servicenow

취리히 **ServiceNow AI** 플랫폼 관리

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.

목차

관리 ServiceNow AI Platform 4
시작하기 9
작동 원리 ServiceNow AI Platform 11
기본 시스템 구성 14
관리자 센터 396
애플리케이션 관리 426
멀티 인스턴스 관리 489
구독 관리 495
Now Support 관리 533
핵심 기능 구성 534
사용자 관리 538
테이블 및 데이터 637
인스턴스 클론 845
양식, 필드 및 목록 879
검색 관리 1187
시간 구성 1855
통화 관리 1938
번역 및 현지화 1967
통합 2137
알림 2170
시스템 이벤트 2467
상태 관리 2484
메트릭 2489
유지 관리 및 모니터링 2492
인스턴스 스캔 2492
시스템 이벤트 및 예약된 작업 모니터링 대시보드 2526
플랫폼 성능 2533
시스템 진단 2595
업그레이드 2600
업그레이드 센터 2601
업그레이드 관리 2662
추가 자원 2745

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

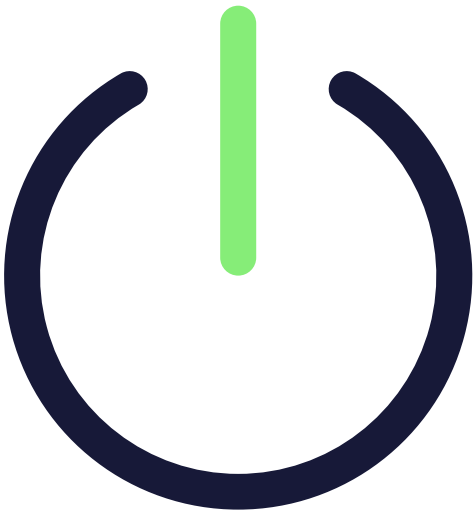
관리 **ServiceNow AI Platform**

플랫폼 관리자는 손 ServiceNow AI Platform 끝에서 사용할 수 있는 권한을 갖게 됩니다. 는 ServiceNow AI Platform 기업 전체의 비즈니스 프로세스를 자동화하는 서비스형 애플리케이션 플랫폼입니다.

시작하기

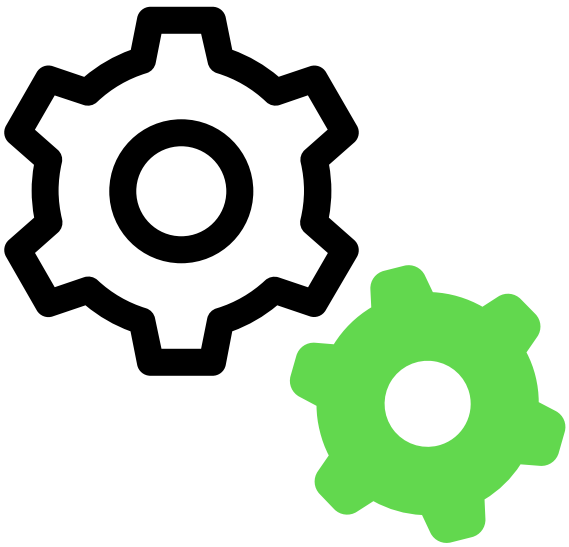
다음 타일 중 하나를 선택하여 시작합니다.

여기에서 다음에 대해 알아보십시오. ServiceNow AI Platform



작동 방식을 ServiceNow AI Platform 알아보십시오.

핵심 기능 구성 ServiceNow AI Platform



애플리케이션의 전역 ServiceNow AI Platform 동작과 동작에 ServiceNow AI Platform 영향을 주는 설정을 구성합니다.

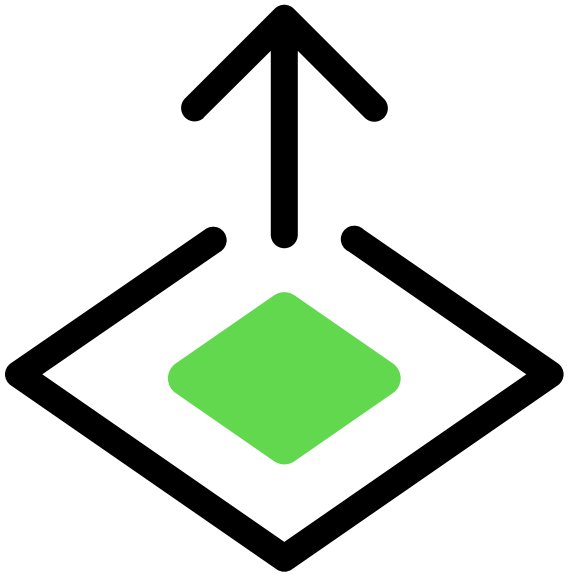
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유지 관리 및 모니터링
ServiceNow AI Platform



변경해야 하는 상태 문제 및 설정을 식별합니다. 성능 모니터링 및 진단을 사용하여 성능을 최적화 ServiceNow AI Platform 합니다.

최신 버전으로 업그레이드



를 사용하여 업그레이드 센터업그레이드 계획 및 관리 ServiceNow AI Platform 를 사용하여 업그레이드 모니터업그레이드 진행률을 모니터링하고 업그레이드 요약 결과를 봅니다.

추가 자원



플랫폼 관리자 경험을 다음 단계로 업그레이드

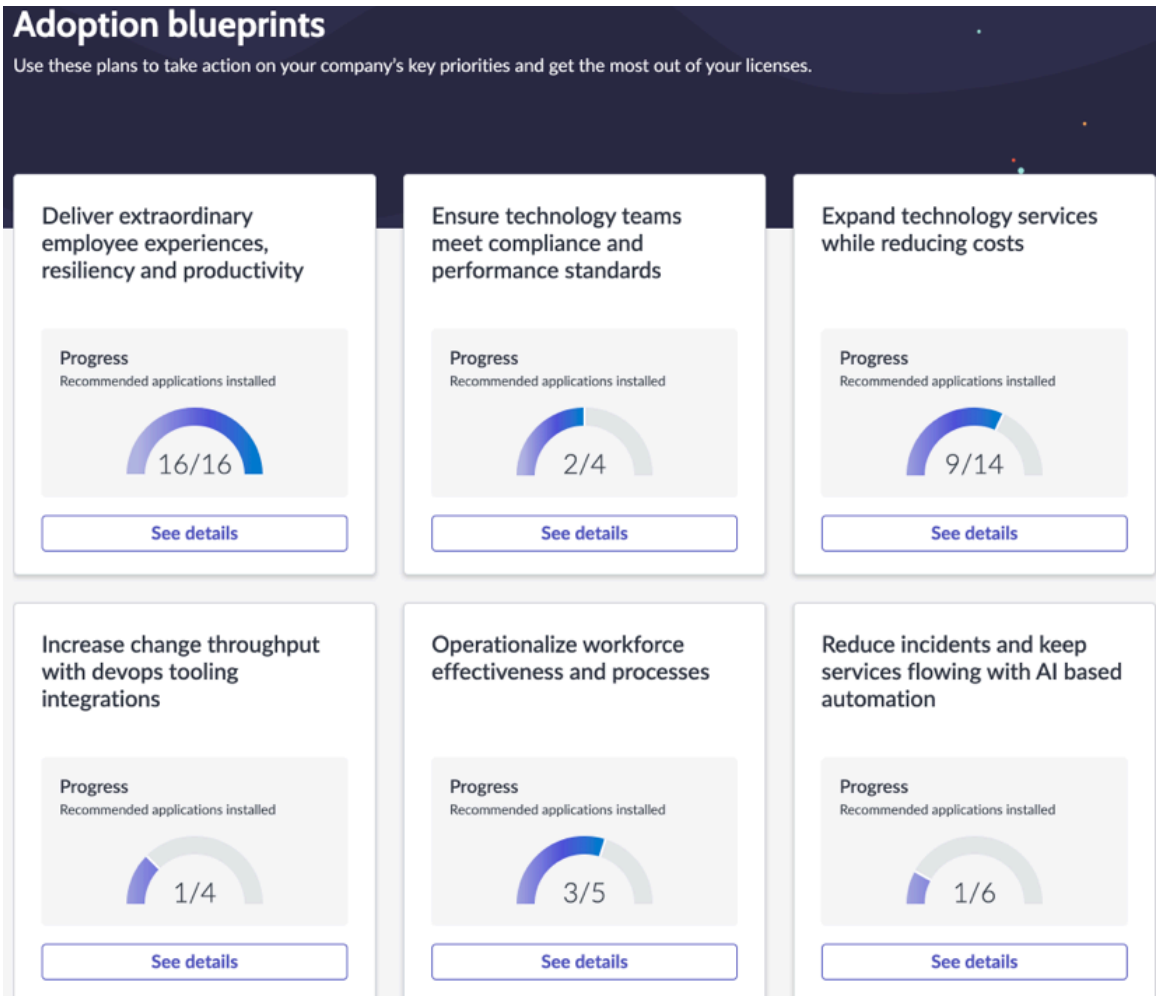
여기에서 다음에 대해 알아보십시오. **ServiceNow AI Platform**

와 다음과 같은 중요한 응용 프로그램에 대해 ServiceNow AI Platform 알아보십시오.

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

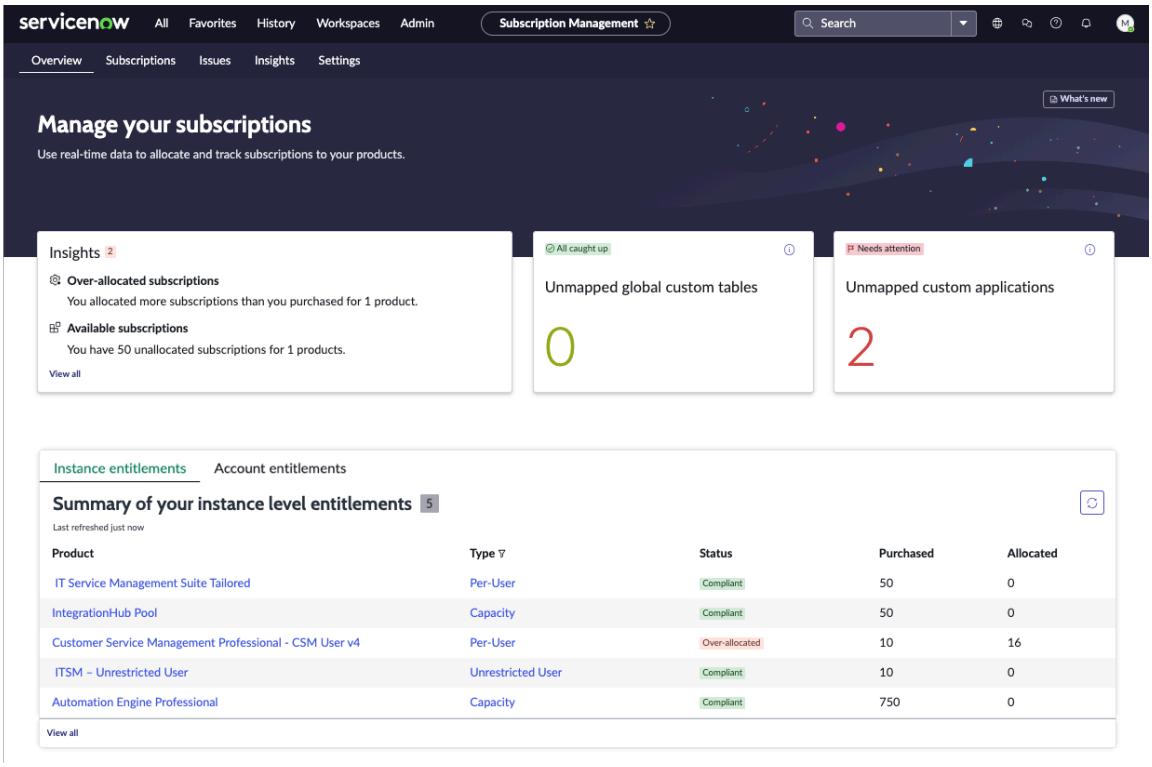
플랫폼 소유자와 관리자가 플랫폼 기능에 액세스하고, 새로운 애플리케이션을 검색하고, 지능적이고 실행 가능한 통찰력을 얻을 수 있는 중앙 허브입니다. 비즈니스 목표를 달성하기 위해 설치할 플러그인을 알려주는 Adoption Blueprint로 시작합니다.



구독 관리

구독 및 권리를 이해하는 데 도움이 되는 중앙 집중식 관리 환경입니다.

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



핵심 기능 구성 **ServiceNow AI Platform**

전역 ServiceNow AI Platform 동작과 일부 ServiceNow AI Platform 애플리케이션의 동작에 영향을 주는 핵심 기능을 탐색합니다.

사용자 관리

애플리케이션 및 설정에 대한 ServiceNow AI Platform 액세스를 제공하도록 사용자, 그룹 및 역할을 구성합니다.

ServiceNow AI Platform 테이블 및 데이터

클래식 환경에서 기록을 사용하는 ServiceNow AI Platform 방법에 대해 알아봅니다.

검색 관리

에 ServiceNow AI Platform대한 검색 엔진과 인터페이스를 구성합니다. AI 검색 소비자 수준의 검색 환경을 선택하거나 레거시 Zing 텍스트 검색 엔진을 사용합니다. 서비스 에이전트가 인시던트 또는 문제 기록의 쿼리 컨텍스트와 사용자 의도에 따라 관련 결과를 볼 수 있도록 하는 데 사용합니다 컨텍스트 검색 .

시간 구성 및 통화 구성

날짜 및 시간 필드, 사용자의 시간대, 달력을 구성합니다.

번역 및 현지화

지정된 지역에 대한 언어 번역 및 현지화를 통해 전 세계에 서비스를 제공합니다.

통합

에 외부 공급업체 애플리케이션을 ServiceNow AI Platform통합하는 방법에 대해 알아봅니다.

알림

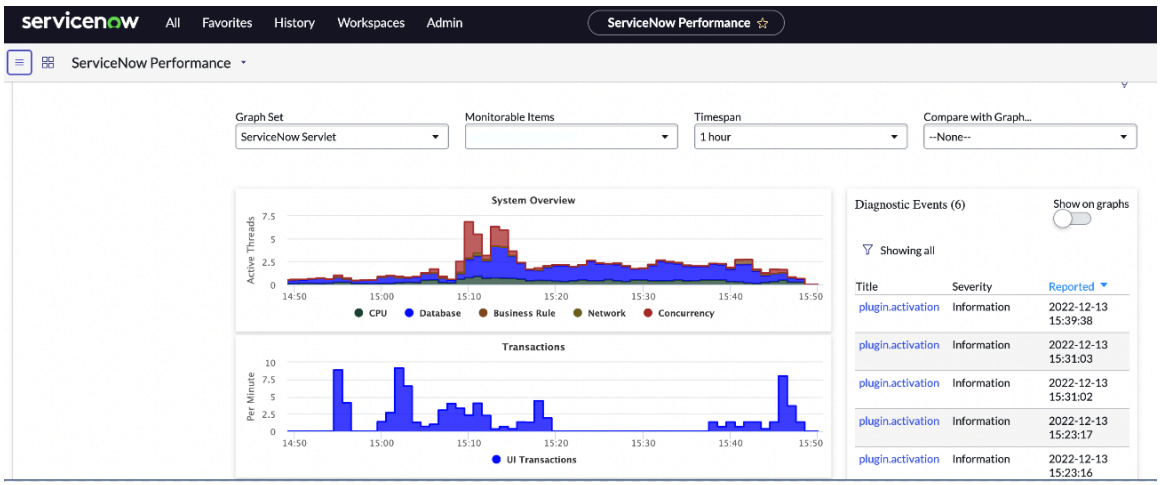
시스템 이메일을 관리하고, 시스템 알림을 생성하고, 시스템이 인바운드 이메일에 응답하는 방법을 구성하는 데 사용합니다 알림 .

서비스 수준 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수준 관리 서비스 요구사항을 수집하고, SLA를 모니터링하고, SLA 준수를 보고하도록 (SLM) 애플리케이션을 구성합니다.

유지 관리 및 모니터링 **ServiceNow AI Platform**



Instance Scan

상태 문제 및 잘못 구성된 설정을 식별합니다 ServiceNow AI Platform .

이벤트

시스템 이벤트를 모니터링하고 이를 처리해야 하는 시스템을 결정합니다.

플랫폼 성능

성능 모니터링 및 진단을 통해 시스템 최적화를 보장합니다.

업그레이드 계획 및 관리 **ServiceNow AI Platform**



업그레이드 센터과 업그레이드 모니터

를 사용하여 업그레이드 센터업그레이드 계획 및 관리 ServiceNow AI Platform 업그레이드 진행률을 모니터링하는 데 사용합니다 업그레이드 모니터 . 업그레이드가 완료되면 업그레이드 결과의 요약을 볼 수 있습니다.

애플리케이션 및 기능

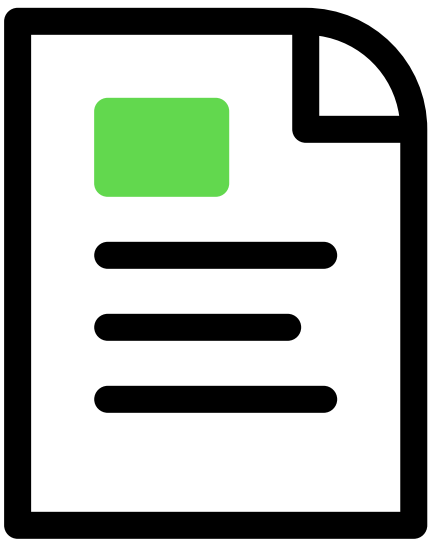
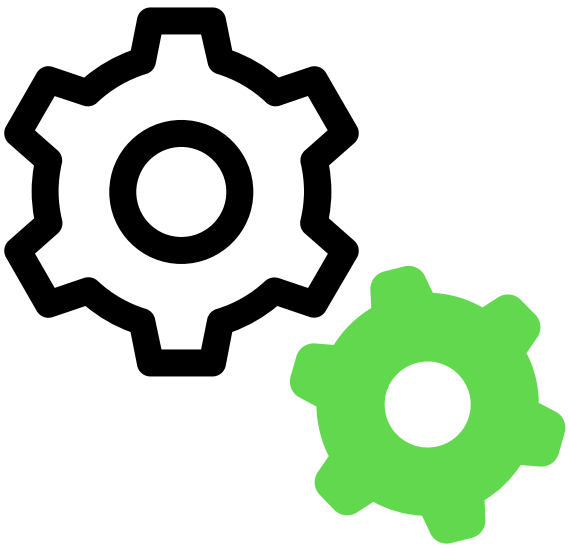
- 코어 구성
- 관리자 센터
- Subscription Management
- 사용자 관리
- 테이블 관리
- 데이터 관리
- 현장 관리

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

- 양식 관리
- 목록 관리
- 검색 관리
- 통화 관리
- 시간 구성
- Dynamic Translation
- 시스템 현지화
- 상태 관리
- 외부 공급업체 애플리케이션 및 데이터 소스와 통합
- 이벤트
- 메트릭
- 플랫폼 성능
- Now Platform 업그레이드

시작하기 **ServiceNow AI Platform**

ServiceNow AI Platform 독점적인 ServiceNow 플랫폼입니다. 비즈니스 프로세스를 개선하고 자동화할 수 있는 다양한 옵션을 제공합니다.

작동 원리 ServiceNow AI Platform	기본 시스템 구성
	
의 ServiceNow AI Platform 기초 ServiceNow입니다. 이를 통해 데이터가 애플리케이션과 기존 시스템 간에 원활하게 흐를 수 있습니다.	UI 및 양식을 사용자 지정하고, 모바일 환경을 생성하고, ServiceNow AI Platform.

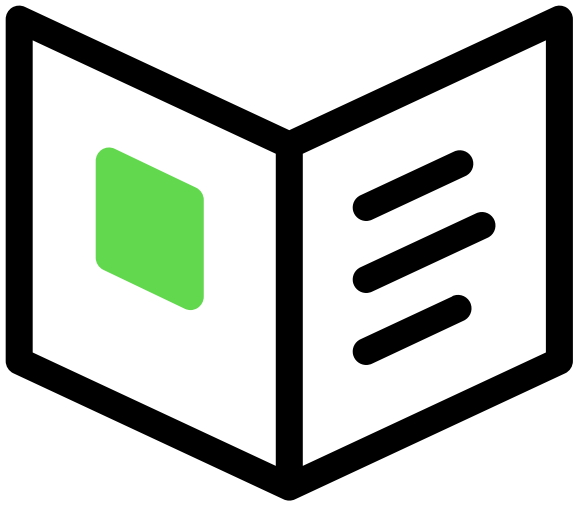
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자 센터



관리자 센터 은 플랫폼 기능에 액세스하고, 새로운 애플리케이션을 검색하고, 지능적이고 실행 가능한 통찰력을 얻을 수 있는 중앙 허브를 제공합니다.

구독 관리



ServiceNow# Subscription Management 애플리케이션을 사용하면 인스턴스에서 구독이 ServiceNow 사용되는 방식을 관리할 수 있습니다.

작동 원리 **ServiceNow AI Platform**

비즈니스를 ServiceNow AI Platform 개선하고 위험을 효과적으로 관리하는 데 필요한 솔루션을 제공하는 방법에 대해 알아봅니다. 강력한 자동화, AI 및 내장된 분석 기능은 비즈니스 변화에 빠르고 쉽게 대응할 수 있도록 다양한 리소스를 통해 워크플로우 프로세스를 최적화합니다.

기본 시스템 구성

다양한 핵심 구성 설정을 마음대로 설정하여 비즈니스 운영에 맞게 UI를 수정합니다. 폼 관리를 사용하여 폼과 목록의 모양을 사용자 지정합니다. 사용자 인터페이스 구성을 통해 맞춤형 UI를 제공하고, 탐색 및 UI를 통해 사용자의 탐색 및 검색 환경을 개선합니다. 현지화 및 시간 설정으로 인스턴스와 애플리케이션을 개선하고 모바일 장치 지원으로 이동 중에도 사용할 수 있습니다. 다양한 플러그인이 플랫폼을 더욱 확장하며 각 플러그인은 필요에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

관리자 센터

제공되는 애플리케이션의 기능과 이를 구현하여 비즈니스 목표를 달성하는 방법을 알아봅니다. 관리자는 앱 설정, 초기 데이터 로드, 역할, 그룹 및 사용자 설정을 빠르게 시작할 수 있습니다. 관리 센터를 통해 팀은 사용자 인터페이스를 사용자 지정하고, 버전, 애플리케이션 및 모듈 구성을 업데이트하고, 사용자 액세스를 처리하고, 시스템 성능 및 UI 정책을 모니터링하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

구독 관리

를 사용하여 구독 관리구독과 ServiceNow 인스턴스에서 구독이 사용되는 방식을 관리합니다. 이 앱을 사용하면 구독을 할당 및 모니터링하고 인스턴스에 현재 구독을 표시할 수 있습니다. 사용자 기반 구독의 활성 관리와 용량 구독의 모니터링을 통해 사용량을 추적하고 할당을 효율적으로 조정할 수 있습니다. 기본적으로 활성화되어 있는 이 관리 앱은 추가 비용 없이 구독 갱신을 계획할 수 있음을 의미합니다.

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

작동 원리 **ServiceNow AI Platform**

ServiceNow# 는 단일 데이터 모델을 따르는 다양한 옵션 세트를 갖춘 유연하고 안전한 플랫폼을 제공합니다. 여기에서 플랫폼에 대해 자세히 알아보십시오.

https://player.vimeo.com/video/980759261?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

건축에 대한 소개를 보려면 위의 비디오를 시청하십시오 ServiceNow AI Platform .

ServiceNow 모바일 앱 개요

에 Now Mobile 앱대한 소개를 보려면 위의 비디오를 시청하십시오.

개요

는 ServiceNow AI Platform IT, 운영, 비즈니스 관리, 프로세스 자동화를 위한 매우 다재다능하고 확장 가능한 클라우드 솔루션 기업입니다.

비즈니스에서 "단일 정보 소스"는 데이터 ServiceNow 이며 모든 운영에 대해 단일 데이터 모델을 사용하여 모든 데이터를 안전한 단일 플랫폼에 보관합니다. 엔터프라이즈 애플리케이션은 이 시스템을 통해 제공되며 서로 원활하게 통합되고 외부 서비스와 통합됩니다. 이를 ServiceNow AI Platform 통해 비즈니스 요구 사항을 해결하고, 기업 전체에서 개별 사용자의 효율성과 생산성을 높여 시간과 비용을 절약할 수 있습니다.

아키텍처

손쉬운 ServiceNow AI Platform 사용자 정의, 실시간 보고서 및 모니터링, 강력한 데이터 개인 정보 보호를 제공하여 비즈니스 비용을 절감하고 생산성을 높입니다. ServiceNow AI Platform 의 서비스는 하나의 인스턴스를 여러 사용자로 실행하는 대신 멀티 인스턴스를 기반으로 제공됩니다. 관리자는 멀티 인스턴스 아키텍처에서 비즈니스 엔터티 간에 데이터를 분리하여 인스턴스별로 다른 경험을 제공하면서도 플랫폼을 통해 중앙에서 관리할 수 있습니다. 모든 인스턴스에서 심층적인 사용자 지정이 가능하며 간편한 소프트웨어 설치, 데이터 임포트, 워크플로우, 프로세스, 애플리케이션 또는 UI 생성이 가능합니다.

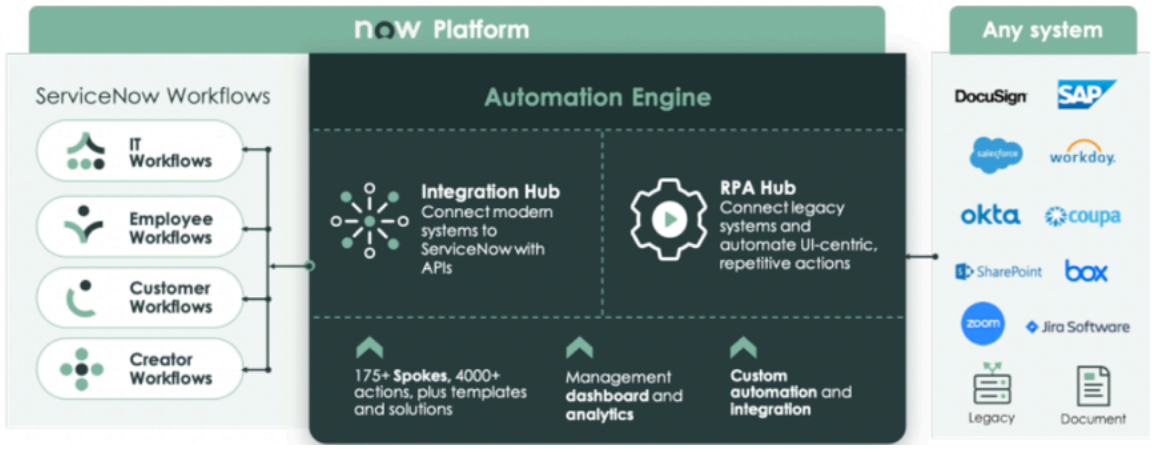
관리

ServiceNow AI Platform Admin Center를 통해 비즈니스 관리자는 간편한 구독 관리, 서비스 및 제품에 대한 전체 서비스 카탈로그, 워크플로우 프로세스 최적화를 완벽하게 제어할 수 있습니다. 현지화는 12개 이상의 언어와 통화로 제공됩니다. 사내 및 타사 번역 서비스는 커뮤니케이션, 가상 에이전트 채팅, 사용자 입력 번역 등을 처리합니다. 분석 도구는 사용자 활동, 보안 및 디지털 엔터프라이즈의 기타 중요한 측면에 대한 자세한 피드백을 제공합니다.

통합

에서 자동화 엔진 인스턴스와 외부 서비스 ServiceNow AI Platform간의 연결을 활성화합니다. 플랫폼 MID 서버 시스템을 통해 단방향 및 양방향 데이터 통합과 이메일 기반 연결 및 기타 다양한 방법과 기술을 모두 사용할 수 있습니다. 연결 및 자동화가 전체 인스턴스 및 데이터 복제, 임포트 및 익스포트, 다양한 작업 및 외부 공급업체 서비스를 처리하기 위한 사전 구축된 프로세스를 통해 한 곳에서 이루어집니다.

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



도구

ServiceNow 에는 구독자가 사용할 수 있는 전체 옵션 시리즈가 ServiceNow AI Platform 있습니다. 기성 도구와 템플릿은 모두 인터페이스 및 애플리케이션을 빠르게 생성할 수 있을 뿐만 아니라 인스턴스를 처음부터 쉽고 빠르게 설정할 수 있습니다.

App Engine Studio

인스턴스에 대한 로우코드 개발 속도를 높이고 확장할 수 있습니다.

플로우 디자이너

프로세스를 디지털 워크플로우로 다시 만듭니다.

UI Builder

사용자 인터페이스를 만들고 사용자 경험을 개선합니다.

Integration Hub

ServiceNow를 외부 서비스 또는 제품과 기본적으로 통합합니다.

예측 인텔리전스

워크플로우의 스마트 자동화를 수행합니다.

가상 에이전트

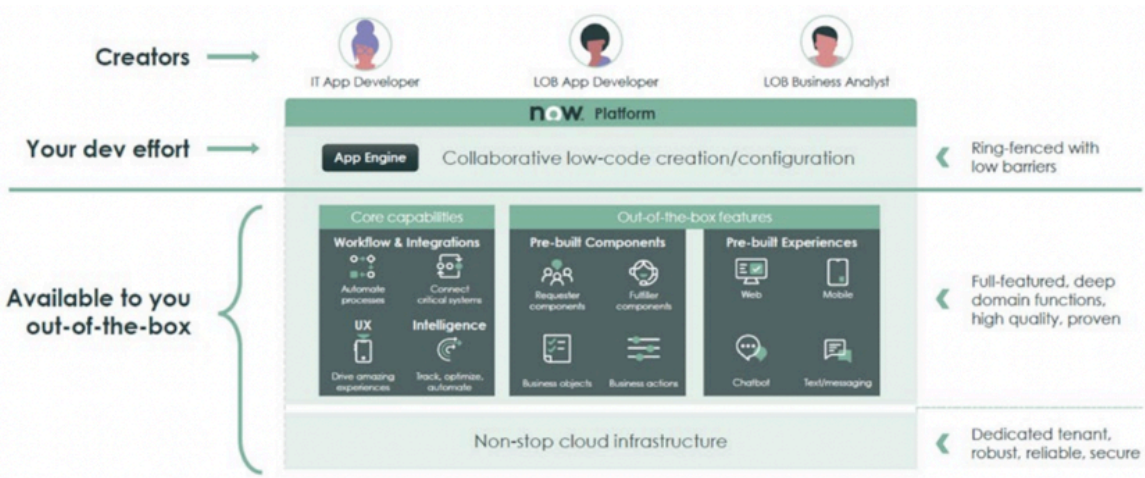
지능형 챗봇을 만들어 사용자의 문제와 서비스를 해결하세요.

Performance Analytics

워크플로우 성능을 분석하고 최대화합니다.

AI Search

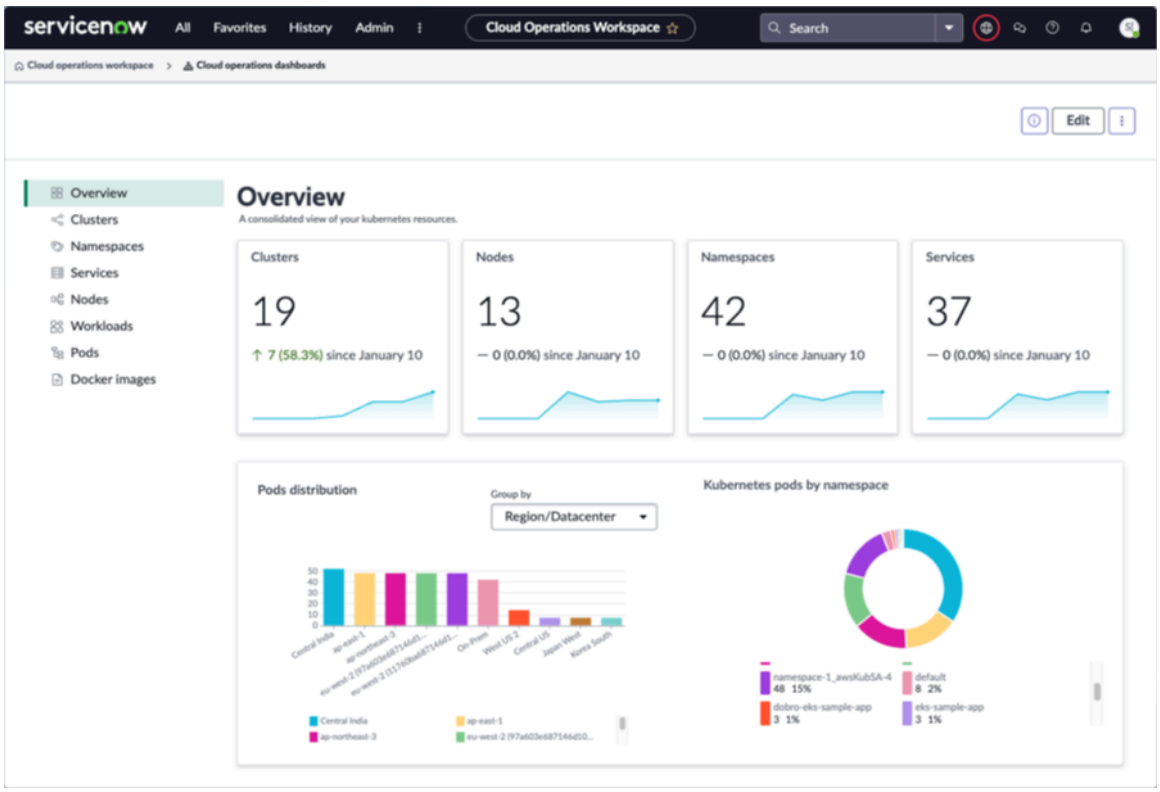
사용자에게 소비자 수준의 검색 환경을 제공합니다.



© 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.

플랫폼 분석

선택적 필터가 있는 데이터 시각화 및 대시보드를 통해 배포하고 사용합니다 플랫폼 분석 . KPI를 탐색하고 데이터의 중요한 이벤트에 대한 인사이트를 얻습니다. 대시보드를 사용하여 여러 사용자와 공유할 수 있는 데이터로 시각적 스토리를 플랫폼 분석 생성합니다. 대시보드 분석 센터의 테이블, 표시기 또는 기타 데이터를 기반으로 데이터 시각화를 사용합니다. 관리자는 사용자 채우기, 유지, 행동을 포함하여 모바일 및 웹 애플리케이션 모두에서 사용자 참여에 대한 정보를 얻는 데 활용할 사용자 경험 분석 수 있습니다. 프로세스 최적화 는 비즈니스를 간소화하는 방법을 찾고, 워크플로우에서 병목현상과 편차를 찾고, 프로세스를 필터링 및 비교하는 데 도움이 됩니다.



모바일

에 ServiceNow AI Platform 대한 데스크톱 액세스는 모바일 애플리케이션과 일치합니다. 는 Now Mobile 앱 고객과 사용자가 도움말 문서, 라이브 또는 가상 에이전트를 포함한 사용 가능한 서비스에 액세스할 수 있는 소비자 수준의 경험을 제공합니다. ServiceNow 모바일는 기업의 서비스 제공자를 대상으로 하며 작업 예약 및 처리, 통신, GPS 및 매핑, 멀티미디어 업로드 및 오프라인 서비스를 위한 도구를 제공합니다. 재사용 가능한 구성 요소, 뷰, 강력한 모바일 게시 시스템을 포함한 간편한 노코드 구성과 심층적인 개발자 도구는 모바일 앱을 직접 빌드할 수 있는 도구를 제공합니다.

지식

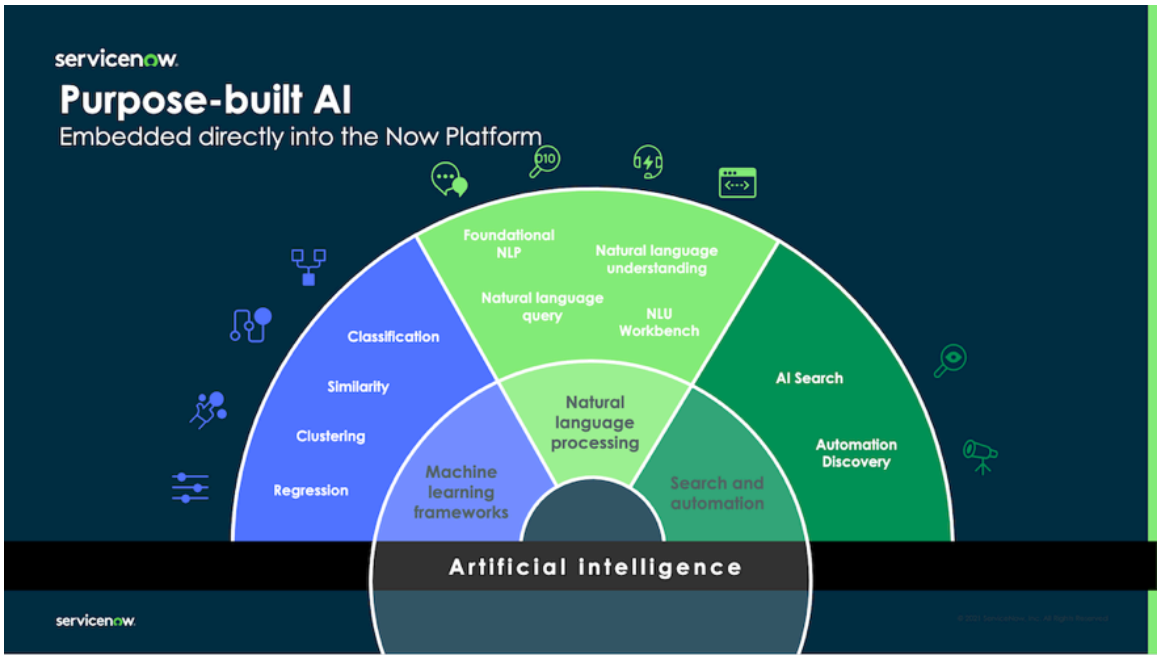
ServiceNow 는 비즈니스 성공에 필요한 도구뿐만 아니라 플랫폼의 모든 옵션을 활용하는 노하우를 제공합니다. 상세한 지식베이스 문서를 통해 사용자와 에이전트는 필요한 정보를 얻고, 특수 작업이나 프로세스를 처리하고, 문제를 해결하고, 다른 도움을 찾을 수 있습니다. 이 지식 관리 시스템을 사용하면 조직 내에서 정보를 쉽게 생성, 저장 및 공유하고, 사용량을 모니터링하고, 피드백(전체 분석 포함)을 수집하여 지식베이스를 개선할 수 있습니다.

자세한 내용은 지식 관리 문서를 참조하십시오.

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

인공 지능

AI는 와 함께 Intelligent Experiences표준 ServiceNow AI Platform 입니다. 이 특수 목적 AI는 사용자 요청과 메시지를 해석하고, 에이전트는 작업 관리를, 서비스 소유자는 감독 및 지식 관리를 지원합니다. 데이터베이스 쿼리, 문서에서 데이터 추출, 미래 데이터 추세 예측에 대한 자연어 이해 인스턴스 요구 사항을 충족하도록 AI를 조정할 수 있습니다. AI 검색 는 표준 ServiceNow AI Platform 패키지의 일부이므로 사용자의 필요에 따라 정보를 쉽게 필터링할 수 있습니다. 맞춤형 가상 에이전트 도움말은 24/7 사용할 수 있습니다. 완전한 AI 기반 분석은 비즈니스의 워크플로우 및 프로세스 수명 주기에 대한 자세한 데이터를 제공합니다.



기본 시스템 구성

기본 시스템 구성에는 플랫폼 및 지원 애플리케이션에 대한 변경 사항이 포함됩니다. 이러한 변경은 특정 애플리케이션에 대한 설정뿐만 아니라 전역 설정에도 영향을 줄 수 있습니다.

다음과 ServiceNow AI Platform 같은 기본 시스템 구성요소 및 설정에 대해 알아봅니다.

- ServiceNow 플러그인
- 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기
- 사용 가능한 시스템 속성
- 쿼리 조인 및 복잡성 크기 제한
- 웹 프록시

ServiceNow 플러그인

플러그인은 인스턴스 내에서 기능 및 기능성을 제공하는 소프트웨어 구성요소입니다 ServiceNow .

약 2분 길이의 플러그인 및 애플리케이션 비디오입니다.

플러그인과 애플리케이션의 차이점

플러그인과 애플리케이션은 에서 ServiceNow AI Platform별도의 구성요소입니다.

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

- 플러그인은 설치된 애플리케이션에 기능을 추가하고 ServiceNow AI Platform. 플러그인에 대한 자세한 내용은 KB0716626 문서를 참조하십시오.
- 응용 프로그램은 에서 ServiceNow AI Platform기능 컬렉션을 구현하는 독립 실행형 코드입니다. 에서 ServiceNow Store 애플리케이션을 설치하거나 직접 애플리케이션을 생성할 수 있습니다.

플러그인 활성화

모든 플러그인은 에서 제공하지만 ServiceNow일부 플러그인은 다르게 활성화됩니다.

- 플러그인 세트는 기본적으로 인스턴스에서 활성화됩니다. 비즈니스 요구에 따라 인스턴스에서 추가 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.
- 다른 플러그인은 직원이 활성화해야 ServiceNow 합니다. 활성화를 요청하려면 다음 플러그인 요청의 단계를 수행합니다.

인스턴스에서 활성화 또는 업그레이드할 수 없는 플러그인이 있으며 버튼이 회색으로 표시됩니다. 이 상황은 다음과 같은 경우에 발생할 수 있습니다.

- 플러그인을 사용하려면 구매하지 않은 구독이 필요합니다. 구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오.
  - 일부 기능은 에 ServiceNow AI Platform 포함되지 않으며 별도의 구독이 필요합니다. 구독을 구입하거나 플러그인 비용을 알아보려면 회사의 계정 관리자에게 문의하십시오.
  - 구독을 구매하면 특정 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 유료 플러그인이 자동으로 활성화되지 않은 경우, 인스턴스의 모든 애플리케이션 목록에서 수동으로 활성화할 수 있습니다. 인스턴스에 플러그인이 표시되지 않으면 Now Support Service Catalog를 통해 요청을 제출하십시오.
  - 프로덕션 인스턴스에서는 플러그인을 활성화할 수 없습니다. 그러나 비프로덕션 인스턴스에서 활성화하여 플러그인을 테스트할 수 있습니다. 여기에는 유료 구독과 연결된 플러그인이 포함됩니다. 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화할 준비가 되면 에서 플러그인을 Now Support요청합니다.
- 플러그인은 활성화되는 다른 플러그인에 따라 달라집니다.
  - 종속 플러그인이 있는 플러그인을 활성화하면 시스템은 활성화를 완료하기 전에 의존성을 알려줍니다. 활성화를 계속하기로 선택하면 시스템에서 필요한 모든 플러그인을 자동으로 활성화합니다.
  - 플러그인이 작동하지만 시스템에 적용되지 않는 특정 기능이 설치되지 않는 경우도 있습니다. 이 범주에서 플러그인 활성화를 요청하면 시스템은 활성화를 완료하기 전에 의존성을 알려줍니다. 계속하기로 선택하면 시스템은 요청된 플러그인을 활성화하지만 다른 플러그인에 종속된 기능은 포함하지 않습니다.
- 플러그인이 인스턴스에서 이미 활성화되어 있습니다.
  - 플러그인이 이미 활성화되어 있는지 확인하려면 플러그인 활성화 상태 (KB0678767) 를 참조하십시오.
  - 플러그인이 활성화된 후에는 비활성화하거나 비활성화할 수 없습니다. 필요한 경우 기능을 숨길 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 사용하기 전에 플러그인을 활성화할 때 설치되는 기능을 비프로덕션 인스턴스에서 철저히 테스트해야 합니다.

플러그인이 활성화된 후에는 비활성화하거나 비활성화할 수 없습니다. 프로덕션 인스턴스에서 사용하기 전에 플러그인을 활성화할 때 설치되는 특정 특성 및 기능을 비프로덕션 인스턴스에서 철저히 테스트해야 합니다. ServiceNow 플러그인 제거(KB0716414) 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.

- 필요한 경우 역할 및 ACL을 사용하여 액세스를 제한하여 기능을 숨기거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다.
- 일부 플러그인은 롤백 컨텍스트를 지원합니다. 롤백 컨텍스트 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 복구 롤백 및 삭제.

플러그인을 활성화하거나 업그레이드할 때 테이블 변경 또는 테이블 만들기 작업이 실패하면 경고 메시지가 나타납니다. 건너뛴 테이블 처리에 대한 도움을 받으려면 문의하십시오 고객 서비스 및 지원 .

개인 개발자 인스턴스

프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 실행하기 전에 PDI(개인 개발자 인스턴스)에서 플러그인을 테스트할 수 있습니다. PDI에서 플러그인이 기본적으로 활성화되어 있지 않으면 플러그인을 요청하거나 구매하지 않고도 활성화할 수 있습니다.

PDI에서 플러그인을 활성화하려면 인스턴스에서 모든 애플리케이션 페이지를 사용합니다. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인을 사용할 수 없는 경우 .*ServiceNow® Developer ###* 자세한 내용은 개인 개발자 인스턴스에서 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

주: 일부 플러그인은 PDI에서 활성화할 수 없습니다.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

플러그인 활성화

대부분의 플러그인을 활성화하여 ServiceNow AI Platform의 특징 및 기능을 확장합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin.

주: 플러그인을 요청하거나 활성화하기 전에 플러그인이 인스턴스에서 이미 활성화되어 있는지 확인합니다. 플러그인 활성화 상태를 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 플러그인 활성화 상태(KB0678767) 문서를 참조하십시오.

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

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

개인 개발자 인스턴스에서 플러그인 활성화

프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 실행하기 전에 PDI(개인 개발자 인스턴스)에서 플러그인을 테스트할 수 있습니다.

시작하기 전에

에서 *ServiceNow® Developer ###* PDI를 요청합니다.

이 태스크 정보

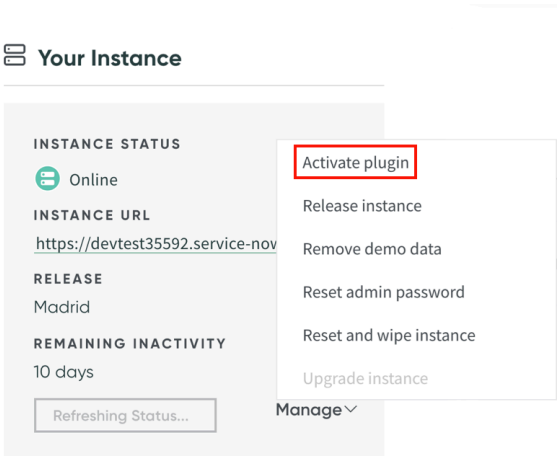
PDI에서 플러그인이 기본적으로 활성화되어 있지 않으면 플러그인을 요청하거나 구매하지 않고도 활성화할 수 있습니다.

PDI에서 플러그인을 활성화하려면 인스턴스에서 모든 애플리케이션 페이지를 사용합니다. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인을 사용할 수 없는 경우 .*ServiceNow® Developer ###*

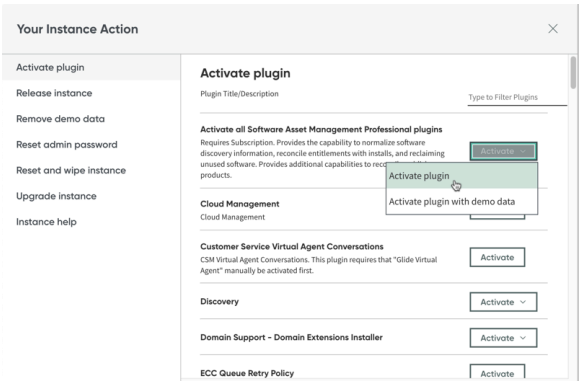
주: 일부 플러그인은 PDI에서 활성화할 수 없습니다.

프로시저

모든 애플리케이션 페이지 또는 에서 개발자 사이트플러그인을 활성화합니다.

활성화 방법	절차
모든 애플리케이션 페이지	PDI에서 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두. 플러그인을 찾아서 활성화합니다. 모든 애플리케이션 페이지 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 플러그인 활성화.
개발자 사이트	**a.** 에 *ServiceNow® Developer ###* 로그인합니다. **b.** 홈페이지에서 인스턴스 관리 위젯으로 이동하여 관리 〉 플러그인 활성화. 인스턴스 관리 위젯의 제목은 인스턴스입니다. 여기에는 PDI의 상태, URL 및 릴리스 버전과 같은 정보가 포함되어 있습니다.  **c.** 창에서 활성화할 플러그인을 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.

활성화 방법	절차
	d. 플러그인 목록 옆에 있는 활성화를 선택합니다. 사용 가능한 경우 플러그인만 활성화하거나 데모 데이터를 포함하도록 추가로 선택할 수 있습니다. 

플러그인 요청

플러그인이 에 애플리케이션 관리자나타나지 않으면 직접 활성화할 수 없습니다. ServiceNow 담당자에 의한 플러그인 활성화를 요청합니다.

시작하기 전에

주: 플러그인을 요청하거나 활성화하기 전에 플러그인이 인스턴스에서 이미 활성화되어 있는지 확인합니다. 플러그인 활성화 상태를 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 플러그인 활성화 상태(KB0678767) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

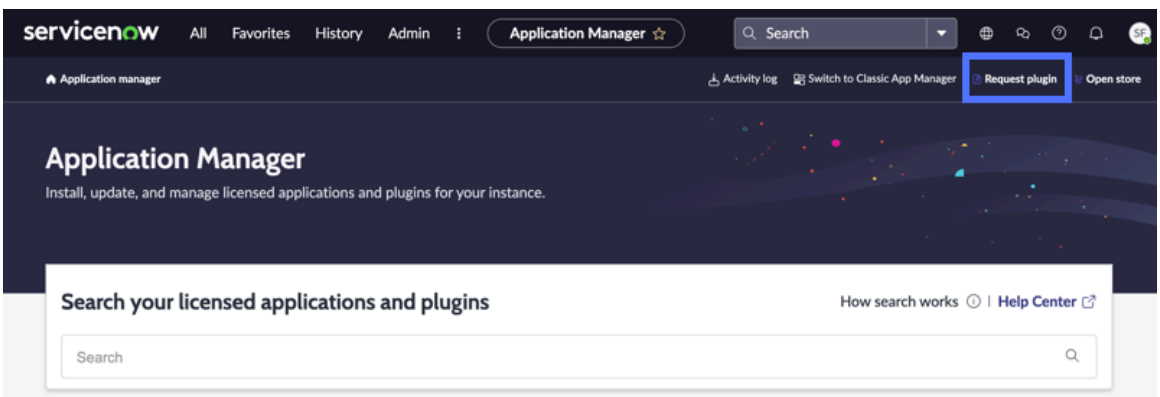
이 태스크 정보

플러그인을 요청하는 방법은 두 가지가 있습니다.

- 에서 Now Support서비스 카탈로그에 Now Support 액세스합니다. 플러그인 활성화 링크를 사용하여 플러그인 활성화 페이지를 엽니다.
- Now Support 절차에 따라 인스턴스에서 Service Catalog 애플리케이션 관리자 에 액세스합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 관리자 〉 애플리케이션 관리자.
2. 에서 애플리케이션 관리자플러그인 요청을 선택하여 에서Now Support플러그인 활성화 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.

3. 의 Now Support플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 제공합니다.

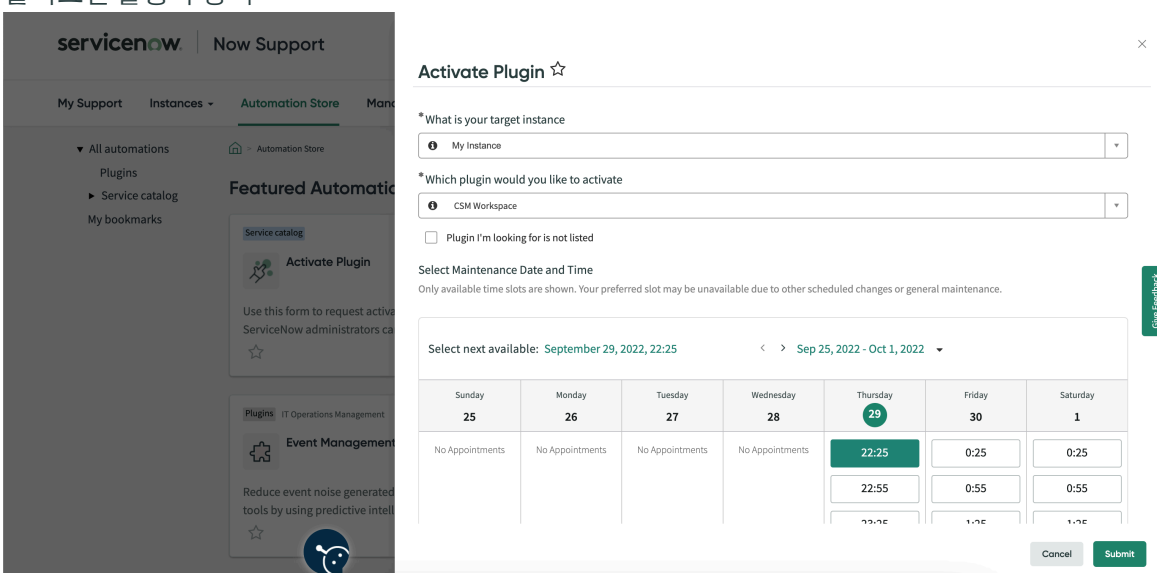
플러그인 활성화 요청 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. **주:** 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 요청을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



4. 제출을 클릭합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 서비스 카탈로그 (KB0751715) 문서에서 플러그인 요청 Now Support 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.

플러그인 목록**(Zurich)**

관리자 역할이 있는 경우 활성화할 수 있는 모든 플러그인 목록입니다.

플러그인이 이 목록에 나타나지 않으면 담당자의 ServiceNow 활성화가 필요할 수 있습니다. 이러한 플러그인을 직접 활성화하지 Now Support 말고 고객 서비스 시스템을 통해 요청하십시오.

- 플러그인을 직접 활성화하는 단계는 플러그인 활성화를 참조하십시오.
- 직접 활성화할 수 없는 플러그인을 요청하는 단계는 플러그인 요청을 참조하십시오.
- 애플리케이션 설치 ServiceNow Store 단계는 다음을 참조하십시오. 설치 ServiceNow Store 애플리케이션.

주: 이 릴리스의 모든 신규 및 변경된 플러그인 목록은 다음을 참조하십시오. 의 플러그인 변경 사항 Zurich 릴리스 .

의 새 플러그인 **Zurich**

이 표에는 에 Zurich도입된 모든 플러그인과 ServiceNow Store 애플리케이션이 나열됩니다. 관리자 역할이 있는 경우 이러한 플러그인 또는 애플리케이션을 활성화하거나 설치할 수 있습니다.

주: 기본적으로 이 테이블에 나열된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션은 애플리케이션에 대한 메모가 언급되어 있지 않는 한 호환됩니다 Zurich .

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
AI 검색〔sn_ai_disc〕(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	조직이 외부 공급업체 애플리케이션과의 하이퍼스케일러 연결을 생성하여 AI 자산을 검색할 수 있습니다.	활성	아니오	• ServiceNow 통합 허브 작업 단계 - REST • ServiceNow 통합 허브 런타임 • 복합 객체 • ServiceNow 통합 허브 작업 단계 - 연결 정보 가져오기
자산 감사 응답〔sn_audit_response〕(다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	자산 관리자가 금융 부문 내에서 규제 감사에 대한 증거 요청에 대응하고 관리하는 데 도움이 되는 Audit Management의 구성요소와 새로운 자산 거버넌스 작업 공간을 포함합니다.	비활성	아니오	• com.sn_grc_advanced • com.sn_compliance • com.sn_audit_workspace • com.sn_grc_ftr_role com.sn_finserv_cntr

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
소싱 및 구매 운영을 위한 자산 관리 통합 〔sn_spend_asset〕 (다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	IT 자산 관리를 소싱 및 구매 운영과 통합하여 자산 관리 프로세스가 소싱 및 구매 운영 워크플로우에 맞춰 원활한 경험을 제공할 수 있습니다.	비활성	예	• 소싱 및 구매 자동화 [com.snc.sn_pr] • 구매 [com.snc.procurement] • 쇼핑 허브 [com.snc.uib.sn_spend_uib]
비즈니스 객체 Core 〔sn_bo_core〕 (다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	현금으로 연결 프로세스 관리 애플리케이션을 사용하여 판매 프로세스 기록을 만들고 모니터링할 수 있습니다.	활성	예	
카드 데이터 보안 〔sn_data_sec〕 (에서 ServiceNow Store확인 가능)	재무 서비스 운영 분쟁 워크플로우에서 기본 계좌 번호(PAN)와 같은 민감한 카드 데이터를 토큰화할 수 있습니다.	비활성	아니오	
Care Team Operations 애플리케이션 〔sn_cto_apps〕(에서 ServiceNow Store사용 가능)	치료 팀 구성원/관리자가 병원의 여러 부서에 요청을 제기할 수 있습니다.	비활성	예	com.sn_hco
치료 팀 운영 Core 〔sn_cto_core〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	의료 팀 포털과 의료 서비스 운영에 대한 기본 케이스를 포함합니다.	비활성	아니오	com.sn_hco
환경 서비스를 위한 케어 팀 운영 〔sn_cto_evs〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	EVS 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.	비활성	예	com.sn_hco
시설에 대한 케어 팀 운영 〔sn_cto_facilities〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	시설 문제를 보고하고 해결하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.	비활성	예	com.sn_hco
복지 팀 작업 관리 〔sn_cto〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	EHR이 아닌 작업의 생성, 할당, 추적 및 완료를 지원합니다. 이 기능은 책임, 기한, 상태 업데이트 및 문서화를 명확하게 설명하는 액세스 가능한 중앙 집중식 플랫폼을 제공하여 감사 준비	비활성	아니오	com.sn_hco

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	상태와 규제 표준의 지속적인 준수를 지원합니다.			
Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer (com.snc.integration.sso.multi.installer) (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	조직이 SAML 또는 OIDC(OpenID Connect)를 사용하여 여러 IDP(ID 제공자)에 대해 인증할 수 있습니다.	활성	아니오	
CRM 작업 계획 템플릿(에서 사용 가능)ServiceNow Store	비즈니스 사용자가 비즈니스 프로세스를 완료하는 데 필요한 반복 가능한 작업 및 기타 항목을 정의할 수 있습니다.	비활성	아니오	CSM 구성 가능 작업 공간 (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
CSM 데이터 분류 (com.snc.csm_data_privacy) (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	고객 관계 관리(CRM) 데이터에 대한 기본 시스템 분류를 제공하고 내부, PII(개인 식별 정보), 기밀 등으로 분류합니다.	비활성	아니오	• 고객 서비스 플러그인 [com.sn_customerservice] • 데이터 분류 플러그인 [com.glide.data_classification]
고객 참여 시퀀스 (sn_crm_sequence) (다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	고객 중심의 팀이 구조화되고 개인화된 지원 및 후속 활동을 실행하여 고객이 비즈니스와 관련된 시간 내내 고객과 소통할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	플레이북 경험 (com.playbook_experience)
Microsoft 365용 DEX(디지털 최종 사용자 경험) (sn_dex_ms365) (에서 ServiceNow Store사용 가능)	Microsoft Teams와 같은 Microsoft 365 서비스와 통합됩니다. Microsoft 365 데이터에 원활하게 액세스할 수 있으며 다양한 통합 시나리오를 지원하여 플랫폼 전반에서 생산성과 공동 작업을 향상시킵니다.	활성	아니오	ServiceNow 통합 허브 작업 단계 - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
Domain Extensions Installer Virtual 플러그인 (com.glide.domain.msp_extensions_installer_virtual)	다른 도메인 플러그인 설치를 조정하는 데 도움이 됩니다. 자전타인스톨러에서 Domain Extensions 플러그인을 활성화하는 것이 안전한지 여부를	비활성	아니오	데이터 및 프로세스 분리가 꺼진 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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	확인하는 중개자 역할을 합니다.			
직원 센터 브라우저 확장〔sn_ex_brw_ext〕(다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	직원 센터 포털의 다양한 접점에 액세스할 수 있는 브라우저 확장을 제공합니다.	비활성	아니오	Employee Center〔sn_ex_sp〕
휴식 수정에 대한 현장 서비스 데모 작업 구성〔com.snc.fsm_mri_scanner_break_fix_work_config〕	MRI 스캐너에서 고장 수정을 수행하기 위한 샘플 작업 구성을 제공합니다. 샘플 작업 구성은 MRI 스캐너의 고장 수정과 관련된 속성을 도입하기 위해 기본 작업 주문 작업의 확장을 보여줍니다.	비활성	예	현장 서비스 작업 구성〔com.snc.fsm_work_types〕
Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합(에서 ServiceNow Store사용 가능)	금융 기관이 Mastercard 분쟁을 관리할 수 있는 간소화되고 효율적인 솔루션을 제공합니다. Mastercard의 스포크 작업과 통합함으로써 애플리케이션은 거래 검색, 환불 생성, 사전 중재, 중재 및 사기 보고를 포함한 주요 분쟁 수명주기 이벤트를 용이하게 합니다.	비활성	아니오	• com.sn_mc_spoke • com.sn_bom_mcard_cp
GRC: Continuous Authorization and Monitoring Advanced〔sn_cam_advanced〕(다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	IRM Enterprise 고객을 위한 지속적인 권한 부여 및 모니터링 작업 공간 기능에 대한 모든 권한을 제공합니다.	활성	아니오	
ITAM 공통 허브〔sn_itam_comm_hub〕(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	자산 관리 공통 허브 애플리케이션은 하드웨어 자산 관리, 소프트웨어 자산 관리 및 엔터프라이즈 자산 관리에 공통되는 기능을 조정합니다.	비활성	아니오	
현금으로 연결 프로세스 관리〔app-l2c-cockpit〕(에서 ServiceNow Store사용 가능)	영업 관리자 및 계약 관리자에게 계층적 노드 맵에서 영업 기회, 견적 및 주문과 같은 영업 엔터티와 관련된 작업, 이메일 및 기타 세부 정보를	활성	예	비즈니스 객체 코어〔sn_bo_core〕

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	실시간으로 통합 뷰로 제공합니다.			
법무 보류 알림 〔sn_lg_hold〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	소송대비 자료 보전이 발행될 때 조직이 관련 정보를 보존해야 하는 법적 의무를 관리하는 데 도움이 됩니다.	비활성	아니오	
머신 ID 콘솔 〔com.glide.identity.machine_identity_console〕	관리자가 컴퓨터 ID를 관리할 수 있도록 합니다.	비활성	아니오	
모바일 요청 〔sn_cto_mobile〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	의료 팀에 케이스 보고, 추적 및 관리를 위한 직관적인 네이티브 모바일 환경을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.sn_mab • sn_mab_api • com.sn_hco
직원 센터에 대한 알림 〔com.snc.employee_center_notifications〕 (다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	여러 부서에서 직원에게 시기 적절한 관련 정보를 제공하여 참여를 촉진하고 생산성을 높입니다.	비활성	아니오	Employee Center 〔sn_ex_sp〕
비즈니스 위치용 주문 관리 〔com.snc.business_location_orders〕	에이전트를 간소화하여 고객 주문을 관리하고 레스토랑 직원이 판매 프로세스 전반에 걸쳐 주문을 생성, 수정 및 추적할 수 있도록 권한을 부여합니다.	활성	아니오	
결제 카드 〔sn_payment_card〕 (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	발급부터 서비스까지 전체 카드 수명 주기에 걸쳐 실제 결제 카드의 세부 정보를 저장합니다. 기본 계정 번호(PAN)와 같은 민감한 데이터에 대한 토큰화된 값을 저장합니다.	비활성	아니오	
성능 분석기 〔sn_perf_page〕(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	성능 분석기를 사용하면 인스턴스에서 직접 페이지 로드 시간 데이터, 추세 및 워터폴 시각화에 액세스할 수 있습니다. 또한 UX 프레임워크 페이지에서 페이지 성능 문제와 병목 현상을 독립적으로 식별하는 데 도움이 됩니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
제품 역량 코어 〔sn_prod_cap_core〕 (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	조직이 제품 모델 전반의 역량을 정의, 관리 및 평가할 수 있습니다.	활성	예	• com.sn_data_ctx_engine • com.sn_ti_core • com.snc.install_base • com.playbook_experience • com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_case_types • com.snc.sn_record_related_items_c • com.snc.guided_decisions_playbook • com.snc.sn_record_lookup • com.sn_meeting_mgmt • com.snc.platform_document_manag • sn_roadmap • com.snc.csm_action_status • com.sn_align_core, com.servicenow_now_calendar
비즈니스 위치에 대한 견적 관리 〔com.snc.business_organization_qrm〕 (에서 ServiceNow Store확인 가능)	고객의 판매 수명주기 동안 채널 파트너의 견적생성 및 추적을 간소화합니다. 또한 정확한 가격 책정, 최적의 제품 선택 및 고객 요청에 대한 시기 적절한 응답을 보장합니다.	활성	예	• app-business-location • app-l2c-quote-mgmt
리콜 캠페인 및 클레임 〔sn_rcl_claim_mgmt〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	MCO 내에서 리콜 캠페인 및 클레임과 관련된 모든 엔터티와 플로우를 관리합니다.	활성	예	
소매 고객 불만 〔sn_rtl_cs_cmplnt〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	고객 경험을 개선하여 고객의 스토어 관련 불만 사항을 파악합니다. 이 케이스 유형은 효과적인 응답을 조정하여 운영 효율성을 높이는 데 도움이 됩니다.	활성	예	• com.sn_customerservice • com.sn_retail_core
소매 본사 운영 〔sn_rtl_hq_ops〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	여러 스토어에서 대규모 작업을 시작하고 조정하여 새로운 HQ Communications	활성	아니오	com.sn_retail_core

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	케이스 유형으로 운영 효율성을 개선합니다.			
소매 매장 운영 〔sn_rtl_instore_ops〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	새로운 소매 매장 내 운영 케이스 유형으로 매장 내 문제의 보고, 추적 및 해결을 표준화하여 운영 효율성을 향상시킵니다. 구조화된 작업 할당 및 추적을 통해 해결 시간을 단축할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.sn_retail_core • com.sn_retail_mobile • com.snc.work_management
소매 모바일 애플리케이션 〔sn_retail_mobile〕 (다음에서 ServiceNow Store사용 가능)	이동 중에도 운영을 효율적으로 관리하고 주요 도구에 액세스하여 스토어 팀의 경험을 개선하고 생산성을 높입니다.	활성	아니오	• com.glide.sg • com.glide.sg.offline • com.glide.sg.agent_native_client • com.sn_retail_core
소매점 서비스 〔sn_rtl_stre_servcs〕 (에서 ServiceNow Store사용 가능)	Retail Store Services 플러그인의 새로운 Store Inquiry 케이스 유형을 사용하여 본사에 연락하는 프로세스를 간소화하여 스토어 팀 경험을 향상시킵니다. 이 케이스 유형은 HQ에서 해결을 위해 명확하게 정의된 워크플로우를 제공하여 운영 효율성을 향상시킵니다.	활성	예	• com.sn_retail_core • com.sn_retail_mobile
RMA 케이스 관리 〔com.sn_csm_rma_case〕	RMA 케이스 애플리케이션을 사용하면 조직이 고객 제품 및 서비스에 대한 반품 케이스를 관리하고 분류하여 반품, 교체 및 수리 사용 사례를 처리할 수 있습니다.	비활성	아니오	• 현금으로 연결 코어 [com.snc.l2c_core] • 고객 서비스 설치 기반 관리 [com.snc.install_base] • 케이스 라인 및 워크플로우 [com.sn_case_line] • 권리 검증 [com.sn_ent_verify]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Sales Cart 플러그인 〔sn_sales_cart〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	새로운 주문 체크아웃 경험과 향상된 카트 기능(카트 지속성, 카트 요약 다운로드 기능, 안내형 주문 체크아웃 프로세스 포함)을 제공합니다.	활성	아니오	• 제품 카탈로그 관리 포털 [com.prd_pm_portal] • 가격 관리 [com.sn_csm_pricing] • 판매 공통 [com.sn_l2c_sales_common] • 문서 템플릿 [com.snc.document_templates] • Customer Service Management를 위한 플레이북 [com.sn_csm_playbook]
판촉 및 클레임 〔sn_sls_prm_clm_mgt〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	MCO 내에서 판매 촉진 클레임과 관련된 모든 엔터티 및 플로우를 관리합니다.	활성	예	
서비스 브리지 상태 〔sn_sb_health〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	서비스 브리지 감사의 결과를 사전에 식별하는 Instance Scan 검사를 생성 및 유지 관리합니다.	활성	아니오	
소싱 파이프라인 관리 〔sn_spend_pipeline〕 (다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	파이프라인 프로젝트를 통해 소싱 이니셔티브를 중앙 집중식으로 생성, 추적 및 실행할 수 있습니다. 내장된 워크플로우 자동화를 통해 비용 절감, 추적 및 예측을 간소화하고 파이프라인 진행 상황 및 영향에 대한 완전한 가시성을 제공합니다.	비활성	아니오	지출 및 절약 관리 〔sn_spend_mgmt〕
공급자 운영 〔sn_so〕 (다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	온보딩, 등록 취소, 진행 중인 운영과 같은 주요 공급자 수명주기 이벤트를 처리할 수 있는 고급 케이스 관리 기능을 제공합니다.	활성	예	• 공급자 케이스 관리 [com.snc.sn_supplier_mgmt] • 문서 관리 [com.snc.platform_document_mana

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
공급자 지불 최적화 〔sn_slm_opt〕(에서 ServiceNow Store확인 가능)	공급업체가 상업용 신용 카드 결제를 수락하고 잠재력이 높은 공급업체를 전환할 때 잠재적인 수익 또는 절감 효과를 확인하고 카드 기반 결제를 통해 가치를 포착합니다.	활성	예	• 공급자 운영 [com.snc.sn_so] • 소싱-지급 작업 공간 [com.sn_spend_workspace] • 소싱-지급(S2P) 공통 아키텍처 [com.snc.sn_shop]
보증 청구 〔sn_repr_claim_mgmt〕(에서 사용 가능 ServiceNow Store)	MCO 내에서 수리 클레임과 관련된 모든 엔터티 및 플로우를 관리합니다.	활성	예	
WDF 토큰화 〔sn_wdf_tokenization〕(다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	다양한 WDF 제품의 사용량 계량기를 통합하여 이러한 제품의 소비를 촉진합니다.	비활성	아니오	
워크플로우 데이터 패브릭 허브 〔sn_data_fabric〕(다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	워크플로우 데이터 패브릭 허브에 액세스하고 인스턴스에서 데이터 패브릭 테이블을 봅니다. 전체 환경을 위해 sn_data_fabric_zcc(Zero Copy Connectors 애플리케이션)을 요청하십시오. 워크플로우 데이터 패브릭 허브는 인스턴스에서 sn_data_fabric_zcc(제로 카피 커넥터 플러그인)이 활성화되면 자동으로 활성화됩니다.	비활성	아니오	
제로 카피 커넥터 〔sn_data_fabric_zcc〕(다음에서 ServiceNow Store사용 가능)	인스턴스에 데이터를 복사하지 않고 외부 소스에서 직접 데이터에 액세스합니다.	비활성	아니오	워크플로우 데이터 패브릭 허브 〔sn_data_fabric〕

기존 플러그인

이 표에는 관리자 역할이 있는 경우 활성화할 수 있는 모든 플러그인이 나열되어 있습니다.

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
고급 약속 예약 〔com.snc.advanced_appointment_booking〕	고객 및 고객 서비스 에이전트가 약속 슬롯 추천과 같은 고급 기능을 활용할 수 있습니다.	비활성	아니오	• 약속 예약 [com.snc.appointment_booking] • 자원 일치 엔진 [com.snc.matching_rule]
에이전트 효율성 〔com.snc.agent_efficiency〕	조직에서 에이전트의 효율성을 정의하고 활용할 수 있습니다.	비활성	아니오	
알림에 대한 AI 검색 〔com.glide.notification.ais〕	알림용 AI 검색 설치	비활성	아니오	• AI 검색 [com.glide.ais] • AI 검색 인덱스 소스 [com.glide.ais.index_sources]
비즈니스 포털 〔com.snc.b2b_portal〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	질문이나 문제에 대한 정보를 검색하거나 고객 서비스 에이전트에게 지원을 요청합니다.	비활성	예	
생물의학을 위한 치료팀 운영 〔sn_cto_biomed〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	생물의학 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.	비활성	아니오	의료 서비스 운영 Core 〔com.sn_hco〕
의료 IT용 치료 팀 운영 〔sn_cto_hcit〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	의료 IT 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.	비활성	아니오	의료 서비스 운영 Core 〔com.sn_hco〕
치료 팀 포털 〔sn_cto_sp〕 (에서 ServiceNow Store확인 가능)	병원의 임상의가 지원 서비스 부서의 문제를 보고하고 추적하는 데 사용할 수 있는 응답형 포털 환경을 제공합니다.	비활성	아니오	의료 서비스 운영 Core 〔com.sn_hco〕
변경 관리 - 표준 변경 플로우 〔com.snc.change_management.standard_change_flows〕	표준 변경에 사용할 플로우를 제공합니다.	비활성	아니오	• Flow Designer - Installer [com.glide.hub] • 변경 관리 - 표준 변경 카탈로그 [com.snc.change_management.star
CSM용 이메일 상호작용 〔com.sn_eaai_csm〕	CSM의 상호작용으로서의 이메일	활성	예	• com.sn_customservice • com.glide.messaging.awa • sn_eaai_core

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• sn_cwf_wrkspc • sn_cs_nb_action
자격 증명 코어 〔sn_cred〕 (다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	사용자 달성 자격 증명(배지) 데이터를 저장합니다. 이 데이터의 출처 중 하나는 Credly Spoke입니다.	비활성	아니오	
Credly 스포크 〔sn.credly.spoke〕 (에서 ServiceNow Store사용 가능)	Credly에서 사용자 자격 증명 데이터를 가져오기 위한 통합입니다.	활성	아니오	
데이터 스냅샷 〔com.snc.pa.mlb〕	기록 데이터를 캡처하고 유지 관리할 수 있는 플랫폼 분석 기능입니다. 선택한 플랫폼 테이블 또는 데이터베이스 뷰의 데이터를 주기적으로 스냅샷으로 만들고 퍼포먼스 분석 표시기를 사용한 기록 추세 분석을 위해 스냅샷 테이블에 저장합니다.	비활성	아니오	
디지털 경험 점수 〔sn_dex_score〕 (에서 ServiceNow Store확인 가능)	조직이 전반적인 직원 디지털 경험을 효과적으로 측정하고 개선할 수 있습니다.	비활성	아니오	• sn_dex • sn_dex_feedbck_sur • com.itom.jutils
필드 암호화 엔터프라이즈 〔com.glide.field.encryption.enterprise〕	는 Key Management Framework(KMF)를 활용하여 인스턴스에서 필드와 첨부 파일의 암호화 및 암호 해독 방법을 사용자 지정하고 관리할 수 있습니다.	비활성	아니오	필드 암호화 스타터 〔com.glide.field.encryption.starter〕
필드 암호화 스타터 〔com.glide.field.encryption.starter〕	필드 암호화 스타터	비활성	아니오	
현장 서비스 에이전트 효율성 〔com.snc.fsm_agent_efficiency〕	에이전트 효율성 메트릭을 통합하여 현장 서비스 관리의 역량을 향상합니다. 이 플러그인을 사용하면 현장 서비스	비활성	예	• 에이전트 효율성 [com.snc.agent_efficiency] • 현장 서비스 관리 [com.snc.work_management]

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	조직이 현장 서비스 에이전트의 효율성을 정의하고 활용하여 작업의 작업 기간을 보다 정확하게 예측할 수 있습니다.			
스마트 평가를 통한 현장 서비스 질문서 〔com.snc.fsm_smart_assessment〕 (다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	FSM에 맞게 조정된 새 질문서를 제공하여 스마트 평가를 현장 서비스 관리(FSM)와 통합합니다. 이를 통해 현장 서비스 내에서 스마트 평가를 사용할 수 있습니다.	비활성	예	• 현장 서비스 질문서 • 스마트 평가 코어 • 모바일용 스마트 평가
현장 서비스 작업 의존성 〔com.snc.fsm_task_dependency〕	작업 주문 간의 종속성 관계를 정의할 수 있습니다.	비활성	아니오	현장 서비스 관리 〔com.snc.work_management〕
예측 계획 분석 〔sn_grc_forecast〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	여러 분석 경로를 생성하여 향후 시나리오를 모델링하고 특정 변수를 조정하여 잠재적인 변경 사항을 평가할 수 있습니다.	비활성	아니오	
GRC 공통 생성형 AI 〔sn_grc_genai〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	모든 GRC 제품 라인에서 사용할 수 있는 공통 생성 AI 기능 보유	비활성	아니오	
의료 운영 Core 〔sn_hco〕 (다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	임상의에게 일상적인 운영과 관련된 문제를 보고하고 추적할 수 있는 균일한 인터페이스를 제공합니다.	비활성	예	
HR 다중 인스턴스 통합 기반 〔sn_hr_mii_base〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	인스턴스에서 다중 인스턴스 HRSD 활성화를 위한 공통 구성 및 기능을 포함합니다.	비활성	아니오	
소비자용 HR 다중 인스턴스 통합 〔sn_hr_mii_consumer〕 (다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	멀티 인스턴스 HR 서비스 이행 환경에서 HR 서비스 소비자 경험에 대한 구성 및 기능을 포함합니다.	비활성	아니오	
제공자용 HR 다중 인스턴스 통합 〔sn_hr_mii_provider〕	다중 인스턴스 HR 서비스 이행 환경에서 서비스 제공자 경험을	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	위한 구성 및 기능을 포함합니다.			
산업용 코어 (sn_ot_core) (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	OT별 유틸리티 및 데이터 모델 변경을 위한 중앙 집중식 솔루션 역할을 합니다.	활성	아니오	• CMDB CI 클래스 모델 [com.sn_cmdb_ci_class] • ISA 장비 모델 [com.sn_isa_model] • 산업 작업 공간 공통 [com.sn_mfg_common]
ITSM 보안 강화 기능 (com.snc.itsm.enhanced_security)	ITSM 제품군의 일부인 애플리케이션을 위한 새로운 보안 강화 기능을 로드합니다. 이 플러그인의 전체적인 영향을 이해하려면 릴리스 정보 및 설명서를 읽으십시오.	비활성	아니오	
상호작용 통제 구성요소 (sn_int_control) (ServiceNow Store(var.store-name)에서 사용 가능)	이 플러그인을 사용하면 연락처 센터 플랫폼을 ServiceNow 구성 가능 작업 공간과 통합할 수 있습니다. 이 프레임워크는 일련의 기본 음성 통화 제어를 제공합니다.	활성	아니오	• 애플리케이션 스포크 선택기 [sn_appss] • 컨택 센터 통합 Core [sn_ct_ctr_it_core] • 외부 에이전트 관리 유틸리티 팩 [sn_external_agent] • OpenFrame [sn_openframe] • OpenFrame UXB 구성요소 [sn_openframe_uxb] • sn-timer [sn_timer] • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.hub • com.sn_openframe
IRM용 Now Assist (sn_irm_gen_ai)(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	Now Assist로 구동되는 IRM용 생성형 AI 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	
프로세스 마이닝을 위한 Now Assist (com.sn_now_assist_pm)	프로세스 마이닝 내에서 Now Assist 기능을 활성화합니다.	비활성	아니오	
소프트웨어 자산 관리용 Now Assist	SAM을 위한 GenAI 기능.	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
〔sn_now_assist_sam〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store				
WSD(워크플레이스 서비스 제공)용 Now Assist 〔sn_wsd_gen_ai〕 (에서 ServiceNow Store사용 가능)	생성형 AI 기능으로 직장 서비스 경험을 향상시킵니다.	활성	아니오	sn_genai_platform
가상 에이전트 구성 〔com.snc.nowassist_va_config〕 Now Assist(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	가상 에이전트의 Now Assist에 대한 메타데이터 기록입니다.	비활성	아니오	• sn_nowassist_va • sn_now_assist_cr
스마트 평가를 위한 사후 평가 작업 〔sn_smart_imp_auto〕 (다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	영향/작업을 트리거할 수 있는 평가 응답 또는 평가 데이터를 기반으로 비즈니스 사용자 정의 가능한 규칙입니다.	비활성	아니오	
Release Management V2 공통 〔com.snc.release_management_v2_common〕	기능 〔rm_feature〕, 릴리스 〔rm_release〕, 작업 〔rm_task〕 및 generic_v2_task를 이러한 엔터티와 관련된 기타 규칙과 같은 엔터티를 추가합니다.	비활성	예	com.snc.planned_task_v2
응답 자동화 〔sn_smart_resp_auto〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	평가자가 평가를 보다 신속하게 완료할 수 있도록 질문에 대한 기본 응답을 설정할 수 있습니다.	비활성	아니오	
소매 작업 관리 Core 〔sn_rtmc〕(다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	소매 환경에서 직원에게 작업의 계획, 구성 및 할당을 최적화합니다.	비활성	아니오	• com.sn_retail_core • com.sn_multi_case_creation
재사용 가능한 Impact 프레임워크 〔sn_impact_fwk〕(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	워크플로우 작업에 대한 애플리케이션 관련 래퍼 생성을 지원하는 프레임워크입니다.	비활성	아니오	
위험 점수 계산기 〔sn_risk_score_calculator〕 (다음 사이트에서 확인 가능)ServiceNow Store	위험 점수 계산 및 점수 스토리지 테이블을 위한 프레임워크를 제공합니다.	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
NOKIA Altiplano용 서비스 그래프 커넥터 〔sn_tsom_altiplano_connector〕 (에서 ServiceNow Store사용 가능)	Nokia NSP 네트워크 관리 시스템(NMS)과 통합합니다.	비활성	예	sn_tsom_core
서비스 옵저버빌리티 〔com.service_observability_app〕 (에서 ServiceNow Store사용 가능)	운영 팀이 응집력 있는 중앙 집중식 워크플로우에서 여러 관찰 가능성 도구의 원격 분석 및 플랫폼 인사이트를 결합하여 복잡하고 분산된 프로덕션 시스템에서 인시던트를 효과적으로 분류하고 관리할 수 있도록 합니다.	비활성	아니오	서비스 신뢰성 관리
스마트 평가 모바일 〔com.snc.smart_assessment_mobile〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	스마트 평가를 위한 애플리케이션 모바일 기능을 제공합니다. 여기에는 다양한 스마트 평가 애플리케이션에서 활용할 수 있는 공유 모바일 기능이 포함됩니다.	비활성	예	현장 서비스 질문서 스마트 평가 코어
스마트 평가 점수 매기기 〔sn_smart_scoring〕 (다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	스마트 평가를 위한 점수 매기기를 활성화합니다.	비활성	아니오	
CSM 구성 가능 작업 공간용 워크포스 최적화 〔sn_csm_wfo_workspa〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	WFO 모듈에 대해 구성 가능한 작업 공간 구성을 관리합니다.	활성	예	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service • sn_wfo_cfg_ws • sn_wfo_work_sched • sn_uib_agent_sp • sn_shift_planning • sn_coach_lrn • sn_agent_forecast • sn_channel_mgmt • sn_team_perf

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• sn_coaching • sn_wfo_outlook
SuccessFactors 학습 스포크 (sn.successfactorslrn.spk) (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 SuccessFactors 학습을 자동화할 수 있습니다.	비활성	아니오	
합성 모니터링 (com.snc.uib.sow_synthetics) (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	조직이 중요한 서비스의 성능과 가용성을 사전 예방적으로 관리하고 개선할 수 있도록 지원합니다.	비활성	아니오	• 에이전트 클라이언트 수집기 - 프레임워크 (ACC-F) 이벤트 관리 • 서비스 매핑 코어 이벤트 관리
통신 Discovery 패턴 (sn_tsom_patterns) (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	통신사가 네트워크 요소의 심층 디스커버리를 처리할 수 있도록 특별히 개발된 디스커버리 패턴을 정의합니다.	비활성	예	sn_tsom_core
제로 트러스트 - 연속 인증 (com.snc.zero_trust_continuous_authentication)	보안 관리자가 사용자가 액세스하는 데이터의 민감도 및 활동을 기반으로 로그인한 세션 내에서 단계별 인증 또는 재인증이 필요한 보안 정책을 정의할 수 있습니다.	비활성	아니오	
프로젝트 고급 보안 (com.snc.project_advanced_security)	프로젝트 관리자는 접근 제어 및 기밀성 설정을 활성화하고 민감한 프로젝트에 대한 사용자 접근을 선택적으로 제한하여 보안을 강화할 수 있습니다.	비활성	아니오	
Tableau 스포크 (com.sn.tableau.spoke) (다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	부실 라이선스를 회수할 수 있도록 Tableau Cloud 소프트웨어 구독에 대한 의미 있는 사용량 데이터를	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	보고 분석하는 작업을 제공합니다.			
엔터프라이즈 모델링 및 시각화 〔com.snc.apm_modelling_tool〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	다이어그램 작성 및 모델링 기능을 제공합니다. 이를 통해 엔터프라이즈 아키텍트는 IT 비즈니스 애플리케이션의 미래 상태를 모델링하여 제안된 비즈니스 애플리케이션 변경의 영향을 평가하고 다양한 시나리오를 평가하며 애플리케이션 전략을 구현하기 전에 잠재적 위험을 식별할 수 있습니다.	비활성	예	
APM 모델링 도구 공통 〔com.snc.apm_modelling_tool_common〕 (에서 ServiceNow Store사용 가능)	모델링 도구용 기본 데이터 모델과 API 및 UI 페이지를 제공합니다.	비활성	아니오	엔터프라이즈 모델링 및 시각화 〔com.snc.apm_modelling_tool〕
현장 서비스 작업 유형 〔com.snc.fsm_work_types〕 (의 새로운 기능 Xanadu)	고객은 비즈니스 단위 또는 부서의 필요에 따라 현장 서비스 워크플로우에 대해 다양한 작업 구성을 설정할 수 있습니다.	비활성	예	현장 서비스 관리 〔com.snc.work_management〕
ITSM 알림 리디렉션 〔com.snc.itsm.notifications_redirection〕 (의 새로운 기능 Xanadu)	인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록에 대한 사용자 역할에 따라 SOW 또는 UI16에 알림 리디렉션 기능을 제공합니다.	활성	아니오	
문제 - 모델 〔com.snc.problem.problem_model〕 (의 새로운 기능 Xanadu)	문제 및 문제 작업 모델에 대한 지원을 도입하여 모델 참조 필드를 사용하여 다양한 모델을 정의할 수 있습니다.	활성	아니오	
ITSM Analytics 〔com.snc.sn_itsm_analytics〕 (의 새로운 기능 Xanadu)	ITSM 대시보드 콘텐츠 팩은 사전 구성된 대시보드가 포함된 여러 플랫폼 분석 솔루션을 제공합니다.	활성	예	성공 대시보드
SPM Agile Common 〔com.snc.spm_agile_common〕 (의 새로운 기능 Xanadu)	SPM Agile 공통 플러그인은 스토리 〔rm_story〕, 스토리 종속성 〔m2m_story_dependencies〕,	활성	아니오	com.snc.sdlc.ranking, com.snc.release_management_v2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	스크럼 작업 〔rm_scrum_task〕 및 스토리 〔rm_story〕와 관련된 기타 규칙과 같은 애자일 엔터티를 추가합니다.			
sn-apm-diagram-builder 〔com.sn_apm_diagram_builder〕 (에서 ServiceNow Store사용 가능)	엔터프라이즈 모델링 및 시각화를 위한 구성요소 〔com.snc.apm_modelling_tool〕.	비활성	아니오	엔터프라이즈 모델링 및 시각화 〔com.snc.apm_modelling_tool〕
범위 3 배출 관리 〔com.sn_esg_scope3〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	범위 3 대시보드를 사용하면 범위 3 배출량을 계산 및 추적하여 조직의 환경 영향을 완전히 이해하고 진화하는 규정을 준수할 수 있습니다. 범위 3 배출은 가치 사슬의 간접 배출(예: 장비 조달에서 발생하는 배출)을 나타냅니다.	비활성	예	sn_esg
Field Service Quality Management 〔com.sn_fsm_quality〕 (의 새로운 기능 Xanadu)	현장 기술자가 종결한 작업을 검토하여 품질 및 지침을 확인할 수 있습니다.	비활성	예	현장 서비스 관리 〔com.snc.work_management〕
Field Service Mobile 사이드바 〔com.sn_fsm_sidebar〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	에이전트에게 모바일에서 사이드바 공동 작업을 제공하여 향후 참조 및 기록 컨텍스트를 위해 중요한 정보를 보존하면서 팀 구성원과 채팅하고 공동 작업할 수 있는 앱 내 환경을 지원합니다.	비활성	아니오	• 작업 주문 관리 [com.snc.work_management] • 현장 서비스 모바일 [com.sn_fsm_mobile] • 옴니 경험 표준 기능 세트 [sn-oe-sfs: 5.2.7]
Tableau와의 소프트웨어 자산 관리 통합 〔com.sn_sam_tableau〕 (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	Tableau Cloud 소프트웨어 구독을 추적하고 부실 라이선스를 회수할 수 있습니다.	비활성	아니오	소프트웨어 자산 관리 - SaaS 라이선스 관리
멀티 인스턴스 프레임워크 - 클라이언트 〔sn_mif〕 (의 새로운 기능 Xanadu)	애플리케이션의 인스턴스 간 통신을 활성화합니다.	활성	아니오	com.glide.kaa, com.glide.services

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 〔sn_disp_reg_cp_us〕 (다음에서 ServiceNow Store사용 가능)	미국 기반 발급 기관이 규제 SLA 기한에 대한 액세스를 제공하여 분쟁 케이스를 효과적으로 관리할 수 있도록 지원하는 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 애플리케이션을 통해 규정 준수를 보장하고 카드 소유자의 이익을 보호할 수 있습니다.	비활성	아니오	금융 서비스 카드 운영 〔com.sn_bom_credit_card〕
Verifi 스포크 〔sn_verifi_spoke〕(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	Verifi 스포크 애플리케이션으로 분쟁 관리 프로세스를 간소화하여 금융 기관이 Verifi CDRN API를 활용하여 케이스 상세 정보를 효율적으로 생성, 관리 및 검색할 수 있도록 합니다.	비활성	아니오	아니요
재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 〔sn_fso_gen_ai〕(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	보험 청구 및 카드 분쟁에 대한 케이스 정보를 요약합니다.	비활성	아니오	플랫폼용 Now Assist
개별 수명 클레임 〔sn_ins_claim_indl〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	손실에 대한 첫 번째 통지부터 청구 종결에 이르기까지 개별 수명 청구 프로세스의 다양한 단계를 설정하고 관리합니다.	비활성	예	재무 서비스 운영 코어, CSM 기고자 사용자, CSM Playbook
Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 〔sn_bom_mcard_cp〕 (다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	Mastercard 지침에 따라 다양한 분쟁 범주에 따른 카드 분쟁 관련 정보 접수를 위한 설문지를 제공합니다.	비활성	아니오	재무 서비스 운영 Core, Visa용 분쟁 콘텐츠 팩
판매 계약 관리 〔com.sn_sales_agmt_wf〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	판매 계약을 만들고 관리하는 워크플로우를 제공합니다.	비활성	예	제품 카탈로그 관리 코어 〔com.sn_prd_pm〕, 가격 관리 〔com.sn_csm_pricing〕
직장 서비스 키오스크 〔sn_wsd_kiosk〕(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	작업 공간 서비스 제공을 위한 사용자 지정 가능한 키오스크 환경을 제공합니다.	비활성	예	작업 공간 코어 〔sn_wsd_core〕
Smart Assessment Core 플러그인 〔com.sn_smart_asmt〕	평가 코어는 스마트 평가 엔진의 기본 플러그인입니다. 이	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	플러그인에는 모든 필수 구성요소가 포함되어 있으며 플러그인 "Smart Assessment Connected" 및 "Smart Assessment Builder"는 코어에 종속되며 코어가 설치될 때 자동으로 설치됩니다.			
Smart Assessment Designer 플러그인 〔com.sn_smart_asmt_design〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	평가 디자이너에 대해 연결된 구성요소입니다.	비활성	아니오	스마트 평가 코어 〔com.sn_smart_asmt〕
스마트 평가 마이그레이션 도구 플러그인 〔com.sn_smart_asmt_mig〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	마이그레이션 유틸리티를 사용하면 기존 메트릭 유형을 현재 ITSM 평가에서 스마트 평가 엔진 내의 초안 상태의 새 템플릿으로 쉽게 전송할 수 있습니다. 그러면 사용자는 새로 마이그레이션된 템플릿을 확인하고 게시할 수 있습니다. 이 컨텍스트에서 마이그레이션은 복사를 의미하므로 원래 메트릭 유형은 변경되지 않은 상태로 유지됩니다.	비활성	아니오	스마트 평가 코어 〔com.sn_smart_asmt〕
Smart Assessment Connected 플러그인 〔com.sn_smart_asmt_connect〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	평가 인스턴스에 대해 연결된 구성요소입니다.	비활성	아니오	스마트 평가 코어 〔com.sn_smart_asmt〕
스마트 평가 종속성 플러그인 〔com.sn_smart_asmt_dep〕 (다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	스마트 평가 종속성 플러그인에는 스마트 평가 엔진에서 사용하도록 설계된 유틸리티가 포함되어 있습니다.	비활성	아니오	
규제 기관 라이브러리 〔com.sn_reg_body_mgmt〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	규제 기관 라이브러리 애플리케이션은 관련 규제 당국을 식별하기 위한 중앙	비활성	예	GRC: 분류 관리 〔com.sn_grc_taxonomy〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	집중식 라이브러리를 구축하며, 각 관할 구역 내의 특정 산업 또는 부문을 감독하고, 이메일을 통한 모든 규제 커뮤니케이션을 통합하고, 보고된 규정 준수 사례에 대한 데이터 개인정보 보호/보안 위반에 대한 알림 규칙을 구현합니다. 마지막으로, 비즈니스 운영에 영향을 미칠 수 있는 새로운 규제 동향, 변경 사항 및 요구 사항에 대한 정보를 얻으십시오.			
ServiceNow IDE [com.sn_glider] (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	ServiceNow 통합 개발 환경(IDE) 애플리케이션을 사용하면 개발자가 웹의 Visual Studio Code 기반 IDE에서 소스 코드로 범위가 지정된 애플리케이션을 만들 수 있습니다 ServiceNow AI Platform.	활성	아니오	
이메일 주소 국제화 [com.glide.email_address_internationalization] (의 새로운 기능 Xanadu)	플러그인에는 이메일 주소 국제화 기능에 필요한 아티팩트가 포함되어 있습니다.	비활성	아니오	
인바운드 이메일에 대한 민감한 데이터 수정 [com.glide.email_inbound_redaction] (의 새로운 기능 Xanadu)	인바운드 이메일에서 중요한 데이터 수정을 활성화합니다. 설치 후 기본 동작은 새 인바운드 이메일에서 sys_email(제목, 본문 및 본문 텍스트 필드) 테이블에 생성된 기록에 대한 중요한 데이터를 삭제하는 것입니다. 이 플러그인이 원활하게 작동하려면 스토어 앱 - 데이터 디스커버리 (com.snc.data_discovery)를 설치하는 것이 필수 조건입니다.	비활성	예	데이터 개인정보 보호 (클래식) [com.glide.data_privacy], 시스템 사서함 [com.glide.mailbox]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
소매 운영 Core (com.sn_retail) (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	이 플러그인은 일선 매장 관리자, 직원 및 지역 관리자에게 사전 예방적 매장 운영 도구를 제공하여 작업 관리를 최적화하고 매장 운영 및 성과에 대한 가시성을 향상시킵니다.	비활성	예	com.sn_customerservice, com.snc.business_location com.snc.csm_fsm_integration
API 키 및 HMAC 인증 (com.glide.tokenbased_auth) (의 새로운 기능 Washington DC)	REST API 엔드포인트에 대한 API 토큰을 지원합니다. API 키 기반 인증을 활성화하여 인바운드 웹후크 URL을 안전하게 인증합니다.	활성	아니오	• com.glide.auth.scope • com.glide.rest.policy • com.glide.rest.auth.scope
자산 보증 - Lenovo (com.sn_warranty_integration_lenovo) (다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	Lenovo 보증 API에 연결하여 SVE 웨어 자산의 보증 정보를 가져옵니다.	비활성	아니오	• sn_hamp • sn_lenovo_spoke
용량 관리 (sn_cap_mgmt) (다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	인벤토리 사용자가 자원의 사용률을 보고 작업을 수행할 수 있습니다. 모든 자원 소비가 추적되고 정의된 용량 제약 조건에 따라 추가 인벤토리 요청을 트리거하는 메커니즘을 제공합니다.	활성	예	안 함
계약 및 권리 워크플로우 (com.sn_contract_ent_wf) (다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	고객 계약 및 권리에 대한 변경 사항을 관리하기 위한 워크플로우를 제공합니다.	활성	예	• 고객 계약 및 권리 기반 [com.com.sn_pss_core] • 현금으로 연결 기본 [com.sn_l2c_core] • 고객 수명주기 관리 워크플로우 [com.sn_l2c_cust_flows]
고객 계약 및 권리 (com.sn_pss_core) (에서 확인 가능)ServiceNow Store	고객 계약 및 권리를 관리하는 기본 개체를 제공합니다.	활성	예	• 고객 서비스 설치 기반 관리 [com.snc.install_base] • 제품 카탈로그 관리 코어 [com.sn.prd_pm]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
고객 수명주기 관리 워크플로우 〔com.snc.customer_lifecycle_management_workflows〕 (다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	판매된 제품의 수명주기를 관리하고 구성을 관리하고 고객의 비즈니스 요구를 충족하기 위해 판매된 제품을 일시 중단, 재개 및 연결 해제하는 워크플로우를 제공합니다.	비활성	예	• 고객 서비스 설치 기반 관리 [com.snc.install_base] • 제품 카탈로그 관리 코어 [com.sn_prd_pm] • 현금으로 연결 코어 [com.snc.l2c_core]
데스크톱 도우미 〔sn_dex_desktop〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	직원을 위한 지속적인 커뮤니케이션 채널을 구축하여 직원이 셀프 서비스 옵션에 쉽게 액세스하고 서비스 데스크에서 적시에 알림을 받을 수 있도록 합니다. 이를 통해 직원 생산성에 대한 장벽을 효과적으로 최소화할 수 있습니다.	비활성	예	com.snc.itom.license
DevOps 취약성 통합 〔sn_devops_vul_ints(에서 확인 가능)ServiceNow Store	시장 출시 기간을 단축하고 애플리케이션 취약성에 대한 위험 노출에 대한 조직 전체 뷰를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.glide.hub.usage.dashboard • com.glide.script.vtable • com.snc.security_support.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.vul_dep
DEX 콘텐츠 플레이북 〔sn_dex_content〕 (다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	애플리케이션 및 장치 모니터링을 지원하는 콘텐츠를 제공하고 식별된 경험 문제를 정정하기 위한 지원을 제공합니다.	비활성	예	sn_dex(범위가 지정된 앱)
디지털 최종 사용자 경험 〔sn_dex〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	애플리케이션, 네트워크 및 장치를 모니터링하여 다운타임이 발생하고 직원 생산성이 저하되기 전에 문제를 감지합니다.	비활성	예	• com.sn_acc_visibility com.snc.clotho • com.glide.fenix com.sn_itom_cloud_svc • com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
디지털 제품 릴리스 〔com.sn_dpr〕(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	소프트웨어 기반 릴리스 사례에 대한 개인화된 경험을 제공하도록 설계된 전용 릴리스 관리 솔루션입니다. 중앙 릴리스 관리 팀의 역량을 강화하여 릴리스 정책, 템플릿 및 준비 날짜의 정의를 용이하게 합니다.	비활성	예	• sn_dpr_model • sn_dpr_workspace • sn_cmdb_ci_class • sn_pace • sn_pace_builder • sn_roadmap • sn_playbook_exp • now_playbook_exp • sn_devops, sn_devops_ws
디지털 제품 릴리스 데이터 모델 〔sn_dpr_model〕 (다음에서 ServiceNow Store확인 가능)	디지털 제품 릴리스의 데이터 모델입니다. 릴리스 관리를 위한 테이블과 관계를 정의합니다.	비활성	아니오	com.snc.sdlc.ranking
디지털 제품 릴리스 정책 콘텐츠 팩 〔sn_dpr_content〕(다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	릴리스 프로세스에 대한 포괄적인 검증을 자동화하고 간소화합니다. DevOps Data Model과 연계된 데이터 수집기 및 정책을 활용하여 엔지니어링 완료, 품질 검사 및 릴리스 준비 상태를 효율적으로 평가합니다.	비활성	아니오	안 함
디지털 제품 릴리스 작업 공간 〔sn_dpr_workspace〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	디지털 제품, 제품 기능을 관리하고 소프트웨어 릴리스 실행을 위한 버전을 계획합니다. 이 앱은 디지털 제품 릴리스를 사용하여 릴리스 실행을 지원하는 데 필요한 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.devsnc_sn_vtb • sn_datagrid • sn_dpr_model
Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 〔com.sn_bom_visa_cp〕 (다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	발급 기관이 카드 분쟁 케이스를 개시하고 조사하기 위한 카드 네트워크 규칙에 쉽게 액세스할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	• com.sn_ga_exp • com.sn_bom_credit_card

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
스마트 카드를 사용하여 디지털 서명과 문서 템플릿 통합〔com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration〕(에서 사용 가능)ServiceNow Store	다른 참가자가 서명할 자동 채워진 문서를 생성하고 전송하여 스마트 카드(CAC/PIV 카드)를 사용하여 디지털 서명을 위한 워크플로우를 활성화합니다.	비활성	아니오	• com.snc.platform_document_manag • com.glide.auth.mutual • com.snc.document_templates
인재 개발 기회 마켓플레이스〔com.sn_egd_opp_market〕(에서 사용 가능 ServiceNow Store)	직원이 쉽게 검색할 수 있는 기회를 조직이 공유하는 통합된 단일 장소를 제공합니다.	활성	예	안 함
이메일 - 반송 관리〔com.glide.email.bounce_management〕(의 새로운 기능 Washington DC)	반송 관리 기능을 활성화하면 이메일을 보내는 동안 필터링하여 반송 메일을 생성하는 것으로 알려진 주소로 이메일을 식별하고 전송하는 것을 방지할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.mailbox
의료용 엔터프라이즈 자산 관리〔com.sn_eamhc〕(다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	의료 관련 모델 및 자산과 관련 워크플로우를 관리하기 위해 의료 관련 역할을 대상으로 하는 엔터프라이즈 자산 관리 기능을 제공합니다.	비활성	예	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_heatmap • com.sn_eam
권리 검증〔com.sn_ent_verify〕(다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	권리 및 특성을 확인하는 API를 제공합니다.	활성	예	고객 계약 및 권리〔com.com.sn_pss_core〕
Field Service Marketplace〔com.snc.fsm_marketplace〕(의 새로운 기능 Washington DC)	규정된 기간 내에 더 나은 비용으로 작업을 완료할 수 있도록 여러 적격 자원에 작업을 푸시합니다.	활성	예	com.snc.marketplace_core

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Visa와의 재무 서비스 운영 통합 〔com.sn_fso_intg_visa〕 (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	금융 기관이 Visa 스포크 작업을 사용하여 VROL(Visa Resolve Online) API와 통합하여 다양한 분쟁 수명주기 이벤트를 관리할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	• com.sn_visa_spoke • com.sn_bom_visa_cp
Flow Designer 사전 예방적 분석 트리거 〔com.glide.hub.flow_trigger.analytics〕 (의 새로운 기능 Washington DC)	사전 예방적 분석 KPI 점수 또는 KPI 임계값이 충족되면 플로우를 시작합니다.	활성	아니오	• com.glide.hub.flow_trigger • com.snc.par.intelligence
GraphQL Explorer 〔com.glide.graphql.explorer〕 (의 새로운 기능 Washington DC)	통합 GraphQL 테스트 도구.	활성	아니오	안 함
GRC: 관리 보고 〔com.sn_grc_mgmt_reporting〕 (다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	Microsoft Office 365 플러그인을 사용하여 GRC 관련 데이터를 Microsoft Word 문서로 임포트하기 위한 보고 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	com.sn_esg_msoff_intg
TNI용 하드웨어 자산 관리〔com.sn_ham_tni〕 (다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	HAM(하드웨어 자산 관리)과 함께 TNI(통신 네트워크 인벤토리) 기능만 사용합니다.	비활성	아니오	san_hamp
제로터치 모빌리티와의 하드웨어 자산 관리 통합 〔com.sn_ham_ztm〕 (다음 ServiceNow Store에서 사용 가능)	인수에서 처분에 이르기까지 엔드 투 엔드 자산 수명주기 전반에 걸쳐 모바일 장치 클래스 자산을 관리하기 위한 자동화 및 후속 대응적 표준 관행을 추진합니다.	비활성	아니오	sn_hamp
Health and Safety Risk Management 〔com.snc.sn_hs_rm〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	잠재적 위험을 식별, 평가 및 줄여 작업장의 안전을 우선시합니다.	활성	예	안 함
상태 로그 분석 프라임 〔com.sn_hla_gw_stream〕 (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	지역 데이터 센터로 전환할 수 있습니다.	활성	아니오	안 함
채용 코어 〔com.sn_ta_hiring_core〕	에 외부 공급업체 플랫폼 데이터를 저장할 기록	활성	아니오	안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(에서 확인 가능 ServiceNow Store)	테이블입니다 ServiceNow AI Platform.			
IPKI 인증서 생성기 〔com.sn_app_skytale〕 (신규 항목 Washington DC)	인스턴스에 서명된 인증서를 생성하여 Kafka 주제를 보호합니다.	비활성	아니오	com.glide.ux빌더
ITOM 콘텐츠 서비스 〔sn_smart_content〕 (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	인프라의 제품에 대한 광범위한 가시성을 제공합니다. 예측 인텔리전스로 식별된 프로세스 분류는 CMDB에서 새로운 구성 항목에 대한 광범위한 검색과 주간 업데이트를 지원합니다.	비활성	아니오	• 디스커버리 [com.snc.discovery] • 정규화 데이터 서비스 클라이언트 [com.glide.data_services_canonicali
I18N: Arabic Translations 〔com.snc.i18n.arabic〕 (신규 기간 Washington DC)	인스턴스에 있는 기본 시스템 UI 문자열 컨텐츠의 아랍어 번역을 제공합니다.	비활성	아니오	• I18N: 국제화 [com.glide.i18n] • 현지화 프레임워크 설치 프로그램 [com.glide.localization_framework.in • 18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]
JavaScript 모듈 지원 〔com.glide.module_support〕 (의 새로운 기능 Washington DC)	JavaScript 모듈을 파일 시스템 구조에 저장하기 위한 스키마를 포함합니다.	활성	아니오	안 함
현지화 프레임워크 허브 〔com.sn.localization_framework.hub〕 (의 새로운 기능 Washington DC)	현지화 프레임워크 스포크로부터 수신한 번역 요청을 이행할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.glide.localization_framework.설치 프로그램
현지화 프레임워크 스포크 〔com.sn.localization_framework.spoke〕 (의 새로운 기능 Washington DC)	현지화 프레임워크 허브를 사용하여 번역 요청 이행을 활성화합니다.	비활성	아니오	com.glide.localization_framework.설치 프로그램
멘토링 〔sn_ecn〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	직원 연결은 향상된 네트워킹 기회를 제공하고 개인이 의미 있는 연결을 구축할 수 있도록 합니다. 직원들에게 멘토링과 같은 도구를 제공하여	비활성	예	커리어 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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	학습을 촉진하고 경력 발전을 위한 잠재력을 증폭시킬 수 있는 지침과 적합한 멘토를 쉽게 찾을 수 있도록 합니다.			
모바일 생성 AI (com.glide.sg.gen_ai) (의 새로운 기능 Washington DC)	모바일에서 생성 AI 기능을 활성화하고 통합할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.one_extend • com.glide.sg.one_extend
기회 관리 애플리케이션 (sn_l2c_oppty_mgmt) (다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	견적 워크플로우 및 칸반 뷰에 대한 기회에 대한 액세스 권한을 제공합니다.	비활성	예	• com.sn_l2c_oppty_mgmt_data_mod • com.snc.l2c_core
기회 관리 데이터 모델 (sn_l2c_oppty_mgmt_data_model) (다음 ServiceNow Store에서 확인 가능)	사용자가 기회를 관리할 수 있습니다. 여기에는 기회 데이터 모델, 새로운 판매 기회를 생성 및 관리하는 기능, 기회를 견적으로 변환하는 워크플로우가 포함됩니다.	비활성	예	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn_l2c_sales_common
기회 마켓플레이스 (sn_opp_market) (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	내부 이동성을 통해 직원 참여와 유지를 개선합니다.	비활성	예	• 인재 개발 코어 • 인재 개발 공유 라이브러리 • 채용 코어
병렬 검토 및 피드백 (sn_rvw_feedback) (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	피드백을 제기하고 피드백에 응답하는 기본 워크플로우를 포함합니다.	비활성	예	안 함
참가자 제안 (com.glide.sn_participant_suggestions) (에서 확인 가능)ServiceNow Store	사이드바 토론에 초대할 수 있는 사용자 (또는 참가자) 목록을 표시합니다.	비활성	아니오	• com.glide.one_extend • com.glide.platform_ml
제품 구성기 (sn_prd_config_ui) (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	기업이 고객에게 마케팅, 판매 및 제공하는 제품과 서비스를 구성할 수 있습니다.	비활성	아니오	제품 카탈로그 관리 코어 (com.sn_prd_pm)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
견적 관리 애플리케이션 〔sn_l2c_quote_mgmt〕 (에서 ServiceNow Store사용 가능)	제품 견적을 생성하고 관리하는 데 사용됩니다.	비활성	예	• com.sn_l2c_quote_mgmt_data_mod • com.sn_l2c_core
견적 관리 데이터 모델 〔sn_l2c_quote_mgmt_data_model〕 (에서 ServiceNow Store확인 가능)	사용자가 견적 및 주문을 관리할 수 있습니다.	비활성	예	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn.csm_pricing • com.sn_l2c_sales_common
랙 시각화 구성요소 〔sn_rack〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	랙 및 랙 내부의 장비 위치를 시각화하는 기능입니다. 랙의 용량 시각화를 향상시킵니다.	활성	예	안 함
ServiceNow 스트림 커넥트 복제 - Kafka 〔com.glide.hub.stream_connect.replication.kafka〕 (의 새로운 기능 Washington DC)	고객 Kafka 클러스터와 함께 MID 서버를 통해 스트림 커넥트 복제를 지원합니다.	비활성	아니오	• ServiceNow 스트림 커넥트 복제 코어 [com.glide.hub.stream_connect.rep • 스트림 커넥트 복제 인증 [com.sn_stream_connect.replicatior
현장 서비스 관리용 사이트 매핑 〔com.snc.fsm_site_mapping〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	기본 모바일 애플리케이션 내에서 검색 기능 및 사이트 맵을 사용하여 탐색합니다.	활성	아니오	• com.snc.work_management, sn_map_core • sn_map_component
기술 산업 데이터 〔com.sn_skills_data〕 (다음에서 확인 가능)ServiceNow Store	업계 기술 데이터를 가져옵니다.	활성	예	기술 인텔리전스 플러그인
기술 인텔리전스 작업 공간 〔com.sn_skills_int_ws〕 (다음에서 사용 가능)ServiceNow Store	기술 인텔리전스 작업 공간 경험	활성	예	기술 인텔리전스 플러그인
Sn 토폴로지 맵 〔sn_topology_map〕 (에서 사용 가능)ServiceNow Store	인벤토리 관리자가 토폴로지와 해당 요소를 캡처하고 시각화할 수 있습니다.	활성	예	안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
sn-4q-bubble 〔com.sn_4_q_bubble〕 (에서 ServiceNow Store사용 가능)	애플리케이션 포트폴리오 관리 거품형 차트를 사용하면 비즈니스 애플리케이션의 표시기 점수를 그릴 수 있습니다. 이러한 점수를 사용하여 목표를 전략화하고 비즈니스 애플리케이션에 대한 수요를 생성합니다.	활성	아니오	안 함
sn_supplier_tprm 〔sn_supplier_tprm〕 (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	공급자 관리자가 온보딩 워크플로우에서 위험 평가를 트리거할 수 있을 뿐만 아니라 공급자 수명주기 운영 내에서 위험 데이터를 보고 사용할 수 있습니다.	비활성	아니오	• 공급자 수명주기 운영 [com.snc.sn_supplier_mgmt] • 외부 공급업체 위험 관리 [com.sn_vdr_risk_asmt]
통신용 전략적 포트폴리오 관리 〔sn_strg_prtf_mgmt〕 (에서 확인 가능 ServiceNow Store)	통신 프로젝트 템플릿.	비활성	예	안 함
총소유비용 〔sn_apm_tco〕 (에서 ServiceNow Store확인 가능)	엔터프라이즈 설계자가 애플리케이션 비용을 활용하여 애플리케이션 포트폴리오의 우선순위를 지정할 수 있도록 지원합니다.	활성	예	안 함
Visa 스포크 〔com.sn_visa_spoke〕 (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	Visa 스포크를 사용하면 Visa의 REST API에 연결할 수 있으므로 고객이 결제 및 보안 데이터에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 고객은 스포크를 사용하여 거래를 검색하고, 판매자와 공동 작업하고, 분쟁을 관리하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행할 수 있습니다.	활성	아니오	안 함
Vulnerability Response 공통 작업 공간 〔sn_vul_cmn_ws〕 (다음에서 사용	모든 모듈에 적용되는 공통 작업 공간 변경 사항 또는 작업 공간 환경 내에서 개발 중인 모든 새로운 기능을	활성	아니오	취약성 대응 공통 〔sn_vul_cmn〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
가능)ServiceNow Store	통합하기 위한 중앙 집중식 허브 역할을 합니다.			
액세스 분석기 [com.snc.access_analyzer] (의 새로운 기능 Vancouver)	ServiceNow# 액세스 분석기는 관리자와 개발자가 선택한 사용자, 역할 또는 그룹에 대한 권한을 볼 수 있는 애플리케이션입니다.	활성	아니오	
계정 수명 주기 이벤트 [com.sn_acct_lc] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	기술 산업 제공자가 내부 및 외부 고객을 위해 반복 가능한 온보딩 경험을 구성할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.snc.install_base:시스템 • com.sn_process_automation_designer • com.glide.playbook_experience.con • com.snc.csm_case_types:시스템 • com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec:sys • sn_csm_playbook:3.1.0 • sn_ti_core:1.0
외상 매입금 송장 처리 [sn_ap_apm] (의 새로운 기능 Vancouver)	미지급금 팀을 위한 송장 자동화 솔루션을 제공하여 기업이 추가 오버헤드 없이 위험을 줄이고 생산성을 향상할 수 있도록 지원합니다.	활성	예	• sn_ap_cm • sn_ap_ic
문서 인텔리전스와의 외상 매입금 운영 통합 [sn_ap_ic] (의 새로운 기능 Vancouver)	이메일, 포털, 통합 등 다양한 채널에서 들어오는 송장 수집을 자동화하는 데 도움이 됩니다.	활성	예	com.sn_ap_ic
연방 기관에 대한 추가 테이블 [com.snc.fedtables]	연방 HR 서비스를 구축하기 위해 연방 양식에서 자주 사용되거나 필요한 추가 데이터 요소를 연방 고객에게 제공합니다.	활성	아니오	com.sn_hr_core

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
송장 케이스 관리 [sn_ap_cm] (의 새로운 기능 Vancouver)	외상 매입금 팀이 더 빠른 공급자 문제 해결 및 공급자 관계 개선을 목표로 공급자/직원이 제출한 송장 및 지불 관련 문의/요청을 관리할 수 있습니다.	활성	예	• com.snc.sn_shop • 공급자 공동 작업 포털 • 소싱-지급(S2P) 운영
AIOPs 대시보드 [com.sn_itom_aiops_dashboards] (, 호환 VancouverUtah, 에서 사용 가능ServiceNow Store)	관리자, 매니저, SME 등 다양한 가상 사용자를 위한 모든 ITOM 상태/AIOps 대시보드를 위한 원스톱 쇼핑을 제공합니다.	비활성	아니오	
AIOps 경험 [com.sn_sow_aiops] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	AIOps 경험은 고속 목록, 통합 시작 패드 및 AIOps 대시보드로 구성된 새로운 경험 세트입니다.	비활성	아니오	서비스 운영 작업 공간 ITOM 앱
앱 클라이언트 UX [com.sn_app_client_ux] (의 새로운 기능 Vancouver)	관리자가 인스턴스에 라이센스가 부여된 애플리케이션 및 플러그인을 설치, 업데이트 및 관리할 수 있습니다.	활성	아니오	app-client(sn_appclient)
자산 관리 - 구매 통합 [com.sn_asset_proc_int] (, 호환 VancouverUtah, 에서 사용 가능ServiceNow Store)	소프트웨어 자산 관리(SAM) 관리자가 외부 구매 시스템에서 소프트웨어 라이센스 요구사항에 대한 구매 요청을 생성할 수 있습니다. 나중에 구매 주문이 접수된 후 수신 트랜잭션은 소프트웨어 자산 관리에서 권리 생성을 자동화하는 데 사용됩니다.	활성	아니오	• 구매 (com.snc.procurement) • Coupa 스포크 (sn_coupa_spoke)
Beans.AI 스포크 [com.sn_beans_ai_spoke] (의 새로운 기능 Vancouver)	Beans.AI 는 일정 최적화에서 이동 시간 예상을 지원하는 맵 제공자입니다. 이 플러그인을 사용하면 일정 최적화에서 에이전트와 작업 사이의 거리를 계산할 수 있습니다.	활성	아니오	Integration Hub 표준 설치 팩

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
CMDB CI 클래스 모델 [sn_cmdb_ci_class]	해당하는 경우 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목, 종속 관계를 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 CMDB 클래스 모델을 추가합니다. 과 서비스 매핑 같은 디스커버리 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 구성 항목(CI)을 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.	비활성	아니오	• Configuration Management(CMDB) (com.snc.cmdb) • 확장된 모델 및 자산 클래스(sn_ent) • 데이터 기반 모델 (sn_cmdb_foundation)
고객 서비스 특성 [com.snc.characteristics] (의 새로운 기능 Vancouver)	고객이 특성 및 관련 기능을 사용할 수 있습니다.	활성	아니오	안 함
고객 서비스 설치 기반 특성 [com.snc.install_base_characteristics] (의 새로운 기능 Vancouver)	고객이 설치 기반의 특성을 캡처할 수 있습니다.	활성	예	• com.snc.install_base • com.snc.characteristics
Equifax 스포크 [com.sn_equifax_spoke] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	고객의 신용 기록, 사기 경보, 디지털 신원 검증, 거래 검사 및 기타 관련 데이터에 대한 중요한 정보에 액세스할 수 있습니다.	활성	아니오	안 함
이벤트 및 작업 대시보드 [sn_async_dashboard] (의 새로운 기능 Vancouver)	시스템 이벤트 및 예약된 작업에 대한 모니터링 대시보드입니다.	활성	아니오	com.glide.stats.event_process_monitorin
엔터프라이즈 포트폴리오 [enterprise_portfolio_admin] (, 호환 , Utah호환되지 Vancouver않음에서 사용 가능ServiceNow Store)	디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 "비즈니스 애플리케이션" 및 "애플리케이션 서비스" 유형의 엔터프라이즈 포트폴리오를 생성하는 애플리케이션입니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
생성 AI 컨트롤러 [com.sn.generative.ai] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	의 생성형 AI API를 ServiceNow AI Platform기본적으로 통합합니다.	활성	아니오	• OpenAI 생성형 AI 스포크 (com.sn_openai) • Microsoft Azure OpenAI 생성형 AI 스포크 (sn_azure_openai)
Glide 대화 생성형 AI (com.glide.cs.genai) (의 새로운 기능 Zurich)	Now Assist 사용	비활성	예	생성 AI 컨트롤러
GRC 준수 케이스 관리 고급 [com.sn_comp_case_adv] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	IRM PRO 고객을 위한 준수 케이스 관리 고급 솔루션을 관리하는 애플리케이션입니다.	활성	아니오	GRC: 규정 준수 사례 관리 (com.sn_comp_case)
GRC 준수 케이스 관리 모든 권한 [com.sn_comp_case_fa] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	IRM 엔터프라이즈 고객을 위한 준수 케이스 관리 전체 접근 권한 솔루션을 관리하는 애플리케이션입니다.	활성	아니오	GRC 준수 케이스 관리 고급 (com.sn_comp_case_adv)
GRC 직원 사용자 [com.sn_grc_emp_user] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	이 플러그인을 사용하여 조직의 모든 직원은 다음을 수행할 수 있습니다. • 보고서 – 조직과 관련된 정책/규정 준수 위반 인스턴스입니다. • 규정 준수 팀에 정책 수정, 설명 등을 요청합니다.	비활성	아니오	안 함
GRC: 외부 공급업체 실사 요청 [com.sn_tprm_onboarding]	모든 사용자가 외부 공급업체와의 계약에 대한 실사 요청을 제출할 수 있습니다.	활성	예	외부 공급업체 위험 관리 GRC: 승인자 구성기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)				
클론 관리자 콘솔 [sn_instance_clone] (, 호환 VancouverUtah, 에서 사용 가능ServiceNow Store)	통합 관리자 경험과 가장 많이 사용되는 자동화 중 하나인 인스턴스 간 데이터 복제를 위한 향상된 가시성을 제공하는 클론 관리자 콘솔을 활성화합니다. 이 애플리케이션에는 간소화된 클론 요청 환경, 타이밍 충돌을 방지하는 새로운 예약 도구, 요청 시 백업 옵션, 모든 클론 관련 설정을 한 곳에서 볼 수 있는 기능, 현재 클론 활동을 쉽게 볼 수 있는 대시보드를 통한 향상된 가시성 등이 포함되어 있습니다.	활성	아니오	고가용성 복제 (com.snc.ha) (Utah 패치 2 이상 필요)
기술 구성 가능 페이지 관리 [com.snc.sn_skill_cfg_page] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	Next Experience 사용자 인터페이스를 사용하여 기술 할당을 관리할 수 있습니다.	활성	예	기술 관리 (com.snc.skills_management)
현장 서비스에 대한 맵 통합 [com.snc.app_fsm_map_integ] (의 새로운 기능 Vancouver)	에이전트의 위치와 작업의 위치를 모두 고려하여 에이전트에게 적합한 작업을 할당하기 위해 지능형 이동 시간 예상을 수행합니다.	활성	예	Beans.AI 스포크 (com.sn_beans_ai_spoke)
Microsoft Azure DevOps Pipelines 스포크 [com.sn.azure.pipln.spk]				
MID Server 환경 [com.glideapp.agent.experience] (의 새로운 기능 Vancouver)	MID 서버 상태, 성능 및 채택에 대한 의미 있는 정보를 공유하는 데 도움이 됩니다. 새로운 모습과 느낌의 Polaris Experience를 기반으로 합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.agent • 다중 PAR 플러그인 (MID Server 환경을 활성화하는 동안 모두 자동으로 활성화됨)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
플랫폼 문서 인텔리전스 [com.glide.platform_ml_di] (의 새로운 기능 Vancouver)	문서 인텔리전스 애플리케이션의 기본 플러그인입니다.	활성	아니오	com.glide.platform_ml
사후 판매 지원 [com.sn_pss_core] (의 새로운 기능 Vancouver)	고객 서비스 사용자에게 판매 후 지원 서비스를 사용할 수 있도록 권리 및 서비스 계약을 제공합니다.	활성	예	• com.sn_customerservice • com.snc.install_base • com.snc.csm_case_types • com.snc.characteristics
지속 가능한 IT [sn_esg_sustain] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	IT 자산에서 발생하는 배출량을 효과적으로 관리하고 모니터링할 수 있습니다. 또한 이 애플리케이션을 사용하면 자산의 에너지 소비와 수명이 다한 후 적절한 처분을 추적할 수 있습니다.	비활성	예	• 하드웨어 자산 관리 (HAM) Pro • ESG 경영
기술 인텔리전스 [com.snc.skills_management] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	조직에서 기술을 기반으로 하는 인력을 계획하는 데 사용할 수 있는 AI 기반 플랫폼입니다.	비활성	예	직원 프로파일
서비스 운영 작업 공간 고속 목록 [com.sn_itom_aiops_lists] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	고속 목록은 운영자가 경보를 분류, 분석 및 정정하는 곳입니다. 동적 필터링, 미리 보기 패널의 풍부한 정보, 사용자를 위한 자동화 포함 등 경보의 라이브 뷰입니다.	활성	아니오	서비스 운영 작업 공간 ITOM 애플리케이션
서비스 운영 작업 공간 통합 시작 패드 [com.snc.uib.sow_integrations_launchpad] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	이벤트 커넥터를 쉽고 직관적으로 구성할 수 있는 환경을 제공하는 사용 가능한 모든 ITOM 상태 통합에 대한 통합 뷰입니다. 애플리케이션은 AIOps 경험을 통해 자동으로 활성화됩니다.	활성	아니오	
서비스 운영 작업 공간 메트릭 탐색기	이전 애플리케이션을 대체하는 새로운 SOW용 메트릭 탐색기	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.sn_itom_metric_exp] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	애플리케이션입니다. 애플리케이션은 ACC-M과 함께 자동으로 설치됩니다.			
서비스 운영 작업 공간 메트릭 탐색기 API [com.sn_sow_metric_exp] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	이전 애플리케이션을 대체하는 새로운 SOW용 메트릭 탐색기 애플리케이션입니다. 애플리케이션은 ACC-M과 함께 자동으로 설치됩니다.	비활성	아니오	
작업 그룹화 [com.snc.task_grouping]				
ITSM용 Task Intelligence [com.snc.itsm_ml_task] (, 호환 VancouverUtah, 에서 사용 가능ServiceNow Store)	머신 러닝을 사용하여 솔루션 기반 모델을 설정, 배포 및 추적함으로써 중요한 비즈니스 성과를 달성합니다.		아니오	• ITSM - Advanced(com.snc.uib.sow_itsm_ra 권장 작업 • 작업 인텔리전스 관리 콘솔 (com.sn_ti_admin)
기술 핵심 [com.sn_ti_core] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	기술 산업 수직 CSM 확장입니다.	활성	아니오	com.sn_customerservice
전송 [com.sn_transport]				
제로 트러스트 - 위치 기반 액세스 [com.snc.zero_trust_location_access]	위치 필터는 관리자가 장치의 실제 위치를 기반으로 인증 정책을 적용하는 동안 사용할 수 있는 필터 기준입니다.	활성	아니오	적응형 인증 (com.snc.adaptive_authentication)
제로 트러스트 - 정책 기반 세션 액세스 [com.snc.zero_trust_session_access]	ServiceNow# 제로 트러스트 - 정책 기반 세션 액세스 (세션_액세스)를 사용하면 조직이 IP 주소, 위치, 인증 방법, 사용자의 역할,	활성	아니오	적응형 인증 (com.snc.adaptive_authentication)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	그룹, MFA를 가진 사용자 및 ID 제공자(IDP)가 공유하는 속성 등 다양한 요소를 기반으로 웹 세션에서 사용자 권한을 동적으로 줄일 수 있습니다.			
Claroty CTD와의 취약성 대응 통합 [com.sn_clarotyctdvr] (, 호환 VancouverUtah, 에서 사용 가능ServiceNow Store)	Claroty CTD에서 임포트한 취약성 데이터를 사용하여 프로덕션 프로세스 컨텍스트로 위험 기반 작업을 가능하게 합니다.	활성	아니오	• Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합 (com.sn_clarotyctdsgc) • CMDB CI 클래스 모델 (com.sn_cmdb_ci_class)
워크플레이스 커넥터 (sn_wsd_wc) (, 호환 VancouverUtah, 에서 사용 가능ServiceNow Store)	작업 공간 커넥터는 다양한 종류의 작업 공간 하드웨어/센서(예: 배지 시스템, 점유 센서)의 데이터를 해당 스포크를 통해 WSD 제품으로 가져올 수 있는 일반 프레임워크입니다.	활성	아니오	워크플레이스 센터 (sn_wsd_central)
보안 운영용 Threat Intelligence Security Center [com.snc.secops.threatintelsecuritycenter] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	IoC(침입 표시기)를 찾고 위협 인텔리전스 보안 센터 데이터로 보안 인시던트를 보강할 수 있습니다.	비활성	아니오	• 보안 지원 공통 (com.snc.security_support.common • 위협 인텔리전스 지원 공통 (com.snc.threat) • 보안 케이스 관리 공통 작업 공간 구성요소 (com.snc.escm.ws_commons)
네트워크 인벤토리 고급 [sn_ni_adv] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	통신 네트워크 인벤토리의 고급 기능.	활성	예	• 인벤토리 번호 관리 (sn_inv_num_mgmt) • 속성 팩 (sn_attribute_pack)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
네트워크 인벤토리 코어 [sn_ni_core] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	네트워크 인벤토리를 관리하는 애플리케이션입니다.	활성	예	• 인벤토리 번호 관리 (sn_inv_num_mgmt) • 속성 팩 (sn_attribute_pack)
데이터 분리 [sn_ds] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	조직이 렌즈 계층 구조와 리프 노드를 기반으로 민감한 데이터에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다. 애플리케이션은 기록, 관련 항목, 계획 수립 콘솔, 워크벤치 및 보고서를 지원합니다.	활성	아니오	• PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) • 포트폴리오 계획 (sn_align_ws)
DevOps 취약성 통합 [sn_devops_vul_ints] ServiceNow Store(, 호환 Vancouver가능, , Utah, Tokyo)	애플리케이션 보안 도구와 DevOps의 통합을 위한 새로운 프레임워크 및 데이터 모델을 제공합니다. 애플리케이션 보안 도구와의 사용자 지정 통합을 생성할 수도 있는 확장 가능한 프레임워크입니다.	활성	아니오	com.sn_devops
작업 상태 자동화 [com.sn_action_status]	이 플러그인은 작업에 대해 생성된 차단 기록을 추적하고 작업 목록에서 작업 상태 표시기를 업데이트합니다.	활성	예	
소프트웨어 자산 작업 공간을 포함한 모든 소프트웨어 자산 관리 전문가 플러그인 활성화 [com.sn_samp_master_ws] (의 새로운 기능 Utah)	소프트웨어 검색 정보를 정규화하고, 권리와 설치를 조정하고, 사용하지 않는 소프트웨어를 회수하는 기능을 제공합니다. 게시자 제품을 조정하는 추가 기능을 제공합니다.	비활성	예	• com.sn_samp_master • com.sn_sam_workspace
활동 포매터 [com.glide.ui_activity_formatter]	이 플러그인을 사용하면 작업 양식에서 활동 목록이나 이력을 빠르고 쉽게 필터링할 수 있습니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
관리자 센터 [sn_admin_center] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	플랫폼 소유자와 관리자가 플랫폼 기능에 쉽게 액세스하고, 새로운 애플리케이션을 검색하고, 지능적이고 실행 가능한 통찰력을 얻을 수 있는 중앙 허브를 제공합니다.	활성	아니오	sn_ace
관리자 경험 프레임워크 [com.sn.ace_framework] (의 새로운 기능 Tokyo)	관리자 센터를 포함하여 다양한 애플리케이션에서 사용하는 새 UI 프레임워크를 지원합니다.	활성	아니오	안 함
기술 우수성을 위한 채택 블루프린트 [sn_itsm_bus_obj] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Admin Center의 일부인 Adoption Blueprint에는 비즈니스 목표 달성을 위한 이상적인 설치 및 채택 순서로 사용할 수 있는 권장 애플리케이션 및 플러그인 세트가 표시됩니다.	활성	아니오	sn_admin_center
고급 AI 검색 관리 도구 [sn_ais_admin_tools]	대시보드 및 검색 미리 보기 도구가 포함됩니다 AI 검색 .	비활성	아니오	
고급 작업 할당 [com.glide.awa]	에이전트의 가용성, 역량과 기술력을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다.	활성	아니오	com.snc.skills_management
고급 작업 할당 - 에이전트 선호도 [com.glide.awa.agent_affinity]	작업 항목에 대한 에이전트의 선호도에 따라 가장 적합한 에이전트에 작업을 할당할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.glide.awa
HRSD용 고급 작업 할당 [com.sn_hr_awa]	HRSM 케이스, 채팅 및 에이전트 호출의 라우팅, 큐 및 할당을 지원하는 바로 사용 가능한 구성 데이터를 포함합니다.	비활성	아니오	• com.glide.awa • com.sn_hr_core • com.glide.interaction.awa
인시던트에 대한 고급 작업 할당 [com.snc.incident.awa]	인시던트의 고급 작업 할당을 지원하는 기본 구성	활성	아니오	• com.glide.awa • com.snc.agent_workspace.itsm

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
소싱 및 구매 운영용 고급 작업 할당 [com.snc.sn_spend_awa] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	고급 작업 할당을 사용하여 에이전트에게 작업을 자동으로 할당합니다.	비활성	예	• Advanced Work Assignment(com.glide.awa) • 에이전트 채팅 (com.glide.interaction.awa) • 구매 케이스 관리 (com.sn_spend_psd)
공급자 수명주기 운영용 고급 작업 할당 [com.snc.sn_slm_awa] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	가용성과 용량에 따라 공급자 케이스를 에이전트에 자동으로 할당합니다.	비활성	예	• Advanced Work Assignment(com.glide.awa) • 에이전트 채팅 (com.glide.interaction.awa) • Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot) • 공급자 수명주기 운영 (com.snc.sn_supplier_mgmt)
에이전트 채팅 [com.glide.interaction.awa]	고급 작업 할당에서 작업 공간 에이전트 채팅 및 채팅 서비스 채널을 활성화합니다.	활성	예	• com.glide.interaction • com.glide.awa
에이전트 클라이언트 수집기 프레임워크 [sn_agent] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	에이전트 클라이언트 수집기 관리	활성	아니오	• com.snc.sa.mid.웹 서버 • com.snc.cmdb.scoped
Agent Client Collector Monitoring [sn_itmon] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	에이전트 클라이언트 수집기를 사용하는 모니터링 솔루션	활성	아니오	
조사용 Agent Client Collector [sn_acc_adapter] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	영향을 받는 CI의 CI 메트릭 정보를 검색하고 표시할 수 있습니다.	활성	예	안 함
에이전트 예측 [com.sn_agent_forecast]	기록 데이터를 기반으로 에이전트를 예측합니다.		아니오	com.snc.clotho

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
에이전트 인텔리전스 [com.glide.platform_ml]	Predictive Intelligence로 이름이 변경되었습니다.	활성	아니오	com.glide.platform_ml_pa
Agent Intelligence 보고서 [com.glide.platform_ml_pa]	Predictive Intelligence 보고서로 이름이 변경되었습니다.	활성	아니오	
에이전트 일정 [com.snc.agent_schedule]	고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자가 작업 일정 및 할당을 보고, 모임이나 약속 같은 개인 이벤트도 추가할 수 있습니다.	활성	아니오	com.snc.app.agent_calendar_widget
에이전트 작업 공간 [com.agent_workspace]	에이전트, 케이스 관리자, 지원 센터 전문가 및 관리자에게 고객 질문에 답하거나 고객 문제를 해결하는 데 도움이 되는 도구를 제공하는 도구 모음입니다.	활성	아니오	• com.glide.ux빌더 • com.glide.graphql • com.glide.interaction • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.리본 • com.snc.agent_workspace.list • com.snc.agent_workspace.양식 • com.snc.agent_workspace.global_s • com.snc.agent_workspace.declarati
에이전트 작업 공간 - Knowledge [sn-component-workspace-knowledge]	에이전트 지원에서 지식베이스를 사용할 수 있습니다.	활성	아니오	com.snc.agent_workspace.config
에이전트 작업 공간 - 목록 [com.snc.agent_workspace.list]	작업 공간 목록 구성	활성	아니오	com.snc.agent_workspace.config
에이전트 작업 공간 - 리본 [.com agent_workspace]	작업 공간 리본 구성	활성	아니오	• com.glide.ux빌더 • com.snc.agent_workspace.config • com.sn_resolutionshaper
웹 서비스 집계 [com.glide.web_service.aggregate]	GlideAggregate 기능에 대한 SOAP 액세스를 제공합니다.	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Agile Development 2.0 [com.snc.sdlc.agile.2.0]	Agile Development 2.0 플러그인은 Agile Development에 더해 향상된 기능을 제공합니다. 사용자 지정된 Agile Development 버전이 이미 있는 경우 Agile Development 2.0을 활성화하기 전에 사용자 지정 항목을 삭제하여 모든 기능이 제대로 작동하는지 확인하십시오. 사용자 지정을 삭제하는 자세한 단계는 설명서를 참조하십시오.	활성	예	• com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common • com.snc.sdlc.ranking
Agile Development — Unified Backlog [com.snc.sdlc.agile.multi_task]	결함, 문제, 인시던트 작업, 스토리 등 다양한 작업 유형의 기록이 포함된 중앙 집중식 백로그를 유지할 수 있습니다. Agile 워크플로우에 작업 포함	활성	아니오	• com.snc.sdlc.agile.2.0 • com.snc.sdlc.agile.multi_task.공통
Agile - 스케일드 애자일 프레임워크 - Essential SAFe [com.snc.sdlc.safe]	Scaled Agile Framework는 전체 조직에 Lean-Agile 원칙을 적용하도록 설계되었습니다. 필수 SAFe는 프레임워크의 가장 기본적인 구성이며 SAFe로 성공하는 데 필요한 최소한의 요소만 제공합니다. Agile 릴리스 트레인 백로그 관리, 프로그램 증분 계획,	활성	예	• com.snc.sdlc.ranking • com.snc.sdlc.agile.2.0
Agile - 스케일드 애자일 프레임워크 - Portfolio SAFe [com.snc.sdlc.portfolio_safe]	Portfolio SAFe를 사용하여 포트폴리오 작업에 Lean 및 Agile 원칙을 적용합니다.	활성	예	• com.snc.sdlc.safe • com.snc.portfolio_management
Agile Development 2.0 - ATF 테스트 [com.snc.sdlc.agile.2.0.atf]	Agile Development 2.0 - ATF 테스트는 Agile Development 2.0 애플리케이션에서 실행할 수 있는 테스트	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	케이스 및 테스트 도구 모음을 제공합니다.			
AI 검색 [com.glide.ais]	기능을 설치하고 활성화 AI 검색 하여 다양한 인터페이스에서 관련된 상황별 및 개인 검색 환경을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.search.signal_data • com.glide.platform_ml • com.glide.nlu • com.snc.nlu_studio
AI 검색 지원 [com.snc.ai_search_assist]	사용자가 서비스 데스크 운영자의 개입 없이 문제를 신속하게 해결하거나 우회할 수 있도록 도와줍니다. 사용자가 검색을 통해 카탈로그 항목을 직접 주문할 수 있도록 Knowledge 및 Service Catalog의 결과를 포함할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.search
고객 포털용 AI 검색 [com.snc.csm.portal_ais]				• com.glide.ais • com.glide.ais_enabler
AI 검색 인덱스 소스 [com.glide.ais.index_sources]	기본 시스템에 제공된 것 이상의 테이블에 대한 ServiceNow AI Platform인덱싱된 소스 정의를 포함합니다. • 카탈로그 작업 [sc_task] • 변경 [change_request] • 변경 작업 [change_task] • 회사 [core_company] • 그룹 [sys_user_group] • 인시던트 [incident] • 위치 [cmn_location] • 문제 [problem]	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	• 요청 [sc_request] • 요청된 항목 [sc_req_item]			
AI 검색 스포크 [sn_ai_spoke] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	통합 허브에서 AI 검색 쿼리를 실행할 수 있도록 지원합니다.	활성	아니오	com.glide.ais.external_content
경보 규칙 관리 [com.sn-em-arm]				
포트폴리오 계획 [sn_align_ws] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	제품 및 포트폴리오 관리자가 워터폴과 Agile 작업 스트림을 결합하여 조직 조정을 추진하고 Agile 혁신을 촉진하는 데 도움이 됩니다.	활성	예	com.sn_roadmap_plng
ADO(Azure DevOps)와의 조정 플래너 작업 공간 통합 [com.sn_align_ado_int] (의 새로운 기능 San Diego)	두 애플리케이션을 통합하여 조정 플래너 작업 공간(APW)과 Microsoft Azure DevOps 간에 ServiceNow# 기록의 임포트, 익스포트 및 양방향 동기화를 활성화합니다.			
Security Incident Response용 분석가 작업 공간 〔com.snc.security_incident.작업 공간〕 (의 새로운 기능 Tokyo)	분석가와 인시던트 관리자가 전용 작업 공간을 사용하여 작업의 우선순위를 지정하고 인시던트 상태를 모니터링하고 볼 수 있습니다.	활성	아니오	• sn_si • sn_sirw_evam_card
분석 센터 [com.snc.pa.analytics_center]	퍼포먼스 분석 센터 - 사용자가 검색 기반 분석을 사용하여 데이터에 대한 답변을 신속하게 얻을 수 있습니다.	비활성	아니오	• com.agent_workspace • com.workspace_core • sn-component-nlq • com.snc.par.nlq.core
분석 작업	분석과 관련된 워크플로우의 핵심 프레임워크를	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.pa.analytics_task]	제공합니다. 이는 분석 작업 테이블과 관련 아티팩트로 구성됩니다.			
Angular AMB 서비스 [com.glide.ui.ng.amb]	AMB용 Angular 서비스	활성	아니오	• com.glide.ui.ng • com.glide.amb • com.glide.record_watcher
익명 Connect 지원 [com.glide.connect.anonymous_support]	익명 커넥트 지원에 대한 접근 및 사용을 활성화하는 플러그인입니다.	비활성	아니오	com.glide.connect.support
익명신고센터 [com.sn_anonymous_report_center]	사용자가 조직 내의 에이전트나 관리자에게 ID를 공개하지 않고 케이스를 제출할 수 있습니다.	활성	아니오	com.sn_content_delivery
API 분석 [com.glide.api_analytics]	관리자가 웹 서비스에 대한 API Analytics 통계를 볼 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
API 통계 [com.glide.stats.api]	API 통계	활성	아니오	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
앱 API [com.glide.app_api]	애플리케이션 및 애플리케이션 롤백 관련 정보를 가져오기 위한 API입니다.	활성	예	
앱 공동 작업 〔com.glide.app_공동 작업〕	애플리케이션 공동 작업을 용이하게 하기 위해 위임된 개발자를 보완하는 플러그인입니다. 앱 엔진 라이센스가 필요합니다.	활성	아니오	com.glide.delegated_development
앱 의존성 클라이언트 [com.sn_dependentclient]	활성 플러그인을 기반으로 스토어 애플리케이션/통합 목록을 제공하는 플러그인입니다. 스토어의 웹 서비스를 사용하여 고객 인스턴스 자체에	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	이러한 애플리케이션의 캐시를 만듭니다.			
앱 엔진 관리 센터 [com.sn_aemc]				
앱 엔진 스튜디오 [com.snc.app-engine-studio]	다양한 기술 수준의 크리에이터가 조직의 즉각적인 요구사항을 충족하는 애플리케이션을 빌드할 수 있는 개발 도구인 설치 및 활성화 앱 엔진 스튜디오.	비활성	예	
애플리케이션 인증 〔com.glide.sys.app_권한 부여〕		비활성	아니오	
애플리케이션 생성자 [com.snc.apps_creator]	은퇴한. Platform as a Service 플러그인으로 대체됩니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
애플리케이션 작성자 템플릿 [com.snc.apps_creator_template]	시스템 애플리케이션 작성자 템플릿을 호스팅합니다.	활성	아니오	
애플리케이션 설계 제한 사항 [com.glide.scope.design]	애플리케이션에서 보강한 테이블 제한 및 캡처 시스템	활성	아니오	
애플리케이션 진단 도구 [com.snc.app_diagnostics_tool]	빠른 진단 검사를 통해 PPM 애플리케이션을 진단하고 수정 스크립트로 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다.	활성	아니오	
애플리케이션 파일 [com.snc.apps_file]	구성 레코드를 애플리케이션과 연결하고 레코드 메타데이터를 추적합니다.	활성	아니오	
Application Insights [sn_app_insights] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	시스템 상태를 시각화하고 모니터링할 수 있는 중앙 집중식 위치를 제공합니다.	활성	아니오	com.snc.clotho

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
애플리케이션 메타데이터 [com.snc.metadata]	메타데이터 작업에 관계 및 UI 작업을 추가합니다.	활성	아니오	
애플리케이션 포트폴리오 관리 [com.snc.apm]	기업이 비즈니스 애플리케이션 인벤토리에 대한 가시성을 확보하고 분석가가 비즈니스 애플리케이션을 합리화할 수 있도록 지원합니다. 애플리케이션 360, 전망 분석과 같은 퍼포먼스 분석 대시보드와 변경 요청, 인시던트 및 문제가 있는 비즈니스 애플리케이션의 관련 대시보드를 제공합니다. 이 플러그인은 다음 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다. • Application Portfolio Management – Predictive Intelligence(com.snc.apm.predictive_intelligence): 비즈니스 애플리케이션 관련 데이터에 유사성과 같은 알고리즘을 적용하여 애플리케이션 범주를 예측합니다. • 비즈니스 플래너: 비즈니스 계획 포털에 액세스할 수 있습니다.	활성	예	• com.snc.certification_v2 • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.treemap • com.snc.sp_workbench_widgets • com.snc.apm.business_planner • com.snc.pa.apm • com.snc.demand_core • com.snc.apm.predictive_intelligence
Application Portfolio Management – ATF 테스트 [com.snc.apm.atf]	에 대한 ATF 테스트 확인 애플리케이션 포트폴리오 관리	활성	아니오	com.snc.apm
애플리케이션 포트폴리오 관리 - 기술 참조 모델(TRM)	엔터프라이즈 설계자가 조직 내에서 소프트웨어 제품의	활성	예	com.snc.apm

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.apm_trm] (의 새로운 기능 Tokyo)	사용을 승인하거나 제한할 수 있습니다.			
Application Portfolio Management 코어 [com.snc.apm_core]	새 비즈니스 애플리케이션 등록 활성화	활성	아니오	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.hub.designer_backend.m
애플리케이션 포트폴리오 관리 디지털 통합 관리 [com.snc.apm_digital_integration] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	APM 사용자가 애플리케이션 포트폴리오 관리에서 통합을 관리할 수 있습니다.	활성	예	com.snc.apm
Application Portfolio Management 작업 공간 [sn_apm_ws] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	엔터프라이즈 아키텍트가 Application Portfolio Management에서 애플리케이션의 모든 중요한 측면에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다.	활성	아니오	com.snc.apm
애플리케이션 서비스 [com.snc.cmdb.it_service]	애플리케이션 서비스 작성, 편집, 이력 보기를 위한 기능과 뷰를 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.itom.ui • com.snc.cmdb • com.snc.cmdb.service.modeling • com.glide.ui.list_v3_components
애플리케이션 접근 통제 [com.snc.apps_access]	애플리케이션 개발을 위한 파일 수준 액세스를 구현합니다.	활성	아니오	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker
애플리케이션 선택기 [com.snc.apps_picker]	애플리케이션 개발 중에 사용자가 원하는 애플리케이션을 선택할 수 있습니다.	활성	아니오	
한 번 적용 API [com.glide.system_apply_once]	플러그인 활성화/업그레이드 중 플러그인에서 'apply_once' 업데이트의 동작을 변경하기 위한 API	활성	아니오	
약속 예약	고객이 Customer 및 Consumer Service	비활성	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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.appointment_booking]	Portal에서 서비스 부서를 예약할 수 있습니다.			
약속 예약 데모 데이터 [com.snc.appointment_booking.demo]	약속 예약 기능에 대한 데모 데이터를 제공합니다.	비활성	아니오	
전자 서명이 있는 승인 [com.glide.e_signature_approvals]	승인자가 승인 양식의 목록 컨텍스트 메뉴 또는 UI 작업 승인을 통해 요청을 승인하려고 할 때 자격 증명을 묻는 프롬프트를 추가합니다.	비활성	아니오	
아키텍처 컴플라이언스 [com.snc.architecture_compliance]	CI(구성 항목)가 예상 속성과 일치하는지 확인하기 위해 CMDB 기록의 예약된 감사 또는 요청 시 감사를 관리합니다.	비활성	예	com.snc.certification_core
평가 [com.snc.assessment_core]	사용자 지정 질문서 및 스크립팅된 규칙을 사용하여 의 ServiceNow기록을 평가, 점수 매기기 및 비교할 수 있는 기능을 제공합니다.	활성	예	• com.glideapp.workflow • com.glideapp.survey • com.snc.bestpractice.task_survey • com.glide.survey_designer
평가 디자이너 [com.glide.assessment_designer]	끌어서 놓기 인터페이스인 평가 디자이너를 활성화하여 평가를 생성합니다.	활성	아니오	com.glide.assessment_designer.공통
평가 디자이너 공통 (com.glide.assessment_designer.공통)	퀴즈 디자이너, 설문 조사 디자이너, 평가 디자이너와 같은 평가 관련 디자이너를 위한 기본 플러그인입니다. 퀴즈 디자이너, 설문 조사 디자이너 또는 평가 디자이너를 사용하기 전에 평가 디자이너 공통 플러그인을 활성화해야 합니다. 기본적으로 이 플러그인은 활성화되어 있습니다.	활성	아니오	com.glide.ui.ng.dc
자산 관리 [com.snc.asset_management]	모든 자산, 소모품 및 소프트웨어 라이센스를 관리할 수 있습니다.	활성	예	• com.snc.expense_line • com.snc.model

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• com.snc.organization_management • com.snc.fixed_asset • com.snc.depreciation • com.snc.automation • com.glideapp.home
자산 관리 공통 [com.sn_itam_common]				
자산 관리 퍼포먼스 분석 [com.snc.ast_mgmt_pa]	자산 관리를 위한 퍼포먼스 분석의 바로 사용 가능한 KPI입니다.	활성	아니오	
자산 관리 작업 공간 [com.sn_itam_workspace]	작업 공간에서 ITAM 기능을 활성화합니다.	활성	아니오	• com.sn_itam_recomm • com.snc.app_쉘_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace
자산 관리 작업 공간 - 권장 사항 [com.sn_itam_recomm]	작업 공간에 대한 권장 사항 기능입니다.			
담당 워크벤치 [com.snc.assignment_workbench]	고객 서비스 관리자가 구성 가능한 기준(예: 기술 및 가용성)을 기반으로 에이전트를 평가한 후 원하는 에이전트에게 작업을 할당하는 데 사용할 수 있는 워크벤치를 제공합니다.	비활성	아니오	com.snc.matching_rule
ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 [sn_atf_tg] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	ATF를 위한 원클릭 테스트 생성 및 클라우드 실행.	비활성	아니오	• com.glide.automated_testing_frame • com.glide.auth.mutual
가용성 [com.snc.availability] (의 새로운 기능 Tokyo)	조직에서 선택한 구성 항목에 대한 가용성을 계산할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio_core

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
자동 복구 〔com.glide.자동 복구〕	자동 복구 기능을 활성화합니다.	활성	아니오	
Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_framework]	자동화된 테스트를 생성하기 위한 테스트 프레임워크 및 도구	활성	예	• com.glide.rollback • com.glide.ui.angular • com.glide.element_mapping • com.glide.vars
Automated Test Framework - 애플리케이션 내비게이터 [com.glide.automated_testing_impl.left_nav]	애플리케이션 네비게이터에 대한 액세스를 확인하는 ATF 단계를 제공합니다.	활성	아니오	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - 사용자 지정 UI 〔com.glide.automated_testing_impl.사용자 지정_ui]	사용자 지정 UI를 테스트하는 기능을 추가합니다.	활성	아니오	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - 매개변수 〔com.glide.automated_testing_impl.매개변수〕	ATF 테스트를 매개변수화하는 기능을 추가합니다.	활성	아니오	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - 보고 [com.glide.automated_testing_impl.report]	Automated Testing Framework 보고 테스트 단계 구성입니다.	활성	아니오	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.report
Automated Test Framework - 응답 대시보드 [com.glide.automated_testing_impl.dashboards]	Automated Test Framework 응답 대시보드 테스트 단계 구성입니다.	활성	아니오	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.dashboards
Automated Test Framework - REST 인바운드 〔com.glide.automated_testing_impl.rest_인바운드〕	인바운드 REST 요청에 대한 Automated Test Framework입니다.	활성	예	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - 일정 〔com.glide.automated_testing_impl.일정〕	자동화된 테스트를 예약하는 도구입니다.	활성	아니오	com.glide.automated_testing_framework

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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Automated Test Framework - 허용된 오류 [com.glide.automated_testing_impl.wce]	UI 테스트 실행 중에 발견된 JavaScript 오류는 무시하거나 경고로 추적할 수 있습니다. 테스트 디자이너는 개발자가 스크립팅 문제를 조사하고 해결하는 동안 작업을 완료할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework 서비스 카탈로그 [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog]	Automated Testing Framework 서비스 카탈로그 테스트 단계 구성입니다.	활성	예	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.servicecatalog
Automated Test Framework 서비스 카탈로그 서비스 포털 [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal]	서비스 포털 테스트 단계 구성의 서비스 카탈로그 위젯에 대한 Automated Testing Framework 지원.	활성	예	com.glide.automated_testing_impl.servic
Automated Test Framework 서비스 포털 [com.glide.automated_testing_impl.service_portal]	Automated Test Framework 서비스 포털 테스트 단계 구성입니다. 이 플러그인은 "서비스 포털 - Core" 플러그인을 활성화해야만 활성화할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.automated_testing_framework
설문 조사에 대한 자동화된 테스트 스크립트 〔com.glide.automated_testing_impl.설문 조사〕	설문 조사를 위한 자동화된 테스트 스크립트입니다.	활성	아니오	• com.glide.automated_testing_frame • com.snc.assessment_core
가상 에이전트에 대한 테스트 자동화 [com.glide.cs.atf] (의 새로운 기능 Utah)	가상 에이전트에 대한 자동화된 테스트 기능을 활성화합니다.	활성	아니오	com.glide.cs
자동 할당 [com.snc.automatic_assignment]	작업〔task〕의 하위 테이블을 사용하는 모든 애플리케이션이 자동 할당을 사용하여 모든 작업에 적합한 담당자를 자동으로 찾을 수 있도록 허용합니다.	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
자동화 센터 [com.sn_coe] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	고립된 자동화를 통합하고 단일 작업 공간에서 전사적, 다중 벤더 자동화에 대한 중앙 집중식 거버넌스 및 관리를 제공합니다.	활성	예	sn_cmdb_ci_class(1.38.0)
자동화 센터 [com.sn_ac] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	전체 자동화 환경을 관리하고 모니터링합니다.	활성	예	com.sn_cmdb_ci_class
자동화 디스커버리 [sn_auto_discovery] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	데이터에서 보고서를 생성하여 자동화 기회를 표시합니다.	활성	아니오	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
AWA 채널 관리 [com.sn_channel_management]	관리자 작업 공간의 AWA 서비스 채널 콘텐츠에 대한 다양한 기능을 지원하는 메인 플러그인	활성	아니오	• com.glide.awa • com.snc.wfo
Azure Active Directory 사용자 매핑 [sn_now_azure] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Azure Active Directory 사용자에 대한 사용자 워크플로우 ServiceNow 및 매핑을 포함합니다.	비활성	아니오	• com.glide.channelproxy • com.snc.msteams.app.core
배지 판독기 통합 [com.snc.badge_reader]	다른 애플리케이션이 배지 판독기 하드웨어와 통합할 수 있는 배지 판독기 통합 프레임워크입니다.	비활성	아니오	
기본 업그레이드 로거 [com.glide.base_upgrade_logger]		활성	아니오	• com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.diagnostics
기본 익스포트 세트 기능 [com.glide.system_export_set]		활성	아니오	
벤치마크 클라이언트 [com.sn_bm_client]	벤치마크: 고객을 위한 통찰력.	활성	아니오	com.sn_bm_common

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
벤치마크 공통 [com.sn_bm_common]	벤치마크 인사이트의 공통 코드입니다.	활성	아니오	
Benchmarks 스포크 (com.sn_bm_client.스포크)	벤치마크 권장 사항에 대한 평가 프레임워크를 포함합니다.	활성	아니오	com.glide.hub
Best Practice - Bulk CI Changes [com.snc.bestpractice.bulkchange]	이 플러그인은 Geneva 릴리스 이전에 사용된 레거시 변경 관리 상태 모델과 함께 사용하기 위한 것입니다. 이를 통해 CMDB 업데이트를 제안하고 변경 관리 프로세스의 일부로 범위 내 하나 이상의 구성 항목에 적용할 수 있습니다.	비활성	아니오	
베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기 [com.snc.bestpractice.change_risk]	변경 관리를 위한 간단한 위험 및 영향 계산	활성	아니오	
베스트 프랙티스 - 인시던트 해결 워크플로우 [com.snc.bestpractice.incident]	인시던트 해결 베스트 프랙티스에서는 인시던트를 종결하는 대신 해결됨 상태로 설정합니다. 이 상태는 호출자가 해결 방법에 만족하고 고객이 인시던트 종결에 동의하는지 확인하는 메커니즘을 서비스 데스크에 제공합니다.	활성	아니오	
베스트 프랙티스 - ITIL KPI 보고서 [com.snc.bestpractice.itil_kpi]	인시던트 관리 및 문제 관리의 핵심성과지표 (KPI)를 추적하는 일련의 보고서를 제공합니다.	활성	예	com.glide.metrics
비즈니스 위치 [com.snc.business_location]	이 플러그인은 회사가 매장 및 지점과 같은 물리적 채널을 통해 고객과 비즈니스를 수행하는 데이터 모델을 지원합니다.	활성	예	• com.snc.service_organization • com.snc.cs_base_extension
비즈니스 역할 [com.snc.businessroles]	비즈니스 역할 모듈을 활성화합니다. 라이센스가 부여된 다른 애플리케이션과 결합하여 온보딩 중	비활성	아니오	com.sn_content_delivery

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	액세스 프로비저닝을 위해 Okta에 통합하여 직원에게 비즈니스 역할과 계층 구조를 제공합니다.			
비즈니스 규칙 V2 [com.glide.business_rules_v2]	스크립트가 필요 없는 조건 및 동작을 허용하도록 비즈니스 규칙을 개선합니다.	활성	아니오	
비즈니스 이해 관계자 [com.snc.business_stakeholder]	사용자에게 조직 전체의 기록을 용이하고 보고/읽고, 보고서를 볼 수 있는 권한을 부여하는 비즈니스 이해 관계자 역할을 포함합니다. 비즈니스 이해 관계자 역할과 관련된 수수료가 있습니다. 사용자에게 할당하기 전에 조직에 적절한 권리가 있는지 확인하십시오.	활성	아니오	
캐시 빌드 통계 [com.glide.stats.cache_build]	캐시 빌드 통계.	활성	아니오	com.glide.stats
카드 운영 [com.sn_bom_credit_card]				
케이스 할당 워크벤치 데모 [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	비프로덕션 인스턴스에서 담당 워크벤치 제품 기능의 데모가 가능하도록 샘플 케이스와 사용자 등의 데모 데이터를 제공합니다. 고객 프로덕션 인스턴스에는 사용할 수 없습니다.	비활성	예	• com.snc.customerservice.demo • com.snc.assignment_workbench
케이스 다이제스트 [com.sn_csm_case_digest]	사용자가 고객 및 내부의 주요 이해 관계자에게 케이스 상태 업데이트와 근본 원인 분석을 보낼 수 있습니다.	비활성	예	• com.sn_customerservice • com.sn_csm_doc_template • com.snc.documentviewer • com.sn_publications
Case Playbook for Complaints	고객 불만의 세부 정보를 포착하기 위한 불만 케이스 유형과 불만의	활성	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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.sn_csm_complaint_caseflow]	수명주기 전체에 걸쳐 단계별 안내를 제공하는 플레이북을 제공합니다.			
Case Playbook for Onboarding [com.sn_csm_onboarding_caseflow]	온보딩 케이스 유형을 제공하여 고객에게 제품이나 서비스를 온보딩할 때 상세 정보를 캡처하고 Playbook을 제공하여 온보딩 프로세스 수명주기를 통한 단계별 지침을 제공합니다.	활성	예	
Case Playbook for Product Support [com.sn_csm_product_support_playbook]	제품 지원용 케이스 플로우는 고객 서비스 에이전트에게 제품 문제를 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.	활성	예	
카탈로그 디자이너 공통 [com.glide.ui.ng.cc]	카탈로그 디자이너 공통입니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.ng.dc • com.glideapp.workflow
CCG 컨텐츠 팩 [sn_itom_ccg_cp] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	클라우드 구성 거버넌스 애플리케이션에 대한 정책, 자원 수집기, 구성 수집기 및 정정 작업과 같은 기본 시스템 컨텐츠를 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xml파서 • com.glide.hub.action_type.datastrea • com.glide.hub.integration.runtime
센트럴 디스패치 [com.snc.central_dispatch]	로그인한 디스패처의 에이전트에게 자격적으로 작업을 할당할 수 있습니다.	비활성	예	com.snc.dhtmlx.scheduler
중앙 집중식 연결 및 자격 증명 [com.snc.core.automation.connection_credential]	중앙 집중식 연결 및 자격 증명 구성요소	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
인증 코어 [com.snc.certification_core]	필터 및 템플릿과 같은 핵심 인증 구조입니다. 인증 코어는 다음 애플리케이션 중 하나가 활성화되면 자동으로 활성화됩니다. • 원하는 상태 인증 (기본적으로 활성화됨) • 아키텍처 컴플라이언스 • 데이터 인증 • IT 거버넌스 위험 및 준수	활성	아니오	• com.glide.list_v2 • com.snc.version
변경 관리 - 승인 정책 [sn_chg_pol_appr]	변경 승인 정책을 사용하여 승인을 생성하고 구성하는 데 도움이 되는 변경 관리 기능입니다.	활성	아니오	
변경 관리 - ATF 테스트 [com.snc.change_management.atf]	이 플러그인은 변경 관리 - 상태 모델 플러그인이 활성화되면 변경 관리에 대한 ATF 테스트를 로드합니다. 이러한 ATF 테스트를 성공적으로 실행하려면 이 플러그인의 데모 데이터가 필요합니다.	비활성	예	
변경 관리 - CAB 워크벤치 [com.snc.change_management.cab]	CAB 관리자가 NOW 플랫폼에서 CAB 회의를 예약, 계획 및 관리할 수 있는 변경 관리 기능입니다.	활성	예	• com.snc.change_management.cab.f • com.snc.app.calendar • com.glide.service-portal • com.snc.app_common.service_포털 • com.glide.editor.tinymce
변경 관리 - 케이스 인텔리전스 [com.snc.change_management.ml.ecbc]	예측 인텔리전스를 사용하여 변경으로 인해 발생했을 수 있는 케이스를 자동으로 식별하는 변경 관리 기능입니다.	비활성	아니오	• com.snc.change_management.ml • com.sn_customerservice

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
변경 관리 - 변경 모델 기초 데이터 [com.snc.change_management.change_model.foundation]	상태 전환 및 지원 플로우를 포함한 변경 모델의 기초 데이터입니다.	활성	아니오	• com.snc.change_management.chan • com.glide.hub
변경 관리 - 변경 모델 〔com.snc.change_management.변경 모델〕	변경 모델을 사용하면 변경 요청에 대한 상태 및 전환 모델을 유연하게 구성할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.snc.itsm.state_transition_mode • com.snc.itsm.state_transition_mode
변경 관리 - 변경 모델 방문 [com.snc.change_management.change_model.landing]	변경 모델을 기반으로 변경 요청을 작성하는 데 사용되는 사용자 인터페이스를 구성합니다.	활성	아니오	com.snc.change_management.change_
변경 관리 - 기초 데이터 [com.snc.change_management.foundation]	Change Management 기초 데이터, 새 상태, 우선순위를 제공합니다.	활성	예	com.snc.change_management
변경 관리 - 변경 관련 인시던트 (유지관리 모드) [com.snc.change_management.icbc]	변경 관련 인시던트 클래식 환경에 대한 UI 및 구성	활성	아니오	com.snc.change_request
변경 관리 - Change Schedule [com.snc.change_management.soc]	변경 일정	활성	아니오	• com.snc.dhtmlx.gantt • com.snc.change_request • com.snc.change_management.soc.c
변경 관리 - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	변경 관리 - 변경 일정 기초 데이터.	활성	아니오	com.snc.change_management.soc
변경 관리 - 변경 성공 점수 〔com.snc.change_management.변경 성공 점수〕	변경 성공 점수는 특정 그룹의 변경 성공 이력을 나타내는 숫자 표현입니다. 향후 성공 가능성을 평가하고 필요한 변경의 엄격성 수준을 결정하는 데 사용할 수 있습니다.	활성		• com.snc.change_request • com.snc.pa • com.snc.change_management.chan
Change Management - Collision Detector [com.snc.change.collision]	상충 탐지는 변경 범위의 구성 항목이나 변경을 이행하도록 할당된 사용자 또는 그룹을 기준으로 잠재적인 일정 상충을 식별하는 변경 관리	활성	예	com.snc.maintenance_schedules

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	애플리케이션의 기능입니다.			
Change Management - 색상 피커 [com.snc.change_management.soc.색상_선택기]	색 선택기	활성	아니오	
변경 관리 - Core [com.snc.change_management]	변경 관리 상태 모델과 표준 변경 카탈로그 플러그인이 모두 종속된 Core Change Management 플러그인입니다. 이 플러그인은 일반, 표준 및 긴급 값을 갖도록 변경 요청의 유형 필드를 업데이트합니다. 기존 변경 요청의 유형 값이 업데이트됩니다. • 루틴 com.glide.context_help > 표준(표준) • 포괄적 - > 일반(일반) • 긴급 - > 긴급(긴급) 변경 요청을 생성할 때 인터셉터는 생성하려는 변경 유형을 묻는 메시지를 표시합니다.	활성	예	• com.snc.change_request • com.snc.change.collision
변경 관리 - 인시던트 인텔리전스 [com.snc.change_management.ml.icbc]	예측 인텔리전스를 사용하여 변경으로 인해 발생했을 수 있는 인시던트를 자동으로 식별하는 변경 관리 기능입니다.	활성	아니오	• com.snc.change_management.ml • com.snc.change_management.icbc
변경 관리 - 대량 업데이트 CI [com.snc.change_management.mass_update_ci]	변경 요청자가 변경 요청과 관련된 업데이트를 제안하고 변경 업무 세부 정보에 있는 하나 이상의 구성 항목에 적용할 수 있는 변경 관리 기능입니다.	비활성	아니오	• com.snc.change_management.state • com.snc.bestpractice.bulkchange

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
변경 관리 - 예측 인텔리전스 Core(유지관리 모드) [com.snc.change_management.ml]	변경 관리 인텔리전스 기능에서 사용하는 공통 구성요소를 포함하는 Core 플러그인입니다.	활성	아니오	• com.snc.change_request • com.glide.platform_ml
변경 관리 - 위험 평가 [com.snc.change_management.risk_assessment]	요청된 변경과 관련된 위험을 평가하는 데 필요한 위험 평가 질문서를 작성하고 필요한 변경 관리 기능입니다.	비활성	예	• com.snc.bestpractice.change_risk • com.snc.assessment_core • com.glide.assessment_designer
변경 관리 - 표준 변경 카탈로그 〔com.snc.change_management.standard_change_catalog〕	표준 변경 템플릿을 제안, 승인 및 ServiceNow 게시할 수 있는 변경 관리 기능입니다.	활성	예	• com.snc.change_management • com.glideapp.servicecatalog
변경 관리 - 상태 모델 [com.snc.change_management.state_model]	이 플러그인은 원래 릴리즈되었던 표준, 일반 및 긴급 변경 유형에 대한 현재의 변경 관리 상태 모델을 제공합니다.	활성	예	• com.snc.change_management • com.snc.process_flow_formatter
변경 관리 - 성공 확률 〔com.snc.change_management.success_probability〕 (의 새로운 기능 Tokyo)	변경 요청이 문제없이 성공적으로 완료될 가능성을 나타내는 확률을 계산합니다.	활성	아니오	com.snc.change_management.change_
Change Management 개요 홈페이지 [com.glideapp.report.itsm.change.overview]	Change Management 애플리케이션 네비게이터에서 Change Management 개요 대시보드를 활성화합니다.	활성	아니오	com.glideapp.report
변경 관리 - 위험 인텔리전스 (유지관리 전용) 〔com.snc.change_management.ml.risk〕	변경 위험을 예측하기 위해 예측 인텔리전스로 기존 위험 평가 기능을 보강하는 변경 관리 기능입니다.	활성	아니오	com.snc.change_management.ml
변경 관리 - 표준 변경 템플릿 인텔리전스	예측 인텔리전스를 사용하여 표준 변경 템플릿의 후보가 될 수	활성	아니오	com.snc.change_management.ml

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.change_management.mlsctp]	있는 변경 클러스터를 유틸하는 변경 관리 기능입니다.			
변경 관리 워크플로우 [com.glideapp.workflow.change.management]	이 플러그인은 Geneva 릴리스에 도입된 변경 유형과 연관된 변경 프로세스를 제어하는 워크플로우를 활성화합니다.	활성	예	com.glideapp.workflow
변경 요청 [com.snc.change_request]	변경 요청 및 변경 작업 테이블을 포함하여 변경 관리를 위한 핵심 테이블을 포함하는 기본 변경 요청 플러그인입니다.	활성	예	com.glideapp.report.itsm.change.overvie
변경 요청 달력 [com.snc.change_request.calendar]	이 플러그인은 Kingston 릴리스에 도입된 변경 요청 달력을 활성화합니다. 기본 구성 항목, 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜가 변경 요청 내에 제공되면 변경 요청과 변경 요청의 잠재적 상충을 볼 수 있습니다.	활성	아니오	com.snc.app.calendar
채널 프록시 [com.glide.channelproxy]	사용자에게 조직 전체의 기록을 승인하고, 보고/읽고, 보고서를 볼 수 있는 권한을 부여하는 비즈니스 이해 관계자 역할을 포함합니다. 비즈니스 이해 관계자 역할과 관련된 수수료가 있습니다. 사용자에게 할당하기 전에 조직에 적절한 권리가 있는지 확인하십시오.	비활성	아니오	com.glide.external.app
검사 목록 [com.glide.ui.checklist]	양식에 추가할 수 있는 검사 목록을 사용하여 추가 기록을 생성하지 않고도 작업 진행률을 추적할 수 있는 간단한 방법을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
CI 메트릭 및 정정 - MECM 어댑터 [sn_mecm_adapter]	영향을 받는 CI의 CI 메트릭 정보를 검색하고 표시할 수 있습니다.	활성	예	안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)				
CIDC 스포크 [com.sn_cicd_spoke]	com.glide.continuousdelivery 플러그인에 포함된 지속적 통합 지속적 전달 REST API 엔드포인트를 호출하는 하위 플로우 및 작업을 제공합니다.			
CIWF UI 구성요소 [com.sn_ciwf_ui_cmpnt]				
클라이언트 트랜잭션 타이밍 [com.glide.client_transaction]	Client Transaction 플러그인은 서버에서 클라이언트 렌더링 시간을 추적하여 값을 서버 트랜잭션 시간에 맞출 수 있도록 지원합니다.	활성	아니오	
클라우드 동작 라이브러리 [sn_itom_cal] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	클라우드 동작 라이브러리 애플리케이션의 바로 사용 가능한 작업과 하위 플로우를 사용하여 조직의 클라우드 자원과 상호작용합니다. 클라우드 구성 거버넌스와 같은 ITOM Governance 기능은 이러한 작업을 사용하여 작동합니다.	활성	아니오	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xml파서 • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing
클라우드 API [com.snc.cloud.api]	클라우드 API 프레임워크입니다.	비활성	아니오	• com.snc.core.automation • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg • com.snc.discovery.core
클라우드 구성 관리 〔com.snc.config.mgmt〕를 참조하십시오.	Config Management Framework입니다.	비활성	아니오	• com.glide.rest • com.snc.cloud.core

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
클라우드 구성 거버넌스 [com.sn.itom.ccg] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	애플리케이션을 사용하여 위반을 식별하기 위한 일련의 정책에 대해 조직의 클라우드 자원 구성 설정을 확인합니다. 위반을 식별한 후에는 정정 워크플로우를 사용하여 위반을 완화하십시오.	활성	아니오	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xml파서 • com.glide.hub.action_type.datastrea • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing • sn.itom.cal
Cloud Configuration Governance: 컨텐츠 팩 [com.sn.itom.ccg.cp] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	클라우드 구성 거버넌스 애플리케이션에 대한 기본 시스템 정책, 하위 플로우 및 플로우 디자이너 작업을 제공합니다.	활성	아니오	com.sn.itom.ccg
클라우드 인사이트 청구 [sn_clin_billing] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	프로비저닝된 AWS(Amazon Web Services) 및 Microsoft Azure 자원에 대한 청구 데이터를 다운로드하고 대시보드에서 데이터를 시각화하는 도구를 제공합니다. 도메인으로 분리되지 않은 인스턴스에서만 실행되는 Cloud Provisioning and Governance와 함께 클라우드 인사이트 청구를 사용합니다.	활성	아니오	• 플러그인 의존성: ◦ 오케스트레이션 ◦ com.snc.cloud.api ◦ com.snc.cmdb.scoped ◦ com.itom.jutils ◦ com.snc.clotho ◦ com.snc.ng.pattern.designer ◦ com.glide.hub.integrations • 애플리케이션 의존성: ◦ sn_itom_pattern ◦ sn_cmdb_ci_class ◦ sn_cai ◦ sn_cld_intg_core ◦ sn_cld_intg_aws ◦ sn_cld_intg_azure ◦ sn_cld_intg_gcp

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				○ sn_cld_spend_core ○ sn_cld_spend_aws ○ sn_cld_spend_azure ○ sn_cld_spend_gcp
Cloud Migration Assessment [com.sn_cloud_migration] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	엔터프라이즈 IT 자원과 작업 부하를 클라우드 플랫폼으로 재배치하는 프로세스를 계획, 구성 및 추적할 수 있습니다.	비활성	예	• com.sn_cloud_mig_base • com.sn_itom_licensing • com.snc.discovery
클라우드 마이그레이션 기반 [com.sn_cloud_mig_base] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	클라우드 마이그레이션 평가 애플리케이션의 기본 플러그인입니다.	비활성	아니오	안 함
클라우드 운영 작업 공간 [com.cloud_operations_workspace] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	조직의 클라우드 운영을 관리하는 포괄적인 솔루션을 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.cloud.core • com.snc.ng.pattern.designer
클라우드 프로비저닝 및 거버넌스 [com.snc.cloud.mgmt]	클라우드 프로비저닝 및 거버넌스 - AWS, Azure, VMware OOB와 통합하고 확장 가능하여 새로운 클라우드에 대한 지원을 추가합니다.	비활성	아니오	• com.glide.service-portal • com.snc.cloud.core • com.snc.config.mgmt • com.snc.runbook_automation
클라우드 프로비저닝 및 거버넌스 Core [com.snc.cloud.core]	클라우드 프로비저닝 및 거버넌스 코어 - 디스커버리 및 자원 블록입니다.	비활성	아니오	• com.snc.discovery.core • com.snc.cloud.api
Cloud Provisioning and Governance: Google Cloud Connector [sn_cmp_gcp] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	Google 클라우드 플랫폼과 통합할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.snc.cloud.mgmt • com.snc.pattern.designer • com.snc.ng.pattern.designer

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Cloud Provisioning and Governance: Terraform Connector [sn_cmp_terraform] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	AWS, Azure, VMware 및 IBM Cloud에 프로비저닝하는 기능을 제공합니다. 빠르게 개발하고, IaC(코드형 인프라) 템플릿을 수집하고, 몇 분 만에 카탈로그 항목을 생성할 ServiceNow 수 있습니다.	활성	아니오	com.snc.cloud.mgmt
클라우드 지출 대시보드 [sn_sam_cld_spend] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	이 플러그인은 SaaS, IaaS 및 PaaS 지출 및 절감액에 대한 인사이트을 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.cloud.api • com.snc.cmdb.scoped • com.snc.discovery • com.itom.jutils • com.sn_itom_opt_licensing • com.snc.clotho • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.integrations.standard • com.sn_sam_saas
CMDB-ATF 테스트 [com.snc.cmdb.atf]	CMDB ATF(Automated Test Framework) 테스트를 제공합니다.	비활성	아니오	com.snc.cmdb
CMDB 및 CSDM 데이터 기반 대시보드 [sn_getwell] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	CMDB 및 CSDM(일반 서비스 데이터 모델)의 주요 기본 표시기에 대한 인사이트와 CMDB 및 CSDM이 최적의 사용을 위해 제대로 구성되고 잠재적인 위험을 완화하기 위한 권장 사항을 제공합니다.	활성	아니오	안 함
CMDB 대시보드 [com.snc.cmdb.dashboard]	전반적인 CMDB와 클래스 수준의 집계된 CI 상태를 보고합니다.	활성	아니오	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
CMDB 그룹 [com.snc.cmdb.group]	구성 항목 그룹화 기능을 제공합니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
CMDB 그룹 대시보드 [com.snc.cmdb.group.dashboard]	대시보드에서 CMDB 그룹의 CI 상태를 모니터링합니다.	활성	아니오	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.cmdb.group
CMDB 메인프레임 [com.snc.cmdb.mainframe]	메인프레임 구성 항목에 사용되는 Extended CMDB 플러그인에 포함된 플러그인 중 하나입니다.	비활성	아니오	com.snc.cmdb
CMDB 라디오 범주 [com.snc.cmdb.radio.category]	라디오 구성 항목에 사용되는 Extended CMDB 플러그인에 포함된 플러그인 중 하나입니다.	비활성	아니오	com.snc.cmdb
CMDB 검색 [com.snc.cmdb_search]	CMDB CI 및 관계에 대한 쿼리 같은 검색 구성 가능한 동의어와 스톱 워드가 있는 자유형 쿼리를 CMDB 테이블에서 올바르게 공식화된 쿼리로 변환합니다.	활성	아니오	com.snc.cmdb
CMDB 통신 범주 [com.snc.cmdb.telecom.category]	통신 구성 항목에 사용되는 확장 CMDB 플러그인에 포함된 플러그인 중 하나입니다.	비활성	아니오	com.snc.cmdb
CMDB 테스트 장비 [com.snc.cmdb.test.equipment]	테스트 장비 구성 항목에 사용되는 Extended CMDB 플러그인에 포함된 플러그인 중 하나입니다.	비활성	아니오	com.snc.cmdb
CMDB 에이전트 작업 공간 [com.cmdb-workspace]	에이전트 작업 공간에서 CMDB 기능을 활성화합니다.	활성	아니오	com.snc.agent_workspace.itsm
CMS 사용자 인터페이스 - 서비스 관리 코어 [com.snc.service_management.core.cms]	핵심 IT 셀프 서비스 애플리케이션을 참조하는 데 사용되는 모든 콘텐츠 관리 시스템 항목(블록, 페이지 및 메뉴)이 이 플러그인에 패키지되어	비활성	아니오	• com.glide.cms • com.glide.cms.extensions • com.glide.db_이미지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	있습니다. 또한 모든 Service Management 애플리케이션의 핵심 기반이기도 합니다.			
CMDB 작업 공간 [sn_cmdb_ws] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	CMDB를 검색하고, CMDB 상태 및 CI를 이해하고, 공통 도구에 액세스할 수 있는 최신 작업 공간	활성	예	• sn_cmdb_pg_templts • sn-cmdb-nlq-search
코칭 [com.sn_coaching]	코칭 모듈은 조건부로 구성할 수 있는 코칭 기회(프로세스에서 중요한 순간)를 사용하여 직원의 업무를 쉽게 코칭할 수 있도록 합니다.	활성	예	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.skills_management • com.snc.organization_management
코드 검색 〔com.glide.코드 검색〕	구성 가능한 코드 검색 API.	활성	아니오	
공동 작업 [com.glide.collaboration]	은퇴한. Connect 플러그인으로 대체되었습니다.	비활성	아니오	com.glide.connect
공동 작업 서비스 [sn_tcm_collab_hook] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Slack을 통해 통신할 수 있는 기능을 제공합니다. 이 응용 프로그램은 공동 작업 도구를 ServiceNow와 통합합니다. 작업 기록에서 그리고 통신 계획 내에서 채널로 공동 작업 도구를 바로 사용할 수 있습니다. 다음을 수행할 수 있습니다. 선택한 공동 작업 도구를 사용하여 작업 기록에서 대화를 시작합니다. 통신 계획에 공동 작업 서비스를 활성화하여 Slack 또는 Microsoft Teams를 실시간 공동 작업 및 통신 채널로 미리 정의합니다.	비활성	아니오	안 함
충돌 API [com.glide.collision_detection]	사용자 지정과 관련하여 업그레이드 충돌의 동작을	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	예측하기 위한 API입니다.			
필드 암호화 [com.glide.now.platform.encryption]	텍스트 필드와 첨부 파일을 암호화할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.encryption.core
열 통계 [com.glide.column_statistics]	데이터베이스 인덱스를 제안하는 데 사용되는 열 통계입니다.	활성	예	
Commercial Lines Claims [com.sn_ins_claim_cml] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	상업 클레임은 FNOL(First Notice of Loss)에서 합의에 이르기까지 디지털화를 처리합니다.	활성	예	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook(2.0.2) • sn_bom(1.8.0) • sn_ins_siu(1.0.0)
기업보험 서비스 [com.sn_ins_policy_b2b]	보험사가 상업 고객의 중기 정책 변경 및 요청을 민첩하고 신속하게 해결할 수 있도록 합니다. 보험사는 지능형 비즈니스 규칙을 통해 프리미엄 가치별로 인수 케이스의 우선순위를 지정하고 인수 큐에서 가치가 낮은 수동 작업을 제거할 수 있습니다.		예	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_uw_b2b
기업보험 언더라이팅 [com.sn_ins_uw_b2b]	보험사가 기존 인수 가이드라인 및 규칙에 따라 복잡한 서비스 요청을 보험사에 즉시 라우팅할 수 있습니다. 보험업자는 효율적이고 투명한 워크플로우를 통해 유통 및 서비스 팀과 협업할 수 있습니다.		아니요	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
공통 ITSM Service Portal 애플리케이션 구성요소 [com.snc.app_common.service_portal]	서비스 포털의 공통 애플리케이션 구성요소입니다.	활성	아니오	com.glide.service-portal
커뮤니티 [com.sn_communities]	커뮤니티는 고객이 서로 상호작용하고 지식을 공유할 수 있는 기능을 제공합니다. 지식을 전파하거나	비활성	아니오	• com.glide.service-portal • com.sn_communities_global • com.snc.activity_subscriptions

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	커뮤니티에서 지식을 캡처하여 고객 서비스 및 고객 성공의 일부로 만드는 구조화된 방법은 없습니다.			• com.snc.gamification(게임화) • com.snc.csm_unified_theme • com.snc.assignment_workbench • com.glide.processor.ics
커뮤니티 데모 데이터 [com.sn_communities_demo]	커뮤니티 애플리케이션용 데모 데이터를 로드합니다.	비활성	아니오	• com.sn_communities • com.snc.csm_unified_theme.demo
회사 확장 [com.glide.company]	회사〔core_company〕 테이블에 통화 열을 추가합니다.	활성	아니오	com.glide.currency
구성 준수 [snc_vulc] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	영향력이 큰 구성 관련 보안 취약성을 노출하고 자주 격리된 정보 보안, IT 운영 및 비즈니스 프로세스 영역에서 정정을 오케스트레이션합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.security_support.공통
구성 준수 의존성 [snc_vulc_dep]	구성 준수에 필요한 시스템 의존성입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.		아니오	
구성 관리(CMDB Enterprise Edition) [com.snc.cmdb.enterprise]	무선 하드웨어, 테스트 장비 및 음성 시스템 하드웨어와 같은 특수 구성 항목을 위한 모듈 모음입니다.	활성	아니오	com.snc.cmdb
구성 관리(CMDB) 〔com.snc.cmdb〕를 참조하십시오.	엔터프라이즈 하드웨어 및 구성 항목 관계를 포함하여 구성 관리 데이터베이스의 핵심 기능을 제공합니다.	활성	예	• com.glide.custom_web_service • com.sn_cmdb_content • com.snc.db. 회전 • com.glide.ui.list_v3_components

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
범위가 지정된 앱을 위한 구성 관리(CMDB) [com.snc.cmdb.scoped]	범위가 지정된 앱이 식별 엔진 API에 액세스할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	com.snc.cmdb.enterprise
커넥트 〔com.glide.연결〕	이메일과 정적 문서를 우회하여 동료에게 연결하는 실시간 메시징 플랫폼을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.live_common • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.notification.push • com.glide.db_audio
커넥트 상호작용 UI [com.connect-interaction-ui]	상호작용 테이블을 정보 소스로 사용하도록 커넥트 지원을 조정하는 사용자 인터페이스 구성요소입니다.	비활성	아니오	• com.glide.interaction • com.glide.graphql • com.glide.connect.support • com.glide.connect.ui_components
스크립트 가능한 API 연결 [com.glide.connect.scriptable]	커넥트용 스크립트 가능한 API입니다.	활성	아니오	
Service Portal 위젯 연결 [com.glide.connect.sp_widgets]	서비스 포털 위젯을 연결합니다.	비활성	아니오	• com.glide.service-portal • com.glide.connect • com.glide.connect.ui_components
플로우 디자이너용 스포크 연결 [com.glide.connect_v3plus_core.sh]	플로우 디자이너용 Connect 스포크는 프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 대화 생성을 자동화하고, 대화에 사용자를 추가하고, 대화에 메시지를 보낼 수 있습니다. 이러한 작업은 커넥트 API 버전 3 이상에서 작동합니다.	활성	아니오	com.glide.connect.scriptable

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
커넥트 지원 [com.glide.connect.support]	Connect 메시징 플랫폼에 빌드되며 지원 에이전트는 이를 통해 큐를 사용하여 최종 사용자에게 실시간 지원을 제공합니다.	비활성	예	com.glide.connect
커넥트 지원 및 서비스 포털 통합 [com.glide.connect.support.service-portal]	Service Portal에서 사용할 커넥트 지원 구성요소를 추가합니다.	비활성	예	• com.glide.service-portal • com.glide.connect.support
커넥트 지원 관리자 대시보드 [com.glide.connect.managers.dashboard]	보고에서 커넥트 지원을 분석하는 데 필요한 홈페이지와 보고 구성 기록을 제공합니다.	비활성	아니오	com.glideapp.report
Connect 지원 라우팅 [com.glide.connect.support.routing]	커넥트 지원 요청을 적절한 채팅 큐로 라우팅하기 위한 프로세서를 활성화하는 플러그인입니다.	비활성	아니오	• com.snc.matching_rule • com.glide.connect.support
소비자 서비스 포털 [com.glide.service-portal.consumer-portal]	회사에서 소비자에게 정보와 지원을 제공하는 데 사용할 수 있는 서비스 포털 애플리케이션 기반의 웹 기반 포털인 소비자 서비스 포털을 사용할 수 있습니다.	비활성	아니오	• com.glide.service-portal.customer-service-base • com.glide.connect.anonymous_supp
Contact Center 통합 Core (sn_ct_ctr_it_core) (ServiceNow Store(var.store-name)에서 사용 가능)	이 플러그인을 사용하면 관리자가 외부 라우팅 및 외부 공급업체 전화 통합 통합을 용이하게 하기 위해 외부 공급업체 CCaaS(Contact Center as a Service) 애플리케이션에서 데이터를 자동으로 임포트할 수 있습니다.	활성	예	• 애플리케이션 스포크 선택기 [sn_appss] • 외부 에이전트 관리 유틸리티 팩 [sn_external_agent] • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.hub
컨텐츠 분석 [com.sn_content_analytics]	컨텐츠 분석	활성	아니오	com.glide.scope.access.restricted_caller
컨텐츠 자동화 [com.sn_content_automation]	컨텐츠 자동화 기능입니다.	비활성	예	• com.sn_content_delivery • com.glide.scope.access.restricted_

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
컨텐츠 제공 [sn_content_delivery]	컨텐츠 제공	비활성	예	• com.glide.db_이미지 • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.service-portal
콘텐츠 경험 [com.sn_content_automation]	여러 채널을 사용하여 컨텐츠를 설정하고 캠페인에 패키지화하여 적절한 시기에 적절한 대상에게 적절한 메시지를 전달할 수 있습니다.	활성	예	
콘텐츠 거버넌스 [sn_cg]	콘텐츠 거버넌스는 커뮤니케이션 담당 직원에게 콘텐츠 게시 또는 콘텐츠 경험을 위한 콘텐츠 생성을 요청하는 간소화된 방법을 제공합니다.	활성	예	com.sn_content_publishing_store
콘텐츠 관리 [com.glide.cms]	관리자가 기존 ServiceNow 인스턴스 위에 사용자 지정 브랜드 웹 사용자 인터페이스를 만들 수 있습니다. CMS 대신 신규 개발에 사용합니다 서비스 포털 . 서비스 포털는 세련된 사용자 경험을 제공하는 CMS의 대안이며 기본 시스템에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 서비스 포털 및 콘텐츠 관리 및 서비스 포털 .	비활성	아니오	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_이미지
콘텐츠 관리 확장 유형 [com.glide.cms.types]	iFrame 및 Flash 프레임을 추가하는 콘텐츠 관리의 확장입니다. CMS 대신 신규 개발에 사용합니다 서비스 포털 . 서비스 포털는 세련된 사용자 경험을 제공하는 CMS의 대안이며 기본	활성	아니오	• com.glide.cms.type.flash • com.glide.cms.type.iframe

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	시스템에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 서비스 포털 및 콘텐츠 관리 및 서비스 포털 .			
콘텐츠 게시 [com.sn_content_publishing.store]	콘텐츠 게시를 사용하면 다양한 방법을 사용하여 직원과 소통할 수 있습니다.	활성	예	
컨텍스트 순위 [com.glide.sorting]	끌어서 놓기 목록 및 순위 대화 상자를 지원합니다. 컨텍스트 순위를 사용하면 사용자가 해당 기록의 속성에 관계없이 기록 컬렉션을 정렬할 수 있습니다. 컨텍스트 순위는 SDLC - Scrum Process Pack 플러그인을 사용하면 자동으로 활성화됩니다.	비활성	아니오	com.glide.list_v2
상황에 맞는 도움말 [com.glide.context_help]	상황에 맞는 도움말 시스템을 제공하여 특정 도움말 페이지에 대한 링크를 제공합니다. 이러한 도움말 페이지는 테이블의 목록이나 폼 뷰 또는 테이블에 있는 특정 기록의 폼 뷰에 링크할 수 있습니다.	활성	아니오	
상황에 맞는 도움말 REST API [com.glide.context_help.rest_api]	상황에 맞는 도움말 시스템에 대한 REST API	활성	아니오	• com.glide.context_help • com.glide.scripted_rest_services
컨텍스트 검색 [com.snc.contextual_search]	양식 또는 기록 생성자 내 관련 문서 또는 서비스 카탈로그 항목을 표시합니다.	활성	아니오	com.snc.application.json_service
컨텍스트 검색 - 내부 [com.snc.contextual_search.internal]	컨텍스트 검색을 위한 내부 플러그인 구성요소입니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
컨텍스트 검색 - Service Portal [com.snc.contextual_search.service-portal]	컨텍스트 검색을 위한 서비스 포털 구성요소	활성	아니오	• com.snc.contextual_search • com.snc.app_common.service_포털
상황별 보안: 역할 관리 [com.glide.role_management]	읽기/쓰기/생성/삭제 권한 부여를 제어하여 정보를 보호할 수 있는 유연성과 성능을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.db_view • com.glide.ui_page
상황별 보안: 역할 관리 V2 [com.glide.role_management.inh_count]	inh_count 열 값을 기준으로 상속된 역할에 대한 sys_user_has_role의 중복 항목을 방지합니다.	활성	아니오	com.glide.role_management
상황별 보안: 역할 관리 V2 REST API [com.glide.role_management.inh_count.rest_api]	inh_count 열 값을 기준으로 상속된 역할에 대한 sys_user_has_role의 중복 항목을 방지합니다.	활성	아니오	• com.glide.role_management.inh_cou • com.glide.scripted_rest_services
Continual Improvement Management(CIM) [com.sn_cim]	지속적 개선 관리(CIM)용 Core 플러그인	활성	예	• com.snc.organization_management • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.pa • com.snc.pa.spotlight • com.sn_coaching • com.sn_cim_atf
지속적 개선 관리 자동 테스트 [com.sn_cim_atf]	지속적 개선 관리(CIM)용 ATF 플러그인	활성	예	
계약 관리 [com.snc.contract_management]	모든 유형의 계약을 관리할 수 있는 기능을 제공합니다.	활성	예	com.snc.asset_management
계약 관리 - 양식 레이아웃 및 동작 [com.snc.contract_management.form_layouts]	계약 관리 양식 레이아웃을 사용자 지정하는 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	
대화 브랜딩 설정 〔com.glide.cs.브랜딩〕	웹 채팅 클라이언트에 대한 대화 브랜딩 설정입니다.	활성	아니오	

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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
대화 일반 설정 〔com.glide.cs.설정〕	가상 에이전트에 대한 대화 일반 설정입니다.	활성	아니오	
대화형 분석 [sn_ci_analytics] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	대화형 데이터에 대한 심층적인 인사이트를 제공하여 사용자와의 가상 에이전트(VA) 상호작용을 개선하고, 사용자를 혼란스럽게 하는 주제를 발견하고, 사용자가 라이브 에이전트에게 자주 전송하는 위치를 파악하는 데 도움이 되는 대시보드입니다.	활성	아니오	• com.glide.cs • com.glide.appsee
Conversational Integration with Alexa [com.sn.va.alexa] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	가상 에이전트가 가상 에이전트 주제를 사용하여 Amazon Alexa의 음성 인터페이스를 통해 요청자와 상호작용할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	
Conversational Integration with LINE [sn_va_line]	이 플러그인은 비즈니스와 상호작용하기 위해 LINE 메시징 앱을 선호하는 요청자와 소통하는 데 도움이 됩니다. 요청자는 고객 접촉 창구 및 소비자를 포함합니다.	활성	예	• com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.ihub_spoke_util_pack • sn_agent_initiated
Microsoft Teams와의 대화 통합 [sn_va_teams] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	요청자가 Microsoft Teams 애플리케이션을 사용하여 Microsoft Teams 또는 라이브 에이전트와 채팅할 수 있도록 합니다.	활성	예	
대화형 인터페이스 - 진단 [sn_ci_diagnostics]	CI 진단 도구는 권한 있는 사용자(관리자)가 스크립트와 강력한 VA 주제를 통해 다양한 제품을 진단할 수 있는 프레임워크입니다.	활성	아니오	com.glide.cs.chatbot.lite
가상 에이전트 주제 권장 사항 [sn_topic_recommend]	이 플러그인은 조직에서 신속하게 구현할 수 있는 사전 구축된 가상 에이전트	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	주제를 식별하는 데 도움이 됩니다.			
Conversational Integration with WhatsApp(Twilio 제공) [sn_va_whatsapp_twi]	이 플러그인을 사용하면 WhatsApp 메시징 앱을 통한 고객 참여가 가능합니다.	활성	예	• sn_twilio_spoke • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.cs.custom.adapter • sn_agent_initiated • com.glide.cobject • com.glide.messaging.awa
Bot Interconnect [sn_va_bot_ic] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	가상 에이전트 Bot Interconnect는 다양한 채팅 환경에서 기본 봇으로 작동합니다. 복잡성을 줄이고 최종 사용자를 위한 통합 채팅 환경을 만드는 데 도움이 될 수 있습니다. 가상 에이전트 Bot Interconnect를 사용하면 최종 사용자가 에서 제공하는 ServiceNow여러 채널과 다양한 엔터프라이즈 작업에 액세스할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.cs.chatbot
Slack과의 대화 통합 [sn_va_slack] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	요청자가 Slack 애플리케이션을 사용하여 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	
Workplace from Facebook과의 대화 통합 sn_va_fb_workplace (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	요청자가 Workplace from Facebook 애플리케이션을 사용하여 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	
Conversational Integration with Facebook Messenger sn_va_fb_messenger	사용자는 Facebook Messenger 애플리케이션을 사용하여 가상 에이전트 및 라이브 에이전트와 상호작용할 수 있습니다.	활성	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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)				
Amazon Connect를 통한 대화형 IVR [com.sn.va.amz.connect] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	사용자가 대화형 음성 응답으로 전화 채널을 통해 봇과 대화를 수행할 수 있습니다.	활성	아니오	가상 에이전트 API(sn_va_as_service)
가상 에이전트 API sn_va_as_service (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	모든 채팅 인터페이스 또는 봇을 가상 에이전트 또는 에이전트 채팅과 통합합니다.	활성	아니오	• com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.cs • com.glide.cs.chatbot • com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.sn_ext_agent_management_uti
대화형 인터페이스 안내 설정 [com.glide.ci_guided_setup]	고객에게 대화형 인터페이스를 구성하기 위한 시각적 지침을 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.guided_setup • com.glide.guided_setup_config
대화형 인터페이스 방문 페이지 〔com.glide.cs.착륙_경험〕				
대화형 인터페이스 설정 [com.glide.cs.admin_console]				
대화형 메시징 [com.glide.messaging.awa]	대화형 메시징			
Conversational SMS Integration with Twilio [com.sn.va.sms.twilio] 유지관리 모드	고급 작업 할당을 위한 SMS로 통합	활성		
REST API에 대한 CORS 지원 [com.glide.rest.cors]	REST API에 대한 CORS 지원	활성	아니오	
비용 관리 [com.snc.cost_management]	구성 항목 및 작업 관련 활동의 운영 비용을 추적하고, 비즈니스 소비자에게	비활성	예	com.snc.expense_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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	비용을 할당하고, 실제 할당을 계획된 예산과 비교합니다.			
공급자 수명주기 운영용 Craft.io 통합 [com.snc.sn_supplier_craft] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Craft.io 와의 사전 구성된 통합을 제공합니다. Craft.io 은 회사가 참여하는 공급업체에 대한 검증되고 포괄적인 정보를 제공하는 공급업체 인텔리전스 플랫폼입니다.	비활성	아니오	com.snc.sn_supplier_mgmt
교차 범위 접근 [com.glide.scope.access]		비활성	아니오	
교차 범위 앱 권한 적용 [com.glide.scope.privileged]	범위가 지정된 앱에서 사용하는 교차 범위 권한을 캡처하고 적용하는 시스템	활성	아니오	
CSM Extension for Proxy Contacts [com.snc.csm_proxy_contacts]	조직 내부의 사용자가 고객을 대신해 프록시 케이스 접촉 창구가 될 수 있습니다.	비활성	예	com.sn_customerservice
CSM 주문 관리 [com.sn_csm_order_mgmt]				
CSS 테마 지원 [com.glide.ui.themes]	사용자 인터페이스에 대한 CSS 사용자 지정을 지원합니다.	비활성	아니오	com.glide.ui.themes.core
CSS 테마 지원 - UI 14 [com.glide.ui.themes.doctype]	UI15 테마를 제공합니다.	활성	아니오	com.glide.ui.themes.core
HRSD용 CTI 데모 데이터 [com.sn_hr_cti_demo]	HRSD용 CTI 소프트폰 애플리케이션 데모 데이터를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.snc.cti • com.sn_hr_core
CTI 소프트폰 [com.snc.cti]	알림 및 OpenFrame을 사용해 Twilio 통합을 활성화하여 소프트폰 기능 및 콜 센터 기능을 제공합니다. 여기에는 전화 걸기, 전화 받기, 전송, 대기 및 음소거가 포함됩니다. 고객 서비스 및 인시던트 관리와 같은 애플리케이션은 CTI용	활성	예	• com.snc.matching_rule • com.sn_openframe • com.snc.notify • com.snc.notify.twilio_direct

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	데모 워크플로우를 제공합니다.			
신용 평가 [com.sn_bom_credit_asmt]				
CSM 및 FSM Configurable Workspace Foundation [com.snc.uib.cwf_workspace]	고객 워크플로우 에이전트 작업 공간의 리팩터링된 버전을 지원합니다.	비활성	아니오	• com.snc.app_쉘_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.snc.uib.cwf_workspace.통합
CSM 구성 가능 작업 공간 [com.snc.uib.csm_agent_workspace]	고객 워크플로우 고객 서비스 관리 에이전트 작업 공간의 리팩터링된 버전을 지원합니다.	활성	예	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.glideapp.servicecatalog.uxfwor • com.snc.uib.lookup_verify • com.devsnc_sn_response_template
CSM 구성 가능 작업 공간 [sn_csm_wfo_workspa] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	CSM 관리자 작업 공간에서 채널 관리, 스케줄링, 코칭, Teams 애플리케이션과 같은 다양한 기능을 제공합니다.	활성	예	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service
CSM Configurable Workspace 조회 및 확인 [com.snc.uib.lookup_verify]	페이지, macroponent, 데이터 브로커 등을 포함하고 다른 애플리케이션에서 공유할 수 있는 CSM 구성 가능 작업 공간에 대한 조회 및 확인 아티팩트를 설치합니다.	비활성	예	com.snc.sn_csm_lookup_verify
CSM 구성 가능 작업 공간 특별 처리 메모 [com.snc.uib.special_handling_notes]	페이지, macroponent, 데이터 브로커 등을 포함하고 서로 다른 애플리케이션에서 공유할 수 있는 CSM 구성 가능 작업 공간에 대한 특별 처리 메모 아티팩트를 설치합니다.	비활성	아니오	
CSM Contributor User [com.snc.csm_contributor_user]	기고자가 고객, 서비스 조직 또는 자신이 직접 생성한 케이스에 대해 보고하고 공동 작업할 수 있도록 합니다.	활성	예	com.snc.cs_base_extension

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
CSM 쿼리 규칙 [com.snc.csm_query_rules]	CustomerService 테이블에 대한 쿼리 규칙을 포함하는 플러그인입니다.	비활성	아니오	com.snc.query_rules
서비스 카탈로그에 대한 통화 지원 [com.glideapp.servicecatalog.currency]	Service Catalog에서 항목 가격 및 옵션에 대해 완전히 현지화된 통화를 사용할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.currency
사용자 지정 URL [com.snc.customurl]	인스턴스에 사용자 지정 URL을 설정하려면 이 플러그인을 활성화하십시오.	비활성	아니오	com.snc.customurl.internal
사용자 지정 URL - 내부 [com.snc.customurl.internal]	Scripted CustomURL API에 대한 내부 플러그인 구성요소입니다.	비활성	아니오	
고객 커뮤니티 [com.sn_customer_communities]	직원, 고객, 파트너 및 잠재 고객과 연결하고 교류하며 협업할 수 있습니다. 고객 서비스 관리 라이센스가 있는 고객만 사용할 수 있습니다.	비활성	아니오	• com.sn_external_user_register • com.sn_communities
고객 프로젝트 관리 [com.snc.csm_ppm]	고객 계정용 프로젝트를 만들고 관리하는 기능을 제공하며 최종 사용자는 포털을 통해 프로젝트를 볼 수 있습니다. 이 플러그인을 사용하려면 고객 서비스 플러그인과 재무 포함 프로젝트 포트폴리오 제품군 플러그인이 필요합니다.	비활성	예	• com.sn_customerservice • com.snc.financial_planning_pmo
고객 서비스 [com.sn_customerservice]	이메일, 웹, 전화 등 여러 커뮤니케이션 채널을 사용하여 외부 고객을 위한 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다. 보고되거나 요청된 문제를 추적하기 위해 케이스가 생성되고	비활성	아니오	• com.snc.asset_management • com.snc.state_flows • com.glide.connect.support • com.glide.connect.support.routing • com.snc.assignment_workbench • com.snc.cs_base

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 조직의 고객 서비스 에이전트가 케이스에 대해 작업하고 문제를 해결합니다.			• com.snc.skills_management • com.snc.assessment_core • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.task_relations • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.sn_resolutionshaper • com.sn_openframe • com.sn_shn • com.snc.contextual_search.dynamic • com.sn_cs_social
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_base_extension]	이 플러그인은 관계, 사용자 프로파일 속성 및 역할을 통해 세분화된 접근 제어를 제공합니다.	활성	아니오	com.sn_customerservice
고객 서비스 케이스 유형 [com.snc.csm_case_types]	고객은 새 케이스 유형을 정의하여 복잡한 케이스 프로세스를 관리할 수 있습니다. 케이스 유형은 개별 비즈니스 프로세스를 나타내며 에이전트가 고객 요청을 해결하기 위해 수행하는 다양한 입력 및 작업의 모음입니다.	비활성	예	com.sn_customerservice
고객 서비스 CTI Demo Data [com.snc.customerservice_cti_demo]	CTI 소프트폰 애플리케이션용 데모 데이터를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.snc.cti
Customer Service Household [com.snc.household]	동일한 세대에 속한 소비자에 대해 고객 서비스 관리를 할 수 있습니다. 세대 구성원과 그들 간의 관계를 정의하는 기능을 제공합니다.	활성	예	com.snc.cs_base_extension
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	고객은 고객 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에	비활성	아니오	com.sn_customerservice

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	대한 관계를 설정할 수 있습니다.			
Customer Service Management 데모 데이터 [com.snc.customerservice.demo]	고객 서비스 관리 애플리케이션용 데모 데이터를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.consumer-portal • com.glide.service-portal.customer-portal • com.snc.case_assignment_workben • com.snc.work_management.demo • com.snc.planned_maintenance • com.snc.kb_product_entitlements • com.snc.publications_demo • com.snc.shn_demo • com.snc.csm.order • com.snc.csm_fsm_integration
주문용 Customer Service Management [com.snc.csm.order]	고객 요청을 만들고 해결하기 위해 주문 관리 시스템과 통합함으로써 주문 관련 문제를 지원하도록 고객 서비스 관리 애플리케이션을 확장합니다.	비활성	예	com.sn_customerservice
고객 서비스 모바일 [com.sn_csm_mobile]	Customer Service Management용 모바일 사용자 인터페이스를 지원합니다.	비활성	아니오	com.sn_customerservice
가상 에이전트 대화용 Customer Service NLU 모델 [com.sn_csm.nlu]	CSM 가상 에이전트 대화를 활성화합니다.	활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
고객 서비스 포털 [com.glide.service-portal.customer-portal]	회사에서 고객에게 정보와 지원을 제공하는 데 사용할 수 있는 서비스 포털 애플리케이션 기반의 웹 기반 포털인 고객	비활성	아니오	com.glide.service-portal.customer-service-base

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	서비스 포털을 사용할 수 있습니다.			
Customer Service Social Integration [com.sn_cs_social]	Customer Service Social 통합은 현재 소셜 통합 시나리오에 필요한 적절한 데이터 스키마 변경을 추가합니다.	비활성	아니오	
고객 서비스 스포크 [com.snc.customer_service_spoke]	Flow Designer 사용자가 고객 서비스 케이스 생성 및 기존 케이스 업데이트를 자동화할 수 있습니다.	비활성	아니오	Flow Designer - 설치 관리자(com.glide.hub)
고객 서비스 가상 에이전트 대화 [com.sn_csm.virtualagent]	CSM 가상 에이전트 대화	활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
현장 서비스가 포함된 고객 서비스 관리 [com.snc.csm_fsm_integration]	고객 서비스에서 현장 서비스 관리까지 계정, 연락처, 파트너, 파트너 관리자, 소비자 정보를 활성화합니다.	비활성	아니오	• com.snc.work_management • com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.customer-portal
요청 관리 포함 고객 서비스 [com.sn_cs_sm_request]	Customer Service Management와 Request Management 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 사용자는 고객 서비스 케이스에서 요청 기록을 만들 수 있습니다.	활성	예	com.sn_customerservice
서비스 관리를 포함한 고객 서비스 [com.sn_cs_sm]	Customer Service Management와 Incident, Problem, Change Management 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 사용자는 고객 서비스 케이스에서 인시던트, 문제 및 변경 기록을 만들 수 있습니다.	활성	예	com.sn_customerservice
Customer Service Install Base Management	고객은 고객 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에	비활성	아니오	com.sn_customerservice

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.install_base]	영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다.			
평가 및 설문 조사 대시보드 [com.snc.assessment_core.dashboards]				
서비스 카탈로그 대시보드 [com.glideapp.servicecatalog.dashboard]				
데이터 보관 [com.glide.auxdb]	큰 테이블의 데이터 하위 집합을 데이터 아카이브로 이동하는 기능을 제공합니다. 일반적인 후보에는 작년에 종결된 인시던트와 같은 이전 ITIL 문서가 포함되지만 이 기능은 비 ITIL 문서의 보관도 지원합니다.	활성	아니오	com.snc.db.복제
데이터 분류 [com.glide.data_classification]		활성	예	
데이터 인증 [com.snc.certification_v2]	데이터의 필드 수준 인증(예약 또는 요청)을 활성화합니다.	비활성	예	• com.glide.list_v2 • com.snc.certification_core
데이터 디스커버리 API [com.glide.data_discovery]	중요한 데이터를 검색할 수 있는 API를 제공합니다.	활성	아니오	
데이터 필터링 [com.glide.data_filtration] (의 새로운 기능 Tokyo)	읽기 쿼리를 수행할 때 제목 속성을 기반으로 테이블 및 기록에 대한 액세스를 제어합니다.	비활성	아니오	안 함
데이터 조회 및 기록 일치 지원 [com.glide.data_lookup]	관리자는 특정 조건이 충족될 때 하나 이상의 필드 값을 자동으로 설정하는 규칙을 정의할 수 있습니다. 이 플러그인은 Priority Lookup을 완전히 대체합니다. CalculatePriority	활성	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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	비즈니스 규칙에 정의된 모든 사용자 지정 논리는 새 우선순위 데이터 조회 정의로 수동으로 변환되어야 합니다.			
Service Catalog에 대한 데이터 조회 및 기록 일치 지원 〔com.glide.data_lookup.카탈로그〕	사용자가 변수에 포함된 값을 입력할 때 관리자가 서비스 카탈로그 항목 화면, 표준 항목 및 카탈로그 작업에서 변수에 대한 데이터 조회를 수행할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.data_lookup
데이터 정책 2 [com.glide.data_policy2]	테이블 필드에 대한 필수 또는 읽기 전용 요구 사항을 정의합니다.	활성	아니오	
데이터 구조 [com.snc.datastructure]	요소 유형 제공: 내부적으로 JSON으로 저장하고 DataStructure API를 통해 활용할 수 있는 플라이웨이트 데이터에 대한 DataStructure 및 DataObject.	활성	아니오	
데이터베이스 열 오프행 마이그레이션 〔com.glide.db.오프로우_마이그레이션〕	호환되는 열을 오프행 밖으로 이동할 수 있도록 하는 UI/Script 마이그레이션.	비활성	아니오	
데이터베이스 교대 〔com.snc.db.회전〕	큰 테이블을 보다 작고 관리하기 쉬운 테이블로 분할하는 기능을 제공합니다. 이러한 작은 테이블에는 지정된 기간의 데이터가 포함되며 가장 오래된 데이터가 있는 테이블은 지속적으로 제거됩니다.	활성	아니오	
기본 테이블을 사용한 데이터베이스 교대 〔com.snc.db.회전_기본_테이블〕	기본 테이블에 데이터베이스 교대 기능을 추가합니다.	활성	아니오	com.snc.db. 회전
오디오 파일용 데이터베이스 스토리지	오디오 파일을 데이터베이스에 업로드	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
〔com.glide.db_오디오〕	및 저장하고 HTML로 참조할 수 있습니다.			
이미지에 대한 데이터베이스 스토리지 〔com.glide.db_이미지〕	이미지를 데이터베이스에 업로드 및 저장하고 HTML로 참조할 수 있습니다.	활성	아니오	
비디오 파일용 데이터베이스 스토리지 〔com.glide.db_비디오〕	비디오 파일을 데이터베이스에 업로드 및 저장하고 HTML로 참조할 수 있습니다.	활성	아니오	
데이터베이스 뷰 〔com.glide.db_뷰〕	보고 목적으로 테이블 결합을 정의할 수 있습니다.	활성	아니오	
서비스 관리용 데이터베이스 뷰 〔com.snc.service.db_뷰〕	서비스 관리를 위한 사전 정의된 데이터베이스 뷰.	활성	아니오	• com.glide.db_view • com.snc.service • com.snc.problem • com.snc.incident • com.glide.metrics
DataTables 1.1.0 구성 요소 [com.glide.ui.ng.datatables]	DataTables 1.1.0 구성 요소	비활성	아니오	
기본 재무 관리 비용 모델 [com.snc.financial_management_model]	재무 분석가가 지출 데이터를 조합하고 보고서를 생성할 수 있도록 미리 구성된 비용 모델과 아티팩트를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.financial_management
위임된 개발 사용자 관리 [com.sn_dd_user_admin]	위임된 개발 사용자 관리입니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
위임된 개발 [com.glide.delegated_development]	전체 관리 권한이 없는 사용자에 의한 통제된 개발을 지원합니다.	활성	아니오	
위임된 요청 경험 (유지관리 모드) [com.glideapp.servicecatalog.request_management.delegated_request_experience]	카탈로그 항목에 대한 위임된 요청을 활성화하고 요청 대상 변수 유형과 요청된 항목의 요청 대상 필드를 활성화합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.reques
복구 삭제 [com.glide.delete_recovery]	관련된 모든 계단식 삭제된 항목을 포함하여 삭제된 개별 항목을 복구하는 기능을 제공합니다.	활성	아니오	
삭제 복구: 부분 삭제 취소 지원 〔com.glide.delete_recovery.부분 삭제 취소〕	Delete Recovery 플러그인을 확장하여 트랜잭션에서 기록의 부분 삭제 취소를 지원합니다.	활성	아니오	com.glide.delete_recovery
요구 코어 [com.snc.demand_core]	Demand Core 플러그인은 기본 기능을 통해 수요를 계획, 구성 및 관리하는 데 도움이 됩니다.	활성	아니오	
요구 관리 [com.snc.demand_management]	수요 캡처를 지원하고 검사, 평가 및 승인 규칙을 지정하는 도구를 제공합니다. 이 플러그인에는 업그레이드만 허용됩니다. 활성화는 PPM Standard 플러그인을 통해 수행해야 합니다.	비활성	예	• com.snc.process_flow_formatter • com.snc.assessment_core • com.snc.timeline_visualization • com.snc.bubblechart_workbench
감가상각 〔com.snc.감가상각〕	핵심 감가상각 기능입니다.	활성	아니오	
디자이너 공통 [com.glide.ui.ng.dc]	양식 디자이너 및 퀴즈 디자이너와 같은 디자이너에 필요한 공통 구성요소를 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
원하는 상태 인증 [com.snc.certification_desired_state]	기록을 평가하여 원하는 상태, 예약된 상태 또는 요청 시와 일치하는지 확인합니다.	활성	예	com.snc.certification_core

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
DevOps [sn_devops] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	데이터 인사이트를 제공하고, 변경을 가속화하고, DevOps 환경에 대한 가시성을 높입니다.			
DevOps Config [sn_devops_config] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	단일 시스템을 사용하여 DevOps 환경에서 구성 데이터를 관리하고 검증합니다.	활성	아니오	sn_cdm
DevOps Insights [sn_devops_insights] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	데이터 기반 대시보드에 전체 DevOps 프로세스의 결과를 표시합니다.			
Rally와 DevOps 통합 [sn_devops_rally] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Broadcom Rally와의 통합을 제공하여 DevOps 변경 가속의 Rally 도구에서 프로젝트, 사용자 스토리 및 결함과 같은 데이터를 노출합니다. 그런 다음 이러한 Rally 계획 개체를 커밋 및 파이프라인에 연결하여 전체 변경 추적 가능성 및 가속화를 수행할 수 있습니다.	활성	아니오	com.sn_devops
DevOps 유틸리티 [com.snc.sn_devops_util] (의 새로운 기능 Tokyo)	DevOps에서 전역 API를 호출하는 인터페이스 역할을 합니다.	활성	아니오	
DHTMLX Gantt 라이브러리 [com.snc.dhtmlx.gantt]	DHTMLX Gantt 라이브러리.	비활성	아니오	
DHTMLX 스케줄러 라이브러리 [com.snc.dhtmlx.scheduler]	DHTMLX 스케줄러 라이브러리.	활성	아니오	
진단 모니터링 [com.glide.monitor.diagnostics]	인스턴스의 각 노드에 ServiceNow 대한	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	고급 진단 모니터링을 제공합니다.			
딕셔너리 무효화 [com.glide.dictionary_override]	확장된 테이블 요소에 대해 특정 딕셔너리 값을 재정의할 수 있습니다. 예를 들어 이 플러그인을 사용하면 인시던트 테이블의 할당 대상 필드에 대한 기본값을 작업 테이블의 할당 대상 필드에 지정된 기본값과 다르게 설정할 수 있습니다.	활성	아니오	
디스커버리 및 서비스 매핑 패턴 [com.sn_itom_pattern] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	추가 검색 및 서비스 매핑 패턴을 배포합니다.	활성	아니오	안 함
운영 기술용 디스커버리 [com.sn_otsm_discovery]				
배포 다운로드 프록시 [com.glide.dist_download_proxy]	배포 다운로드를 위한 프록시입니다. 이 플러그인은 MID 서버가 활성화될 때 자동으로 활성화되어 MID 서버가 인스턴스로 보내는 파일 다운로드에 대한 REST 요청을 처리합니다.	활성	아니오	
문서 인텔리전스 관리 [com.snc.docintel_admin] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	문서 인텔리전스를 위한 향상된 관리 환경.	활성	아니오	• 문서 인텔리전스 (sn_docintel) • Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml)
문서 서비스 [com.sn_bom_document]				
문서 템플릿 [com. snc document_templates]	HTML 및 PDF 문서 템플릿을 생성하여 표준 편지 또는 문서를 생성할 수 있습니다. 온라인으로 문서를 작성, 서명, 검토하는			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	프로세스를 자동화하고 단순화합니다.			
Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	문서 템플릿에서 작성된 ServiceNow 문서에 서명하기 위해 Adobe Sign 응용 프로그램을 사용할 수 있습니다.	활성	예	안 함
Document Template integration with DocuSign [sn_dt_docusign] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	문서 템플릿에서 생성된 ServiceNow 문서에 서명하기 위해 DocuSign 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.	활성	예	안 함
문서 구성 [com.glide.doc.config]	컨텐츠 테이블 구성 (즉, 컨텐츠 테이블 추가) 및 페이지 번호와 같은 문서 구성을 HTML 문서에서 생성된 PDF 문서에 생성하는 기능을 제공합니다. 플러그인은 목차 테이블 및 문서 구성을 사용하여 PDF를 쉽게 탐색할 수 있는 기능을 제공합니다.	활성	아니오	안 함
도메인 지원 - 도메인 확장 설치 관리자 〔com.glide.domain.msp_extensions.설치 프로그램〕	에 대해 클라우드 프로비저닝 및 거버넌스도메인 분리를 사용합니다. 도메인 분리를 활성화하는 인스턴스는 이 플러그인을 사용해야 합니다. 이 플러그인은 Domain Support 플러그인의 기능 외에도 관리형 서비스 제공자를 비롯한 모든 도메인 고객에 대한 추가적인 도메인 분리 개선 사항이 포함된 Domain Support - Domain Extensions를 설치합니다. Domain Support 플러그인이 이미 활성 상태인 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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	Domain Support - Domain Extensions 플러그인의 컨텐츠가 인스턴스에 설치되지 않습니다.			
구성 가능한 작업 공간의 동적 관련 기록 [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	동적 관련 기록을 통해 에이전트는 현재 기록의 컨텍스트에 따라 관계 정보에 액세스할 수 있습니다. 관리자는 에이전트가 수행하는 작업에 대한 컨텍스트에 맞는 데이터를 사용할 수 있도록 하여 에이전트 생산성을 높이는 관련 기록 정의를 구성할 수 있습니다.			
동적 일정 [com.snc.dynamic_scheduling]	대량 작업 권장 사항 및 간격 기반 자동 할당을 지원하는 서비스 관리 애플리케이션에 대한 동적 일정.	비활성	아니오	• com.snc.matching_rule • com.snc.service_management.core
동적 변환 [com.glide.dynamic_translation]	외부 기계 번역 공급자를 사용하여 사용자 텍스트를 소스 언어에서 대상 언어로 번역하는 기능을 추가합니다.	활성	아니오	com.glide.hub.integrations
가상 에이전트 동적 변환 [com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent] (의 새로운 기능 Tokyo)	가상 에이전트용 동적 변환을 활성화합니다.	활성	아니오	• com.glide.dynamic_translation • com.glide.dynamic_translation.va_a
동적 변환 스포크 [com.glide.dynamic_translation.스포크]	텍스트를 한 언어에서 다른 언어로 번역하고 지정된 텍스트의 언어를 탐지할 수 있는 기능을 활성화하는 작업을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
E164 호환 전화 번호 [com.glide.phone_numbers]	해당 지역의 공중 전화망을 통해 국제 전화를 성공적으로 라우팅할 수 있도록 전화 번호에 필요한 모든 정보가 포함되고	활성	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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	형식이 올바른지 확인합니다.			
이메일 - IMAP 및 SMTP에 대한 OAUTH 지원 [com.glide.email.oauth]	XOAUTH 및 XOAUTH2 이메일 인증을 지원합니다.	비활성	아니오	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth
이메일 - Microsoft 그래프 API의 이메일 처리 지원 [glide.email.graph] (의 새로운 기능 Tokyo)	Microsoft 그래프 API를 사용하여 인바운드 이메일을 처리합니다.	활성	아니오	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.email.oauth
이메일 접근 제한 [com.glide.email_access_restriction]	이메일 테이블 ACL 조건부 무효화 허용	활성	아니오	
이메일 계정 [com.glide.email_accounts]	개별 기록에서 이메일 계정 및 설정을 정의할 수 있습니다.	활성	아니오	
이메일 주소 필터 [com.glide.email_address_filter]	이메일 주소 필터링을 위한 API 및 데이터 구조	활성	아니오	
이메일 자동 사용자 작성 [com.glide.email_create_user]	자동 사용자 생성이 활성화된 경우 새로 생성된 사용자의 UserID가 사용자의 이메일 주소와 일치하도록 glide.email.create_userid_from_email=true를 설정합니다. 또한 이메일 주소를 기반으로 더 긴 UserID를 수용할 수 있도록 sys_user.user_name 열을 100바이트로 확장합니다.	활성	아니오	
이메일 클라이언트 [com.glide.email_client]	모든 기록에서 직접 이메일을 보낼 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.email_address_filter
이메일 클라이언트 템플릿 [com.glide.email_client_template]	템플릿은 이메일 클라이언트에 대한 기본 컨텐츠를 정의합니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
이메일 다이제스트 [com.glide.email_digest]	이메일 다이제스트	활성	아니오	• 구독 기반 알림 • 아웃바운드 이메일 알림 • com.glide.notification.preference.se
이메일 필터 [com.glide.email_filter]	머리글 및 제목에 따라 이메일을 다른 사서함 또는 정크로 필터링합니다. VCAL 초대가 포함된 모든 이메일을 무시합니다.	활성	아니오	
이메일 알림 미리 보기 플러그인 [com.glide.email_notification_preview]	알림을 보내지 않고 이메일 알림을 쉽게 미리 볼 ServiceNow 수 있습니다. 이렇게 하면 디자인 타임에 알림을 미리 볼 수 있습니다.	활성	아니오	
컨텍스트 검색 결과에 대한 이메일 알림 스크립트 [com.snc.adv_cxs_results_email_script]	이메일 알림에 추가 자원 및 검색 자원을 기반으로 예측 인텔리전스 컨텍스트 검색 결과를 포함하기 위한 스크립트를 제공합니다.	비활성	아니오	
이메일 보존 [com.glide.email_retention]	이메일에 대한 보존 정책을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.mailbox • com.glide.auxdb
이메일 서비스 [com.glide.email.service]	이메일 전송을 위한 javascript 및 REST API를 정의합니다.	활성	아니오	com.glide.mailbox
이메일 구독 취소 [com.glide.email_unsubscribe]	알림에 구독 취소 링크를 포함하는 기능을 추가합니다.	활성	아니오	• com.glide.email_ordered_processing • com.glide.notification.subscription
이메일/SMS 분리 [com.glide.email_sms_separation]	이메일 테이블에 열을 추가하여 SMS와 이메일 전송을 분리합니다. SMS 메시지로 인해 이메일 메시지 전송 속도가 느려지거나 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 이 플러그인을 활성화하면 활성화 중에 이메일 전송이	활성	아니오	com.glide.알림

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	중지됩니다. 대용량 이메일 테이블이 있는 시스템에서는 이 작업에 몇 시간이 걸릴 수 있으므로 권장되지 않습니다.			
포함된 도움말 [com.glide.embedded_help]	UI 페이지에서 사용자에게 지정된 도움말 컨텐츠를 제공합니다. 관리자는 조직 내의 특정 비즈니스 프로세스로 사용자를 지원하기 위해 사용자 지정 포함된 도움말을 만들 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.ui.hop스카치
포함된 Flow Designer 도움말 ServiceNow [com.glide.hub.flow_designer_embedded_help]	이 플러그인은 Flow Designer에 포함된 도움말 패널용입니다. Quebec에는 도움말 패널이 있어 사용자가 설명서 사이트로 이동할 필요 없이 Flow Designer의 설명서에 쉽게 액세스할 수 있습니다.	활성	아니오	
직원 센터 [com.snc.employee_center]				
직원 센터 - 코어 [com.snc.employee_center_core]				
직원 센터 - 프로 [com.snc.employee_center_pro]				
직원 센터 - 프로 [com.sn_ex_employee_center_pro]	Employee Center Pro	아니오	비활성	com.sn_hr_service_portal
Zoom과 직원 센터 통합 [com.snc.sn_ex_ec_zm] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	Zoom과 직원 센터 통합을 활성화합니다.	활성	예	sn_ex_sp

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
직원 문서 관리 [com.sn_employee_document_management]	많은 수의 직원 문서를 효율적으로 관리할 수 있습니다. 문서를 쉽게 검색하고 중요한 문서를 볼 수 있는 사람과 문서를 제거할 시기를 정의할 수 있는 저장 공간과 파일 시스템을 제공합니다. **중요사항:** 직원 문서 관리를 사용하려면 Human Resources Scoped 앱: 코어 플러그인에 라이센스를 부여하고 활성화해야 합니다.	비활성	예	• com.snc.documentviewer • com.glide.scope.access.restricted_
NAVEX EthicsPoint와의 직원 관계 통합 [sn_hr_navex_ep] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	HR 에이전트가 인스턴스에서 직원 관계 케이스를 작업할 수 있도록 NAVEX EthicsPoint에서 플랫폼으로 ServiceNow 직원 관계 케이스 ServiceNow 를 끌어옵니다.	활성	아니오	안 함
직원 서비스 센터 [com.sn_hr_service_portal]	관리자가 사용자를 위해 모바일에 익숙한 셀프 서비스 경험을 구축할 수 있는 포털 프레임워크를 활성화합니다.	활성	예	• com.glide.connect.support • com.glide.connect.sp_widgets • com.sn_content_delivery • com.sn_content_automation • com.glide.va.sp_widgets • com.glideapp.user_criteria.scoped.a
EMR 지원 [sn_ind_rmt_help] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	EMR(전자 의료 기록) 시스템과 관련된 IT 서비스 요청을 제출 ServiceNow 하는 프로세스를 단순화하고 간소화합니다.	비활성	예	• com.glide.암호화 • com.sn_ind

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
암호화된 워크플로우 스크래치패드 [com.snc.encrypted.scratchpad]	워크플로우 컨텍스트 및 워크플로우 실행 활동에 대한 암호화된 스크래치패드 지원.	활성	아니오	• com.glideapp.workflow • com.glide.암호화
암호화 코어 [com.glide.encryption.core]	에지 암호화 규칙과 암호화 지원 사이의 glue 스크립트 및 논리입니다.	비활성	아니오	
암호화된 워크플로우 스크래치패드 [com.snc.encrypted.scratchpad]	워크플로우 컨텍스트 및 워크플로우 실행 활동에 대한 암호화된 스크래치패드 지원.	비활성	아니오	• com.glideapp.workflow • com.glide.암호화
엔진 기반 알림 [com.glide.email_engine_notifs]	엔진 기반 이메일 알림용 glue입니다. 기본 이메일 알림 세트를 포함합니다. 새 z-boot에만 설치됩니다.	활성	아니오	
향상된 웹 서비스 제공자 - 공통 [com.glide.web_service_provider_v2]		활성	아니오	com.glide.web_service_provider
Enterprise Asset Management [com.sn_eam] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	비 IT 자산의 전체 수명주기를 관리하고, 자산 자산에 대한 심층적인 가시성을 제공하고, 비용이 많이 드는 다운타임을 최소화하고, 자산 사용 수명을 최대화하기 위한 포괄적인 엔드 투 엔드 솔루션을 제공합니다.	비활성	예	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_heatmap
Environmental, Social, and Governance Management [com.sn_esg] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	조직의 환경, 사회 및 거버넌스(ESG) 데이터와 활동을 수집, 관리 및 투자자, 고객, 규제 기관을 포함한 이해 관계자에게 보고하는 기능을 제공합니다.	활성	예	• com.sn_grc • com.sn_grc_workspace • com.sn_compliance • com.snc.goal_framework • com.sn_grc_metric

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
전자 서명 [com.snc.esign]	데스크톱과 모바일 모두에서 문서에 전자 서명을 할 수 있습니다. 서명자는 자격 증명, 확인 또는 입력 또는 작성된 전자 서명으로 서명할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.snc.signaturepad • com.snc.document_management • com.snc.documentviewer
ERP 커스터마이제이션 마이닝 [com.snc.uib.sn_erp_mining] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	ERP 커스터마이제이션 마이닝을 사용하여 리플랫포밍을 위한 사용자 지정 애플리케이션 후보를 식별할 수 있습니다.	활성	예	• com.snc.sn_erp_integration • com.glide.platform_ml
ERP 캔버스 [com.snc.sn_erp_integration] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	ERP 커스터마이제이션 마이닝을 위해 원격 테이블에 액세스할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.script.vtable
ESS 포털(콘텐츠 관리 내에서 구현됨) [com.glide.cms.extensions]	ESS 포털 콘텐츠 관리 애플리케이션. 데모 데이터에는 실제 ESS 포털이 포함됩니다. CMS 대신 신규 개발에 사용합니다 서비스 포털 . 서비스 포털 는 세련된 사용자 경험을 제공하는 CMS의 대안이며 기본 시스템에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 서비스 포털 및 콘텐츠 관리 및 서비스 포털 .	활성	예	com.glide.cms
Event Management 모바일 인터페이스 콘텐츠 [com.em-mobile-app]	이벤트 관리 모바일 인터페이스 컨텐츠의 컨텐츠입니다.	비활성	아니오	
이벤트 관리 메트릭 탐색기 [com.sn-em-metric-explorer]				
Event Management 개요 홈페이지 [com.glideapp.report.em]	Event Management 개요 홈페이지	비활성	아니오	• com.glideapp.report • com.glideapp.itom.snac

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
이벤트 통계 [com.glide.stats.event]	이벤트 통계.	활성	아니오	com.glide.stats
증거 관리 [com.sn_evidence_management]	조사를 위해 아티팩트를 수집하고 검토해야 하는 경우에 사용할 수 있는 증거를 수집, 분류, 보존 및 보호할 수 있습니다.	활성	예	
Service Catalog에 대한 실행 계획 지원 [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan]	서비스 카탈로그 실행 계획.	활성	예	com.glide.execution_plan
경비 라인 [com.snc.expense_line]	비용 추적을 활성화하는 핵심 경비 라인 테이블입니다. 자산 관리, CMDB, 비용 관리 및 계약 관리와 통합됩니다.	활성	아니오	
확장된 CMDB [com.snc.extended_cmdb]	무선 하드웨어, 테스트 장비 및 음성 시스템 하드웨어와 같은 특수 구성 항목을 제공합니다.	비활성	아니오	com.snc.cmdb
AI 검색 플러그인용 외부 콘텐츠 [com.glide.ais.external_content] (의 새로운 기능 Utah)	AI 검색에 대한 외부 콘텐츠 수집을 허용합니다.	활성	아니오	안 함
외부 파일 데이터 저장소 [com.sn.external.files]	타사 시스템에 파일에 대한 정보를 저장하고 정보를 관리하기 위한 작업을 제공합니다.			
시설 서비스 관리 clo [com.snc.facilities_service_automation]	시설 요청을 관리하고 사용자가 자신의 위치별로 요청을 보고하고 추적할 수 있도록 합니다. 평면도에 대한 요청을 보려면 시설 시각화 워크벤치 (com.snc.facilities_service_automation.fvw) 플러그인이 필요합니다. 시설 시각화 워크벤치 (com.snc.facilities_service_automation.fvw)도	비활성	예	com.snc.service_management.core

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	설치될 때 설치되는 통합 파일. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
시설 서비스 관리 CMS 포털(유지관리 모드 전용) [com.snc.facilities_service_automation_cms]	단일 CMS 페이지에서 시설, 서비스 자동화 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 시설 요청을 관리하고 사용자가 평면도에서 자신의 위치별로 요청을 보고하고 추적할 수 있도록 합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	• com.snc.facilities_service_automatic • com.snc.service_management.core.
Facilities Service Management 모바일(유지보수 모드만 해당) [com.snc.facilities_service_automation_m]	시설 서비스 관리 모바일 구성요소를 관리합니다.	비활성	예	• com.snc.facilities_service_automatic • com.snc.service_management_m
필드 정규화 [com.snc.field_normalization]	정규화 및 변환을 통해 복잡한 데이터를 정리할 수 있도록 지원합니다.	비활성	예	• com.glide.vars • com.glide.system_update_set
현장 서비스 고급 부품 소싱 [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] (의 새로운 기능 Tokyo)	현장 서비스 에이전트가 여러 부품을 요청하고 소싱할 수 있습니다. 에이전트는 동료가 부품 요청을 제기할 때 모바일 알림을 받을 수 있습니다.	비활성	예	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing
현장 서비스 용량 관리 [com.snc.fsm_capacity_management]	그룹 에이전트 및 필드 에이전트의	활성	아니오	com.snc.work_management

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	작업 용량을 관리하는 역량을 제공합니다.			
현장 서비스 계약업체 관리 [com.snc.fsm_contractor_management]	현장 서비스 작업을 아웃소싱할 수 있습니다. 협력업체는 현장 에이전트에게 작업을 다시 할당할 수 있으며 할당된 작업을 수행할 수 있습니다.	활성	예	• com.snc.work_management • com.snc.outsourced_service_provic
Field Service 크루 운영 [com.snc.fsm_crew_scheduling]	조직에서 동일한 자원 세트를 여러 작업에 반복적으로 할당할 수 있도록 지원합니다. 이렇게 하면 예약 프로세스가 단순화되고 현장 서비스 에이전트가 보다 일관되게 협력할 수 있습니다.	활성	예	com.snc.work_management
현장 서비스 관리 [com.snc.work_management]	현장 작업 예약 및 관리를 지원합니다.	비활성	아니오	• com.snc.service_management.core • com.sn_shn • com.snc.assignment_workbench • com.snc.central_dispatch • com.snc.wo_signature_pad • com.snc.wm_questionnaire • com.snc.dynamic_scheduling
현장 서비스 관리 액세스 시간 관리 [com.snc.fsm_access_hours]	작업 주문 작업에 대한 접근 시간을 관리할 수 있습니다.	활성	아니오	com.snc.work_management
현장 서비스 관리 CMS 포털 [com.snc.work_management_cms]	단일 CMS 페이지에서 현장 서비스 자동화 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다.	비활성	아니오	• com.snc.work_management • com.snc.service_management.core.
현장 서비스 관리 지능형 작업 권장 사항 [com.snc.fsm_task_recommendations]	현장 서비스 기술자에게 할당할 작업을 추천하고 작업 할당 권장 사항을 만드는 데 사용할 수 있는 기준을 관리하는 기능을 제공합니다.	활성	아니오	com.snc.work_management,com.snc.ta

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
현장 서비스 관리 구성 가능 디스패처 작업 공간 [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]	에이전트 작업 공간에서 디스패처 플로우를 지원하는 FSM 구성요소 및 데이터를 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.uib.fsm_agent_workspace • com.sn_fsm_components
현장 서비스 관리 구성 가능 작업 공간 [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]	에이전트 작업 공간에서 FSM을 지원하는 FSM 구성요소, 속성 및 양식을 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.snc.work_management
Field Service Management - 고객 경험 [com.snc.fsm_customer_experience]	보고된 문제에 대한 관련 업데이트로 고객 참여	활성	아니오	• com.snc.csm_fsm_integration • com.snc.notify.twilio_direct
Field Service Management 데모 데이터 [com.snc.work_management.demo]	의료 및 통신 도메인을 포괄하는 현장 서비스 관리용 데모 데이터입니다. 참고: 이 플러그인을 설치하면 새 구성 항목 테이블과 관계가 데이터베이스에 추가됩니다.	비활성	예	• com.snc.work_management • com.snc.wo_signature_pad
Field Service Management 지리적 위치 데모 데이터 [com.snc.work_management_geolocation.demo]	현장 서비스 관리 애플리케이션에 대한 지리적 위치 기능을 활성화합니다.	비활성	예	com.snc.work_management.demo
Field Service Management 모바일 [com.snc.work_management_m]	모바일 사용자 인터페이스에 Field Service Management 메뉴를 추가합니다.	비활성	예	• com.snc.service_management_m • com.snc.work_management
Field Service Management 스케줄링 Flow Designer 플로우 [com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows] (의 새로운 기능 Utah)	교대 근무 중에 계획되지 않은 이벤트가 발생하는 경우 에이전트 일정을 업데이트하여 사용률을 최대화합니다.	비활성	아니오	• com.snc.work_management • com.snc.dynamic_scheduling • com.snc.agent_schedule
현장 서비스 - 질문서 [com.snc.wm_questionnaire]	작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 질문서를 작성합니다.	비활성	아니오	
현장 서비스 맵 [com.snc.fsm_map]	에이전트, 작업 및 에이전트 경로를 볼 수 있도록 디스패치 맵을 표시합니다.	활성		com.snc.work_management

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
현장 서비스 관리 에이전트 작업 공간 [com.snc.agent_workspace.fsm]	현장 서비스 사용자가 FSM 에이전트 작업 공간을 사용하여 작업 주문 및 작업을 관리할 수 있습니다. 이 플러그인은 에이전트 작업 공간 (com.agent_workspace) 플러그인을 활성화합니다.			
FSM 여러 날 작업 일정 예약 [com.snc.fsm_multiday_tasks]				
현장 서비스 - 서명 패드 [com.snc.wo_signature_pad]	고객의 이름과 서명, 완료된 작업의 요약을 포함하는 종결된 작업 주문에 대한 PDF를 생성합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad
현장 서비스 자원 일정 [com.snc.fsm_resource_scheduling] (의 새로운 기능 Utah)	크레인, 굴착기 등의 공유 장비를 예약 가능한 자원으로 설정할 수 있습니다.	활성	예	com.snc.fsm_crew_scheduling
Field Service 스포크 [com.snc.field_service.spoke]	Flow Designer 사용자가 작업 주문 및 작업 주문 작업의 생성과 기존 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 업데이트를 자동화할 수 있습니다.	비활성	아니오	Flow Designer - 설치 관리자(com.glide.hub)
현장 서비스 작업 번들링 [com.snc.fsm_task_bundle] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	번들 작업 주문 작업을 관리할 수 있습니다.	활성	아니오	com.snc.work_management
현장 서비스 영역 계획 수립 [com.snc.fsm_territory_planning] (의 새로운 기능 Tokyo)	현장 서비스 관련 사용 케이스에 대한 영역 정의 및 관리를 활성화합니다. 고객은 작업 주문 및 자원과 함께 현장 서비스 영역 관리를 사용하여 작업 주문 작업이 일치하는 영역이 있는 필드 에이전트에만	활성	예	• com.snc.work_management • com.snc.territory_planning

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	예약되도록 할 수 있습니다.			
Field Service with Project Management [com.snc.wm_ppm]	프로젝트 관리 애플리케이션과의 현장 서비스 관리 통합을 사용합니다. 이 플러그인은 추가 라이센스가 필요할 수 있는 프로젝트 관리 플러그인을 활성화합니다.	비활성	예	• com.snc.work_management • com.snc.financial_planning_pmo
Field Service with Project Management 데모 [com.snc.wm_ppm_demo]	현장 서비스 관리와 프로젝트 관리 애플리케이션의 통합에 대한 데모 데이터입니다.	비활성	아니오	• com.snc.wm_ppm • com.snc.work_management.demo • com.snc.customerservice.demo
서비스 위치 지원이 있는 현장 서비스 [com.snc.fsm_service_locations]	저장된 위치에 기본 설정 위치가 없을 때마다 WO/WOT에서 서비스 위치를 작성할 수 있습니다.	활성	예	com.snc.work_management,com.sn_fs
재무 결산 자동화 [sn_fcms]	지능형 작업 자동화로 종결 위험 감소	비활성	예	• sn_fin • sn_fcms_intg • com.glide.scope.access.restricted_
재무 공통 아키텍처 [com.sn_fin] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	전사적 자원 계획(ERP) 소스, 법인, 회계 주기 등의 기본 데이터를 유지 관리합니다.	비활성	예	• com.snc.fiscal_calendar • com.snc.fin_dep • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.web_service_insert_multi
재무 – ERP 통합 [com.sn_fcms_integrations] (릴리스 Utah 부터 재무 ERP 통합의 이름이 ERP 통합 프레임워크로 바뀝니다.) (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	ServiceNow 플랫폼과 일반 ERP 시스템 간의 통합 지원을 제공합니다.	비활성	아니오	
재무 서비스 관리 [com.snc.finance_service_automation]	재무 요청을 관리하고 사용자가 해당 요청을 보고하고 추적할	비활성	예	com.snc.service_management.core

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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(유지 관리 모드에만 해당) 2025년 3월에 사용 중단되거나 구독 기간이 종료될 예정입니다.	수 있도록 합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
Finance Service Management 모바일 [com.snc.finance_service_automation_m]	재무 서비스 관리 모바일 구성요소를 관리합니다.	비활성	예	• com.snc.finance_service_automatio • com.snc.service_management_m
재무 과금 [com.snc.service_charging]	재무 분석가 및 비즈니스 단위 소유자가 실제 서비스 소비량을 기준으로 요금을 측정하고 표시할 수 있습니다. 서비스 및 각 부서별 서비스 사용률에 대한 인사이트를 얻습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.itfm_core
모델링 엔진 [com.snc.financial_management]	재무 분석가가 지출 데이터를 조합하고, 비용 모델을 빌드하고, 보고서를 생성하여 자금이 어떻게 사용되고 있는지 표시할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.	비활성	예	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging
APM용 Financial Management [com.snc.financial_management_for_apm]	미리 구성된 비용 모델을 제공하는 애플리케이션 포트폴리오 관리의 재무 관리를 통합합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이	활성	아니오	com.snc.financial_management

기계번역

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.			
CSM용 Financial Management [com.snc.financial_management_for_csm]	고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리용 플러그인은 재무 관리 애플리케이션과의 통합을 제공합니다. 이러한 플러그인은 대시보드와 보고서뿐만 아니라 CSM 및 FMS 애플리케이션에 대한 비용 할당을 추가합니다. 재무 관리자는 재무 관리 워크벤치에서 이러한 비용 할당을 사용하여 경비를 할당, 추적 및 보고할 수 있습니다.	비활성	예	• com.snc.financial_management • com.sn_customerservice
FSM용 재무 관리 [com.snc.financial_management_for_fsm]	재무 관리와 현장 서비스 관리 통합을 활성화하여 미리 구성된 비용 모델과 대시보드를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.	비활성	예	• com.snc.financial_management • com.snc.work_management • com.snc.pa • com.snc.pa.fm.fsm
SPM용 Financial Management [com.snc.financial_management_for_spm]	재무 관리와 서비스 포트폴리오 관리를 통합하여 미리 구성된 비용 모델을 제공할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.	활성	예	• com.snc.financial_management • com.spm_owner_workspace
재무 계획	재무 분석가가 비용을 계획하고,	비활성	예	com.snc.financial_planning

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.financial_planning.default_definition]	예측하고, 실제 성과와 계획된 성과를 비교하여 평가할 수 있도록 미리 구성된 재무 계획 정의와 모든 아티팩트를 제공합니다. 계획 수립에서는 자산, 인력, CMDB의 구성 항목 등 인프라의 광범위한 항목을 고려합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.			
재무 서비스 운영 - 코어 [com.sn_bom]				
재무 서비스 비즈니스 고객 수명주기 운영 [com.sn_bom_clo_b2b]				
금융 서비스 비즈니스 입금 운영 [com.sn_bom_deposit_b2b] (의 새로운 기능 San Diego)	비즈니스 예금 운영에만 적용되는 애플리케이션으로, 예금 계좌의 개시, 서비스, 종결에 중점을 두고 있으며 재무 서비스 운영 제품의 일부입니다.	비활성	예	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Complaint Management [com.sn_bom_compl]				
Financial Services Know Your Customer [com.sn_bom_kyc]				
재무 서비스 개인 고객 수명주기 운영 [com.sn_bom_clo_b2c]				

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
금융 서비스 개인 입금 운영 [com.sn_bom_deposit_ops] (의 새로운 기능 San Diego)	예금 계좌의 개시, 서비스 및 종결에 중점을 둔 개인 예금 운영에만 적용되는 애플리케이션이며 재무 서비스 운영 제품의 일부입니다.	비활성	예	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
금융 서비스 원격 테이블 (의 새로운 기능 San Diego)				
Financial Services Treasury Operations [com.sn_bom_treasury]				
회계 달력 [com.snc.fiscal_calendar]	다양한 재무 애플리케이션에서 사용되는 다양한 종류의 회계 달력을 작성하고 관리할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.glide.dynamic_operands.datetime
고정 자산 [com.snc.fixed_asset]	핵심 고정 자산 추적	활성	아니오	
고정비 [com.snc.fixed_costs]	고정비	활성	아니오	com.glide.metrics
플로우 클라이언트 [com.glide.hub.flow.client]	플로우, 하위 플로우 및 작업과 상호작용하기 위한 클라이언트 측 API	활성	아니오	com.glide.hub.scriptable.plan.runners
플로우 디자이너 - 디자이너 [com.glide.hub.designer]	플로우 디자이너 - 디자이너	활성	아니오	com.glide.hub.designer_backend.스위트
Flow Designer - 엔진 보고 대시보드 〔com.glide.hub.flow_reporting.대시보드〕	플로우 디자이너용 플로우 엔진 보고 PA 대시보드.	활성	아니오	• com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.dashboards

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Flow Designer - 플로우 엔진 [com.glide.hub.flow_engine]	Flow Designer 런타임 구성요소.	활성	아니오	
플로우 디자이너 - 플로우 엔진 보고 [com.glide.hub.flow_reporting]	플로우 엔진 보고 구성요소입니다.	활성	아니오	• com.glide.hub.flow_engine • com.glideapp.dashboards
플로우 디자이너 - 설치 관리자 [com.glide.hub]	Flow Designer Designer 앱을 지원하는 데 필요한 플러그인 제품군입니다.	활성	아니오	• Flow Designer - 플로우 엔진 • 플로우 디자이너 - 플로우 엔진 보고 • com.glide.hub.flow_reporting.대시보드 • 아웃바운드 추적 • 플로우 디자이너 작업 단계 - 로그 • 플로우 디자이너 작업 단계 - 스크립트 • 플로우 디자이너 작업 단계 - CRUD • com.glide.hub.action_step.알림 • 플로우 디자이너 작업 단계 - CORE • com.glide.hub.action_step.service_c • com.glide.hub.designer_backend.mo • 플로우 디자이너 작업 단계 - 이메일 • Flow Designer 시스템 수준 작업 • 플로우 디자이너용 스포크 연결 • 플로우 디자이너 - 디자이너 • com.glide.hub.action_step.email_he • com.glide.hub.action_step.look_up_ • 앱 의존성 클라이언트
플로우 디자이너 작업 단계 - CORE	작업 단계 - GlideRecord의 핵심 작업입니다.	활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
〔com.glide.hub.action_step.코어〕				
플로우 디자이너 작업 단계 - CRUD 〔com.glide.hub.action_step.크루드〕	작업 단계 - GlideRecord에 대한 CRUD 작업입니다.	활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿
플로우 디자이너 작업 단계 - 이메일 [com.glide.hub.action_step.email]	이메일에 대한 작업 단계입니다.	활성	아니오	• com.glide.email.service • com.glide.hub.action_step.템플릿
플로우 디자이너 작업 단계 - 로그 [com.glide.hub.action_step.log]	작업 단계 - 로그.	활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿
플로우 디자이너 작업 단계 - 알림 〔com.glide.hub.action_step.알림〕	알림에 대한 작업 단계입니다.	활성	아니오	• com.glide.알림 • com.glide.hub.action_step.템플릿
플로우 디자이너 작업 단계 - 페이로드 작성기 〔com.glide.hub.action_step.페이로드〕	작업 단계 - 페이로드 작성기	활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿
플로우 디자이너 작업 단계 - 스크립트 〔com.glide.hub.action_step.스크립트〕	작업 단계 - 스크립트입니다.	활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿
플로우 디자이너 작업 단계 - Service Catalog [com.glide.hub.action_step.service_catalog]	동작 단계 - Service Catalog	활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿
플로우 디자이너 작업 단계 템플릿 〔com.glide.hub.action_step.템플릿〕	작업 단계 템플릿 설계 시간 구성요소입니다.	활성	아니오	
플로우 디자이너 작업 트리거 [com.glide.hub.flow_trigger]	트리거(기록, 이메일, REST)를 작업에 매핑하는 작업 입력입니다.	활성	아니오	com.glide.hub.flow_engine
Flow Designer 디자이너 백엔드 〔com.glide.hub.designer_backend〕	Flow Designer Designer 앱을 지원하는 데 필요한 플러그인 제품군입니다.	활성	아니오	• com.glide.hub.action_step.log • com.glide.hub.action_step.script • com.glide.hub.action_step.crud • com.glide.hub.action_step.email • com.glide.hub.action_step.알림

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• com.glide.hub.action_step.core • com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_type.시스템
플로우 디자이너 디자이너 모델 [com.glide.hub.designer_backend.model]	프로세스 계획을 플로우, 작업 및 단계로 나타내기 위한 내부 모델 및 REST API입니다.	활성	아니오	• com.glide.element_mapping • com.glide.hub.flow_engine • com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.hub.action_step.템플릿
Flow Designer 스크립트 가능한 계획 실행기 API [com.glide.hub.scriptable.plan.runners]	API는 스크립트를 통해 플로우, 하위 플로우 및 작업을 실행하는 데 필요합니다.	활성	아니오	com.glide.hub.flow_engine
Flow Designer는 서비스 카탈로그에 지원됩니다. [com.glideapp.servicecatalog.flow_designer]	서비스 카탈로그 플로우 디자이너	활성	예	com.glide.hub.flow_trigger.catalog
Flow Designer 시스템 수준 작업 [com.glide.hub.action_type.시스템]	GlideRecord 작업과 같은 하위 수준 기능에 대한 작업 유형을 정의합니다.	활성	아니오	com.glide.hub.designer_backend.model
플로우 템플릿 작성기 [com.sn_flow_template] (의 새로운 기능 San Diego)				
양식 디자이너 [com.glide.ui.ng.fd]	양식 디자이너	활성	아니오	• com.glide.ui.ng.dc • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
양식 개인화 [com.glide.ui.personalize_form]	사용자가 모든 양식 뷰의 레이아웃을 개인화할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.ui.doctype
FSM Agent Workspace	사용자가 에이전트 작업 공간 내에서 작업	비활성	아니오	com.agent_workspace

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.agent_workspace.fsm]	주문과 작업을 관리할 수 있습니다.			
FSM 교대조 스케줄링 [com.snc.sn_fsm_shift_schdl] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	현장 서비스 관리 워크포스 최적화를 위한 에이전트 교대조 일정 관리 기능을 활성화합니다.	활성	예	• com.snc.sn_wfo_cfg_ws • com.sn_shift_planning_host • com.snc.uib.agent_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.skill_determination • com.snc.sn_wfo_skill_review • com.glide.dynamic_translation
FSM 팀 성과 관리 [com.snc.sn_fsm_team_mgmt] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	현장 서비스 관리 워크포스 최적화를 위한 팀 성과 기능을 관리합니다.	활성	예	• com.snc.sn_fsm_shift_schdl • com.sn_team_perf • com.snc.pa • com.snc.pa.insights • com.snc.pa.spotlight • com.snc.work_management_pa
FSO 프로세스 최적화 컨텐츠 팩 [sn_bom_po] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Financial Services Operations 애플리케이션에 프로세스 최적화 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.sn_process_optimization • sn_bom
Fullcalendar 라이브러리 [com.snc.fullcalendar]	Fullcalendar 라이브러리 v2.5.0.	비활성	아니오	
지리적 위치 [com.snc.geolocation]	Google 지도를 사용하여 사용자를 추적하고, 위치 간의 효율적인 경로를 계획하고, 정확한 이동 시간을 찾는 데 도움을 줍니다. 시스템은 모바일 장치에서 제공하는 위도 및 경도 정보에서 사용자를 찾습니다.	비활성	아니오	
GitHub 스포크 [com.sn.github.spoke]	통합 허브용 GitHub 스포크는 프로세스 분석가가 플로우를			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	설계할 때 사용할 수 있는 작업을 지원합니다. 이 작업을 통해 GitHub 작업을 자동화할 수 있습니다.			
Gitlab 스포크 [com.sn.gitlab.spoke]	통합 허브용 GitLab 스포크는 프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 Gitlab을 자동화할 수 있습니다.			
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Glide 대화 서버.	비활성	예	• com.glide.connect.support • com.glide.cs.브랜딩 • com.glide.cs.live_agent_settings • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Glide 대화 서버 어댑터 〔com.glide.cs.어댑터〕	Glide 대화 서버 어댑터	활성	아니오	• com.glide.cs • com.glide.external.app • com.glide.channelproxy • com.snc.bot_install_ui
Glide 메타데이터 [com.glide.metadata]	핵심 메타데이터 지원.	활성	아니오	
Glide 메타데이터 삭제 [com.glide.metadata_delete]	코어 메타데이터 삭제 지원.	활성	아니오	• com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree
Glide 로깅 프레임워크 확장 [com.glide.log]	Glide 로깅 프레임워크 및 스크립트 API에 대한 확장을 포함합니다.	활성	아니오	안 함
Glide 알림 번역 [com.glide.notification.translation] (의 새로운 기능 Tokyo)	수신자 기본 설정에 따라 다국어 이메일을 보내는 기능을 추가합니다.	활성	아니오	com.glide.localization_framework.설치 프로그램
Glide Virtual Agent 〔com.glide.cs.챗봇〕	가상 에이전트 프레임워크 및 기타	활성	아니오	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glide.cs.custom.adapter

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	필요한 플러그인을 활성화합니다.			• com.glide.cs.nlu.topics • com.glide.nlu.intent.discovery • com.glide.nlu.ibmwatson.intent.disc • com.glide.nlu.msluis.intent.discover
Glide 가상 에이전트 Lite [com.glide.cs.챗봇.라이트]	Lite 버전의 가상 에이전트 봇 플랫폼과 기타 필요한 플러그인을 활성화합니다.	활성	아니오	• com.glide.cs • com.glide.va.sp_widgets • com.glide.cs.어댑터 • com.glide.cs.설정 • com.glide.cs.주제 • com.glide.service-portal.agent-chat • com.glide.cs.topic_blocks • com.snc.conversation_builder
전역 애플리케이션 파일 관리 [com.snc.global_app_files]	전역 범위에서 애플리케이션 파일을 관리하기 위한 UI 구성요소 및 유틸리티입니다.	활성	아니오	• com.glide.scripted_rest_services • com.glide.ui.ng
목표 프레임워크 [sn_gf] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	전략적 계획을 가능하게 하고 조직의 전략적 우선순위를 정의 및 구성하고 목표를 연결하는 데 도움을 줍니다. 이 애플리케이션을 사용하면 전략 담당자, SRO, ePMO 및 포트폴리오 관리자와 같은 가상 사용자가 요구, 프로젝트 및 포트폴리오와 같은 작업 및 계획 항목을 정의된 목표에 연결하여 전략 실행을 추적할 수 있습니다.	활성	아니오	안 함
Goal Framework for SPM [sn_gfa] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	에 ServiceNow AI Platform있는 모든 소스에서 대상의 실제 값을 자동화하여 목표 진행률을 실시간으로 모니터링하는 기능을 제공합니다.	활성	예	sn_gf

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Google Calendar 스포크 [com.sn.gcalendar.spoke]	통합 허브용 Google 달력 스포크는 프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 Google 캘린더를 자동화할 수 있습니다.			
Google Maps 플러그인 [com.glideapp.google_maps]	제품 내에 Google 지도를 맵 페이지로 표시할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
세분화된 위임 [com.glide.granular_service_delegation]	일정 기간 동안 특정 할당 및 승인을 다른 사용자에게 위임합니다.	비활성	아니오	
컨텍스트 검색에 대한 GraphQL 스키마 [com.snc.contextual_search.graphql]	컨텍스트 검색 서비스에 대한 GraphQL 스키마를 제공합니다.	예	아니오	com.glide.graphql
컨텍스트 검색 애플리케이션 포트폴리오 관리의 지식에 대한 GraphQL 스키마 〔com.snc.knowledge3.graphql〕를 참조하십시오.	Knowledge 같은 컨텍스트 검색 소스에 대한 GraphQL 스키마를 제공합니다.	예	아니오	com.snc.contextual_search.graphql
GRC: 감사 관리 [com.sn_audit]	GRC: Audit Management 애플리케이션은 내부 감사 팀이 전체 감사 수명주기를 자동화할 수 있는 중앙 집중식 프로세스를 제공합니다. 프로젝트 기반 감사를 통해 감사인은 신속하게 계약 범위를 지정하고, 현장 작업을 수행하고, 통제 증거를 수집하고, 감사 관찰을 추적할 수 있습니다.	비활성	예	• com.sn_grc • com.glide.ui.ng • com.snc.common_workbench
GRC: 감사 관리 작업 공간 [sn_audit_workspace]				

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
GRC: 비즈니스 연속성 관리 - 구성요소 [sn_bcm_components]	비즈니스 연속성 관리 애플리케이션에 대한 Seismic 구성요소 제공			
GRC: 비즈니스 연속성 관리 - 코어 [sn_bcm]	비즈니스 연속성 관리 애플리케이션에 필요한 핵심 데이터와 작업 공간을 구성하는 기능을 제공합니다.			
GRC: 비즈니스 연속성 계획 수립 [sn_bcp]	비즈니스 연속성 관리 팀이 비즈니스 연속성 및 재해 복구 계획을 생성, 검토, 승인할 수 있는 기능을 제공합니다.			
GRC: 비즈니스 영향 분석 [sn_bia]	비즈니스 연속성 관리 팀이 비즈니스 프로세스, 애플리케이션 및 위치와 같은 중요한 자원에 대한 중단의 영향을 평가하기 위한 구조적 워크플로우를 제공합니다.			
GRC: 위기 관리 [sn_recovery]	비즈니스 연속성 관리 팀이 계획 연습 및 실제 위기 이벤트 중에 비즈니스 연속성 계획을 활성화할 수 있는 기능을 제공합니다.			
GRC: 규정 준수 UCF [com.sn_comp_ucf]	GRC: 규정 준수 UCF 플러그인은 통합 준수 프레임워크(UCF)에서 규정 콘텐츠 및 일반 통제를 다운로드하는 기능을 GRC: 정책 및 규정 준수 관리에 제공하는 추가 기능입니다.	비활성	아니오	com.sn_compliance
GRC:모바일 [com.sn_grc_mobile]	GRC 모바일 앱에서 볼 수 있는 GRC Core 애플리케이션에는 정책 및 준수 관리와 위험 관리, 두 가지가 있습니다. GRC 모바일 앱에서 볼 수 있는 GRC Core 애플리케이션에는 정책 및 준수 관리와	비활성	아니오	com.glide.sg , com.glide.sg.agent_native_client

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	위험 관리, 두 가지가 있습니다.			
GRC: Performance Analytics 통합 [com.sn_grc_pa]	GRC: 퍼포먼스 분석 통합을 사용하면 위험 및 준수 관리자가 퍼포먼스 분석에서 제공하는 고급 보고 기능을 사용하여 주요 위험 및 통제 표시기를 지속적으로 모니터링할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.sn_grc
GRC: 정책 및 준수 관리 [com.sn_compliance]	GRC: 정책 및 준수 관리 애플리케이션은 외부 규정 및 베스트 프랙티스에 상호 매핑되는 정책, 표준, 내부 통제 절차를 만들고 관리하기 위한 중앙 집중식 프로세스를 제공합니다. 이 애플리케이션은 통제 활동의 식별, 평가 및 지속적인 모니터링을 위한 구조화된 워크플로우를 제공합니다.	비활성	예	• com.sn_grc • com.snc.comp_attest
GRC: 예측 인텔리전스 [com.sn_grc_pred_intel]	고객은 문제 할당과 같은 다양한 GRC 사용 사례에 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 이 플러그인에는 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.glide.platform_ml • com.sn_grc
GRC: GRC 프로파일 의존성 [com.snc.grc_profile_dep]	GRC 프로파일 애플리케이션을 지원하는 데 필요한 모든 종속 플러그인을 설치합니다.	활성	아니오	• com.snc.grc.common • com.snc.planned_task_v2
GRC: Regulatory Change Management [com.sn_grc_reg_change]	Regulatory Change Management 애플리케이션을 사용하면 고객이 예정된 규제 변경을 확인하고, 그 영향을 평가하고, 위험 및 규정	활성	예	• com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep • com.glide.hub.action_step.sftp

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	준수 관련 변경 사항을 구현하여 전반적인 규정 준수를 보장할 수 있습니다.			• com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime
Thomson Reuters 규제 인텔리전스와의 GRC 통합 [com.sn_grc_int_tr]	Thomson Reuters 규제 인텔리전스 애플리케이션과 GRC 통합을 사용하여 Thomson Reuters 플랫폼과 통합하고 인스턴스에 Thomson Reuters 규제 인텔리전스(TRRI) 피드 ServiceNow 를 사용합니다.	활성	예	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: 고급 위험 [com.sn_risk_advanced]	의사 결정자는 비즈니스의 모든 수준에서 조직의 위험 태세에 대한 최신 정보를 볼 수 있습니다. 중간 위험 설명을 위험에 연결하고 엔터프라이즈 수준 위험 설명에도 연결합니다. 위험 관리 팀은 가장 세분화된 위험에서 가장 높은 엔터프라이즈 수준 위험 설명까지 위험 설명과 점수의 롤업을 제공할 수 있습니다. 또한 위험 관리자는 위험 이벤트를 모니터링하고, 기존 위험과 연결하고, 근본 원인 분석을 수행하고, 모든 정정 작업을 추적할 수 있습니다.	활성	예	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: DevOps 액셀러레이터 [com.sn_grc_devops] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	CIS 통제, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS 등의 규정, 표준 및 프레임워크에서 도출된 통제 목표를 DevOps Policy as Code Engine(PaCE)에 매핑합니다. 이러한 정책은 DevOps 구성 정책 컨텐츠 팩에서 제공합니다. 이를 통해 규정 준수 및 DevOps	활성	아니오	안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	관리자는 제어 규정 준수를 예방적으로 모니터링하고, PaCE 정책 실행의 증거에 대한 실시간 가시성을 확보하고, 예외 관리를 허용할 수 있습니다.			
GRC: Risk Management [com.sn_risk]	GRC: 위험 관리 애플리케이션은 비즈니스 운영에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 엔터프라이즈 및 IT 위험을 식별, 평가, 대응하고 지속적으로 모니터링하는 중앙 집중식 프로세스를 제공합니다. 또한 이 애플리케이션은 위험 평가, 위험 표시기 및 위험 문제를 관리하기 위한 구조적 워크플로우를 제공합니다.	비활성	예	• com.sn_grc • com.snc.risk_asmt
GRC: 위험 관리 종속성 [com.snc.grc_vrm_dep]	GRC 위험 관리 애플리케이션을 지원하는 데 필요한 모든 종속 플러그인을 설치합니다.	활성	아니오	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.risk_asmt
GRC: SIG Questionnaire 통합 [com.sn_sig_asmt]	GRC: GIS 질문서 통합 플러그인은 GRC: 벤더 위험 관리 애플리케이션과 함께 사용할 공유 평가 표준화된 정보 수집(SIG) 설문지를 설치합니다.	비활성	예	• com.snc.assessment_core • com.sn_vdr_risk_asmt • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.document_management
GRC: Vendor Risk Management [com.sn_vdr_risk_asmt]	GRC: Vendor Risk Management 애플리케이션을 사용하면 위험 관리 이해 관계자가 벤더 생태계 전반의 위험을 식별, 평가 및 관리할 수 있습니다.	비활성	예	• com.sn_comp_asmt • com.snc.vendor_core • com.sn_grc • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_portal
GRC: 벤더 위험 관리 종속성 [com.snc.grc_vrm_dep]	GRC 벤더 위험 관리 애플리케이션을 지원하는 데 필요한 모든 종속 플러그인을 설치합니다.	활성	아니오	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_core

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• com.snc.sig_asmt_core • com.snc.assessment_core • com.snc.document_management • com.snc.vendor_portal
GRC: 가상 에이전트 [com.sn_grc_virtual_agent]	GRC: Virtual Agent는 일반적인 GRC 운영을 위한 챗봇 기능을 제공합니다.			
GRC: 워크벤치 [com.sn_grc_workbench]	GRC 워크벤치는 CMDB 정보를 활용하여 모든 애플리케이션의 업스트림 및 다운스트림 관계를 보여줍니다. 이러한 관계를 통해 기업 전체에서 일관된 위험 매핑 및 모델링을 수행할 수 있습니다. GRC 워크벤치는 레거시 GRC와 함께 작동하지 않습니다.	비활성	아니오	com.sn_grc
단체 생명보험 서비스 [com.sn_ins_group_life] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	단체 생명 보험 관리.	활성	예	com.snc.csm_contributor_user
애플리케이션 작성자 가이드 [com.glide.sn-guided-app-creator]	사용자가 즉시 사용할 수 있는 사용자 지정 비즈니스 애플리케이션을 설정할 수 있습니다.	활성	아니오	com.sn_appcreator
안내 결정 (유지관리 모드에만 해당) [com.snc.guided_decisions]	안내 결정을 생성할 수 있도록 프레임워크와 실행 엔진을 활성화합니다.	활성	아니오	• com.glide.decision_table • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.hub
안내 결정 - 지침 (유지관리 모드만 해당) [com.snc.guided_decisions_guidance]	안내 결정에 대한 지침을 생성할 수 있도록 프레임워크를 활성화합니다.	활성	아니오	• com.glide.hub • com.snc.guided_decisions_guidance
안내 결정 - 지침 전역 엔터티	이 전역 플러그인은 전역 엔터티에	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(유지관리 모드만 해당) [com.snc.guided_decisions_guidance_global]	액세스하기 위한 안내 결정 지침의 종속 항목으로 로드됩니다.			
공급자 수명주기 운영용 뉴스 통합 [com.snc.sn_supplier_news] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	선호하는 뉴스 채널에서 최근 뉴스와 기타 기사를 검색합니다. 이 응용 프로그램에서 사용할 수 있는 Bing과의 Microsoft 미리 구성된 통합이 있습니다.	비활성	아니오	안 함
결정 안내 - 차선 전략 [com.snc.next_best_action]	지정된 컨텍스트에 대한 안내 결정과 같은 관련 작업을 권장합니다. 플러그인을 사용하면 차선 전략을 권장하는 규칙을 정의할 수 있습니다.	활성	아니오	com.sn_next_best_action_list
작업 공간의 플레이북을 위한 안내 결정 [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	작업 공간에서 플레이북에 안내 결정을 표시할 수 있도록 활동 유형, 정의 및 구성 요소를 활성화합니다.	활성	아니오	• com.snc.guided_decisions • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.playbook_experience.conf
Guided Decisions Experience [sn_ga_exp] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	고객이 플레이북, 권장 작업 및 기타 기능을 사용하여 안내 결정을 사용할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.snc.guided_decision
안내 설정 구성 [com.glide.guided_setup_config]	안내 설정 콘텐츠에 대한 구성을 고객에게 제공합니다.	활성	아니오	
CMDB에 대한 안내 설정 [com.snc.cmdb.guided_setup]	고객에게 CMDB 구성을 위한 시각적 지침을 제공합니다. 필요합니다 코어 UI.	활성	아니오	• com.snc.guided_setup • com.snc.cmdb
퍼포먼스 분석을 위한 안내 설정 [com.snc.pa.guided_setup]	고객에게 퍼포먼스 분석을 구성하기 위한 시각적 지침을 제공합니다. 필요합니다 코어 UI.	활성	아니오	• com.snc.guided_setup • com.snc.pa • com.glideapp.dashboards
플로우 디자이너 안내 설정 ServiceNow	사용자에게 플로우 생성을 시작하는	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.glide.hub.flow_designer_guided_tours]	방법을 안내하는 가이드가 있는 둘러보기입니다.			
안내 설정 프레임워크 [com.snc.guided_setup]	고객에게 애플리케이션을 구성 ServiceNow 하기 위한 시각적 지침을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.ui_components • com.glide.scripted_rest_services • com.glide.embedded_help • com.glide.scoped_analytics_framew
가이드 투어 디자이너 [com.glide.sn_tourbuilder]	ServiceNow GTD라고도 하는 가이드 투어 디자이너는 가이드가 있는 둘러보기를 간단하게 생성할 수 있는 방법입니다. 사용하기 쉬운 끌어서 놓기 인터페이스를 제공하여 코드를 작성하지 않고도 가이드가 있는 둘러보기를 빠르게 빌드할 수 있습니다. 단계를 추가, 삭제, 수정, 재정렬할 수 있을 뿐만 아니라 둘러보기를 미리 보면서 테스트할 수도 있습니다.	활성	아니오	
가이드 투어 [com.glide.guided_tours]	가이드가 있는 둘러보기는 UI 페이지의 절차에 대한 안내를 제공합니다. 관리자는 사용자 지정 가이드가 있는 둘러보기를 개발하여 조직 내의 특정 비즈니스 프로세스로 사용자를 지원할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.hop스카치 • com.glide.embedded_help
하드웨어 자산 관리 (유지관리 모드만 해당) [com.sn_hamp]	하드웨어 자산 관리 전문가는 인수에서 처분에 이르기까지 엔드 투 엔드 자산 수명주기 전반에 걸쳐 물리적 하드웨어 자산을 관리하기 위한 자동화 및 후속 대응적	활성	아니오	com.sn_hwnorm

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	표준 관행을 추진하는 데 중점을 둡니다.			
하드웨어 모델 정규화 [com.sn_hwnorm]	하드웨어 표준화는 Orlando 릴리스에서 제한된 접근을 위해 계획된 완전히 새로운 앱입니다. 이 기능을 사용하면 ITAM 하드웨어 표준화 플러그인을 사용하는 고객이 표준화된 컨텐츠를 수신하여 IT 하드웨어 제조업체, 모델 및 모델 수명주기에 대한 기록을 표준화할 수 있습니다.	비활성	예	• com.snc.model • com.glide.data_services_canonicaliz • com.sn_glidequery
건강 및 안전 인시던트 관리 [sn_ohs_im] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	조직이 건강 및 안전과 관련된 직원 인시던트와 관찰을 기록, 조사 및 보고할 수 있습니다.	활성	예	• 플러그인 의존성: ◦ com.snc.app_쉘_aw ◦ com.snc.uib.base_agent_workspa ◦ com.glide.playbook_experience.co ◦ com.glide.pad.license • 스토어 앱 의존성: ◦ sn_wsd_core ◦ sn_ohs_comp ◦ sn_ohs_im_pa ◦ sn_imt_core ◦ sn_ent
Health and Safety Incident Management OSHA 컨텐츠 팩 [com.snc.sn_hs_im_osha] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	OSHA(Occupational Safety and Health Administration) 보고서 자동 채우기 및 애플리케이션에 익스포트 기능을 건강 및 안전 인시던트 관리 추가합니다.	활성	예	
상태 로그 분석 코어 [com.glideapp.itom.occultus]	상태 로그 분석 범위가 지정된 애플리케이션의 필수 구성요소입니다.		아니오	• com.glide.indexed-docstore.es • com.snc.clotho • com.itom.jutils • com.glide.services

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• com.glide.auth.mutual • com.glideapp.itom.snac
상태 로그 분석 뷰어 [com.sn-log-viewer]				
높은 보안 설정 [com.glide.high_security]	높은 수준의 보안 시스템 속성 및 접근 제어를 포함한 높은 수준의 보안 환경을 활성화합니다.	활성	아니오	com.glide.role_management
이력 세트 [com.glide.history_set]	기록의 감사, 이메일 및 관계 데이터를 테이블 형식으로 볼 수 있도록 sys_history_set 및 sys_history_line 테이블을 유지관리합니다.	활성	아니오	
히스토리 워커 [com.glide.history_walker]	이력 워커에 대한 스크립트 액세스를 제공합니다.	활성	아니오	
홈페이지 사용 중단 지원 도구 [sn_home_page_depr]				
홈페이지 시작 화면 [com.glideapp.home.splash.page]	홈페이지의 시작 페이지를 제공합니다. 로그온 하면 home.do 로 이동하는 대신 홈 페이지 트랜잭션을 취소 할 수있는 스플래시 페이지로 이동합니다. 이 기능은 홈페이지를 로드하는 데 시간이 오래 걸릴 때 유용합니다.	활성	아니오	com.glideapp.home

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	중요사항: 홈페이지에서 인스턴스의 정보를 정렬하여 데이터에 대한 스토리를 전달하는 기능은 새 인스턴스의 대시보드에서 찾을 수 있습니다. 활성화된 업그레이드 넥스트 경험 된 인스턴스에서 직접 URL이 있는 사용자는 기존 홈페이지를 볼 수 있지만 홈페이지를 생성하거나 편집할 수는 없습니다. 응답형 대시보드와 분석 센터 대시보드가 홈페이지 기능을 대신합니다. 홈페이지 사용 중단 도움말 도구를 사용하여 인스턴스의 홈페이지를 응답 대시보드로 변환합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 분석 센터의 대시보드 • 응답 대시보드 사용 .			
홉스카치 [com.glide.ui.hopscotch]	Hopscotch는 개발자가 페이지에 제품 둘러보기를 쉽게 추가할 수 있도록 하는 프레임워크입니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	Hopscotch는 둘러보기 JSON 개체를 입력으로 수락하고 개발자가 둘러보기 디스플레이 렌더링 및 둘러보기 진행률 관리를 제어할 수 있는 API를 제공합니다. Hopscotch 및 API에 대한 자세한 내용은 http://linkedin.github.io/hopscotch 확인하세요.			
HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams [sn_now_teams_hr] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	통합은 Microsoft Teams 내에서 광범위한 서비스 제공 기능을 제공하여 직원의 HR 요청을 해결하는 데 도움을 줍니다. 직원은 질문에 대한 답변을 얻고, 최신 뉴스 및 이벤트에 대한 최신 정보를 얻고, 문제를 보고하고, 이행자와 오픈 HR 케이스에 대해 논의할 수 있습니다.	비활성	아니오	• sn_hr_va • sn_now_teams
SuccessFactors와의 HR 서비스 제공 통합 [sn_hr_sf] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	직원이 두 시스템 중 하나에서 할 일을 보고 완료할 수 있도록 직원의 할 일을 동기화합니다.	활성	아니오	• sn_successfactors • sn_hr_integr_fw • com.sn_hr_core
HRSD 프로세스 최적화 콘텐츠 팩 [com.sn_hr_process_optimization] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	HRSD 프로세스에 대해 사전 구성된 프로세스 최적화 모델 및 관련 아티팩트를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.sn_process_optimization • com.sn_hr_core
HTML 위생 검사 [com.glide.htmlsanitizer]	모든 HTML 필드에서 HTML 마크업을 자동으로 정리하여 원치 않는 코드를 제거하여 교차 사이트 스크립팅 공격과 같은 보안 문제로부터 보호합니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Human Resources 애플리케이션: 코어 CMS [com.snc.hr.core.cms] (유지 관리 모드에만 해당)	HR용 케이스 및 지식 관리를 제공합니다. 들어오는 케이스의 수와 유형을 파악하면서 직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용 및 이행을 표준화합니다. ⚠ 경고: Human Resources 애플리케이션: Core가 활성화되어 있지 않은지 확인하십시오. 이 플러그인은 인사 관리 애플리케이션: 코어의 일부 기능을 복제하는 새로운 HR 애플리케이션입니다. 이 플러그인에 대한 질문이 있으면 계정 관리자에게 문의하십시오 ServiceNow . 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	• com.glide.country • com.glide.db_이미지 • com.snc.appview • com.snc.document_management • com.snc.knowledge3 • com.snc.pdf_generator • com.snc.sc_catalog_manager • com.snc.signaturepad • com.snc.skills_management • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.snc.hr.scoped_security
Human Resources Scoped App: 통합 [com.sn_hr_integrations]	HR 통합은 범위가 지정된 버전의 HRSM에 대해 여러 외부 공급업체 HR 시스템과 통합할 수 있는 기능을 제공합니다. HR 통합은 HRSM의 HR 프로파일 정보를 외부 공급업체 HR 애플리케이션으로 푸시하고 외부 공급업체 HR 애플리케이션에서 HRSM으로 HR 프로파일 정보를 끌어옵니다.	비활성	예	com.glide.scope.access.restricted_caller

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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	HR에 대한 수명주기 이벤트 모듈을 활성화합니다. 라이센스가 부여된 다른 애플리케이션과 결합하여 직원 및 프로세스 관리 담당자에게 온보딩 또는 육아 휴직과 같은 전체 서비스 직원 여정 경험을 제공합니다.	비활성	예	• com.sn.hr.core • com.sn_hr_service_portal
Human Resources Scoped 앱: 기업용 수명주기 이벤트 [com.sn_hr_lifecycle_enterprise]	Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise를 통해 IT, 시설, 재무, 법무 등 여러 부서가 관여하는 온보딩 및 기타 직원 수명주기 이벤트를 자동화할 수 있습니다.	비활성	예	• com.sn_hr_lifecycle_events • com.sn_hr_core • com.sn_hr_service_portal • com.sn_hr_onboarding • com.snc.businessroles
Human Resources Scoped App: Mobile [com.sn_hr_mobile]	HR용 모바일 모듈을 활성화합니다. Mobile Employee Experience Native Application 플러그인과 결합하면 HR 관련 항목이 네이티브 모바일 애플리케이션에 표시됩니다.	활성	예	• com.glide.mobile-employee • com.sn_hr_core
Human Resources Scoped 앱: Mobile Employee Onboarding [com.sn_hr_onboarding]	새 모바일 온보딩 애플리케이션을 사용하여 신입 직원이 온보딩 할 일을 완료하고, 질문을 하고, 관련 콘텐츠를 볼 수 있도록 합니다.	비활성	예	
Human Resources Scoped 앱: 육아 여정 [com.sn_hr_parental_journey]	육아 휴직을 위한 직원 여정을 활성화합니다. 라이센스가 부여된 다른 애플리케이션과 결합하여 직원과 프로세스 관리자에게 풀 서비스 육아 휴직 경험을 제공합니다.	활성	예	com.sn_hr_lifecycle_events

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	중요사항: 육아 휴직을 사용하려면 Human Resources Scoped 앱: Core 및 Human Resources Scoped 앱: Lifecycle Events 플러그인에 라이센스를 부여하고 활성화해야 합니다.			
인사 관리 범위 지정 앱: 보안 [com.sn.hr.scoped_security]	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요합니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오. Human Resources Scoped App: Core 플러그인에 이 플러그인이 필요합니다.	비활성	아니오	com.glide.service-portal
Human Resources Scoped 앱: Service Portal [com.sn.hr.service_portal]	직원들이 필요한 모든 HR 서비스를 빠르고 쉽게 받을 수 있는 단일 공간을 제공합니다.	비활성	예	• com.sn_hr_core • com.glide.connect.support
Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]	HR용 메시징 인터페이스 내에서 대화를 통해 사용자 지원을 제공하는 대화식 봇 플랫폼을 활성화합니다.	활성	아니오	• com.glide.cs • com.sn_hr_core • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	중요사항: HR용 가상 에이전트를 사용하려면 Human Resources Scoped 앱: Core 및 Glide 가상 에이전트 플러그인에 라이센스를 부여하고 활성화해야 합니다.			• com.sn_hr_service_portal • com.glide.va.sp_widgets
Human Resources Scoped 앱: 작업 공간 [sn_hr_agent_workspace]	에이전트에게 통합되고 시각적으로 직관적인 HR 사용자 경험을 제공하는 구성 가능한 서비스 데스크 애플리케이션을 활성화합니다. **중요사항:** HR용 에이전트 작업 공간을 사용하려면 Human Resources Scoped 앱: 코어 플러그인에 라이센스를 부여하고 활성화해야 합니다.		아니오	• com.agent_workspace • com.snc.sn_lookup_and_verify_conf • com.sn_hr_core
소프트웨어 자산 관리용 IBM 라이센스 준수 [com.sn_samp_ibm_lic] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	IBM용 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩과 Anglepoint Elevate 플랫폼 간의 통합을 지원합니다. 이 통합을 사용하면 IBM License Metric Tool (ILMT) 또는 BigFix Inventory와 통합할 필요 없이 IBM 라이센스를 직접 추적하고 관리할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.sn_samp_master_ws

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
개인 생명보험 서비스 [com.sn_ins_indiv_life] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	개인 생명 보험 정책 관리.	활성	예	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook(2.0.2) • sn_bom(1.8.0) • sn_ins_indiv_uw(1.0.1)
Indoor Mapping [sn_map_core] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	디지털 맵을 빌드, 시각화 및 다양한 ServiceNow 제품 및 사용 사례에 통합하는 기능을 제공합니다.	활성	예	sn_wsd_indoor_map
산업 프로세스 관리자 [com.sn_otsm] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	팀이 개별 시설에서 산업용 장비 모델 및 관련 생산 프로세스를 매핑하고 시각화할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model
산업 작업 공간 공통 [com.sn_mfg_common] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	산업 공정 및 운영 기술 제품에 사용되는 공통 구성 요소를 제공합니다.	활성	예	com.snc.cmdb.workspace
상호작용 통제 구성요소 〔sn_int_control〕 (ServiceNow Store〔var.store-name〕에서 사용 가능)	이 플러그인을 사용하면 연락처 센터 플랫폼을 ServiceNow 구성 가능 작업 공간과 통합할 수 있습니다. 이 프레임워크는 일련의 기본 음성 통화 제어를 제공합니다.	활성	아니오	• 애플리케이션 스포크 선택기 [sn_appss] • 컨택 센터 통합 Core [sn_ct_ctr_it_core] • 외부 에이전트 관리 유틸리티 팩 [sn_external_agent] • OpenFrame [sn_openframe] • OpenFrame UXB 구성요소 [sn_openframe_uxb] • sn-timer [sn_timer] • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.hub • com.sn_openframe
ISA 장비 모델 [com.sn_isa_model]	솔루션에 필요한 ServiceNow 운영	활성	예	com.snc.cmdb.integration_util

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	기술 ISA-95 장비 모델 데이터 기반을 생성합니다.			
HR용 문제 자동 해결 [com.snc.hr.issue_auto_resolution] (의 새로운 기능 Tokyo)	조직이 조직에서 이미 정의한 셀프 서비스 콘텐츠를 사용하여 일상적이고 중요하지 않은 직원 문의에 대해 거의 실시간으로 응답을 제공할 수 있습니다. 직원들은 자신에게 편리한 채널을 통해 자신에게 효과적이라고 생각되는 시간 내에 자신의 자연어로 도움을 요청할 수 있습니다.	활성	아니오	com.sn_hr_core
ITAM 상태 검사 애플리케이션 [com.sn_itam_health_check] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	소프트웨어 자산 관리 구성 검사를 수행하여 소프트웨어 라이센스 준수 결과에 영향을 줄 수 있는 구성 문제를 확인합니다. 또한 문제를 해결하기 위한 권장 사항을 얻은 후 성공적인 해결을 위한 작업을 생성할 수 있습니다.	활성	아니오	com.snc.samp
통합 허브 ETL [com.sn_int_studio] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	외부 공급업체 소스에서 CMDB 데이터를 수집하도록 템플릿을 구성하기 위한 사용자 인터페이스입니다.	활성	예	• com.glide.integration_studio • com.snc.cmdb.integration_util
ITSM 성공 대시보드 [com.snc.success_dashboard_itsm] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	에서 ServiceNow정의한 KPI를 사용하여 IT 리더십 팀 및 프로세스 소유자에게 ITSM 구현의 성과 및 개선 사항을 측정할 수 있는 인사이트를 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.pa.premium.all_content • com.snc.self_service_analytics_core
Journey Designer [com.sn_jny]	관리자와 직원이 온보딩에서 등록 취소 및 그 사이의 모든 과정에 이르기까지	비활성	예	• com.sn_hr_core • com.sn_hr_lifecycle_ent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(의 새로운 기능 Tokyo)	풍부한 공동 작업 여정에 참여할 수 있습니다.			• sn_ex_sp_pro • sn_ect sn_cd
I18N: 포르투갈어 (브라질) 번역 [com.snc.i18n.brazilian.portuguese]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 포르투갈어(브라질)를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 체코어 번역 [com.snc.i18n.czech]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 체코어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 네덜란드어 번역 [com.snc.i18n.dutch]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 네덜란드어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 핀란드어 번역 〔com.snc.i18n.핀란드어〕	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 핀란드어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 프랑스어 - 캐나다 번역 [com.snc.i18n.french-canada]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 프랑스어 - 캐나다 제공.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 프랑스어 번역 〔com.snc.i18n.프랑스어〕	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 프랑스어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 독일어 번역 〔com.snc.i18n.독일어〕	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 독일어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 히브리어 번역 〔com.snc.i18n.히브리어〕	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 히브리어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 헝가리어 번역 [com.snc.i18n.hungarian]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 헝가리어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
I18N: 국제화 [com.glide.i18n]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 번역을 미리 로드하지 않고 인스턴스를 번역하는 데 필요한 요소를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.glide.system_import_set • com.glideapp.knowledge.i18n2
I18N: 국제화 번역 도우미 [com.glide.i18n.translation_helper]	모듈 및 임포트 세트 맵을 사용하여 번역 유지관리를 위해 모든_언어_쌍을 하나의 테이블로 병합합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 이탈리아어 번역 [com.snc.i18n.italian]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 이탈리아어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 일본어 번역 [com.snc.i18n.japanese]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 일본어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]	사용 가능한 언어에 대한 국제화 플러그인을 설정하면 이 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 이 플러그인을 사용하면 문서를 작성하고 보는 동안 번역을 쉽게 관리할 수 있는 방식으로 다양한 언어로 문서의 번역을 만들고 유지 관리할 수 있습니다.	비활성	아니오	• com.glideapp.knowledge3 • com.glide.i18n
I18N: 한국어 번역 〔com.snc.i18n.한국어〕	한국어 번역	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 폴란드어 번역 〔com.snc.i18n.폴란드어〕	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 폴란드어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 포르투갈어 번역 [com.snc.i18n.portuguese]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 포르투갈어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
I18N: 러시아어 번역 [com.snc.i18n.러시아어]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 러시아어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 중국어 간체 번역 [com.snc.i18n.chinese]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 중국어 간체를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 스페인어 번역 [com.snc.i18n.스페인어]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 스페인어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 태국어 번역 [com.snc.i18n.thai]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 태국어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 중국어 번체 번역 [com.snc.i18n.traditional chinese]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 중국어 번체를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
I18N: 터키어 번역 [com.snc.i18n.터키어]	언어 국제화를 위한 국제화 플러그인입니다. 터키어를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.i18n
소프트웨어 자산 관리용 IBM 라이센스 준수 [com.sn_samp_ibm_lic]				
IBM Watson 어시스턴트 통합 [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic]	IBM Watson 어시스턴트 주제가 어시스턴트 V1 API를 사용하여 IBM Watson에서 작성된 IBM 기술(대화)을 실행할 수 있도록 합니다. 이 주제는 가상 에이전트 웹 클라이언트에서 실행됩니다.	비활성	아니오	
IBM Watson 어시스턴트 통합 V2 [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.v2]	IBM Watson 어시스턴트 채팅 통합을 사용하여 어시스턴트 V2 주제]	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	API를 사용하여 IBM Watson에서 작성된 대화 기술(대화)을 실행할 수 있습니다. 주제는 가상 에이전트 웹 클라이언트에서 실행됩니다.			
IBM Watson Translator Service 스포크 [com.glide.ibm_translation_spoke]	IBM 번역 서비스를 사용하여 텍스트를 한 언어에서 다른 언어로 번역하고 텍스트의 언어를 탐지하는 기능을 추가합니다.	비활성	아니오	com.glide.hub.integrations
Ideation with PPM [com.snc.ppm_innovation_management]	수요, 자원, 포트폴리오 및 프로젝트를 관리할 수 있는 아이디어에서 실행까지 모든 가시성을 제공합니다. Agile 관리 및 테스트 관리는 생산성과 서비스 제공을 개선하는 데 도움이 됩니다. 아이디어 제출부터 실행까지 모든 가시성으로 아이디어를 관리할 수 있습니다. 아이디어 제출자 및 기타 이해 관계자와 공동 작업하여 잠재력이 가장 높은 아이디어를 식별하고 실행을 위해 다양한 작업 엔터티로 변환합니다.	비활성	예	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model • com.snc.comments_and_feedback
인시던트 [com.snc.incident]	인시던트 관리를 위한 기본 기능을 제공합니다.	활성	예	• com.snc.service • com.snc.incident_notification • com.glideapp.report.itsm.incident.o
인시던트 관리 - ATF 테스트 [com.snc.incident.atf]	인시던트 관리에 대한 ATF 테스트를 제공합니다.	활성	예	
Innovation Management 유틸리티 [com.snc.innovation_management_util]	아이디어에서 요구/프로젝트와 같은 작업 엔터티를 생성하는 기능을 제공합니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
인시던트 담당 워크벤치 데모 [com.snc.incident_assignment_workbench_demo]	동적 일치 규칙/기준을 통한 지능형 에이전트 권장사항입니다.	비활성	예	• com.snc.contact_management • com.glideapp.live_feed_document • com.glide.phone_number
인시던트 커뮤니케이션 관리 [com.snc.iam]	위기 관리자가 중요 문제에 대한 커뮤니케이션을 관리하고 SMS, 컨퍼런스 회의, 이메일 구독 및 라이브 피드를 통해 모든 관련 사용자를 모을 수 있습니다.	비활성	아니오	com.snc.assignment_workbench
인시던트 관리 - ATF 테스트 [com.snc.incident.atf]	인시던트 관리 ATF 테스트를 제공합니다.	활성	예	
인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 [com.snc.incident.mim]	인시던트 관리를 위한 권장 인시던트 응답 프로세스, 사전 정의된 인시던트 통신 계획이 있는 비즈니스 크리티컬 인시던트, 통신, 공동 작업, 사후 조사 등 프로세스의 다양한 측면을 처리하기 위한 워크벤치를 제공합니다.	비활성	예	• com.snc.iam • com.snc.incident.updates • com.snc.task_outage
인시던트 관리 알림 [com.snc.incident_notification]	인시던트 관리에 알림 기능을 제공합니다.	활성	아니오	
인시던트 관리 베스트 프랙티스 - San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego]				
인시던트 개요 홈페이지 [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	인시던트 개요 홈페이지를 제공합니다.	활성	아니오	com.glideapp.report
인시던트 해결 필드 [com.snc.incident_resolution_fields]	인시던트가 해결되거나 종결되면 비즈니스 규칙으로 채워진 종결됨 및 종결한 사람과 비슷한 인시던트 테이블에	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	해결됨 및 해결됨 필드를 추가합니다.			
인시던트 업데이트 [com.snc.incident.updates]	Incident Updates 플러그인 - Incident Base 플러그인에 대한 모든 업데이트를 포함합니다.	활성	예	
인덱스 제안 [com.glide.index_suggestion]	느린 쿼리에 대한 데이터베이스 인덱스를 제안합니다.	활성	아니오	통계 도구, 열 통계
Innovation Management [com.snc.innovation_management]	아이디어 관리 애플리케이션을 사용하면 아이디어 관리자가 조직 수준에서 아이디어를 관리할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.snc.comments_and_feedback
Innovation Management - ATF 테스트 [com.snc.innovation_management.atf]	Innovation Management - ATF 테스트는 Innovation Management 애플리케이션에서 실행할 수 있는 테스트 케이스와 테스트 슈트를 제공합니다.	비활성	아니오	
여러 웹 서비스 삽입 [com.glide.web_service.insert_multiple]	직접 SOAP API에 대해 다중 삽입을 사용합니다.	비활성	아니오	
인스턴스 보안 센터 [com.glide.instance_sec_center]	이 플러그인은 인스턴스 보안 센터 모듈을 활성화합니다. 왼쪽 탐색 메뉴에서 인스턴스 보안 센터를 검색합니다.	활성	아니오	• com.snc.pa.instance_sec_dash • com.snc.pa.sp.widget • com.glide.service-portal.esm
인스턴스 데이터 복제 [com.glide.idr]	한 인스턴스에서 하나 이상의 다른 인스턴스로 기록을 복제합니다.	비활성	아니오	
인스턴스 동기화 커넥터 [sn_instance_sync_connector]				
인스턴스 동기화 커넥터 - 코어 [com.snc.instance_sync_connector_core]	통합 허브 프로세스 동기화 프레임워크를 활성화하고 활용하는 고객을 제공하는 ITSM 인스턴스	활성	아니오	com.glide.hub.process.sync

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	동기화 커넥터 코어 플러그인입니다.			
통합 - 공통 구성요소 [com.snc.integration.common]	통합을 위한 공통 스크립트를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.glide.system_import_set • com.glide.web_service_provider • com.glide.system_property_categor
통합 - JDBC [com.snc.integration.jdbc]	JDBC를 통해 통합을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent • com.snc.integration.common
통합 - Multifactor Authentication [com.snc.integration.multifactorauthentication]	인스턴스에서 사용자 다단계 인증을 설정하는 플러그인입니다.	활성	아니오	
통합 - 복수 공급업체 1회 사용자 인증(SSO) 개선 UI [com.snc.integration.sso.multi.ui]		비활성	아니오	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.snc.integration.sso.multi.install
통합 - 다중 제공자 SSO(Single Sign-On) 설치 관리자 [com.snc.integration.sso.multi.installer]	통합 - 복수 제공자 1회 사용자 인증(SSO) 플러그인 대신 이 플러그인을 사용하여 복수 제공자 1회 사용자 인증(SSO) 기능을 활성화합니다. 복수 제공자 SSO(Single Sign-On) 플러그인을 사용하면 조직이 SAML을 사용하여 여러 IDP(ID 제공자)에 대해 인증할 수 있습니다. 또한 여러 다이제스트 구성을 사용하여 인증을 지원합니다.	비활성	아니오	
통합 - Tivoli Enterprise Console(TEC) 2.0 [com.snc.integration.tivoli_tec]	버전 2.0과 Tivoli Enterprise Console(TEC)의 통합을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.snc.integration.common • com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent
통합 - Verizon eBonding [com.snc.integration.verizon_ebonding]	Verizon eBonding과의 통합을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.snc.integration.common • com.glide.custom_web_service

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• com.glide.static_wsdl • com.glide.custom_web_service • com.glideapp.ecc_retry_policy
IntegrationHub 원격 프로세스 동기화 [com.glide.hub.process.sync]			아니오	• com.glide.hub.process.sync.model • com.glide.hub.process.sync.jobs • com.glide.hub.process.sync.actions • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.flow_designer_intros
통합 허브 원격 프로세스 동기화 라이센스 [com.glide.hub.remote.process.sync.license]	ServiceNow AI Platform 원격 프로세스 동기화 구독을 통해 사용자 지정 및 플랫폼 테이블과 원격 프로세스 동기화를 사용할 수 있습니다. 주: 생성된 애플리케이션에서 확장 ServiceNow 되는 사용자 지정 앱 또는 테이블에서 원격 프로세스 동기화를 사용하려면 사용자가 확장된 애플리케이션과 ServiceNow AI Platform 원격 프로세스 동기화를 모두 구독해야 합니다.		아니오	
통합 - 외부 인증 프레임워크 [com.glide.external.app]		비활성	아니오	
의도 디스커버리 [sn_nlu_discovery] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	인시던트, 케이스 또는 요청에서 사용자 의도를 검색합니다.	활성	아니오	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
상호작용 로깅, 라우팅 및 큐 처리 [com.glide.interaction]	상호작용 로깅, 라우팅, 큐에 넣습니다.	비활성	아니오	
상호작용 관리 [com.glide.interaction]	상호작용 관리 시스템 활성화	활성	아니오	
대화형 분석 [com.glideapp.interactive_analysis]	대화형 분석	활성	아니오	• com.glideapp.home.publishers • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements
인터뷰 템플릿 [com.sn_interview_templates]	조사에 사용하기에 일관되고 효율적인 사용 가능한 인터뷰 템플릿을 생성할 수 있습니다.	활성	예	com.sn_component_interview_templates
투자 기금 조성 [sn_invst_pln] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	비즈니스 단위, 제품, 팀 등의 투자 엔터티에 자금을 할당하여 투자를 계획하고 관리할 수 있습니다.			
투자 기금 조성 - ATF 테스트 [com.snc.investment_planning.atf]	투자 기금 조성 - ATF 테스트는 투자 기금 조성 애플리케이션에서 실행할 수 있는 테스트 케이스와 테스트 슈트를 제공합니다.	활성	아니오	com.snc.financial_planning_pmo.atf
투자 계획 수립 [com.snc.investment_planning]	는 자금 조달 엔터티의 우선순위와 전략적 목표에 따라 지속적이고 유연한 투자 계획을 수립할 수 있도록 합니다. 하향식 및 하향식 자금 조달 및 법인 자금 지원 중단 옵션을 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.app.grid • com.snc.app.widgets • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.planned_task_v2
PPM용 투자 계획 [com.snc.investment_planning.pmo]	PPM 자금 조달 엔터티가 우선순위와 전략적 목표에 따라 지속적이고 유연한 투자 계획을 수립할 수 있도록 합니다. 하향식 및 하향식 자금 조달	비활성	아니오	• com.snc.investment_planning • com.snc.financial_planning_pmo

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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	및 법인 자금 지원 중단 옵션을 제공합니다.			
IP 범위 기반 인증 [com.snc.ipauthenticator]	IP 주소를 기반으로 인스턴스에 대한 액세스를 제어합니다.	활성	아니오	
가상 에이전트 대화용 ISC NLU 모델 [com.glide.isc_nlu]	인스턴스 보안 센터의 (NLU) 컨텐츠 팩을 활성화합니다 자연어 이해 .	비활성	아니오	com.glide.isc_virtualagent
ISC 가상 에이전트 대화 [com.glide.isc_virtualagent]	인스턴스 보안 센터의 콘텐츠 팩을 활성화합니다 가상 에이전트 .	비활성	아니오	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.nlu_studio
문제 자동 해결 〔com.glide.cs.자동_해결〕	서비스 포털 또는 이메일을 통해 제출된 인시던트를 가로채서 최종 사용자에게 가상 에이전트가 해결 방법을 찾을 수 있도록 하는 옵션을 제공합니다. 주: 이 기능을 사용하려면 Glide 가상 에이전트 플러그인을 활성화하십시오.	비활성	아니오	com.glide.cs.chatbot
IT Asset Management 모바일 [com.sn_itam_mobile]	인벤토리 관리자는 도크에서 자산을 수령하고 생성할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.sg • com.glide.sg.offline
ITBM 보안 [com.snc.itbm_security]	IT Business Management 플러그인 내에서 보안을 관리하는 공통 플러그인입니다.	활성	아니오	
IT 데이터 마트 [com.snc.it_data_mart]	IT 재무 애플리케이션이 총계원장의 특정 계정 및 세그먼트에 경비를 할당하는 데 사용하는 정보를 저장합니다.	비활성	예	
Microsoft Teams와의 IT Service Management 통합 [sn_now_teams_it]	통합을 통해 직원은 Microsoft Teams에서 직접 IT 서비스 데스크와 상호작용할 수 있습니다. 직원은 질문을 하고, 문제를	비활성	아니오	• sn_now_teams • com.glide.cs.chatbot.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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	보고하고, 서비스를 요청하고, 가상 또는 라이브 IT 서비스 데스크 에이전트와 채팅하여 문제를 해결할 수 있습니다.			
서비스 카탈로그에 대한 항목 디자이너 지원 [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Service Catalog 항목 디자이너.	활성	예	com.glideapp.servicecatalog
ITOM 안내 설정 [com.snc.guided_setup_metadata.itom]	ITOM 안내 설정 메타데이터.	활성	아니오	com.snc.guided_setup
ITSM 및 PA 데모 데이터 〔com.snc.itsm_pa.데모〕	인시던트, 문제, 변경, 작업 SLA, 비즈니스 서비스, 서비스 오퍼링, 서비스 약정 및 성과 분석에 대한 데모 데이터입니다.	비활성	예	• com.snc.incident • com.snc.problem • com.snc.change_request • com.snc.sla • com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla
ITSM CSDM 베스트 프랙티스 - Quebec [com.snc.best_practice.itsm_csdm_quebec]	ITSM Quebec용 CSDM 베스트 프랙티스 릴리스에는 Common Service Data Model(CSDM)을 지원하는 베스트 프랙티스 구성이 포함되어 있습니다. 이 플러그인에는 CI 또는 서비스 오퍼링의 지원 그룹 필드를 기반으로 인시던트, 문제 및 변경 요청에 대한 할당 그룹을 채우는 비즈니스 규칙이 포함되어 있습니다.	비활성	아니오	
ITSM 안내 설정 [com.snc.guided_setup.metadata.itsm]	ITSM 안내 설정에 대한 메타데이터를 포함합니다. 이 플러그인은 내부 전용입니다 ServiceNow .	활성	아니오	com.snc.guided_setup
ITSM 모바일 에이전트	인시던트 관리 및 당직을 위해 새롭게	활성	아니오	

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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.sn_itsm_mobile_agent]	재설계된 ITSM 모바일 경험			
가상 에이전트 대화용 ITSM NLU 모델 [com.snc.itsm.nlu]	이 플러그인에는 ITSM 관련 사용 사례 주제에 사용된 가상 에이전트 NLU 모델이 포함되어 있습니다.	활성	아니오	com.glide.platform_ml com.glide.dev-studio, com.snc.nlu_studio
ITSM 프로세스 최적화 콘텐츠 팩 (유지관리 모드만 해당) [com.sn_itsm_process_opt_cp]	ITSM 프로세스에 대해 사전 구성된 프로세스 최적화 모델 및 개선 이니셔티브를 제공합니다.	활성	아니오	
ITSM 역할 - Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	이 플러그인은 ITSM 역할 플러그인에 포함되어 있습니다. 이 플러그인은 sn_change_read 및 sn_change_write 역할을 추가합니다. 또한 Change Management에 대한 기존 보안 모델을 업데이트하여 이러한 새 역할을 고려합니다.	비활성	아니오	
ITSM 역할 - 인시던트 관리 [com.snc.itsm.roles.incident_management]	이 플러그인은 ITSM 역할 플러그인에 포함되어 있습니다. 이 플러그인은 sn_incident_read 및 sn_incident_write 역할을 추가합니다. 또한 Incident Management에 대한 기존 보안 모델을 업데이트하여 이러한 새 역할을 고려합니다.	비활성	아니오	
ITSM 역할 - 문제 관리 [com.snc.itsm.roles.problem_management]	이 플러그인은 ITSM 역할 플러그인과 함께 포함되어 있습니다.	비활성	아니오	
ITSM 역할 - 요청 관리 [com.snc.itsm.roles.request_management]	이 플러그인은 sn_request_read 및 sn_request_write 추가합니다. 또한 요청 관리에 대한 기존 보안 모델을 업데이트하여 이러한 새 역할을 고려합니다.	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
ITSM 공유 VA 주제 블록 [com.glideapp.cs.itsm_주제_블록]	카탈로그에서 주문 및 지식베이스 검색과 같은 일반적인 작업을 위해 사전 구축된 재사용 가능한 대화 주제 블록을 포함합니다.			
ITSM 스포크 [com.snc.itsm.spoke]	이 스포크를 사용하면 Flow Designer가 ITSM과 관련된 플로우 및 작업을 자동화하고 생성할 수 있습니다	활성	아니오	com.glide.hub
ITSM 가상 에이전트 대화 [com.snc.itsm.virtualagent]	ITSM 관련 사용 케이스에 대한 사전 구축된 대화 주제가 포함되어 있습니다.	활성	예	• com.glide.cs.chatbot • com.glide.service-portal
ITSM 가상 에이전트 대화 주제 Lite(유지관리 모드) [com.snc.itsm.virtualagent_lite]를 참조하십시오.	인시던트 열기, 상태 확인, 지식베이스 검색, 요청 제출, 중단 확인 등 기본적인 ITSM 셀프 서비스 사용 사례에 대한 읽기 전용 대화입니다.	활성	아니오	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glideapp.cs.sm_topic_blocks
ITSM 작업 공간 [com.snc.agent_workspace.itsm]	의 ITSM 에이전트 작업 공간기능을 제공합니다. 이 플러그인은 신규 사용자와 기존 사용자에게 기본적으로 제공됩니다. ITSM Workspace 플러그인은 ITSM Workspace Landing Pages(com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page) 플러그인도 활성화합니다.	활성	아니오	• com.agent_workspace • com.glideapp.servicecatalog.worksp • com.snc.agent_recommend • com.snc.agent_workspace.itsm.land
ITSM 작업 공간 방문 페이지 [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page]	ITSM 에이전트 작업 공간 방문 페이지 - 기본 버전을 제공합니다.	비활성	예	
ITSM 작업 공간 방문 페이지 - 프리미엄 [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium]	ITSM 에이전트 작업 공간 방문 페이지 - 프리미엄 버전을 제공합니다.	비활성	예	에이전트 작업 공간, 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - ITSM 대시보드
JDBC 단계 [com.glide.hub.action_step.jdbc]	플로우 디자이너에서 JDBC 단계를 활용하여 관계형	비활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
ServiceNow 통합 허브	데이터베이스로 SQL 명령을 보내는 재사용 가능한 작업을 생성할 수 있습니다.			
JS 코드 범위 디버그 〔com.glide.js.적용 범위〕	서버 측 Javascript에 대한 검사 데이터를 수집하는 디버그 유틸리티입니다.	비활성	아니오	• com.glide.sessiondebug • com.glide.snc_code_editor
JSDebugger [com.glide.glide-js-debugger]	ServiceNow 서버 측 스크립트 디버거.	활성	아니오	com.glide.glide-js-debugger-api
JSON 서비스 요청/응답 모델 [com.snc.application.json_service]	JSON 요청/응답 모델의 핵심 구성요소 및 도우미입니다. NG 및 Glide Ajax 지원을 위한 JSON 및 XML 전송을 포함합니다. 프로세서 프레임워크의 확장입니다.	활성	아니오	
인시던트 관리용 KCS 통합 [com.snc.incident.knowledge]	인시던트 관리와 고급 지식 관리 기능의 통합을 제공합니다.	비활성	예	com.snc.knowledge_advanced.설치 관리자
Keylines 비즈니스 서비스 맵 [com.snc.keylines_bsm_map]	구성 항목(CI)과 그 관계를 시각화하는 대화형 그래픽 인터페이스입니다. 표시되는 데이터를 관리하는 필터링 기능을 제공하여 사용자가 자신의 역할에 대한 컨텍스트에서 구성을 볼 수 있도록 합니다. 추가 기능을 통해 인시던트, 문제, 변경 사항 및 인증 작업과 같은 관련 작업을 표시할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.diagrammer • com.glideapp.bsm_map2
지식 API [sn_km_api]	가장 많이 보고 추천한 지식 문서를 검색, 보기 및 가져올 수 있는 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	
지식 블록 [com.snc.knowledge_blocks]	이 플러그인은 사용자가 기존 지식 문서에 포함할 수 있는 재사용 가능한 콘텐츠 블록을 작성할 수 있는	활성	예	com.snc.knowledge_advanced.설치 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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	고급 편집 기능을 지식 관리에 추가합니다. 이 기능은 하나의 큰 문서를 가질 수 있는 기능을 제공하고 특정 사용자에게 해당 문서의 일부만 표시할 수 있습니다.			
UI 빌더의 지식 역량 [com.snc.uib.knowledge]	UI 빌더에서 구성 가능한 지식 관리 아티팩트(페이지, 데이터 변환 및 GraphQL 쿼리)를 활성화합니다.	활성	아니오	
지식 관리 코어 [com.glideapp.knowledge]	Knowledge V3, Knowledge Advanced, Knowledge Service Portal과 같은 다른 Knowledge 관련 플러그인의 작동을 허용하는 데 사용되는 핵심 Knowledge Management 항목을 설치합니다. 이 플러그인은 기본적으로 활성화됩니다.	활성	예	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.user_criteria • com.snc.db. 회전 • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ove
지식 문서 [com.snc.knowledge_document]	관리 문서 플러그인에 지식 기반 기능을 추가합니다. 문서에서 지식 문서를 생성하거나 지식 문서를 최신 수정본으로 업데이트할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.snc.document_management
지식 관리 - 외부 콘텐츠 통합 [com.snc.knowledge.external_integration]	Knowledge Management 애플리케이션에 외부 콘텐츠 검색 기능을 추가합니다. 구성되면 이 기능은 외부 콘텐츠의 ServiceNow 사본을 지식 문서로 생성한 다음 Zing 검색을 통해 해당 문서를 인덱싱합니다. 이 기능을 사용하여 검색할 수 있도록 외부 소스를 구성하기 전에 적절한 재사용 및 복사 권한이 있어야 합니다.	비활성	예	• com.snc.core.automation.connectio • com.snc.knowledge3 • com.snc.knowledge_advanced.설치 관리자

기술 피드백

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
지식 관리 - 모바일 요청자 [com.glideapp.knowledge.mobile.requestor]	지식 관리 모바일 요청자 기능을 활성화하는 데 사용되는 유지관리 플러그인입니다.	비활성	아니오	• com.glideapp.knowledge • com.glide.script.vtable • com.glide.mobile-employee.webview • com.glide.mobile-employee.search
Knowledge Management - 서비스 포털 [com.snc.knowledge_serviceportal]	서비스 포털에서 지식 관리 기능을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.service-portal.esm • com.snc.knowledge3
지식 관리 고급 [com.snc.knowledge_advanced]	이 플러그인은 지식 관리에 버전 제어 및 워크플로의 고급 기능을 추가합니다. 모든 지식베이스가 Knowledge v3이어야 합니다. 활성화하려면 지식 관리 Advanced Installer 플러그인을 사용하십시오.	비활성	아니오	com.snc.knowledge3
지식 관리 Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]	이 플러그인을 사용하여 Knowledge Advanced 플러그인을 설치합니다. 이 플러그인을 활성화/업그레이드하면 Knowledge Advanced 플러그인이 성공적으로 설치되는지 확인하기 위해 지식 문서 및 지식베이스에 대한 유효성 검사를 수행합니다. 확인에 실패하면 플러그인 활성화 로그의 오류를 확인하고 제공된 지침에 따라 수정합니다. 모든 문제가 해결되면 이 플러그인을 다시 실행하여 지식 고급을 설치하십시오.	비활성	아니오	
지식 관리 V3 [com.snc.knowledge3]	Eureka 또는 이전 버전에서 업그레이드할 때 이 플러그인을 활성화합니다.	활성	예	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.knowledge2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• com.glideapp.user_criteria • com.snc.contextual_search • com.snc.db. 회전 • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ove
Knowledge Management Wiki 지원 [com.glideapp.knowledge2.wiki]	위키 유형 지식 문서를 지원하려면 이 플러그인을 활성화합니다.	활성	아니오	• com.glide.wiki • com.glideapp.knowledge2
지식 관리 KCS Capabilities 플러그인 (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) [com.snc.knowledge_kcs_capabilities]	KCS 역할 (kcs_contributor, kcs_publisher 및 kcs_candidate)을 사용하도록 설정하고 KCS 문서 상태 (거버넌스 및 신뢰)에 대한 메타데이터 필드를 사용하려면 이 플러그인을 활성화합니다.	비활성	아니오	
지식 개요 [com.sn_knowledge_overview] (의 새로운 기능 Tokyo)	지식 분석을 실시간으로 추적하는 대시보드입니다.	활성	아니오	• com.glideapp.report.knowledge.ove • com.glideapp.knowledge • com.glideapp.dashboards
지식 제품 권리 [com.snc.kb_product_entitlements]	지식 제품 권리를 사용하면 고객 서비스 관리자가 권리가 부여된 제품에 따라 고객에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.sn_customerservice
지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능 [com.snc.knowledge.ms_word]	Word에서 Microsoft 콘텐츠를 작성하고 Word 추가 기능을 사용하여 지식 문서로 게시합니다.	비활성	아니오	• com.servicenow_now_kb_office_add • com.glideapp.knowledge • com.sn_outlook_addin
KPI 작성기 [sn_kpi_composer]	KPI 작성기는 성과 측정 방법론을 사용하여 KPI 및 대시보드를 설계하는 애플리케이션입니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
KPI 세부 정보 작업 공간 통합 [com.snc.pa.kpi_details_ws_integ]	퍼포먼스 분석 - KPI 세부 정보를 사용하면 사용자가 특정 KPI에 대해 더 많은 것을 탐색할 수 있습니다. 이 플러그인은 sn-kpi-details 구성요소를 작업 공간에 통합하는 데 사용됩니다.	활성	아니오	• com.agent_workspace • com.workspace_core
LDAP 지원 고급 UI [com.glide.ldap.ui]		비활성	아니오	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.glide.ldap
법무 요청 관리 [sn_lg_ops] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	조직의 직원이 법무 요청을 제출하고 진행 상황을 추적할 수 있도록 하며, 적절한 역할을 가진 법무 부서의 사용자는 이러한 요청을 해결하기 위해 작업할 수 있습니다.	비활성	아니오	• com.glide.ui.checklist • com.snc.planned_task_v2 • com.workspace_core • sn_ex_emp_fd
법무 사안 관리 [sn_lg_matter] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	지원 문서를 저장하고 중요한 마일스톤을 추적하는 메커니즘을 사용하여 부서 간 작업 및 워크플로우가 필요한 법무 요청을 완료할 수 있습니다.	비활성	아니오	sn_lg_ops
Legal Conflict of Interest [sn_lg_coi] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	상충하는 이해 관계 또는 충성심을 가진 직원으로부터 발생할 수 있는 이해 상충의 공개, 승인 및 등록을 관리할 수 있습니다.	비활성	아니오	sn_lg_ops
법무 조사 [sn_lg_investigate] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	내부 불만을 조사하는 프로세스를 간소화할 수 있습니다.	비활성	아니오	• sn_lg_ops • sn_lg_matter
법무 디지털 포렌식 [sn_lg_forensics] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	조사 또는 소송의 대상인 수탁 및 비수탁 데이터 소스와 관련된 데이터 검색에 대한 디지털 포렌식 요청을 처리할 수 있습니다.	비활성	아니오	• sn_lg_ops • sn_lg_matter

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
법무 간단 계약 [sn_lg_contracts] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	직원이 계약에 대한 법적 지원 및 지침을 받기 위해 법적 요청을 제출할 수 있습니다.	비활성	아니오	• sn_lg_ops • sn_doc
Legal Stock Preclearance [sn_lg_stock_cp] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	회사의 주식 사전 승인 정책에 따라 주식 사전 승인 요청을 관리할 수 있습니다.	비활성	아니오	• sn_lg_ops • com.snc.fiscal_calendar
법무 가상 에이전트 대화 [sn_lg_va] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	법무 서비스를 찾는 직원과 자동화된 채팅을 할 수 있도록 미리 정의된 대화 주제를 제공합니다.	비활성	아니오	• sn_lg_ops • com.glide.cs.chatbot
Legal Mobile [sn_lg_mobile] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	직원이 모바일 장치에서 법적 요청을 제출하고 추적할 수 있으며 변호사가 이러한 요청에 대해 작업할 수 있도록 합니다.	비활성	아니오	• sn_lg_ops • com.glide.sg.agent_native_client • com.glide.sg
법무 상담 센터 [sn_lg_workspace] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	법무 부서 구성원이 법무 문제를 범주화하고 우선순위를 지정하며 효율적으로 해결할 수 있습니다.	비활성	아니오	• sn_lg_ops • sn_lg_ws_comps
법무 상담 센터 구성요소 [sn_lg_ws_comps] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	법무 상담 센터에 대한 지진 구성요소입니다.	비활성	아니오	• com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_chart_bar
Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery [sn_lg_pa] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	법무 부서의 데이터 기반 의사 결정을 내릴 수 있도록 법무 운영에 대한 인사이트를 제공합니다.	비활성	아니오	• sn_lg_ops • com.snc.pa • com.snc.pa.premium

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
법무 실무 애플리케이션 Core [com.sn_lg_lpa_core] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	구성 가능한 접수 양식, 프로세스 흐름, 처리 리포지토리, 분석 및 외부 공급업체 도구와의 통합을 통해 사전 구축된 법무 워크플로우를 제공합니다.	비활성	아니오	법무 요청 관리 (sn_lg_ops)
법무 서비스 관리 (유지관리 모드만 해당) 2023년 2월 1일 이후 사용 중단 예정 [com.snc.legal_service_automation]	법무 사안을 관리하고 사용자가 사안을 보고하고 추적할 수 있도록 합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.service_management.core
법무 서비스 관리 모바일 [com.snc.legal_service_automation_m]	법무 서비스 관리 모바일 구성요소를 관리합니다.	비활성	예	• com.snc.legal_service_automation • com.snc.service_management_m
동시 세션 제한 [com.glide.limit.concurrent.sessions]	이 플러그인을 활성화하여 인스턴스에서 동시 대화형 세션을 제한합니다.	비활성	아니오	
링크 작성기 [com.snc.linkgenerator]	HR 양식에 딥 링크를 생성하여 애플리케이션 외부의 정보에 액세스할 수 있는 링크 생성기를 활성화합니다. URL을 생성하여 콘텐츠, 지식 문서, 카탈로그를 관리하거나 소셜 미디어 또는 이행 요청에 액세스할 수 있습니다	비활성	예	
목록 v2 [com.glide.list_v2]	정리 UI, 계층적 목록, 양식에 포함된 관련 목록을 포함하는 목록의 표시를 업데이트합니다.	활성	아니오	• com.glide.tiny_url • com.glide.ui_list_edit_with_form • com.glide.db_컨텍스트_메뉴
목록 v3 구성요소 [com.glide.ui.list_v3_components]	REST 엔드포인트 및 Angular 구성요소를 포함하여 목록 v3에	활성	아니오	• com.glide.ui.list_api • com.glide.ui.ng

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	필요한 구성요소를 제공합니다.			• com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements • com.glide.ui.ng.filter • com.glideapp.report.charting_v2
라이브 에이전트 대화 설정 [com.glide.cs.live_agent_settings]	라이브 에이전트 대화 설정	활성	아니오	com.glide.interaction
라이브 피드 [com.glideapp.live_feed_v2]	인스턴스에 컨텐츠를 게시하고 공유할 수 있는 ServiceNow 업데이트된 애플리케이션을 제공합니다.	활성	예	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.ui_components
라이브 피드 [com.glideapp.live_feed]	인스턴스에서 컨텐츠를 게시하고 공유할 수 있는 ServiceNow 장소를 제공합니다.	활성	예	• com.glide.custom_web_service • com.glideapp.live_common • com.glide.알림
라이브 피드 문서 - 후속 작업(인시던트, 변경 등) [com.glideapp.live_feed_document]	내 피드 또는 문서 그룹에서 작업 대화 및 코멘트를 관리할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glideapp.live_feed
현지화 프레임워크 [com.glide.localization_framework]	플랫폼과 제품 전반의 현지화 워크플로우를 관리하는 프레임워크입니다. 이 플러그인을 활성화하려면 Localization Framework Installer 플러그인을 설치합니다.	활성	아니오	• com.glide.localization_framework.sc • com.glide.localization_framework.xt • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.se • com.glide.i18n
Service Catalog용 현지화 프레임워크 [com.glide.localization_framework.service_catalog]	현지화 프레임워크를 사용하여 카탈로그 항목을 번역할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하려면 Localization Framework Installer 플러그인을 설치합니다.	활성	아니오	com.glide.localization_framework

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
가상 에이전트를 위한 현지화 프레임워크 주제 [com.glide.localization_framework.va]	현지화 프레임워크를 사용하여 가상 에이전트 주제의 번역을 활성화합니다. 이 플러그인을 활성화하려면 Localization Framework Installer 플러그인을 설치합니다.	활성	아니오	com.glide.localization_framework
현지화 프레임워크 설치 프로그램 〔com.glide.localization_framework.setup 프로그램〕	현지화 프로세스에서 대부분의 수동 작업을 자동화하여 콘텐츠 아티팩트를 번역하는 기존 환경을 개선합니다.	활성	아니오	• com.glide.hub.integrations • com.glide.localization_framework • com.glide.localization_framework.sc • com.glide.localization_framework.xt • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.se
UIB에 대한 macroponent 카탈로그 항목 [com.glideapp.servicecatalog.macroponent]	카탈로그 항목 및 기록 생성자에 대한 UI 빌더 구성요소입니다.		아니오	• com.devsnc_sn_catalog_form • com.devsnc_sn_catalog_action • com.devsnc_sn_catalog_description • com.devsnc_sn_catalog_form_conn • com.devsnc_sn_catalog_price • com.devsnc_sn_catalog_quantity • com.devsnc_sn_catalog_additional_ • com.devsnc_sn_catalog_request_fo
마젤란 항해사 [com.glide.ui.magellan_navigator]	에 대해 새롭게 디자인된 애플리케이션 내비게이터를 코어 UI제공합니다. 표준 탐색 기능, 사용자 지정 가능한 즐겨찾기 및 최근에 액세스한 항목을 단일 응답 컨트롤에 결합합니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.magellan_navigator_ap • com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.ng
유지관리 일정 [com.snc.maintenance_schedules]	구성 항목을 유지관리 일정에 연결합니다. 지정된 변경 날짜와 비교하여 유지관리 일정을 확인하고 유지관리 일정 밖에 있는 일정이 표시됩니다.	활성	아니오	• com.glide.schedules • com.snc.cmdb

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
주요 문제 관리 [com.sn_majorissue_mgt.dyn]	고객 대면 의사소통 및 일반적인 문제 해결 프로세스를 관리하는 데 사용되는 기능 집합입니다.	비활성	예	• com.sn_customerservice • com.sn_publications • com.snc.task_communication_mana
관리 대상 문서 [com.snc.document_management]	• 경량 • 엔터프라이즈 내에서 ServiceNow 전자 문서를 관리하기 위한 ITIL 기반 솔루션입니다. 지식베이스에 게시하는 기능을 활성화하려면 Knowledge 문서 플러그인을 활성화하십시오.	비활성	예	
관리자 허브 [sn_mh] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	팀의 성공을 이끄는 데 가장 시급하고 중요한 사항에 대한 통찰력과 권장 작업을 제공하여 관리자의 셀프 서비스 및 팀과의 사전 예방적 참여를 향상시킵니다. 이를 통해 관리자는 선별된 개인화된 자원과 함께 리더로 성장할 수 있습니다.	활성	예	com.snc.employee_center_pro
관리자 작업 공간 [com.snc.manager_workspace] (유지 관리 모드에만 해당)	관리자 작업 공간 앱 코어 셸. 모듈을 커스터마이즈하면 ITSM 관리자 작업 공간 또는 CSM 관리자 작업 공간을 설치합니다.	활성	예	com.snc.wfo
마케팅 Service Management [com.snc.marketing_service_automation] (유지 관리 모드에만 해당) 2023년 2월 1일 이후 사용 중단 예정	마케팅 요청을 관리하고 사용자가 해당 요청을 보고하고 추적할 수 있도록 합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.service_management.core

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
마케팅 서비스 관리 모바일 [com.snc.marketing_service_automation_m]	마케팅 서비스 관리 모바일 구성요소를 관리합니다.	비활성	예	• com.snc.marketing_service_automa • com.snc.service_management_m
Microsoft Teams용 회의 확장 [sn_now_teams_ext] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	ServiceNow 중요 인시던트에서 시작된 Microsoft Teams 회의에 직접 포함될 수 있습니다.	비활성	아니오	sn_notify_msteams
병합 도구 [com.glide.ui.mergetool]	두 페이로드 간의 병합을 수행하기 위한 사용자 인터페이스입니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.angular • com.glide.snc_code_editor
메타 데이터 소스 통제 [com.glide.source_control]	소스 통제 통합은 외부 리포지토리에 변경 내용을 적용하고 커밋합니다.	활성	아니오	com.glide.system_update_set
메타데이터 트리 [com.snc.metadata_tree]	메타데이터의 계층적 표현입니다.	활성	아니오	com.snc.apps_file
Metadefender 통합 [com.snc.threat.metadefender]	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.threat.intelligence
메트릭 정의 [com.glide.metrics]	메트릭을 쉽고 선언적으로 정의할 수 있는 방법을 제공하며 시스템에서 정의를 추적하고 저장할 수 있습니다.	활성	예	com.glide.schedules
MetricBase [com.snc.clotho]	시계열 데이터 저장 및 처리.	비활성	아니오	• com.glide.highcharts • com.glide.hub.flow_trigger
MetricBase 데모 [com.snc.clotho.demo]를 참조하십시오.	MetricBase 기능을 탐색하는 데 사용할 수 있는 샘플 시계열 데이터입니다.	비활성	예	com.snc.clotho
통합 허브용 Microsoft AD 스포크 [com.sn.ad.spoke]	통합 허브용 AD 스포크는 프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할	비활성	아니오	• com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_step.powersh

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 AD에서 사용자, 그룹, 컴퓨터 및 객체 관리를 자동화할 수 있습니다.			
암호 재설정용 Microsoft AD 스포크 [com.snc.password_reset.ms.ad.spoke]				
IntegrationHub용 Microsoft Azure AD 스포크 〔com.sn.azure_ad.스포크〕	통합 허브용 Azure AD 스포크는 프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 사용자, 보안 그룹 및 사무실 그룹의 관리를 자동화할 수 있습니다. 사용자 관리에는 사용자를 Office 365로 프로비전하는 라이선스 적용이 포함됩니다.	비활성	아니오	• com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_step.rest
암호 재설정용 Microsoft Azure AD 스포크 [com.sn.password_reset.ad.spoke]	암호 재설정 Azure AD 범위 지정 앱은 Azure AD의 자격 증명 스토어에 미리 빌드된 연결을 제공하여 암호를 재설정하고 변경할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	• com.sn.azure_ad.스포크 • com.glideapp.password_reset • com.sn.password_reset.ah
Microsoft Azure 번역 스포크 [com.glide.microsoft_translation_spoke]	Microsoft 번역 서비스를 사용하면 텍스트를 한 언어에서 다른 언어로 변환하고 텍스트의 언어를 탐지할 수 있는 기능이 추가됩니다.	비활성	아니오	com.glide.hub.integrations
Microsoft 통합 - Core [sn_now_teams] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	와 Microsoft Teams 통합의 스토어 릴리스에 대한 범위가 지정된 애플리케이션입니다 ServiceNow.	비활성	아니오	• com.glide.channelproxy • com.glide.cs.어댑터 • com.glide.hub.designer_backend.mo • com.snc.msteams.app.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • sn_msteams_ahv2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• sn_tcm_collab_hook • sn_now_azure • sn_va_teams
Microsoft OneDrive 스포크 [com.sn.onedrive.spoke]	외부 공급업체 문서 서비스 제공자와 통합하는 데 필요한 데이터 모델을 포함합니다.	활성	아니오	
Microsoft OneDrive 문서 서비스 스포크 [com.sn.documents.onedrive]	Microsoft OneDrive에서 공동 작업하고 인스턴스에서 직접 ServiceNow 문서에 대한 복사, 삭제, 복원 및 버전 관리 작업을 수행합니다. 통합은 양방향으로 진행되며, 변경 사항은 Microsoft OneDrive와 인스턴스 모두에 반영됩니다.	활성	아니오	• com.snc.multiprovider_documents • com.sn.onedrive.spoke • com.sn.azure_ad.스포크
Microsoft SharePoint 스포크 [sn_sp_spoke] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	통합 허브를 SharePoint와 연결할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.cobject • com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastrea • com.glide.hub.integration.runtime
MID 서버 [com.glideapp.agent]	MID(Management, Instrumentation, Discovery) Server는 Windows 서비스 또는 UNIX 디먼으로 실행되는 Java 애플리케이션입니다. MID Server는 플랫폼과 외부 애플리케이션, 데이터 소스 및 서비스 간의 데이터 이동 및 통신을 용이하게 합니다 ServiceNow .	활성	아니오	com.glide.custom_web_service
MID 서버 분산 클러스터 [com.snc.agent.distributed.cluster]	운영 인텔리전스에 대해 MID 서버 분산 클러스터 유형을 활성화합니다.	비활성	아니오	com.snc.sa.metric

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
MID 서버 키 관리 프레임워크 서명 구성 [com.glideapp.agent.kmf_config]	MID 서버 테이블에 대한 KMF 서명 구성 기록을 작성합니다.		아니오	
Mobile Analytics [com.glide.mobile.analytics]	등록할 새 모바일 애플리케이션을 검토하고, 모바일 분석 인스턴스 설정을 ServiceNow 서버에 동기화하고, 사용자에게 모바일 분석 대시보드에 대한 액세스를 제공합니다. 이 플러그인은 mobile_analytics_admin 및 mobile_analytics_viewer 역할을 추가합니다.	활성	아니오	com.glide.serviceproxy
모바일 앱 작성기 [sn_mab] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	ServiceNow 네이티브 모바일 애플리케이션용 빌더입니다.	활성	아니오	sn_mab_api
모바일 앱 작성기 API [sn_mab_api] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	모바일 애플리케이션 구성에 액세스할 수 있는 모바일 애플리케이션 지원을 위한 API입니다.	활성	아니오	안 함
모바일 카드 작성기 [sn_mobile_card_bui] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	모바일 스튜디오와 통합된 대화형 항목 뷰, 뷰 템플릿 및 뷰 구성 작성기 도구입니다.	활성	아니오	안 함
모바일 직원 내 자산 [com.glide.mobile-employee.myassets]	이 플러그인에는 모바일 직원 경험 네이티브 애플리케이션에서 사용되는 내 자산 뷰를 작성하는 구성 및 기록이 포함되어 있습니다. 이 플러그인을 직접 활성화하지 마십시오. com.glide.mobile-employee를 활성화하면 이	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	플러그인이 활성화됩니다.			
모바일 장치 ITIL 및 Service Management [com.snc.itil_mobile]	ITIL 및 서비스 관리용 애플리케이션 및 모듈입니다.	활성	아니오	• com.glide.labels • com.glide.mobile
모바일 위치 추적 [com.slide.sg.location.tracking] (의 새로운 기능 Utah)	작업 기반 위치 추적을 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 사용자가 수행하는 작업에 따라 추적을 시작하고 중지합니다. 수동 추적 옵션은 이 플러그인 설치에 종속되지 않습니다.	활성	아니오	• com.snc.geolocation • com.glide.sg
Mobile SDK [com.snc.mobile_sdk]				
모바일 스튜디오 [com.glide.sg-studio]	모바일 스튜디오용 플러그인	활성	아니오	com.glide.sg
모바일 UI [com.glide.ui.m]	Chrome 브라우저를 사용하여 iOS 6+ 또는 Android 4+를 실행하는 모바일 장치의 사용자 인터페이스입니다. 거의 모든 제품 기능을 제공합니다. 모바일 UI를 구성하기 위해 표준 UI의 애플리케이션 네비게이터에 시스템 모바일 UI 애플리케이션을 추가합니다.	활성	예	• com.glide.wiki • com.glide.labels • com.glide.db_이미지 • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.table_titles • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.magellan_navigator_ap • com.glide.ui.list_api • com.glide.notification.push
모바일 게시 [com.glide.sn-mobile-whitelabel]	사용자 지정 앱 브랜딩 요청, 상태 및 게시를 처리하는 Mobilew 플러그인입니다.	비활성	아니오	
모델 관리	모델 범주, 모델, 제품군 및 번들 모델을	활성	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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.model]	관리하고 유지할 수 있습니다.			
모델링 엔진 [com.snc.financial_management]	재무 분석가가 지출 데이터를 조합하고, 비용 모델을 빌드하고, 보고서를 생성하여 자금이 어떻게 사용되고 있는지 표시할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.	비활성	예	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging
모델링 엔진 – ATF 테스트 [com.snc.financial_management.atf]	모델링 엔진에 대한 ATF 테스트	비활성	아니오	com.snc.financial_management_model
다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 [com.snc.multiprovider_documents] (의 새로운 기능 Tokyo)	팀이 실시간으로 공동 작업하고 버전을 추가하고, 문서를 저장, 복사, 삭제, 복원 및 업로드할 수 있습니다.	활성	아니오	안 함
뮤텍스 통계 〔com.glide.stats.뮤텍스〕	뮤텍스 통계.	활성	아니오	com.glide.stats
내 자산 [com.snc.asset_myassets]	사용자에게 자신의 자산, 계약 및 요청에 대한 셀프 서비스 액세스 권한을 제공합니다.	활성	아니오	com.snc.asset_management
이름-값 쌍 필드 편집기 [com.glide.ui.name_values_editor]	이름-값 쌍 필드 유형에 대한 자세한 편집기를 추가합니다.	활성	아니오	com.glide.ui.ng
자연어 쿼리 〔com.snc.nlq〕를 참조하십시오.	자연어 발언을 검색 쿼리로 변환하여 데이터를 빠르게 찾고 필터링합니다.	비활성	아니오	com.glide.platform_ml
Next Best Action for Customer Service [com.snc.cs_next_best_action]	고객 서비스에 특화된 차선 전략 및 결정 안내 구성과 기능을 제공합니다.	활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.snc.next_best_action

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
차세대 BSM [com.snc.ng_bsm]	차세대 BSM(NG-BSM)은 D3 및 Angular를 기반으로 합니다. 구성 항목(CI)과 그 관계를 시각화하는 향상된 최신 대화형 그래픽 인터페이스를 제공합니다. 표시되는 데이터를 관리하는 필터링 기능을 제공하고 이벤트, 인시던트, 문제 및 변경과 같은 CI 관련 정보를 표시합니다.	활성	아니오	com.glide.ui.heisenberg
NG: 안내 플로우 환경에 공통적인 [com.glide.ui.ng.guided_flow]	안내 플로우 환경을 위한 일반적인 Angular 구성요소입니다.	비활성	아니오	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
NG 공유 구성요소 [com.glide.ui.ng]	Angular를 사용하는 플러그인에 공통적인 라이브러리와 서비스를 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb
NLU 활성 학습 - 속성 [com.glide.nlu.active_learning_properties]	NLU 활성 학습에 필요한 속성을 설치합니다.	활성	아니오	com.glide.nlu
NLU 공통 모델 [com.glide.nlu.model]	NLU 공통 모델 플러그인은 NLU 모델 빌더의 모든 NLU 모델에서 임포트하고 사용할 수 있는 일반적으로 사용되는 패턴 엔터티를 패키지화합니다. 이메일, 전화 및 ServiceNow INT, RITM과 같은 특정 패턴 엔터티와 같이 일반적으로 사용되는 패턴을 사용할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.glide.nlu
NLU 워크벤치 [com.snc.nlu_studio]	NLU(자연어 이해) 모델을 만들 수 있습니다. 이러한 모델은 특정 사용자 발언/문장의 의도(동작)와 엔터티	활성		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	(동작에 대한 세부 정보)를 이해할 수 있습니다.			
NLU 워크벤치 - 고급 기능 [com.snc.nlu.workbench.advanced] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	NLU 상충 검토, NLU 배치 테스트 및 NLU 모델 성능을 포함하여 NLU 워크벤치에 추가 기능을 추가합니다.	활성	아니오	• com.snc.nlu_studio • com.glide.nlu • com.glide.platform_ml • sn_nlu_discovery(점포)
NLU 워크벤치 - 코어 [com.glide.nlu]	코어 NLU. NLU 모델 작성기를 사용하여 만든 NLU 모델을 유지하는 데 필요한 테이블을 설치합니다.	활성	아니오	
Microsoft Teams용 Notify 커넥터 [sn_notify_msteams] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	작업 기록에서 직접 Microsoft Teams 회의를 관리하고 시작하여 알림 제공자를 확장합니다.	비활성	아니오	• com.snc.notify • sn_now_azure • sn_msteams_com_spk
정규화 데이터 서비스 클라이언트 〔com.glide.data_services_canonicalization.클라이언트〕	특정 회사에 대한 기록이 동일한 이름으로 해당 회사를 참조하도록 하여 일관성을 유지하는 데 도움이 됩니다.	비활성	아니오	com.snc.cmdb
정규화 데이터 서비스 구성 [com.glide.data_services_canonicalization.config]	정규화 데이터 서비스 구성.	활성	아니오	com.snc.guided_setup
알림 기본 설정 서비스 [com.glide.notification.preference.service]	알림 기본 설정을 구성하기 위한 JavaScript 및 REST API를 정의합니다.	활성	아니오	com.glide.알림
알림 기본 설정 사용자 인터페이스 [com.glide.notification.preference.ui]	시스템 설정 메뉴의 알림 탭에 대한 사용자 인터페이스를 정의합니다.	활성	아니오	NG 공유 구성요소, com.glide.notification.subscription, 알림 시스템 푸시 추가 기능, com.glide.notification.preference.service
알림 시스템 푸시 추가 기능 [com.glide.notification.push]	알림 시스템에 푸시 알림 지원을 추가합니다.	활성	아니오	• com.glide.알림 • com.glide.push

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
알림 [com.snc.notify]	워크플로우 기반 음성 통화, 컨퍼런스 회의 및 SMS 메시지를 위한 강력한 플랫폼 기능을 제공하여 거의 모든 작업을 수행할 수 있는 유연한 대화형 음성 응답(IVR) 시스템을 만들 수 있습니다. SMS와 음성 기능을 사용하려면 Twilio 드라이버 및 개별 Twilio 계약이 필요합니다.	비활성	예	• com.glide.phone_number • com.snc.notify.twilio
Notify-Twilio Direct 드라이버 [com.snc.notify.twilio_direct]	Twilio에 대한 알림 지원을 제공합니다. SMS와 음성 기능을 사용하려면 Twilio와 별도의 계약이 필요합니다.	비활성	아니오	• com.snc.sn_context • com.snc.notify
Now Experience 분석 [com.snc.now-experience-analytics]				
NowMQ v2 메시징 API [com.snc.nowmq_v2]	클라이언트 변경 없이 우선 순위, 완성 FIFO, 사용자 지정 상태, 백엔드 재구성 또는 마이그레이션과 같은 기능을 갖춘 사용하기 쉬운 큐를 제공합니다.	활성	아니오	com.snc.nowmq_v2_apis
필드 암호화 엔터프라이즈 [com.glide.now.platform.encryption]	필드 암호화 엔터프라이즈 는 키 및 데이터 마이그레이션 작업 자동화 함께 NIST 베스트 프랙티스 KMF(Key Management Framework) 키 수명 주기 관리 및 FIPS 140-2-L3 HSM 키 보호를 통해 필드 암호화를 지원합니다.		아니오	• com.glide.kmf.global • com.glide.암호화
OAuth 2.0 [com.snc.platform.security.oauth]	토큰 부여 및 인증을 지원하기 위한 OAuth 2.0 구현입니다.	활성	아니오	• com.glide.certificates • com.snc.platform.security.oauth.leg
OAuth 2.0 레거시 (활성화하지 않음. 'OAuth 2.0' 사용)	OAuth 2.0의 레거시 구현. 대신	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.platform.security.oauth.legacy]	com.snc.platform.security.oauth를 설치합니다.			
ODBC 커먼즈 [com.glide.odbc.commons]	ODBC 커먼즈.	활성	아니오	
옴니 경험 - 표준 기능 세트 [SN-OE-SFS] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	대화형 인터페이스 관리자 콘솔, 고급 작업 할당용 진단 콘텐츠 및 사이드바를 포함한 여러 대화형 인터페이스 애플리케이션이 포함되어 있습니다.	활성	예	• com.glide.cs.공동 작업 com.glide.cs.chatbot.lite • com.sn.ace_framework
옴니채널 콜백 [sn_omni_callback] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	다른 ServiceNow 애플리케이션이 콜백 옵션을 표시하거나 사용자에게 알릴 수 있는 새로운 플랫폼 기능 집합을 추가합니다.	활성	아니오	• com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking
Omnichannel Callback for Customer Service Management [com.sn_omnichannel_callback] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	옴니채널 콜백 기능을 확장하여 CSM 관련 사용 사례를 지원합니다. 여기에는 고객 경험, 에이전트 경험 및 CSM 데이터 모델 지원이 포함됩니다.	활성	아니오	• com.sn.omnichannel.callback • com.sn_customerservice
On-Call: 모바일 푸시 알림 [com.sn_on_call_m_notif]				
On-Call: PA 및 보고서 컨텐츠 팩 [com.snc.on_call.par.content]	• 대시보드 • 당직 일정 및 에스컬레이션을 위한 보고서 및 Performance Analytics 콘텐츠 팩	활성	아니오	• com.glide.script.vtable • com.snc.on_call_rotation
당직 일정 관리 [com.snc.on_call_rotation]	당직 일정 및 에스컬레이션 프리를 만드는 기능을 제공합니다. 인시던트가 생성되면 당직 자원에 대한 에스컬레이션을 동적으로 전달합니다.	비활성	예	• com.glide.schedules • com.glide.알림 • com.glide.ui.ng • com.snc.app.calendar • com.snc.fullcalendar

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	당직을 사용하면 프로세스 및 할당 그룹에 따라 서로 다른 당직 일정을 구성하고 빌드할 수 있습니다. 알림 플러그인을 사용할 때 자원은 SMS 및 음성 기능 에스컬레이션을 사용하여 에스컬레이션과 상호작용하고 인시던트를 확인하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.			
OpenFrame [com.sn_openframe]	외부 통신 시스템을 ServiceNow. 이 플러그인은 ServiceNow 화면 내 어디서나 액세스하고 사용할 수 있는 UI 프레임을 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.ui.ng
OpenFrame 통합 앱 [com.sn_openframe_integration]	UIB 프레임워크를 지원하는 기록을 포함합니다.	비활성	아니오	
운영 인텔리전스 [com.snc.sa.metric]	운영 인텔리전스는 운영 메트릭 데이터를 캡처한 다음, 살펴보고 분석하여 예외를 식별하고 표시할 수 있는 기능을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.itom.snac • com.snc.sa.mid. 웹 서버 • com.snc.clotho • com.glide.highcharts • com.snc.agent.distributed.cluster • com.glide.ui.list_v3_components • com.snc.itom.ui • com.snc.sa.metric.health • com.oi-scoped-app,
운영 인텔리전스 - WS 범위 지정 앱 [com.oi-scoped-app]	운영 인텔리전스 - 다양한 사용자 인터페이스에 대한 작업 공간 범위가 지정된 앱입니다.	활성	아니오	com.glide.graphq

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Operational Technology Change Management [com.sn_ot_chg_mgmt] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	엔지니어가 운영 기술 자산 및 생산 프로세스에 대한 변경 사항을 구현할 수 있습니다.	활성	아니오	• CMDB CI 클래스 모델 (com.sn_cmdb_ci_class) • ISA 장비 모델 (com.sn_isa_model) • 운영 기술 관리자 (com.sn_ot_foundation)
Operational Technology 인시던트 관리 [com.sn_ot_inc_mgmt] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	제조업체가 열림부터 종결됨까지 OT 장치 인시던트를 관리할 수 있습니다.	활성	아니오	• CMDB CI 클래스 모델 (com.sn_cmdb_ci_class) • ISA 장비 모델 (com.sn_isa_model) • 운영 기술 관리자 (com.sn_ot_foundation)
운영 기술 관리자 [com.sn_ot_foundation] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	제조업체는 여러 소스의 OT 데이터를 집계하여 OT 환경의 견고한 데이터 기반을 구축할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model • com.sn_otsm_sgc • com.sn_datagrid
주문 가이드 순차적 이행 [com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing]				
주문 이메일 처리 [com.glide.email_ordered_processing]	인바운드 이메일 작업을 주문하고 프로그래밍 방식으로 처리를 중지할 수 있습니다.	활성	아니오	
조직 확장 [com.snc.organization_extension]	목표, 엔터프라이즈 전략 및 비즈니스 관계 관리 엔터티를 제공합니다.	활성	예	
조직 관리 [com.snc.organization_management]		활성	아니오	
중단 번호 매기기 [com.snc.outage_numbering]	이 플러그인은 중단 테이블에 대한 새로운 중단 식별자 열을 도입합니다. 이 플러그인은 중단	활성		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	테이블에 번호 프리픽스 열이 이미 있는 경우를 제외하고 모든 인스턴스에 대해 자동으로 활성화됩니다. 이 테이블에 번호 프리픽스가 있는 경우 이 플러그인을 활성화하지 마십시오.			
아웃바운드 이메일 알림 [com.glide.email_outbound]	아웃바운드 이메일 알림을 사용합니다.	활성	아니오	
아웃바운드 HTTP 로그 [com.glide.outbound_http_log]	아웃바운드 HTTP 요청 로그	활성	아니오	
아웃바운드 추적 [com.glide.outbound_tracking]	아웃바운드 요청 추적.	활성	아니오	com.glide.usageanalytics
Outlook Actionable Messages [com.sn_ms_oam]	Outlook Actionable Messages	활성	아니오	com.snc.platform.security.oauth
고객 서비스 아웃소싱 (유지보수 모드만 해당) [com.snc.outsourced_service_provider]	OSP(아웃소싱 서비스 제공자) 조직 온보딩을 활성화합니다. 기업은 OSP를 통해 지역 지원, 운영 언어, 채널별 가용성 등의 이유로 외부 고객에게 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.snc.outsourced_service_provic
개요 페이지 [com.glide.ui.overview_help]	개요 페이지의 프레임워크입니다.	활성	아니오	com.glide.ui.angular
패키지 호출 제거 도구 [com.glide.script.packages_call_removal]	Java 클래스에 대한 패키지 호출 ServiceNow에 대한 스크립트를 스캔하고, 대체 스크립트 가능 이름으로 대체하도록 변경을 제안하고, 스크립트 변경을 용이하게 합니다. Java 클래스에 대한 ServiceNow 패키지 호출은 결국	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	향후 ServiceNow 릴리스에서 허용되지 않으며 이 유틸리티는 이에 대한 인스턴스를 준비하는 데 도움이 됩니다.			
NLU 모델 빌더용 PA 대시보드 [com.glide.nlu.pa]	NLU 모델 빌더 PA 플러그인은 가상 에이전트에서 사용되는 NLU 모델의 성능을 추적합니다. 플러그인은 올바른 예측 수, NLU 모델에서 건너뛴 예측 수 및 사용자가 잘못 간주한 가상 에이전트 예측 수를 보고하는 NLU 성능 대시보드를 패키지합니다.			
PA 새 모델 [com.snc.pa.datamodel]				
패키지 최적화 프로그램 [com.glide.package_optimizer]	이전 설치에서 생성된 파일 해시를 비교하여 애플리케이션 업그레이드 프로세스를 최적화합니다.	활성	아니오	안 함
PAR 인텔리전스 [com.snc.par.intelligence] (의 새로운 기능 Utah)	PAR 인텔리전스의 핵심 플러그인입니다. 퍼포먼스 분석 표시기 예측을 다른 데이터 소스에 적용할 수 있는 예측 Glide 스크립트 가능한 API의 클래스 경로입니다.	활성	아니오	
PAR 시각화 마이그레이션 [com.snc.par.visualization_migration]	샌디에이고 이전 인스턴스의 지진 시각화 구성요소 JSON 구조를 새 형식으로 마이그레이션합니다. 또한 이 플러그인은 sn-component-visualization json을 now-visualization-extensions json 구조로 마이그레이션합니다.	활성	아니오	now-visualization-extensions

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
암호 재설정 [com.glideapp.password_reset]	인스턴스에 대한 ServiceNow 셀프 서비스 및 서비스 데스크 암호 재설정 프로세스를 생성하는 기능을 제공합니다.	활성	예	• com.snc.process_flow_formatter • com.glide.알림 • com.glide.usageanalytics
암호 재설정 API [com.glideapp.password_reset.api]	암호 재설정 애플리케이션과 관련된 REST API를 포함합니다.	활성	아니오	
암호 재설정 - 오케스트레이션 추가 기능 [com.glideapp.password_reset.addon.orchestration]	를 사용할 ServiceNow 오케스트레이션수 있게 해주는 암호 재설정 추가 기능입니다. Active Directory 및 원격 SOAP 기반 자격 증명 시스템에 대한 지원을 포함합니다.	비활성		암호 재설정, 오케스트레이션
암호 재설정 스포크 (com.sn.password_reset.op)	암호 재설정 애플리케이션에 필요한 IntegrationHub 플로우와 작업을 통합 허브 제공합니다.	활성	아니오	com.glide.hub.designer_backend.model
암호 재설정 Windows 앱 [com.glideapp.password_reset_desktop]	암호 재설정 Windows 통합.	비활성	아니오	
패턴 디자이너 개선 사항 [sn_itom_pde] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	는 명령 확인 프레임워크를 제공합니다. 검색 관리자에게 Unix 및 Windows 명령, SNMP 쿼리, SNMP walk, 레지스트리 쿼리, HTTP GET 호출을 포함한 특정 명령에 대한 자격 증명 액세스를 확인할 수 있는 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	안 함
Patient Support Services [sn_patientservice] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	할인 플랜, 준수 프로그램, 오피오이드 및 당뇨병 관리와 같은 다양한 환자 지원 서비스에 대한 환자 온보딩, 교육 및 참여를 간소화합니다.	비활성	예	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.암호화 • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
지불 운영 [com.sn_bom_payment]				
PDF 작성기 〔com.snc.pdf_발전기〕	PDF 문서를 생성하는 도구를 제공합니다. Human Resources 애플리케이션은 다양한 문서에 이를 사용합니다.	비활성	아니오	com.snc.signaturepad
퍼포먼스 분석 [com.snc.pa]	사용자가 KPI(핵심성과지표)를 정의 및 추적하고 성과표와 대시보드에서 이를 시각화할 수 있습니다. 사용자는 여러 시계열을 보고 및 비교하고, 고급 추세 분석을 수행하고, 미리 설정된 대상과 성과를 비교할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.angular • com.glideapp.report • com.glideapp.home.publishers • com.snc.core.automation • com.glide.usageanalytics
퍼포먼스 분석 - 관리자 콘솔 [com.snc.pa.administration.console]	다음을 수행할 수 있는 단일 콘솔: • 다음을 포함한 Performance Analytics 위젯 및 대시보드 탐색 및 관리 플랫폼 분석 및 보고 솔루션 • 구성 오류 진단 및 해결 • 사용량 분석 보기	활성	아니오	• com.snc.pa • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.snc.pa.diagnostics • com.snc.pa.usage.overview

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	• 고급 구성 설정 수정 • 도움말에 액세스합니다 ServiceNow .			
퍼포먼스 분석 - 구성 생성기 [com.snc.pa.configuration.generator]	작업 파생 테이블을 기반으로 퍼포먼스 분석 표시기, 세부 항목 매트릭스 및 위젯 세트를 생성하기 위한 구성 생성기를 제공합니다.	비활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - GRC: 고급 대시보드 [com.sn_grc_pa_advanced]	GRC용으로 작성된 고급 퍼포먼스 분석 대시보드가 포함되어 있습니다.	비활성	예	• com.sn_compliance • com.sn_risk_advanced • com.sn_audit
퍼포먼스 분석 - 컨텐츠 팩 - 고급 작업 할당 [com.snc.pa.awa]	고급 작업 할당에 대한 표시기와 시각화를 제공합니다 퍼포먼스 분석 . 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	활성	아니오	• com.snc.pa • com.glide.awa
Performance Analytics - 콘텐츠 팩 - Application Portfolio Management [com.snc.pa.apm]	퍼포먼스 분석 프리미엄을 사용하여 개발된 애플리케이션 포트폴리오 관리 대시보드입니다.	비활성	예	• com.snc.apm • com.snc.pa
Performance Analytics - 콘텐츠 팩 - Application Portfolio Management 및 Change Management [com.snc.pa.apm.change_request]	변경 요청과 연결된 비즈니스 애플리케이션의 퍼포먼스 분석 대시보드를 활성화하는 변경 관리와 애플리케이션 포트폴리오 관리의 통합을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수	비활성	예	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.change

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.			
Performance Analytics - 콘텐츠 팩 - Application Portfolio Management 및 Problem Management [com.snc.pa.apm.problem]	비즈니스 애플리케이션의 퍼포먼스 분석 대시보드를 활성화하는 문제 관리와 애플리케이션 포트폴리오 관리의 통합을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.	비활성	예	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.problem
Performance Analytics - 콘텐츠 팩 - Change Management [com.snc.pa.change]	변경 관리를 위한 퍼포먼스 분석 표시기 및 시각화를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.change.ov
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - 클라우드 자원 [com.sn_disco_cd]				
퍼포먼스 분석 - 컨텐츠 팩 - 커뮤니티 [com.snc.pa.communities]	커뮤니티에 대한 퍼포먼스 분석 표시기 및 시각화를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.sn_communities

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 구성 관리(CMDB) [com.snc.pa.cmdb]	Configuration Management(CMDB)용 Performance Analytics 표시기 및 시각화를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.snc.cmdb • com.snc.pa.change
퍼포먼스 분석 - 컨텐츠 팩 - 컨텐츠 분석 [com.snc.pa.premium.content_analytics]	컨텐츠 분석 - 퍼포먼스 분석	활성	아니오	• com.sn_content_analytics • com.snc.pa.premium
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - 컨텐츠 자동화 [com.snc.pa.premium.content_automation]	컨텐츠 자동화 분석	활성	아니오	• com.sn_content_analytics • com.sn_content_automation • com.snc.pa.premium
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고객 서비스 관리 - Advanced [com.snc.pa.customer_service_advanced]	고객 서비스 대시보드를 업데이트하고 다음 플러그인에 표시기를 통합합니다: 중요 문제 관리, Customer Service Case Action Status, Customer Service with Request Management, Customer Service with Service Management, 에이전트 채팅, CSM용 Advanced Work Assignment, Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Advanced Work Assignment. 관련 표시기를 보려면 이러한 플러그인을 활성화합니다. 이러한 플러그인이 없으면 표시기가 제대로 표시되지 않을 수 있습니다.	활성	아니오	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_serv • com.sn_customerservice • com.snc.pa.spotlight

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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	프로덕션 인스턴스에서 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩 고객 서비스 관리 - 고급 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고객 서비스 [com.snc.pa.customer_service]	고객 서비스에 대한 퍼포먼스 분석 표시기 및 시각화를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_serv • com.sn_customerservice • com.sn_customerservice_pa
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Discovery [com.snc.pa.discovery]	검색용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb • com.snc.discovery
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 이벤트 관리 [com.snc.pa.em]	이벤트 관리 코어용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.glideapp.itom.snac • com.glideapp.report.em
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Field Service Management [com.snc.work_management.pa]	현장 서비스 관리용 퍼포먼스 분석 콘텐츠를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할	비활성	예	• com.snc.pa • com.snc.work_management

기계번역

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 재무 관리 [com.snc.pa.fm]	재무 관리에 대한 퍼포먼스 분석 표시기 및 시각화를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.financial_management • com.snc.pa
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service용 Financial Management [com.snc.pa.fm.csm]	Customer Service Management와 연결된 Financial Management의 Performance Analytics 대시보드를 활성화합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	• com.snc.financial_management_for_ • com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - Field Service Management를 위한 재무 관리 [com.snc.pa.fm.fsm]	현장 서비스 관리와 연결된 재무 관리용 퍼포먼스 분석 대시보드를 활성화합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.financial_management_for_ • com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 컨텐츠 팩 - 재무 계획을 위한 재무 관리	퍼포먼스 분석 대시보드를 재무 계획 프로세스에 연결할 수 있습니다. 프로덕션	비활성	예	• com.snc.financial_planning • com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.pa.financial_planning]	인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하면 라이센스에 영향이 있을 수 있습니다. ServiceNow 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.			
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - GRC: 감사 관리 [com.sn_audit_pa]	GRC 감사 관리 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석 보고서를 제공합니다. 프로덕션에서 이 플러그인을 활성화하려면 PA Premium 라이센스가 필요합니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.sn_grc_pa • com.sn_audit
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - GRC: 정책 및 준수 관리 [com.sn_compliance_pa]	GRC 정책 및 준수 관리 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석 보고서를 제공합니다. 프로덕션에서 이 플러그인을 활성화하려면 PA Premium 라이센스가 필요합니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.sn_grc_pa • com.sn_compliance
퍼포먼스 분석 - 컨텐츠 팩 - GRC: 위험 관리 [com.sn_risk_pa]	GRC 위험 관리 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석 보고서를 제공합니다. 프로덕션에서 이 플러그인을 활성화하려면 PA Premium 라이센스가 필요합니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.sn_grc_pa • com.sn_risk
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 인사 관리 직원 문서 관리 범위가 지정된 앱 [com.sn_hr_employee_files_pa]	직원 문서 관리용 퍼포먼스 분석 보고서 및 대시보드를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.sn_employee_document_mana • com.sn_hr_core

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - 취약성 대응 [sn_vul_analytics] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	추세 기반 보고를 위해 취약성 대응과 퍼포먼스 분석의 통합을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.		예	• com.snc.pa • com.snc.treemap • sn_vul
Performance Analytics - 콘텐츠 팩 - Human Resources 수명주기 이벤트 범위가 지정된 앱 [com.sn_hr_lifecycle_pa]	Enterprise Onboarding and Transitions에 대한 KPI(핵심성과지표)를 정의하고 추적하여 성과표와 대시보드에 표시할 수 있습니다. 프로덕션에서 이 플러그인을 활성화하려면 PA Premium 라이센스가 필요합니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.sn_hr_lifecycle_events
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - Human Resources Scoped 앱 [com.sn_hr_pa]	HR에 대한 KPI(핵심성과지표)를 정의하고 추적하여 성과표 및 대시보드에 표시할 수 있습니다. 프로덕션에서 이 플러그인을 활성화하려면 PA Premium 라이센스가 필요합니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.sn_hr_core
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 인시던트 SLA 관리 [com.snc.pa.sla]	인시던트 SLA 관리용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - ITSM 대시보드	ITSM 대시보드용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서	비활성	아니오	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.pa.itsm_dashboards]	이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			• com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla • com.snc.pa.spotlight.incident
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 지식 관리 [com.snc.pa.knowledge.v2]	지식 관리용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.snc.knowledge3 • com.glideapp.report.knowledge.ove
Performance Analytics - 콘텐츠 팩 - Operational Intelligence [com.snc.sa.metric.pa.content]	분석 및 보고, 운영 인텔리전스 솔루션 대시보드 및 KPI를 위한 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.sa.metric • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.pa.em
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 문제 관리 [com.snc.pa.problem]	Problem Management를 위한 Performance Analytics 표시기 및 시각화를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.problem.c
구매 서비스 관리용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩 [com.sn_spend_pa]	소싱 및 구매 운영 제품 전반의 지출, 운영 효율성 및 팀 성과를 평가하기 위해 사전 구성된 메트릭	비활성	아니오	• com.snc.sn_shop • com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(릴리스부터 Utah Procurement Service Management용 Performance Analytics 컨텐츠 팩의 이름이 Performance Analytics for Sourcing and Procurement Operations로 바뀝니다.) (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	및 대시보드 세트를 제공합니다.			
퍼포먼스 분석 - 컨텐츠 팩 - PPM Standard Dashboards [com.snc.pa.pmo_dashboards]	PPM Standard Core용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	활성	아니오	• com.snc.pps_dashboards • com.snc.financial_planning_pmo
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - PPM Standard 〔com.snc.pps_대시보드〕	Project Portfolio Suite 대시보드 Core용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.snc.project_portfolio_suite
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 요청 관리 (요청된 항목) [com.snc.pa.request]	요청 항목 요청 관리용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩입니다. 퍼포먼스 분석 - 프리미엄과 함께 설치되는 구성요소 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 요청 관리(요청) [com.snc.pa.request2]	요청용 요청 관리용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 서비스 데스크 채팅 [com.snc.pa.chat]	서비스 데스크 채팅에 대한 퍼포먼스 분석 표시기 및 시각화를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.glide.connect • com.glide.connect.support • com.glide.connect.managers_dashb • com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 서비스 매핑 [com.snc.service-mapping.pa.content]	서비스 매핑 대시보드 및 KPI용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb
Performance Analytics - ITSM용 콘텐츠 팩 [com.snc.pa.premium.all_content]	이 플러그인을 설치하면 퍼포먼스 분석용 인시던트, 문제, 변경, 문 [illegible]먼트 SLA, Knowledge 및 요청 항목에 대한 콘텐츠 팩이 설치됩니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla
퍼포먼스 분석 - 컨텐츠 팩 - 시간 카드 관리 [com.snc.pa.time_card]	시간 카드 관리용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의	활성	아니오	com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
퍼포먼스 분석 - 변경 관리를 위한 상황별 분석 [com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics]	UI 작업을 기반으로 변경 요청 양식에서 상황에 맞는 퍼포먼스 분석 대시보드를 여는 추가 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.snc.pa.change
퍼포먼스 분석 - 채팅에 대한 상황별 분석 [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	퍼포먼스 분석의 지원 큐에 대한 커넥트 지원 메트릭을 분석하는 추가 대시보드를 제공합니다. 관련 큐에 대한 퍼포먼스 분석 메트릭을 신속하게 표시할 수 있도록 채팅 큐 항목〔chat_queue_entry〕 양식에 관련 링크를 추가합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.snc.pa.chat
퍼포먼스 분석 - 고객 서비스용 상황별 분석 [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	UI 작업을 기반으로 고객 서비스 양식에서 퍼포먼스 분석 상황별 대시보드를 여는 기능을 추가하는 퍼포먼스 분석.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.snc.pa.customer_service • com.sn_customerservice • com.snc.pa.customer_service
퍼포먼스 분석 - 인시던트에 대한 상황별 분석 [com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics]	UI 작업을 기반으로 인시던트 양식에서 퍼포먼스 분석 상황별 대시보드를 여는 기능을 추가하는 퍼포먼스 분석.	비활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 문제 관리를 위한 상황별 분석 [com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytics]	UI 작업을 기반으로 문제 양식에서 Performance Analytics 상황에 맞는 Performance Analytics 대시보드를 여는 기능을 추가하는 Performance Analytics.	비활성	아니오	• com.snc.pa • com.snc.pa.problem
퍼포먼스 분석 - 진단 [com.snc.pa.diagnostics]	사용자가 Performance Analytics 기록 및 관련 애플리케이션에	활성	아니오	com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	대한 진단을 실행할 수 있습니다.			
퍼포먼스 분석 - 도메인 지원 [com.snc.pa.domain_support]	퍼포먼스 분석 도메인 지원 플러그인은 도메인으로 구분된 인스턴스에서 점수 수집을 지원하는 추가 기능을 제공합니다. 이 플러그인을 사용하려면 Domain Separation 플러그인을 설치해야 합니다.	활성	아니오	• com.snc.pa.premium • com.glideapp.dashboards • com.glide.domain.msp_extensions.설 프로그램
퍼포먼스 분석 - 예제 - LinkedIn [com.snc.pa.linkedin]	LinkedIn 데이터를 기록 및 매일 자동으로 임포트합니다.	비활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 예제 - 주식 시세 [com.snc.pa.stock]	주식 시세 데이터를 기록 및 일별로 자동으로 임포트합니다.	비활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 예제 - Twitter [com.snc.pa.twitter]	트위터 데이터를 과거 및 매일 자동으로 가져옵니다.	비활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - PA 솔루션 라이브러리 [com.snc.pa.solution.library]	다른 콘텐츠 팩에 포함된 대시보드의 시각적 개체를 업그레이드할 수 있습니다. 전체 대시보드 또는 선택한 요소를 업그레이드하거나 복제합니다.	활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 프리미엄 [com.snc.pa.premium]	Performance Analytics의 정식 라이센스 버전에서 제공하는 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용	비활성	아니오	com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	• 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존			
퍼포먼스 분석 - 점수 마이그레이션 [com.snc.pa.scores_migration]	이전 테이블의 점수를 새 테이블로 마이그레이션합니다. 향상된 성능을 제공하기 위해 점수〔pa_scores〕 테이블이 점수 수준 1〔pa_scores_l1〕 및 점수 수준 2〔pa_scores_l2〕로 마이그레이션됩니다. 마이그레이션하는 동안에는 점수를 수집, 수정 또는 삭제할 수 없습니다. 마이그레이션 중에는 예약된 데이터 수집 및 정리 작업이 실행되지 않습니다.	활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 스포트라이트 [com.snc.pa.spotlight]	여러 가중치 기준에 따라 기록의 순위를 지정할 수 있습니다. 기록이 총 가중치의 임계치를 초과하면 해당 기록을 강조 표시하기 위해 스포트라이트가 생성됩니다.	비활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 - 스포트라이트 - 변경 스포트라이트 콘텐츠 팩 [com.snc.pa.spotlight.change]	미리 구성된 스포트라이트 구성요소와 대시보드를 제공하여 여러 가중치가 있는 기준에 따라 변경 기록을 식별하고 우선순위를 지정합니다. 정식 라이선스가 부여된 Performance Analytics가 필요합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.change

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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Performance Analytics - 스포트라이트 - 인시던트 스포트라이트 콘텐츠 팩 [com.snc.pa.spotlight.incident]	미리 구성된 스포트라이트 구성요소와 대시보드를 제공하여 다양한 가중치를 가진 기준에 따라 인시던트 기록을 식별하고 우선순위를 지정합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa.spotlight • com.glideapp.canvas
Performance Analytics - 스포트라이트 - 문제 스포트라이트 컨텐츠 팩 [com.snc.pa.spotlight.problem]	미리 구성된 스포트라이트 구성요소와 대시보드를 제공하여 다양한 가중치를 가진 기준에 따라 문제 기록을 식별하고 우선순위를 지정합니다. 정식 라이선스가 부여된 Performance Analytics가 필요합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.problem
퍼포먼스 분석 - 스포트라이트 - 스포트라이트 컨텐츠 팩 요청 [com.snc.pa.spotlight.request]	미리 구성된 스포트라이트 구성요소와 대시보드를 제공하여 다양한 가중치를 가진 기준에 따라 요청 기록을 식별하고 우선순위를 지정합니다. 정식 라이선스가 부여된 Performance Analytics가 필요합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.request2
퍼포먼스 분석 및 보고 - 서비스 포털 위젯 [com.snc.pa.sp.widget]	서비스 포털에서 Performance Analytics 위젯 지원 Service Portal에서 Performance Analytics 위젯을 독립적으로 실행할 수 있도록 여러 JavaScript 및 CSS 라이브러리가 포함되어 있습니다.	활성	아니오	com.glide.service-portal
FSO용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩 [sn_bom_pa] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	재무 서비스 운영 애플리케이션에 성능 분석 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa • sn_bom

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
중요 인시던트 관리용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩 [com.snc.pa.incident.mim]	중요 인시던트를 식별하고 추적하기 위한 퍼포먼스 분석 표시기 및 대시보드를 제공합니다. 정식 라이센스가 부여된 Performance Analytics와 함께 사용할 수 있는 확장된 기능입니다.	비활성	아니오	com.snc.incident.mim
Performance Analytics 사용량 개요 [com.snc.pa.usage.overview]	이 플러그인에는 퍼포먼스 분석 및 보고 사용량을 모니터링하는 대시보드, 보고서 및 표시기가 포함되어 있습니다.	활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 프리미엄 [com.snc.pa.premium]	모든 제품에서 ServiceNow# 퍼포먼스 분석을 구독하여 사용할 수 있는 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존	비활성	아니오	com.snc.pa
퍼포먼스 분석 및 보고 - 서비스 포털 위젯 [com.snc.pa.sp.widget]	서비스 포털에서 Performance Analytics 위젯 지원 Service Portal에서 Performance Analytics 위젯을 독립적으로 실행할 수 있도록 여러 JavaScript 및 CSS 라이브러리가 포함되어 있습니다.	비활성	아니오	com.glide.service-portal
범용 요청을 위한 퍼포먼스 분석 및 보고	범용 요청 메트릭에 대한 가시성을 높이기	활성	아니오	com.snc.pa,com.snc.universal_request.r

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.universal_request.pa]	위한 대시보드 및 보고서입니다.			
APM용 Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium.apm]	APM 및 퍼포먼스 분석을 포함하는 구독으로 받을 수 있는 퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존	비활성	아니오	com.snc.pa
비즈니스 관리용 퍼포먼스 분석 프리미엄 [com.snc.pa.premium.itbm] (영문)	Business Management 및 Performance Analytics를 포함하는 구독으로 사용 가능한 Performance Analytics 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존	비활성	아니오	com.snc.pa
클라우드 통제 센터용 퍼포먼스 분석 프리미엄	클라우드 제어 센터 및 퍼포먼스 분석이 포함된 구독으로 받을 수 있는	비활성	아니오	com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.pa.premium.cs]를 참조하십시오.	퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존			
고객 서비스용 퍼포먼스 분석 프리미엄 [com.snc.pa.premium.cs]	고객 서비스 및 퍼포먼스 분석을 포함하는 구독으로 받을 수 있는 퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존	비활성	아니오	com.snc.pa
재무 관리용 퍼포먼스 분석 프리미엄 [com.snc.pa.premium.fm]	재무 관리 및 퍼포먼스 분석을 포함하는 구독으로 받을 수 있는 퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다.	비활성	아니오	com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	• 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존			
Human Resource Management용 Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium.hr]	Human Resource Management 및 Performance Analytics를 포함하는 구독으로 받을 수 있는 Performance Analytics 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존	비활성	아니오	com.snc.pa
IT Operations Management용 Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium.itom]	ITOM 및 퍼포먼스 분석을 포함하는 구독으로 받을 수 있는 퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용	비활성	아니오	com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	• 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존			
IT Operations Suite용 Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium.itos]	IT Operations Suite 및 Performance Analytics를 포함하는 구독으로 사용할 수 있는 Performance Analytics 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존	비활성	아니오	com.snc.pa
프로젝트 포트폴리오 관리용 퍼포먼스 분석 프리미엄 [com.snc.pa.premium.ppm]	PPM 및 퍼포먼스 분석을 포함하는 구독으로 사용 가능한 퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성	비활성	아니오	com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	• 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존			
Security Incident Response용 Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium.sir]	SIR 및 퍼포먼스 분석을 포함하는 구독으로 받을 수 있는 퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존	비활성	아니오	com.snc.pa
Security Operations용 Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium.sir]	보안 운영 및 퍼포먼스 분석을 포함하는 구독으로 받을 수 있는 퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존	활성	아니오	com.snc.pa
서비스 관리용 퍼포먼스 분석 프리미엄	서비스 관리 및 퍼포먼스 분석을 포함하는 구독으로	비활성	아니오	com.snc.pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.pa.premium.service_management]	받을 수 있는 퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존			
Software Asset Management용 Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium.sam]	Software Asset Management 및 Performance Analytics를 포함하는 구독으로 받을 수 있는 Performance Analytics 기능을 활성화합니다. 추가 요금이 필요합니다. 기능에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성 • 대화형 필터 생성 및 대화형 분석 사용 • 텍스트 분석 위젯 생성 • 외부 데이터로 퍼포먼스 분석 사용 • 180일 이상 점수 보존	비활성	아니오	com.snc.pa
성과 대시보드 [com.glide.performance_dashboards]	성과 대시보드	활성	아니오	com.glide.cms
VTB에 대한 성과 메트릭 [com.glide.ui.vtb_metrics]	시각적 작업 보드에서 Java 메서드를 벤치마킹하기 위한	비활성	아니오	com.glide.ui.vtb

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	프로파일러 페이지를 제공합니다.			
개인보험 서비스 [com.sn_ins_policy_b2c]	보험사가 중기 정책 변경 및 요청을 인첩하고 고객 중심으로 해결할 수 있도록 합니다. 보험사는 지능형 비즈니스 규칙을 통해 보험료 가치에 따라 인수 사례의 우선순위를 지정하고 인수 대기열에서 가치가 낮은 수동 작업을 제거할 수 있습니다.		예	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_underwrite
개인보험 언더라이팅 [com.sn_ins_underwriter]	보험사가 기존 보험 가이드라인 및 규칙에 따라 복잡한 단절 요청을 보험사에 즉시 라우팅할 수 있습니다. 보험업자는 효율적이고 투명한 워크플로를 통해 유통 및 서비스 팀과 협업할 수 있습니다.		아니요	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
계획된 유지보수 관리 [com.snc.fsm_pm] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	자산의 정기적인 예방 유지관리를 관리합니다.	활성	예	Field Service Management(com.snc.work_managem
계획된 작업 관리 [com.snc.fsm_planned_work_management] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	조직에서 주기적으로 실행되도록 예약된 자산에 대한 예측된 활동을 만들고 관리할 수 있습니다.	활성	예	• com.snc.fsm_template_managemen • com.snc.planned_maintenance
서비스형 플랫폼 [com.snc.paas]	비즈니스 요구 사항을 충족하는 사용자 지정 애플리케이션을 개발할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glideapp.workflow
Customer Service Management를 위한 플레이북 [com.sn_csm_playbook]	Customer Service Management를 위한 플레이북은 고객 서비스 에이전트에게 고객 문제를 해결하기 위한 다양한 작업과 시퀀스를 안내하고 다양하고 사일로화된	활성	아니오	• com.glide.pad.core • com.glide.playbook_experience.con • com.sn_customerservice

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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	프로세스에서 전체 수명주기를 시각화합니다.			
포털 Next Experience 테마 [sn_sppolaris_theme] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	고객 지원(csm), 고객 서비스(csp) 및 지식(kb) 포털에서 넥스트 경험 테마를 사용할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.glide.service-portal
포트폴리오 관리 [com.snc.portfolio_management]	포트폴리오 관리 플러그인.	비활성	아니오	
PPM Mobile [com.sn_ppm.mobile]	이 플러그인은 Project Portfolio Suite Mobile 사용자 경험을 제공합니다. 이를 통해 에이전트 모바일 애플리케이션에서 프로젝트 상태 및 프로젝트 상태 보고서에 액세스할 수 있습니다. PPM Standard가 필요합니다. 그러나 활성 상태가 아닌 경우 PPM Mobile을 설치하면 PPM Standard 플러그인도 활성화됩니다.	활성	아니오	com.snc.financial_planning_pmo
PPM Ridac [com.snc.ppm_ridac]	PPM RIDAC 플로우 작업 플러그인입니다. RIDAC 변환에 필요한 플로우 작업을 설치합니다.	활성	아니오	
PPM Standard 복수 통화 [com.snc.ppm_multicurrency]	여러 통화로 PPM 재무를 관리하는 고급 기능을 활성화합니다.	비활성	예	• com.snc.financial_planning_pmo • com.glide.currency2
예측 인텔리전스 [com.glide.platform_ml]	이는 에이전트 인텔리전스 플러그인의 새 이름으로, 릴리스 이후부터 New York 유효합니다. Predictive Intelligence를 통해 인스턴스의 데이터를 사용하여 머신 러닝 솔루션을 생성할 수 있습니다. 이	활성	아니오	com.glide.platform_ml_pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	플러그인은 데이터 결과를 예측, 권장, 구동하도록 시스템을 교육하는 다양한 기능 및 솔루션 유형을 제공합니다.			
예측 인텔리전스 - 향상된 UI [com.snc.ml_ui]	이 플러그인은 예측 인텔리전스의 UI를 개선합니다.	활성	아니오	
컨텍스트 검색을 위한 예측 인텔리전스 [com.snc.contextual_search_ml]	고객이 검색할 때 컨텍스트 검색을 사용하여 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 예: 유사한 미해결 인시던트 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.contextual_search • com.glide.platform_ml
Customer Service Management용 Predictive Intelligence [com.snc.csm_ml]	고객이 고객 서비스 관리에서 관련 케이스를 검색할 때 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.snc.contextual_search_ml • com.snc.adv_cxs_results_email_scri
CSM용 Predictive Intelligence - 작업 인텔리전스 [com_snc_csm_ml_task]				
Field Service Management용 Predictive Intelligence [com.snc.fsm_ml]	머신 러닝 솔루션에 기반한 다양한 역량을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한	활성	예	• com.snc.work_management • com.snc.contextual_search_ml

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
인시던트용 Predictive Intelligence [com.snc.incident.ml]	고객이 미해결 변경 요청 및 인시던트의 미해결 문제를 예측하기 위한 애플리케이션 논리를 통해 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.contextual_search_ml
인시던트 관리용 예측 인텔리전스 [com.snc.incident.ml_solution]	인시던트 관리용 예측 인텔리전스는 솔루션 정의를 템플릿으로 제공하므로 코드를 작성하지 않고도 모델을 빌드할 수 있습니다.	신규 고객의 경우 비활성 상태입니다. 기존 ITSM Pro 고객에 대해 활성 상태입니다.	아니오	해당 사항 없음
중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 [com.snc.incident.mim.ml_solution]	중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스는 솔루션 정의를 템플릿으로 제공하므로 코드를 작성하지 않고도 모델을 빌드할 수 있습니다.	신규 고객의 경우 비활성 상태입니다. 기존 ITSM Pro 고객에 대해 활성 상태입니다.	아니오	• com.snc.incident.mim • com.snc.incident.ml_solution
지식 관리용 예측 인텔리전스 [com.snc.knowledge_ml]		비활성	아니오	com.snc.contextual_search_ml
Predictive Intelligence for PPM [com.snc.ppm_ml] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	프로젝트 관리용 예측 인텔리전스 기능은 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 유사한 프로젝트 및 수요를 검색하고 표시합니다.	활성	아니오	• com.snc.contextual_search_ml • com.snc.financial_planning_pmo

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
범용 요청용 예측 인텔리전스 [com.snc.universal_request.ml]	범용 요청 사용 사례에 대한 머신 러닝 솔루션을 포함합니다.	활성	아니오	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
예측 인텔리전스 인시던트 예상 해결 시간 [com.snc.incident.ml.ettr]	고객이 애플리케이션 논리와 함께 머신 러닝 알고리즘을 활용하여 인시던트의 예상 해결 시간을 예측할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오. **중요사항:** 고객이 이 플러그인을 직접 활성화하는 것은 바람직하지 않습니다. 이 플러그인을 활성화하려면 KB0821555에 제공된 지침을 따르십시오.	비활성	아니오	• com.glide.platform_ml • com.sn_itsm_ettr_card
예측 인텔리전스 워크벤치 HRSD 컨텐츠 [com.sn_piwb_hrsd_content]	고객이 HRSD 특정 컨텐츠를 시드하여 예측 인텔리전스 워크벤치를 통해 생성된 사용 사례에 대한 구현 지침을 제공할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.sn_hr_core • com.glide.platform_ml
예측 인텔리전스 보고서 [com.glide.platform_ml_pa]	에이전트 인텔리전스 보고서 플러그인의 새 이름입니다.	활성	아니오	
예측 인텔리전스 워크벤치 [com.sn_piwb_ml]	예측 인텔리전스 워크벤치 Core 플러그인은 사용 사례 템플릿을 작성하고 사용 사례 및 대시보드를 관리하여 모든 ServiceNow 앱에서 가치를 전달하기 위한	활성	아니오	• com.glide.platform_ml • com.glide.platform_ml_pa

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	공통 프레임워크를 제공합니다.			
Pre-Visit Management [sn_previsit] (에서 사용 가능 ServiceNow Store)	환자에 대한 절차 요청의 예약 프로세스를 간소화하고 예정된 절차 전에 사전 승인 승인에 대한 가시성을 높입니다.	비활성	예	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.암호화 • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
사전 예방적 고객 서비스 운영 [com.snc.proactive_cs_ops]	고객은 수동으로 또는 자동화를 통해 경보로부터 미리 케이스를 생성하고, 경보의 영향을 받는 계정과 해당 설치 기반 항목을 추적할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.sn_majorissue_mgt • com.snc.install_base • com.glideapp.itom.snac • com.sn_cs_sm_request • com.snc.csm_action_status
이벤트 관리를 포함한 사전 예방적 고객 서비스 운영 [com.snc.proactive_cs_itom]	고객 서비스 관리와 ITOM 이벤트 관리 간의 통합을 제공합니다. 고객은 수동으로 또는 자동화를 통해 경보로부터 미리 케이스를 생성하고, 경보의 영향을 받는 계정과 해당 설치 기반 항목을 추적할 수 있습니다.	비활성	아니오	• com.snc.proactive_cs_ops • com.glideapp.itom.snac
사전 예방적 프롬프트 [com.sn_pp]	실행 가능한 인사이트를 작업 플로우에 프롬프트로 제공하여 관리자와 직원이 상황에 맞는	활성	예	com.glide.cs.chatbot

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	사전 예방적 참여를 할 수 있도록 합니다.			
문제 관리 [com.snc.problem]	중요하거나 반복되는 인시던트가 보고한 서비스 중단의 원인을 식별하는 데 도움이 됩니다.	활성	예	• com.snc.service • com.glideapp.report.itsm.problem.c
Problem Management - ATF 테스트 [com.snc.problem.atf]	Problem Management용 ATF 테스트를 제공합니다.	활성	예	
문제 개요 홈페이지 [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	문제 개요 홈페이지를 표시합니다.	활성	아니오	com.glideapp.report
Problem Management 베스트 프랙티스 – Madrid [com.snc.best_practice.problem.madrid]	중요하거나 반복되는 인시던트가 보고한 서비스 중단의 원인을 식별하는 데 도움이 됩니다. 문제 코디네이터, 문제 담당자 및 문제 관리자를 포함해 문제 관리를 위한 역할을 제공합니다. 범주, 문제가 처음 보고된 위치, 임시 해결책, 원인 메모 및 수정 메모를 기록하는 필드를 제공합니다. 지식 문서를 검색하여 연결합니다. 임시 해결책 또는 수정 사항이 제공될 경우, 이를 알려줍니다.	활성	예	• com.snc.problem • com.snc.problem_task
Problem Management 베스트 프랙티스 - Madrid - Knowledge 통합 [com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge]	중요하거나 반복되는 인시던트가 보고한 서비스 중단의 원인을 식별하는 데 도움이 됩니다. 인시던트 차단에 대한 알려진 오류 문서를 생성합니다(지식 관리 고급 플러그인을 활성화해야 함).	활성	예	• Problem Management 베스트 프랙티스 - Madrid (com.snc.best_practice.problem.ma • Knowledge Management 고급 설치 관리자 (com.snc.knowledge_advanced.inst

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid - 상태 모델 [com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model]	미리 정의된 상태 목록을 통해 문제 또는 문제 작업을 전환하는 방법을 제어하는 상태 흐름을 제공합니다.	비활성	예	Problem Management 베스트 프랙티스 - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid
문제 개요 대시보드 [com.snc.pa.problem.dashboards]	문제 개요 대시보드를 표시합니다.	활성	아니오	com.snc.problem
문제 작업 [com.snc.problem_task]	문제 테이블에 대한 참조가 있는 문제 작업 테이블을 추가합니다.	활성	아니오	
ITSM용 Process Automation Designer [com.snc.itsm.playbook]	Process Automation Designer를 사용하면 비즈니스 프로세스 소유자가 기업 전체의 여러 플로우를 단일 통합 프로세스로 통합할 수 있습니다. 프로세스 소유자는 부서 간 자동화 프로세스를 작성하고 관리하여 최종 사용자에게 에이전트 작업 공간의 Playbook과 같은 프로세스를 안내하는 단순화된 작업 지향 인터페이스를 제공할 수 있습니다. ITSM용 프로세스 자동화 디자이너를 사용하면 프로세스 소유자가 부서 간 IT 프로세스 흐름을 만들고 관리할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.pad.core • com.playbook_experience • com.snc.incident
프로세스 플로우 포매터 [com.snc.process_flow_formatter]	프로세스에 대한 여러 정보를 빠르게 요약하고 양식 상단에 스테이플 그래픽으로 표시합니다.	활성	아니오	
프로세스 최적화 [com.sn_process_optimization]	감사 추적의 데이터에서 비즈니스 프로세스 플로우를 생성합니다. 이를 통해 비즈니스 프로세스를 심층적으로 분석하여 결과를 개선할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.agent_workspace • com.workspace_core • com.devsnc_sn_promin_workbench

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Process Optimization Content Pack for CSM [com.snc.csm_process_optimization]	CSM 프로세스에 대해 사전 구성된 프로세스 최적화 모델과 에센 이그저브를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.sn_process_optimization
FSM용 프로세스 최적화 콘텐츠 팩 [com.snc.fsm_process_optimization] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	감사 추적의 작업 주문 작업 데이터에서 비즈니스 프로세스 플로우를 생성하여 프로세스 소유자가 심층 분석을 수행하고 프로세스 인사이트를 검색하여 비즈니스 결과를 개선할 수 있도록 합니다.	활성	예	• sn_po (v23.0.22) • com.snc.work_management
외부 데이터에 대한 프로세스 최적화 [com.sn_po_extdata]				
프로세스 최적화 작업 공간 [com.sn_po_workspace]	분석가 사용자를 위한 프로세스 최적화 작업 공간 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.agent_workspace • com.sn_process_optimization • com.sn_po_workspace_components
구매 [com.snc.procurement]	사용자가 구매 주문서를 작성하고 서비스 카탈로그 요청 처리를 위한 항목을 얻을 수 있습니다.	비활성	예	
구매 케이스 관리 [com.sn_spend_psd] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	모든 직원이 구매 팀에서 서비스를 요청하고 구매 팀이 해당 요청을 관리할 수 있도록 합니다.	비활성	예	• com.sn_spend_sdc • com.sn_spend_workspace
구매 파일 전송 프레임워크 [com.sn_spend_ftp_intg] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	REST 또는 SOAP 기반 통합 방법을 지원하지 않는 시스템과 통합하도록 설계된 SFTP 및 FTP 기능으로 구매 통합 프레임워크를 확장합니다.	비활성	아니오	• com.sn_spend_intg • com.glide.hub.action_step.ssh • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.flow_trigger.rest
구매 통합 프레임워크 [com.sn_spend_intg]	소싱, 외부 공급업체 카탈로그, 주문, 배송 및 송장 발행을 소싱 및 구매 운영과 통합하기 위한 스테이징 테이블,	비활성	아니오	• com.glide.explicit_roles • com.sn_pr

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	변환 맵 및 워크플로우 세트를 제공합니다.			
구매 서비스 관리 NLU 모델 [com.sn_spend_nlu] (릴리스부터 Utah 구매 서비스 관리 NLU 모델의 이름이 소싱 및 구매 운영을 위한 자연어 이해 모델로 변경되었습니다.) (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	자연어 이해(NLU) 모델을 제공하여 가상 에이전트 대화 인터페이스를 개선하고, 자연스러운 인간의 발언을 사용하여 직원이 의도한 올바른 대화를 탐지합니다.	비활성	아니오	• com.glide.cs.chatbot • com.sn_shop_va
프로젝트 관리를 포함한 구매 [com.sn_spend_ppm] (릴리스부터 Utah 프로젝트 관리 포함 구매의 이름이 Project Costing for Sourcing and Procurement Operations로 바뀝니다.) (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	구매 주문서를 프로젝트 포트폴리오 관리 내의 비용 계획에 연결하여 계획된 비용과 실제 비용의 계산을 자동화하는 기능 세트를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.snc.sn_pr • com.snc.financial_planning_pmo
제품 카탈로그 [com.snc.product_catalog]	개별 모델에 대한 정보를 제공합니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 다양한 구성을 의미합니다. 제품 카탈로그에 게시된 모델은 서비스 카탈로그에도 자동으로 게시됩니다.	활성	예	
제품 카탈로그 고급 [com.sn_prd_pm_adv]				
제품 인벤토리 고급 [com.sn_prd_invt]				

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
프로그램 공통 [com.snc.program_common]	프로그램 공통 플러그인은 기본 기능을 갖춘 프로그램을 계획, 구성 및 관리하는 데 도움이 됩니다.	활성	아니오	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.itbm_security
에이전트 채팅용 욕설 필터 〔com.sn.va.욕설〕				
프로젝트 관리 [com.snc.project_management_v3]	프로젝트 관리 애플리케이션은 프로젝트를 보다 빠르고 쉽게 설정, 실행 및 완료하기 위해 프로젝트 및 자원을 계획, 구성 및 관리하는 데 도움이 됩니다. 이 플러그인에는 업그레이드만 허용됩니다. 활성화는 PPM Standard 플러그인을 통해 수행해야 합니다.	비활성	예	• com.snc.project_management_dele • com.glide.schedules • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.time_card • com.snc.skills_management • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.project_management_db_v • com.snc.project_workbench • com.snc.timeline_visualization • com.glide.ui.checklist
프로젝트 관리 TeamSpace 1 [com.snc.ppm_teamspace1]	마케팅, 재무, IT-Team1, IT-Team2와 같은 각 팀 또는 구역이 서로를 뛰어넘지 않고 필요에 적합한 PPM을 구현할 수 있도록 프로젝트 팀 공간을 설치합니다.	비활성	예	com.snc.financial_planning_pmo
프로젝트 관리 TeamSpace 2 [com.snc.ppm_teamspace2]	마케팅, 재무, IT-Team1, IT-Team2와 같은 각 팀 또는 구역이 서로를 뛰어넘지 않고 필요에 적합한 PPM을 구현할 수 있도록 프로젝트 팀 공간을 설치합니다.	비활성	아니오	com.snc.financial_planning_pmo
프로젝트 관리 TeamSpace 3 [com.snc.ppm_teamspace3]	마케팅, 재무, IT-Team1, IT-Team2와 같은 각 팀 또는 구역이 서로를 뛰어넘지 않고 필요에 적합한 PPM을 구현할	비활성	아니오	com.snc.financial_planning_pmo

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	수 있도록 프로젝트 팀 공간을 설치합니다.			
프로젝트 관리 TeamSpace 4 [com.snc.ppm_teamspace_4]	마케팅, 재무, IT-Team1, IT-Team2와 같은 각 팀 또는 부서가 서로를 뛰어넘지 않고 필요에 적합한 PPM을 구현할 수 있도록 프로젝트 팀 공간을 설치합니다.	비활성	아니오	com.snc.financial_planning_pmo
프로젝트 관리 TeamSpace 5 [com.snc.ppm_teamspace_5]	마케팅, 재무, IT-Team1, IT-Team2와 같은 각 팀 또는 부서가 서로를 뛰어넘지 않고 필요에 적합한 PPM을 구현할 수 있도록 프로젝트 팀 공간을 설치합니다.	비활성	아니오	com.snc.financial_planning_pmo
Project Portfolio Suite [com.snc.project_portfolio_suite]	Project Portfolio Suite(PPS) 플러그인은 프로젝트 포트폴리오 관리 및 IT 소프트웨어 개발을 위한 통합된 애플리케이션 세트를 활성화합니다. 이 플러그인에는 업그레이드만 허용됩니다. 활성화는 PPM Standard 플러그인을 통해 수행해야 합니다.	비활성	예	• com.snc.project_management_v3 • com.snc.demand_management • com.snc.resource_management • com.snc.test_mgmt • com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.test_mgmt.ppm_int • com.snc.program_management
프로젝트 작업 공간 [com.snc.project_workspace]				
PPM Standard [com.snc.financial_planning.pmo]	수요, 자원, 포트폴리오 및 프로젝트를 관리할 수 있으며 아이디어에서 실행까지 모든 가시성을 제공합니다. 또한 포트폴리오의 프로젝트 및 수요에 대한 비용과 예산을 계획, 추적 및 관리하여 투자와 수익 간의 균형을 맞추는 데 도움이 됩니다. Agile 관리 및 테스트 관리는 생산성과 서비스 제공을 개선하는 데 도움이 됩니다.	비활성	예	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
PPM 표준 - ATF 테스트 [com.snc.financial_planning_pmo.atf]	PPM 표준에 대한 ATF 테스트	활성	아니오	
프로토콜 프로파일 관리자 [com.glide.protocol_profile]	프로토콜에 관련된 속성(기본 포트, 키 스토어 등)을 통합합니다.	활성	아니오	
Natural Language Understanding 제공자에 연결하기 위한 프록시 에이전트 [com.glide.nlu.proxy]	NLU 제공자에 연결하기 위한 기본 NLU 프록시 에이전트입니다. 가상 에이전트 및 기타 클라이언트에서 사용하기 위한 것입니다.	활성	예	
IBM Watson Natural Language Understanding 서버에 대한 프록시 에이전트 [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	가상 에이전트가 IBM Watson 어시스턴트에 정의된 의도, 엔터티 및 발언을 사용할 수 있도록 IBM Watson 어시스턴트 의도 및 엔터티 통합을 활성화합니다.	비활성	아니오	com.glide.nlu.proxy
Microsoft LUIS 자연어 이해 서버에 대한 프록시 에이전트 [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Microsoft LUIS 자연어 이해 서버에 대한 프록시 에이전트입니다.	비활성	아니오	com.glide.nlu.intent.discovery
자연어 이해 서버에 대한 ServiceNow 프록시 에이전트 [com.glide.nlu.intent.discovery]	NLU 의도 디스커버리를 위해 의 NLU 서버에 연결하기 ServiceNow위한 프록시 에이전트입니다. 가상 에이전트 및 기타 클라이언트에서 사용하기 위한 것입니다.	활성	아니오	com.glide.nlu.proxy
구매 및 수령 자동화 [com.snc.sn_pr] (릴리스부터 Tokyo 구매 및 수령 자동화의 이름이 소싱 및 구매 자동화로 바뀝니다.)	소싱 요청, 협상, 구매 요청에 대한 워크플로우와 자동화를 제공합니다.	비활성	예	• com.glide.graphql • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_shop • sn_spend_sdc • sn_spend_psd • sn_spend_workspace

