 포함되어 있습니다. 이러한 대시보드를 활성화하여 비즈니스 요구에 따라 최종 사용자에게 표시되도록 할 수 있습니다.

이 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션의 모든 기능에 무제한으로 액세스하려면 퍼포먼스 분석 구독 활성화 를 참조하십시오.

에 대한 고급 작업 할당솔루션을 활성화하려면 관리자가 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 〉 플러그인 및 Performance Analytics - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인을 활성화합니다.

가상 에이전트 아카데미: 분석을 사용하여 고급 작업 할당 최적화 고급 작업 할당을 위한 플랫폼 분석 솔루션에 대한 자세한 내용을 보려면 이 비디오를 시청하십시오.

관련 정보

퍼포먼스 분석 구독 활성화

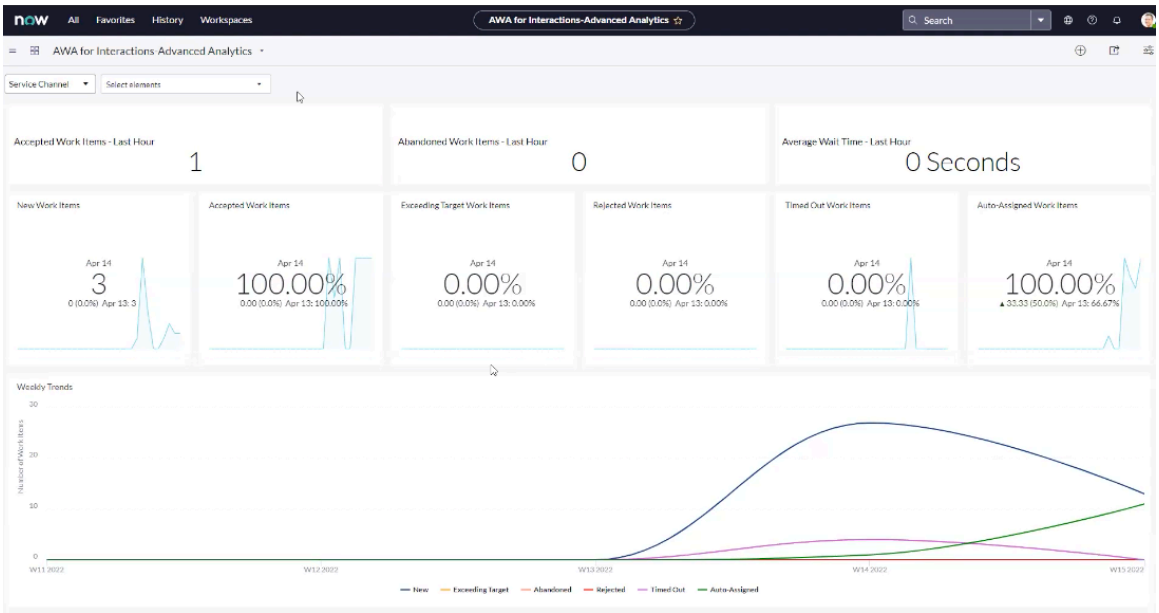
고급 작업 할당 상호작용에 대한 대시보드

에이전트가 고객 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 관리자가 상호작용 〔interaction〕 작업 항목을 모니터링할 수 있습니다.

이 대시보드는 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인에서 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 및 보고 솔루션고급 작업 할당용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA 상호작용 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 고급 작업 할당 .	awa_admin
AWA 관리자: 서비스 채널 전체에서 작업 항목의 라우팅 및 할당에 대한 관심 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 어떤 작업을 하고 있는지 알아야 합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및 작업을 에이전트에게 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

표시기

표시기는 비즈니스 서비스, 활동 또는 조직 행동에 대해 정기적인 간격으로 수행되는 성과 측정을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시기	설명
새 작업 항목	오늘 생성된 총 작업 항목 수입니다. 이 표시기의 목표는 에이전트가 수신하는 상호작용 작업 항목 수를 최소화하는 것입니다.
수용된 작업 항목	지난 한 시간 동안 에이전트가 수락한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
초과한 대상 작업 항목	대상 대기 시간을 초과한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
거부된 작업 항목	에이전트가 거부한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
시간 초과 작업 항목	시간 초과된 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
자동 할당된 작업 항목	자동으로 할당된 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
주간 추세	지난주에 다음 상태의 작업 항목 수: • 새로 만들기 • 초과한 대상 • 포기됨 • 거부됨 • 시간 초과됨 • 자동 할당

세부 항목

여러 범주에 따라 데이터를 분석하려면 대시보드 메뉴에서 세부 항목을 선택합니다.

- 서비스 채널
- 큐

세부 항목이 있는 데이터를 분석하는 방법에 대한 자세한 내용은 대시보드에서 세부 항목 사용을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 시각화

제목	유형	설명
수락된 작업 항목 - 마지막 시간	단일 점수 	지난 시간 동안 에이전트가 수락한 상호작용 작업 항목 수입니다.
중단한 작업 항목 - 마지막 시간	단일 점수 	지난 시간 동안 에이전트가 중단한 상호작용 작업 항목 수입니다.
평균 대기 시간 - 지난 시간	단일 점수 	고객이 지난 한 시간 동안 에이전트 응답을 기다리는 데 소요한 평균 시간입니다.

고급 작업 할당 운영 대시보드

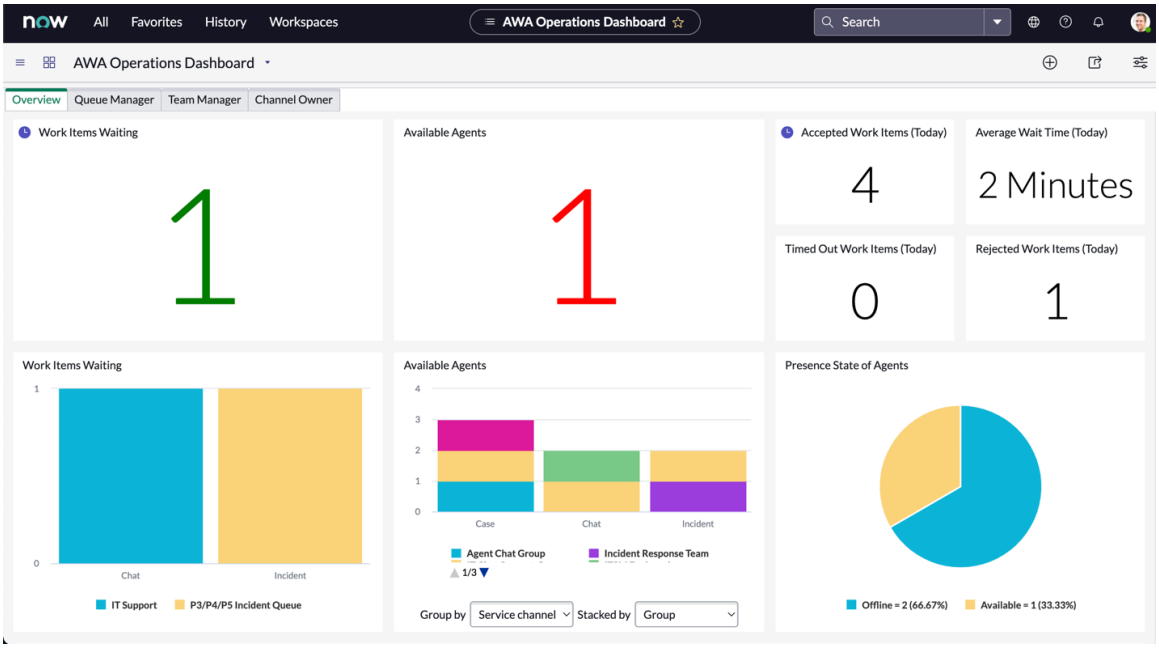
에이전트가 고객 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 관리자가 모든 서비스 채널에서 작업 항목을 모니터링할 수 있습니다.

이 대시보드는 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인에서 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 및 보고 솔루션고급 작업 할당용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

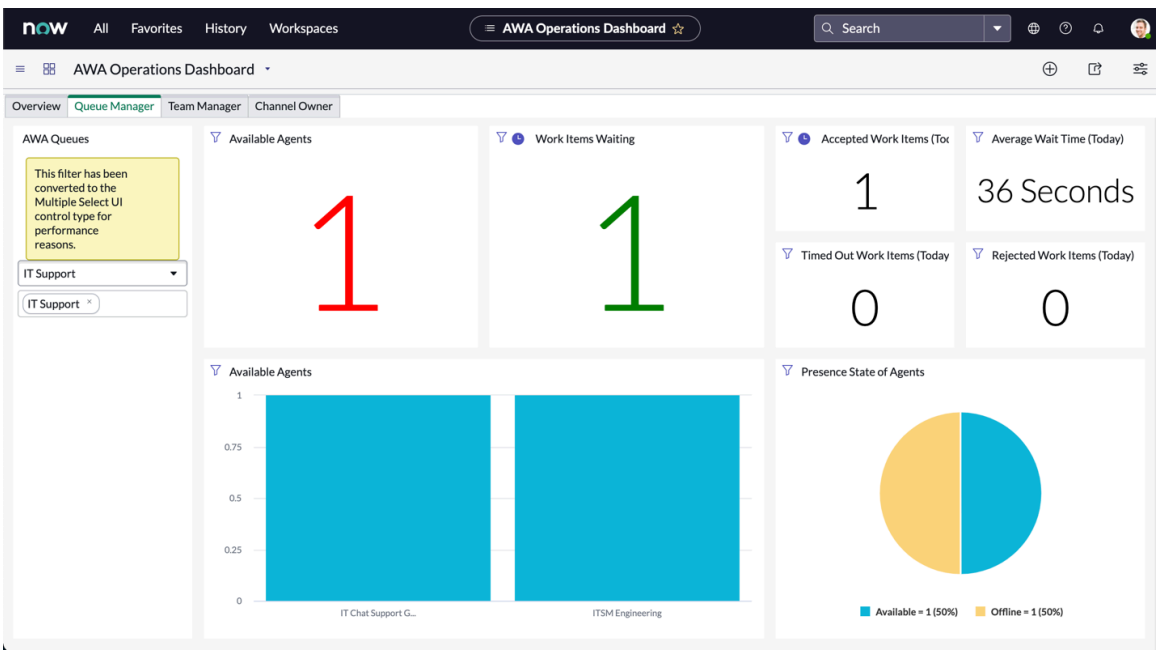
AWA 운영 대시보드 - 개요

작업 대시보드의 개요 탭에는 모든 큐, 팀 및 채널에 걸친 정보가 표시됩니다.



AWA 운영 - 큐 관리자 대시보드

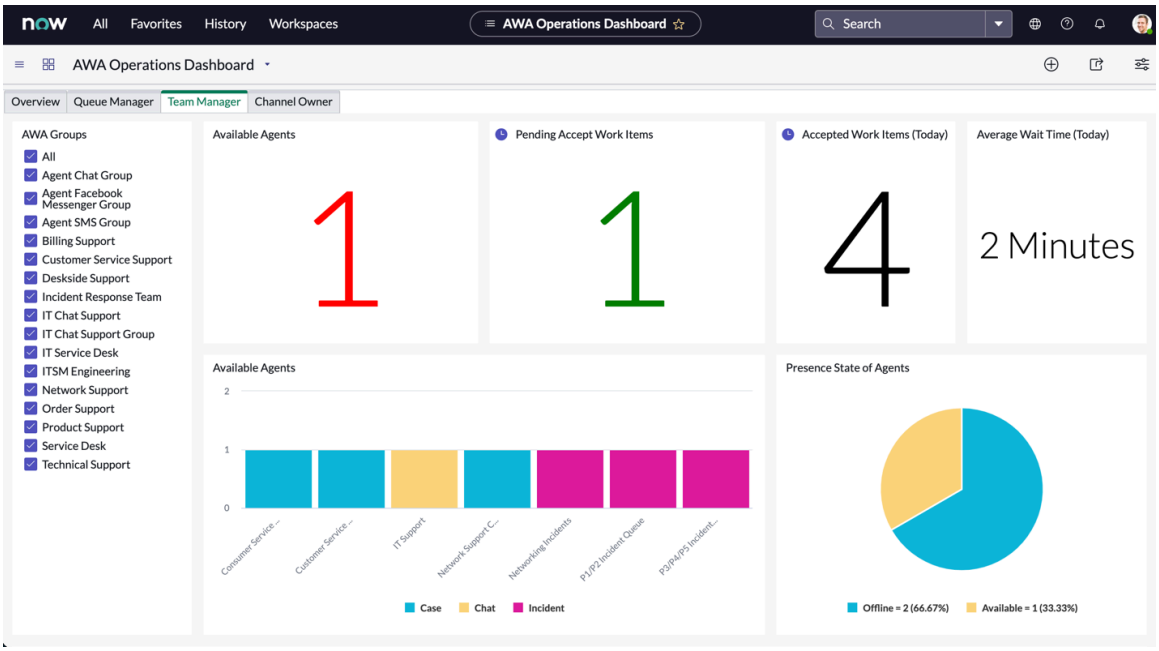
작업 대시보드의 큐 관리자 탭에는 전체 큐 정보가 표시됩니다. 왼쪽 패널에서 보려는 큐를 선택할 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

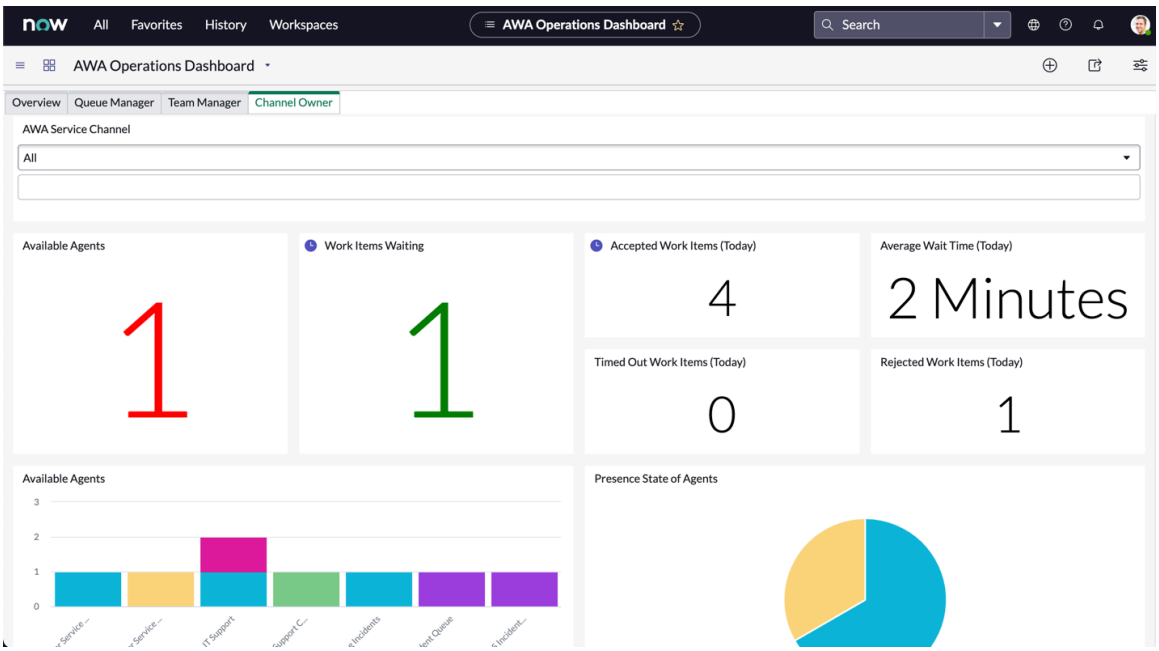
AWA 운영 - 팀 관리자 대시보드

운영 대시보드의 팀 관리자 탭에는 그룹 수준의 정보가 표시됩니다. 왼쪽 패널에서 보려는 그룹을 선택할 수 있습니다.



AWA 운영 대시보드 - 채널 소유자

운영 대시보드의 채널 소유자 탭에는 드롭다운 목록에서 선택한 서비스 채널에 따라 전체 채널 데이터가 표시됩니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 AWA .	awa_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 서비스 채널 전체에서 작업 항목의 라우팅 및 할당에 대한 관심 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 어떤 작업을 하고 있는지 알고 싶어합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및 작업을 에이전트에게 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

세부 항목

세분화는 정보를 여러 범주로 나눕니다. 여러 범주에 따라 데이터를 분석하려면 대시보드 메뉴에서 세부 항목을 선택합니다.

- 서비스 채널
- 큐

세부 항목이 있는 데이터를 분석하는 방법에 대한 자세한 내용은 대시보드에서 세부 항목 사용을 참조하십시오.

데이터 시각화

제목	유형	설명
대기 중인 작업 항목	단일 점수 42	보류 중, 수락 또는 큐에 대기 중인 작업 항목입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
사용 가능한 에이전트	단일 점수 	사용 가능한 에이전트의 수입니다.
수용된작업 항목(오늘)	단일 점수 	에이전트가 오늘 수락한 운영 작업 항목의 수입니다. 여기에는 수락된 자동 할당된 작업 항목이 포함됩니다.
평균 대기 시간 (오늘)	단일 점수 	에이전트가 오늘 큐에서 채팅을 수락하는 데 걸린 평균 시간입니다.
시간 초과된 작업 항목(오늘)	단일 점수 	오늘 시간 초과된 작업 항목입니다.
거부된 작업 항목(오늘)	단일 점수 	거부되었지만 시간 초과되지 않은 작업 항목입니다.
에이전트의 현재 상태		여러 현재 상태에서의 에이전트 분포입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

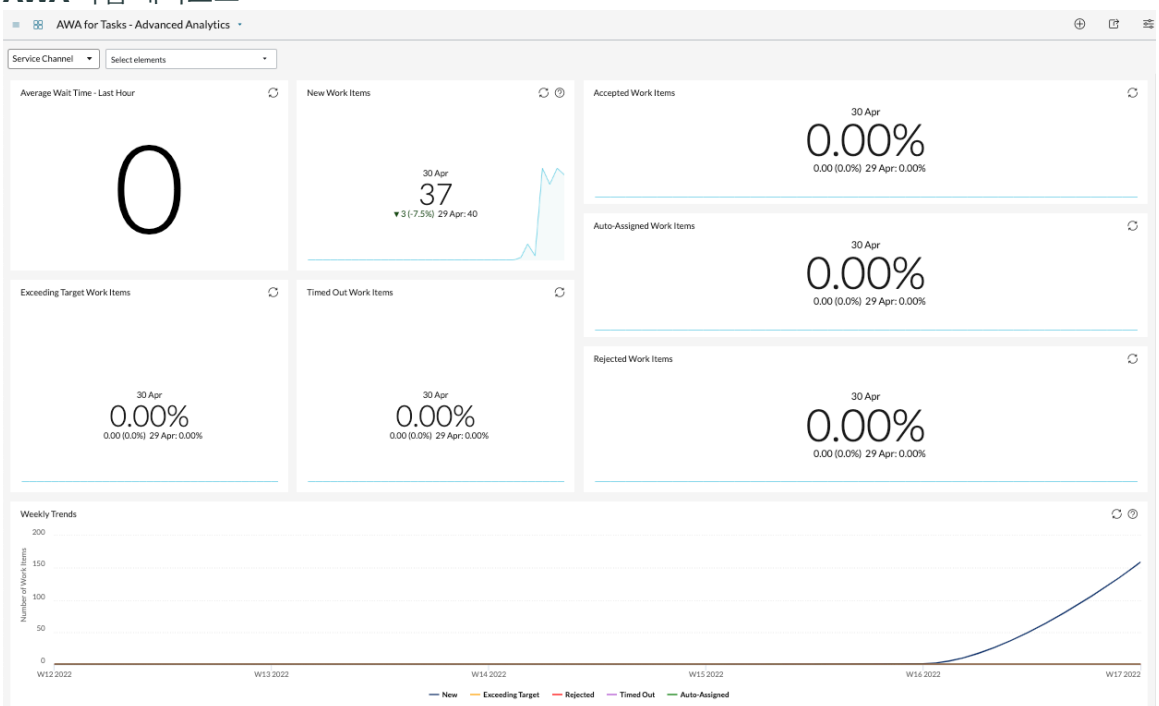
제목	유형	설명
에이전트 현재 상태 및 용량		할당 그룹의 에이전트 수와 목록을 현재 현재 상태, 사용자가 현재 현재 상태로 전환한 이후 경과한 시간, 각 채널에 대해 사용 중인 용량 등입니다. • 에이전트 • 최신 현재 상태 • 업데이트됨 • 채널 • 사용 중인 용량 • 적용한 최대 용량 • 사용 중인 범용 용량 • 최대 범용 용량

고급 작업 할당 작업 대시보드

에이전트가 고객 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 관리자가 작업〔task〕작업 항목을 모니터링할 수 있습니다.

이 대시보드는 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인에서 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 및 보고 솔루션고급 작업 할당용.

AWA 작업 대시보드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 고급 작업 할당 .	awa_admin
AWA 관리자: 서비스 채널 전체에서 작업 항목의 라우팅 및 할당에 대한 관심 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 어떤 작업을 하고 있는지 알아야 합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및 작업을 에이전트에게 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

표시기

표시기는 비즈니스 서비스, 활동 또는 조직 행동에 대해 정기적인 간격으로 수행되는 성과 측정을 정의합니다.

표시기	설명
새 작업 항목	오늘 생성된 총 작업 내용 항목 수입니다. 이 표시기의 목표는 에이전트가 받는 작업 항목의 양을 최소화하는 것입니다.
수용된 작업 항목	에이전트가 수락한 모든 작업 항목의 백분율입니다.
자동 할당된 작업 항목	자동으로 할당된 모든 작업 항목의 백분율입니다.
초과한 대상 작업 항목	대상 대기 시간을 초과한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
시간 초과 작업 항목	시간 초과된 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
거부된 작업 항목	에이전트가 거부한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
주간 추세	지난주에 다음 상태의 작업 항목 수: • 새로 만들기 • 초과한 대상 • 포기됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시기	설명
	• 거부됨 • 시간 초과됨 • 자동 할당

세부 항목

여러 범주에 따라 데이터를 분석하려면 대시보드 메뉴에서 세부 항목을 선택합니다.

- 서비스 채널
- 큐

세부 항목이 있는 데이터를 분석하는 방법에 대한 자세한 내용은 대시보드에서 세부 항목 사용을 참조하십시오.