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)				
위험 평가와 자동화 통합 구매 [com.sn_spend_vrm] (릴리스부터 Utah 위험 평가와의 구매 자동화 통합의 이름이 Risk Assessments Integration for Sourcing and Procurement Operations로 변경되었습니다.) (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	벤더 위험 관리를 사용하여 소싱 또는 구매 요청 워크플로우 중에 공급자에 대한 위험 평가를 트리거하는 기능 세트를 제공합니다.	비활성	예	• com.snc.sn_pr • com.sn_vdr_risk_asmt
구매 케이스 관리용 구매 수정 경험 팩 [com.sn_spend_cp] (릴리스부터 Utah 구매 케이스 관리용 구매 수정 경험 팩의 이름이 Playbooks for Sourcing and Procurement Operations로 변경되었습니다.) (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	직원, 소싱 및 구매를 위한 사전 구축된 Playbook, 워크플로우 및 경험 세트를 제공하여 일반적으로 이메일과 스프레드시트를 통해 관리되는 작업을 자동화합니다.	비활성	아니오	• com.snc.sn_shop • com.snc.sn_pr
푸시 피드백 [com.glide.push.feedback]	Apple 푸시 알림 서비스 또는 다른 피드백 서비스에서 피드백을 수집합니다. 다른 인스턴스가 이 서비스에서 수집할 수 있도록 REST API를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.push
푸시 알림 [com.glide.push]	큐에 대기 및 전송하는 푸시 알림 메시지 정의 다음 대상으로의 푸시 알림 처리를 담당합니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
푸시 보존 [com.glide.push_retention]	푸시 알림에 대한 보존 정책을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.push • com.glide.auxdb
Qualys 취약성 통합 [snc_vul_qualys] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	취약성 대응 애플리케이션을 Qualys 취약성 스캐너와 통합하는 ServiceNow 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	snc_vul
쿼리 규칙 [com.snc.query_rules]	사용자가 보유한 역할에 따라 테이블당 인코딩된 쿼리를 생성하는 데 필요한 테이블과 논리를 가져오는 플러그인입니다.	비활성	아니오	
쿼리 통계 [com.glide.stats.query]	쿼리 통계.	활성	아니오	com.glide.stats
빠른 실행 [com.glide.quickactions]	에이전트 작업 공간 채팅에서 슬래시 명령을 활성화합니다.	활성	아니오	
퀴즈 디자이너 [com.glide.quiz_designer]	점수가 매겨진 질문서를 한 명 이상의 사용자에게 빠르고 쉽게 보낼 수 있는 기능을 제공합니다. 퀴즈에는 일부 사용자에게만 할당된 질문 범주가 있을 수 있습니다.	비활성	아니오	• com.glide.assessment_designer.공통 • com.snc.assessment_core
임의 워터마크 지원 [com.glide.email.random_watermark]	예측할 수 없는 워터마크를 생성하고 인바운드 이메일에서 이러한 워터마크가 일치하는지 활성화합니다.	활성	아니오	com.glide.mailbox
Rapid7 취약성 통합 [sn_vul_t7]	취약성 대응 애플리케이션을 Rapid7, Nexpose 및 InsightVM 제품과			sn_vul

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	통합하는 ServiceNow 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
REST API에 대한 속도 제한 [com.glide.rest.rate_limit]	REST API에 대한 속도 제한 지원	활성	예	
Agile - 스케일드 애자일 프레임워크에 대한 읽기 전용 역할 [com.snc.sdlc.safe_read_roles]	Agile - 스케일드 애자일 프레임워크에 대한 읽기 전용 역할을 제공합니다.	활성	아니오	com.snc.agile_read_roles
Agile Development 2.0에 대한 읽기 전용 역할 [com.snc.agile_read_roles]	모든 Agile Development 2.0 테이블에 대해 읽기 전용 액세스 권한이 있는 sn_agile_read 역할을 제공합니다. 이러한 테이블의 데이터를 사용하여 보고서를 생성할 수 있습니다.	활성	아니오	
애플리케이션 포트폴리오 관리에 대한 읽기 전용 역할 [com.snc.apm_read_roles]	플러그인은 애플리케이션 포트폴리오 관리에 대한 읽기 전용 역할을 제공합니다.	활성	아니오	
PPM Standard에 대한 읽기 전용 역할 [com.snc.pmo_read_roles]	PPM Standard에 대한 읽기 전용 역할입니다.	활성	아니오	
Release Management에 대한 읽기 전용 역할 [com.snc.release_management.read_roles]	모든 Release Management 테이블에 대해 읽기 전용 액세스 권한이 있는 sn_release_read 역할을 제공합니다. 이러한 테이블의 데이터를 사용하여 보고서를 생성할 수 있습니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
테스트 관리 1.0에 대한 읽기 전용 역할 [com.snc.tm1_read_roles]	모든 테스트 관리 1.0 테이블에 대해 읽기 전용 액세스 권한이 있는 sn_tm1_read 역할을 제공합니다.	활성	아니오	
테스트 관리 2.0에 대한 읽기 전용 역할 [com.snc.tm2_read_roles]	모든 테스트 관리 2.0 테이블에 대한 읽기 전용 액세스 권한이 있는 sn_tm2_read 역할을 제공합니다. 이러한 테이블의 데이터를 사용하여 보고서를 생성할 수 있습니다.	활성	아니오	
읽기 전용 사용자 역할 〔com.snc.read_only.역할〕	읽기 전용 사용자 역할 기능을 활성화합니다.	활성	아니오	
권장 작업 [sn_nb_action] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	지정된 컨텍스트에 대해 지침 및 안내 결정과 같은 관련 작업을 권장합니다. 사용자가 컨텍스트와 전략을 정의하여 이러한 작업을 추천할 수 있습니다.	비활성	아니오	• sn_gd_guidance • com.snc.next_best_action • sn_nba_list
권장 작업 고급 [sn_nb_action_adv] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	고객이 예측 인텔리전스를 사용하여 만든 AI/ML 모델을 기반으로 권장 사항을 만들 수 있습니다.	비활성	아니오	com.snc.recommended_action
Recommended Actions for Customer Service [sn_cs_nb_action] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	지정된 컨텍스트에 대한 관련 작업을 권장하는 권장 작업 기능을 설치합니다. 이러한 작업은 사용자가 제공된 케이스 컨텍스트에 대한 전략을 정의한 경우 CSM 작업 공간의 케이스 양식에 나타납니다.	비활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.snc.recommended_action
Redox 전자 건강 기록 스포크 [sn_redox_spoke] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	Redox 아웃바운드 호출을 용이하게 하는 데 사용되는 통합 허브 스포크입니다.	비활성	아니오	• com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.cobject

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Redox 인바운드 통합 [sn_redox] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Redox 플랫폼을 사용하는 의료 시스템과 통합할 수 있도록 인바운드 및 사전 예방적 아웃바운드 서비스 확장성과 기능을 개선합니다.	비활성	아니오	안 함
관계 레이아웃 [com.glide.ui.relationship_layout]	범위가 지정된 관계를 범위를 벗어난 관련 레코드에 연결할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	
릴리스 관리 [com.snc.release_management_v2]	Release Management v2 플러그인은 원래 Release Management 모듈을 재작성한 것입니다. 모든 제품, 릴리스, 기능, 릴리스 작업은 planned_task 확장이며, 대부분의 프로젝트 관리 기능 (Gantt 차트, 타임라인, 시간 카드)은 릴리스와 공유됩니다.	활성	예	• com.snc.release_management • com.snc.planned_task • com.snc.process_flow_formatter
원격 테이블 [com.glide.script.vtable.demo]	외부 소스에서 데이터를 검색하고 선택적으로 캐시하는 데 사용할 수 있는 원격 테이블 및 관련 스크립트 정의를 지원합니다. 트라			
보고서 - PDF 페이지 머리글 바닥글 템플릿 [com.glideapp.report_page_hdrftr]	사용자가 PDF 보고서의 페이지 머리글과 바닥글을 구성하고 사용할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
보고서 접근 요청 [com.glideapp.report.access_request]	report_view ACL에 의해 제한된 보고서에 대한 액세스를 요청하는 기능을 제공합니다.		아니오	
보고서 ACL 평가 [com.par_report_acl_assessment]				
차트 작성 v2 보고 [com.glideapp.report.charting_v2]	HighCharts로 차트의 ServiceNow V2를 실시합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
보고서 엔진 - 보고서용 요약 테이블 사용 [com.glideapp.summary_report_engine]	모든 보고서(사용자 지정 및 표준)의 데이터가 sys_report_summary 테이블에 저장되도록 하고 모든 보고서의 렌더링 프로세스에서 데이터를 분리합니다. 보고서 데이터는 sys_report_summary 테이블에서 주기적으로(약 2시간마다) 삭제됩니다.	활성	아니오	com.glideapp.report2
보고서 보안 - 접근 제어 검사 실행 [com.glideapp.report_security]	보고서를 생성, 삭제 또는 업데이트할 때 ACL 검사를 적용합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
통계 보고서 보고 [com.glideapp.report_stat_reports]	보고 통계에 대한 보고서와 대시보드를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glideapp.report
필수 양식 필드 [com.snc.required_form_fields]	관리자가 양식에서 제거할 수 없는 필수 필드를 지정할 수 있습니다.	비활성	아니오	
자원 관리 [com.snc.resource_management]	자원 요청자와 자원 관리자가 계획된 작업과 계획되지 않은 작업 모두에 대한 자원을 계획, 구성 및 관리할 수 있도록 합니다. 자원 관리를 활성화하면 프로젝트 관리 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 자동으로 활성화됩니다. 이 플러그인에는 업그레이드만 허용됩니다. 활성화는 PPM Standard 플러그인을 통해 수행해야 합니다.	비활성	예	• com.snc.schedule_loader • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.pps_portal_common
Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule]	자원 매칭 엔진을 제공합니다.	비활성	아니오	• com.snc.skills_management • com.snc.agent_schedule
반응형 캔버스 [com.glideapp.canvas]	응답 캔버스를 사용합니다. 대시보드의 경우 응답	활성	아니오	• com.glideapp.home • com.glide.text_search

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	캔버스가 대시보드 크기 조정에 동적으로 반응하며 끌어서 위젯을 배치하고 크기를 조정할 수 있습니다. 캔버스에서 직접 추가하려는 위젯을 쉽게 찾고 미리 볼 수 있습니다.			• com.glide.db_이미지 • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng
응답 대시보드 [com.glideapp.dashboards]	응답형 및 동적 위젯 레이아웃을 사용하여 대시보드를 쉽게 생성, 수정 및 공유할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glideapp.canvas • com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_이미지 • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.snc.pa
REST API 작성기 백엔드 〔com.glide.rest.api_builder.백엔드〕	REST API 빌더 프레임워크 데이터 모델 및 CRUD 인터페이스.		아니오	com.glide.api_runtime
전역 텍스트 검색을 위한 REST API [com.glide.globalsearch]	전역 텍스트 검색을 위한 REST API입니다.	활성	아니오	com.glide.rest
REST API 트리거 플로우 디자이너 〔com.glide.hub.flow_trigger.백엔드〕	플로우 설계자가 요청 시 플로우를 트리거하는 REST 엔드포인트를 생성할 수 있는 기능을 추가합니다.		아니오	• com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.api_runtime • com.glide.rest.api_builder.백엔드
REST API 제공자 [com.glide.rest]	RESTful 서비스를 지원하기 위한 REST API 프레임워크를 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
삭제된 기록 재개 〔com.snc.삭제 취소〕	감사된 테이블에서 삭제된 기록과 해당 기록에 대한 참조를 재개합니다. 또한 단계적 삭제 규칙의 결과로 삭제된 모든 기록을 복원합니다.	비활성	아니오	
RPA(로보틱 프로세스 자동화) 허브	API를 지원하지 않는 애플리케이션과 플랫폼을 통합하는	활성	예	sn_cmdb_ci_class(1.36.0)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.sn_rpa_foundation] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	ServiceNow 기능을 제공합니다.			
RPA 샘플 템플릿 [com.sn_rpa_template] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	RPA 템플릿은 고객이 RPA 이니셔티브를 시작할 수 있도록 사전 구축된 자동화입니다. 이 템플리트는 API를 사용할 수 없는 Oracle E-Business Suite (EBS) 에 대한 사용자 비밀번호 재설정 자동화 기능을 제공합니다. 개발자가 암호 재설정 기능을 구현하도록 안내합니다 ServiceNow .	활성	아니오	com.sn_rpa_foundation(3.0.7)
역할 위임 [com.snc.role_delegation]	관리자는 역할 위임자를 지정하여 자신이 가진 모든 역할을 그룹 구성원에게 위임할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glideapp.workflow
S/MIME 이메일 [com.glide.email.smime] (의 새로운 기능 Tokyo)	S/MIME을 사용하여 서명 및 암호화된 이메일을 보내고 받을 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.certificates • com.glide.kmf
Salesforce Automation 애플리케이션 템플릿 [com.snc.sfa2]	리드 생성부터 계약 완료까지 영업 수명주기 전반에 걸쳐 판매 및 마케팅 운영을 관리하는 도구를 제공합니다.	비활성	예	com.snc.process_flow_formatter
Scenario Planning for PPM [sn_pw_scenario] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	시나리오 계획 수립은 포트폴리오에 대한 시나리오를 만들고 비교하는 간단한 시스템입니다.	활성	예	com.snc.financial_planning_pmo
일정 최적화 [com.snc_schedule_optimization] (의 새로운 기능 Utah)	에이전트 일정은 작업을 통합하고 이동 시간을 최소화하기 위해 매일 자동으로 최적화됩니다.	비활성	아니오	• com.glide.platform_ml • com.snc.work_management • com.snc.app_fsm_sched_model

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
일정 최적화 - 공통 〔com.snc_schedule_optimization.공통〕				
일정 최적화 - UI 구성요소 [com.snc_schedule_optimization.ui]				
스키마 맵 v3 [com.glide.erd]	테이블의 세부 사항과 관계를 시각적으로 표시하여 관리자가 데이터베이스 스키마의 다른 부분을 보고 쉽게 액세스할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	com.glide.diagrammer
범위가 지정된 분석 프레임워크 [com.glide.scoped_analytics_framework]	범위가 지정된 애플리케이션에 대한 분석 프레임워크입니다.	활성	아니오	
범위가 지정된 애플리케이션 제한된 호출자 접근 [com.glide.scope.access_restricted_caller]	범위가 지정된 애플리케이션이 공개 테이블 및 스크립트 포함에 대한 액세스를 제한할 수 있도록 허용합니다.	비활성	아니오	
스크립트 실행 컨텍스트 [com.snc.sn_context]	가상 종결 메커니즘을 제공합니다.	비활성	아니오	
스크립트 통계 [com.glide.stats.script]	스크립트 통계.	활성	아니오	com.glide.stats.script
스크립트 템플릿 [com.glide.script.templates]	일부 스크립트 필드에 대한 템플릿을 제공합니다.	활성	아니오	
스크립트 허용 목록 관리자 [com.glide.script.whitelist]	허용 목록에 추가된 Java 패키지, 생성자 및 메서드의 지속적인 스크립 호출에 대한 임시 지원을 제공합니다.	활성	아니오	
스크립트 기반 REST API [com.glide.scripted_rest_services]	스크립트 기반 REST API를 빌드하기 위한 프레임워크를 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.rest • com.glide.scripted_rest_services.내부 • com.glide.scripted_rest_services.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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
스크립팅된 REST API - 오류 유형 [com.glide.scripted_rest_services.error]	스크립트 기반 REST API에 대한 내부 플러그인 구성요소입니다.	활성	아니오	
스크립팅된 REST API - 내부 [com.glide.scripted_rest_services.internal]	스크립트 기반 REST API에 대한 내부 플러그인 구성요소입니다.	활성	아니오	
스크럼 프로그램 [com.snc.sdlc.scrum_program]	공통의 목표를 향해 작업하는 여러 스크럼 팀에서 작업을 계획하고 추적합니다.	비활성	예	• com.snc.program_common • com.snc.sdlc.agile.2.0
SCSS 부트스트랩 테마 [com.glide.ui.scss.bootstrap]	SCSS를 사용하는 부트스트랩의 테마 지원입니다.	활성	아니오	com.glide.ui.scss
SCSS 컨텐츠 제공자 [com.glide.ui.scss]	SCSS 콘텐츠 제공자.	활성	아니오	
현지화 프레임워크를 위한 SDL 번역 관리 시스템 스포크 [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	현지화 프레임워크를 SDL(번역 관리 시스템)과 통합합니다. 이 플러그인을 활성화하면 Localization Framework Installer 플러그인을 설치합니다.	활성	아니오	com.glide.localization_framework
SDLC - 스크럼 [com.snc.sdlc.scrum]	Scrum 개발 프로세스에 특정한 릴리스 프로세스를 추가합니다. SDLC 애플리케이션 상단에 위치하여 에픽, 스토리 및 스프린트와 같은 Agile 개념을 추가합니다.	비활성	예	com.snc.sdlc
검색 제안 [com.glide.search.suggestions]	검색 필드에 텍스트를 입력할 때 제안을 제공합니다.	새 인스턴스에 대해 활성화됩니다. 업그레이드된 인스턴스는 이전 설정을 채택합니다.		
보안 센터				

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.sn.vault_security_center]				
보안 대시보드 [com.glide.security.dashboard]	보안 대시보드를 활성화합니다.	비활성	아니오	com.snc.guided_setup
Security Incident Analytics [com.snc.security_incident.analytics]	추세 기반 보고를 위해 퍼포먼스 분석과 보안 인시던트 응답의 통합을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	• com.snc.pa • com.snc.treemap • com.snc.security_incident
보안 인시던트 응답 [com.snc.security_incident] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	ServiceNow의 특징과 동일한 어댑터 워크플로우 및 보고 기능을 사용하여 조직의 보안 상태에 대한 가시성을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	• com.snc.service_management.core • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.선생님 • com.snc.whtp • com.snc.threat
보안 인시던트 응답 의존성 [com.snc.si_dep] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	보안 인시던트 응답 애플리케이션을 지원하는 데 필요한 모든 종속 플러그인을 설치합니다.	활성	아니오	• com.snc.security_support.core • com.snc.security_support.선생님 • com.snc.runbook_automation.런타임 • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.whtp • com.glide.scope.access.restricted_ • com.sn_dependentclient
Security Incident Response Mobile [com.sn_sir_mobile] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	보안 운영 센터 (SOC) 관리자 또는 보안 분석가 역할 (sn_si.analyst)의 ServiceNow AI Platform 사용자는 Android 또는 iOS	비활성		com.glide.sg.agent_native_client

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	모바일 장치에서 직접 인스턴스에 로그인할 ServiceNow AI Platform 수 있습니다. Security Incident Response 모바일 앱을 사용하면 가장 최신의 중요 SIR 보안 인시던트 및 응답 작업을 보고, 편집하고, 할당할 수 있습니다. 알림은 할당된 중요한 보안 인시던트가 도착하면 알려줍니다.			
보안 인시던트 응답 UI [com.app_secops_ui] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	조직의 보안에 대한 위협을 모니터링하고 해결하기 위한 향상된 사용자 인터페이스를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.security_incident
보안 통합 프레임워크 [com.snc.sec.int.framework] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	
보안 점프 시작 플러그인(ACL 규칙) [com.snc.system_security] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	ACL 규칙을 추가하여 여러 시스템 테이블의 보안을 한 단계 더 높게 확보함으로써 조직이 보다 신속하게 프로덕션에 들어갈 수 있도록 합니다.	활성	아니오	
보안 운영 '내가 pwned를 받았습니까?' 통합 [com.snc.secops.pwned] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	도메인 이름 및 URL에 대한 Whois 조회를 제출하여 URL 옵저버블에 대한 컨텍스트를 얻고 위협에 대한 더 나은 결정을 내리는 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의	비활성	아니오	• com.snc.threat • com.snc.security_incident

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
보안 운영 ArcSight 로거 통합 [com.snc.secops.arcsight.logger] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.security_incident
보안 운영 Carbon Black 통합 [com.snc.secops.carbonblack] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Security Operations CrowdStrike 호스트 통합 [com.snc.secops.crowdstrike.host] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.security_incident
Security Operations CrowdStrike 인텔리전스 통합 [com.snc.secops.crowdstrike.intel] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.threat • com.snc.threat.intelligence
보안 운영 Elasticsearch 통합 [com.snc.secops.elasticsearch] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	Elasticsearch 로그를 검색하고 관련 사이팅 정보를 보안 인시던트에 추가합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.security_incident
보안 운영 McAfee ESM 통합	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할	비활성	아니오	com.snc.security_incident

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.secops.mcafee.esm]를 참조하십시오. (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
보안 운영 Microsoft Exchange 통합 [com.snc.secops.ms-exchange] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.security_incident
보안 운영 Palo Alto Networks - AutoFocus [com.snc.secops.paloalto.autofocus] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	ServiceNow Security Incident Response 애플리케이션을 Palo Alto Networks AutoFocus와 통합하는 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
보안 운영 Palo Alto Networks - 방화벽 [com.snc.secops.paloalto] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
보안 운영 Palo Alto Networks - WildFire [com.snc.secops.paloalto.wildfire] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	ServiceNow Security Incident Response 애플리케이션을 Palo Alto Networks WildFire 애플리케이션과 통합하는 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
보안 운영 Splunk ES 이벤트 수집 통합	이는 Security Incident Response용 Splunk			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.snc.secops.splunkes] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	Enterprise Security Integration입니다.			
보안 운영 QRadar SIEM 통합 [com.snc.secops.qradarsiem] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	ServiceNow 보안 인시던트 응답 애플리케이션을 QRadar SIEM 데이터와 통합하는 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.security_incident
보안 운영 Splunk 통합 [com.snc.secops.splunk] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	Splunk 로그를 검색하고 관련 사이팅 정보를 보안 인시던트에 추가합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.security_incident
Security Operations 스포크 [com.snc.secops.spoke] (ServiceNow Store에서 사용 가능)	보안 운영 플로우 및 작업을 사용하는 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.security_incident • com.glide.hub
Security Operations Tanium 통합 [com.snc.secops.tanium] (ServiceNow Store에서 사용 가능)	ServiceNow 보안 인시던트 응답 애플리케이션을 Tanium 데이터와 통합하는 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한	비활성	아니오	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
보안 운영 WHOIS 통합 [com.snc.secops.whois] (ServiceNow Store에서 사용 가능)	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.threat
Security Support Common [com.snc.security_support.공통] (ServiceNow Store에서 사용 가능)	보안 인시던트 응답과 같은 다양한 보안 애플리케이션에서 사용할 수 있는 공통 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.security_support.core
보안 지원 오케스트레이션 [com.snc.secops.orchestration]	보안 운영과 오케스트레이션의 통합을 제공하여 보안 인시던트 응답, 위협 인텔리전스 또는 취약성 대응 내에서 워크플로우 활동을 용이하게 합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	• com.snc.runbook_automation_런타임 • com.snc.security_support.공통
셀프 서비스 분석 기법 코어 [com.snc.self_service_analytics_core]	편향 컨텍스트 및 케이스 감소(편향) 메트릭을 수집하기 위한 활동 패턴을 구성하여 셀프 서비스 분석 프레임워크를 제공합니다.	활성	아니오	com.snc.activity_subscriptions
고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	퍼포먼스 분석 대시보드를 사용하여 케이스 축소(편향) 메트릭 및 셀프 서비스 KPI를 추적합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을	활성	아니오	• com.sn_customerservice • com.snc.pa.self_service_analytics • com.snc.self_service_analytics_core

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
셀프 서비스 분석 PA [com.snc.pa.self_service_analytics]	사용자가 핵심성과지표(KPI)를 정의하고 추적하기 위해, 커뮤니티, 가상 에이전트, 서비스 카탈로그와 같은 셀프 서비스 채널의 효과를 측정할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	활성	아니오	com.snc.pa
셀프 서비스 암호 재설정 [com.snc.password_reset]	로컬에서 인증된 사용자가 현재 암호를 잊은 경우 임시 암호를 요청할 수 있도록 허용합니다.	활성	아니오	com.glideapp.password_reset
분석을 위한 셀프 서비스 포털 [com.snc.pa.bi_service]	분석용 셀프 서비스 포털 - 사용자가 대시보드 액세스와 관련된 서비스를 요청할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.snc.pa
민감 데이터 처리 [com.glide.sensitive_data_handling]				
감정 분석 [com.snc.sentiment_analysis]	이 플러그인은 감정 분석에 사용됩니다.	비활성	아니오	com.snc.core.automation.connection_cr
서버측 JavaScript 디버거 [com.glide.debugger]	애플리케이션 개발자와 관리자가 개발하고 지원하는 애플리케이션을 구동하는 스크립트를 효율적으로 디버그할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.font_icons
Service Catalog - ATF 테스트	Service Catalog ATF 테스트를 제공합니다.	활성	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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.glideapp.servicecatalog.atf.test]				
서비스 카탈로그 - 채널 소스 분석 [com.glideapp.servicecatalog.analytics]	카탈로그 항목에 대한 채널 소스 분석을 활성화합니다.	활성	아니오	com.glideapp.servicecatalog
서비스 카탈로그 - 도메인 분리 [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation]	서비스 제공자가 서로 다른 도메인의 카탈로그 항목을 관리할 수 있습니다.			
Service Catalog - 작업 공간 [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Service Catalog - 작업 공간	아니오		
서비스 카탈로그 작성기 [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder]	카탈로그 항목을 쉽게 만들고 유지관리할 수 있는 카탈로그 작성기 웹 애플리케이션 플러그인을 설치하면 카탈로그 항목을 초안으로 작성 및 편집할 수 있으며 각 변경 내용을 게시해야 합니다.	활성	예	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.compo • com.glideapp.servicecatalog.wizard • com.glideapp.servicecatalog.catalo • com.glideapp.servicecatalog.catalo
Service Catalog 작성기 경험 [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience]	이 플러그인은 UXF의 카탈로그 작성기 환경을 위한 것입니다.		아니오	• com.sn_canvas_blank • com.sn_canvas_chrome
서비스 카탈로그 작성기 내부 구성요소 [com.glideapp.servicecatalog.builder_internal_components]	카탈로그 작성기를 구성하는 내부 구성요소입니다. 카탈로그 작성기 환경을 편집하려면 이 플러그인을 설치하십시오.		아니오	
서비스 카탈로그 CMS 확장 [com.glideapp.servicecatalog.cms]	CMS 내에서 카탈로그 경험을 정의하는 기능을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.cms
Service Catalog 복합 기록 생성자 [com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer]	복합 기록 생성자를 사용하면 스크립트 없이도 여러 관련 테이블에서 기록을 만들고 편집할 수 있습니다.		아니오	com.glideapp.servicecatalog.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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Service Catalog 핵심 애플리케이션 [com.glideapp.servicecatalog]	고객이 IT 조직 또는 다른 부서에서 미리 정의된 번들 상품 및 서비스를 주문할 수 있습니다.	활성	예	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.execut • com.glideapp.servicecatalog.curren
Service Catalog Macroponent 내부 구성요소 [com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components]				
서비스 카탈로그 관리자 [com.snc.sc_catalog_manager]	범주, 카탈로그 항목 및 서비스 카탈로그의 지식베이스 링크를 관리하는 유틸리티를 제공합니다.	비활성	아니오	
서비스 카탈로그 모바일 직원 [com.glideapp.servicecatalog.mobile-employee]	이 플러그인에는 모바일 직원 경험 네이티브 애플리케이션에서 사용되는 구성, 기록, 카탈로그 웹 뷰가 포함되어 있습니다. 주: 이 플러그인을 직접 활성화하지 마십시오. com.glide.mobile-employee를 활성화하면 이 플러그인이 활성화됩니다.	비활성		
서비스 카탈로그 모바일용 내 요청 [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	이 플러그인에는 내 요청에 대한 모바일 네이티브 애플리케이션에서 사용되는 구성과 기록이 포함되어 있습니다. 이 플러그인을 직접 활성화하지 마십시오. com.glide.mobile-employee를 활성화하면 이 플러그인이 활성화됩니다.	비활성	아니오	
서비스 카탈로그 REST API	서비스 카탈로그 REST API.	활성	아니오	com.glideapp.servicecatalog.scoped.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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.glideapp.servicecatalog.rest.api]				
Service Catalog 범위가 지정된 API [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	서비스 카탈로그 플랫폼에서 애플리케이션 생성을 지원하는 서비스 카탈로그 범위가 지정된 API입니다.	활성	예	com.glideapp.servicecatalog
서비스 카탈로그 템플릿 [com.glideapp.servicecatalog.catalog_template]	카탈로그 템플릿을 만들고 유지 관리하는 프레임워크입니다.		아니오	com.glideapp.servicecatalog.platform
서비스 카탈로그 마법사 [com.glideapp.servicecatalog.wizard]	이 플러그인을 활성화하면 마법사용 데이터 모델이 생성됩니다.		아니오	com.glideapp.servicecatalog.platform
서비스 생성자 [com.glide.service_creator]	HR 부서에서 추가 교육에 대한 학자금 지원을 제공하는 등 부서에서 서비스 카탈로그를 통해 사용자 지정 서비스를 제공할 수 있습니다.	활성	예	• com.glide.ui.ng.cc • com.glideapp.servicecatalog.item_d
서비스 크레딧 [com.sn_service_credits]	벤더 서비스 크레딧		아니오	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm • com.snc.task_outage
서비스 제공 공통 [com.sn_spend_sdc] (릴리스부터 Utah Service Delivery Common은 Common Service Delivery로 이름이 바뀝니다.) (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	서비스 작업 및 서비스 요청 테이블은 물론 재무 및 공급망 워크플로우 제품의 기초를 형성하는 기타 인프라가 포함됩니다.	비활성	아니오	• com.glide.pad.core • com.glide.pad.license • com.playbook_experience
서비스 이행 단계 [com.glideapp.servicecatalog.service_fulfillment_steps]	데이터 기반 워크플로우를 사용한 서비스 이행 프로세를 추가합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.catalog
IoT용 Microsoft Defender를 위한	IoT용 Microsoft Defender(Azure) ServiceNow 운영	활성	아니오	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_uti

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
서비스 그래프 커넥터 (Azure) [com.sn_msftd4iotazsgc] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	기술 관리자 를 애플리케이션과 통합하여 장치 및 센서 어플라이언스를 임포트합니다.			• com.glide.hub.action_type.datastrea • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합 [com.sn_clarotyctdsgc] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Claroty CTD를 ServiceNow 운영 기술 관리자 애플리케이션과 통합하여 사이트, 각 사이트별로 탐지된 장치, 연결(또는 기준선) 및 설치된 프로그램을 임포트합니다.	활성	아니오	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • com.glide.hub.action_type.datastrea • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
운영 기술용 서비스 그래프 커넥터 [com.sn_otsm_sgc] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	채워진 Microsoft Excel 플랫 파일 스프레드시트에서 기존 운영 기술 데이터를 임포트할 수 있습니다. ETL(추출 변환 로드) 통합 허브 에서 이를 사용하여 이 데이터를 구성 관리 데이터베이스(CMDB).	활성	아니오	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • com.sn_ot_core
서비스 통합 및 관리 [com.snc.siam_core]	VMW 및 서비스 온보딩과 같은 애플리케이션에 필요한 전역 범위 액세스를 지원하는 SIAM Core 플러그인입니다.	비활성	아니오	
서비스 수준 관리 [com.snc.sla]	핵심 SLA 기능을 제공합니다. SLA 정의는 임의 작업 유형에 대해 작업 SLA를 시작, 일시 중지, 중지, 취소 및 재설정하는 조건을 제공합니다. 또한 정의에 일정을 지정하여 작업 시간을 정의하고 일반적으로 알림을 생성하는 데 사용되는 각 작업 SLA에 대해 실행할 워크플로우도 지정할 수 있습니다.	활성	예	• com.glideapp.workflow • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
서비스 수준 관리 - 계약 관리 통합 [com.snc.sla.contract2]	작업을 SLA 처리하는 데 필요한 모든 적절한 데이터를 보관하는 기본 문서로 계약을 활용하여 기존 SLA 기능을 확장합니다. attach_sla 필드가 추가됩니다.			
서비스 수준 관리 대시보드 [com.snc.sla.overview]	이 플러그인은 서비스 수준 관리를 위한 내 SLA 대시보드를 제공합니다.	활성	아니오	• com.glideapp.canvas • com.snc.sla
서비스 수준 관리 가이드가 있는 둘러보기 [com.snc.sla.guided_tour]	SLA 기능의 가이드가 있는 둘러보기를 제공합니다.	활성	아니오	
서비스 수준 관리 PA 대시보드 [com.snc.pa.sla.overview]	이 플러그인은 SLA 개요(프리미엄) 대시보드를 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	활성	아니오	• com.glideapp.canvas • com.snc.pa • com.snc.sla • com.snc.sla.breakdowns
서비스 운영 작업 공간 서비스 대시보드 [com.sn_itom_service_dashboard] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	대시보드에서 서비스 상태를 모니터링합니다.		아니오	서비스 운영 작업 공간 ITOM 애플리케이션
Service Management 지리적 위치 〔com.snc.service_management.지리적 위치〕	서비스 관리 지리적 위치 기능을 제공합니다.	비활성	예	com.snc.geolocation
Service Management 지리적 위치 모바일 [com.snc.service_management.m	서비스 관리 지리적 위치를 위한 새 모바일 UI에 메뉴를 생성합니다.	비활성	아니오	• com.glide.ui.m • com.snc.service_management.geolo

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
서비스 관리 가상 에이전트 코어 [com.glideapp.sm_va_core]	서비스 관리 가상 에이전트를 위한 핵심 기능을 제공합니다.	활성	아니오	
서비스 관리 가상 에이전트 주제 블록 [com.glideapp.cs.sm_topic_blocks]	이 플러그인에는 카탈로그에서 주문 및 지식베이스 검색과 같은 일반적인 작업을 위해 사전 구축된 재사용 가능한 대화 주제 블록이 포함되어 있습니다.	비활성	아니오	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.contextual_search • com.glideapp.servicecatalog.platfor
서비스 매핑 플러스 [sn_sm_scoped_app] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	머신 러닝으로 향상된 서비스 매핑 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	com.snc.service-mapping
서비스 모델링 [com.snc.cmdb.service.modeling]	서비스 매핑 및 제공에 사용되는 서비스 모델링의 핵심 인프라입니다.	비활성	아니오	• com.glide.vars • com.snc.cmdb.enterprise
Service Portal 분석 [com.glide.service-portal.analytics]	서비스 포털용 사용자 경험 분석은 서비스 포털에 구축된 웹 애플리케이션의 핵심성과지표(KPI)를 모니터링하기 위한 대시보드 보기를 제공합니다. 이러한 인사이트를 사용하여 포털을 최적화할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.appsee
Service Portfolio Management Foundation 데모 데이터 [com.snc.service_portfolio.demo_data]	Service Portfolio Management Foundation과 SLA 약정에 대한 데모 데이터를 추가합니다. New York_아닌에 SPM SLA 약정 플러그인을 설치한 경우 이후 버전이 활성화됩니다.	활성	예	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm
서비스 요청 기준 [com.sn_req_criteria]				
Microsoft Office용 ServiceNow 추가 기능	사용자가 Microsoft Office 내에서	비활성	아니오	• com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.vtb

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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.sn_outlook_addin]	ServiceNow와 상호 작용할 수 있습니다.			• com.glideapp.servicecatalog • com.glide.service-poortal
ServiceNow 애플리케이션 리포지토리 [com.snc.apprepo]				
ServiceNow 안티바이러스 프로그램 [com.glide.snap]	ServiceNow 안티바이러스 프로그램	활성	아니오	
ServiceNow 인증서 인벤토리 및 관리 [com.sn_disco_certmgmt]	인증서를 자동으로 추적하고, 예정된 만료에 대한 인식을 제공하고, 갱신 워크플로우를 유도합니다.			
ServiceNow 클라우드 암호화 [com.glide.platform.cloud_encryption]				
ServiceNow 문서 뷰어 [com.snc.documentviewer]	문서 뷰어는 사용자가 로컬 장치에 다운로드한 다음 로컬에 설치된 뷰어로 문서를 여는 대신 플랫폼 첨부 파일 내에서 인라인으로 엔터프라이즈급 문서를 볼 수 있도록 하는 플랫폼 기능입니다.	활성	아니오	com.snc.apppdfgenerator
ServiceNow 플로우 디자이너 - 동적 입력 [com.glide.hub.dynamic_inputs]	Flow Designer가 동적으로 생성된 입력 값을 사용하여 작업을 구성할 수 있도록 합니다. 플로우 설계 중에 동적 입력이 있는 작업을 플로우에 추가하면 데이터 수집 작업이 호출되어 데이터가 수집되고 반환된 데이터를 기반으로 선택 항목이 동적으로 표시됩니다. 하드 코딩된 옵션을 사용하는 대신 동적	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	입력을 사용하여 선택 항목을 동적으로 조회하고 표시합니다. 예를 들어 동적 입력을 사용하여 스포크 통합에 대한 선택 항목을 생성할 수 있습니다.			
ServiceNow 플로우 디자이너 - 동적 출력 [com.glide.hub.dynamic_outputs]	Flow Designer가 동적으로 생성된 출력 값을 사용하여 작업을 구성할 수 있도록 합니다. 플로우 설계 중에 동적 출력이 있는 작업을 플로우에 추가하면 데이터 수집 작업이 호출되어 복잡한 객체가 생성됩니다. 동적 출력을 사용하면 정적 구조로 하드 코딩된 객체를 만드는 대신 동적 구조로 복합 객체를 만들 수 있습니다. 예를 들어 동적 출력을 사용하여 스포크 통합을 위한 복합 객체를 생성할 수 있습니다.	비활성	아니오	
ServiceNow 플로우 디자이너 - 검사 [com.glide.hub.flow_designer_introspection]	Flow Designer에서 작업, 하위 플로우 및 플로우에 대한 동적 입력 및 동적 출력을 사용할 수 있도록 합니다.	비활성	아니오	• com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.dynamic_outputs
ServiceNow 통합 허브 작업 단계 - MFT [com.glide.hub.action_step.mft]	SFTP 단계를 사용하여 디렉터리를 복사하는 기능을 제공합니다.			
ServiceNow 통합 허브 작업 템플릿 - 데이터 스트리밍 [com.glide.hub.action_type.데이터_스트림]	Flow Designer에서 데이터 스트림 작업을 활성화하여 Flow Designer에서 MID 서버 또는 REST 데이터 스트림 등 데이터 스트림을 반환하는 API에 REST 또는 SOAP 요청을 보낼 수 있습니다. 스트림 데이터를 복합 객체 출력 시리즈로 구문	비활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	분석하고 플로우에서 다른 작업에 데이터 정제를 사용합니다.			
ServiceNow 통합 허브 작업 단계 - RTE [com.glide.hub.action_step.rte]	작업 단계 - RTE.		아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿
ServiceNow IntegrationHub Action Step - SFTP [com.glide.hub.action_step.sftp]	파일을 액세스, 전송 또는 관리할 수 있는 재사용 가능한 작업을 만드는 SSH 파일 전송 프로토콜 단계를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿
ServiceNow 통합 허브 엔터프라이즈 팩 설치 관리자 [com.glide.hub.integrations.enterprise]	통합 허브 엔터프라이즈 팩을 설치하여 인사 관리, 고객 관계 관리, 전사적 자원 계획 구성을 자동화합니다. 통합 허브 전문 팩, Microsoft SCCM 스포크 및 데이터 스트림 작업이 포함됩니다.		아니오	• com.glide.hub.integrations.professi • com.sn.sccm.spoke
ServiceNow 통합 허브 Professional Pack 설치 관리자 [com.glide.hub.integrations.professional]	IT 운영을 자동화하기 위해 통합 허브 전문 팩 플러그인을 설치합니다. 통합 허브 표준 팩, Microsoft AD 스포크, Microsoft Azure AD 스포크, SSH 및 Powershell 단계가 포함됩니다.		아니오	• com.glide.hub.integrations.standard • com.glide.hub.action_step.powersh • com.sn.ad.spoke • com.sn.azure_ad.스포크 • com.glide.hub.action_step.ssh
ServiceNow 통합 허브 표준 팩 설치 관리자 [com.glide.hub.integrations.standard]	개발자 작업을 자동화하기 위해 통합 허브 표준 팩 플러그인을 설치합니다. 통합 허브 스타터 팩과 JDBC 및 XML 파서 단계가 포함됩니다.			
ServiceNow 통합 허브 Starter Pack 설치 관리자 [com.glide.hub.integrations.starter]	통합 허브 Starter Pack 플러그인을 설치하여 자체 통합을 구축합니다. HipChat 스포크, Microsoft Teams 스포크, Slack 스포크, Slack 웹후크 스포크, eBonding 스포크, 레거시 통합 허브 사용량 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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	REST 및 SOAP 단계가 포함됩니다.			
ServiceNow ITOM 라이선싱 [com.sn_itom_licensing]				
ServiceNow 언어 탐지 서비스 스포크 [com.glide.language_detection_spoke]	ServiceNow 언어 탐지 서비스를 사용하여 지정된 텍스트의 언어를 탐지하는 기능을 추가합니다.	활성	아니오	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
ServiceNow Mobile 요청 - 내 요청 필터 [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	이 플러그인에는 Now Mobile 앱에서 사용되는 구성 및 기록이 포함되어 있습니다. 이 플러그인을 직접 활성화하지 마십시오. com.glide.mobile-employee를 활성화하면 이 플러그인이 활성화됩니다.	비활성	아니오	
ServiceNow 스튜디오 [sn_sns]	ServiceNow 스튜디오는 모든 ServiceNow 개발 활동에 대해 통합된 환경을 제공합니다.	활성	아니오	• sn_udc • sn_studio_commons • sn_app_obj_wizards • sn_deploy_pipeline
ServiceNow 구독 관리 [com.snc.usage_admin.snc]	ServiceNow 구독 관리.	활성	아니오	com.snc.usage_admin.base
서비스 소유자 작업 공간(유지관리 모드만 해당) [com-spm _ 작업 영역]	프리미엄 Service Portfolio Management 경험을 제공합니다. 포트폴리오 관리자와 서비스 소유자는 통합되고 시각적으로 직관적인 사용자 인터페이스에 액세스하여 포트폴리오와 서비스를 관리하고 모니터링합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa.premium • com.snc.spm • com.snc.spm.spend • com.snc.service_workspace

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
서비스 포털 에이전트 채팅 [com.glide.service-portal.agent-chat]	이 플러그인은 에이전트 채팅을 서비스 포털로 가져옵니다.	비활성	아니오	• com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
서비스 포털 - Core [com.glide.service-portal]	Service Portal은 관리자가 사용자를 위해 모바일에 익숙한 셀프 서비스 경험을 구축할 수 있는 포털 프레임워크입니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.web_db_types • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.spectrum • com.glide.ui.m • com.glide.connect • com.glide.ui.scss • com.glide.ui.scss.bootstrap • com.glide.service-portal.designer • com.glide.automated_testing_impl.s
Service Portal - 지식베이스 [com.glide.service-portal.knowledge-base]	SP에 대한 지식베이스	활성	아니오	
서비스 포털 La Jolla 브랜드 업데이트 [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	/sp 및 /sp_config 포털을 ServiceNow La Jolla 브랜딩으로 업데이트합니다. 로고, 파비콘, 로그인 페이지 배경 이미지, 영웅 배너, 테마 및 위젯 인스턴스 옵션은 포털 기록이 수정되지 않은 경우 업데이트됩니다. 포털 기록이 수정되면 변경되지 않으며 관리자는 db_image 테이블에서 La Jolla 이미지를 다운로드하고 포털 기록의 테마 설정을 적용하고 업데이트하여 변경 내용을 수동으로 적용할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.service-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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
서비스 포털 - 서비스 카탈로그 [com.glide.service-portal.service-catalog]	서비스 포털에 서비스 카탈로그 위젯을 사용합니다.	활성	아니오	아니요
서비스 포털 - 서비스 카탈로그 v2 [com.glideapp.servicecatalog.portal]	서비스 포털에 서비스 카탈로그 위젯을 사용합니다.	활성	아니오	아니요
서비스 조직 [com.snc.service_organization]	고객 서비스 가치 체인에 관련된 모든 내부 또는 외부 엔터티를 지원하는 기본 프레임워크를 제공합니다. 예: 지점, 상점, 프랜차이즈, 기관.	활성	아니오	
서비스 포털 - 서비스 상태 [com.glide.service-portal.service-status]	서비스 상태는 비즈니스 서비스의 현재, 계획 및 과거 중단에 대한 정보를 제공하므로 서비스 데스크에 전화할 필요가 없습니다. 데모 데이터를 로드하면 19개의 데모 데이터 비즈니스 서비스에 대해 임의로 90일간의 중단이 생성됩니다.	활성	예	com.glide.service-portal
서비스 포털 공지 [com.glide.service-portal.announcements]	관리자가 사용자에게 공지를 브로드캐스트할 수 있습니다 서비스 포털 .	활성	예	
서비스 포털 구성 페이지 [com.glide.service-portal.config]	서비스 포털 구성 페이지입니다.	활성	아니오	com.glide.service-portal
서비스 포털 디자이너 [com.glide.service-portal.designer]	끌어서 놓기 wysiwyg 포털 디자이너	활성	아니오	com.glide.service-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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
엔터프라이즈 서비스 관리용 서비스 포털 [com.glide.service-portal.esm]	간편한 구성 및 디자이너가 있는 기본 서비스 포털을 제공합니다. 최종 사용자 자원에는 지식베이스, Service Catalog 및 서비스 상태가 포함됩니다.	활성	예	• com.glide.service-portal • com.glide.service-portal.service-status • com.glide.service-portal.sqanda
서비스 포털 La Jolla 브랜드 업데이트 [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	이 플러그인은 La Jolla 브랜딩으로 ServiceNow /sp 및 /sp_config 포털을 업데이트합니다. 포털 기록이 수정되지 않은 경우 로고, 파비콘, 로그인 페이지 배경 이미지, 히어로 배너, 테마 및 위젯 인스턴스 옵션이 업데이트됩니다.			
서비스 포털 설문 조사 [com.glide.service-portal.survey]	Service Portal 설문 조사 및 평가	활성	아니오	
Service Portal 사용자 기준 지원 [com.glide.service-portal.user-criteria]	서비스 포털 사용자 기준 지원을 활성화합니다. 이 플러그인을 설치하면 이미 역할 기반 권한이 있는 각 위젯 및 페이지에 대해 새 사용자 기준 기록이 생성됩니다.	비활성	아니오	• com.glide.service-portal • com.glideapp.user_criteria
Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio]	조직이 표준화된 구조적 형식을 사용하여 제공하는 비즈니스 서비스를 관리할 수 있습니다. 가용성 약정에 대한 성과가 계산되어 홈페이지에 표시될 수 있습니다.	비활성	예	• com.snc.service_portfolio_core • com.glideapp.servicecatalog • com.glideapp.summary_report_engi
서비스 포트폴리오 관리 코어 [com.snc.service_portfolio.core]	이 플러그인에는 기본적으로 바로 사용할 수 있는 서비스 포트폴리오 관리의 핵심 기능이 포함되어 있습니다.	비활성	아니오	com.snc.cmdb

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
Service Portfolio Management Premium [com.snc.spm]	서비스 오퍼링 메트릭을 수집하고 서비스 소유자 작업 공간 플러그인을 통해 볼 수 있듯이 성과 점수 및 기타 메트릭에 대한 상위 서비스 및 분류 노드에 대한 롤업 계산을 허용합니다.	비활성	아니오	• com.snc.pa.premium • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm • com.snc.task_outage
서비스 포트폴리오 관리 예상 지출 [com.snc.spm.spend]	서비스 오퍼링 비용을 수집하고 로컬 모델과 재무 관리 모델 간에 선택할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.snc.spm
서비스 포트폴리오 관리 SLA 약정 [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	SLA로 약정을 정의할 수 있으므로 직원은 서비스 데스크에서 서비스 오퍼링에 대한 약정을 얼마나 효율적으로 이행하는지 추적할 수 있습니다.	활성	예	• com.snc.service_portfolio • com.snc.sla
서비스 작업 공간 [com.snc.service_workspace]	Service Workspace 애플리케이션.	비활성	아니오	com.workspace_core
세션 디버그 [com.glide.sessiondebug]	SessionDebug 문 및 필터링을 제공합니다.	활성	아니오	
교대조 계획 수립 (유지관리 모드만 해당) [com.sn_shift_planning]	교대조 계획 수립 플러그인 휴가 및 교대조 교환 요청을 관리하기 위한 팀 일정, 교대조 및 워크플로우를 계획합니다.	활성	아니오	
교대조 계획 [com.sn_shift_planning_host]				
Shodan Exploit Integration [sn_vul_shodan] (ServiceNow Store에서 사용 가능)	ServiceNow 취약성 대응 애플리케이션을 Shodan 제품과 통합하는 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.		아니오	sn_vul

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
ShoppingHub [com.snc.sn_shop] (릴리스부터 Tokyo ShoppingHub는 Procurement Common Architecture로 이름이 바뀝니다.) (릴리스부터 Utah 구매 공통 아키텍처의 이름이 소싱-지급 공통 아키텍처로 변경되었습니다.) (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	구매 주문서, 요청, 소싱 요청 및 소스 지불 비즈니스 프로세스에서 일반적으로 사용되는 기타 객체를 저장하는 아키텍처를 제공합니다.	비활성	예	• com.sn_fin • com.sn_spend_sdc
쇼핑 허브 [com.snc.sn_spend_uib] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	직원이 구매 조직을 통해 셀프 서비스 요청을 수행하고 제품과 서비스를 소싱 또는 구매할 수 있는 간소화된 전자 상거래 같은 경험을 제공합니다. 이는 직원 센터의 추가 기능 환경입니다.	비활성	아니오	• com.sn_pr • com.sn_cmn_uib_comp
ShoppingHub Mobile [com.sn_shop_mobile] (릴리스부터 ShoppingHub Mobile의 Utah 이름이 Shopping Hub Mobile로 변경되었습니다.) (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Now Mobile 애플리케이션 내에서 구매를 위한 쇼핑 허브 및 기타 직원 경험을 활성화합니다.	비활성	아니오	• com.glide.sg • com.snc.sn_pr • com.glide.sg.agent_native_client
사이드바 서버 〔com.glide.cs.공동 작업〕 (의 새로운 기능 Tokyo)	사이드바 기능을 위한 서버입니다.	활성	아니오	• com.glide.cs • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.quickactions
서명 패드 [com.snc.signaturepad]	.pdf 문서에서 디지털 서명을 허용하는 도구를 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.db_이미지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	Human Resources 애플리케이션은 다양한 문서에 이를 사용합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
사이트맵 작성기 [sn_ux_seo_sitemap] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	XML 사이트 맵을 정의하고 자동으로 생성하여 공용 포털 페이지의 검색 엔진 최적화를 개선하는 데 도움이 됩니다.	비활성	아니오	• com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.script
기술 결정 [com.snc.skill_determination]	작업 항목에 대한 기술을 자동으로 결정하고 할당합니다.	활성	아니오	com.snc.skills_management
기술 관리 [com.snc.skills_management]	기술 관리 애플리케이션을 사용하면 서비스 에이전트 및 직원의 스킬 데이터를 중앙 위치에 구성할 수 있습니다. 이 데이터를 사용하여 기술을 기반으로 작업을 할당하고, 기술 격차를 분석하여 코칭 및 교육 요구 사항을 파악하며, 인력을 최적화하고, 경력 성장 계획을 수립하며, 기술 기반 채용을 수행할 수 있습니다.	비활성	예	
기술 권장 [com.snc.sre] (유지 관리 모드에만 해당)	기술 추천 - 에이전트에게 기술을 추천하고 할당하는 ML 예측 모델 및 워크플로우	활성	아니오	• com.snc.skills_management • com.glide.platform_ml
기술 관리를 위한 기술 라이브러리 데이터 [com.snc.skills_management.seed_data]	빠른 온보딩을 위해 사용할 수 있는 기술 범주 및	활성	예	com.snc.skills_management

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	기술 라이브러리를 제공합니다.			
SLA 세부 항목 [com.snc.sla.breakdowns]	각 작업 SLA 기록에 대한 세부 항목 데이터를 생성하는 기능을 제공합니다. 예를 들어, 할당 그룹 및 할당 대상 필드를 기준으로 세부 항목 데이터를 생성할 수 있습니다. 주: 세부 항목 데이터가 올바르게 생성되도록 하려면 이 플러그인을 활성화하기 전에 `TaskSLAController` 및 `RepairTaskSLAController` 라는 스크립트 포함의 최신 버전을 가져야 합니다. `TaskSLAController` 및 `RepairTaskSLAController`를 포함하는 스크립트 사용자 지정 버전이 있는 경우, 모든 사용자 지정을 가장 최근 업그레이드의 이러한 파일 버전에 통합해야 합니다.	활성	아니오	com.snc.sla
SLA 타임라인 [com.snc.sla.timeline]	타임라인에서 SLA를 볼 수 있는 기능을 제공합니다.	활성	아니오	
SM 계획된 유지보수 [com.snc.planned_maintenance]	반복 및 트리거된 요청을 위한 설정 및 항목을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한	비활성	예	com.snc.service_management.core

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
SMS 기본 설정 [com.snc.sms_pref]	다른 공급자로부터 메시지를 수신하기 위한 SMS 기본 설정을 지정하는 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	
sn-custom-tinymce-scoped-app [com.sn-custom-tinymce-scoped-app]	사용자 지정 tinymce 빌드를 제공하는 범위가 지정된 앱	비활성	아니오	
sn-openframe-uxb [com.devsnc_sn_openframe_uxb]	OpenFrame 구성요소입니다.	활성	아니오	• com.glide.ux빌더 • com.servicenow_behavior_key_bind • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_now_legacy_icon • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_amb • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_effect_update_s • com.servicenow_ui_renderer_snabb • com.sn_seismic_post_message • com.sn_uxpage_presource • com.sn_translate • com.devsnc_library_enhanced_test • com.devsnc_library_uxf • com.servicenow_behavior_rtl
SNC 코드 편집기 [com.glide.snc_code_editor]		활성	아니오	
sn-process-automation-designer [com.sn_process_automation_designer]	이 플러그인은 프로세스 자동화 디자이너 애플리케이션입니다.	활성	아니오	• com.glide.ux빌더 • com.devsnc_sn_glide_form_controls • com.devsnc_sn_record_input • com.servicenow_now_alert • com.servicenow_now_button

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• com.servicenow_now_card • com.servicenow_now_dropdown • com.servicenow_now_heading • com.servicenow_now_icon • com.servicenow_now_label_value • com.servicenow_now_modal • com.servicenow_now_record_list_c • com.servicenow_now_text_link • com.servicenow_now_radio_button • com.servicenow_now_visual_board • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_helpers • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_enzyme_adapte • com.servicenow_ui_renderer_snabb • com.sn_component_error_handler • com.sn_pd_picker • com.sn_uxpage_presource
sn-ui-builder [com.sn_ui_builder]	UI 빌더는 ServiceNow에서 UI를 즐겁고 쉽게 작성할 수 있는 작성기입니다.	활성	아니오	• com.glide.ux빌더 • com.servicenow_behavior_focus • @servicenow/now-alert • @servicenow/now-modal • @servicenow/now-text-link • sn-devx-components • com.sn_http_request • com.sn_translate

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• sn-ui-builder-components • sn-uxf-builder-middleware
소프트웨어 자산 관리 머신 러닝 정규화 [com.sn_sam_ml_normalization]	머신 러닝을 사용하여 인식되지 않는 검색된 소프트웨어를 정규화하는 핵심 기능을 제공합니다. Software Asset Management Professional이 필요합니다.		아니오	• com.snc.samp • com.glide.platform_ml
소프트웨어 자산 작업 공간 [com.sn_sam_workspace]	작업 공간에서 SAM(소프트웨어 자산 관리) 기능을 활성화합니다.		아니오	• com.snc.app_쉘_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.sn_itam_card • com.snc.sams
소프트웨어 개발 수명주기(SDLC) [com.snc.sdlc]	소프트웨어 개발 수명주기를 수용할 수 있도록 몇 가지 새 구조를 추가하여 Release Management v2 플러그인을 확장합니다. 이 플러그인은 일반적인 워터폴 개발 방법을 포함하여 대부분의 비애자일 개발 방법론을 수용하도록 설계되었습니다.	비활성	예	com.snc.release_management_v2
소싱-지급(S2P) 작업 공간 [com.sn_spend_workspace] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	구매 전문가가 구매 요청, 소싱 요청, 협상, 구매 요청 등을 처리할 수 있는 단일 환경을 제공합니다.	비활성	아니오	com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec
특별 처리 메모 [com.sn_shn]	특별 처리 메모.	비활성	아니오	
특별 처리 메모 데모 데이터 [com.snc.shn_demo]	특별 처리 메모 애플리케이션 데모 데이터입니다.	비활성	아니오	• com.sn_shn • com.snc.customerservice.demo

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
상태 플로우 [com.snc.state_flows]	고급 사용자가 상태를 사용하는 모든 작업 테이블의 상태 플로우를 사용자 지정할 수 있습니다.	비활성	아니오	
상태 전환 모델 [com.snc.itsm.state_transition_model]	상태 전환 모델을 사용하면 상태 및 전환 모델을 유연하게 구성할 수 있습니다.	활성	아니오	
상태 전환 모델 - 기초 데이터 〔com.snc.itsm.state_transition_model.기초〕	상태 전환 조건을 포함한 상태 전환 모델의 기초 데이터입니다.	활성	아니오	com.snc.itsm.state_transition_model
통계 도구 〔com.glide.db.쿼리_통계〕	성능에 영향을 주는 시스템 활동에 대한 통계를 기록합니다. 쿼리, 스크립트 및 트랜잭션 통계, 데이터베이스 성능 조정 도구.	활성	아니오	com.glide.monitor.round_robin_database
Strategic Planning [sn_apw_advanced]	Agile, 워터폴 또는 하이브리드 접근 방식을 사용할 때 모든 작업의 우선순위를 지정하고, 목표를 조정하고, 시각적으로 로드맵을 작성하고, 진행 상황을 추적하는 데 도움이 됩니다.			
PPM용 전략적 지출 추적 [sn_ppm_sst] (ServiceNow Store에서 사용 가능)	프로젝트 및 수요의 전략적 가치를 평가합니다.	활성	예	com.snc.financial_planning_pmo
스튜디오 [com.glide.dev-studio]	개발자가 애플리케이션 파일을 추가하고 업데이트할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.code-search • com.sn_appcreator
구독 관리 기반 〔com.snc.usage_admin.베이스〕	구독 관리 기본입니다.	활성	아니오	com.glide.subscription_framework
구독 기반 알림 [com.glide.notification]	사용자가 감시 목록에 없거나 할당된 사용자가 아니어도 작업 또는 CI에 대한	활성	아니오	• com.glide.ui_policy • com.glide.email_notification_preview

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	알림을 구독할 수 있습니다.			
구독 기반 알림 2.0 [com.glide.notification.subscription]	알림 구독 모델 - 개선되고 변경되었습니다.	활성	아니오	com.glide.알림
구독 관리 및 시행 프레임워크 [com.glide.subscription_framework]	구독 관리 및 시행 프레임워크.	활성	아니오	com.glide.usageanalytics
구독 및 활동 피드 프레임워크 [com.snc.activity_subscriptions]	이 플러그인은 정의된 구독 가능 객체의 구독을 처리할 일반 아키텍처 세트를 제공합니다. 모든 엔터티는 구독 가능 객체로 정의할 수 있으며 구독자 집합은 객체를 구독할 수 있습니다. 구독 가능 객체와 관련된 이벤트가 발생하면 활동을 추적할 수 있고 구독자에게 알릴 수 있습니다.	비활성	예	
성공 표시기 [com.snc.vendor.insights]	Vendor Manager Workspace 등과 같은 앱에 대한 승산률과 ML 역량을 활용합니다.	활성	아니오	
공급자 공동 작업 포털 [com.snc.sn_supplier_sp] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	공급자가 셀프 서비스를 이용하고, 작업을 완료하고, 조직에 요청을 할 수 있는 원스톱 경험을 제공합니다.	비활성	예	• 공급자 공통 아키텍처 (com.snc.sn_slm) • 서비스 포털 (com.glide.service-portal) • 전자 서명 (com.snc.esign) • 직원 센터 (com.snc.employee_center)
공급자 공통 아키텍처 [com.snc.sn_slm] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	및 공급자 공동 작업 포털둘 다 공급자 수명주기 관리 에 사용되는 공급자와 관련된 데이터 객체를 추적하기 위한 공통 아키텍처를 제공합니다.	비활성	아니오	• 재무 공통 아키텍처(com.sn_fin) • Service Delivery Common(com.sn_spend_sdc) • 문서 관리 (com.snc.platform_document_mana

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
				• External User Registration(com.snc.external_user • 공통 벤더 코어 (com.snc.sn_vendor_core) 및 (com.snc.vendor_core)
공급자 수명주기 관리 [com.snc.sn_supplier_mgmt] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	공급업체와 공동 작업하고, 공급업체 관계를 관리하고, 공급업체 수명주기 전반에 걸쳐 위험, 규정 준수 및 성과를 모니터링합니다.	비활성	예	• 공급자 공통 아키텍처 (com.snc.sn_slm) • 플레이북 경험 (com.playbook_experience) • 직원 경험 기반 (com.snc.sn_ex_emp_fd) • 공급자 수명주기 운영용 뉴스 통합 (com.snc.sn_supplier_news) • 위협 및 경보 데이터 피드용 맵 UI 구성요소 (com.sn_fam_map)
SAP와의 공급업체 수명주기 운영 통합 [sn_slm_sap_int] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	공급자 수명주기 운영에서 생성된 공급자를 SAP ECC 및 SAP S4 HANA로 보냅니다.	비활성	아니오	• 재무 공통 아키텍처 (com.sn_fin) • 재무 – ERP 통합 (com.sn_fcms_integrations) • SAP와의 기본 데이터 통합 (sn_sap_data_int)
설문 조사 디자이너 [com.glide.survey_designer]	설문 조사를 생성하기 위한 끌어서 놓기 인터페이스인 설문 조사 디자이너를 활성화합니다.	활성	아니오	com.glide.assessment_designer.공통
구문 편집기 [com.glide.syntax_editor]		활성	아니오	com.glide.snc_code_editor
시스템 애플리케이션 코어 [com.snc.apps]	핵심 애플리케이션 개발.	활성	아니오	com.snc.apps_picker

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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
시스템 애플리케이션 지원 [com.snc.apps_complete]	애플리케이션 생성 및 관리를 지원합니다.	활성	아니오	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker • com.snc.apps_access • com.snc.apps_file • com.snc.apps_hub • com.snc.apps_legacy • com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree • com.snc.apps_creator • com.glide.sessiondebug • com.glide.autorecovery • com.glide.transaction_scope • com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.relationship_layout
시스템 임포트 세트 [com.glide.system_import_set]	임포트 세트에 대한 기능을 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.automation • com.glide.ui_policy • com.glide.system_import_data_sour
시스템 업데이트 세트 피커 [com.glide.system_update_set_picker]	사용자가 사용자 지정을 추적할 업데이트 세트를 선택할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.system_update_set
시스템 업데이트 세트 (뷰어) [com.glide.local_update_set]	업데이트 세트 항목에 대한 유용한 설명을 제공하고 업데이트 세트의 내용 보기를 지원합니다.	활성	아니오	
시스템 업데이트 세트 (원격 업데이트 세트 지원 포함) [com.glide.system_update_set]	시스템 간의 커스터마이제이션 이동을 용이하게 합니다. 업데이트 세트의 내용 보기를 지원합니다.	활성	아니오	• com.snc.apps_hub • com.glide.system_update_set_picke • com.glide.system_update_set_previ
시스템 업데이트 세트 미리 보기 [com.glide.system_update_set_preview]	사용자가 업데이트 세트에서 수행한 변경 사항을 미리 보고 업데이트 세트를 적용하려고 할 때	활성	아니오	com.glide.system_update_set

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	충돌이 있을지 예측할 수 있습니다.			
시스템 웹 서비스 [com.glide.web_service_application]	일련의 웹 서비스 임포트 세트를 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_import_sets • com.snc.web_service_import_set_ta
태블릿 장치 지원 - iOS 6+가 설치된 iPad [com.glide.ui.tablet]	Apple iPad에서 거의 모든 제품 기능을 지원하는 UI를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.glide.context_help • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.tablet.theme
Tag Data Governance [com.sn_itom_tag] (유지 관리 모드에만 해당)	이 스토어 애플리케이션(베타)은 투자 수익을 높이기 위해 고객에게 클라우드 리소스에 엔터프라이즈 규범에 따라 태그를 지정할 수 있는 방법을 제공합니다.	활성	아니오	
태그 거버넌스 [sn_itom_tag] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	애플리케이션을 사용하여 조직의 태그 정책과 일치하지 않으며 해당 정책을 준수하지 않는 온 프레미스 또는 클라우드 자원을 식별합니다. ITOM 거버넌스 구독에 포함되는 경우 태그 규정 준수 문제를 해결할 수도 있습니다. 정정 스크립트를 사용하여 클라우드 태그를 추가하거나 수정합니다.	활성	아니오	• com.snc.discovery • com.snc.itom.vis.license • com.glide.hub.integrations • sn_cai
지정 커뮤니케이션 [com.sn_publications]	기사와 같은 뉴스레터를 게시하고 대상 내부/외부 고객에게 발송하는 방법을 제공합니다.	비활성	예	com.snc.cs_base
Targeted Communications Demo Data [com.snc.publications_demo]	Targeted Communications 애플리케이션 데모 데이터입니다.	비활성	예	com.sn_publications

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
작업 활동 [com.snc.task_activity]	작업 테이블에서 활동을 지원할 수 있습니다.	비활성	아니오	
고객 서비스용 작업 인텔리전스 [com.snc.csm_ml_task] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	는 언어 탐지, 다국어 이메일 및 케이스 분류, 케이스 감정 분석, 문서 인텔리전스를 포함한 여러 AI 기능을 제공합니다. 이러한 기능은 케이스 수명주기 전반에 걸쳐 여러 일상적인 작업을 자동화하여 에이전트가 케이스 해결에 집중할 수 있도록 합니다.	활성	아니오	• sn_ti_admin.com.sn_ti_admin • sn_docintel.com.snc.docintel • com.sn_customerservice • com.glide.platform_ml_task • com.glide.i18n • com.glide.dynamic_translation
작업-중단 관계 [com.snc.task_outage]	사용자가 인시던트 및 문제 양식에서 중단을 생성할 수 있습니다. 인시던트 및 문제는 중단과 다대다 관계가 있습니다. Jakarta의 새 인스턴스의 경우에만, 이 기능은 변경 양식에서도 사용할 수 있습니다.	비활성	아니오	
팀 개발 [com.snc.apps_hub]	분기 작업, 개발 인스턴스를 다른 개발 인스턴스와 비교하는 기능, 모든 팀 개발 활동을 위한 중앙 대시보드를 제공하여 여러 비프로덕션 ServiceNow 인스턴스에 대한 병렬 개발을 지원합니다.	활성	아니오	• com.snc.apps • com.glide.ui.angular
팀 성과 [com.sn_team_perf]	워크포스 최적화를 위한 팀 성과 모듈	활성	아니오	com.snc.wfo
현장 서비스용 템플릿 관리 [com.snc.fsm_template_management] (의 새로운 기능 Tokyo)	관리자는 작업 주문 템플릿에 설명된 정적 정보를 사용하는 대신 데이터를 동적으로 처리하도록 작업 주문 템플릿을 구성할 수 있습니다. 소스 테이블에서 정보를 가져와 작업 주문 양식의 필드를 채우고	활성	아니오	com.snc.work_management

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

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	작업 주문에 대한 관련 작업을 생성합니다.			
템플릿화된 스니펫 [com.sn_templated_snip]	Human Resources Scoped 앱: Core (com.sn_hr_core)로 활성화됩니다. HR 케이스 테이블을 포함하여 작업 테이블을 확장하는 모든 테이블에 추가할 수 있는 사전 정의되고 재사용 가능한 응답을 생성합니다.	비활성	예	com.glide.scope.access.restricted_caller
테스트 관리 [com.snc.test_mgmt]	수동 소프트웨어 테스트를 위한 도구를 제공합니다.	비활성	예	com.snc.planned_task_v2
테스트 관리 2.0 [com.snc.test_management_2.0]	테스트 프로세스를 관리하고 소프트웨어 제품을 더 효율적으로 제공하고 오류를 줄일 수 있습니다.	비활성	아니오	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common
테스트 마이그레이션 2.0 - 데이터 마이그레이션 [com.snc.test_migration_v2]	테스트 마이그레이션 플러그인은 테스트 케이스, 테스트 및 테스트 도구 모음을 테스트 관리 2.0 테스트 버전, 테스트 단계 및 테스트 세트로 마이그레이션하는 기능을 제공합니다.	활성	아니오	• com.snc.test_mgmt • com.snc.test_management.2.0
텍스트 인덱스 첨부 파일 [com.glide.text_index_attachments]	텍스트 인덱스 첨부 파일 - Lucene 구문을 사용한 자연어 검색.	활성	아니오	com.glide.text_index
텍스트 검색 [com.glide.text_search]	여러 테이블에서 텍스트 검색.	활성	아니오	com.glide.text_index
Threat Core [com.snc.threat]	Threat Intelligence를 다른 보안 운영 애플리케이션과 통합합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한	비활성	아니오	com.snc.secops.orchestration

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
위협 인텔리전스 [com.snc.threat.intelligence]	회사의 STIX(Structured Threat Information Expression) 데이터에 대한 참조 지점을 제공합니다. Threat Intelligence에는 보안 케이스 관리 애플리케이션이 포함되어 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.threat
시간 카드 관리 [com.snc.time_card]	작업 테이블과 함께 작업하여 프로젝트, 인시던트, 문제 및 변경 요청에 대해 작업한 시간을 기록합니다. 작업 담당자는 작업 기록의 작업 시간 필드에서 작업한 시간을 기록하거나 시간 카드에 직접 시간을 입력할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.snc.time_card_portal
Time Recording for Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	고객 서비스 연령이 케이스, 케이스 작업 및 기타 활동에 대한 시간을 기록할 수 있도록 합니다. 기록 시간은 고객 서비스 관리자가 승인할 시간 카드와 타임시트를 자동으로 생성합니다.	비활성	아니오	• com.snc.wm_time_recording • com.sn_customerservice
현장 서비스를 위한 시간 기록 [com.snc.time_recording.fsm]	시간 카드 관리 및 비용 관리 애플리케이션의 기능을 현장 서비스 관리로 확장합니다. 현장 서비스 에이전트는 작업 및 기타 활동에 대해 작업한 시간을 기록합니다. 이러한 작업한 시간 항목에는 시간 카드와 주별	비활성	예	• com.snc.work_management • com.snc.wm_time_recording

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	타임시트가 자동으로 생성됩니다. 관리자는 노동 요율표를 보고 생성할 뿐만 아니라 타임시트를 검토 및 승인할 수 있습니다.			
타임라인 시각화 [com.snc.timeline_visualization]	시간에 따른 활동을 그래픽으로 표현하여 인시던트, 문제, 변경 사항, 프로젝트 등 조직의 전략 및 운영 활동에 대한 상위 수준 뷰를 제공합니다. 이 플러그인에서 제공하는 기본 시스템 시각화는 CIO 로드맵입니다. 이 로드맵에는 포트폴리오별로 그룹화된 프로젝트가 표시됩니다. 조직 리더는 CIO 로드맵을 사용하여 현재 및 향후 프로젝트의 상태를 모니터링하고 평가할 수 있습니다.	비활성	예	com.snc.project_management_v3
단축 URL 지원 [com.glide.tiny_url]	Internet Explorer에서 매우 긴 URL 문제를 제거하기 위해 단축 URL 생성을 지원합니다. 새 속성이 시스템 속성 페이지에 추가됩니다.	활성	아니오	
TinyMCE HTML 필드 편집기 [com.glide.editor.tinymce]	사용자가 레거시 (htmlArea) 편집기 대신 TinyMCE 편집기를 사용하여 HMTL 필드를 편집할 수 있습니다.	활성	아니오	
트랜잭션 설계 범위 [com.glide.transaction_scope]	트랜잭션 설계 범위 관리를 처리합니다.	활성	아니오	
트랜잭션 할당량 [com.glide.quota]	다양한 유형의 트랜잭션에 대한 할당량 정책을 정의할 수 있습니다. 트랜잭션 할당량은 정책을 위반하는 모든 트랜잭션을 취소하고 사용자에게 취소를 알립니다.	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
변환 정의 [com.glide.transform.definitions]	Flow Designer가 스크립트를 작성하지 않고 데이터 정제 또는 필드의 데이터 유형을 변환할 수 있는 변환 기능을 활성화합니다.	활성	아니오	com.glide.transform
서비스 변환 [com.glide.transform]	원격 테이블 기능과 관련된 변환 API 사용을 지원합니다.			
번역된 이메일 보존 (com.glide.email_retention_service) (의 새로운 기능 Tokyo)	이메일 번역에 대한 보존 정책을 제공합니다.	비활성	아니오	com.glide.notification.translation
트랜잭션 통계 [com.glide.stats.transaction]	거래 통계.	활성	아니오	com.glide.stats
트리 맵 [com.snc.treemap]	모든 애플리케이션에서 트리맵 뷰를 지원합니다.	비활성	아니오	com.snc.pa
Trusted Security Circles 클라이언트 (com.snc.intel_sharing.client)	일종의 기본 관계가 있는 Trusted Security Circles 고객 집합을 관리하는 통신 채널을 설정하는 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.threat
Trusted Security Circles 클라이언트 (고급) [com.snc.intel_sharing.client_adv]	사용 가능한 신뢰할 수 있는 서클에 가입하고 하루에 위협 공유를 무제한으로 시작할 수 있는 기능과 함께 기본 수준의 기능을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	아니오	com.snc.intel_sharing.client

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
UI 15 [com.glide.ui.doctype]	세련된 색상과 사용성 개선 사항이 있는 최신 브라우저용 사용자 인터페이스인 UI15를 활성화합니다.	활성	아니오	• com.glide.ui11 • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.themes.doctype • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.editor.tinymce • com.glide.ui.personalize_form • com.glide.ui.overview_help
UI 공통 [com.glide.ui.common]	Glide UI 공통	비활성	아니오	
UI 구성요소 [com.glideapp.ui_components]	앱에 대한 모든 일반적인 각도 구성요소를 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.heisenberg
UI16 [com.glide.ui.ui16]	업데이트된 모양과 사용성 개선을 제공하는 사용자 인터페이스를 활성화합니다 코어 UI. 주목할 만한 기능으로는 실시간 양식 업데이트, 사용자 현재 상태, 즐겨찾기 및 기록 탭이 있는 새롭게 디자인된 애플리케이션 내비게이터, 향상된 활동 스트림 등이 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.concourse • com.glide.ui.form_presence • com.glide.ui.snippets
인시던트 관리용 범용 요청 통합 [com.snc.incident.universal_request]	이 플러그인은 인시던트 관리용 범용 요청 통합을 사용합니다. 개발자 플러그인입니다.	아니오	예	com.snc.universal_request
Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 [com.snc.universal_request.ms_teams]				
범용 요청: 고급 작업 할당 [com.snc.universal_request.wat]	고급 작업 할당을 사용하고 범용 요청 애플리케이션에서의 사용에 따라	아니오	예	com.snc.universal_request

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.

플러그인 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	에이전트에게 작업 항목을 자동으로 할당할 수 있습니다.			
범용 요청: 가상 에이전트 대화용 NLU 모델 [com.snc.universal_request.nlu]	범용 요청에서 가상 에이전트 대화에 NLU를 사용할 수 있습니다.	아니오	예	
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	범용 요청에서 보고서를 사용할 수 있습니다.	아니오	예	
범용 요청: 가상 에이전트 대화 [com.snc.universal_request.va]	범용 요청에서 가상 에이전트를 설정하고 사용하는 데 도움이 됩니다.	아니오	예	
범용 요청용 예측 인텔리전스 [com.snc.universal_request.pa]	관리자 역할이 있는 경우 범용 요청 애플리케이션에서 머신 러닝 솔루션 사용을 용이하게 합니다.	아니오	예	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
범용 요청을 위한 퍼포먼스 분석 및 보고 [com.snc.universal_request.pa]	범용 요청에 대해 작성된 성능 분석 및 보고 대시보드를 로드합니다.	아니오	아니오	
Universal Request Integration with Microsoft Teams [sn_uni_req_msteams]	범용 요청 애플리케이션에서 Microsoft Teams를 사용할 수 있습니다.	아니오	예	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.universal_request.va • sn_now_teams
범용 요청 [com.snc.universal_request]	범용 요청 애플리케이션을 사용하려면 이 플러그인을 설치합니다.	아니오	예	
업데이트 세트 일괄 처리 [com.glide.system_hierarchy_update_set]	그룹에 업데이트 세트를 배포합니다.	활성	아니오	com.glide.system_update_set
블레임 도구 업그레이드 [com.glide.upgrade_blame]	시스템 업그레이드, zboot 또는 플러그인 활성화/업그레이드 중에 로드 파일에 의해 터치(삽입/업데이트/삭제)된 영향을 받는 테이블	활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	기록을 추적합니다. 이 플러그인은 직원이 업그레이드 블레임 로그에 액세스하고 기능을 설정/해제할 수 있도록 애플리케이션 ServiceNow 모듈을 추가합니다. 또한 사용자가 블레임 로그 업그레이드 테이블을 수정하지 못하도록 보안 접근 제어 규칙을 추가합니다.			
메트릭 업그레이드 [com.glide.upgrade_metric]	이 플러그인은 업그레이드 메트릭 테이블을 사용하여 업그레이드 중에 로드하는 데 시간이 오래 걸리는 변경 사항을 추적합니다.	활성	아니오	
사용자 기준 범위가 지정된 API [com.glideapp.user_criteria_scoped_api]	사용자 기준에 대한 CRUD 작업을 지원하는 사용자 기준 범위가 지정된 API입니다.	비활성	아니오	com.glideapp.user_criteria
사용자 가이드 [com.glide.user_guide]	조직의 정책 및 절차와 관련된 최종 사용자 도움말 문서를 만드는 기능을 제공합니다. 기본 시스템에는 시스템 탐색 및 기타 기본 작업에 대한 도움말 문서를 표시하는 코어 UI 기본 도움말 페이지가 제공됩니다.	활성	아니오	
사용자 경험 분석 [com.glide.appsee]	등록할 새 웹 및 모바일 애플리케이션을 확인하고 사용자에게 대시보드에 대한 접근 권한을 제공합니다.	활성	아니오	com.glide.serviceproxy
사용자 등록 요청 [com.snc.user_registration]	등록되지 않은 사용자가 인스턴스에 대한 액세스를 요청할 수 있는 ServiceNow 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	
Vaccine Administration Management [com.sn_vaccine_sm]	정부와 의료 서비스 제공자가 한정된 자원으로 기한 내에 백신을 제공할 수 있도록 합니다.	비활성	예	• com.snc.appointment_booking • com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)				• com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.암호화 • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
벤더 관리자 작업 공간 [com.snc.vlm.vmw]	벤더 관리자 작업 공간에 액세스할 수 있습니다.	비활성	아니오	• 퍼포먼스 분석 - 프리미엄 • 서비스 작업 공간, 벤더 관리자 작업 공간 - Core • 서비스 소유자 작업 공간, UX 프레임워크 • GraphQL 플러그인 • 상호작용 관리 • 에이전트 작업 공간 - 메인 구성 • 에이전트 작업 공간 - 리본 • 에이전트 작업 공간 - 목록 • 에이전트 작업 공간 - 양식 • com.snc.agent_workspace.global_s • com.snc.agent_workspace.declarati • com.snc.agent_workspace.highlight
벤더 관리자 작업 공간 - Core [com.snc.vlm]	벤더 관리자 작업 공간을 구성합니다.	비활성	아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
벤더 성공 지표 〔com.snc.vendor.insights〕 (유지관리 모드만 해당) 2024년 8월 1일 이후 사용 중단 예정	벤더 성공 지표 - Vendor Manager Workspace에 승산률 및 기타 ML 역량 활용	비활성	false	com.snc.app.ml.insights
버전 관리 [com.snc.version]	여러 버전의 테이블 기록을 추적, 비교 및 되돌릴 수 있는 기능을 제공합니다.	활성	아니오	
버전 지원 [com.glideapp.version]	업데이트 세트에 저장된 파일의 추적 버전을 지원합니다. 여기에는 이전 버전을 비교하고 되돌리는 기능이 포함됩니다.	활성	아니오	
구매 서비스 관리용 가상 에이전트 경험 팩 [com.sn_shop_va] (릴리스부터 Utah 구매 서비스 관리용 가상 에이전트 경험 팩의 이름이 소싱 및 구매 운영을 위한 가상 에이전트로 변경되었습니다.) (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	직원이 요청을 제기하고, 지식을 찾고, 작업을 완료할 수 있도록 대화형 인터페이스 내에서 소싱 및 구매에 대해 미리 구성된 주제를 제공합니다.	비활성	아니오	• com.snc.sn_pr • com.glide.cs.chatbot
실행 가능한 알림과 가상 에이전트 통합 [com.glide.cs.actionable_notification]	가상 에이전트 채팅 채널에서 실행 가능한 알림을 활성화합니다 ServiceNow .	활성	아니오	com.glide.cs.알림
알림과 가상 에이전트 통합 〔com.glide.cs.알림〕	가상 에이전트 채팅 채널에서 알림을 활성화합니다 ServiceNow .	비활성	아니오	• com.glide.cs • com.glide.notification.provider
가상 에이전트 언어 탐지 및 번역 [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation]				
가상 에이전트 플랫폼 주제 〔com.glide.cs.주제〕	가상 에이전트 플랫폼 대화 플로우를 지원하는 핵심 대화 주제입니다.	비활성	아니오	com.glide.cs
가상 에이전트 플랫폼 주제 블록	핵심 가상 에이전트 플랫폼 대화 주제를	비활성	아니오	com.glide.cs

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
[com.glide.cs.주제_블록]	지원하는 데 필요한 주제 블록			
가상 에이전트 서비스 포털 위젯 [com.glide.va.sp_widgets]	가상 에이전트 서비스 포털 위젯	비활성	예	• com.glide.service-portal • com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Virtual Agent 스포크 [com.glide.cs.va_spoke]	가상 에이전트 통합 허브 작업 및 플로우	활성	아니오	
가상 에이전트 웹 클라이언트 [com.glide.cs.sn-va-web-client-app]	가상 에이전트 웹 클라이언트에 대해 범위가 지정된 앱입니다.	비활성	아니오	
VirusTotal 통합 [com.snc.threat.virustotal]	Threat Intelligence에서 VirusTotal 스캐너를 활성화합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	com.snc.threat
가시성 컨텐츠 [sn_pattern_design] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	Tokyo까지 제품군 릴리스의 일부였던 패턴의 업데이트된 버전을 제공합니다.	활성	아니오	com.sn_itom_pattern
Visual Task Board 플로우 디자이너 스포크 [com.glide.ui.vtb.ah]	플로우 디자이너용 시각적 작업 보드(VTB) 스포크는 프로세스 분석가가 코드를 작성할 필요 없이 지정된 작업에서 작업 보드, 카드, 보드 구성원 및 담당자를 조작하는 플로우를 작성할 수 있도록 작업을 제공합니다. 이러한 작업을 사용하려면 Visual Task Board 플러그인	활성	아니오	• com.glide.ui.vtb • com.glide.hub.designer_backend.mo

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	(com.glide.ui.vtb.ah)을 설치해야 합니다.			
시각적 작업 보드 [com.glide.ui.vtb]	사용자가 칸반에서 영감을 받은 직관적인 인터페이스에서 여러 작업의 진행 상황을 구성, 수정 및 추적할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.font_icons • com.glide.task • com.glide.ui.checklist • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.rest.service • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.magellan_navigator_ap
취약성 대응 [com.snc.vulnerability] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	보안 사용자가 내부 및 외부 소스에서 가져온 보안 데이터를 비교하고 CI 또는 소프트웨어가 취약한 것으로 확인되면 취약성 그룹을 사용하여 변경 사항 및 보안 인시던트를 만들 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	비활성	예	• com.snc.sam.core • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.vul
취약성 대응 공통 〔sn_vul_cmn〕 (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	취약성 대응, 애플리케이션 취약성 대응, 컨테이너 취약성 대응 및 구성 준수와 같은 취약성 대응 애플리케이션을 지원하는 데 필요한 기능을 제공하는 프레임워크입니다.	활성	아니오	보안 지원 공통 〔sn_sec_cmn〕
취약성 대응 의존성 [com.snc.vul_dep]	Vulnerability Response에 필요한 시스템 의존성입니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한		아니오	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [ID]	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
	내용은 ServiceNow에 문의하십시오.			
Vulnerability Response Mobile [com.snc.vul_mobile] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	정정 소유자는 Android 또는 iOS 모바일 장치로 인스턴스의 ServiceNow AI Platform 취약성 대응(VR) 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.	활성	아니오	com.glide.sg.agent_native_client
취약성 솔루션 관리 [com.snc.vulnerability.solution] (다음 ServiceNow에서 사용 가능 점포)	취약성 솔루션 관리는 자동으로 솔루션과 취약성의 상관관계를 지정하고 위험을 줄이기 위한 기본 솔루션을 식별하며 배포 진행률을 추적합니다. 취약성 솔루션 관리 애플리케이션은 Vulnerability Response에서 취약성 솔루션 관리 기능을 사용합니다.	활성		
Walk-up Experience [com.snc.walkup]	IT 조직이 연락 채널을 설정하여 사전 설정된 워크업 서비스 센터에 대한 온라인 체크인과 현장 체크인을 모두 지원할 수 있습니다.	비활성	예	• com.snc.agent_workspace.itsm • com.glide.awa • com.glide.interaction • com.snc.asset_management • com.glide.service-portal • com.snc.appointment_booking • com.glide.db_audio
Walk-Up for CSM (유지관리 모드에만 해당) [com.snc.walkup_for_csm]	고객 서비스를 위한 워크업 경험을 통해 매장 내 지원을 통해 현장 체크인, 큐 관리 및 고객 상호작용을 지원할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.snc.walkup • com.sn_customerservice
웹 서비스 소비자 [com.glide.web_service_consumer]	비즈니스 규칙 및 스크립트에서 재사용할 수 있는 아웃바운드 SOAP 메시지를 개발, 프로토타입 생성 및 저장하기 위한 SOAP 메시지 모듈을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.vars • com.glideapp.ecc

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
웹 서비스 임포트 세트 테이블 [com.snc.web_service_import_set_tables]	임포트 세트 테이블에 웹 서비스 인터페이스를 제공하고 직접 웹 서비스와 스크립트된 웹 서비스를 보완합니다.	활성	아니오	• com.glide.web_service_import_sets • com.glide.web_service_application
웹 서비스 임포트 세트 사용자 인터페이스 [com.glide.web_service_import_sets]	임포트 세트에 웹 서비스 인터페이스를 제공하고 직접 웹 서비스와 스크립트된 웹 서비스를 보완합니다.	활성	아니오	• com.glide.table_editor • com.glide.web_service_provider
웹 서비스 제공자 - 일반 [com.glide.web_service_provider]	스크립트된 웹 서비스 및 SOAP 메시지 자원을 제공합니다.	활성	아니오	• com.glide.vars • com.glide.system_property_categor • com.glide.system_import_set
웹 서비스 제공자 - 사용자 지정 WSDL [com.glide.static_wsdl]	모든 WSDL 형식을 수락하는 스크립트 기반 웹 서비스를 만드는 기능을 제공합니다.	비활성	아니오	
웹 서비스 제공자 - 스크립트됨 [com.glide.custom_web_service]	사용자가 시스템에서 주소를 지정하지 않은 웹 서비스를 생성할 수 있습니다. 사용자가 입력 및 출력 매개변수를 정의하고 JavaScript를 사용하여 그 사이의 모든 작업을 수행할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_consumer
WebKit HTML을 PDF로 [com.snc.whtp]	인스턴스에서 WebKit HTML을 PDF로 변환하는 서비스를 사용할 수 있도록 합니다.	비활성	아니오	com.snc.platform.security.oauth
WFO 모바일 [com.snc.wfo.mobile]				
위젯 [com.snc.app.widgets]	Angular UI 캐러셀 모듈과 함께 위젯 인프라를 제공합니다.	비활성	아니오	
Workday ESG 통합 [sn_esg_workday]	ESG 사용자가 중요한 HR 데이터를 Workday에서 ESG	활성	예	ESG 경영

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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
(다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	인스턴스로 끌어올 수 있습니다.			
워크플로우 저작 도구 [com.glideapp.workflow.authoring]	활동을 정렬하고 전환을 통해 연결하여 워크플로우를 정의하고 수정할 수 있습니다.	활성	예	com.glideapp.workflow
워크플로우 일시 중지 유틸리티 [com.glideapp.workflow.pause]	워크플로우를 일시 중지하고 다시 시작할 수 있습니다.	비활성	아니오	
워크플로우 런타임 엔진 [com.glideapp.workflow]	자동화된 프로세스를 구동하는 워크플로우를 생성할 수 있습니다. 여기에는 조건에 따라 작업 생성, 스크립트 실행, 승인 생성 또는 기타 작업이 수반될 수 있습니다. 는 실행 계획 플러그인과 동일한 요구를 충족하지만 제어 기능이 뛰어나고 인터페이스가 더 쉽습니다.	활성	아니오	• com.glide.diagrammer • com.glide.vars • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration • com.glide.web_service_application • com.glide.service_api • com.snc.datastructure • com.glideapp.live_feed
워크플로우/스테이지 요소 지원 〔com.glide.스테이지〕	워크플로우 유형 요소 및 스테이지 디스플레이 지원	활성	아니오	
워크포스 최적화 (유지관리 모드만 해당) 〔com.snc.wfo〕를 참조하십시오.	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	활성	아니오	
워크포스 최적화 공통 [com.sn_wfo_common]				
워크포스 최적화 의존성 [com.sn_wfo_dependency]				
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 (유지관리 모드만 해당)	고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션은 관리자, 감독자 및 팀 리드를 위한 채널 관리, 팀 성과, 스케줄링, 기술	활성	아니오	• com.snc.manager_workspace • com.sn_customerservice • com.glide.interaction.awa • com.sn_channel_management

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

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
〔com.snc.wfo.csm〕를 참조하십시오.	결정 및 코칭 기능을 제공하여 고객 서비스 팀의 품질과 효율성을 개선하고 팀 만족도를 높입니다.			• com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.manager_workspace_compone • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf
현장 서비스 관리용 워크포스 최적화 [sn_fsm_wfo] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	현장 서비스용 워크포스 최적화를 사용하여 단일 애플리케이션에서 인력의 생산성을 관리하고 유지하는 데 도움이 됩니다.	활성	예	• FSM 팀 성과 관리 (com.snc.sn_fsm_team_mgmt) • FSM 교대조 스케줄링 (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) • 기술 추천 엔진 (com.snc.sre) • 코칭 (com.sn_coach_learning, com.sn_coaching)
HR용 워크포스 최적화 [com.sn_hr_wfo]				
ITSM용 워크포스 최적화 [com.snc.wfo_itsm] (유지 관리 모드에만 해당)	IT Service Management용 워크포스 최적화 번들	활성	아니오	• com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.manager_workspace • com.manager_workspace_compone • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf • com.sn_channel_management • com.snc.incident.awa • com.snc.walkup • com.glide.interaction.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.

플러그인 **[ID]**	설명	상태	데모 데이터가 있습니까?	의존성
작업 공간 코어 [com.workspace_core]	CSM/ITSM 에이전트가 세계적 수준의 서비스를 빛의 속도로 제공할 수 있도록 지원하는 Core Workspace 앱입니다.	활성	아니오	• com.glide.ux빌더 • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.global_s
워크플레이스 실내 매핑 [sn_wsd_indoor_map] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	조직이 작업 공간 평면도를 디지털화할 수 있습니다. Map Studio를 사용하여 맵 관리자는 Workplace Delivery Suite에서 사용할 수 있는 맵을 만들고 업데이트할 수 있습니다.	활성	예	• sn_wsd_suite • sn_wsd_space_map
통합 허브용 ServiceNow XML 파서 [com.glide.hub.action_step.xml_파서]	플로우 디자이너에서 XML 파서 단계를 활성화하여 스크립트를 작성하지 않고도 XML 페이로드에서 구조적 데이터를 식별할 수 있습니다.	비활성	아니오	com.glide.hub.action_step.템플릿
현지화 프레임워크용 XTM 번역 관리 시스템 스포크 [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	현지화 프레임워크를 XTM - 번역 관리 시스템과 통합합니다. 이 플러그인을 활성화하면 Localization Framework Installer 플러그인을 설치합니다.	활성	아니오	com.glide.localization_framework
옴니채널 콜백을 위한 확대/축소 확장 [com.sn.zoom.callback] (다음 ServiceNow 에서 사용 가능 점포)	고객이 Zoom을 사용하여 시각적 참여 세션을 요청할 수 있습니다.	활성	아니오	• com.snc.notify.zoom • com.sn.omnichannel.callback

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기

플러그인을 활성화하면 인스턴스에 애플리케이션이 설치됩니다. 각 애플리케이션은 테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업과 같은 구성요소로 구성됩니다. 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 구성요소를 보려면 애플리케이션 파일 테이블을 참조하십시오.

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

시작하기 전에

- 애플리케이션 플러그인을 활성화해야 합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 애플리케이션 관리자 역할

> 주: 애플리케이션 관리자 역할은 애플리케이션 관리 기능을 사용하는 애플리케이션에만 필요합니다. 예: 취약성 대응.

이 태스크 정보

애플리케이션 파일 테이블에서 애플리케이션의 플러그인과 함께 설치되는 구성요소를 조회합니다. 애플리케이션이 여러 플러그인으로 구성된 경우 각 플러그인을 개별적으로 조회합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_metadata.list를 입력합니다.
   애플리케이션 파일 기록 목록이 표시됩니다.
2. 목록 개인화 아이콘( )을 클릭하고 패키지 열을 목록에 추가합니다.
3. 플러그인의 구성요소만 표시하려면 다음 조건으로 목록을 필터링합니다.
   〔패키지〕〔는〕 **[**<#### ##>**]**
4. 클래스 열 머리글에서 메뉴 아이콘(메뉴)을 클릭하고 클래스별로 그룹화를 선택합니다.
5. 보려는 정보의 클래스를 선택합니다.

사용 가능한 시스템 속성

일부 속성은 시스템 등록 정보 양식에서 사용할 수 있지만 자주 사용되지 않는 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서만 사용할 수 있습니다. 경우에 따라 속성이 기본 인스턴스에 없지만 값을 변경하면 추가할 수 있습니다.

> 주: 인스턴스 보안 강화 설정 컨텐츠에는 의 보안 관련 시스템 속성 및 플러그인 ServiceNow AI Platform에 대한 자세한 설명과 준수 값이 포함되어 있습니다. 이러한 각 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정을 참조하십시오.

cdu.record.watcher.timeout

클라우드 검색 일정 구성 마법사가 계정, 구성원 계정 검색 및 논리적 데이터베이스 검색을 확인하는 동안 기록 감시자 감시를 중지할 때까지의 최대 대기 기간입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 120,000밀리초
- 위치: 시스템 속성

com.cmdb.baseline.max_changes

CI의 기준선 차이에 나타날 수 있는 CI의 최대 변경 및 관계 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100
- 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 기준선 속성

com.glide.attachment.max_size

최대 파일 첨부 크기(MB)를 설정합니다. 이 필드의 값을 비워 두면 최대 1KB까지 첨부 파일을 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 1024
- 위치: 시스템 속성 〉 보안

com.glide.cs.collab.event_queue.enabled

배지 수 계산 및 게시에 이벤트 큐를 사용하도록 전환합니다.

주: com.glide.cs.collab.event_queue.enabled를 **true**로 설정하는 경우 *trigger_type* 값을 변경하여 알림 이벤트 프로세스 일정 기록("sys_trigger")을 수동으로 활성화 사이드바 해야 합니다.

com.glide.cs.collab.event_queue.threshold

채팅의 각 구성원에 대해 읽지 않은 개수를 계산합니다. 채팅에 구성원이 너무 많으면 이 응답자 스레드가 느려지므로 이벤트 큐로 오프로드합니다. 기본값: 50

com.glide.cs.collab.notify_all_members

사용자에게 메시지를 Microsoft Teams 배달할 수 없는 경우 사이드바 이 속성은 "메시지가 전송되지 않음" 알림을 보낼 대상을 결정합니다. 이 속성이 **true**이면 토론의 모든 사이드바 사용자에게 알림이 전송됩니다. **false**이면 메시지 보낸 사람에게만 알림이 전송됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.glide.cs.collab.teams_outage_timer

"메시지가 전송되지 않음" 알림(com.glide.cs.collab.notify_all_members 참조)이 표시되는 시간입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.glide.cs.conversation_history_cross_channel.enabled

에이전트가 요청자와 대화할 때 채팅 패널에서 채널 간 대화 이력 표시를 활성화(예)하거나 비활성화(아니오)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.cs.field.boolean.show.choice_picker

동적 선택 노드에 연결된 값이 하나일 때마다 요청자에 대해 부울 옵션을 활성화(**False**) 또는 비활성화(**True**)합니다. **true**로 설정하면 동적 선택 노드가 부울 옵션 없이 단일 값 선택 옵션만 있는 요청자에게 표시됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search

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

이 플래그를 사용하여 MID 주제 디스커버리에서 AI 검색 결과를 활성화하거나 비활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.glide.cs.instance_uri_override

이 URL 값을 사용하여 링크 생성을 위한 인스턴스 URL을 재정의할 수 있습니다 가상 에이전트 . 입력한 값이 제대로 작동하려면 http://www.example.com 와 같은 직접적인 전체 URL이어야 합니다.

- 유형: string
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration

알림에 대한 가상 에이전트 작업을 활성화(사전 예방적 트리거#) 또는 비활성화(###)하고 LLM 주제로 마이그레이션 워크플로우 중에 NLU LLM 주제가 게시된 후에 생성되는지 여부를 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration

NLU에서 LLM으로의 주제 마이그레이션 워크플로우 중에 LLM 주제가 게시된 후 사전 예방적 트리거에 대한 작업이 생성되는지 여부(예) 또는 비활성화(아니오)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines

데이터 열이 누락된 행과 같이 잘못된 데이터가 포함된 임포트 세트에서 하나 이상의 라인(행)을 무시하도록 활성화(#) 또는 비활성화(#)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.csv.loader.max_errors_allowed

실패하기 전에 임포트가 무시할 수 있는 최대 라인(행) 수를 설정합니다. 임포트에 성공하면 오류로 인해 무시된 행 수가 나열됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.email.max_read

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

POP3 판독기가 동시에 처리해야 하는 최대 이메일 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 20
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.event_handler. CollabNotificationEventHandler

sidebar_notification 큐에 대한 이벤트 핸들러를 지정합니다.

com.glide.event_manager.sidebar_notification.claim_limit

각 노드의 작업이 매번 폴링하는 sidebar_notification 이벤트 수를 지정합니다.

com.glide.interaction.autocreate_relationships

활성 상호작용 중에 interaction_related_record 테이블의 기록에 대한 자동 로깅을 켜거나 끌지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.loader.verify_target_field_size

임포트 세트 필드의 동적 크기 조정을 활성화합니다. 기본 설정 인 **false**에서는 임포트 세트 필드 길이를 결정하기 위해 소스 데이터의 최대 20개 기록이 샘플링됩니다. 샘플링된 모든 기록에서 필드가 비어 있으면 기본 길이인 40이 사용됩니다. 임포트 세트 테이블 필드 길이를 초과하는 로드된 데이터는 모두 잘립니다. 임포트 세트 필드가 데이터 길이와 일치하도록 열 크기를 100씩 늘릴 수 있도록 하려면 이 속성을 예 로 설정합니다. 예를 들어 들어오는 소스 데이터의 길이가 60이면 열의 길이가 160으로 설정됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.par.coreui_single_migration.enabled

sys_admin 역할을 가진 사용자가 대시보드 소유자가 대시보드를 넥스트 경험으로 마이그레이션할 수 있도록 코어 UI 대시보드에서 배너를 숨길 수 있도록 허용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.par.coreui.migration.admin_redirection.enabled

마이그레이션된 응답 대시보드는 자동으로 플랫폼 분석 경험 라이브러리로 리디렉션됩니다. sys_admins에 대한 리디렉션을 지정하려면 이 속성을 설정합니다. sys_admin 역할을 가진 사용자가 코어 UI 환경에서 응답 대시보드를 열 수 있도록 하려면 값을 아니오로 설정합니다. 브리징 테이블의 대시보드에 대해 활성 경험=다음인 경우 리디렉션은 마이그레이션된 버전의 대시보드로 이루어집니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 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.

com.glide.par.pae.drilldown_to_core_ui

경험에만 플랫폼 분석 적용:

예일 경우 테이블 시각화를 위한 데이터 차트 상호작용 으로 이동하여 테이블 기록 목록을 엽니다 코어 UI . 목록이나 차트를 여는 일반적으로 리디렉션은 목록과 차트를 엽니다 코어 UI .

속성이 false인 경우 테이블 시각화를 위한 데이터 차트 상호작용 으로 이동하여 테이블 기록 목록을 엽니다 플랫폼 분석 . 목록이나 차트를 여는 일반적으로 리디렉션은 목록과 차트를 엽니다 플랫폼 분석 .

자세한 내용은 데이터 시각화의 차트 상호작용 문서를 참조하십시오.

- 유형: true | false(부울)
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.glide.scripting.module.use_module_sandbox

JavaScript 모듈 런타임 환경을 스크립트와 분리합니다. 이 속성을 false로 설정하면 성능이 향상될 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.soap.include_non_db_fields

sys_tags 필드와 같은 비데이터베이스 필드를 WSDL 및 SOAP 응답에 포함할지 여부(예)를 제어합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.ssl.read.timeout

읽기 작업 중 SSL 연결에 대한 시간 제한 값(초)을 설정합니다. 일반적으로 이 설정은 LDAPS의 일부로 사용됩니다. 이 시스템 속성과 LDAP 읽기 시간 제한 필드에 모두 시간 제한 값을 입력하면 가장 낮은 시간 제한 값이 우선적으로 적용됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.glide.ui.virtual_host

가이드 투어 디자이너 설명선 아이콘을 지정합니다. 설정하면 디자이너에 문자 대신 설명선 아이콘이 나타납니다.

- 유형: 문자열
- 값: pa,html,script,include scripts,glide,custprefix,_sn
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.glideapp.캔버스

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

대시보드에 대한 응답 캔버스를 활성화(예)하거나 비활성화(아니오)합니다. 이 옵션을 사용하면 모든 새 대시보드가 응답형 캔버스를 사용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.apps.publish.include_inactive_choices

애플리케이션을 게시할 때 비활성으로 표시된 선택 테이블 선택(sys_choice ### ## = #)을 포함할지 여부(예)를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.apps.publish.maxrows

애플리케이션을 게시할 때 포함할 최대 데이터 기록 수를 정의합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1,000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries

결정 매트릭스 필드 필터에 표시할 최대 항목 수를 정의합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1,000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.assessment.signature_authentication

사용자 서명에 대한 인증이 필요합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled

개발자 관리에서 앱 리포지토리에 게시 권한의 표시를 활성화(예)하거나 비활성화(아니오)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled

개발자 관리에서 앱 스토어에 게시 권한의 표시를 활성화(예)하거나 비활성화(아니오)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.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled

개발자 관리에서 업데이트 세트에 게시 권한 표시를 사용(예)하거나 비활성화(아니오)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.dd.upgrade_app_enabled

개발자 관리에서 앱 업데이트 권한 표시를 활성화(예)하거나 비활성화(아니오)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.hr.core.impersonateCheck

사용자가 가장하는 사람과 동일한 권한/접근을 가질 수 있도록 허용합니다. 예일 경우 다른 사용자를 가장할 때 액세스 및 제한 사항이 적용됩니다. **false**인 경우, 사용자는 가장하는 사람과 동일한 권한/접근 권한을 갖습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.iam.log_level

비즈니스 규칙 MapUpstreamImpactedCI에 대한 로깅 수준입니다. 디버그는 영향을 받는 CI 목록이 계산되는 방식에 대한 전체 추적이 포함된 가장 상세한 옵션입니다. 오류는 심각한 오류만 기록되는 최소 로깅 옵션입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 정보
- 가능한 값: debug, info, error
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

사용자 시간대를 표시할지 여부(**true**)를 지정합니다(**false**).

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.snc.pa.activate_kpi_signals

이 속성을 생성하고 "아니오"로 설정하여 KPI 신호 기능을 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.

- 유형: 부울 true | 거짓
- 기본값: 존재하지 않지만 'true'로 처리됨
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.snc.pa.correlation.enable_insights

주요 기고자 인사이트 카드를 생성할 수 있습니다.

- 유형: 예/아니오(부울)
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.snc.pa.dc.batch_score_insert

예일 때는 퍼포먼스 분석 데이터 수집 작업에서 표시기 점수를 데이터베이스에 일괄적으로 삽입합니다. 아니오일 때는 표시기 점수가 하나씩 삽입됩니다. 예인 경우에도 배치 점수 삽입은 중첩된 데이터 수집(com.snc.pa.dc.nested_collection)이 비활성화된 경우 대체로만 수행됩니다.

- 유형: 부울 true | 거짓
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.dc.flush_snapshot_count

데이터 수집 중에 메모리에 저장할 스 퍼포먼스 분석 냅샷 의 최대 수입니다. 이 숫자에 도달하면 스냅샷이 데이터베이스로 오프로드되어 메모리가 해제됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.dc.nested_collection

표시기가 수준 1 세부 항목 〉 수준 2 세부 항목〉 있는 점수 수집에 대한 계층적 접근 방식을 활성화합니다. 이 접근 방식은 중복 객체를 생성하는 단일 구조적 계층적 접근 방식보다 자원 효율적입니다.

- 유형: 부울 true | 거짓
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit

각 세부 항목 소스에 대해 데이터 수집에서 검색한 세부 항목 요소의 최대 수입니다. 이 속성은 중첩 컬렉션을 사용할 수 있는지 여부에 따라 다르게 처리됩니다. 중첩 수집이 활성화된 경우 null이 아닌 점수가 있는 요소만 이 제한에 포함됩니다. 최적화된 데이터 수집과 같이 중첩 수집이 비활성화된 경우 세부 항목 소스의 모든 요소가 제한에 대해 계산됩니다. 세부 항목 소스가 이 제한을 초과하면 해당 소스에서 세부 항목 점수가 수집되지 않습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 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.

com.snc.pa.dc.max_error_count

데이터 수집이 중지되기 전에 발생할 수 있는 최대 오류입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 500
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.dc.max_records

데이터 수집 중에 저장되는 최대 기록 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source

표시기 소스에서 가져올 수 있는 최대 행 수입니다. 이 속성은 최적화된 데이터 수집을 사용하지 않는 작업에만 적용됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 50000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source

표시기 소스에서 가져올 수 있는 최대 행 수입니다. 이 속성은 최적화된 데이터 수집을 사용하는 작업에만 적용됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100만
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.dc.script_timeout

데이터 수집 주기 동안 스크립트를 실행할 수 있는 최대 시간(초)입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct

고유 수 집계를 메모리에 별도의 값으로 저장할지 아니면 해시 코드로 저장할지 여부를 설정합니다. 이 속성의 값이 True이면 개별 값을 저장하는 것보다 메모리를 덜 사용하는 HashCode가 사용됩니다.

- 유형: 부울 true | 거짓
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.snc.pa.insight.max_일_과거

기본적으로 이 속성이 지정하는 과거 일 수 내에 작성된 인사이트를 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 14
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

com.snc.pa.insights.query_limit

Insights API에 대한 GET 응답에서 par_computed_insight 테이블을 쿼리할 때 행 수를 제한합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.target_batch_operation_limit

KPI 세부 정보에만 적용: 대상 구성 페이지에서 하나의 일괄 작업에 삽입하거나 업데이트할 수 있는 최대 대상 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.dc.script.use.sandbox

데이터 수집 스크립트에서 샌드박스를 사용할지 여부를 퍼포먼스 분석 통제합니다. security_admin 역할을 가진 사용자만 이 속성을 수정할 수 있습니다.

중요사항: 이 속성을 끌 때는 주의하십시오. 아니오로 설정하면 권한 없는 사용자가 인스턴스에서 악의적인 작업을 실행할 수 있습니다.

- 유형: 부울 true | 거짓
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown

수식의 모든 기여 표시기가 해당 세부 항목을 사용하지 않는 경우 사용자가 수식 표시기에 세부 항목을 적용할 수 있는지 여부를 통제합니다. 예일 때는 모든 기여 표시기가 수식을 사용해야 합니다. 아니오인 경우 기여 표시기 중 하나 이상에서 세부 항목을 사용할 때 세부 항목을 적용할 수 있습니다.

- 유형: 부울 true | 거짓
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.pa.xmr.processes.limit

인사이트 작업으로 KPI 신호 평가할 수 있는 최대 구성(pa_xmr_processes) 수 KPI 신호입니다. 이 수의 프로세스를 평가한 후에는 나머지 프로세스가 무시됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 최대: 10,000

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

com.snc.pdf.whitelisted_urls

에서 작성된 PDFGenerationAPI - 범위가 지정된, 전역 PDF에서 렌더링할 수 있는 URL 목록을 저장합니다. 이 목록은 glide.pdf.url.whitelisting.enabled 속성이 예로 설정된 경우에만 확인됩니다.

- 유형: string
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.project.default_schedule

프로젝트에 첨부된 기본 일정의 sys_id 저장합니다.

- 유형: 문자열
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.project.loglevel

시간 초과된 Ajax 요청을 자동으로 다시 제출합니다.

- 유형: 선택 목록
- 기본값: 0(디버깅 사용 안 함)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.project.wbs_gantt

시간 초과된 Ajax 요청을 자동으로 다시 제출합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 프로젝트 〉 관리 〉 속성

com.snc.task.associate_ci

사용자가 목록 시스템을 사용하여 CI를 연결하려는 모든 작업 유형의 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: incident,problem,change_request
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.task.refresh_impacted_services

영향을 받는 서비스 새로 고침 UI 작업이 활성화된 모든 작업 유형의 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: incident,change_request
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

com.snc.time_card.default_rate

(비용 관리 플러그인) 사용자에게 적용되는 노동 요율표가 없는 경우 사용할 기본 시간별 요금을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 50
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 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.

com.snc.time_worked.update_task_timer

작업한 작업 시간 기록의 변경 내용에 따라 작업 타이머 값 업데이트를 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다. 작업 시간 업데이트 비즈니스 규칙을 사용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

csm_auto_account_domain_generation

고객 서비스 애플리케이션에서 새 계정이 생성되면 도메인이 생성되어 TOP 도메인에 배치됩니다. 계정 양식의 상위 필드가 채워지고 새 기록이 삽입되면 해당 계정이 상위의 하위 도메인으로 생성됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.assessment.caption.background.color

평가 및 설문 조사 질문서에서 캡션의 배경색을 설정합니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #eee
- 위치:
  - 평가 > 관리자 > 평가 속성
  - 설문조사 관리 > 관리 > 속성

css.assessment.caption.font.color

평가 및 설문 조사 질문서에서 캡션 텍스트의 글꼴 색을 설정합니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #ffffff
- 위치:
  - 평가 > 관리자 > 평가 속성
  - 설문조사 관리 > 관리 > 속성

css.assessment.question.header.background.color

평가 및 설문 조사 질문서에서 질문 헤더의 배경색을 설정합니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #767676
- 위치:
  - 평가 > 관리자 > 평가 속성
  - 설문조사 관리 > 관리 > 속성

css.$nav-highlight-main

탐색이 확장된 항목이 배경을 강조 표시하는 색상을 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.

- 유형: 색상
- 기본값: #3D4853
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.$nav-hr-color

탐색 구분 기호의 색상을 설정합니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #303A46
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.$navpage-헤더-bg

헤더 배경의 색상을 설정합니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #303A46
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.$navpage-header-color

배너 텍스트의 색상을 설정합니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #FFFFFF
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.$navpage-nav-bg-sub

탐색기 및 사이드바의 배경 색상을 설정합니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #455464
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.$navpage-탐색-테두리

의 테두리 코어 UI색상을 설정합니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #DDD
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.$navpage-탐색-색상-서브

에서 코어 UI모듈 텍스트의 색을 설정합니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #BEC1C6
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.$navpage-탐색-선택-bg

탐색기 선택 탭 배경의 색상을 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.

- 유형: 색상
- 기본값: #4B545F
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.$navpage-탐색-선택-색상

에 대해 현재 선택된 탐색 탭 아이콘 색상의 색상을 설정합니다.코어 UI

- 유형: 색상
- 기본값: #FFFFFF
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

css.tablet.gradient.start

태블릿 UI 헤더 그라데이션의 시작 색상입니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #666
- 위치: 시스템 속성 〉 태블릿 **UI** 속성

css.tablet.gradient.end

태블릿 UI 헤더에 대한 그라데이션의 끝 색상입니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #111
- 위치: 시스템 속성 〉 태블릿 **UI** 속성

css.tablet.headerfooter.text.color

태블릿 UI 머리글 및 바닥글의 텍스트 및 아이콘 색상입니다.

- 유형: 색상
- 기본값: #ffffff
- 위치: 시스템 속성 〉 태블릿 **UI** 속성

glide.activity.last_viewed_timestamp.local_storage_limit

로컬 스토리지에 저장할 마지막으로 본 타임스탬프의 최대 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.activity.last_viewed_timestamp.local_storage_retention_days

마지막으로 본 타임스탬프 데이터를 로컬 스토리지에 보존하는 일수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.allow.new.cert_follow_on_task

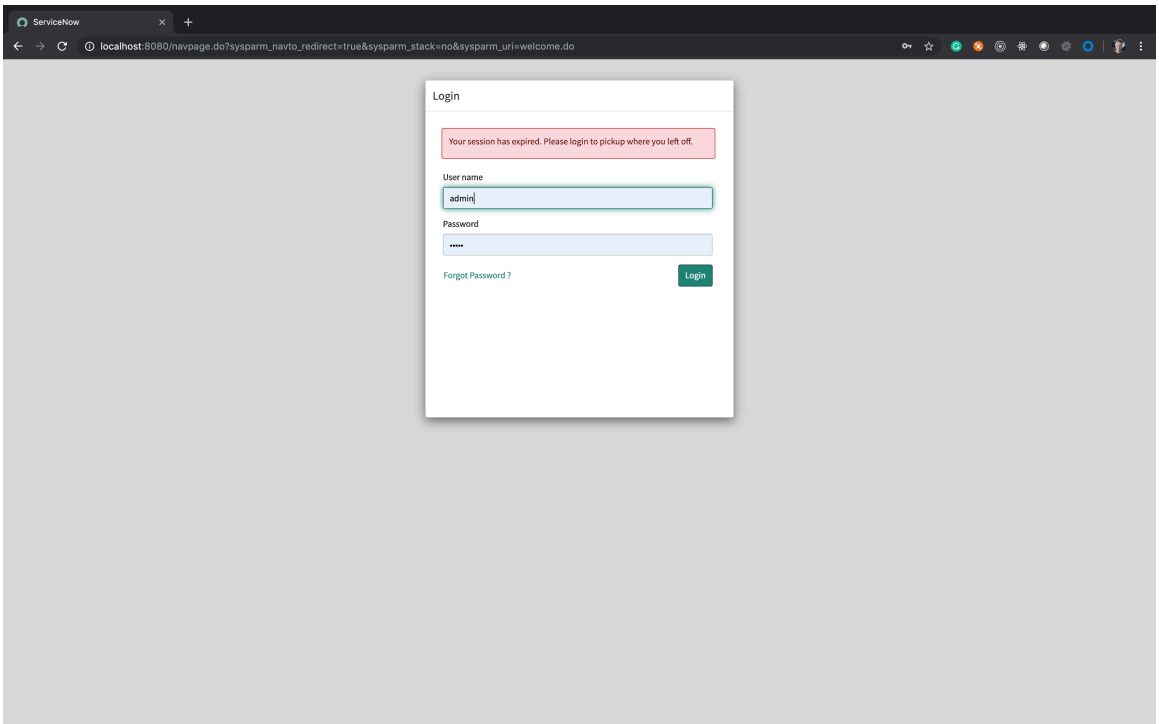
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원하는 상태 감사 허용을 통해 각 감사 실행 시 동일한 실패에 대한 새 후속 작업을 생성합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.amb.session.logout.overlay.style

오버레이를 정의하는 CSS 스타일시트를 지정합니다. 오버레이는 시간 초과 시 화면상의 모든 데이터를 마스킹하고 로그인 화면이 오버레이 위에 나타납니다.



애플리케이션이 아닌 핵심 ServiceNow AI Platform 기능으로 제한됩니다.

- 유형: 문자열

  예: `background-color: #000; opacity: 0.5`

- 기본값: 비어 있음(오버레이 없음)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.analytics.cache.enabled

예일 경우 데이터 시각화 및 플랫폼 분석 대시보드에 대한 캐싱 기능이 켜집니다. 캐싱은 각각 및 인라인 대시보드 편집기에서 UI 빌더 개별 대시보드 및 데이터 시각화에 대해 계속 켜져 있어야 합니다.

- 유형: true | false(부울)
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.analytics.cache.enable_dashboard_default

이 속성이 true인 경우 인라인 편집기에서 새로 생성된 대시보드에서 기본적으로 캐싱이 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.

- 유형: true | false(부울)
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.analytics.cache.expiration.age.in.seconds

분석 캐시 기록의 expiration_time 필드 값(초)입니다. glide.analytics.cache.enabled가 예인 경우에만 적용됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 86,400(24시간)
- 최소값: 3600(1시간)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.analytics.cache.dashboard_default_value

인라인 편집기에서 생성된 대시보드의 캐시에 대한 기본 만료 시간(시간)입니다.

- 유형: 선택
- 선택: 1, 2, 4, 8, 12, 24(시간)
- 기본값: 24
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.analytics.cache.prefetch.max_refresh_counter

만료 후 캐시 항목을 다시 가져올 수 있는 횟수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.analytics.cache.prefetch.min_age_in_seconds

캐시 프리페치를 허용하는 최소 캐시 항목 기간(초)입니다. 이 값을 줄이면 인스턴스 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

- 유형: 정수(초)
- 기본값: 28800(8시간)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.angular.legacy

예일 경우 레거시 AngularJS 동작을 활성화합니다. false인 경우 AngularJS sanitizeUri 및 $http 보안 패치를 통합합니다. 이 속성을 false로 설정하면 도메인 간 엔드포인트가 있는 기존 JSONP 요청이 실패합니다. 스크립트에서 다음 중 하나를 수행하여 이 문제를 해결할 수 있습니다.

1. 새로 실패한 요청의 도메인을 시스템 속성에 *angular.jsonp.inclusion_list.urls* 추가합니다.
2. false로 변경 *angular.jsonp.inclusion_list.enabled* 하여 이 동작을 옵트아웃합니다.

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

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.apps.hub.current

팀 개발 상위 인스턴스의 URL입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.attachments.allow_html_in_ics

HTML 컨텐츠가 포함된 .ics 파일의 처리를 제어합니다. **true**로 설정하면 시스템은 HTML 컨텐츠가 포함된 .ics 파일의 첨부를 허용합니다. 이 향상된 기능은 달력 이벤트 첨부 파일 관리에 더 큰 유연성을 제공하여 MIME 형식 무결성을 유지하면서 필요한 경우 HTML 컨텐츠가 포함된 파일을 포함할 수 있도록 합니다.

- 유형: text/html
- 기본값: null
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.attachment.extensions

첨부할 수 있는 파일 확장명의 목록(쉼표로 구분됨). 값이 없음은 제한이 없음을 의미합니다.

- 유형: string
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 〉 보안

glide.attachment.role

첨부 파일을 작성할 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분됨).

- 유형: 문자열
- 기본값: 공개
- 위치: 시스템 속성 〉 보안

glide.authenticate.multisso.login_locate.user_field

공통 로그인 식별자를 식별합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: user_name
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest

ID 제공자 1회 사용자 인증(SSO) 서비스가 서명된 AuthnRequest를 수신할 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.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.banner.image.url

배너 이미지를 클릭할 때 사용되는 URL입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: home.do
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.banner.image.url_target

배너 이미지를 클릭할 때 사용되는 대상 프레임입니다. 메인 프레임에 gsft_main를 사용하고, 현재 브라우저 창을 바꾸_blank 새 창이나 탭을 교체할 _top 사용합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: gsft_main
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.basicauth.update_last_login_time

통합 사용자가 기본 인증을 사용하여 인스턴스에 웹 요청을 보낼 때 사용자 기록〔sys_user〕의 마지막 로그인 및 마지막 로그인 시간 필드를 업데이트할지 여부를 통제합니다. 예일 경우 사용자 기록의 마지막 로그인 및 마지막 로그인 시간 필드가 웹 요청으로 업데이트됩니다. 이 기능을 끄려면 이 속성과 *glide.oauth.update_last_login_time* 시스템 속성을 false로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.bsm.color.affect_neighbors

영향을 받는 인접 노드의 색상입니다. 노드에 서비스 문제가 있는 경우 해당 노드에 종속된 모든 노드는 영향을 받는 노드로 간주됩니다. 맵에서 영향을 받는 노드는 서비스 문제가 있는 노드의 상위 또는 최상위입니다.

- 유형: 색상
- 기본값: 베이지 색
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.map.style.font_family

맵 텍스트에 사용되는 글꼴 집합 이름입니다. 사용자 시스템에 없는 글꼴을 지정하면 브라우저가 다른 글꼴로 대체하고 텍스트가 예상대로 렌더링되지 않을 수 있습니다.

- 유형: 글꼴 이름
- 기본값: Arial
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.map.style.font_size

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

CI 노드와 함께 나타나는 텍스트의 글꼴 크기입니다. 기본 크기는 연결이 많은 노드의 경우 확대되고 다운스트림 노드의 경우 감소합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 14
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.map.style.selection_background_color

선택한 CI 노드의 배경색입니다. 이 색상은 노드의 계층 구조 강조 표시 옵션과도 함께 사용됩니다.

- 유형: 색상
- 기본값: RoyalBlue
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.map.style.selection_text_color

선택한 CI 노드에 표시되는 텍스트의 색입니다.

- 유형: 색상
- 기본값: 흰색
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.map.style.text_color

선택되지 않은 CI 노드에 표시되는 텍스트의 색입니다.

- 유형: 색상
- 기본값: 검은색
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.max_levels

비즈니스 서비스 맵에 처음 표시할 수 있는 루트 CI의 최대 수준 깊이입니다. 수준 깊이는 루트 CI와 노드 사이의 그래프 거리입니다. 이 값은 정수여야 합니다.

- 유형: 정수(1-10)
- 기본값: 5
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.new_node_color

마지막 확장 작업에서 볼 수 있게 된 노드의 색상입니다.

- 유형: 색상
- 기본값: 옅은 녹색
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.max_nodes

CI에 대해 데이터베이스에서 검색할 최대 다운스트림 노드 수입니다. 데이터베이스에 더 많은 노드가 있으면 맵에 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.refresh_interval

문제점과 작업의 자동 재로드 간격(초)입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 가능한 값의 범위: 1 - 3600
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.task_threshold

작업 수가 이 임계치에 도달하면 CI 상형 문자 색상을 주황색에서 빨간색으로 변경합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 3
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.bsm.too_many_children

표시할 하위 노드의 최대 수입니다. 맵이 이 제한을 충족하도록 노드가 축소됩니다.

- 유형: 정수, 유효한 값 1 이상
- 기본값: 10
- 위치: **BSM** 맵 〉 맵 속성

glide.businessrule.async_condition_check

비즈니스 규칙을 실행하기 전에 인스턴스가 비동기 비즈니스 규칙의 조건문(**When** 필드가 비동기로 설정됨)을 확인하는지 여부를 지정합니다. 예일 경우, 인스턴스는 규칙을 실행하기 전에 비동기 비즈니스 규칙 조건을 두 번째로 평가합니다. **false**이거나 누락된 경우 인스턴스는 조건을 두 번째로 평가하지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.businessrule.callstack

비즈니스 규칙 실행이 시작 및 완료될 때 일일 로그에 기록할지(**true**) 또는 로깅되지 않는지(**false**)를 지정합니다. 로깅은 어떤 비즈니스 규칙이 어떤 순서로 실행되는지 알아야 하는 문제를 해결하는 데 유용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.cache.size.service_cache

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

- 유형: 정수
- 기본값: 20
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max

대시보드에서 동시에 렌더링할 수 있는 위젯의 최대 수를 정의합니다. 값이 작을수록 개별 위젯이 더 빠르게 로드됩니다. 값이 클수록 서버에 대한 Ajax 요청이 줄어듭니다. 이 속성 값을 가장 많이 사용하는 대시보드가 로드될 때 표시되는 위젯 수의 절반으로 설정합니다. 예를 들어 대시보드에 6개의 위젯이 표시되는 경우 값을 3으로 설정합니다.

주: 이 시스템 속성은 응답 대시보드에만 적용됩니다.

2는 최소값이고 1은 2로 해석됩니다. 값이 0 이하인 경우 모든 위젯이 동시에 로드됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec

쿼리 결과(100개 결과)의 한 배치를 가져오기 위해 하나의 배치를 실행하는 데 걸리는 시간 제한(초)입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 300
- 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 쿼리 작성기 속성

glide.cmdb.query.max_results_limit

예약된 쿼리의 결과 수를 제한하고 모든 결과 로드를 클릭할 때 쿼리 작성기의 결과 섹션에서 결과를 제한합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10,000
- 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 쿼리 작성기 속성

glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables

CMDB 쿼리를 생성할 때 CMDB 쿼리 작성기에 나타나는 비 CMDB 테이블의 제외 목록입니다.

- 유형: string
- 기본값: 비었음
- 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 쿼리 작성기 속성

glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec

모든 결과를 얻기 위해 전체 쿼리를 실행하는 데 걸리는 시간 제한(초)입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1,800
- 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 쿼리 작성기 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.

glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count

CI 수명주기 관리가 대량 업데이트 작업에서 처리할 수 있는 최대 CI 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days

CI 작업에 대해 임대 만료를 설정할 수 있는 최대 일수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 15
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

이 옵션을 사용하면 공유 패널에 표시되는 사용자, 사용자 그룹 및 역할 목록이 제한됩니다. 제한은 sys_user, sys_user_group 및 sys_user_role ACL의 구성을 기반으로 합니다. 자세한 내용은 접근 제어 목록 규칙 을 참조하십시오.

이 속성을 활성화하면 성능 저하가 발생합니다. 성능 저하가 인스턴스에 있는 비즈니스 규칙 및 ACL의 수와 복잡성에 따라 발생할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 〉 대시보드 속성

glide.cms.share_dashboards.role

이 속성이 비어 있으면 모든 사용자가 자신의 대시보드를 공유할 수 있습니다.

주: 이 속성은 관리자 및 dashboard_admin 역할이 있는 사용자에게는 적용되지 않습니다. 이러한 역할을 가진 사용자는 항상 모든 대시보드를 공유할 수 있습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 비었음
- 위치: 시스템 속성 〉 대시보드 속성

glide.chart.decimal.precision

통화를 제외하고 보고서에 표시되는 수치 값의 반올림 정밀도를 제어합니다. 보고서의 스타일 옵션에 지정된 10진수 정밀도 값이 이 속성을 재정의합니다. 통화 값의 정밀도는 항상 2입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 2
- 최대값: 4
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.chat.invite_fields

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플러그인) 작업에서 채팅룸을 만들 때 초대를 생성하는 데 사용되는 쉼표로 구분된 필드 목록(sys_user 또는 sys_group에 대한 glide_list 또는 참조)입니다. 사용자는 지정된 각 필드에 대한 확인란을 선택하여 필드에서 참조하는 채팅룸 사용자에 초대할 수 있습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 소셜 **IT** 〉 채팅 관리 〉 속성

glide.chat_room.create_roles

(채팅 플러그인) 채팅룸을 작성할 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분됨).

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 소셜 **IT** 〉 채팅 관리 〉 속성

glide.chat.show_emoticons

(채팅 플러그인) 텍스트 이모티콘을 이미지로 렌더링하는 것을 활성화(예)하거나 비활성화(아니요)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 소셜 **IT** 〉 채팅 관리 〉 속성

glide.class.downgrade.enabled

식별 및 조정 중에 클래스 다운그레이드를 허용하는 플래그입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.class.switch.enabled

식별 및 조정 중에 클래스 전환을 허용하는 플래그입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.class.upgrade.enabled

식별 및 조정 중에 클래스 업데이트를 허용하는 플래그입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime

개별 메트릭 프로세서가 예약된 각 주기에서 실행되는 최대 시간(분)입니다.

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

- 유형: 정수
- 기본값: 120
- 위치: 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 상태 기본 설정을 클릭한 다음 오른쪽 탐색기에서 시스템 속성을 클릭합니다.

glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only

예로 설정하면 CMDB 상태 감사 이외의 소스(예: 클라우드 검색)의 상태 결과를 사용할 수 없습니다. CMDB 상태 감사에서 생성된 결과만 CMDB 대시보드에 표시됩니다.

예를 들어 기본적으로 검색에 의해 CI가 부실한 것으로 확인되면 CMDB 상태 감사에서 해당 CI가 부실한 것으로 확인되지 않더라도 해당 CI는 CMDB 대시보드에서 부실한 것으로 표시됩니다. 이러한 부실 CI 상태 결과를 사용하지 않도록 설정하려면 속성을 true로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis

부실성 CMDB 상태 메트릭에 대한 종속 CI를 제외합니다.

이 옵션을 사용하면 각 CI 유형에 대해 정의된 부실성 또는 포함 규칙에 관계없이 종속 CI의 부실성이 검사되지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cmdb.logger.source.identification_engine

식별 시뮬레이션 범위를 벗어나 IRE를 사용할 때 시스템에서 기록하는 상세 정보 유형을 활성화하고 구성합니다. 예를 들어 API, ECC 큐 또는 예약된 작업을 사용하는 경우입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 정보, 경고, 오류, 디버그 또는 debugVerbose
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

> **주:** 설정에 따라 시스템은 전체 시스템 성능에 영향을 줄 수 있는 많은 양의 데이터를 생성할 수 있습니다. 세부 정보 수준을 제한하고 테스트 또는 디버깅에 필요한 최소한으로 사용 시간을 주의해서 설정합니다.

glide.cmdb.logger.use_syslog. CMDB상태

CMDB 상태 작업의 로깅 수준을 제어하는 쉼표로 구분된 목록입니다. 로깅은 시스템 로그에 항목을 생성하여 실행 때마다 상태 감사 프로세스에서 생성된 메시지를 캡처합니다. 이 로깅은 오류가 발생할 경우 디버깅에 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.

- 유형: 문자열
- 기본값: error
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cmdb_model.display_name.shorten

예일 경우 제품 모델 이름에 제조업체 이름이 포함된 경우 제품 모델에 대해 더 짧은 표시 이름이 생성됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cookies.http_only

HTTP 전용 쿠키 생성을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다. 전자 서명과 함께 승인을 사용하려면 이 속성을 아니오로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cost_mgmt.calc_actual_cost

(비용 관리 플러그인) 유형이 계획된 작업인 작업에 대해 경비 라인이 생성되면 모든 작업 경비 라인을 합산하고 작업 기록의 작업 비용 필드에 합계를 추가합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cost_mgmt.debug

(비용 관리 플러그인) 비용 관리 처리의 디버깅을 활성화합니다. 모든 로깅 이벤트는 재무 관리 로그 [fm_log] 테이블에 기록됩니다.

주: 이 기능은 많은 수의 로그 기록을 생성할 수 있습니다. 초기 테스트 또는 문제 해결 중에만 이 기능을 활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cost_mgmt.process_task_cis

(비용 관리 플러그인) 작업 경비 라인을 생성할 때 영향을 받는 구성 항목의 경비 라인을 생성합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.cost_mgmt.service_allocation.method

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

(비용 관리 플러그인) 비용 센터 할당 비용에 대한 비즈니스 서비스가 총 단위 또는 할당된 단위에 기반하여 계산되어야 하는지 여부를 정의합니다.

예를 들어 서비스에서 최대 100개 장치를 지원하지만 50개 장치만 할당된 경우 비용 센터 ABC에는 25대의 장치가 할당됩니다. 모든 단위 방법을 사용하면 할당 비용이 25/100 또는 총 서비스 비용의 25%가 됩니다. 이 경우 할당되지 않은 비용을 별도로 추적합니다. 할당 단위 방법을 사용하면 할당 비용이 25/50 또는 총 서비스 비용의 50%가 됩니다. 이 경우 모든 비용이 할당(복구)됩니다.

- 유형: 선택 목록
- 기본값: all_units
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.csv.export.line_break

사용자가 익스포트된 CSV 데이터가 메모장에 표시되는 방식을 제어할 수 있습니다. 유효한 값은 기록 간 줄 바꿈의 경우 LF이고 캐리지 리턴과 줄 바꿈의 경우 CRLF입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: LF
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.csv.use_row_currency

false인 경우 사용자의 통화로 통화 및 가격 필드 값을 익스포트합니다. 예일 경우 행의 통화로 통화 및 가격 필드 값을 익스포트합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.사용자 지정.ip.인증.허용

stats.do, threads.do 및 replication.do 페이지를 보기 위해 액세스가 허용된 쉼표로 구분된 목록 또는 대시로 구분된 IP 주소 범위입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .
- 인스턴스 보안 강화 설정: 성능 모니터링 접근 제한

glide.db.aggregates.trend.use_iso_week

true로 설정하면 ISO 주에 따라 데이터별 주간 추세를 보고합니다. false인 경우, 데이터는 glide.ui.date_format.first_day_of_week에서 설정한 주의 첫날에 따라 주별 추세 데이터가 보고됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.db.감사.무시.삭제

기록이 삭제될 때 sys_audit_delete 파일이 업데이트되지 않는 테이블을 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.

- 유형: 문자열 — 쉼표로 구분된 테이블 목록
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.db.forced.chunk.threshold

청크 기록을 강제로 삭제 및 업데이트할 임계치를 설정합니다. 청크화는 대용량 테이블에서 기본이 아닌 키 삭제로 인해 복제 문제가 발생하지 않도록 방지하는 데 도움이 됩니다. GlideRecord – UpdateMultiple 메서드를 사용할 때 이 속성을 사용하여 강제 청크 임계치를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100000000(1억)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.db.clone.allow_clone_target

비프로덕션 인스턴스를 시스템 클론 대상으로 사용하도록 설정(**true**)하거나 사용하지 않도록 설정(**true**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: 프로덕션 인스턴스의 경우 **False**, 비프로덕션 인스턴스의 경우 **True**
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.db.impex.XMLLoader.max.파일.크기.mb

XML 파일을 임포트할 때 허용되는 최대 파일 크기(MB)를 제어합니다. 이 제한보다 큰 XML 파일을 임포트하려고 하면 오류가 발생합니다.

⚠ 경고: 이 속성을 수정할 때는 주의하십시오. 큰 XML 파일을 업로드하면 성능에 영향을 줄 수 있으며 인스턴스 중단이 발생할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100
- 위치: 시스템 속성 〉 임포트 익스포트

glide.db.large.threshold

테이블이 큰 것으로 간주되는 행 수를 설정하고 다른 결과 쿼리 방법을 사용합니다. 이 속성이 없으면 인스턴스가 기본 쿼리 메서드를 사용합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.db.loguser

로그인한 사용자에게 데이터베이스 오류(예: ######## ### ## # ##(# "##"# ## ### ## "ABC"))의 표시(예) 표시(예) 표시(예))합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.db.max.aggregate.size

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

그룹화된 보고서 또는 목록이 렌더링하는 최대 그룹 수를 설정합니다. 이 값이 크면 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.db.max_view_records

스크립트에서 GlideRecord 쿼리를 실행할 때 반환되는 최대 기록 수를 설정합니다. 쿼리가 애플리케이션 서버에서 과도한 메모리를 사용할 수 있으며 극단적인 경우 시스템 중단을 유발할 수 있으므로 기본값보다 큰 값을 사용하지 마십시오. 이 속성은 목록, 보고서 또는 익스포트된 파일에 표시되는 최대 기록 수를 제어하지 않습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.db.table.update_inactive_choices_enabled

애플리케이션을 설치할 때(예) 비활성으로 표시된 선택 테이블 선택을 클라이언트 데이터베이스에 로드할지(sys_choice#) 안 로드할지(아니오) 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.debug.log_point

로그 지점 기능을 사용할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.debugger.log.ui

로그를 양식과 목록 아래, 탭에 세션 로그 표시할지 아니면 탭에만 세션 로그 표시할지 여부를 지정합니다.

- 유형: 선택 목록
- 기본값: 페이지
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.discovery.application_mapping

ADM(애플리케이션 종속성 매핑) 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.discovery.log_debug_info

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 로그에 디버그 정보를 채우는 선택적 속성입니다. 이 속성을 **true**로 설정하면 검색 센서가 ECC 입력 메시지에서 디버그 정보를 추출하여 검색 로그 테이블에 기록하여 검색 상태를 검사할 때 표시되도록 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.discovery.log_message_chars

로그 메시지가 이 값 ServiceNow 보다 길면 메시지 끝에 줄임표가 있는 메시지 미리 보기를 만들어 표시되지 않은 콘텐츠가 있음을 나타냅니다. 미리 보기 크기는 한 목록 행이 전체 화면을 차지하지 않도록 합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 200(문자)
- 위치: 디스커버리 정의 〉 속성

glide.discovery.multi_page_serial_mode

이 속성은 다중 페이지 패턴 입력 기록의 처리를 제어합니다. **false** 는 페이지가 병렬로 처리되도록 설정하고 true는 페이지가 직렬로 처리되도록 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.discovery.sam_batch_update_size

테이블의 필드 last_scanned만 변경된 경우 테이블 cmdb_sam_sw_install에 대한 업데이트를 일괄 처리할 수 있습니다. 이렇게 하면 데이터베이스에 대한 여러 단일 업데이트 쿼리가 줄어들어 전체 검색 실행이 최적화됩니다. 기본값은 100이며, 이는 테이블에서 한 번에 100개의 기록이 배치되고 업데이트됨을 의미합니다. 이 속성을 1로 설정하면 순차적 업데이트로 전환됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

glide.discovery.use_cmdb_identifiers

검색에서 CMDB 식별 및 조정 프레임워크(Geneva 릴리스에 도입됨)를 사용하는지 또는 이전 릴리스의 레거시 식별자를 사용할지 여부를 제어합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 디스커버리 정의 〉 속성

glide.domain.notify_change

도메인 선택기가 자동으로 변경되었음을 사용자에게 알리는 알림 메시지를 표시합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.domain.notify_record_change

사용자가 보고 있는 기록이 사용자의 도메인을 변경했기 때문에 도메인 선택기가 자동으로 변경되었음을 사용자에게 알리는 알림 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.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.duplicate_ci_remediator.dry_run

중복 CI 정정자가 실제로 CMDB의 기록을 업데이트하여 CI 중복을 정정하는지 여부를 결정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 중복된 **CI** 수정자 속성

glide.duplicate_ci_remediator.max.cis

중복 CI 수에 대한 임계치로, 초과할 경우 중복 CI 정정자에서의 조정 지원이 제한됩니다 (기본값은 1,000개).

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 중복된 **CI** 수정자 속성

주: 속성을 5,000보다 큰 값으로 설정하더라도 이 임계값은 5,000을 초과하지 않습니다.

glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length

max_length이 속성 값(기본값은 4000)을 초과하는 속성은 중복 CI 정정 마법사의 메인 **CI** 선택, 속성 값 병합 및 중복 **CI** 작업 결정 탭에서 제외됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 4000
- 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 중복된 **CI** 수정자 속성

주: 이 속성은 중복 제거 작업의 성능에 영향을 주므로 이 값을 설정할 때 주의해야 합니다.

glide.eccprobe.longrunner.class

장기 실행 명령을 관리하는 스크립트 포함의 이름을 식별합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: LongRunner
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes

최대 지정된 시간(분)까지 폴링 오류의 버스트를 허용합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.eccprobe.longrunner.interval.initial_seconds

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

장기 실행 명령의 초기 폴링 기간(초)입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 20
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent

폴링당 폴링 기간이 증가하는 백분율입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 15
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.eccprobe.longrunner.interval.max초

최대 폴링 기간입니다. 투표 기간이 줄어들수록 이 최대값에 도달할 때까지 길어집니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 300
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.eccprobe.longrunner.debug

예로 설정된 경우 실패한 폴링에 대한 일반적인 메시지 외에 성공한 폴링에 대한 LongRunner 로그 상태를 허용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.eccprobe.longrunner.max_poll_count

5초 폴링 기간당 실행되는 최대 폴링 수입니다. 이 숫자는 일반적으로 관련이 없지만 극한 로드 조건에서 폴링을 포함하는 데 사용될 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 무제한
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ecmdb.all_relationship_role

예시 값은 itil,asset,configuration입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.element.use_object_display_value

glide_date_time와 같은 GlideElementGlideObject 필드의 표시 값이 올바르게 계산되도록 합니다.

- 유형: 예|아니오
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성

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

glide.element.reference.use_actual_display_value

폼 및 목록의 glide_date_time와 같은 GlideElementGlideObject 필드의 표시 값을 제어하며, 이러한 뷰에서 올바른 표시 값을 보려면 옵트인(속성 값을 예로 설정)해야 합니다.

- 유형: 예|아니오
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성

glide.email_address_filter.max_domains

단일 이메일 주소 필터와 연결할 수 있는 최대 도메인 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

단일 이메일 주소 필터와 연결할 수 있는 최대 예외 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000

glide.email.append.timezone

아웃바운드 이메일의 모든 날짜 및 시간에 시간대를 추가할지(예) 안 할지(아니오) 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.email_client.quick_message.insert

이메일 클라이언트에 빠른 메시지를 삽입하는 방법을 통제합니다. 이 속성을 **true**로 설정하면 빠른 메시지 콘텐츠가 커서 위치에 삽입됩니다. **false**인 경우 빠른 메시지 컨텐츠가 이메일 초안의 기존 컨텐츠를 대체합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: True

glide.email.forward_subject_prefix

전달된 이메일을 식별하는 제목 라인의 쉼표로 구분된 접두사 목록을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: fw:,fwd:
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.email.journal.lines

이메일 알림에 포함된 저널 필드의 항목 수(예: 추가 설명 및 작업 메모)를 지정합니다. 값 **-1** 에는 모든 저널 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 3
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.email.mail_to

${mailto:} 변수를 사용하는 알림을 보낼 이메일 주소를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 기본적으로 활성화된 SMTP 이메일 주소
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.email.name_split

받는 이메일에서 사용자를 식별하기 위한 이메일 주소의 이름과 성 사이의 구분 기호입니다. 예를 들어, 이메일 주소 john.smith@company.com 의 "." 구분 기호는 시스템에 John Smith에 대한 사용자 기록을 찾도록 지시합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 마침표(.)
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.email.notification.save_when_no_recipients

수신자가 없어도 알림 생성 sys_mail 기록의 저장(예)여부(예)를 통제합니다. 이 속성을 다른 알림 수신자 로깅 속성과 함께 사용하면 알림 문제를 해결할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.email.override.url

인스턴스 URL 대신 이메일로 전송된 링크를 사용할 URL을 설정합니다. URL은 nav_to.do로 끝나야 합니다. 예시 값은 https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do 입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 인스턴스 URL
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.email.read.active

인바운드 메일 서버를 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.email.reply_subject_prefix

이메일 회신을 식별하는 제목 라인의 프리픽스 목록을 쉼표로 구분하여 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.

- 유형: 문자열
- 기본값: re:aw:,r:
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.email.smtp.active

발신 메일 서버를 사용(예)하거나 사용하지 않도록 설정(아니오)할지 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.email.smtp.max_recipients

단일 이메일 알림에 대해 인스턴스가 To: 라인에 나열할 수 있는 최대 수신자 수를 지정합니다. 이 한도를 초과하는 알림은 대신 수신자 목록의 하위 집합에 주소가 지정된 중복 이메일 알림을 작성합니다. 각 이메일 알림의 최대 수신자 수는 동일합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.email.smtp.max_send

새 SMTP 연결을 통해 보낼 이메일 수를 지정합니다. 전송할 이메일이 지정된 값보다 많으면 인스턴스가 새 SMTP 연결을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

단일 시스템 주소 필터와 연결할 수 있는 이메일 필터의 최대 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

glide.email.test.user

인스턴스가 모든 이메일 메시지를 보내는 이메일 주소의 목록을 쉼표로 구분하여 지정합니다. 일반적으로 테스트 목적으로 비프로덕션 인스턴스에서 사용됩니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.email.text_plain.strip_xhtml

설명에 표시된 아웃바운드와 인바운드 이메일 모두가 XML을 일반 텍스트로 변환할지(예) 또는 XML을 유지할지(아니오)를 나타냅니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 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.

glide.email.watermark.visible

이메일 알림의 워터마크가 표시되는지(**true**) 또는 숨겨진 div 태그로 래핑되었는지 여부(**false**)를 나타냅니다.

주: 일반 텍스트 버전의 이메일을 사용하는 이메일 클라이언트에는 워터마크가 표시됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.email_client.show_sms_option

사용자의 SMS 장치로 메시지를 보내기 위한 확인란이 이메일 클라이언트에 표시되는지 여부(예)를 지정합니다. SMS 장치가 없으면 이메일 클라이언트는 기본 이메일 장치로 메시지를 보냅니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.entry.loggedin.page_ess

정의에 따라 역할이 없는 ESS 사용자가 로그인할 때 리디렉션되는 페이지를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.excel.boolean.display_value

예일 경우 Excel 형식으로 기록을 익스포트할 때 부울 유형의 열을 사용자의 언어로 변환합니다. false인 경우 사용자 언어에 관계없이 값을 영어로 익스포트합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.excel.max_cells

Excel 익스포트의 최대 셀 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 500000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.excel.use_user_date_format

Excel 익스포트에서 사용자 프로파일에 지정된 날짜/시간 형식을 사용할지(예) 안 사용할지(아니오) 지정합니다. **false**인 경우 `glide.sys.date_format` 속성으로 정의된 인스턴스 날짜/시간 형식을 익스포트합니다.

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

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.export.csv.charset

CSV 파일을 익스포트하는 데 사용되는 문자 집합을 지정합니다. 지원되는 문자 인코딩 옵션 목록은 지원되는 문자 인코딩을 참조하십시오.

- 유형: 문자열
- 기본값: windows-1252
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.export.csv.raw.value

예일 때는 CSV로 익스포트할 때 표시 값 대신 원시 데이터베이스 값이 익스포트됩니다. **false**인 경우 표시 값이 익스포트됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 〉 임포트 익스포트

glide.export.escape_formulas

예일 경우 CSV, XLS 또는 XLSX 파일로 익스포트할 때 +, -, = 또는 @ 문자로 시작하는 문자열 값 앞에 단일 아포스트로피가 추가됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: 이스탄불로 시작하는 새 인스턴스의 경우 **true**
- 위치: Istanbul부터 시작하는 새 인스턴스에 대한 시스템 속성 [sys_properties] 테이블입니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.export.excel.general_formatting

예일 때는 익스포트한 Excel 파일의 셀 값이 일반 형식을 갖습니다. **false**인 경우 익스포트한 Excel 파일의 셀은 텍스트 형식을 갖습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.export.excel.wrap_cells

예일 경우 익스포트한 Excel 파일의 셀 값이 자동으로 래핑됩니다. **false**인 경우 익스포트한 Excel 열의 너비가 256자에 맞게 크기가 조정되고 값은 래핑되지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.fdih.retry.max_카운트

재시도 정책의 개수 에 지정된 값이 없을 때 최대 재시도 시도 횟수를 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 0
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.glidesoap.proxy_host

SOAP 클라이언트의 프록시 서버 호스트 이름 또는 IP 주소를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: *glide.http.proxy_host* 값
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.glidesoap.proxy_port

SOAP 클라이언트에 대한 프록시 서버의 포트 번호를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: *glide.http.proxy_port* 값
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.guest.active.session.life_span

사용자 활동에 관계없이 게스트 세션의 최대 세션 시간(분)을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 0
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.guest.session_timeout

게스트 세션에 대한 비활성 세션 시간 제한(분)을 설정합니다.

> 주: 이 설정은 게스트 세션 시간 제한을 속성에서 *glide.ui.session_timeout* 분리합니다. 속성을 변경 *glide.ui.session_timeout* 해도 게스트 세션 시간 제한에는 영향을 주지 않습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires

스레드가 포기하기 전에 이력 업데이트를 디스커버리 기다리는 총 시간입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1분
- 위치: 시스템 속성

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait

히스토리 데이터베이스가 디스커버리 사용 가능한지 확인하는 간격 시간입니다.

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

- 유형: 정수
- 기본값: 100ms
- 위치: 시스템 속성

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins

포기하기 전에 이력을 확인한 횟 디스커버리 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 600
- 위치: 시스템 속성

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_expires

스레드가 포기하기 전에 로그 업데이트를 디스커버리 기다리는 총 시간입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1분
- 위치: 시스템 속성

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_spin_wait

로그 데이터베이스가 디스커버리 사용 가능한지 확인하는 간격 시간입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100ms
- 위치: 시스템 속성

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_max_spins

포기하기 전에 로그를 디스커버리 확인하는 횟수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 600
- 위치: 시스템 속성

glide.help.default.page

상황에 맞는 도움말을 사용하는 경우 시스템의 전체 도움말 URL을 설정합니다. 이 URL은 양식, 목록 또는 기록에 사용할 수 있는 상황에 맞는 도움말이 없을 때 사용됩니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: http://wiki.servicenow.com/
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.history.max_entries

저널 입력 필드의 미리 보기로 표시할 문자 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 250
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.home.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.

사용자가 배너에서 홈페이지를 선택할 때 로드할 페이지를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: home_splash.do?sysparm_direct=true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.home.refresh_disabled

홈페이지 새로 고침을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.home.refresh_intervals

홈페이지에서 사용할 수 있는 새로 고침 간격의 쉼표로 구분된 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 300,900,1800,3600
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

중요사항:

홈페이지에서 인스턴스의 정보를 정렬하여 데이터에 대한 스토리를 전달하는 기능은 새 인스턴스의 대시보드에서 찾을 수 있습니다. 활성화된 업그레이드 넥스트 경험 된 인스턴스에서 직접 URL이 있는 사용자는 기존 홈페이지를 볼 수 있지만 홈페이지를 생성하거나 편집할 수는 없습니다. 응답형 대시보드와 분석 센터 대시보드가 홈페이지 기능을 대신합니다.

홈페이지 사용 중단 도움말 도구를 사용하여 인스턴스의 홈페이지를 응답 대시보드로 변환합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 분석 센터의 대시보드
- 응답 대시보드 사용 .

glide.hosts.allowlist

가져오기 작업에서 액세스할 수 있는 호스트를 제어할 수 있습니다. 이는 및 Fetch 가져오기 - 범위가 지정됨, 전역 와 같은 RESTMessageV2 - 범위 지정, 전역 HTTP API에 영향을 미칩니다. glide.hosts.allowlist의 기능:

- 쉼표로 구분된 URL 또는 IP 목록을 지원합니다.
- 모두에 "*"를 허용합니다.
- *.example.com 를 통해 하위 도메인을 허용합니다.
- 전역 및 범위별 설정이 있습니다(항목을 지정하기 위한 scopename이 있는 프리픽스는 특정 범위에 대한 것입니다).
- 기본값은 빈 문자열로, 가져오기에 호스트가 허용되지 않는 것으로 해석됩니다. RestMessageV2와 같은 기존 HTTP API의 경우 비어 있는 호스트는 모든 호스트(기존 거부 목록에 의해 제한된 호스트 제외)가 허용되는 것으로 해석됩니다.

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

- 유형: string
- 기본값: ""(빈 문자열)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.html.enable_media_sites

HTML 편집기에서 미디어에 대한 URL 옵션을 활성화합니다. 미디어가 첨부되지만 HTML 편집기에 로드되지 않습니다.

- 유형: string
- 기본값: youtube.com,player.vimeo.com,vimeo.com
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.html.escape_script

HTML 필드에서 JavaScript 태그를 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.html.sanitize_all_fields

원치 않는 코드를 제거하기 위해 모든 HTML 필드를 정리할지(예) 또는 안 않을지(아니오) 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
- 인스턴스 보안 강화 설정: HTML 위생 검사(인스턴스 보안 강화)

glide.http.connection_timeout

아웃바운드 HTTP 요청(예: 웹 서비스)이 연결을 설정하기 위해 대기하는 최대 시간(밀리초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10000(10초)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.http.outbound.max_timeout

RESTMessageV2 및 SOAPMessageV2 API가 동기 호출의 응답을 기다리는 시간(초)을 지정합니다. 최대값은 30초입니다.

30초보다 긴 시간 제한을 정의하려면 시스템 속성을 **false**로 설정 `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` 하고 `waitForResponse()` 메서드를 사용하여 시간 제한을 설정합니다. 예를 들어 비동기 SOAPMessageV2 예제 를 참조하세요. `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` 가 true로 설정되고 `waitForResponse()` 메서드에 값이 전달되면 시스템은 `waitForResponse()` 메서드 또는 `glide.http.outbound.max_timeout` 시스템 속성에서 가장 작은 값을 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.http.outbound.max_timeout.enabled

시스템 속성에서 *glide.http.outbound.max_timeout* 시간 제한을 설정할 수 있습니다.

30초보다 긴 시간 제한을 정의하려면 시스템 속성을 **false**로 설정 *glide.http.outbound.max_timeout.enabled* 하고 `waitForResponse()` 메서드를 사용하여 시간 제한을 설정합니다. 예를 들어 비동기 SOAPMessageV2 예제 를 참조하세요. *glide.http.outbound.max_timeout.enabled* 가 true로 설정되고 *waitForResponse()* 메서드에 값이 전달되면 시스템은 *waitForResponse()* 메서드 또는 *glide.http.outbound.max_timeout* 시스템 속성에서 가장 작은 값을 사용합니다.

- 유형: 부울
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.http.proxy_bypass_list

프록시 서버를 바이패스하는 주소의 목록을 세미콜론으로 구분하여 지정합니다. 별표 (*)를 와일드카드 문자로 사용하여 주소의 전체 또는 일부를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.http.proxy_host

프록시 서버의 호스트 이름이나 IP 주소를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.http.proxy_ntdomain

NTLM 인증을 사용하여 프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 도메인을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.http.proxy_nthost

NTLM 인증을 사용하여 프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 호스트 이름을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 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.

glide.http.proxy_ntpassword

NTLM 인증을 사용하여 프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 암호를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.http.proxy_ntusername

NTLM 인증을 사용하여 프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 사용자 이름을 지정합니다.

- 유형: string
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.http.proxy_port

프록시 서버의 포트 번호를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.http.proxy_password

프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 암호를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.http.proxy_username

프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 사용자 이름을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.http.timeout

(웹 서비스 소비자 플러그인) 아웃바운드 트랜잭션 시간이 초과되기 전에 대기할 최대 시간(밀리초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 175000(175초)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.i18n.force_index

테이블 속성 text_index_translations의 값에 관계없이 번역된 모든 필드 인덱싱을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**true**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

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

glide.identification_engine.batch_update_last_discovered

식별 엔진에서 처리 중인 CI의 last_discoveredfield 배치 업데이트를 통제합니다.

last_discovered 필드에 적용되는 비즈니스 규칙이 있고 식별 및 조정 API를 호출할 때 이러한 규칙을 트리거하려는 경우 아니오 로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count

최적화를 위해 종속 CI의 로컬에 캐시된 쿼리 결과 항목의 사용자 지정 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10000
- 위치: 시스템 속성 추가 시스템 속성 [sys_properties] 테이블.

주: 로컬 캐시 사용과 관련된 최적화로 인해 메모리 문제가 있는 경우 및 *glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count* 속성을 0으로 설정합니다*glide.identification_engine.related_items_local_cache_count*.

glide.identification_engine.granular_insert_locking

여러 개의 세분화된 삽입 잠금을 사용할지 아니면 단일 전역 삽입 잠금을 사용할지 여부를 결정합니다.

세분화된 삽입 잠금 여러 개를 사용하는 것과 관련된 성능 문제가 있는 경우 아니오 로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count

최적화를 위해 독립 CI의 로컬로 캐시된 쿼리 결과 항목의 사용자 지정 개수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

주: 값을 0으로 설정하면 독립 CI에 로컬 캐시가 사용되지 않으며 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

glide.identification_engine.related_items_local_cache_count

최적화를 위해 관련/조회 항목의 로컬에 캐시된 쿼리 결과 항목의 사용자 지정 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 15000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

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

주: 로컬 캐시 사용과 관련된 최적화로 인해 메모리 문제가 있는 경우 및 *glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count* 속성을 0으로 설정합니다*glide.identification_engine.related_items_local_cache_count*.

glide.identification_engine.skip_duplicates

소수의 중복 CI 세트를 식별이 처리하는 방법을 통제합니다.

- **true**인 경우: 중복 CI 수가 지정한 *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold*임계치보다 작으면 중복 CI 중 하나가 일치하는 것으로 선택되어 업데이트됩니다. 나머지 중복 CI에는 중복으로 태그가 지정됩니다.
- **False**인 경우: CI 일치에 실패하고 오류가 기록됩니다.
- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold

다음의 *glide.identification_engine.skip_duplicates*설정에 따라 중복 CI를 처리하기 위해 식별을 허용하는 중복 CI 세트에 포함될 수 있는 CI의 최대 개수입니다.

중복 CI 수가 임계치를 초과하면 설정에 관계없이 식별에서 중복 CI를 **false**로 설정된 것처럼 *glide.identification_engine.skip_duplicates* 처리합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.identification_logs.max_run_ids

다음으로 이동할 때 표시할 수 있는 최대 로그 실행 수 구성 〉 식별 로그.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 식별/조정 속성.

glide.image_provider.security_enabled

이미지의 보안 설정을 통제합니다. 예일 경우 이미지는 인증된 사용자와 권한이 있는 사용자에게만 표시됩니다. **false**인 경우 첨부 파일 URL이 있는 모든 사용자가 이미지를 볼 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
  - 새/zboot된 인스턴스: 속성이 있고 예로 설정됨
  - 업그레이드된 인스턴스: 속성이 없으면 **False** , 속성이 있는 경우 변경되지 않음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.imap.secure

IMAP 서버에 대한 연결에 대해 SSL 암호화를 활성화(**true**) 또는 비활성화 (**true**)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.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.imap.secure_port

IMAP 보안 연결을 위한 통신 포트를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 995
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.imap.tls

TLS(전송 계층 보안) 모드에서 IMAP 서버 시작을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.import.debug

모든 임포트 프로세스에 대해 디버그 로깅을 사용(**true**) 또는 사용하지 않도록(**false**) 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.import.error_message.generic

자세한 SQL 메시지 대신 일반 오류를 표시하도록 표시, 실패한 임포트를 활성화(예)하거나 비활성화(아니오)합니다. 이 속성을 사용하도록 설정해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값:
  - 신규/zbooted 인스턴스: 다음으로 시작하는 경우 예Istanbul
  - 업그레이드된 인스턴스: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.import_excel.use_only_user_session_date_format

예일 경우 Excel 스프레드시트의 날짜 또는 날짜/시간 값은 Excel 파일 임포트 시 스테이징 테이블에서 사용자 세션 날짜 형식으로 변환됩니다.

false이면 Excel의 날짜/시간 명시적 셀 유형이 사용자 세션 날짜 형식의 스테이징 테이블로 임포트되고 Excel의 날짜/시간 셀 유형에 명시적으로 없는 날짜 값은 시스템 날짜 형식을 사용하여 스테이징 테이블로 임포트됩니다.

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

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 값을 false로 변경하려면 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.import.sftp.debug

SFTP 임포트에 대한 추가 디버그 로깅을 사용하거나(예) 사용하지 않도록(아니오) 설정합니다. 이 속성을 활성화하면 인스턴스가 SSH 세션 중에 발신 및 수신 메시지를 모두 로깅합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.import.scp.debug

SCP 임포트에 대한 추가 디버그 로깅을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**true**)합니다. 이 속성을 활성화하면 인스턴스가 SSH 세션 중에 발신 및 수신 메시지를 모두 로깅합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.import_set.preserve.leading.spaces

임포트 프로세스에서 Excel 데이터 셀의 선행 공백을 유지할지 여부(예)를 지정합니다(아니오). **false**인 경우 임포트 프로세스는 Excel 데이터 셀에서 선행 공백을 제거합니다.

주: 임포트 프로세스는 항상 Excel 데이터 셀에서 후행 공백을 제거합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.import_set_row.dynamically_add_fields

임포트 세트가 준비 테이블에 새 열을 추가할 수 있는지 여부(예)를 지정합니다(아니오). 많은 수의 임포트 세트를 포함하는 인스턴스는 인스턴스가 준비 테이블의 모든 행을 변경해야 하기 때문에 임포트에서 열을 추가할 때 응답하지 않는 경우가 있습니다. 데이터베이스 변경 테이블 작업으로 인해 중단이 발생하는 경우가 있습니다. 이 속성을 아니오 로 설정하면 임포트 세트가 준비 테이블에 열을 추가할 수 없고 로그 메시지가 생성됩니다. 임시 해결책으로 관리자는 새 딕셔너리 항목을 생성한 다음 임포트 세트를 다시 임포트하여 스테이징 테이블에 열을 수동으로 추가할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ir.query_method

전역 텍스트 검색에 대한 쿼리 메서드를 설정합니다. 단순 쿼리 메서드만 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.

- 유형: 선택 목록
- 기본값: simple
- 위치: 시스템 속성 〉 전역 텍스트 검색

glide.active.session.timeout.invalidate.session

최대 활성 세션 시간을 구성하여 통합 세션을 무효화할 수 있는지 여부를 지정합니다.

- 유형: 부울 true | 거짓
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.integration.session_timeout

통합 세션의 비활성 세션 시간 제한(분)을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.integration.update_last_login_time.window.seconds

통합 사용자 기록에 대한 업데이트 빈도를 통제합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 60
- 최소값: 5
- 최대값: 86400(1일 단위: 초)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.integrations.active.session.life_span

활동에 관계없이 통합 세션의 최대 세션 시간(분)을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 0
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.invalid_query.returns_no_rows

잘못되었거나 정의되지 않은 필드 이름과 관련하여 잘못된 GlideRecord 쿼리가 처리되는 방법을 통제합니다. 이 속성이 예일 경우 유효하지 않거나 정의되지 않은 필드 이름을 포함하는 잘못된 쿼리는 항상 행을 반환하지 않습니다. 이 속성이 **false** (기본값)인 경우 쿼리가 잘못되고 잘못되었거나 정의되지 않은 필드 이름이 포함되어 있으면 쿼리 조건의 잘못된 부분이 무시되고 결과는 쿼리의 유효한 부분을 기반으로 합니다.

세션 수준에서 이 논리를 재정의하려면 `gs.getSession().setStrictQuery(false)`를 실행합니다. 엄격한 쿼리를 복원하려면 `gs.getSession().setStrictQuery(true)`를 실행합니다. 이 속성을 사용하려면 워크플로우 스크립트 포함의 `gr.addQuery('table', arguments.length == 1 ? record.getRecordClassName() : tableName);` 줄을 `gr.addQuery('table', (tableName) ? tableName : record.getRecordClassName() );`로 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.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.itil.assign.number.on.insert

로드(새로 만들기) 또는 작업이 제출될 때 작업 번호가 생성되고 할당될지(**true**) 여부(**false**)를 통제합니다. 이 기능은 사용하지 않는 작업 번호를 방지하는 데 도움이 됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.jdbcprobeloader.retry

JDBC 프로브가 JDBC 데이터 소스에 연결을 시도하는 횟수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 60
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.jdbcprobeloader.retry_millis

JDBC 프로브가 JDBC 데이터 소스에 대한 재시도 사이에 기다리는 시간(밀리초)을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.jquery.legacy

예일 경우 레거시 JQuery 동작을 활성화합니다. false인 경우 JQuery 1.12.3 및 2.2.3 보안 패치를 통합합니다. 이 속성을 false로 설정하면 잘못된 HTML 마크업이 있는 UI 페이지가 잘못 렌더링될 수 있습니다. 스크립트에서 자동으로 닫히고 유효한 목록에 없는 html 요소 태그를 닫아 이 문제를 해결할 수 있습니다. 예를 들어 로 변경 `<div /><div></div>`합니다.

- 업데이트할 필요가 없는 유효한 자동 종결 요소는 다음과 같습니다.
  - `<area />`
  - `<base />`
  - `<br />`
  - `<col />`
  - `<embed />`
  - `<hr />`
  - `<img />`
  - `<input />`
  - `<link />`
  - `<meta />`

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

- <param />
- <source />
- <track />
- <wbr />

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.knowman.search.apply_role_based_security

true일 경우 역할에 지정된 지식베이스 또는 문서의 읽기 권한을 적용합니다. 아니오인 경우 지정된 사용자 기준이 역할에 지정된 읽기 권한을 재정의할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.knowman.search_character_limit

지식 검색에 필요한 최소 문자 수입니다. 이 숫자보다 적은 검색어는 결과가 반환되지 않습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 3
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.knowman.search.default_language

(지식 관리 국제화 플러그인 v2) 지식 문서의 기본 언어입니다. 비어 있으면 로그인한 사용자의 언어가 기본값으로 설정됩니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 비었음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.knowman.serviceportal.seo_portals

값에는 쉼표로 구분된 서비스 포털 기록 sys_ids 목록이 포함되어 있습니다. 지식 문서의 SEO 인덱싱은 목록에 언급된 포털에서 활성화되며 다른 포털의 noindex 메타 태그에 의해 차단됩니다. 하나 이상의 포털이 나열되어 있으면 사용자가 지식 문서를 작성하거나 편집할 때 SEO 제안이 표시됩니다.

- 유형: string
- 기본값: 비었음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

주: 속성 값이 비어 있으면 모든 포털에 대해 인덱싱이 활성화됩니다.

glide.knowman.show_language_option

(지식 관리 국제화 플러그인 v2) 여러 번역이 있는 문서에 언어 상자를 표시할지(**true**) 또는 숨길지(**false**)할지 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.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.knowman.show_language_option.roles

(지식 관리 국제화 플러그인 v2) 여러 번역이 있는 문서의 언어 상자를 볼 수 있는 역할의 쉼표로 구분된 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.knowman.show_links

지식 문서에서 링크 라인이 나타나는지(**true**) 또는 숨길지(**false**)를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ldap.allow_empty_group

Active Directory 보안 그룹에서 모든 구성원을 제거할 수 있는지 여부(예)를 지정합니다(아니오).

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ldap.binary_attributes

이진 형식에서 encoded64 문자열로 변환해야 하는 LDAP 속성의 쉼표로 구분된 목록입니다. 이 속성을 설정하면 나열된 값만 변환됩니다. 가장 일반적인 속성은 ***objectSID*** 및 ***objectGUID***입니다. 이렇게 변환된 값은 고유하며 LDAP 임포트 매핑에서 병합 필드로 사용할 수 있습니다. 이 속성이 비어 있으면 ServiceNow 변환 없이 이러한 이진 속성을 매핑하려고 시도하지만 문자열 값으로 제대로 변환되지 않으므로 고유하다고 보장되지 않습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: objectsid,objectguid
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ldap.paging

LDAP 페이징 쿼리 지원을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**true**)합니다. LDAP 페이징은 사용자가 1,000명 이상인 환경에서 보다 효율적인 LDAP 쿼리 방법입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.legacy.excel.export

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

Excel 파일로 익스포트할 때 XLS 형식으로 익스포트를 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다. 기본적으로 XLSX 익스포트만 활성화되어 있습니다. 이 속성은 Excel Web Service에 영향을 주지 않습니다. 예일 경우 이 속성을 사용하면 사용자가 XLS 또는 XLSX를 간편한 임포트 템플릿 형식으로 선택할 수도 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.list.filter_max_length

조건 작성기 쿼리의 최대 문자 수 제한을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 0
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.lists.live_list_enabled

목록 새로 고침 프롬프트를 사용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.live_feed.company_feed_exclude_groups

공개 그룹에 게시된 메시지가 회사 피드에 표시할지(예) 생략할지(아니오)를 통제합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.live_services

(채팅 플러그인) 채팅 지원과 같은 라이브 서비스를 활성화(**true**)하거나 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.login.no_blank_password

암호가 비어 있는 사용자의 로그인을 방지(**true**)하거나 허용(**false**)합니다. 종종 사용자 목록을 임포트하면 암호가 비어 있는 사용자가 많이 생성됩니다. 기본적으로 이 속성은 프로덕션 인스턴스에서 **true** 로 설정됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.login.home

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

로그인 후 사용자에게 표시되는 기본 홈페이지를 설정합니다. 공백이면 마지막으로 방문한 페이지가 사용됩니다. 형식은 *<page>.do###.*

- 유형: 문자열
- 기본값: home.do
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.max_journal_list_size

저널 입력 필드의 최대 크기(MB)를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.messaging.reassign.enabled

현재 에이전트를 사용할 수 없는 경우 메시징을 자동으로 재할당하는 속성을 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.notification.recipient.include_logging

수신자가 포함된 모든 이유 로깅을 활성화/비활성화하는 마스터 스위치입니다. **false**인 경우 포함 로깅이 수행되지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.notification.recipient.exclude_logging

수신자가 제외된 모든 이유 로깅을 활성화/비활성화하는 마스터 스위치입니다. **false**인 경우 제외 로깅이 수행되지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

선택한 알림 장치 기록이 비활성으로 표시되어 있기 때문에 제외된 수신자를 로그에 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

의 `glide.notification.recipient.exclude_logging` 속성 시스템 속성 〉 이메일 이 속성을 수정하려면 모듈을 활성화해야 합니다.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

선택한 알림 장치 기록의 일정 필드에서 제외되어 제외된 수신자를 로그에 기록합니다.

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

- 유형: true | false
- 기본값: true

의 *glide.notification.recipient.exclude_logging* 속성 시스템 속성 〉 이메일 이 속성을 수정하려면 모듈을 활성화해야 합니다.

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

인시던트 기록 업데이트와 같은 알림 이벤트를 시작했으며 알림 기록에서 이벤트 생성자에게 보내기 확인란의 선택이 취소되어 있기 때문에 제외된 수신자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

의 *glide.notification.recipient.exclude_logging* 속성 시스템 속성 〉 이메일 이 속성을 수정하려면 모듈을 활성화해야 합니다.

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

해당 사용자의 이메일 주소가 잘못되었습니다(예: @가 누락되었거나 비어 있음)로 인해 제외된 수신자를 로그로 기록합니다.

이 속성을 수정하려면 다음에서 *glide.notification.recipient.exclude_logging* 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 시스템 속성 〉 이메일 모듈.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

사용자 기록에서 달력 통합 필드가 없음 으로 설정되어 있기 때문에 제외된 달력 초대의 수신자를 로그에 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

의 *glide.notification.recipient.exclude_logging* 속성 시스템 속성 〉 이메일 이 속성을 수정하려면 모듈을 활성화해야 합니다.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

사용자 기록에서 활성 확인란의 선택이 취소되어 제외된 수신자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

의 *glide.notification.recipient.exclude_logging* 속성 시스템 속성 〉 이메일 이 속성을 수정하려면 모듈을 활성화해야 합니다.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

사용자 기록에서 알림 필드가 사용 안 함으로 설정되어 있기 때문에 제외된 수신자를 로그에 기록합니다.

이 속성을 수정하려면 다음에서 *glide.notification.recipient.exclude_logging* 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 시스템 속성 〉 이메일 모듈.

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

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging

수신자가 포함된 모든 이유 로깅을 활성화하거나 비활성화합니다. 이 속성은 메인 스위치입니다. 예일 경우 로깅 포함을 처리하는 후속 속성이 활성화됩니다. **false**인 경우 로깅 포함과 관련된 후속 속성이 활성화되지 않습니다.

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

다른 사용자의 위임자이기 때문에 포함된 수신자를 로그에 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

의 `glide.notification.recipient.include_logging` 속성 시스템 속성 〉 이메일 이 속성을 수정하려면 모듈을 활성화해야 합니다.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

이벤트 기록의 **parm1** 또는 **parm2** 필드에 있기 때문에 포함된 수신자를 로그에 기록합니다.

이 속성을 수정하려면 다음에서 `glide.notification.recipient.include_logging` 속성을 활성화합니다. 시스템 속성 〉 이메일 모듈.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

알림 기록에 대한 필드의 사용자/그룹 필드에 지정된 인시던트 기록과 같은 알림 대상 기록을 통해 포함된 수신자를 로그합니다. recipient_fields은 추가할 수신자가 포함된 대상 기록의 필드입니다. 예를 들어 알림을 트리거한 기록이 인시던트이고 인시던트의 **assigned_to** 필드가 recipient_fields에 나열되어 있으면 해당 사용자가 수신자로 포함됩니다.

이 속성을 수정하려면 다음에서 `glide.notification.recipient.include_logging` 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 시스템 속성 〉 이메일 모듈.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

알림 기록의 recipient_groups이나 이벤트 **parm1** 또는 **parm2** 필드에 제공된 그룹의 그룹 이메일에 포함된 수신자를 로그합니다.

이 속성을 수정하려면 다음에서 `glide.notification.recipient.include_logging` 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 시스템 속성 〉 이메일 모듈.

- 유형: true | false
- 기본값: true

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

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.manager

알림 기록의 recipient_groups이나 이벤트 **parm1** 또는 **parm2** 필드에 제공된 그룹을 관리하기 때문에 포함된 수신자를 로그로 기록합니다.

이 속성을 수정하려면 다음에서 *glide.notification.recipient.include_logging* 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 시스템 속성 〉 이메일 모듈.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

알림 기록 recipient_groups이나 이벤트 **parm1** 또는 **parm2** 필드에 제공된 그룹의 구성원 자격을 통해 포함된 수신자를 로그로 기록합니다.

이 속성을 수정하려면 다음에서 *glide.notification.recipient.include_logging* 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 시스템 속성 〉 이메일 모듈.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

알림 기록의 사용자 필드(recipient_users)를 통해 포함된 수신자를 로그에 기록합니다.

이 속성을 수정하려면 다음에서 *glide.notification.recipient.include_logging* 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 시스템 속성 〉 이메일 모듈.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

수신자가 사용자 알림 기본 설정을 통해 구독되었기 때문에 로그에 기록합니다.

이 속성을 수정하려면 다음에서 *glide.notification.recipient.include_logging* 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 시스템 속성 〉 이메일 모듈.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.oauth.update_last_login_time

통합 사용자가 OAuth 인증을 사용하여 인스턴스에 웹 요청을 보낼 때 사용자 기록(sys_user)의 마지막 로그인 및 마지막 로그인 시간 필드를 업데이트할지 여부를 통제합니다. 예일 경우 사용자 기록의 마지막 로그인 및 마지막 로그인 시간 필드가 웹 요청으로 업데이트됩니다. 이 기능을 끄려면 이 속성과 *glide.basicauth.update_last_login_time* 시스템 속성을 false로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 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.

glide.par.export.ppt.max_visualizations_allowed

플랫폼 기술 "대시보드 및 시각화 익스포트"의 Now Assist 경우 이 속성은 대시보드에서 플랫폼 분석 익 Microsoft PowerPoint스포트할 수 있는 최대 시각화 수와 슬라이드 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 150
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs

목록에서 작성된 모든 PDF에 대한 PDF 페이지 헤더 표시를 활성화하거나 비활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.pdf.max_행

익스포트한 PDF 파일의 최대 행 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.pdf.font.size

익스포트한 PDF 파일의 글꼴 크기를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 8
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.pdf.url.whitelisting.enabled

제공된 외부 URL을 에서 작성된 PDFGenerationAPI - 범위가 지정된, 전역 PDF 출력에서 렌더링할지 여부를 활성화하거나 비활성화합니다. com.snc.pdf.whitelisted_urls 속성에 나열된 허용된 URL에 대해 확인합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.pg.any_rejection_rejects

기본 프로세스 가이드 거부 처리를 통제합니다. **true**인 경우 첫 번째 거부에서 엔터티를 거부합니다. **false**인 경우 모든 사용자가 승인을 거부해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.phone_number_e164.allow_national_entry

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

예일 경우 사용자는 영역 선택기에 나열된 로컬 형식으로 전화 번호를 입력할 수 있습니다. 아니오인 경우 사용자는 지역 선택기에 나열된 국제 형식으로 전화번호를 입력해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.phone_number_e164.display_national

True 또는 양식으로 설정하면 전화 번호(E164) 필드는 전화 번호를 양식에서는 로컬 형식으로 표시하지만 목록에서는 국제 형식으로 전화 번호를 표시합니다. 모두로 설정하면 전화 번호(E164) 필드에 항상 로컬 형식으로 전화 번호가 표시됩니다. 사용자로 설정하면 전화 번호(E164) 필드는 전화 번호가 현재 사용자의 로케일 설정과 일치할 때만 로컬 형식의 전화 번호를 표시합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.phone_number_e164.display_territory_selector

영역 선택기를 표시할지(예) 숨길지(아니오)를 지정합니다. 지역 선택기를 숨기면 사용자가 지역 또는 국가 전화번호만 입력하도록 제한됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.phone_number_e164.display_territory_text

모두로 설정하면 전화 번호(E164)는 항상 영역 레이블을 표시합니다. 국내로 설정하면 전화 번호(E164)는 전화 번호가 로컬 형식인 경우에만 영역 레이블을 표시합니다. 읽기 전용으로 설정하면 전화 번호(E164)는 번호가 로컬 형식인지 전역 형식인지에 관계없이 읽기 전용 모드로 영역 레이블을 표시합니다. 전화 번호(E164)는 읽기 전용-국가로 설정하면 번호가 로컬 형식인 경우에만 읽기 전용 모드로 영역 레이블을 표시합니다. 목록으로 설정하면 전화 번호(E164)가 목록에 영역 레이블을 표시합니다. list-national로 설정하면 전화번호(E164)가 국가 형식인 경우 목록에 영역 레이블을 표시합니다. 없음으로 설정하면 전화 번호(E164)에 영역 레이블이 표시되지 않습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 읽기 전용
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.phone_number_e164.display_users_idd

양식의 지역 선택기와 입력 상자 사이에 국제 직통 전화 접두사를 표시할지(예) 안 표시할지(아니오) 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.phone_number_e164.strict

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 전화 번호 필드가 필드의 선택 영역의 표시 형식과 일치해야 하는지 여부를 지정합니다. 예일 경우 전화 번호 입력 상자의 전화 번호 아래에 영역 선택기에 나열된 영역 형식과 일치하지 않는 빨간색 선이 표시됩니다. 사용자는 잘못된 전화번호를 저장할 수 없습니다. **false**인 경우 전화 번호 입력 상자에는 영역 선택기에 나열된 영역 형식과 일치하지 않는 전화 번호 아래에 녹색 선이 표시됩니다. 사용자는 잘못된 전화번호를 저장할 수 있으며 영역 선택기는 기타/알 수 없는 영역 형식을 선택할 수 있는 옵션을 제공합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.pop3.ignore_headers

인스턴스가 이메일 메시지를 무시하도록 만드는 이메일 헤더의 목록을 쉼표로 구분하여 지정합니다. name:value 형식을 사용하여 이메일 헤더 유형과 값을 지정합니다. 하위 유형에 와일드카드(*)를 사용할 수 있습니다. 예를 들어, Content-Type:multipart/*; report-type=delivery-status; 는 multipart 유형과 *report-type=delivery-status*매개변수가 포함된 이메일을 무시합니다. 구문 사양에 대해서는 다음 문서를 참조하십시오 http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html .

- 유형: string
- 기본값: Auto-Submitted:auto-replyed,X-FC-MachineGenerated:true,Content-Type:multipart/report; 보고서 유형=배송 상태;
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.pop3.ignore_senders

인스턴스가 이메일 메시지를 무시하도록 하는 쉼표로 구분된 보낸 사람 목록을 지정합니다. at(@) 기호 앞의 이름만 입력합니다.

- 유형: string
- 기본값: mailer-daemon, postmaster
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.pop3.ignore_subjects

제목 라인의 시작 부분에 있는 경우 인스턴스가 이메일 메시지를 무시하도록 하는 문자열 목록을 쉼표로 구분하여 지정합니다. 값은 대/소문자를 구분하지 않습니다.

- 반모음
- 유형: string
- 기본값: 부재중 자동 회신, 배달 불가:, 배달 실패:,반환된 메일:,자동 회신
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.pop3.parse_end

〔레거시〕 인바운드 이메일 작업을 처리할 때 인스턴스가 필드 값을 변경하기 위해 이름:값 쌍을 구문 분석해야 하는 이메일 본문 섹션의 끝을 나타내는 텍스트입니다. 이메일 본문에서 필드 값을 설정하는 데 이 속성이 더 이상 필요하지 않습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.pop3.parse_start

〔레거시〕 인바운드 이메일 작업을 처리할 때 인스턴스가 필드 값을 변경하기 위해 이름:값 쌍을 구문 분석해야 하는 이메일 본문 섹션의 시작 부분을 나타내는 텍스트입니다. 이메일 본문에서 필드 값을 설정하는 데 이 속성이 더 이상 필요하지 않습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.pop3.process_locked_out

잠긴 사용자가 인바운드 작업을 트리거하는 기능을 활성화(**true**)하거나 비활성화(**true**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.pop3.reply_separators

인스턴스가 메시지 본문의 텍스트 문자열 아래에 있는 모든 것을 무시하도록 하는 쉼표로 구분된 구분 기호 목록입니다. 이 목록은 대/소문자를 구분합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: \n\n-----원본 메시지-----,\n\n _____ \n\n보낸 사람:
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.pop3readerjob.create_caller

인스턴스가 사용자 기록과 연결되지 않은 이메일 주소에서 이메일을 수신할 때의 동작을 제어합니다. 예일 경우 인스턴스는 이메일 주소에 대한 새 사용자 기록을 만들고 생성된 티켓의 호출자 필드에 해당 새 사용자를 배치합니다. **false**인 경우, 인스턴스는 새 티켓을 게스트 사용자 기록에 연결합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.processor.json.row_limit

JSON 쿼리가 반환하는 최대 행 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 250
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.product.description

이 속성의 값은 회사 로고 옆의 배너에 텍스트로 표시됩니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 서비스 관리
- 위치: 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16**

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

도움말 아이콘이 이동하는 URL의 전역 설정입니다. 상황에 맞는 도움말이 작동하려면 값은 비어있어야 합니다.

glide.product.help_show

도움말 아이콘 help.gifx가 시작 배너에 표시될지(예) 또는 생략할지(아니오)를 제어합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.product.image.light

인터페이스에 표시되는 배너 이미지입니다.코어 UI

- 유형: 업로드된 이미지
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16**

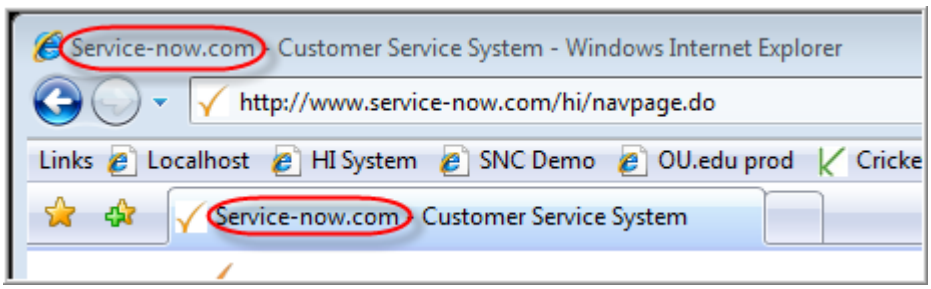
glide.product.icon

책갈피, 탭 및 브라우저 주소 표시줄에 표시된 파비콘 이미지를 저장합니다.

- 유형: 이미지
- 기본값: favicon.ico?v=4
- 위치: 시스템 속성 〉 시스템

glide.product.name

브라우저 상단 제목 표시줄(및 브라우저 탭)에서 Service-now.com 대신 사용할 텍스트를 지정합니다. 이 텍스트는 display: none; `glide.product.name.style` 속성 내 값 필드의 끝까지



- 유형: 문자열
- 기본값: ServiceNow
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.product.name.style

로고 오른쪽의 배너에 `glide.product.name` 텍스트를 표시하는 데 사용되는 CSS 속성을 지정합니다. 텍스트를 표시하지 않으려면 이 속성의 값 필드 끝에 display: none; 을 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.

- 유형: 문자열
- 기본값: padding-bottom: 0px; padding-top: 0px;
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.quota.manager.debug

실행 중인 트랜잭션, 취소된 트랜잭션, 트랜잭션과 일치하는 할당량 등 할당량 관리자와 관련된 추가 정보를 표시(예)하거나 숨길지(아니오)할지 통제합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.quota.manager.heartbeat

각 할당량 관리자 하트비트가 시작될 때까지의 시간(초)을 설정합니다. 이 값은 할당량 관리자가 할당량을 초과하는 트랜잭션을 확인하는 빈도와 할당량 관리자가 로그 파일에 상태를 기록하는 빈도를 결정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.quota.manager.minimum_transaction_time

할당량 관리자가 트랜잭션 할당량과 일치시키기 전에 트랜잭션을 실행해야 하는 최소 시간(초)을 설정합니다. 이 값이 작을수록 성능이 저하되고 1초 미만의 트랜잭션은 취소할 가치가 없으므로 이 값을 1초 이상으로 설정해야 합니다. 최적의 성능을 얻으려면 이 값을 가장 제한적인 할당량 값으로 설정합니다. 예를 들어, 가장 제한적인 할당량이 1분 이상 소요되는 트랜잭션을 취소하는 경우 최소 트랜잭션 시간을 60초로 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.reconciliation.override.null

우선순위가 낮은 데이터 소스에 의한 빈 필드의 업데이트를 허용하거나 허용하지 않는 플래그입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.remote_glide_record.max_카운트

SOAP 웹 서비스를 사용할 때 GlideRecord 쿼리 메서드가 반환하는 최대 기록 수를 제어합니다. 인스턴스는 주로 이 속성을 사용하여 Perl API GlideRecord 쿼리를 사용할 때 반환되는 기록을 제어합니다.

⚠ 경고: 이 속성을 10000과 같은 큰 값으로 설정하면 MID 서버에 소켓 시간 제한 오류가 발생할 수 있습니다. 이 속성의 값을 1000 미만으로 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 250
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.report.add_to_list_supported

목록 보고서를 생성하거나 공유할 때 사용 가능한 열 목록의 지정된 열에 대한 보고에 대해 add_to_list ACL을 지원할지 여부를 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.report.calendar.max_more_events_per_day

다음에 대해 +〈숫자〉 팝업에 표시할 수 있는 최대 달력 이벤트 수를 지정합니다.

- 달력이 월 또는 연도 뷰에 있는 달력 일
- 달력이 일별 또는 주별 뷰에 있는 경우 달력 일의 맨 위 "하루" 섹션

이 숫자를 초과하면 + 다 수 링크가 나타나 팝업 대신 이벤트 목록이 열립니다. 한 달력 날짜에 표시할 수 있는 최대 이벤트 수에 대한 자세한 내용은 시스템 속성을 *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell*참조하십시오.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell

다음에 대한 달력 보고서에 표시할 수 있는 최대 이벤트 수를 정의합니다.

- 달력이 월 또는 연도 뷰에 있는 달력 일
- 달력이 일별 또는 주별 뷰에 있는 경우 달력 일의 맨 위 "하루" 섹션

이 값을 초과하는 이벤트는 달력 셀의 링크를 통해 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 *glide.report.calendar.max_more_events_per_day*을 참조하십시오.

- 유형: 정수
- 기본값: 3
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.report.new_calendar

새 달력 보고서를 사용하거나(**true**) 사용하지 않도록(**false**) 설정합니다. Internet Explorer 7 및 8에서는 새 일정을 지원하지 않습니다. 이러한 브라우저 중 하나에서 달력 보고서를 열면 항상 이전 버전의 달력 보고서가 사용됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.report_home.group_report.show_usr_grp

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 프로파일에서 보고 기본 설정 링크를 활성화(**true**)하거나 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.required.attribute.enabled

식별 및 조정 중에 필수 속성(null일 수 없음)을 적용하기 위한 플래그입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.rest.apis.disabled

glide.rest.apis.enabled와 함께 인스턴스에서 사용할 수 있는 REST API를 제어합니다. 이 속성의 값은 테이블 API 또는 집계 API와 같은 쉼표로 구분된 API 이름 목록입니다. 이 속성이나 glide.rest.apis.enabled가 모두 설정되지 않은 경우 모든 REST API를 사용할 수 있습니다. 두 속성 모두에 특정 API가 지정되면 해당 API가 비활성화됩니다. API를 명시적으로 사용하도록 설정하지 않고 특정 API를 사용하지 않도록 설정하면 사용하지 않도록 설정된 API를 제외한 모든 REST API를 사용할 수 있습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 모든 REST API가 기본적으로 활성화됩니다.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.rest.apis.enabled

glide.rest.apis.enabled와 함께 인스턴스에서 사용할 수 있는 REST API를 제어합니다. 이 속성의 값은 테이블 API 또는 집계 API와 같은 쉼표로 구분된 API 이름 목록입니다. 이 속성이나 glide.rest.apis.disabled가 모두 설정되지 않은 경우 모든 REST API를 사용할 수 있습니다. 두 속성 모두에 특정 API가 지정되면 해당 API가 비활성화됩니다. 특정 API를 사용하도록 설정하면 해당 API만 사용할 수 있습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 모든 REST API가 기본적으로 활성화됩니다.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.rest.choice.allow_non_existing_value

존재하지 않는 값을 선택 필드에 전달할 수 있습니다. 변경 REST API /api/sn_chg_rest/change에는 적용되지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

  예일 경우 전달된 값이 선택 필드에 없더라도 선택 필드가 전달된 값으로 설정됩니다.

- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.rest.debug

처리 시간을 포함하여 REST 처리의 모든 스테이지를 기록합니다.

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

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.rest.replace_request_host_with_property

API 페이로드에서 생성된 링크(예: 더 많은 페이지 및 참조 필드에 대한 링크)가 요청 호스트 주소가 아닌 인스턴스 주소를 기반으로 하는지 확인합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.rest.serialize.disable_response_stream_buffering

완료될 때까지 응답을 버퍼링하지 않고 즉시 멀티파트 응답을 스트리밍할 수 있도록 합니다. 이 속성은 ## API와 같은 멀티파트 요청을 지원하는 REST API 및 ADCv2(애플리케이션 제공 컨트롤러 버전 2)로 구성된 인스턴스에만 적용됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.rollback.version

롤백 동작을 사용할지 여부(**True**)를 통제합니다(**True**).

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.rss.max_행

RSS 피드 생성기에서 반환하는 최대 기록 수를 제어합니다 .

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.sc.reset_cascade

예일 경우 주문 가이드에서 페이지 사이를 이동할 때 변수 연속 배열을 강제로 적용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.schedules.repeat_nth

반복이매월로 설정되고 월별 유형이 요일로 설정된 일정 항목을 정의하는 방법을 통제합니다. 선택 항목은 주 또는 일입니다. 주 옵션은 n번째 주의 날짜를 선택하고 해당 월의 n번째 날을 선택하는 것으로 정의됩니다. 일 옵션은 해당 월의 n번째 날을 선택하면 해당 월의 n번째 날을 선택하는 것으로 정의됩니다.

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

- 유형: 선택 목록
- 기본값: 일
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.schedules.fifth

월의 다섯 번째 항목을 선택하는 일정 항목이 네 번째 항목만 포함된 달에 작동하는 방식을 통제합니다. 선택 항목은 마지막, 다음 및 엄격입니다. 마지막 옵션은 하루의 마지막(네 번째) 항목을 선택합니다. 다음 옵션은 다음 달의 첫 번째 날을 선택합니다. 엄격 옵션은 하루를 완전히 건너뜁니다. 이 속성은 `glide.schedules.repeat_nth` 속성이 일로 설정된 경우에만 유효합니다.

- 유형: 선택 목록
- 기본값: 마지막
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.script.ccsi.ispublic

공용 페이지에서 접근하는 클라이언트 호출 가능 스크립트 포함에 대한 개인정보 통제를 제공합니다. 아니오일 경우 모든 클라이언트 호출 가능 스크립트 포함이 비공개입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.script.log_level

gs.log의 동작을 통제합니다. Glide 스크립트 로깅을 사용하지 않도록 설정하거나 로그 데이터를 데이터베이스가 아닌 파일 시스템에 저장하기 위해 인쇄하려면 이 속성을 없음으로 설정합니다. 기본값인 **all** 을 사용하여 모든 Glide 스크립트 로그를 데이터베이스에 저장합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 모두
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.script_processor.admin

스크립트 - 백그라운드 모듈에 접근하는 데 필요한 사용자 역할을 지정합니다. 관리자가 모듈에 액세스할 수 있는 권한을 상승시킬 것을 요구하려면 값을 **security_admin**로 설정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: admin
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.script.vtable.log.debug

원격 테이블 스크립트 정의에 디버그 로그를 사용할 수 있도록 합니다. 이 속성을 **true**로 설정합니다. 이 속성을 오래 사용하면 성능에 영향을 줄 수 있으므로 디버깅 세션을 마칠 때 값을 **false** 로 설정하는 것이 가장 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.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.search.suggestions.enabled

검색 제안을 사용하려면 **true** (기본값)로 설정하고, 모든 곳에서 검색 제안을 사용하지 않으려면 **false** 로 설정합니다. 검색 제안에 대한 자세한 내용은 검색 제안 사용을 참조하세요.

glide.secondary.query.sysid

목록에서 요청된 데이터베이스 기록을 정렬할 때 정렬 키로 sys_id 사용하는 보조 정렬이 자동으로 적용되는지 여부를 제어합니다. 이 속성은 기본 정렬 키의 단일 값에 대해 발견된 기록이 여러 개 있는 기록을 정렬할 때 유용합니다. 이 속성을 사용하여 양식의 다음/이전 버튼에 적절한 기록이 표시되도록 합니다. 아니오일 경우 보조 정렬이 없으므로 기본 정렬 값이 동일한 기록이 데이터베이스에 있는 대로 반환되며 일관성이 없을 수 있습니다.

주:

- 이 속성을 **true** 로 설정하면 로드 및 정렬 프로세스에 영향을 줄 수 있습니다.
- sys_id를 사용한 보조 정렬은 의 문서 테이블 및 ElasticSearch 통합에서 지원되지 않습니다.상태 로그 분석 기본 정렬이 대신 사용됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.security.auto.resubmit.ajax

시간 초과된 Ajax 요청을 자동으로 다시 제출합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.security.checkacl.before.setvalue

높은 보안 설정 glide.security.strict.updates가 ACL을 처리하는 방법을 통제합니다. 예일 때는 인스턴스가 행에 업데이트를 적용하기 전에 모든 열에 대한 ACL 규칙을 검사합니다. 속성이 **false**인 경우 인스턴스는 각 열이 알파벳 순으로 처리될 때 ACL 규칙을 적용합니다. 이 동작으로 인해 하나의 업데이트에서 다른 업데이트가 발생하지 못할 수 있습니다. 예를 들어, 기록이 종결된 후 업데이트가 이루어지지 않도록 사용자 지정 ACL 규칙을 생성한다고 가정해보겠습니다. 인시던트를 종료하고 동일한 업데이트에서 사용자 지정 해결 코드 필드에 정보를 추가하려고 하면 〔incident.state〕 열에 의해 제어되고 사용자 지정 필드는 〔incident.u_resolution_code〕 열에 의해 제어되므로 종결 작업이 먼저 적용됩니다. 인스턴스가 닫기 작업을 적용한 후 사용자 지정 ACL 규칙은 행에 대한 추가 쓰기 업데이트를 방지합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.security.csrf.handle.ajax.timeout

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

시간 초과된 Ajax 요청에 대한 오류를 처리합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.security.csrf.strict.validation.mode

CSRF 토큰이 일치하지 않을 경우 사용자가 요청을 다시 제출할 수 없도록 CSRF 토큰에 엄격한 확인을 적용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
- 인스턴스 보안 강화 설정: CSRF 엄격한 확인(인스턴스 보안 강화)

glide.security.diag_txns_acl

stats.do, threads.do 및 replication.do 페이지를 볼 수 있는 사용자를 제어합니다. 예일 경우 알려진 IP 주소를 가진 관리자나 사용자만 페이지를 볼 수 있습니다. **false**인 경우 모든 사용자가 페이지에 액세스할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .
- 인스턴스 보안 강화 설정: 성능 모니터링(ACL)(인스턴스 보안 강화)

glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script

시스템은 UI 페이지의 URL 매개변수에 전달된 클라이언트 스크립트를 평가하지 않습니다. URL 매개변수를 사용하여 클라이언트 스크립트를 로드하는 경우 이 시스템 속성을 추가하거나 비활성화할 수 있습니다. URL 매개변수에 의해 전달되는 클라이언트에 더 이상 의존하지 않도록 구현을 변경하는 동안에만 이 속성을 사용하십시오. 시스템 속성을 비활성화된 상태로 두지 마십시오.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.security.mime_type.aliasset

사용자 지정 MIME 형식 별칭 세트를 만듭니다. 예: `image/png=image/x-png`.

- 유형: 문자열
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.security.granular.create

사용자가 테이블의 모든 개별 필드에 대한 쓰기 권한이 있어야 해당 테이블에 기록을 만들 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 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.

glide.security.file.mime_type.validation

첨부 파일에 대한 MIME 형식 확인을 사용(**true**) 또는 비활성화(**true**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
- 인스턴스 보안 강화 설정: 업로드된 MIME 유형 제한

glide.security.strict_elevate_privilege

관리자 역할을 가진 사용자에 대해 상승된 모든 역할이 동등하게 처리되도록 강제합니다. 활성화하면 관리자는 상승된 것으로 표시된 역할로 자신을 명시적으로 수동으로 상승시켜야 합니다.

사용하지 않도록 설정하면 관리자는 security_admin 역할로 수동으로 상승시키기만 하면 됩니다. 다른 역할은 관리자에게 자동으로 부여됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: 새 인스턴스의 경우 **True**, 업그레이드된 인스턴스의 경우 **False**
- 위치: 새 인스턴스의 경우 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 이 속성을 사용할 수 있습니다. 업그레이드의 경우 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.service_portal.search_as_you_type_behavior

검색 제안(제안) 또는 자동 완성 기능(자동 완성)을 선택합니다. 검색 제안에 대한 자세한 내용은 검색 제안 사용을 참조하세요.

glide.set_x_frame_options

활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**) 모든 UI 페이지에 대해 SAMEORIGIN에 대한 X-Frame-Options 응답 헤더입니다. X-Frame-Options HTTP 응답 헤더는 브라우저에서 페이지를 〈frame〉〈iframe〉렌더링할 수 있는지 여부를 나타내는 데 사용할 수 있습니다. 이 속성을 다음으로 설정 true로 설정하여 CMS 컨텐츠를 다른 사이트에 포함할 수 없도록 하여 클릭재킹 공격을 방지합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
- 인스턴스 보안 강화 설정: x-frame-options 구현: SAMEORIGIN 보안 헤더

glide.short_poll_delay

(채팅 플러그인) XMPP 요청에 대한 짧은 폴링 지연(밀리초)을 설정합니다. 폴링은 브라우저가 채팅에서 인스턴트 메시지를 보내기 위해 서버에서 정보를 얻는 방법입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000(1초)
- 위치: 소셜 **IT** 〉 채팅 관리 〉 속성

glide.shortened_journal_length

저널 입력 필드의 미리 보기로 표시할 문자 수를 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 512000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.smtp.dateformat

발신 이메일 알림에 사용할 날짜 형식 지정

- 유형: 문자열
- 기본값: 이메일 보낸 사람의 사용자 기록에 나열된 날짜 형식 [sys_user.date_format].
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.smtp.default_retry

알 수 없는 SMTP 오류 코드가 발생할 때 이메일 재전송을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다. 인스턴스는 `glide.smtp.defer_retry_ids` 속성에 정의된 SMTP 오류 코드만 인식합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.smtp.defer_retry_ids

인스턴스가 이메일을 강제로 재전송하도록 하는 SMTP 오류 코드의 목록을 쉼표로 구분하여 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 421,450,451,452
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.smtp.fail_message_ids

인스턴스가 이메일을 다시 보내지 못하게 하는 SMTP 오류 코드의 목록을 쉼표로 구분하여 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.smtp.timeformat

발신 이메일 알림에 사용할 시간 형식을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 이메일 발신자의 사용자 기록 〔sys_user.time_format〕에 나열된 시간 형식입니다.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.soap.allow_null_numeric_output

예일 때는 SOAP XML 응답이 값이 없는 숫자 필드에 대해 빈 요소를 반환합니다. **false**인 경우 값이 없는 숫자 필드는 SOAP 응답에서 `# 0`을 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.

주: SOAP 응답에서 null 값을 허용하려면 속성 `glide.wsdl.show_nillable` 이 예 여야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.soap.default_security_policy

인바운드 요청에 대해 WSS(웹 서비스 보안)를 적용할 때 인스턴스가 사용하는 SOAP 보안 정책의 이름을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 기본 보안 정책
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.soap.import_set_insert_serialized

웹 서비스 삽입 처리를 제어합니다. 예일 경우 인스턴스는 정확한 변환을 보장하기 위해 한 번에 하나씩 여러 동시 삽입을 처리합니다(노드 전체에서 연속으로). 직렬화된 처리는 인스턴스가 삽입을 처리하는 속도를 늦춥니다. **false**인 경우, 임포트 세트 테이블에 여러 번 동시에 삽입하면 동시 변환이 발생하며, 동시에 작성되는 병합 값으로 인해 중복된 대상 기록이 작성될 수 있습니다.

주: 관련 변환 맵에 동시에 존재할 수 있는 병합 값이 없는 경우 성능을 최적화하려면 이 값을 **False** 로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.soap.request_processing_timeout

연결 시간이 초과되기 전에 SOAP 요청 처리를 완료해야 하는 최대 시간(초)을 설정합니다. 이 속성은 `glide.http.timeout` 속성 값을 1,000으로 나눈 값에서 기본값을 계산합니다. 더 짧은 시간 제한을 구현하는 프록시 서버와 같은 네트워크 인프라가 있을 수 있습니다. 이 경우 이 속성을 더 짧은 값으로 설정하지 않는 한 소켓 시간 제한이 발생할 수 있습니다. 일반적으로 이 속성은 클라이언트 애플리케이션과 인스턴스 사이의 네트워크 경로에서 적용되는 가장 짧은 소켓 비활성 시간 제한보다 몇 초 작은 값으로 설정해야 합니다 ServiceNow .

- 유형: 정수
- 기본값: 175(`glide.http.timeout` 값을 1000으로 나눈 값)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.source_control.checksum_required

이 속성을 사용하면 선택적 체크섬 확인 및 정리를 활성화할 수 있습니다. 예로 설정하면 애플리케이션 파일의 체크섬 확인이 실패하면 오류가 계속 발생합니다. 이 작업은 인스턴스의 애플리케이션 개발자가 인스턴스 외부에서 수정된 애플리케이션 파일을 소스 통제에서 임포트하지 못하도록 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.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.source_control.checksum_quick_install

예로 설정하면 체크섬이 일치하는 경우 정리 단계를 바이패스합니다. 이 작업을 수행하면 인스턴스 외부의 소스 통제 리포지토리에 연결된 애플리케이션 파일이 수정되지 않은 경우 애플리케이션 개발자가 확인/위생 단계가 처리될 때까지 기다리지 않게 됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.source_control.default_branch_name

소스 통제에 연결된 애플리케이션 파일에 대해 작동하도록 기본 GIT 리포지토리 분기를 설정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: sn_instances/<instance_name>
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.spell.dictionary.en

영어 사용자를 위해 시스템에서 사용되는 맞춤법 검사기 사전을 설정합니다. 사전은 포르투갈어(브라질)(pb.dic), 체코어(cs.dic), 네덜란드어(nl.dic), 영어(미국)(en.dic), 영어(영국)(en_uk.dic), 에스토니아어(et.dic), 핀란드어(fi.dic), 프랑스어(fr.dic), 독일어(de.dic), 히브리어(he.dic), 헝가리어(hu.dic), 이탈리아어(it.dic), 폴란드어(pl.dic), 포르투갈어(pt.dic), 러시아어(ru.dic), 스페인어(es.dic) 및 태국어(th.dic)로 제공됩니다.

- 유형: 선택 목록
- 기본값: en.dic(미국 영어)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.spell.dictionary.max_matches

맞춤법 검사에서 탐지해야 하는 최대 맞춤법 오류 수를 지정합니다. 기본적으로 맞춤법 검사는 10개의 맞춤법 오류만 찾습니다. 인스턴스는 최대값에 도달한 후 추가 오류를 무시합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.sys.activity_using_audit_direct

〔지원되지 않음〕 감사 테이블을 사용하여 기록의 이력을 생성할지 여부(**true**)를 제어합니다.

〔필수〕 이력 세트로 이력을 생성하려면 값을 아니오로 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.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.sys.audit_inserts

감사 테이블의 삽입 감사 여부(**True**)를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.sys.date_format

사용자 기록에서 재정의되지 않은 경우 모든 사용자에 대한 시스템 날짜 형식입니다.

- 유형: 날짜 형식
- 기본값: yyyy-MM-dd
- 위치: 시스템 속성 〉 기본 구성 **U116**

glide.sys.default.tz

사용자 기록에서 재정의되지 않은 경우 모든 사용자에 대한 시스템 시간대입니다.

- 유형: 시간대
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16**

glide.sys.domain.domain_change_notify

도메인 레거시

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.sys.domain.no_change_roles

도메인 레거시

- 유형: string
- 기본값: 이 필드는 비워 두어야 합니다.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.sys.domain.use_record_domain

도메인 레거시

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_scripts

도메인 레거시

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

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.sys.time_format

사용자 기록에서 오버라이드되지 않은 경우 모든 사용자에 대한 시스템 시간 형식입니다.

- 유형: 시간 형식
- 기본값: HH:mm:ss
- 위치: 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16**

glide.sys_reference_row_check

접근 제어 규칙의 스크립트 조건이 테이블의 참조 필드에 적용되는지(예) 여부를 지정합니다(아니오).

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

주: 시스템 속성이 *glide.sys_reference_row_check* 없거나 False로 설정된 경우 접근 제어 규칙에 대한 스크립트 조건이 적용되지 않습니다. 즉, 스크립팅된 조건이 포함된 ACL은 다른 ACL 기준(예: 역할 요구 사항)이 충족되는 한 검사를 통과합니다.

glide.template.max_context

양식의 상황에 맞는 메뉴에 표시되는 최대 템플릿 수를 지정합니다. 이 수보다 많은 수를 사용할 수 있는 경우 컨텍스트 메뉴에서 템플릿 적용을 클릭하여 템플릿의 참조 목록을 열 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 15
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.transform.reuse_coalesce_field_value

예일 경우 값을 얻기 위해 병합 스크립트를 재평가하지 마십시오.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ts.index.attachment.debug

true일 경우 첨부 파일을 인덱싱할 때 발생하는 예외에 대한 로그 메시지를 활성화합니다. 일반 작업 중에 이 속성을 사용하도록 설정하여 예외에 대한 스택 추적 정보를 캡처할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 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.

glide.ts.index.attachment.list_terms.debug

예일 경우, 첨부 파일이 인덱싱될 때 시스템은 인덱싱된 모든 용어를 기록합니다.

최적의 성능을 얻으려면 정상 작업 중에 이 속성을 **false** 로 설정합니다. 문제를 활발하게 디버깅하는 경우에만 이 속성을 활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ts.reindex.sys_metadata.after.upgrade

true인 경우 성능에 눈에 띄는 영향을 주지 않고 업그레이드 후 시스템에서 sys_metadata 테이블을 자동으로 다시 인덱싱합니다. 자동 재인덱싱을 사용하지 않도록 설정하려면 값을 **false**로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.activity.displayname

활동 포매터에서 이름 값(True)을 표시할지 아니면 **user_name** 값(False)을 표시할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.activity.email_roles

활동 포매터에서 이메일을 볼 수 있는 역할 목록을 쉼표로 구분하여 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: itil
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.activity.email.use_display

이메일 헤더에 이메일 주소 또는 사용자 ID(사용자 테이블의 표시 값)를 표시할지 여부(예)를 지정합니다(아니오). 예일 경우 인스턴스는 일치하는 이메일 주소를 가진 사용자 기록을 검색합니다. 인스턴스가 일치하는 사용자 기록을 찾을 수 없으면 이메일 주소가 표시됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.activity_stream.form_button

양식에서 활동 스트림 버튼을 제거합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 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.

glide.ui.activity_stream.list_button

목록에서 활동 스트림 버튼을 제거합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.activity_stream.page_size

양식 활동 스트림의 페이지 크기입니다.코어 UI 값 0 은 페이징이 없음을 의미합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 0
- 위치: 여전히 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 표시되지만 더 이상 사용할 수 없습니다.

glide.ui.activity_stream.scale_animated_gifs

애니메이션 .gif 파일의 썸네일을 만듭니다. 최대 크기는 너비 525px, 높이 350px입니다. 애니메이션은 축소판에 보존되지 않지만 이미지를 미리 보면 애니메이션이 원래 크기로 표시됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.activity_stream.scale_images

활동 스트림에 표시할 큰 이미지의 썸네일을 만듭니다. 최대 크기는 너비 525픽셀, 높이 350픽셀입니다. 사용자가 이미지 또는 첨부 파일을 클릭하면 미리 보기가 전체 크기로 표시됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.activity_stream.style.comments

의 활동 스트림 의견 코어 UI에서 왼쪽 막대의 색상을 변경합니다.

- 유형: 색상 항목, 이름(예: 파란색) 또는 코드(예: **#0000FF**)
- 기본값: 투명
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.activity_stream.style.work_notes

의 활동 스트림 작업 메모 코어 UI에서 왼쪽 막대의 색상을 변경합니다.

- 유형: 색상 항목, 이름(예: 파란색) 또는 코드(예: **#0000FF**)
- 기본값: 골드
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.activity.style.comments

UI15에서 활동 스트림 의견의 배경색을 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.

- 유형: 문자열
- 기본값: background-color: background-color: WhiteSmoke
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.activity.style.work_notes

UI15에서 활동 스트림 작업 메모의 배경색을 변경합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: background-color: LightGoldenRodYellow
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.allow.field.dependency.for.templates

잘못된 값이 종속 필드로 설정되지 않도록 템플릿 적용 시 선택 필드에 대한 의존성을 확인합니다. 예를 들어, 범주 필드에 종속된 하위 범주 필드입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.allow_deep_html_validation

사용자가 저널 필드에 잘못된 HTML을 저장하지 못하도록 관리자가 사용할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types

모든 MIME 첨부 파일을 강제로 다운로드합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: 새 인스턴스의 경우 true, 업그레이드된 인스턴스의 경우 false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
- 인스턴스 보안 강화 설정: 다운로드 가능한 MIME 유형 제한

glide.ui.audit_deleted_tables

감사 기록에서 삭제를 추적하는 시스템 테이블의 쉼표로 구분된 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: sys_user, sys_user_group, sys_user_role, sys_user_has_role, sys_user_grmember, sys_group_has_role, sys_security_acl_role
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.auto.recovery

사용자가 작업하는 동안 저장되지 않은 변경 내용을 복구할 수 있습니다.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.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 자동 복구 〉 속성

glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types

자동 복구에서 제외할 필드 유형의 쉼표로 구분된 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음
- 위치: 자동 복구 〉 속성

glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types

자동 복구를 지원하지 않는 쉼표로 구분된 필드 유형 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: password,password2,glide_encrypted,video,user_image,image

glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables

자동 복구에서 제외할 쉼표로 구분된 테이블 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: v_ws_editor
- 위치: 자동 복구 〉 속성

glide.ui.auto_req.extend.session

예일 경우 사용자가 홈페이지 새로 고침 시간을 선택하여 사용자 세션을 확장할 수 있습니다. **false**인 경우 세션 시간 제한이 적용됩니다. 사용자가 자동 새로 고침 값을 지정하면 세션 제한 시간 값이 무시됩니다.

예를 들어, 사용자가 홈페이지 자동 새로 고침을 위해 5분 을 선택하면 세션은 5분마다 갱신됩니다. 이 속성을 추가하고 값을 **false**로 설정하면 관리자는 사용자 페이지가 **x** 분마다 새로 고침되더라도 사용자 세션의 시간 초과를 강제할 수 있습니다. 세션 시간 제한에 지정된 값과 선택한 새로 고침 값을 더한 후 사용자 세션이 시간 초과됩니다. 이 속성은 사용자에 대해 메일 주소 저장 확인란이 선택되어 있지 않은 경우 적용됩니다. 태블릿 및 모바일 장치는 이 기능을 지원하지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.breadcrumb_max_entries

조건 작성기 이동 경로에 표시할 선택 항목 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.buttons_bottom

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

UI 작업이 양식의 아래쪽과 위쪽에 모두 표시할지(**true**) 또는 위쪽에만 표시할지(**false**)를 제어합니다. 이 속성은 사용되지 않는 UI 버전에서만 작동합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.cert_task_activity.fields

작업 활동 필드가 될 저널 필드를 정의합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: work_notes
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels

레이블을 기울이기(각도)하기 전에 가로 막대형 차트의 최대 열 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.chart.height

차트의 높이를 픽셀 단위로 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 300
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.chart.pie.labels

원형 차트 슬라이스에서 레이블을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.chart.pie.labels.max_항목

레이블을 표시하기 위해 반환할 수 있는 원형 차트 슬라이스 값의 최대 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 8
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.clickthrough.popup

- 참조 필드의 경우 참조 필드에 대한 팝업 다이아몬드 아이콘의 표시를 활성화(예)하거나 비활성화(아니오)하고, 아이콘을 클릭하면 새 창이 열립니다.
- 문서 ID 필드의 경우 정보 아이콘 표시 및 문서 양식으로 팝업 창 열기를 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다. 자세히 알아보려면 문서 ID 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.

주: 관련 목록은 팝업 창에서 열린 양식에 표시되지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.clickthrough.replace

참조 필드의 팝업 및 클릭 아이콘을 모두 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.date_format.첫날_요일

달력 보고서에 대해 주가 시작하는 요일을 지정합니다(1=일요일, 2=월요일...).

- 유형: 정수
- 기본값: 1
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.date_picker.first_day_of_week

날짜 및 날짜/시간 선택기에서 주의 첫 번째(맨 왼쪽) 요일을 지정합니다(1=일요일, 2=월요일...).

- 유형: 정수
- 기본값: 1
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.default.applications

사용자 기본 설정을 통해 아무 것도 열지 않을 때 기본적으로 탐색 창에서 열리는 애플리케이션 이름의 쉼표로 구분된 목록입니다. 속성이 지정되고 비어 있으면 사용자 기본 설정을 통해 애플리케이션을 열지 않을 때 탐색 창에서 애플리케이션을 열지 않습니다. 이 속성을 지정하지 않으면 사용자 기본 설정을 통해 애플리케이션을 열지 않으면 사용자에게 권한이 부여된 첫 번째 애플리케이션이 열립니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 사용자에 대해 처음으로 인증된 애플리케이션
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.dirty_form_support

양식에 저장되지 않은 변경 내용이 있고 사용자가 제출 이외의 수단(예: 녹색 뒤로 가기 화살표, 양식 단추 또는 기타 사용)을 통해 양식을 나갈 때 확인 메시지 표시를 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다. 이 속성은 Safari에서 지원되지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.email.composer.enabled_plugins

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플러그인 옵션은 Seismic 이메일 클라이언트용입니다. 플러그인을 제거하면 의도하지 않은 부작용이 발생할 수 있습니다.

- 유형: string
- 기본값: 링크 목록 advlist 테이블 powerpaste 검색 바꾸기 미리 보기 전체 화면 자리 표시자 ReadOnlyNoBorder 코드 이미지 align_listitems 이모티콘 앵커 charmap 미디어
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.email.composer.toolbar

이 도구 모음 옵션은 Seismic 이메일 클라이언트용입니다.

- 유형: string
- 기본값: newdocument 굵은 기울임꼴 밑줄 | 취소선 alignleft aligncenter alignright alignjustify | 블록 FontFamily FontSize 테이블 잘라내기 복사 붙여넣기 | 붙여넣기 텍스트 검색 바꾸기 bullist 숫자 목록 들여쓰기 차단 따옴표 | 실행 취소 다시 실행 링크 코드 연결 해제 forecolor backcolor removeformat | HR VisualBlocks 미리 보기 아래 첨자 위 첨자 문자 이미지 미디어 전체 화면
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.encode_module_uri

탐색 창에서 모듈 URI의 인코딩을 활성화(**true**, 기본값)하거나 비활성화(**false**)합니다. 모듈 URI를 인코딩하는 방법에 ServiceNow 대한 자세한 내용은 모듈 URI 인코딩 을 참조하십시오.

glide.ui.escape_form_message

원치 않는 코드를 제거하기 위해 `GlideForm` 함수의 문자열을 삭제할지(예) 여부를 지정합니다(아니오).

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.escape_gwindow_message

원치 않는 코드를 제거하기 위해 `GlideWindow` 함수의 문자열을 정리할지(예) 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.export.choice_list_max_characters

로 익스포트 Microsoft Excel의 조건 필드 유형에 포함될 최대 문자 수와 의 목록 뷰 조건 작성기에 코어 UI표시되는 최대 문자 수를 설정합니다. (참고: 이 속성은 테이블의 조건 필드 값의 길이에 영향을 주지 않습니다.)

- 유형: 정수
- 기본값: 80
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.filter.first_day_of_week

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

회사에 대한 달력 주의 첫 번째 날을 식별합니다. 기본적으로 주의 시작은 월요일이며, 이는 달력 주가 월요일에 시작하여 일요일에 끝나는 것을 의미합니다. 이 동작을 변경하려면 인스턴스에 속성을 *glide.ui.filter.first_day_of_week* 정수 속성으로 추가합니다. 달력이 시작되는 요일에 해당하는 정수로 값을 설정합니다 (여기서 1은 일요일, 2는 월요일 등). 이 함수는 요일이 매개변수로 사용되는 모든 차트와 계산에 영향을 줍니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 2
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.first.field.reference

목록의 첫 번째 열이 참조 필드인 경우에도 항상 기본 기록에 연결되도록 설정(**true**)하거나 비활성화(**true**)합니다. 예를 들어 인시던트 목록의 첫 번째 열이 할당 대상인 경우 이 속성이 **true**로 설정되면 해당 값은 인시던트에 연결됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.form_annotations

양식에 사용자 지정, 섹션 구분 기호 및 선 구분 기호를 추가할 수 있는 양식 주석을 사용(**true**)하거나 비사용(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.form_multiple_splits

양식 레이아웃 구성 슬러쉬버킷에서 여러 분할 및 종료 분할을 활성화(**true**)하거나 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.gauge.view

홈페이지 게이지의 기본값이 될 뷰를 정의합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: portal
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.glide_list.start.locked

glide_list(예: 감시 목록)이 양식에서 잠겨 있는지(**true**) 또는 잠금 해제된(**false**)으로 시작할지 여부를 제어합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 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.

glide.ui.goto_use_contains

탐색 으로 이동 이 기본적으로 "포함" 쿼리(예) 또는 "보다 큼" 쿼리(아니오)를 수행할지 여부를 제어합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.homepage.parallel

병렬 렌더링 사용을 활성화(**true**)하거나 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.homepage.parallelism

지정된 홈페이지 렌더링에 협조해야 하는 최대 스레드 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 2
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.홈페이지.미리 보기

홈페이지에 목록의 미리 보기 아이콘 표시를 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.html.editor

사용할 HTML 필드 편집기인 TinyMCE 또는 htmlArea(레거시)를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: tinymce
- 위치: 시스템 속성 〉 **UI** 속성

glide.ui.html.editor.default_target_link

TinyMCE에서 링크의 기본 대상 값을 설정할 수 있습니다.

- 유형: string
- 기본값: ''
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.html.editor.extended_valid_elements

편집기가 저장할 때 TinyMCE 텍스트에 남아 있는 요소를 정의합니다. 이 기능은 유지해야 하는 특정 요소를 추가하거나 재정의할 때 유용할 수 있습니다.

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

- 유형: 문자열
- 기본값: 비어 있음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.html.editor.toolbar.line1

TinyMCE가 활성화된 경우 HTML 필드에 대해 편집 도구 모음(첫 번째 줄)을 구성합니다. 맞춤법 검사기 도구는 UI 또는 UI15에서 코어 UI 지원되지 않습니다.

- 유형: string
- 위치: 시스템 속성 〉 **UI** 속성

glide.ui.html.editor.toolbar.line2

TinyMCE가 활성화된 경우 HTML 필드에 대해 편집 도구 모음(두 번째 줄)을 구성합니다. 맞춤법 검사기 도구는 UI 또는 UI15에서 코어 UI 지원되지 않습니다.

- 유형: string
- 위치: 시스템 속성 〉 **UI** 속성

glide.ui.html.editor.v4.paste.html_import

Microsoft Word가 아닌 다른 소스에서 붙여넣을 컨텐츠가 필터링되는 방식을 제어합니다. 여기에는 TinyMCE 자체에서 복사한 콘텐츠가 포함됩니다.

- 유형: 선택 목록
- 기본값: clean
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.html.image.allow_url

HTML 필드에서 URL을 통해 이미지 업로드를 활성화(예)하거나 비활성화(아니오)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs

태그가 포함된
 빈 줄을 TinyMCE HTML 필드의 태그로   변환할지 여부를 지정합니다. **true**이면 태그가 변환됩니다. **false**인 경우 태그는 그대로
유지됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 〉 **UI** 속성

glide.ui.html.toolbar

HTML 필드에 편집 도구 모음을 구성합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 버튼 목록
- 위치: 시스템 속성 〉 **UI** 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.

glide.ui.incident_activity.fields

활동 포매터에 표시되는 필드를 정의합니다. 활동이 사용자 지정되면 시스템에서 이 속성을 자동으로 업데이트합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 필드 목록
- 위치: 시스템 속성 〉 **UI** 속성

glide.ui.incident_activity.max_addresses

이메일 감사 기록에 나열할 최대 주소 수를 지정합니다. 주소 수가 이 제한을 초과하면 인스턴스는 최대값 이후의 목록을 자르고 줄임표 문자(...)를 표시합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 5
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.incident_alert_activity.fields

인시던트 통신 계획 활동 포매터 필드 — 활동 포매터의 인시던트 통신 계획 양식에서 추적되는 필드 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: opened_by, work_notes, 의견, 심각도, estd_distruption_time, actual_disruption_time
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.journal.use_html

저널 필드에 TinyMCE를 사용할 수 있는지 여부(예)를 지정합니다(예).

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.ui.js_error_notify

client_script_admin 역할을 가진 사용자에게 클라이언트 스크립트 오류를 표시합니다. 클라이언트 스크립트 오류가 발생한 다른 사용자에게 일반 오류 메시지도 표시합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 〉 모든 속성

glide.ui.label.enable

가장 활성화됨, 최근 항목 또는 사용자 생성과 같은 레이블을 사용하여 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded

애플리케이션이 백그라운드에서 실행되면 복사/붙여넣기 클립보드를 지웁니다.

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

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 . 범주에서 mobile_post_auth 범주를 추가합니다.

glide.ui.max_calendar_duration

단일 달력 보고서 항목이 표시할 수 있는 최대 일 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 90
- 가능한 값의 범위: 90 - 400
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.max_calendar_records

달력 보고서에 저장된 최대 기록 수입니다.

- 유형: 정수
- 속성이 구성되지 않은 경우 기본값: 10,000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.m_agents

스마트폰 인터페이스용 모바일 브라우저로 간주되는 브라우저 에이전트의 쉼표로 구분된 목록입니다. 이러한 브라우저는 전체 브라우저 페이지가 아닌 모바일 페이지로 향합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 아이폰, android_phone, IEMobile, 윈도우 폰, 아이팟, 윈도우 CE, 블랙베리, BB10
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.max_ref_dropdown

선택 목록으로 표시되는 참조 필드의 최대 기록 수입니다. 사용 가능한 기록 수가 이 값보다 크면 필드가 선택 목록이 아닌 참조 필드로 나타납니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 25
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.mentions.default_limit

활동 스트림 작성 편집기에 표시되는 이름이 같은 사용자의 수입니다. true로 설정하면 기본 제한에 동일한 이름을 가진 사용자 수가 표시되는 숫자가 결정됩니다.

- 유형: string
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.mobile_agents

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 스마트폰 인터페이스용 모바일 브라우저로 간주되는 브라우저 에이전트의 쉼표로 구분된 목록입니다. 이러한 브라우저는 전체 브라우저 페이지가 아닌 모바일 페이지로 향합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: iPod, Windows CE, BlackBerry, Android, Opera Mini, IEMobile, Windows Phone, iphone
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.nav.stripe.select.maxchars

탐색 스트라이프 내에서 목록 메뉴 선택 항목의 숫자 제한입니다. UI11을 사용할 때 페이지 상단에 탐색 스트라이프가 나타납니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.personalize_form

양식 개인화 메뉴를 활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.personalize_form_role

양식 개인화 메뉴에 액세스할 수 있는 역할을 결정합니다.

- 유형: string
- 기본값: 없음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.polaris.experience

사용자 인터페이스, 방문 페이지 및 통합 탐색을 활성화합니다 넥스트 경험 . 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

이 속성은 구성요소와 플랫폼 분석 같은 작업 공간의 어떤 항목에도 영향을 주지 않습니다. 작업 공간 및 UI 빌더관련 기능은 항상 활성화됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: 새 인스턴스의 경우 True, 이전 버전에서 Tokyo 업그레이드하는 경우 False.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.polaris.global_search

검색 기능을 전환합니다 넥스트 경험 .

- 유형: true | false
- 기본값: true일 때 *glide.ui.polaris.experience* 는 true.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist

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

시스템이 이력에서 중복 URL을 식별하고 삭제할 때 제외되는 URL 매개변수입니다. 이 속성은 통합 탐색에만 넥스트 경험 적용되며, 예일 경우 `glide.ui.polaris.experience` 활성화됩니다.

- 유형: string
- 기본값: ["tinyId"]
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style

목록 셀에서 강조 표시된 값 스타일을 활성화합니다. 이 속성은 true인 경우에만 `glide.ui.polaris.experience` 적용됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true일 때 `glide.ui.polaris.experience` 는 true.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.polaris.login.show_illustrations

스타일화된 로그인 페이지에 설명 그래픽을 표시할 수 있습니다. 이 속성은 true인 경우에만 `glide.ui.polaris.experience` 적용됩니다.

- 유형: string
- 기본값: true일 때 `glide.ui.polaris.experience` 는 true.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.polaris.메뉴

헤더에서 통합 탐색 메뉴를 전환합니다. 이 속성은 예인 경우에만 `glide.ui.polaris.experience` 적용되며, 이는 통합 탐색이 활성화됨을 넥스트 경험 의미합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true일 때 `glide.ui.polaris.experience` 는 true.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.reference.readonly.clickthrough

읽기 전용 참조 필드에서 참조 팝업을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**true**)합니다. 클라이언트 스크립트, UI 정책 또는 ACL이 필드를 읽기 전용으로 설정하면 참조 팝업 및 클릭스루가 기본적으로 숨겨집니다. 대상 기록을 보거나 클릭할 수 있는 것은 참조 필드의 쓰기 가능과 관련이 없습니다.

false인 경우 관리자는 딕셔너리 항목에 속성을 추가 `readonly_clickthrough=true` 하여 특정 필드에 대한 시스템 설정을 재정의할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 〉 **UI** 속성

glide.ui.remember_view

마지막 보기에 대한 사용자 기본 설정을 사용하거나(**true**) 사용하지 않도록(**false**) 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.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.remember.me.default

기본적으로 메일 주소 저장 확인란을 선택(**True**)하거나 선택 취소(**False**)할지 제어합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.report.extend_calendar_choices

달력 강조 표시 중에 적용되는 필드 스타일을 통제합니다. **false**인 경우 작업 테이블의 필드 스타일만 사용됩니다. 예일 경우 달력은 먼저 보고서의 기준이 되는 테이블의 필드 스타일을 사용합니다. 해당 테이블에 적용 가능한 스타일이 없는 경우 달력은 작업 테이블의 필드 스타일을 사용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.report.old_report_builder

이전 보고서 작성기 UI를 사용하거나 사용(**true**)하거나 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.section508

이미지 대신 대체 텍스트의 렌더링을 활성화(예)하거나 비활성화(아니오)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 〉 **UI** 속성

glide.ui.show_live_feed_activity

활동 포매터의 기록에 대한 라이브 피드를 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 〉 **UI** 속성

glide.ui.show_template_bar

템플릿 막대를 지정된 테이블에 표시할 수 있는지 여부를 제어합니다. 예: `glide.ui.show_template_bar.incident = 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.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.session_timeleft

비활성 상태로 인해 시간이 초과되기 전에 사용자가 세션을 확장해야 하는 시간(분)을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 2
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.active.session.life_span

활동에 관계없이 세션의 최대 세션 시간(분)을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 0
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.session_timeout

비활성 세션 시간 제한(분)을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.stream_icon

지정된 테이블의 활동 스트림 버튼 표시를 전환합니다. 예: `glide.ui.stream_icon.hr_case = true`.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.ui.syntax_editor.context_menu

스크립트 편집기에서 컨텍스트 메뉴를 비활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config

ESLint 유틸리티를 사용하여 린트 구성을 정의합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: no-undef, no-unused-vars, no-empty 및 semi를 제외한 모든 권장 ESLint 규칙이 활성화됩니다.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.table.labels

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

시스템에서 테이블 이름에 자세한 레이블을 사용할지(**true**) 또는 리터럴 테이블 이름(**false**)을 사용할지 여부를 제어합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.tablet_enabled

태블릿 UI를 활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 〉 태블릿 **UI** 속성

glide.ui.tablet_agents

지정된 문자열 중 하나가(쉼표로 구분됨)가 브라우저 user_agent 헤더에 나타나면 태블릿 UI를 사용합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: ipad,android_tablet
- 위치: 시스템 속성 〉 태블릿 **UI** 속성

glide.ui.tablet.title

지정된 텍스트를 태블릿 UI의 짧은 페이지 제목으로 표시합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: ServiceNow
- 위치: 시스템 속성 〉 태블릿 **UI** 속성

glide.ui.tablet.title.ios_webapp

지정된 텍스트를 iOS 버전 6 이상에서 사용되는 기본 초기 화면 아이콘 레이블로 표시합니다.

- 유형: string
- 기본값: ServiceNow
- 위치: 시스템 속성 〉 태블릿 **UI** 속성

glide.ui.task.insert

작업(예: 인시던트, 변경 및 문제)에서 파생된 테이블에서 삽입및 삽입 및 유지 옵션의 사용을 활성화(**true**)하거나 비활성화(**false**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.textarea.character_counter

예일 경우 저널과 여러 줄 텍스트 필드에 사용할 수 있는 문자 수를 표시합니다.

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

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.textarea_initial_rows

여러 줄 양식 요소에 대해 처음에 표시되는 행의 수를 설정합니다. 편집을 위해 요소를 선택하면 요소가 확장됩니다. 이 속성을 무시하려면 이 값을 0 또는 공백으로 설정합니다. 이 기능은 여러 줄 요소가 너무 많은 공간을 차지하는 경우 양식의 공간을 절약하는 데 사용됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 0
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.update_on_iterate

사용자가 양식에서 파란색 화살표를 클릭할 때 업데이트를 저장할지(**True**) 또는 취소할지(**False**)를 제어합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.ui_policy_debug

JavaScript 디버그 창에서 UI 정책 처리 로깅을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**true**)합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ui.user_cookie.life_span_in_days

"메일 주소 저장" 쿠키의 만료 기간을 설정합니다.

주: 사용자가 "메일 주소 저장"이 활성화된 인스턴스에 액세스하면 액세스는 최대(glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days) 수명 제한에 도달할 때까지 쿠키 만료 기간을 재설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 15(일)

  주: 최댓값: 30.

- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days

사용자가 인스턴스에 재인증하도록 강제 적용하기 전 쿠키가 *glide.ui.user_cookie.life_span_in_days* 만료되는 최대 한도를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30(일)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 최대값은 365일입니다.

- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui.welcome.profile_link

활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)하여 사용자가 환영 메시지에서 자신의 이름을 클릭하여 사용자 프로파일을 볼 수 있도록 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: 새 인스턴스에서는 **true**. 기존 인스턴스에서는 **false**입니다.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.ui11.show_switch_link

이 속성은 사용되지 않는 UI 버전에만 영향을 줍니다. 더 이상 지원되지 않습니다. UI11과 레거시 인터페이스 간 전환을 위한 배너 링크를 표시(**true**)하거나 숨깁니다(**false**).

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.update.suppress_update_version

버전 [sys_update_version] 테이블에서 업데이트가 추적되지 않는 쉼표로 구분된 테이블 목록입니다. 이 목록의 테이블은 버전을 비교하거나 되돌릴 수 없습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: sys_user,sys_import_set_row
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.user.default_password

수신 이메일에서 작성된 새 사용자의 기본 암호입니다. 사용자는 처음 로그인할 때 암호를 재설정해야 합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: password
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.userauthgate.extauth.check

외부 및 내부 인증 메커니즘에 대한 검사를 사용(**true**)하거나 사용하지 않도록(**false**) *UserAuthenticationGate* 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.user.trusted_domain

인스턴스가 수신 이메일에 따라 게스트 사용자를 자동으로 생성하는 신뢰할 수 있는 도메인의 쉼표로 구분된 목록입니다. 모든 도메인을 신뢰하려면 별표(*)를 사용합니다.

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

이메일이 신뢰할 수 있는 도메인에서 온 것이 아닌 경우 인스턴스는 인바운드 이메일을 "게스트 사용자"로 처리하지만 인스턴스에 게스트 사용자를 생성하지 않습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: *
- 위치: 시스템 속성 〉 이메일

glide.workflow.model.cache.max

워크플로우 캐시에 보관된 최대 모델 수입니다. 변경 내용을 적용하려면 이 속성을 변경한 후 인스턴스를 다시 시작해야 합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 300
- 위치: 워크플로우 〉 속성

glide.wsdl.definition.use_unique_namespace

웹 서비스를 통해 테이블을 ServiceNow 게시할 때 고유한 WSDL 네임스페이스 값의 사용을 사용(**true**)하거나 사용하지 않도록(**false**) 합니다. 참인 경우, WSDL 대상 네임스페이스가 www.service-now.com/〈table name〉.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.wsdl.maximum_hierarchy

계층 구조 SOAP 웹 서비스가 사용 가능한 경우 WSDL에 반환되는 최대 계층 수준 수입니다. 이 속성의 최댓값은 3입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 3
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.wsdl.show_nillable

활성화(**true**) 또는 비활성화(**false**)하여 콘텐츠가 필요한 {content type}에도 불구하고 요소 콘텐츠가 없는 경우 WSDL 요소가 유효하도록 허용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.ws.use_row_lock

true인 경우 변환을 실행하기 전에 적용되는 현재 웹 서비스 잠금을 사용하지 마십시오. OnStart 메서드 뒤에 적용되는 행 잠금을 사용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.xmlhttp.excessive

다대다 또는 일대다 컬렉션의 사용 가능한 절반에 표시되는 항목 수를 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 100
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

glide.xmlprocessor.use_unload_format

display_value 형식을 사용하여 XML 언로드를 활성화(true) 또는 비활성화(false)합니다. 이 형식을 사용하여 언로드하려면 요청 URL에 매개변수 *useUnloadFormat=true* 를 추가합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

google.maps.auto_close

예일 경우 새 정보 창을 열기 전에 현재 정보 창을 자동으로 닫습니다. 여러 팝업 창을 한 번에 열어 두려면 확인란의 선택을 취소합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

google.maps.client

비즈니스용 Google Maps API의 클라이언트 ID. 이 클라이언트 ID는 비즈니스용 Google Maps API의 프로덕션 사용을 승인합니다. 기본적으로 이 ID는 에서 ServiceNow제공됩니다. ServiceNow 사용량에 따라 별도의 클라이언트 ID를 구매해야 할 수도 있습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: gme-servicenow
- 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

google.maps.key

서버의 URL에 연결된 Google의 맵 키. 이 키는 Google 지도의 개발 사용을 승인하는 개인 키입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 비었음
- 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

google.maps.latitude

맵의 시작 위도입니다. 이 값은 Google 지도에 표시되는 시작 위도를 결정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 36.008522
- 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

google.maps.longitude

맵의 시작 경도입니다. 이 값은 Google 지도에 표시되는 시작 경도를 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.

- 유형: 문자열
- 기본값: -95.221764
- 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

google.maps.max_항목

맵에 표시할 항목의 최대 수입니다. 이 설정은 맵에 표시할 수 있는 아이콘 수를 결정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 500
- 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

google.maps.table

맵에서 사용하는 테이블. 이 설정은 이름, 경도 및 위도 필드가 포함된 테이블의 이름을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: cmn_location
- 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

google.maps.zoom

맵의 확대/축소 수준을 시작합니다(1이 가장 낮은 수준입니다).

- 유형: 정수
- 기본값: 4
- 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

도움말.base.default

(상황에 맞는 도움말 플러그인) 위키가 아니오이고 절대 URL이 지정되지 않는 도움말 컨텍스트 ServiceNow 의 기본 URL을 설정합니다.

- 유형: string
- 기본값: http://servicenow.com/docs/?context=
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

도움말.base.servicenow

(상황에 맞는 도움말 플러그인) 위키가 예인 도움말 컨텍스트 ServiceNow 의 기본 URL을 설정합니다 .

- 유형: string
- 기본값: http://servicenow.com/docs/?context=
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

mid.server.rba_debug_powershell

PowerShell 프로브에 대해 프로브 수준 디버깅을 사용하도록 설정합니다. 이 속성을 사용하도록 설정하면 PowerShell 프로브가 자세한 활동 정보를 로그에 씁니다.MID 서버

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

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 오케스트레이션 〉 **MID** 서버 속성

mid.version.override

환경의 모든 MID 서버에 대해 현재 버전의 재정의 조건을 설정합니다. 버전 제어에 대한 자세한 내용은 MID 서버 버전 제어 속성을 참조하십시오.

- 유형: string
- 기본값: 없음(이 속성을 비워 두면 MID Server가 mid.buildstamp 속성에서 버전 정보를 가져옵니다.)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

par_vis_config.data_source.can_select_indicator

데이터 시각화 구성 패널에서 데이터 소스로 표시기를 선택할 수 있는 역할을 쉼표로 구분하여 지정합니다. 비어 있는 경우 모든 사용자는 접근할 수 있는 표시기 소스를 선택할 수 있습니다.

- 유형: string
- 기본값: 비었음
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

par_vis_config.live_refresh_rate_min_value

데이터 시각화 구성에서 실시간 새로 고침 빈도 설정의 최소 간격(초)을 지정합니다. 설정된 경우에도 사용자는 여전히 빈 값 또는 0 값을 설정할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30(초)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

par_viz.table_data.max_data_points

테이블 소스에 기반한 데이터 시각화 차트의 최대 데이터 요소 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

par_viz.table_data.max_groups

테이블 소스에 기반한 데이터 시각화 차트에 표시할 최대 그룹 수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 50
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

password_reset.activity_monitor.incident_threshold

경보가 발행되기 전의 최대 잠금 횟수를 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 10(잠금)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

password_reset.activity_monitor.incident_window

사용자 잠금 횟수를 기록하고 계산하는 데 사용되는 시간을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 60(분)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.captcha.무시

CAPTCHA 기능을 활성화 및 비활성화합니다.

암호 재설정 애플리케이션은 Google re-CAPTCHA를 기본 CAPTCHA 서비스로 사용합니다. 기본 시스템 CAPTCHA를 사용하려면 시스템 속성을 로 변경 *`password_reset.captcha.google.enabled`* 합니다 *`false`*.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.qa.num_enroll

암호 재설정 프로그램에 등록하기 위해 사용자가 선택하고 대답해야 하는 질문 수를 지정합니다.

주: 보안 질문 검증에서 매개변수에 대한 *`num_enroll`* 값을 추가하여 이 보안 질문 속성을 재정의할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5(질문)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.qa.num_reset

암호 재설정 프로세스 중에 사용자가 ID를 확인하기 위해 대답해야 하는 질문 수를 지정합니다.

주: 보안 질문 검증에서 매개변수에 대한 *`num_reset`* 값을 추가하여 이 보안 질문 속성을 재정의할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 3(질문)
- 가능한 값: 속성에 지정된 수보다 작은 정수.*`num_enroll`*
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.request.max_시도

의 *`max_attempt_window`*값에 의해 결정된 기간 동안 잠기기 전에 사용자가 가질 수 있는 암호 재설정 시도 횟수를 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 3(시도 횟수)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.request.max_attempt_window

사용자가 최대 횟수를 시도한 후 잠기거나 암호를 변경할 수 없는 기간을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1440(분)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.request.retry_window

암호 재설정 시도 횟수가 새로 고침되기 전의 시간을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1440(분)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.request.success_window

사용자가 암호를 재설정한 후 잠긴 기간을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10(분)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.sms.default_complexity

사용자가 암호를 재설정하는 데 필요한 SMS 코드의 문자 수를 지정합니다.

주: SMS 코드 검증에서 복잡성 매개변수에 대한 값을 추가하여 이 SMS 코드 속성을 재정의할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 4(자리)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.sms.expiry

사용자에게 전송된 SMS 코드가 만료될 때까지의 시간(분)을 지정합니다.

주: SMS 코드 검증에서 만료 매개변수 값을 추가하여 이 SMS 코드 속성을 재정의할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5(분)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.sms.max_per_day

24시간 동안 사용자에게 전송되는 SMS 코드의 최대 수를 지정합니다. 사용자가 검증 코드 보내 기 버튼을 클릭하면 24시간이 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.

주: SMS 코드 검증에서 매개변수 값을 *max_per_day* 추가하여 이 SMS 코드 속성을 재정의할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10(하루당)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.sms.pause_window

다른 SMS 코드를 사용자에게 보낼 수 있기까지 걸리는 시간을 지정합니다.

주: SMS 코드 검증에서 매개변수 값을 *pause_window* 추가하여 이 SMS 코드 속성을 재정의할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 2(분)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.wf.refresh_rate

워크플로우의 상태를 확인하는 빈도를 지정합니다. 암호 재설정 프로세스 진행률 표시줄에 표시됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 90000(밀리초)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

password_reset.wf.timeout

워크플로우가 실행되는 최대 대기 시간(밀리초)을 지정합니다. 워크플로우는 암호 재설정 요청 중에 사용자가 제출을 클릭하면 트리거됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 500(밀리초)
- 위치: 암호 재설정 〉 속성

promin.show_records.limit

표시할 기록 표시 링크의 아크 또는 노드에 대해 반환할 수 있는 최대 기록 수를 지정합니다. 설정된 한도보다 많은 기록이 반환되면 링크가 표시되지 않습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100,000(기록)
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가합니다 .

remember_me.max_duration_in_days

사용자가 인스턴스에 재인증하도록 강제 적용하기 전 쿠키가 *remember_me_cookie.duration_in_days* 만료되는 최대 한도를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30(일)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 최대값은 365일입니다.

- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

remember_me_cookie.duration_in_days

"메일 주소 저장" 쿠키의 기본 만료일을 설정합니다. 사용자가 "메일 주소 저장"을 활성화한 상태로 로그인하면 만료 한도 내에 로그인할 때마다 만료 기간이 재설정됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 15(일)

ⓘ 주: 최대값은 30일입니다.

- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sa_analytics.aggregation.include_service

경보 집계에 대한 모든 CI를 포함합니다. **false**인 경우 비즈니스 서비스와 관련되지 않은 CI만 포함합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 경보 집계 및 **RCA** 〉 속성

sa_analytics.aggregation_enabled

경보 집계를 활성화합니다. 서비스 및 경보 그룹에 대한 상관 경보 집계를 활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 경보 집계 및 **RCA** 〉 속성

sa_analytics.alert.severity_threshold

그 이상이 되면 분석에 경보가 포함되는 경보 심각도 임계치입니다. 임계치를 초과하는 심각도의 경보만 경보 집계 및 근본 원인 CI 분석에 포함됩니다.

- 유형: 선택 목록
- 기본값: 정보
- 기타 가능한 값:
  - 경고
  - 경미
  - 중요
  - 위험
- 위치: 경보 집계 및 **RCA** 〉 속성

sa_analytics.rca_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.

비즈니스 서비스에 대한 근본 원인 분석을 사용(**true**) 또는 비활성화(**false**)합니다. 근본 원인 CI를 식별하기 위해 비즈니스 서비스와 관련된 경보에 대한 RCA를 활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 경보 집계 및 **RCA** 〉 속성

sa_analytics.rca.input_purge_days

준비 테이블을 제거합니다(일). RCA 입력이 제거되기 전에 보관되는 일수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 90
- 가능한 값의 범위: 30-180
- 위치: 경보 집계 및 **RCA** 〉 속성

sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs

경보 그룹화를 위한 시간 간격(초) 기준입니다. 경보가 그룹에 포함되기 위해 생성되어야 하는 간격입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 300
- 가능한 값의 범위: 60-900
- 위치: 경보 집계 및 **RCA** 〉 속성

sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs

분석을 위해 경보를 포함할 기간(초)입니다. 경보 집계 분석에 경보를 포함하기 위한 과거 기간입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 86400
- 가능한 값의 범위: 43200-86400
- 위치: 경보 집계 및 **RCA** 〉 속성

sa_analytics.rca.output_purge_days

RCA 출력이 제거되기 전에 보관되는 일수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 3
- 가능한 값의 범위: 3-5
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sa_analytics.rca.query_probability_threshold

그 이상이 되면 대시보드 및 경보 콘솔에 이벤트 관리 RCA 상관 관계가 있는 경보 그룹이 나타나는 신뢰 점수 % 임계치입니다. 그룹이 대시보드 및 경보 콘솔에 이벤트 관리 표시되기 전에 RCA 상관 경보 그룹이 충족해야 하는 신뢰도 점수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 0

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

- 가능한 값의 범위: 0-100
- 위치: 경보 집계 및 **RCA** 〉 속성

sam.install_deletion_deadline

구성 항목으로 검색되지 않을 경우 이 속성에서 정의한 일 수가 지나면 설치된 소프트웨어가 삭제됩니다. 연 디스커버리 속 실행 사이의 일 수보다 큰 값을 사용하십시오.

- 유형: 정수
- 기본값: 7
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

security.list.internal.domains

다른 도메인(이 속성의 쉼표로 구분된 목록에 있는 도메인 제외)은 외부 이메일 도메인으로 분류됩니다. 이러한 외부 도메인에서 받은 이메일의 수는 인스턴스 보안 센터의 외부 수신 이메일 메트릭에 표시됩니다.

- 유형: 선택 문자열
- 기본값: 없음
- 기타 가능한 값: 조직 내 모든 내부 이메일 도메인의 쉼표로 구분된 목록입니다.
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_acc_vis_content.set_assigned_to

할당 대상 속성이 ACC-V에 의해 재정의되는지 여부를 결정합니다.

- 유형: 부울
- 기본값: false

sn_acc_vis_content.assigned_to_user_order

할당 대상 사용자의 소스와 ACC-V에 대한 해당 우선순위를 정의합니다. 정의된 사용자 이름 소스의 순서는 컴퓨터 CI에 대해 할당 대상 사용자가 설정되는 우선순위를 정의하는 데 사용됩니다. 예를 들면 computer_system_username, logged_in_users입니다. 이 두 개의 서로 다른 소스는 컴퓨터 CI에 대한 할당 대상 속성을 결정할 때 어떤 소스에서 파생된 사용자 이름을 우선적으로 결정하는지를 결정합니다.

computer_system_username: 소스는 Windows 머신 wmic computersystem get 사용자 username에 대한 기본 명령에서 파생됩니다.

Logged_in_users: 소스는 OsQuery 테이블에서 로그인한 사용자를 가져오는 OsQuery입니다.

- 유형: 선택 문자열
- 기본값: computer_system_username, logged_in_users

sn_acc_vis_content.persist_os_user_type

ACC-V에 관심이 있는 사용자 유형을 유지합니다.

- 유형: 쉼표로 구분된 매개변수
- 기본값: local,system

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

사용자 이름 또는 이메일 주소와 같은 사용자 ID 정보를 포함하는 결과의 에이전트 클라이언트 수집기 디스커버리 열 이름입니다. 이 속성은 검색된 장치를 사용자 기록(sys_user)에 매핑한 다음 컴퓨터 CI(cmdb_ci_computer) 테이블에서 할당 대상 필드를 설정하는 데 사용됩니다.

- 유형: 문자열

sn_agent.disco_minimum_threshold_for_rediscovery_minutes

지정된 IP에서 마지막 강화 디스커버리 이후 재검색을 트리거할 수 있는 최소 시간(분)입니다. 이렇게 하면 네트워크가 간헐적으로 중단되거나 노트북이 반복적으로 재부팅되는 경우 인핸스 디스커버리 가 너무 자주 실행되는 것을 방지할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 60

sn_agent.disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco

예일 경우 일치하는 기준(discovery_source=ServiceNow)을 사용하여 검색된 CI가 이미 있는지 확인하고, 다시 검색하는 대신 에이전트 기록을 기존 CI에 연결합니다.

- 유형: 부울
- 기본값: true

sn_agent.disco_ci_clobber_of_agentless_disco_threshold_days

에이전트를 사용하여 기존 CI를 다시 검색하는 대신 기존 CI가 연결되는 에이전트 없는 디스커버리를 사용하여 기존 CI를 사용하여 기존 CI가 검색된 이후 최대 일수입니다. 이는 disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco가 true이고 비ACC discovery_source(예 ServiceNow:)이 CI를 검색한 이후 오랜 기간(기본적으로 14일 이상)이 지났을 때 적용됩니다. 이 임계치를 초과하면 ACC가 아닌 discovery_source에서 CI를 이전에 검색했는지 여부에 관계없이 Enhanced 디스커버리가 기존 CI를 실행하고 삭제할 수 있습니다. 이렇게 하면 가장 최근에 검색된 데이터가 CMDB에 존재할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 14

sn_agent.host_data_collection.disable_when_container

예일 경우 호스트 데이터 수집이 발생하고 에이전트 클라이언트 수집기가 컨테이너에서 실행 중인 것으로 확인되면 수신 데이터가 처리되지 않고 호스트 데이터 수집 상태가 사용 안 함으로 설정됩니다.

- 유형: 부울
- 기본값: true

sn_acc_vis_content.persist_sam_usage_metrics

SAM 기본 미터링 기능을 활용하려면 활성화합니다. 이 플래그가 True로 설정되면 osquery를 통해 마지막으로 액세스한 시간을 포함하여 설치된 모든 소프트웨어에 대한 상세 정보를 가져온 후 정보가 소프트웨어 사용〔samp_sw_usage〕 테이블로 이동합니다. 또한 정보를 유지하려면 SAM 플러그인을 활성화해야 합니다.

- 유형: 부울
- 기본값: true

sn_app_insights.minutes_between_triggers

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

동일한 메트릭 트리거에 대한 알림을 보내기 전에 대기할 시간(분)입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30

sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores

p1 예측 모델의 세마포어 메트릭에 대한 데이터에 대한 표준화 요인입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 21

sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load

P1 예측 모델의 sys_load 메트릭에 대한 데이터에 대한 정규화 계수입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 923

sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown

p1 경보 상태를 종료하는 데 필요한 연속 "예측된 p1 없음"(분)입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 5

sn_app_insights.p1_predict_threshold

p1 예측 모델이 p1 경보 상태를 예측하는 데 필요한 최소 신뢰도입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 90

sn_bm_client.dashboard_display_unit

벤치마크 대시보드에서 KPI 값에 사용할 시간 단위입니다. 옵션은 시간 또는 일입니다.

- 유형: 선택 목록
- 기본값: 일
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_chg_soc.change_soc_initial_limit

변경 일정을 로드할 때 표시할 change_request 기록 수를 정의합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 40
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit

변경 일정을 스크롤할 때 표시할 change_request 기록 수를 정의합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 20
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_chg_soc.change_soc_total_limit

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

변경 일정에 표시할 수 있는 총 change_request 기록 수를 정의합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification

변경 일정을 고정하거나 고정 해제하라는 메시지를 표시합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_chg_soc.schedule_window_days

변경 일정 페이지에 중단 및 유지관리 기간 범위를 표시할 때 change_request 기록의 각 시작/끝의 앞과 뒤에 추가할 일 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_disco_cd.scheduled_job_time_out_in_mins

이 속성은 클라우드 자원에 대한 예약된 작업의 최대 실행 시간(분)의 값을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 120

sn_disco_certmgmt.cert_task_default_approval_group

이 속성은 자동화된 워크플로우에 대한 인증서를 새로 요청, 갱신 또는 해지하기 위한 수동 승인 프로세스의 기본 승인 그룹 이름을 인증 인벤토리 및 관리 설정하는 데 사용됩니다. 승인 그룹을 콤마로 구분하여 두 개 이상 추가할 수 있습니다. 이 작업은 현재 도메인 그룹을 먼저 선택한 다음 전역 도메인 그룹을 선택합니다. 그룹을 찾을 수 없으면 작업이 실패합니다.

- 유형: string
- 기본값: 없음

sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period

이 속성은 주문되는 인증서의 유효 기간을 설정하는 데 사용됩니다.인증 인벤토리 및 관리

- 유형: 정수
- 기본값: 1000일

sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority

이 속성은 에서 신규 및 갱신 작업 우선순위를 구성하는 데 사용됩니다.인증 인벤토리 및 관리 값 1, 2, 3, 4, 5를 허용합니다. 잘못된 값(〈1 || 〉5 || 기타 문자열)이 제공되면 값은 P3으로 되돌아갑니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 3(속성이 없는 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.

sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority

이 속성은 에서 취소 작업 우선순위를 구성하는 데 사용됩니다.인증 인벤토리 및 관리 값 1, 2, 3, 4, 5를 허용합니다. 잘못된 값(〈1 || 〉5 || 기타 문자열)이 제공되면 값은 P1로 되돌아갑니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1(속성이 없는 경우)

sn_global_searchui.hide_results_count

전역 검색 페이지에서 검색 그룹 및 테이블에 대해 일치하는 기록 수를 숨기거나(예) 표시(아니오)합니다.

이 속성을 수정하려면 시스템 속성 테이블을 열기 전에 애플리케이션 선택기에서 향상된 글로벌 검색 **UI**를 선택하십시오.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs

MID 주제 디스커버리 AI 검색 결과에서 값을 예로 변경하여 카탈로그 결과를 표시합니다. 기본적으로 이러한 MID 주제 AI 검색 결과에는 지식베이스 결과만 표시됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled

애니메이션 스파클 ✦ LLM 응답이 최종 사용자에게 스트리밍되는 동안 아이콘이 나타납니다. 애니메이션 반짝임 ✦ 응답이 완전히 로드되면 아이콘이 정적 브랜드 가상 에이전트 아이콘으로 변경됩니다. 이 시스템 속성이 false로 설정되면 애니메이션 줄임표 ••• 아이콘이 메시지 로드 후에 나타납니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items

합성된 응답이 단일 작업만 반환하는 경우 작업을 자동으로 시작할지 여부를 구성합니다. 기본적으로 주제만 가상 에이전트 자동으로 시작됩니다. 합성된 응답이 단일 대화형 카탈로그 항목, 정보와 지식베이스 함께 단일 가상 에이전트 주제 또는 정보와 지식베이스 함께 단일 대화형 카탈로그 항목을 반환할 때마다 이를 구성할 수 있습니다.

- 유형: string
- 기본값: 주제
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 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.

sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled

종결 잡담이 인식될 때마다 대화를 종료하라는 확인 메시지를 포함합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

subscription.custom_table.enforce_entitlement

프로덕션 또는 비프로덕션 환경에서 모바일 스튜디오와 같은 특정 애플리케이션을 사용할 때 사용자 지정 테이블 주위에 가드레일을 사용할 수 있습니다.

true로 설정하면 이 속성은 인스턴스에 있는 활성 구독에 따라 Mobile Studio와 같은 애플리케이션에서 사용할 수 있는 사용자 지정 테이블 목록을 사용자가 사용할 수 있는 테이블로 제한합니다. 이러한 가드레일을 제거하려면 속성을 **false** 로 설정하면 활성 구독 권리에 관계없이 모든 사용자 지정 테이블에 액세스할 수 있습니다.

- 유형: 부울
- 기본값:
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

주: 이 속성을 **false** 로 설정하면 권리가 부여되지 않을 수 있는 사용자 지정 테이블이 있는 애플리케이션을 사용할 수 있습니다. 선택한 애플리케이션에 사용할 수 있는 사용자 지정 테이블(있는 경우)을 결정하려면 활성 구독에 대한 서비스 설명을 참조하십시오.

sys_par_insights_enabled

사전 예방적 분석 기능을 활성화합니다.

- 유형: 예/아니오(부울)
- 기본값: true
- 위치: 값을 변경하려면 시스템 속성 테이블에서 이 속성을 만듭니다.
- 추가 정보: 시스템 속성 추가

태블릿.바닥글.텍스트

태블릿 UI의 바닥글에 표시되는 텍스트입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: Copyright ServiceNow 2012
- 위치: 시스템 속성 〉 태블릿 **UI** 속성

태블릿.헤더.텍스트

태블릿 UI 헤더의 오른쪽에 표시되는 텍스트입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: ServiceNow
- 위치: 시스템 속성 〉 태블릿 **UI** 속성

시스템 속성 추가

시스템 동작을 제어하는 속성을 추가하거나 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.

시스템 속성 추가

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

고유의 애플리케이션에 대한 시스템 속성을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음에 대한 교육을 받습니다. ServiceNow# 개발자 사이트 .

이 태스크 정보
시스템의 일부 속성은 기본적으로 인스턴스에 표시되지 않으며 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가해야 합니다. 기능에 속성을 추가해야 하는 경우 시스템 속성을 추가할 수 있습니다.

중요사항: 시스템 속성은 거의 변경되지 않거나 변경되지 않는 구성 정보를 저장합니다. 시스템 속성을 변경하거나 추가할 때마다 시스템은 캐시를 플러시하여 클러스터의 모든 노드를 동기화된 상태로 유지합니다. 이 캐시 플러시는 1분에서 10분 동안 성능 비용이 매우 높기 때문에 과도하게 수행될 경우 중단이 발생할 수 있습니다. 이러한 중단을 방지하려면 시스템 속성을 사용하여 한 달에 한두 번 이상 변경되는 구성 정보를 저장하지 마십시오. 대신 사용자 지정 테이블을 사용하여 정기적으로 변경되는 구성 정보를 저장하십시오.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. 속성 이름을 검색하여 속성이 없는지 확인합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 속성의 데이터베이스 이름을 사용하여 시스템 속성 양식을 작성합니다.

   올바른 데이터 유형을 지정하고 속성에서 사용할 새 값을 추가해야 합니다.

   추가하는 속성에 이미 기본값이 포함되어 있습니다. 속성을 추가하여 이 값을 변경합니다.

필드	설명
이름	만들고 있는 속성의 이름입니다.
설명	속성의 기능을 설명하는 간략하고 설명적인 구문을 입력합니다.
선택	선택 목록을 표시하는 쉼표로 구분된 값입니다. 다른 선택 목록 레이블과 값이 필요하면 등호 (=)를 사용하여 레이블과 값을 분리합니다. 예를 들어, ##=0000FF,##=FF0000, ##=00FF00 은 목록에 파랑, 빨강 및 녹색 을 표시하고 해당하는 16진수 값은 속성 값 필드에 저장합니다.
유형	목록에서 적절한 데이터 유형(예: 정수, 문자열 또는 **true|false)**을 선택합니다.
값	속성에 대해 원하는 값을 설정합니다. 모든 속성 값은 문자열로 저장됩니다. `gs.getProperty()` 메서드를 통해 속성을 검색할 때 결과를 문자열로 처리하십시오. 예를 들어, True|False 속성은 부울값이 아닌 'True' 또는 'False'(문자열)를 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.

필드	설명
캐시 무시	시스템은 구성 설정을 위해 데이터베이스를 쿼리하지 않도록 시스템 속성 값을 서버 측 캐시에 저장합니다. 시스템 속성 값을 변경하면 시스템은 항상 sys_properties 테이블의 캐시를 플러시합니다. 이 필드를 사용하여 다른 모든 서버 측 캐시에서 이 속성 값을 플러시할지 여부를 결정합니다. 기본적으로 선택이 취소된 확인란은 시스템이 모든 서버 쪽 캐시를 플러시하고 데이터베이스에서 현재 속성 값을 검색함을 의미합니다. 모든 캐시에 현재 속성 값이 있는지 확인하려면 확인란을 선택하지 않은 상태로 둡니다. 일부 서버 쪽 캐시의 플러시를 무시하여 sys_properties 테이블에 대한 캐시만 플러시하고 다른 모든 캐시에서는 이전 속성 값을 유지하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션을 사용하면 모든 캐시를 플러시하고 새 속성 값을 검색하는 성능 비용을 방지할 수 있습니다. 일반적으로 한 달에 두 번 이상 자주 변경되는 시스템 속성이 있고 속성 값이 sys_properties 테이블에만 저장되는 경우에만 확인란을 선택하고 캐시 무시를 활성화해야 합니다.
프라이빗	이 속성을 예로 설정하여 업데이트 세트를 통해 이 속성이 임포트되지 않도록 합니다. 시스템 속성을 비공개로 유지하면 한 인스턴스의 설정이 다른 인스턴스의 값을 덮어쓰지 않습니다. 예를 들어, 개발 인스턴스의 시스템 속성이 프로덕션 인스턴스와 동일한 값을 사용하는 것을 원하지 않을 수 있습니다.
읽기 역할	이 속성에 대한 읽기 권한이 있는 역할을 정의합니다.
쓰기 역할	이 속성에 대한 쓰기 권한이 있는 역할을 정의합니다.

5. 제출을 선택합니다.
   속성 이름에 따라 관리자는 새 모듈을 통해서만 값을 변경할 수 있습니다. 시스템 속성의 속성 페이지 중 하나에 나타날 수도 있습니다.

   주: 캐시 무시 확인란을 선택하면 매개변수가 변경될 때 시스템에서 서버 캐시를 플러시합니다.

시스템 속성 모듈 생성

애플리케이션 내비게이터에 모듈을 추가하면 시스템 속성 목록에 액세스할 수 있습니다. 이 모듈을 사용하면 시스템 속성 테이블에 속성을 쉽게 추가할 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 〉 시스템 정의 〉 애플리케이션 메뉴.
2. 속성 테이블을 추가할 애플리케이션(예: 시스템 속성)을 검색합니다.
   관리자가 아닌 사용자가 액세스할 수 없도록 관리자 역할로 제한된 애플리케이션을 선택합니다.
3. 모듈 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식 필드를 작성합니다.

필드	설명
직위	모듈 이름입니다. 예를 들어 모든 속성을 선택할 수 있습니다.
애플리케이션 메뉴	모듈이 나타나는 애플리케이션 메뉴의 이름을 지정합니다. 이 필드는 모듈 관련 목록에 접근한 애플리케이션의 이름으로 자동으로 채워져야 합니다.
링크 유형	이 모듈이 열리는 링크의 유형을 지정합니다. 시스템 속성 목록을 보려면 기록 목록을 선택합니다.
테이블	모듈에서 사용하는 테이블을 지정합니다. 시스템 속성 [sys_properties]을 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. 모듈이 생성되었는지 확인합니다. 예를 들어 시스템 속성 〉 모든 속성.

다음에 수행할 작업
시스템 속성 모듈 목록에 대한 추가 매개변수를 포함하려면 모듈 만들기를 참조하십시오.

쿼리 조인 및 복잡성 크기 제한

플랫폼은 관계형 데이터베이스를 사용하여 데이터를 저장합니다. 데이터 검색에는 단일 결과 집합을 만들기 위해 여러 조인이 포함될 수 있습니다. 이러한 조인은 일반적으로 간단하지만 경우에 따라 시스템은 매우 큰 조인을 실행하여 많은 수(〉20)의 테이블을 가져올 수 있습니다.

데이터베이스 엔진은 일반적으로 여러 조인을 매우 잘 처리합니다. 관계형 모델은 조인이 저렴하고 효율적이라고 가정하며 이는 일반적으로 사실입니다. 그러나 드물게 매우 큰 조인으로 인해 데이터베이스 성능 문제가 발생할 수 있습니다.

이러한 잠재적 복잡성을 완화하려면 다음 속성을 사용하여 조인 복잡성 및 크기를 제한합니다.

시스템 속성 > 시스템으로 이동하여 다음 설명이 포함된 속성을 찾습니다.

쿼리당 최대 데이터베이스 조인 수입니다. 값이 작을수록 시스템에서 더 많은 수의 덜 복잡한 쿼리를 발행합니다. 값이 클수록 쿼리당 복잡성이 추가되지만 쿼리 수가 줄어듭니다. 많은 조인 수로 인해 알려진 데이터베이스 문제가 없는 경우 이 속성은 변경되지 않은 상태로 유지되어야 합니다.

이 속성은 시스템이 선호하는 최대 조인 수를 지정합니다. 특정 엣지 케이스에서는 더 복잡한 쿼리를 실행해야 할 수도 있지만 일반적으로 이 수를 초과하는 조인은 발급되지 않습니다. 예를 들어, 값이 10이면 지정된 쿼리에서 10개 이하의 테이블이 함께 조인됩니다.

시스템은 필요한 데이터를 검색하기 위해 더 많은 쿼리를 실행하여 더 적은 조인을 보완해야 하므로 이 수를 줄이면 더 많은 쿼리가 데이터베이스로 전송됩니다. 대부분의 경우 이 매개변수를 조정하면 역효과를 낳습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 많은 조인 수로 인해 알려진 데이터베이스 문제가 없는 경우 이 매개 변수는 변경되지 않은 상태로 유지되어야 합니다.

웹 프록시

여러 속성이 웹 프록시 구성을 지원합니다.

주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 이러한 속성을 설정합니다.

프록시 설정 속성

속성	설명	예제
glide.http.proxy_host	프록시 서버 호스트 이름 또는 IP 주소를 지정합니다. • 유형: string • 기본값: 없음	proxy.company.com, 192.168.34.54
glide.http.proxy_port	프록시 서버의 포트 번호를 지정합니다. • 유형: string • 기본값: 없음	8080, 9100
glide.http.proxy_username	프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 사용자 이름을 지정합니다. • 유형: string • 기본값: 없음	프록시 사용자
glide.http.proxy_password	프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 암호를 지정합니다. • 유형: string • 기본값: 없음	암호
glide.email.override.url	인스턴스 URL 대신 이메일로 전송된 링크를 사용할 URL을 설정합니다. URL은 nav_to.do로 끝나야 합니다. • 유형: string • 기본값: 인스턴스 URL	https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do

NTLM 인증

NTLM은 기본 웹 서버에서 지원하는 인증 프로토콜 중 가장 복잡합니다.

NTLM은 HttpClient 와 같은 기본 웹 서버에서 지원하는 인증 프로토콜 중 가장 복잡합니다. 공개적으로 사용 가능한 사양이 없는 독점 Microsoft 프로토콜입니다. NTLM의 초기 버전은 설계의 결함으로 인해 다이제스트 인증보다 덜 안전했습니다. 그러나 이러한 문제는 Windows NT 4용 서비스 팩에서 수정되었으며 이제 이 프로토콜은 다이제스트 인증보다 더 안전한 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.

NTLM 인증을 사용하려면 서버의 도메인 이름 또는 기본 자격 증명에 대해 NTCredentials 인스턴스를 사용할 수 있어야 합니다. NTLM은 영역 개념을 사용하지 않으므로 HttpClient는 서버의 도메인 이름을 영역의 이름으로 사용합니다. 또한 NTCredentials에 제공된 사용자 이름에는 도메인을 접두사로 사용할 수 없습니다.

- 정답: adrian
- 잘못된 예: DOMAIN\adrian

NTLM의 작동 방식에는 기본 및 다이제스트 인증과 비교하여 몇 가지 중요한 차이점이 있습니다. 이러한 차이는 일반적으로 HttpClient에서 처리됩니다. 그러나 이러한 차이점을 이해하면 NTLM 인증을 사용할 때 문제를 방지하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- NTLM 인증은 HttpClient API 측면에서 다른 형태의 인증과 거의 동일하게 작동합니다. 유일한 차이점은 UsernamePasswordCredentials 대신 NTCredentials를 제공해야한다는 것입니다 (NTCredentials는 실제로 UsernamePasswordCredentials 를 확장하므로 필요한 경우 응용 프로그램 전체에서 NTCredentials 를 사용할 수 있습니다).
- NTLM 인증의 영역은 연결된 컴퓨터의 도메인 이름입니다. 서버에는 종종 여러 도메인 이름이 있기 때문에 문제가 될 수 있습니다. HostConfiguration에서 지정한 대로 HttpClient가 연결하는 도메인 이름만 자격 증명을 조회하는 데 사용됩니다. 처음에 NTLM 인증을 테스트할 때는 영역을 기본값으로 사용되는 null로 전달하는 것이 가장 좋습니다.
- NTLM은 요청이 아닌 연결을 인증합니다. 따라서 새 연결이 이루어질 때마다 인증해야 하며 인증 중에 연결을 열린 상태로 유지하는 것이 중요합니다. 이러한 이유로 NTLM은 프록시 서버와 웹 서버 모두에서 인증하는 데 사용할 수 없으며 HTTP 1.0 연결 또는 HTTP 연결 유지를 지원하지 않는 웹 서버에서 NTLM을 사용할 수 없습니다.

주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 이러한 속성을 설정합니다.

NTLM 인증

속성	설명	예제
glide.http.proxy_ntusername	NTLM 인증을 사용하여 프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 사용자 이름을 지정합니다. • 유형: string • 기본값: 없음	username
glide.http.proxy_ntpassword	NTLM 인증을 사용하여 프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 암호를 지정합니다. • 유형: string • 기본값: 없음	암호
glide.http.proxy_nthost	NTLM 인증을 사용하여 프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 호스트 이름을 지정합니다. • 유형: string • 기본값: 없음	nthost
glide.http.proxy_ntdomain	NTLM 인증을 사용하여 프록시 서버를 인증하는 데 사용되는 도메인을 지정합니다.	DOMAIN

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

NTLM 인증

속성	설명	예제
	• 유형: string • 기본값: 없음	

SOAP 클라이언트용 프록시 서버

관리자는 MID 서버 또는 ODBC 드라이버와 같은 SOAP 클라이언트에 대해 별도의 프록시 설정을 지정할 수 있습니다.

MID 서버용 프록시 서버를 지정하려면 MID 서버 구성을 참조하십시오.

ODBC 드라이버에 대한 프록시 서버를 지정하려면 프록시 서버를 사용하도록 ODBC 구성을 참조하십시오

프록시 서버 바이패스

관리자는 특정 URL 또는 URL 패턴에 대해 프록시 서버를 바이패스하도록 인스턴스를 구성할 수 있습니다.

일반적으로 내부 주소에는 SOAP 통신을 위한 프록시 서버가 필요하지 않습니다.

프록시 서버 바이패스

속성	설명	예제
glide.http.proxy_bypass_list	프록시 서버를 우회하는 세미콜론으로 구분된 주소 목록을 지정합니다. 별표를 와일드카드 문자로 사용하여 주소의 전체 또는 일부를 지정합니다. • 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블	127.0.0.1;*.internal.com;localhost

관리자 센터

관리자 센터 은 플랫폼 소유자와 관리자가 플랫폼 기능에 액세스하고, 새로운 애플리케이션을 검색하고, 지능적이고 실행 가능한 통찰력을 얻을 수 있는 중앙 허브를 제공합니다.

관리자 센터 애플리케이션을 사용하여 제공되는 애플리케이션의 기능과 비즈니스 목표를 달성하기 위해 구현할 수 있는 방법을 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.

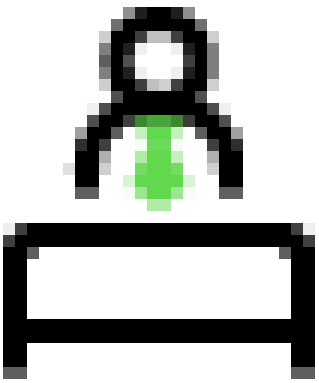
시작하기

탐색



관리자 센터에 대해 알아보기

관리자



관리자 홈페이지 기능을 관리하는 방법 알아보기

검색



비즈니스 성과별로 구성된 채택 블루프린트, 권장 채택 여정을 검색합니다.

구성



구성 허브를 사용하여 애플리케이션을 구성하는 방법에 대해 자세히 알아보기

참조



앱에 대한 기타 정보에 대해 알아보기

문제 해결 및 도움 받기

- 에 대해 질문 또는 답변하기 관리자 센터 (LES)의 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색

관리자 센터 탐색

관리자는 관리자 센터를 통해 인스턴스를 중앙 집중식으로 제어하고 플랫폼 기능, 애플리케이션, 구성 가능한 관리자 대시보드에 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.

관리자 센터 개요

Admin Center는 포괄적인 플랫폼 관리 솔루션으로, 플랫폼 기능, 애플리케이션 검색 및 지능적인 통찰력에 대한 액세스를 제공하여 정보에 입각한 의사 결정을 지원합니다.

관리자 센터 사용자

관리자 센터 에는 다음 사용자가 있습니다.

사용자	설명
시스템 관리자(admin)	인스턴스의 모든 애플리케이션과 기능에 액세스하려면 관리자 역할이 필요합니다.

관리자 센터 이점

이점	기능	사용자
관리자메뉴를 통해 모든 주요 애플리케이션 탐색	관리자 센터 요약	시스템 관리자
단일 페이지에서 모든 관리 작업을 관리하고 추적합니다.	관리자 홈	시스템 관리자
Adoption Blueprint를 통해 비즈니스 목표를 달성하는 데 사용할 수 있는 모든 애플리케이션과 기능에 액세스	채택 블루프린트	시스템 관리자
구성 허브를 통해 단일 페이지 경험에서 관련 애플리케이션 및 정보 확대	구성 허브	시스템 관리자

다음으로 살펴볼 내용

사용에 관리자 센터대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 관리자 홈 관리
- 채택 블루프린트 검색
- 구성 허브
- 관리자 센터 참조

관리자 센터 요약

를 처음 접 관리자 센터하는 경우 이 요약을 읽고 제품이 무엇을 할 수 있는지 알아보십시오.

첫 관리자 센터 번째 중지 환경은 관리자 홈페이지입니다. 이를 통해 단일 페이지 환경 내에서 모든 관리 작업을 관리하고 추적할 수 있습니다. 인스턴스 데이터를 기반으로 작업의 우선순위를 지정할 수 있습니다. 관리자 홈 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 관리자 홈 .

관리자 센터 관리자가 필요로 하는 여러 주요 애플리케이션에 쉽게 액세스할 수 있습니다. 관리자 홈페이지의 관리자 메뉴에서 직접 이러한 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.

- Adoption Blueprint: Adoption Blueprint에는 비즈니스 목표를 달성하기 위해 권장되는 사용 가능한 애플리케이션과 기능이 나열됩니다. 일련의 앱과 기능으로 전략적 비즈니스 개선을 목표로 할 수 있습니다. 자세한 내용은 채택 블루프린트 문서를 참조하십시오.

  주: Adoption Blueprint 플랫폼 기능은 인스턴스 업그레이드 Tokyo 이상에서 기본적으로 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 관리자Now Assist 관리자: 콘솔을 사용하면 기능 및 기술을 설정, 구성 및 모니터링하는 Now Assist 데 필요한 중요한 정보에 빠르고 쉽게 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist 관리자 콘솔 문서를 참조하십시오.
- 애플리케이션 관리자: 관리자는 애플리케이션을 사용하여 인스턴스에 라이센스가 부여된 애플리케이션 및 플러그인을 설치, 업데이트 및 관리할 수 있습니다 애플리케이션 관리자 . 자세한 내용은 애플리케이션 관리자 문서를 참조하십시오.

  주: 애플리케이션 관리자 스토어 애플리케이션은 인스턴스 업그레이드 Vancouver 이상에서 기본적으로 사용할 수 있습니다.

- 보안 센터: 이 애플리케이션을 사용하면 보안 센터 조직에서 배포의 보안을 유지할 수 있습니다 ServiceNow . 자세한 내용은 보안 센터 문서를 참조하십시오.

  주: 보안 센터 는 인스턴스 업그레이드를 통해 릴리스 이상에서 기본적으로 Vancouver 사용할 수 있습니다. 이전 릴리스의 경우 스토어에서 설치할 ServiceNow 수 있습니다.

- 구독 관리: 구독을 사전에 관리하고 애플리케이션을 사용하여 구독 관리 인스턴스의 구독 사용량을 모니터링합니다. 자세한 내용은 구독 관리 문서를 참조하십시오.

  주: 레거시 버전은 구독 관리 릴리스와 함께 기본적으로 사용할 수 있습니다 Vancouver . 에서 인스턴스에 새 버전을 구독 관리Vancouver 설치할 수 있습니다 ServiceNow# Store. 인스턴스에 레거시 버전과 새 버전을 모두 포함할 수도 있습니다 Vancouver .

- 구성 허브: 구성 허브 애플리케이션을 사용하여 선택한 애플리케이션과 관련된 모든 관련 상세 정보를 액세스하고 확대합니다. 또한 단일 화면에서 델타 변경 사항, 초과 할당된 라이센스 및 커스터마이제이션을 추적하고 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 구성 허브 문서를 참조하십시오.

  주: 구성 허브 스토어 애플리케이션은 기본적으로 패치 2 이상의 인스턴스 업그레이드를 Vancouver 통해 사용할 수 있습니다.

- 업그레이드 관리: 포괄적이고 효율적인 업그레이드 경험을 위해 ServiceNow 업그레이드 관리를 활용합니다. 한 곳에서 필요한 모든 도구와 인사이트에 액세스하여 업그레이드 프로세스를 간소화합니다. 자세한 내용은 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

의 ServiceNow 커뮤니티관리자 경험 제품 허브에 액세스하여 관리자 센터 및 애플리케이션에 대한 추가 자원을 확인할 수도 있습니다.

관리자 홈 관리

직관적인 대시보드로 일상적인 관리 작업을 제어하십시오. 필수 작업과 도구에 빠르게 액세스하고 관리하여 생산성을 높입니다.

관리자 홈

대시보드의 카드에 빠르게 액세스하여 인스턴스에 대한 일상적인 관리 작업과 도구를 관리하고 추적합니다. 이를 통해 즉각적인 주의가 필요할 수 있는 인스턴스의 우선순위가 높은 인시던트나 문제에 대해 최신 정보를 얻을 수 있습니다.

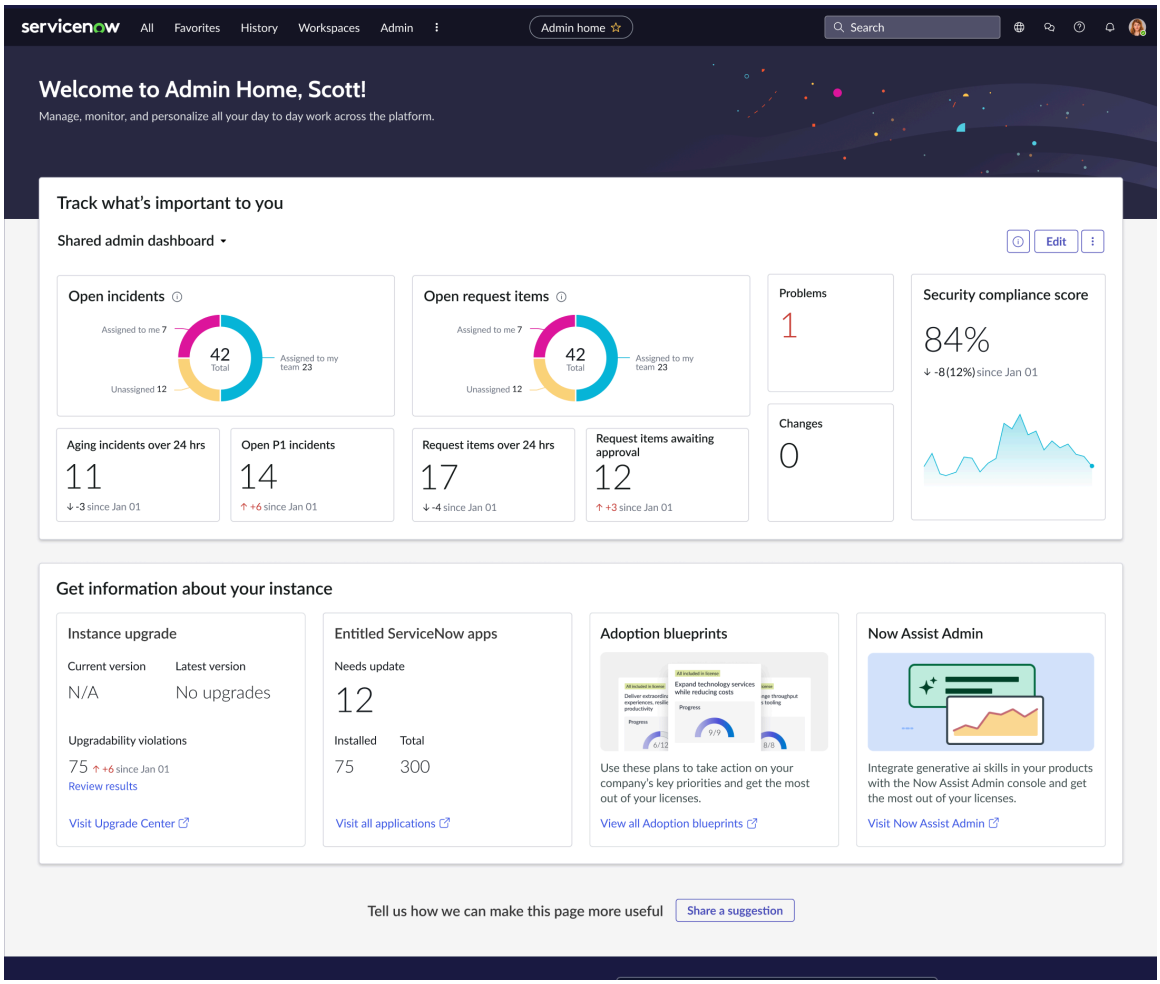
https://www.youtube.com/watch?v=CcawQzC4uuk

고급 관리자 홈페이지를 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

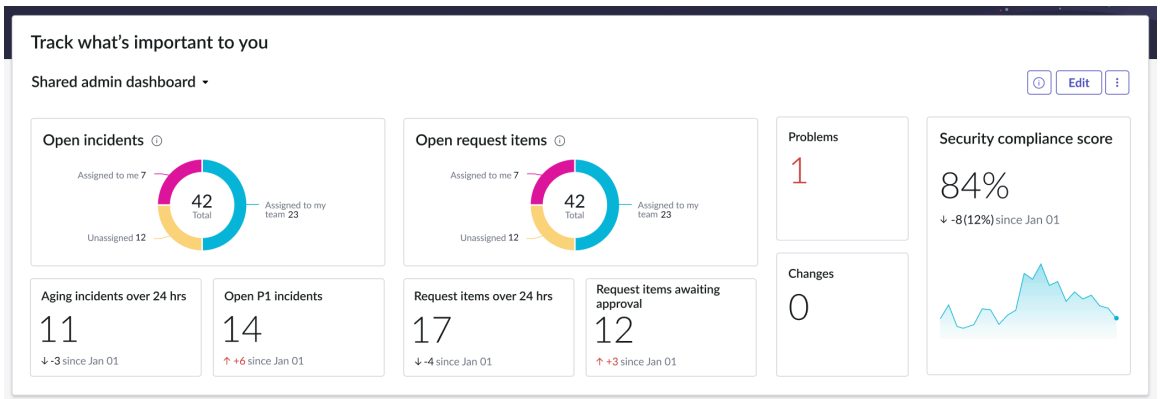
- 중요하고 우선순위가 높은 인시던트에 대한 알림 받기
- 인스턴스의 문제 및 변경 사항에 대한 최신 정보 받기
- 가장 중요한 항목을 기반으로 개인화된 대시보드를 만들고 전환하십시오

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

- 인스턴스의 현재 버전, 예약된 업그레이드 및 라이센스가 부여된 애플리케이션 상태에 대한 최신 정보를 받아보십시오.
- 인스턴스의 델타 변경 내용에 대한 포괄적인 단일 페이지 뷰 가져오기



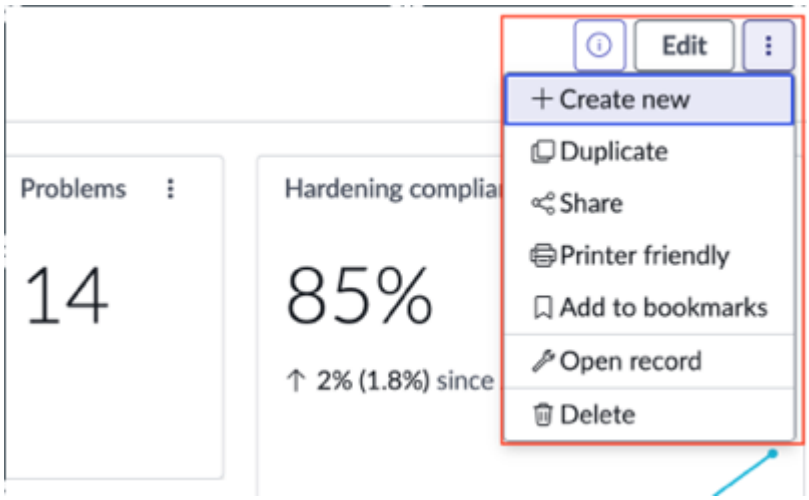
중요한 정보 추적



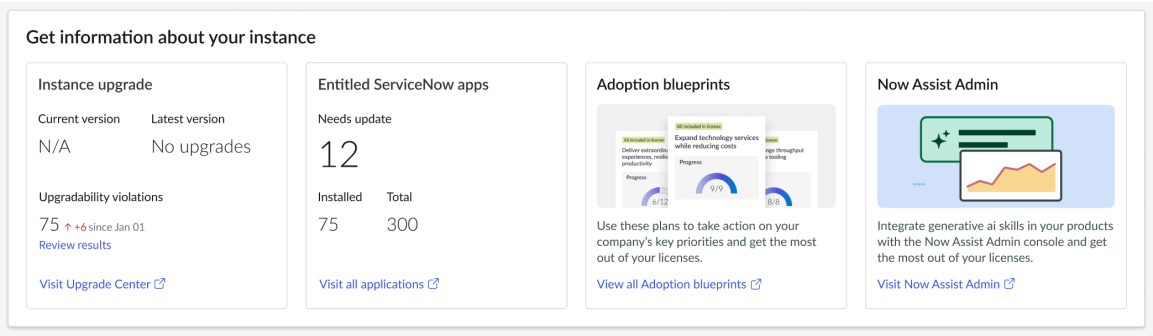
관리자 홈페이지의나에게 중요한 사항 추적 섹션은 미해결 인시던트, 미해결 요청 등과 같은 주요 정보에 대한 인사이트를 제공합니다. 이 정보는 기본 공유 대시보드에서 사용할 수 있습니다. 각 카드를 클릭하면 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

주: 공유 관리자 대시보드에서 카드를 추가하거나 제거할 수 없습니다. 대신 카드를 수정하려면 먼저 새 대시보드 만들기를 선택하여 새 대시보드를 만들어야 합니다. 그런 다음 필요에 따라 새 대시보드를 수정하고 공유 옵션을 사용하여 다른 관리자와 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.



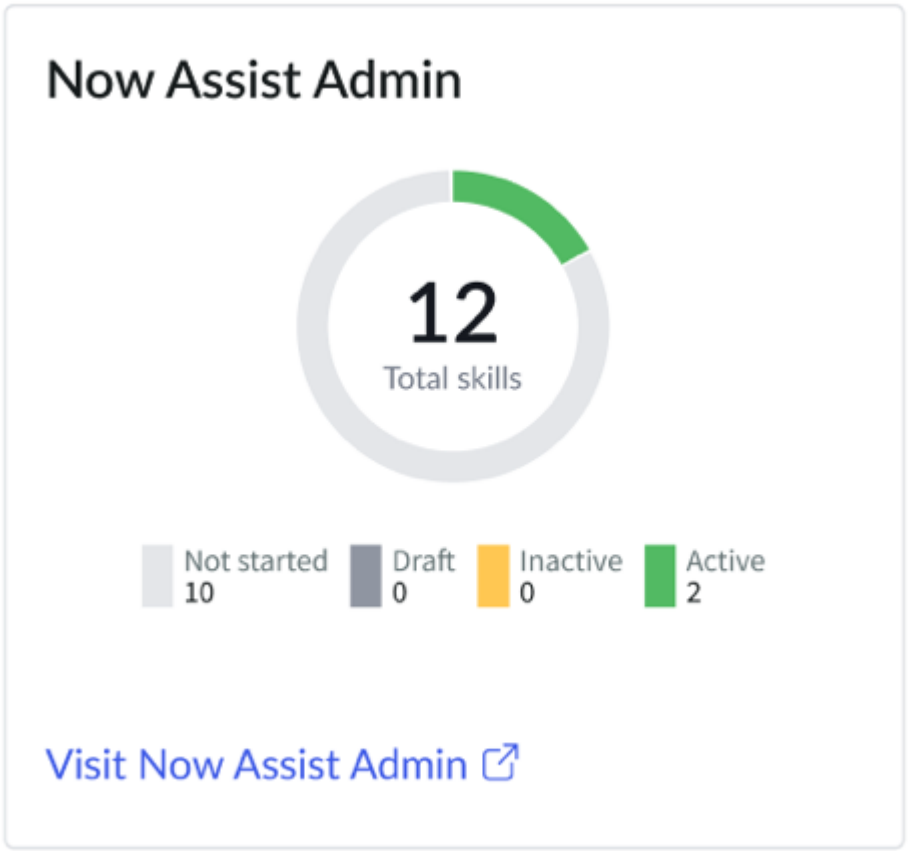
인스턴스에 대한 정보 가져오기



관리자 홈페이지의인스턴스에 대한 정보 가져오기 섹션에는 인스턴스의 현재 버전, 위반 및 예약된 업그레이드에 대한 정보가 표시됩니다. 또한 라이센스가 부여된 애플리케이션의 상태도 인스턴스에 설치된 애플리케이션 목록, 업데이트해야 하는 애플리케이션 목록, 에 쉽게 액세스할 채택 블루프린트수 있는 카드로도 표시됩니다.

인스턴스에 하나 이상의 Now Assist 플러그인이 설치되어 있는 경우 인스턴스의 Now Assist 기술 상태를 표시하는 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.



입니다.

채택 블루프린트 검색

Adoption Blueprint는 비즈니스 목표를 달성하는 데 도움이 되는 제안 솔루션과 함께 애플리케이션 및 기능의 로드맵을 제공합니다.

다음을 살펴보고 입양 블루프린트에 대해 자세히 알아보십시오.

- 채택 블루프린트 개요: 채택 블루프린트의 개요와 비즈니스 목표를 달성하기 위한 제안 로드맵을 확인합니다.
- 채택 블루프린트 선택: 조직의 비즈니스 목표와 밀접하게 관련된 6가지 채택 블루프린트를 선택할 수 있습니다.
- 선택한 Adoption Blueprint에 대한 애플리케이션 설치: 선택한 Adoption Blueprint에 따라 설치해야 하는 모든 애플리케이션, 플러그인 및 기능을 파악합니다.

채택 블루프린트

Adoption Blueprint는 사용자에게 제공되는 애플리케이션과 기능, 그리고 비즈니스 목표를 달성하는 데 권장되는 솔루션을 표시합니다.

채택 블루프린트 개요

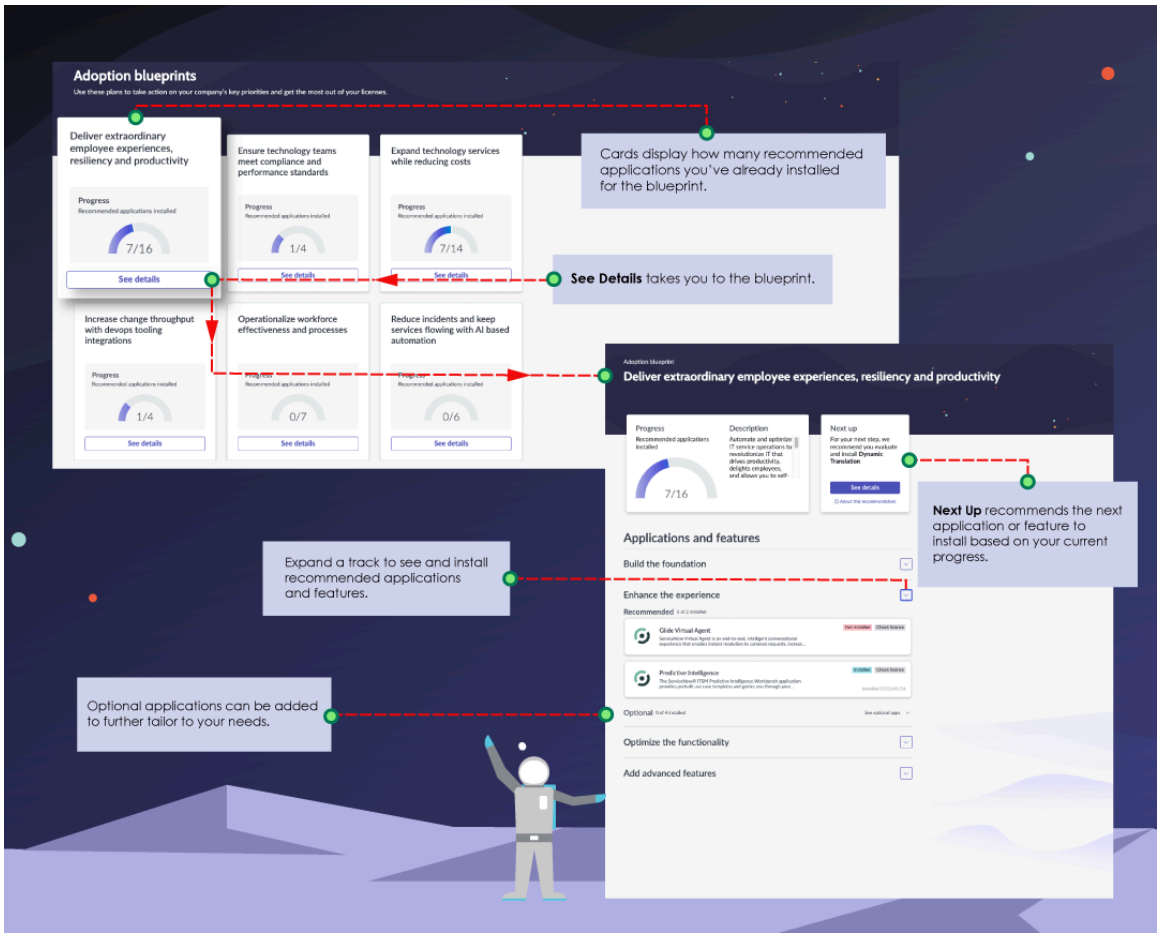
채택 블루프린트는 조직이 성장을 달성하는 데 필요한 구체적이고 측정 가능한 결과입니다. 일련의 앱과 기능으로 전략적 비즈니스 개선을 목표로 할 수 있습니다.

권장되는 채택 블루프린트를 기반으로 하는 몇 가지 목표는 다음과 같습니다.

- 조직의 목표를 효율적으로 충족할 수 있도록 운영 최적화
  - 고품질 서비스의 서비스 운영 비용 절감
  - 트랜잭션 간소화 및 자동화에 집중

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

- 우선순위 지정, 효율성 및 운영 보고를 개선하여 위험을 보다 효율적으로 관리
- 적절한 자원 활용으로 원활한 직원 경험을 제공하여 참여와 생산성 향상



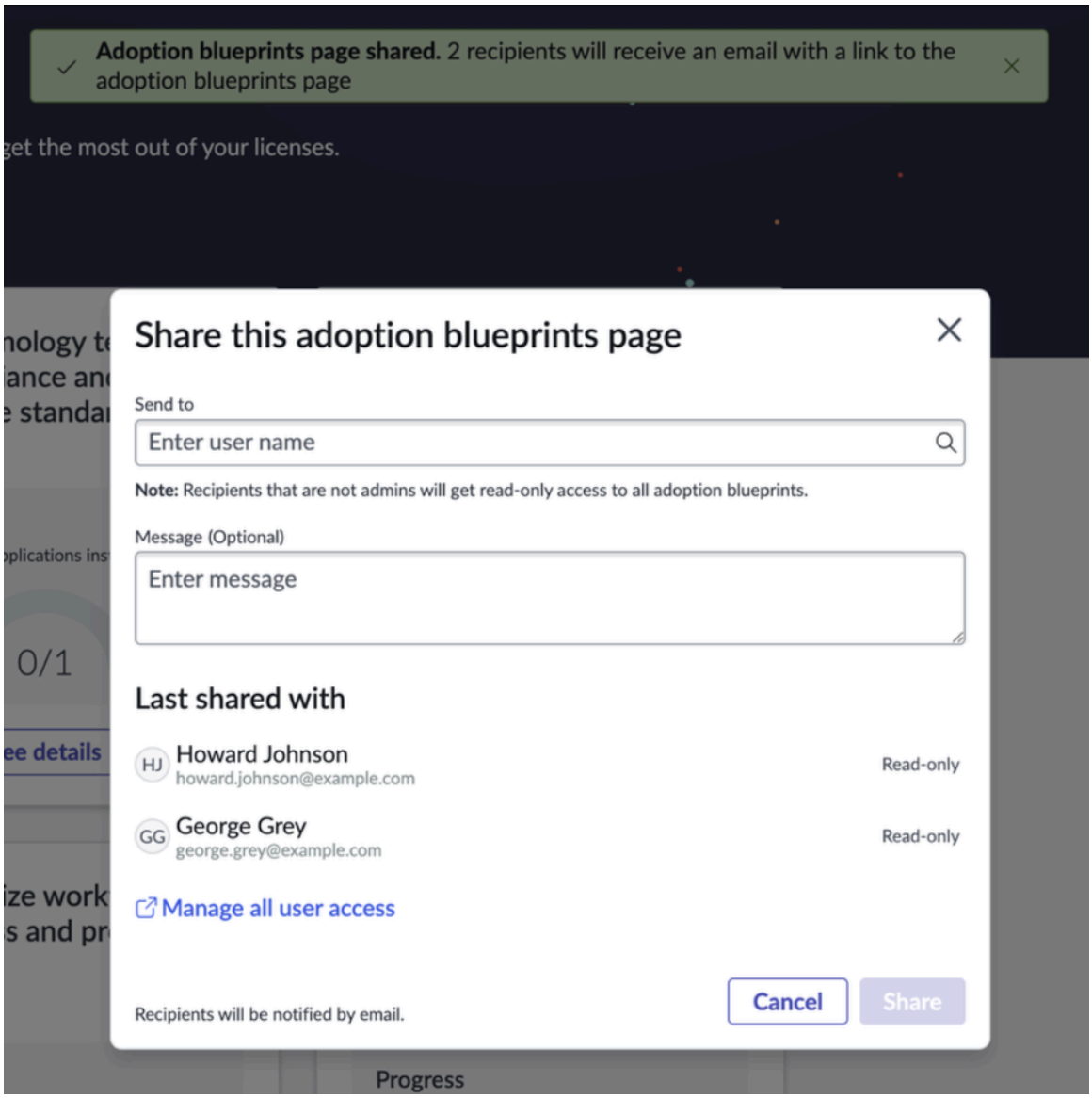
각 채택 블루프린트에는 전략적 목표를 향해 노력하는 동안의 진행 상황이 표시됩니다. 설치된 애플리케이션 수에는 권장 애플리케이션만 포함됩니다.

자세한 내용은 입양 블루프린트 선택 문서를 참조하십시오.

Adoption Blueprint, 권장 애플리케이션 및 기능에 대한 정보를 공유하려면 공유를 선택합니다. 두 명 이상의 수신자와 정보를 공유할 수 있습니다. 수신자는 이메일을 통해 알림을 받습니다. 이전에 세부 정보를 공유한 사람들도 볼 수 있습니다.

주: 관리자가 아닌 사용자와 정보를 공유하는 경우 공유 기능은 관리자가 아닌 사용자에게 읽기 전용 액세스 권한을 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.



Adoption Blueprint를 선택하면 선택한 Adoption Blueprint 내의 권장 애플리케이션 및 기능에 대한 다음 트랙이 표시됩니다.

- 기초 빌드
- 사용자 환경 개선
- 기능 최적화
- 고급 기능 추가

권장되는 애플리케이션과 기능은 측정 가능한 결과를 제공하는 과정에서 영향을 받는 순서대로 정렬되어 있습니다. 이러한 단계를 각각 기어가기, 걷기, 달리기 및 날기 단계라고도 합니다.

주: 여러 트랙에 나와 있는 애플리케이션과 기능만 설치하는 것이 좋습니다. 각 트랙의 일부 권장 애플리케이션 및 기능은 인스턴스에 이미 설치되어 있어 추가 작업이 필요하지 않을 수 있습니다.

각 트랙에서 애플리케이션은 다음과 같은 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.

1. 아직 설치되지 않은 권장 애플리케이션
2. 이미 설치되어 있지만 업데이트해야 하는 권장 애플리케이션
3. 인스턴스에 이미 설치된 권장 애플리케이션

주: 권장 애플리케이션은 전혀 또는 나열된 순서대로 설치할 필요가 없습니다.

입양 블루프린트 선택

조직의 전략적 목표 중 하나와 일치하는 채택 블루프린트를 선택합니다. 또한 비즈니스 목표를 실현하기 위해 올바른 조합으로 설치할 수 있는 권장 애플리케이션 목록을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 Adoption Blueprint에 액세스합니다.

옵션	단계
왼쪽 탐색 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 **Adoption Blueprint**. **b.** 조직의 비즈니스 목표를 달성하기 위해 구현할 수 있는 채택 블루프린트 중 하나를 선택합니다.
관리자 탭 옵션 사용	**a.** 다음으로 이동 관리자 〉 **Adoption Blueprint**. **b.** 비즈니스 목표에 대한 솔루션으로 권장되는 Adoption Blueprint 중 하나를 선택합니다.

2. Adoption Blueprint 페이지에서 Adoption Blueprint를 선택합니다.
3. 선택한 Adoption Blueprint의 세부 정보를 보려면 세부 정보 보기를 선택합니다.
   Adoption Blueprint 상세 정보 페이지에서는 권장 애플리케이션의 설치 진행률을 보여줍니다.
4. 아래로 스크롤하여 선택한 Adoption Blueprint의 모든 트랙을 봅니다.
   자세한 내용은 채택 블루프린트 문서를 참조하십시오.
5. 옵션: 선택적 목록을 확장하여 설치에 도움이 될 수 있는 애플리케이션 및 기능의 선택적 목록을 봅니다.
   진행률 섹션에 언급된 권장 애플리케이션 및 기능의 총 수에는 선택적 애플리케이션이 포함되지 않습니다.

   주: 비즈니스 목표를 달성하기 위해 권장되는 애플리케이션과 선택적 애플리케이션 및 기능을 각각 설치해야 하는 것은 아닙니다.

6. 다음 카드를 검토하여 다음에 설치할 것을 권장하는 애플리케이션을 확인합니다.

   주: 다음 카드에 언급된 애플리케이션을 설치하지 않으려면 이 단계를 건너뛸 수 있습니다. 또한 제안된 애플리케이션과 함께 조직의 현재 요구 사항을 고려해야 합니다.

비용 절감과 동시에 기술 서비스 확장 **Blueprint**

핵심 서비스 및 운영 프로세스를 자동화하기 위한 조직의 비즈니스 목표를 달성하기 위한 실행 가능한 계획을 생성하려면 이 채택 블루프린트를 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: Blueprint 내에서 권장되는 애플리케이션에는 다음 애플리케이션이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다. 권리 및 기타 인스턴스 의존성과 같은 요인으로 인해 권장되는 애플리케이션 수가 달라질 수 있습니다.

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
기초 빌드	구성 관리	CMDB 는 IT 환경에 대한 완전한 가시성을 제공하는 중앙 집중식 소스입니다. 이 시스템은 조직의 인프라와 구성 방법에 대한 정보를 저장하여 네트워크를 모니터링하고 안정성과 최상의 성능을 보장할 수 있도록 합니다.	cmdb_import_api_admin, cmdb_inst_admin, cmdb_ms_admin, cmdb_ms_editor, cmdb_query_builder, cmdb_query_builder_read, cmdb_read, ecmdb_admin, sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor, tracked_file_reader	• CMDB 및 검색 배포 플레이북 • CMDB 101 구성 관리 데이터베이스란 무엇이며 왜 필요합니까? (ServiceNow 커뮤니티) • CMDB 자원 페이지 (KB0546686)
사용자 환경 개선	서비스 수준 관리	서비스 수준 관리 (SLM)은 서비스 요구사항을 수집하고 합의된 서비스 수준(SLA)과 관련된 정보를 모니터링하고 보고합니다.	서비스 수준 관리와 함께 설치되는 역할	• 서비스 수준 관리(SLA) 자원 (KB0623502) • SLA의 실제 작동 방식 (KB0529411)
사용자 환경 개선	CSDM 및 CMDB 데이터 기반 대시보드	CSDM및 CMDB Data Foundations 대시보드는 및 일반 서비스 데이터 모델 ()CSDM의 CMDB 주요 기본 메트릭에 대한 통찰력을 제공합니다. 최적의 사용을 위해 AND CSDM 가 올바르게 구성되고 잠재적인 위험을 완화하기 위한 권장 CMDB 사항을 제공합니다.	기본 시스템 역할을 사용합니다. 기본 시스템 역할 문서를 참조하십시오.	CSDM 및 CMDB용 데이터 기반 대시보드 (비디오)

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
사용자 환경 개선	검색	디스커버리 는 네트워크에서 애플리케이션 및 장치를 찾은 다음 검색한 정보로 업데이트 멀티소스 CMDB 하여 인시던트의 자체 해결에 기여합니다.	discovery_admin	• Discovery 환영 가이드 (커뮤니티) • 디스커버리 베스트 프랙티스 (ServiceNow 커뮤니티) (ServiceNow 커뮤니티) • 디스커버리 및 MID 서버 자원 (KB0540193)
기능 최적화	서비스 매핑	서비스 매핑 은 조직에 있는 모든 애플리케이션 서비스를 검색하고 이러한 애플리케이션 서비스에 사용되는 모든 장치, 애플리케이션, 구성 프로파일의 포괄적인 맵을 빌드합니다.	서비스 매핑과 함께 설치되는 역할	• Service Mapping이란? • 서비스 매핑 개요(비디오)
기능 최적화	변경 관리	변경 관리 는 모든 변경의 수명주기를 제어하는 체계적인 방법을 제공하여 IT 서비스의 혼란을 최소화하면서 유익한 변경을 촉진합니다.	기본 시스템 역할을 사용합니다. 기본 시스템 역할 문서를 참조하십시오.	• 변경 및 인시던트 관리 자동화 플레이북 • 변경 관리 (ServiceNow 커뮤니티) • 변경 관리 개요 (비디오)
기능 최적화	인시던트 관리	인시던트 관리는 비즈니스 운영에 미치는 영향을 최소화하고 품질을 유지하면서 정상적인 서비스 운영을 복원합니다.	기본 시스템 역할을 사용합니다. 기본 시스템 역할 문서를 참조하십시오.	• Incident Management 제한 사항 및 지원 • 변경 및 인시던트

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
				관리 자동화 플레이북 • Incident Management 개요(비디오)
기능 최적화	지식 관리	지식 관리(KM)을 사용하면 지식베이스에서 정보를 공유할 수 있습니다. 이러한 지식베이스에는 사용자에게 셀프 도움말, 문제 해결 및 작업 해결과 같은 정보를 제공하는 문서가 포함되어 있습니다.	지식 관리와 함께 설치되는 역할	• Knowledge Management 제한 사항 및 지원 • 지식 관리 빠른 시작 가이드(ServiceNow 커뮤니티)
기능 최적화	문제 관리	문제 관리 는 IT 인프라에서 오류의 원인을 파악하는 데 도움을 주며, 관련 인시던트가 발생한 것으로 보고됩니다.	기본 시스템 역할을 사용합니다. 기본 시스템 역할 문서를 참조하십시오.	문제 관리 및 성공하기 위한 10단계 (ServiceNow 커뮤니티)
기능 최적화	서비스 카탈로그	서비스 카탈로그 고객이 서비스 및 제품 오퍼링과 같은 카탈로그 항목을 요청할 수 있는 셀프 서비스 기회를 제공합니다.	서비스 카탈로그와 함께 설치되는 역할	서비스 카탈로그 플레이북 설계
기능 최적화	서비스 운영 작업 공간 for ITSM	서비스 운영 작업 공간 는 여러 IT Service Management 워크플로우에 대한 통합 환경을 제공하는 구성 가능한 작업 공간입니다 IT Operations Management . 서비스 운영 작업 공간 for ITSM의 탐색하기 쉬운 인터페이스를 사용하여	ITSM용 서비스 운영 작업 공간과 함께 설치되는 역할	ITSM 및 ITOM의 Service Operations Workspace에 대한 구성 활동 (ServiceNow 커뮤니티)

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
		에이전트 환경을 구성하십시오.		
기능 최적화	인증 인벤토리 및 관리	인증 인벤토리 및 관리 는 모든 TLS 인증서를 검색하고, 인벤토리를 가져오며, 사전에 관리합니다. 인증 인벤토리 및 관리에 대해 IPv6가 지원됩니다.	인증 인벤토리 및 관리와 함께 설치되는 역할	인증서 관리란?
기능 최적화	방화벽 감사 및 보고	방화벽 감사 및 보고 는 방화벽 보안 정책, 장치, 장치 그룹 및 관리자 정보를 검색하고 인벤토리를 가져옵니다.	방화벽 감사 및 보고와 함께 설치되는 역할	방화벽 감사란 무엇입니까?
고급 기능 추가	디지털 포트폴리오 관리	DPM(디지털 포트폴리오 관리) 단일 위치에서 모든 서비스, 애플리케이션 및 제품을 관리하고 유지보수합니다.	Digital Portfolio Management와 함께 설치되는 역할	• Digital Portfolio Management 자원 (KB1123710) • 디지털 포트폴리오 관리 개요 (비디오)
고급 기능 추가	상태 로그 분석	상태 로그 분석 는 사용자에게 영향을 미치기 전에 IT 문제를 방지하는 데 도움이 됩니다. 관련 로그를 분류하고 원시 데이터를 분석하여 사용자가 문제의 근본 원인을 식별할 수 있게 해 줍니다.	상태 로그 분석과 함께 설치되는 역할	• 상태 로그 분석 (KB1064762) • ITOM 회담 세션 #3 - 상태 로그 분석(비디오)

탁월한 직원 경험, 복원력 및 생산성 **Blueprint** 제공

인시던트의 자체 해결, 생산성 향상 및 복잡한 IT 시나리오에서 복구를 지원하는 IT 서비스 운영을 자동화 및 최적화하여 직원의 IT 경험을 개선하려면 이 채택 블루프린트를 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.

주: Blueprint 내에서 권장되는 애플리케이션에는 다음 애플리케이션이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다. 권리 및 기타 인스턴스 의존성과 같은 요인으로 인해 권장되는 애플리케이션 수가 달라질 수 있습니다.

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
기초 빌드	동적 변환	동적 변환을 사용하면 원활한 현지화 경험을 위해 애플리케이션에 입력된 텍스트를 동적으로 번역하는 경험을 개선할 수 있습니다.	기본 시스템 역할을 사용합니다. 기본 시스템 역할 문서를 참조하십시오.	• 동적 변환 제한 사항 • 동적 변환 개요
기초 빌드	ITSM 성공 대시보드 표시기	IT 리더십 팀 및 프로세스 소유자에 대한 인사이트를 확보하여 구현의 IT 관련 성과를 측정하는 데 사용합니다 ITSM 성공 대시보드 .	ITSM 성공 대시보드 표시기와 함께 설치되는 역할	ITSM 배포의 성공도 측정과 성공 대시보드가 도움이 되는 방법 (ServiceNow 커뮤니티)
기초 빌드	직원 센터	직원 센터 포털을 사용하여 서비스 제공 및 직원 참여를 위한 여러 부서의 동적 표준 포털을 경험합니다.	직원 센터와 함께 설치되는 역할	• Employee Center 제한 사항 및 지원 • 직원 센터 (ServiceNow 커뮤니티 • Employee Center 성공 사례 • Employee Center 구현 성공 사례
기초 빌드	고객 서비스 관리의 워크업 경험 구성	워크업 경험 애플리케이션을 사용하여 숙련된 IT 기술자가 실시간으로 요청과 문제를 이행하고 해결하는 현장 IT 워크업 장소를 만들고 관리합니다.	워크업 경험과 함께 설치되는 역할	Walk-up Experience 제한 사항 및 지원

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
기초 빌드	서비스 운영 작업 공간 for ITSM	서비스 운영 작업 공간 인터페이스를 사용하여 여러 IT Service ManagementIT Operations Management 및 워크플로우에 대한 에이전트 환경을 통합하고 구성합니다.	ITSM용 서비스 운영 작업 공간과 함께 설치되는 역할	• Service Operations Workspace 제한 사항 및 지원 • Service Operations Workspace 개요
기초 빌드	설문조사 관리	평가 및 설문 조사 프로세스의 생산성과 효율성을 개선하기 위해 애플리케이션을 사용하여 설문 조사에 대한 응답을 생성, 전송 및 수집합니다.	설문조사 관리와 함께 설치되는 역할	• 설문조사 관리 제한 사항 및 지원 • 설문조사 관리 개요
기초 빌드		벤치마크 애플리케이션을 사용하여 조직의 성과를 인정된 다른 산업 표준과 비교하고 성능 향상을 위한 권장 사항을 구현합니다.	벤치마크와 함께 설치되는 역할	벤치마크 제한 사항 및 지원
기초 빌드	인시던트 관리	인시던트 관리 이 애플리케이션을 사용하면 비즈니스 운영에 미치는 영향을 최소화하고 품질을 유지하면서 정상적 서비스 운영을 복원하여 IT 환경을 강화할 수 있습니다.	인시던트 관리와 함께 설치되는 incident_manager 및 역할	• Incident Management 제한 사항 및 지원 • 변경 및 인시던트 관리 자동화 플레이북 • Incident Management 개요(비디오)

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
기초 빌드	지식 관리	지식 관리 이 애플리케이션을 사용하여 지식베이스에서 정보를 공유하고 인시던트의 자체 해결에 기여합니다.	지식 관리와 함께 설치되는 역할	• 지식 관리 (ServiceNow 커뮤니티) • Knowledge Management 제한 사항 및 지원
기초 빌드	서비스 카탈로그	서비스 카탈로그 애플리케이션을 사용하여 서비스 카탈로그를 자체 생성하면 인시던트의 자체 해결에 기여할 수 있습니다. 또한 제품이나 서비스를 자체 요청하는 데 도움이 됩니다.	서비스 카탈로그와 함께 설치되는 역할	• Service Catalog 제한 사항 및 지원 • Service Catalog 성공 사례
기초 빌드	AI 검색	AI 검색, Now Mobile및 가상 에이전트에 대한 서비스 포털최신 소비자 등급 검색 엔진에 애플리케이션을 사용합니다. 지능형 쿼리 기능을 사용하면 필요한 답변을 빠르게 찾을 수 있습니다.	AI 검색과 함께 설치되는 역할	• AI 검색 (ServiceNow 커뮤니티) • AI 검색 제한 사항 및 지원
기초 빌드	레거시: 퍼포먼스 분석 ITSM 대시보드	퍼포먼스 분석 ITSM 대시보드 콘텐츠 팩을 사용하여 사전 구성된 대시보드에 액세스합니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.	퍼포먼스 분석 ITSM 대시보드와 함께 설치되는 역할	퍼포먼스 분석 ITSM 대시보드 (ServiceNow 커뮤니티)

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
기초 빌드	서비스 포털	직원 또는 고객을 위한 모바일 친화적인 셀프 서비스 포털 환경을 구축하는 데 사용합니다 서비스 포털 .	서비스 포털과 함께 설치되는 역할	• 서비스 포털 제한 사항 및 지원 • 서비스 포털 (ServiceNow 커뮤니티)
사용자 환경 개선	가상 에이전트	를 통해 ServiceNow# 가상 에이전트기업 생산성을 향상시키십시오. 직원과 고객에게 인공 지능으로 구동되는 사전 구축된 대화를 특징으로 하는 친숙한 메시징 인터페이스를 제공합니다.	가상 에이전트와 함께 설치되는 역할	• 가상 에이전트 제한 사항 및 지원 • 가상 에이전트 성공 사례
사용자 환경 개선	예측 인텔리전스 워크벤치 ITSM 컨텐츠	예측 인텔리전스 인터페이스를 사용하여 머신 러닝 모델을 학습시키고 여러 비즈니스 단위에서 시스템의 성능, 효율성 및 유연성을 개선할 수 있습니다.	예측 인텔리전스 워크벤치와 함께 설치되는 역할 ITSM 컨텐츠	• Predictive Intelligence 제한 사항 및 지원 • Predictive Intelligence 성공 사례
사용자 환경 개선		문제 자동 해결 탭을 사용하여 (VA) 챗봇이 사용자의 요구를 얼마나 잘 가상 에이전트 예측하는지 파악합니다. 자동 해결 서비스에서 가로채고 VA에서 해결한 사용자 문제 수에 대한 정보가 표시됩니다. IT 문제의 자동 해결에 기여하여 직원 및 고객 경험을 향상시킵니다.	chat_analytics_admin 및 chat_analytics_viewer	문제 자동 해결 (ServiceNow 커뮤니티)

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
사용자 환경 개선	ITSM 가상 에이전트 대화	사용자는 가상 에이전트 대화 플로우를 사용하여 Citrix 데스크톱 또는 애플리케이션 세션을 재설정할 수 있습니다. 사용자는 Citrix 데스크톱 또는 애플리케이션을 프로비저닝할 수도 있습니다.	기본 시스템 역할을 사용합니다. 기본 시스템 역할 문서를 참조하십시오.	ITSM 가상 에이전트 대화 지원
기능 최적화	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.	virtual_agent_admin	NLU 지원
고급 기능 추가	검색	Discovery는 네트워크에서 애플리케이션과 장치를 찾은 다음 검색한 정보로 업데이트 멀티소스 CMDB 하여 인시던트의 자체 해결에 기여합니다.	discovery_admin	Discovery 제한 사항 및 지원
고급 기능 추가	자동화 디스커버리	자동화 디스커버리 는 워크플로우에 대한 자동화 기회를 식별하는 데 도움이 됩니다. 검색 보고서를 사용하여 (VA) 및 에이전트 지원와 같은 가상 에이전트 자동화 솔루션을 구현하거나 개선합니다. 생산성과 효율성을	자동화 디스커버리 및 nlu_admin와 함께 설치되는 역할	• 자동화 디스커버리 제한 사항 및 지원 • 자동화 디스커버리 개요

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
		향상시키는 데 도움이 됩니다.		
고급 기능 추가	의도 디스커버리	의도 디스커버리 애플리케이션을 사용하면 인시던트 차단의 기회를 식별하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어 다음에 활성화할 대화를 식별하는 가상 에이전트 데 사용할 수 있습니다.	nlu_admin	의도 디스커버리 개요

변경 관리 프로세스 블루프린트 현대화

이 채택 블루프린트를 선택하여 안정성과 거버넌스를 손상시키지 않으면서 변경 프로세스를 동적으로 확장할 수 있도록 필요한 역량을 채택하는 방법을 살펴보십시오.

주: Blueprint 내에서 권장되는 애플리케이션에는 다음 애플리케이션이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다. 권리 및 기타 인스턴스 의존성과 같은 요인으로 인해 권장되는 애플리케이션 수가 달라질 수 있습니다.

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
기초 빌드	변경 관리	내장된 AI를 사용하여 모든 위험 및 영향 정보를 통해 복잡한 변경 프로세스를 단순화, 자동화 및 가속화합니다. 실패를 최소화하고 비용을 절감합니다.	역할과 함께 ITSM 설치되는 구성요소 - 변경 관리	변경 관리 구성
사용자 환경 개선	변경 성공 점수	변경 성공 점수를 사용하여 변경 팀 및 모델 성과 내역(예: FICO 점수)에 대한 인사이트를 얻고 승인 정책에 대한 입력으로 사용하여 데이터 기반 변경 자동화를 강화할 수 있습니다.	역할과 함께 ITSM 설치되는 구성요소 - 변경 관리	변경 관리 - 변경 성공 점수와 함께 설치되는 구성요소
기능 최적화	디지털 제품 릴리스	제품 팀 전체에 새 버전의 제품을 계획하고	디지털 제품 릴리스와	• 에서 질문 또는 답변하기 디지털

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
		제공하면서 "왼쪽으로 이동"하고 릴리스 준비 상태 확인을 자동화합니다.	함께 설치되는 구성요소	제품 릴리스 커뮤니티 포럼 • 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색 • 연락처 고객 서비스 및 지원
기능 최적화	DevOps 변경 속도	DevOps 도구 체인의 데이터를 ServiceNow 플랫폼과 연결하여 규정 준수를 희생하지 않고 변경 사항을 더 빠르게 제공하는 데 사용합니다 DevOps 변경 속도 .	DevOps 변경 속도와 함께 설치되는 구성요소	• DevOps 변경 속도 지원 • DevOps 변경 속도 개요 (비디오)
고급 기능 추가	위험 인텔리전스 솔루션 교육	변경 이력 데이터의 데이터 기반 평가에 기계 학습을 활용하여 변경 위험을 예측합니다.	역할과 함께 ITSM 설치되는 구성요소 - 변경 관리	변경 관리 - 위험 평가 요청

AI 기반 자동화 Blueprint를 통해 인시던트 감소 및 서비스 흐름 유지

AI 기반 자동화를 활용하여 인시던트와 문제를 줄이고 우선순위를 지정하여 비즈니스를 계속 운영하려면 이 채택 블루프린트를 선택하십시오.

주: Blueprint 내에서 권장되는 애플리케이션에는 다음 애플리케이션이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다. 권리 및 기타 인스턴스 의존성과 같은 요인으로 인해 권장되는 애플리케이션 수가 달라질 수 있습니다.

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
기초 빌드	이벤트 관리	이벤트 관리 애플리케이션을 단일 관리 콘솔로 사용하여 데이터 센터 전반의 상태 문제를 식별합니다.	Event Management와 함께 설치되는 역할	Event Management 개요(비디오)

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
기능 최적화	상태 로그 분석	상태 로그 분석는 사용자에게 영향을 미치기 전에 IT 문제를 방지하는 데 도움이 됩니다. 관련 로그를 분류하고 원시 데이터를 분석하여 사용자가 문제의 근본 원인을 식별할 수 있게 해 줍니다.	상태 로그 분석과 함께 설치되는 역할	• 상태 로그 분석 (KB1064762) • ITOM 회담 세션 #3 - 상태 로그 분석(비디오)
고급 기능 추가	중요 인시던트 관리	인시던트를 중요 인시던트로 정의하여 일상적인 인시던트 관리 프로세스 이상의 응답을 요구합니다.	중요 인시던트 관리와 함께 설치되는 역할	중요 인시던트 관리 개요 (비디오)
기능 최적화	서비스 매핑	서비스 매핑 은 조직에 있는 모든 애플리케이션 서비스를 검색하고 이러한 애플리케이션 서비스에 사용되는 모든 장치, 애플리케이션, 구성 프로파일의 포괄적인 맵을 빌드합니다.	서비스 매핑과 함께 설치되는 역할	• Service Mapping이란? • 서비스 매핑 개요(비디오)
기초 빌드	서비스 운영 작업 공간 for ITSM	서비스 운영 작업 공간 인터페이스를 사용하여 여러 IT Service ManagementIT Operations Management 및 워크플로우에 대한 에이전트 환경을 통합하고 구성합니다.	ITSM용 서비스 운영 작업 공간과 함께 설치되는 역할	• Service Operations Workspace 제한 사항 및 지원 • Service Operations Workspace 개요

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
사용자 환경 개선		안정적인 디지털 서비스를 위해 DevOps의 핵심 부분으로 사용하여 사이트 신뢰성 운영 최신 고객 경험을 제공합니다.	사이트 신뢰성 운영과 함께 설치되는 역할	• 사이트 신뢰성 운영 지원 • 사이트 신뢰성 운영 개요 (비디오)

기술 팀이 규정 준수 및 성과 표준을 충족하도록 보장 **Blueprint**

기술 팀이 벤더, 보안 및 성능에 필요한 모든 규정 준수 표준을 충족하는지 확인하려면 이 채택 블루프린트를 선택하십시오.

주: Blueprint 내에서 권장되는 애플리케이션에는 다음 애플리케이션이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다. 권리 및 기타 인스턴스 의존성과 같은 요인으로 인해 권장되는 애플리케이션 수가 달라질 수 있습니다.

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
사용자 환경 개선	인증 인벤토리 및 관리	인증 인벤토리 및 관리 는 모든 TLS 인증서를 검색하고, 인벤토리를 가져오며, 사전에 관리합니다. 인증 인벤토리 및 관리에 대해 IPv6가 지원됩니다.	인증 인벤토리 및 관리와 함께 설치되는 역할	인증서 관리란?
고급 기능 추가	클라우드 프로비저닝 및 거버넌스	애플리케이션을 사용하여 클라우드 자원에 클라우드 프로비저닝 및 거버넌스 액세스하고, 클라우드 오퍼링을 카탈로그에 게시하고, 이러한 자원의 사용을 관리하기 위한 단일 인터페이스를 제공합니다.	기본 시스템 역할을 사용합니다. 기본 시스템 역할 문서를 참조하십시오.	Cloud Provisioning and Governance 개요 (ServiceNow 커뮤니티)
사용자 환경 개선	방화벽 감사 및 보고	방화벽 감사 및 보고 는 방화벽 보안 정책, 장치, 장치 그룹 및 관리자 정보를 검색하고	방화벽 감사 및 보고와 함께 설치되는 역할	방화벽 감사란 무엇입니까?

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
		인벤토리를 가져옵니다.		
기초 빌드	서비스 수준 관리	서비스 수준 관리(SLM)은 서비스 요구사항을 수집하고 합의된 서비스 수준(SLA)과 관련된 정보를 모니터링하고 보고합니다.	서비스 수준 관리와 함께 설치되는 역할	• 서비스 수준 관리(SLA) 자원(KB0623502) • SLA의 실제 작동 방식(KB0529411)
기능 최적화	벤더 관리 작업 공간	를 벤더 관리 작업 공간 사용하여 회사의 벤더를 모니터링하고 모든 벤더 관련 정보를 관리합니다.	pa_data_collector	벤더 관리 작업 공간 개요(비디오)

인력 효과성 및 프로세스 운영화 **Blueprint**

이 채택 블루프린트를 선택하여 인력 프로세스의 효과성과 효율성을 높입니다.

주: Blueprint 내에서 권장되는 애플리케이션에는 다음 애플리케이션이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다. 권리 및 기타 인스턴스 의존성과 같은 요인으로 인해 권장되는 애플리케이션 수가 달라질 수 있습니다.

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
사용자 환경 개선	고급 작업 할당	가용성을 기준으로 자격을 갖춘 에이전트에게 작업 항목을 자동으로 할당하는 데 사용합니다 고급 작업 할당 .	고급 작업 할당과 함께 설치되는 역할	AWA(고급 작업 할당) 개요(비디오)
사용자 환경 개선	에이전트 예측	항상 원하는 인력 배치 범위를 확보할 수 있도록 시간당 필요한 에이전트의 최소 또는 최대 수를 설정합니다.	sn_agent_forecast_admin	에이전트 예측 개요(비디오)
기능 최적화	코칭	팀의 성과를 모니터링하고 직원이 기술 세트를 개선하도록 코칭하는 데 사용합니다 코칭 .	코칭과 함께 설치되는 역할	코칭 지원

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

트랙	권장 애플리케이션	설명	설치되는 역할	추가 자원
기초 빌드	지속적 개선 관리	개선 기회를 요청하고, 성과 목표를 달성하기 위한 단계와 작업을 구현하고, 진행률을 추적하고, 성공 여부를 측정하는 데 사용합니다 지속적 개선 관리 .	지속적 개선 관리(CIM)와 함께 설치되는 역할	지속적 개선 관리(CIM) 지원
고급 기능 추가	프로세스 마이닝 컨텐츠 팩	ITSM 프로세스 최적화 을 사용하여 비즈니스 프로세스를 신속하게 분석하고 최적화합니다.	sm_cim_requestor 또는 관리자	• 프로세스 마이닝 성공 사례 • ITSM 프로세스 마이닝 콘텐츠 팩 개요(비디오)
기초 빌드	기술 결정	인시던트 또는 상호작용에 대한 조건을 정의하고 기술 결정 규칙을 사용하여 해당 조건에 필요한 기술을 추가합니다.	skill_admin 또는 관리자	기술 결정 개요(비디오)
사용자 환경 개선	기술 관리	기술을 개별 사용자 또는 그룹과 연결하고 작업 또는 프로젝트에 할당하는 데 사용합니다 기술 관리 . 또한 조직에 필요한 기술을 평가하고, 격차를 식별하고, 팀의 채용 또는 교육을 위한 효과적인 계획을 구현할 수 있습니다.	기술 관리와 함께 설치되는 역할	Skills Management(ServiceNow 커뮤니티)
고급 기능 추가	ITSM용 워크포스 최적화 시작하기	단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지하는 데 사용합니다 ITSM용 워크포스 최적화 .	ITSM용 워크포스 최적화와 함께 설치되는 역할	ITSM용 워크포스 최적화 개요(비디오)

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

채택 블루프린트를 위한 애플리케이션 설치

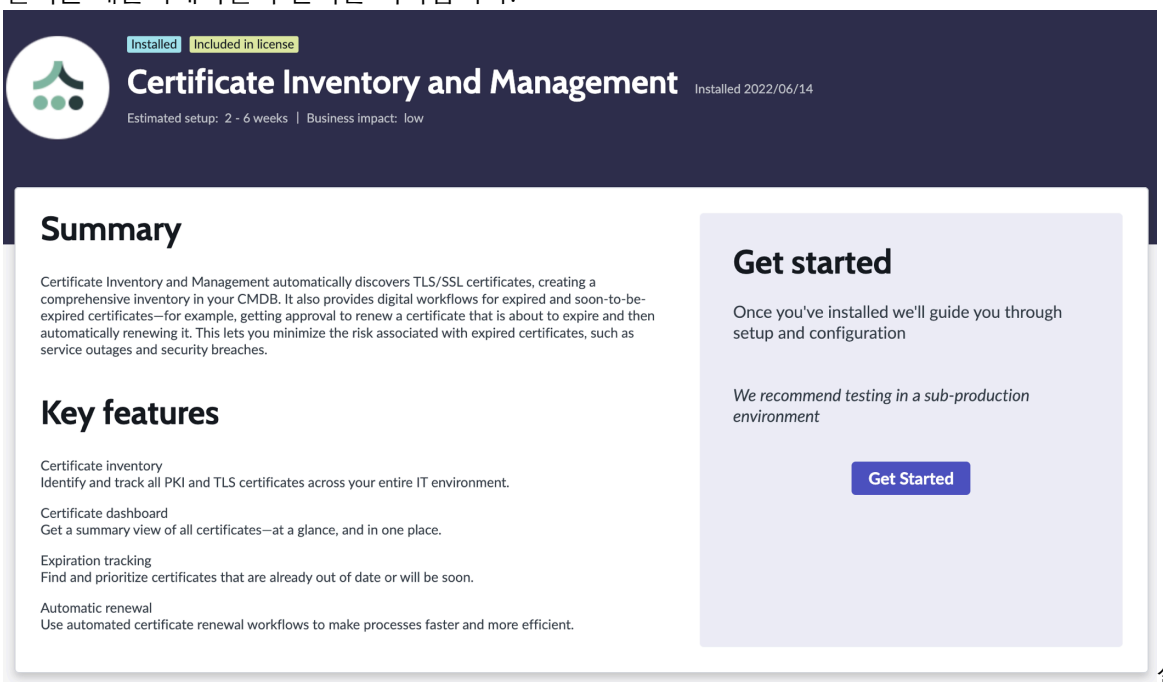
선택한 Adoption Blueprint에서 애플리케이션을 설치하여 조직의 특정 비즈니스 목표를 달성하기 위해 노력합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Adoption Blueprint 상세 정보 페이지에서 설치할 애플리케이션을 선택합니다.
   선택한 애플리케이션에 대한 주요 기능이 있는 애플리케이션 상세 정보 페이지가 나타납니다.
2. 선택한 애플리케이션의 설치를 시작합니다.



설치

또는 활성화를 시작하는 버튼은 선택한 애플리케이션에 따라 다를 수 있습니다.

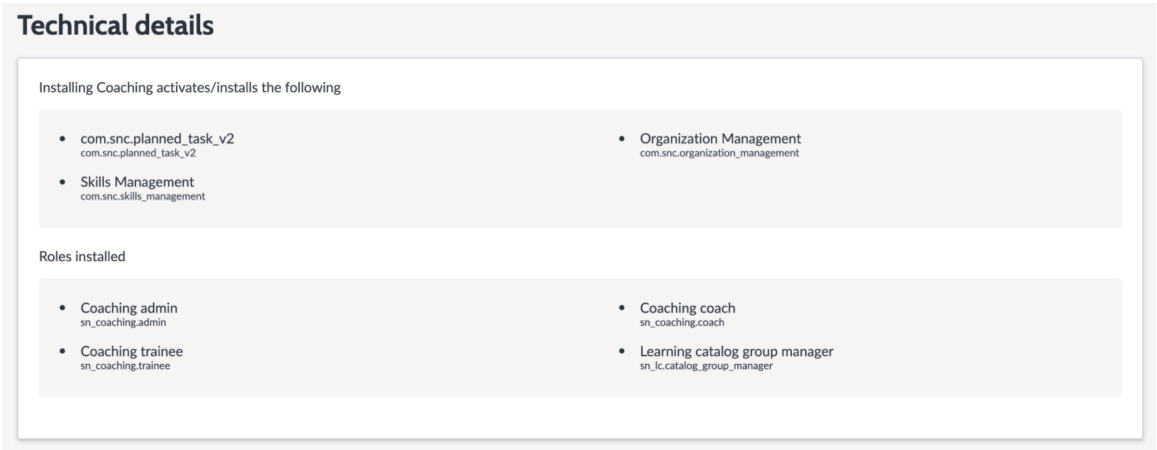
- 활성화: 플러그인을 선택한 경우
- 설치: 애플리케이션을 선택한 경우
- 업데이트: 설치된 애플리케이션을 업데이트해야 하는 경우

© 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.

◦ 시작하기: 애플리케이션 또는 플러그인이 이미 설치된 경우

ⓘ 주: 시작하기를 클릭하여 애플리케이션의 구성 페이지를 볼 수 있습니다.

ⓘ 주: 일부 애플리케이션 및 플러그인에는 설치해야 하는 종속성 애플리케이션 및 역할이 표시됩니다.



구성 허브

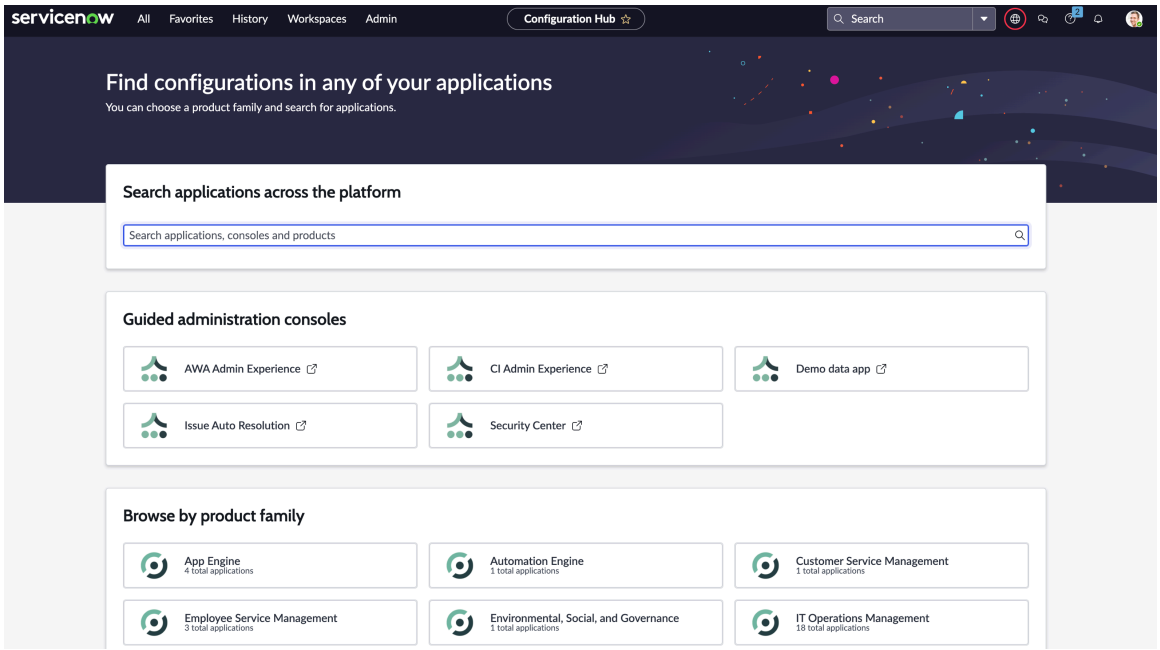
구성 허브를 사용하여 애플리케이션 또는 애플리케이션 그룹을 확대하고 단일 페이지에서 모든 관련 테이블과 기록을 볼 수 있는 기능을 경험해 보십시오. 관리자는 선택한 애플리케이션과 관련된 모든 관련 세부 정보에 액세스할 수 있습니다.

구성 허브를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 모든 관련 정보에 액세스할 수 있는 원스톱 경험
- 모든 테이블 및 기록에 대한 기본 설정을 저장할 수 있는 기능 향상
- 단일 화면에서 델타 변경, 초과 할당된 라이센스 및 사용자 지정을 추적하고 볼 수 있는 기능
- 여러 필터를 동시에 사용하여 특정 애플리케이션으로 드릴다운할 수 있도록 향상된 기능
- 구성 허브 내에서 기록을 열고 편집할 수 있습니다. 기존의 방법을 사용하여 기록으로 이동할 필요가 없습니다.

ⓘ 주: 구성 허브 스토어 애플리케이션은 기본적으로 Vancouver 패치 2 이상의 모든 인스턴스 업그레이드에서 사용할 수 있습니다. 관리자 메뉴에서 구성 허브로 이동할 수 있습니다.

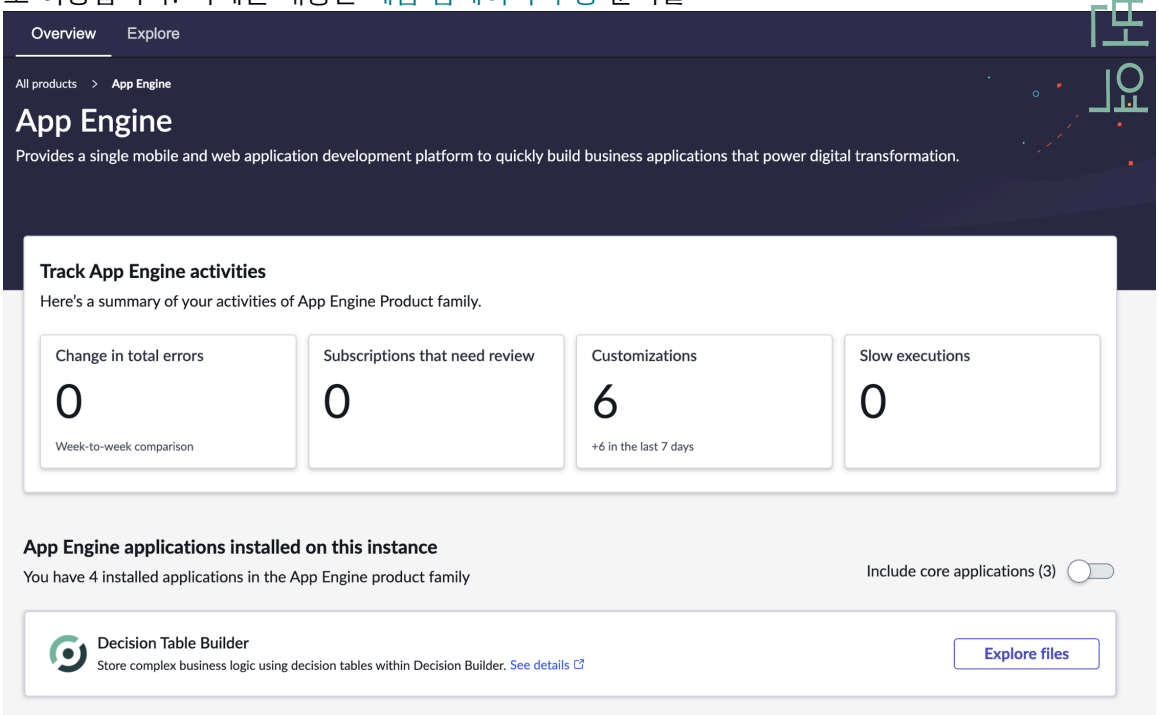
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



특정 범위 내의 인스턴스에 설치된 모든 애플리케이션, 콘솔 또는 제품 이름을 검색할 수 있습니다.

주: 애플리케이션 이름이 인스턴스에 아직 설치되지 않은 경우 검색 창에 채워지지 않습니다. 제품군 아래에 있는 숫자는 인스턴스에 설치된 선택한 제품군의 애플리케이션 수를 나타냅니다. 앱이 설치되지 않은 제품군이 있으면 목록에 표시되지 않습니다.

또한 ServiceNow 스토어, 분류 체계 또는 제품군별로 그룹화된 애플리케이션을 검색하는 데 도움이 될 수 있습니다. 제품군을 선택하면 제품 홈페이지로 이동합니다. 자세한 내용은 제품 홈페이지 구성 문서를 참조하십시오.



제품 홈페이지 구성

제품군을 선택하여 제품 홈페이지에서 델타 변경, 초과 할당된 구독, 커스터마이제이션 및 느린 실행을 추적합니다

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

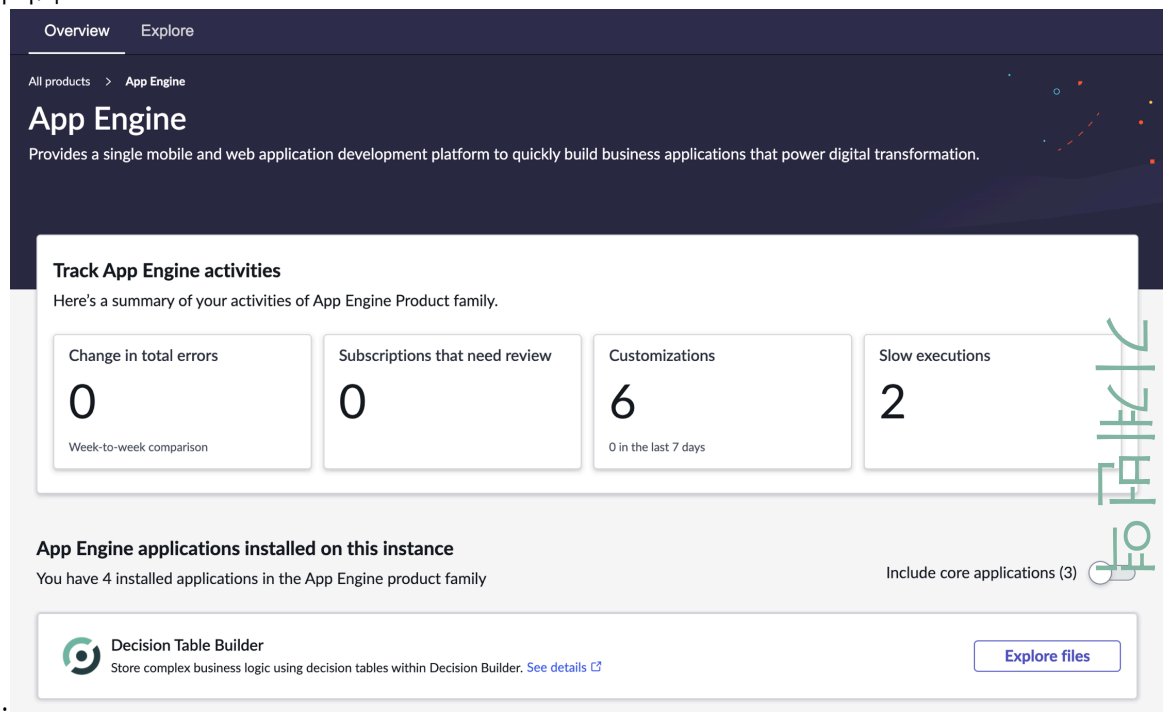
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 구성 허브에 액세스합니다.

옵션	단계
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 구성 허브.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 구성 허브.

2. 요구 사항에 따라 제품군 중 하나를 선택합니다.
제품 홈페이지가



나타납니다.

3. 개요 탭에서 다음 활동을 추적합니다.
   - 총 오류의 변경: 오류의 주간 델타 변경
   - 검토가 필요한 구독: 초과 할당된 라이센스 수
   - 사용자 지정: 선택한 제품군 내에서 설치된 애플리케이션과 관련된 수정된 총 파일입니다.

     주: 총 사용자 지정 아래에 표시된 숫자는 지난 7일 이내에 최근에 수정된 파일 수입니다.

   - 느린 실행: 인스턴스에서 느린 트랜잭션, 이벤트 및 스크립트 수입니다.

   기본적으로 핵심 애플리케이션은 숨겨져 있습니다. 인스턴스를 업그레이드할 때 기본적으로 핵심 애플리케이션이 설치됩니다. 핵심 애플리케이션은 제거할 수 없습니다. 그러나 토글을 사용하여 핵심 앱을 포함한 모든 애플리케이션을 표시할 수 있습니다.

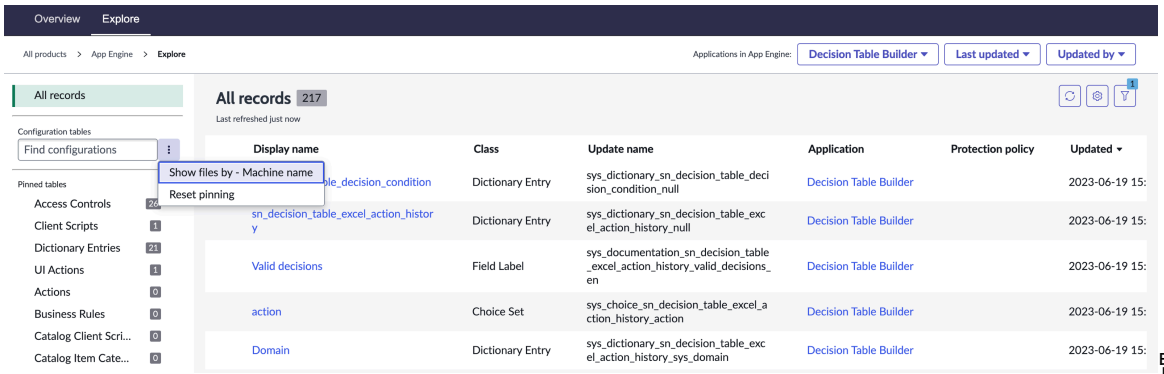
   주: 업그레이드하는 동안 건너뛴 파일이 너무 많지 않도록 핵심 애플리케이션과 해당 기능을 수정하지 않는 것이 좋습니다.

   세부 정보 보기를 선택하여 설치된 스토어 애플리케이션에 대한 자세한 내용을 확인합니다. 파일 탐색을 선택하여 제품의 선택한 애플리케이션에 있는 기록을 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.

4. 탐색 탭을 선택하여 특정 애플리케이션으로 드릴다운합니다.

   주: 탐색 옵션을 처음 로드하면 개요 섹션에 표시된 모든 애플리케이션이 포함됩니다.



탐색 탭에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 구성 테이블 검색 창에서 테이블 이름, sys_id 또는 관련 기록을 검색합니다.

  주: 컴퓨터 이름별로 파일을 표시할 수도 있습니다.

- 왼쪽 탐색 모음에서 특정 테이블을 선택하면 해당 테이블의 모든 기록이 표시됩니다.

  주: 테이블 이름 옆에 표시되는 숫자는 해당 테이블의 기록 수입니다. 기록은 필터의 애플리케이션도 만족합니다. 필요한 테이블을 고정하여 테이블 기본 설정을 저장할 수도 있습니다.

- 구성 허브 내에서 직접 기록을 편집할 수 있습니다. 기록을 편집하기 위해 기존의 방식으로 기록을 열 필요는 없습니다.

관리자 센터 참조

참조 섹션에서 관리자 센터 및 해당 애플리케이션에 대한 모든 기타 정보를 찾으십시오.

관리자 센터 역할

관리자 센터 이 다음 역할과 함께 설치됩니다.

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

시스템 관리자 **[admin]**

관리자 역할을 사용하면 관리자 홈 기능, Adoption Blueprint 및 구성 허브에 액세스할 수 있습니다. 가장 중요한 정보를 사용하여 인스턴스에 고유한 개인화된 관리자 홈페이지를 만들 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

상승함

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

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 권한 있는 역할로 상승 문서를 참조하십시오.

번호

특별 고려 사항

없음.

애플리케이션 관리

인스턴스를 종료하지 않고도 애플리케이션을 설치, 업데이트 및 제거할 수 있습니다.

시작하기



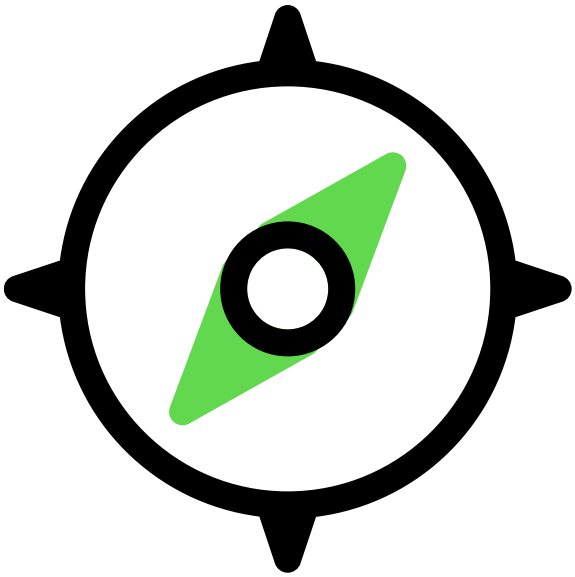
ServiceNow Store

에서 ServiceNow# Store사용할 수 있는 수백 개의 인증되고 바로 사용할 수 있는 앱, 통합 및 제품으로 의 기능을 ServiceNow AI Platform# 확장합니다.

이를 ServiceNow Store 통해 기업 전체의 부서는 인스턴스를 보완하고 확장하는 ServiceNow AI Platform 솔루션을 사용하여 더 많은 ServiceNow AI Platform 작업을 수행할 수 있습니다. 사용 가능한 오퍼링에는 주요 플랫폼 릴리스 외부에서 업데이트되는 네이티브 ServiceNow 솔루션과 성장하는 ServiceNow 파트너 에코시스템에서 만든 솔루션이 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.

탐색



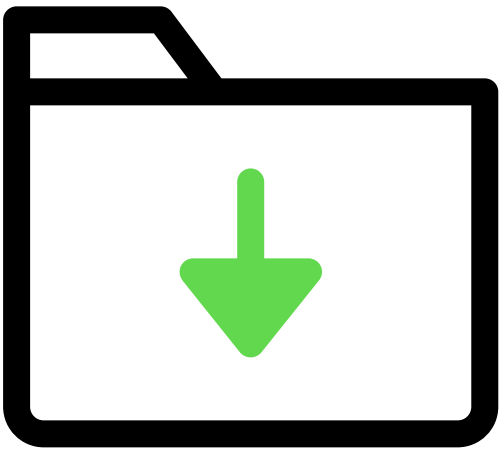
앱, 제품 및 통합이 조직의 환경 개선 ServiceNow AI Platform 에 어떻게 도움이 될 수 있는지에 대해 ServiceNow Store 알아봅니다.

앱 가져오기



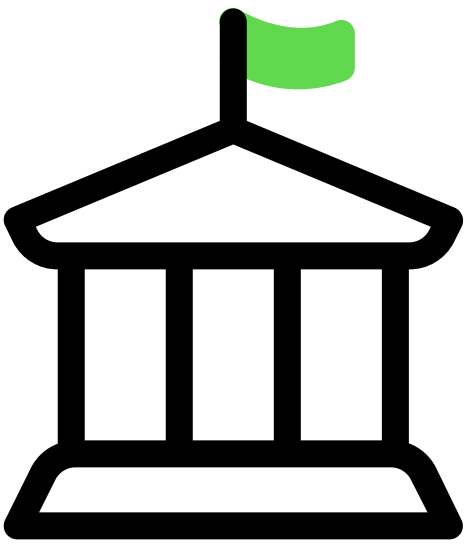
의 프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스 ServiceNow AI Platform용 앱을 조달하거나 비프로덕션 인스턴스에 대한 평가판을 요청합니다.

온프레미스 인스턴스용 앱 가져오기



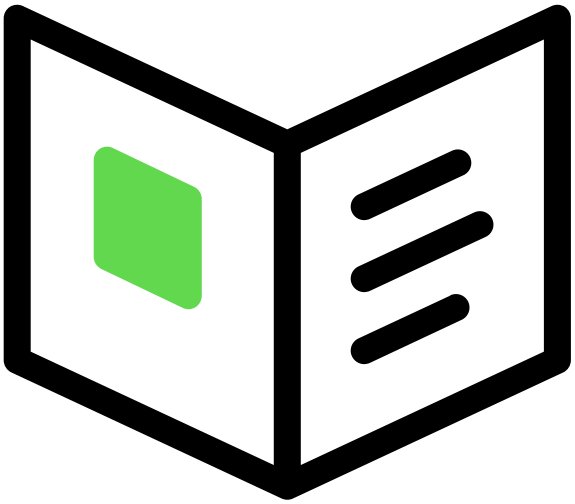
암호화된 앱을 다운로드하여 온프레미스(자체 호스팅) 인스턴스에 설치합니다.

규제된 환경 사용



인스턴스가 규제된 환경에 있는 경우 격리된 연방 또는 지역 버전의 에서 앱과 제품을 가져와야 할 수 있습니다 ServiceNow Store.

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

피드백 작성	참조
	
조직에서 사용하는 앱을 검토하여 공급자가 제대로 작동하는 항목과 보고 싶은 향후 업데이트를 알 수 있도록 합니다.	게스트 후기 양식 필드와 숙소 유형에 ServiceNow Store 대한 정보를 확인하세요.

문제 해결 및 도움 받기

- 에 대해 질문하고 다른 자원을 살펴보십시오. ServiceNow Store 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

ServiceNow Store 살펴보기

구매 워크플로우에 대해 ServiceNow Store 알아보고 앱, 제품 및 통합이 조직의 환경 개선 ServiceNow AI Platform 에 어떻게 도움이 되는지 알아봅니다.

ServiceNow Store 개요

는 ServiceNow Store 디지털 트랜스포메이션을 가속화하는 데 도움이 되는 즉시 사용 가능한 애플리케이션, 통합 및 제품을 제공합니다. 이러한 솔루션은 사전 구축되고 사전 테스트되며 와 함께 ServiceNow AI Platform작동하도록 설계되었으므로 새 코드를 빌드하거나 테스트하지 않고도 전체 기능을 갖춘 소프트웨어를 배포할 수 있습니다.

각 솔루션은 인증된 파트너 또는 인증된 파트너에 의해 ServiceNow 개발되고 테스트됩니다. 에 등재 ServiceNow Store되기 전에 모든 솔루션은 안정성, 성능 및 데이터 보안에 대한 표준을 충족하는지 확인하기 위해 엄격한 인증 프로세스를 거칩니다.

ServiceNow Store 또한 리스팅은 솔루션을 정확하게 설명하고 정보에 입각한 결정을 내리는 데 필요한 정보를 포함하는지 확인하기 위해 콘텐츠 및 마케팅 검토를 거칩니다.

ServiceNow Store 사용자

다음 표에서는 다양한 유형의 ServiceNow Store 사용자와 사용자가 사용하는 방법에 대한 예를 제공합니다.ServiceNow Store

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

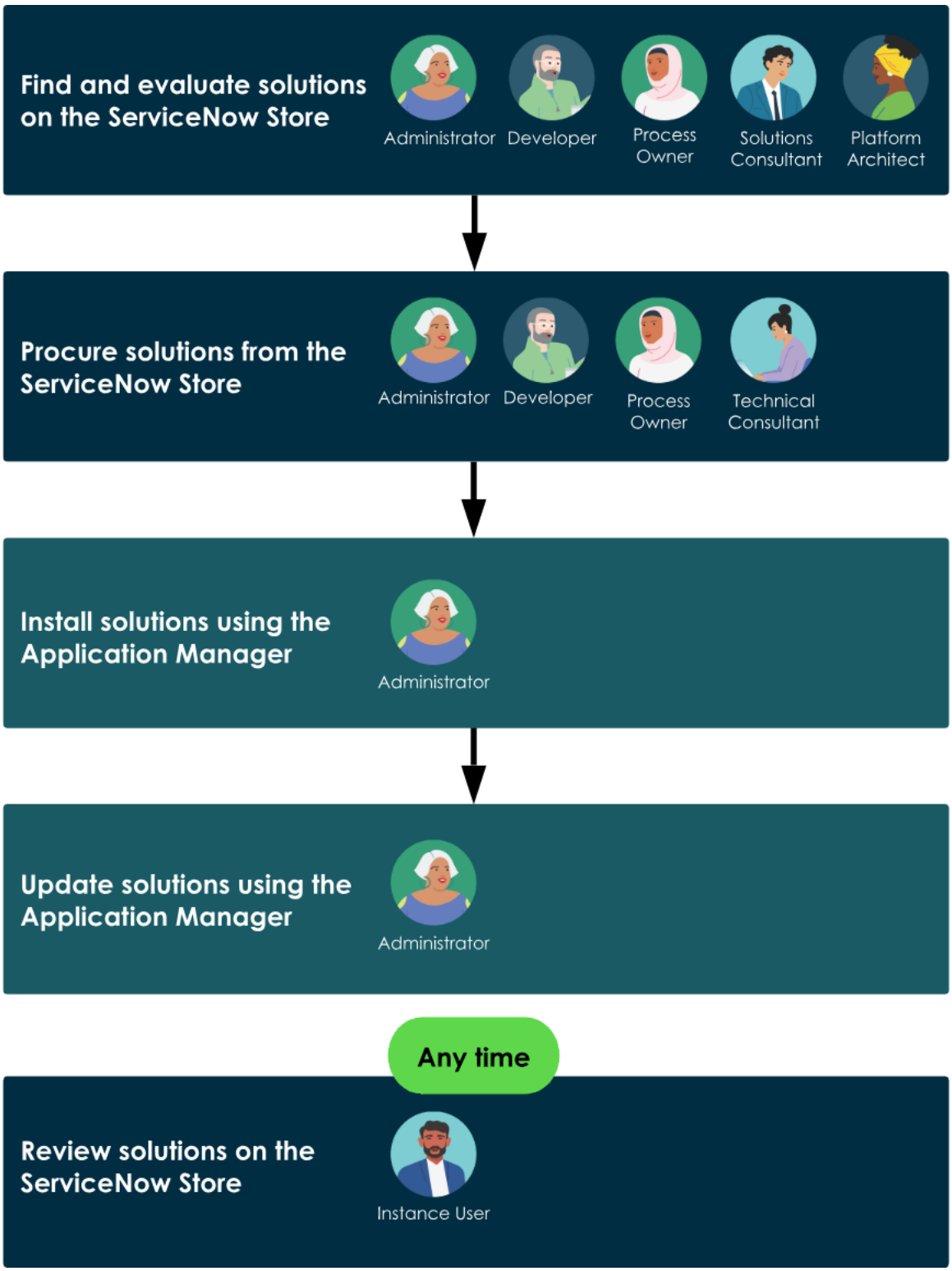
사용자	설명
관리자 및 개발자	솔루션을 찾고, 평가하고, 공유합니다. 또한 조직의 역할과 책임에 따라 솔루션을 조달할 수도 있습니다.
프로세스 소유자, 비즈니스 소유자 및 이와 유사한 역할	부서별 요구 사항에 맞는 솔루션을 찾고 평가합니다. 또한 특정 책임에 따라 앱을 구매하거나 유료 앱의 조달을 승인할 수도 있습니다.
플랫폼 설계자	솔루션이 내부 가이드라인에 부합하는지 평가하고, 요구 사항 및 종속성을 평가하고, 인스턴스 안정성 및 성능에 대한 잠재적 영향을 이해합니다.
솔루션 컨설턴트	사용 가능한 솔루션에 대한 최신 정보를 받아보세요. 조직 또는 부서의 요구 사항을 충족하는 옵션을 찾고 평가하는 데 도움이 됩니다.
기술 컨설턴트	기술 수준에서 앱을 이해하고, 조직의 요구 사항을 충족할 수 있는 솔루션에 대한 자세한 데모를 준비하고, 데모에서 ServiceNow Store 사용할 평가판을 조달할 수 있습니다.
인스턴스 사용자	에 대한 ServiceNow Store리뷰 형식으로 앱, 제품 및 통합에 대한 피드백을 남겨주십시오. 인스턴스 사용자에는 조직의 ServiceNow AI Platform 인스턴스를 사용하는 모든 사람이 포함됩니다.

ServiceNow Store 워크플로우

다음은 에서 ServiceNow Store솔루션을 찾고, 구매하고, 설치하는 전체 워크플로우를 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.

에서 앱 구매 및 사용 **ServiceNow Store**



1. 에서 ServiceNow Store 솔루션을 찾고 평가하여 조직의 ServiceNow AI Platform 환경을 개선할 수 있는 앱을 결정합니다. 솔루션을 찾고 평가하는 작업은 관리자, 개발자, 프로세스 소유자, 솔루션 컨설턴트 또는 플랫폼 설계자가 수행할 수 있습니다.
2. 에서 ServiceNow Store 앱 또는 평가판을 구매하여 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스 기능을 확장합니다. 구매는 관리자, 프로세스 소유자, 개발자 또는 기술 컨설턴트가 수행할 수 있습니다.
3. 를 애플리케이션 관리자사용하여 조달한 솔루션을 설치합니다. 설치는 관리자가 수행해야 합니다. 사용에 애플리케이션 관리자대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 애플리케이션 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.

4. 를 애플리케이션 관리자 사용하여 설치된 솔루션을 업데이트하여 최신 개선 사항을 활용하십시오. 업그레이드는 관리자가 수행해야 합니다. 사용에 애플리케이션 관리자대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 애플리케이션 관리자.
5. 사용한 앱 또는 제품의 목록 세부 정보에 대한 ServiceNow Store 리뷰를 남겨주세요. 솔루션 사용 경험이 있는 사람은 누구나 언제든지 리뷰를 남길 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

사용에 ServiceNow Store대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 활동 ServiceNow Store 추적
- 플러그인, 앱, 통합 및 제품 이해
- 에서 앱 및 평가판 가져오기ServiceNow Store
- 앱 검토
- 온프레미스 고객으로서 앱 가져오기
- ServiceNow Store 규제된 환경에서 사용
- ServiceNow Store 참조

활동 **ServiceNow Store** 추적

내 스토어 활동 페이지에서는 구매, 평가판 또는 요청한 앱 및 제품과 관련된 중요한 정보를 볼 수 있습니다.

내 스토어 활동 페이지

에 로그인한 ServiceNow Store후 사용자 프로파일 메뉴에서 내 스토어 활동 페이지에 액세스할 수 있습니다. 내 스토어 활동 페이지에서 진행 중, 스토어 애플리케이션 또는 **ServiceNow** 제품 탭을 선택하면 다음 정보를 볼 수 있습니다.

내 스토어 활동 페이지 탭

탭	사용 가능한 정보
프로세스 중	• 보류 중인 구매 • 아직 처리 중인 요청 • 거부된 요청
스토어 애플리케이션	다음에 대한 세부 정보를 제공하는 검색 가능한 목록입니다. • 조직에서 조달한 앱 • 결제(기업 고객만 사용 가능) • 데모 요청(기업 고객만 사용 가능) 결제에서 CSV로 내보내기를 선택하여 모든 인보이스를 내보낼 수 있습니다. 트랜잭션 ID를 선택하여 개별 송장을 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.

내 스토어 활동 페이지 탭

탭	사용 가능한 정보
	데모 요청에서 각 시도에 남은 시간을 포함하여 요청한 모든 시도에 대한 정보를 볼 수 있습니다.
ServiceNow 제품	조직에서 옵트인한 모든 제품에 대한 상세 정보를 제공하는 검색 가능한 목록입니다.

앱 및 제품에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 플러그인, 앱, 통합 및 제품 이해.

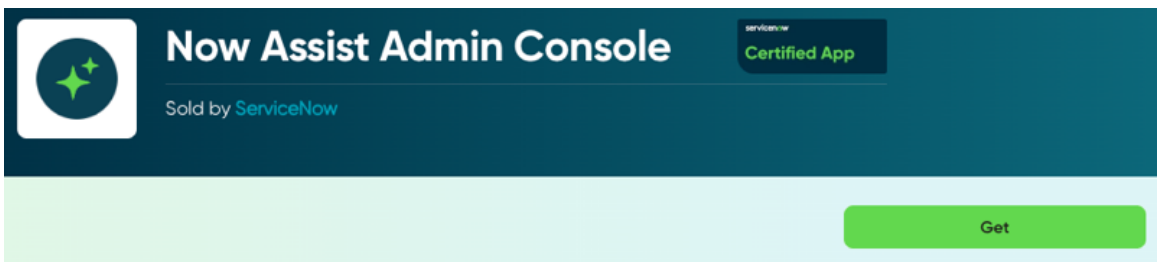
ServiceNow Store 애플리케이션 목록 상세 정보

애플리케이션의 목록 세부 정보 페이지에는 ServiceNow Store 앱 및 해당 기능에 대한 정보와 사용 가능한 버전에 대한 기술 정보가 표시됩니다.

에서 ServiceNow Store앱을 선택하여 앱의 목록 상세 정보를 볼 수 있습니다. 목록 상세 정보에는 구매 옵션, 앱 상세 정보 및 버전 상세 정보가 포함된 헤더가 포함됩니다.

머리글

목록 상세 정보 헤더에는 구매 옵션과 애플리케이션 이름 및 제공자와 같은 기본 정보가 표시됩니다. 파트너 애플리케이션의 경우 제공자 이름을 선택하여 판매자 프로파일을 볼 수 있습니다.



목록 상세 정보 헤더에서 다양한 구매 옵션과 추가 상태를 확인할 수 있습니다. 다양한 구매 옵션에 대한 설명은 다음 문서를 ServiceNow Store 구매 옵션참조하십시오.

수행하는 작업에 따라 구매 옵션이 업데이트되거나 상태 메시지로 대체될 수 있습니다. 예를 들어 평가판을 요청하면 해당 옵션이 있는 버튼이 평가판이 요청되었음을 알리는 상태 메시지로 바뀝니다. 평가판이 승인되면 메시지가 30일 평가판을 시작하는 옵션으로 대체됩니다.

의 ServiceNow Store 애플리케이션 상태 메시지는 애플리케이션의 구매 상태만을 기반으로 합니다. 애플리케이션 구매가 완료되면 설치할 수 있다는 메시지가 표시됩니다. 설치를 통해 애플리케이션 관리자관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 애플리케이션 관리자 문서를 참조하십시오.

앱 상세 정보

앱 상세 정보 섹션에는 다음 정보가 포함됩니다.

요약

다음을 포함하여 애플리케이션에 대한 주요 정보의 개요입니다.

- 평가 등급
- 가격 책정
- 사용자 지정 테이블 수
- 최신 버전
- 호환성

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

애플리케이션이 인스턴스를 통해 수행할 수 있는 작업에 대한 개요입니다 ServiceNow AI Platform .

주요 기능

애플리케이션이 인스턴스에 추가할 ServiceNow AI Platform 수 있는 기능 및 역량 목록입니다.

평가 및 리뷰

별 5개가 최고인 별 5개 척도의 평가 요약과 사용자 리뷰 목록입니다. 리뷰 남기는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 앱 검토.

링크 및 문서

제공자가 제공하는 추가 정보입니다. 링크와 문서에는 제품 문서, 릴리스 정보, 설치 가이드, 사례 연구 등이 포함될 수 있습니다.

라이선싱 요구 사항

의 애플리케이션에 ServiceNow Store대한 사용자 지정 테이블 요구 사항, AI 사용 및 구독 고려 사항에 대한 설명입니다.

사용 약관

다운로드 가능한 ServiceNow Store 사용 약관 및 모든 약관과 애플리케이션에 적용할 수 있는 기타 조건입니다.

연락처

파트너 애플리케이션의 경우 애플리케이션 제공자의 연락처 정보가 표시됩니다. 에서 빌드한 ServiceNow애플리케이션의 경우 계정 관리자 또는 판매 에이전트에게 문의하십시오.

버전 상세 정보

버전 상세 정보 섹션에는 다음 정보가 포함됩니다.

버전 요약

선택한 버전에 대한 릴리스 날짜, 사용자 지정 테이블 수 및 플랫폼 릴리스 호환성을 표시합니다. 버전 요약의 시작 부분에 있는 드롭다운 메뉴를 사용하여 사용 가능한 플랫폼 릴리스 버전과 애플리케이션 버전을 선택합니다.

릴리스 정보

선택한 애플리케이션 버전에서 추가, 제거 또는 수정된 내용에 대한 정보입니다.

요구 사항

애플리케이션에 대한 하드웨어 및 소프트웨어 요구 사항입니다.

의존성

애플리케이션이 올바르게 작동하는 데 필요한 애플리케이션 의존성 및 플러그인 의존성 목록입니다. 종속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 버전 요구 사항 및 종속성 평가.

ServiceNow Store 구매 옵션

애플리케이션 목록 상세 정보 페이지에서 ServiceNow Store 사용 가능한 구매 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.

구매 옵션

옵션	설명
30일 평가판 요청	제공자가 요구하는 경우 애플리케이션의 30일 평가판을 시작하기 전에 승인을 받아야 할 수 있습니다. 평가판은 비프로덕션 인스턴스에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 평가판 시작 문서를 참조하십시오.
30일 평가판 시작	비프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 테스트하려면 평가 기간의 시작을 시작합니다. 자세한 내용은 평가판 시작 문서를 참조하십시오.
평가판 권리 관리	평가판을 시작한 후에는 애플리케이션에 액세스할 수 있는 비프로덕션 인스턴스를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 평가판 시작 문서를 참조하십시오.
가져오기	추가 비용 없이 얻을 수 있는 애플리케이션을 설치에 사용할 수 있도록 합니다. 애플리케이션은 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 무료 앱 받기 문서를 참조하십시오.
앱 요청	추가 비용 없이 사용할 수 있는 애플리케이션은 설치하기 전에 공급자가 요청하고 승인해야 할 수 있습니다. 이러한 애플리케이션은 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 무료 앱 받기 문서를 참조하십시오.
구매 요청	일부 신청서는 구매하기 전에 제공자가 요청하고 승인해야 합니다. 승인 및 구매가 완료되면 이러한 애플리케이션을 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 유료 ServiceNow 또는 파트너 앱 요청 문서를 참조하십시오.
구입	구매 승인을 받은 애플리케이션 또는 승인이 필요하지 않은 애플리케이션에 대한 구매

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

구매 옵션

옵션	설명
	프로세스를 시작합니다. 애플리케이션은 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 유료 ServiceNow 또는 파트너 앱 요청 또는 파트너 앱 구매 문서를 참조하십시오.

플러그인, 앱, 통합 및 제품 이해

플러그인, 앱, 통합 및 제품 간의 차이점에 대해 알아보고 에서 각각의 ServiceNow AI Platform역할을 이해합니다.

플러그인

플러그인은 인스턴스에 이미 설치된 앱의 기능을 ServiceNow AI Platform 확장하는 커스터마이제이션 세트입니다. 일부 플러그인은 인스턴스에서 미리 활성화되어 있는 반면, 다른 플러그인은 사용자나 담당자가 ServiceNow 수동으로 활성화해야 할 수 있습니다.

새 플러그인은 조직의 ServiceNow 라이센스 계약에 따라 인스턴스 업그레이드 중에 사용할 수 있습니다. 플러그인은 를 ServiceNow Store통해 구매할 수 없습니다.

플러그인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow 플러그인.

앱

앱은 에 ServiceNow AI Platform대한 기능 컬렉션을 구현하는 독립 실행형 코드 조각입니다. 를 ServiceNow Store통해 사용권 계약에 따라 ServiceNow 앱을 시도, 구매 또는 가져올 수 있습니다.

에서 ServiceNow Store앱을 가져온 후 를 애플리케이션 관리자사용하여 설치합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 관리자 문서를 참조하십시오.

앱을 직접 만들 수도 있습니다. 인스턴스에 대한 ServiceNow AI Platform 앱 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 빌드 .

통합

통합은 인스턴스를 에코시스템 외부의 ServiceNow 다양한 시스템에 연결하여 조직 내 데이터 플로우를 간소화하는 데 도움이 되는 앱 유형입니다. 통합은 자체적으로 또는 제품의 일부로 에서 구매할 ServiceNow Store수 있습니다.

제품

제품은 인스턴스에 추가 기능 및 역량을 추가하기 위해 함께 작동하는 앱 컬렉션입니다 ServiceNow AI Platform .

제품에 포함된 모든 앱과 통합은 해당 제품을 옵트인한 경우에만 구매하고 액세스할 수 있습니다.

에서 앱 및 평가판 가져오기**ServiceNow Store**

에서 ServiceNow Store앱의 다양한 구매 플로우에 대해 자세히 알아보십시오.

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

앱 및 평가판 다운로드 개요

모든 앱은 프로덕션 인스턴스에 설치하기 전에 구매 ServiceNow Store 해야 합니다. 의 ServiceNow Store 앱과 통합은 구독 기반으로 구매하거나 추가 비용 없이 사용할 수 있습니다.

유료 앱은 공급자가 지불 계층 또는 기타 가격 책정 옵션을 제공하는지 여부에 따라 다른 조달 단계를 수행합니다.

다음 방법 중 하나로 모든 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스용 앱을 조달합니다.

- 무료 애플리케이션 받기

  추가 비용 없이 사용할 수 있는 앱을 가져옵니다.

- 파트너 앱 구매

  앱의 가격을 표시하는 파트너 앱을 구입합니다.

- 유료 ServiceNow 또는 파트너 앱 요청

  앱 가격이 표시되지 않는 유료 ServiceNow 또는 파트너 앱을 요청합니다.

많은 앱이 추가 비용 없이 30일 평가판을 제공합니다. 평가판을 사용하면 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치하여 프로덕션 인스턴스에 대한 조달을 계속할지 여부를 결정할 수 있습니다.

앱에 평가판을 사용할 수 있는 경우 목록의 앱 목록에 30일 평가판 요청 옵션이 있습니다. 앱 평가판 시작에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 평가판 시작.

앱이 구매되면 에서 애플리케이션 관리자설치할 수 있습니다.

추가 정보

- 판매자에게 문의

  를 ServiceNow Store 통해 앱 제공자에게 문의하여 앱 및 구매에 대한 질문을 합니다.

- 버전 요구 사항 및 종속성 평가

  버전 호환성 및 기술 종속성이 앱 설치 및 사용 기능에 어떤 영향을 미칠 수 있는지 알아봅니다.

- 애플리케이션 관리자

  를 애플리케이션 관리자 사용하여 앱을 구매한 후 설치, 업데이트, 복구 또는 제거합니다.

평가판 시작

앱의 30일 평가판을 요청하여 비프로덕션 인스턴스에서 기능의 기능을 테스트합니다.

시작하기 전에

계정 자격 증명으로 Now Support 로그인해야 ServiceNow Store 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

목록 세부 정보에 30일 평가판 요청 옵션이 포함된 모든 앱의 30일 평가판을 요청할 수 있습니다. 평가판을 사용하면 평가를 위해 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다.

평가 후 프로덕션 인스턴스에 앱을 설치하기로 결정한 경우 돌아가서 ServiceNow Store 앱을 구매하거나 필요한 라이센스를 요청합니다. 자세한 내용은 파트너 앱 구매 또는 유료 ServiceNow 또는 파트너 앱 요청 문서를 참조하십시오.

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

프로시저

1. 옵션: ServiceNow Store 앱 또는 통합에 대한 목록 상세 정보에서 30일 평가판 요청을 선택합니다.

   (Optional) 평가판 승인은 앱 공급자의 재량에 따라 부여되며 평가판 요청은 6개월 후에 만료됩니다. 평가판 요청이 승인되지 않은 경우 첫 번째 요청이 만료된 후 새로 요청할 수 있습니다.

   평가판 요청에 대해 판매자에게 문의하려면 을 참조하십시오 판매자에게 문의.

2. 승인이 필요하지 않거나 이미 승인을 받은 경우 앱 목록 세부 정보로 돌아가서 ServiceNow Store 30일 평가판 시작을 선택합니다.
3. 자격 관리를 선택하여 평가판 기간 동안 애플리케이션을 설치할 수 있는 비프로덕션 인스턴스를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

결과
이 앱은 선택한 비프로덕션 인스턴스에설치할 수 있습니다.

애플리케이션 및 조달된 모든 종속성에 대한 확인 이메일은 계정과 ServiceNow Store 연결된 이메일 주소로 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
를 애플리케이션 관리자 사용하여 평가를 위해 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치합니다.
애플리케이션 관리자에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 관리자 문서를 참조하십시오.

평가판 만료 날짜는 내 스토어 활동 페이지의 스토어 애플리케이션 섹션을 통해 추적할 수 있습니다. 자세한 내용은 활동 ServiceNow Store 추적 문서를 참조하십시오.

무료 앱 받기

인스턴스의 기능을 향상시키기 위해 추가 비용 없이 제공되는 앱을 ServiceNow Store 가져옵니다.

시작하기 전에
계정 자격 증명으로 Now Support 로그인해야 ServiceNow Store 합니다.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 에서 ServiceNow Store 애플리케이션 또는 통합을 선택하여 목록 상세 정보로 이동합니다.
2. 옵션: 제공자가 요구하는 경우 앱 요청을 선택하여 목록 상세 정보에서 구매 승인을 요청합니다. 요청이 승인되었는지 여부를 알리는 이메일이 수신됩니다.
3. ServiceNow Store 앱 또는 통합에 대한 목록 세부 정보에서 가져오기를 선택하여 구매를 시작합니다.
4. 사용 약관을 검토하고 동의합니다.
5. **Get**을 선택하여 앱을 구매할지 확인합니다.

결과
이 앱은 설치 권한이 있으며 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 및 조달된 모든 종속성에 대한 확인 이메일은 계정과 ServiceNow Store 연결된 이메일 주소로 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.

다음에 수행할 작업

를 애플리케이션 관리자사용하여 호환되는 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 관리자 문서를 참조하십시오.

최종 구매 승인 확인을 받았지만 여전히 에서 애플리케이션 관리자앱을 설치할 수 없는 경우 설치를 방해하는 종속성이 누락되었을 수 있습니다. 종속성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 버전 요구 사항 및 종속성 평가

파트너 앱 구매

목록 세부정보의 제목 ServiceNow Store 에 가격을 표시하는 파트너 앱을 구매하여 해당 앱을 설치할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

계정 자격 증명으로 Now Support 로그인해야 ServiceNow Store 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

파트너 앱의 가격이 목록 세부 정보에 표시되는 경우 다음 절차에 따라 앱을 구입할 수 있습니다. 앱에 가격이 표시되지 않으면 대신 앱을 요청해야 합니다. 자세한 내용은 유료 ServiceNow 또는 파트너 앱 요청 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. ServiceNow Store 앱의 목록 세부 정보 페이지에서 구매를 선택하여 구매를 시작합니다.
2. 지불 유형으로 신용 카드 또는 구매 주문서를 선택합니다.

지불 유형	절차
신용 카드	**a.** 사용 약관을 검토하고 동의합니다. **b.** 구입을 선택합니다. **c.** 이메일 주소와 신용 카드 정보를 입력합니다. **d.** 급여를 선택합니다.
구매 주문서	**a.** 견적 요청을 선택합니다. **b.** 구매 주문서를 작성할 수 있도록 에서 ServiceNow Store 견적서 이메일이 전송됩니다. **c.** 구매 주문이 완료되면 앱 목록 세부 정보로 돌아가서 PO로 구매를 선택합니다. 팁: 구매를 완료하는 데 더 이상 관심이 없는 경우 대신 견적 취소 를 선택합니다. **d.** 구매 주문서 번호를 입력하고 구매 주문서를 업로드합니다.

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

지불 유형	절차
	e. 급여를 선택합니다. 에서 ServiceNow Store이메일 송장이 전송됩니다.

3. 구매가 승인되었다는 확인 이메일을 받으면 이메일의 추가 지침에 따라 구매를 완료합니다.

결과
이 앱은 설치 권한이 있으며 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 및 조달된 모든 종속성에 대한 확인 이메일은 계정과 ServiceNow Store 연결된 이메일 주소로 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
를 애플리케이션 관리자사용하여 호환되는 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 관리자 문서를 참조하십시오.

최종 구매 승인 확인을 받았지만 여전히 에서 애플리케이션 관리자앱을 설치할 수 없는 경우 설치를 방해하는 종속성이 누락되었을 수 있습니다. 종속성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
버전 요구 사항 및 종속성 평가

유료 **ServiceNow** 또는 파트너 앱 요청

목록 상세 정보에 가격이 ServiceNow Store 표시되지 않는 유료 앱 구매를 요청합니다. 새 앱은 판매 조건에 동의하고 구매가 완료된 후 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
계정 자격 증명으로 Now Support 로그인해야 ServiceNow Store 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
목록 세부정보에 가격이 표시되지 않는 유료 앱은 조직의 요구 사항에 따라 맞춤 가격 책정 모델을 제공하는 앱이 많기 때문에 요청해야 합니다. 에서 ServiceNow제공하는 유료 앱을 요청하려면 라이선스를 요청하고 판매 대리점 또는 계정 관리자를 통해 구매를 준비합니다.

파트너 앱의 가격이 목록 세부정보에 표시되면 대신 파트너 앱 구매 절차를 따르세요. 자세한 내용은 파트너 앱 구매 문서를 참조하십시오.

프로시저

앱이 파트너 또는 파트너에 의해 제공 ServiceNow 되는지 여부에 따라 목록 상세 정보ServiceNow Store 에서 앱 구매를 요청합니다.

앱 제공자	절차
ServiceNow	**a.** 구매 요청을 선택합니다. 판매 에이전트 또는 계정 관리자가 구매를 처리하기 위해 연락합니다. **b.** 앱에 라이선스가 부여되면 의 ServiceNow Store 목록 세부 정보로 돌아가서 가져오기를 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.

앱 제공자	절차
	c. 사용 약관을 검토하고 동의합니다. **d.** **Get**을 선택하여 앱을 구매할 것인지 확인합니다.
파트너	**a.** 구매 요청을 선택합니다. **b.** 이메일로 승인 알림을 받은 후 요청한 앱의 목록 세부 정보로 돌아가서 ServiceNow Store구매를 선택합니다. **c.** 가격 책정 상세 정보를 검토하고 견적 요청을 선택합니다. 이메일로 견적을 받게 됩니다. 이 견적의 만료 날짜는 앱의 목록 세부 정보로 돌아가서 볼 수 있습니다. **d.** 견적을 받으면 구매 주문을 생성합니다. **e.** 구매 주문이 준비되면 의 ServiceNow Store 앱 목록 세부 정보로 돌아가서 PO로 구매를 선택합니다. 팁: 구매를 완료하는 데 더 이상 관심이 없는 경우 대신 견적 취소 를 선택합니다. **f.** 사용 약관을 검토하고 동의합니다. **g.** 구매 주문서 번호를 입력하고 구매 주문서를 업로드합니다. **h.** 구매를 선택하여 구매를 확인합니다. **i.** 구매가 승인되었다는 확인 이메일을 받은 후 이메일의 추가 지침에 따라 구매를 완료합니다.

결과
이 앱은 설치 권한이 있으며 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 및 조달된 모든 종속성에 대한 확인 이메일은 계정과 ServiceNow Store 연결된 이메일 주소로 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
를 애플리케이션 관리자사용하여 호환되는 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 관리자 문서를 참조하십시오.

최종 구매 승인 확인을 받았지만 여전히 에서 애플리케이션 관리자앱을 설치할 수 없는 경우 설치를 방해하는 종속성이 누락되었을 수 있습니다. 종속성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 버전 요구 사항 및 종속성 평가

판매자에게 문의

를 ServiceNow Store 통해 앱 제공자에게 문의하여 앱 및 구매에 대한 질문을 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: 없음

의 파트너가 ServiceNow앱을 제공하는 경우 로그인 여부와 관계없이 공급자 ServiceNow Store 에게 연락할 수 있습니다.

에서 ServiceNow제공하는 앱에 대한 질문이 있는 경우 계정 관리자 또는 ServiceNow 영업 담당자에게 문의하십시오.

프로시저

1. 앱 목록 세부 정보의 요약 섹션에서 판매자에게 문의를 선택합니다.
2. 접촉 창구 양식에서 자격 증명으로 Now Support 로그인했는지 여부에 따라 달라지는 필드에 내용을 입력합니다.

로그인 상태	표시되는 필드
로그인함	판매자에게 연락하는 이유와 메시지를 제공하십시오.
로그인하지 않음	게스트 연락처 양식의 필드에 내용을 입력합니다. 필드 값에 대한 설명은 게스트 연락처 양식 필드 문서를 참조하십시오.

3. S선택 보내기 양식을 제출합니다.

결과
구매에 대해 공급업체에 문의한 경우 판매자가 맞춤 주문에 동의했음을 알리는 이메일 알림을 ServiceNow Store 받을 수 있습니다. 이 경우 이메일에 설명된 조건에 따라 앱을 ServiceNow Store 조달할 수 있습니다.

그렇지 않으면 판매자가 문의 양식에 제공되거나 계정과 Now Support 연결된 연락처 정보를 사용하여 직접 응답합니다.

버전 요구 사항 및 종속성 평가

새 앱, 제품 또는 통합을 구현하기로 결정할 때 기술 요구 사항을 검토하여 소프트웨어가 사용자 환경에서 제대로 작동할 수 있는지 확인해야 합니다. 인스턴스와의 ServiceNow AI Platform 버전 호환성을 확인하고 종속성을 확인하여 구매 후 앱을 설치할 준비가 되었는지 확인합니다.

버전 지원

현재 ServiceNow Store플랫폼 릴리스 이전에는 최대 2개의 플랫폼 릴리스를 지원합니다. 예를 들어 현재 플랫폼 릴리스Yokohama가 인 경우 는 ServiceNow Store , Xanadu, 및 Washington DC와 호환되는 Yokohama앱 버전을 유지관리합니다.

그러나 새 앱이 최신 릴리스 이전의 플랫폼 릴리스와 호환된다고 보장할 수는 없습니다. 예를 들어 사용 가능한 앱은 only Yokohama 또는 only 및 와만 Yokohama 호환될 수 있습니다 Xanadu.

에서 ServiceNow AI Platform 릴리스 버전이 더 이상 지원되지 ServiceNow Store않는 경우 인스턴스를 업그레이드하여 최근 기능 및 개선 사항을 활용하십시오. 자세한 내용은 업그레이드 도구 사용 ServiceNow AI Platform 문서를 참조하십시오.

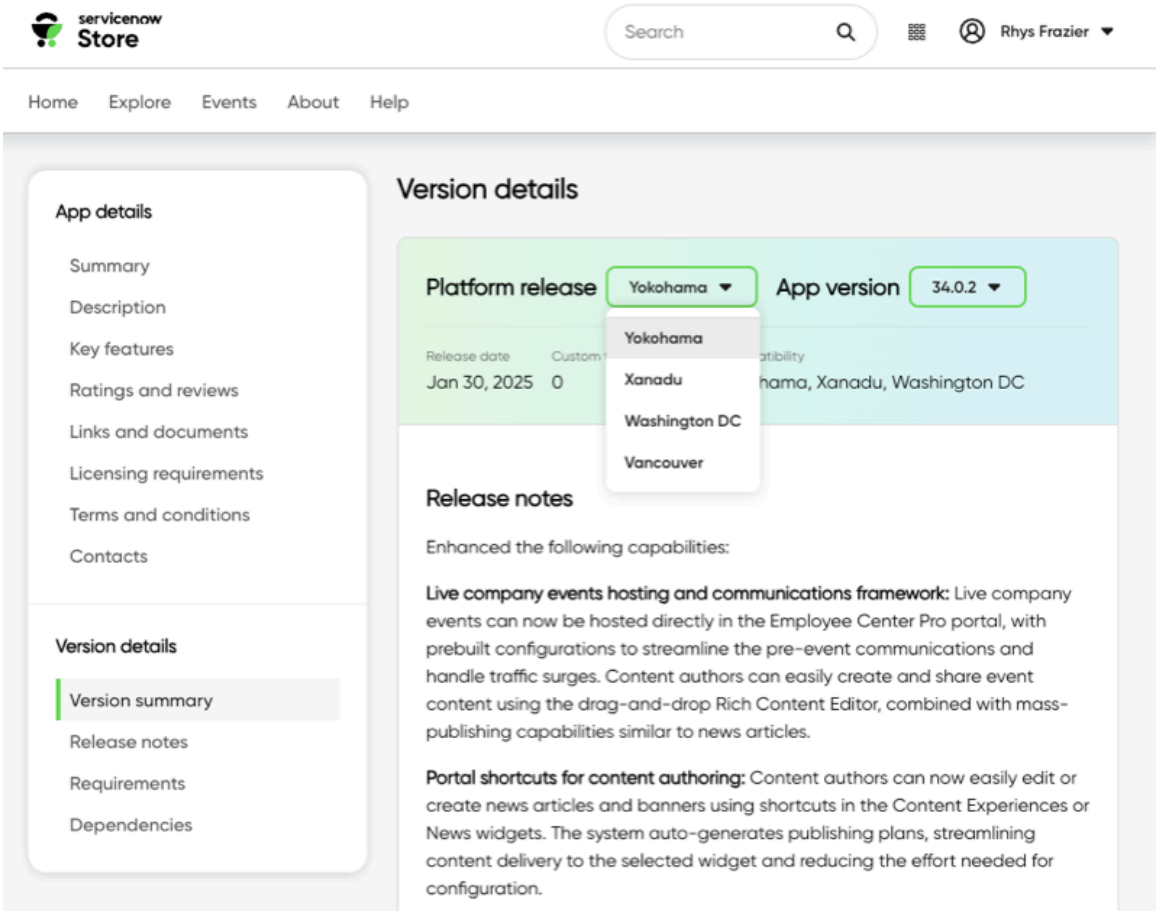
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

버전 호환성 확인 중

구매하려는 앱은 인스턴스의 플랫폼 릴리스 버전과 호환되어야 합니다. 앱을 구매할 수 없는 경우 앱이 사용 중인 버전과 호환되는지 확인합니다.

의 ServiceNow Store 앱은 여러 ServiceNow AI Platform 릴리스와 호환될 수 있습니다. 목록 상세 정보의 탐색 패널에서 버전 요약 을 선택하거나 버전 상세 정보 섹션으로 스크롤하여 플랫폼 릴리스 호환성을 확인합니다. 플랫폼 릴리스 드롭다운 메뉴를 사용하여 인스턴스와 일치하는 플랫폼 릴리스 버전을 선택할 수 있습니다.

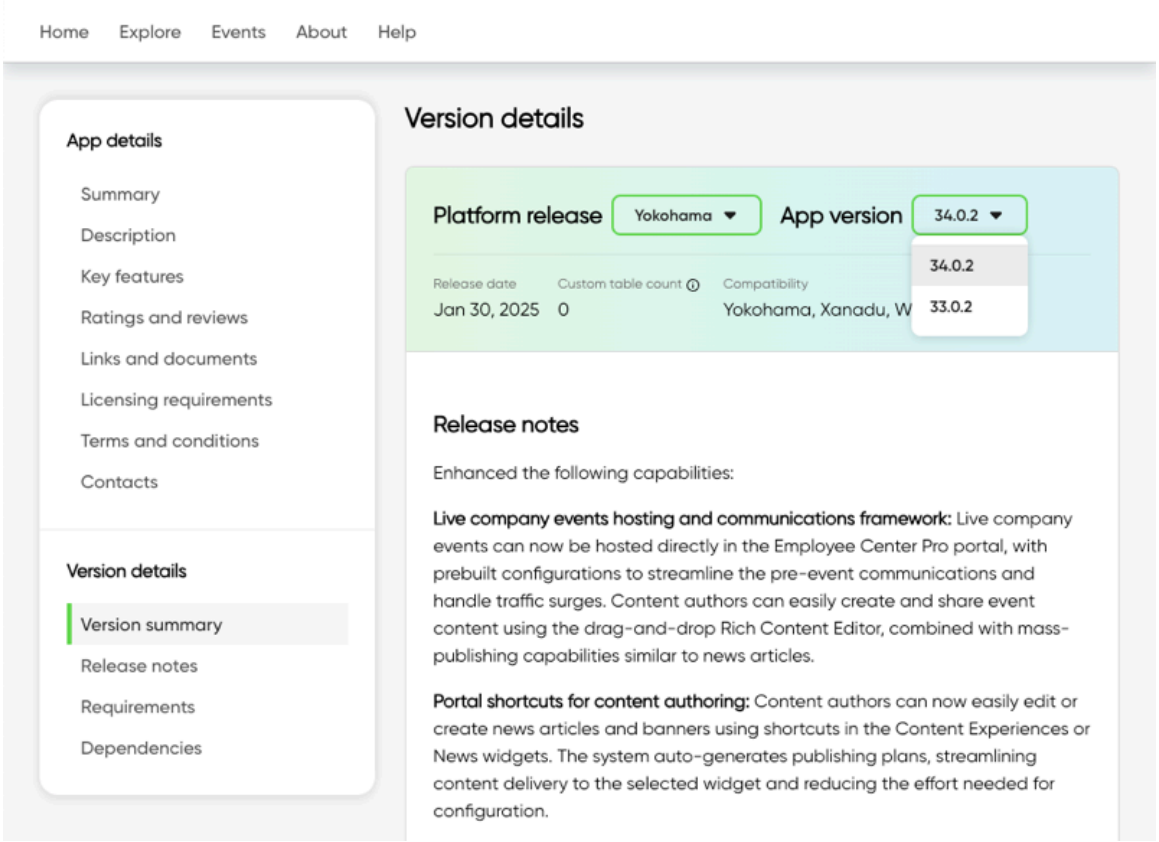
앱 목록 상세 정보에서 플랫폼 릴리스 호환성



일부 앱과 통합은 둘 이상의 버전으로 제공됩니다. 이러한 각 버전은 다른 주요 플랫폼 릴리스와 호환될 수 있습니다. 앱 버전 드롭다운 메뉴를 사용하여 릴리스 정보를 보고 인스턴스에 적합한 버전을 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.

앱 목록 상세 정보에서 다른 앱 버전에 액세스



종속성 정보

종속성은 앱이 제대로 작동하는 데 필요할 수 있는 추가 앱, 통합 및 플러그인입니다. 목록 상세 정보의 탐색 패널에서 종속성 을 선택하거나 버전 세부 정보 섹션으로 스크롤하여 앱의 종속성을 확인합니다.

의 ServiceNow Store 모든 앱에는 애플리케이션 종속성 또는 시스템 플러그인 종속성이 있을 수 있습니다.

애플리케이션 의존성

구매하려는 앱에 필요한 앱과 통합을 포함합니다. 추가 구매가 필요하지 않은 앱 종속성은 자동으로 구매됩니다. 유료 앱 종속성은 다음을 통해 구매할 수 있습니다. ServiceNow Store

시스템 플러그인 의존성

앱을 설치하려면 먼저 인스턴스에서 활성화해야 하며 에서 ServiceNow Store가져올 수 없습니다. 대신 라이센스 및 버전 업그레이드를 통해 ServiceNow 플러그인을 얻어야 합니다. 플러그인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow 플러그인.

각 애플리케이션 종속성은 기호와 함께 나열됩니다. 이 기호는 앱 종속성을 획득할 수 있는 방법을 설명하는 범주를 나타냅니다. 앱 의존성은 다음 범주를 사용합니다.

주: 앱 종속성 범주를 보려면 에 ServiceNow Store 로그인해야 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.

앱 의존성 기호

기호	범주	설명
	애플리케이션을 설치하거나 업데이트할 수 있습니다.	이 종속성은 인스턴스에 이미 권리가 부여되어 있으며 필요한 앱을 설치할 때 를 통해 설치할 애플리케이션 관리자 수 있습니다. 애플리케이션 관리자에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 관리자 문서를 참조하십시오.
	프로덕션에서 애플리케이션을 설치할 수 없음	이 앱은 인스턴스에 아직 권리가 부여되지 않았으며, 먼저 구매해야 하거나 이 앱이 필요한 앱을 설치할 수 있습니다. 목록 상세 정보를 통해 이 종속성을 ServiceNow Store 조달하거나 계정 관리자에게 문의하여 ServiceNow 조달을 시작합니다. 이 앱을 추가 비용 없이 사용할 수 있는 경우 필요한 앱을 구매할 때 자동으로 구매됩니다. 이 앱을 구매해야 하는 경우 목록 세부 정보를 통해 ServiceNow Store 조달하거나 계정 관리자에게 문의하여 ServiceNow 조달을 시작하십시오.

주: 각 앱 의존성이 속하는 범주를 보려면 에 ServiceNow Store 로그인해야 합니다.

조달된 앱에서 해결되지 않은 종속성

앱을 구매했지만 여전히 를 애플리케이션 관리자통해 앱을 설치할 수 없는 경우 해결되지 않은 종속성이 있을 수 있습니다. 앱 목록 세부 정보로 돌아가기에 ServiceNow Store 로그인하여 해결되지 않은 종속성이 있는지 확인할 수 있습니다. 애플리케이션 종속성을 수동으로 구매해야 하는 경우 빨간색 X 아이콘()은 프로덕션 환경에 앱을 설치할 수 없음을 나타냅니다.

애플리케이션 의존성 목록에는 각 앱 의존성에 대한 목록 세부 정보로 연결되는 ServiceNow Store 링크가 포함되어 있습니다. 목록 상세 정보에서 필요한 앱을 수동으로 조달할 수 있습니다.

플러그인 의존성은 에서 ServiceNow Store확인할 수 없습니다. 플러그인 관리에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow 플러그인.

앱 검토

에서 앱, 제품 및 통합을 ServiceNow Store 검토하면 제공자는 무엇이 제대로 작동하고 있으며 고객이 원하는 향후 업데이트가 무엇인지 알 수 있습니다.

앱 검토 개요

사용한 모든 ServiceNow Store 솔루션에 대한 리뷰를 남길 수 있습니다. 자격 증명으로 Now Support 에 로그인하여 ServiceNow Store 후기를 남기거나 게스트 후기를 제출하세요.

앱 세부 정보 탐색 패널에서 등급 및 리뷰를 선택하여 게시된 리뷰를 볼 수 있습니다.

리뷰를 남길 수 있는 기능은 현재 상업 고객에게만 제공됩니다.

앱 검토

Now Support 자격 증명을 사용하여 로그인한 ServiceNow Store 후 사용한 앱 또는 통합에 대한 리뷰를 남깁니다.

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

- 검토 중인 앱이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다.
- 자격 증명으로 Now Support 로그인해야 ServiceNow Store 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
조직에서 앱을 구입하거나 시험한 후 앱을 검토할 수 있습니다. 앱 리뷰는 사용자가 좋아하는 것과 앞으로 보고 싶은 업데이트에 대한 귀중한 피드백을 제공합니다.

앱을 검토하는 기능은 현재 연방 고객에게 제공되지 않습니다.

주: 귀하의 이름과 회사는 에 로그인하는 ServiceNow Store동안 남기는 모든 리뷰에서 볼 수 있습니다. 익명으로 후기를 남기려면 단계에 따라 게스트 후기를 제출하세요. 자세한 내용은 게스트 후기 제출 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. ServiceNow Store 자격 증명을 사용하여 Now Support 로그인합니다.
2. 에서 ServiceNow Store검토하려는 앱을 찾아 선택합니다.
3. 앱 세부 정보 탐색 패널에서**Ratings and** Reviews를 선택합니다.
4. 리뷰 쓰기를 선택합니다.
5. 별 5개 중 몇 개를 선택하십시오.
6. 검토 필드에 코멘트를 입력합니다.
7. 게시를 선택합니다.

결과
이름, 회사, 의견 및 등급은 앱 세부 정보의 등급 및 리뷰 섹션에서 볼 수 있습니다.

게스트 후기 제출

계정이 없거나 ServiceNow Store 익명으로 리뷰를 남기고 싶은 경우 게스트 리뷰를 제출하여 앱 또는 통합에 대한 피드백을 남기십시오.

시작하기 전에
검토 중인 앱이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
조직에서 앱을 구입하거나 시험한 후 앱을 검토할 수 있습니다. 앱 리뷰는 사용자가 좋아하는 것과 앞으로 보고 싶은 업데이트에 대한 귀중한 피드백을 제공합니다.

앱을 검토하는 기능은 현재 연방 고객에게 제공되지 않습니다.

프로시저

1. ServiceNow Store에서 검토하려는 앱의 목록을 찾아 선택합니다.
2. 앱 목록 세부 정보의 탐색 패널에서 평가 및 리뷰를 선택합니다.
3. 리뷰 쓰기를 선택합니다.
4. 이메일 검증을 선택합니다.
5. 게스트 리뷰 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 값에 대한 설명은 게스트 리뷰 양식 필드 문서를 참조하십시오.

6. 제출을 선택합니다.
   확인 이메일이 전송됩니다.
7. 검증 이메일에서 고유 링크를 선택하여 검토를 게시합니다.

결과
게스트 리뷰 양식에 입력한 이름, 회사, 의견 및 평점은 앱 목록 세부 정보에 게시된 리뷰에서 볼 수 있습니다.

온프레미스 고객으로서 앱 가져오기

온프레미스(자체 호스팅) 인스턴스가 있는 경우에는 에서 ServiceNow Store앱을 구매할 수 있습니다. 암호화된 앱과 제품을 다운로드하여 인스턴스에 설치하거나 인스턴스를 ServiceNow Store 에 연결하여 구매를 인스턴스와 직접 동기화합니다.

온프레미스 인스턴스용 사용 **ServiceNow Store** 개요

온프레미스 인스턴스가 있는 경우 에서 ServiceNow Store앱과 제품을 구매할 수 있는 두 가지 방법이 있습니다.

- 네트워크 액세스 권한이 있는 컴퓨터를 사용하여 암호화된 애플리케이션 파일을 다운로드한 다음 해당 파일을 온프레미스 인스턴스로 전송합니다.
- 온프레미스 인스턴스를 에 ServiceNow Store 연결하여 구매를 인스턴스와 동기화하고 설치에 사용할 수 있도록 합니다. 연락처 고객 서비스 및 지원 인스턴스를 ServiceNow Store.

에 연결하지 않고 앱 및 제품 구매 **ServiceNow Store**

다음 단계를 사용하여 인스턴스를 에 ServiceNow Store연결하지 않고도 앱과 제품을 구매합니다.

1. 온프레미스 고객으로 앱 가져오기

   온 ServiceNow Store 프레미스 인스턴스에 사용할 암호화된 앱을 구매하여 다운로드합니다.

2. 온프레미스 인스턴스에 앱 업로드

   애플리케이션의 암호화된 파일을 온프레미스 인스턴스에 업로드하여 설치 가능하게 합니다.

3. 를 사용하여 앱 또는 제품 설치 애플리케이션 관리자

   암호화된 앱 파일을 업로드한 후 를 애플리케이션 관리자 사용하여 온프레미스 인스턴스에 애플리케이션을 설치합니다.

에 연결하여 앱 및 제품 구매 **ServiceNow Store**

연락처 고객 서비스 및 지원 인스턴스를 ServiceNow Store.

인스턴스가 에 연결되어 ServiceNow Store있는지 확인한 후 고객 서비스 및 지원 호스팅된 인스턴스에서 애플리케이션을 구매하고 설치하는 데 사용되는 것과 동일한 단계를 따릅니다. 자세한 내용은 에서 앱 및 평가판 가져오기ServiceNow Store 문서를 참조하십시오.

온프레미스 고객으로 앱 가져오기

온프레미스(자체 호스팅) 인스턴스에 사용할 암호화된 앱을 ServiceNow Store 조달하고 다운로드합니다.

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

시작하기 전에
자격 증명으로 Now Support 로그인해야 ServiceNow Store 합니다. 규제된 환경에서 로그인하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 ServiceNow Store 규제된 환경에 액세스.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
온프레미스 인스턴스가 인터넷이나 에 ServiceNow Store연결되어 있지 않은 경우 암호화된 애플리케이션을 다운로드하여 인스턴스에서 사용할 수 있습니다. 인터넷에 연결된 컴퓨터를 사용하여 애플리케이션을 구매하고 다운로드한 다음, 필요한 파일을 인스턴스로 전송합니다.

온프레미스 인스턴스가 에 ServiceNow Store연결된 경우 대신 를 참조하십시오 에서 앱 및 평가판 가져오기ServiceNow Store .

중요사항: 앱을 업로드할 각 인스턴스에 대해 이 프로세스를 반복해야 합니다.

프로시저
1. 인터넷에 액세스할 수 있는 컴퓨터에서 로그인하고 ServiceNow Store 앱을 구매합니다.
   - 상업용 ServiceNow Store에서 앱을 구입하는 방법에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 에서 앱 및 평가판 가져오기ServiceNow Store.
   - 규제된 환경에서 앱을 구매하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 ServiceNow Store 규제된 환경에서 사용.
2. 의 앱 목록 상세 정보 ServiceNow Store에서 권리 관리를 선택하여 모든 인스턴스에 권리가 부여되었는지 확인합니다.
3. 온프레미스 다운로드를 선택합니다.
4. 팝업 창에서 앱을 설치할 권리가 있는 인스턴스를 선택합니다.
5. 암호화 인증서를 추가합니다.
   - 인증서가 없거나 인증서가 만료된 경우 새 인증서 생성을 선택합니다. 인증서 생성에 대한 자세한 내용은 온-프레미스 스토어 앱 (KB1080332)에 대한 인증서를 생성하고 업로드하는 방법을 참조하세요.
   - 다른 인스턴스에 앱을 설치하기 위한 인증서를 이미 생성한 경우 동일한 인증서를 사용할 수 있습니다. 새 인증서 업로드를 선택하고 이전에 저장한 인증서를 업로드합니다.
   - 선택한 인스턴스에 대한 앱을 이미 다운로드한 경우 동일한 인증서를 사용할 수 있습니다. 이 경우 인증서가 자동으로 채워질 수 있습니다.
6. 애플리케이션 다운로드를 선택하여 암호화된 .store 파일을 다운로드합니다.

   주: .store 파일의 만료 날짜는 다운로드 날짜로부터 2주 후입니다. 인스턴스에 업로드하기까지 2주 이상이 경과하면 새 .store 파일을 다운로드해야 합니다.

다음에 수행할 작업
.store 파일을 온프레미스 인스턴스로 전송하여 앱을 업로드합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오온프레미스 인스턴스에 앱 업로드.

온프레미스 인스턴스에 앱 업로드
애플리케이션의 암호화된 파일을 온프레미스 인스턴스에 업로드하여 설치 가능하게 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.

- 앱을 다운로드할 때 사용한 것과 동일한 인증서를 인스턴스에 설치해야 합니다.
- 인터넷에 연결되지 않은 인스턴스의 경우 시스템 속성 sn_appclient.app.install.offline 을 true로 설정해야 합니다. 값이 false로 설정된 경우 고객 서비스 및 지원 true로 변경해 달라고 요청합니다.

프로시저

1. ServiceNow AI Platform 인스턴스에서 애플리케이션 관리자 다음으로 이동하여 관리자 〉 애플리케이션 관리자
2. 오프라인 애플리케이션 업로드를 선택합니다.
3. 에서 ServiceNow Store애플리케이션을 다운로드할 때 받은 .store 파일을 .
4. 사용 가능 페이지의 목록에서 앱을 찾아 선택합니다.

Trouble?
앱을 찾을 수 없으면 새로 고침하고 애플리케이션 관리자 다시 시도하십시오.

다음에 수행할 작업

를 애플리케이션 관리자통해 업로드된 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 또는 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

ServiceNow Store 규제된 환경에서 사용

특정 규제 환경에서는 데이터 보안 요구 사항을 충족하기 위해 격리된 인스턴스가 ServiceNow Store 필요합니다. 인스턴스가 규제된 환경에 있는 경우 의 연방 또는 지역 버전에서 앱과 제품을 가져와야 할 수 있습니다 ServiceNow Store.

규제된 환경에서의 사용 **ServiceNow Store** 개요

의 ServiceNow AI Platform 규제된 인스턴스는 이를 사용하는 고객의 특정 지역, 조직 또는 정부 요구 사항을 준수하는 데이터 센터에서 호스팅됩니다. 규제된 인스턴스를 사용하면 조직 또는 정부 기관에서 데이터 레지던시, 개인정보 보호 및 보안, 규정 준수 요구 사항을 비롯한 특정 요구 사항을 결정할 수 있습니다.

일부 규제된 환경에서는 보안 요구 사항을 충족하기 위해 격리된 자체 인스턴스가 ServiceNow Store 필요합니다. 의 ServiceNow Store 격리된 인스턴스는 연방 및 지역 규제 인스턴스 모두에서 사용할 수 있습니다.

모든 규제 환경에서 격리된 인스턴스를 ServiceNow Store필요로 하는 것은 아닙니다. 환경이 격리된 연방 또는 지역에 ServiceNow Store액세스할 수 없는 경우 대신 상업 ServiceNow Store 을 사용합니다. 격리된 연방 또는 지역에 ServiceNow Store액세스할 수 있는 환경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 연방 또는 지역 ServiceNow Store 인스턴스가 있는 환경.

중요사항: 연방 및 지역 사례 ServiceNow Store 에서 사용할 수 있는 응용 프로그램 및 제품은 인증되지 않았습니다. 자체 보안 검토를 수행하여 애플리케이션 또는 제품이 규제 대상 인스턴스의 요구 사항을 충족하는지 확인해야 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.



1. 사용자 환경에 맞는 올바른 버전에 액세스하십시오 ServiceNow Store .
   - 규제 대상 환경에 격리 ServiceNow Store된 연방 또는 지역 인스턴스가 있는 경우 를 참조하십시오 ServiceNow Store 규제된 환경에 액세스.
   - 규제된 환경에 격리된 연방 또는 지역 인스턴스가 필요하지 않은 경우 대신 상업용 ServiceNow Store 조달 프로세스를 사용합니다. 상업 ServiceNow Store용에서 앱을 구입하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 앱 및 평가판 가져오기ServiceNow Store.
2. 의 격리된 연방 또는 지역 인스턴스에서 ServiceNow Store신청서를 조달합니다.
   - 30일 평가판을 요청하려면 연방 ServiceNow Store 또는 지역 인스턴스에 로그인하여 상용 ServiceNow Store 사용자와 동일한 프로세스를 사용하십시오. 자세한 내용은 평가판 시작 문서를 참조하십시오.
   - 추가 비용 없이 사용할 수 있는 애플리케이션을 얻으려면 다음 문서를 참조하십시오 규제 환경을 위한 무료 앱 받기.
   - 유료 애플리케이션을 요청하려면 문서를 규제된 환경에 대한 유료 앱 요청참조하십시오.
   - 온프레미스 인스턴스에 대한 애플리케이션 조달을 완료하려면 다음 문서를 온프레미스 고객으로 앱 가져오기참조하십시오.
3. 규제된 환경에서 애플리케이션을 설치합니다.
   - 규제된 환경에 호스팅된 인스턴스가 있는 경우 문서를 참조하십시오 애플리케이션 또는 플러그인 설치.
   - 인스턴스를 자체 호스팅하는 경우 문서를 온프레미스 인스턴스에 앱 업로드참조하십시오.

추가 정보

- 연방 또는 지역 ServiceNow Store 인스턴스가 있는 환경

  특정 규제 환경에는 데이터 보안 요구 사항을 지원하기 위한 격리된 인스턴스가 ServiceNow Store 포함되어 있습니다. 사용자 환경에 의 자체 연방 또는 지역 인스턴스가 ServiceNow Store있는지 확인합니다.

- 규제된 환경에서 사용할 수 없는 목록 유형

  데이터 개인 정보 보호 표준을 유지하기 위해 특정 유형의 앱 목록은 연방 또는 지역 인스턴스에서 ServiceNow Store제공될 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.

연방 또는 지역 **ServiceNow Store** 인스턴스가 있는 환경

특정 규제 환경에는 데이터 보안 요구 사항을 지원하기 위한 격리된 인스턴스가 ServiceNow Store 포함되어 있습니다. 사용자 환경에 의 자체 연방 또는 지역 인스턴스가 ServiceNow Store있는지 확인합니다.

현재 격리된 인스턴스에 ServiceNow Store 액세스할 수 있는 규제된 환경에는 다음이 포함됩니다.

- 정부 보안 클라우드(GCC)
- 국가 안보 클라우드(NSC)
- ServiceNow 보호된 플랫폼: 호주(SPP-AU)
- ServiceNow 보호된 플랫폼: 유럽 연합(SPP-EU)
- ServiceNow 보호된 플랫폼: 싱가포르(SPP-SG)

사용자 환경에 사용할 수 있는 격리된 인스턴스가 ServiceNow Store 없는 경우 상용 ServiceNow Store .

규제된 환경에서 사용할 수 없는 목록 유형

데이터 개인 정보 보호 표준을 유지하기 위해 특정 유형의 앱 목록은 연방 또는 지역 인스턴스에서 ServiceNow Store제공될 수 없습니다.

다음 목록 유형은 다음의 격리된 연방 또는 지역 인스턴스에서 사용할 수 없습니다.ServiceNow Store

OEM 솔루션

에코시스템 내부 및 외부의 ServiceNow 고객이 사용할 수 있는 클라우드 기반 서비스 및 솔루션입니다.

파트너 베타 앱

파트너들이 새로운 기능을 ServiceNow AI Platform도입하기 위해 개발 중인 초기 단계의 실험적 프로젝트입니다.

혁신 실험실 오퍼링

팀이 새로운 기능을 ServiceNow AI Platform도입하기 위해 개발 중인 초기 단계의 실험적 프로젝트 ServiceNow 입니다.

ServiceNow Store 규제된 환경에 액세스

규제된 환경에 포함된 의 ServiceNow Store 격리된 인스턴스에 로그인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

규제된 환경에서 접근할 Now Support 수 있어야 합니다.

프로시저

1. Now Support 규제된 환경을 위해 로그인하십시오.
2. ServiceNow Federal Store 페이지 끝으로 스크롤한 다음 **ServiceNow** 연방 상점 방문 버튼을 선택하여 액세스합니다.

결과

규제 환경에 해당하는 연방 또는 지역 인스턴스에 ServiceNow Store 로그인됩니다.

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

규제 환경을 위한 무료 앱 받기

규제 환경에 해당하는 격리된 연방 또는 지역 ServiceNow Store 인스턴스에서 추가 비용 없이 사용할 수 있는 앱을 가져옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
추가 비용 없이 사용할 수 있는 앱 및 통합은 구매하기 전에 제공자의 승인이 필요할 수 있습니다. 앱에 승인이 필요한 경우 목록에 앱 요청 옵션이 표시됩니다. 승인이 필요하지 않은 경우 목록에 앱을 가져오는 옵션이 표시됩니다.

프로시저

1. 규제 환경에 해당하는 격리된 연방 또는 지역 ServiceNow Store 인스턴스에 액세스합니다.
   자세한 내용은 ServiceNow Store 규제된 환경에 액세스 문서를 참조하십시오.
2. 원하는 무료 앱 또는 통합을 찾아 선택합니다.
   검색 창이나 필터를 사용하여 조직의 요구 사항을 충족하는 옵션을 찾을 수 있습니다.
3. 보안 검토를 수행하여 앱 또는 통합이 규제된 인스턴스에 대한 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
4. ServiceNow Store 앱 또는 통합에 대한 목록 상세 정보에서 앱을 구매합니다.

   a. 옵션: 앱에 승인이 필요한 경우 앱 요청을 선택합니다.
   요청이 승인되었는지 여부를 알리는 이메일 알림이 수신됩니다. 요청이 승인되면 연방 또는 지역 인스턴스에 ServiceNow Store 있는 목록 상세 정보로 돌아가 구매를 완료할 수 있습니다.

   b. 가져오기를 선택합니다.

   c. 사용 약관을 검토하고 동의합니다.

   d. **Get**을 선택하여 앱을 구매할지 확인합니다.

결과
이 앱은 설치 권한이 있으며 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 및 조달된 모든 종속성에 대한 확인 이메일은 계정과 ServiceNow Store 연결된 이메일 주소로 전송됩니다.

> 주: 최종 승인 후 애플리케이션을 설치할 수 있을 때까지 영업일 기준 최대 2일이 걸릴 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
호스팅 또는 온프레미스 인스턴스가 있는지 여부에 따라 호환되는 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치합니다.

- 인스턴스가 호스팅되고 규제된 환경에 있는 경우 를 애플리케이션 관리자사용하여 앱을 설치합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 또는 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.
- 인스턴스가 온프레미스 환경에 있는 경우, 연방 ServiceNow Store 또는 지역 인스턴스에서 암호화된 앱 파일을 다운로드하여 인스턴스에 업로드합니다. 자세한 내용은 온프레미스 고객으로서 앱 가져오기 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.

최종 구매 승인 확인을 받았지만 여전히 앱을 설치할 수 없는 경우 설치를 방해하는 종속성이 누락되었을 수 있습니다. 종속성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 버전 요구 사항 및 종속성 평가

규제된 환경에 대한 유료 앱 요청

규제 대상 인스턴스에서 해당 앱을 사용할 수 있도록 연방 또는 지역 ServiceNow Store 인스턴스에서 유료 앱 구매를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 규제 대상 환경에 해당하는 연방 또는 지역 ServiceNow Store 인스턴스에 액세스합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store 규제된 환경에 액세스 문서를 참조하십시오.
2. 유료 앱 또는 통합을 찾아 선택합니다.
3. 보안 검토를 수행하여 앱 또는 통합이 규제된 인스턴스에 대한 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
4. 앱이 파트너 또는 파트너에 의해 제공 ServiceNow 되는지 여부에 따라 목록 상세 정보 ServiceNow Store 에서 앱 구매를 요청합니다.

앱 제공자	절차
ServiceNow	**a.** (선택 사항) 앱에 승인이 필요한 경우 앱 요청을 선택합니다. 요청이 승인되었는지 여부를 알리는 이메일 알림이 수신됩니다. 요청이 승인되면 연방 또는 지역 인스턴스의 ServiceNow Store 목록 세부 정보로 돌아가 구매를 완료할 수 있습니다. 구매 요청에 대한 추가 지원이 필요한 경우 영업 담당자 또는 고객 서비스 및 지원에 문의하십시오. **b.** 라이센스 요청을 선택합니다.
파트너	**a.** 목록 상세 정보에서 프로필 보기를 선택하여 파트너의 연락처 정보를 확인합니다. **b.** 파트너에게 문의하고 프로파일에 나열된 이메일 주소를 사용하여 애플리케이션을 요청합니다.

구매 요청이 승인되면 파트너 영업 담당자가 ServiceNow 구매 및 구매를 완료하기 위해 이메일로 연락합니다.

5. 이메일로 발송된 지침에 따라 구매를 완료하고 애플리케이션을 설치할 수 있도록 합니다.

결과
이 앱은 설치 권한이 있으며 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 및 조달된 모든 종속성에 대한 확인 이메일은 계정과 ServiceNow Store 연결된 이메일 주소로 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: 최종 승인 후 애플리케이션을 설치할 수 있을 때까지 영업일 기준 최대 2일이 걸릴 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
호스팅 또는 온프레미스 인스턴스가 있는지 여부에 따라 호환되는 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치합니다.

- 인스턴스가 호스팅되고 규제된 환경에 있는 경우 를 애플리케이션 관리자사용하여 앱을 설치합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 또는 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.
- 인스턴스가 온프레미스 환경에 있는 경우, 연방 ServiceNow Store 또는 지역 인스턴스에서 암호화된 앱 파일을 다운로드하여 인스턴스에 업로드합니다. 자세한 내용은 온프레미스 고객으로서 앱 가져오기 문서를 참조하십시오.

최종 구매 승인 확인을 받았지만 여전히 앱을 설치할 수 없는 경우 설치를 방해하는 종속성이 누락되었을 수 있습니다. 종속성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 버전 요구 사항 및 종속성 평가

ServiceNow Store 참조

참조 주제는 게스트 리뷰 양식 필드와 숙소 유형에 ServiceNow Store 대한 자세한 정보를 제공합니다.

게스트 연락처 양식 필드

의 ServiceNow Store게스트 연락처 양식에 있는 필드에 대한 설명입니다.

게스트 문의 양식

필드	설명
이름	전체 이름입니다.
회사	회사 또는 조직의 이름입니다.
비즈니스 이메일	조직 내에서 사용하는 이메일 주소 입니다.
전화	연락 가능한 전화번호입니다.
국가	귀하가 위치한 국가.
판매자에게 보내는 메시지	질문 또는 요청입니다.

게스트 리뷰 양식 필드

의 ServiceNow Store게스트 리뷰 양식에 있는 필드와 리뷰가 게시된 후 공개적으로 표시되는 필드에 대한 설명입니다.

게스트 이용 후기 양식

필드	설명	가시성
버전	검토 중인 앱의 버전 번호입니다.	공개적으로 표시되지 않습니다.
이름	이름 또는 지정된 이름입니다.	공개적으로 표시됩니다. 팁: 익명 리뷰를 남기려면 Anonymous를 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.

게스트 이용 후기 양식

필드	설명	가시성
성	성 또는 성입니다.	공개적으로 표시됩니다. **팁:** 익명 리뷰를 남기려면 User를 입력합니다.
이메일	인스턴스에 액세스하는 데 사용하는 계정과 연결된 이메일 주소입니다. **주:** 이 이메일 주소는 검증 양식의 비즈니스 이메일 필드에서 사용한 것과 동일해야 합니다.	공개적으로 표시되지 않습니다.
회사	회사 또는 조직의 이름입니다.	공개적으로 표시됩니다.
검토	앱에 대한 피드백입니다. 피드백에는 앱을 추천하는지 여부, 사용자 친화적인지, 나중에 추가되었으면 하는 기능 등이 포함될 수 있습니다.	공개적으로 표시됩니다.
평가 등급	별 5개 중 별 개수로, 별 5개 등급이 가장 높고 별 1개 등급이 가장 낮습니다.	공개적으로 표시됩니다.

ServiceNow Store 용어집

조직의 필요에 맞는 목록을 결정하는 데 도움이 되도록 관련된 ServiceNow Store 중요한 용어를 검토하십시오.

애플리케이션

에서 기능 컬렉션을 구현하는 독립 실행형 코드 조각입니다 ServiceNow AI Platform. 에서 ServiceNow Store 앱을 구매하여 인스턴스에 설치할 수 있습니다.

앱

솔루션 기반 **ServiceNow** 구축

특정 요구, 산업 및 시장 요구에 맞게 사용자 지정하는 ServiceNow AI Platform 데 도움이 되는 앱 및 통합입니다. 솔루션에 구축된 ServiceNow 앱 및 통합은 파트너 솔루션 우수성 센터 프로세스를 통과 ServiceNow 했습니다. 이 프로세스는 소프트웨어 개발 수명주기 및 비즈니스 결과와 관련된 품질 표준에 부합 ServiceNow 하는지 확인합니다.

오퍼링으로 **ServiceNow** 구축

파트너가 제공하고 ServiceNow 조직의 요구에 맞게 사용자 지정된 서비스, 대시보드 및 구현 가이드입니다. 모든 오퍼링ServiceNow은 소프트웨어 개발 수명주기 및 비즈니스 결과와 관련된 품질 표준에 부합 ServiceNow 하는지 검증하기 위한 파트너 가속화 프로세스를 통과 ServiceNow 했습니다.

생성형 **AI**

를 포함하는 Now Assist애플리케이션 및 솔루션, 를 위해 ServiceNow AI Platform특별히 구축된 생성형 AI 경험입니다.

이노베이션 랩

팀이 새로운 기능을 ServiceNow AI Platform도입하기 위해 개발 중인 초기 단계의 실험적 프로젝트 ServiceNow 입니다. 혁신 실험실은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store.

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

인스턴스를 에코시스템 외부의 ServiceNow 다른 서비스, 라이선스 및 앱에 연결하여 조직 내 데이터 플로우를 간소화합니다.

MSP 준비

도메인 ServiceNow Store 분리가 활성화된 애플리케이션 및 통합에 대한 목록 필터입니다. 관리형 서비스 제공자(MSP)는 고객을 대신하여 이러한 애플리케이션을 구매하고 관리할 수 있습니다.

플러그 앤 플레이

설치 후 추가 커스터마이제이션이나 설정 없이 사용할 수 있는 애플리케이션 및 통합입니다.

제품

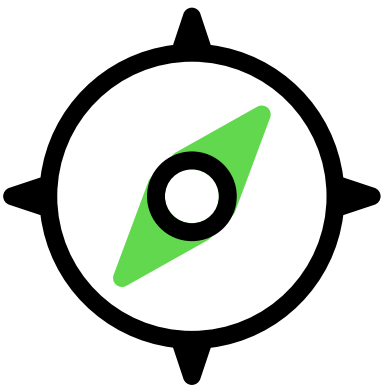
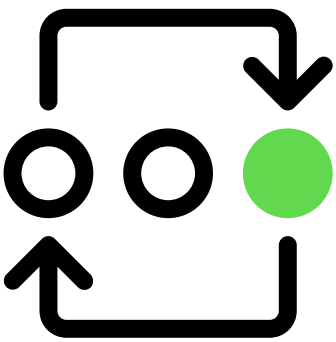
인스턴스에 기능 및 역량을 추가하기 위해 조정하는 앱 컬렉션입니다 ServiceNow AI Platform . 제품은 를 ServiceNow Store통해 얻을 수 있습니다.

애플리케이션 관리자

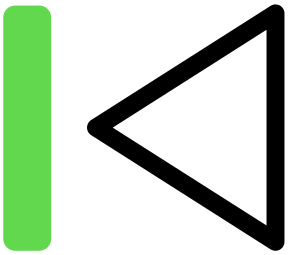
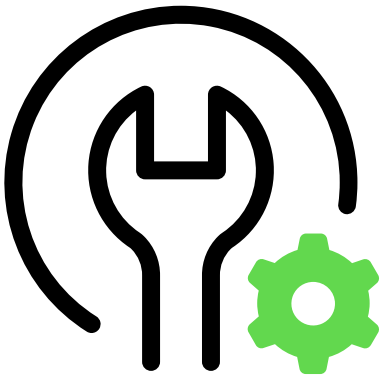
애플리케이션 관리자 관리자에게 인스턴스에 라이센스가 부여된 애플리케이션 및 플러그인을 설치, 업데이트 및 관리할 수 있는 기능을 제공합니다.

애플리케이션 관리자 개요

시작하기

탐색	설치	업데이트
		
라이센스가 부여된 애플리케이션을 한 곳에서 편리하게 관리할 수 있는 방법을 애플리케이션 관리자 알아보십시오.	인스턴스에 애플리케이션, 플러그인 및 제품을 설치하는 데 사용합니다 애플리케이션 관리자 .	인스턴스에서 하나 이상의 애플리케이션 또는 플러그인을 업데이트하는 데 사용합니다 애플리케이션 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.

제거	복구	
		
더 이상 필요하지 않은 애플리케이션을 제거하는 데 사용합니다 애플리케이션 관리자 .	애플리케이션 및 플러그인을 복구하여 실수로 인한 변경을 되돌리고 설치 이후 발생한 파일 손상을 복구합니다.	

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 시작하기 정보 검토 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

애플리케이션 관리자 탐색

애플리케이션 관리자관리자에게 인스턴스에 라이센스가 부여된 애플리케이션 및 플러그인을 설치, 업데이트 및 관리할 수 있는 기능을 제공합니다.

애플리케이션 관리자 개요

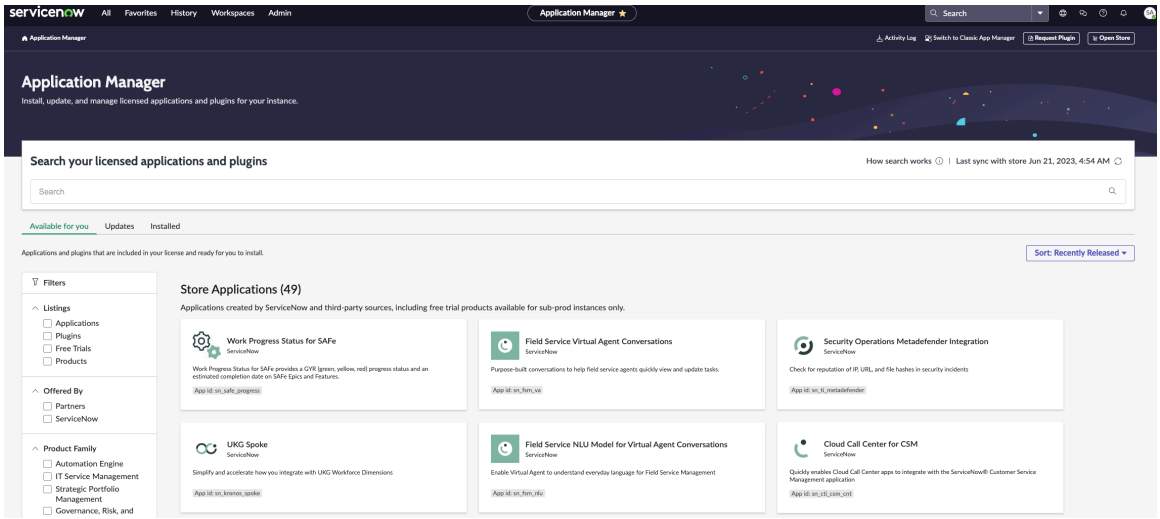
ServiceNow AI Platform 관리자는 다음으로 이동하여 다음에 애플리케이션 관리자 액세스할 수 있습니다. 관리자 〉 애플리케이션 관리자.

애플리케이션 관리자 기본 페이지에는 사용 가능, 업데이트 및 설치됨의 세 가지 기본 탭이 있습니다.

사용 가능

사용 가능 탭에는 설치할 준비가 된 애플리케이션과 플러그인 이 표시됩니다. 사용 가능의 애플리케이션 및 플러그인에는 라이센스ServiceNow Store에 이미 포함되어 있는 애플리케이션과 . 검색 창을 사용하여 설치할 애플리케이션 또는 플러그인을 검색할 수 있습니다. 필터를 적용하여 검색 범위를 좁히거나 정렬 옵션을 사용하여 알파벳 순서 또는 최근 출시된 항목을 기준으로 표시할 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.

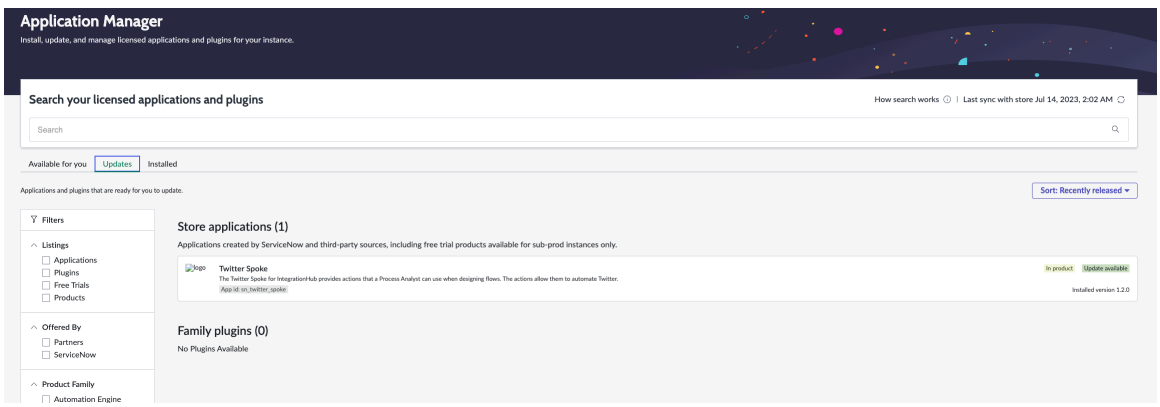


스토어와의 자동매틱 동기화는 24시간마다 발생합니다. 자격이 있는 앱이 에 표시되지 애플리케이션 관리자않는 경우 동기화 버튼을 사용하여 수동으로 동기화할 수 있습니다.



업데이트

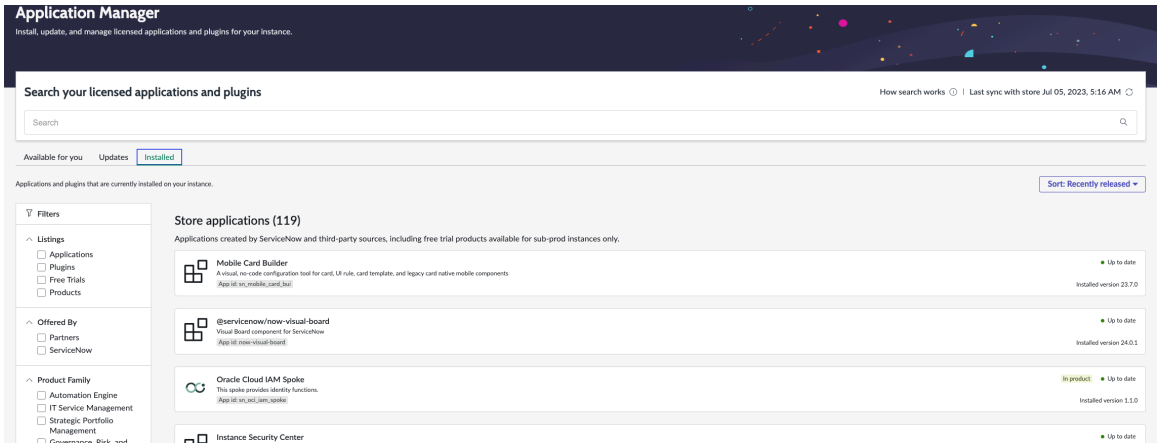
업데이트 탭에는 업데이트할 준비가 된 애플리케이션과 플러그인이 표시됩니다. 사용 가능한 업데이트가 있는 경우 해당 업데이트가 표시되고 타일에 사용 가능한 업데이트가 녹색으로 표시됩니다. 필터를 적용하여 검색 범위를 좁히거나 정렬 옵션을 사용하여 알파벳 순서 또는 최근 출시된 항목을 기준으로 표시할 수도 있습니다.



설치된

설치됨 탭에는 인스턴스에 현재 설치되어 있는 애플리케이션과 플러그인이 표시됩니다. 설치된 애플리케이션과 플러그인은 현재 버전을 표시하며 앱이 최신 버전이거나 사용 가능한 업데이트가 있는 경우 알려줍니다. 필터를 적용하여 검색 범위를 좁히거나 정렬 옵션을 사용하여 알파벳 순서 또는 최근 출시된 항목을 기준으로 표시할 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.



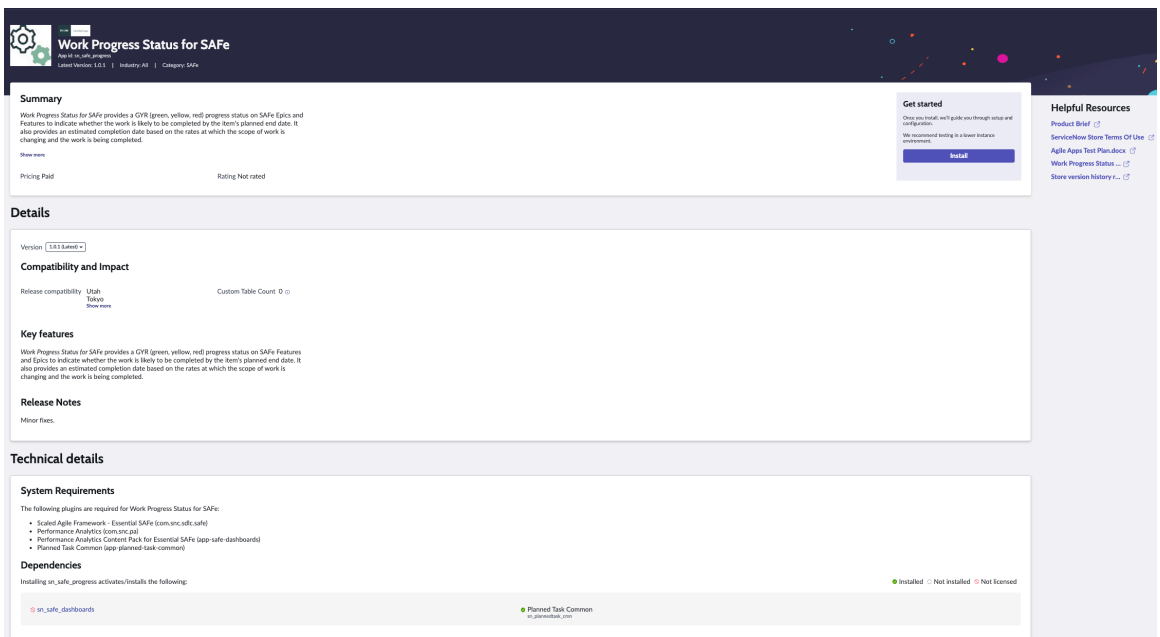
상세 정보 페이지

애플리케이션, 플러그인 또는 제품을 선택하면 상세 정보 페이지가 표시됩니다.

응용 프로그램의경우 그의 페이지에는 다음 정보가 포함되어 있습니다.

- 애플리케이션 요약
- 버전
- 호환성
- 주요 기능
- 릴리스 정보
- 시스템 요구 사항 및 종속성과 같은 기술 세부 정보

플러그인 또는 제품의 경우 이 페이지에는 플러그인 또는 제품의 기능과 의존성에 대한 요약이 표시됩니다.



활동 로그

활동 로그에는 업데이트 및 설치된 애플리케이션과 해당 상태의 기록이 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.

활동 로그는 홈 도구 모음에서 사용할 수 있습니다애플리케이션 관리자. 활동 로그의 필터 드롭다운 메뉴를 사용하여 다음 기준에 따라 항목을 볼 수 있습니다.

- 최근에 추가됨
- 진행 중
- 예약됨
- 실패함
- 완료함

설치 상세 정보

애플리케이션 또는 제품을 애플리케이션 관리자 설치하거나 업데이트하면 검토할 설치 상세 정보가 표시됩니다. 설치 상세 정보를 사용하여 버전 및 종속성 상세 정보를 확인합니다.

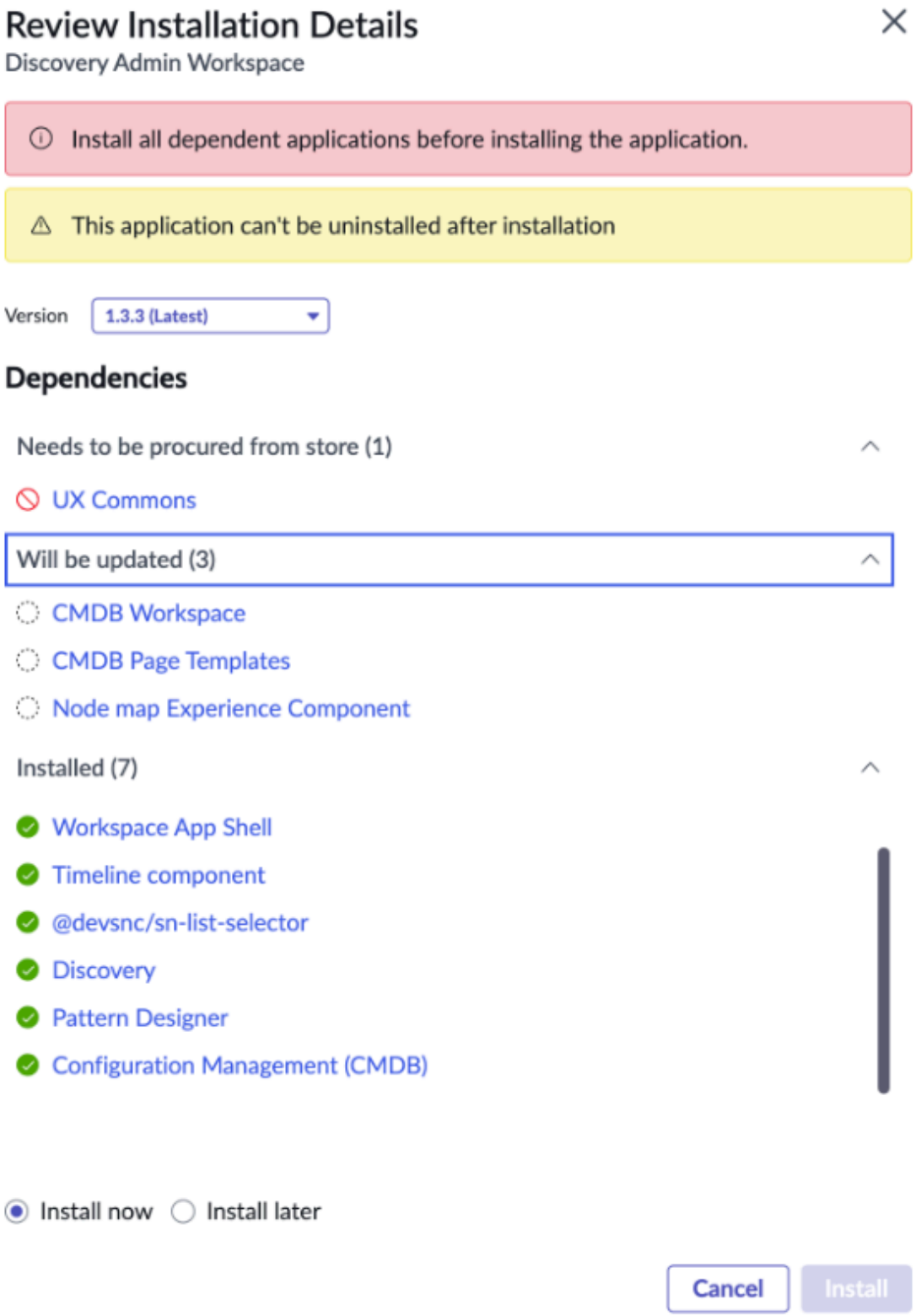
애플리케이션, 플러그인 또는 제품을 설치하거나 업데이트할 때 설치 정보를 검토하라는 팝업 창이 표시됩니다. 설치 상세 정보에는 다음 구성요소가 포함됩니다.

설치 상세 정보 구성요소

구성요소	설명
버전 선택기	인스턴스와 호환되는 라이센스가 부여된 애플리케이션 또는 제품 버전을 선택할 수 있습니다. 최신 버전을 사용할 수 없는 경우 업데이트된 사용 약관에 서명하려면 최신 ServiceNow Store 버전을 구매해야 할 수 있습니다. 이미 최신 버전을 구매했는데 버전 선택기에서 옵션으로 표시되지 않는 경우 인스턴스를 호환되는 릴리스 버전으로 업그레이드해야 할 수 있습니다.
(선택 사항) 의존성 목록	애플리케이션 또는 제품에 종속성이 있는 경우 종속성은 다음 범주에 나열됩니다. • 스토어에서 구매해야 함 • 업데이트 예정 • 설치된 • 비활성 플러그인
설치 옵션	지금 또는 나중에 설치를 완료하도록 선택할 수 있습니다. 나중에 설치하도록 선택하는 경우 설치 날짜 및 시간을 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.

예: 설치 상세 정보



다음에서 조달해야 하는 의존성 **ServiceNow Store**

애플리케이션 또는 제품을 설치하거나 업데이트할 때 에서 조달 ServiceNow Store해야 하는 종속성이 있을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 ServiceNow Store애플리케이션 및 제품을 구매하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 앱 및 평가판 가져오기ServiceNow Store.

의존성의 비활성 플러그인

일부 플러그인은 설치하려면 먼저 활성화해야 합니다. 설치하기 전에 활성화해야 하는 모든 플러그인은 의존성 목록에서 비활성 플러그인으로 분류됩니다. 비활성 플러그인은 플러그인, 애플리케이션 또는 이를 필요로 하는 제품의 설치를 차단하지는 않지만 기능이 저하될 수 있습니다.

플러그인을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow 플러그인.

애플리케이션, 플러그인 및 제품 설치

애플리케이션 관리자 을 사용하면 라이센스에 포함되어 있거나 에서 조달 ServiceNow Store된 애플리케이션, 플러그인 또는 제품을 설치할 수 있습니다.

사용 애플리케이션 관리자 설명서의 개요

사용 가능 탭으로 이동하고 애플리케이션 관리자사용 가능 탭을 선택하여 인스턴스에 사용 가능한 모든 애플리케이션, 플러그인 및 제품을 볼 수 있습니다. 여기에서 인스턴스에 새 애플리케이션, 제품 및 플러그인을 설치할 수 있습니다.

주:

일부 애플리케이션 및 플러그인은 설치한 후에는 제거할 수 없습니다.

애플리케이션에 권한을 부여합니다.

애플리케이션을 구입했지만 아직 인스턴스에 연결하지 않은 경우 인스턴스에서 애플리케이션에 ServiceNow AI Platform 대한 사용 권한을 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 애플리케이션 관리자.
2. 필터 옵션에서 인스턴스 권리 없음 표시기를 선택합니다.

   주: 인스턴스 권리 없음 필터는 인스턴스에 구매했지만 권리가 없는 애플리케이션이 있는 경우에만 표시됩니다.

3. 애플리케이션 타일에서 메뉴 아이콘을 선택하고 이 인스턴스에 권한을 부여합니다를 선택합니다.
4. 애플리케이션 사용 권한 대화 상자에서 확인을 선택합니다.

결과
애플리케이션에 권한이 부여되어 설치할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 플러그인 설치

애플리케이션 또는 플러그인을 설치하여 인스턴스에서 해당 기능을 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
도메인 분리 인스턴스의 경우:

- 애플리케이션은 전역 도메인에서 설치하고 업데이트해야 합니다.
- 작업을 완료하는 관리자에 대한 `sys_user` 테이블 기록도 전역 도메인에 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.

필요한 역할: 관리자

주:

일부 애플리케이션 및 플러그인은 설치한 후에는 제거할 수 없습니다.

이 태스크 정보

이 주제에서는 애플리케이션 또는 플러그인을 설치하는 방법에 대해 설명합니다 . 애플리케이션 또는 플러그인 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 또는 플러그인 업데이트.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 사용애플리케이션 관리자 가능 탭으로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 애플리케이션 관리자 〉 사용 가능
   - 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 애플리케이션 관리자 〉 사용 가능.
2. 설치할 애플리케이션 또는 플러그인을 찾아 선택합니다.
   애플리케이션 또는 플러그인을 이름으로 검색하거나 에서 사용할 수 있는 정렬 및 필터 옵션을 사용할 수 있습니다 애플리케이션 관리자.
3. 설치를 선택합니다.
4. 버전 드롭다운 메뉴에서 설치할 애플리케이션 버전을 선택합니다.
5. 애플리케이션 또는 플러그인에 의존성이 있는 경우 필요한 모든 의존성을 업데이트하거나 설치할 수 있는지 확인합니다.
   종속성이 스토어에서 구매해야 하는 것으로 분류된 경우 계속하기 전에 필요한 종속성을 ServiceNow Store 조달하고 애플리케이션 관리자 동기화합니다. 설치를 차단하는 사용할 수 없는 종속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 버전 요구 사항 및 종속성 평가.
6. 지금 애플리케이션을 설치하거나 나중에 설치를 예약합니다.

설치 옵션	절차
지금 설치	**a.** 기본 옵션인 **Install** now(지금 설치)를 선택된 상태로 둡니다. **b.** 설치를 선택합니다.
나중에 설치	**a.** 나중에 설치할 옵션을 선택합니다. **b.** 시작 날짜 및 시작 시간을 입력합니다. **c.** 일정을 선택합니다.

결과

지금 애플리케이션 또는 플러그인을 설치하도록 선택하면 해당 애플리케이션 또는 플러그인과 해당 의존성이 즉시 설치되기 시작합니다. 예약된 설치는 선택한 날짜 및 시간에 시작됩니다.

제품에 모든 애플리케이션 설치

를 사용하여 애플리케이션 관리자제품에 포함된 모든 애플리케이션과 플러그인을 설치합니다.

시작하기 전에

도메인 분리 인스턴스의 경우:

- 애플리케이션은 전역 도메인에서 설치하고 업데이트해야 합니다.
- 작업을 완료하는 관리자에 대한 `sys_user` 테이블 기록도 전역 도메인에 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.

필요한 역할: 관리자

주:

일부 애플리케이션 및 플러그인은 설치한 후에는 제거할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 사용애플리케이션 관리자 가능 탭으로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 애플리케이션 관리자 〉 사용 가능
   - 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 애플리케이션 관리자 〉 사용 가능.
2. 설치할 제품을 찾아 선택합니다.
   제품을 이름으로 검색하거나 에서 사용할 수 있는 정렬 및 필터 옵션을 사용할 수 있습니다 애플리케이션 관리자.
3. 포함된 각 애플리케이션의 기술 상세 정보를 검토하여 필요한 모든 의존성에 대한 액세스 권한이 있는지 확인합니다.

   a. 애플리케이션 종속성을 선택하고 애플리케이션 상세 페이지의 기술 상세 정보 섹션으로 스크롤합니다.
   기술 상세 정보 섹션에서 개별 애플리케이션의 종속성을 검토할 수 있습니다. 설치되었거나, 설치되지 않았거나, 라이센스가 부여되지 않은 종속성을 확인할 수 있습니다.

   b. 옵션: 에서 라이선스가 부여되지 않은 종속성을 조달합니다 ServiceNow Store.
   자세한 내용은 에서 앱 및 평가판 가져오기ServiceNow Store 문서를 참조하십시오.

   c. 제품 세부 정보 페이지로 돌아가서 각 애플리케이션 종속성에 대해 반복합니다.

4. 제품 세부 정보 페이지에서 설치를 선택합니다.
5. 제품에 포함할 각 애플리케이션의 원하는 버전을 선택합니다.
6. 옵션: 데모 데이터를 설치에 포함하려면 데모 데이터 로드 를 선택합니다.
7. 계속을 선택합니다.
8. 지금 제품을 설치하거나 나중에 설치를 예약합니다.

설치 옵션	절차
지금 설치	**a.** 기본 옵션인 **Install** now(지금 설치)를 선택된 상태로 둡니다. **b.** 설치를 선택합니다.
나중에 설치	**a.** 나중에 설치할 옵션을 선택합니다. **b.** 시작 날짜 및 시작 시간을 입력합니다. **c.** 일정을 선택합니다.

결과
지금 제품을 설치하도록 선택하면 해당 제품 및 해당 종속성이 즉시 설치되기 시작합니다. 예약된 설치는 선택한 날짜 및 시간에 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.

애플리케이션 업데이트

새 버전을 사용할 수 있을 때 설치된 애플리케이션을 업데이트하여 최신 기능을 가져옵니다. 로 돌아가지 ServiceNow Store않고 에서 애플리케이션 관리자직접 대부분의 애플리케이션을 최신 버전으로 업데이트할 수 있습니다.

사용 애플리케이션 관리자 업데이트 개요

업데이트 탭으로 이동하고 애플리케이션 관리자 선택하여 업데이트할 수 있는 애플리케이션과 플러그인을 볼 수 있습니다. 그러면 로 돌아가지 ServiceNow Store않고도 대부분의 애플리케이션과 플러그인을 업데이트할 수 있습니다.

새 애플리케이션 버전 또는 다음의 종속성을 구매해야 할 수 있는 몇 가지 예외가 있습니다.ServiceNow Store

- 필요한 애플리케이션 또는 제품의 새 기능을 지원하기 위해 새 의존성이 추가되었습니다. 종속성을 처음으로 구매해야 합니다.
- 종속성 제공자는 종속성의 각 새 버전을 요청하고 승인해야 합니다. 종속성은 에서 업데이트된 버전을 조달한 후 업데이트할 수 있습니다 ServiceNow Store.
- 이전에 설치된 종속성의 새 버전에 서명해야 하는 업데이트된 사용 약관이 있습니다. 종속성은 에서 종속성의 ServiceNow Store업데이트된 버전을 조달한 후 업데이트할 수 있습니다.
- 애플리케이션 또는 제품 제공자는 각 새 버전을 에서 조달 ServiceNow Store해야 합니다. 에서 애플리케이션 또는 제품의 업데이트된 버전을 구매한 후에는 애플리케이션 또는 제품 ServiceNow Store의존성을 업데이트할 수 있습니다.

에서 ServiceNow Store애플리케이션 및 제품을 구매하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 앱 및 평가판 가져오기ServiceNow Store.

사용 가능한 업데이트에 대한 알림

기본적으로 애플리케이션 및 제품에 대한 ServiceNow Store 업데이트를 사용할 수 있는 경우 이메일로 전송되는 알림이 전송됩니다. 기본 알림은 기본 계정 관리자와 애플리케이션 또는 제품을 구매한 개인에게 전송됩니다.

의 연락처 역할 및 알림에 ServiceNow AI Platform대한 자세한 내용은 KB0547262 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 플러그인 업데이트

애플리케이션 또는 플러그인을 업데이트하여 인스턴스 버전과 호환되는 최신 기능을 가져옵니다.

시작하기 전에

도메인 분리 인스턴스의 경우:

- 애플리케이션은 전역 도메인에서 설치하고 업데이트해야 합니다.
- 작업을 완료하는 관리자에 대한 `sys_user` 테이블 기록도 전역 도메인에 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 업데이트 탭으로 애플리케이션 관리자 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 애플리케이션 관리자 〉 업데이트 〉.
   - 다음으로 이동 모두 〉 관리자 〉 애플리케이션 관리자 〉 업데이트.
2. 업데이트할 애플리케이션 또는 플러그인을 찾아 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.

애플리케이션 또는 플러그인을 이름으로 검색하거나 에서 사용할 수 있는 정렬 및 필터 옵션을 사용할 수 있습니다 애플리케이션 관리자.

3. 세부 정보 페이지의 요약 섹션에서 계속을 선택하여 업데이트합니다.
4. 버전 드롭다운 메뉴에서 호환되는 버전을 선택합니다.
5. 애플리케이션 또는 플러그인에 의존성이 있는 경우 필요한 모든 의존성을 업데이트하거나 설치할 수 있는지 확인합니다.
   종속성이 스토어에서 구매해야 하는 것으로 분류된 경우 계속하기 전에 필요한 종속성을 ServiceNow Store 조달하고 애플리케이션 관리자 동기화합니다. 업데이트를 차단하는 사용할 수 없는 종속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 업데이트.
6. 지금 업데이트를 설치하거나 나중에 설치를 예약합니다.

설치 옵션	절차
지금 설치	**a.** 기본 옵션인 **Install** now(지금 설치)를 선택된 상태로 둡니다. **b.** 설치를 선택합니다.
나중에 설치	**a.** 나중에 설치할 옵션을 선택합니다. **b.** 시작 날짜 및 시작 시간을 입력합니다. **c.** 일정을 선택합니다.

결과
지금 업데이트를 설치하도록 선택하면 애플리케이션 또는 플러그인 및 해당 종속성이 즉시 업데이트되기 시작합니다. 예약된 업데이트는 선택한 날짜 및 시간에 시작됩니다.

애플리케이션 제거

애플리케이션 관리자 인스턴스에서 더 이상 사용하지 않는 애플리케이션을 제거하는 데 사용할 수 있습니다.

주: 일부 애플리케이션 및 플러그인은 설치한 후에는 제거할 수 없습니다.

애플리케이션 제거

사용하지 않는 애플리케이션을 제거하여 인스턴스에서 불필요하거나 상충하는 스크립트, 백그라운드 작업 및 역할을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
주:

일부 애플리케이션 및 플러그인은 설치한 후에는 제거할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 설치됨 탭으로 애플리케이션 관리자 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 애플리케이션 관리자 〉 설치된.
   - 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 애플리케이션 관리자 〉 설치된.
2. 제거할 애플리케이션 또는 플러그인을 찾아 선택합니다.
   애플리케이션 또는 플러그인을 이름으로 검색하거나 에서 사용할 수 있는 정렬 및 필터 옵션을 사용할 수 있습니다 애플리케이션 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.

3. 세부 정보 페이지의 빠른 작업 섹션에서 제거를 선택합니다.
4. 인스턴스에서 애플리케이션과 연결된 필드와 메타데이터를 삭제하려면 필드 및 데이터 유지 확인란의 선택을 취소합니다.
5. 확인을 선택합니다.

애플리케이션 및 플러그인 복구

애플리케이션 또는 플러그인을 복구하면 수동으로 제거하고 다시 설치할 필요 없이 원래 상태로 돌아갑니다. 애플리케이션 또는 플러그인을 복구하면 우발적인 수정 또는 손상된 파일과 관련된 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다.

애플리케이션 및 플러그인 복구 개요

애플리케이션이나 플러그인을 복구하면 sys_update_xml 기록이 있는 모든 파일이 원격 업데이트 세트에 추가됩니다. 원격 업데이트 세트의 이름은 "Repair/Upgrade app <app scope name> at <timestamp>" 형식으로 지정됩니다.

커스터마이제이션을 사용하여 애플리케이션 복구

사용자 지정을 사용하여 애플리케이션을 복구할 때 소스 통제 리포지토리에 연결되어 있지 않는 한 사용자 지정 항목도 복구됩니다.

애플리케이션에 대한 전체 사용자 지정 집합이 애플리케이션 사용자 지정 내에 있다고 가정합니다. 연결된 앱 커스터마이제이션이 있는 기본 애플리케이션 또는 플러그인을 복구, 설치 또는 업그레이드할 때 해당 애플리케이션 커스터마이제이션을 벗어나는 변경사항을 덮어씁니다.

사용자 지정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 을 사용한 사용자 지정과 구성 비교 크리에이터 스튜디오 .

애플리케이션 또는 플러그인 복구

또는 인스턴스에 포함된 플러그인을 통해 ServiceNow Store 구매한 애플리케이션을 복구합니다. 앱 또는 플러그인을 복구하면 의도하지 않은 수정, 손상된 파일 또는 부분 삭제로 인해 발생하는 문제를 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

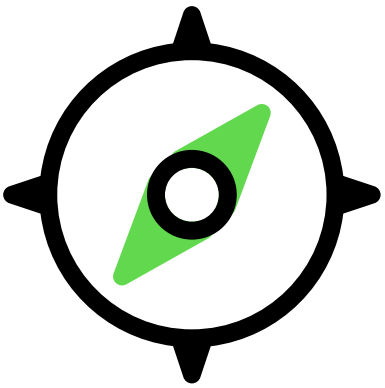
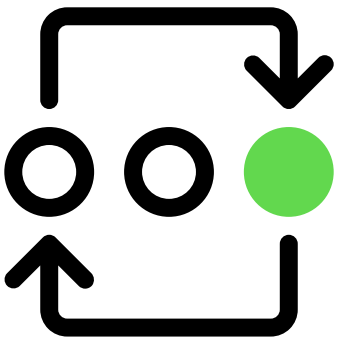
1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 설치됨 탭으로 애플리케이션 관리자 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 애플리케이션 관리자 〉 설치된.
   - 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 애플리케이션 관리자 〉 설치된.
2. 복구할 애플리케이션 또는 플러그인을 찾아 선택합니다.
   애플리케이션 또는 플러그인을 이름으로 검색하거나 에서 사용할 수 있는 정렬 및 필터 옵션을 사용할 수 있습니다 애플리케이션 관리자.
3. 세부 정보 페이지의 빠른 작업 섹션에서 복구를 선택합니다.

레거시 애플리케이션 관리자

이 섹션의 정보는 레거시 또는 클래식 애플리케이션 관리자 환경 사용에 대해 설명합니다. 이제 새로운 애플리케이션 관리자 경험을 사용할 수 있습니다. 새로운 환경은 라이센스가 부여된 모든 애플리케이션, 플러그인, 설치된 애플리케이션 및 사용 가능한 업데이트를 표시하여 라이센스가 부여된 애플리케이션을 한 곳에 편리하게 통합함으로써 라이센스가 부여된 애플리케이션을 관리하는 프로세스를 단순화합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 관리자를 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	사용	
		
레거시 애플리케이션 관리자 탐색	레거시 애플리케이션 관리자 사용	

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. 레거시 애플리케이션 관리자 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

레거시 애플리케이션 관리자 탐색

이 섹션의 정보는 레거시 또는 클래식 애플리케이션 관리자 환경 사용에 대해 설명합니다. 이제 새로운 애플리케이션 관리자 경험을 사용할 수 있습니다. 새로운 환경은 라이센스가 부여된 모든 애플리케이션, 플러그인, 설치된 애플리케이션 및 사용 가능한 업데이트를 표시하여 라이센스가 부여된 애플리케이션을 한 곳에 편리하게 통합함으로써 라이센스가 부여된 애플리케이션을 관리하는 프로세스를 단순화합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 관리자를 참조하십시오.

레거시 애플리케이션 관리자 개요

ServiceNow 애플리케이션을 사용하려면 먼저 해당 애플리케이션에 대한 권리가 있는지 확인해야 합니다. 즉, 사용할 수 있는 유효한 라이센스가 있다는 것을 의미합니다. 그런 다음 ServiceNow Store에서 애플리케이션과 해당 플러그인을 설치할 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

레거시 애플리케이션 관리자 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.레거시 애플리케이션 관리자 사용

사용 가능한 작업

애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 먼저 해당 애플리케이션에 대한 권리가 있는지, 즉 사용할 수 있는 유효한 라이센스가 있는지 확인해야 합니다. 그런 다음 ServiceNow Store에서 애플리케이션과 해당 플러그인을 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.

주: 이 섹션의 정보는 레거시 또는 클래식 애플리케이션 관리자 환경 사용에 대해 설명합니다.

이제 새로운 애플리케이션 관리자 경험을 사용할 수 있습니다. 새로운 환경은 라이센스가 부여된 모든 애플리케이션, 플러그인, 설치된 애플리케이션 및 사용 가능한 업데이트를 표시하여 라이센스가 부여된 애플리케이션을 한 곳에 편리하게 통합함으로써 라이센스가 부여된 애플리케이션을 관리하는 프로세스를 단순화합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 관리자 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 관리자 작업

작업	옵션	사용 케이스
애플리케이션 설치	• 새 애플리케이션 설치 • 업데이트 설치	애플리케이션 테스트.
현재 애플리케이션 선택	• 애플리케이션 목록에서 애플리케이션 선택 • 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 선택	애플리케이션을 편집합니다.
애플리케이션 기록 업데이트	• 테이블 추가 • 역할 추가 • 메뉴 추가 • 의존성 추가 • 업데이트 세트 추가	애플리케이션 논리를 추가합니다.
애플리케이션 상태 설정	• 애플리케이션 비활성화 • 애플리케이션 활성화 • 애플리케이션 삭제	레거시 애플리케이션을 폐기합니다.
애플리케이션 공유	• 다른 인스턴스에서 사용할 수 있도록 설정 • 에 업로드 ServiceNow Store	애플리케이션을 개발에서 테스트로 이동합니다.
애플리케이션 제거	• 비활성화 • 삭제 • 제거	사용되지 않는 애플리케이션 또는 레거시 애플리케이션을 폐기합니다.

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

작업	옵션	사용 케이스
한 전역 애플리케이션에서 다른 전역 애플리케이션으로 애플리케이션 파일 이동	안 함	레거시 애플리케이션을 편집합니다.

레거시 애플리케이션 관리자 사용

레거시 애플리케이션 관리자를 사용하여 ServiceNow 인스턴스에서 애플리케이션을 요청하거나 권리를 관리합니다.

- 설치 고려 사항
- 인스턴스에서 권리 ServiceNow 관리
- 에서 구입하지 않은 권장 앱 액세스ServiceNow Store
- 무료 애플리케이션 평가판 요청 및 설치
- 무료 또는 유료 애플리케이션 요청
- 오프라인 애플리케이션 구매 트랜잭션 완료
- 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 선택
- 제품에 옵트인ServiceNow Store
- 제품 옵트아웃 ServiceNow Store
- ServiceNow 애플리케이션 복구
- 설치 일정 지정
- 제품의 모든 애플리케이션 ServiceNow 설치 또는 업데이트
- 제품의 모든 애플리케이션 ServiceNow 설치 또는 업데이트
- 여러 애플리케이션을 일괄 적으로 설치
- ServiceNow Store 애플리케이션 설치
- 애플리케이션에 업데이트 ServiceNow Store 설치

제품에 옵트인**ServiceNow Store**

ServiceNow 제품 모듈로 이동하여 사용 ServiceNow Store 가능한 필수 제품에 옵트인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 **ServiceNow** 제품. ServiceNow 에서 ServiceNow Store 사용 가능한 제품이 표시됩니다. 제품은 제품이 속한 제품군을 기반으로 구성됩니다.
2. 제품에 옵트인하려면 다음을 수행합니다 ServiceNow .
   a. 필요한 제품의 타일에서 옵트인을 클릭합니다.
   b. 자격 Now Support 증명을 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. 옵트인을 클릭합니다.
확인 메시지가 표시되고 옵트인 레이블이 제품 타일에 표시됩니다.

d. 제품에 포함된 애플리케이션을 보려면 제품 타일을 클릭합니다.
제품에 포함된 모든 애플리케이션은 라이센스가 부여 됨 및 라이센스가 부여되지 않음 탭에 표시됩니다.

주:

- 인스턴스에서 애플리케이션을 이미 사용할 수 있는 경우(즉, 설치되었거나 업데이트 가능한 경우) ServiceNow애플리케이션 관리를 클릭하여 애플리케이션 페이지로 이동하고 애플리케이션을 설치, 제거 또는 복구합니다.
- 인스턴스에서 애플리케이션을 사용할 수 ServiceNow 없는 경우 상세 정보 보기를 클릭하여 애플리케이션 목록 페이지로 이동하고, 애플리케이션 상세 정보 및 의존성을 보고, 로 ServiceNow Store이동합니다.

3. 제품군에 옵트인하려면 다음을 수행합니다 ServiceNow .

a. 제품군 옵트인을 클릭합니다.

b. 자격 Now Support 증명을 입력합니다.

c. 옵트인을 클릭합니다.
필수 제품군의 모든 제품에 옵트인했습니다.

인스턴스에서 권리 **ServiceNow** 관리

인스턴스에서 구매한 ServiceNow StoreServiceNow 애플리케이션 및 제품의 권리를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

인스턴스에서 애플리케이션에 **ServiceNow** 권한을 부여합니다.

인스턴스에서 애플리케이션의 ServiceNow 권리를 관리합니다.

시작하기 전에
에서 ServiceNow Store애플리케이션을 구입합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

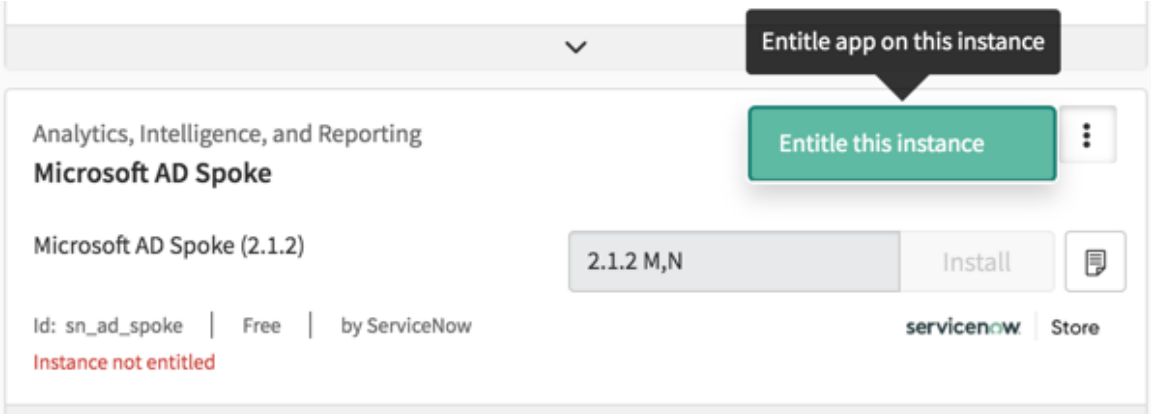
1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.

2. 필터 옵션에서 인스턴스 권리 없음 표시기를 선택합니다.
구매한 모든 권리 없는 앱이 표시됩니다.

주: 인스턴스 권리 없음 필터는 인스턴스에 구매했지만 권리가 없는 애플리케이션이 있는 경우에만 표시됩니다.

3. 애플리케이션 타일에서 메뉴 아이콘(⋮)을 선택하고 이 인스턴스에 권한을 부여합니다.

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



4. 애플리케이션 사용 권한 대화 상자에서 확인을 선택합니다.

결과
애플리케이션 권리가 인스턴스에 제공됩니다 ServiceNow .

다음에 수행할 작업
인스턴스 버전과 ServiceNow 호환되는 경우 애플리케이션을 설치합니다.

인스턴스에서 제품에 **ServiceNow** 권한을 부여합니다.

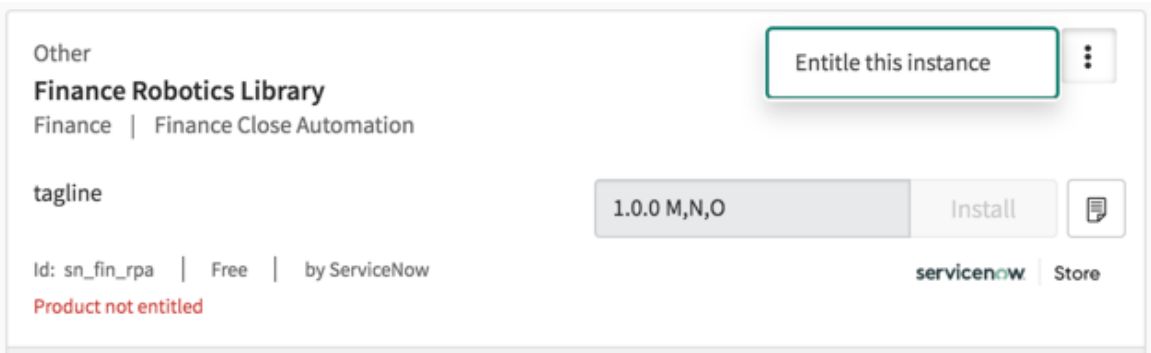
인스턴스에서 제품의 ServiceNow 권리를 관리합니다.

시작하기 전에
제품을 ServiceNow Store 구매하고 인스턴스에서 옵트인 합니다 ServiceNow .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 옵션에서 권리 없는 제품 표시기를 선택합니다.
   구매한 모든 권리 없는 제품이 표시됩니다.
3. 제품 타일에서 메뉴 아이콘(⋮)을 선택하고 이 인스턴스에 권한을 부여합니다.



4. 애플리케이션 사용 권한 대화 상자에서 확인을 선택합니다.

결과
제품 권리가 인스턴스에 ServiceNow 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.

다음에 수행할 작업
인스턴스 버전과 ServiceNow 호환되는 경우 제품을 설치합니다.

에서 구입하지 않은 권장 앱 액세스ServiceNow Store

관리자는 로 이동ServiceNow Store하지 않고도 구입 ServiceNow Store 하지 않은 앱 목록에 액세스하고, 권장 앱을 보고, 필요한 앱의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

구입 ServiceNow Store 하지 않은 앱 목록에 액세스하려면 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 스토어에서 구매할 수 있음. 권장 앱의 경우 애플리케이션 타일에 권장 표시기가 있습니다. 추가 필터에서 사용할 수 있는 필터 옵션을 사용하여 필요한 앱을 채울 수도 있습니다. 필터 옵션은 다음과 같습니다.

필터 옵션	설명
무료 체험판	앱은 무료 평가판으로 사용할 수 있습니다.
서비스 그래프 커넥터	앱 유형은 서비스 그래프 커넥터입니다.
구매 프로세스 중	앱 구매 요청이 처리 중이며 아직 앱을 구매 ServiceNow Store 하지 않았습니다.
거부된 요청	앱 평가판 또는 구매 요청이 거부되었습니다.
요청 진행 중	앱 평가판 또는 구매 요청이 시작되었으며 벤더의 응답을 기다리고 있습니다.

- 에서 ServiceNow Store사용할 수 있는 앱 세부 정보를 보려면 세부 정보 보기를 클릭합니다.
- 필요한 앱을 구입하거나 사용해 보려면 앱 세부 정보 페이지에서 다음을 클릭합니다.
  - 무료 앱을 받으세요.
  - 유료 앱을 구매하세요.
  - 앱을 구매하려면 벤더의 승인이 필요한 무료 또는 유료 앱에 대한 앱을 요청합니다.
  - 앱을 사용해 보려면 벤더의 승인이 필요한 무료 또는 유료 앱에 대한 평가판을 요청합니다.
  - 애플리케이션 관리자에서 직접 애플리케이션을 구매하기 전에 시도하십시오.
  앱을구입할 수 있는 곳으로 ServiceNow Store 리디렉션됩니다.

무료 애플리케이션 평가판 요청 및 설치

애플리케이션ServiceNow Store으로 이동할 필요 없이 인스턴스에서 ServiceNow 직접 애플리케이션을 구매하기 전에 애플리케이션의 무료 애플리케이션 평가판을 요청하고 설치하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 옵션: 벤더의 승인을 받아 애플리케이션을 사용해 보십시오.

   주: 일부 애플리케이션은 애플리케이션을 시도하기 위해 벤더의 승인이 필요합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 스토어에서 구매할 수 있음.
   b. 필요한 애플리케이션을 검색하고 애플리케이션 기록을 클릭합니다.
   c. 평가판 요청을 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. 자격 Now Support 증명을 입력합니다.

e. 로그인을 클릭합니다.
평가판 요청이 벤더에게 전송되었다는 확인 메시지가 표시됩니다. 벤더가 요청을 승인하면 이메일을 통해 알림을 받게 됩니다.

2. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 스토어에서 구매할 수 있음.

> 주: 애플리케이션에 벤더 승인이 필요한 경우 이메일을 통해 요청이 승인되었다는 알림을 받은 후 다음 단계를 수행합니다.

3. 필요한 애플리케이션을 검색하고 애플리케이션 기록을 클릭합니다.

4. 시도를 클릭합니다.

5. 팝업 창에서 다음 탭의 정보를 검토하고 계속을 클릭합니다.

- 사용량 분석 및 연락처
- 플랫폼 라이센스
- 사용 약관

> 주: 위의 사용 약관을 읽고 동의함 확인란을 선택합니다.
>
> 사용 약관 문서를 다운로드할 수 있습니다.

확인 탭에 애플리케이션을 설치할 수 있다는 확인 메시지가 표시됩니다.

애플리케이션 평가판은 30일 동안 사용할 수 있습니다. 녹색 표시기는 평가판 만료 날짜를 나타냅니다. 평가 기간이 만료되면 평가 기간이 만료되었음을 나타내는 빨간색 표시기가 표시됩니다.

6. 설치로 이동을 클릭합니다.

무료 또는 유료 애플리케이션 요청

로 ServiceNow Store이동할 필요 없이 인스턴스에서 직접 ServiceNow 애플리케이션을 구매하기 위해 벤더의 승인이 필요한 무료 또는 유료 애플리케이션을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 스토어에서 구매할 수 있음.

2. 필요한 애플리케이션을 검색하고 애플리케이션 기록을 클릭합니다.

3. 앱 요청을 클릭합니다.
요청이 벤더에게 전송되었다는 확인 메시지가 표시됩니다. 벤더가 요청을 승인하면 이메일을 통해 알림을 받게 됩니다.

무료 애플리케이션 받기

로 ServiceNow Store이동할 필요 없이 인스턴스에서 무료 애플리케이션을 ServiceNow 가져옵니다.

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 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 스토어에서 구매할 수 있음.
2. 필요한 애플리케이션을 검색하고 애플리케이션 기록을 클릭합니다.
3. 가져오기를 클릭합니다.
4. 팝업 창에서 다음 탭의 정보를 검토하고 계속을 클릭합니다.
   - 사용량 분석 및 연락처
   - 플랫폼 라이센스
   - 사용 약관

     주: 위의 사용 약관을 읽고 동의함 확인란을 선택합니다.

     사용 약관 문서를 다운로드할 수 있습니다.

   확인 탭에 애플리케이션을 설치할 수 있다는 확인 메시지가 표시됩니다.
5. 설치로 이동을 클릭합니다.

유료 애플리케이션 구매

로 ServiceNow Store이동할 필요 없이 인스턴스에서 견적을 요청하고 유료 애플리케이션을 ServiceNow 구매합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 스토어에서 구매할 수 있음.
2. 필요한 애플리케이션을 검색하고 애플리케이션 기록을 클릭합니다.
3. 구매를 클릭합니다.
4. 팝업 창에서 다음 탭의 정보를 검토하고 계속을 클릭합니다.
   - 사용량 분석 및 연락처
   - 플랫폼 라이센스
   - 사용 약관

     주: 지불 유형이구매 주문서인 경우 표시된 지불 세부 정보가 포함된 견적이 요청됩니다. 견적을 취소하거나 다시 보낼 수 있습니다.

     - 지불 및 세금 상세 정보를 검토합니다.
     - 위의 사용 약관을 읽고 동의함 확인란을 선택합니다.

     사용 약관 문서를 다운로드할 수 있습니다.

   - 확인 탭에 견적 요청이 전송되었다는 확인 메시지가 표시됩니다. 요청이 처리되면 이메일 알림이 전송됩니다.
   - 팝업 창을 닫으면 다음 버튼이 애플리케이션 페이지에 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.

- 견적 다시 보내기
- 견적 취소
- PO로 구매

5. 옵션: 견적을 다시 보내려면 견적 다시 보내기를 클릭합니다.
6. 옵션: 견적을 취소하려면 다음을 수행합니다.
   a. 견적 취소 버튼을 클릭합니다.
   b. 취소 이유를 제공하십시오.
   c. 견적 취소를 클릭합니다.
7. PO로 구매를 클릭하여 애플리케이션을 구매합니다.
   - 해당하는 경우 구매 주문서를 받지 않고도 ServiceNow가 회사에 송장을 보낼 수 있도록 권한을 부여하며, 이러한 권한을 제공할 수 있는 본인의 회사를 대표할 권한이 있음을 명시 합니다 확인란을 선택합니다.
   - 그렇지 않으면 **PO** 번호를 입력하고 **PO** 문서 업로드 파일을 선택합니다.
8. 주문하기를 클릭합니다.
   PO 요청을 검토하고 승인하면 이메일 알림이 전송됩니다. 그런 다음 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

오프라인 애플리케이션 구매 트랜잭션 완료

오프라인으로 애플리케이션을 구매한 후 로 이동할 ServiceNow Store필요 없이 인스턴스에서 애플리케이션 구입 트랜잭션 ServiceNow 을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필요한 애플리케이션을 검색하고 애플리케이션 기록을 클릭한 다음 설치를 클릭합니다.

   주: 애플리케이션을 오프라인으로 구입한 후에 애플리케이션을 설치하는 옵션을 사용할 수 있습니다. 또한 설치를 클릭하여 구매를 완료하라는 표시기가 애플리케이션 타일에 표시됩니다.

3. 자격 Now Support 증명을 입력합니다.
4. 로그인을 클릭합니다.
5. 위의 사용 약관을 읽고 동의함 확인란을 선택합니다.
   사용 약관 문서를 다운로드할 수 있습니다.
6. 계속을 클릭합니다.
   애플리케이션을 구입했고 설치할 준비가 되었습니다.

   주: 애플리케이션이 인스턴스 버전과 ServiceNow 호환되지 않는 경우 동일한 내용을 알리는 오류 메시지가 표시됩니다.

7. 설치를 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.

설치 일정 지정

인스턴스에서 필요한 시간에 플러그인, 애플리케이션 또는 제품 설치를 예약합니다 ServiceNow . 여러 설치를 동시에 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에

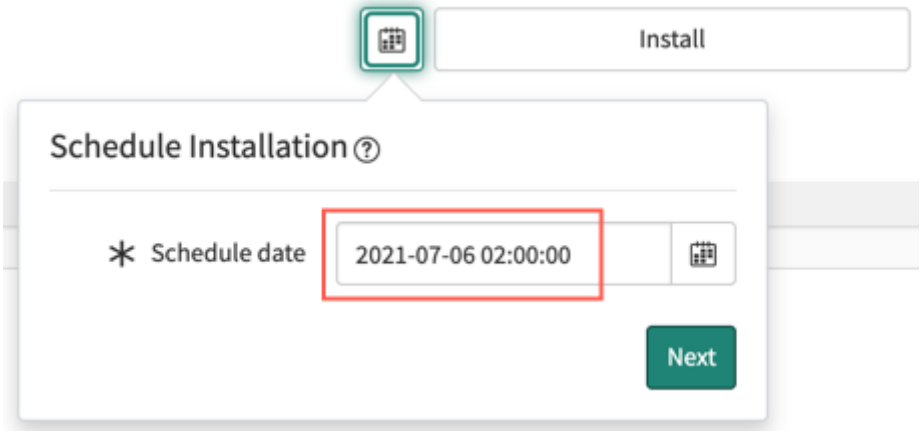
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 필요한 플러그인, 애플리케이션 또는 제품을 검색합니다.
3. 설치 예약 아이콘( )을 클릭합니다.

   주:
   - 앱 설치가 차단되면 설치 및 일정 설치 아이콘이 비활성화됩니다.
   - 개발 중인 플러그인의 설치를 예약할 수 없습니다.

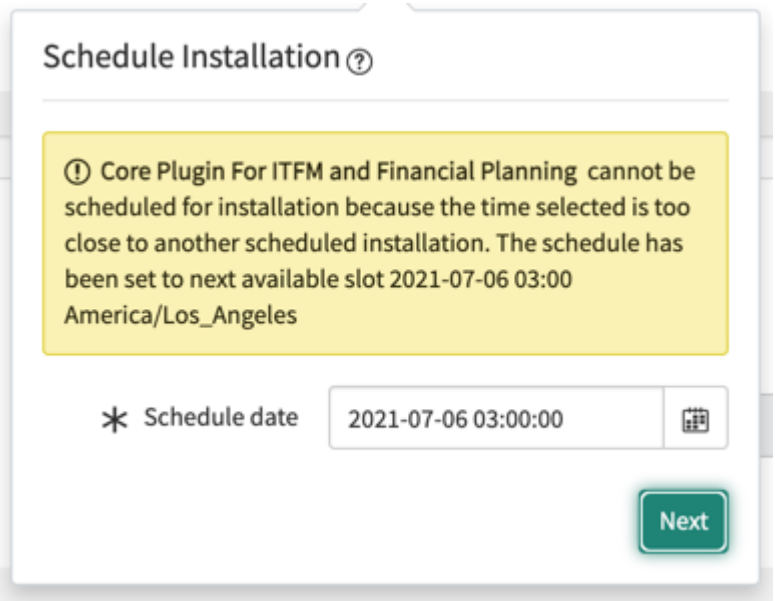
4. 설치를 예약할 시간을 지정합니다.



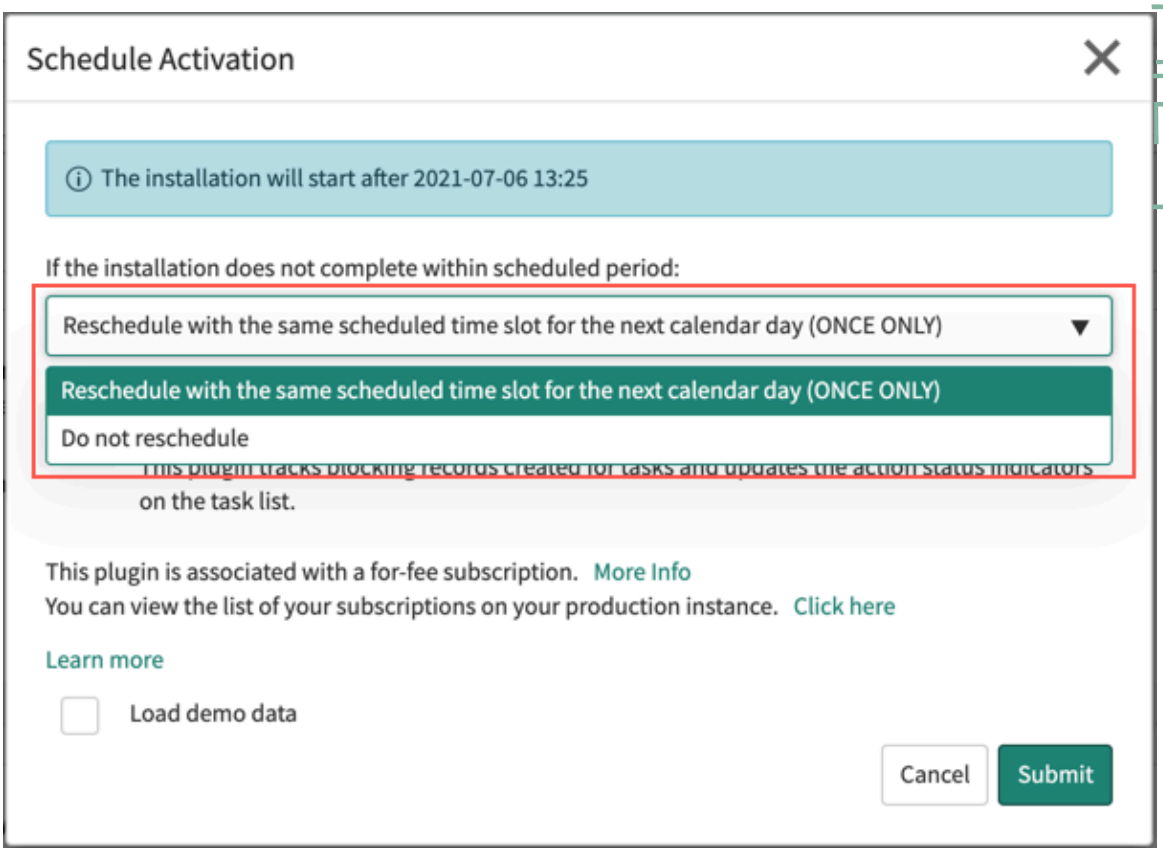
5. 다음을 클릭합니다.

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

주: 다른 설치가 동시에 예약된 경우 언급된 시간에 설치를 예약할 수 없다는 메시지가 표시되고 사용 가능한 다음 슬롯이 자동으로 채워집니다.



6. Schedule Activation(활성화 예약) 창에서 예약된 설치가 완료되지 않은 경우 일정을 조정하는 옵션을 선택합니다.
관리자는 설치를 한 번 재시도하거나 설치를 종료하도록 선택할 수 있습니다.

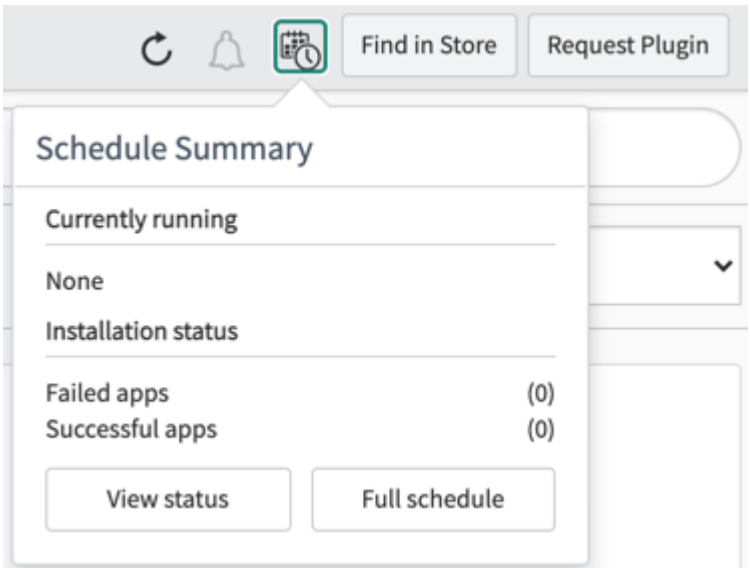


설치가 예약되고 확인 메시지가 표시됩니다.

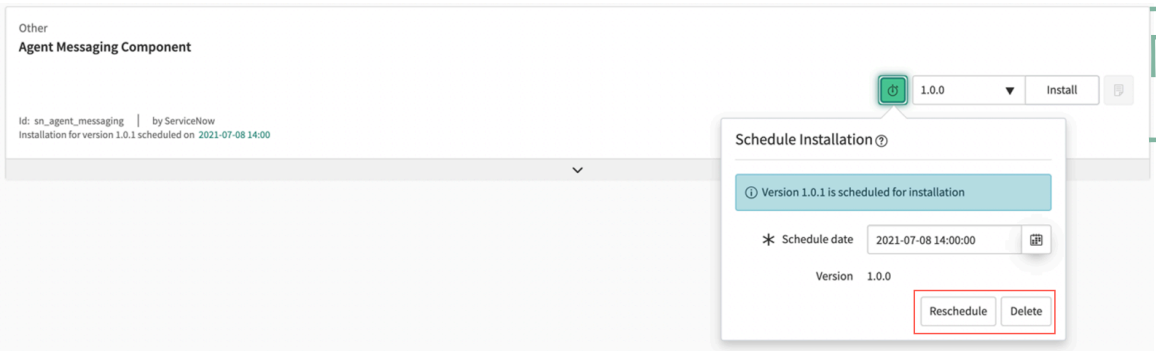
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

일정 요약 아이콘(.)을 클릭하여 설치 상태 및 일정 달력을 봅니다.



- 설치 상태를 보려면 상태 보기를 클릭합니다.
  - 설치에 성공하면 플러그인, 애플리케이션 또는 제품의 상세 정보가 표시됩니다.
  - 설치에 실패하면 실패 이유가 다른 상세 정보와 함께 표시됩니다.
- 예약된 설치의 일정을 조정하거나 삭제하려면 앱 타일에서 일정 변경 또는 삭제를 클릭합니다.



주: 제품 설치를 예약한 경우 제품의 모든 앱도 설치되도록 예약됩니다. 그러나 개별 앱의 일정을 수정하거나 삭제할 수는 없습니다. 제품의 일정만 수정하거나 삭제할 수 있습니다.

- 설치 일정을 보려면 전체 일정을 클릭합니다. 달력에 예약된 설치의 상세 정보가 표시됩니다.

제품의 모든 애플리케이션 **ServiceNow** 설치 또는 업데이트

인스턴스에서 제품의 ServiceNow 일부인 ServiceNow 모든 애플리케이션을 한 번에 설치하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 목록 유형 필터 옵션에서 **ServiceNow** 제품 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.

표시되는 제품 목록입니다 ServiceNow .

3. 필요한 ServiceNow 제품을 검색하고 기록을 엽니다.
   라이센스가 부여됨 및 라이센스가 부여되지 않음 탭을 사용하여 제품의 애플리케이션에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.
4. **Install/Update** All을 클릭합니다.

   주: 기본적으로 최신 버전의 애플리케이션이 설치됩니다. 다른 버전의 애플리케이션을 설치하려면 필요한 버전을 선택하고 애플리케이션 확인란을 선택합니다.

5. 옵션: 설치 팝업 창에 표시된 모든 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 로드하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.
6. 설치를 클릭합니다.
   - 오류나 상충이 있는 경우 상세 정보가 설치 팝업 창에 표시됩니다. 설치를 계속하려면 오류를 해결하고 충돌을 해결해야 합니다.
   - 오류나 충돌이 없으면 애플리케이션이 설치 또는 업데이트되고 확인 메시지가 표시됩니다.
7. 옵션: 설치가 진행되는 동안 백그라운드에서 계속을 클릭하여 백그라운드에서 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.
   페이지를 새로 고치면 "## ### ## ####. ## ### ### ### ######"라는 메시지가 표시됩니다. 링크를 클릭하여 설치 진행률을 확인합니다.

결과
모든 애플리케이션이 설치된 경우 확인 메시지가 표시됩니다. 그렇지 않으면 성공 및 실패한 설치 수가 표시됩니다.

여러 애플리케이션을 일괄 적으로 설치

배치 설치 기능을 사용하면 여러 애플리케이션, 플러그인 또는 애플리케이션 커스터마이제이션을 한 번에 하나씩 직렬로 설치하지 않고도 함께 설치할 수 있습니다. 세 개의 새 엔드포인트를 통해 또는 하위 플로우 및 작업을 사용할 플로우 디자이너 때 통합 허브 CI/CD 스포크를 통해 (CI/CD) API에서 이 기능에 지속적 통합 및 지속적 제공 액세스할 수 있습니다.

개요

여러 유형의 애플리케이션을 관리할 때 각 애플리케이션에 대해 별도의 파이프라인을 갖고 동일한 환경에 순차적으로 배포될 때까지 기다려야 하는 것은 어려울 수 있습니다. 일괄 설치 기능을 사용하면 여러 응용 프로그램을 단일 JSON 매니페스트 파일로 묶어 함께 설치할 수 있습니다. 이러한 애플리케이션에는 범위가 지정된 애플리케이션이나 전역 애플리케이션, 플러그인, 애플리케이션 사용자 지정 등이 있습니다.

일괄 처리에는 다음 유형의 조합이 포함될 수 있습니다.

- 플러그인 ServiceNow
- 애플리케이션: 회사에서 소유하지 않지만 범위가 지정된 애플리케이션 ServiceNow Store , 회사 소유의 애플리케이션 리포지토리에 있는 범위가 지정된 애플리케이션 또는 전역 애플리케이션, 애플리케이션 리포지토리에 저장된 스토어 애플리케이션에 대한 애플리케이션 사용자 지정

배치 설치 방법

REST API를 통해 일괄처리로 애플리케이션을 설치하는 방법에 대한 자세한 내용은 CI/CD(지속적 통합/지속적 전달) API 를 참조하십시오.

Flow Designer 애플리케이션을 사용하여 애플리케이션을 일괄 설치하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Continuous Integration and Continuous Delivery(CICD) 스포크 .

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

에서 ServiceNow Store 구매한 애플리케이션을 설치하여 인스턴스에서 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

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

필요한 역할: admin, sn_appclient.app_client_company_installer(인스턴스 회사와 일치하는 애플리케이션만 설치할 수 있음) 또는 sn_appclient.app_client_user

이 태스크 정보

ServiceNow Store에서 구매한 애플리케이션은 애플리케이션 관리자에 자동으로 추가됩니다. 인스턴스에서 애플리케이션을 활성화하려면 애플리케이션 관리자에서 애플리케이션을 설치해야 합니다.

애플리케이션 리포지토리에 ServiceNow 게시한 애플리케이션을 설치하려면 대신 아래의 애플리케이션 리포지토리에서 애플리케이션 설치 단계를 따르십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 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.
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.
7. 옵션: 구독 관리로 이동을 클릭하여 설치된 애플리케이션을 구독에 매핑합니다.

관련 정보

애플리케이션 리포지토리에서 사용자 지정 설치

시스템 관리 개발자 및 배포 역할

애플리케이션에 업데이트 **ServiceNow Store** 설치

에서 ServiceNow Store구입한 응용 프로그램에 대한 업데이트를 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
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창이 있는 애플리케이션을 찾습니다.
   사용 가능한 경우 설치할 사용자 지정 버전을 선택할 수 있습니다.
3. 애플리케이션 목록 옆에 있는 설치할 버전을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

> 주: 고객이 이 새 버전의 애플리케이션을 업그레이드하면 이 애플리케이션 업그레이드의 업그레이드 이력 항목에서 author_elective_update 폴더의 삭제가 건너뛰기로 기록됩니다. 사용자는 건너뛰기 목록을 찾아보고 사례별로 변경 내용을 적용할 수 있습니다. 고객은 com.glide.apps.include_my_deletes false로 설정할 수 있으며, 이렇게 하면 건너뛰기 기록 작성도 건너뜁니다.

관련 정보

개발자 및 배포 권한

시스템 관리 개발자 및 배포 역할

애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 선택

애플리케이션 선택기를 사용하여 새 기록과 업데이트가 적용되는 애플리케이션 범위를 선택합니다.

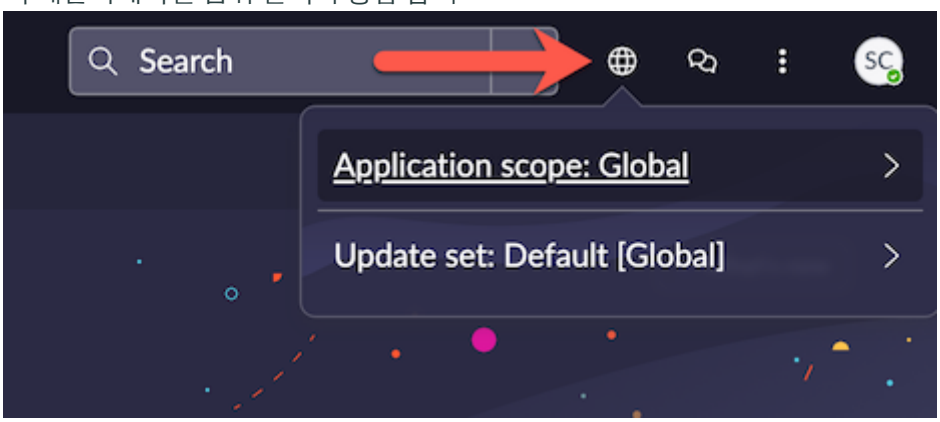
시작하기 전에
필요한 역할: delegated_developer 또는 admin

이 태스크 정보
애플리케이션 개발자는 애플리케이션을 현재 범위 컨텍스트로 선택해야 합니다. 모든 새 기록은 이 애플리케이션의 일부가 됩니다. 또한 ServiceNow AI Platform 현재 애플리케이션 범위를 사용하여 개발자가 다른 범위 컨텍스트의 기록을 보거나 변경할 수 있는지 여부를 결정합니다.

프로시저

1. 통합 탐색 메뉴에서 선택기 아이콘(선택기)을 선택합니다.
   애플리케이션 범위가 비전역 범위로 설정되면 선택기 아이콘에 빨간색 링( )이 표시됩니다.
2. 애플리케이션 범위를 선택하여 사용할 수 있는 범위 목록을 엽니다.

의 애플리케이션 범위 선택기 통합 탐색



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

3. 옵션: 관리자가 애플리케이션 범위를 변경하면 시스템에서 자동으로 현재 업데이트 세트를 애플리케이션의 기본 업데이트 세트로 전환합니다.
   관리자는 업데이트 세트를 선택하고 목록에서 다른 업데이트 세트를 선택하여 이를 수정할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
애플리케이션 선택기는 선택기의 넥스트 경험 일부입니다. 자세한 내용은 선택기 탐색 넥스트 경험 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 범위 지정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 범위 .

업데이트 세트 선택에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 현재 업데이트 세트 선택 통합 탐색 .

ServiceNow 애플리케이션 복구

애플리케이션을 다시 설치하여 복구합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 설치됨 옵션을 선택합니다.
   설치된 모든 앱이 표시됩니다.
3. 애플리케이션 타일을 선택하여 애플리케이션의 상세 페이지로 이동합니다.
4. 빠른 작업 목록에서 복구를 선택합니다.

결과
애플리케이션 및 해당 의존성이 다시 설치됩니다.

주:

- 사용자 지정을 사용하여 애플리케이션을 복구할 때 소스 통제 리포지토리에 연결되어 있지 않는 한 사용자 지정도 복구됩니다.
- 애플리케이션에 대한 전체 사용자 지정 세트가 애플리케이션 사용자 지정 내에 있는 것으로 가정합니다. 연결된 앱 커스터마이제이션이 있는 기본 애플리케이션 또는 플러그인을 복구, 설치 또는 업그레이드할 때 해당 애플리케이션 커스터마이제이션을 벗어나는 변경사항을 덮어씁니다.

  복구를 통해 sys_update_xml 기록이 있는 모든 파일이 원격 업데이트 세트에 추가됩니다. 원격 업데이트 세트의 이름은 "Repair/Upgrade app <app scope name> at <timestamp>" 형식으로 지정됩니다.

제품 옵트아웃 **ServiceNow Store**

ServiceNow 제품 모듈로 이동하여 사용 ServiceNow Store 가능한 필수 제품을 옵트아웃합니다.

시작하기 전에

- 옵트인 제품
- 필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 **ServiceNow** 제품. ServiceNow 에서 ServiceNow Store 사용 가능한 제품이 표시됩니다. 제품은 제품이 속한 제품군을 기반으로 구성됩니다.
2. 제품을 옵트아웃하려면 다음을 수행합니다 ServiceNow .
   a. 필요한 제품 타일을 클릭합니다.
   b. 옵트아웃을 클릭합니다.
   c. 자격 Now Support 증명을 입력합니다.
   d. 옵트아웃을 클릭합니다.

설치 고려 사항

앱을 설치할 때 여기에 제시된 옵션을 고려하십시오.

애플리케이션 설치 중 발생하는 건너뛴 기록

전역 또는 범위가 지정된 애플리케이션에 대해 로컬 업데이트를 수행할 때 일부 기록을 건너뛸 수 있습니다. 배포 중인 인스턴스에서 메타데이터 기록을 수정하거나 업데이트 세트를 적용할 때 기록을 건너뛰는 일이 발생할 수 있습니다. 사용하는 배포 모델과 적용 가능한 속성의 상태에 따라 sys_upgrade_history_log에서 생성되는 "기록 건너뛰기"의 위험이 발생할 수 있습니다. 다양한 다른 방법을 사용하여 애플리케이션을 업그레이드할 때 인스턴스에 예상되는 사항을 알아봅니다.

일반 사용 사례

대부분의 경우 다음과 같은 일반적인 사용 사례는 애플리케이션 설치 중에 발생합니다.

배포 유형	애플리케이션 유형	예상 결과
소스 통제	범위가 지정됨	건너뛰기 없이 소스 통제에서 애플리케이션이 로드됩니다. 로컬 업데이트 xml이 있는 경우 해당 변경 내용을 스태쉬에 저장하라는 메시지가 표시됩니다.
소스 통제	전역	건너뛰기 없이 소스 통제에서 애플리케이션이 로드됩니다. 로컬 업데이트 xml이 있는 경우 해당 변경 내용을 스태쉬에 저장하라는 메시지가 표시됩니다.
앱 리포지토리	범위가 지정됨	건너뛴 기록이 생성되고 사용자 지정 항목이 보존됩니다.
앱 리포지토리	전역	적용된 애플리케이션 변경 사항 및 건너뛴 기록은 우수한 클레임이 발견된 경우에만 생성됩니다. 자세한 내용은 관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토 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.

배포 유형	애플리케이션 유형	예상 결과
스토어	범위가 지정됨	건너뛴 기록이 생성되고 커스터마이제이션 변경 내용이 적용됩니다.
소스 통제	커스터마이제이션	건너뛰기 없음, 소스 통제에서 커스터마이제이션 로드 로컬 업데이트 xml이 있는 경우 해당 변경 내용을 스태쉬에 저장하라는 메시지가 표시됩니다.
앱 리포지토리	커스터마이제이션	건너뛴 기록이 생성되지 않으며 커스터마이제이션 변경 내용이 적용됩니다.
스토어/앱 리포지토리	범위 지정 및 커스터마이제이션	커스터마이제이션이 기본 애플리케이션 기록을 업데이트하지 않는 한 건너뛴 기록은 생성되지 않습니다. 이 경우 기본 애플리케이션에 대해 건너뛴 업데이트의 로그 항목이 생성됩니다.

작성자 선택 업데이트

author_elective_update 폴더의 용도를 이해하는 것이 중요합니다.

리포지토리 또는 소스 제어에 커밋하기 위해 응용 프로그램을 패키지할 때 ServiceNow 이전에 무시되었을 수 있는 추가 요소가 **author_elective_update** 폴더에 언로드됩니다. (이러한 삭제된 요소를 간단히 "삭제"라고 하는 경우가 많습니다.) 애플리케이션이 사용자 인스턴스에 설치되면 삭제된 파일이 **author_elective_update** 폴더에서 자동으로 로드됩니다.

예를 들어 테이블이나 열을 삭제하여 응용 프로그램의 스키마를 변경한 경우 해당 파일은 폴더에서 추적되지만 기본적으로 적용되지는 않습니다. 설정할 수 있는 속성에 따라 변경할 수 있는 선택적 업데이트를 작성할 때 적용되는 특정 규칙이 있습니다. 이 폴더에는 적용하거나 무시할 수 있는 스키마 변경 내용 및 선택 집합 언로드를 포함하여 메타데이터가 삭제된 파일이 포함되어 있습니다. 이를 적용할지 무시할지, 건너뛴 해당 기록이 생성되는지 여부는 다음 속성의 상태와 처리 플로우에 따라 달라집니다.

속성 이름	동작	기본값	소스 통제에 사용됨
com.glide.apps.include_only_sys_choice	삭제된 요소의 로드하고 author_elective_update에서 sys_choice 필드 업데이트를 로드합니다.	아니오	아니요
com.glide.apps.include_author_elective	author_elective_update에서 삭제된 요소만 스키마 파일로 로드합니다. 외부 공급업체 앱이 아닌 고객 애플리케이션 설치에는 적용됩니다.	아니오	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.

속성 이름	동작	기본값	소스 통제에 사용됨
com.glide.apps.force_skips	모든 author_elective_update에 대해 건너뛴 기록을 생성합니다.	아니오	아니요
com.glide.apps.include_my_deletes	프로세스 author_elective_update	아니오	예
com.glide.apps.include_global_deletes	전역 애플리케이션의 프로세스 author_elective_update	아니오	예

주:

com.glide.apps.include_my_schema에 대한 속성이 없으면 기본값은 False입니다. 그러나 Orlando 릴리스 이후부터는 새 인스턴스에 True로 설정하는 기본 항목이 테이블에 있습니다.



클레임

클레임은 전역 애플리케이션 및 애플리케이션 사용자 지정에 적용됩니다. 전역 애플리케이션에서 클레임을 통해 시스템은 동일한 파일이 여러 애플리케이션에 포함될 경우 기록을 결정적으로 선택할 수 있습니다. 상위 클레임이 확인되면 상충하는 클레임 상태를 식별하기 위해 건너뛴 레코드에 대한 업그레이드 이력 로그가 생성됩니다. 자세한 내용은 관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토 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.

애플리케이션 롤백 및 제거

관리자는 원치 않는 애플리케이션을 롤백하고 제거할 수 있습니다.

애플리케이션 롤백

관리자는 선택한 애플리케이션의 마지막 설치를 롤백할 수 있습니다. 애플리케이션을 롤백할 때 초기 설치에서 모든 코드, 테이블 및 파일 업데이트가 제거됩니다.

시작하기 전에

- 하나 이상의 애플리케이션을 애플리케이션 리포지토리에 게시합니다.
- 선택한 애플리케이션은 애플리케이션 리포지토리 또는 애플리케이션 스토어에 설치되어 있어야 합니다. ServiceNow Store 애플리케이션 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

애플리케이션 스토어 또는 리포지토리에서 설치된 모든 애플리케이션의 마지막 설치 또는 업그레이드를 롤백할 수 있습니다. 설치를 롤백하면 애플리케이션을 게시하고 다시 설치하기 전에 애플리케이션과 연결된 아티팩트에 필요한 변경을 수행할 수 있습니다.

주: 이 롤백은 전역 애플리케이션 기록에 영향을 주지 않습니다. 전역 애플리케이션 기록을 제거하려면 대신 애플리케이션을 제거해야 합니다. 애플리케이션 제거 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 설치된 애플리케이션을 롤백할 인스턴스에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 내 회사 애플리케이션.
3. 롤백할 애플리케이션의 이름이나 아이콘을 클릭합니다.
4. 사용자 지정 애플리케이션 기록에서 롤백 관련 링크를 클릭합니다.

관련 정보

애플리케이션 제거

애플리케이션 삭제

관리자는 더 이상 필요하지 않은 사용자 지정 애플리케이션을 삭제할 수 있습니다. 일반적으로 다른 인스턴스와 공유한 적이 없는 애플리케이션만 삭제합니다.

시작하기 전에

- 나중에 애플리케이션을 다시 설치할 수 있도록 하려면 먼저 애플리케이션 ServiceNow 백업을 애플리케이션 리포지토리 ServiceNow Store또는 업데이트 세트에 게시하십시오. 애플리케이션 공유 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

이 프로세스를 수행하면 시스템에서 게시된 모든 애플리케이션을 지원할 수 있습니다. 애플리케이션을 삭제하면 테이블, 비즈니스 규칙 및 메뉴와 같이 애플리케이션과 연결된 모든 기록도 삭제됩니다.

프로시저

1. 설치된 애플리케이션을 삭제할 인스턴스로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 내 회사 애플리케이션.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 삭제할 애플리케이션을 선택합니다.
4. 애플리케이션 기록에서 삭제를 선택합니다.
   삭제 중인 애플리케이션과 애플리케이션 파일이 연결되어 있는지 확인 메시지가 표시됩니다.
5. 적절한 옵션을 선택합니다.

옵션	설명
파일 표시	애플리케이션 기록과 연결된 파일 목록으로 이동합니다. 이 목록을 검토하고 애플리케이션 자체를 삭제하기 전에 파일을 제거하는 방법을 결정합니다.
삭제	선택한 애플리케이션을 삭제합니다.
취소	선택한 애플리케이션과 연결된 파일의 삭제를 취소합니다.

6. 확인 메시지 상자에 delete 를 입력하고 확인을 선택합니다.
   남아 있는 메타데이터 파일이 애플리케이션 기록과 연결되어 있는 경우 시스템은 연결된 모든 파일이 제거될 때까지 해당 파일이 삭제되지 않도록 합니다.

결과
애플리케이션이 다른 애플리케이션을 확장하거나 파일이 여전히 애플리케이션과 연결되어 있지 않으면 시스템에서 애플리케이션을 삭제합니다.

주: 애플리케이션이 소스 통제(즉, Git 리포지토리)에 연결된 경우 리포지토리 구성(sys_repo_config) 테이블에서 애플리케이션에 대한 Git 구성 기록도 삭제해야 합니다. 이 기록을 삭제하지 않으면 이 인스턴스의 소스 통제에서 애플리케이션을 다시 임포트할 수 없습니다.

애플리케이션 제거

관리자는 더 이상 필요하지 않은 애플리케이션을 제거할 수 있습니다. 일반적으로 다른 인스턴스와 공유된 애플리케이션을 제거하고 싶은 경우 제거합니다.

시작하기 전에

주: 전역 범위가 지정된 애플리케이션의 경우 애플리케이션 기록을 삭제하기 전에 먼저 애플리케이션에서 연결된 파일을 제거해야 합니다. 이러한 작업은 전역 범위에서 실수로 파일이 삭제되는 것을 방지하여 인스턴스의 무결성을 보호하는 데 도움이 됩니다. 및 를 참조하십시오 Legacy - 전역 애플리케이션에서 파일 제거 Legacy - 전역 애플리케이션 간에 애플리케이션 파일 이동 .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
애플리케이션을 제거하면 애플리케이션과 연결된 모든 애플리케이션 파일도 제거됩니다.

프로시저

1. 애플리케이션을 제거할 인스턴스에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
3. 제거할 애플리케이션의 이름이나 아이콘을 클릭합니다.

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

주: 개발 중 탭에서 애플리케이션을 제거할 수는 없지만 삭제할 수는 있습니다. 애플리케이션 삭제를 수행할 때 발생하는 상황에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 삭제. 또한 기본 시스템 응용 프로그램을 제거할 수 없습니다.

4. 사용자 지정 애플리케이션 기록에서 제거 관련 링크를 클릭합니다.
팝업 창에 다음 정보가 표시됩니다.
   - 종속 애플리케이션 목록입니다.
   - 개발 중인 애플리케이션의 목록입니다.
   - 필수 애플리케이션의 테이블 및 기록입니다.
   - 애플리케이션 테이블과 데이터를 보존하는 옵션입니다.

   주: 테이블과 데이터를 유지한 후 종속 애플리케이션 중 하나를 제거하면 유지된 테이블과 함께 제거된 애플리케이션 목록도 표시됩니다. 이 경우 테이블 및 데이터 유지 확인란이 기본적으로 선택되어 있으며 선택을 취소할 수 없습니다.

   고객이 이 새 버전의 애플리케이션을 업그레이드하면 이 애플리케이션 업그레이드의 업그레이드 이력 항목에서 author_elective_update 폴더의 삭제가 건너뛰기로 기록됩니다. 사용자는 건너뛰기 목록을 찾아보고 사례별로 변경 내용을 적용할 수 있습니다. 고객은 com.glide.apps.include_my_deletes false로 설정할 수 있으며, 이렇게 하면 건너뛰기 기록 작성도 건너뜁니다.
5. 해당 애플리케이션을 제거하기 전에 제거 확인 대화 상자에서 애플리케이션과 관련된 테이블과 기록을 검토합니다.
6. 이 애플리케이션과 연결된 모든 데이터를 삭제하려면 테이블 및 데이터 유지 확인란의 선택을 취소합니다.
애플리케이션 파일만 제거하려면 이 확인란을 선택합니다.
7. 확인을 클릭합니다.
8. 확인 대화 상자에서 uninstall 을 입력하고 **OK**를 클릭합니다.
9. 완료를 클릭합니다.

애플리케이션의 업그레이드 이력 **ServiceNow Store** 보기

에서 ServiceNow Store구입하여 설치한 애플리케이션의 업그레이드 이력을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_appclient.app_client_company_installer(인스턴스 회사와 일치하는 애플리케이션만 설치할 수 있음), sn_appclient.app_client_user unified_plugin_read_only

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
3. 애플리케이션 타일에서 메뉴 아이콘(메뉴 ⋮)을 클릭한 다음 업그레이드 기록 보기를 클릭합니다.

   주: 고객이 이 새 버전의 애플리케이션을 업그레이드하면 이 애플리케이션 업그레이드의 업그레이드 이력 항목에서 author_elective_update 폴더의 삭제가 건너뛰기로 기록됩니다. 사용자는 건너뛰기 목록을 찾아보고 사례별로 변경 내용을 적용할 수 있습니다. 고객은 com.glide.apps.include_my_deletes false로 설정할 수 있으며, 이렇게 하면 건너뛰기 기록 작성도 건너뜁니다.

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

멀티 인스턴스 관리

멀티 인스턴스 관리는 인스턴스가 활성화된 애플리케이션에 대한 정보를 공유하는 방법을 제어할 수 있는 도구와 가시성을 제공합니다. 이 기능은 ServiceNow 애플리케이션이 고객 계정 내의 여러 인스턴스 간에 데이터를 통신해야 할 때 활용할 수 있습니다.

시작하기

탐색



멀티 인스턴스 관리 도움말 인스턴스가 활성화된 애플리케이션에 대한 정보를 공유하는 방법에 대해 알아보십시오.

구성



애플리케이션에 대한 신뢰 구성입니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 멀티 인스턴스 관리에 대해 질문 또는 답변하기 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색

멀티 인스턴스 관리 살펴보기

ServiceNow 인스턴스가 애플리케이션 간에 데이터를 공유하는 방법을 제어하기 위해 멀티 인스턴스 관리에서 제공하는 기능을 살펴보십시오. 이는 단일 고객 계정의 여러 인스턴스 간에 정보를 동기화하는 데 유용합니다.

멀티 인스턴스 관리 사용자

멀티 인스턴스 관리에는 다음과 같은 역할이 있습니다.

사용자	설명
관리자	
sn_mif.mif_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.

멀티 인스턴스 관리의 이점

이점	기능	사용자
인스턴스당 및 애플리케이션별 신뢰 구성으로 보호된 데이터 가시성 제공	데이터 동기화 애플리케이션에 대한 기본 신뢰 구성	관리자
전체 멀티 인스턴스 환경에서 신뢰 구성 관리를 간소화	교차 인스턴스 애플리케이션 신뢰 구성	admin 또는 sn_mif.mif_admin

다음으로 살펴볼 내용

멀티 인스턴스 관리 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 관리자 인스턴스 구성
- 관리되는 인스턴스 구성

멀티 인스턴스 관리 구성

고객 계정 내의 여러 인스턴스에서 데이터를 통신하기 위한 다양한 인스턴스의 구성에 대해 알아봅니다.

- 데이터 동기화 애플리케이션에 대한 기본 신뢰 구성: 특정 ServiceNow 애플리케이션에는 고객 계정 내의 여러 인스턴스에서 데이터 가시성을 제공하는 기능이 있습니다.

  주: 이 기능은 인스턴스에 Security Center 및 구독 관리가 설치되어 있는 경우에만 활용할 수 있습니다. 자세한 내용은 AND 구독 관리 문서를 참조하십시오보안 센터 .

- 교차 인스턴스 애플리케이션 신뢰 구성: 멀티 인스턴스 관리는 전체 멀티 인스턴스 환경에서 신뢰 구성 관리를 간소화하는 메커니즘을 제공합니다.

데이터 동기화 애플리케이션에 대한 기본 신뢰 구성

특정 ServiceNow 애플리케이션에는 고객 계정 내의 여러 인스턴스에서 데이터 가시성을 제공하는 기능이 있습니다.

데이터 가시성은 인스턴스당, 애플리케이션별 신뢰 구성으로 보호됩니다. 다음으로 이동하여 해당 애플리케이션의 프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스에 대한 데이터 공유를 구성할 수 있습니다. 모두 〉 멀티 인스턴스 관리 〉 신뢰 구성.

주:

기본적으로 비프로덕션 인스턴스는 프로덕션과만 애플리케이션 데이터 공유를 허용합니다. 프로덕션 인스턴스에서는 다른 인스턴스와의 애플리케이션 데이터 공유를 허용하지 않습니다. 그러나 비즈니스 요구에 따라 각 인스턴스에 대해 관리자가 업데이트할 수 있습니다.

프로덕션 인스턴스를 비프로덕션으로 강등하거나 비프로덕션 인스턴스를 프로덕션으로 승격하면 데이터 공유 설정에 대한 이전의 모든 사용자 지정이 기본 구성으로 재설정됩니다.

액세스 부여 열은 같은 행의 인스턴스 열에 이름이 지정된 인스턴스에 대해 현재 로그인한 인스턴스에서 부여한 권한을 나타냅니다. 액세스 권한을 부여하고 있음 열에는 인스턴스 열에 언급된 인스턴스가 현재 로그인한 인스턴스에 대한 액세스 권한을 부여했는지 여부가 표시됩니다. 편집할 수 없습니다.

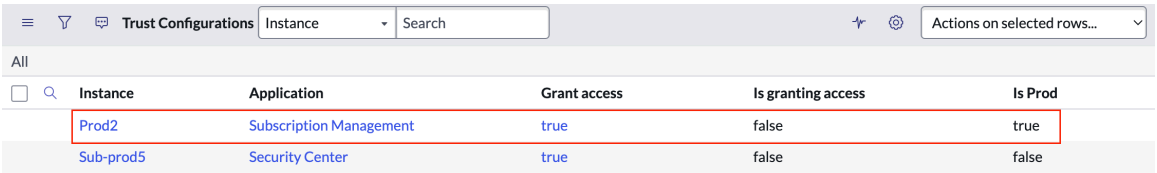
다음은 인스턴스 간 데이터 공유 제한에 대한 몇 가지 예입니다.

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

Example: PROD1에 로그인됨

다음 예에서는 Prod1에 로그인되어 있습니다. 액세스 부여 열의 True 값에 표시된 대로 Prod1이 애플리케이션 Subscription Management에 대해 인스턴스 Prod2에 대한 액세스 권한을 부여했습니다.

액세스 권한을 부여하고 있음 열의 False 값에 표시된 것처럼 Prod2에서 Prod1에 대한 액세스 권한을 부여하지 않았습니다.



Prod1에서 Prod2로의 구독 관리 앱에 대한 액세스를 취소하려면 Prod1에 로그인한 상태에서 액세스 부여 열의 값을 ### 로 업데이트합니다.

Example: PROD2에 로그인됨

다음 예에서는 Prod2에 로그인되어 있습니다. 액세스 권한을 부여하는 중**(Is granting** access) 열의 # 값에서 볼 수 있듯이 Prod1이 Subscription Management 애플리케이션에 대해 인스턴스 Prod2에 대한 액세스 권한을 부여했습니다.

액세스 권한 부여 열의 False 값에 표시된 것처럼 Prod2에서 Prod1에 대한 액세스 권한을 부여하지 않았습니다.

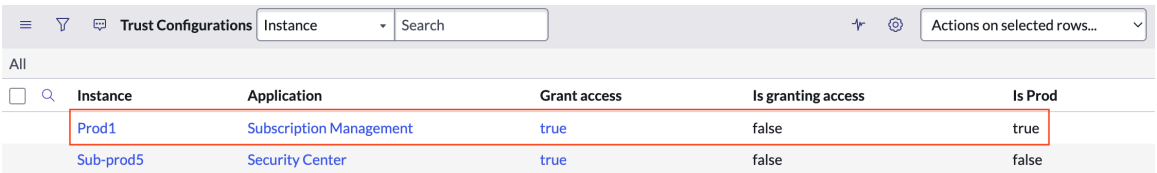


Subscription Management 애플리케이션에 대해 Prod2에서 Prod1로 액세스 권한을 부여하려면 Prod2에 로그인한 상태에서 액세스 부여 열의 값을 True 로 업데이트합니다.

Example: Sub-prod2에 로그인됨

다음 예에서는 Sub-prod2에 로그인되어 있습니다. 액세스 권한을 부여하는 중 열의 False 값에 표시된 것처럼 Prod1이 애플리케이션 구독 관리의 하위 프로덕션 2 인스턴스에 대한 액세스 권한을 부여하지 않았습니다.

액세스 부여 열의 True 값에 표시된 대로 Sub-prod2에서 Prod1에 대한 액세스 권한을 부여했습니다.

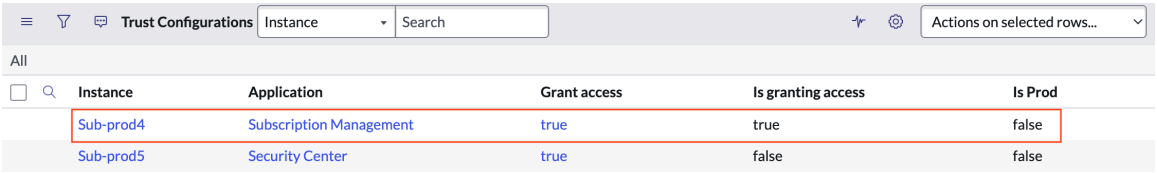


Subscription Management 애플리케이션에서 Sub-prod2에서 Prod1로의 액세스를 취소하려면 Sub-prod2에 로그인한 상태에서 액세스 부여 열의 값을 True 로 업데이트합니다.

© 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.

Example: Sub-prod3에 로그인됨

다음 예에서는 Sub-prod3에 로그인되어 있습니다. 액세스 권한을 부여하는 중 열의 True 값에 표시된 대로 Sub-prod4가 애플리케이션 Subscription Management에 대해 인스턴스 Sub-prod3에 대한 액세스 권한을 부여했습니다. 또한 Sub-prod3는 액세스 부여 열의 True 값에 표시된 대로 Sub-prod4에 대한 액세스 권한을 부여했습니다.



교차 인스턴스 애플리케이션 신뢰 구성

멀티 인스턴스 관리는 전체 멀티 인스턴스 환경에서 신뢰 구성 관리를 간소화하는 메커니즘을 제공합니다.

멀티 인스턴스 기능은 활성화된 애플리케이션과 해당 기능에 대해 인스턴스 간에 통신이 지원되는 방식을 설명하는 새로운 개념을 도입합니다. 이 작업을 안전하게 수행하려면 이러한 인스턴스가 서로 신뢰하는 방법을 정의해야 합니다. 이는 신뢰 프로파일로 정의할 수 있습니다. 신뢰 프로파일은 인스턴스 세트가 지정된 애플리케이션에 대해 통신하는 방법을 정의합니다. 이 프로파일을 각 인스턴스에 적용하려면 해당 프로파일을 지정된 애플리케이션에 참여할 인스턴스로 전파해야 합니다.

멀티 인스턴스 관리는 멀티 인스턴스 배포 전반에 걸쳐 신뢰 설정을 구성하고 유지 관리하기 위한 중앙 집중식 메커니즘을 제공합니다. 이렇게 하면 원격으로 관리해야 하는 모든 인스턴스의 신뢰 구성을 관리하는 프로덕션 인스턴스를 지정하여 프로덕션 인스턴스를 지정하여 제어 하에 있는 모든 인스턴스에 신뢰 설정을 전파하는 프로세스가 단순화됩니다.

신뢰 개념

신뢰 프로파일

신뢰 프로파일은 특정 애플리케이션에 참여하는 모든 인스턴스의 이상적인 신뢰 구성을 정의합니다. 신뢰 프로파일은 활성화된 애플리케이션과 관련이 있습니다. 인스턴스가 애플리케이션 기능을 활용하여 서로 통신하는 방법을 정의합니다. 각 인스턴스에 대한 신뢰 구성이 포함된 애플리케이션의 신뢰 프로파일이 정의되면 관리되는 인스턴스와 공유할 수 있습니다. 그러면 해당 인스턴스 내에서 신뢰 테이블의 자동 채우기가 트리거됩니다. 이 자동화는 신뢰 프로파일 관리자가 정의되어 있는지 여부에 따라 달라집니다. 그렇지 않은 경우 각 인스턴스에서 신뢰 구성을 수동으로 만들어야 합니다.

예를 들어 현재 하위 프로덕션 2에 로그인되어 있고 프로덕션 1에 하위 프로덕션 2에 대한 관리 권한이 있는 경우 프로덕션 1의 신뢰 프로파일 동기화 버튼을 사용하여 프로덕션 1의 관리 하에 있는 모든 인스턴스에 신뢰 프로파일을 배포할 수 있습니다. 그러면 업데이트된 신뢰 프로파일이 프로덕션 2에 반영됩니다.

기능 및 운영

기능은 교차 인스턴스 통신에 활용되는 애플리케이션 기능입니다. 애플리케이션의 일부로 사용할 수 있는 세분화된 작업 그룹입니다.

인스턴스 내에서 활성화된 애플리케이션에는 노출되는 모든 기능에 대해 설정된 신뢰 프로필이 있습니다. 이러한 기능에 대한 인스턴스 간의 원활한 통신을 보장하려면 신뢰 구성을 정의해야 합니다. 이 신뢰 프로파일은 특정 애플리케이션과 해당 기능에 대한 인스턴스 간에 필요한 모든 신뢰 구성을 포함합니다.

수탁자 및 수탁자

위탁자는 데이터를 보거나 신뢰할 수 있는 인스턴스로부터 메시지를 수신하면서 다른 인스턴스를 신뢰하는 인스턴스로 정의할 수 있습니다.

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

예를 들어 프로덕션 1에 로그인되어 있습니다. sub-prod 1과 sub-prod 2의 2가지 다른 하위 프로덕션이 있습니다. 제품 1이 하위 제품 1 및 하위 제품 2를 신뢰하는 경우 제품 1이 위탁자이고 하위 제품 1과 하위 제품 2가 수탁자입니다.

> **주:** 신뢰 개념은 지정된 애플리케이션의 인스턴스에서 기능 수준으로 작동합니다. 인스턴스에서 신뢰하는 인스턴스를 나열하는 테이블에는 애플리케이션, 역량, 트러스티 인스턴스의 3개 열이 있습니다.

인스턴스가 통신해야 하는 경우 인스턴스는 서로 통신하기 전에 애플리케이션 신뢰 구성을 고려합니다.

예를 들어 프로덕션 1에서 활성화된 애플리케이션이 하위 프로덕션 1 및 하위 프로덕션 2로 메시지를 보내야 하는 경우, 이러한 하위 프로덕션은 프로덕션 1을 신뢰하여 메시지를 수신하고 조치를 취해야 합니다. 이 시나리오에서는 하위 프로덕션이 수탁자이고 프로덕션 1이 수탁자입니다.

프로덕션 1이 하위 프로덕션 1 및 하위 프로덕션 2를 신뢰하지 않는 경우 하위 프로덕션에서 프로덕션 1로의 메시지는 처리되지 않습니다.

신뢰 테이블로 이동하여 새 신뢰 기록을 생성할 수 있습니다.

신뢰 구성 관리

인스턴스 관리

테이블에는 로그인한 인스턴스의 관리자 인스턴스로 지정된 인스턴스가 표시됩니다. 관리하는 인스턴스에 로그인하면 테이블이 비어 있게 됩니다.

예를 들어 프로덕션 1에 로그인되어 있습니다. 인스턴스 관리 테이블에 표시된 인스턴스는 특정 애플리케이션에 대해 제품 1에서 관리하는 인스턴스입니다.

관리되는 인스턴스

테이블에는 관리하고 있는 인스턴스가 표시됩니다.

예를 들어 프로덕션 1에 로그인되어 있습니다. 관리되는 인스턴스 테이블에 표시된 인스턴스는 제품 1이 지정된 애플리케이션에 대해 관리하는 인스턴스입니다.

관리되는 인스턴스는 신뢰 프로필을 자동으로 배포하기 위해 인스턴스 관리에 대한 권한을 부여해야 합니다.

> **주:** 인스턴스는 관리하는 인스턴스와 관리되는 인스턴스가 될 수 없습니다. 인스턴스는 여러 인스턴스를 동시에 관리할 수 있습니다. 인스턴스 내의 애플리케이션은 한 번에 하나의 인스턴스에서만 관리할 수 있습니다.

관리자 인스턴스 구성

다음 단계를 수행하여 멀티 인스턴스 관리에서 관리자 인스턴스를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sn_mif.mif_admin

프로시저

1. 관리될 인스턴스에 로그온합니다.
2. 이동 멀티 인스턴스 관리 〉 관리자 인스턴스.
   관리자 인스턴스 목록이 표시됩니다.

> **주:** sn_mif_managed_by_instance은 관리자 인스턴스를 정의하기 위한 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.

관리자 인스턴스 테이블은 신뢰 구성을 위해 다중 인스턴스 애플리케이션 및 각 애플리케이션과 연결된 관리자 인스턴스의 목록을 제공합니다(예: Impact 상태).

3. 새로 만들기를 선택하여 관리자를 지정합니다.
   관리자 인스턴스 양식이 나타납니다.
4. 관리자 인스턴스 양식에서 다음을 입력합니다.

출입	설명
관리자 인스턴스	조회 옵션을 사용하여 인스턴스 이름 목록에서 관리자 인스턴스를 선택합니다. 주: 프로덕션 인스턴스만 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스 모두에 대한 기본 관리자로 지정되어야 합니다. 하위 프로덕션 인스턴스는 특정하고 정의된 조건에서 다른 하위 프로덕션 인스턴스를 관리할 수 있습니다.
애플리케이션	조회 옵션을 사용하여 애플리케이션 목록에서 적절한 애플리케이션을 선택합니다.

5. 제출을 선택합니다.

관리되는 인스턴스 구성

다음 단계를 수행하여 멀티 인스턴스 관리에서 관리되는 인스턴스를 구성합니다.

시작하기 전에

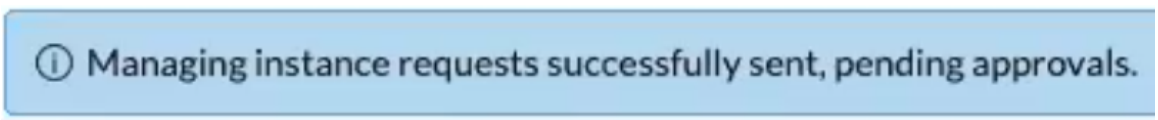
필요한 역할: admin 또는 sn_mif.mif_admin

프로시저

1. 이동 멀티 인스턴스 관리 〉 관리되는 인스턴스.
2. 관리형 인스턴스 추가를 선택합니다.
   관리되는 인스턴스 추가 모달이 표시됩니다. 관리되는 인스턴스를 사용하면 관리 인스턴스가 신뢰 프로필 구성을 원격으로 배포할 수 있습니다. 모달에는 승인 요청이 전송되는 인스턴스 목록이 표시됩니다.

   주: 목록에 표시되는 인스턴스는 인스턴스 테이블에서 끌어옵니다. 동일한 계정 및 고객에 속하는 인스턴스는 보낼 요청의 목록에만 표시됩니다.

3. 요청 보내기를 선택하여 관리할 수 있도록 선택한 인스턴스로 요청을 보냅니다.
   다음 메시지가 표시됩니다.



4. 관리되는 인스턴스를 새로 고치면 승인을 보류 중인 요청을 보낸 인스턴스 목록이 표시됩니다.
   관리 인스턴스에서 승인해야 합니다.
5. Managed By Instances 인스턴스로 이동하여 새로 고칩니다.
   요청된 승인이 표시됩니다.

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

6. Managed By Instances 인스턴스의 애플리케이션 이름 옆에 있는 정보 아이콘을 선택합니다. 관리자 인스턴스 기록이 팝업됩니다.
7. 팝업에서 기록 열기 를 선택하여 기록을 엽니다.
8. 다음 작업 관리자 인스턴스 기록 중 하나를 선택합니다.
   - 관리자 인스턴스 승인
   - 관리자 인스턴스 거부

   주: 멀티 인스턴스 관리 관리자인 경우 승인 요청에 대한 이메일도 받게 됩니다.
9. 승인되면 Managed Instances 인스턴스 및 상태 업데이트를 검토합니다.

   주: Managed By Instances 인스턴스에서 삭제된 경우 Managed Instances 인스턴스에서 상태가 해지됨으로 표시됩니다. 시스템에서 요청을 승인하면 상태가 자동 승인됨으로 표시됩니다.

구독 관리

구독 관리를 사용하면 구독을 사전 예방적으로 관리하고 인스턴스의 구독 사용량을 모니터링할 수 있습니다.

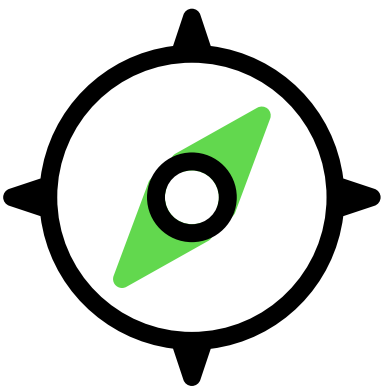
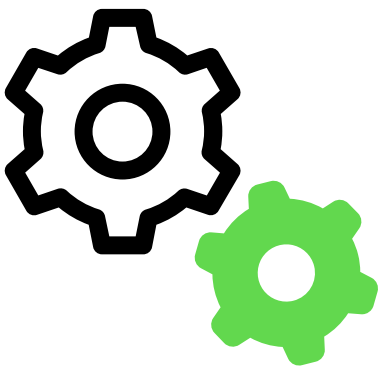
https://player.vimeo.com/video/1018055648?h=5c896ae137&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

에 대한 구독 관리개요를 보려면 이 짧은 비디오를 시청하십시오.

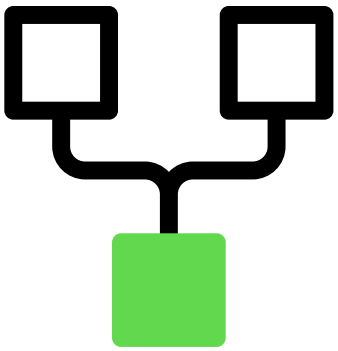
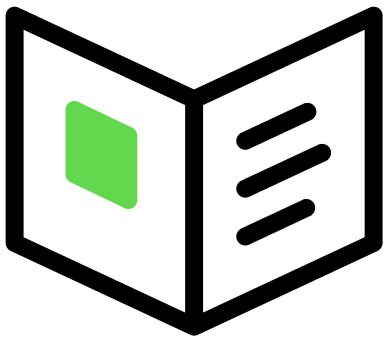
스토어에서 앱 요청

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.

시작하기

탐색	구성	사용자별 구독 관리
		
혜택 및 기능에 대해 구독 관리 알아봅니다.	설정을 구성합니다 구독 관리 .	권장 그룹을 사용하여 사용자별 구독을 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.

사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 매핑	용량 구독 모니터링	참조
		
사용자 지정 테이블과 애플리케이션을 구독에 매핑하여 규정 준수를 유지합니다.	인스턴스에서 용량 구독이 계산되는 방식을 알아봅니다.	구독 유형, 미터 및 도메인 분리에 대한 상세 정보를 받습니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow Store

http://servicenow.com

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

구독 관리 탐색

제품 구독과 해당 애플리케이션을 추적하고 관리하는 데 어떤 도움이 되는지 구독 관리 알아봅니다.

구독 관리 개요

구독 관리 은 구독을 사전에 관리할 수 있는 권리에 대한 정확하고 통합된 뷰를 제공합니다.

- 제품 구독과 해당 애플리케이션에 대한 가시성과 통제력을 확보합니다.
- 권리 데이터의 실시간 뷰에 액세스합니다.
- 인사이트를 확인하여 구독 사용을 최대화하고 정보에 입각한 구매 관련 결정을 내릴 수 있습니다.
- 시간 경과에 따른 구독 사용량 및 할당을 추적하여 규정을 준수하고 예기치 않은 비용을 방지합니다.

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

구독 관리 사용자

사용자

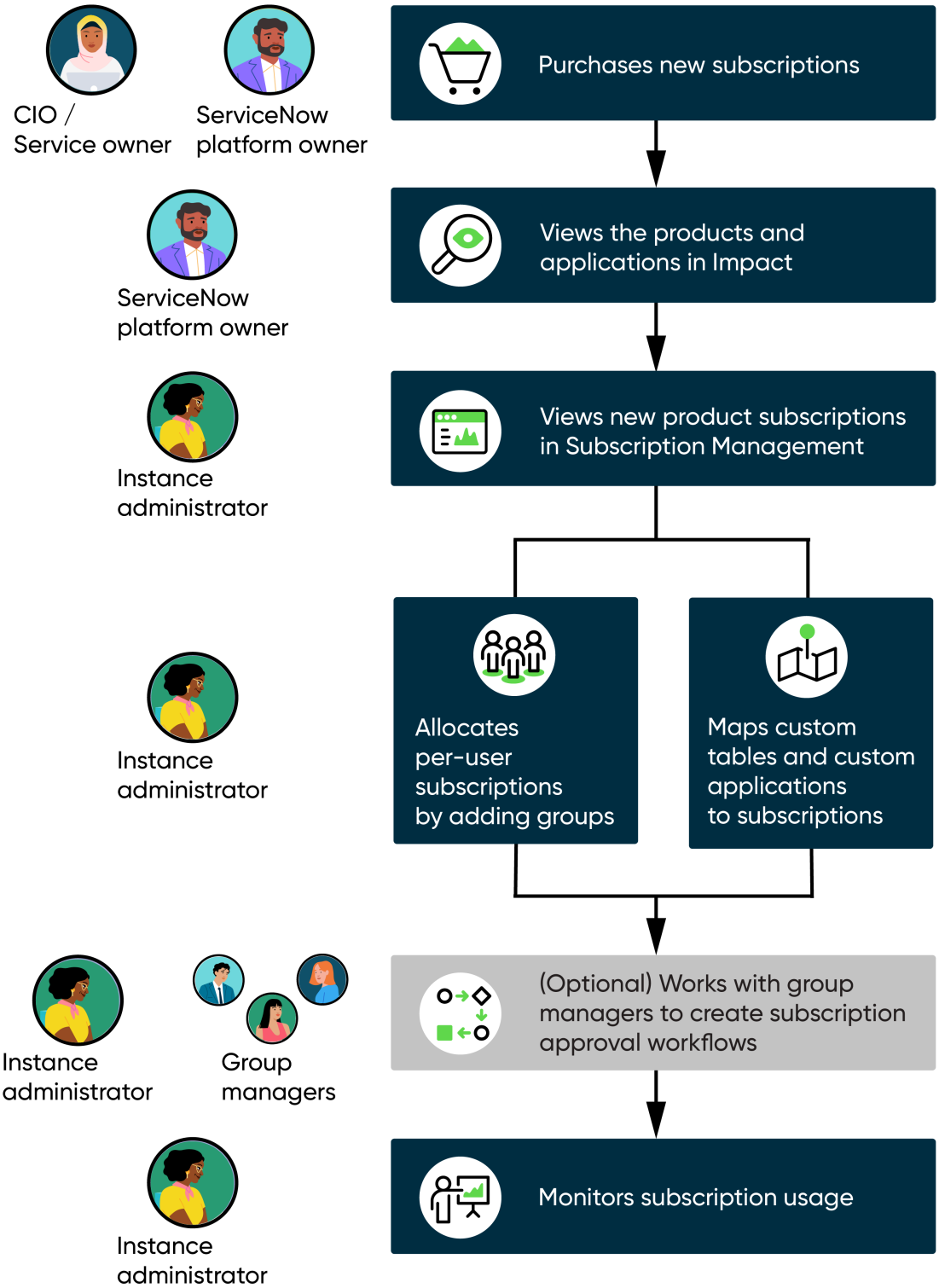
사용자	설명
인스턴스 관리자	인스턴스 관리자는 제품 구독에 그룹을 추가하여 사용자별 구독을 할당합니다. 인스턴스 관리자는 사용 가능한 권리가 있는 구독에 사용자 지정 테이블과 사용자 지정 애플리케이션을 매핑하여 구독 사용을 최대화하고 규정을 준수합니다.

구독 관리 워크플로우

이 인포그래픽에서는 조직의 여러 사용자가 구독을 구매, 할당 및 관리하기 위해 함께 작업하는 방법에 대한 샘플 엔드 투 엔드 워크플로우를 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.

구독 관리



이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. CIO(최고 정보 책임자) 또는 서비스 소유자는 플랫폼 소유자와 ServiceNow 협력하여 새 구독을 구매합니다.
2. 구매가 완료되면 플랫폼 소유자는 에서 Impact제품 및 애플리케이션을 봅니다.
3. 인스턴스 관리자는 프로덕션 인스턴스에서 새 제품 구독을 구독 관리 확인합니다. 자세한 내용은 제품 구독 개요 문서를 참조하십시오.

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

4. 인스턴스 관리자는 다음에서 다음 작업을 수행합니다.구독 관리
   - 제품 구독에 그룹을 추가하여 사용자별 구독을 할당하고, 모든 그룹 구성원에게 권리를 부여합니다. 자세한 내용은 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 문서를 참조하십시오.
   - 사용 가능한 권리가 있는 구독에 사용자 지정 테이블과 사용자 지정 애플리케이션을 매핑하여 구독 사용을 최대화하고 규정 준수를 유지합니다. 자세한 내용은 에서 사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 관리 구독 관리 문서를 참조하십시오.
5. 조직에서 사용자를 그룹에 추가하기 전에 보안 승인이 필요하거나 사용자에게 구독을 할당하기 전에 재무 승인이 필요한 경우, 인스턴스 관리자는 그룹 관리자와 협력하여 새 사용자가 그룹에 추가될 때 구독을 받을 사람을 결정하는 구독 승인 워크플로우를 생성합니다.
6. 인스턴스 관리자는 구독 사용량을 모니터링하여 규정을 준수하고 향후 구매에 대해 정보에 입각한 결정을 내리며 다음 데이터를 지속적으로 모니터링합니다.
   - 초과 할당된 구독
   - 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션 및 테이블
   - 시간 경과에 따른 사용 패턴
   - 애플리케이션 인기도
   - 사용자 지정 테이블 사용

구독 관리 이점

이점	기능	사용자
초과 할당된 구독 수정	인사이트	인스턴스 관리자
할당되지 않은 구독 보기	인사이트	인스턴스 관리자
권장 그룹을 사용하여 사용 가능한 구독 할당	구독 할당	인스턴스 관리자
전역 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑	문제	인스턴스 관리자
사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑	문제	인스턴스 관리자
구독 할당 요약 보기	구독 상세 정보	인스턴스 관리자
시간 경과에 따른 구독 할당 상세 정보 보기	구독 상세 정보	인스턴스 관리자
시간 경과에 따른 사용자 지정 테이블 사용량 보기	구독 상세 정보	인스턴스 관리자

다음으로 살펴볼 내용

구독 관리 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 구독 관리 구성
- 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리
- 에서 사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 관리 구독 관리
- 용량 구독 모니터링
- 구독 관리 참조

제품 구독 개요

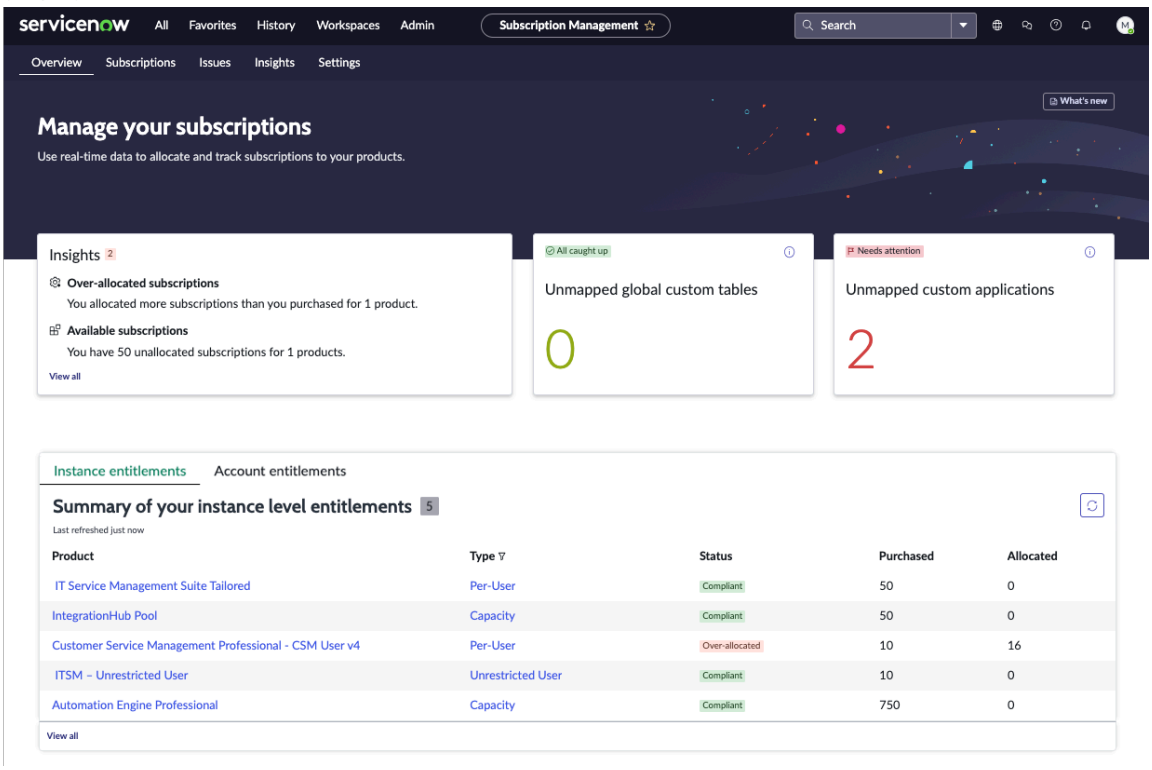
에서 구독 관리제품 구독에 대한 요약을 확인합니다.

© 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.

주요 이점

- 초과 할당된 구독이 있는지 확인합니다.
- 사용량을 최대화하고 사용자에게 제품에 대한 ServiceNow 권리를 부여하기 위해 할당할 수 있는 할당되지 않은 구독을 확인합니다.
- 전역 범위의 사용자 지정 테이블 또는 사용자 지정 애플리케이션이 구독에 매핑되지 않는지 여부를 결정합니다.
- 제품 구독 목록의 상태 열을 모니터링하여 규정을 준수하십시오.

구독 개요



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

를 확인하고 편집 구독 관리하려면 usage_admin 또는 관리자 역할이 필요합니다.

제품 구독 개요 정보 접근

다음으로 이동하여 개요 탭에서 구독 관리 구독 개요 정보를 봅니다. 관리자 〉 구독 관리 또는 모두 〉 구독 관리 〉 구독 관리.

사용 사례

인스턴스 권리 탭에서 인스턴스 수준 권리에 대한 요약을 봅니다.

- 구독이 초과 할당되는 경우를 식별하고 구독 사용을 최대화하기 위해 수행할 수 있는 작업에 대한 인사이트를 확인합니다.
- 인스턴스의 사용자 지정 테이블과 사용자 지정 애플리케이션이 유효한 제품 구독에 매핑되지 않았는지 확인합니다. 생성한 사용자 지정 테이블과 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑해야 합니다.
- 제품 이름을 선택하여 제품 구독 상세 정보를 봅니다.

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

- 유형 열의 값을 확인하여 보유한 구독 유형을 확인합니다. 구독 유형은 회사에서 받는 제품 구독의 속성과 속성, 그리고 구독을 수동으로 할당할지 여부를 결정합니다.
  - 제품 구독 유형에는 사용자당, 용량, 무제한 사용자, 무제한 및 표시 전용이 있습니다.
  - 사용자 단위 구독에는 관리자가 수동으로 할당해야 합니다. 용량, 무제한 사용자 및 무제한 구독이 인스턴스에 자동으로 할당됩니다. 표시 전용 구독은 인스턴스에서 측정되지 않습니다.
  - 제품 구독은 다양한 애플리케이션에 대한 권리를 제공하며 다양한 추가 기능을 포함할 수 있습니다.

  자세한 내용은 의 구독 유형 구독 관리 문서를 참조하십시오.

- 상태 열의 값을 확인하여 구독 할당이 규정을 준수하는지 확인합니다. 구독이 초과 할당된 경우 할당을 조정합니다.

  규정 준수

  할당된 구독 수가 구매한 구독 수보다 적습니다.

  근사 용량

  할당된 구독 수가 인스턴스의 임계치를 초과합니다. 설정 탭에서 임계치를 정의합니다.

  Even

  할당된 구독 수는 구매한 구독 수와 같습니다.

  초과 할당됨

  할당된 구독 수가 구매한 구독 수를 초과합니다.

  계정 수준 전용

  구독 할당 상태는 계산되지 않습니다. Creator Plus 제품에만 적용됩니다.

  설정 탭에서 인스턴스의 근접 용량 임계치를 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 구독 할당 상태 구성 구독 관리 문서를 참조하십시오.

- 현재 액세스 중인 인스턴스의 Creator Plus 구독에 대한 요약을 봅니다.
  - 구매함 열에서 회사가 구매한 Creator Plus 구독의 총 수를 봅니다.
  - 할당됨 열에서 현재 인스턴스에 대한 총 Creator Plus 할당 수를 모니터링합니다.

계정 권리 탭에서 계정 수준 권리에 대한 요약을 봅니다.

- 계정 수준의 사용량 요약 Now Assist 을 봅니다.
  - 구매함 열에서 계정에서 구매한 모든 구독의 사용 권리에 대해 Now Assist 집계된 총 사용량 권리를 봅니다.
  - 할당됨 열의 모든 인스턴스에서 사용된 총 사용 권리 수를 Now Assist 봅니다.
  - 제품 이름을 선택하여 사용량에 대한 Now Assist 추가 세부 정보를 봅니다.
- 작성자의 Now Assist 계정 수준 요약을 봅니다.
  - 구매함 열에서 계정에서 구매한 Creator Plus 구독의 총 수를 확인합니다.
  - 할당됨 열을 확인하여 모든 인스턴스에서 고유한 Creator Plus 할당을 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.

주: 여러 인스턴스에서 Creator Plus 구독에 할당된 사용자는 계정 권리 탭의 개수에서 자동으로 중복 제거됩니다. 사용자가 둘 이상의 인스턴스에서 Creator Plus 구독에 할당된 경우 해당 사용자는 할당 합계에 한 번만 계산됩니다.

- 제품 이름을 선택하여 작성자에 대한 Now Assist 추가 세부 정보를 봅니다.

- 클라우드 용량에 대한 계정 수준의 요약을 봅니다.
  - 구매함 열에서 계정이 구매한 클라우드 용량의 총량을 봅니다.
  - 할당됨 열에서 모든 인스턴스에서 소비된 총 클라우드 용량의 양을 봅니다.
  - 제품 이름을 선택하여 클라우드 용량에 대한 추가 상세 정보를 봅니다.

보고서

제목	유형	소스 테이블	설명
인사이트	목록	구독 인사이트 정의 〔sn_sub_man_st_subscription_insights〕	초과 할당된 구독 및 사용 가능한 구독 목록
매핑되지 않은 전역 사용자 지정 테이블	단일 점수	사용자 지정 테이블 인벤토리 〔ua_custom_table_inventory〕	구독에 매핑되지 않는 사용자 지정 테이블 수
매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션	단일 점수	사용자 지정 테이블 인벤토리 〔ua_custom_table_inventory〕	구독에 매핑되지 않는 사용자 지정 애플리케이션 수

에서 제품 구독 상세 정보 보기 구독 관리

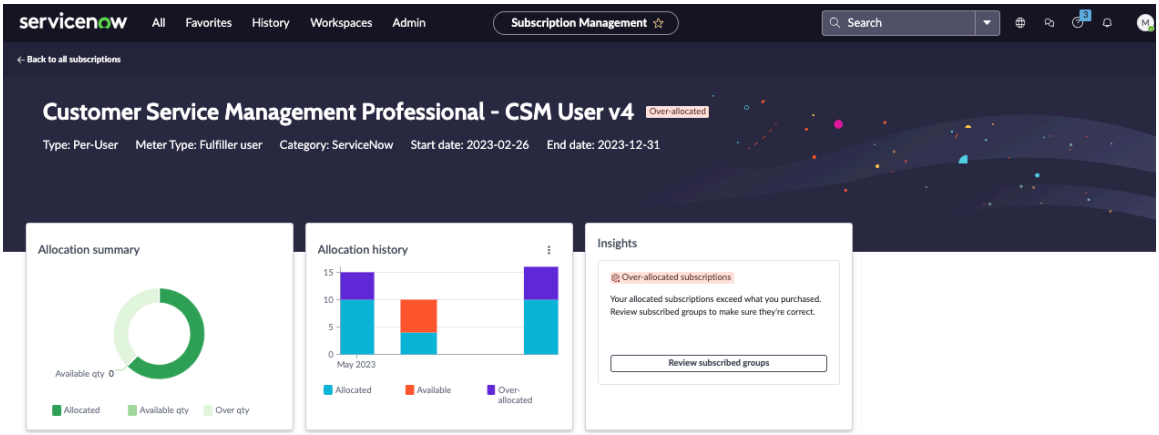
에서 구독 관리구독 할당, 시간 경과에 따른 할당 합계에 대한 요약을 보고 사용자 지정 테이블 권리를 추적합니다.

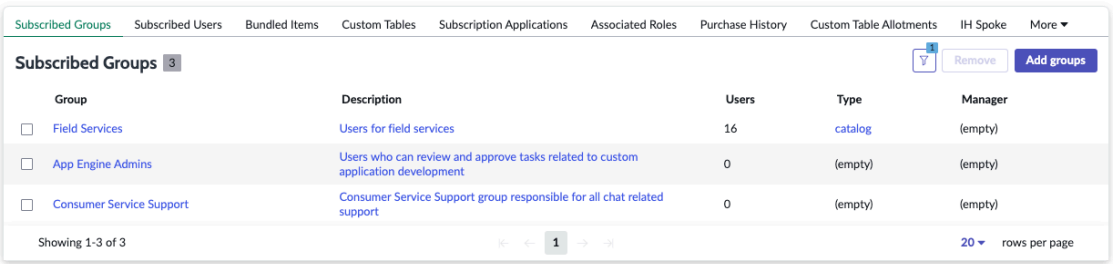
주요 이점

- 구독의 미터 유형을 확인하여 제품 구독이 어떻게 측정되는지 확인합니다.
- 의 구독 관리 제품 구독을 구매 주문서와 매칭합니다.
- 구독에 추가한 그룹 및 사용자를 봅니다.
- 사용자 지정 테이블, 포털 방문 또는 트랜잭션에 대한 권리를 봅니다.
- 제품 구독에 매핑한 사용자 지정 테이블과 애플리케이션을 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.

구독 상세 정보





필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

를 보고 편집 구독 관리하려면 usage_admin 역할이 필요합니다.

구독 상세 정보 액세스

로 이동하여 상세 페이지에서 구독 상세 정보를 봅니다. 관리자 〉 구독 관리 또는 모두 〉 구독 관리 〉 구독 관리을 클릭하고 목록에서 제품 또는 구독을 선택합니다.

사용 사례

- 미터 유형 필드를 선택하여 구독이 측정되는 방식과 구독에서 제공하는 권리 유형을 확인하십시오.
  - 이행자 유형 액세스 권한이 있는 사용자의 권리는 이행자 사용자 미터 유형의 사용자별 구독을 통해 추적됩니다.
  - 이행자 사용자보다 접근 권한이 적은 사용자에 대한 권리는 비즈니스 이해 관계자 사용자 미터 유형의 사용자별 구독을 통해 추적됩니다.
  - now.assist.creator 역할을 가진 사용자의 권리는 생성자 사용자 미터 유형의 사용자별 구독을 통해 추적됩니다.
  - 사용자 지정 테이블과 같은 플랫폼 객체의 생성 및 보존은 용량 측정기 유형의 용량 구독을 통해 추적됩니다.

  자세한 내용은 의 구독 유형 구독 관리 문서를 참조하십시오.
- 용량 정의 기록을 선택하고 정의 상세 정보를 확인하여 용량 구독 합계를 계산하는 방법을 알아보십시오. 자세한 내용은 에서 용량 구독 계산 모니터링 구독 관리 문서를 참조하십시오.
- 구독한 그룹 탭에서 구독에 추가한 그룹을 봅니다. 사용자 열의 각 그룹에 속한 총 사용자 수를 봅니다.

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

활성 사용자 열에서 총 활성 사용자 수를 봅니다. 활성 사용자 수에서 지난 365일 동안 인스턴스에 로그인하지 않은 사용자, 웹 서비스 접근만 할당된 사용자 또는 사용자 ID가 비어 있는 사용자는 제외됩니다.

활성 사용자만 전체에 구독 관리표시되는 구독 할당 합계에 포함됩니다.

- 구독 사용자 탭에서 구독 그룹에 속한 각 활성 사용자를 봅니다. 할당된 구독이 있는 활성 사용자만 이 목록에 표시됩니다.
- 번들 항목 탭에서 제품 구독 추가 기능 사용을 모니터링하여 규정을 준수하십시오. 제품 구독 추가 기능에는 번들 사용자 지정 테이블, 포털 방문 및 트랜잭션 권리가 포함될 수 있습니다.
- 구매 이력 탭에서 각 제품 구독의 시작 날짜와 종료 날짜를 모니터링하여 향후 구매를 계획하고 구독을 최신 상태로 유지합니다.

  주: 제품을 수정하면 동일한 제품에 대한 여러 항목이 나타날 수 있습니다.

- 워크플로우 데이터 패브릭토큰 비율 탭에서 제품 구독에 포함된 역량과 관련 토큰 사용률을 봅니다. 자세한 내용은 를 통해 역량 사용량 모니터링 워크플로우 데이터 패브릭구독 관리 문서를 참조하십시오.
- 구독 애플리케이션 탭에서 제품 구독에 포함된 애플리케이션을 봅니다.
  - 애플리케이션을 선택하여 애플리케이션의 관련 플러그인 및 관련 역할을 포함한 애플리케이션 권리 상세 정보를 봅니다.
  - 설치 상태 열을 확인하여 현재 제품 구독에서 애플리케이션을 설치할 수 있는지 여부를 결정합니다.
- 구독 사용을 최대화하고 사용자별 구독을 할당하여 적절한 사용자에게 권리를 부여합니다. 제품 구독에 하나 이상의 그룹을 추가하여 사용자별 구독을 할당합니다. 구독 관리 는 할당된 역할에 따라 그룹을 추천하여 할당 프로세스를 지원합니다. 자세한 내용은 에서 구독 할당 구독 관리 문서를 참조하십시오.

통합 구독

와 같은 통합 허브특정 유형의 제품에 대해 조건을 충족하는 구독을 여러 개 구매하는 경우 해당 개별 구독이 단일 구독 풀로 결합됩니다. 해당 구독에 대한 모든 사용량은 공통 풀에서 차감됩니다.

- 공통 용량 정의가 있는 용량 구독은 하나의 용량 구독으로 통합됩니다. 예를 들어 동일한 용량 정의를 사용하여 측정되는 두 개의 서로 다른 통합 허브 구독을 구매한 경우 하나의 통합 허브 풀 용량 구독으로 통합됩니다. 일치하는 정의가 있는 다른 유형의 용량 구독도 통합되지만 풀로 레이블이 지정되지 않습니다. 모든 통합 용량 구독의 경우 상세 페이지의 구독 라인 항목 탭에서 결합된 제품을 볼 수 있습니다.
- 용량 구독은 다른 제품 구독에서 사용자 지정 테이블, 트랜잭션 또는 포털 방문과 같은 보조 라인 항목에 대한 권리를 통합할 수도 있습니다. 예를 들어 풀에 두 개의 통합 허브 트랜잭션 구독이 결합된 경우 용량 정의가 일치하면 다른 용량 구독에서 보조 라인 항목으로 포함된 트랜잭션 권리가 풀에 추가됩니다. 이 시나리오에서는 풀에 기여하는 각 제품에 대해 하나씩 구독 라인 항목 탭에 세 개의 개별 항목이 표시됩니다.
- 사용자 단위 구독과 함께 제공되는 사용자 지정 테이블 권리도 하나의 제품 구독으로 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 테이블 권리가 하나의 구독으로 통합되면 총 사용자 지정 테이블 수가 번들 항목 탭의 구매함 열에 나타납니다. 번들 항목 탭은 사용자 지정 테이블 풀에 기여한 제품 구독 중 하나에만 표시됩니다.
- 무제한 사용자 구독은 단일 제품 구독으로 통합되지 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.

보고서

제목	유형	소스 테이블	설명
할당 요약	도넛형	구독 라이센스 상세 정보 정의 〔sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric〕 테이블	구독 할당에 대한 실시간 요약을 봅니다. 할당이 용량에 가까워지면 할당된 구독 수를 줄이거나 더 많은 구독을 구매하는 것이 좋습니다.
계정 수준 할당	도넛형	계정 수준 권리 〔sn_sub_man_st_account_level_entitlement〕 테이블	모든 인스턴스의 Creator Plus 할당 요약을 봅니다. 계정 수준 할당이 용량에 가까워지면 할당된 구독 수를 줄이거나 더 많은 구독을 구매하는 것이 좋습니다.
할당 이력	막대	구독 라이센스 상세 정보 정의 〔sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric〕 테이블	시간 경과에 따른 구독 할당 상세 정보를 봅니다. 향후 구매를 준비하거나 할당 추세에 따른 변경을 계획합니다.

를 통해 역량 사용량 모니터링 워크플로우 데이터 패브릭구독 관리

를 사용하여 구독 관리역량 사용량 및 각 역량의 상대적 토큰 사용률을 모니터링할 워크플로우 데이터 패브릭 수 있습니다.

모니터링 워크플로우 데이터 패브릭 역량 사용량 개요

워크플로우 데이터 패브릭 구독에는 역량에 워크플로우 데이터 패브릭 사용할 수 있는 토큰이 포함됩니다. 기능을 사용하면 라이센스 조건에 워크플로우 데이터 패브릭 따라 결정된 많은 토큰이 소비됩니다.

구독 상세 페이지의 할당 요약 에서 시간 경과에 따른 토큰 사용량을 추적할 수 있습니다 워크플로우 데이터 패브릭 .

워크플로우 데이터 패브릭 토큰 비율

구독 상세 페이지의 토큰 비율 탭에는 역량을 사용할 때마다 소비된 토큰 수가 표시됩니다. 탭의 각 행은 역량을 나타냅니다. 열 이름 및 열 값 열에는 각 역량이 추적되는 방식이 표시됩니다.

다음 표에서는 열 이름 열의 항목 정의를 보여 줍니다.

열 이름 정의

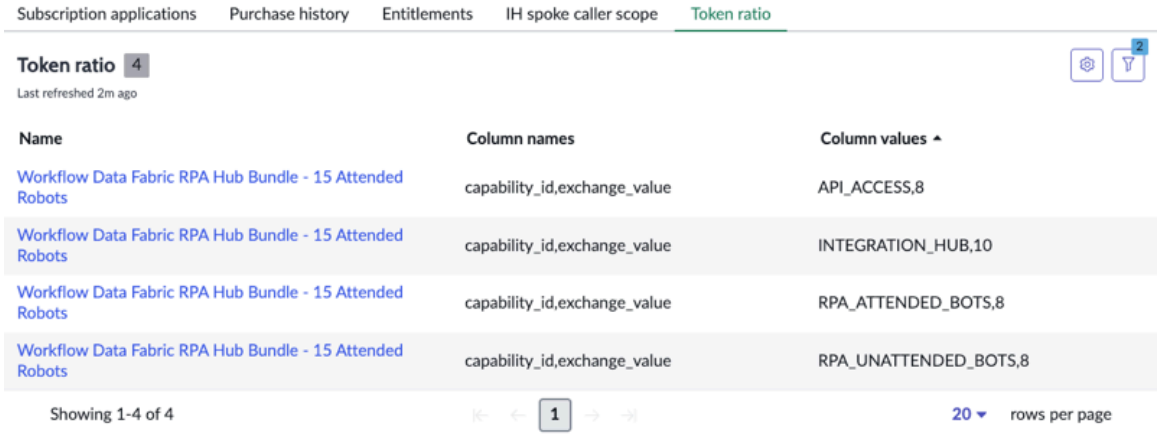
열 이름 항목	정의
capability_id	각 워크플로우 데이터 패브릭 역량의 고유 식별자입니다.
exchange_value	관련 역량을 사용할 때 소비되는 토큰 수입니다.

열 값 열에는 행당 쉼표로 구분된 두 개의 항목이 있습니다. 첫 번째 항목은 capabilitiy_id에 해당하고 두 번째 항목은 exchange_value에 해당합니다.

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

Example: 워크플로우 데이터 패브릭 토큰 비율 탭

열 이름 아래의 항목을 열 값 아래의 항목과 일치시켜 역량당 워크플로우 데이터 패브릭 소비되는 토큰 수를 확인합니다.



열 값 아래의 첫 번째 행에는 "API_ACCESS, 8"이 표시됩니다. 열 값 아래의 항목은 열 이름의 capability_id 및 exchange_value에 해당하므로 capability_id은 "API_ACCESS"이고 exchange_value은 "8"입니다. 즉, 워크플로우 데이터 패브릭 API 액세스가 필요한 기능은 8개의 토큰을 사용합니다.

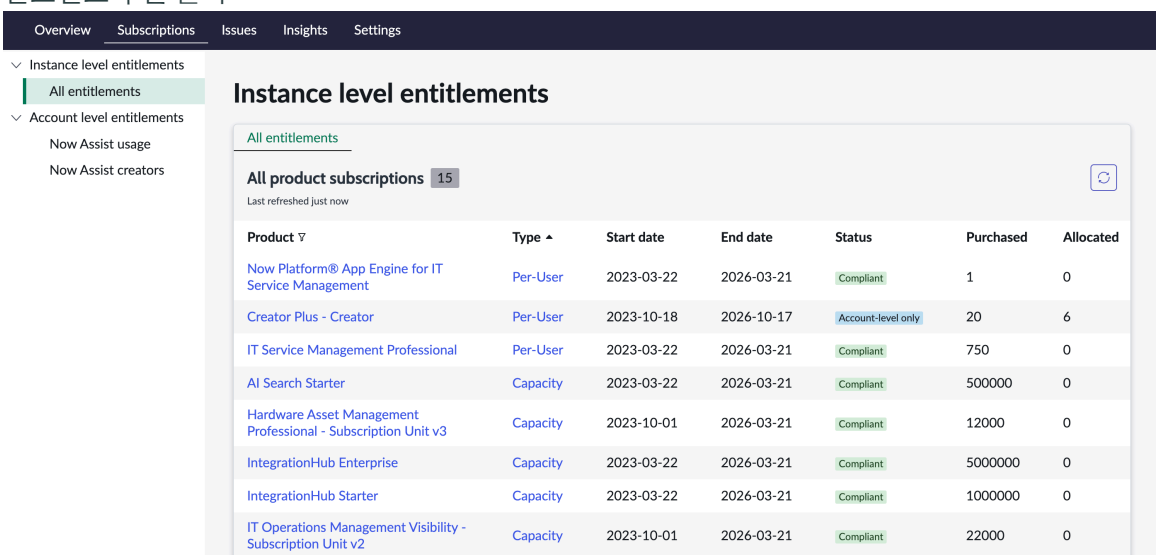
에서 인스턴스 수준 권리 보기 구독 관리

현재 인스턴스에 대해 구매한 제품 구독의 전체 목록을 봅니다.

주요 이점

- 제품 이름을 선택하여 구매 정보 및 사용 이력을 포함한 제품 구독에 대한 세부 정보를 봅니다.
- 각 제품 구독의 시작 날짜와 종료 날짜를 모니터링하여 향후 구매를 계획하고 구독을 최신 상태로 유지합니다.
- 상태 열에서 구독 할당 값을 모니터링하여 규정을 준수하십시오.

인스턴스 수준 권리



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

인스턴스 수준 권리에 액세스

다음으로 이동하여 인스턴스 수준 권리에 액세스합니다. 관리자 〉 구독 관리 〉 구독 또는 모두 〉 구독 관리 〉 모든 구독.

구독 유형

유형 열의 값을 보고 보유한 구독 유형과 수동으로 구독을 할당할지 여부를 식별합니다.

사용자별

할당된 역할 및 관련 액세스 권한에 따라 사용자에게 권리를 제공합니다. 계량된 역할 또는 액세스 권한이 있는 그룹을 제품 구독에 추가하여 사용자별 구독을 수동으로 할당합니다. 구독 관리 는 역할 할당에 따라 그룹을 추천하여 할당 프로세스를 지원합니다.

무제한 사용자

역할 할당과 관계없이 조직의 활성 사용자 수에 대한 권리를 제공합니다. 활성 사용자는 사용자 〔sys_user〕 테이블의 기록에서 사용자 **ID** 필드에 값이 있고 활성 필드가 true로 설정된 모든 사용자입니다.

용량

자동으로 측정된 단위, 트랜잭션 수, 생성된 기록 수 또는 장치, 소프트웨어 또는 노드와 같이 관리되는 자원을 추적합니다.

무제한

할당할 수 있는 사용자 수에 제한 없이 활성 사용자에게 권리를 제공합니다. 활성 사용자는 사용자 〔sys_user〕 테이블의 기록에서 사용자 **ID** 필드에 값이 있고 활성 필드가 예로 설정된 모든 사용자입니다.

표시 전용

정보를 표시합니다. 이 유형의 구독은 할당을 지원하지 않습니다.

구독 상태

상태 열의 값을 확인하여 구독 할당이 규정을 준수하는지 확인합니다.

규정 준수

할당된 구독 수가 구매한 구독 수보다 적습니다.

근사 용량

할당된 구독 수가 인스턴스의 임계치를 초과합니다. 설정 탭에서 임계치를 정의합니다.

Even

할당된 구독 수는 구매한 구독 수와 같습니다.

초과 할당됨

할당된 구독 수가 구매한 구독 수를 초과합니다.

계정 수준 전용

구독 할당 상태는 계산되지 않습니다. Creator Plus 제품에만 적용됩니다.

누락된 구독

구매한 구독은 다음 이유 중 하나 이상으로 구독 탭에 표시되지 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.

- 구독 데이터는 프로덕션 인스턴스에만 도착합니다.
- 자체 호스팅 인스턴스는 구독 정보를 수신하지 않습니다. 도움이 필요하면 고객 관리자에게 문의하십시오.
- 구독 데이터가 아직 도착하지 않았을 수 있습니다. 데이터는 매일 다운로드됩니다.

에서 계정 수준 권리 보기 구독 관리

에서 구독 관리권리 및 소비에 대한 계정 수준의 요약을 봅니다.

주요 이점

- 모든 인스턴스의 사용량을 보고 추적합니다 Now Assist .
- 모든 인스턴스에서 생성자 할당을 보고 추적합니다 Now Assist .
- 모든 인스턴스에서 클라우드 용량 권리를 보고 추적합니다.

계정 수준 권리에 액세스

다음으로 이동하여 계정 수준 권리에 액세스합니다. 관리자 〉 구독 관리 〉 구독 또는 모두 〉 구독 관리 〉 모든 구독 〉 계정 수준 권리.

프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스 보기

모든 인스턴스의 권리 데이터를 보려면 프로덕션 인스턴스의 구독 탭에서 구독 관리 계정 수준의 권리에 액세스합니다. 비프로덕션 인스턴스에서는 현재 액세스 중인 인스턴스에 대한 권리 데이터와 사용량만 표시됩니다.

주: 프로덕션 인스턴스에서는 계정이 소유한 모든 인스턴스의 권리 데이터를 볼 수 있습니다. 그러나 데이터 공유가 인스턴스에서 제한되면 해당 인스턴스의 권리 데이터가 숨겨집니다. 해당 인스턴스에서 신뢰 구성을 업데이트하여 제한을 비활성화할 수 있습니다. 다른 인스턴스의 구독 데이터 공유 문서를 참조하십시오.

에서 클라우드 용량 모니터링 구독 관리

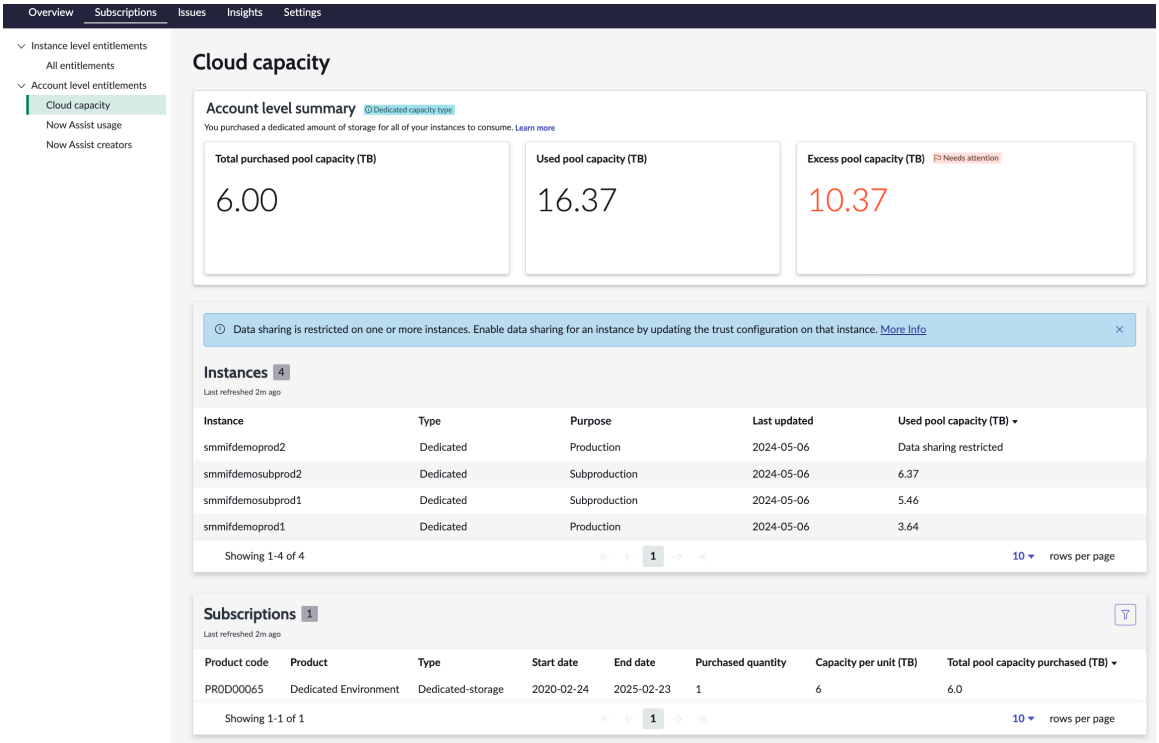
에서 구독 관리클라우드 용량에 대한 계정 수준의 요약을 보고 계정과 연결된 모든 인스턴스의 사용량을 추적합니다.

주요 이점

- 모든 인스턴스에서 구매한 클라우드 용량의 총량을 봅니다.
- 모든 인스턴스에서 소비된 총 클라우드 용량의 양을 봅니다.
- 모든 인스턴스에서 사용 가능한 클라우드 용량을 봅니다.
- 과도한 클라우드 용량 소비를 모니터링하여 규정을 준수하십시오.

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

클라우드 용량



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

를 보고 편집 구독 관리하려면 usage_admin 역할이 필요합니다.

클라우드 용량 상세 정보에 액세스

다음으로 이동하여 클라우드 용량에 대한 상세 정보에 액세스합니다. 관리자 〉 구독 관리 〉 구독 〉 클라우드 용량.

용량 유형

용량 유형은 구매한 권리에 따라 다릅니다.

공유됨

각각 초기 용량이 할당된 하나 이상의 인스턴스를 구매했습니다. 공유 용량 유형에서 각 인스턴스는 초기 용량 할당을 사용하여 생성되지만 인스턴스는 해당 용량을 공유할 수 없습니다. 인스턴스에 더 많은 용량이 필요한 경우 필요에 따라 추가 용량을 구매할 수 있습니다. 구매한 추가 용량은 인스턴스 간에 공유할 수 있습니다.

전용

모든 인스턴스에 대해 전용 공유 용량을 구매했습니다. 전용 용량 유형에서는 인스턴스가 초기 용량 할당으로 생성되지 않습니다. 대신 필요에 따라 추가 용량 환경을 구매합니다.

공유 용량과 전용 클라우드 용량의 조합이 있을 수 있습니다. 전용 용량을 구매했기 때문에 계정의 클라우드 용량은 여전히 에서 전용 구독 관리으로 간주됩니다. 즉, 초기 용량 할당으로 프로비저닝된 인스턴스는 사용 가능한 용량을 다른 인스턴스와 공유할 수 있습니다. 계정에 전용 용량과 공유 용량의 조합이 있는 경우, 포함된 용량의 인스턴스는 구매한 총 풀 용량에 기여합니다. 이 시나리오에서는 각 인스턴스에 대해 포함된 용량이 구독 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.

사용 사례

- 구매한 총 풀 용량**(TB)** 카드를 확인하여 계정에서 구매한 총 용량을 봅니다.
- 사용된 풀 용량**(TB)** 카드를 확인하여 사용된 총 용량을 봅니다.
- 사용 가능한 풀 용량**(TB)** 카드의 값을 확인하여 사용 가능한 용량을 모니터링합니다.
- 사용된 풀 용량이 구매한 총 풀 용량을 초과하는 경우 초과 풀 용량**(TB)** 카드에서 초과분을 검토합니다.
- 인스턴스 목록에서 계정과 연결된 인스턴스에 대한 클라우드 용량 사용량을 봅니다.
  - 전용 용량 유형의 사용된 풀 용량**(TB)** 열에서 각 인스턴스가 소비한 용량을 봅니다.
  - 공유 용량 유형의 사용된 용량**(TB)** 열에서 인스턴스가 소비하는 총 용량을 봅니다. 포함된 용량 열**(TB)**에서 각 인스턴스에 처음에 포함된 용량의 양을 봅니다. 사용된 풀 용량**(TB)** 열에서 각 인스턴스가 포함된 용량을 초과하여 소비한 용량의 양을 봅니다.

  일부 시나리오에서는 데이터가 인스턴스 목록에 표시되지 않습니다.

  - 인스턴스에서 데이터 공유가 제한되면 해당 인스턴스의 사용 데이터가 숨겨집니다. 해당 인스턴스에서 신뢰 구성을 업데이트하여 제한을 비활성화할 수 있습니다. 다른 인스턴스의 구독 데이터 공유 문서를 참조하십시오.
  - 용량 값은 해당 Xanadu 이상의 인스턴스에 대해서만 표시됩니다. 인스턴스가 목록에 나타나지만 최소한 Xanadu에 있지 않은 경우 용량 값은 사용할 수 없음으로 표시됩니다.

  사용된 풀 용량**(TB)** 열에 있는 모든 값의 합계는 사용된 풀 용량(TB) 카드의 값과 같습니다. 적어도 Xanadu 에 대한 인스턴스만 계산에 포함됩니다.
- 구독 목록에서 구매한 수량, 단위당 용량, 구매한 총 풀 용량을 포함하여 클라우드 용량에 대한 상세 정보를 봅니다.
  - 구매한 총 풀 용량은 구매한 용량 환경 수에 단위당 용량을 곱하여 계산됩니다.
  - 구매한 총 풀 용량**(TB)** 열의 모든 값 합계는 구매한 총 풀 용량**(TB)** 카드의 값과 같습니다.
  - 공유 용량을 사용하면 구매 내역에 따라 받을 수 있는 추가 용량이 종료 날짜 없이 구독 목록에 나타납니다. 사용자가 받는 추가 용량의 양은 향후 구매 및 기존 구독의 갱신에 따라 변동될 수 있습니다.
- 상위 10개 테이블 뷰 링크를 선택하여 현재 인스턴스에서 용량을 가장 많이 사용하는 테이블을 봅니다.
- 가장 많은 용량을 소비하는 테이블을 식별한 후 데이터 관리 정책 링크를 선택하고 각 테이블의 데이터 관리 정책을 검토하여 인스턴스의 데이터 증가를 관리합니다.

에서 작성자 모니터링 **Now Assist**구독 관리

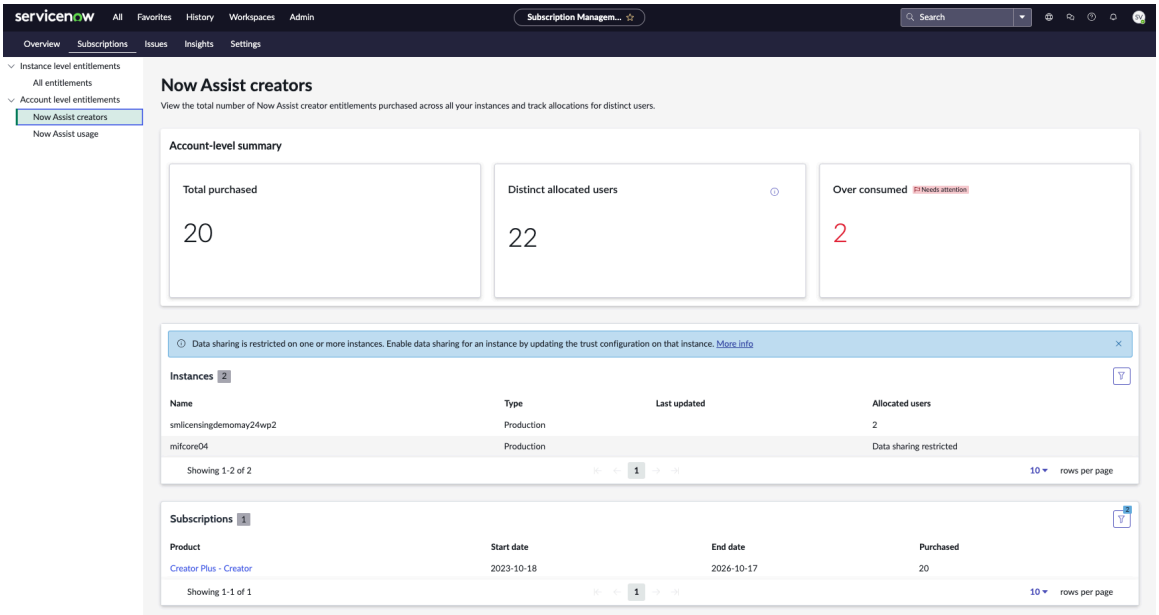
에서 구독 관리Creator Plus 권리에 대한 요약을 보고 모든 인스턴스의 개별 사용자에 대한 할당을 추적합니다.

주요 이점

- 모든 인스턴스에서 구매한 Creator Plus 권리의 총 수를 봅니다.
- 모든 인스턴스에서 고유 사용자에게 할당된 Creator Plus 권리의 총 수를 봅니다.
- 사용자에게 할당할 수 있는 나머지 Creator Plus 권리의 가용성을 추적합니다.

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

Now Assist Creator Plus 권리



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

를 보고 편집 구독 관리하려면 usage_admin 역할이 필요합니다.

Creator Plus 권리 액세스

다음으로 이동하여 Creator Plus 권리에 대한 세부 정보에 액세스합니다. 관리자 〉 구독 관리 〉 구독 〉 **Now Assist** 작성자.

사용 사례

- 회사에서 구매한 Creator Plus 권리의 총수를 모든 인스턴스에 할당된 Creator Plus 권리의 총수와 비교합니다.
- 고유 할당 사용자 카드에서 모든 인스턴스의 고유 사용자에게 할당된 Creator Plus 권리 수를 모니터링합니다.

  주: 여러 인스턴스에서 Creator Plus 구독에 할당된 사용자는 총 개수에서 자동으로 중복 제거됩니다. 사용자가 둘 이상의 인스턴스에서 Creator Plus 구독에 할당된 경우 해당 사용자는 할당 합계에 한 번만 계산됩니다.

- 인스턴스 목록의 할당된 사용자 열에서 인스턴스별로 Creator Plus 할당을 봅니다.

  일부 시나리오에서는 데이터가 인스턴스 목록에 표시되지 않습니다.

  - Washington DC 패치 2 이상의 인스턴스만 인스턴스 목록에 나열됩니다.
  - 인스턴스에서 데이터 공유가 제한되면 해당 인스턴스의 사용 데이터가 숨겨집니다. 해당 인스턴스에서 신뢰 구성을 업데이트하여 제한을 비활성화할 수 있습니다. 다른 인스턴스의 구독 데이터 공유 문서를 참조하십시오.
- 구독 목록에서 제품을 선택하여 Creator Plus 제품 구독 상세 정보를 봅니다. 상세 페이지에서 Creator 역할이 있는 그룹을 하나 이상 추가하여 사용 가능한 Creator Plus 구독을 할당합니다.

에서 사용량 모니터링 **Now Assist**구독 관리

에서 구독 관리권리 요약을 Now Assist 보고 모든 인스턴스의 사용량을 추적합니다Now Assist.

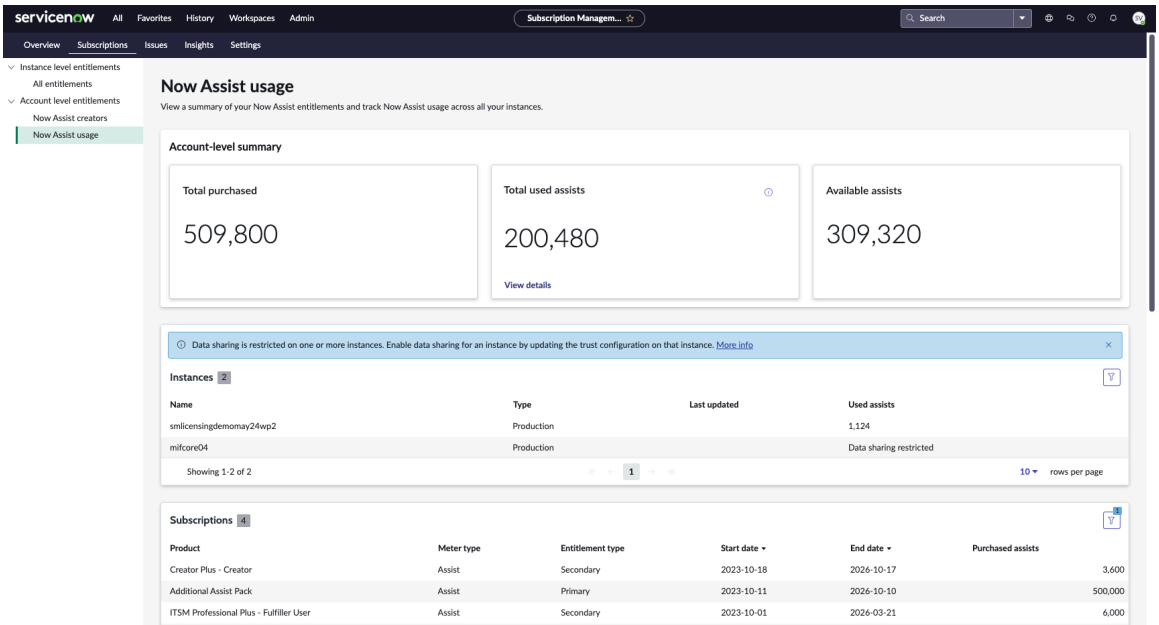
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 이점

- 권리에 대한 계정 수준의 요약을 Now Assist 봅니다.
- 프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스 전반의 사용량을 추적합니다 Now Assist .
- 도메인 분리 인스턴스에서 도메인별로 사용량을 추적합니다 Now Assist .
- 기술별 사용량 요약 Now Assist 을 봅니다.
- 시간 경과에 따른 사용량을 분석하여 Now Assist 향후 구매를 계획합니다.

주: Now Assist 사용량 데이터는 에서 구독 관리매일 새로 고쳐집니다. 데이터는 24시간 지연을 반영합니다.

Now Assist 사용량



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

를 보고 편집 구독 관리하려면 usage_admin 역할이 필요합니다.

사용량 상세 정보 액세스 **Now Assist**

로 이동하여 사용량에 대한 Now Assist 상세 정보에 접근하십시오. 관리자 〉 구독 관리 〉 구독 〉 **Now Assist** 사용량.

사용 사례

- 회사에서 구매한 총 권리 수와 Now Assist 모든 인스턴스에서 사용되는 총 권리 수를 Now Assist 비교합니다. 계정에 사용 가능한 권리 수를 Now Assist 모니터링합니다.
- 총 사용된 지원 카드에서 상세 정보 보기를 선택하여 시간 경과에 따른 소비를 시각화 Now Assist 합니다. 지난 365일 동안 계정의 규정 준수를 모니터링하거나 사용량이 총 구매 수를 초과한 시기를 Now Assist 확인합니다.
- 인스턴스 목록의 사용된 지원 열에서 각 인스턴스에서 소비한 지원 수를 봅니다.

  일부 시나리오에서는 데이터가 인스턴스 목록에 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.

- Washington DC 패치 2 이상의 인스턴스만 인스턴스 목록에 나열됩니다.
- 인스턴스에서 데이터 공유가 제한되면 해당 인스턴스의 사용 데이터가 숨겨집니다. 해당 인스턴스에서 신뢰 구성을 업데이트하여 제한을 비활성화할 수 있습니다. 다른 인스턴스의 구독 데이터 공유 문서를 참조하십시오.

- 구독 목록에 지원이 포함된 각 제품에 대한 상세 정보를 봅니다.
  - 권리 유형 열의 값에 따라 구매에서 지원이 기본 또는 보조 라인 항목인지 여부를 결정합니다.
  - 각 제품의 시작 날짜와 종료 날짜를 확인합니다.
  - 구매한 지원 열에서 각 제품에서 제공하는 총 권리 수를 봅니다.
- 도메인 목록의 사용된 지원 열에서 도메인별로 사용된 지원 수를 보고 필터링합니다. 도메인 목록은 도메인 분리가 사용되고 전역이 아닌 도메인 값이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.
- 현재 인스턴스의 기술별 누적 Now Assist 사용량을 결정합니다. 테이블의 데이터는 야간에 업데이트됩니다. 현재 인스턴스에 지원이 포함된 활성 구독이 없는 경우 기술 목록이 비어 있습니다.
  - 작업 수 열에서 기술이 사용된 횟수를 봅니다.
  - 지원 비율 열에서 각 지원에 대한 상대적 비용을 봅니다.
  - 총 지원 열을 확인하여 권리를 가장 많이 Now Assist 소비하는 기술을 확인합니다. 총 지원은 작업 수 열의 값과 지원 비율 열의 값을 곱하여 계산됩니다.
  - 사용률 이력 차트를 확인하여 현재 인스턴스의 시간 경과에 따른 사용량을 분석 Now Assist 합니다. 필터를 사용하여 월별 또는 일별 사용량을 모니터링합니다. 기술과 관련된 추세를 Now Assist 찾습니다. 사용량이 매달 계속 증가하는 경우 규정 준수를 유지하기 위해 더 많은 권리를 구입하는 것이 좋습니다.

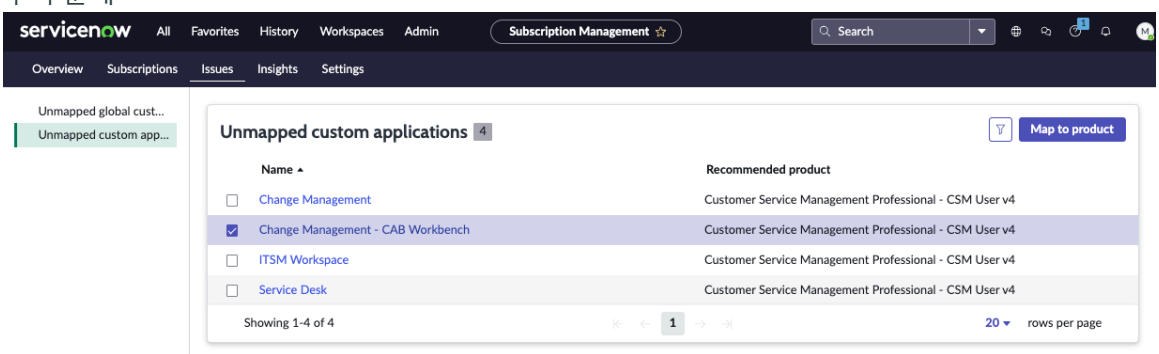
에서 문제 해결 구독 관리

에서 사용자 지정 테이블과 사용자 지정 애플리케이션을 구독 구독 관리에 매핑하여 규정을 준수하십시오.

주요 이점

- 구독에 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블과 사용자 지정 애플리케이션을 식별합니다.
- 사용자 지정 테이블과 사용자 지정 애플리케이션을 권장 제품 구독 또는 선택한 제품 구독에 매핑하여 정확한 권리를 유지합니다.
- 사용자 지정 테이블 권리를 평가하여 향후 구독 요구 사항을 계획합니다.

구독 문제



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

구독 문제에 대한 액세스

다음으로 이동하여 문제 탭에서 구독 문제에 대한 정보에 액세스합니다. 관리자 〉 구독 관리 〉 문제 또는 모두 〉 구독 관리 〉 문제.

매핑되지 않은 전역 사용자 지정 테이블

매핑되지 않은 전역 사용자 지정 테이블 탭에 액세스하여 유효한 제품 구독에 매핑되지 않은 전역 범위에 사용자 지정 테이블이 있는지 확인합니다. 테이블을 제품 구독에 매핑하여 사용자 지정 테이블 권리를 최신 상태로 유지합니다. 자세한 내용은 에서 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑 구독 관리 문서를 참조하십시오.

매핑되지 않은 사용자 지정 테이블에 대한 권장 구독은 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블이 생성된 다음 날 문제 탭에 나타납니다.

매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션

매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션 탭에 액세스하여 범위가 지정된 애플리케이션에 현재 유효한 제품 구독에 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블이 있는지 확인합니다. 애플리케이션을 제품 구독에 매핑하여 이러한 테이블에 대한 권리가 최신 상태가 되도록 합니다.

애플리케이션 수준에서 범위가 지정된 애플리케이션의 테이블을 매핑할 수 있으며, 애플리케이션을 매핑한 후 테이블을 개별적으로 매핑할 필요가 없기 때문에 관리가 용이합니다. 자세한 내용은 에서 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑 구독 관리 문서를 참조하십시오.

매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션에 대한 권장 구독은 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블이 생성된 다음 날 문제 탭에 나타납니다.

권장 구독

사용자 지정 테이블 또는 사용자 지정 애플리케이션을 구독 구독 관리 에 매핑하면 다음 기준에 따라 권장 구독이 표시됩니다.

- 테이블이 앱 범위 또는 패키지에 속합니다.

  애플리케이션의 사용자 지정 테이블은 권장 구독과 연결된 앱 범위 또는 패키지에 속합니다.

- 테이블은 다른 테이블을 확장합니다.

  애플리케이션의 사용자 지정 테이블 또는 테이블은 권장 구독에 매핑된 다른 테이블을 확장합니다.

- 테이블이 다른 테이블과 관계가 있습니다.

  애플리케이션의 사용자 지정 테이블 또는 테이블은 권장 구독과 연결된 다른 사용자 지정 테이블 또는 ServiceNow 기본 테이블과 관련되어 있습니다.

- 테이블이 이전 기준을 충족하지 않습니다.

  애플리케이션의 사용자 지정 테이블이 이전 기준을 충족하지 않습니다. 구독 구독 관리 이 앱 엔진 있는 경우 테이블 또는 애플리케이션을 구독에 매핑하는 앱 엔진 것이 좋습니다.

구독 권장 기준이 충족되지 않고 구독 구독 관리 이 앱 엔진 없는 경우 매핑되지 않은 애플리케이션 및 테이블에 대한 권장 구독을 표시할 수 없습니다. 구독 권장 사항이 없는 매핑되지 않은 애플리케이션 및 테이블은 개요 보고서에 계산 구독 관리 되지만 구독 문제에는 표시되지 않습니다. 누락된 사용자 지정 애플리케이션 및 테이블을 사용자 지정 애플리케이션 목록 또는 사용자 지정 테이블 인벤토리 목록에서 구독에 매핑할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 누락된 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑 구독 관리 및 에서 누락된 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑 구독 관리 문서를 참조하십시오.

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

경우에 따라 측정된 역할이 상속되고 직접 할당되지 않기 때문에 그룹이 권장되지 않습니다. 이 문제를 해결하려면 측정된 역할을 그룹에 직접 할당합니다. 그룹에 측정된 역할이 할당되면 의 권장 그룹 구독 관리목록에 그룹이 나타납니다.

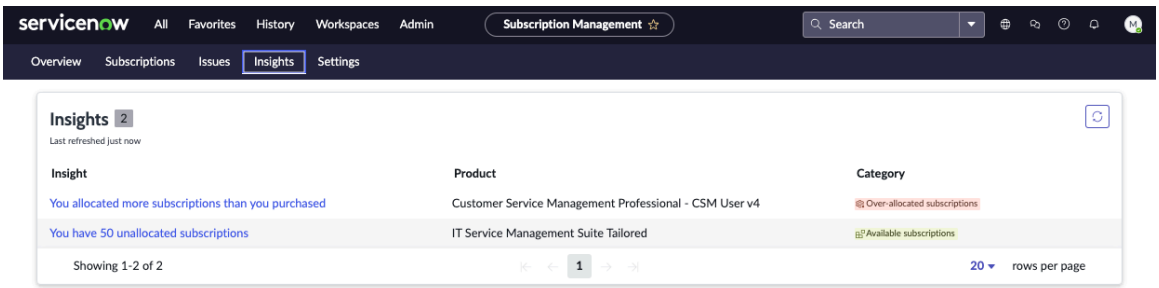
에서 인사이트 검색 구독 관리

구독이 초과 할당되는 경우를 식별하고 에서 구독 사용을 구독 관리최대화하기 위해 수행할 수 있는 작업을 확인합니다.

주요 이점

- 초과 할당되어 조정 또는 더 많은 권리가 필요한 제품 구독을 봅니다.
- 그룹을 추가하여 할당할 수 있는 사용 가능한 구독이 있는 제품 구독을 봅니다.
- 사용 가능한 구독을 할당하여 구독 사용을 최대화합니다.

구독 인사이트



구독 인사이트에 액세스

다음으로 이동하여 인사이트 탭에서 구독 인사이트 정보에 액세스합니다. 관리자 〉 구독 관리 〉 인사이트 또는 모두 〉 구독 관리 〉 인사이트.

초과 할당된 구독

인사이트 탭에 액세스하여 인스턴스에 초과 할당된 사용자별 구독을 식별합니다. 다음 작업 중 하나 이상을 수행하여 규정을 준수하십시오.

- 구독에서 그룹 제거
- 그룹에서 역할 제거
- 그룹에서 사용자 제거
- 추가 구독 구매

자세한 내용은 의 제품 구독에서 그룹 제거 구독 관리 문서를 참조하십시오.

사용 가능한 구독

인사이트 탭에 액세스하여 인스턴스에서 사용 가능한 구독을 확인합니다. 사용 가능한 구독을 할당하여 구독 사용을 최대화하고 올바른 사용자에게 권리를 부여합니다.

제품 구독에 하나 이상의 그룹을 추가하여 사용자별 구독을 할당합니다. 구독 관리 는 할당된 역할에 따라 그룹을 추천하여 할당 프로세스를 지원합니다. 자세한 내용은 에서 구독 할당 구독 관리 문서를 참조하십시오.

구독 관리 구성

구독 관리을 설정하고 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.

구성 개요

구독 관리 는 무료이며 모든 프로덕션 인스턴스와 비프로덕션 인스턴스에 대해 기본적으로 활성화됩니다. 플러그인을 활성화할 필요는 없습니다.

1. 관리자 작성 구독 관리

   조직의 구독을 관리할 하나 이상의 사용자에게 usage_admin 역할을 할당합니다.

2. 다른 인스턴스의 구독 데이터 공유

   구독 사용량에 대한 계정 수준의 요약을 제공하는 영역에서 구독 관리 다른 프로덕션 인스턴스의 구독 데이터를 봅니다.

3. 에서 구독 할당 상태 구성 구독 관리

   인스턴스에 대한 용량에 근접함의 의미를 나타내는 백분율 값을 사용하여 할당 상태 임계치를 구성합니다.

관리자 작성 구독 관리

구독 관리 관리자에게 usage_admin 역할을 할당하여 관리자를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

사용량 관리자는 구매한 구독이 프로덕션 인스턴스에서 사용되는 방식을 검토하고 관리합니다. 적절한 구독에 그룹을 추가하고, 애플리케이션 사용을 모니터링하고, 필요에 따라 구독을 업데이트합니다.

조직에서 한 명 이상의 사용자에게 usage_admin 역할을 할당합니다. 관리자와 usage_admins만 를 사용할 구독 관리수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 기존 사용자를 선택합니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 선택하여 사용자의 역할 할당을 업데이트합니다.
4. usage_admin 역할을 추가합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

다른 인스턴스의 구독 데이터 공유

해당 인스턴스에서 데이터 공유를 활성화하여 다른 인스턴스의 구독 데이터를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본적으로 데이터 공유는 프로덕션 인스턴스 간에 제한되므로 에서 구독 관리다른 프로덕션 인스턴스에 대한 구독 데이터를 볼 수 없습니다. 다른 프로덕션 인스턴스에서 구독 데이터를 보려면 해당 인스턴스의 신뢰 구성 설정을 수정합니다.

인스턴스의 신뢰 구성을 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 데이터 동기화 애플리케이션에 대한 기본 신뢰 구성.

주: 비프로덕션 인스턴스의 구독 데이터는 프로덕션 인스턴스에서만 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.

이 시나리오에서는 모든 인스턴스의 구독 데이터를 볼 수 있는 인스턴스가 기본 프로덕션 인스턴스로 간주됩니다.

프로시저

1. 기본 프로덕션 인스턴스에서 보려는 구독 데이터가 있는 인스턴스에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 멀티 인스턴스 관리 〉 신뢰 구성.
3. 인스턴스 목록에서 기본 프로덕션 인스턴스를 찾습니다.
4. 액세스 부여 열의 값을 true로 변경하여 현재 인스턴스의 데이터를 공유합니다.

결과
구독 데이터는 기본 프로덕션 인스턴스와 공유됩니다.

다음에 수행할 작업
기본 프로덕션 인스턴스에 로그인하여 현재 해당 인스턴스와 공유되고 있는 구독 데이터를 확인합니다. 기본 프로덕션 인스턴스에서 보려는 구독 데이터가 있는 각 추가 프로덕션 인스턴스에 대해 이 단계를 반복합니다.

에서 구독 할당 상태 구성 구독 관리

에서 구독 관리기본값인 90% 이외의 임계치를 선호하는 경우 할당 상태 임계치를 구성하여 모든 구독 할당이 가까워지는 시기를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: usage_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 설정 탭으로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 구독 관리 〉 설정.
   - 다음으로 이동 모두 〉 구독 관리 〉 설정.
2. 할당 상태 탭에서 인스턴스의 용량에 근접했음을 나타내는 백분율 값을 입력합니다. **90**% 임계치에 도달하기 전에 상태 열에 거의 용량이 표시되도록 하려면 더 낮은 백분율 값을 입력합니다.
3. 저장을 선택합니다.

결과
할당된 구독 수가 구성한 백분율을 초과하면 상태 열에 거의 용량 값이 표시됩니다 구독 관리.

온프레미스 설치에서 구독 관리

온프레미스 설치를 위한 구독을 보고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: usage_admin 또는 admin

이 태스크 정보
권리 정보를 업로드하여 온프레미스 설치에 대한 권리를 보고 관리할 수 있습니다.

> 주: 계정 수준 권리는 온프레미스 설치에서 사용할 수 없습니다. 모든 인스턴스의 권리를 계산하려면 개별 인스턴스에 로그인하여 권리 데이터를 수집한 다음 합계를 집계해야 합니다.

온프레미스 인스턴스에서의 구독 관리에 대한 지원은 지금부터 Yokohama 는 사용할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동합니다: Now Support
2. 를 사용하여 고객 서비스 및 지원케이스를 엽니다.
3. 온프레미스 설치를 위한 권리 데이터 업로드와 고객 서비스 및 지원 관련하여 지원을 요청합니다.

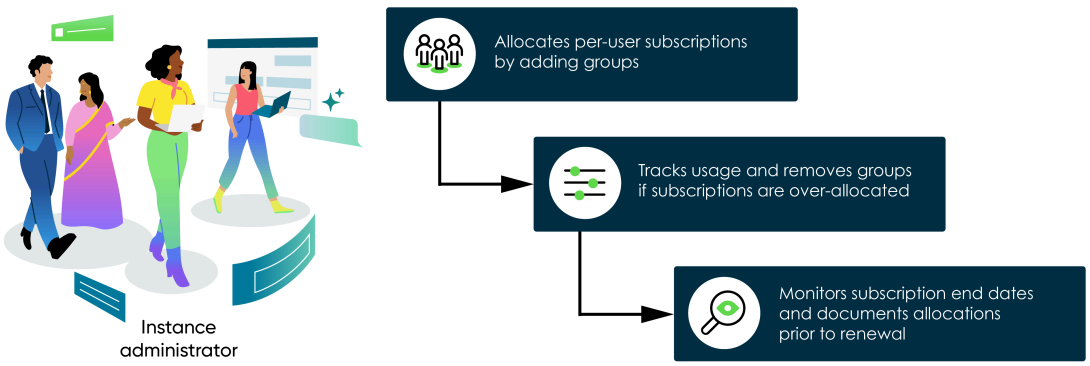
에서 사용자별 구독 관리 구독 관리

를 사용하여 구독 관리사용자별 구독 할당을 관리합니다.

사용자별 구독 관리 개요

사용자별 구독을 성공적으로 관리하려면 이 인포그래픽의 프로세스를 따르십시오.

사용자별 구독 관리



- 에서 구독 할당 구독 관리

  구독은 그룹을 사용하여 관리 구독 관리 됩니다. 구독은 역할을 사용하여 측정되고 감사됩니다 구독 관리 . 측정된 역할이 있는 그룹을 하나 이상 제품 구독에 추가하여 구독을 할당합니다.

- 의 제품 구독에서 그룹 제거 구독 관리

  구독을 초과 할당할 수 있습니다. 즉, 구매한 구독 수보다 더 많은 사용자가 권리를 소유하게 됩니다. 구독 관리 초과 할당된 구독을 플래그합니다. 규정 준수를 유지하려면 구독에서 사용자 또는 그룹을 제거하거나 구독을 추가로 구매합니다.

- 갱신 시 구독 관리 사용자별 구독 할당 유지

  사용자별 구독이 갱신되면 새 제품 SKU가 계정에 추가될 수 있습니다. 갱신 날짜 전에 할당을 문서화하여 갱신 프로세스 중에 현재 할당을 유지합니다.

권장 그룹

역할에 따라 추천된 구독 관리 그룹을 추가하여 사용자별 구독을 할당합니다. 예:

- 서비스 데스크 그룹이 ITSM 애플리케이션에서 이행자 유형 역할을 가지고 있는 경우, 서비스 데스크 그룹을 ITSM 제품 구독에 추가하여 ITSM에 포함된 이행자 구독을 그룹의 모든 사용자에게 할당할 수 있습니다.
- 사용 가능한 ITSM 구독이 있는 경우, 역할 유형에 따라 권장 구독 관리 하는 그룹을 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.

제품 구독에 추가하는 그룹은 구독 그룹으로 간주됩니다. 그룹 구성원 자격 및 역할 할당을 관리할 책임이 있는 그룹 관리자를 할당할 것을 고려하십시오.

측정된 역할

구독이 필요한 역할은 측정된 역할로 간주됩니다. 측정된 역할은 사용자에게 애플리케이션에 대한 액세스 권한을 부여하며 사용자가 제공하는 액세스 수준에 따라 분류됩니다.

가능하면 개별 사용자에게 직접 역할을 할당하는 대신 측정된 역할을 그룹에 할당하여 역할 관리를 단순화합니다.

에서 구독 할당 구독 관리

에서 구독 관리구독을 할당하여 사용자에게 제품에 대한 ServiceNow 권리를 부여합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 구독 관리 방법 중 하나로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 구독 관리.
   - 다음으로 이동 모두 〉 구독 관리 〉 구독 관리.
2. 할당하려는 구독이 있는 제품을 선택합니다.
3. 역할 유형에 따라 권장 그룹을 추가하여 구독을 할당합니다.
   a. 세부 정보 페이지에서 그룹 추가를 선택합니다.
   b. 하나 이상의 그룹 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   c. 그룹 추가를 선택합니다.

결과

모든 그룹 구성원에게 구독이 할당되어 각 구성원에게 제품을 사용할 수 있는 권리가 부여됩니다. 구독 사용자는 매일 예약된 작업 중에 업데이트되므로 변경 내용이 에 반영 구독 관리되려면 최대 하루가 걸릴 수 있습니다.

의 제품 구독에서 그룹 제거 구독 관리

에서 구독 관리제품 구독에서 그룹을 제거하여 초과 할당된 구독을 수정하고 권리를 확보합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: usage_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 구독 관리 방법 중 하나로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 구독 관리.
   - 다음으로 이동 모두 〉 구독 관리 〉 구독 관리.
2. 개요 탭의 상태 열 또는 인사이트 탭의 초과 할당된 구독 목록을 확인하여 초과 할당된 구독을 식별합니다.
3. 초과 할당된 제품 구독을 선택합니다.
4. 구독 상세 정보 페이지에서 구독 그룹 탭을 선택합니다.
5. 제거할 그룹을 하나 이상 옆에 있는 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.

6. 제거를 선택합니다.
7. 대화 상자에서 제거를 선택하여 선택한 그룹의 모든 사용자에 대한 권리를 제거할지 확인합니다. 구독한 사용자는 매일 예약된 작업 중에 업데이트되므로 그룹 제거가 에 구독 관리반영되는 데 최대 하루가 걸릴 수 있습니다.
8. 옵션: 구독 탭의 상태 열에서 값을 확인하여 구독이 더 이상 초과 할당되지 않았는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업

그룹이 구독에서 제거됩니다. 그룹에 구독이 필요한 측정된 역할이 여전히 있는 경우 그룹을 다른 구독에 추가하거나 그룹에서 측정된 역할을 제거합니다.

갱신 시 구독 관리 사용자별 구독 할당 유지

갱신 프로세스 동안 구독 할당이 일관성 있게 유지되도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

사용자별 구독이 갱신되면 새 제품 SKU가 계정에 추가될 수 있습니다. 이 SKU는 에서 새 제품 구독 구독 관리으로 처리되므로 측정된 역할이 있는 그룹을 구독에 추가하여 구독을 다시 할당해야 합니다.

프로시저

1. 갱신 날짜 전에 상세 페이지에서 구독 종료 날짜를 모니터링하고 현재 그룹 할당을 문서화합니다. 에서 제품 구독 상세 정보 보기 구독 관리 문서를 참조하십시오.
2. 갱신 날짜 후 의 구독 관리갱신된 구독에 문서화된 그룹을 추가합니다. 에서 구독 할당 구독 관리 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

구독 갱신 날짜를 계속 모니터링하여 각 갱신 전반에 걸쳐 할당이 정확한지 확인합니다.

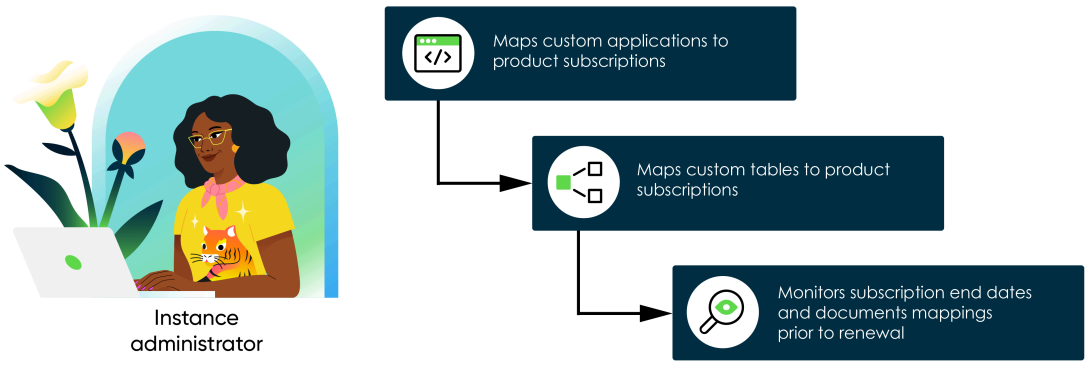
에서 사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 관리 구독 관리

모든 사용자 지정 애플리케이션과 테이블을 의 구독 관리유효한 구독에 매핑하여 사용자 지정 테이블 권리를 업데이트된 상태로 유지하십시오.

사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 관리 개요

사용자 지정 테이블과 애플리케이션을 성공적으로 관리하려면 이 인포그래픽의 프로세스를 따르십시오.

사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 관리



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑 구독 관리

  개발자가 애플리케이션에 테이블을 더 추가할 때 자동으로 구독에 매핑되도록 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑합니다. 조직에 사용자 지정 테이블 권리가 부족하지 않도록 사용자 지정 테이블 사용량을 추적합니다.

- 에서 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑 구독 관리

  프로덕션 인스턴스의 사용자 지정 애플리케이션과 사용자 지정 테이블을 유효한 구독에 매핑합니다. 비프로덕션 인스턴스에서는 매핑을 권장하지만 필수는 아닙니다.

- 에서 갱신 시 사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 매핑 유지 구독 관리

  구독이 갱신되면 새 제품 SKU가 계정에 추가될 수 있습니다. 갱신 날짜 전에 매핑을 문서화하여 갱신 프로세스 중에 현재 사용자 지정 테이블 매핑을 유지합니다.

- 조부 테이블을 구독에 매핑

  조부 테이블 권리는 조직의 레거시 구독 권리 및 계약 마이그레이션에 따라 프로덕션 인스턴스에 제공될 수 있습니다. 이 일회성 프로세스는 기존 사용자 지정 테이블을 보존하므로 새 권리에 포함되지 않습니다.

사용자 지정 테이블

사용자 지정 테이블은 에서 생성 ServiceNow AI Platform 하지만 에서 제공하지 ServiceNow않는 테이블로 정의됩니다. 일부 테이블은 사용자 지정 테이블로 분류되지 않습니다.

주: 의 ServiceNow AI Platform사용자 지정 테이블에 대한 자세한 내용은 테이블 관리 섹션을 참조하십시오. 사용자 지정 테이블 사용 권한 및 제외 테이블에 대한 자세한 설명은 다음에 대한 사용자 지정 테이블 가이드를 참조하십시오. http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

구독에는 구독에 매핑할 수 있는 사용자 지정 테이블 수를 지정하는 사용자 지정 테이블 권리가 포함됩니다. 사용자 지정 테이블 권리 수는 구독에 따라 다릅니다.

사용자 지정 애플리케이션

사용자 지정 애플리케이션은 에서 생성 ServiceNow AI Platform 하지만 에서 제공하지 ServiceNow않는 애플리케이션으로 정의됩니다. 조직에서 구매한 앱 엔진경우 를 사용하여 구독 관리 사용자 지정 애플리케이션 구독을 관리할 수 있습니다.

앱 엔진 사용법

앱 엔진 구독을 통해 애플리케이션을 개발하고 프로덕션 인스턴스에 사용자 지정 테이블을 배포할 수 있습니다. 버전에 따라 앱 엔진 App Engine 애플리케이션의 구독 사용량을 다르게 모니터링합니다.

- 다른 제품 구독과 구독 관리 마찬가지로 V2 구독을 보고 관리할 앱 엔진 수 있습니다. 애플리케이션 및 사용자 지정 테이블을 V2 구독에 앱 엔진 매핑하고 측정된 역할이 있는 그룹을 V2 구독에 추가하여 사용자별 구독을 할당할 수 있습니다 앱 엔진 .

- 다른 구독과 마찬가지로 상세 페이지에서 앱 엔진 V1 구독 상세 정보를 볼 수 없습니다. usage_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자는 필터 탐색기에서 앱 엔진 사용량 모듈로 이동하여 앱 엔진 V1 구독 상세 정보 및 사용량 정보를 볼 수 있습니다. 이 모듈은 앱 엔진 V1이 있는 경우에만 나타납니다.

  V1 사용량 감사 앱 엔진 에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하세요. KB0999383 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑 구독 관리

애플리케이션을 의 제품 구독 구독 관리에 매핑하여 범위가 지정된 애플리케이션에서 사용자 지정 테이블에 대한 권리를 정확하게 유지합니다. 규정을 준수하려면 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: usage_admin 또는 admin

이 태스크 정보

개발자가 인스턴스에서 새 사용자 지정 애플리케이션과 테이블을 생성하고 배포할 때 이를 구독 관리 사용하여 구독에 매핑합니다. 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑하면 개발자가 애플리케이션에 추가하는 추가 테이블이 구독에 자동으로 매핑됩니다.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 의구독 관리 문제 탭으로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 구독 관리 〉 문제.
   - 다음으로 이동 모두 〉 구독 관리 〉 문제.
2. **Unmapped custom** applications(매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션) 탭에서 구독에 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션을 찾습니다.
3. 하나 이상의 사용자 지정 애플리케이션을 권장 제품 또는 선택한 제품에 매핑하여 권리를 업데이트합니다.
   가능한 구독 관리 경우 권장 제품 열에 사용 가능한 사용자 지정 테이블 권리가 있는 제품 구독에 대한 권장 사항을 표시합니다. 구독 관리 매핑되지 않은 일부 사용자 지정 애플리케이션에 대한 제품 구독 권장 사항을 표시할 수 없으므로 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션 탭에 표시되지 않습니다. 누락된 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 누락된 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑 구독 관리.

옵션	설명
권장 제품에 매핑	**a.** 하나 이상의 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션에 대한 확인란을 선택합니다. **b.** 제품에 매핑을 선택합니다. **c.** 확인을 선택합니다.
선택한 제품에 매핑	**a.** 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션을 선택합니다. **b.** 사용자 지정 애플리케이션 양식의 구독 조회 목록에서 구독을 선택합니다. 주: 조회 목록에는 만료된 구독, 조부 구독 또는 스토어 애플리케이션 구독이 포함되지 않습니다. 사용자 지정 테이블이 있는 스토어 애플리케이션을 구독에 매핑해야 하는 경우 사용자 지정 테이블 권리가 있는 구독을 선택합니다. **c.** 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.

결과
하나 이상의 사용자 지정 애플리케이션이 제품 구독에 매핑되고 사용자 지정 테이블 권리 수가 업데이트됩니다. 사용자 지정 애플리케이션 양식을 구독 관리 통해 사용자 지정 애플리케이션을 구독에 매핑한 경우 는 다음 날 업데이트됩니다.

에서 누락된 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑 구독 관리

해당 애플리케이션이 의 구독 관리매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션 탭에 표시되지 않을 때 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑합니다. 규정을 준수하려면 사용자 지정 애플리케이션에 속한 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: usage_admin 또는 admin

이 태스크 정보
구독 관리 매핑되지 않은 일부 사용자 지정 애플리케이션에 대한 제품 구독 권장 사항을 표시할 수 없으며 이러한 애플리케이션은 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션 탭에 표시되지 않습니다. 결과적으로 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션 탭에는 개요 페이지의 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션 보고서에 표시된 수보다 적은 수의 애플리케이션이 표시될 수 있습니다 구독 관리 . 누락된 사용자 지정 애플리케이션을 사용자 지정 애플리케이션 목록에서 제품 구독에 매핑할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 의구독 관리 문제 탭으로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 구독 관리 〉 문제.
   - 다음으로 이동 모두 〉 구독 관리 〉 문제.
2. 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션 탭을 선택합니다.
3. 사용자 지정 애플리케이션 목록에서 누락된 애플리케이션 매핑을 선택합니다.
4. 목록 개인화 아이콘( )을 선택합니다.
5. 사용 가능 열에서 선택됨 열로 구독**(subscription_entitlement)**을 이동하여 사용자 지정 애플리케이션 목록에 표시되는 열을 조정합니다.
6. 확인을 선택합니다.
   구독 열에서 각 사용자 지정 애플리케이션이 매핑되는 제품 구독을 볼 수 있습니다.
7. 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션을 선택합니다.
   Subscription 열을 사용하여 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션을 식별할 수 있습니다. 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션의 구독 열이 비어 있습니다.
8. 사용자 지정 애플리케이션 양식의 헤더에서 양식 제목을 선택합니다.
9. 구독을 선택하여 보기를 변경합니다.
10. 사용자 지정 애플리케이션 양식의 구독 조회 목록에서 제품 구독을 선택합니다.
    조회 목록에는 만료된 구독, 조부 구독 또는 스토어 애플리케이션 구독이 포함되지 않습니다. 사용자 지정 테이블이 있는 스토어 애플리케이션을 구독에 매핑해야 하는 경우 사용자 지정 테이블 권리가 있는 구독을 선택합니다.
11. 업데이트를 선택합니다.

결과
하나 이상의 사용자 지정 애플리케이션이 제품 구독에 매핑되고 사용자 지정 테이블 권리 수가 업데이트됩니다. 사용자 지정 애플리케이션 양식을 통해 업데이트된 내용은 다음 날에 표시됩니다 구독 관리 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑 구독 관리

의 제품 구독 구독 관리에 테이블을 매핑하여 전역 범위에서 사용자 지정 테이블에 대한 정확한 권리를 유지하고 규정을 준수하십시오. 사용자 지정 테이블을 매핑하면 사용자 지정 테이블 할당량을 업데이트된 상태로 유지하고 사용자 지정 테이블 권리가 부족해지는 것을 방지할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: usage_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 의구독 관리 문제 탭으로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 구독 관리 〉 문제.
   - 다음으로 이동 모두 〉 구독 관리 〉 문제.
2. 매핑되지 않은 전역 사용자 지정 테이블 탭에서 구독에 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블을 찾습니다.
3. 하나 이상의 사용자 지정 테이블을 권장 제품 또는 원하는 제품에 매핑하여 권리를 업데이트합니다.
   가능한 구독 관리 경우 권장 제품 열에 사용 가능한 사용자 지정 테이블 권리가 있는 제품 구독에 대한 권장 사항을 표시합니다. 구독 관리 매핑되지 않은 일부 사용자 지정 테이블에 대한 제품 구독 권장 사항을 표시할 수 없으므로 매핑되지 않은 사용자 지정 애플리케이션 탭에 표시되지 않습니다. 누락된 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 누락된 사용자 지정 테이블을 다음의 제품 구독에 매핑 구독 관리

옵션	설명
권장 제품에 매핑	**a.** 하나 이상의 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블 옆에 있는 확인란을 선택합니다. **b.** 제품에 매핑을 선택합니다. **c.** 저장을 선택합니다.
선택한 제품에 매핑	**a.** 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블을 선택합니다. **b.** 사용자 지정 테이블 인벤토리 양식의 구독 조회 목록에서 구독을 선택합니다. **c.** 업데이트를 선택합니다. **d.** 매핑되지 않은 나머지 각 테이블에 대해 이 단계를 반복합니다.

결과

하나 이상의 사용자 지정 테이블이 제품 구독에 매핑되고 사용자 지정 테이블 권리 수가 업데이트됩니다. 사용자 지정 테이블 인벤토리 양식을 구독 관리 통해 사용자 지정 테이블을 구독에 매핑한 경우 다음 날 업데이트됩니다.

누락된 사용자 지정 테이블을 다음의 제품 구독에 매핑 구독 관리

의 매핑되지 않은 전역 사용자 지정 테이블 탭에 구독 관리해당 테이블이 표시되지 않는 경우 전역 범위의 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑합니다. 규정을 준수하려면 모든 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: usage_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

구독 관리 매핑되지 않은 일부 전역 사용자 지정 테이블에 대한 제품 구독 권장 사항을 표시할 수 없으며 이러한 테이블은 매핑되지 않은 전역 사용자 지정 테이블 탭에 표시되지 않습니다. 따라서 개요 페이지의 매핑되지 않은 전역 사용자 지정 테이블 보고서에 구독 관리 표시된 수보다 매핑되지 않은 전역 사용자 지정 테이블 탭에 표시되는 테이블 수가 더 적을 수 있습니다. 누락된 사용자 지정 테이블을 사용자 지정 테이블 인벤토리 목록에서 제품 구독에 매핑할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 의구독 관리 문제 탭으로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 구독 관리 〉 문제.
   - 다음으로 이동 모두 〉 구독 관리 〉 문제.
2. 매핑되지 않은 전역 사용자 지정 테이블 탭을 선택합니다.
3. 사용자 지정 테이블 인벤토리 목록에서 누락된 테이블 매핑을 선택합니다.
4. 사용자 지정 테이블 인벤토리 목록이 기본 뷰에 있는 경우 사용자 지정 테이블 인벤토리 〉 뷰 〉 구독 권리.
   구독 열에서 각 사용자 지정 테이블이 매핑되는 제품 구독을 볼 수 있습니다.
5. 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블을 선택합니다.
   구독 열을 사용하여 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블을 식별할 수 있습니다. 매핑되지 않은 사용자 지정 테이블의 구독 열이 비어 있습니다.
6. 테이블의 사용자 지정 테이블 인벤토리 양식에 있는 구독 조회 목록에서 제품 구독을 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

결과

하나 이상의 사용자 지정 테이블이 제품 구독에 매핑되고 사용자 지정 테이블 권리 수가 업데이트됩니다. 사용자 지정 테이블 인벤토리 양식을 통해 업데이트된 내용은 다음 날에 표시됩니다 구독 관리 .

에서 갱신 시 사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 매핑 유지 구독 관리

갱신 프로세스 동안 사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 매핑이 일관성 있게 유지되도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

구독이 갱신되면 새 제품 SKU가 계정에 추가될 수 있습니다. 이 SKU는 에서 새 제품 구독 구독 관리으로 처리되며, 규정 준수를 유지하려면 사용자 지정 애플리케이션 및 사용자 지정 테이블을 구독에 다시 매핑해야 합니다.

프로시저

1. 갱신 날짜 전에 구독 종료 날짜를 모니터링하고 사용자 지정 애플리케이션 및 사용자 지정 테이블 매핑의 현재 목록을 문서화합니다.
   에서 제품 구독 상세 정보 보기 구독 관리 문서를 참조하십시오.
2. 갱신 날짜 후에는 문서화된 테이블과 애플리케이션을 의 구독 관리갱신된 구독에 매핑합니다.
   에서 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑 구독 관리 및 에서 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑 구독 관리 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

구독 갱신 날짜를 계속 모니터링하여 각 갱신 전반에 걸쳐 매핑이 정확한지 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.

조부 및 면제 테이블

조부 사용자 지정 테이블과 면제 사용자 지정 테이블은 인스턴스의 다른 사용자 지정 테이블과 다르게 처리됩니다. 자세한 내용은 조직의 ServiceNow# 계약을 참조하십시오.

최상위 테이블

조직의 레거시 구독 권리 및 계약 마이그레이션에 따라 조부 테이블이 프로덕션 인스턴스에 할당될 수 있습니다. 조부 테이블 권리를 사용하면 라이센스 마이그레이션을 통해 조직의 이전 사용자 지정 테이블 권리를 보존할 수 있습니다. 이 일회성 프로세스는 현재 프로덕션 인스턴스에 있는 사용자 지정 테이블이 새 사용자 지정 테이블 권리에 포함되지 않도록 합니다.

조부 사용자 지정 테이블은 이전, 재사용 또는 다른 사용자 지정 테이블 유형으로 분류할 수 없습니다. 조부 사용자 지정 테이블을 삭제하면 다른 사용자 지정 테이블을 조부 사용자 지정 테이블로 분류하여 해당 테이블을 대신할 수 없습니다. 사용자 지정 테이블이 조부 테이블 구독과 연결되면 인스턴스에서 테이블이 삭제되더라도 사용자 지정 테이블 인벤토리에 남아 있습니다.

조부 테이블을 보려면 필터 탐색기에 `ua_custom_table_inventory.list` 를 입력한 다음 **[Allotment type] [is] [Grandfather]** 조건으로 필터를 추가합니다.

한 애플리케이션에 사용자 지정 테이블과 조부 테이블이 조합되어 있는 경우 조부 테이블은 조부 테이블 구독에 매핑되고 나머지 사용자 지정 테이블은 다른 구독에 매핑되어야 합니다. 조부 테이블을 조부 테이블 구독에 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 조부 테이블을 구독에 매핑.

Example: 인스턴스의 조부 테이블

시나리오: 조직에서 총 55개의 App Engine Starter 사용자 지정 테이블(이전의 번들 사용자 지정 테이블)에 대한 권리가 있는 3개의 새 구독을 구입합니다. 조직이 이전 사용자 지정 테이블 권리를 잃지 않도록 25개의 조부 테이블에 대한 권리가 있는 조부 구독이 인스턴스에 할당됩니다. 이 구독을 위해서는 관리자가 기존 25개 테이블을 식별하고 매핑해야 합니다. 이러한 구독으로 인한 총 사용자 지정 테이블 권리는 80이 됩니다. 사용자 지정 테이블이 조부 구독에 할당되면 이를 되돌릴 수 있는 옵션이 없습니다.

조부 및 사용자 지정 테이블 권리가 있는 여러 구독

구독	사용자 지정 테이블 권리 수	매핑 가능한 테이블 수
조부 구독	25	25
새 구독 1	25	25
신규 구독 2	25	25
신규 구독 3	5	5

제외된 테이블

제외된 테이블은 구독 권리에 포함되지 않는 사용자 지정 테이블입니다. 이러한 테이블은 주로 프로덕션 인스턴스의 운영 개선을 위해 확장하는 sys_portal_page 및 sys_user_preference와 같은 특정 시스템 관련 테이블의 사용자 지정 확장으로 구성됩니다.

제외된 테이블 목록을 보려면 필터 탐색기에 `ua_exempted_table_inventory.list` 를 입력합니다.

사용자 지정 테이블 가이드의 법무 일정 은 면제로 간주되는 테이블에 대한 완전한 정의를 제공합니다.

주: 법적 일정은 계약 체결 시점을 기준으로 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.

사용자 지정 테이블 가이드의 이전 버전을 찾으려면 법무 일정 사용자 지정 테이블 가이드를 참조하십시오.

조부 테이블을 구독에 매핑

조부 테이블을 조부 테이블 구독에 매핑하여 라이센스 마이그레이션을 통해 사용자 지정 테이블 권리를 유지합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: usage_admin

이 태스크 정보

- 조부 테이블 권리는 조직의 레거시 구독 권리 및 계약 마이그레이션을 기반으로 인스턴스에 할당되어야 합니다.
- 한 애플리케이션에 사용자 지정 테이블과 조부 테이블이 조합되어 있는 경우 조부 테이블을 조부 테이블 구독에 매핑하고 나머지 사용자 지정 테이블을 다른 구독에 매핑해야 합니다.
- 동일한 애플리케이션의 사용자 지정 테이블을 둘 이상의 조부 테이블 구독에 매핑할 수 없습니다.
- 사용자 지정 테이블을 조부 테이블 구독에 매핑할 수 있지만 애플리케이션은 매핑할 수 없습니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에 ua_custom_table_inventory.list 를 입력하여 인스턴스의 사용자 지정 테이블을 봅니다.
2. 옵션: 범위가 지정된 애플리케이션의 사용자 지정 테이블을 하나 이상의 조부 테이블 구독에 매핑합니다.
   a. 각 테이블 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   b. 선택한 행 목록의 작업을 선택합니다.
   c. 조부 라이센스에 매핑을 선택합니다.
3. 옵션: 전역 애플리케이션의 테이블을 사용자 지정 테이블 인벤토리 목록 또는 테이블 양식에서 조부 테이블 구독에 매핑합니다.

옵션	단계
사용자 지정 테이블 인벤토리 목록을 사용하여 하나 이상의 테이블을 매핑합니다	**a.** 각 테이블 옆에 있는 확인란을 선택합니다. **b.** 선택한 행 목록의 작업을 선택합니다. **c.** 조부 라이센스에 매핑을 선택합니다. 주: 이 옵션은 인스턴스에 사용 가능한 권리가 있는 조부 테이블 구독이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.
테이블 양식의 구독 조회 목록을 사용하여 테이블 매핑	**a.** 매핑할 테이블을 선택합니다. **b.** 테이블 양식의 구독 조회 목록에서 사용할 조부 테이블 구독을 선택합니다. **c.** 업데이트를 선택합니다.

결과

하나 이상의 사용자 지정 테이블이 사용자 지정 테이블 권리에 영향을 주지 않고 조부 테이블 구독에 매핑됩니다.

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

용량 구독 모니터링

를 사용하여 구독 관리용량 구독을 관리하고 추적합니다.

용량 구독 모니터링 개요

총 용량을 계산하는 방법 알아보기

용량 구독 사용량은 테이블, 쿼리 또는 스크립팅된 정의를 사용하여 계산됩니다. 용량 정의 기록을 보고 테이블, 쿼리 또는 스크립팅된 정의의 세부 정보를 볼 수 있습니다. 요청 시 정의를 실행하여 최신 개수를 볼 수도 있습니다.

구독에 대한 총 용량을 계산하는 방법을 결정한 후 할당된 리소스 수를 조정하거나 용량 구독을 늘려 구독이 규정을 준수하도록 할 수 있습니다. 예를 들어 활성 사용자에 대해 쿼리되는 테이블 또는 시스템에서 용량 구독에 CI를 할당할 때 장치나 소프트웨어에 대한 사용량이 정의되는 방식을 확인할 수 있습니다.

에서 용량 구독 계산 모니터링 구독 관리

구독의 규정 준수 상태를 유지하기 위해 총 용량을 계산하는 방법을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 usage_admin

프로시저

1. 다음 구독 관리 방법 중 하나로 이동합니다.
   - 다음으로 이동 관리자 〉 구독 관리 〉 구독.
   - 다음으로 이동 모두 〉 구독 관리 〉 모든 구독.
2. 모든 제품 구독 목록에서 용량 구독을 선택합니다.
3. 구독 상세 페이지에서 용량 정의 필드 옆에 있는 기록 ID를 선택하여 용량 정의 기록을 미리 봅니다.
4. 정의 유형에 따라 다음 상세 정보를 검토하여 사용량 계산 방법을 확인합니다.

유형	설명
테이블 쿼리	테이블 이름, 쿼리, 집계 유형 및 집계 열을 봅니다. SQL 쿼리를 검사하여 카운트를 계산하는 방법을 봅니다.
스크립팅된 정의	스크립트 필드의 내용을 검사하여 사용량을 계산하는 방법을 봅니다.

5. 옵션: 전체 용량 정의 기록 상세 정보를 보려면 기록 열기 를 선택합니다.
6. 옵션: 실행을 선택하여 쿼리 또는 스크립트를 즉시 실행하고 최신 결과를 봅니다.

   주: 용량 정의 기록에서 스크립트 또는 테이블 쿼리를 실행하는 것은 시스템에서 모니터링하는 총 실행 횟수에 포함되지 않습니다.

   실행에 필요한 총 시간과 최신 개수가 표시됩니다. 이전 실행의 개수가 이전 실행 관련 목록에 표시됩니다.
7. 용량 구독이 규정을 준수하지 않는 경우 할당된 자원 수를 조정하거나 용량 구독을 늘립니다.

구독 관리 참조

참조 주제는 구독 유형, 미터 및 도메인 분리 지원에 대한 정보를 제공합니다.

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

의 구독 유형 구독 관리

애플리케이션 구독 ServiceNow 은 다양한 유형으로 제공됩니다. 구독 유형에 따라 사용자 할당, 애플리케이션에 대한 액세스, 사용자 지정 애플리케이션 및 테이블 권리가 결정됩니다.

각 제품 구독 유형은 미터에 따라 측정됩니다. 다양한 유형의 미터와 측정 대상에 대한 자세한 내용은 KB0727967 참조하십시오.

구독 유형	관련된 미터 유형	사용량 할당 방법	설명
용량	• 장치 • 구독 단위 • 트랜잭션	수동 단계가 필요하지 않습니다. 사용량은 자동으로 계산되어 인스턴스에 표시됩니다.	자동으로 측정된 단위, 트랜잭션 수, 생성된 기록 수 또는 장치, 소프트웨어 또는 노드와 같이 관리되는 자원을 추적합니다.
표시 전용	안 함	할당이 측정되지 않음	정보를 표시합니다. 이 유형의 구독은 할당을 지원하지 않습니다.
사용자별	• 권한 기반 사용자: 이행자 사용자 및 비즈니스 이해 관계자 사용자의 척도입니다 • 애플리케이션 사용자: 제품에 대한 모든 수준의 액세스 권한을 가진 사용자를 측정합니다. 작성자 사용자를 포함합니다.	수동으로 할당됨	할당된 역할 및 관련 액세스 권한에 따라 사용자에게 권리를 제공합니다. 측정된 역할 또는 액세스 권한이 있는 그룹을 제품 구독에 추가하여 사용자별 구독을 수동으로 할당합니다. 구독 관리 는 역할 할당에 따라 그룹을 추천하여 할당 프로세스를 지원합니다.
무제한	무제한: 측정 제한 없음	인스턴스에서 자동으로 할당	할당할 수 있는 사용자 수에 제한 없이 사용자에게 권리를 제공합니다.
무제한 사용자	무제한 사용자: 모든 활성 사용자에 대한 인스턴스 차원의 측정값	인스턴스에서 자동으로 할당	역할 할당과 관계없이 조직의 활성 사용자 수에 대한 권리를 제공합니다. 활성 사용자는 사용자 〔sys_user〕 테이블의 기록에서 사용자 **ID** 필드에 값이 있고 활성 필드가 true로 설정된 모든 사용자입니다.

구독 양식

구독 양식에는 구독에 대한 중요한 정보가 포함되어 있습니다.

필터 탐색기에서 license_details.list 를 입력하여 구독 [license_details] 테이블을 열면 구독 양식을 볼 수 있습니다. 구독 이름을 선택하여 구독 양식을 엽니다. 일부 필드는 앱에 표시되지 ServiceNow Store 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.

구독 양식

필드	값
이름	구독의 이름입니다.
범주	구매한 구독의 소스: ServiceNow platform 또는 ServiceNow Store.
유형	구독 유형: • 사용자별 • 무제한 사용자 • 용량 • 무제한 • 표시 구독 유형에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 구독 유형 구독 관리.
시작 날짜/종료 날짜	서비스 계약에서 합의한 구독 기간의 시작과 끝입니다. 이 정보는 구독에 대한 서비스 계약의 일반 섹션에 표시됩니다.
용량 정의	용량 정의의 ID입니다. 제품 구독 상세 페이지에서 용량 정의 기록 ID를 선택하여 합계를 계산하는 방법에 대해 알아봅니다. 에서 용량 구독 계산 모니터링 구독 관리 문서를 참조하십시오.
표시 전용	**True** 값은 사용자 할당 또는 모니터링이 현재 구독에 대해 지원되지 않음을 나타냅니다.
제품 코드	구독 주문 양식에 표시된 제품 SKU입니다.

관련 링크

구독 양식의 관련 링크는 구독에 따라 다를 수 있습니다.

링크	설명
테이블 관리	구독에 매핑된 사용자 지정 테이블을 참조하십시오.
구독 이력 보기	구독 상태, 날짜 및 추세 정보를 봅니다.
사용자 구독 히스토리 보기	구독에 대한 사용자 할당 이력을 나열합니다. 목록에는 사용자의 현재 구독 상태와 구독 할당 방법이 표시됩니다.

의 사용자 세트 및 그룹 구독 관리

구독 관리 그룹(이전의 사용자 세트)을 사용하여 사용자 세트에 권리를 제공합니다.

사용자 세트 및 그룹 개요

Quebec이전에는 사용자를 구독 관리 그룹화하기 위해 사용자 세트를 사용했습니다. Usage_admins 사용자가 속한 도시 또는 부서와 같은 조건별로 사용자를 그룹화합니다. 그런 다음 사용자 집합을 구독에 할당하여 사용자 집합의 모든 사용자에게 구독에 대한 라이선스를 부여할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 릴리스에서는 Quebec 모든 사용자 집합이 그룹으로 변환됩니다. 그룹은 공통 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 사용자 세트와 마찬가지로 그룹을 구독에 추가할 수 있습니다. 구독에 그룹을 추가하면 그룹의 모든 사용자에게 권리가 부여됩니다.

사용자 세트 변환

이후 릴리스로 Quebec 업그레이드하면 모든 현재 사용자 세트가 그룹으로 변환됩니다. 새 그룹에는 사용자 세트와 동일한 사용자 및 속성이 포함됩니다. 전환은 일회성이며 전환 후 사용자가 새 그룹에서 자동으로 추가되거나 삭제되지 않습니다.

그룹 관리

관리자와 user_admins 사용자 관리 애플리케이션에서 그룹을 생성하고 사용자를 추가합니다.

그룹 생성 및 편집에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 그룹 작성 중.

구독 관리와 함께 설치되는 구성요소

플러그인(com.glide.subscription_management)을 구독 관리 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함한 여러 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
사용량 관리자 [usage_admin]	관리합니다 구독 관리. 구독을 할당하고, 사용자 지정 테이블 및 사용자 지정 애플리케이션을 구독에 매핑합니다.	sn_sub_man.admin

설치되는 테이블

테이블	설명
구독 그룹 [sn_sub_man_st_subscribed_groups]	〔원격 테이블〕 제품 구독에 추가하는 그룹
구독 인사이트 정의 [sn_sub_man_st_subscription_insights]	〔원격 테이블〕 사용 가능한 구독 및 초과 할당된 구독에 대한 기록
구독 라이선스 상세 정보 정의 [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	〔원격 테이블〕 구독 할당 메트릭 및 이력
할당되지 않은 그룹 권장 사항 [sn_sub_man_st_unallocated_group_recommendation]	〔원격 테이블〕 할당되지 않은 그룹에 대한 제품 권장 사항

구독 관리 역할

구독 관리 이 다음 역할과 함께 설치됩니다.

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

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

사용량 관리자 **[usage_admin]**

관리합니다 구독 관리. 구독을 할당하고, 사용자 지정 테이블 및 사용자 지정 애플리케이션을 구독에 매핑합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 권한 있는 역할로 상승 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

도메인 분리 및 구독 관리

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

지원 수준: 기본*

지원 수준은 기본이지만, 일부 예외 또는 특수 조건이 있습니다.

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자(SP) 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고, 롤업, 집계는 모두 운영 런타임 시 도메인을 사용합니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정할 수 있어야 합니다.

샘플 사용 사례: SP가 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.

의 도메인 분리 개요구독 관리

구독 관리 을 사용하면 구독을 관리하고 인스턴스의 구독 사용량을 모니터링할 수 있습니다. 도메인 분리는 사용자 기반 구독 및 사용량 모니터링을 Now Assist 위해 활성화됩니다.

주: 이 기능은 도메인으로 구분된 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 도메인 분리가 없는 인스턴스에서는 이 기능이 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.

에서 사용자 기반 구독에 대해 도메인 분리가 작동하는 방식구독 관리

도메인 분리 인스턴스에서 구독 관리 는 사용자 기반 구독이 할당된 각 사용자의 도메인에 대한 정보를 제공합니다.

SP 도메인의 사용자는 구독 상세 정보의 구독 사용자 탭에서 각 테넌트 사용자가 속한 도메인을 볼 수 있습니다. 도메인 열에는 모든 하위 및 손자 도메인의 도메인 계층 구조가 표시되며 도메인별로 구독 사용자를 필터링할 수 있습니다.

테넌트 도메인의 사용자는 조직에서 관리하는 전역 도메인 및 도메인의 구독 할당만 볼 수 있습니다. 테넌트 도메인의 사용자는 상위 또는 동위 도메인의 사용자 구독 할당을 볼 수 없습니다.

주: 도메인 분리가 활성화되기 전에 생성된 사용자 기록은 도메인을 수동으로 할당할 때까지 전역 범위에 있습니다. 전역 사용자에 대한 구독 할당은 모든 도메인에서 볼 수 있습니다.

구독 상세 정보의 할당 요약 섹션에는 모든 도메인에서 사용할 수 있는 총 구독 할당 수를 기준으로 한 정보가 표시됩니다. 관리자는 이 정보를 사용하여 테넌트 도메인에 사용자 구독이 초과 할당되지 않도록 방지할 수 있습니다.

할당 요약 또는 할당 이력에 반영되지 않은 할당을 변경한 경우 캐시를 지웁니다.

도메인별 사용량 모니터링 **Now Assist**

가 있는 Now Assist도메인 분리 인스턴스에서는 도메인 구독 관리 별 지원 사용량에 대한 정보를 제공합니다.

SP 도메인의 사용자는 다음으로 이동하여 도메인별로 지원 사용량을 볼 수 있습니다. 관리자 〉 구독 관리 〉 구독 〉 계정 수준 권리 〉 **NowAssist** 사용량 현재 인스턴스 상세 정보를 검토합니다.

테넌트 도메인의 사용자는 자신의 Now Assist 사용량만 볼 수 있습니다. 테넌트 도메인의 사용자는 상위 또는 형제 도메인에서 사용되는 지원 수를 볼 수 없습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Now Support 관리

Now Support 포털에서는 셀프 도움말에 액세스하고, 기술 지원을 받고, ServiceNow 인스턴스를 관리할 수 있습니다.

Now Support 포털 사용자

회사의 ServiceNow 인스턴스 관리, 모니터링 또는 유지관리를 담당하는 경우 Now Support 포털을 사용하는 것이 좋습니다. ServiceNow 고객 관리자는 게이트키퍼로서 회사의 Now Support 사용자를 관리합니다. 그런 다음 관리자는 개발자, 설계자, 파트너 등의 다른 사용자를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 포털 내에서 수행할 수 있는 작업은 역할에 따라 다릅니다.

주: 다양한 Now Support 사용자가 받을 수 있는 알림 유형에 대한 자세한 내용은 Now Support에서 KB0547262: 회사 키 연락처 및 알림 목록 개요를 참조하십시오.

Now Support 사용자 보기

Now Support 관리자는 활성 및 비활성 사용자와 해당 역할을 볼 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. **Now Support**로 이동
2. 드롭다운 프로필 메뉴를 선택합니다.
3. 사용자 및 계정 관리를 선택합니다.
4. 모든 사용자 보기를 선택하거나 특정 사용자를 검색합니다.

Now Support에서 사용자 생성

Now Support에서 사용자를 생성하고 액세스 역할을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. **Now Support**로 이동
2. 드롭다운 프로필 메뉴를 선택합니다.
3. 사용자 및 계정 관리를 선택합니다.
4. 모든 사용자 보기를 선택합니다.
5. 새 사용자 추가를 선택합니다.
6. 필수 필드를 채웁니다.
7. 적절한 Now Support 액세스 역할을 선택합니다.
8. 제출을 선택합니다.

Now Support에서 사용자 액세스 관리

Now Support에서 사용자를 관리하고 액세스 역할을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. **Now Support**로 이동
2. 드롭다운 프로필 메뉴를 선택합니다.
3. 사용자 및 계정 관리를 선택합니다.
4. 모든 사용자 보기를 선택하거나 특정 사용자를 검색합니다.
   잠긴 사용자 또는 비활성 사용자를 선택하여 원하는 사용자를 찾을 수도 있습니다.
5. 액세스를 변경할 사용자를 선택한 후 작업 풀다운 필드에서 역할 편집을 선택합니다.
6. Now Support 액세스 역할을 추가하거나 제거합니다.
7. 확인을 선택합니다.

핵심 기능 구성 **ServiceNow AI Platform**

은 ServiceNow AI Platform 애플리케이션에 대한 다양한 커스터마이제이션 옵션을 제공합니다. UI를 사용자 지정하고, 사용자 및 데이터 관리를 처리하고, 시간대, 통화 등에 맞게 인스턴스를 현지화합니다.

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



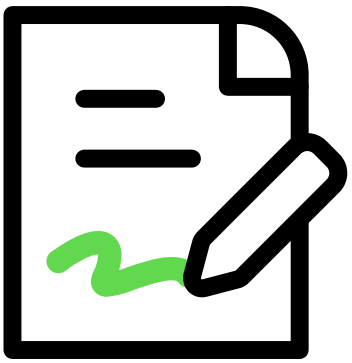
사용자, 그룹 및 역할을 설정합니다.

ServiceNow AI Platform 테이블 및 데이터



외부 소스로 데이터를 관리하고 데이터 테이블을 구성합니다.

양식, 필드 및 목록



양식, 필드 및 목록의 동작과 모양을 제어합니다.

검색 관리



사용자가 Zing 또는 AI 검색 엔진과 전문 검색 경험을 통해 정보를 찾을 수 있습니다.

알림



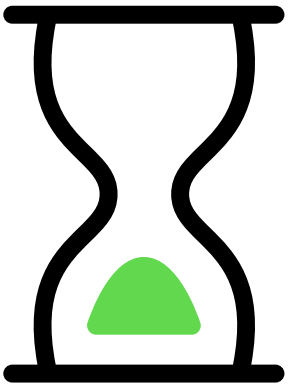
시스템 이메일, 알림 및 인바운드 메시지에 대한 응답을 관리합니다.

ServiceNow AI Platform 번역 및 현지화



전 세계 어디에서나 언어와 통화를 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.

시간 구성	통화 관리	이벤트
		
달력을 만들고, 이벤트를 예약하고, 전 세계 사용자에게 시간 정보를 표시합니다.	재무 데이터가 표시되는 방식을 관리합니다.	애플리케이션의 모든 디스플레이 및 사용자 기반 이벤트에 대한 심층적인 분석을 수행할 수 있습니다.

사용자 관리

인스턴스 내에서 작업할 계정 액세스 유형 및 관련 역할을 생성합니다. 사용자 기록을 통해 개별 단일 계정 유형과 해당 사용자가 액세스할 수 있는 기록 또는 작업을 제어할 수 있습니다. 그룹 기록은 제어를 더욱 확장하여 팀이나 부서, 하위 그룹 또는 기술 연결별로 접근 권한을 할당합니다. 역할을 사용하여 인스턴스를 더욱 사용자 지정하고 다양한 앱 또는 모듈에 대한 접근 권한을 할당합니다. 감사, 가장 등을 제공하는 도구를 사용하여 문제를 해결하고 테스트하십시오.

사용자 관리 문서를 참조하십시오.

ServiceNow AI Platform 테이블 및 데이터

에서 ServiceNow AI Platform비즈니스 정보를 효과적으로 관리하고 사용합니다. Data Management를 활용하여 데이터를 저장, 전송, 임포트 및 보관합니다. Table Administration을 사용하여 동시에 여러 기록으로 작업하고 외부 공급업체 또는 외부 인스턴스와 연결하여 데이터를 원격 테이블처리합니다.

ServiceNow AI Platform 테이블 및 데이터 문서를 참조하십시오.

ServiceNow AI Platform 양식, 필드 및 목록

인스턴스에서 데이터 수집 및 사용의 모든 측면을 제어합니다. 의 ServiceNow AI Platform 양식은 개인화, 템플릿, 첨부 파일, UI 등의 옵션을 사용하여 완전히 사용자 지정할 수 있습니다. 양식에서 사용하고 목록 또는 테이블에 표시되는 필드를 작성하고 수정합니다. 사용자 지정 통제 및 함수를 포함하여 목록을 사용하여 모든 데이터에 대한 사용자 접근 권한을 정의합니다.

ServiceNow AI Platform 양식, 필드 및 목록 문서를 참조하십시오.

검색 관리

검색 관리 제품을 사용하여 ServiceNow 사용자가 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 지원하십시오. AI 검색 및 Zing 검색 엔진은 지능형 검색 결과와 적절한 인덱싱을 제공합니다. 테이블 검색으로 데이터 요청에 집중하고 전역 검색으로 더 광범위하게 진행할 수 있으며 ServiceNow AI Platform, 이 모든 과정에서 구성 가능한 검색 시스템을 사용할 수 있습니다. 의도에 따라 검색 제안 컨텍스트 검색 및 검색 데이터 분석을 통해 검색 지원을 개선합니다.

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

시간 구성

를 ServiceNow AI Platform통해 비즈니스를 정시에 유지하십시오. 날짜/시간 필드를 사용하여 일정 및 이벤트 정보 수집을 처리하고 시간대에 걸쳐 직원, 사용자 및 데이터를 관리합니다. 비즈니스 및 회계 달력과 이벤트 시스템 스케줄러를 모두 사용할 수 있으며 관리자와 사용자에게 가장 도움이 되도록 맞춤화되어 있습니다. 시간 표시, 개수 및 시간 기반 데이터 분석은 모두 작업을 관리하고 기록 정보를 추적하는 데 도움이 됩니다.

시간 구성 문서를 참조하십시오.

통화 관리

통화 관리 시스템을 통해 ServiceNow 통화 가치를 모니터링합니다. 재무 및 비재무 기록과 애플리케이션에 대한 표준 통화 필드를 구성하거나 확장된 FX(외환) 통화 필드를 사용하여 추가 구성 옵션을 추가합니다.

통화 관리 문서를 참조하십시오.

서비스 수준 관리

고객에 대한 서비스가 적절하게 관리되고 문서화되었는지 확인합니다. 용 서비스 수준 관리 전체 모듈 시리즈 ServiceNow 를 사용하여 필요에 따라 서비스 계약 및 서비스 수준 계약(SLA)을 정의할 수 있습니다. SLA 기록을 복구, 모니터링 및 확인하여 시간 및 기간 정확도를 확인하고, 서비스에 대한 분석 및 보고서를 가져오고, 정보 표시 및 제어를 위한 별도의 기록 도메인을 가져옵니다.

서비스 수준 관리 문서를 참조하십시오.

ServiceNow AI Platform 번역 및 현지화

전 세계 사용자 및 고객과 효과적으로 소통합니다. 동일한 현지화 프레임워크 인스턴스 내에서 다양한 앱에서 다양한 언어와 통화로 사용자에게 정보를 제공합니다. 동적 변환 는 양식 및 기타 애플리케이션의 텍스트를 적극적으로 번역하여 사용자를 더욱 완벽하게 수용할 수 있도록 지원합니다.

ServiceNow AI Platform 번역 및 현지화 문서를 참조하십시오.

ServiceNow AI Platform 통합

및 외부 애플리케이션을 의 통합ServiceNow AI Platform과 함께 가져옵니다ServiceNow. 인스턴스에 추가하여 온보딩 및 서비스 구성을 쉽게 만듭니다. 다른 인스턴스, 타사 앱 및 데이터 소스를 통합하고 기업 전체에서 Single Sign-On과 같은 유용한 기능을 사용할 수 있도록 합니다.

ServiceNow AI Platform 통합 문서를 참조하십시오.

알림

이메일, 시스템 또는 사용자(개별 제공자를 통해)의 상태 업데이트를 자동화하는 데 사용합니다 알림 . 알림과 함께 작동하고 이메일을 적절하게 보내고 받을 수 있도록 이메일 관리 및 인스턴스 이메일 클라이언트를 설정합니다. 시스템 알림을 사용하면 푸시 알림, SMS, 채팅 메시지 등을 통해 실시간 업데이트가 가능합니다.

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.

상태 관리

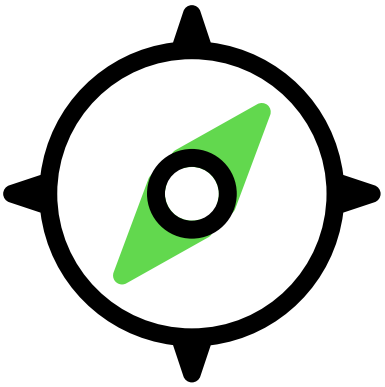
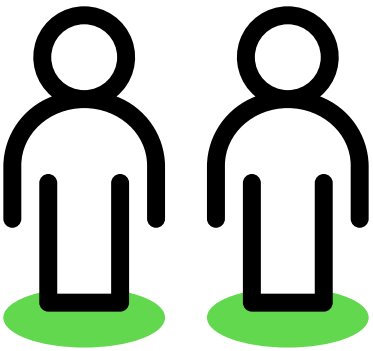
상태 관리를 사용하여 인스턴스의 워크플로우를 모니터링합니다. 상태 모델 및 전환을 정의하여 비즈니스의 서비스 프로세스와 상태를 기반으로 가능한 UI 작업을 결정합니다.

상태 관리 문서를 참조하십시오.

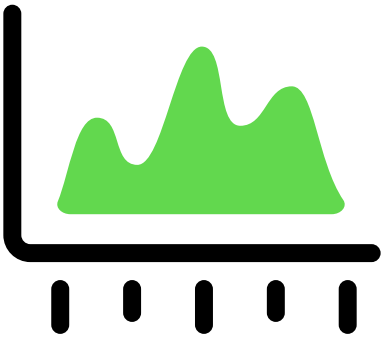
사용자 관리

인스턴스에 액세스할 수 있는 개인을 시스템에서 사용자로 정의하여 관리합니다. 사용자 그룹을 생성하고 사용자를 그룹에 할당합니다. 역할은 사용자와 사용자 그룹이 무엇을 보고 무엇을 할 수 있는지 지정하는 데 사용됩니다.

시작하기

탐색	사용자, 회사 및 부서 생성	그룹 작성
		
사용자 관리에 대해 알아봅니다.	사용자에 대한 기록을 생성하거나 자체 등록을 활성화합니다. 필요에 따라 회사 및 부서를 만들어 사용자를 더 자세히 분류합니다.	효율성을 위해 역할을 부여하고 사용자를 할당할 수 있는 그룹을 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.

역할 관리	사용자 활동 모니터링	인스턴스 사용량 모니터링
		
해당 역할을 가진 사용자와 그룹이 수행할 수 있는 작업을 제어하는 역할을 관리합니다.	사용자 역할을 가장하고 세션을 관리하여 사용자 활동을 모니터링하고 문제를 해결합니다.	인스턴스에서 애플리케이션 사용을 추적합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- ServiceNow 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

사용자 관리 탐색

인스턴스의 사용자 관리에 대해 자세히 알아보십시오.

개요

사용자, 그룹 및 역할을 생성하면 의 기능에 대한 액세스를 유연하고 확장할 수 있는 방법으로 관리할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform. 관리자는 사용자 계정을 만들고, 사용자를 그룹에 할당하고, 역할과 권한을 정의하여 사용자가 애플리케이션 및 데이터에 대해 적절한 수준의 액세스 권한을 갖도록 할 수 있습니다. 이를 통해 조직은 민감한 데이터에 대한 액세스를 제어하고, 규제 요구 사항을 준수하고, 전반적인 보안을 개선할 수 있습니다. 또한 조직의 요구 사항이 변경됨에 따라 사용자, 그룹 및 역할을 쉽게 관리하고 수정할 수 있습니다.

워크플로우

구독, 사용자, 그룹 및 역할이 함께 작동하여 인스턴스의 기능에 액세스할 수 있는 사용자를 정의하는 데 도움을 줍니다.

1. 구독 관리

   구독을 이해합니다. 구독 관리를 사용하면 구독을 사전에 관리하고 인스턴스의 구독 사용을 모니터링할 수 있습니다.

   구독에는 사용자 단위 구독이 포함될 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 문서를 참조하십시오.

2. 사용자, 회사 및 부서 생성

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

인스턴스에 액세스할 수 있는 개인에 대한 계정 기록을 생성합니다. 각 사용자 계정에는 고유한 로그인 ID, 암호 및 플랫폼 내에서 수행할 수 있는 작업과 액세스할 수 있는 작업을 정의하는 권한(역할) 집합이 있습니다.

3. 그룹 작성 중

유사한 역할 또는 권한을 가진 그룹을 정의합니다. 그룹을 사용하면 여러 사용자에게 동시에 권한(역할)을 적용할 수 있습니다. 사용자가 그룹의 구성원인 경우 해당 사용자는 그룹에 대해 정의된 것과 동일한 권한을 갖습니다.

다음으로 이동하여 그룹 구성원을 볼 수 있습니다. 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹. 그룹 이름을 선택하고 그룹 구성원 관련 목록에서 구성원을 봅니다.

4. 역할 관리

역할은 사용자가 인스턴스에서 수행할 수 있는 활동의 유형을 설명합니다. 각 역할에는 기록 읽기, 쓰기, 만들기 또는 삭제와 같이 사용자와 그룹이 수행할 수 있는 작업을 제어할 수 있는 권한 집합이 있습니다. 역할은 사용자 및 그룹에 할당할 수 있습니다. 사용자는 여러 역할을 가질 수 있습니다.

에 ServiceNow AI Platform포함된 역할의 전체 목록은 다음 문서를 참조하십시오 기본 시스템 역할.

역할 기록은 역할 [sys_user_role] 테이블에 저장됩니다.

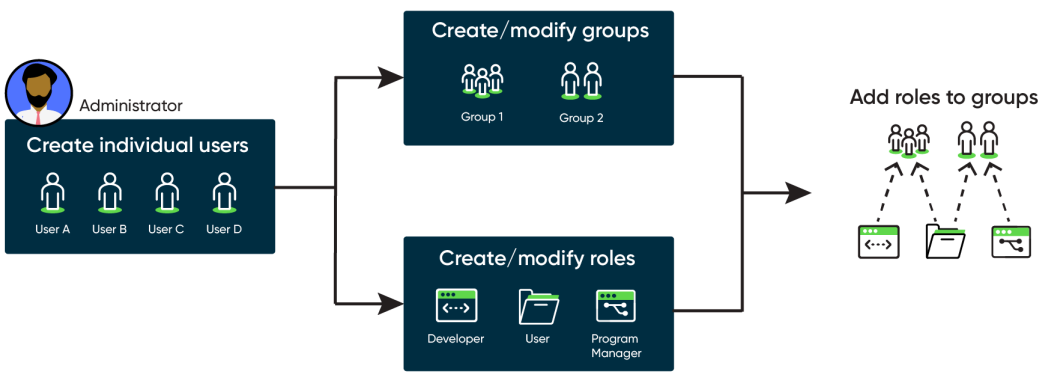
5. 인스턴스 사용량 모니터링

관리자 또는 usage_admin 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 사용량 개요 및 ServiceNow Store 사용량 개요 대시보드를 보고 인스턴스 사용량을 추적할 수 있습니다.

6. 사용자 활동 모니터링

관리자 역할을 가진 사용자는 사용자를 가장하고, 사용자 세션을 관리하고, 비대화형 세션을 활용할 수 있습니다.

사용자 관리 워크플로우



사용자 기본 설정

사용자는 다양한 UI 기능을 구성할 수 있습니다. 몇 가지 예로는 목록의 페이지당 행 수 또는 응답 시간을 목록 또는 양식의 맨 아래에 표시할지 여부를 들 수 있습니다. 관리자는 필요에 따라 이러한 기본 설정을 수정하거나 삭제할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 기본 설정 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 그룹

그룹은 공통 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 그룹은 변경 요청 승인, 인시던트 해결, 이메일 알림 수신 또는 작업 주문 작업 수행과 같은 작업을 수행할 수 있습니다. 그룹을 참조하는 비즈니스 규칙, 담당 규칙, 시스템 역할 또는 속성이 모든 그룹 구성원에게 자동으로 적용됩니다. user_admin 역할을 가진 사용자는 그룹을 만들고 편집할 수 있습니다.

가능하면 그룹에 역할을 할당하여 사용자 관리를 단순화합니다. 특정 가상 사용자에 필요한 모든 역할이 포함된 그룹을 만든 다음 해당 그룹에 사용자를 할당합니다.

주: 다음으로 이동하여 그룹 구성원을 볼 수 있습니다. 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹. 그룹 이름을 선택하고 그룹 구성원 관련 목록에서 구성원을 봅니다.

그룹 기록은 그룹 [sys_user_group] 테이블에 저장됩니다.

사용자 역할

역할은 애플리케이션 및 모듈의 기능 및 역량에 대한 액세스를 제어합니다. 관리자 역할을 가진 사람이 모든 기능과 기능에 대한 액세스 권한을 제공합니다.

역할에 액세스 권한이 부여되면 역할에 할당된 모든 그룹 또는 사용자에게 액세스 권한이 부여됩니다. 역할에는 다른 역할이 포함될 수 있으며 역할에 부여된 모든 액세스 권한은 역할이 속하는 모든 역할에 부여됩니다.

플랫폼에 포함된 ServiceNow 역할의 전체 목록은 기본 시스템 역할을 참조하십시오.

주:

가능하면 그룹에 역할을 할당하여 사용자 관리를 단순화합니다. 특정 가상 사용자에 필요한 모든 역할이 포함된 그룹을 만든 다음 해당 그룹에 사용자를 할당합니다.

역할 기록은 역할 [sys_user_role] 테이블에 저장됩니다.

사용자 기록

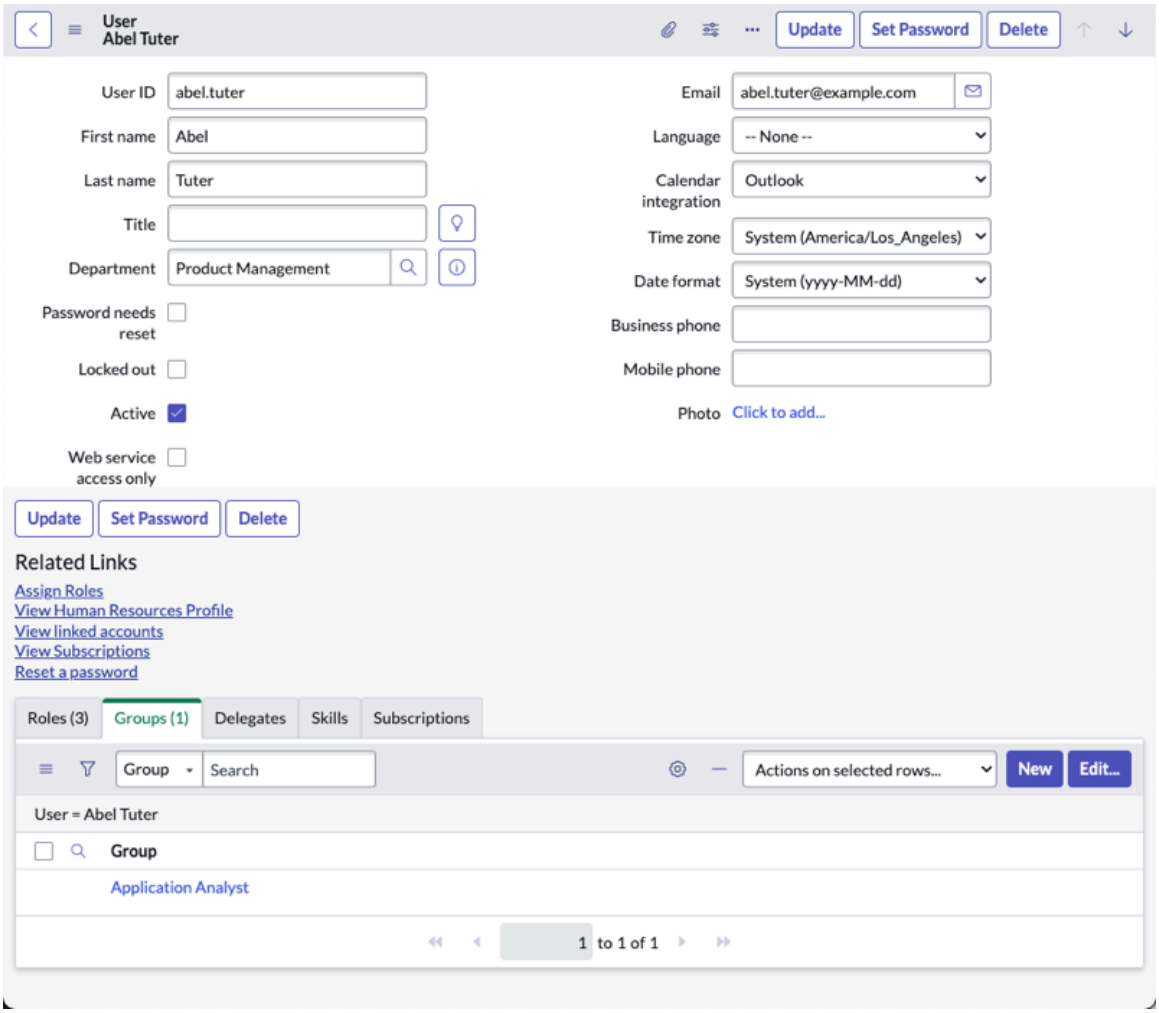
에서 사용자 기록과 그 사용에 ServiceNow AI Platform대해 알아봅니다.

사용자 계정 기록

사용자 기록은 개인과 ServiceNow 인스턴스 간의 관계를 설정합니다. 사용자 기록은 사용자 이름, 암호 및 연락처 정보, 위치 및 직위와 같은 개인 관련 정보로 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.

사용자 기록



사용자 기록은 사용자 [sys_user] 테이블에 저장됩니다.

관련 기록

사용자 기록은 권한, 기본 설정 및 기타 기능을 제어하기 위해 여러 다른 테이블의 기록과 연결됩니다.

역할

역할은 애플리케이션 및 모듈의 기능 및 역량에 대한 액세스를 제어합니다. 역할에 대한 자세한 내용은 역할 관리 문서를 참조하십시오.

주:

가능하면 그룹에 역할을 할당하여 사용자 관리를 단순화합니다. 특정 가상 사용자에 필요한 모든 역할이 포함된 그룹을 만든 다음 해당 그룹에 사용자를 할당합니다.

그룹

그룹은 공통 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 그룹에 할당된 사용자는 해당 그룹과 연결된 모든 역할에 자동으로 할당됩니다. 자세한 내용은 해당 문서를 역할 관리참조하십시오그룹 작성 중.

위임

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 및 그룹 할당 외에도 사용자를 대리인으로 할당하여 위임자 사용자와 동일한 권한으로 작업할 수 있는 권한을 부여할 수 있습니다. 위임에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 역할 위임 .

기술

기술 관리를 사용하여 사용자를 교육 및 전문 분야와 연결합니다. 기술 관리에 대한 자세한 내용은 기술 관리를 참조하십시오.

구독

관리자는 구독을 사용하여 인스턴스에서 구매한 구독에 액세스할 수 있는 사용자를 제어합니다. 구독 관리에 대한 자세한 내용은 구독 관리에서 확인할 수 있습니다.

사용자 P참조

사용자 계정은 사용자 기본 설정과도 연결됩니다. 사용자는 개인화된 기본 설정을 저장하여 많은 UI 기능과 수신하는 알림에 대한 기본 설정을 구성할 수 있습니다. 사용자 기본 설정 관리에 대한 자세한 내용은 사용자 기본 설정에서 확인할 수 있습니다.

시스템 및 게스트 사용자

일부 자동화된 프로세스는 시스템 또는 게스트 사용자를 사용하여 기록에 변경 사항을 적용하고 추적합니다. 따라서 일부 레코드는 시스템 또는 게스트에 의해 마지막으로 업데이트된 것으로 표시될 수 있습니다.

예를 들어, 사용자가 하루에 처음으로 로그인할 때 해당 사용자 기록의 일부 필드(예: 마지막 로그인 및 마지막 로그인 시간)가 시스템 사용자에 의해 업데이트됩니다. 사용자가 로그인 시도에 실패했거나 잠긴 경우 게스트 사용자는 해당 사용자 기록의 일부 필드(예: 실패한 로그인 시도 또는 잠김)를 업데이트합니다.

시스템 또는 게스트 사용자가 기록을 마지막으로 업데이트한 경우 테이블에 대한 감사를 활성화하고 감사 이력 세트를 확인하여 업데이트된 필드를 식별합니다. 자세한 내용은 테이블에 대한 감사 구성 및 히스토리 세트에 대한 지식 문서를 참조하십시오.

사용자, 회사 및 부서 생성

인스턴스에 액세스하는 개인에 대한 사용자 기록을 생성합니다. 정의된 역할이 있는 그룹에 사용자를 할당하여 사용자가 액세스할 수 있는 기록과 작업을 결정할 수 있습니다.

사용자 작성 중

사용자는 일반적으로 LDAP(Lightweight Directory Access Protocol) 디렉터리 통합을 통해 추가됩니다. 또한 관리자는 인스턴스에 사용자를 수동으로 추가하고, 새 사용자의 자가 등록을 활성화하고, 사용자를 가장하여 적절한 액세스 권한을 가질 수 있습니다.

LDAP 통합에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 LDAP(Lightweight Directory Access Protocol) 통합 .

사용자 생성

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

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.

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

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
사용자 ID	이 사용자의 ServiceNow 로그인 사용자 이름에 대한 고유 식별자를 만듭니다. 사용자 ID의 일반적인 예로는 cwitherspoon 및 charlie.witherspoon이 있습니다. 사용자 ID가 기존 사용자와 중복되는 사용자는 만들 수 없습니다. 업데이트 세트에서 중복 항목을 임포트하는 경우 최근에 생성된 이름이 중복된 사용자 ID를 사용합니다.
지정된 이름	사용자의 지정된(주로 이름) 이름을 입력합니다.
성	사용자의 성(姓)을 입력합니다. 주: 기존 사용자 기록에서 이름 필드 또는 성 필드를 지울 수 있지만, 두 가지를 동시에 지울 수는 없습니다.
제목	직함 또는 직무 설명을 입력하거나 목록에서 선택합니다.
부서	목록에서 사용자의 부서를 선택합니다.
암호	사용자에게 암호를 할당합니다. 사용자의 암호를 설정하려면 양식의 필드에 내용을 입력하고 기록을 저장합니다 . 그런 다음 암호 설정을 선택합니다. 이 암호는 영구적이거나 임시적일 수 있습니다.
암호 다시 설정 필요	사용자가 처음 로그인할 때 암호를 변경하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
잠겨 있음	사용자를 인스턴스에서 잠그고 모든 활성 세션을 종료하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 시스템은 관리자 역할을 가진 사용자가 자신을 잠그는 것을 방지하는 데 도움이 됩니다.
활성	이 사용자를 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 관리자만 다음에서 비활성 사용자를 볼 수 있습니다. ○ 사용자 목록 ○ 참조 필드의 선택 목록(돋보기 아이콘) ○ 참조 필드에 입력할 때 나타나는 자동 완성 목록
웹 서비스 접근만 허용	사용자를 비대화형 사용자로 지정합니다. 이 필드는 비대화형 세션에서 사용할 수 있습니다.
내부 통합 사용자	서비스 계정을 내부 통합 사용자로 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
이메일	사용자의 이메일 주소를 입력합니다. 필드 확인을 통과하지 못한 비표준 이메일 주소를 입력하려면 먼저 확인 스크립트를 비활성화해야 합니다. **a.** 다음으로 이동 시스템 정의 〉 확인 스크립트. **b.** 이메일 기록을 선택합니다. **c.** 활성화 확인란의 선택을 취소하고 변경 내용을 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.

필드	설명
	d. 이메일 주소를 포함하여 사용자 프로파일을 작성하고 기록을 업데이트하거나 제출합니다. **e.** 이메일 확인 스크립트를 다시 활성화합니다.
ID 유형	사용자를 기준으로 사용자 식별 유형을 선택합니다. ○ 사람 - 직원, 고객 또는 관리자와 같은 실제 사용자에 대해 이 항목을 선택합니다. ○ 컴퓨터 - 자동화된 요청을 수행하는 서버, 애플리케이션 또는 서비스 계정과 같이 인간이 아닌 시스템 또는 장치에 대해 이 옵션을 선택합니다. 주: 웹 서비스 액세스 전용 확인란은 ID 유형 필드에서 컴퓨터를 선택할 때 자동으로 활성화됩니다. 웹 서비스 액세스 전용 확인란은 휴먼 또는 **AI** 에이전트를 선택하면 자동으로 비활성화됩니다. ○ AI 에이전트 - 자율 AI 기반 시스템의 경우 이 옵션을 선택합니다.
언어	목록에서 원하는 언어를 선택합니다.
달력 통합	이 사용자가 이메일을 통해 달력에 직접 회의 알림을 받도록 하려면 **Outlook**을 선택합니다. 그렇지 않으면 없음을 선택합니다.
시간대	사용자의 시간대를 선택합니다.
날짜 형식	사용자가 선호하는 날짜 형식을 선택합니다.
직장 전화번호	사용자의 직장 전화번호를 입력합니다.
휴대폰	사용자의 휴대폰 번호를 입력합니다.
사진	해당하는 경우 사용자의 사진을 첨부합니다.

사용자 기록을 생성하는 데 필요한 최소 필드는 사용자 **ID** 와 이름 또는 성입니다.

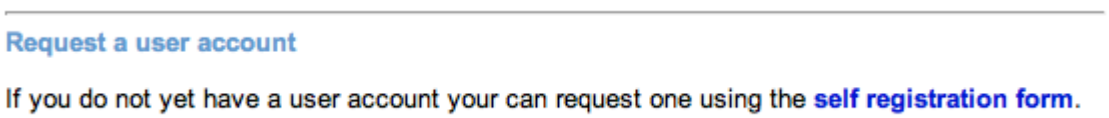
양식 개인화 아이콘을 선택하여 필드를 제거할 수 있습니다.

4. 옵션: 사용자에게 역할, 그룹, 위임자, 기술 및 구독을 추가합니다.
자세한 내용은 역할 관리, 그룹 작성 중, 역할 위임 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.
새 사용자 기록이 목록에 나타납니다.

사용자 자가 등록

User Registration Request [com.snc.user_registration] 플러그인은 등록되지 않은 사용자가 인스턴스에 대한 액세스를 요청할 수 있는 ServiceNow 기능을 제공합니다. 관리자는 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

사용자는 인스턴스로 이동하여 계정을 요청할 수 있습니다. 플러그인이 설치되면 다음 섹션이 시작 화면에 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.

사용자는 자체 등록 양식을 작성하여 제출할 수 있으며 제출되었다는 확인 메시지를 볼 수 있습니다. 계정이 등록되면 사용자는 이메일을 받습니다.

주: 자가 등록 양식에 입력된 이메일 주소가 이미 시스템에 있는 경우에는 요청이 제출되지 않습니다.

자가 등록한 사용자 계정 승인

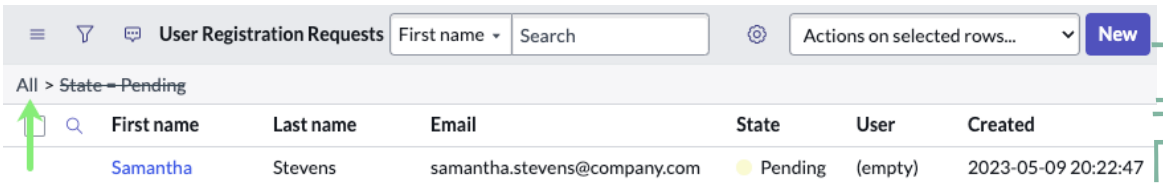
사용자가 자체 등록 양식을 제출하면 관리자가 이를 검토하고 승인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 등록 보류 중 을 클릭하고 요청을 엽니다.
2. 등록 요청 양식에서 사용자 생성 및 거부 관련 링크를 사용하여 요청을 승인하거나 거부합니다.
   - 사용자 만들기를 선택하면 이메일 주소를 사용자 **ID**로 사용하여 새 사용자가 만들어집니다.
   - 거부를 선택하면 요청이 거부됨으로 표시됩니다.
     요청이 수락되면 사용자에게 로그인 정보가 포함된 이메일 알림이 전송됩니다. 거부된 경우 거부 정보가 포함된 이메일이 사용자에게 전송됩니다.
3. 옵션: 과거 등록 요청을 보려면 목록 뷰의 필터에서 〔상태〕〔다음과 같음〕〔보류 중〕 조건을 제거합니다.



자동 자체 등록 사용자 계정 승인 사용

관리자는 사용자가 셀프 등록할 수 있도록 지원할 수 있습니다. 이러한 계정의 자동 승인을 활성화하여 사용자 등록을 간소화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 시스템.
2. 사용자 등록 요청의 자동 처리 사용을 선택합니다.
3. 저장을 선택합니다.
   활성화하면 등록 요청에 승인이 필요하지 않습니다. 대신 비즈니스 규칙이 *Auto-Process User Registration* 제공된 정보를 사용하여 사용자 기록을 만듭니다.

다음에 수행할 작업

명시적 역할 (com.glide.explicit_roles) 플러그인 활성화를 요청합니다. Explicit Roles 플러그인은 내부 및 외부 사용자를 구분하기 위해 두 가지 역할을 만듭니다.

새 회사 추가

벤더, 제조업체 또는 비즈니스를 함께 수행하는 고객을 나타내는 회사를 추가할 수 있습니다. 이러한 회사에서는 사용자, 그룹 및 자산을 분류하는 방법을 제공합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 회사.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 회사 상세 정보로 양식을 작성합니다.

회사 필드

필드	설명
이름	회사의 이름입니다.
전화	회사 전화 번호입니다.
팩스	회사 팩스 번호.
제조업체	회사가 제조업체인지 여부
벤더	회사가 벤더인지 여부
종목 코드	회사의 3자리 또는 4자리 주식 기호입니다.
주가	회사 주식이 매도되는 현재 가격입니다.
주소	회사의 우편 주소입니다.
시/군/구	회사가 위치한 구/군/시입니다.
상태	회사가 위치한 시 또는 도입니다.
우편 번호	회사의 우편 번호입니다.
메모	다른 사람이 알면 유익할 만한 회사 정보입니다.
양식 개인화 로 추가할 수 있는 필드:	
위도	회사의 위도입니다(해당하는 경우). 이 필드는 라는 *get_lat_long*비즈니스 규칙으로 채워집니다. 시스템이 필드에 채워진 값을 수동으로 덮어쓰지 않도록 하려면 이 비즈니스 규칙을 비활성화하십시오. 위도는 부동 소수점 데이터 형식으로 표현됩니다. 부동 소수점 이외의 형식으로 표현된 업그레이드된 ServiceNow 버전의 위도는 이전 위도라는 열에 나타납니다. 시스템은 가능한 경우 이전 버전의 모든 위도 값을 부동 소수점 표기법으로 변환하려고 시도합니다. 주: 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 양식을 개인화 하여 추가할 수 있습니다.
경도	회사의 경도입니다(해당하는 경우). 이 필드는 라는 *get_lat_long*비즈니스 규칙으로 채워집니다. 시스템이 필드에 채워진 값을 수동으로 덮어쓰지 않도록 하려면 이 비즈니스 규칙을 비활성화하십시오. 경도는 부동 소수점 데이터 형식으로 표현됩니다. 부동 소수점 이외의 형식으로 표현된 업그레이드된 버전의 ServiceNow 경도는 **Old Longitude**라는 열에 나타납니다. 시스템은 가능한 경우 이전 버전의 모든 경도 값을 부동 소수점 표기법으로 변환하려고 시도합니다.

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

필드	설명
	주: 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 양식을 개인화 하여 추가할 수 있습니다.

주: IT 재무 애플리케이션은 회사 양식에 재무 뷰를 추가합니다. 재무 뷰는 회사에 할당된 경비를 보여주는 차트를 추가합니다.

다음에 수행할 작업
회사 데이터를 정규화하여 벤더나 제조업체와 같은 회사 이름을 참조할 때 일관성을 유지합니다. 자세한 내용은 정규화 데이터 서비스 문서를 참조하십시오.

정규화 데이터 서비스

플러그인은 정규화 데이터 서비스 회사 이름을 참조하는 테이블 필드의 일관성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

구성 항목 및 자산과 관련된 테이블에는 일반적으로 벤더나 제조업체 등의 회사 이름을 나타내는 열이 포함되어 있습니다. 종종 이러한 테이블은 여러 가지 다른 이름으로 동일한 회사를 참조합니다. 이러한 상황은 여러 가지 이유로 발생할 수 있습니다. 예를 들어 벤더는 장치에 따라 다른 회사 이름을 사용하는 경우가 있습니다. 이러한 불일치로 인해 문제가 발생하며, 특히 이러한 회사 이름에 의존하는 보고서의 경우 더욱 그렇습니다.

플러그인은 정규화 데이터 서비스 이 문제를 완화하는 데 도움이 됩니다.

플러그인을 활성화하고 구성 정규화 데이터 서비스 하면 시스템에서 컴파일된 표준 회사 이름 ServiceNow 목록을 다운로드합니다. 또한 해당 이름의 일반적인 변형 목록을 다운로드합니다. 플러그인은 이러한 변형 중 하나가 있는 회사 이름 필드를 찾을 때마다 해당 위치에 표준 이름을 대체합니다.

주: 플러그인은 정규화 데이터 서비스 표준 이름을 정규화된 이름으로, 변형 이름을 검색된 이름으로 참조합니다.

플러그인은 정규화 데이터 서비스 필드 정규화 기능과 비슷한 서비스를 제공하지만 이 플러그인을 사용하면 한 이름에서 다른 이름으로 매핑을 수동으로 설정할 필요가 없습니다. 원하는 경우 집합에 고유한 매핑을 추가할 수 있습니다. 그러나 일반적인 회사 이름(정규화된 이름)과 해당 변형(검색된 이름)의 광범위한 목록으로 자동으로 시작됩니다.

플러그인은 정규화 데이터 서비스 두 테이블에 데이터를 저장합니다. 정규화된 회사 이름 테이블에는 정규화된 회사 이름 목록이 포함되어 있습니다. 정규화된 매핑 테이블에는 검색된 각 이름과 정규화된 이름 간의 매핑이 포함됩니다.

중요사항: 값이 정규화된 이름인 필드를 편집하면 매핑되는 모든 검색 이름의 정규화된 이름을 변경합니다. 이러한 유형의 업데이트는 필드를 편집하는 테이블에 관계없이 발생합니다.

정규화 데이터 서비스 플러그인은 [core_company] 테이블에 고유 인덱스 또는 해시를 추가합니다. 회사 이름에 대해 회사 기록을 하나만 저장할 수 있습니다. 고유 해시는 이름이 같은 두 회사에 대해 동일합니다. 많은 기능이 제대로 작동하려면 고유성이 필요합니다. 예를 들어 고객 관리 데이터베이스(CMDB) 모델 및 CI를 생성하는 검색이 있습니다. 도메인으로 구분된 인스턴스에서 고유 인덱스는 hash,sys_scope로 확장됩니다. 이렇게 하면 각 도메인이 동일한 이름의 회사 버전을 가질 수 있습니다.

안내 설정을 사용하여 정규화 데이터 서비스 구현

안내 설정을 사용하여 정규화 데이터 서비스를 구현할 수 있습니다.

정규화 데이터 서비스 안내 설정은 인스턴스에서 정규화 데이터 서비스 플러그인을 구성하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. 정규화 데이터 서비스 안내 설정을 열려면 다음으로

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

이동합니다. 정규화 데이터 서비스 〉 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

주: 이 정규화 데이터 서비스 기능을 사용하려면 매핑 정보를 다운로드하려면 인터넷 연결이 필요하므로 이 기능은 온프레미스 인스턴스에서는 지원되지 않습니다.

플러그인 활성화

안내 설정의 첫 번째 작업에서 정규화 데이터 서비스 플러그인 (com.glide.data_services_canonicalization.client)을 활성화합니다. 플러그인을 활성화하면 고객 관리 데이터베이스(CMDB) 및 자산 관리의 회사 기록에 대한 참조 정규화를 지원하는 데 필요한 모든 스키마가 설치됩니다.

정규화된 데이터 다운로드

이 작업에서는 모든 기업 벤더 이름과 매핑의 리포지토리를 정규화된 대상으로 다운로드합니다. 다운로드가 완료되면 정규화된 회사 이름 [cds_client_name] 테이블에서 다운로드한 데이터를 볼 수 있습니다. 정규화된 매핑 [cds_client_mapping] 테이블에서 매핑을 확인할 수 있습니다. 예를 들어 "Dell", "DELL", "Dell (UK)"가 "Dell Inc."에 매핑되어 있는지 확인할 수 있습니다.

참조 한정자 업데이트

이 작업은 회사 [core_company] 테이블에 연결된 참조 필드의 참조 한정자를 수정하여 사용자가 표준화된 회사 이름 목록에서만 선택할 수 있도록 합니다. 예를 들어 컴퓨터(cmdb_ci_computer) 레코드를 만들 때 사용자는 "Dell" 또는 "Dell Incorporated"가 아닌 "Dell Inc."만 선택할 수 있습니다.

일부 참조 한정자는 업데이트되지 않을 수 있습니다. 이러한 참조 한정자를 수동으로 정규화하려면 KB0784201 참조하세요.

정규화 속성 활성화

이 작업에서 활성화할 속성을 선택합니다. 정규화 속성 문서를 참조하십시오.

회사 [core_company] 테이블에 매핑 전에 정규화됨("canonical=true")으로 설정된 기록이 두 개 이상 있는 경우 기존 표준 **core_company** 기록 정규화 속성을 활성화합니다. 이 옵션을 사용하면 하나의 [core_company] 기록만 정규화됨으로 설정됩니다. 나중에 안내 설정에서 CMDB 테이블을 정규화할 때 정규화 작업은 적절한 정규화된 값을 다시 할당합니다.

예를 들어, 매핑하기 전에 "DELL Inc"와 "Dell Inc."는 모두 정규화됨("canonical=true")으로 설정됩니다. "DELL Inc"를 "Dell Inc."에 대한 새 매핑을 정의합니다. 이 속성이 예일 경우 안내 설정은 "DELL Inc"를 비정규화하고 CMDB 테이블이 정규화될 때 CMDB 기록의 제조업체 필드를 "Dell Inc."로 업데이트합니다.

데이터 표준화

안내 설정을 완료하려면 다음 테이블의 데이터를 정규화하여 나머지 작업을 완료합니다.

- 구성 항목(CMDB)
- 구성 항목(CMDB) 모델
- 소프트웨어 자산 관리 테이블

표준화된 회사 이름 테이블

플러그인은 정규화 데이터 서비스 표준화된 회사 이름 테이블에 표준화된 회사 이름을 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.

표준화된 회사 이름 필드

필드	설명
이름	이 회사의 표준화된 이름입니다.
테이블	이 이름이 저장되는 테이블입니다.
설명	〔선택 사항〕 이 회사 또는 기록에 대한 추가 정보가 포함된 설명입니다.
필드	이 이름이 저장되는 필드입니다.
고객 재정의	고객이 이 이름을 재정의하는 경우 True입니다. 그렇지 않으면 **false**입니다.

표준화된 회사 이름 관련 목록

목록	설명
표준화된 매핑	이 정규화된 이름에 매핑되는 검색된 모든 이름의 목록입니다.

자세한 내용은 KB0819618 문서를 참조하십시오.

표준화된 M애핑 테이블

정규화된 매핑 테이블에는 검색된 모든 이름과 각 매핑에 사용되는 정규화된 이름이 나열됩니다.

표준화된 매핑 필드

필드	설명
검색 이름	데이터베이스에서 정규화된 이름의 변형입니다.
표준화된 이름	검색된 이름이 매핑되는 표준화된 이름입니다.
테이블	이 이름이 저장되는 테이블입니다.
필드	이 이름이 저장되는 필드입니다.

표준화된 회사 이름 관련 목록

목록	설명
관련 매핑	선택한 기록과 동일한 정규화된 이름에 매핑되는 검색된 모든 이름의 목록입니다.

작업

목록	설명
discovered name 승격	정규화된 이름을 선택한 기록 및 관련 매핑 목록의 모든 기록에 대해 검색된 이름으로 바꿉니다.

정규화 속성

정규화 속성 양식에서 플러그인에 대해 구성 가능한 속성을 보고 변경할 수 있습니다 정규화 데이터 서비스 .

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

정규화 속성

필드	설명
회사를 참조하는 모든 테이블의 참조 한정자가 정규화된 필드를 사용하도록 업데이트됩니다.	예일 경우 회사의 모든 참조 필드(플랫폼 전체의 모든 테이블에 대해)는 정규화된 이름을 사용합니다. 이 서비스는 안내 설정에서 참조 한정자 업데이트 작업을 실행한 경우에만 작동합니다.
구성 항목의 제조업체 이름을 자동으로 정규화하는 비즈니스 규칙을 활성화합니다.	예일 경우 검색이 아닌 다른 메커니즘(예: 수동 임포트 세트)으로 구성 항목을 추가하거나 업데이트할 때 시스템에서 회사 이름을 정규화합니다.
검색을 활성화하여 제조업체 이름의 정규화 서비스를 사용합니다.	검색에서 제조업체 이름에 정규화된 회사 이름을 사용하도록 하려면 예를 선택합니다.
이 속성은 정규화 프로세스를 사용하거나 사용하지 않습니다.	정규화 데이터 서비스 프로세스를 사용하려면 예를 선택합니다. 사용하지 않도록 설정하려면 아니요를 선택합니다. 자세한 내용은 정규화 데이터 서비스 문서를 참조하십시오.
기존 표준 core_company 기록을 정규화합니다.	매핑이 있는 경우 예를 선택하여 기존의 정규화된 (canonical=true) 회사 기록을 정규화되지 않음 (canonical=아니오)으로 업데이트합니다. 자세한 내용은 KB0957144 문서를 참조하십시오.

정규화된 회사 이름 변경

정규화된 회사 이름은 여러 가지 방법으로 변경할 수 있습니다. 모든 경우에 해당 변경 내용은 해당 회사를 참조하는 모든 정규화된 필드에 영향을 미칩니다.

다음과 같은 몇 가지 옵션으로 정규화된 회사 이름을 변경할 수 있습니다.

- 정규화된 매핑 테이블에서 정규화된 이름 필드를 편집합니다. 이 방법이 선호됩니다.
- 정규화된 회사 이름 테이블을 편집합니다.
- 회사 [core_company] 테이블을 참조하는 테이블에서 회사 이름 필드를 편집합니다.

경고: 값이 정규화된 이름인 필드를 편집하면 매핑되는 모든 검색 이름의 정규화된 이름을 변경합니다.

정규화된 회사 이름 변경

정규화된 회사 이름 테이블의 기록을 편집하여 표준화된 회사 이름을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

정규화된 회사 이름 테이블에서 기록을 추가하고 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 정규화 데이터 서비스 〉 표준화된 매핑.
2. 바꾸려는 이름의 기록을 찾아 정규화된 이름 필드를 편집합니다.
   시스템은 정규화된 이름에 매핑되는 검색된 모든 이름에 대해 정규화된 회사 이름을 변경합니다.

부서 추가

부서는 사용자, 그룹 및 자산을 분류하는 또 다른 방법입니다. 부서를 추가하고 사용자에게 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.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 또는 관리자

이 태스크 정보
관리자는 단계에 나열된 모든 필드를 표시하도록 양식을 구성해야 할 수도 있습니다. 자세한 내용은 양식 개인 설정을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 부서 〉 C새 기록 생성.
2. 부서 이름, ID 및 설명을 입력하거나 수정합니다.
3. 부서와 연결된 회사를 선택합니다.
4. 옵션: 사용자 목록에서 부서장, 기본 연락처 또는 둘 다를 추가합니다.
5. 제출을 선택합니다.

그룹 작성 중

관리자는 하나 이상의 그룹에 사용자를 추가할 수 있습니다.

사용자 그룹 작성

그룹을 생성하고 역할을 할당합니다. 그룹에 할당된 사용자는 역할을 상속합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

   일부 필드는 양식을 개인화한 후에 표시됩니다. 양식을 개인화합니다 .

필드	설명
이름	그룹의 이름입니다.
관리자	그룹 관리자 또는 리더입니다.
유형	이 그룹의 범주입니다. 예를 들어 유형 카탈로그 로 지정된 그룹은 서비스 카탈로그 그룹이며 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정책 〉 이행 그룹 모듈. 자세한 내용은 할당 그룹 유형 구성 문서를 참조하십시오. 유형 필드를 추가하기 위해 폼을 개인화 해야 할 수 있습니다. 작업 관리 플러그인을 활성화하면 유형 필드가 자동으로 추가됩니다. 주: ITIL은 그룹 유형이 비어 있는 그룹에 대해 추가됩니다. 또한 작업에 대한 기본 참조 한정자를 사용하면 이러한 그룹이 작업 및 기타 작업 유형을 그룹에 할당할 수 있습니다.
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 상위 그룹의 구성원이 아닙니다. 예를

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

필드	설명
	들어 인시던트가 상위 그룹에 할당되고 할당 대상 조회 아이콘을 선택하면 상위 그룹의 구성원만 사용할 수 있습니다. 하위 그룹의 구성원을 사용할 수 없습니다.
활성	그룹이 활성 상태인지 또는 비활성 상태인지 나타내는 확인란입니다. 비활성 그룹은 이미 그룹을 참조하고 있는 참조 필드에 계속 표시되지만 다음의 관리자가 아닌 사용자는 볼 수 없습니다. ○ 그룹 목록 ○ 참조 필드의 참조 조회 목록 ○ 참조 필드에 입력할 때 표시되는 그룹의 자동 완성 목록
관리자 제외	그룹 관리자가 이메일 알림을 수신할지 여부를 제어하는 확인란입니다.
구성원 포함	누군가 그룹 이메일 주소로 이메일을 보낼 때 그룹 구성원이 개별 이메일을 받을지 여부를 제어하는 확인란입니다. 이 기능의 유일한 예외는 승인 알림입니다. 이 경우 그룹의 모든 구성원이 구성원 포함 선택과 관계없이 승인 알림을 받습니다. 자세한 내용은 알림 받기 를 참조하십시오.
설명	그룹에 대한 유용한 정보입니다.

4. 옵션: 그룹을 제거하거나 숨깁니다.

a. 주: 참조 필드에서 그룹을 선택할 때 숨겨진 그룹의 사용자만 숨겨진 그룹을 볼 수 있습니다.

그룹 양식에 ## 레이블이 지정된 참/거짓 필드를 작성합니다.
필드 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 테이블에 필드 추가 및 사용자 지정
시스템이 사용자 **[sys_user_group]** 테이블에 **u_hidden**라는 필드를 생성하고 숨김 확인란을 사용하여 숨겨진 그룹을 지정할 수 있도록 합니다.

b. 다음 스크립트를 사용하여 〔sys_user_group〕(그룹) 테이블에 새 before query 비즈니스 규칙을 생성합니다.

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
 gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see hidden groups...
  qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless in the hidden group
}
```

주: 자세한 내용은 이전 비즈니스 규칙 쿼리 문서를 참조하십시오.

결과
사용자 그룹은 제공한 구성에 따라 생성됩니다.

주:

glide.ui.schedule_job_for_group_parent_change true로 설정된 경우 상위 그룹을 제거하면 상위 그룹의 역할이 하위 그룹에 비동기적으로 추가됩니다.
glide.ui.schedule_job_for_group_parent_change false로 설정하면 상위 그룹이 제거될 때 상위 그룹의 역할이 하위 그룹에 동기적으로 추가됩니다.

그룹에 사용자 추가

사용자가 그룹에 할당된 모든 역할을 상속할 수 있도록 그룹에 사용자를 추가합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin

이 태스크 정보
관리자가 아닌 사용자인 경우 관리자 역할이 포함된 그룹에 사용자를 추가할 수 없습니다. 마찬가지로 security_admin 역할이 없는 경우 security_admin 역할이 포함된 그룹에 사용자를 추가할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 그룹 이름을 선택합니다.
3. 그룹 구성원 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 컬렉션 목록에서 하나 이상의 이름을 선택합니다.
5. 추가 및 저장을 선택합니다.
6. 옵션: 역할이 변경된 경우 그룹에서 사용자를 제거합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
   b. 그룹 이름을 선택합니다.
   c. 그룹 구성원 관련 목록에서 제거할 각 그룹 구성원 이름 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   d. **Actions on selected** rows(선택한 행에 대한 작업) 메뉴에서 Delete(삭제)를 선택합니다.

   주: 삭제를 선택하기 전에 먼저 그룹에서 제거하려는 사용자가 포함된 행을 올바르게 선택했는지 확인하십시오.

할당 그룹 유형 구성

유형 필드를 사용하여 그룹 범주를 정의합니다. 정의된 범주에서는 참조 한정자를 사용하여 그룹 유형을 기준으로 할당 그룹을 필터링할 수 있습니다.

예를 들어 인시던트 양식에서 할당 그룹을 선택할 때 유형을 사용하여 일반적으로 인시던트 관리 프로세스에 관여하는지 여부에 따라 그룹을 필터링할 수 있습니다. 네트워크 또는 지원 센터와 같은 그룹은 일반적으로 관련된 대로 표시됩니다. HR 또는 New York 같은 그룹은 생략됩니다.

기본 시스템에는 다음 항목이 제공됩니다.

- 카탈로그, **itil** 및 설문 조사 유형입니다.
- 〔task.assignment_group〕의 참조 한정자는 **[Type] [equals] [itil]**을 필터링합니다.
- 동적 필터 만들기 옵션을 사용하여 그룹 유형에 대해 필터링할 때 명명된 *GetGroupFilter* 참조 한정자를 사용할 수 있습니다.

주: 딕셔너리 무효화를 사용하면 관리자가 간단한 참조 한정자 무효화를 사용하여 확장 테이블에서 그룹 유형을 필터링할 수 있습니다.

그룹 유형 추가

그룹 유형을 추가하여 작업에 대한 할당 그룹을 필터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보
유형 필드를 표시하도록 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 개인화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 그룹 기록을 선택합니다.
3. 유형 옆에 있는 잠금 아이콘을 선택합니다.
4. 선택 필드 옆에 있는 조회 아이콘을 선택합니다.
   그룹 유형 대화 상자가 열립니다.
5. 다음 단계를 완료합니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 그룹 유형 이름과 설명을 입력합니다.

      Example
      예를 들어, 그룹의 유형을 인시던트 및 문제로 정의하려면 인시던트, 문제를 입력합니다.

      Example
      제출을 선택합니다.

   그룹 양식이 새 유형이 나열된 상태로 다시 열립니다.
6. 옵션: 필요한 경우 그룹 유형을 추가합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

그룹 유형 할당

그룹 유형을 할당하여 작업에 대한 할당 그룹을 필터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹 을 클릭하고 원하는 그룹을 선택합니다.
2. 유형 옆에 있는 잠금 아이콘을 선택합니다.
3. 선택 필드 옆의 조회 아이콘을 선택하고 하나 이상의 그룹 유형을 선택합니다.

   주: `task.assignment_group`의 기본 동작은 그룹 유형이 정의된 그룹을 필터링하는 것이므로 그룹에 유형을 추가하면 작업의 할당 그룹 필드에서 필터링됩니다. 동작을 변경하려면 참조 한정자를 설정합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

역할 관리

관리자는 특정 권한을 부여하는 역할을 생성하고 구성하여 해당 역할을 가진 사용자와 그룹이 수행할 수 있는 작업을 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.

모든 ServiceNow 역할

이 필터링 가능한 테이블을 사용하여 ServiceNow 인스턴스에서 사용되는 전체 역할 목록을 검토합니다. 이 테이블에는 설치된 플러그인에 의해 추가된 역할뿐만 아니라 모든 기본 시스템 역할에 대한 중요한 상세 정보가 포함되어 있습니다.

제품

제품	역할
AWA	AWA 관리자 〔awa_manager〕 AWA 통합 사용자 [awa_integration_user] AWA 에이전트 [awa_agent] AWA 관리자 [awa_admin]
고객 서비스 관리	서비스 관리 파트너 〔sn_esm_partner〕 고객 [sn_customerservice.customer] 소비자 서비스 에이전트 [sn_customerservice.consumer_agent] 서비스 관리 사용자 관리자 [sn_esm_user_admin] 고객 서비스 관리자 [sn_customerservice_manager] 서비스 관리 관리자 [sn_esm_admin] 소비자 [sn_customerservice.consumersn_customerservice.consume 서비스 관리 사용자 [sn_esm_user] 고객 서비스 에이전트 [sn_customerservice_agent] 파트너 관리자 [sn_customerservice.partner_admin] 서비스 관리 파트너 관리자 [sn_esm_partner_admin] CSM 웹 서비스와 관련된 REST API의 역할 [csm_ws_integration] 파트너 [sn_customerservice.partner] 고객 케이스 관리자 [sn_customerservice.customer_case_manager] NoRoleName [No_Role_Name] 서비스 관리 에이전트 [sn_esm_agent]

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

제품

제품	역할
	고객 관리자 [sn_customerservice.customer_admin]
문서 인텔리전스	문서 인텔리전스 관리자〔sn_docintel.admin〕 문서 인텔리전스 추출 에이전트 [sn_docintel.extraction_agent] 문서 인텔리전스 뷰어 [sn_docintel.viewer] 문서 인텔리전스 관리자 [sn_docintel.manager] 문서 인텔리전스 생성 에이전트 [sn_docintel.creation_agent]
문서 서비스	관리자〔platform_document_management_admin〕
Hermes 메시징 서비스	관리자〔hermes_admin〕 Kafka 네임스페이스 관리자 [kafka_namespace_admin] Kafka 관리자 [kafka_admin]
IDR	관리자〔idr_admin〕 REST [idr_rest] [idr_read] 읽기
지식 관리	KCS 기고자〔kcs_contributor〕 지식 관리자 [knowledge_admin] 지식 관리자 [knowledge_manager] KCS 게시자 [kcs_publisher] KCS 후보 [kcs_candidate] 지식 도메인 전문가 [knowledge_domain_expert] 지식 그룹 구성원 [knowledge_group_member] 지식 그룹 관리자 [knowledge_group_manager] 관리자 [admin] 지식 [knowledge]
MetricBase	관리자〔clotho_admin〕 REST 넣기 [clotho_rest_put]

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

제품

제품	역할
	REST 누적 [clotho_rest_accumulate] 플러스 라이터 [mbplus_writer] 플러스 리더 [mbplus_reader]
예측 인텔리전스	ML 레이블 지정기 〔ml_labeler〕 ML 보고서 사용자 [ml_report_user] ML 관리자 [ml_admin]
보고	그룹 보고서 사용자 〔report_group〕 보고서 스케줄러 [report_scheduler] 보고서 설명 관리자 [report_description_admin] 보고서 관리자 [report_admin] 전역 보고서 사용자 [report_global] 사용자 보고 [report_user]
서비스 카탈로그	관리자 〔admin〕 카탈로그 작성기 편집기 [catalog_builder_editor] 카탈로그 편집자 [catalog_editor] 카탈로그 매니저 [catalog_manager] 카탈로그 관리자 [catalog_admin]
서비스 포털	관리자 〔sp_admin〕 공지 관리자 [announcement_admin] 포털 분석 관리자 [portal_analytics_admin] 포털 분석 뷰어 [portal_analytics_viewer]
작업 인텔리전스	작업 인텔리전스 관리자 〔tia_admin〕 Task Intelligence 사용자 [tia_user] 작업 인텔리전스 분석가 [tia_analyst]
가상 에이전트	〔now.assist.creator〕 채팅 분석 관리자 [chat_analytics_admin] UI Builder 관리자 [ui_builder_admin] 가상 에이전트 관리자 [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.

제품

제품	역할
	채팅 분석 뷰어 [chat_analytics_viewer] UI Builder 관리자 [ui_builder_admin] 가상 에이전트 관리자 [virtual_agent_admin] 채팅 분석 관리자 [chat_analytics_admin] 채팅 분석 뷰어 [chat_analytics_viewer] 문제 자동 해결 관리자 [iar_admin] Automated Test Framework Designer [atf_test_designer] 관리자 [nlu_admin] 관리자 [virtual_agent_admin] [action_designer] 외부 애플리케이션 설치 관리자 [external_app_install_admin] 셀프 서비스 관리자 [sn_ssa_core.self_service_manager] 현지화 편집기 [localization_editor] 현지화 이행자 [localization_fulfiller] 이미지 관리자 [image_admin] ACE(자동화된 고객 경험) 사용자 [sn_ace.ace_user] 활동 구독 관리자 [actsub_admin] 대화형 인터페이스 안내 설정 관리자 [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin] 가상 에이전트 브랜딩 [va_branding] 현지화 요청자 [localization_requestor] 가상 에이전트 브랜딩 [va_branding] 검색 애플리케이션 관리자 [search_application_admin] 채팅 분석 관리자 [chat_analytics_admin] 관리자 [evam_admin] 관리자 [evam_admin] 현지화 요청자 [localization_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.

제품

제품	역할
	활동 구독 관리자 [actsub_admin] [action_designer] 채팅 설문 조사 관리자 [chat_survey_admin] 플로우 디자이너 [flow_designer]

기본 시스템 역할

관리자는 하나 이상의 기본 시스템 사용자 역할을 할당하여 기본 시스템 플랫폼 기능 및 애플리케이션에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

사용자별 구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하여 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 문의하십시오.

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

관리자 **[admin]**

관리자 역할입니다. 관리자는 ACL(접근 제어 목록) 규칙을 재정의하고 모든 역할 검사를 통과할 수 있기 때문에 이 역할은 모든 시스템 기능, 함수 및 데이터에 액세스할 수 있습니다. 더 많은 대상 역할을 사용할 수 있는 경우 사용자에게 이 역할을 할당하지 마십시오.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- ais_admin
- announcement_admin
- 카탈로그
- catalog_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_lookup_admin
- catalog_template_editor
- chat_admin
- evam_admin
- image_admin
- import_admin
- import_scheduler
- import_set_loader
- import_transformer
- live_feed_admin
- ml_admin
- ml_labeler
- nlu_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.

- nlu_editor
- nlu_user
- pa_data_collector
- pa_viewer
- personalize_dictionary
- platform_ml_create
- platform_ml_read
- platform_ml_write
- search_application_admin
- search_relevancy_model_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_employee.admin
- sn_hr_sp.admin
- sn_hr_sp.esc_admin
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_reader
- sn_templated_snip.template_snippet_writer
- sp_admin
- taxonomy_admin
- user_criteria_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

이 권한은 신중하게 부여해야 합니다. HR 기록과 같이 보호해야 하는 중요한 정보가 있는 경우 해당 영역에 대한 사용자 지정 관리자 역할을 생성합니다. 해당 기록을 볼 수 있는 권한이 있는 모든 사용자가 관리자 역할을 하도록 교육합니다. 또한 특수 관리 역할에 유의하십시오.

주: 키 관리 프레임워크와 관련된 역할을 가진 사용자는 kmf_admin 역할을 가진 관리자만 수정할 수 있습니다. KMF 역할에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 키 관리 프레임워크와 함께 설치되는 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.

에이전트 관리자 **[agent_admin]**

에이전트 관리자는 내장 시스템 에이전트를 다운로드하고 관리할 수 있습니다. MID 서버 관련 스크립트를 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- agent_security_admin
- view_changer

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

AI 검색 관리자 **[ais_admin]**

AI 검색 관리자는 다음을 통해 인덱싱 및 검색 설정과 로그 메시지를 쿼리, 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다. AI 검색 신청.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

애플리케이션 클라이언트 회사 설치 관리자 **[app_client_company_installer]**

app_client_company_installer 역할이 할당된 사용자는 현재 로그인한 인스턴스와 동일한 회사를 포함하는 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 역할을 할당하면 현재 인스턴스와 연결된 회사의 애플리케이션을 처음으로 설치할 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자는 다른 회사의 애플리케이션을 설치할 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.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

애플리케이션 클라이언트 사용자 **[app_client_user]**

애플리케이션 클라이언트 사용자는 현재 로그인한 인스턴스와 동일한 회사를 포함하는 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

승인 관리자 **[approval_admin]**

승인 관리자는 자신에게 직접 할당되지 않은 승인 요청을 보거나 수정할 수 있습니다. approver_user 역할을 사용하여 승인자가 자신에게 직접 할당된 요청만 보거나 수정할 수 있도록 합니다.

이행자는 구독하는 제품 내에서 승인할 수 있습니다(ITSM 이행자는 ITSM 내에서 승인). 이 승인은 플랫폼에서 또는 이메일을 통해 이루어질 수 있습니다. 추가 권리가 필요하지 않습니다.

이행자는 구독한 제품 이외에는 승인할 수 없습니다(구매 내에서 ITSM 이행자 승인, GRC 등). 이 승인에는 사용자에 대한 추가 승인 권리가 필요합니다.

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.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

승인 사용자 **[approver_user]**

승인자 사용자는 자신에게 라우팅된 승인 요청을 수정할 수 있습니다. 또한 요청자의 모든 기능도 갖추고 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

이 역할과 관련된 수수료가 있습니다. 조직에 적절한 권리가 있는지 확인하지 않고 사용자에게 할당하지 마세요.

자산 사용자 **[asset]**

자산 사용자는 하드웨어 및 소프트웨어 자산을 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user
- financial_mgmt_user
- cmdb_read

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

- contract_manager
- category_manager

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

할당 규칙 관리자 **[assignment_rule_admin]**

할당 규칙 관리자는 할당 규칙을 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

비즈니스 프로세스 관리자 **[business_process_admin]**

비즈니스 프로세스 관리자는 비즈니스 프로세스에서 모든 기록과 해당 관계를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다.

GRC(거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스)의 컨텍스트에서 GRC 애플리케이션과 해당 설정을 관리하는 sn_grc.admin 역할이 있는 사용자는 자동으로 이 역할에 액세스할 수 있습니다. 이 액세스 권한을 통해 GRC 관리자는 다른 GRC 테이블과 비슷한 비즈니스 프로세스와 해당 기록을 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: business_process_manager.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 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.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

이 역할은 관리자로서 비즈니스 프로세스에 대한 철저한 정보와 교육을 받은 사용자에게 할당됩니다. 없음.

비즈니스 프로세스 관리자 **[business_process_manager]**

비즈니스 프로세스 관리자는 모든 비즈니스 프로세스를 생성, 읽기 및 업데이트하고 비즈니스 프로세스와 다른 기록의 관계를 관리할 수 있습니다. 이 역할은 보통 전문가이며 조직의 여러 비즈니스 프로세스를 관리하는 비즈니스 프로세스 관리자에게 할당됩니다. 일반적으로 다른 직원과 함께 작업하고 비즈니스 프로세스에 대한 전문가인 사용자에게 이 역할을 할당합니다.

GRC의 컨텍스트에서 sn_grc.manager 역할이 있는 사용자는 이 역할을 자동으로 상속하여 전체 조직의 비즈니스 프로세스를 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - business_process_user.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

비즈니스 프로세스 사용자 **[business_process_user]**

비즈니스 프로세스 사용자는 사용자가 소유한 비즈니스 프로세스를 업데이트할 수 있으며 모든 비즈니스 프로세스를 읽을 수도 있습니다. 이 역할은 해당 프로세스 소유자에게 할당해야 합니다. 조직의 비즈니스 프로세스를 보고 더 잘 이해해야 하는 사용자에게도 이 역할을 제공할 수 있습니다.

GRC의 컨텍스트에서 sn_risk.user 역할을 가진 사용자에게 이 역할이 자동으로 할당됩니다. 이 역할을 통해 사용자는 자신이 소유한 비즈니스 프로세스를 관리하고 모든 비즈니스 프로세스를 읽을 수 있습니다.

역할 포함

역할 cmdb_read에 포함된 역할 목록입니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

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

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

카탈로그 관리자 [catalog_admin]

카탈로그 관리자는 카탈로그 범주 및 항목을 비롯한 Service Catalog 애플리케이션을 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- user_criteria_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_template_editor
- 카탈로그
- catalog_lookup_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

카탈로그 편집자 [catalog_editor]

카탈로그 편집자는 자신에게 할당된 범주 내에서 항목을 만들고, 수정하고, 게시할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

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

아니요

특별 고려 사항

안 함

카탈로그 항목 디자이너 [catalog_item_designer]

카탈로그 항목 디자이너는 범주 요청의 상태를 볼 수 있습니다. 이 역할은 사용자가 항목 디자이너 범주를 요청할 때 자동으로 부여됩니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

카탈로그 매니저 [catalog_manager]

카탈로그 관리자는 카탈로그 편집자를 보고 범주에 할당할 수 있습니다. 또한 범주 내에서 항목을 생성, 수정 및 게시할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

카탈로그 사용자[catalog]

카탈로그 사용자는 모든 Service Catalog 요청, 작업, 항목에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한을 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.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

- 카탈로그 요청 승인자 > $1000
- 판매용 카탈로그 요청 승인자
- 현장 서비스

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

범주 관리자 **[category_manager]**

범주 관리자는 모델 범주를 만들고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - model_manager.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

CMDB 관리자 **[sn_cmdb_admin]**

CMDB(Configuration Management Data Base) 관리자는 CMDB 작업 공간과 상호작용하는 데 필요한 핵심 역할입니다. CMDB 관리자는 CMDB 작업 공간 내의 모든 CMDB 데이터, 도구 및 UI에 액세스할 수 있습니다.이 역할을 가진 사용자는 클래스 관리자 및 App Service 요구 사항과 같이 편집기가 할 수 없는 정책을 설정할 수 있습니다.

CMDB 작업 공간에서 드릴다운할 때 CMDB 관리자, CMDB 편집자 또는 CMDB 사용자 역할 외에 특정 역할이 필요한 대시보드와 목록 뷰가 있습니다.

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.

- canvas_admin
- cmdb_ms_admin
- data_manager_admin
- sn_cmdb_editor

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

CMDB 중복 제거 관리자 [cmdb_dedup_admin]

CMDB 중복 제거 관리자는 CMDB 중복 제거 작업을 검토하고 정정할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - cmdb_read.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

CMDB 편집기 [sn_cmdb_editor]

CMDB 작업 공간과 상호작용하는 데 필요한 핵심 역할입니다. CMDB 편집자는 CMDB 기록을 생성, 편집 및 삭제할 수 있지만 CMDB 작업 공간 내의 데이터 관리자, 클래스 관리자와 같은 정책을 변경할 수는 없습니다.

CMDB 작업 공간에서 드릴다운할 때 주요 CMDB 관리자, CMDB 편집자 또는 CMDB 사용자 역할 외에 특정 역할이 필요한 몇 가지 대시보드와 목록 뷰가 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- cmdb_ms_editor
- sn_cmdb_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.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

CMDB 다중 소스 관리자 [cmdb_ms_admin]

CMDB 다중 소스 관리자는 쿼리를 작성 및 실행하고 CMDB 360 속성을 수정할 수 있습니다. cmdb_ms_write 역할을 포함합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - cmdb_ms_editor.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

CMDB 다중 소스 편집기 [cmdb_ms_editor]

CMDB 다중 소스 편집자는 CMDB 기록을 생성하고 쿼리, 읽기 및 쓸 수 있지만 재계산 작업은 수행할 수 없습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - cmdb_ms_user.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

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

CMDB 다중 소스 사용자 [cmdb_ms_user]

CMDB 다중 소스 사용자는 다중 소스 쿼리에 대한 읽기 및 실행 액세스 권한을 갖습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - cmdb_read.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

CMDB 독자 [cmdb_read]

CMDB 판독기 사용자는 CMDB 계층 구조에서 데이터를 읽을 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

CMDB 사용자 [sn_cmdb_user]

CMDB 작업 공간과 상호작용하는 데 필요한 핵심 역할입니다. CMDB 사용자는 CMDB 작업 공간 내의 CMDB 데이터 및 기본 UI에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 갖습니다.

CMDB 작업 공간에서 드릴다운할 때 주요 CMDB 관리자, CMDB 편집자 또는 CMDB 사용자 역할 외에 특정 역할이 필요한 몇 가지 대시보드와 목록 뷰가 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- app_service_user
- canvas_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.

- cmdb_ms_user
- cmdb_query_builder
- data_manager_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

계약 관리자 **[contract_manager]**

계약 관리자는 계약 관리 애플리케이션을 통해 계약을 생성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- canvas_user
- financial_mgmt_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

CreateNow 무제한 **[unlimited_createnow]**

CreateNow 무제한 라이센스 사용자를 위한 역할입니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 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.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

데이터 분류 관리자 **[data_classification_admin]**

데이터 분류 관리자는 데이터 분류 애플리케이션, 데이터 분류 코드 설정 및 할당의 모든 측면을 관리합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - data_classification_auditor.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

데이터 분류 감사자 **[data_classification_auditor]**

데이터 분류 감사자는 데이터 분류 코드 할당을 감사합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

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

엔터프라이즈 CMDB 관리자 [ecmdb_admin]

엔터프라이즈 CMDB 관리자는 관리 작업을 수행하고 엔터프라이즈 CMDB의 테이블과 기록에 액세스할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - cmdb_read.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

필터 관리자 [filter_admin]

필터 관리자는 필터 [sys_filter] 기록을 생성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- filter_global
- filter_group

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

필터 그룹 사용자 [filter_group]

필터 그룹 사용자는 사용자가 구성원으로 속해 있는 그룹에 속하는 필터를 만들 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

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

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

게이지 메이커 [gauge_maker]

게이지 제작자는 보고서에서 게이지를 만들 수 있습니다. 부터 Helsinki보고서는 더 이상 게이지로 만들어지지 않습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

전역 필터 사용자 [filter_global]

전역 필터 사용자는 전역 필터 [sys_filter] 기록을 생성할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

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.

특별 고려 사항

안 함

전역 템플릿 편집기 **[template_editor_global]**

template_editor_global 역할을 가진 사용자는 전역에서 사용할 템플릿을 만들 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

그룹 템플릿 편집기 **[template_editor_group]**

template_editor_group 역할을 가진 사용자는 그룹에 대한 템플릿을 생성할 수 있습니다. (사용자에게 template_read_global 역할도 할당해야 합니다.)

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

가이드가 있는 둘러보기 관리자 **[guided_tour_admin]**

가이드가 있는 둘러보기 관리자는 가이드가 있는 둘러보기[sys_embedded_tour_guide] 기록을 생성, 수정, 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할 - sn_tourbuilder.tour_admin에 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.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

이미지 관리자 **[image_admin]**

이미지 관리자는 이미지 [db_image] 기록을 생성, 수정 및 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

가장자 **[impersonator]**

가장자는 사용자를 가장할 수 있습니다.

⚠ 경고: 이 역할은 관리자 사용자 가장을 활성화하지 않습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

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

아니요

특별 고려 사항

가장에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 기본 시스템 역할.

임포트 관리자 **[import_admin]**

임포트 관리자는 임포트 세트 [sys_import_set] 기록 및 임포트의 모든 측면을 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- import_set_loader
- import_transformer
- import_scheduler

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

임포트 스케줄러 **[import_scheduler]**

임포트 스케줄러는 임포트를 예약할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

⚠ 경고: 이 역할은 신중하게 부여해야 합니다. import_scheduler 관리자 수준 권한으로 스크립트를 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.

임포트 세트 로더 **[import_set_loader]**

임포트 세트 로더 사용자는 임포트 세트 [sys_import_set] 기록을 로드할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

임포트 변환기 **[import_transformer]**

임포트 변환기 사용자는 임포트 세트 변환 맵 [sys_transform_map] 기록을 관리하고 변환을 실행할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

인벤토리 관리자 **[inventory_admin]**

인벤토리 관리자는 재고 보관실, 재고 모델, 재고 규칙을 관리합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- inventory_user
- canvas_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.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

인벤토리 사용자 **[inventory_user]**

인벤토리 사용자는 재고 정보에 액세스할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

ITIL

정보 기술 인프라 라이브러리(ITIL) 사용자는 인시던트, 문제, 변경 사항을 열고 업데이트하고 종결하고 CMDB 기능과 관련된 일부 규칙, 정의 및 CI를 읽을 수 있습니다. 이 역할은 기본 시스템 기술자 역할입니다. ITIL 역할을 가진 사용자는 작업을 할당할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- agent_workspace_user
- app_service_user
- cmdb_query_builder
- cmdb_read
- dependency_views
- email_composer
- snc_platform_rest_api_access

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

- sn_change_write
- sn_comm_management.comm_plan_viewer
- sn_gd_guidance.guidance_user
- sn_incident_write
- sn_nb_action.next_best_action_user
- sn_problem_write
- sn_request_write
- sn_sow.sow_list
- sn_sow.sow_user
- sn_sttrm_condition_read
- survey_reader
- template_editor
- tracked_file_reader
- view_changer
- viz_creator

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

- 현장 서비스
- 카탈로그 요청 승인자 > $1000
- 판매용 카탈로그 요청 승인자

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

ITIL 관리자 [itil_admin]

ITIL 관리자는 인시던트, 문제, 변경 및 기타 관련 기록을 삭제할 수 있습니다. 이 역할은 팀장을 위한 것입니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

그룹

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

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

보다 특수한 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

지식 **[knowledge]**

지식 사용자는 지식 관리 문서를 쓰고 편집하고 검토할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

지식 관리자 **[knowledge_admin]**

지식 관리자는 지식베이스를 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할 - 지식에 포함된 역할 목록입니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 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.

목록 업데이트 프로그램 **[list_updater]**

목록 업데이트 프로그램 사용자는 목록에서 전체 목록 업데이트 및 선택 항목 업데이트 메뉴 옵션을 선택할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

유지관리

이 역할은 사용하도록 예약되어 ServiceNow 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

이 역할은 할당하거나 가장할 수 없으며 사용하도록 예약 ServiceNow 되어 있습니다.

MID 서버 **[mid_server]**

MID Server 사용자는 MID Server가 일반적으로 사용하는 테이블에 액세스할 수 있습니다. 이 역할은 MID 서버에 부여되어야 합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록(soap)입니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 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.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

이 역할은 MID Server가 인스턴스와 상호작용할 수 있도록 작성된 사용자 계정에 할당되어야 합니다. 자세한 내용은 MID 서버 사용자를 생성하고 역할 부여 문서를 참조하십시오.

모델 관리자 **[model_manager]**

모델 관리자는 기본 모델 [cmdb_model] 기록을 생성, 수정 및 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - catalog_editor.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

개인화 **[personalize]**

개인화 역할을 가진 사용자는 폼, 목록, 규칙, 컨트롤 및 스크립트를 개인화할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- personalize_control
- personalize_rules
- personalize_dictionary
- personalize_choices
- personalize_styles
- personalize_responses
- personalize_list
- personalize_form

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 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.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

선택 개인화 **[personalize_choices]**

personalize_choices 역할에 할당된 사용자는 목록 필드의 선택 항목을 개인화할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

컨트롤 개인화 **[personalize_control]**

컨트롤 개인화 사용자는 필터, 링크, 버튼 등과 같은 목록의 컨트롤을 개인화할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

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

딕셔너리 개인화 **[personalize_dictionary]**

personalize_dictionary 역할을 가진 사용자는 딕셔너리 항목과 레이블을 개인화할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

양식 개인화 **[personalize_form]**

personalize_form 역할을 가진 사용자는 양식을 개인화할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

목록 개인화 **[personalize_list]**

personalize_list 역할을 가진 사용자는 목록을 개인화할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 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.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

응답 개인화 **[personalize_responses]**

personalize_form 역할을 가진 사용자는 추가 의견 필드와 같은 제안 필드에 대해 미리 정의된 응답을 개인화할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

개인화 규칙 **[personalize_rules]**

규칙 개인화 사용자는 비즈니스 규칙과 스크립트를 개인화할 수 있습니다. 이 역할에는 규칙 및 스크립트에 대한 선택적인 관리 액세스 권한을 부여하는 추가 역할이 포함됩니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- ui_action_admin
- business_rule_admin
- client_script_admin
- ui_policy_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

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

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

이 역할에 포함된 모든 역할에 액세스할 필요가 없는 사용자에게는 이 역할을 부여하지 마십시오.

스타일 개인화 **[personalize_styles]**

personalize_styles 역할을 가진 사용자는 필드 스타일을 개인화할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

UI 개인화 **[personalize_ui]**

personalize_ui 역할을 가진 사용자는 폼과 목록을 개인화할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- personalize_form
- personalize_list

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

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

플랫폼 **REST API** 액세스**[snc_platform_rest_api_access]**

플랫폼 REST API에 액세스할 수 있습니다. 이 역할은 ITIL [itil] 역할에 포함되어 있습니다.

- 테이블 API
- 임포트 세트 API
- 집계 API
- 첨부 파일 API

역할 포함
: 역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹
: 기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함
: 역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항
: 안 함

공개 **[public]**

public 역할로 기능에 액세스하는 데 로그인이 필요하지 않습니다.

역할 포함
: 역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹
: 기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함
: 역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항
: 안 함

릴리스 관리자 **[release_admin]**

릴리스 관리자는 릴리스의 릴리스 이력을 편집할 수 있습니다.

역할 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.

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

보고서 관리자 **[report_admin]**

보고서 관리자는 모든 보고서를 관리, 공유, 게시 및 예약할 수 있습니다. 이 역할이 할당된 사용자는 다음에 액세스할 수 있습니다. 보고서 〉 관리 모든 보고서 관련 객체를 모듈화하고 관리합니다. report_admin 역할은 다른 모든 보고서 역할을 상속합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- gauge_maker
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

보고서 별칭 관리자 **[report_alias_admin]**

보고서 별칭 관리자는 필드 및 값 별칭을 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.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

전역 보고서 **[report_global]**

보고서 전역 사용자는 모든 사용자와 공유되는 보고서(전역에 나열됨)를 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - report_user.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

보고서 그룹 **[report_group]**

보고서 그룹 사용자는 자신에게 공유된 보고서(그룹에 나열됨)를 관리하고 공유할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - report_user.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

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.

특별 고려 사항

안 함

보고서 게시자 **[report_publisher]**

보고서 게시자 사용자는 관리할 수 있는 모든 보고서를 게시할 수 있습니다. 보고서를 게시하면 해당 보고서에 대한 공개 링크가 생성됩니다. 이 역할을 가진 사용자에게는 보고서를 생성, 편집 및 공유할 수 있는 권한을 부여하는 다른 역할도 있어야 합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - report_user.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

보고서 스케줄러 **[report_scheduler]**

보고서 스케줄러 사용자는 관리할 수 없는 보고서를 포함하여 볼 수 있는 모든 보고서의 이메일을 예약할 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자에게는 보고서를 생성, 편집 및 공유할 수 있는 권한을 부여하는 다른 역할도 있어야 합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - report_user.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

사용자 보고 **[report_user]**

보고서 사용자는 자신에게 공유된 보고서를 만들고 볼 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자는 자신에게 공유된 보고서를 공유, 편집 또는 삭제할 수 없습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록 - viz_creator.

그룹

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

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

스크립트 수정 관리자 **[script_fix_admin]**

스크립트 수정 관리자는 수정 스크립트를 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

검색 애플리케이션 관리자 **[search_application_admin]**

검색 애플리케이션 관리자는 검색 사용자 경험 관련 구성 테이블을 삽입, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다.

- sys_search_context_config
- sys_search_source
- m2m_search_context_config_search_source
- sys_search_facet
- sys_search_filter

검색 애플리케이션 관리자에게는 AI 검색 구성을 사용할 수 있는 ais_admin 역할이 부여됩니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- ais_admin
- personalize_dictionary

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

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

SOAP [soap]

SOAP 역할을 가진 사용자는 스크립트를 실행할 뿐만 아니라 모든 테이블에서 레코드를 쿼리, 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

SOAP 작성 [soap_create]

soap_create 역할을 가진 사용자는 모든 테이블과 열에 기록을 만들 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

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

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

SOAP 삭제 [soap_delete]

soap_delete 역할을 가진 사용자는 모든 테이블과 열에서 기록을 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

SOAP ECC [soap_ecc]

soap_ecc 역할을 가진 사용자는 외부 통신 채널(ECC) 큐 테이블에서만 쿼리, 생성 및 업데이트할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

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

안 함

SOAP 쿼리 [soap_query]

soap_query 역할을 가진 사용자는 모든 테이블과 열의 기록을 쿼리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

SOAP 쿼리 업데이트 [soap_query_update]

soap_query_update 역할을 가진 사용자는 모든 테이블과 열을 쿼리하고 업데이트할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- soap_query
- soap_update

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

SOAP 스크립트 [soap_script]

soap_script 역할이 할당된 사용자는 **script.do** 통해 비즈니스 규칙 엔드포인트 기능을 실행할 수 있습니다.

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.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

SOAP 업데이트 [soap_update]

soap_update 역할을 가진 사용자는 모든 테이블과 열의 기록을 업데이트할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

설문 조사 관리자 [survey_admin]

설문 조사 관리자는 자신 및 다른 사람이 만든 모든 설문 조사, 정의, 질문 및 인스턴스를 볼 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자는 설문 조사 애플리케이션 메뉴의 모든 모듈을 사용할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

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

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

설문 조사 작성자 **[survey_creator]**

설문 조사 작성자는 자신이 만든 설문 조사의 정의, 질문 및 인스턴스를 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록 - 설문 조사 작성자.

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

설문 조사 독자 **[survey_reader]**

설문 조사 독자는 설문 조사와 관련 정보(예: 설문 조사 응답, 설문 조사 그룹, 성과표 및 보고서)를 볼 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자는 설문 조사 또는 설문 조사 응답을 변경하거나 수정할 수 없습니다.

역할 포함

역할 - sn_bm_client.benchmark_data_viewer 내에 포함된 역할 목록입니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 편집자 **[task_editor]**

작업 편집자는 보호된 작업 필드를 편집할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

템플릿 편집기 **[template_editor]**

템플릿 편집자는 개인용 템플릿을 생성하고 개인 템플릿을 수정하거나 삭제할 수 있습니다. 이 역할은 기본 시스템의 itil 역할에 포함되어 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

템플릿 스케줄러 **[template_scheduler]**

템플릿 스케줄러는 템플릿 기반 기록 생성을 예약할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

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

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

텍스트 검색 관리자 **[text_search_admin]**

텍스트 검색 관리자는 전역 텍스트 검색 그룹 및 테이블을 사용자 지정할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

시간 카드 관리자 **[timecard_admin]**

시간 카드 관리자는 모든 시간 카드 기록에 접근할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- timecard_approver
- timecard_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

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.

특별 고려 사항

없음.

시간 카드 승인자 **[timecard_approver]**

시간 카드 승인자는 사용자의 시간 카드를 승인하거나 거부합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- pa_viewer
- timecard_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

시간 카드 사용자 **[timecard_user]**

시간 카드 사용자는 직접 시간 카드를 만들고 자신의 시간 카드를 볼 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

사용자 **[user]**

사용자 역할에는 기능이 없으며 인스턴스의 자산에 대한 액세스 권한을 부여하지 않습니다. 이 역할이 있는 사용자는 라이센스가 부여된 이행자로 계산됩니다.

역할 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.

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

사용자 관리자 **[user_admin]**

사용자 관리자는 사용자, 그룹, 위치, 기술 및 회사를 관리할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

뷰 체인저 **[view_changer]**

뷰 변환기는 활성 뷰를 전환할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 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.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

워크플로우 관리자 **[workflow_admin]**

워크플로우 관리자는 그래픽 워크플로우를 생성, 편집, 게시 또는 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- activity_creator
- itom_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

워크플로우 생성자 **[workflow_creator]**

워크플로우 작성자는 그래픽 워크플로우를 만들 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

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

아니요

특별 고려 사항

안 함

워크플로우 게시자 **[workflow_publisher]**

워크플로우 작성자는 그래픽 워크플로우를 게시할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

워크플로우 보고서 뷰어 **[workflow_report_viewer]**

워크플로 보고서 뷰어는 보고서의 워크플로 스크래치패드에 액세스할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

안 함

Zing 텍스트 검색 관리자 **[ts_admin]**

ts_admin 역할이 있는 사용자는 .Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진

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.

안 함

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

없음.

특별 관리 역할

특정 역할은 관리자 역할의 전체 권한 없이 특정 관리 권한을 부여합니다. 예를 들어, 관리자는 사용자에게 UI 정책을 변경할 수 있는 권한을 부여할 수 있지만 클라이언트 스크립트는 변경할 수 없습니다.

사용자별 구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하여 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 문의하십시오.

이러한 역할은 전체 관리 권한을 부여하는 관리자 역할의 동작을 변경하지 않습니다.

중요사항: 에서 역할의 이름을 바꿀 수 없습니다. ServiceNow AI Platform

할당 규칙 관리자 **[assignment_rule_admin]**

담당 규칙을 작성, 수정 및 삭제합니다.

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.

비즈니스 규칙 관리자 **[business_rule_admin]**

비즈니스 규칙을 작성, 수정 및 삭제합니다./>.

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.

클라이언트 스크립트 관리자 **[client_script_admin]**

클라이언트 스크립트 작성, 수정, 삭제.

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.

양식 관리자 **[form_admin]**

양식, 양식 섹션 및 섹션 요소를 생성, 수정 및 삭제합니다.

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.

보고서 관리자 **[report_admin]**

모든 보고서를 관리, 공유, 게시 및 예약합니다. 이 역할이 할당된 사용자는 다음에 액세스할 수 있습니다. 보고서 〉 관리 모든 보고서 관련 객체를 모듈화하고 관리합니다. report_admin 역할은 다른 모든 보고서 역할을 상속합니다.

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.

- gauge_maker
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

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

스크립트 포함 관리자 **[script_include_admin]**

스크립트 포함을 작성, 수정, 삭제합니다.

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.

UI 작업 관리자 **[ui_action_admin]**

UI 작업을 작성, 수정, 삭제합니다.

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.

UI 매크로 관리자 **[ui_macro_admin]**

UI 매크로를 작성, 수정, 삭제합니다.

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.

UI 페이지 관리자 **[ui_page_admin]**

UI 페이지를 작성, 수정, 삭제합니다.

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.

UI 정책 관리자 **[ui_policy_admin]**

UI 정책을 사용하여 생성, 수정, 삭제합니다.

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.

UI 스크립트 관리자 [ui_script_admin]

UI 스크립트를 작성, 수정, 삭제합니다.

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.

읽기 전용 역할

읽기 전용 역할(snc_read_only)은 사용자 또는 사용자 그룹이 이미 액세스 권한이 있는 테이블에 대한 읽기 전용 액세스 권한으로 제한합니다.

이 역할은 사용자가 소유한 다른 역할을 보완하기 위해 설계되었습니다. 그 목적은 기존 역할을 통해 액세스할 수 있는 테이블에 대한 삽입, 업데이트 또는 삭제 작업과 같은 작업을 제한하는 것입니다.

이 역할을 사용자에게 할당한 후에는 해당 사용자는 더 이상 어떠한 테이블에서도 기록을 생성, 업데이트 또는 삭제할 수 없습니다.

주: 이 역할은 사용자에게만 할당합니다. 애플리케이션, ACL(접근 제어 수준) 등 시스템의 다른 자원에 이 역할을 할당하지 마십시오.

snc_read_only 역할을 모든 사용자에게 할당하여 시스템 테이블, 사용자 지정 테이블 및 필드에 대한 ACL을 생성하지 않고도 데이터에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다. 이 방법은 사용자가 데이터에 대한 삽입 또는 업데이트 액세스 권한을 갖도록 하지 않고 내부 또는 외부 감사를 수행하는 데 유용합니다.

snc_read_only 역할을 가진 사용자는 다른 역할 및 권한에 관계없이 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- UI에서 또는 GlideRecord API를 사용하는 경우 기록을 삽입, 업데이트 또는 삭제할 수 없습니다.
- 플러그인을 활성화하거나 업그레이드할 수 없습니다.
- SQL을 직접 실행할 수 없습니다.
- XML 파일을 업로드할 수 없습니다.
- 공용 샌드박스 환경의 인스턴스에 있을 때만 백그라운드 스크립트를 실행할 수 있습니다.

주: 이러한 역할 제한은 관리자와 같이 쓰기 액세스 권한이 있는 다른 사용자를 가장하는 경우에도 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.

읽기 전용 역할 활성화

아직 활성 상태가 아닌 경우 관리자는 읽기 전용 사용자 역할(com.snc.read_only.role) 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 읽기 전용 사용자 역할(com.snc.read_only.role) 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

읽기 전용 역할 속성

이러한 시스템 속성은 snc_read_only 역할을 제어합니다. 다음 기본값이 속성에 사용됩니다.

읽기 전용 역할에 대한 시스템 속성

이름	설명
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_create	읽기 전용 역할 적용에서 제외되고 새 기록을 생성할 수 있는 테이블을 지정합니다. • 유형: string • 기본값: sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_write	읽기 전용 역할 적용에서 제외되고 기존 기록을 업데이트할 수 있는 테이블을 지정합니다. • 유형: string • 기본값: sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list,

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

읽기 전용 역할에 대한 시스템 속성

이름	설명
	sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_delete	읽기 전용 역할 적용에서 제외되고 기존 기록을 삭제할 수 있는 테이블을 지정합니다. • 유형: string • 기본값: sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

이러한 속성을 구성한 후 필요에 따라 읽기 전용 역할을 할당합니다. 로그인하면 이러한 속성을 수정하지 않는 한 모든 테이블에서 기록을 생성, 업데이트 또는 삭제할 수 없습니다.

주: 사용자에게 할당한 다음 다른 사용자로 전환하여 읽기 전용 역할을 테스트합니다.

애플리케이션별 역할

인스턴스에 설치하는 애플리케이션에는 추가 역할이 포함될 수 있습니다. 이 섹션의 링크를 따라 애플리케이션과 함께 설치되는 역할을 확인합니다.

워크플로우	제품	역할 설명서 링크
고객 서비스 관리	고객 액세스 관리	고객 액세스 관리와 함께 설치되는 역할
고객 서비스 관리	고객 서비스 관리	고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 역할
고객 서비스 관리	주요 문제 관리	주요 문제 관리와 함께 설치되는 구성요소
고객 서비스 관리	OpenFrame	OpenFrame과 함께 설치되는 구성요소
고객 서비스 관리	공공 부문 디지털 서비스	
고객 서비스 관리	특별 처리 메모	특별 처리 메모와 함께 설치되는 구성요소
고객 서비스 관리	지정 커뮤니케이션	대상 지정 커뮤니케이션과 함께 설치되는 구성요소

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

워크플로우	제품	역할 설명서 링크
직원 서비스 관리	Case and Knowledge Management	Case and Knowledge Management와 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	HR 서비스 제공	퇴사 직원용 센터 설정
직원 서비스 관리	HR 서비스 제공	문서 템플릿에 대한 참조
직원 서비스 관리	HR 서비스 제공	v
직원 서비스 관리	Journey Designer	
직원 서비스 관리	Journey Designer	여정 액셀러레이터 앱과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	관리자 허브	관리자 허브와 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	워크플레이스 케이스 관리	워크플레이스 케이스 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	워크플레이스 서비스 제공	워크플레이스 달력 동기화 앱과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	워크플레이스 서비스 제공	워크플레이스 케이스 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	워크플레이스 서비스 제공	워크플레이스 코어 앱과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	워크플레이스 서비스 제공	워크플레이스 이동 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	워크플레이스 서비스 제공	Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	워크플레이스 서비스 제공	워크플레이스 예약 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	워크플레이스 서비스 제공	Workplace Space Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

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

워크플로우	제품	역할 설명서 링크
직원 서비스 관리	워크플레이스 서비스 제공	Workplace Space Mapping 앱과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	워크플레이스 서비스 제공	워크플레이스 방문자 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소
직원 서비스 관리	벤더 관리 작업 공간	벤더 관리 작업 공간 앱과 함께 설치되는 구성요소
Environmental, Social, and Governance Management	Environmental, Social, and Governance Management	ESG 관리와 함께 설치되는 구성요소
거버넌스, 위험, 컴플라이언스	감사 관리	감사 관리와 함께 설치되는 구성요소
거버넌스, 위험, 컴플라이언스	GRC: 메트릭	애플리케이션과 함께 설치되는 GRC: 메트릭 구성요소
거버넌스, 위험, 컴플라이언스	운영 복원성	
거버넌스, 위험, 컴플라이언스	개인정보 보호 관리	개인정보 보호 관리와 함께 설치되는 역할
거버넌스, 위험, 컴플라이언스	위험 관리	위험 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소
의료 및 생명 과학	Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Healthcare and Life Sciences Service Management Core와 함께 설치되는 구성요소
의료 및 생명 과학	Patient Support Services	Patient Support Services와 함께 설치되는 구성요소
의료 및 생명 과학	Pre-Visit Management	Pre-Visit Management와 함께 설치되는 구성요소
IT 자산 관리	모델 관리	모델 관리와 함께 설치되는 구성요소
IT 자산 관리	제품 카탈로그	제품 카탈로그와 함께 설치되는 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.

워크플로우	제품	역할 설명서 링크
IT Operations Management	자동화 디스커버리	자동화 디스커버리와 함께 설치되는 구성요소
IT Operations Management	이벤트 관리	이벤트 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소
ServiceNow AI Platform 기능	고급 작업 할당	고급 작업 할당 앱과 함께 설치되는 구성요소
ServiceNow AI Platform 기능	AI 검색	AI 검색와 함께 설치되는 구성요소
ServiceNow AI Platform 기능	애플리케이션 포트폴리오 관리	(이전 애플리케이션 포트폴리오 관리)와 함께 엔터프라이즈 아키텍처 설치되는 구성요소 - 레거시
ServiceNow AI Platform 기능	자동화 센터	자동화 센터 앱과 함께 설치되는 구성요소
ServiceNow AI Platform 기능	클라이언트 소프트웨어 배포 2.0	와 설치되는 구성요소
ServiceNow AI Platform 기능	대화형 분석	
ServiceNow AI Platform 기능	문서 인텔리전스	문서 인텔리전스 역할
ServiceNow AI Platform 기능	상호작용 관리	상호작용 관리와 함께 설치되는 구성요소
ServiceNow AI Platform 기능	라이브 피드	라이브 피드와 함께 설치되는 사용자 역할
ServiceNow AI Platform 기능	알림	알림와 함께 설치되는 역할
ServiceNow AI Platform 기능	오케스트레이션(레거시)	오케스트레이션 ROI와 함께 설치되는 구성요소
ServiceNow AI Platform 기능	워크플로우 빌드	

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

워크플로우	제품	역할 설명서 링크
ServiceNow AI Platform 기능	워크플로우 빌드	
ServiceNow AI Platform 기능	워크플로우 빌드	플로우에 대한 워크플로우 스튜디오 사용자 접근
ServiceNow AI Platform 기능	워크플로우 빌드	
ServiceNow AI Platform 기능	서비스 브리지	
ServiceNow AI Platform 기능	서비스 브리지	
ServiceNow AI Platform 기능	상태 모델	상태 모델과 함께 설치되는 구성요소
플랫폼 분석	자동화 디스커버리	자동화 디스커버리와 함께 설치되는 구성요소
플랫폼 분석	퍼포먼스 분석	퍼포먼스 분석 역할
플랫폼 분석	프로세스 마이닝	프로세스 마이닝와 함께 설치되는 구성요소
플랫폼 분석	보고	보고 역할
플랫폼 분석	사용자 경험 분석	사용자 경험 분석와 함께 설치되는 역할
IT Service Management	자산 관리	
IT Service Management	변경 관리	역할과 함께 ITSM 설치되는 구성요소 - 변경 관리
IT Service Management	지속적 개선 관리	CIM 역할
IT Service Management	계약 관리	계약 관리 앱과 함께 설치되는 사용자 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.

워크플로우	제품	역할 설명서 링크
IT Service Management	디지털 포트폴리오 관리	디지털 포트폴리오 관리에 대한 역할
IT Service Management	직원 센터	직원 센터 역할
IT Service Management	경비 라인	경비 라인과 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	시설 이동 관리	시설 이동 관리와 함께 설치되는 역할
IT Service Management	시설 서비스 관리	시설 서비스 관리와 함께 설치되는 역할
IT Service Management	인시던트 관리	ITSM Roles — 인시던트 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치	ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 앱과 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	지식 관리	지식 관리 역할
IT Service Management	퍼포먼스 분석	퍼포먼스 분석 역할
IT Service Management	계획된 유지보수	SM과 함께 설치되는 구성요소 계획된 유지보수
IT Service Management	문제 관리	문제 관리와 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	구매	구매와 함께 설치되는 사용자 역할
IT Service Management	Request Management	ITSM 역할 - 요청 관리 요청
IT Service Management	서비스 빌더	서비스 빌더와 함께 설치되는 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.

워크플로우	제품	역할 설명서 링크
IT Service Management	서비스 운영 작업 공간	서비스 운영 작업 공간 ITSM 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	서비스 운영 작업 공간	조사용 Agent Client Collector와 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	서비스 운영 작업 공간	조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager와 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	서비스 운영 작업 공간	정정 작업 프레임워크와 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	서비스 운영 작업 공간	메트릭 및 CI 작업 프레임워크와 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	서비스 수준 관리	서비스 수준 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	Service Management Core	서비스 관리 코어와 함께 설치됨
IT Service Management	서비스 포트폴리오 관리	
IT Service Management	벤더 관리 작업 공간	벤더 관리 작업 공간 앱과 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	Walk-up Experience	워크업 경험 앱과 함께 설치되는 구성요소
IT Service Management	워크포스 최적화	프로세스 마이닝와 함께 설치되는 구성요소
보안 운영	보안 인시던트 응답	보안 인시던트 응답와 함께 설치되는 구성요소
보안 운영	Threat Intelligence 공유	
보안 운영	취약성 대응	취약성 대응 앱과 함께 설치되는 구성요소

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

워크플로우	제품	역할 설명서 링크
전략적 포트폴리오 관리	데이터 분리	데이터 분리 앱과 함께 설치되는 구성요소
전략적 포트폴리오 관리	Enterprise Release Management	
전략적 포트폴리오 관리	현장 서비스 관리	현장 서비스 관리와 함께 설치되는 구성요소
전략적 포트폴리오 관리	현장 서비스 관리	현장 서비스 및 서비스 위치 지원 구성요소
전략적 포트폴리오 관리	재무 관리	재무 관리 - 레거시와 함께 설치되는 사용자 역할
전략적 포트폴리오 관리	투자 기금 조성	투자 기금 조성 앱과 함께 설치되는 구성요소
전략적 포트폴리오 관리	프로젝트 포트폴리오 관리	PPM(프로젝트 포트폴리오 관리) Standard와 함께 설치되는 구성요소
전략적 포트폴리오 관리	스크럼 프로그램	Scrum Programs와 함께 설치되는 구성요소
전략적 포트폴리오 관리	팀 공간	팀 공간과 함께 설치되는 항목

역할 만들기

애플리케이션과 모듈의 역량에 대한 접근을 제어하는 역할을 만듭니다. 새 역할은 다른 역할을 추가하거나 적절한 애플리케이션 및 모듈에 추가할 때까지 애플리케이션 또는 모듈에 액세스할 수 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

역할에 액세스 권한이 부여되면 역할에 할당된 모든 그룹 또는 사용자에게 액세스 권한이 부여됩니다. 역할에는 다른 역할이 포함될 수 있으며 역할에 부여된 모든 액세스 권한은 역할이 속하는 모든 역할에 부여됩니다.

기본 인스턴스에 포함된 역할의 전체 목록은 기본 시스템 역할을 참조하십시오

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

주:

에서 ServiceNow AI Platform어떤 종류의 역할도 바꿀 수 없습니다. 역할을 수동으로 생성하는 경우 저장한 후에는 이름을 바꿀 수 없습니다.

시스템 속성을 *glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles*추가하여 그룹 구성원 수를 추가할 때 기다리지 않도록 이 작업을 백그라운드로 이동합니다. 시스템 속성을 **true**로 설정합니다. 작업이 백그라운드에서 실행되므로 시스템 사용자는 기록을 생성하거나 기존 기록을 업데이트하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 역할 을 클릭하고 기록을 생성합니다.
2. 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	역할의 이름을 입력합니다.
구독 필요	이 역할의 사용자가 규정 준수를 유지하기 위해 구독이 필요한지 여부를 나타냅니다. 예 측정된-구독이 필요한 역할입니다. 제품 구독에 하나 이상의 그룹을 추가하여 이 역할을 가진 사용자에게 구독을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 문서를 참조하십시오. 아니요 측정된 역할이 아닙니다. 미할당 모두 아님
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션을 선택합니다.
상승된 권한	상승된 권한이 필요한 역할은 시스템에서 로그인 시 사용자에게 할당할 수 없습니다. 대신, 사용자는 상승된 역할을 받기 위해 수동으로 권한을 상승시켜야 합니다. 이 역할을 높은 보안 수준으로 상승시키는 데 필요한 것으로 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할을 참조하세요.
설명	그룹 구성원에게 위임할 역할을 선택합니다.

애플리케이션 및 모듈에 대한 역할 액세스 권한 부여

역할은 애플리케이션 및 모듈의 기능 및 역량에 대한 액세스를 제어합니다. 애플리케이션 또는 모듈에 역할을 추가하여 역할이 해당 역할이 있는 모든 사용자에게 애플리케이션 또는 모듈에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 애플리케이션 또는 시스템 정의 〉 모듈.
2. 적절한 애플리케이션 또는 모듈을 선택하여 양식 뷰에서 엽니다.
3. 잠금을 선택하여 역할 필드를 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. 애플리케이션 또는 모듈에 원하는 역할을 추가합니다.
5. 잠금을 선택하여 역할 필드를 닫은 다음 변경 내용을 저장합니다.

그룹에 역할 할당

그룹에 역할을 할당하여 그룹 구성원에게 애플리케이션 및 모듈에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 또는 관리자

이 태스크 정보
개별 사용자가 아닌 그룹에 역할을 할당하면 그룹 구성원이 역할을 상속합니다. 사용자가 그룹을 전환하면 새 그룹 역할이 자동으로 할당됩니다. 역할에 대한 서비스 매핑 자세한 내용은 애플리케이션 서비스에 대한 사용자 액세스 제어를 참조하십시오.

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

사용자에게 역할 할당

사용자는 자신이 속한 모든 그룹에서 역할을 상속합니다. 사용자에게 직접 역할을 할당할 수도 있습니다. 사용자에게 새 역할이 할당될 때마다 새 세션으로 로그인한 후에만 적용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 또는 관리자
가능하면 그룹에 역할을 할당하여 사용자 관리를 단순화합니다. 특정 가상 사용자에 필요한 모든 역할이 포함된 그룹을 만든 다음 해당 그룹에 사용자를 할당합니다.

이 태스크 정보
사용자에게 관리자 역할을 부여하려면 관리자 역할도 있어야 합니다. 사용자에게 security_admin 역할을 부여하려면 security_admin 역할도 있어야 합니다. 다른 사용자에게 security_admin 역할을 부여하기 전에 security_admin 역할로 격상해야 합니다. 권한 있는 역할로 상승을 참조하십시오.

주:

시스템 관리자(admin) 역할을 가진 사용자는 보안 제약 조건에 관계없이 모든 시스템 기능, 데이터에 액세스할 수 있습니다. 더 많은 대상 역할을 사용할 수 있는 경우 사용자에게 이 역할을 할당하지 마십시오.

사용자 기록의 그룹에 할당된 역할은 삭제할 수 없습니다. 사용자를 그룹 기록에서 제거해야 합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 그런 다음 사용자 기록을 엽니다.
2. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
3. 컬렉션 목록에서 원하는 역할을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

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

다음에 수행할 작업

주: 역할을 업데이트할 때 사용자가 로그인되어 있고 새 역할에서 활성화된 기록에 액세스할 수 없는 경우, 로그아웃했다가 다시 로그인해야 할 수 있습니다.

기존 역할에 역할 추가

사용자의 기존 역할에 새 역할을 추가하면 사용자는 새 역할에서 부여한 액세스 권한을 상속합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 역할 을 클릭하고 기존 역할을 엽니다.
2. 역할 포함 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
3. 슬러시버킷을 사용하여 기존 역할에 하나 이상의 역할을 추가합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

기존 역할이 있는 사용자는 새 역할이 부여하는 액세스 권한을 상속합니다.

그룹 역할 생성

그룹 내 모든 구성원에 대해 애플리케이션의 역량에 대한 접근을 제어하는 그룹 역할을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹 역할.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드를 입력한 다음 제출을 선택합니다.

필드	설명
그룹	그룹을 선택합니다.
역할	그룹에 적용할 역할을 선택합니다.
상속	그룹의 모든 구성원이 역할을 상속하도록 하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션은 기본적으로 선택됩니다.

주: 그룹 구성원 수를 추가할 때 기다리지 않도록 이 작업을 백그라운드로 이동하려면 시스템 속성을 *glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles* 추가하고 true로 설정합니다.

사용자 역할 감사

사용자 역할에 대한 변경 내용은 감사 역할 [sys_audit_role] 테이블에서 자동으로 추적됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주: 상황별 보안을 사용하여 중복 항목 방지: 역할 관리 V2 플러그인이 설치된 경우 상황별 보안: 역할 관리 V2를 사용하여 역할 감사를 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.

프로시저

모두로 이동한 다음 필터에 sys_audit_role.list를 입력합니다.
감사 역할 [sys_audit_role] 테이블에 사용자 역할에 대한 변경 내용이 표시됩니다.

필드	설명
변경한 사람	변경한 사용자입니다.
변경 후 카운트	변경의 결과로 추가된 직접 역할(있는 경우)과 상속된 역할 수를 더한 것입니다.
부여 그룹	역할이 상속된 경우 역할이 상속된 그룹입니다.
운영	변경 유형입니다. 값은 다음과 같습니다. • 추가됨 • 제거됨
역할	영향을 받는 역할입니다.
사용자	영향을 받는 사용자입니다.

역할 위임

관리자는 사용자에게 그룹 내에서 역할을 할당할 수 있는 권한을 부여할 수 있습니다. 그러나 이러한 사용자는 이미 가지고 있는 역할만 할당할 수 있습니다.

역할 위임자는 그룹 내의 다른 사용자에게 역할을 할당하는 작업을 담당하는 사용자입니다. 이 역할은 사용자에게 role_delegator 역할을 부여하거나 그룹 관리자 변경 비즈니스 규칙을 통해 수동으로 할당할 수 있습니다.

기본적으로 비활성화되어 있는 그룹 관리자 변경 비즈니스 규칙은 그룹 양식의 관리자 필드에서 그룹의 관리자로 지정된 사용자에게 자동으로 role_delegator 역할을 부여합니다. 사용자가 더 이상 그룹의 관리자가 아닌 경우 역할이 제거됩니다.

비즈니스 규칙을 활성화하여 이를 활용하십시오. 비즈니스 규칙에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오클래식 비즈니스 규칙 .

역할 및 역할 변경 검토

역할 및 역할 변경을 보려면

- 개별 사용자: 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자 사용자를 선택하고 역할 관련 목록을 검토합니다.
- 역할 위임자: 다음으로 이동하여 누가 어떤 그룹에서 역할을 부여할 수 있는지 검토합니다. 사용자 관리 〉 역할 위임자.
- 모든 역할 변경의 경우: 역할 변경 내역을 보려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 보안 〉 보고서 〉 역할 감사. 자세한 내용은 사용자 역할 감사 문서를 참조하십시오.

역할 위임자 지정

역할 위임자를 지정하여 특정 그룹에 속한 사용자에게 역할을 할당합니다.

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
위임자는 그룹에서 상속하는 역할을 할당할 수 있습니다. 또한 관리자가 할당한 역할을 할당할 수도 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 역할 위임자 지정.
2. 역할 위임자가 될 사용자가 포함된 그룹을 선택합니다.
3. 사용자를 선택합니다.
4. 제출을 선택합니다.
   역할 위임자 요청에 대한 변경 요청이 생성되고 자동으로 승인됩니다.



역할 위임자로서 역할 할당
역할 위임자인 경우 관리하는 그룹에 할당된 역할을 위임할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: role_delegator

프로시저
1. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 그룹의 역할을 위임.
2. 양식을 작성합니다.

필드	설명
그룹	역할을 구성원에게 위임할 그룹을 선택합니다. role_delegator 속하지 않는 그룹 또는 role_delegator 관리하지 않는 그룹을 포함하여 모든 그룹을 선택할 수 있습니다.
사용자	역할을 위임할 그룹 구성원을 선택합니다.
위임할 역할	그룹 구성원에게 위임할 역할을 선택합니다. 위임에 사용할 수 있는 역할은 role_delegator 가진 역할뿐입니다.

(선택 사항) 사용자에게서 위임된 역할을 제거하려면 위임 기록을 열고 원치 않는 역할을 제거합니다.

역할이 위임되지 않도록 방지
역할이 사용자에게 위임되지 않도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 다음 역할은 위임할 수 없습니다.

- 관리자
- 공개
- role_delegator

> 주: role_delegator 역할이 있는 사용자는 이 역할을 다른 그룹 구성원에게 위임할 수 없습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 역할.
2. 역할을 엽니다.
3. 부여 가능 필드 또는 위임 가능 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.
4. 이 필드 중 하나 또는 둘 다의 확인란의 선택을 취소합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

시간 제한 사용자 역할 부여

사용자에게 역할을 임시로 할당하는 방법에 대해 알아봅니다. 일반적으로 역할 외부에 있는 일회성 작업을 수행해야 하는 사용자가 있는 경우 이 기능을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

⚠ 경고: 시간 제한 사용자 역할을 사용하면 고객이 획득한 액세스 및 사용 권한이 소비될 수 있으며 추가 구독료가 발생할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 〉 사용자 관리 〉 시간 제한 역할.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

   의견을 제외한 모든 필드는 필수입니다.

필드	설명
활성	시간 제한 역할 할당이 활성 상태인지 확인합니다.
역할	사용자에게 할당된 역할
사용자	시간 제한 역할을 할당할 사용자
시작 시간	시간 제한 역할의 시작 시간 및 날짜
종료 시간	시간 제한 역할의 종료 시간 및 날짜
의견(선택 사항)	제한된 역할 할당에 대한 추가 의견 또는 정보

4. 제출을 선택합니다.

결과
이제 지정된 사용자에게 역할이 있습니다. 그렇지 않으면 제한된 작업을 시작 시간과 종료 시간 사이에 완료해야 합니다.

ⓘ 주: 시간 제한이 있는 역할은 할당된 사용자에게 표시되지 않습니다.

사용자 활동 모니터링

인스턴스에서 사용자를 모니터링하기 위해 관리자가 사용할 수 있는 도구에 대해 알아봅니다.

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

사용자 관리 도구

사용자 계정은 사용자에 대한 정보를 저장하는 것 외에도 그룹 및 역할에 연결됩니다. 인스턴스는 그룹 및 역할을 사용하여 개인이 액세스할 수 있는 기록과 기능을 결정합니다.

가장

관리자는 가장할 사용자 기록을 선택할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 해당 사용자의 기본 설정과 권한을 가진 다른 사용자로 인스턴스를 경험할 수 있습니다. 사용자 가장은 테스트 및 문제 해결에 유용한 도구가 될 수 있습니다. 가장에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 가장 중.

사용자 계정 활동 조사

특정 사용자 동작을 검토해야 할 때마다 트랜잭션 로그 및 이벤트 로그를 검토하는 방법에 대한 권장 단계는 다음과 같습니다.

- 인스턴스에 대한 특정 ServiceNow 사용자의 성공/실패한 로그인 IP 주소 찾기
- 검색 시간 범위 수정
- 사용자 이름으로 검색 범위 제한
- 성공/실패한 로그인 시도 보기

사용자 활동 조사에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용자 계정 활동 조사 방법 (KB0564981) 문서를 참조하십시오.

사용자 세션

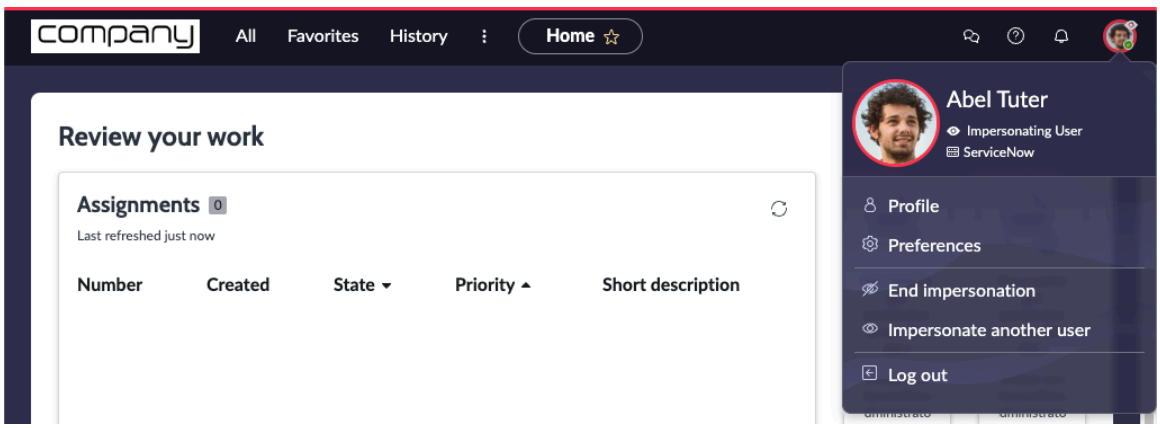
사용자 세션 관리를 사용하면 관리자는 개별 사용자 세션을 확인 및 종료하고, 인스턴스에서 사용자를 잠그고, 사용자를 비활성 상태로 만들 수 있습니다. 사용자 세션 관리에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 세션 관리.

사용자 기록은 트랜잭션 로그와도 연결됩니다. 관리자는 이러한 로그를 사용하여 인스턴스에 대한 모든 브라우저 활동을 추적할 수 있습니다.

사용자 가장 중

관리자는 주로 테스트에 사용되는 다른 인증된 사용자를 가장할 수 있습니다.

이 기능을 사용하면 관리자가 동일한 메뉴와 모듈을 포함하여 가장한 사용자 그대로 시스템에 액세스할 수 있습니다. 가장하는 동안 관리자가 수행한 모든 작업은 가장한 사용자가 실행한 것처럼 기록됩니다.



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

가장 제한 사항

사용자를 가장할 때 모듈 액세스 정책에 가장 옵션이 구성된 경우 범위가 보호된 모든 역할 및 암호화 모듈 역할이 지원됩니다. 자세한 내용은 모듈 액세스 정책 생성을 참조하세요.

사용자를 가장하면 액세스 정책에 정의된 대로 범위가 보호되고 암호화된 역할에 액세스할 수 있습니다. 그러나 관리자 역할을 가진 사용자를 가장하는 경우 가장자가 이미 해당 역할을 소유하고 있지 않는 한 특정 기능 및 모듈에 대한 액세스는 제한됩니다.

Human Resources 관리자 또는 보안 인시던트 응답와 같은 애플리케이션별 관리자 역할을 가진 사용자를 가장하면 보안 인시던트 및 프로필 정보와 같은 특정 역할에 대한 액세스가 제한됩니다. 단, 이러한 역할이 다른 사용자로 전환한 관리자에게 이미 할당되어 있지 않은 경우입니다. 이 제한은 탐색 모음의 특정 모듈 및 애플리케이션으로 확장되며 관리자는 애플리케이션 관리자 역할이 있는 사용자의 암호를 변경할 수 없습니다.

다음 작업 또는 조건으로 인해 사용자 가장이 종료됩니다.

- 사용자가 다른 사용자를 가장합니다.
- 예를 들어 사용자가 인스턴스에서 로그아웃한 후에 사용자 세션이 종료됩니다.

> **주:** 관리자가 사용자 가장을 시작하면 'Impersonate Begin' 이벤트가 시스템 로그에 기록됩니다. 마찬가지로 '가장 종료' 이벤트는 위에 나열된 두 가지 조건 중 하나에 따라 가장이 종료되면 기록됩니다.

가장 요구 사항

가장할 사용자 계정에는 사용자 ID가 있어야 합니다. 이 ID는 계정의 사용자 [sys_user] 기록에서 찾을 수 있습니다. 이 값이 없으면 ### #### ### # ### 메시지가 나타납니다.

시스템을 테스트하려면 여러 개의 다른 계정이 필요합니다.

- 작업을 수행할 관리자 계정
- 기술자로 테스트할 ITIL(정보 기술 인프라 라이브러리) 또는 이와 유사한 계정
- 최종 사용자로 테스트할 ESS 계정

시스템을 적절하게 테스트하려면 추가 로그인이 필요할 수 있습니다.

> **주:** 잠겨 있거나 비활성 상태인 사용자를 가장할 경우, 작업을 시작하거나 링크를 선택하면 시스템에서 자동으로 로그아웃됩니다. 다른 사용자로 전환 중 변경한 모든 내용은 해당 세션에만 적용됩니다. 정확성을 보장하려면 로그아웃했다가 가장을 완료한 후 다시 로그인하십시오.

모바일 가장

모바일 가장은 앱에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow 모바일 . 모바일 가장에 대한 자세한 내용은 모바일 가장을 참조하십시오.

가장 기능의 가시성 관리

사용자가 다른 사용자를 가장하려면 먼저 관리자가 기능을 표시해야 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 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 배너 라인의 가장 사용 버튼 아래에 있는 확인란을 선택하여 버튼을 표시하거나 숨깁니다.
3. 페이지 상단에서 저장을 선택합니다.
   관리자는 여전히 **impersonate_dialog** UI 페이지를 통해 사용자를 가장할 수 있습니다.

사용자 가장

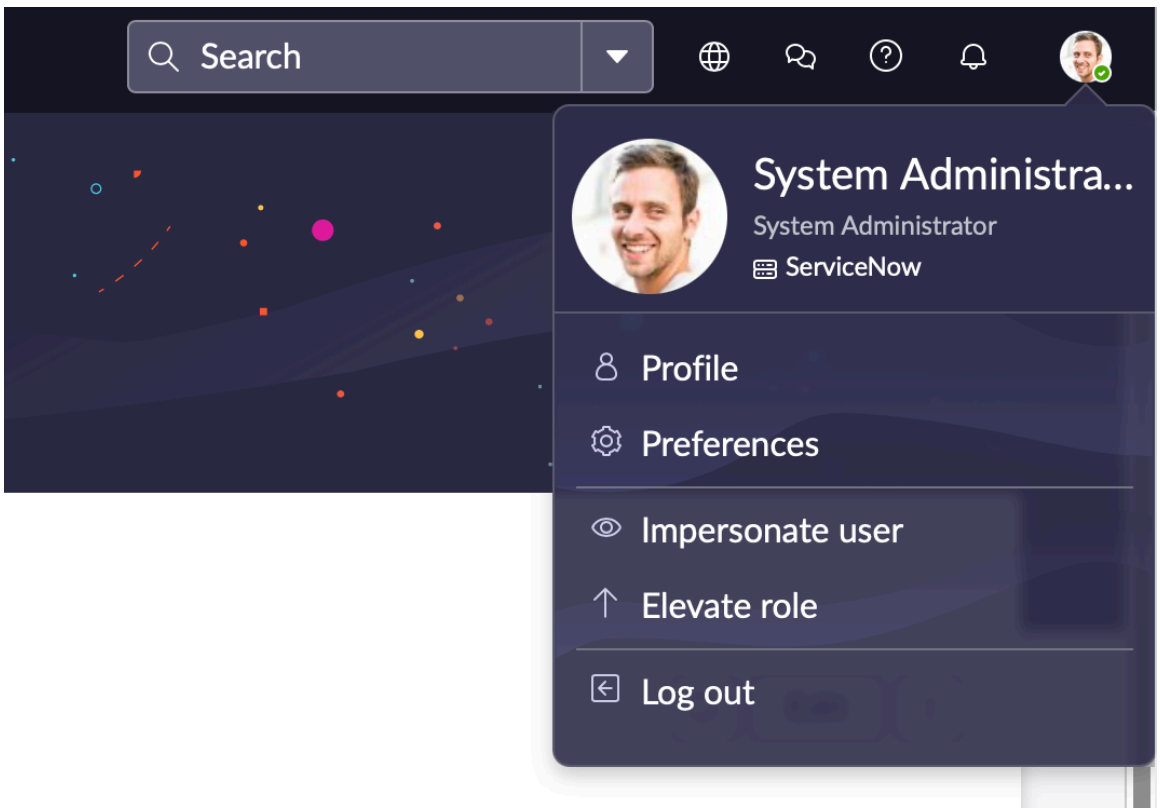
사용자를 선택하거나 다른 사용자 이름을 입력하여 가장을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: impersonator

프로시저

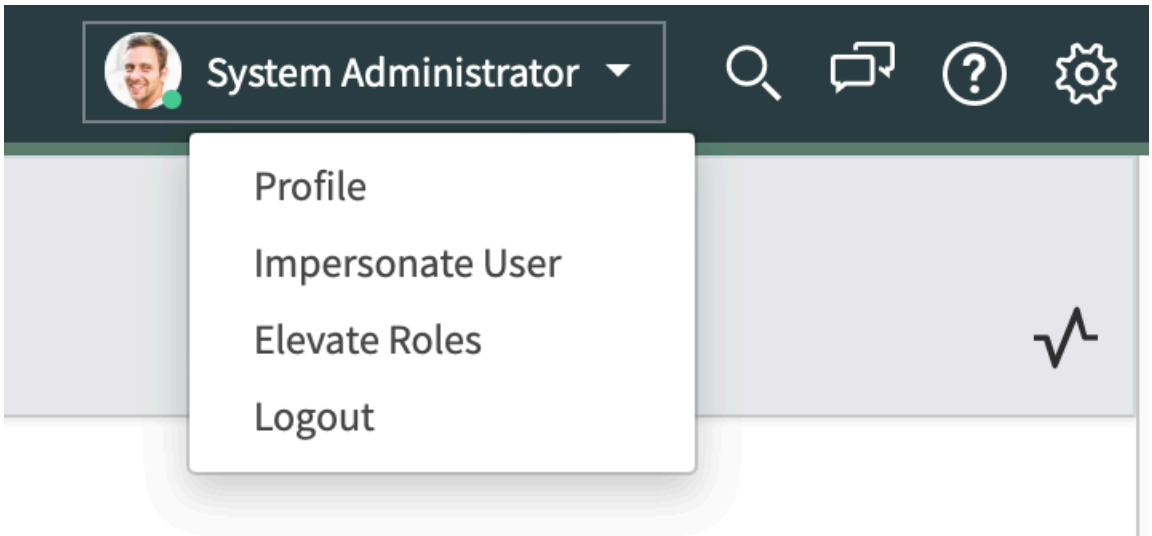
1. 배너 프레임에서 사용자 프로파일 사진을 선택하여 사용자 메뉴를 엽니다.
2. 다른 사용자로 전환을 선택합니다.

   ○ 넥스트 경험에서:



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

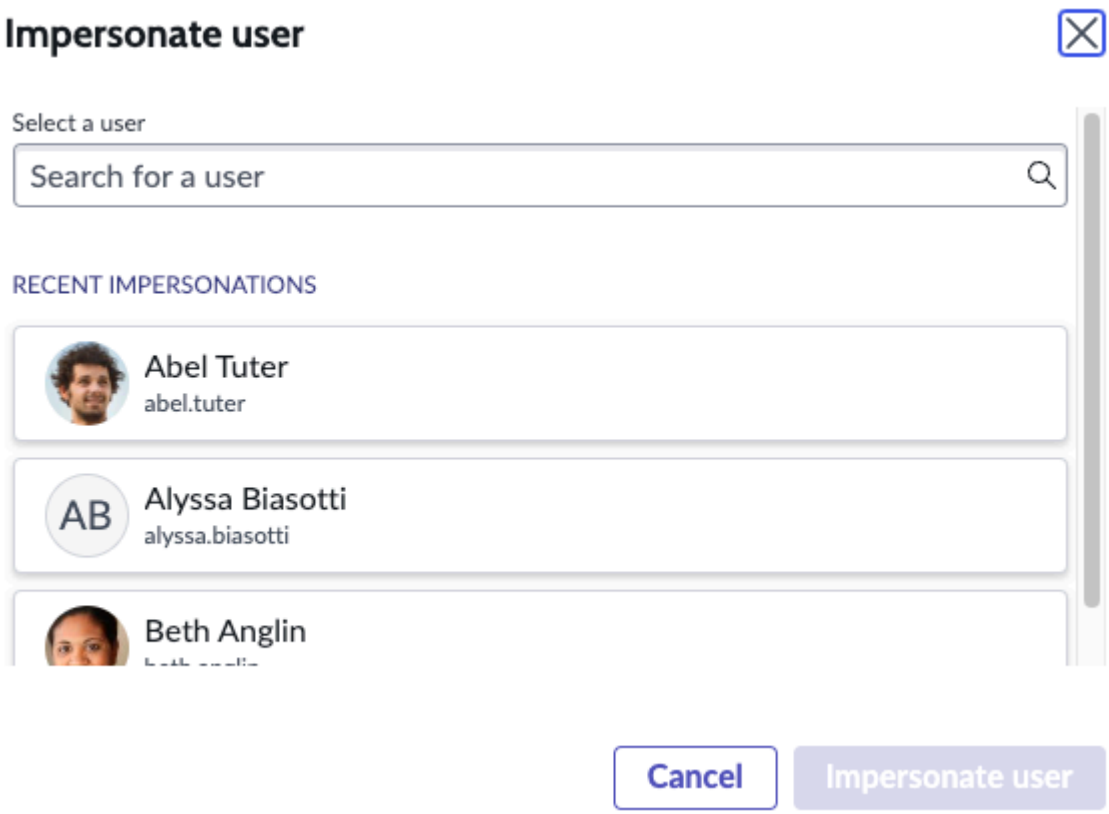
- 코어 UI에서:



다른 사용자로 전환 대화 상자가 표시됩니다.

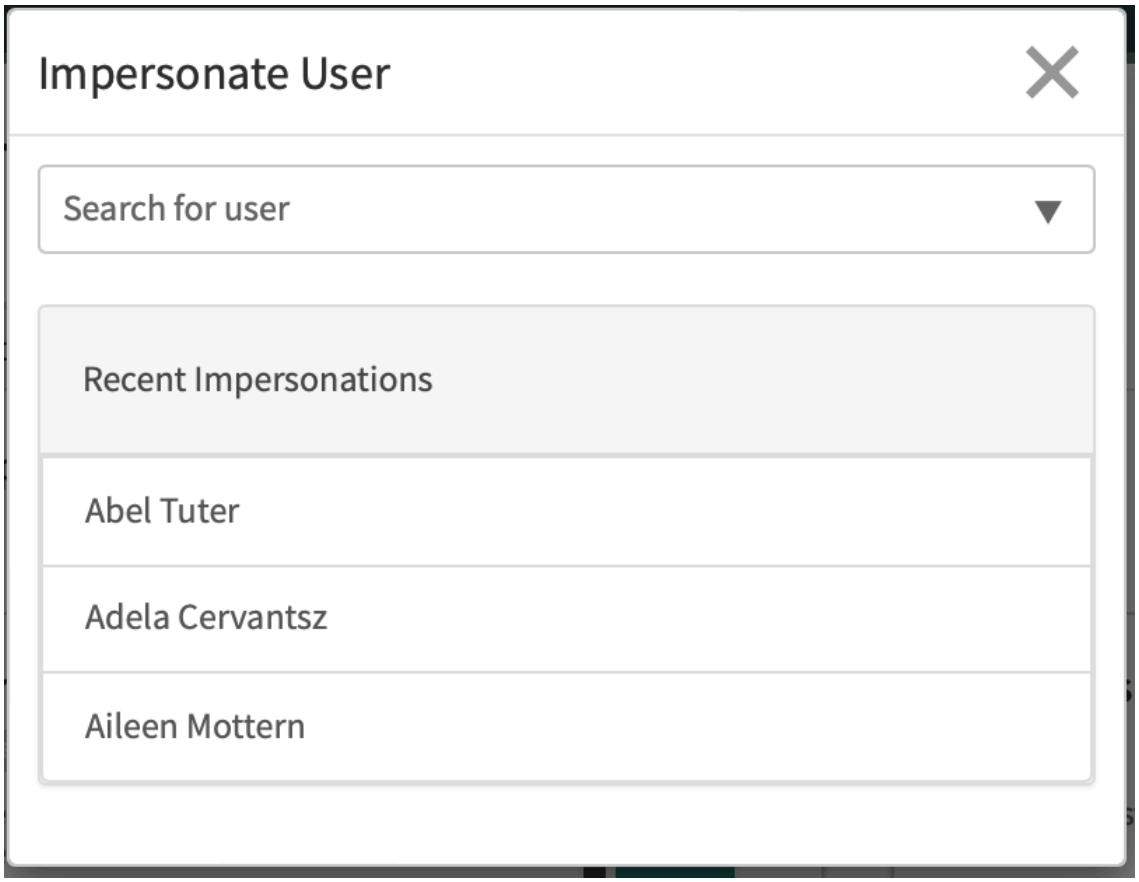
3. 최근 가장 목록에서 사용자를 선택하거나 사용자 선택 필드에 다른 사용자의 이름을 입력합니다.

- 넥스트 경험에서:



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

- 코어 UI에서:



4. 다른 사용자로 전환을 선택합니다.
5. 옵션: 다른 사용자로 전환하면서 다른 사용자를 가장하려면 사용자 메뉴를 열고 다른 사용자 가장을 선택합니다.
6. 원래 로그인으로 돌아가려면 사용자 메뉴를 열고 다른 사용자로 전환 종료를 선택합니다.

> **주:** 경우에 따라 사용자를 가장하면 다시 전환하기 어려운 문제가 발생할 수 있습니다. 테스트 환경에서 사용자를 가장하는 동안 깨진 페이지가 표시되면 강제로 로그아웃해야 할 수 있습니다. 이렇게 하려면 http://〈instance name〉.service-now.com/logout.do 으로 이동하여 다시 로그인합니다.

가장 로그

가장은 시스템 로그에 기록됩니다.

대화형(UI) 또는 비대화형 세션에 대한 가장을 기록합니다.

대화형 세션에 대한 가장 로깅

대화형 세션은 UI(사용자 인터페이스)를 통해 수행됩니다. 이 속성을 사용하여 *glide.sys.log_impersonation* 대화형 세션에 대한 가장 로깅을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다.

true로 설정하여 *glide.sys.log_impersonation* 대화형 세션에 대한 가장 로깅을 사용하도록 설정하면 모든 대화형 세션이 로그에 기록됩니다.

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

속성	설명
glide.sys.log_impersonation	대화형 세션에 대한 가장 로깅을 활성화(**true**)하거나 비활성화(**true**)합니다.

비대화형 세션에 대한 가장 로깅

비대화형 세션은 UI를 통해서가 아니라 애플리케이션과 스크립트에 의해 수행됩니다.

비대화형 세션의 가장 로깅은 기본적으로 꺼져 있습니다. 속성을 **true**로 설정하여 *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* 가장 로깅을 사용하도록 설정하면 비대화형 세션의 가장이 가장 로그에 기록됩니다.

*glide.sys.log_impersonation.non_interactive***true**로 설정되어 있더라도 애플리케이션에서 기본 사용자를 가장하여 다양한 작업을 수행하기 때문에 시스템은 기본 사용자(*system*, *soap.guest*, *guest*및)를 대신하여 수행되는 일반적인 다른 가장 작업을 기록하지 않습니다.

이 *glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion* 속성을 사용하여 기본 사용자 외에 다른 사용자의 가장을 제외합니다.

속성	설명
glide.sys.log_impersonation.non_interactive	비대화형 세션에 대한 가장 로깅을 활성화(**true**) 또는 비활성화(**true**)합니다.
glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion	지정된 사용자에 대한 비대화형 세션의 가장 로깅을 제외합니다. 사용자 이름을 쉼표로 구분된 목록으로 입력합니다. 기본 사용자(**system**, **soap.guest** 및 **guest**)는 목록에 포함할 필요가 없습니다.

사용자 세션 관리

이 ServiceNow AI Platform 기능은 개별 사용자 세션을 보고 종료하고, 시스템에서 사용자를 잠그고, 사용자를 비활성화할 수 있는 기능을 제공합니다.

브라우저에 열려 있는 창의 수에 관계없이 하나의 세션으로 간주됩니다. 그러나 두 개의 개별 브라우저(예: Google Chrome 및 Safari)가 열려 있는 경우 두 개의 개별 세션으로 간주됩니다.

- 사용자 세션을 종료하면 해당 사용자가 다음 트랜잭션(일반적으로 다음 브라우저 선택)에서 효과적으로 로그아웃됩니다. 시스템 유지관리를 수행하려는 경우 세션 종료 기능을 사용합니다.
- 사용자를 시스템에서 잠그면 사용자가 더 이상 로그인하거나 인스턴스로 보내는 이메일 메시지에서 작업을 생성할 수 없습니다. 사용자를 잠그면 세션도 종료됩니다.
- 사용자를 비활성으로 설정하면 사용자 테이블에서 활성 사용자를 참조하는 필드에 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.

사용자 세션의 최대 활성 시간 구성

사용자 활동에 관계없이 세션에 최대 시간을 적용하여 인스턴스를 보호합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 세션은 일정 기간 동안 활동이 없으면 만료됩니다. 최대 활성 세션 시간을 적용하면 사용자가 최근에 세션을 확장하도록 선택했는지 여부를 포함하여 사용자가 최근에 활성화되었는지 여부에 관계없이 세션이 종료됩니다. 활성 세션 시간 제한은 비활성 세션 시간 제한에 대해 구성된 값보다 커야 합니다. 예를 들어, 세션이 비활성 상태가 된 지 30분 후에 시간 초과되도록 구성된 경우 활성 세션 시간 제한은 30분보다 커야 합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 다음 속성에 대해 시스템 속성 [sys_properties] 목록을 필터링한 다음 속성을 선택하여 해당 기록을 엽니다.
   - *glide.ui.active.session.life_span*: 사용자 활동에 관계없이 인증된 사용자 세션의 최대 세션 시간을 설정합니다. 인증된 사용자는 지정된 시간이 지난 후 인스턴스에서 로그아웃되며, 인스턴스에 액세스하려면 자격 증명을 다시 입력해야 합니다.
   - *glide.guest.active.session.life_span*: 사용자 활동에 관계없이 게스트 사용자 세션의 최대 세션 시간을 설정합니다. 이 설정을 사용하면 와 같이 에이전트 채팅게스트 사용자 세션을 포함하는 애플리케이션을 사용하여 인스턴스를 보호할 수 있습니다.
3. 값 필드에 사용자 활동에 관계없이 세션 시간이 초과되기 전까지의 시간(분)을 입력합니다. 값은 비활성 세션 시간 제한 *glide.ui.session_timeout* (인증된 사용자 또는 *glide.guest.session_timeout* 게스트 사용자)의 해당 속성 값보다 커야 합니다. 기본적으로 인증된 사용자와 게스트 사용자 모두에 대한 비활성 세션 시간 제한은 30분입니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

통합 세션의 최대 활성 시간 구성

비활성 후 사용자 세션 시간 제한 수정

비활성 기간 후에 사용자 세션의 시간을 초과할 시기를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 애플리케이션에서 30분 동안 활동이 없으면 로그인 화면에서 사용자 이름 저장 확인란을 선택하지 않으면 플랫폼에서 사용자가 자동으로 로그아웃됩니다. 간격을 더 길게 만들면 메모리에서 비활성 세션을 불필요하게 유지 관리할 수 있습니다. 최대 24시간까지 실행할 수 있지만 이 시간 제한 설정을 몇 시간 이하로 조정하십시오.

주:

- 서버에 대한 Ajax 호출은 세션을 활성 상태로 유지합니다(예: 레이블 및 대시보드 새로 고침).
- 폴링은 채팅 데스크톱이 열려 있을 때 세션을 활성 상태로 유지합니다(Chat 플러그인 필요).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 로그인 화면에서 사용자 기억 확인란의 선택을 취소합니다.
2. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
3. 시스템 속성 [sys_properties] 목록에서 를 검색합니다 *glide.ui.session_timeout*.
4. 없는 경우 *glide.ui.session_timeout*새로 만들기를 선택하여 다음 값을 사용하여 새 속성을 추가합니다.
   - 이름: *glide.ui.session_timeout*
   - 설명: 간단한 설명을 입력합니다. 이 경우 기본 세션 시간 제한(30) 재정의와 같은 ### #####. ### # 단위입니다.
   - 유형: 적절한 데이터 유형을 선택합니다. 이 경우 정수를 선택합니다.
   - 값: 기본값을 30분에서 원하는 값으로 변경합니다.

   주: 세션 제한시간은 설치 종료 사용자 지정을 통해 설정할 수도 있습니다.

다음에 수행할 작업
관리자는 시스템 속성 테이블에 다음 속성을 추가할 수도 있습니다.

- *glide.security.csrf.handle.ajax.timeout*: 예로 설정할 때 시간 초과된 Ajax 요청에 대한 오류를 처리합니다.
- *glide.security.auto.resubmit.ajax*: **true** 로 설정되고 인스턴스에 로그인 확인란이 선택되거나 메일 주소 저장 확인란의 기본값 변경 이 선택된 경우 시간 초과된 Ajax 요청을 자동으로 다시 제출합니다. 사용자에게 계속할지 묻는 팝업이 나타납니다.
- *glide.ui.auto_req.extend.session*: **true**로 설정하면 홈페이지 새로 고침 시간에 대해 선택한 값만큼 사용자 세션이 자동으로 연장됩니다. 홈페이지 새로 고침 시간이 없는 경우 표준 시간 제한 값이 적용됩니다. 태블릿 및 모바일 장치에서는 이 속성을 지원하지 않습니다. **false**로 설정된 경우 메일 주소 저장 확인란의 선택을 취소하면 사용자 세션의 시간이 초과됩니다. 시간 제한은 홈페이지 새로 고침 시간이 있는지 여부에 따라 달라집니다. 홈페이지 새로 고침 시간이 없는 경우 표준 시간 제한 값이 적용됩니다. 홈페이지 새로 고침 시간이 있는 경우 시간 제한 값과 홈페이지 새로 고침 시간의 한 간격 후에 사용자 세션이 시간 초과됩니다. 예를 들어 사용자가 새로 고침 간격을 5분으로 선택한 경우 해당 세션은 제한 시간 값에 5분을 더한 후에 만료됩니다.

  주: 메일 주소 저장 확인란을 선택한 사용자는 세션 제한 시간 속성의 영향을 받지 않습니다.

또한 관리자는 다음 속성을 추가하여 사용자 세션에 대한 추가 시간 제한 설정을 구성할 수 있습니다. 이러한 추가 설정은 시스템 리소스를 절약하는 데 도움이 됩니다.

- *glide.session.unauthorized.timeout.enabled*: 인증되지 않은 게스트 세션에 대해 대체 세션 시간 제한을 활성화합니다. 게스트 세션은 인증 정보가 포함되지 않은 인스턴스에 대한 HTTP 요청에 대해 생성됩니다. 기본적으로 이 속성은 **true**로 설정됩니다.
- *glide.unauthorized.session_timeout*: 세션이 종료되기 전에 인증된 사용자가 인스턴스에서 로그아웃한 후의 시간(분)을 지정합니다. 속성을 **0** 보다 크고 속성 값 *glide.ui.session_timeout* 보다 작은 값으로 설정합니다.

관련 정보

비활성 후 통합 세션 시간 제한 수정

사용자에게 세션을 연장하라는 메시지 표시

비활성으로 인해 세션 시간이 초과되기 전에 사용자가 세션을 확장해야 하는 시간을 구성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 사용자는 세션이 만료되기 2분 전에 "세션 연장" 대화 상자와 함께 세션을 연장하라는 메시지가 표시됩니다. 이 절차에서는 사용자에게 이 프롬프트가 표시되는 타이밍을 조정하는 방법을 설명합니다.

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *glide.ui.session_timeleft* 속성을 엽니다.
3. 값 필드에 세션 제한 시간 전의 시간(분)을 입력하여 사용자에게 세션을 연장하라는 메시지를 표시합니다.
   값을 0으로 설정하면 사용자에게 세션을 확장하라는 메시지가 표시되지 않습니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

사용자 잠금

사용자가 인스턴스에 액세스하지 못하도록 하려면 사용자를 잠급니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 을 누르고 목록에서 사용자를 선택합니다.
2. 잠겨 있음 확인란을 선택하고 기록을 업데이트합니다.

사용자를 비활성 표시

사용자를 비활성으로 표시하여 해당 사용자가 사용자 테이블에서 활성 사용자를 참조하는 필드에 표시되지 않도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
주: 기본적으로 사용자를 비활성으로 표시하면 해당 사용자가 잠깁니다. 비활성 사용자 잠금 비즈니스 규칙이 이 동작을 제어합니다.

활성 확인란의 선택을 취소하면 사용자가 잠기고 인스턴스에 액세스할 수 없습니다.
이 기능은 활성 사용자만 인스턴스에 액세스할 수 있도록 하는 Glide 속성을 *glide.authenticate.only.allow.active.user.login* 통해 제어됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 을 누르고 목록에서 사용자를 선택합니다.
2. 활성 확인란의 선택을 취소하고 기록을 업데이트합니다.

사용자 세션 종료

예를 들어 시스템 유지관리를 수행하려고 하는데 사용자가 로그인되어 있는 경우 사용자 세션을 종료할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 사용자 관리 〉 로그인한 사용자.
   동일한 애플리케이션 노드에 로그인한 사용자만 볼 수 있습니다. 사용자 기록 값의 활성 필드가 false인 경우 사용자는 로그인되었지만 현재 트랜잭션을 실행하고 있지 않습니다. 대부분의 사용자는 지정된 시간에 비활성 상태로 표시됩니다.
2. 종료하려는 세션을 선택합니다.
3. 세션 잠금을 선택합니다.
   세션이 종료되고 다음에 시도된 트랜잭션에서 사용자가 로그인 페이지로 리디렉션됩니다. 사용자가 잠기지 않았습니다. 여러 사용자 세션을 한 사용자와 연결할 수 있습니다. 사용자 세션을 종료하면 특정 세션에만 영향을 줍니다.

   주: 이 프로세스를 사용하여 모바일 사용자 세션을 종료할 수 없습니다.

비대화형 세션

Non-Interactive Sessions 플러그인은 대화형 사용자와 비대화형 사용자를 구분합니다.

대화형 사용자

인스턴스에 추가된 새 사용자는 자동으로 대화형 사용자가 됩니다. 대화형 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 사용자 이름과 암호를 사용하여 UI 또는 서비스 포털에 로그인합니다.
- UI 페이지, 양식 또는 목록을 호출하는 URL(예: https://<instance name>.service-now.com/incident.do)에서 인스턴스에 연결합니다.
- 1회 사용자 인증(SSO)을 사용하여 커넥트합니다(예: 다이제스트 인증 또는 SAML(보안 어설션 마크업 언어)).
- 엄격한 보안에서 허용하는 경우 자격 증명을 사용하여 SOAP 연결 권한을 부여합니다.
- WSDL, JSON, XML 또는 XSD와 같은 다른 API 연결에 제한 없이 자격 증명을 사용합니다.

비대화형 사용자

비대화형 사용자는 JSON, SOAP 및 WSDL과 같은 API 연결을 승인하기 위해서만 자격 증명을 사용할 수 있습니다. UI에 ServiceNow 로그인할 수 없습니다. 엄격한 보안 높은 보안 설정은 비대화형 사용자가 상황별 보안 관리자 요구 사항의 적용을 받는지 여부를 결정합니다.

대화형 사용자와 비대화형 사용자를 구분하면 사용자가 최소 권한 원칙을 준수하도록 하여 인스턴스 보안을 강화할 수 있습니다.

비대화형 세션과 함께 설치되는 구성요소

주: 비대화형 세션은 Calgary 릴리스 이후의 모든 새 인스턴스에 대해 활성화됩니다. 플러그인 목록에 보이지 않으면 의 Now Support플러그인 활성화 서비스 카탈로그 항목을 사용하여 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.

- 웹 서비스 액세스 전용 [web_service_access_only] 열을 사용자 [sys_user] 테이블에 추가합니다.
- 기존의 모든 사용자를 대화형 사용자로 변경합니다(web_service_access_only=False).
- 기본적으로 웹 서비스 액세스 전용 [web_service_access_only] 필드를 표시하도록 사용자 양식을 업데이트합니다.

웹 서비스를 위한 비대화형 사용자 작성

비대화형 사용자는 API 프로토콜에서만 인스턴스에 연결할 ServiceNow 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 웹 서비스 인증을 위한 사용자 계정을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 또는 관리자

이 태스크 정보
비대화형 사용자는 인스턴스 또는 서비스 포털에 로그인하거나 SSO(Single Sign-On)를 통해 연결할 수 없습니다. 내부 통합 사용자로 플래그가 지정된 경우 MID 서버 사용자로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 업데이트할 사용자를 검색합니다.

   Example
   예를 들어 SOAP 사용자입니다.
3. 웹 서비스 액세스 전용 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

   주:

   ServiceNow 플랫폼은 높은 보안 설정에 지정된 API 프로토콜에 대한 인증이 필요하지 않은 경우에도 요청과 함께 제공된 사용자 이름 및 암호 자격 증명을 사용합니다. 예를 들어, SOAP 요청에서 사용자 이름과 암호를 제공하는 경우 SOAP 요청에 인증이 필요하지 않은 경우에도 인스턴스가 해당 자격 증명을 확인합니다. 사용자 자격 증명을 확인하지 않으려면 요청에 사용자 자격 증명을 포함해서는 안 됩니다.

비대화형 사용자 기록을 대화형으로 만들기

비대화형 사용자를 대화형 사용자로 수동 전환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 업데이트할 사용자를 검색합니다.
   예: 시스템 관리자
3. 웹 서비스 액세스 전용 확인란의 선택을 취소합니다.
4. 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.

엄격한 보안을 위해 웹 서비스 사용자 계정 업데이트

인스턴스에 엄격한 보안이 필요한 경우 웹 서비스에 사용되는 모든 사용자 계정에 SOAP 역할을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 목록에서 웹 서비스 사용자를 선택합니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 역할 목록에 soap를 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

인증 필요

비대화형 세션에 높은 보안 설정 모듈의 인증이 필요한지 여부를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 높은 권한을 가진 관리자

이 태스크 정보
비대화형 세션은 UI를 우회하여 API 수준에서 인스턴스에 연결합니다. 일반적으로 비대화형 세션은 JSON, SOAP, XSD 또는 WSDL과 같은 설정된 프로토콜을 사용합니다. 기본적으로 모든 비대화형 세션에는 인증이 필요합니다.

프로시저

1. security_admin 역할을 가진 관리자 사용자를 통해 로그인합니다.
2. security_admin 사용하도록 권한을 높입니다.
3. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보안 〉 높은 보안 설정.
4. 설정하려는 프로토콜에 대해 일치하는 인증 필요... 옵션을 선택합니다.
   예를 들어 수신 **SOAP** 요청에 대해 권한 부여가 필요합니다.
5. 비대화형 세션 방법에 대한 인증을 요구하려면 확인란을 선택합니다.

   자격 증명을 제공하지 않고 비대화형 세션 메서드를 연결할 수 있도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

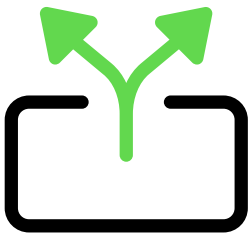
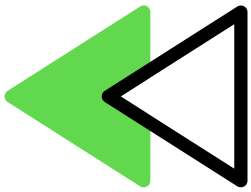
   주:

   비대화형 세션 플러그인을 활성화하면 SOAP 및 WSDL 기반 통합을 관리하는 기존 사용자가 SOAP 역할을 갖고 있지 않은 경우 로그인이 제한될 수 있습니다.

ServiceNow AI Platform 테이블 및 데이터

ServiceNow 에서 데이터를 ServiceNow AI Platform관리하기 위한 옵션을 제공합니다.

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

테이블 관리	데이터 관리	데이터 익스포트	복구 롤백 및 삭제
			
의 테이블과 기록을 ServiceNow AI Platform사용하여 복잡한 대량의 데이터를 처리하는 방법에 대해 알아봅니다.	를 사용하여 데이터를 저장하고 삭제하는 옵션을 탐색합니다 ServiceNow.	에서 ServiceNow AI Platform데이터를 내보내는 방법에 대해 알아봅니다.	작업을 롤백하고 삭제된 기록을 복구하는 방법을 알아보세요.

테이블 관리

모든 ServiceNow 애플리케이션에 대한 데이터 및 프로세스 관리를 처리합니다. 의 ServiceNow AI Platform 관리자 역할을 통해 테이블 및 기록에 액세스하여 인시던트, 문제, 데이터베이스 변경 등을 관리할 수 있습니다. 스키마 맵을 사용하여 테이블과 그 관계(예: 상위 또는 하위 테이블)의 그래픽 표현을 빌드하고 데이터 사전 테이블을 사용하여 데이터베이스의 요소를 정의합니다. 다대다 작업 관계를 사용하여 여러 기록 세트 간의 복잡한 관계를 처리합니다.

데이터 관리

도구 세트를 데이터 관리 사용하여 인스턴스의 데이터 증가를 관리합니다. 기록을 보관하여 원활한 성능을 유지하고, 테이블 클리너를 사용하여 오래된 기록을 삭제하고, 데이터베이스 교대로 대규모 테이블을 관리합니다.

데이터 내보내기

에서 개별 또는 여러 기록을 ServiceNow AI Platform 다양한 형식으로 익스포트합니다.

복구 롤백 및 삭제

소프트웨어 업그레이드 또는 플러그인 활성화를 롤백합니다. 삭제된 기록 및 관련 변경 내용을 복구합니다.

테이블 관리

테이블 은 데이터베이스에 있는 기록의 모음입니다. 각 기록은 테이블의 행에 해당하며, 기록의 각 필드는 해당 테이블의 열에 해당합니다.

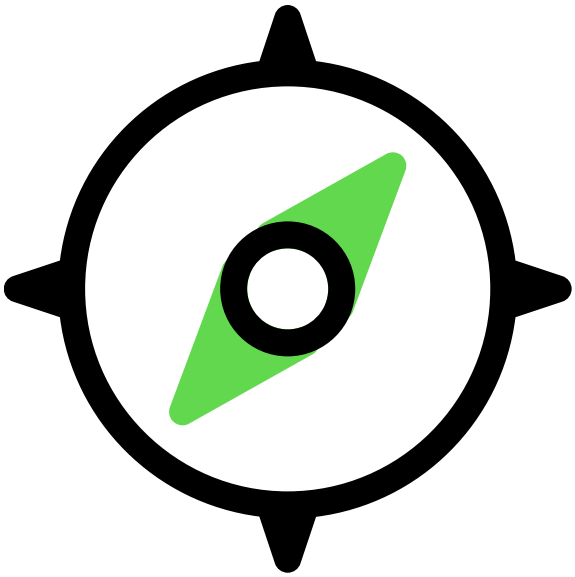
이 비디오에서는 ServiceNow# 인프라를 다루고 테이블, 기록 및 필드, 테이블 클래스, 기타 테이블 관계, 스키마 맵의 개념을 소개합니다.

이 짧은 비디오를 시청하여 테이블 관리에 대한 개요를 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.

시작하기

탐색



테이블 및 테이블 관리의 기본 사항을 알아봅니다.

관리



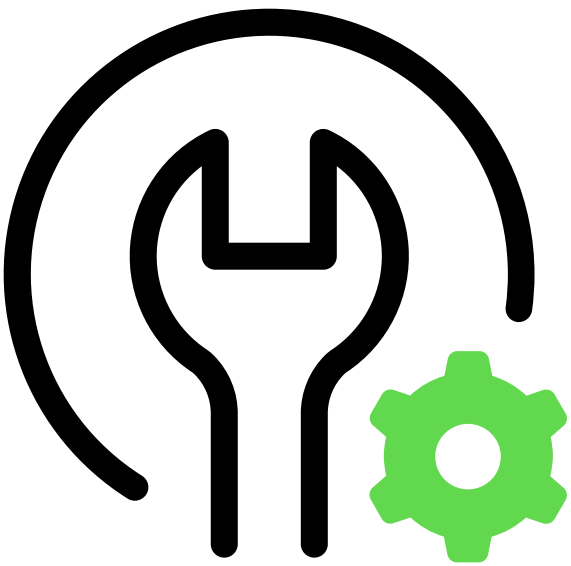
테이블과 인덱스를 관리하고 기록 간에 관계형 연결을 생성합니다.

작업 테이블 작업



작업 테이블을 사용하여 작업별 기능을 추적하고 인시던트 및 문제 테이블에 연결합니다.

데이터베이스 뷰 작성



보고를 위해 데이터베이스 뷰를 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.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

테이블 탐색 **ServiceNow AI Platform®**

애플리케이션은 테이블과 기록을 사용하여 인시던트, 문제 및 CMDB. 테이블은 다른 테이블을 확장하여 상위 테이블 및 하위 테이블을 만들 수 있습니다.

테이블 관리 개요

테이블 ServiceNow AI Platform# 기반 데이터 구조를 사용하여 정보를 저장하고 구성합니다. 공통 IT Service Management(ITSM) 프로세스용으로 사전 구축 테이블이 포함되어 있으며 해당 데이터를 CSV, XML 또는 기타 형식으로 완전히 가져오고 내보낼 수 있습니다.

테이블 관리 사용자

사용자

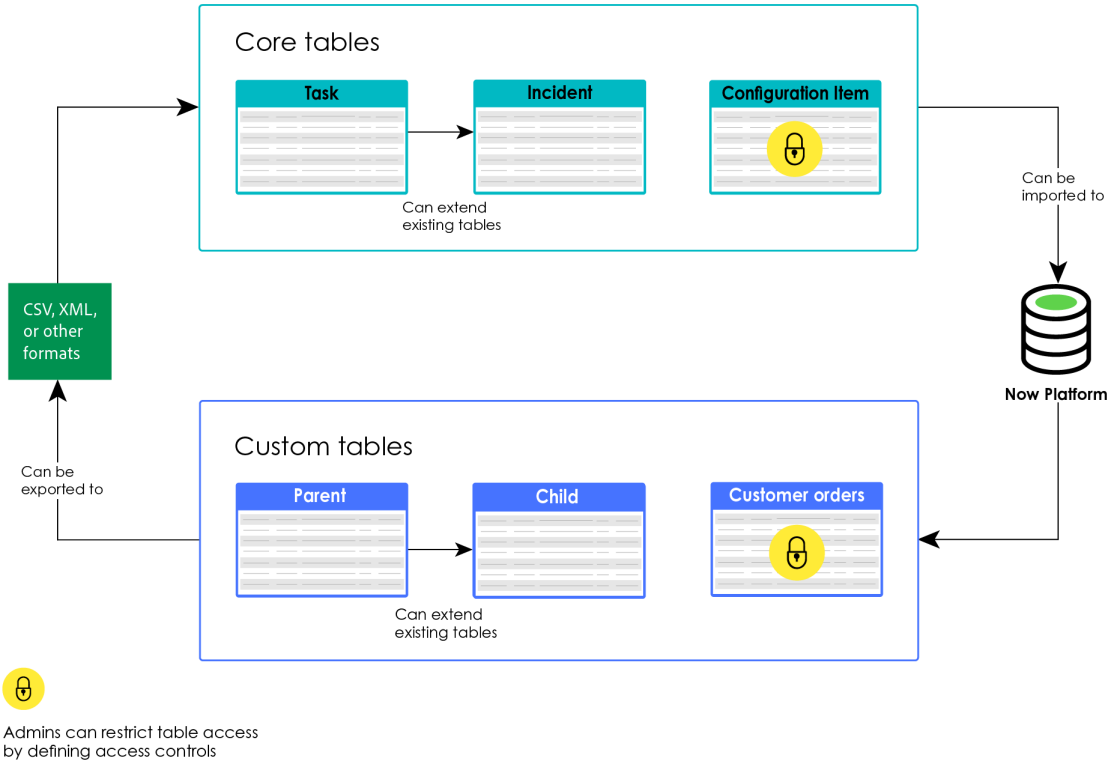
사용자	설명
관리자	관리자는 특정 비즈니스 요구 사항에 대한 사용자 지정 테이블을 만들고, 필드 속성을 정의하고, 테이블 간의 관계를 만들고, 원본을 수정하지 않고도 기존 테이블을 확장할 수 있습니다. 또한 관리자는 승인된 사용자만 기록에 액세스할 수 있도록 허용하는 접근 제어, 다양한 작업에 대한 비즈니스 규칙 및 사용되지 않는 오래된 기록에 대한 테이블 정리 정책을 정의합니다.

테이블 관리 워크플로우

이 인포그래픽에서는 관리자가 핵심 테이블과 사용자 지정 테이블을 모두 확장할 수 있는 방법을 보여줍니다.

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

핵심 테이블 및 사용자 지정 테이블 확장



1. 관리자는 테이블 관계를 보고 테이블 확장 ServiceNow AI Platform#이 .
2. 관리자는 사용자 지정 상위 테이블을 만들고 사용자 지정 하위 테이블을 생성하여 확장합니다.
3. 관리자는 접근 제어를 정의하여 각 테이블에 대한 접근을 제한합니다.
4. 관리자는 필요에 따라 데이터를 핵심 및 사용자 지정 테이블로 익스포트하고 임포트합니다.

테이블 관리의 이점

이점	기능	사용자
여러 테이블에서 모델 및 엔터티 관계를 정의합니다.	데이터 딕셔너리 테이블	관리자
테이블과 그 내용에 대한 시각적 참조에 액세스합니다.	테이블 참조 및 확장 보기	관리자
인스턴스에 대한 기록을 저장합니다.	테이블 생성	관리자
인스턴스에서 불필요한 테이블을 제거합니다.	사용자 지정 테이블 삭제	관리자
테이블에 저장된 데이터를 빠르게 찾을 수 있습니다.	테이블 인덱스 작성	관리자
목록을 단일 필드가 아닌 여러 항목으로 구성된 다른 목록에 연결합니다.	다대다 테이블 관계 생성	관리자
작업 관련 데이터를 구성하고 저장합니다.	작업 테이블 작업	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
보고를 위해 테이블을 연결합니다.	보고를 위한 데이터베이스 뷰 작업	관리자

다음으로 살펴볼 내용

테이블 관리 기능 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 테이블 및 인덱스 관리
- 작업 테이블 작업
- 보고를 위한 데이터베이스 뷰 작업

데이터 딕셔너리 테이블

인스턴스의 테이블, 열, 필드 레이블과 관련된 상세 정보에 액세스합니다.

테이블

인스턴스에 대한 모든 정보는 일련의 기록으로 구성된 테이블에 저장됩니다. 기록은 데이터의 개별 비트를 보유하는 일련의 필드를 보유하며 목록 또는 양식으로 볼 수 있습니다.

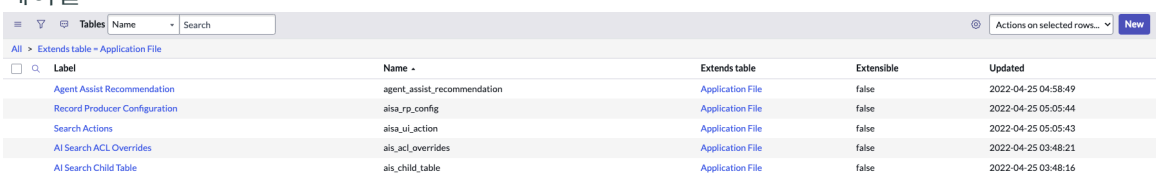
테이블 [sys_db_object] 테이블에는 데이터베이스의 각 테이블에 대한 기록이 포함되어 있습니다.

다음으로 이동하여 테이블 [sys_db_object] 테이블에 액세스합니다. 시스템 정의 〉 테이블. 테이블 목록에서 관리자는 사용자 지정 테이블을 만들거나 기존 테이블을 선택하여 테이블 상세 정보를 볼 수 있습니다. 테이블 양식에서 관리자는 테이블 관리 옵션에 액세스할 수 있습니다.

- 검색 및 정렬 가능한 포함된 목록으로 열을 보거나 추가 또는 수정하고, 자동 번호 형식을 정의하고, 다른 테이블에서 테이블을 확장할 수 있도록 설정하고, 테이블에 대한 모듈을 생성합니다.
- 스키마 맵 표시 관련 링크를 클릭하여 테이블에 대한 스키마 맵을 시작합니다.
- 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 기록 표시를 선택하여 테이블에 대한 딕셔너리 항목을 엽니다.
- 목록 표시 또는 양식 표시 관련 링크를 클릭하여 테이블의 기본 목록이나 양식 뷰로 바로 이동합니다.
- 모든 기록 삭제를 클릭하여 테이블에서 모든 기록을 삭제합니다.

다음 이미지는 애플리케이션 파일 테이블을 확장하는 테이블 목록을 보여줍니다.

테이블



딕셔너리 항목

시스템 딕셔너리라고도 하는 딕셔너리 항목 [sys_dictionary] 테이블은 시스템의 모든 테이블과 필드를 정의합니다. 여기에는 필드의 데이터 유형, 문자 제한, 기본값, 종속성 및 기타 속성에 대한 정보가 포함됩니다.

다음 방법 중 하나로 시스템 딕셔너리에 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.

- 시스템 딕셔너리 목록 뷰를 보려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 정의 〉 딕셔너리.
- 특정 딕셔너리 정의를 보려면 목록 헤더, 양식 헤더 또는 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.

다음 이미지는 인시던트 테이블과 확장되는 작업 테이블에 대한 필터링된 딕셔너리 항목 목록을 보여 줍니다.

딕셔너리 포함 작업



필드 레이블

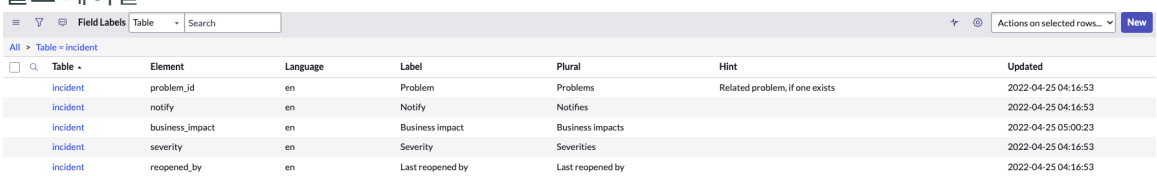
언어 파일이라고도 하는 필드 레이블 [sys_documentation] 테이블에는 시스템의 각 테이블과 열에 대한 레이블 및 힌트에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

다음 방법 중 하나로 언어 파일에 액세스합니다.

- 목록 뷰를 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 〉 언어 파일.
- 특정 필드의 필드 레이블을 보려면 양식에서 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

다음 이미지는 인시던트 테이블에 레이블만 표시하도록 필터링된 언어 파일을 보여 줍니다.

필드 레이블



시스템 딕셔너리

시스템 사전에서 인스턴스의 열에 있는 모든 테이블 목록을 봅니다.

시스템 사전의 각 행은 테이블 또는 테이블 중 하나의 열을 나타냅니다. 시스템 딕셔너리는 관리자가 테이블과 필드를 수정할 수 있는 옵션을 제공하며, 테이블과 필드는 목록과 양식을 정의합니다.

시스템 딕셔너리 기록을 변경할 때는 기능에 큰 영향을 미칠 수 있으므로 주의해야 합니다. 특히 sys_로 시작하는 테이블인 시스템 테이블에 대한 딕셔너리 항목을 변경하면 업데이트 세트를 사용할 수 없는 등 시스템 전반의 문제가 발생할 수 있습니다.

딕셔너리 변경 내용을 되돌리기가 어렵습니다. 또한 딕셔너리 무효화가 정의되어 있지 않는 한 딕셔너리 변경 내용이 모든 확장 테이블에 자동으로 적용됩니다. 프로덕션 인스턴스에 적용하기 전에 변경 사항을 잘 테스트해야 합니다.

작성 옵션

시스템 사전에서 필드를 만들면 기본 양식 뷰의 첫 번째 섹션 끝에 자동으로 추가됩니다.

대부분의 경우 시스템 딕셔너리에 직접 항목을 생성하는 대신 다음 인터페이스를 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.

- 테이블과 필드를 생성하려면 테이블 모듈을 사용합니다.
- 필드를 생성하려면 테이블 양식을 구성합니다.

테이블 관계

테이블 확장, 다른 테이블의 레코드 참조, 다대다 관계 생성 및 데이터베이스 뷰의 테이블 조인을 통해 테이블 간에 관계를 만들 수 있습니다.

테이블은 여러 가지 방법으로 서로 관련될 수 있습니다.

확장명

하나의 테이블은 다른 테이블을 확장할 수 있습니다. 확장을 수행하는 테이블(하위 클래스)은 다른 테이블(상위 클래스)의 모든 필드를 포함하고 자체 필드를 추가합니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블에는 모든 작업 [task] 테이블 필드가 있으며(인시던트는 특수한 형태의 작업이므로) 자체적인 인시던트별 작업이 있습니다. 테이블 확장 및 클래스 문서를 참조하십시오.

일대다

테이블 내에서 필드는 다른 테이블의 레코드에 대한 참조를 보유할 수 있습니다. 일대다 관계 필드에는 세 가지 유형이 있습니다.

참조 필드

사용자가 참조 필드로 정의된 테이블에서 기록을 선택할 수 있도록 허용합니다. 예를 들어, 인시던트 테이블의 호출자 필드를 통해 사용자는 사용자 테이블의 기록을 선택할 수 있습니다.

Glide 목록

사용자가 Glide 목록에 따라 정의된 테이블에서 여러 기록을 선택할 수 있도록 허용합니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블의 감시 목록 필드를 통해 사용자는 사용자 [sys_user] 테이블의 기록을 선택할 수 있습니다.

문서 ID 필드

사용자가 인스턴스의 모든 테이블에서 기록을 선택할 수 있도록 허용합니다. 이러한 필드는 훨씬 덜 일반적이지만 번역된 텍스트 [sys_translated_text] 테이블의 문서 필드를 예로 들 수 있습니다.

다대다

두 테이블은 양방향 관계를 가질 수 있으므로 관련 기록은 관련 목록의 두 테이블에서 모두 볼 수 있습니다.

데이터베이스 뷰

두 개 이상의 테이블에 저장할 수 있는 데이터를 보고할 수 있도록 데이터베이스 뷰에서 두 개의 테이블을 가상으로 결합할 수 있습니다.

테이블 확장 및 클래스

하나 이상의 하위 테이블이 필드 및 기록을 상위 테이블과 공유할 수 있도록 합니다. 관리자와 애플리케이션 개발자는 테이블을 생성하는 동안에만 테이블을 확장할 수 있습니다.

관리자와 애플리케이션 개발자는 일반적으로 테이블을 확장하여 정보를 공유하는 관련 기록 세트를 만듭니다. 예를 들어, 기본 시스템에서 작업 테이블과 구성 항목 테이블에는 다음과 같은 여러 확장이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시스템의 샘플 확장 테이블

원래 테이블	원래 테이블에서 확장된 관련 테이블
작업 [task]	• 인시던트 [incident] • 문제 [problem] • 변경 요청 [change_request]
구성 항목 [cmdb_ci]	• 애플리케이션 [cmdb_ci_appl] • 컴퓨터 [cmdb_ci_computer] • 데이터베이스 [cmdb_ci_database]

다른 테이블을 확장하는 테이블을 하위 클래스라고 하며, 이 테이블이 확장하는 테이블은 상위 클래스입니다. 테이블은 다른 테이블을 확장하면서도 다른 테이블에 대한 확장을 제공하는 상위 클래스와 하위 클래스 둘 다가 될 수 있습니다. 다른 테이블의 확장이 아닌 부모 클래스를 기본 클래스라고 합니다.

관리자는 이러한 도구를 사용하여 클래스 간의 관계를 확인할 수 있습니다.

- 스키마 맵
- 시스템 사전
- 테이블 모듈

테이블 확장:

- 새 테이블을 확장 테이블에 연결합니다.
- 새 테이블에 시스템 필드를 생성합니다.
- 하나 이상의 데이터베이스 테이블을 생성하여 상위 및 하위 클래스를 저장합니다. 시스템에서 생성하는 테이블 수는 테이블 생성 중에 선택한 확장 모델에 따라 달라집니다.

연장 모델

이러한 ServiceNow AI Platform 확장 모델을 제공합니다.

- 클래스당 테이블
- 계층 구조당 테이블
- 파티션당 테이블

확장 모델은 이러한 속성을 결정합니다.

- 생성되는 데이터베이스 테이블 수
- 상위 클래스의 필드 파생
- 하위 클래스의 기록 복제

클래스당 테이블

만든 테이블

상위 클래스와 각 하위 클래스에 대해 별도의 데이터베이스 테이블을 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.

상위 클래스에서 파생된 필드

하위 클래스는 상위 클래스의 필드를 파생시킵니다.

상위 클래스에 대해 작성된 딕셔너리 기록

부모 클래스에는 컬렉션 및 컬렉션에서 파생될 수 있는 각 필드에 대한 딕셔너리 레코드가 있습니다. 예를 들어, 계약 〔ast_contract〕 테이블에는 테이블과 해당 필드를 정의하는 59개의 딕셔너리 레코드가 있습니다.

하위 클래스에 대해 작성된 딕셔너리 기록

각 하위 클래스에는 클래스에 고유한 필드에 대한 딕셔너리 항목만 있습니다.

기록 복제됨

부모 클래스는 자식 클래스에 저장된 각 레코드를 복제합니다. 각 하위 클래스는 클래스에 고유한 레코드만 저장합니다. 복제된 기록은 각 테이블에서 동일한 시스템 ID 값을 갖습니다. 시스템은 하위 기록에 대한 모든 변경 사항을 상위 테이블의 일치하는 기록으로 복제합니다. 예를 들어, 계약 〔ast_contract〕 테이블은 임대 〔ast_lease〕 및 보증 〔ast_warranty〕 테이블의 기록을 복제합니다.

계층 구조당 테이블

만든 테이블

상위 및 하위 클래스에 대한 모든 기록을 저장하는 상위 클래스에 대해 하나의 데이터베이스 테이블을 작성합니다. 하위 클래스에는 별도의 데이터베이스 테이블이 없습니다.

상위 클래스에서 파생된 필드

하위 클래스는 상위 클래스의 필드를 파생시킵니다. 예를 들어 인시던트 테이블은 작업 테이블에서 필드를 파생시킵니다.

상위 클래스에 대해 작성된 딕셔너리 기록

부모 클래스에는 컬렉션 및 컬렉션에서 파생될 수 있는 각 필드에 대한 딕셔너리 레코드가 있습니다. 예를 들어, 작업 테이블은 테이블과 해당 필드를 정의하는 66개의 딕셔너리 기록이 있는 상위 클래스입니다.

상위 클래스에 대한 딕셔너리 항목에는 값이 각 기록이 속한 하위 클래스를 나타내는 sys_class_name 열이 포함되어 있습니다. 예를 들어 인시던트 기록의 sys_class_name 값은 인시던트이고 변경 기록의 sys_class_name 값은 변경입니다.

하위 클래스에 대해 작성된 딕셔너리 기록

각 하위 클래스에는 클래스에 고유한 필드에 대한 딕셔너리 항목만 있습니다. 예를 들어 인시던트 테이블에는 작업 테이블에 아직 정의되지 않은 22개의 딕셔너리 기록만 있습니다.

기록 복제됨

상위 클래스는 계층 구조에 속하는 모든 기록을 저장하므로 기록 복제가 필요하지 않습니다. 예를 들어, 작업 테이블에는 변경, 인시던트 및 문제 테이블과 같은 하위 클래스의 모든 기록이 포함됩니다.

파티션당 테이블

만든 테이블

상위 및 하위 클래스에 대한 모든 기록을 저장하는 상위 클래스에 대해 하나의 데이터베이스 테이블을 작성합니다. 하위 클래스에는 별도의 데이터베이스 테이블이 없습니다. 데이터베이스 테이블이 스토리지 제한에 도달하면 시스템은 스토리지 테이블(파티션)을 동적으로 추가하여 추가 기록을 저장합니다.

상위 클래스에서 파생된 필드

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

하위 클래스는 상위 클래스의 필드를 파생시키지 않습니다. 대신 각 하위 클래스에는 고유한 필드 목록이 있습니다. 예를 들어, 기본 구성 항목 〔cmdb〕, 구성 항목 〔cmdb_ci〕 및 하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕 테이블에는 모두 고유한 필드 정의가 있습니다.

상위 클래스에 대해 작성된 딕셔너리 기록

상위 클래스에는 컬렉션 및 컬렉션과 관련된 각 필드에 대한 딕셔너리 레코드가 있습니다. 예를 들어, 기본 구성 항목 [cmdb] 테이블은 48개의 딕셔너리 기록이 있는 상위 클래스입니다.

시스템은 상위 클래스 딕셔너리 항목에 대한 변경 사항을 하위 클래스 딕셔너리 항목으로 복제합니다. 예를 들어, 상위 클래스 기본 구성 항목 [cmdb] 테이블에서 이름 열을 변경하면 시스템에서는 이를 구성 항목 [cmdb_ci] 및 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블과 같은 하위 클래스 딕셔너리 항목에 복제합니다.

상위 클래스의 딕셔너리 항목에는 sys_class_name 및 sys_class_path에 대한 열이 포함되며, 해당 열은 각 기록이 속한 하위 클래스를 나타냅니다. 예를 들어 하드웨어 기록의 sys_class_name 값은 cmdb_ci_hardware이고 컴퓨터 기록의 sys_class_name 값은 cmdb_ci_computer입니다.

데이터베이스 테이블이 스토리지 제한에 도달하면 시스템은 sys_storage_alias 및 storage_table_name에 대한 열을 포함하도록 상위 클래스의 딕셔너리 항목을 업데이트합니다. 이러한 스토리지 컬럼 딕셔너리 항목을 통해 관리자는 상위 클래스와 해당 스토리지 테이블을 단일 논리 단위로 관리할 수 있습니다.

하위 클래스에 대해 작성된 딕셔너리 기록

각 하위 클래스에는 컬렉션 및 컬렉션과 관련된 각 필드에 대한 딕셔너리 레코드가 있습니다. 예를 들어, 하드웨어 테이블에는 73개의 딕셔너리 레코드가 있고 일부 레코드는 상위 클래스의 열을 복제합니다.

기록 복제됨

상위 클래스는 계층 구조에 속하는 모든 기록을 저장하므로 기록 복제가 필요하지 않습니다. 예를 들어 기본 구성 항목 〔cmdb〕 테이블에는 애플리케이션 〔cmdb_ci_appl〕, 컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕 및 하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕 테이블과 같은 하위 클래스의 모든 기록이 포함됩니다.

스토리지 별칭

에서 데이터 조작 및 필드 생성 ServiceNow AI Platform에서 저장소 별칭이 수행하는 역할에 대해 알아봅니다.

저장소 별칭을 이해하는 것은 효과적인 데이터 관리 및 스키마 사용자 지정을 ServiceNow AI Platform위해 중요하며, 특히 작업 [task] 테이블과 같은 복잡한 테이블 계층 구조를 처리할 때 중요합니다.

기본적으로 관리자는 인스턴스 내의 스토리지 열 별칭 [sys_storage_alias] 테이블에 액세스할 수 있습니다. 그러나 이 테이블에 대한 트랜잭션 프로세스는 관리자가 사용자 인터페이스에서 수행할 수 없습니다.

테이블 계층 구조 및 모델

저장소 별칭을 이해하려면 작업 [task] 테이블 내의 테이블 계층 구조에 대한 지식이 필요하며, 여기에는 계층 구조당 테이블 및 클래스당 테이블이라는 두 가지 모델이 포함됩니다.

계층 구조당 테이블

이 모델은 작업 계층 구조 내의 모든 열이 작업 테이블에만 존재하는 평면화된 계층 구조를 특징으로 하는 단일 물리적 테이블인 작업 〔task〕 테이블을 사용합니다. 예를 들어 변경 요청과 관련된 필드는 별도의 변경 요청〔change_request〕 테이블에 있지 않지만 작업〔task〕 테이블에 통합됩니다. 테이블 〔sys_db_object〕 테이블에서 확장 모델 필드를 확인하여 테이블이 계층 구조당 테이블인지 확인할 수 있습니다. 테이블의

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

상위가 작업〔task〕테이블의 직계 하위인 경우 테이블은 계층 구조당 테이블을 사용합니다.

확장된 테이블은 상위 테이블의 계층 구조를 상속합니다. 예를 들어, IMAC [change_request_imac] 테이블은 변경 요청 [change_request] 테이블의 하위 테이블로, 작업 [task] 테이블을 확장합니다. 변경 요청 [change_request] 테이블은 계층 구조당 테이블이므로 IMAC [change_request_imac] 테이블 모델도 계층 구조당 테이블입니다. 인시던트 [incident] 테이블, 변경 요청 [change_request] 테이블 및 문제 [problem] 테이블과 같은 레거시 테이블은 모두 평면화된 작업 [task] 테이블 계층 구조의 일부입니다.

클래스당 테이블

이 모델은 데이터베이스에 실제로 존재하는 테이블에 적용됩니다. 작업 행 수가 100만 행을 초과하는 경우 작업〔task〕테이블에서 직접 확장되는 새 테이블에 사용됩니다. 계층 구조당 테이블과 달리 클래스당 테이블은 평면화된 계층 구조 내에서 작동하지 않기 때문에 글로밍을 사용하지 않습니다.

스토리지 별칭 정의

스토리지 별칭은 인스턴스 내 테이블의 모든 필드에 대해 생성됩니다. 스토리지 열 별칭 [sys_storage_alias] 테이블의 키 필드를 숙지합니다.

요소 이름

필드가 사용자에게 표시되는 방식을 나타내며 이는 사용자 인터페이스 상호작용 및 스크립팅에 중요합니다.

스토리지 별칭

필드에 대한 데이터가 저장되는 정확한 물리적 열을 나타냅니다. 스토리지 별칭 값은 table_name 값과 함께 사용되어 조작할 데이터를 식별합니다. 스토리지 별칭 값은 작업〔task〕테이블의 실제 물리적 열입니다.

스토리지 테이블 이름

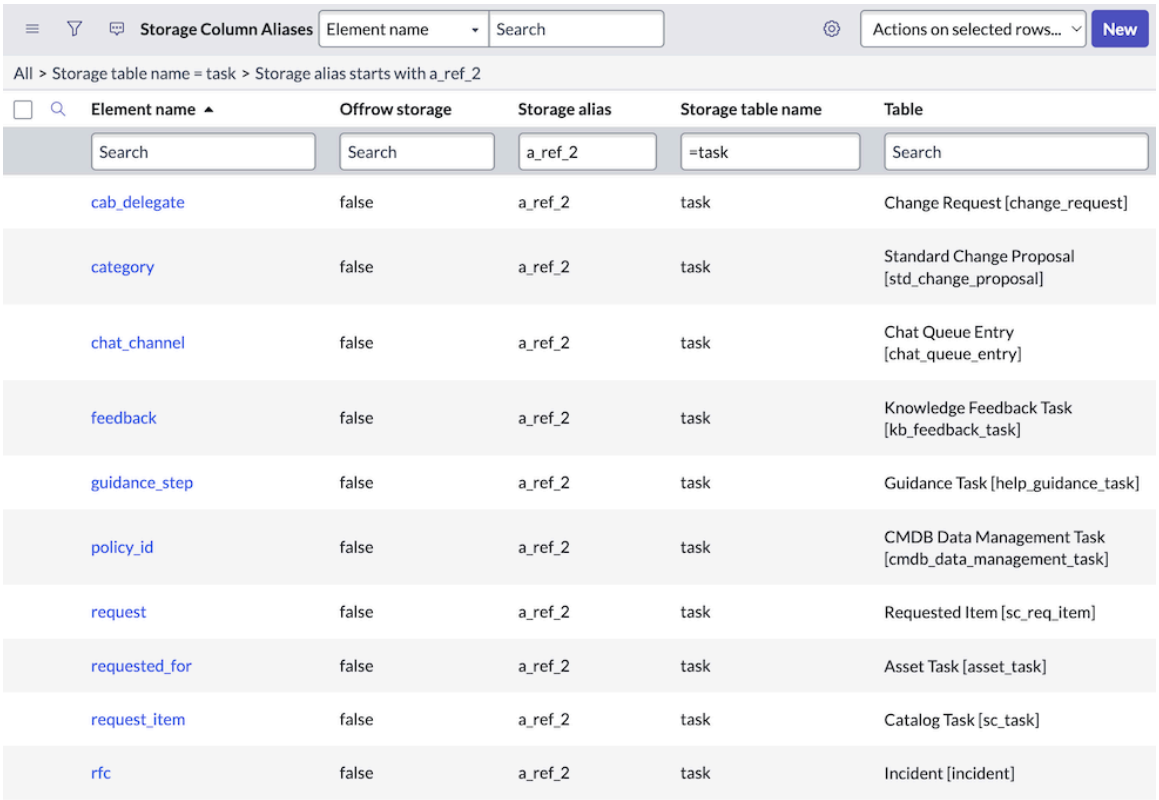
요소를 수용하는 물리적 테이블을 지정합니다. 계층 구조 테이블당 테이블의 경우 값은 항상 작업입니다. Table per class tables(클래스당 테이블) 테이블의 경우 값은 물리적 테이블의 이름입니다.

테이블

각 요소가 실제 작업〔task〕테이블에 링크되는 논리 클래스를 지정합니다. Table 요소는 클래스 판별자인 table_name 값을 보유합니다.

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

스토리지 열 별칭



Storage Column Aliases | Element name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Storage table name = task > Storage alias starts with a_ref_2

Element name	Offrow storage	Storage alias	Storage table name	Table
Search	Search	a_ref_2	=task	Search
cab_delegate	false	a_ref_2	task	Change Request [change_request]
category	false	a_ref_2	task	Standard Change Proposal [std_change_proposal]
chat_channel	false	a_ref_2	task	Chat Queue Entry [chat_queue_entry]
feedback	false	a_ref_2	task	Knowledge Feedback Task [kb_feedback_task]
guidance_step	false	a_ref_2	task	Guidance Task [help_guidance_task]
policy_id	false	a_ref_2	task	CMDB Data Management Task [cmdb_data_management_task]
request	false	a_ref_2	task	Requested Item [sc_req_item]
requested_for	false	a_ref_2	task	Asset Task [asset_task]
request_item	false	a_ref_2	task	Catalog Task [sc_task]
rfc	false	a_ref_2	task	Incident [incident]

이 예시에서 cab_delegate 요소의 스토리지 별칭은 a_ref_2이고 데이터가 저장되는 물리적 스토리지 테이블은 task입니다. 이 예는 실제 작업 [task] 테이블의 동일한 별칭 a_ref_2에 모두 링크되는 작업 〔테이블〕의 서로 다른 논리 클래스에 있는 10개의 논리 요소를 보여줍니다.

형제 요소는 글롬(glommed)되어 작업 [task] 테이블에서 하나의 물리적 열을 공유합니다. 다음과 같은 쿼리를 사용하여 논리적 요소 cab_delegate에서 데이터를 쿼리할 수 있습니다.