데이터 시각화

제목	유형	설명
평균 작업 대기 시간 - 지난 시간	단일 점수 	고객이 에이전트 응답을 기다리는 데 지난 한 시간 동안 소요한 평균 시간입니다.

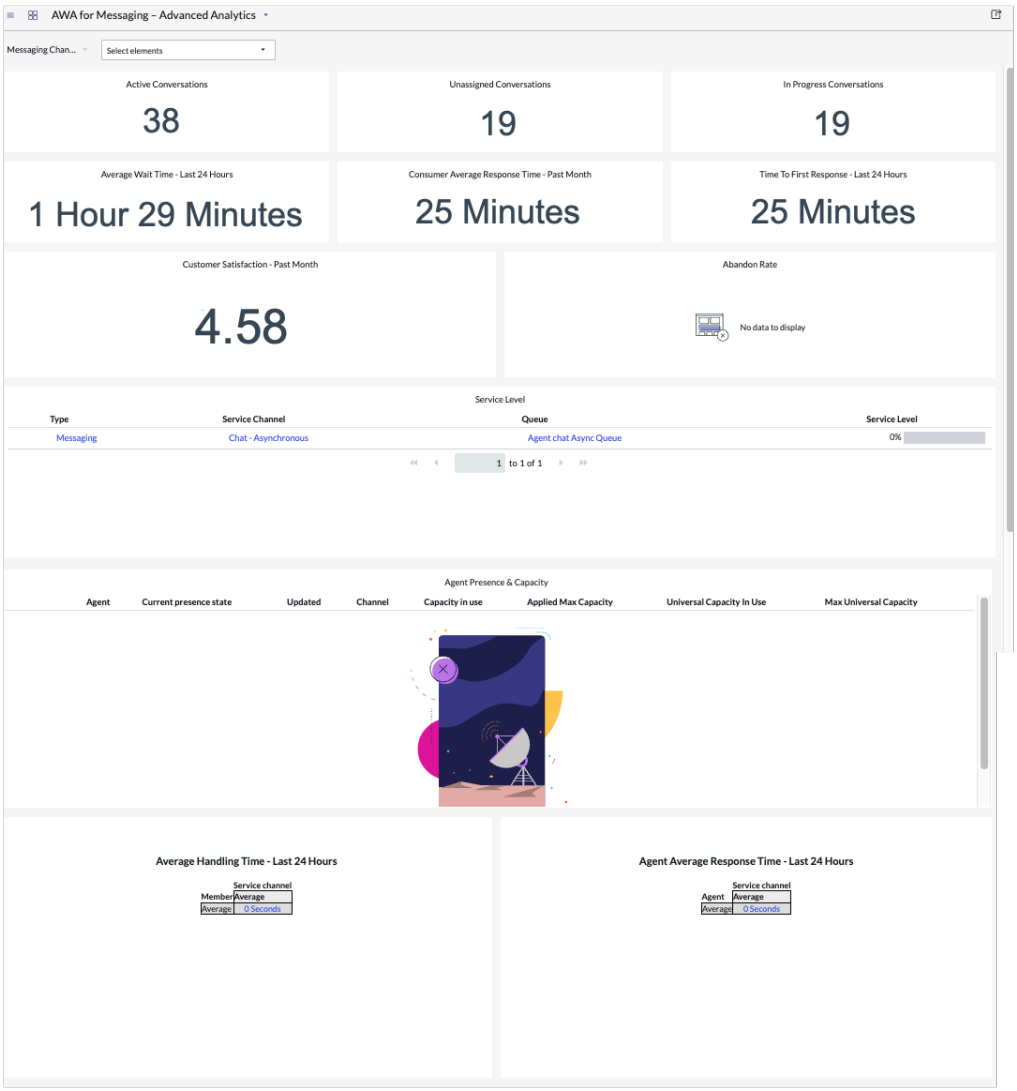
고급 작업 할당 메시징용 대시보드

에이전트가 고객의 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 관리자가 대화 〔interaction〕 작업 항목을 모니터링할 수 있습니다.

이 대시보드는 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인에서 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 및 보고 솔루션고급 작업 할당용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA 메시징용 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 고급 작업 할당 .	awa_admin
AWA 관리자: 서비스 채널 전체에서 작업 항목의 라우팅 및 할당에 대한 관심 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 어떤 작업을 하고 있는지 알아야 합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및 작업을 에이전트에게 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

표시기

표시기는 비즈니스 서비스, 활동 또는 조직 행동에 대해 정기적인 간격으로 수행되는 성과 측정을 정의합니다.

표시기	설명
이탈률	요청자에 의해 중단된 대화의 백분율입니다.

데이터 시각화

제목	유형	설명
활성 대화	단일 점수 	완료 종결 또는 중단 종결이 아니며 취소되지 않은 에이전트 채팅 메시징 대화입니다.
미할당 대화	단일 점수 	보류 중인 수락 또는 큐에 대기 중인 상태인 에이전트 채팅 메시징 대화입니다.
진행 중인 대화	단일 점수 	보류 중이거나, 신규 상태이거나, 진행 중인 에이전트 채팅 메시징 대화입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
평균 대기 시간 - 지난 24시간	단일 점수 	에이전트가 오늘 큐에서 채팅을 수락하는 데 걸린 평균 시간입니다.
소비자 평균 응답시간 - 과월	단일 점수 	완료 종결 또는 중단 종결 및 할당되고 요청자 평균 응답시간이 비어 있지 않으며 1개월 후에 생성된 메시징 대화입니다.
최초 응답시간 - 지난 24시간	단일 점수 	최초 응답 대기 시간이 비어 있지 않고 24시간 후에 생성된 인바운드 메시징 대화입니다.
고객 만족도 - 과월	단일 점수 	지난 달의 고객 만족도 점수
서비스 수준	단일 점수 	• 유형 • 서비스 채널 • 큐 • 서비스 수준
에이전트 현재 상태 및 용량		• 에이전트 • 최신 현재 상태

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
		• 업데이트됨 • 채널 • 사용 중인 용량 • 적용한 최대 용량 • 사용 중인 범용 용량 • 최대 범용 용량
평균 처리 시간 - 지난 24시간	단일 점수 	지난 24시간 동안의 상호작용 처리 기간의 평균 시간입니다.
에이전트 평균 응답시간 - 지난 24시간	단일 점수 	지난 24시간 동안의 평균 에이전트 응답시간입니다.

대시보드 마이그레이션 고급 작업 할당

CoreUI 대시보드를 마이그레이션 고급 작업 할당 하여 주요 플랫폼 역량의 제품 채택을 넥스트 경험 늘려 고객 혜택을 제공합니다.

새 고급 작업 할당 사용자는 기본적으로 대시보드를 볼 수 있습니다 넥스트 경험 .

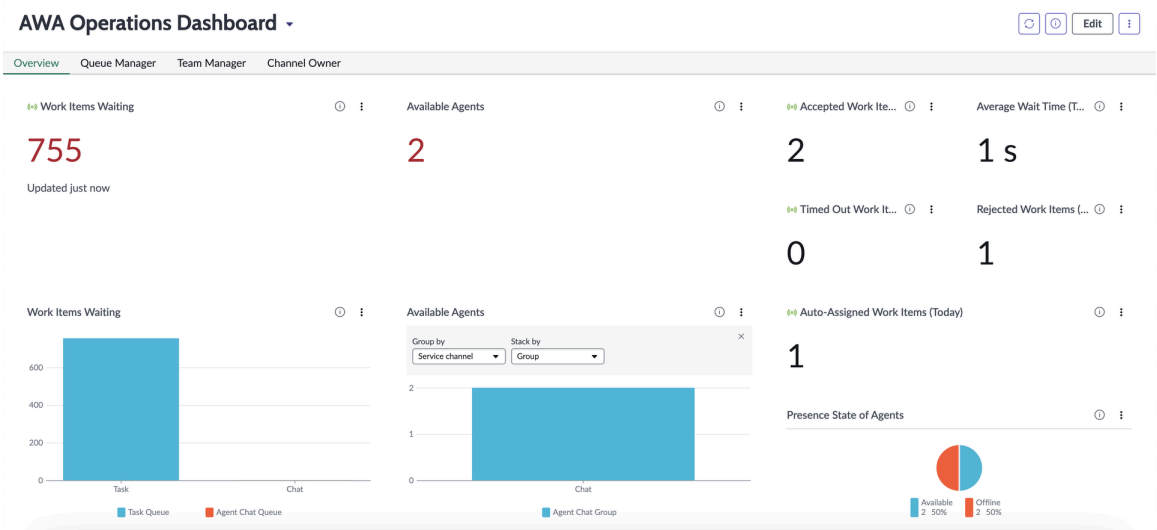
기존 사용자는 업그레이드할 때 기본적으로 새 대시보드에서 사용자 지정 변경 내용을 볼 수 없습니다. 기존 사용자의 CoreUI 대시보드는 삭제되거나 더 이상 사용되지 않습니다. 새 넥스트 경험 대시보드의 CoreUI 대시보드에서 사용자 지정 변경 사항을 보려면 릴리스에서 릴리스로 Washington DCXanadu 업그레이드하는 동안 CoreUI 사용자 지정 대시보드를 넥스트 경험 마이그레이션해야 합니다.

AWA 넥스트 경험 대시보드

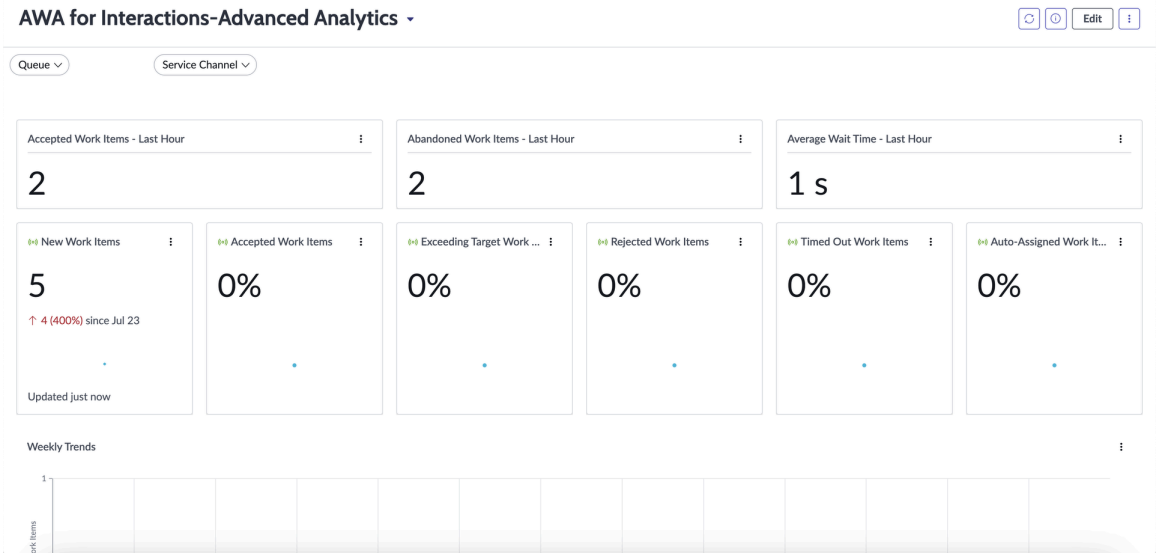
모든 코어 UI 대시보드가 AWA 로 마이그레이션 넥스트 경험되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

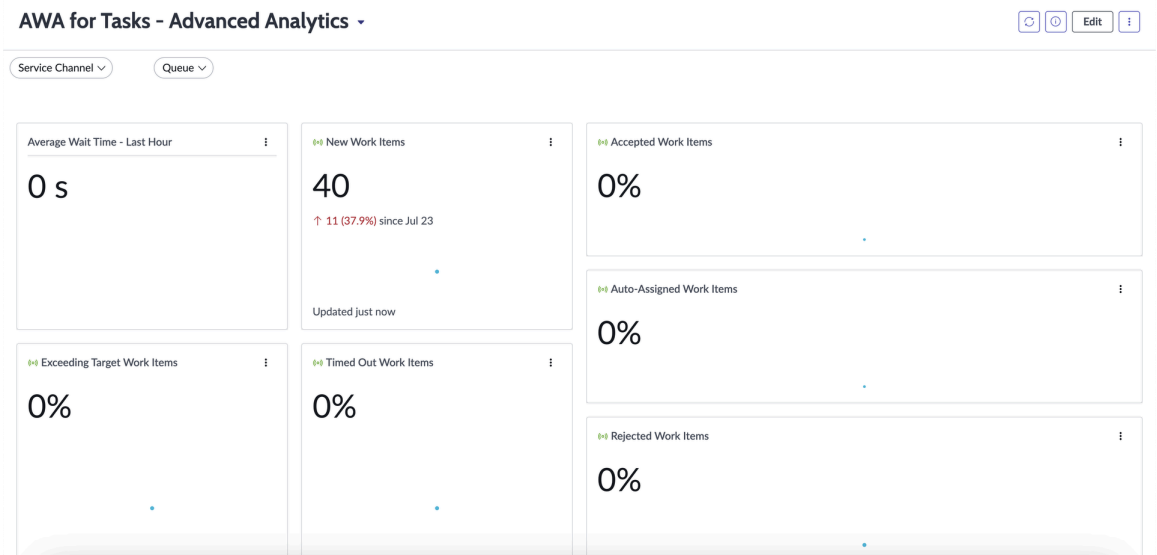
AWA 운영 대시보드



AWA 상호작용 대시보드



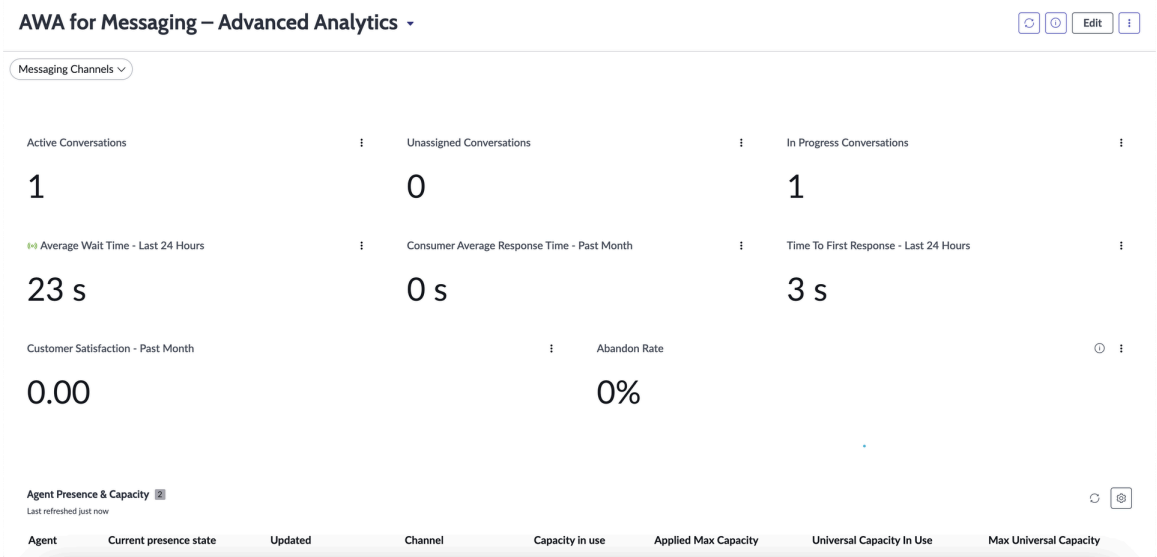
AWA 작업 대시보드



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA 메시징 대시보드



할당 규칙 양식

할당 규칙을 만들거나 변경할 고급 작업 할당 때 할당 규칙 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

할당 규칙 양식

필드	정의
이름	할당 규칙의 이름입니다.
애플리케이션	이 할당 규칙이 속한 애플리케이션의 이름입니다. 기본 애플리케이션은 전역입니다.
간단한 설명	할당 규칙에 대한 간략한 설명입니다.
할당 기준	할당 유형입니다. 다음 값 중 하나를 선택합니다. • 마지막 할당: 작업을 할당받지 않고 가장 오래 작업한 에이전트에게 작업 항목을 라우팅합니다. • 최대 용량: 작업을 처리할 수 있는 가용성이 가장 높은 에이전트에게 작업 항목을 라우팅합니다.
자동 할당 처리	작업 항목은 에이전트가 수락 또는 거부를 선택하지 않아도 자동으로 수락됩니다. • 작업 항목 자동 할당 사용: 에이전트를 대신하여 작업 항목을 자동으로 수락하려면 이 옵션을 선택합니다. 에이전트는 작업 항목을 수동으로 수락 하거나 거부할 수 없습니다. • 표시 옵션: 다음 값 중 하나를 선택합니다. ○ 받은 편지함 카드를 선택하여 채팅 상호작용을 수락하고 에이전트 받은 편지함에 추가합니다. 에이전트는 받은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당 규칙 양식

필드	정의
	편지함에서 수락한 상호작용을 열 수 있습니다. ○ 받은 편지함 카드 및 작업 공간 탭을 선택하여 채팅 상호작용을 수락하고 수락한 각 상호작용에 대한 탭을 엽니다.
거부 처리	작업 항목이 거부되고 처리됩니다. • 에이전트가 거부하도록 허용: 에이전트가 받은 편지함의 작업 항목을 거부할 수 있도록 합니다. • 시간 초과 시 재할당: 지정된 시간 초과 기간 내에 에이전트가 수락하거나 거부하지 않은 작업 항목의 재할당을 활성화합니다. ○ 시간 제한 값(일 및 시간, 분, 초): 할당 시간이 초과(종료)되고 다른 에이전트에게 재할당되기 전에 에이전트가 작업 항목을 수락하거나 거부하는 데 허용된 시간입니다. ○ 시간 초과 현재 상태: 시간 초과 발생 후 에이전트 가용성 상태: 사용 가능, 자리 비움 또는 오프라인. 자동 할당 처리가 활성화된 경우 이 탭을 사용할 수 없습니다.
기술 처리	기술 기반 작업 할당 • 기술 활성화: 작업 항목을 적절한 기술을 가진 에이전트에게 라우팅합니다. 선택하면 기술 수준 평가 및 필수 기술 적용 확인란이 선택 취소된 상태로 표시됩니다. • 기술 수준 평가: 기술 수준에 따라 작업 항목을 가장 적합한 에이전트에게 라우팅합니다. • 필수 기술 적용: 필요한 기술이 있는 에이전트에게 작업 항목을 라우팅합니다.
교대조 처리	작업 항목은 교대조를 기준으로 에이전트에게 할당됩니다. • 교대조 기반 할당: 교대조에서 사용할 수 있는 시간을 기준으로 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다. • 시간 제약 조건 추가: 교대조의 작업 항목을 완료하는 데 필요한 시간과 필요한 기간 동안 에이전트를 계속 사용할 수 있어야 하는지 여부를 추가합니다. 이 필드는 교대조 기반 할당 사용 옵션이 선택된 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당 규칙 양식

필드	정의
	• 에이전트 기준: 에이전트의 교대조에 남은 시간을 기준으로 에이전트를 선택합니다. 이 필드는 교대조 기반 할당 사용 옵션이 선택된 경우에만 나타납니다. 사용 가능한 옵션: ○ 교대조에 남은 최소 시간: 교대조에서 사용할 수 있는 최소한의 시간을 기준으로 사용 가능한 에이전트 그룹의 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다. ○ 교대조에 남은 최대 시간: 교대조에서 사용할 수 있는 최대 시간을 기준으로 사용 가능한 에이전트 그룹의 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다. • 필요한 시간: 작업 항목을 완료하는 데 필요한 시간입니다. • 필요한 시간 동안 지속적으로 사용 가능: 교대 근무 중 휴식 없이 필요한 기간 동안 계속 사용할 수 있는 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다. 교대조에 필요한 최소 시간이 없는 에이전트는 작업 항목 할당에 고려되지 않습니다. 주: 교대조 처리 필드는 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)이 활성화되고 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 플러그인(com.snc.wfo.csm) 또는 ITSM용 워크포스 최적화 플러그인(com.snc.wfo_itsm) 플러그인 또는 둘 다 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 관리자는 에이전트가 교대조를 할당할 수 있도록 계획된 일정이 있어야 합니다. 자세한 내용은 andITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링 문서를 참조하십시오고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링 . 이 필드는 시간 제약 조건 추가 옵션이 선택된 경우에만 나타납니다.

고급 작업 할당 모니터링 페이지

관리자(관리자 또는 awa_admin)는 고급 작업 할당 통계 페이지의 정보를 검토하여 활동을 모니터링할 고급 작업 할당 수 있습니다.

통계 페이지에는 성과 통계가 고급 작업 할당 표시됩니다 AWA . 관리자는 <instance_url>/awa_stats.do를 입력하여 통계 페이지에 액세스할 고급 작업 할당 수 있습니다. 여기서 instance_url는 ServiceNow URL의 기준입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 평균, 중앙값, 최대값 및 최소값 통계는 현재 보고 있는 특정 노드를 나타냅니다.