```
SELECT a_ref_2 from task WHERE sys_class_name='change_request' AND a_ref_2 IS NOT NULL
```

쿼리는 물리적 열 a_ref_2의 데이터를 지정합니다. 클래스 판별자 change_request는 스토리지 별명 a_ref_2와 함께 사용되어 실제 작업 [task] 테이블의 논리 클래스 change_request에서 cab_delegate 논리적 요소를 쿼리합니다.

실제 물리적 테이블에서 생성된 필드의 명명 규칙은 필드 유형에 따라 다를 수 있습니다. 이 예시에서 a_ref_2는 참조 필드의 값을 보유하는 작업 [task] 테이블의 별칭입니다.

기능 및 사용

스토리지 별칭은 다양한 용도로 사용됩니다.

매핑

별칭은 논리 요소(계층 당 테이블) 또는 물리적 요소(클래스당 테이블)를 백엔드 데이터베이스의 실제 물리적 열에 매핑합니다. 논리 요소는 논리 요소의 max_length보다 큰 물리적 열로 표시될 수 있습니다.

글로밍

별칭을 사용하면 여러 형제 요소가 계층 모델당 테이블의 단일 물리적 열을 공유할 수 있습니다.

레이블 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.

별칭은 sys_documentation(레이블) 기록을 해당 요소와 연결하여 양식, 보고서 및 목록 뷰의 가시성을 향상시킵니다.

제한 및 규칙

- 동일한 클래스 내의 두 논리 요소는 물리적 열을 공유할 수 없습니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블에 생성된 두 개의 문자열 필드는 데이터베이스의 동일한 물리적 열에 매핑할 수 없습니다.
- 부모 요소와 해당 자식은 물리적 열을 공유할 수 없습니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블에 생성된 필드는 해당 물리적 열이 작업 [task] 테이블의 필드에 이미 매핑되어 있는 경우 물리적 열에 매핑할 수 없습니다.
- 형제 요소만 물리적 열을 공유할 수 있습니다. 예를 들어 변경 요청 [change_request] 테이블의 참조 필드와 인시던트 [incident] 테이블의 참조 필드는 모두 동일한 물리적 열에 매핑할 수 있습니다.
- 작업 [task] 테이블에 직접 생성된 필드(여기서 sys_class_name 'task'임)는 글롬 기능을 사용할 수 없습니다.

테이블 및 인덱스 관리

관리자는 테이블 관리 도구를 사용하여 데이터베이스 구조를 수정할 수 있습니다.

사용자 지정 테이블 및 필드

관리자는 사용자 지정 테이블을 추가하고, 필드를 정의하고, 필드 레이블을 관리할 수 있습니다. 또한 관리자는 필요하지 않은 사용자 지정 테이블을 삭제하거나, 테이블 자체를 삭제하지 않고 테이블의 모든 기록을 삭제할 수 있습니다.

딕셔너리 항목

시스템 딕셔너리는 딕셔너리 항목 [sys_dictionary]이라고 하는 테이블로, 각 테이블에 대한 세부 정보를 포함하고 인스턴스의 각 테이블 내의 모든 열을 정의합니다. 관리자는 시스템 딕셔너리의 테이블과 필드를 수정할 수 있으며, 이후 인스턴스 전체에서 사용자가 액세스하는 목록과 양식을 정의할 수 있습니다.

딕셔너리 속성

딕셔너리 속성은 필드의 전역 동작을 정의합니다. 관리자는 속성을 딕셔너리 항목에 직접 적용하여 전체 시스템에서 테이블 또는 필드가 작동하는 방식의 다양한 측면을 제어합니다.

딕셔너리 무효화

딕셔너리 무효화를 사용하면 관리자가 확장 테이블의 필드 설정을 무효화할 수 있습니다. 딕셔너리 무효화를 사용하면 관리자가 다른 테이블에서 상속되는 특정 테이블에 대한 필드의 동작을 사용자 지정할 수 있습니다. 무효화는 상위 테이블이나 다른 하위 테이블에 영향을 주지 않고 하위 테이블에서 상속된 딕셔너리 속성을 변경하는 데 사용됩니다.

테이블 평면화

테이블 평면화를 사용하면 작업[task] 테이블과 기본 구성 항목[cmdb] 테이블에 하나 이상의 하위 테이블이 상위 테이블에서 확장되는 관련 테이블의 계층 구조가 있습니다.

확장 모델은 테이블이 인스턴스에 나타나거나 작동하는 방식에 영향을 주지 않습니다. 데이터베이스 뷰를 포함한 모든 테이블 기능은 확장 모델에 의해 변경되지 않은 상태로 유지됩니다.

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

테이블 인덱스

인덱스는 순서가 지정되지 않은 테이블을 정렬하고 데이터베이스에서 정보가 저장된 위치에 대한 포인터를 만들어 테이블의 열에 대한 쿼리 속도를 효율적으로 높입니다. 관리자는 인덱스를 추가하여 테이블 데이터에 보다 쉽게 액세스할 수 있습니다.

다대다 테이블 관계

다대다(M2M) 테이블 관계를 통해 관리자는 유연한 양방향 방식으로 두 테이블 간의 기록을 연결할 수 있습니다. 이 관계 유형은 한 테이블의 각 기록이 다른 테이블의 여러 기록과 관련되거나 그 반대로 관련될 수 있는 기록 간의 링크를 만드는 데 사용됩니다.

주: 테이블의 딕셔너리에서 필드를 비활성화하거나 삭제하면 개인화된 UI 뷰 목록에 영향을 미칠 수 있으며 비활성화/삭제된 필드가 포함되어 있는지 여부에 관계없이 모두 제거됩니다.

테이블 생성

관리자와 애플리케이션 개발자는 애플리케이션 데이터를 저장하기 위한 사용자 지정 테이블을 생성할 수 있습니다. 테이블을 생성한 후에는 필드 유형과 필드 레이블도 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

사용자 지정 테이블을 생성하기 전에 사용자 지정 테이블 권리를 확인하십시오. 에서 사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 관리 구독 관리 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

ServiceNow AI Platform 애플리케이션 구독에는 사용자 지정 테이블 권리가 포함됩니다. 구독의 권리 제한까지 어떤 목적으로든 사용자 지정 테이블을 생성할 수 있습니다. 사용 관리자가 사용자가 만든 사용자 지정 테이블을 구독에 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 에서 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑 구독 관리참조하십시오.

주: 도구를 사용하여 애플리케이션을 빌드할 때는 테이블을 생성하는 것이 가장 좋습니다. 자세한 내용은 애플리케이션 빌드 문서를 참조하십시오. 인스턴스에 불필요하고 불필요한 테이블의 존재를 최소화하려면 테이블 생성을 과도하게 실행하지 마십시오. 관리 작업을 최소화하고 업그레이드 시간을 단축하기 위해 필요한 테이블만 작성하십시오. 〔sys_choice〕 테이블을 확장하지 마십시오. 〔sys_choice〕 테이블 확장은 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

통제	설명
레이블	테이블의 고유 레이블(예: 노트북 또는 씬 클라이언트)을 입력합니다. 이 레이블은 테이블의 목록 및 양식 뷰에 나타납니다. 레이블 필드를 업데이트하면 현재 언어에 대한 언어 파일의 레이블 기록도 업데이트됩니다. 의 데이터 딕셔너리 테이블필드 레이블을 참조하십시오.
이름	다음과 같이 테이블 레이블과 프리픽스에 따라 자동으로 채워지는 테이블 이름을 편집합니다.

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

통제	설명
	◦ 범위가 지정된 애플리케이션의 테이블은 네임스페이스 식별자가 이름의 프리픽스로 사용되어 특정 애플리케이션의 일부임을 나타냅니다. ◦ 전역 애플리케이션의 테이블의 경우 이름 앞에 *### u_*가 붙습니다. ◦ 범위가 지정된 애플리케이션의 원격 테이블의 경우 이름 앞에 네임스페이스 식별자와 문자열 *st_* 가 접두사로 붙어 원격이고 애플리케이션의 일부임을 나타냅니다. ◦ 전역 애플리케이션의 원격 테이블의 경우 이름 앞에 *### u_st_*가 붙습니다. 프리픽스는 수정할 수 없습니다. 그러나 테이블 이름의 나머지 부분은 수정할 수 있습니다. 이름에는 소문자, 영숫자 ASCII 문자 및 밑줄(_)만 사용할 수 있습니다.
테이블 확장	확장할 테이블을 선택합니다. 기본 테이블을 확장하면 원래 테이블의 모든 필드가 통합되고 새 테이블에 대한 시스템 필드가 생성됩니다. 동일한 범위에 있거나 다른 범위에서 구성할 수 있는 경우 확장 가능으로 표시된 테이블을 확장할 수 있습니다. 스크립트 가능한 테이블 확인란을 선택하여 이 테이블을 스크립팅할 수 있도록 지정한 경우에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다.
애플리케이션	〔읽기 전용〕 이 테이블과 연결된 애플리케이션을 표시합니다. 애플리케이션에서 작업 중이거나 애플리케이션 기록에서 테이블을 생성하는 경우 필드는 기본적으로 해당 애플리케이션으로 지정됩니다. 그렇지 않으면 필드는 기본적으로 전역으로 설정됩니다. 모듈 및 보안 규칙과 같이 테이블 기록에서 생성된 모든 기록은 기본적으로 이 애플리케이션에 할당됩니다.
원격 테이블	이 테이블을 원격 테이블로 지정하는 옵션입니다. 원격 테이블은 외부 데이터 소스에서 데이터를 검색하기 위해 스크립트 정의를 연결할 수 있는 테이블입니다. 표준 내부 테이블과 달리 데이터는 현재 인스턴스의 기록에서 가져오지 않습니다. 이 확인란을 선택하면 스크립트 가능한 테이블을 다른 테이블에서 확장할 수 없으므로 테이블 확장 옵션에 액세스할 수 없습니다. 주: 스크립트 가능한 테이블에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. ◦ 원격 테이블을 사용하여 외부 데이터 검색 및 캐싱 ◦ 원격 테이블 생성 ◦ 원격 테이블에 대한 스크립트 정의 생성
모듈 작성	확인란을 선택한 다음 다음에 모듈 추가 메뉴 필드를 완료하여 애플리케이션 메뉴에 목록 모듈을 작성합니다. 이 옵션은 테이블을 생성할 때만 사용할 수 있습니다.
메뉴에 모듈 추가	기존 메뉴를 선택하거나 새로 만들기를 선택하고 새 메뉴 이름을 입력합니다. 이 옵션은 모듈 생성 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

4. 열 섹션에서 테이블 열이 포함된 목록을 사용하여 테이블에 열을 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.

열	설명
열 레이블	열에 대한 고유 레이블을 정의합니다. 레이블은 열의 목록 헤더와 양식 필드에 표시됩니다. 열 레이블 필드를 업데이트하면 시스템이 현재 언어에 대한 언어 파일의 레이블도 업데이트합니다.
유형	〔필수〕 열의 필드 유형을 정의합니다. 필드 관리 및 필드 유형을 참조하십시오. 기존 데이터를 유지하려면 동일한 기본 유형(예: **Choice** 및 **String**) 사이의 필드만 변경합니다. 사용자 지정 필드를 변경하여 데이터가 손실되면 경고가 나타납니다. 기본 시스템 필드를 변경할 수 없으므로 데이터가 손실됩니다.
참조	참조된 테이블 이름을 입력하여 필드를 참조 필드 유형으로 만듭니다. 주: 이 필드에는 동적 참조 생성이 활성화되어 있습니다. 따라서 기존 테이블과 일치하지 않는 테이블 이름을 입력하면 현재 테이블 기록에 대한 변경 사항을 저장할 때 새 테이블이 생성됩니다. 현재 테이블에 애플리케이션 네비게이터에 모듈이 있으면 새로 생성된 테이블의 모듈이 동일한 애플리케이션 메뉴에서 자동으로 생성됩니다.
최대 길이	〔문자열 필드만〕 필드의 길이를 제한합니다. 길이가 254 미만이면 1줄 텍스트 필드로 표시됩니다. 255자 이상이라면 여러 줄 텍스트 상자로 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
	주: ○ 필드 유형이문자열인 경우에만 이 값을 변경할 수 있습니다. 다른 유형의 필드에 대한 변경 내용은 무시됩니다. ○ Oracle 인스턴스에서는 Oracle의 CLOB 데이터 유형이 필요하므로 문자열 필드의 최대 길이를 4000보다 크게 늘릴 수 없습니다. 이 크기를 초과하여 늘리려면 기술 지원에 인시던트 ServiceNow 를 기록하여 변경을 요청합니다. ○ 데이터 손실을 방지하려면 새 애플리케이션을 개발할 때만 문자열 필드의 길이를 줄이고 필드에 데이터가 있을 때는 줄이지 마십시오. 사용자 지정 필드를 변경하여 데이터가 손실되면 경고가 나타납니다. 기본 시스템 필드의 경우 데이터 손실을 초래하는 변경을 수행할 수 없습니다.
기본값	새 기록에 대한 필드의 기본값을 지정합니다. 이 값이 올바른 필드 유형을 사용하는지 확인합니다. 예를 들어 정수 필드는 기본값 *2* 를 사용할 수 있지만 기본값 *2*는 사용할 수 없습니다. 이러한 값은 딕셔너리 오버라이드를 사용하여 오버라이드할 수 있습니다.
표시	이 필드가 표시 값 인지 여부를 나타냅니다 (이 테이블을 참조하는 기록에 나타남). 주: 이 옵션은 이 필드를 목록 또는 양식에 표시할지 여부를 제어하지 않습니다.

5. 통제 섹션에서 추가 테이블 옵션을 정의합니다.

통제	설명
확장 가능	다른 테이블에서 이 테이블을 확장할 수 있도록 하려면 확인란을 선택합니다. 추가 하위 테이블이 생성되지 않도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다. 기존 하위 테이블은 변경되지 않고 그대로 유지됩니다.
라이브 피드	테이블에 대한 기록 피드를 사용하려면 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 양식 헤더에 라이브 피드 표시 아이콘( )을 추가합니다.
자동 번호 매기기	확인란을 선택한 다음 번호 형식을 정의하여 자동으로 번호가 매겨진 필드를 테이블에 추가합니다. 이 확인란은 테이블에 숫자 형식이

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

통제	설명
	없는 경우에만 사용할 수 있습니다. 그렇지 않으면 기존 번호 형식을 편집할 수 있습니다.
접근 컨트롤 작성	확인란을 선택한 다음 사용자 역할 필드를 완료하여 테이블에 대한 기본 보안 규칙을 만듭니다.
사용자 역할	새 이름을 입력하거나 이 테이블에 액세스하는 데 필요한 기존 사용자 역할을 선택하십시오. 이 옵션은 접근 제어 생성 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

6. 애플리케이션 액세스 섹션에서 테이블에 대한 범위 보호를 정의합니다.
자세한 내용은 애플리케이션 액세스 설정을 참조하세요.

통제	설명
다음에서 접근 가능	테이블에 액세스할 수 있는 애플리케이션 범위를 지정합니다. 모든 애플리케이션 범위 모든 애플리케이션 범위에서 액세스할 수 있습니다. 이 애플리케이션 범위만 현재 애플리케이션 범위에서만 액세스할 수 있습니다.
읽을 수 있음	다른 애플리케이션 범위의 스크립트 객체가 이 테이블에 저장된 기록을 읽을 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 런타임 보호를 제공합니다. 예를 들어 다른 애플리케이션의 스크립트는 이 테이블의 데이터를 쿼리할 수 있습니다. 먼저 읽기 권한을 선택하여 다른 API 기록 작업을 부여합니다.
생성 가능	다른 애플리케이션 범위의 스크립트 객체가 이 테이블에 기록을 생성할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 런타임 보호를 제공합니다. 예를 들어, 다른 애플리케이션의 스크립트가 이 테이블에 새 기록을 삽입할 수 있습니다. 이 옵션은 읽을 수 있음 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 다른 애플리케이션 범위의 스크립트 객체가 이 테이블에 기록을 만들지 못하게 하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
업데이트 가능	다른 애플리케이션 범위의 스크립트 객체가 이 테이블에 저장된 기록을 수정할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 런타임 보호를 제공합니다. 예를 들어, 다른 애플리케이션의 스크립트는 이 테이블의 필드 값을 수정할 수 있습니다. 이 옵션은 읽을 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.

통제	설명
	있음 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 다른 애플리케이션 범위의 스크립트 객체가 이 테이블에 저장된 데이터를 수정하지 못하도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
삭제 가능	다른 애플리케이션 범위의 스크립트 객체가 이 테이블에서 기록을 삭제할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 런타임 보호를 제공합니다. 예를 들어, 다른 애플리케이션의 스크립트가 이 테이블에서 기록을 제거할 수 있습니다. 이 옵션은 읽을 수 있음 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 다른 애플리케이션 범위의 스크립트 객체가 이 테이블에서 기록을 삭제하지 못하게 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
웹 서비스를 통해 이 테이블에 대한 접근 허용	사용자가 이 테이블에 대해 인바운드 웹 서비스 웹 서비스 쿼리를 수행할 수 있도록 하려면 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 디자인 타임 및 런타임 보호를 모두 제공합니다. 이 확인란을 선택한 경우에도 쿼리를 수행하는 사용자는 이 테이블에 액세스할 수 있는 올바른 권한이 있어야 합니다. 사용자가 이 테이블에 대해 웹 서비스 쿼리를 수행하지 못하도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
구성 허용	다른 애플리케이션 범위의 애플리케이션이 이 테이블에 대해 기능을 변경하는 구성 기록을 생성할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 예를 들어, 애플리케이션 디자이너는 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트 또는 UI 작업의 테이블 목록에서 이 테이블을 선택할 수 있습니다. 이 옵션은 디자인 타임 보호 기능을 제공합니다. 구성 기록을 만들 때 애플리케이션 디자이너가 이 테이블을 선택하지 못하도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

7. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
테이블의 필드 레이블 또는 테이블 자체의 레이블을 변경하려면 다음 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.

1. 필드 레이블 [sys_documentation] 테이블로 이동하여 테이블을 필터링하여 변경하려는 필드가 있는 테이블을 표시합니다. 테이블 자체를 나타내는 레이블을 찾으려면 요소가 비어 있는 레코드를 필터링합니다.
2. 변경하려는 필드 기록을 열고 업데이트합니다. 각 필드에 대한 설명은 필드 레이블 테이블을 참조하십시오.

전역 기본 필드

새 사용자 지정 테이블을 생성하면 테이블 열 포함된 목록에 여러 필드가 나타납니다. 모든 테이블에 대해 필수 시스템 필드가 자동으로 추가됩니다. 이 필드는 삭제하거나 수정할 수 없습니다.

다른 테이블을 확장하는 테이블의 경우, 상위 테이블의 필드가 현재 테이블의 테이블 열 포함 목록에도 나타납니다. 이러한 필드를 수정할 경우 상위 테이블의 필드에 대한 모든 변경 사항은 현재 테이블뿐만 아니라 모든 하위 테이블에도 영향을 미친다는 점을 기억하십시오.

이러한 필수 시스템 필드가 모든 테이블에 추가됩니다.

필수 시스템 필드

필드	유형	설명
클래스 (sys_class_name)	시스템 클래스 이름	테이블이 확장 가능한 경우 기록이 포함된 하위 테이블을 나타내는 문자열 필드입니다.
만든 (sys_created_on)	날짜/시간	기록이 생성된 시기를 나타내는 타임스탬프 필드입니다.
작성자 (sys_created_by)	문자열	기록을 생성한 사용자를 나타내는 문자열 필드입니다.
Sys_id (sys_id)	시스템 ID	기록의 고유 기록 식별자(sys_id) 입니다.
업데이트 (sys_mod_count)	정수	기록 생성 이후 이 기록의 업데이트 수를 계산하는 숫자 필드입니다.
업데이트한 사람 (sys_updated_by)	문자열	가장 최근에 레코드를 업데이트한 사용자를 나타내는 문자열 필드입니다.
업데이트됨 (sys_updated_on)	날짜/시간	최근 업데이트의 날짜 및 시간을 나타내는 타임스탬프 필드입니다.

사용자 지정 테이블 삭제

관리자는 더 이상 필요하지 않은 사용자 지정 테이블을 삭제할 수 있습니다. 예를 들어, 비즈니스 요구 사항이 변경되는 경우 개발 중인 애플리케이션에서 테이블을 삭제합니다.

관리자가 작성한 테이블이 시스템 업그레이드 또는 플러그인 활성화의 일부가 아닌 경우 테이블은 사용자 지정 테이블이 됩니다. 사용자 지정 테이블 이름은 항상 `u_`로 시작하거나 범위가 지정된 테이블의 경우 `x_` .

⚠ **경고:** 기본 시스템 테이블은 삭제할 수 없습니다. 실수로 삭제한 테이블은 인스턴스를 업그레이드할 때 자동으로 다시 생성됩니다.

연결된 테이블이 있는 테이블은 삭제할 수 없습니다.

테이블 자체를 삭제하기 전에 먼저 테이블의 모든 기록을 삭제해야 합니다. 기록을 먼저 삭제하지 않으면 상위 테이블이 기록을 참조할 때 오류가 발생할 수 있습니다. 기록을 삭제하면 상위 테이블에서 참조가 제거됩니다. 자세한 내용은 테이블의 기록 삭제를 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 지정 테이블 삭제

사용자 지정 테이블이 더 이상 필요하지 않은 경우 테이블의 모든 기록을 삭제한 후 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 삭제할 테이블을 엽니다.
3. 모든 기록 삭제를 선택합니다.

   테이블을 삭제하기 전에 모든 기록을 삭제하면 비즈니스 논리가 제대로 실행됩니다(예: 참조 계단식 규칙 또는 기타 비즈니스 규칙 삭제). 테이블에서 먼저 모든 기록을 삭제하지 않는 경우 테이블 삭제가 영향을 주는 다른 기록이나 테이블을 수동으로 수정해야 합니다. 이 단계에서는 단계적 삭제도 처리합니다.

4. 삭제를 선택합니다.
   삭제 버튼은 u_(전역) 또는 x_(범위 지정)으로 시작하는 사용자 지정 테이블에만 사용할 수 있습니다.
5. 확인 대화 상자에서 `delete` 를 입력하고 확인을 클릭합니다.

   테이블과 테이블을 참조하는 다음을 포함한 모든 항목이 삭제됩니다.

   - 선택 목록 항목
   - 양식, 양식 섹션, 목록 및 관련 목록
   - 보고서 및 퍼포먼스 분석 위젯
   - 테이블을 참조하는 참조 필드
   - 접근 통제

관련 정보

사용자 지정 테이블 삭제

테이블에서 모든 기록 삭제

테이블 자체를 삭제하지 않고 테이블의 모든 기록을 삭제하도록 결정할 수도 있습니다. 예를 들어, 관리자는 인시던트 테이블 자체를 삭제하지 않고 테스트 인스턴스의 모든 인시던트를 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
테이블에서 많은 기록을 삭제할 준비를 할 때는 성능에 미치는 영향을 최소화하기 위해 다음 지침을 고려하십시오.

- 테이블이 잠기지 않도록 단일 삭제 동작에서 삭제할 기록 수를 제한합니다. setLimit 에 설명된 `setLimit()` 메서드를 사용합니다.
- 이 삭제로 인해 과도한 수의 비즈니스 규칙 트리거를 최소화합니다. setWorkflow `# ### setWorkflow(Boolean e)` 메서드를 사용합니다.

주: 테이블에 대한 모든 기록을 삭제하면 테이블을 확장하는 테이블에서도 기록이 삭제됩니다.

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

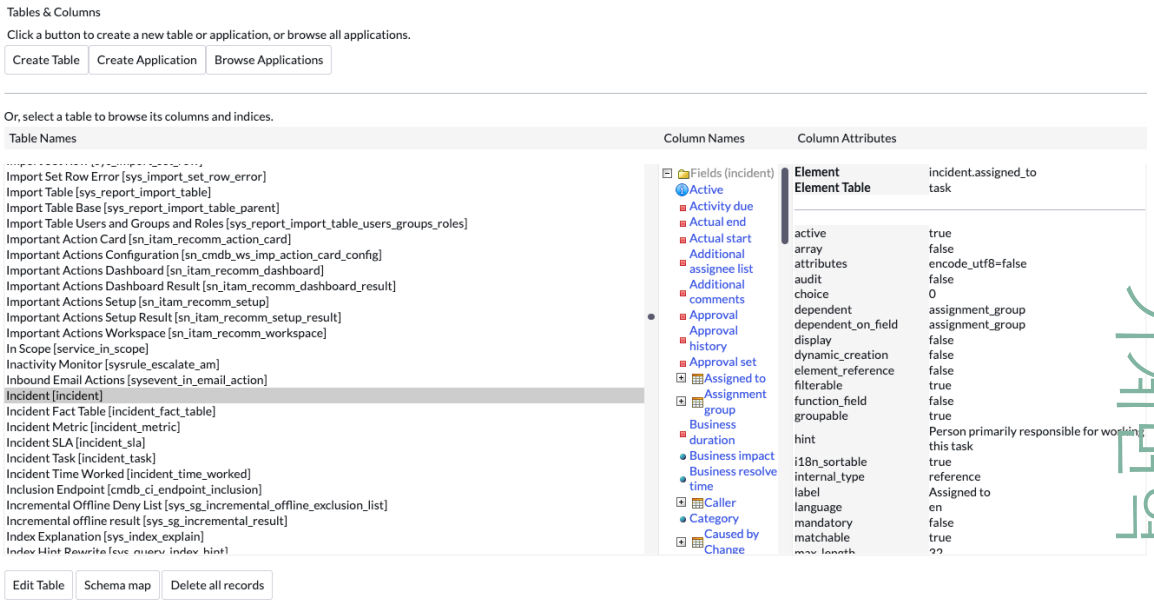
테이블 기록을 삭제하는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 삭제할 기록 수에 따라 환경에서 가장 효율적인 방법을 선택합니다. 이러한 방법은 주의해서 사용해야 합니다. 이 절차를 수행하기 전에 기록이 필요하지 않은지 확인하십시오.

프로시저

- 테이블 및 열 모듈에서 다음 단계를 완료합니다.

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 테이블 및 열.
2. 기록을 삭제할 테이블을 선택합니다.

   주: 기록을 삭제할 테이블이 범위가 지정된 애플리케이션에 속하는 경우 범위 선택기에서 해당 애플리케이션을 선택합니다. 또는 범위 간 액세스를 구성합니다. 제한된 호출자 접근 권한 설정 문서를 참조하십시오.



   주: 일부 시스템 테이블에서는 이 기록 삭제 방법을 허용하지 않습니다. 예를 들어, 모든 사용자 기록 〔sys_user〕을 삭제할 수 없습니다. 기록을 삭제할 수 없는 시스템 테이블은 테이블 목록에 포함되지 않습니다.

3. 모든 기록 삭제를 클릭합니다.
4. 확인 대화 상자에서 delete 를 입력하고 확인을 클릭합니다.

- 목록 뷰에서 다음 단계를 완료합니다.

1. 목록 v2에서 테이블 기록을 표시하는 목록 뷰로 이동하고 상황에 맞는 메뉴를 클릭한 다음 표시로 이동합니다.
2. 목록 v3의 바닥글에서 페이지당 행〈번호〉를 클릭합니다.
3. 페이지당 행 수를 설정하여 최대 수를 표시합니다.
4. 페이지의 모든 행을 선택합니다.
5. **Actions on selected** rows(선택한 행에 대해 작업)를 클릭한 다음 Delete(삭제)를 클릭합니다.
6. 모든 기록이 삭제될 때까지 페이지의 모든 행을 계속 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.

결과
선택한 테이블에 기록이 없습니다. 테이블은 여전히 존재하며 다른 테이블의 테이블에 대한 참조(예: 비즈니스 규칙 또는 참조 필드)는 유지됩니다.

딕셔너리 항목 수정

양식에서 필드를 구성하거나 딕셔너리 모듈에서 딕셔너리 항목을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 단계 중 하나를 수행합니다.
   - 양식의 필드로 이동하여 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성 또는 〈필드 이름**>** 표시를 선택합니다. 필드에 대한 시스템 딕셔너리 항목이 열립니다.
   - 다음으로 이동 시스템 정의 〉 딕셔너리을 클릭하고 필드 또는 테이블에 대한 항목을 클릭합니다. 테이블에 대한 항목의 유형이컬렉션으로 설정되어 있습니다.
2. 딕셔너리 입력 필드를 업데이트합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

딕셔너리 입력 양식

딕셔너리 항목 폼이 고급 뷰와 추가 필드를 제공하도록 다시 디자인되었습니다. 양식이 모든 필드를 표시하도록 구성해야 할 수도 있습니다.

딕셔너리 항목 양식

필드	설명
테이블	요소가 생성되는 테이블을 정의합니다. 주: 이 목록에는 필드 추가에 대한 범위 보호를 충족하는 테이블만 표시됩니다.
유형	열의 필드 유형을 정의하거나, 유형이컬렉션인 경우 딕셔너리 항목이 테이블을 나타낸다는 것을 나타냅니다. 자세한 내용은 필드 관리를 참조하십시오. 필드 유형을 변경할 수 있습니다. 기존 데이터를 유지하려면 데이터베이스의 동일한 물리적 형식에 매핑되는 논리 형식 간에만 변경합니다. 예를 들어 Choice 및 String이 있습니다.
활성	필드를 활성화하거나 비활성화합니다. 이 확인란을 선택 취소하면 클래식 환경의 목록과 양식에서 필드가 숨겨집니다. 그러나 비활성 필드는 쿼리에 계속 사용할 수 있습니다. 또한 이 옵션의 선택을 취소하여 필드를 비활성화해도 구성된 목록에서 제거되지 않습니다. 비활성 필드는 관리자가 목록 레이아웃을 업데이트하여 제거할 때까지 관리자가 구성한 목록에 표시됩니다. 추가 동작 메모는 아래를 참조하십시오. • 양식: 비활성화된 필드가 양식에서 제거됩니다. • 목록: 비활성 필드는 관리자가 목록 레이아웃을 업데이트하여 제거할 때까지 관리자가 구성한 목록에 계속 표시됩니다. 관리자가 구성한 기본 뷰에서 비활성 필드가 제거되면 모든 개인 목록이 기본 뷰를 따르도록 재설정되므로 개인 목록에서 비활성 필드가 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.

딕셔너리 항목 양식

필드	설명
	• 보고서: 비활성 필드를 포함하는 기존 보고서는 데이터가 기록에 아직 존재하기 때문에 계속 작동합니다. 그러나 비활성화된 필드는 관리자가 구성한 목록에 없으면 새 보고서 또는 목록 레이아웃을 만들 때 사용할 수 없습니다. • 조건 작성기: 비활성 필드를 포함하는 필터와 함께 기존 URL을 사용하지 않는 한 비활성화된 필드는 조건 작성기에서 사용할 수 없습니다. 일치 표시, 필터링 및 그룹화 기준 은 열이 목록 뷰에 있는 경우 비활성 필드에서도 사용할 수 있습니다. • ServiceNow API: ServiceNow API는 열이 활성인지 비활성인지 확인하지 않습니다. 필드의 이전 값은 기록에 남아 있으며 취소할 수 없습니다. • 스크립트: 비활성 필드는 스크립트에서 계속 참조될 수 있습니다. (GlideRecord를 사용하는 서버 측 스크립트는 비활성 필드를 읽고 쓸 수 있습니다.)
기능 필드	이 옵션을 선택하면 수학 연산, 필드 길이 계산 또는 요일 계산과 같은 데이터베이스 함수의 결과를 표시하는 필드가 생성됩니다. 새 기능 기록이 저장되면 확인란의 선택을 취소하여 필드를 일반 필드로 만들 수 없습니다.
읽기 전용	사용자가 사용자 인터페이스에서 필드 값을 변경할 수 있는지 여부를 결정합니다. 이 확인란을 선택하면 회색으로 표시됩니다. 시스템이 필드의 데이터를 계산하여 표시합니다. 주: 확장된 테이블에 대해 이 옵션을 무효화 할 수 있습니다.
감사	테이블에 대한 감사를 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다. 테이블에 대한 감사(이력) 켜기. 주: 이 옵션은 테이블에만 적용됩니다.
텍스트 인덱스	검색이 테이블의 텍스트를 인덱싱할지 여부를 결정합니다. 주: 이 옵션은 테이블에만 적용됩니다. 인덱싱에서 필드를 제외하려면 특정 필드에 대한 인덱스 제거를 참조하세요.
열 레이블	열에 대한 고유 레이블을 정의합니다. 레이블은 열의 목록 헤더와 양식 필드에 표시됩니다. • 열 레이블 필드를 업데이트하면 언어 파일의 레이블도 업데이트됩니다(현재 언어의 경우). • 새 열을 생성하면 열 이름이 레이블에 따라 자동으로 채워지며, 사용자 지정임을 나타내기 위해 u_ 접두사가 붙습니다. 예를 들어 열 레이블로 활동 설명을 입력하면 열 이름이 기본적으로 **u_activity_description**로 설정됩니다.
열 이름	열의 필드 이름을 정의합니다. 새 필드를 만들면 이 이름은 다음과 같이 레이블과 프리픽스에 따라 자동으로 채워집니다.

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

딕셔너리 항목 양식

필드	설명
	• 다른 범위에 있는 테이블의 필드의 경우, 사용자 지정이며 해당 애플리케이션의 일부가 아님을 나타내기 위해 이름 앞에 범위가 프리픽스로 배치됩니다. • 범위가 같은 애플리케이션의 테이블에 있는 필드의 경우, 이름의 일부임을 나타내는 프리픽스가 없습니다. • 전역 애플리케이션의 필드에서는 사용자 지정임을 나타내기 위해 이름 앞에 u_가 붙습니다. 프리픽스는 수정할 수 없습니다. 그러나 이름의 나머지 부분은 수정할 수 있습니다. 이름에는 소문자, 영숫자 ASCII 문자 및 밑줄(_)만 사용할 수 있습니다. 기존 딕셔너리 기록의 이름은 변경할 수 없습니다. 주: 열 이름에 연속된(이중) 밑줄을 입력할 수 없습니다. 예를 들어, my__sample_name 열 이름으로 입력하면 딕셔너리 항목을 저장할 때 자동으로 my_sample_name 로 변경됩니다.]
최대 길이	문자열 필드의 크기에 대한 논리적 제한을 제공하여 시스템이 사용자 인터페이스에 표시하는 방법과 실제 데이터베이스 데이터 형식에 매핑하는 방법을 결정합니다. 길이가 255자 미만인 문자열 필드는 1줄 텍스트 필드로 표시됩니다. 길이가 254자를 초과하는 문자열 필드는 여러 줄 텍스트 상자로 표시됩니다. 시스템은 필드 길이를 데이터베이스에서 사용할 수 있는 가장 가까운 물리적 데이터 유형에 매핑합니다. 이로 인해 사용 가능한 길이가 원래 지정된 길이보다 더 길어지는 경우가 있습니다. 예를 들어, 길이를 50으로 입력하면 가장 가까운 실제 데이터 유형인 VARCHAR(100)에 맵핑되며, 이는 최대 100자 제한 또는 요청된 필드 길이의 두 배를 제공합니다. 마찬가지로 길이를 1000으로 입력하면 MEDIUMTEXT의 가장 가까운 물리적 데이터 형식에 매핑되어 최대 4000자 제한 또는 요청된 필드 길이의 4배를 제공합니다. 주: • 문자열 필드에 대해서만 이 값을 변경할 수 있습니다. 다른 유형의 필드에 대한 변경 내용은 무시됩니다. • Oracle 인스턴스 사용자는 Oracle에서 CLOB 데이터 유형이 필요하기 때문에 애플리케이션 UI를 통해 문자열 필드의 최대 길이를 4000보다 크게 늘릴 수 없습니다. 이 크기를 초과하여 늘리려면 기술 지원과 함께 인시던트를 기록하여 변경을 요청합니다. • 데이터 손실을 방지하려면 새 애플리케이션을 개발할 때만 문자열 필드의 길이를 줄이고 필드에 데이터가 있을 때는 줄이지 마십시오. 사용자 지정 필드를 변경하여 데이터가 손실되면 경고가 나타납니다. 기본 시스템 필드의 경우 데이터 손실을 초래하는 변경을 수행할 수 없습니다.
필수	기록을 저장하려면 이 필드에 값을 포함해야 하는지 여부를 결정합니다. 자세한 내용은 필드를 필수로 만들기를 참조하십시오. 주: 확장된 테이블에 대해 이 옵션을 무효화할 수 있습니다.

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

딕셔너리 항목 양식

필드	설명
표시	이 필드가 참조 필드의 표시 값 임을 나타냅니다. 목록과 양식에서 이 테이블에 대한 링크에 표시되는 텍스트로 값을 사용할 필드 하나에 대해 이 값을 True로 설정합니다. 기본적으로 번호 필드는 모든 작업 테이블의 표시 값입니다. 주: • 이 옵션은 목록이나 양식에서 이 필드를 레이아웃의 일부로 표시할지 여부를 제어하지 않습니다. 대신 목록 구성 및 양식 개인화를 참조하십시오. • 표시 값은 테이블에서 개별 기록을 볼 때 양식 제목의 일부가 됩니다. • 딕셔너리 무효화를 사용하여 확장된 테이블에 대해 상위 테이블의 표시 값과는 다른 표시 값을 설정할 수 있습니다.
기능 정의	필드가 수행하는 기능을 정의합니다. glidefunction:으로 시작하고, 그 뒤에 수행할 작업(#: concat)이 뒤따르고, 그 뒤에 함수 매개변수가 옵니다. 상수는 작은따옴표로 묶어야 합니다. 예를 들어, 다음 함수 정의는 짧은 설명, 공백, 호출자 이름을 표시하는 필드를 생성합니다. glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name) 주: 함수 매개변수는 닷워킹을 지원합니다. 관련 테이블의 데이터로 닷워킹 문서를 참조하십시오.
속성 〔고급 뷰〕	필드에 따라 다른 필드 또는 기능의 동작을 변경합니다. 자세한 내용은 Dictionary Attributes를 참조하십시오. 딕셔너리 오버라이드가 있는 확장된 테이블에 대한 속성을 오버라이드할 수 있습니다. 속성 관련 목록을 통해 이 사전 항목에 대한 속성을 구성할 수도 있습니다.
기본값	
동적 기본값 사용 〔고급 뷰〕	동적 필터를 기반으로 동적으로 생성되는 기본값을 지정할 수 있습니다.
동적 필터 값 〔고급 뷰〕	동적 기본값 사용 옵션이 선택된 경우 기본값을 결정하는 동적 필터 작성 옵션을 지정합니다.
기본값	새 기록에 대한 필드의 기본값을 지정합니다. 이 값이 올바른 필드 유형을 사용하는지 확인합니다. 예를 들어 정수 필드는 기본값 2를 사용하지만 기본값 2는 사용할 수 없습니다. 이러한 값은 딕셔너리 오버라이드를 사용하여 오버라이드할 수 있습니다.
참조 사양	
참조	필드를 참조 필드 유형으로 만듭니다. 기존 테이블과 일치하지 않는 이름을 입력하면 변경 내용을 딕셔너리 기록에 저장할 때 새 테이블이 생성됩니다. 현재 테이블에 애플리케이션 네비게이터에 모듈이 있으면 새 테이블에 대한 모듈이 동일한 애플리케이션 메뉴에서 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.

딕셔너리 항목 양식

필드	설명
참조 한정자 사용 〔고급 뷰〕	사용할 한정자의 유형을 지정합니다. • 단순: 참조 한정자 조건을 지정할 수 있는 선택 목록 세트입니다. • 동적: 한정자를 빌드하는 데 사용할 수 있는 동적 필터 옵션을 만듭니다 . • 고급: 한정자를 빌드하는 데 사용할 수 있는 정적 인코딩 쿼리 문자열 또는 JavaScript 코드입니다.
참조 한정자 조건	단순 한정자 유형을 선택한 경우 참조 한정자가 실행될 때의 조건을 지정합니다.
동적 참조 한정자 〔고급 뷰〕	동적 한정자 유형을 선택할 때 참조 한정자를 결정하는 동적 필터 작성 옵션을 지정합니다.
참조 한정자 〔고급 뷰〕	고급 한정자 유형을 선택한 경우 참조 필드에 사용할 수 있는 기록을 필터링합니다. 참조 한정자는 딕셔너리 무효화를 사용하여 재정의할 수 있습니다.
참조 키 〔고급 뷰〕	참조 필드의 고유 식별자로 사용할 sys_id 이외의 필드를 식별합니다.
참조 계단식 규칙 〔고급 뷰〕	기록 참조가 삭제될 경우 기록에 발생하는 일을 정의합니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. • 지우기: 참조를 지웁니다(기본값). • 삭제: 참조하는 모든 기록을 삭제합니다. • 제한: 참조하는 기록이 있는 경우 기록 삭제를 방지합니다. • 없음: 참조하는 기록을 변경하지 않습니다.
참조 부동 〔고급 뷰〕	일대다 관계에 대한 관련 목록에서 편집 버튼을 활성화합니다.
동적 만들기 〔고급 뷰〕	참조 필드의 경우, 기존 기록과 일치하지 않는 값을 입력하면 참조된 테이블에 기록이 생성되는지 여부를 결정합니다. 선택하는 경우 동적 생성 스크립트 필드를 사용하여 기록 생성 방법을 정의합니다.
동적 작성 스크립트 〔고급 뷰〕	동적 생성 필드를 선택하면 참조된 테이블에 기록을 생성하기 위한 스크립트를 입력할 수 있습니다.
종속 필드	
종속 필드 〔고급 뷰〕	현재 필드가 종속되는 필드를 지정합니다. 자세한 내용은 필드를 종속 필드로 만들기를 참조하십시오. 주: 확장된 테이블에 대해 이 값을 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.

딕셔너리 항목 양식

필드	설명
선택 목록 사양	
선택	사용자가 다음 방법 중 하나로 제안된 값 목록을 볼 수 있도록 허용합니다. • -- 없음 -- 제외 목록 메뉴 • -- 없음 -- 포함 목록 메뉴 • 제안 필드 유형 선택을 사용하는 경우 선택 목록 필드 유형을 정의하거나 필드 선택 테이블 및 선택 필드를 사용하여 사전의 다른 다른 필드에서 선택 항목을 복사합니다.
선택 테이블 〔고급 뷰〕	다른 선택 필드와 동일한 값으로 필드 선택 사항을 채웁니다. 선택 필드가 없음 이외의 값으로 설정되어 있으면 선택 값을 가져올 테이블을 선택합니다. 필드 선택 필드 도 채워야 합니다. 예를 들어 선택 테이블이 인시던트 [incident] 테이블로 설정된 경우 이 필드는 인시던트의 선택 필드 중 하나와 동일한 선택 목록을 갖습니다. 선택 필드 (아래 참조)는 어떤 필드를 결정할지 결정합니다.
선택 필드 〔고급 뷰〕	다른 선택 필드와 동일한 값으로 필드 선택 사항을 채웁니다. 선택 필드가 없음 이외의 값으로 설정되어 있는 경우, 선택 테이블에 대해 선택한 테이블에서 필드를 선택합니다. 예를 들어 선택 테이블 필드가 인시던트 〔incident〕 테이블로 설정되고 선택 필드가우선순위로 설정된 경우 선택 항목이 변경되더라도 이 필드는 인시던트의 우선순위 필드와 동일한 선택 항목을 갖습니다. 주: 이 필드는 선택 필드여야 합니다.
계산된 값	
계산됨 〔고급 뷰〕	필드 값이 다른 값을 사용하여 계산되는지 여부를 결정합니다. 선택한 경우 계산 필드를 사용하여 계산 수행 방법을 정의합니다. 계산 유형 필드를 사용하면 열 값에 대한 스크립트 또는 수식 기반 계산을 선택할 수 있습니다. 계산된 필드를 기준으로 필터링, 정렬 또는 그룹화할 때 정렬 순서는 필드가 마지막으로 나타난 시간이 아니라 필드가 마지막으로 업데이트된 시간의 저장된 필드 값을 기반으로 합니다. 주: 비즈니스 규칙과 관련하여 계산된 필드는 비즈니스 규칙, 심지어 비즈니스 규칙 이전도 실행되기 전에 먼저 채워집니다. 계산된 필드는 비즈니스 규칙 실행 전 기간이 지난 후 필요한 경우 다시 채워집니다.
계산 유형 〔고급 뷰〕	열에 대한 스크립트 기반 계산 또는 수식 기반 계산을 선택할 수 있습니다. 미리 정의된 함수 및 예제 수식에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 열 값에 대한 수식 테이블 작성기 .
계산 〔고급 뷰〕	선택한 계산 유형에 따라 스크립트 또는 수식을 입력할 수 있습니다. 계산 유형이수식인 경우 필드 값을 계산하기 위해 미리 정의된 함수 또는 수식을 입력할 수 있습니다. 미리 정의된 수식을 사용하거나 다른 수식을 결합하여 요구 사항에 따라 수식을 만들 수 있습니다. 계산 유형이스크립트인 경우 필드 값을 계산하기 위한 스크립트를 입력할 수 있습니다. 이러한 규칙은 딕셔너리 무효화가 있는 확장된 테이블에 대해 무효화될 수 있습니다.

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

딕셔너리 항목 양식

필드	설명
	이 스크립트에서 현재 객체를 사용할 수 있습니다. 접근 제어 규칙과 마찬가지로 스크립트는 다음을 수행할 수 있습니다. • True 또는 False로 평가합니다. • true 또는 false로 설정된 응답 변수를 반환합니다. • 필드 값을 직접 설정합니다(예: current.display_name="name"). 주: 계산된 스크립트가 적용될 때 필드는 읽기 전용으로 표시됩니다. 예를 들어, 활성으로 설정된 딕셔너리 기록의 계산된 필드에 스크립트를 추가하면 활성 필드는 양식에서 읽기 전용이 됩니다. 목록 뷰에서 활성 필드를 인라인으로 편집하는 기능도 비활성화됩니다.
추가 필드	
클래스	현재 테이블이 확장하는 테이블을 식별합니다. 다른 테이블을 확장하지 않는 테이블은 이 필드에 자신의 이름을 지정합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.
기본정렬	되지 않는.
크기 클래스	쿼리 중에 각 행에 대해 저장되는 메모리 양을 줄임으로써 플랫폼에서 이 테이블을 큰 테이블로 처리할지 여부를 결정합니다. 이 필드의 값을 실행하고 설정하는 예약된 작업이 있습니다.
맞춤법 검사	필드에서 맞춤법 검사를 활성화하거나 비활성화합니다.
고유	필드 값이 고유해야 합니다. 경고: 해당 테이블의 해당 필드에 대한 값이 이미 다른 경우 필드를 고유하게 만들면 데이터가 손실됩니다. 필드에 고유성을 적용하기 전에 필드에 대한 테이블에 값이 있는 기록이 없거나 모두 같은 값을 갖는지 확인합니다.
UI 작업	
기본 뷰 또는 고급 뷰	폼 뷰를 기본 또는 고급 뷰로 변경합니다. 필드는 뷰에 따라 변경됩니다. 기본 뷰를 사용하는 경우 고급 뷰 필드에서 제공하는 것과 동일한 작업을 수행하도록 스크립트를 작성해야 합니다.
관련 목록	
접근 통제	테이블의 데이터에 대한 액세스를 허용하거나 제한하는 액세스 제어에 대한 액세스를 제공합니다.
선택	편집 중인 선택 목록 필드의 옵션에 대한 액세스를 제공합니다.
딕셔너리 무효화	이 필드의 딕셔너리 오버라이드에 대한 액세스를 제공합니다.
속성	이 항목의 딕셔너리 속성에 대한 액세스를 제공합니다.
레이블	편집 중인 테이블이나 필드에 사용되는 레이블에 액세스할 수 있습니다.

딕셔너리 속성을 사용하여 테이블 및 필드 변경

딕셔너리 속성은 딕셔너리 기록이 설명하는 테이블 또는 필드의 동작을 변경합니다. 관리자는 딕셔너리 속성을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

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

속성 추가

테이블 또는 필드에 속성을 추가하거나 제거하려면 딕셔너리 기록을 열고 고급 링크를 선택한 다음 속성 필드를 수정합니다. 또는 딕셔너리 기록의 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다. 딕셔너리 항목 수정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 딕셔너리 항목 수정.

속성은 쉼표로 구분됩니다. 속성이 딕셔너리 기록에 있는 경우 속성을 추가하기 전에 공백 없이 쉼표를 추가합니다.

참/거짓 값을 허용하는 속성의 경우:

- true 값을 지정하려면 attribute 또는 attribute=true를 입력할 수 있습니다.
- false 값을 지정하려면 속성이 표시되지 않도록 하거나 attribute=false를 입력할 수 있습니다.

업그레이드 중에 값을 유지하려면 기본적으로 테이블에 있는 속성을 제거하지 마십시오.

업그레이드를 위한 속성 값 유지

기본 시스템의 일부인 속성을 제거하면 업그레이드 중에 자동으로 복원됩니다. 업그레이드로 인해 시스템의 동작이 변경되지 않도록 하려면 테이블이나 필드에 속성을 그대로 두고 원하는 대로 값을 설정합니다.

예를 들어 필드에 기본적으로 knowledge_search=true 속성이 있는 경우 false로 설정하기 위해 속성을 제거하지 마십시오. 대신 knowledge_search=false로 설정하십시오.

사용 가능한 딕셔너리 속성

이름	값	대상 요소	설명
allow_null	예/아니요	field_name 필드	존재하거나 예인 경우 ##(None)을 필드로 입력할 수 있습니다.
allow_public	예/아니요	table_name 필드	true이면 테이블 이름 필드에 현재 범위가 아닌 모든 범위의 테이블이 표시됩니다.
allow_references	예/아니요	field_name 필드	true이면 닷워킹을 할 수 있도록 참조 필드가 포함된 트리가 표시됩니다.
allowHugeAlter	예/아니요	모든 테이블	true인 경우 1억 개 이상의 행이 있는 테이블에 열을 추가할 수 있습니다.
approval_user	이 필드가 나타내는 승인 유형에 대한 사용자를 포함하는 필드의 이름	정수 필드	정합기를 사용하여 조회를 수행하는 데 사용되는 테이블 필드를 지정합니다. 속성을 갖는 *approval_user=<field_name>*테이블 필드로 승인을 지정합니다. 여기서 〈field_name〉은 이 승인 유형의 사용자를 포함하는 테이블의 필드를 나타냅니다. • 이 속성이 있는 필드에는 승인 시퀀스를 나타내는 정수 값이 포함됩니다. • 일련 번호가 같은 승인 필드는 모두 계속하기 전에 여러 번의 승인이 필요함을 나타냅니다. • 시퀀스 번호에 따라 승인이 요청됩니다. 예를 들어, 시퀀스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값	대상 요소	설명
			번호가 100인 승인은 모두 승인을 받아야 시퀀스 번호가 200인 승인이 요청됩니다.
attachment_index	예/아니요	모든 테이블	예일 경우 테이블의 첨부 파일이 검색을 위해 인덱싱됩니다. 자세한 내용은 테이블의 첨부 파일 인덱싱을 참조하세요.
바코드	예/아니요	문자열 필드	문자열 필드가 모바일 장치의 카메라에 액세스하여 바코드를 스캔하고 처리할 수 있도록 합니다.
base_table	기본 테이블 유형의 이름	table_name 필드	이 특성으로 지정된 테이블에서 파생된 테이블을 선택할 수 있는 table_name 필드를 지정합니다. 기본적으로 기본 테이블 자체도 목록에 포함됩니다(그러나 이 동작을 끄려면 를 참조하십시오 `skip_root`).
calendar_elements	세미콜론으로 구분된 필드 이름 목록(″; ″)	모든 달력 이벤트 테이블	달력 이벤트의 설명을 작성할 때 사용되는 필드 목록을 지정합니다. 지정하지 않으면 표시 이름과 간단한 설명이 사용됩니다. 이 `calendar_elements` 속성은 파생된(닷워킹) 필드를 지원하지 않습니다.
collection_interval	간격을 ″HH:MM:SS″로 지정(예: 1시간, 2분, 30초의 경우 ″01:02:30″)	수집 필드	메트릭 수집 간격을 지정합니다.
close_states	비활성 상태 정수 값	작업 상태 필드	`TaskStateUtil` API에서 세미콜론(;)으로 구분된 비활성 상태 값 목록을 식별하는 데 사용됩니다.
위험	예/아니요	apm_application 테이블의 모든 필드	애플리케이션에 대한 중요한 정보가 있는 필드를 정의하여 중요한 정보의 입력을 추적할 수 있습니다.
current_location	예/아니요	문자열 필드	문자열 필드를 사용하여 모바일 장치의 GPS 위치에 액세스할 수 있습니다.
disable_execute_now	예/아니요	sys_auto에서 파생된 모든 테이블	있거나 예인 경우 일반적인 지금 실행 단추를 사용하지 않습니다. ServiceNow AI Platform 와 같이 디스커버리일정을 사용하는 애플리케이션은 이 속성을 사용하여 보다 적절한 자체 작업을 대체합니다.
default_rows	정수 값	다중 텍스트 필드	다중 텍스트 필드의 기본 행 수를 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.

이름	값	대상 요소	설명
default_close_state	상태 정수 값	작업 상태 필드	*TaskStateUtil* API에서 작업 테이블의 기본 종결 상태 값을 식별하는 데 사용됩니다.
default_work_state	상태 정수 값	작업 상태 필드	*TaskStateUtil* API에서 작업 테이블의 기본 작업 상태 값을 식별하는 데 사용됩니다.
detail_row	상세 정보 행에 표시할 필드의 이름	모든 테이블	지정된 필드의 값을 목록 뷰의 각 기록에 대한 목록으로 표시합니다. 이 속성을 사용하려면 UI15가 필요합니다. 주: 상위 테이블과 하위 테이블에 대해 서로 다른 *detail_row* 속성이 정의된 경우, 시스템은 하위 테이블 속성을 사용합니다.
display_image	예/아니요	user_image 유형의 필드가 있는 테이블	존재하거나 예인 경우 이미지 양식에 user_image 유형의 기록을 표시합니다. 기록이 〔sys_user〕 테이블에 있고 이미지를 사용할 수 없는 경우 사용자 이니셜이 표시됩니다.
document_viewer_audit	보기, 다운로드 또는 모두 보기	모든 테이블	문서 뷰어를 활성화하면 이 속성은 첨부 파일에 대해 수행된 사용자 작업의 기록을 유지합니다. 값은 다음과 같습니다. • 보기: 사용자가 첨부 파일을 볼 때 감사 사용 • 다운로드: 다운로드한 첨부 파일에 대해서만 감사 정보를 제공합니다. • 전체: 첨부 파일을 보고 다운로드할 때 감사 정보를 표시합니다.
email_client	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 아이콘(봉투)이 양식 헤더의 기타 옵션 메뉴에 나타납니다. 클릭하면 팝업 이메일 클라이언트가 나타납니다.
exclude_auto_recovery	예/아니요	모든 테이블	이 테이블과 해당 확장에 대한 초안 기록의 자동 복구를 비활성화합니다.
exclude_from_rollback	예/아니요	모든 테이블	이 테이블과 그 하위 테이블을 롤백 기록에서 제외합니다. 예를 들어, 이 속성을 사용하여 자동화된 테스트에서 작성된 기록을 보존합니다. 기본적으로 제외된 테이블은 자동화된 테스트 실행 후 롤백에서 제외된 테이블을 참조하세요.
extensions_only	예/아니요	모든 테이블	테이블에 테이블을 확장하는 레코드만 있어야 함을 지정합니다. 예를 들어,

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값	대상 요소	설명
			작업 테이블은 작업 기록이 아닌 인시던트, 문제, 변경 기록을 만들기 때문에 이 속성을 가집니다.
field_list_selector	예/아니요	모든 glide_list	사용자가 종속 테이블에서 필드를 선택할 수 있도록 합니다 (종속 테이블이 지정되지 않은 경우에는 현재). 일부 워크플로우 활동에서는 이 속성을 사용합니다.
field_decorations	UI 매크로 이름 목록, 세미콜론(";")	대부분의 필드 (목록 및 여러 줄 텍스트 필드 제외)	*ref_contributions*와 마찬가지로 필드가 양식에서 렌더링될 때 명명된 UI 매크로가 호출되도록 합니다.
format	형식 이름	모든 숫자 필드	표준 숫자 형식 대신 사용할 명명된 형식을 지정합니다. 옵션은 다음과 같습니다. • **glide_duration**: 밀리초 단위로 지정된 시간을 **ddd hh:mm:ss**로 포맷합니다. • **none**: 자동 숫자 형식 지정 (예: 2,500-2500 변경)을 비활성화합니다. 주: 이 속성은 표시 값에만 적용되고 사용자 입력 값에는 적용되지 않습니다.
glide.db.oracle.ps.query	예/아니요	모든 테이블	있고 false인 경우 테이블에서 Oracle 준비 쿼리를 사용할 수 없습니다.
global_visibility	예/아니요	sys_domain 열이 있는 모든 테이블	존재하거나 예인 경우 도메인 제한이 있는 경우(즉, sys_domain 필드에 값이 있는 경우) 이 테이블을 전역으로 표시합니다.
hasLabels	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 이 테이블을 특정 시점에 레이블의 대상으로 표시합니다. 이 속성을 수동으로 설정할 수 있지만 일반적으로 레이블이 생성될 때마다 자동으로 설정됩니다. true인 경우 레이블 엔진은 테이블이 변경될 때 실행되고 필요에 따라 레이블을 업데이트합니다.
하스리스너	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 이 테이블을 수신기가 이벤트(삽입, 업데이트, 삭제)를 가져올 수 있는 것으로 표시합니다.
hasWorkflow	예/아니요	모든 테이블	테이블에 대한 변경 사항을 수신하도록 워크플로우 엔진에 지시하고 특정 워크플로우와 관련된 기록이 변경되면 워크플로우에 이벤트를 발생시킵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값	대상 요소	설명
html_sanitize	예/아니요	모든 HTML 또는 번역된 HTML 필드	있거나 예인 경우 선택한 HTML 또는 번역된 HTML 필드에 대해 HTML 정리를 사용합니다. 기본적으로 모든 HTML 및 번역된 HTML 필드에서 HTML 정리를 수행합니다. 삭제를 비활성화하려면 이 속성을 false로 설정합니다.
html_sanitize_config	사용자 지정 위생 검사 구성 파일의 이름	모든 HTML 또는 번역된 HTML 필드	있는 경우 기본 플랫폼 위생 검사 대신 지정된 구성 파일을 사용하여 정리를 수행합니다. 예를 들어, 포함된 도움말 〔sys_embedded_help_content〕 테이블은 도움말 콘텐츠 필드에 지정된 파일 (EmbeddedHelpSanitizerConfig)을 사용합니다.
i18n_session_language_sortable	예/아니요	모든 문자열 필드	예일 경우 사용자의 세션 언어를 기준으로 열을 정렬할 수 있습니다. false인 경우 사용자의 세션 언어를 기준으로 정렬이 비활성화되고 영어 알파벳에 따라 열이 정렬됩니다.
아이콘	JavaScript 클래스의 이름	모든 워크플로우 필드	워크플로우 아이콘을 생성하는 JavaScript 클래스를 지정합니다.
ignore_filter_on_new	예/아니요	모든 필드	예일 경우 양식의 필드가 필터링된 목록의 값으로 채워지지 않습니다.
이미지	이미지 파일의 상대 경로	모든 테이블	모듈 또는 BSM 맵에서 이 테이블을 사용할 때 사용할 이미지 파일을 지정합니다. 이 사양은 테이블에 사용되는 아이콘을 재정의합니다.
include_container_types	예/아니요	모든 internal_type 필드	필드가 컨테이너(분할) 유형 및 다른 유형으로 렌더링되도록 합니다.
ip_data_control	• 없음 • 교회법에 의거한 • 확장됨 • canonicalize_when_possible(기본값)	모든 테이블의 필드 유형	속성을 통해 *ip_data_control* 데이터를 정규화해야 하는지 여부를 확인합니다. • 특성이 none이면 변환이 발생하지 않고 데이터가 있는 그대로 삽입됩니다. • 속성이 정식 특성인 경우 값은 더 작은 정식 형식으로 삽입됩니다. • 특성이 확장되면 비교를 용이하게 하기 위해 값이 더 크게 확장된 형식으로 삽입됩니다. • 속성이 canonicalize_when_possible되면 유효한 IP이면 정식 양식으로, 그렇지 않으면 있는 그대로 값이 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.

이름	값	대상 요소	설명
isOrder	예/아니요	모든 필드	필드를 목록의 정렬 순서에 사용되는 기본 필드로 설정합니다. **ORDERBY** URL 매개변수 또는 사용자의 정렬 기본 설정에 의해 재정의됩니다.
반복 삭제	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 모든 행 삭제가 반복적으로 실행되도록 합니다. 그렇지 않으면 보다 효율적인 대량 방법을 사용하여 일부 삭제를 수행할 수 있습니다.
json_view	예/아니요	모든 테이블	JSON 객체가 필드와 연결된 경우 클릭하면 데이터 교환 정보가 표시되는 아이콘을 필드 옆에 배치합니다.
knowledge_custom	JavaScript 함수의 이름	모든 필드	사용자 지정 지식 검색을 구현하는 JavaScript 함수를 지정합니다(문서 참조 *knowledge_search*).
knowledge_search	예/아니요	문자열 필드	존재하거나 예인 경우 지식 검색 아이콘(작은 책)이 필드 옆에 표시됩니다. 사용자 지정 지식 검색 기능이 지정되어 있지 않은 경우 이 아이콘을 클릭하면 지식베이스 검색을 위한 팝업 창이 열립니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 *knowledge_custom*.
대형 테이블	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 이 테이블을 "큰" 것으로 표시하여 특정 MySQL 데이터베이스 작업(열/인덱스 추가/제거, 테이블 압축)으로 테이블 잠금을 방지합니다. 이 특성(또는 특성*glide.db.large.threshold*)이 *smallTable* 없으면 속성 또는 기본값 **5,000**에 따라 테이블이 큰지 여부가 결정됩니다.
듣다	예/아니요	모든 필드	존재하거나 true인 경우 *<tableName>_<fieldName>Listen*이라는 JavaScript 함수를 호출하거나 해당 함수가 없는 경우 *globalListen* 을 호출합니다. 인수(*tableName*, *fieldName*, *oldValue*, *newValue*)를 사용하여 함수를 호출합니다.
live_feed	예/아니요	모든 필드	존재하거나 예인 경우 인시던트, 작업 및 문제에 대한 활동 포매터 헤더에 토글 옵션을 만듭니다. 토글을 사용하면 해당 기록에 대한 라이브 피드 (문서 피드라고도 함) 또는 이미 사용 중인 활동 포매터 필드 중에서 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 활동 포매터 를 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.

이름	값	대상 요소	설명
long_label	예/아니요	모든 참조 필드	길거나 짧은 레이블은 양식의 참조 필드에 대해 표시되는 레이블을 나타냅니다. 예를 들어 참조 필드에 호출자의 이메일 주소가 포함되어 있는 경우 긴 레이블은 호출자 이메일이고 짧은 레이블은 이메일입니다. • 일반적으로 양식에 참조 필드를 배치하면 필드가 나타내는 내용을 명확하게 알 수 있습니다. • 전역 속성 ()*glide.short.labels*을 사용하여 모든 양식의 모든 참조 필드에 대해 표시되는 레이블 유형을 지정합니다. • 참조 필드에 대한 사전에서 or *long_label=true* 속성을 설정하여 *short_label=true* 참조 필드에 대한 전역 속성을 재정의할 수 있습니다.
maintain_order	예/아니요	모든 glide_list	있거나 true인 경우 위쪽/아래쪽 화살표 순서 버튼이 선택한 항목 목록의 오른쪽에 나타납니다. 주: 순서 버튼을 보려면 여러 항목 추가 버튼을 사용해야 합니다.
mode_toggler	예/아니요	모든 composite_name 필드	있거나 true인 경우 이름 모드 전환 아이콘(오른쪽을 가리키는 작은 삼각형)이 레이블의 오른쪽에 표시됩니다. 이 아이콘을 클릭하면 필드의 렌더링이 〈tablename〉.〈fieldname〉을 허용하는 텍스트 필드에서 한 쌍의 참조 선택 상자(하나는 테이블용, 다른 하나는 필드용)로 변경됩니다. 후자가 기본값입니다.
model_class	이진 Java 클래스 이름	glide_var 유형의 모든 필드	Java 코드 내에서 모델 변수를 지정합니다. 모델에는 IVariablesModel 인터페이스를 구현하는 클래스가 있어야 합니다.
model_field	설명 보기	glide_var 유형의 모든 필드	모델이 정의된 기록의 참조 필드를 식별합니다. 예를 들어, 워크플로우 활동은 활동 정의와 연결됩니다. 활동 정의에는 해당 활동 정의에 대한 모델을 구성하는 관련 질문 목록이 있습니다. activity_definition 활동의 model_field로 사용하면 참조된 활동

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값	대상 요소	설명
			정의에 대해 정의된 질문을 읽어 워크플로우 활동 모델을 빌드합니다.
nibble_size	양의 정수	테이블 클리너의 영향을 받는 모든 테이블	테이블 클리너가 한 번의 작업으로 삭제할 수 있는 최대 기록 수를 지정합니다. 이 속성의 기본값은 **250**입니다.
nibble_sleep	예/아니요	테이블 클리너의 영향을 받는 모든 테이블	false인 경우 테이블 클리너가 각 작업 간에 일시 중지 없이 정리 작업을 수행합니다.
no_add_me	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 감시 목록 필드와 같은 특정 필드 옆에 나타나는 본인 추가 아이콘의 표시를 숨깁니다.
no_attachment	예/아니요	모든 테이블	있거나 예인 경우 첨부 파일 아이콘(종이 클립)이 양식 헤더에 나타나지 않도록 합니다.
no_attachments	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우, 첨부 파일은 검사되지 않으며 이 테이블의 기록이 삭제될 때 삭제됩니다. 첨부 파일이 없는 활동이 많은 테이블을 위한 것입니다.
no_audit	예/아니요	모든 테이블	존재하는 경우 테이블이 감사 중인 경우에도 이 필드는 감사되지 않습니다. true 또는 false 값은 무시됩니다.
no_audit_delete	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 이 테이블에서 기록을 삭제할 때 sys_audit_delete 기록이 생성되지 않습니다. sys_audit_delete 정보가 필요하지 않은 활동이 많은 테이블을 위한 것입니다.
no_auto_map	예/아니요	모든 테이블	예일 경우 이 필드는 임포트 세트 중에 매핑되지 않습니다. 주로 LDAP 임포트에 사용됩니다.
no_email	예/아니요	sys_user 참조하는 모든 glide_list 필드	존재하거나 예인 경우 감시 목록 필드와 같은 glide_list 필드에서 이메일 상자가 제거됩니다.
no_multiple	예/아니요	모든 glide_list 필드	선택한 여러 아이콘을 숨깁니다.
no_optimize	예/아니요	테이블 클리너의 영향을 받는 모든 테이블	존재하거나 예인 경우 지정된 테이블에서 MySQL 테이블 압축 작업이 실행되지 않습니다. 테이블 압축 작업은 일반적으로 테이블 클리너가 지정된 테이블의 데이터를 50% 이상 삭제한 후에 실행됩니다.
no_separation	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예일 경우 이 테이블을 도메인 분리에 참여하지 않는 것으로 표시합니다. 자세한 내용은 서비스 제공자용 도메인 분리 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.

이름	값	대상 요소	설명
no_text_index	예/아니요	텍스트 인덱싱된 테이블의 필드 또는 텍스트 인덱싱된 테이블의 하위 테이블	테이블이 텍스트 인덱싱된 *no_text_index* 경우 필드 속성은 이 필드나 하위 테이블이 텍스트 인덱스에 포함되지 않도록 합니다.
no_truncate	예/아니요	모든 문자열 필드	목록 보기에서 목록에 있는 다중 텍스트 값의 전체 텍스트 값을 자르지 않고 표시합니다. 이 속성이 없으면 문자열은 UI 속성 목록 셀에 표시되는 문자 수 (기본적으로 **40**)에 따라 잘립니다.
no_update	예/아니요	테이블	기록이 삽입 또는 삭제되지만 업데이트되지 않는 테이블의 경우 True입니다. 생성 시 시스템에서 테이블에 sys_mod_count, sys_updated_by sys_updated_on 필드를 생성하지 못하도록 방지합니다. 테이블의 업데이트를 중지하지 않습니다. 이 속성 설정은 syslog 및 sys_audit와 같은 대용량 시스템 테이블의 공간을 절약하는 데 사용됩니다.
no_view	예/아니요	모든 glide_list 필드	뷰에서 선택한 항목 아이콘을 숨깁니다.
omit_sys_original	예/아니요	가격 및 통화 유형 필드	true인 경우 계산 중에 필드의 원래 값을 검색하지 않습니다. 계산 중에 참조되는 sys_original 값을 생략하면 통화 또는 가격을 처리할 때 성능 문제를 줄일 수 있습니다.
onlineAlter	예/아니요	모든 테이블	속성이 있는 *onlineAlter* 테이블은 온라인 스키마 변경을 사용하여 MySQL 데이터베이스 작업을 수행합니다. • 온라인 스키마 변경은 열을 추가, 수정 또는 제거할 때와 인덱스를 추가하거나 삭제할 때 잠금이 없는 테이블 업그레이드를 제공합니다. 온라인 스키마를 변경하지 않으면 실행 중에 데이터베이스 잠금 쓰기 액세스가 변경됩니다. • 온라인 스키마 변경은 추가 시스템 리소스를 사용합니다. Oracle 데이터베이스는 기본적으로 테이블을 잠그지 않으며 온라인 스키마 변경을 사용하지 않습니다.
순서	숫자 값	모델 변수 필드	내부적으로만 사용됩니다(모델 변수의 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.

이름	값	대상 요소	설명
팝 up_processor	이진 Java 클래스 이름	모든 필드 또는 테이블	필드(또는 테이블의 모든 필드)를 처리하기 위한 사용자 지정 팝업 프로세서를 지정합니다.
읽을	예/아니요	모든 조건 필드	예인 경우 데이터베이스에 저장된 인코딩된 쿼리 대신 목록 뷰의 조건 필드를 사람이 읽을 수 있는 조건으로 렌더링합니다.
ref_ac_columns	세미콜론으로 구분된 필드 이름 목록	자동 완성 기능이 있는 참조 필드(ref_auto_completer 참조)	이름 외에 표시 값이 자동 완성 목록에 표시되어야 하는 열을 지정합니다. 자세한 내용은 작업 예시를 보려면 인시던트 폼의 cmdb_ci 필드(구성 항목)를 참조하십시오.
ref_ac_columns_search	예/아니요	자동 완성 기능이 있는 참조 필드(ref_auto_completer 참조)	속성에 지정된 *ref_ac_columns* 모든 필드에서 자동 완성이 작동하도록 합니다. 이 속성은 표시 값 열만 검색하는 기본 동작을 재정의합니다. 자세한 내용은 참조 필드의 텍스트와 일치하도록 자동 완성 구성을 참조하세요.
ref_ac_display_value	예/아니요	자동 완성 기능이 있는 참조 필드(ref_auto_completer 참조)	자동 완성 기능이 속성에 나열된 *ref_ac_columns* 열의 텍스트와만 일치하도록 참조 필드가 표시 값 열을 숨기도록 합니다. 이 기능을 사용하려면 *AJAXTableCompleter* 클래스와 *ref_ac_columns*, *ref_ac_columns_search*, 및 *ref_ac_display_value* 특성을 사용해야 합니다. 자세한 내용은 표시 값 열 제거를 참조하세요. 주: ref_ac_display_value 기능은 카탈로그 항목 변수에서 작동하지 않습니다.
ref_ac_order_by	필드 이름	자동 완성 기능이 있는 참조 필드(ref_auto_completer 참조)	자동 완성 목록을 정렬하는 데 사용되는 열을 지정합니다.
ref_auto_completer	JavaScript 클래스 이름	모든 참조 필드(테이블에 적용하여 테이블의 모든 참조 필드에 영향을 줄 수 있음)	목록 자동 완성 선택 항목을 만드는 JavaScript 클래스(클라이언트측)의 이름을 지정합니다. 유효한 클래스 값은 다음과 같습니다. • *AJAXReferenceCompleter*: 일치하는 자동 완성 선택 항목이 목록으로 나타납니다. 참조 테이블의 표시 값 열만 나타납니다. 지정된 다른 자동 완성 클래스가 없는 경우 참조 필드는 자동으로 이 클래스를 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.

이름	값	대상 요소	설명
			• *AJAXTableCompleter*: 일치하는 자동 완성 선택 항목은 테이블에 행으로 나타납니다. 참조 테이블의 표시 값 열이 나타나고 열에 *ref_ac_columns* 열이 나열됩니다. • *AJAXReferenceChoice*: 일치하는 자동 완성 선택 항목을 목록으로 표시합니다. 참조 테이블의 표시 값 열과 최대 25개의 일치하는 선택 항목만 나타납니다. 자동 완성 선택 항목이 25개를 초과하는 경우 *AJAXTableCompleter* 클래스에 대한 선택 항목이 참조 필드에 대신 나타납니다. 자세한 내용은 참조 필드 자동 완성을 참조하십시오.
ref_contributions	UI 매크로 이름 목록, 세미콜론(″; ″)	모든 참조 필드	필드가 양식에서 렌더링될 때 명명된 UI 매크로가 호출됩니다.
ref_decoration_disabled	예/아니요	모든 참조 필드	#로 설정하면 선택한 필드에 참조 아이콘이 표시되지 않습니다.
ref_list_label	레이블 텍스트	모든 테이블	목록 배너에서 사용할 제목을 지정합니다.
ref_qual_elements	세미콜론으로 구분된 필드 이름 목록(″; ″)	reference_qual 필드가 있는 모든 참조 필드	업데이트된 참조를 가져오기 위해 서버로 다시 보낼 필드 목록을 지정합니다.
ref_sequence	참조된 테이블의 필드 목록, 모자(″^″)로 구분됨	모든 참조 필드	목록의 순서를 지정하는 데 사용되는 참조된 테이블의 필드를 지정합니다. 이 속성은 SQL의 ORDER BY 절처럼 작동하며 각 요소가 오름차순으로 정렬됩니다.
reference_types	세미콜론(″; ″)	field_name 필드	트리에 나타나는 참조 필드를 지정된 유형으로 제한합니다.
원격 종속	데이터베이스 및 테이블의 이름(예: ″model.matcher″)	모든 스크립트 필드	스크립트가 종속된 원격(예: 다른 데이터베이스) 테이블을 정의합니다.
repeat_type_field	필드 이름	일정 교대에 대한 반복 횟수 필드	반복 유형(매일, 매주, 매월 또는 매년)이 포함된 필드를 지정합니다.
ro_collapsible	예/아니요	모든 여러 줄 필드	있거나 예인 경우 아이콘(″+″ 또는 ″-″)이 필드 레이블 옆에 표시되어 필드 자체를 확장하거나 축소할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값	대상 요소	설명
saver_exempt	• exempt_always= 모든 설치 컨텍스트에 대해 xml 쓰기에서 필드를 건너뜁니다. • exempt_never= xml 쓰기에서 필드를 건너뛰지 않습니다 (기본값). • exempt_vcs_only= 소스 통제 컨텍스트에서만 xml 쓰기에서 필드를 건너뜁니다.	메타데이터 기록의 필드	있는 경우 필드가 기록의 xml 표현에 기록되는지 여부를 결정합니다. 속성이 없으면 exempt_never 것과 같습니다. exempt_always 경우 익스포트(게시, 소스 통제에 커밋, 업데이트 세트) 시 xml에 쓰기에서 필드가 생략됩니다. exempt_vcs_only 경우 소스 제어 컨텍스트에서만 xml 쓰기에서 필드를 건너뜁니다.
저울	정수	10진수 필드	10진수 필드 유형에 사용할 소수 자릿수를 설정합니다. 기본값은 2입니다. 이 속성은 필드의 최대 길이 속성 설정에 적용됩니다. 필드의 소수 자릿수는 max length 속성 설정과 scale 속성의 조합입니다. 예를 들어 필드에 소수점 이하 4자리가 필요하면 최대 길이 속성 설정 4와 기본값 15 또는 19가 필요합니다. scale 속성을 4로 설정하여 소수 자릿수를 표시합니다. 소수점 이하 6자리에는 최대 길이 설정 21, 배율 속성 설정 6 등이 필요합니다. 주: 이 속성을 늘리려면 최대 길이 속성을 15보다 큰 값으로 늘리십시오.
스크립트	필드의 내용을 반환하는 함수	모든 슬러쉬버킷 필드	슬러시 버킷 필드에 로드되는 항목을 정의하는 스크립트를 작성할 수 있습니다.
short_label	예/아니요	모든 참조 필드	길거나 짧은 레이블은 양식의 참조 필드에 대해 표시되는 레이블을 나타냅니다. 예를 들어 참조 필드에 호출자의 이메일 주소가 포함되어 있는 경우 긴 레이블은 호출자 이메일이고 짧은 레이블은 이메일입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값	대상 요소	설명
			• 일반적으로 양식에 참조 필드를 배치하면 필드가 나타내는 내용을 명확하게 알 수 있습니다. • 전역 속성 ()*glide.short.labels*은 모든 양식의 모든 참조 필드에 대해 표시되는 레이블 유형을 지정합니다. • 사전에서 참조 필드에 대한 or *long_label=true* 속성을 설정하여 *short_label=true* 참조 필드에 대한 전역 속성을 재정의할 수 있습니다
show_all_tables	예/아니요	문서 ID 필드	사용자가 시스템 테이블에서 문서를 선택할 수 있습니다. 예를 들어 sys_script 또는 sys_user입니다. 기본적으로 사용자는 시스템 테이블에서 기록을 선택할 수 없습니다.
show_condition_count	예/아니요	조건 필드	조건 세트인 기록 수를 미리 볼 수 있는 조건 수 위젯을 활성화하거나 비활성화합니다. 자세한 내용은 조건 필드에 조건 수 추가를 참조하세요.
skip_root	예/아니요	table_name 필드	있거나 예인 경우 목록에서 기본 테이블을 제거합니다. 자세한 내용은 base_table 문서를 참조하십시오.
sla_basis	세미콜론으로 구분된 테이블 이름 목록(″; ″)	날짜 유형(glide_date_time, glide_date, due_date, 날짜 또는 날짜/시간)의 모든 필드	이 필드가 SLA의 시작(오픈) 시간을 결정하는 테이블을 정의합니다.
sla_closure	세미콜론으로 구분된 테이블 이름 목록(″; ″)	날짜 유형(glide_date_time, glide_date, due_date, 날짜 또는 날짜/시간)의 모든 필드	이 필드가 SLA의 종료(종료) 시간을 결정하는 테이블을 정의합니다.
slushbucket_ref_no_expand	예/아니요	모든 참조 필드	존재하거나 예인 경우 사용자가 양식 또는 목록 슬러시 버킷에서 필드를 확장할 수 없습니다.
작은 테이블	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 쿼리를 위해 이 테이블을 작음(즉, 크지 않음)으로 표시합니다. 이 특성(또는 특성*glide.db.large.threshold*)이 *largeTable* 없으면 속성 또는 기본값

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

이름	값	대상 요소	설명
			5,000에 따라 테이블이 큰지 여부가 결정됩니다.
start_locked	예/아니요	모든 glide_list 필드	기본적으로 필드를 잠그거나 잠금 해제할지 여부를 결정합니다. 기본적으로 필드 잠금을 해제하려면 값을 false로 설정합니다.
정적 종속	테이블 이름	모든 스크립트 필드	스크립트가 종속된 테이블을 지정합니다.
strip_html_in_pdf	예/아니요	모든 필드	필드가 PDF로 익스포트될 때 필드에서 HTML 태그를 제거하려고 시도합니다. 이 속성은 HTML 필드에서 가장 유용합니다.
synch_attachments	예/아니요	모든 테이블	와 *update_synch* 비슷하지만 기록의 첨부 파일을 업데이트 세트에 씁니다. 자세한 내용은 테이블의 첨부 파일 인덱싱을 참조하세요.
테이블	테이블 이름	field_name 필드	지정된 테이블 필드를 표시합니다.
테이블선택스크립트	스크립트 포함 이름	table_name 필드	*process()* 메서드가 선택할 테이블 이름의 배열을 반환하는 스크립트 포함의 이름을 지정합니다.

target_field	percent_complete_target
	
	10진수 필드 이름
		목표완료율 필드
		
		모든 10진수 필드
			target_threshold_colors 속성과 함께 작동하여 완료율 필드의 임계치를 정의합니다. target_threshold 색상에 대한 설명을 참조하십시오.
			
			예제:
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen`
			
			추가 target_field 속성을 지정하여 작업의 실제 완료율을 이 시점에서 작업이 있어야 할 위치를 지정하는 다른 소수점 필드의 목표 백분율과 비교합니다. 10진수 필드의 열 이름을 사용합니다.
			
			예제:
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen,target_field=u_expected_completion`
			
			추가 target_field 지정하지 않으면 대상 값 100이 사용되므로 단일 필드 값으로 색상 임계치를 사용할 수 있습니다. 대상 임계치 색상 속성을 참조하십시오.

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

이름	값	대상 요소	설명
target_form	양식 이름	모든 테이블	참조 필드의 팝업 창을 통해 이 테이블을 참조할 때 사용할 대체 양식을 지정합니다.
target_threshold_colors	임계치 제한: 색상	target_field 속성이 있는 모든 완료율 필드	target_field 속성과 함께 작동하여 완료율 필드의 임계치를 정의합니다. target_field에 대한 설명을 참조하십시오.
text_index_filter_junk	예/아니요	모든 테이블	테이블에 대한 Zing 정크 필터를 사용하거나 사용하지 않도록 설정하려면 값을 false로 설정합니다. • 기본적으로 Zing은 두 자리 숫자와 단일 문자 단어를 인덱싱하거나 검색하지 않습니다(중국어 또는 일본어 문자가 아닌 경우). • 정크 필터를 사용하지 않도록 설정한 후 인덱스를 재생성합니다. 이 속성으로 인해 테이블 인덱스가 커집니다. • 최적의 성능을 위해 필요한 경우가 아니면 적용하지 마십시오.
text_search_only	예/아니요	table_name 필드	나열된 테이블을 텍스트로 검색할 수 있는 테이블로 제한합니다.
text_index_translations	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 번역된 문자열이 추가될 때 인덱스가 다시 계산되도록 합니다. 이 속성을 수정하려면 sys-admin 역할이 있어야 합니다. 이는 번역되는 인덱싱된 필드와 번역이 있고 인덱싱 중인 필드에 대해 자동으로 설정됩니다. `glide.i18n.force_index system` 기본값이 true인 이 속성은 이 속성을 재정의합니다.
time_zone_field	시간대가 포함된 필드의 이름	모든 일정 날짜/시간 필드	이 필드에 대한 참조 시간대를 포함하는 상위 기록의 필드를 지정합니다.
시간 차원	예/아니요	작업 테이블에서 서브클래싱된 테이블의 날짜 유형(glide_date_time, glide_date, due_date, 날짜 또는 날짜/시간)의 필드	존재하거나 예인 경우 OLAP에서 사용할 시간 차원 데이터를 생성할 수 있습니다(분기, 주 또는 기타 기간을 기준으로 보고서를 생성하기 위해). 주: OLAP 기능은 더 이상 사용되지 않습니다.
tree_picker	예/아니요	계층 구조 테이블에 대한 참조 필드	트리 표시에 참조 값의 계층 구조(예: 위치)를 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.

이름	값	대상 요소	설명
			주: 트리 표시 계층 구조는 모바일 애플리케이션을 사용할 때 참조 필드에 나타나지 않습니다.
ts_weight	정수 값	모든 필드	텍스트 검색을 위한 필드에서 일치하는 항목의 상대적 중요도를 제어합니다. 자세한 내용은 필드의 상대적 가중치 설정을 참조하십시오.
유형	세미콜론으로 구분된 유효한 요소 유형의 목록(''; '')	field_name 필드	필드 표시를 지정된 유형으로 제한합니다.
update_exempt	예/아니요	true로 설정된 테이블의 모든 필드 update_synch	존재하거나 예인 경우 기록의 나머지 부분에 대한 업데이트를 건너뛰지 않고 이 필드를 변경할 수 있습니다. 소프트웨어 업그레이드 중에 이 필드의 값은 유지되고 나머지 레코드는 업그레이드를 받습니다. 기본적으로 추적된 테이블의 활성 필드는 속성이 없더라도 update_exempt로 처리됩니다.
update_synch	예/아니요	모든 테이블	테이블의 변경 사항이 업데이트 세트에서 추적됨을 나타냅니다. 관리자는 이 속성을 수정할 수 없습니다. 데이터를 마이그레이션하려면 다른 ServiceNow 인스턴스에서 임포트 를 사용합니다.
use_document_viewer	예/아니요	모든 테이블	존재하거나 예인 경우 사용자는 파일을 자신의 파일 시스템에 직접 다운로드하지 않고 플랫폼 내의 문서 뷰어에서 지원되는 첨부 파일을 열 수 있습니다.
use_workflow	예/아니요	제공 계획이 있거나 워크플로우를 사용하는 모든 테이블	존재하거나 예인 경우 제공 계획 대신 워크플로우가 사용됩니다.
user_preference	예/아니요	모든 필드	존재하거나 예인 경우 일반 기본값 대신 사용자 기본 설정이 사용됩니다.
vertical_layout	예/아니요	라디오 단추	예일 경우 라디오 단추를 세로로 표시합니다.

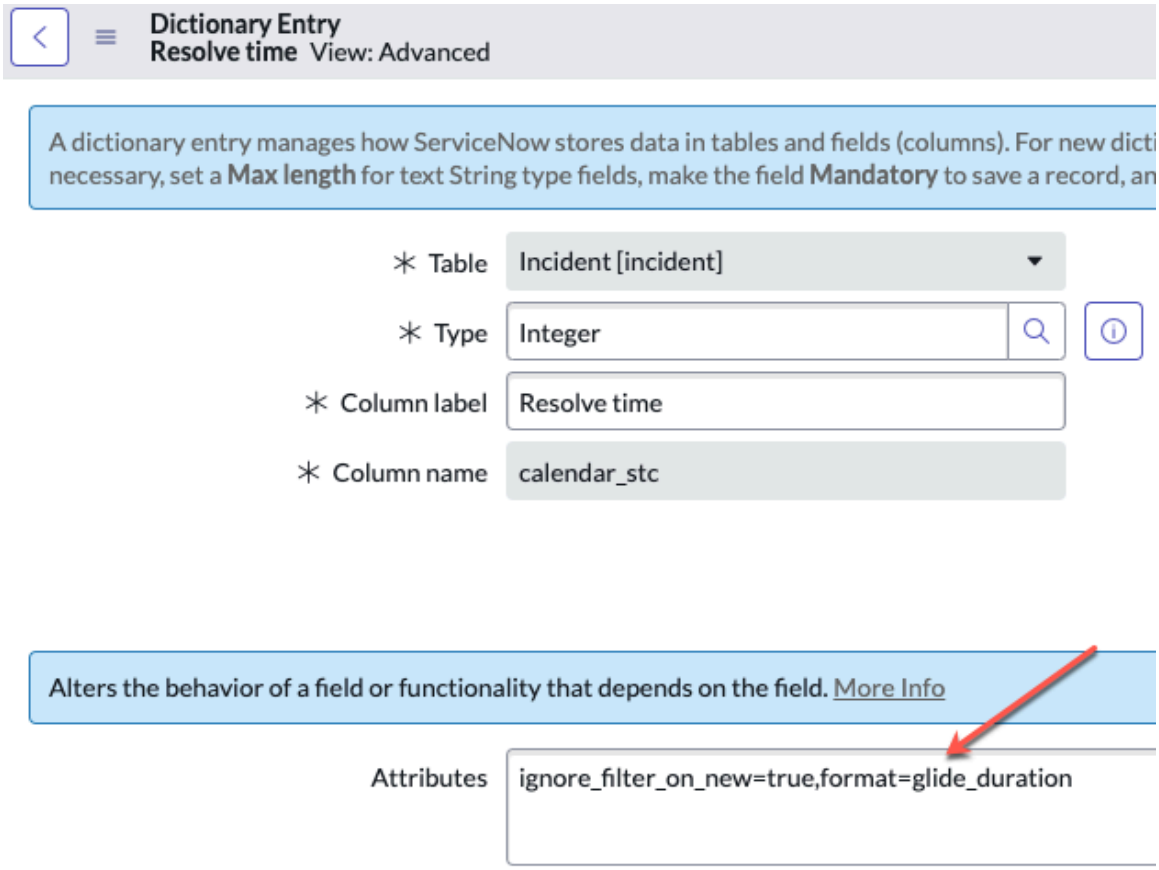
Glide 기간 형식 수정

밀리초 단위(예: 인시던트 테이블의 '해결 시간')를 기간 형식(월/일/시간/초)으로 변환하려면 딕셔너리의 속성 필드를 format=glide_duration으로 채웁니다.

이제 값이 목록에 기간으로 표시되며 계산 구성 기능에서 사용할 수 있습니다. 이는 평균 수리 시간과 같은 ITIL KPI를 설명하는 데 유용할 수 있습니다.

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

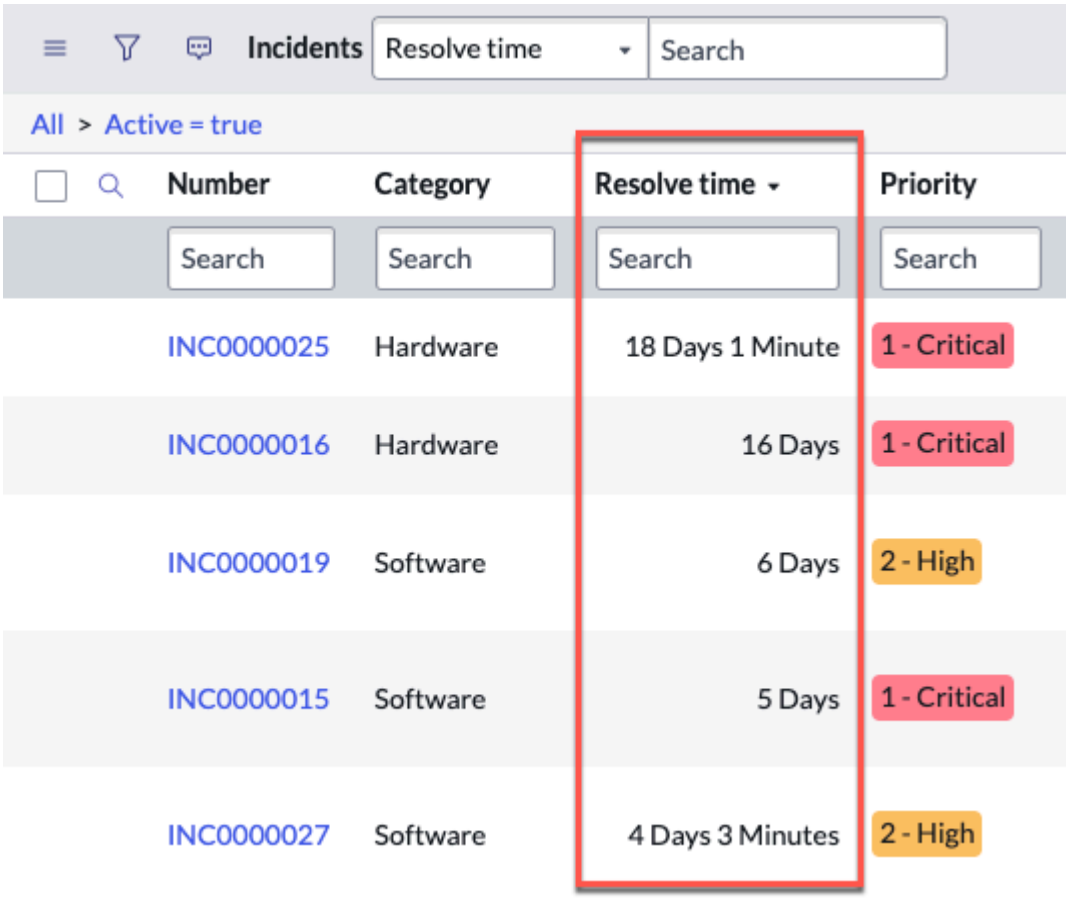
필드 딕셔너리



목록의 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.

목록의 결과



딕셔너리 무효화

딕셔너리 무효화는 확장된 테이블의 필드를 상위 테이블의 필드와는 다르게 정의하는 기능을 제공합니다.

예를 들어 작업 [task] 테이블에 있는 필드의 경우, 딕셔너리 무효화는 작업 [task] 또는 변경〔change〕의 기본값에 영향을 주지 않으면서 인시던트 [incident] 테이블의 기본값을 변경할 수 있습니다.

관리자는 필드의 다음과 같은 특성을 재정의할 수 있습니다.

- 참조 한정자
- 딕셔너리 속성
- 기본값
- 계산
- 필드 의존성
- 기본 열 표시 값
- 필수 및 읽기 전용 상태

딕셔너리 재정의 정의

딕셔너리 무효화를 사용하여 하위 테이블의 필드가 상위 테이블의 동일한 필드와 다른 값 또는 동작을 가질 수 있도록 합니다. 예를 들어, 딕셔너리 무효화는 우선순위 필드의 기본값을 상위 테이블의 4에서 인시던트 테이블의 5로 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
딕셔너리 무효화는 테이블 확장을 지원하는 테이블에만 사용할 수 있습니다.

딕셔너리 무효화는 확장 테이블에 의해 상속되므로 확장 테이블의 필드 값을 변경하기 위해 추가 무효화를 정의해야 할 수 있습니다. 예를 들어 cmdb_ci.install_status의 기본값을 3으로 정의하고 cmdb_ci_hardware의 동일한 필드에 대한 재정의를 5로 만들면 하드웨어 테이블에서 확장된 모든 테이블도 기본값 5가 됩니다. 따라서 기본 cmdb_ci_computer.install_status를 3으로 하려면 다른 재정의가 필요합니다.

범위가 지정된 앱에서 딕셔너리 재정의를 추가할 수 있지만 범위가 지정된 앱 컨텍스트에서 작업하는 동안 재정의를 추가해야 하며 해당 범위 내에서만 하위 테이블을 선택할 수 있습니다. 범위가 지정된 앱을 열고, 필드의 딕셔너리 항목을 편집하고, 새 딕셔너리 무효화를 추가하고, 하위 테이블을 선택한 다음, 재정의 상세 정보를 제공합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 필드의 기록을 엽니다.
3. 딕셔너리 무효화 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 적절한 정보를 입력합니다(테이블 참조).

딕셔너리 오버라이드 테이블 필드

필드	설명
애플리케이션	기록이 속한 애플리케이션 범위입니다.
기본 테이블	재정의할 필드가 포함된 상위 테이블입니다.
테이블	딕셔너리 무효화를 적용할 확장 테이블을 선택합니다. 주: 목록에는 딕셔너리 무효화와 동일한 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
참조 한정자 재정의	확장된 테이블의 필드에 대한 참조 한정자를 재정의하는 참조 한정자 필드를 표시하려면 확인란을 선택합니다.
종속 재정의	현재 필드가 종속된 필드를 재정의하는 종속 필드를 표시하려면 확인란을 선택합니다.
속성 재정의	확장된 테이블의 필드에 대한 딕셔너리 속성을 무효화하는 속성 필드를 표시하려면 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	설명
	주: 기본 테이블에 정의된 모든 속성은 무시됩니다. 확장된 테이블에 계속 적용해야 하는 속성이 기본 테이블에 있는 경우 이 필드에 해당 속성을 포함해야 합니다.
기본값 재정의	확장된 테이블의 필드에 대한 기본값을 재정의하는 기본값 필드를 표시하려면 확인란을 선택합니다.
계산 재정의	확장된 테이블의 필드 값 계산을 무효화하는 계산 필드를 표시하려면 확인란을 선택합니다.
필수 재정의	확인란을 선택하여 필수 필드를 표시합니다. 이는 확장된 테이블의 필드에 기록을 저장하기 위한 값을 포함해야 하는지 여부를 재정의합니다.
읽기 전용 재정의	사용자가 확장된 테이블의 필드 값을 변경할 수 있는지 여부를 재정의하는 읽기 전용 필드를 표시하려면 확인란을 선택합니다.
표시 값 재정의	이 필드를 확장된 테이블의 표시 값으로 사용하려면 확인란을 선택합니다. 예를 들어 스토리 [rm_story] 테이블은 작업 [task] 테이블에 정의된 숫자 대신 짧은 설명을 참조 필드의 표시 값으로 사용합니다. 주: 작업 테이블에 있는 필드만 표시 값 무효화로 사용할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

테이블 평면화

테이블 평면화는 관련 테이블의 계층 구조를 관계형 데이터베이스에 하나의 테이블로 저장합니다.

연장 모델

시스템은 관계형 데이터베이스에 테이블 계층 구조를 저장하기 위해 이러한 확장 모델을 제공합니다.

사용 가능한 연장 모델

연장 모델	테이블을 평면화하시겠습니까?
클래스당 테이블	아니요
계층 구조당 테이블	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.

사용 가능한 연장 모델

연장 모델	테이블을 평면화하시겠습니까?
파티션당 테이블	예

클래스당 테이블

Table per class 확장 모델은 계층 구조의 각 테이블을 관계형 데이터베이스의 자체 물리적 테이블에 저장합니다. 각 물리적 테이블은 소스 테이블의 테이블 프리픽스를 사용합니다. 각각 다른 클래스의 레코드를 저장합니다. 클래스당 테이블 확장 모델의 예로는 자산 [alm_asset] 테이블과 해당 하위 테이블인 하드웨어 [alm_hardware], 소비재 [alm_consumable], 시설 [alm_facility] 및 소프트웨어 라이센스 〔alm_license〕가 있습니다. 계층 구조의 상위 테이블인 자산은 모든 기록의 복사본을 하위 테이블에 저장합니다.

클래스별 테이블 확장 모델에서 기록을 찾기 위해 시스템은 여러 테이블에서 기록을 쿼리하고 결과를 조인합니다. 예를 들어, 관련 시설에서 하드웨어를 검색할 때 시스템은 하드웨어, 시설 및 자산 테이블의 결과를 결합해야 합니다.

테이블 조인은 관계형 데이터베이스에서 성능 병목 현상을 일으킵니다. 쿼리에 포함된 클래스가 많을수록 쿼리 성능이 저하됩니다. 따라서 테이블 계층 구조의 맨 위에 있는 레코드에 대한 모든 쿼리는 모든 하위 테이블을 조인해야 하기 때문에 성능이 가장 떨어집니다.

시스템은 테이블을 만들 때 기본적으로 클래스당 테이블 확장 모델을 사용합니다. 또한 대부분의 시스템 테이블은 평면화로 인한 성능 이점이 없으므로 클래스당 테이블 확장 모델을 사용합니다.

계층 구조당 테이블

계층 구조당 테이블 확장 모델은 관계형 데이터베이스의 단일 플랫 물리적 테이블에 전체 테이블 계층 구조를 저장합니다. 물리적 테이블의 이름은 작업과 같은 계층 구조의 상위 테이블 이름을 따서 지정됩니다. 물리적 테이블은 테이블 계층 구조의 모든 레코드를 포함하며 클래스 이름 열 값을 계층 구조의 각 하위 테이블에 할당합니다. 시스템은 소스 테이블의 이름을 클래스 이름 값으로 사용합니다. 예를 들어 작업 기록에는 변경, 인시던트 또는 문제와 같은 클래스 이름이 있을 수 있습니다.

테이블 계층 구조에서 기록을 찾기 위해 시스템은 물리적 테이블을 쿼리하고 클래스 이름 열을 사용하여 결과를 제한합니다. 이러한 쿼리는 여러 테이블의 결과를 결합할 필요가 없으므로 시스템에서 더 나은 검색 성능을 제공합니다.

시스템은 MySQL 데이터베이스의 작업 테이블 계층 구조에 계층 구조당 테이블 확장 모델을 사용합니다. 다른 테이블은 평면화의 성능상의 이점이 없기 때문에 클래스당 테이블 확장 모델을 사용합니다. Oracle 데이터베이스에서 계층 구조당 테이블을 사용하려면 기술 지원 부서에 문의하십시오.

파티션당 테이블

파티션당 테이블 확장 모델은 관계형 데이터베이스의 단일 플랫 논리 테이블에 전체 테이블 계층 구조를 저장합니다. 각 논리 테이블에는 이를 지원하는 파티션 이라는 여러 물리적 스토리지 테이블이 있을 수 있습니다. 각 파티션은 열 수, 인덱스 수 및 행 크기와 같은 물리적 테이블에 사용할 수 있는 데이터베이스 리소스를 최적화합니다. 시스템은 논리 테이블에 추가 관계형 데이터베이스 자원이 필요할 때마다 파티션을 추가합니다.

각 논리 테이블의 이름은 계층 구조의 상위 테이블 이름을 따서 명명되며, 각 지원 실제 파티션은 논리적 이름과 파티션 이름으로 구성됩니다. 예를 들어 기본 구성 항목 [cmdb] 테이블은 파티션이 없는 논리적 테이블로 시작합니다. 하드웨어 구성 항목이 데이터베이스 자원을 충분히 소비하여 시스템이 **cmdb$par1** 이라는 파티션을 만들어 저장한다고 가정합니다. 나중에 컴퓨터 구성 항목은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 레코드를 저장하기 위해 시스템에서 **cmdb$par2** 라는 두 번째 파티션을 만들도록 보장할 만큼 충분한 데이터베이스 리소스를 사용할 수 있습니다.

각 논리 테이블 내에서 시스템은 계층 구조의 각 하위 테이블에 클래스 이름 열 값을 할당합니다. 예를 들어, 기본 구성 항목 논리 테이블 내에는 애플리케이션, 컴퓨터 및 IP 라우터의 클래스 이름을 가진 기록이 있습니다. 또한 시스템은 계층 구조의 각 하위 테이블에 두 자리 클래스 경로 값을 할당합니다. 클래스 경로는 계층 구조의 테이블 위치를 기반으로 합니다. 예를 들어, 상위 클래스 하드웨어에는 **/!! /! D** 및 자식 클래스 Computer에는 **/!! /! D/!!**.

파티션당 테이블 확장 모델에서 기록을 찾기 위해 시스템은 논리 테이블과 해당 파티션을 쿼리하고 클래스 경로 열을 사용하여 결과를 제한합니다. 이러한 쿼리는 여러 테이블의 결과를 결합할 필요가 없으므로 시스템에서 더 나은 검색 성능을 제공합니다. 또한 클래스 경로는 검색할 총 레코드 수를 줄여 검색 성능을 더욱 향상시킵니다.

시스템은 MySQL 데이터베이스의 기본 구성 항목 [cmdb] 테이블 계층 구조에 파티션당 테이블 확장 모델을 사용합니다. Oracle 데이터베이스에서 파티션당 테이블을 사용하려면 기술 지원에 문의하십시오.

테이블 계층 구조 및 확장 모델 보기

테이블에서 사용하는 확장 모델을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
테이블에서 사용하는 확장 모델은 즉시 명확하지 않습니다. 계층 구조는 단일 물리적 테이블을 사용할 수 있지만, 플랫폼은 각 논리적 테이블에 고유한 물리적 테이블이 있는 것처럼 테이블을 표시합니다. 예를 들어, 워크플로우에 대한 테이블을 지정할 때 상위 테이블인 작업〔task〕이 단일 물리적 테이블을 사용하더라도 변경 [change_request] 또는 인시던트〔incident〕를 선택할 수 있습니다.

관리자는 평면화된 테이블 계층 구조의 상태를 볼 수 있지만 추가 계층 구조를 평면화할 수는 없습니다. 필요한 경우 확장 모델 필드를 추가하도록 양식을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 테이블 기록을 선택합니다.
3. 테이블 계층 구조에서 여러 개의 고유한 테이블을 사용하는지 아니면 단일 플랫 테이블을 사용하는지를 나타내는 확장 모델 필드 값을 검토합니다.
   - 없음: 테이블이 클래스 모델당 테이블을 사용함을 나타냅니다. 계층 구조의 논리 테이블당 고유한 물리적 테이블을 정의합니다. 예를 들어 자산[alm_asset] 테이블과 해당 하위 테이블(하드웨어〔alm_hardware〕, 소비재[alm_consumable], 시설[alm_facility], 소프트웨어 라이센스〔alm_license〕)에 대한 별도의 물리적 테이블이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 테이블에 빈 확장 모델 필드가 있는 경우 이 필드가 반드시 클래스당 테이블 테이블인 것은 아닙니다. 테이블이 다른 테이블을 확장하는 경우 확장되는 상위 테이블에서 실제로 모델을 상속하며, 상위 테이블에 정의된 확장 모델이 없는 경우에만 테이블의 확장 모델 클래스당 테이블이 됩니다. 이는 작업 테이블을 확장하는 여러 테이블에서 볼 수 있습니다. 인시던트는 작업을 확장하는 논리적 테이블이며 물리적으로 작업에 위치하지만 기본적으로 빈 확장 모델 값을 갖습니다.

테이블이 아무것도 확장되지 않고 확장 모델 필드가 비어 있는 경우 이는 클래스당 테이블 테이블입니다.

- 계층 구조당 테이블: 논리 테이블 계층 구조당 하나의 물리적 테이블을 정의합니다. 예를 들어 MySQL 데이터베이스에는 모든 작업, 인시던트, 문제 및 변경 기록을 포함하는 단일 작업 [task] 테이블이 있습니다. 이 단일 물리적 테이블은 별도의 논리적 테이블로 표시됩니다.

테이블 참조 및 확장 보기

스키마 맵을 사용하여 테이블 관계를 시각적으로 봅니다.

스키마 맵은 테이블의 세부 사항과 관계를 시각적으로 표시하여 관리자가 데이터베이스 스키마의 다른 부분을 보고 쉽게 액세스할 수 있도록 합니다.

스키마 맵은 브라우저에서 직접 인쇄할 수도 있습니다.

스키마 맵에 표시된 테이블 관계

관계 유형	사용된 색상
참조자	적색
참조	주황색
확장한 사람	녹색
확장	파랑

기본적으로 각 관계 유형이 표시됩니다. 그러나 필요에 따라 각 유형을 보거나 숨길 수 있습니다.

스키마 맵 작성

스키마 맵을 생성하여 데이터베이스 스키마의 다른 부분을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 및 열.
2. 테이블 이름 창에서 테이블을 선택합니다.
3. 스키마 맵을 클릭합니다.

선택한 테이블에 대한 스키마 맵이 별도의 탭이나 창에서 열립니다.

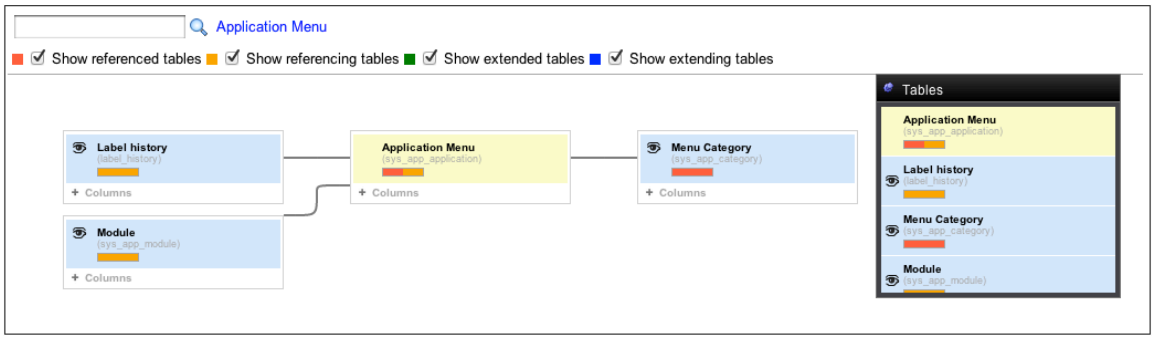
필요한 경우 브라우저에서 이 맵을 인쇄할 수 있습니다.

테이블 관계 분석

스키마 맵에는 선택된 테이블이 노란색으로 표시되고(대개 가운데에 표시) 해당 테이블과 관련된 모든 테이블이 일반적으로 측면에 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.

스키마 맵 예시



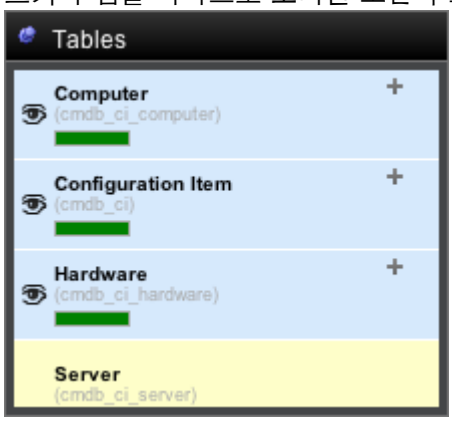
이 맵에서:

- 상단의 확인란을 사용하여 표시할 관계를 제어할 수 있습니다. 관계 유형을 선택하거나 선택 취소하여 선택한 테이블과 해당 관계가 있는 테이블을 표시하거나 숨깁니다.
- 각 관련 테이블에는 선택한 테이블과의 관계를 나타내는 색이 지정된 막대가 있습니다.
- 커넥터 선을 가리켜 두 테이블 간 관계의 세부 정보를 표시할 수 있습니다.

주: 단순성을 위해 관계가 단일 라인으로 표시되므로 렌더링된 다이어그램은 엔터티 관계 다이어그램이 아닙니다.

테이블 선택기 사용:

스키마 맵을 목록으로 보려면 오른쪽 모서리에 있는 테이블 선택기인



가리킵니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

- 목록에서 테이블을 클릭하여 스키마 맵을 해당 테이블로 스크롤합니다.
- 나열된 테이블 옆의 눈 아이콘을 클릭하여 스키마 맵에서 테이블을 숨기거나 표시합니다.
- 선택기에서 핀 아이콘을 클릭하여 목록을 열린 상태로 유지합니다.

관련 테이블 사용:

테이블 노드 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 다음 기능이 포함된 컨텍스트 메뉴가 표시됩니다.

- 이 테이블에 포커스: 선택한 테이블을 새 포커스 테이블로 설정하고 새 선택에 따라 스키마 맵을 다시 그립니다.

  새 포커스 테이블이 맵 위에 이동 경로로 추가되어 언제든지 이전 테이블로 돌아갈 수 있습니다.

- 목록으로 이동: 테이블의 기록 목록을 표시합니다.
- 딕셔너리로 이동: 선택한 테이블에 대해 필터링된 시스템 딕셔너리를 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.

뷰에서 관련 테이블을 숨기려면 노드 헤더에서 눈 아이콘을 클릭합니다(테이블 선택기를 사용하여 노드를 다시 표시할 수 있음).

자체 파생 계층 구조의 일부인 테이블의 경우 노드 헤더에서 확장 단추**(+)**를 클릭하여 스키마 맵에 해당 파생 계층 구조를 추가합니다.

추가 정보 보기

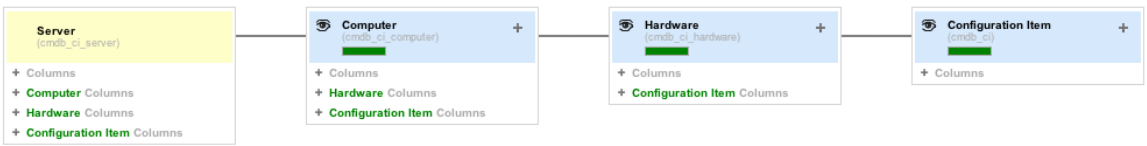
열 옆에 있는 확장 버튼**(+)**을 클릭하여 테이블 필드를 확장합니다.

Columns -

Business resolve time:	integer
Caller:	reference to User
Category:	string
Caused by Change:	reference to Change Request
Change Request:	reference to Change Request
Child Incidents:	integer
Close code:	string
Incident state:	integer
Notify:	integer
Parent Incident:	reference to Incident
Problem:	reference to Problem
Reopen count:	integer
Resolve time:	integer
Severity:	integer
Subcategory:	string

참조 필드는 참조하는 테이블의 빨간색 표기를 보여줍니다.

테이블에서 확장된 테이블이 있는 경우 해당 열은 역순으로 표시됩니다. 예:



여기서 서버 [cmdb_ci_server] 테이블은 컴퓨터 [cmdb_ci_computer], 하드웨어 [cmdb_ci_hardware], 구성 항목 [cmdb_ci]에서 확장되며 이들 테이블의 열을 표시합니다.

마찬가지로 컴퓨터 테이블에는 하드웨어 및 구성 항목 테이블의 열이 표시됩니다.

테이블 인덱스 작성

인덱스를 작성하여 테이블에 저장된 데이터에 보다 쉽게 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
주: 효과적인 인덱스를 구성하려면 데이터베이스 아키텍처에 대한 전문 지식이 필요합니다. 이 전문 지식이 없는 경우 데이터베이스 관리자에게 문의하십시오.

큰 테이블에 인덱스를 만들면 시스템 성능에 큰 영향을 줄 수 있습니다. 이 경우 큰 테이블은 일반적으로 크기가 약 1TB인 테이블로 간주됩니다. 따라서 사용량이 적은 시간에만 더 큰 테이블에 인덱스를 생성하는 것이 좋습니다. 예를 들어 검색 작업이 실행되는 동안에는 CMDB 테이블에 인덱스를 추가하지 마십시오. 이렇게 하면 부하가 증가하고 지연이 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.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 인덱스 작성기에 액세스합니다.

옵션	단계
테이블 및 열 모듈	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 및 열. **b.** 목록에서 원하는 테이블을 찾아 레이블을 선택합니다. **c.** 인덱스 작성기로 이동합니다.
데이터베이스 인덱스 관련 목록	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블. **b.** 목록에서 원하는 테이블을 찾아 레이블을 선택합니다. **c.** 데이터베이스 인덱스 관련 목록으로 이동합니다. **d.** 새로 만들기를 선택합니다.

2. 인덱스에 포함할 필드를 선택합니다.
필드를 선택하는 순서는 인덱스 작동 방식에 영향을 줍니다. 데이터베이스 디자인에 대한 전문 지식이 없는 경우 전문 지식이 있는 사람과 상의해야 합니다.
3. 고유 인덱스를 만들려면 고유 인덱스 확인란을 선택합니다.
4. 인덱스 생성을 선택합니다.
테이블 이름 필드는 참조용으로만 제공됩니다. 기본값을 재정의해도 아무런 효과가 없습니다.
5. 인덱스 유형을 선택합니다.
   - 비트리

     기본 인덱스 유형입니다.
   - 컬럼스토어(RaptorDB Pro)

     columnstore 인덱스를 만들어 데이터 스토리지 및 검색을 최적화합니다. Columnstore 인덱스는 특히 큰 데이터 세트를 쿼리할 때 쿼리 성능을 향상시킬 수 있는 압축된 열 지향 형식으로 데이터를 저장합니다. RaptorDB Professional에서 사용할 수 있습니다.

사용자 지정 인덱스 삭제

사용자 지정 인덱스를 테이블에서 삭제하여 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 삭제하려는 사용자 지정 인덱스가 들어 있는 테이블을 선택합니다.
3. 테이블 양식에서 데이터베이스 인덱스 관련 목록을 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. 목록에서 삭제할 사용자 지정 인덱스를 선택합니다.
5. 데이터베이스 인덱스 양식에서 삭제를 선택합니다.

결과
사용자 지정 인덱스가 테이블에서 삭제됩니다.

다대다 테이블 관계 생성

관련 기록이 관련 목록의 두 테이블에서 모두 볼 수 있도록 두 테이블 간에 양방향 관계를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
다대다 관계를 사용하면 목록이 단일 필드가 아닌 항목 목록을 가리킬 수 있습니다.

지식베이스 문서가 관련 구성 항목 목록을 가리키는 경우 관련 목록을 사용합니다. 그러나 모든 목록을 관련 목록으로 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 목록이 다른 목록에 관련되려면 두 테이블을 모두 참조하는 다대다 관계가 존재해야 합니다.

관리자는 다대다 정의 [sys_m2m] 테이블을 사용하여 사용자 지정 다대다 관계를 만들 수 있습니다.

다대다 테이블은 사용자 지정 테이블로 간주되지 않으며 사용자 지정 테이블 할당량에 포함되지 않습니다.

프로시저
1. 탐색 필터에 sys_m2m.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 소스 테이블 필드에서 상위 테이블을 지정합니다.
4. 대상 테이블 필드에 하위 테이블을 지정합니다.
   다대다 양식은 제안된 값으로 다른 필드를 자동으로 채웁니다.
5. 옵션: 필요한 경우 다른 필드 값을 편집합니다.

> 주: 다대다 테이블 이름은 30자를 초과할 수 없습니다.

관련 정보
참조 기본 다대다 관계

참조 기본 다대다 관계

일부 다대다 관계는 기본적으로 정의됩니다.

기본 시스템에서 사용할 수 있는 다대다 관계를 참조하기 위해 관리자는 탐색 필터에 sys_collection.list 를 입력할 수 있습니다.

> 주: 기본 시스템에서 다대다 관계를 보려면 이 테이블만 사용하십시오. 새 관계를 만들려면 항상 다대다 정의 테이블을 사용합니다.

작업 테이블 작업

작업 [task] 테이블은 기본 시스템과 함께 제공되는 핵심 테이블 중 하나입니다.

작업 [task] 테이블은 인시던트 [incident] 및 문제 [problem] 테이블과 같이 테이블을 확장하는 각 테이블에 사용되는 일련의 표준 필드를 제공합니다. 또한 작업 [task] 테이블을 확장하는 모든 테이블은 작업을 구동하기 위한 작업별 기능을 활용할 수 있습니다.

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

계획된 작업 플러그인은 계획된 작업 [planned_task] 테이블을 제공합니다. 이 테이블은 작업 [task] 테이블을 확장하여 작업에 더 많은 필드를 제공하여 기간과 작업량을 측정합니다.

작업 생성 중

작업 [task] 테이블은 작업을 생성 및 완료하고 인스턴스에서 워크플로우를 추적하는 수단을 제공합니다.

작업은 작업 [task] 테이블에서 직접 생성되지 않습니다. 작업 하위 테이블에서 생성됩니다. 작업 하위 테이블에 기록을 만들려면 탐색 필터에 task.list 를 입력하여 작업 [task] 테이블에 액세스한 다음 새로 만들기를 선택합니다. 작업 인터셉터에서 원하는 작업 하위 테이블을 선택합니다.

작업 완료를 위한 도구

이러한 도구는 작업을 확장하는 모든 테이블에서 실행할 수 있습니다.

- 승인

  승인 규칙에 따라 승인자 목록에 수동 또는 자동으로 승인을 생성할 수 있습니다. 승인은 워크플로우에 통합하거나 독립적으로 실행할 수 있습니다. 자세한 내용은 승인 처리를 참조하십시오.

  작업을 확장하지 않는 테이블에서는 승인을 사용할 수 있습니다.

- 할당

  할당 규칙은 사용자 또는 그룹에 작업을 자동으로 할당할 수 있으며, 이를 통해 가장 적합한 팀 구성원이 작업을 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 할당 규칙 정의를 참조하십시오.

- 서비스 수준

  서비스 수준 계약은 작업이 할당된 시간 내에 완료되도록 하나의 작업이 열린 시간을 추적할 수 있습니다.

- 비활성 모니터

  비활성 모니터는 사전 정의된 시간 동안 작업을 그대로 유지했을 때 사용자에게 통지하여 작업이 도중에 실패하지 않도록 보장합니다. 자세한 내용은 비활성 모니터 설정을 참조하세요.

- 플로우 디자이너

  프로세스 소유자는 특정 조건을 충족하는 작업에 대한 플로우를 설계할 수 있습니다. 해당 조건을 충족하는 작업이 생성되면 플로우는 이 작업에 자동화된 프로세스를 적용합니다. 프로세스는 에 정의되어 있습니다 플로우 디자이너. 자세한 내용은 플로우 디자이너 문서를 참조하십시오.

작업 테이블 수정

작업 [task} 테이블에서 수정한 내용은 모든 하위 테이블에 적용됩니다.

변경 내용이 모든 하위 테이블에 적합한지 확인합니다. 필요하지 않은 테이블의 필드를 숨길 수 있으므로 필드를 추가해도 영향이 적은 변경입니다. 그러나 필드가 여러 테이블에서 사용되는 경우 필드를 삭제하면 원치 않는 데이터 손실이 발생할 수 있습니다.

주: 작업〔task〕테이블의 선택 목록에 선택 목록 항목을 추가할 때 항목 값이 고유한지 확인합니다.

딕셔너리 무효화를 사용하여 모든 하위 테이블에 적용되지 않는 방식으로 필드 정의의 일부를 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.

작업 워크플로우

관리자는 특정 조건들을 충족하는 작업에 적용할 특정 워크플로우 프로세스를 지정할 수 있습니다.

해당 조건을 충족하는 작업이 생성되면 워크플로우는 승인을 요청하고, 사용자에게 알리고, 다른 작업을 생성하고, 스크립트를 실행하는 등의 방식으로 프로세스를 작업에 적용합니다.

작업 테이블 구조

작업 테이블 구조는 작업 관련 데이터를 구성하고 저장하는 프레임워크를 제공하며 광범위한 커스터마이제이션 옵션을 포함합니다.

중요한 작업 테이블 필드

작업 테이블은 인시던트, 문제 및 변경 관리와 같은 핵심 ITSM 애플리케이션에 대한 필드를 제공하는 기본 클래스입니다. 작업 테이블을 확장하는 모든 애플리케이션은 이러한 필드를 공통으로 공유합니다.

레이블	이름	유형	설명
활성	활성	부울	작업이 아직 진행 중인지 또는 작업이 완료되었는지 여부를 지정합니다. 기본적으로 애플리케이션별 비즈니스 규칙만 이 필드의 값을 설정합니다. 예를 들어 *incident autoclose* 비즈니스 규칙은 하루 동안 업데이트되지 않은 해결된 인시던트를 종결합니다.
추가 의견	설명	journal_input	작업 기록에 대한 설명을 표시하고 입력할 수 있도록 합니다. 각 코멘트는 활동 필드에 삽입됩니다. 자세한 내용은 저널 필드 유형을 참조하십시오.
승인 이력	approval_history	일지	기록에 대한 승인 이력을 표시합니다. 자세한 내용은 작업 완료를 위한 도구 문서를 참조하십시오.
담당자	assigned_to	참조	작업을 완료하기 위해 할당된 사용자를 지정합니다. 기본적으로 이 필드는 참조 한정자를 사용하여 itil 역할을 가진 사용자만 표시합니다. 일부 애플리케이션은 관련 사용자를 표시하기 위해 상위 참조 한정자를 재정의합니다. 예를 들어 서비스 주문 및 프로젝트 작업 테이블은 기술을 기반으로 사용자를 필터링합니다.
작성됨	sys_created_on	glide_date_time	작업 기록이 생성된 날짜 및 시간을 표시합니다.
설명	설명	문자열	수행할 작업에 대한 여러 줄 설명을 표시하고 입력할 수 있습니다.
에스컬레이션	에스컬레이션	정수	작업이 열려 있는 기간을 나타냅니다. 에스컬레이션은 작업이 각 에스컬레이션 상태에 남아 있는 기간을 지정하는 서비스 수준 계약을 사용하여 동적으로 채워집니다. 에스컬레이션 상태는 정상 에서 보통 , 높음으로, 마지막으로 기한 초과로 전환됩니다.

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

레이블	이름	유형	설명
			기록 목록 에스컬레이션 상태에 따라 각 작업에 색을 지정합니다.
번호	번호	문자열	각 작업 기록에 대한 식별 번호를 표시합니다. 이 필드는 작업 테이블의 표시 값입니다. 작업이 생성되면 시스템에서 이 번호를 생성합니다. 번호 생성을 관리하려면 기록 번호 매기기를 참조하십시오.
개설 일시	opened_at	glide_date_time	사람이 처음으로 작업 기록을 연 날짜 및 시간을 표시합니다.
우선순위	우선순위	정수	담당자에 대해 작업의 우선순위가 얼마나 높아야 하는지 지정합니다. 기본적으로 *calculatePriority*비즈니스 규칙은 영향 도 및 긴급도 값을 기준으로 이 값을 계산합니다. 기록 목록은 우선순위에 따라 각 작업에 색을 지정합니다.
간단한 설명	short_description	문자열	작업에 대한 짧은 설명을 표시하고 입력할 수 있도록 합니다. 이 설명은 기록에 대해 사용자가 읽을 수 있는 제목입니다.
상태	상태	정수	작업 상태에 대한 선택 목록을 표시합니다. • 보류 중 • 오픈 • 작업 진행 중 • 완료 종결 • 미완료 종결 • 건너뛴 채 종결 애플리케이션은 일반적으로 애플리케이션별 상태를 표시하는 데 사용합니다 딕셔너리 무효화 .
시스템 ID	sys_id	GUID	고유 기록 식별자(sys_id)를 표시합니다.
작업 유형	sys_class_name	sys_class_name	하위 클래스에 해당하는 작업 유형을 지정합니다. 하위 테이블에 기록이 생성되면 시스템이 이 값을 채웁니다.
작업한 시간	time_worked	타이머	양식 뷰에서 기록이 열려 있는 기간을 측정하는 타이머를 표시합니다.
관찰 목록	watch_list	glide_list	기록이 업데이트될 때 이메일 및 SMS 알림을 받는 사용자를 지정합니다. 기본적으로 인시던트, 변경 및 서비스 카탈로그 애플리케이션만 이 필드에 나열된 사용자에게 알립니다. 다른 작업 기반 애플리케이션의 경우 이 필드에 나열된 사용자에게 전송되는 사용자 지정 이메일 알림을 만들어야 합니다.

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

레이블	이름	유형	설명
작업 메모	work_notes	journal_input	ITIL 사용자만 볼 수 있는 설명 항목을 표시하고 허용합니다. 각 코멘트는 활동 필드에 삽입됩니다. 자세한 내용은 저널 필드 유형을 참조하십시오.
작업 메모 공유자	work_notes_list	glide_list	작업 메모가 기록에 추가될 때 이메일 및 SMS 알림을 받는 사용자를 지정합니다. 기본적으로 변경, 문제 및 서비스 카탈로그 애플리케이션만 이 필드에 나열된 사용자에게 알립니다. 다른 작업 기반 애플리케이션의 경우 이 필드에 나열된 사용자에게 전송되는 사용자 지정 이메일 알림을 만들어야 합니다.

저널 필드

저널 필드는 함께 작동하여 작업을 수행할 때 변경 사항과 설명에 대한 로그를 생성합니다.

주: 저널 필드는 테이블 감사 활성화/비활성화 설정에 관계 없이 표시됩니다.

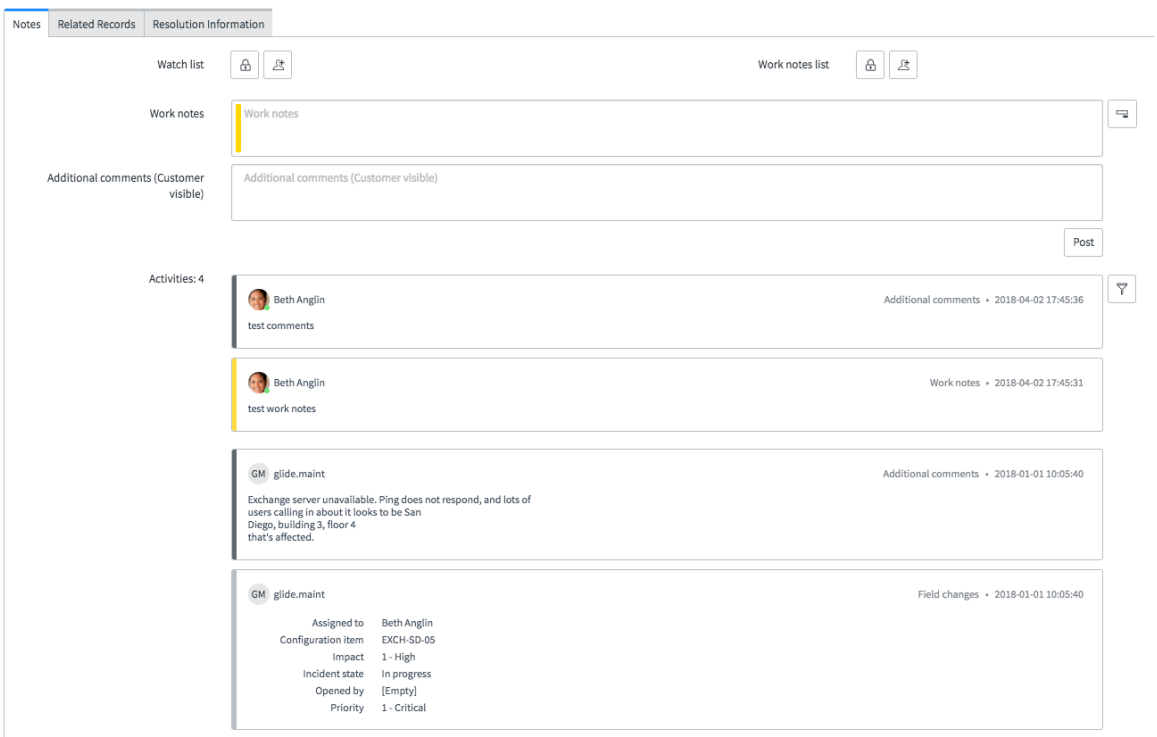
journal_input 유형의 필드는 여러 줄로 된 텍스트 상자로, 저장 시 메모와 함께 활동 필드에 설명을 추가합니다.

저널에 입력을 허용하는 필드

필드	설명
추가 의견	모든 사용자가 업데이트할 수 있습니다.
작업 메모	ITIL 사용자는 업데이트할 수 있습니다.

이러한 의견뿐만 아니라 기록에 대한 변경 사항이나 기록으로 인해 전송된 이메일 알림도 활동 포매터에 표시되며, 활동 포매터는 필드처럼 양식에 추가할 수 있습니다.

저널 필드용 활동 포매터



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

미리 알림 [reminder] 테이블을 사용하면 작업에 대한 미리 알림을 자동으로 생성할 수 있습니다.

인시던트 [incident] 테이블과 같이 작업 테이블을 확장하는 모든 테이블은 미리 알림 [reminder] 테이블을 사용할 수 있습니다.

양식 컨텍스트 메뉴를 열고 다음으로 이동하여 미리 알림을 인시던트 양식에 관련 목록으로 추가할 수 있습니다. 구성 〉 관련 목록을 클릭한 다음 미리 알림->작업을 추가합니다.

기본적으로 관리자만 미리 알림 기록을 만들거나 수정할 수 있습니다. 관리자가 아닌 사용자가 미리 알림을 만들 수 있도록 하려면 미리 알림 〔미리 알림〕 테이블에 ACL 규칙 만들기 및 읽기를 추가하고 사용자 역할을 지정해야 합니다.

주: 활성 작업 기록에 대한 리마인더만 작성할 수 있습니다.

미리 알림 테이블에 액세스하려면 필터 탐색기에 reminder.do 입력합니다.

미리 알림 테이블

필드	설명
작업	상위 작업 기록을 참조합니다.
사용자	시스템에 로그인한 사용자를 지정합니다.
미리 알림	미리 알림을 보내야 하는 시간을 지정합니다. 사용 가능한 값은 15분, 30분, 1시간, 2시간입니다. 필요에 따라 이 필드에 값을 추가할 수 있습니다. 주: 시스템 내부에서 이 값은 항상 분으로 변환된 다음 미리 알림 필드에 저장됩니다.
이전	상위 작업 기록의 날짜 필드를 참조합니다. 주: 활동 기한 및 **SLA** 기한 필드는 사용할 수 없는 알 수 없는 값이 있는 레거시 필드입니다. 기한 및 후속 조치 필드만 사용할 수 있습니다. 이전 필드 사용에 대한 다음 세부 정보를 참고하십시오. • 상위 작업 기록에는 지정한 필드에 값이 있어야 합니다. 예를 들어, 기한을 선택하는 경우 상위 작업 기록에 기한 에 대한 값이 있어야 미리 알림을 저장할 수 있습니다. • 다음 단계를 수행하여 기한 또는 후속 작업 이외의 날짜 필드를 사용할 수 있습니다. **1.** 이전 필드에서 기한 또는 후속 조치를선택합니다. **2.** 미리 알림을 저장합니다. **3.** 다음 방법 중 하나를 사용하여 목록 뷰에서 미리 알림을 찾습니다. ▪ 상위 작업 기록에서 양식을 구성한 다음 관련 목록으로 미리 알림을 추가합니다. ▪ reminder.do 로 이동하여 미리 알림을 검색합니다. **4.** 목록 뷰에서 이전 필드 값을 상위 작업과 다른 날짜 필드로 변경합니다. 필드 이름을 사용하고 필드에 값이 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.

미리 알림 테이블

필드	설명
	예를 들어 실제 시작 필드를 대신 사용하려면 work_start 입력합니다. 이전 필드 값을 다시 기한 또는후속 조치로 변경하지 않으면 미리 알림 양식을 추가로 변경할 수 없습니다.
사용	미리 알림을 보내야 하는 방법을 지정합니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. 이메일 및 **Outlook** 달력보내기.
제목	미리 알림의 주제 또는 이유를 지정합니다. 이 필드에 허용되는 최대 문자 수는 100자입니다.
메모	미리 알림에 대한 의견을 입력할 수 있는 공간을 제공합니다. 이 필드에 허용되는 최대 문자 수는 8,000자입니다.

담당 규칙 정의

인스턴스는 데이터 조회 규칙과 담당 규칙을 사용하여 미리 정의된 조건에 따라 사용자 또는 그룹에 작업을 자동으로 할당할 수 있습니다.

담당 규칙 모듈

담당 규칙 모듈을 사용하면 일련의 조건이 발생할 때 assigned_to 및 assignment_group 필드의 값을 자동으로 설정할 수 있습니다.

또한 할당 규칙은 다음의 추가적인 기준들을 충족해야 실행됩니다.

- 작업 기록이 생성 또는 업데이트되었습니다. 폼에 저장되지 않은 변경 사항에 할당 규칙이 적용되지 않습니다.
- 작업 기록을 할당 해제해야 합니다. 기록은 *assigned_to* 또는 *assignment_group* 필드에 대한 기존 값을 가질 수 없습니다. 할당 규칙은 기존의 할당(기본값 또는 이전에 실행된 할당 규칙으로 설정된 할당을 포함)을 덮어쓸 수 없습니다.
- 할당 규칙은 테이블 및 조건과 일치하는 첫 번째 규칙입니다. 둘 이상의 할당 규칙이 해당 조건과 일치할 경우, 가장 낮은 순위의 값을 가진 규칙만 실행됩니다.

데이터 조회 규칙

데이터 조회 규칙은 할당 필드뿐만 아니라 모든 필드 값을 변경하는 일반적인 방법을 제공합니다.

데이터 조회 및 기록 일치 지원은할당 모듈에 비해 다음과 같은 개선 사항을 제공합니다.

- 할당 필드뿐만 아니라 모든 필드 값을 변경할 수 있는 기능
- 규칙이 실행되는 시기를 정의하는 추가 옵션은 다음과 같습니다.
  - 양식 변경 시(양식에 저장되지 않은 변경 사항에 할당 규칙을 적용할 수 있도록 허용)
  - 기록 삽입 시
  - 기록 업데이트 시
- 기존 값(기본값 포함)을 대체하는 옵션

주: 데이터 조회 규칙과 담당 규칙을 동시에 정의할 수 있습니다. 데이터 조회 정의 옵션을 사용하여 기존 값을 바꾸지 않는 한, 인시던트가 할당된 후 시스템은 중복 규칙을 무시합니다.

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

데이터 조회, 할당 및 비즈니스 규칙 간의 우선순위

데이터 조회, 할당 및 비즈니스 규칙 간의 우선순위

스크립트, 담당 규칙, 비즈니스 규칙, 워크플로우, 에스컬레이션 및 엔진은 모두 삽입이나 업데이트 같은 데이터베이스 작업과 관련하여 적용됩니다. 대부분의 경우 이러한 이벤트의 순서가 중요합니다.

주: Ajax를 사용하거나 JavaScript로 실행되는 브라우저에서 실행되는 클라이언트 기반 코드는 항상 서버에 양식을 제출하기 전에 실행됩니다.

실행 순서는 다음과 같습니다.

1. 비즈니스 규칙 이전: 순서가 1,000 미만인 데이터베이스 작업 전에 실행되도록 구성된 스크립트입니다.
2. 엔진 앞에서. 다음은 특정 순서로 실행되지 않습니다.
   - 승인 엔진(작업 및 sys_approval_approver 테이블용)
   - 담당 규칙 엔진(작업 테이블용)
   - 에스컬레이션 엔진
   - 데이터 정책 엔진
   - 필드 정규화 엔진
   - 역할 엔진 - 역할 변경 사항을 sys_user_has_role 테이블(sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember, sys_user_role 테이블)과 동기화된 상태로 유지합니다.
   - 실행 계획 엔진(작업 테이블용)
   - 버전 엔진 업데이트 - sys_update_xml 항목이 쓰여질 때 버전 항목을 작성합니다 (sys_update_xml 테이블의 경우).
   - 데이터 조회 엔진 삽입 또는 업데이트
   - 워크플로우 엔진(기본 워크플로우의 경우)
3. 비즈니스 규칙 이전: 데이터베이스 작업 전에 순서가 1,000 이상인 스크립트를 실행하도록 구성된 스크립트입니다.
4. 데이터베이스 작업(삽입, 업데이트, 삭제)입니다.
5. 비즈니스 규칙 이후 : 순서가 1,000개 미만인 데이터베이스 작업 후에 실행되도록 구성된 스크립트입니다.
6. 엔진 이후 . 다음은 특정 순서로 실행되지 않습니다.
   - 레이블 엔진
   - 수신기 엔진
   - 테이블 알림 엔진
   - 역할 엔진 - 역할 변경 사항을 sys_user_has_role 테이블(sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember 및 sys_user_role 테이블)과 동기화된 상태로 유지합니다.
   - 텍스트 인덱싱 엔진
   - 동기화 엔진 업데이트
   - 워크플로우 엔진(지연된 워크플로우의 경우)
   - 트리거 엔진(모든 플로우 디자이너 플로우용)
7. 이메일 알림. 다음은 알림 기록의 가중치에 따라 실행됩니다.

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

- 삽입, 업데이트 또는 삭제 시 전송되는 알림
- 이벤트 기반 알림

8. 비즈니스 규칙 이후 (활성 기록만) 데이터베이스 작업 후에 1000보다 크거나 같은 순서로 실행되도록 구성된 스크립트입니다.

> 주: *After* 비즈니스 규칙과 마찬가지로 비동기 비즈니스 규칙은 데이터베이스 작업이 발생한 후 논리를 실행합니다. *After* 비즈니스 규칙과 달리 비동기 비즈니스 규칙은 비동기적으로 실행되며 다른 프로세스와 동시에 백그라운드에서 실행됩니다. 비동기 비즈니스 규칙은 사용자가 양식을 제출한 후 스케줄러가 비즈니스 규칙에서 생성된 예약된 작업을 실행한 후에 실행됩니다. 시스템은 사용자가 양식을 제출한 후 데이터베이스의 기록에 대해 작업이 수행되기 전에 비즈니스 규칙에서 예약된 작업을 생성합니다.

관련 정보

비즈니스 규칙

워크플로우 할당

데이터 조회 또는 담당 규칙을 생성하는 또 다른 방법은 워크플로우의 일부로 작업 기록을 할당하는 하나 이상의 워크플로우 작업을 생성하는 것입니다.

프로세스에 특정 그룹의 요청 승인 요구와 같은 여러 단계 또는 조건이 포함된 경우에는 할당에 작업 워크플로우 활동을 사용하는 것이 좋습니다.

워크플로우를 사용하여 작업 할당을 관리하는 경우 간단한 타이머 워크플로우 활동을 워크플로우 시작 부분에 추가합니다. 이 타이머 활동이 없으면 상위 기록, 즉 현재 기록이 데이터베이스에 삽입되기 전에 워크플로우가 실행됩니다. 타이머 활동이 완료되면 워크플로우는 원래 현재 정보 대신 데이터베이스의 상위 기록 정보를 사용하여 다시 시작됩니다. 이러한 방식으로 워크플로우를 일시 중지해도 기본 워크플로우가 지연된 워크플로우로 변경되지 않습니다. 워크플로 엔진이 데이터베이스와 상호 작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 워크플로 엔진 작업 순서를 참조하세요.

베이스라인 담당 규칙의 예

베이스라인 인스턴스에는 특정 담당 규칙이 포함되어 있습니다.

베이스라인 인스턴스 규칙

이름	테이블	조건	사용자, 그룹에 할당됨 또는 스크립트
네트워킹	인시던트	범주는 네트워크입니다.	사용자: 시스템 관리자 그룹: 네트워크
데이터베이스 또는 소프트웨어	인시던트	범주는 요청, 문의/도움말, 소프트웨어, 하드웨어 중 하나입니다.	사용자: 시스템 관리자 그룹: 소프트웨어
SC 항목 이행 - 현장 서비스	티켓	상위.작업 유형은 요청 항목입니다.	그룹: 현장 서비스
릴리스 계획 수립	release_phase	이름은 계획입니다.	스크립트: `current.release.product.service.assigned_to;`

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

베이스라인 인스턴스 규칙

이름	테이블	조건	사용자, 그룹에 할당됨 또는 스크립트
IT 하드웨어	sc_req_item	승인이 승인됨이고 항목.범주는 요청 컴퓨터 및 하드웨어입니다.	사용자: 시스템 관리자 그룹: 하드웨어
서비스 데스크	인시던트	활성이 true입니다.	그룹: 서비스 데스크

할당 규칙 작성

할당 규칙의 하나 이상의 조건에 따라 기록을 자동으로 할당합니다. 담당 규칙은 기록을 열 때 실행되도록 설계되었습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assignment_rule_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 지정.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

할당 규칙 양식

필드	설명
이름	할당 규칙을 설명하는 이름입니다.
활성	할당 규칙을 활성화하는 옵션입니다.
적용 대상	
테이블	할당 규칙이 적용되는 기록이 있는 테이블입니다. 목록에는 할당 규칙과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다. 작업 테이블을 확장하는 사용자 지정 테이블을 선택하고 할당 규칙이 제대로 작동하려면 https://<instance_name>.service-now.com/cache.do 로 이동하여 인스턴스 캐시를 지워야 합니다. **중요사항:** 시스템 캐시를 지우면 전체 성능에 영향을 줄 수 있으며 시스템 응답 시간이 저하됩니다. 업무 시간 중에 캐시 플러시를 실행하거나 캐시 플러시를 자동으로 트리거하지 마십시오.
조건	할당 규칙이 적용되는 조건입니다.
담당자	
사용자	이벤트가 할당된 사용자입니다.
그룹	이벤트가 할당된 그룹입니다.
스크립트	
스크립트	고급 할당 규칙 기능을 지정하는 스크립트입니다. current.variable_pool 변수 세트를 사용할 수 있습니다.

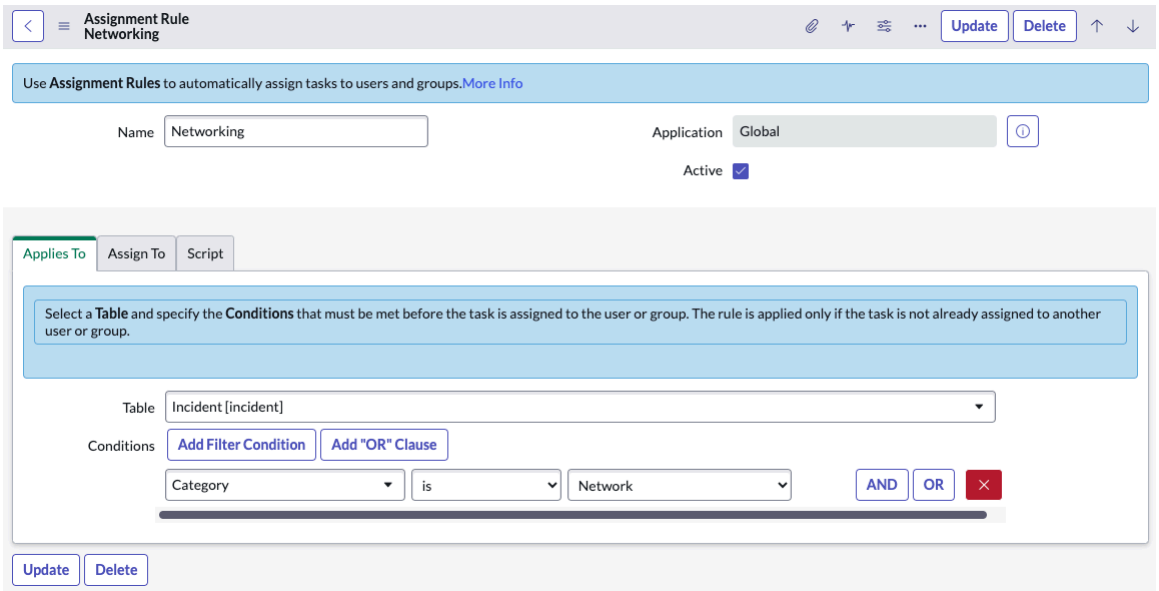
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 스크립트의 입력이 올바른지, 입력 유형이 할당 규칙 스크립트의 필드 유형과 일치하는지 확인하십시오. 예를 들어, 할당 규칙 스크립트가 정수 필드의 값을 설정하고 스크립트의 값이 문자열로 설정된 경우 할당 규칙에서 예기치 않은 결과가 발생할 수 있습니다.
선택적 필드	
일치 조건	모두 조건 중 하나라도 충족되면 할당 규칙이 적용됩니다. 모두 모든 조건이 충족되면 할당 규칙이 적용됩니다.
실행 순서	할당 규칙이 처리되는 순서입니다. 담당 규칙이 충돌하는 경우 순서 값이 낮은 규칙이 높은 값의 규칙보다 우선합니다. 순서 값이 같은 숫자로 설정되면 첫 번째 일치 조건이 있는 할당 규칙이 다른 할당 규칙보다 우선합니다. 일치하는 조건이 있는 첫 번째 할당 규칙만 기록에 대해 실행됩니다.

Example: 조건 편집기

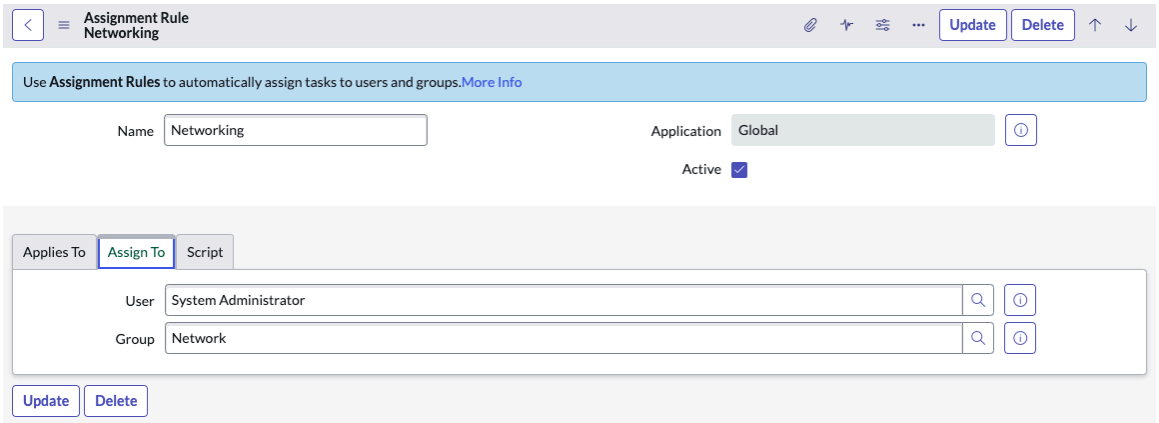
이 예에서 조건문은 네트워크 범주에서 열린 모든 인시던트를 네트워크 할당 그룹의 시스템 관리자에게 자동으로 할당합니다.

적용 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.

담당자



할당 데이터 조회 규칙 생성

데이터 조회 및 기록 일치를 사용하여 기록을 자동으로 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assignment_rule_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 할당 조회 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

할당 데이터 조회 필드

필드	설명
범주	데이터 조회가 일치하는 범주입니다.
하위 범주	데이터 조회가 일치하는 하위 범주입니다.
구성 항목	데이터 조회가 일치하는 구성 항목입니다.
위치	데이터 조회가 일치하는 위치입니다.
할당 그룹	인시던트를 할당할 할당 그룹입니다.
담당자	인시던트를 할당할 대상 사용자입니다.
활성	규칙을 실행하거나 비활성화하는 옵션입니다.
순서	같은 테이블의 다른 규칙과 비교하여 규칙이 실행되는 순서입니다. Data Lookup 플러그인은 가장 낮은 순서와 일치하는 값으로 규칙을 실행합니다.

4. 제출을 선택합니다.

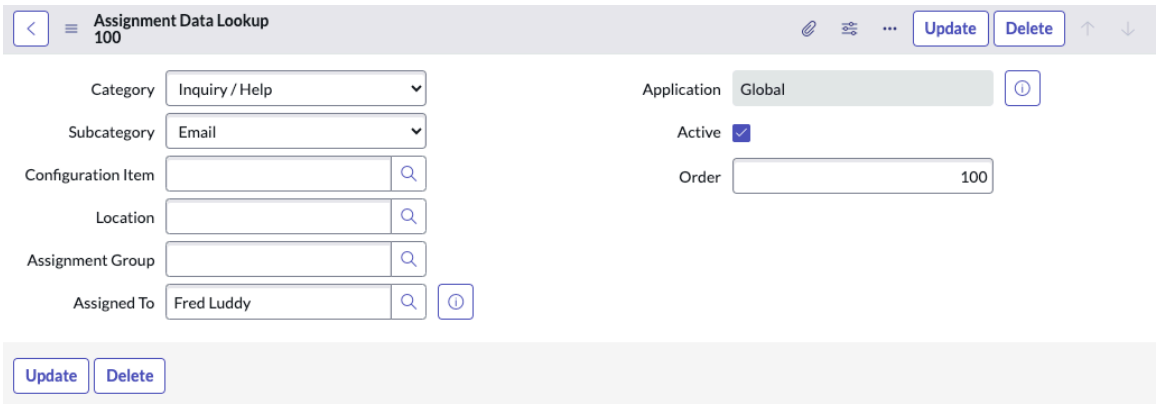
결과
이 규칙은 범주, 하위 범주, 구성 항목 또는 위치 필드에서 선택한 값에 따라 할당 그룹 및 할당 대상 필드의 값에 인시던트를 할당합니다. 유효한 할당 조회 규칙에는 하나 이상의 정합기 필드와 하나의 설정기 필드가 필요합니다.

© 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.

Example: 할당 데이터 조회

이 예에서 할당 데이터 조회 규칙은 문의/도움말 범주와 이메일 하위 범주가 있는 모든 인시던트를 Fred Luddy에게 자동으로 할당합니다.

할당 데이터 조회



계획된 작업으로 작업 테이블 확장

계획된 작업 플러그인은 작업 [task] 테이블을 확장하는 계획된 작업 [planned_task] 테이블을 제공합니다.

계획된 작업 플러그인은 독립적으로 활성화할 수 없습니다. PPM Standard 플러그인을 통해 프로젝트 관리 플러그인을 활성화할 때 활성화됩니다.

계획된 작업은 계획된 다단계 프로세스의 일부로 시간과 작업과 관련된 작업에 대한 추가 필드를 제공합니다.

주: Geneva 이상 릴리스로 업그레이드할 때 com.snc.planned_taskv2(계획된 Task_v2) 플러그인이 활성 상태인 경우 시스템은 계획된 작업 〔planned_task〕 테이블에 작업 열을 추가합니다. 작업 열은 복합 필드 유형이며 작업에 대한 간단한 설명과 번호를 저장합니다. 업그레이드하는 동안 시스템은 계획된 작업 테이블의 모든 기록을 업데이트합니다.

계획된 작업 생성

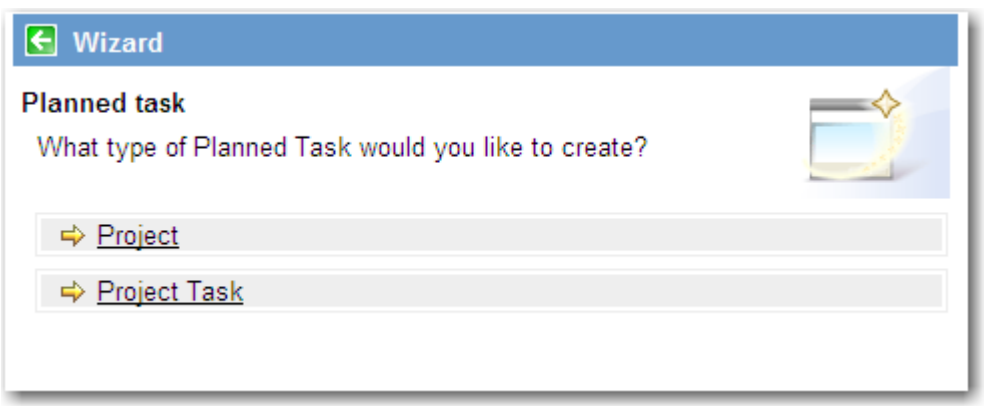
계획된 작업은 계획된 작업 하위 테이블에 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보

계획된 작업 기록 목록에서 새로 만들기 버튼을 클릭하면 계획된 작업 인터셉터가 시작되어 사용자가 하위 테이블에서 계획된 작업을 생성하라는 메시지를 표시합니다.

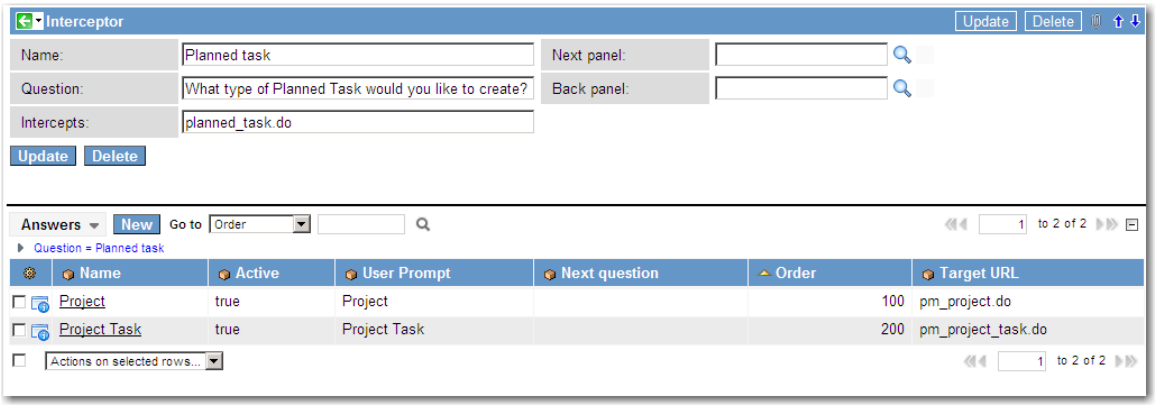


계획된 작업 인터셉터를 수정하려면 다음을 수행합니다.

© 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 인터셉터 (이 모듈을 활성화해야 할 수 있습니다.)
2. 계획된 작업 인터셉터를 선택합니다.
3. 관련 목록을 원하는 대로 수정합니다.
   관련 목록 답변 은 표시되는 선택 항목과 사용자가 선택 항목을 선택했을 때 리디렉션되는 위치를 지정합니다.

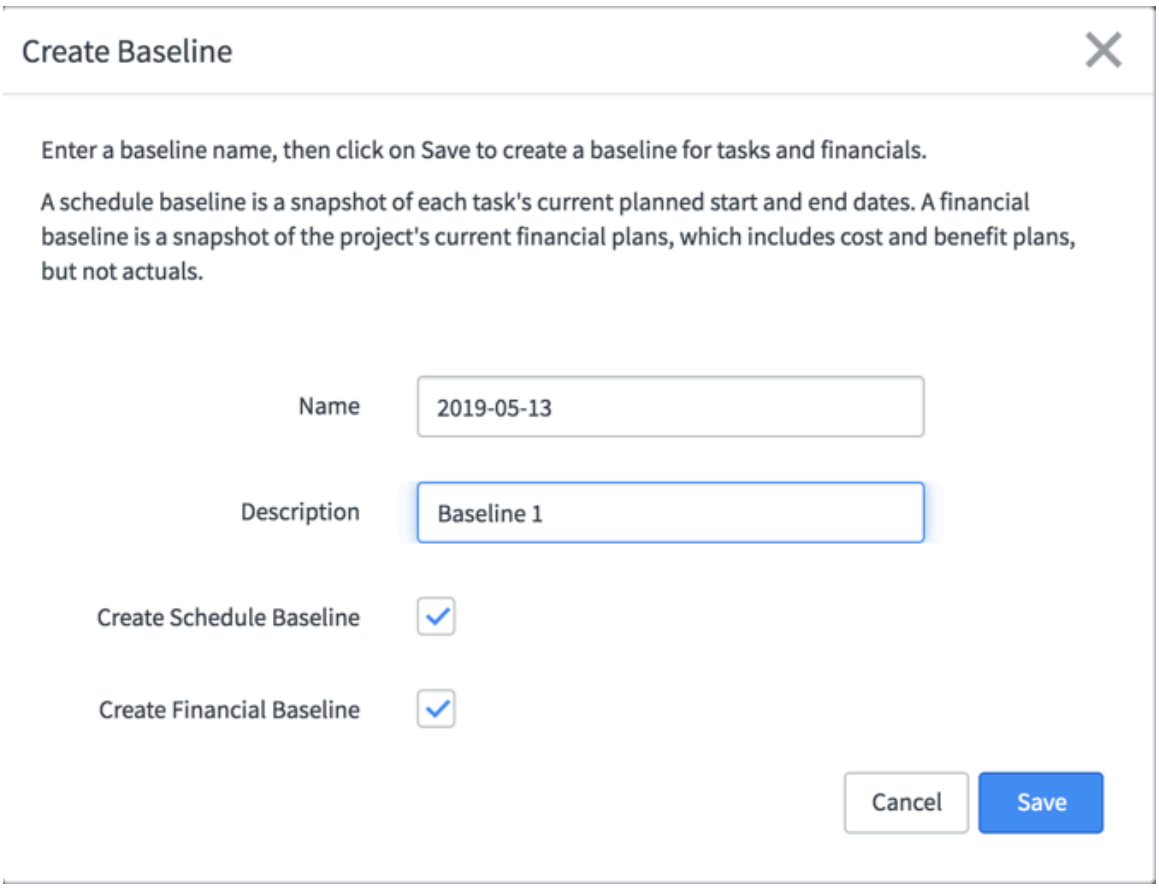


기준선 생성

계획된 작업 기준선은 특정 시간에 계획된 작업의 시작 및 종료 시간에 대한 기록입니다.

기준선을 생성하려면 상위 계획된 작업의 양식으로 이동하여 기준선 생성 관련 링크를 선택합니다.

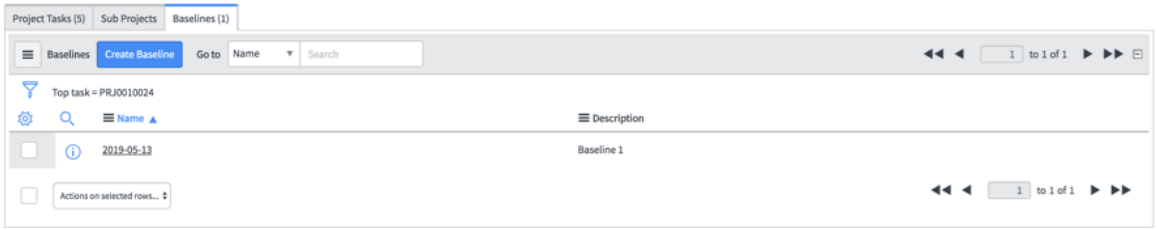
기준선 생성



기준선을 보려면 관련 목록을 구성하여 관련 기준선 목록을 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.

기준선 탭



기준선은 관련 링크를 사용하여 Gantt 차트에서 볼 수 있습니다.

시간과 노력 측정

계획된 작업 [planned_task] 테이블은 기간 및 작업량을 추적하기 위한 표준 필드를 제공합니다.

기간은 시작 날짜부터 종료 날짜까지의 시간을 측정합니다. 작업량은 프로젝트에 쏟아진 작업 시간을 측정합니다.

지속 시간

- 계획된 기간: 계획된 작업의 예상 시간 길이입니다.
- 실제 기간: 계획된 작업에 대해 지금까지 소요된 실제 시간의 길이입니다.
- 나머지 기간: 계획된 기간에서 실제 기간을 뺀 값으로, 남은 예상 시간을 나타냅니다.

작업량

- 계획된 작업량: 계획된 작업에 소요될 예상 시간입니다.
- 실제 작업량: 계획된 작업에 이미 소요된 실제 시간입니다.
- 남은 작업량: 계획된 작업에서 실제 작업량을 뺀 값으로, 이는 남은 프로젝트 작업량을 나타냅니다.
- 완료율: 상위 작업의 경우 완료율 필드는 편집할 수 없으며 다음 수식을 사용하여 하위 작업의 완료율에서 롤업됩니다.

  상위 작업의 완료율 = 합계(하위 작업의 계획 기간 * 하위 작업의 완료율) / 합계(하위 작업의 계획된 기간)

  하위 작업의 경우 완료율을 수동으로 입력합니다.

날짜 계산: 하위 작업의 모든 계획된 날짜와 실제 날짜가 상위 작업으로 자동 롤업됩니다. 하위 작업의 계획된 종료 날짜는 계획된 시작 날짜 및 계획된 기간을 기준으로 계산됩니다. 실제 시작이 있는 경우 계획된 종료 날짜는 실제 시작 날짜와 계획된 기간으로 계산됩니다.

종속성: 외부 종속성을 제외한 모든 유형의 작업 종속성이 계획된 작업에 의해 지원됩니다. 다양한 종속성 유형에 대한 자세한 내용은 프로젝트 작업 관계 및 종속성을 참조하십시오.

중요한 계획된 작업 테이블 필드

계획된 작업 테이블에는 이러한 필드가 있습니다.

중요한 계획된 작업 테이블 필드

레이블	이름	유형	설명
실제 비용	work_cost	통화	예상 비용과 비교할 계획된 작업의 실제 비용입니다.
실제 기간	work_duration	glide_duration	계획된 기간과 비교할 계획된 작업에 대한 실제 업무 시간(시작 시간부터 종료 시간까지)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.

중요한 계획된 작업 테이블 필드

레이블	이름	유형	설명
실제 작업	work_effort	glide_duration	계획된 작업량과 비교하기 위한 작업에 소요된 실제 시간입니다.
중요 경로	critical_path	부울	
예상 비용	비용	통화	실제 비용과 비교할 계획된 작업의 예상 비용입니다.
HTML 설명	html_description	HTML	HTML 마크업을 허용하는 설명 필드입니다.
완료율	percent_complete	10진수	완료된 작업의 백분율입니다. 계획된 작업량 및 실제 작업량 필드를 사용하여 생성됩니다.
계획 기간	기간	glide_duration	계획된 작업의 예상 시간 길이(시작 시간부터 종료 시간까지)입니다.
계획된 작업	작업량	glide_duration	계획된 작업에 소요된 예상 시간입니다.
계획된 종료 날짜	end_date	glide_date_time	계획된 작업이 종료될 것으로 예상되는 날짜 및 시간입니다.
계획된 시작 날짜	start_date	glide_date_time	계획된 작업이 시작될 것으로 예상되는 날짜 및 시간입니다.
나머지 기간	remaining_duration	glide_duration	계획된 기간과 실제 기간의 차이로, 계획된 작업에 남은 시간을 나타냅니다.
나머지 작업	remaining_effort	glide_duration	계획된 작업량과 실제 작업량의 차이로, 계획된 작업에 대해 남은 작업 시간을 나타냅니다.
롤업	롤업	부울	작업을 하위 작업이 있는 것으로 식별하는 시스템에서 관리하는 읽기 전용 필드입니다. 롤업 작업에는 하위에서 계산된 여러 필드가 있으므로 해당 필드는 읽기 전용입니다.
시간 제약 조건	time_constraint	문자열	계획된 작업에 적용되는 시간 제약 조건에 대한 설명입니다.
상위 작업	top_task	참조 (planned_task)	여러 계획된 작업이 계층 구조에 누적되면 이 필드는 최상위 상위 작업으로 채워집니다. 예를 들어 프로젝트 A에 하위 프로젝트 B가 있고 프로젝트 B에 하위 프로젝트 C가 있는 경우 프로젝트 C의 최상위 작업은 프로젝트 A입니다. 프로젝트 A의 상위 작업 필드가 비어 있습니다.
실제 시작 날짜	work_start	glide_date_time	계획된 작업에서 작업이 시작되는 실제 날짜입니다.
실제 종료 날짜	work_end	glide_date_time	계획된 작업에서 작업이 종료되는 실제 날짜입니다.

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

계획된 작업 스크립트

여러 비즈니스 규칙과 하나의 스크립트 포함이 중요한 계획된 작업 필드의 동적 계산을 결정합니다.

계획된 작업 스크립트

비즈니스 규칙	설명
실제 작업 시작 값 설정	상태가 기본 작업 상태로 설정된 경우 계획된 작업의 실제 시작 날짜를 설정합니다.
비활성 시 종결 데이터 설정	작업이 비활성 상태가 될 때 계획된 작업의 종결 데이터를 설정합니다.
다시 계산	일정 필드 중 하나가 변경되면 계획된 작업 일정 필드를 다시 계산합니다.
계획된 작업 전역 이벤트	계획된 작업 기록의 모든 삽입 또는 업데이트에 대해 전역 이벤트를 발생합니다. 자세한 내용은 전역 이벤트를 참조하십시오.
상위 실제 작업 업데이트	하위 작업에서 상위 작업으로 실제 작업량을 롤업합니다.
상위 작업 업데이트	계획된 작업량을 하위 작업에서 상위 작업으로 롤업합니다.
상위 업데이트 완료율	하위 작업에서 상위 작업으로 완료율을 롤업합니다.
기간 확인	계획된 기간 필드의 값이 0이나 음수가 아닌지 확인합니다.
완료율 확인	완료율 필드의 값이 0에서 100 사이인지 확인합니다.
작업 시작 전에 작업 종료 확인	실제 종료 날짜가 실제 시작 날짜보다 빠르지 않은지 확인합니다.
상위 작업 설정	작업의 계층 구조를 유지할 상위 작업을 설정합니다.
하위에 상위 작업 설정	작업의 계층 구조를 유지하기 위해 하위 작업에 대한 상위 작업을 설정합니다.

계획된 작업 계층 구조

계획된 작업에 사용할 수 있는 작업 계층 구조 도구는 상위 및 하위 계획 작업 간의 관계를 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

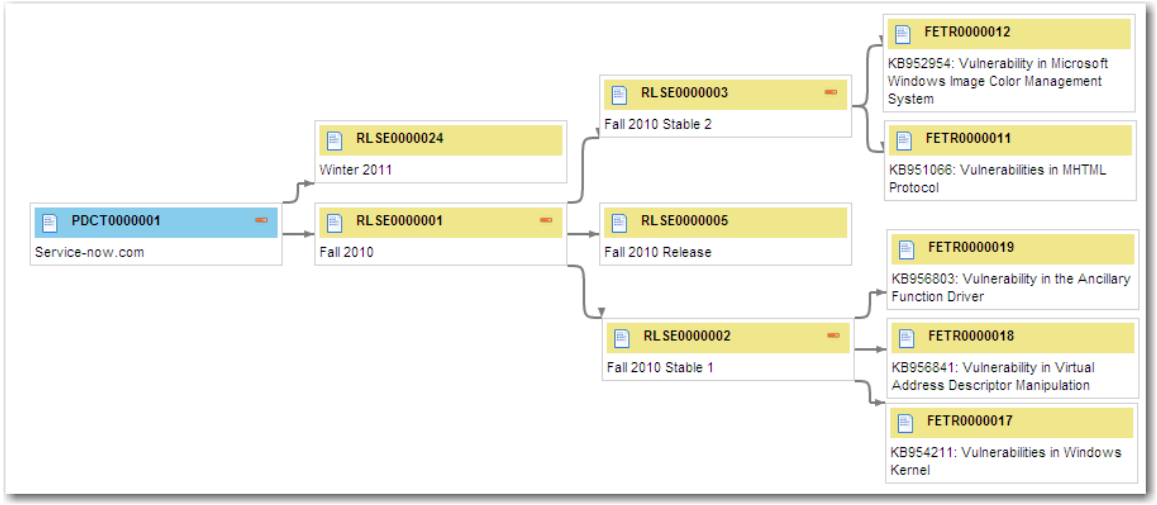
작업 계층 구조 도구는 Project Management와 Release Management 모두에서 바로 사용할 수 있습니다.

계획된 작업 테이블마다 작업 계층 구조를 시작하는 다양한 UI 동작이 있습니다.

- 프로젝트의 계층 구조를 보려면 작업 계층 구조 컨텍스트 메뉴 사용 작업으로 이동합니다.
- 릴리스 v2에서 제품의 계층 구조를 보려면 제품으로 이동하여 제품 계층 구조 관련 링크를 클릭합니다.
- 릴리스 v2에서 릴리스의 계층 구조를 보려면 릴리스로 이동하여 릴리스 계층 구조 관련 링크를 클릭합니다.

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

RM2 계층 구조



작업 계층 구조는 다음과 같은 방법으로 계획된 작업 테이블에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 **UI** 작업.
2. 기존 작업 계층 구조 UI 작업 중 하나를 선택합니다(예: 프로젝트 관리가 활성화된 경우 작업 계층 구조).
3. 테이블을 원하는 테이블로 변경하고 필요한 경우 UI 작업의 이름을 변경한 후 삽입합니다.

   이제 새 테이블의 양식에서 계층 구조를 UI 작업으로 사용할 수 있어야 합니다.

계획된 작업 필드에 대한 롤업 구성

계획된 작업 필드를 구성하여 상위 엔터티의 필드 값을 롤업할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본적으로 다음 필드는 계획된 작업 및 계획된 작업 파생물에 대해 롤업하도록 구성됩니다.

비용, 예산, 작업량, 실제 날짜, 계획된 날짜, 기간, 완료율

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 계획된 작업 롤업 테이블을 엽니다.
3. 관련 링크에서 목록 표시를 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 계획된 작업 롤업 양식에 내용을 입력합니다(테이블 참조).
6. 제출을 클릭합니다.

계획된 작업 롤업 양식 필드

필드	설명
하위	포함하거나 제외할 테이블을 선택합니다.

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

필드	설명
필드	포함하거나 제외할 열 이름을 선택합니다.
네비게이터	값이 롤업되어야 하는 상위의 참조 열입니다.
상위	상위 테이블을 선택합니다.
애플리케이션	자동 생성된 값입니다.
롤업	롤업을 허용하려면 확인란을 선택합니다. 롤업에서 필드를 제외하려면 필드를 선택하지 않은 상태로 둡니다.

다대다 작업 관계 생성

기본적으로 작업은 하위 인시던트 그룹의 문제 또는 하위 카탈로그 작업 그룹의 카탈로그 요청과 같은 상위/하위 관계를 사용하여 서로 관련될 수 있습니다.

그러나 작업 기록 간 관계의 특성을 정확하게 기록하는 것이 유용할 수 있습니다. 다대다 작업 관계 플러그인이 활성화되면 관리자가 서로 다른 작업 간의 관계를 정의할 수 있습니다.

다대다 작업 관계 요청

다대다 작업 관계 플러그인(com.snc.task_relations)은 여러 플러그인에 포함되어 있습니다. 플러그인 자체의 활성화를 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

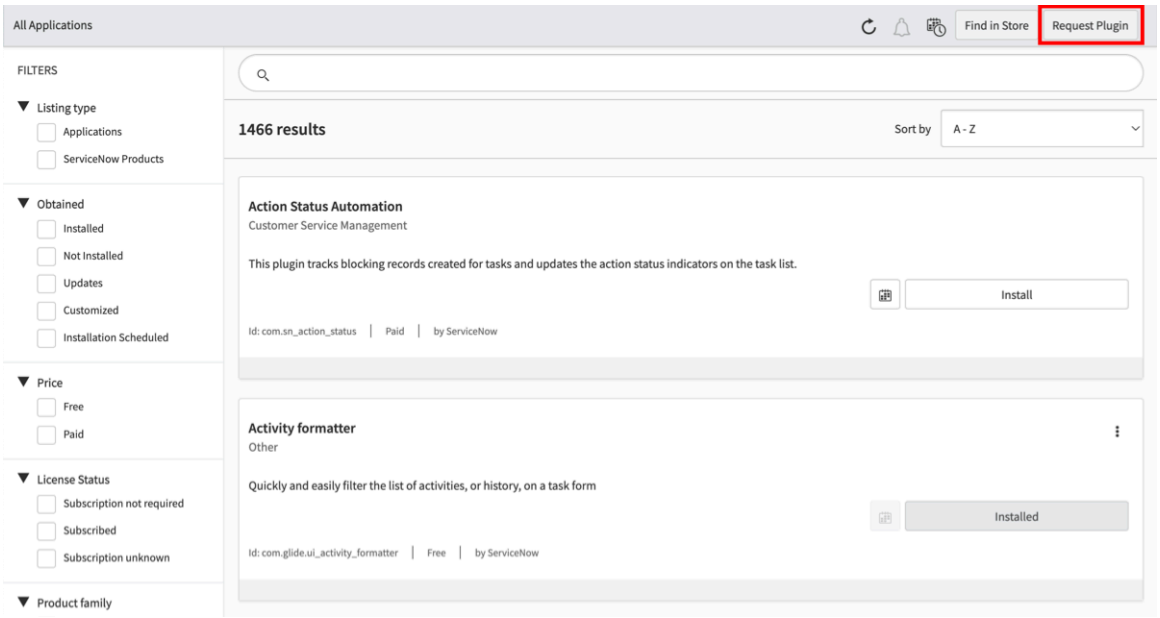
이 태스크 정보

- 계획된 작업
- 현장 서비스 관리
- 프로젝트 관리
- 거버넌스, 위험, 컴플라이언스

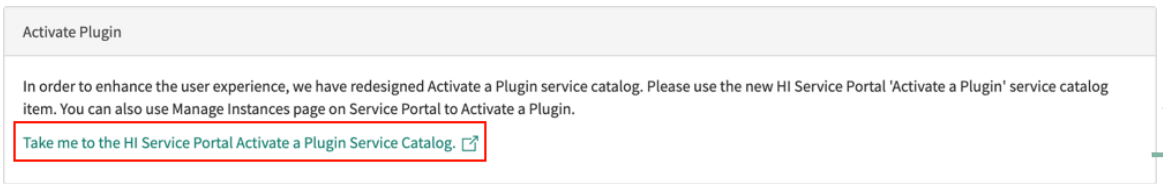
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 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.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. 주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다.

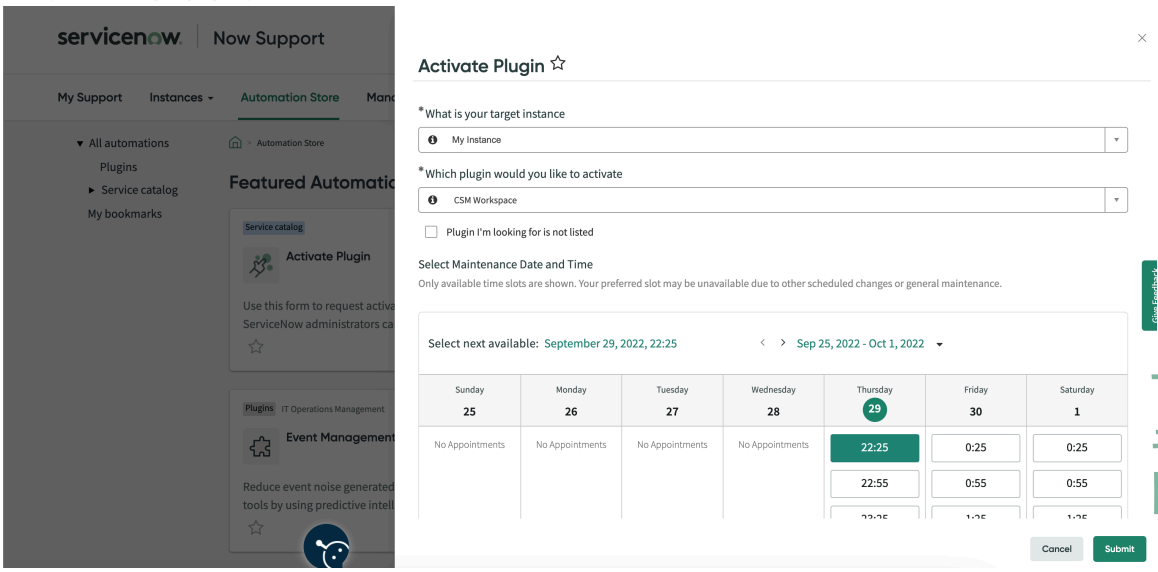
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 Service Catalog (KB0751715) 문서에서 플러그인 요청 Now Support 지식베이스.

플러그인 매니페스트

플러그인이 활성화되면 특정 모듈에서 작업 관계 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

작업 관계

모듈	설명
지식베이스 관계 유형	지식 문서와 작업 간에 가능한 관계 유형에 대한 정의를 포함합니다.
지식베이스 관계	기존 작업과 지식 문서 간의 정의된 모든 관계를 표시합니다.
관계 유형	작업 간에 가능한 관계 유형에 대한 정의를 포함합니다.
관계	기존 작업 간의 정의된 모든 관계를 포함합니다.

기본적으로 다음과 같은 관계 유형을 사용할 수 있습니다.

- 솔루션은 다음에 문서화되어 있습니다.:D ocumenting solution for
- Caused by::Causes

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

- Contains::Task of
- Documenting Solution for::Solution은 다음에 문서화되어 있습니다.
- Investigated by::Investigates
- 영구 수정::P ermanently corrected by
- Related to::Related to
- Requesting::Requested by
- Solved by::Solves

관계 유형 정의

상위 작업과 하위 작업 간의 관계를 정의하는 유형 코드를 생성합니다.

시작하기 전에

먼저 다대다 작업 관계 플러그인(com.snc.task_relations)을 활성화합니다. 다대다 작업 관계 요청 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 관계 〉 관계 유형 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 상위 설명자 및 하위 설명자 필드에 두 작업 간의 관계에 대한 짧은 설명(예: 원인의 상위 설명자 및 원인의 하위 설명자)을 채웁니다.
3. 양식 헤더 표시줄을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   이름 필드는 상위 및 하위 설명자로 자동으로 채워집니다.

작업 관계 유형 기록에서 허용되는 작업 관계를 정의합니다.

작업 관계 유형 기록에서 허용되는 작업 관계를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 관계 〉 관계 유형.
2. 작업 관계 유형 기록을 선택합니다.
3. 작업 관계 허용 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 상위 및 하위 테이블을 채워 관계를 수락할 수 있는 테이블을 정의합니다.
5. 옵션: 상위 및 하위 스크립트 필드에서 실행할 스크립트를 정의합니다.

   (Optional) 이러한 스크립트는 상위 또는 하위 기록이 실행되어 다른 작업(하위 또는 상위)을 자동으로 생성할 때 실행됩니다. 이러한 스크립트는 스크립트를 트리거한 소스 기록과 달리 새 기록의 현재 값을 사용합니다.

6. 제출을 선택합니다.

표시된 필드 수정

참조 조회의 목록 뷰는 작업 관계 필드와 편집 인터페이스에 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.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 작업 관계 필드 내에서 표시 값을 수정하려는 테이블에 대한 참조가 있는 양식으로 이동합니다.
2. 돋보기를 클릭하여 참조 조회 목록 뷰를 표시합니다.
3. 목록 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 목록 레이아웃.

   선택한 목록 레이아웃은 작업 관계 필드 내 기록에 대한 표시 값으로 사용됩니다.

솔루션으로 표시 버튼

솔루션으로 표시 버튼은 KB 팝업 뷰에 추가되고 작업 기록에서 지식베이스를 검색할 때 표시됩니다.

솔루션으로 표시를 선택하면 작업/KB 관계 [task_rel_kb] 테이블에 기록이 작성되어 KB 문서를 작업과 연결합니다. "solution_button" UI 매크로에서 활성 필드를 아니오로 표시하여 이 단추를 비활성화할 수 있습니다.

UI 작업과의 작업 관계

작업 관계를 정의한 후에는 UI 작업을 사용하여 이전 작업에서 새 작업을 생성할 때 작업 관계를 정의할 수 있습니다.

다음은 몇 가지 예입니다.

⚠ 경고: 이러한 예시가 모든 인스턴스에 적용되는 것은 아닙니다. 예시로 제공됩니다.

UI 작업 예시

인시던트 원인

이 UI 작업을 사용하면 변경 관리 팀이 변경 요청에서 직접 인시던트를 기록하고 변경으로 인해 인시던트가 발생했음을 기록할 수 있습니다.

변경 요청 [change_request] 테이블에서 UI 작업을 생성하고 다음 내용을 스크립트에 넣습니다.

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.sys_id;
inccaus.insert();
CauIncident();

gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);



function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

문제 일으키기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 UI 작업을 사용하면 변경 관리 팀이 변경 요청에서 문제를 기록하고 변경으로 인해 문제가 발생했음을 기록할 수 있습니다.

변경 요청 [change_request] 테이블에 UI 작업을 생성하고 다음 스크립트를 붙여 넣습니다.

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);


function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

문제 해결

이 UI 작업을 사용하면 문제에서 변경 요청을 생성하고 변경으로 문제가 해결되었음을 기록할 수 있습니다.

문제 [problem] 테이블에 UI 작업을 생성하고 다음 코드를 붙여 넣습니다.

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();

gs.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);


function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

시간 카드 **Management**

시간 카드 Management 기능을 사용하면 작업 담당자와 같은 시간 카드 사용자가 할당된 작업에 대한 시간을 보고하고 추적할 수 있습니다.

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

https://player.vimeo.com/video/1107432259?h=08347ba78f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

이 3분 길이의 비디오를 시청하면서 시간 추적 기능 설정, 시간 및 승인 입력에 대해 알아보십시오.

시간 카드 Management는 작업 테이블과 함께 사용하여 프로젝트, 인시던트, 문제 및 변경 요청과 같은 다양한 작업 유형에 사용한 시간을 기록합니다.

시간 카드 Management 기능을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 시간 카드 사용자는 시간 카드와 타임시트를 사용하여 작업에 사용한 시간을 기록할 수 있습니다. 승인을 위해 시간 카드와 타임시트를 제출할 수 있습니다.
- 시간 카드와 타임시트는 사용자 타임시트 정책의 비프로젝트 시간 승인자 및 프로젝트 시간 승인자 필드를 기반으로 승인을 위해 라우팅됩니다. 또한 시간 카드 승인자 역할을 가진 사용자 관리자는 시간을 기록하고 자원의 타임시트를 제출할 수 있습니다.
- 시간 카드 승인자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
  - 제출된 타임시트에서 시간 카드를 검토하고 승인하거나 거부합니다.
  - 승인된 타임시트 또는 시간 카드를 회수하여 수정을 위해 사용자에게 반환합니다.
  - 대시보드를 사용하여 시간 카드 및 타임시트 예외에 대한 보고서를 보고 사용자가 보고한 시간을 분류합니다.
  - 시간이 없거나 사용할 수 없는 경우 자원에서 타임시트를 처리하도록 다른 시간 카드 승인자를 위임합니다. 위임 시 다음 사항에 유의하십시오.
    - 개별 자원에 대해서만 승인을 위임할 수 없습니다.
    - 위임된 시간 카드 승인자는 타임시트 승인을 더 이상 위임할 수 없습니다.

  project_manager 및 resource_manager 역할에는 기본 시스템의 timecard_approver 역할이 포함됩니다. 그러나 timecard_approver 역할은 이러한 역할이 없이 독립적으로 사용할 수도 있습니다.
- 시간 카드 관리자는 타임시트 정책을 생성하고 관리할 수 있으며 예외를 승인하거나 거부하고 타임시트를 처리할 수도 있습니다. 또한 시간 카드 관리자는 시간 카드가 보류 중 또는 거부됨 상태인 경우 모든 사용자의 시간 카드를 생성하거나 편집할 수 있습니다.

주: 는 시간 카드 Management 플러그인 시간 카드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 일부 절차에는 시간 카드를 자동으로 활성화하는 프로젝트 관리 기능이 필요합니다. 자세한 내용은 프로젝트 관리 (com.snc.financial_planning_pmo)를 참조하십시오.

시간 카드 Management의 도메인 분리

도메인 분리는 도메인별 사용자에게 완전한 데이터 격리를 제공합니다. 시간 카드 관리는 데이터 전용 수준에서 도메인 분리를 준수합니다.

시간 카드 관리 활성화

관리자는 시간 카드 Management 플러그인(com.snc.time_card)을 활성화할 수 있습니다. 플러그인은 또한 퍼포먼스 분석 - Content Pack - Project Portfolio Suite 대시보드 플러그인(com.snc.pa.time_card)을 활성화합니다. 그러나 대시보드를 사용하려면 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요합니다.

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

주: 또한 시간 카드 Management 플러그인은 PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo)의 일부로 활성화됩니다.

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

타임시트 정책

타임시트 정책에는 타임시트 또는 시간 카드가 준수해야 하는 정책이 포함되어 있습니다.

기본적으로 시스템에는 기본 타임시트 정책이 제공됩니다. 시간 카드 관리자는 조직의 다양한 요구 사항과 워크플로우에 따라 여러 타임시트 정책을 만들 수 있습니다. 예를 들어, 부서 또는 팀별로 타임시트 정책을 지정하고 적절한 사용자를 할당합니다.

타임시트 정책은 프로젝트 및 비프로젝트 작업에 대해 적합한 승인 워크플로우를 지정하는 기능도 제공합니다.

타임시트 정책을 기본 정책으로 설정할 수 있습니다. 기본 정책은 다른 타임시트 정책에 할당되지 않은 모든 사용자에게 적용되는 전역 타임시트 정책입니다. 한 개의 타임시트 정책만 기본 정책으로 설정할 수 있습니다.

다음으로 이동 타임시트 〉 관리 〉 타임시트 정책 작업표 정책 목록을 보려면

타임시트 정책 생성

시간 카드 관리자는 타임시트 정책을 생성하여 시간 카드 사용자가 자신이 작업한 시간을 기록하는 데 필요한 요구사항을 정의할 수 있습니다. 시간 카드 승인자는 해당 타임시트 정책에 따라 타임시트를 검토하고 처리해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: timecard_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 관리 〉 타임시트 정책.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

타임시트 정책 양식

필드	설명
이름	정책의 고유한 이름입니다.
빈 시간 카드 허용	승인을 위해 빈 시간 카드를 제출할 수 있도록 하는 옵션입니다. 기본적으로 이 옵션은 선택되어 있지 않습니다.
계획된 작업 업데이트에 대해 시간 카드 자동 생성	다음 조건을 충족하는 경우 계획된 작업을 업데이트할 때 자동으로 시간 카드를 생성하는 옵션입니다. ○ 시간 카드 사용자일 것 ○ 할당 대상 또는 추가 담당자 목록 필드를 통해 작업에 할당되어 있을 것 ○ 작업이 보류 중인 상태가 아닐 것 기본적으로 이 옵션은 선택되어 있지 않습니다.
작업한 시간 항목에 시간 카드 자동 입력	작업 양식의 작업한 시간 필드에 시간을 입력할 때 자동으로 시간 카드를 채우는 옵션입니다. 작업에 대한 시간 카드가 없는 경우, 다음 조건을 충족하면 작업한 시간 카드가 업데이트될 때 시간 카드 한 개가 생성됩니다. ○ 시간 카드 사용자일 것 ○ 할당 대상 또는 추가 담당자 목록 필드를 통해 작업에 할당되어 있을 것 기본적으로 이 옵션은 선택되어 있지 않습니다.
매주 시간 카드 자동 생성	타임시트 정책에 할당된 모든 사용자에 대해 예약된 작업을 통해 매주 자동으로 시간 카드를 생성하는 옵션입니다. 시간 카드는 사용자의 계획된 작업 할당과 고정 할당된 자원 계획을 기반으로 생성됩니다. 기본적으로 이 옵션은 선택되어 있습니다.
자원 계획/보고서의 실제 시간 및 비용 업데이트	승인된 시간 카드에 입력된 시간을 기반으로, 연결된 자원 계획의 실제 시간과 실제 비용을 업데이트하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 선택한 작업과 관련된 자원 계획을 다음과 같은 방법으로 시간 카드와 연결할 수 있습니다. ○ 작업에 여러 개의 자원 계획이 있는 경우, 적합한 계획을 선택할 수 있습니다. ○ 작업에 한 개의 자원 계획이 있는 경우, 기본적으로 해당 계획이 선택됩니다. 시간 카드 항목의 시간과 시간별 자원 요금에 따라 연결된 자원 계획의 실제 시간과 실제 비용 값이 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.

필드	설명
	주: 작업에 자원 계획이 없는 경우, 연결된 기록이 해당 프로젝트를 업데이트합니다. 기본적으로 이 옵션은 선택되어 있지 않습니다.
회수 허용	타임시트 또는 타임 카드가 승인 및 처리된 후 해당 타임시트 또는 타임 카드에 대해 회수 작업을 활성화하는 옵션입니다. 기본적으로 이 옵션은 선택되어 있습니다.
허용된 회수 기간(일)	타임시트 또는 타임 카드를 회수할 수 있는 일수입니다. 이 필드는 회수 허용 옵션이 선택된 경우에만 나타납니다. 기본값은 30입니다.
주 시작 날짜	타임시트 주의 시작 요일입니다. 기본값은 일요일입니다. 주: 이 필드를 사용하여 타임시트를 필터링하는 방법에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0852458 문서를 참조하십시오.
하루 최대 작업 시간	매일 타임시트에 입력할 수 있는 최대 시간 수입니다. 기본값은 24입니다. 이 필드를 -1로 설정하면 자원이 다음을 입력할 수 있습니다. ○ 매일 작업한 시간에 대한 0에서 24까지의 값 ○ 이전에 입력한 시간 카드를 수정하기 위한 음수 값
주당 최대 작업 시간	타임시트에서 한 주에 허용되는 최대 시간 수입니다. 타임시트에서 한 주에 대한 총 시간 값은 해당 주의 일자별로 입력한 시간의 합계입니다. -1로 설정하면 허용되는 주당 총 시간은 최대 168(24 x 7)시간입니다. 기본값은 40입니다.
비프로젝트 시간 승인자	비프로젝트 작업이 할당된 시간 카드를 제출할 때 필요한 승인 유형입니다. ○ 자동: 제출 시 시간 카드가 자동으로 승인됩니다. ○ 사용자 관리자: 제출 시 시간 카드가 승인을 위해 사용자 관리자에게 라우팅됩니다. 사용자 관리자는 시간 카드 승인자 역할을 가지며 사용자 양식에서 시간 카드 사용자의 관리자로도 선택됩니다. ○ 없음: 제출 시 timecard_admin 역할이 있는 사용자가 시간 카드를 승인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
프로젝트 시간 승인자	프로젝트 작업이 있는 시간 카드를 제출할 때 필요한 승인 유형입니다. ○ 자동: 제출 시 시간 카드가 자동으로 승인됩니다. ○ 프로젝트 관리자: 제출 시 프로젝트 작업에 대한 시간 카드가 승인을 위해 각 프로젝트 관리자에게 라우팅됩니다. 프로젝트 관리자는 시간 카드를 제출하려는 작업에서 선택됩니다. ○ 사용자 관리자: 제출 시 시간 카드가 승인을 위해 사용자 관리자에게 라우팅됩니다. ○ 둘 다: 제출 시 시간 카드가 승인을 위해 사용자 관리자와 프로젝트 관리자 모두에게 라우팅됩니다. 승인자 중 한 명만 시간 카드를 승인하면 시간 카드는 제출됨 상태로 유지됩니다. ○ 없음: 제출 시 time_card 관리자 역할이 있는 사용자가 시간 카드를 승인할 수 있습니다. 주: ○ 프로젝트 관리자와 사용자 관리자는 자신에게 라우팅된 시간 카드만 승인을 위해 볼 수 있습니다. ○ 시간 카드가 아직 승인되지 않은 동안 사용자 관리자 또는 프로젝트 관리자가 변경되면 시스템에서 자동으로 시간 카드의 승인자를 업데이트합니다. ○ 프로젝트 관리자 또는 사용자 관리자의 이름이 해당 양식에 채워지지 않은 경우 time_card 관리자 역할이 있는 사용자가 시간 카드를 승인할 수 있습니다.
다수 요율 유형 허용	경비 라인 생성 중에 사용할 시간 카드에 요율 유형을 제공하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 요율 유형을 선택할 수 있도록 요율 유형 필드가 시간 카드 양식에 표시됩니다. 자세한 내용은 인건비 요율표의 요금 유형 을 참조하십시오.
기본 요율 유형	시간 카드에 기본적으로 사용되는 요율 유형입니다. 아무 것도 선택하지 않으면 표준 요율 유형 옵션이 사용됩니다. 이 필드는 여러 요율 유형 허용 확인란을 선택한 경우에 나타납니다.
기본 정책	타임시트 정책을 기본값으로 설정하는 옵션입니다. 기본 정책은 다른 타임시트 정책에 할당되지 않은 모든 사용자에게 적용되는 전역 타임시트 정책입니다. 한 개의 타임시트 정책만 기본 정책으로 설정할 수 있습니다. 기본 정책으로 설정된 타임시트 정책은 삭제할 수 없습니다. 먼저 다른 정책을 기본 정책으로 설정해야 합니다.

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

- 필요한 경우 타임시트 정책을 기본 정책으로 설정합니다.
- 사용자에게 타임시트 정책을 할당합니다.

타임시트 정책을 기본 정책으로 설정

시간 카드 관리자는 타임시트 정책을 기본 정책으로 설정할 수 있습니다. 기본 정책은 다른 타임시트 정책에 할당되지 않은 모든 사용자에게 적용되는 전역 타임시트 정책입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: timecard_admin

이 태스크 정보

한 개의 타임시트 정책만 기본 정책으로 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 관리 〉 타임시트 정책.
2. 타임시트 정책 기록을 엽니다.
3. 기본값으로 설정 관련 링크를 클릭합니다.

> 주: 관련 링크는 아직 기본 정책으로 설정되지 않은 타임시트 정책에 대해서만 나타납니다.

결과

기록 양식에 기본 정책 옵션이 선택되어 있어 현재 타임시트 정책이 기본 정책으로 설정되어 있음을 나타냅니다. 이전 기본 타임시트 정책의 기본 정책 옵션이 지워집니다.

기본 타임시트 정책은 삭제할 수 없습니다. 현재 기본 정책을 삭제하려면 먼저 다른 정책을 기본 정책으로 표시해야 합니다.

사용자에게 타임시트 정책 할당

시간 카드 관리자는 사용자에게 타임시트 정책을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: timecard_admin

이 태스크 정보

한 사용자에게 타임시트 정책을 하나만 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 관리 〉 타임시트 정책.
2. 타임시트 정책 기록을 엽니다.
3. 사용자 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 구성원 편집 양식에서 사용자를 사용자 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

결과

선택한 사용자가 사용자 관련 목록에 나타납니다. 타임시트 정책은 선택한 사용자에게 할당됩니다.

요금 유형 생성

요금 유형 기능을 사용하여 요금 유형을 생성할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: timecard_admin

이 태스크 정보
요금 유형 기능은 다양한 유형의 작업을 범주화하는 데 사용됩니다. 예를 들어 표준과 초과 근무가 있습니다. 수행된 작업의 특성에 대한 다운스트림의 타사 제품을 지시할 수도 있습니다.

예:

- 사용자가 하루 동안 추가 시간을 작업하면 표준 시간과 초과 근무 시간을 구별해야 합니다.
- 기술자는 업무 수행과 관련된 상이한 종류의 업무에 따라 더 높은 요율의 급여를 받을 수 있습니다.
- 장치 복구 작업은 처음 한 시간에 대한 요율과 나머지 시간에 대한 다른 요율로 비용이 청구될 수 있습니다.
- 서비스 호출은 특수 장비가 1시간 동안 사용되는 동안 4시간 동안 지속될 수 있습니다. 회사는 추가 청구에서 법적 준수 또는 보증 추적 목적에 이르기까지 특수 장비 사용을 파악해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 관리 〉 요율 유형.
2. 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	요금 유형에 적합한 이름을 입력합니다.
설명	(선택 사항) 요금 유형의 목적을 요약합니다.
활성	요금 유형을 비활성으로 표시하려면 확인란의 선택을 취소합니다. 주: 요금 유형을 비활성화해도 해당 요금 유형이 존재하는 기록에서 제거되지 않습니다. 시간 카드 처리 중 시간 카드에 비활성 요금 유형이 발생하면 일치하는 노동 요율표를 찾을 수 없습니다. 이 경우 경비 라인을 생성하기 위해 시스템 요금이 사용됩니다.

3. 제출을 클릭합니다.

결과

- 요금 유형이 요금 유형 목록에 표시됩니다.
- 활성인 경우 요금 유형은 노동 요율표 양식, 작업한 시간 양식, 시간 카드 양식 및 타임시트 포털의 요금 유형 필드에도 표시됩니다.

타임시트 포털

타임시트 포털은 지정된 주의 모든 할당된 작업을 분류하고 단일 뷰로 표시합니다. 포털을 사용하면 매일 작업에 소요된 시간을 기록하고 단일 작업으로 타임시트를 제출할 수 있습니다.

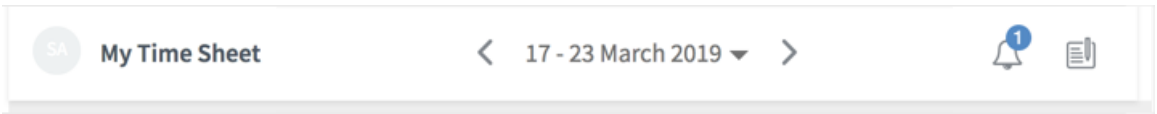
타임시트 포털은 작업 테이블과 함께 작동하여 프로젝트, 인시던트, 문제, 변경 요청 등 다양한 작업 유형에 소요되는 시간을 기록합니다. 작업, 작업 범주 및 요일을 입력하는 시간 세부 항목이 제공됩니다. 이를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

© 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.

- 할당된 프로젝트 또는 프로젝트 작업에 대한 시간 카드를 생성합니다.
- 이전 타임시트에서 시간 카드를 복사합니다.
- 할당된 작업 목록에 표시되지 않는 작업에 대한 시간 카드를 검색하고 생성합니다.
- 메모를 편집하거나 삭제하고 시간 카드에 메모를 추가합니다.
- 타임시트를 제출, 승인, 거부 및 회수합니다.
- 제출, 거부 및 회수된 타임시트 또는 시간 카드에 대한 알림을 봅니다.

타임시트 포털은 다음 섹션으로 구성됩니다.

헤더

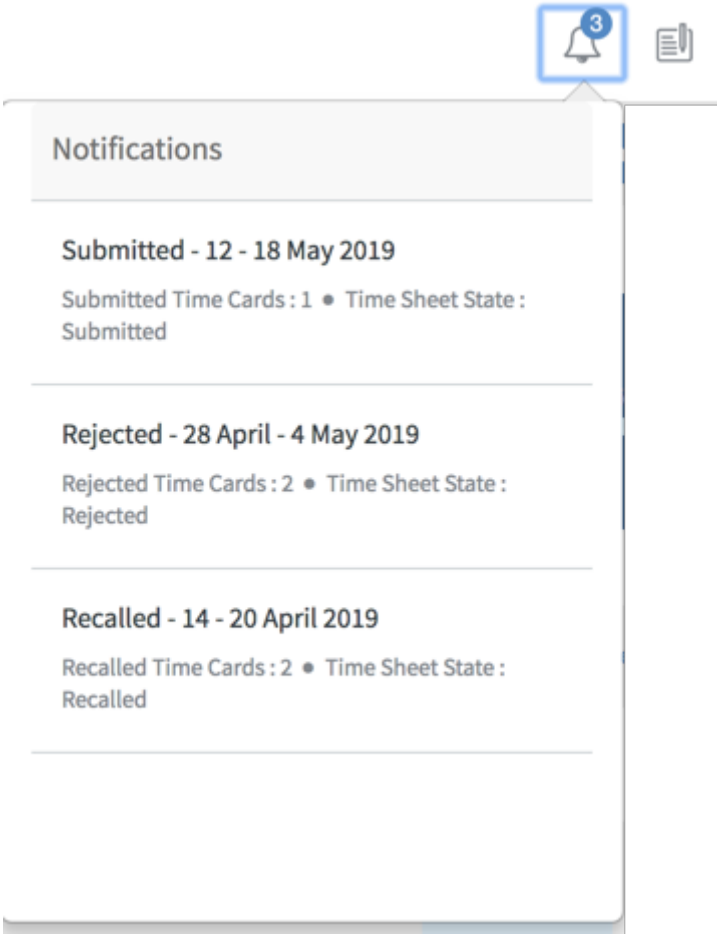


타임시트 포털 헤더:

- 선택한 주에 대한 타임시트의 날짜 범위를 표시하고 이전 또는 다음 주의 타임시트로 이동하는 옵션을 제공합니다.
- 날짜 범위와 함께 달력을 제공합니다. 달력에서 날짜를 클릭하면 선택한 날짜의 주에 대한 타임시트가 표시됩니다.
- 다른 타임시트를 볼 때 현재 주에 대한 타임시트로 이동하는 링크를 제공합니다.
- 내 타임시트 아래에 자원의 타임시트를 열고 편집할 수 있는 옵션을 제공합니다. 이 옵션은 사용자 관리자만 사용할 수 있습니다.
- 타임시트 양식 뷰 아이콘( )을 사용하여 양식 뷰에서 타임시트를 보는 옵션을 제공합니다.

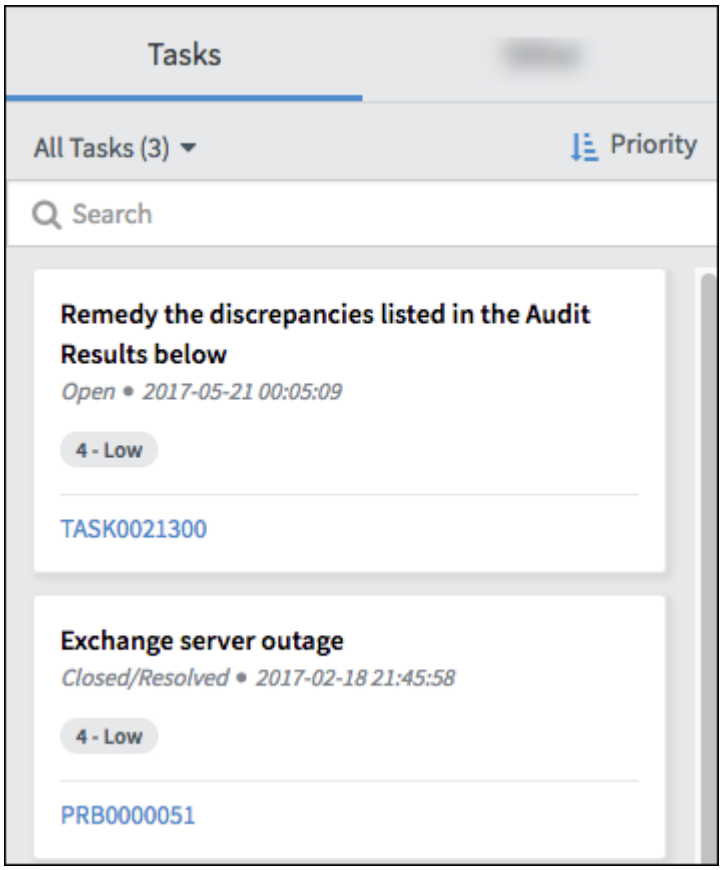
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 알림 표시 아이콘( ) 아래에 제출, 거부 및 회수된 타임시트에 대한 알림을 표시합니다. 각 항목에는 시간 카드 수와 상태가 표시됩니다. 알림 항목을 클릭하여 타임시트를 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.

작업



작업 탭에는 할당된 작업이 카드로 표시됩니다. 각 카드는 간단한 설명, 상태, 마지막 업데이트 날짜 및 시간, 우선순위와 같은 작업에 대한 정보를 제공합니다. 작업은 다음 필터 조건에서 파생됩니다.

- 활성 상태이며 나에게 할당된 모든 인시던트, 문제 또는 변경 요청
- 선택한 주에 종결되었으며 나에게 할당된 모든 인시던트, 문제 또는 변경 요청
- 선택한 주에 나에게 하드 할당된 모든 작업
- 선택한 주에 활성 상태이며 나에게 할당된 모든 프로젝트 또는 프로젝트 작업. 프로젝트 또는 프로젝트 작업은 다음 필터 조건에서 파생됩니다.
  - 시작되었으며 실제 시작 날짜가 선택한 주가 끝나기 전인 프로젝트 또는 프로젝트 작업
  - 프로젝트 또는 프로젝트 작업이 종결되고 실제 종료 날짜가 주가 시작된 이후인 경우
  - 프로젝트의 실제 날짜가 없으면 프로젝트의 계획된 날짜는 선택한 주 내에 발생해야 합니다.
- 사용자에게 할당된 모든 활성 스토리
- 사용자에게 할당되거나 선택한 주에 종결되는 모든 활성 SCRUM 작업
- 사용자에게 할당된 모든 활성 테스트 계획
- 사용자에게 할당되거나 선택한 주에 종결되는 모든 활성 결함 및 개선 사항

주: 고객 서비스 관리 플러그인(com.sn_customerservice)이 활성화되면 선택한 주에 활성화되고 종결되는 할당된 작업도 다음 테이블에서 파생됩니다.

- 케이스 [sn_customerservice_case]
- 작업 주문 [wm_order]
- 작업 주문 작업 [wm_task]

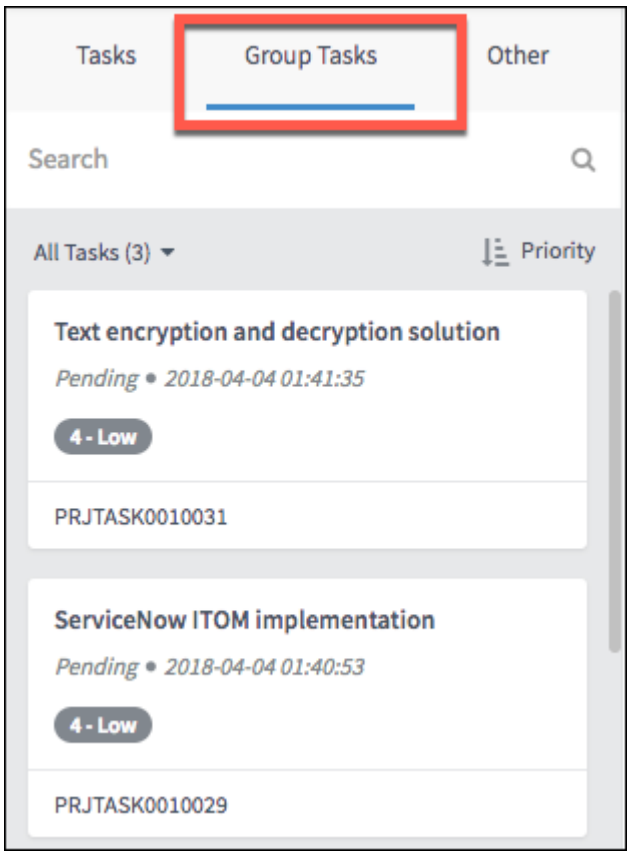
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 탭에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 검색 필드에 키워드를 입력하여 상세 정보가 키워드와 일치하는 카드만 봅니다.
- 작업 유형에 관계없이 우선순위에 따라 오름차순 또는 내림차순으로 카드를 정렬합니다.
- 프로젝트, 프로젝트 작업, 인시던트, 문제, 변경, 결함, 개선 사항, 테스트 계획, SCRUM 작업과 같은 범주를 기준으로 카드를 봅니다.
- 할당된 작업에 대한 시간 카드를 생성합니다. 타임시트 포털을 통해 시간 카드 생성 및 시간 로깅 문서를 참조하십시오.

  주: 시간 카드를 만들거나 편집할 때 타임시트 정책가 적용됩니다.

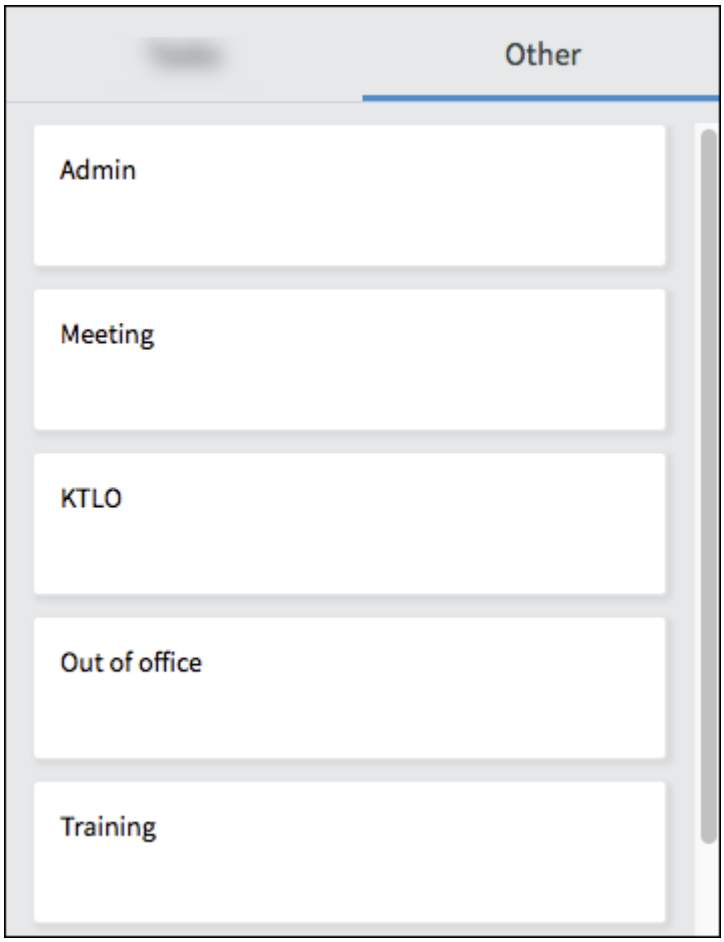
그룹 작업



그룹 작업 탭에는 할당 그룹에 할당된 작업이 표시됩니다. 그룹 작업은 탭에 카드로 표시됩니다. 카드는 간단한 설명, 상태, 마지막 업데이트 날짜 및 시간, 우선순위와 같은 작업에 대한 정보를 제공합니다.

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

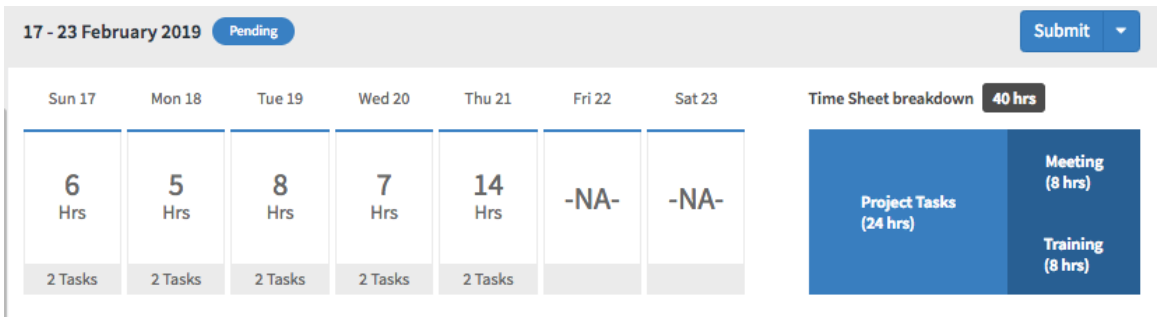
기타



기타 탭에는 관리, 회의 및 KTLO와 같은 운영 작업에 대한 시간을 기록하는 데 사용되는 카드가 표시됩니다.

주: 시간 카드의 범주 목록은 기타 탭에 표시되는 카드 목록을 제어합니다. 관리자가 시간 카드에 비활성으로 범주를 표시하면 해당 범주가 기타 탭에 표시되지 않습니다.

타임시트



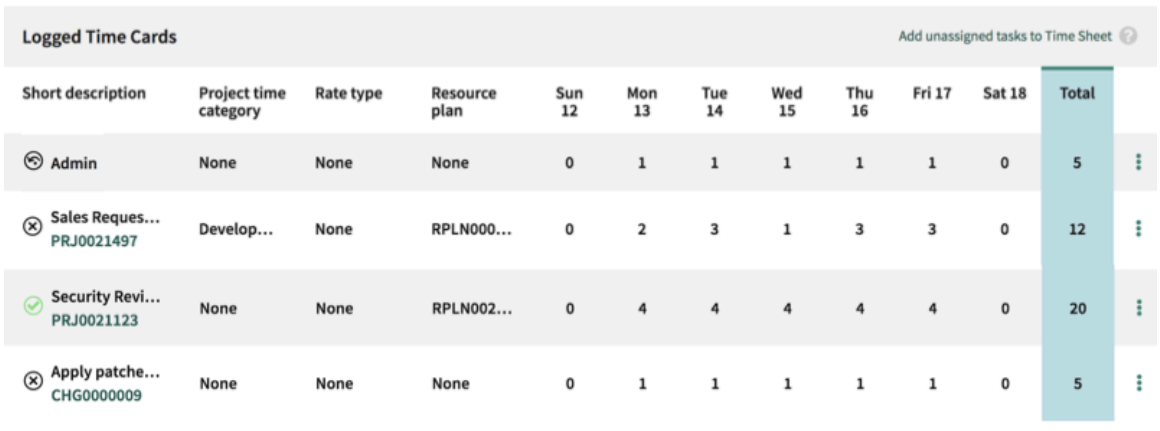
Zurich 릴리스부터 시간 카드 및 타임시트 포털에서 자원 할당을 지원합니다. 사용자는 시간 카드를 만들고 타임시트 포털을 통해 시간 카드를 제출하는 동안 특정 자원 할당을 선택할 수 있습니다. 시스템 관리자는 타임시트 포털에서 자원 할당 열을 활성화할 수 있습니다. 타임시트에 자원 할당 열을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 지식베이스에서 KB1649389 를 참조하십시오.

타임시트 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.

- 선택한 주의 타임시트 날짜 범위를 표시합니다.
- 보고 있는 타임시트의 상태를 나타냅니다.
- 한 주에 매일 입력한 총 작업 수와 시간을 표시합니다. 타임시트에서 일을 클릭하면 해당 일의 열이 타임시트와 로깅된 시간 카드 섹션 모두에서 강조 표시됩니다. 타임시트 섹션에 표시되는 첫날은 사용자 타임시트 정책의 주 시작 요일 필드에 지정된 값을 기준으로 합니다. 예를 들어 주 시작 요일 필드가 금요일로 설정된 경우 타임시트 섹션은 금요일에 시작됩니다.
- 타임시트에 입력한 총 시간 수를 나타냅니다. 타임시트 세부 항목에는 프로젝트 작업, 관리, 회의, 후속 작업 또는 변경 요청과 같은 여러 작업 범주에서 사용자가 입력한 시간의 세부 항목도 표시됩니다.
- 타임시트를 제출하고 이전 타임시트에서 시간 카드를 복사할 수 있는 옵션을 제공합니다. 승인자의 경우 제출된 타임시트를 승인하거나 거부하고 처리된 타임시트를 회수하는 옵션을 사용할 수 있습니다.

로깅된 시간 카드



로깅된 시간 카드 섹션의 각 행은 지정된 주의 시간 카드 항목을 나타냅니다. 시간 카드 상태 아이콘, 작업에 대한 간단한 설명, 프로젝트 시간 범주, 요금 유형, 자원 계획 및 로깅된 시간과 같은 상세 정보가 있습니다. 시간 카드의 각 행에는 메모를 편집하거나 삭제하고 시간 카드에 메모를 추가할 수 있는 옵션이 있습니다. 자세한 내용은 타임시트 포털을 통해 시간 카드 생성 및 시간 로깅 문서를 참조하십시오.

주:

- 요금 유형 열은 사용자의 타임시트 정책에서 다중 요금 유형 허용 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.
- 자원 계획 열은 사용자의 타임시트 정책에서 자원 계획/보고서의 실제 시간 및 비용 업데이트 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.

간단한 설명 행 옆에 있는 아이콘은 시간 카드 상태를 나타냅니다. 시간 카드 행의 병합 아이콘(⚠)은 동일한 작업에 대한 중복 시간 카드가 타임시트에 있음을 나타내며 이를 단일 시간 카드에 병합하는 옵션을 제공합니다.

시간 카드가 없으면 시간 카드를 생성할 수 있도록 로깅된 시간 카드 섹션에 시간 카드 생성 및 이전 타임시트에서 복사 버튼이 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: 타임시트 포털은 모바일 장치에서 사용하도록 설계되지 않았으며 이 문서에 표시된 대로 나타나지 않을 수 있습니다.

타임시트 포털을 통해 시간 카드 생성 및 시간 로깅

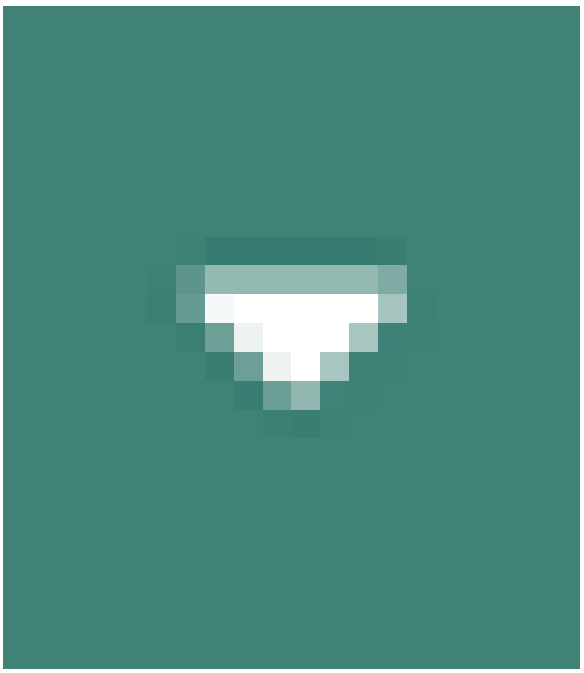
타임시트 포털에서 시간 카드를 생성한 후 시간 카드에 시간을 로깅합니다.

시작하기 전에

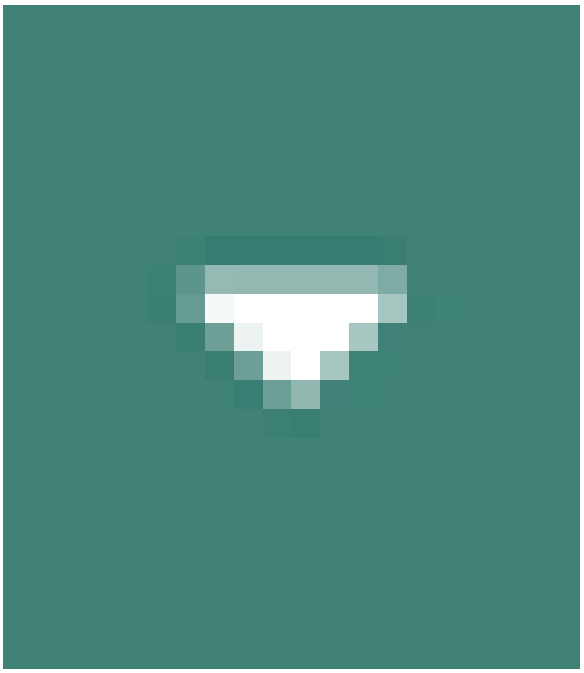
- 타임시트 포털 지원 를 사용하여 생성된 자원 할당 프로젝트 작업 공간 . 시간 카드가 승인되면 프로젝트 관리자가 프로젝트 작업 공간 및 자원 관리 작업 공간 히트맵 뷰에서 할당의 계획된 시간과 실제 시간을 비교해서 볼 수 있습니다.
- 필요한 역할: timecard_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 타임시트 포털.
2. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 로깅된 시간 카드 섹션에서 시간 카드를 생성합니다.

옵션	단계
할당된 프로젝트 또는 프로젝트 작업에 대한 시간 카드 생성	**a.** 제출 옆에 있는  선택 목록을 클릭합니다. **b.** 시간 카드 생성을 선택합니다. 선택한 주에 대한 시간 카드가 없는 경우 이 옵션은 로깅된 시간 카드 섹션에도 표시됩니다. 주: ▪ 선택한 주 동안 프로젝트 작업에 대한 시간 카드가 있으면 중복 시간 카드가 생성되지 않습니다. ▪ 선택한 주에 진행 중이거나 계획된 프로젝트 작업에만 시간 카드가 생성됩니다. ▪ 프로젝트 양식 의 시간 카드 보고 허용 수준 필드에 따라 프로젝트 작업에 대해 시간 카드가 생성되는 수준이 결정됩니다.

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

옵션	단계
이전 타임시트에서 시간 카드 복사	**a.** 제출 옆에 있는  선택 목록을 클릭합니다. **b.** 이전 타임시트에서 복사를 선택합니다. 선택한 주에 대한 시간 카드가 없는 경우 이 옵션은 로깅된 시간 카드 섹션에도 표시됩니다. 주: ▪ 선택한 타임시트에서 현재 주에 진행 중이거나 계획된 모든 프로젝트 작업에 대한 시간 카드가 복사됩니다. 프로젝트 작업에 대한 시간 카드가 있는 경우, 복사 시 중복 시간 카드가 생성되지 않습니다. ▪ 선택한 타임시트에서 회의, 교육과 같은 모든 비작업 범주에 대한 시간 카드가 복사됩니다. 비작업 범주에 대한 시간 카드가 있는 경우, 복사 시 중복 시간 카드가 생성됩니다.
작업, 그룹 작업 또는 기타 탭에서 시간 카드 생성	**a.** 작업, 그룹 작업 또는 기타 탭에서 시간 카드를 만들 작업(카드)을 가리킵니다. **b.** 타임시트에 추가를 클릭합니다. 주: 타임시트에 추가하면 사용자의 기본 요율 유형이 있는 시간 카드가 생성됩니다(있는 경우).
작업 탭에서 여러 시간 카드 생성	**a.** 작업 탭에서 시간 카드를 생성할 여러 작업을 선택합니다. **b.** 타임시트에 선택 항목 추가를 클릭합니다.
미할당 작업에 대한 시간 카드 생성	**a.** 로깅된 시간 카드 섹션에서 타임시트에 할당되지 않은 작업 추가를 클릭합니다. **b.** 선택한 주에 수행한 작업에 대한 작업 번호 또는 간단한 설명을 입력합니다.

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

프로젝트의 기본 설정 탭에 있는 시간 카드 보고 허용 수준 필드 설정에 따라 타임시트에 추가 및 타임시트에 선택한 항목 추가 옵션이 타임시트 포털에 표시됩니다.

시간 카드에 대해 중복된 시간 카드가 있는 경우 처리, 승인 또는 회수된 상태의 시간 카드를 제외하고 두 시간 카드를 단일 카드로 병합할 수 있습니다. 시간 카드의 간단한 설명, 상태, 작업, 범주, 요금 유형, 자원 계획 또는 프로젝트 시간 범주 필드의 값을 비교하여 중복 시간 카드가 식별됩니다.

3. 로깅된 시간 카드 섹션에서 시간 카드에 시간을 로깅합니다.

옵션	단계
인라인 편집을 통해	**a.** 행을 선택하고 **Enter** 키를 누릅니다. 행을 두 번 클릭할 수도 있습니다. **b.** 필요에 따라 값을 편집합니다.
시간 카드 양식을 통해	**a.** 행을 가리키고 추가 작업 아이콘 ⋮ 을 클릭합니다. **b.** 시간 카드 양식을 열려면 양식 뷰 열기를 클릭합니다. **c.** 시간 카드 양식에 시간을 입력합니다. **d.** 저장을 클릭합니다.
시간 카드에 메모 추가	**a.** 행을 가리키고 추가 작업 아이콘을 클릭합니다. **b.** 메모를 추가하려면 메모 추가를 클릭합니다.

타임시트 포털을 통해 타임시트 제출

특정 주에 작업한 시간으로 타임시트를 업데이트한 후에는 승인을 위해 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: timecard_user

이 태스크 정보
타임시트를 제출하면 할당된 타임시트 정책에 대해 타임 카드가 확인됩니다. 할당된 타임시트 정책이 없는 경우 기본 타임시트 정책에 대해 타임 카드가 확인됩니다. 비즈니스 규칙으로 인해 위반이 발견되는 경우 타임시트를 제출할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 타임시트 포털.
2. 제출을 클릭합니다.
   타임시트가 제출됨 상태로 변경됩니다.

자원에 대한 시간 로깅 및 타임시트 제출

사용자 관리자는 자원의 시간을 로깅하고 타임시트를 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
사용자 관리자가 시간 카드를 만들고, 편집하고, 다른 시간 카드 사용자의 타임시트를 제출하려면 시간 카드 승인자 역할이 있어야 합니다. 사용자 관리자는 필요한 역할 중 하나를 가지고 있으며 시간 카드 사용자의 관리자로 나열되는 관리자입니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 타임시트 포털.
2. 내 타임시트 선택 목록을 클릭하고 내 자원에서 타임시트를 승인하거나 거부할 사용자를 선택합니다.

   내 자원 섹션에는 보고하는 시간 카드 사용자가 나열됩니다.

   주: 내 타임시트와 함께 선택 목록은 사용자 관리자만 사용할 수 있습니다.

3. 필요에 따라 타임시트 포털을 통해 시간 카드 생성 및 시간 로깅 문서의 작업을 수행합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

결과

- 선택한 사용자의 타임시트가 제출됨 상태로 변경됩니다. 타임시트를 제출하면 시간 카드 사용자에게 할당된 타임시트 정책이 확인에 사용됩니다.
- 타임시트와 연결된 모든 시간 카드도 자동으로 제출되어 제출됨 상태로 변경됩니다.
- 승인 및 거부 버튼이 타임시트 섹션에 나타납니다. 두 버튼은 사용자 관리자에게만 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
자원에 대한 타임시트를 제출한 후에는 승인 또는 거부를 클릭하여 승인하거나 거부할 수 있습니다. 사용자 관리자에게 라우팅되는 시간 카드만 승인되거나 거부됩니다. 시간 카드 사용자의 타임시트 정책의 비프로젝트 시간 승인자와 프로젝트 시간 승인자 필드에 따라 승인을 위해 라우팅됩니다.

타임시트

타임시트는 해당 주 동안 사용자에 대한 모든 시간 카드를 그룹화합니다.

타임시트를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 시간 카드 사용자는 타임시트를 사용하여 한 단계로 업무 주간에 대한 모든 시간을 제출할 수 있습니다.
- 시간 카드 승인 담당자는 타임시트를 승인하여 한 단계로 사용자에 대한 타임시트의 모든 시간 카드를 승인할 수 있습니다. 해당 사용자에 대해 여러 시간 카드를 개별적으로 승인할 필요는 없습니다.
- 타임시트 양식의 활동 섹션에서 타임시트를 제출하거나 승인한 사람과 같은 타임시트의 활동을 추적합니다. 이 타임시트 활동 감사는 시간 카드 처리에 대한 책임을 다른 사용자에게 위임할 때 추적에 유용합니다. 활동을 추적하려면 시간 카드 활동을 감사하기 위해 시간 카드 [time_card] 테이블의 상태 필드를 활성화합니다(아직 활성화되지 않은 경우). 자세한 내용은 감사에 테이블 필드 포함 을 참조하십시오.

타임시트의 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다.

보류 중
: 타임시트가 생성되었지만 사용자가 제출하기 전에 계속 변경하고 있습니다.

제출됨
: 승인을 위해 타임시트가 제출되었습니다. 승인자는 승인하거나 거부할 수 있습니다.

승인함
: 타임시트가 승인되었습니다. 타임시트가 처리됨으로 자동 업데이트되지 않으면 타임시트와 연결된 작업이 없는 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.

처리됨

시스템에서 타임시트를 처리했습니다. 타임시트가 승인되면 승인된 시간 카드에서 경비 생성 비즈니스 규칙 이후 트리거됩니다. 이 비즈니스 규칙은 연결된 작업에 대한 경비 라인을 생성한 다음 상태를 처리됨으로 업데이트합니다.

거부됨

변경을 위해 타임시트가 제출자에게 다시 전송되었습니다.

회수됨

제출자가 수정을 위해 타임시트를 회수했습니다.

타임시트 생성

시간 카드 사용자는 타임시트를 생성하여 해당 주의 모든 시간 카드를 그룹화하고 단일 단계로 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: timecard_user

이 태스크 정보

사용자는 주당 하나의 타임시트만 생성할 수 있습니다.

주: 사용자가 일주일 동안 시간 카드를 만들면 해당 주에 대한 타임시트도 자동으로 생성됩니다.

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 타임시트를 만듭니다.

옵션	단계
타임시트 메뉴에서	다음으로 이동 타임시트 > 내 타임시트 > 현재(이번 주). 현재 주에 대한 타임시트 양식이 열립니다.
타임시트 목록에서	**a.** 다음으로 이동 타임시트 > 내 타임시트 > 모두 > 신규. **b.** 새로 만들기를 클릭합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

타임시트 양식

필드	설명
주 시작 날짜	타임시트가 생성된 주의 시작 날짜입니다. 주: 타임시트 정책 주 시작 날짜는 해당 주의 시작일을 제어합니다.
총 시간	사용자가 해당 주에 작업한 시간입니다. 이 필드는 연결된 시간 카드에 대해 기록된 시간에서 자동으로 채워집니다.
사용자	타임시트가 생성되는 사용자의 이름입니다.
상태	타임시트의 현재 상태입니다. 모든 새로운 타임시트는 보류 중으로 시작합니다. 기본 상태: 보류 중, 제출됨, 승인됨, 처리됨, 거부됨, 회수됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
코멘트	타임시트와 관련된 설명입니다.
메모	추가 정보입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

타임시트에 시간 카드를 추가합니다. 관련 링크와 관련 목록을 사용하여 시간 카드를 추가할 수 있습니다. 타임시트 포털을 사용하여 시간 카드를 추가할 수도 있습니다.

타임시트 양식 관련 링크

필드	설명
시간 카드 작성	할당된 프로젝트 작업에 대한 시간 카드 생성 링크입니다.
이전 타임시트에서 복사	이전 타임시트의 시간 카드를 복사할 수 있는 타임시트 복사 창을 여는 링크입니다.
타임시트 포털	타임시트를 확인하고 관리할 수 있는 타임시트 포털을 여는 링크입니다.

타임시트 양식 관련 목록

필드	설명
시간 카드	타임시트에 속하는 시간 카드 목록입니다. 시간 카드를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.

타임시트 제출

타임시트가 작업한 시간으로 업데이트되면 해당 주에 대한 타임시트를 제출하여 해당 주의 모든 시간 카드를 함께 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: timecard_user

이 태스크 정보

사용자가 타임시트를 제출하면 사용자에게 할당된 타임시트 정책이 확인에 사용됩니다. 사용자에게 할당된 타임시트 정책이 없는 경우, 기본 타임시트 정책이 사용됩니다. 비즈니스 규칙으로 인해 위반이 발견되는 경우 사용자가 타임시트를 제출할 수 없습니다.

주: 타임시트 포털에서 이 작업을 수행할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 타임시트로 이동합니다.
   - 보류 중 상태의 타임시트를 제출하려면 다음으로 이동합니다.타임시트 > 내 타임시트 > 보류 중.
   - 현재 주에 대한 타임시트를 제출하려면 다음으로 이동합니다. 타임시트 > 내 타임시트 > 현재 타임시트.
   - 거부됨 상태의 타임시트를 제출하려면 타임시트 > 내 타임시트 > 거부됨. 거부 코멘트에 따라 필요한 변경 사항을 적용하여 거부된 타임시트를 다시 제출할 수 있습니다.
2. 타임시트 목록에서 제출하려면 타임시트를 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. 필요한 경우 설명을 추가합니다.
4. 타임시트 제출을 클릭합니다.

결과

- 타임시트가 제출됨 상태로 변경됩니다.
- 타임시트와 연결된 모든 시간 카드도 자동으로 제출되어 제출됨 상태로 변경됩니다.

타임시트 승인 또는 거부

한 단계로 주어진 주에 대한 사용자의 타임시트 또는 시간 카드를 확인, 승인 또는 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: timecard_approver 또는 timecard_admin

이 태스크 정보
사용자 관리자는 필요한 역할 중 하나를 가지고 있는 사용자이며 시간 카드 사용자의 사용자 양식에 있는 관리자 필드에서 선택됩니다.

부재 중에 사용자 관리자는 타임시트 승인자로서 필요한 역할을 가진 또 다른 사용자에게 타임시트 승인을 위임 할 수 있습니다. 또한 해당 기간 동안 위임된 사용자는 처리할 시간 카드 사용자가 제출한 모든 타임시트를 수신합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 타임시트 〉 승인 보류 중.
2. 타임시트 목록에서 타임시트를 열어 승인 또는 거부합니다.
3. 필요한 경우 설명을 추가합니다.
4. 승인 또는 거부를 클릭합니다.

결과

- 타임시트가 승인됨 또는 거부됨 상태로 변경됩니다.

  주: 타임시트가 거부되면 타임시트 포털의 알림 표시 아이콘( )에서 거부된 타임시트에 대한 알림에 나열됩니다.

- 타임시트에 연결된 모든 시간 카드도 자동으로 승인 또는 거부됩니다.
- 타임시트 정책에 정의된 바에 따라 타임시트에 승인 담당자 중 한 명이 승인을 보류 중인 시간 카드가 있는 경우, 타임시트는 제출됨 상태를 유지합니다.

주:

- 하나 이상의 시간 카드를 선택하고 승인하거나 거부하여 타임시트 내에서 시간 카드를 선택적으로 승인하거나 거부할 수도 있습니다.
- 타임시트를 거부하면 제출됨 상태의 연결된 모든 시간 카드도 자동으로 거부됩니다. 타임시트에 대한 승인됨 및 처리됨 상태인 시간 카드에는 아무런 영향이 없습니다.
- 타임시트의 모든 시간 카드가 승인되면 타임시트가 자동으로 승인됨 상태로 변경됩니다.
- 타임시트의 시간 카드가 거부됨 상태인 경우, 타임시트의 다른 시간 카드 상태에 관계없이 타임시트도 거부됨 상태로 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.

시간 카드

시간 카드는 작업 담당자가 작업한 시간을 기록하는 데 사용됩니다.

시간 카드 관리 기능은 작업 테이블과 함께 작동하여 프로젝트, 인시던트, 문제, 변경 요청에 대해 작업한 시간을 기록합니다.

작업 담당자는 작업 기록의 작업한 시간 필드에서 작업한 시간을 기록하거나 시간 카드에 직접 시간을 입력할 수 있습니다. 일부 테이블은 시작 및 종료 날짜 필드를 기반으로 자동 시간 카드 생성을 지원합니다.

시간 카드 양식의 활동 섹션에서 시간 카드를 제출하거나 승인한 사람과 같은 시간 카드의 활동을 추적합니다. 이 시간 카드 활동 감사는 타임시트 처리에 대한 책임을 다른 사용자에게 위임할 때 추적에 유용합니다. 활동을 추적하려면 시간 카드 활동을 감사하기 위해 시간 카드 [time_card] 테이블의 상태 필드를 활성화합니다(아직 활성화되지 않은 경우). 자세한 내용은 감사에 테이블 필드 포함 을 참조하십시오.

프로젝트 작업과 회의, 교육과 같은 기타 작업 범주에 대한 시간 카드를 관련 자원 계획 과 연결할 수 있습니다.

시간 카드를 승인하면 시간 카드에 로그한 시간이 일일 시간 카드 [time_card_daily] 테이블에 하루 단위로 저장됩니다. 일일 시간 로그 데이터를 사용하여 시간 카드가 속한 타임시트 기간과 관계없이 모든 기간 동안 일 단위로 시간 카드 보고서를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 해당 월의 첫 번째 날부터 마지막 날까지의 시간 카드를 포함하는 월별 시간 카드 보고서를 만들 수 있습니다.

시간 카드에는 프로젝트 관리자가 시간 카드를 승인하는 선택적 승인 메커니즘도 있습니다. 관리자와 시간 카드 승인자는 해당 주의 모든 시간 카드를 볼 수 있습니다. 작업을 담당하는 역할을 보유한 모든 사용자는 개인 시간 카드에 액세스할 수도 있습니다. 시간 카드의 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다.

시간 카드 상태

상태	설명
보류 중	승인을 위해 제출되지 않은 시간 카드입니다.
제출됨	승인을 위해 제출된 시간 카드입니다.
승인됨	승인된 시간 카드입니다.
처리됨	관련 작업에 대한 경비 라인이 있는 승인된 시간 카드입니다.
거부됨	거부된 시간 카드입니다.
회수됨	필요한 조정을 위해 회수된 승인된 시간 카드입니다.

시간 카드 생성

시간 카드를 생성하여 수행한 작업에 대해 시간을 기록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: timecard_user

이 태스크 정보
Zurich 릴리스부터 사용자는 자원 할당을 선택하여 시간 카드와 연결한 후 실제 작업량을 계산하고 이를 각 프로젝트에 태그로 지정할 수 있습니다.

프로젝트 양식 의 시간 카드 보고 허용 수준 필드에 따라 프로젝트 작업에 대한 시간 카드가 생성될 수 있는 수준이 결정됩니다.

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

주: 프로젝트 양식에서 생성된 시간 카드는 임의 할당을 방지하기 위해 자원 계획을 자동으로 채우지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0814884 문서를 참조하십시오.

시간 카드는 자동 또는 수동으로 만들 수 있습니다.

- 자동: 다음 옵션을 사용하여 시간 카드를 자동으로 생성합니다.
  - 작업을 업데이트하여 다음을 수행합니다.

    작업 업데이트에 대해 시간 카드 자동 생성

    사용자가 작업 기록을 업데이트할 때 생성할 시간 카드를 구성합니다. 할당된 타임시트 정책의 작업 업데이트에 시간 카드 자동 생성 설정은 이 동작을 제어하며 기본적으로 false로 설정됩니다.

    작업한 시간 항목에 시간 카드 자동 입력

    사용자가 작업한 시간을 기록하면 생성될 시간 카드를 구성합니다. 작업에 대한 시간 카드가 없는 경우 시간 카드가 생성됩니다. 작업한 시간 항목으로 시간 카드 자동 입력 타임시트 정책은 이 동작을 제어하며 기본적으로 false로 설정됩니다.

    프로젝트 작업, 인시던트, 문제, 변경 기록에서 작업한 시간 필드는 기본적으로 나타나지 않으며 양식에서 구성해야 합니다.

  - 예약된 작업 기준: 예약된 작업을 통해 사용자에 대해 프로젝트 작업에 대한 시간 카드를 자동으로 생성하도록 구성합니다. 관리자만이 예약된 작업을 구성할 수 있습니다.

주: 모바일 인터페이스를 사용하는 경우에는 시간 카드가 자동으로 생성될 수 없습니다. 자동 시간 카드 기능을 사용하려면 데스크톱 인터페이스를 사용합니다.

- 수동: 각 작업에 대한 시간 카드를 만들고 시간을 수동으로 입력합니다.

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 시간 카드를 만듭니다.

옵션	단계
타임시트 포털에서	**a.** 다음으로 이동 타임시트 〉 타임시트 포털. **b.** 시간 카드를 생성할 달력에서 해당 주를 엽니다.
타임시트 관련 목록에서	**a.** 시간 카드를 생성할 타임시트를 엽니다. **b.** 시간 카드 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
타임시트 관련 링크에서	**a.** 시간 카드를 생성할 타임시트를 엽니다. **b.** 다음 관련 링크 중 하나를 클릭합니다. ▪ 시간 카드 생성: 이 옵션은 타임시트의 주 동안 사용자에게 할당된 모든 프로젝트 작업에 대한 시간 카드를 생성합니다. 이 옵션을 사용하면 해당 주에 진행 중이거나

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	단계
	또는 계획된 프로젝트 작업에만 시간 카드가 생성됩니다. ▪ 이전 타임시트에서 복사: 이 옵션은 선택한 타임시트에서 모든 시간 카드(프로젝트 및 비프로젝트 작업)를 복사합니다. 주: 관련 링크를 사용하여 시간 카드를 생성하려는 경우 다음을 수행합니다. ▪ 시간 카드 주에 대한 프로젝트 작업에 시간 카드가 없는 경우, 중복 시간 카드가 생성되지 않습니다. ▪ 해당 주에 진행 중이거나 계획된 프로젝트 작업에만 시간 카드가 생성됩니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

시간 카드 양식

필드	설명
주 시작 날짜	타임시트 주의 시작 날짜입니다. 주: 타임시트 정책 주 시작 날짜는 해당 주의 시작일을 제어합니다. 시간 카드가 시작되는 주가 자원 계획 날짜를 벗어나면 자원 계획을 시간 카드와 연결하려고 할 때 메시지가 표시됩니다.
상태	시간 카드의 현재 상태입니다. 모든 새 시간 카드는 보류 중 상태로 시작됩니다. 시간 카드의 상태로는 보류 중, 제출됨, 승인됨, 처리됨, 거부됨, 회수됨이 있습니다.
범주	시간 카드가 생성되는 작업의 유형입니다.
작업	시간 카드에 연결된 작업입니다.
프로젝트 시간 범주	시간이 보고된 프로젝트의 활동 유형입니다. 범주 필드에서 프로젝트/프로젝트 작업 또는 업무 작업을 선택하면 이 필드가 나타납니다.
사용자	시간 카드가 생성된 사용자의 이름입니다.
자원 할당	사용자에게 할당된 자원 할당을 선택합니다. 시간 카드가 승인되면 프로젝트 작업 공간 및 자원 관리 작업 공간의 히트맵 뷰에서 실제 시간을 사용하여 계획된 시간과 실제 시간을 볼 수 있습니다. 자원 할당은 다음과 같은 방식으로 시간 카드와 연결됩니다. ○ 사용자에게 여러 자원 할당이 있는 경우 적절한 할당을 선택할 수 있습니다. ○ 사용자에게 자원 할당이 하나만 있는 경우 기본적으로 해당 계획이 선택됩니다.

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

필드	설명

3. 제출을 클릭합니다.

결과

- 선택한 시간 카드 기간에 대해 시간 카드가 생성됩니다.
- 해당 주의 타임시트가 없으면 시간 카드 주에 대한 타임시트가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
시간 카드가 생성되면 작업 기록의 작업한 시간 필드에서 해당 작업의 시간이 자동으로 증가할 수 있습니다. 시간 카드에 작업한 시간 항목 자동 입력 타임시트 정책은 시간 카드에 시간이 업데이트되는 방식을 제어합니다. 이 정책은 기본적으로 *false*로 설정되어 있습니다. 작업한 시간에 대한 자동 업데이트가 구성되지 않은 경우 사용자는 시간 카드를 수동으로 업데이트해야 합니다.

관련 정보

운영 작업 유형에 시간 카드 범주로 매핑

이전 타임시트에서 시간 카드 복사

시간 카드를 만드는 또 다른 옵션은 기존 타임시트에서 복사하여 선택한 타임시트에서 모든 시간 카드(프로젝트 및 비프로젝트 작업)를 복사하는 것입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: timecard_user

이 태스크 정보
타임시트 포털에서 이 작업을 수행할 수도 있습니다.

프로시저

1. 시간 카드를 생성할 타임시트 기록을 엽니다.
2. 이전 타임시트에서 복사 관련 링크를 클릭합니다.
3. 타임시트 선택 필드에서 시간 카드를 복사할 이전 타임시트를 선택합니다.
4. 옵션: 이전 타임시트의 작업에 대해 기록된 시간을 복사할 수 있습니다. 로깅된 시간 복사 확인란을 선택합니다.
5. 확인을 클릭합니다.

결과

프로젝트 작업에 대한 시간 카드

선택한 타임시트에서 현재 주에 진행 중이거나 계획된 모든 프로젝트 작업에 대한 시간 카드가 복사됩니다. 프로젝트 작업에 대한 시간 카드가 있는 경우, 복사 시 중복 시간 카드가 생성되지 않습니다.

비작업 범주의 시간 카드

선택한 타임시트에서 회의 및 교육과 같은 모든 비작업 범주에 대한 시간 카드가 복사됩니다. 비작업 범주에 대한 시간 카드가 있는 경우, 복사 시 중복 시간 카드가 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.

주:

- 이전 타임시트에 여러 요금 유형이 있고 사용자의 타임시트 정책에서 여러 요금 유형을 허용하는 경우 요금 유형도 현재 타임시트에 복사됩니다.
- 이전 타임시트에 여러 요금 유형이 있지만 사용자의 타임시트 정책에서 여러 요금 유형을 허용하지 않는 경우 요금 유형이 현재 타임시트에 복사되지 않습니다.
- 이전 타임시트에 비활성 상태의 요금 유형이 있으면 해당 요금 유형은 복사되지 않습니다. 필요한 경우 사용자는 개별 시간 카드를 저장하기 전에 다른 요금 유형을 입력할 수 있습니다.

시간 카드 자동 생성

관리자는 시간 카드 사용자에게 할당된 프로젝트 작업에 대한 시간 카드를 자동으로 생성하도록 예약된 작업을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

시간 카드 생성 수동 옵션 외에도 예약된 작업을 실행하여 프로젝트 작업에 대한 시간 카드를 자동으로 생성할 수 있습니다. 예를 들어 매주 일요일마다 작업을 실행하도록 예약하여 다음 주의 모든 사용자에 대한 타임시트를 생성할 수 있습니다. 조직의 비즈니스 프로세스에 따라 예약된 작업을 실행할 시기를 구성할 수 있습니다. 기본적으로 예약된 작업은 꺼져 있습니다. 자세한 내용은 스크립트 실행 예약 을 참조하십시오.

주: 예약된 작업은 할당된 타임시트 정책에서 매주 시간 카드 자동 생성 옵션이 true로 설정된 사용자에 대해서만 시간 카드를 자동으로 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 예약된 작업 목록에서 시간 카드 자동 생성을 선택합니다.
3. 비즈니스 요구 사항에 따라 스크립트에서 다음 매개변수를 구성합니다.
   - 실행 기간(CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
   - 그룹 이름(includeGroups, excludeGroups)

   주:
   - 시간 카드 주에 대한 프로젝트 작업에 시간 카드가 없는 경우, 중복 시간 카드가 생성되지 않습니다.
   - 해당 주에 진행 중이거나 계획된 프로젝트 작업에만 시간 카드가 생성됩니다.
   - 프로젝트 양식 의 시간 카드 보고 허용 수준 필드에 따라 프로젝트 작업에 대한 시간 카드가 생성되는 수준이 결정됩니다.

Example:

다음 예제 스크립트는 예약된 작업을 실행하여 ###### 및 #### 그룹의 ## #에 대한 시간 카드를 생성할 때 실행됩니다.

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will be auto
 generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];

var generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

시간 카드 제출

시간 카드 사용자는 해당 주의 시간 카드가 작업한 시간으로 업데이트되면 시간 카드를 개별적으로 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
보류 중 또는 거부됨 상태의 시간 카드를 제출할 수 있습니다.

필요한 역할: timecard_user

이 태스크 정보
사용자가 시간 카드를 제출하면 사용자에게 할당된 타임시트 정책이 확인에 사용됩니다. 사용자에게 할당된 타임시트 정책이 없는 경우, 기본 타임시트 정책이 사용됩니다. 비즈니스 규칙으로 인해 위반이 발견되는 경우 사용자가 시간 카드를 제출할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다.
   - 타임시트 > 내 시간 카드 > 모두
   - 타임시트에 있는 시간 카드 관련 목록입니다.

   주: 제출할 여러 시간 카드를 선택할 수 있습니다.
2. 시간 카드 목록에서 제출할 시간 카드를 엽니다.
3. 시간 카드 제출을 클릭합니다.

결과

- 시간 카드가 제출됨 상태로 변경됩니다.
- 시간 카드는 사용자에게 할당된 타임시트 정책의 프로젝트 시간 승인자 및 비프로젝트 시간 승인자 필드에 설정된 값을 기반으로 승인자에게 제출됩니다.

  주: 시간 카드를 제출한 후 프로젝트 또는 사용자 관리자가 변경되면 시간 카드가 승인을 위해 새 프로젝트 또는 사용자 관리자에게 자동으로 리디렉션됩니다.

시간 카드 승인 또는 거부

시간 카드 승인자는 제출된 시간 카드를 확인하고 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: timecard_approver 또는 timecard_admin

이 태스크 정보
승인을 위해 본인에게 제출되었거나 다른 사용자 관리자 중 한 명이 시간 카드 승인 담당자로 위임된 경우에만 시간 카드를 확인할 수 있습니다. 사용자에게 할당된 타임시트 정책이 승인 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 시간 카드 〉 승인 보류 중.
2. 승인 또는 거부할 시간 카드를 선택합니다.
3. 승인 또는 거부를 클릭합니다.

결과

- 시간 카드는 승인됨 또는 거부됨 상태로 변경됩니다.
- 승인된 시간 카드에 대해 경비 라인이 생성됩니다.
- 승인된 시간 카드의 경우 시간 카드 일별 기록이 생성됩니다.

주:

- 사용자 관리자는 하나 이상의 시간 카드를 선택하고 승인하여 타임시트에 속한 시간 카드를 승인할 수도 있습니다. 타임시트의 모든 시간 카드가 승인되면 타임시트가 자동으로 승인됨 상태로 변경됩니다.

  사용자 관리자는 시간 카드 사용자의 사용자 양식 관리자 필드에 선택된 사람입니다.

- 시간 카드가 거부됨 상태인 경우, 연결된 타임시트 또한 타임시트 내 다른 시간 카드의 상태와 관계없이 거부됨 상태로 변경됩니다.

  주: 타임시트가 거부되면 타임시트 포털에 있는 알림 아이콘(1) 아래 거부된 타임시트 알림에 나열됩니다.

- 프로젝트 시간 승인 담당자가 할당된 타임시트 정책에서 둘 다로 설정된 경우, 두 승인 담당자 모두가 승인하는 경우에만 시간 카드가 제출됨 상태가 됩니다. 승인 담당자 중 한 명이 거부하면 시간 카드 상태가 거부됨으로 설정되고 승인 담당자 필드가 삭제되며 재제출 시 승인 담당자 모두가 승인해야 합니다.

작업한 시간 기록

시간 카드는 작업한 시간 필드의 작업 테이블 기록에서 작업하는 데 소요되거나 프로젝트에서 누적된 시간을 검색합니다.

기본적으로 이 필드는 프로젝트 작업, 인시던트, 문제, 변경 양식에 나타나지 않으므로 양식을 사용자 설정하여 추가해야 합니다. 이 필드에 기록된 시간은 기존의 시간 카드에 정보를 입력하거나 시간 카드가 없는 경우 새 시간 카드를 만드는 데 사용됩니다. 타임시트 정책은 이 동작을 제어합니다.

주:

작업한 시간이 업데이트되면 다음의 경우에만 시간 카드가 생성됩니다.

- 사용자가 시간 카드 사용자인 경우
- 사용자가 할당 대상 또는 추가 할당 대상 목록을 통해 작업에 할당되어 있는 경우

작업한 시간 필드에는 기록에 소요된 시간 동안 스톱워치의 역할을 하는 카운터가 있습니다. 필드의 버튼으로 카운터를 중지하고 시작할 수 있습니다. 기본적으로 기록이 오픈되면 작업한 시간 카운터가 활성화되고 경과 시간을 기록하기 시작합니다. 중지 버튼을 누르면 카운터가 중지되고 재생 버튼을 누르면 다시 시작합니다.

작업한 시간 항목에서 시간 카드를 생성하는 경우 관리자에게 작업한 시간 관련 목록을 추가하여 시간 카드 양식에 작업한 시간 기록을 표시하도록 요청할 수 있습니다. 또한 시간 카드에 정보 메시지가 나타나 작업한 시간 기록의 변경 사항이 시간 카드의 값을 무효화한다는 것을 알 수

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

있습니다. 이는 포매터를 생성하여 양식에 추가를 사용하여 표시되며, 양식을 구성하여 추가하거나 제거할 수 있습니다.

비용 관리

비용 관리 기능이 활성화되면 시간 카드를 사용하여 비용 관리 애플리케이션에서 인건비를 관리할 수 있습니다.

프로젝트 작업에 대한 시간 카드가 승인되면 프로젝트와 연관된 해당 인건비에 대한 경비 라인이 생성됩니다. 프로젝트에 요금 모델 이 연결되어 있는 경우 경비 라인의 인건비 계산에 대한 시간별 요금이 요금 모델에서 파생됩니다. 프로젝트에 연결된 요금 모델이 없으면 인건비 요율표에 나열된 요율이 고려됩니다. 인건비 요율표를 적용할 수 없는 경우 *com.snc.time_card.default_rate* 속성은 기본 시간별 요율을 정의합니다.

역할

timecard_admin 역할을 사용하면 사용자가 다른 사용자의 시간 카드를 승인, 수정, 삭제할 수 있습니다.

관련 정보

비용 관리 활성화

도메인 분리 및 시간 카드

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

지원 수준: 기본

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

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

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

시간 카드와 함께 도메인 분리를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

보고를 위한 데이터베이스 뷰 작업

데이터베이스 뷰는 보고 목적으로 테이블 결합을 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.

예를 들어 데이터베이스 뷰는 인시던트 테이블을 메트릭 정의 및 메트릭 인스턴스 테이블에 결합할 수 있습니다. 이 뷰는 인시던트 메트릭을 보고하는 데 사용할 수 있으며 이러한 세 테이블의 필드를 포함할 수 있습니다.

데이터베이스 뷰 플러그인 및 서비스 관리용 데이터베이스 뷰 플러그인과 함께 몇 가지 유용한 데이터베이스 뷰가 설치됩니다. 이러한 데이터베이스 뷰는 대부분의 메트릭 보고 요구를 충족하며 새 데이터베이스 뷰를 정의할 필요성을 크게 줄여줍니다.

보고서를 만들 수 있는 모든 사용자는 데이터베이스 뷰를 보고서 소스로 사용할 수 있지만 기본 테이블의 ACL은 인식됩니다. 즉, 해당 테이블의 상위 테이블에 대한 ACL도 평가됩니다.

주:

- 뷰에 포함되는 테이블 수와 해당 테이블에 포함된 레코드 수가 증가함에 따라 성능에 대한 누적 영향이 증가합니다. 데이터베이스 뷰의 성능을 최대화하려면 데이터베이스 뷰에 정의된 'where' 절이 인덱싱된 필드를 기반으로 하는지 확인하십시오.
- 데이터베이스 뷰는 사용자 지정 테이블로 처리되지 않으므로 라이센스에 영향을 미치지 않습니다.
- 데이터베이스 뷰 테이블은 FTP 익스포트에 포함되지 않습니다.
- 데이터베이스 뷰는 데이터베이스 뷰에 포함된 테이블의 상위 테이블 ACL을 평가합니다.

제한

- 테이블 교대에 참여하는 테이블에는 데이터베이스 뷰를 작성할 수 없습니다.
- 데이터베이스 뷰 출력에서는 데이터를 편집할 수 없습니다.
- 데이터베이스 뷰 테이블을 클론 요청에서 데이터 보관자로 추가할 수 없습니다.
- 테이블 이름 필드에서 다른 애플리케이션 범위의 테이블 또는 데이터베이스 뷰를 참조할 수 있습니다. 그러나 필드가 sys_metadata 확장되는 테이블에 속하는 경우 테이블 또는 데이터베이스 뷰는 해당 테이블과 동일한 애플리케이션 범위에 속해야 합니다.

ACL 및 데이터베이스 뷰

뷰의 필드에 ACL을 생성할 필요가 없습니다. 시스템은 기본 테이블에 있는 상황별 ACL(조건 또는 스크립트가 있는 ACL)을 인식합니다. 비상황별 ACL(역할 검사만 있는 ACL)은 이전 릴리스와 마찬가지로 계속 인식됩니다.

데이터베이스 뷰에 명시적 읽기 ACL을 추가하도록 요구하려면 속성을 **true**로 설정합니다`glide.security.expander.view.legacy`. 업그레이드된 인스턴스에서 이 시스템 속성을 추가하고 **true**로 설정합니다.

데이터베이스 뷰에서 추가 ACL을 계속 생성할 수 있습니다. 이러한 ACL은 마지막으로 평가되며 항상 적용됩니다.

데이터베이스 뷰 예약어

용어를 사용하면 의도하지 않거나 바람직하지 않은 성능이 발생할 수 있습니다. 자세한 내용은 MySQL 예약어 문서를 참조하세요.

데이터베이스 뷰를 사용하여 테이블 조인

테이블을 단일 뷰로 조인한 다음 해당 뷰를 기반으로 보고서를 생성합니다.

데이터베이스 뷰 모듈을 사용하여 테이블을 조인하는 데이터베이스 뷰를 작성하여 뷰에 있는 각 테이블의 데이터를 결합하는 의사 테이블을 작성합니다. 데이터베이스 뷰를 보고서의 테이블로 추가하여 이 데이터에 대한 보고서를 만들 수 있습니다. 데이터베이스 뷰에 액세스할 때 데이터베이스에 액세스할 필요는 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.

데이터베이스 뷰 작성

데이터베이스 뷰를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 데이터베이스 뷰.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 테이블 이름을 지정하는 것처럼 뷰의 이름을 지정합니다.
   애플리케이션은 대문자를 소문자로 변환하고 공백을 밑줄로 변환합니다.
4. 레이블과 복수를 입력합니다.

   레이블 및 복수 필드는 목록과 양식에서 데이터베이스 뷰의 레이블을 지정하는 방법을 정의합니다. 예를 들어, Duplicate installation the plural Duplicate installations라는 레이블이 있는 데이터베이스 뷰를 제공합니다.

5. 옵션: 다른 사용자가 목적을 알 수 있도록 데이터베이스 뷰에 대한 설명을 제공합니다.
6. 제출을 선택합니다.

결과
데이터베이스 뷰가 작성되고 데이터베이스 뷰 모듈에서 액세스할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
데이터베이스 뷰에 테이블 추가

데이터베이스 뷰에 테이블 추가

데이터베이스 뷰에 조인할 테이블을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

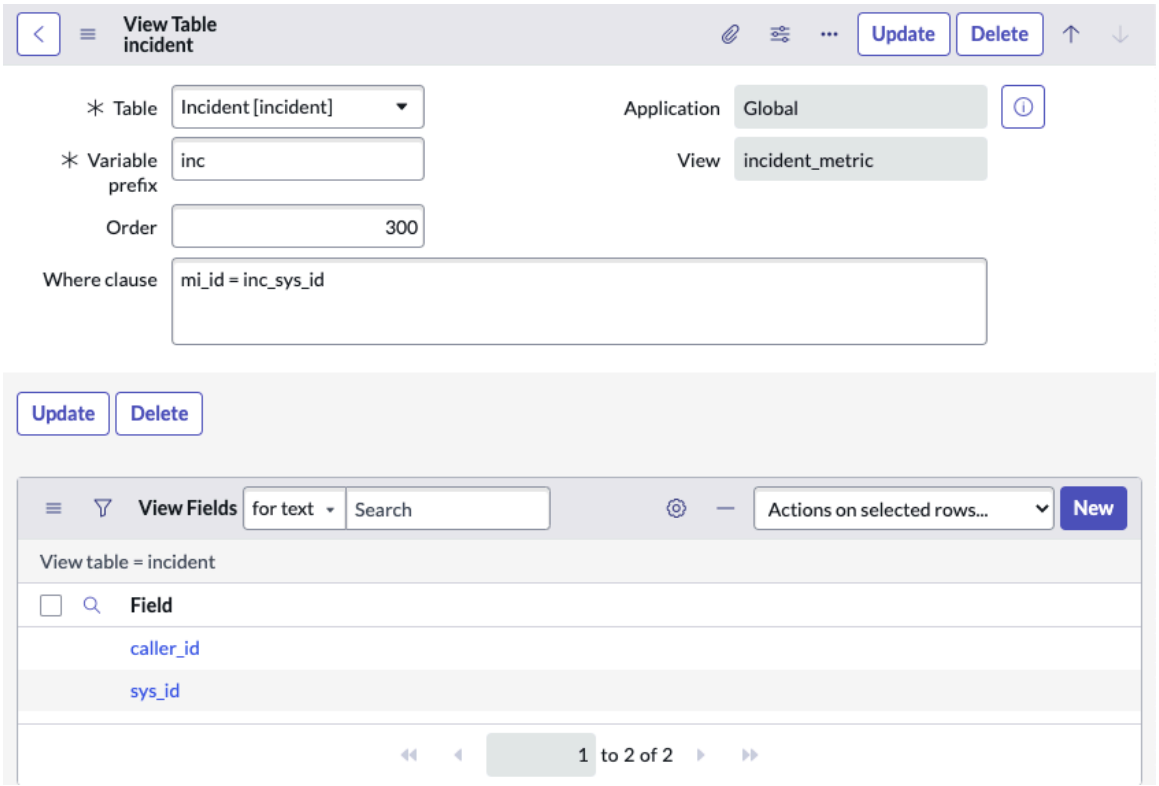
이 태스크 정보
테이블 보기 양식의 테이블 필드는 데이터베이스 뷰에 결합할 테이블을 지정합니다. **Variable** 접두사는 **Where** 절에서 조인 조건을 정의하는 데 사용됩니다. 이 조건은 모든 필드를 참조할 수 있지만 일반적으로 테이블의 필드를 데이터베이스 뷰의 다른 테이블에 있는 필드와 일치시켜 조인을 정의합니다.

주: 변수 프리픽스 필드는 필수입니다.

Where 절을 작성할 때 밑줄을 사용하여 해당 테이블의 변수 접두사에 필드 이름을 추가합니다. 다음 예시에서 **mi_id** 는 메트릭 인스턴스 [metric_instance] 테이블(mi)의 **id** 필드를 참조하고 **inc_sys_id** 는 인시던트 [incident] 테이블(inc)의 **sys_id** 필드를 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.

데이터베이스 뷰 테이블 양식



주:

- 테이블 교대에 참여하는 테이블에는 데이터베이스 뷰를 작성할 수 없습니다.
- 변수 프리픽스에는 소문자만 사용합니다. 대문자를 사용하면 목록에서 데이터베이스 뷰를 못할 수 있습니다.

왼쪽 조인을 사용하여 보기를 만드는 예제를 보려면 데이터베이스 보기 만들기의 왼쪽 조인 예제를 참조하세요.

Where 절은 다음과 같은 JavaScript 조건 연산자를 지원합니다.

- =
- !=
- <
- <=
- >
- >=
- &&
- ||

데이터베이스 뷰의 **Where** 절 에는 LIKE 또는 CONTAINS 조건이 지원되지 않습니다. 목록을 필터링하거나, Glide 쿼리를 실행하거나, 보고서를 실행할 때 = 연산자를 사용하여 sys_id 기반으로 테이블을 연결하면 전체 데이터 세트로 작업할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 데이터베이스 뷰 양식의 뷰 테이블 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
2. 폼을 구성하고왼쪽 조인 필드(확인란)를 폼에 추가합니다.
3. 저장을 선택합니다.
4. 양식을 완성하고 왼쪽 조인 확인란을 선택합니다.

   - 왼쪽 조인을 선택하면 조인 조건이 오른쪽 테이블에서 일치하는 기록을 찾지 못하더라도 데이터베이스 뷰의 왼쪽 테이블에 모든 기록이 표시됩니다. **Where** 절을 지정하는 테이블을 보려면 이 확인란을 선택합니다. **Where** 절이 없는 뷰 테이블에 대해 **Left** 조인을 선택해도 쿼리에는 영향을 주지 않습니다.
   - 조인된 테이블은 왼쪽에서 가장 낮은 순서 값 순으로 가장 높은 순서 값 순으로 정렬됩니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 왼쪽 조인 열을 표시하도록 테이블 보기 관련 목록을 개인화합니다.
   왼쪽 조인 필드는 **true**입니다.
7. 테이블을 보려면 기록을 선택하십시오.
8. Where 절에 OR을 추가하려면 ||를 사용합니다.

   예를 들어, RFC와 관련된 모든 인시던트 또는 변경 요청의 상위 인시던트를 모두 쿼리하려면 `inc_rfc = chg_sys_id || chg_parent = inc_sys_id` 구문을 사용합니다.

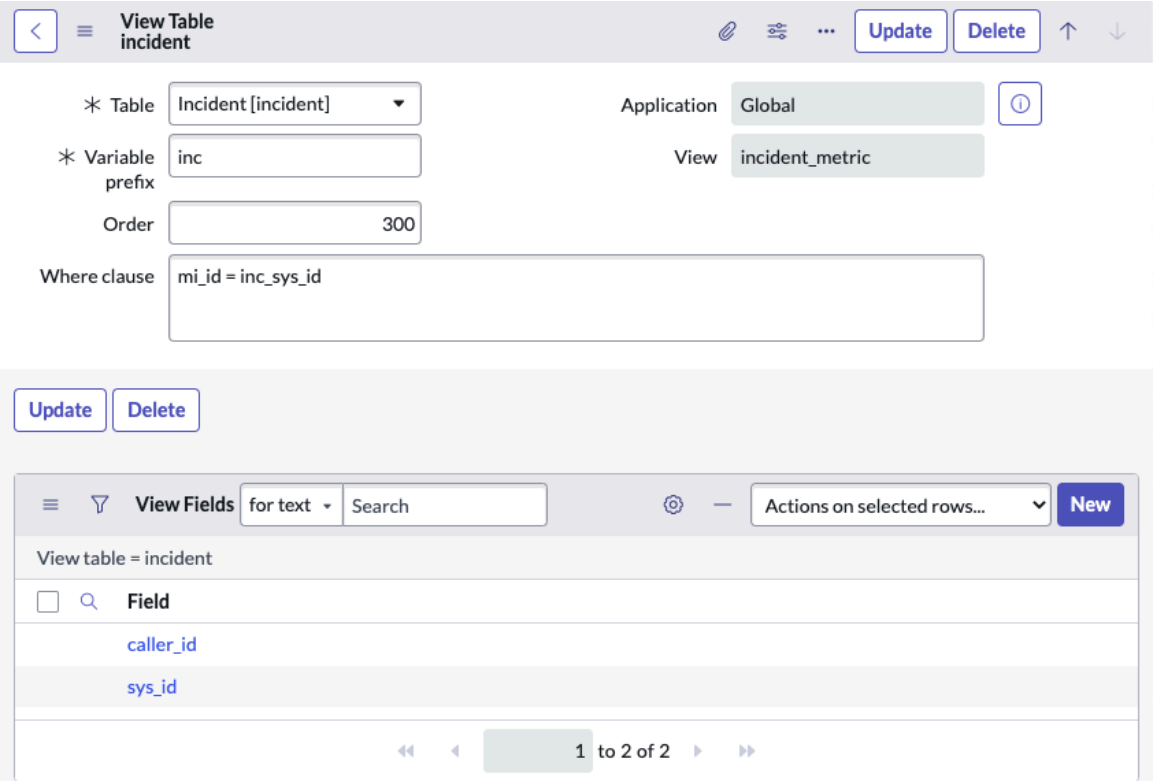
데이터베이스 뷰를 작성할 때의 왼쪽 조인 예시

이 예에서는 왼쪽 조인을 사용하여 데이터베이스 뷰에 테이블을 추가할 때의 적절한 설정을 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 절차에서는 카탈로그 작업 및 해당 부모 목록이 포함된 데이터베이스 뷰를 만드는 방법을 보여줍니다. 대부분의 단계는 테이블 보기 양식에서 수행됩니다.

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



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 데이터베이스 뷰.
2. 편집할 뷰를 선택합니다.
   데이터베이스 뷰 페이지가 나타납니다. 테이블 보기 관련 목록에서 데이터베이스 뷰에 포함할 테이블을 지정합니다.
3. 테이블 보기 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식 레이아웃을 구성하여양식에 왼쪽 조인 확인란을 추가합니다.
5. 양식에 다음 데이터를 채워 카탈로그 작업〔sc_task〕테이블을 데이터베이스 뷰에 추가한 다음, 제출을 선택합니다. 조인된 테이블은 왼쪽에서 가장 낮은 순서 값 순으로 가장 높은 순서 값 순으로 정렬됩니다.

필드	값
테이블	카탈로그 작업〔sc_task〕
변수 프리픽스	cat
순서	100
Where 절	비워 둠

   데이터베이스 뷰 페이지가 카탈로그 작업 테이블과 함께 테이블 뷰 테이블에 표시됩니다.
6. 테이블 보기 테이블에서 새로 만들기를 선택하고 양식에 다음 데이터를 입력한 다음 제출을 선택하여 요청된 항목〔sc_req_item〕테이블을 데이터베이스 보기에 추가합니다. 조인된 테이블은 왼쪽에서 가장 낮은 순서 값 순으로 가장 높은 순서 값 순으로 정렬됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
테이블	요청된 항목 [sc_req_item]
변수 프리픽스	항목
순서	200
Where 절	cat_parent=item_sys_id
왼쪽 조인 확인란	예

데이터베이스 뷰 페이지는 요청 항목 테이블이 뷰 테이블 테이블에 표시됩니다.

7. 테이블 보기 테이블에서 새로 만들기를 선택하고 다음 데이터로 양식을 채운 다음 제출을 선택하여 요청 [sc_request] 테이블을 데이터베이스 뷰에 추가합니다.

필드	값
테이블	요청 [sc_request]
변수 프리픽스	요청
순서	300
Where 절	cat_parent=req_sys_id
왼쪽 조인 확인란	예

데이터베이스 뷰 페이지가 테이블 뷰 테이블에 요청 테이블과 함께 표시됩니다.

8. 테이블 보기 테이블에서 새로 만들기를 선택하고 다음 데이터로 양식을 채운 다음 제출을 선택하여 데이터베이스 뷰에 사용자 [sys_user] 테이블을 추가합니다.

필드	값
테이블	사용자 [sys_user]
변수 프리픽스	사용자
순서	400
Where 절	cat_opened_by=user_sys_id
왼쪽 조인 확인란	아니오

   - 데이터베이스 뷰 페이지가 뷰 테이블 테이블에 사용자 테이블과 함께 나타납니다.
   - 카탈로그 작업의 상위 기록이 요청된 항목인 경우 요청 테이블의 모든 필드는 비어 있게 됩니다.
   - 상위 기록이 요청인 경우 요청된 항목의 모든 필드는 비어 있게 됩니다.
   - 두 개의 왼쪽 조인으로 인해 상위 항목이 비어 있거나 요청된 항목 또는 요청이 아니더라도 카탈로그 작업 기록이 반환됩니다.
   - 사용자가 왼쪽 조인이 아니기 때문에 카탈로그 작업 행이 반환되려면 행의 시작한 사람 필드에 sys_user에 일치하는 사용자가 있어야 합니다.

9. 옵션: 다음 단계를 수행하여 실험하고 왼쪽 조인이 데이터베이스 뷰에 미치는 영향에 대해 자세히 알아봅니다.
   왼쪽에 가입하는 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.

- User true, 빈 작성자 가 있는 행이 반환됩니다.
- 요청된 항목 아니오, 상위 항목으로 요청된 항목이 있는 카탈로그 작업만 반환됩니다.
- 요청이 아니오인 경우 상위로 요청이 있는 카탈로그 작업만 반환됩니다.
- 요청된 항목 및 요청이 아니오입니다. 요청된 항목과 요청을 상위로 가질 수 있는 항목이 없기 때문에 행이 반환되지 않습니다.

반환할 필드 지정

조인된 테이블에서 반환하려는 필드를 제한하거나 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

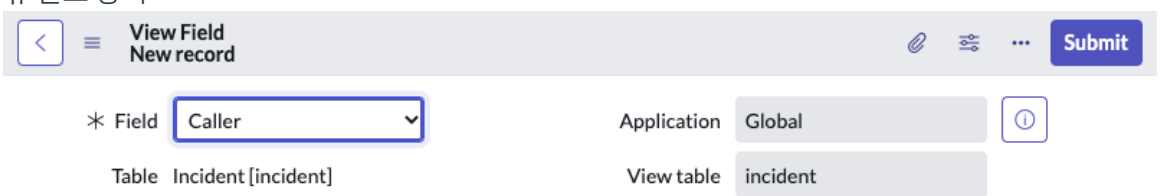
이 태스크 정보
뷰 테이블 관련 목록에 필드를 추가하여 데이터베이스 뷰 출력에 표시되는 필드를 제한할 수 있습니다.

필드를 제한할 때 상위 기록의 *Where* 절 에서 조인 필드에 대한 필드 보기 기록을 만들어야 합니다. 이 필드에 대한 기록을 생략하면 반환할 수 없으며 조인이 실패합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 데이터베이스 뷰.
2. 돌아갈 필드를 추가할 데이터베이스 뷰를 선택합니다.
3. 데이터베이스 뷰 기록에서 뷰 테이블을 선택한 다음 필드 보기 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 뷰 필드 양식에서 데이터베이스 뷰 출력에 표시할 필드를 선택합니다.
   필드 보기 관련 목록에 필드가 정의되어 있지 않으면 모든 필드가 반환됩니다. 필드가 정의되면 해당 필드만 반환됩니다. 예를 들어 모든 사용자에게 보여서는 안 되는 필드가 있는 경우 표시를 제한할 수 있습니다.

뷰 필드 양식



   이 예에서 *Where* 절 은 인시던트 테이블의 *sys_id* 필드를 사용하여 조인을 설정합니다. 제한된 필드 목록에 대한 조인이 성공하려면 필드 보기 관련 목록에 *sys_id* 필드에 대한 기록을 포함해야 합니다.

다음에 수행할 작업
데이터베이스 뷰 기록의 **Try** It(시도) 관련 링크를 사용하여 변경 내용을 확인합니다. 데이터베이스 뷰 테스트 문서를 참조하십시오.

열 레이블 다시 지정

경우에 따라 서로 다른 두 테이블에 중요한 이름이 같은 필드가 있을 수 있습니다(예: sys_updated_on 필드가 있는 두 테이블). 명확성을 위해 필드 중 하나의 레이블을 다시 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

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

이 태스크 정보

명확한 보고서를 작성하려면 필드 이름을 변경하지 않고 데이터베이스 뷰[sys_db_view] 테이블의 필드에 레이블을 다시 지정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 언어 파일.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 폼을 아래처럼 작성합니다.

새 언어 파일 필드

이름	설명
테이블	데이터베이스 뷰의 이름
레이블	레이블 표시
복수	표시 레이블의 복수형
요소	형식 변수 prefix_fieldname 데이터베이스 뷰의 필드 이름입니다. 예를 들어, inc_name 입력하여 인시던트 테이블의 이름 필드를 나타낼 수 있습니다. 변수 프리픽 스는 데이터베이스 뷰에서 테이블을 정의할 때 필수 필드입니다.

4. 제출을 선택합니다.

반환할 기록 수 구성

스크립트에서 뷰를 사용할 때 데이터베이스 뷰에 대해 반환할 기록 수를 지정합니다.

호출된 *glide.db.max_view_records* 속성은 스크립트에서 GlideRecord 쿼리를 실행할 때 반환되는 최대 행 수를 제어합니다. 이 속성의 기본값은 10000입니다. 이 값을 변경하려면 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가하고 반환할 행 수를 결정하는 속성의 값 필드를 편집합니다.

이 속성은 스크립트에서 데이터베이스 뷰 테이블을 쿼리할 때만 적용됩니다. 데이터베이스 뷰 테이블이 목록 또는 보고서에서 사용되는 경우 이 속성은 적용되지 않습니다. 데이터베이스 뷰를 기반으로 하는 보고서나 목록은 뷰의 모든 행을 사용합니다.

데이터베이스 뷰 테스트

데이터베이스 뷰가 올바르게 작동하는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보

프로시저

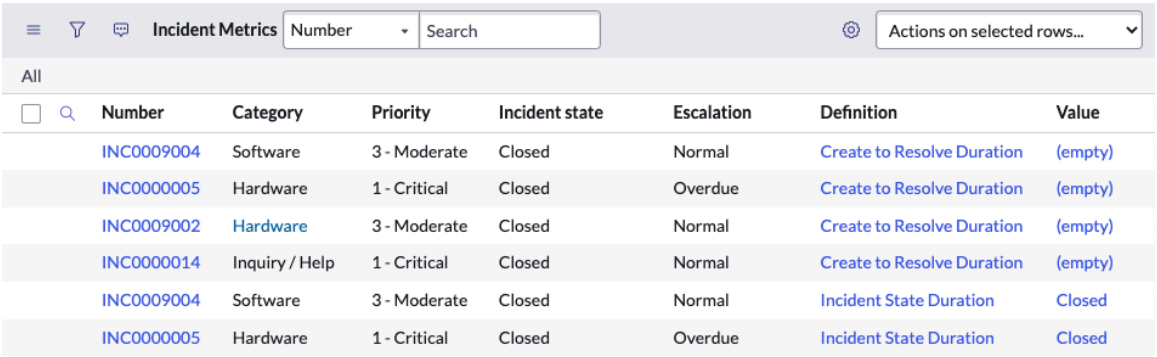
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 데이터베이스 뷰.
2. 테스트할 데이터베이스 뷰를 선택합니다.
3. **Try It**(시도) 관련 링크를 클릭하여 뷰를 테스트합니다.

> 주: *Try It*(시도) 링크가 표시되지 않으면 뷰에 필요한 테이블이 없는 것입니다. 이 문제가 발생하면 지원 테이블을 만드는 데 필요한 플러그인을 활성화하지 않았을 수 있습니다.

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

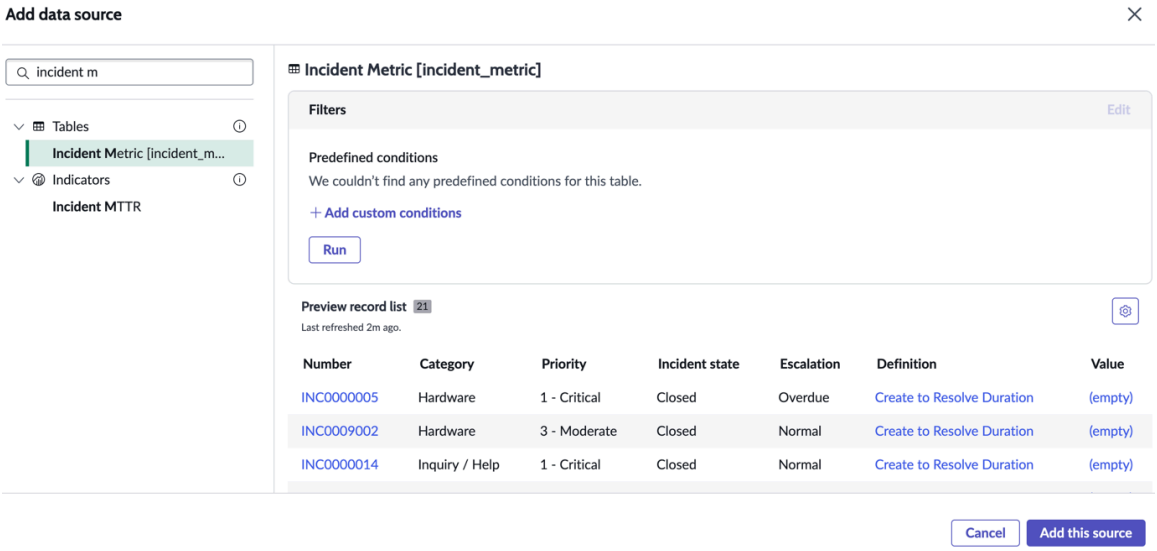
데이터베이스 뷰가 실행되고 항목 목록이 표시됩니다. 각 테이블의 필드 보기 관련 목록에 필드를 지정한 경우 출력은 해당 필드로 제한됩니다. 뷰 필드를 지정했는데 뷰가 올바르게 표시되지 않는 경우 각 테이블에 대한 필드 보기 관련 목록을 검토하고 **Where** 절의 필드를 포함했는지 확인합니다.

Example: 샘플 인시던트 메트릭 데이터베이스 뷰의 출력

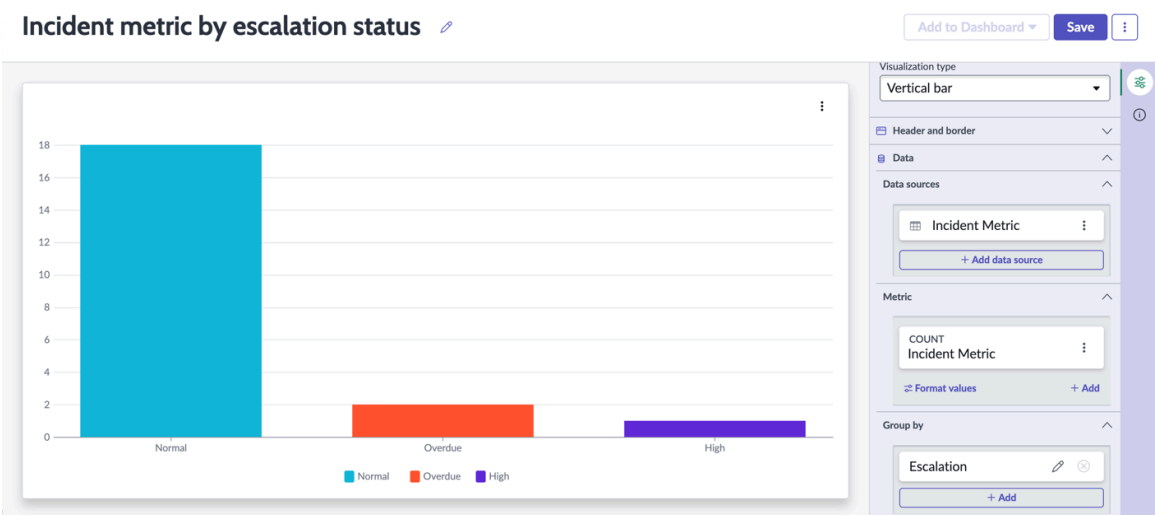


Number	Category	Priority	Incident state	Escalation	Definition	Value
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009002	Hardware	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000014	Inquiry / Help	1 - Critical	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Incident State Duration	Closed
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Incident State Duration	Closed

다음에 수행할 작업
데이터 시각화에서 데이터베이스 뷰를 사용하려면 데이터 소스에서 선택합니다. 데이터베이스 뷰는 테이블 아래에 나열됩니다.



데이터베이스 뷰를 사용하여 모든 시각화 유형을 생성할 수 있습니다. 이 예에서는 세로 막대로 시각화된 데이터베이스 뷰를 보여줍니다.



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

데이터베이스 뷰에 함수 결과 표시

함수 필드를 출력에 추가하여 함수 결과를 표시함으로써 데이터베이스 뷰의 표시를 개선합니다.

기능 필드는 시스템의 필드에 대해 공통적인 데이터베이스 변환 및 계산을 수행합니다. 함수 필드는 데이터를 저장하지 않지만 함수가 실행될 때 데이터베이스 쿼리의 결과를 표시합니다.

예를 들어 간단한 설명 필드의 길이를 계산하는 함수 필드를 추가하여 10자 미만의 잘못된 설명이 있는 인시던트를 식별할 수 있습니다.

데이터베이스 기능을 수행할 함수 필드 작성

수학 연산, 필드 길이 계산 또는 요일 계산과 같은 데이터베이스 함수의 결과를 표시하는 함수 필드를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

물리적 테이블에서 함수 필드를 선택하거나 데이터베이스 뷰에서 직접 함수 필드를 작성할 수 있습니다.

데이터베이스 뷰에서 직접 함수 필드를 작성하는 경우, 함수 정의에 있는 데이터베이스 뷰의 변수 프리픽스를 사용하여 컬럼을 식별해야 합니다. 함수 필드를 생성하기 전에 데이터베이스 뷰에서 변수 프리픽스를 기록해 둡니다.

예를 들어 인시던트 테이블의 변수 프리픽스가 inc2 이고 설명 필드의 길이를 반환하려는 경우 함수 정의는 glidefunction:length(inc2_description)가 됩니다. 메트릭 인스턴스 테이블의 변수 프리픽스가 mi 이고 정의 필드와 값 필드를 연결하려는 경우 함수 정의는 glidefunction:concat(mi_definition.name,' ',mi_value)입니다.

지원되는 함수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기능 필드에 대한 보고서 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 함수 필드를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

기능 필드 양식

필드	설명
테이블	함수 필드가 추가되는 테이블 또는 데이터베이스 뷰입니다. 데이터베이스 뷰를 선택하는 경우 함수 정의 필드에 데이터베이스 뷰의 변수 프리픽스를 포함해야 합니다.
유형	필드 유형: 문자열, 숫자, 날짜 등.
열 레이블	열의 레이블입니다.
열 이름	열의 이름입니다. 이 필드는 열 레이블 필드의 값으로 자동 설정됩니다.
최대 길이	반환 값의 최대 길이입니다.

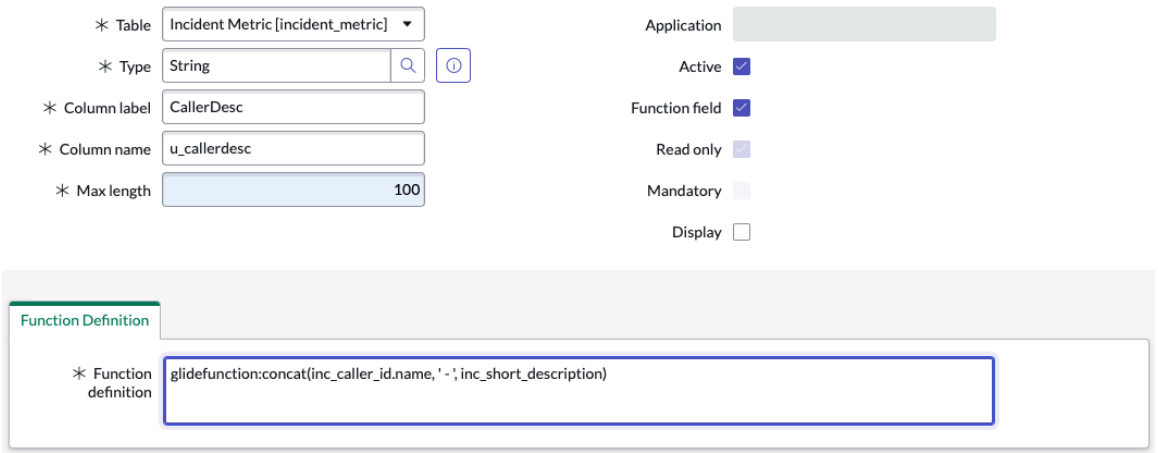
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
기능 필드	이 옵션을 선택하면 수학 연산, 필드 길이 계산 또는 요일 계산과 같은 데이터베이스 함수의 결과를 표시하는 필드가 생성됩니다. 새 기능 기록이 저장되면 확인란의 선택을 취소하여 필드를 일반 필드로 만들 수 없습니다.
기능 정의	필드가 수행하는 기능입니다. 함수의 형식은 glidefunction:으로 시작하고, 그 다음에 수행할 작업(예: concat)과 함수 매개 변수가 차례입니다. 상수는 작은따옴표로 묶어야 합니다. **중요사항:** 물리적 테이블이 아닌 데이터베이스 뷰에서 함수 필드를 작성하는 경우, 함수 정의 필드에 데이터베이스 뷰의 변수 프리픽스를 포함해야 합니다.

5. 제출을 선택합니다.

Example: 인시던트 메트릭 데이터베이스 뷰에 함수 필드 생성

이 예시에서는 새 함수 필드인 CallerDesc가 인시던트 메트릭 데이터베이스 뷰에 추가됩니다. 이 필드는 호출자 이름, 하이픈 및 짧은 설명을 연결합니다.



함수 필드가 물리적 테이블이 아닌 인시던트 메트릭 데이터베이스 뷰에 정의되었기 때문에 변수 접두사 inc 가 포함되었습니다. 접두사는 데이터베이스 뷰의 일부인 테이블과 사용할 short_description 및 caller_id 열을 구분하는 데 필요합니다.

다음에 수행할 작업
데이터베이스 뷰에 함수 결과 표시

데이터베이스 뷰에 함수 결과 표시

데이터베이스 뷰의 출력에 함수 필드를 추가하여 함수 결과를 확인합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 데이터베이스 뷰.
2. 데이터베이스 뷰를 선택합니다.
3. **Try** it(시도) 관련 링크를 선택합니다.
4. 데이터베이스 뷰 출력에 함수 필드를 추가합니다.
   목록 수집기를 사용하여 양식 또는 목록의 항목 구성 문서를 참조하십시오.
5. 예상 값이 반환되지 않거나 반환된 값이 함수 정의가 잘못되었음을 나타내는 경우 함수 정의를 검토합니다.
   - **Invalid function** 메시지가 반환되면 문자열 필드 유형에 대해 함수 정의가 유효하지 않은 것입니다.
   - 빈 값이 반환되면 다른 필드 유형에 대한 기능 정의가 잘못됩니다.
   - 예기치 않은 값이 반환되면 함수 정의에서 필드 정의를 검토합니다.

결과
함수 필드 작업이 실행되고 결과가 데이터베이스 뷰 출력에 나타납니다.

복잡한 쿼리에서 분리 사용

ServiceNow 쿼리에서 분리문 앞에 연결문을 수행합니다.

복잡한 쿼리를 만들 때는 쿼리 요소를 적절하게 그룹화할 수 있도록 적절한 경우 분리 주위에 괄호를 사용해야 합니다. 예를 들어, 쿼리 *(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id*에 괄호를 사용해야 합니다. 이 쿼리에서 괄호를 제거하면 md_table 값이 인시던트인 모든 기록이 반환됩니다.

기본 시스템의 데이터베이스 뷰

특정 뷰는 데이터베이스 뷰 및 서비스 관리용 데이터베이스 뷰 플러그인과 함께 기본 시스템에 포함됩니다.

데이터베이스 뷰

이름	설명	레이블
change_request_metric	변경사항을 메트릭 정의와 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 범주별로 종결된 변경사항	변경 메트릭
change_request_sla	change_request SLA task_sla에 조인하여 변경 범주별로 SLA에 의해 해결된 변경 요청과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다.	변경 요청 SLA
change_task_metric	변경 작업을 메트릭 정의와 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. '변경 상태에 의해 종결된 변경 작업'	변경 작업 메트릭
change_task_sla	change_task SLA(task_sla)에 조인하여 SLA에 의해 해결된 변경 작업과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 만듭니다.	변경 작업 SLA
change_task_time_worked	변경 작업을 작업한 시간과 합쳐 인시던트와 관련된 작업 시간 항목 도출	작업한 변경

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

데이터베이스 뷰

이름	설명	레이블
		작업 시간
incident_metric	인시던트를 메트릭 정의와 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 범주별 최초 호출에서 해결된 인시던트	인시던트 메트릭
incident_sla	인시던트를 SLA에 합task_sla 인시던트 범주별로 SLA에 의해 해결된 인시던트와 같은 사항 보고	인시던트 SLA
incident_time_worked	인시던트를 작업한 시간과 합쳐 인시던트와 관련된 작업 시간 항목 도출	작업한 인시던트 시간
pm_project_metric	메트릭 정의에 pm_project 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 이름 또는 날짜별로 종결된 프로젝트	프로젝트 메트릭
pm_project_sla	pm_project SLA(task_sla)에 가입하여 SLA별 프로젝트 이름 같은 항목에 대해 보고합니다.	프로젝트 SLA
pm_project_task_metric	메트릭 정의에 pm_project_task 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 이름 또는 날짜로 종결된 프로젝트 작업	프로젝트 작업 메트릭
pm_project_task_sla	SLA에 task_sla pm_project 조인하여 SLA별 릴리스 작업과 같은 사항을 보고합니다.	프로젝트 작업 SLA
pm_project_task_time_worked	pm_project_task 작업한 작업 시간과 합쳐 프로젝트 작업과 연결된 작업 시간 항목을 가져옵니다.	작업한 프로젝트 작업 시간
problem_metric	문제를 메트릭 정의와 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 범주별 최초 호출에서 해결된 문제	문제 메트릭
problem_sla	문제를 SLA task_sla에 조인하여 문제 상태별로 SLA에 의해 해결된 문제와 같은 사항 보고	문제 SLA
release_feature_metric	메트릭 정의에 release_feature 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 제품별로 종결된 릴리스 기능	릴리스 기능 메트릭
release_project_metric	메트릭 정의에 release_project 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 범주별로 종결된 릴리스	릴리스 메트릭
release_task_metric	메트릭 정의에 release_task 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 릴리스 기능별로 종결된 기능	릴리스 작업 메트릭
release_task_sla	SLA task_sla에 release_task 조인하여 SLA별 릴리스 작업과 같은 사항을 보고합니다.	릴리스 작업 SLA

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

데이터베이스 뷰

이름	설명	레이블
sc_request_metric	메트릭 정의에 sc_request 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 범주별로 종결된 요청	카탈로그 요청 메트릭
sc_request_sla	sc_request SLA(task_sla)에 조인하여 SLA별 요청과 같은 사항을 보고합니다.	카탈로그 요청 SLA
sc_req_item_metric	메트릭 정의에 sc_request_item 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 항목별로 종결된 요청 항목	카탈로그 요청 항목 메트릭
sc_req_item_sla	SLA에 task_sla sc_req_item 조인하여 SLA별 요청 항목과 같은 사항을 보고합니다.	카탈로그 요청 항목 SLA
sc_task_metric	메트릭 정의에 sc_task 메트릭 인스턴스에 합쳐 다음과 같은 항목에 대해 보고할 수 있는 뷰를 생성합니다. 항목별로 종결된 카탈로그 작업	카탈로그 작업 메트릭
sc_task_sla	SLA에 sc_task(task_sla)에 가입하여 SLA별 작업 같은 사항 보고	카탈로그 작업 SLA

계층적 쿼리 작성

조건 작성기에서 계층적 관계를 활용하여 보다 효율적인 쿼리를 단순화하고 작성합니다.

주요 이점

- 기록 계층 구조를 기반으로 조건 작성기에서 테이블 데이터를 필터링합니다.
- 단일 조건으로 전체 계층 구조를 검색합니다.
- 더 적은 지속적인 유지관리로 쿼리 작성을 간소화합니다.

조건 작성기에서 쿼리를 작성하는 작업은 여러 OR 조건을 사용하여 계층적 관계의 각 수준을 검색해야 하는 경우 번거로울 수 있습니다. 계층적 쿼리는 단일 노드를 지정하고 거기에서 계층 구조를 검색하여 시간과 노력을 절약할 수 있도록 하여 이 프로세스를 간소화합니다.

기록 계층 구조

기본적으로 인스턴스에는 다음과 같은 기록 계층 구조가 포함됩니다.

- 부서 [cmn_department] 테이블의 부서 계층 구조
- 위치 [cmn_location] 테이블의 위치 계층 구조
- 사용자 [sys_user] 테이블의 관리자 계층 구조

다음으로 이동하여 미리 정의된 이러한 기록 계층 구조를 볼 수 있습니다. 모두 〉 시스템 정의 〉 기록 계층 구조.

각 기록 계층 구조는 동일한 테이블에 있는 기록 간의 상위-하위 관계를 포함하는 참조 필드를 기반으로 합니다.

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

- 부서 계층 구조는 부서 [cmn_department] 테이블의 상위 참조 필드를 기반으로 합니다.
- 위치 계층 구조는 위치 [cmn_location] 테이블의 상위 참조 필드를 기반으로 합니다.
- 관리자 계층 구조는 사용자 [sys_user] 테이블의 관리자 참조 필드를 기반으로 합니다.

예를 들어, 위치 [cmn_location] 테이블의 위치 계층 구조는 상위 참조 필드를 사용합니다. 각 위치에는 위치 [cmn_location] 테이블의 또 다른 기록인 상위 항목이 있습니다. 예를 들어 시카고 및 스프링필드 위치 기록의 상위 필드에는 일리노이 위치 기록의 sys_id 값이 있습니다. 도로명 주소에는 상위 필드에 자신이 속한 도시의 위치가 sys_id.

조건 작성기에서 위치 계층 구조를 사용하여 대상 쿼리를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 위치 계층 구조에서 시작점을 지정하고 계층 구조를 쿼리하여 계층 구조의 해당 부분에서 위치와 연결된 모든 자산을 검색할 수 있습니다.

계층 경로

레코드 계층 구조에 속하는 각 레코드는 계층 구조 정보를 경로 필드에 저장합니다. 경로 필드는 조건 작성기에서 계층 구조 전체를 검색하는 데 사용됩니다.

미리 정의된 각 기록 계층 구조에 대한 경로는 에 ServiceNow AI Platform 의해 자동으로 생성되어 부서 [cmn_department], 위치 [cmn_location] 및 사용자 [sys_user] 테이블의 경로 필드에 저장됩니다.

- 부서 경로는 부서 [cmn_department] 테이블의 상위 HP1 필드에 저장됩니다.
- 위치 경로는 위치 [cmn_location] 테이블의 상위 HP1 필드에 저장됩니다.
- 관리 경로는 사용자 [sys_user] 테이블의 관리자 HP1 필드에 저장됩니다.

예를 들어 위치 ServiceNow AI Platform [cmn_location] 테이블의 각 위치 기록에 대한 계층 구조 경로를 자동으로 빌드합니다. 이렇게 하면 각 위치에 하위 위치가 있을 수 있는 중첩 구조가 생성되어 트리와 같은 계층 구조를 형성합니다. 또한 ServiceNow AI Platform 이 경로는 기록이 추가, 변경 또는 제거될 때 이러한 경로를 업데이트합니다.

다른 많은 테이블에는 기록 간의 상위-하위 관계를 나타내는 자체 참조 필드가 포함되어 있습니다. 그러나 기록 계층 구조 [sys_record_hierarchy] 테이블에서 계층 구조를 정의할 때까지 해당 테이블에 의해 ServiceNow AI Platform 계층 경로가 생성되지 않습니다.

사용 사례

부서 [cmn_department], 위치 [cmn_location], 사용자 [sys_user] 테이블에는 기본적으로 상위-하위 관계가 있는 참조 필드가 포함되어 있습니다.

부서 계층 구조

기록 계층 구조를 사용하여 회사의 부서와 연결된 자산을 검색합니다.

각 부서 기록에는 계층 경로가 포함되어 있어 부서 계층 구조를 기반으로 조건 작성기에서 쿼리를 생성할 수 있습니다. 자산 레코드에는 부서 참조 필드가 있으므로 특정 부서에 속한 자산을 쿼리할 수 있습니다.

- 다음과 같은 쿼리를 사용하여 IT 부서에 속한 모든 자산을 찾습니다.

  〔부서〕〔계층 구조에 있음〕〔부서 계층 구조〕 시작 위치 **[IT],** 〔포함됨〕

  이 예에서 계층 구조를 검색하면 IT 부서에 속한 부서와 연결된 자산 등을 포함하여 IT 부서와 연결된 자산이 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.

- 다음과 같은 쿼리를 사용하여 부서 [cmn_department] 테이블에서 직접 필터링하여 IT 부서 아래의 모든 부서를 찾습니다.

  〔상위〕〔계층 구조에 있음〕〔부서 계층 구조〕 시작 위치 **[IT],** 〔포함됨〕

위치 계층 구조

기록 계층 구조를 사용하여 위치에 따라 기록을 검색합니다.

각 위치 기록에는 계층 경로가 포함되어 있어 위치 계층 구조를 기반으로 조건 작성기에서 쿼리를 생성할 수 있습니다. 인시던트 기록에는 위치 참조 필드가 있으므로 호출자의 위치를 기반으로 인시던트를 검색할 수 있습니다.

- 다음과 같은 쿼리를 사용하여 일리노이주에 기반을 둔 호출자의 모든 인시던트를 찾습니다.

  〔숙박 위치 정보〕〔계층 구조에 있음〕〔위치 계층 구조〕에서 시작하는 〔일리노이〕, 〔포함됨〕

  이 쿼리는 호출자의 위치가 일리노이, 일리노이의 모든 도시 또는 일리노이의 모든 도시의 주소인 인시던트를 반환합니다.

- 일리노이의 도시와 도로명 주소에 대한 인시던트를 찾을 수 있지만 다음과 같은 쿼리를 사용하여 호출자 위치가 단순히 일리노이인 인시던트는 찾을 수 없습니다.

  〔숙박 위치 정보〕〔계층 구조에 있음〕〔위치 계층 구조〕〔제외됨〕인 〔일리노이〕에서 시작

- 다음과 같은 쿼리에서 동적 필터를 사용하여 로그인한 사용자로서의 위치를 기반으로 모든 인시던트를 찾습니다.

  〔숙박 위치 정보〕〔계층 구조에 있음(동적)〕〔포함됨〕인 〔내 위치〕에서 시작하는 〔위치 계층 구조〕

관리자 계층 구조

기록 계층 구조를 사용하여 조직의 관리 체인 전체에서 기록을 검색합니다.

각 사용자 기록에는 관리 계층 구조를 기반으로 조건 작성기에서 쿼리를 생성할 수 있는 계층 경로가 포함되어 있습니다. 테이블을 쿼리하고 사용자 [sys_user] 테이블을 가리키는 참조 필드를 선택하면 관리 체인을 통해 검색할 수 있습니다.

- 다음과 같은 쿼리를 사용하여 Bud Richman에게 보고하는 사용자에게 할당된 모든 인시던트를 찾습니다.

  〔할당 대상〕〔계층 구조에 있음〕〔관리자 계층 구조〕 **[Bud** Richman〕에서 시작 〔포함됨〕

  이 예에서 계층 구조를 검색하면 Bud에게 보고하는 사용자와 그 직속 부하에게 할당된 인시던트 등을 포함하여 Bud Richman에게 할당된 인시던트가 반환됩니다.

- 다음과 같은 동적 쿼리를 사용하여 본인과 조직의 사용자에게 할당된 모든 인시던트를 찾습니다.

  〔할당 대상〕〔계층 구조에 있음(동적)〕〔관리자 계층 구조〕에서 시작(〔포함됨〕)

- 다음과 같은 쿼리를 사용하여 사용자 [sys_user] 테이블에서 직접 필터링하여 관리 체인 자체를 봅니다.

  〔관리자〕〔계층 구조에 있음〕〔관리자 계층 구조〕 **[Bud** Richman〕에서 시작 〔포함됨〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 동적 쿼리를 사용하여 사용자 [sys_user] 테이블에서 직접 필터링하여 보고하는 사용자를 봅니다.

  〔관리자〕〔계층 구조에 있음(동적)〕〔관리자 계층 구조〕에서 시작(〔포함됨〕)

기록 계층 구조 작성 개요

인스턴스에 포함된 미리 정의된 기록 계층 구조 외에도, 선택한 테이블에 기록 계층 구조를 구축할 수 있습니다.

동일한 테이블에 있는 관련 기록 간에 계층 구조를 구축하려면 자체 참조 필드가 필요합니다. 계층 구조를 만들 때 상위-하위 관계를 이미 정의한 기존 참조 필드를 사용하거나 자체 참조 필드를 생성하여 각 기록에 적합한 값으로 채울 수 있습니다.

1. 계층 쿼리를 작성하는 데 사용할 상위-하위 기록이 포함된 테이블을 식별합니다. 예를 들어 관련 자산을 기반으로 쿼리를 작성하려면 자산 [alm_asset] 테이블을 기반으로 기록 계층 구조를 정의할 수 있습니다.
2. 테이블에서 기록 간의 관계를 정의하는 참조 필드를 결정합니다. 예를 들어, 자산 [alm_asset] 테이블의 상위 필드는 자산의 상위 자산을 설명합니다.
3. 기록 계층 구조 [sys_record_hierarchy] 테이블에 계층 구조를 만들고 사용할 테이블과 참조 필드를 지정합니다. 테이블의 ServiceNow AI Platform 각 기록에 계층 경로 정보를 자동으로 추가합니다.
4. 생성한 계층 구조를 선택하여 조건 작성기에서 계층 쿼리를 생성합니다. 연산자를 사용하여 계층 구조를 검색합니다.

기록 계층 구조 생성

동일한 테이블의 기록 간에 기록 계층 구조를 빌드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 기록 계층 구조.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

기록 계층 구조 양식

필드	설명
레이블	기록 계층 구조를 표시하는 데 사용되는 레이블입니다.
이름	기록 계층 구조의 내부 이름입니다.
테이블	계층 구조로 구성하려는 기록이 있는 테이블입니다.
참조 필드	선택한 테이블의 기록 간 상위-하위 관계를 정의하는 자체 참조 필드입니다.

4. 제출을 선택합니다.

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

결과
지정된 참조 필드를 기반으로 기록 계층 구조가 생성됩니다. 계층 ServiceNow AI Platform 구조에서 기록 간의 관계를 정의하는 계층 구조 경로를 자동으로 빌드합니다.

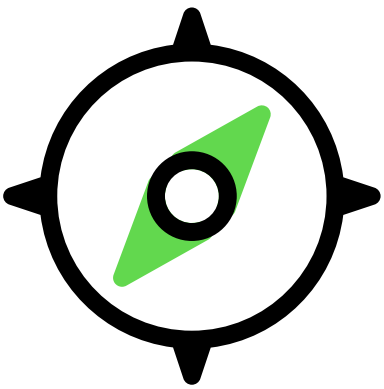
다음에 수행할 작업
[is in hierarchy] 또는 [is in hierarchy (dynamic)] 연산자를 사용하여 조건 작성기에서 쿼리를 빌드합니다. 필터 및 쿼리에 사용할 수 있는 연산자 문서를 참조하십시오.

데이터 관리

기본 데이터베이스의 테이블에서 데이터를 보관하고 삭제하도록 데이터 관리 정책을 구성하여 인스턴스 데이터를 관리합니다.

시작하기

탐색



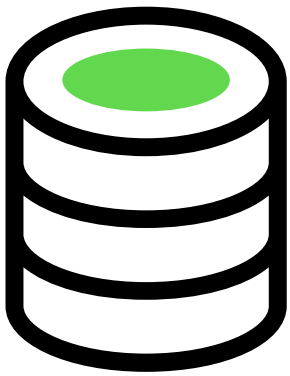
혜택 및 기능에 대해 데이터 관리 알아봅니다.

데이터 사용량 분석



현재 인스턴스에서 시간 경과에 따른 데이터 사용량을 분석합니다.

데이터 증가 관리



인스턴스의 데이터 증가를 관리합니다.

기록을 안전하게 업데이트



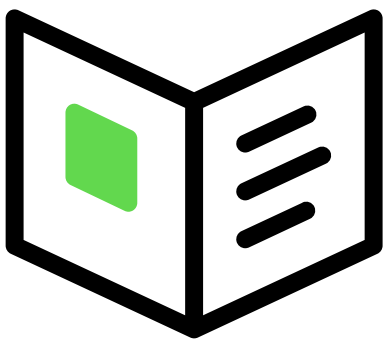
기록을 안전하게 미리 보고 업데이트합니다.

기록을 안전하게 삭제



기록을 안전하게 미리 보고 삭제합니다.

참조



시스템 속성에 대한 데이터 관리 상세 정보를 얻습니다.

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

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

데이터 관리 탐색

역량에 대해 데이터 관리 알아보고 이러한 역량이 에서 테이블 데이터를 ServiceNow AI Platform관리하는 데 어떻게 도움이 되는지 알아봅니다.

데이터 관리 개요

이러한 데이터 관리 기능을 사용하면 데이터 관리 정책을 사용하여 인스턴스의 데이터 증가를 관리할 수 있습니다.

- 데이터 관리 정책을 사용하여 테이블에 대한 일련의 데이터 관리 규칙을 정의하고 액세스합니다.
- 인스턴스의 스토리지 사용량 요약을 시각화합니다.
- 테이블 데이터를 보관하고 정리하여 인스턴스의 데이터 증가를 관리합니다.

데이터 관리 사용자

사용자

사용자	설명
인스턴스 관리자	인스턴스 관리자는 인스턴스의 데이터 증가와 스토리지를 모니터링합니다. 인스턴스 관리자는 오래된 기록을 보관하고 삭제하도록 데이터 관리 정책을 구성합니다.

데이터 관리 워크플로우

이 인포그래픽에서는 관리자가 데이터 관리 정책을 사용하여 테이블에 대한 데이터 관리 규칙을 구성하고 인스턴스의 데이터 사용량을 모니터링하는 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.

인스턴스의 데이터 관리



1. 인스턴스 관리자는 의 구독 관리계정 수준에서 클라우드 스토리지 권리 및 데이터 사용량을 모니터링합니다.
2. 인스턴스 관리자는 한 인스턴스가 예상보다 많은 양의 저장소를 사용하고 있음을 발견하고 조사하기로 결정합니다.
3. 인스턴스 관리자는 인스턴스에 로그인하고 데이터 관리 콘솔을 보고 데이터를 가장 많이 소비하는 테이블을 분석합니다. 인스턴스 관리자는 두 테이블에서 예상보다 많은 데이터를 소비하고 있음을 알게 됩니다.
4. 인스턴스 관리자는 해당 테이블의 데이터 관리 정책을 검토합니다. 테이블 중 하나는 이전에 보관되거나 정리된 적이 없으므로 인스턴스 관리자가 이 테이블에 대한 데이터 관리 정책을 생성합니다.
5. 인스턴스 관리자는 테이블 중 하나에 있는 이전 기록을 보관 테이블로 이동할 수 있는 방법을 결정합니다. 인스턴스 관리자는 다양한 기준을 사용하여 여러 보관 규칙을 생성하여 기본 테이블에서 보관 테이블로 데이터를 이동합니다.
6. 인스턴스 관리자는 특정 날짜 이후에는 다른 테이블의 이전 기록이 필요하지 않다고 결정합니다. 관리자는 기록이 만료됨에 따라 테이블에서 정기적으로 기록을 삭제하는 테이블 클리너 규칙을 데이터 관리 정책에 추가합니다.
7. 보관 및 테이블 클리너 작업이 완료되면 인스턴스 관리자는 데이터 관리 콘솔을 계속 모니터링하여 데이터 소비가 감소했는지 확인하고 상위 10개 테이블을 계속 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.

데이터 관리 이점

이점	기능	사용자
시간 경과에 따른 인스턴스의 데이터 사용량 모니터링	인스턴스의 데이터 사용량 분석	인스턴스 관리자
오래된 기록 보관	데이터 보관	인스턴스 관리자
오래되거나 원치 않는 기록을 자동으로 삭제	테이블 클리너	인스턴스 관리자
기록을 안전하게 미리 보고 업데이트합니다.	기록을 안전하게 업데이트	인스턴스 관리자
기록을 안전하게 미리 보고 삭제	안전한 기록 삭제	인스턴스 관리자

다음으로 살펴볼 내용

사용에 데이터 관리대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 인스턴스의 데이터 사용량 분석
- 인스턴스의 데이터 증가 관리
- 기록을 안전하게 업데이트
- 안전한 기록 삭제
- 데이터 관리 참조

데이터 보관

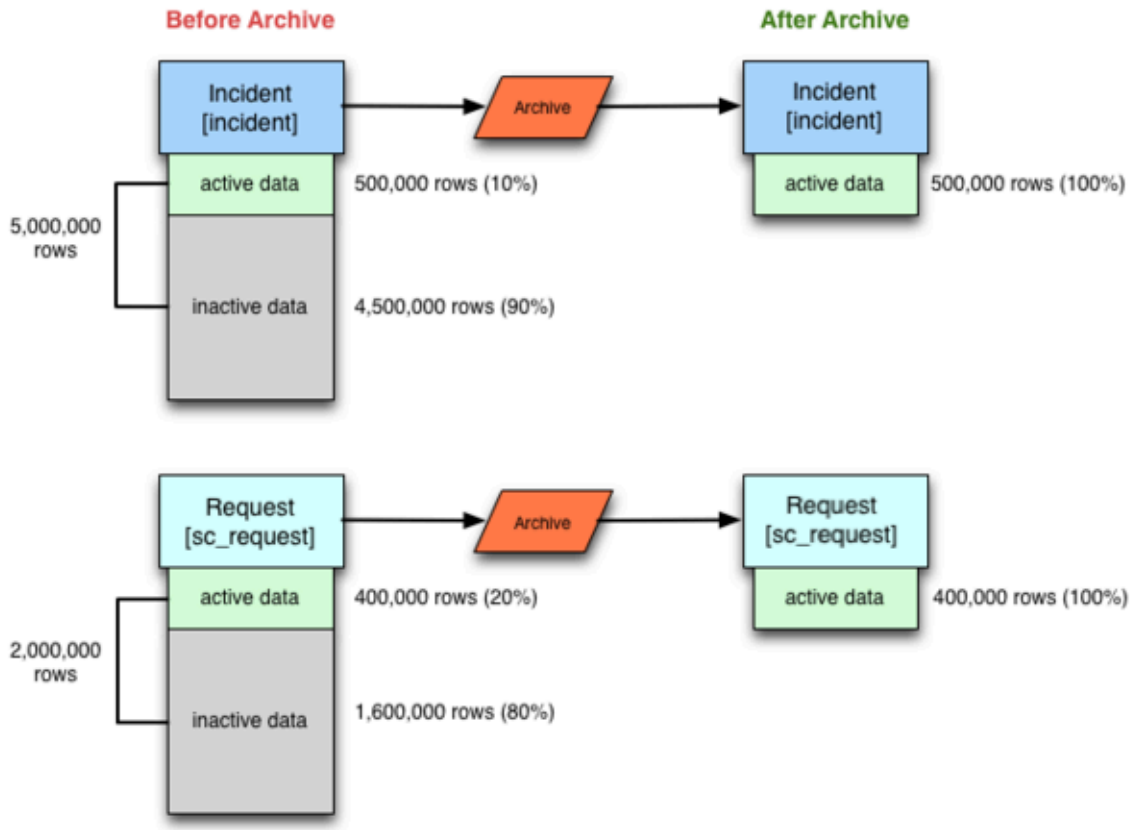
더 이상 필요하지 않은 데이터를 매일 기본 테이블에서 보관 테이블로 이동합니다.

주요 이점

- 오래된 기록을 보관 테이블로 이동하여 시스템 자원을 확보하고 쿼리 및 보고서의 성능 문제를 방지할 수 있습니다.
- 감사 또는 기록 목적으로 데이터를 보존합니다.
- 삭제 규칙을 사용하여 지정된 기간 후에 보관된 데이터를 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.

데이터 보관의 샘플 이점



보관 규칙 접근

다음으로 이동하여 테이블에 대한 보관 규칙을 정의하고 액세스할 수 있습니다: 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 정책 테이블에 대한 데이터 관리 정책을 선택합니다.

사용 사례

- 인스턴스 실행 시간이 길어질수록 더 이상 관련이 없는 데이터가 누적될 가능성이 높습니다. 예를 들어, 일반적으로 2년 전의 작업 기록은 현재 활성 작업보다 관련성이 낮습니다. 오래된 데이터는 시스템 리소스를 소비하고 쿼리 및 보고서 속도를 늦추어 결국 성능 문제를 일으킬 수 있습니다. 작업 [task] 테이블과 같은 핵심 테이블의 기록과 에서 ServiceNow AI Platform생성한 사용자 지정 테이블의 기록을 보관할 수 있습니다.
- 테이블 쿼리가 느릴 때 기록을 보관합니다. 예를 들어 인스턴스의 인시던트 [incident] 테이블이 커지고 사용자가 테이블에 대한 쿼리가 느리다고 보고한다고 가정해 보겠습니다. 〔종결됨〕, 〔상대〕, 〔날짜 이전〕, **[150],** 〔일〕, **[ago],** 〔활성〕, **[is], [false]**와 같은 조건으로 보관 규칙을 생성하여 150일 이상 종결된 경우 기록을 보관된 인시던트 [ar_incident] 테이블로 이동할 수 있습니다.
- 기록을 참조하는 다른 테이블의 모든 기록을 포함하여 기본 테이블의 기록을 보관합니다. 예를 들어 문제 [problem] 테이블의 기록을 보관하고 인시던트 필드의 문제에 문제 기록을 참조하는 모든 인시던트를 포함할 수 있습니다.

데이터 보관 기능 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기록 보관.

테이블 클리너

기록을 자동으로 삭제하여 테이블이 관리할 수 없을 정도로 커지는 것을 방지합니다.

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

- 더 이상 필요하지 않은 기록을 삭제하여 쿼리 성능을 향상시킵니다.
- 테이블에서 오래되었거나 기한이 만료되었거나 원치 않는 기록을 자동으로 삭제합니다.
- 데이터가 기하급수적으로 증가하는 것을 방지합니다.

테이블 클리너 규칙 액세스

다음으로 이동하여 테이블에 대한 테이블 정리 규칙을 정의하고 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 정책 테이블에 대한 데이터 관리 정책을 선택합니다.

사용 사례

- 30일 동안 업데이트되지 않은 종결된 인시던트를 삭제합니다. 이 시나리오에서는 일치 필드로 sys_updated_on 사용하여 인시던트 [incident] 테이블에 테이블 정리 규칙을 정의하고 기간(초)을 2,592,000으로 지정합니다. 종결된 인시던트만 삭제하려면 상태를 종결됨 조건으로 지정합니다.
- 다음 테이블에 대한 테이블 정리 규칙을 활성화하여 사용하는 가상 에이전트대화형 인터페이스 테이블의 데이터 증가를 관리합니다.
  - 채팅 서버 [sys_cs_analytics]
  - 대화 [sys_cs_conversation]
  - 메시지 마지막 읽기 [sys_cs_message_last_read]
  - CI 분석 [sys_ci_analytics]
- 대화 관련 테이블의 크기가 증가하여 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 과 관련된 테이블의 기록을 정리하여 데이터 증가를 고급 작업 할당제한합니다. 문서를 참조하십시오.

테이블 클리너 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 오래되거나 원치 않는 기록 삭제.

인스턴스의 데이터 사용량 분석

데이터 관리 콘솔에서 저장소 소비 요약을 보고 시간 경과에 따른 현재 인스턴스의 데이터 사용량을 분석합니다.

데이터 사용량 분석 개요

- 구독 관리에서 클라우드 용량 모니터링

  에서 구독 관리클라우드 스토리지 권리에 대한 요약을 보고 계정과 연결된 모든 인스턴스의 스토리지 용량을 추적합니다.

- 데이터 관리 개요

  인스턴스의 현재 크기를 모니터링하고 클라우드 저장소 사용량을 추적합니다. 예를 들어, 인스턴스에 대한 공유 스토리지를 구매한 경우, 현재 인스턴스가 풀에서 사용하는 스토리지 양과 가장 많은 양의 데이터를 소비하는 테이블을 확인할 수 있습니다.

- 모든 테이블 보기

  인스턴스의 테이블 목록에 액세스하여 지난 30일 동안 이러한 테이블의 증가에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 이러한 테이블에 구성된 활성 데이터 관리 규칙 수를 봅니다.

- 테이블별 데이터 사용량 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.

특정 테이블에 대한 시간 경과에 따른 데이터 사용량 요약에 액세스합니다. 현재 테이블로 볼륨을 구동하는 테이블과 현재 테이블이 연결된 테이블에 기여하는 볼륨의 양을 결정합니다.

- 테이블 규칙 보기

  데이터 관리 규칙의 요구 사항을 충족하지만 아직 처리되지 않은 기록의 백로그를 테이블에서 추적합니다. 테이블에서 규칙 실행 이력의 요약을 봅니다.

- 규칙 활동 보기

  테이블에 구성된 특정 규칙을 분석합니다. 규칙의 조건을 충족하지만 아직 처리되지 않은 기록의 백로그를 추적하고 규칙의 실행 이력에 대한 자세한 요약을 확인합니다.

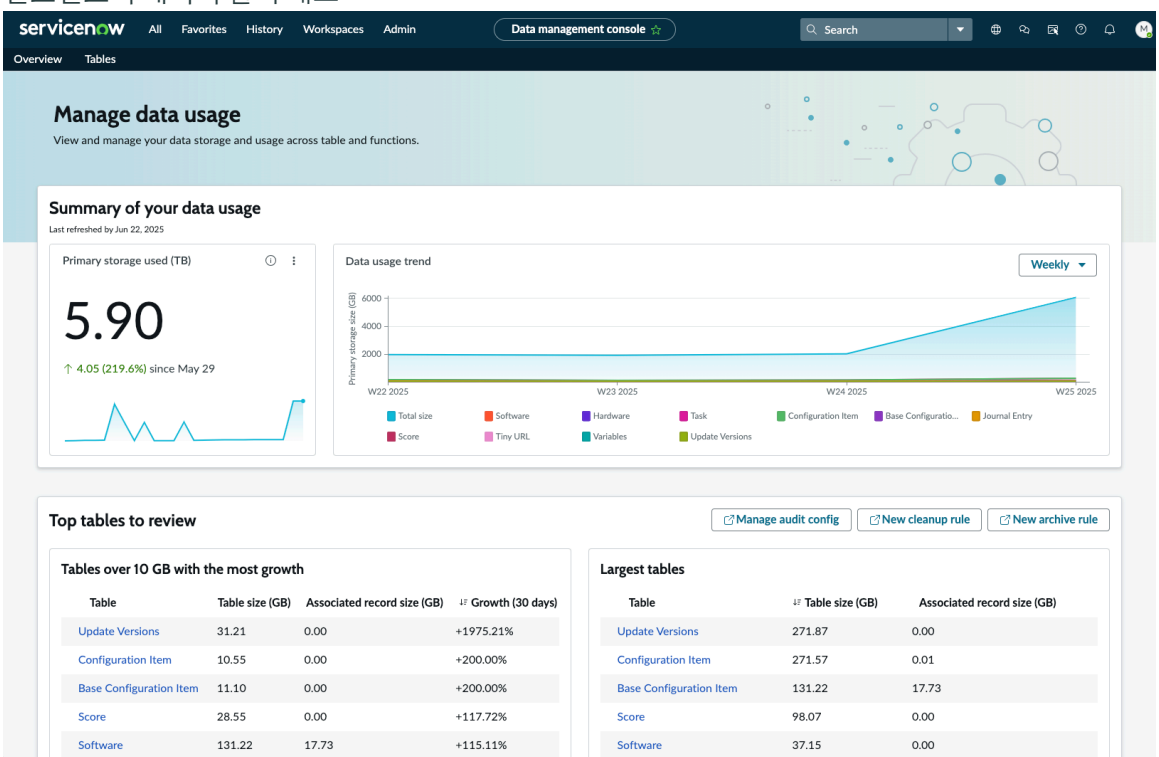
데이터 관리 개요

데이터 사용량에 대한 요약을 보고 인스턴스의 데이터 증가를 관리합니다.

주요 이점

- 인스턴스에 사용된 기본 스토리지의 요약을 확인하고 시간 경과에 따른 데이터 사용량을 모니터링합니다.
- 인스턴스에서 가장 많은 양의 스토리지를 사용하는 테이블을 확인합니다.
- 데이터 관리 콘솔에서 인스턴스의 데이터 증가를 직접 관리합니다.

인스턴스의 데이터 관리 개요



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

데이터 관리 콘솔을 보려면 관리자 역할이 필요합니다.

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

데이터 관리 콘솔에서 개요 정보 액세스

다음으로 이동하여 데이터 관리 콘솔의 개요 탭에 있는 개요 정보에 액세스합니다. 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 콘솔.

사용된 기본 스토리지

인스턴스에 사용되는 기본 스토리지의 요약을 봅니다. 인스턴스에서 사용되는 기본 저장소의 양을 줄이기 위한 노력은 시스템이 동기화를 완료할 때까지 반영되지 않을 수 있습니다.

- 인스턴스에 사용된 기본 스토리지의 총 양을 봅니다.
- 특정 날짜 이후의 증가 또는 감소 백분율을 확인하여 시간 경과에 따른 인스턴스의 스토리지 사용량을 추적합니다.

데이터 사용량 추세

시간 경과에 따라 인스턴스에서 가장 많은 양의 저장소를 사용하는 상위 10개 테이블을 모니터링합니다.

- 주별 또는 월별 뷰에서 시간 경과에 따라 사용량이 증가하거나 감소했는지 확인합니다.
- 인스턴스에서 사용되는 기본 스토리지의 총 양과 인스턴스에서 가장 큰 테이블에서 사용하는 스토리지의 총 양을 비교합니다.
- 시간 경과에 따른 인스턴스에서 가장 큰 상위 10개 테이블 간의 사용량을 비교합니다.

검토할 상위 테이블

인스턴스의 데이터 증가를 효과적으로 관리하려면 현재 크기가 가장 많이 증가하는 테이블을 검토하고 인스턴스에서 가장 큰 테이블의 크기를 모니터링합니다.

또한 연결된 레코드의 크기를 모니터링하여 테이블이 인스턴스의 전체 스토리지 사용량에 미치는 영향을 보다 포괄적으로 이해할 수 있습니다.

- 연결된 테이블의 크기에 영향을 주는 테이블은 드라이버 테이블로 간주됩니다.
- 관련 테이블에는 드라이버 테이블에 기록이 생성될 때 생성되는 첨부 파일, 감사 기록 및 저널 항목이 저장됩니다.

인스턴스의 상위 테이블을 성장 및 테이블 크기 측면에서 검토한 다음 해당 정보를 관련 기록 크기와 결합하여 데이터 관리 노력을 먼저 집중할 위치를 결정합니다.

가장 많이 증가한 10GB 이상의 테이블

현재 크기가 가장 많이 증가하는 테이블을 봅니다. 10GB보다 큰 테이블만 목록에 나타납니다.

- 테이블 크기(GB) 열을 확인하여 증가량이 가장 많은 테이블의 크기를 봅니다.
- 연결된 기록 크기(GB) 열을 확인하여 연결된 테이블의 기록 크기를 모니터링합니다. 연결된 레코드의 크기를 줄이려면 드라이버 테이블에서 연결된 테이블의 증가에 기여하는 보관 또는 정리 규칙을 만드는 것이 좋습니다.
- 성장(30일) 열을 확인하여 지난 30일 동안 가장 많이 성장한 테이블을 봅니다. 예상보다 빠른 속도로 증가하는 테이블의 경우 새 정리 규칙이나 새 보관 규칙을 만드는 것이 좋습니다.
- 목록에서 테이블을 선택하여 데이터 사용량에 대한 테이블 수준의 요약을 봅니다.

가장 큰 테이블

인스턴스에서 가장 큰 테이블 목록을 봅니다.

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

- 테이블 크기(GB) 열을 확인하여 인스턴스에서 가장 큰 테이블을 봅니다.
- 연결된 기록 크기(GB) 열을 확인하여 연결된 테이블의 기록 크기를 모니터링합니다. 연결된 레코드의 크기를 줄이려면 드라이버 테이블에서 연결된 테이블의 증가에 기여하는 보관 또는 정리 규칙을 만드는 것이 좋습니다.
- 목록에서 테이블을 선택하여 데이터 사용량에 대한 테이블 수준의 요약을 봅니다.

상위 테이블을 검토한 후 인스턴스의 데이터 증가 관리를 시작합니다.

- 감사 구성 관리를 선택하여 감사 관리 콘솔에서 감사 기록의 증가를 관리합니다.
- 새 정리 규칙을 선택하여 오래되었거나 원치 않는 기록을 삭제합니다. 테이블 정리 규칙 만들기 문서를 참조하십시오.
- 새 보관 규칙을 선택하여 더 이상 필요하지 않은 데이터를 보관 테이블로 이동합니다. 보관 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

모든 테이블 보기

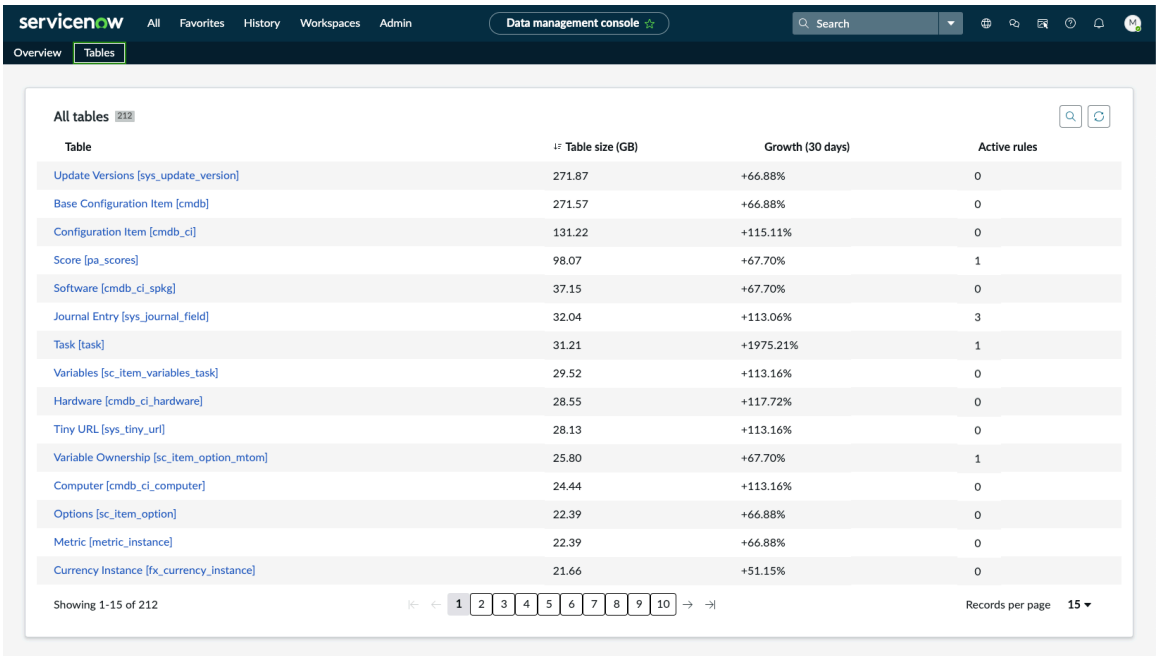
인스턴스의 모든 테이블 목록과 각 테이블에 구성된 활성 데이터 관리 규칙 수를 봅니다.

주요 이점

- 테이블 크기**(GB)** 열을 확인하여 인스턴스의 테이블을 크기 측면에서 봅니다.
- 성장(30일) 열을 확인하여 지난 30일 동안 크기가 가장 많이 증가한 테이블을 확인합니다.
- 활성 규칙 열을 확인하여 각 테이블에 대해 활성 상태인 보관, 정리 및 일회성 삭제 규칙의 수를 확인합니다.

기본적으로 테이블 목록은 크기가 100MB를 초과하는 테이블을 표시하도록 필터링됩니다.

데이터 관리 콘솔에서 테이블 보기



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

데이터 관리 콘솔을 보려면 관리자 역할이 필요합니다.

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

Data Management Console에서 테이블 뷰 액세스

다음 방법 중 하나로 Data Management Console에서 테이블 정보에 액세스합니다. 개요 탭에서 추가 테이블 보기를 선택하여 테이블 탭에 액세스할 수도 있습니다.

- 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 콘솔 을 클릭하고 테이블 탭을 선택합니다.
- 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 콘솔. 개요 탭에서 추가 테이블 보기를 선택합니다.

사용 사례

- 작업 [task] 테이블을 포함하여 물리적 테이블의 데이터 사용량을 모니터링합니다.
- 인시던트 [incident], 문제 [problem] 및 변경 요청 [change_request] 테이블을 포함하여 논리적 테이블의 데이터 사용량을 모니터링합니다.
- 목록에서 테이블을 선택하여 데이터 사용량 및 규칙 상세 정보에 액세스합니다. 테이블별 데이터 사용량 보기 문서를 참조하십시오.

테이블별 데이터 사용량 보기

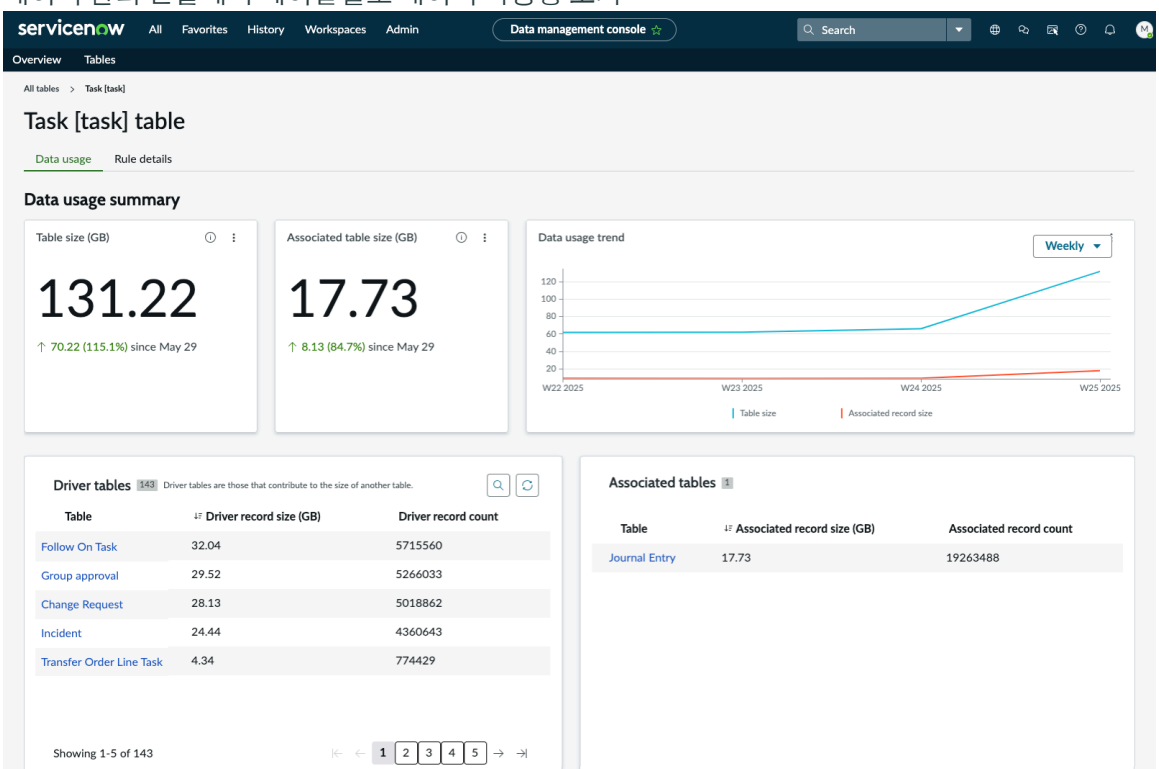
개별 테이블의 데이터 사용량 요약을 봅니다.

주요 이점

- 테이블 수준에서 데이터 사용량을 분석합니다.
- 시간 경과에 따른 특정 테이블의 데이터 사용량을 모니터링합니다.
- 드라이버 테이블 및 연결된 테이블의 크기와 기록 수를 확인하여 테이블이 저장소 사용량에 미치는 영향에 대한 포괄적인 뷰에 액세스합니다.

이 페이지의 상세 정보는 매일 한 번 새로 고쳐집니다.

데이터 관리 콘솔에서 테이블별로 데이터 사용량 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.

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

데이터 관리 콘솔을 보려면 관리자 역할이 필요합니다.

데이터 관리 콘솔에서 테이블별 데이터 사용량 액세스

다음으로 이동하여 데이터 관리 콘솔의 특정 테이블에 대한 데이터 사용량에 액세스합니다. 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 콘솔 〉 테이블 테이블을 선택합니다.

테이블 크기**(GB)**

현재 테이블에서 사용하는 총 스토리지 양을 봅니다. 최근에 데이터를 크게 변경한 경우 변경 내용이 표시되는 데 최대 24시간이 걸릴 수 있습니다.

특정 날짜 이후의 증가 또는 감소 백분율을 확인하여 시간 경과에 따른 저장소 사용량을 추적합니다.

관련된 테이블 크기**(GB)**

연결된 테이블에는 자체 수명이 없는 기록이 포함되어 있습니다. 예를 들면 첨부 파일, 감사 및 저널이 있습니다.

- 연결된 테이블에서 사용하는 총 스토리지 양을 봅니다.
- 특정 날짜 이후의 백분율 변화를 확인하여 저장소 사용률을 추적합니다.
- 현재 테이블에 데이터 관리 규칙을 생성하여 관련된 테이블의 증가를 해결합니다.

데이터 사용량 추세

시간 경과에 따른 현재 테이블의 데이터 사용량을 모니터링합니다.

- 몇 주 또는 몇 달에 걸쳐 현재 테이블의 크기를 추적합니다.
- 시간 경과에 따라 현재 테이블과 연결된 테이블 간의 데이터 사용량을 비교합니다.

드라이버 테이블

드라이버 테이블은 다른 테이블의 크기에 영향을 주는 테이블입니다. 예를 들어 인시던트 [incident], 문제 [problem] 및 변경 요청 [change_request] 테이블은 작업 [task] 테이블의 증가에 기여하여 드라이버 테이블이 됩니다.

- 현재 테이블로 볼륨을 구동하는 테이블을 확인합니다.
- 각 드라이버 테이블의 크기와 각 드라이버 테이블의 총 기록 수를 봅니다.
- 드라이버 테이블에서 데이터 관리 규칙을 생성하여 현재 테이블의 증가를 해결합니다.

관련된 테이블

관련된 테이블은 자체 수명이 없는 첨부 파일, 감사 기록 및 저널 항목과 같은 기록을 저장합니다. 예를 들어, 시스템 감사 [sys_audit], 첨부 파일 [sys_attachment] 및 저널 항목 〔sys_journal_field〕은 이러한 테이블에 볼륨을 기여하는 인시던트 테이블과 연결된 테이블입니다.

- 현재 테이블이 연결된 테이블에 기여하는 볼륨의 양을 결정합니다.
- 연결된 각 테이블에서 연결된 기록의 크기와 총 기록 수를 봅니다.
- 현재 테이블에 데이터 관리 규칙을 생성하여 관련된 테이블의 증가를 해결합니다.

테이블 규칙 보기

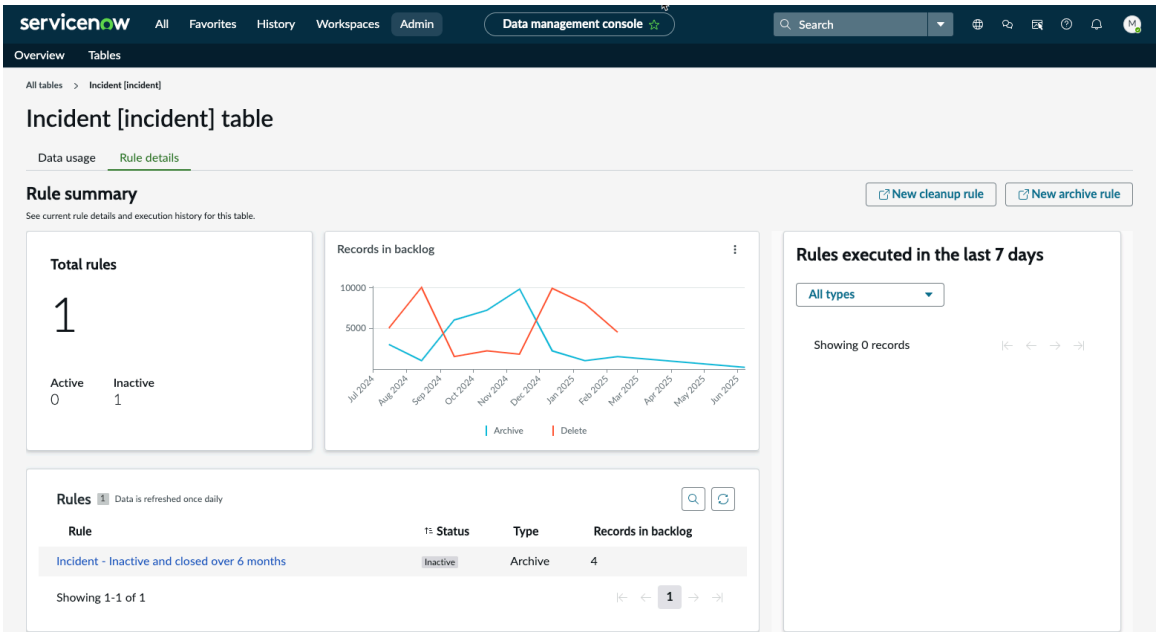
테이블에 생성된 데이터 관리 규칙의 요약 및 실행 이력을 봅니다.

© 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.

주요 이점

- 테이블에서 현재 활성 및 비활성 데이터 관리 규칙 수를 봅니다.
- 데이터 관리 규칙의 요구 사항을 충족하지만 아직 처리되지 않은 기록의 백로그를 추적합니다.
- 지난 7일 동안의 규칙 실행 이력을 조회합니다.
- 테이블의 데이터 관리 규칙에 대한 자세한 목록을 봅니다. 규칙을 선택하면 자세한 요약을 볼 수 있습니다.

테이블의 데이터 관리 규칙 보기



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

데이터 관리 콘솔을 보려면 관리자 역할이 필요합니다.

데이터 관리 콘솔에서 테이블 규칙 액세스

다음으로 이동하여 데이터 관리 콘솔의 특정 테이블에 대한 액세스 규칙 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 콘솔 〉 테이블을 클릭하고 테이블을 선택한 다음 규칙 상세 정보 하위 탭을 선택합니다.

규칙

현재 테이블의 데이터 관리 규칙 목록을 봅니다.

- 상태 열을 확인하여 규칙의 활성 또는 비활성 여부를 결정합니다.
- 유형 열을 선택하여 구성된 규칙 유형을 봅니다.
- 백로그 열의 기록을 확인하여 규칙에 부합하지만 아직 처리되지 않은 기록 수를 모니터링합니다. 이 열의 데이터는 매일 한 번 새로 고쳐집니다.
- 목록에서 규칙을 선택하여 백로그 및 규칙 실행 이력의 기록 요약을 봅니다.

총 규칙

활성 및 비활성 규칙 수를 포함하여 현재 테이블에 생성된 총 데이터 관리 규칙 수를 봅니다. 데이터 관리 규칙을 생성하거나 현재 규칙 조건을 조정하여 현재 테이블의 데이터 증가를 관리합니다.

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

- 새 정리 규칙을 선택하여 오래되었거나 원치 않는 기록을 삭제하는 테이블 클리너 규칙을 생성합니다. 테이블 정리 규칙 만들기 문서를 참조하십시오.
- 새 보관 규칙을 선택하여 더 이상 필요하지 않은 데이터를 매일 보관 테이블로 이동하는 보관 규칙을 만듭니다. 보관 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

백로그의 기록

데이터 관리 규칙의 요구 사항을 충족하지만 아직 처리되지 않은 현재 테이블의 기록 수를 추적합니다.

- 시간 경과에 따른 다양한 유형의 데이터 관리 규칙의 진행 상황을 추적합니다.
- 데이터 관리 규칙 효율성을 모니터링하고 백로그 기록 수의 추세에 따라 조건을 조정하는 것이 좋습니다.
- 백로그에서 처리 대기 중인 기록이 많음을 나타내는 병목현상을 확인합니다.
- 다양한 유형의 데이터 관리 규칙에서 백로그의 스파이크를 찾습니다. 백로그 기록이 유입되지 않도록 서로 다른 시간에 규칙을 예약하는 것이 좋습니다.

지난 7일 동안 실행된 규칙

현재 테이블에서 최근의 규칙 활동 목록을 봅니다. 규칙 유형별로 목록을 필터링하고 실행된 각 규칙의 영향을 받는 기록 수를 확인합니다.

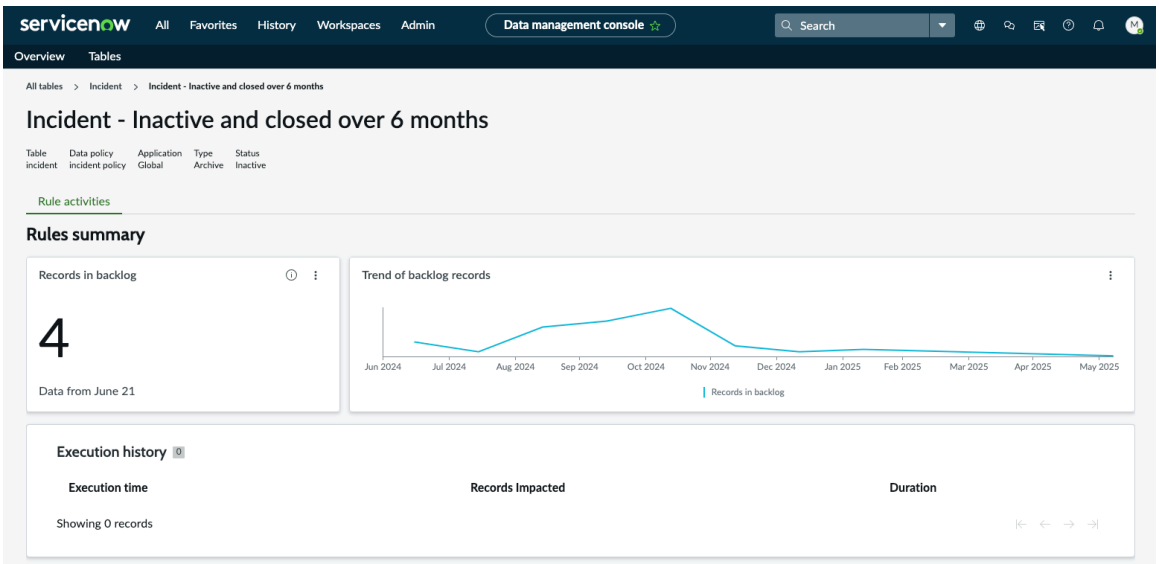
규칙 활동 보기

백로그의 기록 요약과 컨텍스트에서 테이블의 특정 규칙에 대한 실행 이력을 봅니다.

주요 이점

- 특정 데이터 관리 규칙에 대한 세부 정보를 봅니다.
- 규칙의 조건을 충족하지만 아직 처리되지 않은 기록의 백로그를 추적합니다.
- 규칙의 실행 이력에 대한 자세한 요약을 봅니다.

규칙 활동 보기



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

데이터 관리 콘솔을 보려면 관리자 역할이 필요합니다.

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

데이터 관리 콘솔에서 규칙 활동 액세스

다음으로 이동하여 데이터 관리 콘솔의 특정 규칙에 대한 최근 활동에 액세스합니다. 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 콘솔 〉 테이블. 테이블을 선택하고 규칙 세부 정보 하위 탭을 선택한 다음 특정 규칙을 선택합니다.

규칙 상세 정보

다음 상세 정보를 포함하여 데이터 관리 규칙에 대한 기본 정보를 봅니다.

테이블
: 데이터 관리 규칙이 적용되는 테이블입니다.

데이터 정책
: 데이터 관리 규칙이 속한 데이터 정책입니다.

애플리케이션 범위
: 테이블의 애플리케이션 범위입니다.

유형
: 보관, 정리 또는 일회성 삭제와 같은 데이터 관리 규칙의 유형입니다.

상태
: 데이터 관리 규칙의 현재 상태입니다.

백로그의 기록

규칙의 조건을 충족하지만 아직 처리되지 않은 총 기록 수를 봅니다. 카운트는 하루에 한 번 업데이트됩니다.

백로그 기록의 추세

규칙의 조건을 충족하지만 아직 처리되지 않은 기록의 백로그를 추적합니다.

- 시간 경과에 따른 규칙의 진행률을 추적합니다.
- 데이터 관리 규칙 효율성을 모니터링하고 백로그 기록 수의 추세에 따라 조건을 조정하는 것이 좋습니다.
- 백로그에서 처리 대기 중인 기록이 많음을 나타내는 병목현상을 확인합니다.

실행 이력

규칙의 실행 이력에 대한 자세한 요약을 봅니다.

- 실행 시간 열을 확인하여 규칙이 실행된 날짜와 시간을 봅니다.
- 영향을 받는 기록 열을 확인하여 보관되거나 삭제된 기록 수를 확인합니다. 기록 수가 충분하지 않은 경우 규칙의 조건을 조정하는 것이 좋습니다.
- 기간 열을 확인하여 규칙을 완료하는 데 걸린 시간을 확인합니다.

인스턴스의 데이터 증가 관리

데이터 관리 정책을 사용하여 인스턴스의 데이터 증가와 스토리지를 관리합니다.

데이터 증가 관리 개요

데이터 관리 정책은 단일 정책 기록 내에서 테이블에 대한 여러 보관 및 테이블 클리너 규칙을 정의할 수 있도록 하여 관리를 간소화합니다. 또한 데이터 관리 정책 기록에서 모든 규칙을 동시에 쉽게 활성화 또는 비활성화할 수 있습니다.

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

- 데이터 관리 정책 만들기

  주기적으로 보관하거나 삭제하려는 데이터를 누적하는 모든 테이블에 대한 데이터 관리 정책을 생성합니다.

- 보관 규칙 생성

  기본 테이블의 기록을 해당 기록을 참조하는 다른 테이블의 모든 기록을 포함하여 해당 기록을 보관 테이블로 이동합니다.

- 테이블 정리 규칙 만들기

  테이블 정리 규칙을 구현하여 데이터가 기하급수적으로 증가하는 것을 방지합니다.

- 데이터베이스 교대 활성화

  인스턴스 성능을 유지하고 증가하는 데이터 세트 쿼리와 관련된 위험을 완화합니다.

데이터 관리 정책 만들기

인스턴스에서 테이블 데이터를 관리하기 위한 규칙 집합을 정의합니다.

이 태스크 정보

이 이상으로 업그레이드 Xanadu 하면 보관 규칙 또는 테이블 클리너 규칙이 있는 모든 테이블에 대한 데이터 관리 정책이 자동으로 생성됩니다. 인스턴스의 테이블에 대한 데이터 관리 정책이 없는 경우 수동으로 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 정책.
2. 옵션: **Tablename** 열을 검색하여 관리하려는 테이블에 대해 데이터 관리 정책이 있는지 확인합니다.
   테이블에 이미 데이터 관리 정책 기록이 있는 경우 기록을 생성하는 대신 해당 기록을 사용합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

데이터 관리 정책 양식

필드	설명
이름	일반적으로 테이블 이름을 포함하는 데이터 관리 정책의 이름입니다.
Tablename	데이터 관리 정책을 사용하기 위해 관리하려는 테이블입니다.
설명	데이터 관리 정책 및 해당 규칙의 선택적 요약입니다.
활성	데이터 관리 정책을 활성화하는 옵션입니다. 규칙을 활성화하려면 데이터 관리 정책을 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.

필드	설명
	데이터 관리 정책의 모든 규칙을 비활성화하려면 이 옵션의 선택을 취소합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

결과
지정된 테이블에 대한 데이터 관리 정책이 설정됩니다. 이제 데이터 관리 정책 기록에서 직접 테이블에 대한 여러 데이터 관리 규칙을 생성할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
데이터 관리 정책에서 규칙을 생성하여 테이블에 대한 보관 및 정리 규칙을 정의합니다.

- 보관 규칙 생성
- 테이블 정리 규칙 만들기

기록 보관

기록을 보관하여 테이블 크기 증가를 관리하고 쿼리 성능을 향상합니다.

작업 [task] 테이블과 같은 핵심 테이블의 기록과 보관 규칙을 사용하여 생성한 ServiceNow AI Platform 사용자 지정 테이블의 기록을 보관할 수 있습니다.

- CI 기록을 보관 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 하려면 데이터 관리자를 사용합니다 CMDB . CMDB 데이터 관리자 작업 문서를 참조하십시오.
- 이메일을 보관하려면 이메일 보존 플러그인을 활성화하고 플러그인과 함께 제공되는 보관 및 삭제 규칙을 사용합니다. 보관 기능을 사용하여 이메일 테이블에 고유한 보관 규칙을 생성하지 마십시오.

보관 활성화

보관 규칙을 활성화하면 시스템에서 다음 작업을 수행합니다.

- 데이터베이스에 보관 테이블을 작성합니다. 보관 테이블의 이름은 "ar_" 프리픽스가 있는 기본 테이블과 같습니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블을 보관하는 경우 보관 테이블은 [ar_incident]입니다.
- 보관된 각 기록의 XML 버전을 sys_archive_log 테이블에 저장합니다. 이 보관 로그는 모든 보관 규칙에 대해 동일한 테이블이며 이 동작을 변경할 수 없습니다. 또한 sys_id 참조 필드의 표시 값과 함께 저장되는 유일한 위치이기도 합니다.

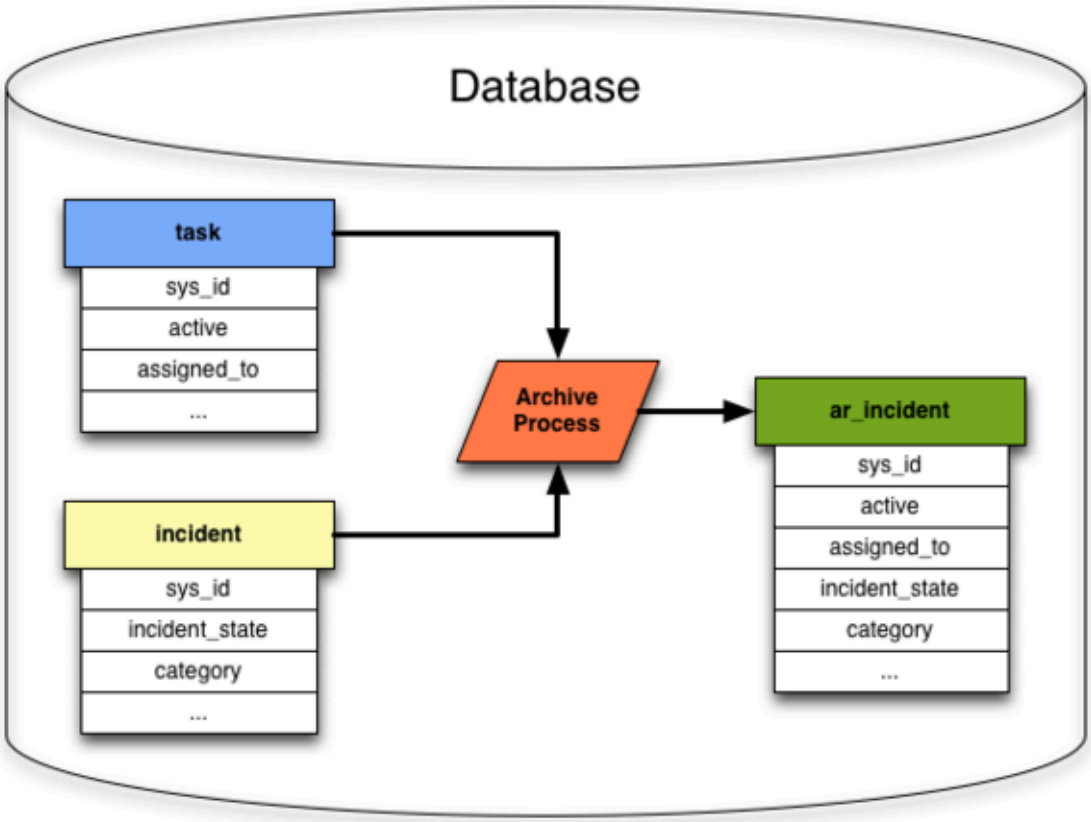
  예를 들어 ar_incident <assigned_to>Fred Luddy</assigned_to>의 경우 sys_archive_log 기록은 다음과 같습니다.