총 에이전트 요약

필드	설명
에이전트 상태	할당된 모든 에이전트의 에이전트 상태 개요

채널 요약

작업 항목

필드	설명
대기 중인 번호	현재 큐에 대기 중인 작업 항목 수
수용 보류 중인 번호	현재 수용 보류 중인 작업 항목 수
중복 수	중복 작업 항목 수(일반적으로 전송에서 동일한 문서 ID를 의미)
거부된 번호	거부된 작업 항목 수
현재 번호 회의 채널 조건	채널 조건이 충족된 작업 항목 수
현재 번호 회의 사용률 조건	현재 사용률 조건이 충족된 작업 항목 수
현재 번호 회의 채널 및 사용률 조건	채널 및 사용률 조건을 모두 충족하는 작업 항목 수
총 작업 항목 카운트	지정된 채널의 총 작업 항목 수

쿼리 성능

필드	설명
최대 쿼리 응답시간	지정된 채널의 모든 활성 및 할당되지 않은 작업 항목을 쿼리하는 응답의 최대 시간입니다
최소 쿼리 응답시간	지정된 채널의 모든 활성 및 할당되지 않은 작업 항목을 쿼리하는 응답의 최소 시간입니다
평균 쿼리 응답시간	지정된 채널의 모든 활성 및 할당되지 않은 작업 항목을 쿼리하는 응답의 평균 시간입니다
쿼리 응답시간 중위값	지정된 채널의 모든 활성 및 할당되지 않은 작업 항목을 쿼리하는 응답의 중위 시간입니다
총 쿼리 수	지정된 채널에 대해 비활성/미할당 작업 항목을 쿼리한 총 횟수

기록 감시자

필드	설명
기록 감시자 항목 존재	채널에 필요한 기록 감시자(채널 자격 응답자, 작업 항목 응답자, 작업 부하 응답자)가 있는 경우 예입니다.
트리거된 항목 수	지정된 기록 감시자에 대해 이 노드에서 onEntry를 호출한 횟수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록 감시자

필드	설명
트리거된 종료 수	지정된 기록 감시자에 대해 이 노드에서 onExit를 호출한 횟수
트리거된 변경 수	지정된 기록 감시자에 대해 이 노드에서 onChange를 호출한 횟수

큐

필드	설명
총 큐 수	지정된 채널의 총 활성 큐 수
일정의 큐 수	현재 일정에 있는 지정된 채널의 큐 수
일정을 벗어난 큐 수	지정된 서비스 채널의 큐 수 중 현재 일정에서 벗어났습니다.
비활성 큐 수	활성으로 표시되지 않은 큐 수

에이전트

필드	설명
지정된 채널에 대한 에이전트 상태 개요	이 상태가 있는 에이전트 수

채널 세분화

큐

필드	설명
일정 내	큐가 일정에 있으면 True, 그렇지 않으면 False입니다.
사용 가능한 에이전트	지정된 큐에 사용 가능한 에이전트가 있으면 True, 그렇지 않으면 False입니다.
사용 가능한 에이전트 수	지정된 큐에 사용 가능으로 표시된 에이전트 수
대기 중인 업무 항목 수	지정된 큐에 대해 대기 중인 작업 항목 수입니다
수용 보류 중인 작업 항목 수	지정된 큐에 대해 수락 보류 중인 작업 항목 수
작업 항목의 최대 라우팅 시간	지정된 기록에 대한 작업 항목을 생성하고 큐에 할당하는 최대 라우팅 시간
작업 항목의 최소 라우팅 시간	지정된 기록에 대한 작업 항목을 생성하고 큐에 할당하는 최소 라우팅 시간
작업 항목의 평균 라우팅 시간	지정된 기록에 대한 작업 항목을 생성하고 큐에 할당하는 평균 라우팅 시간입니다
작업 항목의 중앙 라우팅 시간	지정된 기록에 대한 작업 항목을 생성하고 큐에 할당하는 중위 라우팅 시간
작업 항목의 총 라우팅 수	생성된 기록에서 큐로 라우팅된 총 작업 항목 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 작업 할당 역할

고급 작업 할당 (AWA)가 이러한 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

AWA 관리자 **[awa_admin]**

AWA 관리자가 를 구성하고 관리합니다AWA.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

AWA 에이전트 **[awa_agent]**

에이전트는 고객 상호작용을 처리하고 여러 서비스 채널에서 작업 부하를 AWA 관리합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

AWA 통합 사용자 **[awa_integration_user]**

AWA 통합 사용자는 통합 API를 AWA 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

AWA 관리자 [awa_manager]

관리자는 AWA 모든 서비스 채널에서 에이전트의 성과를 모니터링합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- *interaction_agent*
- *quickactions_user*

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

고급 작업 할당 앱과 함께 설치되는 구성요소

고급 작업 할당 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

AWA 는 작업 할당을 구성, 관리 및 수신하는 사용자를 위해 다음 역할을 추가합니다.

역할 제목**[name]**	설명	포함하는 역할
고급 작업 할당 관리자 [awa_admin]	기능에 대한 관리자 역할입니다 AWA . 를 구성하고 관리합니다 AWA.	awa_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 제목**[name]**	설명	포함하는 역할
고급 작업 할당 개발자 [awa_integration_user]	기능에 대한 개발자 역할입니다 AWA . 통합 API를 AWA 사용합니다.	없음
고급 작업 할당 대리인 [awa_agent]	기능에 대한 에이전트 역할입니다 AWA . 고객 상호작용을 처리하고 여러 서비스 채널에서 작업 부하를 관리합니다.	없음
고급 작업 할당 매니저 [awa_manager]	기능에 대한 관리자 역할입니다 AWA . 모든 서비스 채널에서 에이전트의 성과를 모니터링합니다.	없음

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
AWA WorkItem TimeOut Job	
AWA 정리 작업	

설치된 테이블

테이블	설명
AWA 에이전트 용량 [awa_agent_capacity]	에이전트의 용량 재정의 기록을 개별 채널에 저장합니다.
AWA 에이전트 채널 가용성 [awa_agent_channel_availability]	채널에서 사용할 수 있는 에이전트를 결정하는 기록을 저장합니다.
AWA 에이전트 현재 상태 [awa_agent_presence]	에이전트 가용성 상태를 정의하는 기록을 저장합니다.
AWA 에이전트 현재 상태 이력 [awa_agent_presence_history]	에이전트 현재 상태 변경에 대한 기록을 저장합니다.
AWA 할당 규칙 [awa_assignment_rule]	에이전트에 푸시된 작업 항목을 결정하는 데 사용되는 할당 규칙 기록을 저장합니다.
AWA 자격 풀 [awa_eligibility_pool]	에이전트가 작업 항목을 거부했거나 에이전트를 사용할 수 없는 경우 큐에서 작업 항목을 받을 자격이 있는 에이전트의 그룹화를 정의하는 기록을 저장합니다.
AWA 그룹 큐 우선순위 [awa_group_queue_priority]	그룹에 할당된 큐의 우선순위 값을 저장합니다.
AWA 받은 편지함 레이아웃 [awa_inbox_layout]	받은 편지함의 에이전트 작업 공간 작업 항목 카드에 표시되는 필드를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
AWA 제안 상세 정보 [awa_offer_details]	를 사용하여 에이전트 선호도 작업 항목이 할당되었는지 여부와 할당이 완료된 방법을 저장합니다.
AWA 현재 상태 [awa_presence_state]	현재 상태를 정의합니다.
AWA 큐 [awa_queue]	작업 항목 큐 기록을 저장합니다.
AWA 큐 항목 정렬 [awa_queue_item_sorting]	정렬할 수 있는 큐에 대한 작업 항목의 필드를 정의합니다.
AWA 거부 사유 [awa_reject_reason]	에이전트가 할당된 작업 항목을 거부하는 데 사용하는 이유를 정의하는 기록을 저장합니다.
AWA 서비스 채널 [awa_service_channel]	작업 항목이 큐에 대기할 수 있는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다.
AWA 작업 항목 [awa_work_item]	서비스 채널에서 큐로, 그리고 에이전트로 라우팅되는 작업 항목(예: 채팅, 케이스 또는 인시던트)을 저장합니다.
AWA 작업 항목 거부 [awa_work_item_rejection]	각 작업 항목에 대한 거부 이력 기록을 저장합니다.

설치되는 속성

속성	설명
glide.awa.enabled	고급 작업 할당에 대한 작업 항목의 자동 할당을 활성화합니다. • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.awa.cache.enabled	고급 작업 할당 캐시를 활성화합니다. • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

도메인 분리 및 고급 작업 할당

이 기능에서는 도메인 분리가 고급 작업 할당 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원의 모든 측면을 포함합니다.
- 애플리케이션 속성이 필요에 따라 도메인을 인식합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

고급 작업 할당 를 사용하면 특정 서비스 채널에 대해 정의된 작업 항목 큐를 사용하여 자격 있는 에이전트에게 작업 항목을 자동으로 할당할 수 있습니다. 관리형 서비스 공급자는 특정 도메인을 큐 라우팅 조건으로 지정하여 도메인별 큐를 만들 수 있습니다.

고급 작업 할당에서 도메인 분리가 작동하는 방식

인스턴스에 사용자와 그룹이 서로 다른 도메인에 속하는 도메인 계층 구조가 있는 경우 도메인의 특정 에이전트에 대한 작업 항목의 가시성을 제한해야 할 수 있습니다. 작업 항목이 적절한 도메인의 에이전트로 라우팅되도록 해야 할 수도 있습니다. AWA 관리자는 서비스 채널 및 관련 작업 항목 큐를 구성하여 다음을 수행할 수 있습니다.

도메인별 작업 라우팅

특정 작업 또는 상호작용만 표시되는 도메인의 에이전트에게 작업 항목을 푸시하려면 해당 항목을 적절한 큐로 라우팅하는 라우팅 조건을 사용합니다. 예:

- 큐를 특정 도메인 X와 정확히 일치하는 항목으로만 제한하려면 **[Domain] [is] [X]** 조건을 지정합니다.
- 도메인 X의 모든 작업 항목과 해당 하위 도메인을 큐로 라우팅하려면 도메인 경로 필드를 사용하여 **[Domain Path] [starts with]** 〔!!와 같은 조건을 지정합니다. **/!! #/]**

적절한 도메인의 에이전트에게 작업 할당

적절한 도메인의 에이전트에 작업 항목을 할당하려면 큐 자격 할당 풀 에 지정된 할당 그룹에 작업 항목이 큐로 라우팅되는 것을 볼 수 있는 도메인에 속한 에이전트가 있는지 확인합니다.

불일치가 발생하여 적격 할당 그룹의 에이전트가 큐 AWA 의 작업 항목을 볼 수 없는 경우 에이전트에 항목을 일시적으로 할당할 수 있습니다. 그러나 항목이 에이전트의 받은 편지함 AWA 으로 이동되기 전에 에서는 액세스 권한이 없는 이유로 할당을 자동으로 거부합니다. AWA 액세스 권한이 있을 수 있는 다른 에이전트에게 작업 항목을 재할당합니다. 사용 가능한 에이전트 중 작업 항목을 볼 수 있는 에이전트가 없는 경우 항목은 여러 번 거부될 수 있습니다.

⚠ 경고: 관리자가 적격 할당 구성을 수정할 때까지 AWA 항목이 큐에서 멈출 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 작업 할당의 속성

고급 작업 할당 속성 페이지에서는 에 대한 AWA구성 옵션을 제공합니다.

관리자 역할이 있는 경우 다음으로 이동하여 이러한 속성을 생성하거나 변경할 수 있습니다. 시스템 속성 〉 모든 속성.

AWA의 속성

속성	설명
AWA 라우팅 조사 시간 *com.glide.awa.routinglookback*	AWA 은 지난 10분 내에 생성된 작업 항목을 라우팅하는 것으로 기본 설정됩니다. 10분이 지난 후 작업 항목이 생성되면 라우팅에 고려 AWA 되지 않습니다. 기본 10분 기간 외에 생성된 작업 항목의 경우 이 시스템 속성을 생성하여 라우팅 이전 룩 타임을 AWA 확장합니다. • 이름: com.glide.awa.routinglookback • 유형: 정수 • 값: 시간(초) 예를 들어, 누락된 작업 항목에 대해 전체 교대조를 포함하려면 속성 값을 86400(24시간)으로 설정합니다. • 설명: *##(# AWA)# ## ### ## AWA### #### ## #####*. 주: 이 속성은 시스템의 모든 서비스 채널에 영향을 줍니다.
쿼리 사용 안 함 비즈니스 규칙 *glide.awa.query_br_disable*	속성이 활성화된 AWA 경우 실행 중 비즈니스 규칙을 쿼리하기 전에 비활성화합니다. 예를 들어, 활성화된 경우 인스턴스는 상호작용을 라우팅하거나 할당하는 방식에 AWA 영향을 주지 않고 상호작용 테이블에 대한 사용자 지정 쿼리 전 비즈니스 규칙을 가질 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 〉 모든 속성
바이패스 *AWA* 큐 최대 대기 시간 *glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled*	이 속성은 큐의 최대 대기 시간 값을 할당 규칙의 시간 제한 값으로 재정의하여 에이전트의 받은 편지함에서 작업 항목이 조기에 사라지는 것을 방지할 수 있습니다.
하위 플로우 실행 활성화/비활성화 *glide.awa.enable_routing_subflow*	작업 항목을 라우팅할 때 큐에 AWA 정의된 하위 플로우의 실행을 활성화/비활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA의 속성

속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: false

시스템 속성 추가에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가 를 참조하십시오.

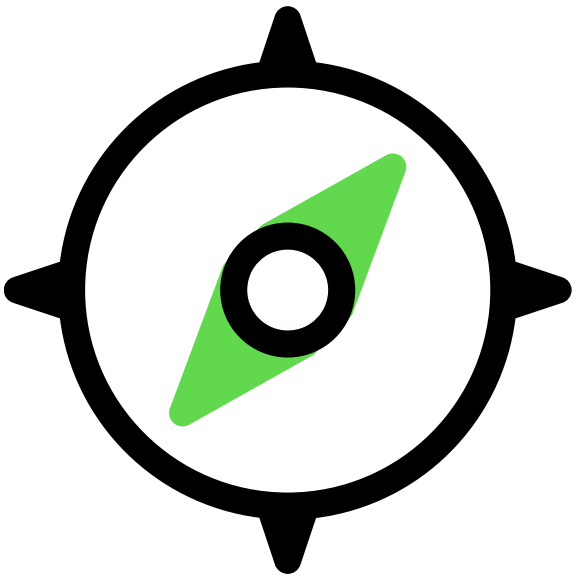
옴니채널 콜백

ServiceNow# 옴니채널 콜백 앱을 사용하면 다른 ServiceNow# 앱에서 사용자에게 콜백 옵션을 표시하거나 알릴 수 있습니다. 앱은 옴니채널 콜백 를 통해 사용할 수 있습니다 ServiceNow# Store.

옴니채널 콜백 시작하기

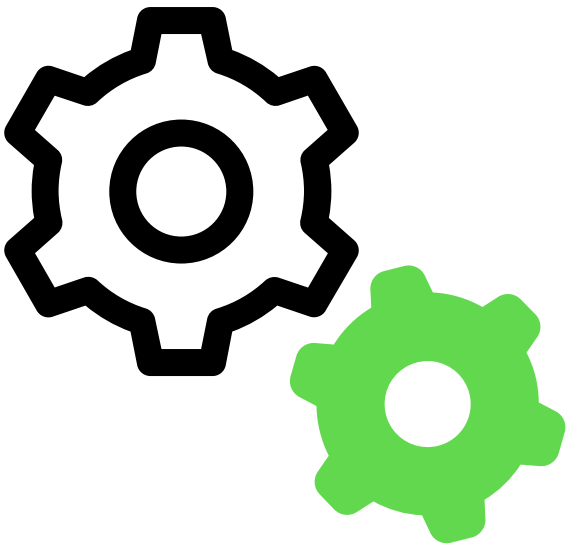
시작할 타일을 옴니채널 콜백선택합니다.

탐색



이점에 대해 옴니채널 콜백 자세히 알아보고 검토합니다.

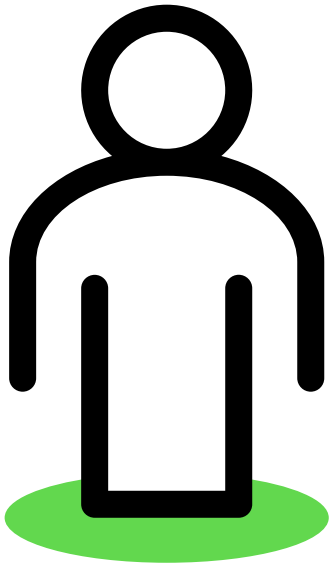
구성



콜백 요청이 있는 에이전트를 지원하는 데 필요한 기능 및 구성요소 구성

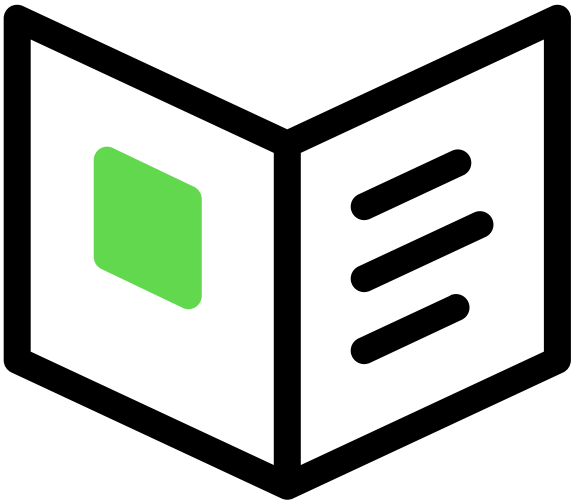
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

콜백 기록에 대한 작업



콜백 기록 작업 방법 알아보기

참조



구성 및 관리를 위한 추가 정보 가져오기 옴니채널 콜백

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

옴니채널 콜백 탐색

이점에 대해 옴니채널 콜백 자세히 알아보고 검토하십시오.

옴니채널 콜백 개요

이 옴니채널 콜백 앱은 ServiceNow AI Platform# 에이전트가 사용 가능한 에이전트를 큐에서 기다리지 않고 사용자에게 다시 전화를 걸 수 있는 옵션을 제공하여 향상된 사용자 경험을 제공하는 기능입니다. 예를 들어 에이전트 대기 시간이 길거나 연락 가능한 에이전트가 없을 때 콜백 기능을 사용하여 사용자에게 다시 전화를 걸 수 있습니다.

콜백은 모든 대화형 음성 응답(IVR)에 추가되어 호평을 받고 있습니다. 지원되는 모든 대화형 통합 채널에서 콜백을 호출할 수 있습니다.

옴니채널 콜백 워크플로우

이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 라이브 에이전트의 도움을 구하는 사용자는 라이브 에이전트를 사용할 수 없거나 라이브 에이전트에 도달하는 데 걸리는 대기 시간이 긴 경우 콜백을 요청합니다.
2. 옴니채널 콜백는 (AWA)를 통해 ServiceNow# 고급 작업 할당 에이전트의 가용성을 확인하고 사용 가능한 에이전트에 대한 콜백 작업 항목을 배치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. AWA 콜백 작업을 선택하여 콜백 큐에 배치합니다.
4. 에이전트가 콜백 수락 카드를 받습니다. 에이전트가 상호작용을 종결하거나 콜백을 수동으로 다시 큐에 추가하기로 결정한 경우 에이전트는 작업 공간에서 이를 수행할 수 있습니다.

옴니채널 콜백 이점

이점	기능	사용자
옴니채널 콜백 를 통해 AWA사용 가능한 에이전트에 대한 콜백 작업 항목을 생성합니다. 콜백 요청은 제출 즉시 큐에 AWA 배치됩니다. 고객이 초기 콜백에 응답하지 않는 경우 에이전트는 수동으로 재시도를 시작할 수 있습니다. 이러한 경우 콜백은 시스템에 정의된 재시도 메커니즘에 따라 다시 큐에 대기됩니다.	가능한 한 빨리 콜백	에이전트
콜백을 요청하는 사용자는 사용 가능한 시간 슬롯을 기준으로 날짜 및 시간별로 예약할 수 있습니다. 옴니채널 콜백 는 예약된 콜백에 대한 프레임워크를 제공합니다. 예약된 콜백에 대한 소비자 사용 사례는 현재 애플리케이션을 통해서만 고객 서비스 관리(CSM) 지원됩니다.	일정이 예약된 콜백	고객
사용자는 지정된 시간에 비디오 콜백을 요청할 수 있습니다. 현재 비디오 콜백은 Zoom 서비스를 통해서만 지원되며 스토어 앱이 필요합니다 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 . 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램.	비디오 콜백	고객

옴니채널 콜백개 **API**

옴니채널 콜백 API는 콜백 요청을 만들고 관리하는 데 도움이 됩니다. API를 옴니채널 콜백 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 지원되는 외부 공급업체 채팅 애플리케이션에서 전달한 콜백 메타데이터를 저장하여 에이전트에게 상황별 정보를 제공합니다.
- 지원되는 외부 공급업체 채팅 애플리케이션에서 수신된 콜백 요청을 로 ServiceNow AI Platform#라우팅하여 에이전트가 단일 인터페이스에서 처리할 수 있도록 합니다.
- 호출자가 콜백을 받는 데 걸리는 대기 시간을 줄여 고객 경험을 개선합니다.

API에 옴니채널 콜백 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

옴니채널 콜백 구성

콜백 요청으로 에이전트를 지원하는 데 필요한 기능과 구성요소를 옴니채널 콜백 구성합니다.

구성 개요

관리자는 다음으로 이동하여 콜백 기능을 활성화하고 하나 이상의 콜백 채널을 구성할 수 있습니다. 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반 〉 옴니채널 콜백 을 클릭하고 관리를 클릭합니다. 채널당 콜백 동작은 주제, 최대 콜백 시도 횟수 및 콜백 시간 제한 임계치와 같은 콜백 매개변수를 구성하여 설정할 수 있습니다. 콜백 동작을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 채널에 대한 콜백 동작 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앱에는 옴니채널 콜백 기본 Callback-Phone 및 Callback-General 주제가 포함되어 있습니다. 콜백-전화 및 콜백-일반 주제는 에이전트를 사용할 수 없거나 에이전트 대기 시간이 콜백 임계치 시간(가장 최근 AWA 큐 시간의 평균)보다 길 때 트리거됩니다. 요구 사항에 따라 기본 콜백 주제를 사용자 지정할 수 있습니다. 콜백 주제를 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기본 콜백 항목 사용자 지정.

1. 시작하기 옴니채널 콜백

   설정을 시작하기 전에 이 정보를 검토하십시오 옴니채널 콜백.

2. 옴니채널 콜백 설치

   관리자 역할이 있는 사용자는 옴니채널 콜백 앱을 설치할 수 있습니다.

3. 채널에 대한 콜백 동작 구성

   콜백 매개변수를 사용하여 채널에 대한 콜백 동작을 구성합니다.

4. 기본 콜백 항목 사용자 지정

   요구 사항에 따라 기본 콜백 주제를 사용자 지정합니다.

옴니채널 콜백 시작하기

설정을 옴니채널 콜백시작하기 전에 다음 정보를 검토합니다.