```
<assigned_to display_value="Fred
 Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
```

- 여러 개의 조인된 테이블을 단일 플랫 파일 보관 테이블로 변환합니다. 보관 테이블은 더 이상 기본 테이블과 확장 테이블로 구성되지 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.

여러 개의 조인된 테이블을 플랫 보관 테이블로 변환



- 참조 필드 값(다른 테이블의 기록에 대한 참조에 의해 설정된 값)을 문자열 값으로 변환합니다. 보관 기록에는 보관 시 참조 필드의 표시 값이 포함됩니다.
- 시스템 보관 애플리케이션의 보관 테이블 목록에 모듈을 추가합니다. 모듈 이름은 "Archive"라는 단어와 보관된 테이블의 표시 이름을 조합한 것입니다. 예를 들어, 첨부 파일 [sys_attachments] 테이블에 대한 보관 모듈은 보관 첨부 파일입니다.
- 기본 목록 뷰를 사용하여 보관 테이블 목록을 작성합니다.
- 기본 양식 뷰를 사용하여 보관 테이블의 양식을 작성합니다. 양식에서 호출자 **ID.Email** 와 같은 닷워킹 필드는 제외됩니다.

문자열로 변환된 참조 값

보관된 데이터는 다른 테이블에 대한 참조 필드가 없는 플랫 파일로 저장됩니다. 보관 프로세스는 다른 테이블에 대한 모든 참조를 문자열 값으로 변환합니다.

참조 필드의 경우 문자열은 호출자의 사용자 이름과 같은 표시 값을 사용합니다. 예를 들어 인시던트의 호출자 참조 필드에는 문자열 *ITIL* 사용자가 표시됩니다. 참조가 문서 ID이고 보관 규칙에 관련 문서 ID를 보관하는 옵션이 포함된 경우 문자열은 관련 기록의 문서 ID입니다.

참조 값에 대한 향후 변경 사항은 보관된 기록에 반영되지 않습니다. 예를 들어 "John Smith"의 사용자 이름을 "John A Smith"로 변경하면 인시던트와 사용자 테이블 간의 참조로 인해 모든 활성 인시던트 기록에 자동으로 호출자가 "John A Smith"로 표시됩니다. 그러나 보관된 모든 인시던트 기록에는 보관 시점에 있었던 사용자 이름이 표시됩니다. 마찬가지로 시스템에서 사용자를 삭제하면 현재 인시던트에 삭제된 사용자가 더 이상 호출자로 표시되지 않습니다. 그러나 보관된 인시던트에는 기록이 보관될 때 이 값이 사용되었기 때문에 문자열 "John Smith"가 계속 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.

보관된 데이터 쿼리

보관된 테이블은 임시 쿼리에 최적화되지 않습니다. 표시 값, 생성 날짜 및 sys_id의 기본 키에 대한 인덱스 항목만 포함합니다.

우선순위가 1인 모든 보관된 인시던트를 검색하는 것처럼 보관된 테이블에 대해 요청 시 쿼리를 수행하지 않습니다. 대신 인덱싱된 필드만 검색하십시오. 예를 들어 인시던트 INC100001 또는 특정 날짜에 생성된 인시던트를 검색합니다.

테이블 및 **ACL** 보관

기본적으로 보관 테이블은 이름이 같은 보관되지 않은 테이블에 ACL을 사용합니다. 예를 들어, 보관된 인시던트 [ar_incident] 테이블은 보관되지 않은 인시던트 [incident] 테이블에 정의된 ACL을 사용합니다.

특정 보관 테이블에 대한 ACL을 만들고 속성을 **true**로 설정하여 *glide.security.enable_archive_table_acls* 보관 테이블에 대한 액세스를 명시적으로 관리할 수 있습니다. 그런 다음 시스템은 다음 두 경로 중 하나를 따릅니다.

1. 보관 테이블에 대해 하나 이상의 활성 ACL이 정의된 경우 해당 ACL은 보관 테이블에 대한 액세스를 제어합니다.
2. 보관 테이블에 대해 정의된 ACL이 없는 경우, 시스템은 기본 동작으로 돌아가고 테이블의 보관되지 않은 버전에 대한 ACL을 사용합니다.

> **주:** 두 경로는 함께 사용할 수 없습니다. 아카이브 테이블 ACL이 액세스를 거부하는 경우 시스템은 기본 동작으로 되돌리려고 시도하지 않습니다.

읽기 작업은 평가되는 유일한 작업이며 다른 작업은 방지됩니다.

실행 계획 UI는 이 논리를 인식하고 그에 따라 정보를 제공합니다. 예를 들어, 아카이브 테이블에 첫 번째 ACL을 추가하면 아카이브 테이블 ACL이 보관되지 않은(원래 데이터) 테이블의 ACL을 "마스킹"하고 있음을 알 수 있습니다.

보관된 테이블에 기존 ACL이 있는 경우 속성을 **true**로 설정하지 *glide.security.enable_archive_table_acls* 않으면 무시됩니다. 새로 활성화된 ACL로 인해 액세스 문제가 발생할 수 있습니다. 이러한 발생을 방지하기 위해 시스템은 속성을 다음과 같이 설정합니다 *glide.security.enable_archive_table_acls* .

- 속성이 없는 *glide.security.enable_archive_table_acls* 인스턴스는 기본값인 **false**를 사용합니다.
- 업그레이드된 인스턴스는 속성을 설치하지 않습니다. 보관 테이블 ACL 동작을 사용하려면 속성을 수동으로 추가하고 **true** 로 설정해야 합니다.
- Zbooted 인스턴스는 속성을 설치하고 **true**로 설정합니다.

보관된 문자열의 언어 설정

국제화된 인스턴스에서 아카이브 프로세스는 SYSTEM 사용자의 언어를 사용하여 표시 값 문자열을 선택합니다.

SYSTEM 사용자가 없는 경우 인스턴스는 기본 언어 설정을 사용하여 표시 값 문자열을 선택합니다. 특정 언어 설정으로 SYSTEM 사용자를 만들거나 시스템 기본 언어를 설정하여 보관된 문자열의 언어를 선택할 수 있습니다.

보관 규칙 생성

보관 규칙을 생성하여 기록을 보관하는 기준을 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.

시작하기 전에
테이블에 대해 여러 보관 규칙을 정의할 수 있으므로 기존 보관 규칙을 확인하여 잠재적인 충돌을 방지하십시오. 예를 들어 6개월이 넘은 기록을 보관하는 규칙이 있는 경우 3개월이 지난 기록을 보관하는 다른 규칙을 만들면 충돌이 발생할 수 있습니다. 이러한 경우 두 규칙 중 하나가 실행될 수 있으며, 각 규칙은 서로 다른 조건에서 기록을 보관합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 새 보관 규칙 양식에 액세스합니다.

옵션	단계
데이터 관리 콘솔 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 콘솔 〉 . **b.** 개요 탭에서 새 보관 규칙을 선택합니다.
데이터 관리 정책 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 정책. **b.** 보관하려는 기록이 있는 테이블의 데이터 관리 정책을 선택합니다. **c.** 보관 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
보관 규칙 모듈 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 규칙. **b.** 새로 만들기를 선택합니다.

2. 양식에서 필드를 채웁니다.

보관 규칙 양식

필드	설명
이름	규칙을 식별하는 이름입니다. 다음으로 사용됨 표시 값 이 보관 규칙에 대한 참조입니다.
테이블	보관하려는 기록이 있는 테이블입니다. ○ 기존 보관 규칙의 테이블은 변경할 수 없습니다. 기록을 다른 테이블에 보관하려면 새 보관 규칙을 생성합니다. ○ 다른 애플리케이션 범위에서 테이블을 선택할 수 없습니다. ○ 테이블의 딕셔너리 항목에서 예로 설정된 테이블에 *update_synch* 대해서는 보관 규칙을 작성할 수 없습니다. ○ 일부 내부 시스템 테이블 또는 주변 테이블에 대한 보관 규칙을 만들 수 없습니다. 예: ▪ 시스템 감사 [sys_audit] ▪ 삭제된 기록 감사 [sys_audit_delete] ▪ 관계 변경 감사 [sys_audit_relation] ▪ 첨부 파일 [sys_attachment] ▪ 저널 항목 [sys_journal_field]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
참조 보존	표시 이름을 보관 테이블에 문자열로 저장하는 대신 참조 필드의 sys_id 유지하는 옵션입니다. 중요사항: 참조 보존 확인란은 선택한 후 보관 규칙을 저장하면 읽기 전용이 됩니다. 보관된 기록이 있는 테이블에서 이 옵션을 활성화하면 시스템이 자동으로 기존의 모든 보관 기록을 다시 처리하고 참조를 활성화합니다. 더 큰 보관 테이블의 경우 이 프로세스를 완료하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다. 보관 규칙 참조 마이그레이션 [sys_archive_ref_migration] 테이블을 확인하여 상태를 추적할 수 있습니다. 참조를 수동으로 유지하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비참조 필드를 참조 필드로 마이그레이션.
설명	보관 규칙에 대한 설명입니다.
조건	보관할 기록을 정의하는 필터 조건을 지정하기 위한 조건 작성기입니다. 예를 들어 특정 날짜보다 오래된 비활성 기록을 보관할 수 있습니다. 보관 규칙을 활성화하기 전에 목록 뷰에서 조건을 테스트하여 올바른 기록이 선택되었는지 확인합니다. 예: ○ 오늘부터 2년 이상 전에 종결된 기록을 보관하려면 **[Closed] [relative] [before] [2] [Years] [ago]**와 같은 조건에서 상대 연산자를 사용합니다. ○ 오늘 날짜로부터 2년 전이 아닌 현재 연도와 이전 연도의 기록을 보관하려면 **[Closed] [before] [Last 2 years]**와 같은 조건을 사용합니다.
자동 다시 보관	재개된 기록을 설정된 기간 후에 자동으로 다시 보관할 수 있도록 하는 옵션입니다.
기간 자동 다시 보관	재개된 기록이 자동으로 보관되기 전의 시간 간격입니다.

3. 옵션: 보관 예상 비용 다시 계산 관련 링크를 선택하여 보관할 기록 수를 예상합니다.
   예상치에는 기본 기록만 포함되며 보관 규칙에 추가된 관련 기록은 제외됩니다. 예상치는 보관 규칙이 예상되는 기록 수에 영향을 주는지 여부를 결정하는 데 도움이 됩니다. 예상치가 너무 높거나 낮으면 그에 따라 보관 규칙 조건을 변경합니다.
   업데이트된 개수가 기록 예상 필드에 나타납니다.
4. 제출을 선택합니다.

보관 규칙 활성화

보관하려는 기록을 미리 본 다음 보관 규칙을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
보관 규칙을 실행하려면 보관 규칙과 해당 데이터 관리 정책을 활성화해야 합니다.

샘플 보관 규칙은 기본적으로 비활성입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 방법 중 하나로 활성화하려는 보관 규칙에 액세스합니다.

옵션	단계
데이터 관리 정책 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 정책. **b.** 보관하려는 기록이 있는 테이블의 데이터 관리 정책을 선택합니다. **c.** 보관 규칙 관련 목록에서 활성화할 보관 규칙을 선택합니다.
보관 규칙 모듈 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 규칙. **b.** 활성화할 보관 규칙을 선택합니다.

2. 옵션: 아카이브 예상 재계산 관련 링크를 선택하여 보관 기록 수를 예측합니다.
   예상치에는 기본 기록만 포함되며 보관 규칙에 추가된 관련 기록은 제외됩니다. 예상치는 보관 규칙이 예상하는 기록 수에 영향을 주는지 여부를 결정하는 데 도움이 됩니다. 예상치가 너무 높거나 낮으면 그에 따라 보관 규칙 조건을 변경합니다.
   업데이트된 개수가 기록 예상 필드에 나타납니다.
3. 활성 확인란을 선택하여 보관 규칙을 활성화합니다.
4. 옵션: 지금 보관 실행 관련 링크를 선택하여 기록을 즉시 보관합니다.
   지금 보관 실행 관련 링크는 해당 데이터 관리 정책이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

결과
보관 규칙 기준을 충족하는 기록은 다음 보관 실행 중에 보관됩니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 이동하여 보관된 기록을 봅니다. 모두 〉 시스템 보관 〉 테이블 보관 및 보관된 테이블에 대한 모듈(예: 인시던트 보관)을 선택합니다.

삭제 규칙 만들기

보관된 기록 및 관련 기록은 지정된 시간 후에 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
삭제 규칙을 데이터 관리 정책의 모든 보관 규칙과 연결할 수 있습니다.

보관된 데이터에 대해 실행되는 삭제 규칙 속성을 수정해야 하는 경우 문서를 참조하십시오 시스템 속성.

프로시저

1. 보관 규칙 양식에서 삭제 규칙 생성을 선택합니다.
2. 삭제 규칙 탭의 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
활성	삭제 규칙을 활성화하는 옵션입니다.
관련 기록 삭제	보관된 기록과 연결된 관련 기록을 자동으로 삭제하는 옵션입니다. 주: 저널 항목 [sys_journal_field], 첨부 파일 [sys_attachment] 및 시스템 감사 [sys_audit] 테이블의 레코드를 포함하는 주변 레코드는 관련 레코드를 보존하기로 결정한 경우에도 자동으로 삭제됩니다.
보관 기간	시스템에서 기록을 삭제하기 전에 기록이 보관 테이블에 남아 있는 시간을 지정합니다. 중요사항: 보관 기간 필드가 비어 있거나 0으로 설정된 경우 보관 기록 이 즉시 삭제됩니다.

3. 옵션: 파괴 예상 비용 다시 계산 관련 링크를 선택하여 삭제하도록 표시된 보관된 기록의 수를 예상합니다.
4. 제출을 선택합니다.

결과
보관 기간 값보다 오래 보관된 기록은 예약된 작업이 실행될 때 삭제됩니다. 아카이브 삭제 로그를 확인하여 진행 상황을 확인할 수 있습니다.

관련 기록 보관

보관 규칙에서 관련 기록을 보관, 지우기 또는 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 구성하려는 보관 규칙에 액세스합니다.

옵션	단계
데이터 관리 정책 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 정책. **b.** 보관 규칙이 포함된 데이터 관리 정책을 선택합니다. **c.** 보관 규칙 관련 목록에서 구성할 보관 규칙을 선택합니다. **d.** 보관 관련 기록 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
보관 규칙 모듈 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 규칙. **b.** 구성하려는 보관 규칙을 선택합니다. **c.** 보관 관련 기록 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

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

2. 작업 필드에서 관련 기록에 대해 수행할 작업을 선택합니다.

작업	설명
보관	보관된 기록을 참조하는 기록을 보관합니다.
지우기	보관된 기록에 대한 참조를 제거합니다. 기록은 더 이상 보관된 기록을 참조하지 않으며 향후 보관에서 관련 기록으로 나타나지 않습니다.
삭제	보관된 기록을 참조하는 기록을 삭제합니다.

3. 참조 필드에서 관계를 선택하여 보관, 지우기 또는 삭제할 관련 기록을 선택합니다. 참조 필드에는 보관된 테이블에 존재하는 모든 관계가 나열됩니다. 목록에는 두 가지 유형의 관계가 있습니다.

참조 필드

목록에는 보관된 테이블을 참조하는 다른 테이블의 참조 필드가 포함되어 있습니다.

예를 들어 문제 [problem] 테이블에 보관 규칙을 만듭니다. 인시던트 [incident] 테이블에서 인시던트 필드 참조 필드의 문제를 선택하여 관련 인시던트 기록을 포함할 수 있습니다.

- 보관 작업은 보관된 문제를 참조하는 모든 인시던트 기록을 보관합니다.
- 지우기 작업은 참조를 지워서 보관된 문제 기록에 대한 참조로 모든 인시던트 기록을 업데이트합니다. 참조가 다대다 관계인 경우 관련 기록 규칙은 참조를 지우는 대신 참조를 삭제합니다.
- 삭제 동작은 보관된 문제 기록을 참조하는 모든 인시던트 기록을 삭제합니다.

문서 ID 필드

목록에는 보관된 테이블을 가리키는 다른 테이블의 문서 ID 필드가 포함되어 있습니다. 문서 ID 관계는 선택 이름 끝에 별표(*) 문자를 표시합니다.

예를 들어 문제 [problem] 테이블에 보관 규칙을 만듭니다. 테이블 시스템 **ID** 첨부 파일**(sys_attachment)*** 참조를 선택하여 관련 첨부 파일 기록을 포함할 수 있습니다.

- 보관 작업은 첨부 파일 기록을 업데이트하여 보관된 테이블 기록을 참조하도록 문서 **ID**를 변경합니다.
- 지우기 작업은 보관된 기록에 대한 문서 **ID** 참조를 제거합니다. 기록은 더 이상 보관된 기록을 참조하지 않으며 향후 보관에서 관련 기록으로 나타나지 않습니다.
- 삭제 작업은 보관된 기본 기록을 참조하는 첨부 파일 기록을 삭제합니다.

주: 일부 내부 시스템 테이블이나 주변 테이블에서 참조를 선택할 수 없습니다. 예:

- 시스템 감사 [sys_audit]
- 삭제된 기록 감사 [sys_audit_delete]
- 관계 변경 감사 [sys_audit_relation]
- 첨부 파일 [sys_attachment]
- 저널 항목 [sys_journal_field]

4. 옵션: 참조 테이블 규칙 필드에서 규칙을 선택하여 보관 중인 관련 기록에 보관 규칙을 적용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인시던트 (incident) 테이블에 대한 보관 규칙이 이미 있는 경우 인시던트 기록과 관련된 기록을 보관할 때 기존 인시던트 보관 규칙을 선택합니다.

주: 참조 테이블 규칙 필드에 보관 규칙을 지정하여 단계적 깊이를 제어합니다. 지정된 보관 규칙이 없는 관련 기록은 계단식으로 연결되지 않습니다.

- Washington DC 릴리스 이전에 보관 규칙이 관련 기록의 테이블에 대한 시스템에 정의되어 있는 경우 시스템은 해당 보관 규칙 및 이와 관련된 기록을 자동으로 계단식으로 배열하고 처리합니다.
- 릴리스부터 Washington DC 는 관련 기록의 테이블에 대한 보관 규칙이 있더라도 참조 테이블 규칙 필드에서 해당 규칙을 선언해야 계단식 동작을 구현할 수 있습니다. 여러 테이블에 여러 관련 기록이 있는 경우, 참조 테이블 규칙을 지정하여 계단식 배열에 포함할 기록을 결정할 수 있습니다.

5. 제출을 선택합니다.

보관된 데이터 관리

보관 규칙의 일정을 변경하거나, 보관 규칙의 실행을 중지하거나, 보관된 데이터를 복원할 수 있습니다.

보관 일정 변경

보관 간격을 변경해야 하는 경우 시스템 예약 작업을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
모든 활성 보관 규칙은 60분마다 실행되도록 설정된 시스템 예약 작업에 의해 실행됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업.

2. 보관 기록을 엽니다.

3. 반복 값을 수정합니다.

활성 보관 규칙 중지

보관 규칙을 비활성화, 삭제 또는 취소하여 보관을 중지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 중지하려는 보관 규칙에 액세스합니다.

옵션	단계
데이터 관리 정책 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 정책. **b.** 중지할 보관 규칙이 있는 데이터 관리 정책을 선택합니다. **c.** 보관 규칙 관련 목록에서 중지할 보관 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.

옵션	단계
보관 규칙 모듈 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 규칙. **b.** 중지할 보관 규칙을 선택합니다.

2. 보관 규칙이 실행되지 않도록 중지합니다.

- 활성 확인란의 선택을 취소하여 보관 규칙을 비활성화합니다. *`Archive - Handle archive chunks`* 비즈니스 규칙은 보관 작업 실행 청크[sys_archive_run_chunk] 테이블에 있는 해당 기록의 상태를 대기 중에서필요하지 않음으로 업데이트합니다.
- 보관 규칙을 삭제하려면 연락처 고객 서비스 및 지원 입니다.
- 에서 *`GlideArchiver().cancel()`* 을 호출하여 보관 규칙을 취소합니다. 시스템 유지관리 〉 스크립트 - 백그라운드. 이렇게 하면 보관 작업 실행 청크 [sys_archive_run_chunk] 테이블의 청크가 실행 중에서취소됨으로 자동 변경됩니다.

결과
추가 청크는 처리되지 않습니다.

보관된 기록 및 관련 기록 복원

보관 기록 및 필요한 경우 관련 기록을 기본 테이블로 다시 재개합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 복원할 보관된 기록으로 이동합니다.

옵션	단계
데이터 관리 정책 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 정책. **b.** 보관 규칙이 포함된 데이터 관리 정책을 선택합니다. **c.** 보관 규칙 관련 목록에서 기록을 보관한 보관 규칙을 선택합니다. **d.** 보관 실행 관련 목록에서 실행된 보관 실행을 선택합니다. **e.** 보관 로그 관련 목록에서 복원할 보관된 기록을 선택합니다.
아카이브 로그 모듈 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 로그. **b.** 재개할 보관된 기록을 선택합니다.

2. 보관 로그 양식에서 해당하는 관련 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.

- 기록 재개
- 기록 및 관련 기록 재개

⚠ 경고: 보관 기록 로그 항목을 삭제하지 마십시오. 보관 로그 항목을 삭제하면 보관된 기록의 데이터를 복원할 수 없습니다.

결과
기록이 기본 테이블로 복원됩니다. 보관 기록이 보관 테이블에서 삭제됩니다.

다음에 수행할 작업
보관 로그 관련 목록의 복원됨 열에서 복원 날짜와 시간을 확인합니다.

비참조 필드를 참조 필드로 마이그레이션

표시 이름을 문자열로 저장하는 대신 참조 필드에 sys_ids 수동으로 유지합니다.

마이그레이션할 테이블 결정

데이터 마이그레이션 프로세스를 시작하려면 다음 백그라운드 스크립트를 실행합니다. 이 스크립트는 보관 규칙 참조 마이그레이션 [sys_archive_ref_migration] 테이블에 직접 테이블 확장과 관련 보관된 기록 모두에 대한 마이그레이션 기록을 생성하여 유효한 테이블만 처리되도록 합니다.

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
   for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
      var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
      gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
      gr.query();
      if (!gr.next()) {
         if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
            var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr2.initialize();
            gr2.setValue('rule', current.sys_id);
            gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
            gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr2.insert();
         }
      }
   }
   //Also get insert related records tables as well
   var map = new GlideRecord('sys_archive');
   map.addQuery('table', current.table);
   map.query();
   if (map.next()) {
      var id = map.getValue('sys_id');
      if (!(id === undefined)) {
         var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
         related.addQuery('archive_map', id);
         related.addQuery('action', 'archive');
         related.query();
         while (related.next()) {
            if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + related.getValue('table'))) {
               gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table') + ' not created yet');
               continue;
            }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr3.initialize();
            gr3.setValue('rule', current.sys_id);
            gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
            gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr3.insert();
        }
    }
}
```

아카이브 참조 복사

마이그레이션 프로세스를 거치는 각 테이블에 대해 참조 복사본 보관(RefCopyJob) 작업은 참조 필드의 sys_id 식별하고 표시 값을 올바른 sys_id로 업데이트합니다. 타임스탬프가 동일한 기록이 10,000개 이상 없는 한 작업은 한 번에 10,000개의 기록을 구성합니다. 마이그레이션 진행은 보관된 타임스탬프에 의존합니다.

문자열에서 참조로 필드 유형 변경

보관 규칙과 연결된 테이블이 완전히 마이그레이션되면 ArchiveRefJob 작업이 실행됩니다. 이 작업은 보관 테이블의 sys_dictionary 유형을 문자열에서 참조로 변경합니다.

RefCopyJob 및 ArchiveRefJob에 대한 노드 오류 수정

이러한 작업이 실행되는 동안 노드 오류가 발생하면 데이터 마이그레이션 상태가 잘못된 상태로 유지됩니다. 실패하면 ***RefCopyJob*** 테이블이 마이그레이션 상태로 남을 수 있습니다. 이 조건은 sys_archive_ref_migration의 행이 이례적인 시간 동안 마이그레이션 상태에서 멈춰 있는지 확인하여 확인할 수 있습니다. 마이그레이션 에서대기 중 으로 특정 행 상태를 업데이트하고 ***RefCopyJob*** 작업이 다시 실행될 때 테이블에서 데이터 마이그레이션을 계속합니다.

노드가 조기에 종료될 때 ***ArchiveRefJob*** 도 노드가 실패할 수 있습니다. 테이블에 참조 필드인 필드가 있고 일부는 여전히 문자열 유형 필드인지 확인합니다. 필드 유형을 변경하는 도중에 작업이 중지되었을 수 있습니다. 프로세스를 다시 시작하는 백그라운드 스크립트에서 실행되도록 트리거 작업을 설정하여 이 조건을 해결할 수 있습니다.

```
GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
 GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.insert();
```

오래되거나 원치 않는 기록 삭제

테이블에서 오래되었거나 기한이 만료되었거나 원치 않는 기록을 자동으로 삭제합니다.

작업 [task] 테이블과 같은 핵심 테이블에 있는 오래된 비활성 기록 및 테이블 정리 규칙을 사용하여 생성한 ServiceNow AI Platform 사용자 지정 테이블의 기록을 삭제합니다.

기본적으로 기본 시스템에는 여러 테이블 정리 규칙이 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.

- 필터 탐색기에 sys_auto_flush.list 를 입력하여 자동 플러시 [sys_auto_flush] 테이블의 모든 테이블 클리너 규칙 목록을 볼 수 있습니다. 자동 플러시 테이블에는 기본 시스템 테이블과 해당 기록 수명에 대한 규칙이 표시됩니다.
- 다음으로 이동하여 단일 테이블에 정의된 테이블 클리너 규칙 목록을 볼 수 있습니다. 모두 〉 데이터 관리 정책 테이블에 대한 데이터 관리 정책 기록(있는 경우)을 선택합니다. 시스템은 보관 규칙 또는 테이블 클리너 규칙이 있는 모든 테이블에 대한 데이터 관리 정책 기록을 자동으로 생성합니다.

느린 규칙 처리

테이블 클리너 예약 작업은 기본적으로 시간당 한 번씩 실행됩니다. 테이블 클리너 작업이 실행되면 각 테이블 클리너 규칙은 프로세스의 일부로 여러 쿼리를 실행합니다. 규칙의 일치 필드 또는 조건의 상당 부분에 인덱스가 없는 경우 쿼리가 많은 양의 데이터에 대해 비효율적으로 실행되기 때문에 규칙 처리가 느려질 수 있습니다.

테이블 클리너 규칙에 완료하는 데 30초 이상 걸리는 쿼리가 있는 경우 전체 테이블 클리너 작업이 중지됩니다. 기본적으로 테이블 클리너는 이틀 후에 해당 규칙을 테이블 클리너 작업에 다시 포함시키므로 그 동안 중단 없이 테이블 클리너 작업을 실행할 수 있습니다. 시스템 속성을 추가하여 대기 기간을 구성할 수 있습니다. 테이블 클리너 속성 문서를 참조하십시오.

테이블 정리 비활성화

테이블의 딕셔너리 기록에 테이블 클리너 사용 안 함 속성을 추가하여 관리자가 테이블 정리 규칙을 만들거나 특정 테이블에서 테이블 클리너를 실행하지 못하게 할 수 있습니다. 일부 내부 시스템 테이블에는 기본적으로 테이블 클리너 사용 안 함 속성이 추가되어 있습니다.

테이블 정리 제한 사항

- 테이블 클리너 규칙은 테이블 교대 또는 테이블 확장으로 구성된 테이블에는 지원되지 않습니다. 인스턴스의 일부 테이블에는 테이블 교대 또는 테이블 확장이 활성화되기 전에 설정된 레거시 테이블 클리너 규칙이 있을 수 있습니다. 이러한 레거시 규칙은 안전하게 무시할 수 있습니다.
- 성능은 테이블의 크기와 지정하는 조건에 따라 달라집니다. 예를 들어 큰 테이블에서 인덱스가 없는 사용자 지정 열을 사용하면 성능이 심각하게 저하됩니다. 성능은 삭제할 행 수에 따라서도 달라집니다.
- 테이블 클리너는 단일 테이블에서 기록을 삭제하는 데 최대 20분을 소비합니다. 쿼리 속도가 느린 경우 20분 동안 삭제되는 기록의 양이 적을 수 있습니다.
- 테이블 클리너는 DBDelete.setWorkflow()# 호출하지 않습니다. 즉, DBDelete 객체는 workflow=false 로 실행됩니다(false는 Java 부울의 기본값임). 결과적으로 기록 삭제 시 트리거할 것으로 예상했던 비즈니스 규칙, 워크플로우 및 플로우가 테이블 클리너의 컨텍스트에서 트리거되지 않습니다. 이러한 유형의 기능에 종속되는 비즈니스 논리가 있는 경우 이 점을 고려하는 것이 중요합니다.

테이블 정리 규칙 만들기

테이블 정리 규칙에서 원치 않는 기록을 삭제하는 기준을 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.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 새 자동 플러시 양식에 액세스합니다.

옵션	단계
데이터 관리 콘솔 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 콘솔 〉 . **b.** 개요 탭에서 새 정리 규칙을 선택합니다.
데이터 관리 정책 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 데이터 관리 정책. **b.** 삭제하려는 기록이 있는 테이블의 데이터 관리 정책을 선택합니다. **c.** 테이블 정리 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

2. 양식에서 필드를 채웁니다.

자동 플러시 양식

필드	설명′
Tablename	대상 테이블의 이름입니다.
필드 연결	기간을 모니터링하는 데 사용되는 대상 테이블의 날짜/시간 필드입니다. 기본값은 sys_created_on로, 생성 날짜 이후의 기간을 기준으로 기록을 삭제합니다.
기간(초)	기록을 삭제하기 전에 시스템에서 대기하는 시간입니다. **Matchfield** 값이 **Age** (초)보다 오래되면 레코드가 삭제됩니다.
활성	이 테이블에 대한 테이블 정리를 활성화 또는 비활성화하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 테이블 클리너 작업이 적용되는 애플리케이션 범위입니다.
저널 정리	선택하면 저널 항목 〔sys_journal_field〕 테이블의 관련 기록도 삭제됩니다. 선택을 취소하면 시스템은 대상 테이블에서 기록을 삭제하지만 이 테이블의 관련 저널 기록은 삭제하지 않습니다.
감사 정리	선택하면 다음 감사 테이블의 관련 기록도 삭제됩니다. ○ 시스템 감사 [sys_audit] 테이블 ○ 관계 변경 감사 [sys_audit_relation] 테이블 감사 삭제 기록 [sys_audit_delete] 테이블에서 테이블 클리너로 생성된 감사 기록은 보존됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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'
	선택을 취소하면 시스템은 대상 테이블에서 기록을 삭제하지만 이 테이블의 관련 감사 기록은 삭제하지 않습니다.
단계적 삭제	이 옵션을 선택하면 일치하는 모든 기록과 이를 참조하는 모든 기록이 삭제됩니다. 선택을 취소하면 시스템은 일치하는 기록을 삭제하지만 이를 참조하는 기록은 삭제하지 않습니다.
조건	제거할 기록을 정의하는 필터 조건을 지정하기 위한 조건 작성기입니다. 예를 들어 '활성 = 아니오 AND 상태 =종결됨'인 기록만 삭제되도록 지정할 수 있습니다.

3. 제출을 선택합니다.

결과
테이블 정리 규칙은 자동으로 실행되며 지정된 기록 기간 및 설정한 조건을 충족하면 기록을 삭제합니다.

테이블 클리너 자원 사용량 관리

테이블 클리너 작업을 업데이트하여 테이블 클리너에 사용되는 시스템 자원을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 테이블 클리너 작업은 삭제할 기록 청크를 생성하는 여러 생산자 스레드와 청크를 처리하고 기록을 삭제하는 여러 소비자 스레드를 통해 비동기적으로 실행됩니다.

더 작은 데이터 세트를 사용하여 테이블 클리너 실행을 시작하고, 실행될 때 리소스 사용량을 확인한 다음, 필요에 따라 생산자 및 소비자 스레드 수를 조정하여 사용자에게 미치는 영향을 최소화하면서 작업을 완료함으로써 시스템 성능에 미치는 영향을 완화할 수 있습니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에 sys_dm_job.list 를 입력하여 DMJobs〔sys_dm_job〕 테이블을 엽니다.
2. DMTableCleaner 작업 기록을 선택합니다.
3. 옵션: 최대 생산자 필드의 값을 업데이트하여 기록 청크를 만드는 데 사용되는 생산자 스레드 수를 변경합니다.
4. 옵션: 최대 소비자 필드의 값을 업데이트하여 기록 청크를 삭제하는 데 사용되는 소비자 스레드 수를 변경합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
테이블 클리너는 업데이트된 DMTableCleaner 작업 구성을 사용하여 다음 실행을 시작합니다.

다음에 수행할 작업
DMJob 실행 [sys_dm_run] 테이블의 청크 오류 열에 있는 값을 확인하여 다음 테이블 클리너 실행의 상태를 확인합니다. 문제가 발생하면 문제가 모든 청크에서 발생했는지 아니면 단일 청크에서 발생했는지 확인합니다. 메시지 및 상태 열의 값을 확인하여 DMJob 청크 [sys_dm_chunk] 테이블의 개별 청크 상태를 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.

데이터베이스 회전 기술 적용

데이터베이스 회전을 구성하여 테이블 크기 증가를 관리하고, 데이터를 보관하고, 쿼리 성능을 향상시킵니다.

인스턴스 데이터는 빠르게 증가하며 이러한 테이블의 크기가 커지면 관리도 필요합니다. 데이터베이스 순환은 세 가지 기술을 활용하여 인스턴스 성능을 보존하고 증가하는 데이터 세트를 쿼리하는 것과 관련된 위험을 방지합니다. 이러한 기술은 전체 집합을 개별 테이블로 분리하여 대량의 데이터를 관리하는 개념을 기반으로 합니다. 이 작업을 수행한 후 각 기술은 데이터를 다른 방식으로 처리합니다.

- 테이블 교대는 작은 테이블 세트 사이를 순환하고 새 데이터에 대해 이전 테이블을 삭제하고 재사용하는 방식으로 작동합니다.
- 테이블 확장은 주기적으로 새 테이블을 시작하고 이전 테이블을 시스템에서 쉽게 보관하고 제거할 수 있도록 하는 방식으로 작동합니다.
- 테이블 샤딩은 문서 ID별로 기록을 단일 테이블로 그룹화할 수 있도록 하여 작동합니다.

데이터베이스 교대

기능	테이블 적용 대상
테이블 교대	Syslog sys_querystat ecc_queue ecc_event cmdb_metric sysevent
테이블 확장	sys_email

데이터베이스 교대 활성화

데이터베이스 교대를 활성화하는 방법을 알아봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

데이터베이스 교대 플러그인은 두 가지가 있습니다.

- 데이터베이스 교대(com.snc.db.rotation) 플러그인은 테이블이 자동으로 포함되지 않고 테이블 교대 및 테이블 확장을 활성화합니다.
- 데이터베이스 교대 기본 테이블(com.snc.db.rotation_default_tables) 플러그인은 테이블 교대 및 확장을 특정 테이블에 적용합니다.

> 주: 이 플러그인의 배포는 담당자와의 ServiceNow 협력하에 실행해야 합니다.

새 인스턴스의 경우 데이터베이스 교대가 기본적으로 활성화됩니다. 이전 버전에서 업그레이드하는 경우 관리자 역할을 가진 사용자는 데이터베이스 교대(com.snc.db.rotation) 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 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.

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
데이터베이스 교대 기본 테이블(com.snc.db.rotation_default_tables) 플러그인을 활성화하지 마십시오. 대신, 담당자와 ServiceNow 상의한 후 테이블을 수동으로 지정하십시오.

테이블 교대

테이블 회전을 통해 성능을 최적화하고 데이터 수명주기를 관리하여 시스템 효율성을 유지하면서 오래된 데이터를 체계적으로 보관할 수 있습니다.

테이블 교대는 인스턴스 성능을 보존하고 증가하는 데이터 세트를 쿼리하는 것과 관련된 위험을 방지합니다. 이 기능은 sys_created_on 필드를 사용하여 날짜를 기준으로 데이터 세트를 여러 테이블로 구분합니다.

기능

관리자는 프로세스의 시간 매개변수(기간)와 테이블 수(교대)를 지정합니다. 교대가 교대의 마지막 테이블을 쓰면 교대가 교대의 첫 테이블을 덮어씁니다. 사용자 지정 테이블에 테이블 교대를 적용하기 전에 기술 지원에 문의하십시오 ServiceNow .

예제:

- **sys_created_on**2015/12/10 08:49## 2015/12/09 07/34 ### ### ## ## (### topic=SystemCommand는 단일 샤드를 대상으로 하기 때문에 단일 테이블의 SQL 쿼리로 변환됩니다.
- 2015/12/10 08:49## 2015/12/09 07/34 ### ##### ## ## (### topic=SystemCommand 또는 날짜 범위 없음)은 모든 샤드를 대상으로 해야 하므로 모든 샤드에 대한 공용 구조체 쿼리로 변환됩니다.

장점

- 현재 데이터에 영향을 주지 않고 이전 데이터를 삭제할 수 있습니다(예: 테이블 삭제 또는 자르기).
- 테이블이 적절한 크기까지만 증가하도록 합니다.
- 쿼리에 대한 날짜를 알 수 있는 경우 데이터의 작업 집합을 줄입니다.

단점

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 교대 날짜를 사용하지 않는 쿼리(예: **sys_created_on** 필드 사용)는 비효율적인 통합 쿼리가 여러 테이블에 걸쳐 있는 시간 범위를 쿼리하도록 강제하며 하위 테이블 수가 많을 경우 속도가 매우 느려질 수 있습니다.

  성능을 향상시키려면 쿼리에 만든 날짜 창을 포함하는 것이 좋습니다.

- 사용자는 회전된 테이블로 닷워킹할 수 없습니다.

순차적으로 작성된 테이블이나 삽입 전용 테이블에 테이블 교대를 사용할 수 있습니다. sys_import 테이블이나 작업 [task] 테이블을 확장하는 테이블에는 테이블 교대를 사용할 수 없습니다.

테이블 교대 적용

테이블 교대를 적용하여 인스턴스 성능을 유지합니다.

시작하기 전에

사용자 지정 테이블에 테이블 교대를 적용하기 전에 기술 지원에 문의하십시오 ServiceNow .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 교대.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

   테이블 교대 그룹 양식

필드	설명
이름	테이블의 이름입니다.
유형	교대 유형입니다. *Rotation* 매개변수를 선택합니다.
교대	기간 동안 유지할 테이블 수입니다.
지속 시간	각 샤드에 데이터가 기록되는 동안의 일과 시간입니다.
기본 교대 지우기	기본 테이블을 정리(잘라내기)할 날짜입니다.

4. 제출을 선택합니다.

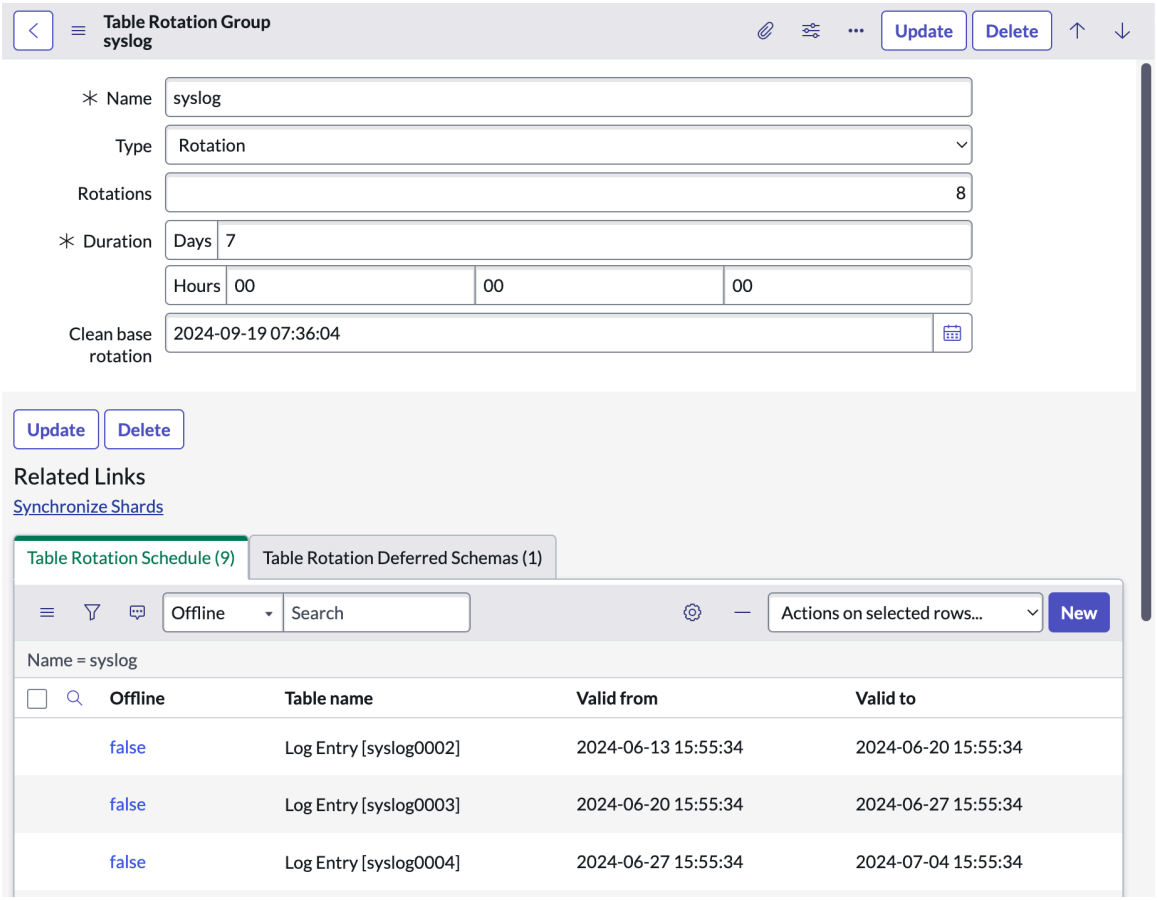
결과

일정이 생성되고 새 데이터가 교대 그룹의 테이블 중 하나에 기록됩니다. 이 그룹에는 원래 테이블과 몇 가지 추가 테이블이 포함됩니다.

주: 교대를 삭제하면 추가 테이블과 모든 데이터가 삭제됩니다. 데이터가 여전히 필요한 경우 교대를 삭제하지 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.

Example: 새 테이블 교대 그룹



테이블 확장

덮어쓰지 않고 연장된 기간 동안 데이터 세트를 분할하고 보존합니다.

테이블 확장은 기본 테이블과 여러 샤드를 기반으로 합니다. 샤드에는 각 샤드에 데이터가 기록되는 기간을 결정하는 기간이 지정됩니다. 테이블 확장의 샤드는 회전하지 않습니다. 가장 오래된 샤드를 잘라내고 재사용하는 대신, 확장은 새 샤드를 무기한 생성합니다. 이러한 방식으로 데이터는 생성 날짜로 인해 분할된 데이터베이스 간에 논리적으로 분리된 상태로 유지되며 데이터가 삭제되지 않습니다.

테이블 확장의 장점은 테이블 간에 데이터를 분할할 수 있다는 것입니다. 또한 테이블을 적절한 크기로 유지하면서 데이터를 보관할 수 있습니다. 쿼리에 대한 날짜가 알려지면 데이터 작업 집합이 줄어듭니다.

단점은 여러 테이블에 걸쳐 있는 시간 범위를 쿼리할 때 테이블 확장에 통합 쿼리가 필요하다는 것입니다. 통합 쿼리는 단일 테이블에 대한 쿼리보다 효율성이 떨어집니다.

순차적으로 작성된 테이블 또는 삽입 전용 형식 테이블이 있는 경우 테이블 확장을 사용하는 것이 좋습니다(이 매개 변수에 대한 예외가 있음). 테이블 확장은 오랜 기간 동안 데이터가 필요한 테이블에서도 유용합니다.

테이블 확장 적용

테이블 확장을 사용하여 데이터 세트를 보존합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

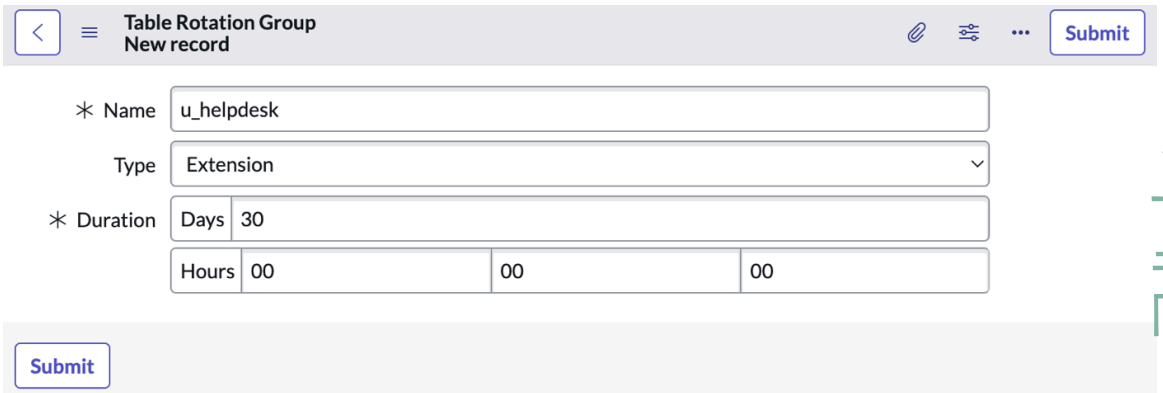
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 교대.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

테이블 교대 그룹 양식

필드	설명
이름	테이블의 이름입니다.
유형	교대 유형입니다. *Extension* 매개변수를 선택합니다.
지속 시간	각 샤드에 데이터가 기록되는 동안의 일과 시간입니다.

4. 제출을 선택합니다.



결과
일정이 생성되고 데이터를 보존하기 위해 새 샤드가 무기한 추가됩니다.

주: 교대를 삭제하면 추가 테이블과 모든 데이터가 삭제됩니다. 데이터가 여전히 필요한 경우 교대를 삭제하지 마십시오.

기록을 안전하게 업데이트

스크립트를 사용하지 않고 배치 업데이트 작업을 생성하고 실행하여 여러 기록을 동시에 업데이트합니다.

안전한 기록 업데이트 개요

1. 업데이트할 기록 표시

   업데이트 작업을 생성하여 업데이트할 기록을 결정합니다. 작업을 예약하거나 실행하기 전에 영향을 받는 기록 수를 미리 봅니다. 예를 들어, 스크립트를 실행하지 않고 테스트 인스턴스에서 여러 인시던트의 할당 대상 값을 업데이트할 수 있습니다.

2. 기록 업데이트를 위한 작업 예약 또는 실행

   나중에 실행하거나 즉시 작업을 실행하도록 작업을 예약합니다.

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

3. 업데이트 작업 롤백

업데이트된 기록을 이전 상태로 복원해야 하는 경우 업데이트 작업에서 롤백 옵션을 사용합니다.

업데이트할 기록 표시

업데이트 작업을 생성하여 하나 이상의 기준에 따라 업데이트할 기록을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 특정 기록을 업데이트하도록 표시하거나 목록의 모든 기록을 업데이트하도록 표시하도록 선택합니다.

- 업데이트할 특정 기록만 표시하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 작업 업데이트.
- 목록의 모든 기록을 업데이트할 대상으로 표시하려면 기록 목록에서 열 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 데이터 관리 〉 미리 보기와 함께 모두 업데이트.

2. 업데이트할 기록이 들어 있는 테이블을 선택합니다.

3. 옵션: 기록이 충족해야 하는 조건을 추가하여 업데이트 작업의 기록 수를 제한합니다.

a. 필드, 연산자 및 필드 값을 선택합니다.

Example
예: **[Category] [is] [Software]**.

b. 옵션: OR 및 AND 연산자를 사용하여 조건을 추가합니다.

c. 옵션: 새 기준을 선택하여 다른 조건 세트를 추가합니다.

주: 업데이트 작업에 추가되는 레코드 수를 제한하면 작업이 실행될 때 테이블이 잠기는 것을 방지할 수 있습니다.

4. 옵션: 조건과 일치하는 기록 수를 봅니다.

a. 미리 보기를 선택합니다.

b. 일치하는 기록 수가 있는 링크를 선택합니다.

5. 필드 및 값 목록에서 업데이트할 필드와 새 값을 선택합니다.

6. 옵션: 추가 필드와 값을 선택하여 더 많은 필드를 업데이트합니다.

7. 계속을 선택합니다.

결과
작업이 저장되고 양식에 작업을 예약하거나 지금 실행하기 위한 옵션이 제공됩니다.

다음에 수행할 작업
기록 업데이트를 위한 작업 예약 또는 실행

기록 업데이트를 위한 작업 예약 또는 실행

업데이트 작업을 실행하거나 작업을 즉시 실행할 날짜 및 시간을 예약합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
사용자의 잠재적 성능 영향을 최소화하려면 업무 외 시간에 업데이트 작업을 실행하도록 예약하는 것이 좋습니다. 테이블의 모든 기록을 업데이트하면 테이블이 일시적으로 잠겨서 삽입 및 업데이트를 할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 작업 업데이트.
2. 작업 기록 업데이트를 선택합니다.
3. 업데이트 작업을 나중으로 예약할지 아니면 즉시 실행할지 결정합니다.

옵션	설명
업데이트 작업 예약	**a.** 실행 시간 필드에서 달력 아이콘을 선택합니다. **b.** 업데이트 작업을 실행할 날짜 및 시간을 입력합니다. **c.** 업데이트를 선택합니다. 작업을 성공적으로 예약하려면 업데이트를 선택해야 합니다.
지금 업데이트 작업 실행	**a.** 지금 실행을 선택하여 업데이트 작업을 즉시 실행합니다. **b.** 메시지가 표시되면 계속 을 선택하여 지금 기록을 업데이트합니다. **c.** 진행률 페이지에서 취소 를 선택하여 작업이 계속 실행되지 않도록 합니다. **d.** 실행 결과 확인을 선택하여 업데이트 작업 양식으로 돌아갑니다.

결과
기록이 업데이트되도록 예약되거나 즉시 업데이트됩니다. 기록에 대한 업데이트를 되돌리려면 문서를 참조하십시오 업데이트 작업 롤백.

업데이트 작업 롤백

완료된 업데이트 작업을 롤백하여 기록 업데이트를 되돌립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
업데이트 작업을 통해 작성된 기록에 대한 업데이트를 되돌리려면 롤백 작업을 실행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 작업 업데이트.
2. 실행된 업데이트 작업을 선택합니다.
3. 롤백 관련 링크를 선택하여 업데이트된 기록을 되돌립니다.
4. 메시지가 표시되면 삭제 작업을 롤백할 것인지 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.

결과

롤백 작업이 즉시 실행되고 업데이트된 기록이 이전 버전으로 되돌아갑니다. 레코드를 다시 업데이트하려면 동일한 조건을 사용하여 업데이트 작업을 생성한 다음 업데이트 작업을 예약하거나 즉시 실행합니다.

안전한 기록 삭제

스크립트를 사용하지 않고 삭제 작업을 생성 및 실행하여 테이블을 삭제하지 않고도 테이블에서 기록을 안전하게 삭제합니다.

안전한 기록 삭제 개요

1. 기록을 삭제하도록 표시

   삭제 작업을 생성하여 삭제할 기록을 결정합니다.

2. 삭제를 위해 영향을 받는 기록 미리 보기

   작업을 예약하거나 실행하기 전에 영향을 받는 기록을 미리 봅니다. 예를 들어, 삭제하기 전에 삭제할 인시던트 기록 세트를 미리 볼 수 있습니다.

3. 기록을 삭제하는 작업 예약 또는 실행

   나중에 실행하거나 즉시 작업을 실행하도록 작업을 예약합니다.

4. 삭제 작업 롤백

   작업이 실행된 후 삭제된 기록을 복원해야 하는 경우 삭제 작업에서 롤백 옵션을 사용합니다.

기록을 선택하는 대신 테이블에서 많은 수의 기록을 삭제해야 하는 경우에는 테이블 클리너 옵션을 사용합니다. 자세한 내용은 오래되거나 원치 않는 기록 삭제 문서를 참조하십시오.

기록을 삭제하도록 표시

삭제 작업을 생성하여 하나 이상의 기준에 따라 기록을 삭제하도록 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 특정 기록을 삭제 대상으로 표시하거나 목록의 모든 기록을 삭제 대상으로 표시하도록 선택합니다.
   - 삭제할 특정 기록만 표시하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 작업 삭제.
   - 목록의 모든 기록을 삭제 대상으로 표시하려면 기록 목록에서 열 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 데이터 관리 〉 미리 보기와 함께 모두 삭제.
2. 삭제하려는 기록이 들어 있는 테이블을 선택합니다.
3. 옵션: 기록이 충족해야 하는 조건을 하나 이상 추가하여 삭제 작업의 기록 수를 제한합니다.

   a. 필드, 연산자 및 필드 값을 선택합니다.

   Example
   예: **[Category] [is] [Software]**.

   b. 옵션: OR 및 AND 연산자를 사용하여 조건을 추가합니다.

   c. 옵션: 새 기준을 선택하여 다른 조건 세트를 추가합니다.

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

주: 삭제 작업에 추가되는 레코드 수를 제한하면 작업이 실행될 때 테이블이 잠기는 것을 방지할 수 있습니다.

4. 옵션: 조건과 일치하는 기록을 봅니다.
   a. 미리 보기를 선택합니다.
   b. 일치하는 기록 수가 있는 링크를 선택합니다.
   기록 목록이 새 브라우저 탭에 나타납니다.
5. 작업 삭제 탭으로 돌아갑니다.
6. 계속을 선택하여 현재 작업 정보를 저장합니다.

결과
작업이 저장되고 양식에 작업을 예약하거나 지금 실행하기 위한 옵션이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
삭제를 위해 영향을 받는 기록 미리 보기.

삭제를 위해 영향을 받는 기록 미리 보기

삭제 작업을 실행하기 전에 영향을 받는 기록 수를 미리 보고 삭제 작업 실행의 영향을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
테이블에서 기록을 삭제하면 소스 테이블을 확장하거나 참조하는 테이블에서도 기록이 삭제됩니다. 삭제 작업을 실행하기 전에 영향을 받는 기록을 미리 보고 영향을 받는 다른 테이블에 대해 알아봅니다.

작업이 실행될 때 단계적 기록의 하위 수준은 최대 3개까지 삭제됩니다. 예를 들어 미리 보기에서 조건과 일치하는 인시던트를 식별하는 경우 해당 인시던트를 참조하는 문제, 해당 문제를 참조하는 결함 및 결함을 참조하는 테스트 기록도 삭제됩니다. sys_attachment 및 sys_attachment_docs 테이블 기록이 인시던트와 연결된 경우 해당 기록은 미리 보기에 나타나지 않을 수 있지만 삭제됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 작업 삭제.
2. 작업 기록 삭제를 선택합니다.
3. 계단식 미리 보기 관련 링크를 선택하여 삭제 작업의 조건과 일치하는 소스 테이블의 기록 수를 봅니다.
   기록 카운트가 기록 카운트 미리 보기 열에 나타납니다. 해당 소스 기록을 참조하는 다른 테이블의 기록에 대한 개수도 나열되지만 해당 개수는 대략적인 예상치일 뿐입니다.
4. 테이블별로 영향을 받는 기록 수를 검토하여 기록이 삭제해도 안전한지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
기록을 삭제하는 작업 예약 또는 실행

기록을 삭제하는 작업 예약 또는 실행

삭제 작업을 실행하거나 작업을 즉시 실행할 날짜 및 시간을 예약합니다.

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

사용자에게 미칠 수 있는 성능 영향을 최소화하려면 업무 외 시간에 삭제 작업을 실행하도록 예약하는 것이 좋습니다. 테이블의 모든 기록을 삭제하면 테이블이 일시적으로 잠겨서 삽입 및 업데이트를 할 수 없습니다. 테이블에서 모든 기록을 삭제하려면 테이블 클리너 옵션을 대신 사용합니다. 자세한 내용은 오래되거나 원치 않는 기록 삭제 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 작업 삭제.
2. 작업 기록 삭제를 선택합니다.
3. 삭제 작업을 나중으로 예약할지 아니면 즉시 실행할지 결정합니다.

결과

기록은 즉시 삭제되거나 삭제되도록 예약됩니다. 삭제된 기록을 복원하려면 문서를 참조하십시오 삭제 작업 롤백.

삭제 작업 롤백

완료된 삭제 작업을 롤백하여 삭제된 기록을 재개합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

삭제 작업을 통해 삭제된 기록을 복원하려면 롤백 작업을 실행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 데이터 관리 〉 작업 삭제.
2. 실행된 삭제 작업을 선택합니다.
3. 롤백 관련 링크를 선택하여 삭제된 기록을 복원합니다.
4. 메시지가 표시되면 삭제 작업을 롤백할 것인지 확인합니다.

결과

롤백 작업이 즉시 실행되고 삭제된 기록이 복원됩니다. 복원된 기록을 삭제하려면 동일한 조건으로 삭제 작업을 생성한 다음 삭제 작업을 예약하거나 즉시 실행합니다.

데이터 관리 참조

참조 주제는 시스템 속성 및 데이터 제한에 대한 정보를 제공합니다.

시스템 속성

이러한 시스템 속성은 데이터 관리 기능의 동작을 제어합니다.

보관 규칙 및 삭제 규칙 속성

보관 프로세스가 너무 많은 시스템 자원을 소비하지 않도록 하는 규칙이 자동화되었습니다. 시스템 동작을 수동으로 변경할 수 있습니다.

보관 프로세스는 생산자 및 소비자 모델을 사용합니다. 기록은 보관 작업 실행 청크 [sys_archive_run_chunk] 테이블에 일괄 보관을 위해 큐에 대기합니다.

- ArchiveProducerJob은 보관해야 하는 sys_ids 레코드 청크를 만듭니다. 각 청크에는 단일 보관 규칙과 관련된 기록이 포함됩니다. 청크의 최대 레코드 수는 속성에 `glide.db.archive.chunk_size`의해 지정됩니다. 모든 청크에서 단일 규칙의 최대 레코드 수는 에 의해 `glide.db.archive.max.rule.records`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.

- 생산자는 4(기본값) ArchiverJob 소비자를 시작합니다. 정확한 소비자 수는 에 의해 *glide.db.archiving.max_consumer_workers*지정됩니다.
- 소비자는 sys_ids 청크를 읽고 처리합니다. 각 이용자가 처리하는 청크 수는 에 의해 *glide.db.archive.max.batches*지정됩니다. 각 소비자가 처리하는 청크는 다른 보관 규칙에서 온 것일 수 있습니다.
- 소비자는 아무 것도 남지 않거나 소비자가 처리할 수 있는 청크 제한(지정자 *glide.db.archive.max.batches*)에 도달할 때까지 sys_ids 청크 읽기를 반복한 다음, 그 후에 종료하고 다른 소비자를 예약합니다.
- 청크가 에 지정된 *glide.db.archive.chunk.max.process.time*것보다 오랫동안 실행 중 상태로 유지되는 경우 시스템은 소비자가 갑자기 종료되었다고 가정하고 청크의 상태를 오류로 변경합니다. 이것은 실행 중인 소비자를 중지하거나 종료하지 않습니다.

주: 테이블에 나열된 보관 및 삭제 속성은 보관 작업 실행 청크 〔sys_archive_run_chunk〕 테이블이 삭제된 경우 사용되지 않습니다.

보관 규칙이 적용되는 기록 수를 수동으로 제어하고 한 간격으로 프로세스를 삭제하려면 다음 시스템 속성을 추가하여 이러한 기본 설정을 변경할 수 있습니다.

시스템 속성 보관

이름	설명	유형	기본값
glide.db.archive.chunk_size	보관 작업 실행 청크 〔sys_archive_run_chunk〕 테이블의 각 기록에 추가된 고유 식별자 수입니다. 기록은 보관 작업 실행 청크 (sys_archive_run_chunk.do) 양식의 키 필드에서 CSV 값으로 형식이 지정됩니다.	정수	1000
glide.db.archive.chunk.max.프로세스.시간	에 보관 작업 실행 청크 〔sys_archive_run_chunk〕 테이블에서 활성 상태로 유지될 수 있는 시간 (밀리초)입니다. 시간은 시스템 시간과 보관 작업 실행 청크 〔sys_archive_run_chunk〕 테이블의 시작 필드 값 간의 차이입니다.	정수	600000
glide.db.archive.max.rule.records	규칙별로 소비자당 배치할 최대 기록 수입니다.	정수	10000
glide.db.archive.debug	원래 테이블에서 보관 테이블로 열 정의를 복사할 때 자세한 정보 로깅을 사용하도록	예 | 아니오	아니오

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

시스템 속성 보관

이름	설명	유형	기본값
	설정하는 옵션입니다.		
glide.db.archive.max.batches	작업 실행 청크 보관 [sys_archive_run_chunk] 테이블의 기록인 청크 수로, 소비자가 종료하고 다른 소비자를 예약하기 전에 소비자가 처리합니다.	정수	10
glide.db.archiving.max_소비자_작업	클러스터 전체의 최대 동시 소비자 수입니다.	정수	4

테이블 클리너 속성

테이블 클리너 시스템 속성을 설정하려면 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 이동하여 속성을 추가합니다.

시스템 속성

속성	설명
슬로우 규칙을 다시 처리하려고 시도하기 전에 테이블 클리너가 대기해야 하는 일 수를 구성합니다. glide.db.tablecleaner.days_before_slow_rule_reattempt	테이블 클리너 규칙에 완료하는 데 30초 이상 걸리는 쿼리가 있는 경우 전체 테이블 클리너 작업이 중지됩니다. 기본적으로 테이블 클리너는 이틀 후에 해당 규칙을 테이블 클리너 작업에 다시 포함합니다. 이 속성을 추가하여 기본 대기 기간을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 2
테이블 클리너 규칙에 대한 시간 제한을 구성합니다. glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent	클리너가 단일 실행 중에 규칙당 기록을 일괄 삭제하는 데 소요되는 시간을 제한합니다. 값은 초 단위로 제공되며 기본값은 1200(20분)이므로 테이블 클리너가 최대 20분 동안 매시간 실행됩니다. 이 속성을 추가하여 기본 시간 제한을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1200

보관 테이블 크기 제한

인스턴스 데이터를 보관하는 데 사용하는 테이블의 크기에 제약 조건이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 보관 테이블에 대한 제한 사항

데이터를 저장하기 위해 만들 수 있는 보관 테이블의 크기에는 제한이 있습니다. 이 제한은 기록 수가 아닌 데이터 크기를 기준으로 합니다. 보관 테이블을 생성할 수 없다는 오류가 표시되는 경우 이 크기 제한과 관련이 있을 수 있습니다.

보관 테이블 크기 제한

테이블 속성	크기
정적 행 크기 제한	65535 바이트
행 크기 제한	8126 바이트
열	Oracle의 경우 1000, 기타의 경우 1011

보관할 테이블의 사용자 지정 열을 검토합니다. 테이블이 확장되는 테이블의 사용자 지정 필드도 검토합니다. 이러한 열이 더 이상 필요하지 않고 현재 사용자 지정에서 사용되지 않는지 확인합니다. 사용되지 않는 열을 식별하면 제거할 수 있습니다. 이렇게 하면 보관되는 테이블의 행 크기를 줄일 수 있습니다. 그래도 실패하면 연락하여 ServiceNow# 고객 서비스 및 지원 사용 가능한 다른 대안을 확인하십시오.

고유 기록 식별자(sys_id)

시스템 ID(sys_id)라고 하는 고유한 32자 GUID(전역 고유 ID)는 인스턴스의 각 기록을 식별합니다.

애플리케이션 내에서 만들 때 sys_id 값은 고유합니다. ServiceNow AI Platform 및 데이터베이스는 sys_id 값에 대한 모든 작업을 관리해야 합니다. 동일한 sys_id 값이 두 번 생성되지 않으므로 전 세계 모든 인스턴스의 모든 테이블에서 생성된 모든 레코드는 고유한 식별자를 갖습니다. 두 기록의 sys_id 값이 동일한 경우 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- sys_id 있는 레코드가 외부의 데이터베이스 수준에서 ServiceNow AI Platform다른 레코드로 복사된 경우 .
- sys_id 있는 기록이 업데이트 세트나 XML을 통해 복사된 경우 sys_id 동일합니다.

주: 새 레코드의 sys_id은 -1이며 삽입되면 새 sys_id 할당됩니다. sys_id는 양식의 필드나 목록의 열로 표시하기 위한 것이 아닙니다. 자세한 내용은 에서 사용자가 양식 또는 목록 뷰에 sys_id 필드를 추가할 수 없음 〔KB0690876〕 문서를 Now Support 지식베이스참조하십시오.

기록 URL에서 또는 스크립트를 사용하여 sys_id 접근할 수 있습니다.

- URL에서 sys_id 액세스하려면 기록으로 이동하여 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **URL** 복사를 선택합니다. sys_id는 URL 내부의 매개변수 sys_id= 뒤에 있습니다.
- 스크립트를 사용하여 sys_id에 액세스하려면 다음 옵션 중 하나를 사용하십시오.
  - GlideRecord에서 닷워킹하여 비즈니스 규칙(또는 다른 서버 측 JavaScript)에서 기록 sys_id 찾습니다.

```
var id = current.sys_id;
```

  - g_form.getUniqueValue()를 사용하여 클라이언트측 JavaScript에서 기록의 sys_id 찾습니다.

```
function onLoad() {
   var incSysid = g_form.getUniqueValue();
   alert(incSysid);
}
```


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

도메인 분리는 Data Management에서 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

- 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 케이스에 적합한 도메인으로 들어가도록 하는 비즈니스 논리가 있습니다
- 애플리케이션에서 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고, 롤업, 집계 등은 모두 런타임 시 도메인을 고려합니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 정상적으로 작동하도록 애플리케이션을 설정할 수 있어야 합니다.

사용 사례: 서비스 제공자가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 서비스 제공자의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

개요

데이터 보관은 서비스 제공자의 도메인 분리를 지원합니다. 예를 들어 도메인에 속한 인시던트는 보관처리된 후에도 도메인 지정을 유지합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

데이터 내보내기

다양한 ServiceNow AI Platform 형식으로 데이터를 익스포트합니다.

주요 이점

- 개별 기록을 양식에서 직접 PDF 또는 XML 파일로 익스포트합니다. 기록에서 데이터 익스포트 문서를 참조하십시오.
- 목록에서 직접 여러 기록을 CSV, Excel, PDF, XML 또는 Google 스프레드시트 파일로 내보냅니다. 목록에서 데이터 익스포트 문서를 참조하십시오.
- 선택적 매개변수가 있는 URL에서 CSV, Excel, PDF 또는 XML 프로세서를 사용하여 테이블에서 여러 기록을 익스포트합니다. URL에서 직접 내보내기 문서를 참조하십시오.

다음 옵션을 사용하여 인스턴스에서 데이터를 익스포트할 수도 있습니다.

- 웹 서비스 요청을 통해 테이블에서 여러 기록을 익스포트합니다. 예를 들어, 외부 애플리케이션 또는 프로세스를 생성하여 REST 또는 SOAP와 같은 웹 서비스를 통해 인스턴스에서 데이터 검색을 자동화할 수 있습니다. 자세한 정보는 웹 서비스의 내용을 참조하십시오.
- 익스포트 세트를 생성하여 익스포트하려는 모든 데이터를 외부 파일로 푸시합니다. 자세한 내용은 Export sets 를 참조하십시오.

관련된 역할

역할에 따라 양식 데이터를 PDF 또는 XML로 익스포트할 수 있습니다.

- PDF 옵션은 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.
- XML 옵션은 admin 역할을 가진 사용자만 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.

역할에 따라 목록의 기록을 Excel, CSV, XML, JSON, PDF 또는 익스포트 세트로 익스포트할 수 있습니다.

- Excel, CSV, JSON, PDF 및 Google 시트 옵션은 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.
- XML 옵션은 admin 역할을 가진 사용자만 사용할 수 있습니다.
- 익스포트 세트 옵션은 export_set_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자만 사용할 수 있습니다.

익스포트 형식

사용 가능한 익스포트 형식

익스포트 형식	설명
CSV	테이블 기록을 쉼표로 구분된 값 텍스트 파일로 익스포트합니다. 이 옵션을 사용하여 목록이나 양식에 현재 표시된 필드를 텍스트 파일로 익스포트할 수 있습니다. 익스포트에서 필드를 추가하거나 제거하도록 목록이나 양식을 구성합니다. CSV로 익스포트하면 닷워킹 필드가 u_assignment_group.parent와 같은 전체 필드 이름을 사용하여 나타납니다. 주: 기본적으로 ServiceNow 모든 CSV 파일을 Windows-1252 인코딩으로 익스포트합니다. 변환된 데이터를 내보내야 하는 경우 *glide.export.csv.charset* 시스템 속성을 UTF-8로 설정합니다.
Excel	테이블 기록을 Excel 스프레드시트로 익스포트합니다 Microsoft . 이 옵션을 사용하여 목록이나 양식에 현재 표시된 필드를 Excel 스프레드시트로 익스포트할 수 있습니다. 익스포트에서 필드를 추가하거나 제거하도록 목록이나 양식을 구성합니다.
XML	테이블 기록을 XML 문서로 익스포트합니다. 테이블의 모든 데이터 또는 특정 기록의 모든 데이터를 익스포트하려면 이 옵션을 사용합니다. XML 파일에는 테이블의 각 열에 대한 XML 요소가 있습니다. XML을 통해 데이터 내보내기 및 가져오기 문서를 참조하십시오. 주: XML로 익스포트할 때 이미지 필드 데이터가 보존되지 않습니다.
PDF	테이블 기록을 Portable Document Format 파일로 익스포트합니다. 이 옵션을 사용하여 목록이나 양식에 현재 표시된 필드를 PDF 파일로 익스포트합니다. 익스포트에서 필드를 추가하거나 제거하도록 목록이나 양식을 구성합니다. 주: PDF 내보내기 프로세서는 데이터를 왼쪽에서 오른쪽으로 인쇄하므로 오른쪽에서 왼쪽으로 언어 데이터를 표시할 때 렌더링 오류가 발생할 수 있습니다.
JSON	테이블 기록을 JSON 문자열로 익스포트합니다. JSON 파일에는 테이블의 각 열에 대한 요소가 있습니다.
Google 시트	추가 단계를 거치지 않고 테이블 기록을 Drive의 Google 클라우드 기반 스프레드시트로 직접 내보냅니다. 익스포트된 파일은 행과 열을 포함한 원래 테이블의 구조를 유지합니다. 이러한 Google 스프레드시트를 온라인에서 실시간으로 보고, 수정하고, 공유할 수 있습니다.

열 헤더

내보낼 파일 형식(예: CSV 또는 PDF)에 따라 열 머리글을 내보내는 방법이 결정됩니다. 일반적으로 PDF와 같이 사람이 사용하기 위한 형식은 열 레이블을 표시하는 반면 CSV와 같은 기계용 형식은 데이터베이스 field_name 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.

파일 형식별 헤더 형식

파일 형식	열 헤더 형식
Excel	레이블
PDF	레이블
CSV	field_name
XML	field_name
JSON	field_name

기록에서 데이터 익스포트

기록을 PDF 또는 XML로 익스포트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음(PDF로 익스포트) XML로 익스포트하려면 관리자 역할이 필요합니다.

이 태스크 정보

PDF로 익스포트할 때 UI 스크립트(UI 정책, UI 작업, 클라이언트 스크립트)에 의해 숨겨진 모든 필드와 현재 뷰에서 표시되는 모든 필드가 익스포트됩니다. XML로 익스포트하면 뷰에 관계없이 모든 필드가 익스포트됩니다.

양식을 제출한 경우에만 PDF가 생성됩니다. 제출되지 않은 양식은 빈 페이지를 생성합니다.

프로시저

1. 익스포트할 기록으로 이동합니다.
2. 추가 작업 메뉴(☰)를 선택합니다.
3. 익스포트 옵션을 선택합니다.

   주: PDF로 익스포트의 경우 접근성 속성이 활성화되면 사용자가 PDF로 익스포트할 때 액세스 가능한 PDF를 생성할지 여부를 지정할 수 있는 팝업이 표시됩니다. 자세한 내용은 PDF 생성 및 접근성 문서를 참조하십시오.

   - 세로 모드에서 양식 데이터를 PDF로 익스포트하려면 익스포트 > **PDF** > 세로에서 내보내기를 선택합니다.
   - 가로 모드에서 양식 데이터를 PDF로 익스포트하려면 익스포트 > **PDF** > 가로에서 내보내기를 선택합니다.
   - 기록의 모든 필드를 XML로 익스포트하려면 익스포트 > XML(이 기록).
     XML로 익스포트할 때 파일을 저장하라는 메시지가 나타나거나 브라우저가 자동으로 브라우저 기본 설정에 지정된 다운로드 폴더에 파일을 저장합니다.

목록에서 데이터 익스포트

기록 목록을 다양한 파일 형식으로 익스포트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음. XML로 익스포트하려면 관리자 역할이 필요합니다.

이 태스크 정보

다음과 같은 중요한 상세 정보를 참고하십시오.

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

- 목록에서 익스포트한 데이터는 사용자가 목록 뷰에서 보는 데이터와 다를 수 있습니다. 이는 일반적으로 테이블에 사용자의 현재 세션에 종속된 ACL이 있을 때 발생합니다. 브라우저에서 사용자 활동을 차단하지 않도록 목록 내보내기는 백그라운드 스레드에서 실행되며 사용자 세션 데이터에 액세스할 수 없습니다.
- 포함된 목록의 기록을 익스포트하려면 목록이 포함된 기록을 익스포트합니다. 기록에서 데이터 익스포트 문서를 참조하십시오.
- 내보낸 CSV 데이터에 줄 바꿈이 표시되는 방식을 제어하려면 glide.csv.export.line_break 시스템 속성을 사용합니다. glide.csv.export.line_break를 참조하세요.
- 목록 데이터에서 원하지 않는 HTML 태그를 제거하려면 블로그의 Rendering HTML in Exported Lists by a ServiceNow employee를 ServiceNow 커뮤니티참조하십시오.
- 플랫폼은 데이터 익스포트에 대한 기본 상한을 제공합니다. 익스포트 제한 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 익스포트할 기록 목록으로 이동합니다.
2. 목록에서 열 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 익스포트 옵션을 선택합니다.

   주: PDF로 익스포트의 경우 접근성 속성이 활성화되면 사용자가 PDF로 익스포트할 때 액세스 가능한 PDF를 생성할지 여부를 지정할 수 있는 팝업이 표시됩니다. 자세한 내용은 PDF 생성 및 접근성 문서를 참조하십시오.

   - 목록을 Excel로 익스포트하려면 익스포트 〉 **Excel(.xlsx)**.
   - 목록을 CSV로 익스포트하려면 익스포트 〉 **CSV**.
   - 목록을 XML로 익스포트하려면 익스포트 〉 **XML**
   - 목록을 JSON으로 익스포트하려면 익스포트 〉 **JSON**.
   - 세로 모드에서 목록을 PDF로 익스포트하려면 익스포트 〉 **PDF** 〉 세로 〉 익스포트
   - 가로 모드에서 목록을 PDF로 내보내려면 익스포트 〉 **PDF** 〉 가로 〉 익스포트
   - 세로 모드에서 각 기록에 대한 목록과 관련 양식을 익스포트하려면 익스포트 〉 **PDF** 〉 자세히 보기(세로)내보내기.
   - 가로 모드에서 각 기록에 대한 목록과 관련 양식을 익스포트하려면 다음을 선택합니다. 익스포트 〉 **PDF** 〉 상세 정보 가로 방향 〉 익스포트.
   - 익스포트 세트를 사용하여 목록을 파일로 익스포트하려면 익스포트 〉 익스포트 세트.
   - 목록을 스프레드시트로 Google 내보내려면 익스포트 〉 **Google Sheets**.

   익스포트 세트 사용에 대한 자세한 내용은 익스포트 세트를 참조하십시오.
4. 내보내기가 완료되면 다운로드를 선택합니다.

URL에서 직접 내보내기

URL 쿼리를 작성하여 스크립트 또는 웹 서비스에서 데이터를 동적으로 익스포트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

주: ServiceNow 직접 URL 액세스에 기본 인증을 적용합니다. URL에서 추출된 데이터에는 현재 인증된 사용자가 읽기 권한이 있는 필드만 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.

이 태스크 정보
URL 쿼리를 사용하여 필터링된 기록 목록을 익스포트하기 전에 프로그래밍 방식으로 생성할 수 있습니다. URL 쿼리는 기록 목록을 생성하는 스크립트나 UI에서 수동으로 필터를 추가할 수 있는 사용자가 없는 경우에 유용합니다.

URL에서 직접 데이터를 익스포트하려면 테이블 및 열 이름을 잘 알고 ServiceNow 있어야 합니다. URL을 사용하여 기록 또는 모듈로 이동을 참조하십시오.

쿼리 매개변수 또는 시스템 속성을 사용하여 필드의 표시 값 또는 원시 값과 헤더의 필드 레이블 또는 필드 이름을 익스포트할지 여부를 제어할 수 있습니다.

- 쿼리 매개변수 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 표시 값 및 헤더에 대한 쿼리 매개변수.
- 시스템 속성 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 표시 값 및 헤더에 대한 시스템 속성.

쿼리 매개변수가 있는 경우 시스템 속성을 재정의합니다.

프로시저

1. 인스턴스 URL을 지정합니다.
   예:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/
   ```

2. 익스포트할 테이블 양식 또는 목록을 지정합니다.
   예:

   ```
   incident_list.do
   ```

3. 익스포트에 사용할 익스포트 형식 프로세서를 지정합니다.
   CSV, XLS, JSON, XLSX 또는 XML을 지정할 수 있습니다. 예:

   ```
   ?CSV
   ```

   주: URL 익스포트의 XML 프로세서는 첨부 파일 또는 저널 필드를 익스포트하지 않습니다. 작업 메모 또는 추가 의견 필드와 같은 첨부 파일 및 저널 필드를 익스포트하려면 다음을 사용하여 목록에서 기록을 익스포트합니다. 익스포트 〉 **XML** 상황에 맞는 메뉴의 옵션.

4. 옵션: 매개변수를 추가하여 특정 기록을 쿼리합니다 *sysparm_query* .
   필수 구문은 sysparm_query=[column name][operator][value]입니다. 예:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
   ```

   주: 모든 쿼리는 열 이름, 연산자 및 값을 사용합니다. 사용 가능한 연산자 목록은 조건 작성기 를 참조하십시오.

5. 옵션: 매개변수를 사용하여 기록을 열 이름순으로 정렬합니다 *sysparm_orderby* .
   필요한 구문은 sysparm_orderby=[column name]입니다. 예:

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderb
   y=assigned_to
   ```

   주: 를 사용하여 *sysparm_orderby*하나의 열만 기준으로 정렬할 수 있습니다. 여러 열을 기준으로 정렬하려면 여러 orderby 항목을 사용합니다. 예:

   ```
   sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
   ```


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

6. 옵션: 매개변수를 사용하여 특정 뷰에서 필드를 익스포트합니다 *sysparm_view* .
필요한 구문은 sysparm_view=[# ##]입니다. 예:

```
https://<instance name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
```

이 URL은 셀프 서비스(ess) 뷰에서 볼 수 있는 인시던트 필드를 익스포트합니다.

- 기본적으로 목록에서 데이터를 익스포트하면 현재 뷰에서 표시되는 필드만 익스포트됩니다. 다른 목록 뷰에서 필드를 익스포트하려면 UI에서 뷰를 전환할 수 있습니다. 뷰 관리를 참조하십시오.
- CSV 또는 Excel 데이터를 내보내고 보기를 지정하지 않으면 내보내기에 기본 목록 보기가 사용됩니다.
- XML 데이터를 내보내는 경우 특정 뷰를 지정하지 않는 한 기본적으로 모든 필드가 내보내집니다.

7. 옵션: 매개변수를 사용하여 테이블에서 특정 필드를 익스포트합니다 *sysparm_fields* .
필수 구문은 sysparm_fields=[field1],[field2]입니다. 예:

```
https://<instance
name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,number
```

8. 옵션: 매개변수를 사용하여 sys_id를 포함하여 테이블의 모든 필드를 익스포트합니다 *sysparm_default_export_fields* .
필요한 구문은 sysparm_default_export_fields=all입니다. 예:

```
https://<instance
name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fields=all
```

이 *sysparm_default_export_fields* 매개변수는 기본이 아닌 뷰를 지정하기 위해 매개변수를 포함하지 *sysparm_view* 않는 한 XML 내보내기에 영향을 주지 않습니다.

Example: 샘플 URL

URL	설명
https://〈인스턴스 이름〉.service-now.com/incident_list.do?CSV	모든 인시던트를 쉼표로 구분된 값 텍스트 파일로 익스포트합니다.
https://〈인스턴스 이름〉.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E%3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27	특정 인시던트를 쉼표로 구분된 값 텍스트 파일로 익스포트합니다.
https://〈인스턴스 이름〉.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_orderby=sys_id	모든 인시던트를 쉼표로 구분된 값 텍스트 파일로 익스포트하고 목록을 sys_id 기준으로 정렬합니다.
https://〈인스턴스 이름〉.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to	우선순위가 1인 모든 인시던트 목록을 XML 파일로 익스포트하고 할당 대상 필드별로 목록을 정렬합니다.

프로그래밍 방식으로 URL 익스포트 호출

프로그래밍 언어에서 URL 익스포트를 호출하여 스크립트 또는 웹 서비스에서 데이터를 동적으로 익스포트합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
다음 절차에는 .Net Framework 호출을 위해 C#에서 URL 내보내기를 호출하는 방법을 보여 주는 코드 샘플이 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음 임포트를 추가합니다.

```
using System.Net;
using System.IO;
```

2. Download 메서드를 호출합니다.

```
static void Main(string[] args)

   {
      // Call to DownloadFile method supplying the URL and location to save CSV file locally
      int read =
 DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=1&sysparm_ord
erby=assigned_to",
                  "c:\\test\\incident.csv");
   }
```

3. 다음과 같이 Download 메서드를 만듭니다.

```
public static int DownloadFile(String url,
                               String localFilename)
   {
      // Function will return the number of bytes processed
      // to the caller. Initialize to 0 here.
      int bytesProcessed = 0;
      // Assign values to these objects here so that they can
      // be referenced in the finally block
      Stream remoteStream = null;
      Stream localStream = null;
      WebResponse response = null;
      // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and Stream
      // classes throw exceptions upon error
      try
      {
         // Create a request for the specified remote file name
         WebRequest request = WebRequest.Create(url);
         // Create the credentials required for Basic Authentication
         System.Net.ICredentials cred = new System.Net.NetworkCredential("user_name",
 "password");
         // Add the credentials to the request
         request.Credentials = cred;
         if (request != null)
         {
            // Send the request to the server and retrieve the
            // WebResponse object
            response = request.GetResponse();
            if (response != null)
```


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

```
            {
               // Once the WebResponse object has been retrieved,
               // get the stream object associated with the response's data
               remoteStream = response.GetResponseStream();
               // Create the local file
               localStream = File.Create(localFilename);
               // Allocate a 1k buffer
               byte[] buffer = new byte[1024];
               int bytesRead;
               // Simple do/while loop to read from stream until
               // no bytes are returned
               do
               {
                  // Read data (up to 1k) from the stream
                  bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0, buffer.Length);
                  // Write the data to the local file
                  localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
                  // Increment total bytes processed
                  bytesProcessed += bytesRead;
               } while (bytesRead > 0);
            }
         }
      }
      catch (Exception e)
      {
         Console.WriteLine(e.Message);
      }
      finally
      {
         // Close the response and streams objects here
         // to make sure they're closed even if an exception
         // is thrown at some point
         if (response != null) response.Close();
         if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
         if (localStream != null) localStream.Close();
      }
      // Return total bytes processed to caller.
      return bytesProcessed;
   }
```

대규모 익스포트 분할

익스포트할 레코드 수가 실제 익스포트 한도를 초과하는 경우 익스포트를 플랫폼에 큰 성능 부하를 주지 않는 더 작은 증분으로 분할할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음의 단계에 URL에서 직접 내보내기따라 익스포트할 필터링된 기록 목록을 생성합니다.
2. 반환되는 기록 수를 기록해 둡니다.
3. 레코드 번호가 정의된 임계치보다 높으면 다음 구문을 사용하여 처음 10,000개 레코드에 대해 *sysparm* 쿼리를 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.

```
https://<instance
 name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_co
unt=10000
```

이렇게 하면 처음 10,000개 기록이 *sys_id* 번호순으로 순서대로 익스포트됩니다.

4. 10,001과 같이 순서대로 다음 기록을 찾습니다.
   테이블에서 데이터베이스 뷰를 생성하고 뷰에 sys_id 열을 추가하여 다음 시스템 ID 값을 찾을 수 있습니다. where 절을 지정할 필요가 없습니다. 데이터베이스 뷰를 생성한 후 시도를 선택하여 기록과 해당 시스템 ID 값을 봅니다. sys_id 열을 기준으로 정렬하고 10,001을 입력하여 해당 행으로 건너뛸 수 있습니다.
5. 행을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 익스포트할 다음 레코드의 sys_id 복사합니다.
6. 기록 10,001의 *sys_id*에 대해 쿼리가 실행된 크거나 같은 다음 기록 시리즈에 액세스합니다.

   다음 예에서는 b4aedb520a0a0b1001af10e278657d27 sys_id 사용하는 쿼리를 보여 줍니다. 이 쿼리에 표시된 구문을 사용하여 다음 기록 세트를 익스포트합니다.

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
   %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_count
   =10000
   ```

   주: URL 쿼리는 일반적인 백분율 인코딩을 사용합니다. 이 예제에서 〉보다 큼 기호는 %3E로 인코딩되고 등호(=)는 %3D로 인코딩됩니다.

7. 옵션: 필요한 모든 레코드를 익스포트할 때까지 다음 레코드 집합의 시작 sys_id 사용하여 이 쿼리를 계속 실행합니다.

XML을 통해 데이터 내보내기 및 가져오기

XML 파일을 내보내고 가져와서 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 데이터를 마이그레이션합니다.

주요 이점

- 목록이나 양식에서 기록을 XML로 직접 익스포트합니다.
- 모든 필드와 값을 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 정확하게 전송합니다.
- 필요에 따라 예약되지 않은 데이터 임포트를 수행합니다.
- 임포트 세트나 변환 맵을 빌드하지 않아 시간을 절약할 수 있습니다.

사용 사례

- XML을 통해 데이터를 내보내고 가져오는 방식으로 드물게 작은 기록 배치를 내보냅니다.
- 마이그레이션 절차의 일부로 업데이트 세트로 마이그레이션해야 하는 개발 인스턴스에서 생성된 기록에 대해 XML 파일을 사용하여 데이터를 익스포트하고 임포트합니다. 이러한 레코드의 예로는 조회 테이블, 단위 테스트 레코드 및 프로덕션을 지원하는 데 필요한 기타 정보가 포함됩니다. 일반적으로 이 정보는 한 번만 마이그레이션되며 임포트 세트의 오버헤드는 정당화되지 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.

중요 고려 사항

- XML 익스포트는 다음과 같은 시스템 작성 필드 값을 포함한 모든 기록 필드 값을 보존합니다.
  - 시스템 ID
  - 작성 날짜
  - 업데이트 날짜
- XML로 익스포트할 때 이미지 필드 데이터가 보존되지 않습니다.
- XML 임포트는 대상 테이블에 기록을 직접 삽입합니다. 임포트하는 동안 시스템은 다음을 수행합니다.
  - 테이블에 일반적으로 적용되는 모든 비즈니스 규칙을 무시합니다.
  - 수신 데이터를 변환할 기회를 제공하지 않습니다.
  - 참조 필드의 표시 값을 일부 테이블의 로컬 Sys ID와 자동으로 일치시킵니다.
- XML을 통한 데이터 익스포트 및 임포트는 한 시스템에서 다른 시스템으로 기록을 복사하는 데 유용하지만 테이블 간의 관계를 알 필요가 없습니다. 데이터를 확인 또는 변환하거나 참조 필드의 시스템 ID 값을 조정해야 하는 경우에는 XML 임포트 세트를 대신 사용합니다. 익스포트 세트를 참조하십시오.

XML로 데이터 익스포트

소스 인스턴스에서 XML 파일로 데이터를 익스포트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 소스 인스턴스(데이터를 보내야 하는 인스턴스)에 로그인합니다.
2. 기록 또는 기록 목록을 XML로 익스포트합니다.

옵션	설명
기록을 XML로 익스포트	**a.** 익스포트할 기록으로 이동합니다. **b.** 추가 작업 메뉴()를 선택합니다. **c.** 선택 익스포트 〉 **XML** 이 기록).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
기록 목록을 XML로 익스포트	**a.** 익스포트할 기록 목록으로 이동합니다. **b.** 목록에서 열 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다. **c.** 선택 익스포트 〉 **XML**. **d.** 내보내기가 완료되면 다운로드를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
XML에서 데이터 임포트

XML에서 데이터 임포트

소스 인스턴스에서 XML로 데이터를 성공적으로 익스포트한 후 XML 파일을 대상 인스턴스로 직접 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
XML을 임포트해도 비즈니스 규칙이 트리거되거나 인스턴스 캐시가 업데이트되지 않습니다.

프로시저

1. 대상 인스턴스(데이터를 수신할 인스턴스)에 로그인합니다.
2. 시스템의 아무 목록이나 탐색합니다.
   XML 파일에는 기록의 대상 테이블 이름이 포함되어 있으므로 모든 목록을 사용할 수 있습니다.
3. 열 제목을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **XML** 임포트를 선택합니다.
4. XML 임포트 양식에서 파일 선택을 선택하고 이전에 익스포트한 XML 파일을 선택합니다.
5. 업로드를 선택합니다.

결과
데이터가 대상 인스턴스로 임포트됩니다.

Trouble?
데이터를 임포트하지 않으면 시스템 정의 〉 테이블 및 열 그리고 데이터를 익스포트한 테이블이 대상 인스턴스에도 존재하는지 확인합니다. 테이블이 없는 경우 업데이트 세트를 사용하여 테이블을 이동할 수 있습니다. 업데이트 세트 사용에 대한 자세한 내용은 업데이트 세트 시작하기 를 참조하십시오.

표시 값의 자동 일치

XML 기록을 임포트하는 동안 시스템은 일부 참조 필드 표시 값을 로컬 sys_id 값과 일치시키려고 시도합니다.

시스템이 로컬 인스턴스에서 일치하는 표시 값을 가진 기존 기록을 찾을 경우, 임포트 시 임포트한 기록의 sys_id 대신 기존 기록의 sys_id 사용합니다.

예를 들어, 사용자 John Smith에게 할당된 인시던트 레코드를 익스포트한다고 가정해 보겠습니다. 익스포트한 XML 파일에는 다음과 같은 항목이 있습니다.

```
<incident>
 ...
```


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

```
<assigned_to display_value="John
Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
...
</incident>
```

이 사용자는 대상 인스턴스에 이미 있지만 다음과 같은 다른 sys_id 값을 가지고 있습니다.

```
<sys_user><name>John Smith</name>
...
<sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
...
</sys_user>
```

표시 값이 기존 기록과 일치하기 때문에 시스템은 다음과 같은 참조 필드에 로컬 인스턴스의 기존 sys_id 값을 사용합니다.

```
<incident>
...
<assigned_to display_value="John
Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
...
</incident>
```

시스템은 다음 테이블의 표시 값을 일치시킬 수 있습니다.

- 사용자 [sys_user]
- 그룹 [sys_user_group]
- 역할 [sys_user_role]
- 그룹 역할 [sys_group_has_role]

통화 필드를 Excel로 익스포트

통화 필드를 Excel로 익스포트하면 계정 서식이 적용되며 모든 값을 미국 달러로 변환하거나 값을 사용자의 세션 통화로 내보내도록 구성할 수 있습니다.

통화 필드를 Microsoft Excel로 익스포트할 때 통화 데이터가 포함된 셀은 회계 서식을 사용합니다. 이 형식을 사용하면 해당 값에 대해 숫자 연산을 수행하고 $ 또는 €# 같은 통화 기호를 볼 수 있습니다.

통화 필드를 익스포트할 때 기본적으로 $ 또는 €# 같은 통화 유형이 유지됩니다. 비 USD 통화의 환산율은 환율 [fx_rate] 테이블에 저장됩니다.

모든 통화 값을 미국 달러 또는 사용자의 세션 통화로 익스포트하도록 선택할 수 있습니다.

- 모든 통화 값을 미국 달러로 익스포트하려면 속성을 *glide.excel.fixed_currency_usd***true**로 설정합니다.
- 모든 통화 값을 사용자의 세션 통화로 익스포트하려면 속성을 *glide.excel.convert_to_user_currency***true**로 설정합니다.

와 가 모두 *glide.excel.fixed_currency_usd***true**로 설정된 경우 *glide.excel.fixed_currency_usd* .*glide.excel.convert_to_user_currency**glide.excel.convert_*

통화 익스포트 동작 및 기호

Excel에서 통화 필드의 동작은 통화 기호 에 따라 다릅니다.

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

- 통화 기호가 $인 경우 Excel 셀 유형은 통화로 설정됩니다.
- 통화 기호가 1자(예: ¥ 또는 ¢) 또는 1자 이상(예: KR)인 경우 Excel 셀 유형은 사용자 지정으로 설정됩니다.

관련 정보

통화 관리

단일 통화 모드

인스턴스에서 기본 통화 필드 구성 및 사용 제어

익스포트 디버그 로깅 사용

glide.export.debug 속성이 예일 경우 인스턴스 로그는 데이터베이스 쿼리 시간 및 파일에 데이터를 쓰는 데 걸린 시간을 포함하여 처리를 익스포트합니다.

glide.export.debug 속성이 예일 경우 인스턴스 로그는 데이터베이스 쿼리 시간 및 파일에 데이터를 쓰는 데 걸린 시간을 포함하여 처리를 익스포트합니다. 디버그 로그는 *Export API* 텍스트로 표시됩니다. 이 속성을 장기간 사용하면 성능에 영향을 줄 수 있으므로 내보내기 처리를 디버깅하는 동안 사용한 다음 속성을 다시 *false*로 설정하는 것이 가장 좋습니다.

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record count for
 this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record count to Maximum Record Count
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Processing EXCEL export request, ExportParameters:TableName=incident,
 Query=active=true, Limit=10000, SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #748 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:03.357, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows retrieved from database
 duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 Parameters -------------------------
   sys_action=poll
   sysparm_processor=poll_processor
   job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:00.013, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written to file
 duration_milliseconds=1150
```

데이터 익스포트 참조

참조 주제는 데이터 익스포트에 대한 상세 정보를 제공합니다.

열 헤더 및 열 값의 기본값

쿼리 매개변수, 익스포트 세트 필드 또는 시스템 속성으로 재정의되지 않는 한 열 헤더와 열 값에 기본값이 사용됩니다.

다음 표에서는 쿼리 매개변수, 익스포트 세트 필드 또는 시스템 속성을 사용하여 출력 형식을 제어하지 않는 경우 사용되는 기본값에 대해 설명합니다.

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

출력 형식	열 헤더	열 값
CSV	필드 이름 사용	설정된 경우 *glide.export.csv.raw.value*원시 값을 사용하고, 그렇지 않으면 표시 값을 사용합니다.
Excel	필드 레이블 사용	표시 레이블 사용
JSON	해당 사항 없음	원시 값 사용
XLSX	필드 레이블 사용	표시 값 사용
XML	해당 사항 없음	원시 값 사용

익스포트 통제의 영향을 받는 필드 유형

다양한 필드 유형은 익스포트 통제에 따라 서로 다른 영향을 받습니다.

다음 표에서는 다양한 필드 유형이 익스포트 통제에 의해 어떤 영향을 받는지 설명합니다.

필드 유형	표시 값	원시 값
날짜/시간	CSV: 사용자 형식의 사용자 시간대 날짜/시간입니다.	CSV: 시스템 형식의 UTC 시간대 날짜/시간입니다.
	Excel/XLSX: 설정된 경우 *glide.excel.use_user_date_format* 사용자 형식의 사용자 시간대 날짜/시간, 그렇지 않으면 시스템 형식입니다.	Excel/XLSX: 설정된 경우 *glide.excel.use_user_date_format* 사용자 형식의 UTC 표준 시간대 날짜/시간, 그렇지 않으면 시스템 형식입니다.
날짜	사용자 형식의 날짜입니다.	시스템 형식의 날짜입니다.
	Excel/XLSX: 설정된 경우 *glide.excel.use_user_date_format* 사용자 형식의 날짜, 그렇지 않으면 시스템 형식의 날짜입니다.	Excel/XLSX: 설정된 경우 *glide.excel.use_user_date_format* 사용자 형식의 날짜, 그렇지 않으면 시스템 형식의 날짜입니다.
시간	CSV: 사용자 형식의 시간입니다.	CSV: UTC 시간, 1970-01-01을 시스템 형식의 날짜로 가정합니다.
	Excel/XLSX: 설정된 경우 *glide.excel.use_user_date_format* 사용자 형식을 사용한 사용자 시간대 시간, 그렇지 않으면 시스템 형식을 사용합니다.	Excel/XLSX: UTC 시간, 설정된 경우 *glide.excel.use_user_date_format* 1970-01-01을 사용자 형식으로 가정하고, 그렇지 않으면 시스템 형식을 사용합니다.
참조	참조된 기록의 표시 값입니다.	참조된 기록의 Sys_id입니다.
선택	선택한 선택 항목의 레이블입니다.	선택한 선택 항목의 값입니다.
통화	통화 기호가 포함된 값입니다.	통화 기호가 없는 USD 값입니다.
가격 (계산됨)	통화 기호가 포함된 값입니다.	통화 기호가 없는 USD 값입니다.
가격 (고정)	통화 기호가 포함된 값입니다.	통화 기호가 없는 USD 값입니다.

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

표시 값 및 헤더에 대한 시스템 속성

시스템 속성을 사용하여 필드의 표시 값 또는 원시 값과 헤더의 필드 레이블 또는 필드 이름을 익스포트합니다.

시스템 속성은 CSV, Excel, JSON 및 XLSX 파일 형식의 출력을 제어합니다. 시스템 속성은 쿼리 매개변수와 같은 재정의가 지정되지 않은 경우의 기본 동작을 정의합니다. 시스템 속성은 URL 매개변수를 사용하여 다운로드되거나, 목록 뷰에서 익스포트되거나, 익스포트 세트에서 생성된 익스포트된 파일에 적용됩니다.

다음 표에서는 표시 값과 헤더를 제어하는 각 시스템 속성에 대해 설명합니다.

형식	속성	기본값
CSV	*glide.export.csv.raw.value*	**false** 주: 속성을 false로 설정하면 값의 문자열도 32000자로 잘립니다.
	glide.export.csv.column_header_label	**false**
Excel	*glide.export.excel.display_value*	**true**
	glide.export.excel.column_header_label	**true**
JSON	*glide.json.return_displayValue*	**false**
XLSX	*glide.export.xlsx.display_value*	**true**
	glide.export.xlsx.column_header_label	**true**

Example: CSV

예제:

glide.export.csv.raw.value = **false** (기본값)

glide.export.csv.column_header_label = **false** (기본값)

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	12/12/16 7:19	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	8/10/16 9:14	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	8/10/16 9:37	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	8/10/16 9:14	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	9/20/17 21:47	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

예제:

glide.export.csv.raw.value = 예

glide.export.csv.column_header_label = 예

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	12/12/16 15:19	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	8/10/16 16:14	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	8/10/16 16:37	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	8/10/16 16:14	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	9/21/17 4:47	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Excel

예제:

glide.export.excel.display_value = **true** (기본값)

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

glide.export.excel.column_header_label = **true** (기본값)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

예제:

glide.export.excel.display_value = 아니오

glide.export.excel.column_header_label = 아니오

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: JSON

예제:

glide.json.return_displayValue = **false** (기본값)


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":"","sys_upda
ted_on":"2017-10-11
20:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"6816f79cc0a8016401c5a33be04be441","sys_updated_by":"admin","opened_by":"6
81ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


예제:

glide.json.return_displayValue = 예


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":null,"sys_up
dated_on":"2017-10-11
13:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"System Administrator","sys_updated_by":"admin","opened_by":"Joe
Employee","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Example: XLSX

예제:

glide.export.xlsx.display_value = **true** (기본값)

glide.export.xlsx.column_header_label = **true** (기본값)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

예제:

glide.export.xlsx.display_value = 아니오

glide.export.xlsx.column_header_label = 아니오

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

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

표시 값 및 헤더에 대한 쿼리 매개변수

쿼리 매개변수를 사용하여 필드의 표시 값 또는 원시 값과 헤더의 필드 레이블 또는 필드 이름을 익스포트합니다.

쿼리 매개변수는 CSV, XLS, JSON, XLSX 및 XML 파일 형식의 출력을 제어합니다. 쿼리 매개변수가 있는 경우 시스템 속성을 재정의합니다.

다음 표에서는 표시 값과 헤더를 제어하는 각 쿼리 매개 변수에 대해 설명합니다.

쿼리 매개변수	설명
sysparm_display_value	CSV, XLS, XLSX 및 XML 파일 형식의 표시 값(**true**) 또는 원시 값(**false**)을 내보냅니다. 자세한 내용은 익스포트 통제의 영향을 받는 필드 유형을 참조하십시오.
displayvalue	JSON 파일 형식의 표시 값(**true**), 원시 값(**false**) 또는 둘 다(모두)를 내보냅니다. 자세한 내용은 익스포트 통제의 영향을 받는 필드 유형 문서를 참조하십시오.
sysparm_export_column_header_label	필드 레이블(**true**) 또는 필드 이름(**false**)을 사용하여 CSV, XLS 및 XLSX 파일 형식을 익스포트합니다.

Example: sysparm_display_value

예: *sysparm_display_value* = **true**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

예: *sysparm_display_value* = **false**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: 표시 값

예: *displayvalue* = **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.

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
```


예: *displayvalue* = **false**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
```


예: *displayvalue* = 모두


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
```


Example: sysparm_export_column_header_label

예: *sysparm_export_column_header_label* = **true**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

예: *sysparm_export_column_header_label* = **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.

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

익스포트 제한

플랫폼은 데이터 익스포트에 대한 기본 상한을 제공합니다.

상한의 목적은 테이블이 지나치게 클 때 성능 문제가 발생하지 않도록 하는 것입니다. 임계치에서 허용하는 것보다 더 많은 기록을 익스포트해야 하는 경우 대규모 익스포트를 관리 가능한 개별 청크로 나눕니다.

익스포트 제한 속성

URL 매개변수를 사용하여 익스포트 중에 반환할 기록 수를 설정할 수 있습니다 *sysparm_record_count* .

그러나 시스템은 다음 설정을 분석하여 익스포트 제한을 적용해야 하는지 여부를 결정합니다.

1. 먼저 플랫폼은 형식별 내보내기 제한을 정의하는 속성을 확인합니다. 각 형식마다 제한이 다를 수 있습니다. 이 속성은 어떤 값으로도 설정할 수 있지만 기본 익스포트 제한을 초과하면 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 속성을 기본 한도 이하로 설정하고 사용자가 대규모 익스포트를 분할 하여 많은 양의 데이터를 익스포트하도록 할 수 있습니다.
2. 형식별 속성이 설정되지 않은 경우 시스템은 속성이 일반 내보내기 제한을 확인하는지 확인합니다. 이 속성은 임의의 값으로 설정할 수도 있지만 기본 익스포트 한도를 초과하면 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다.
3. 형식별 내보내기 제한과 일반 내보내기 제한 속성이 모두 설정되지 않은 경우 시스템은 기본 내보내기 제한을 적용합니다.

중요사항: 이러한 속성을 설정하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 속성 〉 임포트 익스포트.

기본 익스포트 제한

형식	형식별 익스포트 제한	일반 수출 한도	기본 익스포트 제한
XML	glide.xml.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
CSV	glide.csv.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
엑셀 (XLSX)	glide.xlsx.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
엑셀 (XLS)	glide.excel.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
엑셀 (XLSX)	glide.xlsx.max_셀	해당 사항 없음	500,000
엑셀 (XLS)	glide.excel.max_셀	해당 사항 없음	500,000
PDF	glide.pdf.max_detail_pages	250	250

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

형식	형식별 익스포트 제한	일반 수출 한도	기본 익스포트 제한
	주: 행 수는 0에서 250까지 설정할 수 있습니다. 값을 지정하지 않으면 기본값은 250입니다. 250보다 큰 값을 지정하면 기본값 250이 사용됩니다.		
PDF	glide.pdf.max_행 주: 행 수는 0에서 5,000까지 설정할 수 있습니다. 값을 지정하지 않으면 기본값은 1,000입니다. 5,000보다 큰 값을 지정하면 기본값인 1,000이 사용됩니다.	해당 사항 없음	1,000
PDF	glide.pdf.max_columns 주: 한 페이지에 25개의 헤더 레이블만 들어갈 수 있습니다.	해당 사항 없음	25
JSON	glide.json.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000

호출 `glide.ui.export.warn.threshold` 경고 임계치 속성은 기록이 익스포트되는 방법을 제어합니다. 임계치를 초과하기에 충분한 기록을 목록에서 익스포트하면 선택 대화 상자가 나타납니다. 익스포트가 완료될 때까지 기다리거나 익스포트한 기록을 이메일로 첨부 파일로 보낼 수 있습니다. 경고 임계치는 시스템 속성에서 변경할 수 있습니다. 이메일 첨부 파일은 최대 이메일 크기 제한을 초과할 수 없습니다.

익스포트 제한 예

예제	속성	익스포트 제한 위반
CSV로 익스포트 중	• glide.csv.export.limit = 20,000 • glide.ui.export.limit = 10,000 • com.glide.processors.XMLProcessor.max_records = 20,000 • CSV에 대한 기본 내보내기 제한 = 10,000	30,000개의 레코드를 익스포트하는 경우 데이터베이스에서 반환되는 레코드 수는 20,000개입니다. 익스포트에 지정된 레코드 수가 `glide.csv.export.limit` 속성에 설정된 값을 초과합니다.
Excel로 익스포트 (XLSX)	• glide.xlsx.export.limit = 항목 없음 • glide.ui.export.limit = 항목 없음 • Excel(XLSX)의 기본 익스포트 제한 = 10,000	30,000개의 레코드를 익스포트하는 경우 데이터베이스에서 반환되는 레코드 수는 10,000개입니다. 익스포트에 지정된 기록 수가 Excel의 기본 익스포트 한도를 초과합니다.

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

익스포트 제한 예

예제	속성	익스포트 제한 위반
PDF로 익스포트	• glide.pdf.max_행 = 1,000 • PDF의 기본 익스포트 제한 = 1,000 • PDF의 최대 익스포트 제한 = 5,000	5,000개의 레코드를 익스포트하는 경우 데이터베이스에서 반환되는 레코드 수는 1,000개입니다. 익스포트에 지정된 레코드 수가 *glide.pdf.max_rows* 속성의 기본값을 초과하므로 반환되는 레코드 수가 제한됩니다.

Excel 익스포트 임계치

Excel 내보내기는 셀이 500,000개 미만인 비교적 작은 내보내기를 위한 것입니다. CSV는 더 큰 내보내기를 처리할 수 있습니다.

내보낸 스프레드시트에 500,000개 이상의 셀이 있는 경우 내보내기 프로세스가 중지됩니다. 이때 Excel 파일을 받게 됩니다. 맨 아래 행에 다음 메시지가 표시됩니다. ## ## ##### #######. ## ####를 위해 CSV를 사용합니다.

Excel 익스포트 셀 임계치는 정수 속성(또는 *glide.excel.max_cells* XLS를 사용하는 경우)을 *glide.xlsx.max_cells* 사용하여 사용자 지정할 수 있습니다.

주: 이 임계치를 늘리면 인스턴스에 메모리 문제가 발생할 수 있습니다. 임계치는 자원 문제를 방지하기 위해 적절한 수준으로 설정됩니다.

익스포트는 스프레드시트당 32,000개의 행이 있는 Excel 문서에 정보를 넣습니다.

테이블 레코드를 스프레드시트로 Google 내보내기

인스턴스와 Google Cloud Console을 ServiceNow 통합하여 테이블 레코드를 Drive의 Google 클라우드 기반 Google 시트로 직접 내보낼 수 있습니다. 이 통합을 통해 스프레드시트를 사용하여 플랫폼 외부에서 데이터를 보고, 공유하고, 작업할 수 있습니다.

Google Cloud Console에서 Sheets API를 Google 사용 설정하여 OAuth 애플리케이션을 통해 인스턴스의 요청을 인증합니다ServiceNow.

주: OAuth를 사용하면 사용자 이름이나 암호를 공유하지 않고도 데이터 및 파일에 대한 액세스 권한을 제3자에게 부여할 수 있습니다.

통합을 수행하기 전에 인스턴스에서 요청을 ServiceNow 인증할 수 있도록 OAuth 애플리케이션을 설정해야 합니다. 설정 방법에 대한 자세한 내용은 https://console.developers.google.com/ 를 참조하십시오Sheets API에서 Google OAuth 애플리케이션 설정.

그런 다음 인스턴스에 Drive 애플리케이션을 ServiceNow 등록 Google 하여 테이블 레코드를 스프레드시트로 Google 직접 내보내는 OAuth 승인을 사용 설정합니다.

그런 다음 연결 및 자격 증명 별칭을 구성하여 인스턴스와 Google Drive 간의 ServiceNow 통합을 인증합니다.

주: 별칭은 자격 증명을 통합 논리와 분리하여 중요한 정보를 더 쉽고 안전하게 관리하는 데 도움이 됩니다.

연결 및 사용자 인증 정보 기록에는 Sheets API가 Google 인스턴스의 요청을 인증하는 데 필요한 정보가 포함되어 있습니다 ServiceNow . 여기에는 인스턴스가 클라우드와 Google 통신하는 데 필요한 사용자 자격 증명과 연결 유형이 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.

Sheets API에서 **Google OAuth** 애플리케이션 설정

Sheets에 액세스하기 Google 위한 인스턴스의 요청을 ServiceNow 인증할 수 있도록 Sheets API에 Google OAuth 애플리케이션을 설정합니다.

시작하기 전에

- 에서 https://console.developers.google.com/ 비즈니스 계정을 생성합니다.
- 도메인과 연결된 도메인 및 이메일 주소를 생성합니다. 예를 들어 www.mydomain.com 및 jane-admin@mydomain.com 입니다.

  주: 에서 도메인당 하나의 이메일 주소만 등록할 수 있습니다 Google Workspace.

- 필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

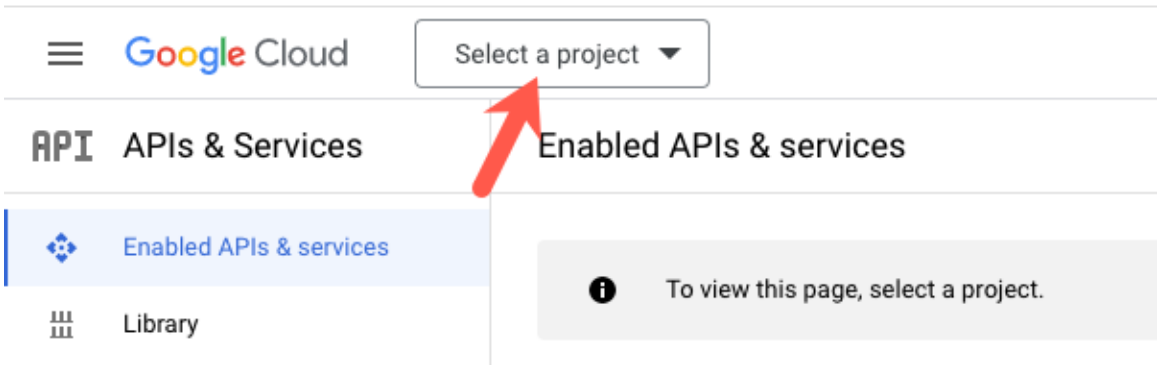
Sheets API에 Google OAuth 애플리케이션을 설정하면 인스턴스에서 안전하게 스프레드시트에 액세스하고 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 인스턴스에서 시트로 Google 인시던트 레코드를 ServiceNow 익스포트하는 경우 매번 수동으로 로그인할 필요 없이 시스템이 사용자를 대신하여 시트를 생성하거나 업데이트할 수 있는 권한을 부여합니다.

프로시저

1. 프로젝트로 Google Workspace 이동하여 설정합니다.
   이 프로젝트에는 OAuth 애플리케이션 및 API 권한(해당하는 경우)에 대한 상세 정보가 포함됩니다.

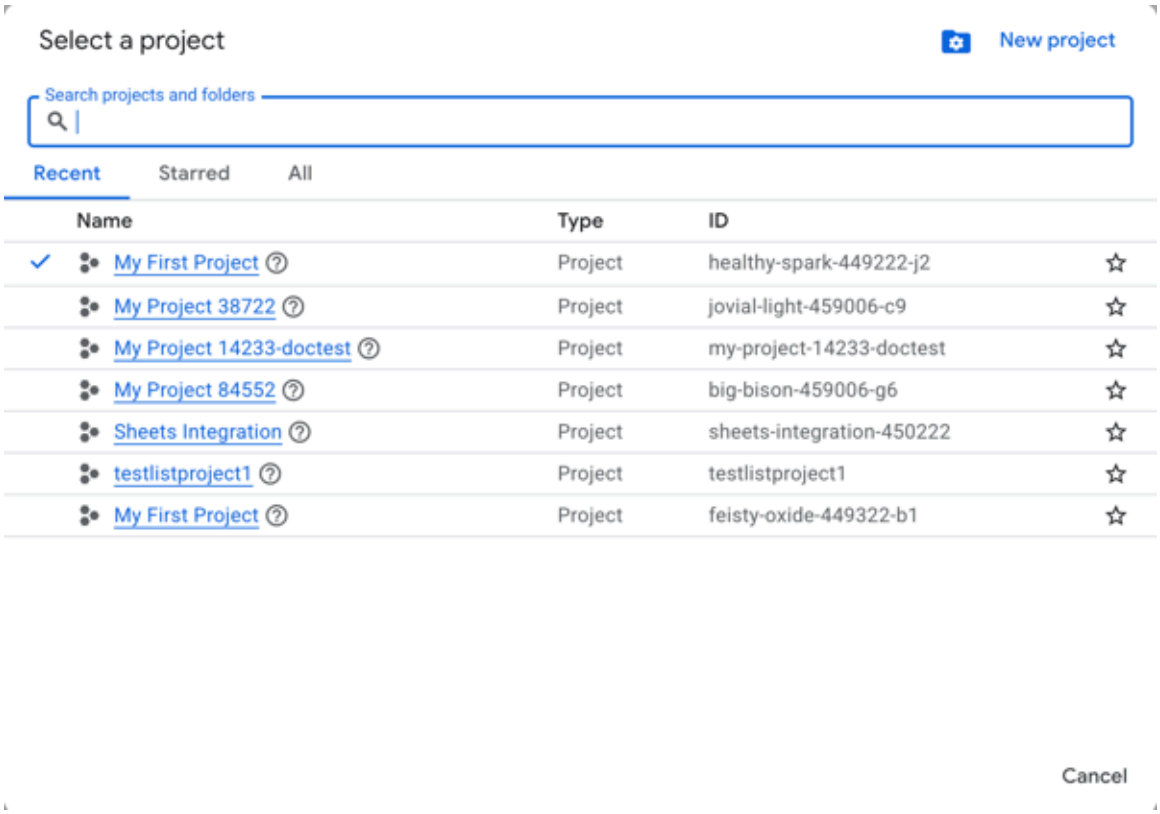
   a. 필수 구성 요소에 언급된 것과 동일한 도메인 이메일 ID와 암호를 사용하여 로그인합니다 https://console.developers.google.com/ .

   b. Google Cloud 콘솔에서 프로젝트 선택을 선택합니다.



   c. 프로젝트 및 폴더 검색 필드에서 새 프로젝트를 선택합니다.

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



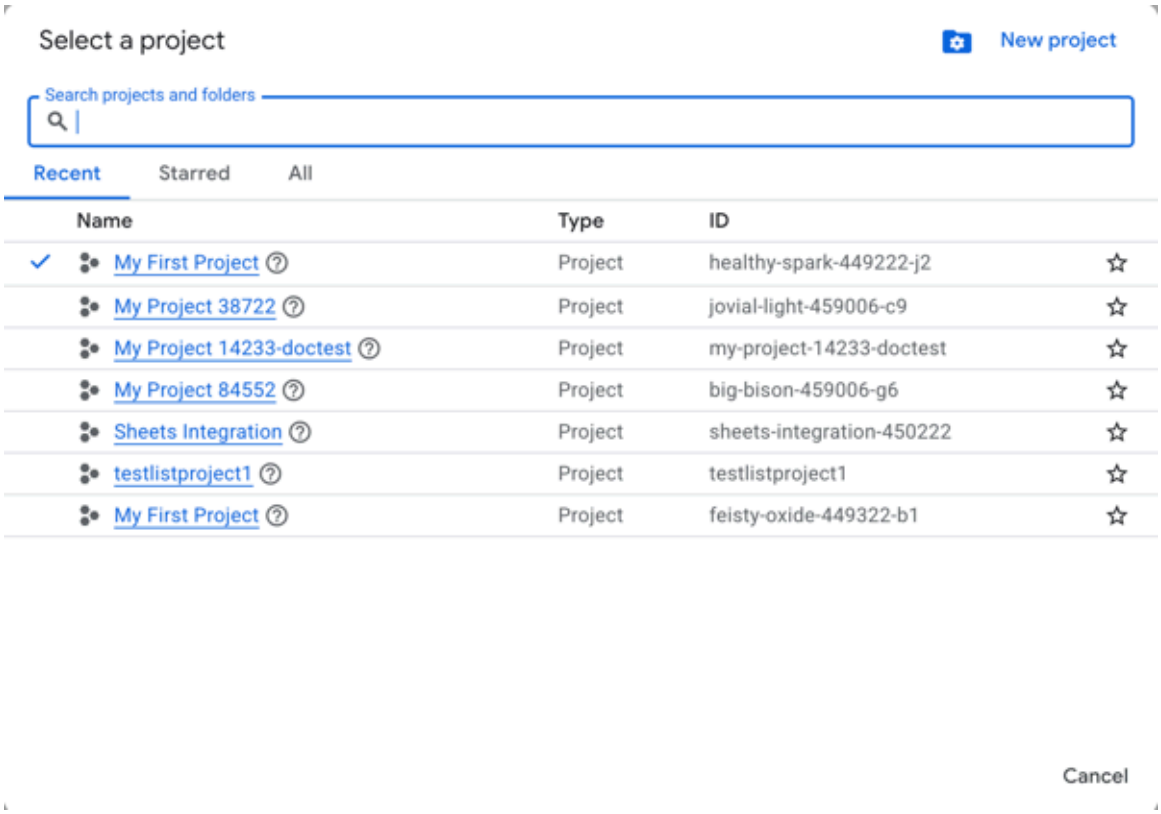
d. 프로젝트 이름* 필드에 프로젝트의 고유한 이름을 입력합니다.

e. 위치* 필드에서 찾아보기를 선택한 다음 조직을 선택합니다.

f. 생성을 선택합니다.
프로젝트가 생성되고 알림 상자에 나타납니다.

2. Sheets API를 Google 사용 설정합니다.

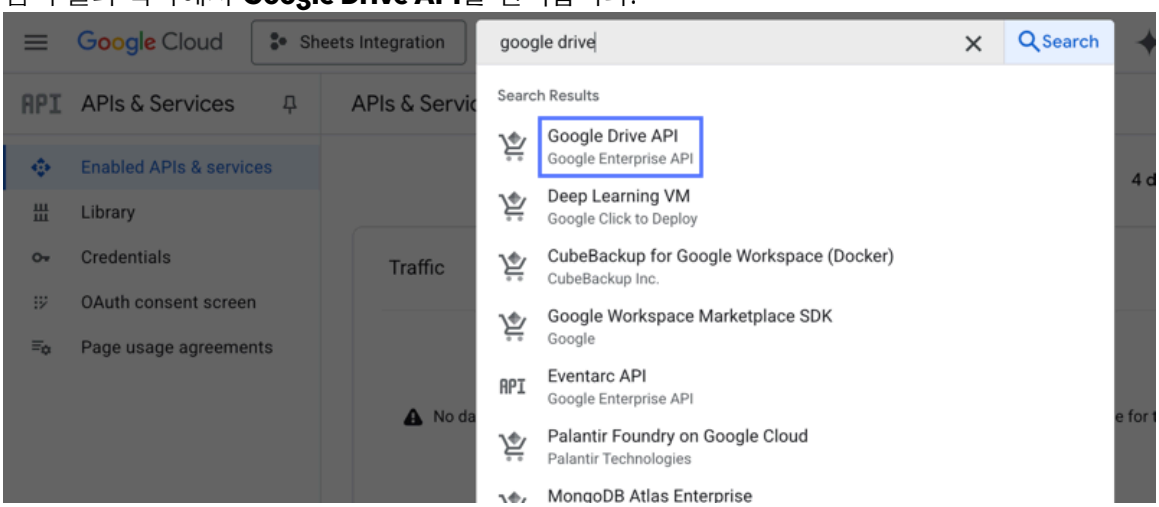
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



a. 1단계에서 만든 프로젝트를 엽니다.
선택한 프로젝트에 대한 API 및 서비스 대시보드 페이지가 열립니다.

b. 검색창에 Google Drive를 입력합니다.

c. 검색 결과 목록에서 **Google Drive API**를 선택합니다.

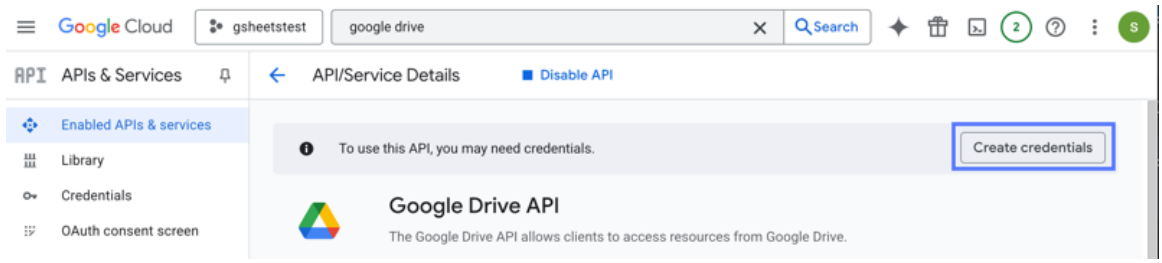


d. 활성화를 선택합니다.
프로젝트에서 Drive API가 Google 사용 설정되어 있습니다.

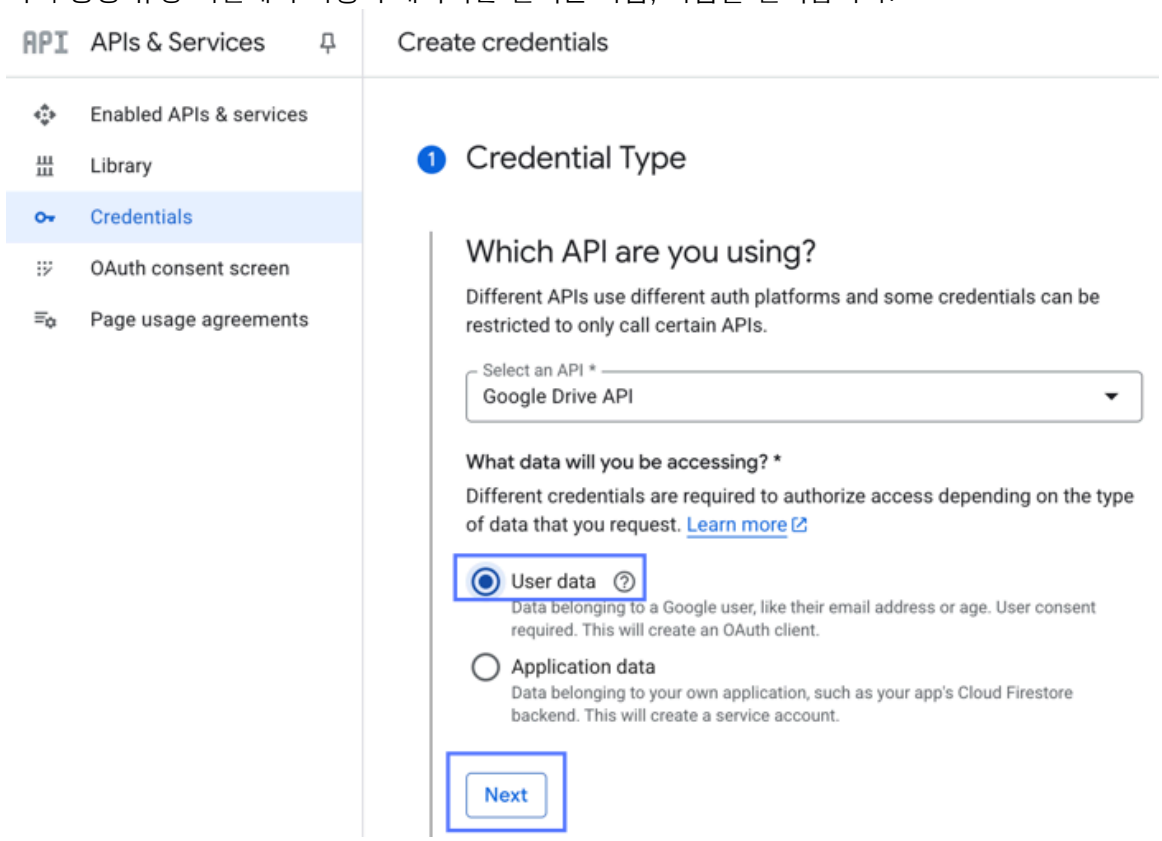
3. OAuth 앱 및 자격 증명을 생성합니다.

a. 활성화된 API 및 서비스 대시보드에서 자격 증명 만들기를 선택합니다.
자격 증명 생성 페이지가 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.



b. 자격 증명 유형 섹션에서 사용자 데이터를 선택한 다음, 다음을 선택합니다.



c. OAuth 동의의 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 동의 화면 양식

필드	설명
앱 이름	OAuth 앱의 이름입니다.
사용자 지원 이메일	사용자가 동의에 대한 쿼리를 보낼 수 있는 이메일입니다.
업로드할 로고 파일	OAuth 앱을 나타내는 로고입니다.
개발자 연락처 정보	프로젝트 변경 사항에 대해 문의할 개발자입니다.

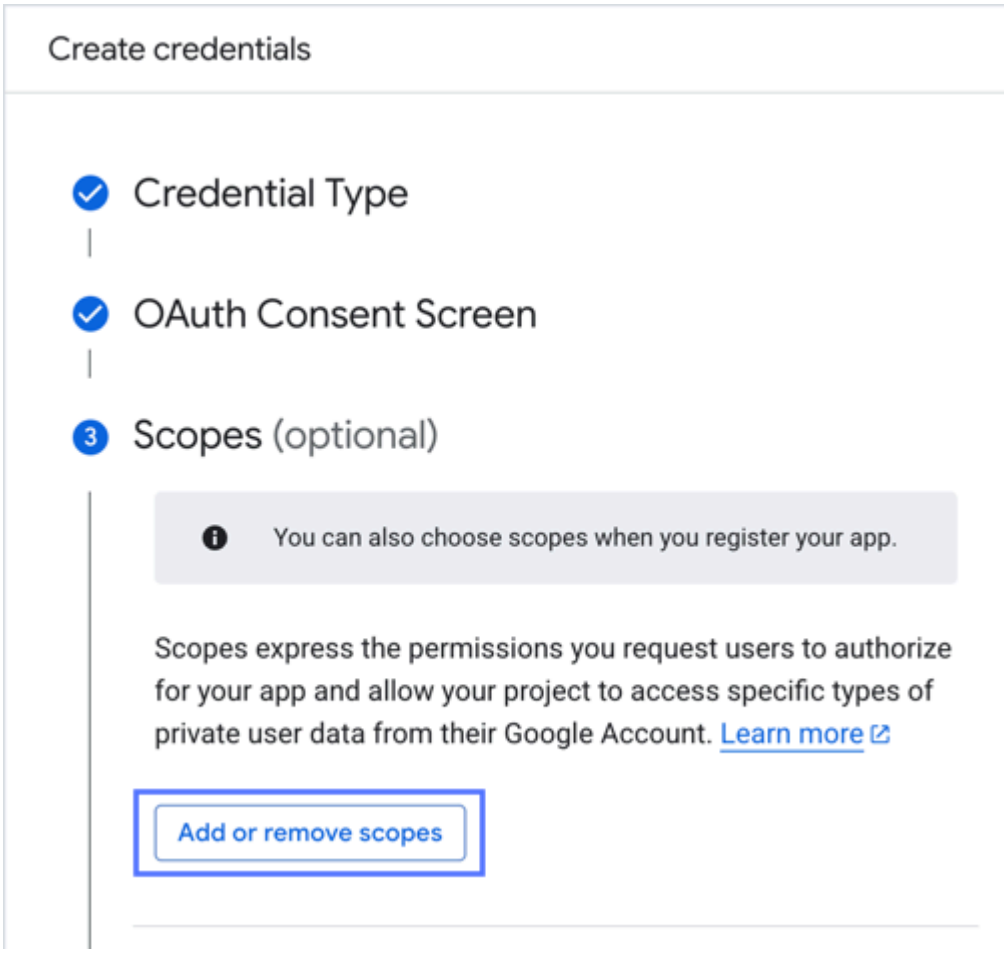
d. 저장 및 계속을 선택합니다.

4. 범위 섹션에서 API 범위를 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.

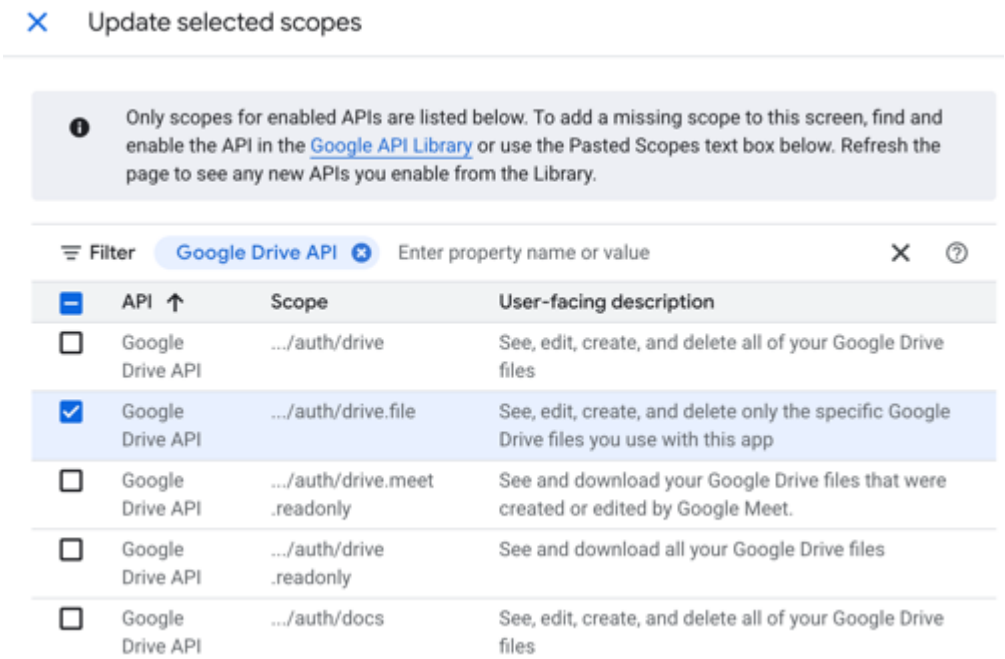
API 범위를 사용하면 특정 API를 선택할 수 있습니다. 예를 들어 /auth/spreadsheets 범위를 사용하면 스프레드시트를 생성, 편집 또는 제거할 수 있습니다.

a. 범위 추가 또는 제거를 선택합니다.



b. 선택한 범위 업데이트 목록에서 Drive API를 Google 검색한 다음, `.../auth/drive.file` 범위를 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.



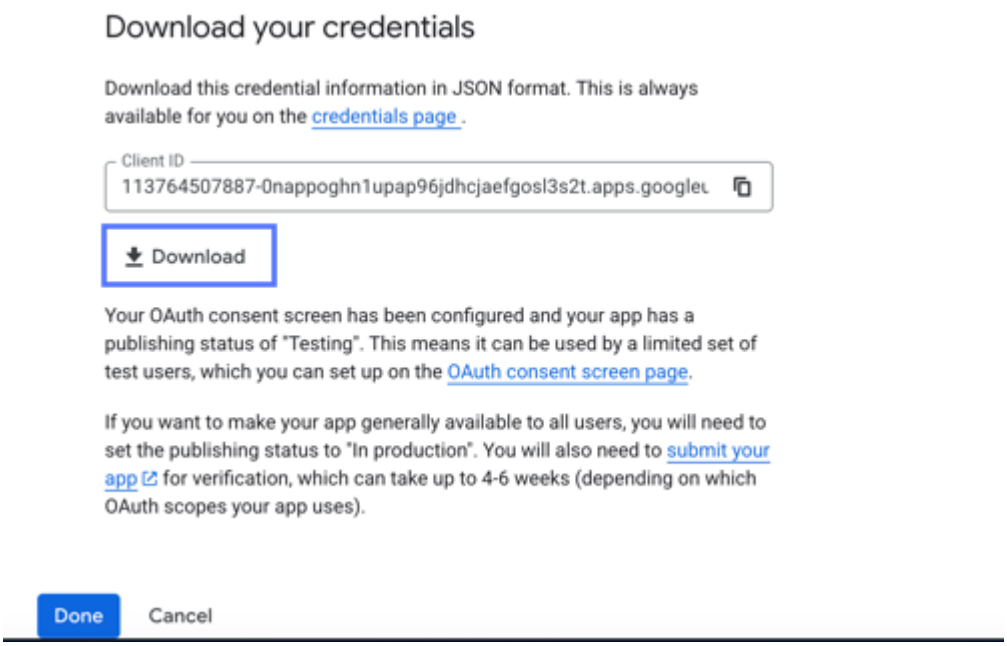
c. 업데이트를 선택한 다음, 저장 및 계속을 선택합니다.

API 범위가 선택됩니다.

5. OAuth 클라이언트 ID 섹션에서 OAuth 클라이언트 ID를 생성합니다.
   a. 애플리케이션 유형* 목록에서 웹 애플리케이션을 선택합니다.
   b. 이름* 필드에 OAuth 클라이언트의 고유한 이름을 입력합니다.
6. 승인된 리디렉션 URI 제목에서 **+ URI** 추가를 선택합니다.
7. **URI** 필드에 https://instance.service-now.com/oauth_redirect.do 형식으로 리디렉션 URI를 입력합니다.
8. 생성을 선택합니다.
   OAuth 상세 정보는 JSON 파일에서 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.

팁: 나중에 참조할 수 있도록 다운로드를 선택하여 JSON 파일을 다운로드합니다.



9. 완료를 선택합니다.
   OAuth 애플리케이션 켜기 Google Workspace 가 생성됩니다.
10. Sheets API에 액세스할 Google 수 있는 대상을 구성합니다.
    예를 들어 대상이 인스턴스입니다 ServiceNow .
    a. API 및 서비스 대시보드 메뉴에서 **OAuth** 동의 화면을 선택한 다음, 대상을 선택합니다.
    b. 사용자 유형 섹션에서 외부 를 선택하고 인스턴스에 대한 액세스 권한을 부여할 사용자를 추가합니다.

결과

인스턴스에서 스프레드시트의 Google 액세스를 인증하기 위해 OAuth 애플리케이션이 사용 설정되어 있습니다.

다음에 수행할 작업

테이블 레코드를 스프레드시트로 Google 내보내는 데 OAuth 승인을 사용 설정하려면 인스턴스에 드라이브 애플리케이션을 등록 Google 합니다. 자세한 내용은 인스턴스에서 시트 ServiceNow 에 대한 Google 애플리케이션 레지스트리 만들기 문서를 참조하십시오.

인스턴스에서 시트 **ServiceNow** 에 대한 **Google** 애플리케이션 레지스트리 만들기

Google 인스턴스에 Drive 애플리케이션을 ServiceNow 등록하여 테이블 레코드를 스프레드시트로 Google 직접 내보내는 OAuth 승인을 사용 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

애플리케이션 레지스트리는 인스턴스가 OAuth를 사용하여 시트와 같은 Google 외부 애플리케이션에 연결할 수 있는 방법을 ServiceNow 정의하는 레코드입니다.

여기에는 다음 정보가 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.

- 클라이언트 ID 및 클라이언트 비밀: 외부 애플리케이션에 대한 자격 증명입니다.
- 인증 및 토큰 URL: 로그인하고 액세스하는 데 사용되는 웹 주소입니다.
- 리디렉션 URL: OAuth 서버가 권한 부여 후 사용자를 전송하는 위치입니다.
- 범위 및 프로파일: 액세스할 수 있는 외부 애플리케이션 영역을 ServiceNow 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. OAuth 애플리케이션 유형 목록에서 외부 공급업체 **OAuth** 공급자에 연결을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

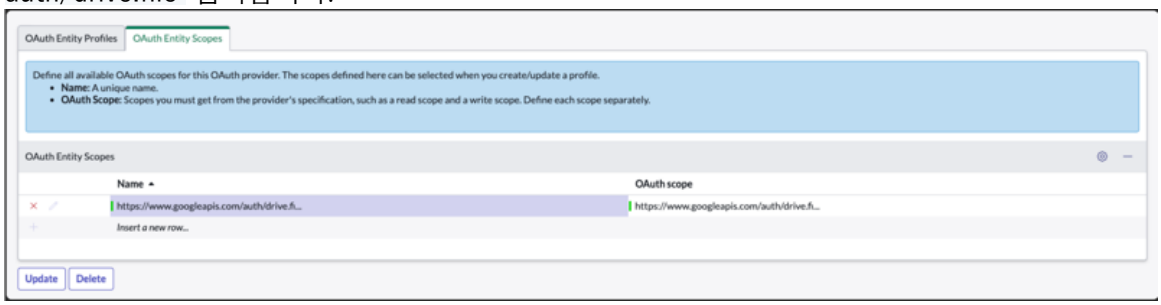
애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예를 들어 시트 통합입니다.
클라이언트 ID	등록한 Drive 애플리케이션의 클라이언트 ID Google 입니다 Google Workspace. 다운로드한 OAuth 자격 증명 JSON 파일에서 클라이언트 ID를 찾을 Google 수 있습니다. 자세한 내용은 Sheets API에서 Google OAuth 애플리케이션 설정 문서를 참조하십시오.
클라이언트 비밀	API 콘솔에서 앱을 Google 등록할 때 생성된 클라이언트 비밀입니다. 다운로드한 OAuth 자격 증명 JSON 파일에서 클라이언트 비밀을 찾을 Google 수 있습니다. 자세한 내용은 Sheets API에서 Google OAuth 애플리케이션 설정 문서를 참조하십시오.
OAuth API 스크립트	요청 및 응답을 사용자 지정하는 스크립트입니다. 예를 들어 OAuthGoogleSheetExport입니다.
기본 부여 유형	토큰을 설정하는 데 사용된 부여 유형입니다.
인증 URL	OAuth 애플리케이션이 Google 자원 서버에 접근하기 위한 권한 부여를 요청하기 위해 제공하는 URL입니다 Google . 입력하는 URL 형식에는 앱의 테넌트 ID(https://accounts.google.com/oauth2/v2.0/{API version}/authorize)가 포함됩니다. 다운로드한 OAuth 자격 증명 JSON 파일에서 권한 부여 URL을 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 Sheets API에서 Google OAuth 애플리케이션 설정 문서를 참조하십시오.
토큰 URL	접근 토큰을 가져올 URL입니다. URL에 입력하는 형식은 {yourgoogleaccount}.com/oauth2/{API version}/token입니다.
리디렉션 URL	https://<your-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do 형식의 인스턴스 URL을 포함하는 리디렉션 URL입니다. 인스턴스 URL로 <instanceURL> 값을 업데이트합니다.

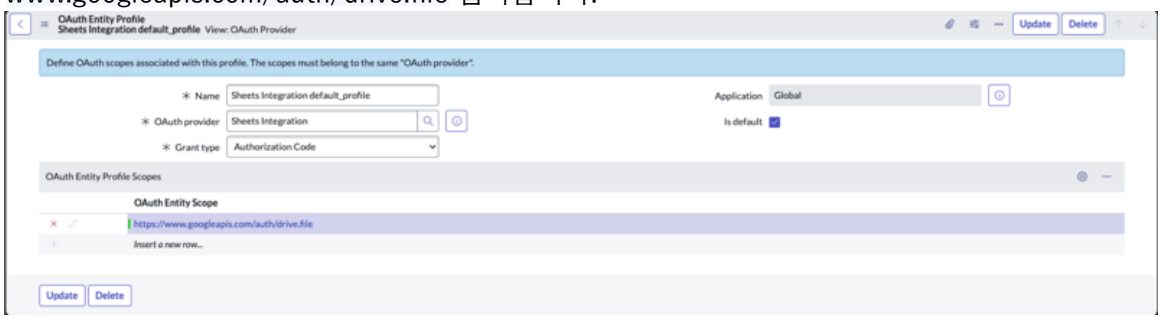
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
토큰 해지 URL	클라이언트 애플리케이션이 이전에 발급된 액세스 토큰 및 새로 고침 토큰의 해지 또는 취소를 요청할 수 있도록 하는 OAuth 권한 서버에서 제공하는 URL입니다. 형식은 https://{yourgoogleaccount}.com/{API version}/oauth2/revoke입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 애플리케이션 레지스트리 페이지에서 생성한 애플리케이션 레지스트리를 검색하고 선택합니다.
7. OAuth 엔터티 범위 관련 목록에서 이름 및 **OAuth** 범위 필드에 https://www.googleapis.com/auth/drive.file 입력합니다.



8. OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에서 시트 통합 **default_profile** 선택합니다.
9. OAuth 엔터티 프로파일 범위 관련 목록에서 **OAuth** 엔터티 범위 필드에 https://www.googleapis.com/auth/drive.file 입력합니다.



10. 업데이트를 선택합니다.

시트에 대한 **Google** 연결 및 자격 증명 별칭 구성 **ServiceNow**

인스턴스와 Google 드라이브 간의 ServiceNow 통합을 인증하도록 연결 및 자격 증명 별칭을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

연결 및 자격 증명 별칭 기록은 인스턴스와 Google 스프레드시트의 ServiceNow 보안 연결을 관리하는 데 사용됩니다. 연결 별칭은 시스템에 스프레드시트에 Google 연결하는 방법을 알려줍니다. 드라이브 API의 Google 엔드포인트 URL을 정의하고 연결 중인 사용자를 시스템에 알려줍니다. 예를 들어 OAuth 토큰 및 API 키와 같은 인증 상세 정보를 저장합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 양식에서 필드를 채웁니다.

연결 및 자격 증명 별칭 양식

필드	설명
이름	별칭의 이름입니다. 별칭에는 영숫자 문자와 밑줄만 사용할 수 있습니다. 예: Sheets_Alias. 업그레이드 중에 자격 증명 기록의 태그가 연결 및 자격 증명 별칭으로 마이그레이션됩니다. 자격 증명 태그에 영숫자 문자와 밑줄 이외의 특수 문자가 포함되어 있으면 업그레이드 후에도 태그 이름이 유지됩니다. 마이그레이션된 이 별칭을 계속 사용할 수 있지만 명명 제한을 충족하도록 이름을 변경할 때까지 별칭을 업데이트할 수 없습니다.
ID	연결 및 자격 증명 별칭의 고유 식별자로, scope_name.alias_name 형식을 기반으로 합니다. ▪ 범위가 전역인 경우 ID는 별칭 이름입니다. 예를 들어 전역 범위에서 Sheets 별칭을 만들면 ID가 sheets로 설정됩니다. ▪ HR 앱 범위에서 Workday 별칭을 만들면 ID가 x_hr_app.sheets로 설정됩니다.
상위 별칭	드라이브의 연결 및 자격 증명 별칭 기록입니다 Google .
유형	자격 증명 또는 연결 및 자격 증명 중 하나의 유형입니다. 기본값은 연결 및 자격 증명입니다.
연결 유형	연결 유형의 이름으로, 기본, HTTP, JDBC, JMS 또는 Kafka 중 하나입니다. 기본값은 HTTP입니다.
다중 활성 연결 지원	별칭이 여러 활성 연결을 지원하는지 여부를 나타내는 옵션입니다. 연결 [sys_connection] 테이블을 사용하여 연결을 추가할 수 있습니다. 연결 관련 목록을 사용하여 연결을 별칭에 연결할 수 있습니다.
기본 재시도 정책	별칭에 대한 재시도 정책입니다. 자세한 내용은 재시도 정책을 참조하세요.
구성 템플릿	연결 및 자격 증명 기록을 생성하는 데 사용할 구성 템플릿입니다.

c. 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.

연결 및 자격 증명 별칭 기록이 생성됩니다.

2. 연결 및 자격 증명 별칭 기록에 사용할 OAuth 2.0 자격 증명을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 자격 증명 유형 목록에서 **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.

   d. 양식에서 필드를 채웁니다.

   OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	애플리케이션에서 제공하는 기본 자격 증명과 구별하기 위한 자격 증명의 고유한 이름입니다. 시트 자격 증명을 예로 들 수 있습니다.
활성	자격 증명을 활성화하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	에서 애플리케이션 레지스트리를 수행할 때 생성된 기본 OAuth 엔터티 프로파일입니다 인스턴스에서 시트 ServiceNow 에 대한 Google 애플리케이션 레지스트리 만들기.
적용 대상	자격 증명 기록이 모든 MID 서버또는 특정 MID 서버. 구체적인 경우 필요에 따라 추가합니다 MID 서버 .
순서	Discovery에서 장치에 로그인하려고 할 때 이 자격 증명을 시도하는 순서(시퀀스)입니다. 숫자가 작을수록 이 자격 증명이 목록에서 더 위에 나타납니다.

   e. 제출을 선택합니다.
   OAuth 2.0 자격 증명 레코드가 생성됩니다.

   f. 자격 증명 목록에서 OAuth 2.0 자격 증명 기록을 엽니다.

   g. 통합 유형 목록에서 개인을 선택합니다.

3. 별칭에 대한 연결 기록을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 연결 유형 목록에서 **HTTP(s)** 연결을 선택합니다.

   d. 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.

HTTP 연결 양식

필드	설명
이름	연결의 이름입니다. 이 필드는 테이블에서 고유해야 합니다. 예를 들어 시트 자격 증명입니다.
자격 증명	이 연결에 사용할 자격 증명입니다. 예를 들어 2단계에서 만든 OAuth 2.0 자격 증명 레코드를 선택합니다.
연결 별칭	런타임에 연결 및 자격 증명을 확인하는 연결 별칭입니다. 한 번에 연결 별칭당 하나의 연결만 활성화됩니다.
활성	이 연결을 활성화하는 옵션입니다.
도메인	작업 또는 활동이 실행되는 도메인입니다.
URL 작성기	시스템을 사용하여 호스트, 포트 및 기본 경로와 같은 입력을 기반으로 URL을 작성하는 옵션입니다.
연결 URL	MID 서버 지정된 웹 링크에 연결하는 데 사용하는 URL입니다. URL 작성기를 선택하지 않은 경우 이 필드에 연결 URL을 입력합니다. 예를 들면 `https://www.googleapis.com/upload/drive/v3/files?uploadType=multipart&fields=id`.
상호 인증	프로토콜 프로파일을 사용하여 인증을 활성화하는 옵션입니다. 주: 상호 인증을 선택하면 연결 URL이 빌드됩니다: 프로토콜 + :// + 호스트:포트 +URL입니다. 상호 인증을 선택하지 않으면 프로토콜 프로파일 + :// + 호스트:포트 +URL과 같은 연결 URL이 빌드됩니다. 이 필드는 **URL** 작성기 가 선택된 경우에만 나타납니다.
MID 서버 사용	고급 MID 서버 구성 섹션에서 필드를 정의하는 옵션입니다. 이 시간 동안 연결에 성공하지 못하면 연결 요청이 시간 초과됩니다. 시스템 기본 연결 시간 제한 값을 사용하려면 이 필드를 비워두십시오. 주: 연결 시간 제한 값을 0으로 설정하면 연결이 부실해질 수 있으므로 0으로 설정하지 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.

필드	설명
연결 시간 제한	호스트가 성공적으로 연결되기까지 시스템에서 기다리는 시간(초)입니다.

e. 제출을 선택합니다.

연결 기록이 생성됩니다.

4. 별칭 기록의 sys_id 복사합니다.

주: 이 sys_id 시트로 익스포트 별칭 시스템 속성을 설정할 때 필요합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

b. 연결 및 자격 증명 별칭 목록에서 1단계에서 만든 별칭을 선택하고 엽니다.

c. 별칭 페이지의 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **sys_id** 복사를 선택합니다.

5. 시트로 익스포트 별칭 시스템 속성을 구성합니다.

a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
시스템 속성〔sys_properties〕 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

시스템 속성 양식

필드	설명
이름	생성 중인 속성의 이름입니다. 이 경우 glide.oauth.export.to.sheets.alias입니다.
설명	속성의 기능을 설명하는 간략한 설명이 포함된 구문입니다.
유형	데이터 유형입니다. 이 경우 ###입니다.
값	속성 값입니다. 이 경우 4단계의 별칭 기록에서 복사한 sys_id 붙여넣습니다.

d. 제출을 선택합니다.

주: 캐시 무시 확인란을 선택하면 매개변수가 변경될 때 시스템에서 서버 캐시를 플러시합니다.

결과
연결 및 자격 증명 별칭 기록은 인스턴스를 시트와 Google 연결 ServiceNow 하도록 구성됩니다.

복구 롤백 및 삭제

롤백 컨텍스트를 사용하면 패치 업그레이드, 플러그인 활성화 및 백그라운드 스크립트 실행과 같은 특정 작업을 롤백할 수 있으며 기록 삭제 및 모든 관련 변경 사항을 복구할 수 있습니다.

롤백 및 삭제 복구 기능은 MySQL 및 MariaDB 데이터베이스를 사용하는 인스턴스에서 사용할 수 있습니다. Oracle 데이터베이스를 사용하는 인스턴스는 롤백만 지원합니다. SQL Server를 사용하는 인스턴스는 롤백 또는 삭제 복구를 지원하지 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.

복구 데이터베이스 지원 롤백 및 삭제

데이터베이스 유형	롤백	삭제 복구
MySQL	yes	yes
MariaDB	yes	yes
Oracle	yes	no

삭제된 기록 모듈

이 모듈은 감사된 테이블의 레코드에 대해 작동합니다. 단계적으로 삭제된 기록의 복구는 기록 삭제 후 7일 이내에 이루어져야 합니다. 7일 후에는 삭제를 감사하는 테이블의 데이터 레코드와 참조만 복구할 수 있으며 이는 이전 릴리스와 동일한 기능입니다.

이 모듈을 찾으려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 정의 〉 삭제된 기록.

복구 모듈 삭제

이 모듈은 삭제된 모든 기록에 대해 작동합니다. 이 복구는 레코드 삭제 후 7일 이내에 완료되어야 합니다.

이 모듈을 찾으려면 다음으로 이동하십시오. 롤백 및 복구 〉 복구 삭제.

스크립트 실행 이력 모듈

이 모듈은 스크립트 - 백그라운드 모듈을 사용하여 실행된 스크립트에서 작동합니다. 이 기록에는 7일간의 스크립트 실행만 포함됩니다.

이 모듈을 찾으려면 다음으로 이동하십시오. 롤백 및 복구 〉 스크립트 실행 이력.

롤백 컨텍스트

롤백 컨텍스트에는 소프트웨어 업그레이드 또는 플러그인 활성화를 롤백하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다. 여기에는 삭제된 기록, 패치 업데이트, 스크립트 백그라운드 스크립트 실행, 데이터베이스 작업 및 플러그인 활성화가 포함됩니다. 롤백 컨텍스트는 플러그인이 롤백 컨텍스트를 지원하는 경우 제품군 내의 각 패치 업그레이드와 각 플러그인 활성화에 대해 생성됩니다.

롤백 컨텍스트를 사용하려면 삭제된 기록 복원(com.snc.undelete) 및 복구 삭제 (com.glide.delete_recovery) 플러그인을 활성화합니다.

롤백은 일반적으로 업그레이드에서 문제의 근본 원인을 찾기 전에 기능을 복원해야 하는 프리 프로덕션 인스턴스에서 수행됩니다. 롤백하면 데이터가 삭제되므로 롤백이 필요하게 만든 문제를 발견하는 것이 불가능하지는 않더라도 어려울 수 있습니다.

롤백 컨텍스트는 다음과 같은 경우에 생성됩니다.

- `GlideRecord.delete()` 또는 `GlideRecord.deleteMultiple()` 은 기록을 삭제합니다.
- 패치 업그레이드가 있습니다.
- 롤백 컨텍스트를 지원하는 플러그인을 활성화합니다.
- 스크립트는 스크립트-백그라운드 모듈을 사용하여 실행되며, 롤백할 기록 ? 확인란을 선택하여 롤백을 사용하도록 설정했습니다.

롤백은 다른 데이터베이스 활동에 영향을 주지 않습니다. 데이터베이스 활동이 롤백 컨텍스트의 일부인 레코드를 수정하는 경우, 롤백은 해당 레코드에 영향을 주지 않습니다.

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

롤백 컨텍스트에는 상당한 양의 데이터가 포함되어 있으므로 롤백 컨텍스트는 10일 후에 삭제됩니다. 따라서 롤백은 최신 업그레이드 또는 플러그인 활성화 후 10일 이내에 발생해야 합니다. 롤백 컨텍스트를 10일 이상 유지해야 하는 경우 시스템 속성을 추가하여 이를 수행할 수 있습니다. 롤백 컨텍스트 속성 문서를 참조하십시오.

주: 로 확인할 때까지 롤백 컨텍스트를 고객 서비스 및 지원롤백하지 마십시오. 롤백은 데이터를 삭제하고 업그레이드 또는 활성화 문제의 증거를 제거하여 문제의 디버깅을 방해할 수 있습니다.

이 모듈을 찾으려면 다음으로 이동하십시오. 롤백 및 복구 〉 롤백 컨텍스트.

롤백 중에 다음 작업 중 하나라도 발생하면 롤백 컨텍스트가 생성되지 않습니다.

- 스키마에서 테이블 또는 열이 삭제됩니다.

  주: 인덱스 드롭은 괜찮습니다.

- 테이블이 잘립니다.
- 테이블이나 열의 이름이 바뀝니다.
- 열의 상위 항목이 다시 지정되거나 승격됩니다.
- 열 유형이 변경됩니다.
- 열 너비가 줄어듭니다.

롤백 Now Support 프로세스는 다음을 수행합니다.

- 보고된 WAR을 롤백된 버전으로 업데이트하고 할당된 WAR은 롤백 이전 버전으로 설정된 상태로 유지됩니다.
- 인스턴스의 속성이 *glide.war.no_upgrade* 롤백 전 버전으로 설정되도록 설정합니다.
- "Desired war matches reverted war specified by property [*glide.war.no_upgrade*]"라는 메시지가 표시됩니다. 업그레이드 스크립트가 실행되지 않습니다"라는 메시지가 표시됩니다.
- 상태가 만료 됨으로 변경되고 롤백 시 저장된 모든 데이터가 제거됩니다.

패치 업그레이드 또는 플러그인 활성화 롤백

롤백 컨텍스트 모듈을 사용하여 패치 업그레이드 및 플러그인 활성화를 롤백합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

롤백을 수행하기 전에 이 정보와 요구사항을 검토하십시오.

- 롤백은 동일한 소프트웨어 릴리스의 패치 간에만 가능합니다. 예를 들어 패치 2에서 Orlando 패치 1로 롤백할 수 있지만 에서 OrlandoNew York로 롤백할 수는 없습니다.
- 롤백은 최근 업그레이드 또는 플러그인 활성화 후 10일 이내에 완료되어야 합니다. 롤백 컨텍스트를 10일 이상 유지해야 하는 경우 시스템 속성을 추가하여 이를 수행할 수 있습니다. 롤백 컨텍스트 속성 문서를 참조하십시오.
- 이전 버전으로만 롤백할 수 있습니다.

  예를 들어 패치 3에서 패치 1로 롤백하려면 두 번의 롤백이 필요합니다.

- 삭제된 기록 복원(com.snc.undelete) 및 복구 삭제(com.glide.delete_recovery) 플러그인이 활성화되어 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.

- 한 번에 하나의 활성 인스턴스만 롤백할 수 있습니다.

  여러 노드에서 컨텍스트를 롤백하는 것은 지원되지 않습니다.

- 롤백은 데이터를 삭제하고 업그레이드 또는 활성화 레코드의 증거를 제거할 수 있으므로 롤백이 필요하게 만든 문제를 디버그하기 어렵게 만듭니다.
- 할당 WAR 이전의 패치 버전으로 롤백하려면 롤백 요청을 고객 서비스 및 지원 제출하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 롤백 및 복구 〉 롤백 컨텍스트.
2. 롤백할 컨텍스트를 선택합니다.
3. 롤백 관련 링크를 선택하여 롤백합니다.
4. 롤백을 확인합니다.
   롤백 진행률을 보여주는 표시기가 나타납니다. *glide.war* 롤백된 버전으로 업데이트합니다.
   로그에는 롤백 프로세스의 스테이지가 표시됩니다.
5. 롤백이 완료되면 인스턴스에서 로그아웃한 후 다시 로그인합니다.
6. 새 탭을 열고 컨텍스트 상태가 롤백됨으로 변경되었는지 확인합니다.
   그렇지 않은 경우 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.

지운 기록 모듈을 사용하여 지운 기록을 복원

감사된 테이블에 있는 삭제된 기록을 복구할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

인스턴스는 몇 가지 예외를 제외하고 모든 테이블의 삭제 내용과 감사된 테이블의 참조를 추적할 수 있습니다. 다음 상황에서는 기록 삭제가 추적되지 않습니다.

- no_audit_delete=true 딕셔너리 속성이 있는 테이블에서는 기록 삭제가 추적되지 않습니다.
- 시스템 프리픽스가 있는 모든 테이블이 기본적으로 삭제를 추적하는 것은 아닙니다. 시스템 테이블에 대한 감사를 활성화할 수 있습니다 .
- 참조 필드가 감사된 테이블에 있고 삭제된 기록 복원 플러그인이 활성화된 경우에만 참조가 복원됩니다.
- 이미지 필드 유형을 사용하는 참조는 복원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 삭제된 기록.
2. 복원하려는 삭제된 기록을 엽니다.

   주: 삭제된 기록 및 관련 참조는 한 번에 하나씩만 복원할 수 있습니다.

3. 기록을 복원하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
관련 삭제 취소	기록과 모든 단계적 삭제 및 삭제로 인해 발생한 기타 데이터베이스 작업을 복구합니다.

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

옵션	설명
	이 옵션은 롤백 컨텍스트를 삭제할 수 있는 경우에 나타납니다.
전체 작업 복구	이 기록이 다른 삭제의 일부로 삭제된 경우, 상위 삭제에서 비롯된 모든 단계적 삭제 및 기타 데이터베이스 작업을 포함하여 상위 삭제의 모든 기록이 복구됩니다. 이것이 최상위 삭제인 경우 관련 삭제로 삭제 취소와 동일합니다. 이 옵션은 롤백 컨텍스트를 삭제할 수 있는 경우에 나타납니다.
기록 삭제 취소	이 기록만 복구합니다. **중요사항:** 삭제 취소 작업은 비즈니스 규칙을 트리거할 수 있는 삽입을 수행합니다. 이로 인해 다른 테이블의 관련 기록에 대한 추가 삽입 및 업데이트가 발생하여 예기치 않은 결과가 발생할 수 있습니다. 이 동작을 방지하는 방법에 대한 지침은 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.

프로세스와 제한 사항을 설명하는 지침 페이지가 나타납니다.

4. 삭제된 기록 복원을 클릭합니다.
   진행률 페이지에는 복원 프로세스의 진행률이 표시되고 복원된 참조 수가 표시됩니다.

결과
프로세스가 완료되면 재개 요약이 변경 내용을 항목별로 분류하고 재개된 기록을 보거나 삭제된 기록 목록으로 돌아가기 위한 링크를 제공합니다.

복구 삭제 모듈을 사용하여 삭제된 기록을 복원합니다.

삭제된 기록 및 모든 관련 변경 내용을 복구할 수 있습니다. 복구는 기록이 삭제된 날로부터 7일 이내에 이루어져야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 롤백 및 복구 〉 복구 삭제.
2. 복구 삭제 목록에서 복구할 항목을 클릭합니다.
   복구 삭제 양식이 표시됩니다.
3. 관련 링크에서 롤백...을 클릭합니다.
4. 전체 작업 롤백 양식에서 yes를 입력하고 확인을 클릭합니다.
   진행률 페이지에는 복원 프로세스의 진행률이 표시되고 복원된 참조 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.

결과
프로세스가 완료되면 재개 요약 은 변경 내용을 항목별로 분류하고 재개된 기록을 보거나 삭제 복구 목록으로 돌아가기 위한 링크를 제공합니다.

스크립트 실행 이력 모듈을 사용하여 스크립트-백그라운드 실행을 롤백합니다.

스크립트-백그라운드 모듈을 사용하여 실행된 스크립트의 데이터베이스 작업을 롤백할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
스크립트-백그라운드 모듈을 사용하여 스크립트를 실행할 때 롤백에 대한 기록? 항목이 선택되어 있어야 합니다.

스크립트를 실행한 후에도 스크립트-백그라운드 모듈에 있는 경우 여기에서 사용할 수 있는 스크립트 실행 이력 및 복구 링크를 사용하여 스크립트 실행 이력 양식으로 이동할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 롤백 및 복구 〉 스크립트 실행 이력.
2. 롤백할 스크립트 실행을 클릭합니다.
3. 관련 링크에서 스크립트 실행 롤백을 클릭합니다.

롤백 컨텍스트 속성

다양한 유형의 롤백 컨텍스트 기록에 대한 기본 만료 기간을 변경합니다.

롤백 컨텍스트에는 상당한 양의 데이터가 포함되어 있으므로 기본적으로 10일 후에 삭제됩니다. Clean Expired Rollback Contexts 예약된 작업은 롤백 컨텍스트 [sys_rollback_context] 테이블에서 만료된 기록을 삭제하기 위해 매일 실행됩니다. 롤백 컨텍스트를 10일 이상 유지해야 하는 경우 시스템 속성을 추가하여 이를 수행할 수 있습니다.

시스템 속성을 추가하려면 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 이동하여 보존하려는 롤백 컨텍스트 기록 유형에 대한 속성을 추가합니다. 속성 이름을 롤백 컨텍스트 [sys_rollback_context] 테이블의 유형 열과 일치시켜 지정된 롤백 컨텍스트에 추가할 속성을 결정할 수 있습니다.

롤백 컨텍스트 속성

속성	설명
앱 설치에 대한 롤백 컨텍스트를 유지하는 일수 glide.rollback.expiration_days_app_install	기본적으로 롤백 컨텍스트가 만료되기 전부터 ServiceNow® Store 설치된 애플리케이션을 롤백하는 데 15일이 주어집니다. 이 속성을 업데이트하여 만료 기간을 연장할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15
배치 앱 설치에 대한 롤백 컨텍스트를 유지하는 일 수 glide.rollback.expiration_days_batch_app_install	기본적으로 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 Batch Installation 기능을 사용하여 설치된 앱을 롤백하는 데 10일이 걸립니다. 이 속성을 추가하고 새 값을 설정하여 만료 기간을 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.

롤백 컨텍스트 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 10
데모 데이터에 대한 롤백 컨텍스트를 유지할 일 수 glide.rollback.expiration_clean_demo_data	기본적으로 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 롤백할 수 있는 기간은 10일입니다. 이 속성을 추가하고 새 값을 설정하여 만료 기간을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
기록된 삭제 작업에 대한 롤백 컨텍스트를 유지하는 일 수 glide.rollback.expiration_days_delete	기본적으로 삭제 작업이 완료된 후 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 롤백할 수 있는 기간은 10일입니다. 이 속성을 추가하고 새 값을 설정하여 만료 기간을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
업그레이드 전후의 플로우 실행을 확인하기 플로우 디자이너 위해 생성된 롤백 컨텍스트를 유지하는 일수 glide.rollback.expiration_days_flow	기본적으로 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 롤백할 수 있는 기간은 10일입니다. 이 속성을 추가하고 새 값을 설정하여 만료 기간을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
CMDB 통합 스튜디오에서 기록된 IRE 변경 사항에 대한 롤백 컨텍스트를 유지할 일수입니다. glide.rollback.expiration_days_inst_preview	기본적으로 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 롤백할 수 있도록 CMDB 통합 스튜디오에서 IRE 변경 사항이 기록된 후 10일이 주어집니다. 이 속성을 추가하고 새 값을 설정하여 만료 기간을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
유형이 기타로 설정된 롤백 컨텍스트를 유지할 일 수입니다. glide.rollback.expiration_days_other	기본적으로 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 롤백할 수 있는 기간은 10일입니다. 이 속성을 추가하고 새 값을 설정하여 만료 기간을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
플러그인 활성화에 대한 롤백 컨텍스트를 유지하는 일수	기본적으로 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 활성화된 애플리케이션 관리자 플러그인을 롤백할 수 있는 기간은 15일입니다. 이 속성을 업데이트하여 만료 기간을 연장할 수 있습니다.

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

롤백 컨텍스트 속성

속성	설명
glide.rollback.expiration_days_plugin	• 유형: 정수 • 기본값: 15
익명화 작업에 대한 롤백 컨텍스트를 유지할 일수입니다. glide.rollback.expiration_days_redact	기본적으로 데이터 익명화 작업에 의해 데이터가 수정된 후 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 롤백할 수 있는 기간은 10일입니다. 이 속성을 추가하고 새 값을 설정하여 만료 기간을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
백그라운드 스크립트 실행에 대한 롤백 컨텍스트를 유지할 일수 glide.rollback.expiration_days_scripts_bg	기본적으로 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 스크립트 실행을 롤백할 수 있는 기간은 10일입니다. 롤백 컨텍스트는 스크립트에서 실행한 모든 INSERT, DELETE 및 UPDATE 문을 추적하고 SQL 문을 실행 취소하여 데이터를 복구합니다. 이 속성을 업데이트하여 만료 기간을 연장할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
테스트 실행 중에 기록된 변경 내용에 대한 롤백 컨텍스트를 유지할 일수 glide.rollback.expiration_days_test_execution	기본적으로 테스트 실행 후 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 롤백할 수 있는 기간(일)이 10일입니다. 이 속성을 추가하고 새 값을 설정하여 만료 기간을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
업그레이드에 대한 롤백 컨텍스트를 유지할 일수 glide.rollback.expiration_days_upgrade	기본적으로 최신 업그레이드 후 10일 안에 롤백 컨텍스트가 만료되기 전에 업그레이드를 롤백할 수 있습니다. 이 속성을 추가하고 새 값을 설정하여 만료 기간을 변경할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10

인스턴스 클론

클론은 한 ServiceNow 인스턴스(소스 인스턴스)에서 다른 ServiceNow 인스턴스(대상 인스턴스)로 데이터와 메타데이터를 복사합니다.

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https:/

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

/player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

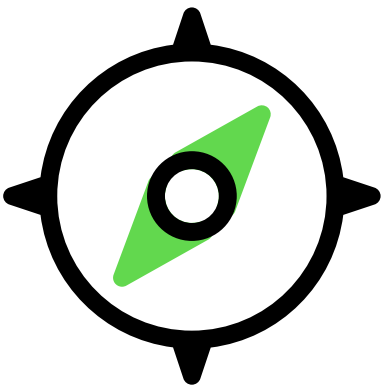
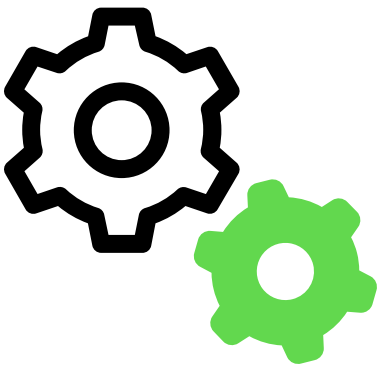
이 짧은 비디오를 시청하여 에 클론 관리자 콘솔대한 개요를 확인하십시오.

클론 개요

클론은 인스턴스를 동기화하는 가장 쉬운 방법입니다. 프로덕션으로 이동하기 전에 변경 사항을 테스트할 수 있는 대표적인 환경을 갖추는 것이 중요합니다.

- 복제는 환경 간의 차이를 줄이고 대표적인 테스트와 원활한 배포를 보장하는 데 도움이 됩니다.
- 클론은 업그레이드, 새 애플리케이션 또는 새 역량과 같은 변경 사항을 테스트하는 데 사용됩니다.
- 클론 데이터는 가장 최근의 일일 백업에서 가져옵니다.

시작하기

탐색	사용	구성
		
인스턴스 클론에 대해 알아봅니다.	클론을 요청, 취소, 예약 또는 수정합니다.	클론 프로파일을 구성하고 대상 인스턴스를 등록합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. 인스턴스 클론 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

인스턴스 클론 탐색

인스턴스 클론 애플리케이션을 사용하여 데이터베이스의 모든 것을 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 복사하는 방법을 탐색합니다.

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

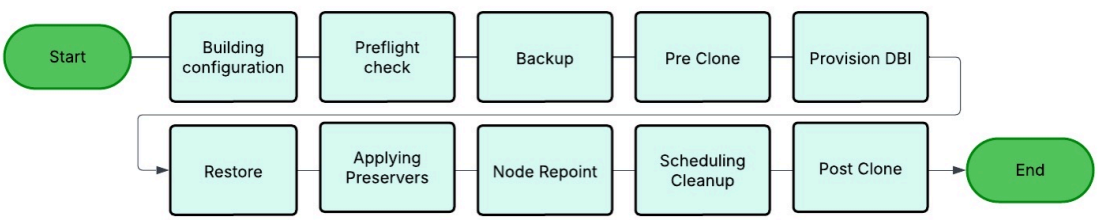
클론 용어

클론 용어

필드	설명
소스 인스턴스	데이터가 복사되는 원본 데이터베이스입니다.
대상 인스턴스	데이터가 복사되는 새 위치입니다.
데이터 보관자	클론 중에 대상 인스턴스에 유지되는 대상 인스턴스의 지정된 데이터입니다. 보존자는 소스 인스턴스에 정의됩니다.
테이블 제외	대상 인스턴스에 복제되지 않은 데이터입니다.
정리 스크립트	데이터 또는 설정 변경과 같이 복제 후에 실행되는 자동화된 단계입니다.
클론 프로파일	클론 설정, 제외, 보존자 및 스크립트에 재사용 가능한 템플릿입니다.
클론 관리자 콘솔	클론 관리자 콘솔은 클론 프로세스를 관리하고 추적할 수 있는 기본 사용자 인터페이스입니다.
요청 시 백업	요청 시 백업을 사용하도록 설정하면 클론은 지정된 클론 시작 시간에 요청 시 차등 백업을 새로 수행합니다. 클론은 클론의 복원 단계에서 이 백업을 사용합니다.
클론 체인	클론 작업을 두 단계로 나눌 수 있습니다. **1.** 프로덕션에서 테스트(비프로덕션) 환경으로 복제 **2.** '테스트'에서 다른 모든 환경으로 복제합니다. 여러 인스턴스를 처리하고 클론 기간이 길어지는 경우 시간을 절약할 수 있습니다. 이 전략을 사용하면 복제 후 정리 스크립트 또는 90일이 지난 작업 데이터 제외와 같은 시간이 오래 걸리는 작업을 한 번만 수행할 수 있습니다. 2단계의 클론은 설치 공간이 더 가볍고 더 빨리 완료됩니다.

인스턴스 클론 워크플로우

인스턴스 클론 워크플로우 다이어그램



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 클론 빌드 구성: 클론은 기본 정의, 구성 및 프로파일 옵션을 준비합니다. 클론은 포함, 제외 또는 보존할 항목을 확인합니다.
2. 프리플라이트 검사: 클론은 클론을 진행하기 전에 소스 및 대상 인스턴스를 검사하여 정상 상태인지 확인합니다.
3. 백업: 최신 일일 백업을 사용합니다. 최근에 주요 변경 내용이 있는 경우 새 백업이 만들어집니다. 사용자는 클론 관리자 콘솔을 통해 요청 시 백업을 선택하여 새 백업을 수동으로 트리거할 수도 있습니다.
4. 사전 클론: 새 데이터베이스를 복원하기 전에 공간을 준비합니다.
5. DBI(데이터베이스 인터페이스) 프로비저닝: 복원된 데이터를 수신하도록 새 대상 인스턴스가 설정됩니다.
6. 복원: 백업 데이터가 새 대상 인스턴스로 복원됩니다.
7. 제외: 제외로 표시된 테이블이 삭제됩니다.
8. 보존자: 데이터는 이전 대상(사전 클론 인스턴스)에서 보존되고 새 대상 인스턴스로 복사됩니다.
9. 노드 위치 변경: 시스템이 사용자 중단 없이 이전 대상에서 새 클론으로 전환됩니다.
10. 일정 스크립트: 정리 스크립트와 사용자 지정 스크립트가 실행되도록 예약되어 있습니다.

    주: 우선 순위가 같은 스크립트가 동시에 실행될 수 있습니다.

11. 클론 사후: 정리 스크립트가 실행됩니다.

    주: 문제를 방지하기 위해 사용자 지정 스크립트에 적절한 오류 처리 기능이 있는지 확인합니다. 적절한 오류 처리가 없으면 사용자 지정 스크립트가 실패하면 후속 스크립트가 실행되지 않을 수 있습니다.

클론 관리자 콘솔

클론 관리자 콘솔은 관리자가 인스턴스 클론을 관리, 요청 및 모니터링할 수 있는 사용자 인터페이스입니다. 클론 관리자 콘솔을 사용하면 인스턴스 간 클론을 보다 쉽게 추적할 수 있습니다.

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

클론 관리자 콘솔의 이점

- 모든 제외, 보관자 및 스크립트는 정의에서 찾을 수 있습니다.
- 프로파일 및 등록된 인스턴스와 같은 기존 설정은 구성에서 찾을 수 있습니다.
- 클론 관리자 콘솔은 요청 시 백업 옵션인 클론 요청 페이지에 대한 지침을 제공하며 클론 진행 상황을 더 잘 파악할 수 있도록 합니다.
- 클론 프로파일을 복제할 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.

복제 중

클론은 한 ServiceNow 인스턴스(소스 인스턴스)에서 다른 ServiceNow 인스턴스(대상 인스턴스)로 데이터와 메타데이터를 복사합니다. 클론은 프로덕션 인스턴스에서 비프로덕션 인스턴스로 데이터와 메타데이터를 복사하여 변경 사항을 테스트하는 데 유용합니다. 클론 데이터는 가장 최근의 일일 백업에서 가져옵니다. 복제에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 클론(레거시 UI).

클론 관리자 콘솔에 대한 참고 사항

1. 클론 관리자 콘솔에서 요청된 레거시 클론 및 클론은 별도로 저장됩니다. 클론 관리자 콘솔 요청은 새 테이블에 저장되고 새 콘솔 내에만 표시됩니다. 레거시 클론 요청 페이지에서 요청된 레거시 클론은 레거시 클론 이력 테이블에 저장됩니다. 레거시 클론은 콘솔에 표시되지 않습니다.
2. 별도로 저장되기 때문에 콘솔과 레거시 시스템의 요청 번호가 겹칠 수 있습니다.
3. 기존 클론 인스턴스, 클론 프로필, 제외, 보존자 및 정리 스크립트는 C단독 관리 콘솔 과 원본 목록 및 양식 모두에서 사용할 수 있습니다.
4. 클론 관리자 콘솔을 사용하여 요청하려면 다음이 필요합니다.
   - 소스 인스턴스의 **clone_admin** 역할입니다.
   - 대상 인스턴스의 **clone_admin** 및 **SOAP** 역할입니다.
5. 클론 관리자 콘솔은 레거시 클론과 동일한 클론 엔진을 사용합니다. 클론 동작은 더 나은 인터페이스와 동일합니다.

클론 관리자 콘솔 개요

홈

주: 클론 홈페이지에는 클론 관리자 콘솔을 통해 요청된 클론이 표시됩니다. ##### ### ## ###(clone_instance.do)를 통해 요청된 클론은 볼 수 없습니다. 클론은 그리드 또는 목록 뷰에 표시됩니다.

홈 페이지에는 인스턴스의 현재 클론이 표시됩니다. 검색 창을 사용하여 클론을 찾습니다.

필터 옵션은 필터 드롭다운 버튼으로 보려는 클론을 식별하는 데 사용할 수 있습니다. 다음 조건을 적용하여 대시보드에 표시할 수 있습니다.

- 취소됨
- 완료됨
- 오류
- 요청함
- 롤백 실패
- 롤백 요청됨
- 롤백됨
- 롤백 중
- 실행 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.

구성

개요 탭 에는 인스턴스에 있는 클론 인스턴스 및 클론 프로파일의 현재 수가 표시됩니다.

인스턴스 복제 탭에서 현재 사용 가능한 모든 복제 인스턴스를 볼 수 있습니다. 이 목록에 추가된 인스턴스를 클론의 클론 소스 또는 클론 대상으로 사용할 수 있습니다. 클론 인스턴스 목록에 비프로덕션 인스턴스를 추가하려면 새로 만들기를 선택합니다.

클론 프로파일 탭에는 사용 가능한 모든 클론 프로파일이 표시됩니다. 클론 프로파일은 클론에 대해 사용자 정의 가능한 템플릿이며 저장 및 재사용하여 각 클론과 일관된 결과를 얻을 수 있습니다. 클론 프로파일에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클론 요청에 대한 클론 프로파일.

주: 프로필 시스템 프로필은 바로 사용할 수 있으며 수정할 수 없습니다.

사용자 지정 프로파일은 시스템 프로파일의 기본 제외, 보관자 및 스크립트를 사용합니다.

주: 사용자 지정 프로필을 만들 때 기존의 모든 사용자 지정 제외 및 보존 항목이 자동으로 추가됩니다.

원하는 만큼 사용자 지정 단독프로필을 만들고 필요에 따라 편집할 수 있습니다. 제외, 보관자 또는 정리 스크립트와 같은 클론 프로파일의 정의를 변경하려면 정의 아래의 숫자를 선택하고 페이지에서 편집 버튼을 선택합니다.

주: 바로 사용 가능한 일부 시스템 항목은 제외, 보관자 또는 스크립트 목록에서 제거할 수 없습니다.

클론 알림을 받을 외부 이메일 주소를 추가할 수 있습니다.

클론 요청

이 앱에는 다양한 클론 설정이 클론에 미치는 영향에 대한 지침과 설명이 포함된 클론 요청 페이지가 있습니다. 또한 새 요청 페이지에는 유지관리 기간과의 ServiceNow 타이밍 충돌을 방지하는 데 도움이 되는 새로운 일정 달력이 있습니다.

클론을 요청하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클론 요청.

클론(레거시 **UI)**

다른 버전, 백업 또는 인스턴스 클론이 있는 프로덕션 인스턴스에 복제합니다.

다른 버전의 인스턴스로 클론

Example: 다른 버전의 인스턴스로 클론

다른 제품군 릴리스 버전에 있는 인스턴스 간에 복제할 수 있습니다. 클론 중에는 원본 버전이 대상 버전을 대체합니다. 예: 소스(Zurich)에서 대상(Yokohama)으로 복제하는 경우 대상은 복제 후 소스와 일치하며 Zurich 릴리스에 있게 됩니다.

.

백업에서 클론

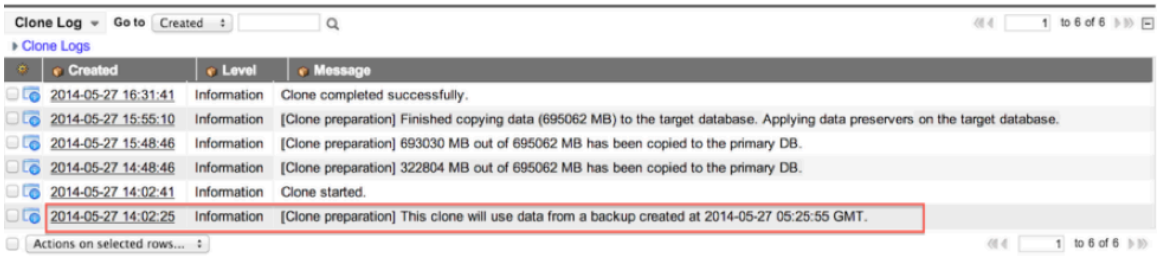
클론은 클론 시 소스 인스턴스의 가장 최근 일일 백업의 데이터를 사용합니다. 클론에 사용되는 백업은 최대 36시간 전입니다. 인스턴스 클론은 처리가 시작되도록 예약된 날짜 및 시간에만 사용할 최신 백업을 선택하는 등 초기 준비를 시작합니다.

소스 인스턴스와 대상 인스턴스가 서로 다른 버전에 ServiceNow AI Platform있는 경우 이 시간 동안 대상 인스턴스는 소스 인스턴스 버전과 일치하도록 수정됩니다.

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

백업에서 클론을 시작하면 백업이 수행된 날짜 및 시간과 주기적인 진행률 메시지가 클론 로그 관련 목록에 나타납니다.

인스턴스 클론 백업 로그



프로덕션 인스턴스를 통해 클론

시스템 속성이 *glide.db.clone.allow_clone_target* TRUE이면 인스턴스는 클론 역할을 할 수 있습니다.

사용되지 않는 클론 옵션

Utah 릴리스에서는 클론 옵션 확인란인 사용자 및 관련 테이블 보존이 클론 옵션에서 제거되었습니다. 클론 요청 페이지에 대한 이전 사용자 지정 또는 클론과 관련된 사용자 지정으로 인해 이 필드가 양식에 남아 있는 경우가 있습니다.

중요사항: 더 이상 사용되지 않는 이 필드를 선택 해도 클론 중에 사용자, 역할 또는 관련 테이블에는 영향을 주지 않습니다.

.

클론 제외, 보존자 및 정리 스크립트

클론에서 제외, 보관자 및 정리 스크립트와 같은 클론 정의를 사용할 수 있습니다.

정의

정의 페이지에는 다음에 대한 개요가 표시됩니다

- 제외
- 보관자
- 정리 스크립트

.

제외 탭에는 인스턴스 클론 중에 복사되지 않은 테이블이 나열됩니다. 테이블을 제외할 때 클론 자동화는 하위 테이블을 포함한 전체 테이블을 자릅니다. 클론 프로세스는 상위 테이블과 하위 테이블 모두에서 데이터를 제외(또는 제거)합니다. 그러나 하위 테이블은 제외된 테이블 목록에 개별적으로 추가되지 않습니다. 상위 테이블만 나열됩니다. 기본적으로 시스템은 로깅, 감사, 알림, 워크플로우 컨텍스트 및 라이센스 사용에 대한 테이블을 제외합니다. 새로 만들기를 선택하여 추가 제외를 구성합니다.

보존자 탭에는 대상 인스턴스의 데이터가 덮어쓰기되는 것을 방지하는 사용 가능한 데이터 보관자 목록이 표시됩니다.

보존자는 제외 항목과 다르게 작동합니다. 테이블을 보존할 때 클론 자동화는 하위 테이블을 자동으로 보존하지 않습니다. 따라서 하위 테이블을 개별적으로 보존 목록에 추가해야 합니다. 보존자는 소스 인스턴스에 정의됩니다. 보존자를 만들려면 를 참조하십시오 새 클론 보존자 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.

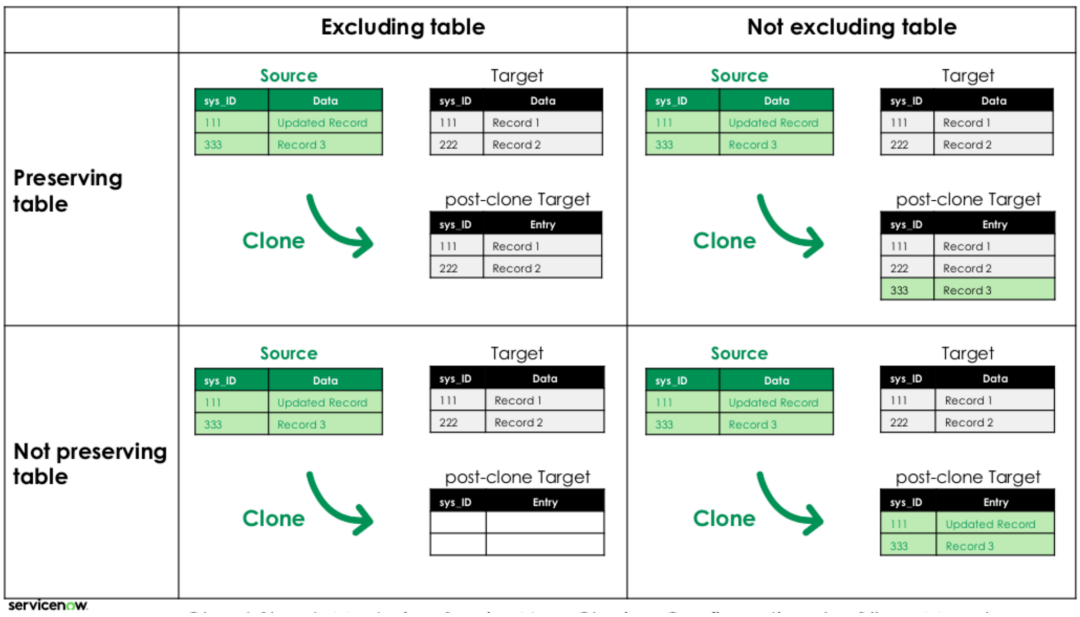
테이블의 하위 테이블을 보려면 다음 링크로 이동하여 해당 테이블을 입력할 수 있습니다. [####].service-now.com/now/nav/ui/classic/params/target/generic_hierarchy_erd.do.

클론 중에는 소스 인스턴스의 데이터가 대상 인스턴스의 데이터를 대체합니다. 따라서 대상 인스턴스에서 진행 중인 모든 개발 작업을 덮어씁니다. 예를 들어 진행 중인 업데이트 세트, 대상 인스턴스에만 존재하고 소스 인스턴스에는 존재하지 않는 범위가 지정된 앱입니다. 진행 중인 업데이트 세트가 있는 경우 복제 전에 익스포트하고 클론이 완료된 후 다시 임포트해야 합니다. 소스 인스턴스에 아직 배포되지 않은 사용자 지정 애플리케이션은 클론이 완료된 후 다시 설치해야 합니다. 클론 및 앱 개발 팁에 대한 자세한 내용은 여기에서 백서를 참조하세요.

스크립트 정리 탭에는 사용 가능한 모든 스크립트 목록이 표시됩니다. 정리 스크립트를 작성하여 클론 후 단계를 자동화할 수 있습니다. 정리 스크립트를 만들려면 을 참조하십시오 정리 스크립트 작성.

제외 및 보존자 조합의 명확화

클론 제외 및 보존자는 모두 데이터 관리에 유용합니다. 그래픽은 다음과 같은 보존제 및 제외 조합 조합의 예상 결과를 식별하는 데 도움이 됩니다. 자세한 내용은 https://www.servicenow.com/community/servicenow-ai-platform-blog/platform-fundamentals-academy-february-20th-2025-clone-admin/ba-p/3170929 문서를 참조하십시오.



- 시나리오 1: 테이블 보존 및 제외 대상 인스턴스의 레코드가 동일하게 유지되기를 원합니다.
- 시나리오 2: 테이블을 유지하고 제외하지 않습니다. 대상 인스턴스의 기록을 동일하게 유지하고 소스 인스턴스에 대한 기록을 복사하려고 합니다.
- 시나리오 3: 테이블을 보존하지 않고 제외합니다. 소스 인스턴스의 기록을 복사하지 않고 대상 인스턴스의 기록을 제거하려는 경우: 테이블은 비어 있지만 클론 후에 사용할 수 있습니다.
- 시나리오 4: 테이블을 보존하지 않고 제외하지 않습니다. 소스 인스턴스의 기록이 대상 인스턴스의 기록을 대체하려고 합니다.

인스턴스 클론 구성

대상 인스턴스를 등록하고 클론 관리자 콘솔에서 사용할 클론 프로파일을 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.

구성 개요

1. 클론 프로파일 구성

   여러 클론 프로파일을 생성하고 재사용 가능한 클론 템플릿을 사용할 수 있습니다. 클론 프로파일을 사용하면 클론에 대한 올바른 제외 및 보존자를 선택할 수 있습니다.

2. 대상 인스턴스 등록

   클론 관리자 콘솔에서 클론을 요청하기 전에 대상 인스턴스를 등록합니다.

클론 프로파일 구성

여러 클론 프로파일을 생성하고 재사용 가능한 클론 템플릿을 사용할 수 있습니다. 클론 프로파일을 사용하면 클론에 대한 올바른 제외 및 보존자를 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin

클론 프로파일은 일관된 클론 결과를 설정하는 데 사용되며 재사용 가능한 클론 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 클론 프로파일을 사용하면 특정 클론 시나리오에 대한 제외 및 보존자를 설정할 수 있습니다. 예를 들어 업그레이드, 개발 테스트, IT 앱 테스트, HR 앱 테스트 등을 위해 다양한 프로필을 준비하도록 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클론 관리자 콘솔 〉 홈.
2. 다음으로 이동 구성 〉 클론 프로파일
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 새 클론 프로파일 양식을 작성합니다.
   클래식 페이지 clone_instance.do 를 통해 시작된 요청은 새 클론 콘솔 대시보드에 표시되지 않습니다. 그러나 클래식 클론 기록 페이지 clone_instance_list.do에서 여전히 찾을 수 있습니다.

대상 인스턴스 등록

클론 관리자 콘솔에서 클론을 요청하기 전에 대상 인스턴스를 등록합니다. 클론 요청 페이지에서 새 대상 인스턴스를 등록할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클론 관리자 콘솔 〉 홈.
2. 다음으로 이동합니다. 구성 〉 인스턴스 클론.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식을 작성합니다.
5. 저장을 선택합니다.
   대상 인스턴스가 구성되었습니다.

인스턴스 클론 사용

인스턴스 클론을 사용하여 클론을 요청, 취소, 예약 또는 수정할 수 있습니다.

클론에 대한 몇 가지 기본 사항은 다음과 같습니다.

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

- 클론 요청

  프로덕션 인스턴스에서 비프로덕션 인스턴스로 데이터를 복사하거나 비프로덕션 인스턴스 간에 데이터를 복사하기 위해 클론을 요청합니다. 클론 (특히 큰 것)을 3 + 일 전에 예약하십시오 (이상적으로는 1 주). 이렇게 하면 사전 예방적 검사를 실행할 수 있는 충분한 시간을 확보할 수 있습니다.

- 클론 취소(레거시)

  시스템 안정성이나 사용성에 부정적인 영향을 주지 않고 요청, 예약 및 활성 클론을 취소할 수 있습니다. 클론을 취소하면 대상 인스턴스가 클론 이전 상태로 복원되고 모든 원본 데이터가 유지됩니다.

- 반복 클론 예약

  Instance Clone을 사용하여 반복적인 복제를 예약할 수 있으며, 이는 복제된 인스턴스를 최신 상태로 유지하는 가장 쉬운 방법입니다.

- 클론 일정 취소

  기존 클론 요청은 수정할 수 없습니다. 삭제하고 새로 만들어야 합니다.

- 클론 상태 보기

  홈페이지에서 복제 요청을 클릭하여 복제 상태를 볼 수 있습니다. 자세한 상태 및 로그는 클론 중에 클론 상태 페이지 하단에 표시됩니다.

- 과거 클론 활동 뷰

  시스템 클론 요청의 상태와 이력을 볼 수 있습니다.

- 클론 롤백(레거시 UI)

- 대상을 클론 이전의 상태로 되돌리기 위해 클론을 롤백합니다.

- 정리 스크립트(목록 및 양식)

클론 취소

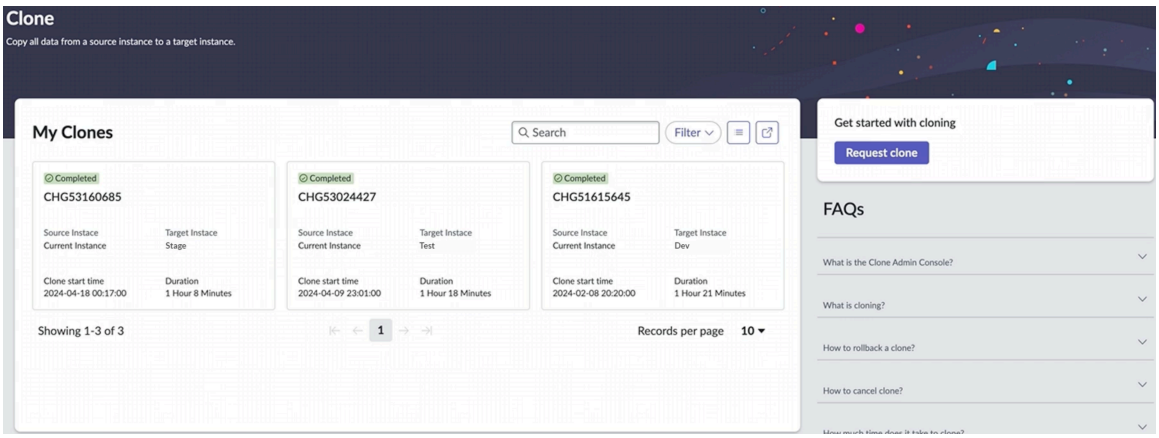
노드 위치 변경 상태가 될 때까지 예약, 요청 또는 진행 중인 클론을 취소할 수 있습니다. 클론을 취소하면 대상 인스턴스가 원본 데이터와 함께 클론 이전 상태로 그대로 유지됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: clone_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

클론 관리자 콘솔 대시보드



1. 다음으로 이동 모두 〉 클론 관리자 콘솔 〉 클론 홈.
2. 취소해야 하는 클론의 타일을 선택합니다.
3. 페이지에서 취소 옵션을 선택합니다.

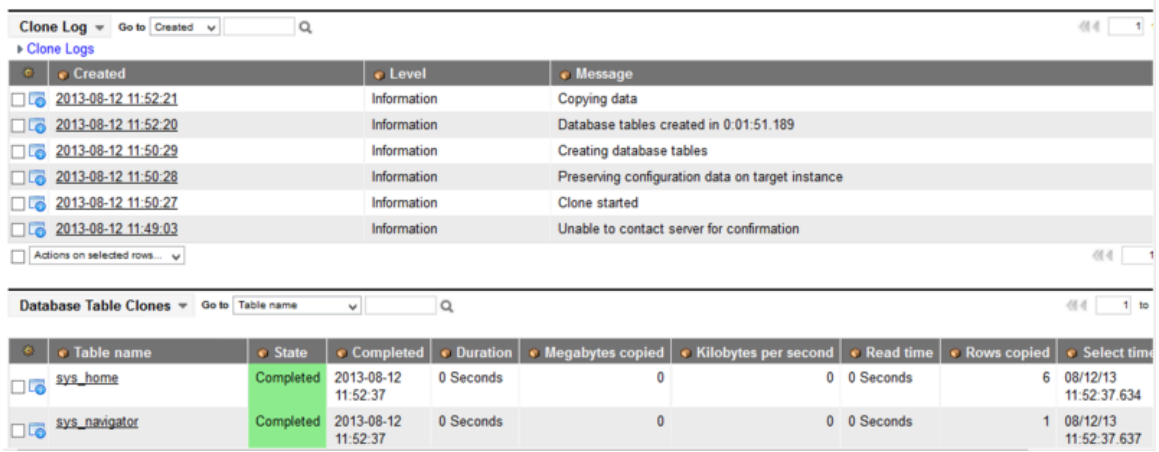
클론 취소(레거시)

노드 위치 변경 상태가 될 때까지 예약, 요청 또는 진행 중인 클론을 취소할 수 있습니다. 클론을 취소하면 대상 인스턴스가 원본 데이터와 함께 클론 이전 상태로 그대로 유지됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin

이 태스크 정보

활성 클론(레거시)



클론이 시작되면 클론 요청 양식 하단의 관련 목록 내에서 로그 메시지를 볼 수 있습니다.

클론 기간은 여러 요인에 따라 달라집니다. 클론 기간의 주요 기여도는 소스 인스턴스의 기본 DB 디스크 크기(소스 인스턴스의 데이터 양)입니다. 다음은 클론 기간을 최적화하기 위한 몇 가지 추가 팁입니다.

- "특정 테이블(작업 + 하위 테이블)의 데이터 양"을 "전체"로 설정
- 대안: 큰 테이블을 모두 제외
- 예: '작업' 제외('지난 90일' 옵션이 필요하지 않음)

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

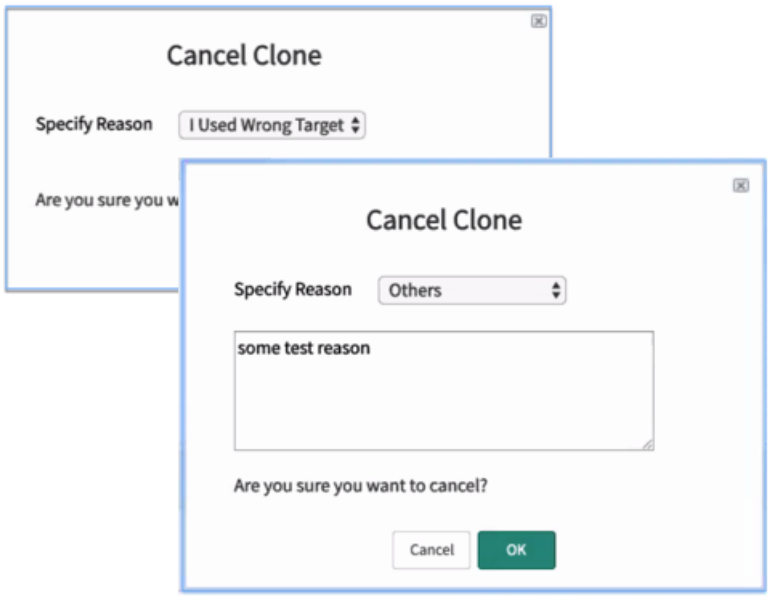
- Dot-Star 옵션: x_abc_scope_0.*

  주: * 앞에 점이 있어야 작동합니다.

- 보관이 큰 것을 피하십시오.
- 보존자에 조건 배치
- 클론 체인은 용어를 참조하십시오 인스턴스 클론 탐색 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인스턴스 클론 〉 라이브 클론 〉 활성 클론.
   현재 활성 클론 목록이 표시됩니다.
2. 취소할 클론을 선택합니다.
   시스템에 인스턴스 클론 기록이 표시됩니다.
3. 관련 링크에서 클론 취소를 선택합니다.
   클론 취소 모달이 표시됩니다.



4. 사유 지정에서 취소 사유를 선택합니다.
5. 확인을 선택하거나 기타를 선택합니다.
6. 입력하고 확인을 선택합니다.
   시스템은 현재 클론 활동을 중지하고 상태를취소됨으로 설정합니다.

다음에 수행할 작업
취소된 클론을 다시 시작하려면 새 클론 요청을 생성해야 합니다.

클론 일정 취소

예약된 클론은 수정할 수 없습니다. 예약된 클론을 취소하고 새 클론 일정을 만들어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin

이 태스크 정보
이 항목에서는 수정하려는 항목이 반복 클론 예약 있다고 가정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 선택 인스턴스 클론 〉 활성 클론 〉〈클론 중 하나>.
2. 관련 링크에서 클론 취소를 선택합니다.
   클론은 노드 위치 변경 단계까지만 취소할 수 있습니다. 클론이 완료되면 롤백할 수 있습니다. 시스템은 현재 복제 활동을 중지하고 상태를취소됨으로 설정합니다.

정리 스크립트 작성

정리 스크립트를 사용하여 클론 후 단계를 자동화하거나 클론 후 데이터를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클론 관리자 콘솔 〉 클론 홈.
2. 보조 탐색에서 정의를 선택합니다.
3. 정리 스크립트 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 스크립트의 이름을 입력합니다.
6. 스크립트의 순서 번호를 선택합니다.
7. 스크립트가 준비되면 활성 을 선택합니다.
8. 스크립트 필드에 스크립트를 입력하고 저장을 선택합니다.

정리 스크립트(목록 및 양식)

정리 스크립트는 클론 프로세스가 완료된 후 대상 인스턴스에서 자동으로 실행됩니다.

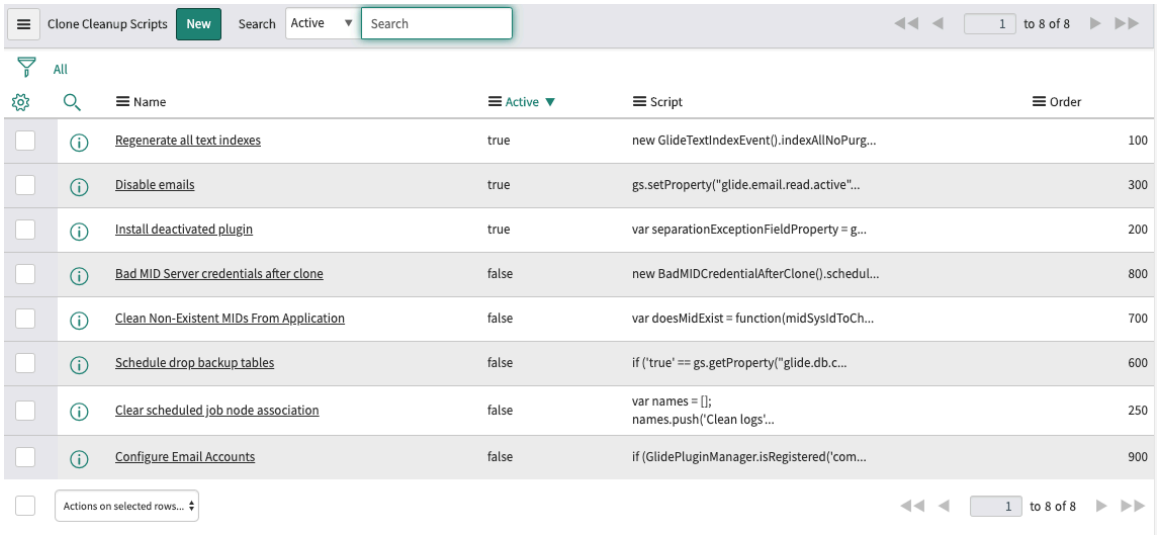
정리 스크립트를 사용하여 잘못된 데이터를 수정하거나 제거합니다. 정리 스크립트는 데이터 보관자와 클론이 완료된 후에 실행됩니다.

소스 인스턴스에 새로운 복제 후 스크립트를 추가하여 일반적으로 스크립트 포함 또는 비즈니스 규칙을 통해 수행할 수 있는 모든 작업을 수행할 수 있습니다. 스크립트를 추가하려면 다음으로 이동하십시오. 인스턴스 클론 〉 클론 정의 〉 정리 스크립트 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.

> 주: 클론이 완료되면 모든 활성 정리 스크립트는 클론 정리 스크립트 실행: 정리 스크립트를 순차적으로 실행하고 전역 범위에서 완료될 때까지 실행이라는 예약된 작업으로 함께 결합됩니다. 정리 스크립트는 순서 필드를 기준으로 정렬됩니다. 정리 스크립트는 소스 인스턴스에 정의해야 합니다. 적절한 오류 처리 논리가 사용자 지정 정리 스크립트에 추가되었는지 확인합니다. 오류 처리가 없으면 스크립트가 실패하면 후속 스크립트가 실행되지 않을 수 있습니다.

복제 후 스크립트를 활성 또는 비활성으로 설정하여 이러한 스크립트의 실행 여부를 제어할 수 있습니다. 또한 각 스크립트에 순서 번호를 설정하여 활성 스크립트가 실행되는 순서를 설정할 수 있습니다. 숫자가 낮을수록 우선순위가 높습니다. 일부 스크립트를 병렬로 실행하려면 동일한 순서를 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.



주: 모든 정리 스크립트는 정리 스크립트를 구성한 범위에 관계없이 전역 범위에서 실행됩니다. 범위가 지정된 스크립트를 실행하는 방법의 예는 다음과 같습니다.

- 정리 논리를 사용하여 원하는 범위에 스크립트 포함을 만듭니다.
- 제한된 호출자 접근 구성을 준비하십시오. 범위가 지정된 스크립트에 액세스할 수 있도록 하려면 RCA를 생성하는 데 사용되는 스크립트 포함의 범위에 있는지 확인하십시오.

필드	설명
소스 범위	전역
소스 유형	범위
상태	사용
대상 범위	스크립트 포함의 범위입니다.
대상 유형	스크립트 포함
대상	스크립트입니다.
운영	API 실행

- 클론 정리 스크립트에서 스크립트 포함을 호출합니다.

다음 클론 후 정리 스크립트는 대상 인스턴스에서 다양한 작업을 수행합니다.

클론 후 정리 스크립트

스크립트	설명
클론 후 잘못된 MID 서버 자격 증명	잘못된 MID 서버 사용자 자격 증명을 탐지하기 위해 클론된 인스턴스에서 *BadMIDCredentialAfterClone*이라는 스크립트 포함을 실행합니다. 이 스크립트 포함은 인스턴스 클론 후 다운 상태의 MID Server를 MID Server 문제〔ecc_agent_issue〕 테이블에 기록하는 예약된 작업을 만듭니다.
예약된 작업 노드 연결 지우기	소스 인스턴스에서 활성 상태였던 모든 예약된 작업을 준비 상태로 재설정합니다. 또한 이 스크립트는 모든 예약된 작업에서 시스템 **ID** 및 담당됨 필드 값을 지웁니다.

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

클론 후 정리 스크립트

스크립트	설명
이메일 계정 구성	소스 인스턴스에 있던 이메일 계정이 활성화되지 않은 경우 대상 인스턴스로 마이그레이션합니다. 또한 이 스크립트는 이메일 속성을 대상 인스턴스로 마이그레이션합니다.
이메일 사용 안 함	대상 인스턴스에서 이메일을 비활성화합니다. 기본 데이터 보관자는 대상 인스턴스의 다른 이메일 설정을 유지합니다.
비활성화된 플러그인 설치	이 기능을 사용하는 인스턴스에 대해 Domain Separation 플러그인을 활성화합니다.
모든 텍스트 인덱스 재작성	클론 후 대상 인스턴스에서 텍스트 인덱스를 다시 작성합니다. 텍스트 인덱스는 원본에서 대상 인스턴스로 복제되지 않습니다.
백업 테이블 삭제 일정 예약	클론 전에 대상 인스턴스 데이터베이스에 포함된 데이터 삭제를 예약합니다. 이 원본 데이터는 복제 후 24시간 동안 보존되므로 인스턴스를 복제 전 상태로 롤백할 수 있습니다. 대상 인스턴스가 클론의 일부로 다운그레이드되면 백업 데이터를 사용할 수 없습니다.

새 클론 보존자 작성

대상 인스턴스의 데이터가 덮어쓰기되는 것을 방지하기 위해 클론 보관자를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: clone_admin

많은 양의 데이터를 보존하면 클론 기간이 크게 늘어날 수 있습니다. 보존자를 만들 때는 조건을 사용하여 필요한 데이터만 보존합니다.

보존자 탭에는 사용 가능한 모든 데이터 보관자 목록이 표시됩니다. 보존자는 대상 인스턴스의 데이터가 덮어쓰기되는 것을 방지합니다. 사용자 지정 애플리케이션이 있는 경우, 게시되지 않은 애플리케이션 콘텐츠도 수동으로 보존해야 합니다. 보존자를 만들려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클론 관리자 콘솔 〉 클론 홈.
2. 보조 탐색 모음에서 정의를 선택합니다.
3. 보존자 탭을 선택합니다.
4. 보존자 작업 페이지에서 새로 만들기 를 선택합니다.
5. 보존자의 이름으로 테이블 레이블을 입력합니다.

   주: 데이터 보관자에 테이블이 선택되어 있어야 하며, 그렇지 않으면 제출할 수 없습니다.

6. 보존할 테이블을 선택합니다.
7. 보존되는 데이터가 UI 속성인 경우 테마 확인란을 선택합니다.
8. 조건 작성기를 사용하여 보존할 데이터를 정의하고 저장을 선택합니다.
   성공 메시지가 표시됩니다.

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

많은 양의 진행 중인 업데이트 세트 처리

클론 관리자 콘솔에서 대규모 업데이트 세트 그룹을 일괄 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: clone_admin

프로시저

1. WIP(진행 중) 업데이트 세트가 있는 대상 인스턴스에서 필터링하여 모든 WIP 업데이트 세트가 포함된 목록 뷰를 얻습니다.
2. 별도의 창/탭에서 업데이트 세트를 생성합니다.
3. 대량 업데이트 방법: Shift 키 + 마우스 장치를 마우스 왼쪽 선택 상태로 누른 상태에서 마우스 장치로 전체 열을 선택합니다.
4. 선택한 열의 필드 중 하나를 두 번 선택하고 원하는 값을 입력하여 모든 필드를 해당 값으로 업데이트합니다.
5. WIP 업데이트 세트 목록의 상위 필드를 새 배치 업데이트 세트로 설정합니다.
6. 상위 업데이트 세트를 "완료됨"으로 설정하고 이름을 "CLNREQ_DATE"(식별하기 쉽도록 이름 제안)으로 지정합니다 .
7. 상위 업데이트 세트를 익스포트합니다.
8. 소스 인스턴스에서 업데이트 세트를 검색합니다 (중요: 커밋하지 마십시오!).
   상위 업데이트 세트가 소스 인스턴스에서 검색된 업데이트 세트에 추가됩니다.
9. 업데이트 세트가 일일 백업에 의해 캡처될 때까지 24시간 동안 기다려야 하는지 확인합니다 (또는 클론 관리자 콘솔에서 요청 시 백업을 선택할 수 있음).
10. 평소와 같이 소스 인스턴스에서 대상 인스턴스로 복제를 수행합니다.
11. 대상 인스턴스에는 클론 이후 진행 중인 개발 작업과 함께 상위 업데이트 세트가 포함됩니다.
    상위 업데이트 세트가 백업에서 검색되었기 때문입니다.
12. 대상 인스턴스에서 상위 업데이트 세트를 다시 진행 중 으로 설정하고 상위 항목을 해제합니다.
13. 소스 인스턴스에서 다음을 수행합니다. 검색된 상위 업데이트 세트를 이제 정리하거나 삭제할 수 있습니다.

클론에서 테이블 제외

대상 인스턴스에 비어 있지만 사용 가능한 테이블을 작성하려면 테이블을 제외합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: clone_admin

이 태스크 정보

주: 제외(테이블 제외)를 사용하여 노드 위치가 변경되기 전 제외 하위 스테이지 중에 데이터가 제거되는 경우. 사용자가 인스턴스를 사용할 수 있게 되기 전에 데이터가 제거됩니다.

는 시스템 클론 〉 테이블 제외 모듈은 시스템 클론 중에 복사되지 않는 테이블을 나열합니다. 클론 요청 양식에서 "제외 목록에 지정된 테이블 제외" 옵션이 기본적으로 켜져 있습니다. 클론 중에 제외가 처리되는지 확인합니다. 기본적으로 시스템은 로깅, 감사, 알림, 워크플로우 컨텍스트 및 라이센스 사용과 같은 특정 필수 테이블을 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.

주: 제외된 워크플로우 컨텍스트 데이터에는 wf_context 테이블과 프리픽스가 wf_로 시작하는 이름의 관련 테이블에 저장된 기록이 포함됩니다. 여기에는 워크플로우 스케줄러 테이블도 포함됩니다. 이렇게 하면 워크플로우 컨텍스트가 포함된 경우 복제 프로세스의 길이로 인해 발생할 수 있는 워크플로우 타이머 동기화 문제가 발생하지 않도록 방지할 수 있습니다.

sys_db_object 및 sys_db_object.* 는 제외 항목에 추가할 수 없습니다.

계층 구조 확장 모델별 테이블을 사용하는 작업 테이블의 하위 테이블을 제외하면 하위 테이블은 제외됩니다. 하위 테이블과 함께 상위 작업 테이블을 제외할 필요는 없습니다.

와일드카드를 사용하여 하나의 항목으로 복제되는 여러 테이블을 제외할 수 있습니다. 예를 들어 sys_script.* 는 sys_script로 시작하는 모든 테이블을 제외합니다.

주: 와일드카드는 별표 앞에 점 '.'을 포함해야 합니다.

대상 인스턴스의 기존 데이터를 유지하려면 다음 문서를 참조하십시오 데이터 보관자 생성. 비즈니스 규칙과 같이 테이블을 참조하는 테이블의 데이터는 제외되지 않습니다. 예상치 못한 결과를 피하기 위해 즉시 사용 가능한 보존제를 변경하지 않는 것이 좋습니다.

관련 테이블을 유지하거나 제외하려면 다음 테이블을 모두 유지 및 제외해야 합니다. 누락된 테이블이 하나라도 있으면 클론 후 고객이 인스턴스에 로그인하지 못할 수 있습니다.

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_group_has_role
- sys_user_role_contains
- customer_contact(고객 서비스 관리 플러그인이 활성화된 경우)

프로시저

1. 소스 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 시스템 클론 〉 테이블 제외.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 테이블 이름을 입력합니다.
   상위 테이블을 입력하면 클론 프로세스에서 하위 테이블도 제외됩니다. 예를 들어, 작업 테이블을 제외하면 변경, 인시던트 및 문제 테이블도 제외됩니다.
4. 제출을 선택합니다.

클론 요청

프로덕션 인스턴스에서 비프로덕션 인스턴스로 데이터를 복사하거나 비프로덕션 인스턴스 간에 데이터를 복사하기 위해 클론을 요청합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: clone_admin

주: 소스 인스턴스 용도가 DART(책임 있는 교육을 위한 데이터 액세스)인 경우 클론이 활성화되지 않고 오류 메시지가 표시됩니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클론 관리자 콘솔 〉 클론 홈.
2. 클론 요청을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

클론 요청 양식

필드	설명
소스 인스턴스	데이터가 복사되는 원본 데이터베이스입니다.
대상 인스턴스	데이터가 복사되는 새 위치입니다. 주: 페이지에서 나가지 않고 인스턴스를 추가하거나 기존 인스턴스를 선택할 수 있습니다.
클론 프로파일	이전에 생성한 클론 프로파일을 적용합니다. 프로파일에 추가한 모든 제외, 보관자 및 스크립트가 클론 요청에 적용됩니다. 주: 클론 프로파일에서 기본값 이 선택되어 있으면 클론 요청 페이지 (클론 관리자 콘솔 v.1.0.18 이상)를 열 때마다 클론 요청이 이 프로파일을 로드합니다.
클론 예약 시작 시간	인스턴스 복제를 시작할 시작 시간입니다.
완료 시 이메일 전송	클론 완료를 통보받을 이메일입니다.
외부 이메일 주소	클론 프로세스 중에 클론 알림을 보낼 외부 이메일입니다.

4. 클론에 대해 구성할 다음 옵션을 선택합니다.

주: 클론 요청에 대해 추가 설정을 구성할 수 있지만 일부 옵션은 클론 완료 시간을 크게 늘릴 수 있습니다.

클론 옵션

필드	설명
제외 목록에 지정된 테이블 제외	아래에 나열된 소스 인스턴스의 테이블에서 기록 복제를 방지합니다. 인스턴스 클론 〉 테이블 제외. 테이블이 제외 목록에 있는 경우 클론은 하위 테이블의 기록뿐 아니라 테이블의 기록도 제외합니다. 테이블을 제외해도 해당 테이블 스키마와 계층 구조는 여전히 대상 인스턴스에 복제됩니다. 결과적으로 대상 인스턴스는 클론 후에 비어 있지만 사용 가능한 테이블을 갖게 됩니다. 주: ServiceNow의 바로 사용 가능한 테이블 제외는 여전히 제외되며 이 설정의 영향을 받지 않습니다. 여기에는 감사, 라이센스 사용, 로깅 및 알림이 포함된 테이블이 포함됩니다.

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

필드	설명
	제외된 테이블의 데이터가 필요한 경우 이 설정을 사용하지 않도록 선택할 수 있습니다. 레거시 클론 엔진은 이 옵션을 지원하지 않습니다. 기본 설정은 제외 목록에 지정된 테이블이 클론에서 제외되는 것입니다.
감사 및 로그 데이터 제외	소스 인스턴스에서 감사 및 로그 기록이 복제되지 않도록 차단합니다. 이렇게 하면 대상 인스턴스에 비어 있지만 사용 가능한 감사 및 로그 테이블이 생성됩니다. 주: 클론에서 감사 및 로그 데이터를 제외하면 기록에 대한 활동 스트림이 소스 인스턴스와 일치하지 않습니다. 이는 활동 스트림이 감사 테이블을 사용하여 이력을 생성하기 때문입니다. 기본 설정은 감사 및 로그 데이터가 클론에서 제외되는 것입니다.
첨부 파일 데이터 제외	다음과 같은 특정 파일의 복제를 방지합니다. ○ 비디오 파일 ○ 이미지 파일 ○ 다른 큰 이진 파일 sys_attachment 테이블에서. 주: ServiceNow의 바로 사용 가능 첨부 파일 및 기타 시스템 관련 파일(예: 카탈로그 항목 이미지, 테마 이미지 및 아이콘)은 이 설정의 영향을 받지 않습니다. 다음 ServiceNow의 바로 사용 가능 첨부 파일 및 기타 시스템 관련 파일은 이 설정의 영향을 받지 않으며 클론에서 제외되지 않습니다. ○ ZZ_로 시작하는 테이블 이름 값입니다. ○ 테이블 이름: sys_certificate, sc_cat_item,sys_upgrade_manifest, ecc_agent_jar, ecc_agent_mib, sys_store_app 또는 invisible.sys_store_app. 기본 설정은 첨부 파일 데이터를 제외하는 것입니다.
테마 유지	대상 인스턴스에서 테마 및 CSS 요소를 유지합니다. 결과적으로 대상 인스턴스는 클론 후에도 테마, 모양 및 느낌을 유지합니다. 기본 설정은 대상 인스턴스에서 테마를 유지하는 것입니다.
이 클론 요청에 대한 잠금 설정	클론 프로파일을 사용하는 경우 이 옵션은 클론 요청 시 설정과 옵션을 잠급니다. 클론이 실행되는 시기에 관계없이 클론 프로파일에 대한 후속 변경 사항은 클론 요청에 영향을 주지 않습니다. 이 옵션은 기본적으로 선택되어 있지 않습니다.
특정 테이블에서 복사된 데이터의 양	작업 테이블과 해당 하위 테이블(예: 인시던트, 문제 및 변경 테이블)의 기록 데이터 일 수를 90일로 제한합니다. 클론 시간을 줄이려면 큰 테이블을 모두 제외하는 것이 좋습니다. 테이블을 제외하면 대상 인스턴스는 소스 인스턴스와 동일한 테이블 스키마와 계층 구조(즉, 빈 사용 가능한 테이블)를 갖게 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.

필드	설명
	기본 설정은 작업 테이블과 해당 하위 테이블의 모든 데이터를 대상 인스턴스로 복제하는 것입니다.
진행 중인 업데이트 세트 유지	전역 애플리케이션 범위에서 지난 90일 동안 진행 중인 업데이트 세트를 보존합니다. 이 옵션을 사용하면 대상 인스턴스에서 지난 90일 이내에 작성된 진행 중인 글로벌 업데이트 세트를 유지할 수 있습니다. 주: 이 옵션은 진행 중인 범위가 지정된 업데이트 세트를 보존하지 않습니다. 90일이 지난 업데이트 세트는 저장되지 않습니다. 복제하기 전에 업데이트 세트를 검토하고 커밋하는 것이 좋습니다. 기본값은 업데이트 세트를 보존하지 않는 것입니다.
클론 빈도	이 옵션을 사용하면 소스에서 대상 인스턴스로 반복 클론을 예약할 수 있습니다. 이를 통해 클론 빈도와 최대 발생 횟수를 정의할 수 있습니다. 기본적으로 클론 빈도는 없음으로 설정됩니다. 복제 예약에 대한 자세한 내용은 반복 클론 예약을 참조하십시오.

5. 계속을 선택합니다.
6. 클론 요청 요약을 검토하고 클론 요청 확인 및 제출을 선택합니다.

클론 요청(레거시 UI)

프로덕션 인스턴스에서 비프로덕션 인스턴스로 데이터를 복사하거나 비프로덕션 인스턴스 간에 데이터를 복사하기 위해 클론을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin
호주 릴리스부터 클론 요청은 더 이상 레거시 페이지에서 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다.

주: 레거시 페이지 clone_instance.do 를 통해 시작된 요청은 새 클론 콘솔 홈페이지에 표시되지 않습니다. 그러나 레거시 클론 기록 페이지 clone_instance_list.do에서 계속 찾을 수 있습니다.

- Oracle 데이터베이스를 사용하는 인스턴스의 경우 KB0538884 - Oracle 고객을 위한 인스턴스 클론 지원을 참조하십시오.

- 옵션 패널에서 스케줄링하여 반복 클론을 설정할 수 있습니다.

클론을 요청하기 전에 대상 인스턴스를 구성합니다. 다음을 따르십시오.

- 다음으로 이동합니다. 구성 〉 인스턴스 클론.
- 새로 만들기를 선택합니다.
- 새 클론 인스턴스 양식을 작성합니다.

클론 프로파일을 구성합니다. 다음을 따르십시오.

- 다음으로 이동 구성 〉 클론 프로파일.
- 새 클론 프로파일 양식을 작성합니다.

주: 여러 클론 프로파일을 생성하고 재사용 가능한 클론 템플릿을 활용할 수 있습니다. 클론 프로파일을 사용하면 클론에 대한 올바른 제외 및 보존자를 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.

이 태스크 정보

ServiceNow AI Platform 복제 시 소스 인스턴스의 가장 최근 일일 백업의 데이터를 사용합니다. 클론에 사용되는 백업은 최대 36시간 전입니다. 인스턴스 클론은 처리가 시작되도록 예약된 날짜 및 시간에만 사용할 최신 백업을 선택하는 등 초기 준비를 시작합니다.

프로시저

1. 복제할 인스턴스에 로그인합니다.
   이 인스턴스가 클론 요청의 소스 인스턴스가 됩니다.
2. 클론 대상(등록 및 인증) 클론 데이터를 수신할 각 대상 인스턴스에 대한 기록을 구성합니다.
3. 클론에서 제외된 테이블 목록을 확인하고 대상 인스턴스에서 제외할 테이블을 추가하거나 제거합니다 .
4. 다음을 사용하여 대상 인스턴스에 저장하려는 테이블 및 시스템 속성 목록을 확인합니다.

   데이터 보관자를 사용할 수 있습니다. 필요한 경우 데이터 보관자를 생성하거나 수정할 수도 있습니다.

5. 대상 인스턴스에 게시되지 않은 애플리케이션을 보존 합니다.
6. 다음으로 이동 인스턴스 클론 〉 클론 요청.
7. 옵션: 미리 정의된 클론 프로파일을 지정합니다.
   클론 프로파일은 대상 및 클론 옵션을 저장합니다. 클론 프로파일은 선택한 프로파일 설정으로 클론 요청을 자동으로 채웁니다. 클론 요청에 대한 클론 프로파일을 참조하십시오.
8. 대상 인스턴스 필드에서 복제된 데이터를 받을 대상 인스턴스를 선택합니다.
   클론 데이터를 수신할 각 대상 인스턴스에 대해 별도의 클론 요청을 생성합니다.
9. 클론 예약 시작 시간 필드에서 복제를 시작할 시간을 선택합니다.
   동일한 소스 인스턴스에 대해 여러 클론 요청을 예약할 수 있습니다. 예를 들어, 비프로덕션 인스턴스 A에 데이터를 복사하는 클론 요청 하나를 만들고, 비프로덕션 인스턴스 B에 데이터를 복사하는 클론 요청을 하나 더 만듭니다. 스케줄링 엔진은 동일한 소스 인스턴스에 대한 여러 클론 요청이 동시에 발생할 수 있는지 또는 순차적으로 발생해야 하는지 여부를 판별합니다. 소스 인스턴스가 매우 큰 경우 클론 체인을 사용하는 것이 좋습니다(의 클론 체인 인스턴스 클론 탐색참조).
   시스템은 예약된 시작 시간을 확인하고 선택한 날짜-시간 값을 수락하거나 사용 가능한 날짜-시간 값을 제안합니다. 확인 프로세스는 동일한 대상 인스턴스를 사용하는 다른 자동화와의 일정 충돌을 방지합니다.
10. 완료 시 이메일 필드에 이메일 주소를 입력하여 복제가 완료되거나, 취소되거나, 오류가 발생한 후 경보를 받을 수 있도록 합니다.
11. 옵션 화살표가 아래쪽으로 향하도록 클릭합니다 .
12. 옵션을 입력합니다.
13. 제출을 선택합니다.
    클론 요청에 문제가 없으면 시스템에 대상 인증 모달이 표시됩니다.
14. Username(사용자 이름) 및 **Password** (암호) 필드에 대상 인스턴스의 관리자 계정에 대한 사용자 이름과 암호를 입력한 다음 **Authenticate**(인증)를 클릭합니다.
15. 클론 설정을 검토하고 확인을 클릭합니다.
    클론이 완료되거나, 취소되거나, 오류가 발생한 후 제공된 주소로 이메일이 전송됩니다.

다음에 수행할 작업

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.

- 반복 클론을 예약합니다.
- 클론 요청을 취소합니다.
- 완료된 클론의 클론 이력을 봅니다.

클론 대상(등록 및 인증)

클론 대상 기록은 클론에 사용되는 인스턴스 URL과 자격 증명을 지정합니다.

시작하기 전에

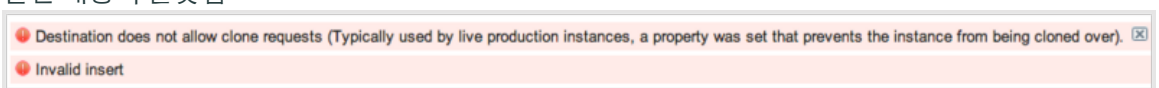
- 관리자 역할이 있는 사용자에게 대상 인스턴스에 대한 자격 증명을 제공합니다. LDAP가 아닌 로컬 사용자 계정 또는 SSO 사용자 계정을 사용합니다. 대상 인스턴스 자격 증명은 사용자 [sys_user] 테이블에 사용자 기록으로 또는 LDAP 통합의 일부로 존재해야 합니다. 클론 요청은 인증 요청을 Single Sign-On ID 공급자로 리디렉션할 수 없습니다.
- 시스템 속성이 *glide.db.clone.allow_clone_target***True**로 설정되어 있는지 확인합니다. 기본적으로 이 속성은 이름이 Dev, Test, Stage, UAT 또는 QA로 끝나는 인스턴스에서 활성화됩니다.
- 대상 인스턴스가 IP 범위 기반 인증을 사용하는 경우 로컬 네트워크에서 통신하려면 IP 범위 10.0.0.0/10.255.255.255를 활성화해야 합니다.
- 필요한 역할: clone_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 클론 〉 클론 대상.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 수신 인스턴스(대상)의 URL을 입력합니다.

   시스템은 인스턴스가 클론 대상을 활성화하고 고가용성 복제가 활성 상태인지 검증합니다. 프로덕션 및 데모 인스턴스는 이러한 유효성 검사에 실패합니다.

   클론 대상이 잘못됨

4. 대상 인스턴스에서 관리자 역할을 가진 사용자 계정에 대한 기본 인증 자격 증명을 입력합니다.

   주: 한 소스에서 여러 대상을 복제하려면 각 대상에 대해 별도의 복제 요청을 발생시켜야 합니다.

   시스템은 사용자 자격 증명에 대상 인스턴스에 ## clone_admin # SOAP 액세스 권한이 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.

5. 제출을 선택합니다.
   시스템은 연결을 확인하고 대상 인스턴스에 대해 사용자 자격 증명을 확인합니다.

클론 중 대상 인스턴스의 데이터 보존

데이터 보관자를 사용하여 대상 인스턴스의 데이터가 덮어쓰기되는 것을 방지할 수 있습니다. 사용자 지정 애플리케이션이 있는 경우, 게시되지 않은 애플리케이션 콘텐츠도 수동으로 보관해야 합니다.

데이터 보관자

경우에 따라 복제 대상으로 지정된 인스턴스의 일부 데이터를 보존해야 합니다. 예를 들어, 대상이 MID 서버인 경우 MID 서버 [ecc_agent] 테이블을 덮어쓰지 않아야 합니다. 보존된 데이터는 제외가 완료된 후 대상 인스턴스에 다시 적용됩니다.

⚠ 경고: 소스 인스턴스에서 데이터 보관자를 정의해야 합니다. 대상 인스턴스에서 정의하면 데이터가 보존되지 않습니다.

데이터 보관자는 일반적으로 다음과 같은 시스템 설정 및 테마를 보존합니다.

- 인스턴스별 인증 설정
- 책갈피 [sys_ui_bookmark]
- 최근 선택 [sys_ui_recent_selection]
- 사용자 기본 설정 [sys_user_preference]

ⓘ 주: 클론은 데이터베이스 뷰의 데이터 보존을 지원하지 않습니다.

사용자 그룹과 같은 대규모 데이터 세트를 전송하는 데 데이터 보관자를 사용하지 마십시오. 사용자, 그룹, 역할과 같은 테이블 데이터를 보존해야 하는 경우 기록을 파일로 익스포트하고 복제 후 임포트하는 것이 좋습니다.

다중 SSO용 데이터 보관자

복수 제공자 SSO(Single Sign-On) 통합을 활성화하면 클론에 필요한 데이터 보관자가 자동으로 생성됩니다.

이름	테이블	조건
인증서	X.509 인증서 〔sys_certificate〕	안 함
코어 인스턴스 속성	시스템 속성 〔sys_properties〕	• 〔또는〕〔이름〕〔다음 중 하나임〕 [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect] • 〔또는〕〔이름〕〔다음으로 시작〕 [com.snc.integration.saml_esig] • 〔또는〕〔이름〕〔다음 중 하나임〕 [glide.smtp.port, glide.smtp.auth, glide.smtp.encryption] • 〔또는〕〔이름〕〔다음으로 시작〕 [glide.authenticate.multisso] • 〔또는〕〔이름〕〔는〕 [glide.authenticate.sso.redirect.idp]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	테이블	조건
		주: , *glide.smtp.port*glide.smtp.auth및 *glide.smtp.encryption* 속성은 더 이상 사용되지 않습니다.
다이제스트 속성	다이제스트 속성 〔digest_properties〕	안 함
ID 제공자	ID 제공자 〔sso_properties〕	안 함
SAML2 업데이트1 속성	SAML2 업데이트1 속성 〔saml2_update1_properties〕	안 함

주: 이러한 데이터 보관자를 수정할 수는 있지만 수정하지 않는 것이 좋습니다. 다중 소스 SSO(Single Sign-On)가 제대로 작동하려면 다이제스트 속성 〔digest_properties〕, ID 제공자 〔sso_properties〕 및 SAML2 Update1 속성 〔saml2_update1_properties〕 테이블이 필요합니다. 대상 인스턴스에서 여러 소스의 SSO(Single Sign-On)가 비활성화된 경우 데이터 보관자 3개를 모두 안전하게 제거할 수 있습니다. 이러한 테이블 중 하나 또는 두 개를 보존한 상태에서 클론을 시도하면 시스템에서 오류 메시지와 함께 클론을 종료하므로 동시에 제거합니다.

SAML용 데이터 보관자

SAML SSO 관련 설정을 유지하면 대상 인스턴스가 IdP에 인증 요청을 할 때 잘못된 발급자 및 대상 매개변수를 사용하는 것을 방지할 수 있습니다. SAML 설정을 유지하려면 다음 테이블에 대한 데이터 보관자를 생성하십시오.

- 시스템 속성 [sys_properties]: SAML 속성을 보존합니다.
- X.509 인증서 [sys_certificate]: SAML 인증서를 보존합니다.
- 사용자 [sys_user]: SAML 사용자를 보존합니다.

또한 SAML과 관련된 속성 및 사용자를 보존해야 합니다.

게시되지 않은 애플리케이션의 보존

데이터 보관자를 사용하여 게시되지 않은 애플리케이션을 저장할 수 없습니다. 대신 애플리케이션 개발자는 게시되지 않은 애플리케이션을 보존하는 방법을 선택해야 합니다.

복제 프로세스는 개발 중인 애플리케이션의 버전 차이를 보존하지 않습니다. 대신, 시스템 클론은 소스 인스턴스에 설치된 애플리케이션 버전만 대상 인스턴스에 복사합니다. 대상 인스턴스에 동일한 애플리케이션의 개발 버전이 있는 경우 클론 후 애플리케이션을 편집할 수 있지만 소스 인스턴스에 설치된 버전은 모두 적용됩니다. 애플리케이션이 소스 인스턴스에 없는 경우 클론 프로세스는 대상 인스턴스에서 애플리케이션을 삭제합니다.

데이터 보관자 생성

데이터 보관자는 대상 인스턴스에서 지정된 데이터를 유지 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin

이 태스크 정보
대상 인스턴스에서 특정 데이터를 보존하는 것이 바람직한 경우도 있습니다. 예를 들어, MID 서버를 사용하는 경우 MID 서버 [ecc_agent] 테이블을 덮어쓰지 않을 수 있습니다. 보존된 데이터는 복제

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

전에 대상 인스턴스에서 동적으로 생성된 목록에 저장되고 복제가 완료된 후 대상 인스턴스에서 복원됩니다. 소스 인스턴스에서 데이터 보관자를 정의합니다.

데이터 보관자는 주로 인스턴스별 인증 설정과 같은 시스템 설정 및 테마를 보존하기 위한 것입니다. 사용자 그룹과 같은 대규모 데이터 세트를 전송하는 데 데이터 보관자를 사용하지 마십시오. 사용자, 그룹 및 역할과 같은 테이블 데이터를 보존해야 하는 경우 기록을 파일로 익스포트하고 클론이 완료된 후 임포트하는 것이 좋습니다.

다음 테이블의 데이터를 유지할지 여부를 고려하십시오.

- 책갈피 [sys_ui_bookmark]
- 최근 선택 [sys_ui_recent_selection]
- 사용자 기본 설정 [sys_user_preference]

소스 인스턴스에 대상 인스턴스보다 더 많은 기록이 있는 테이블에 데이터 보존자를 설정하면 대상 인스턴스에 보존된 데이터에는 소스 인스턴스의 추가 기록도 포함됩니다.

예를 들어 데이터 보관자가 이미 설치되어 있다고 가정합니다.

- 소스 인스턴스에서 sys_temp 테이블에는 100개의 기록이 포함되어 있습니다.
- 대상 인스턴스에서 sys_temp 테이블에는 20개의 기록이 포함되어 있습니다.

클론 후 대상 인스턴스의 sys_temp 테이블에는 100개의 레코드가 포함됩니다.

- 대상 sys_temp 테이블의 20개 기록이 성공적으로 보존됩니다(데이터 보관자 사양에 따라). 이러한 기록은 소스 sys_temp 테이블에 있는 100개 기록 중 일부였습니다.
- 소스 sys_temp 테이블은 나머지 80개 기록을 대상 sys_temp 테이블로 가져옵니다.

이 문제를 해결하고 대상 테이블의 레코드만 보존하려면 소스 테이블에서 데이터 보존자를 설정하는 것 외에도 대상 테이블에 대한 제외 테이블 레코드를 생성합니다 .

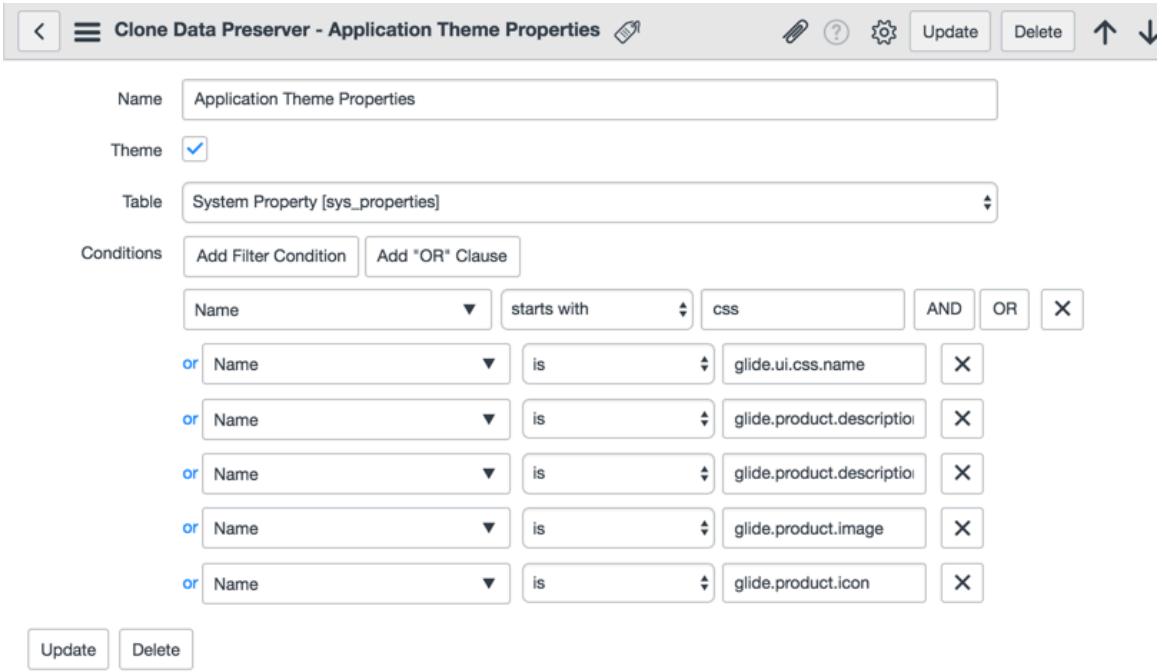
중요사항: 소스 인스턴스에서 보관자를 구성합니다.

프로시저

1. 소스 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 시스템 클론 > 데이터 보관.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 테이블 레이블을 이름으로 입력합니다(예: [sys_user_preference] 테이블의 사용자 기본 설정). 데이터 보관자에는 테이블 이름이 있어야 합니다. 그렇지 않으면 제출할 수 없습니다.
4. 보존할 테이블을 선택합니다.
   데이터 보관자에서 테이블을 선택해야 하며, 그렇지 않으면 테이블을 제출할 수 없습니다.
5. 보존되는 데이터가 UI 속성인 경우 테마 확인란을 선택합니다.
6. 조건 작성기 를 사용하여 보존할 데이터를 정의합니다.
   조건을 사용하여 클론 중에 보존할 특정 기록을 정의할 수 있습니다. 예를 들어 특정 시스템 속성만 유지하려면 유지하려는 각 속성 이름에 대한 조건을 추가할 수 있습니다.

   주: 정규 표현식 일치 조건 [match regex]은 더 이상 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.



7. 제출을 선택합니다.

나중에 데이터 보관자를 삭제하려면 다음 데이터 보관자 기록을 수정하거나 삭제하지 마십시오.

- 코어 인스턴스 속성
- 세마포
- 이메일 계정

주: DB 뷰는 보존할 수 없습니다.

보존자는 비워둘 수 없으며, 보존자가 비어 있으면 사용자는 클론을 제출할 수 없습니다.

SAML 속성 유지

클론 대상 인스턴스가 기존 SAML 통합을 유지하도록 하려면 코어 인스턴스 속성 데이터 보존자를 편집하여 SAML 속성을 포함해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

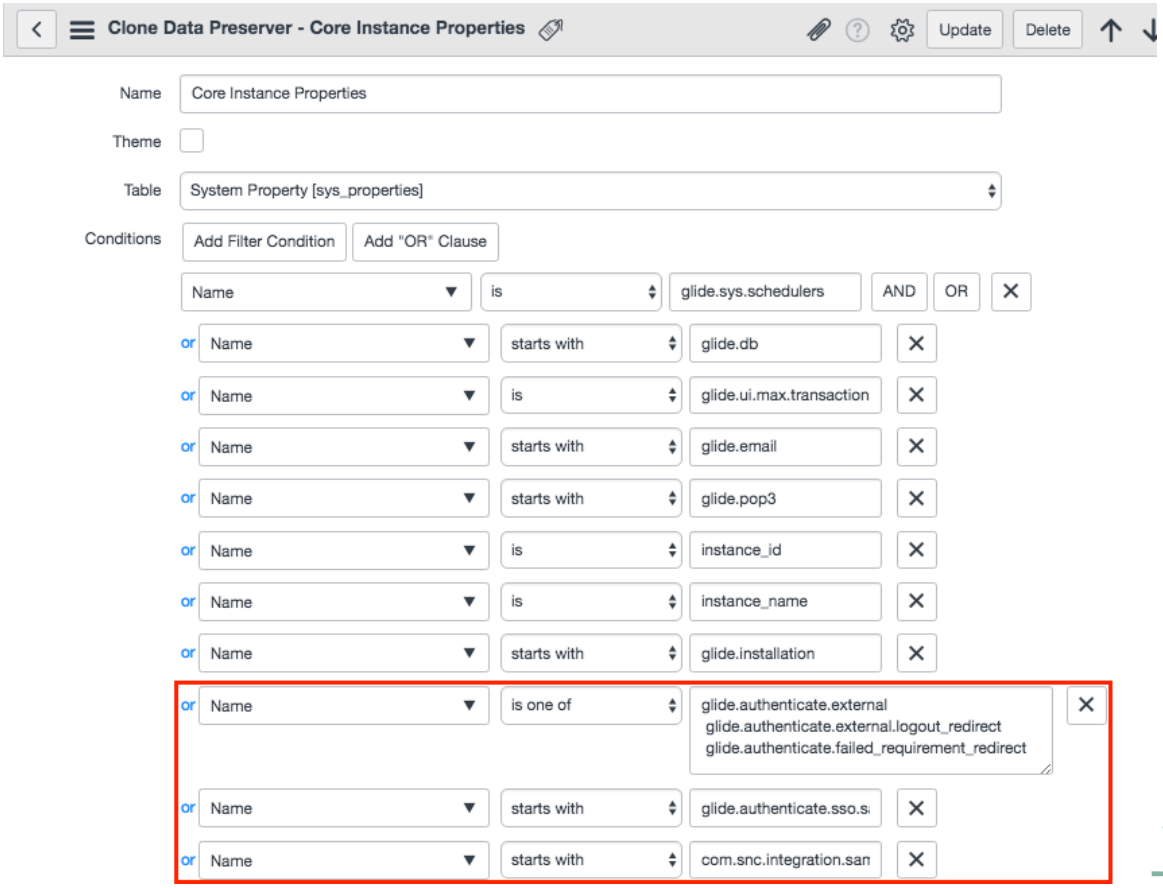
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 클론 〉 데이터 보관.

2. 코어 인스턴스 속성을 선택합니다.

3. 다음 조건을 추가합니다.

- 〔또는〕〔이름〕〔다음 중 하나임〕 **[glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect, glide.authenticate.failed_requirement_redirect]**
- 〔또는〕〔이름〕〔다음으로 시작〕 **[glide.authenticate.sso.saml2]**
- 〔또는〕〔이름〕〔다음으로 시작〕 **[com.snc.integration.saml_esig]**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 인스턴스 테마를 유지하는지 여부에 관계없이 이러한 속성이 보존되도록 테마 확인란의 선택을 취소해야 합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

시스템 클론 중에 개발 중인 애플리케이션 및 커스터마이제이션 보존

애플리케이션 버전을 대상(개발) 인스턴스에 복제하기 전에 현재 개발 중인 각 애플리케이션과 커스터마이제이션의 사본을 수동으로 보존합니다.

시작하기 전에

애플리케이션 기록에 대한 쓰기 권한이 있는지 확인합니다.

소스 통제 리포지토리에 대한 액세스 권한이 있는지 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

복제 프로세스는 개발 중인 애플리케이션 및 앱 사용자 지정에 대한 버전 차이를 유지하지 않습니다. 대신 시스템은 소스 인스턴스에 설치된 애플리케이션 및 앱 커스터마이제이션 버전의 복사본만 대상 인스턴스에 복제합니다. 대상 인스턴스에 동일한 애플리케이션의 개발 버전이 있는 경우 애플리케이션은 클론 후에 편집할 수 있지만 소스 인스턴스에 설치된 버전을 유지합니다. 애플리케이션이 소스 인스턴스에 없는 경우 클론 프로세스는 대상 인스턴스에서 애플리케이션을 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.

프로시저

1. 클론 대상 인스턴스에서 애플리케이션을 유지하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

인스턴스 간 버전 차이

애플리케이션 버전 상태	수행할 작업
클론 대상 인스턴스의 애플리케이션 버전이 소스 인스턴스 버전과 다릅니다.	클론 대상 인스턴스에서 각 애플리케이션을 익스포트합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 각 애플리케이션을 소스 통제 리포지토리에 연결합니다. 주: 애플리케이션이 소스 통제 리포지토리에 이미 연결되어 있으면 최신 버전을 커밋합니다. ○ 각 애플리케이션을 업데이트 세트에 게시합니다.
애플리케이션은 클론 대상 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다.	
클론 대상 인스턴스의 애플리케이션 버전이 소스 인스턴스와 동일합니다.	없음. 시스템 클론 프로세스는 클론 중에 이 애플리케이션 버전을 대상 인스턴스에 복사합니다.

2. 소스 인스턴스에서 대상 인스턴스로 시스템 클론을 요청합니다.

Example
예를 들어, 개발 인스턴스 위에 프로덕션 인스턴스를 복제합니다.

3. 클론 프로세스가 완료되면 클론 대상 인스턴스에 로그인합니다.

4. 주: 소스 제어가 연결된 경우 클론 후 플랫폼이 애플리케이션과 사용자 지정 애플리케이션을 자동으로 검색합니다. glide.source_control.post_clone_import_enabled를 통해 이 기능이 비활성화된 경우 다음을 수행하여 수동으로 검색해야 합니다.

각 애플리케이션을 소스 통제 리포지토리에 저장한 경우 다음 작업 중 하나를 사용하여 소스 통제 리포지토리에서 검색합니다.

주: 애플리케이션 커스터마이제이션 사후 클론 후 예상되는 사항은 애플리케이션 커스터마이제이션에 대한 복제 후 결과를 참조하십시오.

소스 통제 리포지토리에서 애플리케이션 검색

애플리케이션 설치 상태	클론 대상에서 수행할 작업
애플리케이션 및 커스터마이제이션은 이전에 소스 인스턴스에 설치되었습니다.	소스 통제 리포지토리에서 원격 변경 내용을 적용합니다.
애플리케이션이 소스 인스턴스에 설치되지 않았습니다.	리포지토리 구성(sys_repo_config)을 삭제하고 소스 통제 리포지토리에서 커스터마이제이션을 임포트합니다.

클론 후 원격 변경

필드	설명
glide.source_control.post_clone_import_enabled	원격 변경 내용 적용 자동화를 비활성화하려면 **False**로 설정합니다. 기본값은 **True**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
glide.source_control.post_clone_import_delay_time_sec	큰 처리를 지연시키는 지연 시간을 제공하려면 값을 제공합니다. 기본값은 0입니다.
glide.source_control.post_clone_import_pause_refresh_time_sec	캐시 무효 새로 고침 작업이 실행되지 않는 간격을 제공하려면 값을 제공합니다. 기본값은 3시간(10800)입니다.

5. 각 애플리케이션을 업데이트 세트에 저장한 경우 다음 작업 중 하나를 수행하여 업데이트 세트에서 검색합니다.

업데이트 세트에서 애플리케이션 검색

애플리케이션 설치 상태	클론 대상에서 수행할 작업
애플리케이션이 이전에 소스 인스턴스에 설치되었습니다.	**a.** 소스 인스턴스에서 클론된 애플리케이션 버전을 삭제합니다. **b.** 현재 애플리케이션 버전이 포함된 업데이트 세트를 로드합니다.
애플리케이션이 소스 인스턴스에 설치되지 않았습니다.	현재 애플리케이션 버전이 포함된 업데이트 세트를 로드합니다.

결과
이전에 개발 중이던 애플리케이션은 클론 대상 인스턴스에서 추가 개발에 사용할 수 있습니다.

Example: 마케팅 이벤트 애플리케이션 유지

회사에서 이전에 Marketing Events라는 사용자 지정 애플리케이션의 버전 1.0을 만들었다고 가정해 보겠습니다. 이미 마케팅 이벤트 애플리케이션 버전 1.0을 애플리케이션 리포지토리에 게시하고 프로덕션 인스턴스에 설치했습니다.

시간이 지남에 따라 사용자가 애플리케이션에 대한 개선 요청을 제출했으며 이러한 요청을 해결하기 위해 비프로덕션 인스턴스에서 Marketing Events 애플리케이션 버전 2.0을 개발하기로 결정합니다. 개발이 거의 완료되면, 몇 가지 포괄적인 테스트를 위해 비프로덕션 인스턴스를 최신 프로덕션 복사본으로 업데이트하려고 합니다.

이전에 소스 통제 통합을 사용하여 마케팅 이벤트 애플리케이션 버전 1.0을 개발했기 때문에 마케팅 이벤트 애플리케이션을 소스 통제 리포지토리에 이미 연결했습니다. Marketing Events 애플리케이션 버전 2.0을 소스 통제 리포지토리에 커밋합니다.

개발 인스턴스 위에 프로덕션 인스턴스의 클론을 예약합니다. 완료 후 개발 인스턴스에 로그인하면 소스 인스턴스에 설치된 버전인 Marketing Events 애플리케이션 버전 1.0이 있습니다.

애플리케이션이 소스 인스턴스에 이미 설치되어 있었기 때문에 소스 통제 리포지토리에서 원격 변경 내용을 적용하면 최신 애플리케이션 버전을 받을 수 있습니다. 이제 개발 인스턴스에 마케팅 이벤트 애플리케이션 버전 2.0이 포함되어 있으며 추가 개발 및 테스트에 사용할 수 있습니다.

클론 요청에 대한 클론 프로파일

클론 프로파일을 사용하면 사전 정의된 대상 및 클론 옵션을 저장할 수 있습니다. 클론 프로파일은 선택한 프로파일 설정으로 클론 요청을 자동으로 채웁니다.

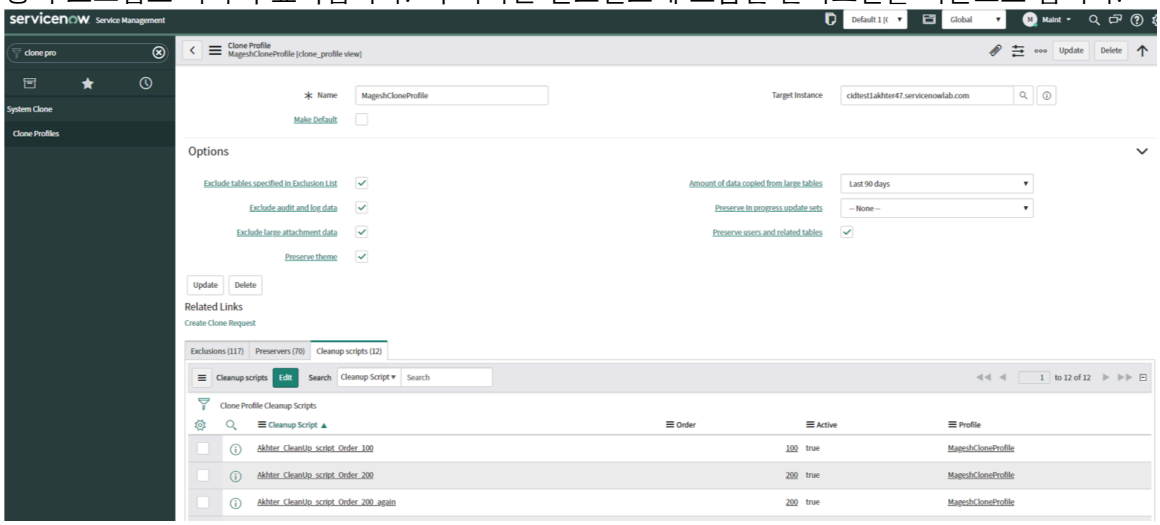
클론 프로파일

다음으로 이동 시스템 클론 〉 클론 프로파일 클론 프로파일을 봅니다. 클론 프로필을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

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

- 특정 대상 인스턴스 및 옵션 설정, 제외할 테이블, 보존할 데이터 및 실행할 정리 스크립트가 포함된 프로파일 생성
- 클론 프로파일에서 직접 클론 요청 작성
- 클론 요청에 클론 프로파일 적용
- 프로필을 복제하여 기존 프로필과 동일한 권한 및 설정으로 새 프로필을 만들 수 있습니다.

클론 프로파일 보기에서 클론 프로파일을 생성, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 시스템 프로파일은 삭제할 수 없는 읽기 전용 클론 프로파일입니다. 미리 정의된 테이블 제외 목록, 데이터 보관자 및 정리 스크립트 목록이 표시됩니다. 이 목록은 인스턴스에 포함된 플러그인을 기반으로 합니다.



새 클론 프로파일을 클론을 요청할 때 사용되는 기본 프로파일로 설정하려면 **Make Default**(기본값 설정) 옵션을 선택합니다. 이 프로파일이 요청하는 클론 시나리오에 사용할 올바른 클론 프로파일인지 확인합니다.

새 데이터 보관, 제외 또는 정리 스크립트를 생성하면 클론 프로필에 자동으로 추가되지 않습니다. 보존, 제외 또는 정리 스크립트를 추가하려면 클론 프로파일을 열고 추가 작업 〉 구성 〉 양식 레이아웃을 클릭하고 새 보존 항목을 선택됨 목록으로 이동합니다.

선택 사항이지만 클론 프로파일을 사용하는 것이 좋습니다. 클론을 예약할 때 클론 프로파일 필드를 비워 두면 시스템에서 아래에 구성된 모든 제외 테이블, 데이터 보관자 및 정리 스크립트를 사용합니다 시스템 클론 〉 클론 정의.

클론 롤백

실수가 발생했거나 오류가 발생한 경우 클론을 롤백하여 클론 대상의 최신 클론 업데이트를 제거합니다.

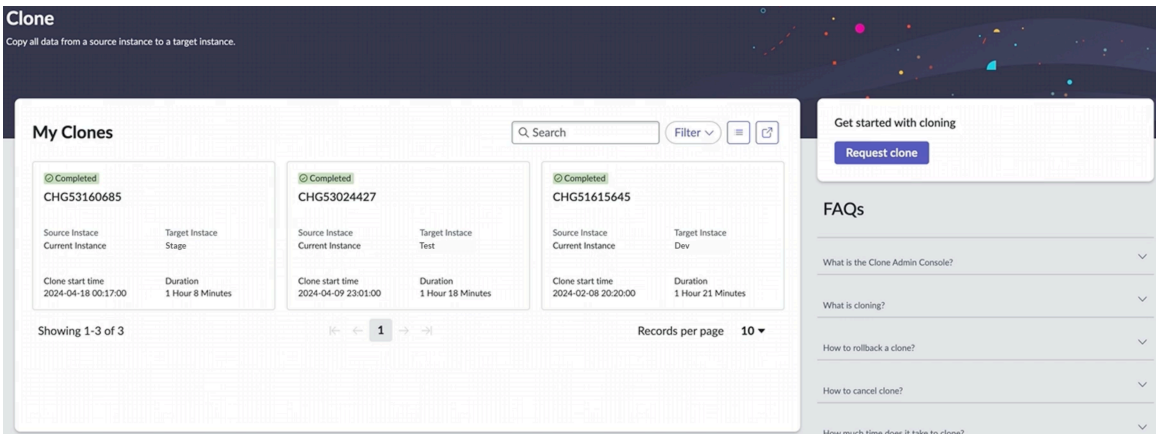
시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin

최신 복제 업데이트만 롤백할 수 있습니다. 롤백은 복제 후 7일 이내에, 인스턴스가 분할된 경우 2일 이내에 발생해야 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

클론 관리자 콘솔 대시보드



1. 다음으로 이동 모두 〉 클론 관리자 콘솔 〉 클론 홈.
2. 롤백해야 하는 클론의 타일을 선택합니다.
3. 페이지에서 롤백 옵션을 선택합니다.

클론 롤백(레거시 **UI)**

클론 대상을 최신 복제 이전의 상태로 되돌립니다. 복제 프로세스에서 문제가 발생한 경우 복제를 롤백합니다.

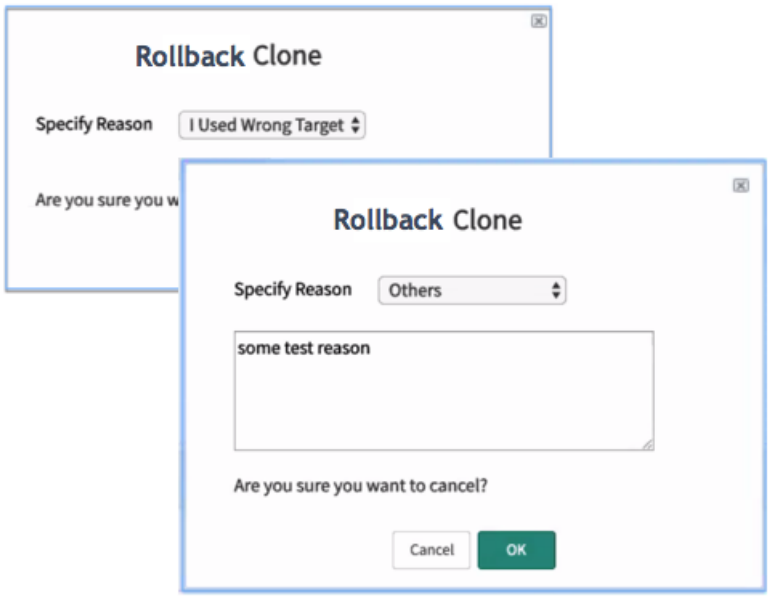
시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin
롤백은 복제 대상의 최신 복제 업데이트를 제거합니다. 최신 복제 업데이트만 롤백할 수 있습니다.
롤백은 복제 후 7일 이내에 발생해야 합니다.

주: 분할된 인스턴스를 가진 사용자에 대한 복제 후 2일 이내에 롤백이 발생해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 클론 〉 라이브 클론 〉 클론 이력.
2. 롤백할 클론을 선택합니다.
3. 관련 링크에서 롤백을 클릭합니다.
   롤백 클론 모달이 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. 사유 지정에서 롤백 사유를 선택하고 확인을 클릭하거나, 기타를 선택하고 텍스트 상자에 사유를 입력한 후 확인을 클릭합니다.
   시스템은 클론을 롤백하고 상태를롤백 요청됨으로 설정하고, 성공하면 롤백됨으로, 실패하면 롤백 실패로 설정합니다.

   롤백을 다시 시도할 수 있지만 반복적으로 실패하면 고객 지원에 문의하십시오 ServiceNow .

결과
인스턴스에는 클론이 적용되기 전과 동일한 데이터가 포함되어 있습니다.

반복 클론 예약

인스턴스 클론을 사용하여 반복 클론을 예약할 수 있으며, 이는 클론된 인스턴스를 최신 상태로 유지하는 가장 쉬운 방법입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin

이 태스크 정보
인스턴스를 수동으로 복제하는 대신 자동으로 생성되는 복제를 예약할 수 있습니다. 클론을 생성하는 데 사용하는 것과 동일한 인터페이스에서 클론 일정을 생성합니다. 이 주제에서는 클론을 생성했지만 클론에 대한 복제 일정은 생성하지 않았다고 가정합니다.

프로시저

1. 선택 인스턴스 클론 〉 활성 클론 〉〈클론 중 하나>.

2. 주: (선택 사항) 옵션 패널이 아직 표시되어 있지 않은 경우

   옵션 화살표가 아래쪽으로 향하도록 선택합니다.
   옵션 패널이 나타납니다.

3. 주: 대상 인스턴스를 선택해야 하며, 그렇지 않으면 오류 메시지가 나타납니다.

   다른 시간으로 예약하려는 경우 현재 복제 시간 및 잠재적 상충이 포함된 달력을 보려면 상충 달력을 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.

상충 달력이 새 탭에



표시됩니다.

4. 자동 클론을 예약하려면 다음 필드에 값을 입력합니다.

필드	설명
클론 빈도	이 대상이 클론 데이터를 자동으로 수신하는 빈도와 최대 발생 횟수를 정의합니다. ○ 매주 – 최대 발생 횟수는 25회입니다. ○ 주 2회 – 최대 발생 횟수는 13회입니다. ○ 매월 – 최대 발생 횟수는 7회입니다.
발생 건수	자동 복제 수를 지정합니다. 입력할 수 있는 최대값은 클론 빈도 필드에서 클론 요청에 대해 선택한 값에 따라 달라집니다.

5. 제출을 선택합니다.
   시스템에 대상 인증 모달이 표시됩니다.
6. 대상 인스턴스의 관리자 계정에 대한 사용자 이름 및 암호를 입력하고 인증을 선택합니다.
7. 이 대상의 복제 일정을 보려면 반복 클론 탭을 선택합니다.
   목록의 각 줄에는 예약된 별도의 복제 세션이 표시됩니다.
8. 이 대상의 과거 복제에 대한 로그 메시지를 보려면 클론 로그 탭을 선택합니다.
9. 시스템의 모든 클론에 대한 복제 일정을 보려면 다음을 선택합니다. 인스턴스 클론 > 라이브 클론 > 클론 이력.
   인스턴스 클론 페이지에는 예약된 클론과 함께 시스템의 모든 클론 인스턴스가 나열됩니다.

과거 클론 활동 뷰

인스턴스 클론 요청의 상태와 이력을 볼 수 있습니다.

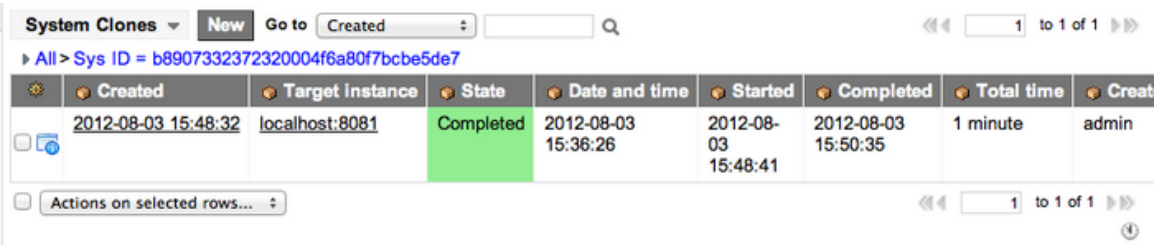
시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin

이 태스크 정보
인스턴스 클론〔clone_instance〕 테이블에는 이전 및 현재 예약된 모든 클론에 대한 기록이 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 인스턴스 클론 > 라이브 클론 > 클론 이력.
   클론 이력에는 현재 및 과거 클론에 대한 상태 도 표시됩니다. 초안 상태의 클론은 클론 이력 테이블에 나타나지 않습니다.

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



클론 상태

클론 상태	설명
요청됨	클론이 요청되었으며 승인 대기 중입니다.
예약됨	예약된 시간과 날짜에 클론을 시작할 준비가 되었습니다.
활성	클론이 현재 실행 중입니다.
완료함	클론이 성공적으로 완료되었습니다.
취소됨	사용자가 요청을 취소했습니다.
보류	서버가 클론 요청을 거부했습니다. 이 문제는 예약된 시간까지 클론을 진행할 준비가 되지 않았거나 첫 번째 클론이 완료되기 전에 추가 클론 요청이 제출되었기 때문에 발생할 수 있습니다.
오류	클론을 실행하는 동안 오류가 발생했습니다. 이 문제를 해결하는 데 도움을 받으려면 기술 지원에 문의하십시오.
초안	클론 생성이 예약되어 있습니다. 이 상태는 클론 이력 테이블에 나타나지 않습니다.

2. 이력을 보려면 인스턴스 클론 기록을 선택하십시오.

클론 상태 보기

클론의 상태를 보고 클론 프로세스가 중단되지 않았는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: clone_admin
클론 기간: 클론 기간은 여러 요인에 따라 달라집니다. 클론 기간의 주요 기여도는 소스 인스턴스의 기본 DB 디스크 크기(소스 인스턴스의 데이터 양)입니다. 다음은 클론 기간을 최적화하기 위한 몇 가지 추가 팁입니다.

- "특정 테이블(작업 + 하위 테이블)의 데이터 양"을 "전체"로 설정
- 대안: 큰 테이블을 모두 제외
- 예: '작업' 제외('지난 90일' 옵션이 필요하지 않음)
- Dot-Star 옵션: x_abc_scope_0.*

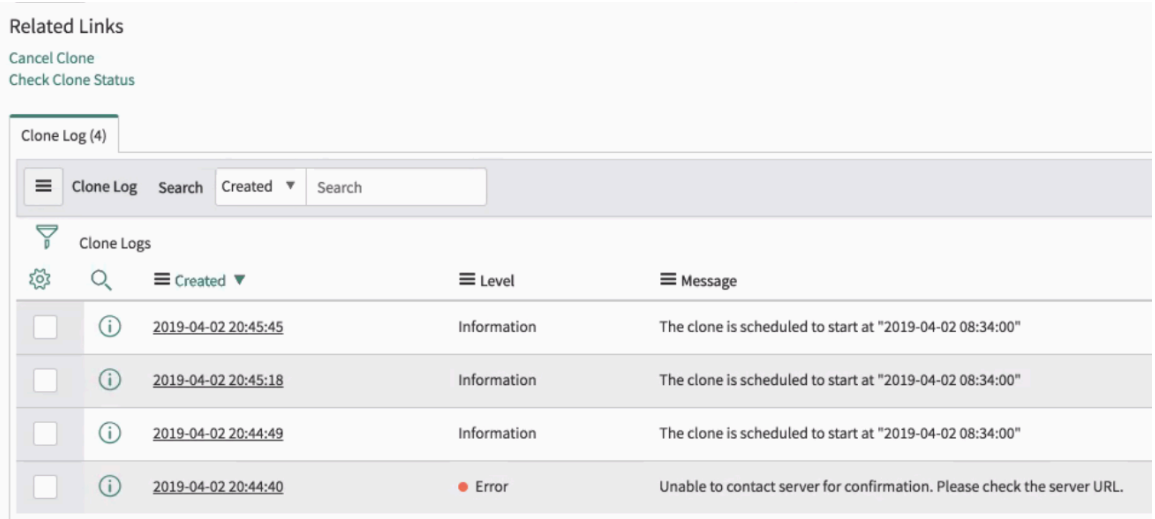
  주: * 앞에 점이 있어야 작동합니다.

- 보관이 큰 것을 피하십시오.
- 보존자에 조건 배치
- 클론 체인은 용어를 참조하십시오 인스턴스 클론 탐색 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 인스턴스 클론 〉 라이브 클론 〉 활성 클론.
   현재 활성 클론 목록이 표시됩니다.
2. 상태를 원하는 클론을 선택합니다.
   시스템에 해당 클론의 인스턴스 클론 기록이 표시됩니다.
3. 관련 링크에서 클론 상태 확인을 선택합니다.
   시스템이 상태 필드를 업데이트하고 클론 로그에 클론의 상태를 보여주는 로그 항목을 생성합니다.



복제 상태가 실패하면복제를 롤백 하고 반복 복제를 예약할 수 있습니다.

ServiceNow AI Platform® 양식, 필드 및 목록

데이터 수집은 .ServiceNow AI Platform 개인화, 템플릿, 맞춤형 UI, 파일 첨부 파일 등을 사용하여 양식을 사용자 지정합니다.

양식 관리	현장 관리	목록 관리
		
기업의 요구에 가장 적합하도록 양식을 구성하고 기능을 사용자 지정합니다.	의 ServiceNow AI Platform기록에서 개별 데이터 항목을 생성하고 유지합니다.	관리 옵션을 통해 ServiceNow 인스턴스의 데이터를 보고 사용하는 사람과 사용 방법을 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.

양식 관리

에서 ServiceNow AI Platform다양한 도구를 사용하여 양식을 만들고 수정합니다. 사용자에게 양식 개인화로 양식을 구성할 수 있는 역할을 부여합니다. 주석, 첨부 파일, 포매터를 사용하여 보충 정보를 포함합니다. 양식 템플릿으로 양식을 자동으로 채워 구성 가능한 설정을 기반으로 데이터를 추가합니다. 폼 UI는 원하는 UI 작업, UI 정책 및 고급 폼 구성 옵션을 사용하여 완전히 사용자 지정할 수 있습니다.

현장 관리

데이터 수집의 모든 세부 사항을 미세 조정합니다. 현장 관리에는 개별 데이터를 생성하고 필요에 따라 수정하는 기능이 포함됩니다. 테이블을 변경하면 상위-하위 필드 관계가 자동으로 유지되고 업데이트됩니다. 에서 ServiceNow AI Platform여러 필드 유형 참조 개를 사용하여 필요에 따라 인스턴스에 대한 기록을 조정할 수 있습니다.

목록 관리

의 ServiceNow목록 관리 도구를 사용하여 사용자에게 데이터에 대한 통제된 접근 권한 부여 . 사용자에게 읽기 전용 또는 읽기 및 쓰기 권한을 위임하고 목록의 데이터에 대한 UI 컨트롤을 설정하거나 수정합니다.

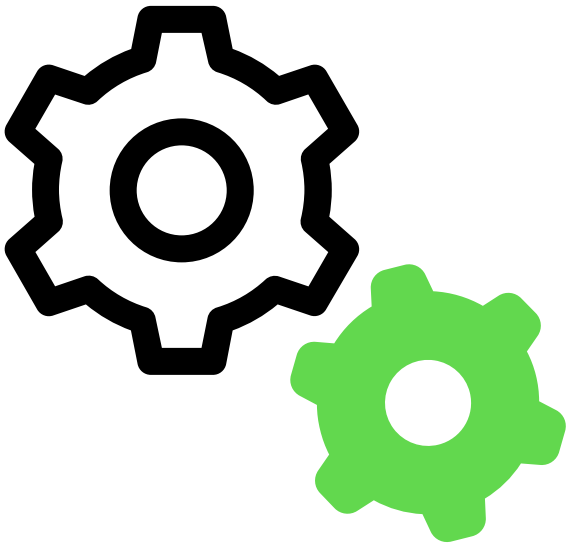
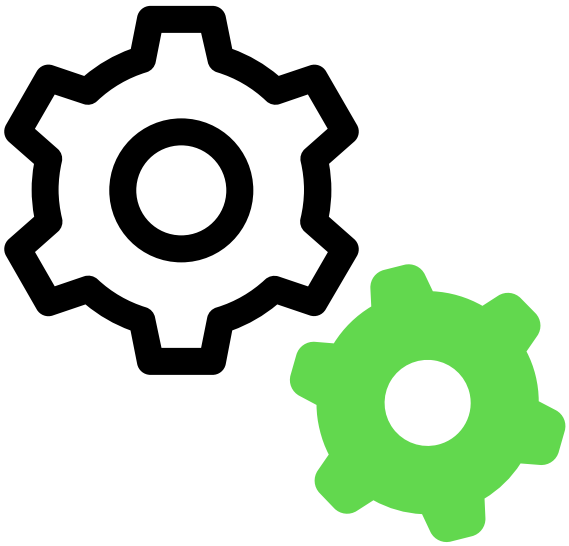
ServiceNow AI Platform® 양식 관리

관리자는 양식 및 관련 목록의 레이아웃을 변경할 수 있습니다. 관리자는 양식 기능을 제어하는 여러 설정을 구성할 수도 있습니다.

양식 뷰 이해; 레이아웃 구성; 양식 디자인; 관련 목록 구성

필드 표시 또는 숨기기, 목록 포함, 섹션 및 주석 추가와 같은 양식의 여러 측면을 변경합니다. 이 비디오에서는 폼 레이아웃과 디자인을 중점적으로 다룹니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	관리자
	
양식 레이아웃을 설계하고 구성합니다.	폼의 동작 방식을 정의하고 UI 정책을 생성합니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

고객 성공 센터

Customer Success Center

개발자

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

에서 폼 구성 **ServiceNow AI Platform®**

폼 구성에는 폼 레이아웃 및 관련 목록 레이아웃 변경 작업이 수반됩니다. 양식 레이아웃에 따라 양식에 표시되는 내용이 변경되고 관련 목록 레이아웃에 따라 양식 하단에 표시되는 관련 목록이 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.

중요사항: 대신 를 사용하여 양식 빌더 양식을 구성해 보십시오. 양식 빌더 에는 양식 디자이너와 양식 레이아웃 옵션이 모두 있습니다. 또한 양식의 각 측면을 구성하는 데 도움이 되는 다른 강력한 기능도 있습니다. 자세한 내용은 양식 빌더 액세스 문서를 참조하십시오.

양식 디자이너 사용

personalize_form 역할을 가진 관리자나 사용자는 양식 설계 기능을 사용하여 신속하게 새 양식 뷰를 만들거나 기존 양식 뷰를 변경할 수 있습니다.

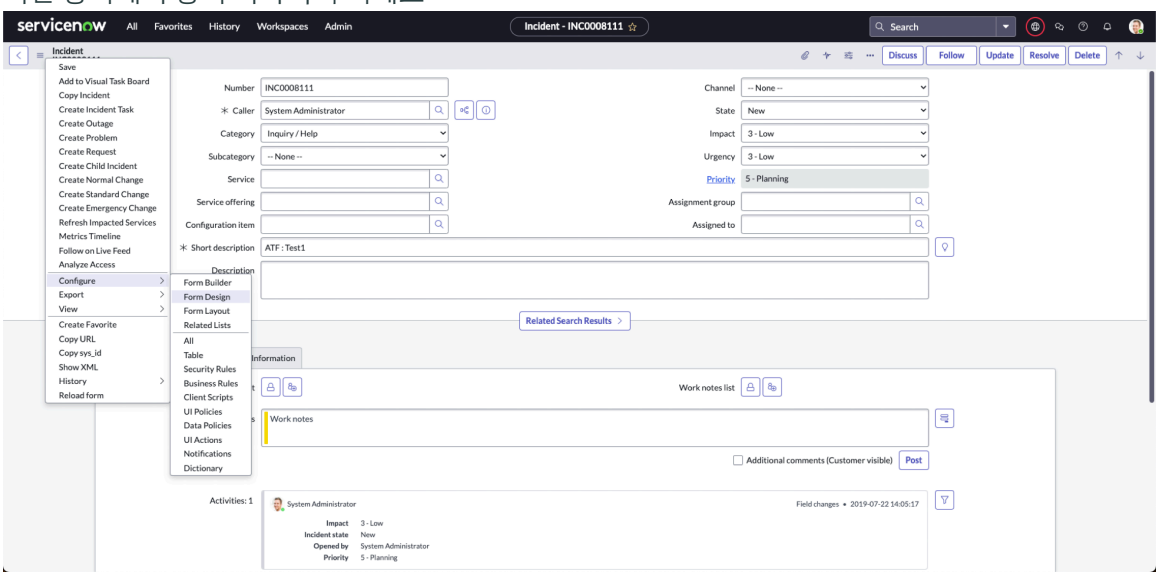
중요사항: 대신 를 사용하여 양식 빌더 양식을 구성해 보십시오. 양식 빌더 에는 양식 디자이너와 양식 레이아웃 옵션이 모두 있습니다. 또한 양식의 각 측면을 구성하는 데 도움이 되는 다른 강력한 기능도 있습니다. 자세한 내용은 양식 빌더 액세스 문서를 참조하십시오.

양식 설계를 사용하면 양식 디자이너라는 그래픽 도구의 양식 레이아웃으로 수행할 수 있는 것과 동일한 작업을 수행할 수 있습니다. 또한 필드 속성에 액세스하고 매크로 또는 이전에 스크립트된 UI 요소에서 정보를 추가할 수도 있습니다.

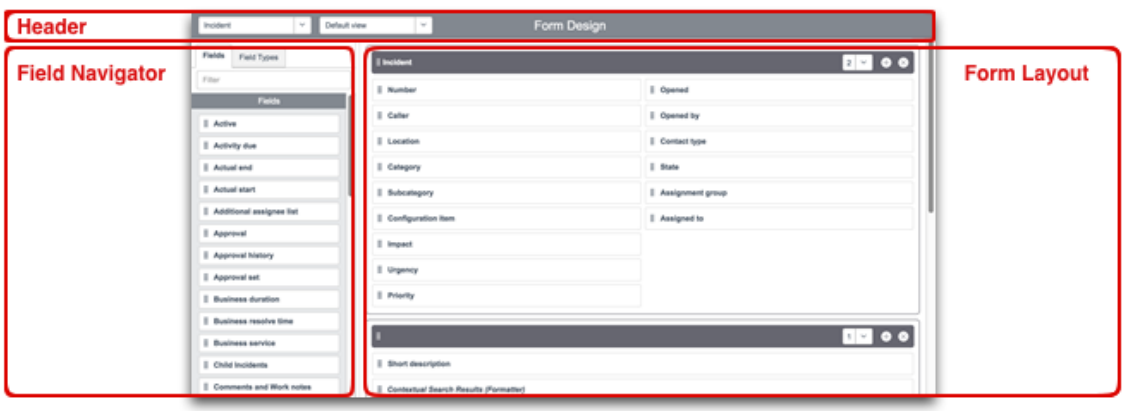
양식 설계는 여러 구성 옵션을 한 도구에 결합하는 양식을 구성하는 대체 방법입니다. 기본적으로 새 인스턴스에 사용할 수 있으며 가 필요합니다 코어 UI . 이전 버전에서 업그레이드하는 관리자가 이 기능을 사용하려면 양식 디자이너(com.glide.ui.ng.fd) 플러그인을 활성화해야 합니다.

기존 양식을 열고 추가 작업 아이콘( )을 선택한 다음 다음으로 이동하여 양식 디자이너에 액세스합니다 구성 〉 양식 설계.

기존 양식에서 양식 디자이너 액세스



UI 폼 디자인 인터페이스의 일부

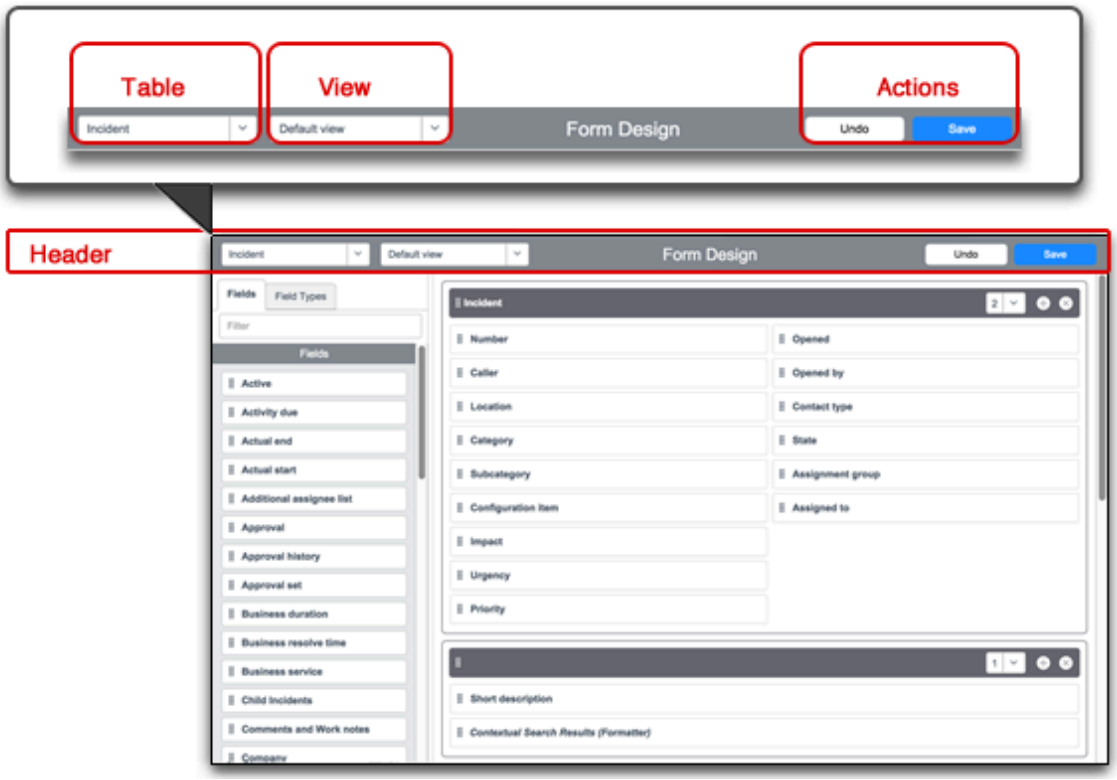


기계번역

© 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.

페이지 헤더

페이지 헤더에는 설계 중인 현재 테이블과 뷰가 표시됩니다. 각 양식은 고유한 테이블 및 뷰 조합에 연결됩니다. 예를 들어 인시던트 테이블 기본 뷰의 양식은 하나만 있을 수 있습니다. 다른 뷰를 선택하여 테이블의 다양한 양식 레이아웃을 수정합니다.

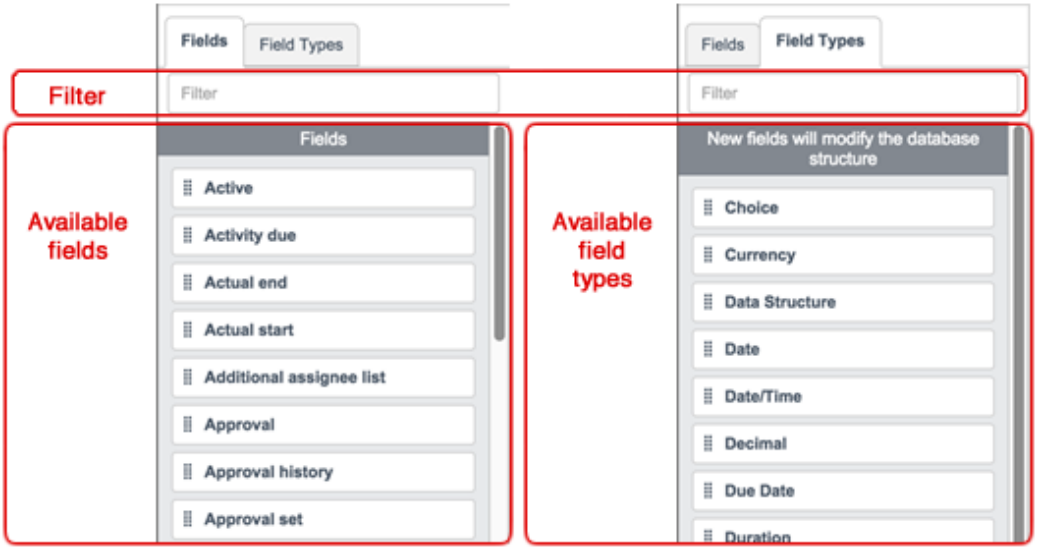


필드 탐색기

필드 탐색기를 사용하면 양식의 필드를 관리할 수 있습니다. 여기에는 다음 요소가 포함됩니다.

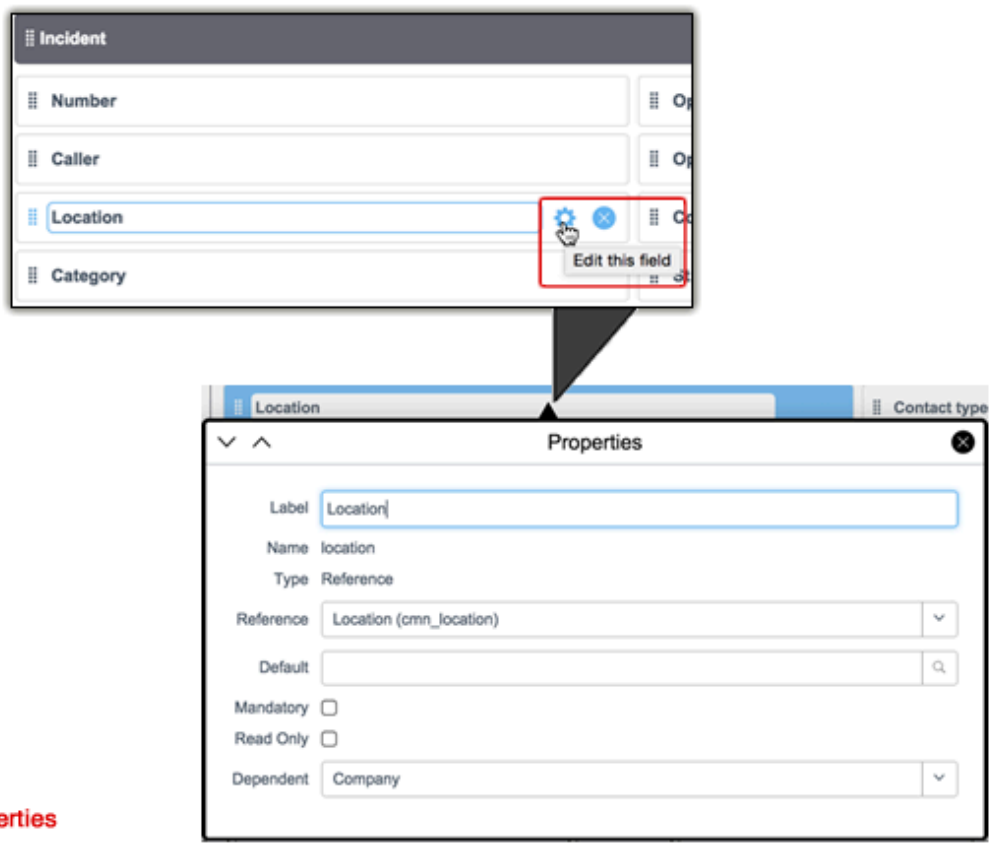
- 필터: 현재 선택한 탭에서 텍스트 검색을 허용합니다.
- 필드: 현재 양식에 추가할 수 있는 기존 필드 목록을 표시합니다.
- 필드 유형: 현재 양식에 추가할 수 있는 필드 유형의 목록을 표시합니다. 양식 레이아웃에 필드 유형을 추가하면 양식 레이아웃이 저장될 때 선택한 테이블에 필드가 작성됩니다.

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



Field Navigator

양식 레이아웃의 필드를 가리킬 때 나타나는 기어 아이콘을 클릭하면 필드 속성에 액세스할 수 있습니다.



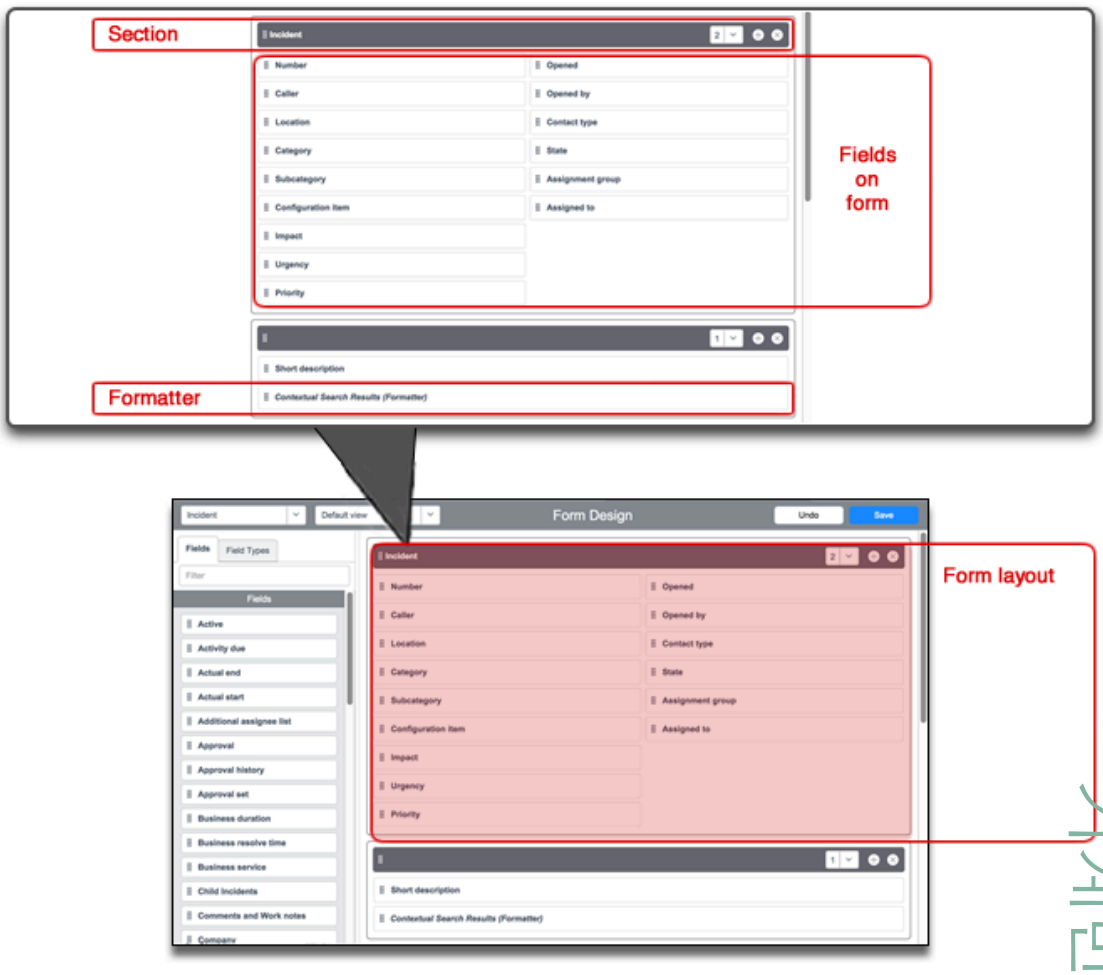
Field properties

양식 레이아웃

양식 레이아웃에는 양식에 있는 각 필드, 섹션, 주석, UI 요소 및 관련 목록에 대한 별도의 셀이 표시됩니다. 각 셀에는 식별 레이블과 핸들 아이콘이 있어 셀의 선택 및 이동을 도와줍니다. 양식 레이아웃에서 셀의 위치는 양식에서 셀의 상대적 위치를 나타냅니다. 양식 레이아웃에서 볼 수 있는 필드만 양식에 표시됩니다.

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

양식 레이아웃



양식 디자이너로 필드를 표시하거나 숨깁니다

양식 작업 공간 간에 필드를 이동하여 양식에 필드를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_form

이 태스크 정보

필터를 사용하여 필드 탐색기에서 필드를 빠르게 찾을 수 있습니다.

프로시저

1. 양식 디자이너로 이동합니다.
2. 필드 탐색기의 필드 목록에서, 사용 가능한 필드 목록에서 표시할 필드를 선택합니다.
3. 필드를 양식 레이아웃으로 끌어옵니다.
4. 양식에서 원하는 위치로 필드를 끕니다.
5. 양식 레이아웃에서 필드를 제거하려면 필드를 선택하고 필드 레이블 옆에 있는 이 필드 제거 (X) 단추를 클릭하십시오.
6. 저장을 클릭합니다.

양식 디자이너를 사용하여 양식 주석 추가

주석을 사용하여 양식의 필드에 대한 지침이나 추가 정보를 제공합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

프로시저

1. 양식 디자이너로 이동합니다.
2. 필드 유형 탭을 클릭합니다.
3. 주석 필드 유형을 선택합니다.
4. 주석을 폼의 적절한 위치로 끌어 옵니다.
5. 주석 필드를 가리키고 기어 아이콘을 클릭하여 속성 대화 상자를 엽니다.
6. 특성(Properties) 대화상자에서 주석 문자**(Annotation Text)**에 대한 값을 입력합니다.
   HTML 태그를 사용하여 주석 텍스트의 서식을 지정할 수 있습니다.
7. 저장을 클릭합니다.

양식 디자이너로 새 섹션 추가

양식 레이아웃 안팎으로 섹션을 이동하여 양식에 섹션을 표시하거나 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

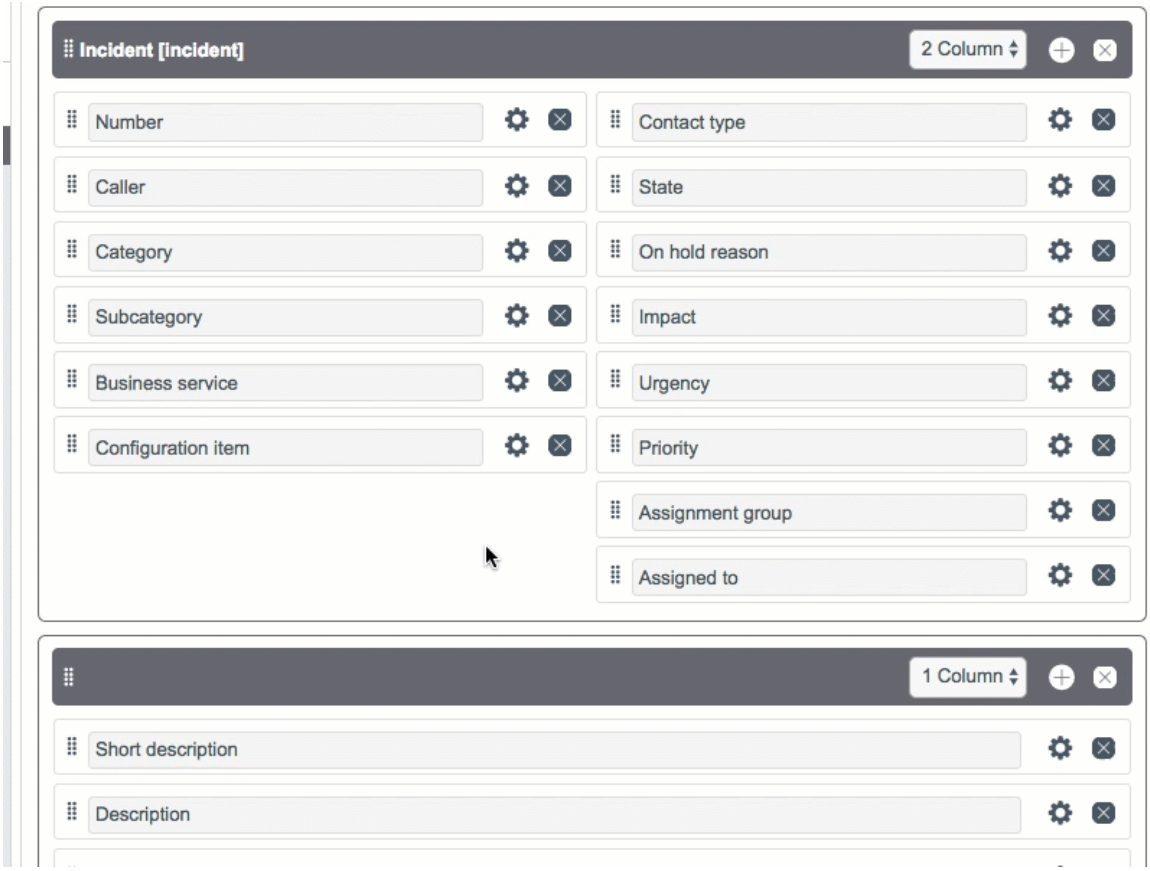
이 태스크 정보
섹션은 1열 또는 2열 레이아웃을 가질 수 있습니다.
기본적으로 폼의 첫 번째 섹션은 항상 테이블 레이블을 표시하는 읽기 전용 섹션입니다. 이 섹션은 제거할 수 없습니다.

프로시저

1. 양식 디자이너로 이동합니다.
2. 기존 섹션을 선택합니다.
3. 섹션 레이블 옆의 (+) 버튼을 클릭하여 섹션을 추가합니다.
4. 섹션의 레이블을 입력합니다.
5. 섹션을 끌어 순서를 변경합니다.
   양식 디자이너의 첫 번째 섹션에 대한 레이블이 양식 제목으로 표시됩니다.
6. 섹션을 삭제하려면 섹션 레이블 옆에 있는 (x) 버튼을 클릭합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

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

다음 GIF는 양식 디자이너를 사용하여 양식 섹션을 추가하고 삭제하는 방법을 보여줍니다.



양식 디자이너로 포매터 추가

포매터를 사용하여 매크로 또는 이전에 스크립트된 UI 요소의 정보를 양식에 추가할 수 있습니다.

이 태스크 정보

포매터는 매크로 또는 이전에 스크립트된 UI 요소의 정보를 양식에 추가하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 양식 디자이너로 이동합니다.
2. 필드 탭을 클릭합니다.
3. 필터에 `### ###` 입력합니다.
4. 양식에 추가할 포매터를 선택합니다.
5. 포매터를 양식에서 원하는 위치로 끌어 놓습니다.
6. 저장을 클릭합니다.

양식 디자이너로 새 필드 추가

양식 및 연결된 테이블에 필드를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_form

이 태스크 정보

필드를 추가하면 현재 테이블의 새 열에 대한 딕셔너리 항목이 생성됩니다. 사용자 지정 테이블을 만든 다음 양식 디자이너를 사용하여 양식에 필드를 추가할 수 있습니다.
필터를 사용하여 필드 탐색기에서 필드 유형을 빠르게 찾을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 양식 디자이너로 이동합니다.
2. 필드 유형 탭을 클릭합니다.
3. 생성하려는 필드 유형의 셀을 선택합니다.
4. 필드 유형을 양식에서 원하는 위치로 끌어갑니다.
5. 필드의 레이블을 입력합니다.
6. 옵션: 폼 디자인 영역의 필드를 가리키고 기어 아이콘을 클릭하여 속성에 액세스합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

양식 레이아웃 구성

personalize_form 역할을 가진 관리자나 사용자는 양식 및 관련 목록 레이아웃을 구성할 수 있습니다.

중요사항: 대신 를 사용하여 양식 빌더 양식을 구성해 보십시오. 양식 빌더 에는 양식 디자이너와 양식 레이아웃 옵션이 모두 있습니다. 또한 양식의 각 측면을 구성하는 데 도움이 되는 다른 강력한 기능도 있습니다. 자세한 내용은 양식 빌더 액세스 문서를 참조하십시오.

양식에서 필드를 표시하거나 숨깁니다.

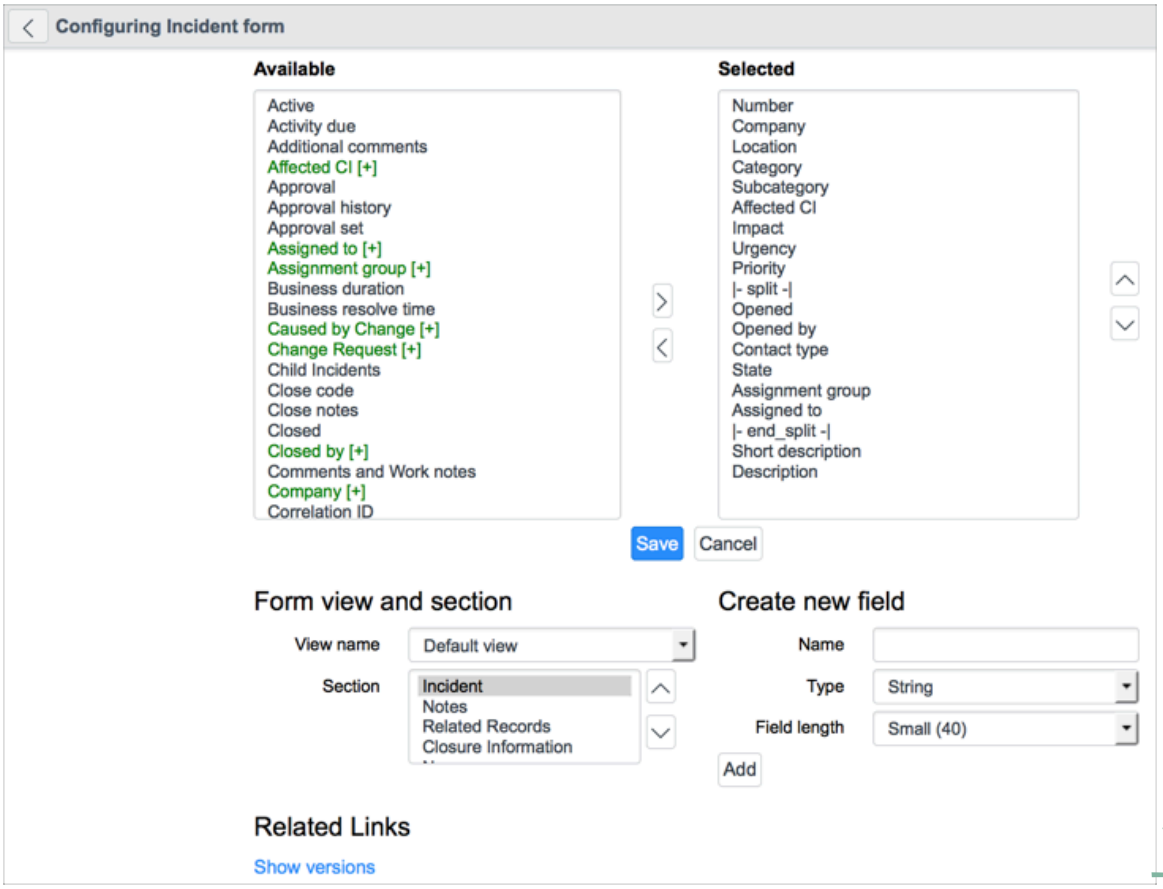
양식에 표시되는 내용을 변경하도록 양식 레이아웃을 구성합니다. 표시되는 필드 변경, 목록 포함, 섹션 및 주석 추가와 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택하고 구성 〉 양식 레이아웃.
3. 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 표시할 필드를 이동하고 선택됨 목록 내에서 필요에 따라 순서를 변경합니다.
   사용 가능한 항목은 녹색으로 표시되며, 그 뒤에 더하기(+) 기호가 표시된 항목은 관련 테이블을 의미합니다. 이러한 테이블의 필드에 접근하려면 닷워킹을 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.



에서 코어 UI폼 레이아웃은 추가 의견 및 작업 메모 필드의 순서를 담당하지 않습니다. 이러한 필드의 순서를 결정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 활동 사용자 지정.

4. 저장을 선택합니다.

> ⚠ 경고: 필드가 읽기 전용 데이터를 표시하지 않는 한, 같은 필드를 양식의 여러 섹션에 추가하지 마십시오. 편집 가능한 필드의 인스턴스가 두 개 이상 있으면 데이터 손실이 발생하고 UI 및 데이터 정책이 적절하게 작동하지 못할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

양식 구성을 통해 양식에 새 필드를 추가하여 양식의 기반이 되는 테이블에 열을 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 테이블에 필드 추가 및 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

양식에 관련 목록 추가

관련 목록을 양식 및 계층 구조 목록에 표시하도록 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_form

이 태스크 정보

관련 목록은 현재 기록과 관계를 가지는 다른 테이블에 기록을 표시합니다.

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택하고 구성 〉 관련 목록.
3. 표시할 관련 목록을 사용 가능 목록에서 관련 목록으로 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.

4. 저장을 선택합니다.
   관련 목록은 양식 하단에 표시됩니다.

양식에 주석 추가

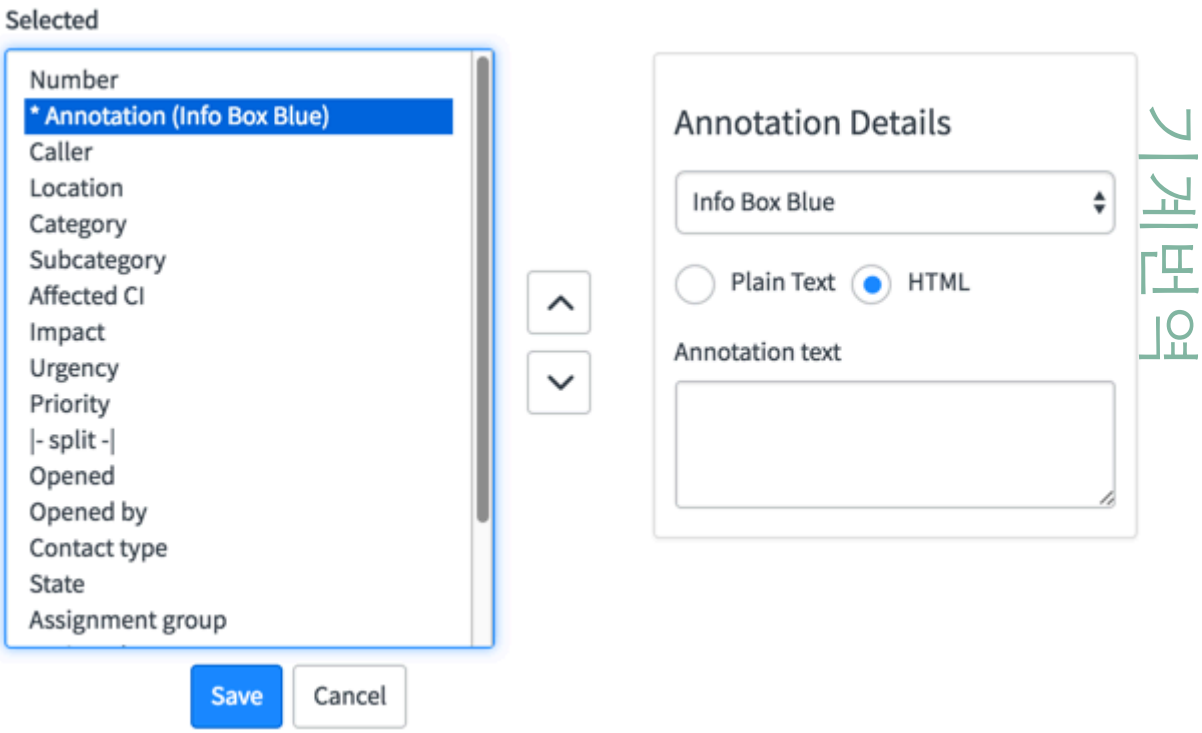
색상이 지정된 텍스트 블록 또는 양식 요소 사이의 구분 기호를 표시하여 양식 요소를 강조 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

프로시저

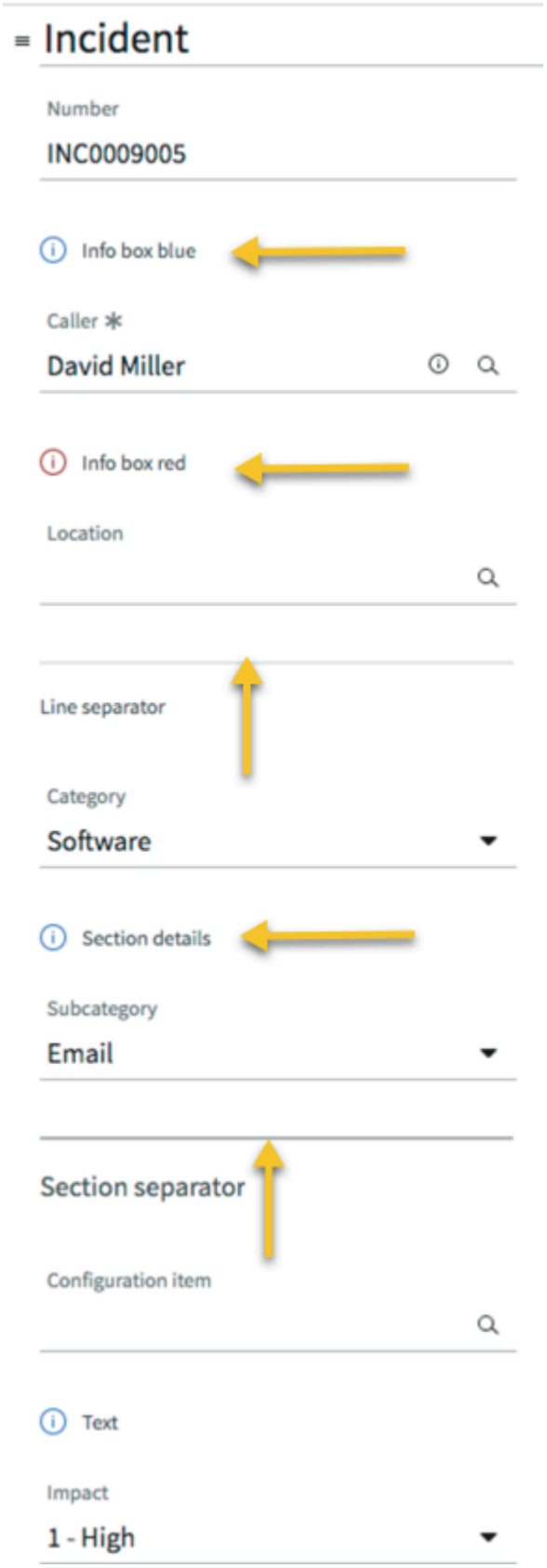
1. 양식으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택하고 구성 〉 양식 레이아웃.
3. 양식 뷰 및 섹션에서 섹션을 선택합니다.
4. * 주석을 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동합니다.

   주석 상세 정보 섹션이 표시됩니다.



5. 선택됨 목록에서 * 주석 항목을 주석을 추가할 필드 위로 이동합니다.
6. 주석 상세 정보 섹션에서 주석 유형을 선택합니다.
   사용 가능한 주석 유형으로는 정보 상자 파란색, 정보 상자 빨간색, 선 구분 기호 (추가하는 모든 텍스트는 선 아래에 표시됨), 섹션 상세 정보, 섹션 구분 기호 및 텍스트가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 데이터 유형으로 일반 텍스트 또는 **HTML** 을 선택하고 텍스트 상자에 주석을 입력합니다.

유효한 모든 HTML 태그가 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.

예를 들어 텍스트 주석 유형, **HTML** 데이터 유형을 선택하고 ## ## ##:을 입력합니다. 텍스트는 양식에서 빨간색으로 표시됩니다.

8. 저장을 선택합니다.

주석 전환

사용자는 에서 양식에 있는 주석을 전환할 수 있습니다 코어 UI . *glide.ui.show_annotations* 사용자 기본 설정은 각 사용자에 대한 주석의 가시성을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. 추가 옵션 아이콘(ooo)을 선택하여 주석 아이콘을 확인합니다.
   아이콘은 연한 회색이며 사용 가능한 주석이 없으면 전환할 수 없습니다.

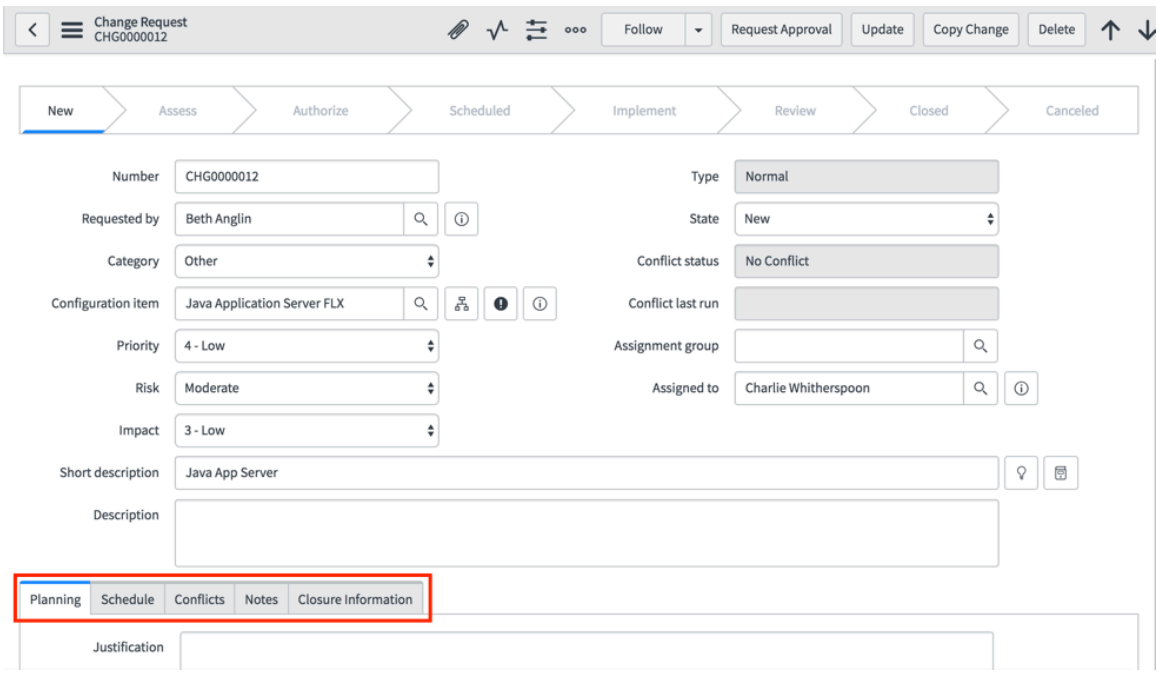
양식 섹션 생성

관련 필드를 함께 그룹화하는 데 도움이 되는 섹션에 섹션을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: form_admin

이 태스크 정보
사용자는 양식 섹션을 펼치거나 축소하여 필요한 필드를 표시하거나 숨길 수 있습니다. 탭을 활성화하면 각 양식 섹션이 별도의 탭에 나타납니다. 기본 변경 요청 양식은 다음 이미지와 같이 여러 섹션이 있는 양식의 예입니다.

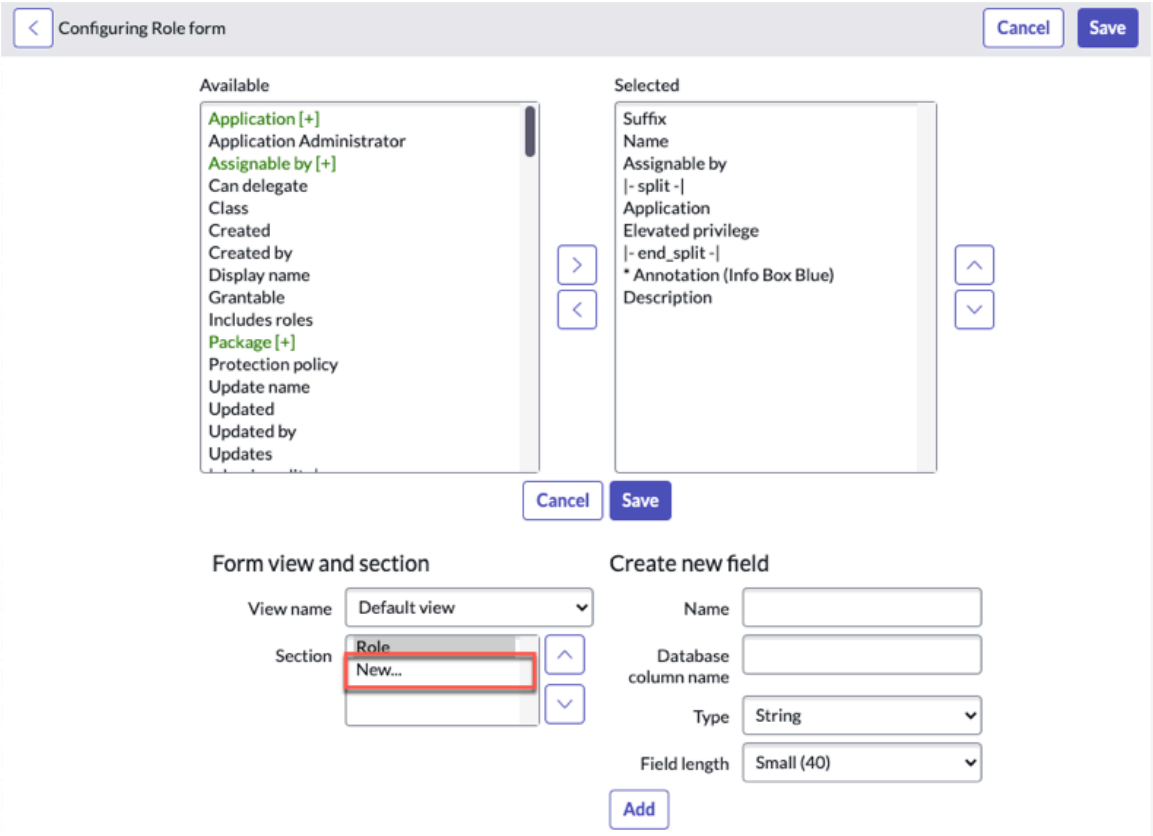
변경 요청 양식 섹션



© 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.

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택하고 구성 〉 양식 레이아웃.
3. 폼 뷰와 섹션 영역(사용 가능 목록 아래)의 섹션 목록에서 새로 만들기...를 선택합니다.



4. 섹션 캡션 필드에 새 섹션의 제목을 입력하고 확인을 선택합니다.
5. 양식 섹션 이름을 선택하고 위쪽 또는 아래쪽 화살표를 사용하여 섹션 순서를 변경합니다.

   주: 양식의 첫 번째 섹션에 대한 캡션이 양식 제목이 됩니다.

6. 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 필드를 이동하여 새 섹션에 필드를 추가합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   새 섹션이 선택한 필드와 함께 양식에 나타납니다. 섹션에 필드를 추가하지 않으면 섹션은 빈 상태로 유지됩니다.

   나중에 양식 섹션을 삭제하려면 다음을 수행합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 양식 섹션.
   b. 삭제하려는 섹션이 포함된 테이블을 필터링합니다. 인시던트 테이블을 예로 들 수 있습니다. 삭제할 양식 섹션의 이름이 캡션 필드에 표시됩니다.
   c. 삭제할 양식 섹션 옆의 확인란을 선택한 다음 선택한 행에 대해 수행할 작업 메뉴에서 삭제를 선택합니다.
   d. 확인을 선택하여 삭제를 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.

양식 분할 이동

분할 섹션 표시기를 이동하여 양식에서 필드가 분할되는 위치를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택하고 구성 〉 양식 레이아웃.
3. 선택됨 목록 내에서 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 다음 분할된 섹션 표시기 중 하나를 이동합니다.
   - **|- begin_split -|**
   - **|- split -|**
   - **|- end_split -|**
4. 저장을 선택합니다.

탭 양식 표시

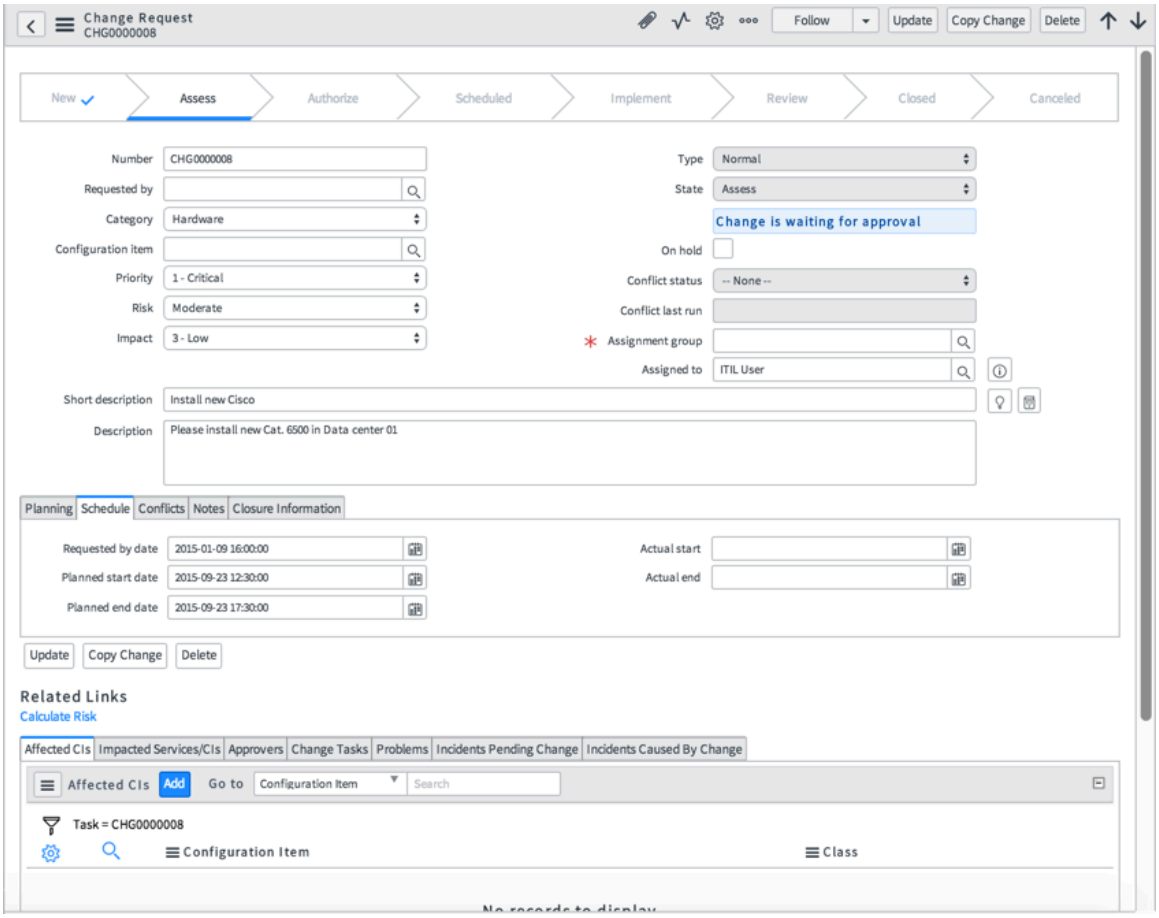
탭 폼은 폼을 탐색하는 데 필요한 스크롤을 줄여 폼과 관련 목록이 차지하는 공간을 줄이는 유용한 방법입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

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

탭 양식



폼 섹션과 관련 목록은 별도로 탭이 있으며 각각 고유한 탭 라인이 있습니다. 사용자는 항상 첫 번째 양식 섹션을 보게 됩니다. 그 이후의 모든 섹션은 탭할 수 있습니다.

탭 양식은 새 인스턴스에 대해 기본적으로 활성화됩니다. **tabbed.forms**라는 이름의 시스템 사용자 기본 설정은 탭 인터페이스가 모든 사용자에 대해 기본적으로 사용되는지 여부를 지정합니다. 사용자는 이 절차에 설명된 대로 이 기본 설정을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 선택합니다. 사용자 메뉴( ) 〉 기본 설정 〉 표시
2. 클래식 양식에서 양식 섹션 및 관련 목록을 탭으로 구성 토글 스위치를 조정하여 기본 설정을 켜거나 끕니다.
3. 대화 상자를 닫습니다.

양식 내에 목록 포함

양식 내에 목록을 포함할 수 있습니다. 목록이 양식에 포함되면 양식을 저장할 때 목록 내용에 대한 변경 내용이 저장됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

이 태스크 정보
이렇게 하면 포함된 목록을 양식의 다른 요소처럼 처리할 수 있습니다. 또한 사용자는 목록 뷰에서 기록을 생성할 수 있습니다. 목록에 행을 추가한 후 목록에서 아무 셀이나 두 번 클릭하여 값을

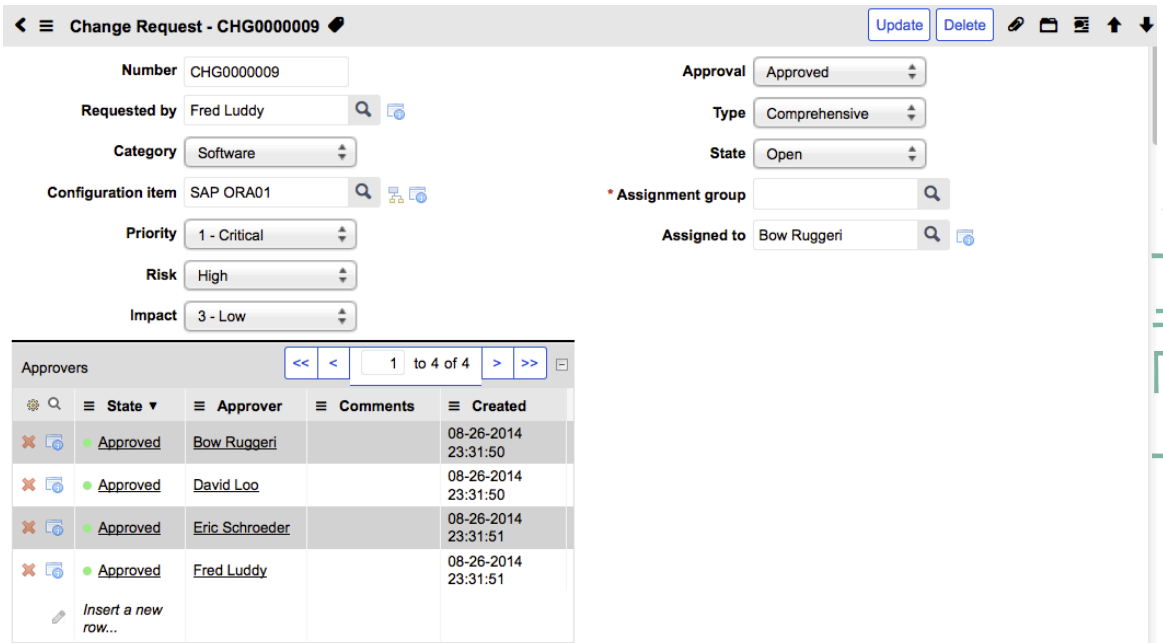
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

편집합니다. 양식 컨텍스트 메뉴에서 선택한 경로에 따라 동일한 목록을 포함된 목록 또는 관련 목록으로 양식에 추가할 수 있습니다.

관련 목록의 이름이나 포함된 목록에서 기록을 생성하는 데 필요한 역할 등의 포함된 목록 컨트롤도 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 목록에서 기록을 선택합니다.
2. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.
   슬러시버킷에는 양식에 포함할 수 있는 사용 가능한 필드와 목록이 표시됩니다. 목록은 사용 가능 목록 하단에 빨간색으로 표시됩니다.
3. 목록을 선택하고 선택됨 열로 이동합니다.
4. 위쪽 및 아래쪽 화살표 버튼을 사용하여 목록에 양식을 배치합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
   목록은 인접한 필드의 프레임에 맞게 조정됩니다.



고객 업데이트 표시기 구성

업데이트 세트, 스크립트, 서비스 카탈로그 항목 및 기타 구성 테이블이 추적하는 변경 사항인 고객 업데이트에 대한 표시기를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

고객 업데이트 표시기 아이콘( )은 고객 업데이트가 있는 양식의 헤더에 나타날 수 있습니다. 고객 업데이트 표시기를 클릭하면 해당 항목에 대한 업데이트 세트 기록이 열립니다.

사용자 기본 설정을 사용하여 이 표시기가 모든 관리자 또는 특정 관리자에게 표시되도록 구성할 수 있습니다 *owned_by_indicator.form* .

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
모든 관리자에 대해 표시기 사용	*owned_by_indicator.form* 기본 설정을 **true**로 설정합니다.
개별 관리자에 대해 표시기 사용	**a.** 시스템 사용자 기본 설정이 **false**로 설정되어 있는지 확인합니다*owned_by_indicator.form*. **b.** 다음 값을 사용하여 사용자 기본 설정을 생성합니다. ▪ 이름: owned_by_indicator.form ▪ 사용자: 기본 설정을 활성화할 관리자를 선택합니다. ▪ 값: true

양식에 차트 추가

양식에 차트를 추가하여 양식과 관련된 그래픽 데이터를 사용자에게 표시합니다. 예를 들어 인시던트 양식에 인시던트 SLA 관련 차트를 표시하면 사용자가 서비스 수준 계약이 얼마나 잘 준수되고 있는지 확인할 수 있습니다.

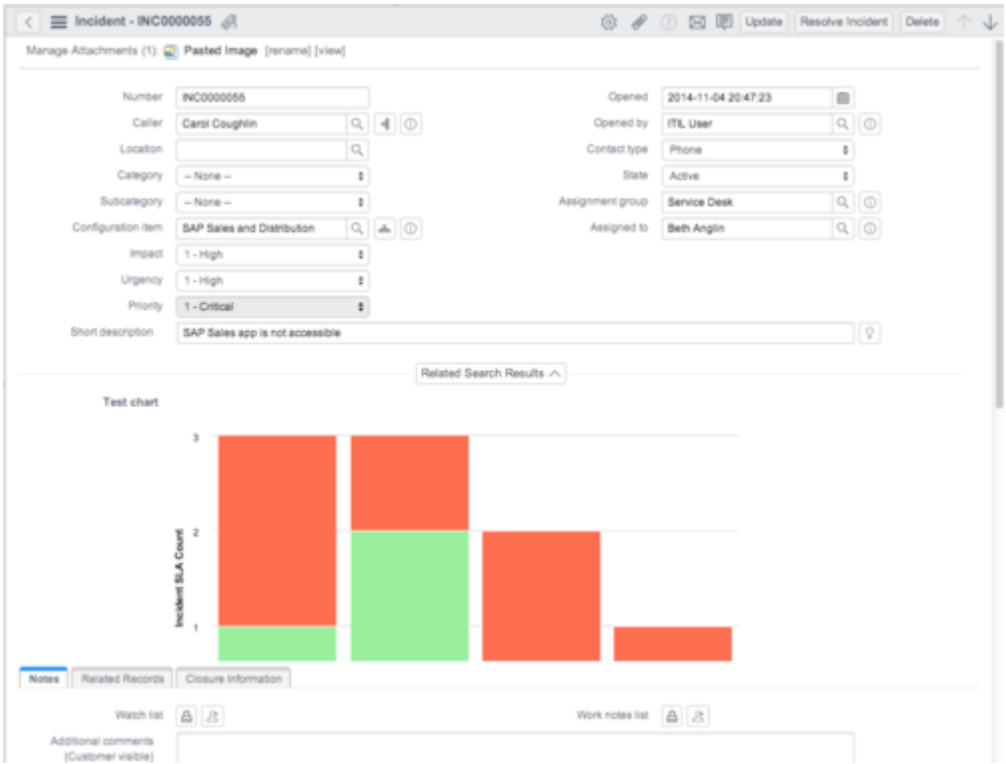
시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

이 태스크 정보

주: 목록, 피벗, 다단계 피벗, 달력 및 단일 점수와 같은 보고서 유형은 양식에서 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.

양식의 차트



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 양식.
2. 구성할 양식을 선택합니다.
3. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.
4. 슬러쉬버킷을 사용하여 * 차트를 선택합니다.
5. 차트 상세 정보에 레이블을 입력합니다.
6. 저장을 클릭하여 양식으로 돌아갑니다.
7. 차트 구성을 클릭합니다.
8. 보고서 필드에서 차트를 선택하고 원하는 대로 다른 옵션을 구성합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

에서 양식 관리 **ServiceNow AI Platform®**

관리자는 양식 기능을 제어하는 여러 설정을 구성할 수 있습니다.

양식 개인화

사용자가 양식을 구성하는 방법을 제어합니다. 양식을 구성하는 데 필요한 역할을 변경하고 특정 사용자가 이미 만든 양식 구성을 비활성화할 수도 있습니다.

지침은 양식 개인화 관리 문서를 참조하십시오.

양식 주석

양식에서 사용할 수 있는 주석 유형을 선택하고 양식 주석의 현지화된 버전을 저장합니다.

지침은 양식 주석 관리 문서를 참조하십시오.

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

첨부 파일

첨부 파일 크기, 허용되는 파일 확장명, 파일 첨부가 허용된 역할 등 양식 첨부 파일의 여러 측면을 제어합니다.

지침은 첨부 파일 관리 문서를 참조하십시오.

포매터

기록의 필드가 아닌 양식에 정보를 표시하는 활동 포매터와 같은 포매터를 만들고 편집합니다. 포매터 항목의 최대 수와 같은 포매터 설정을 구성할 수도 있습니다.

자세한 내용은 포매터 사용 문서를 참조하십시오.

양식 템플릿

구성한 설정에 따라 양식 필드를 자동으로 채우는 템플릿을 생성합니다.

자세한 내용은 양식 템플릿 사용 문서를 참조하십시오.

UI 작업

양식의 단추, 링크 및 컨텍스트 메뉴 항목을 UI에 추가하여 사용자 활동의 상호작용, 사용자 지정 및 특정성을 강화합니다.

자세한 내용은 UI 작업 정의 문서를 참조하십시오.

UI 정책

양식의 정보를 동적으로 변경하는 정책을 구성합니다.

자세한 내용은 UI 정책 생성 문서를 참조하십시오.

기타 고급 옵션

양식 포커스, 양식 분할 및 파생 필드와 같은 고급 양식 기능을 구성합니다.

지침은 고급 양식 구성 문서를 참조하십시오.

양식 개인화 관리

관리자는 양식 개인화의 여러 측면을 구성하여 사용자가 모든 양식 뷰의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다.

관리자는 다음 옵션을 사용하여 이 기능을 관리할 수 있습니다.

- 양식 개인화를 전역적으로 활성화 또는 비활성화합니다.
- 역할을 기반으로 양식 개인화에 대한 사용자 액세스를 제어합니다.
- 사용자의 개인화된 폼을 관리합니다.

주: 이러한 방식으로 양식을 개인화하면 사용자만 양식이 수정됩니다. 모든 사용자가 볼 수 있도록 양식을 변경하려면 양식을 구성해야 합니다.

양식 개인화 활성화

새 인스턴스에 대해 양식 개인화가 활성화됩니다. 업그레이드된 인스턴스에 대한 양식 개인화를 활성화하려면 관리자가 양식 개인화(com.glide.ui.personalize_form) 플러그인을 활성화해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 양식 개인화(com.glide.ui.personalize_form) 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

변경 양식 개인화 역할 요구 사항

기본적으로 양식을 개인화하려면 itil 역할이 필요하지만 시스템 속성을 사용하여 이 요구 사항을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 시스템 속성 목록에서 속성을 찾습니다 *glide.ui.personalize_form.role* .
3. 값 필드에서 양식 개인화에 액세스할 수 있는 역할을 지정합니다.

개인화된 양식 관리

사용자가 양식을 개인화하면 시스템은 사용자 지정 항목을 사용자 기본 설정 기록으로 저장합니다. 사용자 기본 설정을 보고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정.
2. **[Name] [contains] [personalize]**를 기준으로 목록을 필터링합니다.
   각 사용자가 개인화하는 각 양식 뷰에 대한 사용자 기본 설정이 있습니다. 이름 형식은 personalize라는 단어를 테이블 이름 및 뷰 이름과 결합합니다. 예를 들어 사용자가 〔alm_asset〕 양식의 기본 뷰를 개인화하면 사용자 기본 설정이 호출 *personalize_alm_asset_default*됩니다.
3. 사용자 기본 설정을 삭제하여 사용자에 대한 커스터마이제이션을 제거합니다.

양식 개인화 비활성화

사용자가 양식을 사용자 지정하지 않도록 하려면 양식 개인화를 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보

Personalize Forms 플러그인을 활성화하면 속성이 true로 설정됩니다 `glide.ui.personalize_form` . 양식 개인화를 비활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 시스템 속성 목록에서 속성을 찾습니다 `glide.ui.personalize_form` .
3. 값 필드를 false로 설정합니다.

양식 주석 관리

양식 주석은 텍스트의 한 줄이나 단락과 같은 양식에 대한 추가 정보입니다. 양식 주석을 사용하여 사용자에게 화면 지침을 제공합니다.

양식 주석은 기본 시스템에서 기본적으로 활성화됩니다. 비활성화하려면 glide.ui.form_annotations 시스템 속성을 false로 설정합니다.

양식 주석에 대해 여러 언어 지원

양식 주석 텍스트의 여러 번역을 저장할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

여러 언어를 지원하려면 메시지 기록을 사용하여 주석 텍스트를 번역합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 메시지.
2. 지원하는 각 언어에 대한 메시지 기록을 생성합니다.
3. 메시지 양식에서 키 필드를 주석 텍스트의 고유 식별자로 설정합니다.
   주석 텍스트는 좋은 키입니다. 주석의 각 번역 메시지에 대해 키가 동일해야 합니다.
4. 적절한 언어를 선택합니다.
5. 메시지 필드에 번역된 주석 텍스트를 입력합니다.
6. 양식 주석을 편집하고 `gs.getMessage` 호출로 메시지 키를 참조합니다.
   예를 들어, 메시지 키가 메시지 키 텍스트인 경우 양식 주석에 ${gs.getMessage("Message key text")} 를 입력합니다.

양식 주석 형식 관리

양식 주석 유형을 정의하여 모양을 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 양식 주석 형식.
2. 사용하지 않을 유형에 대해 활성 필드를 **False** 로 설정합니다.
3. 새로 만들기를 클릭하여 형식을 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.

첨부 파일 관리

관리자는 파일을 업로드하고 기록에 첨부하는 방법에 대한 시스템 속성을 구성할 수 있습니다. 첨부 파일을 업로드하고 보고 삭제하면 알림 또는 스크립트에 사용할 수 있는 단일 이벤트가 트리거됩니다.

첨부 파일 테이블

테이블에 첨부 파일을 저장하면 첨부 파일 메타데이터를 포함하는 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블에 기록이 생성됩니다. 파일 데이터는 첨부 문서 [sys_attachment_doc] 테이블에 4k 청크로 저장됩니다. 예를 들어, **My_attachment.pdf**라는 12k 파일을 첨부하면 세 개의 관련 첨부 문서 항목이 있는 첨부 파일 항목이 있습니다.

첨부 파일을 기록에 업로드하는 방법에 대한 자세한 내용은 첨부 파일 추가 및 관리를 참조하십시오.

활동 스트림 썸네일 크기 조정

이 *glide.ui.activity_stream.scale_images* 속성은 큰 이미지의 크기를 줄이고 이미지의 활동 스트림 뷰에 대한 축소판을 만듭니다. 이 속성은 기본적으로 활성화됩니다. 이는 이미지에 소급 적용되므로 과거의 활동 스트림에 포함된 모든 첨부 파일에도 효과가 나타납니다.

- 이 속성을 사용하는 썸네일의 최대 크기는 너비 525픽셀, 높이 350픽셀입니다. 시스템에서는 픽셀 높이를 먼저 선호하므로 525픽셀보다 넓은 이미지가 생성될 수 있습니다.
- 5MB를 초과하는 이미지 파일을 첨부하면 메모리 부족 오류가 발생하고 인스턴스가 다시 시작될 수 있습니다. 새 이미지를 첨부할 때 시스템에서 썸네일을 생성할 때 메모리 부족 오류 및 재시작이 발생합니다. 오류 및 다시 시작은 기록에 기존 이미지를 처음 로드할 때도 발생할 수 있습니다.
- 관리자는 시스템 속성을 추가하여 *com.glide.attachment.max_get_size* 최대 이미지 배율 크기를 제어할 수 있습니다.

다음 정보를 [sys_properties.list] 테이블에 입력합니다.

필드	설명
이름	com.glide.attachment.max_get_크기
유형	정수
값	5242880

값 필드는 크기(바이트)를 나타냅니다.

- 기본 시스템 값은 5242880바이트(5MB)입니다. 필요에 따라 값을 변경할 수 있습니다.
- 이 속성을 설정하면 5MB보다 큰 이미지의 크기가 조정되지 않고 시스템이 대신 링크를 생성합니다. 5MB보다 작은 이미지는 축소됩니다.

활동 스트림에 대한 최대 이미지 크기 속성 구성

활동 스트림에 이미지를 첨부하면 시스템에서 이미지의 최대 크기를 제어합니다. 이 *com.glide.attachment.max_get_size* 속성을 사용하여 최대 이미지 크기 조정 차원을 제어합니다.

첨부 파일 이벤트 및 로깅

스크립트 작업 또는 알림은 첨부 파일 이벤트를 처리할 수 있습니다. 기록에 여러 첨부 파일이 있더라도 첨부 파일이 있는 기록에 대해 작업을 수행하면 하나의 이벤트만 생성됩니다. 다음과 같은 이벤트가 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.

기록에 여러 첨부 파일이 있더라도 첨부 파일이 있는 기록에 대해 작업을 수행하면 하나의 이벤트만 생성됩니다. 다음과 같은 이벤트가 제공됩니다.

첨부 파일 이벤트

이벤트	설명
attachment.read	첨부 파일을 읽거나 다운로드했습니다.
attachment.uploaded	첨부 파일이 업로드되었습니다. 여러 첨부 파일이 한 번에 기록에 업로드되면 하나의 이벤트만 생성됩니다.
첨부 파일.삭제됨	첨부 파일이 삭제되었습니다. 이 이벤트는 첨부 파일이 포함된 기록이 삭제될 때도 트리거됩니다. 첨부 파일이 여러 개 포함된 기록이 삭제되면 삭제된 기록의 각 첨부 파일에 대해 별도의 이벤트가 트리거됩니다.
첨부 파일.이름 변경됨	첨부 파일의 이름이 바뀌었습니다.

첨부 파일 로깅

첨부 파일이 다운로드되면 ***attachment.read*** 이벤트 기록이 기록되고 이 이벤트로 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어 특정 첨부 파일을 다운로드한 시기와 대상을 기록할 수 있습니다. 이 기능의 경우 **current** 는 sys_attachment 기록이고, 이벤트 기록은 다음 매개변수를 사용합니다.

- 매개변수**1:** 파일 이름
- 매개변수**2:** 테이블 이름

첨부 파일 인덱싱 디버그

첨부 파일 인덱싱에 대한 디버깅 옵션을 변경하려면 이러한 시스템 속성을 추가합니다.

- ***glide.ts.index.attachment.debug***: 값을 예로 설정하면 첨부 파일을 인덱싱할 때 발생하는 예외에 대한 로그 메시지를 사용할 수 있습니다(기본값은 아니오).

  일반 작업 중에 이 속성을 사용하도록 설정하여 예외에 대한 스택 추적 정보를 캡처할 수 있습니다.

- ***glide.ts.index.attachment.list_terms.debug***: 값이 예로 설정되면 첨부 파일이 인덱싱될 때 인덱싱된 모든 용어를 로깅합니다(기본값은 아니오).

  〔권장〕 최적의 성능을 위해 정상 작업 중에 이 속성을 **false** 로 설정하십시오. 문제를 적극적으로 디버깅하는 경우에만 이 속성을 활성화합니다.

주: 첨부 파일 처리에 영향을 미치는 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 첨부 파일(인스턴스 보안 강화) 을 참조하십시오.

첨부 파일 시스템 속성 구성

끌어서 놓기 기능을 비활성화할 수 있습니다. (사용자는 파일을 탐색하여 첨부 파일을 업로드할 수 있습니다.) 첨부 파일 크기를 제한하고, 첨부 파일을 업로드할 수 있는 사람을 제한하고, 업로드할 수 있는 파일 확장명을 제한할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주: 첨부 파일 처리에 영향을 미치는 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 첨부 파일(인스턴스 보안 강화) 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.

프로시저

1. 끌어서 놓기 기능을 비활성화하려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 지원되는 **HTML5** 브라우저에서 첨부 파일 끌어서 놓기 허용 속성의 확인란의 선택을 취소합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

첨부 파일 크기 제한

첨부 파일에 허용되는 최대 크기를 지정하여 인스턴스에서 사용자의 활성 세션과 관련된 문제를 방지할 수 있습니다. 이메일 첨부 파일의 최대 첨부 파일 크기는 별도로 구성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
주: 이메일 첨부 파일의 최대 첨부 파일 크기는 별도로 구성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 보안.
2. 최대 파일 첨부 크기(단위: **MB)** 속성에 값을 입력합니다.
   시스템은 최대 1GB의 첨부 파일 크기만 허용합니다. 기본적으로 이 필드는 비어 있습니다. 이 필드를 비워 두면 시스템에서 기본 최대 한도인 1GB를 사용합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

파일을 첨부하는 역할 필요

첨부 파일을 업로드할 수 있는 사용자를 제한할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 보안.
2. 첨부 파일 제한 및 동작 섹션에서 첨부 파일 속성()을 생성할 수 있는 역할 목록(쉼표로 구분됨)을 찾습니다.`glide.attachment.role`
3. 하나 이상의 역할을 쉼표로 구분하여 입력합니다.
   이 속성에 나열된 역할만 첨부 파일을 기록에 업로드할 수 있습니다. 역할을 입력하지 않으면 모든 역할이 첨부 파일을 업로드할 수 있습니다.
4. 저장을 클릭합니다.

첨부 파일 확장명 제한

이 `glide.attachment.extensions` 속성은 사용자가 첨부 파일로 업로드할 수 있는 파일 확장명을 제한합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
사용자가 잘못된 파일 형식 및 다른 파일보다 바이러스 또는 맬웨어를 포함할 가능성이 더 높은 파일 형식을 업로드하지 못하도록 첨부 파일 확장명을 제한합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 실제 파일 형식에 따라 첨부 파일을 제한하지 않고 확장자에 따라서만 제한합니다. 파일의 MIME 형식이 파일 확장명과 일치하는지 확인하고 이 확인을 통과하지 못한 첨부 파일을 차단할 수 있는 MIME 형식 확인을 사용하려면 을 참조하십시오 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 보안.
2. 첨부 파일 제한 및 동작 섹션에서 첨부 파일 대화 상자를 통해 문서에 첨부할 수 있는 파일 확장자 (쉼표로 구분) 목록 속성을 찾습니다.
3. 파일 확장자를 입력하고 저장을 클릭합니다.
   확장자를 지정하지 않으면 모든 확장이 허용됩니다. 그러나 확장명을 지정하면 나열되지 않은 모든 확장명이 제한됩니다. 나열된 확장자에는 쉼표 뒤에 점(.) 프리픽스 또는 공백이 포함되어서는 안 됩니다. 예를 들면 xls,xlsx,doc,docx를 입력해야 합니다.

테이블에서 첨부 파일 사용 안 함

사용자가 특정 테이블의 기록에 첨부 파일을 추가하지 못하도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 테이블에서 기록을 엽니다.
2. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 딕셔너리.
3. 딕셔너리 항목 목록에서 첫 번째 기록(열 이름 항목이 없는 기록)을 선택합니다.
4. 기존 속성에서 쉼표로 구분된 속성 필드에 no_attachment 추가합니다.
   자세한 내용은 딕셔너리 속성을 사용하여 테이블 및 필드 변경 문서를 참조하십시오.

테이블의 인덱스 첨부 파일

테이블에 대한 첨부 파일 인덱싱을 사용하면 텍스트 검색이 기록과 해당 첨부 파일에서 일치하는 항목을 반환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 첨부 파일 인덱싱은 .지식베이스 다른 테이블에 대해 첨부 파일 인덱싱을 활성화할 수 있습니다. 첨부 파일 인덱싱을 활성화하면 플랫폼이 선택한 테이블, 상위 테이블 및 상위 테이블의 모든 하위 테이블을 다시 인덱싱합니다. 작업 테이블과 같은 큰 테이블의 경우 다시 인덱싱하는 데 몇 시간이 걸릴 수 있으며 완료될 때까지 시스템 속도가 느려질 수 있습니다. 재인덱싱은 사용량이 많지 않은 시간에 수행하는 것이 가장 좋습니다.

프로시저

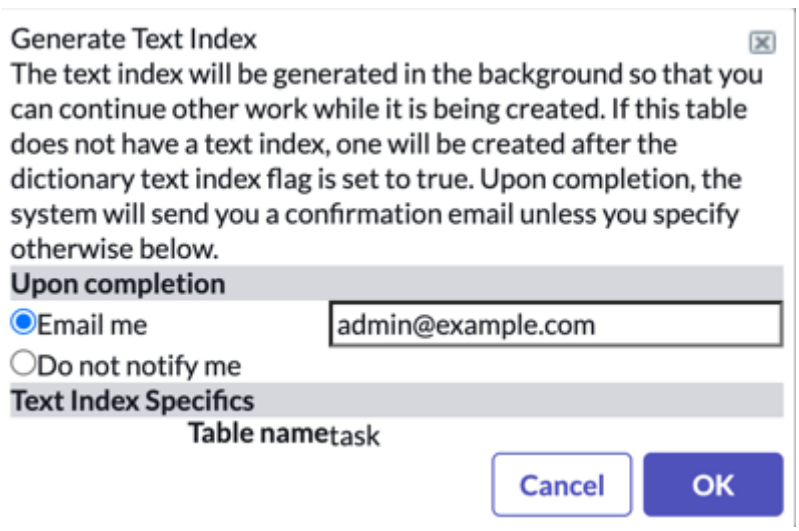
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성.
2. 첨부 파일 인덱싱을 활성화할 테이블의 기록을 편집합니다.
3. 텍스트 인덱스 테이블 특성 맵 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 텍스트 인덱스 테이블 속성 맵 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 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	값
테이블	〈table name〉
속성 이름	첨부 파일 인덱스
값	예

주: 첨부 파일 인덱스 속성은 명시적으로 추가한 테이블에만 적용됩니다. 하위 테이블로 계단식으로 연결되지 않습니다. 예를 들어, 작업 테이블에서 첨부 파일 인덱싱을 사용해도 인시던트 테이블에서 첨부 파일 인덱싱은 활성화되지 않습니다. 첨부 파일 인덱싱에 모든 파일 형식이 지원되는 것은 아닙니다. 지원되는 파일 형식 목록은 다음 문서를 참조하십시오 Zing은 검색 결과에 첨부 파일을 포함할 수 있습니다..

5. 제출을 선택합니다.
   선택한 테이블을 다시 인덱싱할 때까지 첨부 파일 인덱스 특성 변경 내용이 적용되지 않는다는 메시지가 나타납니다.
6. 확인을 선택하여 다시 인덱싱 메시지를 해제합니다.
7. 텍스트 인덱스 구성 양식에서 텍스트 인덱스 생성 관련 링크를 선택합니다.
8. 확인 창에서 다음 두 단계 중 하나를 수행합니다.
   - 테이블에 대한 텍스트 인덱싱이 완료될 때 시스템에서 이메일 알림을 받으려면 이메일 주소를 입력하고 확인을 선택합니다.
   - 이메일 알림을 받지 않으려면 **Do not notify** (알리지 않음)를 선택한 다음 OK(확인)를 선택합니다.



9. 확인을 선택하여 확인 메시지를 해제합니다.

결과
테이블에 대한 텍스트 인덱싱이 시작됩니다. 이 작업이 완료되면 해당 테이블에서 첨부 파일을 검색할 수 있습니다.

첨부 파일 숨기기 **[view]** 링크

사용자는 파일 이름이나 〔보기〕 링크를 클릭하여 첨부 파일을 열 수 있습니다. **[view]** 링크는 브라우저 내에서 파일을 열고, 첨부 파일의 일부로 JavaScript 코드를 실행합니다. 〔보기〕 링크를 숨길 수 있습니다. 사용자는 파일 이름을 클릭하여 첨부 파일을 계속 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. *glide.ui.disable_attachment_view* 및 *glide.ui.attachment_popup* 속성을 추가합니다.
   플랫폼에 속성을 추가하는 방법에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 시스템 속성 추가.
2. *glide.ui.disable_attachment_view* 속성의 경우 유형을**true/false**로 설정하고 값을**true**로 설정합니다.
3. *glide.ui.attachment_popup* 속성의 경우 유형을**true/false**로 설정하고 값을**false**로 설정합니다.
4. 기본 동작으로 돌아가려면(링크 활성화) 속성 값을**true**로 설정합니다*glide.ui.attachment_popup*.

첨부 파일 아이콘 구성

특정 파일 형식의 첨부 파일 옆에 나타나는 아이콘을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 이미지 파일의 경로를 결정하거나 새 이미지를 업로드합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 첨부 파일 아이콘 규칙.
3. 기존 규칙을 열거나 새로 만들기를 클릭하여 새 규칙을 만듭니다.
4. 규칙 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
아이콘 선택 기준	**MIME** 형식 또는 파일 확장명을 선택합니다. 주: 파일 형식에 **MIME** 형식으로 지정된 아이콘과 파일 확장명으로 지정된 다른 아이콘이 있는 경우 **MIME** 형식 아이콘이 우선합니다.
MIME 형식	아이콘 선택 기준이 **MIME** 형식인 경우 아이콘과 연결할 MIME 형식 및 하위 형식을 슬래시로 구분하여 입력합니다(예: application/pdf).
파일 확장명	아이콘 선택 기준이 파일 확장자인 경우 마침표로 시작하는 아이콘과 연결할 파일 확장명을 입력합니다(예: .pdf).
아이콘	아이콘 이미지 파일의 경로를 입력합니다(예: images/icons/attach_pdf.gifx).

5. 제출 또는 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.

포매터 사용

포매터는 기록의 필드가 아닌 정보를 표시할 때 사용하는 폼 요소입니다. 양식을 구성하여 양식에 포매터를 추가합니다.

기본 플랫폼의 포매터 예

포매터	설명
활동 포매터	활동 목록이나 이력을 작업 폼에 표시합니다. 활동 포매터의 예는 다음 문서를 참조하십시오 활동 포매터.
프로세스 플로우 포매터	기록 상단에 선형 프로세스 흐름의 여러 스테이지를 표시합니다. 프로세스 흐름 포매터의 예는 다음 문서를 참조하십시오 프로세스 플로우 포매터.
상위 이동 경로 포매터	현재 작업의 상위 항목을 보여주는 이동 경로를 제공합니다. 상위 이동 경로 포매터의 예는 다음 문서를 참조하십시오 상위 이동 경로 포매터.
승인 요약기 포매터	승인 중인 요청에 관한 동적 요약 정보를 표시합니다. 승인 요약기 포매터의 예는 다음 문서를 참조하십시오 승인 요약기 포매터.
CI 관계 포매터	CI 양식에 현재 CI와 관련 CI 간의 관계를 보여주는 툴바를 표시합니다. CI 관계 포매터 아이콘의 예는 다음 문서를 CI 관계 포매터 참조하십시오.

주: 포매터 요소는 PDF로 익스포트할 수 없습니다. 양식에서 PDF 데이터를 익스포트할 때 양식에 추가된 포매터 요소는 PDF 출력에 표시되지 않습니다.

사용자 지정 포매터를 만들려면 UI 매크로를 생성하여 포매터의 컨텐츠를 정의한 다음 UI 매크로를 참조하는 포매터를 만듭니다. 그런 다음 양식에 포매터를 추가할 수 있습니다.

포매터용 **UI** 매크로 만들기

UI 매크로를 생성하여 포매터가 표시할 컨텐츠를 정의합니다.

시작하기 전에

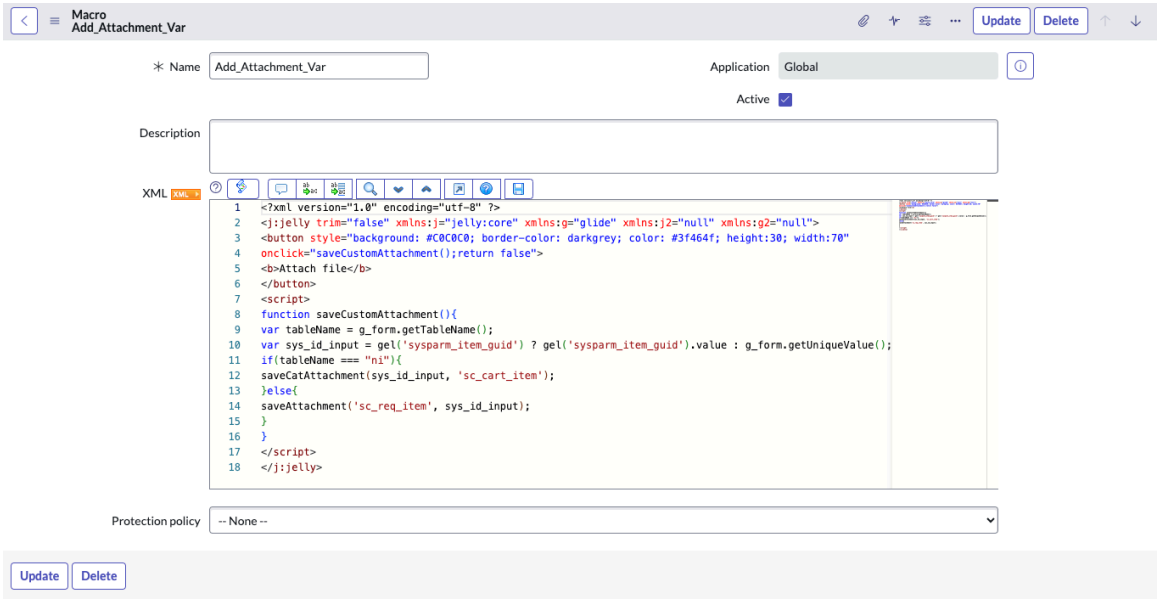
이 기능을 사용하려면 Jelly 스크립트에 대한 지식이 필요합니다.
필요한 역할: ui_macro_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 매크로.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
4. **XML** 스크립트 필드에 Jelly 스크립트를 입력하여 포매터가 표시할 컨텐츠를 정의합니다.

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

주: 포매터에 대한 UI 매크로는 UI의 행을 나타냅니다. 태그로 <TR></TR> 시작하고 끝나야 합니다.



이 Jelly 스크립트는 매크로 스크립트의 기초로 매크로 양식에 복사할 수 있는 일반 텍스트로 아래에 재현되어 있습니다.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color: #3f464f; height:30;
 width:70" onclick="saveCustomAttachment();return false">
<b>Attach file</b>
</button>
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ? gel('sysparm_item_guid').value :
 g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_input);
}
}
</script>
</j:jelly>
```

5. 제출을 클릭합니다.

포매터를 생성하여 양식에 추가

콘텐츠를 정의하는 UI 매크로를 만든 후 포매터를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
UI 매크로를 배치한 상태에서 이를 참조하는 포매터를 만들고 양식에 추가합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 포매터.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 포매터를 설명하는 이름을 입력합니다.
4. 포매터 필드에 .xml가 추가된 UI 매크로의 이름을 입력합니다.
5. 테이블 필드에서 포매터를 사용할 테이블을 선택합니다.
6. 유형 필드에서 포매터를 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
8. 양식에 포매터를 추가하려면 양식 설계를 구성하고 포매터를 추가합니다.
   포매터는 선택 내용에 따라 양식에 표시됩니다.

활동 포매터

활동 포매터를 이용하면 기록에 필드와 함께 저장되지 않은 항목(예: 의견이나 작업 메모 같은 저널 필드)을 쉽게 추적할 수 있습니다.

활동 포매터는 기본적으로 작업 [task] 테이블 및 인시던트 [incident] 테이블과 같이 작업 테이블을 확장하는 기타 테이블에서 사용 설정됩니다. 승인 [sysapproval_approver] 테이블에서도 사용할 수 있습니다.

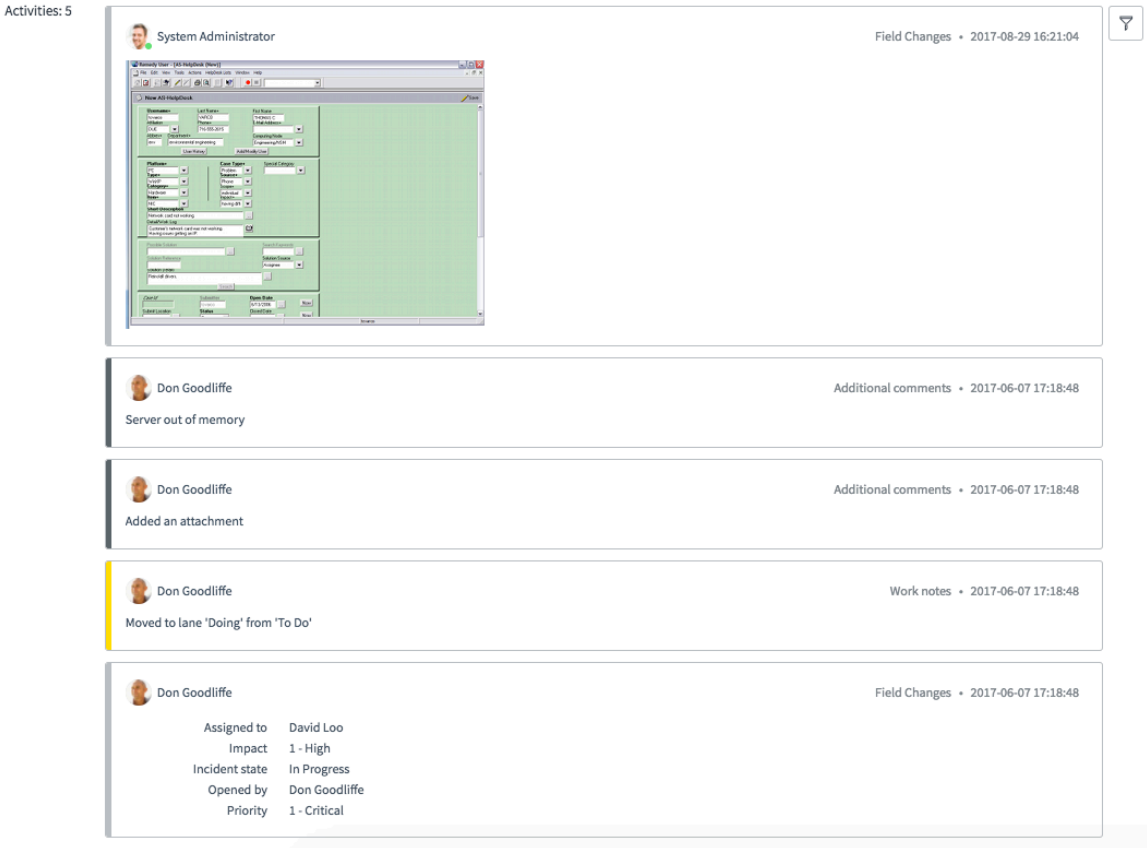
활동 포매터에 나타나는 컨텐츠를 필터링하고 기록의 기록 피드에 참여할 수 있습니다. 모든 양식에 대한 활동 포매터를 작성하고 포매터에 표시할 필드를 제어하는 속성을 구성할 수 있습니다.
활동 옆에 있는 숫자는 기록 피드의 항목 수를 나타냅니다. 이 숫자는 사용자가 필터를 사용할 때 업데이트됩니다.

활동 유형과 타임 스탬프가 각 항목의 맨 위에 표시됩니다.

에서 코어 UI활동 포매터는 실시간으로 업데이트를 표시하므로 양식을 새로 고치지 않고도 최신 정보를 볼 수 있습니다. 사용자 현재 상태를 사용하면 다른 사용자가 설명을 입력하는 시간을 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.

코어 **UI** 활동 포매터



활동 포매터 작성

감사된 테이블에 대한 활동 포매터를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 포매터.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. ##(##)과 같은 포매터의 이름을 입력합니다.
4. 테이블을 선택합니다.
5. 포매터 필드에 activity.xml 입력합니다.
6. 유형을포매터로 둡니다.
7. 제출을 클릭합니다.

결과

주: 테이블에 대해 두 개 이상의 활동 포매터를 생성할 수 있지만 시스템에서는 양식에 두 개 이상의 활동 포매터를 추가할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 양식에 새 활동 포매터를 추가합니다.

양식에 활동 포매터 추가

양식에 활동 포매터를 추가하여 양식의 저널 필드를 추적합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

프로시저

1. 양식과 연결된 테이블이 감사되는지 확인합니다.
2. 활동을 추가하도록 양식 레이아웃 구성 (필터링됨).

> 주: 에서는 코어 UI저널 필드와 활동 포매터 사이에 다른 필드를 배치할 수 없습니다. 활동 스트림은 활동 포매터의 맨 위에 저널 필드를 누적하기 위해 만들어졌습니다.
>
> 활동 포매터에서 사용되는 주석 및 작업 메모 필드에는 필드 스타일이 적용되지 않습니다. 이러한 필드의 스타일은 sys_properties 테이블에 있는 glide.ui.activity_stream.style.comments 및 glide.ui.activity_stream.style.work_notes 시스템 속성을 사용하여 설정할 수 있습니다.

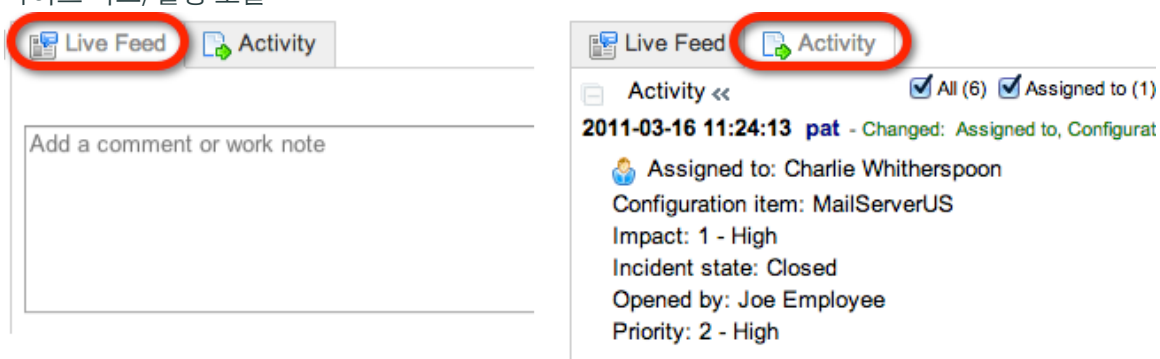
라이브 피드-활동 토글 사용

사용자가 기록에 대한 활동 피드와 문서 피드 간에 전환할 수 있는 라이브 피드-활동 토글을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
라이브 피드를 사용하면 메시지를 게시하고 피드에 첨부 파일을 추가하여 기록의 다른 사용자와 상호작용할 수 있습니다. 활동 포매터를 사용하여 기록에 대한 활동의 전체 요약을 확인합니다.

라이브 피드/활동 토글



이(가 *glide.ui.show_live_feed_activity property*) 활성화됩니다. 다음으로 이동 공동 작업 〉 피드 관리 〉 속성 을 클릭하고 **Toggle the display of the live feed tab in the activity formatmatter** 옵션을 활성화합니다.

프로시저

1. 라이브 피드 및 기록 피드 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다.
2. 활동 포매터가 표시되지 않으면 양식을 구성하여 추가합니다.
3. *live_feed* 양식에서 딕셔너리 속성을 true로 설정합니다.
   이 작업은 활동 포매터에 라이브 피드를 추가합니다.
4. 시스템 속성을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 공동 작업 〉 피드 관리 〉 속성.
   b. 활동 포매터에서 라이브 피드 탭의 표시 전환 옵션()*glide.ui.show_live_feed_activity property*을 활성화합니다.

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

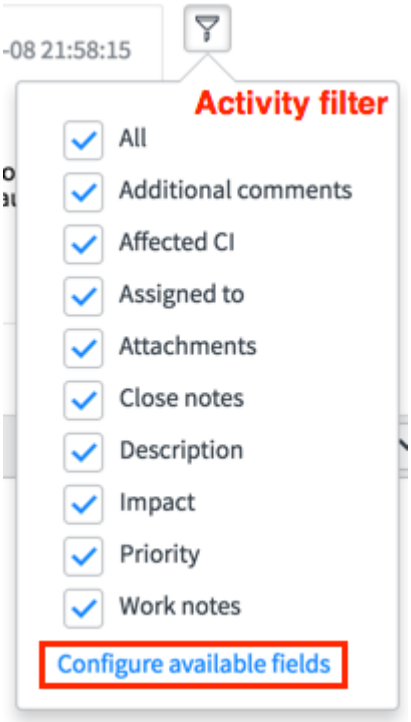
활동 사용자 지정

활동 포매터에 표시되는 필드를 사용자 지정할 수 있습니다. 사용자가 활동 필터를 열 때 선택할 수 있는 활동 목록에서 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form 및 personalize_list

이 태스크 정보

활동 필터에 표시되는 필드 사용자 지정



프로시저

1. 활동 필터 아이콘( )을 선택합니다.
2. 목록 하단에서 사용 가능한 필드 구성을 선택합니다.
3. 슬러시버킷의 사용 가능 열에서 원하는 필드를 선택하고 선택됨 열로 이동합니다.
   활동은 선택됨 열의 순서에 관계없이 알파벳순으로 표시됩니다.

   주: 에서 코어 UI사용 가능한 필드 구성은 추가 의견 및 작업 메모 필드의 순서를 담당합니다.

4. 저장을 선택하여 활동 포매터 및 필터에 추가합니다.

다음에 수행할 작업
관리자는 시스템 속성인 인시던트 활동 포매터 필드()*glide.ui.incident_activity.fields*를 수정할 수도 있습니다. 다음을 통해 이 속성에 액세스 시스템 속성 〉 **UI** 속성. 시스템이 시스템 속성의 값과 사용자가 선택한 항목을 자동으로 동기화합니다.

활동 포매터에서 이메일을 보기 위한 역할 구성

시스템 속성을 *glide.ui.activity.email_roles* 사용하면 활동 포매터에서 이메일을 볼 수 있는 역할을 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보

활동 포매터에서 사용자는 읽을 수 있는 권한이 있는 필드의 활동만 볼 수 있습니다. 예를 들어 셀프 서비스 사용자는 인시던트 양식의 셀프 서비스 뷰에서 활동 포매터를 볼 수 있지만 이를 허용하도록 사용자 지정된 보안 규칙이 아니면 작업 메모는 볼 수 없습니다.

활동 목록에 자동 생성된 이메일 또는 이메일 대응필드가 포함되어 있으면 모든 사용자가 모든 이메일을 볼 수 있습니다. 예를 들어 최종 사용자에게 작업 메모가 포함된 이메일을 보아야 하는지 여부는 결정되지 않습니다. 이 기능을 지정된 역할로 제한하도록 이 속성을 구성합니다.

주: 이메일은 전송될 때까지 활동으로 나타나지 않습니다. 이메일 속성이 아웃바운드 전달에 대해 구성되지 않은 경우 다음으로 이동하여 메시지를 찾을 수 있습니다. 시스템 사서함 〉 보낼 편지함.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. "이메일 자동 작성" 또는 "이메일 대응"이 포함된 경우 활동 포매터에서 이메일을 볼 수 있는 역할 목록(쉼표로 구분됨)이라고 표시된 속성을 찾습니다.
3. 쉼표로 구분된 역할을 속성에 추가합니다.
   활동 포매터에서 이메일을 볼 수 있는 유일한 역할입니다. 다른 모든 역할은 이메일을 볼 수 없습니다. 역할이 나열되지 않으면 모든 사용자가 이메일을 볼 수 있습니다. itil 역할은 기본적으로 목록에 있습니다.
4. 저장을 클릭합니다.

최대 활동 크기 속성 구성

활동 포매터에 표시할 수 있는 컨텐츠의 양을 늘리려면 glide.max_activity_size 속성을 사용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

활동의 기본 크기는 100 * 1024이며, 이로 인해 활동 포매터에 많은 양의 컨텐츠가 숨겨집니다. glide.max_activity_size 속성을 추가하여 기본값을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택하고 다음 값을 입력합니다.

필드	설명
이름	glide.max_활동_크기
유형	정수
값	102400 이 필드를 사용하면 활동 포매터에 허용되는 컨텐츠 수를 늘릴 수 있습니다. 이 값은 바이트 단위(예: 100 * 1024 또는 102400)여야 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.

에서 활동 포매터에 이메일 회신 단추 사용 코어 UI

glide.ui16.emailStreamResponseActions 시스템 속성은 사용자가 의 코어 UI활동 스트림에 있는 이메일 회신 단추를 사용하여 이메일에 회신할 수 있는지 여부를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 다음 시스템 속성을 추가합니다.
   시스템 속성 추가에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 시스템 속성 추가.

필드	설명
이름	*glide.ui16.emailStreamResponseActions*
설명	활동 스트림에 이메일 회신 버튼을 추가합니다.
유형	참 | 거짓
값	값을 **true**로 설정합니다. 이 속성이 구성되지 않은 경우 기본값은 false입니다.

3. 제출을 선택합니다.

활동 포매터 색상 구성

활동 포매터에서 색상 코딩을 변경하려면 glide.ui.activity_stream.style.comments 및 glide.ui.activity_stream.style.work_notes 속성을 사용하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 추가 의견 필드에 대한 시스템 속성을 추가합니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 다음 값을 입력합니다.

필드	설명
이름	glide.ui.activity_stream.style.comments
유형	문자열

   c. 제출을 선택합니다.

3. 추가 의견 필드의 색상을 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.

a. 시스템 속성 목록에서 glide.ui.activity_stream.style.comments 기록을 선택합니다.

b. 사용할 색상을 입력합니다.
예를 들어 LightGreen을 입력합니다. 기본값은 투명입니다.

c. 업데이트를 선택합니다.

4. 작업 메모 필드에 대한 시스템 속성을 추가합니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 다음 값을 입력합니다.

필드	설명
이름	glide.ui.activity_stream.style.work_notes
유형	문자열

5. 작업 메모 필드의 색상을 변경합니다.

a. 시스템 속성 목록에서 glide.ui.activity_stream.style.work_notes 기록을 선택합니다.

b. 사용할 색상을 입력합니다.
예를 들어 Blue를 입력합니다. 기본값은 gold입니다.

c. 업데이트를 선택합니다.

프로세스 플로우 포매터

프로세스 플로우 포매터는 프로세스의 스테이지에 대한 그래픽 요약을 제공합니다. 이 포매터는 일반적으로 프로세스의 일부인 양식의 맨 위에 표시됩니다.

플로우 포매터 [sys_process_flow] 테이블의 각 기록은 프로세스 단계를 나타내며 다른 조건이 적용될 수 있습니다. 지정된 조건이 충족되면 포매터는 현재 단계를 강조 표시하고 모든 이전 단계 옆에 확인 표시를 합니다.

이 예는 인터페이스의 워크플로우 코어 UI 를 보여줍니다.

코어 **UI** 변경 요청의 프로세스 흐름



테이블에 대해 포매터 스테이지가 정의되면 포매터가 폼에 추가되었다고 가정하여 지정된 순서대로 해당 테이블과 연결된 폼에 스테이지가 나타납니다.

프로세스 플로우 포매터 활성화

프로세스 플로우 포매터 플러그인을 활성화할 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 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

프로세스 플로우 포매터 작성

프로세스 플로우 포매터 스테이지를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 프로세스 플로우.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 적절하게 작성합니다.

필드	설명
테이블	이 프로세스 플로우 포매터에 대한 테이블을 선택하십시오.
이름	포매터를 식별하기 위한 이름을 입력합니다.
레이블	양식 구성 슬러시버킷에 표시할 이름을 입력합니다.
활성	포매터 스테이지가 활성 상태인지 확인하려면 확인란을 선택합니다. 확인란의 선택을 취소하면 포매터 스테이지가 플로우 표시에 나타나지 않습니다.
순서	프로세스 플로우에서 포매터가 표시될 위치를 나타내는 숫자를 입력합니다. 포매터는 가장 낮은 숫자를 왼쪽에 두고 가장 높은 숫자를 오른쪽에 배치하도록 정렬됩니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 포매터가 현재로 강조 표시되는 조건을 설정합니다. SLA 또는 영향과 같은 조건 작성기에서 사용 가능한 모든 필드를 사용하여 프로세스 흐름 스테이지를 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.

필드	설명
설명	프로세스 플로우 포매터에 대해 설명합니다. 이 설명은 실제 포매터에 나타나지 않습니다.

4. 각 단계에 대해 필요에 따라 반복합니다.

상위 이동 경로 포매터

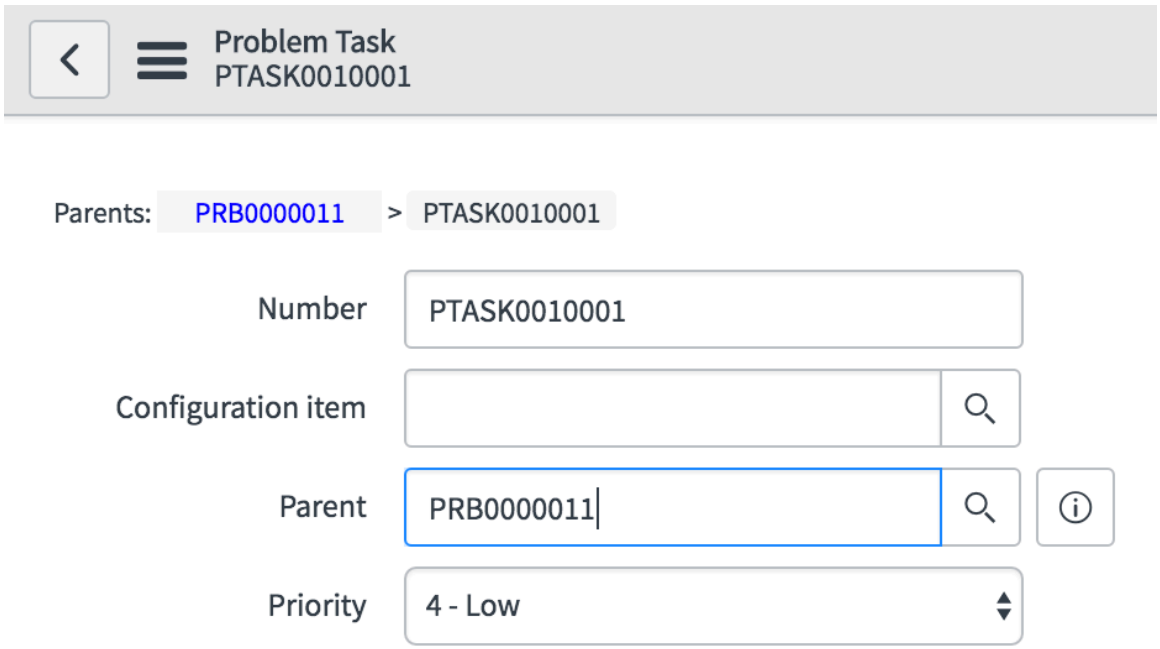
작업 테이블의 상위 이동 경로 포매터는 현재 작업의 상위 항목을 보여주는 이동 경로를 제공합니다. 이 포매터는 작업을 확장하는 모든 테이블에서도 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

이 태스크 정보
양식에 상위 이동 경로 포매터를 추가하려면 양식을 구성하고 원하는 위치에 상위 이동 경로를 추가합니다. 이동 경로에는 6가지 수준의 부모만 표시됩니다. 더 많은 수준이 있으면 이동 경로에 줄임표(‘’’...’’’)가 표시됩니다.

상위 참조 필드에는 이동 경로를 표시할 값도 포함되어야 합니다. 상위 필드도 포함하도록 폼을 구성해야 할 수 있습니다.

이동 경로



상위 이동 경로 포매터 사용자 지정

상위 이동 경로 포매터를 사용자 지정하여 표시되는 이동 경로를 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 포매터.

2. 상위 이동 경로를 선택합니다.

3. 기본 포매터를 보거나 수정하려면 이 포매터에 대한 **UI** 매크로 보기를 클릭하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이동 경로는 기본 표시 필드인 **gr.getDisplayValue()** 를 이동 경로의 링크로 사용합니다. 이를 사용자 지정하려면 다음 줄을 추가하여 **fieldName** 매개변수를 원하는 필드 이름(필드 레이블이 아님)으로 바꿉니다.

```
pc.setLabelField("fieldName")
```

사용자가 이동 경로를 가리키면 기본적으로 해당 기록에 대한 짧은 설명이 힌트로 나타납니다. 이동 경로에 대한 대체 힌트를 표시하려면 다음 줄을 추가하고, **fieldName** 매개변수를 원하는 필드 이름(필드 레이블이 아님)으로 바꿉니다.

```
pc.setTitleField("fieldName")
```

다음 예제와 같이 적절한 위치에 이러한 줄을 추가해야 합니다.