검사 목록

설정 작업	설명
ServiceNow 지원에 옴니채널 콜백 필요한 핵심 애플리케이션 또는 플러그인이 설치되고 활성화되었는지 확인합니다.	에서 다음 애플리케이션 또는 플러그인이 설치되고 활성화 ServiceNow Store되는지 확인합니다. 첫 번째 플러그인을 활성화하면 종속 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 설치되지 않은 경우 원활한 구현을 위해 다음 순서로 한 번에 하나의 애플리케이션을 설치하고 활성화합니다. • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking 자세한 내용은 옴니채널 콜백 설치 문서를 참조하십시오.
필요한 ServiceNow AI Platform 역할을 할당했는지 확인합니다.	기능 전반에 걸쳐 사용되는 역할은 다음과 같습니다 옴니채널 콜백 . • 관리자(admin)는 에서 ServiceNow Store 애플리케이션을 설치하고 역할을 할당합니다. • sn_omni_callback.콜백_API

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옴니채널 콜백 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_omni_callback)을 옴니채널 콜백 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 에서 ServiceNow Store옴니채널 콜백 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 옴니채널 콜백 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 옴니채널 콜백와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 옴니채널 콜백 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_omni_callback)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
6. 설치를 선택합니다.

채널에 대한 콜백 동작 구성

콜백 매개변수를 사용하여 채널에 대한 콜백 동작을 구성합니다. 지원되는 각 대화형 통합 채널에 대해 별도의 콜백 구성을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반.
2. 콜백 구성 양식에서 활성화 토글 스위치를 오른쪽으로 살짝 밀고 대기 시간 임계값을 입력한 다음 저장을 선택합니다.

   주: 콜백 구성 양식을 편집하기 전에 인스턴스의 애플리케이션 범위가 ServiceNow 전역으로 설정되어 있는지 확인하십시오.

3. 채널 드롭다운 목록에서 콜백을 구성하려는 채널을 선택합니다.
4. 콜백 주제 드롭다운 목록에서 콜백 주제를 선택합니다.
   음성 채널의 경우 콜백-전화를 선택하고 메시징 또는 채팅 채널의 경우 콜백-일반 을 선택합니다. 이러한 기본 콜백 주제는 전화를 받을 수 있는 에이전트가 없거나 큐의 평균 대기 시간이 미리 정의된 임계치를 초과할 때 트리거됩니다. 요구 사항에 따라 사용자 지정 콜백 주제를 사용할 수도 있습니다. 콜백 항목을 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기본 콜백 항목 사용자 지정.
5. 최대 콜백 시도를 제공합니다.
   최대 콜백 시도 횟수에 도달하면 콜백 작업이 종결되고 추가 콜백 시도가 수행되지 않습니다.
6. 콜백 시간 제한(임계치(시간))을 제공합니다.
   콜백 시간 제한에 도달하면 추가 콜백 시도가 수행되지 않고 콜백 작업이 종결됩니다.

기본 콜백 항목 사용자 지정

요구 사항에 따라 기본 콜백 주제를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
음성 채널용 콜백-전화, 메시징 또는 채팅 채널용 콜백-일반과 같은 기본 콜백 주제 중 하나를 사용자 지정할 수 있습니다. 다음 절차에서는 콜백 전화 항목을 사용자 지정하는 방법을 설명합니다.

프로시저

1. 의 가상 에이전트 디자이너Callback-Phone 주제를 복제합니다.
   주제를 복제하는 방법에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 복제 주제를 참조하십시오.
2. 속성 탭의 고급 속성 섹션에서 사용자 지정 콜백 주제와 연결할 음성 채널을 선택합니다.
3. 플로우 탭에서 기본 콜백 플로우를 수정하고 필요한 경우 스크립트 작업 유틸리티에서 다음 속성을 설정합니다.

   a. 글로벌 콜백 실행됨(vaVars.global_callback_executed)을 **true**로 설정합니다.

   b. 사용 가능한 에이전트 없음(vaVars.global_show_no_agent_available_msg)을 **false**로 설정합니다.

   c. 콜백 작업 생성 노드에서 다음 속성을 설정합니다.
      - 글로벌 콜백 실행됨(vaVars.global_callback_executed)을 **true**로 설정합니다.
      - 사용 가능한 에이전트 없음(vaVars.global_show_no_agent_available_msg)을 **false**로 설정합니다.
      - 콜백 번호(callback_number): 사용자가 콜백을 요청한 번호로 채워야 하는 필수 필드입니다. 이 번호는 사용자가 전화를 거는 번호 또는 전화를 건 번호일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 간단한 설명(short_description): 사용자 문제 설명입니다.
- 초기 상호작용(initial_interaction): 콜백 작업이 시작된 상호작용 상세 정보입니다.
- 최대 재시도 시도(max_retry_Attempts): 콜백 작업이 종결된 후의 최대 재시도 횟수입니다.
- 만료 시간(expire_time): 콜백 작업이 종결된 후의 콜백 시간 제한입니다.
- 메시징 채널(messaging_channel): 사용하도록 구성된 메시징 채널입니다. 제공되지 않은 경우 기본 콜백 채널이 사용됩니다.
- 예약됨(예약됨): 콜백 작업을 자동 콜백에 적합하게 만들려면 예 로 설정합니다.

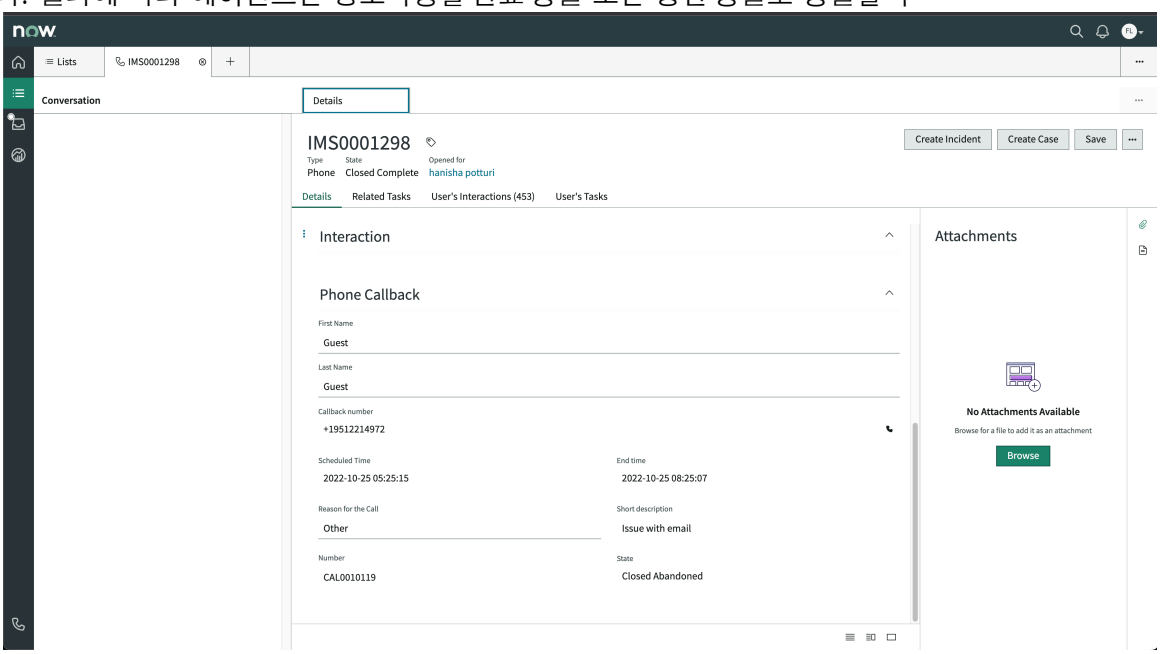
4. Save and Publish(저장 및 게시)를 클릭하여 사용자 지정 콜백 주제를 저장하고 게시합니다.
5. 사용자 지정 콜백 주제를 음성 서비스 제공자에 매핑합니다.
   a. 주제〔sys_cs_topic〕테이블에서 사용자 지정 콜백 주제의 sys_id 가져옵니다.
   b. 제공자 채널 신원〔sys_cs_provider_application〕테이블에서 음성 서비스 제공자를 선택합니다.
   c. 제공자 **ID** 속성 탭에서 **callback_topic_id** 속성 값을 사용자 지정 콜백 주제의 sys_id으로 업데이트하고 업데이트를 클릭합니다.

콜백 기록 작업

에서 옴니채널 콜백시작된 콜백 기록에서 작업하는 데 사용합니다작업 공간.

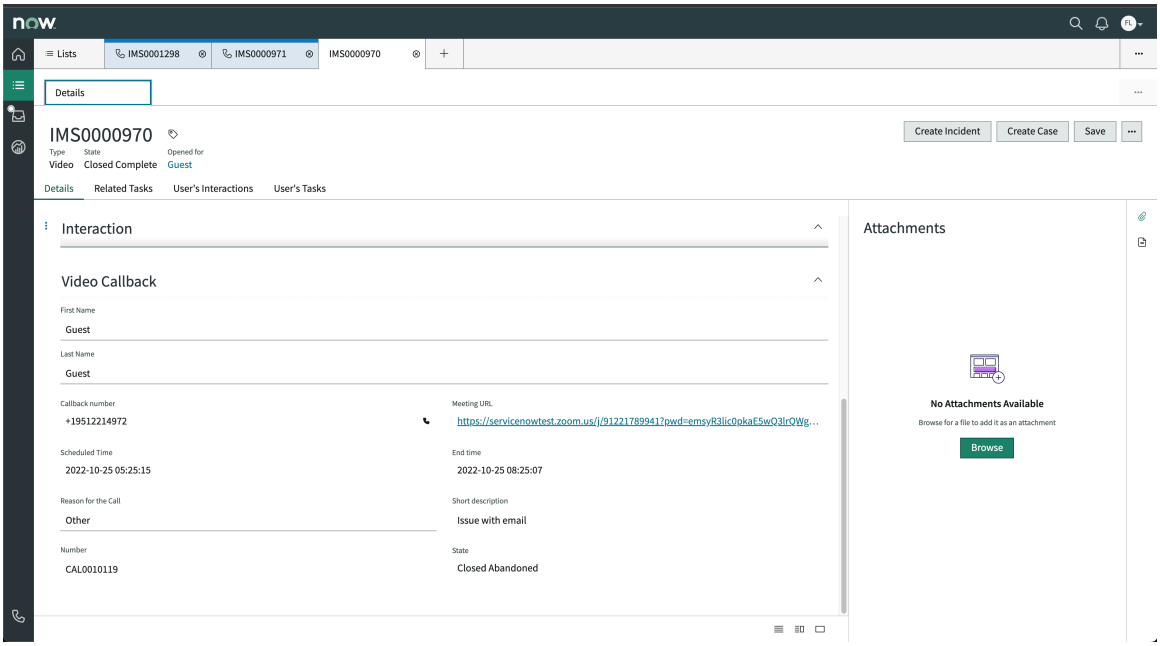
에이전트는 다음과 같은 콜백 시나리오에 대한 기록 작업을 수행할 수 있습니다.

- ASAP 콜백: 사용자가 ASAP 콜백을 요청하면 콜백 요청이 큐에 AWA 추가됩니다. AWA 미리 정의된 콜백 시도 간격에 따라 콜백 작업 항목을 사용 가능한 에이전트로 라우팅합니다. 그런 다음 에이전트는 콜백 작업 항목을 받습니다. 에이전트가 콜백 작업 항목을 수락하면 자동 다이얼이 사용자에게 호출을 시작합니다. 해결 방법에 따라 에이전트는 상호작용을 종결하거나 콜백을 다시 큐에 넣을 수 있습니다.
- 예약된 음성 콜백: 사용자가 원하는 날짜 및 시간에 음성 콜백을 요청하면 예약된 호출 시간 1분 전에 콜백 상세 정보가 포함된 상호작용 기록이 생성되고 에이전트는 콜백 작업 항목을 수신합니다. 에이전트가 콜백 작업 항목을 수락하면 자동 다이얼이 사용자에게 호출을 시작합니다. 결과에 따라 에이전트는 상호작용을 완료 종결 또는 중단 종결로 종결할 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약된 비디오 콜백: 사용자가 원하는 날짜 및 시간에 비디오 콜백을 요청하면 비디오 통화를 시작하기 위한 URL이 포함된 콜백 상세 정보가 포함된 상호작용 기록이 생성됩니다. 결과에 따라 에이전트는 상호작용을 완료 종결 또는 중단 종결로 종결할 수 있습니다.



옴니채널 콜백 참조

참조 주제는 구성하고 관리하는 옴니채널 콜백에 사용할 수 있는 추가 정보를 제공합니다.

옴니채널 콜백와 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 활성화하면 옴니채널 콜백 사용자 역할, 예약된 작업, 테이블 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
콜백 스케줄러 - 예약됨	예약된 시작 시간으로부터 1분 전에 예약됨 유형의 콜백 작업을 실행합니다.
콜백 스케줄러 - 최대한 빨리	콜백 작업을 생성한 후 또는 다음 재시도 시 가능한 한 빨리 유형의 콜백 작업을 실행합니다.
옴니채널 콜백 만료된 작업 종결	다음 시나리오에서 콜백 작업을 중단 종결로 표시합니다. • ASAP 콜백: 현재 시간이 만료 시간을 지나거나 콜백 시도 횟수가 최대 재시도 횟수를 초과하는 경우. • 예약된 콜백: 예약된 종료 시간 이후 1시간 동안 콜백 작업이 종결되지 않은 경우.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
콜백 속성 [sn_omni_callback_st_callback_properties]	콜백 동작을 결정하는 콜백 속성을 나열합니다.
콜백 [sys_cs_callback]	예약된 가능한 한 빨리 유형의 콜백 작업을 나열합니다.

설치되는 역할

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

콜백 **API** 역할 **[sn_omni_callback.callback_api]**

[sys_cs_callback] 테이블에서 읽기/쓰기

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

도메인 분리 및 옴니채널 콜백

옴니채널 콜백에서는 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: 표준

- 기본 수준 지원의 모든 측면을 포함합니다.
- 애플리케이션 속성이 필요에 따라 도메인을 인식합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

도메인 분리를 사용하여 조직의 데이터 및 관리 제어를 별도의 도메인으로 분할할 수 있습니다. 이를 통해 데이터를 격리하고 데이터에 대한 액세스를 제어할 수 있으며, 이는 여러 테넌트가 공통 플랫폼을 공유하는 환경에서 특히 중요합니다.

옴니채널 콜백에서 도메인 분리가 작동하는 방식

의 옴니채널 콜백 도메인 분리는 콜백 요청을 도메인별 사용 가능한 에이전트로 라우팅하여 작동합니다.

에 도메인 분리를 옴니채널 콜백사용할 때는 다음 사항에 유의하십시오.

- 도메인 분리는 콜백을 요청하는 에이전트와 고객 모두에게 적용됩니다. 즉, 에이전트는 콜백을 요청하는 사용자의 도메인에서 생성된 상호작용 기록에만 액세스할 수 있습니다.
- 에이전트는 작업 공간에서 콜백 요청을 수신할 사용자와 동일한 도메인에 있어야 합니다.
- 의 옴니채널 콜백도메인 분리에는 구성이 필요하지 않습니다.

도메인 분리 테이블

sys_cs_callback 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

사용 사례

도메인 분리가 사용되면 게스트 사용자의 콜백 요청이 게스트 사용자와 동일한 도메인을 가진 에이전트로 라우팅됩니다. 사용자 지정 채팅 채널의 경우 제공자 애플리케이션의 도메인은 도메인별 에이전트에 콜백을 라우팅하기 위한 참조로 사용됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

사전 예방적 트리거

사전 예방적 트리거 실시간 데이터를 사용하여 유용한 플랫폼 작업을 제공하여 최종 사용자를 지원합니다. 관리자 사용자는 특정 사용자에게 서식 있는 텍스트 팝업 메시지를 표시하는 규칙과 동작을 사용자 지정할 수 있습니다.

제품에 대한 사전 예방적 트리거 소개를 확인하고 익숙해지려면 이 비디오를 시청하십시오. 사전 예방적 트리거 제품에 대한 개략적인 개요

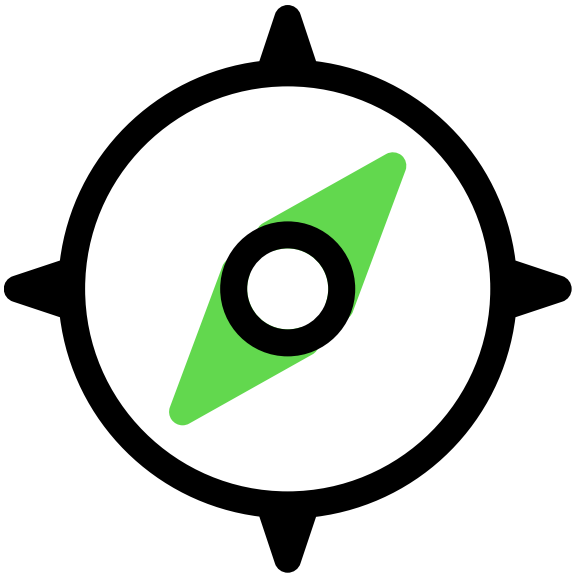
스토어에서 앱 요청

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

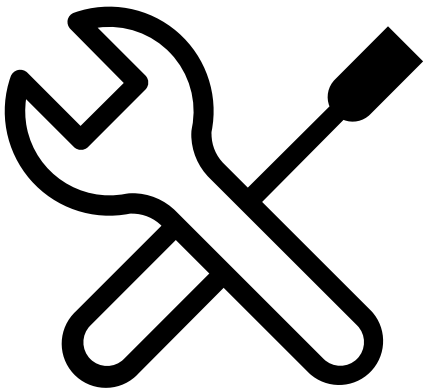
시작하기

탐색



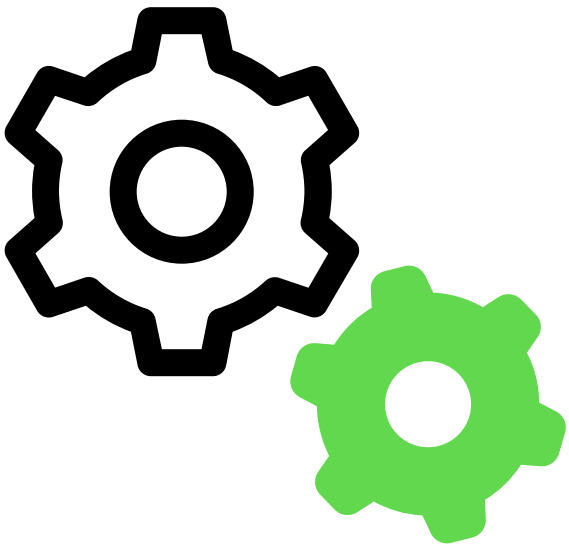
개념 및 프로세스 흐름에 대해
사전 예방적 트리거 알아봅니다.

설치



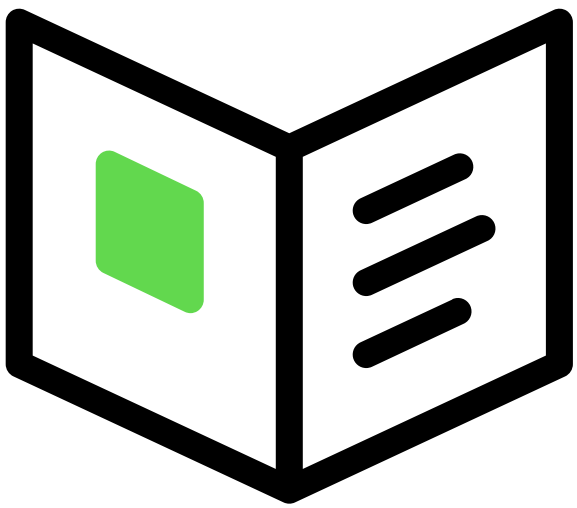
기능을 활성화합니다 사전 예방적 트리거 .

구성



트리거된 메시지가 포털의 ServiceNow#
최종 사용자에게 표시되는 시기를
결정하기 위한 사전 예방적 트리거
규칙과 작업을 관리하고 설정합니다.

참조



에 대한 사전 예방적 트리거구성요소
상세 정보를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 트리거 탐색

사전 예방적 트리거ServiceNow# 은 기본적으로 모든 가상 에이전트 채팅 위젯과 에이전트 채팅 고객이 사용할 수 있는 스토어 애플리케이션입니다. 사전 예방적 트리거 최종 사용자에게 상황에 맞는 메시지를 사전에 전송하여 채택 가상 에이전트 률을 높일 수 있습니다.

사전 예방적 트리거 개요

사전 예방적 트리거 서식 있는 텍스트 팝업 메시지는 실시간 사전 예방적 트리거 데이터에 따라 사용자에게 작업을 제공합니다. 최종 사용자가 메시지에 참여하면 사전 예방적 트리거 가 가상 에이전트 열립니다. 작업과 관련된 주제가 가상 에이전트 있는 경우 주제가 실행됩니다. 최종 사용자에게 버튼이 표시되면(최대 3개), 가장 관련성이 높은 버튼을 선택하여 관련 가상 에이전트 주제를 실행할 수 있습니다. 사전 예방적 트리거 이 가상 에이전트 설정된 경우 Now Assist LLM 주제와 함께 사용할 수 있습니다. 사전 예방적 트리거 를 포함하지 않는 가상 에이전트구성에서 고객을 라이브 에이전트에 연결하는 데에도 에이전트 채팅 사용할 수 있습니다. 프로세스에 사전 예방적 트리거 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 작동 방식 사전 예방적 트리거.

사전 예방적 트리거 관리자는 규칙을 사용하여 사전 예방적 트리거 고객과 소통하는 시기, 장소, 방법을 정의합니다. 사전 예방적 트리거 작업은 몇 가지 키 필드를 사용하여 규칙이 수행하는 작업을 정의합니다. 관리자는 고객이 언제 어떻게 도움을 필요로 하는지에 따라 이러한 규칙과 작업을 사용자 지정합니다. 예를 들어, 고객이 장비를 주문하거나, 인시던트/케이스를 열거나, 문서의 정보를 지식베이스 볼 때 도움이 필요할 수 있습니다. 사전 예방적 트리거 규칙은 포털 URL, 카탈로그 항목 또는 외부 사이트를 포함하여 정의된 모든 URL에 적용할 수 있습니다. 사전 예방적 트리거 검색 비즈니스 규칙 및 관련 트리거 유형, 규칙, 규칙에 대한 사전 예방적 트리거 후 API에 사전 예방적 트리거 규칙을 적용할 수 있습니다. 및 작업이 활성화됩니다. API 스크립트에 대한 추가 정보 및 예제는 사전 예방적 트리거 다음 문서를 참조하십시오 사전 예방적 트리거 API - 범위 지정됨 .