```
//parent crumb functions - script include
var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
pc.setLabelField("short_description");

//override the default display field to be used for label
pc.setTitleField("number");

//override default short_description hover text
var crumbs = pc.getCrumbs();
```



비작업 테이블에서 상위 이동 경로 포매터 사용

상위 이동 경로 포매터는 테이블에 **parent**라는 필드를 통한 참조가 있는 한 작업이 아닌 테이블에서 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다른 테이블에서 포매터를 사용할 수 있도록 하려면 작업 테이블에서 사용하는 포매터를 복제하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 포매터.
2. 상위 이동 경로를 선택합니다.
3. 테이블 필드를 적절한 테이블로 설정합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입을 선택합니다.
5. 적절한 양식에 새 포매터를 추가합니다.

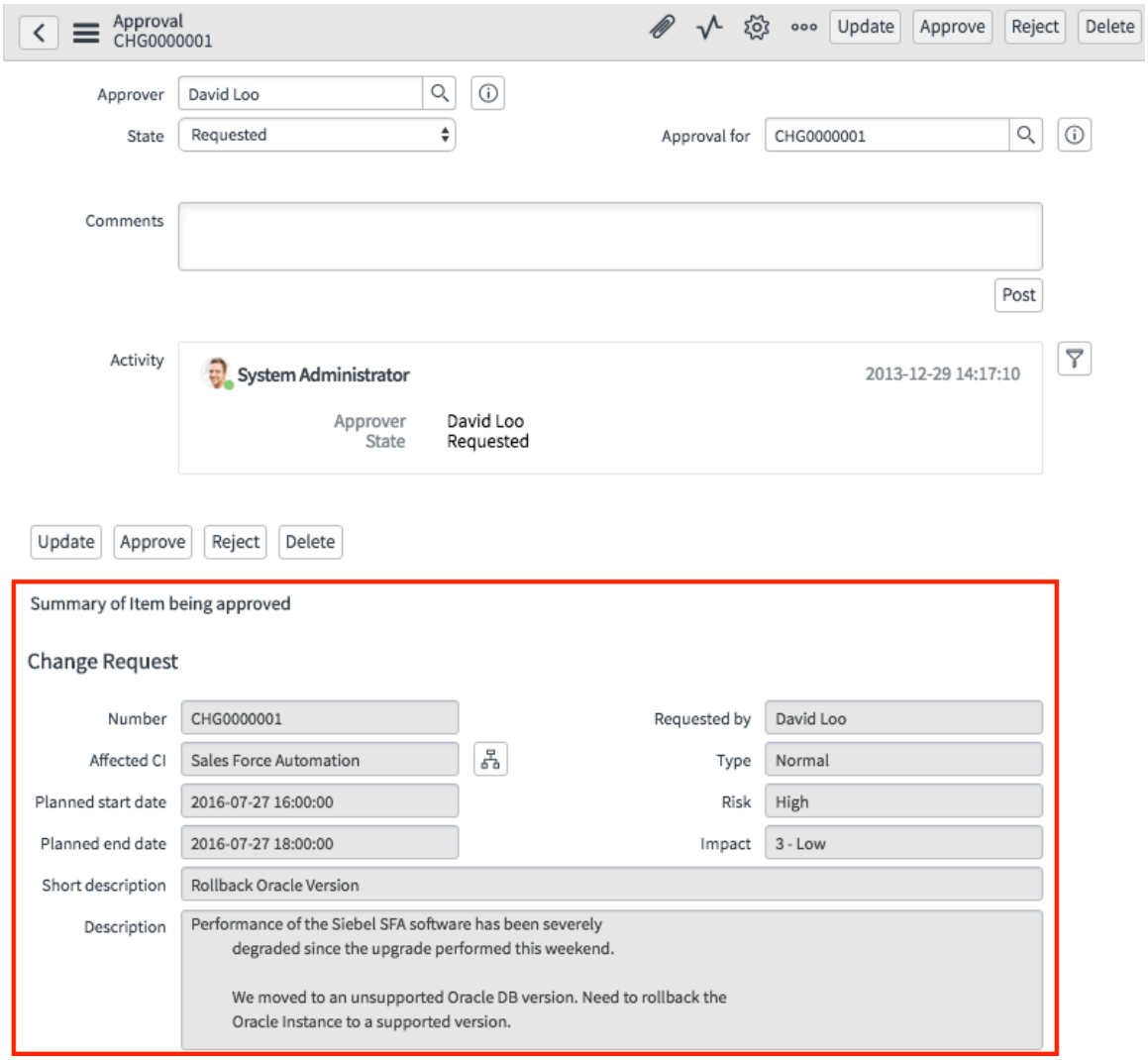
승인 요약기 포매터

승인 요약기 포매터는 승인 양식의 맨 아래에 요약을 만듭니다.

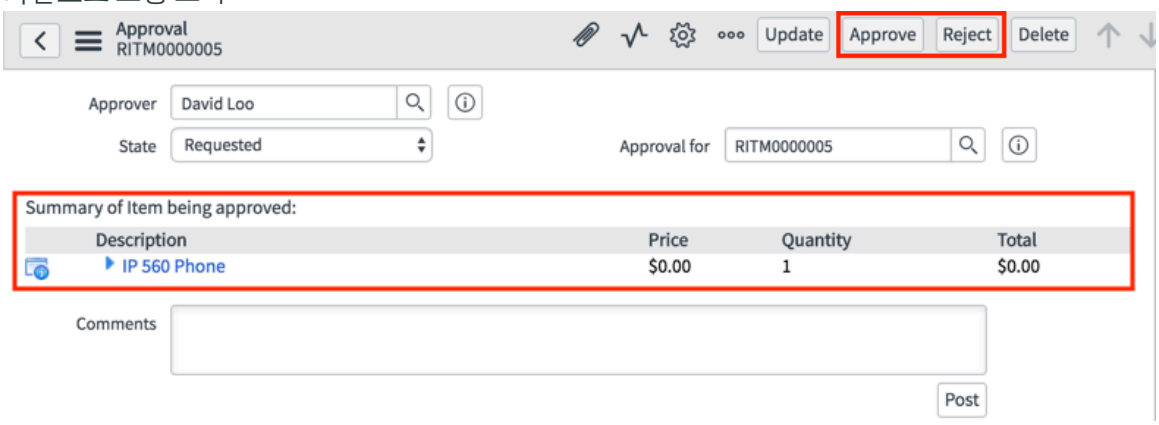
승인 요약기에는 승인 대상(예: 변경 요청 또는 서비스 카탈로그 요청)에 따라 다른 정보가 표시됩니다. 다음은 두 가지 예입니다.

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

변경 요청 요약



카탈로그 요청 요약



거부 버튼을 사용하면 승인자가 전체 요청을 승인하기 전에 다중 항목 요청에서 하나 이상의 요청 항목을 거부할 수 있습니다. 요청 항목이 거부되면 해당 항목에 대한 워크플로우가 시작되지 않습니다. 그러면 승인자가 항목 수락 을 선택할 수 있습니다.

주: 전체 요청이 승인되면 이 거부 버튼이 숨겨져 있는지 확인해야 합니다. 요청 승인 후에 이 버튼을 사용하면 요청된 항목 워크플로우가 취소되고 스테이지가 일관되지 않은 상태로 유지됩니다. 마찬가지로 요청 항목의 수락 버튼은 전체 요청이 승인 또는 거부되기 전에만 나타나야 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.

관련 정보

포매터 사용

매크로로 포매터 재정의

시스템은 포매터를 사용하여 특정 양식 요소의 복잡한 렌더링을 처리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ui_macro_admin

이 태스크 정보

기본 플랫폼에서 포매터로 렌더링되는 양식 요소의 예는 다음과 같습니다.

- 활동 포매터: 활동 목록이나 이력을 작업 양식에 표시합니다.
- 프로세스 플로우 포매터: 선형 프로세스 플로우의 여러 스테이지를 기록 상단에 표시합니다.
- 작업 상위 이동 경로 포매터: 현재 작업의 상위 항목을 보여주는 이동 경로를 제공합니다.
- 승인 요약기 포매터: 승인 중인 요소에 대한 동적 요약 정보를 표시합니다.

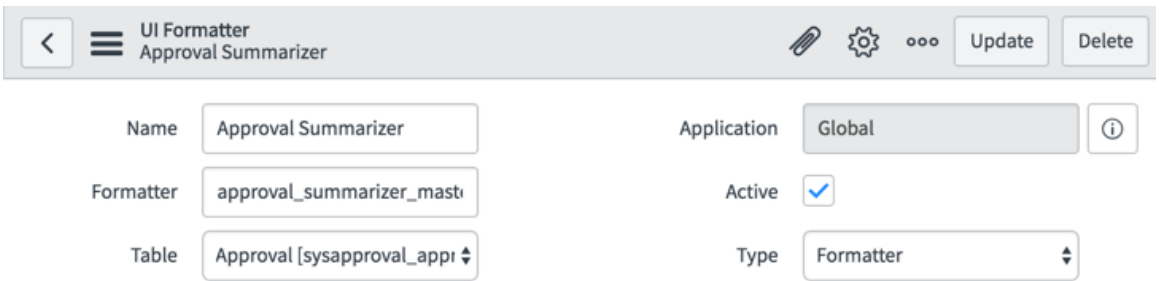
UI 매크로는 기본 시스템에 제공된 포매터를 재정의할 수 있습니다.

프로시저

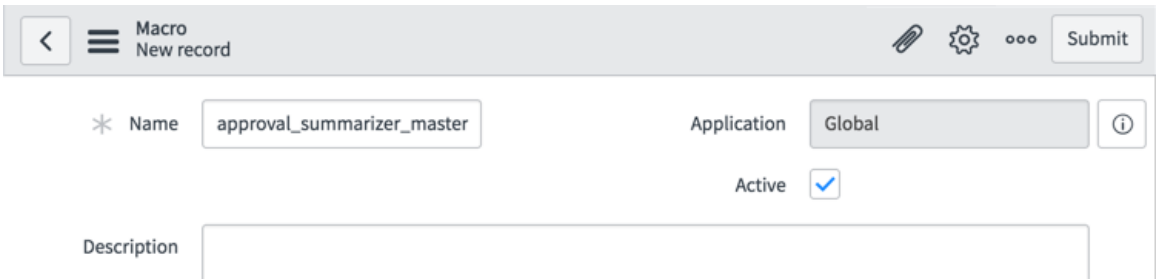
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 매크로.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 재정의할 포매터와 동일한 이름을 입력하되 .xml 확장명은 생략합니다.
4. 양식에 있는 나머지 필드를 모두 채우십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

Example:

이 예시는 기존 승인 요약기 포매터를 정의하는 양식을 보여줍니다.



다음은 승인 요약기 포매터를 재정의하는 UI 매크로의 양식입니다.



활동 스트림 항목 수 제한

시스템 속성을 설정하여 활동 스트림에 허용되는 항목 수를 제한할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. *glide.history.max_entries* 속성을 검색합니다.
3. 값 속성을 편집하여 사용자가 활동 스트림에서 볼 수 있는 최대 항목 수를 설정합니다.

주: 새 항목은 양식을 새로 고치기 전까지 최대 수에 포함되지 않습니다.

옵션	설명
이름	glide.history.max_entries
설명	활동 스트림에 표시할 수 있는 최대 항목 수입니다. 기본 숫자는 250입니다. 새 항목은 양식을 새로 고치기 전까지 최대 수에 포함되지 않습니다.
유형	정수
기본값	250

양식 템플릿 사용

템플릿은 필드를 자동으로 채워 새 기록을 제출하는 프로세스를 단순화합니다.

템플릿을 사용하려면 가장 많이 사용하는 필드를 특정 테이블에 채우고 템플릿으로 저장한 다음 사용자가 템플릿에 액세스할 수 있게 합니다. 사용자는 기록을 만들 때 템플릿을 수동으로 적용할 수 있거나 관리자는 자동으로 템플릿을 적용하는 스크립트를 정의할 수 있습니다.

인시던트, 문제 및 변경과 같은 자주 사용하는 양식에 대한 템플릿을 만듭니다. 만들거나 액세스할 수 있는 템플릿 수에 대한 제한은 없지만, 각 양식에 대한 템플릿이 많으면 템플릿을 관리하는 것이 더 복잡해집니다.

테이블 수준의 액세스 제어를 만들어 템플릿 생성을 제한할 수 있습니다. 이것이 적용할 때, 템플릿에서 새 기록을 만드는 사용자는 템플릿으로 수정된 모든 필드에 대한 save_as_template 액세스 제어를 만족해야 합니다.

자동으로 적용된 템플릿

특정 테이블에서 사용자가 생성한 새 기록에 자동으로 적용되는 템플릿을 만들 수 있습니다. 이러한 종류의 템플릿을 만들려면 템플릿이 적용되는 테이블의 이름과 일치하도록 템플릿 이름을 설정합니다.

예를 들어, 사용자가 Windows Server [cmdb_ci_win_server] 테이블에 기록을 생성할 때 템플릿을 자동으로 적용하려 한다고 가정해 보십시오. 템플릿 양식에서 이름 필드를 **cmdb_ci_win_server** 로 설정하고 테이블 필드를 **Windows Server [cmdb_ci_win_server]** 로 설정합니다.

자동 템플릿은 항상 전역입니다. 템플릿 양식의 사용자 및 그룹 필드는 적용되지 않습니다. 자동 템플릿은 비즈니스 규칙, UI 작업 또는 워크플로우에 의해 생성된 기록처럼 시스템에서 생성된 기록에는 적용되지 않습니다.

관련 정보

테이블의 템플릿 모음 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.

템플릿 양식을 사용하여 템플릿 생성

테이블에 대한 템플릿 기록을 생성하여 특정 필드를 자동으로 채웁니다.

시작하기 전에

필요한 역할: template_editor_global 또는 admin

이 태스크 정보

템플릿 양식을 사용하여 템플릿을 생성합니다.

템플릿을 사용하면 사용자가 기록을 보다 빠르고 균일하게 완료할 수 있습니다.

위의 비디오는 템플릿 양식을 사용해 템플릿을 생성하기 위해 아래 절차를 완료하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

템플릿 양식

필드	설명
이름	이 템플릿의 이름입니다. 주: 템플릿 이름이 기존 테이블 이름과 일치할 수 없습니다.
테이블	이 템플릿이 적용되는 테이블입니다. 전역을 선택하여 템플릿을 모든 테이블에서 사용 가능하게 만듭니다. 주: 목록에는 템플릿과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 설정하는 옵션입니다. 템플릿을 사용하려면 활성 상태여야 합니다.
사용자	템플릿을 구성하고 적용할 수 있는 사용자입니다. 사용자가 정의된 경우 전역 옵션을 선택하지 않으면 다른 사용자는 해당 템플릿을 볼 수 없습니다.
그룹	해당 구성원이 템플릿을 구성하고 적용할 수 있는 그룹입니다. 그룹이 정의된 경우 전역 옵션을 선택하지 않으면 다른 그룹은 해당 템플릿을 볼 수 없습니다.
전역	템플릿에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 이 템플릿을 보고 적용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
간단한 설명	템플릿에 대한 설명입니다. 주: 이 필드에 내용을 추가해도 이 템플릿을 사용하는 양식의 간단한 설명 필드에는 컨텐츠가 추가되지 않습니다.
템플릿	이 템플릿을 기반으로 기록을 자동으로 채우는 컨텐츠입니다. 왼쪽 열의 지정된 테이블에서 필드를 선택한 다음 오른쪽 열에 자동으로 채울 데이터를 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
	주: 템플릿의 닷워킹 필드를 선택할 수는 있지만, 이는 양식의 필드에는 적용되지 않습니다.
링크 요소	하위 테이블을 상위 테이블의 템플릿과 연결하는 템플릿입니다. 하위 테이블의 템플릿에서 값을 상위 테이블을 참조하는 필드로 설정합니다. 값을 설정한 후 하위 템플릿이 상위 테이블에 명시적으로 연결됩니다. 주: 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 필드를 추가하도록 템플릿 양식을 구성합니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

애플리케이션 범위를 참조하십시오.

관련 작업 기록에 대한 템플릿 생성

관리자는 하위 작업 테이블에 하나 이상의 관련 기록도 생성하는 작업 테이블 기록에 대한 템플릿을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

관리자는 작업 테이블 간의 상위-하위 관계를 이해해야 합니다. 예를 들어, 변경 작업 테이블은 변경 테이블의 하위이고 인시던트 작업 테이블은 인시던트 테이블의 하위입니다.

주: 하위 템플릿은 모듈에서 상위 템플릿을 먼저 적용하는 경우에만 자동으로 적용될 수 있습니다.

프로시저

1. 상위 작업 테이블 템플릿에서 이러한 필드를 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다 .
   - 다음 관련 하위 템플릿
   - 다음 관련 템플릿
   - 링크 요소
2. 상위 작업 테이블에 대한 템플릿을 생성합니다.
   예를 들어 변경 테이블에 대해 이 템플릿을 만듭니다.

샘플 변경 템플릿

필드	값
이름	네트워크에 서버 추가
테이블	변경 [change_request]
간단한 설명	네트워크에 서버 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.

필드	값
템플릿	○ 〔간단한 설명〕〔네트워크에 서버 설정〕 ○ 〔카테고리〕〔하드웨어〕 ○ 〔할당 그룹〕〔하드웨어〕

3. 첫 번째 관련 작업에 대한 템플릿을 생성합니다.
예를 들어, 변경 작업 테이블에 대해 이 템플릿을 만듭니다.

첫 번째 샘플 변경 작업 템플릿

필드	값
이름	주문 서버
테이블	변경 작업 〔change_task〕
간단한 설명	서버 하드웨어 주문
템플릿	○ 〔간단한 설명〕〔서버 하드웨어 주문〕 ○ 〔할당 그룹〕〔하드웨어〕
링크 요소	변경 요청

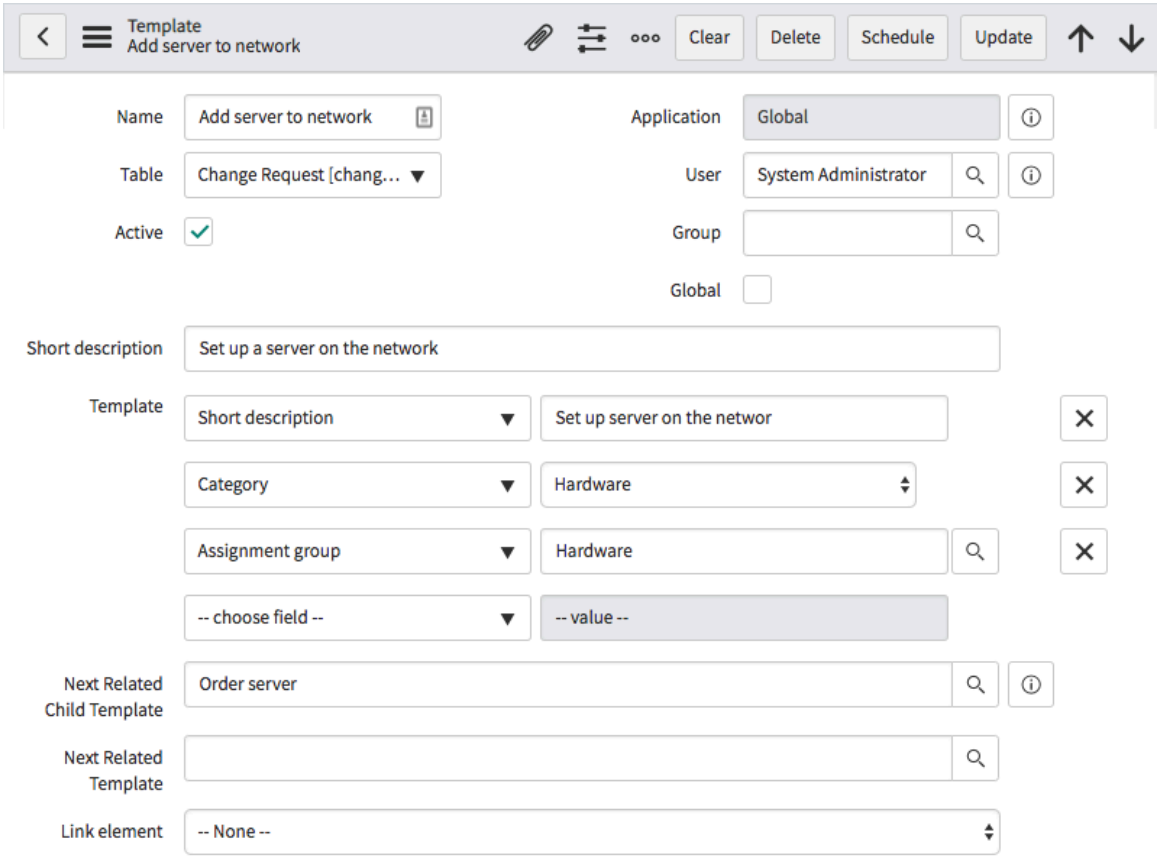
4. 각 추가 관련 작업에 대한 템플릿을 생성합니다.
예를 들어, 변경 작업 테이블에 대해 템플릿을 하나 더 만듭니다.

두 번째 샘플 변경 작업 템플릿

필드	값
이름	네트워크에 서버 설치
테이블	변경 작업 〔change_task〕
간단한 설명	네트워크에 서버 설치
템플릿	○ 〔간단한 설명〕〔네트워크에 서버 설치〕 ○ 〔할당 그룹〕〔하드웨어〕
링크 요소	변경 요청

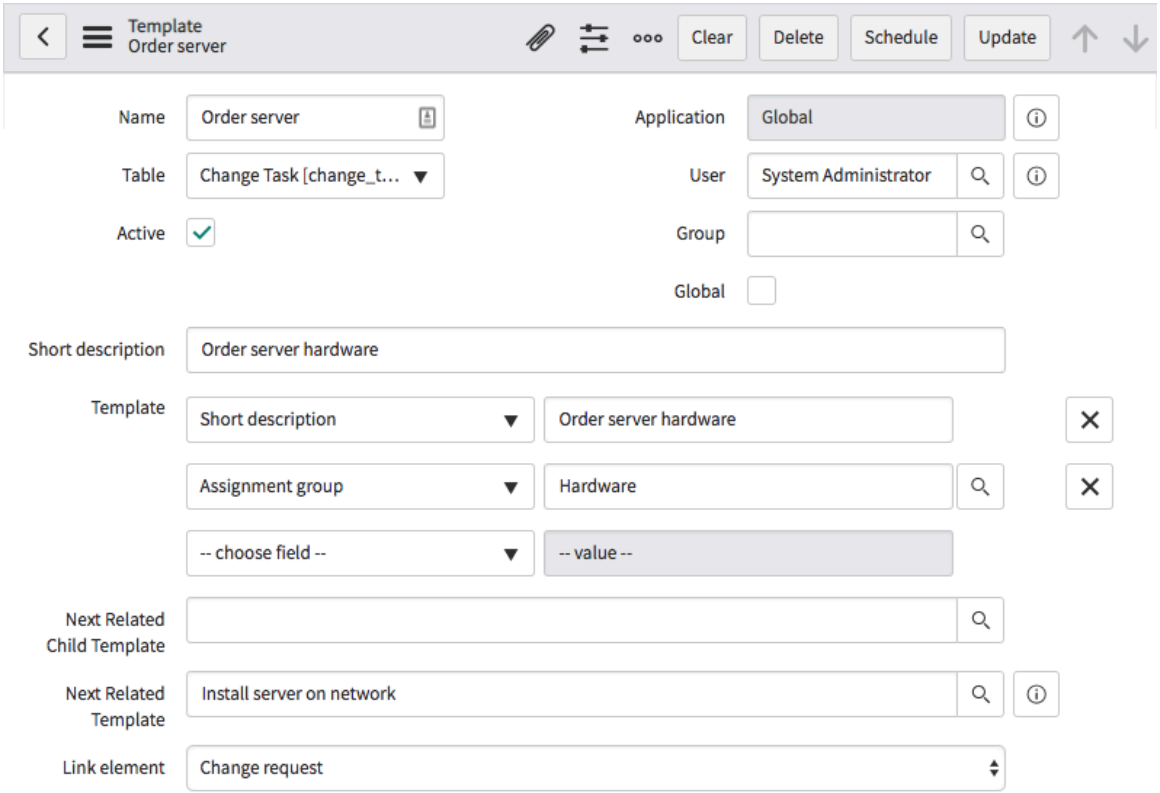
5. 상위 작업 테이블 템플릿에서 다음 관련 하위 템플릿을 첫 번째 관련 하위 작업으로 설정합니다.
예를 들어 네트워크에 서버 추가 템플릿의 다음 관련 하위 템플릿 필드에서 ## ### 선택합니다.

© 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. 각 하위 관련 작업에 대해 다음 관련 템플릿을 다음 관련 작업 템플릿으로 설정합니다.
   예를 들어 서버 주문 템플릿의 다음 관련 템플릿 필드에서 ##### ## ### 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: 마지막 관련 작업 템플릿에 다음 관련 템플릿에 대한 값이 없습니다. 예를 들어 네트워크에 서버 설치 템플릿에는 다음 관련 템플릿에 값이 없습니다.

다음에 수행할 작업

하위 템플릿을 관련 작업 기록에 적용할 수 있도록 상위 작업 테이블 템플릿에 대한 모듈을 생성합니다. 예를 들어, 네트워크에 서버 추가에 대한 모듈을 생성합니다.

양식을 저장하여 템플릿 생성

채워진 양식을 템플릿으로 저장합니다.

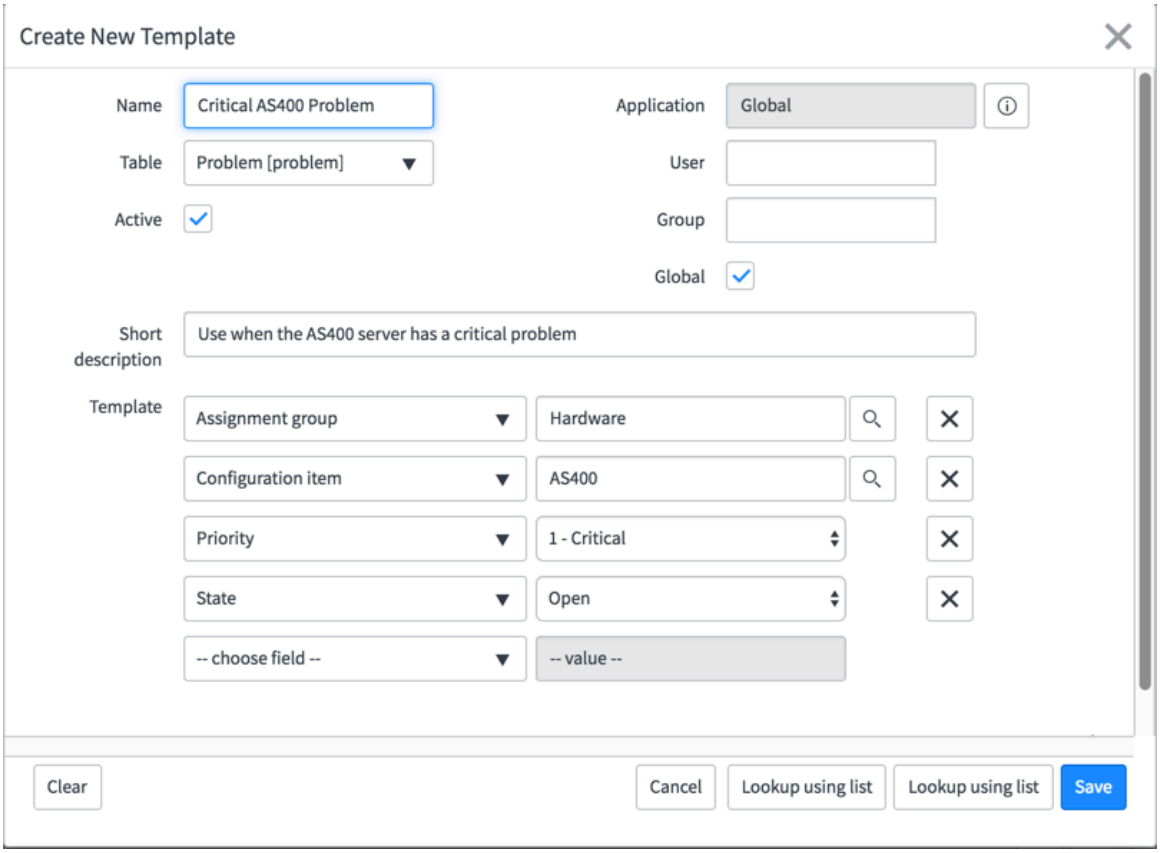
시작하기 전에

템플릿바를 전환하여 양식에 표시합니다.
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. 사용자가 템플릿을 적용하면 나타나는 양식을 작성합니다.
3. 템플릿 바에서 더하기 아이콘(+)을 클릭합니다.

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



4. 사용자가 올바른 템플릿을 쉽게 선택할 수 있도록 설명이 포함된 이름을 입력합니다.
5. 필요에 따라 추가로 변경합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

ACL 규칙 유형

템플릿에서 기록 생성 예약

예약된 작업을 만들고 예약하여 템플릿을 기반으로 기록을 만들 수 있습니다. 예를 들어, 채워진 작업 기록을 정기적으로 생성하여 주간 백업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 템플릿.
2. 템플릿 기록을 선택합니다.
3. 일정을 클릭합니다.
   예약된 엔터티 생성 양식이 나타납니다.
4. 실행 선택 목록에서 기록을 생성하는 빈도를 선택합니다.
5. 일정 정보를 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

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

템플릿에 대한 모듈 만들기

미리 채워진 템플릿 데이터가 있는 양식을 여는 모듈을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
하위 템플릿은 상위 템플릿이 모듈에서 적용되는 경우에만 적용됩니다. 하위 템플릿은 새 양식에 템플릿을 적용하여 적용되지 않습니다.

프로시저

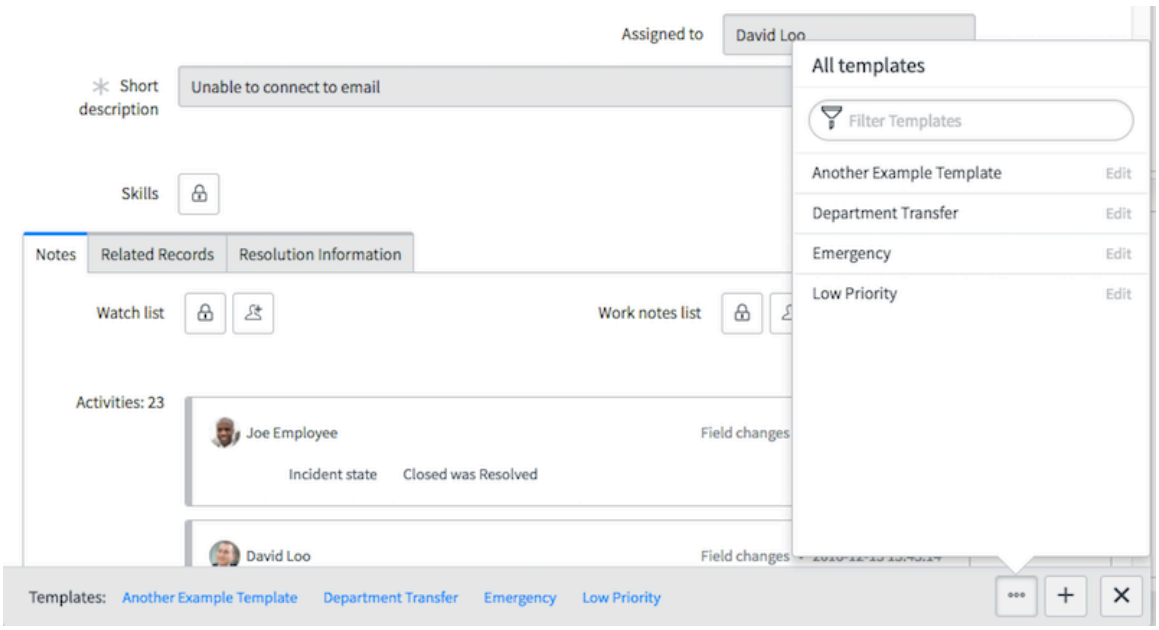
1. 셀프 서비스 같은 애플리케이션 메뉴를 가리키고 애플리케이션 편집(연필) 아이콘을 클릭합니다.
2. 모듈 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 제목 및 순서 필드를 적절하게 채웁니다.
4. 링크 유형 양식 섹션의 테이블 필드에서 양식을 생성할 테이블을 선택합니다.
5. 링크 유형 필드에서 URL(인수에서)을 선택합니다.
6. 인수 필드에 <table>.do?sys_id=-1&sysparm_template=<templatename을 입력합니다〉 <table> 은 테이블 필드에 대해 선택한 테이블의 이름입니다(예: ####). <templatename>은 #### ## ### 같이 양식을 미리 채우는 데 사용할 템플릿의 이름입니다.
7. 제출을 클릭합니다.
8. 애플리케이션 내비게이터를 새로 고쳐 새 모듈을 확인합니다.

템플릿 모음

템플릿 모음을 사용하여 템플릿을 적용, 편집 및 생성합니다.

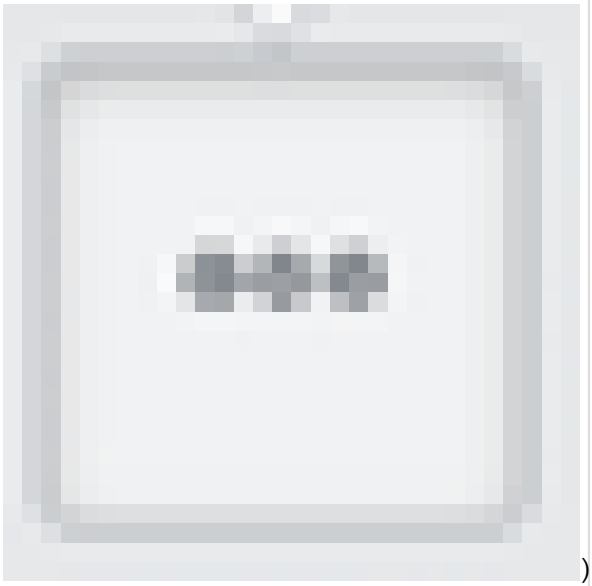
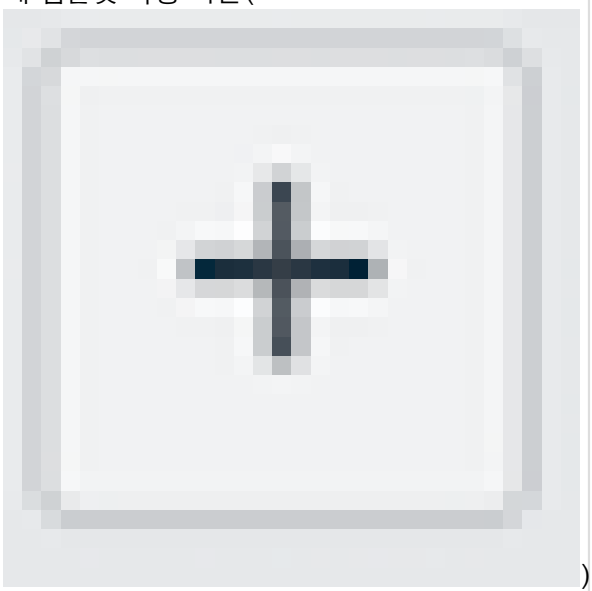
전환하면 템플릿 모음이 폼 아래쪽에 나타납니다. 템플릿 제목을 선택하여 양식에 템플릿을 적용합니다. 오른쪽 아래에 있는 버튼을 사용하여 전체 템플릿 목록을 추가, 편집 및 액세스합니다.

의 템플릿 모음 코어 **UI**



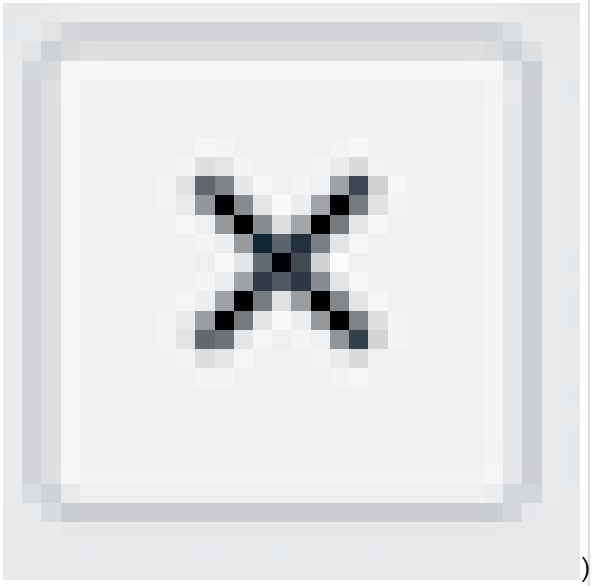
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

템플릿 모음 요소

요소	설명
템플릿	사용 가능한 템플릿은 템플릿 모음에 파란색 텍스트로 표시됩니다. 템플릿을 클릭하여 양식에 적용합니다.
모든 템플릿 단추()	모든 템플릿 창을 전환합니다.
새 템플릿 작성 버튼()	새 템플릿 작성 창을 표시합니다.
모든 템플릿 팝업	이 창은 모든 템플릿 단추를 선택한 경우에 표시됩니다. 창에 사용 가능한 모든 템플릿의 필터링 가능한 목록이 표시됩니다. 템플릿 왼쪽에 있는 편집 버튼을 클릭하여 해당 템플릿을 편집합니다.

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

템플릿 모음 요소

요소	설명
템플릿 모음 단추 비활성화(템플릿 )	템플릿 모음을 비활성화합니다. 막대를 표시하려면 다음을 참조하십시오. 템플릿 바 전환

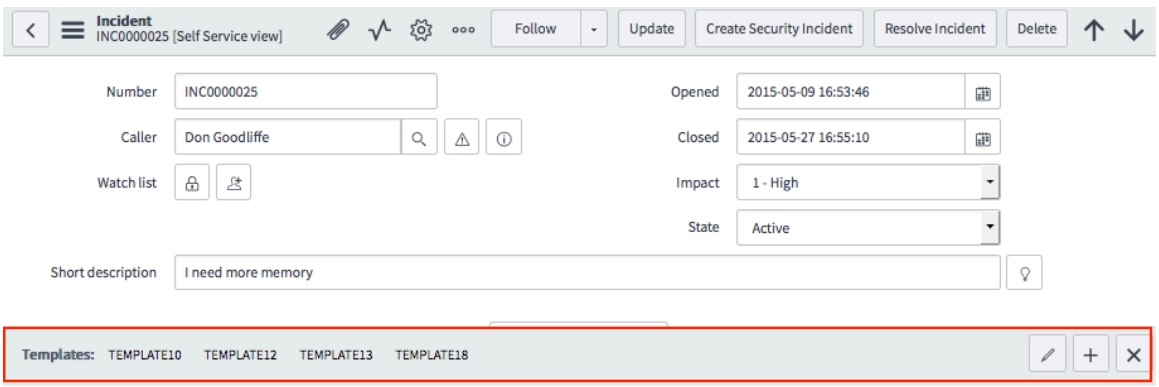
관리자가 아닌 사용자의 경우 편집 버튼 활성화에 대한 자세한 내용은 KB0711956 참조하십시오.

템플릿 바 전환

템플릿 모음은 폼 아래쪽에 나타납니다. 템플릿을 적용, 편집 및 생성할 수 있는 바로 가기를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
템플릿 모음을 전환하여 모든 양식에 대해 숨기거나 표시할 수 있습니다. 템플릿 모음은 기본적으로 표시됩니다.



프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. 양식 헤더에서 추가 옵션 아이콘(ooo)을 클릭합니다.
3. 템플릿 모음 전환을 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.

스크립팅된 템플릿

JavaScript를 사용하여 기록에 활성 템플릿을 적용할 수 있습니다.

현재에 템플릿 적용

템플릿을 적용하려면 *applyTemplate* 메서드를 사용합니다.

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

GlideRecord에 템플릿 적용

current가 아닌 기록에 템플릿을 적용하려면 current를 GlideRecord 변수로 변경합니다. GlideRecord 변수를 사용하는 경우 변수를 선언한 후 초기화해야 할 수 있습니다.

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

UI 작업에서 템플릿 적용

다음 스크립트는 문제 양식의 UI 동작에 대해 *Create Change* 가능한 커스터마이제이션을 보여줍니다. 이 스크립트를 UI 작업에 추가한 후 사용자는 UI 작업을 선택하여 문제 기록과 변경 템플릿 모두에서 정보를 사용하여 변경 기록을 생성할 수 있습니다.

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_id;
change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
change.u_status = 'New';
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
   current.rfc = change.insert();
   current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);
```

하위 템플릿으로 템플릿 스크립팅

하나 이상의 하위 템플릿이 있는 템플릿과 함께 *applyTemplate* 을 사용하는 경우 시스템은 하위 템플릿을 적용하기 전에 상위 기록을 생성합니다. 이렇게 하면 하위 기록에서 상위로 연결되는 참조 또는 닷워킹 필드가 올바른 대상을 갖습니다.

예를 들어, 변경 요청 테이블에 대한 템플릿에 변경 작업 테이블에 대한 하위 템플릿이 있는 경우 변경 요청 템플릿을 적용하면 데이터베이스에 변경 요청 기록이 삽입됩니다. 이 기록을 변경 작업 기록에 대한 변경 요청으로 할당한 다음, 하위 템플릿을 변경 작업 기록에 적용합니다.

이름 대신 **sys_id** 사용하여 템플릿 적용

sys_id를 사용하여 템플릿을 적용하려면 다음 방법을 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.

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

UI 작업 정의

UI 작업에는 양식 및 목록의 단추, 링크 및 컨텍스트 메뉴 항목이 포함됩니다. UI가 사용자 활동에 대해 더욱 대화형으로 상호 작용하고, 사용자 지정이 되고, 보다 구체적이 되게 하는 UI 작업을 구성합니다.

관리자와 ui_action_admin 역할이 있는 사용자는 UI 작업을 정의할 수 있습니다.

UI 작업 통제

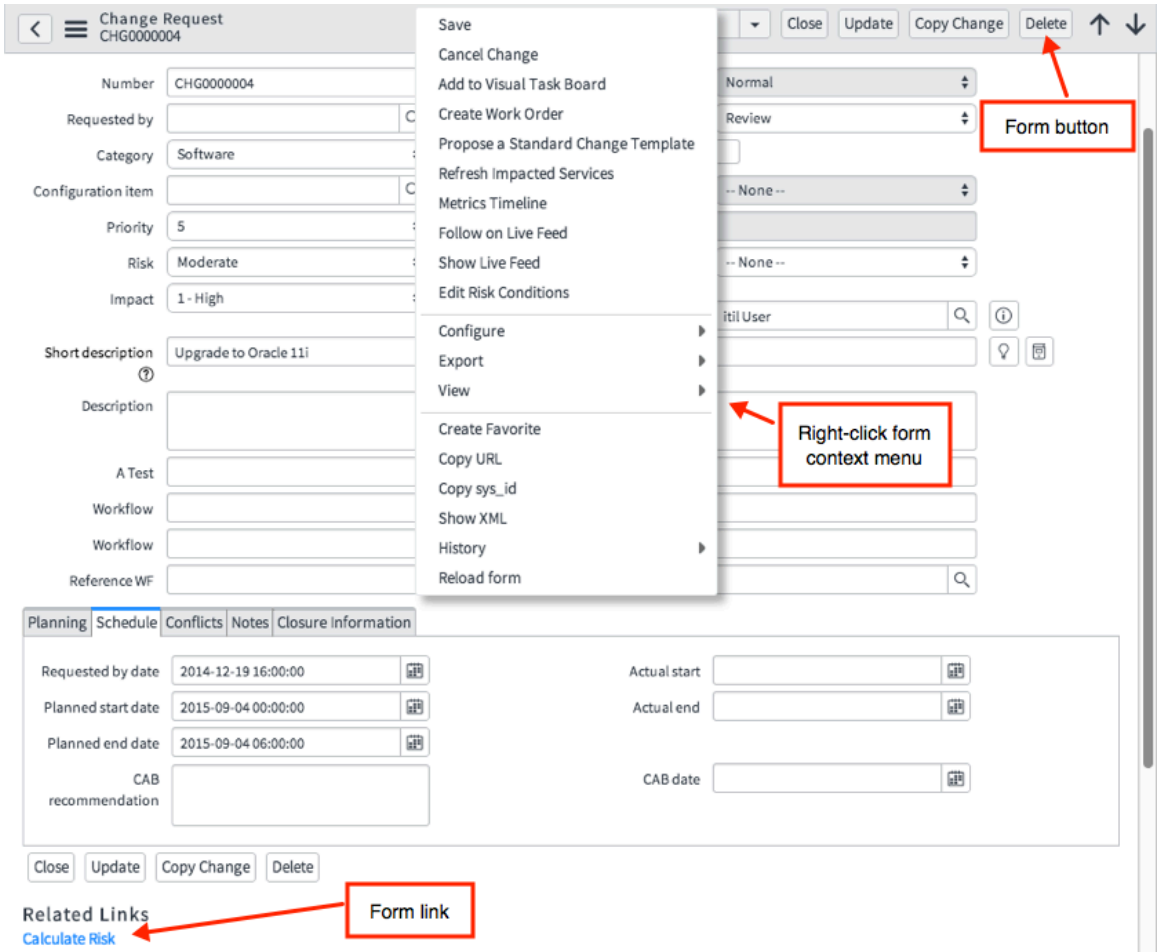
UI 작업을 생성하여 다음 컨트롤을 제공할 수 있습니다.

- 양식의 버튼입니다.
- 양식 컨텍스트 메뉴를 열거나 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 나타나는 양식의 컨텍스트 메뉴 항목입니다.
- 양식의 관련 링크입니다.
- 목록 상단에 있는 배너의 버튼입니다.
- 목록 하단에 있는 버튼입니다.
- 목록 컨텍스트 메뉴를 열거나 목록 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 나타나는 목록의 컨텍스트 메뉴 항목입니다.
- 목록 하단에 있는 작업 선택 목록에 대한 메뉴 항목입니다.
- 목록 하단에 있는 관련 링크입니다.

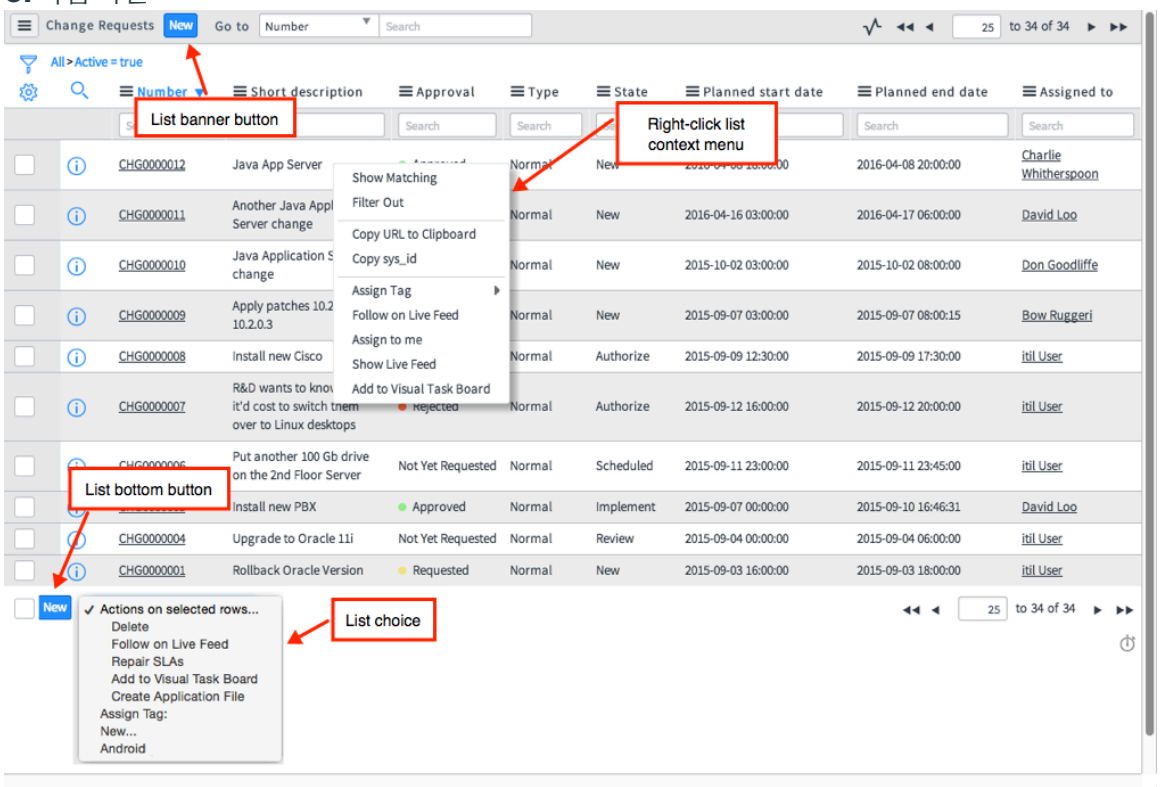
주: 관련 목록에서 새로 만들기 또는 편집 UI 작업을 숨기거나 제한하려면 목록 컨트롤을 사용합니다.

© 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.

양식 UI 작업



UI 작업 나열



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

UI 작업 생성

새 UI 작업을 만들거나 기존 작업을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_action_admin 또는 admin

이 태스크 정보
UI 작업과 동일한 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰와 다른 애플리케이션 범위의 UI 작업을 실행할 수 있는 테이블에 UI 작업을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 **UI 작업**.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 엽니다.
3. 필드를 완료하여 UI 작업을 정의합니다.
   모든 필드를 볼 수 있도록 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

UI 작업 필드

필드	설명
이름	버튼, 링크 또는 컨텍스트 메뉴 항목에 나타나는 텍스트입니다.
테이블	UI 작업을 사용할 수 있는 테이블입니다. 기본적으로 UI 동작은 선택한 테이블을 확장하는 테이블에도 표시됩니다(예: 작업 동작은 인시던트 테이블에 나타남). 모든 테이블에서 작업을 사용할 수 있도록 하려면 전역 을 선택합니다.
순서	UI 작업이 나타나는 순서입니다. 순서는 버튼에 왼쪽에서 오른쪽으로, 메뉴 작업에 위에서 아래로 적용됩니다.
작업 이름	스크립트에서 UI 작업을 참조할 때 사용할 고유한 이름입니다.
활성	선택 시 UI 작업을 활성화하는 옵션입니다. UI 작업을 비활성화하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
삽입 표시	삽입되지 않은 새 기록에 단추를 표시하는 옵션입니다.
업데이트 표시	기존 기록에 단추를 표시하는 옵션입니다.
클라이언트	서버가 아닌 사용자의 브라우저에서 스크립트를 실행하는 UI 작업에 대한 옵션입니다. 활성화하면 **Onclick** 필드가 조건 필드 위에 나타납니다.
양식 단추	양식에 단추를 추가하는 옵션입니다.
양식 상황에 맞는 메뉴	양식 컨텍스트 메뉴에 항목을 배치하는 옵션입니다(양식 헤더 오른쪽 클릭).
양식 링크	양식의 관련 링크 섹션에 링크를 추가하는 옵션입니다.
양식 스타일	○ 기본(Primary) - UI 작업을 파란색으로 지정합니다. ○ 파괴적(Destructive) - UI 작업을 빨간색으로 지정합니다. ○ 스타일 지정되지 않음 - UI 작업에 색을 지정하지 않습니다.
목록 배너 단추	목록의 배너에 단추를 넣는 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
	주: 목록 배너 단추는 기록별 조건을 지원하기 위한 것이 아니므로 조건을 평가할 때 첫 번째 행만 고려하여 목록에 단추가 표시될지 여부를 결정합니다. 목록 배너 버튼 UI 작업에는 기록별 조건(예: current.getValue('state') === 'closed')을 사용하지 마십시오.
목록 아래쪽 단추	목록 하단에 단추를 배치하는 옵션입니다. 주: 목록 아래쪽 버튼은 조건에 관계없이 표시되며 실행 시 기록별로 평가됩니다.
목록 상황에 맞는 메뉴	목록 필드 컨텍스트 메뉴에 항목을 배치하는 옵션입니다(목록에서 셀 오른쪽 클릭).
목록 선택 사항	목록 하단의 작업 선택 목록에 항목을 추가하는 옵션입니다. 주: 목록 선택 작업과 같은 목록 하단 버튼은 조건에 관계없이 표시되며 실행 시 기록별로 평가됩니다.
목록 링크	목록 하단의 관련 링크 섹션에 링크를 추가하는 옵션입니다.
목록 스타일	○ 기본(Primary) - UI 작업을 파란색으로 지정합니다. ○ 파괴적(Destructive) - UI 작업을 빨간색으로 지정합니다. ○ 스타일 지정되지 않음 - UI 작업에 색을 지정하지 않습니다.
재정의	이 UI 작업이 재정의하는 UI 작업입니다.
메시지	UI 작업이 메시지 [sys_ui_message] 테이블에서 지역화된 대체 메시지를 조회하기 위한 키로 사용할 수 있는 텍스트 문자열입니다. 각 메시지 키는 메시지 필드에서 별도의 줄에 있습니다. 인스턴스는 UI 작업에서 msg 문자열이 메시지 필드의 키와 일치하는 getMessage(msg) 호출을 수행할 때마다 현지화된 메시지 문자열을 찾습니다.
설명	이 UI 작업에 대한 설명이 포함된 컨텐츠입니다.
힌트	사용자가 UI 작업 컨트롤을 가리킬 때 나타나는 텍스트입니다.
클릭시	UI 작업이 실행될 때 실행할 JavaScript 함수의 이름입니다. 함수는 스크립트 필드에 정의되어 있습니다.
조건	UI 작업이 나타나는 시기를 제한하는 JavaScript 조건문입니다. 조건은 항상 서버에서 실행됩니다.

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

필드	설명
	주: ○ 현재 객체는 목록 컨텍스트 메뉴의 조건에 사용할 수 없습니다. 목록 컨텍스트 메뉴 옵션을 선택하면 이러한 작업에 대한 *current* 모든 사용이 무시됩니다. ○ 관련 목록 버튼에서 UI 작업 조건의 상위 기록을 참조할 수 있습니다. 예를 들어, 종결된 변경에 대한 영향을 받는 CI 관련 목록에서 새로 만들기 및 편집 버튼을 비활성화하려면 글로벌 m2m UI 작업을 task_ci 테이블에 복사하고 *parent.active*. ○ 조건문에 지정한 필드 중 하나를 비워 두면 해당 조건이 기본적으로 **true**로 설정됩니다.
스크립트	UI 작업이 실행될 때 실행할 스크립트입니다. 함수 이름은 고유해야 합니다.
작업 공간	
작업 공간 양식 단추	작업 공간의 UI 작업 목록에 UI 작업을 표시하는 옵션입니다.
작업 공간 양식 메뉴	작업 공간의 UI 작업과 연결된 메뉴에서 UI 작업을 목록 항목으로 표시하는 옵션입니다.
구성 가능 작업 공간 포맷	구성 가능한 작업 공간에서 UI 작업을 사용하는 옵션입니다. 선택하지 않으면 UI 작업이 레거시 작업 공간에 적용됩니다.
작업 공간 클라이언트 스크립트	작업 공간에서 UI 작업이 실행될 때 실행할 스크립트입니다.
역할 필요	
역할	UI 작업을 적용하는 데 필요한 역할입니다. UI 작업을 적용하려면 사용자에게 하나 이상의 역할이 있어야 합니다.
양식 뷰의 관련 목록	
UI 작업 표시 여부	UI 작업이 적용되는 양식의 뷰입니다. 이 옵션을 사용하여 UI 작업을 지정한 양식 뷰로 제한합니다. 다음 규칙에 따라 지정된 뷰에 대해 UI 작업을 사용할 수 있습니다. **a.** 가시성 규칙이 없으면 작업이 모든 뷰에 나타납니다. **b.** 지정된 뷰에 대한 제외 규칙은 해당 뷰에 작업이 표시되지 않음을 의미합니다. **c.** 하나 이상의 포함 규칙이 있는 경우 작업은 구체적으로 포함된 뷰에만 나타납니다.
버전	UI 작업의 모든 버전입니다. 이 목록을 사용하여 버전을 비교하거나 이전 버전으로 되돌릴 수 있습니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

주: UI 작업이 클라이언트 측에서 실행되도록 설정된 경우 함수로 래핑합니다. 그렇지 않으면 페이지가 로드될 때 스크립트 필드의 내용이 실행됩니다.

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

Example:
UI 작업 스크립트의 일부로 사용자를 URL로 리디렉션할 수 있습니다. 예를 들어, UI 작업에서 양식을 만든 후 양식에 대한 링크를 추가하거나 새 기록을 열 수 있습니다. 사용자를 UI 작업에서 URL로 리디렉션하려면 스크립트 필드에서 다음 구문을 사용하여 리디렉션 링크를 정의합니다.

```
action.setRedirectURL ( 'http://www.mysite.com/mypage.htm' );
```

사용자를 기록으로 안내하려면 다음 구문을 사용하십시오. 여기서 *new_record* 는 GlideRecord 의 변수 이름입니다.

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

확장된 테이블에 대한 UI 작업 재정의

다른 테이블에서 확장된 테이블에 대한 UI 작업을 재정의하거나 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_action_admin 또는 admin

주: 도메인으로 구분된 인스턴스에는 적용되지 않습니다.

이 태스크 정보
작업 테이블에 대해 UI 작업이 정의되면 인시던트, 변경, 문제 및 작업 테이블을 확장하는 기타 테이블을 포함한 모든 작업에 적용됩니다. 마찬가지로 전역 UI 작업은 모든 테이블에 적용됩니다. 그러나 특정 테이블에 대한 UI 작업을 재정의할 수 있습니다. 이 예시에서는 인시던트 [incident] 테이블에 대해서만 작업 [task] 테이블의 UI 작업을 무효화하거나 제거하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 인시던트 테이블에 대해서만 작업 테이블의 UI 작업을 무효화하려면 다음 단계를 완료합니다.
   a. 인시던트 테이블에서 작업 이름이 같은 UI 작업을 생성합니다.
   작업 이름이 정의되지 않은 경우 새 UI 작업과 동일한 작업 이름으로 재정의할 UI 작업을 모두 업데이트합니다.
   b. 인시던트 테이블과 관련된 스크립트를 입력합니다.
2. 인시던트 테이블의 작업 테이블에서 UI 작업을 제거하려면 다음 단계를 완료합니다.
   a. 작업 테이블에 대한 UI 작업 정의로 이동합니다.
   b. 조건을 `current.getRecordClassName() !='incident'`추가합니다.

UI 정책 사용

UI 정책은 양식의 정보 동작을 동적으로 변경하고 작업에 대한 사용자 지정 프로세스 플로우을 제어합니다.

예를 들어 UI 정책을 사용하여 양식의 번호 필드를 읽기 전용으로 설정하고, 간단한 설명 필드를 필수 필드로 설정하고, 그 외의 필드는 숨길 수 있습니다. 기본 UI 정책에는 스크립팅이 필요하지 않지만 고급 작업의 경우 스크립트 실행 옵션을 사용하십시오.

클라이언트 스크립트를 사용하여 이러한 모든 작업을 수행할 수도 있지만 로드 시간을 단축하려면 가능하면 UI 정책을 사용합니다.

UI 정책 생성

UI 정책을 생성하여 작업에 대한 사용자 지정 프로세스 플로우를 정의합니다.

https://player.vimeo.com/video/1107457509?h=4106fe47a6&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.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_policy_admin

이 태스크 정보
UI 정책 조건은 양식에 표시되지 않더라도 모든 필드를 평가합니다. 이 함수는 필드를 평가하기 위해 필드가 양식에 있어야 한다는 요구사항을 제거합니다.

주:

- Fuji 이전 버전에서 이월된 정책은 다르게 평가됩니다. 이전에 평가되지 않은 필드가 평가됩니다.
- 검색 화면에서는 UI 정책이 지원되지 않습니다.
- UI 정책은 콘텐츠 관리 시스템 애플리케이션 내에 표시되는 양식과 목록에도 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 정책.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   UI 정책 [고급 뷰] 양식이 열립니다.
3. 보기를 변경하려면 관련 링크 에서 기본 보기를 클릭합니다.
4. 양식을 적절하게 작성합니다.
   모든 필드를 볼 수 있도록 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

UI 정책 필드

필드	설명
테이블	수정할 양식의 테이블입니다.
활성	UI 정책의 활성 상태입니다. 활성 UI 정책만 적용됩니다.
간단한 설명	UI 정책의 짧은 요약입니다.
순서 [고급 뷰]	가장 낮은 숫자에서 가장 높은 숫자로의 처리 순서입니다. 두 정책이 충돌하는 경우 숫자가 높은 UI 정책이 실행됩니다. 상속된 UI 정책의 경우 확장(하위) 테이블의 UI 정책이 먼저 실행됩니다. 그런 다음 기본 테이블 UI 정책이 실행됩니다. 지정된 값 중 가장 낮은 값에서 가장 높은 값으로 결정합니다.
적용 시기	
조건	충족될 경우 UI 정책이 적용되도록 하는 조건입니다. 조건은 조건 작성기를 사용하여 작성됩니다. 스크립트를 사용하여 조건을 설정하려면 클라이언트 스크립트를 대신 사용합니다. 사용자가 양식의 필드를 수동으로 변경하는 경우에만 조건이 다시 확인됩니다. UI 작업이나 컨텍스트 메뉴 작업으로 또는 목록 편집기를 통해 변경이 될 경우, 이 변경은 평가되지 않습니다.
전역 [고급 뷰]	UI 정책을 모든 양식 뷰에 적용할지 여부를 지정하는 옵션입니다. 이 확인란의 선택을 취소하면 UI 정책은 뷰에 따라 다릅니다. 기본적으로 전역 UI 정책은 모든 양식 뷰에 적용됩니다. 그러나 UI 정책은 뷰에 따라 다를 수 있습니다. 예를 들어, 양식의 itil 뷰에 대해서만 UI 정책을 정의할 수 있습니다. 뷰 필드를 사용하여 이 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.

필드	설명
뷰 (고급 뷰)	UI 정책이 적용되는 양식 뷰를 나타내는 옵션입니다. 이 필드는 전역 이 선택되지 않은 경우에만 표시됩니다. 전역을 선택하지 않고 뷰 필드를 비워 두면 스크립트가 기본 뷰를 적용합니다. 양식 뷰에 대한 자세한 내용은 뷰 관리를 참조하십시오.
false인 경우 역방향 (고급 뷰)	UI 정책의 조건이 false로 평가될 때 UI 정책 작업이 실행 취소되도록 지정하는 옵션입니다. 즉, 조건이 true이면 지정된 작업이 수행되고 false이면 작업이 실행 취소됩니다.
로드 시 (고급 보기)	UI 정책 동작이 OnLoad에서 수행되어야 할 때와 양식이 변경될 때 수행되도록 지정하는 옵션입니다. UI 정책에서 로드 시 확인란을 선택하거나 선택 취소하여 조건이 충족되는 경우 양식을 로드할 때마다 실행할지 여부를 제어할 수 있습니다. 이 예에서 관리자는 사용자가 고객에게 설명을 제공하지 않는 한 인시던트가 사용자 정보 대기 중 상태로 전환되는 것을 원하지 않습니다. 관리자는 다음 설정을 사용하여 UI 정책을 생성합니다. ○ 적용 시기 섹션에서 **[State] [is] [Awaiting user info]** 조건을 추가하고 **On load** 확인란의 선택을 취소합니다. 이 조건은 상태가 사용자 정보 대기 중으로 변경된 경우에만 UI 정책이 적용됨을 의미합니다. ○ **UI** 정책 작업 관련 목록에서 조건이 충족될 경우 추가 설명 필드를 필수로 만드는 기록을 생성합니다.
상속 (고급 뷰)	확장 테이블이 이 UI 정책을 상속할지 여부를 지정하는 옵션입니다. 하위 테이블에 상위 테이블에서 상속된 UI 정책이 있는 경우 하위 테이블의 UI 정책이 항상 먼저 실행됩니다. 이 이벤트는 UI 정책의 순서 에 관계없이 true입니다. 다음과 같은 예를 들 수 있습니다. ○ 하위 테이블에는 조건이 충족될 때 긴급도 필드를 표시하는 순서 값 **500**의 UI 정책이 있습니다. ○ 상위 테이블에 긴급도 필드를 숨기는 동일한 조건의 UI 정책이 있습니다. 상위 테이블 UI 정책에는 순서 값 **100**이 있습니다. ○ 상위 테이블 순서 필드의 값은 더 낮지만 하위 UI 정책이 먼저 실행된 다음 상위 UI 정책이 실행됩니다. 조건이 충족되면 긴급도 필드가 숨겨집니다.
스크립트	
스크립트 실행 (고급 뷰)	참 조건과 거짓 조건 모두에 대해 고급 동작을 스크립팅할 수 있는지 여부를 지정하는 옵션입니다.
true인 경우 실행 (고급 뷰)	UI 정책의 조건이 충족될 때 실행되는 스크립트입니다. ○ 이 필드는 스크립트 실행 이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다. ○ 이 기능은 범위 밖이나 전역 범위에서 사용할 수 없습니다.
false인 경우 실행 (고급 뷰)	UI 정책의 조건이 충족되지 않고 False일 경우 역순 옵션이 선택된 경우 실행되는 스크립트입니다. ○ 이 필드는 스크립트 실행 이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다. ○ 이 기능은 범위 밖이나 전역 범위에서 사용할 수 없습니다.
기타 필드	

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

필드	설명
UI 유형으로 스크립트 실행	이 UI 정책의 UI 유형: 데스크톱, 모바일/서비스 포털 또는 둘 다.
관련 목록: UI 정책 작업	
테이블	(읽기 전용) UI 정책 작업이 적용되는 필드입니다.
필드 이름	예일 경우 UI 정책이 작업을 수행하는 선택한 테이블의 필드입니다. 주: 지정된 필드를 양식에 없는 경우 UI 정책은 동일한 이름의 변수에 대해 작업을 수행합니다.
필수	UI 정책이 필드의 필수 상태에 영향을 주는 방법을 지정하기 위한 선택 목록입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 변경 안 함 ○ 예 ○ False
표시	UI 정책이 필드의 표시 상태에 영향을 주는 방법을 지정하기 위한 선택 목록입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 변경 안 함 ○ 예 ○ 아니오
읽기 전용	UI 정책이 필드의 읽기 전용 상태에 영향을 주는 방법을 지정하기 위한 선택 목록입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 변경 안 함 ○ 예 ○ 아니오
관련 링크	
기본 뷰 또는 고급 뷰	폼 뷰를 기본 또는 고급 뷰로 변경합니다. 필드는 뷰에 따라 변경됩니다.

5. 제출을 클릭합니다.

예: **UI** 정책 생성

상태가 해결됨으로 변경될 때 인시던트 양식에 통제를 구현하는 UI 정책을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_policy_admin

이 태스크 정보
이 예제에서는 다음 컨트롤을 구현하는 방법을 보여 줍니다.

- 종결 메모 필드를 필수로 지정합니다.
- 시작한 사람 필드를 숨깁니다.

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

- 우선순위, 심각도 및 긴급도 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
- 경보 메시지를 표시하는 클라이언트 스크립트를 실행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 정책.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 정보를 제공합니다.

새 **UI** 정책

이름	입력
테이블	인시던트
조건	〔인시던트 상태〕〔는〕〔해결됨〕
아니오일 경우 역방향	이 확인란을 선택합니다. 인시던트 상태가 해결됨이 아니면 UI 정책이 반대입니다.
로드 시	양식이 로드되거나 조건이 변경될 때 작업을 수행하려면 이 확인란을 선택합니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.
   UI 정책 작업 관련 목록이 나타납니다.
5. 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 다음 정보를 제공합니다.

새 **UI** 정책 작업

이름	입력
필드 이름	종결 메모. 이 UI 작업을 수행하면 종결 메모 필드가 필수가 됩니다.
필수	True
표시	변경 안 함
읽기 전용	변경 안 함

7. 제출을 클릭합니다.
8. 프로세스를 반복하여 UI 정책 작업을 생성하여 시작한 사람 필드를 숨기고 우선순위, 심각도 및 긴급도 필드를 읽기 전용으로 만듭니다.

UI 정책에 대한 클라이언트 스크립트

UI 정책에 대해 작성하는 모든 스크립트는 클라이언트 측에서 실행됩니다.

UI 정책 양식의 여러 옵션을 사용하여 UI 정책이 적용되는 시기와 방법을 제어할 수 있습니다. 이러한 옵션에는 클라이언트 스크립트, OnLoad 실행 및 뷰별 UI 정책이 포함됩니다. 관리자는 UI 정책 양식을 사용하여 UI 정책 조건이 충족되거나(true인 경우 실행) 충족되지 않을(false인 경우 실행) *onChange*를 실행하는 클라이언트 스크립트를 만들 수 있습니다. UI 정책 양식에 이러한 스크립팅 필드를 표시하려면 스크립트 섹션에서 스크립트 실행 확인란을 선택합니다.

예를 들어 인시던트 상태 필드가 해결됨으로 변경될 때 사용자에게 경보를 표시하려면 true인 경우 실행 필드에 다음 스크립트를 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.

```
function onCondition(){
alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your comments in the "Close
 notes" field.');
}
```

Service Catalog UI 정책은 카탈로그 항목 양식의 동작을 제어합니다. Service Catalog UI 정책을 카탈로그 항목 또는 변수 집합에 적용할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 항목에 대한 UI 정책 사용에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 UI 정책을 참조하십시오.

고급 양식 구성

관리자는 폼 포커스, 폼 분할 및 파생 필드와 같은 고급 폼 기능을 구성할 수 있습니다.

작업 기록에 대한 삽입 옵션 허용

'삽입' 및 '삽입 및 유지' 옵션은 인시던트 및 변경 요청과 같은 작업 기록에 대해 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 이러한 옵션을 작업 기록에 대해 표시하도록 시스템 속성을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 속성 찾기 작업 파생 테이블()에서 "삽입"과 "삽입 및 유지" 옵션을 사용할 수 있습니다.*glide.ui.task.insert*
3. 확인란을 선택하여 작업에 대한 옵션을 비활성화(기본값)하거나 선택을 취소하여 옵션에 대한 옵션을 비활성화(기본값)합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

양식의 첫 번째 쓰기 가능 필드에 포커스 설정 끄기

양식의 포커스를 쓰기 가능한 첫 번째 필드 대신 페이지의 첫 번째 요소로 전환하면 화면 판독기를 사용하는 사용자가 양식에 더 쉽게 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 양식은 양식에서 첫 번째 쓰기 가능한 필드에 포커스를 설정합니다. 첫 번째 필드 포커스가 꺼져 있으면 폼은 페이지의 첫 번째 요소에 대신 포커스를 맞춥니다. 쓰기 가능한 첫 번째 요소 대신 첫 번째 요소에 초점을 맞추면 화면 판독기를 사용하는 사용자가 양식의 모든 요소를 찾을 수 있도록 방향을 설정하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 속성을 *glide.ui.focus_first_element***false**로 설정합니다.

테이블의 템플릿 모음 숨기기

관리자는 시스템 속성을 생성하여 테이블의 템플릿 모음을 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보
테이블별 속성을 만들고 false로 설정하면 사용자가 지정된 테이블의 기록에 템플릿 모음을 표시할 수 없습니다.

프로시저
1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. 시스템 속성 추가 를 다음 설정으로 사용합니다.

속성	값
이름	glide.ui.show_template_bar.〈TABLENAME〉
유형	참 | 거짓
값	false

3. 제출을 클릭합니다.

Enter 키를 사용하여 양식 제출 비활성화

기본적으로 간단한 한 줄 텍스트 필드, 선택 목록 또는 부울 필드에서 Enter 키를 누르면 양식이 제출됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Enter 키를 눌러 양식을 제출하지 않으려면 시스템 기본 설정을 사용하여 이 기능을 비활성화할 수 있습니다.

프로시저
1. 왼쪽 탐색 창에서 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정.
2. **enter_submits_form** 기본 설정을 선택합니다.
3. 값을 **false**로 설정합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   변경 사항은 로그인 시 또는 세션을 생성할 때 사용자 기본 설정이 다시 로드될 때까지 적용되지 않습니다.

여러 양식 분할 사용

양식 분할을 사용하면 양식의 필드를 열로 구성할 수 있습니다. 양식 분할을 사용하려면 관리자가 속성을 추가해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

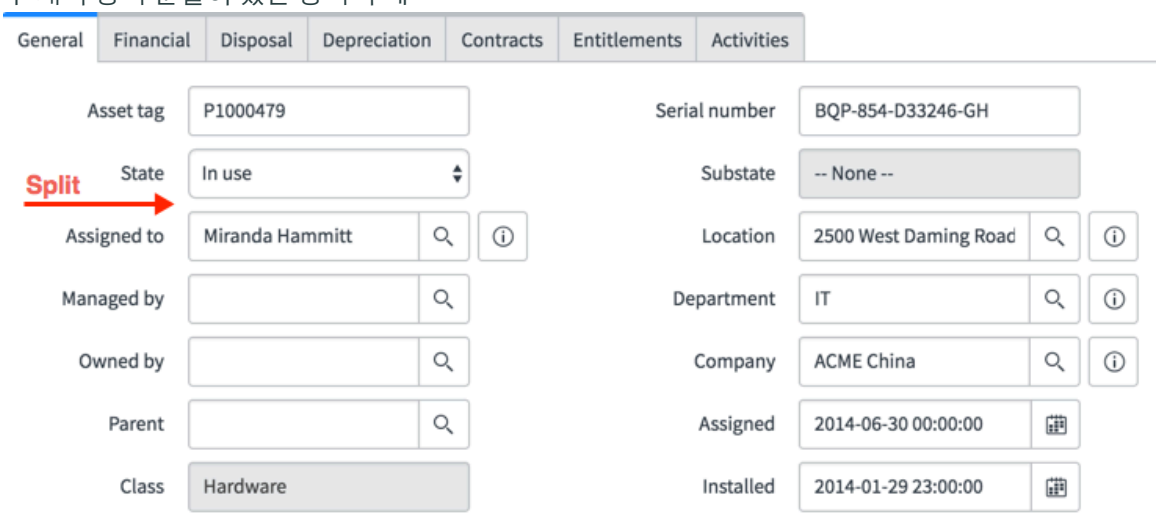
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

두 양식 분할의 구성

```
|- begin_split -|
Asset tag
State
|- split -|
Serial number
Substate
|- end_split -|
|- begin_split -|
Assigned to
Stockroom
Reserved for
Managed by
Owned by
Parent
Class
|- split -|
Location
Department
Company
Assigned
Installed
|- end_split -|
Comments
```

두 개의 양식 분할이 있는 양식의 예



이러한 방식으로 필드를 구성하고 사용자가 소형 모바일 장치에서 양식을 보고 있는 경우 첫 번째 분할의 필드가 두 번째 분할의 필드보다 먼저 나열됩니다. 이 예시에서는 자산 태그, 상태, 일련 번호 및 하위 상태 필드가 그 아래 필드 앞에 나열됩니다. 양식 상단에서 양식에 걸쳐 있는 요소를 생성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

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

2. 속성이 없으면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 정보를 입력합니다.

옵션	설명
이름	glide.ui.form_multiple_splits
설명	여러 양식 분할 사용
유형	참 | 거짓
값	예

4. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘을 클릭하고 저장을 선택합니다.
   범주 관련 목록이 나타납니다.
5. 편집을 클릭하고 **UI**를 범주 목록으로 이동합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
   시스템 속성 양식이 다시 열리고 새 속성이 UI 속성 페이지에 나타납니다.

필수 필드 정의

양식에 필요한 양식 필드를 지정할 수 있습니다. 이 작업은 personalize_form 역할이 있는 사용자가 양식 레이아웃을 구성하여 필드를 제거하지 못하도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자
필수 양식 필드 플러그인이 활성 상태여야 합니다.

이 태스크 정보
양식에 있는 경우 관리자만 필수 필드를 제거할 수 있습니다. 양식을 구성하면 필수 필드가 회색으로 표시되고 필수 필드임을 나타내는 도구 설명이 있습니다. 필수 필드는 필수 양식 필드 [sys_ui_element_required] 테이블에 정의되어 있습니다.

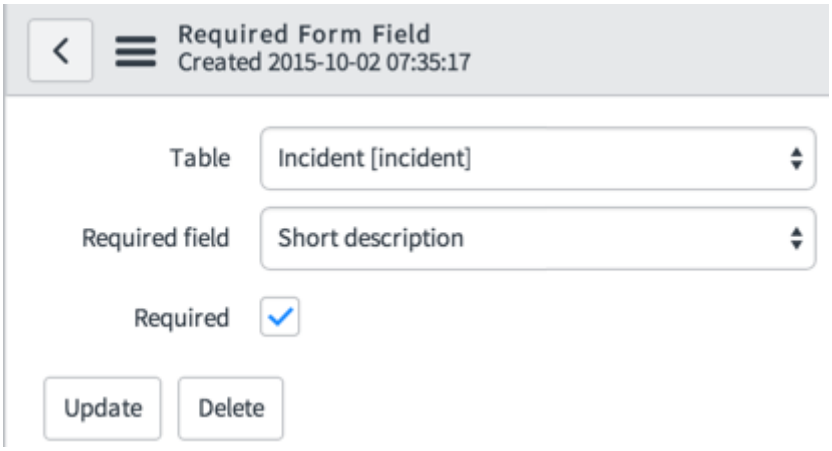
이 기능에 대해 예상되는 (유일한 것은 아니지만) 사용 사례는 위임된 관리 체계의 일부입니다. 예를 들어, personalize_form 역할을 부여하여 양식을 수정할 수 있는 권한을 지점에 부여할 수 있지만 전체 비즈니스 처리에 중요한 특정 필드를 제거할 수는 없습니다.

프로시저

1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. 이름이 지정된 *glide.ui.form.enforce_required_fields* 속성을 찾아 true로 설정되어 있는지 확인합니다.
3. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 필수 양식 필드.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 테이블과 필드를 선택한 다음 필수 확인란을 선택합니다.

Example
다음 예제에서는 인시던트 폼의 간단한 설명 필드를 필수로 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.



나중에 필수 필드로 설정하지 않으려면 필수 확인란의 선택을 취소합니다. 기록을 삭제하는 것보다는 이 작업을 하는 것이 좋습니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과

지정된 테이블에 확장 테이블이 있는 경우 필수 양식 필드 기록이 모든 확장 테이블의 양식에 적용됩니다. 예를 들어, 관리자가 작업 테이블에 간단한 설명 필드를 필수로 지정한 경우 이 구성은 인시던트 양식, 변경 요청 양식, 문제 양식 등에 적용됩니다.

확장된 테이블은 기본 테이블의 필수 양식 필드 규칙을 재정의할 수 있습니다. 예를 들어, 간단한 설명 필드가 작업 테이블에는 필수이지만 인시던트 테이블에는 필요하지 않은 경우 인시던트를 제외한 모든 작업 테이블에 이 필드가 필요합니다.

파생된 필드의 레이블 유형 제어

파생 필드에 표시되는 레이블 유형을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

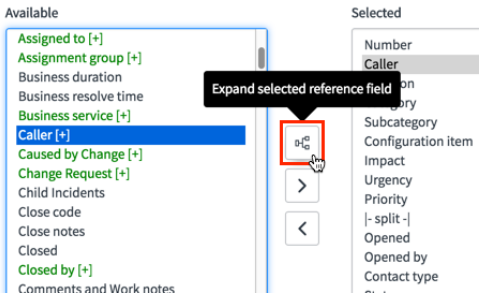
이 태스크 정보

예를 들어 인시던트 기록을 볼 때 호출자의 이메일 주소를 표시하는 경우를 들 수 있습니다. 이메일 주소는 인시던트 테이블에 저장되지 않지만 인시던트에서 사용자 테이블로의 호출자 참조를 따라 가져옵니다. 시스템 속성을 설정하여 레이블 유형을 제어합니다. 예를 들어 인시던트 이메일 주소의 필드 레이블은 다음 문자열 중 하나일 수 있습니다.

- 호출자 이메일은 이 필드를 호출자 사용자 기록의 이메일로 고유하게 식별하는 전체 레이블을 나타냅니다. 티켓이 할당된 사람의 이메일 주소를 표시하면 해당 레이블은 이메일에 할당됨이 됩니다.
- 대상 필드의 레이블인 이메일입니다. 예를 들어 인시던트에 할당된 사람의 이메일 주소도 표시하는 경우 이 레이블은 양식에서 고유하지 않습니다. 그러나 일반적으로 양식에 필드를 배치하면 필드가 나타내는 것이 무엇인지 명확하게 알 수 있습니다.

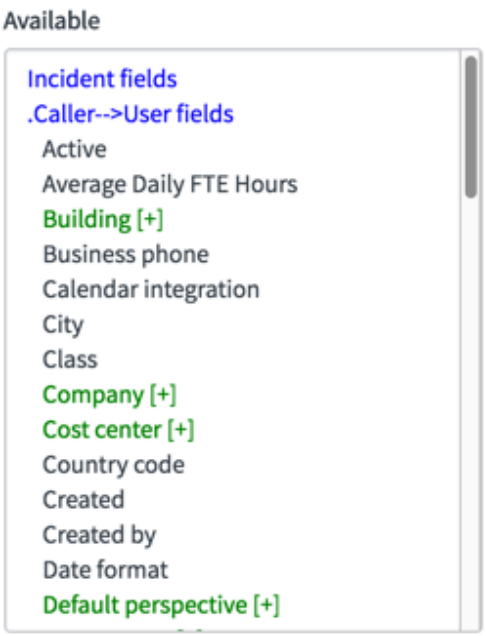
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 가능한 테이블 필드



호출자 필드를 선택하고 확장기 아이콘을 클릭합니다.

호출자 필드



호출자 필드와 연결된 사용 가능한 필드를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템.
2. Use short labels for **all** 필드를 찾습니다. 예를 들어 양식에 호출자의 이메일 주소가 포함되어 있으면 "발신자 이메일" ()`glide.short.labels` 속성의 전체 레이블이 아닌 "이메일" 레이블을 사용합니다.
   기본값은 **true**이며, 이는 짧은 레이블이 모든 양식에 표시됨을 의미합니다.
3. 양식에 전체 레이블을 표시하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

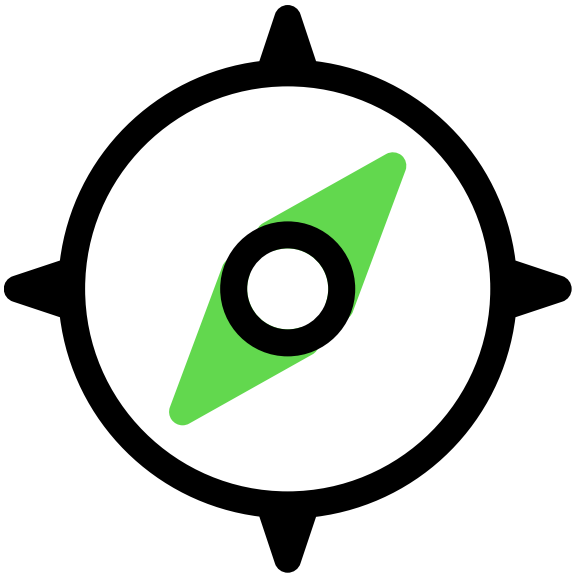
ServiceNow AI Platform® 현장 관리

기록에 있는 데이터의 개별 부분을 필드라고 합니다. 양식의 필드에 데이터를 입력하거나 목록 편집기를 사용하여 데이터를 입력합니다. 관리자는 새 필드를 만들거나 기존 필드를 수정할 수 있습니다.

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

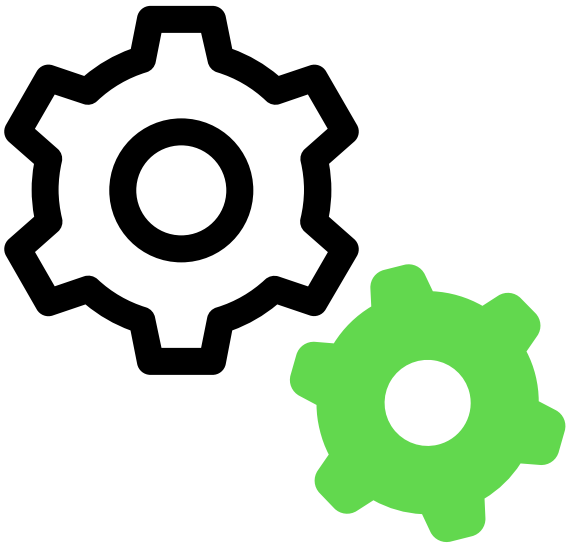
시작하기

탐색



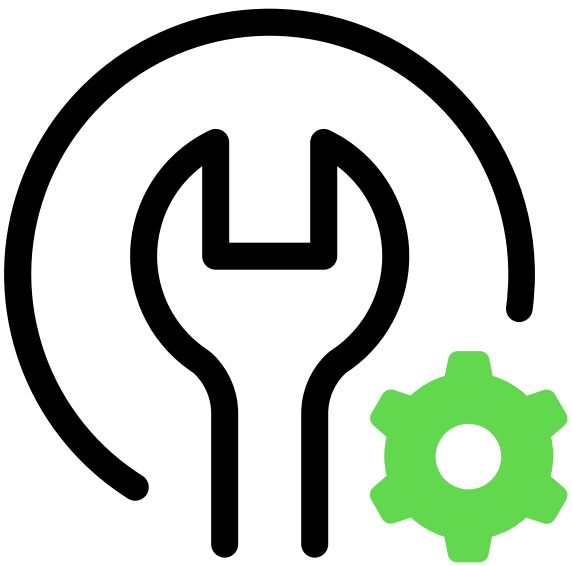
의 ServiceNow AI Platform필드에 대해 자세히 알아봅니다.

사용자 지정



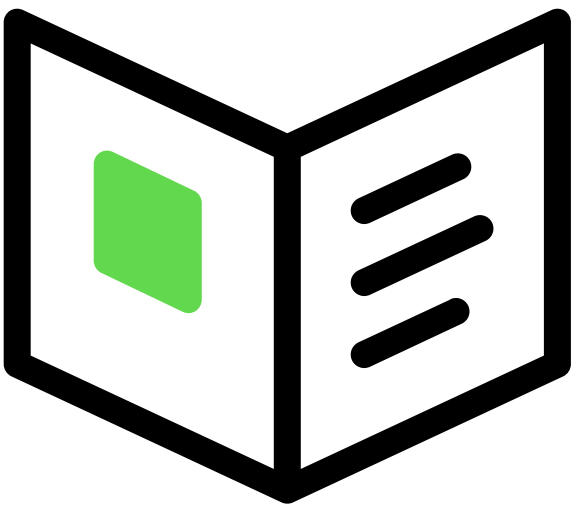
테이블에 필드를 추가하고 사용자 지정합니다.

관리자



필드에서 데이터 정규화 및 정책을 관리합니다.

참조



지원되는 필드 유형에 대한 정보입니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 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.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

고객 성공 센터

Customer Success Center

개발자

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

필드 관리 탐색

목록 편집기나 양식을 사용하여 필드에 데이터를 입력할 수 있습니다. 양식 뷰에서는 필드가 양식의 필드로 나타나고 목록 뷰에서는 테이블의 데이터 열로 나타납니다. 관리자는 새 필드를 만들거나 기존 필드의 유형을 변경할 수 있습니다.

현장 관리 고려 사항

- 상위 테이블에 있는 하위 테이블의 필드를 편집하면 상위 테이블과 다른 모든 하위 테이블에서도 변경됩니다.
- 한자 문자는 현재 지원되지 않습니다. 한자를 사용하여 테이블 열 식별자를 만든 경우 양식의 업데이트 또는 삽입 작업에서 무시됩니다.
- 사용자 지정 필드를 만들 때 설명된 필드 유형 참조지원되는 필드 유형 중 하나를 사용합니다. 사용자 입력과 같은 다른 필드 유형은 내부 전용이며 사용자 지정 필드에는 지원되지 않습니다.
- 필드 이름 및 테이블 이름 필드 유형에는 종속성 관계가 내장되어 있습니다. 예를 들어 필드 이름 필드는 독립적으로 존재하지 않습니다. 테이블 이름 필드가 필요합니다. 또한 필드 이름 필드에는 항상 기본적으로 sys_id 값이 포함됩니다. allow_null=true 속성을 적용하더라도 필드 이름 필드의 값을 없음으로 설정할 수 없습니다.
- 필드의 데이터 형식을 변경해야 하는 경우 새 데이터 형식을 사용하여 새 열을 만들고 백그라운드 스크립트를 통해 이전 열의 데이터를 새 열로 복사한 다음 원래 열 레이블의 이름을 바꿉니다.
- 다양한 조건으로 인해 필드가 읽기 전용이 될 수 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스에서 필드가 읽기 전용(회색으로 표시되어 편집할 수 없음) [KB0783470]인 이유 확인 문서를 Now Support 참조하십시오.
- 필드가 예상대로 양식에 표시되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스에서 폼에 필드가 표시되지 않는 문제 해결 [KB0547219] 을 Now Support 참조하십시오.

의 필드 사용자 지정 **ServiceNow AI Platform**®

관리자는 테이블에 필드를 추가 및 사용자 지정할 수 있을 뿐만 아니라 필드를 필수로 지정하고, 목록 필드를 강조 표시하고, 기본값을 지정하고, 기록 번호 매기기를 할당할 수 있습니다.

테이블에 필드 추가 및 사용자 지정

관리자는 테이블에 새 필드를 추가하여 데이터를 저장하고 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보

주: 특정 ServiceNow AI Platform 구독에는 사용자 지정 테이블 권리가 포함됩니다. 구독의 권리 제한까지 어떤 목적으로든 사용자 지정 테이블을 생성할 수 있습니다. 사용 관리자가 사용자가 만든 사용자 지정 테이블을 구독에 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 에서 사용자 지정 테이블을 제품 구독에 매핑 구독 관리참조하십시오.

다음 데이터베이스 제한 사항에 유의하십시오.

- 시스템은 테이블당 최대 1,000개의 열만 가질 수 있습니다. 1,000개의 열이 지정된 제한이지만 이 제한이 테이블 내에 물리적으로 1,000개의 열을 가질 수 있음을 의미하지는 않습니다. 테이블 내의 열 수는 가 아니라 ServiceNow AI Platform데이터 센터에서 사용되는 ServiceNow 데이터베이스에 의해 정의됩니다.
- 저장소 엔진에 관계없이 모든 테이블의 최대 행 크기는 65,535바이트입니다. 스토리지 엔진은 이 제한에 추가 제약 조건을 적용하여 유효 최대 행 크기를 줄일 수 있습니다.
- 시스템은 단일 테이블에 10개 이상의 중간 길이 또는 긴 문자열 필드를 포함할 수 없습니다. 11개 이상의 문자열 필드에 많은 수의 문자를 저장하려고 하면 다음과 같은 오류가 발생할 수 있습니다. 데이터베이스에서 구문 오류 또는 액세스 규칙 위반 탐지됨〔행 크기가 너무 큼 (> 8126)].
- 필드를 생성하면 u_ 접두사가 열 이름에 자동으로 추가됩니다. 입력하는 열 레이블에 선행 숫자가 포함되어 있으면 u_ 접두사로 대체됩니다.

데이터베이스 제한 사항과 인스턴스의 테이블에 ServiceNow 대한 일반적인 질문에 대한 자세한 내용은 KB0749585 단원을 참조하십시오.

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.
3. 새 필드 만들기 섹션에서 다음 필드를 채웁니다

옵션	설명
이름	양식 및 목록에 표시할 필드의 이름을 입력합니다.
유형	필드 유형을 선택합니다.
필드 길이	필드 길이를 선택합니다. 이 필드는 특정 필드 유형에 대해서만 표시됩니다.

4. 추가를 클릭합니다.
5. 슬러쉬버킷을 사용하여 필드를 양식에서 원하는 위치에 배치합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
   이제 지정된 위치의 양식에 필드가 나타납니다.

필수 필드 정의

필드는 필수로 표시할 수 있습니다. 즉, 기록을 저장하기 전에 필드에 값이 포함되어야 한다는 의미입니다. 필수 필드는 레이블 앞에 필드 상태 표시기로 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

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

클라이언트 스크립트의 값과 같은 기본 데이터로 플랫폼에서 미리 채워진 필수 필드에는 표시기가 표시되지 않습니다. 그러나 필드에서 이 값을 삭제하면 표시기가 나타납니다. 표시기 색상은 필드 상태에 따라 달라집니다.

딕셔너리 항목을 사용하여 필수 필드를 만드는 것은 WebServices를 사용할 때 작동하지 않습니다. 대신 데이터 정책을 사용할 수 있습니다. 데이터 정책에 대한 자세한 내용은 데이터 정책을 참조하세요.

프로시저

1. 양식에서 필드 레이블을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
2. 딕셔너리 양식에서 필수 확인란을 선택합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

   다음에 양식이 오픈될 때 필드 상태 표시기가 필드 레이블 옆에 나타나서 값이 필수임을 표시합니다. 어떤 이유로 필수 필드가 미리 채워져 있으면 필수 필드 표시기가 나타나지 않습니다.

   필수 필드는 전역적입니다. 이 필드는 양식에 나타나는 모든 곳에서 필수로 표시됩니다.

   참/거짓을 필수로 만들어도 아무런 효과가 없습니다. 참/거짓 필드는 항상 값을 갖는 것으로 간주됩니다. 선택한 확인란은 true 값을 가지고 선택하지 않은 확인란은 false 값을 가집니다. 이러한 값 중 하나가 필수 필드의 요구사항을 만족시킵니다.

   필드가 참조 필드이고 상위 필드도 비어 있는 경우 빈 필수 필드와 함께 양식을 저장할 수 있습니다. 그러나 필수 참조 필드에 상위 필드의 값이 표시되는 경우 이 값을 삭제하면 양식을 저장할 수 없습니다. 참조된 필드의 값이 변경되면 해당 필드의 값이 나타나는 모든 곳에서 변경됩니다.
4. 옵션: 상위 테이블이 아닌 하위 테이블에서만 필수 필드를 만드는 데 사용합니다 *dictionary override>override mandatory* .

관련 정보

CI 필드를 필수로 설정

딕셔너리 재정의 정의

필드 레이블 또는 힌트 변경

마우스 장치로 필드를 가리킬 때 힌트로 나타나는 텍스트나 필드의 레이블을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_dictionary

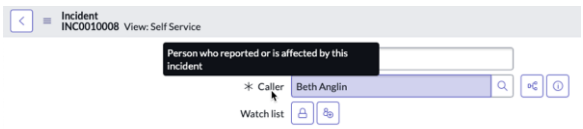
프로시저

1. 필드가 표시되는 양식으로 이동합니다.
2. 필드 레이블을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 레이블 구성을 선택합니다.
3. 양식을 업데이트합니다.

필드 레이블 또는 힌트 변경

필드	설명
테이블	레이블이 표시되는 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
레이블	필드가 표시하는 레이블입니다. 레이블에 최대 80자를 입력할 수 있지만 모든 데이터베이스가 이 많은 문자를 지원하는 것은 아닙니다. 권장되는 최대 글자는 30자 이하입니다. 필드 레이블의 HTML은 지원되지 않습니다.
복수	필드 레이블의 복수 버전입니다.
요소	필드의 딕셔너리 이름입니다.
도움말	유용한 텍스트가 기록에 저장됩니다.
힌트	사용자가 마우스를 가져갈 때 표시되는 필드에 대한 간단한 설명입니다. 필드 힌트의 HTML은 지원되지 않지만 줄 바꿈은 허용됩니다. 
URL	이 필드가 비어 있지 않으면 레이블에 표시되는 URL 링크입니다.
URL 대상	이 필드는 더 이상 사용되지 않으므로 비워 두어야 합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

양식의 필드 레이블에 도움말 추가

테이블에서 필드 삭제

생성한 사용자 지정 필드를 삭제할 수 있습니다. 사용자 지정 필드는 **u_**로 시작합니다. 필드를 삭제하지 말고 양식과 목록에서 제거하는 것이 좋습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본 시스템 필드는 삭제할 수 없습니다. 또한 인스턴스가 업그레이드되면 누락된 기본 시스템 필드가 다시 생성됩니다.

프로시저

1. 삭제할 사용자 지정 필드가 포함된 양식으로 이동합니다.
2. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 양식 머리글에서 열 삭제를 클릭하고 확인을 클릭합니다.
4. 여러 사용자 지정 필드를 삭제하려면 다음 단계를 완료합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 딕셔너리.
   b. 삭제할 사용자 지정 필드를 찾습니다.

Example

예를 들어 `u_`로 시작하는 열 이름을 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. 삭제할 필드 옆의 상자를 선택하고 목록 아래의 작업 목록에서 삭제를 선택합니다.
확인 대화 상자가 열리고 이로 인해 관련 기록이 삭제될 수 있음을 알려줍니다. 선택한 필드에 대한 종속성이 있는 경우 나열됩니다.

d. 계속하려면 삭제를 클릭합니다.

강조 표시 목록 필드

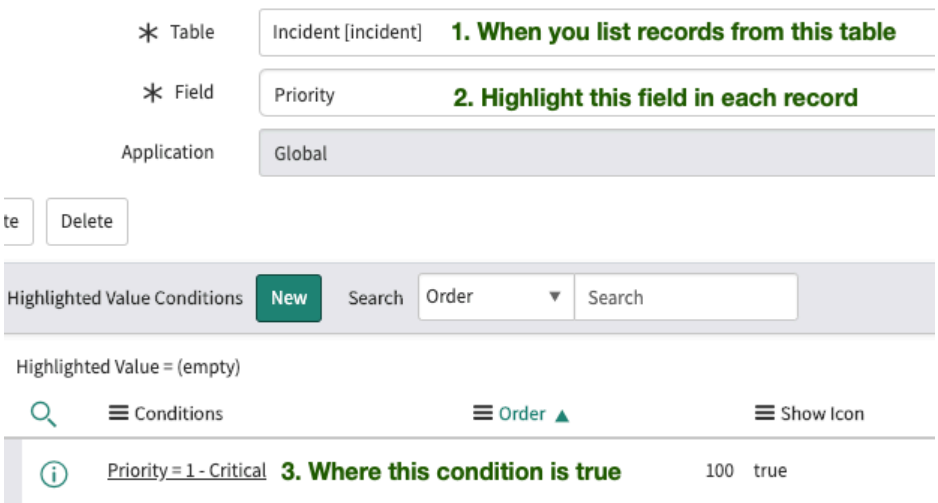
목록의 색상 필드를 사용하여 에이전트의 주의를 끕니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
목록의 강조 표시된 필드는 색상으로 표시되며, 필요에 따라 선행 글머리 기호가 표시됩니다.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

설정에는 강조 표시되는 필드와 강조 표시를 트리거하는 조건을 지정하는 작업이 포함됩니다.



사용 가능한 강조 표시 색상은 다음과 같습니다.



다음 필드 유형은 강조 표시할 수 없습니다.

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

- 참조
- URL
- 문서 ID

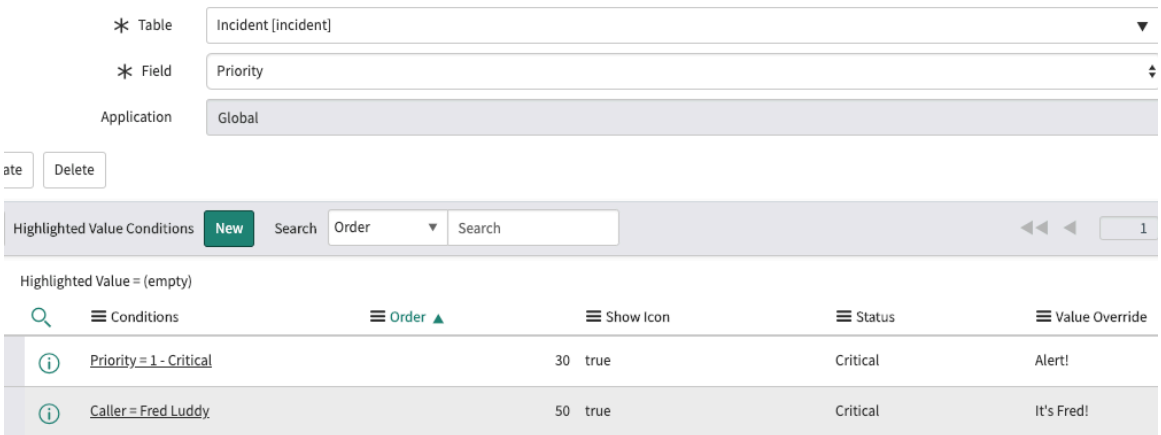
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 경험 〉 관리 〉 강조 표시된 값 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

강조 표시된 값

필드	정의
테이블	강조 표시할 필드가 들어 있는 테이블의 이름입니다.
필드	트리거 조건이 충족될 경우 강조 표시할 필드의 이름입니다.
애플리케이션	이 강조 표시와 관련된 애플리케이션 범위입니다.
작업 공간	이 강조 표시가 적용되는 작업 공간입니다.

필드 값은 강조 표시를 트리거하는 조건과 관련이 없을 수 있습니다. 다음 예에서 호출자가 Fred Luddy 작업 공간 인 경우 호출자 필드가 아니라 우선 순위 필드를 강조 표시합니다.



3. 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   강조 표시가 나타나는 필드를 지정했습니다. 이제 강조 표시를 트리거하는 조건을 지정할 차례입니다.
4. 강조 표시된 값 조건에서새로 만들기를 클릭합니다.
5. 강조 표시된 값 조건 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
조건	강조 표시를 트리거하는 조건입니다. 조건은 강조 표시되는 필드와 다를 수 있습니다. 예를 들어, 해당 기록의 호출자가 Fred Luddy인 경우 해당 기록의 우선순위 필드를 강조 표시할 수 있습니다. 더 간단한 예는 우선순위 값이 중요한 경우 우선순위 필드를 강조 표시하는 것입니다.
상태	강조 표시 색상입니다.
아이콘 표시	강조 표시할 때 선행 글머리 기호를 표시(선택)하거나 숨기려면 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 무효화	테이블의 필드 값을 대체하는 텍스트입니다. 값 재정의작업 공간를 제공하지 않으면 테이블에서 필드 값이 강조 표시됩니다. 값을 제공하면 필드 작업 공간 값이 텍스트로 대체되고 강조 표시됩니다.
애플리케이션	이 강조 표시와 관련된 애플리케이션 범위입니다.
순서	조건을 평가할 순서입니다. 동일한 필드를 강조 표시하는 조건이 여러 개 있는 경우 가장 낮은 조건에서 가장 높은 순서로 평가됩니다. 조건 중 하나라도 예 작업 공간 일 경우 필드를 강조 표시합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

   다음 예에서는 우선순위 값이 중요했기 때문에 우선순위 필드에서 강조 표시가 트리거되었습니다.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. 옵션: 강조 표시된 값 조건 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 동일한 필드를 강조 표시하기 위한 다른 조건을 생성합니다.
   예를 들어 우선순위 값이 "중요"이거나 호출자 값이 "Fred Luddy"인 경우 인시던트 테이블과 연결된 우선순위 필드를 강조 표시합니다. 조건은 순서 값에 따라 순위가 지정됩니다. 작업 공간 가장 낮은 값을 먼저 평가합니다.

Conditions	Order	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. 옵션: 필터링된 목록에서 강조 표시가 있는 모든 강조 표시를 제거합니다.
   테이블에 대한 강조 표시를 설정할 때 필터링된 특정 목록에 대해 강조 표시를 비활성화하지 않는 한 테이블과 연결된 모든 필터링된 목록은 강조 표시된 필드를 표시합니다.

   a. sys_aw_list.list로 이동합니다.

   b. 이름 열에 강조 표시된 필드가 있는 테이블의 이름(예: 인시던트)을 입력합니다.
   테이블과 연결된 모든 필터링된 목록이 나타납니다.

   c. 강조 표시를 제거할 필터링된 목록을 클릭합니다.

   d. 작업 공간 목록 양식에서 글로벌이 현재 애플리케이션인 경우 여기를 클릭하십시오. 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하십시오.

   e. 목록에서 강조 표시 무시확인란을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.
   이제 조건에 작업 공간 관계없이 지정된 필터링된 목록의 필드를 강조 표시하지 않습니다.
   그러나 에이전트가 생성하는 필터링된 목록인 내 목록의 필터링된 목록에는 이 옵션이 작동하지 않습니다.

문자열 필드 길이 수정

문자열 필드의 최대 문자 한도를 수정할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
URL 유형 필드는 기본적으로 딕셔너리 양식에서 최대 길이 필드를 숨깁니다. 브라우저는 최대 2,083자의 URL 길이를 지원합니다. URL 필드가 문자열 필드입니다.

프로시저

1. 수정하려는 필드가 포함된 양식으로 이동합니다.
2. 양식에서 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 최대 길이 필드를 원하는 길이로 변경합니다.

   주: 길이 변경으로 인해 잘림으로 인한 데이터 손실이 발생하지 않는 한 문자열 기반 데이터 형식 간에 변경할 수 있습니다. 예를 들어, 기존 데이터 중 100보다 큰 데이터가 없는 경우 MEDIUM 데이터베이스 유형에서 VARCHAR(100) 데이터베이스 유형으로 변경할 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.
   시스템은 잘림으로 인해 데이터가 손실되는 길이 변경을 취소합니다.

관련 정보

필드 유형 참조

기본 필드 값 지정

기본값은 새 기록이 생성될 때 필드의 값을 채웁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
기본값은 새 기록에 대한 빈 양식의 필드를 채우고, 필드가 비어 있는 경우 새 기록이 제출될 때에도 채워집니다. 기본값은 상수로 지정하거나 스크립트를 통해 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 양식에서 필드 레이블을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
2. 기본값 필드에 기본값을 입력합니다.

   상수 값을 설정하려면 기본값 텍스트 상자 필드에 입력합니다. 더 복잡한 수식을 사용하여 기본값을 할당하려면 JavaScript를 사용하여 기본값을 출력합니다.

   주: 기본값은 레이블이 아니라 필드에 있는 기본 값이어야 합니다. 예를 들어, 선택 목록 필드에서 선택 항목의 이름이 아닌 선택 항목 값을 기본값으로 사용합니다.

기본 필드 값 예시

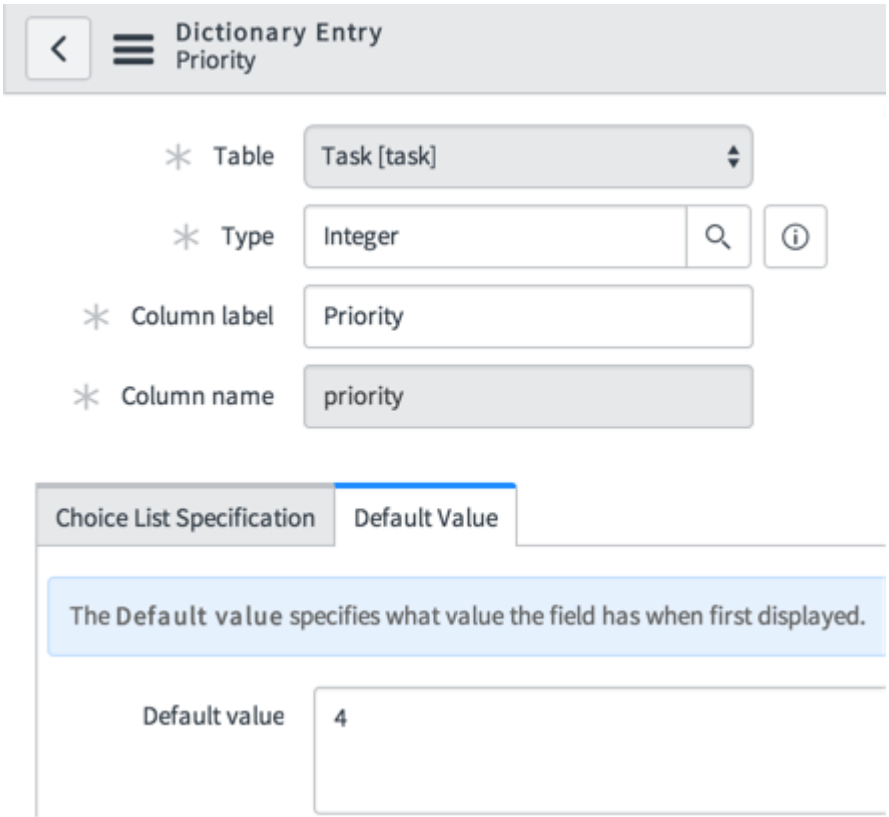
기본 필드 값 지정에 대한 다음 예시를 검토하십시오.

Example: 상수 기본값

다음은 우선순위 필드의 기본값을 설정하는 예입니다.

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

기본값 상수



Example: Javascript 기본값

JavaScript 기본값의 기본 예제를 보려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 정의 〉 딕셔너리 을 클릭하고 **[Default value] [starts with] [javascript]** 필터를 입력합니다. 일부 기록을 열고 기본값 javascript 항목을 봅니다.

Example: assignment_group의 기본값 설정

다음 예에서는 그룹 이름에서 ID를 가져와서 [sys_user_group] 참조 필드에 기본값을 설정합니다.

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

Example: 사용자에게 itil 역할이 있는 경우 assigned_to의 기본값 설정

다음 작업 [task] 테이블 예시에서는 사용자에게 itil의 역할이 있는 경우 [assigned_to] 사용자의 기본값을 현재 사용자 ID와 동일하게 구성하는 방법을 설명합니다.

- 열 레이블: 할당 대상
- 열 이름: **[assigned_to]**
- 참조 사양 섹션
  - 참조: 사용자 [sys_user]
  - 참조 한정자 조건: **[Roles] [is] [itil]**
- 기본값 스크립트:

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```


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

Example: 기간 필드의 기본값 설정

기간 필드의 기본값을 설정하려면 기간 필드 딕셔너리 항목의 기본값 필드에서 다음을 사용합니다.

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

특정 날짜-시간을 하드 코딩하지 마십시오. 시스템 날짜-시간 형식이 변경되면 값이 올바르지 않게 됩니다. 대신 동적 기본값 사용 확인란을 선택하고 동적 필터 옵션을 할당합니다. 동적 필터에 대한 자세한 내용은 동적 필터 옵션 만들기를 참조하십시오 .

필드를 종속 필드로 만들기

선택 또는 참조 필드를 같은 테이블의 다른 필드에 종속 필드로 선언하여 종속 필드의 값을 기준으로 선택할 수 있는 값을 제한할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary 또는 admin

이 태스크 정보
필드 간에 다대다 관계가 있는 경우처럼 필수 종속성이 예상대로 작동하지 않는 경우 참조 한정자를 사용하여 목표를 달성하는 것이 좋습니다.

주:

- 필드를 파생 필드에 종속시킬 수 없습니다.
- 참조 필드(할당 그룹 및 할당 대상과 유사) 간에 의존성을 생성할 때 예상되는 동작을 얻으려면 다른 필드가 종속된 필드의 이름에 `_group` 추가해야 합니다. 자세한 내용은 KB0998861: 작업 "담당자" 필드에서 종속 필드가 예상대로 작동하지 않음 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다른 필드에 종속시키려는 필드가 포함된 양식으로 이동합니다.

   Example
   예를 들어 인시던트 (incident) 테이블에서 필드를 구성하려면 모두 > 인시던트 > 모두 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.

2. 양식에서 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 > 딕셔너리.
3. 종속 필드 탭에서 종속 필드 사용을 선택하고 이 필드가 종속될 필드의 이름을 선택합니다.

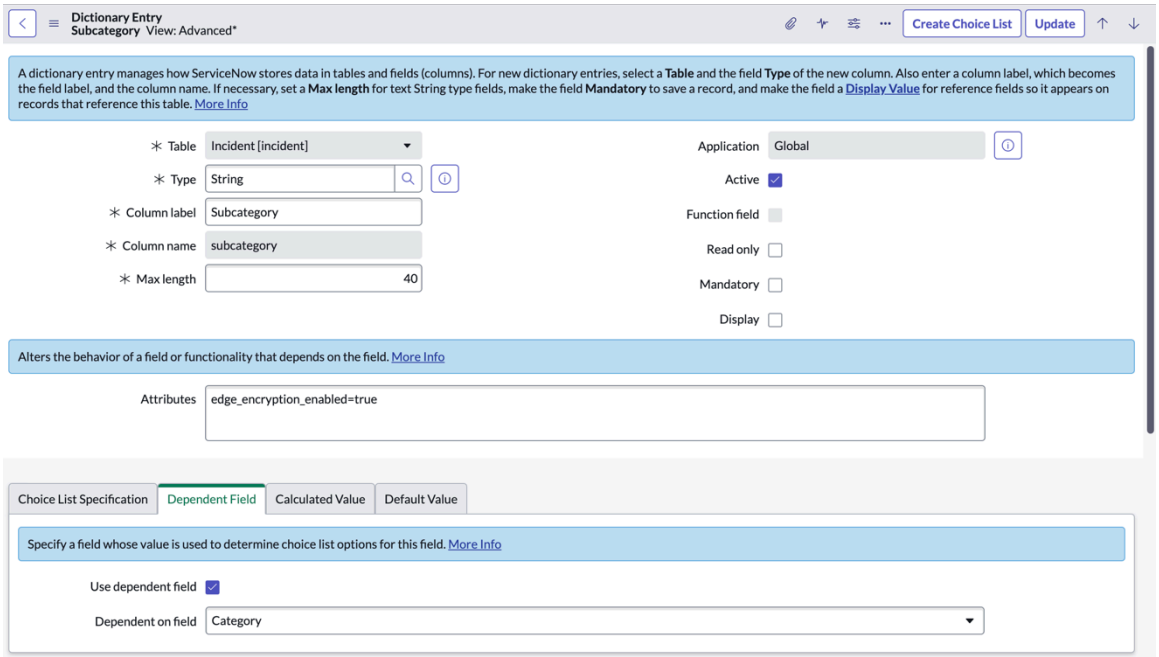
   주: 일부 필드 유형의 경우 필드가 종속된 동일한 테이블에 필드 이름만 입력하면 될 수 있습니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

Example: 종속 필드

아래 예시에서 하위 범주 필드는 범주 필드에 종속됩니다. 인시던트 양식에서 범주 필드에 대해 선택한 값에 따라 하위 범주 필드에 표시되는 옵션이 결정됩니다.

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



관련 정보

참조 한정자

필드에 고유한 값이 필요함

시스템을 사용하면 필드의 값이 고유하도록 요구할 수 있습니다. 이 작업이 완료되면 시스템은 해당 필드에 대해 두 기록이 동일한 값을 가질 수 없도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보

기본적으로 필드는 이 제약 조건 없이 생성됩니다. 데이터베이스에 해당 필드의 값이 중복되지 않은 경우에만 필드의 값이 고유할 수 있습니다. 테이블에 중복 값이 있는 동안에는 필드를 고유하게 만들 수 없습니다.

또한 시스템에서는 고유하지 않은 인덱스가 이미 있는 경우 고유 인덱스를 추가할 수 없습니다. 이 시나리오에서는 양식에서 고유 확인란을 선택할 수 없습니다. 대신 시스템에서 테이블 및 열 모듈로 이동하므로 고유하지 않은 인덱스를 삭제한 다음 고유 인덱스를 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 필드에 대한 테이블에 값이 있는 기록이 없거나 모두 같은 값을 갖는지 확인합니다.
2. 양식에서 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 고유 필드가 아직 표시되지 않으면 추가하도록 양식을 구성합니다.
4. 고유 확인란을 선택합니다.
5. 업데이트합니다.

관련 정보

양식 레이아웃 구성

필드 스타일 정의

필드 스타일을 사용하면 목록이나 양식에서 필드에 대한 개별 CSS 스타일을 선언할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: personalize_styles 또는 admin

이 태스크 정보
CSS를 사용하면 필드의 다음 속성을 변경할 수 있습니다.

- 색상을 변경합니다.
- 글꼴 속성(굵게, 기울임꼴, 밑줄)을 변경합니다.
- 텍스트의 패딩 및 정렬을 변경합니다.

필드 스타일과 동일한 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰와 필드 스타일과 동일한 범위에 필드가 하나 이상 있는 다른 테이블에 대한 필드 스타일을 정의할 수 있습니다. 테이블에 대해 정의된 필드 스타일은 테이블을 포함하는 데이터베이스 뷰에 적용되지 않습니다. 데이터베이스 뷰에 대해 별도의 필드 스타일을 생성합니다.

주: 활동 포매터와 함께 사용되는 설명 및 작업 메모 필드에는 필드 스타일이 적용되지 않습니다. 이러한 필드의 배경색은 sys_properties 테이블에 있는 및 *glide.ui.activity_stream.style.work_notes* 시스템 속성을 사용하여 *glide.ui.activity_stream.style.comments* 설정할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음 방법 중 하나를 통해 필드의 스타일 목록으로 이동합니다.
   - 양식의 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 스타일 구성을 선택합니다.
   - 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 필드 스타일을 클릭하고 스타일을 적용할 필드를 찾습니다 (관리자만 해당).
2. 새로 만들기를 선택하거나 수정할 스타일을 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.

필드	설명
테이블	필드가 포함된 테이블입니다. 주: 이 목록에는 필드 스타일에 대한 범위 보호를 충족하는 테이블과 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
필드 이름	스타일이 적용되는 필드입니다.
값	스타일을 적용하는 데 필요한 정확한 값 또는 스크립트 기반 조건입니다. 주: 이 값은 필드가 읽기 전용이 아닌 경우에만 목록 필드 스타일에 영향을 줍니다. 필드가 읽기 전용인 경우 이 값은 목록과 양식 모두에 영향을 줍니다. 필드 스타일을 양식에만 적용하려면 값 필드를 비워 둡니다.
스타일	적용할 CSS 스타일입니다. 예를 들어 기록 목록에서 인시던트 범주 필드의 배경을 24px 글꼴 크기와 흰색 텍스트 색으로 빨간색으로 만들려면 다음 코드를 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
	background-color:red; font-size:24px; color:white;

값 필드에서 ## javascript:<![CDATA[<script>]]>와 함께 스크립트 기반 조건을 사용하여 시스템에서 목록의 필드에 스타일을 적용해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다. 평가된 스크립트가 true를 반환하면 시스템이 목록 항목에 스타일을 적용합니다.

스크립트는 스크립트 객체에 액세스할 *current* 수 있으며, 이를 통해 현재 기록의 필드 값을 기반으로 조건을 작성할 수 있습니다. 예를 들어, 다음 스크립트는 필드 값을 기준으로 기한이 지난 항목을 확인합니다.

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(), current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 0
```

주: 이 예에서 current.u_datefield 는 사용자 지정 날짜 필드의 이름을 나타냅니다.

시스템은 값 필드에서 ### javascript:<![CDATA[<script>]]> 항목만 지원합니다. 여러 JavaScript 조건을 입력하려면 조건을 하나의 문으로 통합합니다. 예를 들어, 다음과 같은 잘못된 항목 대신 다음을 수행할 수 있습니다.

```
javascript: current.state == "Completed" javascript: current.error_tables > 0
```

조건을 다음과 같은 하나의 문으로 통합합니다.

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

4. 옵션: 스타일에 대한 대체 텍스트를 추가하려면 대체 텍스트 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다 .
   VIP 스타일 아이콘과 같은 스타일의 경우 화면 판독기에서 스타일과 텍스트를 구분할 수 있도록 대체 텍스트를 추가할 수 있습니다.
5. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

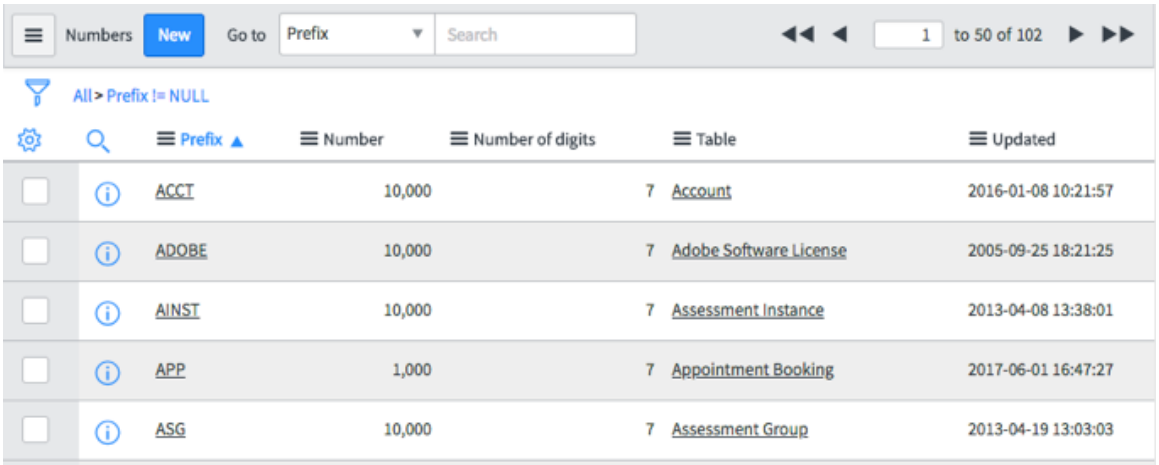
기록 번호 매기기

기본 시스템에서는 인시던트, 문제, 변경 요청, Knowledge 등 여러 테이블에 번호가 매겨져 있습니다. 또한 이메일에 워터마크를 생성하는 등 스크립트가 있는 모든 위치에서 이러한 번호를 사용할 수 있습니다. 테이블의 기록에 자동으로 번호를 매길 수 있습니다.

관리자는 다음으로 이동하여 기록 번호 매기기를 관리할 수 있습니다. 시스템 정의 〉 번호 유지관리. 프리픽스를 포함한 테이블의 현재 번호 형식(예: 인시던트의 경우 **INC** , 변경의 경우 **CHG**)은 번호 [sys_number] 테이블의 기록에 저장됩니다.

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

번호 테이블



작업 테이블을 확장하는 자동 증가 테이블의 번호를 다시 매 기거나 이 필드에 번호 매기기라는 데이터베이스 필드를 사용하여 번호 매기기를 관리할 수 있습니다.

주: 번호 유지관리에서 번호 매기기를 재설정하면 새 기록의 번호만 다시 매겨집니다. 시스템 테이블의 기존 기록에 대한 번호 매기기는 그대로 유지됩니다.

테이블에 자동 번호 매기기 기록 추가

시스템의 테이블당 하나의 숫자 형식을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 번호 유지관리.
2. 테이블 이름을 선택하여 해당 테이블의 번호 기록을 보거나 신규를 클릭합니다.
3. 필드를 완성하여 번호 형식을 정의합니다(표 참조).
4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

자동으로 번호가 매겨진 필드가 없으면 다음 값으로 테이블에 새 필드가 자동으로 생성됩니다.

- 레이블: 번호
- 이름: u_number
- 기본값:

```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

주: 이 스크립트는 자릿수가 업데이트될 때 기록 번호를 다시 매깁니다. 자릿수가 업데이트될 때 레코드 번호를 다시 매기지 않는 스크립트를 사용하려면 번호 필드에 대한 사전 항목을 열고 기본값 필드에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
javascript:getNextObjNumber();
```

테이블 기록에 자동으로 번호 매기기

필드	설명
테이블	테이블을 선택합니다.

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

필드	설명
프리픽스	테이블의 모든 숫자에 대한 프리픽스를 입력합니다(예: 인시던트의 경우 **INC**).
번호	이 테이블의 기본 번호를 입력합니다(기본값은 1000임). 기록 번호는 자동으로 증가하며 카운터 [sys_number_counter] 테이블에는 다음 번호가 유지됩니다. 기본 번호를 현재 카운터보다 높은 값으로 설정하면 다음 레코드 번호에 새 기본 번호가 사용됩니다. 그렇지 않으면 다음 레코드 번호에서 현재 카운터를 사용합니다. 카운터는 자신보다 낮은 기본 번호로 재설정되지 않습니다. 현재 카운터를 보려면 카운터 표시 관련 링크를 클릭합니다.
자릿수	프리픽스 뒤에 사용할 최소 자릿수를 입력합니다(기본값은 7임). ○ 필요한 경우 자동 번호 매기기에 선행 0이 추가됩니다. 예를 들어, **INC0001001** 에는 세 개의 선행 0이 포함되어 있습니다. ○ 자릿수가 최소 길이를 초과할 수 있습니다. 예를 들어, 자릿수가**2** 이고 테이블에 99개가 넘는 레코드가 생성된 경우 숫자는 100을 넘어 계속됩니다(예: **INC101**). ⚠ 경고: 이 필드를 변경하면 테이블의 기존 기록에 대한 모든 숫자 값이 업데이트될 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 필드를 변경할 때는 주의하십시오.

일부 애플리케이션을 이동할 때 이러한 기록은 자동으로 포함되지 않을 수 있습니다. 애플리케이션을 이동할 때 필요한 모든 기록이 있는지 확인합니다.

ⓘ 주: 새 숫자 형식의 기본값을 변경하려면 숫자 또는 자릿수 필드에 대한 시스템 사전 기록의 기본값 필드를 변경합니다. 이 필드는 번호 테이블에 있습니다.

관련 정보

시스템 딕셔너리

사용자 지정 테이블의 왼쪽 채우기 번호 필드 준비

사용자 지정 테이블 또는 작업 테이블을 확장하지 않는 테이블에서 번호 필드의 왼쪽 패딩을 구성하기 전에 비즈니스 규칙과 스크립트 포함을 준비해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음과 같은 *Pad Numbers*이름의 기본 시스템 비즈니스 규칙을 복제합니다. 삽입 및 유지를 클릭합니다.
   인스턴스에서 삽입 및 유지 를 사용할 수 없는 경우 새 비즈니스 규칙을 생성하고 패드 번호에서 모든 필드 값을 수동으로 복사합니다.
2. 비즈니스 규칙에 새 이름을 지정하고 다음과 같이 스크립트 필드를 변경합니다.

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+"");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number")) return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. 변경 내용을 저장합니다.

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

4. *NumberManager*라는 기본 시스템 스크립트 포함을 복제합니다.
5. 다음 두 줄을 아래와 같이 변경합니다.

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

6. 새 스크립트의 이름을 UNumberManager 로 지정하고 변경 내용을 저장합니다.
   이제 왼쪽 패딩을 구성하고 기록의 번호를 다시 매기는 프로세스를 계속할 수 있습니다.

테이블에서 시스템 번호의 왼쪽 패딩 구성

테이블에서 시스템 번호의 왼쪽 패딩을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 인시던트, 문제 또는 변경 요청의 번호 필드를 채웁니다.

시작하기 전에

사용자 지정 테이블 또는 작업 테이블을 확장하지 않는 테이블에서 번호를 구성하는 경우 다음 절차를 수행하기 전에 비즈니스 규칙 및 스크립트 포함을 준비해야 합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 테이블의 왼쪽 채우기 번호 필드 준비 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

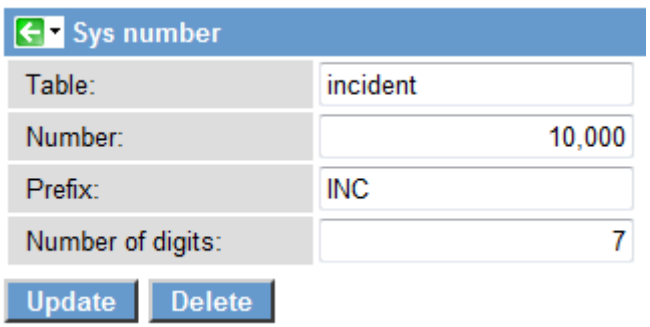
프로시저

1. 양식으로 이동한 다음 번호 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
2. 기본값 필드에 다음 스크립트를 입력하고 업데이트를 클릭합니다.

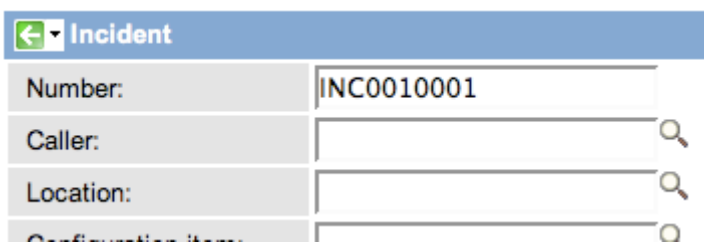
```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

3. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 번호 유지관리.
4. 테이블 기록을 엽니다.
5. 자릿수 필드에 값을 입력합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

   숫자 패딩은 기존 기록과 새 기록 모두에 적용됩니다.



   이미지에서 구성의 결과는 패딩된 상태로 남아 있는 인시던트 번호입니다.



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

번호 매기기 간격 방지

기본적으로 새 기록이 생성될 때마다 번호가 생성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기록이 생성되었지만 저장되지 않으면 번호 매기기에 간격이 생성됩니다. 기록이 저장될 때만 번호를 생성하여 이러한 번호 매기기 간격을 방지할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템.
2. 삽입 시에만 작업 번호 할당(사용하지 않는 번호 방지)*glide.itil.assign.number.on.insert* 속성을 **True**로 설정합니다.

   주: 삽입이 중단되어도 여전히 새 작업 번호를 사용하므로 시퀀스에 간격이 생깁니다.

3. 저장을 클릭합니다.

고유 번호 매기기 적용

번호가 중복되는 경우는 드물지만 기본적으로 번호 매기기는 고유성을 적용하지 않습니다.

고유성을 적용하려면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 삽입 전용 비즈니스 규칙 이전 작성하여 중복 값을 확인하고 중복 항목을 사용 가능한 다음 번호로 바꿉니다.
- 테이블에서 고유 인덱스를 사용하도록 설정합니다. 자세한 내용은 테이블 인덱스 작성 문서를 참조하십시오.

  주: 고유 인덱스는 데이터 무결성을 보장하지만 중복 번호가 포함된 삽입도 방지합니다. 이로 인해 데이터 입력 중에 예기치 않은 오류가 발생할 수 있습니다.

샘플 비즈니스 규칙

이 샘플 스크립트는 삽입 시 이전 비즈니스 규칙의 일부로 사용하여 중복 번호를 확인하고 사용 가능한 다음 번호로 바꿀 때만 사용할 수 있습니다. 다음 스크립트는 에서 테이블에서 시스템 번호의 왼쪽 패딩 구성만든 스크립트를 참조합니다.

```
var curNum = current.number + '';

if(curNum) {

 var recordClass = current.getRecordClassName();
 var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
 now_GR.addQuery('number', curNum);
 now_GR.setLimit(1);
 now_GR.query();

 if(now_GR.getRowCount() > 0) {
  var newNum = getNextObjNumberPadded();
  gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by another " +
   recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " + newNum);
  current.number = newNum;
 }
```


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

```
}
```

관련 정보

비즈니스 규칙

에서 필드 데이터 관리 **ServiceNow AI Platform®**

정규화, 데이터 정책, 데이터 조회 및 동적 스키마를 사용하여 .ServiceNow AI Platform

관리 개요

- 필드 표준화 및 변환

  필드 정규화에는 정규화와 변환이 포함되며, 이는 데이터 무결성 증가와 중복 감소를 위해 필드 값을 변경하는 서로 다른 두 방법입니다.

- 데이터 정책

  데이터 정책을 사용하면 필드에 대해 필수 및 읽기 전용 상태를 설정하여 데이터 일관성을 강화할 수 있습니다.

- 데이터 조회 및 기록 일치 지원

  데이터 조회 및 기록 일치 기능을 사용하면 관리자가 특정 조건이 충족될 때 하나 이상의 필드 값을 자동으로 설정하는 규칙을 정의할 수 있습니다.

- 동적 스키마

  범주, 그룹 및 속성의 계층 구조를 정의하고 사용자가 기록에서 속성 그룹을 선택할 수 있도록 합니다.

필드 표준화 및 변환

필드 정규화에는 정규화와 변환이 포함되며, 이는 데이터 무결성 증가와 중복 감소를 위해 필드 값을 변경하는 서로 다른 두 방법입니다.

정규화

정규화는 동일한 필드 값의 변형을 검색하여 기본 설정 값으로 하나 변환합니다. 시스템은 동일한 값의 여러 변형을 인식할 수 있는 하나의 단순 인식 가능한 값으로 통합함으로써 중복 레코드를 제거하고 더 나은 검색 결과를 제공합니다. 프로세스나 사용자가 정규화된 필드에 값을 입력하면 시스템은 이 값을 일반 값으로 바꿀지 여부를 결정합니다. 또한 정규화는 쿼리를 자동으로 조정하여 정규화된 결과를 반환하고 스크립트의 값을 정규화합니다.

정규화는 플랫폼의 모든 필드에 사용할 수 있지만 이름이나 표준 측정 단위와 같은 설명적인 값에 가장 적합합니다. 예를 들어, 다음과 같은 정규화 규칙을 생성할 수 있습니다.

- 컴퓨터 CI의 CPU 유형을 Xeon과 같은 표준 모델 이름으로 설정합니다.
- 법인 이름에 사용되는 접미사를 다음과 같은 ServiceNow, Inc.표준 형식으로 설정합니다.

변환

변환은 원시 필드 입력 값을 조직에 보다 의미 있는 표준화된 값으로 변환합니다. 관리자는 특정 필드에 대한 규칙과 조건을 정의하여 변환이 발생하는 경우를 제어합니다. 예를 들어, 다음과 같은 변환 규칙을 만들 수 있습니다.

- 사용자 이름에서 접미사(예: Jr. 및 II)를 제거합니다.
- 컴퓨터 CI RAM 크기를 가장 가까운 정수로 반올림합니다(예: 4112MB를 4000MB로 반올림).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기록은 필드 변환이 실행되는 방법을 정의하는 규칙을 구성합니다. 순서 값에 따라 각 규칙이 평가되는 순서가 결정됩니다. 각 변환의 확인란을 사용하면 규칙이 true로 평가될 때 관리자가 처리가 중지되는 위치를 결정할 수 있습니다.

필드 유형별로 정규화 및 변환 사용

필드 유형 기록은 정규화 및 변환에 사용할 수 있는 데이터 유형을 지정합니다. 기본적으로 시스템은 이러한 필드 유형에 대한 정규화 및 변환을 지원합니다.

필드 유형	표준화에 사용	변환에 사용
10진수	아니오	예
부동	아니오	예
정수	아니오	예
숫자	아니오	예
문자열	예	예
URL	예	예

필드 유형 항목은 딕셔너리 항목 데이터 유형이 필드 유형 항목과 일치하는 모든 필드에 적용됩니다. 관리자는 필요에 따라 다른 데이터 유형에 대한 추가 필드 유형 기록을 생성할 수 있습니다.

⚠ **경고:** 참조 필드, 필드 이름 필드 또는 테이블 이름 필드와 같은 시스템 ID 값을 저장하는 필드에 대한 필드 유형 기록을 생성하지 마십시오. Sys ID 값을 직접 변경하면 의미 있는 표준 값이 생성되기보다는 데이터가 손상되고 참조가 끊어질 가능성이 높습니다. 대신 Sys ID와 연결된 표시 값을 정규화하거나 변환하십시오. 예를 들어 특정 사용자의 시스템 ID 대신 사용자 이름을 정규화합니다.

표준화된 필드 식별

시스템은 연결된 정규화 또는 변환 레코드가 있는 필드에 정규화 표시합니다. 표준화 역할의 사용자는 아이콘을 클릭하여 연결된 정규화 또는 변환 기록에 액세스할 수 있습니다. 표준화 역할이 없는 사용자는 대신 도움말 페이지를 볼 수 있습니다. 관리자는 라는 기본 설정을 사용하여 정규화 아이콘을 볼 수 있는 사용자를 구성할 수 있습니다 *`Restrict to roles`*.

필드 정규화 활성화

필드 표준화 [com.snc.field_normalization] 플러그인을 활성화하여 데모 데이터를 설치하고 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 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.

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

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

필드 정규화와 함께 설치되는 구성요소

필드 정규화와 함께 여러 구성요소가 설치됩니다.

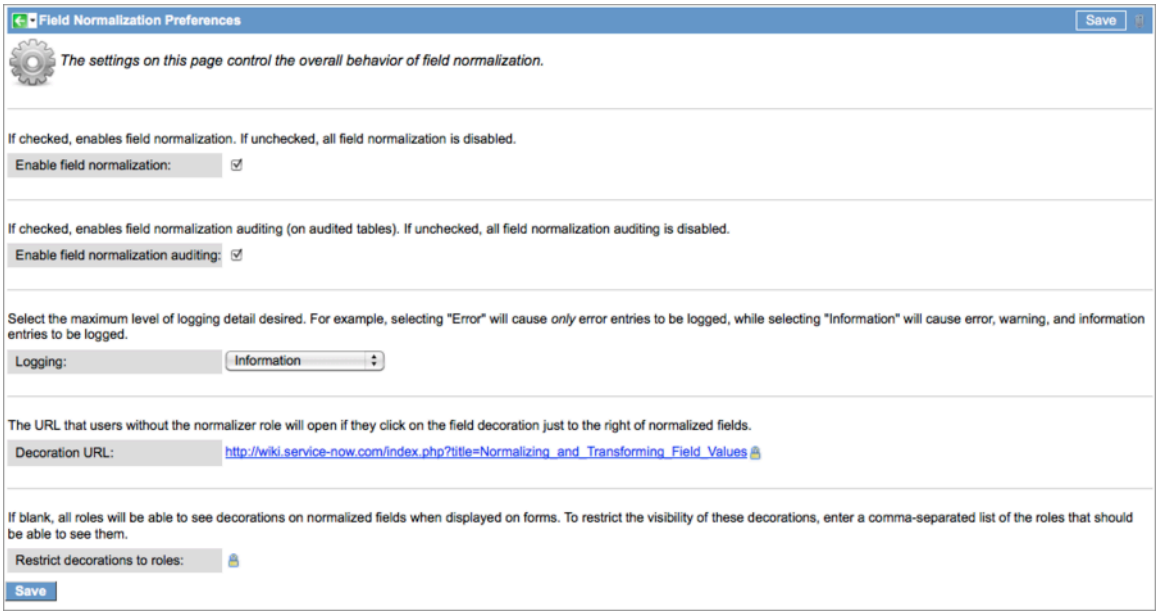
다음 기본 설정(필드 정규화 > 관리 > 기본 설정) 정규화 및 변환을 위한 제어 기능:

필드 정규화 기본 설정

기본 설정	설명
필드 정규화 사용	이 기본 설정은 변환을 포함한 필드 표준화 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.
필드 정규화 감사 사용	이 기본 설정은 필드 정규화 테이블의 감사를 활성화하거나 비활성화합니다.
로깅	원하는 최대 로깅 정보 수준을 선택합니다. 예를 들어 오류만 기록하려면 오류를 선택하고 오류, 경고 및 정보를 기록하려면 정보를 선택합니다.
장식 URL	필드 정규화 장식과 연관된 도움말/정보 링크의 URL을 입력합니다. 이 링크는 정규화 또는 변환 기록을 볼 수 있는 권한이 없는 사용자에게 제공되는 페이지를 엽니다. 기본 링크는 필드 정규화에 대한 일반적인 설명이 있는 위키 페이지를 엽니다 ServiceNow . 이 페이지의 목적은 일반 사용자에게 입력한 필드 값이 자동으로 변경된 이유를 설명하는 것입니다.
장식을 역할로 제한	이 기본 설정을 사용하여 정규화된 필드 옆에 있는 참조 아이콘(데코레이션)을 볼 수 있는 사용자 역할을 정의합니다. 이 장식은 표준화 역할을 가진 사용자에게 변환 및 정규화 기록을 표시합니다. 다른 모든 사용자의 경우 데코레이션 URL 기본 설정에 지정된 URL이 열립니다. 이 기본 설정에서 역할을 지정하지 않으면 모든 역할이 장식을 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.

정규화 기본 설정



필드 정규화 비즈니스 규칙

이 플러그인에 대해 작성된 비즈니스 규칙:

- 규칙 애플리케이션 작업 확인
- 애플리케이션 작업 변환 보장
- 규칙 및 별칭 작업 확인
- 애플리케이션 작업 변환 보장
- 데코레이션 속성 확인
- 필드 또는 테이블 변경 시 정리
- 클래스 계층 구조에서 중복 방지
- 잠재적 중복 처리
- 작업 실행
- 보류 중인 값 수집 작업 확인
- 이름 변경 작업 확인
- 활성화 시 양식 플러시

필드 표준화 스크립트 포함

이름	설명
FieldNormalizationAjax	필드 정규화 플러그인에 대한 AJAX 서비스를 제공합니다.
FNEnsureJob	특정 현존하는 데이터 작업 대상에 대한 작업 기록이 있는지 확인합니다.
FNExtantDataJobChoices	fn_extant_data_normalization 테이블의 document_id 필드에 사용할 테이블 목록을 작성합니다.
FNExtantDataJobUtil	현존하는 데이터 작업을 실행할 수 있는지 여부를 결정합니다.
FNFields	정규화를 위해 유효한 필드를 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.

이름	설명
FNTransformChooserUtil	fn_transform_chooser UI 페이지에 대한 지원을 제공합니다.
위치	지정된 문자열 내에서 위치를 찾습니다.
라운드	다양한 반올림 모드와 간격으로 숫자를 반올림합니다.

필드 정규화 **UI** 페이지

이름	설명
별칭	일반 값에 대한 별칭을 선택하기 위해 보류 중인 값이 있는 슬러쉬버킷을 작성합니다.
fn_transform_chooser	사용 가능한 변환을 표시합니다. fn_transform 관련 목록의 새로 만들기 버튼으로 호출됩니다.

필드 정규화 역할

역할	설명
노멀라이저	필드 정규화 및 변환을 관리할 권한이 있는 사람입니다.
normalization_tester	정규화 및 변환을 위한 테스트 기록을 생성할 권한이 있는 사람입니다. 이 역할을 가진 사용자가 연 기록만 테스트 모드에서 정규화 및 변환 규칙을 테스트하는 데 사용할 수 있습니다.

관련 정보

테이블에 대한 감사 사용

노멀라이저 **[normalizer]**

필드 정규화 및 변환을 관리합니다.

역할 포함

정규화기 [normalizer] 역할에는 정규화 테스터 [normalization_tester] 역할이 포함되어 있습니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

정규화 테스터 **[normalization_tester]**

정규화 및 변환에 대한 테스트 레코드를 만듭니다. 이 역할을 가진 사용자가 연 기록만 테스트 모드에서 정규화 및 변환 규칙을 테스트하는 데 사용할 수 있습니다.

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.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

정규화 또는 변환에 필드 유형 사용

특정 필드 데이터 유형을 정규화 또는 변환에 사용할 수 있도록 정규화 필드 유형 기록을 만들거나 수정합니다.

이 태스크 정보

참조 필드의 값을 표준화하거나 변환하려면 대상 테이블의 필드에 처리를 적용합니다.

프로시저

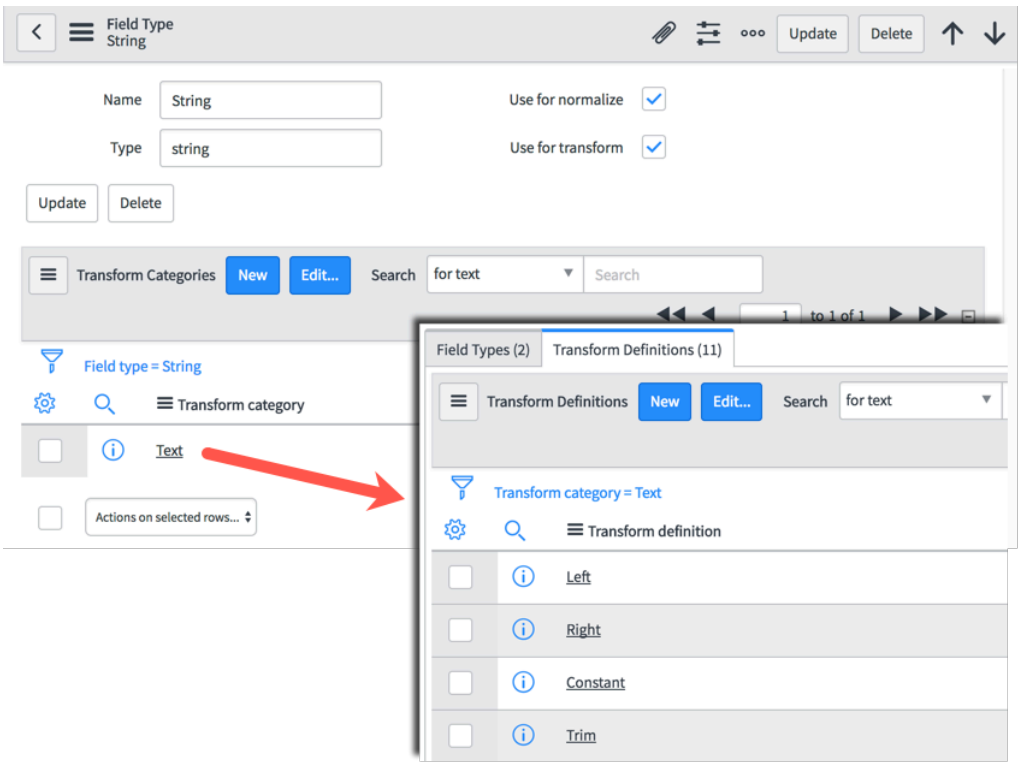
1. 다음으로 이동 모두 〉 필드 정규화 〉 관리 〉 정규화 필드 유형.
2. 기록 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 딕셔너리에 유형을 명확히 설명하는 필드 유형의 이름을 입력합니다.
   이 값은 참조용으로만 사용되며 처리에는 사용되지 않습니다. 예를 들어, ip_address의 필드 유형에 대해 **IP** 주소를 입력할 수 있습니다.
4. 딕셔너리에서 유형을 입력합니다.
5. 이 필드 유형을 사용하여 필드를 표준화하거나 변환하려면 해당 확인란을 선택합니다.
   기본 시스템에서는 문자열 필드 유형만 정규화에 사용됩니다.
6. 머리글 표시줄을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 선택 목록에서 저장을 선택합니다.
   변환 범주 관련 목록이 나타납니다.
7. 이 필드 유형이 변환에 사용되는 경우 편집을 클릭하여 기존 변환 범주를 이 필드 유형과 연결합니다.

   > **주:** 정규화에만 사용되는 사용자 지정 필드 유형을 만드는 경우에는 변환 범주에 대한 링크가 필요하지 않습니다.

   필드 유형과 범주의 관계, 범주와 변환 정의 목록의 관계는 완전히 구성할 수 있습니다.

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

문자열 필드 유형은 이러한 변환 정의를 포함하는 텍스트 변환 범주와 연결됩니다. 이러한 연결은 모두 구성할 수 있습니다.



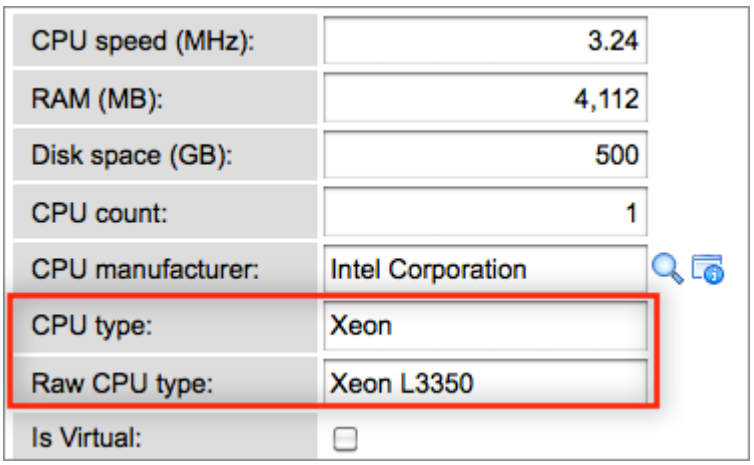
원시 필드 작성

원시 필드는 정규화 또는 변환된 후 양식의 필드에 원래(원시) 입력을 표시하기 위해 관리자가 만든 사용자 지정 필드입니다.

이 태스크 정보

관리자는 양식에 사용자 지정 필드를 추가하여 정규화된 필드의 원래 값 또는 원시 값을 표시할 수 있습니다.

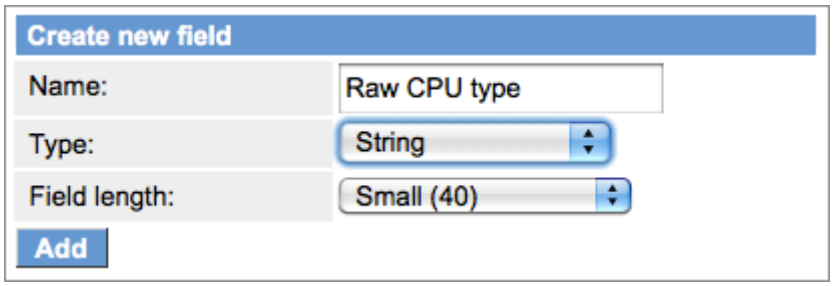
원시 **CPU** 유형 또는 원래 이름과 같은 이름으로 불릴 수 있는 읽기 전용 필드입니다. 다음 예에서 **CPU** 유형 필드는 원래 원시 값인 **Xeon L3350**에서 **Xeon**으로 정규화되었습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 정규화 또는 변환되는 필드가 포함된 양식의 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
2. 선택 개인화 〉 양식 레이아웃.
3. 페이지 하단의 새 필드 만들기 양식을 완성한 다음 추가를 클릭합니다.
   - 이름: 필드 레이블을 입력합니다. 이 경우 Raw + 〈필드 레이블〉을 사용합니다.
   - 유형: 이 필드의 목록에서 데이터 유형을 선택합니다.
   - 필드 길이: 이 필드의 문자 제한을 선택합니다. 기본값은 40입니다.
4. 슬러시버킷의 방향 화살표를 사용하여 새 필드를 정규화된 필드 옆으로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.



정규화 및 변환 데이터 작업

시스템은 데이터 작업을 사용하여 정규화 및 변환 중에 필드 값을 변경합니다.

관리자는 필드 변경 내용을 적용하는 데이터 작업을 수동으로 시작해야 합니다. 모든 변환 기록은 기본적으로 테스트 모드로 열리므로 관리자가 기존 데이터에 변경 내용을 적용하는 수동 데이터 작업을 실행할 수 없습니다. 대부분의 데이터 작업에는 작업이 완료된 후 변경 내용을 되돌릴 수 있는 롤백 옵션이 있습니다. 기본적으로 시스템은 이러한 데이터 작업을 제공합니다.

주:

필드 정규화 플러그인이 활성 상태이면 정규화 엔진은 정규화 규칙에 따라 테이블에 기록을 삽입할 때 실행됩니다. 이 플러그인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 필드 정규화 활성화.

필드 표준화 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 데이터 작업이 실행되어 값을 표준화합니다. 데이터 작업은 롤백된 필드에 이전 값을 저장하여 필요한 경우 되돌립니다.

이름	용도	설명
보류 중인 값 컬렉션	정규화	시스템은 이 작업을 실행하여 다음 필드 정규화 실행 중에 변경되는 필드 값을 수집합니다. 시스템은 필드 정규화 기록을 삽입하거나 업데이트할 때마다 이 작업을 실행합니다. 이 데이터 작업은 필드 값을 변경하지 않으므로 롤백 옵션이 없습니다.
표준 값 변경	정규화	이 작업을 실행하여 필드 정규화를 다시 실행하고 표준 값을 변경할 때 필드 값을 업데이트합니다. 표준 값을 변경할 때마다 시스템에서 이 작업을 생성합니다. 데이터 작업을 롤백하여

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	용도	설명
		표준화된 필드를 이전의 표준 값으로 되돌립니다.
별칭 적용	정규화	별칭과 일치하는 모든 필드 값을 정규화하려면 이 작업을 실행합니다. 별칭을 만들거나 업데이트할 때마다 시스템에서 이 작업을 생성합니다. 데이터 작업을 롤백하여 표준화된 필드를 이전 값으로 되돌립니다.
규칙 적용	정규화	이 작업을 실행하여 규칙과 일치하는 모든 필드 값을 정규화합니다. 규칙을 만들거나 업데이트할 때마다 시스템에서 이 작업을 생성합니다. 데이터 작업을 롤백하여 표준화된 필드를 이전 값으로 되돌립니다.
병합이 너무 일반적임	정규화	이 작업을 실행하여 여러 중복 기록에 대한 참조를 표준화된 기록에 대한 하나의 참조로 대체하여 참조 필드 값을 정규화합니다. 참조 필드에 적용되는 표준 값을 변경할 때마다 시스템에서 이 작업을 생성합니다. 데이터 작업을 롤백하여 중복 기록을 유효한 옵션으로 복원합니다. 롤백은 이전 레코드에 대한 참조를 복원하지 않습니다.
애플리케이션 변환	변환	이 작업을 실행하여 변환 조건과 일치하는 모든 필드 값을 변환합니다. 변환 기록이 테스트 모드에 있는 동안에는 이 작업을 시작할 수 없습니다. 변환 기록을 만들거나 업데이트할 때마다 시스템에서 이 작업을 생성합니다. 데이터 작업을 롤백하여 변환된 필드를 이전 값으로 되돌립니다.

단일 데이터 작업 실행

데이터 작업 실행은 필드 변환의 네 번째 단계입니다. 이 항목에서는 단일 데이터 작업을 실행하는 방법에 대해 설명합니다.

프로시저

1. 애플리케이션 데이터 변환 작업을 시작하여 데이터베이스의 모든 해당 기록에 변환을 적용합니다.
2. 변환 기록을 열고 모드를활성으로 전환합니다.
3. 데이터 작업 관련 목록을 선택합니다.
4. 다음 방법 중 하나를 사용하여 데이터 작업을 실행합니다.
   - 데이터 작업 목록에서 실행할 작업의 확인란을 선택한 다음 작업 메뉴에서 시작을 선택합니다.
   - 생성된 열의 링크를 클릭하여 데이터 작업을 연 다음 관련 시작 링크를 클릭합니다.

   작업이 실행될 때 상태가큐에 대기 중으로 바뀌고 성공적으로 완료되면 완료 됨으로 바뀝니다.

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

데이터 작업 실행은 필드 변환의 네 번째 단계입니다. 이 항목에서는 여러 필드 변환에 대해 데이터 작업을 실행하는 방법에 대해 설명합니다.

프로시저

1. 애플리케이션 데이터 변환 작업을 시작하여 데이터베이스의 모든 해당 기록에 변환을 적용합니다.
2. 다음으로 이동 필드 정규화 〉 데이터 작업 〉 모두.
3. 시작하려는 작업의 확인란을 선택합니다.

   주: 이러한 작업에는 모드가활성으로 설정되어 있어야 합니다.

4. 작업 메뉴에서 시작을 선택합니다.

   주: 플랫폼은 활성 변환의 데이터 작업만 실행합니다. 작업 메뉴에는 실행할 수 있는 활성 데이터 작업 수가 표시됩니다. 예를 들어 메뉴에 시작(3/4)이 표시될 수 있습니다.

데이터 작업 롤백

롤백을 사용하여 정규화 또는 변환 데이터 작업으로 인한 변경 사항을 되돌릴 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 normalizer

이 태스크 정보
완료된 데이터 작업만 롤백할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 필드 정규화 〉 데이터 작업 〉 모두.
2. 롤백할 완료된 데이터 작업을 선택합니다.
   시스템에 데이터 정규화 작업 기록이 표시됩니다.
3. 관련 링크에서 롤백을 선택합니다.
   보류 중인 값 관련 목록의 값이 제거되고 데이터 작업 상태에 롤백되었다고 표시됩니다.

표준 값

일반 값은 비슷하지만 모호한 필드 값을 하나의 표준 값으로 대체합니다.

필드 값 변형

기록 값은 다음과 같은 여러 소스에서 가져올 수 있습니다.

- 에서 디스커버리만든 자동 항목 .
- 외부 시스템 또는 파일에서 기록을 임포트하여 작성된 자동화된 항목입니다.
- 사용자가 수동으로 입력한 항목입니다.

이러한 각 소스는 동일한 필드 값을 여러 가지 다른 형식으로 설명할 수 있습니다. 예를 들어 컴퓨터 CI 양식의 **CPU** 유형 필드에는 다음과 같은 유사한 값이 표시될 수 있습니다.

- E3350(인텔) **4.5.2234**
- 인텔 제온 **5.4.554**

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

- 제온 **L3350**
- **L3350**

정규화하지 않으면 이러한 변형 필드 값의 결과는 다음과 같습니다.

- 중복 CPU 유형
- 좋지 않은 검색 결과
- 비즈니스 논리를 적용하기 위한 복잡한 쿼리 및 조건

일반 값 기록을 생성하면 Xeon과 같은 하나의 표준 값으로 통합되어 이러한 문제가 해결됩니다.

별칭 및 규칙으로 변형 식별

각 표준 값 기록은 별칭과 규칙의 조합을 사용하여 표준 값의 변형을 식별하는 방법을 지정합니다.

별칭

별칭은 정규화를 통해 표준 값으로 변환되는 입력 값의 알려진 변형입니다. 변형 값의 짧은 목록이 있는 경우 별칭을 사용합니다.

예를 들어, 이러한 별칭이 있는 일반 값 Xeon 을 생성할 수 있습니다.

- E3350(인텔) **4.5.2234**
- 인텔 제온 **5.4.554**
- 제온 **L3350**
- **L3350**

정규화 데이터 작업 또는 정규화된 쿼리에서 별칭과 일치하는 필드 값을 확인할 때마다 자동으로 필드 값이 표준 값으로 바뀝니다. 정규화 데이터 작업 및 쿼리는 규칙 전에 별칭을 처리합니다.

주: 별칭은 **[Field name][is][Alias value]**인 조건에서 **[is]** 연산자를 사용하는 규칙과 논리적으로 동일합니다. 예를 들어 샘플 별칭은 **[CPU** 유형**][is][E3350 (Intel) 4.5.2234]** 또는 **[CPU** 유형**][is][Intel Xeon 5.4.554]** 또는 **[CPU** 유형**][is][Xeon L3350]** 또는 **[CPU** 유형**][is][L3350]** 규칙과 동일합니다.

규칙

규칙은 정규화가 입력 값을 표준 값으로 대체하는 조건을 지정합니다. 가능한 변형 값이 많거나 복잡한 조건을 만들어야 하는 경우 규칙을 사용합니다.

예를 들어 일반 값 Xeon 에 이 규칙이 있을 수 있습니다.

[CPU 유형**][**정규 표현식 일치**][.*\bxeon\b.*]**

정규화 데이터 작업 또는 정규화된 쿼리에서 규칙과 일치하는 필드 값을 확인할 때마다 자동으로 필드 값을 표준 값으로 바꿉니다. 정규화 데이터 작업 및 쿼리는 별칭 이후에 규칙을 처리합니다.

규칙과 별칭을 조합하여 필드를 정규화할 수 있습니다. 정규화 방법을 데이터베이스의 모든 기존 기록에 적용하기 전에 테스트해야 합니다.

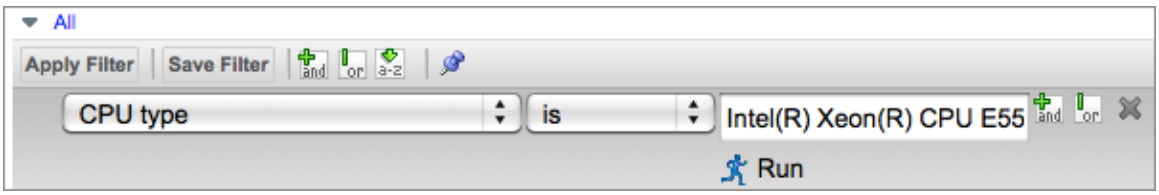
표준화된 쿼리

관리자는 목록의 정규화된 필드에 대해 실행된 쿼리에 적용할 정규화를 구성할 수 있습니다. 이 기능을 사용하려면 정규화 양식에서 쿼리 정규화 확인란을 선택합니다. 정규화된 값이 포함된

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

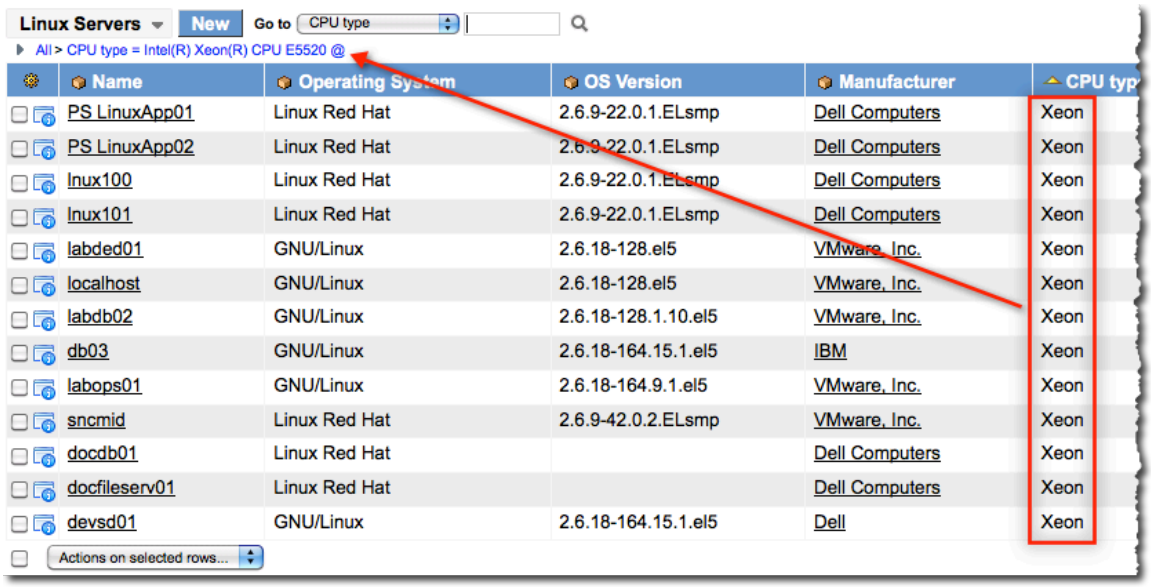
목록에서, 쿼리 조건의 정규화된 필드에 대한 원래(원시) 값을 사용하여 필터링 및 이동 경로 입니다.

정규화된 쿼리 예시



필터링된 목록은 원래 값을 표준 값으로 대체한 기록을 반환합니다. 그러나 필터의 이동 경로에는 원래 쿼리 조건이 표시됩니다.

표준화된 쿼리 결과



스크립팅 및 표준화

기록을 데이터베이스(GlideRecord)에 업데이트하거나 삽입하는 스크립트는 필드 정규화가 적용될 때 자동으로 정규화됩니다. 예를 들어 CI 기록을 삽입하는 스크립트에 CPU 유형인 **Xeon L3350**이 포함되어 있으면 이 스크립트는 CPU 유형이 **Xeon** 인 CI를 삽입하도록 정규화됩니다. 데이터베이스에서 정규화된 필드 값(같거나 같지 않음 조건 사용)을 쿼리하는 스크립트는 원래(원시) 값이 아닌 일반 값(예: **Xeon**)을 반환하도록 구성할 수 있습니다.

관련 정보

GlideRecord

정규화 기록 생성

선택한 정규화 방법에 관계없이 모든 필드 정규화에는 기존 변형 목록과 양식 및 쿼리에서 이러한 변형을 대체하도록 구성된 일반 값이 필요합니다.

이 태스크 정보

일반 필드 값에 대한 별칭을 선택하거나 조건문을 사용하여 필드 변형을 일반 값과 일치시키는 규칙을 생성하여 필드를 표준화합니다.

주: 정규화 기록을 만들고 관리하려면 사용자에게 표준화 역할이 있어야 합니다.

특수 케이스

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

- 참조 필드를 정규화할 수 없습니다. 참조 필드에 표시되는 값을 정규화하려면 대상 테이블의 필드를 정규화합니다. 예를 들어 플랫폼의 다른 테이블에서 참조하는 회사 [core_company] 및 위치 [cmn_location] 테이블의 이름 필드에 대한 정규화된 값이 있습니다. 정규화된 이름은 이러한 테이블을 참조하는 모든 필드에서 사용할 수 있습니다.
- 선택 목록의 필드는 문자열 형식일 경우 정규화할 수 있습니다.

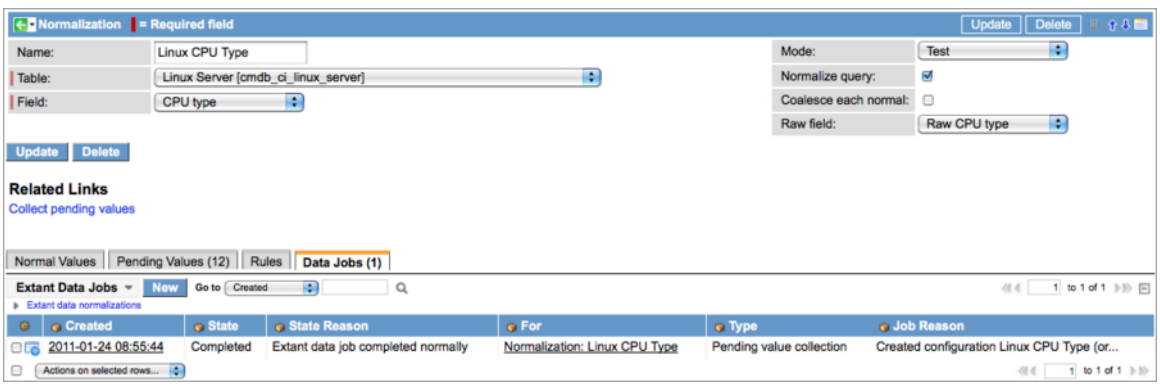
프로시저

1. 필드 표준화 플러그인을 활성화합니다.
2. 다음으로 이동 필드 정규화 〉 구성 〉 정규화.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 정규화 기록을 생성합니다.

정규화 기록 필드

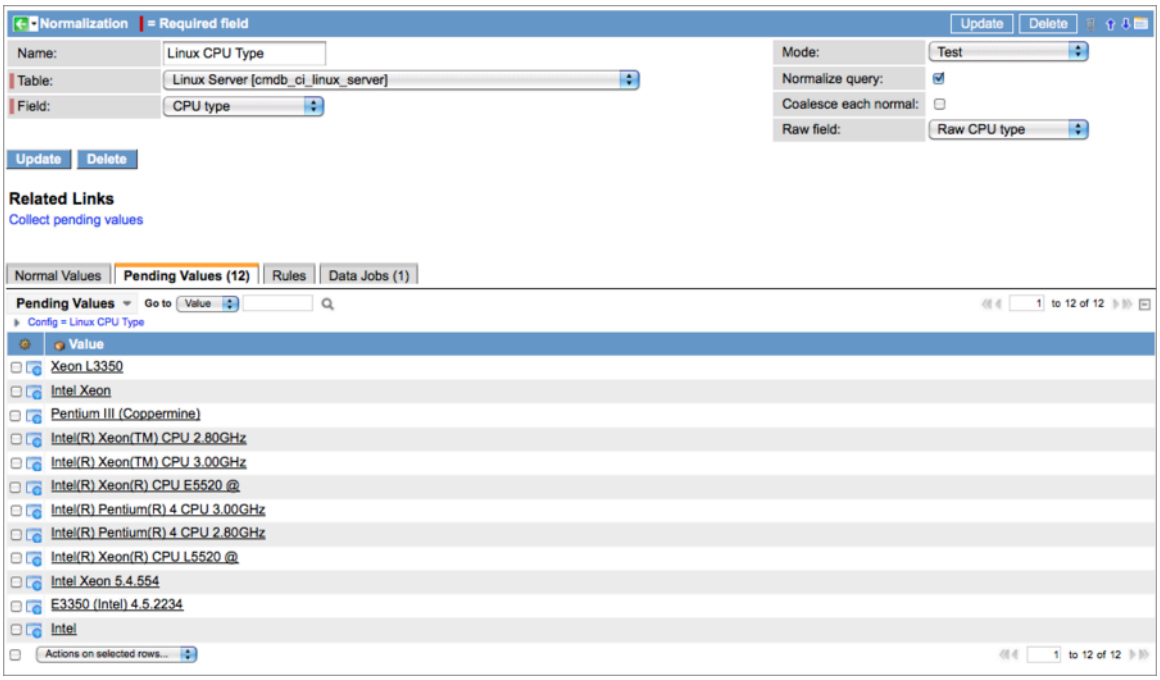
필드	입력 값
이름	이 정규화 기록의 고유한 이름입니다. 이 값은 참조용으로만 사용되며 처리에는 사용되지 않습니다.
테이블	ServiceNow 정규화할 필드의 테이블을 선택합니다.
필드	정규화할 필드를 선택합니다.
모드	사용 가능한 세 가지 모드는 꺼짐, 테스트 및 활성입니다. 모든 정규화 기록은 기본적으로 테스트 모드에서 생성됩니다. 표준 값에 대한 별칭을 선택하려면 모드를 활성으로 변경합니다. 규칙을 사용하여 필드를 표준화하려면 이 기록을 테스트 모드로 남겨 두십시오. 이 정규화를 사용하지 않도록 설정하려면 모드를 끄기로 전환합니다.
쿼리 표준화	이 필드와 관련된 모든 쿼리에 이 기록으로 정규화된 필드 값을 적용하려면 이 확인란을 선택합니다. 원시(원래) 필드 값으로 구성된 쿼리는 일반 값을 표시하는 기록을 반환합니다. 같거나 같지 않음 조건을 사용하여 스크립트에서 실행한 쿼리는 정규화된 값을 반환합니다. 자세한 내용은 정규화된 쿼리를 참조하세요.
각 표준 병합	참조 필드 값을 표준화하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 별칭 필드 값이 포함된 기록에 대한 모든 참조를 표준 값을 사용하는 기록으로 재설정합니다. 자세한 내용은 Coalesce Normal Values 를 참조하십시오.
원시 필드	필드 값이 정규화된 양식에 원래(정규화되지 않은) 입력 값을 표시하는 데 사용할 필드를 선택합니다. 드롭다운 목록에 선택 항목을 표시하려면 선택한 테이블의 양식에 사용자 지정 필드를 추가합니다. 원시 데이터에 대한 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 원시 필드 생성 단원을 참조하십시오.

정규화 기록이 제출되면 플랫폼은 데이터 작업 관련 목록에서 보류 중인 값 수집 작업을 자동으로 실행하여 정규화되는 필드의 모든 현재 값(보류 중인 값)을 수집합니다.



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

보류 중인 값 관련 목록을 클릭하여 수동으로 입력되었거나, 플랫폼으로 가져오거나, 에서 디스커버리생성한 정규화된 필드의 값을 봅니다.



표준 값 생성

표준 값은 데이터베이스에 있는 해당 값의 가능한 모든 변형을 대체하는 필드에 대한 단순화된 일반 값입니다.

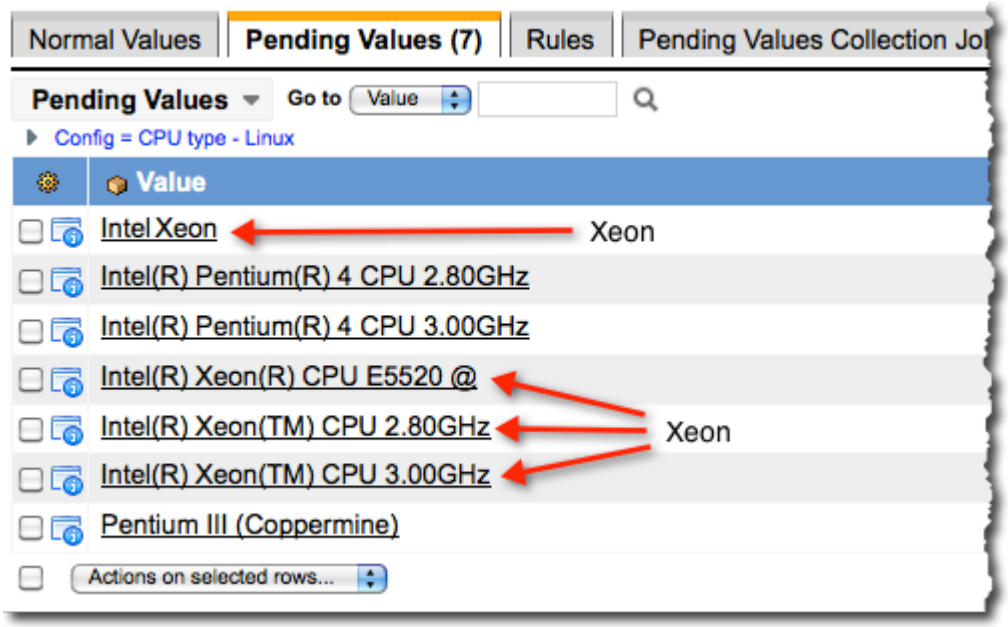
시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 normalizer

이 태스크 정보
일반 값은 명확하고 모호하지 않아야 합니다.

플랫폼에서 데이터 작업을 실행하면 데이터 정규화 작업 양식의 보류 중인 값 관련 목록이 데이터베이스의 필드에 대한 모든 고유 값으로 채워집니다. 목록의 값을 검토하고 기존 데이터에 가장 적합한 정규화 방법을 결정합니다. 예를 들어, 작은 값 풀에 대한 별칭과 큰 값 풀에 대한 규칙을 정의합니다. 다음 스크린샷은 네트워크의 Linux 서버에서 CPU 유형에 대한 보류 중인 값을 보여 줍니다. 목록에는 **Xeon**으로 정규화될 수 있는 Intel Xeon CPU에 대한 몇 가지 선택 항목이 포함되어 있습니다.

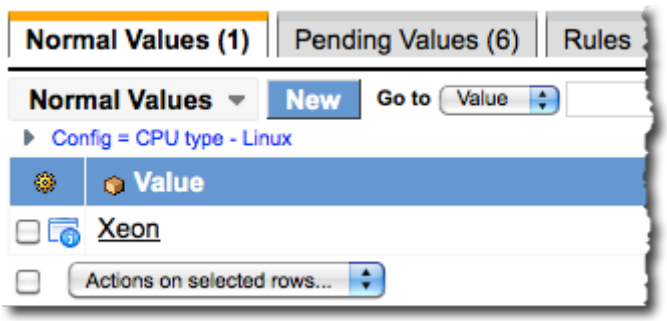
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정규화 보류 중 값 **2**



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 필드 정규화 〉 정규화.
2. 적절한 정규화 기록을 엽니다.
3. 표준 값 관련 목록을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 표준 값 양식에서 보류 중인 값 관련 목록의 변형에 대한 표준 값을 생성합니다.
   플랫폼에서 별칭으로 구성된 변형을 대체하는 데 사용하는 값입니다.



별칭 생성

별칭은 표준 값으로 대체될 인스턴스의 필드 값의 변형입니다.

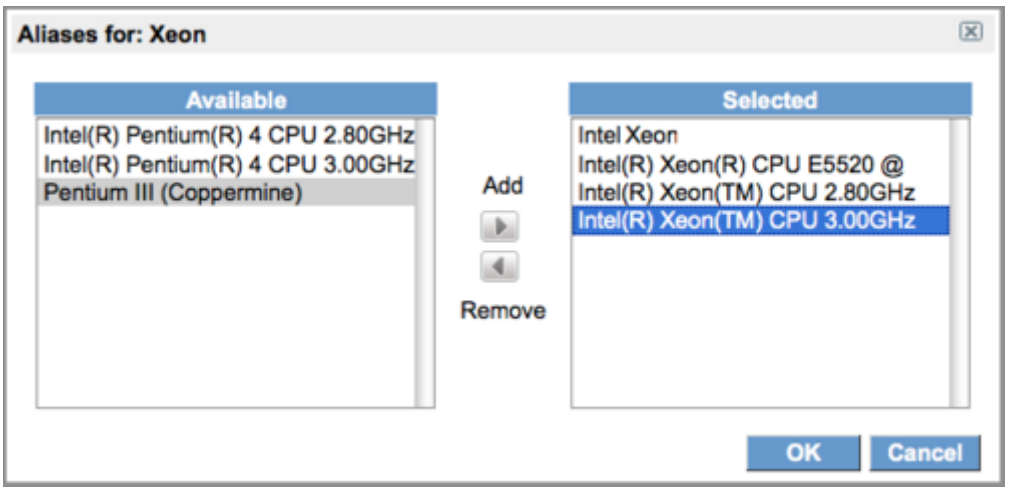
시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 normalizer

이 태스크 정보
잠재적 별칭 목록은 보류 중인 값 관련 목록의 내용입니다. 일반 값을 생성한 후 보류 중인 값의 풀이 작으면 이 값에 별칭을 할당합니다. 표준화된 필드에는 별칭과 규칙의 조합이 있을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 필드 정규화 〉 구성 〉 정규화.
2. 정규화 기록을 엽니다.
3. 표준 값 관련 목록을 클릭합니다.
4. 값 중 하나를 선택합니다.
5. 표준 값 기록에서 별칭 관련 링크를 클릭합니다.
6. 슬러시버킷에 나타나는 사용 가능한(보류 중) 값 중에서 이 표준 값의 별칭을 선택하고 확인을 클릭합니다.



이제 이 표준 값의 별칭이 별칭 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
연관된 데이터 작업을 실행하여 별칭을 적용합니다.

별칭 적용

테스트 후 별칭이 업데이트될 때 모든 새 기록 또는 기존 기록에서 정규화할 수 있습니다.

이 태스크 정보
표준 값에 대한 별칭이 생성될 때마다 데이터 작업이 생성됩니다. 별칭은 데이터 작업이 수동으로 시작될 때까지 전체 데이터베이스의 값에 적용되지 않습니다. 각 작업을 개별적으로 실행하거나 작업을 함께 실행하여 모든 별칭을 한 번에 적용합니다.

프로시저

1. 정규화 기록에서 모드가 활성으로 설정되어 있는지 확인합니다.

   데이터 작업은 테스트 모드에서 실행할 수 없습니다.

2. 표준 값 관련 목록을 클릭합니다.
3. 목록에서 값을 선택합니다.
4. 표준 값 기록에서 데이터 작업 관련 목록을 선택합니다.

   이 표준 값에 대해 구성된 각 별칭에 대해 데이터 작업이 나열됩니다.

5. 기존 데이터 작업을 실행하여 별칭을 데이터베이스의 모든 기존 레코드에 있는 일반 값으로 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.

a. 작업 옆에 있는 확인란을 선택한 다음 작업 메뉴에서 시작을 선택합니다.

b. 모든 데이터 작업을 한 번에 실행하려면 모든 확인란을 선택한 다음 시작 작업을 선택합니다.

c. 목록을 새로 고쳐 데이터 작업의 진행률을 확인하여 작업이 정상적으로 완료되는지 확인합니다.

규칙 생성

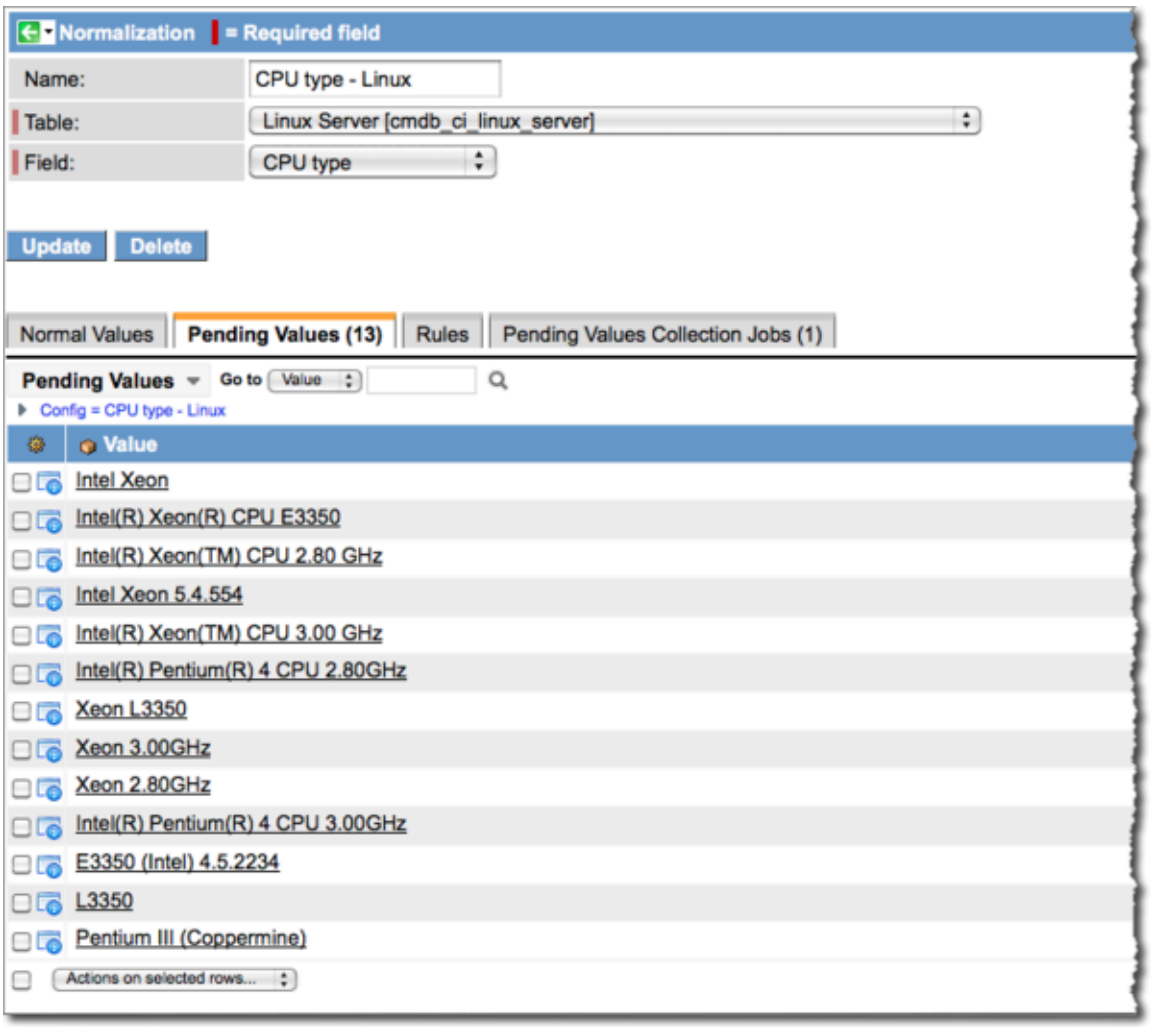
규칙을 사용하여 필드를 표준화하는 것은 변형 필드 값의 큰 목록을 위한 것입니다.

이 태스크 정보

데이터베이스의 모든 기존 기록에 규칙을 적용하기 전에 항상 규칙을 테스트하십시오. 규칙을 생성하기 전에 보류 중인 값 목록을 생성하고 필드에 대한 일반 값을 생성해야 합니다. 표준화된 필드에는 별칭과 규칙의 조합이 있을 수 있습니다.

이 예제의 규칙은 다음 보류 중인 값을 기반으로 합니다.

정규화 규칙 **3**



프로시저

1. 표준화 기록에서 표준 값 관련 목록을 엽니다.

2. 표준 값 기록을 엽니다.

3. 표준 값 양식에서 규칙 관련 목록을 열고 새로 만들기를 클릭합니다.

필드 표준화 규칙 양식은 다음 필드를 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.

필드 정규화 규칙 필드

필드	설명
이름	이 규칙의 고유한 이름입니다. 예를 들어 이 이름은 Xeon CPU 유형일 수 있습니다.
순서	이 규칙을 평가할 순서입니다. 플랫폼은 true로 평가되는 규칙을 찾을 때까지 구성된 순서대로 규칙을 구문 분석합니다.
활성	이 규칙을 활성화하거나 비활성화합니다. 기본적으로 새 규칙은 활성(true)입니다.
별칭 만들기	이 확인란을 선택하고 규칙이 true로 평가되면 규칙은 보류 중인 값으로부터 자동으로 별칭을 만듭니다. 이 확인란을 선택하지 않고 규칙이 true로 평가되면 플랫폼에서 자동으로 레코드의 명명된 필드 값을 표준 값으로 변경하지만 별칭은 생성하지 않습니다.
대소문자 구분	명명된 필드에 대해 보류 중인 모든 값은 정규화할 규칙에서 같은 값의 대/소문자와 일치해야 합니다.
규칙	규칙 작성기를 ServiceNow 사용하여 필드 정규화 규칙을 구성합니다. 규칙은 보류 중인 많은 필드 값을 별칭으로 변환하는 것을 자동화합니다.

4. 보류 중인 값의 가능한 모든 변형을 포함하는 규칙 세트를 생성합니다.

   이 예시의 경우 규칙은 다음과 같을 수 있습니다.

   - **Intel Xeon**: CPU 유형이 *Intel*Xeon* 패턴과 일치합니다. 이 규칙은 **Intel Xeon**, **Intel(R) Xeon(TM) CPU 2.80GHz** 및 **Intel(R) Xeon(TM) CPU 3.00GHz**를 포함하여 **Intel**이 **Xeon** 앞에 있는 모든 변형을 정규화합니다.
   - **Xeon**: CPU 유형에 Xeon 포함
   - **L3350**: CPU 유형에 L3350 포함
   - **E3350**: CPU 유형에 E3350이 포함되어 있습니다.

   생성되는 모든 규칙에 대해 플랫폼은 규칙 적용자 데이터 작업을 생성합니다. 테스트 모드에서는 시작 컨트롤을 사용할 수 없으며 모드가 활성으로 변경될 때까지 작업을 실행할 수 없습니다.

5. 정규화 기록을 활성화하기 전에 모든 규칙을 테스트합니다.

   테스트 규칙

   주: 테스트 기록을 생성하려면 사용자에게 normalization_tester 역할이 있어야 합니다.

   필드 정규화 기록은 기본적으로 테스트 모드에서 작성되므로 관리자가 데이터베이스의 기존 기록에 적용하기 전에 정규화 규칙을 철저히 테스트할 수 있습니다. 테스트 모드에서는 규칙 적용자 데이터 작업에 시작 컨트롤을 사용할 수 없습니다. 테스트가 완료되고 모드가활성으로 변경된 경우에만 작업을 실행할 수 있습니다. 테스트 모드에서는 normalization_tester 역할을 가진 사용자가 만들거나 업데이트한 기록만 정규화됩니다. 노멀라이저 및 normalization_tester 역할은 단일 사용자에 대해 결합하거나 별도로 부여할 수 있습니다.

표준 값으로 기록 병합

병합을 사용하면 관리자가 동일한 필드 값의 변형을 포함하는 여러 기록에 대한 참조를 표준 값을 기준으로 단일 기록을 가리키도록 리디렉션할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보

예를 들어 Hewlett-Packard, Hewlett-Packard, Inc., Hewlett-Packard Incorporated, HP 등과 같이 회사 이름의 여러 변형이 있을 수 있는 회사 테이블이 있습니다. 잠재적으로 수천 개의 레코드가 이러한 중복 회사 기록을 각각 참조할 수 있습니다. Hewlett-Packard 이름의 변형을 별칭으로 사용하는 병합은 이러한 모든 참조를 회사 기록의 이름 필드를 **HP**와 같은 일반 값으로 정규화하는 단일 기록으로 통합합니다.

주: 표준 값을 병합하면 기록 값이 영구적으로 변경됩니다. 롤백이 수행되면 기록이 테이블로 반환되지만 정규화된 값은 원래 변형으로 롤백되지 않습니다.

참조가 고정되면 sys_dictionary에 직접 해당하는 모든 테이블 필드가 고정됩니다. 보조 참조는 고정되지 않습니다. 예전의 사전 승인된 회사 이름이 있는 필터 조건이 있는 경우에도 해당 조건은 고정되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 필드 정규화 〉 구성 〉 정규화
2. 정규화 기록을 선택합니다.
3. 각 법선 병합 사용.
   병합 대상 필드가 표준 값 양식에 추가됩니다.
4. 이 정규화 기록에 대해 하나 이상의 표준 값 기록을 생성합니다.
   필요에 따라 관련 별칭과 규칙을 생성합니다.
5. 각 표준 값 기록에 대해 표준 값이 포함된 기록을 선택하여 병합 을 설정합니다.

   Example
   예를 들어, 회사 테이블에 여러 가지 변형된 이름이 ServiceNow포함되어 있다고 가정합니다. 정규 값 기록을 생성할 때 에 대한 ServiceNow, Inc.회사 기록을 선택합니다. 정규화하는 동안 시스템은 변형 기록에 대한 모든 참조를 업데이트하여 일반 기록 대신 참조합니다.
   시스템이 별칭 및 규칙과 일치하는 기록에 대한 모든 참조를 업데이트하여 일반 기록을 가리키도록 합니다. 또한 시스템에서 중복 기록이 삭제됩니다.
6. 모든 별칭 애플리케이션 데이터 작업을 시작하여 별칭을 데이터베이스의 기존 레코드에 있는 일반 값으로 바꾸십시오.
   시스템이 각 별칭에 대해 일반 데이터 작업으로 병합을 시작합니다.

변환

변환은 텍스트 바꾸기, 케이스 변경 또는 값 반올림과 같은 필드 컨텐츠에 변환 정의를 적용하여 필드 값을 업데이트합니다.

변환 정의

변환 정의는 지정된 필드 유형에 사용할 수 있는 변환 작업을 정의합니다. 관리자는 필드를 변환할 때 정의를 선택한 다음 변환에 적용되는 특정 매개변수를 정의에 제공합니다. 예를 들어, 정의는 정수를 반올림하거나 문자열의 정의된 위치에 값을 삽입할 수 있습니다.

시스템에서는 대부분 조직의 필요를 충족하도록 설계된 여러 정의를 제공하지만 관리자는 필요에 따라 새 정의를 만들 수 있습니다. 변환 정의는 기존 변환 범주 또는 새 범주에 연결될 수 있습니다.

변환 범주

변환 범주는 새 필드 변환을 만들 때 사용자에게 제공할 변환 정의를 적절하게 그룹화하는 데 사용됩니다. 기존 정의에 대한 새 범주를 생성하거나 정의에 대한 범주의 기본 연결을 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.

변환 범주는 변환 중인 필드에 대한 올바른 정의 옵션 목록을 제공하기 위해 정규화 필드 유형과 연결됩니다. 기본 시스템에서는 텍스트와 숫자라는 두 가지 변환 범주를 제공합니다.

텍스트

텍스트 범주 변환 문자열 유형 필드 값의 정의. 텍스트 범주에는 다음이 포함됩니다.

- 왼쪽
- 오른쪽
- 상수
- 트리밍
- 프리픽스
- 접미사
- 케이스 변경
- 삭제
- 삽입
- 하위 스트링
- 교체

숫자

숫자 범주의 정의는 정수 유형 필드 값을 산술적으로 조작합니다. 숫자 범주에는 다음이 포함됩니다.

- 제한
- 라운드
- 상수

변환 테스트 모드

변환은 부주의하게 사용할 경우 데이터 문제를 일으킬 수 있는 강력한 도구입니다. CMDB에 대한 변경 내용을 커밋하기 전에 모든 변환을 테스트합니다.

모든 변환 기록은 기본적으로 테스트 모드로 열리므로 관리자가 기존 데이터에 변경 내용을 적용하는 수동 데이터 작업을 실행할 수 없습니다. 기록이 테스트 모드에 있을 때는 normalization_tester 역할을 가진 사용자만 데이터를 변환할 수 있습니다. 테스터가 연 새 기록 또는 테스터가 변환된 필드를 업데이트한 기록으로 제한됩니다.

테스트 후 CMDB에 변환을 적용하려면 변환 기록에서 모드를 활성 으로 변경하고 적절한 데이터 작업을 실행합니다. 변환 테스트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 변환 테스트.

필드 변환

일련의 규칙과 조건을 사용하여 필드의 내용을 변환합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 normalizer

프로시저

1. 변환 기록을 생성합니다.
2. 하나 이상의 관련 변환 기록을 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.

3. 변환을 테스트합니다.
4. 데이터 작업을 실행합니다.

다음에 수행할 작업

변환 이전의 원시(원시) 입력 값도 표시하려면 이 값을 저장할 원시 필드를 생성합니다.

변환 기록 생성

변환 기록을 만드는 것은 필드를 변환하는 첫 번째 단계입니다.

프로시저

1. 필드 표준화 플러그인을 활성화합니다.
2. 다음으로 이동 필드 정규화 〉 구성 〉 변환.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 변환 기록을 생성합니다.

변환 기록 필드

필드	설명
이름	이 변환 기록의 고유한 이름입니다. 이 값은 참조용으로만 사용되며 처리에는 사용되지 않습니다.
테이블	ServiceNow 변환할 필드가 포함된 테이블을 선택합니다. 필드 변환을 설정할 때 테이블 계층 구조를 이해하는 것이 중요합니다. 예를 들어 컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕 테이블의 필드에 대한 변환을 구성하면 해당 필드가 모든 워크스테이션 컴퓨터, 서버Linux, Windows 서버 및 UNIX 서버에 대해 변환됩니다.
필드	변환할 필드를 선택합니다. 제시된 목록에는 테이블에서 변환 가능한 선택된 필드 유형(정수 및 문자열)만 포함됩니다. 주: 변환 프로세스를 시작하는 sys_user 기록의 날짜 형식은 기본 형식인 "yyyy-MM-dd"로 설정되어야 합니다. 다른 날짜 형식은 변환 중에 오류를 발생시킵니다. 이 문제는 날짜/시간 유형의 **TO TARGET** 필드를 변환하는 경우에만 발생합니다. 대상 필드 유형이 문자열 유형이거나 날짜 필드에 대한 필드 매핑이 변환 프로세스와 동일한 날짜 형식으로 변경된 경우에는 이 문제가 되지 않습니다.
모드	사용 가능한 세 가지 모드는 꺼짐, 테스트 및 활성입니다. 모든 변환 기록은 기본적으로 테스트 모드에서 생성됩니다. 변환을 철저히 테스트하기 전까지는 모드를 변경하지 마십시오. 테스트가 완료되면 모드를 활성으로 변경합니다. 이 변환을 사용하지 않으려면 모드를 끄기로 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
쿼리 표준화	이 필드를 포함하는 모든 쿼리에 이 기록으로 변환된 필드 값을 적용하려면 이 확인란을 선택합니다. 원시(원래) 필드 값으로 실행된 쿼리는 변환 값을 사용하도록 편집됩니다.
원시 필드	필드 값이 정규화된 양식에 원래 입력(정규화되지 않은) 값을 표시하는 데 사용할 필드를 선택합니다. 드롭다운 목록에 선택 항목을 표시하려면 선택한 테이블의 양식에 사용자 지정 필드를 추가합니다. 원시 데이터에 대한 필드를 추가하는 방법은 다음 문서를 참조하십시오 원시 필드 작성.

5. 제출을 클릭합니다.

   변환 및 데이터 작업 관련 목록이 양식에 나타납니다.

하나 이상의 관련 변환 기록 생성

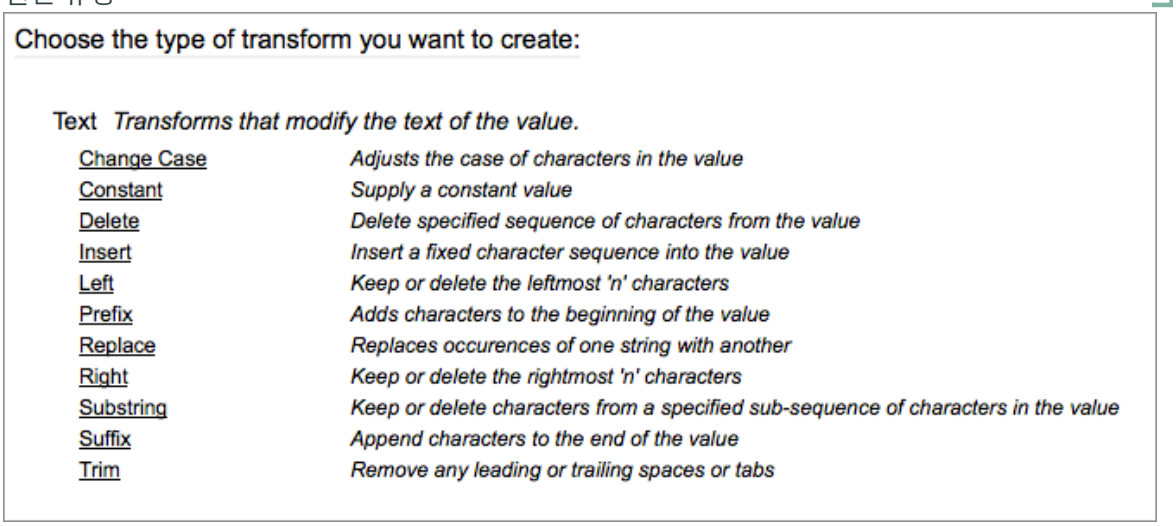
각 관련 변환 기록은 값의 시작 부분에 문자를 추가하거나 한 문자열을 다른 문자열로 바꾸는 등의 특정 변환 유형을 수행합니다. 선호하는 출력 필드 값을 작성하기 위해 여러 관련 변환 기록을 작성해야 할 수도 있습니다.

프로시저

1. 변환 기록에서 변환 관련 목록을 선택합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

   변환 유형의 선택 목록이 나타나고 선택한 필드 유형에 적합한 변환만 표시됩니다.

   변환 유형

3. 변환 유형을 선택하고 적절한 매개변수를 제공합니다.
4. 이 변환에 대한 순서 번호를 선택합니다.

   주: 변환 조건은 할당된 순서 번호에 따라 실행됩니다.

5. 조건이 참으로 평가되는 경우 이 변환으로 처리를 중지하려면 최종 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.

6. 조건문에서 대/소문자 구분을 강제 적용하려면 대/소문자 구분 확인란을 선택합니다.

   다음 변환 예시에서는 할당 그룹이 *ITSM Engineering*인 경우 인시던트 번호의 시작 부분에 있는 *INC*를 문자열 *ENG*로 바꿉니다.

   변환 기록

7. 제출을 클릭합니다.

   새 변환이 변환 기록의 관련 목록에 나타납니다.

   변환이 생성되면 변환 애플리케이션 데이터 작업도 생성됩니다. 이 데이터 작업은 이 변환을 전체 데이터베이스의 해당 기록에 적용하며 테스트가 완료될 때까지 실행해서는 안 됩니다.

8. 옵션: 출력 값이 원하는 기준을 충족할 때까지 2-8단계를 반복합니다.

변환 테스트

데이터베이스의 기존 기록에 적용하기 전에 변환이 필드 값을 원하는 대로 변경하는지 확인합니다.

이 태스크 정보

주: 테스트 기록을 생성하려면 사용자에게 normalization_tester 역할이 있어야 합니다.

새 변환 기록은 기본적으로 테스트 모드에서 열리므로 관리자가 데이터베이스의 기존 기록에 적용하기 전에 변환을 철저히 테스트할 수 있습니다. 테스트 모드에서는 애플리케이션 데이터 변환 작업에 시작 컨트롤을 사용할 수 없습니다. 기존 데이터에 대한 변환을 커밋하기 전에 변환을 테스트하는 방법에는 아래에 나열된 두 가지가 있습니다.

프로시저

- 테스트 기록을 수동으로 생성하거나 업데이트합니다.

  테스트 모드에서는 normalization_tester 역할을 가진 사용자가 만들거나 업데이트한 기록만 변환됩니다. 동일한 사용자에게 정규화기 및 normalization_tester 역할을 부여하거나 별도의 사용자에게 부여합니다.

- 변환 테스트 유틸리티를 사용하여 원시 값을 입력하고 변환된 결과 값을 확인합니다.

  이 기능을 사용하면 정규화 테스터가 기록을 열거나 업데이트하지 않고도 필드 값을 즉석에서 변환할 수 있습니다. 이 유틸리티는 이 필드에 대해 구성된 모든 변환을 테스트합니다.

  1. 변환 기록을 엽니다.

  2. 테스트 변환 관련 링크를 클릭합니다.

     필드 값을 테스트할 수 있는 대화 상자가 나타납니다.

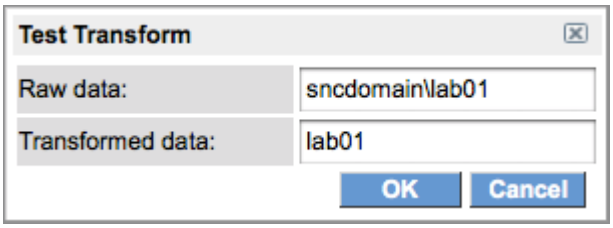
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 원시 데이터 필드에 변환할 값을 입력합니다.



4. 확인을 클릭합니다.

   플랫폼은 변환된 데이터 필드의 원시 값을 변환합니다.



5. 다른 변환을 테스트하기 위해 새 원시 데이터를 입력합니다.

6. 취소를 클릭하여 테스트를 종료합니다.

7. 테스트가 완료되면 모드를활성 으로 변경하고 데이터 작업을 실행합니다.

기본 변환 정의

시스템은 텍스트, 텍스트 숫자 및 숫자 값이 포함된 필드에 대한 기본 변환 정의를 제공합니다.

변환 정의

변환 유형	범주	설명	매개변수
케이스 변경	텍스트	필드 값에서 문자의 대소문자를 변경합니다.	*Mode*: 다음 모드 중 하나를 선택합니다. • *Upper*: 값을 모두 대문자로 변환합니다. • *Lower*: 값을 모두 소문자로 변환합니다. • *Proper*: 값을 제목 대문자로 변환합니다. 각 문자열의 첫 번째 문자는 대문자이고 문자열의 나머지 문자는 소문자입니다. • *Formal*: 값을 첫 번째 단어의 첫 글자만 대문자로 된 문자열로 변환합니다.
상수	텍스트 숫자	이 필드의 값을 상수로 변환합니다.	*Constant*: 이 필드의 값을 바꿀 상수입니다.

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

변환 유형	범주	설명	매개변수
삭제	텍스트	필드 값에서 지정된 문자 시퀀스를 삭제합니다.	• *Starting position*: 문자열에서 삭제할 일련의 문자에서 첫 번째 문자를 지정합니다. 자세한 내용은 이 섹션의 시작 부분에 있는 위치 모드에 대한 설명을 참조하십시오. • *Ending position*: 문자열에서 삭제할 문자 시퀀스의 마지막 문자를 지정합니다. 자세한 내용은 이 섹션의 시작 부분에 있는 위치 모드에 대한 설명을 참조하십시오.
삽입	텍스트	필드 값에 고정 문자 시퀀스를 삽입합니다.	• *Position*: 새 값을 삽입할 문자 위치입니다. 자세한 내용은 이 섹션의 시작 부분에 있는 위치 모드에 대한 설명을 참조하십시오. • *Insert*: 이 필드에 삽입할 값입니다.
왼쪽	텍스트	이 필드 값의 왼쪽에서 지정된 수의 문자를 삭제하거나 유지합니다.	• *Position*: 값의 왼쪽에서 유지하거나 삭제할 문자 수를 지정합니다. 자세한 내용은 이 섹션의 시작 부분에 있는 위치 모드에 대한 설명을 참조하십시오. • *Mode*: 이 변환 *Keep* 의 모드를 선택합니다. 또는 *Delete*.
프리픽스	텍스트	필드 값의 시작 부분에 문자를 추가합니다.	*Prefix*: 변환된 필드 값의 시작 부분에 추가할 문자를 정의합니다.
교체	텍스트	한 문자열의 발생을 다른 문자열로 바꿉니다. 대체 문자열의 특수 문자 백슬래시 (\) 및 달러 기호 ($)로 인해 대체 문자열이 리터럴 대체 문자열로 처리되는 경우와 다르게 변환될 수 있습니다. 정규 표현식을 사용하여 문자열 또는 문자열의 일부를 바꿉니다.	• *Find*: 대체할 문자열이나 정규 표현식을 입력합니다. • *Replace with*: 대체 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.

변환 정의

변환 유형	범주	설명	매개변수
오른쪽	텍스트	필드 값의 오른쪽에서 지정된 수의 문자를 유지하거나 삭제합니다.	• *Position*: 이 변환된 필드의 오른쪽에서 삭제하거나 유지할 문자 수입니다. 자세한 내용은 이 섹션의 시작 부분에 있는 위치 모드에 대한 설명을 참조하십시오. • *Mode*: 이 변환 *Keep* 의 모드를 선택합니다. 또는 *Delete*.
라운드	숫자	특정 기준을 사용하여 정수를 구성된 반올림 간격으로 반올림합니다. 간격은 변환되는 값에 적합해야 합니다(예: 수십 단위로 표현되는 값의 경우 간격 12, 100분의 1로 표현되는 10진수 값의 경우 0.01).	• *Interval*: 필드 값의 단위에 적합한 반올림 간격을 선택합니다. 예를 들어. 256 간격은 RAM 값을 메가바이트 단위로 표현하는 데 적합하지만 기가바이트로 표시되는 디스크 공간에는 작동하지 않습니다. 아래 예제의 반올림 간격은 1입니다 • *Mode*: 반올림 간격을 적용하기 위한 기준입니다. ◦ *Half up*: 항상 두 간격 사이의 정확히 중간에 있는 값을 반올림합니다. 예를 들어 3.5는 항상 4로 반올림되고 -3.5는 항상 -3으로 반올림됩니다. ◦ *Half down*: 항상 두 간격 사이의 정확히 중간에 있는 값을 내림합니다. 예를 들어 3.5는 항상 3으로 반올림되고 -3.5는 항상 -4로 반올림됩니다. ◦ *Half away from zero*: 항상 0에서 떨어진 지정된 간격 사이의 중간에 있는 정수를 반올림합니다. 예를 들어 3.5는 항상 4로 반올림되고 -3.5는 항상 -4로 반올림됩니다. ◦ *Half toward zero*: 지정된 간격 사이의 중간에 있는 정수를 항상 0으로 반올림합니다. 예를 들어 3.5는 항상 3으로 반올림되고 -3.5는 항상 -3으로 반올림됩니다. ◦ *Half to even*: 항상 지정된 간격의 중간에 있는 정수를 최하위 자릿수가 짝수인 가장 가까운 간격으로 반올림합니다. 예를 들어 3.5는 항상 4로 반올림되고 4.5는 항상 4로 반올림됩니다.

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

변환 유형	범주	설명	매개변수
			◦ *Half to odd*: 항상 지정된 간격과 최하위 자릿수가 홀수인 가장 가까운 간격 사이의 중간에 있는 정수를 반올림합니다. 예를 들어 3.5는 항상 3으로 반올림되고 4.5는 항상 5로 반올림됩니다. ◦ *Up*: 항상 지정된 반올림 간격을 기준으로 정수를 반올림합니다. 예를 들어 3.4는 항상 반올림 간격 1.0으로 4로 반올림됩니다. ◦ *Down*: 정수는 항상 지정된 반올림 간격을 기준으로 내림합니다. 예를 들어 4.6은 항상 반올림 간격 1.0에 의해 4로 반올림됩니다. ◦ *Away from zero*: 0에서 떨어진 정수를 지정된 반올림 간격만큼 항상 반올림합니다. 예를 들어 3.3은 항상 4로 반올림되고 -3.3은 항상 반올림 간격 1.0만큼 -4로 반올림됩니다. ◦ *Toward zero*: 정수를 항상 지정된 반올림 간격만큼 0으로 반올림합니다. 예를 들어 3.3은 항상 3으로 반올림되고 -3.3은 항상 반올림 간격 1.0만큼 -3으로 반올림됩니다.
하위 스트링	텍스트	필드 값의 지정된 하위 문자 시퀀스에서 문자를 유지하거나 삭제합니다.	• *Starting position*: 값 내 문자의 하위 시퀀스에서 첫 번째 문자를 지정합니다. 자세한 내용은 이 섹션의 시작 부분에 있는 위치 모드에 대한 설명을 참조하십시오. • *Ending position*: 값 내 문자의 하위 시퀀스에서 마지막 문자를 지정합니다. 자세한 내용은 이 섹션의 시작 부분에 있는 위치 모드에 대한 설명을 참조하십시오. • *Mode*: 선택한 하위 시퀀스를 *Delete* 선택할지 아니면 *Keep* 정의된 문자만 선택할지 선택합니다.
접미사	텍스트	필드 값 끝에 문자를 추가합니다.	*Suffix*: 필드 값의 끝에 추가할 접미사를 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.

변환 정의

변환 유형	범주	설명	매개변수
트리밍	텍스트 숫자	필드 값에서 공백을 제거합니다.	매개변수 없음

변환 정의 생성

다음 예에서는 새 변환 정의를 만드는 절차를 설명합니다. 이 예에서는 숫자 필드를 홀수 또는 짝수 정수로 변환하는 정의를 만듭니다. 변환 범주는 숫자 이고 정규화 필드 유형은 정수입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 필드 정규화 〉 관리 〉 변환 정의.
2. 기록 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이 정의의 이름을 입력합니다.

   주: 이 예에서는 Odd/Even을 입력합니다.

4. 작업에 대한 간략한 설명을 입력합니다(예: ### ## ## ## ### ##).

   이 정보는 사용자가 새 변환을 선택할 때 정의 선택 목록에 나타납니다.

5. 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.

   두 개의 관련 목록이 양식에 나타납니다.

   - 변환 범주: 편집을 클릭하고 이 정의가 속한 범주로 숫자를 선택합니다. 현재 필드 변환은 숫자 및 텍스트의 두 가지 범주를 지원합니다. 정수 정규화 필드 유형이 이 범주와 이미 연결되어 있습니다.
   - 변수 변환: 필드 값에 대한 작업을 수행하기 위해 이 변환 정의에 필요한 변수를 정의합니다. 스크립트가 단독으로 작업을 수행할 수 있는 경우에는 변수가 필요하지 않습니다.

변환 정의에 대한 변환 변수 생성

변환 변수를 사용하면 관리자가 동일한 정의를 다른 필드에 다양한 방식으로 적용할 수 있습니다.

이 태스크 정보

변환 변수에는 스크립트에서 필드 변환을 수행하는 데 사용하는 값이 포함됩니다. 스크립트와 변수는 두 순서 중 하나로 만들 수 있지만 스크립트는 변환 변수를 사용해야 합니다. 변환 변수는 사용자가 변환 유형을 구성할 때 값으로 채워집니다.

프로시저

1. 변환 정의 기록의 변환 변수 관련 목록에서 신규를 클릭하십시오.
2. 양식을 작성합니다.
   양식을 작성할 때 고려해야 할 중요한 사항은 다음과 같습니다.

   - 열 이름은 이 변수에 대한 fn_transform_var 테이블의 항목입니다. 이는 스크립트에서 variables.<variable name〉의 양식으로 변수가 됩니다. 예: odd_even.
   - 레이블 필드의 값은 변환 양식에서 변수 필드 레이블로 나타납니다. 예를 들어 ##/#####.
   - 필드 유형은 변수 값의 필드 유형을 정의합니다. 사용된 변수 값이 짝수 및 홀수이기 때문에 문자열 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.

- 변수의 순서는 목록과 기록에 표시되는 순서를 제어합니다.
- 이 변수에는 짝수 및 홀수의 두 가지 옵션이 있는 선택 목록이 있습니다. 선택 필드에서 목록의 형식으로 드롭다운(제외 - 없음)을 선택하고 목록이 표시되는 경우에도 기본값을 정의합니다.
- 변환 기록의 변수에 대한 도구 설명이 되는 힌트를 생성합니다.

3. 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.

   변수 선택 목록 관련 목록이 나타납니다.

4. 변수 선택 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 목록 옵션을 정의합니다.
5. 짝수 및 홀수에 대한 레코드를 생성합니다.

   주: 요소 값은 선택 목록에 대한 두 선택 항목의 열 이름과 같습니다.

6. 선택 목록 변수를 저장하고 변환 정의 양식으로 돌아가 스크립트를 생성합니다.

변환 정의에 대한 스크립트 생성

정의를 구성하는 동안 언제든지 스크립트를 생성할 수 있습니다.

이 태스크 정보

스크립트는 변수를 사용하지 않고 변환 작업을 수행할 수 있지만 정의 작업은 모든 필드에 대해 동일합니다. 변수를 사용하면 정의의 유연성이 향상되어 관리자가 다른 위치에서 동일한 정의를 다양한 방식으로 사용할 수 있습니다. 변수가 정의된 경우 스크립트는 올바른 형식을 사용하여 변수를 참조해야 합니다.

스크립트에는 세 가지 인수가 있습니다.

- 변수: variables.〈변수 이름> 형식을 사용하여 변수를 포함합니다.
- 값: 변환되지 않은 값 포함
- 매개 변수: 디버그 메시지를 설정하는 특수 개체입니다.

모든 위치 매개변수(예: 시작 위치 및 끝 위치)에는 이 변수를 사용하는 모든 변환 유형에 적용되는 세 가지 모드가 있습니다.

위치 매개변수

포지티브 포지션	위치가 양의 정수로 표현되면 플랫폼은 필드 값의 왼쪽에서 시작하여 시작 위치를 계산합니다. 예를 들어, 문자열 ABCDE에서 위치 3은 동작의 시작점을 C 뒤에 배치합니다.
네거티브 포지션	위치가 음의 정수로 표현되면 플랫폼은 필드 값의 오른쪽에서 시작하여 위치를 계산합니다. 예를 들어, 문자열 ABCDE에서 위치 -3은 동작의 시작점을 C 앞에 배치합니다.
정규 표현식	위치 값이 /regex/로 시작하는 경우 그 뒤의 모든 값은 시작 위치를 계산하는 데 사용되는 정규식입니다. 예를 들어, 문자열 ABCDE에서 /regex/B.*D의 위치는 동작의 시작점을 C(B와 B와 D 사이의 모든 문자) 뒤에 배치합니다.

프로시저

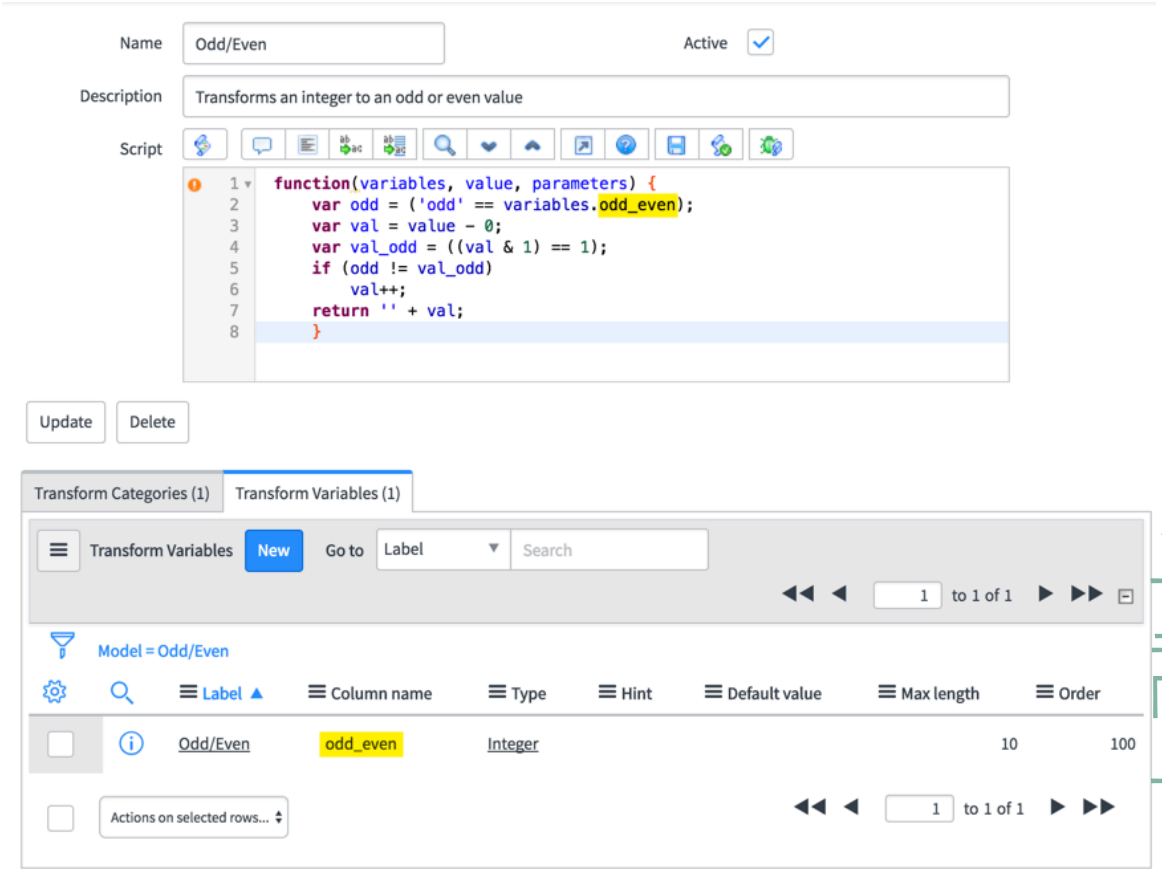
1. 변환 정의 모듈에서 홀수/짝수 기록을 엽니다.
2. odd_even 변수를 사용하여 값을 전달하려면 다음 스크립트를 입력합니다.

```
function(variables, value, parameters) {
 var odd = ('odd' == variables.odd_even);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 val = value - 0;
var val_odd = ((val & 1) == 1);
if (odd != val_odd)
 val++;
return '' + val;
}
```

스크립트가 양식 variables.odd_even의 변수를 참조합니다.



3. 기록을 업데이트하여 구성을 완료합니다.

이제 홀수/짝수 변환 정의를 필드 변환에 사용할 준비가 되었습니다.

변환 범주 생성

변환 범주를 생성하여 변환 정의를 함께 그룹화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 필드 정규화 〉 관리 〉 변환 범주.
2. 변환 범주 관련 목록에서새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이 범주의 이름과 설명을 입력합니다.
4. 이 범주의 주문을 선택하고 기록을 저장합니다.
   순서에 따라 목록과 양식에서 범주가 표시되는 순서가 결정됩니다. 두 개의 관련 목록이 나타납니다.

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

- 필드 유형: 편집을 클릭하여 이 범주에 대한 기존 필드 유형을 선택하거나 신규 를 클릭하여 새 필드 유형을 만듭니다. 제공되는 정규화 필드 유형은 다음과 같습니다.
  - 10진수
  - 부동
  - 정수
  - 숫자
  - 문자열
  - URL
- 변환 정의: 편집을 클릭하여 이 범주에 포함된 변환 정의를 선택하십시오.

필드 정규화 규칙의 정규 표현식 및 패턴

필드 변환 정의는 문자열에서 문자의 위치를 결정하기 위한 정규 표현식(플랫폼에서는 정규 표현식이라고 함) 및 패턴 일치의 사용을 지원합니다.

대상 문자를 식별한 후 필드 변환은 식별된 문자를 대체 또는 삭제하거나 해당 위치에 다른 문자를 삽입할 수 있습니다.

정규 표현식

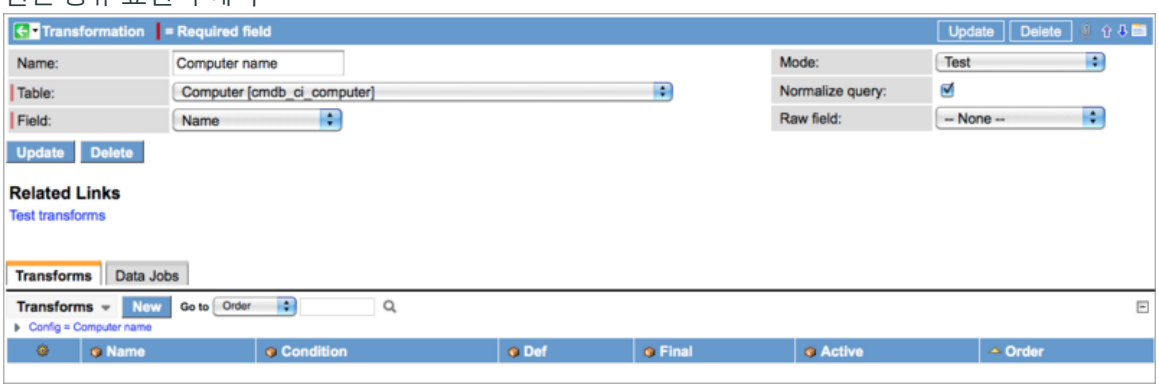
정규 표현식은 변환 매개변수 및 조건문에서 필드 값에서 변환되는 문자를 결정하는 데 사용될 수 있습니다.

변환된 필드 값에서 문자를 찾기 위한 매개변수로 사용되는 정규 표현식은 로 시작해야 */regex/*합니다. 그 이후의 모든 것은 문자 위치를 계산하는 데 사용되는 정규식입니다.

예제

조직 Windows 네트워크의 컴퓨터 이름은 도메인\컴퓨터 이름(예: **development\devlab01**)으로 표시됩니다. 네트워크 관리자는 도메인 이름과 백슬래시를 제거하여 이러한 이름을 단순화하려고 합니다. 컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블에 대한 변환 레코드를 만들고 변환할 이름 필드를 선택합니다.

변환 정규 표현식 예시

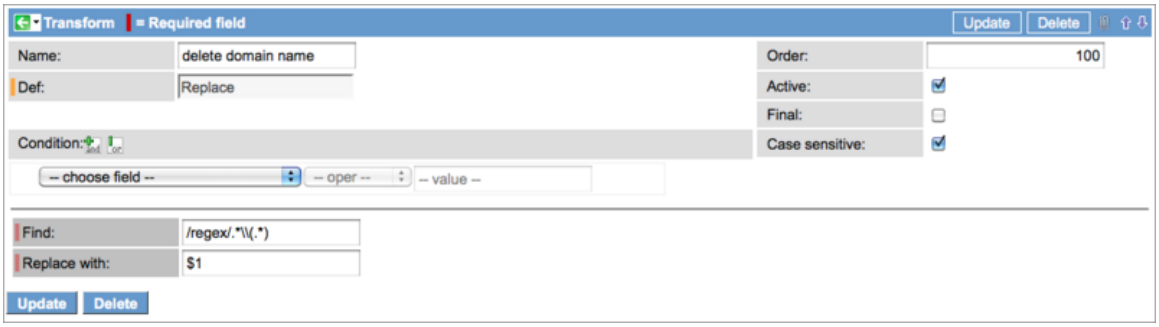


네트워크에는 여러 도메인이 포함되어 있으며 각 도메인에는 수많은 컴퓨터가 포함되어 있습니다. 각 이름에 공통적인 유일한 문자는 백슬래시입니다. 도메인 이름을 삭제하기 위해 관리자는 정규 표현식을 사용하여 필드의 전체 원시 값을 백슬래시 뒤에 오는 문자(실제 컴퓨터 이름)로 바꾸기로 결정합니다. 그는 **Replace** 를 Transform Type으로 사용하여 새 Transform을 만들고 다음 값을 입력합니다.

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

- 찾기: **/regex/:*\\(.*)**
- 다음으로 바꾸기: **$1**

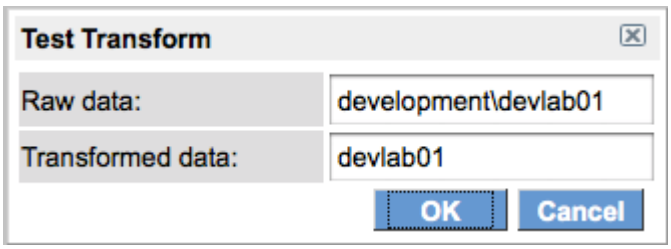
변환 정규 표현식 예시



정규 표현식 **.*\\(.*)** 는 이름 필드의 전체 원시 값을 나타냅니다(이 예에서는 **development \devlab01**). 식의 첫 번째 부분인 **.***는 백슬래시(개발 도메인 이름) 앞의 모든 것을 나타냅니다. 백슬래시 자체는 정규식의 이스케이프 문자이며 컴퓨터 이름에 해당 기능을 유지하려면 특수 구문이 필요합니다. 관리자는 다른 백슬래시(\\는 \를 의미함)를 사용하여 이를 이스케이프 해야 합니다. 식에서 백슬래시 **(.*)** 뒤의 부분은 컴퓨터 이름(**devlab01**)을 나타내며 참조를 위해 괄호 안에 그룹화됩니다. 다음으로 바꾸기 필드의 값 **$1**은 이 그룹을 참조하고 필드의 전체 원시 값을 그룹의 컨텐츠인 **devlab01**로 대체합니다.

관리자는 변환 기록에서 테스트 변환을 클릭하고 원시 데이터 필드에 development\devlab01을 입력합니다. 그런 다음 확인을 클릭하여 테스트 값에 변환을 적용합니다. 이 변환은 **development \devlab01** 을 **devlab01**로 바꿉니다.

변환 정규 표현식 **3**



이 필드에 대한 변환이 성공적으로 테스트되면 관리자는 변환 기록의 모드를활성 으로 변경하고 변환 애플리케이션 데이터 작업을 실행하여 이 변환을 데이터베이스의 기존 기록에 적용합니다.

패턴 일치

필드 정규화의 패턴 일치는 정규 표현식과 다른 특수 문자를 사용하여 필드 값을 변환할 때 플랫폼이 인식하는 패턴을 생성합니다.

패턴 일치는 조건문에서만 사용할 수 있습니다. 조건문에서 패턴 일치 문자를 사용하는 경우 **matches** 패턴 연산자를 선택해야 합니다.

다음 특수 문자를 사용하여 검색 패턴을 생성합니다.

- 검색 문자열(*)의 별표는 모든 문자의 숫자(0 포함)와 일치합니다.
- 검색 문자열의 물음표(?)는 모든 문자와 일치합니다.
- 검색 문자열의 다른 모든 항목은 자신과 일치합니다.

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

- 스토리는스토리와 일치하지만 그 스토리는 일치하지 않습니다.
- *스토리는 스토리와 그 스토리와 일치하지만 그 스토리가 최고는 아닙니다.
- **st?ry** 는 **story** 및 **stxry**와 일치하지만 **my story** 또는 **stairy**는 일치하지 않습니다.
- ***b?gus*** 는 **bogus**, **my bogus story**, **His bagus machine**과 일치하지만 내 **bgus** 이야기 나 **baigus** 이야기는 일치하지 않습니다.

도메인 분리 및 필드 표준화

도메인 분리는 필드 정규화에서 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

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

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

데이터 정책

데이터 정책을 사용하면 필드에 대해 필수 및 읽기 전용 상태를 설정하여 데이터 일관성을 강화할 수 있습니다.

데이터 정책은 UI 정책과 유사하지만, UI 정책은 표준 브라우저를 통해 폼에 입력된 데이터에만 적용됩니다. 데이터 정책은 임포트 세트 또는 웹 서비스를 통해 가져온 데이터와 모바일 UI를 통해 입력한 데이터를 포함하여 시스템에 입력된 모든 데이터에 규칙을 적용할 수 있습니다.

예를 들어, 플랫폼 외부의 사용자가 인스턴스의 문제를 ServiceNow 업데이트할 수 있는 웹 서비스를 구성한다고 가정해 보겠습니다. 이러한 문제는 인스턴스 UI를 통해 업데이트되지 않으므로 문제 양식의 UI 정책이 적용되지 않습니다. 문제가 종결/해결됨으로 표시되기 전에 종결 메모 필드가 완료되도록 서버 쪽 임포트에 적용되는 데이터 정책을 만들 수 있습니다. 이 데이터 정책을 준수하지 않는 데이터에서는 오류가 발생합니다. 데이터 정책 기록에서 클라이언트에서 **UI** 정책으로 사용 확인란을 선택하여 브라우저에서 정책을 적용할 수도 있습니다.

UI 정책은 폼에서 필드의 표시 여부를 관리할 수 있으므로 UI 정책을 대체하는 대신 데이터 정책으로 보강해야 할 수도 있습니다.

기본적으로 데이터 정책은 스크립트 기반 REST API 및 REST 테이블 API에 사용되는 작업을 포함하여 모든 GlideRecord 작업에 적용됩니다. 다음에 대한 데이터 정책 적용을 옵트아웃할 수 있습니다.

- SOAP 웹 서비스의 대상 기록
- 임포트 세트
- 클라이언트 측 UI 정책

데이터 정책을 편집하려면 관리자 역할이 필요합니다.

주: 데이터 정책을 정의하면 기록이 UI에서 제출될 때 정책이 적용됩니다. 이 동작은 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.

데이터 정책과 함께 설치되는 구성요소

데이터 정책에는 인스턴스에 설치되는 여러 구성요소가 포함됩니다.

테이블

테이블 레이블	테이블 이름
데이터 정책	sys_data_policy2
데이터 정책 규칙	sys_data_policy_rule

데이터 정책 모듈

는 시스템 정책 〉 데이터 정책 모듈에는 모든 데이터 정책 목록과 적용 위치가 표시됩니다.

역할

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

데이터 정책 관리자 **[data_policy_admin]**

특정 사용자에 대한 데이터 정책에 액세스하고 유지관리합니다. 이 역할에 시스템 정책 애플리케이션에 대한 액세스 권한 부여

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

데이터 정책 작성

새 데이터 정책을 생성하여 테이블에 대한 데이터 규칙을 정의할 수 있습니다.

이 태스크 정보

일관성을 강화하는 데이터 정책을 생성합니다. 데이터 정책과 동일한 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰와 데이터 정책과 동일한 범위에 필드가 하나 이상 있는 다른 테이블에 대해서만 데이터 정책을 만들 수 있습니다. 데이터 정책 기록과 범위가 다른 테이블의 경우 데이터 정책과 동일한 범위에 있는 필드에 대해서만 데이터 정책 규칙을 생성할 수 있으며 필수 필드로 만들 수 없습니다.

프로시저

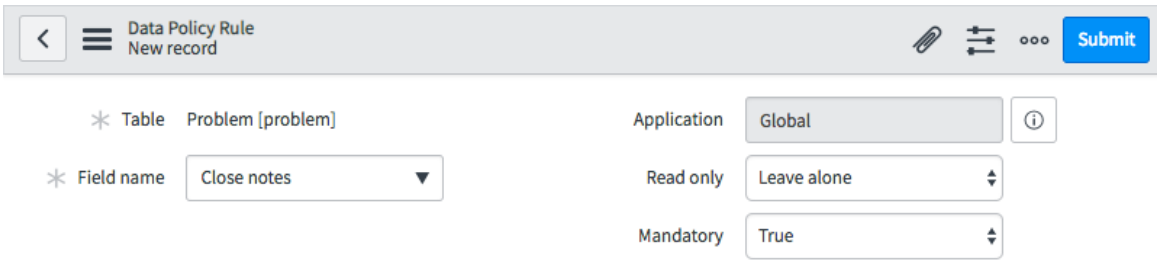
1. 다음 작업 중 하나를 완료하여 데이터 정책 으로 이동합니다.

- 다음으로 이동 시스템 정책 〉 규칙 〉 데이터 정책.
- 폼 헤더에서 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 데이터 정책.

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

- 목록 v2에서 열 컨텍스트 메뉴를 열고 구성 〉 데이터 정책.
- 목록 v3에서 목록 제목 메뉴를 열고 구성 〉 데이터 정책.

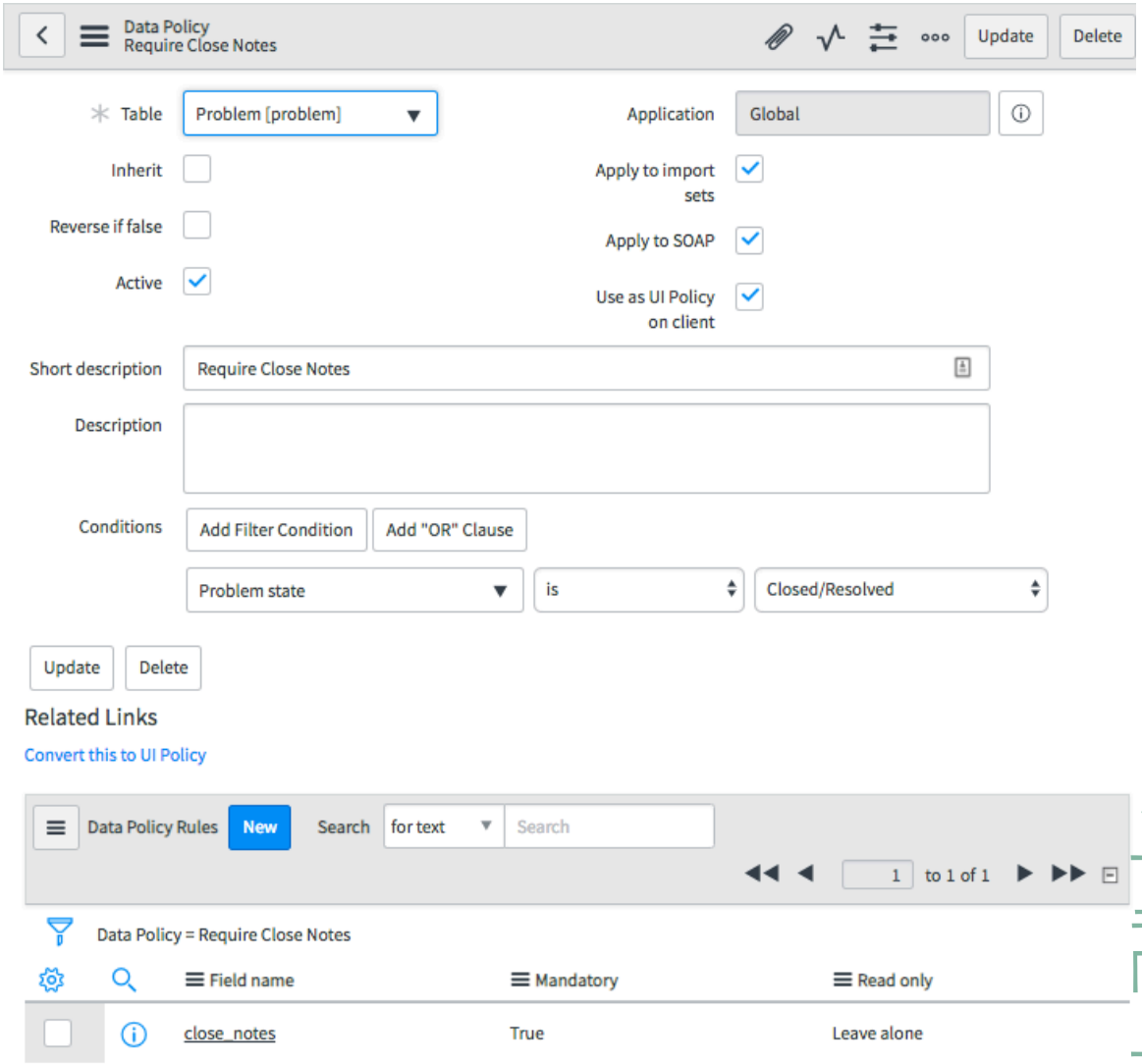
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 데이터 정책에 대한 옵션을 선택합니다.
4. 플랫폼에서 이 정책을 적용하기 위해 존재해야 하는 조건을 생성합니다.
   예를 들어 조건에는 〔문제 상태〕〔다음과 같음〕〔종결됨/해결됨〕이 포함될 수 있습니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   데이터 정책 규칙 관련 목록이 나타납니다.
6. 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 적용할 필드 및 정책을 식별하는 기록을 생성합니다.



   단일 필드에 여러 규칙을 가질 수 있지만 권장되지는 않습니다.

7. 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.



8. 옵션: 6단계와 7단계를 반복하여 규칙을 더 추가합니다.

데이터 정책 필드

이러한 필드는 데이터 정책 양식 및 관련 양식에 나타납니다.

데이터 정책 필드

필드	설명
테이블	이 정책이 적용되는 테이블입니다. 주: 목록에는 데이터 정책과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
애플리케이션	이 데이터 정책을 포함하는 애플리케이션입니다.
상속	이 옵션을 선택하면 지정된 테이블을 확장하는 테이블에 이 데이터 정책이 적용됩니다. 예를 들어 인시던트, 문제 및 변경 테이블은 모두 작업 테이블을 확장하므로 작업에 대해 정의된 데이터 정책에서 상속을 선택하면 데이터 정책이 해당 테이블에도 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.

데이터 정책 필드

필드	설명
아니오일 경우 역방향	이 옵션을 선택하면 조건이 false로 평가되면 데이터 정책 작업이 취소됩니다. 예를 들어 조건이 true이면 작업이 수행되고 false로 변경되면 작업이 반대로 수행됩니다.
활성	선택하면 데이터 정책이 사용됩니다.
간단한 설명	정책을 식별하는 간단한 설명입니다.
설명	정책에 대한 자세한 설명입니다.
임포트 세트에 적용	이 옵션을 선택하면 데이터 정책이 임포트 세트에서 시스템으로 가져온 데이터에 적용됩니다. 이 옵션은 웹 서비스 임포트 세트에도 적용됩니다.
SOAP에 적용	이 옵션을 선택하면 데이터 정책이 SOAP 웹 서비스에서 시스템으로 가져온 데이터에 적용됩니다. 스크립트된 SOAP 웹 서비스는 영향을 받지 않습니다. 이 필드는 REST 웹 서비스와의 데이터 정책 상호 작용에 영향을 주지 않습니다.
클라이언트에서 UI 정책으로 사용	이 옵션을 선택하면 UI 정책 엔진을 사용하여 UI에 데이터 정책을 적용합니다.

데이터 정책 규칙 필드

필드	설명
테이블	데이터 정책 작업이 적용되는 테이블입니다.
필드 이름	데이터 정책을 적용할 지정된 테이블의 필드입니다.
읽기 전용	데이터 정책이 필드의 읽기 전용 상태에 미치는 영향입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 변경 안 함 • 예 • 아니오
필수	데이터 정책이 필드의 필수 상태에 미치는 영향입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 변경 안 함 • 예 • 아니오 주: 데이터 정책 기록과 범위가 다른 테이블의 경우 필드를 필수 필드로 만들 수 없습니다.

UI 정책을 데이터 정책으로 변환

UI 정책을 기본 설정으로 지정하려면 UI 정책을 데이터 정책으로 변환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_policy_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

또한 데이터 정책으로 변환할 때 SOAP 웹 서비스에서 임포트한 데이터 또는 임포트 세트에 UI 정책을 적용할 수 있습니다. UI 정책을 데이터 정책으로 변환하면 UI 정책이 비활성화됩니다. UI에서 정책을 유지하려면 데이터 정책 기록에서 클라이언트에서 **UI** 정책으로 사용 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.

UI 정책을 데이터 정책으로 변환할 자격을 갖추려면 UI 정책 양식에서 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 스크립트 실행 확인란의 선택을 취소해야 합니다.
- 전역 확인란을 선택해야 합니다.
- 어떤 UI 정책 작업도 Visible을**True** 로 설정하거나 **False**로 설정할 수 없습니다. 표시 는 변경 안 함으로 설정되어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 정책.
2. 기존 UI 정책을 엽니다.
3. 관련 링크에서 이 항목을 데이터 정책으로 변환을 클릭합니다.
   새 데이터 정책 기록이 생성됩니다.
4. 필요에 따라 데이터 정책 기록의 필드를 편집합니다.

관련 정보

데이터 정책

데이터 정책을 **UI** 정책으로 변환

데이터 정책이 이미 있지만 브라우저에서 생성되거나 업데이트된 기록에만 적용해야 하는 경우 데이터 정책을 UI 정책으로 변환합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

변환하면 데이터 정책이 비활성화됩니다. 새 UI 정책은 UI 계층에만 적용되고 SOAP 웹 서비스에서 임포트한 세트나 데이터 임포트에는 적용되지 않습니다.

주: 데이터 정책에서 UI 정책으로 변환하는 또 다른 방법은 데이터 정책 기록에서 클라이언트에서 **UI** 정책으로 사용 확인란을 선택하는 것입니다. 이 필드는 데이터 정책을 UI로 확장합니다. 클라이언트에서 **UI** 정책으로 사용 확인란으로 변환과 사용할 때의 주요 차이점은 변환하면 UI 정책 기록에 표시 필드가 제공된다는 것입니다. 표시 필드를 사용하여 UI 정책이 필드의 표시 상태에 미치는 영향을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 데이터 정책 을 클릭하고 기존 데이터 정책을 클릭합니다.
2. 관련 링크에서 이를 **UI** 정책으로 변환을 클릭합니다.

   새 UI 정책 기록이 나타납니다.
3. 필요에 따라 UI 정책 기록의 필드를 편집합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 UI 정책 만들기를 참조하십시오.

데이터 정책 디버깅

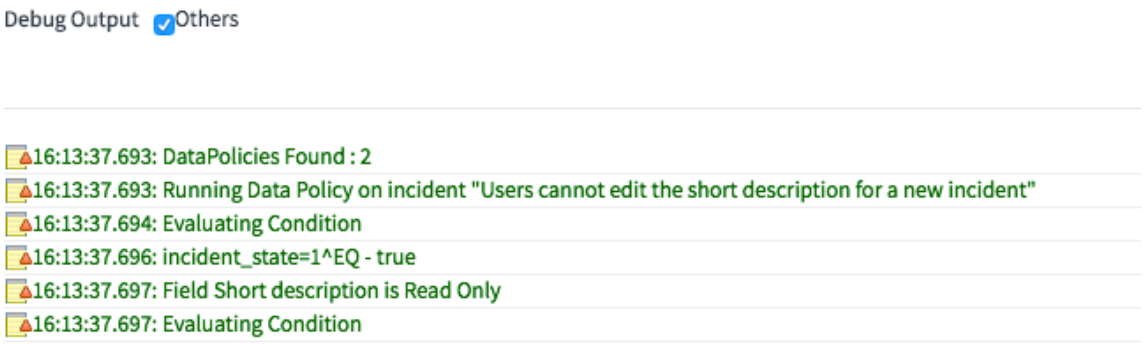
디버그 메시지는 관리자가 데이터 정책 문제를 식별하고 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다.

© 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.

디버그 메시지는 데이터 정책 문제를 식별하고 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다. 화면 하단에서 데이터 정책 디버깅 메시지를 보려면 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 데이터 디버그 정책.

이 예시에는 인시던트 상태가 미결로 설정되어 있을 때 인시던트에 대한 짧은 설명이 변경되지 않도록 하는 데이터 정책이 마련되어 있습니다. 사용자가 인시던트가 열려 있는 동안 짧은 설명을 편집하고 변경 내용을 저장하려고 했지만 데이터 정책이 적용되었습니다.

데이터 정책 디버그 메시지



데이터 조회 및 기록 일치 지원

데이터 조회 및 기록 일치 기능을 사용하면 관리자가 특정 조건이 충족될 때 하나 이상의 필드 값을 자동으로 설정하는 규칙을 정의할 수 있습니다.

데이터 조회 규칙을 사용하면 관리자가 데이터 조회를 수행할 조건과 필드를 지정할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 양식에는 인시던트 영향 및 긴급도 값을 기반으로 인시던트 우선순위를 자동으로 설정하는 샘플 데이터에 대한 우선순위 조회 규칙이 있습니다.

주: 데이터 조회 및 기록 일치 지원 플러그인을 활성화하면 비즈니스 규칙이 우선순위 데이터 조회 정의로 대체 *calculatePriority* 되지만 사용자 지정 논리는 이전되지 않습니다. 플러그인을 수동으로 활성화하는 경우 우선순위 조회 규칙을 사용하는 사용자 지정 비즈니스 논리를 다시 만들어야 합니다.

플러그인을 수동으로 활성화하면 *com.glide.data_lookup* 다음 코드가 제거됩니다.

- sys_script_18105ab0c61122750127a49c9055d29f
- sys_script_client_2bbac34da9fe1561000d89c04779a30c
- sys_script_client_2bc0bf4fa9fe15610019c5c8a8461647
- sys_script_client_ac0081210f030000b12e6903cfe012ac
- ys_script_d1b7d4af4655e7c2001be4c18b99215a
- sys_script_include_9e1904840a0a0b7d00d5ee8d0e2d89ef

사용자 지정 데이터 조회 작성

사용자 지정 데이터 조회를 만들려면 조회 값을 추가하고, 정의를 만들고, 데이터 조회를 활성화해야 합니다.

사용자 지정 데이터 조회 테이블 생성

조회 데이터를 저장할 사용자 지정 테이블을 만듭니다.

사용자 지정 테이블은 데이터 조회 일치 규칙 [dl_matcher] 테이블을 확장해야 합니다. 예를 들어 이 사용자 지정 조회 테이블에는 VIP 호출자 및 인시던트 할당에 대한 정보가 저장됩니다.

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

사용자 지정 데이터 조회 테이블

필드	샘플 값
레이블	VIP 호출자 조회
테이블 이름	u_vip_caller_lookup
기본 테이블 확장	dl_matcher
새 모듈 작성	예
메뉴에 모듈 추가	시스템 정책

데이터 조회 테이블에 데이터 조회 값 추가

데이터 조회 테이블의 열에는 정합기 및 설정기 필드 데이터가 모두 포함되어 있습니다.

이 태스크 정보

각 데이터 조회는 정합기 필드와 일치하는 값이 포함된 행을 검색하는 쿼리입니다. 그런 다음 데이터 조회는 설정기 필드에 나열된 값을 반환합니다. 예를 들어, 이 우선순위 데이터 조회 [dl_u_priority] 테이블에는 특정 우선순위 값(설정기 필드)을 생성하는 영향도와 긴급도(정합기 필드)의 조합이 나열됩니다.

조회 테이블

정합기 필드		설정기 필드
영향도	긴급도	우선순위
1 - 높음	1 - 높음	1 - 중요
1 - 높음	2 - 보통	2 - 높음
1 - 높음	3 - 낮음	3 - 보통
2 - 보통	1 - 높음	2 - 높음
2 - 보통	2 - 보통	3 - 보통
2 - 보통	3 - 낮음	4 - 낮음
3 - 낮음	1 - 높음	3 - 보통
3 - 낮음	2 - 보통	4 - 낮음
3 - 낮음	3 - 낮음	5 - 계획 중

프로시저

1. 탐색 필터에 새 사용자 지정 조회 테이블의 이름을 입력합니다.
   예: u_vip_caller_lookup.list.
2. 목록을 구성하고 새 필드를 생성합니다.

   이 예에서는 다음 테이블에 새 필드를 생성합니다.

새 필드

이름	유형	참조할 필드 길이 또는 테이블
문의한 사람	참조	사용자 [sys_user]
우선순위	정수	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	유형	참조할 필드 길이 또는 테이블
담당 그룹	참조	그룹 [sys_user_group]

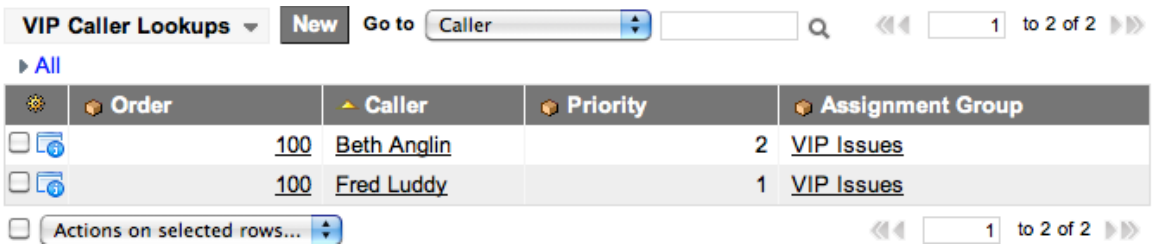
자세한 내용은 에서 목록 구성 ServiceNow AI Platform 문서를 참조하십시오.

3. 테이블 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 적절한 정합기 및 설정기 필드 값을 입력합니다.

예:

새 정합기 및 설정기 필드 값

정합기 필드	설정기 필드	
문의한 사람	우선순위	담당 그룹
Beth Anglin	2	VIP 문제
Fred Luddy	1	VIP 문제



주: 데이터 조회 테이블의 각 행은 고유해야 합니다.

데이터 조회 정의 기록 생성

데이터 조회에는 지정된 조건이 충족될 때 하나 이상의 필드 값을 설정하는 방법을 지정하는 정의 기록이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 데이터 조회 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 데이터 조회 규칙을 선택합니다.
4. 다음 테이블을 사용하여 데이터 조회 규칙 양식을 작성합니다.

데이터 조회 정의 필드

필드	설명
이름	정의 기록을 식별하는 고유한 이름을 입력합니다.
소스 테이블	조회 값으로 자동으로 업데이트할 필드가 포함된 테이블을 선택합니다. 데이터 조회 정의는 확장 테이블에서 상속되지 않습니다. 예를 들어 작업 테이블의 데이터 조회 정의는 인시던트 인시던트 테이블의 값과 일치할 수 없습니다.
정합기 테이블	조회 값이 들어 있는 테이블을 선택합니다. 이 테이블은 항상 u_ 프리픽스로 시작해야 합니다. 이 테이블은 조회 값을 포함하는 현재 범위 내의 모든 테이블일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 목록에는 카탈로그 데이터 조회 정의와 같은 범위에 있는 테이블과 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
활성	이 데이터 조회 규칙을 실행하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 데이터 조회 규칙을 무시하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
양식 변경 시 실행	사용자 또는 onChange 클라이언트 스크립트가 소스 테이블 양식의 필드 값을 변경할 때마다 자동으로 값을 조회하려면 이 확인란을 선택합니다. 주: 우선순위 조회 규칙과 같은 다른 데이터 조회 규칙에 의해 자동으로 적용된 변경 사항은 포함되지 않습니다.
삽입 시 실행	사용자가 새 기록을 생성할 때마다 자동으로 값을 조회하려면 이 확인란을 선택합니다.
업데이트 시 실행	사용자가 기록을 저장하거나 업데이트할 때마다 자동으로 값을 조회하려면 이 확인란을 선택합니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
6. 정합기 필드 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 다음 테이블을 사용하여 정합기 필드 정의를 작성합니다.

   데이터 조회는 정합기 필드 정의가 있는 필드에서만 발생합니다. 데이터 조회는 소스 테이블 필드의 값을 사용하여 정합기 테이블에서 하나 이상의 값을 조회합니다. 데이터 조회는 저널 유형 필드에서는 작동하지 않습니다.

   정합기 필드 정의 필드

필드	설명
데이터 조회	상위 데이터 조회 정의 기록의 이름을 표시합니다.
소스 테이블 필드	일치시킬 데이터가 들어있는 소스 테이블에서 필드를 선택하십시오.
정합기 테이블 필드	일치시킬 데이터가 들어있는 정합기 테이블에서 필드를 선택하십시오. 이 테이블은 조회 값을 포함하는 현재 범위 내의 모든 테이블일 수 있습니다.
정확한 조회 일치 항목	빈 값을 포함하여 가능한 모든 값 조합에 대해 일치하는 행을 정합기 테이블에 포함하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란의 선택을 취소하면 정합기 테이블의 빈 값이 모든 값과 일치합니다. 예를 들어, 정합기 테이블에 우선순위 필드가 비어 있다고 가정합니다. 이 확인란을 선택하면 소스 테이블 행에 우선순위 값이 비어 있는 경우에만 일치 항목이 있습니다. 이 확인란을 선택 취소하면 빈 정합기 필드 값이 소스 테이블 필드의 모든 값과 일치합니다. 주: 조회에 정확한 일치가 필요하지 않은 경우 빈 값을 포함하는 정합기 테이블 행은 와일드카드로 처리되어 모든 값과 일치합니다.

8. 제출을 선택합니다.
9. 설정기 필드 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

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

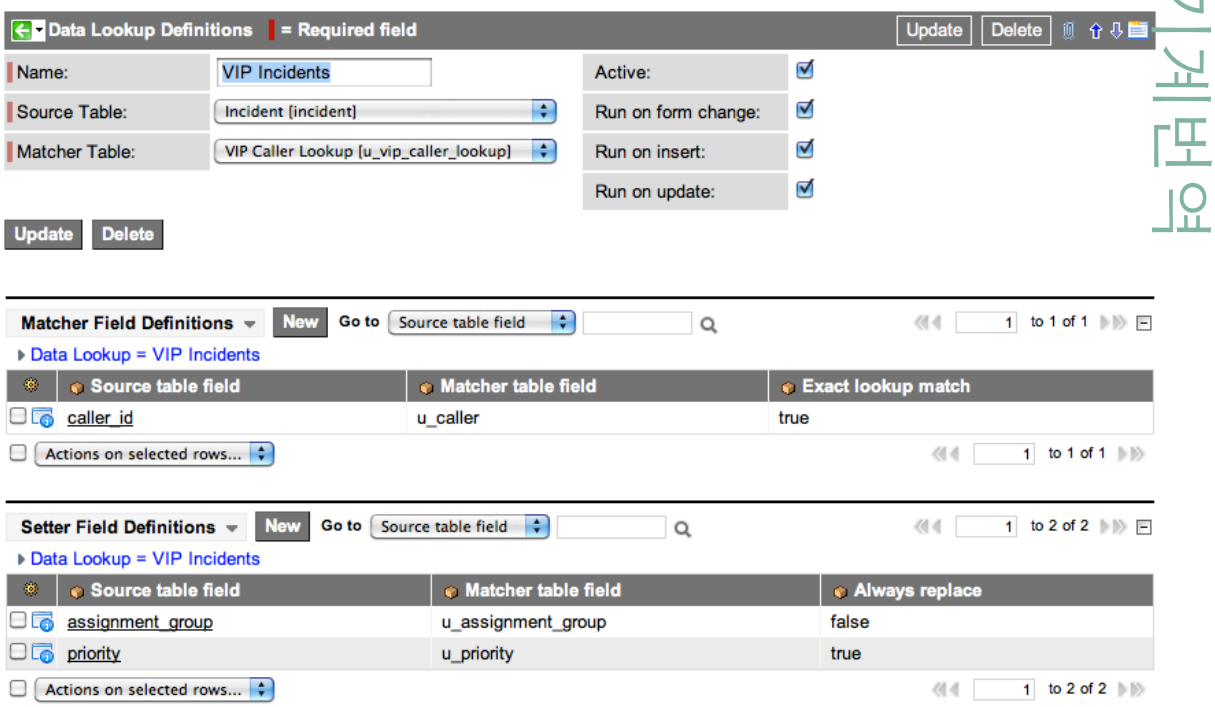
10. 다음 테이블을 사용하여 설정기 필드 정의 양식을 작성합니다.

설정기 필드 정의 필드

필드	설명
데이터 조회	상위 데이터 조회 정의 기록의 이름을 표시합니다.
소스 테이블 필드	데이터 조회가 업데이트할 소스 테이블에서 필드를 선택합니다.
정합기 테이블 필드	새 업데이트 값을 제공하는 정합기 테이블에서 필드를 선택합니다.
항상 바꿈	기존 값을 데이터 조회의 값으로 바꾸려면 이 확인란을 선택합니다. 필드에 기존 값이 있는 경우 업데이트를 무시하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.

11. 제출을 선택합니다.
12. 업데이트를 선택합니다.

예를 들어, 다음 데이터 조회 정의는 호출자 필드를 기반으로 VIP 문제 그룹에 인시던트를 할당합니다. 또한 호출자에 따라 인시던트가 중요 또는 높음 우선순위로 설정됩니다.



데이터 조회 모듈 생성

데이터 조회를 위한 모듈을 생성하여 인스턴스 애플리케이션 네비게이터에 표시할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 애플리케이션 메뉴을 클릭한 다음 모듈을 추가할 애플리케이션을 선택합니다.
2. 모듈 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

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

3. 다음 속성을 사용하여 생성한 데이터 조회 테이블에 대한 모듈을 구성합니다.

   모듈 속성

속성	필수 값
테이블	2단계에서 만든 데이터 조회 테이블을 선택합니다. 예를 들어 u_vip_caller_lookup.
링크 유형	기록 목록

4. 제출을 클릭합니다.

데이터 조회 문제 해결

사용자 정의 데이터 조회 정의 규칙이 예상대로 작동하지 않으면 특정 조건을 확인합니다.

- 데이터 조회 정의가 적절한 이벤트에서 실행되도록 설정되어 있는지 확인합니다.
- 정합기 필드가 읽기 전용이 아닌지 확인합니다. 사용자는 읽기 전용 필드를 변경할 수 없으므로 사용자 상호 작용은 읽기 전용 필드에 대한 양식 변경 이벤트를 트리거할 수 없습니다.
- 클라이언트 스크립트가 필드 값을 변경하지 않는지 확인합니다. 클라이언트 스크립트는 읽기 전용 필드에서도 이벤트를 트리거 `Run on form change` 할 수 있습니다.
- 정합기 테이블의 데이터가 올바른지 확인합니다.
- 조회에 정확한 일치가 필요한 경우 빈 값을 포함하여 가능한 조합마다 정합기 테이블 행이 있는지 확인하십시오. 일치하는 값을 찾을 수 없으면 조회에 실패합니다.
- 다음과 같은 재귀 규칙을 만들지 않았는지 확인합니다.

  필드 A = 1이면 필드 B = 2입니다. 필드 B = 2이면 필드 A = 2입니다.

동적 스키마

범주의 계층 구조를 정의하고 사용자가 하나 이상의 속성을 사용하여 기록을 설명할 수 있도록 합니다.

주요 이점

- 테이블에 새 열을 추가하는 대신 유연한 스키마로 메타데이터를 구성하고 정의합니다.
- 기록당 다양한 속성을 사용하여 데이터를 동적으로 캡처합니다.
- 동적 범주와 동적 특성의 구조적 프레임워크를 정의합니다.
- 동적 범주와 동적 속성을 한 번 정의하고 동적 네임스페이스를 사용하여 여러 테이블에서 다시 사용합니다.

동적 스키마 요소

동적 스키마는 다음 요소로 구성됩니다.

동적 속성

기록을 설명하는 이름-값 쌍입니다. 동적 속성을 공식적으로 정의하거나 동적 속성 저장소 필드에서 임시 속성으로 즉석에서 생성할 수 있습니다.

동적 범주

동적 속성을 구성하기 위한 컨테이너입니다. 동적 범주는 상위 범주에서 동적 속성을 상속할 수 있습니다.

동적 속성 저장소

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

하나 이상의 동적 속성과 해당 값을 저장하기 위한 필드 유형입니다. 동적 스토어 필드를 만들면 동적 네임스페이스가 자동으로 생성되어 해당 스토어 필드와 연결됩니다.

저장소 필드를 만든 후에는 값을 정의하지 않고 속성 값 저장을 시작하거나 동적 네임스페이스에서 속성 정의를 지정하여 추가 기능을 활용할 수 있습니다.

동적 네임스페이스

동적 속성 및 동적 범주의 범위가 지정된 컬렉션입니다. 각 동적 속성 저장소 필드는 자동으로 고유한 동적 네임스페이스를 받거나 동적 네임스페이스를 공유하는 여러 동적 속성 저장소 필드를 구성할 수 있습니다.

구현 옵션

동적 스키마를 구현하는 방법을 유연하게 결정할 수 있습니다.

- 형식 정의를 먼저 생성하지 않고도 동적 속성 저장소 필드에 직접 속성을 추가할 수 있습니다. 이러한 속성은 일시적인 것으로 간주되며 스크립트 및 쿼리에서 문자열 값이 있는 것으로 처리됩니다. 언제든지 속성에 대한 정의를 제공하고 해당 유형을 수정할 수 있습니다. 속성 유형을 수정해도 저장된 데이터에는 영향을 주지 않지만 시스템이 해당 데이터와 상호작용하는 방식이 변경됩니다. 임시로 속성 작업 문서를 참조하십시오.
- 동적 네임스페이스에서 속성을 정의하여 추가 플랫폼 지원 및 재사용을 활용할 수 있습니다. 동적 속성 기록을 정의하면 해당 유형을 지정하고, 선택 옵션을 설정하고, 동적 범주로 구성하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 동적 스키마 작업 문서를 참조하십시오.
- 동적 네임스페이스를 독립적으로 생성할 수 있습니다. 해당 네임스페이스에 동적 속성과 동적 범주를 추가한 다음 해당 네임스페이스를 하나 이상의 동적 속성 저장소 필드와 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 여러 스토어 필드에서 속성을 재사용할 수 있습니다. 동적 네임스페이스 만들기 문서를 참조하십시오.

사용 사례

- 제품에 대한 동적 스키마를 정의하여 대형 백화점에서 판매되는 제품을 설명하는 속성-값 쌍을 캡처합니다. 속성과 해당 데이터를 동적 속성 저장소 필드에 저장합니다.

  예를 들어 TV, 자외선 차단제, 베개, 셔츠 등 다양한 유형의 제품에 대한 레코드를 저장하는 사용자 지정 제품 테이블이 있다고 가정해 보겠습니다. 각 제품 유형(예: 화면 유형, UPC, 색상 또는 크기)에 대한 동적 속성을 만들 수 있습니다. 동적 속성을 동적 범주(예: 전자, 건강 및 미용, 가정용품, 의류)로 구성할 수 있습니다. 사용자는 제품 테이블에 기록을 추가하고 각 제품 기록에서 다양한 속성을 캡처할 수 있습니다.

- 하나 이상의 임시 속성을 캡처하고 동적 속성 저장소 필드에 문자열 객체로 저장된 값을 사용하여 기록을 설명합니다. 동적 속성 스토어 필드를 테이블에 추가하고 `GlideRecord` API를 사용하여 문자열 데이터로 필드를 채우면 기록의 임시 속성을 캡처할 수도 있습니다.

API

동적 스키마는 JavaScript를 사용하여 테이블의 동적 속성에 액세스하고 관리할 수 있는 전역 API도 제공합니다. 다음은 동적 특성을 지원하는 API 및 메서드를 나열합니다.

- DynamicSchemaAPI - 전역
- GlideAggregate - 전역

  다음 `GlideAggregate` 메서드만 동적 속성 사용을 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.

  - GlideAggregate - addAggregate(문자열 집계, 문자열 이름)
  - GlideAggregate - addHaving(String aggName, String fieldName, String operator, String value)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String fullPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String, dynamicAttributeField, String, groupAttrPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String, dynamicAttributeField, string, groupAttrPath)
  - GlideAggregate - getValue(문자열 이름)
  - GlideAggregate - groupBy(문자열 이름)
  - GlideAggregate - orderBy(문자열 이름)
  - GlideAggregate - orderByAggregate(String agg, String fieldName)
- GlideDynamicAttributeStore - 전역
- GlideElementDynamicAttributeStore - 전역
- GlideRecord - 전역

  다음 ***GlideRecord*** 메서드만 동적 속성을 지원합니다.

  - GlideRecord - addQuery(문자열 이름, 객체 연산자, 객체 값)
  - GlideRecord - getDisplayValue(문자열 이름)
  - GlideRecord - getDynamicAttribute(문자열, fullPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttribute(String, dynamicAttributeField, String, groupAttrPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(문자열, fullPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(String, dynamicAttributeField, string, groupAttrPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeValue(문자열, fullPath) getDynamicAttributeValue(문자열, fullPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeValue(String, dynamicAttributeField, string, groupAttrPath)
  - GlideRecord - getValue(문자열 필드 이름)
  - GlideRecord - orderBy(문자열 필드 이름)
  - GlideRecord - orderByDesc(문자열 필드 이름)
  - GlideRecord - setDisplayValue(문자열 이름, 객체 값)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String, dynamicAttributeField, String, groupAttrPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String fullPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String, dynamicAttributeField, String, groupAttrPath, Object value)

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

- GlideRecord - setDynamicAttributeValues(String, dynamicAttributeField, GlideDynamicAttributeStore values)
- GlideRecord - setValue(문자열 이름, 객체 값)

임시로 속성 작업

전체 스키마를 공식적으로 정의하지 않고 기록에 속성 및 값을 추가하기 시작합니다.

동적 스키마 구현은 유연한 프로세스입니다. 시작하려면 동적 속성 스토어 필드에 속성과 값을 추가하기만 하면 되며, 이렇게 하면 추가 테이블 열 없이 기록을 설명하는 데 도움이 됩니다. 필요에 따라 속성을 더 추가하고 즉시 쿼리 및 작업을 시작할 수 있습니다.

시작

다음 프로세스를 사용하여 일시적으로 속성을 구현합니다.

1. 동적 속성 스토어 필드 생성

   우선 기록에 속성을 저장하기 위한 동적 속성 저장소 필드를 생성합니다.

2. 기록에 임시 속성 추가

   동적 속성 저장소 필드를 생성한 후에는 임시 속성 및 문자열 값을 사용하여 기록을 설명합니다.

추가 구현 옵션

속성을 동적 속성 레코드로 공식적으로 정의하지 않고 스토어 필드에 속성을 추가하면 동적 스키마가 작동하지만 제한됩니다.

- 임시 속성 값은 문자열로 저장되어 쿼리 및 정렬 옵션을 제한합니다.
- 임시 속성은 논리적 범주로 구성되지 않습니다.
- 임시 속성은 속성 값과 사용할 수 있는 위치를 제어할 수 있는 선택 세트를 지원하지 않습니다.

대신 추가 데이터 유형을 지정하고, 속성을 범주로 구성하고, 동적 선택 세트를 만들고, 동적 네임스페이스에서 속성을 공식적으로 정의하여 여러 저장소 필드에서 속성을 재사용할 수 있습니다. 이러한 기능을 활용할 준비가 되면 문서를 동적 스키마 작업참조하십시오.

동적 속성 스토어 필드 생성

기록에 임시 속성을 저장하기 위한 동적 속성 저장소 필드를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
동적 속성 저장소 필드를 생성하여 기록을 설명하는 하나 이상의 임시 속성을 저장할 수 있습니다. 동적 속성 저장소 필드를 만들면 다음과 같은 스키마 변경이 자동으로 수행됩니다.

- 동적 네임스페이스가 자동으로 생성되고 동적 속성 스토어 필드와 연결됩니다. 스토어 필드와 연결된 네임스페이스는 언제든지 수정할 수 있습니다.
- 동적 범주 참조 필드가 같은 테이블에 자동으로 추가됩니다. 저장소 필드에 원하는 동적 속성을 저장할 수 있지만 동적 범주 참조 필드를 사용하면 사용자가 저장할 속성을 결정하는 데 도움이 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 속성을 저장하는 데 사용할 테이블을 선택합니다.
3. 열 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 유형 필드에서 동적 속성 저장소를 선택합니다.
5. 열 레이블을 입력하여 폼을 작성합니다.
6. 제출을 선택합니다.

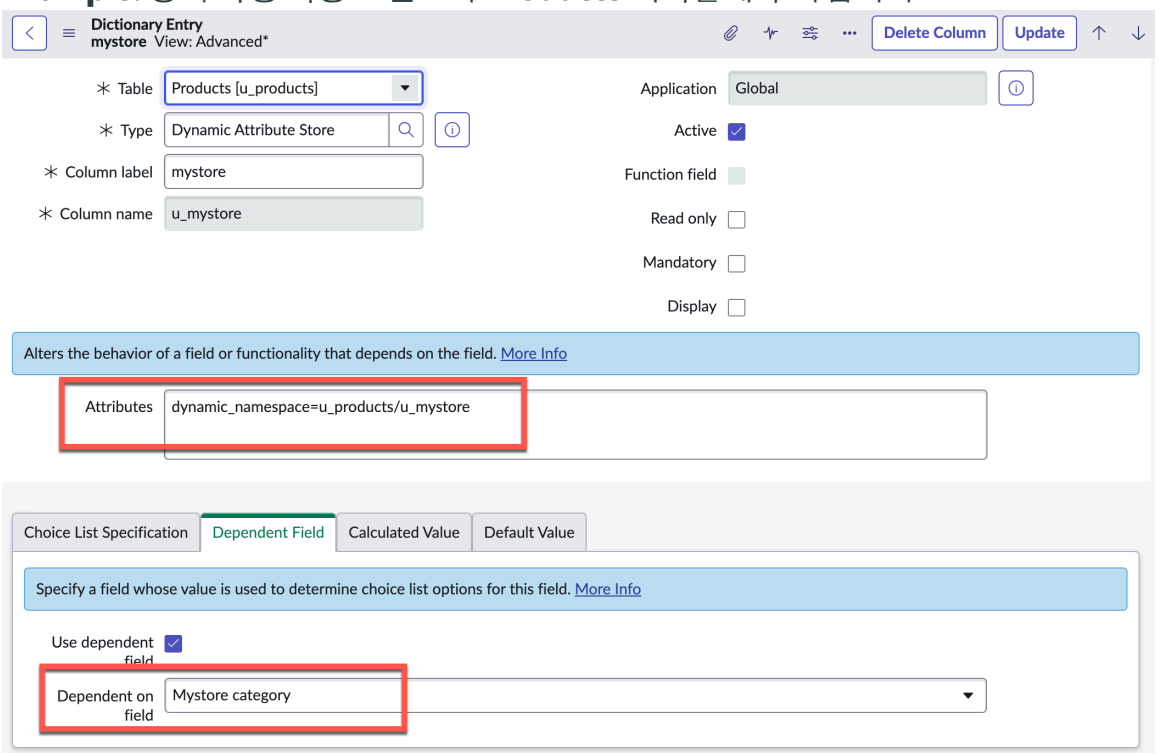
결과

- 동적 속성 저장소 필드가 테이블에 추가됩니다. 연결된 동적 네임스페이스는 다음과 같은 명명 형식을 사용하여 만들어집니다.

```
<table_name>/<dynamic_attribute_store_column_name>
```

- 동적 범주 참조 필드가 테이블에 추가됩니다. 범주 참조 필드와 동적 속성 스토어 필드 간에 종속성 관계가 설정됩니다.

Example: 동적 속성 저장소 필드가 **Products** 테이블에 추가됩니다.



다음에 수행할 작업
동적 속성 저장소 필드를 하나 이상의 속성으로 채웁니다. 기록에 임시 속성 추가 문서를 참조하십시오.

기록에 임시 속성 추가

임시 속성과 해당 값을 기록에 저장합니다.

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.

동적 속성 저장소 필드에 속성을 추가하려면 저장소 필드가 있는 테이블에 대한 쓰기 권한이 있어야 합니다.

이 태스크 정보

테이블에서 동적 속성 저장소 필드를 생성한 후에는 각 속성에 대한 동적 속성 기록을 정의할 필요 없이 기록에 속성을 즉시 추가할 수 있습니다. 정의가 없는 속성은 일시적인 것으로 간주되며 스크립트 및 쿼리에서 사용될 때 문자열 유형의 값을 가진 것으로 처리됩니다.

프로시저

1. 동적 속성 스토어 필드가 있는 테이블로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 기록을 만듭니다.
3. JSON을 사용하거나 API를 통해 양식에 하나 이상의 속성을 직접 추가합니다.

옵션	설명
양식에 JSON 입력	**a.** 범주 참조 필드에서 사용하려는 동적 속성이 포함된 동적 범주를 선택합니다. **b.** 하나 이상의 속성과 해당 값을 입력합니다. 예: `"screen_resolution":"2160p","screen_size":"75","screen_type":"OLED"`

setValue() 호출	*GlideRecord* API에서 *setValue()*를 호출하고 동적 속성 저장소 필드로 데이터를 보냅니다. 예:
	`var gr = new GlideRecord('products');`
	`gr.setValue('television_specs->screen_resolution', '2160p');`
	`gr.setValue('television_specs->screen_size', '75');`
	`gr.setValue('television_specs->screen_type', 'OLED');`
	`gr.insert();`

결과

하나 이상의 임시 속성이 스토어 필드에 추가되고 각 값은 문자열로 저장됩니다. 사용자는 동적 속성 저장소 필드에서 캡처된 값을 사용하여 기록을 쿼리하거나 검색할 수 있습니다. 예:

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.addQuery('television_specs->screen_type', 'OLED');
gr.query();
```

다음에 수행할 작업

각 속성에 대한 형식 정의를 생성할지 여부를 결정합니다. 형식적인 정의를 제공하면 속성이 일시적이지 않고 동작을 수정할 수 있습니다. 이 정의를 제공하려면 스토어 필드가 구성된 동적 네임스페이스 기록으로 이동한 후 수정하려는 속성 이름을 사용하여 동적 속성 기록을 생성합니다. 동적 속성 생성 문서를 참조하십시오.

속성 정의를 수정해도 해당 속성에 대해 저장된 데이터는 수정되지 않습니다. 오히려 시스템이 해당 데이터와 상호 작용하는 방식을 수정할 뿐입니다. 예를 들어, 문자열로 정의된 속성은 정수로 정의된 경우와 다르게 정렬됩니다.

나이 값을 문자열로 정렬:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
19
2
25
3
```

연령 값을 정수로 정렬:

```
2
3
11
19
25
```

정의된 유형에 대해 유효하지 않을 수 있는 저장된 데이터는 유형에 적합한 nil 값을 갖는 것으로 처리됩니다. 예를 들어 속성에 대해 "dog" 값을 저장한 다음 공식적으로 정수로 정의하면 속성에 대해 저장된 데이터가 "dog"로 유지되더라도 속성이 사용되는 모든 쿼리 및 계산에서 0을 효과적으로 사용합니다.

동적 스키마 작업

동적 네임스페이스에서 동적 속성과 동적 범주를 정의하여 동적 스키마 기능을 확장합니다.

메타데이터 전략을 계획한 후에는 동적 네임스페이스에 동적 속성 레코드를 만들어 스키마 구축을 시작할 수 있습니다. 속성을 공식적으로 정의하면 몇 가지 주요 이점이 있습니다.

- 데이터 무결성을 보장하고, 쿼리를 최적화하고, 적절한 유형으로 동적 속성을 정의하여 정렬을 개선합니다. 예를 들어, 특성을 문자열, 정수 또는 날짜로 정의하여 유형별 동작을 적용할 수 있습니다.
- 동적 속성을 구성하고 동적 범주에 추가하여 상속을 활성화합니다. 예를 들어, 상위 범주에서 동적 속성을 정의하고 이러한 속성을 상속하는 하위 범주에서 동적 속성에 자동으로 액세스할 수 있습니다.
- 동적 선택 세트를 생성하여 속성에 대한 고정 값 세트를 정의합니다. 예를 들어, 속성에서 사용할 수 있는 값, 표시되는 범주 또는 네임스페이스를 제어하고 특정 경우에 값을 재정의할 수 있습니다.
- 여러 동적 속성 저장소 필드에서 동적 속성을 재사용합니다. 예를 들어 동적 네임스페이스에서 동적 속성을 정의한 다음 해당 네임스페이스에 속하는 모든 스토어 필드에서 해당 속성을 사용할 수 있습니다.

동적 스키마 구현

다음 프로세스를 사용하여 동적 스키마를 구현합니다.

1. 동적 속성 스토어 필드 생성

   우선 동적 속성을 저장할 동적 속성 필드를 생성합니다.

2. 동적 속성 생성

   동적 스토어 필드와 연결된 동적 네임스페이스에서 하나 이상의 동적 속성을 정의합니다.

3. 동적 범주 생성

   동적 네임스페이스에서 하나 이상의 동적 범주를 정의합니다.

4. 동적 범주에 동적 속성 포함

   정의한 동적 범주를 사용하여 동적 속성을 구성합니다.

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

5. 동적 선택 세트 생성

속성에 대한 고정된 선택 세트를 정의하고 필요에 따라 선택 무효화를 생성합니다.

6. 기록에 동적 속성 추가

`GlideRecord setValue()` 메서드를 사용하거나 속성과 값을 JSON으로 입력하여 동적 속성 저장소 필드를 채웁니다.

동적 속성 스토어 필드 생성

동적 속성 저장소 필드를 사용하여 기록에 동적 속성을 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
동적 속성 저장소 필드를 생성하여 기록을 설명하는 하나 이상의 동적 속성을 저장할 수 있습니다. 동적 속성 저장소 필드를 만들면 다음과 같은 스키마 변경이 자동으로 수행됩니다.

- 동적 네임스페이스가 자동으로 생성되고 동적 속성 스토어 필드와 연결됩니다. 동적 속성, 동적 범주 및 동적 네임스페이스에 정의된 기타 항목을 스토어 필드에서 사용할 수 있게 됩니다. 해당 필드에 대해 저장된 데이터에 영향을 주지 않고 언제든지 스토어 필드의 네임스페이스를 수정할 수 있습니다. 시스템은 새 네임스페이스에서 제공하는 정의를 사용하여 해당 데이터와 상호작용하기 시작합니다.
- 동적 범주 참조 필드는 자동으로 동일한 테이블에 추가되고 스토어 필드와 연결됩니다. 이 범주 참조 필드는 사용자가 추가할 속성을 결정할 때 안내하는 스토어 필드에 대한 추가 메타데이터를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.

2. 동적 속성을 저장하는 데 사용할 테이블을 선택합니다.

3. 열 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

4. 유형 필드에서 동적 속성 저장소를 선택합니다.

5. 열 레이블을 제공하여 양식을 작성합니다.

6. 제출을 선택합니다.

결과

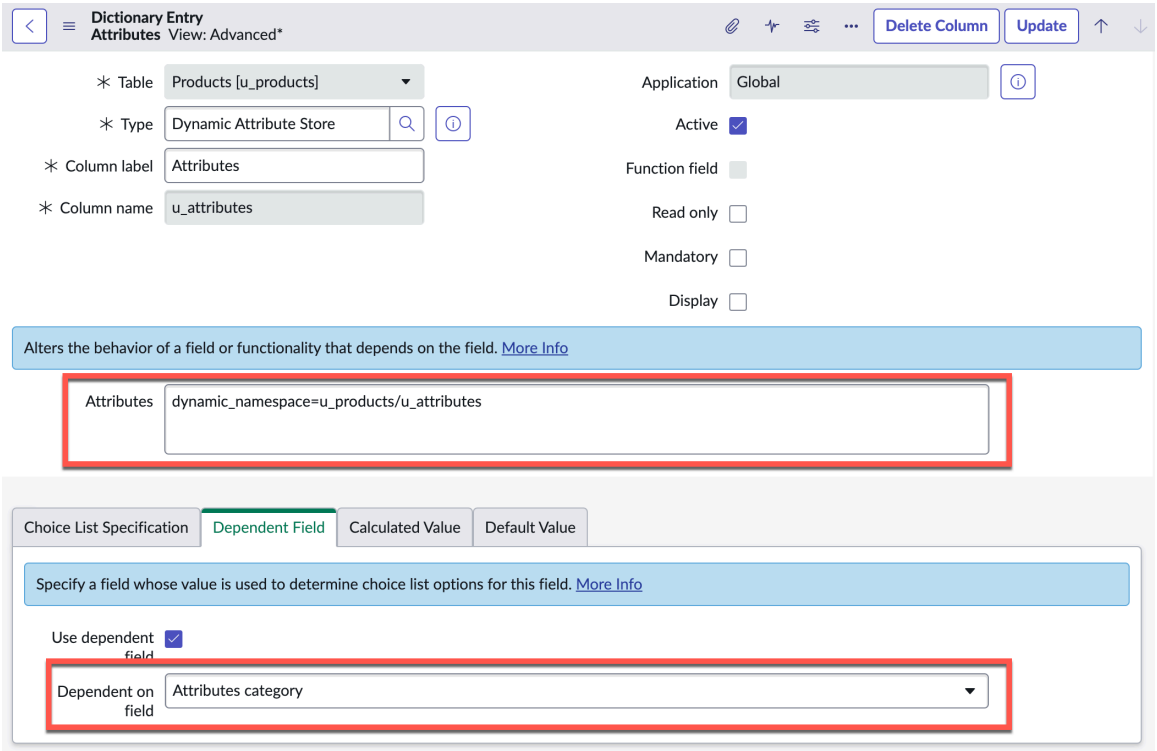
- 동적 속성 저장소 필드가 테이블에 추가됩니다. 연결된 동적 네임스페이스는 다음과 같은 명명 형식을 사용하여 만들어집니다.

```
<table_name>/<dynamic_attribute_store_column_name>
```

- 동적 범주 참조 필드가 테이블에 추가됩니다. 범주 참조 필드와 동적 속성 스토어 필드 간에 종속성 관계가 설정됩니다.

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

Example: 제품 테이블의 새로운 동적 스토어 필드



다음에 수행할 작업
동적 속성과 동적 범주를 생성하여 동적 스키마를 개발합니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 스키마를 빌드할 수 있습니다.

- 동적 속성 및 동적 범주를 현재 생성한 스토어 필드와 연결된 동적 네임스페이스에 추가합니다. 다음 항목을 참조하십시오.
  - 동적 속성 생성
  - 동적 범주 생성
- 새 동적 네임스페이스에 동적 속성과 동적 범주를 추가한 다음 해당 네임스페이스를 생성한 스토어 필드와 연결합니다. 다음 항목을 참조하십시오.
  - 동적 네임스페이스 만들기
  - 동적 속성 저장소를 다른 네임스페이스와 연결

동적 속성 생성

기록을 설명하는 하나 이상의 동적 속성을 정의합니다.

시작하기 전에
동적 속성 스토어 필드와 연결된 동적 네임스페이스에서 기록을 설명하는 각 동적 속성을 정의할 수 있습니다. 다음과 같은 방법으로 동적 네임스페이스를 만들 수 있습니다.

- 동적 속성 저장소 필드를 생성합니다. 동적 속성 저장소 필드를 생성하면 동적 네임스페이스가 자동으로 생성되어 저장소 필드와 연결됩니다. 동적 속성 스토어 필드 생성 문서를 참조하십시오.
- 동적 네임스페이스를 수동으로 만듭니다. 동적 네임스페이스 만들기 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: dynamic_schema_writer

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

프로시저

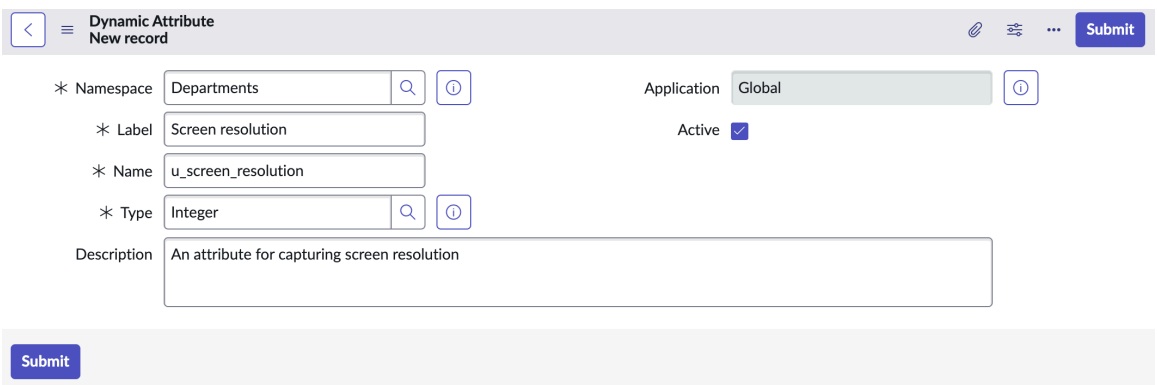
1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 스키마 〉 동적 네임스페이스.
2. 업데이트할 동적 네임스페이스를 선택합니다.
3. 동적 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

동적 속성 양식

필드	설명
네임스페이스	이 특성을 포함하는 동적 네임스페이스입니다.
레이블	동적 속성을 표시하는 데 사용되는 레이블입니다.
이름	동적 속성의 내부 이름입니다.
유형	속성의 데이터 형식입니다. 선택 세트를 사용하여 속성을 정의하려면 문자열을 선택합니다.
선택 세트	선택 세트에 정의된 고정된 값 세트입니다. 예를 들어, 빨간색, 녹색 및 파란색에 대한 선택 항목이 있는 색상에 대한 선택 세트를 만든 경우 색상 선택 세트를 선택하여 속성 값을 선택 세트에 정의된 색상 선택으로 제한할 수 있습니다. 동적 선택 세트 생성 문서를 참조하십시오. 이 옵션은 유형 필드에서 문자열을 선택한 경우에만 나타납니다.
설명	속성이 저장하는 내용에 대한 간략한 요약입니다.
활성	동적 속성을 활성화하는 옵션입니다.

5. 제출을 선택합니다.

Example: 화면 해상도에 대한 동적 속성 추가



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

다음에 수행할 작업
필요에 따라 동적 네임스페이스에 동적 속성을 더 추가합니다. 예를 들어 전자 제품 범주의 제품에 대한 메타데이터를 정의할 때 화면 크기, 화면 유형 및 와트를 설명하는 동적 속성을 추가할 수 있습니다.

동적 범주 생성

동적 속성을 구성하기 위한 컨테이너를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: dynamic_schema_writer

이 태스크 정보
동적 속성을 정의한 후 범주로 구성할 수 있습니다.

동적 범주는 확장된 계층 구조의 동적 속성을 상속합니다. 예를 들어 텔레비전 범주는 상위 범주인 전자제품과 연결된 볼트, 암페어 및 와트 속성을 상속할 수 있습니다.

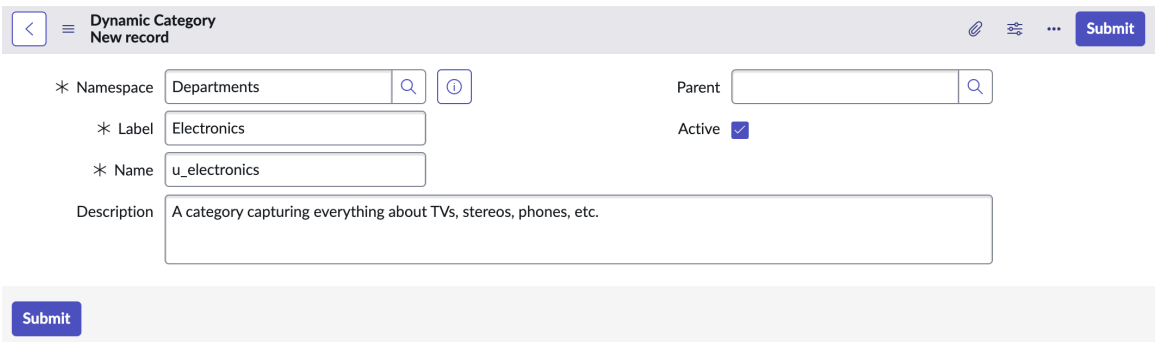
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 스키마 〉 동적 네임스페이스.
2. 동적 범주 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

동적 범주 양식

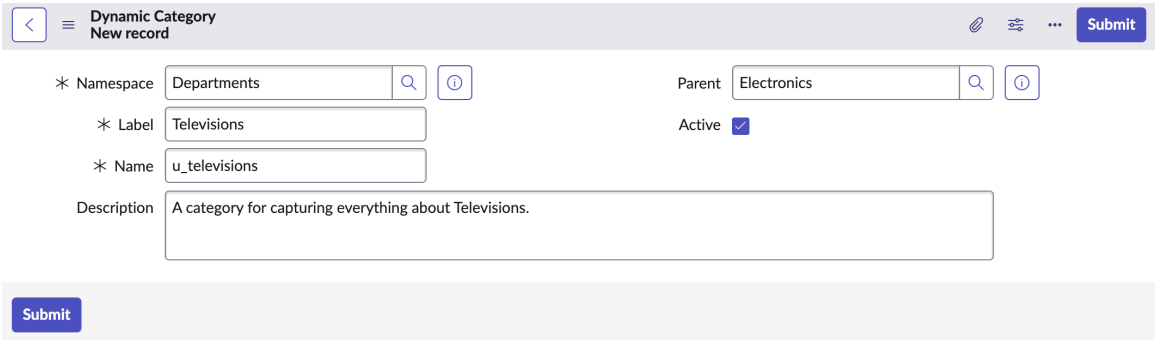
필드	설명
네임스페이스	동적 범주가 속한 네임스페이스입니다.
레이블	동적 범주를 표시하는 데 사용되는 레이블입니다.
이름	동적 범주의 내부 이름입니다.
설명	범주에 포함된 항목에 대한 간략한 요약입니다.
상위	이 범주가 확장되는 상위 범주입니다.
활성	동적 범주를 활성화하는 옵션입니다.

Example: 전자 제품에 대한 모든 것을 캡처하기 위한 동적 범주 생성



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

Example: 전자 장치 동적 범주에서 확장되는 텔레비전이라는 동적 범주를 만듭니다.



다음에 수행할 작업
필요에 따라 동적 범주를 더 추가합니다. 예를 들어 건강 및 미용, 자동차, 스포츠 용품과 같은 매장 부서의 상위 범주와 바디 샴푸, 샴푸, 모터 오일 및 낚싯대와 같은 하위 범주를 추가할 수 있습니다.

여러 동적 범주의 여러 제품에 대해 동적 속성이 필요하다고 판단되면 보다 광범위한 상위 동적 범주에서 동적 속성을 정의할 수 있습니다. 상위 항목에 속성을 추가하면 하위 범주에서 자동으로 상속됩니다.

예를 들어, 제품 기록에서 볼트, 암페어 및 와트를 캡처하기 위한 속성이 필요할 수 있습니다. 이러한 속성을 전자 제품 범주에 추가할 수 있습니다. 텔레비전 범주를 만들고 전자 제품을 상위 범주로 선택하면 볼트, 암페어 및 와트 속성이 텔레비전 범주에서 자동으로 상속됩니다.

동적 범주에 동적 속성 포함

동적 속성을 동적 범주에 연결하여 특정 동적 속성을 분류합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: dynamic_schema_writer

이 태스크 정보
동적 속성을 생성한 후에는 동적 범주에 동적 속성을 포함하여 분류를 구축할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 스키마 〉 동적 범주.
2. 업데이트할 동적 범주를 선택합니다.
3. 동적 범주 구성원 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

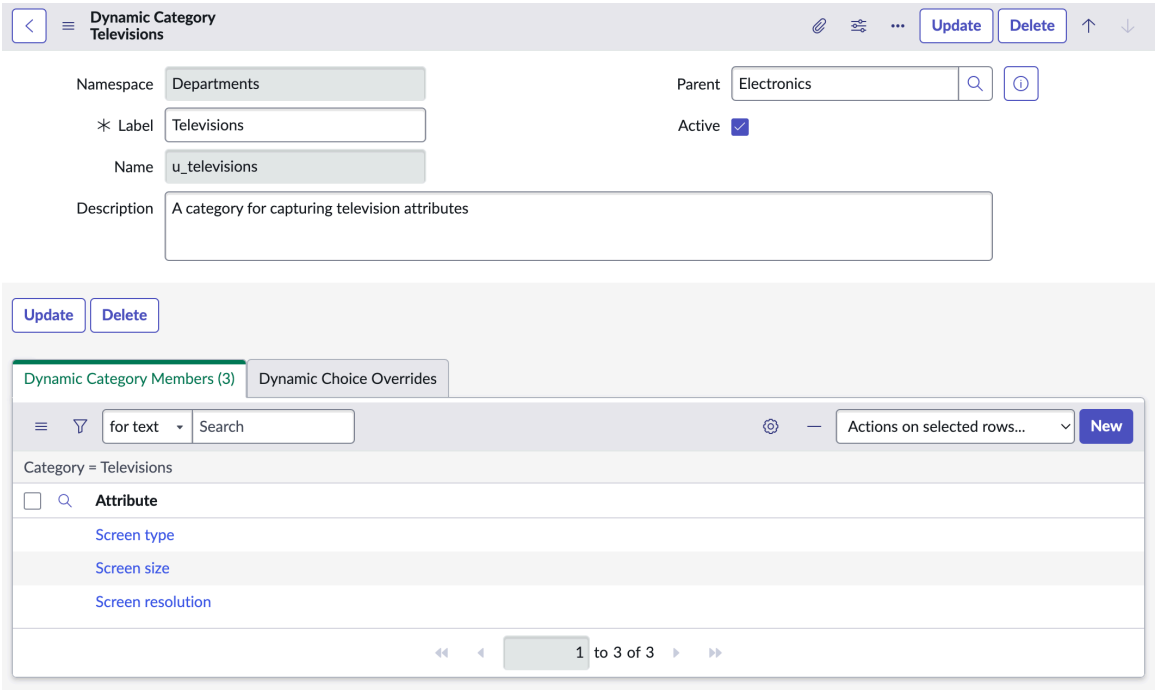
동적 범주 속성 구성원 양식

필드	설명
범주	동적 속성이 포함된 범주입니다.
속성	동적 범주와 연결할 동적 속성입니다.

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.

Example: 동적 범주에 추가된 동적 속성



다음에 수행할 작업

필요에 따라 동적 범주에 동적 속성을 더 추가합니다.

동적 선택 세트 생성

속성에 대해 고정된 값 집합을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: dynamic_schema_writer

이 태스크 정보

일부 동적 속성의 경우 허용되는 가능한 값을 제한할 수 있습니다. 고정된 선택 세트를 보유하는 선택 세트를 정의한 다음, 값이 선택 세트에 정의된 선택 사항으로 제한되는 동적 속성을 만들 수 있습니다.

동적 선택 세트는 특정 네임스페이스와 연결되지 않습니다. 동적 선택 세트를 정의한 후에는 모든 동적 네임스페이스에서 이를 사용할 수 있습니다.

예를 들어, 빨간색, 파란색 및 녹색을 선택 항목으로 사용하여 색상에 대한 선택 세트를 정의할 수 있습니다. 한 네임스페이스의 bike_color 동적 속성에서 이 선택 세트를 선택하고 다른 네임스페이스의 paint_color 동적 속성에서 다시 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 스키마 〉 동적 선택 세트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

동적 선택 세트 양식

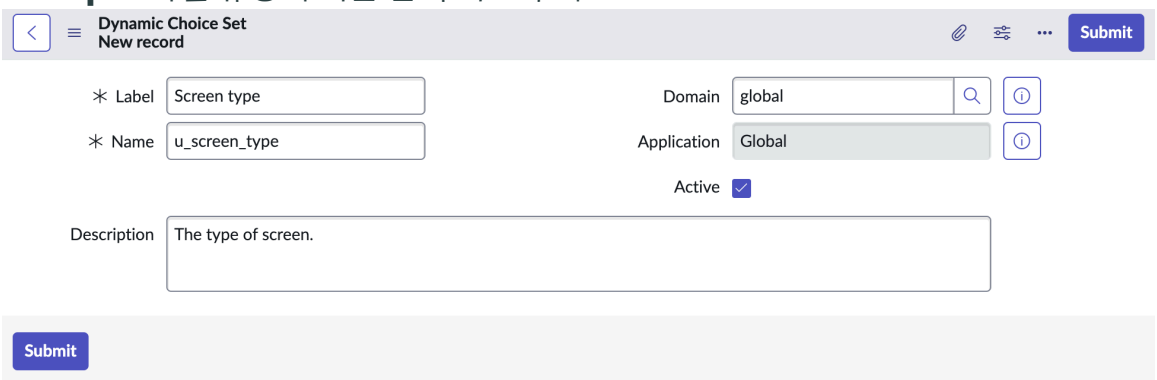
필드	설명
레이블	동적 선택 세트를 표시하는 데 사용되는 레이블입니다.

© 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
이름	동적 선택 세트의 내부 이름입니다.
설명	선택 세트에 저장되는 항목에 대한 간략한 요약입니다.
활성	동적 선택 세트를 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

Example: 화면 유형에 대한 선택 세트 추가



다음에 수행할 작업
동적 선택 세트에 선택 항목 추가

동적 선택 세트에 선택 항목 추가

속하는 선택 항목을 정의하여 동적 선택 세트를 빌드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: dynamic_schema_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 스키마 〉 동적 선택 세트.
2. 업데이트할 동적 선택 세트를 선택합니다.
3. 동적 선택 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

동적 선택 양식

필드	설명
선택 세트	이 선택 항목을 포함하는 동적 선택 세트입니다.
레이블	동적 선택을 표시하는 데 사용되는 레이블입니다.
값	동적 선택의 내부 이름입니다.
순서	목록에서 선택 순서를 결정하는 값입니다.
활성	동적 선택 세트에서 선택 항목을 활성화하는 옵션입니다.

5. 옵션: 추가하려는 선택 항목의 가용성을 제한합니다.

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

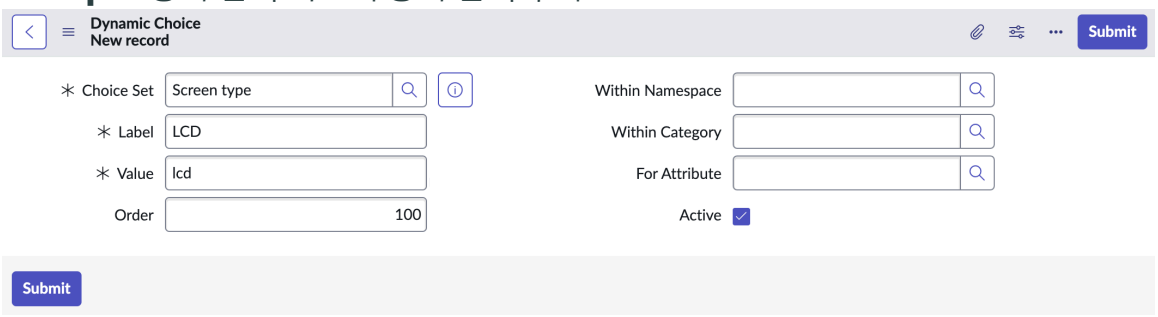
- 네임스페이스 내에서 해당 네임스페이스를 선택하여 선택을 특정 네임스페이스로 제한합니다.
- 네임스페이스 내에서 네임스페이스를 선택하고 범주 내에서 범주를 선택하여 특정 범주의 속성으로 선택을 제한합니다.
- 네임스페이스 내에서 네임스페이스를 선택하고 속성에 대해 속성을 선택하여 네임스페이스의 한 특성으로 선택을 제한합니다.

이 선택 항목은 네임스페이스 내에서 선택한 네임스페이스에 속하는 동적 속성 저장소 필드에서만 사용할 수 있습니다. 범주 또는 특정 속성을 선택한 경우 추가 제한이 적용될 수 있습니다.

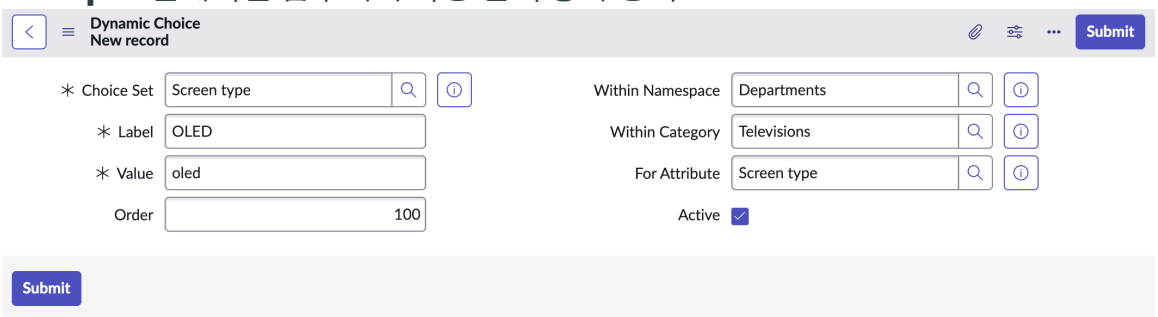
6. 제출을 선택합니다.

결과
동적 선택이 동적 선택 세트에 추가됩니다.

Example: 동적 선택 세트에 동적 선택 추가

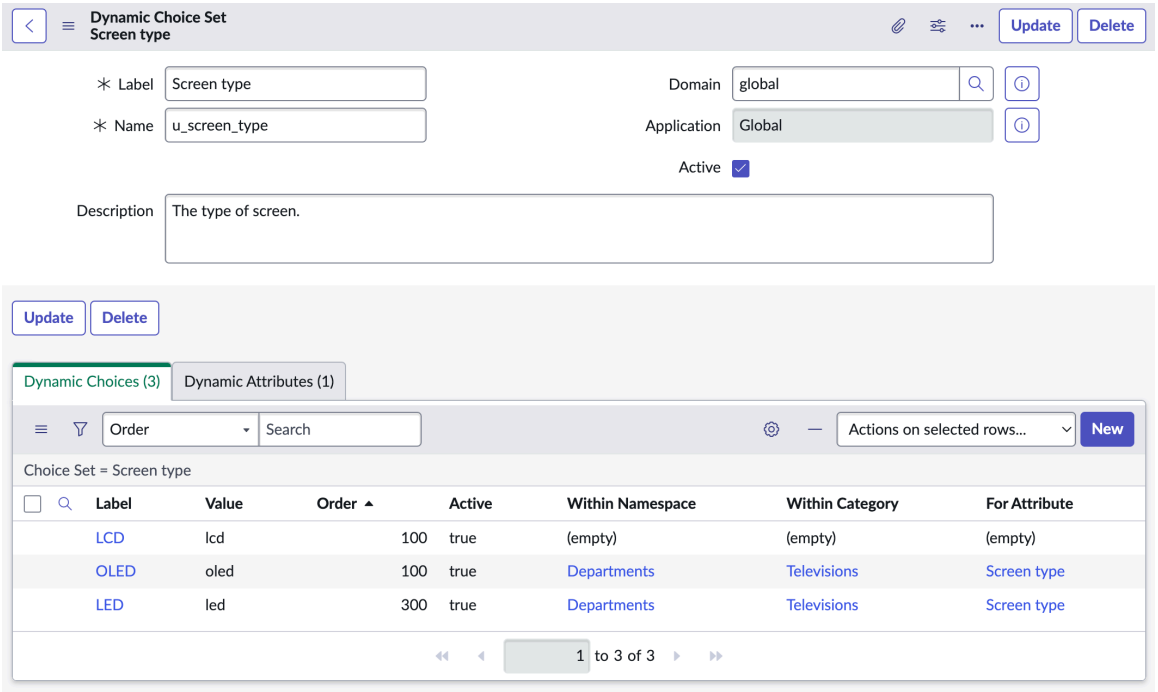


Example: 텔레비전 범주에서 특정 선택 항목 정의



© 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.

Example: 선택 세트에 정의된 선택 사항



다음에 수행할 작업
필요에 따라 선택 항목을 더 추가합니다. 값이 동적 선택 세트에서 파생되는 동적 속성을 작성합니다.

동적 선택 재정의

동적 선택 재정의를 만들어 선택 항목이 특정 동적 네임스페이스에서 다르게 표시되도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: dynamic_schema_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 스키마 〉 동적 네임스페이스.
2. 업데이트할 동적 네임스페이스를 선택합니다.
3. 동적 선택 무효화 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

동적 선택 무효화 양식

필드	설명
선택	재정의하려는 선택 항목입니다.
레이블 재정의	원래 선택 레이블 대신 사용할 선택적 레이블입니다.
숨김	선택 항목을 숨기는 옵션입니다.

5. 옵션: 동적 스키마에서 선택 재정의가 적용되는 위치를 정의합니다.

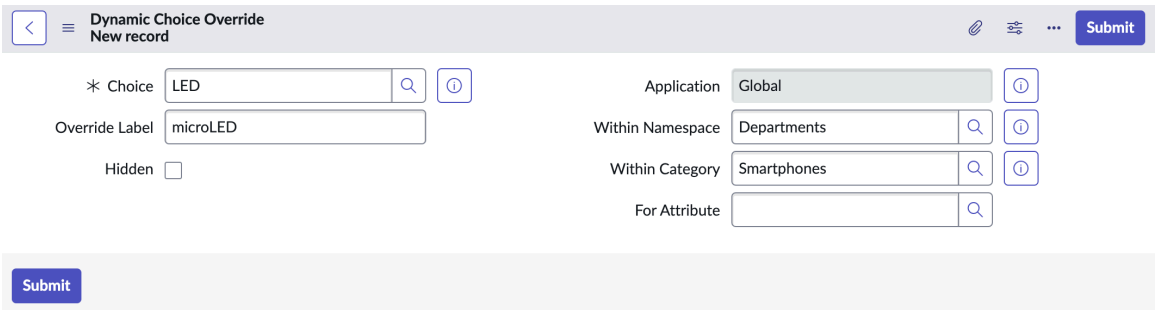
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 네임스페이스 내에서 해당 네임스페이스를 선택하여 재정의를 특정 네임스페이스로 제한합니다.
- 네임스페이스 내에서 네임스페이스를 선택하고 범주 내에서 범주를 선택하여 특정 범주의 속성으로 재정의를 제한합니다.
- 네임스페이스 내에서 네임스페이스를 선택하고 속성에 대해 특성을 선택하여 네임스페이스의 한 특성으로 재정의를 제한합니다.

6. 제출을 선택합니다.

결과
선택 항목은 네임스페이스 내에서 선택한 동적 네임스페이스에서 재정의됩니다. 범주 또는 특정 속성을 선택한 경우 추가 제한이 적용될 수 있습니다.

Example: LED 선택에 대한 재정의가 정의됩니다. 스마트폰 범주에서 선택 항목은 microLED로 나타납니다



기록에 동적 속성 추가

동적 속성과 해당 값을 기록에 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

동적 속성 저장소 필드에 속성을 추가하려면 저장소 필드가 있는 테이블에 대한 쓰기 권한이 있어야 합니다.

이 태스크 정보
동적 속성 저장소 필드를 생성하고 해당 네임스페이스에 대한 동적 범주와 동적 속성을 설정한 후에는 하나 이상의 동적 속성을 사용하여 기록을 설명할 수 있습니다.

프로시저

1. 동적 속성 스토어 필드가 있는 테이블로 이동합니다.

2. 새로 만들기를 선택하여 기록을 만듭니다.

3. 옵션: 범주 참조 필드에서 사용하려는 동적 속성이 포함된 동적 범주를 선택합니다.

4. JSON을 입력하거나 API를 사용하여 동적 속성 저장소 필드에서 하나 이상의 동적 속성을 캡처합니다.

옵션	설명
JSON 입력	동적 스토어 필드에 하나 이상의 속성과 값을 입력합니다. 예: `{ "watts: 50" , "screen_size": "75", "screen_type" : "OLED" }`

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

API 사용	*GlideRecord* API에서 *setValue()*를 호출하고 동적 속성 저장소 필드로 데이터를 보냅니다. 예:
	`var gr = new GlideRecord('products');`
	`gr.setValue('televisions->watts', '50');`
	`gr.setValue('televisions->screen_size', '75');`
	`gr.setValue('televisions->screen_type, 'OLED');`
	`gr.insert();`

결과
하나 이상의 동적 속성과 해당 값이 기록에 저장됩니다. 사용자는 속성에 대한 값이 있는 기록을 쿼리할 수 있습니다. 예:

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.addQuery('televisions->screen_type', 'OLED');
gr.query();
```

동적 네임스페이스 만들기

범주와 속성을 한 번 정의하고 여러 테이블 및 동적 속성 스토어 필드에서 다시 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: dynamic_schema_writer

이 태스크 정보
모든 동적 범주와 동적 속성은 하나 이상의 동적 속성 저장소 필드와 연결할 수 있는 동적 네임스페이스에 속합니다.

동적 속성 저장소 필드를 생성할 때 동적 네임스페이스가 자동으로 생성됩니다. 그러나 동적 네임스페이스를 수동으로 생성한 다음 하나 이상의 스토어 필드와 연결할 수도 있습니다. 다음 시나리오에서 이 방법으로 동적 네임스페이스를 만들 수 있습니다.

- 연결된 네임스페이스를 자동으로 생성하는 임시 속성을 저장하기 위한 동적 속성 저장소 필드를 만들었지만, 이제는 다른 동적 범주 및 동적 속성 집합이 포함된 다른 네임스페이스와 저장소 필드를 연결하려고 합니다.
- 하나 이상의 테이블에 여러 동적 속성 저장소 필드를 만들었으며, 새 네임스페이스에서 정의한 동적 범주와 동적 속성을 모두 공유하려고 합니다.

동적 속성 저장소 필드와 연결된 네임스페이스를 변경해도 저장소 필드에 저장된 데이터는 수정되지 않지만 시스템이 해당 데이터와 상호작용하는 방식에는 영향을 줄 수 있습니다.

프로시저

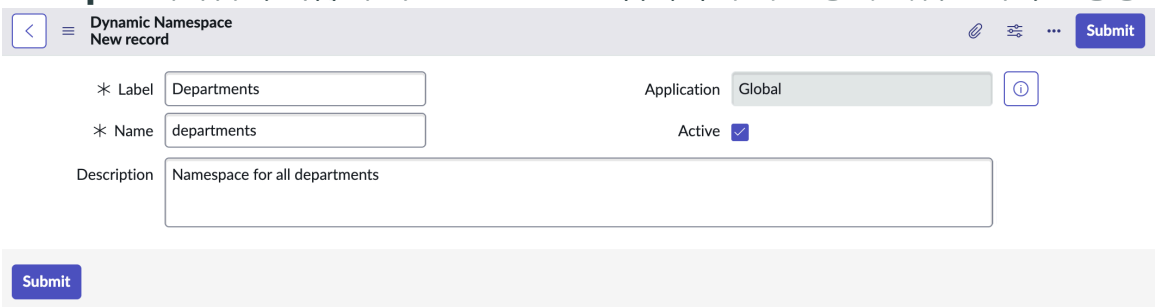
1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 스키마 〉 동적 네임스페이스.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 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.

동적 네임스페이스 양식

필드	설명
레이블	동적 네임스페이스를 표시하는 데 사용되는 레이블입니다.
이름	동적 네임스페이스의 내부 이름입니다.
설명	네임스페이스에 포함된 항목에 대한 간략한 요약입니다.
활성	동적 네임스페이스를 활성화하는 옵션입니다.

Example: 백화점의 제품에 대한 모든 정보를 캡처하기 위한 동적 네임스페이스 생성



다음에 수행할 작업

- 동적 속성 생성
- 동적 범주 생성
- 동적 범주에 동적 속성 포함
- 동적 선택 세트 생성
- 동적 속성 저장소를 다른 네임스페이스와 연결

동적 속성 저장소를 다른 네임스페이스와 연결

연결된 네임스페이스를 변경하여 동적 속성 저장소 필드에서 다른 동적 속성 집합을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: dynamic_schema_writer

이 태스크 정보
스토어 필드의 딕셔너리 기록에 지정된 네임스페이스를 업데이트하여 여러 스토어 필드에 걸쳐 동적 네임스페이스로 정의한 동적 속성 및 동적 범주를 재사용할 수 있습니다.

상점 필드와 연결된 네임스페이스를 변경하면 상점 필드에서 캡처되는 속성의 유형을 수정할 수 있습니다. 속성 유형을 수정해도 저장된 데이터에는 영향을 주지 않지만 시스템이 해당 데이터와 상호작용하는 방식을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블..
2. 동적 속성 저장소 필드가 포함된 테이블을 선택합니다.
3. 열 관련 목록에서 업데이트할 동적 속성 저장소 열을 선택합니다.
4. 특성 필드에 등호 뒤에 사용할 동적 네임스페이스의 이름을 입력합니다.

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

예를 들어, 다음과 같이 변경합니다.

`dynamic_namespace=u_products/u_attributes`

대상:

`dynamic_namespace=##`

5. 업데이트를 선택합니다.

결과

입력한 동적 네임스페이스에 속하는 모든 동적 속성 및 동적 범주를 동적 속성 저장소 필드에서 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

각 스토어 필드의 딕셔너리 항목에서 속성 필드를 업데이트하여 동적 네임스페이스를 다른 동적 속성 스토어 필드와 연결합니다.

각 업데이트 후에는 동적 속성 스토어 필드에 대해 자동으로 생성된 동적 네임스페이스 기록을 삭제합니다.

필드 유형 참조

이러한 필드 유형은 필드를 생성하거나 기존 필드의 유형을 변경할 때 관리자가 사용할 수 있습니다.

필드 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
approval_rules	승인 규칙	아니요	
오디오	오디오	아니요	.mp3 또는 .ogg 오디오 파일을 업로드하고 포함하기 위한 오디오 필드입니다.
auto_increment	자동 증가	예	
auto_number	자동 번호 매기기	예	
부울	true/false	예	true 또는 false 값을 포함하는 True/False 필드로, 일반적으로 확인란으로 표시됩니다.
bootstrap_color	부트스트랩 색상	아니요	
breakdown_element	프로덕션 요소	아니요	
calendar_date_time	달력 날짜 및 시간	아니요	
catalogue_preview	카탈로그 미리 보기	아니요	
문자	Char	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 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
선택	선택	예	값을 옵션 목록으로 제한하는 선택 필드로, 유효한 항목 집합이 제한된 필드에 이상적입니다. 예를 들어 우선순위 필드 또는 범주 필드입니다.
수집	컬렉션	아니요	할당된 필드의 변경 내용을 전체 테이블에도 적용하는 컬렉션 필드 유형 예를 들어, 속성 또는 읽기 전용 확인란과 같은 변경 사항이 이 필드 유형의 테이블 항목에 적용되면 특정 필드가 아닌 테이블에 적용됩니다. 이 항목은 테이블 생성 시 자동으로 생성됩니다. 이 유형의 테이블에는 항목이 두 개 이상 있으면 안 됩니다.
색상	색상	아니요	16진수 또는 RGB 표기법을 포함한 CSS 색상 선언을 허용하고 미리 보기를 표시하는 문자열 필드입니다. CSS 색상 선언에 대한 자세한 내용은 Mozilla 개발자 웹 문서를 참조하세요. "〈색상〉" 문서를 참조하십시오. https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value 입니다.
color_display	컬러 디스플레이	아니요	
composite_field	복합 필드	예	
composite_name	복합 이름	아니요	
압축됨	압축됨	아니요	대용량 이진 데이터를 압축된 형식으로 저장하여 데이터베이스 스토리지 요구 사항을 줄이는 압축된 필드입니다. 이미지나 문서와 같은 파일에 사용되며 데이터를 자동으로 압축 및 압축 해제하여 성능을 최적화합니다. 이 필드 유형은 특히 대용량 데이터를 처리할 때 효율적인 스토리지 및 데이터베이스 성능을 유지하는 데 도움이 됩니다.
condition_string	조건 문자열	예	업데이트 전에 정확성이 자동으로 확인되는 일반 JavaScript 조건문을 허용하는 텍스트 필드입니다.
조건	조건	예	양식에 조건 작성기를 추가하는 필드입니다. 테이블 이름을 참조하는 종속 필드를 지정해야 합니다.
카운터	카운터	아니요	
CSS	CSS	예	
통화	통화	예	소수점 뒤에 4자리인 10진수 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 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
			통화 필드는 양식에 표시될 때 통화 유형을 선택하기 위한 추가 선택 목록도 포함합니다. 필드에 기본값이 없으면 빈 통화 필드에 기준 통화가 사용됩니다. 값을 추가하면 필드에서 활성 사용자의 세션 통화를 사용합니다. 두 개의 소수 자릿수를 사용하는 방법을 참조하세요 기본 통화 소수 자릿수 변경 . 주: 이 필드 유형을 필드에 할당한 후에는 **FX** 통화 필드 유형으로 변경할 수 없습니다.
currency2	FX 통화	예	
data_array	데이터 배열	아니요	
data_object	데이터 객체	아니요	
data_structure	데이터 구조	아니요	다음 데이터 구조 중 하나를 선택하고 값을 입력하여 기록의 특정 정보를 구성할 수 있는 데이터 구조 필드입니다. • 문자열 • 부울 • 정수 • 10진수 • 객체 • 배열
날짜	기타 날짜	예	시간대 없이 날짜 및 시간 값을 저장하는 데 사용되는 필드입니다. 데이터베이스에서 UTC로 변환되는 glide_date_time와 달리 이 필드는 변환 없이 입력한 대로 정확하게 날짜 및 시간을 유지합니다.
datetime	날짜/시간	예	
day_of_week	요일	아니요	
days_of_weeks	요일	예	
10진수	10진수	예	소수점 뒤에 최대 2자리인 숫자 필드입니다. 예: 12.34.
document_id	문서 ID	예	문서 ID 테이블의 기록을 참조하는 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 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
documentation_field	문서 필드	예	테이블 또는 필드를 작성하는 동안 관리자가 레이블을 추가하는 데 사용하는 설명서 필드입니다.
domain_id	도메인 ID	예	도메인에 대한 참조가 포함된 도메인 ID 필드입니다.
domain_path	도메인 경로	예	도메인을 고유하게 식별하는 슬래시 구분 기호로 구분된 일련의 3자 코드인 도메인 경로를 포함하는 문자열 필드입니다. 도메인 경로에 대한 자세한 내용은 의 Domain Separation- 고급 개념 및 구성 (KB0716268) 문서를 참조하십시오.Now Support 지식베이스
due_date	기한	예	날짜 및 시간을 저장하는 날짜 필드입니다.
이메일	이메일	예	
email_script	이메일 스크립트	예	동적 이메일 템플릿을 작성하는 데 사용되는 필드입니다. 필드 이름 표기법 (${fieldname}) 을 사용하여 변수의 동적 값을 나타내는 기능을 제공합니다. 이 필드는 텍스트 영역과 변수 선택기의 조합입니다.
표현식	표현식	아니요	
external_names	외부 이름	아니요	
field_list	필드 목록	예	
field_name	필드 이름	예	테이블 이름 필드 유형에서 선택한 테이블의 필드 이름에 대한 참조 필드입니다. 이 필드를 테이블 이름 필드에 종속시킵니다.
file_attachment	파일 첨부 파일	예	하나의 파일을 보유할 수 있는 파일 첨부 필드입니다. 모든 파일 형식이 지원됩니다.
부동	부동 소수점 숫자	예	
식	수식	아니요	
geo_point	지리적 지점	아니요	경도 및 위도 좌표를 보관하기 위한 지리적 포인트 필드입니다.
glide_action_list	작업 목록	아니요	
glide_date	날짜	예	
glide_date_time	날짜/시간	예	
glide_duration	지속 시간	예	
glide_list	목록	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 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
glide_precise_time	정확한 시간	아니요	
glide_time	시간	예	
glide_utc_time	UTC 시간	예	
glide_var	변수	아니요	
glyphicon	글리프 아이콘	아니요	
graphql_schema	GraphQL 스키마	아니요	
GUID	시스템 ID(GUID)	예	
HTML	HTML	예	내장된 HTML 편집기가 있는 문자열 필드입니다. 서식 있는 텍스트 편집기로 서식이 지정된 텍스트를 지원하며 가독성을 높여야 하는 설명에 유용합니다.
html_script	HTML 스크립트	예	HTML 편집기 내의 변수 선택기를 통해 필드 이름 표기법 (${fieldname}) 형식으로 변수를 추가하는 기능을 제공하는 HTML 스크립트 필드입니다. 이 필드는 동적 값도 갖는 서식 있는 텍스트 콘텐츠를 만드는 데 사용됩니다.
html_template	HTML 템플릿	아니요	
아이콘	아이콘	아니요	양식의 아이콘 선택기에 대한 사용자 액세스를 제공하는 문자열 필드입니다. 기본적으로 즐겨찾기 아이콘 세트가 사용됩니다.
이미지	이미지	아니요	이미지를 업로드하고 포함하는 데 사용되는 이미지 필드입니다.
index_name	인덱스 이름	아니요	
insert_timestamp	타임스탬프 삽입	아니요	
int	Int	예	
정수	정수	예	소수점이 없는 숫자 필드입니다. 주: 정수를 검색하려면 검색 창에서 ## = 다음에 정수를 입력합니다. 예를 들어 Order of 100을 검색하려면 =100을 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 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
integer_date	정수 날짜	예	int 필드 유형은 문자열 필드 유형과 유사한 영숫자 값을 저장하는 데 사용됩니다.
integer_time	정수 시간	예	시간 값을 저장하는 데 사용되는 필드로, glide_time와 비슷하지만 몇 가지 주요 차이점이 있습니다. • glide_time 필드는 시간을 완전한 형식의 문자열(예: 1970-01-01 16:04:32)로 저장하는 반면, integer_time 필드는 시간을 24시간 형식(예: 160432)의 6자리 문자열로 저장합니다. • glide_time는 사용자의 시간대 설정에 따라 표시되는 값이 변경되는 시간대를 지원합니다. 반면 integer_time는 시간대 조정을 지원하지 않으며 사용자의 위치에 관계없이 항상 동일한 시간을 표시합니다.
internal_type	내부 유형	아니요	
ip_addr	IP 주소 (유효성이 검사된 IPV4, IPV6)	예	
ip_address	IP 주소	예	IPv4 및 IPv6 주소를 저장하는 가변 문자 필드입니다. 자세한 내용은 IP 주소 필드 유형 문서를 참조하십시오.
일지	저널	아니요	텍스트 항목을 수락하고 사용자 이름 및 타임스탬프와 함께 이전 항목을 표시하는 저널 필드입니다.
journal_input	저널 입력	예	텍스트 항목을 수락하지만 이전 항목은 표시하지 않는 저널 입력 필드입니다.
journal_list	저널 목록	아니요	저널 필드의 내용을 표시하는 저널 목록 필드입니다. 저널 필드를 종속 필드로 지정해야 합니다. 저널 목록 필드가 둘 이상의 저널 필드에 종속되는 경우 항목은 시간순으로 표시됩니다.
JSON	JSON	예	
json_translations	JSON 번역	아니요	
언어	언어	아니요	
길게	길게	예	큰 정수를 저장하는 긴 필드로, 고가치 데이터에 유용할 수 있습니다. 이 필드는 표준 정수 한도를 초과하는 값을 처리하며, 이는 일련 번호 또는 계산 작업과 같은 대용량 컨텍스트에 필수적입니다.

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

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
			이 필드는 숫자 데이터가 오버플로 없이 정확하게 저장되도록 합니다.
경도	Longint	예	큰 정수를 저장하는 Longint 필드로, 고값 데이터에 유용할 수 있습니다. 이 필드는 표준 정수 한도를 초과하는 값을 처리하며, 이는 일련 번호 또는 계산 작업과 같은 대용량 컨텍스트에 필수적입니다. 이 필드는 숫자 데이터가 오버플로 없이 정확하게 저장되도록 합니다.
mask_code	마스크 코드	아니요	
metric_absolute	메트릭 절대	아니요	
metric_counter	메트릭 카운터	아니요	
metric_derive	메트릭 드라이브	아니요	
metric_gauge	메트릭 게이지	아니요	
mid_config	MID 구성	아니요	
month_of_year	연간 월	아니요	
multi_small	멀티 스몰	예	간단한 설명 및 메모와 같은 짧은 텍스트를 저장하는 텍스트 영역 필드입니다.
multi_two_lines	두 줄 텍스트 영역	예	
name_values	이름-값 쌍	아니요	텍스트 값을 매핑하는 이름-값 쌍 필드입니다. 각 매핑은 일대일이지만 단일 이름-값 쌍 필드에는 여러 매핑이 포함될 수 있습니다. 각 매핑은 고유한 이름을 사용해야 하며 이름은 비워둘 수 없습니다. 예를 들어, 이름-값 쌍 필드를 사용하여 웹 서비스 요청에 대한 헤더 정보를 저장할 수 있습니다. 이 예제에서 각 매핑의 이름은 Content-Type 과 같은 헤더이고 값은 Application/json과 같은 헤더 값입니다. 이름-값 쌍 필드 스크립팅에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 이름-값 쌍 필드 유형참조하십시오.
nds_icon	NDS 아이콘	아니요	

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

필드 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
nl_task_int1	NL 작업 Int1	아니요	
order_index	순서 인덱스	예	목록 또는 계층 구조에서 기록의 표시 순서를 정의하는 순서 인덱스 필드입니다. 관리자는 각 기록에 숫자 값을 할당하여 시각적 순서를 제어할 수 있으므로 작업, 범주 또는 항목을 논리적으로 구성하는 데 유용합니다. 이 필드 유형은 인터페이스를 직관적이고 질서 정연하게 만들어 사용자 경험을 개선하는 데 도움이 됩니다.
암호	암호 (1단계 암호화됨)	예	단방향 암호화를 사용하여 암호를 저장하는 텍스트 필드입니다. 단방향 암호화는 암호를 해독할 수 없는 보안 해시 값으로 저장합니다.
암호 2	암호 (2단계 암호화됨)	예	양방향 암호화를 사용하여 암호를 저장하는 텍스트 필드입니다. 양방향 암호화는 비밀번호를 인스턴스 내에서 프로그래밍 방식으로 해독할 수 있는 안전한 암호화 값으로 저장합니다. 양식 변수와 함께 암호 2 암호화를 사용할 수 있습니다. 양식의 텍스트 필드를 암호화하려면 KMF를 사용한 Password2 암호화를 참조하세요. password2 필드 값의 길이는 255자 이상이어야 합니다.
percent_complete	완료율	예	목록에서 완료율 막대를 렌더링하는 10진수 필드입니다. 기존 10진수 필드를 완료율 필드로 변환할 수 있습니다.
ph_number	전화 번호	예	
phone_number	전화번호 (사용하지 않음)	예	
phone_number_e164	전화 번호 (E164)	예	전화 번호에 대한 E164 호환 형식 지정 및 유효성 검사를 제공하는 문자열 필드입니다.
가격	가격	예	환산 및 표시를 통제할 수 있는 통화 필드입니다. 자세한 내용은 가격 필드 문서를 참조하십시오.
속성	속성	아니요	
라디오	라디오	예	상호 배타적인 옵션을 라디오 버튼으로 표시하여 사용자가 하나의 선택 항목만 선택할 수 있는 라디오 필드입니다. 우선순위 수준 또는 예/아니요 응답과 같은 간단하고 명확한 결정에 적합합니다. 이 필드 유형은 단일 선택 입력에 대한 명확한 옵션을 제공하여 사용성을 개선하는 데 도움이 됩니다. 릴리스부터 Zurich 양식 뷰에서 라디오 버튼을 가로 및 세로로 표시할 수 있습니다.
기록	기록	아니요	

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

필드 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
참조	참조	예	관계형 데이터 구조에 중요한 다른 테이블의 기록을 표시하는 쿼리 필드입니다.
reference_name	참조 이름	아니요	
related_tags	관련 태그	예	태그를 할당하여 기록을 범주화하고 구성하는 데 사용되는 필드입니다. 기록 페이지에서 양식의 옵션을 사용하여 태그를 편집할 수 있으며 동일한 태그가 읽기 전용 모드로 related_tags 필드 유형에 반영됩니다.
reminder_field_name	미리 알림 필드 이름	아니요	
repeat_count	반복 횟수	아니요	
repeat_type	반복 유형	아니요	
replication_payload	복제 페이로드	아니요	
schedule_date_time	예약된 날짜/시간	아니요	
schedule_interval_count	일정 간격 수	아니요	
스크립트	스크립트	예	JavaScript 코드 입력을 허용하고 구문 검사 및 서식 지정과 같은 컨트롤을 제공하는 텍스트 필드입니다. 또한 필드 및 서버 API 목록을 제공합니다. 필드 목록의 테이블 이름을 참조하는 종속 필드를 지정해야 합니다.
script_client	스크립트 클라이언트	아니요	
script_plain	스크립트 (일반)	예	JavaScript 코드 입력을 허용하고 구문 검사 및 서식 지정과 같은 컨트롤을 제공하는 텍스트 필드입니다.
script_server	스크립트 서버	아니요	
short_field_name	약식 필드 이름	아니요	
short_table_name	약식 테이블 이름	예	시스템 구성, URL 또는 로그의 효율성을 위해 자주 사용되는 테이블 이름의 축소 버전을 저장하는 텍스트 필드입니다. 이는 직접적인 사용자 상호작용보다는 주로 내부 시스템 사용을 위해 전체 테이블 이름을 더 짧은 식별자에 매핑하는 데 도움이 됩니다.
simple_name_values	이름-값 쌍	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 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
슬러쉬버킷	슬러쉬버킷	예	
snapshot_template_value	스냅샷 템플릿 값	아니요	
source_id	소스 ID	아니요	
source_name	소스 이름	아니요	
source_table	소스 테이블	아니요	
문자열	문자열	예	문자열을 포함하는 문자열 필드입니다. 최대 255자의 문자열이 1줄 텍스트 상자에 표시됩니다. 256자 이상인 경우, 여러 줄의 텍스트 상자로 표시됩니다. 주: 데이터베이스는 최대 길이 필드에 입력한 값을 가장 가까운 일치 데이터베이스 필드 유형으로 변환할 수 있습니다. 예를 들어, 최대 문자열 길이 80은 가장 가까운 데이터베이스 필드 유형인 VARCHAR(100)에 맵핑됩니다. 예를 들어 Oracle 사용자는 애플리케이션 UI를 통해 문자열 필드의 최대 길이를 4000보다 큰 값으로 늘릴 수 없습니다. 4000보다 크게 변경하려면 의 CLOB 데이터 유형이 Oracle필요합니다. 필드가 4000자보다 커야 하는 경우 인시던트를 기록하여 변경을 요청합니다.
string_boolean	문자열 부울	아니요	
string_full_utf8	문자열 (전체 UTF-8)	예	UTF-8 문자 인코딩을 포함하는 문자열 필드입니다. 이 필드 형식은 애플리케이션 UI 내에서 문자열 데이터 형식으로 정의할 수 있는 최대 길이와 동일하게 제한됩니다. 이모티콘은 문자열(전체 UTF-8) 필드 유형에서 지원됩니다.
구조	구조	아니요	
sys_class_name	시스템 클래스 이름	예	테이블 이름을 포함하는 시스템 필드입니다.
sys_class_path	시스템 클래스 경로	아니요	

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

필드 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
sysevent_name	시스템 이벤트 이름	아니요	
sysrule_field_name	시스템 규칙 필드 이름	아니요	
table_name	테이블 이름	예	테이블을 선택할 수 있는 문자열 필드입니다. 필드 이름 필드 유형을 사용하는 경우 이 필드 유형을 추가하고 필드 이름 필드를 테이블 이름 필드에 종속시킵니다. 범위가 지정된 애플리케이션을 사용하는 경우 해당 범위의 테이블만 볼 수 있습니다.
template_value	템플릿 값	예	
시간	시간	아니요	데이터베이스에 시간을 날짜 /시간 필드로 저장하는 시간 필드이지만 이 필드의 시간 부분만 사용됩니다. 주: 이 필드는 날짜를 1970-01-01로 저장하며, 이는 DST(일광 절약 시간제)의 날짜에 속하지 않습니다. 따라서 DST에 대해 시간이 자동으로 조정되지 않습니다. 사용자 지정 기능이 시간을 시작 시간으로 사용하는 경우 필요한 경우 기능을 DST에 맞게 조정해야 합니다.
타이머	타이머	예	
번역 언어	번역됨	아니요	
translated_field	번역된 필드	예	
translated_html	번역된 HTML	예	사용자의 언어를 기준으로 번역을 표시하는 HTML 텍스트 필드입니다.
translated_text	번역된 텍스트	예	사용자의 언어를 기준으로 번역을 표시하는 텍스트 필드입니다.
tree_code	트리 코드	아니요	
tree_path	트리 경로	아니요	
URL	URL	예	잠겨 있을 때 선택 가능한 URL 필드인 문자열 필드입니다. 구성할 때 HTTPS를 사용하거나 사용하지 않는 링크를 허용/허용하지 않는 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.

필드 유형

필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
			주: 모바일 UI에서 이 필드는 여러 줄 텍스트 필드로 나타납니다. 필드는 줄 바꿈이 제거된 한 줄로 저장됩니다.
user_image	이미지	예	
user_input	사용자 입력	예	일반적으로 워크플로우, 설문 조사 또는 기타 대화형 프로세스의 컨텍스트에서 사용자가 제공한 입력을 캡처하는 사용자 입력 필드입니다. 이 필드를 사용하면 사용자가 텍스트를 입력하거나, 옵션을 선택하거나, 나중에 사용하기 위해 처리 또는 저장할 수 있는 다른 유형의 입력을 제공할 수 있습니다. 사용자 입력 필드를 통해 수집된 데이터는 워크플로우에서 의사 결정을 안내하거나 보고 및 분석을 위한 정보를 수집하는 데 자주 사용됩니다. 사용자 상호 작용이 필요한 다양한 사용 사례에 맞게 사용자 지정할 수 있는 유연한 필드 유형입니다.
user_roles	사용자 역할	예	
variable_conditions	여러 조건	아니요	
variable_template_value	템플릿 변수 값	아니요	
변수	변수	아니요	
버전	버전	예	
비디오	비디오	아니요	비디오를 업로드하고 포함하기 위한 비디오 필드입니다.
week_of_month	월간 주	아니요	
wide_text	와이드 텍스트	예	
wiki_text	위키	예	표준 위키 텍스트 서식의 단순화된 버전을 허용하는 내장 위키 텍스트 편집기가 있는 문자열 필드입니다.
wms_job	WMS 작업	아니요	
워크플로우	워크플로우	예	워크플로우에 스테이지를 표시하는 목록 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 유형

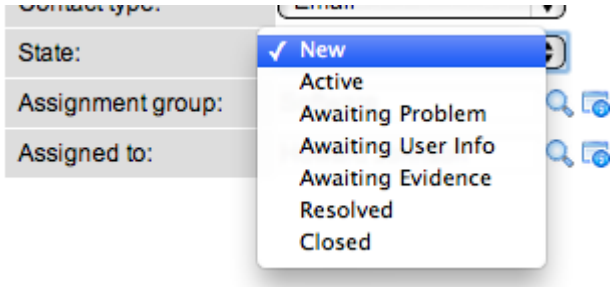
필드 유형	플랫폼 이름	지원 위치 구성 가능 작업 공간	설명
workflow_conditions	워크플로우 조건	아니요	
xml	XML	예	

선택 목록 필드 유형

선택 목록은 사용자가 미리 정의된 선택 세트에서 선택할 수 있는 필드 유형입니다.

관리자는 사용 가능한 선택 항목을 정의하고 선택 목록의 동작과 모양을 사용자 지정할 수 있습니다.

인시던트 상태 선택 목록



주: 선택 목록은 일대다 관계를 지원하지 않습니다. 선택 목록에서 한 번에 하나의 선택 항목만 선택할 수 있습니다.

선택 목록 보안

personalize_choices 보안 역할을 사용하여 관리자가 아닌 사용자가 모든 테이블의 선택 요소 옵션을 수정하도록 할 수 있습니다.

보다 세부적인 제어가 필요한 경우 특정 필드 또는 특정 테이블의 모든 필드(.*)에 대해 personalize_choices 작업을 제어하는 사용자 지정 ACL(보안 규칙)을 만들 수도 있습니다. 그러나 특정 필드의 personalize_choices 작업에 액세스한다고 해서 해당 필드에 새 선택 항목을 추가할 수 있는 것은 아닙니다.

특정 필드에 대한 새 선택 항목을 만들려면 해당 필드에 대한 personalize_choices 액세스 권한을 부여하는 ACL이 필요합니다. 예를 들어, hris_admin 역할이 Human Resources KB 문서의 범주 필드만 개인화할 수 있도록 하려면 지식(kb_knowledge) 테이블의 범주 필드에 있는 hris_admin 역할에 대한 접근 권한을 personalize_choices 부여하는 ACL이 필요합니다.

모든 테이블의 모든 필드에 대해 personalize_choices 보안 역할에 대한 두 가지 유형의 접근 권한을 부여하는 미리 정의된 ACL이 있습니다. personalize_choices 보안 역할에는 sys_choices 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 삭제 액세스 권한도 있습니다. 하지만 선택 개인화 기능만 세부적으로 사용할 수 있도록 설정한 경우에는 이러한 추가 액세스 권한이 필요하지 않습니다.

스크립팅을 위해 선택 레이블과 연결할 값

선택 목록을 참조하는 스크립트를 작성할 때는 각 선택과 연결된 값을 알아야 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.

예를 들어 incident_state 필드가 활성 상태인지 확인하려면 활성 레이블이 지정된 선택과 연결된 값이 정수 **2**이므로 ## current.incident_state == "active"를 사용할 수 없습니다. 대신 current.incident_state == 2 조건을 사용합니다.

선택 목록 딕셔너리 항목의 유형 필드에 따라 값의 데이터 유형이 결정됩니다.

선택과 연결된 값을 확인하려면 필드 레이블을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 선택 목록 표시를 선택한 다음 값을 알아야 하는 선택 항목을 찾습니다.

선택 목록 값 표시

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence
incident	state	en	1	New	false	1
incident	state	en	2	Active	false	2
incident	state	en	3	Awaiting Problem	false	3
incident	state	en	4	Awaiting User Info	false	4
incident	state	en	5	Awaiting Evidence	false	5
incident	state	en	6	Resolved	false	6
incident	state	en	7	Closed	false	7

-- 없음 -- 옵션에는 연결된 sys_choice 기록이 없을 수 있습니다. **-- 없음 --**으로 설정된 선택 목록 필드는 아래에 나열된 스크립트 컨텍스트에 따라 이러한 값으로 평가됩니다.

- 클라이언트 스크립트와 같은 클라이언트 측 스크립트의 경우: ""(빈 문자열)
- 비즈니스 규칙과 같은 서버 측 스크립트의 경우: "0"(숫자 0의 문자열)

관련 정보

시스템 딕셔너리

기본 선택 목록의 정수 값

선택은 네 가지 기본값을 제공합니다.

일부 일반적인 선택 목록은 문자열 레이블과 일치하지 않는 정수 값을 사용합니다. 예를 들어, 문제 테이블은 상태 필드에 대해 다음과 같은 기본값을 사용합니다.

상태 필드 기본값

값	레이블
1	오픈
2	알려진 오류
3	변경 보류 중
4	종결됨/해결됨

이러한 정수 값은 여러 기본 비즈니스 규칙에도 사용됩니다. 예를 들어, 인시던트 테이블의 비즈니스 규칙은 상태 필드가 종결의 기본값인 **7**로 변경될 때 활성 플래그를 false로 설정합니다. 인시던트 상태 옵션의 값을 변경하면 이 비즈니스 규칙이 더 이상 원하거나 예상대로 작동하지 않을 수 있습니다.

인시던트 테이블에서 활성, 상태 및 인시던트 상태 필드는 다음과 같은 기본 비즈니스 규칙의 영향을 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.

기본 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	설명
mark_closed(인시던트)	incident_state **7** (종결)로 변경되면 활성 필드는 false로 설정됩니다.
인시던트 다시 열기(인시던트)	incident_state **7(**종결됨) 미만이고 활성 필드가 false이면 활성 필드가 true로 설정됩니다.
종결로 표시(작업)	상태가 **3** (완료 종결) 또는 **4** (미완료 종결)로 변경되면 활성 필드는 false로 설정됩니다
작업 종결자(작업)	활성 플래그가 true에서 false로 변경되고 상태가 **3**(완료 종결)이나 **4**(미완료 종결)가 아닌 경우 상태는 **3**(완료 종결)으로 설정됩니다.
작업 다시 열기(작업)	활성 필드가 false에서 true로 변경되고 상태가 **3**(완료 종결) 또는 **4**(미완료 종결)인 경우 상태는 **1**(미결)로 설정됩니다

주: 이러한 비즈니스 규칙은 활성 필드 또는 상태 필드의 변경에 따라 incident_state 변경되지 않습니다. incident_state 변경은 다른 두 필드를 구동하는 것이지 그 반대가 아닙니다.

상태 필드 선택 값 구성

상태 필드는 선택 목록 필드의 하위 집합입니다. 상태 필드에 대한 선택 값을 구성할 때 다음 정보를 염두에 두십시오.

- 새 활성 상태 필드를 추가하려면 음수 값을 사용하십시오.
- 스크립트 및 조건 필드에서 상태 번호 필터를 사용하는 비즈니스 규칙을 검색하고 연구합니다. 디버그 도구를 사용하여 비즈니스 규칙 실행 순서를 추적할 수 있습니다.
- 비활성 상태를 나타내는 새 값은 8보다 커야 합니다.

사전을 구성하여 상태 필드에 대해 다음 속성을 정의할 수 있습니다. 속성이 정의되지 않은 경우 시스템이 기본값을 사용합니다. TaskStateUtil API는 다음 특성을 사용합니다. TaskStateUtil API에 대한 자세한 내용은 TaskStateUtil 을 참조하세요.

관련 속성

속성	정의
close_states	세미콜론으로 구분된 비활성 상태 값 목록으로, 작업을 활성 또는 비활성으로 설정해야 하는지 식별하는 데 사용됩니다. TaskStateUtil 기능을 사용하는 데 필요한 특성입니다.
default_close_state	작업을 자동으로 종결하는 비즈니스 규칙을 정의하려는 경우 기본 종결 상태의 상태 값을 정의하는 선택적 속성입니다. 기본값은 3이며 속성이 정의되지 않은 경우 일반적으로 완료 종결입니다.
default_work_state	작업 작업을 자동으로 설정하는 비즈니스 규칙을 정의하려는 경우 기본 작업 상태의 상태 값을 정의하는 선택적 속성입니다. 기본값은 2이며 속성이 정의되지 않은 경우 일반적으로 진행 중입니다.

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

인시던트 및 변경 요청의 상태를 수정하려면 다음 예시를 따르십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 선택 목록.
2. 목록의 맨 위에 다음과 같은 목록 필터를 구성합니다.
   - 테이블: 인시던트
   - 요소: incident_state
3. 필터를 실행합니다.

   종결됨 상태의 값은 **7**이고 해결됨 상태의 값은 **6**입니다. **7**보다 크거나 같은 상태는 비활성 상태로 간주됩니다. 따라서 새 비활성 유형의 상태를 추가하려면 **7** 보다 큰 양의 정수를 사용해야 합니다. 벤더 대기 중과 같은 새로운 활성 유형의 상태 필드를 추가하려면 **-1** 또는 **-2**와 같은 음수 값을 사용합니다.
4. 다시 이동 시스템 정의 〉 선택 목록.
5. 목록의 맨 위에 다음과 같은 목록 필터를 구성합니다.
   - 표: change_request
   - 요소: phase_state
6. 필터를 실행합니다.

   완료 상태의 값은 **8**입니다. **8**보다 크거나 같은 상태는 비활성 상태로 간주됩니다. 따라서 취소됨과 같은 새 비활성 유형의 상태를 추가하려면 **8**보다 큰 양의 정수를 사용해야 합니다. 보류 중과 같은 새로운 활성 유형의 상태 필드를 추가하려면 **-1** 또는 **-2**와 같은 음수 값을 사용합니다.

변경 상태 및 비즈니스 규칙 문제 해결

시스템의 비즈니스 규칙은 상태 값에 대한 가정을 만듭니다. 비즈니스 규칙의 문제를 해결하여 실행 순서와 상태 필드 값의 변경 내용에 미치는 영향을 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. 다음과 같은 필터를 생성하여 해결된 incident_state 6 또는 종결된 incident_state 값 7과 관련된 스크립트와 조건을 봅니다.

   스크립트 필드에 7이 포함된 경우, 조건 필드에 7이 포함된 경우, 스크립트 필드에 **6**이 포함된 경우, 또는 조건 필드에 6이 포함되어 있는 경우, 테이블 필드가 인시던트이고 활성 필드가 true인 경우,

다음에 수행할 작업
비즈니스 규칙 실행 순서를 추적하는 방법에 대한 자세한 내용은 비즈니스 규칙 디버그를 참조하십시오. 모두 디버그를 클릭하고 인시던트를 해결한 다음 폼 아래쪽의 추적을 확인하여 비즈니스 규칙이 실행되는 것을 확인할 수 있습니다. 다음 두 줄 예제는 mark_closed 비즈니스 규칙 코드가 ## 된 다음 > <== 종료됨을 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.

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

선택 목록 정의 보기

선택 세트 [sys_choice_set] 테이블에는 선택 목록을 사용하는 모든 필드에 대한 기록이 들어 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_choices

주: personalize_choices 역할은 사용자에게 명시적으로 부여되어야 합니다. ACL이 될 수 없습니다.

이 태스크 정보

선택 세트 기록은 애플리케이션 파일과 연결되며, 이를 통해 업데이트 세트 및 팀 개발에서 단일 업데이트 기록의 필드에 대한 모든 선택 사항을 추적하고 전송할 수 있습니다.

선택 목록 값의 최대 길이는 40자입니다. 허용되는 숫자 값의 범위는 [-999, 999〕입니다.

프로시저

1. 선택 목록 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 목록 표시를 선택합니다. 다른 선택 목록 값을 보려면 목록 맨 위에 있는 필터를 수정합니다.

   주: ACL을 사용하여 특정 필드에 personalize_choices 권한을 부여하는 경우 선택 목록 표시를 사용할 수 없습니다. 사용자에게 명시적으로 역할을 부여한 경우에만 사용할 수 있습니다. 선택 사항 구성은 ACL이든 명시적으로 부여된 사용자 역할이든 관계없이 계속 표시됩니다.

2. 목록의 항목을 검토합니다.

   경고: 목록에 새 선택 항목을 추가하지 마십시오. 선택 목록 필드에 새 선택 사항을 추가하려면 선택 사항 구성 옵션을 사용합니다.

선택 목록에 대한 옵션 정의

선택 목록에서 사용할 수 있는 옵션을 개인화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_choices

프로시저

1. 필드가 표시되는 양식으로 이동합니다.
2. 선택 목록이 다른 필드에 종속되어 있으면 옵션이 종속되는 선택 값을 입력합니다.

   예를 들어 인시던트 테이블에서 하위 범주 는 범주에 종속됩니다. 하드웨어 범주에 사용할 수 있는 하위 범주 선택을 사용자 지정하려면 범주 필드에서 하드웨어를 선택합니다.

3. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.
4. 슬러쉬버킷을 사용하여 순서를 재정렬하거나, 항목을 추가 또는 제거하거나, 새 항목을 생성합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

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

선택 목록에 항목을 동적으로 추가하려면 addOption GlideForm 메서드를 사용합니다.

주: 일부 비즈니스 규칙은 선택 목록 옵션의 변경에 영향을 받을 수 있습니다(예: 기본 인시던트 상태).

선택 목록 재사용

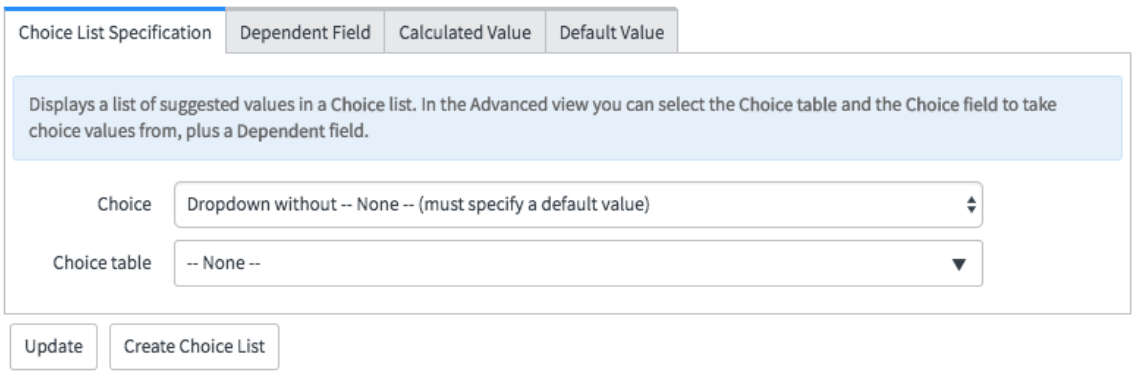
선택 목록 값 집합을 정의한 후에는 다른 테이블의 다른 필드에 값을 다시 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_choices

프로시저

1. 기존 선택 필드(필드 A)를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.
2. 선택 관련 목록에 원하는 선택 목록 값을 추가합니다.
3. 다른 테이블의 다른 필드(필드 B)에 대한 선택 목록 값을 다시 사용하려면 필드 B의 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
4. 선택 테이블 필드에서 필드 A가 있는 테이블을 선택합니다.
5. 선택 필드 필드에서 필드 A를 선택합니다.



6. 업데이트를 클릭합니다.

필드 A에 정의된 선택 목록 값이 필드 B에 표시됩니다. 필드 A에서 선택 목록 값을 추가하거나 제거하면 해당 변경 내용이 필드 B에도 반영됩니다. 선택 테이블과 선택 필드를 지정하면 정의된 선택 목록이 해당 필드에서 더 이상 사용되지 않습니다.

선택 목록에서 없음 옵션을 제거합니다.

필요하지 않은 경우 선택 목록에서 없음 옵션을 제거할 수 있습니다.

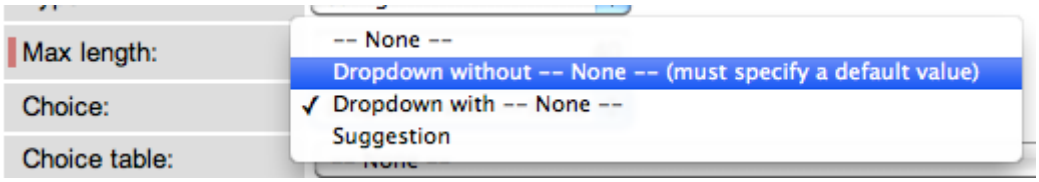
시작하기 전에

필요한 역할: personalize_dictionary

프로시저

1. 필드가 표시되는 양식으로 이동합니다.
2. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 선택 필드 값을 **--** 없음 **--** 제외 드롭다운으로 변경합니다(기본값을 지정해야 함).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 기본값으로 표시되는 선택 항목을 결정하기 위해 기본 필드가 채워져 있는지 확인합니다.

주: 필드가 다른 필드에 종속된 경우 **--** 없음 **--** 옵션을 계속 사용할 수 있습니다.

선택 목록의 없음 표시 값 변경

선택 필드에 대한 없음 옵션의 기본 표시 레이블을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_choices

주: personalize_choices 역할은 사용자에게 명시적으로 부여되어야 합니다. ACL이 될 수 없습니다.

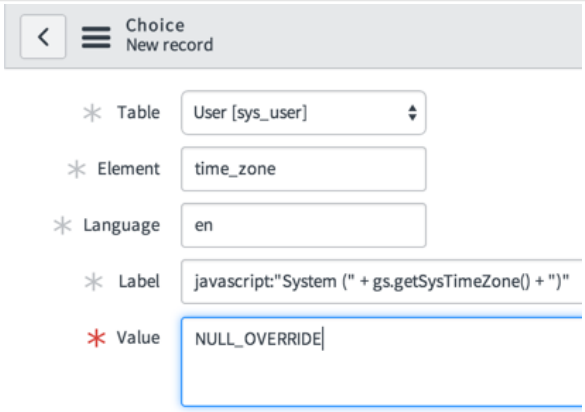
프로시저

1. 필드가 표시되는 양식으로 이동합니다.
2. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 목록 표시를 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식을 작성합니다.

선택 양식 필드

필드	값
테이블	테이블을 선택합니다.
요소	자동으로 채워지는 필드의 이름을 그대로 둡니다.
언어	레이블에 대한 ISO 언어 코드를 입력합니다.
시퀀스	비워 둡니다. 이 필드는 순서를 결정합니다.
비활성	비워 둡니다.
레이블	선택 목록에 표시할 레이블을 입력합니다. 스크립트 포함 호출을 비롯한 JavaScript를 사용하여 레이블을 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 다음 예제의 JavaScript 레이블은 인스턴스의 시간대 값을 사용하도록 사용자 기록에서 시간대 선택 목록의 **--** 없음 **--** 값을 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	값
	
값	NULL_OVERRIDE 입력합니다. 주: ### NULL_OVERRIDE 입력해야 합니다. 그렇지 않으면 -- 없음 -- 옵션 외에 새 레이블이 나타납니다.
종속값	비워 둡니다.
힌트	비워 둡니다. 주: 필드 유형이 목록(Glide 목록) 으로 설정되면 힌트가 표시되지 않습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

모든 선택 목록 옵션 삭제

선택 세트 기록에서 선택 필드에 대한 모든 선택 항목을 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 개인화

이 태스크 정보
새 애플리케이션을 개발할 때 비즈니스 요구 사항이 변경되는 경우 이 방법을 사용할 수 있습니다. 이미 사용 중인 선택 목록을 업데이트하는 경우 더 이상 사용하지 않는 옵션을 비활성화하여 이전 옵션에 의존할 수 있는 기존 데이터 또는 스크립트와의 충돌을 방지하는 것이 좋습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_choice_set.list 를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
2. 필드에 대한 선택 세트 기록을 엽니다.

   예를 들어 인시던트 하위 범주에 대해 선택지 세트를 찾으려면 **[Table] [is] [incident] AND [Element] [is] [subcategory]**로 필터링합니다.
3. 삭제할 선택 세트 기록 옆의 상자를 선택한 다음 목록 아래의 작업 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.
4. 확인 창에서 삭제를 클릭합니다.
   필드에 대한 모든 선택 항목이 삭제됩니다.

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

다른 필드 유형에 대한 선택 목록 작성

정수, 문자열 또는 참조 필드와 같은 다른 유형의 필드에 대한 선택 목록을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
이 구성을 사용하여 원래 필드 유형을 유지하면서 데이터 입력을 표준화하고 필드에 사용할 수 있는 옵션을 제한할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 필드의 딕셔너리 항목을 엽니다.

   주: 참조 테이블에 기록이 많은 참조 필드는 선택 필드처럼 보이도록 변환할 수 없습니다. 기록이 너무 많은 참조 필드는 참조 필드처럼 되돌아갑니다.

3. 선택 값을 **---** 없음 **---**이 있는 드롭다운 또는 **---** 없음 **---**이 없는 드롭다운으로 변경합니다 (기본값을 지정해야 함).
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 선택 목록 만들기를 클릭합니다.

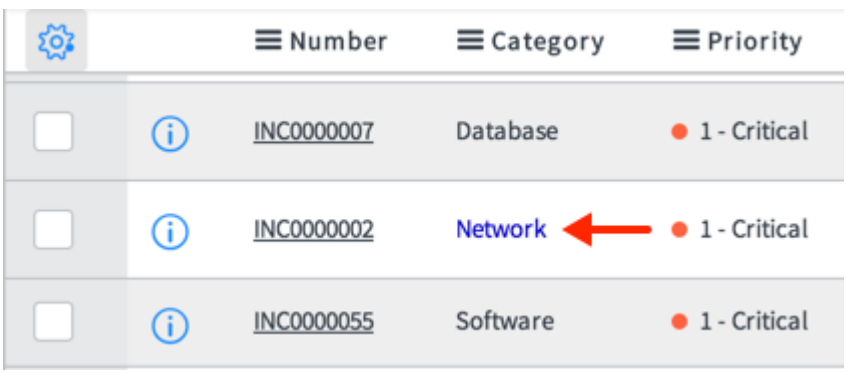
   - 선택 관련 목록이 딕셔너리 입력 양식에 나타납니다.
   - 테이블의 기록에 필드에 대한 데이터가 포함되어 있으면 각 고유 필드 값에 대한 선택 목록 값이 생성됩니다. 예를 들어, 테이블에 세 개의 기록이 존재하고 각 기록의 필드에 고유한 값이 있는 경우 세 개의 선택 항목이 생성됩니다.
   - 필드에 데이터가 없으면 '새 선택' 이라는 선택 목록 값이 생성됩니다.

잘못된 선택 목록 값 표시

기본적으로 비활성 또는 잘못된 선택 목록 값은 검은색 대신 파란색 텍스트로 표시됩니다. 잘못된 선택에 대해 색상 표시기를 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 예시에서는 네트워크 범주가 비활성화되었으므로 아직 비활성 값을 포함하고 있는 기록의 경우 파란색으로 표시됩니다.



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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 누락된 선택 목록 항목 표시 속성의 확인란의 선택을 취소합니다.

선택 필드에 검색 옵션 추가

긴 옵션 목록이 있는 선택 필드에 검색 필드를 추가합니다.

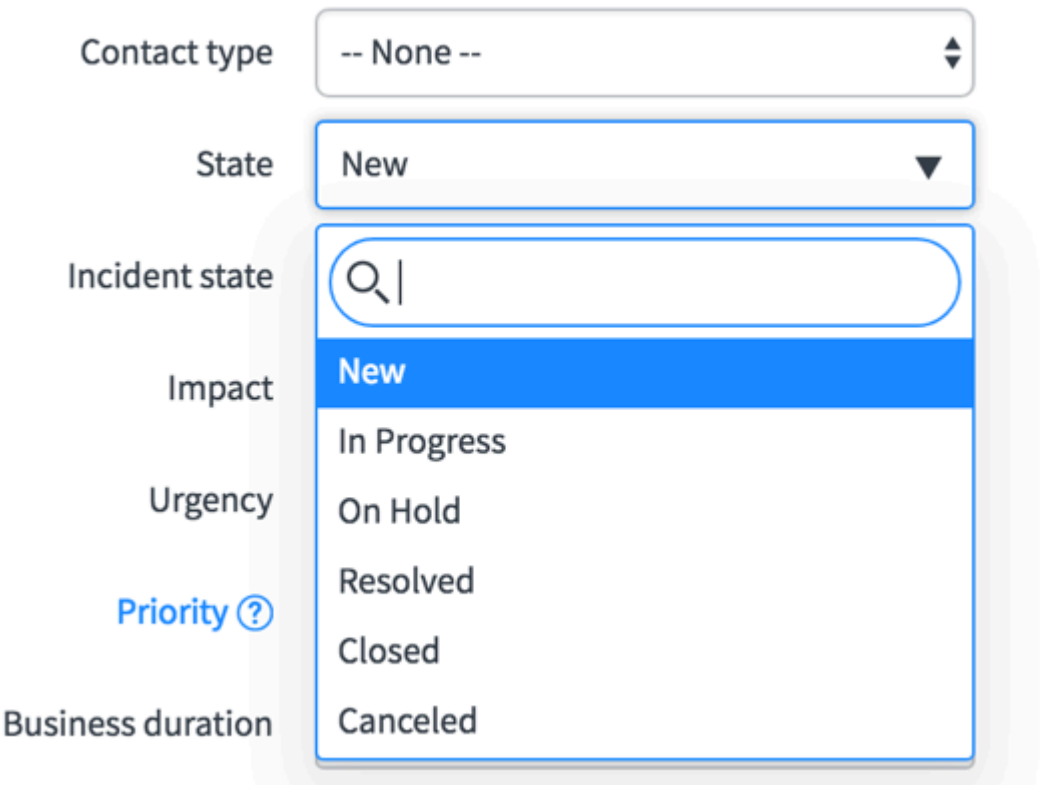
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 선택 필드가 포함된 양식으로 이동합니다.
   예: 인시던트.
2. 양식의 선택 필드(예: 상태)에서 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 컨텍스트 메뉴를 이용해 딕셔너리 항목 양식에 대한 고급 뷰로 전환하려면 뷰 〉 고급.
4. 속성 필드에 `is_searchable_choice=true`를 입력합니다.
   속성 필드에 다른 항목이 있는 경우 쉼표를 사용하여 항목을 구분합니다.
5. 딕셔너리 항목 양식을 업데이트하고 선택 목록이 포함된 페이지를 다시 로드합니다.

결과
선택 목록에는 사용자가 선택 목록을 필터링하는 데 사용할 수 있는 검색 필드가 포함되어 있습니다.

선택 필드 검색



조건 필드 유형

조건 필드는 비즈니스 규칙 또는 워크플로우와 같은 비즈니스 논리를 실행할 시기를 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.

조건 필드에는 두 가지 유형이 있습니다.

조건 필드 유형

조건 필드 유형	설명
조건 문자열	일반 JavaScript 조건문을 허용하는 텍스트 필드입니다. 시스템은 업데이트 전에 조건 구문의 정확성을 확인합니다.
조건	양식에 조건 작성기 를 추가하는 필드입니다. 조건 작성기에서는 시스템에서 선택 목록 옵션을 표시하는 데 사용하는 값이 포함된 종속 필드를 지정해야 합니다. 일반적으로 종속 필드는 테이블 필드입니다.

시스템은 두 가지 유형의 조건 필드를 모두 평가하여 조건이 참인지 거짓인지 결정합니다. true인 경우 시스템이 비즈니스 논리를 실행합니다. false인 경우 시스템은 비즈니스 논리를 무시합니다.

조건 필드에 영향을 주는 딕셔너리 속성을 찾으려면 다음 문서를 참조하십시오 딕셔너리 속성을 사용하여 테이블 및 필드 변경.

조건 필드에 조건 수 추가

조건 필드에서 조건 수 위젯을 활성화하여 현재 조건 세트를 충족하는 기록의 미리 보기를 표시할 수 있습니다. 조건 수가 활성화된 필드의 경우 조건과 일치하는 기록 수가 자동으로 표시됩니다. 테이블과 같이 조건 필드가 종속된 필드가 변경되면 카운트가 새로 고쳐집니다. 테이블 필드를 비워 두면 위젯이 숨겨집니다.

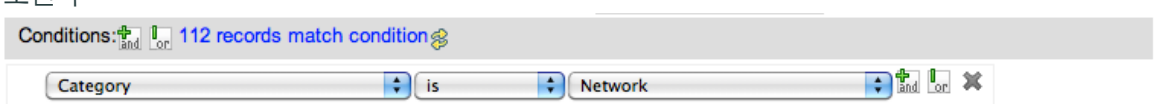
시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

프로시저

1. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
2. 속성 필드에 `show_condition_count=true`를 추가합니다.
3. 제출합니다.

결과
이 예에서는 인시던트 테이블에서 조건이 실행되어 범주가 네트워크인 인시던트를 찾습니다.

조건 수



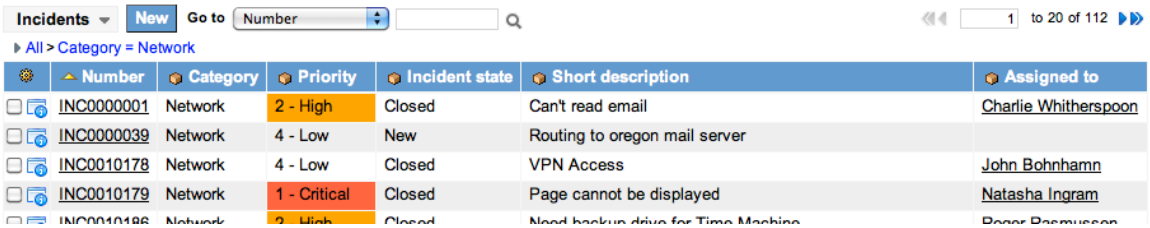
목록에는 네트워크가 범주인 기록이 112개 있다고 표시됩니다.

미리 보기를 새로 고치려면 업데이트 횟수 아이콘( )을 클릭합니다.

결과에 대한 상세 정보를 보려면 기록 수를 클릭하여 결과의 목록 뷰를 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.

조건 수 결과



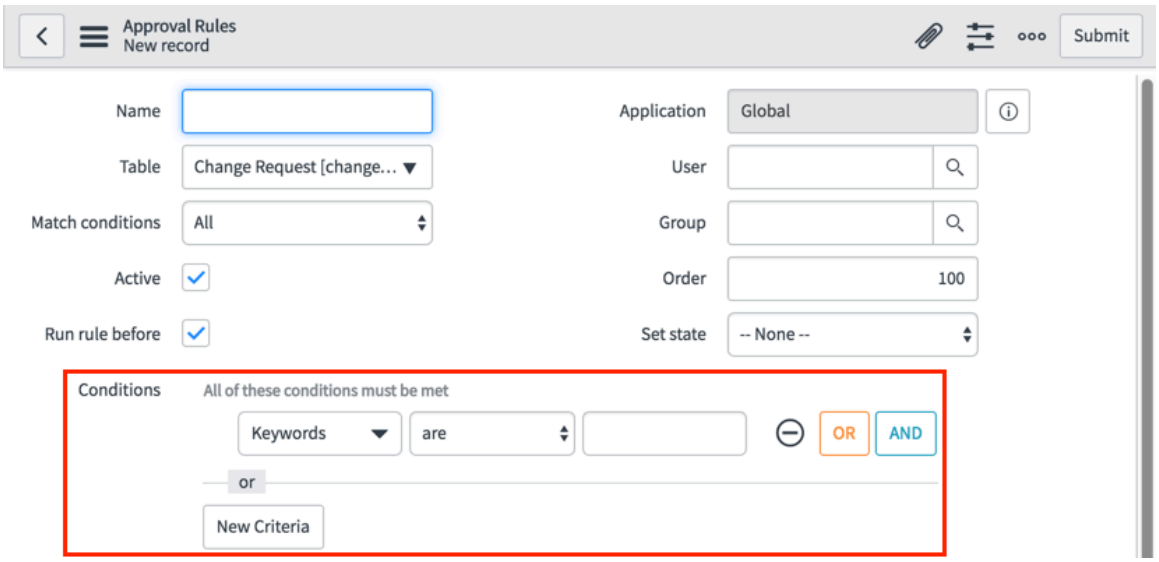
조건 작성기 v2를 사용하도록 조건 필드 업데이트

에서 코어 UI조건 필드를 업데이트하여 버전 2 조건 작성기를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
조건 작성기 버전 2(v2)를 활성화하려면 조건 필드에 딕셔너리 속성을 추가합니다.

승인 규칙 양식에 구성된 조건 작성기 **v2**



프로시저

1. 조건 작성기로 양식을 열어 구성합니다.
2. 조건**(Conditions)** 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성**(Configure** Dictionary)을 클릭합니다.
3. 속성 필드에 condition_builder=v2를 입력합니다.
   속성이 있는 경우 끝에 이 문자열을 쉼표로 구분하여 추가합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   v2 버전의 조건 작성기와 함께 양식이 다시 로드됩니다.

데이터베이스 필드 유형

시스템에서 여러 필드 유형을 사용할 수 있습니다.

이 테이블에는 필드 유형과 해당 MySQL 데이터베이스 유형이 표시됩니다. 일반적으로 데이터베이스 수준에서 작업을 수행할 필요는 없습니다. 필드 유형 변경에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 시스템 딕셔너리.

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

데이터베이스 필드 유형

필드 유형	옵션	딕셔너리 **XML** 유형	**MySQL DB** 유형
문자열	작게	문자열	바르차르(40)
문자열	보통	문자열	바르차르(100)
문자열	크게	문자열	중간 텍스트
문자열	아주 크게	문자열	중간 텍스트
10진수		10진수	10진수(15,2) 이전 인스턴스에는 (12,2)가 있을 수 있음
정수		정수	정수
예-아니오		부울	타이인트(1)
날짜		glide_date	날짜
날짜/시간		glide_date_time	날짜/시간
시간		glide_time	날짜/시간
지속 시간		glide_duration	날짜/시간
선택		문자열	바르차르(40)
제안		문자열	바르차르(40)
저널		일지	중간 텍스트
참조	〈참조 테이블〉	참조	바르차르(32)
목록		glide_list	중간 텍스트
URL		URL	중간 텍스트
이미지		user_image	바르차르(40)
기한 날짜		due_date	날짜/시간

주: 옵션 유형의 예는 다음과 같습니다.

- VARCHAR(40)→ 최대 길이가 40자인 플랫폼에서 정의된 문자열 필드입니다.
- 플랫폼에 정의된 최대 길이가 x인 문자열 필드이며, 여기서 x = 41-255자, VARCHAR(x) → 포함〔예: 문자열 42는 VARCHAR(42)이고 문자열 211은 VARCHAR(211)].
- 플랫폼에 정의된 문자열 필드로, 최대 길이가 256이고 MEDIUMTEXT→ 이상입니다.

딕셔너리 항목 데이터 유형

변경으로 인해 데이터가 손실되지 않는 경우에만 사전 항목의 데이터 형식을 변경할 수 있습니다. 다음 지침을 사용하여 딕셔너리 항목의 데이터 유형을 변경합니다.

유효한 데이터 유형 변경

조건	제한
모든 테이블 기록에서 필드가 비어 있습니다.	없음. 제한 없이 모든 데이터 유형에서 다른 데이터 유형으로 빈 필드를 변환할 수 있습니다.

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

유효한 데이터 유형 변경

조건	제한
테이블에는 필드에 대한 기존 데이터가 포함되어 있습니다.	데이터베이스에서 동일한 물리적 데이터 유형에 맵핑되는 논리 데이터 유형 간에만 변환할 수 있습니다. 예를 들어 두 논리 데이터 유형이 모두 데이터베이스의 DATETIME 물리적 데이터 유형에 매핑되므로 *Glide* 기간을*Glide* 날짜/시간으로 변환할 수 있습니다.
이 필드는 다른 유형의 문자열 필드로 변환하려는 문자열 필드입니다.	길이 변경으로 인해 잘림으로 인한 데이터 손실이 발생하지 않는 한 문자열 기반 데이터 형식 간에 변경할 수 있습니다. 예를 들어, 기존 데이터 중 100보다 큰 데이터가 없는 경우 MEDIUM 데이터베이스 유형에서 VARCHAR(100) 데이터베이스 유형으로 변경할 수 있습니다.
필드는 GUID(전역 고유 ID)로 변환할 문자열 필드입니다.	필드의 모든 기존 데이터가 이미 **Sys ID** 값인 경우에만 문자열 필드를 GUID로 변환할 수 있습니다.
이 필드는 문자열 필드로 변환할 GUID 필드입니다.	없음. GUID 필드를 제한 없이 문자열 필드로 변환할 수 있습니다.

문서 **ID** 필드

문서 ID 필드를 생성하여 모든 테이블의 기록을 참조할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
반면, 참조 필드는 특정 테이블의 기록을 참조합니다. 테이블의 기록을 참조하려면 두 개의 필드가 함께 작동해야 하는데, 하나는 테이블 참조를 저장하는 필드이고 다른 하나는 기록 참조를 저장하는 필드입니다.

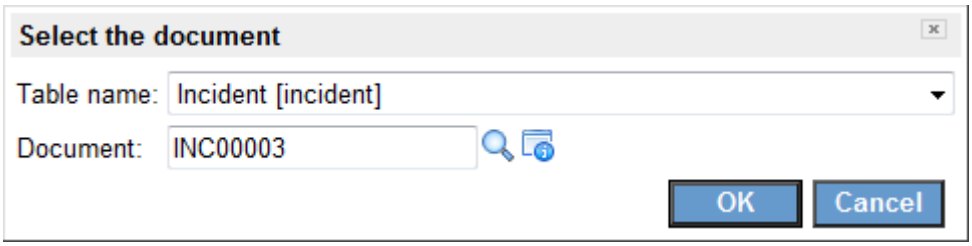
새 필드를 만들 때 문서 ID 유형을 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 테이블의 양식 뷰로 이동합니다.
2. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 > 양식 레이아웃.
3. 테이블 이름을 저장할 필드를 생성하고 추가를 클릭합니다.
   - 이름: 모든 레이블(`#: ## ###`)
   - 유형: 문자열
4. 기록 참조를 저장할 필드를 생성하고 추가를 클릭합니다.
   - 이름: 문서 ID 필드의 레이블(예: `## ID`)
   - 유형: 문서 ID
5. 저장을 클릭합니다.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 > 딕셔너리.
7. 문서 ID 필드에 대한 딕셔너리 항목을 엽니다.
8. 관련 링크에서 고급 보기를 클릭합니다.

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

9. 종속 필드에 테이블 참조 필드의 열 이름(예: u_model_table)을 입력합니다.
10. 옵션: 속성에서 딕셔너리 속성을 추가하여 *show_all_tables* 시스템 테이블을 표시합니다.
11. 업데이트를 클릭합니다. 사용자가 문서 ID 필드에 대한 참조 조회를 클릭하면 테이블과 기록을 선택할 수 있는 대화 상자가 나타납니다. 선택한 기록의 sys_id 문서 ID 필드에 저장되고 테이블 이름은 테이블 참조 필드에 저장됩니다.
12. 옵션: 테이블 참조 필드를 제거하도록 양식을 구성합니다.



관련 정보

양식 레이아웃 구성

딕셔너리 속성을 사용하여 테이블 및 필드 변경

동적 속성 스토어 필드 유형

동적 속성 저장소 필드 유형은 하나 이상의 동적 속성과 해당 값을 저장합니다.

하나 이상의 동적 속성-값 쌍을 동적 속성 저장소 필드에서 문자열 객체로 캡처하여 기록을 설명할 수 있습니다. 유연한 스키마를 정의하고 속성 및 해당 값을 캡처하기 위한 동적 속성 저장소 필드를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 동적 스키마.

동적 속성 스토어 필드를 테이블에 추가하고 Glide API를 사용하여 필드를 문자열 데이터로 채우면 기록에서 속성-값 쌍을 간단히 캡처할 수도 있습니다. 문자열 데이터로 필드를 채운 후에는 다른 문자열 필드와 마찬가지로 필드를 쿼리할 수 있습니다.

동적 스키마를 구성할 때 동적 속성 저장소 필드와 동적 스키마 참조 필드 간에 관계를 만들 수 있습니다. 동적 속성 저장소 필드를 동적 스키마 참조 필드에 종속되도록 만들 수 있습니다.

기능 필드

에서 ServiceNow AI Platform 함수 필드와 스크립트를 생성하여 공통 데이터베이스 변환 및 계산을 수행합니다.

일반 필드는 데이터베이스에 값을 저장합니다. 함수 필드는 데이터를 저장하는 대신 데이터베이스 쿼리의 결과를 표시합니다. 함수 필드에 연결된 데이터베이스 열이 없습니다. 대신, 함수 필드는 다른 필드와 상수의 단순 계산을 기반으로 값을 생성합니다. 시스템은 시스템의 다른 필드와 마찬가지로 양식, 목록, 쿼리 조건, 보고서, 데이터 시각화 등에서 사용할 수 있습니다.

⚠ 경고: 함수의 다른 함수 필드를 참조하는 함수 필드로 인해 오류가 발생합니다. 함수 필드는 런타임에 데이터를 보유하거나 평가하지 않습니다.

Example: 사용 케이스

10자 미만의 쓸모없는 짧은 설명으로 모든 인시던트를 식별하려고 합니다.

지정된 기준을 충족하는 기록을 확인하기 위해 모든 기록을 쿼리하는 대신, 기준을 충족하는 기록만 검색하는 기능 필드 또는 기능 스크립트를 생성합니다.

간단한 계산의 경우 계산된 값을 저장하는 것보다 함수 필드 또는 함수 스크립트를 사용하는 것이 좋습니다. 값은 항상 검색 시 계산됩니다. 함수 필드 사용의 또 다른 이점은 데이터베이스 서버가 애플리케이션 노드 대신 변환을 수행한다는 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.

함수 필드와 계산된 필드 비교

계산된 필드의 값은 데이터베이스에 저장됩니다. 함수 필드 또는 함수 스크립트의 값은 데이터베이스에 저장되지 않지만 검색 시 계산됩니다. 함수 필드 값은 항상 최신 상태입니다.

기능 필드와 비즈니스 규칙 비교

비즈니스 논리가 하나 이상의 기존 필드의 단순 변환을 기반으로 하는 경우 기능 필드 또는 스크립트를 사용합니다. 함수 필드와 스크립트를 사용하면 변환 결과를 저장하고 유지 관리하지 않고도 비즈니스 논리를 구현할 수 있습니다.

함수 필드와 필터, 쿼리 문자열, **Rhino**

문자열 변환을 수행하기 위해 Rhino를 호출하는 대신, 함수 필드나 함수 스크립트를 사용하여 변환을 수행할 수 있습니다. 함수 필드와 함수 스크립트가 더 효율적이며 저장하거나 유지 관리할 필요가 없는 최신 값을 생성합니다.

기능 필드 제한 사항

함수 필드 계산은 데이터베이스에 저장되지 않기 때문에 일부 연산은 관련이 없습니다.

- 함수 필드는 직접 감사하거나 인덱싱할 수 없습니다.

  주: 함수 필드를 일반 필드인 것처럼 인덱싱하려면 함수에서 사용하는 개별 필드가 인덱싱되어야 합니다. 또는 최상의 성능을 위해 함수에 사용되는 모든 필드를 포함하는 복합 인덱스가 있는지 확인합니다.

- 함수 필드 값이 데이터베이스에 저장되지 않으므로 함수 필드를 암호화할 수 없습니다.
- 함수 필드는 일반 필드로 또는 그 반대로 변환할 수 없습니다.
- 보고 UI에서 생성하는 기능 필드는 닷워킹을 지원하지 않습니다. 자세한 내용은 보고에서 함수 필드 구성을 참조하십시오.
- 보안은 함수의 구성요소와 필드의 계산된 값에 대해 평가됩니다. 시각화에서 사용되는 경우 사용자에게 볼 수 없는 정보가 포함된 섹션은 사용자에게 숨겨집니다.
- 필드 기능 이름은 고유해야 합니다.

플랫폼 기능 정의

플랫폼 기능은 다음 두 가지 방법으로 정의할 수 있습니다.

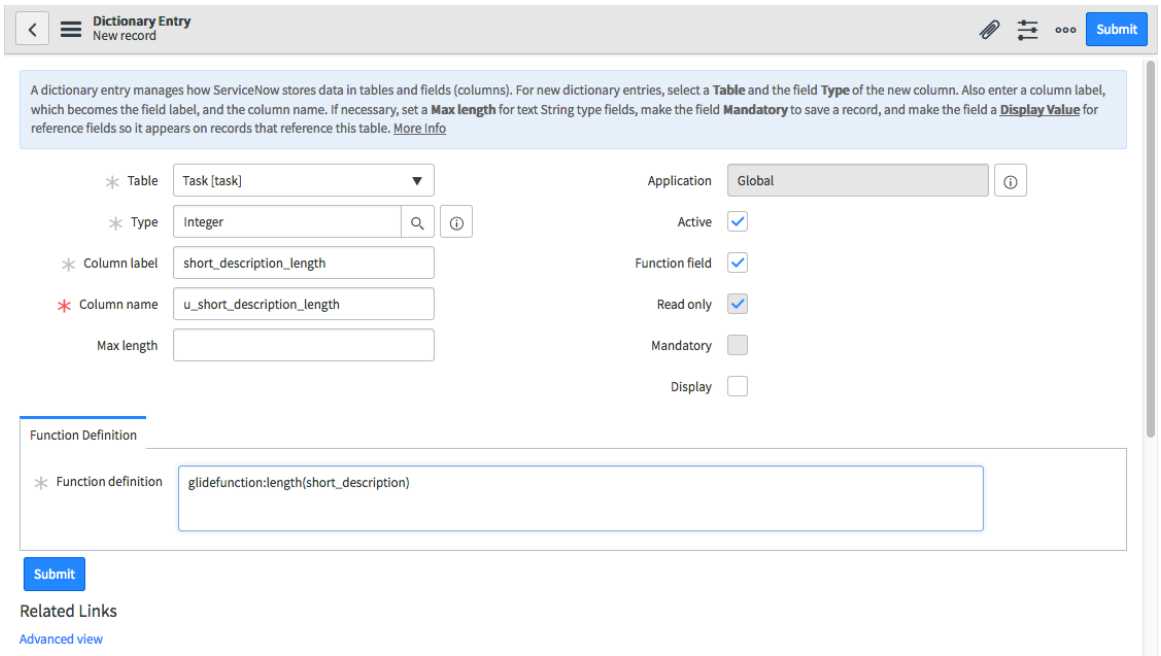
1. 다음 API(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스)를 사용하여 스크립트에서 함수를 빌드하고 사용합니다.

   함수 **API**

API	설명
범위가 지정된 GlideDBFunctionBuilder	SQL 작업을 수행하도록 함수를 구성합니다.
GlideRecord - addFunction(객체 함수)	GlideRecord에 함수를 적용합니다.
GlideDBFunctionCaseBuilder - 전역	케이스 명세서를 작성합니다.

2. 다음 예와 같이 기능 정의를 포함하는 필드를 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.



딕셔너리 항목 [sys_dictionary] 양식에서 함수 필드 확인란을 선택합니다. 이 작업은 필드가 값을 저장하지 않고 기능을 실행하도록 지정합니다.

GlideFunction 작업

함수 필드는 glidefunction:<operation> 구문을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다. 필드를 인수로 제공할 때 관련 필드로 닷워킹할 수 있습니다. 예: cmdb_ci.name.

주: 함수 필드 유형은 Glide 기능의 반환 유형과 호환되어야 합니다. 예를 들어 integer, longint, string 등이 있습니다. 반환된 형식을 딕셔너리 형식으로 변환할 수 없는 경우 예외가 발생합니다.

기능 필드 작업

운영	설명	예제
##()	두 개의 숫자 필드를 입력으로 취하고, 추가하고, 결과를 필드 값으로 반환 합니다. 이 함수는 두 입력 중 하나에 대한 숫자 값도 사용합니다. 숫자 값을 작은따옴표 또는 큰따옴표로 묶습니다.	*glidefunction:add(child_incidents, parent_incident)* 인시던트에 하위 인시던트 5개와 상위 인시던트 1개가 있는 경우 6을 반환합니다. 가능한 반환 유형: 10진수, 부동 소수점 숫자, 큰 정수, 정수
##()	쉼표로 구분된 필드 수를 입력으로 받고 첫 번째 비어 있지 않은 값을 반환합니다.	*glidefunction:coalesce(closed_at, resolved_at, sys_updated_on)* closed_at 값이 비어 있으면 함수는 resolved_at 값을 반환합니다. resolved_at 값도 비어 있으면 함수는 sys_updated_on 값을 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.

기능 필드 작업

운영	설명	예제
		수익 유형: 텍스트
`concat()`	쉼표로 구분된 필드와 상수의 수를 입력으로 받고, 입력을 연결하고, 단일 문자열을 필드 값으로 반환합니다.	`glidefunction:concat(incident_number, '/', short_description)` 숫자 필드의 값이 "INC0001"이고 short_description이 "내 클라이언트에 새 노트북 필요"인 경우 "INC0001 / 내 클라이언트에 새 노트북이 필요합니다."를 반환합니다. 수익 유형: 텍스트
`datediff()`	두 날짜/시간 필드를 입력으로 받으며 날짜와 일, 분, 초 사이의 차이를 계산하여 결과를 기간 필드 값으로 반환합니다.	`glidefunction:datediff(closed_at, sys_created_on)` 작성 날짜부터 종결 날짜까지의 인시던트 기간을 반환합니다. 예시 결과: 10일 8시간 23분 11초 수익 유형: 기간
`dayofweek()`	두 개의 인수를 취합니다. 날짜 필드와 `'1'` (일요일에 주 시작) 또는 `'2'` (주 월요일에 시작)의 상수를 취합니다. 요일을 나타내는 정수 값으로 결과를 반환합니다. dayofweek() 함수는 UTC 날짜를 사용하지만 인스턴스의 시간대에 따라 비교 값을 조정합니다.	`glidefunction:dayofweek(resolved_at, '1')` 수요일에 resolved_at 발생하는 경우 정수가 1이면 4를 반환하고 정수가 2이면 3을 반환합니다. 반환 유형: 정수
`distance_sphere()`	두 위치를 가져와 둘 사이의 거리를 미터 단위로 반환합니다.	• `glide##:distance_sphere('-0.189937' '51.473584', '80.206458', '25.767242')` 경도 및 위도 쌍의 두 집합 사이의 거리를 반환합니다. • `glidefunction:distance_sphere(u_loc '80.206458', '25.767242')` u_location 지리적 지점 필드와 경도 및 위도 좌표 사이의 거리를 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.

기능 필드 작업

운영	설명	예제
		• *glide##:distance_sphere(##1, ##2)* location1 및 location2 지리적 지점 필드 사이의 거리를 반환합니다. • *glidefunction:divide(distance_spher '-0.189937', '51.473584'), '1000')* location1 지리적 지점 필드와 런던 사이의 거리(킬로미터)를 반환합니다. 수익 유형: 10진수
###()	두 개의 숫자 필드를 입력으로 취하고, 추가하여 결과를 필드 값으로 반환합니다. 이 함수는 두 입력 중 하나에 대한 숫자 값도 사용합니다. 숫자 값을 작은따옴표 또는 큰따옴표로 묶습니다.	*glidefunction:divide(u_num2,u_num1)* num2 = 10 및 num1 = 2인 경우 5를 반환합니다. 가능한 반환 유형: 10진수, 부동 소수점 숫자, 큰 정수, 정수
get_latitude()	지리적 지점 열, 숫자 필드 또는 숫자 상수를 가져와 〔-90,90〕 범위 내의 유효한 위도 값으로 변환합니다.	• *glide##:get_latitude(u_geo_point_fi* u_geo_point_field의 위도 값을 반환합니다. • *glide##:get_latitude(u_numerical_co* 범위 내의 u_numerical_column의 위도 값을 반환합니다. • *glide##:get_latitude('305.767242')* -54.232758 위도 값을 반환합니다. 반환 유형: 부동 소수점 숫자
get_longitude()	지리적 지점 열, 숫자 필드 또는 숫자 상수를 가져와 〔-179,180〕 범위 내에서 유효한 경도 값으로 변환합니다.	• *glide##:get_longitude(u_geo_point_f* u_geo_point_field의 경도 값을 반환합니다. • *glidefunction:get_ ## (u_numerical_column)*[-179,180] 범위 내의 u_numerical_column의 경도 값을 반환합니다. • *glide##:get_longitude('380.206458')* 20.206458 경도 값을 반환합니다.

기계 번역

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

기능 필드 작업

운영	설명	예제
		반환 유형: 부동 소수점 숫자
`greatest()`	두 개 이상의 값을 입력으로 받아 인수 목록의 최대값을 반환합니다.	`glidefunction:## (10,100,1000)` 1000을 반환합니다. 가능한 숫자 반환 유형: 10진수, 부동 소수점 숫자, 큰 정수, 정수 이 함수는 날짜 및 문자열 필드에도 작동합니다.
`###()`	두 개 이상의 값을 입력으로 사용하고 인수 목록의 가장 낮은 값을 반환합니다.	`glidefunction:## (10,100,1000)` 10을 반환합니다. 가능한 숫자 반환 유형: 10진수, 부동 소수점 숫자, 큰 정수, 정수 이 함수는 날짜 및 문자열 필드에도 작동합니다.
`##()`	문자열 필드를 입력으로 취하고, 문자로 필드 길이를 계산하고, 결과를 필드 값으로 반환합니다.	`glidefunction:length(short_descriptio` short_description = "이 애플리케이션은 테스트를 수행하고 있습니다"인 경우 37을 반환합니다. 반환 유형: 정수
`###()`	두 개의 숫자 필드를 입력으로 취하고, 곱셈을 수행하고, 결과를 필드 값으로 반환합니다. 이 함수는 두 입력 중 하나에 대한 숫자 값도 사용합니다. 숫자 값을 작은따옴표 또는 큰따옴표로 묶습니다.	`glidefunction:multiply(u_num1, u_num2)` num1 = 8 및 num_2 = 6인 경우 48을 반환합니다. 가능한 반환 유형: 10진수, 부동 소수점 숫자, 큰 정수, 정수
`##()`	두 개의 텍스트 필드 또는 두 개의 텍스트 필드와 정수를 입력으로 가져옵니다. 텍스트 필드 중 하나 또는 둘 모두 문자열일 수도 있습니다.	• `glidefunction:## ('e',short_description)` short_description 필드의 값이 "이 컴퓨터는 업그레이드를 수행하고 있습니다"인 경우 12를 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.

기능 필드 작업

운영	설명	예제
	1. 첫 번째 텍스트 필드의 문자열이 두 번째로 나타나는 위치를 반환합니다. **2.** 정수가 지정되면 이 함수는 정수의 위치 다음에 있는 두 번째 텍스트 필드의 위치를 반환합니다. 첫 번째 텍스트 필드가 두 번째 텍스트 필드(지정된 경우 정수의 위치 다음)에 없으면 0을 반환합니다.	• `glidefunction:## ('e',short_description,'14')` short_description 필드의 값이 "이 컴퓨터는 업그레이드를 수행하고 있습니다"인 경우 19를 반환합니다. 반환 유형: 정수
`## ###()`	텍스트 필드와 두 개의 정수를 입력으로 가져옵니다. 첫 번째 정수의 위치에서 시작하여 두 번째 길이인 문자열의 첫 번째 인스턴스를 반환합니다.	`glidefunction:substring(short_descrip '7', '2')` short_description 필드의 값이 "매장에 갈게"인 경우 "이동"을 반환합니다. 수익 유형: 텍스트
`##()`	두 개의 숫자 필드를 입력으로 취하고, 첫 번째 숫자에서 두 번째 숫자를 뺀 다음 결과를 필드 값으로 반환합니다. 이 함수는 두 입력 중 하나에 대한 숫자 값도 사용합니다. 숫자 값을 작은따옴표 또는 큰따옴표로 묶습니다.	`glidefunction:subtract(u_num1, u_num2)` num1 = 8 및 num_2 = 6인 경우 2를 반환합니다. 가능한 반환 유형: 10진수, 부동 소수점 숫자, 큰 정수, 정수
`to_geopoint()`	위도 및 경도 열 또는 숫자 값을 가져와 지리적 지점 열로 변환합니다.	• `glide##:to_geopoint(u_long_column, u_lat_column)` 위도 및 경도 열을 단일 geo_point 열로 변환합니다. • `glide##:to_geopoint('80.206458','25` 좌표가 "(80.206458, 25.767242)"인 geo_point 필드를 반환합니다. 수익 유형: 지리적 지점

데이터베이스 기능을 수행할 함수 필드를 작성합니다.

수학 연산, 필드 길이 계산 또는 요일 계산과 같은 데이터베이스 함수의 결과를 표시하는 필드를 생성합니다. 프로덕션 인스턴스에 배포하기 전에 하위 프로덕션 인스턴스에서 테스트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary 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 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 함수 필드를 선택합니다.
4. 양식에서 다음 필드를 채웁니다.

기능 필드의 필드

필드	설명
테이블	함수 필드가 추가되는 테이블입니다.
유형	종 필드 유형: 문자열, 숫자, 날짜 등.
열 레이블	열의 레이블을 정의합니다.
열 이름	열 이름을 정의합니다. 열 레이블에 따라 자동으로 생성됩니다.
최대 길이	반환 값의 최대 길이를 정의합니다.
기능 필드	이 옵션을 선택하면 수학 연산, 필드 길이 계산 또는 요일 계산과 같은 데이터베이스 함수의 결과를 표시하는 필드가 생성됩니다. 새 기능 기록이 저장되면 확인란의 선택을 취소하여 필드를 일반 필드로 만들 수 없습니다.
기능 정의	필드가 수행하는 기능을 정의합니다. glidefunction:으로 시작하고, 그 뒤에 수행할 작업(#: concat)이 뒤따르고, 그 뒤에 함수 매개변수가 옵니다. 상수는 작은따옴표로 묶어야 합니다. 예를 들어, 다음 함수 정의는 짧은 설명, 공백, 호출자 이름을 표시하는 필드를 생성합니다. glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name) 주: 함수 매개변수는 닷워킹을 지원합니다. 관련 테이블의 데이터로 닷워킹 문서를 참조하십시오.

5. 제출을 클릭합니다.
   딕셔너리 항목 [sys_dictionary] 테이블로 돌아갑니다.
6. 함수 필드를 추가한 테이블로 이동합니다.
7. 함수 필드를 목록에 추가합니다.
   목록 수집기를 사용하여 양식 또는 목록의 항목 구성 문서를 참조하십시오.

결과

다른 필드와 마찬가지로 함수 필드를 사용합니다. 예를 들어, 양식에 추가하거나, 필터에서 사용하거나, 조건 작성기에서 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.

함수 정의가 잘못되면 예상 값 대신 함수 필드가 문자열 유형 필드이거나 다른 필드 유형에 대한 값이 비어 있으면 함수가 잘못되었습니다 라는 메시지가 나타납니다.

지리적 지점 필드 유형

지리적 지점 데이터 유형은 경도 및 위도 좌표를 저장합니다.

테이블에 지리적 지점 데이터 유형 필드를 추가하여 경도 및 위도 좌표를 저장할 수 있습니다. 예를 들어, 기술자가 창고에서 부품의 위치를 쉽게 찾을 수 있도록 경도 및 위도 쌍을 저장할 지리적 지점 필드를 정의할 수 있습니다.

기능 필드는 지리적 포인트 필드 작업을 위한 여러 Glidefunction 작업을 제공합니다.

- 함수 필드에서 distance_sphere()를 사용하여 지리적 지점 사이의 거리를 계산하고 이를 사용하여 창고가 얼마나 멀리 떨어져 있는지에 따라 목록의 기록을 정렬합니다. 예:

  ```
  glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
  ```

- 함수 필드에서 get_longitude() 및 get_latitude()를 사용하여 경도 및 위도 열을 지리적 지점 필드로 변환합니다. 예:

  ```
  glidefunction:get_latitude(u_geo_point_field)
  ```

  ```
  glidefunction:get_longitude(u_geo_point_field)
  ```

- 함수 필드에서 to_geopoint()를 사용하여 지리적 포인트 필드 또는 유효한 숫자 값 또는 열을 경도 및 위도 열 또는 값으로 변환합니다. 예:

  ```
  glidefunction:to_geopoint(u_long_column, u_lat_column)
  ```

기능 필드 문서를 참조하십시오.

지리적 지점의 값은 경도, 위도 형식이며, 여기서:

- 경도와 위도는 모두 소수점 이하 6자리의 정밀도로 제한됩니다. 예: "80.206458", "25.767242".
- 경도 범위는 [-180, 180〕입니다.
- 위도 범위는 [-90, 90〕입니다.
- 경도 또는 위도 범위 밖에 입력된 값은 해당 범위 내의 값으로 정규화됩니다.

HTML 필드 편집기

HTML 필드를 사용하면 HTML 컨텐츠를 직접 삽입할 수 있습니다. 이는 양식 내의 서식 있는 텍스트 또는 사용자 지정 HTML 컨텐츠에 유용합니다. HTML 편집기는 간단한 기능과 HTML 소스 모드 편집을 제공합니다.

사용 가능한 HTML 필드 편집기는 UI 버전에 따라 다릅니다.

사용 가능한 **HTML** 필드 편집기에 대한 **UI** 지원

HTML 필드 편집기	**UI** 지원
TinyMCE 버전 6.8.2	코어 UI, 구성 가능 작업 공간
htmlArea(레거시)	의 기본 지원 코어 UI

지식 문서, 서비스 카탈로그 항목 설명, 릴리스 설명서, 이메일 클라이언트 및 HTML 콘텐츠 블록은 HTML 필드 편집기를 사용하는 엔터티의 일반적인 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: TinyMCE v8.6. 2 편집기는 사용자 지정 아이콘이 있는 도형 또는 중첩된 목록을 HTML로 변환하는 Microsoft Word 것을 지원하지 않습니다.

HTML 필드를 분할 창 양식에 추가할 수 있지만 분할 창 양식에서 사용할 수 있는 너비가 제한되어 있기 때문에 예기치 않게 동작할 수 있습니다.

접근성이 활성화된 경우 HTML 필드와 함께 도움말 아이콘이 나타납니다. 도움말 아이콘은 키를 사용하여 HTML 필드 도구 모음에 액세스하고 이스케이프하는 방법을 나타냅니다.

HTML 필드에 대한 필드 편집기 구성

TinyMCE 또는 레거시 htmlArea 편집기를 사용하기 위한 C그림 HTML 필드. TinyMCE 편집기는 기존 htmlArea 편집기보다 더 나은 안정성과 더 많은 편집 기능을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
HTML 편집기에는 두 가지 옵션이 있습니다.

- TinyMCE: 독자가 화면에서 볼 수 있는 텍스트를 표시하는 필드입니다. TinyMCE는 기본 편집기입니다.
- htmlArea: 더 기본적인 인터페이스와 HTML 마크업만 표시하는 모드를 제공하는 레거시 편집기입니다.

주: htmlArea는 코어 UI.구성 가능 작업 공간

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 속성()*glide.ui.html.editor*을 사용할 **HTML** 필드 편집기를 찾습니다.
3. **TinyMCE** 또는 **htmlArea**를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

TinyMCE HTML 편집기의 시스템 속성 구성

HTML 편집기 필드 유형의 동작을 구성하는 데 사용되는 여러 시스템 속성이 있습니다. TinyMCE 서식 있는 텍스트 편집기에서 사용할 수 있는 시스템 속성에 대해 알아봅니다.

TinyMCE의 **HTML** 시스템 속성

TinyMCE HTML 편집기에 대한 시스템 속성	유형	설명
glide.ui.html.editor.valid_plugins	문자열	추가 및/또는 사용할 수 있는(공백으로 구분된) 클라이언트측 HTML 편집기 플러그인입니다. 중요사항: 플러그인을 제거하면 의도하지 않은 부작용이 발생할 수 있습니다.
glide.ui.html.editor.enabled_plugins	문자열	위젯에서 활성화되기 위해 추가(공백으로 구분)해야 하는

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

TinyMCE의 **HTML** 시스템 속성

TinyMCE HTML 편집기에 대한 시스템 속성	유형	설명
		클라이언트측 HTML 편집기 플러그인입니다. glide.ui.html.editor.valid_plugins에 추가된 플러그인만 추가할 수 있습니다. 플러그인을 제거하면 의도하지 않은 부작용이 발생할 수 있습니다.
glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons	문자열	html 필드에 유효한(지원되는) 단추 목록입니다. 이를 사용하여 도구 모음에 추가할 수 있는 버튼을 제한합니다.
glide.ui.html.editor.toolbar	문자열	HTML 필드에 편집 도구 모음을 구성합니다. 띄어쓰기 없이 쉼표로 구분된 목록입니다. glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons에 추가된 유효한 버튼만 추가할 수 있습니다.
glide.ui.html.editor.paste.html_import	선택 목록	HTML에 대한 서식 붙여넣기 동작입니다. 이 설정은 HTML 편집기에 붙여넣을 때 Microsoft Word 이외의 소스의 콘텐츠를 필터링하는 방법을 제어합니다. 여기에는 TinyMCE 자체에서 복사한 콘텐츠가 포함됩니다. 지원되는 값은 다음과 같습니다. • 정리: 머리글, 표 및 목록과 같은 컨텐츠의 구조를 유지하지만 인라인 스타일과 클래스를 제거합니다. 이렇게 하면 원본 문서의 의미 체계 구조를 유지하면서 사이트의 CSS 스타일시트를 사용하는 단순한 컨텐츠가 만들어집니다. • 병합: 원본 문서의 인라인 서식과 구조를 유지합니다. 유효하지 않거나 고유한 스타일, 태그 및 속성이 여전히 제거되므로 HTML이 유효하면서도 원본 문서 서식과 더욱 근접하게 일치합니다.

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

TinyMCE의 **HTML** 시스템 속성

TinyMCE HTML 편집기에 대한 시스템 속성	유형	설명
		• 프롬프트: HTML 컨텐츠를 붙여넣으려고 시도한 후 사용자에게 clean 옵션과 merge 옵션 중에서 선택하라는 메시지를 표시합니다.
glide.ui.html.editor.paste.word_import	선택 목록	Word에 대한 서식 붙여넣기 동작입니다. 이 설정은 HTML 편집기에 붙여넣을 때 Microsoft Word의 콘텐츠가 필터링되는 방식을 제어합니다. 여기에는 TinyMCE 자체에서 복사한 콘텐츠가 포함됩니다. 지원되는 값은 다음과 같습니다. • 정리: 머리글, 테이블 및 목록과 같은 컨텐츠의 구조를 유지합니다. 인라인 스타일과 클래스를 제거합니다. 그 결과 원본 문서의 의미 체계 구조를 유지하면서 사이트의 CSS 스타일시트를 사용하는 단순한 콘텐츠가 생성됩니다. • 병합: 원본 문서의 인라인 서식과 구조를 유지합니다. 유효하지 않거나 고유한 스타일, 태그 및 속성을 제거합니다. 이렇게 하면 HTML이 유효하면서도 원본 문서 서식과 더 근접하게 일치합니다. • 프롬프트: HTML 컨텐츠를 붙여넣으려고 시도한 후 사용자에게 clean 옵션과 merge 옵션 중에서 선택하라는 메시지를 표시합니다.

glide.ui.html.editor.font.collection	문자열	사용자는 Tiny MCE HTML 편집기에 대해 다른 글꼴 컬렉션을 선택할 수 있습니다.
		하나의 글꼴이 있는 예:
		`<pre>`
		`Arial=arial,helvetica,sans-serif;`
		`</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.

TinyMCE의 **HTML** 시스템 속성

TinyMCE HTML 편집기에 대한 시스템 속성	유형	설명

		주: 둘 이상의 글꼴 값은 공백이나 줄 바꿈 없이 세미콜론으로 구분해야 합니다.
		
		글꼴이 두 개 이상인 예:
		
		<pre>
		Andale Mono=andale mono,times;
		Arial=arial,helvetica,sans-serif;
		Arial Black=arial black,avant garde;
		Book Antiqua=book antiqua,palatino;
		Comic Sans MS=comic sans ms,sans-serif;
		Courier New=courier new,courier;
		Georgia=georgia,palatino;Helvetica=helvetica;
		Impact=impact,chicago;Symbol=symbol;
		Tahoma=tahoma,arial,helvetica,sans-serif;
		Terminal=terminal,monaco;
		Times New Roman=times new roman,times;
		Trebuchet MS=trebuchet ms,geneva;
		Verdana=verdana,geneva;
		Webdings=webdings;
		Wingdings=wingdings,zapf dingbats;
		</pre>

glide.ui.html.editor.paste.filtered_items	문자열	이 설정을 사용하면 MS Word에서 TinyMCE V6 편집기로 붙여넣을 때 콘텐츠를 필터링할 수 있습니다. 이 속성은 프롬프트 붙여넣기 대화 상자에서 서식 제거 단추를 선택하여 필터링할 인라인 요소의 쉼표로 구분된 문자열로 입력을 받습니다. 기본값은 "strong, b"입니다.
glide.ui.html.editor.convert_urls	참 | 거짓	이 시스템 속성은 TinyMCE의 convert_urls 구성을 설정하는 데 사용됩니다. 기본값은 false입니다.

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

TinyMCE의 **HTML** 시스템 속성

TinyMCE HTML 편집기에 대한 시스템 속성	유형	설명
		주: 이는 glide.ui.html.editor.relative_urls에 의해 설정된 relative_urls 값과 관련이 있습니다.
glide.ui.html.editor.extended_valid_elements	문자열	이 시스템 속성은 TinyMCE의 extended_valid_elements 구성을 설정하는 데 사용됩니다. 기본값: 〈빈 문자열〉.
glide.ui.html.editor.relative_urls	참 | 거짓	glide.ui.html.editor.relative_urls는 TinyMCE의 relative_urls 구성을 설정하는 데 사용됩니다. 기본값: true. 주: 이는 document_base_url에서 구성할 ServiceNow 수 없으며 window.location.origin(인스턴스의 기본 URL)으로 설정된 와 관련이 있습니다.
glide.ui.html.editor.contextmenu	문자열	클라이언트 측 HTML 편집기에는 브라우저를 재정의하는 자체 컨텍스트 메뉴가 있습니다. Ctrl 키를 누른 상태에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 편집기의 컨텍스트 메뉴가 무시되고 네이티브 컨텍스트 메뉴가 표시됩니다. 이 속성은 사용할 수 있는 상황에 맞는 메뉴 옵션을 지정합니다. 기본값은 "링크 이미지 테이블"입니다(따옴표 없음). "false" 값(따옴표 제외)은 편집기의 컨텍스트 메뉴를 비활성화합니다.
glide.ui.html.editor.toolbar.on.focus	문자열	True: 사용자가 포커스를 밖으로 이동하면 도구 모음 숨기기 동작을 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.

TinyMCE의 **HTML** 시스템 속성

TinyMCE HTML 편집기에 대한 시스템 속성	유형	설명
		False: 탭 포커스에 관계없이 사용자에게 항상 도구 모음이 표시됩니다. 주: 이 속성은 OOTB(기본 제공)에 추가되지 않지만 관리자가 추가할 수 있습니다.
glide.ui.html.editor.default_link_target		이 시스템 속성은 link_default_target 설정하는 데 사용됩니다.

TinyMCE HTML 편집기용 플러그인 구성

TinyMCE HTML 편집기는 강력하고 유연하며 사용자 정의가 가능한 서식 있는 텍스트 편집기입니다. 플러그인을 사용하여 편집기를 구성하고 확장할 수 있습니다.

TinyMCE HTML 편집기에서 지원되는 플러그인

플러그인 이름	설명
a11ychecker	편집기에서 다양한 WCAG 및 섹션 508 접근성 문제에 대해 HTML을 확인할 수 있습니다. 사용자가 식별 된 문제를 해결할 수있는 자동 복구 기능이 있습니다.
아코디언	문서에 추가 컨텐츠를 표시하거나 숨기기 위해 확장하거나 축소할 수 있는 섹션을 작성할 수 있습니다.
advlist	추가 CSS 목록 스타일 유형 스타일 번호 형식 및 글머리 기호 유형을 컨트롤에 추가하여 핵심 bullist 및 numlist 도구 모음 컨트롤을 확장합니다.
align_listitems	글머리 기호 및 번호가 컨텐츠와 함께 정렬되는지 확인합니다.
앵커	편집기의 커서 삽입 지점에 앵커를 삽입하는 도구 모음에 앵커/책갈피 단추를 추가합니다. 또한 삽입 메뉴 아래에 메뉴 항목 앵커를 추가합니다.
자동 링크	온전한 유효한 URL을 입력하면 하이퍼링크가 자동으로 작성됩니다. 예를 들어 www.example.comhttp://www.example.com 로 변환됩니다.
자동 크기 조정	편집기의 크기를 그 안에 있는 콘텐츠로 자동으로 조정합니다. 일반적으로 편집 가능한 영역에 텍스트를 입력할 때 편집기가 무한히 확장되는 것을 방지하는 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.

TinyMCE HTML 편집기에서 지원되는 플러그인

플러그인 이름	설명
문자맵	키보드에서 직접 추가할 수 없는 특수 유니코드 문자 맵이 있는 대화 상자를 편집기에 추가합니다.
코드미러	기본 텍스트 영역보다 고급 코드 편집기를 제공합니다.
코드 샘플	구문 색상으로 강조 표시된 코드 스니펫을 편집 가능한 영역에 삽입하고 포함합니다. 또한 원시 코드 입력을 수락하는 대화 상자를 여는 버튼을 도구 모음에 추가합니다.
방향을	도구 모음에 방향 컨트롤을 추가하여 TinyMCE가 오른쪽에서 왼쪽으로 작성된 언어를 더 잘 처리할 수 있도록 합니다. 또한 각 값에 대해 도구 모음 단추를 추가하고, 왼쪽에서 오른쪽 텍스트의 경우 ltr, 오른쪽에서 왼쪽 텍스트의 경우 rtl을 추가합니다.
편집이미지	TinyMCE 편집 가능 영역 내의 이미지에 대한 편집 기능을 추가합니다.
이모티콘	TinyMCE 편집 가능 영역에 이모티콘을 삽입할 수 있는 대화 상자를 편집기에 추가합니다.
전체 화면	TinyMCE에 전체 화면 편집 기능을 추가합니다. 도구막대 버튼을 누르면 편집 가능한 영역이 검색기의 뷰포트를 채웁니다.
도움말	사용자가 편리한 바로 가기, 접근성을 위한 키보드 탐색 및 TinyMCE.
이미지	TinyMCE 편집 가능 영역에 이미지를 삽입할 수 있습니다.
날짜/시간 삽입	현재 날짜와 시간을 커서 삽입 지점의 편집 가능 영역에 삽입할 수 있는 도구 모음 컨트롤과 메뉴 항목을 제공합니다.
링크	웹 사이트 URL과 같은 외부 리소스를 문서에서 선택한 텍스트에 연결할 수 있습니다.
목록	TinyMCE에 번호가 매겨진 목록과 글머리 기호 목록을 추가할 수 있습니다. 알파 번호 목록 및 사각형 글머리 기호와 같은 고급 목록을 사용하려면 고급 목록(advlist) 플러그인도 활성화해야 합니다.
미디어	편집 가능 영역에 HTML5 비디오 및 오디오 요소를 추가할 수 있습니다.
줄 바꿈하지 않음	커서 삽입 지점과 같이 줄 바꿈하지 않는 공간 엔터티를 삽입하기 위한 버튼을 추가합니다. 또한 삽입 메뉴 드롭다운 목록 아래에 줄 바꿈하지 않는 공백 메뉴 항목과 도구 모음 단추를 추가합니다.
페이지 나누기	페이지 나누기 지원을 추가하고 편집 가능한 영역에 페이지 나누기를 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.

TinyMCE HTML 편집기에서 지원되는 플러그인

플러그인 이름	설명
	이 기능은 CMS에서 특수 구분 기호를 사용하여 콘텐츠를 페이지로 나누는 경우에 유용합니다.
미리 보기	현재 컨텐츠를 미리 보기 모드로 표시하는 대화 상자를 여는 미리 보기 단추를 도구 모음에 추가합니다.
ReadOnlyNoBorder	HTML 필드 유형에 대해 읽기 전용 모드를 활성화합니다.
검색 바꾸기	TinyMCE에 검색 및 바꾸기 대화 상자를 추가합니다.
테이블	대화 상자, 상황에 맞는 메뉴, 상황에 맞는 도구 모음, 메뉴 항목 및 도구 모음 버튼을 포함한 테이블 관리 기능을 TinyMCE에 추가합니다.
목차	기본 목차(ToC)를 작성하고 편집기의 커서 삽입 지점에 삽입합니다. ToC 항목은 콘텐츠의 헤더 요소에서 생성됩니다.
visualblocks	편집 가능한 영역에서 블록 수준 요소를 볼 수 있습니다.
visualchars	편집 가능한 영역에서와 같이 보이지 않는 문자를 볼 수 있는 기능을 추가합니다.
단어 수	TinyMCE 편집기에 단어 수를 계산하는 기능을 추가합니다. 주: 이 플러그인은 작업 공간에서 더 이상 지원되지 않습니다.
파워페이스트	, Microsoft ExcelGoogle , Docs 및 HTML 소스의 Microsoft Word컨텐츠를 자동으로 정리하여 사이트의 모양과 느낌과 일치하는 깔끔한 컨텐츠를 만듭니다.

주: 유효한 플러그인에 사용자 지정 플러그인을 추가하면 예기치 않은 결과가 발생할 수 있습니다.

TinyMCE HTML 편집기 플러그인 변경

작업 공간에서 TinyMCE 플러그인을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성.
2. 플러그인(glide.ui.html.editor.enabled_plugins)을 검색하여 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.

TinyMCE HTML 편집기용 플러그인

유형	플러그인
기본값	주: 값 필드에는 TinyMCE 편집기에서 활성화된 기본 플러그인이 표시됩니다. ○ 아코디언 ○ advlist ○ align_listitems ○ 앵커 ○ 자동 링크 ○ 자동 크기 조정 ○ 문자맵 ○ 코드미러 ○ 코드 샘플 ○ 방향을 ○ 편집이미지 ○ 이모티콘 ○ 전체 화면 ○ 도움말 ○ 이미지 ○ 날짜/시간 삽입 ○ 링크 ○ 목록 ○ 미디어 ○ 줄 바꿈하지 않음 ○ 페이지 나누기 ○ 미리 보기 ○ ReadOnlyNoBorder ○ 검색 바꾸기 ○ 테이블 ○ 목차 ○ visualblocks ○ visualchars ○ 단어 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.

유형	플러그인
사용 가능한 플러그인	주: 선택 필드에는 사용 가능한 모든 플러그인이 나열됩니다. 사용 설정하려면 선택 목록의 플러그인을 값 필드에 추가합니다. ○ a11ychecker ○ 아코디언 ○ advlist ○ align_listitems ○ 앵커 ○ 자동 링크 ○ 문자맵 ○ 코드미러 ○ 코드 샘플 ○ 방향을 ○ 편집이미지 ○ 이모티콘 ○ 전체 화면 ○ 도움말 ○ 이미지 ○ 날짜/시간 삽입 ○ 링크 ○ 목록 ○ 미디어 ○ 줄 바꿈하지 않음 ○ 페이지 나누기 ○ 미리 보기 ○ ReadOnlyNoBorder ○ 검색 바꾸기 ○ 테이블 ○ 목차 ○ visualblocks ○ visualchars ○ 단어 수

3. 사용 가능한 플러그인 속성을 변경(추가/제거)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.

4. 저장을 선택합니다.
   사용 가능한 플러그인에 사용자 지정 플러그인이 추가된 경우에는 중요하지 않은 한 권장되지 않습니다.

HTML 도구 모음 구성

HTML 도구 모음에서 사용할 수 있는 버튼을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 선호하는 HTML 필드 편집기의 도구 모음 옵션을 업데이트합니다.

옵션	설명
htmlArea 도구 모음	**a.** 애플리케이션 네비게이터에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 이동합니다. **b.** 이름 열에서 glide.ui.html.toolbar를 검색합니다. **c. glide.ui.html.toolbar** 속성을 선택합니다.
타이니MCE	**a.** 애플리케이션 네비게이터에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 이동합니다. **b.** 이름 열에서 glide.ui.html.editor.toolbar를 검색합니다. **c. glide.ui.html.editor.toolbar** 특성을 선택하십시오.

2. 값 필드에서 각 도구 모음의 버튼을 공백 없이 쉼표로 구분된 목록으로 입력하거나 제거합니다.

   TinyMCE 도구 모음의 경우 TinyMCE 단추 옵션 테이블에 언급된 모든 도구 모음 단추를 **glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons**에서 사용할 수 있습니다. 거기에있는 목록에서 선택하여 시스템 속성 [sys_properties] **glide.ui.html.editor.toolbar** 에 추가 할 수 있습니다. 세로 막대("|")를 사용하여 섹션 구분 기호를 추가합니다.

TinyMCE 버튼 옵션

단추의 목적	수락된 버튼 이름
형식 설정	○ 정렬 센터 ○ alignjustify ○ 왼쪽 맞춤 ○ 오른쪽 맞춤 ○ 배경색 ○ 블록 ○ 인용문

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

단추의 목적	수락된 버튼 이름
	○ 대담한 ○ 불량배 ○ 편집이미지 ○ 글꼴 패밀리 ○ 글꼴 크기 ○ 포어컬러 ○ 도움말 ○ 들여쓰기 ○ 이탤릭체 ○ 중부 ○ 새 문서 ○ 줄 바꿈하지 않음 ○ 숫자 목록 ○ 내어쓰기 ○ 페이지 나누기 ○ removeformat ○ RTL ○ 스트릭스루 ○ 아래 첨자 ○ 위 첨자 ○ 밑줄
테이블 기능	○ 테이블 ○ tableofcontens
편집	○ 복사 ○ cut ○ 붙여넣기 ○ 붙여넣기 텍스트 ○ 다시 ○ 검색 바꾸기 ○ 취소
확장 기능	○ A11Y체크 ○ 앵커 ○ 문자맵 ○ 코드 ○ 코드 샘플

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

단추의 목적	수락된 버튼 이름
	○ 이모티콘 ○ 전체 화면(지원되지 Internet Explorer않음) ○ 도움말 ○ HR ○ 편집이미지 ○ 날짜/시간 삽입 ○ 링크 ○ 미디어 ○ 미리 보기 ○ 인쇄하다 ○ 해제 ○ visualblocks ○ visualchars

htmlArea 도구 모음의 경우 htmlArea 버튼 옵션 표에 나열된 버튼을 사용합니다. 구분 기호를 사용하여 단면 구분 기호를 추가합니다.

htmlArea 단추 옵션

단추의 목적	수락된 버튼 이름
형식 설정	○ 대담한 ○ 편집이미지 ○ 글꼴 이름 ○ 글꼴 크기 ○ 포어컬러 ○ 포맷블록 ○ 도움말 ○ 하이라이트컬러 ○ 들여쓰기 ○ insertorderedlist ○ insertunorderedlist ○ 이탤릭체 ○ 가운데 맞춤 ○ 정당화 ○ 왼쪽 맞춤 ○ justifyright ○ 내어쓰기 ○ 밑줄

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

단추의 목적	수락된 버튼 이름
편집	○ 복사 ○ 붙여넣기 ○ 취소
확장 기능	○ A11Y체크 ○ 만들기링크 ○ 편집이미지 ○ 도움말 ○ html모드 ○ 삽입수평규칙 ○ 이미지 삽입 ○ 삽입 테이블 ○ 비디오 삽입하기

3. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
자세한 내용은 TinyMCE 기본 도구 모음 변경 문서를 참조하십시오.

HTML 필드 편집기의 서식 지정 기능

서식 테이블에는 텍스트 표시 방식을 제어하는 방법이 표시됩니다.

다음 표에서는 TinyMCE 및 htmlArea 편집기에서 사용할 수 있는 아이콘을 표시합니다. 별표(*)로 표시된 이름은 htmlArea 편집기에서 사용할 수 없습니다.

서식 표

이름	**htmlArea** 아이콘	**TinyMCE** 아이콘	설명
A11y 검사기			편집기에서 다양한 WCAG 및 섹션 508 접근성 문제에 대해 HTML을 확인할 수 있습니다. a11ychecker
가운데 맞춤			현재 단락에 가운데 맞춤을 적용합니다. 코드 참조 : text-align:center
왼쪽 맞춤			현재 단락에 왼쪽 맞춤을 적용합니다. 코드 참조 : text-align:left
오른쪽 정렬			현재 단락에 오른쪽 맞춤을 적용합니다. 코드 참조 : text-align:right

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

서식 표

이름	**htmlArea** 아이콘	**TinyMCE** 아이콘	설명
배경색			현재 단어 또는 선택한 텍스트에 배경색을 적용합니다. 현재 색상을 사용하려면 버튼을 선택합니다. 더 많은 색상...을 선택하여 다양한 색상 옵션과 16진수 코드를 볼 수 있습니다.
블록			편집 가능한 영역에서 블록 수준 요소의 가시성을 전환합니다. WYSIWYG 숨겨진 문자 기능과 유사하지만 블록 수준입니다.
*블록 견적			현재 블록 수준 요소에 블록 견적 형식을 적용합니다.
굵게			선택한 텍스트나 현재 단어에 굵게 서식을 적용합니다. 키보드 단축키: Ctrl+B
글머리 기호 목록			선택한 단락에 대해 순서가 지정되지 않은 목록 태그를 적용하거나 제거합니다. 화살표를 선택하여 다른 글머리 기호 유형을 선택합니다.
글꼴 집합			선택한 텍스트나 현재 단어에 글꼴 모음을 적용합니다.
글꼴 크기			선택한 텍스트나 현재 단어에 글꼴 크기를 적용합니다.
들여쓰기			현재 또는 선택한 단락에 들여쓰기를 적용하고 30px의 왼쪽 패딩을 추가합니다. 코드 참조 : padding-left
기울임꼴			선택한 텍스트나 현재 단어에 기울임꼴 서식을 적용합니다. 키보드 단축키: CTRL + I
양쪽 맞춤			선이 동일한 너비가 되도록 늘어나는 양쪽 맞춤 정렬을 선택한 단락에 적용합니다. 코드 참조 : text-align:justify
*LTR(왼쪽에서 오른쪽으로)			내용의 방향성을 왼쪽에서 오른쪽으로 설정합니다.
*새 문서			서식 없이 문서를 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.

서식 표

이름	**htmlArea** 아이콘	**TinyMCE** 아이콘	설명
줄 바꿈 아님			줄 바꿈하지 않는 공백을 편집기에 삽입합니다.
번호를 매긴 목록			선택한 단락에 대해 순서가 지정된 목록 태그를 적용하거나 제거합니다. 화살표를 선택하여 다른 번호 유형을 선택합니다.
내어쓰기			현재 또는 선택한 단락 에서 들여쓰기를 제거하고 30px의 왼쪽 패딩을 제거합니다. 주: 패딩은 0보다 작을 수 없습니다. 코드 참조 : padding-left
*페이지 나누기			편집기에 페이지 나누기를 삽입합니다.
*형식 제거			선택한 텍스트에서 서식을 제거합니다.
*RTL(오른쪽에서 왼쪽으로)			내용의 방향을 오른쪽에서 왼쪽으로 설정합니다.
취소선			선택한 텍스트에 트라이크 스태프 팅 서식을 적용합니다.
*아래 첨자			선택한 텍스트에 아래 첨자 서식을 적용합니다.
*위 첨자			선택한 텍스트에 위 첨자 서식을 적용합니다.
텍스트 색상			선택한 텍스트에 텍스트 색을 적용합니다. 현재 색상을 사용하려면 버튼을 선택합니다. 더 많은 색상...을 선택하여 다양한 색상 옵션과 16진수 코드를 볼 수 있습니다.
밑줄			선택한 텍스트나 현재 단어에 밑줄 서식을 적용합니다. 키보드 단축키: CTRL + U

TinyMCE에서 텍스트 강조 표시

TinyMCE의 아래쪽 막대에는 커서 위치에 있는 텍스트의 HTML 태그 경로가 표시됩니다.

경로에서 태그를 클릭하여 태그의 영향을 받는 텍스트를 강조 표시합니다.

HTML 편집기에서 줄 바꿈 삽입

Enter 키를 사용하면 편집기에서는 이중 공백으로 표시되는 단락 요소(<p>) 태그를 만듭니다.

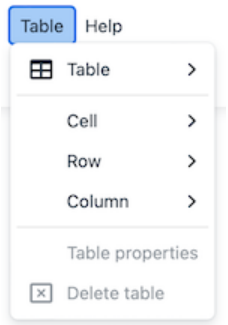
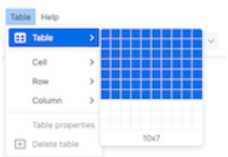
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

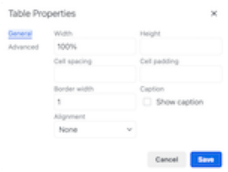
한 줄 공백을 입력하려면 Shift + Enter 키 조합을 사용하여 줄 바꿈()
 태그를 삽입합니다.

HTML 필드 편집기의 테이블 함수

TinyMCE 버전 6.8. 2는 메뉴와 메뉴 선택을 사용하여 테이블을 만들고 편집합니다.

TinyMCE 버전 **6.8.2**

UI 요소	작업
테이블 메뉴 	테이블 아이콘( )을 선택하여 TinyMCE 버전 6.8.3 테이블 메뉴에 액세스합니다. 테이블 메뉴를 사용하여 다음을 수행합니다. • 테이블 삽입 또는 삭제 • 테이블 속성 수정 • 행과 열 추가, 이동 또는 삭제 • 행 및 열 속성 수정 • 셀 분할 및 병합
테이블 삽입 그리드 	HTML 필드에 표를 삽입하려면 표 삽입 을 선택하고 표에서 사각형을 강조 표시하여 원하는 행과 열 수를 나타냅니다. 테이블을 삽입할 마지막으로 강조 표시된 사각형을 선택합니다. 테이블을 삽입한 후 테이블 모서리에서 핸들을 선택하고 끌어 크기를 수정할 수 있습니다.
목차 	목차 플러그인은 기본 목차(ToC)를 생성하여 편집기의 현재 커서 위치에 삽입합니다. ToC 항목은 콘텐츠의 헤더 요소 에서 생성됩니다.

테이블 속성
 
	테이블 메뉴에서 테이블 속성 단추를 선택하여 테이블 속성 대화 상자를 엽니다. 이 메뉴에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
	• 일반 탭:
	  ○ 테이블 너비 및 높이 설정
	  ○ 셀 간격 및 패딩 설정
	  ○ 테두리 및 캡션 사용
	  ○ 테이블 정렬 설정
	• 고급 탭:
	  ○ 테이블 스타일 구성
	  ○ 테두리 색상 선택
	  ○ 배경색 선택

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

TinyMCE 버전 **6.8.2**

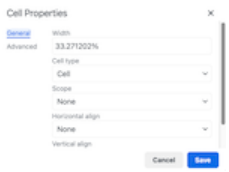
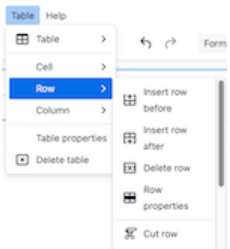
UI 요소	작업
셀 속성 	원하는 테이블 셀에 커서를 놓고 테이블 메뉴를 열고 셀 속성을 선택합니다. 이 메뉴에서는 테이블 셀에 대해 다음과 같은 속성을 설정할 수 있습니다. • 일반 탭: ○ 너비 및 높이 ○ 유형 및 범위 ○ 수평 및 수직 맞춤 • 고급 탭: ○ Cell 스타일 ○ B순서 색 ○ Background 색상
행 속성 	원하는 행의 테이블 셀에 커서를 놓고 테이블 메뉴를 열고 행 속성을 선택합니다. 이 메뉴에서 행에 대해 다음 속성을 설정할 수 있습니다. • 일반 탭: ○ 행 유형 ○ 정렬 ○ 높이 • 고급 탭: ○ Row 스타일 ○ B순서 색 ○ Background 색상

표 기반 편집기에서 HTML 필드에 표를 붙여넣을 수도 있습니다.

HTML 편집기에 표 추가

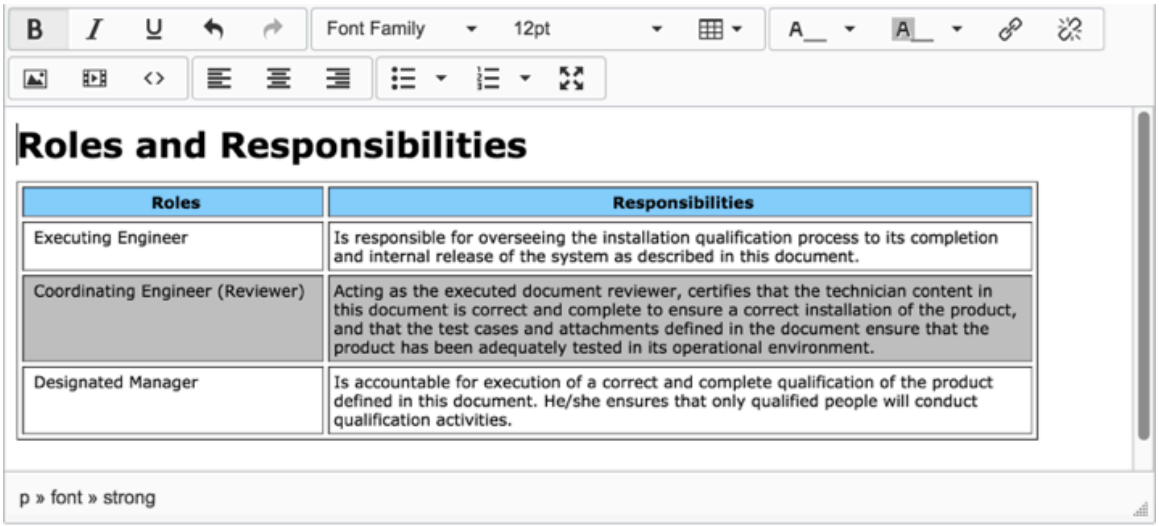
HTML 필드 컨트롤을 사용하여 지식 문서에 n 예제 테이블을추가하고 서식을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

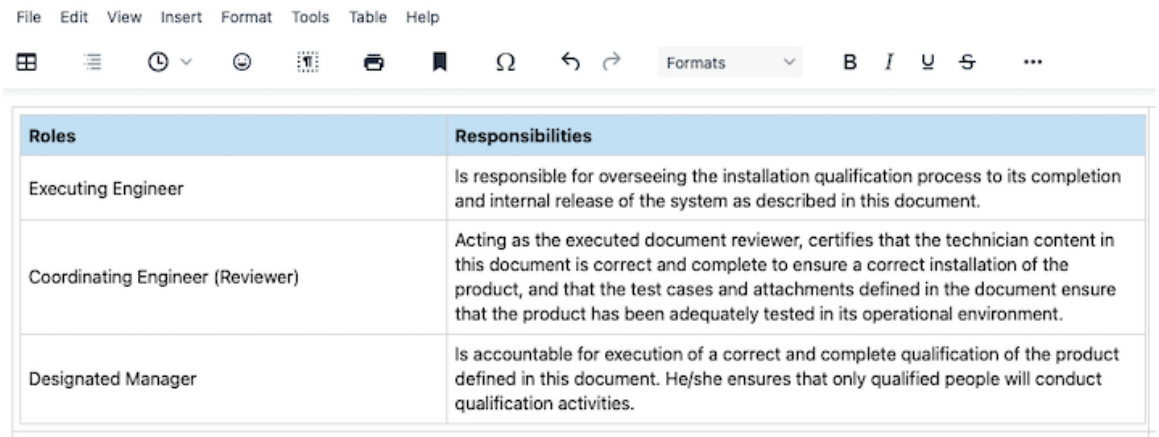
이 태스크 정보
이 작업에서는 htmlArea 또는 TinyMCE v6.8.3에서 테이블을 만들고 서식을 지정합니다. 결과 테이블은 다음 이미지 중 하나와 유사해야 합니다.

© 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.

htmlArea의 테이블 예제



TinyMCE v6.8.3의 테이블 예



너비, 셀 간격, 셀 패딩, 테두리 및 정렬과 같은 측면에 대한 대체 값을 입력하면 결과 테이블이 제공된 예제와 다릅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 편집 을 클릭하고 편집하려는 지식 문서를 선택합니다.
2. HTML 필드에서 테이블을 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
3. 테이블 아이콘을 선택하고 테이블 삽입을 선택한 다음 행과 열 수를 선택합니다.
4. 테이블속성을 수정할 수 있습니다.

   a. 테이블에 커서를 놓고 테이블 아이콘을 선택하고 테이블 속성을 선택합니다.

   b. 일반 탭에 다음 값을 입력합니다.

   - 폭: 75%
   - 셀 간격: 3
   - 셀 패딩: 3
   - 테두리: 1
   - 정렬: 왼쪽

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 고급 탭에서 테두리 색상 옆에 있는 텍스트 필드를 선택하고 ##을 입력합니다.
색상 선택기 상자가 회색으로 바뀌어 입력한 색상을 나타냅니다. 상자를 선택하고 팔레트에서 색상을 선택할 수도 있습니다.

d. 확인을 선택합니다.

5. 헤더테이블 행의 날짜를 지정합니다.

a. 첫 번째 테이블 행의 셀을 선택하고 테이블 아이콘을 선택한 후 행 〉 행 속성.

b. 일반 탭에 다음 값을 입력합니다.

- 행 유형: 헤더
- 정렬: 중심

c. 고급 탭에서배경색 옆의 텍스트 상자에 #87cefa 입력하여 연한 파란색으로 설정합니다.

d. 확인을 선택합니다.

6. Set 테이블 셀 속성.

a. 머리글 행의 셀을 제외한 첫 번째 열의 모든 표 셀을 선택합니다.

b. 테이블아이콘을 선택하고 셀 〉 셀 속성.

c. 일반 탭에 다음 값을 입력합니다.

- H 정렬: 왼쪽
- V 정렬: 상단

d. 확인을 선택합니다.

e. 두 번째 열의 테이블 셀에 대해 이 단계를 반복합니다.

7. Set 중간 행의 배경색.

a. 중간 테이블 행에 커서를 놓고 테이블 아이콘을 선택한 후 행 〉 행 속성.

b. 고급 탭에서배경색 옆의 텍스트 상자에 Silver를 입력하여 #c0c0c0 색으로 설정합니다.

c. 확인을 선택합니다.

d. 테이블 행을 격주로 반복합니다.

8. Set 열s의 너비.

a. 테이블의 첫 번째 열을 선택하고 테이블 아이콘을 선택한 후 셀 〉 셀 속성.

b. 일반 탭에서 너비 텍스트 필드에 30%를 입력합니다.

c. 확인을 선택합니다.

9. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

10. 테이블 셀에 데이터를 입력한 다음 문서를 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.

HTML 필드 편집기에서 함수 편집

TinyMCE에는 여러 편집 기능이 내장되어 있습니다.

UI 속성 페이지의 속성 및 속성을 사용하여 `glide.ui.html.editor.toolbar` TinyMCE v6.8.3에 더 많은 편집 기능을 추가할 수 있습니다. 편집 기능 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HTML 도구 모음 구성.

편집 기능

이름	아이콘	TinyMCE v6.8.3 아이콘	설명
삭감*			선택한 텍스트를 잘라냅니다. 모든 브라우저에서 지원되지는 않습니다. 바로 가기 키를 사용합니다. 키보드 단축키: CTRL + X
복사*			선택한 텍스트를 복사합니다. 모든 브라우저에서 지원되지는 않습니다. 바로 가기 키를 사용합니다. 바로 가기 키: Ctrl+C
찾기/바꾸기			HTML 필드에서 텍스트 문자열의 다음(바꾸기) 또는 모든(모두 바꾸기) 항목을 바꿀 수 있습니다. 키보드 단축키: CTRL + F, Cmd + F
붙여넣기*			선택한 텍스트를 붙여넣습니다. 모든 브라우저에서 지원되지는 않습니다. 바로 가기 키를 사용합니다. 키보드 단축키: CTRL + V
일반 텍스트로 붙여넣기*			소스 서식 없이 일반 텍스트로 붙여넣을 수 있습니다.
Word에서 붙여넣기			의 Microsoft Word 컨텐츠를 복사하여 HTML 필드에 붙여넣을 수 있는 새 창을 엽니다.
취소*			이전 편집을 되돌립니다.
다시*			마지막으로 되돌린 편집을 다시 적용합니다.

주: *htmlArea에서는 이러한 옵션을 사용할 수 없습니다.

HTML 편집기에 컨텐츠 붙여넣기

데스크톱 애플리케이션의 컨텐츠를 HTML 편집기에 붙여넣습니다. 컨텐츠가 모든 애플리케이션에서 동일하게 붙여 넣어지지 않을 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. HTML 필드로 이동합니다.
   지식 문서의 텍스트 필드를 예로 들 수 있습니다.
2. 다른 애플리케이션의 컨텐츠를 붙여넣습니다.
   Google ChromeMozilla Firefox 붙여넣기 아이콘을 사용한 붙여넣기를 지원하지 않습니다. 대신 command/control+V 바로 가기 키를 사용합니다.
3. 붙여넣기 포맷 옵션 대화상자에서 붙여넣은 콘텐츠에 대한 텍스트 포맷을 유지 또는 제거 를 선택합니다.

결과
HTML 편집기에는 다음과 같은 붙여넣기 제한 사항이 있습니다.

- 이미지 붙여넣기: OneNote에서 이미지와 텍스트를 붙여넣는 작업은 브라우저에서 작동합니다 Microsoft . OneNote에서 붙여 넣거나 사용할 Firefox 수 Google Chrome있지만 스타일과 이미지는 포함되지 않습니다. 이미지를 개별적으로 선택하여 HTML 필드에 붙여넣을 수도 있습니다. 모든 Microsoft Word 브라우저에서 이미지와 텍스트를 붙여넣으면 예상대로 작동합니다.
- 표 붙여넣기: 표를 붙여넣는 것이 Safari 항상 제대로 작동하는 것은 아닙니다 . 테이블을 의 작품Microsoft Excel에만 Internet Explorer 붙여 넣기 .

HTML 필드 편집기의 확장 기능

HTML 컨텐츠 작업에 사용할 수 있는 확장 함수입니다.

확장 기능

이름	**HTML** 아이콘	**TinyMCE v6.8.3** 아이콘	설명
아코디언*			InsertAccordion 명령을 실행하여 현재 위치에 아코디언 요소를 추가합니다.
문자표 추가*	Ω	Ω	현재 커서 위치에 특수 문자를 삽입합니다. 사용 가능한 문자 목록을 보려면 버튼을 선택합니다. 이름을 가리키면 이름과 HTML 코드가 표시됩니다. 삽입할 문자를 선택합니다.
닻*			편집기에 앵커를 삽입합니다.
지저분한 코드 정리			선택한 텍스트에 대한 표준 HTML 오류(예: 잘못된 태그)를 수정합니다. 이 버튼을 선택하면 기존 콘텐츠의 레이아웃이 변경될 수 있습니다 . 결과가 마음에 들지 않으면 실행 취소 를 선택하여 이 작업을 되돌릴 수 있습니다.
HTML 소스/코드 편집	HTML	<>	HTML 소스 코드를 별도의 창에서 엽니다. HTML 소스 모드에서 편집을 참조하십시오.
이모티콘*			이모티콘 대화 상자를 엽니다.
날짜/시간 삽입*			현재 날짜 및 시간이 편집기에 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.

확장 기능

이름	HTML 아이콘	TinyMCE v6.8.3 아이콘	설명
포함된 미디어 삽입/편집			비디오 라이브러리 또는 첨부 파일에서 가져온 비디오를 포함합니다. 이 기능을 사용하여 비디오 라이브러리에 비디오를 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 HTML 필드에 비디오 포함을 참조하십시오.
이미지 삽입/편집			이미지 라이브러리 또는 첨부 파일에서 이미지를 삽입합니다. 이 기능을 사용하여 이미지 라이브러리에 이미지를 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 HTML 필드에 이미지 포함을 참조하십시오.
링크 삽입/편집			선택한 텍스트에 대한 링크를 구성합니다. 링크 URL, 제목 (도구 설명에 표시되는 추가 정보) 및 대상(동일한 창 또는 새 창 또는 탭)을 세분화할 수 있습니다. 코드 참조 : <a>
가로선 삽입	—		현재 위치에 수평선을 삽입합니다.
미리 보기 *			변경 사항을 저장하지 않고 별도의 창에서 HTML 필드의 미리 보기를 엽니다.
인쇄하다*			현재 문서를 인쇄합니다.
링크 제거 *			현재 하이퍼링크를 제거합니다.
맞춤법 검사기			HTML 필드에서 텍스트의 맞춤법을 검사합니다. 주: Spell C지옥은 htmlArea 편집기에서만 사용할 수 있습니다.
전체 화면 모드 전환 *			HTML 필드를 확장하여 전체 폼 뷰를 사용합니다. 표준 양식 뷰로 돌아가려면 버튼을 다시 선택합니다. 주: 이 기능은 htmlArea 편집기에서만 사용할 수 있으며 Internet Explorer.
시각적 블록*			블록 가시성을 켜거나끕니다.
시각적 문자*			축소된 테이블 테두리와 같이 문서에서 보이지 않는 요소를 표시하거나 숨깁니다.

주: *htmlArea에서는 이러한 옵션을 사용할 수 없습니다.

HTML 편집기에 이미지 포함

HTML 필드 이미지 선택기를 사용하여 HTML 필드에 이미지를 포함하고, 이미지 라이브러리에 이미지를 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.

시작하기 전에

필요한 역할: HTML 필드가 포함된 기록을 업데이트하는 데 필요한 역할입니다. 예를 들어, 역할이 있는 모든 사용자는 지식 문서를 생성하고 여기에 이미지를 포함할 수 있습니다.

이 태스크 정보

주: 관리자와 image_admin 역할을 가진 사용자는 다음에서 이미지 라이브러리를 관리합니다. 시스템 **UI** 〉 이미지. 데이터베이스에 이미지 저장을 참조하십시오 .

프로시저

1. HTML 필드가 포함된 양식을 엽니다.
2. 이미지를 표시할 위치를 클릭하거나 기존 이미지를 수정하려면 이미지를 클릭합니다.
3. HTML 편집기 도구 모음에서 이미지 삽입/편집 아이콘( )을 클릭합니다.
4. 이미지 삽입/수정 양식에서 각 필드에 정보를 입력합니다.

이미지 양식 삽입/수정

필드	설명
유형	이미지 유형을 선택합니다. ○ 이미지 라이브러리: db_image 테이블에 저장된 이미지입니다. 이미지 라이브러리의 이미지를 여러 위치에서 재사용할 수 있습니다. ○ 첨부 파일: 현재 기록에서만 사용 가능
이미지	파일 이름을 입력하고 목록에서 이미지를 선택하거나, 참조 조회 아이콘을 클릭하고 이미지를 선택합니다. 새 이미지를 업로드하려면 새로 만들기, 파일 선택을 차례로 클릭하고 이미지를 찾은 다음 업로드를 클릭합니다. 첨부 파일 유형을 선택한 경우 파일 선택을 클릭하고 이미지를 찾은 다음 첨부를 클릭합니다.
도구 설명	사용자가 이미지를 가리킬 때 나타나는 대체 텍스트를 입력합니다.
대체	접근성을 향상시키는 데 사용할 수 있는 대체 텍스트를 입력합니다. 예를 들어 화면 판독기와 함께 사용할 수 있습니다. 이 필드를 비워 두면 기본적으로 도구 설명 필드에 입력된 텍스트가 사용됩니다.

주: 포함된 이미지의 크기를 조정하려면 이미지를 클릭합니다. 크기 조정 프레임이 나타납니다. 이미지가 원하는 크기가 될 때까지 크기 조정 지점을 끕니다. 모퉁이 점은 비례적으로 크기를 조정합니다. 브라우저에 따라 크기 조정 프레임이 나타나기 전에 이미지를 강조 표시해야 할 수도 있습니다.

5. 옵션: 이미지 모양에 대한 추가 제어를 제공하려면 〔고급 옵션〕을 클릭합니다.

고급 옵션

필드	설명
레이아웃	이미지 정렬(기본값은기준선)을 선택하고 테두리 두께를 입력합니다.
간격	이미지 주위의 가로 및 세로 픽셀 수를 입력합니다.

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

필드	설명
크기	이미지의 너비 와 높이 (픽셀 단위)를 입력합니다.

6. 확인을 클릭합니다.
7. 옵션: HTML 편집기에 이미지를 붙여넣습니다.
   이미지를 편집하려면 항목을 저장한 다음 이미지를 선택합니다. 이미지 삽입/편집 아이콘을 클릭하고 이미지 추가에 대해 동일한 테이블을 사용하여 양식을 작성합니다.

   (Optional) 붙여넣은 이미지는 시스템에 첨부 파일로 저장됩니다.

HTML 편집기에서 웹 사이트 링크

HTML 필드에 웹 사이트에 대한 링크를 삽입할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: HTML 필드가 포함된 기록을 업데이트하는 데 필요한 역할입니다. 예를 들어, 역할이 있는 모든 사용자는 지식 문서를 생성하고 문서 텍스트에서 웹 사이트로 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 링크가 표시될 위치로 커서를 이동합니다.
2. HTML 도구 모음에서 링크 삽입/편집 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 각 필드에 정보를 입력합니다.

   링크 삽입/편집 양식

필드	설명
URL	링크의 URL을 입력합니다. 복사 및 붙여넣기는 일반적으로 가장 쉬운 방법입니다.
텍스트	링크에 표시할 텍스트를 입력합니다.
대상	URL의 대상 창을 선택합니다. 파일의 경우 없음(암시적 사용) 선택이 일반적으로 가장 좋은 선택입니다. 그러나 전체 웹 페이지에 링크하는 경우 새 창**(_blank)** 을 선택하여 브라우저가 새 탭이나 창에서 링크를 열도록 합니다.

4. 확인을 클릭하여 필드에 링크를 삽입합니다.

HTML 편집기에 비디오 포함

HTML 필드에 비디오를 삽입할 수 있습니다. HTML 비디오 삽입/수정 양식을 사용하여 비디오 라이브러리에 비디오를 추가할 수도 있습니다.

시작하기 전에

주: 비디오 〔db_video〕 테이블은 보안 제한이 없는 공개 테이블입니다. 인증되지 않은 사용자는 db_video 테이블에 업로드된 비디오에 대한 전체 액세스 권한을 갖습니다.

필요한 역할: HTML 필드가 포함된 기록을 업데이트하는 데 필요한 역할입니다. 예를 들어, 역할이 있는 모든 사용자는 지식 문서를 생성하고 그 안에 비디오를 포함할 수 있습니다.

이 태스크 정보

기본 시스템에서 지원되는 파일 형식은 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.

- MPEG-4 비디오 .mp4
- WebM 비디오 .webm

파일 크기가 클수록 비디오가 시작되기 전에 다운로드하는 데 시간이 더 오래 걸립니다. 파일 크기를 줄이기 위해 비트 전송률을 줄일 수 있지만 그렇게 하면 비디오 품질이 떨어집니다. 다음 비트 전송률은 다운로드 속도와 비디오 품질을 최적화합니다.

비디오 해상도	권장 비트 전송률
표준 화질(480p)	초당 1.5-2.5메가비트(Mbps)
고화질(720p)	3-5Mbps
고화질(1080p)	6–8Mbps

주: 최상의 view경험을 위해 다음 사양이 제안됩니다.

최적의 시청 설정

유형	정의
크기	20MB
비트 전송률	320KBPS
해결	480*320

Internet Explorer 및 Safari는 데이터베이스에 업로드된 비디오를 스트리밍하는 데 어려움이 있습니다. 이러한 브라우저 중 하나 또는 지원되지 않는 파일 형식을 사용하려면 포함하지 말고 파일을 첨부하십시오. 파일 첨부에 대한 자세한 내용은 첨부 파일 추가 및 관리를 참조하십시오.

주: 관리자와 image_admin 역할을 가진 사용자는 다음에서 비디오 라이브러리를 관리할 수 있습니다. 시스템 **UI** 〉 비디오.

프로시저

1. HTML 필드가 포함된 양식을 엽니다.
2. 비디오가 나타날 위치를 클릭하거나 기존 비디오를 수정하려면 비디오를 클릭합니다.
3. HTML 편집기 도구 모음에서 비디오 삽입/편집 아이콘( )을 클릭합니다.
4. 각 필드에 정보를 입력합니다.

비디오 삽입/수정

필드	설명
유형	비디오 유형을 선택합니다. ○ 비디오 라이브러리: db_video 테이블에 저장된 비디오 목록입니다. 이를 재사용할 수 있습니다. ○ **URL**: 외부 출처 ○ 첨부 파일: 현재 기록에서만 사용 가능 첨부 파일 또는 비디오 라이브러리 파일의 경우 목록에서 비디오를 선택하거나 〔새로 만들기〕를 클릭합니다. 외부 URL의 경우 URL을 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
크기	비디오의 너비 와 높이 를 픽셀 단위로 입력합니다.

5. 확인을 클릭합니다.

HTML 필드의 비디오 파일 형식 정의

HTML 필드에 추가할 수 있는 비디오 파일 유형을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: image_admin

이 태스크 정보
사용자는 HTML 필드에 비디오를 추가할 수 있습니다. 기본적으로 사용자는 HTML ### .mp4, .webm 및 .swf 비디오 파일 형식 중 하나를 추가할 수 있습니다. 사용자가 추가하지 못하게 하려는 비디오 유형을 비활성화하거나 새 비디오 유형을 추가할 수 있습니다. .swf 파일은 최소한으로만 지원됩니다. .mp4 파일은 브라우저 유형에 따라 제한될 수 있습니다.

주: 기본적으로 HTML 위생 검사는 HTML 필드에서 비디오를 제거합니다. 비디오 파일 형식을 허용하려면 다음을 참조하십시오. HTML 편집기에 비디오 포함

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 객체 유형 포함.
2. 비디오 유형을 비활성화하려면 활성 필드를 **false**로 설정합니다.
3. 비디오 유형을 더 추가하려면 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성합니다.

주: 브라우저에 플러그인을 가져올 위치를 지시하는 **Codebase** 또는 **Pluginspage** 필드의 값을 지정하는 경우 https 페이지를 가리켜 페이지의 안전하지 않은 콘텐츠에 대한 Internet Explorer의 경고를 방지하십시오.

HTML 영역의 이미지 라이브러리에 대한 사용자 접근 사용 안 함

기본적으로 사용자는 HTML 필드에서 이미지 라이브러리로 이미지를 사용하고 업로드할 수 있습니다. HTML 필드에서 이미지 라이브러리에 대한 액세스를 비활성화할 수 있습니다. 이것은 TinyMCE가 아닌 HTML 영역에만 적용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 페이지.
2. **html_insert_image_dialog** 선택합니다.
3. **HTML** 필드에서 다음 코드 줄을 찾아 주석으로 처리합니다.

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
 var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
  imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

및

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
   <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
```


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

```
  <g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}" value = "dbimage" selected
= "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

HTML 편집기에서 URL에서 업로드 옵션을 제거하려면 이름이 지정된 *glide.ui.html.image.allow_url* 새 속성을 추가하고 값을**false**로 설정합니다.

관련 정보

시스템 속성 추가

TinyMCE HTML 편집기에서 아코디언 구성

CoreUI와 작업 공간 모두의 TinyMCE HTML 편집기에서 아코디언을 활성화할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하면 HTML 편집기에 아코디언 버튼이 나타나고 콘텐츠를 확장/축소하는 데 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

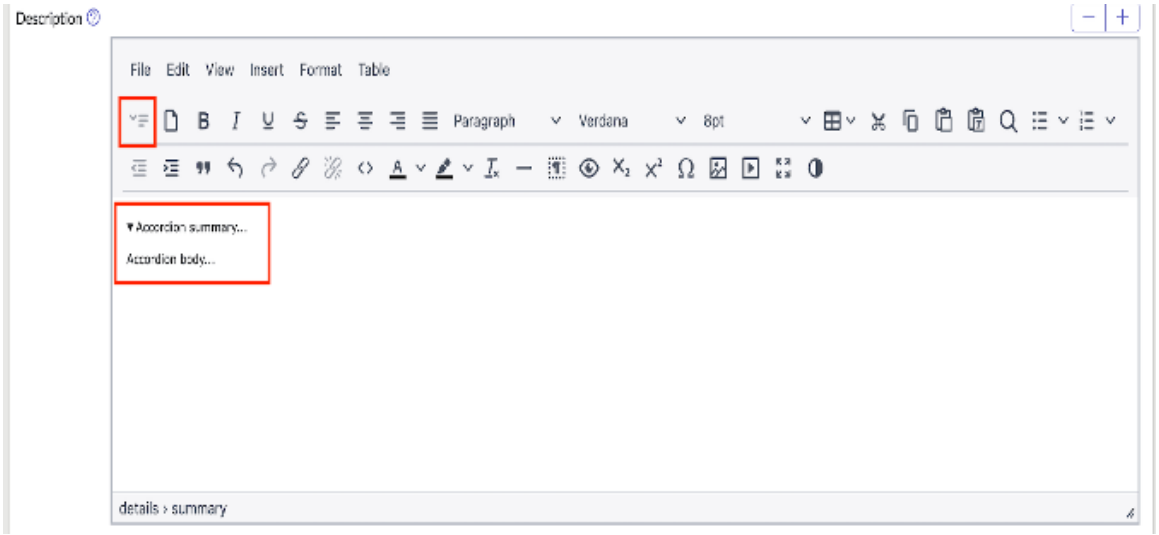
프로시저

1. TinyMCE HTML 편집기에 아코디언을 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
   b. 시스템 속성 **glide.ui.html.editor.toolbar**를 찾습니다.
   c. 값 필드에 아코디언을 옵션으로 추가합니다.
   d. 저장을 선택합니다.
2. TinyMCE HTML 편집기에서 아코디언을 사용합니다.
   a. HTML 필드가 포함된 기록을 업데이트하는 데 필요한 역할이 있는지 확인하십시오.

      예를 들어, 역할이 있는 모든 사용자는 지식 문서를 생성하고 여기에 이미지를 포함할 수 있습니다.

   b. HTML 필드가 포함된 양식을 엽니다.
   c. 도구 모음에서 아코디언 버튼을 선택합니다.
   d. 아코디언 요약과 본문을 추가합니다.

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



e. 아코디언을 선택하여 콘텐츠를 확장 및 축소합니다.

딕셔너리 속성을 통해 **TinyMCE** 도구 모음 구성

딕셔너리 속성을 구성하여 특정 테이블에 대한 TinyMCE HTML 편집기를 구성할 수 있습니다.

도구 모음 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 TinyMCE 기본 도구 모음 변경. 특정 플러그인 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 특정 테이블에 대한 TinyMCE 플러그인 변경. HTML 필드의 기본 높이 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HTML 필드의 기본 높이 변경. HTML 필드에서 기본 글꼴 크기를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HTML 필드의 기본 글꼴 크기 변경. TinyMCE HTML 편집기에서 메뉴 모음을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 TinyMCE HTML 편집기에서 메뉴 모음 구성.

TinyMCE 기본 도구 모음 변경

시스템 속성에서 도구 모음 항목을 전체적으로 작업 공간활성화하거나 비활성화하도록 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. HTML 필드**(TinyMCE v6.8.2)(** glide.ui.html.editor.toolbar) 속성에 대한 편집 도구 모음을 구성하여 도구 모음에 대한 단추를 추가하거나 제거합니다.

   주: 세로 막대("|")를 사용하여 섹션 구분 기호를 추가합니다.

유형	단추
기본 버튼	*bold italic underline undo redo | fontfamily fontsize table | forecolor backcolor link unlink | image media code | alignleft aligncenter alignright | bullist numlist fullscreen*

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

유형	단추
사용 가능한 단추	*newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, justifyleft, justifycenter, justifyright, justifyfull, blocks, fontfamily, fontsize, tablecontrols, cut, copy, paste, pastetext, pasteword, search, replace, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, image, cleanup, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualaid, sub, sup, charmap, media, preview, fullscreen, accordion*

3. 저장을 선택합니다.

특정 테이블에 대한 **TinyMCE** 도구 모음 변경

TinyMCE 사전의 속성을 설정하여 특정 테이블에 표시되는 TinyMCE 속성을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 변경하려는 HTML 형식 필드가 있는 기록으로 이동합니다.
   예를 들어 인시던트, 문제 또는 Knowledge 기록을 선택합니다.
2. 필드 레이블(예: 문서 본문)을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 관련 링크 섹션에서 고급 뷰를 선택합니다.
4. 속성 필드에서, editor.toolbar=를 입력한 다음, 원하는 도구 모음 버튼을 클릭합니다.
   예를 들어 editor.toolbar=blocks|bold italic underline strikethrough blockquote subscript # ## removeformat| bullist numlist outdent indent|undo redo|table hr|link unlink|image media code| visualblocks preview fullscreen.

   주:
   - 추가하려는 도구 모음 항목뿐만 아니라 표시하려는 모든 도구 모음 항목을 포함합니다.
   - 연결된 딕셔너리 기록에 있는 필드의 속성 필드에 대한 구성은 시스템 속성 glide.ui.html.editor.toolbar의 값을 재정의합니다.
   - 높이, 도구 모음 버튼, 도구 모음 플러그인과 같은 여러 속성을 속성 필드 내에서 결합할 수 있습니다. 예: editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist fullscreen charmap directionality emoticons hr insertdatetime nonbreaking pagebreak print searchreplace wordcount anchor codesample visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems,editor.toolbar= fontfamily fontsize | bold italic underline strikethrough forecolor backcolor pastetext removeformat | blocks searchreplace undo redo | bullist numlist outdent indent ## ##, ##, ##, ### ## | tableofcontents ### ## ## ## ### ### codesample | ## ## ##.

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.

특정 테이블에 대한 **TinyMCE** 플러그인 변경

TinyMCE 사전의 속성을 설정하여 특정 HTML 필드에서 플러그인을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 변경하려는 HTML 형식 필드가 있는 기록으로 이동합니다.
   예를 들어 인시던트, 문제 또는 Knowledge 기록을 선택합니다.
2. 필드 레이블(예: 문서 본문)을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 관련 링크 섹션에서 고급 뷰를 선택합니다.
4. 속성 필드에서 editor.plugins=를 입력한 다음 원하는 플러그인을 공백으로 구분하여 입력합니다.

   예를 들어, editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist fullscreen charmap directionality emoticons hr insertdatetime nonbreaking pagebreak print searchreplace wordcount anchor tableofcontents codesample visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems.

   주:
   - 추가하려는 도구 모음 항목뿐만 아니라 표시하려는 모든 도구 모음 항목을 포함합니다.
   - 연결된 딕셔너리 기록에 있는 필드의 속성 필드에 대한 구성은 시스템 속성 glide.ui.html.editor.toolbar의 값을 재정의합니다.
   - 허용되는 플러그인은 다음과 같습니다. advlist align_listitems anchor autolink 자동 크기 조정 bbcode charmap codemirror codesample colorpicker directionality emoticons fullscreen hr image insertdatetime link lists media nonbreaking pagebreak preview print readonlynoborder searchreplace table textcolor tableofcontents visualblocks visualchars wordcount
   - 높이, 도구 모음 버튼, 도구 모음 플러그인과 같은 여러 속성을 속성 필드 내에서 결합할 수 있습니다. 예: editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist fullscreen charmap directionality emoticons hr insertdatetime nonbreaking pagebreak print searchreplace wordcount anchor codesample visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems,editor.toolbar=fontfamily fontsize | bold italic underline strikethrough forecolor backcolor pastetext removeformat | blocks searchreplace undo redo | bullist numlist outdent indent ## ##, ##, ##, ### ## | tableofcontents ### ## ## ## ### ### codesample | ## ## ##.

5. 업데이트를 선택합니다.

HTML 필드의 기본 높이 변경

특정 HTML 필드의 기본 높이를 변경하여 저널 필드의 크기를 확장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
HTML 필드 높이는 HTML 필드별로 구성됩니다.

프로시저

1. 변경하려는 HTML 형식 필드가 있는 기록으로 이동합니다.
   예를 들어 인시던트, 문제 또는 Knowledge 기록을 선택합니다.

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

2. 필드 레이블(예: 문서 본문)을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 관련 링크 섹션에서 고급 뷰를 선택합니다.
4. 속성 필드에 editor.height=X를 입력합니다. 여기서 X는 원하는 높이입니다.
   예: editor.height=250

   주:

   HTML 필드의 범위는 72에서 2000 사이입니다. HTML 필드의 기본값은 64입니다.

5. 업데이트를 선택합니다.
6. 특정 높이를 제공하는 대신 텍스트 라인이 증가할 때 양식 필드의 높이를 동적으로 구성하려면 다음 단계를 완료하십시오.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성

   b. 검색 창에 glide.ui.html.editor.enabled_plugins 를 입력하고 속성을 선택합니다.

   c. 값 필드에 autoresize를 추가합니다.

   d. 업데이트를 선택합니다.
   autoresize 플러그인이 활성 상태입니다.

HTML 필드의 기본 글꼴 크기 변경

양식 전체에서 표준 글꼴 크기를 사용하도록 특정 HTML 필드의 기본 글꼴 크기를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
HTML 글꼴 크기는 HTML 필드별로 구성됩니다.

프로시저

1. 변경하려는 HTML 형식 필드가 있는 기록으로 이동합니다.
   예를 들어 인시던트, 문제 또는 Knowledge 기록을 선택합니다.
2. 필드 레이블(예: 문서 본문)을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 기본값 탭을 선택합니다.
4. 기본값 필드에 를 입력합니다 . 여기서 X가 기본값입니다.
   예:
   - 글꼴을 크게 설정하려면 다음을 입력합니다.
   - 크기를 10으로 설정하려면 다음을 입력하십시오.
5. 업데이트를 선택합니다.

사용되지 않는 태그를 허용하도록 TinyMCE 구성

TinyMCE 필드에 딕셔너리 속성을 설정하여 더 이상 사용되지 않는 HTML 태그(예: <b> 및 <i>. 기본적으로 TinyMCE는 굵 게 및 기울임꼴 서식에 and 태그를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary 또는 admin

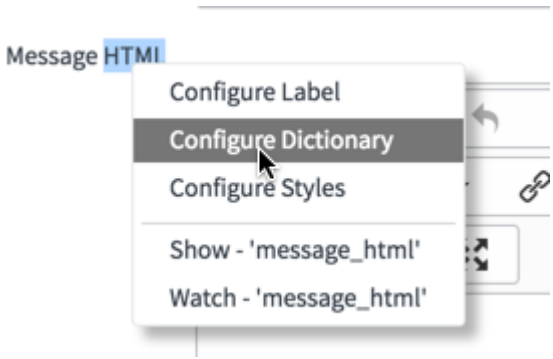
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

딕셔너리 속성을 설정한 후 코드 보기를 사용하여 사용되지 않는 태그를 수동으로 입력합니다. 잘못된 문자를 입력하는 경우와 같이 수동으로 입력한 태그는 편집기에서 확인하지 않습니다.

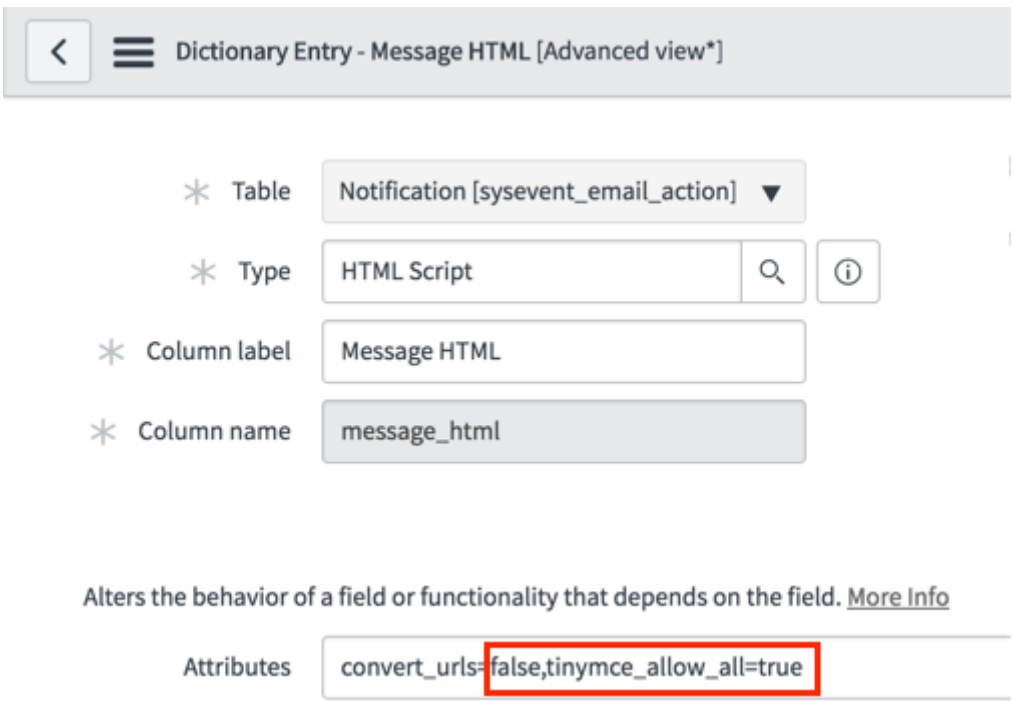
프로시저

1. TinyMCE를 사용하는 HTML 필드가 있는 양식으로 이동합니다.
2. HTML 필드 레이블을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.



3. 속성 필드에 tinymce_allow_all=true를 입력하고 필요한 경우 쉼표로 구분합니다.

   딕셔너리 항목 속성은 기본 뷰에 표시되지 않으므로 딕셔너리 항목 양식이 고급 뷰에 있는 경우에만 추가할 수 있습니다.



   다른 속성이 이미 나열되어 있으면 쉼표를 구분 기호로 사용합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

URL에 JavaScript를 허용하도록 **TinyMCE** 구성

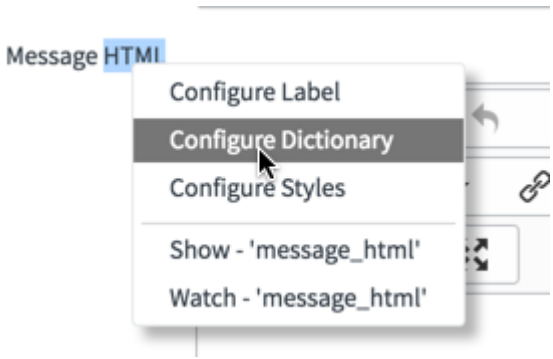
TinyMCE 필드에서 딕셔너리 속성을 설정하여 URL에서 JavaScript를 사용할 수 있도록 할 수 있습니다.

© 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.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary 또는 admin

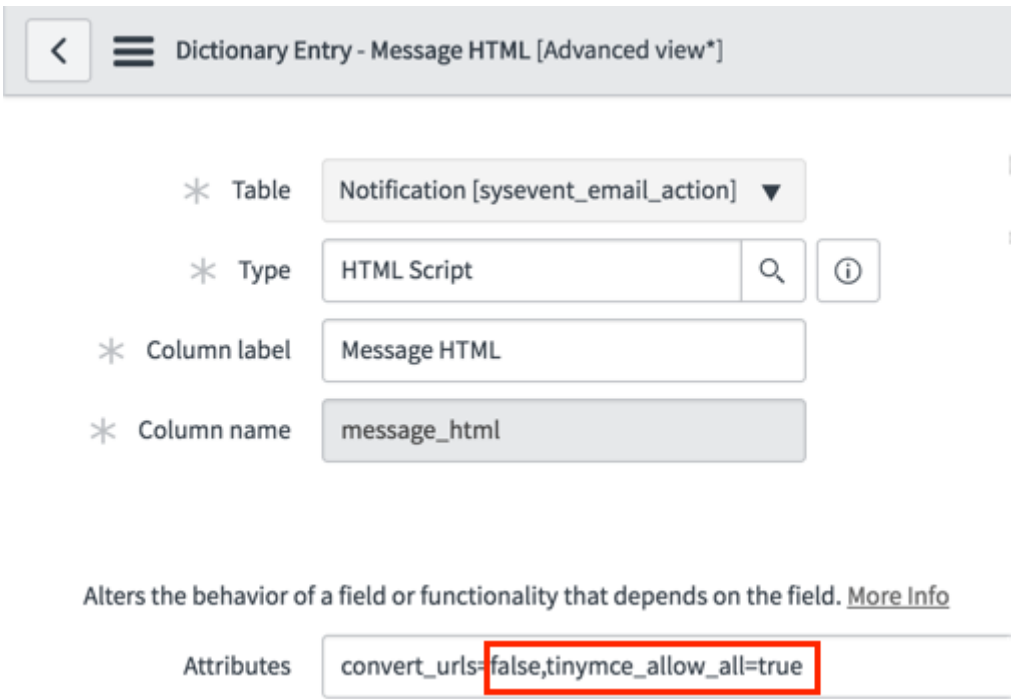
프로시저

1. TinyMCE를 사용하는 HTML 필드가 있는 양식으로 이동합니다.
2. HTML 필드 레이블을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.



3. 속성 필드에 tinymce_allow_script_urls=true를 입력하고 필요한 경우 쉼표로 구분합니다.

   딕셔너리 항목 속성은 기본 뷰에 표시되지 않으므로 딕셔너리 항목 양식이 고급 뷰에 있는 경우에만 추가할 수 있습니다.



   다른 속성이 이미 나열되어 있으면 쉼표를 구분 기호로 사용합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

TinyMCE HTML 편집기에서 메뉴 모음 구성

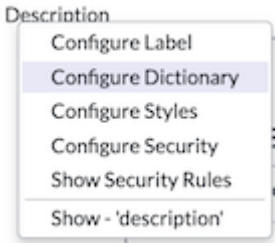
CoreUI와 작업 공간 모두의 TinyMCE HTML 편집기에서 메뉴 모음을 활성화할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하면 HTML 편집기 상단에 메뉴 모음이 나타나 콘텐츠를 만들고, 편집하고, 형식을 지정하는 데 사용할 수 있습니다. 기본적으로 메뉴 모음은 비활성 상태입니다. 딕셔너리 속성 구성을 통해 특정 테이블에 대해 활성화할 수 있습니다.

© 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.

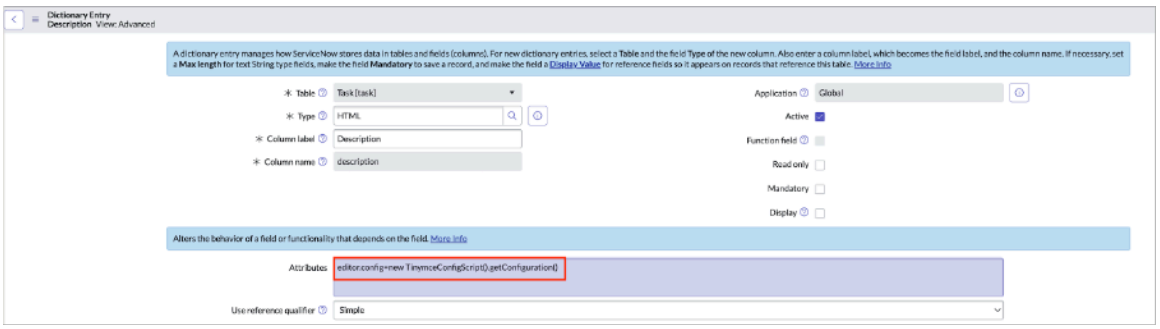
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 변경하려는 HTML 형식 필드가 있는 기록으로 이동합니다.
   예를 들어 인시던트, 문제 또는 Knowledge 기록을 선택합니다.
2. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.



3. 관련 링크 섹션에서 고급 뷰를 선택합니다.
4. 속성 필드에 editor.config=new TinymceConfigScript().getConfiguration()을 입력합니다.



이 **editor.config** 속성은 **TinymceConfigScript()** 스크립트를 가리킵니다.

5. **TinymceConfigScript**에 액세스합니다.

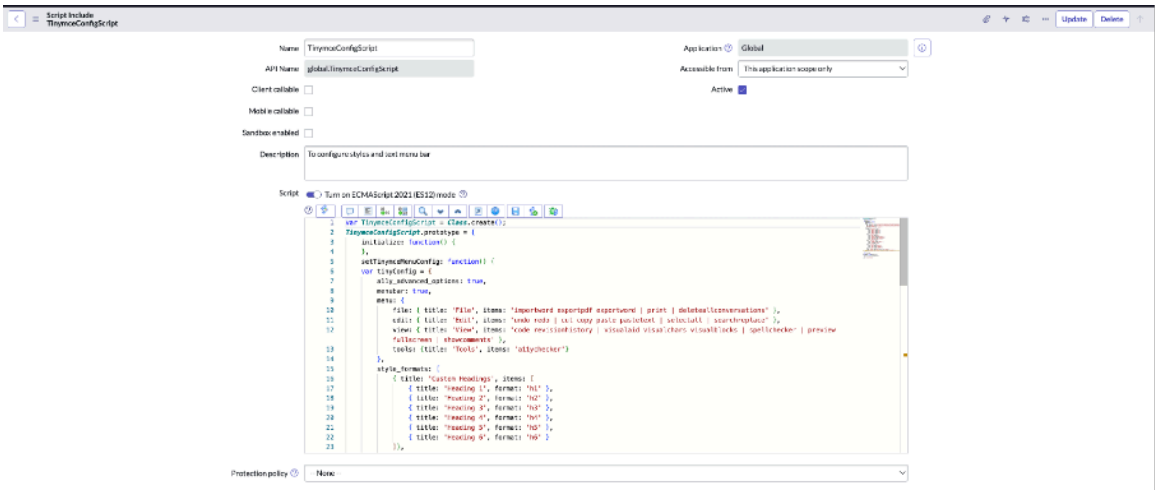
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.

   b. 양식 상단 근처의 검색 창에 TinymceConfigScript 를 입력하고 **Enter** 또는 **Return**을 선택합니다.

   c. **TinymceConfigScript**를 선택합니다.

      기본적으로 다음 스크립트를 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.



```
var TinymceConfigScript = Class.create();
TinymceConfigScript.prototype = {
    initialize: function() {
    },
    setTinymceConfig: function() {
    var tinyConfig = {
        menubar: 'edit format',
        menu: {
            file: { title: 'File', items: 'importword exportpdf exportword | print |
 deleteallconversations' },
            edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
 searchreplace' },
            view: { title: 'View', items: 'code revisionhistory | visualaid visualchars visualblocks |
 spellchecker | preview fullscreen | showcomments' }
        },
        style_formats: [
            { title: 'Headings', items: [
                { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
                { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
                { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
                { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
                { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
                { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
            ]},
            { title: 'Inline', items: [
                { title: 'Bold', format: 'bold' },
                { title: 'Italic', format: 'italic' },
                { title: 'Underline', format: 'underline' },
                { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
                { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
                { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
                { title: 'Code', format: 'code' }
            ]},
            { title: 'Blocks', items: [
                { title: 'Paragraph', format: 'p' },
                { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
                { title: 'Div', format: 'div' },
                { title: 'Pre', format: 'pre' }
            ]},
            { title: 'Align', items: [
```


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

```
            { title: 'Left', format: 'alignleft' },
            { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
            { title: 'Right', format: 'alignright' },
            { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
        ]}
    ]
  };
  return tinyConfig;
},
getConfiguration: function() {
  var config = this.setTinymceConfig();
  answer = JSON.parse(JSON.stringify(config));
},

  type: 'TinymceConfigScript'
};
```

d. 메뉴 모음을 사용하려면 스크립트에서 메뉴 모음 속성을 **true** 로 설정합니다.
이렇게하면 메뉴 표시 줄에서 "파일", "편집", "보기", "삽입", "형식", "표"의 모든 옵션이 활성화됩니다.

e. 메뉴 모음을 비활성화하려면 메뉴 모음 속성을 **false**로 설정합니다.

f. 메뉴 모음에서 특정 옵션만 활성화하려면 메뉴 모음에 이러한 특정 옵션을 나열하여 스크립트를 변경할 수 있습니다.

예를 들어 메뉴 모음: '파일 편집 형식'을 지정하면 이 3개의 옵션만 메뉴 모음에 표시됩니다.

g. 스크립트를 변경하여 메뉴 내에 표시되는 버튼을 구성할 수도 있습니다.

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea', // change this value according to your HTML
  menu:{
    file: { title: 'File', items: 'newdocument restordraft | preview | importword exportpdf
exportword | print | deleteallconversations' },
    edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
searchreplace' },
    view: { title: 'View', items: 'code revision history | visualaid visualchars visualblocks |
spellchecker | preview fullscreen | showcomments' },
    insert: { title: 'Insert', items: 'image link media addcomment pageembed
codesample inserttable | math | charmap emoticons hr | pagebreak nonbreaking anchor
tableofcontents | insertdatetime' },
    format: { title: 'Format', items: 'bold italic underline strikethrough superscript subscript
codeformat | styles blocks fontfamily fontsize align lineheight | forecolor backcolor |
language | removeformat' },
    tools: { title: 'Tools', items: 'spellchecker spellcheckerlanguage | a11ycheck code
wordcount' },
    table: { title: 'Table', items: 'inserttable | cell row column | advtablesort | tableprops
deletetable' },
    help: { title: 'Help', items: 'help' }
  }
});
```

6. style_formats 섹션에 CSS를 추가하여 TinyMCEConfigScript에서 사용자 지정 스타일 형식 옵션을 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.

TinyMCEConfigScript style_formats 섹션의 예:

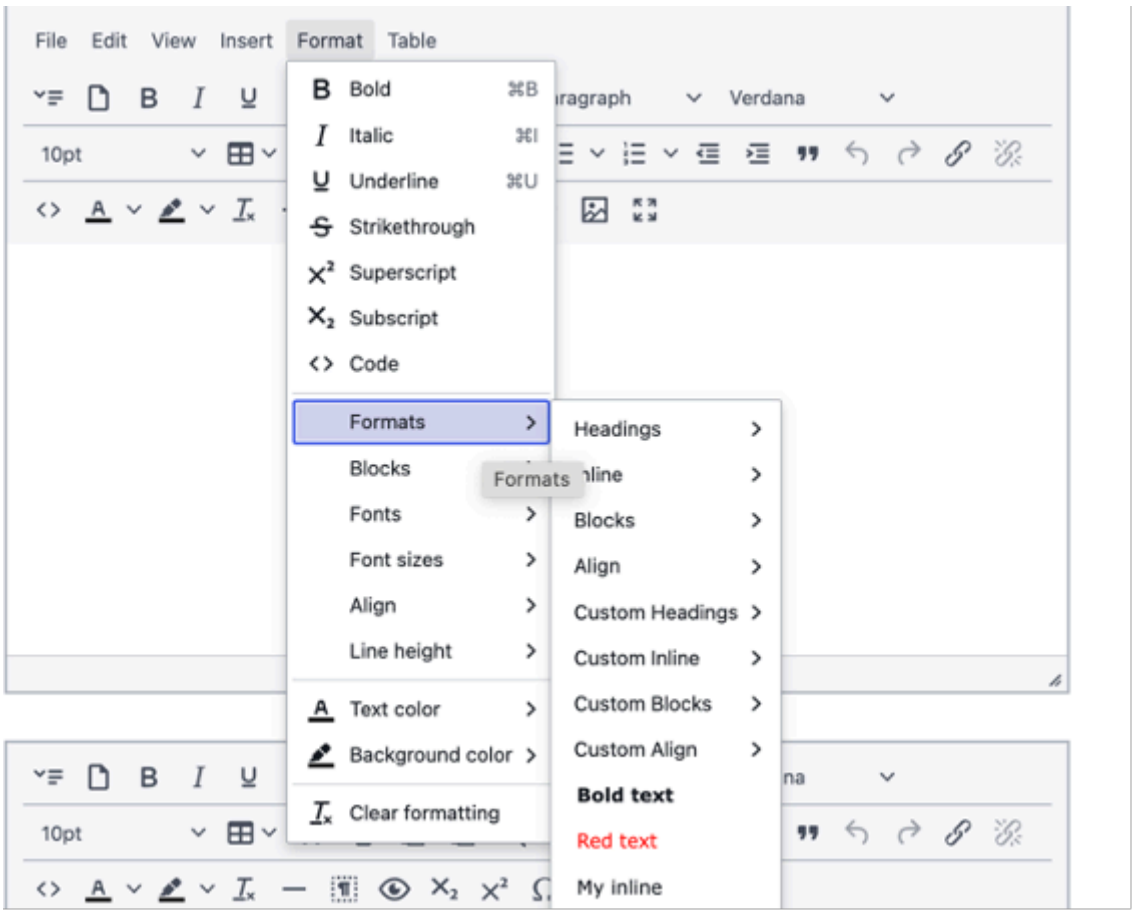
```
style_formats: [
  { title: 'Headings', items: [
    { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
    { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
    { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
    { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
    { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
    { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
  ]},
  { title: 'Inline', items: [
    { title: 'Bold', format: 'bold' },
    { title: 'Italic', format: 'italic' },
    { title: 'Underline', format: 'underline' },
    { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
    { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
    { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
    { title: 'Code', format: 'code' }
  ]},
  { title: 'Blocks', items: [
    { title: 'Paragraph', format: 'p' },
    { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
    { title: 'Div', format: 'div' },
    { title: 'Pre', format: 'pre' }
  ]},
  { title: 'Align', items: [
    { title: 'Left', format: 'alignleft' },
    { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
    { title: 'Right', format: 'alignright' },
    { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
  ]}
]
```

세 가지 새로운 스타일 형식이 추가된 예(굵은 텍스트, 빨간색 텍스트, 내 인라인):

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea',  // change this value according to your HTML
  style_formats: [
    { title: 'Bold text', inline: 'b' },
    { title: 'Red text', inline: 'span', styles: { color: '#ff0000' } },
    { name: 'my-inline', title: 'My inline', inline: 'span', classes: [ 'my-inline' ] }
  ],
  // The following option is used to append style formats rather than overwrite the default
 style formats.
  style_formats_merge: 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.

HTML 편집기에 액세스하면 새로운 사용자 지정 스타일 형식(굵은 텍스트, 빨간색 텍스트, 내인라인)이 메뉴 모음의 형식 섹션에 나타나는 것을 볼 수 있습니다.



이미지 필드 유형

이미지 필드를 사용하면 양식에 이미지를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

이 태스크 정보
예를 들어 시스템의 사용자 기록에 초상화를 추가할 수 있습니다. 이미지 유형은 .gif, .jpg/.jpeg 또는 .png여야 합니다.

이미지 크기 조정은 CSS에 의해 정의됩니다. 더 큰 이미지는 250픽셀로 크기가 조정됩니다. 대부분의 브라우저에서는 높이와 너비 측정값 중 큰 값이 250픽셀로 줄어들고 이미지의 비율이 유지됩니다. 예를 들어 크기가 1508 x 663픽셀인 이미지는 250 x 110픽셀로 크기가 조정됩니다. 일부 브라우저에서는 높이와 너비 측정값을 모두 250픽셀로 조정하여 정사각형 이미지를 만듭니다.

새 이미지 필드를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 원하는 양식을 엽니다.
2. 유형이이미지로 설정된 새 필드를 만듭니다.
   지침은 테이블에 필드 추가 및 사용자 지정 문서를 참조하십시오.
3. 양식에 새 필드를 추가하고 사용자 지정 항목을 저장합니다.
   양식에 새로운 빈 이미지 필드가 표시됩니다.

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

4. 이미지 필드에서 추가하려면 클릭 을 클릭하고 업로드할 이미지를 선택한 다음 확인을 클릭합니다. 선택한 이미지가 양식에 첨부되고 이미지 필드에 표시됩니다.

결과



관련 정보

양식 레이아웃 구성

IP 주소 필드 유형

IP 주소(유효성이 검사된 **IPV4, IPV6)** [ip_addr] 필드 유형은 유효한 IPv4 및 IPv6 주소를 저장합니다.

IPv4 및 **IPv6** 지원

IPv4에는 표준 점십진 표기법이 지원되고 IPv6에는 표준 16진수 표기법이 지원됩니다. IPv6의 경우 표준 표기법을 사용하여 0을 압축할 수 있습니다. IPv6 주소의 텍스트 표현에 대한 예시 및 지침은 IETF RFC5952 숙지합니다.

다음은 유효한 IP 주소의 예입니다.

- 점십진 표기법의 표준 **IPv4** 주소:

  10.34.51.20

- 확장된 **IPv4** 주소는 0으로 채워집니다.

  10.1.10.210은 010.001.010.210으로 표시됩니다.

- 완전히 확장된 표기법의 **IPv6** 주소:

  1507:f0d0:1002:0051:0000:0000:0000:0004

- 표준 표기법을 사용하는 위의 동일한 **IPv6** 주소:

  1507:f0d0:1002:51::4

IP 주소가 데이터베이스에 저장되는 방법

IP 주소 ip_addr 필드는 길이가 40자인 가변 문자(VARCHAR) 필드입니다. 값은 일반적으로 필드에 값을 입력할 때 사용하는 표기법에 관계없이 IPv4 및 IPv6 주소 모두에 대해 표준(점십진수 또는 정규) 표기법으로 저장됩니다.

예를 들어, IPv6 주소를 비표준 형식(IETF RFC5952 에 따라 확장 또는 기타 유효한 형식)으로 입력하는 경우 기본적으로 IP 데이터 제어 속성 값이 다른 주소 형식을 사용하여 해당 열에 정의되어

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

있지 않으면 시스템에서 표준 형식으로 저장합니다. 자세한 내용은 [딕셔너리 속성을 사용하여 테이블 및 필드 변경 ip_data_control] Glide 속성 섹션을 참조하십시오.

데이터 마이그레이션 지원

문자열 필드로 저장된 IP 주소를 새 **IP** 주소(유효성이 검사된 **IPV4,IPV6)** 유형으로 마이그레이션할 수 있도록 지원합니다. 새 IP 주소 유형은 유효한 IP 주소만 허용합니다. 기존 데이터는 ip_data_control 특성에 따라 형식이 지정됩니다. ip_data_control 속성은 다음 네 가지 값 중 정확히 하나로 설정할 수 있습니다.

- *`canonical`*: 수신 IP 주소는 데이터베이스에 입력되기 전에 유효성이 검사되고 정규화됩니다. 잘못된 IP 주소가 거부됩니다.
- *`canonicalize_when_possible`*: 유효한 IP 주소는 데이터베이스에 입력되기 전에 정식화됩니다. 잘못된 IP 주소도 변경되지 않고 데이터베이스에 입력됩니다.

  주: *`canonicalize_when_possible`* 는 달리 지정하지 않는 한 ip_data_control 속성의 기본값입니다.

- *expanded*: 효율적인 데이터베이스 범위 쿼리를 지원하기 위해 IP 주소의 유효성을 검사하고 확장된 형식으로 저장합니다. 잘못된 IP 주소가 거부됩니다.
- *none*: 이 값 형식에서는 확인 또는 정규화가 수행되지 않습니다. 이는 기본적으로 이 유형을 일반 문자열 필드로 되돌리기 때문에 비상 메커니즘으로만 사용됩니다.

저널 필드 유형

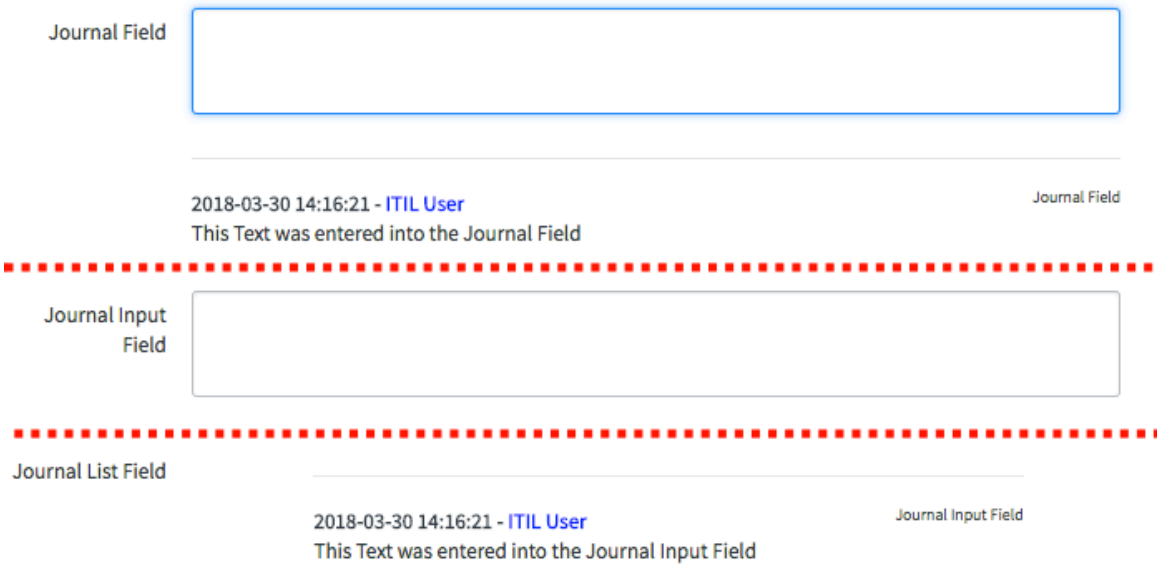
저널 필드에는 저널, journal_list, journal_input의 세 가지 유형이 있습니다.

저널 필드 유형

저널 필드 유형	설명
일지	입력을 허용 및 저장하고 결합된 입력을 입력 상자 아래에 표시합니다. 저널 필드는 양식 및 목록 뷰의 활동 스트림에 표시됩니다.
journal_input	입력을 허용하고 저장하지만 결합된 입력을 표시하지 않습니다. 저널 입력 필드는 연결된 기록과 함께 표시되므로 목록 뷰의 활동 스트림에는 표시되지 않습니다.
journal_list	입력을 허용하거나 저장하지 마십시오. journal_list 필드가 종속된 다른 저널 필드의 내용만 표시합니다. journal_list 필드가 둘 이상의 저널 필드에 종속되는 경우 해당 필드의 입력을 시간순으로 엮습니다. journal_list 필드는 활동 스트림 내에 컨텐츠를 표시하지 않고 별도의 블록에 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.

양식의 저널 필드



예시 이미지에는 사용 가능한 세 가지 저널 필드 유형이 포함되어 있습니다. 첫 번째는 필드 아래에 입력이 표시되는 저널 필드입니다. 두 번째는 이전 입력을 표시하지 않는 저널 입력 필드입니다. 세 번째는 저널 목록 필드로, 그 위에 있는 저널 입력 필드의 입력을 표시하도록 구성됩니다.

알림에서 보내는 저널 항목 제한

관리자는 다음 시스템 속성과 함께 알림에 포함된 저널 항목 수를 제어할 수 있습니다.

속성	레이블	설명
glide.email.journal.lines	이메일 알림에 포함된 저널 항목의 수(추가 설명, 작업 메모 등). (-1은 모두를 의미합니다.)	이메일 알림에 포함되는 저널 필드의 항목 수(예: 추가 의견 및 작업 메모)를 지정합니다. 값 -1에는 모든 저널 항목이 포함됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3 • 위치: 시스템 속성 > 이메일

저널 필드의 내용을 배열로 가져오는 코드

저널 필드의 내용을 배열에 넣어 각 항목을 반복하려면 이 페이지의 코드를 사용할 수 있습니다.

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");

//stores each entry into an array of strings
 for (var i = 0; i < na.length; i++)
  gs.print(na[i]);
```


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

저널 필드 스크립트 값

저널 필드에는 `setValue()` 메서드가 지원되지 않습니다. 대신, 다음 예시와 같이 스크립트에 값을 할당합니다.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

저널 필드 항목을 HTML로 렌더링

저널 필드는 코드 태그로 묶인 텍스트를 HTML로 렌더링할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 저널 필드에 대한 쓰기 권한을 부여하는 모든 역할
- 시스템 속성: glide.ui.security.allow_codetag 기본값인 **true**로 설정됩니다.

> **주:**
>
> 이 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 임베디드 HTML에 JavaScript 태그 허용(인스턴스 보안 강화)을 참조하십시오.

이 태스크 정보

기본적으로 높은 보안 설정은 저널 필드에 입력하는 모든 HTML 코드를 해당 HTML 엔터티 값으로 대체하여 이스케이프 합니다. 이스케이프를 사용하면 시스템이 HTML 코드를 렌더링 명령으로 브라우저에 전달하지 않고 텍스트로 표시합니다.

프로시저

1. HTML로 렌더링하려는 코드 주위에 [code][/code] 태그를 입력합니다.

> **주:** 각 코드 태그에 시작 및 종료 태그가 있는 한 단일 저널 항목에 여러 코드 태그가 포함될 수 있습니다.

Example

예를 들어 다음 줄을 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.

HTML 코드 입력 결과

코드 입력됨	결과
[##]ServiceNow[/code]	시스템에서 ServiceNow 웹 사이트에 대한 하이퍼링크를 렌더링합니다.
[##]# #### ## #####. [/##]	시스템은 문장을 굵게 렌더링합니다.
# #### ## #### ####.	시스템은 굵은 태그를 이스케이프하여 텍스트로 렌더링합니다.
[##]<![CDATA[<script> gs.info(gs.getUserDisplayName());]]>[/##]	시스템이 스크립트 태그의 내용을 이스케이프합니다. 주: 기본적으로 HTML 위생 검사는 〈script〉 elements.

HTML 서식 옵션에 대한 더 많은 예는 기술 지원 엔지니어ServiceNow 커뮤니티의 블로그 게시물 HTML & 〔code〕 ServiceNow 를 사용하여 저널 필드 내에서 서식을 지정합니다.

2. 게시를 클릭합니다.

주: 이전 저널 항목은 편집할 수 없습니다.

결과
시스템은 코드 태그 내의 텍스트를 HTML로 렌더링합니다.

관련 정보

일반 보안 설정 속성

HTML 위생 검사

저널 필드의 코드 태그 제한

[code] 태그에 대한 지원을 사용하지 않도록 설정하여 저널 필드에서 HTML 코드를 렌더링하지 못하게 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 〔code〕 태그(*glide.ui.security.allow_codetag*속성)를 사용하여 포함 **HTML** 코드 지원 허용 확인란의 선택을 취소합니다.

주: 이 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 임베디드 HTML 코드 (인스턴스 보안 강화) 허용 을 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.

저널 필드의 **HTML** 확인

사용자가 저널 필드에 잘못된 HTML을 저장하지 못하도록 합니다.

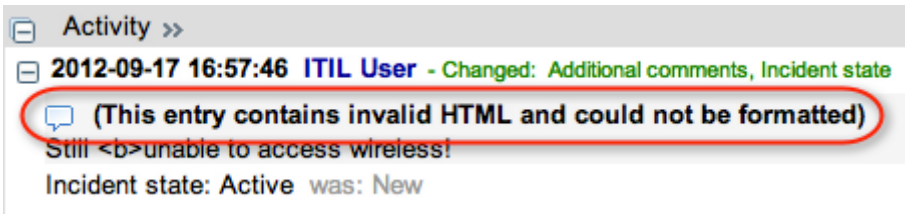
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 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. 속성을 *glide.ui.allow_deep_html_validation*추가합니다.
   지침은 시스템 속성 추가 문서를 참조하십시오.
2. 값을 **true**로 설정합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

이제 사용자가 저널 필드에 잘못된 HTML 코드를 입력하면 활동 포매터에 경고가 표시됩니다.



저널 필드 표시 제한

저널 필드는 사용자가 매우 큰 문자열 값을 입력할 수 있게 해주기 때문에 작업 기록의 크기를 크게 증가시킬 수 있습니다.

표시 제한은 인스턴스가 전체 저널 필드를 메모리로 로드하는 것을 방지합니다. 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 저널 필드가 전체 필드의 내용 표시를 중단하고 대신 필드 내용의 일부(미리 보기라고 함)만 표시하는 길이를 설정합니다. 사용자는 모두 표시 버튼을 클릭하여 필드의 전체 콘텐츠에 계속 액세스할 수 있습니다.
- 저널 필드가 표시하는 미리 보기 텍스트의 크기를 설정합니다.
- 저널 필드가 표시할 수 있는 최대 저널 항목 수를 설정합니다.

에서 코어 UI저널 필드와 활동 포매터는 동일한 양식 섹션에 있어야 합니다. 저널 필드와 활동 포매터 사이에 다른 필드를 배치할 수 없습니다. 활동 스트림은 활동 포매터의 맨 위에 저널 필드를 누적하기 위해 만들어졌습니다.

주: 저널 필드 표시 제한은 레거시 설명 및 작업 메모 필드에서 지원되지 않습니다.

저널 필드의 최대 표시 크기 설정

시스템 속성을 추가하여 저널 필드의 최대 표시 크기를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
저널 필드가 이 속성에 설정된 길이를 초과하면 인스턴스에 필드의 전체 컨텐츠 대신 저널 필드의 미리 보기가 표시됩니다. 미리 보기에는 필드의 나머지 내용을 표시하는 모두 표시 버튼이 포함되어 있습니다. 별도의 속성은 미리 보기에 표시되는 문자 수를 결정합니다.

프로시저

1. 다음 설정으로 시스템 속성을 추가합니다.

속성	값
이름	glide.max_journal_list_크기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값
설명	저널 필드에 필드의 전체 내용이 아닌 미리 보기를 표시해야 하는 경우의 크기(MB)입니다.
유형	정수
값	10

2. 제출을 클릭합니다.

저널 미리 보기 크기 설정

시스템 속성의 크기를 *glide.max_journal_list_size* 설정합니다. 저널 필드가 이 크기를 초과하면 인스턴스에 필드의 전체 내용이 아닌 미리 보기가 표시됩니다. 사용자는 모두 표시 버튼을 클릭하여 필드의 나머지 내용을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 테이블에 나열된 대로 속성 값을 설정합니다.

속성	값
이름	glide.shortened_journal_length
설명	저널 필드의 미리 보기로 표시할 문자 수입니다.
유형	정수
값	512000

4. 제출을 선택합니다.

최대 저널 항목 수 설정

활동 포매터에 시스템이 표시하는 최대 항목 수를 설정하려면 다음 시스템 속성을 편집합니다. 활동 포매터는 가장 최근 항목부터 시작하여 최대 수까지 항목을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *glide.history.max_entries* 속성을 검색합니다.
3. 속성의 값을 편집합니다.

속성	값
이름	glide.history.max_entries
설명	활동 포매터에 시스템이 보여주는 최대 항목 수입니다. 기본값은 250입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값
유형	정수
값	250

4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

활동 포매터

텍스트 필드 문자 카운터 활성화

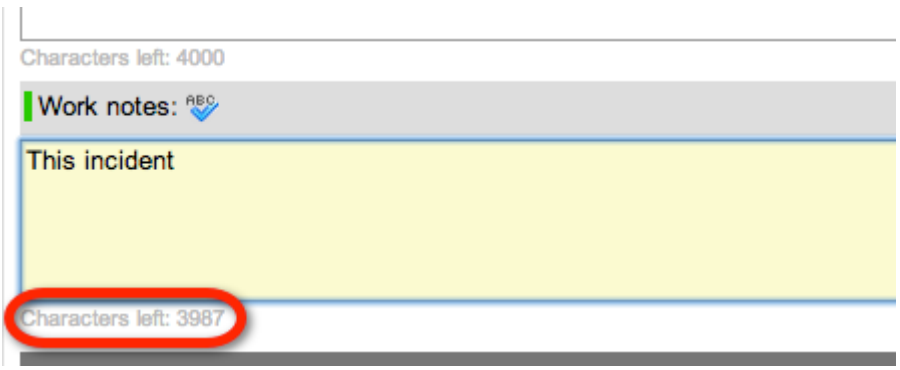
기본적으로 여러 줄 텍스트 필드에는 4,000자 제한이 있습니다. 사용자가 제한에 도달하기 전에 얼마나 많은 문자가 남아 있는지 확인할 수 있도록 이 *glide.ui.textarea.character_counter* 속성을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 속성은 추가 의견 및 작업 메모 필드와 같은 텍스트 필드 아래에 카운터를 추가합니다. 사용자가 텍스트를 입력하면 카운터가 동적으로 업데이트됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 텍스트 영역의 문자 카운터(저널 및 여러 줄 텍스트 필드) 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
3. 저장을 선택합니다.



이름-값 쌍 필드 유형

이름을 사용하여 스크립트의 이름-값 쌍 필드에 저장된 값에 액세스할 수 있습니다.

샘플 스크립트

다음 예제에서는 이름-값 쌍 필드에 매핑을 추가하는 방법과 이름을 사용하여 기존 값을 쿼리하는 방법을 보여줍니다.

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the name "name1" and
 value "value1"
```


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

```
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with the name "name2"
 and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 = value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
   gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output: {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

완료율 필드 유형

관리자는 10진수 입력을 수락하고 목록에 표시될 때 진행률 표시줄로 나타나는 완료율 필드를 만들 수 있습니다.

예를 들어, 완료율 필드를 사용하여 양식에서 작업이나 프로젝트의 완료율을 설정한 다음 해당 백분율이 목록에 진행률 표시줄로 표시되는지 확인합니다.

또한 관리자는 실제 진행률을 대상 값과 비교하여 목표가 달성되고 있는지 확인한 다음 색상을 적용하여 진행률이 기대에 미치지 못하는 경우 시각적 경보를 제공하는 뷰를 구성할 수 있습니다.

완료율 필드의 양식 뷰



완료율 필드의 목록 뷰



대상 임계치 색상 속성

target_field 속성이 구성된 경우 호출된 *target_threshold_colors* 두 번째 속성을 사용하면 관리자가 추가 매개변수를 정의할 수 있습니다.

매개변수는 다음과 같습니다.

- 색이 지정된 막대의 색상이 변경되어야 하는 다양한 임계치
- 각 임계치에 대한 특정 색상

이 속성 값의 형식은 number1:color1입니다. **number2:color2** 등입니다. 이 속성을 사용하여 대상 백분율보다 낮은 완료율에 경고 색상을 적용합니다. 이러한 값은 달성된 목표의 백분율로 정의됩니다. 예를 들어, **0:red** 값입니다. 50:노란색; **90:** 녹색 은 목표 지점의 진행률이 0-49 사이이면 빨간색 막대를 표시합니다. 대상의 백분율이 50에서 89 사이이면 색상은 노란색입니다. 대상 90 이상의 백분율이 녹색으로 표시됩니다. 목표 백분율을 초과하는 완료율도 녹색으로 표시됩니다. 색상 속성을 가장 작은 백분율에서 가장 큰 백분율 순으로 정렬합니다.

target_field 지정하지 않으면 대상 100이 사용되므로 단일 필드 값으로 색상 임계치를 사용할 수 있습니다.

```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

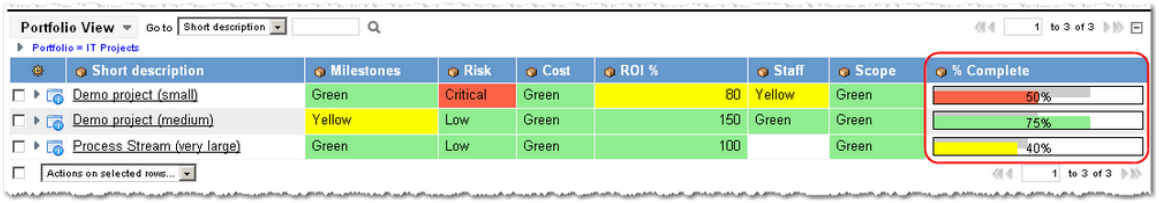
다음 테이블에는 위에 정의된 색을 사용하여 백분율을 계산하는 예가 나와 있습니다.

© 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.

대상 임계치 색상 속성

대상 백분율	백분율 필드 값	대상 계산 백분율	색상
100	40	40%	토마토
65	59	90.7%	밝은 녹색
15	10	66.7%	카키색

완료율 색상 예



대상 필드 속성 추가

완료율 필드에 선택적 속성(*target_field*)을 추가하여 작업 또는 프로젝트의 실제 완료율을 이 시점에서 작업이 있어야 할 위치를 지정하는 다른 10진수 필드의 목표 백분율과 비교합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
대상 필드를 지정하지 않으면 대상 100으로 가정합니다.

프로시저

1. 양식에서 완료율 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
2. 팝업 메뉴에서 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 딕셔너리 항목 양식에서 다음 속성을 추가합니다.
   target_field=percent_complete_target
4. 딕셔너리 기록을 업데이트합니다.

   목록에서 대상 값을 나타내기 위해 색상이 지정된 막대 뒤에 회색 막대가 나타납니다. 회색 대상 막대는 대상 필드를 정의한 경우에만 나타납니다.



전화 번호 필드 유형

E.164 전화 번호 표준은 해당 지역의 공중 전화망을 통해 국제 전화를 성공적으로 라우팅할 수 있도록 전화 번호에 필요한 모든 정보가 포함되고 올바른 형식이 지정되도록 합니다.

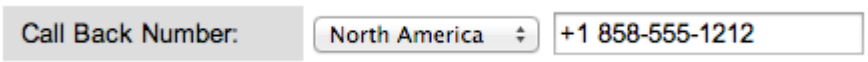
사용자가 전화 번호를 입력하면 일련의 숫자로 수신되어 저장됩니다. E.164 전화 번호 필드는 지역 및 국제 번호로 표시될 때 E.164와 호환되도록 번호의 형식을 자동으로 지정하고 번호를 확인합니다. E.164 전화 번호 필드 유형은 전화 필드 유형을 대체하지 않습니다.

E.164 전화 번호 필드에는 다음이 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.

- 〔선택사항〕 전화 번호 영역에 대한 선택 목록입니다.
- 〔항상〕 전화 번호를 입력할 입력 상자입니다.
- 〔기본〕 전화 번호가 선택한 전화 지역의 형식과 일치하지 않아 저장할 수 없는 경우 빨간색 밑줄이 표시됩니다.
- 〔선택사항〕 전화 번호가 선택한 전화 지역의 형식과 일치하지 않지만 기타/알 수 없음 으로 저장할 수 있는 경우 녹색 밑줄이 나타납니다.

전화 **e164**



할당된 영역

영역은 위치에 할당되며 사용자에게 직접 할당되지는 않습니다.

사용자의 지역, 즉 사용자의 E.164 호환 전화 기능은 사용자의 위치를 기반으로 합니다. 예를 들어, 사용자의 위치가 사용자 [sys_user] 테이블에서 정의된 **SHS quadra 5, Bloco E., Brasilia** 인 경우 위치 테이블에서 브라질의 상위 기록이 전화 지역을 정의합니다. 전화 영역은 맵 페이지 계층 구조의 모든 수준에서 할당될 수 있으며, 영역을 찾거나 상위 항목이 남아 있지 않을 때까지 다음 상위 항목으로 검색됩니다.

종속 필드

사전에서 사용자 또는 위치 필드에 종속 필드를 지정하여 사용자가 전화 번호를 입력할 때 선택기 선택 목록에 적절한 영역을 표시할 수 있습니다.

예를 들어 인시던트 테이블의 종속 필드에 caller_id 입력하면 사용자가 호출자 정보를 입력할 때 영역 선택기 선택 목록에 해당 영역이 추가됩니다.

관련 정보

필드를 종속 필드로 만들기

E.164 전화 번호 필드 구성

관리자는 전화 번호, 시스템 속성 및 딕셔너리 속성을 사용하여 특정 작업을 수행할 수 있습니다.

시스템 속성은 비교 가능한 딕셔너리 속성이 없는 모든 전화 번호 필드에 구성 옵션을 적용합니다. 딕셔너리 속성은 추가된 전화 번호 필드에만 구성을 적용합니다. 딕셔너리 속성이 시스템 속성보다 우선하므로 관리자는 속성으로 전역 구성을 설정한 다음 필드별로 예외를 적용할 수 있습니다.

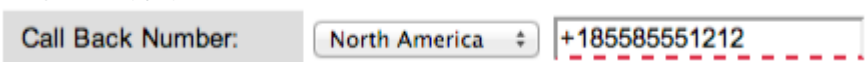
주: 영숫자는 허용되지 않으며 유효한 전화 번호로 간주되지 않습니다.

영역 형식 확인 필요

기본적으로 전화 번호 필드에서는 전화 번호가 선택한 영역의 표시 형식과 일치해야 합니다.

기본적으로 전화 번호 필드에서는 전화 번호가 선택한 영역의 표시 형식과 일치해야 합니다. 전화 번호가 이 형식과 일치하지 않으면 입력 상자에 전화 번호 아래에 빨간색 줄이 표시되거나 전체 상자가 빨간색으로 바뀌고 사용자가 저장할 수 없습니다.

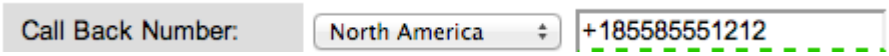
전화 **e164** 엄격



glide.phone_number_e164.strict 시스템 속성을 **false**로 설정하거나 딕셔너리 속성을 추가하면 *pn_strict* 전화 번호 입력 상자가 선택한 영역에 대해 나열된 영역 형식과 일치하지 않는 숫자 아래에 녹색 선을 표시하거나 전체 상자가 녹색으로 바뀝니다. 기타/알 수 없는 지역을 사용하여 잘못된 전화번호를 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.

전화 번호 **e164** 엄격하지 않음



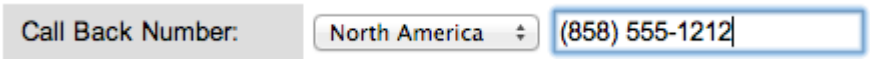
⚠ 경고: 선택적 영역 형식 유효성 검사에서 필수 지역 형식 유효성 검사로 전환하면 일부 전화 번호가 유효성 검사에 완전히 실패할 수 있습니다. 이 경우 E.164 전화 번호 필드에 오류 메시지가 표시됩니다.

국제 형식 입력 필요

기본적으로 사용자는 해당 지역의 로컬 형식으로 전화 번호를 입력할 수 있으며 국제 전화 걸기를 위해 번호 형식을 지정할 필요가 없습니다.

사용자가 필드 편집을 마치면 전화 번호 필드에 E.164 호환 국제 전화 번호의 서식이 자동으로 지정되어 있습니다. 입력한 전화 번호가 지역 번호의 지역 형식과 일치하면 사용자는 전화 번호를 저장할 수 있습니다.

전화 번호 **e164** 입장 로컬



전화 **e164** 디스플레이 국제



glide.phone_number_e164.allow_national_entry 시스템 속성을 변경하거나 딕셔너리 속성을 추가하려면 *pn_allow_national_entry* 사용자가 더하기(+) 문자로 시작하는 해당 지역의 국제 형식으로 전화번호를 입력해야 합니다. 사용자는 현지 형식의 전화 번호를 저장할 수 없으며, 전화 번호 입력 상자의 전화 번호 아래에 적절한 국제 형식이 없으면 빨간색 줄이 표시됩니다.

로컬 형식 표시 구성

기본적으로 E.164 전화 번호 필드에는 항상 국제 형식으로 전화 번호가 표시됩니다.

전화 **e164** 디스플레이 국제



특정 상황에서 로컬 형식을 사용하도록 하려면 다음 시스템 속성을 추가하여 E.164 전화 번호를 변경합니다.

속성	설명

glide.phone_number_e164.display_national	• 유형: 문자열
	• 기본값: false
	• 기타 가능한 값:
	  ○ **true** 또는 양식: 양식에서는 전화 번호를 로컬 형식으로 표시하지만, 목록에서는 국제 형식으로 표시합니다.
	  ○ **all**: 전화번호를 항상 로컬 형식으로 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.

속성	설명
	○ 사용자: 전화 번호가 현재 사용자의 로컬 설정과 일치하는 경우에만 로컬 형식으로 전화 번호를 표시합니다. ○ **false**: 전화번호를 로컬 형식으로 표시하지 않습니다.

가능한 값 중 하나를 선택하여 시스템에서 E.164 전화 번호를 처리하는 방법을 결정합니다.

다음 딕셔너리 속성을 특정 필드에 추가하여 시스템 속성을 재정의할 수도 있습니다.

딕셔너리 속성	설명
pn_display_national	E.164 전화 번호 필드에 전화 번호를 표시하는 방법에 대한 속성 설정을 재정의 *glide.phone_number_e164.display_national* 합니다. 사용 가능한 값은 속성에 대해 *glide.phone_number_e164.display_national* 설명된 값과 동일합니다. • 유형: string • 기본값: false • 예: pn_display_national=모두

영역 레이블 표시 구성

속성은 영역 레이블이 표시되는 방식을 제어합니다.

시스템 속성을 설정하거나 딕셔너리 속성을 추가하여 E.164 전화 번호 필드의 번호 옆에 영역 레이블을 표시할 수 있습니다. 이 표시는 영역 선택기 선택 목록이 꺼져 있고 사용자가 입력한 전화 번호의 영역을 볼 수 있도록 하려는 경우에 유용합니다.

E164 전화기 표시 영역 레이블



영역 레이블을 사용하도록 설정하면 목록에 전화 영역도 표시됩니다.

다음 시스템 속성을 추가하여 E.164 전화 번호의 번호 옆에 영역 레이블을 표시합니다.

속성	설명
glide.phone_number_e164.display_territory_text	E.164 전화 번호 필드에 영역 레이블이 표시되는 때를 결정합니다. • 유형 : 문자열 • 기본값: 읽기 전용 • 기타 가능한 값:

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.

속성	설명
	○ **all**: 영역 레이블을 표시합니다. ○ 국가: 전화 번호가 로컬 형식인 경우에만 지역 레이블을 표시합니다. ○ 읽기 전용: 숫자가 로컬 형식인지 또는 국제 형식인지에 관계없이 영역 레이블을 읽기 전용 모드로 표시합니다. ○ **read-only-national**: 숫자가 로컬 형식인 경우에만 영역 레이블을 읽기 전용 모드로 표시합니다. ○ 목록: 목록에 영역 레이블을 표시합니다. ○ **list-national**: 번호가 국가 형식인 경우 목록에 영역 레이블을 표시합니다. ○ **none**: 영역 레이블을 표시하지 않습니다.

다음 딕셔너리 속성을 특정 필드에 추가하여 시스템 속성을 재정의할 수도 있습니다.

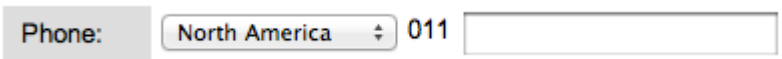
딕셔너리 속성	설명
pn_display_territory_text	전화 번호 필드에 영역 레이블이 표시되는 시기를 정의하는 속성을 재정의합니다 *glide.phone_number_e164.display_territory_text* . 사용 가능한 값은 속성에 대해 *glide.phone_number_e164.display_territory_text* 이전에 설명한 값과 동일합니다. • 유형: string • 기본값: 읽기 전용 • 예:pn_display_territory_text=모두

국제 직통 전화 걸기 접두사 구성

프리픽스 표시를 제어하는 데 속성을 사용할 수 있습니다.

시스템 속성을 설정하거나 딕셔너리 속성을 추가하여 지역 선택기 선택 목록과 양식의 E.164 전화 번호 필드에 대한 입력 상자 사이에 표시되는 국제 직통 전화 걸기 접두사의 표시를 활성화할 수 있습니다.

E164 전화 디스플레이 **idd**



다음 시스템 속성을 추가하여 국제 직통 전화 걸기 접두사를 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.

속성	설명
glide.phone_number_e164.display_users_idd	지역 선택기 선택 목록과 양식의 입력 상자 사이에 국제 직통 전화 프리픽스를 표시할지 여부를 결정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false

다음 딕셔너리 속성을 특정 필드에 추가하여 시스템 속성을 재정의할 수도 있습니다.

딕셔너리 속성	설명
pn_display_users_idd	지역 선택기 선택 목록과 양식의 입력 상자 사이에 국제 직통 전화 걸기 프리픽스를 표시할지 여부를 결정하는 속성을 재정의합니다 *glide.phone_number_e164.display_users_idd* . 사용 가능한 값은 속성에 대해 *glide.phone_number_e164.display_users_idd* 위에서 설명한 값과 동일합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 예: pn_display_users_idd=false

전화 지역 선택기 선택 목록 구성

기본적으로 E.164 전화 번호 필드에는 항상 전화 번호와 연결된 전화 지역이 표시됩니다.

시스템 속성을 변경하거나 딕셔너리 속성을 추가하면 영역 선택기 선택 목록이 숨겨집니다. 영역 선택기 선택 목록이 숨겨져 있으면 사용자는 지역 또는 국가 번호만 입력할 수 있습니다.

전화 **e164** 선택기 숨기기



다음 시스템 속성을 추가하여 영역 선택기 선택 목록을 표시하거나 숨깁니다.

속성	설명
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	영역 선택기 선택 목록을 표시할지 여부를 결정합니다. 지역 선택기 선택 목록을 숨기면 사용자가 지역 또는 국내 전화 번호만 입력할 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: true

다음 딕셔너리 속성을 특정 필드에 추가하여 시스템 속성을 재정의할 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.

딕셔너리 속성	설명
pn_display_territory_selector	영역 선택기 선택 목록을 표시할지 여부를 결정하는 속성 설정을 재정의 *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* 합니다. 사용 가능한 값은 속성에 대해 *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* 위에서 설명한 값과 동일합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 예: pn_display_territory_selector=false

E.164 전화 번호 필드 시스템 속성

몇 가지 속성을 사용하여 E.164 전화 번호 필드를 구성할 수 있습니다.

주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

E.164 전화 번호 필드 시스템 속성

속성	설명
glide.phone_number_e164.엄격	모든 전화 번호 필드가 선택한 영역의 표시 형식과 일치해야 하는지 여부를 결정합니다. 값이 **true**이면 전화 번호 입력 필드의 전화 번호 아래에 선택한 영역의 형식과 일치하지 않는 빨간색 선이 표시됩니다. 사용자는 전화 번호를 저장할 수 없습니다. 값이 **false**이면 전화 번호 입력 필드의 전화 번호 아래에 선택한 영역의 형식과 일치하지 않는 녹색 줄이 표시됩니다. 사용자는 전화 번호를 저장할 수 있습니다. 영역 선택기 선택 목록은 기타/알 수 없는 영역 형식을 선택할 수 있는 옵션을 제공합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .
glide.phone_number_e164.allow_national_entry	사용자가 전화번호를 로컬 형식으로 입력할 수 있는지 또는 전화번호를 국제 형식으로 입력해야 하는지 여부를 결정합니다. **true**인 경우 사용자는 선택한 영역의 로컬 형식으로 전화 번호를 입력할 수 있습니다. **false**인 경우 사용자는 선택한 지역의 국제 형식으로 전화 번호를 입력해야 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.

E.164 전화 번호 필드 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .
glide.phone_number_e164.display_national	E.164 전화 번호를 로컬 형식으로 표시할지 여부를 결정합니다. • 유형: string • 기본값: false • 기타 가능한 값: ○ **true** 또는 양식: 양식에서는 전화 번호를 로컬 형식으로 표시하지만, 목록에서는 국제 형식으로 표시합니다. ○ **all**: 전화번호를 항상 로컬 형식으로 표시합니다. ○ 사용자: 전화 번호가 현재 사용자의 로컬 설정과 일치하는 경우에만 로컬 형식으로 전화 번호를 표시합니다. 현재 사용자의 로컬 설정은 사용자 기록과 연결된 위치에 따라 결정됩니다. ○ **false**: 전화번호를 로컬 형식으로 표시하지 않습니다. • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	영역 선택기 선택 목록을 표시할지 여부를 결정합니다. 지역 선택기 선택 목록을 숨기면 사용자가 지역 또는 국내 전화 번호만 입력할 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .
glide.phone_number_e164.display_territory_text	E.164 전화 번호 필드에 영역 레이블이 표시되는 때를 결정합니다. • 유형: string • 기본값: 읽기 전용 • 기타 가능한 값: ○ **all**: 항상 영역 레이블을 표시합니다. ○ 국가: 전화 번호가 로컬 형식인 경우에만 지역 레이블을 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.

E.164 전화 번호 필드 시스템 속성

속성	설명
	○ 읽기 전용: 숫자가 로컬 형식인지 또는 국제 형식인지에 관계없이 영역 레이블을 읽기 전용 모드로 표시합니다. ○ **read-only-national**: 숫자가 로컬 형식인 경우에만 영역 레이블을 읽기 전용 모드로 표시합니다. ○ 목록: 목록에 영역 레이블을 표시합니다. ○ **list-national**: 번호가 국가 형식인 경우 목록에 영역 레이블을 표시합니다. ○ **none**: 영역 레이블을 표시하지 않습니다. • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .
glide.phone_number_e164.display_users_idd	지역 선택기 선택 목록과 양식의 입력 필드 사이에 국제 직통 전화 프리픽스를 표시할지 여부를 결정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .

E.164 전화 번호 필드 딕셔너리 속성

전역 시스템 속성을 특정 딕셔너리 속성으로 재정의할 수 있습니다.

E.164 전화 번호 필드 사전 특성

딕셔너리 속성	설명
pn_strict	모든 전화 번호 항목이 선택한 영역의 형식과 일치해야 하는 속성 설정을 무시 *glide.phone_number_e164.strict* 합니다. 사용 가능한 값은 속성에 대해 *glide.phone_number_e164.strict* 설명된 값과 동일합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 예:pn_strict=false
pn_allow_national_entry	사용자가 전화 번호를 로컬 형식으로 입력할 수 있는지 또는 전화 번호를 국제 형식으로 입력해야 하는지 여부를 결정하는 속성 설정을 재정의합니다 *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* . 사용 가능한 값은 속성에 대해 *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* 설명된 값과 동일합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.164 전화 번호 필드 사전 특성

딕셔너리 속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: true • 예:pn_allow_national_entry=false
pn_display_national	E.164 전화 번호 필드에 전화 번호를 표시하는 방법에 대한 속성 설정을 재정의 `glide.phone_number_e164.display_national` 합니다. 사용 가능한 값은 속성에 대해 `glide.phone_number_e164.display_national` 설명된 값과 동일합니다. • 유형: string • 기본값: false • 예:pn_display_national=모두
pn_display_territory_selector	영역 선택기 선택 목록을 표시할지 여부를 결정하는 속성 설정을 재정의 `glide.phone_number_e164.display_territory_selector` 합니다. 사용 가능한 값은 속성에 대해 `glide.phone_number_e164.display_territory_selector` 설명된 값과 동일합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 예: pn_display_territory_selector=false
pn_display_territory_text	전화 번호 필드에 영역 레이블이 표시되는 시기를 정의하는 속성을 재정의합니다 `glide.phone_number_e164.display_territory_text` . 사용 가능한 값은 속성에 대해 `glide.phone_number_e164.display_territory_text` 설명된 값과 동일합니다. • 유형: string • 기본값: 읽기 전용 • 예:pn_display_territory_text=모두
pn_display_users_idd	지역 선택기 선택 목록과 양식의 입력 상자 사이에 국제 직통 전화 걸기 프리픽스를 표시할지 여부를 결정하는 속성을 재정의합니다 `glide.phone_number_e164.display_users_idd` . 사용 가능한 값은 속성에 대해 `glide.phone_number_e164.display_users_idd` 설명된 값과 동일합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.164 전화 번호 필드 사전 특성

딕셔너리 속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: false • 예:pn_display_users_idd=false

영역 전화 표시 규칙 구성

전화 번호를 구성하는 문자열은 일련의 정규식을 적용하여 특정 지역에 대해 자동으로 유효성이 검사되고 형식이 지정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

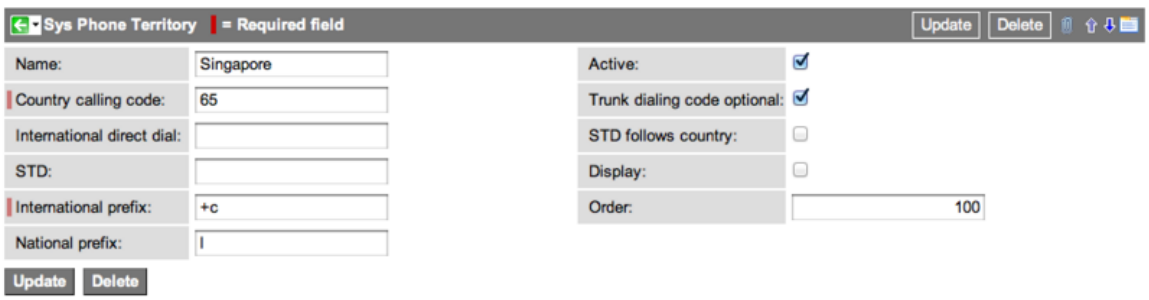
이 태스크 정보
번호는 먼저 해당 영역에 대해 정의된 전화 확인에 대해 확인 대상으로, 순서 필드에 지정된 순서대로 확인됩니다. 숫자가 유효하려면 하나 이상의 전화 확인을 위해 조건 필드에 정의된 정규 표현식과 일치해야 합니다.

번호가 확인되면 영역에 대해 정의된 각 형식에 대한 조건 표현식이 순서 필드에 의해 결정된 순서대로 번호에 적용됩니다. **Pattern** 및 **Format** 정규 표현식이 적용되어 해당 지역에 대해 올바른 형식의 전화 번호를 생성합니다.

시스템 전화 영역 화면에서는 관리자가 지정된 영역에 대한 표시 규칙을 편집할 수 있습니다. 관리자는 활성, 표시 또는 순서 필드를 수정할 수 있습니다. 영역에 대한 표시 규칙을 편집하려면:

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 전화 번호 표시 규칙.
2. 영역 이름을 클릭합니다.
3. 필드를 적절하게 편집합니다(테이블 참조).
4. 업데이트를 클릭합니다.



영역 전화 표시 규칙

필드	설명
이름	영역의 고유 이름입니다.
국가 호출 코드	영역 외부에서 전화를 걸기 위한 국가 코드 입니다.

기계번역

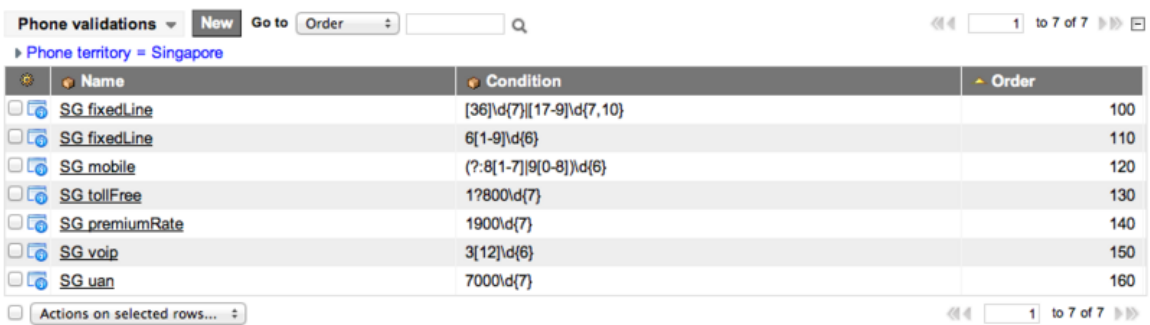
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
국제 직통 전화	해당 지역에서 국외로 전화를 걸기 위한 프리픽스(예: 00 또는 001)입니다.
STD	직접 거리 다이얼링 코드라고도 하는 가입자 트렁크 다이얼링 코드는 통화가 로컬 호출 영역 외부로 라우팅되는지 여부를 나타내는 전화 번호 앞의 일련의 번호입니다.
국제 식별 전치 부호	더하기 기호(+)와 같이 국제 전화를 걸 때 필요한 프리픽스입니다.
국가 식별 전치 부호	시내 통화에 전화를 거는 데 필요한 프리픽스입니다.
활성	영역 전화 정의가 활성 상태인지 여부를 나타내는 표시기입니다. 비활성화되면 사용자가 이 영역을 사용할 수 없습니다.
트렁크 국번 옵션	STD 코드가 선택 사항인지 여부를 나타내는 표시기입니다.
STD는 국가를 따릅니다.	STD 코드를 국가 호출 코드의 오른쪽에 표시해야 하는지 여부를 나타내는 표시기입니다.
표시	선택 목록에 영역을 표시할지 여부를 나타내는 표시기입니다. 이 확인란의 선택을 취소하면 선택 목록에서 영역이 제거됩니다. 영역 선택기 선택 목록에 표시되지 않은 영역에 국제 번호를 입력하면 해당 영역이 해당 필드의 선택기 선택 목록에만 일시적으로 추가됩니다. 예를 들어, 영국 표시 필드를 선택하지 않으면 영역 선택기 선택 목록에 영국이 나타나지 않습니다. 그러나 사용자가 +44로 시작하는 국제 번호를 입력하면 영국이 목록에 추가되고 그에 따라 숫자의 형식이 지정되고 유효성이 검사됩니다.
순서	선택 목록에 영역이 표시되는 순서입니다. 영역은 여기에 할당된 번호에 따라 숫자순으로 정렬됩니다. 둘 이상의 영역에 동일한 번호가 할당된 경우 알파벳순으로 하위 정렬됩니다. 모든 영역에는 기본값 100이 할당됩니다. 목록 맨 위에 영역을 표시하려면 100보다 작은 값을 할당합니다. 목록 끝에 영역을 표시하려면 100보다 큰 값을 할당합니다. 예를 들어 영역에 순서 500이 할당된 경우 목록 끝에 표시되고, 둘 이상의 영역에 순서 500이 할당된 경우 목록 끝에 사전순으로 나열됩니다.

전화 번호 확인

전화 유효성 검사는 모든 지역에 대해 이미 구성되어 있으며 해당 지역에 대해 번호가 유효한지 확인하기 위해 전화 번호에 자동으로 적용됩니다.

E164 전화 유효성 검사

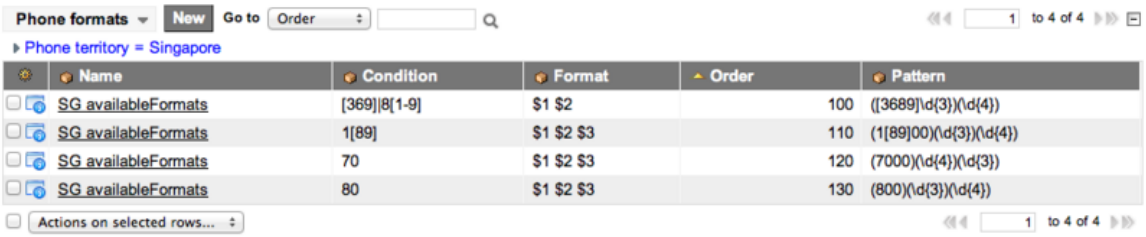


전화 번호 형식

전화 형식은 이미 모든 지역에 대해 구성되어 있으며 해당 지역에 유효한 번호인지 확인하기 위해 전화 번호에 자동으로 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.

E164 전화 형식



참조 필드 유형

참조 필드는 다른 테이블의 필드에 대한 참조를 저장합니다. 예를 들어, 인시던트 테이블의 **Caller** 필드는 User [sys_user] 테이블에 대한 참조입니다.

참조 필드를 정의하면 시스템이 두 테이블 간의 관계를 생성합니다. 폼에 참조 필드를 추가하면 참조된 테이블의 다른 필드를 해당 폼에 사용할 수 있습니다.

주: 참조 필드는 다른 테이블의 기록만 참조할 수 있습니다. 모든 테이블에서 기록을 참조할 수 있는 필드를 추가하려면 문서 ID 요소 유형을 사용하십시오.

관리자는 새 참조 필드를 생성하고 참조 필드에 대한 여러 옵션을 구성할 수 있습니다.

참조 필드 옵션

옵션	설명
표시 값	각 참조 필드는 데이터베이스에 참조된 각 기록에 대한 sys_id 저장하지만 sys_id 표시되지는 않습니다. 참조 필드에는 지정된 표시 값이 표시됩니다.
장식	참조 데코레이션은 참조 필드 옆에 나타나는 아이콘입니다.
참조 스타일	참조 스타일은 참조 필드의 모양을 제어하는 특수 필드 스타일입니다.
참조 한정자	참조 한정자는 참조 필드에 사용할 수 있는 기록을 제한합니다.
단계적 삭제 규칙	단계적 삭제 규칙은 삭제된 기록을 참조하는 기록에 수행할 작업을 지정합니다.
자동 완성	기본적으로 참조 필드는 사용자가 필드에 입력하면 자동으로 완성됩니다. 관리자는 자동 완성 설정을 구성할 수 있습니다.
참조 키	참조 키는 sys_id 이외의 필드를 참조 필드의 고유 식별자로 저장합니다.
동적 만들기 사용	동적 생성이 활성화된 경우, 참조 필드에 존재하지 않는 값을 입력하면 오류가 반환되지 않고 참조된 테이블에 새 기록이 생성됩니다.

팁: 문제 해결 정보는 지식베이스에서 참조 필드를 선택했을 때 예상한 표시 값이 표시되지 않거나 비어 있는 (KB0693859) 문서로 Now Support 나타남을 참조하십시오.

참조 필드 추가

다른 필드와 동일한 방법을 사용하여 테이블에 참조 필드를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
관련 테이블은 향후 양식 사용자 지정을 위해 사용 가능한 테이블 목록에도 표시됩니다.

프로시저

1. 원하는 양식을 엽니다.
2. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.
3. 닷워킹 을 사용하여 참조된 테이블에서 추가하려는 필드를 찾아 선택합니다.

   Example
   로 *`Table name.Field`*나타납니다. 예를 들어 호출자의 이메일 주소는 로 *`Caller.Email`*표시됩니다.
4. 저장을 클릭합니다.

참조 필드에 대한 동적 작성 사용

동적 생성이 활성화된 경우, 참조 필드에 존재하지 않는 값을 입력하면 오류가 반환되지 않고 참조된 테이블에 새 기록이 생성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
기본적으로 사용자는 참조 필드가 참조하는 테이블의 기존 기록과 일치하는 값을 참조 필드에 입력해야 합니다. 예를 들어 인시던트의 호출 자 필드에는 기존 사용자인 값이 있어야 합니다. 사용자가 참조 필드에 존재하지 않는 값을 입력할 때 동적 생성을 사용하면 오류를 반환하는 대신 참조 테이블에 새 기록을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 양식에서 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
2. 다음 필드를 채웁니다(딕셔너리 양식을 구성해야 할 수 있음).
   - **dynamic_creation**: 확인란을 선택합니다.
   - **dynamic_creation_script**: 레코드를 동적으로 생성하는 스크립트를 입력합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.
   예제:

   다음 dynamic_creation_script 사용하여 참조된 테이블에 기록을 생성할 수 있습니다.

```
current.name = value;
current.insert();
```

   주: 상위 객체를 사용하여 상위 기록의 모든 항목에 액세스할 수 있습니다.

   다음 내용으로 *`MyUserReferenceCreator`* 라는 스크립트 포함을 만들 수 있습니다.

```
var MyUserReferenceCreator = Class.create();
MyUserReferenceCreator.prototype = {
   initialize: function() {
   },

   create: function(current, value) {
      current.name=value;
      return current.insert();
   },
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 'MyUserReferenceCreator'
}
```

스크립트 포함이 생성되면 다음 dynamic_creation_script 잘못된 참조 필드 값에 대한 새 위치를 생성합니다.

```
new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
```

관련 정보

양식 레이아웃 구성

단계적 삭제 규칙 구성

기록이 삭제되면 삭제가 삭제된 기록을 참조하는 기록에 미치는 영향에 대한 여러 가지 옵션이 있습니다. 해당 기록이 삭제될 때 기록을 참조하는 기록에 발생하는 작업을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보

예를 들어, 여러 인시던트 기록의 발신자 **ID** 필드에서 참조되는 사용자 기록을 삭제하는 경우 해당 인시던트 기록의 결과를 구성할 수 있습니다. 기본적으로 참조가 지워지므로 인시던트 기록은 빈 호출자 **ID** 필드로 유지됩니다.

프로시저

1. 양식에서 참조 필드로 이동합니다.
2. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 관련 링크에서 고급 보기를 클릭합니다.
4. 참조 사양 섹션을 찾습니다.
5. 참조 계단식 규칙 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

> **주:** 이 필드의 옵션은 m2m 관계가 있는 테이블에는 적용되지 않습니다. 즉, 이 예에서 테이블에 m2m 관계가 있으면 사용자 기록이 삭제됩니다.

옵션	설명
지우기 또는 **--** 없음 **--**	기록을 삭제하면 참조가 지워집니다 (기본 옵션).
삭제 또는 계단식 배열	기록을 삭제하면 참조하는 기록도 모두 삭제됩니다. 예를 들어, 사용자 기록이 삭제되면 사용자에게 할당된 모든 인시던트도 삭제됩니다. **경고:** 이 방법은 주의해서 사용해야 합니다.
제한	기록에 대한 참조가 없는 한 기록 삭제는 제한됩니다. 예를 들어 인시던트에 사용자에 대한 참조가 포함된 경우 사용자 기록이 삭제되지 않도록 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.

옵션	설명
없음	기록을 삭제해도 기록을 참조하는 기록은 변경되지 않습니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

딕셔너리 항목 수정

참조 키 정의

기본적으로 참조 필드는 데이터베이스에 기록의 sys_id 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
참조 키를 정의하면 참조 필드의 고유 식별자로 사용할 sys_id 이외의 필드를 식별할 수 있습니다. sys_id 대신 참조 키 필드의 값이 해당 참조 필드의 데이터베이스에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 필드 기록을 엽니다(예: 인시던트 테이블의 **resolved_by**).
3. 참조 키 필드에 참조된 테이블의 필드 이름을 입력합니다(예: sys_user 테이블의 이메일).

   주: 항상 참조된 테이블에서 필수이면서 고유한 필드를 선택합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

참조 필드를 선택 목록으로 표시

조회 창을 여는 대신 참조 필드를 선택 목록으로 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보

주: 정의된 참조 키가 있는 선택 참조 필드는 작동하지 않습니다.

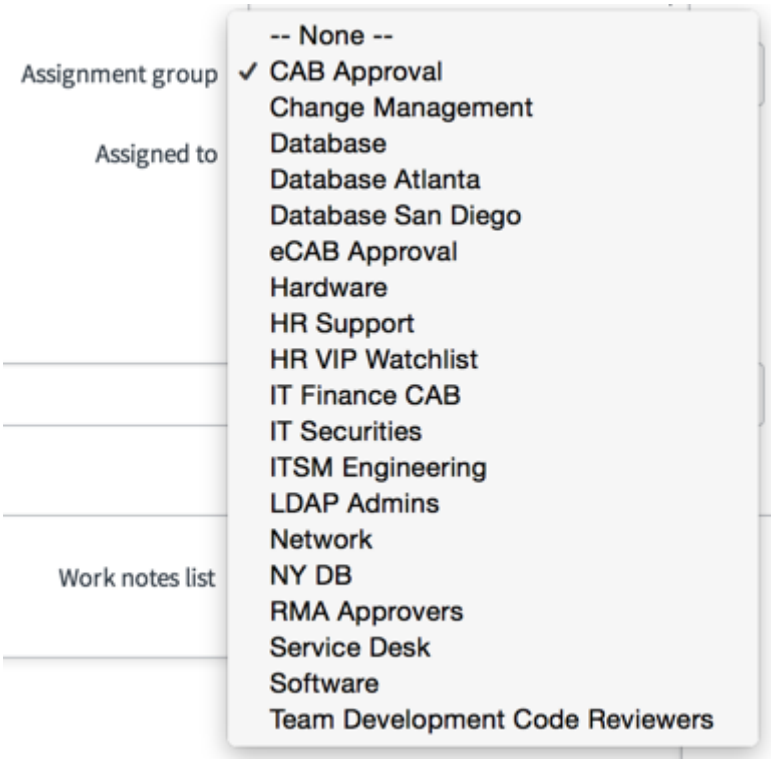
프로시저

1. 양식에서 참조 필드의 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성.
2. 선택 목록 사양 섹션의 선택 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 드롭다운(--없음-- 포함)
   - 드롭다운(--없음-- 제외)
3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
4. 관련 링크에서 고급 보기를 클릭합니다.
5. 속성 필드에서 쉼표로 다른 속성과 구분된 다음 속성을 추가합니다.

```
ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 업데이트를 클릭합니다.
   참조 필드가 선택 목록으로 표시된 양식이 다시 열립니다.



주:

glide.ui.max_ref_dropdown 시스템 속성은 참조 필드가 선택 목록 또는 참조 아이콘으로 표시되는지 여부를 결정합니다. 사용 가능한 선택 항목 수가 이 속성의 값을 초과하면 선택 목록 대신 참조 아이콘이 표시됩니다. 이 속성의 기본값은 25입니다. 이 속성은 전체 인스턴스에 영향을 주지만 딕셔너리 속성을 사용하여 개별 필드에서 이 속성을 재정의할 *max_ref_dropdown* 수 있습니다. 딕셔너리 속성을 수정하려면 personalize_dictionary 역할이 필요합니다.

glide.xmlhttp.max_choices 시스템 속성은 선택 목록에 표시되는 선택 항목 수를 결정합니다. 이 속성의 기본 값은 15이지만, 인스턴스에 속성이 없는 경우 인스턴스는 하드 코딩된 값 10을 사용합니다.

관련 정보

시스템 딕셔너리

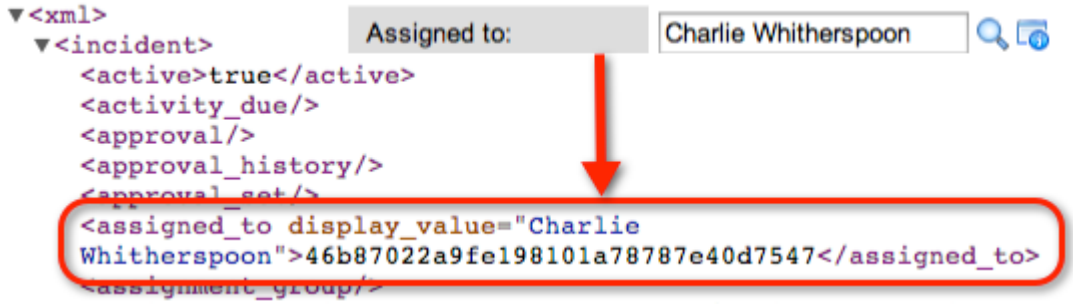
표시 값

참조 필드는 데이터베이스에 참조된 각 기록에 대한 sys_id 저장하지만 sys_id 표시되지는 않습니다.

참조 필드에는 표시 값이 표시됩니다. 예를 들어 인시던트의 할당 대상 필드에는 특정 사용자의 sys_id 저장되지만 실제로는 사용자 이름이 표시됩니다. 다음 예에서는 사용자 기록의 표시 값인 **Charlie Witherspoon**이 할당 대상 필드에 어떻게 표시되는지 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.

표시 값 **xml**



참조 필드

참조 필드	데이터베이스에 저장된 값	소스 테이블의 값 필드 표시	UI에 표시되는 값
담당자 (task.assigned_to)	46b87022a9fe198101a78787e40d7547	이름 (sys_user.name)	찰리 휘더스푼

참조 필드에 표시 값이 표시되는 위치:

- 목록
- 양식
- 보고서
- 자동 완성 제안
- 슬러시 버킷

관련 정보

고유 기록 식별자(sys_id)

필드를 테이블 표시 값으로 선택하십시오.

하나의 필드만 테이블의 표시 값으로 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
표시 값을 **true**로 설정하면 비즈니스 규칙이 테이블의 다른 모든 필드에 대해 표시 값을 **false**로 설정합니다. 이전 버전에서는 테이블의 다른 필드에 표시 열에 **true** 값이 없는지 수동으로 확인해야 합니다.

주: 확장된 테이블은 상위 테이블의 표시 값을 상속합니다. 확장된 테이블에 대해 별도의 표시 값을 설정하면 상위 테이블의 표시 값이 무효화됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. **[Table] [is]** (〈참조된 테이블의 이름〉)에 대해 필터링합니다.
3. 원하는 필드를 찾아 표시를**true**로 설정합니다.

최상의 결과를 얻으려면 각 기록에서 필수이며 고유한 필드를 표시 값 필드로 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: 필드를 테이블의 표시 필드로 만드는 경우, 번역된 텍스트 [sys_translated_text] 테이블에 있는 필드의 모든 값을 제공된 모든 언어로 번역하십시오. 번역되지 않은 상태로 둔 표시 필드 옵션은 자동 완성 기능으로 나타나지 않습니다.

참조 필드는 다음 순서로 표시 값을 찾습니다.

a. 확장된 테이블에 대한 최하위 하위 테이블의 시스템 딕셔너리에서 display=true가 있는 필드입니다.

b. 상위 테이블의 시스템 딕셔너리에 display=true가 있는 필드

c. 이름이 지정된 필드 이름 또는 **u_name** 또는 **x_name**.

d. 숫자 또는 **u_number** 또는 **x_number**로 명명된 필드입니다.

e. Glide 속성에 이름이 지정된 필드 *`glide.record.display_value_default`*

f. 참조된 기록의 작성 날짜 필드입니다.

장식

참조 데코레이션은 참조 필드 옆에 표시되는 아이콘입니다.

참조 조회는 항상 표시되며 참조할 기록을 선택하는 데 사용됩니다. 기록을 선택하면 다른 참조 데코레이션이 나타납니다.

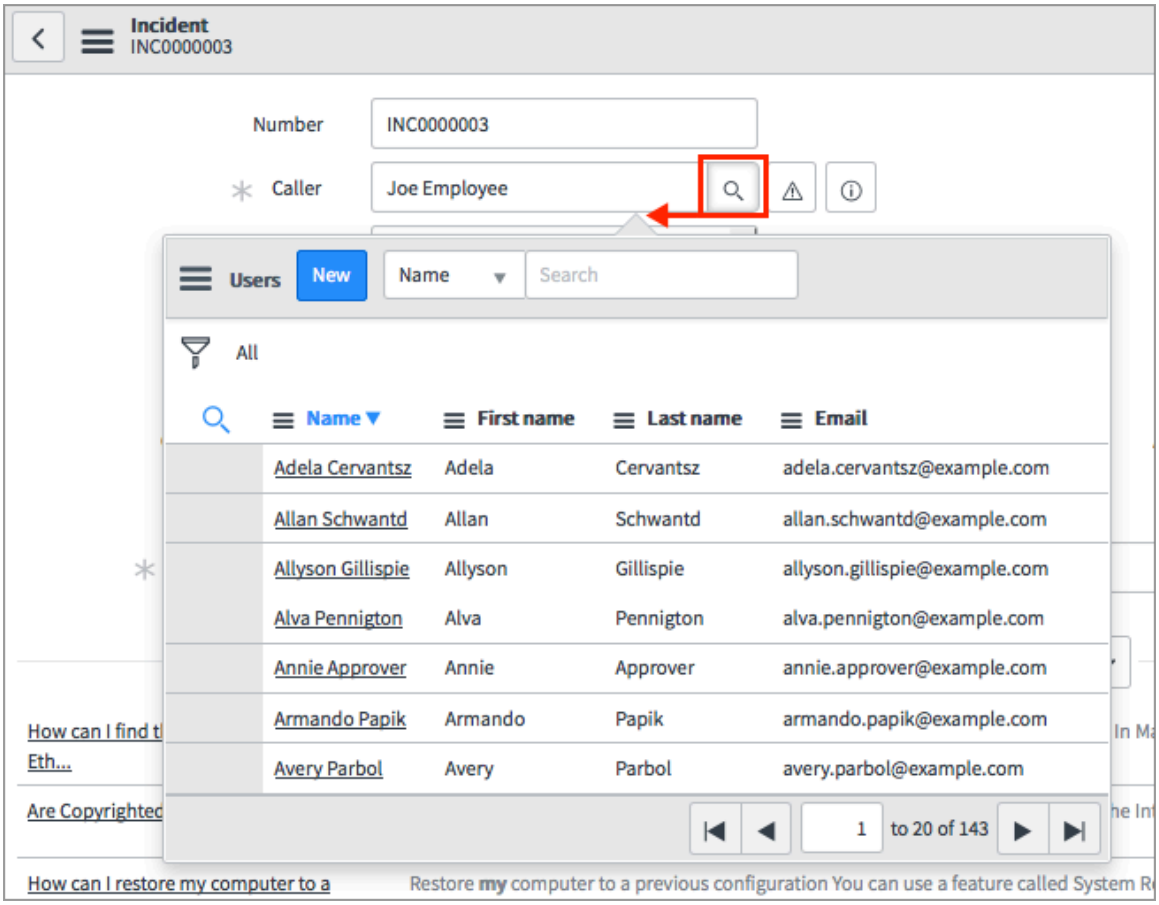
참조 조회

양식에서 참조 조회 아이콘( )은 편집 가능한 참조 필드로 나타납니다. 참조 조회 아이콘을 클릭하면 참조된 테이블의 기록 목록이 표시됩니다.

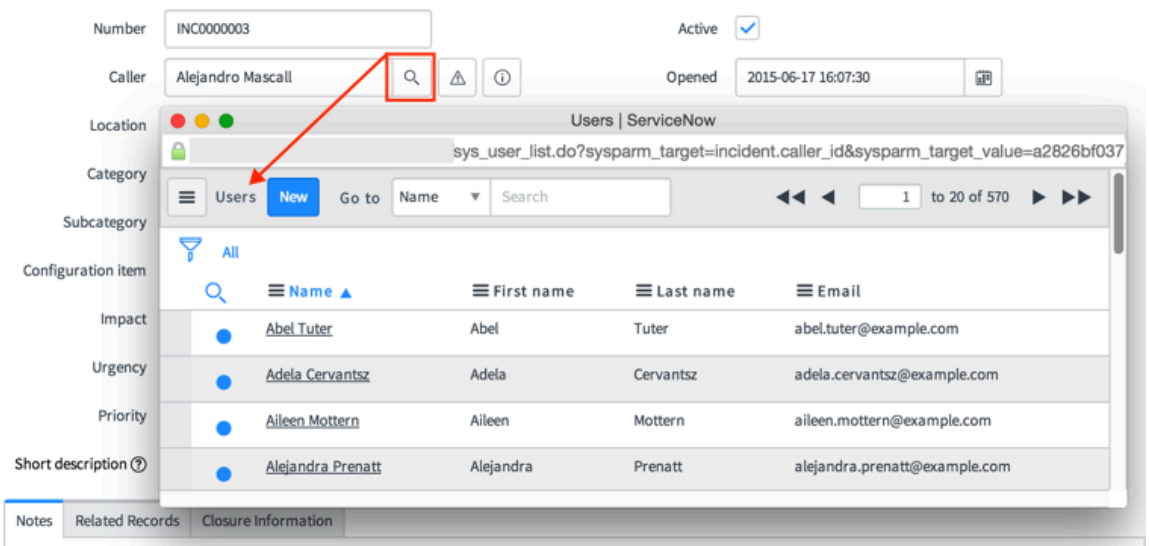
목록 v3을 활성화하면 목록이 팝오버에 나타납니다. 그렇지 않으면 목록이 팝업 창에 표시됩니다.

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

참조 조회 목록 팝오버



참조 조회 목록 팝업



트리 선택기 조회

참조 조회는 사전을 수정하고 속성을 `tree_picker`추가하여 트리 선택기 형식으로 렌더링할 수 있습니다.

트리 선택기에 사용되는 레이블 이름은 사용자 지정할 수 없습니다. 레이블 이름은 테이블의 값에서 가져옵니다.

주: 트리 표시 계층 구조는 모바일 애플리케이션을 사용할 때 참조 필드에 나타나지 않습니다.

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

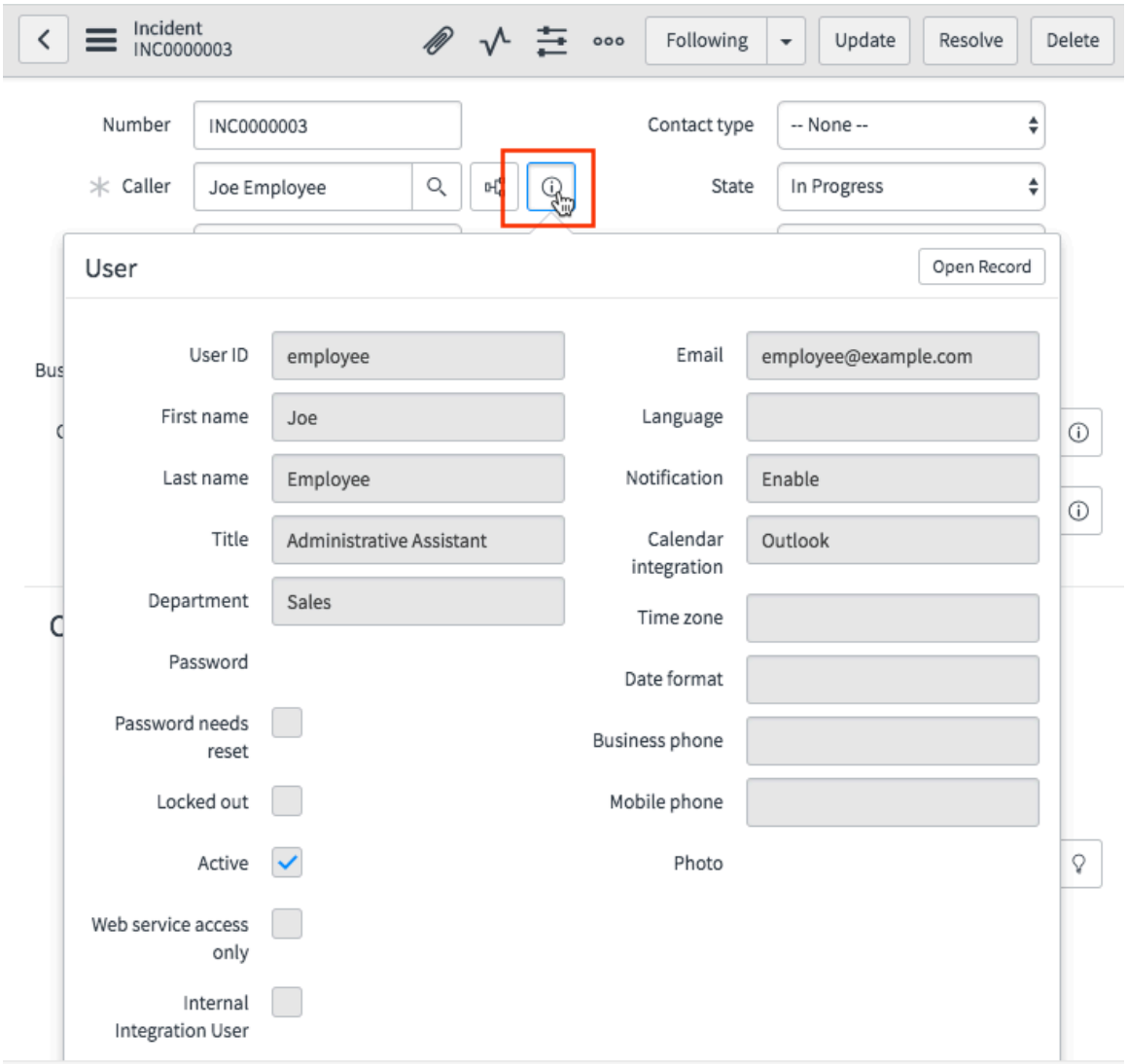
관련 정보

트리 선택기

참조 필드 아이콘

양식에서 참조 아이콘(ⓘ)은 채워진 참조 필드로 나타납니다. 이 아이콘을 클릭하면 참조된 기록의 읽기 전용 미리 보기가 열립니다.

양식에서 참조된 기록 미리 보기



양식의 다른 곳을 클릭할 때까지 미리 보기가 열린 상태로 유지됩니다.

기록 열기를 클릭하여 참조된 기록으로 이동합니다.

주: Service Portal에서 참조 아이콘을 사용하면 팝업 보기가 아닌 폼의 기본 뷰를 사용하여 폼이 열립니다. 이 양식에 대한 쓰기 권한은 표준 UI의 기본 뷰에서 양식을 여는 것과 동일합니다.

필드의 참조 아이콘 뷰 구성

테이블의 sys_popup 양식 뷰를 사용하여 참조 아이콘을 가리킬 때 나타나는 팝업 양식의 필드를 구성합니다. 테이블에 sys_popup 뷰가 없는 경우 팝업은 기본 뷰를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
팝업 양식은 상위 양식 섹션에만 표시됩니다.

프로시저

1. 기본 sys_popup 뷰를 사용하여 테이블에 대한 참조 필드 팝업 양식을 구성하려면 인스턴스 이름과 테이블 이름을 대체한 다음 URL 형식으로 이동합니다.

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

   주: 이 URL 형식에는 테이블과 기본 sys_popup 뷰만 표시됩니다. 다른 뷰를 사용하는 기록에는 작동하지 않습니다.

   Example
   Acme, sys_user 테이블 및 sys_popup 기본 뷰에 대한 인스턴스의 예:

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

2. 옵션: 기본이 아닌 sys_popup 뷰를 사용하여 테이블에 대한 참조 필드 팝업 양식을 구성하려면 인스턴스 이름, 테이블 이름 및 뷰 이름을 대체하는 다음 URL 형식으로 이동합니다.

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table
    name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
   ```

   Example
   Acme, sys_user 테이블 및 sys_popup ESS 뷰 인스턴스의 예:

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
   ```

3. 필드를 적절하게 추가하거나 제거하도록 양식을 구성합니다.

읽기 전용 필드의 팝업 구성

클라이언트 스크립트, UI 정책, 변수 또는 ACL이 필드를 읽기 전용으로 설정하면 참조 팝업 및 클릭 연결이 기본적으로 숨겨집니다. 대상 기록을 보거나 클릭하는 기능은 참조 필드가 쓰기 가능한지 여부에 따라 달라지지 않습니다. 읽기 전용 설정을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

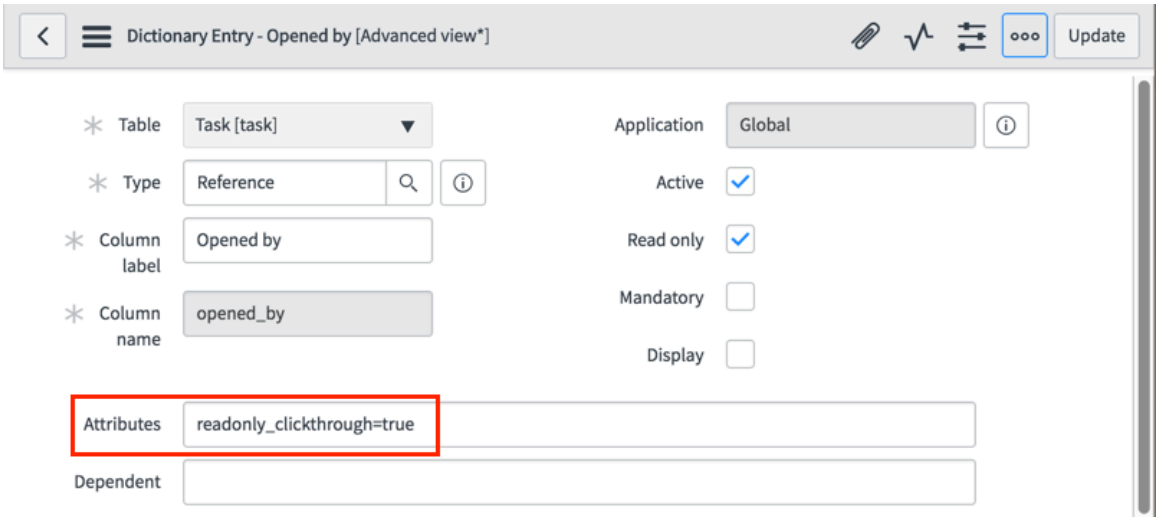
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 참조 필드가 읽기 전용일 때 참조 필드의 클릭 연결 사용 값을 변경합니다. (*glide.ui.reference.readonly.clickthrough*) 속성.
   true로 설정하면 읽기 전용 필드와 변수에 대한 팝업이 나타납니다.

다음에 수행할 작업
이 시스템 값을 **false**로 설정하면 특정 읽기 전용 참조 필드에 대한 설정을 재정의할 수 있습니다. 딕셔너리 항목을 구성하고 속성을 추가합니다 *readonly_clickthrough=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.

클릭 연결 속성을 표시하는 딕셔너리 항목



관련 인시던트 아이콘 구성

관련 인시던트를 표시하기 위해 호출자 필드와 같은 양식의 참조 필드 옆에 아이콘을 표시하도록 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
관련 인시던트 표시 아이콘( )에는 참조된 기록과 관련된 다른 인시던트가 표시됩니다.

프로시저
1. 양식에서 참조 필드의 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성.
2. *ref_contributions=user_show_incidents*속성 필드에 딕셔너리 속성을 추가합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.
   양식이 다시 열리고 오른쪽 필드 옆에 관련 인시던트 아이콘이 표시됩니다.

관련 정보
딕셔너리 속성을 사용하여 테이블 및 필드 변경

워크플로우 표시 아이콘 구성

워크플로우 필드 옆에 아이콘을 표시하여 워크플로우 편집기에서 관련 워크플로우를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
워크플로우 표시 아이콘( )은 워크플로우 편집기에서 워크플로우를 엽니다.

프로시저
1. 양식에서 워크플로우 필드의 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 딕셔너리 구성.
2. *ref_contributions=show_workflow*속성 필드에 딕셔너리 속성을 추가합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.
   양식이 다시 열리고 오른쪽 필드 옆에 워크플로우 표시 아이콘이 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.

관련 정보

딕셔너리 속성을 사용하여 테이블 및 필드 변경

참조 한정자

참조 한정자를 사용하여 참조 필드에 대해 반환되는 데이터를 필터링합니다.

참조 필드는 다른 테이블의 필드에 대한 링크(참조)를 저장하여, 참조 필드가 포함된 양식에서 참조된 테이블의 기록/필드를 사용할 수 있도록 합니다.

예를 들어, 인시던트 테이블의 할당 대상 필드는 사용자 [sys_user] 테이블에 대한 참조입니다. 기본적으로 참조되는 필드의 모든 값은 참조 조회 에 나타나며 참조 필드(자동 완성)를 통해 직접 접근할 수 있습니다. 이전 예제를 확장하면 참조 한정자가 정의되지 않은 경우 사용자 테이블의 모든 사용자가 참조 조회에 나타납니다. 비활성 상태인 사용자를 포함합니다. 경우에 따라 이 기능이 원하는 기능일 수 있습니다. 그러나 다른 경우에는 사용 가능한 값의 하위 집합만 필요할 수 있습니다. 이 경우 원하는 값만 반환되어 양식에서 사용할 수 있도록 참조 한정자를 만들어 사용 가능한 데이터를 필터링합니다. 예를 들어, 활성 사용자 또는 특정 역할이 있는 사용자만 해당됩니다. 참조 한정자는 강력하며 단순 AND/OR 조건, 인라인 JavaScript 또는 양방향 스크립트 포함 으로 구성될 수 있습니다.

딕셔너리 항목 양식을 통해 참조 한정자를 정의하여 테이블 및 해당 테이블(상위 또는 확장)을 기반으로 하는 테이블에 대한 참조 한정자를 수정할 수 있습니다. 또한 딕셔너리 무효화를 통해 확장된 테이블과 그 하위 테이블(상위 테이블 아님)에서만 참조 한정자를 수정할 수 있습니다. 필드, 양식/테이블 당 단일 참조 한정자만 정의할 수 있습니다. 참조 한정자는 조건 작성기에 적용할 수 없습니다. 조건 작성기에서 필터링을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 동적 필터 옵션 만들기를 참조하십시오.

주:

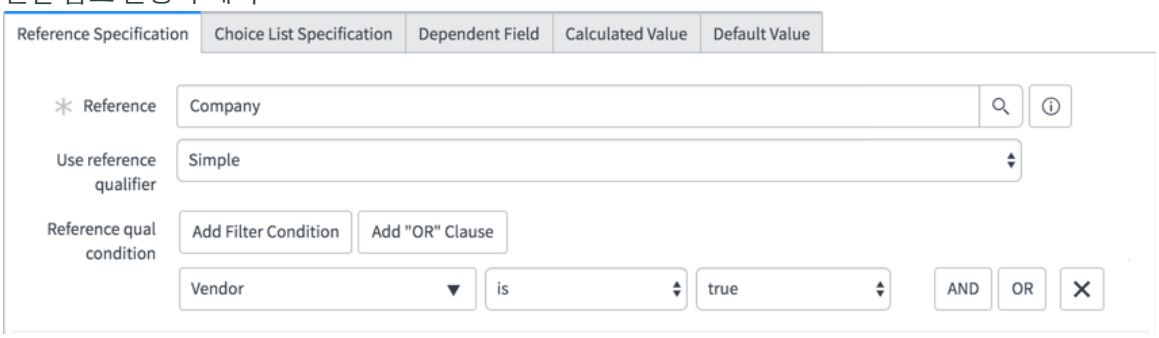
- 참조 한정자를 만들려면 기본 ServiceNow 데이터 모델 (테이블 및 필드)과 웹 서비스 및 스크립트 에 대한 지식이 필요합니다.
- 특정 사용자가 액세스할 수 있는 데이터를 제한하려면 참조 한정자가 아닌 ACL을 사용합니다.

다음 방법 중 하나를 사용하여 참조 한정자를 정의할 수 있습니다.

단순 참조 한정자

단순 참조 한정자는 AND/OR 문(조건)을 사용하여 단순 필터를 만듭니다. 회사가 활성 상태인지, 사용자가 특정 역할을 가지고 있는지 및/또는 호출자가 특정 시간대인지 여부와 같은 조건을 기준으로 필터링할 때 단순 참조 한정자를 사용합니다. 단순 참조 한정자에는 최대 13개의 참조 한정자 조건이 있을 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 조건 작성기 참조하십시오.

단순 참조 한정자 예시



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.

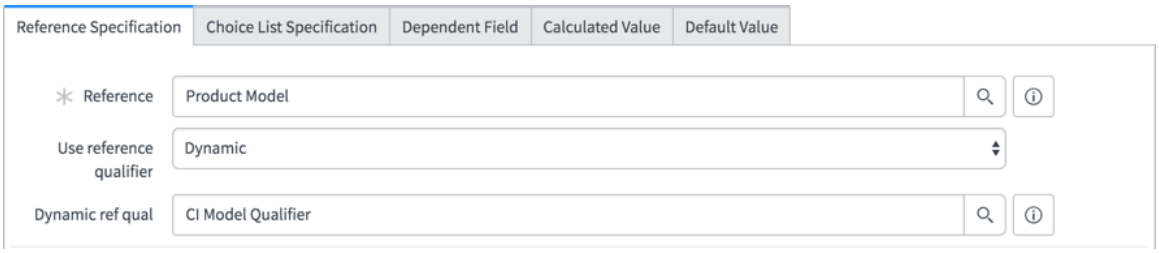
동적 참조 한정자

동적 참조 한정자를 사용하면 동적 필터 만들기 옵션을 사용하여 참조 필드에 대해 쿼리를 실행하여 반환된 데이터 집합을 필터링할 수 있습니다. 동적 필터 옵션은 인코딩된 쿼리 문자열, JavaScript 또는 스크립트 포함을 포함할 수 있는 저장된 필터이며 여러 동적 참조 한정자에 사용될 수 있습니다. 동적 필터 옵션을 변경하면 동일한 동적 필터 옵션을 사용하는 모든 참조 한정자에 자동으로 적용됩니다. 여러 양식에 동일한 필터를 사용하거나 "코드에 익숙하지 않은" 구현자에게 필터 기능을 제공하려는 경우 이 유형의 참조 한정자를 사용합니다.

기본 인스턴스는 여러 OOB 동적 필터 옵션을 제공합니다. 요구 사항을 충족하는 동적 필터 옵션이 없는 경우 요구 사항에 특정한 새 동적 필터 옵션을 만들 수 있습니다. OOB 동적 필터 옵션의 예로는 컴퓨터 양식과 같은 구성 항목 양식의 모델 **ID** 필드에 대한 참조 한정자가 있습니다. 참조 한정자는 **CI** 모델 한정 자 동적 필터 옵션을 호출하고, 이 옵션은 `ModelAndCategoryFilters` 스크립트 포함을 호출합니다. 이 스크립트 포함은 CI의 클래스를 기준으로 데이터 세트를 필터링합니다. 모델 ID에 대한 유일한 옵션은 현재 CI와 동일한 클래스에 속하는 옵션입니다. 예를 들어 컴퓨터 클래스에 속하는 CI만 컴퓨터 양식의 모델 **ID** 필드에서 사용할 수 있습니다.

사용 가능한 동적 필터 옵션을 찾으려면 시스템 정의 → 동적 필터 옵션으로 이동합니다. 동적 필터 옵션 목록의 오른쪽 모서리에서 필터 아이콘을 클릭하고 `## #### ## ### true#` 필터 조건을 생성합니다. 동적 참조 한정자에 사용할 수 있는 모든 동적 필터 옵션이 나타납니다.

동적 참조 한정자 예



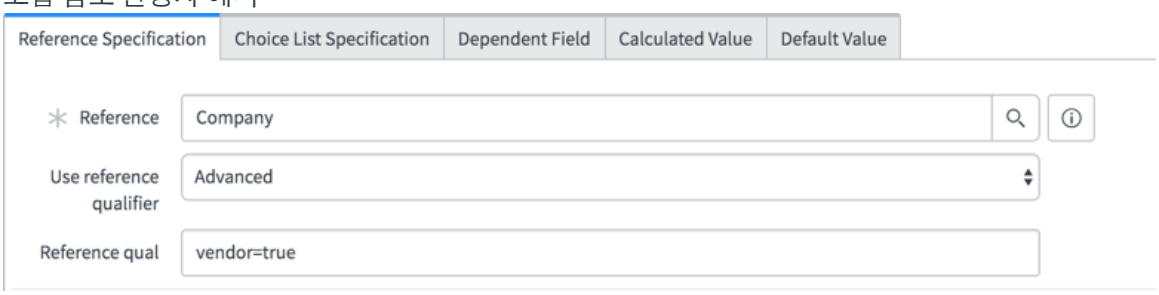
고급 참조 한정자

고급 참조 한정자를 사용하면 인라인 인코딩된 쿼리 문자열 또는 JavaScript(실제 코드 또는 기존 스크립트 포함 또는 비즈니스 규칙의 이름) 필터를 참조 한정자의 참조 한정 자 필드에서 직접 정의할 수 있습니다. 다른 참조 한정자 유형과 마찬가지로, 양식이 로드되면 필터가 실행되고 필터와 일치하는 기록만 참조 필드에 표시됩니다. 단순하고 고유한 필터만 필요하고, 단순 참조 한정자로 처리할 수 없으며, 여러 참조 필드에서 사용되지 않는 구현에 이 유형의 참조 한정자를 사용합니다.

주: JavaScript로 전역 비즈니스 규칙 대신 스크립트 포함의 함수를 호출하는 것이 좋습니다.

인코딩된 쿼리 문자열의 예로는 공급업체로 지정된 모든 회사를 반환하는 vendor=true가 있습니다. 이 문자열을 입력하는 것은 단순 참조 한정자에 대한 예시에 표시된 것처럼 조건 작성기를 사용하는 것과 같습니다. 유효한 인코딩된 쿼리 문자열 구문 및 예제에 대한 자세한 내용은 인코딩된 쿼리 문자열을 참조하세요.

고급 참조 한정자 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.

JavaScript 호출의 예는 javascript:new myScriptInclude().my_refqual()입니다. 이 코드는 스크립트 포함 *myScriptInclude()*에서 *my_refqual()* 함수를 호출합니다. 함수는 참조 필드에서 사용할 수 있는 옵션을 필터링할 수 있는 쿼리 문자열을 반환해야 합니다.

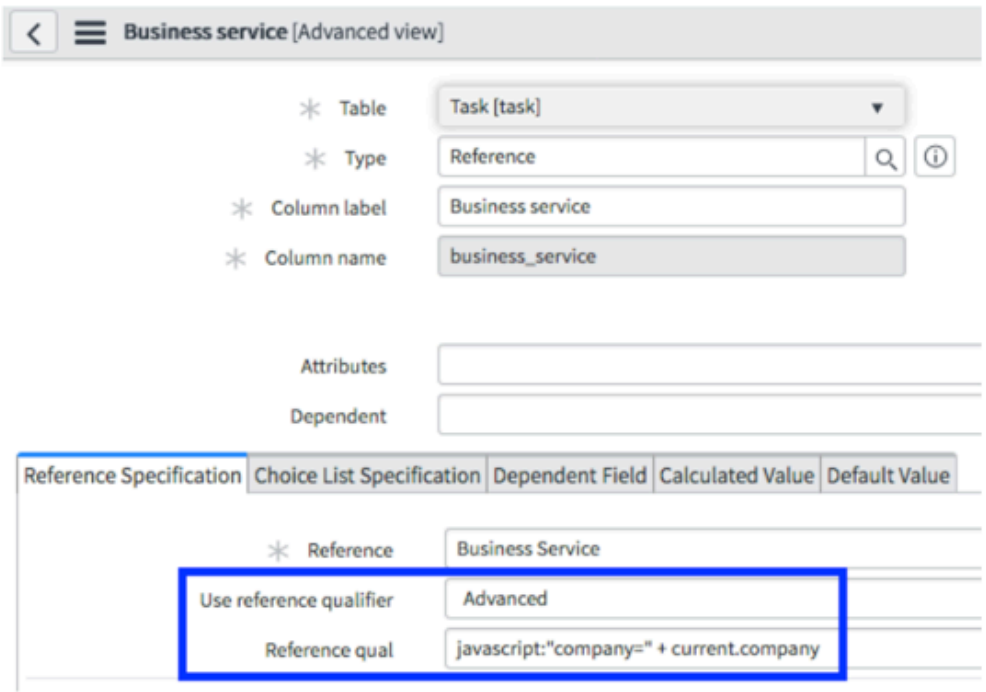
주: 참조 한정자에 javascript:'u_active=true^' + "u_hr_service="+current.hr_service 와 같은 인코딩된 JavaScript 필터를 사용할 수도 있습니다.

또 다른 예로, 현재 회사를 기준으로 필터링하려는 경우 조회 스크립트를 사용하지 않고 이 줄을 동적 한정자에 추가하기만 하면 됩니다.

```
return "company=" + current.company;
```

이를 단순화하고 동적 한정자 대신 고급 참조 한정자를 사용할 수도 있습니다.

```
javascript:"company=" + current.company
```



특정 그룹의 사용자만 표시하도록 참조 필드를 구성하는 추가 예는 기술 자료의 Now Support참조 필드에 특정 그룹의 사용자만 선택하는 방법 (KB0831564) 문서를 참조하십시오

.

관련 목록 및 참조 한정자

필드가 단일 양식 뷰의 여러 관련 목록에 나타나는 경우, 필드에 대한 참조 한정자를 올바르게 빌드하기 위해 참조되는 관련 목록을 확인해야 할 수 있습니다. 이 경우 관련 목록에 대한 목록 제어를 구성하고목록 편집 태그 필드에 고유 태그를 입력합니다. 이 태그 값을 #### ##### *listEditRefQualTag*라는 변수로 필터링할 수 있습니다. 다음 스크립트 포함 코드는 이 유형의 태그를 사용하는 함수의 예입니다.

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field is being edited
// from a tagged related list.
```


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

```
cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){

 if(listEditRefQualTag =="application") return "sys_class_name = cmdb_ci_appl";

 if(listEditRefQualTag =="database") return "sys_class_name = cmdb_ci_database"

 }
```

참조 한정자에 **Javascript** 현재 구문 사용

current 는 활성(현재) 기록의 필드와 필드 값을 포함하는 JavaScript 객체입니다. 양식의 경우 양식에 표시(로드)되는 기록입니다. 고급 및 동적 참조 한정자 내에서 JavaScript ## 개체를 사용하여 javascript:"company=" + current.company와 같은 필터를 정의할 수 있습니다.

참조 한정자 내의 이 JavaScript는 현재 기록의 회사 필드 값과 동일한 참조된 테이블의 기록만 반환합니다. 따라서 회사 필드에 표시되는 값이 Acme이면 JavaScript는 회사 값이 Acme(company="Acme")와 같은 모든 참조 필드 기록을 반환합니다. 그런 다음 회사 값이 "ViewRite"인 레코드를 가져오면 JavaScript는 company="ViewRite"로 확인됩니다.

현재 로드된 폼(테이블) 내의 모든 필드를 ## 객체와 함께 사용할 수 있습니다. 닷워킹 을 사용하여 참조된 테이블을 포함한 테이블의 값에 액세스합니다. 예를 들어, 인시던트 양식에서 할당 대상 필드는 사용자 테이블을 참조합니다. 사용자의 이메일 주소에 액세스하려면 javascript:"emailAddress=" + current.assigned_to.email 구문을 사용합니다.

관련 정보

- 동적 필터 옵션 생성
- 스크립팅된 필터 생성
- CMDB 분류

참조 한정자 구성

시스템 관리자는 연결된 참조 필드를 필터링할 수 있는 참조 한정자를 구성할 수 있습니다.

이 태스크 정보

이 작업은 시스템 사전에서 참조 한정자를 생성하는 과정을 안내합니다. 시스템 사전에서 참조 한정자를 만들면 해당 테이블뿐만 아니라 테이블의 모든 하위 항목에도 적용됩니다.

> **주:** 딕셔너리 무효화를 통해 확장된 테이블에 대한 참조 한정자를 만들 수도 있습니다. 딕셔너리 무효화는 확장된 테이블과 그 하위 테이블에만 영향을 미치며 상위 테이블에는 영향을 주지 않습니다.

프로시저

1. 참조 한정자를 정의할 양식 또는 테이블의 참조 필드 로 이동합니다.
2. 참조 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 관련 링크에서 고급 보기를 선택합니다.
   단순 참조 한정자는 기본 뷰와 고급 뷰 모두에서 사용할 수 있습니다. 동적 및 고급 참조 한정자는 고급 뷰에서만 사용할 수 있습니다.
4. 참조 사양 섹션에서 참조 필드의 테이블에 참조 필드와 연결할 테이블이 포함되어 있는지 확인하거나 필요한 경우 다른 테이블을 선택합니다.
5. 참조 한정자 사용 선택 목록에서 구현할 참조 한정자를 선택합니다.
6. 참조 한정자의 유형을 기준으로 한정자를 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.

- 단순: 선택 목록을 사용하여 조건을 작성합니다 .
- 동적: 기존 동적 필터 옵션을 선택하거나 동적 필터 생성 옵션을 선택합니다 .
- 고급: 참조 한정 자 필드에 인코딩된 쿼리 문자열 , 쿼리 문자열을 반환하는 JavaScript 또는 실행할 스크립트 포함 또는 비즈니스 규칙 의 이름을 입력합니다.

7. 참조 사양 — 추가 사용자 지정 섹션을 적절하게 완료합니다.

필드	설명
참조 키	참조 필드의 고유 식별자로 사용할 sys_ID 이외의 필드를 식별합니다.
참조 계단식 규칙	기록 참조가 삭제될 경우 기록에 발생하는 일을 정의합니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 안 함 ○ 하위 ○ 해결 ○ 삭제 ○ 워크플로우 삭제 안 함 ○ 제한
참조 부동	일대다 관계에 대한 편집 옵션을 구성 할지 여부를 결정하는 플래그입니다.
동적 만들기	참조 필드의 값이 기존 기록과 일치하지 않을 때 시스템에서 새 기록을 생성 해야 하는지 여부를 결정하는 플래그입니다. 이 옵션을 선택하는 경우 동적 생성 스크립트 필드에 기록을 생성하는 방법을 지정하는 스크립트를 입력합니다.

8. 업데이트를 클릭합니다.

할당 대상 필드를 역할별로 제한

이 예시에서는 JavaScript와 비즈니스 규칙을 사용하여 인시던트 할당 대상 필드 선택 항목을 itil_admin 역할이 있는 사용자만 선택할 수 있도록 제한하는 방법을 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary 또는 admin

이 태스크 정보
사용자 [sys_user] 테이블을 참조하는 참조 필드에서 itil_admin 다른 역할로 변경할 수도 있습니다.

프로시저

1. 인시던트를 엽니다.

2. 화면의 왼쪽 위 모서리에서 양식 컨텍스트 메뉴를 클릭한 다음 구성 〉 딕셔너리.

3. 참조 한정자 필드에 javascript:"sys_idIN"+getRoledUsers("itil_admin").join(",")을 입력합니다.

4. 레코드를 저장합니다.

5. 이 JavaScript 코드가 호출하는 기본 시스템 비즈니스 규칙을 보려면 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.

6. **getRoledUsers**를 엽니다.
비즈니스 규칙에서는 다음 JavaScript 코드를 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.

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
  var roleListIds;
  if (queryCondition && roleList) {
    roleListIds = getRoleListIds(roleList);
  }

  var users = {};
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
  if (roleListIds) {
    now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
  }
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    users[now_GR.user.toString()] = true;
  }

  var ids = [];
  for (var id in users)
    ids.push(id);

  return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
  var ids = [];
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
  now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    ids.push(now_GR.sys_id.toString());
  }
  return ids;
}
```


할당 그룹 필드 제한

이 예시에서는 JavaScript 및 스크립트 포함과 함께 고급 참조 한정자를 사용하여 인시던트 할당 그룹 선택을 할당 대상 필드에 지정된 사용자가 포함된 그룹으로만 제한하는 방법을 보여줍니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_dictionary 또는 admin

프로시저

1. 인시던트를 엽니다.
2. 할당 그룹 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 양식이 기본 보기에 나타나면 관련 링크 아래에서 고급 보기를 클릭합니다.

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

4. 참조 한정자 사용 필드에서 고급 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.
5. 참조 한정자 필드에 javascript:new ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup()# 입력합니다.
6. 레코드를 저장합니다.
7. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
8. 새로 만들기를 클릭합니다.
9. 다음 단계에서 Javascript와 일치하도록 스크립트 포함의 이름을 ReferenceQualifierHelper 로 지정합니다.
   이 이름을 사용하면 이름 필드에 따라 API 이름이 올바르게 생성됩니다.
10. 스크립트는 다음 JavaScript 코드와 함께 포함됩니다.
    접근 가능한 양식 필드가 환경에 맞게 올바르게 설정되어 있는지 확인합니다.

```
var ReferenceQualifierHelper = Class.create();
ReferenceQualifierHelper.prototype = {

 backfillAssignmentGroup:function() {
  var assigneeGroupsQualifier = '';
  var assignee = current.assigned_to;

  //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to be returned)
  if(!assignee)
   return;

  //sys_user_grmember has the user to group relationship
  var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

  grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
  grAssigneeGroups.query();

  while(grAssigneeGroups.next()) {
   if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
    // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
    assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' + grAssigneeGroups.getValue('group');
   }
   else {
    // build a comma separated string of groups if there is more than one
    assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
   }
  }
  // return Groups where assigned to is in those groups we use IN for lists

  gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

  return assigneeGroupsQualifier;
 },
 type: 'ReferenceQualifierHelper'
};
```

다음에 수행할 작업

테스트하려면 인시던트를 생성하고 할당 대상 필드에서 사용자를 선택합니다. 할당 그룹 조회 아이콘을 클릭합니다. 선택한 사용자가 포함된 그룹만 나타납니다. 예를 들어 데이터베이스 그룹과 네트워킹 그룹에 속한 Bob Smith에게 인시던트를 할당합니다. 할당 그룹에 표시되는 유일한 옵션은 데이터베이스와네트워킹입니다.

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

참조 한정자의 INSTANCEOF 연산자

참조 한정자에서 INSTANCEOF 연산자를 사용하여 복잡한 클래스 한정자를 줄이거나 단순화할 수 있습니다.

예를 들어 cmdb_ci 테이블에 대한 참조 필드에 INSTANCEOF 연산자를 사용하여 클래스의 모든 하위 클래스가 결과에 포함되도록 지정합니다. 다음 참조 한정자는 , UNIX, Windows, 등을 포함한 Linux모든 서버를 반환하는데, 이는 각 서브클래스가 cmdb_ci_server 클래스를 확장하기 때문입니다.

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

또 다른 예로, 비슷한 방식으로 다음 참조 한정자를 단순화할 수 있습니다.

```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

INSTANCEOF 연산자를 사용하면 서버 서브클래스가 cmdb_ci_computer 클래스를 확장하기 때문에 참조 한정자가 다음과 같이 다시 작성됩니다.

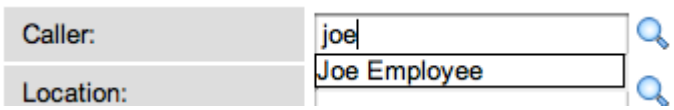
```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

참조 필드에 대한 자동 완성

기본적으로 참조 필드는 사용자가 필드에 입력하면 자동으로 완성됩니다.

관리자는 추가 자동 완성 옵션을 구성할 수 있습니다. 자동 완성 기능을 사용하려면 사용자가 참조된 테이블에 대한 테이블 수준 읽기 권한이 있어야 옵션을 표시할 수 있습니다.

자동 완성



참조 필드의 자동 완성을 위한 딕셔너리 속성

참조 필드에만 해당되며 자동 완성 동작을 결정하는 딕셔너리 속성이 있습니다.

참조 필드 자동 완성 딕셔너리 속성

속성	설명
ref_auto_completer	드롭다운 자동 완성 선택 항목을 만드는 클라이언트 측 JavaScript 클래스의 이름을 지정합니다. 유효한 클래스 값은 다음과 같습니다. • *AJAXReferenceCompleter*: 일치하는 자동 완성 선택 항목을 드롭다운 선택 목록으로 표시합니다. 목록에는 참조 테이블의 표시 값 열만 표시됩니다. 지정된 다른 자동 완성 클래스가 없는 경우 참조 필드에서 이 클래스를 자동으로 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.

참조 필드 자동 완성 딕셔너리 속성

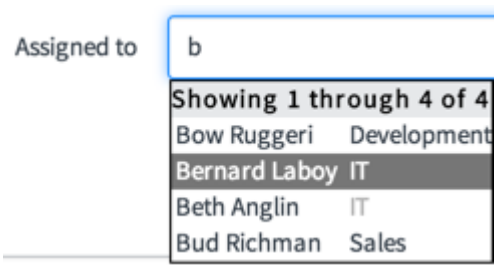
속성	설명
	• *AJAXTableCompleter*: 일치하는 자동 완성 선택 항목을 테이블의 행으로 표시합니다. 테이블에는 참조 테이블의 표시 값 열과 속성에 나열된 *ref_ac_columns* 열이 표시됩니다. • *AJAXReferenceChoice*: 일치하는 자동 완성 선택 사항을 드롭다운 선택 목록으로 표시합니다. 목록에는 참조 테이블의 표시 값 열만 표시됩니다. 또한 목록에는 일치하는 선택 항목이 최대 25개까지 표시됩니다. 자동 완성 선택 항목이 25개를 넘으면 참조 필드는 AJAXTableCompleter 클래스를 대신 사용하여 선택 항목을 표시합니다.
ref_ac_columns	표시할 참조 테이블 열 목록을 지정합니다. 열 이름은 세미콜론으로 구분합니다. 예를 들어 *ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on* 자동 완성 기능을 user_name, 이메일 및 sys_created_on 열의 텍스트와 일치시킬 수 있습니다.
ref_ac_order_by	자동 완성 선택 항목을 정렬하는 참조 테이블 열을 지정합니다. 예를 들어, *ref_ac_order_by=name* 자동 완성 선택 항목을 이름순으로 사전순으로 정렬합니다.

자동 완성 UI 기능

AJAX 테이블 완성자 클래스에는 여러 가지 UI 개선 사항이 있습니다.

- 테이블 완성기는 항상 자동 완성 쿼리가 찾는 기록 수를 표시합니다.
- 테이블 완성기는 배경과 텍스트의 색상을 변경하여 선택한 전체 행을 강조 표시합니다.
- 테이블 완료자는 모든 열의 값을 나열합니다.
  - 값이 열에 처음 나타나면 테이블 완료자가 해당 값을 검은색 텍스트로 표시합니다.
  - 테이블 완성기는 후속 중복 값을 회색 텍스트로 표시합니다. 이전에는 테이블 완료자가 중복 값이 포함된 열에 빈 셀을 표시했습니다.

선택한 행 강조 표시



ref_auto_completer=AJAXTableCompleter 이러한 개선 사항을 사용하도록 dictionary 속성을 설정합니다.

테이블에 대한 모든 참조에 대한 자동 완성 속성 정의

필드에 동일한 속성에 대한 자체 값이 없는 경우 필드는 참조 테이블의 자동 완성 속성을 상속하고 사용합니다. 테이블 참조에 대한 속성을 정의할 수 있으며 이는 해당 테이블을 참조하는 모든 양식에 영향을 줍니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
필드 수준 속성은 같은 이름의 테이블 수준 속성을 재정의합니다. 필드가 참조 테이블에 대해 정의된 것과 다른 참조 속성을 사용하는 경우, 필드는 두 속성 집합을 모두 사용합니다.

이러한 단계를 사용하여 아직 자체 자동 완성 속성이 없는 테이블의 모든 필드에 대한 자동 완성 속성을 정의합니다. 이 예에서는 사용자 [sys_user] 테이블에 대한 모든 참조에 대한 자동 완성 속성을 정의하는 방법을 설명합니다.

주: 필드의 자동 완성 속성 값은 테이블의 자동 완성 속성 값을 대체합니다. 즉, 자동 완성 속성에 대한 기존 필드 수준 값은 관리자가 참조 테이블의 자동 완성 속성에 적용하는 모든 값을 대체합니다.

프로시저
1. 다음과 같은 대상 테이블 목록으로 이동합니다. 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 목록 버전에 적절한 작업을 수행합니다.

버전	작업
목록 v2	열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 딕셔너리.
목록 v3	목록 제목 메뉴를 열고 구성을 클릭한 다음 사전을 클릭합니다.

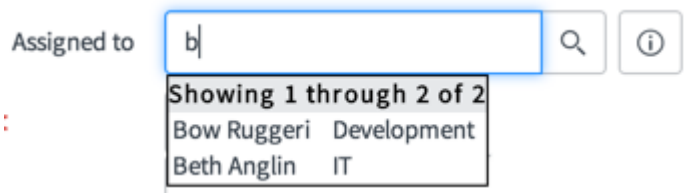
3. 열 이름을 나열하지 않는 행을 선택합니다.
   이 행은 일반적으로 목록의 첫 번째 행입니다. 예를 들어 첫 번째 **sys_user** 링크를 선택합니다.
4. 관련 링크에서 고급 보기를 클릭합니다.
5. 테이블의 모든 필드에 적용하려는 자동 완성 속성의 쉼표로 구분된 목록을 속성 필드에 입력합니다.

   Example
   예를 들어, sys_user 테이블에 대한 모든 참조와 함께 사용자의 부서를 표시하려면 다음과 같이 입력합니다.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
   ```

6. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
새 자동 완성 속성을 테스트하려면 미결 인시던트와 같은 사용자 [sys_user] 테이블을 참조하는 양식을 엽니다. 할당 대상 필드에 단일 문자를 입력합니다. 이제 자동 완성 옵션에 사용자 이름과 부서가 모두 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.

표시 값 열 제거

속성을 false로 설정하면 *ref_ac_display_value* 참조 필드에서 표시 값 열을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
이렇게 하면 참조 필드가 표시 값 열을 제거하고 속성에 나열된 *ref_ac_columns* 열만 표시합니다. 이 기능을 사용하려면 *AJAXTableCompleter* 클래스와 *ref_ac_columns*, *ref_ac_columns_search*, 및 *ref_ac_display_value* 특성을 사용해야 합니다.

주: 참조 필드가 UI 매크로의 제품인 경우 자동 완성은 *ui_reference* 추가 열의 텍스트와 일치시킬 수 없습니다. 즉, 가장 사용자 목록과 같은 선택기에 대한 자동 완성 작업은 표시 값에 대한 텍스트만 일치시킬 수 있습니다.

이 예제에서는 사용자 [sys_user] 테이블에 대한 참조에서 표시 값 열을 제거하고 first_name 및 last_name 열에 대한 참조로 바꾸는 방법을 설명합니다.

프로시저

1. 다음과 같은 대상 테이블 목록으로 이동합니다. 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 목록 버전에 적절한 작업을 수행합니다.

버전	작업
목록 v2	열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 딕셔너리.
목록 v3	목록 제목 메뉴를 열고 구성을 클릭한 다음 사전을 클릭합니다.

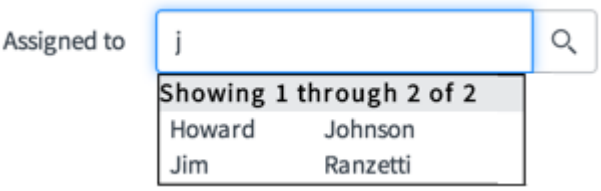
3. 열 이름을 나열하지 않는 행을 선택합니다.
   이 행은 일반적으로 목록의 첫 번째 행입니다. 예를 들어 첫 번째 **sys_user** 링크를 선택합니다.
4. 관련 링크에서 고급 보기를 클릭합니다.
5. 속성 필드에 , *ref_ac_columns*,*ref_ac_columns_search* , 및 *ref_ac_display_value* 속성을 추가합니다*ref_auto_completer*.

   Example
   예를 들어 표시 값 열을 숨기고 사용자의 이름과 성만 표시하려면 다음을 입력합니다.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_columns_search=true,ref_ac_display_value=false
   ```

6. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
새 자동 완성 속성을 테스트하려면 미결 인시던트와 같은 사용자 [sys_user] 테이블을 참조하는 양식을 엽니다. 할당 대상 필드에 단일 문자를 입력합니다. 이제 자동 완성 옵션은 표시 값 열(user_name)을 숨기고 first_name 및 last_name 열만 표시합니다.



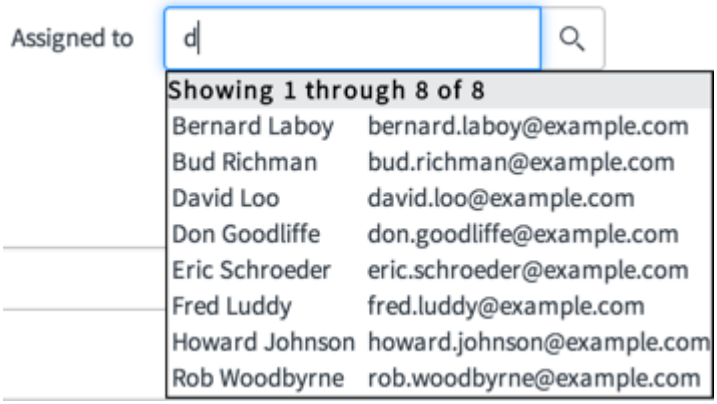
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자동 완성 쿼리 개선

기본적으로 모든 참조 필드는 다음으로 시작 쿼리를 사용하여 참조 테이블에서 일치하는 텍스트를 검색합니다. 이렇게 하면 사용자가 참조 필드를 검색할 때마다 자동 완성 기능이 비효율적인 포함 쿼리를 실행할 수 없습니다. 모든 참조 필드에 다음으로 시작 쿼리를 사용하도록 요구할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 예에서는 **contains** 쿼리를 보여 줍니다. 문자 "d"는 사용자의 이름 또는 성의 아무 곳에나 나타납니다.



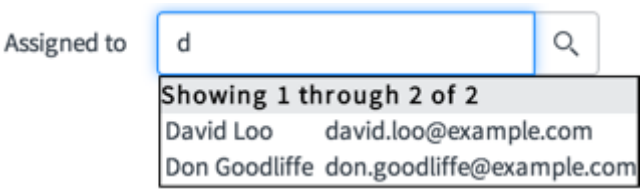
이 절차에서는 항상 쿼리를 사용하도록 *starts with* 시스템 속성을 변경하는 *glide.ui.ref_ac.startswith* 방법을 설명합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
2. *glide.ui.ref_ac.startswith* 속성을 선택합니다.
   속성을 검색하려면 이름 열의 검색 필터로 이동에 *startswith를 입력합니다.
3. 값 필드에서 **false**를 **true**로 바꿉니다.

   주: *glide.ui.ref_ac.startswith* 시스템 속성을 **true**로 설정하면 사용자 및 시스템 수준 기본 설정의 기존 *autocomplete.contains* 설정이 모두 무효화됩니다. 이 속성은 기본 설정에 관계없이 모든 사용자에 대해 자동 완성 쿼리 방법을 변경합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 아래 예시와 같이 참조 필드가 있는 기록을 열고 그 안에 문자를 입력하여 변경을 테스트합니다.



참조 필드의 텍스트와 일치하도록 자동 완성 구성

기본적으로 자동 완성은 표시 값 열의 텍스트와만 일치합니다. 참조 필드가 표시하는 추가 열의 텍스트와 일치하도록 참조 필드를 구성할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

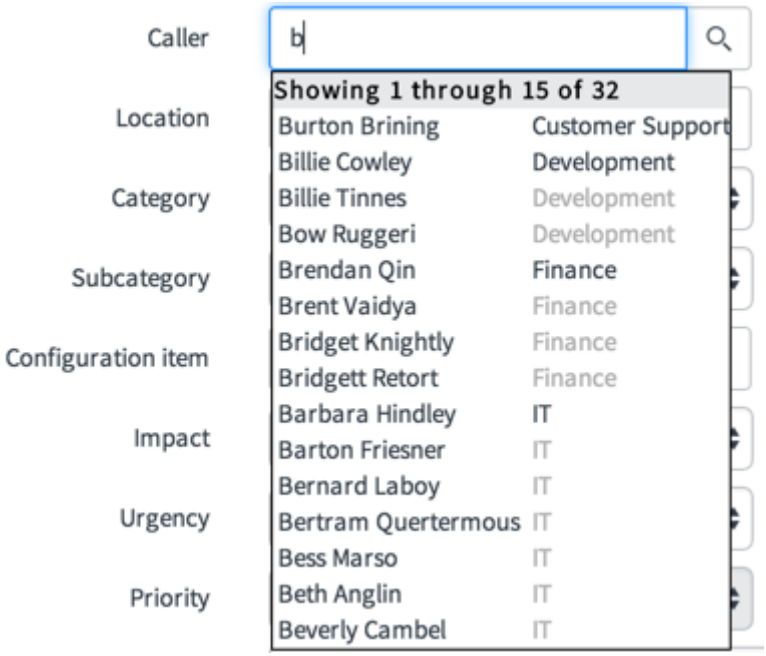
이 태스크 정보
속성에 나열된 열의 텍스트와 일치하도록 자동 완성을 활성화하는 속성을 추가할 `ref_ac_columns_search` 수 있습니다 `ref_ac_columns` . 모든 참조 필드 열의 텍스트와 `ref_ac_columns_search` 일치하도록 속성을 예 로 설정합니다. 기본적으로(또는 이 속성이 **false**인 경우) 자동 완성은 표시 값 열의 텍스트와만 일치합니다.

프로시저

1. 참조 필드의 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
2. 선택 목록에서 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 관련 링크에서 고급 보기를 클릭합니다.
4. 속성 필드에 원하는 자동 완성 속성을 추가합니다.
   예를 들어 다음 속성은 호출자 목록에 부서 필드를 추가하고 부서별로 호출자를 정렬합니다.

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=dep
artment,ref_ac_columns_search=true
```

자동 완성 속성



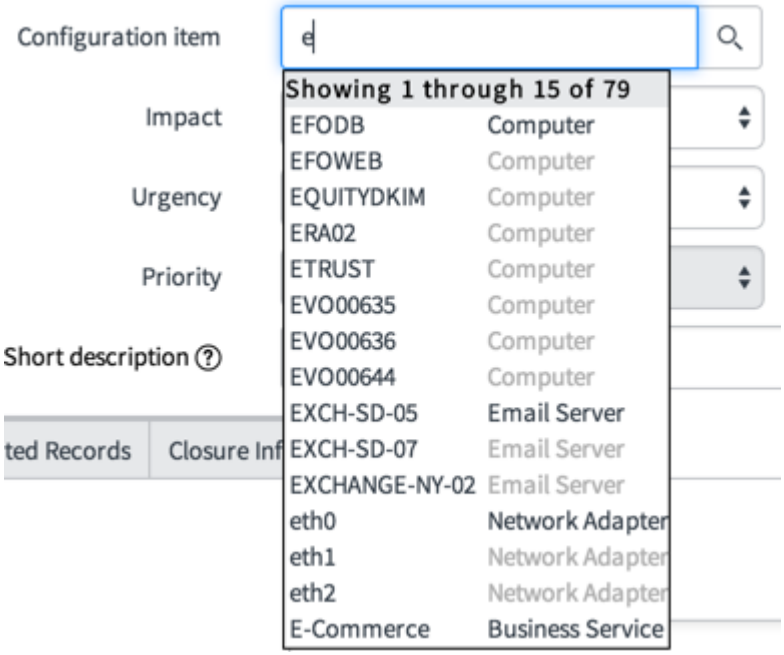
5. 업데이트를 클릭합니다.

Example:
다음 예에서는 구성 항목 〔cmdb_ci〕 테이블에 대한 자동 완성 선택 사항의 CI 클래스 이름을 구성 항목 필드에 표시하는 방법을 설명합니다.

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter ,ref_ac_columns =sys_class_name ,ref_ac_order_by
 =sys_class_name ,ref_contributions =task_show_ci_map ;ci_show_incidents
```

주: 이 `ref_contributions` 속성은 참조 필드 옆에 나타나는 아이콘을 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.



자동 완성 검색 포함 사용

기본적으로 참조 자동 완성은 다음으로 시작 검색을 사용합니다. 포함 검색을 구현하기 위해 사용자 기본 설정을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

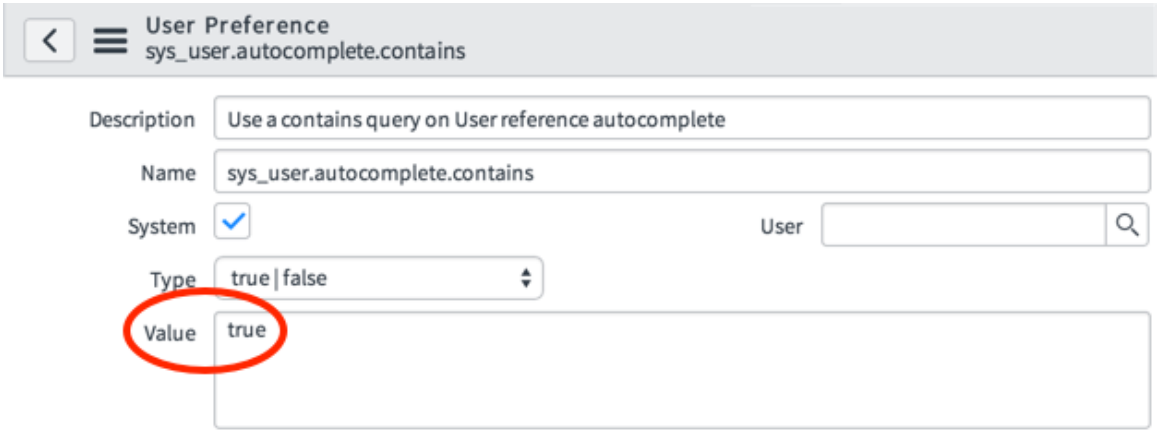
프로시저

1. 시스템 속성을 비활성화합니다 *glide.ui.ref_ac.startswith* .
   자세한 내용은 자동 완성 쿼리 개선 문서를 참조하십시오.

   주: *glide.ui.ref_ac.startswith* 시스템 속성을 **true**로 설정하면 사용자 및 시스템 수준 기본 설정 모두의 기존 "autocomplete.contains" 설정이 무효화됩니다. 이 속성은 기본 설정에 관계없이 모든 사용자에 대해 자동 완성 쿼리 방법을 변경합니다.

2. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정.
3. 기본 설정 ""〈참조된 테이블〉.autocomplete.contains""를 선택합니다.
4. 값 필드를 **true**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.



5. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

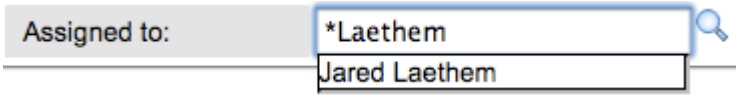
로그아웃했다가 다시 로그인하면 업데이트된 검색이 표시됩니다.

참조 자동 완성의 와일드카드

와일드카드 검색은 자동 완성 기능을 사용합니다.

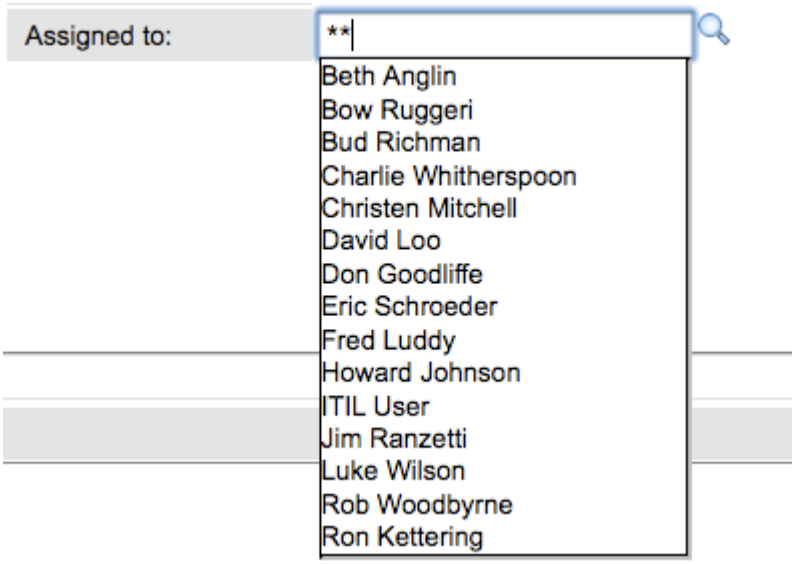
와일드카드 검색을 위해 참조 필드에 별표를 사용합니다.

별표 한 개 와일드카드 검색



두 개의 별표를 입력하면 사용 가능한 기록 목록이 자동 완성 제안에 표시됩니다.

별표 두 개, 와일드카드 검색



관련 정보

와일드카드 문자를 사용하면 패턴과 변형을 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.

최근 선택

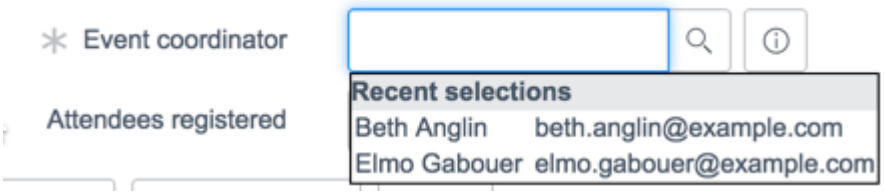
참조 필드는 각 사용자의 최근 선택 목록을 저장하므로 참조 필드를 채울 때 과거 값을 빠르게 선택할 수 있습니다.

기본적으로 시스템은 최근 선택 [sys_ui_recent_selection] 테이블에 각 사용자에 대한 참조 필드에서 최대 15개의 선택 항목을 저장합니다. 빈 참조 필드를 선택하여 최근 선택 목록을 볼 수 있습니다.

주:

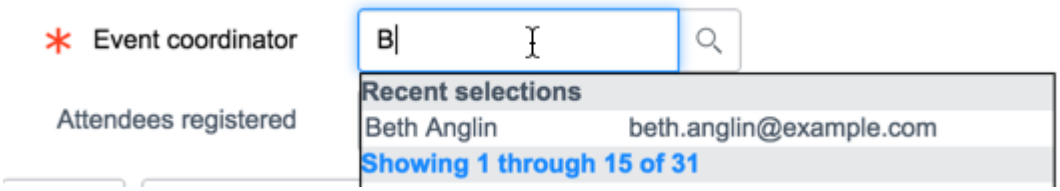
- 시스템은 참조 변수에 대한 서비스 카탈로그 최근 선택을 저장하지 않습니다.
- 최근 선택 항목은 또는 모바일 사용자 인터페이스에서 사용할 수 서비스 포털 없습니다.

최근 선택



시스템은 자동 완성 기능을 사용하여 사용자가 입력한 값과 일치하도록 최근 선택 목록을 필터링합니다.

필터링된 최근 선택



시스템은 참조 필드 값을 삽입하거나 업데이트할 때마다 최근 선택 기록을 추가합니다. 관리자는 시스템 속성을 사용하여 시스템에 표시되는 최근 선택 항목 수를 제어할 수 있습니다 *glide.xmlhttp.max_choices* . 속성을 0으로 설정하면 최근 선택이 비활성화됩니다.

주:

- 이 *glide.xmlhttp.max_choices* 속성은 시스템이 목록에 표시하는 항목 수도 제어합니다.
- 최근 선택 지우기에 대한 자세한 내용은 참조 필드에 나타나는 "최근 선택"을 지우는 방법을 참조하십시오 . [KB0747334] Now Support 문서를 참조하십시오.

관련 정보

사용 가능한 시스템 속성

제안 필드 유형

사용자가 원하는 것을 쉽게 찾을 수 있도록 양식에 제안 필드를 추가할 수 있습니다.

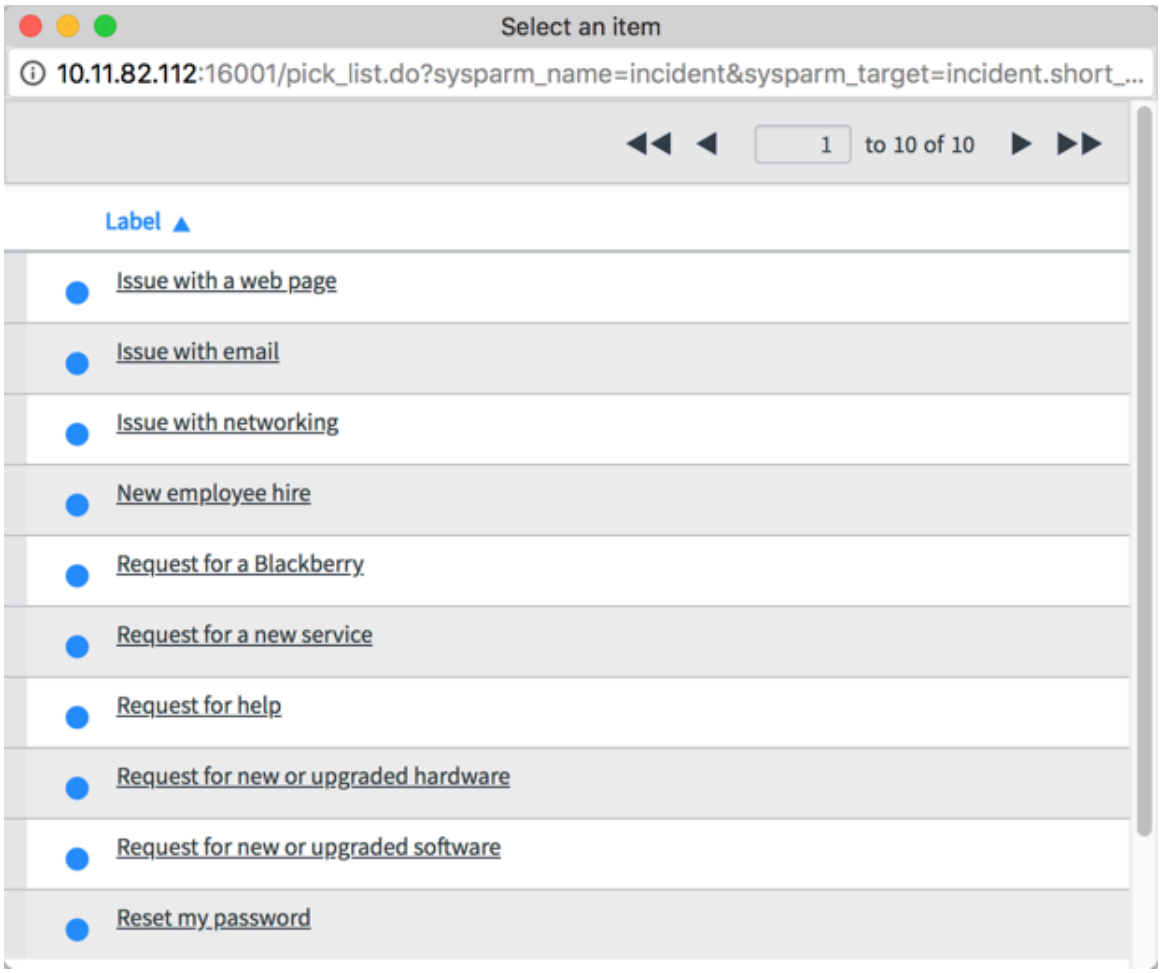
시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 제안 필드를 추가할 양식을 엽니다.
2. 새 필드를 추가하거나 기존 필드를 찾습니다.
3. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
4. 선택 필드에서 제안을 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

제안이 사용자에게 표시됩니다.



문자열 필드에 대해 제안된 텍스트 구성

문자열 필드에 대해 제안된 텍스트 옵션을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_choices

프로시저

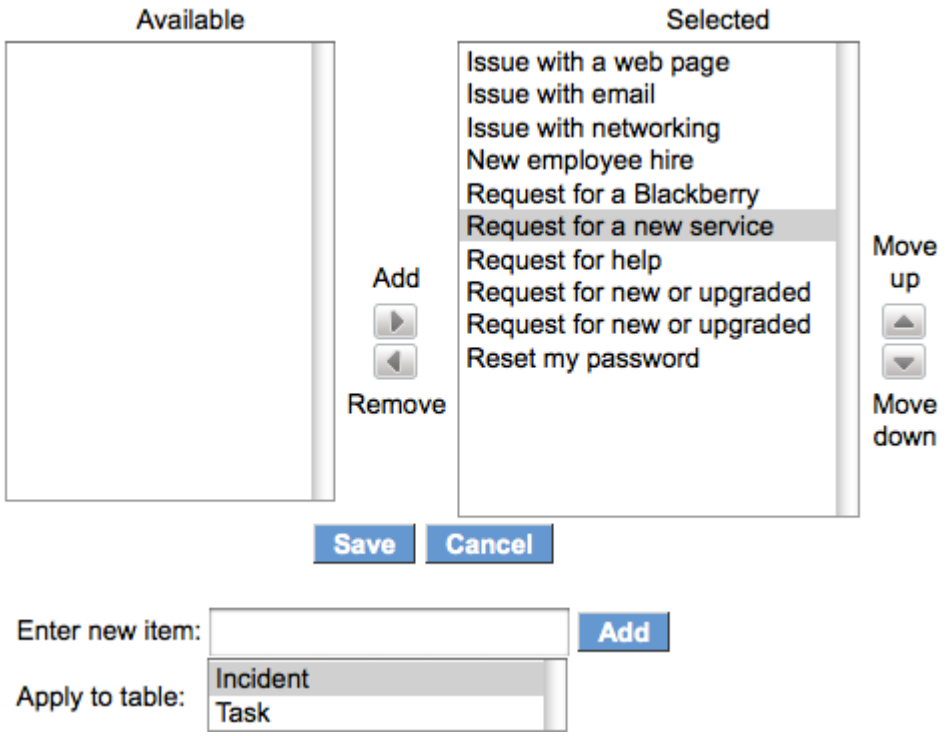
1. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.
2. 슬러쉬버킷을 사용하여 옵션 및 표시하려는 순서를 선택합니다.

© 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.

- 새 옵션을 생성하려면 새 항목 입력 필드에 제안된 텍스트를 입력하고 추가를 클릭합니다.
- 테이블에 적용 필드는 현재 테이블이 다른 테이블을 확장하는 경우(예: 인시던트가 작업을 확장함) 사용할 수 있습니다. 이 필드를 사용하면 상위 테이블을 확장하는 모든 테이블 또는 현재(하위) 테이블에만 제안된 텍스트 옵션을 구성할 수 있습니다.

3. 저장을 클릭합니다.
4. 기존 옵션을 편집하려면 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 목록 표시를 선택합니다.

Example:



저널 필드에 대해 제안된 텍스트 구성

작업 메모 또는 활동 스트림과 같은 저널 필드에 대해 제안된 텍스트 옵션을 구성할 수 있습니다. 저널 필드에 제안된 텍스트 옵션을 에서 코어 UI사용할 수 없습니다.

시작하기 전에

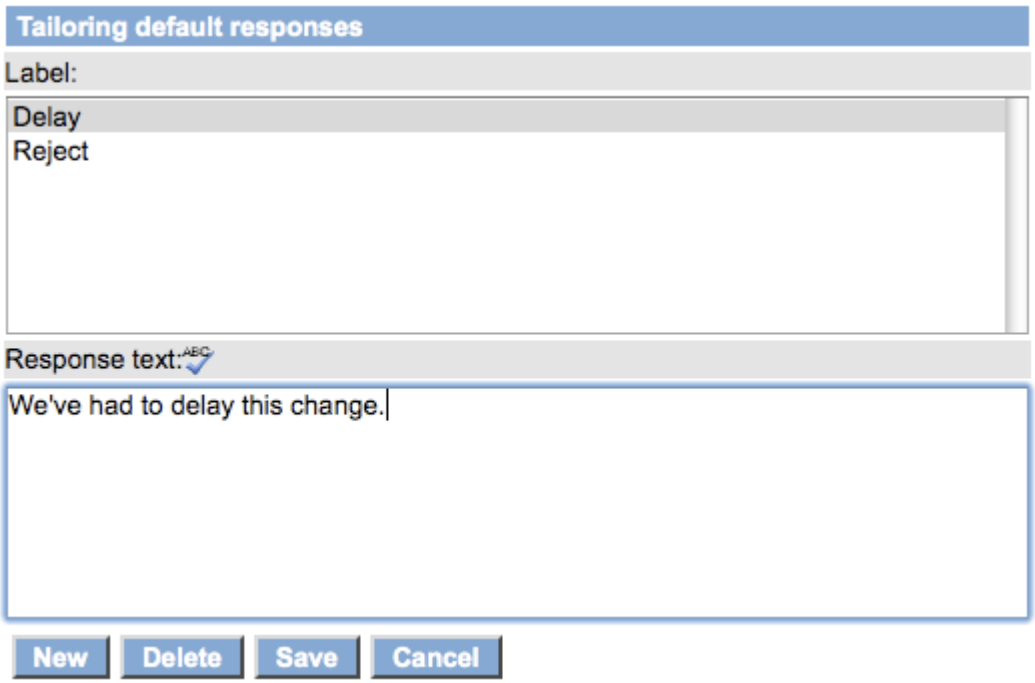
필요한 역할: personalize_responses

프로시저

1. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 응답 구성을 선택합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 옵션에 대한 레이블 또는 간단한 설명을 입력합니다.
4. 응답 텍스트에 전체 텍스트를 입력합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

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

Example:



Wiki 필드 유형

위키텍스트 필드는 기본 위키 마크업 언어를 사용하며 외부 URL 및 시스템 내의 소스에 대한 링크를 지원합니다.

기본 시스템의 일부 필드는 위키텍스트를 지원하며 관리자는 시스템의 모든 양식에 위키텍스트 필드를 추가할 수 있습니다.

지원되는 위키 태그

시스템의 위키텍스트 필드에 대해 기본 태그가 지원됩니다.

지원되는 위키 태그

형식	**Wiki** 태그
헤더	= 머리글 1 =, == 머리글 2 == 등
번호가 매겨진 단계	#Step 1
글머리 기호 (다단계)	*글머리 기호 1, **글머리 기호 2
들여쓰기	:레벨 1, ::레벨 2
줄 바꿈	〈br〉
테이블	셀 간격, 패딩, 테두리, 배경 음영 및 너비 측정을 포함한 전체 테이블 지원. 예: {| class="wikitable" |-

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

형식	Wiki 태그
	! Header 1 ! Header 2 |- | row 1, cell 1 | row 1, cell 2 |- | row 2, cell 1 | row 2, cell 2 |} 주: 정렬 가능한 테이블은 지원되지 않습니다(class="sortable").
코드 블록	<pre> 일반 블록 </pre> <javascript> Javascript 구문 </javascript> <xml> XML 구문 </xml>
굵게	'''텍스트'''
기울임꼴	''텍스트''
Wiki 및 HTML 서식 무시	〈nowiki〉 위키텍스트 〈/nowiki〉
웹 링크	[http://community.service-now.com/ 〈link text〉]
배치된 이미지	[[이미지:〈image name〉]] 이미지 또는 파일을 데이터베이스에 업로드하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 데이터베이스에 이미지 저장
HTML	가장 일반적인 HTML 태그가 지원됩니다. 〈b〉굵게〈/b〉, 〈strong〉강한〈/strong〉, 〈i〉이탤릭체〈/i〉, header1 , header2 , header3 , 〈p〉단락〈/p〉, 〈sub〉서브〈/sub〉, ^{SUP}, 〈center〉센터〈/center〉

위키텍스트 필드 생성

모든 양식에서 위키텍스트 필드를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

프로시저

1. 유형이**Wiki**로 설정된 새 필드를 작성합니다.
2. 위키텍스트를 클릭하여 편집을 시작합니다.



위키 텍스트 필드가 양식에 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.

관련 정보

테이블에 필드 추가 및 사용자 지정

위키텍스트 필드의 기능 확장

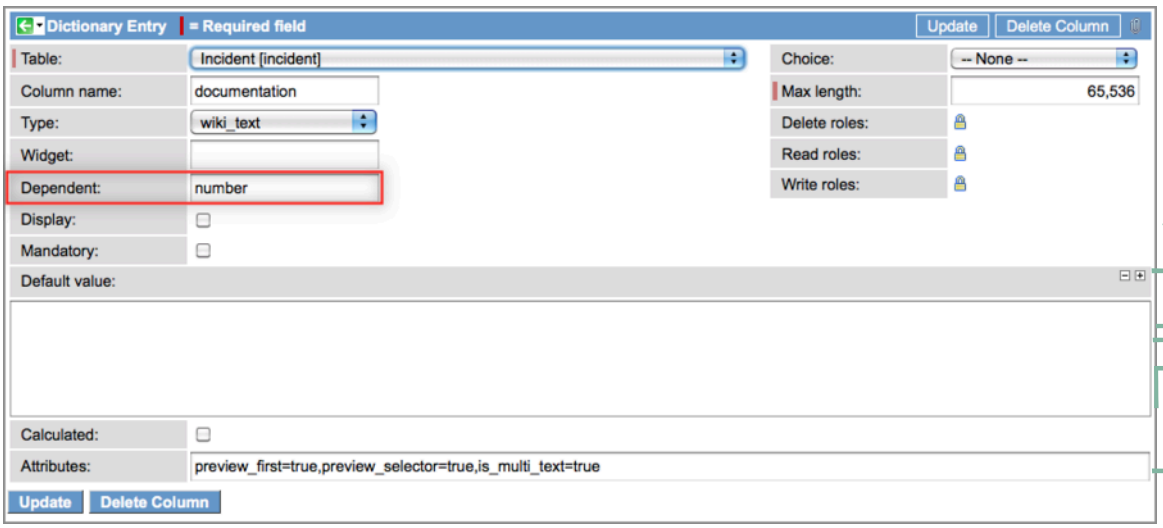
시스템 내의 다른 소스에 링크하도록 위키텍스트 필드를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

프로시저

1. 새 위키텍스트 필드의 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
2. 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 딕셔너리 양식의 종속 필드에 다른 페이지에 연결하는 데 사용할 필드를 입력합니다.

   예를 들어 인시던트 테이블에서 번호 필드를 선택할 수 있습니다.



   이 구성을 사용하면 인시던트의 번호를 사용하여 인시던트에 연결할 수 있습니다. 예를 들어 INC0000002 열려면 [[INC0000002]]# 입력합니다.

   wiki_text 필드에 사용할 수 있는 딕셔너리 속성은 다음과 같습니다.

   - *preview_first=true* - 미리 보기 모드를 페이지 로드 시 표시하도록 설정합니다. 그렇지 않으면 편집기가 표시됩니다.
   - *preview_selector=true* - 토글 버튼을 활성화하여 편집기와 미리 보기 사이를 전환합니다.
   - *dual_mode=true* - 편집 모드에서 편집기와 미리보기를 동시에 표시할 수 있습니다.

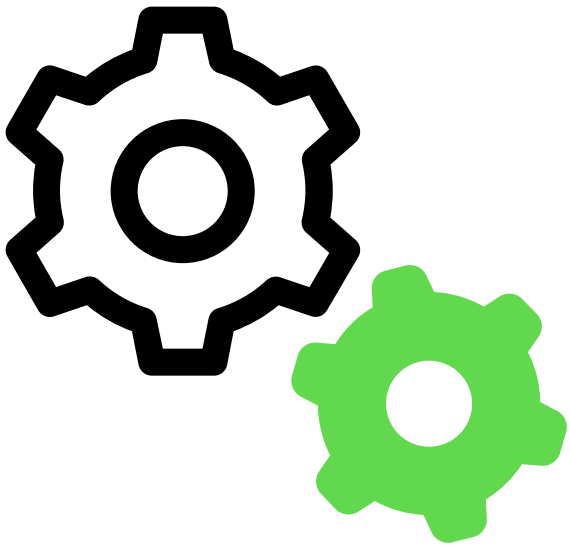
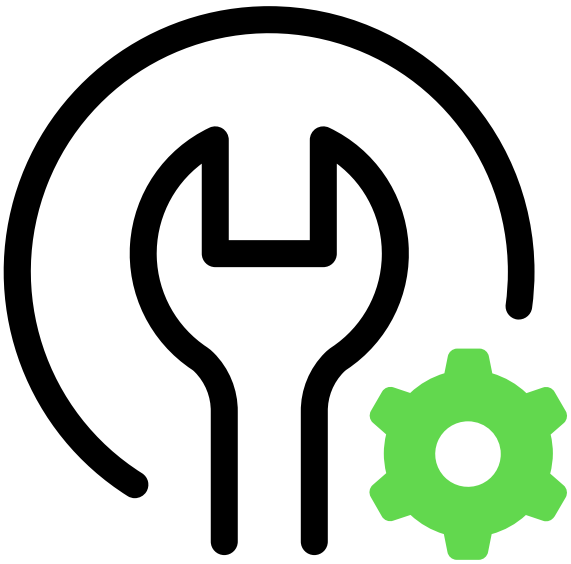
ServiceNow AI Platform® 목록 관리

관리자는 목록의 최종 사용자에게 제공되는 데이터, 표시되는 컨트롤 및 컨트롤의 동작을 제어합니다.

시작하기

주: 목록 사용에 대한 자세한 내용은 목록을 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.

구성	관리자
	
모든 사용자에 대해 목록을 구성합니다.	목록 동작을 관리하고 개별 사용자의 개인화를 허용합니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

고객 성공 센터

Customer Success Center

개발자

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

에서 목록 구성 **ServiceNow AI Platform**®

적절한 역할을 맡은 사용자는 목록의 다양한 측면을 구성할 수 있습니다. 구성 변경은 모든 사용자에게 적용됩니다.

목록 구성을 사용하여 목록 열을 추가, 제거 및 재정렬할 수 있습니다. 열 아래에 계산이 표시되도록 구성할 수 있습니다. 기존 목록 통제에 대한 통제를 숨기고 역할별로 접근 조건을 정의할 수도 있습니다. Fuji 릴리스 이전 버전에서는 목록 구성을 목록 개인화라고 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.

주: 이 방법으로 목록을 구성하면 모든 사용자의 목록이 수정됩니다. 사용자에게만 표시되는 목록을 변경하려면 개인 목록을 참조하십시오.

목록 레이아웃 구성

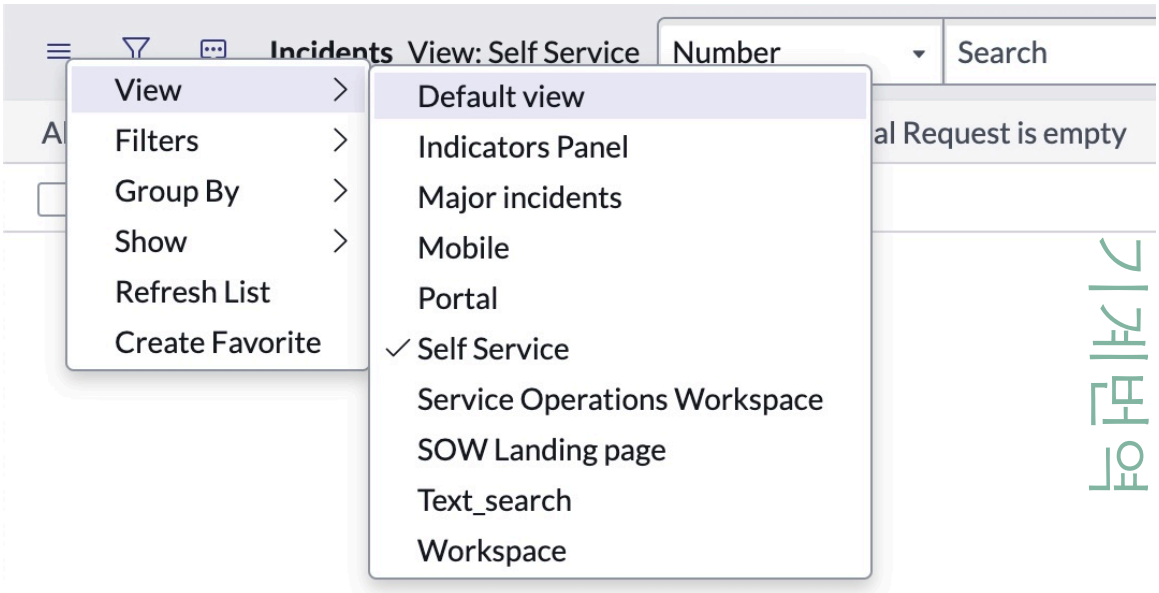
목록에 표시할 열을 선택하고, 목록 뷰를 만들고, 테이블에서 필드를 생성하도록 목록을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_list

이 태스크 정보
목록 레이아웃 구성

프로시저

1. 구성하려는 목록으로 이동합니다.
2. 목록 컨트롤 메뉴를 열고 뷰 〉 (뷰 이름)을 클릭하여 구성할 뷰를



선택합니다.

3. 열 제목을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 구성 〉 목록 레이아웃.
4. 필드를 추가, 제거 또는 재정렬하여 표시되는 열과 표시 순서를 구성합니다.
   첫 번째 비참조 필드는 기록의 양식 뷰에 자동으로 링크됩니다. 따라서 기록 번호를 목록 레이아웃의 첫 번째 열로 사용하는 것이 좋습니다.
5. 저장을 선택합니다.

주:

- 개인 목록을 사용한 다음 목록 뷰를 다르게 구성하면 개인 목록을 열 기본값으로 재설정할 때까지 변경 내용이 표시되지 않습니다.
- 비활성 필드는 관리자가 목록 레이아웃을 업데이트하여 제거할 때까지 관리자가 구성한 목록에 표시됩니다.

Trouble?

목록의 참조 필드가 예상 값 대신 (비어 있음)으로 표시되는 경우는 목록의 다른 필드에 고아 기록에 대한 잘못된 참조나 참조된 테이블에 존재하지 않는 sys_id 포함되어 있기 때문입니다. 해결 방법은 해당 테이블의 참조 필드에서 잘못된 참조 데이터를 제거하는 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.

기본 테이블 목록에 확장 필드 추가

관리자는 확장된 테이블의 필드를 상위 테이블 목록에 추가할 수 있는지 여부를 결정하는 속성을 구성할 수 있습니다. 예를 들어 이 기능이 활성화되면 인시던트 테이블의 작업 테이블 목록에서 호출자 필드를 보고 필터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주: 이 속성을 활성화하면 개인화 목록에 확장된 테이블 필드가 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 속성을 찾습니다. 기본 테이블 목록(작업, **cmdb_ci** 등)에 확장된 테이블 필드**(incident_state, os_version** 등)를 포함시키고, 확장된 테이블 필드 **()***glide.ui.list.allow_extended_fields*에 대한 필터링을 허용합니다.
3. 확인란을 선택하여 상위 테이블 목록에서 확장된 필드를 활성화하거나, 확인란의 선택을 취소하여 기능을 비활성화합니다.
4. 저장을 선택합니다.

목록 계산 구성

열에 대한 목록 계산을 구성하여 열 합계, 최소값, 최대값 및 평균을 계산할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_list

이 태스크 정보
동일한 목록의 여러 열에 대한 목록 계산을 구성할 수 있습니다. 목록 계산은 해당 항목이 구성된 목록의 뷰에만 적용됩니다. 모든 사용자는 구성된 목록 계산을 볼 수 있습니다.

주:

- 목록 계산은 목록 보고서에서도 사용할 수 있습니다.
- 계산된 필드에 대한 목록 계산은 각 기록에 대해 데이터베이스에 저장된 *현재 값에 대해서만 작동할 수 있으며 목록이 렌더링될 때 새로 계산된 값에 대해서는 작동하지 않습니다.

프로시저

1. 기록 목록에서 목록 계산으로 평가할 숫자 열의 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
2. 선택 구성 〉 목록 계산.
3. 다음 목록 계산 옵션 중 하나 이상을 선택합니다.
   - 총 값(문자열, 날짜 또는 날짜/시간 필드에 사용할 수 없음)
   - 최소값
   - 최대값
   - 평균 값(문자열, 날짜 또는 날짜/시간 필드에 사용할 수 없음)
4. 확인을 선택합니다.
   계산은 열의 마지막 기록 아래에 나타납니다. 목록이 그룹화된 경우 목록 하단에 있는 전체 계산 외에도 그룹 계산이 각 그룹의 마지막 기록 아래에 표시됩니다.

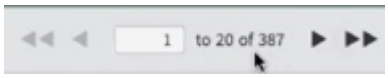
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록에서 기록 수 생략

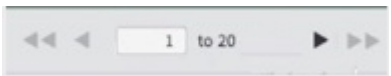
목록의 총 기록 수에 대한 계산을 제거하여 목록 로드 속도를 높입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
큰 테이블에서 필터링된 목록에 포함된 총 기록 수를 계산하는 데 시간이 오래 걸릴 수 있습니다. 플랫폼에 목록의 총 기록 수가 표시됩니다.



목록을 더 빠르게 로드하기 위해 모든 또는 지정된 필터링된 목록에 대한 페이지 계산을 제거할 수 있습니다. 계산을 제거하면 총 기록 수가 표시되지 않고 이중 화살표 아이콘( )이 회색으로 표시됩니다.



프로시저

1. 목록 열기(예: 다음으로 이동) 인시던트 〉 모두.
2. 목록에서 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 목록 통제.
3. 페이지 매김 수 제거를 선택합니다.
4. 옵션: 특정 뷰에서만 기록 수를 생략하려면 다음을 수행합니다.
   a. 특정 뷰에 대한 페이지 매김 수 제거를 선택합니다.
   b. 전체 기록 카운트를 가져올 수 없는 특정 뷰 목록 옆에서 잠금 아이콘( )을 클릭합니다.
   c. 검색 아이콘( )을 선택하고 플랫폼에서 페이지 수를 생략하는 보기를 선택합니다.
   d. 필요한 만큼 뷰를 보려면 이전 단계를 반복합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

목록 컨트롤 구성

버튼과 필터 등의 목록 컨트롤을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_control

프로시저

1. 목록을 엽니다.
2. 열 제목을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 구성 〉 목록 통제.
3. 양식을 작성합니다.

> 주: 포함된 목록에 사용할 수 있는 목록 컨트롤 필드는 더 제한적입니다. 별다른 언급이 없으면, 다음 테이블의 목록 컨트롤 필드를 표준 목록과 포함된 목록 모두에 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.

목록 컨트롤 양식

필드	설명
테이블	목록 또는 관련 목록에 대한 테이블의 이름입니다. 예: 변경 요청 **[change_request]**. 시스템이 자동으로 이 값을 설정합니다.
관련 목록	관련 목록을 정의하는 테이블 및 필드의 이름입니다. 예: **sysapproval_approver.sysapproval**. 시스템이 자동으로 이 값을 설정합니다.
레이블	이 목록에 대해 표시하는 레이블입니다. 관리자가 관련 목록이나 목록의 레이블을 사용자 지정할 수 있도록 합니다. 공급되지 않으면 파일의 기본 복수 레이블이 사용됩니다. 예를 들어, 인시던트 테이블의 레이블은 인시던트입니다.
새로 만들기 버튼 생략	새로 만들기 버튼이 이 목록에 표시되지 않게 하는 옵션입니다. 새로 만들기 버튼을 표시하거나 역할(새 역할 필드)로 새로 만들기 버튼을 제어하려면 확인란의 선택을 취소합니다. 이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.
편집 버튼 생략	편집 버튼이 이 목록에 표시되지 않게 하는 옵션입니다. 편집 버튼을 표시하거나 역할(새 역할 필드)로 편집 버튼을 제어하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다. 편집 버튼은 모든 목록에 적용되지 않습니다. 이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.
비어 있는 경우 생략	관련 목록에 대한 항목이 없을 때 양식에서 관련 목록을 완전히 생략하는 (헤더 없음) 옵션입니다.
비어 있는 경우 열 생략	최상위 목록에서 빈 열의 열 헤더와 필터/이동 경로를 생략하는 옵션입니다.
필터 생략	이 목록의 필터나 이동 경로를 숨기는 옵션입니다. 항상 필터나 이동 경로를 원하거나 역할(필터 역할 필드)로 필터/이동 경로를 제어하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다. 이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.
링크 생략	이 목록에 있는 다른 파일을 참조하는 필드의 링크를 숨기는 옵션입니다. 링크를 생성하거나 역할(링크 역할 필드)로 링크 사용을 제어하려면 이 버튼을 선택하지 않은 상태로 둡니다.
드릴다운 링크 생략	목록 뷰의 첫 번째 열에서 기록에 대한 링크를 비활성화하는 옵션입니다. 사용자는 계속해서 참조 아이콘을 선택하여 기록에 액세스할 수 있습니다. 이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.
계층적 목록	계층적 목록 사용 문서를 참조하십시오. 기록 목록에 삽입되는 계층적 목록입니다. 계층적 목록을 사용하여 사용자는 기록 목록 양식에서 나가지 않고 기록의 관련 목록 내용을 볼 수 있습니다. 이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.
목록 편집 유형	사용자가 목록의 개별 셀에서 직접 값을 편집하는 기능입니다. 옵션은 다음과 같습니다.

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

필드	설명
	○ 즉시 저장(셀 편집 모드): 셀 편집을 활성화합니다. 사용자가 새 값을 입력하면 전체 행이 저장됩니다. ○ 행별 데이터 저장: 셀 편집을 활성화합니다. 행은 사용자가 행에서 다른 곳으로 이동하거나 저장 아이콘( )을 선택할 때만 저장됩니다. 이 모드에서는 기록을 저장하기 전에 사용자가 다중 값을 수정할 수 있습니다. ○ 목록 편집 비활성화: 사용자가 목록의 셀을 편집하지 못합니다. 이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.
목록 편집 태그	스크립트 변수 listEditRefQualTag로 ## ###에게 전송되는 고유 태그. 문자 또는 숫자로 된 임의의 문자열을 입력합니다.
목록 편집 삽입 행	사용자가 목록 뷰에서 기록을 생성할 수 있는 기능입니다. 이 기능이 활성화되면 빈 행이 목록 맨 아래에 나타납니다.  이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.
페이지 매김 수 제거	목록에서 페이지 매김 수를 제거하는 옵션입니다.
자연어 쿼리(NLQ) 사용 안 함	목록의 NLQ가 인스턴스에서 활성화될 때 특정 목록의 NLQ 필터를 비활성화하는 옵션입니다. NLQ 필터를 사용하면 조건 작성기 대신 자연어를 사용하여 목록을 필터링할 수 있습니다. 필터에 대한 NLQ 자세한 내용은 자연어 쿼리를 참조하십시오. 주: 시스템 속성 (*com.snc.listv2.nlq.lists.enabled*(com.snc.listv2.nlq.lists.enabled)이 **false**로 설정되면 쿼리가 소멸됩니다. 검색에 입력한 텍스트는 기존 조건을 대체합니다.
애플리케이션	이 설정의 적용성 범위입니다. 전역은 모든 작업 공간에서 이 설정을 사용할 수 있다는 뜻입니다.
새 역할	이 목록의 새로 만들기 버튼에 액세스할 수 있는 사용자 역할입니다. 모든 사용자가 새로 만들기 버튼에 액세스할 수 있게 하려면 필드를 비워 둡니다. 이 옵션은 포함된 목록에 적용되지 않으며, 이 목록은 새로 만들기 버튼을 포함하지 않습니다.
필터 역할	필터를 목록에 나타내려면 필요한 사용자 역할입니다. 이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.
링크 역할	다른 파일을 참조하는 필드에 대해 링크를 생성하는 데 필요한 사용자 역할입니다.

목록 컨트롤 구성 예제

다음 예제는 특정 비즈니스 필요에 따라 문제 기록에서 관련 인시던트 목록을 구성하는 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.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_control

이 태스크 정보
이 예에서 관련 목록 레이블은 ####만이 아닌 ## ####라고 구성됩니다. 또한 관련 목록은 사용자가 문제 양식에서 인시던트를 생성하지 않도록 새로 만들기 버튼을 제거하도록 구성됩니다.

프로시저

1. 문제 기록으로 이동합니다.
2. 인시던트 관련 목록에서 목록 컨텍스트 메뉴를 열고 구성 〉 목록 통제.
3. 목록 컨트롤 양식에서 레이블 필드를 ## ####로 변경합니다.
4. 새로 만들기 버튼 생략 확인란을 선택합니다.
5. 변경 사항을 저장하고 이전 기록(이 경우 문제 기록)으로 돌아가려면 제출을 선택하십시오.
   문제 기록에서 포함된 인시던트 목록의 레이블이 변경되어 더 이상 새로 만들기 버튼을 사용할 수 없습니다.

스크립트를 사용한 고급 목록 통제

스크립트를 작성하여 링크, 필터, 버튼 등의 목록 요소를 지정할 수 있습니다.

이러한 스크립트는 표시되는 기록에 반응할 수 있습니다. 관련 목록 컨트롤의 경우 전역 변수 상위 가 상위 기록을 식별합니다. 기본 목록의 경우 상위 기록이 없습니다.

목록 컨트롤 양식을 구성하고 필요한 스크립트 필드를 추가합니다.

- 열 생략 조건: 조건이 없으면 열 제목을 생략합니다.
- 편집 조건 생략:편집 단추를 생략합니다.
- 빈 조건 생략: 조건이 없으면 목록 헤더를 생략합니다.
- 필터 조건 생략: 목록 필터를 생략합니다.
- 링크 조건 생략: 관련 링크는 생략하십시오.
- 새 조건 생략:새로 만들기 단추를 생략합니다.

이러한 스크립트 필드에서 스크립트가 **true**로 평가되면 항목이 생략됩니다. 다음 스크립트는 영향을 받는 **CI** 관련 목록에서 상위 작업이 활성 상태인 경우 편집 버튼만 표시하는 데 사용할 수 있는 예입니다. 이 스크립트는 편집 조건 생략 스크립트 필드에 배치됩니다.

```
var answer;
 if (parent.active == true ) {
 //Do not remove the 'Edit' button
  answer = false;
}
else {
 //Remove the 'Edit' button
  answer = true;
}
answer;
```

목록 **UI** 작업 구성

슬러시버킷 인터페이스를 여는 UI 작업을 생성하여 목록 뷰에서 목록을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_action_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 〉 시스템 정의 〉 **UI** 작업.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 테이블 필드에서 목록 **[sys_ui_list]** 테이블을 선택합니다.
4. 목록 컨텍스트 메뉴 확인란을 선택합니다.
5. 활성 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.
6. 스크립트 필드에 다음 스크립트를 붙여 넣습니다.

```
var url  = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current. name +
 "&sysparm_view=" + current. view. name ;
url  += "&sysparm_collection=" + current. parent + "&sysparm_collection_relationship=" +
 current. relationship ;
url  += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current. view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

7. 제출을 클릭합니다.

필터 통제 표시/숨기기

목록 구성에 사용되는 필터 표시/숨기기에는 필터 조건에서 구성할 필드가 나열됩니다.

표시/숨기기 필터에 언급된 필드는 알파벳 순서로 정렬됩니다.

주: 필드 이름이 악센트 부호가 있는 문자로 시작하면 해당 필드는 목록 끝에 배치됩니다.

시스템 속성을 활성화 *guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale* 하여 로케일 기반 언어에 따라 표시/숨기기 필터의 필드를 정렬할 수 있습니다. sys 속성은 기본적으로 **False**로 설정됩니다. 필드의 알파벳순 정렬을 기반으로 하는 사용자 지정 스크립트가 있는 경우 로캘 기반 언어 설정으로 인해 스크립트가 손상될 수 있습니다. 따라서 필터를 로케일 기반 언어로 만들어야 하는 경우에만 시스템 속성을 활성화할 수 있습니다.

주: sys 속성이 활성화되지 않은 경우 필드는 알파벳 순서로 정렬됩니다. 악센트 부호가 있는 문자로 시작하는 필드는 목록 끝에 배치됩니다.

에서 목록 관리 **ServiceNow AI Platform®**

관리자는 정렬 순서를 제어하고, 개인 목록을 허용하고, 필터 및 이동 경로를 제한하고, 컨텍스트 순위를 허용하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

관리 개요

- 목록을 표시하는 데 사용되는 정렬 시퀀스 제어

  모든 목록에는 목록에 있는 필드 유형에 따른 기본 정렬 순서가 있습니다.

- 목록 편집기 관리

  목록 편집기를 사용하면 양식으로 이동하지 않고도 목록에서 직접 필드 값을 편집할 수 있습니다.

- 개인 목록 관리

  사용자는 목록을 개인화하여 목록 뷰의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 관리자는 목록 개인화와 관련된 옵션을 구성할 수 있습니다.

- 상세 행 관리

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

상세 정보 행은 목록의 기록에 대한 추가 정보를 제공합니다.

- 고정 쿼리로 필터 및 이동 경로 제한

  기록 목록 뷰를 사용하면 이동 경로와 필터를 사용하여 테이블의 다른 하위 세트로 이동할 수 있습니다. 이동 경로의 활성 링크를 제한하거나 특정 역할에 대한 이동 경로 및 필터를 억제하여 테이블의 일부에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다.

- 계층적 목록 사용

  계층적 목록을 사용하여 관련 목록의 데이터를 v2 목록 내에서 직접 액세스할 수 있도록 할 수 있습니다.

- 컨텍스트 순위

  컨텍스트 순위를 사용하면 사용자가 레코드 컬렉션을 우선적으로 정렬할 수 있습니다. 즉, 해당 레코드의 속성과 독립적입니다.

- 목록 상황에 맞는 메뉴 사용자 지정

  목록 상황에 맞는 메뉴의 컨텐츠와 동작을 사용자 지정할 수 있습니다.

목록을 표시하는 데 사용되는 정렬 시퀀스 제어

모든 목록에는 목록에 있는 필드 유형에 따른 기본 정렬 순서가 있습니다.

사용자가 처음으로 목록을 표시할 때 다음 항목 중 하나를 기준으로 정렬됩니다.

- **ORDERBY** 인수가 URL을 찾았습니다. (정렬 순서 제어에 대한 다음 섹션을 참조하세요.)
- **<table>.db.order** 및 **<table>.db.order.direction** 사용자 기본 설정입니다.
- **isOrder** 딕셔너리 속성.
- 순서 필드(테이블에 있는 경우)입니다.
- 번호 필드(테이블에 있는 경우)
- 이름 필드(테이블에 있는 경우)
- 테이블의 표시 필드로 지정된 필드입니다.

주: 작업 테이블은 이전 시퀀스의 예외입니다. URL 인수 또는 사용자 기본 설정이 없는 경우 작업과 작업에서 확장된 테이블은 번호 필드를 사용합니다.

사용자 기본 설정으로 기본 순서 설정

<table>.db.order 및 **<table>.db.order.direction** 사용자 기본 설정에 따라 사용자에게 표시되는 필드 및 정렬 방향이 결정됩니다. 기본 정렬은 사용자 필드에 값이 없는 사용자 기본 설정 기록을 만들고 시스템 확인란을 선택하여 만들 수 있습니다. 이 기본 설정은 고유한 기본 설정이 없는 모든 사용자에게 적용됩니다.

시스템 사전에서 기본 정렬 순서 설정

관리자는 다른 정렬이 지정되지 않은 경우 시스템 딕셔너리에서 테이블에 대해 표시되는 기록의 정렬 순서를 설정할 수 있습니다. 이 작업은 값이 **true**인 **isOrder**라는 속성을 원하는 필드의 딕셔너리 항목에 추가하여 수행됩니다. 이 정렬은 처음에 모든 사용자에게 표시되는 정렬 순서입니다. 사용자가 목록을 정렬하면 해당 사용자 기본 설정이 저장되고 목록은 항상 이전 정렬 기본 설정에 따라 해당 사용자에 대해 정렬됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: **isOrder** 는 목록 정렬에 사용되는 필드를 정의할 수 있지만 정렬 방향은 제어할 수 없습니다.

세션 언어에 따라 목록의 열 정렬

기본적으로 목록의 열을 정렬할 때 필드 값은 영어 알파벳에 따라 정렬됩니다. 사용자의 세션 언어에 따라 열 정렬을 지원하기 위해 인스턴스 동작과 개별 열의 동작을 구성할 수 있습니다. 세션 언어에 따라 정렬 문서를 참조하십시오.

관련 정보

- 시스템 딕셔너리
- 사용자 기본 설정
- 딕셔너리 속성을 사용하여 테이블 및 필드 변경

정렬 순서 제어

어떤 목록이든 사용자가 열 헤더를 클릭하여 해당 열을 기준으로 정렬한 경우 해당 작업이 기억됩니다. 다음에 해당 목록이 표시될 때 동일한 필드가 목록을 정렬하는 데 사용됩니다.

이 기억된 정렬 필드는 모듈 정의에 *sysparm_order* 사양을 추가하여 재정의할 수 있습니다. 예를 들어 뉴스 가 표시될 때마다 새 항목을 중요도 순으로 나열하려는 경우 그에 따라 뉴스 모듈을 업데이트할 수 있습니다.

모듈 정렬 순서를 중요도 필드 값으로 설정

Arguments:

```
&sysparm_order=importance
```

실제 순서(오름차순 또는 내림차순)는 *sysparm_order_direction* 사양을 추가하여 지정할 수 있습니다. 다음은 **sys_created_on** 필드별로 목록을 정렬하는 두 가지 예(오름차순과 내림차순)입니다.

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

여러 필드로 정렬

목록을 여러 필드별로 정렬하려면 필터 필드에서 모든 항목을 제거하고 인수 필드에 배치합니다. 예를 들어 필터가 **[Active] [is] [true]** 를 지정하고 범주 및 하위 범주별로 정렬하려면 조건을 제거하고 모듈 인수에 다음을 입력합니다.

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

이 인수는 먼저 범주별로 정렬한 다음 하위 범주별로 정렬합니다. 필드를 내림차순으로 정렬하려면 *ORDERBY* 를 *ORDERBYDESC*로 변경합니다.

목록 편집기 관리

목록 편집기를 사용하면 양식으로 이동하지 않고도 목록에서 직접 필드 값을 편집할 수 있습니다.

관리자는 다음 옵션을 사용하여 이 기능을 관리할 수 있습니다. 일부 옵션은 목록 v3에서 지원되지 않습니다.

- 전역 속성 구성
- 테이블에 대한 목록 제어 설정 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.

- 상황별 보안 규칙 구성
- 사용자 기본 설정 관리(목록 v2만 해당)

⚠ 경고: 목록 v2에서 목록 편집기는 클라이언트 스크립트나 UI 정책을 강제로 적용하지 않습니다. 목록 v3에서 목록 편집기는 UI 정책과 필수 딕셔너리 속성을 적용하지만 클라이언트 스크립트는 적용하지 않습니다. 양식의 필드에서 실행되는 클라이언트 스크립트로 목록 편집을 허용하면 잘못된 데이터가 기록에 저장될 수 있습니다. 클라이언트 스크립트 또는 UI 정책이 양식에 적용되는 시스템의 경우 목록 편집을 사용하지 않도록 설정하거나 적절한 비즈니스 규칙 또는 액세스 제어를 만들어 목록 편집기에서 값 설정을 제어하는 것이 좋습니다. 양식 및 목록 편집 관리에 대한 자세한 내용은 비즈니스 규칙 및 클라이언트 스크립트를 사용하여 필드 값 제어를 참조하십시오.

⚠ 경고: 작업 기록 목록에서 작업〔task〕 테이블에서 확장된 상태 필드는 편집할 수 없습니다. 예제는 다음과 같습니다.

- problem_state
- incident_state
- phase_state
- request_state

이러한 필드는 작업 목록에서 볼 수 있지만 확장된 테이블에서 편집해야 합니다.

관련 정보

목록 편집기 사용

목록 편집기 속성 구성

목록을 편집할 수 있는지 여부와 목록 v2에서 편집할 수 없는 필드 유형을 제어하는 목록 편집기 속성을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 목록 편집을 사용하지 않으려면 확인란의 선택을 취소하여 목록 편집 사용 ()*glide.ui.list_edit* 속성을 아니요 로 설정합니다.
   이 속성은 기본적으로 활성화되어 있으며 목록 편집을 전역적으로 활성화합니다. 비활성화하면 목록 편집기가 전역적으로 비활성화됩니다.
3. v2 목록에 대해 편집할 수 없는 필드 유형을 구성하려면 다음 단계를 완료합니다.

   a. 기본적으로 편집할 수 없는 여러 요소 유형이 포함된 목록 편집기 ()*glide.ui.list_edit_ignore_types* 속성에서 편집할 수 없는 요소 유형 목록(쉼표로 구분됨)을 찾습니다.

   ℹ 주: 이 속성은 v3 목록에 영향을 주지 않습니다. 목록 v3에 해당하는 속성이 없습니다.

   기본적으로 다음 필드 유형은 목록 편집기에서 편집할 수 없습니다.

   - 조건 [conditions]
   - 통화 [currency]
   - 문서 ID [document_id]

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

- 필드 목록 [field_list]
- HTML [html]
- 이미지 [user_image]
- 목록 [glide_list]
- 가격 [price]
- 템플릿 값 [template_value]
- 시간 [glide_time]
- 사용자 역할 [user_roles]
- 비디오[video]
- 배열 [array]

b. 비활성화하려는 다른 필드 유형을 쉼표로 구분된 목록 끝에 추가합니다.

4. 저장을 선택합니다.

목록 편집기에 대한 목록 컨트롤 설정 구성

목록 편집기에 영향을 주는 목록 컨트롤 설정을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_control

이 태스크 정보
목록 컨트롤 설정은 테이블에 대한 목록 함수의 동작을 사용자 지정합니다.

프로시저

1. 원하는 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.

2. 열 제목을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 구성 〉 목록 통제.

3. 목록 컨트롤 양식에서 원하는 설정을 선택합니다.

목록 편집기의 목록 컨트롤 설정

필드	설명
목록 편집 유형	사용자가 목록의 개별 셀에서 직접 값을 편집하는 기능입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 즉시 저장(셀 편집 모드): 셀 편집을 활성화합니다. 사용자가 새 값을 입력하면 전체 행이 저장됩니다. ○ 행별 데이터 저장: 셀 편집을 활성화합니다. 행은 사용자가 행에서 다른 곳으로 이동하거나 저장 아이콘( )을 선택할 때만 저장됩니다. 이 모드에서는 기록을 저장하기 전에 사용자가 다중 값을 수정할 수 있습니다. ○ 목록 편집 비활성화: 사용자가 목록의 셀을 편집하지 못합니다. 이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.
목록 편집 삽입 행	사용자가 목록 뷰에서 기록을 생성할 수 있는 기능입니다. 이 기능이 활성화되면 빈 행이 목록 맨 아래에 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
	 이 필드는 표준 목록에만 사용할 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

목록 편집기의 상황별 보안 구성

목록 편집기는 기존 접근 통제 규칙(ACL)과 추가 보안 통제를 적용하여 목록에서의 편집을 제한합니다.

list_edit 보안 작업은 특히 목록의 정보를 편집하는 기능을 제어합니다. 쓰기 작업과 같은 방식으로 이 작업을 적용하여 사용자가 양식으로 이동해야 하는 필드의 목록 편집을 제한합니다. 사용자가 양식의 필드를 편집해야 하는 이유에는 복잡한 UI 정책, 제약 조건, 기타 정책이 포함됩니다.

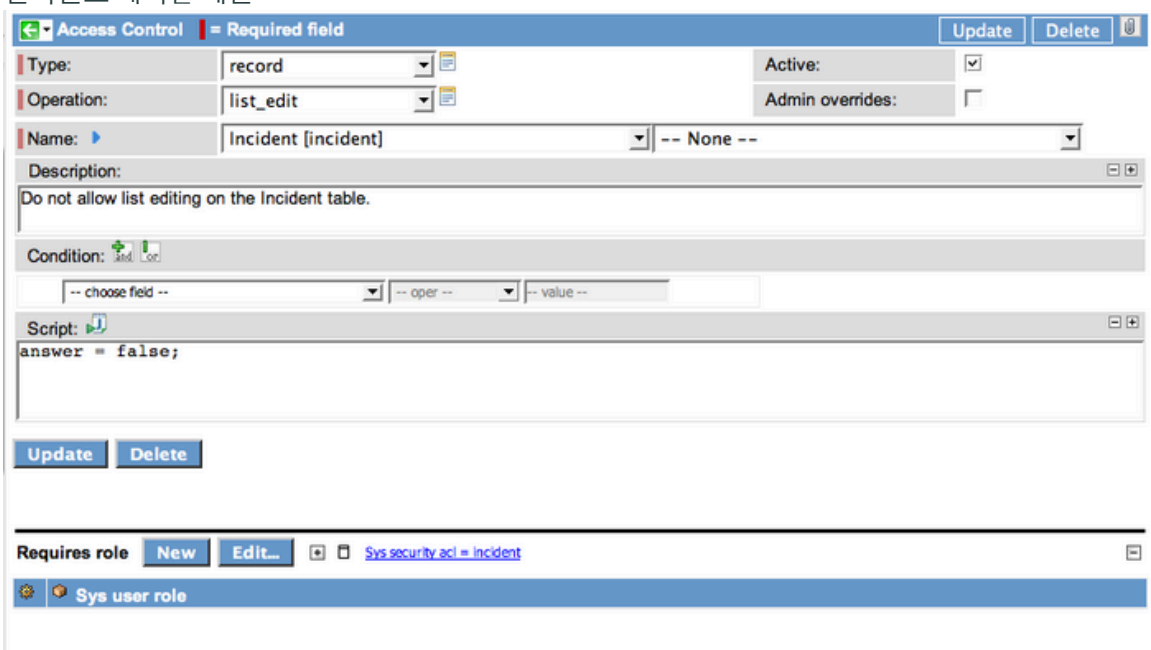
- 필드에 대한 쓰기 및 list_edit 권한
- 필드의 종속 필드에 대한 액세스 권한 쓰기 및 list_edit
- 편집 중인 필드에 따라 다른 필드에 대한 쓰기 및 list_edit 액세스 권한

접근 제어를 구성하려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 보안 〉 접근 통제. 다음 예시에서는 list_edit 보안 작업을 사용하여 특정 컨텍스트에서 목록 편집을 제한합니다.

예 - 테이블 제한

이 접근 제어를 사용하면 모든 사용자가 목록의 인시던트 테이블에 있는 모든 필드를 편집할 수 없습니다.

인시던트 테이블 제한



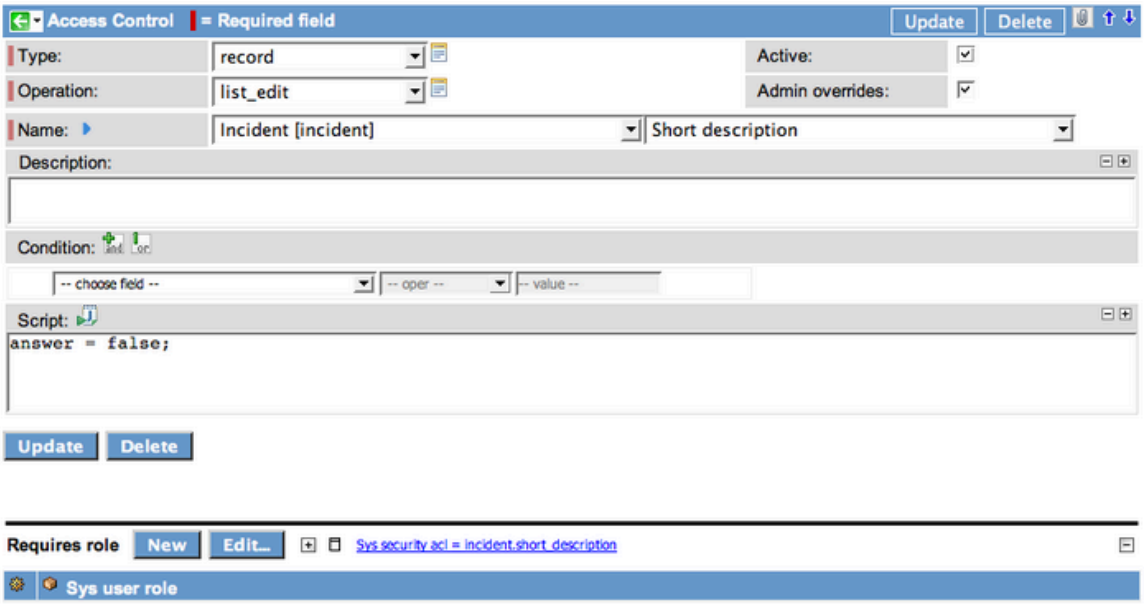
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유형: 기록
- 작업: list_edit
- 이름 인시던트:[incident]
- 관리자 재정의: 확인란의 선택을 취소합니다.
- 스크립트: `answer = false;`

예 - 필드 제한

이 접근 제어를 사용하면 관리자를 제외한 모든 사용자가 목록에서 인시던트 기록의 간단한 설명 필드를 편집할 수 없습니다.

인시던트 제한 간단한 설명



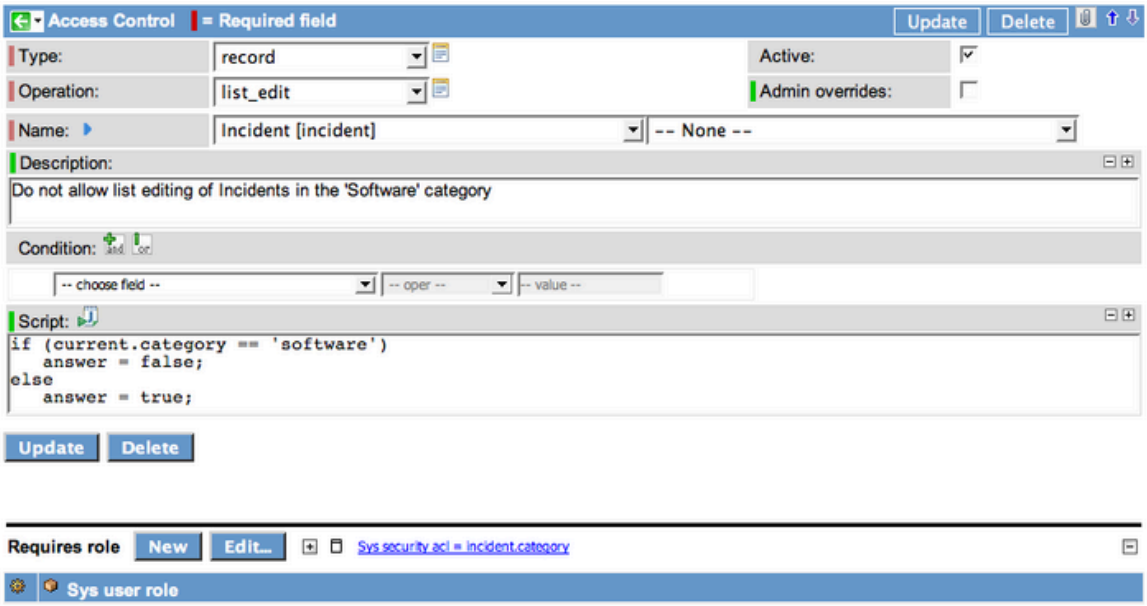
- 유형: 기록
- 작업: list_edit
- 이름: 인시던트 [incident], 간단한 설명
- 관리자 재정의: 확인란을 선택합니다.
- 스크립트: `answer = false;`

예시 - 스크립트로 필드 제한

이 접근 제어를 사용하면 모든 사용자가 목록에 있는 소프트웨어 범주의 인시던트를 편집할 수 없습니다. 스크립트에 의해 정의됩니다.

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

소프트웨어 인시던트 제한



- 유형: 기록
- 작업: list_edit
- 이름 인시던트: [incident]
- 관리자 재정의: 확인란의 선택을 취소합니다.
- 스크립트:

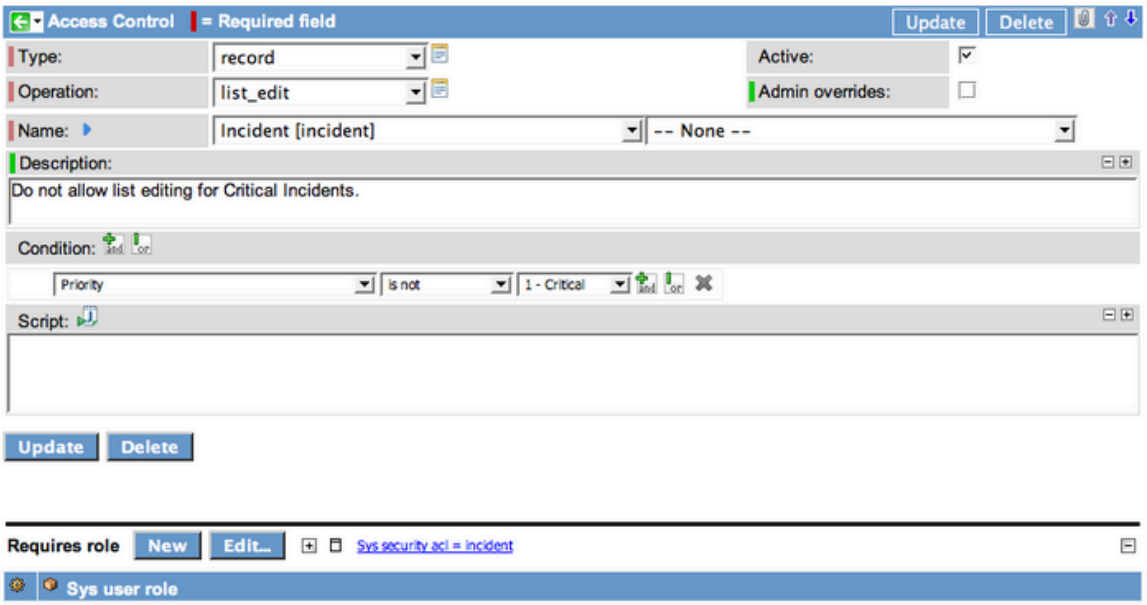
```
if (current.category == 'software')
answer = false;
else
answer = true;
```

예 - 조건으로 필드 제한

이 접근 제어를 사용하면 모든 사용자가 목록의 중요 인시던트를 편집할 수 없습니다. 이는 조건에 의해 정의됩니다.

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

중요한 인시던트 제한



- 유형: 기록
- 작업: list_edit
- 이름 인시던트:[incident]
- 관리자 재정의: 확인란의 선택을 취소합니다.
- 조건: 우선순위가 1 - 중요가 아님

목록 편집을 위한 사용자 기본 설정

사용자는 목록을 개인화하여 목록 편집에 대한 사용자 기본 설정을 지정할 수 있습니다 (목록 정비사가 활성화된 경우 사용 가능).

목록 편집기 사용자 기본 설정을 보고 관리하려면 다음으로 이동합니다. 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정.

목록 편집을 위한 사용자 기본 설정

사용자 기본 설정 이름	설명
list_edit_enable	목록 편집을 사용하려면 값을 예 로 설정하고, 목록 편집을 사용하지 않으려면 아니오 로 설정합니다. 기본값은 **true**입니다.
list_edit_double	값을 두 번 클릭하면 **true** 로, 한 번 클릭하면 **false** 로 설정합니다. 기본값은 **true**입니다.

관련 정보

개인 목록 관리

개인 목록 관리

사용자는 목록을 개인화하여 목록 뷰의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 관리자는 목록 개인화와 관련된 옵션을 구성할 수 있습니다.

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

목록 v2에서 관리자는 목록 개인 설정에 대한 액세스 권한을 사용 중지하거나 제한할 수도 있습니다. 목록 v3에서는 이 기능이 지원되지 않습니다.

개인 목록 활성화 또는 비활성화

UI 매크로 모듈을 통해 개인 목록을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_macro_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 매크로.
2. UI 매크로를 활성화(또는 비활성화)합니다 *list_mechanic2* .

목록을 개인화할 수 있는 역할 제어

개인 목록을 만들 수 있는 사용자를 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성.
2. 개인 목록을 사용할 수 있는 역할 목록(쉼표로 구분됨)이라고 표시된 속성을 찾습니다. 공백인 경우 모두 **()***glide.ui.list_mechanic.roles*를 사용할 수 있습니다.
3. 개인 목록을 사용할 수 있는 역할을 쉼표로 구분하여 입력하거나 필드를 비워 두어 모든 사용자에 대한 액세스를 허용합니다(기본값).

개인 목록 관리

관리자는 개인 목록을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 목록.
2. 개인 목록은 사용자 필드에 사용자 값이 있습니다.

관련 정보

개인 목록

상세 행 관리

상세 정보 행은 목록의 기록에 대한 추가 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
정보 행을 표시하려면 관리자가 정보 행을 전역으로 활성화하고 목록에 추가해야 합니다.

주: 목록 v3에서는 정보 행이 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.

프로시저

1. 상세 정보 행을 사용하려면 다음 필드 값을 사용하여 새 시스템 속성을 추가합니다 .

이름	glide.ui.list.detail_row
유형	참	거짓
값	예

2. 목록에 정보 행을 추가하려면 다음 단계를 완료합니다.

   a. *detail_row* 테이블에 딕셔너리 속성을 추가합니다.
   다음 형식으로 표시할 필드의 이름을 지정합니다. detail_row=short_description

   b. *all_tables* 속성과 함께 *detail_row* 요소 설명자를 사용하여 지정된 필드를 포함하는 모든 하위 테이블에 대한 정보 행을 표시합니다.

   Example
   예를 들어 *all_tables.detail_row=short_description* 는 기본적으로 작업 〔task〕 테이블에 있으므로 각 테이블에 대해 서로 다른 필드를 설정하지 *detail_row* 않는 한 인시던트 〔incident〕, 문제 〔problem〕 및 기타 하위 테이블의 목록에 짧은 설명 상세 정보 행이 표시됩니다.

관련 정보

목록

딕셔너리 속성을 사용하여 테이블 및 필드 변경

고정 쿼리로 필터 및 이동 경로 제한

기록 목록 뷰를 사용하면 이동 경로와 필터를 사용하여 테이블의 다른 하위 세트로 이동할 수 있습니다. 이동 경로의 활성 링크를 제한하거나 특정 역할에 대한 이동 경로 및 필터를 억제하여 테이블의 일부에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이동 경로 옵션을 사용하면 관리자가 사용자에게 표시되는 기록 목록의 기본 뷰를 제어할 수 있습니다. 관리자는 모듈의 인수에 고정 쿼리를 추가하여 사용자가 지정된 시작점을 지나 뷰를 확장하지 못하도록 할 수 있습니다. 이 고정 쿼리의 인수는 로 *&sysparm_fixed_query=active=true*작성됩니다. 이 쿼리의 사용 사례는 사용자가 이동 경로를 사용하여 미결 인시던트 목록을 모든 인시던트 목록으로 전환하지 못하도록 하는 것입니다. 사용자가 선택할 때 인시던트 〉 오픈, 오픈된(활성=true) 인시던트 목록을 보고 필터링하는 것으로 제한됩니다.

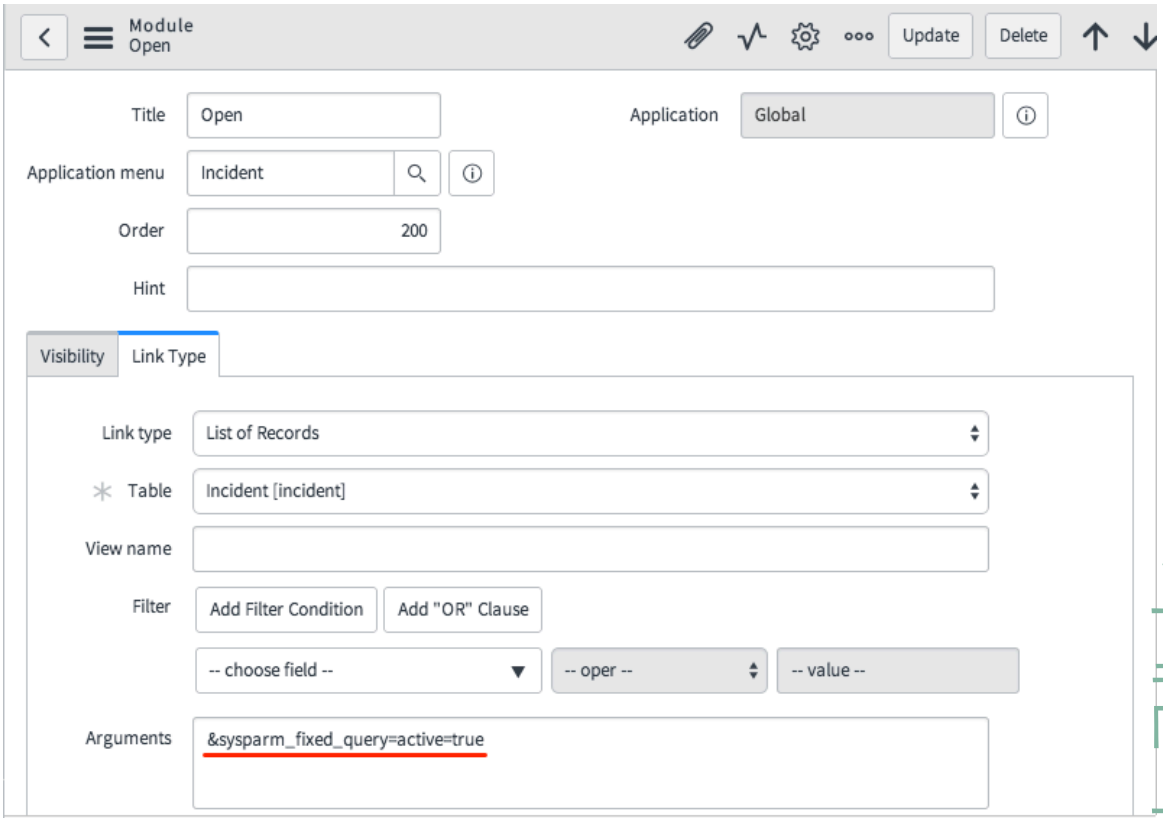
주: 새 ACL 생성을 사용하면 모든 사용자가 기본적으로 필터를 저장할 수 있습니다. 이렇게 하면 관리자가 필터 액세스를 제한하는 경우 모든 사용자 지정 ACL이 재정의됩니다. 새 ACL은 기본적으로 모든 사용자에게 사용자 필드에 대한 액세스 권한을 부여하며, 사용자에게 filter_group 역할이 있고 현재 선택된 그룹에 있는 경우에만 그룹 필드에 대한 액세스 권한을 부여합니다.

프로시저

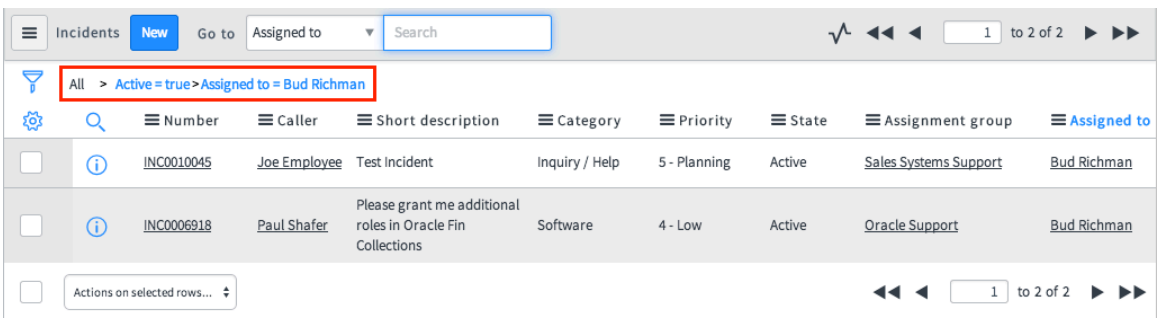
1. 편집할 모듈이 포함된 애플리케이션 메뉴를 가리키고 애플리케이션 편집(연필) 아이콘을 클릭합니다.
   모듈을 직접 열려면 모듈을 가리키고 모듈 편집(연필) 아이콘을 클릭합니다.

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

2. 편집할 모듈을 선택합니다.
   예를 들어 열기를 선택합니다.
3. 모듈 양식의 링크 유형 섹션에서 링크 유형에 대한 기록 목록을 선택합니다.
4. **Active is true** 필터가 있는 경우 삭제합니다.
5. 인수 필드에 추가하고 *&sysparm_fixed_query=active=true* 기록을 업데이트합니다.



6. 다음으로 이동 인시던트 〉 오픈 이동 경로를 검사합니다.
   활성=예 링크는 표시된 미해결 인시던트 목록에서 허용되는 가장 넓은 보기입니다. 고정 쿼리로 인해 모두 의 이동 경로가 링크가 아닙니다.



목록 통제로 필터 및 이동 경로 억제

목록 통제를 사용하여 특정 역할을 가진 사용자에 대해 정의된 테이블에서 필터와 이동 경로를 억제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_control

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 테이블의 목록 뷰로 이동하여 이동 경로를 제한합니다.
2. 목록 버전에 적절한 작업을 수행하여 목록 통제를 엽니다.

버전	작업
목록 v2	열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 목록 통제.
목록 v3	목록 제목 메뉴를 열고 목록 컨트롤을 선택합니다.

다음으로 이동할 수도 있습니다. 시스템 **UI** 〉 목록 통제.

3. 목록 컨트롤 양식에서 필터 생략 확인란을 선택하거나 확인란의 선택을 취소하여 필터를 포함합니다.
필터 역할 필드를 사용하면 관리자가 필터를 볼 수 있는 특정 역할을 지정할 수 있습니다.

스크립트 포함을 사용하여 필터 및 이동 경로 억제

스크립트를 사용하여 필터와 이동 경로를 테이블별 또는 전역으로 특정 역할로 제한할 수 있습니다. 스크립트를 사용하는 것은 목록 컨트롤 사용에 비해 추가적인 유연성을 제공하는 고급 옵션입니다.

시작하기 전에
스크립트 포함을 사용하려면 JavaScript에 대한 지식이 필요합니다.
필요한 역할: script_include_admin

이 태스크 정보
표시된 예제는 사용자 환경에 맞게 수정해야 합니다.

프로시저

1. *### <tablename>DisplayFilter*인 스크립트 포함을 생성합니다.
스크립트 섹션에는 스크립트 포함과 이름이 같은 함수가 하나 포함되어 있습니다.
2. 함수를 사용하여 전역 변수 *##* 을 true(필터 및 이동 경로 표시) 또는 false(숨김)로 설정합니다.

Example
다음 예에서는 인시던트 테이블의 필터와 이동 경로를 모든 역할이 있는 사용자로 제한합니다. 스크립트 이름이 대/소문자를 포함하여 함수 이름과 정확히 일치하는지 확인합니다.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles()) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

3. 옵션: 특정 역할이 필터 및 이동 경로에 액세스하지 못하도록 하려면 다음과 같이 변경합니다.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "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.

```
    return answer;
}
```

newRole 역할을 가진 사용자는 필터와 이동 경로에 액세스할 수 없습니다.

4. 옵션: 모든 사용자가 인시던트 테이블에서 필터와 이동 경로를 사용할 수 있도록 하려면 스크립트를 다음과 같이 변경합니다.

```
function incidentDisplayFilter() {
    var answer = true;

    return answer;
}
```

5. 옵션: 다른 테이블에 대한 필터 및 이동 경로 액세스를 수정하려면 인시던트 대신 해당 테이블의 이름을 사용하여 스크립트 포함을 생성합니다.

허용되는 이동 경로 항목 수 늘리기

필터에 더 많은 수의 이동 경로 항목을 허용하도록 속성을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

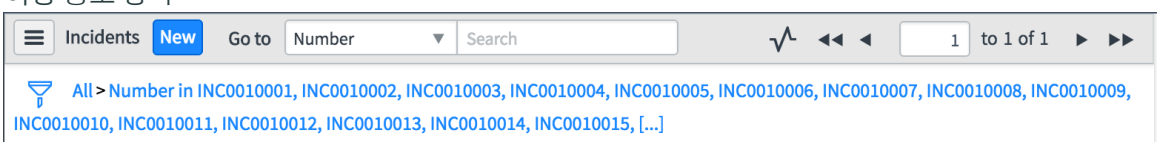
프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. 를 *glide.ui.breadcrumb_max_entries*검색하여 속성이 존재하지 않는지 확인합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식을 작성합니다.

필드	값
이름	glide.ui.breadcrumb_max_entries
유형	정수
값	필터에 표시할 이동 경로 항목 수(예: 15)입니다. 기본 숫자는 10입니다.

5. 이 속성을 확인하려면 테이블로 이동하여 필터 한정자를 사용하여 다음 중 하나를 사용하여 원하는 수의 항목을 검색합니다.
   값 필드에 입력한 항목 수는 [...]로 끝나기 전에 표시됩니다.

이동 경로 항목



계층적 목록 사용

계층적 목록을 사용하여 관련 목록의 데이터를 v2 목록 내에서 직접 액세스할 수 있도록 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.

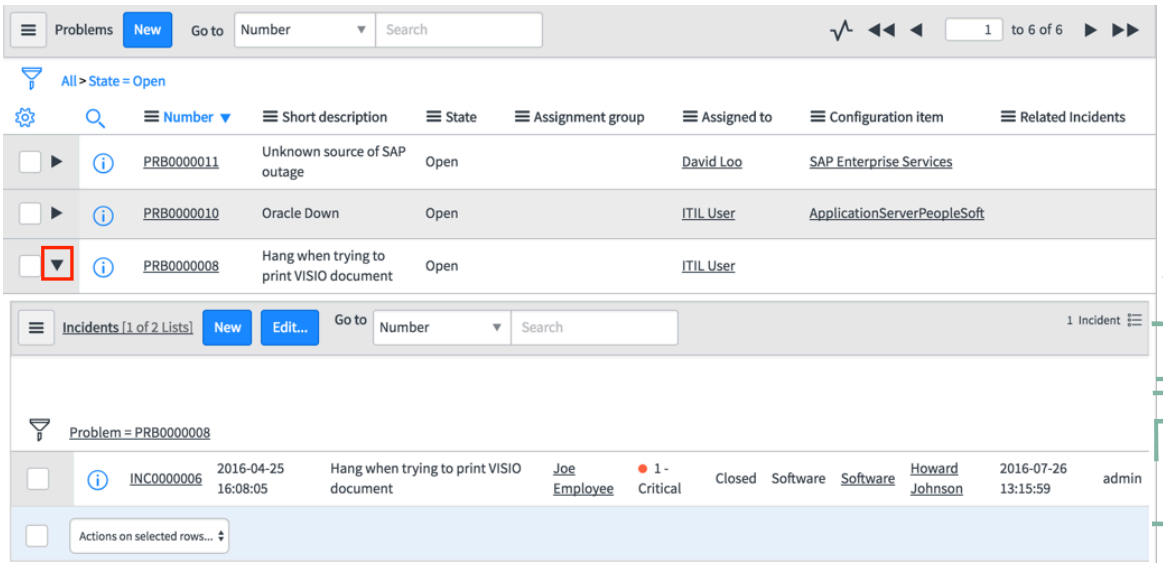
시작하기 전에
필요한 역할: personalize_control

이 태스크 정보
계층 구조 목록을 사용하면 사용자가 기록 목록 양식에서 나가지 않고도 기록의 관련 목록 내용을 볼 수 있습니다.

주: 포함된 목록에 대해 계층적 목록 뷰를 활성화할 수 없습니다. 계층 구조 목록은 활성화되어 있더라도 목록 v3에서 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 > 목록 통제 컨텍스트 메뉴에서.
2. 목록 컨트롤 대화 상자에서 계층적 목록 확인란을 선택하고 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
3. 기록 번호의 화살표를 클릭하여 기록에 대한 관련 목록을 표시합니다.



계층적 목록의 목록 통제 사용

기본적으로 계층적 목록에는 관련 목록 탭이 표시되지 않으며 한 번에 하나의 관련 목록만 표시됩니다. 열 헤더는 기본적으로 숨겨져 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

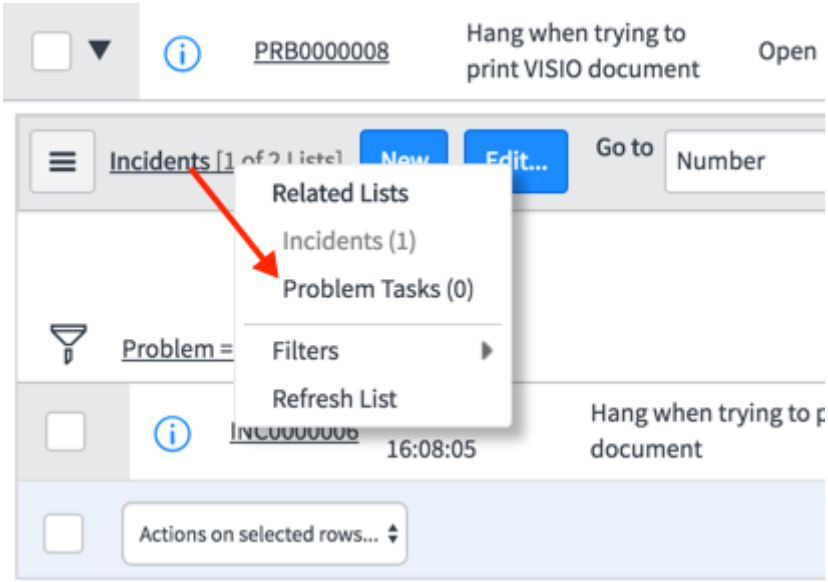
이 태스크 정보

주: 계층적 목록은 목록 v3에서 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다른 관련 목록을 선택하려면 목록 제목에서 링크를 클릭합니다.
2. 메뉴에서 목록을 선택합니다.

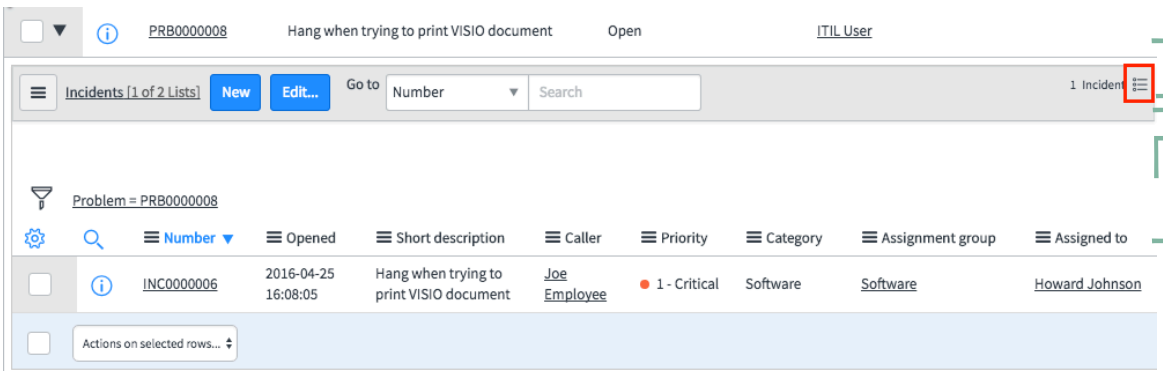
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



관련 목록이 비어 있으면 계층적 목록은 표시할 기록이 없음을 나타냅니다.

플랫폼은 이 기본 설정을 기억하고 테이블 내에서 다른 계층 구조 목록을 열 때 각 테이블에 대해 마지막으로 선택한 관련 목록을 표시합니다.

3. 관련 목록에 열 머리글을 표시하려면 계층 구조 목록의 오른쪽 위 모서리에 있는 머리글 표시/숨기기 아이콘을 클릭합니다.



플랫폼은 이 기본 설정을 기억하고 헤더가 숨겨질 때까지 열 헤더가 활성화된 모든 계층 구조 목록을 엽니다.

컨텍스트 순위

컨텍스트 순위를 사용하면 사용자가 레코드 컬렉션을 우선적으로 정렬할 수 있습니다. 즉, 해당 레코드의 속성과 독립적입니다.

예를 들어 고객 지원 관리자는 기술자가 작업을 수행해야 하는 순서대로 인시던트 목록을 구성할 수 있습니다. 목록 필터를 사용하여 이러한 임의의 목록을 만드는 것은 불가능합니다.

컨텍스트 순위 활성화

관리자 역할이 있는 경우 컨텍스트 순위 플러그인(com.glide.sorting)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 컨텍스트 순위 플러그인(com.glide.sorting)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

순위 정의 생성

순위 정의를 생성하여 관련 목록에 대한 컨텍스트 순위를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 순위 정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 순위 정의의 이름을 입력합니다.
4. 기록 테이블 필드에서 순위를 사용할 수 있는 테이블을 선택합니다.
   순위 관련 목록의 기록 테이블입니다. 예를 들어, 문제 양식에서 관련 인시던트 목록에 순위를 설정하려면 인시던트 [incident] 테이블을 선택합니다.
5. 컨텍스트 열 필드에서 순위 지정을 수행할 컨텍스트를 제공하는 참조 열을 선택합니다.
   이 경우의 컨텍스트 는 테이블 이름이 아니라 관련 목록이 나타나는 양식입니다. 예를 들어 인시던트 [incident]의 기록 테이블이 있는 관련 목록에는 문제 양식 또는 구성 항목 양식을 포함한 여러 컨텍스트가 있을 수 있습니다.
6. 관계로 정의된 관련 목록에서 순위를 지정할 경우 관계 기반 필드를 작성합니다.
   - 관계 테이블: 관계의 다른 쪽을 형성하는 테이블을 선택합니다. 스크럼에서 제품 스토리에 대한 순위 정의의 경우 제품 모델 [cmdb_model] 테이블을 사용할 수 있습니다.
   - 관계 열: 관계 테이블에서 컨텍스트 열과 비교할 열을 선택합니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 관련 사용자 스토리 목록을 추가하지 않으려면 제품 모델 테이블(cmdb_model.sys_id)의 하위 클래스를 정의하는 **Sys ID** 열을 사용할 수 있습니다.
7. 속성 필드에 속성을 입력하여 순위 대화 상자의 내용을 적절하게 변경하고 제한합니다.
   - *visible_columns:* 순위 대화 상자에 표시할 세미콜론으로 구분된 열 목록입니다. 지정하지 않으면 [순위] 대화 상자가 [기록 테이블] 필드에서 선택한 관련 목록의 기본 뷰를 사용합니다.
   - *extra_conditions:* 순위 대화 상자에 표시되는 기록을 제한하는 인코딩된 쿼리입니다. 예를 들어 extra_conditions=^state!=7 쿼리는 상태가 종결되지 않은 모든 인시던트를 표시합니다. 지정하지 않으면 순위 대화 상자에 관계에 대한 모든 레코드가 표시됩니다.
8. 제출을 클릭합니다.
   인덱스가 자동으로 생성됩니다. 시스템은 다음과 같은 읽기 전용 필드를 완료합니다.

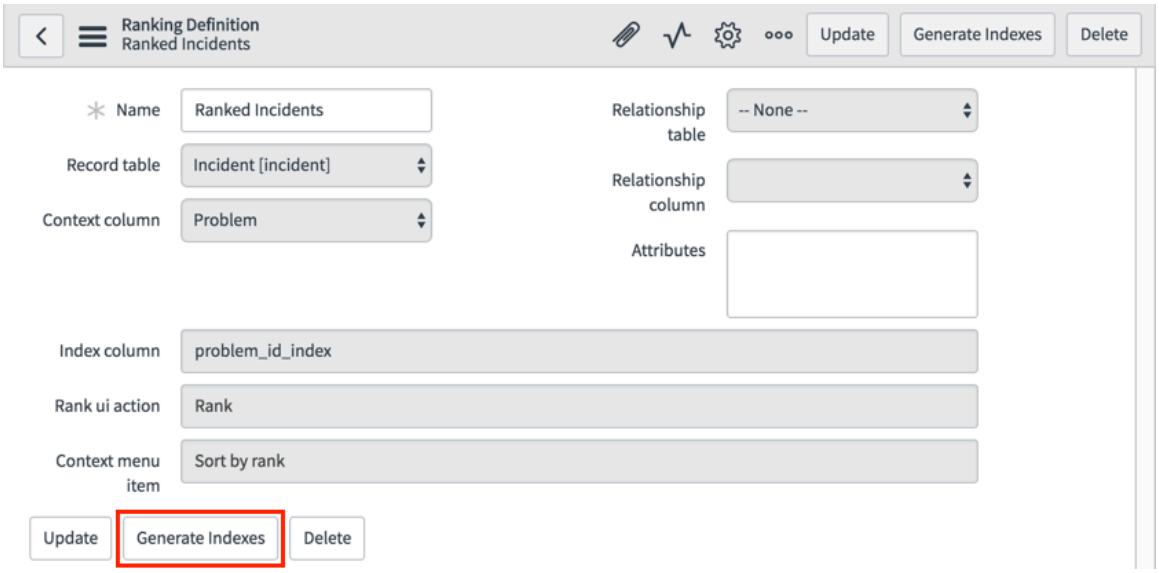
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인덱스 열
- UI 작업 순위
- 컨텍스트 메뉴 항목

주: 순위 정의를 제출한 후에는 속성 필드만 편집할 수 있습니다. 추가 변경이 필요한 경우 기록을 삭제하고 수정된 설정으로 새 기록을 생성합니다.

다음에 수행할 작업

시스템은 업데이트 세트에 의해 데이터베이스에 삽입된 순위 정의에 대한 인덱스를 생성하지 않습니다. 업데이트 세트에서 삽입된 순위 정의를 사용하려면 인덱스를 수동으로 생성해야 합니다. 인덱스를 생성하려면 순위 정의 양식을 열고 인덱스 생성을 클릭합니다.



목록 순위 지정

테이블에 대한 순위 정의를 생성한 후에는 해당 테이블과 컨텍스트를 기반으로 하는 관련 목록에 목록의 순위를 지정하고 순위별로 목록을 표시하는 옵션이 포함됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

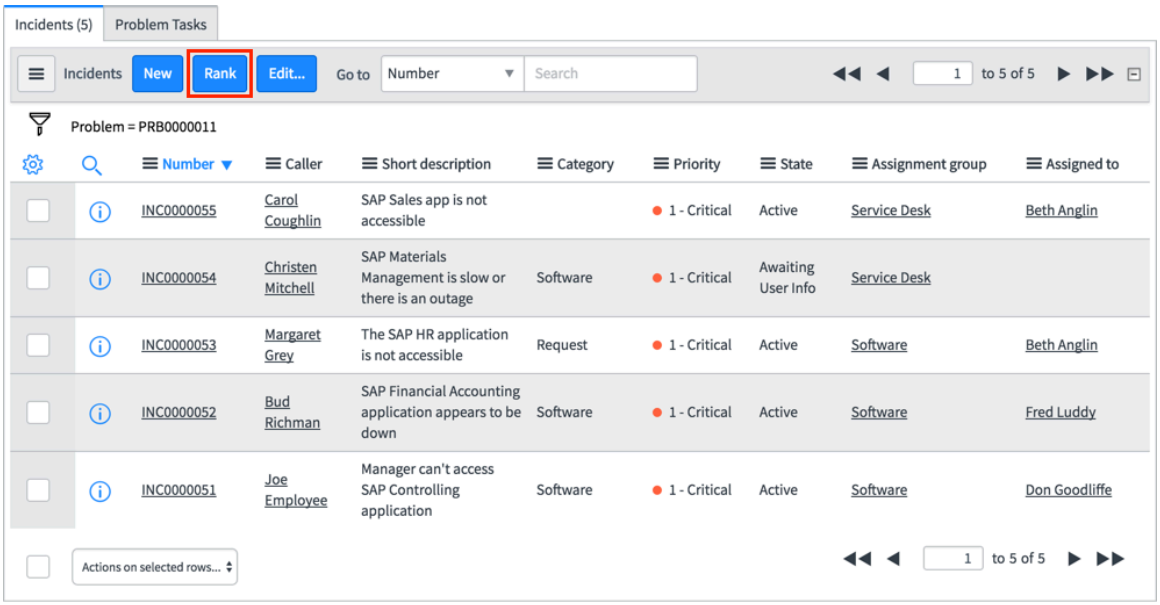
이 태스크 정보

기록의 기본 순서를 설정할 수 있습니다.

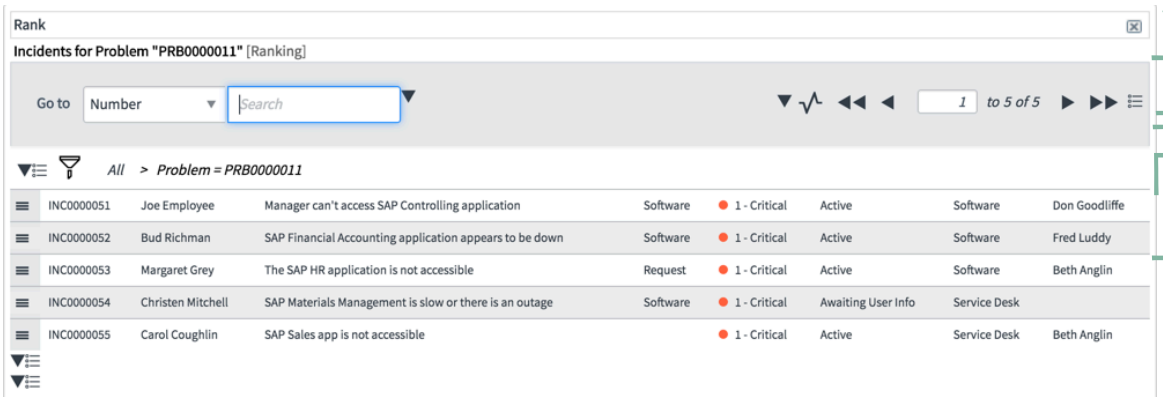
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 관련 목록에서 순위 버튼을 클릭하여 기록을 재정렬합니다.



기록을 임의의 순서로 정렬할 수 있는 순위 대화 상자가 나타납니다.



2. 이동 아이콘( )을 클릭하고 끌어 기록의 위치를 변경합니다.

주: 관리자는 순위 정의 양식의 속성 필드에 있는 순위 대화 상자에 표시할 열을 정의할 수 있습니다.

목록에 새 정렬 순서 적용

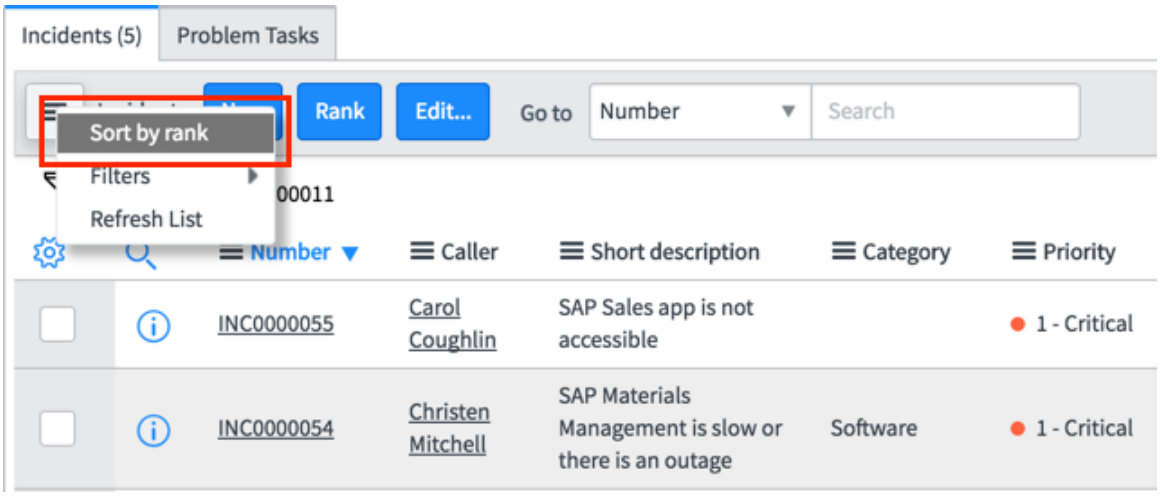
목록의 기록에 새 정렬 순서를 적용할 수 있습니다.

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. 목록 제목에서 컨텍스트 메뉴를 열고 순위별 정렬을 선택합니다.



2. 순위를 제거하고 목록의 원래 순서로 돌아가려면 데이터가 포함된 열에서 레이블을 클릭합니다.

스크럼 순위 정의

사용자 스토리에 대한 순위 정의는 SDLC(스크럼 프로세스) 애플리케이션의 일부입니다.

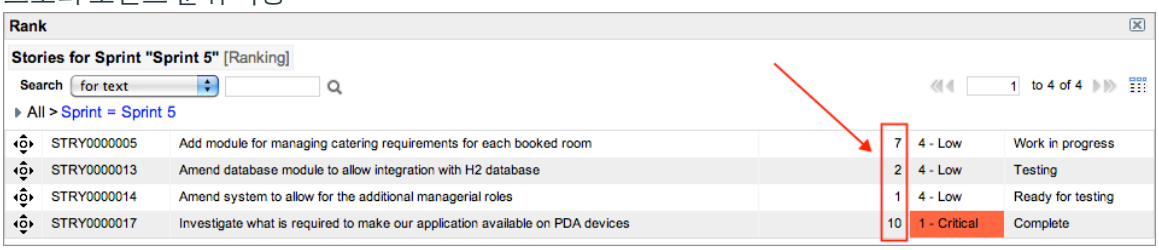
이러한 순위 정의를 통해 적절한 역할을 가진 스크럼 사용자는 다음 테이블에서 관련 스토리 목록의 순위를 지정할 수 있습니다.

- 제품 스토리: 애플리케이션 모델 [cmdb_application_product_model] 테이블
- 릴리스 스토리: 릴리스 [rm_release] 테이블
- 스프린트 스토리: 스프린트 [rm_sprint] 테이블

사용자는 스크럼 계획 수립 보드에서 우선순위에 따라 스토리의 순위를 지정할 수 있습니다. 계획 수립 보드에서 순위가 매겨진 스토리 목록은 제품, 릴리스 및 스프린트 양식에 새 순서로 나타납니다. 이러한 스크럼 양식 중 하나에 순위가 지정된 스토리는 계획 수립 보드의 순서를 변경합니다.

각 스토리의 스토리 포인트는 등급 뷰에 나열되므로 스토리의 우선순위를 정하는 데 유용합니다.

스토리 포인트 순위 지정



관련 정보

Agile Development

관련 목록에서 스토리 순위 지정

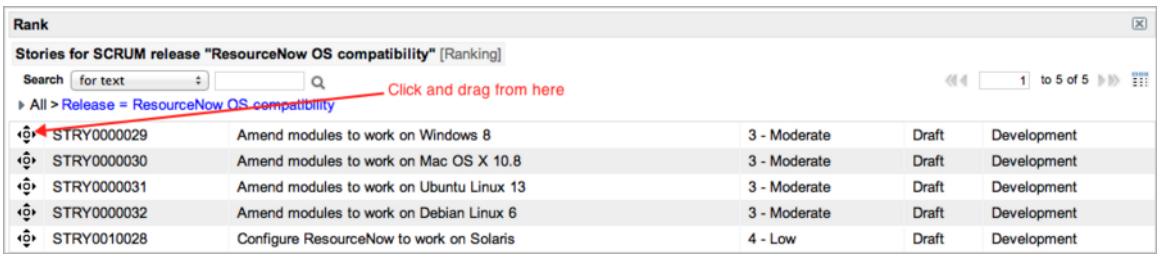
컨텍스트 순위 기능을 사용하면 모든 스크럼 사용자가 관련 스토리 목록을 우선순위별로 수동으로 정렬할 수 있습니다.

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

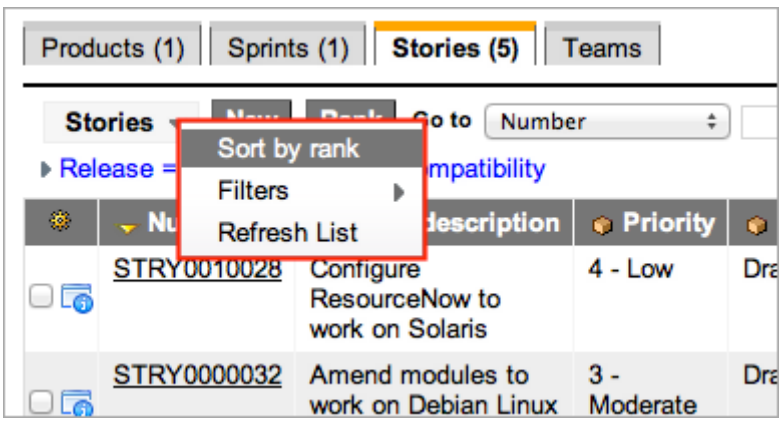
이 태스크 정보
제품 소유자 또는 릴리스 플래너는 이 도구를 사용하여 스토리 작업 순서를 설정합니다. 관련 목록(제품, 릴리스 및 스프린트 양식)에서 순위가 매겨진 스토리는 적절한 백로그가 표시될 때 계획 수립 보드에 동일한 순서로 나타납니다. 반대로 계획 수립 보드에서 순위가 매겨진 스토리는 양식의 관련 목록에서 볼 때 해당 순서대로 표시됩니다. 사용자는 계획 수립 보드에서 순위를 변경하지 않고도 스토리 관련 목록의 뷰를 순위에서 정렬 순서로 전환할 수 있습니다.

프로시저

1. 스토리 관련 목록에서 순위를 클릭합니다.
   스토리를 우선순위 등의 원하는 순서로 정렬할 수 있는 대화 상자가 나타납니다.
2. 층 번호 왼쪽에 있는 이동 아이콘을 사용하여 각 층을 클릭하여 해당 위치로 끕니다.



3. 완료되면 오른쪽 위 모서리에 있는 **X** 를 클릭하여 목록을 닫습니다.
   스토리 관련 목록은 처음에 순위별로 정렬되지 않습니다.
4. 관련 목록을 순위순으로 보려면 관련 목록에서 컨텍스트 메뉴를 열고 순위별 정렬을 선택합니다.



5. 목록의 정렬 순서를 순위 없는 상태로 되돌리려면 데이터가 포함된 열의 머리글을 한 번 클릭합니다.
   시스템은 이 순위 목록을 사용하여 계획 수립 보드에 적절한 백로그를 표시합니다. 예를 들어 릴리스 양식의 스토리 관련 목록에서 스토리의 순위를 지정하면 계획 수립 보드의 릴리스 백로그에서 동일한 순위를 사용하여 스토리를 표시합니다. 반대로 스크럼 마스터, 제품 소유자 및 릴리스 플래너는 계획 수립 보드에서 스토리 목록을 재정렬하여 스토리 관련 목록에 대한 새 순위 순서를 만들 수 있습니다.

관련 정보

Agile Development

목록 상황에 맞는 메뉴 사용자 지정

목록 상황에 맞는 메뉴의 컨텐츠와 동작을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보

예를 들어, 특정 테이블의 목록 열 머리글 메뉴에 옵션을 추가할 수 있습니다. 전역 컨텍스트 메뉴 옵션에 액세스하는 데 필요한 역할을 변경할 수도 있습니다.

프로시저

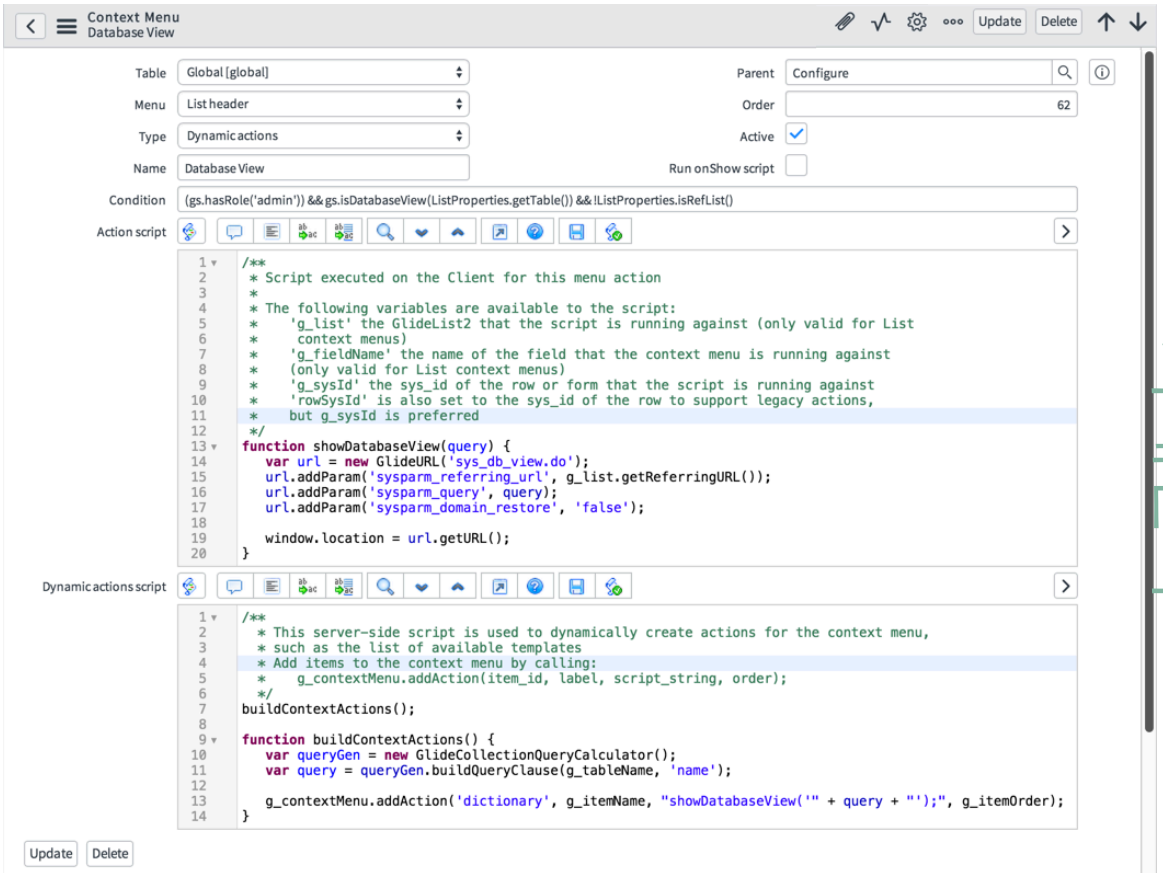
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 상황에 맞는 메뉴.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

컨텍스트 메뉴 양식 필드

필드	설명
테이블	이 컨텍스트 메뉴 옵션이 첨부된 테이블을 선택합니다. 기본 시스템 메뉴 항목은 전역 〔전역〕 테이블에 연결되어 모든 테이블의 모든 목록에 컨텍스트 메뉴 옵션이 적용됩니다. 특정 테이블을 지정하면 해당 테이블의 목록에 있는 컨텍스트 메뉴에서만 이 옵션을 사용할 수 있습니다. 주: 목록에는 컨텍스트 메뉴와 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
메뉴	이 옵션이 나타나는 목록 컨텍스트 메뉴를 선택합니다. ○ 목록 제목 메뉴 ○ 열 제목 ○ 목록 필드
유형	만들려는 메뉴 옵션 유형을 선택합니다. ○ 작업: 즉각적인 작업을 수행하는 메뉴 옵션입니다. ○ 메뉴: 하위 메뉴를 표시할 수 있는 상위 메뉴를 만듭니다. ○ 구분 기호: 메뉴의 옵션 그룹 사이에 선을 그립니다. 메뉴는 서로 옆으로 또는 메뉴 아래쪽에 구분선을 표시하지 않습니다. 역할에 대한 옵션을 제거하는 조건이 두 구분 기호를 강제로 결합하면 구분 기호 중 하나가 뷰에서 제거됩니다. ○ 레이블: 메뉴 또는 메뉴 섹션에 대해 연결되지 않은 레이블을 만듭니다. ○ 동적 작업: 목록이 표시될 때만 생성할 수 있는 사용 가능한 뷰 또는 사용자 필터와 같이 동적으로 작성되는 메뉴 옵션입니다.
이름	메뉴에 표시될 작업의 레이블을 입력합니다.
상위	이 작업이 하위 메뉴의 일부인 경우 상위 메뉴 항목의 이름을 입력합니다. 예를 들어 기본 시스템에서 구성은 상위입니다.
순서	이 항목, 메뉴 또는 구분 기호에 순서 번호를 할당하여 메뉴에서 순서 번호가 나타나는 위치를 지정합니다.
활성	이 컨텍스트 메뉴 항목을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다. 활성 항목만 상황에 맞는 메뉴에 표시됩니다.
onShow 스크립트 실행	**onShow** 스크립트 필드를 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.

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

필드	설명
조건	이 메뉴 옵션이 나타나는 조건을 만듭니다. 예를 들어 이 항목을 볼 수 있는 권한이 있는 역할을 정의합니다.
작업 스크립트	컨텍스트 메뉴 옵션을 선택하면 동작 스크립트가 실행됩니다. 자세한 내용은 목록 상황에 맞는 메뉴에 대한 작업 스크립트 문서를 참조하십시오.
동적 작업 스크립트	동적 작업 스크립트는 필터 또는 뷰와 같은 동적 옵션으로 컨텍스트 메뉴를 채웁니다. 자세한 내용은 목록 상황에 맞는 메뉴에 대한 동적 작업 스크립트 문서를 참조하십시오.
onShow 스크립트	onShow 스크립트는 컨텍스트 메뉴가 표시되기 전에 실행되어 컨텍스트 메뉴에 표시할 옵션을 결정합니다. 자세한 내용은 목록 상황에 맞는 메뉴에 대한 onShow 스크립트 문서를 참조하십시오.



4. 제출을 클릭합니다.

목록 상황에 맞는 메뉴에 대한 작업 스크립트

컨텍스트 메뉴 양식의 작업 스크립트 필드는 스크립트를 정의합니다. 컨텍스트 메뉴 옵션을 선택하면 스크립트가 실행됩니다.

이 스크립트는 클라이언트 측이며 사용자의 브라우저에서 실행됩니다. 다음 JavaScript 변수는 동작 스크립트가 실행될 때 사용할 수 있습니다.

작업 스크립트 변수

변수	설명
g_list	스크립트가 실행되는 GlideList2입니다.

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

변수	설명
g_fieldName	상황에 맞는 메뉴가 실행되는 필드의 이름입니다.
g_fieldLabel	상황에 맞는 메뉴가 실행되는 필드의 레이블입니다.
g_sysId	스크립트가 실행되는 행 또는 양식의 sys_id입니다.

기본 시스템은 작업 스크립트에서 다음 코드를 사용하여 플랫폼 뷰를 새로 고칩니다.

```
g_list.refresh(1);
```

또 다른 예로는 목록 헤더 메뉴에서 이러한 변수를 사용하여 선택한 필드를 기준으로 목록을 내림차순(z-a)으로 정렬하는 것입니다.

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

목록 상황에 맞는 메뉴에 대한 동적 작업 스크립트

컨텍스트 메뉴 양식의 동적 작업 스크립트 필드는 스크립트를 정의합니다. 스크립트는 필터 또는 뷰와 같은 동적 옵션으로 목록 컨텍스트 메뉴를 채웁니다.

다음 JavaScript 변수는 동적 작업 스크립트가 실행될 때 사용할 수 있습니다.

동적 작업 스크립트 변수

변수	설명
g_tableName	현재 테이블의 이름
g_listId	상황에 맞는 메뉴가 빌드된 목록의 ID입니다.
g_itemName	UI 상황에 맞는 메뉴 기록에 정의된 이름입니다.
g_itemOrder	UI 컨텍스트 메뉴 기록에 정의된 순서입니다. 이 변수를 사용하여 순서 필드의 값을 동적 작업 스크립트에 전달합니다.
g_contextMenu.addAction(item_id, 레이블, script_string, 순서)	상황에 맞는 메뉴에 옵션을 추가하고 나타나는 순서를 선택합니다.

다음 예에서는 목록 뷰에서 페이지당 기록 수를 제어하는 목록 제목 메뉴 항목을 표시합니다.

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");', g_itemOrder);
```

주: 이 항목에 대한 작업 스크립트는 이 메뉴 항목을 선택할 때 인수 50으로 해당 함수가 호출되도록 *showRowsPerPage* 함수를 정의해야 합니다.

목록 상황에 맞는 메뉴에 대한 **onShow** 스크립트

onShow 스크립트 필드는 상황에 맞는 메뉴가 표시되기 전에 상황에 맞는 메뉴에 나타나는 옵션을 결정하는 스크립트를 정의합니다.

이 스크립트를 사용하여 현재 필드 열을 기준으로 목록 헤더 메뉴의 메뉴 항목을 변경합니다. *onShow* 스크립트가 실행될 때 다음 JavaScript 변수를 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.

onShow 스크립트 변수

변수	설명
g_menu	표시할 컨텍스트 메뉴입니다.
g_item	현재 상황에 맞는 메뉴 항목입니다.
g_list	스크립트가 실행되는 GlideList2입니다.
g_fieldName	상황에 맞는 메뉴가 실행되는 필드의 이름입니다.
g_fieldLabel	상황에 맞는 메뉴가 실행되는 필드의 레이블입니다.
g_sysId	스크립트가 실행되는 행 또는 양식의 sys_id입니다.

onShow 스크립트의 예로는 목록의 그룹화 여부에 따라 목록 열 머리글 메뉴에서 그룹 해제 옵션을 활성화하거나 비활성화할 시기를 결정하는 스크립트를 들 수 있습니다.

```
if (g_list.getGroupBy()) {
   // list is grouped so enable to Ungroup menu item
   g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
   // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
   g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

검색 관리

여기에는 ServiceNow AI Platform# 사용자가 필요한 정보를 쉽고 빠르게 찾을 수 있도록 여러 검색 엔진과 인터페이스가 포함되어 있습니다.

검색 엔진

여기에는 ServiceNow AI Platform 두 개의 검색 엔진이 포함됩니다.

AI 검색

AI 검색 의 기본 검색 엔진 ServiceNow AI Platform입니다. 에 대한 고객 서비스 관리, Now Mobile, 서비스 포털및 가상 에이전트 소비자 등급 검색 기능을 제공합니다.

Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진

Zing은 빠른 결과를 제공하고 관련성 점수 매기기를 강조하는 레거시 검색 엔진입니다.

검색 플러그인

이러한 검색 플러그인은 특정 검색 컨텍스트에 특화된 검색 환경을 제공합니다.

Contextual Search

컨텍스트 검색 플러그인을 사용하면 쿼리 컨텍스트와 사용자 의도에 중점을 둔 검색에서 가장 관련성이 높은 결과 세트를 가져올 수 있습니다. Contextual Search는 필드에 입력하는 텍스트를 바탕으로 양식 또는 기록 생성자 내에서 관련 결과를 표시합니다.

지능형 검색 대상 CMDB

지능형 CMDB 검색을 사용하면 사용자가 에서 구성 항목 세트를 쿼리할 수 있습니다 CMDB. 복잡한 쿼리는 쿼리 작성기에서 CMDB 열리며, 여기서 구체화하거나 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.

검색 인터페이스 및 위젯

UI 또는 ServiceNow AI Platform 애플리케이션에서 제공되는 검색 필드와 위젯입니다ServiceNow AI Platform.

전역 검색

UI의 넥스트 경험 전역 검색을 사용하면 단일 검색 필드에서 여러 테이블을 검색할 수 있습니다.

서비스 포털

프레임워크는 서비스 포털 검색 페이지의 위젯 내에 검색 데이터를 표시합니다.

서비스 포털 위젯 검색

서비스 포털 에는 여러 형태의 검색을 위한 위젯이 포함되어 있습니다.

Now Mobile 앱

이 Now# Mobile 앱은 글로벌 검색, 음성 검색 및 사진 검색을 제공합니다.

모바일 에이전트

이 모바일 에이전트 앱을 사용하면 서비스 데스크 에이전트가 모바일 장치에서 최종 사용자 문제를 신속하게 관리하고 해결할 수 있습니다.

가상 에이전트

플랫폼은 가상 에이전트 검색을 사용하여 채팅에서 사용자 진술과 의도를 구문 분석하는 데 도움을 줍니다.

에이전트 지원

에이전트 지원 의 작업 공간 기능은 에이전트가 여는 기록에 대한 가능한 솔루션을 자동으로 표시합니다.

검색 관리용 머신 러닝 솔루션

의 검색 관리 머신 러닝은 비즈니스 확장성을 향상시키고 조직의 비즈니스 운영을 개선하는 데 도움이 됩니다.

기업은 방대한 원시 데이터 집합에서 중요한 정보를 추출하고 의미 있는 비즈니스 인사이트를 도출하는 한편 증가하는 막대한 양의 데이터로 인한 어려움에 직면하고 있습니다. 머신 러닝은 이력 데이터를 사용하여 알고리즘이 빌드되어 다양한 비즈니스 복잡성을 해결할 수 있습니다. 데이터베이스에 중복되고 부정확한 데이터가 입력되는 것을 방지할 수 있어, 기업은 정보를 훨씬 빠르게 계산하고 처리할 수 있습니다.

컨텍스트 검색에 대한 예측 인텔리전스

예측 인텔리전스 for 컨텍스트 검색 기능은 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 유사한 인시던트, 유사한 지식 문서, 유사한 미해결 인시던트 및 유사한 해결된 인시던트를 검색합니다.

예측 인텔리전스 는 문제를 해결하거나 질문을 해결하는 데 도움이 되는 관련 결과를 제안합니다.

유사한 인시던트, 유사한 지식 문서, 유사한 미해결 인시던트 및 유사한 해결된 인시던트와 같은 소스는 예측 인텔리전스 플러그인(com.glide.platform_ml) 및 컨텍스트 검색용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.contextual_search_ml)이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 예측 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

검색 관리의 기능

기능을 활성화하고 구성합니다 검색 관리 .

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

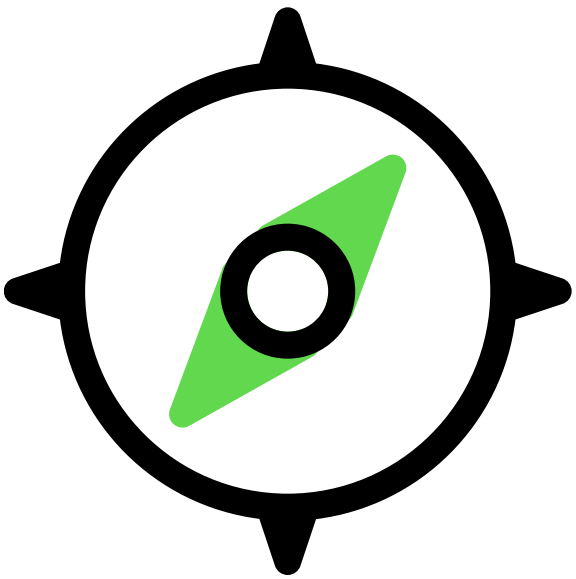
기능	설명	상위 작업	상태
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	테이블별로 기록 데이터를 인덱싱하고 검색합니다.	• 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성 • Zing은 동의어로 검색 결과를 확장할 수 있습니다. • Zing은 검색 결과에 첨부 파일을 포함할 수 있습니다.	활성
컨텍스트 검색	사용자가 필드에 텍스트를 입력하면 양식과 기록 생성자에 검색 결과를 표시합니다.	검색 컨텍스트 정의	활성

검색 제안

검색 제안 애플리케이션은 저장된 사용자 검색 데이터를 사용하여 애플리케이션에 대한 AI 검색 자동 완성 제안과 Zing에 대한 검색 제안을 생성합니다. 이러한 제안은 애플리케이션의 검색 필드에 용어를 입력할 때 나타납니다. 해당 제안을 선택하여 검색을 구체화하거나 관련 검색 결과로 이동할 수 있습니다.

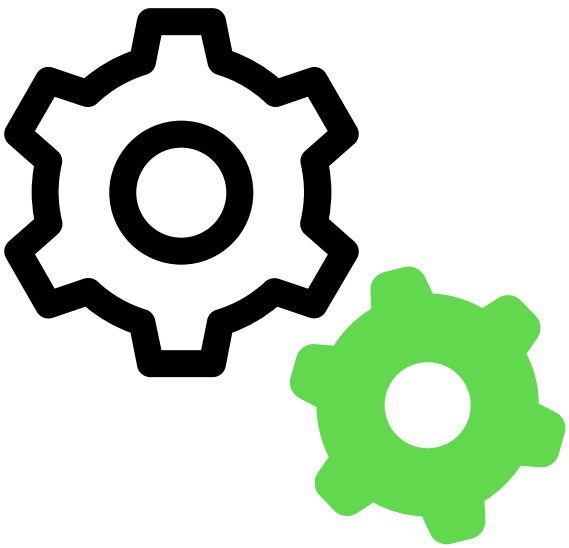
시작하기

탐색



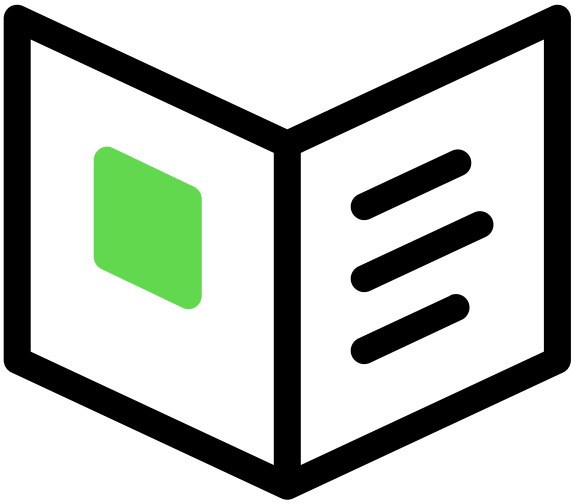
검색 제안 개념, 워크플로우 및 이점에 대해 알아봅니다.

구성



저장된 검색 결과에서 자동 완성 제안 및 검색 제안을 작성하기 위한 설정을 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.

사용	참조
	
애플리케이션 및 Zing에서 AI 검색 제안을 보고 선택합니다. 저장된 검색 데이터를 분석하여 사용자가 검색과 상호작용하는 방식을 알아봅니다.	검색 제안에 대한 구성요소 및 도메인 분리 정보입니다.

문제 해결 및 도움 받기

- https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

검색 제안 탐색

검색 제안이 애플리케이션 및 Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진에서 AI 검색 사용자에게 제안을 표시하는 방법에 대해 알아봅니다. 각 검색 애플리케이션 및 컨텍스트에서 제공되는 제안을 지정하는 규칙을 검토합니다.

검색 제안 개요

검색 제안 애플리케이션을 사용하면 검색 애플리케이션이 검색 필드에 용어를 입력할 때 사용자에게 제안된 검색 완성 또는 결과를 표시할 수 있습니다.

검색 제안은 사용자 검색의 쿼리 용어와 결과를 저장합니다. 이 저장된 데이터에 대해 검색 제안 빌드 스크립트가 주기적으로 실행되어 Zing 텍스트 검색에 대한 AI 검색 자동 완성 제안 및 검색 제안을 생성합니다. 검색 제안 정리 스크립트가 주기적으로 실행되어 관련성이 낮은 제안을 제거합니다.

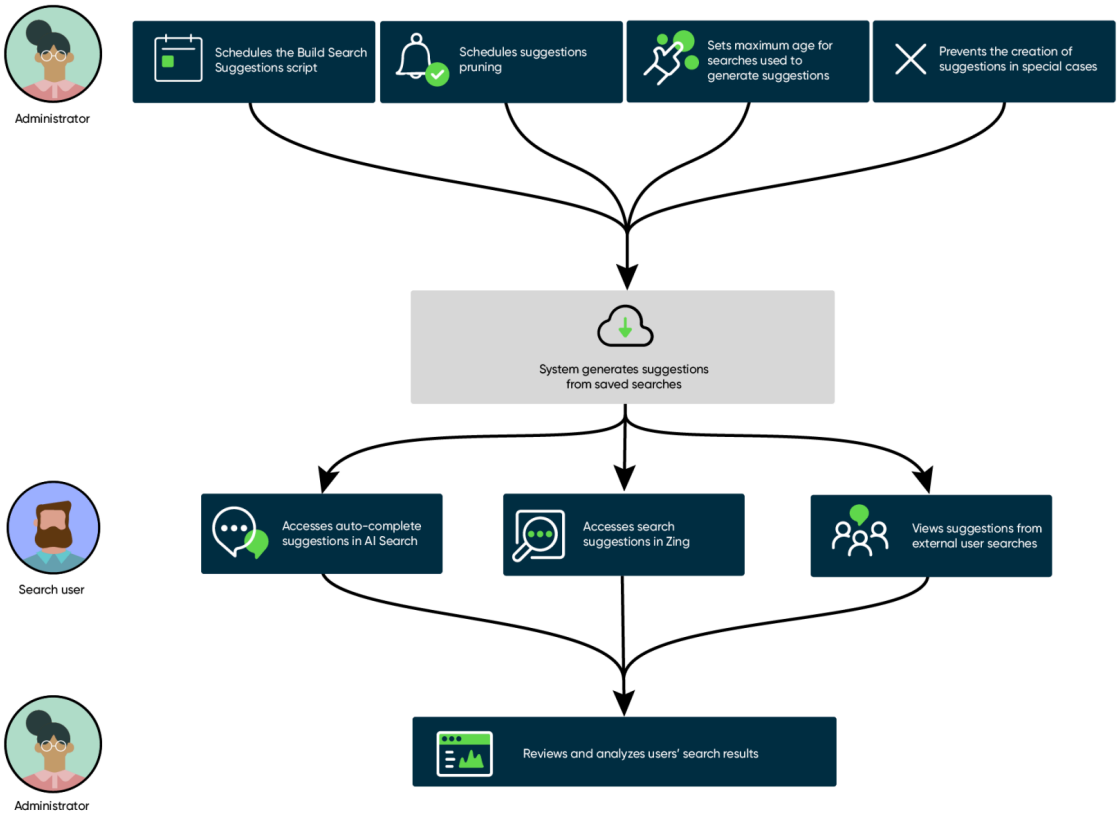
관리자는 제안을 생성하는 데 사용되는 저장된 검색 데이터의 기간을 제한할 수 있습니다. 또한 검색 애플리케이션 사용자에게 표시되지 않도록 특정 제안을 구성할 수도 있습니다.

검색 제안 워크플로우

이 인포그래픽에서는 조직의 여러 사용자가 검색 제안 애플리케이션을 사용하여 자동 완성 제안 및 검색 제안을 구성하고 사용하는 방법에 대한 샘플 워크플로우를 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.

검색 제안 구성 및 사용



이 검색 제안 워크플로우에서:

1. ○ 관리자는 스크립트 예약 및 시스템이 자동 완성 제안 및 검색 제안을 생성하는 데 사용하는 저장된 검색 결과에 대한 제한을 포함하여 검색 제안 설정을 구성합니다.
   ○ 시스템은 사용자의 검색 결과를 저장하고 이를 사용하여 새로운 자동 완성 제안 및 검색 제안을 생성합니다.
2. ○ 사용자를 검색하고 애플리케이션에서 생성된 자동 완성 제안을 AI 검색 보고 선택합니다.
   ○ 사용자를 검색하여 Zing에서 생성된 검색 제안을 보고 선택합니다.
   ○ 인증되지 않은 게스트 사용자는 외부 사용자의 검색으로 생성된 제안 목록에 액세스하고 검토합니다.
3. 관리자는 저장된 검색 결과를 검토 및 분석하여 사용자가 생성된 제안과 상호작용하는 방식을 더 잘 이해할 수 있으므로 검색 제안 설정을 보다 효과적으로 조정할 수 있습니다.

검색 제안 이점

이점	기능	사용자
애플리케이션에서 검색할 AI 검색 때 관련 자동 완성 제안을 보고 선택합니다.	애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성	AI 검색 사용자
Zing 텍스트 검색 엔진으로 검색할 때 관련 검색 제안을 보고 선택합니다.	사용자가 검색어를 입력할 때 Zing이 검색 제안을 표시합니다.	Zing 검색 사용자
외부 사용자의 검색으로 생성된 자동 완성 제안 및 검색 제안 목록을 표시합니다.	GraphQL REST API를 사용하여 외부 사용자	인증되지 않은 게스트 사용자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	검색에서 작성된 제안을 봅니다.	
시스템이 사용자 검색 문자열에서 자동 완성 제안 및 검색 제안을 빌드하는 빈도를 구성하여 제안 생성 시간을 제어합니다.	검색 제안 빌드 스크립트 예약	관리자
시스템이 검색 제안〔sys_search_suggestion〕 테이블에서 관련성이 가장 낮은 자동 완성 제안과 검색 제안을 제거하는 빈도를 구성하여 제안 관련성을 개선합니다.	일정 제안 가지치기	관리자
최근 검색 이벤트 기록만 사용하여 자동 완성 제안 및 검색 제안을 만들어 제안 신선도를 높입니다.	제안 작성에 사용되는 검색의 최대 기간 설정	관리자
원치 않는 자동 완성 제안 및 검색 제안의 생성을 방지합니다.	특별한 경우에 제안 생성 방지	관리자
검색 제안 테이블의 데이터를 분석하여 사용자가 검색과 상호작용하는 방법을 이해합니다.	검색 관련성 분석	관리자

검색 제안 구성

인스턴스에 대한 자동 완성 제안 및 검색 제안의 생성을 제어하도록 검색 제안 설정을 구성할 수 있습니다.

구성 개요

작업	설명
검색 제안 빌드 스크립트 예약	시스템이 저장된 검색 문자열에서 자동 완성 제안 및 검색 제안을 생성하는 빈도와 시간을 지정합니다. 기본적으로 이 작업은 매일 실행됩니다.
일정 제안 가지치기	시스템에서 등급이 가장 낮은 제안을 정리하는 빈도와 시간을 지정하여 검색 제안〔sys_search_suggestion〕 테이블을 500,000개의 제안으로 제한합니다. 기본적으로 이 작업은 매주 실행됩니다.
제안 작성에 사용되는 검색의 최대 기간 설정	자동 완성 제안 및 검색 제안을 만들 때 시스템에서 고려하는 검색 문자열의 최대 기간을 지정합니다. 기본적으로 시스템은 지난 180일 동안의 검색 문자열을 사용하여 제안만 생성합니다.
특별한 경우에 제안 생성 방지	도움이 되지 않는 용어가 제안에 나타나지 않게 하거나 개인 정보 또는 보안 정보가 공개되지 않도록 하려면 특정 검색 문자열에서 제안 작성을 비활성화합니다. 이 작업의 일부로 검색 제안 제외 목록 규칙 항목에서 정규 표현식 패턴을 테스트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 제안 빌드 스크립트 예약

사용자 검색 문자열에서 자동 완성 제안 및 검색 제안을 빌드하는 스크립트를 실행할 시기를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
검색 제안은 검색 이벤트 [sys_search_event] 테이블에 사용자가 입력한 검색 문자열을 저장합니다. 스크립트는 `Build Search Suggestions` 이러한 검색 문자열을 자동 완성 제안 및 검색 제안으로 변환하고 검색 제안 [sys_search_suggestion] 테이블에 저장합니다.

기본적으로 이 스크립트는 매일 실행됩니다. 스크립트가 실행되는 빈도와 시간을 사용자 지정할 수 있습니다. 스크립트를 실행하는 빈도는 사용자에 대한 제안을 업데이트하는 빈도에 따라 달라집니다. 스크립트를 실행하는 시기는 성능 고려 사항에 따라 달라질 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업 을 클릭하고 검색 제안 빌드를 선택합니다.
2. 예약된 검색 실행 양식의 실행 필드에서 스크립트가 실행되는 빈도를 편집합니다.
3. 시간 필드에서 스크립트가 실행되는 시간을 편집합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. 옵션: 지금 실행을 선택하여 스크립트를 즉시 실행합니다.

일정 제안 가지치기

검색 제안은 검색 제안 [sys_search_suggestion] 테이블에 저장되는 자동 완성 제안 및 검색 제안의 수를 500,000개로 제한합니다. 주기적인 가지치기 작업은 관련성이 가장 낮은 제안을 제거하고 제안의 전반적인 관련성을 높입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 가지치기 작업은 일주일에 한 번 실행되며 검색 제안 [sys_search_suggestion] 테이블을 500,000개의 제안으로 제한합니다. 테이블이 해당 제한에 도달하면 정리 작업은 가장 낮은 등급의 자동 완성 제안 및 검색 제안을 제거하여 최대 제안 수를 500,000개로 유지합니다. 관련성이 가장 낮은 제안을 정리하면 제안의 관련성이 향상됩니다.

가지치기 작업을 실행하는 빈도는 검색 제안 테이블에서 제안을 생성하는 빈도와 테이블이 500,000개의 제안을 초과하는 속도에 따라 달라질 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 검색 제안 정리 작업을 엽니다.
3. 예약된 스크립트 실행 양식에서 다음 필드를 편집합니다.

필드	설명
실행	가지치기 작업의 실행 빈도입니다. 작업을 수동으로 실행하려면 요청 시 를 선택하고 지금 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.

필드	설명
일	가지치기 작업을 실행할 요일입니다.
시간대	시간 필드 값을 해석할 때 사용할 시간대입니다.
시간	가지치기 작업을 실행할 시간입니다. 시간(00-23), 분(00-59) 및 초(00-59)를 지정합니다.
반복 간격	실행이 로 설정된 *Periodically*경우 가지치기 작업의 실행 간격 입니다. 일(01–07, 여기서 01은 일요일), 시(00–23), 분(00–59) 및 초(00–59)를 지정합니다.
조건부	가지치기 작업을 실행할 때 실행할 스크립트입니다.

주: 실행 값을 선택하면 양식의 필드가 변경됩니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

제안 작성에 사용되는 검색의 최대 기간 설정

자동 플러시 매개변수를 설정하여 자동 완성 제안 및 검색 제안을 생성하는 데 사용되는 검색 문자열의 기간을 제한합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
검색 이벤트 [sys_search_event] 테이블에는 검색에 사용되는 모든 문자열이 포함되어 있습니다. 스크립트는 이 테이블을 사용하여 검색 분석, 검색 제안 및 자동 완성 제안을 생성합니다. 시스템 속성은 테이블에 보존되는 기록의 최대 기간을 설정합니다. 기본값은 180일이지만 이 숫자를 변경하여 검색 이벤트를 더 짧거나 더 오래 보존할 수 있습니다. 기간이 길수록 테이블의 크기와 디스크 사용량이 증가합니다.

프로시저

1. 자동 플러시 〔sys_auto_flush〕 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_auto_flush.list를 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. *### 검색하여 **sys_search_event** 기록을 엽니다.
3. 자동 플러시 양식에서 수명 값(초) 을 편집합니다.
   기본값은 15,552,000초, 즉 180일입니다.

특별한 경우에 제안 생성 방지

도움이 되지 않는 용어가 제안에 나타나지 않게 하거나 개인 정보 또는 보안 정보가 공개되지 않도록 하려면 특정 검색 문자열에서 제안 작성을 비활성화합니다.

시작하기 전에
Java의 정규 표현식 패턴 구문에 익숙해야 합니다. 정규식 패턴 구문에 대한 자세한 내용은 java.regex.util.Pattern 클래스에 대한 Javadoc을 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

검색 제안은 사용자가 입력하는 검색 문자열에서 자동 완성 제안 및 검색 제안을 생성합니다. 모든 검색 문자열에서 제안을 생성하지 않는 것이 좋습니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 제안 생성을 방지할 수 있습니다.

- 자동 완성 제안 및 검색 제안에서 단어 또는 정규 표현식 패턴을 제외합니다.

  예를 들어 사용자는 KB2938272에서 검색할 수 있습니다. 이 검색 문자열은 너무 불투명해서 의미 있는 제안을 제공할 수 없습니다. 또는 누군가 사회 보장 번호나 전화번호를 검색 문자열로 입력할 수 있으며, 이는 다른 사람에게 제안으로 표시되어서는 안 됩니다. 따라서 숫자가 여러 개인 검색 문자열을 모두 제외할 수 있습니다. 마찬가지로 누군가가 검색 문자열에 비속어를 사용하는 경우 제안에서 해당 단어를 표시하고 싶지 않을 수 있습니다. 검색 제안 제외 목록 [sys_search_suggestion_blacklist] 테이블에는 제외된 단어와 정규 표현식 패턴의 목록이 포함되어 있습니다.

  > **주:** 기본 시스템에서 검색 제안 제외 목록 테이블에는 영어 및 언어 독립적인 정규 표현식 패턴에 대해 제외된 단어가 포함되어 있습니다. 검색 제안은 중국어, 체코어, 네덜란드어, 핀란드어, 프랑스어, 독일어, 히브리어, 헝가리어, 이탈리아어, 일본어, 노르웨이어, 폴란드어, 포르투갈어, 러시아어, 스페인어, 스웨덴어, 태국어 또는 터키어 중 하나를 활성화하면 언어별 제외된 단어를 추가로 이 테이블에 삽입합니다.

- 검색 문자열에서 제안이 생성되지 않도록 사용자에게 역할을 할당합니다.

  개인정보 보호 또는 보안상의 이유로 검색어가 검색 또는 자동 완성 제안에 표시되지 않아야 하는 개인이 있을 수 있습니다. 검색에서 제안이 생성되지 않도록 하려면 suggestion_exempt 역할을 할당합니다. 대부분의 경우 이 역할은 필요하지 않습니다. 검색 제안은 초기 검색을 수행한 사람을 표시하지 않습니다. 사용자가 자동 완성 제안 및 검색 제안을 볼 수 없도록 하려면 cannot_read_suggestions 역할을 할당합니다.

프로시저

1. 검색 추천 제외 목록 〔sys_search_suggestion_blacklist〕 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_search_suggestion_blacklist.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 단어 또는 정규 표현식 패턴을 활성 또는 비활성으로 만들려면 다음과 같이 하십시오.
   a. 목록에서 활성화 또는 비활성화할 용어를 선택합니다.
   b. 검색 제안 제외 목록 양식이 나타나면 활성 옵션을 선택하거나 선택을 취소합니다.
3. 제외된 새 단어 또는 정규 표현식 패턴을 추가하려면 다음을 수행합니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 검색 제안 제외 목록 양식에서 필드를 채웁니다.

검색 추천 제외 목록 양식

필드	설명
구문	제외할 단어 또는 정규 표현식 패턴입니다.
언어	제외된 단어가 포함된 언어입니다. 언어의 경우 ISO 639-1 코드를 사용합니다(예: 영어의 경우 "en"). 정규 표현식 패턴은 모든

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

필드	설명
	언어에서 작동하므로 검색 제안은 정규 표현식 패턴에 대해 이 필드를 무시합니다.
설명	명확하지 않은 경우 단어 또는 정규 표현식 패턴을 제외한 이유에 대한 설명입니다. 이 필드는 정규 표현식 패턴에 특히 중요합니다.
활성	제안에서 제외된 단어 또는 정규 표현식 패턴을 제거하는 옵션입니다.
유형	구 필드가 한 단어 또는 정규 표현식 패턴을 나타내는지 여부를 지정하는 옵션입니다.

주: 정규 표현식 패턴을 사용하는 경우 원하는 단어가 제외되는지 확인해야 합니다. 자세한 내용은 검색 제안 제외 목록 규칙 항목에서 정규 표현식 패턴 테스트 문서를 참조하십시오.

4. 자동 완성 제안 및 검색 제안을 못하게 하거나 검색 문자열이 제안이 되지 않도록 하는 역할을 누군가에게 할당하려면 다음을 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 을 클릭하고 사용자 이름을 선택합니다.
   b. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
   c. 사용자가 자동 완성 제안 및 검색 제안을 볼 수 없도록 하려면 컬렉션 열에서 역할 목록 열로 **cannot_read_suggestions** 이동하고 저장을 선택합니다.
   d. 사용자의 검색 문자열이 자동 완성 제안 및 검색 제안을 생성하지 못하도록 하려면 컬렉션 열에서 역할 목록 열로 **suggestion_exempt** 이동하고 저장을 선택합니다.

검색 제안 제외 목록 규칙 항목에서 정규 표현식 패턴 테스트

정규 표현식 패턴은 강력하며 올바른 동작을 얻기 위해 편집이 필요한 경우가 많습니다. 정규 표현식 패턴을 사용하여 검색 문자열을 제외할 때 의도하지 않은 결과가 발생하지 않도록 패턴을 철저히 테스트합니다.

시작하기 전에

Java의 정규 표현식 패턴 구문에 익숙해야 합니다. 정규식 패턴 구문에 대한 자세한 내용은 java.regex.util.Pattern 클래스에 대한 Javadoc을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

제외 목록 규칙 및 검색 제안 관계 [m2m_blacklist_search_suggestion] 테이블에는 검색 제안 제외 목록 [sys_search_suggestion_blacklist] 테이블의 항목에 의해 검색 제안 [sys_search_suggestion] 테이블에서 제거된 제안이 나열됩니다.

프로시저

1. 브라우저에서 https://<instance name>.service-now.com/m2m_blacklist_search_suggestion_list으로 이동합니다.
   검색 제안에서 제외된 단어 목록이 제외 목록 규칙 및 검색 제안 관계 테이블에 나타납니다. 제안 열에는 제안 생성 시 제거된 검색 문자열이 표시됩니다.
2. 제외 목록 테이블에 정규 표현식 패턴을 추가합니다.
   자세한 내용은 특별한 경우에 제안 방지를 참조하세요.
3. 예를 들어, ServiceNow# 서비스 포털검색 필드에 정규 표현식 패턴에 맞는 단어를 입력합니다.
4. 검색 제안을 작성하는 스크립트를 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.

자세한 내용은 검색 제안 빌드 스크립트 예약 문서를 참조하십시오. 지금 실행을 선택하여 스크립트를 즉시 실행합니다.

5. m2m_blacklist_search_suggestion_list 테이블에서 제외 목록 열 제목의 메뉴 아이콘을 ☰ 선택한 다음 제외 목록으로 그룹화를 선택하여 정규 표현식 패턴과 제거된 항목을 확인합니다.
6. 테이블의 제안을 검토하여 정규 표현식 패턴이 있어야 하는 제안을 제거했는지 또는 그 이상은 제거하지 않았는지 확인합니다.
7. sys_search_suggestion_blacklist 테이블에서 제외된 정규 표현식 패턴의 활성 필드를 **false**로 설정한 다음 검색 제안 빌드 스크립트를 다시 실행하여 제외된 제안만 제거되었는지 확인합니다.
8. 필요한 경우 정규 표현식 패턴을 수정하고 절차를 반복합니다.

검색 제안 사용

검색 애플리케이션은 검색 필드에 입력할 때 자동 완성 제안과 검색 제안을 표시합니다. 관리자는 검색 제안 테이블의 데이터를 분석하여 사용자가 검색과 상호작용하는 방식을 파악할 수 있습니다. 게스트 사용자는 자체 등록된 외부 사용자 검색에서 생성된 제안을 볼 수 있습니다.

에서 검색 제안 사용 **AI** 검색

AI 검색 애플리케이션은 빌드 검색 제안 스크립트에서 만든 자동 완성 제안을 표시합니다. 애플리케이션의 검색 필드에 용어를 입력하면 자동 완성 제안이 나타납니다. 자동 완성 제안을 선택하여 검색 쿼리로 수락할 수 있습니다.

애플리케이션의 자동 완성 제안 사용 및 구성에 AI 검색 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성.

Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진에서 검색 제안 사용

Zing은 빌드 검색 제안 스크립트에서 만든 검색 제안을 표시합니다. Zing 검색 필드에 용어를 입력하면 검색 제안이 나타납니다. 검색 제안을 선택하여 검색으로 수락할 수 있습니다.

Zing에서 검색 제안이 표시되는 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자가 검색어를 입력할 때 Zing이 검색 제안을 표시합니다..

검색 관련성 분석

검색 제안 테이블의 데이터를 분석하여 사용자가 검색과 상호작용하는 방식을 이해합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
검색 제안은 다음 테이블을 사용합니다.

- 검색 이벤트 (sys_search_event): 모든 검색 문자열과 검색 결과를 저장합니다.
- 검색 소스 이벤트 (sys_search_source_event): 검색 문자열과 검색 결과를 저장하고 데이터 소스에 연결합니다. 예를 들어 제안은 카탈로그 테이블이 아닌 지식베이스 테이블에서 가져온 것입니다.
- 검색 제안 (sys_search_suggestion): 검색에 대한 제안을 저장합니다.

검색 제안 테이블에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 제안 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.

프로시저

1. 브라우저에서 https://<#### ##>.service-now.com/sys_search_event_list.do 으로 이동하여 검색 이벤트〔sys_search_event〕 테이블을 표시합니다.
2. 결과 있음 열 값이 **false**인 검색 쿼리를 찾습니다.
   false 값은 누군가가 검색했지만 검색 결과를 얻지 못했다는 것을 의미합니다. 나중에 검색 결과를 제공하기 위해 지식 문서와 같은 정보를 만들거나, 검색 결과를 표시하는 검색어의 동의어를 만들거나, 질문이 관련이 없는 경우 정보를 제공하지 않도록 선택할 수 있습니다.
3. 클릭 순위 열의 숫자의 평균을 구합니다.
   순위 클릭에는 선택한 검색 결과가 표시됩니다. 검색 결과 목록에서 첫 번째 결과를 클릭하면 클릭 순위 값은 1이 됩니다. 나열된 6번째 결과를 클릭하면 클릭 순위 값은 6이 됩니다. 여러 검색 결과를 클릭하면 클릭 순위가 가장 높은 목록 값입니다. 예를 들어 첫 번째 결과를 클릭하고 검색 페이지로 돌아가서 6번째 결과를 클릭한 다음 검색 페이지로 돌아가서 4번째 결과를 클릭하고 답변을 찾으면 클릭 순위는 4가 아닌 6입니다. 클릭 순위 0은 검색 결과를 선택하지 않았거나 에서 Genius 결과 답안 카드를 AI 검색선택했음을 의미합니다. 양수 클릭 순위 값이 낮을수록 상위 검색 결과가 가장 관련성이 높다는 것을 나타내므로 목표는 이 필드의 평균 값을 줄이는 것입니다.
4. 클릭 순위가 0이 아닌 레코드 수를 총 레코드 수로 나누어 클릭률을 결정합니다.

   클릭률이 높을수록 좋습니다. 클릭률은 사용자가 관련 결과를 찾는 빈도를 나타내는 좋은 지표이지만 해당 결과를 찾는 데 얼마나 많은 노력이 필요했는지는 나타내지 않습니다. 그것이 클릭 순위가 들어오는 곳입니다. 클릭 순위는 사용자가 관련 결과라고 인식한 항목을 찾는 데 얼마나 많은 노력이 들었는지를 나타냅니다.

5. 구체화 열의 숫자의 평균을 구합니다.
   구체화는 검색 결과 수를 줄이기 위해 사용자가 수행한 작업 수입니다. 작업에는 정렬 및 필터링이 포함됩니다. 세분화가 많을수록 관련 검색 결과를 찾는 데 더 많은 노력을 기울일 수 있으므로 숫자가 낮을수록 좋습니다.
6. 브라우저에서 https://<#### ##>.service-now.com/sys_search_source_event_list.do 으로 이동하여 검색 소스 이벤트〔sys_search_source_event〕 테이블을 표시합니다.
7. 결과 있음 열 값이 **false**인 검색 쿼리를 찾습니다.
   False는 누군가가 특정 소스 테이블(예: 지식베이스 테이블)을 검색했지만 검색 결과를 얻지 못한 것을 의미합니다. 나중에 검색 결과를 제공하기 위해 소스에 대한 정보(예: 지식 문서)를 작성하거나, 해당 소스 테이블에 검색 결과를 표시하는 검색 단어의 동의어를 작성하거나, 질문이 관련이 없는 경우 정보를 제공하지 않도록 선택할 수 있습니다.

GraphQL REST API를 사용하여 외부 사용자 검색에서 작성된 제안을 봅니다.

GraphQL REST API 엔드포인트에 요청을 제출하여 직접 등록한 외부 사용자의 검색에서 작성된 검색 제안을 검색합니다. 이 엔드포인트는 인증되지 않은 게스트 사용자가 액세스할 수 있도록 허용합니다.

시작하기 전에

인스턴스에서 다음 조건이 충족되는지 확인합니다.

- Domain Separation 플러그인이 활성화되지 않았습니다. 이 플러그인에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 플러그인을 참조하십시오.
- Explicit Roles 플러그인(com.glide.explicit_roles)이 활성화됩니다. 이 플러그인에 대한 자세한 내용은 명시적 역할을 참조하십시오.
- snc_external 역할을 가진 외부 사용자가 , 또는 ServiceNow# 가상 에이전트와 같은 ServiceNow# 서비스 포털Now Mobile검색 제안을 생성하는 검색 애플리케이션에서 검색을 제출했습니다.
- *glide.search.suggestions.allow_guest_user* 시스템 속성이 **true**로 설정됩니다. 시스템 속성 값 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시스템 속성 추가.

외부 사용자 검색 제안을 검색할 검색 애플리케이션의 sys_id 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.

주: search_application_admin, agent_workspace_user 또는 workspace_user 역할을 가진 사용자는 검색 애플리케이션 구성 (sys_search_context_config) 테이블의 검색 애플리케이션 기록에서 복사하여 이 sys_id 얻을 수 있습니다.

GraphiQL, Insomnia 또는 Postman 클라이언트와 같은 타사 GraphQL 클라이언트를 다운로드합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

검색 제안은 자가 등록한 외부 사용자가 수행한 검색에 대한 제안을 생성합니다. *glide.search.suggestions.allow_guest_user* 시스템 속성이 **true**로 설정되면 인증되지 않은 게스트 사용자는 인스턴스의 GraphQL REST API 엔드포인트에 액세스하여 검색 애플리케이션에 대한 외부 사용자 검색 제안을 검색할 수 있습니다.

이 GraphQL REST API 엔드포인트에는 인증이 필요하거나 적용되지 않습니다.

주: 인증되지 않은 게스트 사용자는 전역 도메인에서만 검색 제안을 검색할 수 있습니다. 인스턴스에서 도메인 분리가 활성화된 경우 게스트 사용자는 검색 제안을 검색할 수 없습니다.

프로시저

1. 타사 GraphQL 클라이언트에서 HTTP POST 메서드를 사용하는 새 요청을 구성합니다.
2. 요청의 엔드포인트를 인스턴스에 대한 GraphQL REST API 엔드포인트 https://<instance name>.service-now.com/api/now/graphql 로 설정합니다.
3. 요청 본문을 다음 GraphQL 쿼리로 설정하고, <search_application_sys_id> 외부 사용자 검색 제안을 검색할 검색 애플리케이션의 sys_id으로 바꿉니다.

```
{
 GlideSearch_Query {
  suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>", searchTerm: "") {
   term
   data {
    name
    records {
     type
     columns {
      label
      fieldName
      value
      displayValue
     }
    }
   }
  }
 }
}
```

결과

시스템은 다음 예와 같이 자체 등록된 외부 사용자가 애플리케이션 검색에서 검색 제안을 JSON 객체로 반환합니다.

```
{
 "data": {
  "GlideSearch_Query": {
   "suggestions": {
    "term": "",
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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": [
 {
  "records": [
   {
    "type": "POPULAR_QUERY",
    "columns": [
     {
      "label": "name",
      "displayValue": "automatic replies",
      "value": "automatic replies",
      "fieldName": "name"
     }
    ]
   },
   {
    "type": "POPULAR_QUERY",
    "columns": [
     {
      "label": "name",
      "displayValue": "contact group",
      "value": "contact group",
      "fieldName": "name"
     }
    ]
   },
   {
    "type": "POPULAR_QUERY",
    "columns": [
     {
      "label": "name",
      "displayValue": "tablet",
      "value": "tablet",
      "fieldName": "name"
     }
    ]
   },
   {
    "type": "POPULAR_QUERY",
    "columns": [
     {
      "label": "name",
      "displayValue": "laptop",
      "value": "laptop",
      "fieldName": "name"
     }
    ]
   },
   {
    "type": "POPULAR_QUERY",
    "columns": [
     {
      "label": "name",
      "displayValue": "new email account",
      "value": "new email account",
      "fieldName": "name"
     }
    ]
```


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

```
          }
         ],
         "name": "Popular searches"
        }
       ]
     }
    }
  }
}
```

검색 제안 참조

참조 주제는 검색 제안의 구성요소 및 도메인 분리 동작에 대한 추가 정보를 제공합니다.

검색 제안과 함께 설치되는 구성요소

검색 제안 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
검색 제안 차단된 검색자 [cannot_read_suggestions]	검색할 때 검색 또는 자동 완성 제안이 표시되지 않습니다.	안 함
검색 제안 면제 검색자 [suggestion_exempt]	검색 또는 자동 완성 제안을 생성할 때 시스템에서 무시하는 검색을 제출합니다.	안 함

검색 제안 생성 제한에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 특별한 경우에 제안 생성 방지.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
검색 제안 빌드	검색 이벤트〔sys_search_event〕 테이블에 저장된 검색을 검색 제안〔sys_search_suggestion〕 테이블에 저장된 자동 완성 제안 및 검색 제안으로 변환합니다.
검색 제안 정리	최대 제안 수를 500,000개로 유지하기 위해 검색 제안〔sys_search_suggestion〕 테이블에서 가장 낮은 등급의 자동 완성 제안 및 검색 제안을 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.

설치되는 테이블

테이블	설명
검색 이벤트 [sys_search_event]	검색 문자열과 검색 사용자, 애플리케이션, UI 소스, 세션, 언어, 사용자가 지정한 클릭 순위 및 구체화를 포함한 관련 결과에 대한 상세 정보입니다.
소스 테이블당 검색 이벤트 [sys_search_source_event]	검색 문자열과 특정 테이블(데이터 소스)의 검색 결과 간의 상관 관계입니다. 여러 테이블을 쿼리하는 검색은 소스 기록당 여러 검색 이벤트를 생성합니다.
검색 제안 [sys_search_suggestion]	검색 제안 빌드 예약된 작업에 의해 사용자 검색에서 생성된 제안 및 검색 제안이 자동 완성됩니다. 검색 제안 정리 예약된 작업은 이 테이블에서 가장 낮은 등급의 자동 완성 제안과 검색 제안을 제거하여 최대 크기를 500,000개의 제안 기록으로 유지합니다.

이러한 테이블의 개별 열에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 검색 제안 테이블.

검색 제안 테이블

검색 제안은 테이블을 사용하여 관련 검색 제안을 작성하고 추적합니다. 이러한 테이블의 데이터를 검토하여 시스템에서 제공하는 검색 제안에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

주: 검색 제안 테이블은 시스템 테이블이므로 기본적으로 모듈에서 보고 제외됩니다. 시스템 테이블에 대한 보고를 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 시스템 테이블에 대한 보고 를 참조하십시오.

검색 이벤트 테이블

검색 이벤트 [sys_search_event] 테이블에는 검색 문자열과 해당 검색 결과가 저장됩니다.

sys_search_event 테이블

열	설명
검색 쿼리	사용자가 입력한 검색 문자열입니다.
결과 있음	검색이 결과를 반환했는지(예) 또는 반환하지 않았는지(아니오)를 지정하는 부울 값입니다. 모든 false 값의 경우 나중에 동일한 검색에서 제안을 반환할 수 있도록 정보를 추가하는 것이 좋습니다.
순위 클릭	순위 클릭에는 선택한 검색 결과가 표시됩니다. 검색 결과 목록에서 첫 번째 결과를 클릭하면 클릭 순위 값은 1이 됩니다. 나열된 6번째 결과를 클릭하면 클릭 순위 값은 6이 됩니다. 여러 검색 결과를 클릭하면 클릭 순위가 가장 높은 목록 값입니다. 예를 들어 첫 번째 결과를 클릭하고 검색 페이지로 돌아가서 6번째 결과를 클릭한 다음 검색 페이지로 돌아가서 4번째 결과를 클릭하고 답변을 찾으면 클릭 순위는 4가 아닌 6입니다. 클릭 순위 0은 검색 결과를 선택하지 않았거나 에서 Genius 결과 답안 카드를 AI 검색선택했음을 의미합니다. 양수 클릭 순위 값이 낮을수록 상위 검색 결과가 가장 관련성이 높다는 것을 나타내므로 목표는 이 필드의 평균 값을 줄이는 것입니다.
사용자	검색을 수행한 사용자입니다.
애플리케이션 ID	검색 기능이 사용된 애플리케이션입니다. 예를 들어, 에서 검색을 서비스 포털수행했습니다. **UI** 소스를 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.

sys_search_event 테이블

열	설명
언어	쿼리 언어입니다. 검색은 검색 쿼리와 동일한 언어로 된 결과만 반환합니다.
구체화	검색 결과 수를 줄이기 위해 수행한 작업 수입니다. 작업에는 정렬 및 필터링이 포함됩니다. 목표는 이 숫자를 줄이는 것입니다.
UI 소스	검색 쿼리를 가져온 특정 페이지(모바일) 또는 페이지(포털)입니다. 애플리케이션 **ID**를 참조하십시오.
세션	검색이 수행된 시간을 지정하는 세션의 ID입니다.
AI 검색 프로파일	검색에 사용되는 검색 프로파일의 이름입니다. 엔진으로 수행한 검색에만 적용할 수 있습니다 AI 검색 .
실행된 GR 구성	시스템에서 검색을 위해 평가한 Genius Result 구성 목록을 표시합니다. 이 목록의 Genius 결과 구성에는 검색에 대한 답안 카드가 표시되거나 표시되지 않을 수 있습니다. 엔진으로 수행한 검색에만 적용할 수 있습니다 AI 검색 .
Genius 결과 표시됨	검색에 대해 Genius 결과 대답 카드가 표시되었는지 여부를 표시합니다. 엔진으로 수행한 검색에만 적용할 수 있습니다 AI 검색 .
결과가 표시된 GR 구성	검색에 대한 답안 카드를 표시한 평가된 Genius 결과 구성 목록을 표시합니다. 검색에 대한 여러 답변 카드가 표시된 경우 Genius 결과 구성이 이 목록에 여러 번 나타날 수 있습니다. 엔진으로 수행한 검색에만 적용할 수 있습니다 AI 검색 .
마지막으로 클릭한 Genius 결과 위치	작업을 선택한 Genius 결과 대답 카드를 표시합니다. 첫 번째로 표시된 Genius 결과 답안 카드에서 작업을 선택하면 위치 값은 1입니다. 세 번째 답변 카드에서 작업을 선택하면 값은 3입니다. 값이 0이면 Genius 결과 대답 카드에서 작업을 선택하지 않았음을 의미합니다. 엔진으로 수행한 검색에만 적용할 수 있습니다 AI 검색 .
Genius 결과 이벤트	검색에 대해 표시된 Genius 결과 대답 카드에서 선택한 작업의 상세 정보를 보여주는 JSON 문서입니다. 엔진으로 수행한 검색에만 적용할 수 있습니다 AI 검색 .

소스 테이블당 검색 이벤트

소스별 검색 이벤트 [sys_search_source_event] 테이블에는 검색 문자열과 특정 테이블(여기서는 데이터 소스)의 결과가 상관 관계가 있는 기록이 저장됩니다. 검색은 여러 테이블을 쿼리할 수 있습니다. sys_search_event 테이블에는 전체 검색에 대한 기록이 하나씩 나열되고, sys_search_source_event 테이블에는 쿼리된 데이터 소스(테이블)에 대한 기록이 하나씩 나열됩니다.

sys_search_source_event

열	설명
검색 쿼리	입력한 검색 문자열입니다.
소스	데이터 소스의 시스템 ID입니다. 예를 들어 지식베이스의 시스템 ID는 c45067sample3c82eef3e일 수 있습니다. 한 소스의 제안은 해당 소스에 대한 제안으로만 사용됩니다. 예를 들어, 에서 서비스 포털 파생된 제안은 에서 제안 Now Mobile으로 사용되지 않습니다.

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

sys_search_source_event

열	설명
결과 있음	소스가 검색 결과를 제공했는지(예) 또는 제공하지 않았는지(아니오)를 지정하는 부울 값입니다. 모든 false 값의 경우 나중에 동일한 검색 쿼리가 제안을 반환할 수 있도록 정보를 추가하는 것이 좋습니다.
작성됨	검색 쿼리의 타임스탬프입니다.

검색 제안 테이블

검색 제안 [sys_search_suggestion] 테이블에는 자동 완성 제안과 검색 제안이 저장됩니다. 예약된 작업은 sys_search_event 테이블을 사용하여 제안 테이블의 콘텐츠를 작성합니다. 이 작업은 생성된 제안을 소스별로 분리합니다. 예를 들어, 에 서비스 포털대한 검색에서 생성된 제안은 다른 서비스 포털 검색에 대해서만 반환됩니다. 이러한 제안은 쿼리에 대해 Now Mobile 반환되지 않습니다.

sys_search_suggestion

열	설명
애플리케이션 ID	검색 기능이 사용된 애플리케이션입니다. 예를 들어, 에서 검색을 서비스 포털수행했습니다.
사용자 그룹	내부 또는 외부 사용자가 검색 쿼리를 생성했는지 여부를 지정합니다. 내부 사용자에 대한 추천은 외부 사용자와 공유되지 않으며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.
언어	쿼리 언어입니다. 검색은 검색 쿼리와 동일한 언어로 된 제안만 반환합니다.
포인트	제안 순위입니다. 점수가 높을수록 제안의 관련성이 높습니다. 검색 쿼리에 대한 모든 제안이 반환되면 제안이 점수(가장 높은 점수)를 기준으로 정렬됩니다. 점수는 제안을 선택한 빈도를 반영합니다. 인기 있는 제안은 그것이 질의에 답한다는 것을 의미한다.
소스	데이터 소스의 시스템 ID입니다. 예를 들어 지식베이스의 시스템 ID는 c45067sample3c82eef3e일 수 있습니다. 한 소스의 제안은 해당 소스에 대한 제안으로만 사용됩니다. 예를 들어, 에서 서비스 포털 파생된 제안은 에서 제안 Now Mobile으로 사용되지 않습니다.

도메인 분리 및 검색 제안

도메인 분리는 검색 제안 애플리케이션에서 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

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

검색 제안 도메인 분리 개요

도메인 분리는 도메인별 사용자에게 완전한 데이터 격리를 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.

검색 제안과 도메인 분리가 작동하는 방식

기본적으로 검색 제안 결과는 로그인한 사용자의 특정 도메인으로 제한됩니다. 검색 및 자동 완성 제안은 상위 또는 하위 도메인에서 공유되지 않습니다.

관련 정보

도메인 분리

검색 신호

검색은 사용자 검색의 신호 데이터를 저장합니다. 집계된 신호 데이터는 시스템에서 검색 결과 관련성을 개선하는 데 도움이 됩니다.

신호는 사용자 검색, 검색 수준 및 검색 결과와의 상호작용에 대한 상세 정보를 기록합니다.

AI 검색 머신 러닝 관련성은 집계된 신호 데이터를 분석하고 검색 관련성 점수를 자동으로 조정하여 사용자 행동 패턴을 반영합니다. 이러한 조정은 검색 사용자에 대한 결과 관련성을 개선하는 데 도움이 됩니다.

기계 학습 관련성에 대한 AI 검색 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 머신 러닝 관련성 AI 검색.

검색 신호 테이블

검색은 테이블을 사용하여 사용자 검색, 검색 세분화 및 검색 결과와의 상호작용에서 얻은 세부 정보를 저장합니다. 이러한 세부 정보를 검색 신호라고 합니다. 검색 신호 테이블의 데이터는 시스템에서 검색 결과의 관련성을 개선하는 데 도움이 됩니다.

검색 신호는 검색 제안 테이블의 열에 저장된 사용자, 쿼리 및 유사한 데이터를 참조합니다. 제안 테이블과 해당 열을 검색하는 방법에 대한 가이드는 문서를 참조하십시오 검색 제안 테이블.

주: 검색 신호 테이블은 시스템 테이블이므로 기본적으로 모듈에서 보고 제외됩니다. 시스템 테이블에 대한 보고를 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 시스템 테이블에 대한 보고 를 참조하십시오.

검색 신호 이벤트 테이블

검색 신호 이벤트 [sys_search_signal_event] 테이블에는 사용자가 검색을 제출할 때 생성된 신호 데이터가 저장됩니다.

sys_search_signal_event

열	설명
검색 이벤트	검색 이벤트 〔sys_search_event〕 테이블의 검색 이벤트에 대한 기록에 대한 참조입니다.
브라우저	사용자 브라우저 에이전트 문자열입니다.
위도	사용자 위치의 위도 좌표(십진수)입니다.
경도	사용자 위치의 경도 좌표(십진수)입니다.
일치하는 쿼리 의도	사용자 검색 쿼리와 일치하는 쿼리 의도 목록입니다.
첫 페이지 결과	각 노드가 검색 결과의 첫 페이지에 반환된 단일 결과를 나타내는 객체의 JSON 배열입니다. 결과 순서는 유지됩니다. 각 객체에는 결과의 고유

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

sys_search_signal_event

열	설명
	기록 식별자(sys_id)와 결과가 있는 테이블이 포함됩니다. 주: 검색을 구체화해도 첫 페이지 결과는 업데이트되지 않습니다.
검색 응답시간(ms)	검색에 걸린 시간(밀리초)입니다.
사용자 쿼리 언어	사용자 검색 쿼리의 언어입니다.

검색 신호 결과 이벤트 테이블

검색 신호 결과 이벤트 [sys_search_signal_result_event] 테이블에는 사용자가 선택하는 검색 결과에 대한 신호 데이터가 저장됩니다.

sys_search_signal_result_event

열	설명
검색 쿼리	검색 결과 선택으로 이어진 검색 쿼리입니다.
사용자	검색 결과를 선택한 사용자입니다.
결과 문서 ID	선택한 검색 결과의 소스 테이블 및 기록 이름입니다.
설명	선택한 검색 결과에 대한 짧은 설명입니다.
소스 테이블	선택한 검색 결과의 소스 테이블입니다.
AIS DocID	선택한 검색 결과의 소스 테이블 이름 및 기록 sys_id입니다.
결과 유형	선택한 검색 결과의 유형입니다. 예를 들어 ***REGULAR*** 일반 검색 결과 또는 ***GENIUS*** Genius 결과 대답 카드에 사용할 수 있습니다.
검색 신호 이벤트	검색 신호 이벤트 [sys_search_signal_event] 테이블의 검색 기록에 대한 참조입니다.
번호	선택한 검색 결과의 기록 번호입니다.
도메인	선택한 검색 결과가 속한 도메인입니다.
제안에 사용	자동 완성 제안을 계산할 때 이 결과 선택을 사용할지 여부를 AI 검색 나타내는 옵션입니다. 자세한 내용은 애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성 문서를 참조하십시오.
소스 URL	선택한 검색 결과의 URL입니다.
작업 데이터	검색 결과 선택 동작을 나타내는 객체의 JSON 배열입니다.

검색 신호 결과 이벤트 작업 테이블

검색 신호 결과 이벤트 작업 [sys_search_signal_result_event_action] 테이블은 검색 결과와 사용자 상호작용에 대한 신호 데이터를 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.

sys_search_signal_result_event_action

열	설명
신호 유형	검색 결과에 대해 기록된 사용자 상호작용 신호의 유형입니다. 예를 들어 *CLICK* 사용자가 검색 결과를 선택했음을 나타냅니다.
신호 값	사용자 상호작용 신호의 값입니다. 예를 들어, 신호 유형이 *CLICK*인 경우 신호 값은 사용자가 선택한 검색 결과에 대한 숫자 인덱스입니다.
검색 신호 결과 이벤트	검색 신호 결과 이벤트 〔sys_search_signal_result_event〕 테이블의 검색 결과에 대한 기록에 대한 참조입니다.

자동 완성 쿼리 검색 이벤트 테이블

검색 자동 완성 쿼리 이벤트 [sys_search_autocomplete_query_event] 테이블은 사용자가 검색 입력 필드에서 선택하는 자동 완성 제안에 대한 신호 데이터를 저장합니다.

sys_search_autocomplete_query_event

열	설명
선택한 쿼리	사용자가 검색 입력 필드에서 선택한 자동 완성 제안 쿼리입니다.
클릭 인덱스	사용자가 검색 입력 필드에서 선택한 자동 완성 제안의 숫자 인덱스입니다.
위도	사용자 위치의 위도 좌표(십진수)입니다.
경도	사용자 위치의 경도 좌표(십진수)입니다.
검색 프로파일	검색 쿼리에 사용되는 검색 프로파일에 대한 참조입니다.

Genius 결과 이벤트 작업 테이블

Genius 결과 이벤트 작업 [sys_search_genius_result_event_action] 테이블은 Genius 결과 대답 카드와의 사용자 상호작용에 대한 신호 데이터를 저장합니다.

sys_search_genius_result_event_action

열	설명
작업 ID	이 Genius 결과 이벤트 작업 신호의 식별자입니다.
작업 유형	Genius 결과 대답 카드에서 수행한 작업의 유형입니다.
작업 값	Genius 결과 대답 카드에서 수행한 작업의 값(있는 경우)입니다.
일치하는 Genius 결과 의도	NLU Genius 결과 대답 카드에서 수행한 작업과 일치하는 모델 의도 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.

sys_search_genius_result_event_action

열	설명
	주: 이 필드는 트리거가 있는 NLU Genius Result 구성에 대해서만 채워집니다.
카드 유형	사용자가 상호작용한 Genius Result 대답 카드의 유형입니다.
검색 신호 결과 이벤트	검색 신호 결과 이벤트 〔sys_search_signal_result_event〕 테이블의 Genius 결과 대답 카드 기록에 대한 참조입니다.

Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진

테이블별로 기록 데이터를 인덱싱하고 검색합니다.

기록 데이터를 검색하는 ServiceNow AI Platform# 데 사용되는 기본 검색 엔진입니다ServiceNow# Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진. 이 엔진은 전적으로 ServiceNow 코드로 만들어지고 관계형 모델 내에서 구현됩니다.

Zing 텍스트 검색 인덱스는 병렬 쿼리를 위해 여러 데이터베이스 샤드로 분할됩니다. 검색 엔진 논리는 빠른 결과를 산출하고 관련성 점수를 강조합니다. 관련성 점수에는 빈도 및 근접성 가중치가 포함됩니다. 점수에는 제목, 간단한 설명 및 메타데이터와 같은 특정 인덱싱된 필드에 대한 가중치도 포함됩니다.

Zing은 자동 완성 검색 제안과 의도하셨습니까: 전역 검색 제안을 제공합니다.

관리자와 ts_admin 역할을 가진 사용자는 다음과 같은 Zing 텍스트 검색 설정을 구성할 수 있습니다.

- 일치 관련성
- 각 인덱싱된 테이블에 대한 관련성 필드 가중치
- 전역 스톱 워드
- 인덱스별 스톱 워드
- 각 테이블의 동의어 딕셔너리
- 첨부 파일 인덱싱이 있는 테이블

탐색	설정	관리
• Zurich • 검색 관리의 기능 • Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진의 기능	• 전역 텍스트 검색 속성 설정 • Zing은 검색 결과에 첨부 파일을 포함할 수 있습니다. • Zing은 동의어로 검색 결과를 확장할 수 있습니다.	• Zing 인덱스 단어 • 전역 검색은 여러 테이블에서 기록을 찾습니다. • 목록 검색은 현재 테이블에서 기록을 찾습니다.
사용	개발	문제 해결 및 도움받기

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

- 부울 연산자는 조건부 검색 결과를 허용합니다.
- 따옴표로 정확한 구문 검색 가능
- 와일드카드 문자를 사용하면 패턴과 변형을 검색할 수 있습니다.

- 개발자 교육
- 개발자 설명서
- 동의어 딕셔너리 작성

- 플랫폼 포럼에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진의 기능

기능을 활성화하고 구성합니다 Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진 .

기능	설명	상위 작업	상태
Zing 인덱스 단어	문서를 단어로 나누어 색인화합니다. 인스턴스가 지원하는 언어에 따라 단어는 중국어 또는 일본어 픽토그램과 같은 단일 문자이거나 라틴어, 아랍어 및 병음과 같이 공백으로 구분된 문자 시퀀스일 수 있습니다.	• 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성 • 테이블의 텍스트 인덱스 다시 생성 • 일본어 토크나이저를 사용하도록 테이블 구성	활성
Zing은 세 가지 구성요소를 사용하여 문서 점수를 계산합니다.	문서에서 검색어의 빈도, 순서 및 가중치를 기준으로 문서 점수를 계산합니다.	• 역 문서 빈도(IDF)별 점수 검색어 • 필드의 상대적 가중치 설정	활성
전역 검색은 여러 테이블에서 기록을 찾습니다.	단일 검색 필드에서 여러 기록 유형을 검색합니다.	• 에 대한 검색 그룹 추가 코어 UI • 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성	활성

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

기능	설명	상위 작업	상태
및 UI15의 코어 UI 검색 결과 페이지	Zing이 생성할 때 각 테이블에 대한 전역 텍스트 검색 결과를 표시합니다.	• 에 대한 검색 그룹 추가 코어 UI • 레거시 글로벌 검색 UI로 되돌리기	활성
목록 검색은 현재 테이블에서 기록을 찾습니다.	테이블 목록 뷰에서 기록을 검색합니다.	• 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성 • 테이블의 텍스트 인덱스 다시 생성	활성
Zing은 검색 결과에 첨부 파일을 포함할 수 있습니다.	인덱싱된 테이블의 첨부 파일에서 콘텐츠를 검색합니다. 〔kb_knowledge〕 테이블의 검색 결과에 지식 대한 첨부 파일을 표시합니다.	• 테이블의 인덱스 첨부 파일 • 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성	활성
Zing은 쿼리에서 스톱 워드를 제거합니다.	의미 있는 결과를 생성하지 않는 검색 쿼리에서 일반적인 단어를 제거합니다.	• 전역 스톱 워드 구성 • 테이블별 스톱 워드 구성	활성
Zing은 파생된 단어를 어간 분석과 일치시킵니다.	여러 문자로 된 검색 키워드를 어간 형태로 변환하여 단어의 파생 버전을 찾습니다.	• 시스템 현지화 속성 • 언어 활성화	활성
Zing은 동의어로 검색 결과를 확장할 수 있습니다.	추가 검색어를 포함하려면 검색 결과를 확장합니다. ⚙ 사용하기 전에 구성이 필요합니다.	• 동의어 검색 사용 • 동의어 딕셔너리 작성	비활성

사용 가능한 검색 옵션

Zing은 사용자에게 텍스트 검색을 수행할 수 있는 여러 검색 인터페이스와 검색 연산자를 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.

사용 가능한 검색 인터페이스

검색 인터페이스	설명
전역 검색	의 전역 검색 필드를 사용하여 여러 테이블에서 기록을 찾습니다. 넥스트 경험 통합 탐색 .
목록 검색	목록에서 기록을 찾습니다. 특정 필드(이동), 모든 필드(검색) 또는 특정 열에서 검색합니다.
지식베이스	지식 문서를 찾습니다.
라이브 피드	라이브 피드에서 메시지를 필터링, 검색 또는 정렬합니다.
UI 페이지	테이블에서 기록을 검색하는 사용자 지정 UI 페이지를 만듭니다.

사용 가능한 검색 연산자

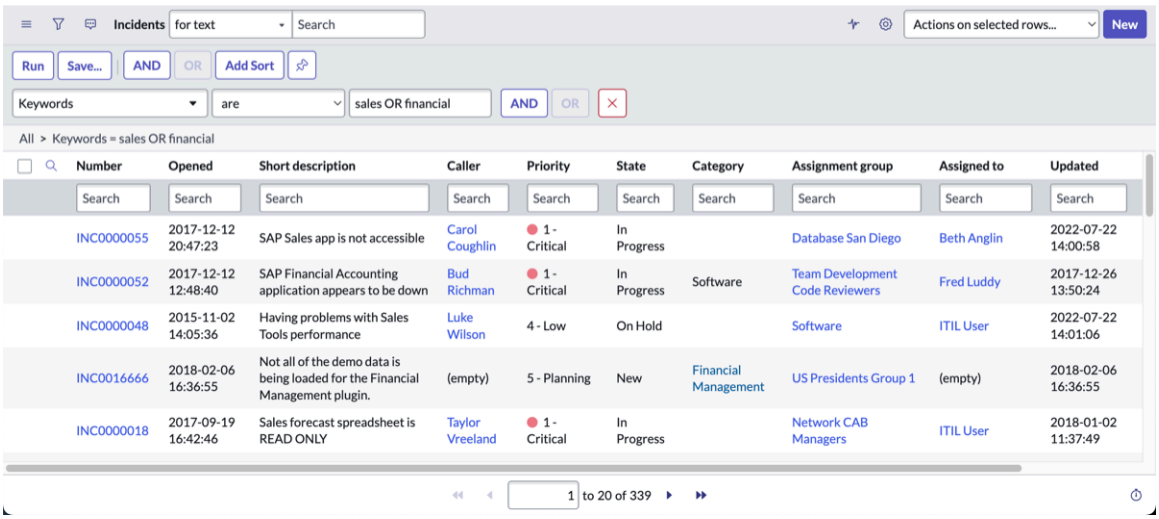
검색 연산자	설명
부울 연산자	전역 텍스트 검색에서 부울 AND, OR, NOT 연산자를 사용하여 복잡한 검색을 수행할 수 있습니다.
인용 부호	검색어를 따옴표로 묶어 하나 이상의 단어로 구성된 정확한 구문을 검색합니다.
와일드카드 문자	공백이 아닌 모든 문자와 일치하도록 검색 결과를 확장합니다. Zing은 단일 문자 및 다중 문자 와일드카드를 모두 지원합니다.

목록 검색은 현재 테이블에서 기록을 찾습니다.

테이블 목록 뷰에서 기록을 검색합니다.

인덱싱된 테이블은 목록 제목 표시줄에 *for text* 옵션을 표시하여 모든 기록에서 일치하는 필드 값을 검색합니다.

목록 검색



목록 검색 필드는 검색 쿼리에 부울 연산자 (AND, OR 및 NOT)를 허용합니다. 사용자가 검색 쿼리에 부울 연산자를 추가하면 시스템은 쿼리의 모든 검색 조건과 일치하는 레코드만 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.

또한 시스템은 검색 쿼리를 목록 이동 경로 및 필터의 동등한 키워드 조건으로 변환합니다. 예를 들어 "Oracle OR SAP" 텍스트를 검색하면 **[Keywords] [are] [Oracle OR SAP]** 조건이 생성됩니다. 표준 목록 컨트롤은 이러한 이동 경로와 조건을 수정하거나 제거할 수 있습니다.

부울 연산자는 조건부 검색 결과를 허용합니다.

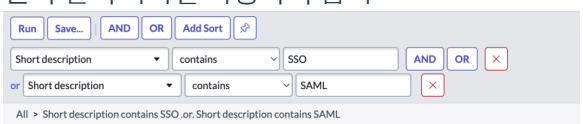
전역 텍스트 검색에서 부울 AND, OR, NOT 연산자를 사용하여 복잡한 검색을 수행할 수 있습니다.

모든 전역 텍스트 검색 인터페이스에서 부울 연산자를 사용할 수 있습니다.

- 전역 텍스트 검색 필드
- 지식베이스 검색
- 텍스트 목록 검색

주: 부울 연산자는 대/소문자를 구분합니다. 예를 들어, 시스템은 `OR` 을 부울 연산자로 인식하지만 `Or` 및 `OR` 을 일반 검색어로 처리합니다.

부울 연산자

운영자	설명
또는 세로 막대 기호(|)	검색 용어가 문서에 있는 경우(집합의 조합) 일치를 찾습니다. 예를 들어 `## ## ##` 또는 `## ##`만 포함된 문서를 찾으려면 `"## ## ##" ## ## ##` 또는 `"## ## ##"|email`을 검색하면 됩니다. 조건 작성기에서 키워드 이외의 필드에 대한 OR 조건 그룹을 만들 때 시스템에서 사용하는 .or. 연산자를 사용하면 다른 결과가 생성될 수 있습니다. 예를 들어, 이 필터는 SSO 가 포함된 짧은 설명이 있는 기록을 검색한 다음 SAML이 포함된 짧은 설명이 있는 기록을 별도로 검색합니다. 필터 선택 목록을 사용하여 검색  주: 설계상 조건 세트당 하나의 키워드 필터 조건만 가질 수 있습니다. 필터 선택 목록에서 키워드 필드를 선택하면 해당 필터 조건의 OR 버튼을 사용할 수 없게 됩니다. 마찬가지로 OR 필터 조건을 구성하면 필터 선택 목록에서 키워드 필드를 사용할 수 없게 됩니다.
및	모든 검색어가 문서에 있는 경우(집합의 교차점) 일치를 찾습니다. 예를 들어 "CPU 부하"와 "10분"이 모두 포함된 문서를 찾으려면 `"CPU ##" # "10#"`을 검색합니다 기본적으로 Zing은 OR 또는 NOT 연산자로 구분되지 않은 모든 검색어 사이에 AND 연산자를 적용합니다. 예를 들어 검색어로 `### ## ##` 을 입력하면 시스템은 `### AND ## ##`을 검색합니다. 주: 검색의 경우 지식베이스 기본 AND 검색이 좋지 않은 결과를 반환하면 OR 연산자를 사용하여 검색이 자동으로 다시 실행됩니다. 관리자는 시스템 속성을 수정하여 항상 OR을 사용하도록 지식베이스 검색을 구성할 수 있습니다 *`glide.knowman.search.operator`* .
NOT, 빼기(-) 또는	NOT 연산자 뒤에 검색어가 포함된 문서를 제외합니다(집합의 차이). 예를 들어 "CPU 로드"는 포함하지만 "10분"은 포함하지 않는 문서를 찾으려면 "10분" 또는 `"CPU ##" -"10#"` 또는 `"CPU ##" !"10#"`이 `## "CPU ##"`를 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.

부울 연산자

운영자	설명
느낌표 (!)	NOT은 검색에서 독립 실행형 용어여야 합니다. 예를 들어, ## NOT ## 은 ##이라는 용어를 제외하지만 NOTION 은 ## ### 검색합니다. 빼기 및 느낌표 기호는 제외하려는 검색어 바로 앞에 와야 합니다. 예를 들어, ### ! Joe 는 Joe 를 제외하지만 이메일을 검색합니다 ! 조는 ## 포함합니다. NOT 연산자를 사용하여 검색에서 모든 용어를 제외할 수는 없습니다. 예를 들어, 다음 검색은 결과가 반환되지 ####. NOT "10 minutes".

관련 정보

기술 자료 속성

따옴표로 정확한 구문 검색 가능

검색어를 따옴표로 묶어 하나 이상의 단어로 구성된 정확한 구문을 검색합니다.

따옴표 안의 검색어는 정확한 구 검색으로 처리됩니다. 정확한 구를 검색할 때 Zing은 지정한 정확한 순서대로 따옴표로 묶인 단어가 포함된 문서만 찾습니다.

예를 들어, ### ### 검색하면 다음 텍스트 문자열이 포함된 기록을 포함하여 순서에 관계없이 ### 과 ### 포함된 검색 결과가 반환됩니다.

- ### ## ##
- ### ## ##

따옴표로 묶인 구문 "### ##"를 검색하면 Zing은 ### ### 정확한 구문으로 포함하므로 ### ### ######라는 텍스트와 함께 검색 결과를 반환합니다. 검색어가 검색 구문에 지정된 정확한 순서로 나타나지 않기 때문에 ### ## ### 텍스트로 사용하는 결과는 반환하지 않습니다.

정확한 구문 검색 무시:

- 스톱 워드
- 구두점 부호
- 와일드카드 문자

주: 와일드카드 문자는 구두점으로 무시됩니다.

예를 들어, "email password" 라는 문구를 검색하면 다음 문구와 동일한 검색 결과가 반환됩니다.

- "##### #### #####" 는 스톱 워드 the 가 무시되기 때문입니다.
- 구두점 ## ?가 무시되기 때문에 "Email password?"
- ##### 문자 * 가 구두점으로 무시되기 때문입니다.

와일드카드 문자를 사용하면 패턴과 변형을 검색할 수 있습니다.

공백이 아닌 모든 문자와 일치하도록 검색 결과를 확장합니다. Zing은 단일 문자 및 다중 문자 와일드카드를 모두 지원합니다.

다음 검색은 Zing 와일드카드 문자를 지원합니다.

- 전역 텍스트 검색
- 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.

주: 관리자 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 Knowledge 컨텍스트에서 와일드카드 검색을 활성화할 수 있습니다. 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 컨텍스트을 클릭하고 지식베이스 검색 기록을 편집한 다음 와일드카드 검색 사용 확인란을 선택합니다.

- 목록 검색

주: 목록의 와일드카드 텍스트 검색을 수행하려면 텍스트를 검색 필드로 선택해야 합니다. 텍스트 대신 목록 필드를 선택하면 검색어의 와일드카드 문자는 목록 검색 와일드카드 (비참조 필드의 경우) 또는 자동 완성 와일드카드(참조 필드의 경우)로 해석됩니다.

단일 문자로 된 와일드카드 검색을 수행하려면 퍼센트 기호(%)를 사용합니다. 이 와일드카드는 percent-sign-character 대신 한 문자가 포함된 단어를 찾습니다. 예를 들어, **text** 또는 **test**와 같은 단어를 찾으려면 te%t를 검색하십시오.

여러 문자로 된 와일드카드 검색을 수행하려면 별표(*) 문자를 사용합니다. 이 와일드카드는 별표 문자 대신 0개 이상의 문자가 포함된 단어를 찾습니다. 예를 들어 **planned** 또는 **placed**와 같은 단어를 찾으려면 pl*d를 검색합니다.

검색 문자열의 아무 곳에서나 와일드카드 문자를 사용할 수 있으며 같은 단어에 여러 와일드카드를 포함할 수 있습니다. 예를 들어 **affordable**, **effort**, **offering**을 포함한 단어를 찾으려면 %ff%r*을 검색합니다.

와일드카드 검색에서 너무 많은 적중률이 반환되면 검색을 구체화하라는 메시지가 표시됩니다. 관리자는 전역 텍스트 검색 속성을 설정하여 와일드카드 검색 결과의 한도를 변경할 수 있습니다.

주: 와일드카드 텍스트 검색은 여러 문자 단어에만 유효합니다. 픽토그램 문자 시퀀스 내의 와일드카드는 효율적인 검색을 위해 너무 많은 옵션을 반환합니다. 와일드카드는 문자 기반 단어와 함께 사용하는 것이 가장 좋습니다.

와일드카드 문자와 동의어 일치

Zing은 검색어와 일치하는 동의어를 찾을 때 % 및 * 와일드카드 문자를 확장하지 않습니다. 이러한 문자는 일치하는 동의어를 찾을 때 리터럴 문자로 처리됩니다. 예를 들어 issu*를 검색하면 Zing은 issue의 동의어를 찾지 못하지만 issu*의 동의어는 찾습니다.

Zing 정크 필터 활성화 또는 비활성화

정크 필터가 활성화되면 Zing은 2자리 숫자 또는 단일 문자 단어를 인덱싱하거나 검색하지 않습니다(중국어 또는 일본어 문자가 아닌 경우). 개별 테이블에 정크 필터를 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
예를 들어 에서 지식베이스a 또는 40과 같은 검색어에 대한 일치 항목을 사용하지 않도록 설정하려면 kb_knowledge 테이블에 대해 정크 필터링을 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 테이블에 대한 딕셔너리 항목을 엽니다.
3. 속성 관련 목록에서 텍스트 인덱스 필터 정크 속성의 값을 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. 테이블을 인덱싱하고 검색할 때 Zing에 2자리 숫자와 단일 문자 단어가 포함되도록 하려면 속성 값을 false로 설정합니다.

b. 테이블을 인덱싱하고 검색할 때 Zing이 2자리 숫자와 단일 문자 단어를 무시하도록 하려면 속성 값을 true로 설정합니다.