사전 예방적 트리거 예시

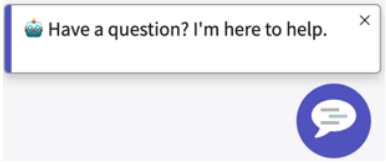
이 사전 예방적 트리거 기능은 규칙 및 해당 규칙을 기반으로 하는 관련 작업을 사용하여 최종 사용자에게 메시지를 표시합니다. 이러한 규칙과 작업은 상황에 따라 다르며 최종 사용자가 포털 페이지를 탐색하거나 API 호출을 통해 사전 예방적 트리거 이동할 때 수집되는 실시간 데이터를 기반으로 합니다.

기본적으로 이 사전 예방적 트리거 기능에는 라이브 에이전트를 사용할 수 있는 경우의 인사말 및 채팅 환영 메시지와 같은 샘플 규칙이 가상 에이전트 포함되어 있습니다.

작업 유형 예시에 대한 자세한 내용은 다음 테이블을 참조하십시오. 예제 열의 이미지는 모두 표준 채팅이지만 이 기능은 향상된 채팅에서 동일하게 작동합니다.

주: 설치된 플러그인에 따라 이러한 규칙 중 하나만 표시되거나 다른 규칙이 표시될 수 있습니다.

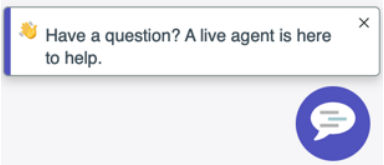
기본 샘플 규칙

기본 샘플 규칙	설명	예제
가상 에이전트 인사	이 규칙은 포털 페이지의 최종 사용자에게 샘플 환영 메시지를 제공합니다. 이 메시지는 내부 및 외부 최종 사용자 모두에게 소개합니다 가상 에이전트 .	

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

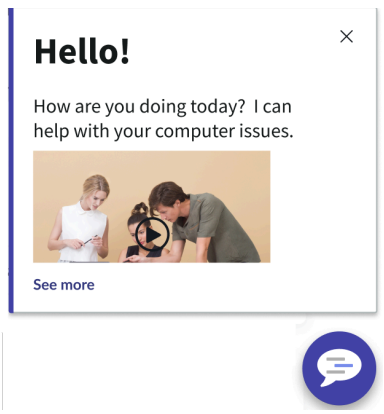
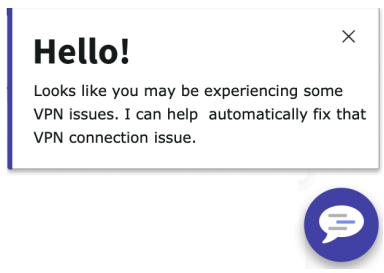
기본 샘플 규칙

기본 샘플 규칙	설명	예제
라이브 에이전트를 사용할 수 있는 경우의 채팅 환영 메시지	이 규칙은 채팅 위젯이 라이브 에이전트용으로만 구성된 경우 최종 사용자에게 샘플 환영 메시지를 제공합니다. 이 메시지는 최종 사용자를 소개합니다 에이전트 채팅 . 주: 이 메시지는 (AWA) 플러그인 (에이전트 채팅)이 고급 작업 할당 설치된 경우에만 나타납니다.	

규칙이 생성되면 관리자가 규칙에 의해 트리거되는 하나 이상의 작업을 생성합니다. 작업은 규칙에 따라 최종 사용자에게 표시되는 메시지와 최종 사용자가 수행할 수 있는 다음 단계를 정의합니다. 이러한 메시지는 선택한 작업 유형에 따라 다르게 표시됩니다.

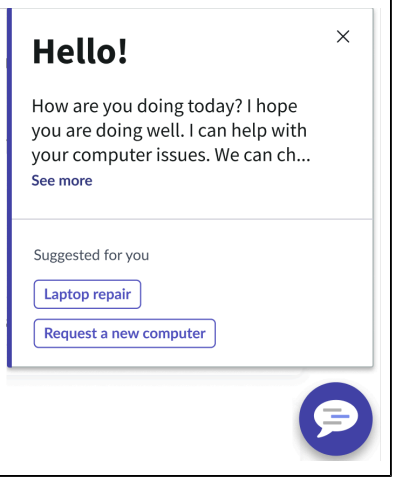
작업 유형 예시에 대한 자세한 내용은 다음 테이블을 참조하십시오. 예제 열의 이미지는 모두 표준 채팅이지만 이 기능은 향상된 채팅에서 동일하게 작동합니다.

작업 유형

작업 유형	설명	예제
메시지만	최종 사용자에게 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.	
가상 에이전트 주제를 시작하는 메시지	최종 사용자에게 사용 가능한 가상 에이전트 주제로 안내하는 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 유형

작업 유형	설명	예제
선택한 가상 에이전트 주제를 시작하는 메시지	최종 사용자는 관련 가상 에이전트 주제로 안내하는 최대 3개의 제안된 작업 버튼이 포함된 HTML 팝업 메시지를 보게 됩니다.	

메시지의 모양을 사전 예방적 트리거 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어 메시지의 사이드바 색상을 변경할 수 있습니다. 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 포털에서 구성 에이전트 채팅 .

작동 방식 사전 예방적 트리거

사용 사례 예시와 정보가 프로세스를 통해 사전 예방적 트리거 흐르는 방식을 살펴봅니다.

사전 예방적 트리거 사용 사례

사전 예방적 트리거 는 다양한 시나리오에서 유용합니다. 다음 사용 사례 예시를 살펴보고 조직에서 효과적으로 사용하는 사전 예방적 트리거 방법을 결정합니다.

- 관리자는 사용자가 키워드 "VPN"(또는 일치하는 가상 에이전트 주제가 있는 다른 키워드)이 포함된 문서를 볼 지식 때 실행되는 규칙을 생성합니다사전 예방적 트리거. 관리자는 VPN 연결 가상 에이전트 대화를 실행하도록 규칙을 구성하여 사용자가 VPN 문제를 해결하는 데 도움을 줍니다.
- 관리자는 사용자가 "노트북"과 같은 특정 키워드가 포함된 짧은 설명이 있는 카탈로그 항목을 볼 때 실행되는 규칙을 생성합니다 사전 예방적 트리거 . 관리자는 라이브 에이전트 지원 주제를 사용하여 사용자를 라이브 에이전트에 연결하는 규칙을 구성합니다. 이는 사용자가 노트북을 주문하는 데 도움을 받을 수 있도록 사전에 도와줍니다.

더 복잡한 시나리오에서 고객과 소통하는 데 사용할 사전 예방적 트리거 수도 있습니다. 관리 사용자는 서로 다른 지연 시간과 서로 다른 사용자 기준을 사용하여 여러 규칙을 생성하여 사용자 지정된 사용자 경험을 만들 수 있습니다. 보다 복잡한 시나리오를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업.

사전 예방적 트리거 프로세스

1. 최종 사용자가 사용 설정된 페이지로 사전 예방적 트리거 이동할 사전 예방적 트리거 때마다 페이지 URL을 읽거나 API를 호출하여 규칙을 실행해야 하는지 사전 예방적 트리거 여부를 결정합니다.
2. 이 분석 사전 예방적 트리거 중에 트리거 유형 소스를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

웹 브라우징(클라이언트 측)	트리거 유형
지식베이스 페이지	지식
서비스 카탈로그 페이지	카탈로그 항목
포털 홈페이지	포털 홈
기타 모든 포털 페이지	URL

시스템 API(서버 측)	트리거 유형
포털 페이지의 검색 이벤트	검색 이벤트

3. 다음으로, 사전 예방적 트리거 일치하는 규칙을 찾을 때까지 해당 트리거 유형에 대한 모든 사전 예방적 트리거 규칙을 하나씩 평가합니다.

   주: 규칙은 필수 필드인 지연 시간 및 주문과 함께 생성됩니다. 규칙 일치 프로세스 중에 규칙은 할당된 순서 번호에 따라 오름차순으로 분석됩니다. 주문 번호보다 먼저 지연 시간에 도달하면 지연 시간이 우선합니다.

4. 사전 예방적 규칙이 일치하면 규칙의 작업이 하나씩 평가됩니다. 이 평가는 연결된 사전 예방적 작업의 순서 필드에 따라 오름차순으로 진행됩니다. 이 프로세스의 일부로 적용 대상 필드를 페이지를 방문하는 사용자와 비교하여 이 사용자에게 작업이 적용되는지 확인합니다.
5. 사전 예방적 트리거 방문 사용자에게 적용되는 하나 이상의 규칙과 작업을 식별하고 지연 시간을 충족하면 웹 페이지에 팝업 메시지가 직접 나타납니다. 이 메시지의 내용은 일치하는 작업에 대해 관리자가 구성합니다.
6. 사용자가 팝업 메시지를 선택하면 채팅 위젯이 열립니다. 일치하는 작업이 유형 *`Virtual Agent Topic`*인 경우 채팅 위젯은 해당 작업에 구성된 주제도 실행합니다.

사전 예방적 트리거 설치

기능 작업을 시작할 수 있도록 활성화합니다 사전 예방적 트리거 .

시작하기 전에

기능 〔sn_pt〕은 사전 예방적 트리거 앱으로 사용할 수 있으며 .ServiceNow Store 이 기능은 를 ServiceNow Store 통해 옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트한 후에만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 단계에서는 사용하도록 설정하는 사전 예방적 트리거방법에 대한 개략적인 개요를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반.
2. 사전 예방적 트리거에서 필드 토글 스위치를 선택하여 사전 예방적 트리거 사용 기능을 활성화합니다.
3. 시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블에서 com.glide.cs.advanced-chat-popover 시스템 속성을 **true** 로 설정합니다.

   이 시스템 속성은 요청자 가상 사용자에만 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 트리거 사용

컨텍스트별 메시지를 생성 및 확인하고 채팅 위젯에서 관련 작업을 사용하는 데 사용합니다 사전 예방적 트리거 .

시작하기 전에

주: 기능 〔sn_pt〕은 사전 예방적 트리거 앱으로 사용할 수 있으며 .ServiceNow Store 이 기능은 를 ServiceNow Store통해 옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트한 후에만 사용할 수 있습니다. 후속 업데이트도 여기에서 사용할 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 이력 릴리스 정보 .

에 대한 사전 예방적 트리거개념 정보는 사전 예방적 트리거 탐색 단원을 참조하십시오.

이 사전 예방적 트리거 기능은 도메인 분리와 함께 사용할 수 있습니다. 도메인 분리에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 도메인 분리 설명 .

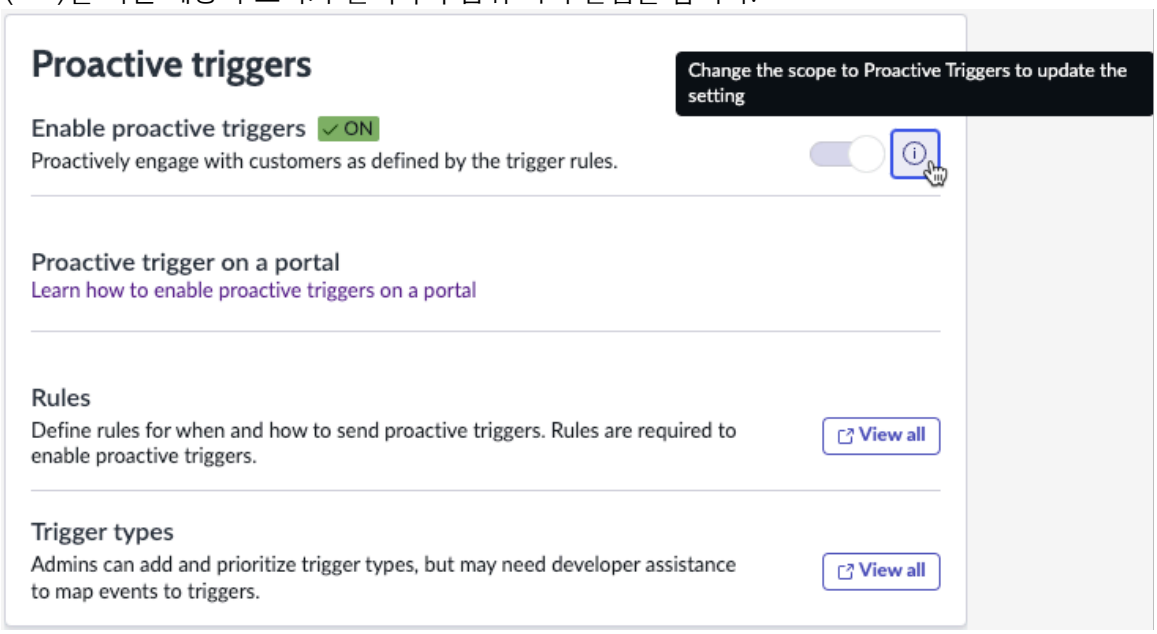
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

관리자는 먼저 규칙과 작업을 활성화한 다음 별도의 작업으로 생성합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. com.glide.cs.advanced-chat-popover 시스템 속성을 검색한 다음 값을 **false**(기본값)에서 **true**로 변경합니다.
   이 시스템 속성은 에서 서비스 포털스마트 채팅 구성요소를 활성화합니다. 이 시스템 속성은 요청자 가상 사용자에만 적용할 수 있습니다.
3. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 설정.
   이 기능을 사용하려면 범위 내에 사전 예방적 트리거 있어야 합니다.
4. 사전 예방적 트리거에서 사전 예방적 트리거 활성화 필드 토글 스위치 옆에 있는 추가 정보 아이콘 (ⓘ)을 사전 예방적 트리거 선택하여 범위 미리 알림을 봅니다.



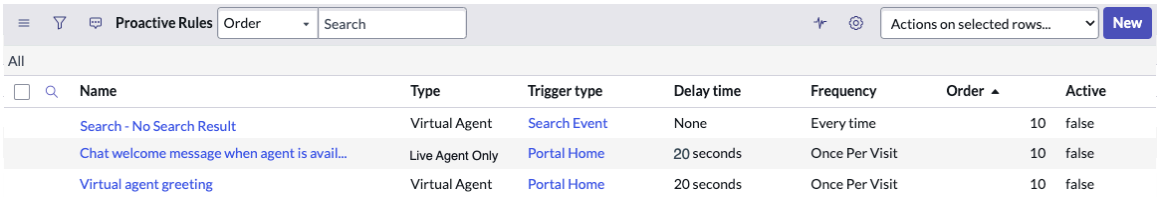
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범위 및 범위 변경 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 애플리케이션 범위.

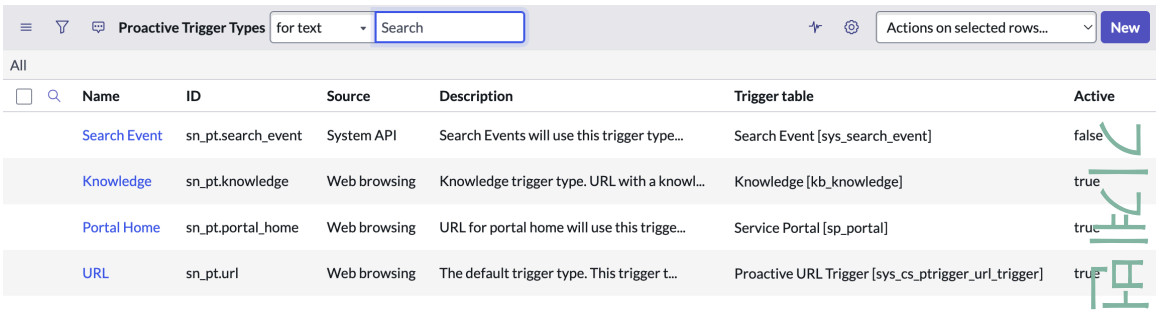
5. 사전 예방적 트리거에서 사전 예방적 트리거 사용 필드 토글 스위치를 선택하여 기능을 사용하도록 설정합니다.

   기본적으로 이 사전 예방적 트리거 기능은 비활성 상태입니다.

6. 규칙 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.
   에 사전 예방적 트리거 포함된 기본 샘플 규칙이 나타납니다.



7. 다음으로 다시 이동 대화형 인터페이스 〉 설정 페이지를 열고 트리거 유형 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.
   기본 트리거 유형이 나타납니다. 검색 이벤트 트리거 유형을 제외한 모든 트리거 유형이 기본적으로 활성입니다 . 검색 이벤트 트리거 유형을 켜려면 다음 단계로



   진행합니다.

8. 옵션: 검색 이벤트 트리거를 켭니다.

   (Optional) 검색 이벤트는 검색 결과에서 결과가 없을 때마다 기본 검색 프로파일에서 서비스 포털 팝업 메시지를 트리거합니다. 검색 이벤트 트리거는 웹 검색 소스가 아닌 시스템 API 소스를 사용하는 비활성 기본 트리거 유형입니다. 이 트리거 유형은 기본적으로 비활성이므로 관리자는 이 트리거를 사용하기 전에 관련 비즈니스 규칙, 트리거 유형, 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업을 켜야 합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.

   b. 비즈니스 규칙 필드에서 ## # ## ### ###를 검색한 다음 비즈니스 규칙을 선택합니다.

   c. 비즈니스 규칙을 켜려면 활성 옵션을 선택합니다.

   d. 옵션: 필요에 따라 설정을 조정합니다.

      주: 조직에서 실행 시기 관련 탭에서 필터 조건을 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 기관에서 를 서비스 포털사용하지 않는 경우 필터 조건 섹션의 기본값을 업데이트하여 조직의 기본 설정 포털 또는 사이트를 반영합니다. 조직은 고급 관련 탭에서 API 스크립트를 조정할 사전 예방적 트리거 수도 있습니다. API 스크립트에 대한 사전 예방적 트리거 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사전 예방적 트리거 API - 범위 지정됨 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 설정 그리고 사전 예방적 트리거에서트리거 유형 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.

g. 검색 이벤트를 선택합니다.

h. 검색 이벤트에 대한 사전 예방적 트리거 유형 양식에서 활성 옵션을 선택하여 트리거 유형을 켜고 필요에 따라 설정을 조정합니다.

i. 업데이트를 선택합니다.

j. 사전 예방적 규칙 관련 목록에서 검색 - 검색 결과 없음을 선택합니다.

k. 검색 - 검색 결과 없음에 대한 사전 예방적 규칙 양식에서 활성 옵션을 선택하여 규칙을 켜고 필요에 따라 설정을 조정합니다.

l. 업데이트를 선택합니다.

m. 사전 예방적 작업 관련 목록에서 검색 결과 메시지 없음을 선택합니다.

n. 검색 결과 없음 메시지에 대한 사전 예방적 작업 양식에서 활성 옵션을 선택하여 작업을 켜고 필요한 경우 설정을 조정합니다.

o. 제출을 선택합니다.

검색 이벤트 트리거 유형이 켜져 있습니다.

결과

이 사전 예방적 트리거 기능이 활성화되고 규칙, 작업 및 사용자 지정 트리거 유형을 생성할 위치를 알 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

에 대한 사전 예방적 트리거규칙 및 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 에 대한 규칙 및 작업 생성 사전 예방적 트리거 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 트리거 유형을 생성합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 트리거 유형 생성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

채팅 위젯에서 메시지 미리 보기 사용

애플리케이션 범위

ServiceNow Store에 사용자 지정 애플리케이션을 업로드하고 배포하려면 애플리케이션에 대한 비공개 범위를 만들어야 합니다.

모든 애플리케이션에는 시스템의 다른 부분에 사용할 수 있는 자원을 결정하는 애플리케이션 범위가 있습니다. 애플리케이션 범위를 지정하면 한 애플리케이션이 다른 애플리케이션에 영향을 주지 않습니다. 애플리케이션 액세스 제어를 설정하여 다른 애플리케이션이 액세스할 수 있는 애플리케이션 부분을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 자체 애플리케이션 범위에서 회의실 예약 애플리케이션을 만드는 경우 기본적으로 해당 애플리케이션은 자체 테이블과 비즈니스 논리에 액세스하고 변경할 수 있지만 인시던트 관리 등의 다른 애플리케이션에서는 명시적 허가 없이 이를 변경할 수 없습니다.

애플리케이션 범위는 다음을 보장합니다.

- 회의실 예약 애플리케이션이 핵심 비즈니스 서비스에 지장을 주지 않습니다.
- 다른 응용 프로그램은 정상적인 작동을 방해하지 않습니다.

애플리케이션 범위는 Fuji 릴리스부터 새 인스턴스와 업그레이드된 인스턴스에 사용할 수 있습니다.

사전 예방적 트리거 구성

계획 사전 예방적 트리거, 구성 및 검토합니다.

시작하기 전에

기능을 활성화합니다사전 예방적 트리거.

주: Vancouver에서 온보딩하는 신규 고객의 경우, 기본적으로 인증된 사용자만 채팅 위젯에 액세스할 수 있습니다. 인증되지 않은 사용자가 채팅 위젯에 액세스할 수 있도록 허용하려면 공개 액세스를 위해 $sn-va-web-client-app 및 sn_va_web_client_app_embed 페이지를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 UI 페이지를 공개 또는 비공개로 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 단계에서는 구성 프로세스에 대한 사전 예방적 트리거 개략적인 개요를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반을 클릭한 다음 의 규칙 옆에 있는 사전 예방적 트리거모두 보기 단추를 선택합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 규칙을 생성하고 해당 규칙에 의해 트리거되는 작업을 정의합니다.
3. 옵션: 다음으로 이동 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반을 클릭한 다음, 의 트리거 유형 옆에 있는 사전 예방적 트리거모두 보기 버튼을 선택합니다.
4. 옵션: 새로 만들기를 선택하여 사용자 지정 트리거 유형을 생성합니다.
5. 옵션: 필요한 경우 동일한 트리거 유형과 관련된 여러 규칙을 생성합니다.

다음에 수행할 작업

실행 로깅 테이블을 검토하고 일반적인 문제와 해결 방법을 탐색 하여 기능이 예상대로 작동하는지 확인합니다 사전 예방적 트리거 .

에 대한 규칙 및 작업 생성 사전 예방적 트리거

에 대한 사전 예방적 트리거규칙 및 관련 작업을 생성합니다. 이러한 규칙과 관련 작업에 따라 포털에서 최종 사용자에게 표시되는 ServiceNow 메시지가 결정됩니다.

시작하기 전에

활성화 사전 예방적 트리거 기능을 클릭하고 에 포함된 사전 예방적 트리거기본 규칙 목록을 검토합니다.

필요한 역할: sn_pt.proactive_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

규칙 목록에서 기본 규칙을 사전 예방적 트리거 선택하여 기본 규칙이 정의되는 방식을 확인합니다. 관리자 또는 사전 예방적 관리자는 이러한 규칙을 사용하거나, 변경하거나, 만들 수 있습니다. 규칙이 생성되면 관리자가 규칙에 의해 트리거되는 하나 이상의 작업을 생성합니다. 작업은 규칙에 따라 최종 사용자에게 표시되는 메시지와 최종 사용자가 수행할 수 있는 다음 단계를 정의합니다. 기본 규칙 및 작업 유형의 예는 다음 문서를 참조하십시오 사전 예방적 트리거 탐색.

프로시저

1. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반을 클릭한 다음 사전 예방적 트리거 규칙 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.
   에 사전 예방적 트리거 포함된 기본 규칙 목록이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 사전 예방적 규칙 양식을 표시합니다.
3. 사전 예방적 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 사전 예방적 규칙 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.
   규칙이 생성되고 사용 가능한 규칙 목록에 표시됩니다.
5. 새로 만든 규칙을 선택한 다음 사전 예방적 작업 관련 목록으로 이동합니다.
6. 새로 만들기를 선택하고 메시지가 표시되면 규칙에 대한 작업 유형을 선택합니다.

작업 유형

작업 유형	설명
메시지만	최종 사용자에게 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.
가상 에이전트 주제를 시작하는 메시지	최종 사용자에게 사용 가능한 가상 에이전트 주제로 안내하는 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.
선택한 가상 에이전트 주제를 시작하는 메시지	최종 사용자는 관련 가상 에이전트 주제로 안내하는 최대 3개의 제안된 작업 버튼이 포함된 HTML 팝업 메시지를 보게 됩니다.

주: 라이브 에이전트 규칙을 생성한 경우 해당 규칙에 대한 메시지 작업 유형만 선택할 수 있습니다.

7. 사전 예방적 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 사전 예방적 작업 양식 문서를 참조하십시오.
8. 옵션: 선택한 가상 에이전트 주제 작업 유형을 시작하는 메시지를 선택하는 경우 사전 예방적 작업 가상 에이전트 주제 통제 관련 목록에서 다음 기본 목록 열을 사용하여 버튼 표시 순서를 결정합니다.

사전 예방적 작업 가상 에이전트 주제 통제 관련 목록

열	설명
레이블	최종 사용자에게 표시되는 버튼 레이블입니다. 값을 두 번 클릭(또는 바로 가기 키 사용)하여 최대 40자까지 단추 레이블을 입력합니다. 레이블이 주제 제목으로 자동으로 채워지도록 하려면 이 값을 비워 둡니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

열	설명
주제	가상 에이전트 최종 사용자가 버튼을 선택한 후 상호작용하는 주제입니다. 값을 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 주제를 입력하거나 검색합니다 가상 에이전트 .
활성	규칙 작업의 활성 상태입니다. 규칙을 트리거하려면 규칙에 하나 이상의 활성 작업이 필요합니다. 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 **true** 또는 **false**를 선택합니다. 이 값을 비워 두면 이 값이 **true**로 자동 채워집니다.
순서	최종 사용자의 화면에 표시되는 버튼 순서입니다. 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 버튼 기본 설정 순서를 입력합니다. 1씩 증가하는 사용 가능한 다음 순서 번호로 자동으로 채우려면 이 값을 비워 둡니다.

주: 사전 예방적 메시지에는 최대 3개의 버튼이 나타날 수 있습니다.

9. 제출을 선택합니다.
가 사전 예방적 작업 생성됩니다.

필요에 따라 추가 규칙과 작업을 생성할 수 있습니다. 여러 규칙 및 작업 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업.

번역된 텍스트 테이블에 항목을 만들어 최종 사용자의 언어를 현지화할 수 있습니다. 번역된 텍스트 테이블에 항목을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 텍스트 필드 번역 .

결과
이제 트리거 규칙 및 작업을 확인하고 테스트할 준비가 되었습니다.

사용자 지정 트리거 유형 생성

규칙 생성 프로세스 중에 조직의 고유한 트리거 유형을 생성하여 사용량을 개선합니다 사전 예방적 트리거 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pt.proactive_admin 또는 admin

이 태스크 정보
고급 구성의 경우 고유한 사용자 지정 트리거 유형을 생성합니다. 두 개의 서로 다른 경로를 통해 사용자 지정 트리거 유형을 생성할 수 있습니다.

1. 의 트리거 유형 필드 옆에 있는 모두 보기 버튼을 통해 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반 > 사전 예방적 트리거.
2. 규칙 생성 프로세스를 통해

프로시저

1. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반을 클릭한 다음 의 사전 예방적 트리거규칙 필드 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 사전 예방적 규칙 양식을 표시합니다.
3. 트리거 유형 필드 옆에 있는 새 트리거 유형 생성 아이콘(+)을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

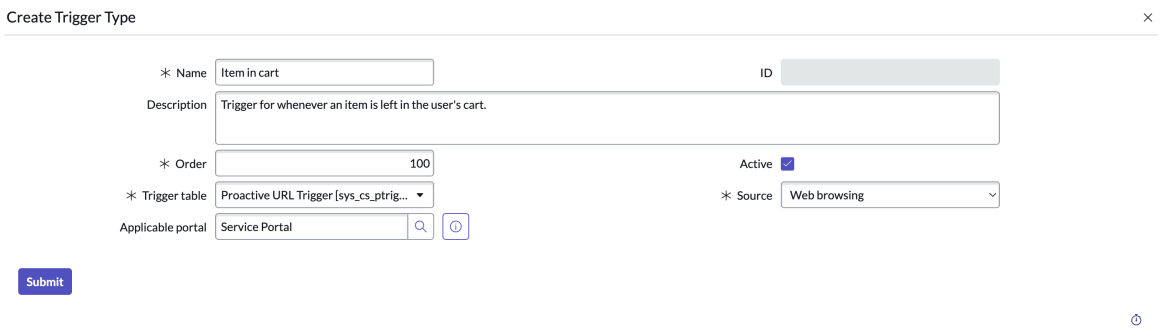
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

사전 예방적 트리거 트리거 유형 생성 양식

필드	설명
이름	사용자 지정 트리거 유형의 이름입니다.
ID	API 호출에 필요한 시스템에서 생성된 읽기 전용 ID입니다. 이 ID는 새 트리거 유형을 제출하고 트리거 기록을 본 후에만 표시됩니다.
설명	트리거 유형 설명입니다.
순서	두 규칙이 동일한 시간 범위에서 충돌할 때마다 실행 순서를 트리거합니다. 여러 트리거가 동시에 실행 중인 경우 가장 낮은 숫자가 먼저 평가됩니다.
활성	규칙을 생성할 때 트리거 유형으로 사용할 수 있도록 트리거 유형을 활성화하는 옵션입니다.
트리거 테이블	규칙 조건 작성기에서 참조되는 테이블입니다. 동일한 참조 테이블에 대해 하나의 트리거 유형만 존재할 수 있습니다. 예를 들어 웹 검색 원본으로 Knowledge [kb_knowledge] 테이블을 참조하는 트리거 유형을 만들려고 하면 트리거 유형을 저장할 때 오류가 나타납니다. 이 오류는 기본 Knowledge 트리거가 이미 동일한 테이블과 소스를 사용하고 있기 때문에 나타납니다.
소스	트리거 시작은 시스템 **API** 또는 웹 브라우징입니다. ○ 시스템 **API**: API를 사전 예방적 트리거 호출합니다. 예를 들어 트리거 테이블의 비즈니스 규칙은 트리거를 시작하는 API를 호출합니다. 주: 시스템 **API** 소스가 있는 트리거 유형은 외부 사이트가 아닌 내부 ServiceNow 사이트에서만 작동합니다. ○ 웹 브라우징: URL을 호출합니다. 기본 활성 트리거 유형은 웹 검색 소스와 연결됩니다.
적용 가능한 포털	트리거 유형은 특정 포털의 일부 페이지에만 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 트리거 유형의 예



5. 제출을 선택합니다.
   새로운 사용자 지정 트리거 유형이 트리거 유형 필드 값으로 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

사용자 지정 트리거 유형을 생성하면 새 트리거 유형 만들기 버튼이 이 기록 미리 보기 버튼( ).)으로 업데이트됩니다. 이 기록 미리 보기를 선택하여 생성한 새 트리거 유형을 미리 보고 시스템 생성 ID를 봅니다. 이 트리거 유형을 편집하려면 기록 열기 를 선택하여 사용자 지정 트리거 유형의 매개변수를 관리합니다.

또한 다음의 트리거 유형 필드 옆에 있는 모두 보기를 선택하여 이 새 트리거 유형을 편집할 수 있습니다. 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반 〉 사전 예방적 트리거.

여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업

이 사전 예방적 트리거 기능은 규칙과 작업을 사용하여 웹 클라이언트에서 최종 사용자와의 상황별 가상 에이전트 대화를 트리거합니다.

관리자가 사전 예방적 트리거 기능을 활성화합니다.

그런 다음 관리자는 규칙을 만들고 해당 규칙에 의해 트리거되는 작업을 정의합니다. 관리자는 여러 규칙과 작업을 생성할 수 있습니다. 또한 규칙과 작업이 적용되는 최종 사용자를 지정합니다.

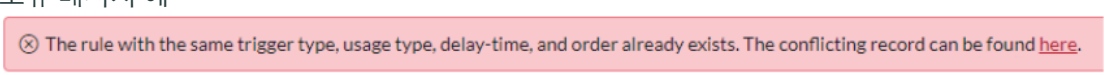
순서 및 지연 시간 설정이 다른 경우 동일한 트리거 유형 참조(예: 카탈로그 항목, 지식, 포털 홈, URL)로 여러 규칙을 정의할 수 있습니다. 동일한 트리거 유형 참조에 정의된 여러 규칙을 사용하면 최종 사용자가 페이지에 있는 시간을 기준으로 메시지를 계층화할 수 있습니다.

규칙에는 두 가지 이상의 작업이 포함될 수 있지만 적용 대상 필드에서 여러 사용자에게 해당 작업을 적용해야 합니다.

규칙을 만들 때 오류가 발생하면 다음 필드를 검사하여 상충이 있는지 확인합니다.

팁: 표시되는 오류 메시지에는 상충을 식별하는 데 도움이 되도록 선택할 수 있는 링크가 포함되어 있습니다.

오류 메시지 예

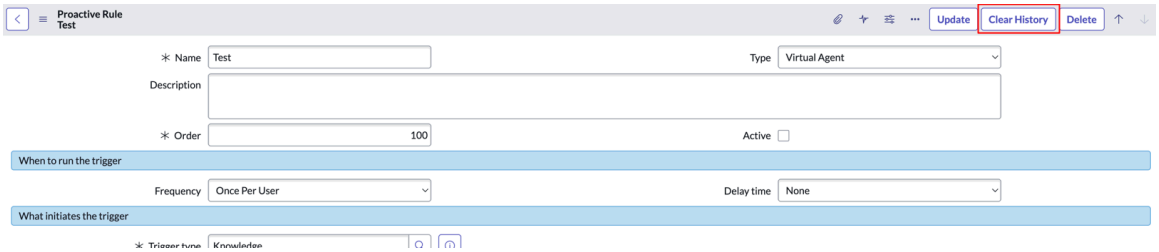


- 트리거 유형
- 지연 시간
- 순서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

규칙이 예상대로 작동하려면 규칙의 기록을 지워야 할 수도 있습니다. 규칙의 빈도 필드를 사용자당 한 번 으로 설정하고 규칙을 다시 실행하려면 기록을 지워야 합니다. 이력을 지우면 해당 사용자에 대해 규칙을 다시 적용할 수 있습니다. 규칙의 이력을 지우려면 규칙의 사전 예방적 규칙 양식에서 이력 지우기 를 선택합니다. 기록이 지워지면 관리자가 규칙을 다시 활성화해야 합니다.

이력 지우기 예시



관련 정보

사전 예방적 트리거 관리

사전 예방적 트리거 관리

관리자가 관련 작업과 규칙을 설치하고 사전 예방적 트리거 만든 후 기능이 예상대로 수행되는지 확인할 사전 예방적 트리거 수 있습니다. 예를 들어 관리자는 사전 예방적 실행 이력 테이블과 사전 예방적 일별 보고서 테이블을 볼 수 있습니다.

이 항목에는 관리자가 기능이 예상대로 수행되는지 사전 예방적 트리거 확인하는 데 사용할 수 있는 정보가 포함되어 있습니다. 예를 들어 관리자는 이력 테이블을 검토하여 사전 예방적 트리거 규칙과 작업이 의도한 대로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

이 항목에는 제안된 솔루션과 함께 관리자가 규칙 및 작업을 만들 때 발생할 수 있는 일반적인 문제도 포함되어 있습니다.

이력 및 보고서 테이블 보기 사전 예방적 트리거

기능이 의도한 대로 실행되고 있는지 사전 예방적 트리거 확인하기 위해 관리자는 다음 두 테이블의 데이터를 검토할 수 있습니다.

- 사전 예방적 실행 이력(sys_cs_ptrigger_execution) 테이블
  - 이벤트의 실시간 실행 이력입니다 사전 예방적 트리거 .

    팁: 메모 열은 간단한 규칙 실행 상태를 제공합니다. 성공적으로 실행되지 않은 이유 사전 예방적 트리거 에 대한 자세한 내용은 생성됨 열에서 실행 이벤트를 선택한 다음 기타 섹션 아래의 세부 정보 필드를 확인합니다.

  - 이 테이블의 데이터는 7일마다 제거됩니다.
- 사전 예방적 일별 보고서(sys_cs_ptrigger_report_daily) 테이블
  - 사용자, 규칙 및 작업별로 집계된 일별 실행 데이터입니다.
  - 실행 데이터는 매시간 처리되고 이 테이블을 업데이트합니다.
  - 이 테이블의 데이터는 35일마다 제거됩니다.

일반적인 문제 및 해결 방법

다음 테이블에는 규칙과 작업을 만들 때 발생할 수 있는 문제와 제안된 해결 방법이 나와 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제	해결
트리거 유형이 규칙에서 URL로 정의되어 있는 경우 페이지가 실제로 카탈로그 항목, Knowledge 또는 포털이면 규칙이 실행되지 않습니다.	관리자는 페이지 유형과 일치하도록 규칙을 수정해야 합니다.
빈도는 사용자당 한 번 실행되도록 설정되지만 규칙은 실행되지 않습니다.	규칙 수준에서 규칙 기록을 지웁니다. 규칙 이력 지우기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업.
일부 최종 사용자에 대해 규칙이 실행되지 않으며 선택한 작업 유형이 가상 에이전트 주제입니다.	최종 사용자는 동작에 정의된 주제에 접근 가상 에이전트 하지 못할 수 있습니다. 의 가상 에이전트 디자이너주제에 대한 액세스 권한을 확인합니다.
규칙은 사전 예방적 트리거 실행되지 않습니다.	채팅 위젯에서 가상 에이전트 활성 대화를 닫습니다.

사전 예방적 트리거 참조

다음 섹션에서는 에 대해 사전 예방적 트리거설치된 구성요소에 대해 자세히 설명합니다.

기능과 함께 설치되는 사전 예방적 트리거 구성요소

사전 예방적 트리거 기능이 설치되면 기능에 특정 역할 및 테이블과 같은 필수 구성요소가 포함됩니다. 관리자는 이러한 역할과 테이블을 검토하여 기능이 올바르게 설치되었는지 확인할 수 있습니다.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 함께 설치된 구성 요소 찾기를 참조하십시오 .

기능과 함께 설치되는 사전 예방적 트리거 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Proactive_admin (sn_pt.proactive_admin)	사용자가 사전 예방적 규칙을 만들고 관련 테이블 및 관련 기록에 액세스할 수 있습니다.	• user_criteria_admin • sp_admin

기능과 함께 설치되는 사전 예방적 트리거 테이블

테이블	설명
사전 예방적 사용자 지정 트리거 유형 (sys_cs_ptrigger_trigger_type_list)	사용자 지정 트리거 유형 생성 및 보기
사전 예방적 규칙 (sys_cs_ptrigger_rule)	모든 사전 예방적 트리거 규칙 저장
사전 예방적 작업 (sys_cs_ptrigger_action)	상위 작업 테이블
사전 예방적 가상 에이전트 주제 작업 (sys_cs_ptrigger_va_topic_action)	작업에 대한 가상 에이전트 작업에서 확장된 테이블
사전 예방적 실행 이력 (sys_cs_ptrigger_execution)	지난 7일 동안의 실행 이력

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
사전 예방적 일일 보고서 〔sys_cs_ptrigger_report_daily〕	사용자, 규칙 또는 작업별로 집계된 일별 실행 데이터

사전 예방적 트리거 역할

사전 예방적 트리거 가 사전 예방적 트리거 관리자 역할을 추가합니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

설치된 역할

역할 이름 **[name]**	설명	역할 포함	그룹	상승함	고려 사항
사전 예방적 트리거 관리자 [SN-pt.proactive_admin]	사전 예방적 규칙을 만들고 관련 테이블 및 관련 기록에 액세스할 수 있는 사용자입니다.	• 사용자 기준 관리자 [user_critera_admin] • Service Portal 관리자 [sp_admin]	없음.	아니요	이 역할이 할당된 사용자는 사전 예방적 규칙뿐만 아니라 잠재적으로 보호되는 정보를 포함하여 모든 관련 테이블 및 기록에 액세스할 수 있습니다.

주:

개별 사용자가 아닌 특정 가상 사용자에 필요한 모든 역할을 포함하는 그룹을 생성하여 사용자 관리를 단순화합니다. 그런 다음 개별 사용자를 해당 그룹에 할당할 수 있습니다. 사용자가 새 역할로 전환하면 그룹 구성원 자격을 다시 할당하고 사용자가 예기치 않은 역할을 유지하는 시나리오를 방지할 수 있습니다.

사용자, 그룹 및 역할 관리에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

사전 예방적 트리거 관리자 **[sn-pt.proactive_admin]**

사전 예방적 규칙을 만들고 관련 테이블 및 관련 기록에 액세스할 수 있는 사용자입니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- 사용자 기준 관리자 [user_critera_admin]
- Service Portal 관리자 [sp_admin]

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 및 사전 예방적 트리거

사전 예방적 트리거에서는 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. 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, 캐시키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

사전 예방적 트리거 서식 있는 텍스트 팝업 메시지는 실시간 사전 예방적 트리거 데이터에 따라 사용자에게 작업을 제공합니다. 도메인 분리는 기본 수준에서 사용하도록 설정되고 지원됩니다.

사전 예방적 트리거에서 도메인 분리가 작동하는 방식

각 도메인에는 다른 도메인과 독립적으로 평가되는 고유한 규칙 및 트리거 유형 집합이 있습니다.

관련 정보

도메인 분리 설명

서비스 제공자용 도메인 분리

사전 예방적 규칙 양식

규칙을 만들 사전 예방적 트리거 때 사전 예방적 규칙 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

사전 예방적 규칙 양식

필드	설명
이름	생성하려는 새 규칙의 이름입니다.
유형	사전 예방적 트리거 최종 사용자에 대한 대화 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 가상 에이전트 를 가상 에이전트 사용할 수 있는 경우 규칙이 트리거됩니다. • 라이브 에이전트 전용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 규칙 양식

필드	설명
	웹 클라이언트가 라이브 에이전트로만 구성된 경우 규칙이 트리거됩니다. 에서만 서비스 포털웹 클라이언트를 라이브 에이전트로 구성할 수 있습니다. 지침은 포털에서 구성 에이전트 채팅 문서를 참조하십시오.
설명	규칙 설명입니다.
순서	규칙을 적용할 순서입니다 사전 예방적 트리거 . 둘 이상의 규칙이 있는 경우 특정 지연 시간에 대한 숫자가 낮은 규칙이 먼저 적용됩니다.
활성	규칙을 활성화하는 옵션입니다.
트리거 실행 시기	
빈도	규칙을 적용해야 하는 빈도입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 매번: 최종 사용자가 페이지를 방문할 때마다. • 방문당 한 번: 최종 사용자가 로그인할 때마다 페이지를 방문할 때마다. • 사용자당 한 번: 최종 사용자가 페이지를 처음 방문할 때만 규칙이 적용됩니다. 이 빈도 설정을 사용하여 사용자에 대해 이 규칙을 다시 실행하려면 규칙의 기록을 지워야 합니다. 규칙 기록을 지우는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업.
지연 시간	규칙이 적용되기 전에 대기할 시간입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 없음 • 10초 • 20초 • 30초 • 1분 • 3분
트리거를 시작하는 것	
트리거 유형	트리거 유형에 대한 시스템 API 또는 웹 브라우징 URL입니다. 조회 목록 아이콘(목록을 .)을 선택하여 기본 선택 사항을 봅니다. 이 옵션을 사용할 경우 기본 시스템 API 선택은 검색 이벤트입니다. 이 트리거 유형은 OR직원

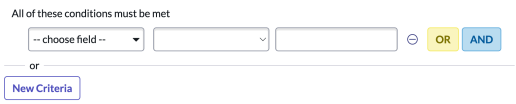
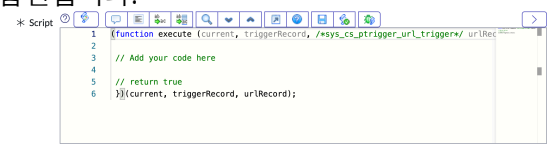
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 규칙 양식

필드	설명
	서비스 센터에서 서비스 포털 검색 결과를 찾을 수 없는 경우 작업을 트리거합니다. 팁: 이 규칙이 효과적으로 실행되도록 사전 예방적 트리거 비즈니스 규칙(검색에 대한 사전 예방적 트리거), 트리거 유형(검색 이벤트), 규칙(검색 - 검색 결과 없음) 및 작업(검색 결과 메시지 없음)에 활성 옵션이 켜져 있는지 확인합니다. 이러한 매개변수는 기본적으로 비활성으로 설정됩니다. 기본 웹 브라우징 URL 선택 항목은 다음과 같습니다. • 카탈로그 항목: 카탈로그 항목의 참조 필드에 따라 작업을 트리거합니다. • 지식: 지식 문서의 참조 필드에 따라 작업을 트리거합니다. • 포털 홈: 포털 홈페이지의 참조 필드에 따라 작업을 트리거합니다. • **URL**: 정의된 URL을 기반으로 작업을 트리거합니다. 다음 예와 같이 URL 구성요소를 정의합니다.  중요사항: ○ 인스턴스 외부에서 ServiceNow 웹 클라이언트를 사용하는 가상 에이전트 경우(예: 외부 공급업체 웹 사이트의 일부로) URL 트리거 유형을 사용합니다. 다른 트리거 유형은 사용하지 마십시오. ○ URL 트리거 유형은 URL과 일치하는 사용 가능한 다른 트리거 유형이 없는 경우에만 적용됩니다. 목록 조회 아이콘(목록을 .)을 사용하여 필요한 트리거 유형이 표시되지 않으면 사용자 지정 트리거 유형을 직접 만들 수 있습니다. 사용자 지정 트리거 유형에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 트리거 유형 생성.
조건	관리자가 정의한 대로 트리거 유형을 실행하려면 충족해야 하는 조건입니다. 조건은 트리거

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 규칙 양식

필드	설명
	유형에 따라 다릅니다. 사전 예방적 트리거 사용할 조건을 지정합니다. 조건 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 조건 작성기 . 주: 규칙 조건은 대/소문자를 구분하며 일치해야 합니다. 예를 들어 iPhone 조건과 같은 카탈로그 항목의 이름을 사용하려는 경우 "iphone"을 입력해도 원하는 결과가 표시되지 않습니다.  주: 트리거 유형에 대해 충족해야 하는 조건을 지정할 때 충돌하는 트리거 유형 및 조건을 지정하지 않도록 주의하십시오. URL 트리거 유형과 조건이 충돌하면 오류가 발생할 수 있습니다. 자세한 내용은 사전 예방적 트리거 관리 문서를 참조하십시오.
고급 조건	스크립트를 사용하여 조건을 정의하는 옵션입니다. 
사용 가능한 에이전트 찾기	사용 가능한 라이브 에이전트를 확인하는 옵션입니다.

사전 예방적 작업 양식

규칙을 만들 사전 예방적 트리거 때 사전 예방적 작업 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

사전 예방적 작업 양식

필드	설명
이름	규칙과 연결할 작업의 이름입니다.
설명	적용할 작업에 대한 설명입니다.
적용 대상	이 작업이 적용되는 최종 사용자 집합입니다. 예를 들어 모든 모든 사용자 또는 게스트 사용자 기준에 작업을 적용할 수 있습니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘(.)을 사용하여 사용자를 선택합니다. 적용 대상 설정은 각 규칙에 대한 작업에 대해 고유해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 작업 양식

필드	설명
	사용자 기준 기록을 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 에 대한 사용자 기준 기록 생성 서비스 포털 . 주: 사용자를 지정하지 않으면 이 규칙이 모든 사용자에게 적용됩니다.
모델 유형	작업과 연결된 주제 유형(**LLM** 또는 NLU/키워드 값)입니다 사전 예방적 트리거 . 이 필드는 이(가) 설치되고 사용하도록 설정된 경우에만 Now Assist 적용됩니다.
주제	가상 에이전트 사용 가능한 주제 목록입니다. 최종 사용자가 메시지를 열면 선택한 주제가 사전 예방적 트리거 실행됩니다. 주: 활성 상태이고 게시된 주제만 목록에 표시됩니다. 시스템 주제는 주제 목록에 포함되지 않습니다. (가상 에이전트 주제 작업을 시작하는 메시지의 경우만)
활성	작업을 활성화하는 옵션입니다.
순서	작업을 적용할 순서입니다 사전 예방적 트리거 . 작업이 두 개 이상인 경우 숫자가 낮은 작업이 먼저 적용됩니다.
규칙	이 작업이 적용되는 규칙입니다.
변수 선택 위치	메시지에 사용할 변수 목록에서 선택하는 옵션입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 트리거 유형: 규칙에 대해 선택된 트리거 유형 테이블을 참조합니다. • 사용자: 사용자 테이블을 참조합니다. 메시지에 대한 사전 예방적 트리거 사용자 테이블의 속성을 사용합니다.
메시지	작업이 적용될 때 최종 사용자에게 표시되는 텍스트입니다. 텍스트를 입력하려면 다음을 수행할 수 있습니다. • HTML 편집기의 도구와 옵션을 사용합니다. 주: 링크 버튼 사용에 대한 지원은 향후 릴리스에 포함될 수 있습니다. • 변수(트리거 유형 또는 사용자)를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 작업 양식

필드	설명
태그라인	생성한 버튼 위에 최종 사용자에게 표시되는 텍스트입니다. 기본 태그라인 텍스트는 ##됨입니다. (선택한 가상 에이전트 주제 작업만 시작하는 메시지의 경우)

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램

이 ServiceNow# 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 애플리케이션을 사용하면 다른 ServiceNow# 애플리케이션이 사용자에게 콜백 옵션을 표시할 Zoom 수 있습니다. 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 애플리케이션은 스토어를 통해 다운로드할 수 있습니다ServiceNow#.

이 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 앱은 ServiceNow AI Platform# 에이전트 대기 시간이 길거나 에이전트를 사용할 수 없는 경우 사용자가 콜백 Zoom 을 요청할 수 있도록 하는 기능입니다. 에이전트와 사용자는 사용자가 요청한 날짜 및 시간에 회의를 통해 Zoom 공동 작업할 수 있습니다.

기능

옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 사용자가 , 참여 메신저, 포털 및 채팅과 같은 가상 에이전트옴니채널에서 비디오 콜백을 요청할 수 있습니다.
- 에이전트와 사용자가 협력하여 문제를 해결할 수 있습니다.
- 에이전트가 상호작용 기록에서 회의에 Zoom 참여할 수 있습니다.
- Zoom 회의 기록을 상호작용 기록으로 임포트합니다. 삽입된 녹취록은 분석된 감정이 아닙니다.
- 회의 녹화 URL을 Zoom 상호작용 기록으로 임포트합니다.
- 회의에 참석한 참가자의 이름을 표시합니다.
- 다음 조건이 충족되면 상호작용 종결 완료 표시:
  - 두 참가자 모두 회의에 참여했습니다.
  - 회의가 Zoom 끝났습니다.

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(com.sn.zoom.callback)을 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Store에서 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

- 스크립트 포함
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램와 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (com.sn.zoom.callback)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램와 설치되는 구성요소

옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 애플리케이션과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

스크립트 포함

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
ZoomCall데이터베이스	데이터베이스 관련 함수를 포함합니다.
ZoomCallDriver	sn_omni_callback에 대한 확장점을 구현합니다. VideoCallDriver를 사용합니다.
ZoomCallEventHandler	ZoomCallEventHandlerSNC의 기능을 재정의합니다.
ZoomCallEventHandlerSNC	기록 완료 이벤트를 처리하기 위한 유틸리티 기능을 포함합니다.
ZoomCallTranscriptProcessor	증명서를 Zoom 처리하는 유틸리티 함수를 포함합니다.
ZoomCallUtils	ZoomCallUtilsSNC의 기능을 재정의합니다.
ZoomCallUtilsSNC	콜백에 대한 Zoom 유틸리티 함수를 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램 비즈니스 규칙

상호작용 닫기 (Zoom 콜백)	알림 컨퍼런스 회의 [notify_conference_call]	회의가 끝난 후 상호작용을 Zoom 닫습니다. 상호작용을 종료하려면 에이전트와 요청자 모두 통화에 참가해야 합니다.
알림 전화 회의 기록 생성	콜백 [sys_cs_callback]	콜백이 Zoom 작성될 때 알림 전화 회의 기록을 작성합니다.
기록 완료됨(Zoom 콜백)	알림 녹취록 [notify_recording]	기록이 완료되면 상호작용에 기록 URL을 저장합니다.
에이전트가 할당될 때 Zoom 호스트 업데이트	상호작용 [interaction]	에이전트가 상호작용을 수락하면 에이전트를 호스트로 만듭니다.

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램 설정

계정을 인스턴스와 통합하여 사용자가 콜백 Zoom 을 요청할 수 있도록 합니다ServiceNow.Zoom 계정에서 사용자 지정 OAuth 애플리케이션을 생성하여 계정을 사용하여 인스턴스의 요청을 인증할 수도 있습니다.

구성 프로세스는 다음 테이블에 나열된 작업으로 구성됩니다.

작업	설명
Zoom 용 스포크 설정옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램	회의를 생성하려면 Zoom 스포크를 Zoom 사용하여 조직의 Zoom 계정을 인스턴스와 ServiceNow 통합합니다.
알림 Zoom 용 커넥터 설정옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램	알림 Zoom 에서 ZoomZoom이벤트 정보를 수신하도록 커넥터를 설정합니다.
Zoom 용 웹후크 구성옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램	Zoom 에서 특정 이벤트가 발생할 때 Zoom 확장 앱에 알리도록 웹후크를 ServiceNowZoom구성합니다.
Zoom 콜백을 위한 채널 구성Zoom	Zoom 콜백 채널을 활성화하고 를 통한 Zoom콜백을 위한 호스트 이메일 주소를 지정합니다.

Zoom 용 스포크 설정옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램

계정을 인스턴스와 통합하여 Zoom 스포크를 Zoom 사용하여 회의 생성, 회의 일정 변경, 회의 삭제 또는 계정에서 참가자 상세 정보 Zoom 가져오기와 같은 다양한 작업을 수행할 수 있습니다ServiceNow.

에서 연결된 앱 만들기 **Zoom**

스포크를 사용한 Zoom OAuth 2.0 인증을 사용하도록 계정에 연결된 앱을 Zoom 만듭니다.

시작하기 전에

- 구독이 통합 허브 있는지 확인합니다.
- 인스턴스에 설치되어 있는지 옴니채널 콜백 확인합니다.
- 스포크가 Zoom 활성화되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 Zoom 스포크를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: Zoom 관리자

프로시저

1. Zoom Marketplace 에 로그인합니다.
2. 개발 드롭다운 목록에서 앱 빌드를 선택합니다.
3. 사용 가능한 카드에서 **OAuth** 카드를 선택합니다.
4. 이 앱을 **Zoom App** Marketplace에 게시하시겠습니까? 옵션을 비활성화합니다.
5. 만들기를 선택합니다.
6. 이름 필드에 앱의 이름을 입력합니다.
7. 앱 유형을 계정 수준 앱으로 설정합니다.

   주: 계정 수준 앱은 계정의 모든 계정 사용자에 대해 앱을 관리하는 관리자가 설치해야 Zoom 합니다.

8. 인증을 위한 리디렉션 URL을 구성합니다.

   a. 앱 자격 증명 섹션에서 인스턴스 리디렉션 URL을 OAuth용 리디렉션 **URL** 필드에 다음 형식으로 입력합니다ServiceNow.
   https://<#### ##>.com/oauth_redirect.do

   b. OAuth 허용 목록 섹션에서 다음 형식으로 인스턴스 리디렉션 URL을 ServiceNow 추가합니다.
   https://<#### ##>.com/oauth_redirect.do

   c. 클라이언트 **ID** 및 클라이언트 비밀 필드의 값을 기록하여 애플리케이션 레지스트리에 사용합니다.

9. 왼쪽 패널에서 범위를 선택합니다.
10. 범위 추가 섹션에서 범위 추가를 선택합니다.
11. 범위 추가 대화 상자에서 범위 유형을 선택합니다.
12. 회의 범위 유형을 선택합니다.
13. 다음 범위를 선택합니다.
    - 모든 사용자 회의 보기
    - 모든 사용자 회의 보기 및 관리
14. 기록 범위 유형을 선택합니다.
15. 다음 범위를 선택합니다.
    - 모든 사용자 기록 보기
    - 모든 사용자 기록 보기 및 관리
16. 사용자 범위 유형을 선택합니다.
17. 모든 사용자 정보 보기 범위를 선택합니다.
18. 완료를 선택합니다.

결과
선택한 범위의 작업을 스포크에서 Zoom 사용할 수 있게 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스에서 **Zoom** 연결 **ServiceNow** 구성

계정 구성 중에 Zoom 생성된 정보를 사용하여 스포크를 Zoom OAuth 제공자로 등록하고 인스턴스가 OAuth 2.0 토큰을 요청하도록 허용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. Flow Designer에서 연결 탭을 선택합니다.
3. Zoom 연결을 검색하고 세부 정보 보기를 선택합니다.
4. Zoom 연결 카드에서 편집을 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
연결 이름	연결 기록을 식별하는 이름입니다.
연결 URL	Zoom 인스턴스에 연결하는 기본 URL: https://api.zoom.us.
OAuth 엔터티 이름	애플리케이션 레지스트리 기록을 식별하기 위한 이름입니다.
OAuth 클라이언트 ID	애플리케이션 등록 중에 생성된 클라이언트 ID입니다.
OAuth 클라이언트 비밀	애플리케이션 등록 중에 생성된 클라이언트 비밀입니다.
OAuth 리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트: https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do.

6. 편집 및 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.
   토큰을 사용할 수 있다는 확인 메시지가 표시됩니다.

알림 **Zoom** 용 커넥터 설정옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램

알림 Zoom 인스턴스에서 커넥터를 Zoom 설정한 다음 ServiceNow 인스턴스에서 설정하면 인스턴스가 에서 Zoom이벤트 정보를 받을 수 있습니다. 이벤트는 일반적으로 회의와 관련된 모든 작업입니다.

주: 현재는 암호가 없는 기록 URL만 Zoom 상호작용에 저장됩니다. 암호 옵션을 비활성화하도록 계정을 구성할 Zoom 수 있습니다.

알림 **Zoom** 에서 커넥터 구성**Zoom**

알림 Zoom 에서 Zoom 인스턴스의 Zoom이벤트 정보를 ServiceNow 수신하도록 커넥터를 구성합니다.

시작하기 전에

- 커넥터 및 옴니채널 콜백 가 인스턴스에 설치되어 있는지 알림 Zoom 확인합니다.
- 인스턴스에 설치되어 Zoom 스포크 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스에 필요한 자격 증명과 연결이 Zoom 있는지 확인합니다.
- 알림 Zoom 커넥터는 스포크에 대한 Zoom OAuth 앱을 만들 때와 동일한 Zoom 계정으로 구성되어야 합니다.

필요한 역할: admin, Zoom admin

프로시저

1. Zoom OAuth 앱에서 기능 〉 기능 추가 〉 이벤트 구독.
2. 이벤트 구독 기능을 활성화합니다.
3. 이벤트 구독 추가를 선택하여 첫 번째 이벤트 구독을 추가합니다.
4. 인스턴스에 이벤트에 Zoom 대한 정보를 게시하는 데 사용할 URL을 입력합니다.
   https://<#### ##>.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent
5. 이벤트 추가 버튼을 선택합니다.
6. 회의를 선택한 후 목록에서 다음 회의를 선택합니다.
   - 회의 시작
   - 회의 종료
   - 참가자/호스트 회의 참가
   - 참가자/호스트 회의에서 나감
7. **Recording**을 선택한 다음 목록에서 **All Recordings have completed**를 선택합니다.
8. 완료를 선택합니다.
9. 기능 추가 화면에서 저장을 선택하여 이벤트 구독 구성을 저장합니다.
10. 이벤트 구독 추가를 선택하여 두 번째 이벤트 구독을 추가합니다.
11. 양식에서 인스턴스에 이벤트에 Zoom 대한 정보를 게시하는 데 사용되는 URL을 입력합니다.
    https://<#### ##>.com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook
12. 이벤트 추가 버튼을 선택합니다.
13. 기록을 선택한 다음 기록을 선택합니다. 목록에서 기록 파일이 완료되었습니다.
14. 완료를 선택합니다.
15. 기능 추가 섹션에서 저장을 선택하여 이벤트 구독 구성을 저장합니다.
16. 토큰 섹션에서 복사 를 선택하여 커넥터를 구성하는 알림 Zoom 동안 사용할 확인 토큰을 기록합니다.

알림 **Zoom** 에서 커넥터 구성**ServiceNow**

ServiceNow 에서 이벤트 정보를 Zoom받도록 인스턴스에서 구성합니다알림.

시작하기 전에
에서 Zoom커넥터를 구성하는 알림 Zoom 동안 표시된 확인 토큰을 복사해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 **Zoom** 〉 구성.
2. 웹후크 확인 토큰 필드에 검증 토큰을 붙여넣습니다.
3. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Zoom 용 웹후크 구성옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램

Zoom 용 웹후크 구성옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램

Zoom 에서 특정 이벤트가 발생할 때 앱에 알리 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 도록 웹후크를 ServiceNowZoom구성합니다.

시작하기 전에
에서 Zoom커넥터를 구성하는 알림 Zoom 동안 표시된 확인 토큰을 복사해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Zoom** 스포크 〉 **Zoom** 웹후크 레지스트리.
2. 목록에서 **Zoom** 콜백 기록 완료 를 선택합니다.
3. 이벤트 알림을 확인하기 위한 검증 토큰을 토큰 필드에 붙여넣습니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

Zoom 콜백을 위한 채널 구성**Zoom**

콜백 채널을 활성화 Zoom 하고 호스트 이메일 주소를 지정하여 에이전트가 사용자에게 다시 Zoom 전화할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

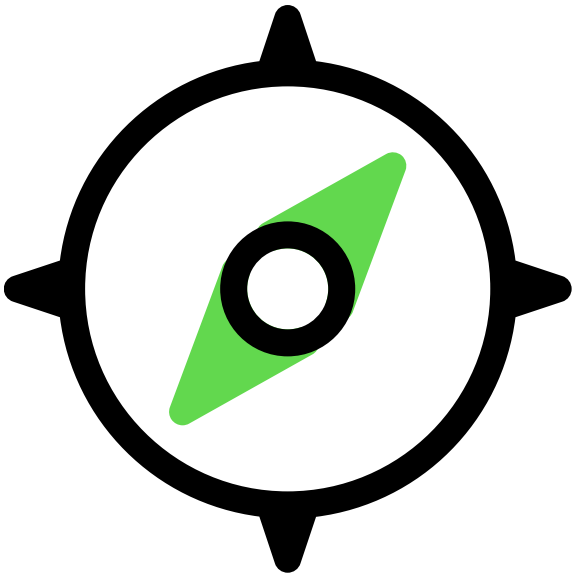
1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 `sys_cs_channel.list`를 입력합니다.
2. 메시징 채널 양식에서 **Zoom** 채널을 선택합니다.
3. 양식 상단에 있는 메시지에 기록을 편집할 수 있도록 애플리케이션을 전환하라는 메시지가 표시되면 여기에서 단어를 선택하십시오.
4. 채널 속성 섹션에서 채널 속성을 구성합니다.
   - *`enabled`* 속성을 True로 설정합니다.
   - *`host_email`* 속성에 회의를 생성할 이메일을 입력합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

대화형 인터페이스 진단 도구

대화형 인터페이스 에 연락Now Support하기 전에 진단 도구를 사용하여 대화형 인터페이스 문제를 식별, 문제 해결 및 해결 방법을 찾으십시오.

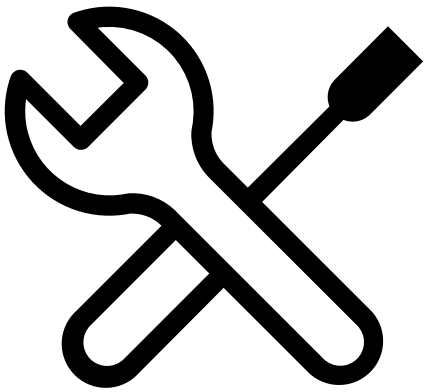
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



진단 도구의 기능에 대해 알아봅니다.

사용



이 도구를 사용하여 오류를 해결하고 고급 작업 할당의 Microsoft Teams 구성 문제를 해결합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 가상 에이전트 및 자연어 이해(NLU) 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

진단 도구 탐색 대화형 인터페이스

대화형 인터페이스 관리자는 진단 도구를 사용하여 대화형 인터페이스를 통해 문제를 검색, 식별 및 해결할 수 있습니다.

대화형 인터페이스 관리자는 진단 도구를 사용하여 대화형 인터페이스를 통해 문제를 검색, 식별 및 해결할 수 있습니다.

기술 지원 엔지니어가 서버에 진단 도구를 설정합니다 대화형 인터페이스 . 기술 지원 엔지니어는 진단 도구에서 대화형 인터페이스 사용하는 진단 범주 기록과 콘텐츠를 만들고 관리합니다대화형 인터페이스.

기술 지원 엔지니어가 진단 범주와 콘텐츠를 생성하면 관리자가 채팅 위젯에서 진단 도구를 사용할 대화형 인터페이스 수 있습니다. 관리자에게는 관리자 또는 virtual_agent_admin 역할이 있어야 합니다.

대화형 인터페이스 진단 도구는 와 가상 에이전트가상 에이전트 Lite.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 진단 도구를 사용하기 대화형 인터페이스 전에 관리자는 스토어에서 사용할 수 있는 대화형 인터페이스 - 진단 플러그인(sn_ci_diagnostics)을 ServiceNow# Store 활성화해야 합니다.

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.

대화형 인터페이스 진단 도구 워크플로우

해결하려는 문제를 설명하면 진단 도구 워크플로가 대화형 인터페이스 관련 진단 주제 및 주제 블록을 사용하여 시작됩니다. 이러한 주제와 주제 블록은 설명된 문제에 대한 데이터를 식별, 진단, 해결 및 수집하는 데 사용됩니다.

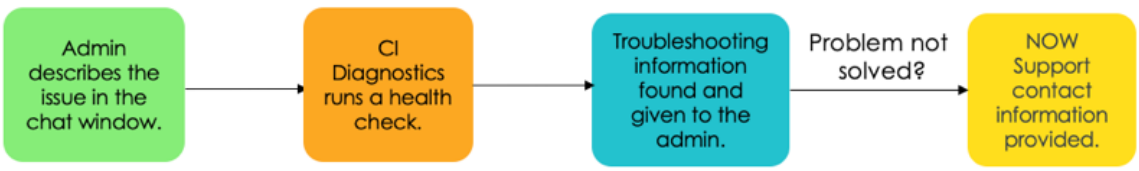
예를 들어 진단 워크플로우는 다음을 수행합니다.

- 해결하려는 문제에 따라 필요한 데이터를 묻는 메시지를 표시합니다.
- 해당하는 경우 추가 정보를 찾을 수 있는 지식베이스(KB) 문서 목록을 포함합니다. 필요한 정보를 찾지 못한 경우 추가 KB 문서를 검색할 수도 있습니다.
- 진단 지원 정보를 다운로드하는 옵션을 제공합니다.
- 해결할 다른 문제를 선택할 수 있습니다.

표시되는 진단 워크플로우와 옵션 및 프롬프트는 진단 및 해결하려는 문제에 해당합니다. 진단 워크플로우는 진단의 AI 검색 일부로 필터를 사용합니다. 구성 방법에 대한 AI 검색 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 구성 .

진단 주제 블록 워크플로우에는 와 같은 Microsoft Teams메시징 통합을 위한 솔루션도 포함됩니다. 구성 문제에도 고급 작업 할당 도움이 됩니다.

대화형 인터페이스 진단 도구 워크플로우



워크플로우에서 관리자가 문제를 설명합니다. 이 도구는 상태 검사를 실행하고 사용 가능한 문제 해결 정보와 문제가 해결되지 않은 경우의 Now Support 연락처 정보를 반환합니다.

대화형 인터페이스 진단 도구의 이점

혜택	기능	사용자
오류 메시지 및 시스템 속성 문제와 같은 일반적인 오류를 진단합니다.	오류 진단 대화형 인터페이스	관리자
구성 문제를 식별하고 해결합니다 Microsoft Teams .	구성 문제 진단 Microsoft Teams	관리자
일반 고급 작업 할당 적인()AWA 구성 문제를 식별하고 해결합니다.	구성 문제 진단 고급 작업 할당	관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화형 인터페이스 진단 도구 사용

이 도구를 사용하여 일반 대화형 인터페이스 오류 및 시스템 속성 설정뿐만 아니라 구성 관련 Microsoft Teams 문제를 진단합니다 고급 작업 할당 .

오류 진단 대화형 인터페이스

대화형 인터페이스 에 연락하기 전에 진단 도구를 사용하여 오류 메시지 및 시스템 속성 문제와 같은 대화형 인터페이스와 관련된 문제를 해결하십시오.Now Support

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이 작업을 사용하여 오류를 해결하고 시스템 속성 값을 찾고 변경합니다.

프로시저

1. 챗봇과 가상 에이전트 대화를 시작합니다.
2. 인사말 메시지에 `## ## ##`을 입력합니다.
3. 해결하려는 문제를 설명합니다.

   오류 메시지 문제인 경우 오류 메시지를 복사하여 붙여넣거나 챗봇 대화에 입력할 수 있습니다.

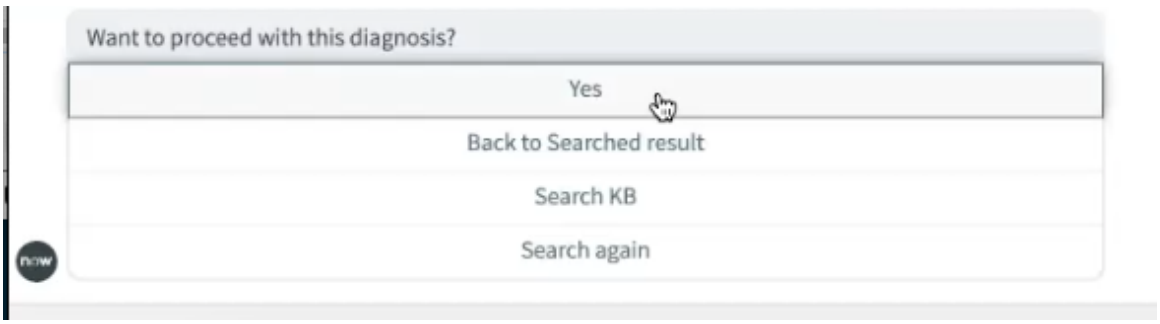
   시스템 속성의 경우 시스템 속성의 정확한 이름을 알 필요가 없습니다. 속성과 관련된 기능 이름을 입력하여 일치하는 시스템 속성 목록을 확인합니다.

   입력이 기존 시스템 속성과 일치하지만 해당 속성이 인스턴스에 없는 경우 시스템 속성 이름 뒤에 두 개의 파선이 표시됩니다. 예: some.property.name--

   인스턴스에서 시스템 속성을 찾거나 생성하고 적절하게 변경합니다.

   이 도구는 솔루션 목록을 표시합니다.
4. 사용할 솔루션을 선택합니다.
   진단 도구에서 진단을 계속할 것인지 묻습니다.

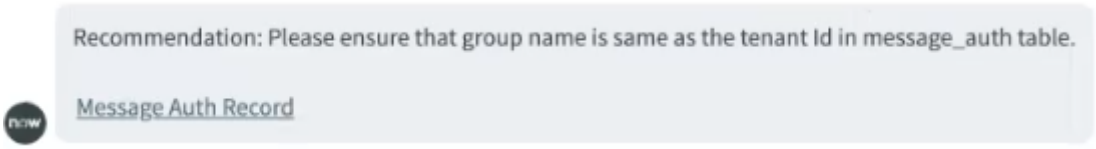
   계속 진행 또는 다시 검색 채팅 응답



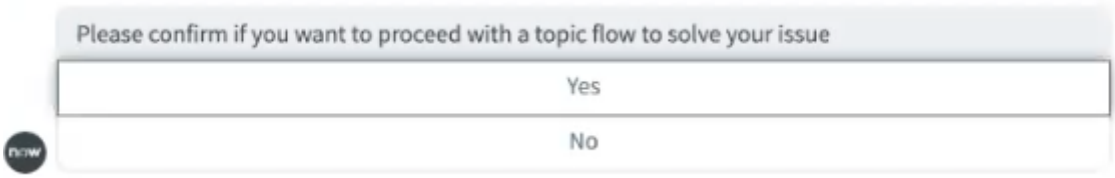
5. 예를 선택하여 계속합니다.
   이 도구는 워크플로우를 시작하고 관련 프롬프트를 안내합니다. 표시되는 프롬프트는 진단하고 해결하려는 문제에 따라 다릅니다.
6. 프롬프트에 응답합니다.
   진단이 완료되면 진단 도구에 권장 솔루션이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 권장 사항



문제 확인

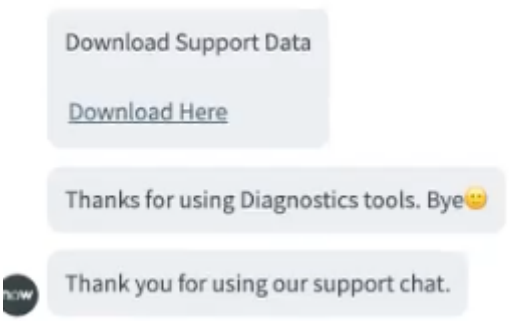


7. 예를 선택하여 확인하거나 아니요를 선택하여 워크플로우를 종료합니다.
   진단 도구는 관련 워크플로우를 안내합니다. 표시되는 옵션과 프롬프트는 해결하려는 문제에 따라 다릅니다. 프롬프트에 적절히 회신합니다. 자세한 정보를 찾을 수 있는 관련 지식베이스(KB) 문서에 대한 링크도 볼 수 있습니다.
8. 피드백을 제공합니다.
   솔루션이 도움이 되었는지 묻는 메시지가 표시되면 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 솔루션이 도움이 되지 않은 경우 예를 선택합니다.

     솔루션을 미세 조정하는 데 도움이 되는 추가 정보를 제공해야 합니다.

     표시되는 프롬프트는 해결하려는 문제에 따라 다릅니다.
   - 아니요 를 선택하여 솔루션이 도움이 되었음을 확인하고 워크플로우를 종료합니다.
   - 지원 데이터를 다운로드하는 데 사용할 수 있는 링크가 표시될 수 있습니다.

     지원 데이터를 다운로드하라는 프롬프트



9. 옵션: 지원 데이터를 다운로드하려면 링크를 클릭하십시오.

구성 문제 진단 **Microsoft Teams**

대화형 인터페이스 에 연락하기 전에 진단 도구를 사용하여 구성 문제를 식별하고 해결 Microsoft Teams 하십시오.Now Support

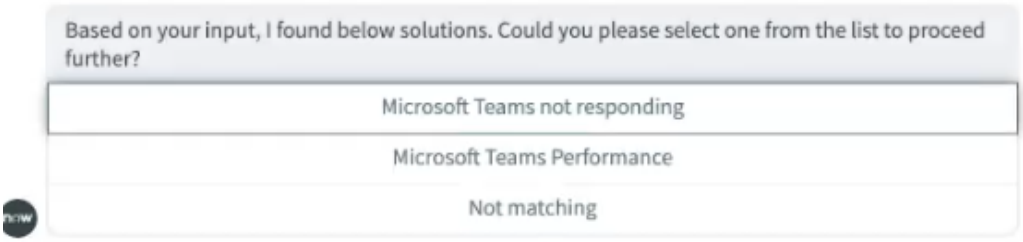
시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

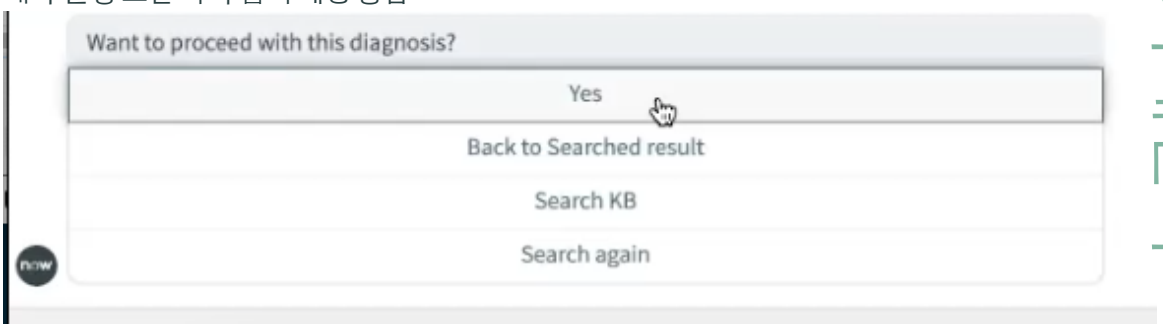
1. 챗봇과 가상 에이전트 대화를 시작합니다.
2. 인사말 메시지에 ## ## ##을 입력합니다.
3. 해결하려는 문제를 설명합니다.
   예를 들어 애플리케이션이 응답하지 않는 경우 Microsoft Teams### #### ## 수 있습니다.
   이 도구는 솔루션 목록을 표시합니다.

   "응답 없음"에 대한 예시 솔루션



4. 사용할 솔루션을 선택합니다.
   진단 도구에서 진단을 계속할 것인지 묻습니다.

   계속 진행 또는 다시 검색 채팅 응답



5. 예를 선택하여 계속합니다.
   상태 검사 매개변수 및 MS Teams 테넌트 구성 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

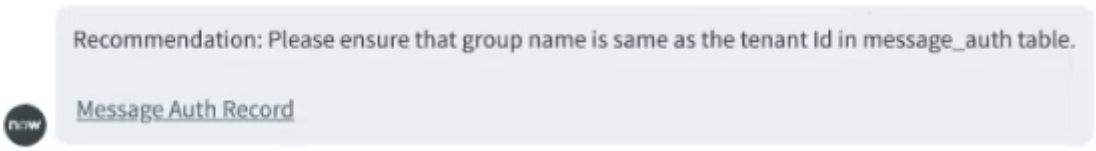
상태 검사 매개변수 및 테넌트 구성 상태

Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false

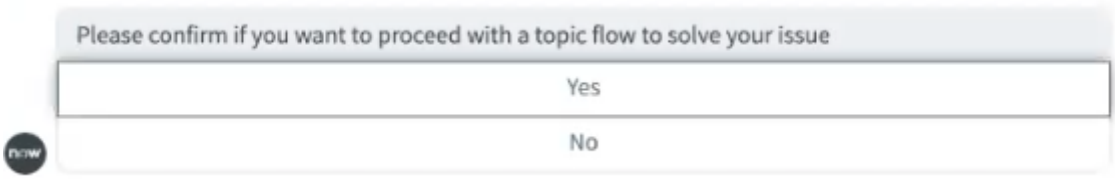
MS Teams Tenant Configurations	Value
Tenant ID	aadda82c-7cd1-4d94-a60a-1b1578428a0b
Has a record been created in the sys_cs_provider_application table?	true
Is a valid message_auth linked to the Provider Application?	true
Is the message_auth group name same as tenant_id?	false

6. 잘못 설정된 매개변수에 대한 값을 검토합니다.
   예를 들어 값이 **True**로 설정되어야 할 때 **False**로 설정된 경우입니다.
   진단이 완료되면 진단 도구에 권장 솔루션이 표시됩니다.

   문제 권장 사항

   문제 확인

7. 예를 선택하여 확인하거나 아니요를 선택하여 워크플로우를 종료합니다.
   진단 도구는 관련 워크플로우를 안내합니다. 표시되는 옵션과 프롬프트는 해결하려는 문제에 따라 다릅니다. 프롬프트에 적절히 회신합니다. 자세한 정보를 찾을 수 있는 관련 지식베이스(KB) 문서에 대한 링크도 볼 수 있습니다. 예를 들어 의 일반적이고 알려진 문제에 Microsoft Teams대한 마스터 KB 문서 링크가 표시될 수 있습니다.
8. 피드백을 제공합니다.
   솔루션이 도움이 되었는지 묻는 메시지가 표시되면 다음 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

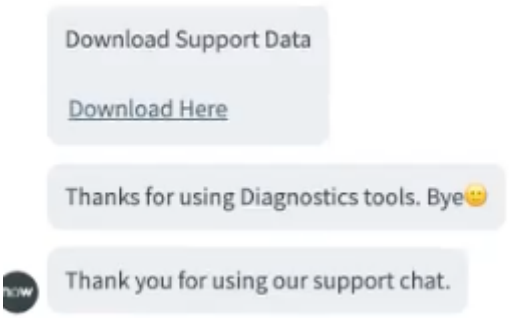
- 솔루션이 도움이 되지 않은 경우 예를 선택합니다.

  솔루션을 미세 조정하는 데 도움이 되는 추가 정보를 제공해야 합니다. 예를 들어 MS Teams 봇 테넌트 ID를 제공하라는 요청을 받거나 인스턴스가 다른 인스턴스에서 복제되었는지 묻는 메시지가 표시될 수 있습니다.

  표시되는 프롬프트는 해결하려는 문제에 따라 다릅니다.

- 아니요 를 선택하여 솔루션이 도움이 되었음을 확인하고 워크플로우를 종료합니다.
- 지원 데이터를 다운로드하는 데 사용할 수 있는 링크가 표시될 수 있습니다.

  지원 데이터를 다운로드하라는 프롬프트



9. 옵션: 지원 데이터를 다운로드하려면 링크를 클릭하십시오.

구성 문제 진단 고급 작업 할당

대화형 인터페이스 에 연락하기 전에 진단 도구를 사용하여 일반 고급 작업 할당 적인(AWA) 구성 문제를 식별하고 해결합니다.Now Support

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보
구성 문제를 AWA 해결합니다. 예를 들어 사용 가능한 에이전트 없음 메시지와 같은 문제를 해결할 수 있습니다.

프로시저

1. 챗봇과 가상 에이전트 대화를 시작합니다.

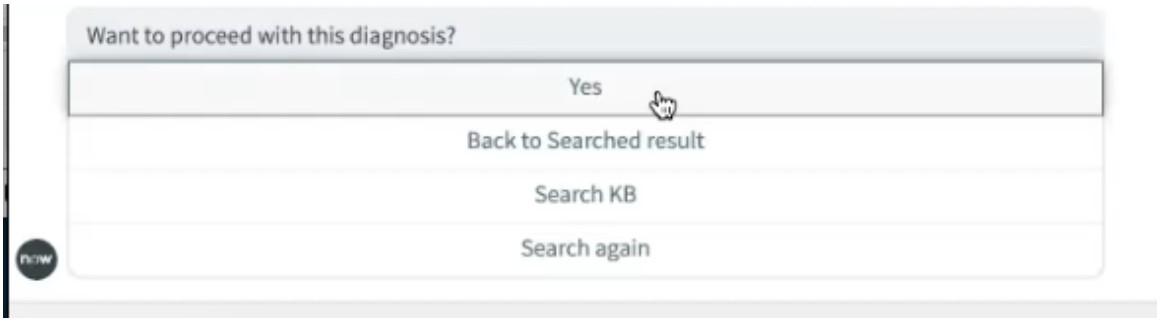
2. 인사말 메시지에 ## ## ##을 입력합니다.

3. 해결하려는 문제를 설명합니다.
오류 메시지를 챗봇 대화에 입력하거나 붙여넣을 수 있습니다. 예를 들어 ## ### #### ### 입력할 수 있습니다.
이 도구는 솔루션 목록을 표시합니다.

4. 사용할 솔루션을 선택합니다.
솔루션은 해결하려는 문제에 해당합니다.
진단 도구에서 진단을 계속할 것인지 묻습니다.

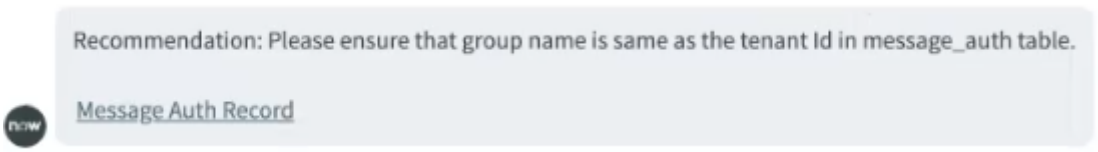
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계속 진행 또는 다시 검색 채팅 응답

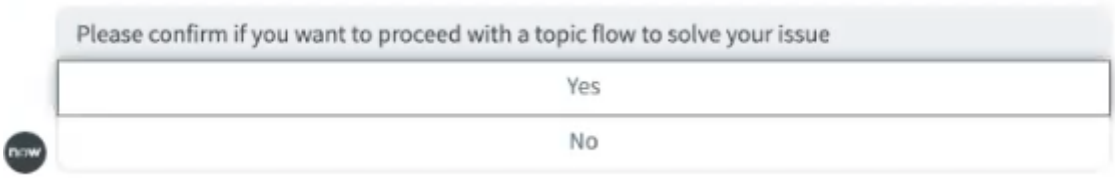


5. 예를 선택하여 계속합니다.
   이 도구는 워크플로우를 시작하고 관련 프롬프트를 안내합니다. 표시되는 프롬프트는 진단하고 해결하려는 문제에 따라 다릅니다.
6. 프롬프트에 응답합니다.
   진단이 완료되면 진단 도구에 권장 솔루션이 표시됩니다.

   문제 권장 사항

   문제 확인

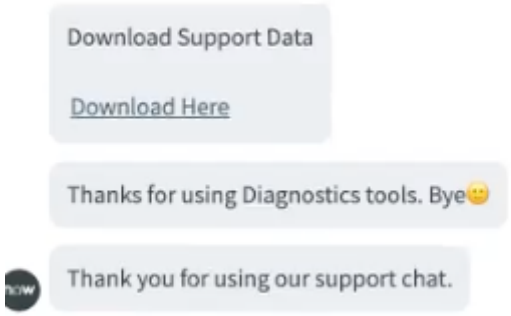
7. 예를 선택하여 확인하거나 아니요를 선택하여 워크플로우를 종료합니다.
   진단 도구는 관련 워크플로우를 안내합니다. 표시되는 옵션과 프롬프트는 해결하려는 문제에 따라 다릅니다. 프롬프트에 적절히 회신합니다. 자세한 정보를 찾을 수 있는 관련 지식베이스(KB) 문서에 대한 링크도 볼 수 있습니다.
8. 피드백을 제공합니다.
   솔루션이 도움이 되었는지 묻는 메시지가 표시되면 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 솔루션이 도움이 되지 않은 경우 예를 선택합니다.

     솔루션을 미세 조정하는 데 도움이 되는 추가 정보를 제공해야 합니다.

     표시되는 프롬프트는 해결하려는 문제에 따라 다릅니다.
   - 아니요 를 선택하여 솔루션이 도움이 되었음을 확인하고 워크플로우를 종료합니다.
   - 지원 데이터를 다운로드하는 데 사용할 수 있는 링크가 표시될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 데이터를 다운로드하라는 프롬프트



9. 옵션: 지원 데이터를 다운로드하려면 링크를 클릭하십시오.

에 대한 추가 리소스 대화형 인터페이스

(CI) 베스트 프랙티스, 문제 해결 또는 기타 구현 가이드라인을 찾고 대화형 인터페이스 있다면 기능 또는 자원 유형을 선택하여 다른 관련 웹 사이트에서 자원을 검색합니다 ServiceNow# .

자원 링크

CI 기능	자원 유형	자원
에이전트 채팅	시작	에이전트 채팅 빠른 시작 가이드(ServiceNow 커뮤니티)
에이전트 채팅	FAQ	에이전트 채팅 FAQ
가상 에이전트의 Now Assist	릴리스 정보	Now Assist릴리스 정보에서 가상 에이전트
가상 에이전트의 Now Assist	팁 및 예시	가상 에이전트의 Now Assist를 고려해야 하는 경우 가상 에이전트의 Now Assist에서 카탈로그 항목을 요청하는 방법 가상 에이전트 대화형 카탈로그 주문의 Now Assist NLU 주제를 LLM으로 마이그레이션
사이드바	릴리스 정보	사이드바 릴리스 정보
사이드바	팁 및 예시	사이드바 사용자가 Microsoft Teams 사용자와 공동 작업할 수 있도록 지원
사이드바	FAQ	사이드바 FAQ
가상 에이전트	릴리스 정보	가상 에이전트 릴리스 정보

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자원 링크

CI 기능	자원 유형	자원
가상 에이전트	시작	Virtual Agent 및 NLU 빠른 시작 가이드
가상 에이전트	베스트 프랙티스	매우 효과적인 챗봇을 위한 7가지 습관
가상 에이전트	팁 및 예시	가상 에이전트 - 성공적인 구현을 위한 팁 가상 에이전트 구현 검사 목록 - 심층 분석
가상 에이전트	FAQ	가상 에이전트 FAQ 가상 에이전트 NLU FAQ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.