4. 딕셔너리 항목 양식 헤더에서 추가 작업 아이콘을 선택한 다음, 저장을 선택합니다.

5. 텍스트 인덱스 생성 관련 링크를 선택하고 확인을 선택합니다.

주:

- 원하는 효과를 얻으려면 자동 스톱 워드를 다시 구성해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, 특정 2자리 숫자가 모든 문제 번호(92-0001, 92-0002 등)에 나타나면 자동 스톱 워드 임계치가 빠르게 초과되어 더 이상 검색에서 해당 단어를 찾을 수 없습니다. 문제 테이블에서 해당 2자리 숫자를 찾으려면 정크 필터링과 자동 스톱 워드를 모두 비활성화해야 합니다.
- 정크 필터를 사용하지 않도록 설정하면 테이블 인덱스가 커집니다. 최적의 성능을 위해 필요한 경우가 아니면 이 특성을 적용하지 마십시오.

디버그 Zing

디버깅 메시지는 검색 프로세스가 발생할 때 로그를 생성합니다. 이러한 메시지는 관리자가 최적의 성능 설정을 구성하는 데 도움이 될 수 있습니다.

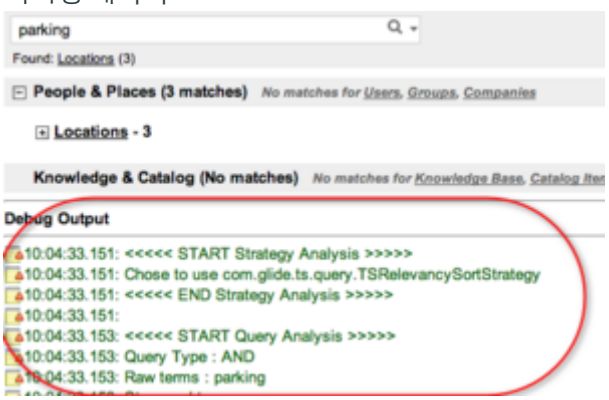
시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

- 디버깅 메시지를 보려면 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 디버그 텍스트 검색. 검색 로그 메시지는 세션의 나머지 기간 동안 결과 페이지 하단에 나타납니다.

디버깅 메시지



- 텍스트 인덱싱 문제를 디버그하려면 시스템 로그에서 text_index 이벤트를 볼 수 있습니다.
- 드문 경우지만 텍스트 인덱스를 재생성한 후 텍스트 검색 캐시를 재설정해야 할 수도 있습니다. 알려진 단어에 대한 텍스트 검색이 실패하면 이 문제를 진단하고 수정합니다.

프로시저

1. 텍스트 검색 디버깅 메시지를 활성화합니다.

2. 검색 문제가 있는 테이블에서 문제 텍스트를 검색합니다.

3. 디버그 출력에서 어간 항에 사용된 숫자를 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.

4. Ts Word (ts_word) 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 ts_word.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
5. 어간 항을 찾아 목록의 숫자를 단계 3의 디버그 출력과 비교합니다.
   숫자가 다르면 UI 노드의 캐시가 부실한 것입니다.
6. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
7. 텍스트 검색 캐시 재설정 관련 링크를 선택하고 확인을 선택합니다.

전역 검색은 여러 테이블에서 기록을 찾습니다.

단일 검색 필드에서 여러 기록 유형을 검색합니다.

전역 검색을 수행하려면 UI 버전에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

UI 버전	작업
넥스트 경험 UI	검색 필드에 검색어를 통합 탐색 입력한 다음 결과 보기를 선택하거나 Enter 키를 누릅니다.
코어 UI	사용자 인터페이스(UI)에 대한 시스템 설정 의 오른쪽 상단에 있는 배너에서 검색 아이콘을 선택한 다음 검색어를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

모든 UI 버전에는 전역 검색 바로 가기 키도 있습니다. ui_global_text_search UI 매크로는 전역 검색 필드를 제공합니다.

시스템에서 기본적으로 검색하는 검색 소스 테이블 목록과 새 검색 소스 테이블을 추가하는 단계는 및 의 기본 전역 텍스트 검색 그룹 코어 UI을 참조하십시오UI에 대한 넥스트 경험 기본 전역 검색 소스.

글로벌 검색은 부울 연산자, 따옴표 붙은 구 및 와일드카드 문자를 지원합니다. 이러한 검색 기능에 대한 자세한 내용은 , 따옴표로 정확한 구문 검색 가능, 및 와일드카드 문자를 사용하면 패턴과 변형을 검색할 수 있습니다.를 참조하십시오부울 연산자는 조건부 검색 결과를 허용합니다..

관련 정보

바로 가기 키

글로벌 검색은 일치하는 결과 페이지를 표시합니다.

글로벌 검색은 검색과 일치하는 결과 페이지를 테이블별로 그룹화하여 표시합니다.

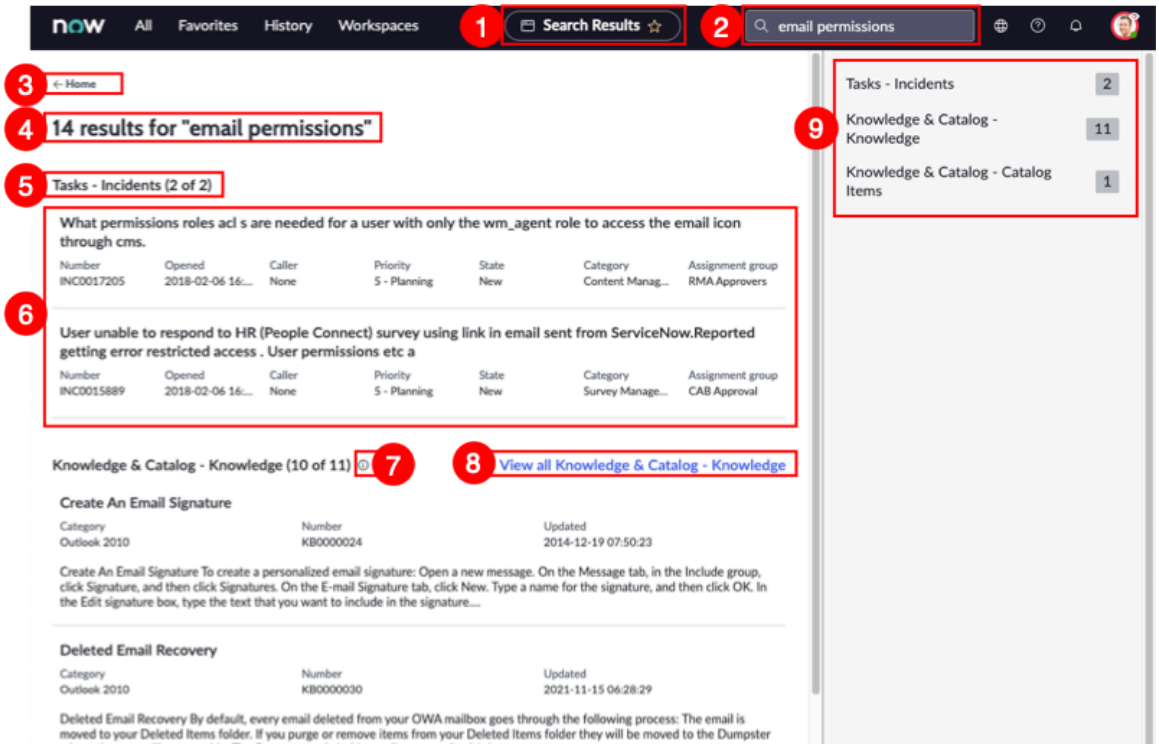
검색 결과 페이지에 포함되는 요소는 다음 섹션에 설명된 바와 같이 UI에 따라 다릅니다.

UI의 넥스트 경험 검색 결과 페이지

글로벌 검색은 검색어와 일치하는 결과가 포함된 검색 결과 페이지를 검색 소스별로 그룹화하여 표시합니다. 검색이 완료되면 결과가 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.

UI의 넥스트 경험 검색 결과 페이지



Zing은 이러한 요소로 구성된 전용 페이지에 글로벌 검색 결과를 표시합니다.

UI의 넥스트 경험 글로벌 검색 결과 페이지 요소

UI 요소	설명
1. 검색 결과 페이지 제목	검색 결과 페이지에 대한 상황별 앱 알약입니다.
2. 글로벌 검색 필드	현재 검색어를 표시하는 필드입니다. 이 용어를 편집하는 경우 검색 필드 아래의 패널에 나타나는 결과 보기 링크를 선택하여 결과 페이지를 새로 고칩니다.
3. 상황별 반환 링크	검색을 수행했을 때 있었던 페이지로 돌아가는 링크입니다. 이 링크의 제목은 검색한 페이지에 따라 다릅니다.
4. 총 결과 수	검색과 일치하는 총 기록 수입니다.
5. 검색 소스 테이블 이름 및 결과 카운트	검색 소스 테이블의 이름과 해당 테이블에서 미리 보기 및 총 일치 기록 수입니다. 관리자 또는 ui_builder_admin 역할이 있는 사용자는 일치하는 기록의 테이블당 개수를 숨길 수 있습니다. 이 변경사항을 작성하는 방법에 대한 자세한 내용은 UI에서 넥스트 경험 테이블별 검색 결과 개수 숨기기 문서를 참조하십시오.
6. 테이블에 대해 일치하는 기록 미리 보기	지정된 테이블에 대해 일치하는 기록의 일부 목록으로, 최대 카운트는 미리 보기 제한으로 제어됩니다. 기본적으로 시스템은 가장 높은 문서 점수에서 가장 낮은 점수로 정렬된 테이블당 최대 10개의 일치하는 기록을 표시합니다. 시스템은 검색 소스의 각 테이블에 대해 별도의 목록을 표시합니다. 기본적으로 시스템은 각 검색 결과에 대해 테이블의 text_search 목록 뷰에서 필드를 표시합니다. 테이블에 이 뷰가 없는 경우 대신 기본 목록 뷰의 필드가 표시됩니다.

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

UI의 넥스트 경험 글로벌 검색 결과 페이지 요소

UI 요소	설명
	text_search 목록 뷰 및 개별 결과 목록의 형식에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 텍스트 검색 뷰 테이블에 대한 전역 검색 결과의 형식 통제. 관리자 역할을 가진 사용자는 작업 공간 글로벌 검색 구성 [sys_aw_global_search_config] 테이블에서 애플리케이션의 기록을 수정하여 검색 애플리케이션에 대한 미리 보기 결과 제한을 재정의할 수 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 UI에서 넥스트 경험 전역 또는 작업 공간 검색에 대한 미리 보기 제한 설정. 관리자는 시스템 속성의 값을 *glide.ui.text_search.view* 수정하여 검색 결과 테이블 목록 뷰를 수정할 수도 있습니다. 이 값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 전역 텍스트 검색 속성 설정을 참조하십시오.
7. 테이블 필터	이 검색 소스 테이블의 결과에 필터가 적용되었음을 나타내는 아이콘입니다. 정보 아이콘을 가리키면 적용된 검색 필터가 포함된 팝업이 표시됩니다.
8. 모든 테이블 결과에 연결	검색된 테이블에서 일치하는 모든 기록에 대한 링크입니다. 쿼리를 기반으로 필터링된 목록 뷰를 시작하려면 링크를 선택합니다. 이 링크는 테이블에서 일치하는 기록의 총 수가 미리 보기 한도를 초과하는 경우에만 표시됩니다.
9. 결과 요약	테이블당 일치하는 검색 결과 수를 보여주는 검색 소스 테이블 목록입니다. 검색 소스 테이블 이름을 선택하여 연결된 미리 보기 목록 결과를 표시합니다. 일치하는 결과가 없는 검색 소스 테이블은 이 목록에 표시되지 않습니다. 관리자 또는 ui_builder_admin 역할이 있는 사용자는 일치하는 기록의 테이블당 개수를 숨길 수 있습니다. 이 변경사항을 작성하는 방법에 대한 자세한 내용은 UI에서 넥스트 경험 테이블별 검색 결과 개수 숨기기 문서를 참조하십시오.

에서 작업 공간 애플리케이션을 사용하여 검색 결과 보기 및 열기 넥스트 경험 통합 탐색

검색 컨텍스트 메뉴를 사용하여 작업 공간 애플리케이션에서 현재 검색에 대한 결과를 보고 엽니다.

시작하기 전에
UI를 사용해야 넥스트 경험 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
글로벌 검색 외에도 CSM/FSM Configurable Workspace와 같은 작업 공간 검색 애플리케이션에도 액세스할 수 있습니다. 여러 검색 애플리케이션에 액세스할 수 있는 경우, 검색 필드의 드롭다운 검색 컨텍스트 메뉴에 사용 가능한 모든 검색 애플리케이션이 현재 애플리케이션이 미리 선택되어 표시됩니다. 다른 애플리케이션에서 검색 결과를 보고 열려면 검색 컨텍스트 메뉴에서 해당 애플리케이션을 선택합니다.

관리자 역할의 사용자는 검색 컨텍스트 메뉴에 작업 공간 애플리케이션을 추가할 수 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 검색 컨텍스트 메뉴에 통합 탐색 작업 공간 애플리케이션 추가.

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

프로시저

1. 검색 필드를 사용하여 검색을 수행하고 검색 결과를 봅니다.
2. 검색 컨텍스트 메뉴를 열려면 검색 필드에서 검색 컨텍스트 선택 아이콘을 선택합니다.

   주: 검색 필드에 검색 컨텍스트 선택 아이콘이 표시되지 않으면 현재 검색 애플리케이션만 사용할 수 있습니다. 검색 애플리케이션은 전환할 수 없습니다.

   사용 가능한 검색 애플리케이션의 드롭다운 메뉴가 표시되고 현재 검색 애플리케이션이 미리 선택됩니다.



3. 드롭다운 메뉴에서 대체 검색 애플리케이션을 선택합니다.
   드롭다운 메뉴가 사라지고 결과 보기 링크가 나타납니다.
4. 선택한 애플리케이션에서 검색 결과를 보려면 결과 보기를 선택하거나 Enter 키를 누릅니다.

결과

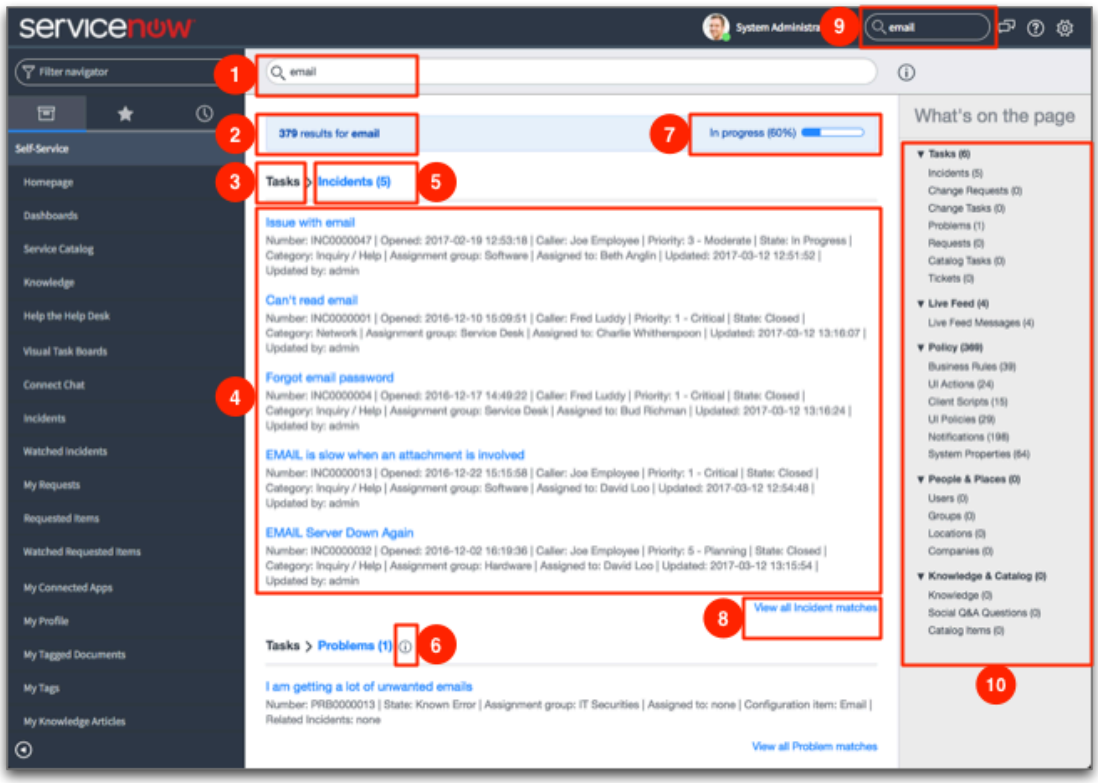
페이지가 다시 로드되고 선택한 검색 애플리케이션의 현재 검색 결과가 표시됩니다. 일치하는 기록을 미리 볼 경우, 선택한 검색 애플리케이션에서 열립니다.

및 UI15의 코어 **UI** 검색 결과 페이지

전역 텍스트 검색은 검색어와 일치하는 결과 페이지를 표시합니다. 검색 결과는 Zing에서 생성될 때 이 페이지에 동적으로 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.

의 전역 텍스트 검색 결과 페이지 코어 **UI**



Zing은 이러한 요소로 구성된 전용 페이지에 전역 텍스트 검색 결과를 표시합니다.

및 UI15의 전역 텍스트 검색 결과 페이지의 코어 **UI** 요소

UI 요소	설명
1. 검색어	현재 검색어를 표시하는 필드입니다. 이러한 용어를 편집하는 경우 검색 아이콘을 선택하거나 Enter 키를 눌러 결과 페이지를 새로 고칩니다. 주: 검색어를 삭제하고 검색 아이콘을 선택하거나 Enter 키를 누르면 검색 결과 페이지가 새로 고쳐지지 않습니다. 페이지를 새로 고치려면 검색어를 입력한 다음 검색 아이콘을 선택하거나 Enter 키를 누릅니다.
2. 총 결과	검색과 일치하는 총 기록 수입니다.
3. 검색 그룹 이름	일치하는 기록이 있는 테이블이 포함된 검색 그룹의 이름입니다.
4. 일치하는 기록 미리 보기	지정된 테이블에 대해 일치하는 기록의 일부 목록으로, 최대 카운트는 미리 보기 제한으로 제어됩니다. 기본적으로 시스템은 가장 높은 문서 점수에서 가장 낮은 점수로 정렬된 테이블당 최대 10개의 일치하는 기록을 표시합니다. 시스템은 검색 그룹의 각 테이블에 대해 별도의 목록을 표시합니다. 사용 가능한 경우 기본적으로 시스템은 테이블의 text_search 목록 뷰를 사용합니다. 그렇지 않으면 기본 목록 뷰가 있는 필드가 표시됩니다.

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

및 UI15의 전역 텍스트 검색 결과 페이지의 코어 **UI** 요소

UI 요소	설명
	관리자 역할을 가진 사용자는 및 *glide.ui.text_search.view* 시스템 속성의 값을 *glide.ui.text_search.rowcount* 변경하여 기본 미리 보기 결과 제한 및 검색 결과 테이블 목록 뷰를 수정할 수 있습니다. 이러한 속성에 대한 자세한 내용은 전역 텍스트 검색 속성 설정하기를 참조하십시오.
5. 테이블 이름	검색 그룹 테이블의 이름과 테이블에서 일치하는 기록 수입니다. 링크를 클릭하여 쿼리를 기반으로 필터링된 목록 뷰를 시작합니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 시스템 속성 테이블에서 속성을 **true**로 설정하여 *sn_global_searchui.hide_results_count* 일치하는 기록 수를 숨길 수 있습니다.
6. 테이블 필터	이 테이블의 검색 결과에 적용된 현재 필터입니다. 정보 아이콘을 가리키면 적용된 검색 필터가 포함된 팝업이 표시됩니다. 검색 그룹에 테이블 필터를 적용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 검색 그룹 추가 코어 UI.
7. 진행률 표시줄	검색된 테이블의 현재 백분율입니다. 검색이 완료되면 시스템에서 이 요소를 숨깁니다.
8. 모든 테이블 결과에 연결	검색 그룹 테이블에서 일치하는 모든 기록을 볼 수 있는 링크입니다. 링크를 클릭하여 쿼리를 기반으로 필터링된 목록 뷰를 시작합니다.
9. 글로벌 검색 필드	전역 검색 필드. 주: 검색어를 삭제하고 검색 아이콘을 선택하거나 Enter 키를 누르면 검색 결과 페이지가 새로 고쳐지고 검색 결과는 표시되지 않습니다.
10. 결과 요약	그룹 및 테이블당 검색 결과 수가 포함된 검색 그룹 및 테이블 목록입니다. 연결된 미리 보기 목록 결과를 표시하려면 테이블 이름을 선택합니다.

텍스트 검색 뷰 테이블에 대한 전역 검색 결과의 형식 통제

테이블의 text_search 뷰는 글로벌 검색이 해당 테이블의 결과를 표시하는 방식을 결정합니다.

전역 검색으로 표시되는 결과에는 여러 요소가 포함됩니다. 시스템은 각 검색 결과에 대해 이러한 요소를 테이블의 text_search 목록 뷰에 포함된 필드 값으로 채웁니다.

UI의 넥스트 경험 샘플 검색 결과 목록



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.

의 샘플 검색 결과 목록 코어 **UI**



검색 결과 요소

요소	설명	일치 기준
1. 제목	제목은 검색 결과 블록의 첫 번째 줄입니다. 검색 결과의 일치하는 기록에 연결됩니다.	전역 검색은 테이블의 text_search 목록 뷰에서 숫자 필드가 아닌 첫 번째 문자열 필드를 사용합니다. 일치하는 문자열 필드가 없거나 필드 내용이 비어 있으면 시스템은 세션 언어로 "제목 없음" 텍스트를 표시합니다. 예를 들어 인시던트 테이블의 기본 text_search 뷰에서 간단한 설명 필드는 제목 기준을 충족합니다. 전역 검색에서는 이 필드를 검색 결과 제목으로 사용합니다.
2. 필드 목록	필드 목록은 검색 결과의 두 번째 줄입니다. 최대 10개의 필드에 대해 파이프 문자로 구분된 필드 이름-값 쌍을 표시합니다.	전역 검색은 제목 또는 설명 기준과 일치하지 않는 테이블의 text_search 목록 뷰에서 처음 10개의 필드를 사용합니다. 예를 들어 인시던트 테이블의 기본 text_search 뷰에서 번호, 열림, 호출자, 우선순위, 상태, 범주 및 할당 그룹 필드는 필드 목록 기준을 충족합니다. 전역 검색은 검색 결과 필드 목록에 이러한 필드의 이름과 값을 표시합니다.
3. 설명	설명은 검색 결과의 세 번째 줄입니다. 이 줄은 선택 사항이며 일부 검색 결과에 표시되지 않을 수 있습니다.	전역 검색은 테이블의 text_search 목록 뷰에서 제목이 아니고 길이가 100자를 초과하는 첫 번째 문자열 필드를 사용합니다. 이러한 기준과 일치하는 필드가 없으면 검색 결과에서 이 줄을 생략합니다. 예를 들어 인시던트 테이블의 기본 text_search 뷰에서 설명 필드는 설명 기준을 충족합니다. 전역 검색에서는 이 필드를 검색 결과 설명으로 사용합니다.

기본적으로 시스템은 테이블의 text_search 목록 뷰를 사용하여 해당 테이블에 대한 전역 텍스트 검색 결과의 형식을 지정합니다. 테이블에 대한 text_search 뷰가 없는 경우 시스템은 대신 테이블의 기본 양식 뷰를 사용하여 검색 결과의 형식을 지정합니다. 구현자는 시스템 속성 값을 수정하여 검색 결과의 형식을 지정하기 위해 시스템에서 사용하는 뷰를 지정할 수 있습니다 *`glide.ui.text_search.view`* .

관련 정보

뷰 생성 및 삭제

전역 검색 테이블의 기본 표시 필드

이 테이블에는 기본 시스템에서 전역 검색에 사용할 수 있는 테이블이 나열되어 있습니다. 각 테이블에 대해 테이블의 기본 text_search 목록 뷰에 포함된 필드가 표시됩니다. 시스템은 이 뷰의 필드를 사용하여 이러한 테이블의 전역 검색 결과 형식을 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.

테이블	표시 필드
카탈로그 항목 〔sc_cat_item〕	간단한 설명, 설명, 범주, 가격
카탈로그 작업 〔sc_task〕	간단한 설명, 설명, 번호, 우선순위, 상태, 할당 그룹, 요청 항목
변경 〔change_request〕	간단한 설명, 설명, 번호, 유형, 할당 그룹, 상태, 위험, 우선순위
변경 작업 〔change_task〕	짧은 설명, 설명, 번호, 유형, 상태, 할당 그룹
회사 〔core_company〕	이름, 거리, 도시, 우편 번호, 전화 번호
그룹 〔sys_user_group〕	이름, 설명, 유형
인시던트 〔incident〕	간단한 설명, 설명, 번호, 오픈됨, 호출자, 우선순위, 상태, 범주, 할당 그룹
지식 〔kb_knowledge〕	간단한 설명, 문서 본문, 범주, 번호, 업데이트됨
문제 〔problem〕	문제 명세서, 설명, 번호, 상태, 해결 코드, 할당 그룹, 구성 항목, 관련 인시던트
요청 〔sc_request〕	짧은 설명, 번호, 요청 대상, 상태, 시작한 사람
요청된 항목 〔sc_req_item〕	번호, 항목, 스테이지, 상태, 요청 대상, 시작한 사람, 오픈한 사람
사용자 〔sys_user〕	이름, 이메일, 회사, 부서, 직위

검색 설정 테이블별로 글로벌 검색 결과 필터링 및 그룹화

글로벌 검색 필터는 테이블별로 일치하는 결과를 필터링하고 그룹화합니다. 검색 소스(넥스트 경험 UI) 또는 검색 그룹을 구성하여 전역 검색을 위한 테이블과 그룹을 정의할 수 있습니다.

전역 검색 결과의 테이블 기반 필터링 및 그룹화에 대한 구성 설정은 다음 섹션에 설명된 대로 UI에 따라 다릅니다.

검색 소스는 UI에서 테이블별로 글로벌 검색 결과를 필터링합니다.넥스트 경험

UI의 넥스트 경험 글로벌 검색은 검색 소스별로 세분화된 검색 결과를 표시합니다. 검색 소스는 테이블에 대한 전역 검색 설정의 모음입니다 ServiceNow AI Platform# .

테이블에 대한 검색 결과를 보려면 테이블에 대한 읽기 권한이 있어야 합니다.

UI에 대한 넥스트 경험 기본 전역 검색 소스

기본 시스템에는 UI의 넥스트 경험 전역 검색을 위한 다음과 같은 기본 검색 소스가 포함됩니다.

넥스트 경험 UI가 활성화되면 글로벌 검색을 위해 다음 검색 소스가 정의됩니다. 이러한 검색 소스는 검색 애플리케이션 구성 [sys_search_context_config] 테이블의 **Now Experience** 검색 구성 기록에 대한 애플리케이션 검색 소스 관련 목록에 나타납니다.

검색 소스	검색된 테이블
작업 - 인시던트	인시던트 〔incident〕
작업 - 변경 요청	변경 요청 〔change_request〕
작업 - 변경 작업	변경 작업 〔change_task〕
작업 - 문제	문제 〔problem〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 소스	검색된 테이블
작업 - 요청	요청 〔sc_request〕
작업 - 카탈로그 작업	카탈로그 작업 〔sc_task〕
사람 및 장소 - 사용자	사용자 〔sys_user〕
작업 - 요청 항목	요청된 항목 〔sc_req_item〕
사람 및 장소 - 그룹	그룹 〔sys_user_group〕
Knowledge & 카탈로그 - Knowledge	지식 〔kb_knowledge〕
사람 및 장소 - 회사	회사 〔core_company〕
Knowledge & 카탈로그 - 카탈로그 항목	카탈로그 항목 〔sc_cat_item〕

주: 검색 소스는 UI의 넥스트 경험 글로벌 검색 결과 필터링에만 영향을 줍니다. 에서 코어 UI전역 텍스트 검색은 텍스트 검색 그룹에 정의된 설정에 따라 결과를 필터링합니다. 이러한 설정에 대한 자세한 내용은 검색 그룹에서 테이블별로 전역 텍스트 검색 결과 필터링 코어 UI 문서를 참조하십시오.

UI에 대한 넥스트 경험 검색 소스 추가

새 검색 소스를 추가하여 UI에서 넥스트 경험 전역 검색 또는 작업 공간 검색을 통해 테이블을 검색할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
UI를 사용해야 넥스트 경험 합니다.

주: 새 텍스트 검색 그룹을 추가하여 전역 코어 UI 텍스트 검색을 위한 테이블을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 에 대한 검색 그룹 추가 코어 UI 문서를 참조하십시오.

검색 그룹에 포함하려는 테이블에는 텍스트 인덱싱이 활성화되어 있어야 합니다. 테이블에 대한 텍스트 인덱싱을 활성화하려면 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성.

필요한 역할: search_application_admin 또는 workspace_admin

이 태스크 정보
검색 소스는 UI에서 넥스트 경험 전역 또는 작업 공간 검색으로 검색할 수 있는 테이블을 정의합니다. 새 검색 소스를 정의하여 글로벌 검색 또는 작업 공간 검색을 위해 구성된 기본 테이블 세트에 추가합니다. 기본 시스템에 포함된 전역 검색 소스 목록은 문서를 참조하십시오 UI에 대한 넥스트 경험 기본 전역 검색 소스.

프로시저

1. 검색 소스 〔sys_search_source〕 테이블에서 새 검색 소스를 정의합니다.

a. 모두를 선택합니다.

b. 필터 필드에 sys_search_source.list# 입력합니다.

c. Enter를 누릅니다.

d. 새로 만들기를 선택합니다.

e. 검색 소스 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.

필드	설명
이름	글로벌 검색 결과 페이지에서 검색 소스에 표시할 이름입니다.
테이블	글로벌 검색을 위해 검색할 수 있는 테이블입니다.
조건	테이블 기록이 검색 가능하기 위해 충족해야 하는 필터 조건입니다.
애플리케이션	검색 소스에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.

f. 제출을 선택합니다.

2. 검색 애플리케이션 구성 〔m2m_search_context_config_search_source〕 테이블에 있는 전역 또는 작업 공간 검색 애플리케이션의 기록에 새 검색 소스를 연결합니다.

a. 모두를 선택합니다.

b. 필터 필드에 m2m_search_context_config_search_source.list# 입력합니다.

c. Enter를 누릅니다.

d. 새로 만들기를 선택합니다.

e. 추가 작업 아이콘 을 선택한 다음 을 선택합니다. 구성 〉 양식 레이아웃.

f. 슬러쉬버킷을 사용하여 검색 컨텍스트 구성 필드를 선택한 필드 목록에 추가한 다음 저장을 선택합니다.

g. 애플리케이션 검색 소스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
소스	글로벌 검색 결과 페이지에서 검색 소스에 표시할 이름입니다.
순서	검색 애플리케이션 구성 컨텍스트에서 검색 소스가 나타나는 순서입니다.
애플리케이션	검색 소스에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
검색 컨텍스트 구성	검색 애플리케이션 구성 [sys_search_context_config] 테이블에 전역 또는 작업 공간 검색 애플리케이션에 대한 기록입니다. 글로벌 검색에 대한 검색 소스를 추가하려면 **Now Experience** 검색 구성 기록을 선택합니다.

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

필드	설명
	작업 공간 애플리케이션에 대한 검색 소스를 추가하려면 해당 애플리케이션의 기록을 선택합니다. 예를 들어 에이전트 작업 공간에 대한 검색 소스를 추가하려면 에이전트 작업 공간 검색 구성 기록을 선택합니다.

h. 제출을 선택합니다.

3. 옵션: 전역 또는 작업 공간 검색 애플리케이션에 대한 검색 소스의 순서를 변경합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.

b. 검색 애플리케이션에 대한 기록을 엽니다.

> 주: 전역 검색의 경우 **Now Experience** 검색 구성 기록을 엽니다. 작업 공간 애플리케이션의 경우 에이전트 작업 공간에 대한 에이전트 작업 공간 검색 구성 기록과 같은 해당 애플리케이션의 기록을 엽니다.

c. 애플리케이션 검색 소스 관련 목록에서 검색 소스 기록의 순서 값을 편집하여 애플리케이션의 검색 결과 페이지에서 테이블 필터의 표시 순서를 변경합니다.

결과
새 검색 소스가 전역 또는 작업 공간 검색 결과에 나타납니다.

검색 그룹에서 테이블별로 전역 텍스트 검색 결과 필터링 코어 **UI**

전역 텍스트 검색은 코어 UI 검색 그룹별로 구분된 검색 결과를 표시합니다. 검색 그룹은 검색 가능한 관련 테이블의 모음입니다.

각 검색 그룹 내에서 시스템은 검색 결과를 테이블별로 나눕니다. 테이블에 대한 검색 결과를 보려면 테이블에 대한 읽기 권한이 있어야 합니다.

그룹별로 검색 결과 표시

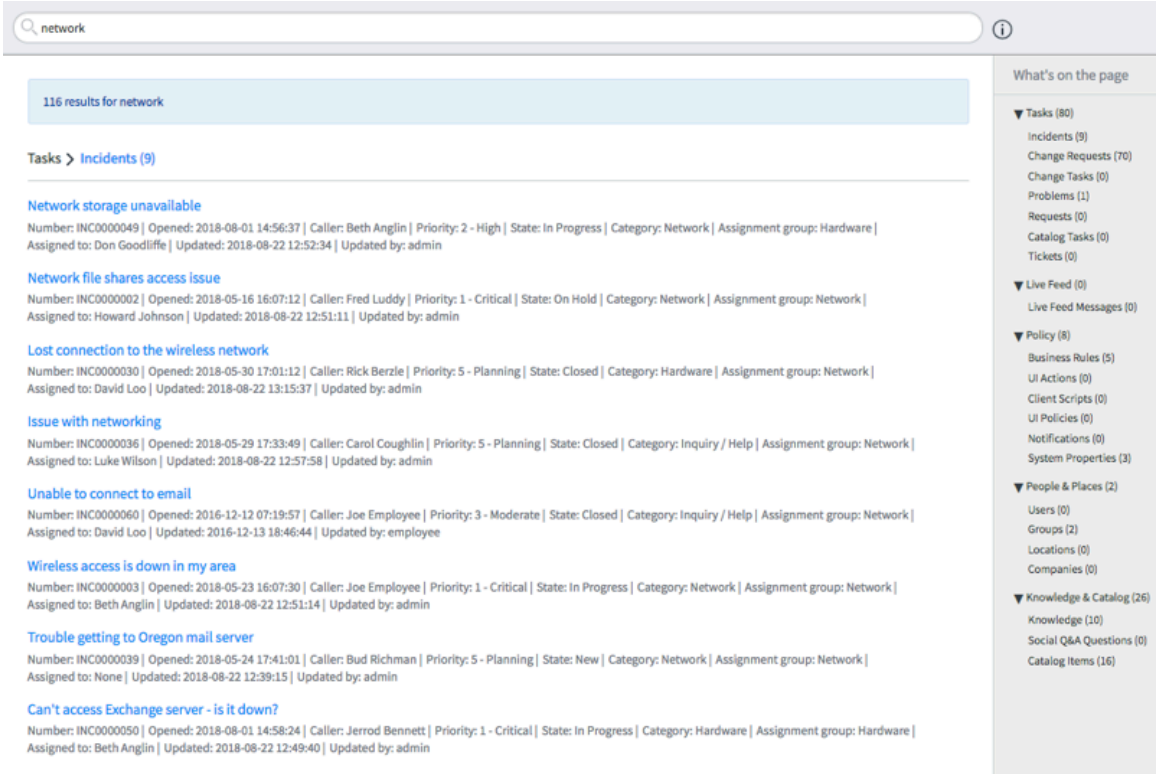
시스템은 각 검색 결과 페이지에 Knowledge 및 Service Catalog 검색 결과를 표시합니다. 시스템은 다른 결과를 목록 형식으로 표시합니다.

정확한 일치 검색을 위해 시스템은 작업(task) 및 Knowledge(kb_knowledge) 테이블의 기록만 반환합니다.

> 주: 시스템은 기본 설정 언어와 동일한 언어로 된 지식 문서만 표시하도록 글로벌 검색 결과를 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.

전역 텍스트 검색 결과 예시



관리자를 위한 옵션

관리자는 모든 사용자에 대해 다음과 같은 검색 그룹 설정을 사용자 지정할 수 있습니다.

- 그룹의 일부인 테이블 지정.
- 검색 그룹을 사용할 수 있는지 여부를 지정합니다.
- 기본적으로 이 검색 그룹의 결과를 검색에 포함할지 여부를 지정합니다.
- 새 검색 그룹을 생성합니다.

검색 그룹을 사용하면 사용자가 검색 그룹의 테이블에서 기록을 볼 수 있습니다. 검색 그룹을 비활성화하면 검색 그룹의 테이블에서 기록이 숨겨집니다.

의 기본 전역 텍스트 검색 그룹 코어 **UI**

기본 시스템에는 에서 전역 텍스트 검색을 코어 UI위한 다음과 같은 기본 텍스트 검색 그룹이 포함됩니다.

검색 그룹	검색된 테이블
작업	• 인시던트 [incident] • 변경 요청 [change_request] • 변경 작업 [change_task] • 문제 [problem] • 요청 [sc_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.

검색 그룹	검색된 테이블
	• 카탈로그 작업 [sc_task] • 요청된 항목 [sc_req_item]
사람 및 장소	• 사용자 [sys_user] • 그룹 [sys_user_group] • 회사 [core_company]
지식베이스 및 카탈로그	• 지식 [kb_knowledge] • 카탈로그 항목 [sc_cat_item]

주: 텍스트 검색 그룹은 UI15에서 코어 UI 전역 텍스트 검색 결과의 필터링에만 영향을 줍니다. UI에서 넥스트 경험 글로벌 검색은 검색 애플리케이션 구성 (sys_search_context_config) 테이블의 **Now Experience** 검색 구성 기록에 연결된 검색 소스를 기반으로 결과를 필터링합니다. 기본 시스템에 포함된 검색 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 UI에 대한 넥스트 경험 기본 전역 검색 소스.

에 대한 검색 그룹 추가 코어 **UI**

에서 새 텍스트 검색 그룹을 추가하여 전역 텍스트 검색 결과를 테이블 코어 UI별로 필터링합니다.

시작하기 전에
를 사용해야 코어 UI합니다.

주: 새 검색 소스를 추가하여 UI에서 넥스트 경험 글로벌 검색을 위한 테이블을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 UI에 대한 넥스트 경험 검색 소스 추가 문서를 참조하십시오.

검색 그룹에 포함하려는 테이블에는 텍스트 인덱싱이 활성화되어 있어야 합니다. 테이블에 대한 텍스트 인덱싱을 활성화하려면 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성.

필요한 역할: text_search_admin

이 태스크 정보
텍스트 검색 그룹은 에서 전역 텍스트 검색 결과에 코어 UI대한 필터로 사용할 테이블 세트를 정의합니다. 새 검색 그룹을 정의하여 전역 텍스트 검색을 위해 구성된 기본 텍스트 검색 그룹 세트에 추가합니다.

기본 시스템에 포함된 텍스트 검색 그룹 목록은 문서를 참조하십시오 의 기본 전역 텍스트 검색 그룹 코어 UI.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 검색 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 텍스트 검색 그룹 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	검색 그룹의 이름을 입력합니다.

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

필드	설명
역할	검색 그룹에 대한 액세스를 해당 역할로 제한하려면 하나 이상의 사용자 역할을 선택합니다.
사용자 그룹	검색 그룹에 대한 액세스를 해당 사용자 그룹의 사용자로 제한하려면 사용자 그룹을 선택합니다.
설명	검색 그룹에 대한 도구 설명으로 표시할 텍스트를 입력합니다.
활성	검색 그룹을 사용할 수 있도록 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.
검색됨	이 검색 그룹의 결과를 제외하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
순서	다른 검색 그룹과 비교하여 이 검색 그룹이 나열되는 순서를 결정하려면 숫자를 입력합니다.

4. 추가 작업 아이콘 을 선택한 다음 저장을 선택합니다.
5. 검색 그룹에 추가할 각 테이블에 대해 다음 단계를 수행합니다.

   a. 검색 그룹 기록의 텍스트 검색 테이블 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 텍스트 검색 테이블 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

텍스트 검색 테이블

필드	설명
검색 그룹	테이블을 추가할 검색 그룹입니다.
테이블	검색 그룹에 포함할 테이블을 선택합니다. 주: 시스템 속성으로 제외되지 않은 테이블을 선택할 수 있지만 전역 검색은 텍스트 인덱싱을 `glide.ui.no_text_search`사용하도록 설정된 테이블에 대한 검색 결과만 표시합니다.
애플리케이션	텍스트 검색 테이블 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
활성	검색 그룹의 일부로 테이블을 검색하는 옵션입니다.
검색됨	기본적으로 이 테이블에서 결과를 제외하려면 이 옵션의 선택을 취소합니다. 사용자는 검색 결과 페이지에 이 테이블의 결과를 표시하도록 직접 선택할 수 있습니다.
순서	검색 그룹의 다른 테이블을 기준으로 이 테이블이 나열되는 순서입니다.
조건	하나 이상의 조건을 선택하여 선택한 테이블에서 검색할 기록을 결정합니다.

   c. 제출을 선택합니다.

글로벌 검색은 정확히 일치하는 기록을 표시합니다.

검색이 기록의 번호 필드 값과 정확히 일치하는 경우 전역 검색은 검색 결과 페이지를 우회하여 해당 기록으로 직접 이동합니다.

예를 들어, INC0038278를 검색하는 경우 글로벌 검색은 검색 결과 페이지를 표시하는 대신 양식 뷰에 인시던트 기록 INC0038278 표시합니다.

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

주: 정확히 일치는 보안 설정을 따릅니다. 검색과 일치하는 기록을 볼 수 있는 권한이 없는 경우 전역 검색은 해당 기록을 표시하지 않습니다.

둘 이상의 기록에 검색과 정확히 일치하는 숫자 필드 값이 있는 경우 전역 검색은 첫 번째로 정확히 일치하는 항목을 표시합니다. 정보 메시지는 정확히 일치하는 항목의 총 수를 보고하고 다른 정확히 일치하는 항목에 대한 링크를 제공합니다.

정확히 일치 구성 설정

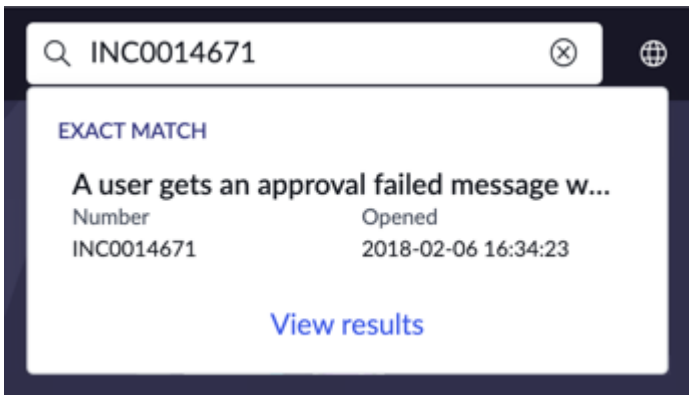
정확히 일치는 숫자 [sys_number] 테이블에 정의된 프리픽스를 포함하는 숫자 값에 대한 일치 항목만 반환합니다. 접두사와 일치하는 테이블을 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 정의 〉 번호 유지관리.

정확한 일치에 대한 검색 동작은 시스템 속성에 의해 *com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criterion_regex* 제어됩니다. 이 속성의 값은 Java 정규식 패턴입니다. 정규 표현식 패턴과 일치하는 검색 쿼리만 가능한 정확한 레코드 일치로 평가됩니다. Java 정규식 패턴 구문에 대한 자세한 내용은 java.regex.util.Pattern 클래스에 대한 Javadoc을 참조하십시오.

UI에서 넥스트 경험 정확한 검색 일치 항목

UI에서의 넥스트 경험 검색이 검색 가능한 기록 통합 탐색 과 정확히 일치하면 검색 필드에 해당 기록의 미리 보기가 표시됩니다. 미리 보기를 선택하면 해당 기록으로 바로 이동하고 검색 결과 페이지를 건너뜁니다.

정확한 검색 일치 위치 넥스트 경험



일치하는 기록의 미리 보기가 정확히 일치 태그가 있는 검색 필드 아래에 통합 탐색 나타납니다. 이 태그를 선택하거나 Enter 키를 눌러 기록으로 직접 이동합니다.

검색에 대한 전체 검색 결과 페이지를 보려면 결과 보기를 선택합니다. 검색 결과 페이지를 구성하는 요소에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 UI의 넥스트 경험 검색 결과 페이지.

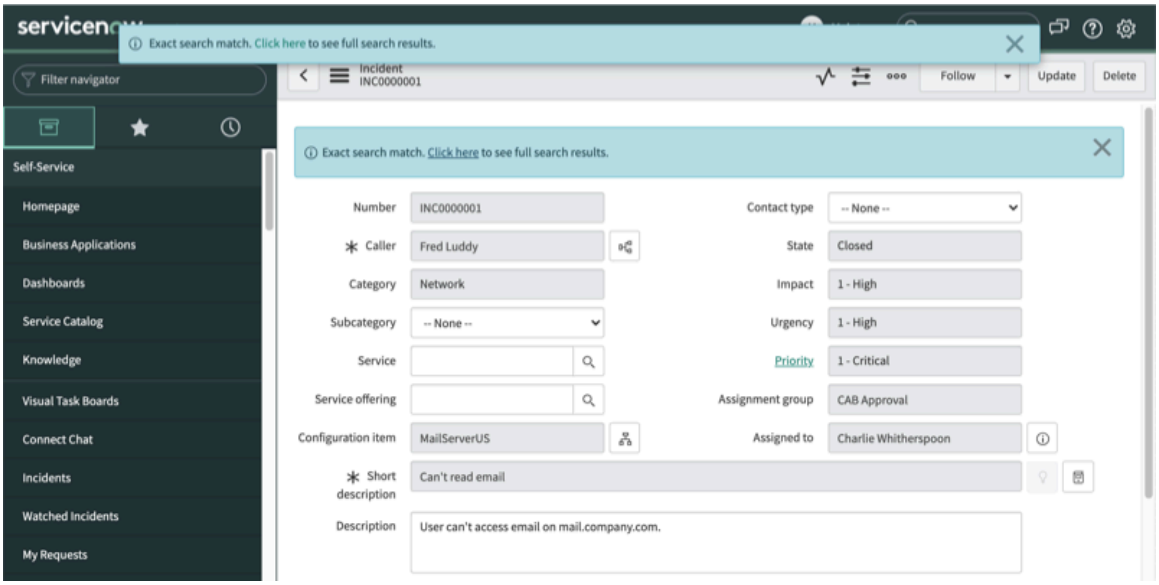
주: 검색 요청을 처리하고 미리 보기를 표시하려면 시스템의 검색 필드에 기록 번호를 입력한 후 몇 초 정도 기다려야 할 수 있습니다. 미리 보기가 나타나면 Enter 키를 눌러 일치하는 기록으로 바로 이동할 수 있습니다. 미리 보기가 나타나기 전에 Enter 키를 누르면 검색에 대한 전체 검색 결과 페이지가 대신 표시됩니다.

다음의 정확한 검색 일치 항목 코어 **UI**

검색이 코어 UI 검색 가능한 기록과 정확히 일치하는 경우 전역 검색은 검색 결과 페이지를 우회하여 해당 기록으로 직접 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.

정확한 검색 일치 위치 코어 **UI**



시스템은 검색이 정확히 일치하는 검색을 생성했음을 나타내는 정보 메시지와 함께 일치하는 기록을 표시합니다.

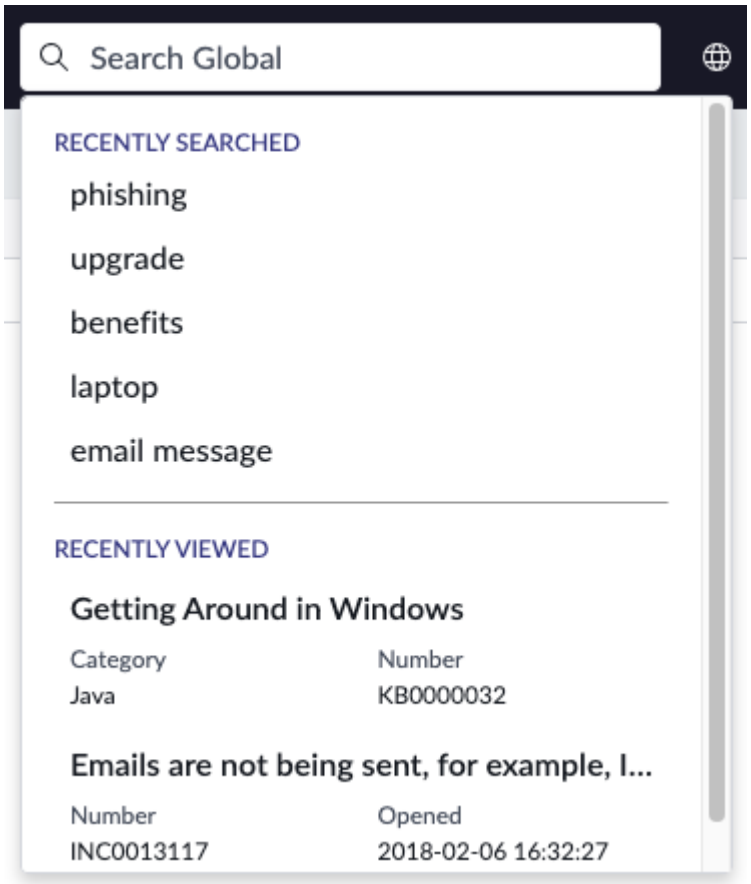
검색에 대한 전체 검색 결과 페이지를 보려면 정보 메시지에서 링크를 선택합니다. 검색 결과 페이지를 구성하는 요소에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 및 UI15의 코어 UI 검색 결과 페이지.

글로벌 검색은 UI에 넥스트 경험 가장 최근의 검색 쿼리와 결과를 표시합니다.

빈 통합 탐색 검색 필드를 선택하면 시스템에 가장 최근 검색 쿼리와 가장 최근에 본 검색 결과를 보여주는 목록이 표시됩니다. 최근에 검색된 쿼리를 선택하여 반복하거나 최근에 본 검색 결과 기록을 선택하여 이동합니다.

최근에 검색됨 및 최근에 봄 목록이 검색 필드 아래에 통합 탐색 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.



최근 검색 목록에는 개인 검색 이력에서 가장 최근 검색 쿼리가 표시됩니다. 이 목록은 검색 기록에 이전 검색 쿼리가 포함된 경우에만 나타납니다.

최근에 본 항목 목록에는 개인 검색 기록에서 가장 최근에 본 검색 결과가 표시됩니다. 이 목록은 검색 기록에 이전에 본 검색 결과가 포함된 경우에만 나타납니다.

전역 텍스트 검색 속성 설정

관리자는 전역 텍스트 검색이 시스템 속성을 사용하여 작동하는 방식을 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 전역 텍스트 검색.
2. 다음 전역 텍스트 검색 속성의 값을 검토하고 필요한 경우 변경합니다.

전역 텍스트 검색을 위한 **UI** 속성

속성	설명
전역 텍스트 검색 사용 (*glide.ui.text_search.enable*)	및 UI15에서 코어 UI 전역 검색을 활성화하는 옵션입니다. ○ 유형: 부울 ○ 기본값: *true* ○ 지원되는 값:

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

속성	설명
	▪ *true*: 에서 코어 UI전역 검색이 활성화됩니다. ▪ *false*: 에서 코어 UI전역 검색이 비활성화되어 있습니다. 주: 넥스트 경험 를 활성화하면 이 시스템 속성이 적용되지 않습니다. 에서 넥스트 경험검색 필드를 활성화하거나 비활성화 통합 탐색 하려면 에 설명된 시스템 속성을 설정합니다*glide.ui.polaris.global_search*. 넥스트 경험 시스템 속성 .
전역 텍스트 검색 역량()을 사용할 수 있는 역할의 목록 (*glide.ui.can_search*쉼표로 구분됨)	글로벌 검색에 대한 액세스를 허용하는 사용자 역할의 목록이며 콤마로 구분됩니다. 역할이 있는 사용자에 대한 전역 검색을 사용하려면 이 목록에 역할을 추가합니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: *itil, text_search_admin, admin*
전역 텍스트 검색 테이블 ()을 설정할 때 옵션으로 표시되지 않는 테이블 목록 (쉼표로 구분됨)*glide.ui.no_text_search*	에 대한 코어 UI텍스트 검색 그룹을 정의할 때 옵션으로 표시되지 않는 쉼표로 구분된 테이블 목록입니다. 예를 들면 시스템 또는 유지관리 테이블이 있습니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: *sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete*
테이블 ()*glide.ui.text_search.rowcount* 반환된 전역 텍스트 검색 일치의 수	전역 텍스트 검색 결과 페이지에서 각 테이블에 대해 미리 보기된 최대 일치 기록 수입니다. 사용자는 테이블을 선택하여 해당 테이블에 대해 일치하는 모든 결과를 볼 수 있습니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 10 주: 이 시스템 속성은 의 전역 텍스트 검색 미리 보기 제한 코어 UI만 통제합니다. UI에서는 넥스트 경험 작업 공간 글로벌 검색 구성 〔sys_aw_global_search_config〕 테이블의 **Now Experience** 검색 구성 기록을 편집하여 글로벌 검색 미리 보기 한도를 설정할 수 있습니다.
지식베이스**(KB)** 결과의 전역 텍스트 검색 배경 색상 (*css.textsearch.kb.background.color*)	지식 문서 전역 텍스트 검색 결과의 배경색입니다. 이 속성은 레거시 글로벌 검색 결과 페이지의 결과 표시에만 영향을 줍니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: *#f0f7f9*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
카탈로그 결과의 전역 텍스트 검색 배경 색상 (*css.textsearch.catalog.background.color*)	카탈로그 전역 텍스트 검색 결과의 배경색입니다. 이 속성은 레거시 글로벌 검색 결과 페이지의 결과 표시에만 영향을 줍니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: *#ffffdd*
전역 텍스트 검색의 정확한 일치를 위해 사용할 양식 뷰 - 공백은 기본 뷰()를 의미합니다.*glide.ui.text_search.match_view*	전역 텍스트 검색에서 정확한 일치 결과를 표시하는 데 사용하는 양식 뷰의 이름입니다. 값을 지정하지 않으면 전역 텍스트 검색은 기본 양식 뷰를 사용합니다. 뷰 생성 및 관리에 대한 자세한 내용은 뷰 관리를 참조하십시오. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: (비어 있음)
전역 텍스트 검색 결과에 사용할 목록 및 양식 뷰입니다. 공백은 기본 뷰()를 의미합니다.*glide.ui.text_search.view*	전역 텍스트 검색에서 검색된 각 테이블의 결과 형식을 지정하는 데 사용하는 목록 뷰의 이름입니다. 값을 지정하지 않으면 전역 텍스트 검색은 기본 목록 뷰를 사용합니다. 뷰 생성 및 관리에 대한 자세한 내용은 뷰 관리를 참조하십시오. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: *text_search*
전역 텍스트 검색을 위한 쿼리 메서드입니다. 테이블과 상관없이 단일 인덱스를 기준으로 각 테이블과 각 기본 클래스(상위 테이블)에 쿼리를 실행하거나(텍스트 인덱스 재생성 필요) GlideRecord가 쿼리를 처리하도록 합니다(단순). **Zing** 텍스트 검색 엔진의 경우 선호되는 값은 "단순" (*glide.ir.query_method*)입니다.	전역 텍스트 검색에 사용할 쿼리 메서드입니다. 주: *base*, *single*및 *table* 값은 지원되지 않습니다. 이 시스템 속성을 기본값으로 *simple* 설정된 상태로 둡니다. ○ 유형: 선택 목록 ○ 기본값: *simple* ○ 사용 가능한 값: ▪ *base*: 각 기본 클래스에 대해 검색 쿼리를 실행합니다. 이 값은 더 이상 지원되지 않습니다. ▪ *simple*: GlideRecord가 검색 쿼리를 처리하도록 합니다. ▪ *single*: 단일 텍스트 검색 인덱스에 대해 검색 쿼리를 실행합니다. 이 방법을 사용하려면 텍스트 검색 인덱스를 다시 생성해야 합니다. 이 값은 더 이상 지원되지 않습니다. ▪ *table*: 검색 가능한 각 테이블에 대해 검색 쿼리를 실행합니다. 이 값은 더 이상 지원되지 않습니다.
텍스트 인덱스 검색 동안 반환되는 최대 결과 수입니다. 이렇게 하면 텍스트 인덱스에서 추출되어 표시되는 기록 수가 제한됩니다 (*glide.lucene.base_result_max*)	텍스트 검색 인덱스를 검색할 때 전역 텍스트 검색이 반환하는 최대 결과 수. 주: 쿼리 메서드가 로 *simple*설정되면 이 속성은 무시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 유형: 정수 ○ 기본값: 100
텍스트 인덱스에서 검색할 최대 항목 수입니다. 관련된 테이블만 최대 결과로 지정된 값과 이 값 사이에 있는 모든 항목에 대해 텍스트 인덱스에서 반환됩니다. 이는 표시될 지정된 테이블에 대해 더 많은 결과가 있음을 나타낼 수 있도록 수행됩니다 (*glide.lucene.base_hits_max*).	전역 텍스트 검색이 텍스트 검색 인덱스에서 검색할 최대 항목 수입니다. 주: 쿼리 메서드가 로 *simple*설정되면 이 속성은 무시됩니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 500
전역 검색()에서 여러 그룹을 검색할 때 사용하는 동시 프로세스의 수 **(1-16)***glide.ts.global_search.parallelism*	여러 검색 그룹을 검색할 때 전역 텍스트 검색이 사용하는 동시 스레드 수입니다. 각 검색 그룹에는 하나의 스레드가 필요합니다. 검색 그룹 구성에 대해 최적의 결과를 얻으려면 이 값을 설정합니다. 예를 들어 검색 그룹 5개와 스레드 4개가 있는 경우 처음 4개 그룹은 병렬로 실행되고 처음 4개 그룹 중 하나가 완료되면 5번째 그룹이 시작됩니다. 이 설정은 그룹 중 하나가 다른 그룹보다 훨씬 큰 경우 잘 작동할 수 있습니다. 마찬가지로 검색 그룹이 5개 있는 경우 이 값을 5보다 높게 설정해도 아무런 이점이 없습니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 4

3. 저장을 선택합니다.
   비즈니스 규칙 텍스트 검색 속성 변경 새 값을 합리적으로 확인하고 허용되는 범위를 벗어나면 업데이트를 중단합니다.
4. 와일드카드 검색어에 표시할 최대 일치 항목 수를 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 시스템 속성 테이블을 열고**glide.ts.max_wildcard_expansion** 속성을 검색합니다.

필드	설명
이름	glide.ts.max_wildcard_expansion
설명	모호하지 않은 와일드카드 검색어의 최대 일치 수입니다.
유형	정수
기본값	500

   b. 값을 편집합니다.
   와일드카드 검색이 이 값보다 많은 단어와 일치하는 경우, 시스템은 사용자에게 검색을 구체화하도록 요청하는 메시지를 표시합니다.

   c. 업데이트를 선택합니다.

5. Zing 텍스트 검색 어간 추출 언어를 설정하려면 다음 단계를 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.

a. 텍스트 검색어를 줄기로 묶을 언어에 대한 국제화(i18n) 플러그인을 설치합니다.

b. 새 시스템 속성 추가: *glide.ts.stemming_language*

필드	설명
이름	glide.ts.stemming_language
설명	텍스트 검색 어간 추출에 사용할 언어입니다. 형태소 분석에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Zing은 파생된 단어를 어간 분석과 일치시킵니다..
유형	문자열
지원되는 값	▪ 영어 ▪ 프랑스어 ▪ 독일어
기본값	영어

c. 테이블이 텍스트 검색에 새 형태소 추출 언어를 사용하도록 하려면 해당 텍스트 검색 인덱스를 수동으로 다시 생성합니다.
이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 테이블의 텍스트 인덱스 다시 생성.

6. 옵션: 정확히 일치하는 대체 번호 검색을 활성화하고 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.

주: 대체 번호 검색은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 이 기능을 사용하면 전역 텍스트 검색에서 기록 번호와 정확히 일치하는 항목이 없으면 시스템은 지정된 테이블 목록에서 일치하는 항목을 검색합니다. 이 추가 검색으로 전역 텍스트 검색 시간이 더 오래 걸릴 수 있으므로 필요한 경우에만 폴백 번호 검색을 활성화합니다.

a. 폴백 번호 검색을 사용하려면 새 시스템 속성을*glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search* 추가합니다.

필드	설명
이름	glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search
설명	전역 텍스트 검색에서 기록 번호와 정확히 일치하는 항목이 없을 때 사용할 폴백 번호 검색을 활성화하는 옵션입니다. 주: 대체 번호 검색을 사용하면 전역 텍스트 검색이 더 오래 걸릴 수 있습니다. 필요한 경우에만 옵션을 활성화합니다.
유형	부울
기본값	아니오

b. 대체 번호 검색으로 검색되는 테이블 목록을 구성하려면 새 시스템 속성인 *glide.ui.text_search.fallback_table_list*:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	glide.ui.text_search.fallback_table_list
설명	(Optional) 대체 번호 검색을 수행할 때 검색할 테이블 이름의 쉼표로 구분된 목록입니다. 특수 값을 `all` 사용하여 번호 [sys_number] 테이블에 정의된 프리픽스가 있는 모든 테이블을 검색합니다. 주: 검색할 테이블 수를 늘리면 대체 번호 검색에 필요한 시간이 늘어날 수 있습니다. 프로덕션 환경에 적용하기 전에 이 시스템 속성의 변경 사항을 테스트합니다.
유형	문자열
기본값	task,kb_knowledge

검색 그룹의 병렬 처리 구성

성능을 향상시키려면 비즈니스 요구를 충족하는 데 필요한 검색 그룹과 테이블만 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
예를 들어, 변경 작업 결과가 필요하지 않은 경우 작업 검색 그룹에서 해당 테이블을 비활성화합니다. 한 사용자 그룹만 변경 작업 결과를 필요로 하는 경우에는 변경 작업을 포함하는 별도의 검색 그룹을 설정하십시오. 다른 사용자는 변경 작업을 포함하지 않는 그룹을 사용하여 검색합니다.

전역 텍스트 검색은 결과를 병렬로 렌더링하여 성능을 향상시킬 수 있습니다. 병렬 프로세스 수를 구성하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 전역 텍스트 검색.
2. 글로벌 검색에서 여러 그룹을 검색할 때 사용되는 동시 프로세스 수(1-16)라는 속성을 찾습니다.
3. 병렬로 실행할 프로세스 수를 입력합니다.
   각 검색 그룹은 하나의 스레드를 사용하여 결과를 렌더링합니다. 검색 그룹 구성에 대해 최적의 결과를 얻으려면 이 값을 설정합니다. 예를 들어 검색 그룹 5개와 스레드 4개가 있는 경우 처음 4개 그룹은 병렬로 실행되고 처음 4개 그룹 중 하나가 완료되면 5번째 그룹이 시작됩니다. 이 설정은 그룹 중 하나가 다른 그룹보다 훨씬 큰 경우 잘 작동할 수 있습니다. 마찬가지로 검색 그룹이 5개 있는 경우 이 값을 5보다 높게 설정해도 아무런 이점이 없습니다.
4. 저장을 선택합니다.

레거시 글로벌 검색 UI로 되돌리기

레거시 글로벌 검색 UI에 대한 사용자 지정 내용을 유지하려면 동적 글로벌 검색 UI를 비활성화합니다.

시작하기 전에
인스턴스에서 비활성화된 상태여야 넥스트 경험 합니다. 레거시 글로벌 검색 UI는 에서만 코어 UI사용할 수 있습니다.

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. 시스템 속성〔sys_properties〕테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이 필드 값을 입력합니다.

필드	값
이름	glide.ui.use_legacy_global_search
유형	참 | 거짓
값	예

4. 제출을 선택합니다.

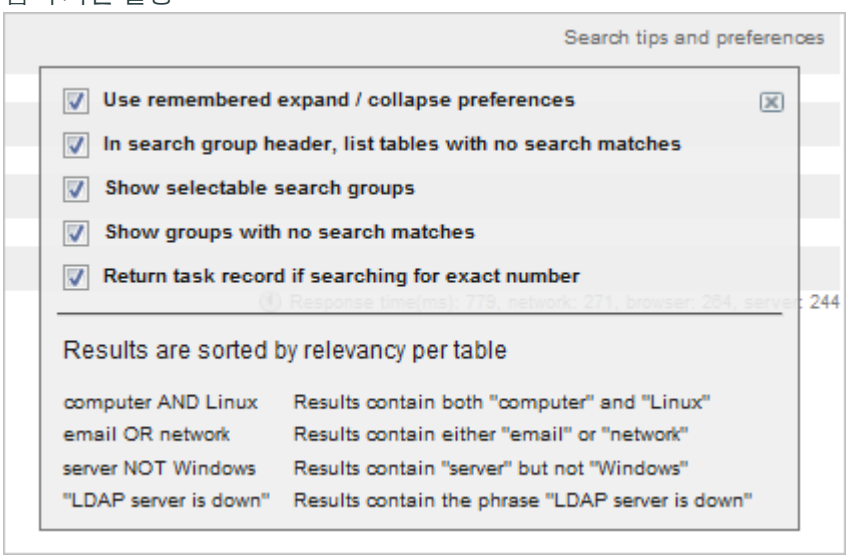
결과
시스템은 글로벌 검색 UI를 표시하고 레거시 표시 논리를 사용합니다.

레거시 글로벌 검색 사용자 기본 설정

전역 텍스트 검색 결과 페이지에서는 사용자가 전역 텍스트 검색에 대한 여러 사용자 기본 설정을 지정할 수 있습니다.

다음 검색 기본 설정은 검색 팁 및 기본 설정 링크에서 사용할 수 있습니다.

검색 기본 설정



검색 기본 설정

사용자 기본 설정	설명
레이블 기억된 확장/축소 기본 설정 사용	다음 검색을 위해 검색 그룹/테이블의 축소 상태를 기억할지 여부를 지정합니다. 예를 들어, 이 옵션을 선택하고 사람 및

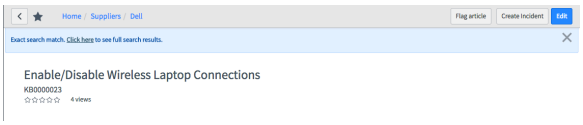
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 기본 설정

사용자 기본 설정	설명
기본 설정 ts.remember.expanded	장소 검색 그룹에 대한 검색 결과를 축소하면 다음 검색 시 해당 그룹이 축소됩니다. 선택을 취소하면 검색할 때마다 모든 그룹과 테이블이 확장됩니다.
레이블 검색 결과와 일치하지 않는 테이블 목록 표시 기본 설정 ts.show_negative_result_info	검색 일치 항목이 없는 테이블의 요약을 볼지 여부를 지정합니다. 예: 요청, 카탈로그 작업, 티켓에 대한 일치 항목 없음.
레이블 선택 가능한 검색 그룹 표시 기본 설정 ts.show_search_groups	검색 그룹 확인란 행을 표시하거나 숨깁니다.
레이블 검색 결과와 일치하지 않는 그룹 표시 기본 설정 ts.show_empty_groups	일치하는 항목이 없는 경우 검색 그룹을 표시하거나 숨깁니다. 선택하면 검색 결과에 해당 그룹과 일치하는 항목이 없다는 자리 표시자 행이 표시됩니다.
레이블 정확한 숫자를 검색하는 경우 작업 기록 반환 기본 설정 ts.match	검색어가 작업 기록 번호와 일치하는 경우 전체 검색 결과 페이지를 표시하거나 숨깁니다. 이 옵션을 선택하면 기록 번호와 정확히 일치하는 경우 시스템이 전체 검색 결과를 숨기고 대신 정확히 일치하는 메시지와 함께 기록을 표시합니다. 정확한 검색 일치는 현재 선택된 검색 그룹 또는 지식 문서 게시 상태와 같이 일반적으로 기록에 적용되는 대부분의 추가 검색 조건을 무시합니다. 예를 들어, 지식 문서를 정확히 검색하면 현재 사용자에게 읽기 권한이 있는 한 어떤 상태로든 문서가 반환됩니다. 주: 시스템은 정확한 검색 결과를 필터링하여 기본 설정 언어와 동일한 언어로 된 지식 기록만 표시합니다. 샘플 정확한 일치 검색 쿼리  이 샘플 검색에서는 지식 및 카탈로그 검색 필터가 지워집니다. 이 필터는 일반적으로 지식 문서를 반환하지 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.

검색 기본 설정

사용자 기본 설정	설명
	샘플 정확히 일치 검색 결과  이 샘플의 정확히 일치에서 시스템은 일치 문서와 양식 헤더 ### ## #### ## #### #####. ## ## ### ### ### ######.

관련 정보

사용자 기본 설정

UI에서 넥스트 경험 전역 또는 작업 공간 검색에 대한 미리 보기 제한 설정

전역 또는 작업 공간 검색에 대한 UI 검색 결과 페이지에서 검색 소스 넥스트 경험 당 미리 보기 결과 5개라는 기본 제한을 재정의합니다.

시작하기 전에
UI를 사용해야 넥스트 경험 합니다.

필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
검색 응용 프로그램의 미리 보기 제한은 검색 결과 페이지에서 각 검색 소스에 대해 표시할 수 있는 미리 보기 결과 수를 지정합니다. 기본적으로 시스템은 검색 소스당 최대 5개의 미리 보기 결과를 표시합니다. 작업 공간 관리자는 전역 검색과 모든 작업 공간 검색에 대해 이 기본 제한을 개별적으로 재정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간 글로벌 검색 구성 [sys_aw_global_search_config] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_aw_global_search_config.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 다음에 대한 미리 보기 제한을 수정하려는 검색 애플리케이션의 구성 기록을 엽니다.
   - 글로벌 검색에 대한 미리 보기 제한을 수정하려면 **Now Experience** 검색 구성 기록을 엽니다.
   - 작업 공간 애플리케이션의 미리 보기 제한을 수정하려면 작업 공간 검색 설정 기록을 엽니다.
3. 작업 공간 글로벌 검색 구성 양식에서 섹션당 탭 개요 항목 필드에 원하는 미리 보기 제한을 입력한 다음 업데이트를 선택합니다.

결과
전역 또는 작업 공간 검색의 검색 결과 페이지에는 각 검색 소스에 대해 새 제한까지 미리 보기 결과가 표시됩니다.

UI에서 넥스트 경험 테이블별 검색 결과 개수 숨기기

UI 검색 결과 페이지에 테이블당 검색 결과 개수 표시를 억제합니다 넥스트 경험 .

시작하기 전에
UI를 사용해야 넥스트 경험 합니다.

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

필요한 역할: ui_builder_admin 또는 admin

이 태스크 정보

기본적으로 검색 결과 페이지에는 일치하는 레코드가 포함된 각 검색 가능한 테이블에 대한 테이블별 결과 수와 함께 총 검색 결과 수가 표시됩니다. 이 절차에 따라 검색 사용자에 대한 테이블당 결과 수를 숨길 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *### ##* **Framework** 〉 *UI ##*.
   UI 빌더 가 새 브라우저 탭에서 열립니다.
2. 사용 가능한 경험 목록에서 *## ##* 앱 기록을 엽니다.
3. 페이지 및 변형 목록에서 검색 결과 〉 검색 기본값 기록.
   UI ## 검색 결과(검색 기본값) 페이지에 대한 설정을 다시 로드하고 표시합니다.
4. 콘텐츠 창에서 본문(그리드) 〉 검색 결과 래퍼 **1** 구성 요소.
   선택한 구성 요소의 속성, 스타일 및 이벤트가 구성 패널에 나타납니다.
5. *## ###### ##* 정보 메시지가 나타나면 원래 범위에서 편집을 선택합니다.
   애플리케이션 범위에서 편집하고 있음을 나타내는 정보 메시지가 표시됩니다.
6. 구성 패널의 구성 탭에서 검색 결과 개수 숨기기 옵션을 활성화합니다.
7. 저장을 선택합니다.

결과

테이블별 검색 결과 수가 더 이상 검색 결과 페이지에 표시되지 않습니다.

검색 컨텍스트 메뉴에 통합 탐색 작업 공간 애플리케이션 추가

사용자가 작업 공간 애플리케이션뿐 아니라 글로벌 검색에서도 검색 통합 탐색 결과를 볼 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

UI를 사용해야 넥스트 경험 합니다.

검색 컨텍스트 메뉴에 추가하려는 작업 공간 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다. 검색 엔진으로 지정된 작업 공간에 AI 검색 대한 검색 애플리케이션 구성 기록이 있어야 합니다. 작업 공간에 대한 새 검색 애플리케이션 구성 기록을 만들어야 하는 경우 문서를 참조하십시오 에 대한 검색 애플리케이션 구성 만들기 AI 검색.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

검색 컨텍스트 메뉴에 CSM/FSM Configurable Workspace와 같은 작업 공간 애플리케이션을 추가할 수 있습니다 통합 탐색 . 검색 컨텍스트 메뉴에 작업 공간 애플리케이션을 추가하면 사용자가 전역 검색 결과와 지정된 작업 공간의 검색 결과 간에 전환할 수 있습니다.

프로시저

1. 선택한 작업 공간에 대한 검색 애플리케이션 구성에 대한 기록 sys_id 복사합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.

   b. 선택한 작업 공간의 검색 애플리케이션 구성에 대한 기록을 엽니다.
   예를 들어 에이전트 작업 공간의 경우 에이전트 작업 공간 검색 구성 기록을 엽니다.

   c. 추가 작업 아이콘 을 선택한 다음 **sys_id** 복사를 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.

2. 검색 애플리케이션 구성 기록을 작업 공간의 UX 애플리케이션에 매핑하는 globalSearchDataConfigId UX 페이지 속성을 정의합니다.

   a. 모두를 선택하고 필터 필드에 sys_ux_page_property.list를 입력한 다음 Enter 키를 눌러 UX 페이지 속성 [sys_ux_page_property] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. UX 페이지 속성 양식에서 다음과 같이 필드를 채웁니다.

필드	설명
페이지	목록을 사용하여 조회 아이콘을 사용하여 작업 공간에 대한 UX 애플리케이션 기록을 선택합니다.
이름	globalSearchDataConfigId를 입력합니다.
유형	**string**(문자열)을 선택합니다.
값	단계에서 1.c복사한 검색 애플리케이션 구성 기록 sys_id 입력합니다.

   d. 제출을 선택합니다.

3. 작업 공간 검색에서 사용할 작업 공간 글로벌 검색 구성에 대한 기록의 sys_id 복사합니다.

   a. 모두를 선택하고 탐색 필터에 sys_aw_global_search_config.list를 입력한 후 Enter 키를 눌러 작업 공간 글로벌 검색 구성 [sys_aw_global_search_config] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.

   b. 작업 공간 검색에서 사용할 작업 공간 글로벌 검색 구성에 대한 기록을 엽니다.
   사용하려는 사용자 지정 작업 공간 글로벌 검색 구성 기록이 있는 경우 해당 기록을 엽니다.
   그렇지 않으면 작업 공간 검색 설정 기록을 엽니다.

   c. 추가 작업 아이콘 을 선택한 다음 **sys_id** 복사를 선택합니다.

4. global_search_configurations UX 페이지 속성을 정의하여 작업 공간의 검색 설정을 구성합니다.

   a. 모두를 선택하고 필터 필드에 sys_ux_page_property.list를 입력한 다음 Enter 키를 눌러 UX 페이지 속성 [sys_ux_page_property] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. UX 페이지 속성 양식에서 다음과 같이 필드를 채웁니다.

필드	설명
페이지	목록을 사용하여 조회 아이콘을 사용하여 작업 공간에 대한 UX 애플리케이션 기록을 선택합니다.

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

필드	설명
이름	global_search_configurations 입력합니다.
유형	json을 선택합니다.

값	다음 JSON을 입력합니다.
	{
	"globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000",
	"globalSearchRoute": "search"
	}
	globalSearchViewConfigId 값 00000000000000000000000000000000000000000000000000 단계에서 3.c복사한 작업 공간 글로벌 검색 구성 기록 sys_id로 바꿉니다. 예를 들어, 작업 공간 검색 설정 기록을 선택한 경우 값을 97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6으로 바꿉니다.

d. 제출을 선택합니다.

5. 선택한 작업 공간에 대한 검색 활성화 통합 탐색 :

a. 모두를 선택하고 필터 필드에 sys_ux_page_property.list를 입력한 다음 Enter 키를 눌러 UX 페이지 속성〔sys_ux_page_property〕 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.

b. 선택한 작업 공간과 일치하는 이름 **chrome_header** 및 페이지가 있는 UX 페이지 속성 기록을 찾습니다.
CMDB 예를 들어 작업 공간의 경우 이름이 **chrome_header**이고 *CMDB* 페이지가 작업 공간인 기록을 찾습니다.

c. 작업 영역에 대한 **chrome_header** 레코드가 있는 경우 이를 편집하고 값 필드에서 **searchEnabled** JSON 요소를 true로 변경한 다음, 업데이트를 선택합니다.

d. 작업 공간에 대한 **chrome_header** 기록이 없는 경우 새로 만들기를 선택하고 UX 페이지 속성 양식 필드를 다음과 같이 채운 다음 제출을 선택합니다.

필드	설명
페이지	목록을 사용하여 조회 아이콘을 사용하여 작업 공간에 대한 UX 애플리케이션 기록을 선택합니다.
이름	chrome_header 입력합니다.
유형	json을 선택합니다.

값	다음 JSON을 입력합니다.
	{
	"privatePage": {
	"searchEnabled": 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.

필드	설명
	} }

6. 브라우저 탭을 새로 고쳐 .ServiceNow AI Platform#
7. 브라우저의 주소 표시줄에 <instance-name>.service-now.com/cache.do 를 입력하고 Enter 키를 눌러 인스턴스의 시스템 캐시를 지웁니다.

> **중요사항:** 시스템 캐시를 지우면 전체 성능에 영향을 미치고 시스템 응답 시간이 저하될 수 있습니다. 업무 시간 중에 캐시 플러시를 실행하지 말고 캐시 플러시를 자동으로 트리거하지 마십시오.

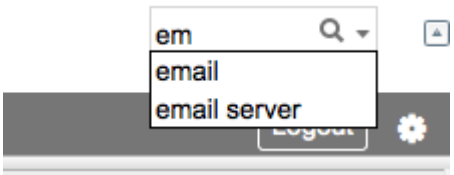
결과
선택한 작업 공간은 할당된 사용자의 검색 컨텍스트 메뉴에 통합 탐색 옵션으로 나타납니다. 사용자는 작업 공간의 검색 컨텍스트로 전환할 수 있습니다. 검색 컨텍스트 메뉴를 사용하여 애플리케이션 컨텍스트를 전환하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 작업 공간 애플리케이션을 사용하여 검색 결과 보기 및 열기 넥스트 경험 통합 탐색.

전역 텍스트 검색 제안

전역 텍스트 검색은 두 가지 유형의 검색 제안을 제공합니다.

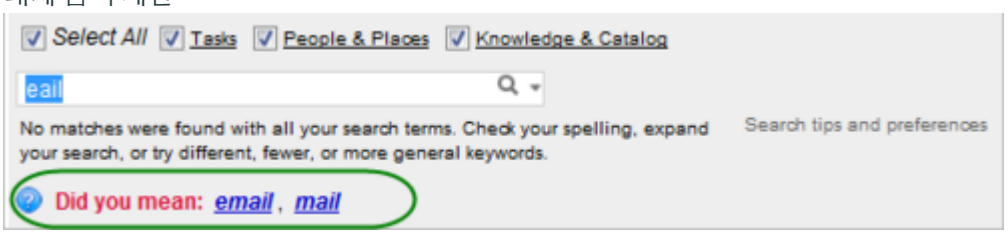
지식베이스 및 전역 텍스트 검색은 입력할 때 제안을 제공합니다. 자동 완성 제안이 검색 상자 아래에 나타납니다. 제안은 동일한 문자로 시작하는 유사한 검색을 기반으로 합니다.

자동 완성 검색 제안



지식베이스 및 전역 텍스트 검색은 대체 검색어에 대한 제안도 제공합니다. 원래 검색에서 결과가 반환되지 않고 대체 맞춤법 또는 유사한 최근 검색에서 결과가 반환되는 경우 제안이 나타납니다. 예를 들어 검색어(예: eail)의 맞춤법을 틀린 경우 올바른 맞춤법(이메일)이 대체 검색 제안으로 나타날 수 있습니다. 추천 항목은 결과 페이지의 검색창 아래에 표시됩니다.

대체 검색 제안



> 주: 자동 완성 검색 제안 기능은 UI15 인터페이스에서만 사용할 수 있습니다.

자동 완성 제안 업데이트

지식베이스 및 전역 텍스트 검색은 입력할 때 제안을 제공합니다. 이러한 자동 완성 제안은 예약된 작업에 의해 야간에 컴파일됩니다.

시작하기 전에
자동 완성 검색 제안 기능은 UI15 인터페이스에서만 사용할 수 있습니다.

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

예약된 작업을 다음에 실행하기 전에 자동 완성 제안 목록을 새로 고쳐야 하는 경우 다음 절차를 사용합니다.

주: 자동 완성 제안은 구성할 수 없습니다. 제안이 생성되고 유지되는 방법에 대한 자세한 내용은 에서 ServiceNow 커뮤니티기술 지원 엔지니어의 블로그 게시물 전역 텍스트 검색 제안을 ServiceNow 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업.
2. **TS** 검색 통계를 엽니다.
3. 예약된 작업을 실행합니다.

"의도하셨습니까?" 제안 구성

및 전역 텍스트 검색은 지식베이스 "의도하셨습니까?" 제안을 제공할 수 있습니다. 검색 결과가 반환되지 않고 대체 철자 또는 유사한 최근 검색이 반환되는 경우 제안이 나타납니다. 이 기능은 기본적으로 비활성화되어 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

및 레거시 글로벌 검색 도구에서 지식베이스 "의도하셨습니까?" 제안을 사용하도록 시스템 속성을 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 텍스트 검색.
2. 다음 확인란 중 하나를 선택합니다.
   - 지식 또는 전역 검색(속성)을 위해 대체 검색 맞춤법을 제안합니다.`glide.ts.dym.enable_spell_correct`
   - 지식 또는 전역 검색(속성)`glide.ts.dym.enable_chain_suggest` 에 관련 검색을 제안합니다. 검색 체인을 사용하여 시간 경과에 따른 유사한 검색의 발생 횟수를 순서대로 추적하여 제안을 생성합니다.

     주: 이러한 확인란의 글로벌 검색 참조는 레거시 글로벌 검색 기능에만 적용됩니다. "의도하셨습니까?" 기능을 사용할 수 없기 때문에 릴리스에 New York 도입된 전역 검색 기능에는 적용되지 않습니다.
3. 저장을 선택합니다.

Zing은 4단계로 검색 결과를 생성합니다.

샤드 간에 문서를 나누고, 샤드 문서를 검색하고, 샤드 문서에 점수를 매기고, 점수를 인덱스로 병합하여 검색 결과를 생성합니다.

Zing은 다음 4단계로 검색 결과를 생성합니다.

1. 검색 가능한 문서를 인덱스 샤드로 나눕니다.
2. 분할된 데이터베이스 문서를 검색하고 필터링합니다.
3. 샤드 문서에 점수를 매깁니다.
4. 분할된 데이터베이스 문서 점수를 인덱스에 병합합니다.

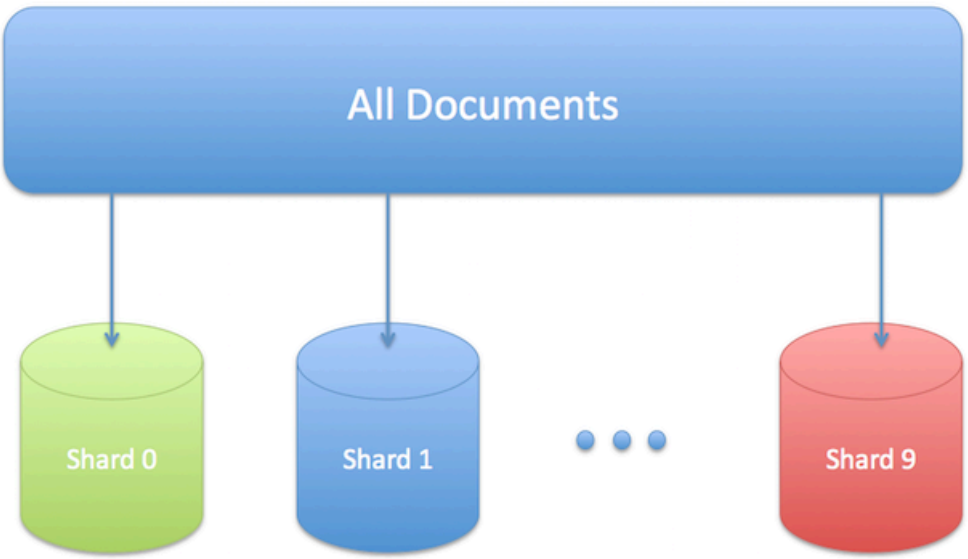
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1단계: 인덱스 분할된 데이터베이스로 검색 가능한 문서 나누기

검색이 실행되면 시스템은 검색 가능한 모든 문서를 10개의 인덱스 샤드로 균등하게 나눕니다. 각 샤드에는 고유한 문서 목록이 있습니다.

검색 효율성을 극대화하기 위해 시스템은 10개의 쿼리 스레드를 생성하여 각 인덱스 샤드를 동시에 검색합니다.

인덱스 샤드로 문서 나누기



2단계: 분할된 데이터베이스 문서 검색 및 필터링

각 쿼리 스레드는 분할된 문서 목록을 검색하여 검색 조건과 일치하는 문서를 식별합니다. 예를 들어 "wifi network"를 검색하면 시스템에서 "wifi"와 "network"가 모두 포함된 모든 문서를 특정 순서 없이 반환합니다.

주: 여러 단어로 검색하는 것은 AND 연산자로 연결된 여러 단일 단어 검색과 동일합니다. 예: **[contains][wifi][AND][contains][network]**.

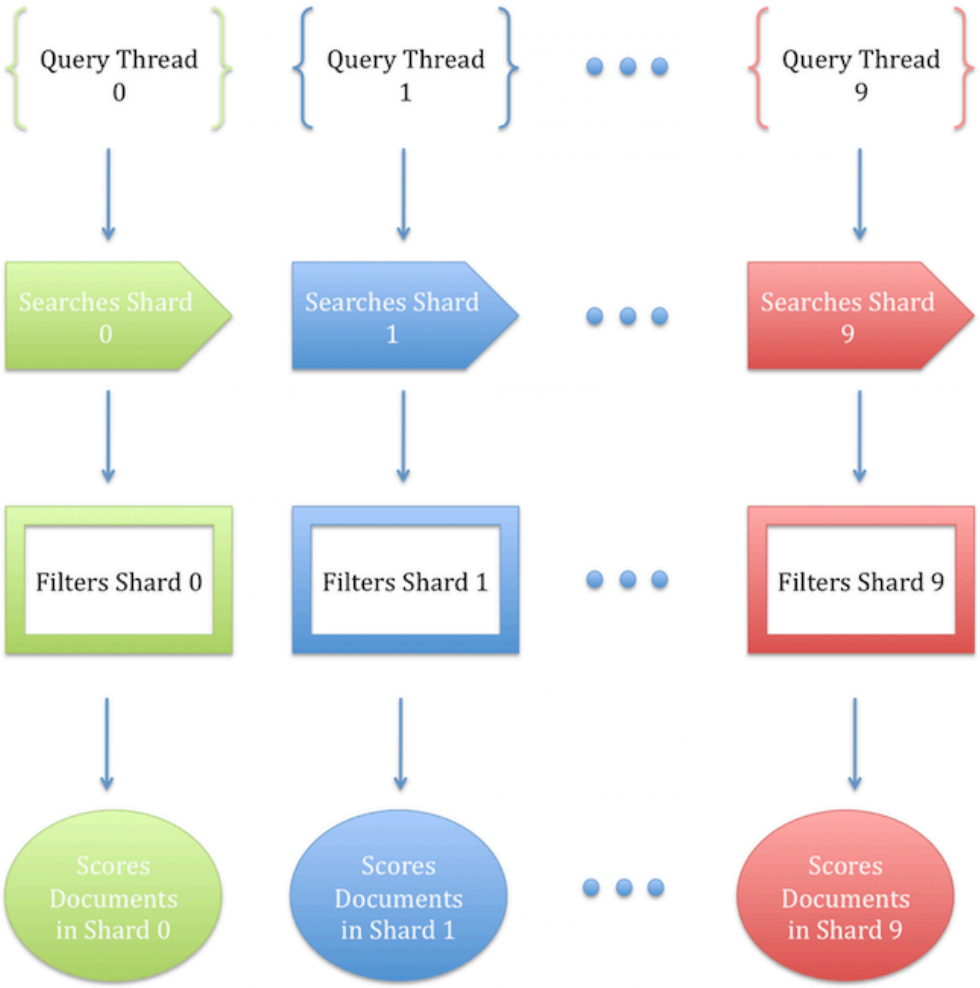
쿼리 스레드는 일치하는 각 문서에 숫자 값(문서 ID)을 할당하여 고유하게 식별합니다. 다른 모든 문서는 무시됩니다.

3단계: 분할된 문서 점수 매기기

쿼리 스레드는 일치하는 분할된 문서 각각에 점수를 매깁니다 .

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

쿼리 스레드 샤드 문서 검색, 필터링 및 점수 매기기

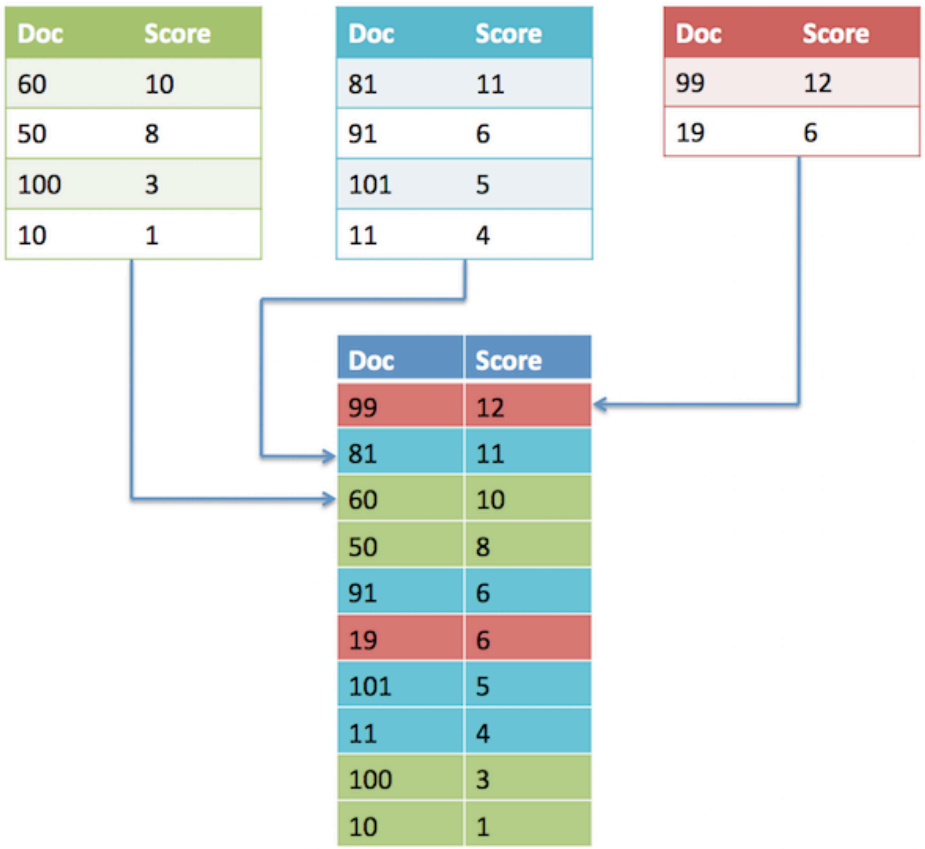


4단계: 분할된 데이터베이스 문서 점수 병합 및 정렬

시스템은 문서 점수를 단일 인덱스로 병합하고 가장 높은 문서 점수에서 가장 낮은 문서 점수로 문서를 정렬합니다. 문서 점수가 가장 높은 문서가 검색 쿼리와 가장 관련성이 높습니다.

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

샤드 문서 점수 병합 및 정렬

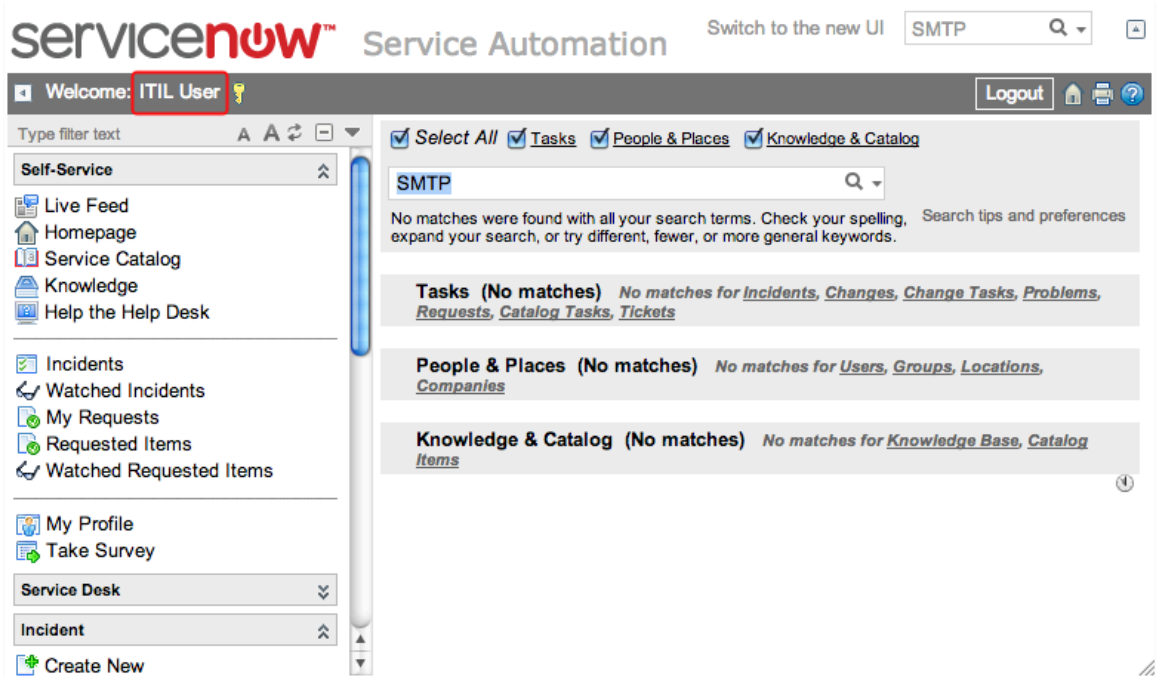


접근 제어를 사용하여 **Zing** 필터 검색 결과

Zing은 검색 결과를 필터링하여 사용자가 액세스할 수 있는 기록만 표시합니다.

예를 들어, 시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 인덱싱한다고 가정하겠습니다. ITIL 사용자가 시스템 속성 테이블에서 용어를 검색하면 ITIL 사용자가 ACL 규칙 요구사항을 충족하지 않기 때문에 Zing에서 검색 결과를 반환하지 않습니다.

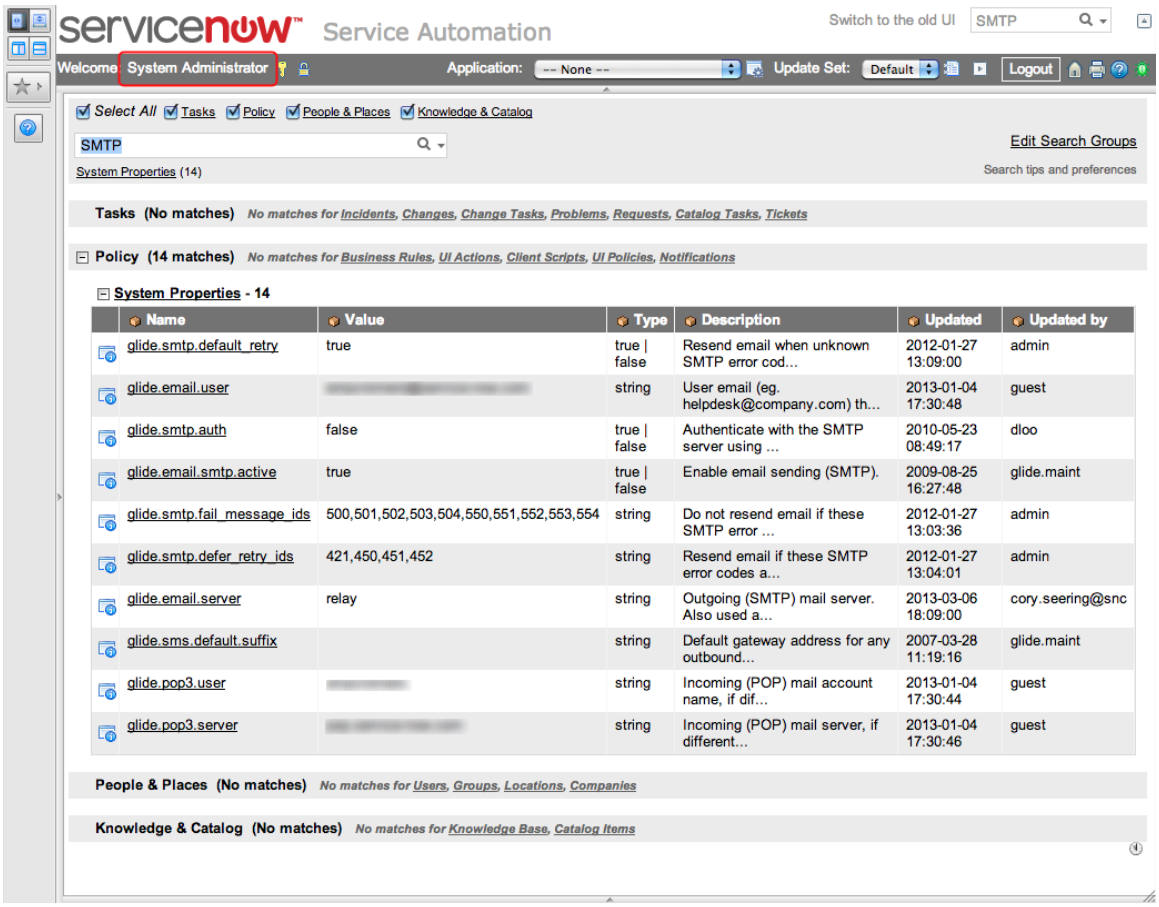
ITIL 사용자 검색



© 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.

시스템 관리자가 동일한 속성을 검색하면 관리자가 ACL 규칙 요구 사항을 충족하므로 Zing은 시스템 속성 테이블에서 검색 결과를 반환합니다.

시스템 관리자 검색



Zing은 세 가지 구성요소를 사용하여 문서 점수를 계산합니다.

Zing 검색 엔진은 문서에서 검색어의 빈도, 순서 및 가중치를 기준으로 문서 점수를 계산합니다.

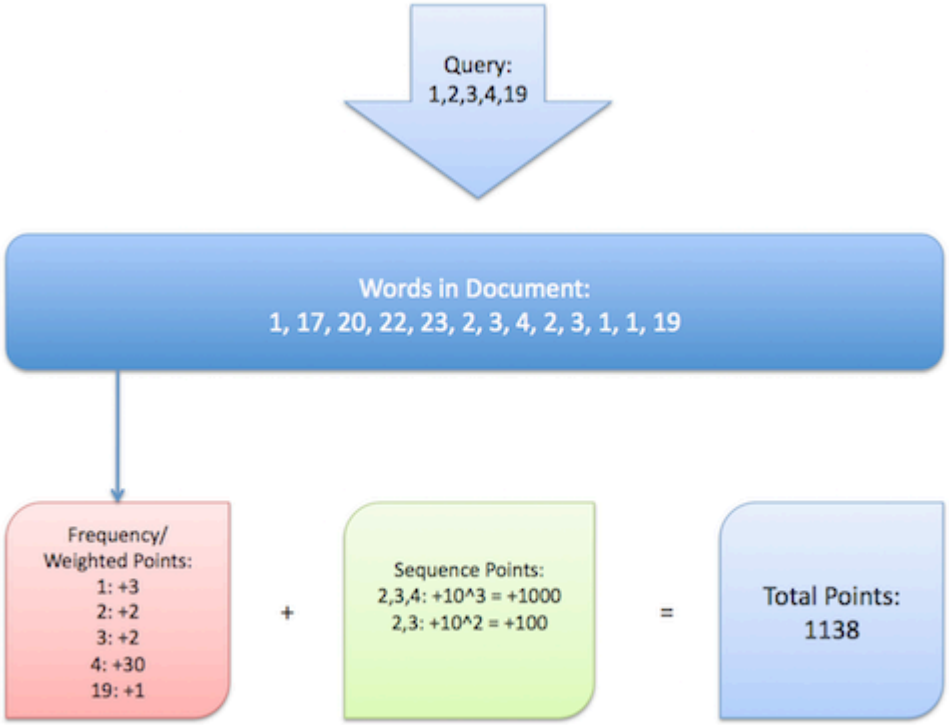
문서 점수

검색 쿼리에 대한 문서 점수의 구성요소는 다음과 같습니다.

- 빈도: 검색어가 문서에 나타나는 빈도입니다.
- 시퀀스: 검색어가 검색 쿼리와 동일한 순서로 나타나는 빈도입니다.
- 가중치: 검색어가 나타나는 소스 필드에 가중치가 얼마나 큰지.

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



빈도 포인트

Zing은 검색어가 문서의 아무 곳에나 나타날 때마다 1점을 부여합니다. 예를 들어, `## ###### ###` 검색할 때 3번 분산, 5번 `######`, 17번 서버를 포함하는 문서는 25개의 빈도 포인트를 갖습니다.

문서에서 더 자주 나타나지만 문서 집합에서 덜 자주 나타나는 검색어의 검색 결과 점수를 높이려면 다음을 수행할 수 있습니다 역 문서 빈도(IDF)별 점수 검색어. TF-IDF가 활성화되면 검색어 점수는 용어 빈도 점수에 역 문서 빈도 점수를 곱하여 계산됩니다. TF-IDF를 활성화하면 덜 일반적인 검색어의 가중치가 증가하므로 해당 테이블에 대한 검색 결과가 관련성이 있을 가능성이 높습니다. 예를 들어, `## ###### ###` 검색할 때 `##` 이라는 용어가 한 문서에서는 자주 나타나지만 문서 세트 전체에서는 덜 자주 나타나는 경우 `##` 보다 더 높은 점수를 받을 수 있습니다.

Zing은 검색어가 나타나는 필드의 속성 값을 *`ts_weight`* 기준으로 빈도 지점에 승수를 적용합니다. 텍스트 검색 점수 가중치가 30()*`ts_weight=30`*인 필드는 검색어를 포함할 때마다 30점을 추가합니다.

시퀀스 포인트

Zing은 검색어가 입력된 순서와 동일한 순서로 문서에 포함되어 있는 경우 문서에 더 많은 점수를 부여합니다. 순차적으로 검색어가 많을수록 점수는 기하급수적으로 높아집니다. Zing은 시퀀스 포인트를 10^x로 부여하며, 여기서 x는 순서대로 나타나는 검색어의 수입니다.

`## ###### ##` 검색 예에서 Zing은 2항 문자열 `###### ###` 포함할 때마다 문서 100(10^2) 시퀀스 포인트를 부여합니다. 마찬가지로 Zing은 3항 문자열 `## ###### ###` 포함할 때마다 문서에 1000(10^3) 시퀀스 포인트를 부여합니다.

Zing은 시퀀스가 나타나는 필드의 속성 값을 *`ts_weight`* 기준으로 시퀀스 포인트에 승수를 적용합니다. 시퀀스 포인트는 계산 (10^x * field *`ts_weight`* attribute)을 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 점수 가중치

시스템은 기록 번호, 간단한 설명 및 메타데이터, 지식 작업 기록 번호 및 작업 간단한 설명의 지식 기본 점수 가중치를 높입니다. 이러한 필드의 기본 *ts_weight* 속성은 다음과 같습니다.

- *kb_knowledge.number = 50*
- *kb_knowledge.short_description = 10*
- *kb_knowledge.meta = 10*
- *task.number = 50*
- *task.short_description = 10*

다른 모든 필드에는 기본 *ts_weight* 속성이 1입니다. 가능한 최대 가중치 값은 255입니다.

역 문서 빈도(IDF)별 점수 검색어

문서에서 더 자주 나타나지만 전체 검색 가능한 문서 모음에서 덜 자주 나타나는 검색어의 검색 결과 점수를 높이는 TF-IDF(term frequency-inverse document frequency)를 사용합니다.

시작하기 전에

TF-IDF 점수 매기기를 사용하려면 테이블에 대한 텍스트 인덱스가 있어야 합니다. 쿼리 모드를 변경하기 전에 테이블에 텍스트 인덱싱이 활성화되어 있는지 확인하십시오. 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: ts_admin 또는 admin

이 태스크 정보

관리자는 테이블에서 TF-IDF 점수 매기기를 활성화하여 검색 결과를 개선할 수 있습니다. 지식 테이블 〔kb_knowledge〕에는 기본적으로 TF-IDF 점수 매기기가 활성화되어 있습니다.

> **주:** 이 작업을 수행하려면 인덱스를 다시 생성해야 하므로 시스템 성능을 염두에 두고 수행해야 합니다. 인덱스 재생성은 테이블 크기 및 기타 요인에 따라 완료하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다. 시스템에서 인덱스를 재생성하는 동안 성능이 저하되거나 검색 결과가 완전하지 않을 수 있습니다.

프로시저

1. 시스템 딕셔너리로 이동하여 원하는 테이블에 대한 항목을 엽니다.
2. 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 속성 필드에서 텍스트 검색 **IDF** 사용을 선택합니다.
4. 제출을 선택합니다.
   이제 테이블의 텍스트 인덱스 기록에서 **IDF** 점수 사용 확인란을 구성할 수 있습니다.
5. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
6. 테이블에 대해 생성된 텍스트 인덱스를 엽니다.
7. **IDF** 점수 사용을 선택합니다.
8. 관련 링크**(Related Links)**에서 문서 빈도 재생성**(Regenerate Document Frequency)**을 선택합니다.
   문서 빈도를 재생성하는 것은 일회성 작업입니다. 테이블에 대해 TF-IDF 점수 매기기를 처음 사용할 때 문서 빈도를 재생성합니다.
9. 원하는 알림을 구성하고 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.

필드의 상대적 가중치 설정

검색 결과를 향상시키기 위해 Zing 검색 엔진은 각 잠재적 매치에 쿼리와의 관련성을 나타내는 숫자 점수를 할당합니다.

시작하기 전에

상대적 가중치를 수정하려는 필드가 포함된 테이블에 대해 텍스트 인덱싱을 활성화해야 합니다. 테이블에 대한 텍스트 인덱싱 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

관리자는 ts_weight 속성을 사용하여 테이블의 각 필드에 대한 일치의 상대적 중요도를 제어할 수 있습니다. 대부분의 악마는 ts_weight 속성이 없습니다. Zing은 검색 일치 항목의 점수를 매길 때 이러한 필드를 가중치 1로 취급합니다.

다음 필드에는 기본적으로 ts_weight 속성 값이 있습니다.

- kb_knowledge.number = 50
- kb_knowledge.short_description = 10
- kb_knowledge.meta = 10
- 작업.번호 = 50
- task.short_description = 10

기록의 점수를 매길 때 Zing은 검색어 일치를 생성한 필드의 상대적 가중치를 비교합니다. 예를 들어 제목 필드의 ts_weight=50 이고 설명 필드의 ts_weight=10인 경우 제목 의 일치 항목은 설명 의 일치 항목보다 5배, ts_weight 속성이 없는 필드보다 50배 관련성이 높습니다.

주: 전체 채점 시스템을 보려면 문서 채점을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 필드의 테이블과 열에 대한 시스템 딕셔너리 기록을 엽니다.
   예를 들어, kb_knowledge.number 필드의 ts_weight 수정하려면 테이블이 "kb_knowledge"이고 열 이름이 "number"인 딕셔너리 기록을 엽니다.
3. 딕셔너리 항목 폼의 속성 필드에서 다음 단계 중 하나를 수행합니다.
   - ts_weight 속성이 속성 목록에 나타나면 해당 정수 값을 필드에 대해 설정하려는 상대적 가중치로 변경합니다.
   - 목록에 ts_weight 속성이 나타나지 않으면 쉼표로 구분된 새 ts_weight=<value> 목록 항목을 추가합니다. 여기서 〈value〉는 필드에 대해 설정하려는 상대적 가중치입니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. 테이블의 텍스트 인덱스 새로 고침:
   a. 필드 테이블에 대한 시스템 딕셔너리 기록을 엽니다.
      테이블의 시스템 딕셔너리 기록은 테이블 이름이 테이블 값이고, 열 이름 필드가 비어 있으며, 유형 값이 " 컬렉션"인 기록입니다.
   b. 딕셔너리 항목 양식의 관련 링크 섹션에서 텍스트 인덱스 생성 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.

결과
Zing이 테이블의 텍스트 인덱스 재생성을 마치면 검색 결과 점수 매기기는 필드에 대한 새로운 상대적 가중치를 사용합니다.

Zing 인덱스 단어

문서를 단어로 나누어 색인화합니다. 인스턴스가 지원하는 언어에 따라 단어는 중국어 또는 일본어 픽토그램과 같은 단일 문자이거나 라틴어, 아랍어 및 병음과 같이 공백으로 구분된 문자 시퀀스일 수 있습니다.

Zing은 공백을 사용하여 단어 구분의 기본 단위를 정의합니다. Zing은 다음 규칙을 사용하여 단어를 인덱싱합니다.

Zing 단어 인덱싱 규칙

규칙	동작
구두점	Zing은 일부 단어의 일부로 일부 구두점을 인덱싱하여 일반적인 검색어에 대한 검색 결과를 개선합니다. Zing은 인덱싱되지 않은 문장 부호 문자를 공백으로 변환합니다. Zing 인덱스는 일부 단어의 일부로 구두점을 생성합니다. 문서를 참조하십시오.
픽토그램	Zing은 유니코드 픽토그램 문자의 전체 범위를 지원합니다. 각 중국어 또는 일본어 픽토그램은 공백으로 둘러싸인 단일 Latin-1 문자인 것처럼 별도의 단어로 인덱싱됩니다.
레터	Zing은 라틴어-1, 아랍어 및 병음 문자를 공백으로 구분된 단어의 개별 문자로 취급합니다. 일련의 문자는 인덱싱 가능한 단어를 정의합니다.

Zing 인덱스는 일부 단어의 일부로 구두점을 생성합니다.

Zing은 일부 단어의 일부로 일부 구두점을 인덱싱하여 일반적인 검색어에 대한 검색 결과를 개선합니다.

단어의 일부로 인덱싱된 구두점

구두점	찾기 위해 인덱싱됨	검색 동작
앰퍼샌드 〔&〕	회사 이름	Zing은 회사 이름에 흔히 사용되는 문장 부호(앰퍼샌드(&), 더하기 기호(+) 또는 하이픈(-))이 포함된 용어를 찾습니다. 예를 들어, H&R ### 검색하면 검색어와 정확히 일치하는 항목을 찾습니다.
아포스트로피 〔'〕	고유 명사	Zing은 후행 소유격을 무시하고 대부분의 다른 소유격은 회사 이름을 찾도록 유지합니다. 예를 들어 O'Reilly's 를 검색하면 O'Reilly 및 O'Reilly's와 일치하는 항목이 발견됩니다.
하이픈 〔-〕	회사 이름	Zing은 회사 이름에 흔히 사용되는 문장 부호(앰퍼샌드(&), 더하기 기호(+) 또는 하이픈(-))이 포함된 용어를 찾습니다. 예를 들어, Coca-Cola 를 검색하면 검색어와 정확히 일치하는 항목을 찾습니다.
	제품 번호	Zing은 일반적인 패턴을 따르는 제품 번호를 찾습니다. 이 패턴을 충족하려면 검색어에 빈번한 숫자가 포함되어야 하며 밑줄(_), 하이픈(-) 또는 구두점 마침표만 포함해야 합니다.

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

단어의 일부로 인덱싱된 구두점

구두점	찾기 위해 인덱싱됨	검색 동작
		예를 들어, PROD-10-987 을 검색하면 검색어와 정확히 일치하는 항목을 찾습니다.
민수기 〔123〕	제품 번호	Zing은 일반적인 패턴을 따르는 제품 번호를 찾습니다. 이 패턴을 충족하려면 검색어에 빈번한 숫자가 포함되어야 하며 밑줄(_), 하이픈(-) 또는 구두점 마침표만 포함해야 합니다. 예를 들어 PROD10987 검색하면 검색어와 정확히 일치하는 항목을 찾습니다.
	기록 번호	Zing은 일반적인 패턴을 따르는 기록 번호를 찾습니다. 이 패턴을 충족하려면 검색어가 인식된 기록 번호 프리픽스로 시작해야 합니다. 예를 들어 INT1234567 검색하면 인시던트 기록과 정확히 일치하는 항목을 찾습니다.
기간 〔.〕	약어	Zing은 약어가 마침표로 구분되는지 여부에 관계없이 약어를 찾습니다. 예를 들어, u.s.a. 를 검색하면 usa 또는 u.s.a.와 일치하는 항목을 찾습니다. 와일드카드 검색은 약어 처리에 영향을 줄 수 있습니다. 또 다른 예로, u.s.* 를 검색하면 u.s.*를 검색하는 것보다 더 나은 결과를 얻을 수 있습니다.
	호스트 이름	Zing은 마침표로만 구분된 문자와 숫자 시퀀스를 찾습니다. 예를 들어 en.myhost123.com 검색하면 검색어와 정확히 일치하는 항목을 찾을 수 있습니다.
	IP 주소	Zing은 일반적인 IPv4 주소 패턴을 따르는 번호를 찾습니다. 예를 들어, 10.0.0.1 을 검색하면 검색어와 정확히 일치하는 항목을 찾습니다.
	제품 번호	Zing은 일반적인 패턴을 따르는 제품 번호를 찾습니다. 이 패턴을 충족하려면 검색어에 빈번한 숫자가 포함되어야 하며 밑줄(_), 하이픈(-) 또는 구두점 마침표만 포함해야 합니다. 예를 들어, PROD.10.987 을 검색하면 검색어와 정확히 일치하는 항목을 찾습니다.
더하기 기호 〔+〕	회사 이름	Zing은 회사 이름에 흔히 사용되는 문장 부호(앰퍼샌드(&), 더하기 기호(+) 또는 하이픈(-))이 포함된 용어를 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.

단어의 일부로 인덱싱된 구두점

구두점	찾기 위해 인덱싱됨	검색 동작
		예를 들어 Google+ 를 검색하면 검색어와 정확히 일치하는 항목을 찾습니다.
밑줄 〔_〕	제품 번호	Zing은 일반적인 패턴을 따르는 제품 번호를 찾습니다. 이 패턴을 충족하려면 검색어에 빈번한 숫자가 포함되어야 하며 밑줄(_), 하이픈(-) 또는 구두점 마침표만 포함해야 합니다. 예를 들어, PROD_10_987 검색하면 검색어와 정확히 일치하는 항목을 찾을 수 있습니다.

주: 여기에 설명된 문장 부호 처리는 와일드카드 및 부울 연산자에 영향을 주지 않습니다. 이러한 연산자는 별도의 Zing 함수를 제공합니다.

Zing은 일부 **HTML** 요소를 인덱싱합니다.

Zing은 문서 검색 결과를 개선하기 위해 특정 HTML 요소의 콘텐츠를 인덱싱합니다. 이 색인은 단어별 일반 색인에 추가됩니다.

인덱싱된 **HTML** 요소

HTML 요소	설명
제목 속성	Zing은 모든 HTML 요소의 특성 내용을 *title* 인덱싱합니다. 이는 Zing이 문서의 단어를 식별할 때 이미 인덱싱하는 요소와 *title* 는 별개입니다.
앵커 링크 대상	Zing은 앵커 요소의 속성에 지정된 대상 URL을 *href* 인덱싱합니다.
이미지의 대체 텍스트	Zing은 모든 이미지 요소의 대체 텍스트를 인덱싱합니다.

인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성

테이블에 대해 Zing 텍스트 인덱싱을 활성화하여 사용자가 해당 기록에서 문자열 값을 검색할 수 있도록 합니다. 테이블의 텍스트 인덱싱 속성, 스톱 워드 및 동의어 사전을 구성하여 검색 동작을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ts_admin 또는 admin

이 태스크 정보
테이블에 대한 텍스트 인덱싱을 사용하면 사용자가 해당 테이블의 기록에서 문자열 값을 검색할 수 있습니다. 속성, 스톱 워드 및 동의어 사전을 구성하여 인덱싱된 테이블에 대한 인덱싱 및 검색 동작을 제어할 수 있습니다.

기본적으로 시스템은 텍스트 인덱스 기록(모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스). 예:

- 지식 관련 테이블
- 핵심 데이터 관련 테이블
- 커넥트 관련 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.

- 작업 테이블
- 사용자 테이블

테이블에 대해 텍스트 인덱싱을 사용하도록 설정하면 모든 하위 테이블에 대해서도 사용하도록 설정됩니다. 하위 테이블에 대한 텍스트 인덱싱을 비활성화하려면 문서를 참조하십시오 하위 테이블에 대한 텍스트 인덱스 제거.

주: 인덱스 테이블을 만들 때마다 시스템은 새 테이블에 대한 ACL(접근 제어 역할)도 생성합니다.

텍스트 인덱싱은 완료하는 데 시간이 걸릴 수 있는 자원 집약적인 작업일 수 있습니다. 인덱스 생성 중에 성능이 저하되거나 검색 결과가 완전하지 않을 수 있습니다. 텍스트 인덱싱 지속 시간을 추정하려면 과거 텍스트 인덱싱 통계를 볼 수 있습니다.

주:

업데이트 세트 전송에 의해 생성된 새 테이블은 업데이트 세트에 포함된 테이블에 대해 텍스트 인덱싱이 활성화되어 있더라도 텍스트 인덱싱이 비활성화됩니다.

사용자가 업데이트 세트 전송으로 생성된 테이블을 검색할 수 있게 하려면 해당 테이블에 대해 텍스트 인덱싱을 수동으로 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 적용 대상에서 테이블을 선택합니다.
3. 테이블에서 텍스트 인덱싱을 구성할 테이블을 선택합니다.
4. 옵션: 다중 테이블 검색에서 테이블을 사용하거나 테이블에서 BM25 점수 매기기 알고리즘을 사용하려는 경우 인덱싱 형식을 V4로 업그레이드합니다.

   a. Format의 값이 회색으로 표시되지 않으면 **v4**를 선택한 다음 제출을 선택하고 단계로 5건너뜁니다.

   b. 형식 값이 회색으로 표시되면 제출을 선택합니다.
   회색으로 표시된 값은 테이블이 이미 인덱싱되었으며 인덱싱을 V4로 업그레이드해야 함을 의미합니다.

   c. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성 을 클릭하고 제출한 테이블을 선택합니다.

   d. 관련 링크에서 인덱스 이름 기록 표시를 선택합니다.

   e. 관련 링크에서 V4로 업그레이드를 선택하고 제출을 선택합니다.
   지정된 테이블의 인덱싱이 V3에서 V4로 업그레이드됩니다. 이제 이 테이블은 다중 테이블 인덱싱의 일부가 될 수 있으며 BM25는 테이블의 관련성 점수를 매기는 데 사용됩니다. 필요한 경우 관련 링크에서 구성 표시를 선택하여 텍스트 인덱스 구성 페이지에 테이블 인덱싱 형식을 표시합니다.

5. 선택한 테이블에서 인덱싱 및 검색 속성을 구성합니다.

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

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성 을 클릭하고 구성한 테이블을 선택합니다.

b. 텍스트 인덱스 테이블 특성 맵 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
속성은 Zing이 문서를 인덱싱하고 검색 결과에 반환된 문서의 순위를 지정하는 방식과 관련이 있습니다.

c. 텍스트 인덱스 테이블 속성 맵 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
테이블	속성을 정의할 테이블입니다.
속성 이름	검색 엔진 속성입니다. 속성 및 유효한 값 목록은 Zing 인덱스 및 검색 속성을 참조하십시오.
값	속성 값입니다.

d. 이 절차를 반복하여 테이블의 추가 속성을 정의합니다.

e. 관련 링크 섹션에서 텍스트 인덱스 생성을 선택합니다.

6. 열 수준 속성을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성 을 클릭하고 테이블을 선택합니다.

b. 텍스트 인덱스 열 특성 맵 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

c. 텍스트 인덱스 열 속성 맵 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
테이블	속성을 정의하려는 열이 들어 있는 테이블입니다. 인덱스 그룹의 테이블과 해당 자식 테이블만 표시됩니다.
속성 이름	속성. 속성 및 유효한 값 목록은 Zing 인덱스 및 검색 속성을 참조하십시오.
열	검색 속성을 적용하려는 선택한 테이블의 열 이름입니다.
값	속성 값입니다.

d. 제출을 선택합니다.

e. 이 절차를 반복하여 인덱스 그룹의 테이블 열에 대한 추가 검색 엔진 매개변수를 정의합니다.

f. 관련 링크 섹션에서 텍스트 인덱스 생성을 선택합니다.

7. 옵션: 스톱 워드를 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.

스톱 워드는 the, a 또는 an과 같이 인덱싱하지 않으려는 단어입니다. 일반적인 스톱 워드의 전역 목록이 있으므로 상황에 맞는 스톱 워드만 추가하면 됩니다. 전역 스톱 워드 목록을 보려면 브라우저에서 https://<instance name>.service-now.com/ts_stop_list.do 으로 이동합니다.

a. 인덱스 스톱 워드 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 인덱스에서 스톱 워드를 추가할 인덱스를 선택합니다.

c. Word에서 인덱싱하지 않을 단어를 한 개 입력하고 제출을 선택합니다.

8. 옵션: 동의어 사전을 추가합니다.
동의어 사전을 지정하면 검색어뿐만 아니라 검색어의 동의어(예: car) 및 동의어인 auto도 검색됩니다. Zing은 기본 동의어 사전을 제공합니다.

a. 인덱스 동의어 딕셔너리**(Index synonym Dictionaries)** 탭에서 새로 만들기**(New)**를 선택합니다.

b. 인덱스에서 스톱 워드를 추가할 인덱스를 선택합니다.

c. 동의어 사전에서 지정된 테이블에서 사용할 동의어 사전을 선택합니다.
사전을 추가하려면 새로 만들기를 선택하고 동의어 사전 만들기의 절차를 따릅니다.

결과

텍스트에 대한 목록 검색 옵션은 테이블과 해당 하위 테이블의 목록 뷰에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

양식 뷰에서 목록 검색을 사용하여 인덱싱된 테이블의 기록을 검색할 수 있습니다. 목록 검색 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 목록 검색은 현재 테이블에서 기록을 찾습니다..

123TEXTQUERY321 예약된 이름으로 GlideRecord.addQuery(name, value) 또는 GlideRecord.addEncodedQuery(name, value) 메서드를 사용하여 문자열 일치에 대해 인덱싱된 테이블을 쿼리할 수도 있습니다. 문자열 일치를 쿼리하는 방법에 대한 자세한 내용은 스크립트에서 테이블 쿼리를 참조하세요.

텍스트 인덱싱에서 제외된 필드

텍스트 인덱싱은 특정 이름, 유형, 속성 또는 암호화 조건을 충족하는 필드를 제외합니다. 사용자 검색이 제외된 필드의 값과 일치하지 않거나 값을 반환하지 않습니다.

텍스트 인덱싱은 다음 테이블의 조건 중 하나라도 충족하는 필드를 제외합니다.

범주	설명
필드 이름	텍스트 인덱싱에는 **sys_class_name** 및 **sys_tags** 필드가 포함되지만 이름이 **sys_**로 시작하는 다른 모든 필드는 제외됩니다.
필드 유형	텍스트 인덱싱은 다음 유형의 필드를 제외합니다. • 날짜 • 날짜/시간 • 지속 시간 • true/false • 워크플로우

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

범주	설명
	이러한 유형에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 필드 유형 참조.
필드 속성	텍스트 인덱싱은 **no_text_index** 속성이 true로 설정된 필드를 제외합니다. 이 속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 특정 필드에 대한 인덱스 제거.
필드 암호화	텍스트 인덱싱은 에 대해 에지 암호화 규칙구성된 필드를 제외합니다. 를 사용하여 에지 암호화 규칙필드를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 암호화 구성을 사용하여 필드 암호화를 참조하십시오.

여러 테이블에서 검색하도록 텍스트 인덱스 그룹 구성

테이블을 V4 인덱싱 형식으로 업데이트하고 텍스트 인덱스 그룹에 포함하여 여러 테이블에서 쉽게 검색할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ts_admin 또는 admin

이 태스크 정보
텍스트 인덱스 그룹을 사용하면 여러 테이블에서 인덱싱하고 검색할 수 있습니다.

여러 테이블에서 검색을 수행하려면 먼저 테이블을 정규화해야 관련성 점수가 모든 테이블에서 동일한 의미를 갖도록 해야 합니다. V4 인덱싱은 이러한 정규화를 제공합니다. Zing은 Okapi BM25 순위 함수를 사용하여 검색 결과의 관련성 점수를 계산합니다.

V4 테이블 인덱싱 형식은 기술 자료 문서와 같은 설명서에 최적화되어 있습니다. 필드의 가중치와 같은 인덱싱 속성의 값을 변경할 때 이 형식을 사용하는 테이블을 다시 인덱싱할 필요가 없습니다. 단일 테이블에서 BM25 순위 함수를 사용하려는 경우 V4 형식으로 변환할 수 있습니다.

여러 테이블에서 검색을 활성화하려면 다음을 수행합니다.

1. V4 인덱스 형식을 아직 사용하지 않는 경우 사용하도록 선택한 모든 테이블을 구성합니다.

> 주: 새 인스턴스에서 카탈로그 항목 〔sc_cat_item〕, Knowledge 〔kb_knowledge〕, 소셜 Q&A 질문 〔kb_social_qa_question〕 및 사용자 〔sys_user〕 테이블은 V4 인덱스 형식을 사용합니다. 이전 릴리스에서 인스턴스를 업그레이드하는 경우 이러한 테이블의 인덱싱 형식은 이전 릴리스와 동일하게 유지됩니다.

2. 테이블을 인덱스 그룹에 추가하면 테이블을 인덱싱하고 함께 검색할 수 있습니다.

> 주: 작업 〔task〕 테이블 또는 이 테이블을 텍스트 인덱스 그룹으로 확장하는 테이블은 추가할 수 없습니다.

프로시저

1. V4 인덱스 형식을 사용하도록 여러 테이블 검색에 포함하려는 테이블을 구성합니다.

> 주: V3에서 V4로 쉽게 업그레이드할 수 있습니다. V4에서 V3으로 다운그레이드하는 것은 더 어렵고 권장되지 않습니다.

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

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성.

b. V4 인덱스 형식으로 업그레이드할 테이블의 기록을 엽니다.

c. 형식이 비활성화되지 않은 경우 **V4**를 선택하고 제출을 선택한 다음 단계로 2건너뜁니다.
테이블에 대한 인덱스가 없기 때문에 이 단계에서 인덱스 서식을 선택할 수 있습니다.

d. 형식이 비활성화된 경우 인덱스 이름 기록 표시 관련 링크를 선택합니다.
비활성화된 필드는 테이블에 대한 인덱스가 이미 존재하며 인덱스 형식을 명시적으로 업데이트해야 함을 의미합니다.
텍스트 인덱스 페이지가 표시됩니다.

e. V4로 업그레이드 관련 링크를 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
시스템은 텍스트 인덱스를 V3에서 V4로 업그레이드하는 작업을 예약하여 이 테이블이 다중 테이블 인덱싱에 참여할 수 있도록 합니다.

2. 함께 검색할 수 있도록 함께 인덱싱할 테이블을 지정하는 텍스트 인덱스 그룹을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 그룹.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
레이블	함께 인덱싱하고 검색할 테이블 그룹의 이름입니다.
테이블	텍스트 인덱스 그룹에 포함할 테이블 목록입니다.

V3 및 V4로 서식이 지정된 테이블을 텍스트 인덱스 그룹에 추가할 수 있습니다. V3 테이블을 추가하는 경우 텍스트 인덱스 그룹은 비활성 상태로 유지됩니다.

d. 제출을 선택합니다.

3. 텍스트 인덱스 그룹의 테이블에서 인덱싱 및 검색 속성을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성.

b. 새로 만들기를 선택합니다.
텍스트 인덱스 구성 양식이 표시됩니다. 목록에 텍스트 인덱스 그룹이 이미 있는 경우 로 3.d건너뜁니다.

c. 적용 대상에서 인덱스 그룹을 선택합니다.

d. **Index** group(인덱스 그룹)에서 돋보기를 선택하고 생성한 텍스트 인덱스 그룹을 선택한 다음 Submit(제출)을 선택합니다.
이미 만든 텍스트 인덱스 그룹만 표시됩니다.
텍스트 인덱스 구성 테이블이 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.

e. 텍스트 인덱스 그룹에 대한 기록을 엽니다.

f. **Text Index Table Attribute** Maps(텍스트 인덱스 테이블 특성 맵) 탭에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
텍스트 인덱스 테이블 속성 맵 양식이 표시됩니다. 속성은 Zing이 텍스트 인덱스 그룹의 개별 테이블을 인덱싱하거나 검색하는 방식과 관련이 있습니다.

g. 테이블에서 속성을 정의할 테이블을 선택합니다.
지정된 텍스트 인덱스 그룹의 테이블과 해당 하위 테이블만 표시됩니다.

h. 속성 이름에서 돋보기를 선택하고 속성을 선택합니다.
속성 목록을 보려면 애플리케이션 네비게이터에 ts_configuration_attribute.list 를 입력합니다.
속성 정의에 대해서는 Zing 인덱스 및 검색 속성을 참조하십시오.

i. 값에 값을 입력하고 제출을 선택합니다.
유효한 값은 속성에 따라 다릅니다. 유효한 값에 대한 자세한 내용은 Zing 인덱스 및 검색 속성을 참조하십시오.

j. 이 절차를 반복하여 텍스트 인덱스 그룹의 다른 테이블에 대한 추가 검색 엔진 매개변수를 정의합니다.

k. 관련 링크에서 텍스트 인덱스 생성을 선택합니다.

4. 텍스트 인덱스 그룹의 개별 테이블 열에서 검색 매개변수를 구성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성.

b. 텍스트 인덱스 그룹에 대한 기록을 엽니다.

c. **Text Index Column Attribute Maps** 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
텍스트 인덱스 열 속성 맵 양식이 표시됩니다. 속성은 Zing이 텍스트 인덱스 그룹의 개별 테이블 열을 인덱싱하거나 검색하는 방식과 관련이 있습니다.

d. 테이블에서 속성을 정의할 테이블을 선택합니다.
텍스트 인덱스 그룹의 테이블과 해당 자식 테이블만 표시됩니다.

e. 속성 이름**(Attribute name)**에서 검색 엔진 매개 변수를 선택하고 값**(Value)**에 해당 매개 변수의 값을 입력한 다음 제출**(Submit)**을 선택합니다.
속성 목록을 보려면 애플리케이션 네비게이터에 ts_configuration_attribute.list 를 입력합니다.
속성 정의에 대해서는 Zing 인덱스 및 검색 속성을 참조하십시오.

f. 열에서 검색 속성을 적용할 선택한 테이블의 열 이름을 지정합니다.

g. 값에서 검색을 제어하는 속성의 값을 지정합니다.

h. 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.

i. 이 절차를 반복하여 텍스트 인덱스 그룹의 테이블 열에 대한 추가 검색 엔진 매개변수를 정의합니다.

j. 관련 링크에서 텍스트 인덱스 생성을 선택합니다.

5. 옵션: 동의어 사전을 추가합니다.
사전을 지정하면 검색어와 검색어의 동의어(`#: car` 및 `### auto`)를 검색할 수 있습니다. Zing은 기본 동의어 사전을 제공합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성.

b. 텍스트 인덱스 그룹에 대한 기록을 엽니다.

c. 인덱스 동의어 딕셔너리**(Index synonym Dictionaries)** 탭에서 새로 만들기**(New)**를 선택합니다.

d. 인덱스에서 스톱 워드를 추가할 테이블 인덱스를 선택합니다.

e. 동의어 사전**(Synonym dictionary)**에서 사용할 사전을 선택합니다.
사전을 추가하려면 새로 만들기를 선택하고 동의어 사전 만들기의 절차를 따릅니다.

f. 제출을 선택합니다.

g. 관련 링크에서 텍스트 인덱스 생성을 선택합니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
`123TEXTINDEXGROUP321` 예약된 이름을 가진 `GlideRecord.addQuery(name, value)` 또는 `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` 메서드를 사용하여 문자열 일치에 대해 텍스트 인덱스 그룹의 테이블을 쿼리할 수 있습니다. 문자열 일치를 위해 텍스트 인덱스 그룹을 쿼리하는 방법에 대한 자세한 내용은 스크립트에서 테이블 쿼리를 참조하세요.

Zing 인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

다음 딕셔너리 속성은 Zing이 테이블을 인덱싱하거나 검색 결과의 순위를 지정하는 방식에 영향을 줍니다.

인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

Zing은 테이블 또는 필드 수준에서 설정된 딕셔너리 속성을 사용하여 다음 설정을 구성합니다.

- 인덱싱 동작
- 검색 결과 순위
- BM25 관련성 순위 알고리즘

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

Zing 인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

이름	데이터 유형	적용 대상	**V3** 또는 V4에 적용	설명	레이블	재인덱싱이 필요하십니까	루트 테이블만
attachment_index	부울	테이블	모두	예일 경우 테이블의 첨부 파일이 검색을 위해 인덱싱됩니다.	첨부 파일 인덱스	예	아니오
no_text_index	부울	모두	모두	필드의 이 속성은 필드가 텍스트 인덱스에 포함되지 않도록 합니다.	텍스트 인덱스 없음	예	아니오
text_index_attachment_body_weight	부동	테이블	V4	첨부 파일의 본문에서 찾은 검색어에 제공할 고려 사항(가중치, 부동 소수점 값)을 지정합니다. 가중치 값이 검색 결과 관련성에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Zing은 세 가지 구성요소를 사용하여 문서 점수를 계산합니다..	텍스트 인덱스 첨부 파일 본문 가중치	아니오	예
text_index_attachment_displayed	부울	테이블	모두	텍스트 검색 결과에 첨부 파일을 표시합니다.	텍스트 인덱스 첨부 파일 표시됨	아니오	아니오

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

Zing 인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

이름	데이터 유형	적용 대상	**V3** 또는 V4에 적용	설명	레이블	재인덱싱이 필요하십니까	루트 테이블만
text_index_attachment_title_weight	부동	테이블	V4	첨부 파일 제목에 있는 검색어에 제공할 고려 사항(가중치, 부동 소수점 값)을 지정합니다. 가중치 값이 검색 결과 관련성에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Zing은 세 가지 구성요소를 사용하여 문서 점수를 계산합니다..	텍스트 인덱스 첨부 파일 제목 가중치	아니오	예
text_index_auto_stop	부울	테이블	모두	스톱 워드를 자동으로 식별하고 인덱싱하지 않습니다. text_index_auto_stop_threshold에 지정된 임계치를 기준으로 합니다.	텍스트 인덱스 자동 중지	예	예
text_index_auto_stop_threshold	int	테이블	모두	단어가 자동으로 스톱 워드가 되는 임계치(정수, 발생 횟수)입니다. text_index_auto_stop 참조하십시오.	텍스트 인덱스 자동 중지 임계치	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.

Zing 인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

이름	데이터 유형	적용 대상	**V3** 또는 V4에 적용	설명	레이블	재인덱싱이 필요하십니까	루트 테이블만
text_index_default_partial_matching_rule	문자열	테이블	모두	부분 일치 규칙 구성을 위한 문자열입니다. 입력은 다음을 기반으로 해야 합니다. 인덱싱된 테이블의 쿼리 모드 변경.	텍스트 인덱스 기본 부분 일치 규칙	아니오	예
text_index_default_query_mode	문자열	테이블	모두	쿼리 모드 구성을 위한 문자열입니다. 입력은 다음을 기반으로 해야 합니다. 인덱싱된 테이블의 쿼리 모드 변경	텍스트 인덱스 기본 쿼리 모드	아니오	예
text_index_disable_synonym	부울	테이블	모두	TRUE는 동의어 및 검색어에 대한 검색을 비활성화합니다.	텍스트 인덱스 동의어 사용 안 함	아니오	예
text_index_enable_idf	부울	테이블	V3	TRUE이면 TF-IDF 점수 매기기를 사용할 수 있습니다.	텍스트 인덱스 IDF 사용	아니오	예
text_index_filter_junk	부울	테이블	모두	기본적으로 TRUE인 FALSE는 테이블에 대한 정크 필터를 사용하지 않도록 설정합니다. 기본적으로	텍스트 인덱스 필터 정크	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.

Zing 인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

이름	데이터 유형	적용 대상	**V3** 또는 V4에 적용	설명	레이블	재인덱싱이 필요하십니까	루트 테이블만
				Zing은 2자리 숫자와 단일 문자 단어를 인덱싱하거나 검색하지 않습니다 (중국어 또는 일본어 문자가 아닌 경우). 정크 필터를 사용하지 않도록 설정한 후 인덱스를 재생성합니다. 이 속성으로 인해 테이블 인덱스가 커집니다. 최적의 성능을 위해 필요한 경우가 아니면 적용하지 마십시오.			
text_index_filter_query	테이블의 encodedQuery	테이블	모두	특정 필터 조건과 일치하는 행을 인덱싱하려는 경우 이 특성을 사용합니다. 속성 값은 테이블의 encodedQuery여야 합니다.	인덱스 필터	예	아니오
text_index_filterable	부울	열	모두	이 특성이 true로 설정된 필드가 변경되면	필터링 가능 인덱스	예	아니오

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.

Zing 인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

이름	데이터 유형	적용 대상	**V3** 또는 V4에 적용	설명	레이블	재인덱싱이 필요하십니까	루트 테이블만
				다시 인덱싱하도록 행이 평가됩니다 (필드 자체를 인덱싱할 수 없는 경우에도).			
text_index_include_stop_words	부울	테이블	모두	이 테이블에서 스톱 워드를 인덱싱해야 하는 경우 이 특성을 true로 설정합니다.	텍스트 인덱스 스톱 워드 포함	예	예
text_index_scorer_bm25_b	부동	테이블	V4	이 특성은 BM25 알고리즘에 사용되는 b 매개 변수입니다. text_index_scorer_bm25_b 참조하십시오.	bm25_b	아니오	예
text_index_scorer_bm25_k1	부동	테이블	V4	이 특성은 BM25 알고리즘에 사용되는 K1 매개 변수입니다. text_index_scorer_bm25_k1 참조하십시오.	bm25_k1	아니오	예
text_index_tags	문자열	테이블	모두	인덱싱하려는 태그 유형에 따라 특정 문자열 (empty/ everyone_only/ all_shared)로 설정해야 합니다.	텍스트 인덱스 태그	예	아니오
text_index_tokenizer_language	문자열	테이블	모두	일본어로 토큰화를 지원해야 하는 경우 "ja"(큰 따옴표	텍스트 인덱스 토크나이저 언어	예	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.

Zing 인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

이름	데이터 유형	적용 대상	**V3** 또는 V4에 적용	설명	레이블	재인덱싱이 필요하십니까	루트 테이블만
				제외)를 입력합니다.			
text_index_translations	부울	테이블	모두	존재하거나 예인 경우 번역된 문자열이 추가될 때 인덱스가 다시 계산되도록 합니다. 수정하려면 sys-admin 역할이 필요합니다. 번역되는 인덱싱된 필드와 번역이 있고 인덱싱 중인 필드에 대해 자동으로 설정됩니다. 기본값이 true인 glide.i18n.force_index 시스템 속성이 이 속성을 재정의합니다.	텍스트 인덱스 번역	예	아니오
text_search_and_or_limit	문자열	테이블	모두	전역 속성을 재정의하는 테이블 수준 사용자 지정 속성 text_search_and_or_limit 추가합니다.	텍스트 검색 및 또는 제한	아니오	아니오
ts_language	문자열	열	모두	특정 언어의 텍스트 인덱싱만 허용하기 위해 추가되었습니다.	텍스트 검색 언어	예	아니오

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

Zing 인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

이름	데이터 유형	적용 대상	**V3** 또는 V4에 적용	설명	레이블	재인덱싱이 필요하십니까	루트 테이블만
ts_multi_value_splitter	문자열	열	모두	한 필드가 다중 값 필드인 경우 이 속성의 필드에 스플리터를 추가하여 값의 인덱스 위치를 분산합니다. 예를 들어 multi:value를 구분하려면 이 속성에 :를 입력합니다.	텍스트 검색 다중 값 필드 스플리터	예	예
ts_weight	int	열	모두	텍스트 검색을 위한 필드에서 일치 항목의 상대적 중요도를 제어합니다. 가중치 값이 검색 결과 관련성에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Zing은 세 가지 구성요소를 사용하여 문서 점수를 계산합니다.. 필드에 대한 텍스트 검색 가중치를 설정하는 방법에	텍스트 검색 가중치	아니오	아니오

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

Zing 인덱스 및 검색 딕셔너리 속성

이름	데이터 유형	적용 대상	**V3** 또는 V4에 적용	설명	레이블	재인덱싱이 필요하십니까	루트 테이블만
				대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 필드의 상대적 가중치 설정.			

no_text_index

고객 서비스 및 지원 다양한 필드 유형에 대한 **no_text_index** 옵션을 설정하는 방법에 대한 지침은 사이트의 KB0859922 Now Support 참조하십시오.

text_index_scorer_bm25_b

이 사전 특성은 BM25 알고리즘의 일부입니다. 이 속성은 검색 결과에서 문서 길이의 중요도에 영향을 줍니다. 이 속성이 0이면 길이에 방향이 없습니다. 이 경우 두 단어로 구성된 문서는 1000단어로 구성된 문서와 동등하게 평가됩니다. 매우 짧은 문서는 종종 긴 문서보다 가중치가 낮습니다. 기본값은 0.75입니다.

text_index_scorer_bm25_k1

이 사전 특성은 BM25 알고리즘의 일부입니다. 이 속성은 용어 빈도 포화 특성을 결정하는 데 도움이 됩니다. 즉, 문서에 검색어를 표시하면 문서의 관련성이 높아지지만 숫자가 증가함에 따라 증가의 영향은 줄어듭니다. 예를 들어 문서에서 검색어가 10번 발생하면 검색어가 한 번만 나오는 문서보다 관련성이 더 높습니다. 그러나 검색어가 100번 발생한 문서는 10번 발생한 문서보다 10배 더 영향력이 크지 않을 수 있습니다. 관련성은 최대 효과 점근선에 접근합니다. 속성 값이 높을수록 여러 번 발생하는 최대 효과는 낮아집니다. 일반적인 값은 1.25에서 2.0 사이입니다.

테이블의 텍스트 인덱스 다시 생성

테이블 스톱 워드 또는 표시 값을 변경할 때 테이블 텍스트 인덱스를 재생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

텍스트 인덱스를 재생성하려는 테이블은 인덱싱 및 검색을 위해 이미 구성되어 있어야 합니다. 이 구성 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성.

필요한 역할: ts_admin 또는 admin

이 태스크 정보

기본적으로 시스템은 일일 일정에 따라 텍스트 인덱스를 유지관리합니다. 일반적으로 이러한 값을 변경할 때만 텍스트 인덱스를 수동으로 다시 생성해야 합니다.

- 테이블별 스톱 워드 목록을 변경합니다.
- 사용자 또는 그룹 이름 변경과 같이 기록의 표시 값을 변경합니다. 인덱스를 다시 생성할 때까지 이전 표시 값에 대한 텍스트 검색은 여전히 결과를 생성하고 새 표시 값에 대한 검색은 결과를 표시하지 않습니다.

인덱싱된 테이블에 대한 잘못된 검색 결과가 관찰되는 경우 텍스트 인덱스를 재생성할 수도 있습니다. 이는 드물며 일반적으로 텍스트 인덱싱이 중단된 경우에만 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.

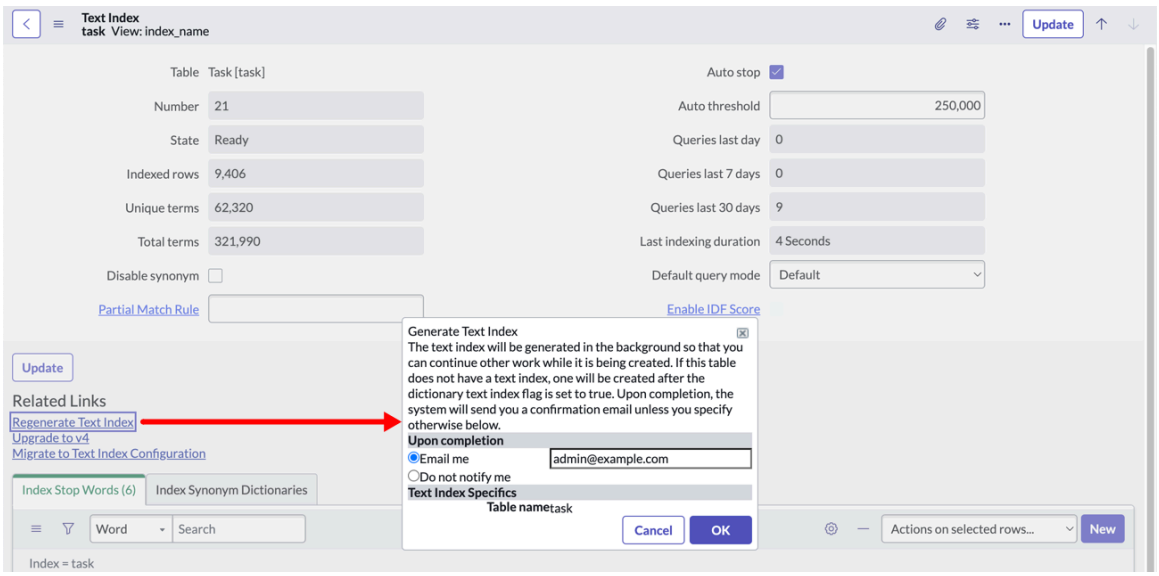
텍스트 인덱싱은 완료하는 데 시간이 걸릴 수 있는 자원 집약적인 작업일 수 있습니다. 인덱스 생성 중에 성능이 저하되거나 검색 결과가 완전하지 않을 수 있습니다. 텍스트 인덱싱 지속 시간을 예측하기 위해 기록 통계를 볼 수 있습니다.

주: 이 인덱스 재생성 프로세스는 테이블을 재생성하기 전에 테이블에 대한 기존 텍스트 검색 인덱스를 제거합니다. 처리하는 동안 재생성이 완료되기 전에 텍스트 검색을 수행하면 검색 결과가 반환되지 않습니다. 재생성이 진행되는 동안 테이블에 대한 텍스트 검색 사용에 영향을 주지 않는 대체 방법을 사용할 수 있습니다. 텍스트 검색 결과에 영향을 주지 않고 테이블 재인덱싱 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
2. 테이블의 텍스트 인덱스를 엽니다.

   Example
   예를 들어 작업을 선택합니다.
   테이블에 대한 텍스트 인덱스 기록이 표시됩니다.
3. **Regenerate Text Index** 관련 링크를 선택한 다음 **OK**를 선택합니다.



결과
시스템이 텍스트 인덱싱을 위해 선택한 테이블을 예약합니다.

텍스트 검색 결과에 영향을 주지 않고 테이블 재인덱싱

검색 결과에 부정적인 영향을 주지 않고 텍스트 검색 인덱스를 다시 작성합니다. 인덱스 재생성이 수행되는 동안 테이블에서 텍스트 검색을 계속 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
인덱스를 다시 빌드하려는 테이블은 인덱싱 및 검색을 위해 이미 구성되어 있어야 합니다. 이 구성 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성.

필요한 역할: 관리자

주: *glide.script_processor.admin* 시스템 속성의 값이 기본값에서 변경된 경우 해당 속성 값으로 지정된 역할이 필요합니다. 이 속성 값과 그 효과에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 백그라운드 스크립트에 대한 액세스 제한 (Security Center 1.3 및 2.0에서 업데이트됨) .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다시 인덱싱 메서드는 다시 빌드가 수행되기 전에 전체 텍스트 검색 인덱스를 제거하지 않습니다. 텍스트 검색 테이블 인덱스를 한 번에 한 레코드씩 다시 작성하고 대상 테이블 계층만 다시 인덱싱합니다. 예를 들어 sc_cat_item 테이블을 선택하면 sc_cat_item 테이블만 다시 인덱싱됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드.

   주: *glide.script_processor.admin* 시스템 속성의 값이 security_admin로 설정되어 있는 경우 이 모듈에 액세스하려면 해당 권한 있는 역할로 상승해야 합니다. 권한 상승에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 상승된 권한 역할 .

2. 스크립트 실행(서버에서 실행된 **JavaScript)** 텍스트 필드에 다음 백그라운드 스크립트를 입력하고 그림과 같이 두 인수를 따옴표로 묶어야 합니다.

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('TABLE_NAME', 'EMAIL_ADDRESS');
   ```

   위치:

   - ## 인덱싱하려는 테이블의 이름은 TABLE_NAME입니다.

     주: 지정된 테이블과 해당 하위 테이블만 다시 인덱싱됩니다.

   - EMAIL_ADDRESS 테이블 재인덱싱이 완료될 때 이메일 알림을 보내야 하는 주소입니다. 이메일 알림을 표시하지 않으려면 null 을 입력합니다.

   Example
   예를 들어, kb_knowledge 테이블 텍스트 검색 인덱스를 다시 생성하고 다시 빌드가 완료된 후 이메일 알림이 필요하지 않도록 지정하려면 다음 백그라운드 스크립트를 만듭니다.

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
   ```

   스크립트는 인덱스 처리기가 처리하는 이벤트를 생성하므로 스크립트는 다시 인덱싱 작업이 완료될 때 차단 없이 완료됩니다.

3. 스크립트 실행을 선택합니다.

결과
지정된 테이블에 대한 텍스트 검색이 다시 인덱싱됩니다. sys_metadata와 같은 큰 테이블의 경우 다시 인덱싱하는 데 몇 시간이 걸릴 수 있지만 스크립트가 실행되는 동안 테이블에서 텍스트 검색을 수행할 수 있습니다.

단일 기록에 대한 텍스트 인덱스 재생성

단일 기록에 대한 텍스트 검색 인덱스를 업데이트합니다. 이 방법을 사용하면 전체 테이블에 대한 전체 텍스트 인덱스를 다시 작성하지 않고도 텍스트 인덱싱이 검색 문제의 원인인지 여부를 신속하게 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인합니다.

- 예상 결과를 반환하지 않는 검색어
- 용어를 검색할 때 반환되지 않는 식별된 검색어를 포함하는 기록
- 식별된 기록이 포함된 테이블

식별된 테이블은 인덱싱 및 검색을 위해 이미 구성되어 있어야 합니다. 이 구성 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 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.

필요한 역할: 관리자

주: *glide.script_processor.admin* 시스템 속성의 값이 기본값에서 변경된 경우 해당 속성 값으로 지정된 역할이 필요합니다. 이 속성 값과 그 효과에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 백그라운드 스크립트에 대한 액세스 제한 (Security Center 1.3 및 2.0에서 업데이트됨) .

이 태스크 정보

이 재인덱싱 방법은 단일 기록에 대한 텍스트 검색 인덱스를 다시 작성합니다. 테이블의 모든 기록에 대한 텍스트 인덱스를 다시 작성하는 것보다 시간이 덜 걸립니다.

이 메서드를 사용하여 텍스트 인덱싱이 검색 문제의 원인인지 여부를 신속하게 확인할 수 있습니다. 이렇게 하면 전체 테이블의 텍스트 검색 인덱스를 다시 작성하는 것과 관련된 지연을 방지할 수 있습니다.

프로시저

1. 컨텍스트 메뉴에서 **sys_id** 복사 를 선택하여 식별된 기록의 sys_id 복사합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드.

   주: *glide.script_processor.admin* 시스템 속성의 값이 security_admin로 설정되어 있는 경우 이 모듈에 액세스하려면 해당 권한 있는 역할로 상승해야 합니다. 권한 상승에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 상승된 권한 역할 .

3. 스크립트 실행(서버에서 실행된 **JavaScript)** 텍스트 필드에 ## 스크립트를 입력하여 TABLE_NAME 식별된 기록이 포함된 테이블의 이름으로, SYS_ID 단계에서 복사1한 기록의 sys_id로 대체합니다.

```
var gr = new GlideRecord('TABLE_NAME');
gr.get('SYS_ID');
gs.eventQueue("text_index", gr, '[TABLE_NAME]','update','text_index');
```

4. 스크립트 실행을 선택합니다.
   스크립트는 text_index 큐의 지정된 테이블에 대한 text_index 업데이트 이벤트를 생성합니다.
5. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이벤트 〉 이벤트 로그 그리고 새 text_index 업데이트 이벤트의 상태가 처리됨으로 변경될 때까지 기다립니다.
   새 이벤트를 찾으려면 **[Name][contains][text_index]** 필터를 적용하고 이벤트 목록 뷰를 생성된 날짜/시간을 기준으로 내림차순(z-a)으로 정렬할 수 있습니다.

결과

시스템은 지정된 테이블의 지정된 기록에 대한 텍스트 인덱스를 업데이트합니다.

다음에 수행할 작업

샘플 검색을 반복합니다. 이 검색에서 식별된 기록이 반환되면 해당 기록이 포함된 전체 테이블에 대한 텍스트 인덱스를 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 테이블의 텍스트 인덱스 다시 생성 문서를 참조하십시오.

인덱스 제거

검색 엔진이 더 이상 해당 테이블에 대한 결과를 반환하지 않도록 하려면 테이블에 대한 인덱스를 제거할 수 있습니다. 또한 이 프로시저는 지정된 테이블을 확장하는 모든 테이블에 대한 인덱스를 제거합니다.

시작하기 전에

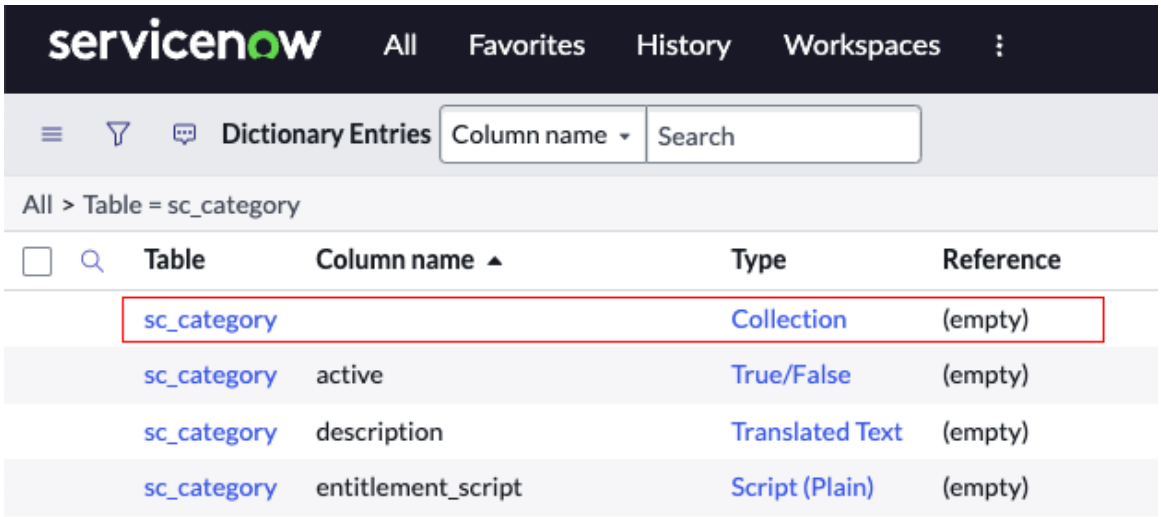
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 테이블에 대한 딕셔너리 기록을 엽니다.

   테이블에 대한 딕셔너리 레코드는 다음 예제 이미지와 같이 테이블 이름과 일치하는 테이블 , 빈 열 이름 및 Collection의 **Type** 값이 있는 레코드입니다.



3. 옵션: 텍스트 인덱스 옵션 필드가 숨겨져 있으면 이를 표시하도록 양식 레이아웃을 구성합니다. 양식에서 필드를 표시하고 숨기는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 양식 레이아웃 구성.
4. 기록의 텍스트 인덱스 옵션을 지우고 업데이트를 선택합니다.

결과
시스템은 더 이상 지정된 테이블의 텍스트를 인덱싱하거나 텍스트 검색 결과를 쿼리하지 않습니다. 또한 이 변경으로 인해 텍스트 인덱싱이 비활성화되고 지정된 테이블을 확장하는 모든 테이블이 검색됩니다.

특정 필드에 대한 인덱스 제거

검색 엔진이 더 이상 해당 필드에 대한 결과를 반환하지 않도록 하려면 테이블의 특정 필드에 대한 인덱스를 제거할 수 있습니다.

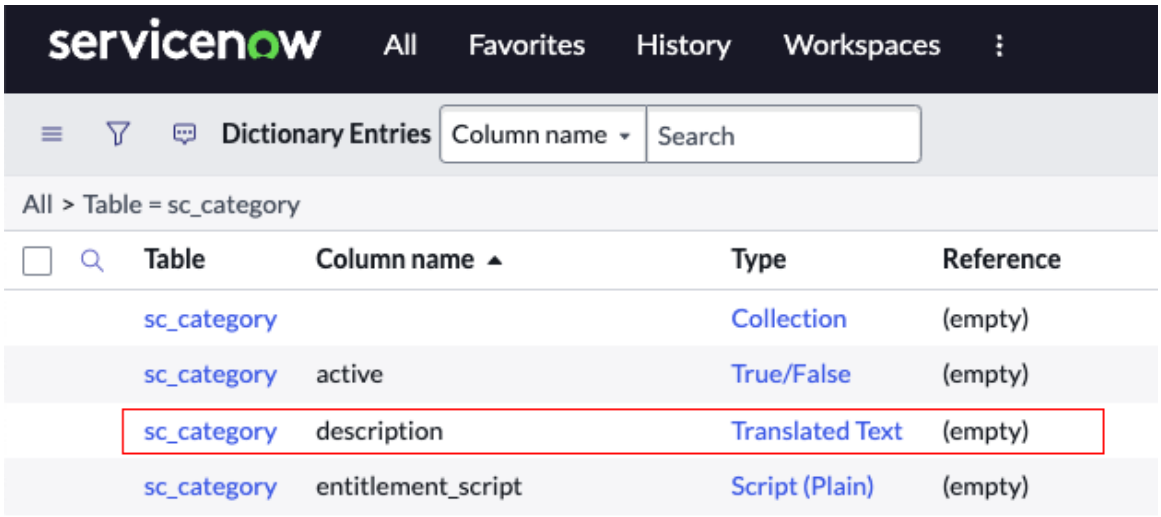
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 테이블 필드에 대한 딕셔너리 기록을 엽니다.

   다음 예시 이미지와 같이 테이블 필드에 대한 딕셔너리 기록은 다음 예시 이미지와 같이 테이블 이름이 테이블 이름과 일치하는 테이블 및 필드 이름과 일치하는 열 이름이 있는 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.



3. 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 딕셔너리 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
속성	텍스트 인덱스 없음
값	예

5. 제출을 선택합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과

시스템은 더 이상 지정된 테이블 필드의 텍스트를 인덱싱하거나 텍스트 검색 결과를 쿼리하지 않습니다. 또한 이 변경으로 인해 텍스트 인덱싱이 비활성화되고 지정된 테이블을 확장하는 모든 테이블에서 지정된 필드가 검색됩니다.

하위 테이블에 대한 텍스트 인덱스 제거

검색 엔진이 더 이상 해당 하위 테이블에 대한 결과를 반환하지 않도록 하려면 하위 테이블에 대한 텍스트 인덱스를 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

테이블에 대한 텍스트 인덱스 옵션은 해당 테이블의 모든 하위 테이블에서 상속됩니다. 개별 하위 테이블에 대해 이 옵션의 선택을 취소해도 아무런 효과가 없습니다.

예를 들어 기본 시스템의 작업 테이블에 대해 텍스트 인덱스 가 선택됩니다. 이 설정을 사용하면 작업 테이블에 대한 텍스트 인덱싱을 사용할 수 있습니다. 카탈로그 작업, 인시던트 및 요청과 같이 작업을 확장하는 모든 테이블은 이 옵션을 상속합니다. 인시던트 하위 테이블에서 텍스트 인덱스 옵션을 선택 취소해도 인시던트 기록에 대한 텍스트 인덱싱은 비활성화되지 않습니다.

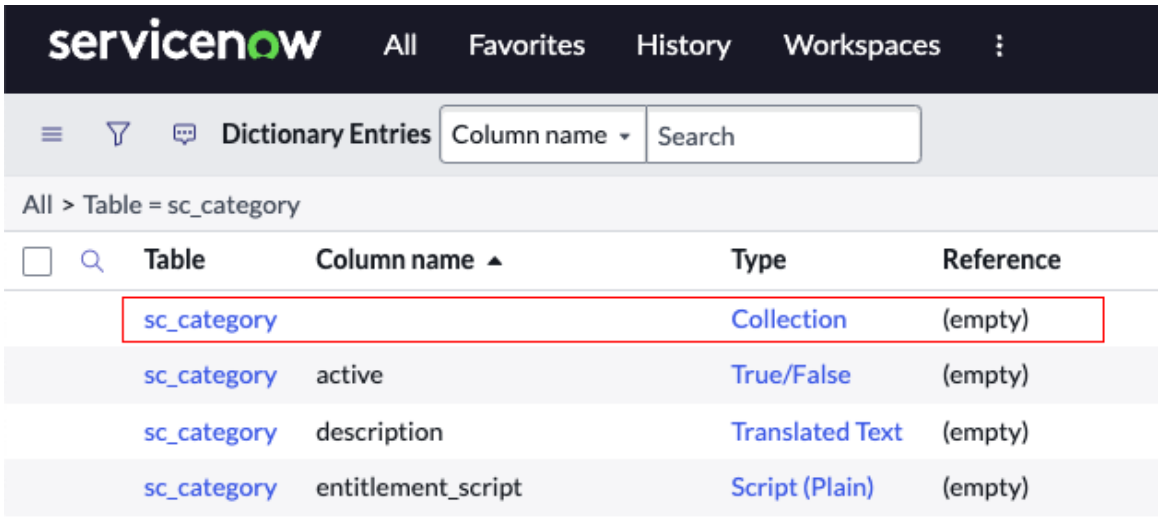
특정 하위 테이블에 대해 텍스트 인덱싱을 사용하지 않으려면 해당 테이블의 *No text index* 속성을 설정합니다. 이 속성은 계층 구조에 있는 다른 테이블의 인덱싱 동작에 영향을 주지 않고 테이블의 상속된 텍스트 인덱스 옵션을 재정의합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 하위 테이블에 대한 딕셔너리 기록을 엽니다.

   테이블에 대한 딕셔너리 레코드는 다음 예제 이미지와 같이 열 이름이 비어 있고 **Type** 값이 **Collection**인 레코드입니다.



3. 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 딕셔너리 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
속성	텍스트 인덱스 없음
값	예

5. 제출을 선택합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
시스템은 더 이상 텍스트 검색 결과에 대해 하위 테이블을 인덱싱하거나 쿼리하지 않습니다. 테이블 계층 구조의 다른 테이블에 대해 인덱싱이 계속됩니다.

인덱싱된 테이블의 쿼리 모드 변경

쿼리 모드를 설정하여 인덱싱된 테이블에 대한 검색이 검색어의 전부 또는 일부와만 일치해야 하는지 여부를 지정합니다.

시작하기 전에
인덱싱된 테이블의 쿼리 모드를 변경하려면 테이블에 대한 텍스트 인덱스가 있어야 합니다. 쿼리 모드를 변경하기 전에 테이블에 텍스트 인덱싱이 활성화되어 있는지 확인하십시오. 인덱싱 및 검색을 위한 테이블 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: ts_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

테이블이 인덱싱되면 전역 검색 창을 통해 테이블 내의 데이터를 검색할 수 있습니다. 글로벌 검색이 검색어의 전부 또는 일부와만 일치할 수 있도록 인덱싱된 테이블의 쿼리 모드를 변경합니다. 부분 일치 규칙을 활성화하여 검색어와 부분적으로 일치하는 결과를 반환합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
2. 인덱싱된 테이블 목록에서 구성할 테이블을 선택합니다.
3. 콤보 상자를 사용하여 기본 쿼리 모드를 선택합니다.

옵션	설명
기본값	테이블의 기본 쿼리 모드는 AND 쿼리입니다.
및	모든 검색어와 일치합니다.
또는	하나 이상의 검색어와 일치합니다.
AND_OR	모든 검색어와 일치합니다. 결과를 찾을 수 없으면 하나 이상의 검색어와 일치합니다.

4. 검색어의 부분 일치를 활성화하려면 부분 일치 규칙 필드에서 부분 일치 규칙을 구성합니다. 부분 일치 규칙은 검색어와 부분적으로 일치하는 결과를 반환합니다. 쿼리에 종종 많은 키워드가 포함된 경우(예: 사용자가 전체 검색 창에 구문을 잘라내어 붙여넣는 경우) 부분 일치 규칙을 사용합니다.

부분 일치 규칙

입력 유형	예제	설명
정수	3	일치시킬 최소 검색 용어 수를 나타냅니다.
음의 정수	-2	검색어 수에서 이 수를 뺀 값이 일치해야 함을 나타냅니다.
백분율	75%	일치시킬 검색어의 최소 백분율을 나타냅니다. 최소 검색 용어 수는 반올림된 백분율에서 계산된 수입니다.
음수 백분율	-25%	검색어 수에서 이 백분율을 뺀 값이 일치해야 함을 나타냅니다. 최소 검색 용어 수는 반올림된 백분율에서 계산되고 총 검색 용어 수에서 뺀 숫자입니다.
조합	3〈70%	양의 정수, 보다 작음 기호, 앞서 언급한 입력 유형 중 하나가 뒤따릅니다. 검색어 수가 정수보다 작거나 같을 경우 모든 검색 용어가 필요함을 나타냅니다. 검색어 수가 정수보다 크면 사양이 적용됩니다. 이 예에서는 검색어가 1-3개 있는 경우 모두 검색어가 필요합니다. 검색어가 4개 이상인 경우 70%만 필요합니다.
다중 조합	3〈-25%, 9〈-5	쉼표로 구분된 여러 조건부 사양.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형	예제	설명
		이 예에서는 검색어가 1-3개 있는 경우 모두 검색어가 필요합니다. 4–9개의 검색어가 있는 경우 25%를 제외한 모든 검색어가 필요합니다. 9개를 초과하는 검색어가 있는 경우 5개를 제외한 모든 검색어가 필요합니다.

여러 행의 변수 세트에서 텍스트 인덱싱 사용

여러 행 서비스 카탈로그 의 변수 세트의 텍스트를 전역 검색에서 검색할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 Zing은 여러 행 서비스 카탈로그 의 변수 세트에서 텍스트를 인덱싱하지 않습니다. 전역 검색은 이러한 변수 세트의 텍스트에 대한 결과를 반환하지 않습니다.

관리자는 시스템 속성을 추가하고 `glide.ts.index.variableset`값을 **true**로 설정하여 이 기본 동작을 재정의할 수 있습니다. 이 값을 설정하면 Zing은 여러 행의 변수 세트에서 텍스트를 인덱싱하고 전역 검색은 해당 텍스트에 대한 결과를 반환합니다.

변수 세트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 카탈로그 변수 세트 .

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 테이블에서 이름이 `glide.ts.index.variableset`있는 시스템 속성을 검색합니다.
   - 속성이 이미 있는 경우 해당 값을 **true** 로 변경하고 다음 단계를 건너뜁니다.
   - 속성이 없는 경우 다음 단계를 진행합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 시스템 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	glide.ts.index.variableset
유형	참 | 거짓
값	예

5. 제출을 선택합니다.

결과
Zing은 여러 행 서비스 카탈로그 의 변수 세트에서 텍스트를 색인화하여 전역 검색을 사용하여 찾을 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.

다음에 수행할 작업

여러 행의 변수 세트에서 텍스트를 전역 검색에서 즉시 보려면 영향을 받는 테이블에 대한 텍스트 인덱스를 재생성합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 테이블의 텍스트 인덱스 다시 생성.

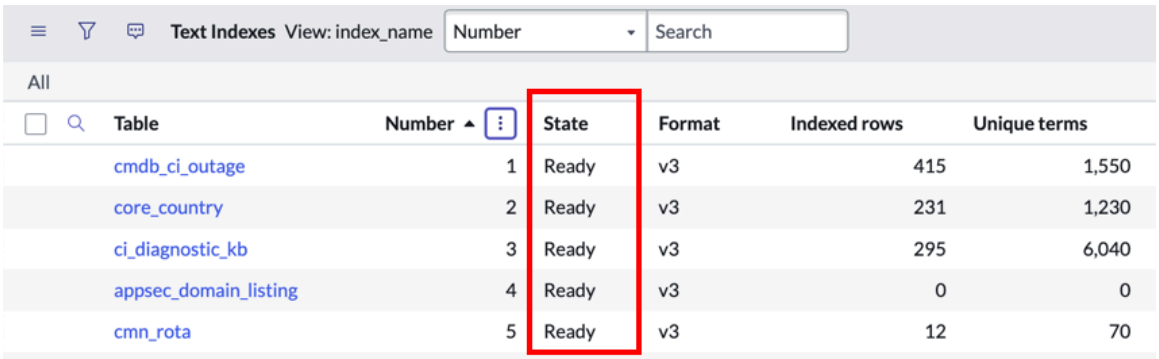
영향을 받는 테이블에 대한 텍스트 인덱스를 재생성하지 않으면 해당 테이블의 기록이 업데이트되거나 추가될 때 다시 인덱싱됩니다. 전역 검색은 재인덱싱된 기록의 여러 행의 변수 세트에서만 텍스트를 반환합니다.

텍스트 인덱싱 통계 및 상태

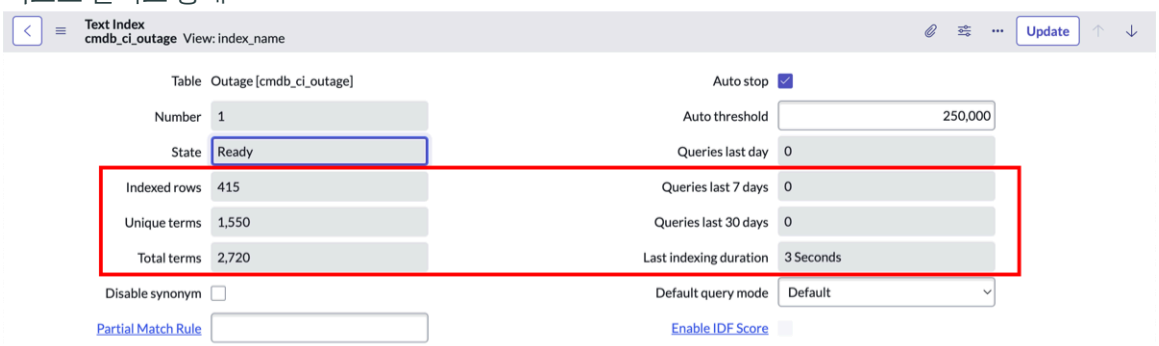
텍스트 인덱싱 통계 및 상태를 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.

- 텍스트 인덱싱이 진행 중인 경우 상태 필드에서 각 인덱스의 상태를 확인합니다. 목록을 새로 고쳐 업데이트를 확인합니다. 테이블은 한 번에 하나씩 인덱싱됩니다.
- 특정 테이블을 인덱싱하는 데 걸리는 시간을 보려면 테이블 항목의 마지막 인덱싱 기간 필드를 확인합니다. 각 프로세스는 활동과 데이터에 따라 다르지만 기록 데이터를 통해 정확한 예측치를 제공할 수 있습니다.
- 목록 또는 특정 테이블의 양식에서 통계(예: 지난주의 인덱싱된 행 수, 용어 및 쿼리 수)를 봅니다.

텍스트 인덱스 상태



텍스트 인덱스 통계



일본어 토크나이저를 사용하도록 테이블 구성

일본어 토크나이저를 사용하도록 개별 테이블을 구성하여 일본어 검색의 검색 결과를 개선합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

일본어 검색은 Zing에서 Kuromoji 일본어 토크나이저를 사용합니다. 일본어 토크나이저 속성은 기본적으로 활성화되어 있지만, 이를 사용하도록 개별 테이블을 구성한 다음 텍스트 인덱스를 재생성해야 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 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 테이블 이름을 검색합니다.
3. 검색 결과에서 열 이름과컬렉션유형이 비어 있는 목록 항목인 테이블을 엽니다.
4. 페이지를 아래로 스크롤하고 특성 탭을 선택한 다음 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에서 필드에 입력합니다.

속성 필드

필드	설명
속성	텍스트 인덱스 토크나이저 언어를 입력합니다.
딕셔너리 항목	기본값은 테이블 이름입니다.
값	일본어 토크나이저에 **ja** 를 입력합니다.

6. 제출을 선택합니다.
7. 테이블의 텍스트 인덱스 다시 생성.

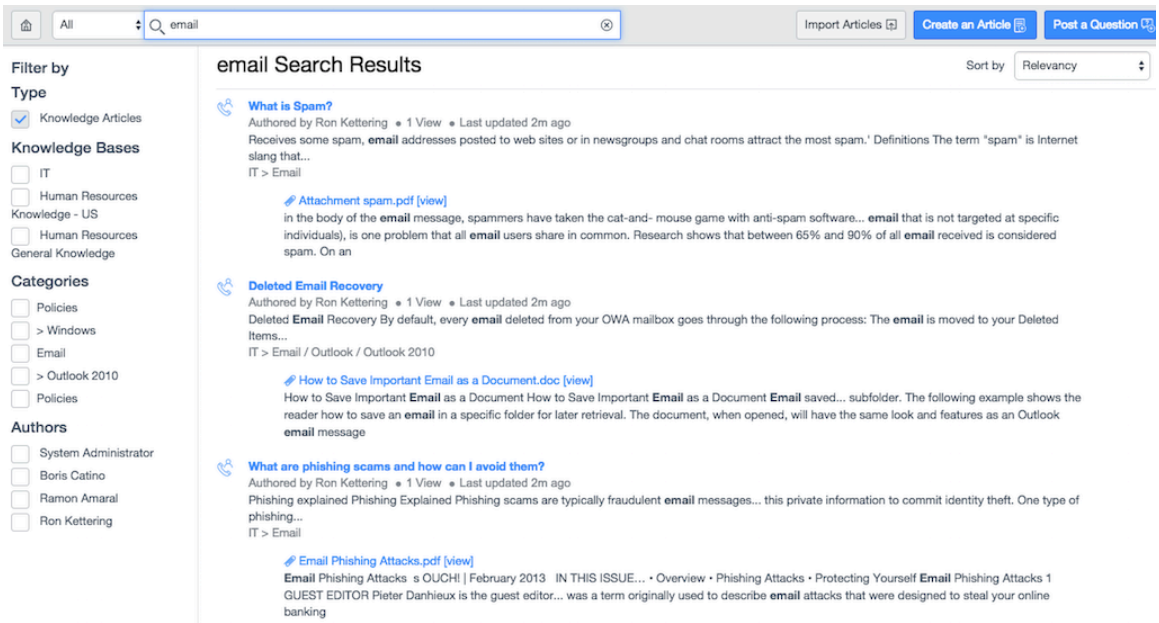
> 주: 텍스트 인덱싱은 완료하는 데 시간이 걸릴 수 있는 자원 집약적인 작업일 수 있습니다. 인덱스 생성 중에 성능이 저하되거나 검색 결과가 완전하지 않을 수 있습니다. 텍스트 인덱싱 지속 시간을 예측하기 위해 기록 통계를 볼 수 있습니다.

결과
텍스트 인덱스가 생성되고 구성한 테이블로 이동하면 이제 테이블에서 일본어 토크나이저를 사용합니다.

Zing은 검색 결과에 첨부 파일을 포함할 수 있습니다.

인덱싱된 테이블의 첨부 파일에서 콘텐츠를 검색합니다. 〔kb_knowledge〕 테이블의 검색 결과에 지식 대한 첨부 파일을 표시합니다.

일치하는 컨텐츠가 있는 첨부 파일을 보여주는 샘플 지식 검색



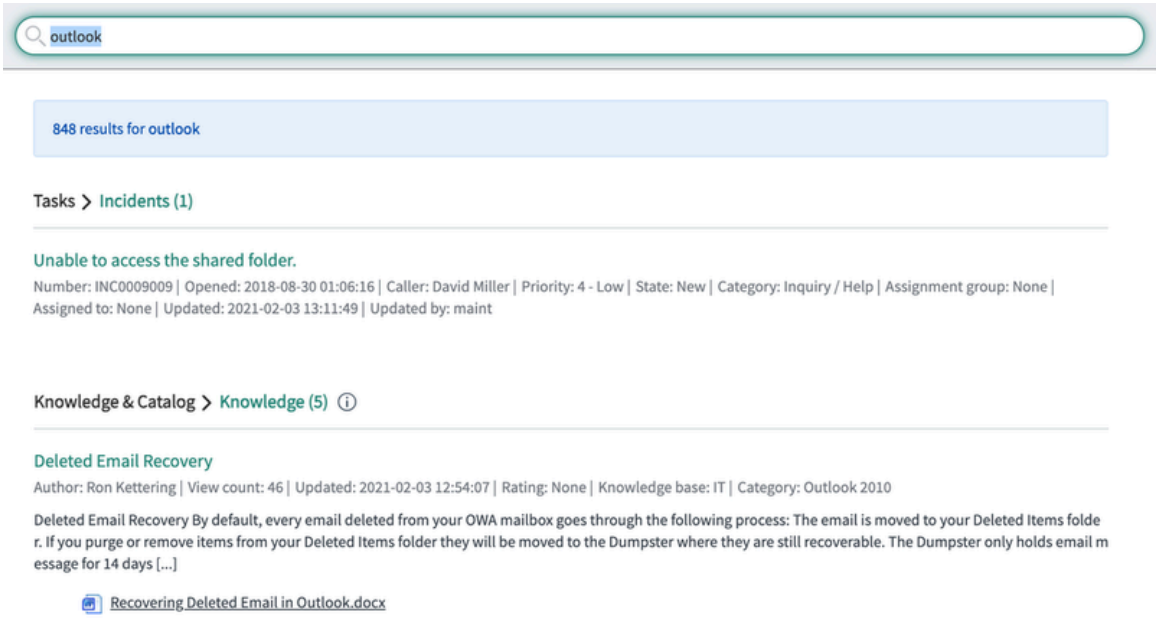
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본적으로 검색은 [kb_knowledge] 기록의 지식 첨부 파일에 있는 콘텐츠만 일치합니다. 관리자는 다른 테이블의 첨부 파일 검색을 활성화할 수 있지만, 그렇게 하면 시스템이 선택한 테이블, 상위 테이블 및 상위 테이블의 모든 하위 테이블을 다시 인덱싱합니다.

> ⚠ **경고:** 작업 테이블과 같은 큰 테이블의 경우 재인덱싱에 몇 시간이 걸릴 수 있으며 완료될 때까지 시스템 속도가 느려질 수 있습니다. 다시 인덱싱은 사용량이 많지 않은 시간에 가장 잘 수행됩니다.

다른 테이블에 첨부 파일 검색을 사용하도록 설정되어 있더라도 검색 결과 페이지에는 [kb_knowledge] 테이블의 검색 결과에 지식 대한 첨부 파일만 표시됩니다.

글로벌 검색은 검색 결과의 지식 첨부 파일을 표시하지만 다른 테이블의 검색 결과에 대해서는 표시하지 않습니다.



Zing은 이러한 첨부 파일 유형의 인덱싱 및 검색을 지원합니다.

- .문서
- .docx
- .점
- .dotx
- .htm
- .html
- .ini
- .pdf
- .냄비
- .potx
- .ppt
- .pptx
- .reg
- .txt
- .xls

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

- .xlsx
- .xlt
- .xltx

관련 정보

테이블의 인덱스 첨부 파일

테이블의 인덱스 첨부 파일

테이블에 대한 첨부 파일 인덱싱을 사용하면 텍스트 검색이 기록과 해당 첨부 파일에서 일치하는 항목을 반환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 첨부 파일 인덱싱은 .지식베이스 다른 테이블에 대해 첨부 파일 인덱싱을 활성화할 수 있습니다. 첨부 파일 인덱싱을 활성화하면 플랫폼이 선택한 테이블, 상위 테이블 및 상위 테이블의 모든 하위 테이블을 다시 인덱싱합니다. 작업 테이블과 같은 큰 테이블의 경우 다시 인덱싱하는 데 몇 시간이 걸릴 수 있으며 완료될 때까지 시스템 속도가 느려질 수 있습니다. 재인덱싱은 사용량이 많지 않은 시간에 수행하는 것이 가장 좋습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 구성.
2. 첨부 파일 인덱싱을 활성화할 테이블의 기록을 편집합니다.
3. 텍스트 인덱스 테이블 특성 맵 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 텍스트 인덱스 테이블 속성 맵 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

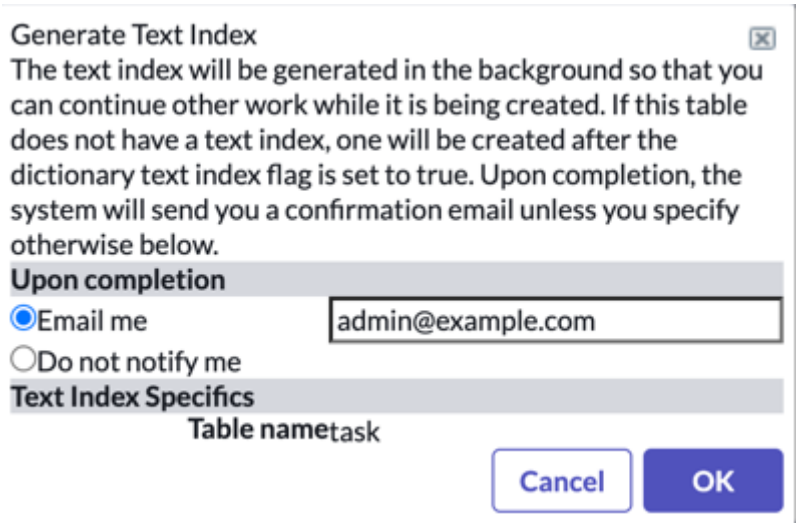
필드	값
테이블	〈table name〉
속성 이름	첨부 파일 인덱스
값	예

주: 첨부 파일 인덱스 속성은 명시적으로 추가한 테이블에만 적용됩니다. 하위 테이블로 계단식으로 연결되지 않습니다. 예를 들어, 작업 테이블에서 첨부 파일 인덱싱을 사용해도 인시던트 테이블에서 첨부 파일 인덱싱은 활성화되지 않습니다. 첨부 파일 인덱싱에 모든 파일 형식이 지원되는 것은 아닙니다. 지원되는 파일 형식 목록은 다음 문서를 참조하십시오 Zing은 검색 결과에 첨부 파일을 포함할 수 있습니다..

5. 제출을 선택합니다.
   선택한 테이블을 다시 인덱싱할 때까지 첨부 파일 인덱스 특성 변경 내용이 적용되지 않는다는 메시지가 나타납니다.
6. 확인을 선택하여 다시 인덱싱 메시지를 해제합니다.
7. 텍스트 인덱스 구성 양식에서 텍스트 인덱스 생성 관련 링크를 선택합니다.
8. 확인 창에서 다음 두 단계 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.

- 테이블에 대한 텍스트 인덱싱이 완료될 때 시스템에서 이메일 알림을 받으려면 이메일 주소를 입력하고 확인을 선택합니다.
- 이메일 알림을 받지 않으려면 **Do not notify** (알리지 않음)를 선택한 다음 OK(확인)를 선택합니다.



9. 확인을 선택하여 확인 메시지를 해제합니다.

결과
테이블에 대한 텍스트 인덱싱이 시작됩니다. 이 작업이 완료되면 해당 테이블에서 첨부 파일을 검색할 수 있습니다.

Zing은 쿼리에서 스톱 워드를 제거합니다.

의미 있는 결과를 생성하지 않는 검색 쿼리에서 일반적인 단어를 제거합니다.

스톱 워드는 검색 결과에서 의미가 없기 때문에 인덱싱되지 않는 일반적인 단어입니다. 관사, 접속사, 인칭 대명사 및 전치사는 키워드 검색에 사용되지 않는 스톱 워드의 예입니다. 관리자는 모든 인덱싱된 테이블과 특정 테이블에 대해 스톱 워드를 구성할 수 있습니다.

기본적으로 시스템은 두 가지 유형의 스톱 워드를 유지합니다.

스톱 워드의 유형

스톱 워드 유형	설명
시스템 전체 텍스트 인덱스 스톱 워드	시스템은 텍스트 인덱스를 생성할 때 항상 시스템 전체 텍스트 인덱스 스톱 워드를 무시합니다. 시스템 전체 스톱 워드를 검색하면 검색 결과가 반환되지 않습니다.
테이블별 스톱 워드	시스템은 테이블별 텍스트 인덱스 기록을 사용하여 스톱 워드를 인덱싱할지 아니면 테이블에 대한 키워드 검색 쿼리에서 제거할지 결정합니다.

기본적으로 시스템에는 일반적인 영어 단어에 대한 스톱 워드가 있습니다. 검색 관리자는 일반적으로 문서, 접속사, 인칭 대명사 및 전치사와 같이 너무 많은 검색 결과를 생성하는 검색어에서 스톱 워드를 만듭니다.

전역 스톱 워드 구성

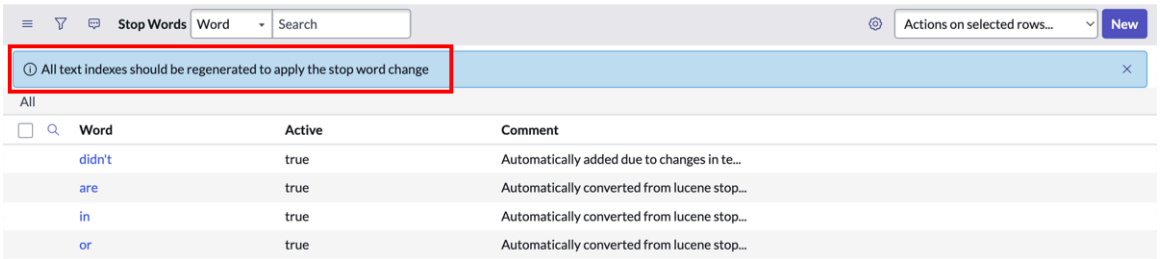
검색으로 인덱싱되지 않아야 하는 스톱 워드를 구성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: ts_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 스톱 워드.
2. 목록에서 스톱 워드를 추가하거나 제거합니다.
3. 목록 상단에 메시지가 나타나면 기술 지원에 문의하여 모든 인덱스를 다시 생성하십시오.
   인덱스에서 단어가 누락될 때마다 인덱스를 다시 생성해야 합니다. 예를 들어 활성 전역 스톱 워드를 삭제, 비활성화 또는 변경하는 경우 인덱스에서 단어가 누락될 수 있습니다. 사후 비즈니스 규칙은 이러한 조건을 확인하고 인덱스 재생성이 필요한 경우 알림 메시지를 생성합니다.



테이블별 스톱 워드 구성

특정 테이블에 대해 스톱 워드를 구성할 수 있습니다.

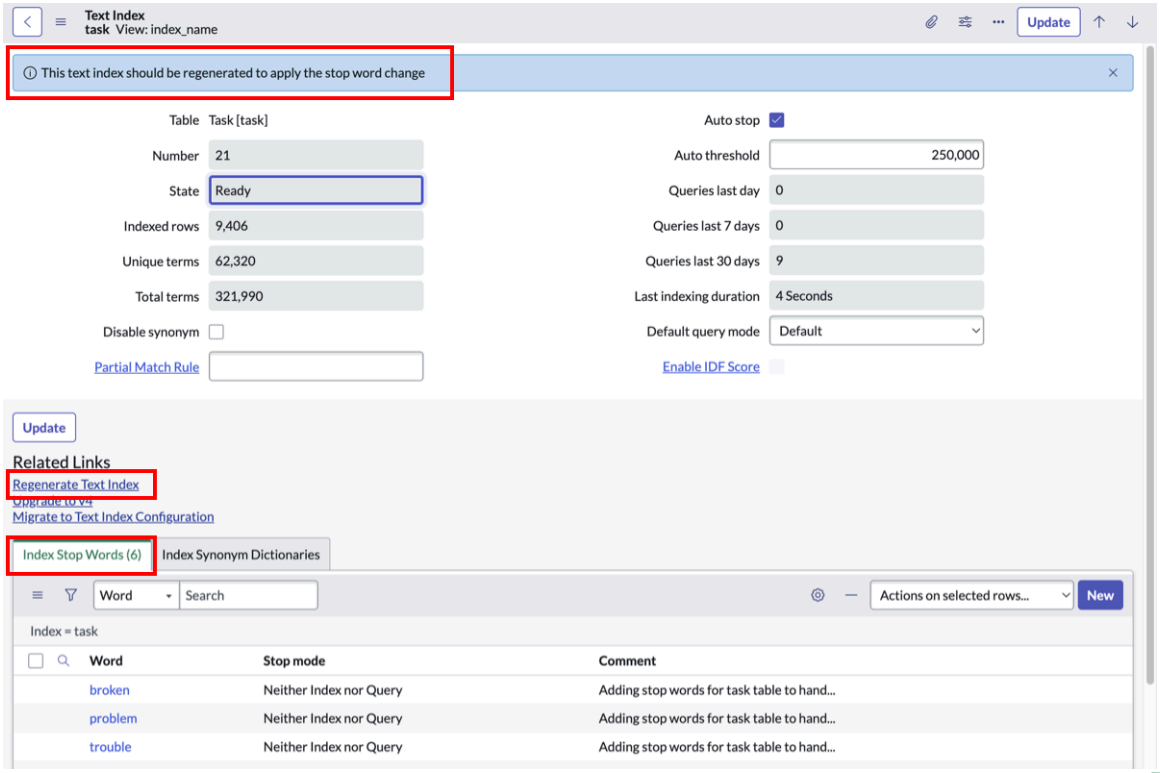
시작하기 전에
필요한 역할: ts_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
2. 테이블에 대한 텍스트 인덱스 항목을 엽니다.
3. 인덱스 스톱 워드 관련 목록에서 스톱 워드를 추가하거나 제거합니다.
   각 단어에 대해 원하는 중지 모드 (Not a Stop Word(중지 단어 아님(중지 단어를 비활성화함), 인덱스와 쿼리 안 함 또는 인덱스하지만 쿼리하지 않음)을 선택합니다.
4. 양식 맨 위에 메시지가 나타나면 **Regenerate Text** Index(텍스트 인덱스 재생성)를 선택한 다음 OK(확인)를 선택합니다.
   인덱스에서 단어가 누락될 때마다 인덱스를 다시 생성해야 합니다. 예를 들어, 모드가 인덱스도 쿼리도 아닌 스톱 워드를 삭제하거나 변경하면 인덱스에서 단어가 누락될 수 있습니다. 비즈니스 규칙 이후 는 이러한 조건을 확인하고 인덱스 재작성이 필요한 경우 알림 메시지를 생성합니다.

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

주: 텍스트 검색은 테이블을 인덱싱할 때 전역 목록과 테이블별 스톱 워드 목록을 사용합니다.



테이블에 자동 스톱 워드 사용

시스템은 검색어가 발생 임계치를 초과할 때 스톱 워드를 식별하고 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

테이블에 대한 텍스트 인덱싱을 활성화합니다.

필요한 역할: ts_admin 또는 admin

이 태스크 정보

기본적으로 TS 인덱스 통계 예약된 작업은 야간에 텍스트 인덱스가 있는 테이블의 스톱 워드를 식별하고 생성합니다. 스톱 워드를 자동으로 추가하면 너무 많은 검색 결과를 반환하는 검색어를 제거하여 검색 결과가 개선됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
2. 테이블에 대한 텍스트 인덱스 항목을 엽니다.
3. 자동 중지 확인란을 선택합니다.
4. 자동 임계치에 검색어가 검색 결과에 포함할 수 있는 최대 발생 횟수를 입력합니다.
   검색어가 임계치보다 많은 검색 결과를 생성하면 시스템이 자동으로 검색어에 대한 스톱 워드를 생성합니다.

   Example
   예를 들어, 작업 테이블에 대한 스톱 워드를 생성하려면 에서 ServiceNow 직원의 ServiceNow 커뮤니티자동 스톱 워드 구성 및 텍스트 인덱스 재생성 블로그 게시물을 참조하십시오.
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.

결과
이 작업은 중지 모드 값이 인덱스이지만 쿼리하지 않는 테이블에 대한 스톱 워드를 식별하고 생성 ### ## 워드가 자동으로 생성되었음을 나타내는 주석을 삽입합니다.

Zing에서 스톱 워드 사용 안 함

스톱 워드의 어간 형태와 일치하는 텍스트 검색 용어에 대한 결과를 반환하도록 Zing을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Zing의 어간 추출 기능으로 인해 어간 형태가 스톱 워드로 정의된 경우 검색에서 두문자어 또는 짧은 단어에 대한 결과를 반환하지 않을 수 있습니다.

검색어가 스톱 워드로 어간 분리될 수 있음을 나타내는 표시는 다음과 같습니다.

- 텍스트 검색은 영향을 받는 용어에 대한 결과를 반환하지 않습니다.
- 시스템에 정보 메시지가 표시됩니다. ### ### #### ### ### ###### #### ####. ## ### ##### ## ######.

예를 들어 사용자가 ## AMS를 검색한다고 상상해 보십시오. Zing은 이 검색어를 am으로 만듭니다. am이 스톱 워드로 정의되었기 때문에 Zing은 검색어를 무시합니다. 사용자의 AMS 검색 결과는 반환되지 않으며 시스템은 정보 메시지를 표시합니다.

영향을 받는 용어에 대해 올바른 검색 결과를 사용하기 위해 관리자는 전역 및 테이블별 스톱 워드 목록에서 관련 스톱 워드를 비활성화할 수 있습니다.

주: 스톱 워드를 비활성화하면 검색 성능과 관련성에 영향을 줄 수 있습니다. 텍스트 검색은 비활성화된 스톱 워드와 형태소 형태에 대해 일치하는 결과를 반환합니다.

Zing의 어간 추출에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 Zing은 파생된 단어를 어간 분석과 일치시킵니다..

프로시저

1. 전역 스톱 워드 목록에서 스톱 워드를 비활성화하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 스톱 워드.
   b. 비활성화하려는 스톱 워드에 대한 기록을 엽니다.
   c. 스톱 워드 양식에서 활성 옵션의 선택을 취소한 다음, 업데이트를 선택합니다.
2. 테이블별 중지 단어 목록에서 중지 단어를 사용하지 않도록 설정하려면 중지 단어를 포함하는 각 테이블에 대해 다음 단계를 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
   b. 테이블의 텍스트 인덱스 기록을 엽니다.
   c. 인덱스 스톱 워드 관련 목록에서 스톱 워드에 대한 기록을 엽니다.

      주: 인덱스 스톱 워드 관련 목록이 표시되지 않으면 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 뷰 〉 기본 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.

d. 인덱스 중지 단어 양식에서 중지 단어의 중지 모드를 **Not a Stop Word** 로 설정하고 업데이트를 선택합니다.

e. 텍스트 인덱스 양식에서 텍스트 인덱스 재생성 관련 링크를 선택합니다.

결과
Zing은 더 이상 텍스트 검색에서 비활성화된 스톱 워드와 어간 형태를 무시하지 않습니다.

Zing은 파생된 단어를 어간 분석과 일치시킵니다.

여러 문자로 된 검색 키워드를 어간 형태로 변환하여 단어의 파생 버전을 찾습니다.

형태소 분석은 복수형 및 과거형과 같은 다양한 일반적인 단어 굴절을 제거합니다. Zing은 공통 어간이 있는 모든 단어를 원래 검색어의 동의어로 취급합니다. 형태소 분석은 중국어 및 일본어 픽토그램과 같은 단일 문자 단어가 포함된 검색에는 적용되지 않습니다.

Zing은 영어 텍스트에 가장 효과적이지만 이러한 언어의 어간 추출을 지원하는 Porter 어간 추출 알고리즘을 사용합니다.

- 영어
- 프랑스어
- 독일어

어간 추출 언어는 시스템이 기록 데이터의 인덱스를 생성하는 방법을 결정합니다. 시스템은 인스턴스가 지원하는 언어 수와 관계없이 한 번에 하나의 형태소 추출 언어만 지원합니다. 어간 추출 언어를 변경하면 시스템은 새 언어 어간 추출 규칙을 기반으로 새 인덱스 항목을 생성하지만 기존 인덱스 기록은 다시 생성하지 않습니다. 새 형태소 추출 언어를 사용할 테이블의 인덱스를 수동으로 다시 생성해야 합니다.

Zing은 동의어로 검색 결과를 확장할 수 있습니다.

추가 검색어를 포함하려면 검색 결과를 확장합니다.

기본적으로 Zing에는 동의어 세트(synset) 목록으로 구성된 샘플 동의어 사전이 포함되어 있습니다. Zing은 두 가지 유형의 동의어 세트를 지원합니다.

동의어 세트 유형

동의어 세트 유형	설명	예제
동의어 목록	동의어 목록은 쉼표로 구분된 단어 목록입니다. 검색에서 목록의 단어를 사용하는 경우 Zing은 목록의 모든 단어를 포함하도록 검색을 확장합니다.	사이버, 인터넷, Cybercafe
동의어 맵	동의어 맵은 같고 보다 큼 문자 = 〉로 구분 된 두 단어 목록입니다. 검색에서 왼쪽 목록에 있는 단어를 사용하는 경우 Zing은 오른쪽 목록에 있는 모든 단어를 포함하도록 검색을 확장합니다. 검색에서 오른쪽 목록의 단어를 사용하는 경우 Zing은 왼쪽 목록의 용어를	IOT, 사물 인터넷=〉칩, 둥지 온도 조절기, RFID, IOT

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

동의어 세트 유형

동의어 세트 유형	설명	예제
	포함하도록 검색을 확장하지 않습니다.	

검색 결과, 동의어 확장 및 가중치

검색 결과에서 원래 검색 키워드가 포함된 문서는 검색 동의어가 포함된 문서보다 점수가 높습니다. 예를 들어 검색 키워드 IOT 가 있는 문서는 #### ## ###인 문서보다 점수가 높습니다.

- 여러 용어 (blork, cork = > malork, elastic) 에 대한 단방향 동의어 확장이 예상대로 작동합니다. ### 와 ### 는 모두 ### 와 ##으로 확장됩니다.
- 다단계 단방향 확장 (blork => ### => malork) 은 전이적으로 작동하지 않습니다. blork도 ###도 malork로 확장되지 않습니다.
- 여러 동의어 집합 레코드 (blork = > cork)(cork => malork) 간의 다단계 단방향 확장 분할은 전이적으로 작동하지 않습니다. ###만 #### 확장되고, ###는 ####만 확장되지만 ###는 확장되지 않습니다.

기본적으로 동의어는 일반 검색어와 동일한 가중치를 사용하지 않습니다. 동의어의 가중치는 기본 검색 가중치의 10%에서만 적용됩니다. 또한 단일 문서/필드에 동의어가 여러 개 있어도 검색 가중치가 증가하지 않습니다. 동의어의 가중치는 속성에 `glide.ts.synonym.expanded.boost`의해 제어됩니다. 이 속성 값 = 1이면 동의어의 가중치가 일반 검색어와 동일하게 적용됩니다. 0.5 = 50% 무게 등

와일드카드 문자와 동의어 일치

Zing은 검색어와 일치하는 동의어를 찾을 때 % 및 * 와일드카드 문자를 확장하지 않습니다. 이러한 문자는 일치하는 동의어를 찾을 때 리터럴 문자로 처리됩니다. 예를 들어 issu*를 검색하면 Zing은 issue의 동의어를 찾지 못하지만 issu*의 동의어는 찾습니다.

동의어 검색 사용

텍스트 인덱스 동의어를 사용하면 Zing에서 추가 검색 키워드로 텍스트 검색을 확장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ts_admin 또는 admin

이 태스크 정보
기본적으로 텍스트 검색은 텍스트 인덱스 동의어를 사용하지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 텍스트 검색.
2. Enable Synonym(동의어 사용)까지 아래로 스크롤하고 Yes(예)를 선택합니다.

결과
텍스트 검색은 활성 동의어 사전을 사용하여 키워드 검색을 확장합니다.

동의어 딕셔너리 작성

동의어 사전을 생성하여 추가 검색 키워드로 Zing 텍스트 검색을 확장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ts_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

기본적으로 시스템에서는 **Example synonym dictionary**라는 샘플 Zing 동의어 사전을 제공합니다. 이 사전에 동의어를 추가하거나 사용자 고유의 동의어 사전을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 동의어 딕셔너리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 동의어 딕셔너리 양식에서 필드를 채웁니다.

동의어 사전 양식

필드	설명
이름	동의어 사전의 고유 이름입니다.
활성	동의어 사전을 활성화하는 옵션입니다. Zing은 검색을 확장할 때 활성 동의어 사전만 사용합니다.
전역	개별적으로 구성되지 않은 모든 테이블을 검색하기 위해 동의어 사전을 사용하는 옵션입니다.
상태	동의어 사전의 게시 상태입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
순서	동의어 사전의 평가 순서입니다. Zing은 값이 낮은 *Order* 동의어 사전을 값이 높은 사전보다 먼저 평가합니다.
설명	동의어 사전의 설명입니다.

4. 동의어 딕셔너리에 추가하려는 각 동의어 세트에 대해 새 동의어 세트 행을 삽입하고 필드를 채웁니다.

동의어 세트 필드

필드	설명
Synset	쉼표로 구분된 동의어 확장 세트입니다. Zing은 이러한 용어 중 하나가 포함된 검색을 확장하여 이러한 용어를 모두 포함합니다. 예를 들어 동의어 집합 medicalise,médicalisé 를 정의하고 medicalise를 검색하는 경우 Zing은 medise 나 médicalisé를 포함하는 레코드와 일치하도록 검색을 확장합니다.
활성	이 동의어 세트를 활성화하는 옵션입니다. Zing은 검색을 확장할 때만 활성 동의어 세트를 사용합니다.
설명	동의어 집합에 대한 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 모든 사전 게시 관련 링크를 선택합니다.
   동의어 사전의 게시가 예약되었음을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 페이지를 새로 고쳐 게시가 완료되었는지 확인합니다. 이 사전은 상태가 초안 에서 게시됨으로 변경될 때 게시됩니다.

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

테이블에 대한 동의어 딕셔너리 선택

검색 관리자는 특정 테이블에 사용할 수 있는 동의어 사전을 하나 이상 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ts_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
2. 검색 동작을 변경할 테이블을 선택합니다.
   테이블에 대한 텍스트 인덱스 기록이 표시됩니다.
3. 인덱스 동의어 딕셔너리 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 인덱스 동의어 딕셔너리 양식의 동의어 딕셔너리 필드에서 동의어 딕셔너리를 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.

결과
이 테이블의 텍스트 검색은 선택한 동의어 사전을 사용합니다.

테이블 동의어 사용 안 함

기본적으로 Zing은 사용자가 텍스트 검색을 수행할 때 모든 활성 동의어 사전을 사용합니다. 검색 관리자는 테이블별로 동의어 사전 사용을 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ts_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
2. 검색 동작을 변경할 테이블을 선택합니다.
   테이블에 대한 텍스트 인덱스 기록이 표시됩니다.
3. 동의어 사용 안 함을 선택하면 검사가 나타납니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

동의어 검색 디버그

디버그 메시지를 보고 동의어 검색이 예상대로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 디버그 텍스트 검색.
2. 동의어 사전의 용어를 사용하여 검색을 수행합니다.
3. 세션 디버그 출력을 봅니다.

> **주:** 디버그 출력은 테이블 뷰(_list.do)에서만 볼 수 있습니다. UI 페이지 자체에서는 볼 수 없습니다.

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

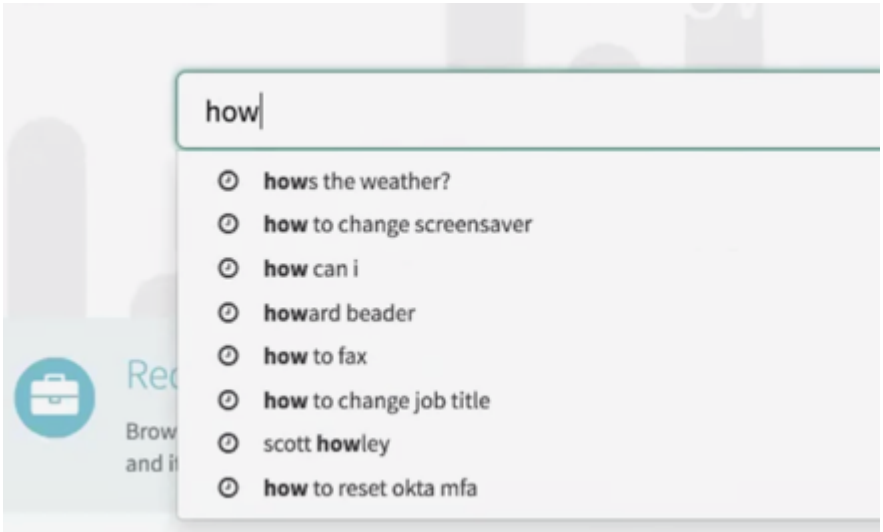
사용자가 검색어를 입력할 때 Zing이 검색 제안을 표시합니다.

사용자가 검색어를 입력할 때 가능한 검색 쿼리 완성을 표시합니다.

검색 제안 애플리케이션을 사용하려면 com.glide.search.suggestions 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 활성화하십시오. 자세한 내용은 플러그인 요청 및 플러그인 활성화를 참조하십시오.

검색 제안을 활성화하면 사용자가 또는 Now Mobile의 Zing 검색 필드에 서비스 포털 텍스트를 입력할 때 제안이 자동으로 나타납니다.

자동 검색 제안



사용자의 이전 검색에서 일치하는 제안이 있는 경우 해당 제안이 시계 아이콘과 함께 먼저 표시됩니다. 나머지 제안은 다른 사용자의 검색에서 나온 제안입니다.

서비스 포털에서 검색 제안 또는 자동 완성 기능을 사용할 수 있지만 동시에 둘 다 사용할 수는 없습니다. 에서는 Now Mobile검색 제안만 사용할 수 있습니다. 기본적으로 새 ServiceNow 인스턴스는 .서비스 포털 업그레이드된 인스턴스는 이전에 활성화된 모든 기능을 사용합니다. 업그레이드된 인스턴스에서 검색 제안을 쉽게 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Zing에서 검색 제안 활성화 및 비활성화를 참조하십시오.

검색 제안 애플리케이션의 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 제안.

Zing에서 검색 제안 활성화 및 비활성화

검색 제안 애플리케이션을 활성화하여 Zing 검색 사용자 경험을 개선합니다.

시작하기 전에

ServiceNow 직원이 com.glide.search.suggestions 플러그인을 설치하고 활성화했습니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

검색 제안 애플리케이션은 기본적으로 새 인스턴스에서 사용할 수 있습니다. 업그레이드된 인스턴스에서는 검색 제안이 기본적으로 사용 Now Mobile 설정 및 사용 안 함 서비스 포털 으로 설정됩니다.

다음 시스템 속성은 검색 제안을 활성화하거나 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.

- *glide.search.suggestions.enabled*: **Zing** 에서 검색 제안을 사용하려면 true(기본값)로 설정하고, **Zing** 에서 검색 제안을 사용하지 않으려면 false로 설정합니다.
- *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*: 에서 서비스 포털제안 또는 자동 완성 기능을 선택합니다.

새 인스턴스에서 첫 번째 매개변수는 **true** 로 설정되고 두 번째 매개변수는 제안으로 설정됩니다. 업그레이드된 인스턴스에서는 매개변수가 이전에 활성화된 것으로 설정됩니다.

프로시저

1. 시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 에서 검색 제안과 자동 완성 기능 서비스 포털간에 전환하려면 다음 단계를 수행합니다.
   a. 이름 검색 열에 를 입력합니다*glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*.
   b. 시스템 속성 페이지의 값 필드에 ### 입력하여 검색 제안을 활성화하거나 ## ## 을 입력하여 자동 완성 기능을 활성화합니다.
   이러한 옵션 중 하나만 입력할 수 있습니다.
3. 검색 제안을 전역적으로 사용 또는 사용 중지하려면 다음 단계를 따르세요.
   a. 이름 검색 열에 를 입력합니다*glide.search.suggestions.enabled*.
   b. 값 필드에서 값을 두 번 클릭하고 예를 선택하여 제안을 사용하도록 설정하거나 아니오를 선택하여 검색 제안을 전역적으로 사용하지 않도록 설정합니다.

최대 검색 제안 수 설정 **Zing** 표시

사용자가 검색 애플리케이션에서 검색 문자열을 입력할 때 Zing이 표시되는 최대 검색 제안 수 설정

시작하기 전에

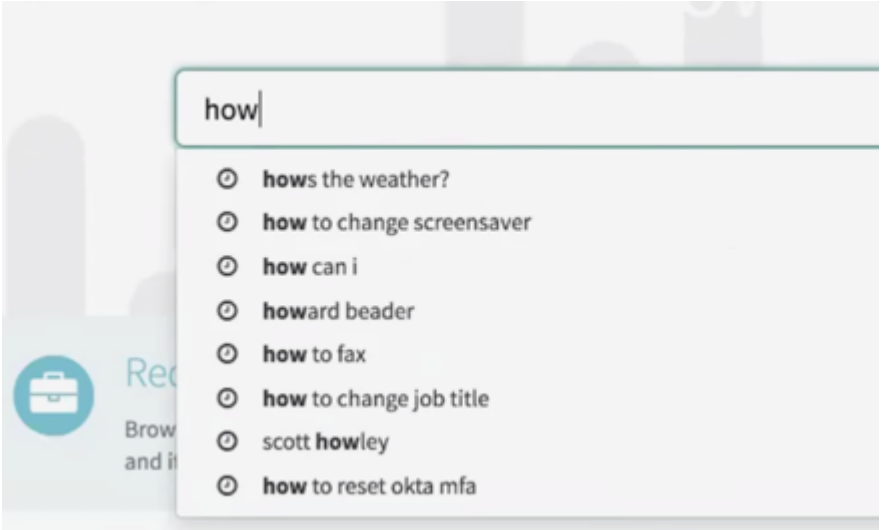
검색 애플리케이션 구성 기록에서 Zing이 검색 엔진으로 지정된 검색 애플리케이션을 사용해야 합니다. 검색 애플리케이션 구성 기록 필드에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 애플리케이션 구성 양식.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Zing은 사용자가 지원되는 검색 애플리케이션의 검색 필드에 텍스트를 입력할 때 검색 제안 애플리케이션에서 생성된 제안을 표시합니다. Zing을 사용하는 검색 애플리케이션에 대한 검색 애플리케이션 구성 레코드를 편집하여 표시되는 추천 검색 문자열의 수를 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.



주: 자동 완성 검색 위젯의 인스턴스 옵션을 편집하여 Knowledge 및 시스템 상태 검색 서비스 포털 에 대한 검색 제안 제한을 구성할 수도 있습니다. 제한 옵션을 포함하여 이러한 인스턴스 옵션에 대한 자세한 내용은 자동 완성 검색 위젯 을 참조하십시오. Knowledge 및 시스템 상태 포털 페이지에 대한 자동 완성 검색 위젯의 인스턴스를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 위젯 인스턴스 구성 .

프로시저

Zing을 사용하는 검색 애플리케이션에 표시되는 최대 검색 문자열 수를 설정합니다.

a. 모두를 선택하고 탐색 필터에 sys_search_context_config.list를 입력한 다음 Enter 키를 눌러 검색 애플리케이션 구성 〔sys_search_context_config〕 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.

b. Zing 검색 애플리케이션에 대한 검색 애플리케이션 구성 기록을 엽니다.

c. 현재 애플리케이션 범위에 대한 경고 메시지가 나타나면 메시지의 링크를 선택하여 기록에 대한 올바른 애플리케이션 범위로 전환합니다.

d. 제안 제한 필드에 애플리케이션에 표시할 검색 제안의 새 최대 수를 입력합니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

Zing과 함께 설치되는 구성요소

Zing과 함께 여러 유형의 구성 요소가 설치됩니다.

Zing과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
텍스트 인덱스 〔ts_index_name〕	시스템에서 인덱싱하는 테이블을 저장합니다.
인덱스 스톱 워드 〔ts_index_stop〕	특정 테이블에 대한 스톱 워드를 저장합니다.
스톱 워드 〔ts_stop〕	전역 스톱 워드를 저장합니다.
텍스트 검색 그룹 〔ts_group〕	전역 텍스트 검색을 위한 검색 그룹을 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.

Zing과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
• ts_attachment • ts_chain_summary • ts_chain • ts_deleted_doc • ts_document • ts_index_stats • ts_phrase • ts_search_stats • ts_search_summary • ts_word_roots • ts_word	Zing을 지원하는 시스템 테이블입니다. 이러한 테이블을 확장하거나 수정하는 것은 권장되지 않습니다.

Zing과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	설명
합리적으로 텍스트 검색 속성 변경	Zing 텍스트 검색 속성에 유효한 값이 입력되었는지 확인합니다.
텍스트 인덱스 중지 미리 알림	인덱스를 다시 작성해야 하는 스톱 워드 변경 사항을 사용자에게 경고합니다 (테이블별). 중지 모드가 "인덱스도 쿼리도 아님"인 레코드가 삭제되면, 레코드의 중지 모드가 다른 것으로 업데이트되고 "인덱스도 쿼리도 아님"인 경우, 레코드의 단어가 다른 것으로 업데이트되고 중지 모드가 "인덱스도 쿼리도 아님"인 경우 경고가 발생합니다.
스톱 워드 미리 알림	인덱스를 다시 작성해야 하는 스톱 워드 변경 사항(전역)을 사용자에게 경고합니다. 기록이 삭제되고 활성 상태였던 경우, 기록이 비활성화된 경우 기록이 변경되고 활성 상태였던 경우 경고가 발행됩니다.

Zing과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
TS 검색 통계	매일 밤 자동 완성 제안을 컴파일합니다. 자동 완성 제안 업데이트를 참조하십시오.
TS 인덱스 통계	통계를 수집하고 텍스트 검색 및 인덱싱을 위한 유지관리를 수행합니다. 야간에 실행됩니다.
텍스트 인덱스 이벤트 프로세스	통계를 수집하고 텍스트 검색 및 인덱싱을 위한 유지관리를 수행합니다. 30초마다 실행됩니다.
TS 체인 요약	매시간 검색 체인 통계를 컴파일합니다.

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

Zing과 함께 설치되는 **UI** 작업

UI 작업	설명
텍스트 인덱스 재작성	텍스트 인덱스 양식에 텍스트 인덱스 재생성 링크를 표시합니다.

Zing 역할

Zing 은 다음 역할과 함께 설치됩니다.

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

검색 애플리케이션 관리자 [search_application_admin]

Zing 및 AI 검색.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- ais_admin
- personalize_dictionary

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

애플리케이션을 구성해야 AI 검색 하는 사용자에게 이 역할을 부여합니다.

텍스트 검색 관리자 [ts_admin]

Zing에 대한 텍스트 인덱스, 텍스트 인덱스 그룹, 텍스트 인덱스 스톱 워드, 텍스트 인덱스 동의어를 구성합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 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.

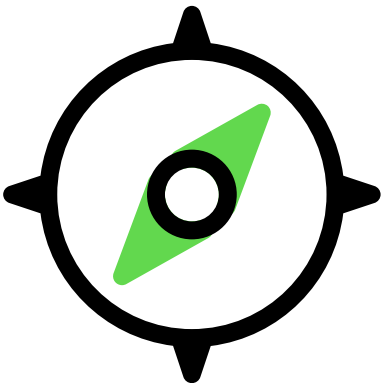
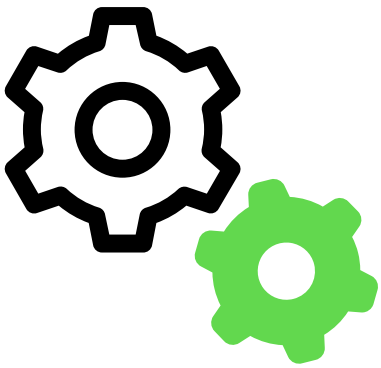
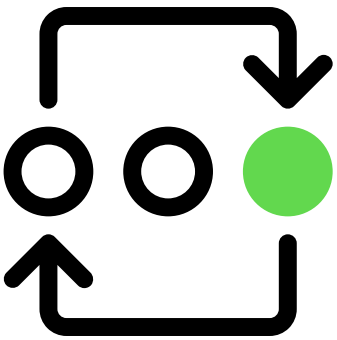
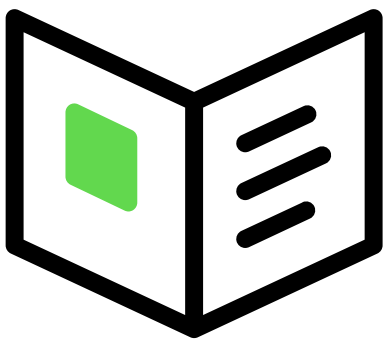
AI 검색

이 ServiceNow# AI 검색 애플리케이션은 에 대한 ServiceNow# 서비스 포털, ServiceNow# Now Mobile및 ServiceNow# 가상 에이전트 소비자 등급 검색 엔진을 제공합니다. 지능형 쿼리 기능을 사용하면 필요한 답변을 빠르게 찾을 수 있습니다.

AI 검색 약 3분 6초 길이의 개요 비디오입니다.

이 짧은 비디오를 시청하여 사용자가 를 사용하여 AI 검색답변을 찾는 방법을 확인하십시오.

시작하기

탐색	구성	통합
		
기능에 대해 AI 검색 알아봅니다.	검색 가능한 콘텐츠, 검색 경험 및 ServiceNow AI Platform# 검색 애플리케이션을 구성합니다.	기능을 다른 ServiceNow AI Platform 애플리케이션에 통합합니다AI 검색.
사용	**관리자**	**참조**
		
를 사용하여 AI 검색답을 찾으십시오.	행동에 대한 AI 검색 더 깊은 인사이트를 얻습니다.	시스템 속성 및 기능에 대한 AI 검색 상세 정보를 얻습니다.

주: AI 검색 는 PDI(개인 개발자 인스턴스)에서 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.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

고객 성공 센터

Customer Success Center

개발자

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

나우크리에이트

Now Create

파트너

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

의 앱으로 확장 AI 검색ServiceNow® Store

를 사용하여 검색 쿼리 트래픽에 대한 추세를 분석하고 인덱싱된 레코드 수 및 구성 설정을 검토하고 검색 쿼리 결과를 미리 봅니다. 고급 AI 검색 관리 도구.

AI 검색 탐색

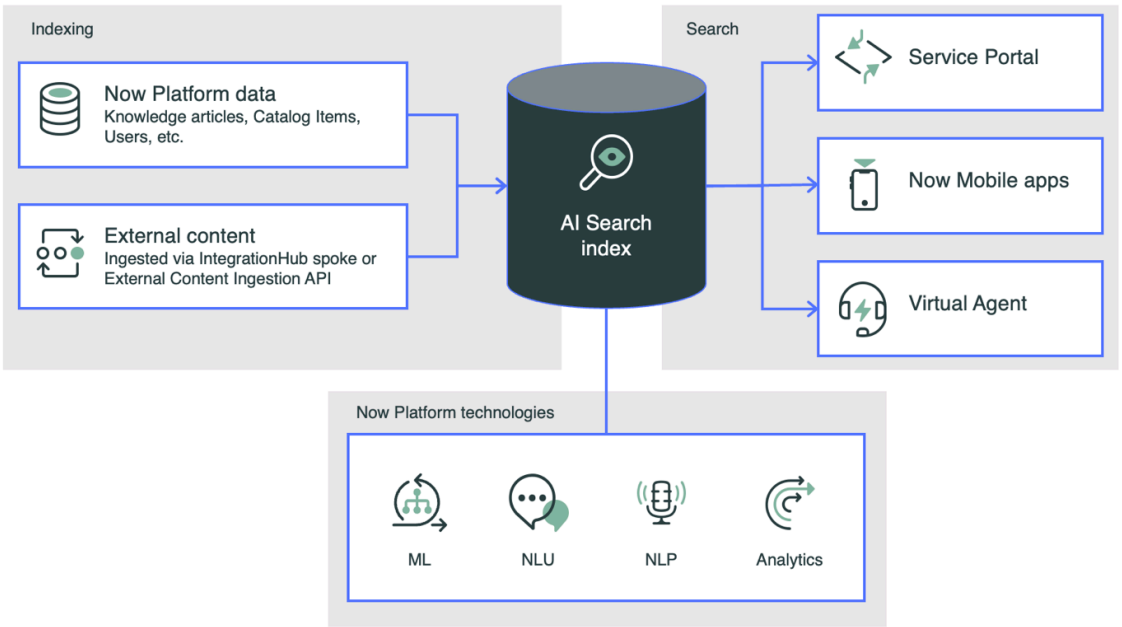
사용자에게 소비자 수준의 검색 환경을 제공할 수 있는 기능에 대해 AI 검색 알아봅니다.

AI 검색 아키텍처

인덱스는 AI 검색 레코드 또는 외부 소스의 ServiceNow AI Platform# 데이터를 저장하고 사용자가 여러 애플리케이션에서 해당 데이터를 검색할 수 있도록 합니다. 검색 쿼리 기능은 기술을 사용하여 ServiceNow AI Platform 검색 사용자 환경을 개선합니다.

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

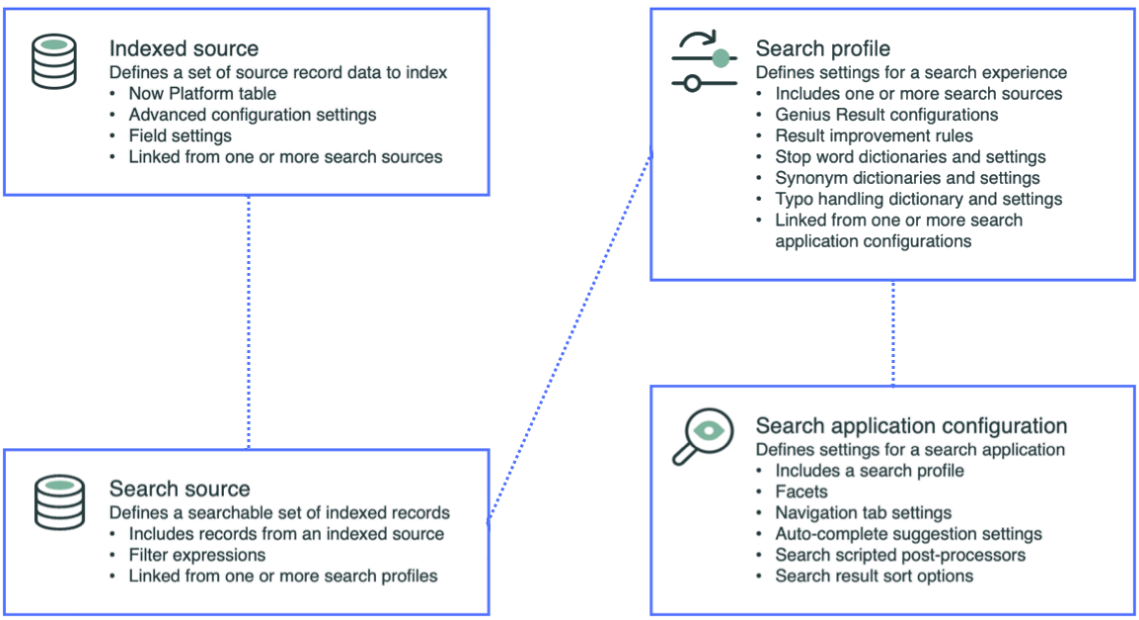
AI 검색 아키텍처 다이어그램



AI 검색 구성

검색 관리자는 인덱싱된 소스, 검색 소스, 검색 프로파일 및 검색 애플리케이션 구성에서 인덱싱 및 검색 설정을 구성합니다 AI 검색 .

AI 검색 구성 다이어그램



테이블 및 외부 소스에서 검색 가능한 컨텐츠 **ServiceNow AI Platform®** 인덱스

인덱싱된 소스를 구성하여 인덱스에 추가하여 AI 검색 기록 콘텐츠를 검색할 수 있도록 합니다.

레코드를 인덱싱할 각 ServiceNow AI Platform 테이블에 대해 인덱싱된 소스를 정의합니다. 검색 관리자는 인덱싱된 각 원본에 대한 설정을 구성할 수 있습니다.

- 소스 테이블의 하위 테이블에 대한 인덱싱을 활성화합니다.
- 소스 기록 태그, 첨부 파일, 번역된 필드, 참조된 필드의 인덱싱을 구성합니다.
- 쉽게 검색할 수 있도록 소스 테이블 필드를 AI 검색 인덱스 필드에 매핑합니다.

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

기본 시스템에는 문서, 카탈로그 항목 및 사용자 기록에 대해 지식베이스 미리 구성된 인덱싱된 소스가 포함되어 있습니다. 인덱싱된 소스를 직접 생성하여 다른 ServiceNow AI Platform 테이블의 기록을 인덱싱할 수 있습니다.

테이블 기록에 대한 ServiceNow AI Platform 인덱싱된 소스를 구성하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 인덱싱된 소스 AI 검색.

를 플러그인 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content)활성화하면 인덱싱을 활성화하고 외부 소스에서 기록 콘텐츠를 검색할 수 있습니다. 지원되는 소스에는 SharePoint 컬렉션, Confluence 사이트 및 원격 테이블이 포함됩니다. 자세한 내용은 에서 외부 콘텐츠 인덱싱 및 검색 AI 검색 문서를 참조하십시오.

검색 소스를 사용하여 검색 가능한 콘텐츠에 대한 접근 제어

검색 소스는 사용자가 검색 프로파일을 사용하여 검색할 수 있는 인덱싱된 콘텐츠의 하위 집합을 정의합니다. 인덱싱된 소스의 콘텐츠에 필터 조건을 적용하여 검색 소스를 작성합니다.

검색 관리자는 검색 소스를 검색 프로파일에 연결하여 사용자가 검색할 수 있는 콘텐츠를 정밀하게 제어할 수 있도록 합니다. 검색 소스 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

검색 프로파일에서 검색 경험 설정 정의

검색 프로파일은 언어 검색 쿼리 기능에 대한 검색 소스와 설정을 정의합니다. 각 검색 프로파일은 지원되는 ServiceNow AI Platform# 애플리케이션에서 사용자에게 제공하려는 개별 검색 환경을 나타냅니다.

각 검색 프로파일에는 다음 설정이 포함될 수 있습니다.

- 사용자가 프로파일을 사용하여 검색할 수 있는 컨텐츠를 정의하는 하나 이상의 검색 소스입니다.
- 동의어, 스톱 워드 및 오타 처리 자동 수정 용어의 사전은 프로파일을 사용하여 검색에 적용됩니다.
- 프로파일을 사용하여 검색에 적용되는 Genius 결과 구성입니다.
- 프로파일을 사용하여 검색에 적용되는 결과 개선 규칙입니다.

검색 관리자는 검색 프로파일을 만들고, 검색 소스를 링크하고, 설정을 구성하고, 게시합니다. 검색 프로파일의 생성, 구성 및 게시에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 검색 프로파일 AI 검색.

지원되는 **ServiceNow AI Platform®** 애플리케이션에서 사용 **AI** 검색

검색 애플리케이션의 검색 엔진으로 활성화 AI 검색 하여 조직 전체에 여러 검색 엔트리포인트를 제공합니다. 기본 시스템을 글로벌 및 작업 공간 검색을 고객 서비스 관리, Now Mobile, 서비스 포털및 가상 에이전트 위한 검색 엔진으로 사용할 수 AI 검색 있습니다.

검색 관리자는 애플리케이션에 대한 ServiceNow AI Platform 검색 애플리케이션 구성을 정의합니다. 각 구성은 애플리케이션의 검색 환경을 정의하는 검색 프로파일에 연결됩니다. 관리자는 다음과 같은 방법으로 애플리케이션의 동작을 구성할 수 있습니다.

- 검색 쿼리에 대한 오타 처리 자동 수정을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다.
- 사용자가 검색 결과를 구체화할 수 있도록 탐색 탭과 패싯 필터를 구성합니다.
- 애플리케이션이 검색을 위해 표시할 수 있는 검색 제안 및 Genius 결과 카드의 최대 수를 제한합니다.
- 애플리케이션이 각 결과 페이지에 표시하는 검색 결과 수를 제한합니다.

지원되는 애플리케이션에서 구성하고 사용하도록 설정하는 AI 검색 방법에 대한 자세한 내용은 해당 애플리케이션에서 사용 및 구성 AI 검색ServiceNow AI Platform문서를 참조하십시오검색 애플리케이션 구성.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.

사용자에게 강력하고 유연한 검색 기능 제공

AI 검색 에는 사용자가 필요한 답변을 찾는 데 도움이 되는 검색 기능이 포함되어 있습니다.

강력한 쿼리 언어

인덱싱된 용어 및 구문을 쿼리합니다. 부울 연산자로 쿼리 논리를 제어합니다. 와일드카드 연산자를 사용하여 인덱싱된 용어 범위를 일치시킵니다.

지원되는 쿼리 언어 구문 및 연산자에 대한 전체 가이드는 다음을 참조하세요 AI 검색 쿼리 언어.

검색 쿼리 자동 완성

사용자가 검색을 작성할 때 입력 필드에 제안을 표시합니다. 제안에는 최근 및 자주 사용하는 검색 쿼리 및 결과와 사용자의 개인 검색 이력 항목이 포함됩니다.

자동 완성 제안은 검색 관리자가 검색 애플리케이션 구성에서 구성하는 언어 기능입니다. 자동 완성 제안 유형 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 자동 완성 제안 유형 구성.

검색 쿼리 용어의 언어 구분 보조정리 및 유니코드 정규화

대체 억양 및 양식과 일치하도록 검색 쿼리 용어를 확장하여 자연어 검색을 지원합니다. AI 검색 는 에 대한 언어별 기본정리 정규화를 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어, 중국어(간체), 스페인어, 스웨덴어, 중국어(번체)지원합니다. 모든 ServiceNow AI Platform# 언어의 콘텐츠에 대한 유니코드 정규화를 지원합니다.

보조정리 및 유니코드 정규화는 구성이 필요하지 않은 언어 기능입니다. 정규화 동작에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 보조정리 및 유니코드 정규화.

구성 가능한 동의어를 사용하여 검색 쿼리 용어 확장

동일한 의미나 용법을 가진 언어별 용어 사전을 구성하여 검색 회수율을 개선합니다. 검색 쿼리에 이러한 용어 AI 검색 가 포함된 경우 해당하는 모든 용어를 포함하도록 확장하여 사용자에게 보다 자연스러운 검색 환경을 제공합니다.

동의어는 검색 관리자가 검색 프로파일에서 구성하는 언어적 기능입니다. 동의어 및 동의어 딕셔너리 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 동의어. AI 검색 는 에 대한 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어, 중국어(간체), 스페인어, 스웨덴어, 중국어(번체)동의어 사전을 지원합니다.

구성 가능한 스톱 워드를 사용하여 지나치게 자주 사용하는 검색 용어 제거

검색 관련성을 희석시키는 자주 나타나는 용어의 언어별 사전을 구성하여 검색 정확도를 높입니다. AI 검색 사용자 검색 쿼리에서 이러한 스톱 워드를 제거하여 관련 없는 결과를 제외합니다.

스톱 워드는 검색 관리자가 검색 프로필에서 구성하는 언어 기능입니다. 스톱 워드 및 스톱 워드 사전 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 스톱 워드. AI 검색 는 에 대한 스톱 워드 사전을 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어(캐나다), 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 포르투갈어, 스페인어, 스웨덴어지원합니다.

검색 쿼리 용어에서 자동 수정 오타

맞춤법이 잘못된 검색 쿼리 용어를 인덱싱된 컨텐츠에 있는 맞춤법으로 자동으로 대체합니다. 오타 수정은 검색 결과 위에 표시됩니다. 사용자는 항상 원래 쿼리 용어로 검색을 반복하도록 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.

오타 처리 자동 수정은 검색 관리자가 검색 프로필에서 구성하는 언어 기능입니다. 사용 가능한 자동 수정 용어 집합을 제어하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 오타 처리. AI 검색 는 에 대한 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어(캐나다), 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 포르투갈어, 스페인어, 스웨덴어자동 수정 용어 파생을 지원합니다.

검색 결과 구체화 필터 사용

AI 검색 사용자가 결과를 필터링하여 검색을 구체화할 수 있습니다. 탐색 탭을 사용하여 소스별로 결과를 필터링하거나 패싯을 선택하여 결과 세트에서 동적으로 생성된 필터를 적용합니다.

탐색 탭을 사용하여 소스별로 결과 필터링

사용자가 원하지 않는 검색 결과를 즉시 제외하기 위해 선택할 수 있는 사전 정의된 범주를 표시합니다.

검색 관리자는 검색 애플리케이션 구성에서 탐색 탭을 구성합니다. 사용 가능한 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 탐색 탭 구성.

패싯을 사용하여 동적으로 결과 필터링

검색 쿼리의 결과 세트에서 동적으로 생성된 필드 값 기반 필터 선택을 표시합니다. 사용자는 여러 패싯 값을 선택하여 초점 영역을 좁힐 수 있습니다. 패싯은 결과를 생성할 때만 표시되므로 사용자는 막다른 골목에 대해 걱정할 필요가 없습니다.

검색 관리자는 검색 애플리케이션 구성에서 패싯을 정의합니다. 패싯 생성 및 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 패싯 만들기.

관련성 있고 실행 가능한 검색 결과 표시

AI 검색 는 사용자에게 검색 쿼리에 대한 명확한 답변을 제공합니다.

강조 표시 누르기

AI 검색 검색 결과에 나타나는 검색 쿼리 용어를 강조 표시합니다. 이 강조 표시를 통해 사용자는 레코드 일치에 기여한 쿼리 용어를 확인할 수 있습니다.

머신 러닝 관련성으로 가장 관련성이 높은 결과를 먼저 표시

AI 검색 관련성 내림차순으로 검색 결과를 정렬합니다. 머신 러닝은 집계된 사용자 상호작용 데이터와 라이브 검색 트래픽의 A/B 테스트 평가를 기반으로 각 검색 프로파일에 대한 검색 결과 관련성 점수를 자동으로 조정하고 개선합니다.

검색 관리자는 자동 관련성 모델 업데이트에서 특정 검색 프로파일을 제외할 수 있지만 머신 러닝 관련성은 자동으로 활성화되고 구성할 수 없습니다. 자동 관련성 점수 조정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 의 머신 러닝 관련성 AI 검색.

최상의 답변을 실행 가능한 Genius 결과 카드로 표시

검색 쿼리 의도를 분석하고 최상의 답변을 먼저 표시하도록 Genius 결과를 구성합니다. 검색 사용자는 Genius 결과 대답 카드에서 직접 문서를 읽 지식 거나, 사용자의 프로파일 또는 조직도를 보거나, 카탈로그 항목을 요청할 수 있습니다.

검색 관리자는 Genius 결과를 검색 프로파일에 연결하고, 설정을 수정하고, 새 구성을 만들 수 있습니다. Genius Results 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Genius 결과.

검색 결과 부스트, 차단 또는 승격

구성 가능한 트리거 조건을 사용하여 결과 개선 규칙을 정의합니다. 규칙은 검색 쿼리 또는 사용자 컨텍스트에 따라 검색 결과 관련성을 높이거나 특정 검색 쿼리에 대한 특정 결과를 차단하거나 승격할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 관리자는 검색 프로파일에서 결과 개선 규칙을 정의합니다. 규칙 생성 및 해당 부스트, 차단 또는 승격 작업 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 결과 개선 규칙. AI 검색 는 검색 쿼리에 대한 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어, 중국어(간체), 스페인어, 스웨덴어, 중국어(번체) 결과 개선 규칙을 지원합니다.

의 컨텐츠 보안 **AI** 검색

레코드를 인덱싱할 AI 검색 때 해당 ServiceNow AI Platform# 보안 기능이 유지됩니다. 쿼리 시 AI 검색 검색 쿼리 결과를 필터링하고 사용자가 액세스할 수 있는 기록만 표시합니다.

테이블 레코드의 보안 기능을 처리하는 방법에 AI 검색 대한 ServiceNow AI Platform 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 컨텐츠 보안 AI 검색.

국제화 지원

AI 검색 는 에서 ServiceNow AI Platform#제공하는 모든 언어에 대한 인덱싱 및 검색을 지원합니다. 검색 관리자는 인스턴스에서 활성화된 언어의 검색 기능을 구성할 AI 검색 수 있습니다.

검색 기능의 언어 지원에 AI 검색 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 의 국제화 지원 AI 검색.

기능 검색

다음 표에는 특정 ServiceNow AI Platform 언어에 사용할 수 있는 검색 기능 집합이 AI 검색 나와 있습니다.

언어별로 지원되는 검색 기능

언어	지원되는 검색 기능
영어	• Genius 결과 • 언어 식별 • 보조정리 및 유니코드 정규화 • 결과 개선 규칙 • 스톱 워드 • 동의어 • 오타 처리
포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 이탈리아어, 스페인어	• 언어 식별 • 보조정리 및 유니코드 정규화 • 결과 개선 규칙 • 스톱 워드 • 동의어 • 오타 처리
핀란드어	• 언어 식별 • 보조정리 및 유니코드 정규화 (기본정리를 식별하기 위해 알고리즘 어간 추출 사용)

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

언어별로 지원되는 검색 기능

언어	지원되는 검색 기능
	• 결과 개선 규칙 • 스톱 워드 • 동의어 • 오타 처리
, 독일어, 스웨덴어	• 언어 식별 • 보조정리 및 유니코드 정규화 (분해 포함) • 결과 개선 규칙 • 스톱 워드 • 동의어 • 오타 처리
일본어, 중국어 간체 및 중국어 번체	• 언어 식별 (텍스트 지역 및 검색어 식별 포함) • 보조정리 및 유니코드 정규화 • 결과 개선 규칙 • 스톱 워드 • 동의어
한국어	• 언어 식별 • 보조정리 및 유니코드 정규화 (분해 포함) • 결과 개선 규칙 • 스톱 워드 • 동의어
인스턴스에서 활성화된 다른 ServiceNow AI Platform 모든 언어	• 유니코드 정규화 • 결과 개선 규칙 • 스톱 워드 • 동의어

번역된 콘텐츠 검색

기본적으로 AI 검색 는 사용자의 ServiceNow AI Platform 세션 언어로 번역된 컨텐츠(예: 지식 문서)가 포함된 기록에 대한 결과만 반환합니다. 이 기본 동작은 다음과 같은 여러 가지 방법으로 수정할 수 있습니다.

국가별로 문서 검색 언어 할당 지식

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 국가에 대한 문서 검색 언어 집합을 지식 정의하여 다국어 검색 회수율을 개선합니다. 사용자 검색은 해당 국가에 지정된 검색 언어 및 세션과 관련된 언어로 된 문서를 일치시킬 지식 수 ServiceNow AI Platform 있습니다.

전역으로 검색 가능한 지식 문서 구성

사용자의 세션 언어에 관계없이 검색할 수 있도록 하려는 지식 문서와 일치하도록 인코딩된 쿼리를 정의합니다.

대체 언어 구성

대체 언어 설정 사용자의 세션 언어입니다. AI 검색 선택한 대체 언어와 사용자의 세션 언어에서 번역된 콘텐츠 결과를 반환합니다.

번역된 컨텐츠에 대한 전역 폴백 로캘 활성화

번역된 모든 컨텐츠 검색에 사용할 전역 폴백 로캘을 구성합니다. AI 검색 사용자의 세션 언어뿐만 아니라 전역 폴백 로캘의 언어에서 번역된 콘텐츠 결과를 반환합니다.

주: 전역 폴백 로캘은 모든 영어 레코드를 전역으로 검색할 수 있도록 하려는 경우에 가장 적합합니다.

에서 전역 검색 및 구성 가능한 작업 공간 검색에 사용 **AI** 검색넥스트 경험

AI 검색는 글로벌 검색 및 구성 가능한 작업 공간 검색을 포함하여 의 넥스트 경험검색을 위한 통합 탐색 기본 검색 엔진입니다.

검색 관리자는 애플리케이션을 사용하여 글로벌 검색 및 구성 가능한 작업 공간 검색 설정을 구성할 수 있습니다 AI 검색 for 넥스트 경험 .

주: AI 검색 for 넥스트 경험 애플리케이션이 자동으로 설치되고 새 Zurich 인스턴스에서 활성화됩니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 Zurich 경우 관리자가 수동으로 애플리케이션을 설치하고 활성화할 수 있습니다.

구성 단계 및 사용 가이드를 포함하여 에 대한 AI 검색 for 넥스트 경험자세한 내용은 를 참조하십시오 AI 검색 for 넥스트 경험.

지원 위젯으로 **AI** 검색 인시던트 서비스 포털 차단

기록 생성자 내에서 가장 관련성이 높은 검색 결과를 표시하여 사용자의 인시던트 차단 서비스 포털을 개선합니다.

AI 검색 에이전트 또는 사용자가 포털의 검색에서 가장 관련성이 높은 항목을 찾는 데 도움이 되도록 지원을 사용할 수 있습니다. 예:

- 인시던트 기록 작업을 수행하는 에이전트는 Assist를 사용하여 AI 검색 지식 문서를 찾아 첨부하거나, 호출자를 대신하여 카탈로그 항목을 주문하거나, 문서를 검색하여 관련 인시던트 또는 문제에 연결할 수 있습니다.
- 를 통해 서비스 포털인시던트를 생성하는 사용자는 주문할 수 있는 관련 카탈로그 항목을 볼 수 있습니다. 또한 사용자는 관련 지식 문서를 검토하여 서비스 데스크 운영자의 개입 없이 스스로 문제를 해결할 수 있습니다.

AI 검색 Assist는 다음 영역의 인시던트 차단을 지원합니다.

- 인시던트 기록 생성자: 최종 사용자가 인시던트를 제기하기 전에 문제를 해결하도록 지원하여 인시던트를 편향합니다.
- 인시던트 양식: 관련 지식을 제공하여 서비스 데스크 직원이 인시던트를 신속하게 해결할 수 있도록 지원합니다.
- 인시던트 이메일 알림: 최종 사용자가 서비스 데스크 직원의 수동 개입 없이도 스스로 인시던트를 해결할 수 있습니다.

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

에서 서비스 포털지원 위젯을 AI 검색 구성하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오AI 검색 를 위한 기록 생성자 통합 지원 서비스 포털.

AI 검색 구성

AI 검색 구현을 계획하고 구성합니다.

AI 검색 구성 개요

구성 스테이지	설명
관리자 및 사용자에게 역할 AI 검색 할당	에 대한 AI 검색컨텐츠 인덱싱 및 검색 설정을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제해야 하는 사용자에게 역할을 할당합니다ais_admin. 에 대한 AI 검색높은 보안 설정에 액세스해야 하는 사용자에게 상승된 권한 역할을 할당합니다ais_high_security_admin. 검색 애플리케이션 구성을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제해야 하는 사용자에게 할당합니다 search_application_admin .
인덱싱된 소스 정의	검색 가능하게 만들고 싶은 컨텐츠가 있는 각 ServiceNow AI Platform# 테이블에 대해 인덱싱된 소스를 작성하고 구성합니다. 소스 테이블을 인덱싱하여 검색 가능한 컨텐츠를 인덱스에 AI 검색 추가합니다. 기본 시스템에는 카탈로그 항목, Knowledge 및 사용자 테이블에 대해 미리 구성된 인덱싱된 소스가 포함되어 있습니다.
검색 소스 정의	인덱싱된 소스에 필터 조건을 적용하여 검색 환경에서 사용자가 접근할 수 있는 검색 소스를 정의합니다. 기본 시스템에는 기본 인덱싱된 소스를 참조하는 사전 구성된 검색 소스가 포함되어 있습니다.
Search 프로파일 정의	검색 애플리케이션에서 제공하려는 각각의 고유한 검색 경험에 대한 검색 프로파일을 생성합니다. 검색 소스를 검색 프로파일에 연결하여 사용자가 검색할 수 있는 데이터를 지정합니다. 동의어, 스톱 워드, 오타 처리 설정, Genius 결과 및 결과 개선 규칙을 구성하여 검색 동작을 제어합니다. 기본 시스템에는 , Now Mobile, 및 지원 서비스 포털 위젯과 함께 사용할 수 있도록 서비스 포털사전 구성된 검색 프로파일이 포함되어 있습니다AI 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.

구성 스테이지	설명
검색 애플리케이션 구성을 정의합니다.	를 지원하는 AI 검색각 ServiceNow AI Platform 애플리케이션에 대한 구성을 생성합니다. 사용할 애플리케이션의 검색 프로파일을 선택합니다. 애플리케이션별 검색 설정을 구성합니다. 기본 시스템에는 , 및 지원 서비스 포털 위젯에 대해 서비스 포털사전 구성된 검색 애플리케이션 구성이 포함되어 있습니다AI 검색. 가상 에이전트
활성화 및 구성 AI 검색 위치 ServiceNow AI Platform 애플리케이션	지원되는 ServiceNow AI Platform 애플리케이션에서 검색 엔진으로 지정합니다AI 검색. 사용 가능한 검색 UX 설정을 사용하고 구성할 각 애플리케이션에 대한 검색 애플리케이션 구성을 선택합니다.
전역 검색을 위한 사용자 지정 검색 정합기 작성	필요에 따라 특정 ServiceNow AI Platform 테이블의 지정된 열(필드)의 결과만 일치하는 exact match 전역 검색을 구성합니다.

안내 설정을 사용하여 **AI** 검색 구현

안내 설정은 인스턴스에서 구성하는 AI 검색ServiceNow 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. 안내 설정을 열려면 AI 검색 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 *AI ##* 〉 안내 설정.

안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

관리자 및 사용자에게 역할 **AI** 검색 할당

사용자에게 ais_admin, ais_external_content, ais_high_security_admin및 search_application_admin 역할을 부여하여 사용자가 애플리케이션 검색 및 설정에 대한 AI 검색 설정과 컨텐츠를 구성하고 관리할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 역할을 가진 사용자는 애플리케이션의 설정과 컨텐츠에 액세스하고 구성할 수 있습니다 AI 검색 .

역할	설명
AI 검색 관리자 〔ais_admin〕	다음을 포함하여 애플리케이션의 구성 설정을 AI 검색 관리합니다. • 인덱싱된 소스 작성, 읽기, 업데이트 및 삭제 • 검색 소스를 작성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 검색 소스와 검색 프로파일 간의 매핑을 작성하고 삭제합니다. • 검색 프로파일을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 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.

역할	설명
	• 동의어 및 스톱 워드 사전을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 사전과 검색 프로파일 간의 매핑을 작성하고 삭제합니다. • 검색 프로파일에 연결된 오타 처리 자동 수정 사전을 읽고 업데이트합니다. • Genius 결과 구성 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 • Genius 결과 구성과 검색 프로파일 간의 매핑을 생성하고 삭제합니다. • 결과 개선 규칙을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 결과 개선 규칙과 검색 프로파일 간의 매핑을 생성하고 삭제합니다.
AI 검색 높은 보안 관리자 〔ais_high_security_admin〕	다음을 포함하여 에 대한 AI 검색높은 보안 설정에 액세스합니다. • 검색 미리 보기 UI의 검색 소스와 콘텐츠 보안에서 모든 검색 필터를 바이패스하여 인덱스에서 AI 검색 사용할 수 있는 모든 검색 쿼리 결과 보기 • 외부 콘텐츠 읽기 사용자 매핑 임포트 이력 기록 이는 상승된 권한 역할입니다. 상승된 권한 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 상승된 권한 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 상승된 권한 역할 . 고도에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 권한 있는 역할로 상승 . 인스턴스 보안 센터 높은 권한 역할을 가진 사용자 사용자 메트릭은 이 역할이 할당된 사용자 수를 표시합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 메트릭 .
검색 애플리케이션 관리자 〔search_application_admin〕	Zing 및 AI 검색. 이 역할에는 ais_admin 및 personalize_dictionary 역할이 포함됩니다.
AI 검색 외부 컨텐츠 API 사용자 〔ais_external_content〕	다음을 포함한 외부 컨텐츠 API의 AI 검색 엔드포인트에 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.

역할	설명
	• 검색 결과로 인덱싱할 외부 문서를 AI 검색 피드하거나 인덱스를 사용하여 외부 콘텐츠 수집 API 외부 문서에 대한 레코드를 인덱스에서 삭제합니다. • 를 사용하여 외부 콘텐츠 보안에 대한 사용자 매핑을 AI 검색 외부 사용자 매핑 API 가져옵니다. 외부 콘텐츠 API 엔드포인트에 액세스해야 하는 비대화형 사용자 및 통합 사용자에게 이 역할을 할당합니다. 비대화형 사용자에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 비대화형 세션. 통합 사용자에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 서비스 계정을 내부 통합 사용자로 표시 . 관리자 역할이 있는 사용자는 이 역할이 없어도 외부 콘텐츠 API 엔드포인트에 액세스할 수 있습니다.

사용자 및 그룹에 이러한 역할을 할당하여 의 검색 관리자 또는 외부 콘텐츠 API 사용자로 AI 검색사용할 수 있도록 합니다.

프로시저

- 사용자에게 역할 할당
- 그룹에 역할 할당

의 인덱싱된 소스 **AI** 검색

인덱싱된 소스는 ServiceNow AI Platform# 검색 가능하게 만들고 싶은 컨텐츠로 테이블과 외부 문서 세트를 지정합니다. AI 검색 은 이러한 소스에서 기록이나 문서를 수집하고 검색 가능한 컨텐츠를 검색 인덱스에 저장합니다.

인덱싱된 소스를 만드는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 인덱싱된 소스 작성.

인덱싱된 소스 유형

AI 검색 는 다음과 같은 인덱싱된 소스 유형을 지원합니다.

내부 인덱싱된 소스

내부 인덱싱된 소스는 기록에서 ServiceNow AI Platform 콘텐츠와 메타데이터를 검색합니다. 여기에는 고유한 이름과 검색 가능하게 만들고 싶은 기록이 있는 테이블에 대한 ServiceNow AI Platform 참조가 포함됩니다. AI 검색 이 테이블과 인덱싱을 위해 구성한 하위 테이블의 기록에서 검색 가능한 콘텐츠와 메타데이터를 추출하고 인덱싱합니다.

AI 검색 인덱싱에서 일부 ServiceNow AI Platform 테이블을 제외합니다. 이러한 제외된 테이블 또는 해당 파생 테이블에 대해서는 인덱싱된 소스를 정의할 수 없습니다. 제외된 테이블 목록은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow AI Platform 인덱싱에서 AI 검색 제외된 테이블.

내부 인덱싱된 원본이 있는 원격 테이블은 인덱싱할 수 없습니다. 원격 테이블에서 콘텐츠를 인덱싱하려면 인덱싱된 외부 소스를 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.

인덱싱된 외부 소스

외부 인덱싱된 소스는 외부 리포지토리 또는 원격 테이블에서 문서 내용과 메타데이터를 검색합니다. 여기에는 고유한 이름과 테이블 대신 ServiceNow AI Platform 외부 콘텐츠 스키마 테이블에 대한 참조가 포함됩니다. 외부 콘텐츠에 대한 인덱싱된 소스 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 외부 콘텐츠 인덱싱 및 검색 AI 검색.

인덱싱된 소스 보존 정책 및 필터 조건

작업 [task] 테이블 및 이를 확장하는 테이블과 같은 큰 원본 테이블을 인덱싱하면 인덱스에 많은 수의 레코드가 추가될 수 있습니다 AI 검색 . 소스 테이블에서 인덱싱된 기록 집합을 제한하려면 인덱싱된 원본에 대한 보존 정책 및 필터 조건을 구성할 수 있습니다. AI 검색 는 또한 이러한 설정을 사용하여 인덱스에서 부실 기록을 자동으로 제거합니다. 보존 정책 및 필터 조건에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스 보존 정책 및 필터 조건.

주: 작업〔task〕 테이블 또는 이를 확장하는 테이블의 기록을 인덱싱하는 인덱싱된 원본에는 보존 정책이 필요합니다. 다른 인덱싱된 소스에 대해서는 선택 사항입니다.

인덱싱된 소스 속성 및 필드 설정

인덱싱된 소스의 속성과 필드 설정을 구성하여 소스 기록의 인덱싱 동작을 제어할 수 있습니다. 속성은 기록 수준에서 인덱싱된 소스의 동작을 제어하고 필드 설정은 인덱싱된 기록의 개별 필드에 대한 동작을 정의합니다. 사용 가능한 속성 및 필드 설정 목록을 포함한 자세한 내용은 및 에 대한 필드 설정 AI 검색을 참조하십시오다음에 대한 인덱싱된 소스 속성 AI 검색.

인덱싱된 소스에서 콘텐츠 인덱싱

인덱싱된 소스를 AI 검색 정의하면 자동 인덱싱을 시작하여 선택한 소스 테이블과 지정된 하위 테이블의 기록에 대한 변경 내용을 반영합니다. 이러한 테이블의 모든 기록 생성, 업데이트 및 삭제 작업의 결과는 검색 인덱스에 반영됩니다. AI 검색 는 전체 테이블 인덱스를 수행할 때까지 이러한 테이블에서 수정되지 않은 기록의 콘텐츠를 인덱싱하지 않습니다. 전체 테이블 인덱싱 단계를 포함하여 인덱싱 동작에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 인덱싱된 소스에서 콘텐츠 AI 검색 인덱싱참조하십시오.

주: 소스 기록의 문자열 필드에서 인덱스 콘텐츠만 포함된 AI 검색 사전 구성된 인덱싱된 소스입니다. 이러한 인덱싱된 소스에서 레코드를 검색할 때 숫자 필드를 사용하여 검색 결과를 패싯하거나 필터링할 수 있지만 숫자 필드 값을 사용하여 레코드를 찾을 수는 없습니다. 기록의 숫자 필드 값을 검색하려면 인덱싱할 수 있도록 문자열 필드에 복사합니다.

지식 문서의 컨텐츠 인덱싱

지식 [kb_knowledge] 테이블의 기록에서 컨텐츠를 인덱싱할 AI 검색 때 지식 블록에 정의된 컨텐츠를 포함하도록 기본 설정됩니다. 관리자는 이러한 기본 동작을 무효화하고 지식 문서를 인덱싱할 때 지식 블록에서 컨텐츠를 제외하도록 구성할 AI 검색 수 있습니다. 이 변경사항을 작성하는 방법에 대한 자세한 내용은 인덱스에서 AI 검색 지식 블록 컨텐츠 제외 문서를 참조하십시오.

동일한 **ServiceNow AI Platform** 테이블에 대한 여러 인덱싱된 소스

단일 ServiceNow AI Platform 테이블에 대해 인덱싱된 소스를 두 개 이상 생성할 수 없습니다. 그러나 플러그인과 애플리케이션은 테이블에 대해 중복 인덱싱된 소스를 정의할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform . 예를 들어 기본 시스템에는 사용자 [sys_user] 테이블에 대해 정의된 인덱싱된 소스가 포함되지만 플러그인 또는 애플리케이션은 이 테이블에 대해 다른 이름으로 두 번째 인덱싱된 소스를 정의할 수 있습니다.

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

주: 지정된 ServiceNow AI Platform 테이블에 대해 한 번에 하나의 인덱싱된 소스만 활성화할 수 있습니다. 시스템은 기본적으로 테이블에 대해 중복된 인덱싱된 소스를 비활성으로 만듭니다. 이러한 중복 소스 중 하나를 활성화하려면 먼저 현재 활성 소스를 편집하여 비활성화해야 합니다. AI 검색 활성 인덱싱된 소스의 콘텐츠와 메타데이터만 인덱싱합니다.

인덱싱된 소스 작성

를 사용하여 AI 검색테이블 기록의 ServiceNow AI Platform# 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 있도록 인덱싱된 소스를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

인덱싱된 소스를 생성할 때 테이블을 지정합니다 ServiceNow AI Platform . AI 검색 지정된 소스에서 콘텐츠와 메타데이터를 인덱싱하여 검색 소스에 포함할 수 있도록 합니다.

기본적으로 AI 검색 지정된 소스 테이블의 모든 기록을 인덱싱합니다. 인덱싱된 소스에 대한 보존 정책과 필터 조건을 구성하여 인덱싱되는 기록을 제한할 수 있습니다. 보존 정책 및 필터 조건에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스 보존 정책 및 필터 조건.

주: 작업〔task〕테이블 또는 이를 확장하는 테이블의 기록을 인덱싱하는 인덱싱된 원본에는 보존 정책이 필요합니다. 다른 인덱싱된 소스에 대해서는 선택 사항입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 인덱싱된 소스에서 필드를 채웁니다.

   필드 값에 대한 설명은 인덱싱된 소스 양식 문서를 참조하십시오.

   주: 단일 ServiceNow AI Platform 테이블에 대해 인덱싱된 소스를 두 개 이상 생성할 수 없습니다.

4. 제출을 선택합니다.
   인덱싱된 새 소스가 상태가신규로 설정된 상태로 인덱싱된 소스 목록에 나타납니다AI 검색. 새 인덱싱된 원본에 수동 인덱싱이 필요한 경우 정보 메시지와 경보 삼각형 아이콘이 ⚠ 나타납니다.
5. 옵션: 선택한 소스 테이블의 하위 테이블에 대한 인덱싱을 구성하려면 새 인덱싱된 소스를 열고 각 하위 테이블에 대한 관련 목록 기록을 생성합니다.

   a. 하위 테이블 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 하위 테이블 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 하위 테이블 양식 문서를 참조하십시오.

   c. 제출을 선택합니다.
   새 하위 테이블이 하위 테이블 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업

인덱싱하는 동안 새 인덱싱된 소스가 소스 기록과 필드를 처리하는 방식을 제어하려면 인덱싱된 소스 속성과 필드 설정을 구성합니다. 자세한 내용은 다음에 대한 인덱싱된 소스 속성 AI 검색 및 에 대한 필드 설정 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.

소스 기록의 콘텐츠를 검색할 수 있도록 하려면 새 인덱싱된 소스에 대해 전체 테이블 인덱스를 수행하십시오. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

인덱싱된 소스 보존 정책 및 필터 조건

AI 검색 는 설정을 사용하여 인덱스에서 부실 기록을 자동으로 제거하고 검색 성능을 최적화합니다. 소스 테이블에서 인덱싱된 기록 집합을 제한하려면 인덱싱된 원본에 대한 보존 정책 및 필터 조건을 구성할 수 있습니다.

인덱싱된 소스 보존 정책

작업 [task] 테이블 및 이를 확장하는 테이블과 같은 큰 원본 테이블을 인덱싱하면 인덱스에 AI 검색 상당한 수의 레코드가 추가될 수 있습니다. 마지막으로 업데이트된 이후의 시간을 기준으로 인덱싱된 소스 테이블 기록 집합을 제한하려면 인덱싱된 원본에 대한 보존 정책을 선택합니다. AI 검색 보존 정책에 대해 정의된 기간 내에 업데이트된 소스 기록만 인덱싱합니다. 예를 들어, 2년 보존 정책을 AI 검색 선택하면 2년보다 오래 전에 마지막으로 업데이트된 소스 기록이 제외됩니다.

소스 기록의 마지막 업데이트 이후 시간이 인덱싱된 소스의 보존 정책 AI 검색 한도를 초과하면 해당 인덱싱된 기록을 부실로 표시합니다.

주: 작업〔task〕 테이블 또는 이를 확장하는 테이블의 기록을 인덱싱하는 인덱싱된 원본에는 보존 정책이 필요합니다. 다른 인덱싱된 소스에 대해서는 선택 사항입니다.

인덱싱된 소스 필터 조건

소스 테이블에서 인덱싱된 기록 집합을 제한하려면 인덱싱된 원본에 대한 필터 조건을 정의합니다. AI 검색 정의된 모든 필터 조건과 일치하는 기록만 인덱싱합니다.

소스 기록이 더 이상 인덱싱된 소스의 필터 조건을 AI 검색 충족하지 않으면 해당 인덱싱된 기록을 부실로 표시합니다.

부실 기록 제거

AI 검색 매일 인덱스에서 부실 기록을 자동으로 제거합니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 부실 기록을 수동으로 제거할 수 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱스에서 AI 검색 부실 기록 제거.

인덱스에서 **AI** 검색 부실 기록 제거

예약된 작업을 실행하여 인덱스에서 AI 검색 부실 기록을 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주: *`glide.script_processor.admin`* 시스템 속성의 값이 기본값에서 변경된 경우 해당 속성 값으로 지정된 역할이 필요합니다. 이 속성 값과 그 효과에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 백그라운드 스크립트에 대한 액세스 제한〔Security Center 1.3 및 2.0에서 업데이트됨〕.

이 태스크 정보
인덱스 AI 검색 의 레코드에 대해 이러한 조건 중 하나라도 AI 검색 충족되면 기록을 부실로 표시합니다.

- 기록의 마지막 업데이트 이후의 시간이 인덱싱된 소스의 보존 정책의 기간 제한을 초과합니다.
- 레코드가 더 이상 인덱싱된 소스에 대해 정의된 필터 조건을 충족하지 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.

AI 검색 매일 인덱스에서 부실 기록을 자동으로 제거합니다. 관리자는 백그라운드 스크립트를 실행하여 기록을 수동으로 제거할 수 있습니다.

백그라운드 스크립트 실행에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 스크립트 - 백그라운드 모듈 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드.

   주: *glide.script_processor.admin* 시스템 속성의 값이 security_admin로 설정되어 있는 경우 이 모듈에 액세스하려면 해당 권한 있는 역할로 상승해야 합니다. 권한 상승에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 상승된 권한 역할 .

2. 스크립트 실행(서버에서 실행된 **JavaScript)** 텍스트 필드에 다음 백그라운드 스크립트 중 하나를 입력합니다.
   - 특정 테이블에서 인덱싱된 부실 기록을 제거하려면 이 스크립트를 입력하고 TABLE_NAME 선택한 테이블 이름으로 바꿉니다.

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments('TABLE_NAME');
     ```

     예를 들어 지식 테이블 인덱싱된 소스에서 인덱싱된 모든 부실 기록을 제거하려면 ###### TABLE_NAMEkb_knowledge 로 바꿉니다.
   - 인덱싱된 테이블에 관계없이 인덱스의 모든 부실 기록을 제거하려면 다음 스크립트를 입력합니다.

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments();
     ```

3. 스크립트 실행을 선택합니다.
   스크립트는 인덱스 처리기가 처리하는 이벤트를 생성하므로 스크립트는 제거 작업이 완료될 때 차단 없이 완료됩니다.

결과
백그라운드 스크립트가 실행되어 인덱스에서 AI 검색 부실 기록을 삭제합니다.

인덱싱된 소스 가드레일

인덱싱된 소스에서 인덱싱된 작업 및 경보 소스 기록 수를 제한하는 가드레일을 사용하여 인덱스 크기를 줄이고 검색 성능을 높입니다.

가드레일 개요

작업 [task] 및 경보 [em_alert] 테이블과 해당 하위 테이블에는 많은 수의 기록이 포함되어 있습니다. 검색을 위해 이러한 테이블에서 전체 기록 집합을 인덱싱하면 AI 검색 인덱스 크기가 증가하여 인덱싱 및 검색 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

인덱스 크기를 줄이고 검색 성능을 AI 검색 유지하려면 이러한 테이블에서 기록을 인덱싱할 때 가드레일 을 적용합니다. 이러한 가드레일은 작업 및 경보 테이블에서 인덱싱할 수 있는 최대 기록 수를 제한합니다.

가드레일은 기본 시스템에서 작업 및 경보 테이블과 해당 하위 테이블에 대해 활성화됩니다. 기본적으로 AI 검색 은 이러한 각 테이블에 대해 최대 1,000만 개의 기록을 인덱싱합니다.

가드레일 작동 방식

가드레일이 활성화된 AI 검색 경우 먼저 인덱싱된 데이터 소스에 대한 가드레일 제한 [ais_guard_rail_limit_data_source] 테이블을 확인하여 인덱싱된 소스에 대한 기록이 있는지 확인합니다(인덱싱된 소스에 대해 인덱싱할 최대 레코드 수 정의). 테이블 항목이 없는 AI 검색 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.

glide.ais.ingestion.guard_rails_enabled_datasources 시스템 속성 값을 검사하여 인덱싱된 소스에 대해 한계가 정의되어 있는지 확인합니다. 어느 곳에서도 제한을 찾을 수 없는 경우 AI 검색 인덱싱된 소스에 가드레일 제한을 적용하지 않습니다.

인덱싱된 기록 수에 대한 가드레일 제한은 소스 기록 세트가 인덱싱된 소스의 필터 조건 및 보존 정책에 의해 제한된 후에 적용됩니다. 인덱싱된 소스 필터 조건 및 유지 정책에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스 보존 정책 및 필터 조건.

AI 검색 항상 인덱싱된 소스 테이블에서 가장 최근에 수정된 기록을 인덱싱합니다. 인덱싱으로 인해 테이블의 레코드 수가 가드레일 제한을 AI 검색 초과하는 경우 인덱스에서 오래된 레코드를 삭제하여 새 레코드를 위한 공간을 확보합니다.

가드레일 설정 수정

ServiceNow# 직원은 다음과 같이 인스턴스에 대한 가드레일 설정을 수정할 수 있습니다.

- 작업 및 경보 테이블 가드레일에 대한 기본 시스템 기록 수 제한을 재정의합니다.
- 사용자 지정 가드레일을 생성하여 다른 소스 테이블에서 인덱싱되는 최대 기록 수를 제한합니다.
- 가드레일 사용 안 함

주: 인스턴스의 가드레일 설정 변경 사항이 의 인덱싱 동작에 AI 검색반영되는 데 최대 24시간이 걸릴 수 있습니다.

인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱스 구성

AI 검색 일반화된 RAG(Retrieval-Augmented Generation) 프레임워크는 테이블에서 인덱싱된 ServiceNow AI Platform# 기록에 대한 시맨틱 인덱싱 설정을 구성하는 간소화된 방법을 제공합니다.

시맨틱 인덱스 구성 개요

AI 검색 관리자는 인덱싱된 소스에 대한 의미 체계 인덱싱 설정을 구성할 수 있습니다. 이러한 설정은 시맨틱 벡터 검색에 사용하기 위해 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 인덱싱하는 방법을 AI 검색 지정합니다. 특정 인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱싱 설정 그룹을 시맨틱 인덱스 구성이라고 합니다.

각 시맨틱 인덱스 구성에는 다음 요소가 포함됩니다.

인덱싱된 소스

시맨틱 벡터 검색을 위해 인덱싱하려는 필드 값 또는 첨부 파일이 있는 기존 인덱싱된 소스에 대한 참조입니다.

인덱싱된 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 인덱싱된 소스 AI 검색.
시맨틱 벡터 검색에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 시맨틱 벡터 검색 AI 검색.

임베딩 모델

시맨틱 벡터 검색을 위해 인덱싱된 소스에서 컨텐츠를 인덱싱할 때 시스템에서 사용할 하나 이상의 포함 모델 목록입니다.

임베딩 모델은 인덱싱된 콘텐츠에서 찾은 정보가 벡터 맵에서 인코딩되는 방법을 지정합니다. 시맨틱 벡터 검색은 벡터 맵에서 인코딩된 정보를 사용하여 검색어의 의미와 유사한 의미를 가진 검색 결과를 찾습니다.

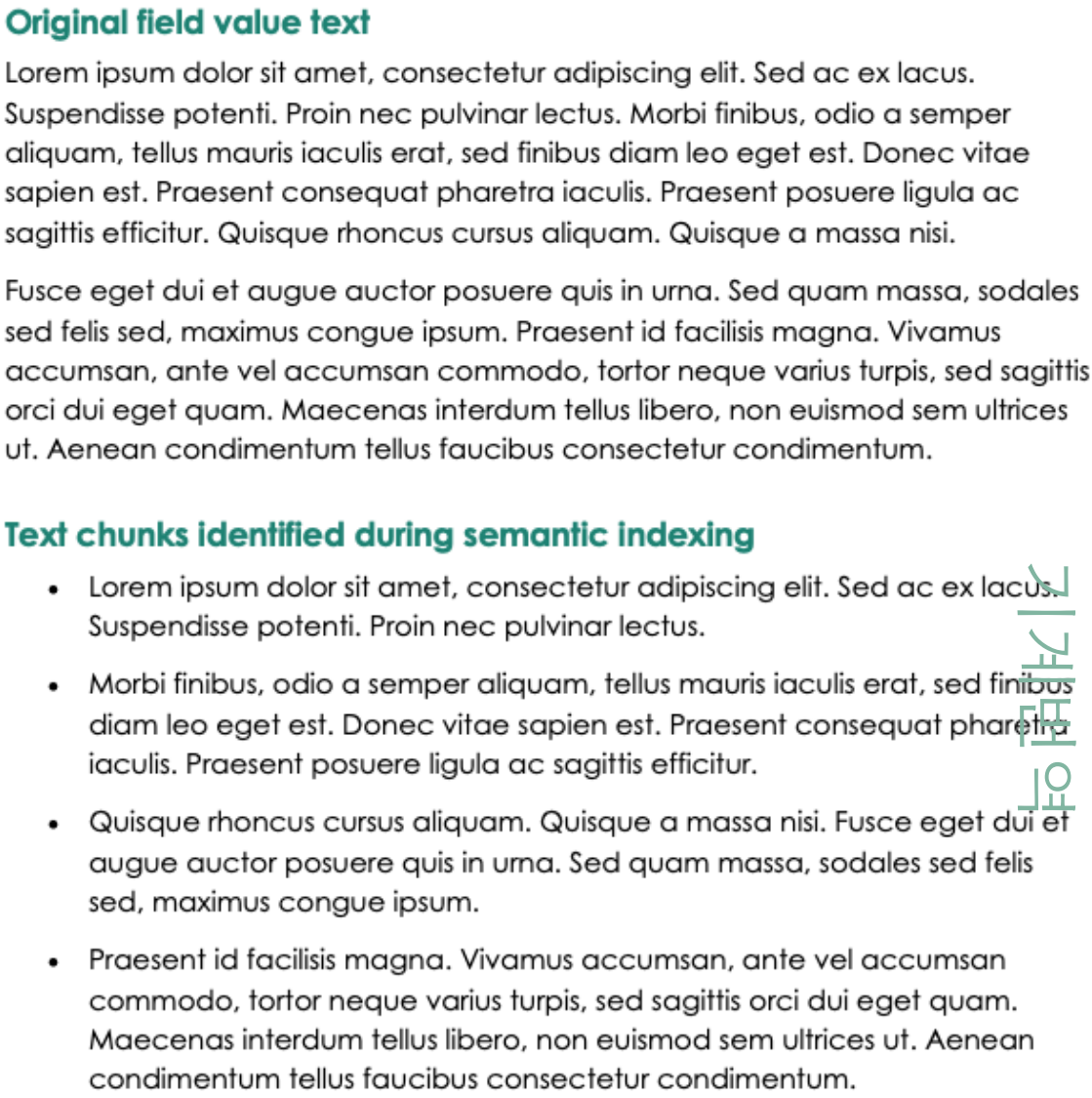
청크 전략 및 관련 매개변수

시맨틱 벡터 검색을 위해 인덱싱하는 동안 인덱싱된 소스의 선택한 필드와 첨부 파일의 콘텐츠가 처리되는 방식을 함께 결정하는 청크 전략 및 관련 매개변수 값입니다.

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

청크는 인덱싱하는 동안 텍스트를 더 작은 부분(청크라고 함)으로 나누는 프로세스입니다. 콘텐츠를 AI 검색 청크하면 검색 로드가 줄어들고 시맨틱 벡터 일치에 대한 컨텍스트와 관련성이 향상됩니다.

다음 이미지는 의미 체계 인덱싱을 위해 샘플 필드 값 텍스트의 두 단락 블록을 청크로 분할하는 방법을 보여줍니다. 표시된 것처럼 청크에는 여러 문장이 포함될 수 있으며 원본 텍스트에 있는 단락 나누기에 걸쳐 있을 수 있습니다.



시맨틱 인덱스 필드

인덱싱된 소스의 콘텐츠에 대한 시맨틱 인덱싱 설정을 제공하는 하나 이상의 시맨틱 인덱스 필드에 대한 참조입니다.

각 시맨틱 인덱스 필드는 인덱싱된 소스 테이블의 단일 필드 또는 해당 테이블의 첨부 파일에 대한 시맨틱 인덱싱 설정을 정의합니다. 시맨틱 벡터 검색을 위해 인덱싱된 소스에서 컨텐츠를 인덱싱할 때 시맨틱 인덱스 필드가 평가되는 순서를 지정할 수 있습니다.

주: 인덱싱된 소스에 대해 여러 시맨틱 인덱스 구성을 정의할 수 있지만 첫 번째 구성 이후의 각 구성은 인덱싱 시 추가 성능 비용을 부과합니다.

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

시맨틱 인덱스 구성 활성화

시맨틱 인덱스 구성 기능은 에서 제공합니다 AI 검색 시맨틱 컨트롤러 플러그인(com.glide.ais.semantic_search). 이 플러그인은 설치할 때 인스턴스에 대해 자동으로 활성화됩니다. Now Assist 애플리케이션 .

다음으로 이동하여 시맨틱 인덱스 구성이 활성화되었는지 확인할 수 있습니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스 인덱싱된 소스 기록을 선택합니다. 인덱싱된 소스 양식에 시맨틱 인덱스 구성 관련 목록이 표시되면 플러그인이 활성화된 것입니다.

인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱싱 설정 구성

인덱싱된 원본에서 레코드를 인덱싱할 때 AI 검색 적용할 시맨틱 인덱싱 구성 설정을 지정합니다.

시작하기 전에

인스턴스에서 활성 AI 검색 시맨틱 컨트롤러 플러그인(com.glide.ais.semantic_search) 상태여야 합니다. 이 플러그인은 다음과 같은 경우 자동으로 활성화됩니다. Now Assist 애플리케이션 이(가) 인스턴스에 설치되어 있습니다.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

AI 검색 관리자는 이 작업을 수행하여 시스템에서 시맨틱 벡터 검색을 위해 인덱싱할 인덱싱된 소스의 테이블과 필드를 선택할 수 있습니다. 소스 테이블에서 의미론적으로 인덱싱된 콘텐츠에 사용할 포함 모델 및 컨텐츠 청크 전략을 선택할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 시맨틱 인덱싱 설정을 구성하려는 인덱싱된 소스를 선택합니다.
   선택한 인덱싱된 소스가 인덱싱된 소스 양식 뷰에서 열립니다.
3. 시맨틱 인덱스 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   주: 인덱싱된 소스 양식에 시맨틱 인덱스 구성 관련 목록이 표시되지 않으면 관리자에게 문의하여 인스턴스에 하나 이상이 있는지 확인하십시오 Now Assist 애플리케이션 설치. Now Assist 애플리케이션을 설치하면 시맨틱 인덱스 구성에 필요한 이(AI 검색 시맨틱 컨트롤러 플러그인(com.glide.ais.semantic_search)가) 활성화됩니다.

4. 시맨틱 인덱스 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 시맨틱 인덱스 구성 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.
   기존 시맨틱 인덱스 구성을 업데이트하는 경우 대신 업데이트를 선택합니다.
   시맨틱 인덱스 구성 양식이 다시 로드되어 선택한 필드 값과 시맨틱 인덱스 필드 관련 목록이 표시됩니다.
6. 시맨틱 인덱스 필드 관련 목록에서 지정된 인덱싱된 소스의 시맨틱 인덱스에 포함하려는 콘텐츠로 각 필드에 대한 새 기록을 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 시맨틱 인덱스 필드 양식에서 필드를 입력합니다.
      필드 값에 대한 설명은 시맨틱 인덱스 필드 양식 문서를 참조하십시오.

   c. 제출을 선택합니다.
      새 시맨틱 인덱스 필드 기록이 시맨틱 인덱스 필드 관련 목록에 나타납니다.

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

다음에 수행할 작업
인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱스 구성 설정을 변경한 후에는 인덱싱된 해당 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱해야 합니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

주: 시맨틱 벡터 검색에 대한 컨텐츠 인덱싱은 일반적으로 키워드 검색에 대한 인덱싱보다 느립니다. 인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱스 구성을 정의한 후에는 다시 인덱싱하는 데 더 많은 시간이 걸릴 수 있습니다.

AI 검색 검색 증강 생성 (RAG)

(RAG) 애플리케이션을 사용하여 AI 검색 검색 증강 생성 결과의 AI 검색 검색 정확도를 향상시킬 수 있습니다. 를 사용하면 RAG대규모 언어 모델(LLM)의 초점을 훈련된 광범위하고 일반적인 데이터 대신 특정 상황별 데이터 세트로 제한할 수 있습니다.

AI 검색 RAG 개요

RAG 는 정보 검색과 AI 텍스트 생성을 결합합니다. 두 단계로 작동합니다. 데이터를 인덱싱하여 검색할 수 있도록 한 다음 쿼리를 사용하여 인덱싱된 데이터를 검색합니다.

의 AI 검색 RAG 효율성은 인덱싱된 소스에서 컨텍스트 지향 정보를 검색하기 위해 의미 체계 또는 벡터 검색과 같은 고급 검색 방법에서 사용하는 임베딩 모델에 의존합니다. 포함 모델은 사용자의 검색 쿼리를 기반으로 하는 포함을 생성합니다. 그런 다음 LLM에서 임베딩을 사용하여 관련 응답을 생성합니다. 임베딩 모델은 RAG의 엔진으로, 정보를 LLM에 전달하기 전에 벡터 맵에 검색, 검색 및 포함할 수 있습니다. 에서는 기본적으로 RAG 임베딩(E5) 모델을 사용하지만, 임베딩 및 Google Gemini 임베딩과 같은 Azure OpenAI 추가적인 타사 모델도 지원합니다. 또한 사용자는 외부 공급업체 제공업체의 사용자 지정 임베딩 모델을 가져와 특정 RAG 요구 사항에 맞는 임베딩을 만들 수 있습니다.

활성화 AI 검색 RAG

AI 검색 RAG 기능은 플러그인(sn_ais_rag)에 AI 검색 RAG 의해 제공됩니다. 이 플러그인은 생성형 AI 컨트롤러 또는 Now Assist 애플리케이션 .

외부 또는 사용자 지정 임베딩 모델 구성

(RAG) 애플리케이션에서 외부 또는 사용자 지정 임베딩 모델을 AI 검색 검색 증강 생성 연결하고 구성하여 임베딩을 생성할 수 있습니다.

임베딩 모델 개요

AI 검색 검색 증강 생성 (RAG) 애플리케이션은 임베딩 모델을 사용하여 인덱싱된 소스에서 관련 정보를 검색하고 임베딩을 생성합니다. 이러한 임베딩은 단어나 이미지와 같은 복잡한 개체를 의미와 관계를 포착하는 숫자 형식으로 변환하는 방법입니다. 이러한 변환을 통해 기계 학습(ML) 모델이 데이터를 보다 효과적으로 분석하고 이해하여 자연어 처리(NLP), 추천 시스템 및 이미지 인식과 같은 작업을 개선할 수 있습니다.

애플리케이션을 AI 검색 RAG 사용하면 BYOM(Bring Your Own Model) 기능을 사용하여 고유한 사용자 지정 임베딩 모델을 만들 수 있습니다. 이 애플리케이션은 임베딩 모델 및 Google Gemini 임베딩 모델과 같은 Azure OpenAI 외부 공급업체 임베딩 모델도 지원합니다. 이러한 외부 공급업체 포함 모델에 제공되는 기본 연결 및 자격 증명 별칭을 구성하여 인스턴스와 선택한 포함 모델 간의 통합을 인증하고 활성화할 수 있습니다.

임베딩 모델 구성

애플리케이션에서 사용자 지정 및 외부 공급업체 임베딩 모델을 구성합니다.AI 검색 RAG

외부 공급업체 임베딩 모델 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.

외부 공급업체 임베딩 모델을 시스템과 통합할 수 있습니다.

1. 외부 공급업체 포함 모델에 대한 연결 및 자격 증명을 설정합니다. 자세한 정보는 외부 공급업체 임베딩 모델을 위한 연결 및 자격 증명 설정을 참조하십시오.
2. 외부 공급업체 포함 모델을 활성화합니다. 자세한 정보는 외부 공급업체 임베딩 모델 활성화을 참조하십시오.

사용자 지정 포함 모델 구성

BYOM(Bring Your Own Embedding Model) 기능을 활용하여 사용자 지정 임베딩 모델을 엔드 투 엔드로 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 BYOM(Bring Your Own Model) 구성 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 포함 모델에 대한 연결 및 자격 증명 별칭 설정

연결 및 자격 증명 별칭을 설정하여 인스턴스와 외부 공급업체 임베딩 모델 간의 ServiceNow 통합을 인증합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

시스템은 임베딩 모델(text-embedding-3-large) 및 Google Gemini 임베딩 모델(gemini-embedding-001)에 대한 기본 연결 및 자격 증명 별칭을 Azure OpenAI 제공합니다. 이러한 기본 별칭을 설정하여 인스턴스의 보안 연결을 ServiceNow 임베딩 모델과 관리할 수 있습니다. 연결 및 자격 증명 별칭에는 모델의 엔드포인트 URL과 로그인 상세 정보(예: OAuth 토큰 또는 API 키)가 포함됩니다. 연결 및 자격 증명 별칭은 이러한 외부 공급업체 모델에 연결하는 방법을 시스템에 알려줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. 설정할 별칭을 선택합니다.
   - 포함에 대한 Azure OpenAI 포함 모델 별칭을 설정하려면 **Azure OpenAI**를 선택합니다.
   - 임베딩에 대한 Google Gemini 임베딩 모델 별칭을 설정하려면 **Google Gemini API**를 선택합니다.
3. 별칭에 대한 연결 기록을 생성합니다.

   a. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 HTTP 연결 작성 문서를 참조하십시오.

   c. 제출을 선택합니다.

   연결 기록이 생성됩니다.
4. 별칭에 대한 자격 증명 기록을 생성합니다.

   a. 연결 관련 목록의 연결 별칭 목록에서 연결 기록을 선택합니다.
   - 별칭에 대해 Azure OpenAI 3단계에서 생성한 연결 기록을 선택합니다.
   - API 별칭에 대해 Google Gemini 3단계에서 생성한 연결 기록을 선택합니다.

   b. 자격 증명 필드에서 검색 아이콘(목록을)을 선택한 다음 새로 만들기를 선택합니다.

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

c. 자격 증명 목록에서 자격 증명 유형을 선택합니다.
   - 별칭에 Azure OpenAI 대한 자격 증명 기록을 생성하려면 **API** 키 자격 증명을 선택합니다.
   - API 별칭에 Google Gemini 대한 자격 증명 레코드를 만들려면 **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.

d. 양식에서 필드를 채웁니다.
필드 값에 대한 설명은 별칭 또는 OAuth 2.0 자격 증명 API 별칭에 Google Gemini 대한 Azure OpenAI 내용을 참조하십시오API 키 자격 증명 .

e. 제출을 선택합니다.

f. 업데이트를 선택합니다.

자격 증명 기록이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
임베딩 모델을 활성화하여 사용을 시작합니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 임베딩 모델 활성화 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 임베딩 모델 활성화

타사든 사용자 지정이든 원하는 임베딩 모델을 활성화하여 (RAG) 애플리케이션이 임베딩을 생성하는 데 사용할 모델을 알 수 있도록 합니다 AI 검색 검색 증강 생성 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 그런 다음 필터에 ais_semantic_embedding_model.list 를 입력합니다.
2. 시맨틱 임베딩 모델 목록에서 AI 검색 임베딩 모델을 선택합니다.
3. 시맨틱 포함 모델 페이지에서 활성을 선택하여 포함 모델을 켭니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. 옵션: 유효성 검사를 선택하여 모든 것이 올바르게 설정되었는지 확인하려면 빠른 검사를 실행합니다.

   주: 구성을 변경하는 경우 포함 모델의 유효성을 검사해야 합니다.

결과
타사든 사용자 지정이든 선호하는 포함 모델은 (RAG) 애플리케이션에서 사용할 AI 검색 검색 증강 생성 준비가 되었습니다.

다음에 수행할 작업
해당 모델을 사용하여 컨텐츠 수집을 활성화하려면 시맨틱 인덱스 구성에 포함 모델을 추가합니다. 자세한 내용은 인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱싱 설정 구성 문서를 참조하십시오.

BYOM(Bring Your Own Model) 구성

관리자는 (RAG) 애플리케이션에서 의미 체계 인덱싱을 위한 임베딩을 생성하는 데 사용할 AI 검색 검색 증강 생성 사용자 지정 임베딩 모델을 직접 만들 수 있습니다.

BYOM 기능을 사용하여 특정 RAG 요구에 맞는 임베딩을 생성하는 데 도움이 되는 외부 공급업체 제공자의 사용자 지정 임베딩 모델을 생성합니다. BYOM 온보딩 프로세스에는 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.

1. 포함 모델에 대한 연결 및 자격 증명 별칭을 생성하고 설정을 완료합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 포함 모델에 대한 연결 및 자격 증명 별칭 만들기를 참조하세요.
2. 애플리케이션에서 시맨틱 인덱싱에 사용할 생성형 AI 모델 구성 [sys_generative_ai_model_config] 테이블에 AI 검색 RAG 사용자 지정 임베딩 모델을 생성합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 포함 모델 구성을 참조하세요.
3. 애플리케이션과 통합할 수 있도록 임베딩 모델에 대한 AI 제공자를 AI 검색 RAG 선택합니다. 자세한 내용은 임베딩 모델의 제공자 설정 문서를 참조하십시오.
4. AI 검색 검색 증강 생성 (RAG) 애플리케이션이 사용자 지정 임베딩 모델을 인식하고 이를 사용하여 임베딩을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 임베딩 모델을 생성형 AI 애플리케이션 문서를 참조하십시오.
5. 의미론적 벡터를 생성할 때 사용자 지정 임베딩 모델의 오류를 관리합니다. 자세한 내용은 오류 핸들러 확장점 생성 문서를 참조하십시오.
6. 시맨틱 인덱싱 테이블에 새 임베딩 모델을 추가하여 시맨틱 인덱싱에 사용하도록 설정합니다. 자세한 내용은 시맨틱 인덱싱을 위한 사용자 지정 임베딩 모델 사용 문서를 참조하십시오.
7. 애플리케이션에서 임베딩을 생성하는 데 사용할 수 있도록 AI 검색 RAG 선호하는 임베딩 모델을 활성화합니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 임베딩 모델 활성화 문서를 참조하십시오.
8. 시맨틱 인덱싱에 사용할 기본 포함 모델을 선택합니다. 자세한 내용은 인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱싱 설정 구성 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 임베딩 모델 생성

생성형 AI 모델 구성 [sys_generative_ai_model_config] 테이블에 사용자 지정 임베딩 모델을 생성하여 (RAG) 애플리케이션에서 이를 사용하여 시맨틱 인덱싱을 위한 임베딩을 생성할 수 있도록 합니다 AI 검색 검색 증강 생성 . 이 설정을 통해 모델이 인식되고 요청을 보내고 받을 수 있도록 올바르게 연결됩니다.

시작하기 전에

포함 모델에 대한 연결 및 자격 증명 별칭을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 연결 및 자격 증명 별칭 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두을 클릭한 다음 필터에 sys_generative_ai_model_config.list 를 입력하여 생성형 AI 모델 구성〔sys_generative_ai_model_config〕 테이블로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 생성형 AI 모델 구성 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과

새 임베딩 모델이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

포함 모델의 제공자를 설정합니다.

임베딩 모델의 제공자 설정

임베딩 모델이 (RAG) 애플리케이션에서 작동할 수 있도록 사용할 AI 제공자를 AI 검색 검색 증강 생성 결정합니다.

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

시작하기 전에
기본 제공 업체에 대한 연결 및 자격 증명 별칭을 구성합니다. 자세한 내용은 연결 및 자격 증명 별칭 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두를 클릭한 다음 필터에 sys_one_extend_capability.list 를 입력하여 OneExtend 기능 테이블로 이동합니다.
2. **BYOL(Bring Your Own Embedding Model)** 역량을 선택합니다.
3. OneExtend 역량 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 이름 필드에 역량 정의의 이름을 입력합니다.
   예를 들어 임베딩 생성(Azure OpenAI)입니다.
5. **API** 유형 필드에서 시스템을 선택합니다.
6. **API** 필드에서 검색 아이콘( )을 선택하여 문서를 선택합니다.
   a. 테이블 이름 필드에서 OneAPI System Executor〔one_api_system_executor〕테이블을 선택합니다.
   b. 문서 필드에서 **Generic Embedder**를 선택합니다.
   c. 확인을 선택합니다.
7. 연결 및 자격 증명 별칭 필드에서 사용자 지정 포함 모델과 통합할 별칭을 선택합니다.
8. 고급 옵션을 선택합니다.
9. 전처리 및 후처리 스크립트를 만듭니다.
   애플리케이션이 포함 모델과 원활하게 작동하도록 하려면 AI 검색 RAG 전처리 및 후처리 스크립트를 만들어야 합니다. 이러한 스크립트는 애플리케이션이 모델이 예상하고 생성하는 데이터의 형식을 이해하는 데 도움이 됩니다 AI 검색 RAG .

   다음 예시에서는 요청 구조에 대한 Azure OpenAI 전처리기 스크립트를 보여줍니다.

```
(function(inputs) {                                          //// inputs is the capability inputs
which contains request.
        /* write code here to transform capability input to definition input.
         *{
 "request": {                                                //request contains rawInput which will
be system-provided.
  "rawInput": {                                             //rawInput contains passages(Array of text
segments), type(Context of the input) and modelId(Name of the embedding model)
   "passages": ["Sample text"],
   "type": "ingest/query",
   "model": "text-embedding-3-large"
  },
  "providerInput": {                                         //providerInput should be populated
using the relevant data from rawInput.passages.
   "input": ["Sample text"]                                 //The field name "input" inside
providerInput is provider-specific and rawInput.passages should be mapped to the
appropriate field expected by your provider
  }
 }
  }
 try {
      var parsedInputs = JSON.parse(inputs);
```

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.

```
    var request = parsedInputs.request;
    var rawInput = request.rawInput;
    var passagesArray = rawInput.passages;
    var type = rawInput.type;

    if (passagesArray && passagesArray.length > 0) {
      parsedInputs.request.providerInput = {};
      parsedInputs.request.providerInput.input = passagesArray;
    }

  } catch (ex) {
    gs.error("Exception occured while preprocessing of the inputs." + ex);
    throw new Error("Exception occured while OE preprocessing of the inputs : " + ex);
  }

  inputs = parsedInputs;
  return inputs;
})(inputs);
```

다음 예는 요청 구조에 대한 Azure OpenAI 응답 후처리기 스크립트를 보여줍니다.

```
(function(outputs) {
  /* write code here to transform definition output to capability output.
 * outputs contains result from the provider definition implementation.
 * Expected outputs format from provider definition implementation in success scenario:
  "result": {
  "provider": "custom_embedding_model",
  "logId": "0ee6f4f4ff112210b6e1fffffffff03",
  "status": "success",
  "response":
 {"object":"list","data":[{"object":"embedding","index":0,"embedding":[0.008695375,0.0011188
902]},{"object":"embedding","index":1,"embedding":[0.012572239,0.017366657]}],"model":"te
xt-embedding-3-large","usage":{"prompt_tokens":4,"total_tokens":4}}
   }
 * Expected outputs format from provider definition implementation in error scenario:
  "result": {
  "responseHeaders": "[Content-Length: 224\r\n, Content-Type: application/json\r\n,
 apim-request-id: 72b1519e-a367-4f01-b249-8f37d35d50d3\r\n, Date: Thu, 01 May 2025
 12:03:44 GMT\r\n]",
  "responseBody": "{\"error\":{\"code\":\"401\",\"message\":\"Access denied due to invalid
 subscription key or wrong API endpoint. Make sure to provide a valid key for an active
 subscription and use a correct regional API endpoint for your resource.\"}}",
  "provider": "custom_embedding_model",
  "errorCode": "401",
  "logId": "0ee6f4f4ff112210b6e1ffffffffff03",
  "error": "PermissionDenied",
  "status": "error"
  }
 * Extract the embeddings from the response key of the provider result (in a successful
 scenario) and elevate it in the final output. Sample format for the same:
  "result": {
  "provider": "custom_embedding_model",
  "logId": "0ee6f4f4ff112210b6e1fffffffff03",
  "status": "success",
  "response":
 {"object":"list","data":[{"object":"embedding","index":0,"embedding":[0.008695375,0.0011188
```


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

```
902]},{"object":"embedding","index":1,"embedding":[0.012572239,0.017366657]}],"model":"te
xt-embedding-3-large","usage":{"prompt_tokens":4,"total_tokens":4}}
  "embeddings": [[0.008695375,0.0011188902], [0.012572239,0.017366657]]
  }
*/
  try {
    outputs = JSON.parse(outputs);
    var embeddingsArray = [];

    if (!gs.nil(outputs.result) && !gs.nil(outputs.result.response)) {
      var responseBody = outputs.result.response;
      if (!gs.nil(responseBody)) {
        var data = JSON.parse(responseBody).data;
        for (var i = 0; i < data.length; i++) {
          var embeddingResponse = data[i];
          if (!gs.nil(embeddingResponse) && !gs.nil(embeddingResponse.embedding))
            embeddingsArray.push(embeddingResponse.embedding);
        }
      }

      outputs.result.embeddings = embeddingsArray;
    }
  } catch (ex) {
    gs.error("Exception occured while OE postprocessing of the outputs = " + ex);
    outputs.result.status = "error";
    outputs.result.error = gs.getMessage("Exception occured while OE postprocessing of
the outputs : " + ex);
  }

  return outputs;
})(outputs);
```

10. 제출을 선택합니다.

사용자 지정 임베딩 모델을 생성형 **AI** 애플리케이션

사용자 지정 임베딩 모델을 역량 정의와 통합하면 생성형 AI 애플리케이션 데이터를 더 잘 이해하고 보다 관련성 높은 맞춤형 응답을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두을 클릭한 다음 필터에 sys_generative_ai_config.list 를 입력하여 생성형 AI 구성〔sys_generative_ai_config〕 테이블로 이동합니다.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 정의 테이블 필드가 sys_one_extend_capability_definition로 미리 채워져 있는지 확인합니다.

4. 정의 필드에서 검색 아이콘(목록을 을 선택합니다.을 클릭하여 정의 문서를 선택합니다.

   a. 테이블 이름 필드에서 OneAPI System Executor〔one_api_system_executor〕를 선택합니다.

   b. 문서 필드에서 포함 모델과 통합할 OneExtend 기능 정의를 선택합니다.

   c. 확인을 선택합니다.

5. 모델 필드에서 원하는 임베딩 모델을 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. 활성 옵션을 선택합니다.
7. 추가 구성 필드를 채웁니다.
   - 이름 필드에 resource _path 입력합니다.
   - 값 필드에 포함 모델에 대해 생성한 연결 별칭 URL의 엔드포인트 경로를 입력합니다.

     예: /text-embedding-3-large/embeddings?api-version=2023-05-15.
8. 제출을 선택합니다.

오류 핸들러 확장점 생성

스크립팅된 확장점을 작성하여 ()RAG 애플리케이션의 사용자 지정 임베딩 모델이 의미 체계 벡터를 AI 검색 검색 증강 생성 생성할 때 발생하는 임베딩 생성 오류를 처리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler스크립트를 사용하면 임베딩이 생성될 때 재시도 로직을 제어하고, 배치 실패를 처리하고, 구절을 수정할 수 있습니다. 이러한 전략은 대규모 의미 체계 인덱싱 파이프라인의 성능을 개선하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 필드에서 **BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler** 확장점을 검색하여 선택합니다.
3. 관련 링크에서 구현 만들기를 선택합니다.
4. 스크립트 포함 양식에서 필요에 따라 스크립트를 업데이트합니다.

   a. 사용자 지정 임베딩 모델에서 임베딩 생성 오류를 관리하려면 확장점 스크립트에서 process(inputParams) 메서드를 정의합니다. 이 메서드는 미리 정의된 오류 범주를 기반으로 하는 구조화된 응답을 반환해야 합니다.

```
var BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler = Class.create();
BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler.prototype = {
    initialize: function() {},

    process: function(inputParams) {
        var responseStatus = inputParams.responseStatus;
        var responseErrorCode = parseInt(inputParams.responseErrorCode);
        var responseBody = inputParams.responseBody;
        var responseHeaders = inputParams.responseHeaders;
        var responseErrorMessage = inputParams.responseErrorMessage;
        var passages = inputParams.passages;
        var maxTokens = inputParams.maxTokens;
        var additionalParams = {};

        var response = BYOMEmbeddingUtil.buildErrorResponse(
            BYOMEmbeddingUtil.ErrorCodeEnum.UNKNOWN_ERROR,
            "unknown error",
            additionalParams
        );
```

   b. 오류를 분류하려면 BYOMEmbeddingUtil.ErrorCodeEnum 코드를 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.

```
BYOMEmbeddingUtil.ErrorCodeEnum = {
   REQUEST_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: "RequestSizeTooLargeError",       // Reduce
 batch size and retry
   RATE_LIMIT_ERROR: "RateLimitError",                             // Retry without reducing
 batch size
   PASSAGE_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: "PassageSizeTooLargeError",       // Retry with
 reduced passage size
   UNKNOWN_ERROR: "UnknowError",                                    // Ignore this run; retry in
 next job
   SKIP_BATCH_ERROR: "SkipBatchError",                             // Skip the entire batch, no
 retry
   UPDATE_PASSAGE_CONTENT_ERROR: "UpdatePassageContentError",      // Retry with
 updated passage content
   RETRY_SKIP_ON_FAIL_ERROR: "RetrySkipOnFailError"                // Retry with backoff;
 skip on failure
};
```

c. buildErrorResponse에 허용되는 필드에는 다음과 같은 유형의 오류 코드가 포함됩니다.

```
var allowedFieldsByErrorCode = {
   REQUEST_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: ['error_code', 'error_message'],
   RATE_LIMIT_ERROR: ['error_code', 'error_message', 'retry_after_seconds'],
   PASSAGE_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: ['error_code', 'error_message', 'passages'],
   UNKNOWN_ERROR: ['error_code', 'error_message'],
   SKIP_BATCH_ERROR: ['error_code', 'error_message'],
   UPDATE_PASSAGE_CONTENT_ERROR: ['error_code', 'error_message', 'passages'],
   RETRY_SKIP_ON_FAIL_ERROR: ['error_code', 'error_message']
};
```

d. 다음 표에서는 오류 코드와 해당 재시도 전략에 대해 설명합니다.

오류 코드	설명	재시도 전략
REQUEST_SIZE_TOO_LARGE_ERROR	요청이 너무 큼	배치 크기를 줄이고 기하급수적으로 재시도합니다.
RATE_LIMIT_ERROR	요율 제한에 도달함	retry_after_seconds 기다렸다가 다시 시도합니다.
PASSAGE_SIZE_TOO_LARGE_ERROR	통로가 너무 큼	통로 길이(보통 절반)를 줄인 다음 다시 시도합니다.
UNKNOWN_ERROR	알 수 없는 문제	이 실행 재시도를 건너뛰고 예약된 다음 작업에서 자동으로 재시도합니다.
SKIP_BATCH_ERROR	일괄 처리로 복구할 수 없는 문제	재시도 없이 전체 배치를 건너뜁니다.

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

오류 코드	설명	재시도 전략
UPDATE_PASSAGE_CONTENT_ERROR	구절 콘텐츠로 재시도	응답에서 수정된 구절을 사용하고 다시 시도합니다.
RETRY_SKIP_ON_FAIL_ERROR	재시도 후 건너뛰기	지정된 재시도 횟수에 대한 대기 시간을 늘려 재시도합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

시맨틱 인덱싱을 위한 사용자 지정 임베딩 모델 사용

(RAG) 애플리케이션이 시맨틱 인덱싱에 이 모델을 사용할 수 있도록 AI 검색 검색 증강 생성 시맨틱 인덱싱 테이블에 새 포함 모델을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두를 클릭한 다음 필터에 ais_semantic_embedding_model.list 를 입력하여 시맨틱 임베딩 모델 〔sys_generative_ai_config〕 테이블로 AI 검색 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 고유한 이름을 입력합니다.
   예를 들어 큰 텍스트 포함이 있습니다 Azure OpenAI .
4. 모델 **ID** 필드에 고유 ID를 입력합니다.
   ID는 문자 또는 숫자로 시작하며 첫 번째 문자 뒤에 문자, 숫자, 마침표(.) 또는 하이픈(-)이 포함될 수 있습니다.
5. **One Extend** 역량 정의 필드에서 임베딩 모델의 제공자를 설정하기 위해 생성한 BYOM 역량 정의를 선택합니다.
6. 모델 구성 필드에서 이미 구성된 임베딩 모델을 선택합니다.
7. 활성을 선택합니다.
8. 옵션: 임베딩 모델에 대한 배치를 구성하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   일괄 처리는 포함 모델이 한 번에 여러 입력을 처리하는 데 도움이 됩니다. 최소 및 최대 배치 크기 값은 임베딩 생성 API를 호출하기 위해 입력을 그룹화하고 처리하는 방법을 제어합니다.

   a. 배치 지원됨을 선택합니다.

   b. 최소 배치 크기 및 최대 배치 크기 필드에 필요한 값을 입력합니다.
      예를 들어 단일 일괄 처리에 허용되는 최소 입력 수는 4개이고 한 일괄 처리에서 함께 처리할 수 있는 최대 입력 수는 16개입니다.

9. 오류 핸들러 확장 인스턴스 필드에서 오류 핸들러 인스턴스를 선택합니다.
   스크립팅된 확장점을 생성하여 사용자 지정 임베딩 모델이 의미 체계 벡터를 생성할 때 발생하는 임베딩 생성 오류를 처리합니다. 자세한 내용은 오류 핸들러 확장점 생성 문서를 참조하십시오.
10. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

시맨틱 인덱스 구성에 포함 모델을 추가하여 해당 모델로 컨텐츠를 수집할 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱싱 설정 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.

인덱스에서 AI 검색 지식 블록 컨텐츠 제외

지식 블록에 있는 컨텐츠를 인덱싱하지 못하도록 방지합니다 AI 검색 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
AI 검색 지식 문서에서 컨텐츠와 메타데이터를 인덱싱할 때 게시된 지식 블록에 지정된 컨텐츠를 포함합니다.

관리자는 시스템 속성의 값을 `glide.ais.disable_kbb` 설정하여 이 기본 동작을 재정의하고 검색 인덱스에서 지식 블록 컨텐츠를 제외할 수 있습니다. 이 시스템 속성의 값이 true로 설정된 경우 AI 검색 지식 문서에서 콘텐츠와 메타데이터를 인덱싱할 때 지식 블록 콘텐츠를 무시합니다.

지식 문서에서 참조할 지식 블록을 생성하고 게시하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 지식 블록 사용 .

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 이름이 `glide.ais.disable_kbb`있는 시스템 속성 기록을 검색합니다.
   - 이 이름을 가진 시스템 속성 기록이 있는 경우 해당 기록을 선택하여 엽니다.
   - 이 이름의 시스템 속성 기록이 없으면 새로 만들기를 선택한 다음 시스템 속성 양식의 이름필드에 glide.ais.disable_kbb 입력합니다.
3. 시스템 속성 양식의 값 필드에 를 입력합니다 `true`.
4. 제출 또는 업데이트를 선택하여 수정된 시스템 속성 기록을 저장합니다.

다음에 수행할 작업
새 설정을 적용하려면 지식 테이블 인덱싱된 소스를 다시 인덱싱합니다. 재인덱싱에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

카탈로그 항목 기록에서 카탈로그 변수 컨텐츠 인덱싱 활성화

카탈로그 항목 기록의 변수에서 검색 가능한 컨텐츠의 인덱싱을 활성화합니다. 카탈로그 변수 인덱싱에 적합한 카탈로그 항목 세트와 인덱싱할 변수 세트를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
AI 검색 은 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블과 이를 확장하는 테이블의 기록에 있는 변수에서 검색 가능한 컨텐츠의 인덱싱을 지원합니다. 기본적으로 이 기능은 활성화되어 있지 않습니다. 관리자는 카탈로그 변수 컨텐츠의 인덱싱을 활성화하고 컨텐츠를 인덱싱할 카탈로그 항목 및 카탈로그 변수 세트를 구성할 수 있습니다.

컨텐츠를 인덱싱할 수 있는 AI 검색 카탈로그 변수 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인덱싱에서 AI 검색 지원되는 변수 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.

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 모든 사용자가 액세스할 수 있는 카탈로그 변수에서 검색 가능한 컨텐츠의 인덱싱을 활성화합니다.
   a. 시스템 속성 기록을 찾아서 엽니다 *glide.ais.ingestion.index_catalog_variables* .
   이 시스템 속성 기록이 없으면 새로 만들기를 선택한 다음 새 기록의 이름으로 입력하고 *glide.ais.ingestion.index_catalog_variables* 유형으로 선택합니다 *true | false* .
   b. 기록 값을 로 *true*설정합니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.
   새 시스템 속성 기록을 생성한 경우 대신 제출 을 선택합니다.

   AI 검색 읽는 역할이 필요하지 않은 카탈로그 변수의 컨텐츠를 인덱싱합니다.
3. 옵션: 읽기 액세스를 위해 특정 역할을 필요로 하는 카탈로그 변수에서 검색 가능한 컨텐츠의 인덱싱을 활성화합니다.

   주: 로 설정된 *false*경우에는 *glide.ais.ingestion.index_catalog_variables* 이 단계가 적용되지 않습니다.

   a. *glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read_roles* 시스템 속성 기록을 엽니다.
   이 시스템 속성 기록이 없으면 새로 만들기를 선택한 다음 새 기록의 이름으로 입력하고 *glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read_roles* 유형으로 선택합니다 *true | false* .
   b. 기록 값을 로 *true*설정합니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.
   새 시스템 속성 기록을 생성한 경우 대신 제출 을 선택합니다.

   AI 검색 특정 역할을 가진 사용자만 읽을 수 있는 카탈로그 변수의 컨텐츠를 인덱싱합니다.
4. 옵션: 카탈로그 변수를 인덱싱하는 AI 검색 카탈로그 항목 기록 세트를 필터링합니다.

   주: 로 설정된 *false*경우에는 *glide.ais.ingestion.index_catalog_variables* 이 단계가 적용되지 않습니다.

   a. *glide.ais.ingestion.catalog_variables_filter_query* 시스템 속성 기록을 엽니다.
   이 시스템 속성 기록이 없으면 새로 만들기를 선택한 다음 새 기록의 이름으로 입력하고 *glide.ais.ingestion.catalog_variables_filter_query* 유형으로 선택합니다 *string* .
   b. 값 필드에 카탈로그 변수를 인덱싱하는 AI 검색 카탈로그 항목 기록 집합을 제한하는 인코딩된 쿼리 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.

예를 들어 활성 카탈로그 항목 기록에서만 카탈로그 변수를 인덱싱하려는 AI 검색 경우 입력합니다*active=true*. 인코딩된 쿼리 문자열 만들기에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 인코딩된 쿼리 문자열 .

c. 업데이트를 선택합니다.
새 시스템 속성 기록을 생성한 경우 대신 제출 을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
이러한 시스템 속성의 값을 변경한 후 카탈로그 항목 테이블 인덱싱된 소스 및 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블을 확장하는 테이블에 대한 인덱싱된 소스의 컨텐츠를 다시 인덱싱합니다. 인덱싱된 원본에서 콘텐츠를 다시 인덱싱하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 전체 테이블 인덱스를 수행하거나 여러 AI 검색 인덱싱된 소스에 대해 다시 인덱싱합니다.문서를 참조하십시오단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

다음에 대한 인덱싱된 소스 속성 **AI** 검색

인덱싱된 소스 속성은 인덱싱된 소스의 모든 기록에 대한 인덱싱 동작을 정의합니다.

인덱싱된 소스 속성을 사용하는 방법의 예는 다음과 같습니다.

- 필터를 정의하여 소스 테이블에서 인덱싱된 기록 세트를 제한합니다.
- 소스 테이블 기록에 있는 첨부 파일 또는 태그에 대한 기본 인덱싱 동작을 수정합니다.
- 소스 테이블 기록에서 번역된 필드를 인덱싱할지 여부 지정

인덱싱된 소스의 속성은 고급 구성 관련 목록에 표시됩니다.

에서 인덱싱된 소스 속성 작성 **AI** 검색

인덱싱된 소스 속성을 정의하여 소스 테이블의 모든 기록에 대한 컨텐츠 인덱싱 동작을 구성합니다 AI 검색 .

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
사용 가능한 인덱싱된 소스 속성 및 값에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 인덱싱된 소스 속성 목록.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 속성을 정의할 인덱싱된 소스를 엽니다.
3. 고급 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 인덱싱된 소스 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 인덱싱된 소스 속성 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과
새 인덱싱된 소스 속성이 고급 구성 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
새 인덱싱된 원본 특성을 적용하려면 인덱싱된 원본에 대해 전체 테이블 다시 인덱싱을 수행합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

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

인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 태그 인덱싱 사용

인덱싱된 소스의 기록에 있는 태그의 컨텐츠 인덱싱을 사용하도록 인덱싱된 소스 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
기본적으로 AI 검색 인덱싱은 소스 기록의 태그를 무시합니다. 인덱싱된 소스의 모든 기록에 대해 태그 인덱싱을 활성화할 수 있습니다. 모든 공유 태그와 전역적으로 표시되는 태그를 인덱싱할지 또는 전역적으로 표시되는 태그만 인덱싱할지 여부를 선택합니다. 개인 태그는 인덱싱되지 않습니다.

인덱싱된 소스 속성 정의에 대한 보다 일반적인 지침은 다음 문서를 참조하십시오 에서 인덱싱된 소스 속성 작성 AI 검색.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 태그 인덱싱을 활성화할 인덱싱된 소스를 엽니다.
3. 고급 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 인덱싱된 소스 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 속성 필드에 index_tags 입력합니다.
   b. 값 필드에 다음 옵션 중 하나를 입력합니다.

옵션	설명
everyone_only	모든 사용자와 공유된 태그만 인덱싱됩니다.
all_shared	모든 공유 태그(모두, 그룹, 사용자)가 인덱싱됩니다.

   필드 값에 대한 설명은 인덱싱된 소스 속성 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과
새 *index_tags* 인덱싱된 소스 속성이 고급 구성 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
새 *index_tags* 특성을 적용하려면 인덱싱된 원본에 대해 전체 테이블 다시 인덱싱을 수행합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 첨부 파일 인덱싱 사용

인덱싱된 소스의 기록에 있는 첨부 파일의 콘텐츠를 인덱싱할 수 있도록 인덱싱된 소스 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
기본적으로 AI 검색 색인은 소스 테이블 기록에 있는 첨부 파일에 대해 검색 가능한 컨텐츠와 메타데이터(예: 파일 크기 및 날짜)를 생성합니다. 인덱싱은 다음과 같은 첨부 파일 형식을 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.

- 활성 서버 페이지 확장(.aspx)
- 하이퍼텍스트 마크업 언어(.html, .htm)
- Microsoft Excel(.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint(.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word(.doc, .docx, .dot, .dotx)
- 일반 텍스트(.txt)
- 검색 가능한 텍스트가 있는 .pdf(Portable Document Format)

주: AI 검색 는 첨부 파일 데이터의 처음 1MB에 있는 콘텐츠만 인덱싱합니다. 크기가 25MB보다 큰 첨부 파일은 무시합니다.

AI 검색 암호화된 기록 첨부 파일에 대해 제한된 지원을 제공합니다.

- 암호화된 첨부 파일을 AI 검색 인덱싱할 때 는 첨부 파일의 크기 및 날짜와 같은 메타데이터를 추출하지만 검색 가능한 콘텐츠는 추출하지 않습니다.
- 암호화된 첨부 파일의 MIME 형식은 application/octet-stream으로 검색됩니다.
- 암호화된 첨부 파일에 대한 피드백이 수집 로그 메시지에 표시되지 않습니다.

첨부 파일 인덱싱은 인덱싱된 소스의 *index_attachments* 속성에 의해 제어됩니다.

- true(기본값): 인덱싱된 소스의 기록에 대해 첨부 파일이 인덱싱됩니다.
- false: 인덱싱된 소스의 기록에 대해 첨부 파일이 인덱싱되지 않습니다.

다음 절차에서는 인덱싱된 원본에 대해 이 특성을 true로 설정하는 방법을 설명합니다. 인덱싱된 소스 속성 정의에 대한 보다 일반적인 지침은 다음 문서를 참조하십시오 에서 인덱싱된 소스 속성 작성 AI 검색.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 첨부 파일 인덱싱을 확인하거나 변경할 인덱싱된 소스를 엽니다.
3. 고급 구성 관련 목록에서 값이 *false*있는 속성을 확인합니다*index_attachments*.

   주: 관련 목록에 속성이 없거나 *index_attachments* 값이 *true*있는 속성이 있는 경우 인덱싱된 소스에 첨부 파일 인덱싱이 이미 활성화되어 있습니다. 추가 단계는 필요하지 않습니다.

4. *index_attachments* 속성을 열고 값을 *false* 에서 로 *true*변경합니다.

결과

인덱싱된 소스에 첨부 파일 인덱싱이 활성화되어 있습니다.

다음에 수행할 작업

속성 값을 *false* 에서 로 *true*변경한 *index_attachments* 경우 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱합니다. 재인덱싱에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

AI 검색 인덱싱된 소스 속성 목록

인덱싱된 소스 속성 및 값을 구성하여 인덱싱된 소스의 AI 검색 인덱싱 동작을 조정할 수 있습니다.

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

인덱싱된 소스 속성 정의 AI 검색 에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 에서 인덱싱된 소스 속성 작성 AI 검색.

속성	설명
필터	인덱싱된 소스 테이블과 인덱싱을 위해 구성된 모든 하위 테이블에 적용되는 필터 조건을 지정합니다. 인덱싱은 이 필터 조건을 통과하지 못한 소스 기록을 무시합니다. 인덱싱된 원본에 대해 이 특성의 값을 변경하면 인덱싱된 원본에서 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.
index_attachments	인덱싱된 기록에서 첨부 파일의 인덱싱 동작을 제어합니다. 지원되는 값: • *true*: 이 테이블에 대한 첨부 파일 인덱싱을 활성화합니다. • *false*: 이 테이블의 첨부 파일 인덱싱을 비활성화합니다. 기본값: *true* 인덱싱된 원본에 대해 이 특성의 값을 변경하면 인덱싱된 원본에서 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.
index_tags	인덱싱된 기록의 태그에 대한 인덱싱 동작을 제어합니다. 지원되는 값: • *all_shared*: 공유 태그와 전역적으로 표시되는 태그를 인덱싱합니다. • *everyone_only*: 전역으로 표시되는 태그만 인덱싱합니다. • *none*: 태그 인덱싱을 비활성화합니다. 기본값: *none* 주: 검색 결과에는 태그의 가시성 대신 결과 기록의 가시성에 따라 인덱싱된 태그가 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.

속성	설명
	인덱싱된 원본에 대해 이 특성의 값을 변경하면 인덱싱된 원본에서 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.
index_translated_fields	인덱싱된 기록에서 번역된 필드에 대한 인덱싱 동작을 제어합니다. 지원되는 값: • *true*: 이 테이블에 대해 번역된 필드의 인덱싱을 활성화합니다. • *false*: 이 테이블에 대해 번역된 필드의 인덱싱을 비활성화합니다. 기본값: *false* 주: kb_knowledge와 같이 수동으로 매핑된 레코드가 있는 테이블의 경우 인덱싱은 이 속성을 무시하고 수동 매핑을 적용합니다. 인덱싱된 원본에 대해 이 특성의 값을 변경하면 인덱싱된 원본에서 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.
index_translated_reference_fields	인덱싱된 기록에서 번역된 참조 필드에 대한 인덱싱 동작을 제어합니다. 지원되는 값: • *true*: 이 테이블에 대해 번역된 참조 필드의 인덱싱을 활성화합니다. • *false*: 이 테이블에 대해 번역된 참조 필드의 인덱싱을 비활성화합니다. 기본값: *true* 인덱싱된 원본에 대해 이 특성의 값을 변경하면 인덱싱된 원본에서 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.
user_read_takes_precedence_over_group_deny	인덱싱된 소스의 외부 문서 검색 결과에 대한 외부 사용자 읽기 액세스 권한 및 외부 그룹 거부 액세스 권한의 우선 순위를 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.

속성	설명
	지원되는 값: • *true*: 외부 사용자 읽기 액세스 권한이 인덱싱된 소스의 외부 문서 검색 결과에 대한 외부 그룹 액세스 거부 권한보다 우선합니다. • *false*: 외부 그룹 액세스 거부 권한은 인덱싱된 소스의 외부 문서 검색 결과에 대한 외부 사용자 읽기 액세스 권한보다 우선합니다. 기본값: *true* 외부 콘텐츠 스키마 테이블에 대한 인덱싱된 소스에서. 내부 테이블의 인덱싱된 소스에 설정되지 않았습니다. 주: 이 속성은 외부 콘텐츠 스키마 테이블의 인덱싱된 소스에만 적용됩니다. 내부 테이블의 인덱싱된 소스에 이 속성을 적용하면 아무런 효과가 없습니다.

주: 인덱싱된 소스 속성은 적용 대상 필드 값으로 테이블이 있는 AI 검색 구성 속성 [ais_configuration_attribute] 테이블의 기록입니다. 적용 대상 필드 값으로 열이 있는 이 테이블의 기록은 다음과 같습니다 에 대한 필드 설정 AI 검색.

에 대한 필드 설정 **AI** 검색

필드 설정은 인덱싱된 소스의 모든 기록에서 지정된 필드(열)에 대한 인덱싱 동작을 제어합니다.

필드 설정을 사용하는 방법의 예는 다음과 같습니다.

- 소스 테이블 기록에 있는 필드에 대한 텍스트 인덱싱 또는 검색 가능성을 비활성화합니다.
- 소스 테이블 필드와 인덱스의 AI 검색 필드 간 기본 매핑 수정
- 소스 테이블 기록의 참조 필드에서 닷워킹하여 인덱스에 참조 테이블 필드 추가

인덱싱된 소스의 필드 설정은 필드 설정 및 매핑 관련 목록에 표시됩니다.

인덱싱된 소스에 대한 **AI** 검색 필드 설정 만들기

인덱싱된 소스 필드 설정을 정의하여 소스 테이블 기록의 특정 필드에 대한 콘텐츠 인덱싱 동작을 구성합니다 AI 검색 .

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
사용 가능한 필드 설정 및 값에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱싱된 소스 필드 설정 목록.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 필드 설정을 정의할 인덱싱된 소스를 엽니다.
3. 필드 설정 및 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 필드 설정 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
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
새 필드 설정이 필드 설정 및 매핑 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
새 필드 설정을 적용하려면 인덱싱된 원본에 대해 전체 테이블 다시 인덱싱을 수행합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

인덱싱된 소스에 대해 참조된 테이블 필드의 인덱싱을 활성화합니다.**AI** 검색

소스 테이블의 필드에서 참조하는 테이블의 필드 값을 인덱싱하도록 인덱싱된 소스를 구성합니다. 필터 및 EVAM 검색 결과 구성에 사용하기 위해 이러한 필드 값을 인덱싱하거나, 검색을 위해 인덱싱하거나, 둘 다에 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
소스 테이블에 대해 인덱싱된 소스가 구성되어 있어야 합니다. 테이블에 대한 인덱싱된 소스를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스 작성.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
인덱싱된 소스 테이블에 참조 필드가 AI 검색 포함되어 있으면 참조 필드에 대한 인덱싱 값이 기본값으로 설정되지만 참조하는 테이블의 다른 필드에 대한 인덱싱은 기본 설정되지 않습니다. 이러한 참조된 테이블 필드의 값을 인덱싱하기 위해 인덱싱된 소스 테이블에서 필드 설정을 만들 *dot_walk_fieldssearchable_dot_walk_fields* 수 있습니다.

- 검색 소스 필터, 패싯 필터 및 EVAM 검색 결과 구성에서 참조된 테이블의 필드 값을 사용하려면 필드 설정을 생성합니다 *dot_walk_fields* .
- 참조된 테이블의 필드 값을 검색할 수 있도록 하려면 필드 설정을 생성합니다 *searchable_dot_walk_fields* .

이러한 필드 설정 중 하나의 값으로 인덱싱하려는 참조 테이블 필드의 이름을 쉼표로 구분하여 나열합니다. 예를 들어 인덱싱된 소스 테이블의 회사 필드에서 참조하는 테이블의 이름 및 도시 필드를 인덱싱하려면 회사 필드를 선택하고 name,city 값을 입력합니다.

여러 테이블에서 닷워킹하려면 점으로 구분된 참조 필드 프리픽스를 사용하여 필드 이름 값을 입력할 수 있습니다. 예를 들어, 인덱싱된 소스 테이블의 회사 참조 필드에서 참조하는 테이블의 연락처 필드에서 참조하는 테이블의 이름 필드를 인덱싱하려면 company.contact.name 값을 입력합니다.

주: 각 닷워킹 참조 수준은 인덱싱에 성능에 영향을 줍니다. 필요한 경우가 아니면 다단계 참조를 사용하지 마십시오.

동일한 참조 필드에 대해 AND *searchable_dot_walk_fields* 필드 설정을 모두 *dot_walk_fields* 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 필드 설정 및 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 필드 설정 양식에서 사용 사례에 대해 표시된 필드 값을 입력합니다.

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

- 검색 소스 필터, 패싯 필터 및 EVAM 검색 결과 구성에 사용하기 위해 참조된 테이블의 필드 값을 인덱싱하려면 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
속성	dot_walk_fields
필드	〈다른 테이블로 닷워킹하는 데 사용하려는 인덱싱된 소스 테이블 참조 필드의 이름입니다〉
값	〈참조된 테이블에서 인덱싱하려는 필드의 쉼표로 구분된 이름 목록입니다>

- 참조된 테이블의 필드 값을 검색 가능한 텍스트로 인덱싱하려면 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
속성	searchable_dot_walk_fields
필드	〈다른 테이블로 닷워킹하는 데 사용하려는 인덱싱된 소스 테이블 참조 필드의 이름입니다〉
값	〈참조된 테이블에서 인덱싱하려는 필드의 쉼표로 구분된 이름 목록입니다>

주: 및 속성이 속성 선택 목록에 나타나지 않으면 필드 선택이 참조 필드인지 확인합니다.*searchable_dot_walk_fieldsdot_walk_fields*

4. 제출을 선택합니다.
   속성 및 값은 필드 설정 및 매핑 관련 목록에 나타납니다.

AI 검색 인덱싱된 소스 필드 설정 목록

필드 설정 속성 및 값을 구성하여 인덱싱된 소스에서 소스 기록 필드의 AI 검색 인덱싱 동작을 조정할 수 있습니다.

필드 설정 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 필드 설정 만들기.

속성	설명
dot_walk_fields	검색 소스 필터, 패싯 필터 및 검색 결과 구성에 사용하기 위해 선택한 참조 필드의 소스 테이블에 있는 필드의 인덱스 참조 및 EVAM 표시 값입니다. AI 검색 참조된 테이블의 필드 값에 대한 변경 내용을 반영하도록 인덱싱된 필드 값을 자동으로 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.

속성	설명
	검색 소스 필터에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색. 패싯 필터에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 패싯 만들기. • 필드: 인덱싱된 소스 테이블의 참조 필드 이름입니다. 예를 들어 인덱싱된 소스 테이블에 회사 [core_company] 테이블을 참조하는 회사 참조 필드가 포함되어 있고 해당 테이블의 이름 및 도시 필드에서 필드 값을 인덱싱하려는 경우 ### 필드로 설정합니다. • 유형: string • 값: 값을 인덱싱할 참조된 테이블 필드의 쉼표로 구분된 목록입니다. 예를 들어 인덱싱된 소스 테이블에 회사 [core_company] 테이블을 참조하는 회사 참조 필드가 포함되어 있고 해당 테이블의 이름 및 도시 필드에서 필드 값을 인덱싱하려는 경우 name,city 를 값으로 설정합니다. 주: 이 필드 설정으로 인덱싱된 필드 값은 검색할 수 없습니다. 검색을 위해 참조된 테이블의 필드 값을 인덱싱하려면 필드 설정을 생성합니다 *searchable_dot_walk_fields* . 동일한 참조 필드에 대해 AND *searchable_dot_walk_fields* 필드 설정을 모두 *dot_walk_fields* 생성할 수 있습니다. 인덱싱된 소스의 필드에 대해 이 설정 값을 변경하면 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.
index_calculated_field	계산된 필드 값에서 검색 가능한 컨텐츠의 인덱싱을 활성화하는 옵션입니다. 인덱싱된 소스에 계산된 필드가 포함되어 있으면 해당 필드에 대해 이 필드 설정을 설정하여 *true* 값을 올바르게 인덱싱합니다. 필드 설정 값을 *false* 사용하거나 값이 AI 검색 없으면 콘텐츠를 인덱싱할 때 계산된 필드의 값을 무시합니다.

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

	• 필드: 인덱싱된 소스 테이블의 계산된 필드 이름입니다. 계산되지 않은 필드를 지정하면 필드 설정 제출이 거부되고 경고 메시지가 표시됩니다.
	• 유형: true | false
	• 지원되는 값:
	  ○ *true*: 특수 처리를 적용하여 선택한 필드에서 계산된 필드 값을 올바르게 인덱싱합니다.
	  ○ *false*: 선택한 필드에서 필드 값을 인덱싱할 때 특별 처리를 적용하지 않습니다. 계산된 필드 값은 인덱싱되지 않습니다.
	
	인덱싱된 소스의 필드에 대해 이 설정 값을 변경하면 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

map_to	인덱싱된 소스 테이블에서 선택한 필드를 인덱스 필드에 매핑합니다 AI 검색 . 소스 테이블에서 AI 검색 기록을 인덱싱할 때 지정된 인덱스 필드를 선택한 소스 필드의 값으로 채웁니다. 예를 들어 기본 시스템의 지식 테이블 인덱싱된 소스는 **kb_knowledge.short_description** 소스 필드를 제목 인덱스 필드에 매핑합니다. 가 지식 [kb_knowledge] 테이블에서 기록을 인덱싱할 때 AI 검색 , 인덱싱된 기록의 검색 가능 제목을 소스 기록의 **short_description** 필드에 있는 값으로 채웁니다. • 필드: 인덱싱된 소스 테이블의 필드 이름. • 유형: string • 값: 선택한 필드의 표시 값을 매핑하려는 필드의 이름입니다 AI 검색 . 인덱스 필드에 대한 AI 검색 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드. 주: 인덱싱된 소스 필드에 대해 하나의 **map_to** 필드 설정만 정의할 수 있습니다. 동일한 필드에 대해 여러 **map_to** 설정을 정의하려고 하면 시스템에 오류 메시지가 표시됩니다. 인덱싱된 소스의 필드에 대해 이 설정 값을 변경하면 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

no_text_index	인덱싱된 소스의 기록에서 선택한 필드의 검색 가능한 컨텐츠 인덱싱을 비활성화하는 옵션입니다.
	• 필드: 인덱싱된 소스 테이블의 필드 이름.
	• 유형: true | false
	• 지원되는 값:
	  ○ *true*: 선택한 필드에 대해 검색 가능한 컨텐츠 인덱싱을 비활성화합니다. 검색 및 필터는 필드의 값과 일치할 수 없습니다. AI 검색 는 필드가 업데이트될 때 인덱스 이벤트를 생성하지 않습니다.
	  ○ *false*: 선택한 필드에 대해 검색 가능한 컨텐츠 인덱싱을 활성화합니다. 검색 및 필터는 필드의 값과 일치할 수 있습니다. AI 검색 는 필드가 업데이트될 때 인덱스 이벤트를 생성하여 영향을 받는 기록을 인덱싱 큐에 추가합니다.
	• 기본값: *false*
	
	인덱싱된 원본의 필드에 대한 이 설정 값을 변경하면 새 값이 해당 필드의 업데이트에 대한 인덱스 이벤트 생성에 즉시 영향을 주지만 인덱싱된 원본의 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 이전에 인덱싱된 레코드에 대한 검색 또는 필터에는 영향을 주지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.
	
	⚠ 경고: 작업 [task] 테이블, 작업을 확장하는 테이블 또는 보존 정책을 구성한 기타 테이블의 sys_updated_on 필드에 대해 이 옵션을 *true* 설정하지 마십시오. 이러한 테이블의 보존 정책은 sys_updated_on 필드 값의 인덱싱에 의존합니다. 보존 정책에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스 보존 정책 및 필터 조건.
	
	고객 서비스 및 지원 다양한 필드 유형에 대한 **no_text_index** 옵션을 설정하는 방법에 대한 지침은 사이트의 KB0859922 Now Support 참조하십시오.

not_searchable	선택한 필드에서 인덱싱된 컨텐츠에 대한 검색 일치를 비활성화하는 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

	• 필드: 인덱싱된 소스 테이블의 필드 이름.
	• 유형: true | false
	• 지원되는 값:
	  ○ *true*: 선택한 필드에서 인덱싱된 컨텐츠에 대한 검색 일치를 비활성화합니다. 검색이 필드 값과 일치할 수 없습니다. 필터(예: 콘텐츠 보안, 탐색 탭 및 패싯)는 여전히 필드의 값과 일치할 수 있습니다.
	  ○ *false*: 선택한 필드에서 인덱싱된 컨텐츠에 대한 검색 일치를 활성화합니다. 검색 및 필터는 필드의 값과 일치할 수 있습니다.
	• 기본값: *false*
	
	인덱싱된 소스의 필드에 대해 이 설정 값을 변경하면 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

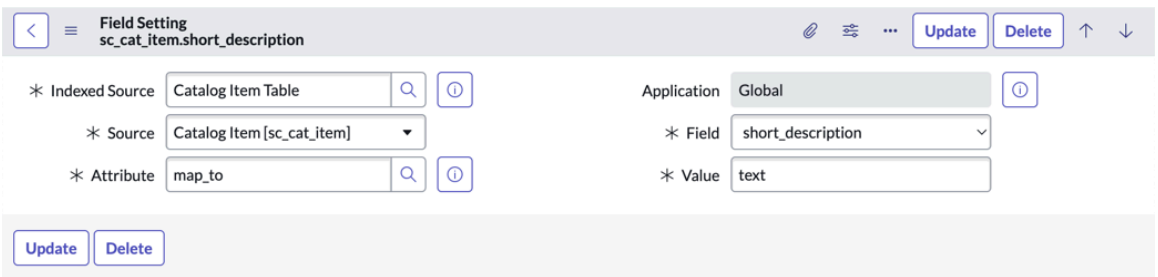
searchable_dot_walk_fields	선택한 참조 필드의 소스 테이블에 있는 필드의 참조 및 표시 값을 검색 가능한 텍스트로 인덱싱합니다. AI 검색 는 참조된 테이블의 필드 값에 대한 변경 내용을 반영하도록 인덱싱된 필드 값을 자동으로 업데이트하지 않습니다. 인덱싱된 필드 값을 업데이트하려면 인덱싱된 소스를 다시 인덱싱해야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행. • 필드: 인덱싱된 소스 테이블의 참조 필드 이름입니다. 예를 들어 인덱싱된 소스 테이블에 회사 [core_company] 테이블을 참조하는 회사 참조 필드가 포함되어 있고 해당 테이블의 이름 및 도시 필드에서 검색 가능한 텍스트를 인덱싱하려는 경우 ### 필드로 설정합니다. • 유형: string • 값: 검색 가능한 콘텐츠로 인덱싱할 참조된 테이블 필드의 쉼표로 구분된 목록입니다. 예를 들어 인덱싱된 소스 테이블에 회사 [core_company] 테이블을 참조하는 회사 참조 필드가 포함되어 있고 해당 테이블의 이름 및 도시 필드에서 검색 가능한 텍스트를 인덱싱하려는 경우 name,city 를 값으로 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.

속성	설명
	주: 이 필드 설정으로 인덱싱된 필드 값은 검색 소스 필터에서 사용할 수 없습니다. 검색 소스 필터에 사용하기 위해 참조된 테이블의 필드 값을 인덱싱하려면 필드 설정을 생성합니다 *dot_walk_fields* . 동일한 참조 필드에 대해 AND *searchable_dot_walk_fields* 필드 설정을 모두 *dot_walk_fields* 생성할 수 있습니다. 인덱싱된 소스의 필드에 대해 이 설정 값을 변경하면 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 변경 내용이 적용되지 않습니다. 재인덱싱 단계는 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

주: 필드 설정은 적용 대상 필드 값으로 열이 있는 AI 검색 구성 속성 [ais_configuration_attribute] 테이블의 기록입니다. 적용 대상 필드 값으로 테이블이 있는 이 테이블의 기록은 다음과 같습니다다음에 대한 인덱싱된 소스 속성 AI 검색.

이 예제에서는 기본 시스템의 카탈로그 항목 테이블 인덱싱된 소스가 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블의 **short_description** 필드 값을 인덱싱된 레코드의 인덱스 텍스트 필드에 매핑하는 AI 검색 방법을 보여줍니다.



에서 검색 가능한 참조 테이블 필드 값에 대한 보안 **AI** 검색

필드 설정을 사용하여 *searchable_dot_walk_fields* 검색을 위해 인덱싱한 참조 테이블 필드 값을 사용자가 검색하면 사용자가 볼 수 있는 필드 값만 검색 결과에 나타납니다. 시스템은 필드 값의 역할 기반 접근 제어 목록 규칙(ACL)을 사용하여 검색 사용자가 해당 필드 값을 볼 수 있는지 여부를 결정합니다.

조건 기반 또는 스크립트 기반 ACL 또는 사용자 기준이 있는 검색 가능한 참조 테이블 필드 값은 검색 결과에 나타나지 않습니다.

여러 닷워킹 참조 수준을 통해 인덱싱된 검색 가능 필드 값의 경우, 시스템은 최종 필드 값에 대한 역할 기반 ACL만 고려합니다. 예를 들어 검색을 위해 참조 # company.contact.name 테이블 필드 값을 인덱싱하는 경우 이름 필드 값에 대한 사용자 액세스는 연락처 필드 값에 대한 역할 기반 ACL의 영향을 받지 않습니다.

모든 ACL을 바이패스하고 사용자가 검색 가능한 모든 참조 테이블 필드 값을 검색할 수 있도록 하려면 시스템 속성을 true로 설정할 *glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk* 수 있습니다. 이렇게 하면 및 *searchable_dot_walk_fields* 필드 설정을 통해 인덱싱된 필드 값에 대한 ACL 평가를 무시합니다*dot_walk_fields*.

ACL 유형 및 구성에 대한 자세한 내용은 접근 제어 목록 규칙을 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.

인덱싱된 소스에서 콘텐츠 AI 검색 인덱싱

AI 검색 인덱싱된 소스 테이블의 기록을 인덱싱하여 콘텐츠를 검색할 수 있도록 합니다.

인덱싱된 소스를 AI 검색 정의하면 자동 인덱싱을 시작하여 선택한 소스 테이블과 지정된 하위 테이블의 기록에 대한 변경 내용을 반영합니다. 이러한 테이블의 모든 기록 생성, 업데이트 및 삭제 작업의 결과는 검색 인덱스에 반영됩니다. AI 검색 는 전체 테이블 인덱스를 수행할 때까지 이러한 테이블에서 수정되지 않은 기록의 콘텐츠를 인덱싱하지 않습니다.

참조된 테이블의 컨텐츠 인덱싱

인덱싱된 소스 테이블에 다른 테이블에 대한 참조를 저장하는 참조 필드가 포함되어 있는 경우, AI 검색 참조 필드에 대한 인덱싱 값은 기본적으로 생성되지만 참조된 테이블의 다른 필드에 대한 인덱싱 값은 적용되지 않습니다. 예를 들어 사용자 [sys_user] 테이블에는 회사 [core_company] 테이블에 대한 참조를 저장하는 회사 참조 필드가 포함되어 있습니다. 사용자 테이블에서 AI 검색 기록을 인덱싱할 때 회사 참조 필드의 값은 인덱싱하지만 도시 또는 웹 사이트 같은 다른 회사 테이블 필드의 값은 인덱싱하지 않습니다.

참조된 테이블에서 추가 필드를 인덱싱하려면 인덱싱된 소스 테이블의 참조 필드에 대한 필드 설정을 구성하고 *dot_walk_fieldssearchable_dot_walk_fields* 설정할 수 있습니다.

- 검색 소스 필터, 패싯 필터 및 EVAM 검색 결과 구성에서 참조된 테이블의 필드 값을 사용하려면 필드 설정을 생성합니다 *dot_walk_fields* .
- 참조된 테이블의 필드 값을 검색할 수 있도록 하려면 필드 설정을 생성합니다 *searchable_dot_walk_fields* .

동일한 참조 필드에 대해 AND *searchable_dot_walk_fields* 필드 설정을 모두 *dot_walk_fields* 생성할 수 있습니다.

구성 *dot_walk_fields* 및 *searchable_dot_walk_fields* 필드 설정에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대해 참조된 테이블 필드의 인덱싱을 활성화합니다.AI 검색. 필드 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에 대한 필드 설정 AI 검색. 검색 소스 필터에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색. 패싯 필터에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 패싯 만들기. 구성을 이해 EVAM 하려면 다음을 참조하십시오. Entity View Action Mapping .

소스 기록 첨부 파일에서 컨텐츠 인덱싱

기본적으로 AI 검색 색인은 소스 테이블 기록에 있는 첨부 파일에 대해 검색 가능한 컨텐츠와 메타데이터(예: 파일 크기 및 날짜)를 생성합니다. 인덱싱은 다음과 같은 첨부 파일 형식을 지원합니다.

- 활성 서버 페이지 확장(.aspx)
- 하이퍼텍스트 마크업 언어(.html, .htm)
- Microsoft Excel(.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint(.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word(.doc, .docx, .dot, .dotx)
- 일반 텍스트(.txt)
- 검색 가능한 텍스트가 있는 .pdf(Portable Document Format)

주: AI 검색 는 첨부 파일 데이터의 처음 1MB에 있는 콘텐츠만 인덱싱합니다. 크기가 25MB보다 큰 첨부 파일은 무시합니다.

AI 검색 암호화된 기록 첨부 파일에 대해 제한된 지원을 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.

- 암호화된 첨부 파일을 AI 검색 인덱싱할 때 파일 크기 및 날짜와 같은 메타데이터는 추출되지만 검색 가능한 콘텐츠는 추출되지 않습니다.
- 암호화된 첨부 파일의 MIME 형식은 application/octet-stream으로 검색됩니다.
- 암호화된 첨부 파일에 대한 피드백이 수집 로그 메시지에 표시되지 않습니다.

첨부 파일 인덱싱은 인덱싱된 소스의 *index_attachments* 속성에 의해 제어됩니다. 인덱싱된 소스에 첨부 파일 인덱싱이 활성화되어 있는지 확인하려면 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 첨부 파일 인덱싱 사용.

소스 기록 태그에서 컨텐츠 인덱싱

AI 검색 소스 테이블 기록에 있는 태그를 인덱싱할 수 있습니다. 검색 결과에는 태그의 가시성 대신 결과 기록의 가시성에 따라 인덱싱된 태그가 표시됩니다.

기본적으로 인덱싱은 소스 기록의 태그를 무시합니다. 인덱싱된 각 소스에 대해 태그 인덱싱을 활성화할 수 있습니다. 모든 공유 태그와 전역적으로 표시되는 태그를 인덱싱할지 아니면 전역적으로 표시되는 태그만 인덱싱할지 선택합니다.

인덱싱된 소스에 대한 태그 인덱싱 활성화에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 태그 인덱싱 사용.

작업 테이블과 해당 하위 테이블의 컨텐츠 인덱싱

작업 테이블 또는 하위 테이블에서 기록을 인덱싱하는 인덱싱된 소스를 정의할 때 보존 정책을 지정해야 합니다. 보존 정책에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스 보존 정책 및 필터 조건.

콘텐츠 다시 인덱싱

다음과 같은 상황에서는 인덱싱된 소스에 대해 전체 테이블 재인덱싱을 수행해야 합니다.

- 인덱싱된 소스 속성 또는 인덱싱된 소스에 대한 필드 설정을 추가, 수정 또는 삭제한 후.
- 소스 테이블 기록에서 참조하는 테이블의 필드에 대해 인덱싱된 값을 업데이트하려는 경우 예를 들어, 사용자 [sys_user] 테이블의 회사 필드에는 회사 [core_company] 테이블에 대한 참조가 저장됩니다. 도시 또는 웹 사이트와 같은 참조된 회사 테이블의 필드 값에 대한 인덱싱을 구성하는 경우 사용자 테이블을 다시 인덱싱하여 인덱싱된 회사 테이블 필드 값을 업데이트해야 합니다. 참조된 테이블 필드의 인덱싱 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대해 참조된 테이블 필드의 인덱싱을 활성화합니다.AI 검색.

단일 인덱싱된 소스에 대해 **AI** 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행

전체 테이블 인덱스를 수행하여 내부 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 검색할 수 있도록 합니다. 이 절차는 소스 테이블과 인덱싱을 위해 구성된 모든 하위 테이블의 기존 기록을 인덱싱합니다. 이 절차를 반복하여 내부 인덱싱된 소스에서 콘텐츠를 수동으로 다시 인덱싱할 수 있습니다.

시작하기 전에
인덱싱된 소스는 활성 상태이고 내부(테이블 참조)여야 합니다 ServiceNow AI Platform# . 외부 문서에 대해 인덱싱된 소스의 컨텐츠를 인덱싱하려면 을 참조하십시오 에서 외부 콘텐츠 인덱싱 및 검색 AI 검색.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
인덱싱된 소스를 AI 검색 정의하면 자동 인덱싱을 시작하여 선택한 소스 테이블과 지정된 하위 테이블의 기록에 대한 변경 내용을 반영합니다. 이러한 테이블의 모든 기록 생성, 업데이트 및 삭제

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 결과는 검색 인덱스에 반영됩니다. AI 검색 는 전체 테이블 인덱스를 수행할 때까지 이러한 테이블에서 수정되지 않은 기록의 콘텐츠를 인덱싱하지 않습니다.

이 절차를 사용하여 인덱싱된 소스의 기존 기록에서 검색 가능한 콘텐츠를 인덱싱하거나, 이미 인덱싱된 인덱싱된 소스의 기존 콘텐츠를 수동으로 다시 인덱싱합니다.

인덱싱된 소스에 인덱스되지 않은 레코드가 포함되어 있으면 인덱싱된 소스 목록에 정보 메시지가 표시되고 새 소스를 경고 삼각형 아이콘 ⚠으로 표시합니다. 인덱싱된 소스 양식에도 유사한 정보 메시지가 나타납니다. 경보 삼각형 아이콘을 표시하는 인덱싱된 각 소스에 대해 전체 테이블 인덱스를 수행해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 검색 가능하게 만들고 싶은 콘텐츠로 인덱싱된 소스를 엽니다.
3. 모든 테이블 인덱스를 선택합니다.
   텍스트 인덱스 생성 대화 상자가 나타납니다.
4. 옵션: 테이블 인덱싱 이벤트가 실행되는 동안 소스 테이블의 개별 기록에 대한 업데이트 인덱싱을 허용하려면 AI 검색비차단 인덱스 옵션을 선택합니다.

   주: 이 옵션을 선택 해제 AI 검색 하면 테이블 인덱싱 이벤트가 완료될 때까지 소스 테이블의 개별 기록에 대한 업데이트 인덱싱이 연기됩니다. 지연된 기록 인덱싱 이벤트가 완료될 때까지 인덱스에 업데이트된 기록의 최신 내용이 반영되지 않을 수 있습니다.

5. 확인을 선택합니다.
   인덱싱된 소스 기록 페이지가 나타납니다. 인덱싱된 소스에 대한 인덱싱 작업을 대기하고 있는 AI 검색 메시지 보고서입니다.
6. 옵션: 인덱싱 작업의 진행률을 모니터링하려면 인덱싱된 소스 이력 양식 페이지를 새로 고칩니다. 작업이 완료되면 수집 상태 필드에 가 표시됩니다 *indexed*.
7. 인덱싱된 소스 목록으로 돌아가려면 뒤로 아이콘을 <선택합니다 .

결과

AI 검색 인덱싱된 소스의 기존 기록에서 컨텐츠를 인덱싱합니다. 인덱싱은 일정에 따라 계속됩니다. 다음 예약된 인덱싱 실행 전에 콘텐츠를 다시 인덱싱하지 않는 한 인덱싱된 원본에 대해 이 작업을 반복할 필요가 없습니다.

다음에 수행할 작업

인덱싱된 소스에서 검색 가능한 콘텐츠를 사용자 검색 환경에서 사용할 수 있도록 검색 소스를 정의합니다. 검색 소스 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 검색 소스 작성 AI 검색.

전체 테이블 인덱스를 수행하거나 여러 **AI** 검색 인덱싱된 소스에 대해 다시 인덱싱합니다.

전체 테이블 인덱스를 수행하여 여러 내부 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 검색할 수 있도록 합니다. 이 절차는 원본 테이블과 인덱싱을 위해 구성된 모든 하위 테이블의 기존 기록을 인덱싱합니다. 이 절차를 반복하여 내부 인덱싱된 소스에서 콘텐츠를 수동으로 다시 인덱싱할 수 있습니다.

시작하기 전에

인덱싱된 소스는 활성 상태이고 내부여야 합니다(테이블 참조 ServiceNow AI Platform#). 외부 문서에 대해 인덱싱된 소스의 컨텐츠를 인덱싱하려면 을 참조하십시오 에서 외부 콘텐츠 인덱싱 및 검색 AI 검색.

필요한 역할: ais_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

인덱싱된 소스를 AI 검색 정의하면 자동 인덱싱을 시작하여 선택한 소스 테이블과 지정된 하위 테이블의 기록에 대한 변경 내용을 반영합니다. 이러한 테이블의 모든 기록 생성, 업데이트 및 삭제 작업의 결과는 검색 인덱스에 반영됩니다. AI 검색 는 전체 테이블 인덱스를 수행할 때까지 이러한 테이블에서 수정되지 않은 기록의 콘텐츠를 인덱싱하지 않습니다.

이 절차를 사용하여 인덱싱된 소스의 기존 기록에서 검색 가능한 콘텐츠를 인덱싱하거나, 이미 인덱싱된 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 수동으로 다시 인덱싱합니다.

인덱싱된 소스에 인덱스되지 않은 레코드가 포함되어 있으면 인덱싱된 소스 목록에 정보 메시지가 표시되고 새 소스를 경고 삼각형 아이콘 ⚠으로 표시합니다. 인덱싱된 소스 양식에도 유사한 정보 메시지가 나타납니다. 경보 삼각형 아이콘을 표시하는 인덱싱된 각 소스에 대해 전체 테이블 인덱스를 수행해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 검색 가능하게 만들고 싶은 컨텐츠가 있는 인덱싱된 소스를 선택합니다.
   페이지에서 인덱싱된 모든 원본을 선택하려면 목록에서 선택한 항목에 대한 작업 수행 에서 목록 버전에 대한 지침을 따릅니다.
3. 선택한 행에 대해 수행할 동작... 메뉴에서 모든 테이블 색인을 선택합니다.
   마지막으로 선택한 인덱스에 대한 인덱싱된 원본 기록 페이지가 나타납니다. 인덱싱된 소스에 대한 인덱싱 작업을 대기하고 있는 AI 검색 메시지 보고서입니다.
4. 옵션: 인덱싱된 소스 이력 양식 페이지를 새로 고쳐 인덱싱 작업의 진행률을 모니터링합니다.
   작업이 완료되면 수집 상태 필드에 가 표시됩니다 *indexed*.
5. 인덱싱된 소스 목록으로 돌아가려면 뒤로 아이콘을 선택합니다 .

결과

AI 검색 인덱싱된 소스의 기존 기록에서 컨텐츠를 인덱싱합니다. 인덱싱은 일정에 따라 계속됩니다. 다음 예약된 인덱싱 실행 전에 콘텐츠를 다시 인덱싱하지 않는 한 인덱싱된 원본에 대해 이 작업을 반복할 필요가 없습니다.

다음에 수행할 작업

인덱싱된 소스에서 검색 가능한 콘텐츠를 사용자 검색 환경에서 사용할 수 있도록 검색 소스를 정의합니다. 검색 소스 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 검색 소스 작성 AI 검색.

에서 소스 검색 **AI** 검색

검색 가능한 콘텐츠를 검색 환경에서 사용할 수 있도록 검색 소스를 정의합니다. 인덱싱된 소스를 선택하고 선택적 필터 조건을 구성하여 사용자가 검색할 수 있는 콘텐츠를 제한합니다.

검색 소스 구조

검색 소스에는 다음 두 가지 요소가 포함됩니다.

- 인덱싱된 소스에 대한 참조입니다. 기본적으로 검색 소스를 사용하는 검색 쿼리는 참조된 인덱싱된 소스의 모든 레코드를 반환할 수 있습니다. 인덱싱된 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 인덱싱된 소스 AI 검색.
- 인덱싱된 소스의 기록에 적용되는 선택적 필터 조건 세트입니다. 인덱싱된 소스 기록은 검색 소스를 사용하여 쿼리에 대한 검색 결과로 반환될 이러한 필터 조건을 모두 통과해야 합니다.

동일한 인덱싱된 소스를 참조하는 여러 검색 소스를 정의하고 각각에 대해 고유한 필터 조건을 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.

필터 조건

검색 결과로 반환되는 인덱싱된 소스 테이블 기록 AI 검색 집합을 제한하려면 검색 원본에 필터 조건을 적용할 수 있습니다.

주: 검색 소스 필터 조건은 인덱싱된 소스 기록 필드에서만 작동할 수 있습니다. 참조된 기록의 필드는 기본적으로 인덱싱되지 않습니다. 검색 소스 필터 조건에서 참조된 기록 필드를 사용하려면 먼저 인덱싱된 소스의 필드에 대한 인덱싱을 구성해야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대해 참조된 테이블 필드의 인덱싱을 활성화합니다.AI 검색.

정적 및 동적 필터 조건을 사용하여 검색 소스 기록을 필터링할 수 있습니다. 예를 들어, 동적 **[Assigned to] [is (dynamic)] [Me]** 사용자 필터를 적용하여 검색 소스가 검색 사용자에게 할당된 인덱싱된 소스 테이블 레코드에 해당하는 결과만 반환하도록 할 수 있습니다.

검색 소스는 다음과 같은 동적 필터 옵션을 지원하지 않습니다.

- 키워드 또는 전역 변수를 사용하는 *current* 스크립트를 사용하는 동적 필터
- 전역 비즈니스 규칙을 참조하는 스크립트를 사용하는 동적 필터
- 스크립트 포함 을 사용하는 스크립트의 동적 필터

필터 조건에 대한 자세한 내용은 필터를 참조하십시오. 동적 필터 옵션 및 관련 스크립트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 동적 필터 옵션 생성 .

검색 소스를 검색 프로파일에 연결

검색 소스의 콘텐츠를 사용자가 사용할 수 있도록 하려면 하나 이상의 검색 프로파일에 연결합니다. 여러 검색 소스를 단일 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다.

자세한 내용은 검색 소스를 검색 프로파일에 연결 문서를 참조하십시오.

검색 소스 보기

다음 애플리케이션 모듈에서 검색 소스를 보거나 편집할 수 있습니다.

- 정의된 모든 검색 소스를 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 소스.
- 특정 인덱싱된 소스를 참조하는 검색 소스를 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 인덱싱된 소스를 열고 검색 소스 매핑 관련 목록을 선택합니다.
- 특정 검색 프로파일에 연결된 검색 소스를 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일. 검색 프로파일을 열고 검색 소스 관련 목록을 선택합니다.

에 대한 검색 소스 작성 **AI** 검색

검색 소스를 정의하여 인덱싱된 소스의 검색 가능한 콘텐츠를 사용자 검색 환경에서 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

인덱싱된 소스가 정의되어 있어야 합니다. 인덱싱된 소스 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인덱싱된 소스 작성.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

인덱싱된 각 소스에 대해 하나 이상의 검색 소스를 정의합니다. 동일한 인덱싱된 소스를 참조하는 여러 검색 소스를 정의하고 각각에 대해 고유한 필터 조건을 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 검색 소스 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 검색 소스 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 검색 소스 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.
   새 검색 소스가 검색 소스 관련 목록에 나타납니다.

검색 소스에 **AI** 검색 대해 일치하는 기록 미리 보기

ServiceNow AI Platform# 검색 소스의 인덱싱된 소스 테이블 및 필터 조건과 일치하는 테이블 기록을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 소스.
2. 일치하는 기록을 미리 보려는 검색 소스를 엽니다.
3. 검색 소스 양식에서 일치하는 기록 수를 보고하는 정보 메시지의 미리 보기 링크를 선택합니다.
   필드 값에 대한 설명은 검색 소스 양식 문서를 참조하십시오.

결과
ServiceNow AI Platform 검색 소스의 인덱싱된 소스에 지정된 테이블이 검색 소스의 조건과 일치하도록 적용된 필터 조건과 함께 나타납니다. 이 필터링된 뷰에는 검색 소스를 통해 검색할 수 있는 모든 기록이 표시됩니다.

주: 미리 보기는 검색 소스에서 저장된 조건을 사용합니다. 검색 소스의 조건을 변경하면 저장할 때까지 미리 보기에 변경 내용이 반영되지 않습니다.

의 검색 프로파일 **AI** 검색

AI 검색 검색 경험 설정을 검색 프로파일에 저장합니다. 애플리케이션에서 사용자에게 ServiceNow AI Platform# 제공하려는 각각의 고유한 검색 환경에 대한 검색 프로파일을 정의합니다. 동의어 및 스톱 워드 딕셔너리를 만들고 채웁니다. 오타 처리 딕셔너리 설정을 구성합니다. Genius 결과 및 결과 개선 규칙을 정의합니다.

검색 프로파일에는 지정된 검색에 대한 검색 결과를 생성하는 방법을 AI 검색 결정하는 설정이 포함되어 있습니다. 검색 애플리케이션의 구성은 사용할 검색 프로파일을 지정하고 생성된 결과가 사용자에게 표시되는 방식도 결정합니다. 검색 애플리케이션 구성 표시 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 애플리케이션 구성.

다음 테이블에서는 검색 프로파일에서 구성할 수 있는 검색 경험 설정을 설명합니다.

검색 프로파일 설정

설정	설명
소스 검색	하나 이상의 검색 소스를 검색 프로파일에 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.

검색 프로파일 설정

설정	설명
	관리자는 검색 소스를 통해 사용자가 사용할 수 있는 검색 가능 콘텐츠를 정밀하게 제어할 수 있습니다.
동의어	검색 쿼리에서 동등한 것으로 취급되는 AI 검색 용어의 언어별 사전을 정의합니다. 동의어는 검색 회수율을 향상시키고 사용자에게 보다 자연스러운 검색 경험을 제공합니다.
스톱 워드	검색 쿼리에서 제거할 일반 AI 검색 용어의 언어별 사전을 정의합니다. 스톱 워드는 관련 없는 일치 항목을 삭제하여 검색 정확도와 결과 관련성을 향상시킵니다.
오타 처리	검색 소스 인덱싱된 콘텐츠에서 자동 수정 용어를 파생시키기 위한 설정을 구성합니다. AI 검색 맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어를 자동 수정 용어로 대체합니다.
Genius 결과	검색 쿼리 의도를 분석하고 최상의 답변을 Genius 결과 대답 카드로 표시합니다. Genius 결과를 통해 사용자는 검색 결과에 대해 직접 조치를 취할 수 있습니다.
결과 개선 규칙	구성 가능한 트리거로 규칙을 정의하여 특정 검색 쿼리에 대한 검색 결과를 수정합니다. 결과 개선 규칙을 사용하여 관리자는 검색 쿼리의 결과 세트에서 기록을 부스트, 차단 또는 승격할 수 있습니다.

검색 프로파일 설정 게시

검색 쿼리에서 검색 프로파일의 설정을 활성화하려면 게시해야 합니다. 게시하면 다음 설정이 전파되어 검색 프로파일을 참조하는 애플리케이션 구성을 검색합니다.

- 검색 프로필에 연결된 동의어 및 스톱 워드 딕셔너리 집합
- 검색 프로파일에 연결된 오타 처리 딕셔너리에 대한 설정, 차단된 용어 및 파생된 자동 수정 용어
- 검색 프로파일에 정의된 결과 개선 규칙 및 작업

검색 프로파일의 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다.

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

- 신규: 검색 프로필이 게시된 적이 없습니다.
- 초안: 검색 프로파일이 게시되지 않은 변경 내용으로 저장됩니다.
- 게시됨: 모든 변경 내용이 게시된 상태로 검색 프로파일이 저장됩니다.

안에 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일 목록에서 상태의 검색 프로파일에 *New* 경보 삼각형 아이콘이 ⚠표시됩니다. 이러한 검색 프로파일을 게시하라는 정보 메시지가 표시됩니다.

검색 프로파일 생성

새 검색 프로파일을 생성하여 검색 애플리케이션에 대한 검색 경험 설정을 저장합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ais_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 검색 프로파일 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 검색 프로파일 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과

새 검색 프로파일이 상태가 로 설정된 *New*검색 프로파일 목록에 나타납니다AI 검색. 정보 메시지와 경보 삼각형 아이콘 ⚠ 은 새 검색 프로필이 게시되지 않았음을 나타냅니다.

다음에 수행할 작업

새 검색 프로파일을 사용하여 콘텐츠를 검색할 수 있도록 하려면 하나 이상의 검색 소스를 연결합니다. 검색 소스 연결에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 검색 소스를 검색 프로파일에 연결.

새 검색 프로필에는 샘플 동의어 및 스톱 워드 딕셔너리와 기본 오타 처리 딕셔너리가 포함됩니다. 이러한 사전을 구성하고 채우는 방법에 대한 자세한 내용은 , 스톱 워드, 및 오타 처리를 참조하십시오동의어.

검색 소스를 검색 프로파일에 연결

검색 소스를 검색 프로파일에 연결하여 사용자가 해당 프로파일을 통해 검색할 수 있는 콘텐츠를 지정합니다.

시작하기 전에

검색 소스를 하나 이상 이미 생성해야 합니다. 검색 소스 생성에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 에 대한 검색 소스 작성 AI 검색.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

검색 소스를 검색 프로파일에 연결하면 해당 검색 프로파일을 사용하여 검색에 필터링된 콘텐츠를 사용할 수 있습니다. AI 검색 은 표준 검색 결과와 Genius 결과 답변을 찾아 생성할 때 검색 프로필의 연결된 검색 소스에 있는 콘텐츠만 사용합니다.

검색 소스를 검색 프로파일에 연결할 때 해당 검색 프로파일을 사용하여 검색을 위해 검색 소스의 콘텐츠에 액세스하는 방법을 제어하는 옵션을 지정할 수 있습니다. 표준 검색 결과를 찾을 때 검색 소스의 컨텐츠가 고려되지 않도록 제외하거나 Genius 결과 응답 생성 중에 검색 소스의 컨텐츠가 고려되지 않도록 할 수 있습니다. 내부 콘텐츠(테이블)ServiceNow AI Platform#를 포함하는 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.

소스의 경우 Genius 결과 응답 생성 중에 인덱싱된 첨부 파일 콘텐츠를 고려하지 않도록 제외할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 검색 소스를 링크하고자 하는 검색 프로파일을 엽니다.
3. 검색 소스 관련 목록에서 기존 연결을 선택합니다.
4. 검색 프로파일 검색 소스 매핑 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 검색 프로파일 - 검색 소스 매핑 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과

새 검색 소스가 검색 소스 관련 목록에 나타납니다. 검색 쿼리 결과는 검색 프로파일을 통해 검색할 수 있는 기록 세트에 대한 변경 내용을 즉시 반영합니다.

다음에 수행할 작업

검색 프로필의 오타 처리 딕셔너리에 대해 파생된 자동 수정 용어 목록은 검색 가능한 기록 세트의 변경 내용을 반영하도록 자동으로 업데이트되지 않습니다. 이러한 자동 수정 용어 목록을 업데이트하려면 편집한 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

AI 검색 검색 프로파일 게시

검색 프로파일을 게시하여 보류 중인 설정 변경 사항을 연결된 검색 애플리케이션에서 적용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

검색 쿼리에서 검색 프로파일의 설정을 활성화하려면 게시해야 합니다. 게시하면 다음 설정이 전파되어 검색 프로파일을 참조하는 애플리케이션 구성을 검색합니다.

- 검색 프로필에 연결된 동의어 및 스톱 워드 딕셔너리 집합
- 검색 프로파일에 연결된 오타 처리 딕셔너리에 대한 설정, 차단된 용어 및 파생된 자동 수정 용어
- 검색 프로파일에 정의된 결과 개선 규칙 및 작업

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.

   주: 상태의 검색 프로파일에는 *New* 경보 삼각형 아이콘 ⚠이 표시됩니다. 이러한 검색 프로파일을 게시하라는 정보 메시지가 표시됩니다.

2. 게시할 검색 프로파일을 엽니다.
3. 게시를 선택합니다.

결과

검색 프로파일이 AI 검색상태가 로 설정된 *Published*검색 프로파일 목록에 나타납니다.

검색 프로파일 클론

기존 검색 프로파일의 사본을 생성합니다. 클론된 검색 프로파일은 원래 검색 프로파일의 검색 소스, 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리, Genius Result 구성 및 결과 개선 규칙을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
여러 검색 애플리케이션이 동일한 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 예를 들어, 기본 시스템에서 서비스 포털가상 에이전트 둘 다 서비스 포털 검색 프로파일 기록에 연결됩니다.

검색 관리자는 검색 프로파일을 공유하는 두 애플리케이션에 대해 별도의 검색 프로파일을 구성할 수 있습니다. 기존 검색 프로파일을 복제하면 동일한 검색 소스, 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리, Genius 결과 구성 및 결과 개선 규칙을 사용하여 새 기록을 만들 수 있습니다. 이 방법은 두 애플리케이션이 비슷하거나 동일한 검색 환경 설정을 사용하도록 하려는 경우 시간을 절약합니다.

주: 검색 프로파일을 복제해도 기존의 오타 처리 딕셔너리 설정이나 차단된 용어는 보존되지 않습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 복제하려는 검색 프로파일의 기록을 선택합니다.
   시스템에서 기록을 편집할 수 있도록 애플리케이션 범위를 변경하라는 메시지를 표시하면 제공된 링크를 선택합니다.
3. 클론을 선택합니다.
4. 프로파일 레이블 설정 대화 상자에서 새 검색 프로파일 기록의 레이블을 입력한 다음 확인을 선택합니다.
5. 옵션: 복제된 검색 프로파일의 설정을 변경합니다.
   검색 프로파일 설정에 대한 자세한 내용은 , 동의어, 스톱 워드, Genius 결과오타 처리, 및 결과 개선 규칙를 참조하십시오검색 프로파일 생성.
6. 게시를 선택하여 복제된 검색 프로파일을 게시합니다.
   검색 프로파일 게시의 효과에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

결과
복제된 검색 프로파일 기록이 검색 프로파일 테이블에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
선택한 검색 애플리케이션 구성 기록을 편집하고 복제된 검색 프로파일에 연결합니다. 검색 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 애플리케이션 구성.

동의어

동의어는 검색 쿼리를 확장하여 동일한 의미나 용법을 가진 추가 용어를 포함합니다. 동의어 사전을 구성하고 동의어를 정의하여 검색 회수율을 개선합니다.

동의어를 정의하려면 검색 프로파일의 기본 동의어 사전을 수정하거나 하나 이상의 검색 프로파일에 연결된 새 동의어 사전을 만듭니다. 각 사전에 대한 동의어를 만들고 게시합니다. 동의어가 링크된 검색 프로파일을 사용하는 검색에 유효하게 하려면 딕셔너리를 게시합니다.

검색 프로파일에 연결되지 않은 동의어 사전을 삭제할 수 있습니다.

검색에서의 동의어 사용

검색 쿼리에 동의어 AI 검색 에 정의된 용어가 포함되어 있으면 동의어에 정의된 모든 동등한 용어를 포함하도록 검색을 확장합니다.

예를 들어 동의어는 검색 쿼리 용어 `vacation` 을 vacation OR holiday OR pto로 확장할 수 있습니다. 확장된 쿼리는 세 가지 동등한 용어 중 하나를 포함하는 레코드를 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.

동의어 자격 조건

검색 쿼리의 용어를 확장할 수 있으려면 동의어가 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 활성 상태여야 합니다.
- 이를 포함하는 동의어 사전을 게시해야 합니다.
- 길이는 사전 용어 길이 제한을 초과하지 않습니다.

시스템은 다음과 같이 동의어 사전에서 적합한 동의어를 찾습니다.

조건	결과
검색 쿼리에 지정된 검색 프로파일은 검색 쿼리 언어에 대해 게시된 동의어 사전으로 연결됩니다.	시스템은 연결된 동의어 사전의 동의어만 고려합니다. 예를 들어 검색 애플리케이션의 검색 프로파일이 프랑스어 동의어 사전에 연결된다고 가정합니다. 사용자가 이 애플리케이션에서 프랑스어로 검색할 경우 연결된 프랑스어 동의어 사전의 동의어만 검색 쿼리 용어를 확장할 수 있습니다.
검색 쿼리에 지정된 검색 프로파일이 검색 쿼리 언어에 대해 게시된 동의어 사전에 연결되지 않습니다.	시스템은 기본(영어) 동의어 사전의 동의어만 고려합니다. 예를 들어, 검색 애플리케이션의 검색 프로파일에 연결된 스페인어 동의어 사전이 없다고 가정합니다. 사용자가 이 애플리케이션에서 스페인어로 검색할 때 기본(영어) 동의어 사전의 동의어만 검색 쿼리 용어를 확장할 수 있습니다.

동의어 사전의 언어 지원에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 언어 의존성.

동의어 용어 및 페이로드

각 동의어에는 두 개의 필드에 정의된 두 개 이상의 동등한 용어가 포함됩니다. 용어 필드에는 동의어의 레이블로 지정된 용어 하나가 포함되어 있습니다. 페이로드 필드에는 JSON 배열 형식으로 지정된 나머지 동등한 용어가 포함되어 있습니다.

동의어 확장은 양방향입니다. AI 검색 는 다음 표에 나와 있는 것처럼 용어 및 페이로드 필드에 정의된 모든 용어를 동일하게 취급합니다.

사용 케이스	동의어 확장 동작
검색 쿼리 용어는 동의어의 용어 필드에서 용어와 일치합니다.	AI 검색페이로드 필드의 모든 동등한 용어와 일치하도록 검색 쿼리 용어를 확장합니다.
검색 쿼리 용어는 페이로드 필드의 용어와 일치합니다.	AI 검색 검색 쿼리 용어를 확장하여 용어 필드의 용어 및 페이로드 필드에 남아 있는 모든 동등한 용어와 일치시킵니다.

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

딕셔너리 용어 길이 제한

기본적으로 AI 검색 길이가 256자를 초과하는 동의어 용어는 무시합니다. 시스템 속성을 추가하여 이 기본 제한을 무효화할 수 있습니다 `query.maxDictionaryTermLength` . 이 시스템 속성의 정수 값은 스톱 워드 및 동의어 사전 용어에 허용되는 최대 문자 길이를 나타냅니다.

시스템 속성 추가에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 시스템 속성 추가.

⚠ 경고: 사전 용어 길이 제한을 기본값 이상으로 늘릴 때는 주의해야 합니다. 긴 사전 용어를 처리하면 의 메모리 사용량이 증가 AI 검색하며, 경우에 따라 메모리 부족 오류로 검색 쿼리가 실패할 수 있습니다.

여러 단어로 된 구문

동의어 용어에는 한 단어 또는 여러 단어로 된 구가 포함될 수 있습니다. AI 검색 검색 쿼리 용어가 동의어 정의에서 구문 단어의 순서 및 근접성과 정확히 일치할 경우 여러 단어로 구성된 구문을 확장합니다. 사용자가 이러한 단어를 다른 배열로 검색하면 확장이 발생하지 않습니다.

예를 들어 다음 표에서는 단일 단어 401k 및 여러 단어로 된 구 ## ### 포함하는 동의어에 대한 확장 동작을 설명합니다AI 검색.

검색 쿼리 용어	동의어 확장 동작
401케이	AI 검색401k 또는 ## ##와 일치하도록 검색 쿼리를 확장합니다.
퇴직 계좌	AI 검색401k 또는 ## ##와 일치하도록 검색 쿼리를 확장합니다.
퇴직 계좌 은행	AI 검색## 외에 401k 또는 ## ##와 일치하도록 검색 쿼리를 확장합니다.
계정 폐기	AI 검색 검색 쿼리 용어를 확장하지 않습니다.
퇴직 은행 계좌	AI 검색 검색 쿼리 용어를 확장하지 않습니다.

검색 쿼리 용어가 다중 용어 동의어 AI 검색 와 일치하면 는 해당 용어를 따옴표로 묶은 구로 처리합니다. 예를 들어 401k 및 ## ##를 동의어로 정의하고 사용자가 인용되지 않은 용어 ## ##AI 검색를 검색하는 경우 인용된 구문 "## ##"와 일치하는 결과를 반환합니다.

대소문자 구분

기본적으로 동의어 확장은 동의어를 검색 쿼리 용어와 비교할 때 대소문자를 무시합니다. 동의어 사전의 대소문자 구분을 활성화할 수 있습니다. 이 옵션은 사전에 정의된 모든 동의어에 영향을 줍니다.

대/소문자 구분을 사용하는 경우 사전의 동의어는 대문자와 소문자의 동일한 조합을 포함하는 검색 쿼리 용어 또는 구와만 일치합니다.

예를 들어, CASE라는 단어와 Computer-Aided Software EngineeringAI 검색이라는 구를 포함하는 동의어를 정의하는 경우 는 CASE를 검색하지만 CASE는 검색하지 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.

구두점 민감도

기본적으로 동의어 확장은 동의어를 검색 쿼리 용어와 비교할 때 구두점을 무시합니다. 동의어 사전에 구두점 구분을 활성화할 수 있습니다. 이 옵션은 사전에 정의된 모든 동의어에 영향을 줍니다.

문장 부호 구분을 사용하는 경우 사전의 동의어는 동일한 구두점을 포함하는 검색 쿼리 용어 또는 구와만 일치합니다.

예를 들어 U-S-A#University of South Australia 와 동일시하는 동의어를 정의하고 USA 와 United States of America를 동일시하는 다른 동의어를 정의한다고 가정합니다. 구두점 구분을 사용하지 않으면 USA 에 대한 검색이 University of South Australia 및 United States of America와 일치하도록 확장됩니다. 구두점 민감도를 사용하도록 설정하면 동일한 검색이 ##과 일치하도록 확장됩니다.

언어 의존성

동의어 확장은 언어에 따라 다릅니다. 각 동의어 사전에 대한 언어를 지정하면 이 언어는 사전에 정의된 모든 동의어에 적용됩니다. 검색 쿼리와 동일한 언어를 사용하는 사전의 동의어는 확장할 수 있습니다.

주: 검색 쿼리에 지정된 검색 프로파일에 검색 쿼리 언어에 AI 검색 대한 연결된 동의어 사전이 없는 경우 기본(영어) 동의어 사전을 대체로 사용합니다.

AI 검색 는 인스턴스에서 활성화된 모든 언어에 대한 동의어 사전을 지원합니다. 활성화할 수 있는 언어 목록은 다음 문서를 참조하십시오 언어 활성화.

다른 검색 기능과의 상호작용

다음 표에서는 동의어와 기타 검색 기능 간의 상호 작용에 대해 설명합니다.

기능	동의어와의 상호작용
Genius 결과	동의어 확장 용어는 용어 트리거 조건이 있는 Genius 결과 구성을 트리거할 수 없습니다. 검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Q&A Genius 결과를 계산할 때 쿼리의 동의어를 확장합니다.
보조정리 및 유니코드 정규화	검색 쿼리 용어가 동의어로 정의된 경우 AI 검색 정규화하지 않습니다.
결과 개선 규칙	기본적으로 동의어 확장 용어는 규칙의 쿼리 트리거와 일치할 경우 결과 개선 규칙을 활성화할 수 있습니다. 쿼리 트리거를 정의할 때 나타나는 〔쿼리 조건의 동의어 확장 〕 옵션의 선택을 취소하면 동의어 확장 용어가 쿼리 트리거를 통해 규칙을 활성화하지 못하게 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.

기능	동의어와의 상호작용
	주: 릴리스 AI 검색 부터 Xanadu 결과 개선 규칙에서 부스트 작업을 적용할 때 동의어를 사용하여 사용자 컨텍스트 필드 값을 확장합니다. 예를 들어 사용자 컨텍스트 위치가 Paris이고 Paris와 France를 동등하게 정의하는 동의어를 정의하는 경우 결과 개선 규칙은 Paris가 포함된 문서뿐만 아니라 France가 포함된 문서도 향상시킵니다. 부스트 작업에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 결과 개선 규칙을 사용하여 검색 결과 부스트.
스톱 워드	동의어 정의에 스톱 워드 AI 검색 로 정의된 용어가 포함되어 있는 경우 동의어가 검색 쿼리를 확장하는지 여부를 확인할 때 해당 용어를 유지합니다. 예를 들어 as 와 a 를 스톱 워드로 정의하고 SAAS↔#software as a service 를 동의어로 정의한다고 가정합니다. • saaSAI 검색를 검색하면 동의어 확장에 as 및 a 용어가 유지됩니다. 결과적으로 검색 쿼리는 다음 기록과 일치합니다. ○ 원래 검색 쿼리 용어 SaaS를 포함하는 기록 ○ 동의어 확장 구문이 포함된 기록 #### ##### • SaaS(Software as a ServiceAI 검색)를 검색하는 경우 동의어 확장을 확인할 때 as# ## 용어를 유지합니다. 결과적으로 검색 쿼리는 다음 기록과 일치합니다. ○ Software as a Service 문구가 포함된 레코드 ○ 동의어 확장 용어 SaaS를 포함하는 레코드
오타 처리	맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어가 동의어로 정의되면 은 AI 검색 자동 수정하지 않고 해당 동의어를 확장합니다.

동의어 사전 게시

동의어 사전을 게시하면 해당 설정과 활성 동의어가 링크된 모든 검색 프로파일에 적용됩니다.

검색 프로파일을 게시하면 프로파일의 동의어 딕셔너리 링크가 업데이트되지만 딕셔너리의 설정이나 활성 동의어 AI 검색는 업데이트되지 않습니다.

검색 프로파일에 연결된 동의어 사전 작성

새 동의어 사전을 정의하고 검색 프로파일에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_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

동의어 사전이 검색 동작에 영향을 미치게 하려면 생성 시점 또는 이후에 검색 프로파일에 연결해야 합니다. 저장된 사전을 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 동의어 사전을 검색 프로파일에 연결.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 새 동의어 사전을 링크하고자 하는 검색 프로파일을 여십시오.
3. 동의어 관련 목록에서 만들기 및 연결을 선택합니다.
4. 딕셔너리 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 딕셔너리 및 AI 검색 딕셔너리 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과

새 동의어 사전이 동의어 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업

새 동의어 딕셔너리 설정이나 업데이트된 동의어 딕셔너리 설정을 적용하려면 편집한 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

동의어 생성

검색 쿼리에서 동등한 것으로 취급할 용어를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

동의어 사전을 이미 작성해야 합니다. 동의어 딕셔너리 작성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 프로파일에 연결된 동의어 사전 작성.

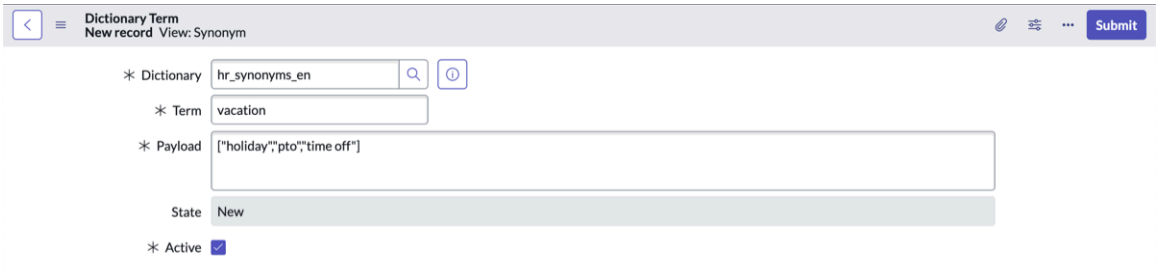
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 엔진 〉 딕셔너리.
2. 새 동의어를 추가할 동의어 사전을 엽니다.
3. AI 검색 사전 용어 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 사전 용어 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 사전 용어 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.
   새 동의어가 사전 용어 관련 목록에 나타납니다 AI 검색 .
6. 옵션: 만들려는 각 추가 동의어에 대해 이전 단계를 반복합니다.
7. 다음 작업 중 하나를 선택합니다.
   - 수정된 사전을 저장하고 연결된 모든 검색 프로파일에서 활성 동의어를 새로 고치려면 게시를 선택합니다.
   - 연결된 모든 검색 프로파일에서 활성 동의어를 새로 고치지 않고 수정된 사전을 저장하려면 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.

Example: 동등한 단어와 구로 동의어 정의

이 예에서는 vacation, holiday, PTO 및 time off 라는 구를 동일하게 정의하는 동의어를 보여 줍니다.



동의어 사전 복제

기존 동의어 사전의 복사본을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
동의어 사전을 복제하면 소스 사전의 설정과 정의된 모든 동의어 용어가 복사됩니다. 이 프로세스는 공통된 동의어 용어가 많은 여러 동의어 사전이 필요할 때 시간을 절약할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 딕셔너리.
2. 필요한 경우 동의어 기록 그룹을 확장하고 복제하려는 동의어 사전을 엽니다.
3. 클론을 선택합니다.
4. 딕셔너리 레이블 설정 대화 상자에서 복제된 딕셔너리 레이블 필드에 새 동의어 사전의 레이블을 입력하고 확인을 선택합니다.

결과
새 동의어 사전 양식이 열립니다. 소스 사전에 정의된 모든 동의어 용어는 AI 검색 사전 용어 관련 목록에 나타납니다.

동의어 사전을 검색 프로파일에 연결

기존 동의어 사전을 하나 이상의 검색 프로파일에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
단일 동의어 사전을 여러 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 동의어 사전을 링크하려는 검색 프로파일을 엽니다.
3. 동의어 관련 목록에서 기존 연결을 선택합니다.
4. 검색 프로파일 - 사전 매핑 양식에서 동의어 사전과 연결할 검색 프로파일을 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.

a. 딕셔너리 필드에 대한 참조 조회 아이콘을 선택합니다.

b. 검색 프로파일에 연결할 동의어 사전을 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.
필드 값에 대한 설명은 검색 프로파일 - 사전 매핑 양식 문서를 참조하십시오.

결과
선택한 동의어 사전이 검색 프로필의 동의어 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
새 동의어 사전 연결을 적용하려면 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

검색 프로파일에서 동의어 사전 연결 해제

검색 프로파일에서 동의어 사전을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
검색 프로파일에서 동의어 사전의 연결을 해제해도 사전은 삭제되지 않습니다. 동의어 사전을 삭제하려면 먼저 모든 검색 프로파일에서 연결을 해제해야 합니다. 동의어 사전을 삭제하는 단계는 문서를 참조하십시오 동의어 사전 삭제.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.

2. 동의어 사전의 연결을 해제할 검색 프로파일을 엽니다.

3. 동의어 관련 목록에서 검색 프로파일에서 연결을 해제할 동의어 사전의 옵션을 선택합니다.

4. **Unlink Selected**를 선택합니다.

결과
선택한 동의어 사전이 검색 프로파일의 동의어 관련 목록에서 사라집니다.

다음에 수행할 작업
동의어 사전 연결의 변경 사항을 적용하려면 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

동의어 사전 삭제

검색 프로파일에서 연결되지 않은 동의어 사전을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 딕셔너리.
AI 검색**[Type] [!=] [Spell Check]** 필터 조건이 적용되고 기록이 딕셔너리 유형별로 그룹화된 딕셔너리 목록이 나타납니다.

2. 필요한 경우 동의어 기록 그룹을 확장하고 삭제하려는 동의어 사전을 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. 삭제를 선택합니다.

> 주: 동의어 사전이 여전히 검색 프로파일에 연결되어 있으면 삭제에 실패하고 연결된 프로파일이 오류 메시지에 나열됩니다. 이러한 검색 프로파일에서 딕셔너리 연결을 해제한 후 앞의 단계를 반복합니다. 검색 프로파일에서 동의어 사전의 연결을 해제하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 프로파일에서 동의어 사전 연결 해제.

결과
선택한 동의어 사전이 AI 검색 사전 목록에서 사라집니다.

스톱 워드

스톱 워드는 의미 있는 결과를 생성하지 않는 검색 쿼리 용어를 제거합니다. 스톱 워드 사전을 구성하고 스톱 워드를 정의하여 검색 정확도와 관련성을 향상시킵니다.

스톱 워드는 인덱싱된 레코드의 많은 부분에 나타나는 일반적인 용어입니다. 이러한 용어의 예로는 관사, 접속사, 인칭 대명사 및 전치사가 포함될 수 있습니다. 이러한 용어를 스톱 워드로 정의하면 검색 정확도와 사용자의 결과 관련성을 개선할 수 있습니다.

검색 프로파일의 기본 스톱 워드 사전에서 스톱 워드를 정의하거나 검색 프로파일에 연결된 고유한 스톱 워드 사전을 만들 수 있습니다. 각 사전에 대한 스톱 워드를 만들고 게시합니다. 연결된 검색 프로파일을 사용하는 검색에 스톱 워드가 적용되도록 사전을 게시합니다.

검색 프로필에 연결되지 않은 스톱 워드 사전을 삭제할 수 있습니다.

검색에서 스톱 워드 사용

검색 쿼리에 스톱 워드 AI 검색 로 정의된 용어가 포함되어 있으면 검색 쿼리에서 용어를 제거합니다.

예를 들어 스톱 워드는 # ### #####에 대한 검색 쿼리에서 my라는 용어를 제거할 수 있습니다. 이 수정된 검색 쿼리는 관련성이 더 높은 ### ##### 및 ##이 포함된 기록과만 일치합니다.

스톱 워드 자격 조건

검색 쿼리 용어에서 제거될 수 있으려면 스톱 워드가 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 활성 상태여야 합니다.
- 이를 포함하는 스톱 워드 사전을 게시해야 합니다.
- 길이는 사전 용어 길이 제한을 초과하지 않습니다.

시스템은 다음과 같이 스톱 워드 사전에서 적합한 스톱 워드를 찾습니다.

조건	결과
검색 쿼리에 지정된 검색 프로파일은 검색 쿼리 언어에 대해 게시된 스톱 워드 사전에 연결됩니다.	시스템은 연결된 스톱 워드 사전의 스톱 워드만 고려합니다. 예를 들어, 검색 응용 프로그램의 검색 프로파일이 프랑스어 스톱 워드 사전에 연결된다고 가정합니다. 사용자가 이 애플리케이션에서 프랑스어로 검색하는 경우 연결된 프랑스어 스톱 워드 사전의 스톱 워드만 검색 쿼리 용어에서 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.

조건	결과
검색 쿼리에 지정된 검색 프로파일은 검색 쿼리의 언어에 대해 게시된 스톱 워드 딕셔너리에 연결되지 않습니다.	시스템은 기본(영어) 스톱 워드 사전의 스톱 워드만 고려합니다. 예를 들어 검색 애플리케이션의 검색 프로필에 연결된 스페인어 스톱 워드 사전이 없다고 가정합니다. 사용자가 이 애플리케이션에서 스페인어로 검색하는 경우 기본(영어) 스톱 워드 사전의 스톱 워드만 검색 쿼리 용어에서 제거할 수 있습니다.

스톱 워드 사전의 언어 지원에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 언어 의존성.

딕셔너리 용어 길이 제한

기본적으로 AI 검색 길이가 256자를 초과하는 스톱 워드 용어는 무시합니다. 시스템 속성을 추가하여 이 기본 제한을 무효화할 수 있습니다 *query.maxDictionaryTermLength* . 이 시스템 속성의 정수 값은 스톱 워드 및 동의어 사전 용어에 허용되는 최대 문자 길이를 나타냅니다.

시스템 속성 추가에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 시스템 속성 추가.

⚠ **경고:** 사전 용어 길이 제한을 기본값 이상으로 늘릴 때는 주의해야 합니다. 긴 사전 용어를 처리하면 의 메모리 사용량이 증가 AI 검색하며, 경우에 따라 메모리 부족 오류로 검색 쿼리가 실패할 수 있습니다.

여러 단어로 된 구문

스톱 워드에는 한 단어 또는 여러 단어로 된 구가 포함될 수 있습니다. AI 검색 쿼리 용어가 스톱 워드 정의에서 구문 단어의 순서 및 근접성과 정확히 일치할 때 검색 쿼리에서 여러 단어 구문을 제거합니다. 사용자가 이러한 단어를 다른 배열로 검색하면 용어가 제거되지 않습니다.

예를 들어, 다음 표에서는 여러 단어로 된 구인 ## ### 포함하는 스톱 워드에 대한 스톱 워드 제거 동작을 설명합니다AI 검색.

검색 쿼리 용어	스톱워드 제거 동작
내 퇴직 계좌	AI 검색 검색 쿼리에서 ## ## 이라는 용어를 제거합니다.
내 은행 퇴직 계좌	AI 검색 검색 쿼리에서 ## ## 이라는 용어를 제거합니다.
내 계정 폐기	AI 검색 검색 쿼리에서 용어를 제거하지 않습니다.
내 퇴직 은행 계좌	AI 검색 검색 쿼리에서 용어를 제거하지 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.

대소문자 구분

기본적으로 AI 검색 스톱 워드를 검색 쿼리 용어와 비교할 때 대소문자를 무시합니다. 스톱 워드 사전에 대해 대/소문자 구분을 사용하도록 설정할 수 있습니다. 이 옵션은 사전에 정의된 모든 스톱 워드에 영향을 줍니다.

대/소문자 구분을 사용하는 경우 사전의 스톱 워드는 대문자와 소문자의 동일한 조합을 포함하는 검색 쿼리 용어 또는 구와만 일치합니다.

예를 들어, 대소문자 구분을 사용하도록 설정된 사전에서 RAID 스톱 워드를 정의하는 경우 는 AI 검색 검색 쿼리 용어 RAID 를 무시하지만 검색 쿼리 용어 raid 는 정상적으로 처리합니다.

구두점 민감도

기본적으로 AI 검색 스톱 워드를 검색 쿼리 용어와 비교할 때 구두점을 무시합니다. 스톱 워드 사전에 구두점 구분을 사용하도록 설정할 수 있습니다. 이 옵션은 사전에 정의된 모든 스톱 워드에 영향을 줍니다.

문장 부호 구분을 사용하는 경우 사전의 스톱 워드는 동일한 문장 부호를 포함하는 검색 쿼리 용어 또는 구와만 일치합니다.

예를 들어, 문장 부호 구분 구분이 활성화된 AI 검색 사전에서 1/2 스톱 워드를 정의하는 경우 검색 쿼리 용어를 #### 제거하지만 검색 쿼리 용어를 ##으로 제거하지 않습니다.

언어 의존성

스톱워드 제거는 언어에 따라 다릅니다. 각 스톱 워드 사전에 대한 언어를 지정하면 이 언어가 사전에 정의된 모든 스톱 워드에 적용됩니다. 검색 쿼리와 언어가 동일한 사전의 스톱 워드는 제거할 수 있습니다.

> **주:** 검색 쿼리에 지정된 검색 프로파일에 검색 쿼리 언어에 AI 검색 대한 연결된 스톱 워드 사전이 없는 경우 기본값(영어) 스톱 워드 사전을 대체로 사용합니다.

AI 검색 는 인스턴스에서 활성화된 모든 언어에 대한 스톱 워드 사전을 지원합니다. 활성화할 수 있는 언어 목록은 다음 문서를 참조하십시오 언어 활성화.

언어당 하나의 스톱 워드 사전만 지정된 검색 프로필에 연결할 수 있습니다.

다른 검색 기능과의 상호작용

다음 표에서는 스톱 워드와 다른 검색 기능 간의 상호 작용을 설명합니다.

기능	스톱 워드와의 상호작용
Genius 결과	Genius Result 구성의 용어 트리거와 일치하는 검색 쿼리 용어가 스톱 워드 AI 검색 로 정의된 경우 검색 쿼리에서 해당 스톱 워드를 제거하기 전에 트리거를 평가합니다. 검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Q&A Genius 결과를 계산할 때 쿼리의 스톱 워드를 무시합니다.
보조정리 및 유니코드 정규화	검색 쿼리 용어가 스톱 워드 AI 검색 로 정의된 경우 해당 용어를 표준화하지 않고 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.

기능	스톱 워드와의 상호작용
결과 개선 규칙	결과 개선 규칙의 쿼리 트리거와 일치하는 검색 쿼리 용어가 스톱 워드 AI 검색 로 정의되면 검색 쿼리에서 스톱 워드를 제거하기 전에 규칙 트리거를 평가합니다.

동의어	동의어 정의에 스톱 워드 AI 검색 로 정의된 용어가 포함되어 있는 경우 동의어가 검색 쿼리를 확장하는지 여부를 확인할 때 해당 용어를 유지합니다.
	
	예를 들어 as 와 a 를 스톱 워드로 정의하고 SAAS↔#software as a service 를 동의어로 정의한다고 가정합니다.
	
	• saaSAI 검색를 검색하면 동의어 확장에 as 및 a 용어가 유지됩니다. 결과적으로 검색 쿼리는 다음 기록과 일치합니다.
	  ○ 원래 검색 쿼리 용어 SaaS를 포함하는 기록
	  ○ 동의어 확장 구문이 포함된 기록 #### #####
	• SaaS(Software as a ServiceAI 검색)를 검색하는 경우 동의어 확장을 확인할 때 as# ## 용어를 유지합니다. 결과적으로 검색 쿼리는 다음 기록과 일치합니다.
	  ○ Software as a Service 문구가 포함된 레코드
	  ○ 동의어 확장 용어 SaaS를 포함하는 레코드

오타 처리	맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어가 스톱 워드 AI 검색 로 정의되면 해당 용어를 제거하는 대신 정상적으로 자동 수정합니다. AI 검색 맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어에 대한 자동 수정을 결정할 때 스톱 워드로 정의된 용어를 무시합니다. 예를 들어 #### 스톱 워드 AI 검색 로 정의하는 경우 # emial을 검색할 때 #### 자동 수정으로 제공하지 않습니다.
와일드카드 연산자	% 또는 * 와일드카드 연산자 AI 검색 가 포함된 검색어를 확장할 때 스톱 워드로 정의된 용어는 무시합니다. 예를 들어, the 와 they# 스톱 워드로 정의한다고 가정하겠습니다. the*에 대한 검색은 the 또는 their와 일치하도록 확장되지 않지만 there 및 these와 같은 논스톱 단어 용어는 계속 일치합니다.

스톱 워드 사전 게시

스톱 워드 사전을 게시하면 해당 설정 및 활성 스톱 워드가 연결된 모든 검색 프로파일에 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.

검색 프로파일을 게시하면 프로파일의 스톱 워드 딕셔너리 링크가 업데이트되지만 딕셔너리의 설정이나 활성 스톱 워드는 AI 검색업데이트되지 않습니다.

검색 프로파일에 링크된 스톱 워드 딕셔너리 작성

새 스톱 워드 사전을 정의하고 검색 프로파일에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
스톱 워드 사전이 검색 동작에 영향을 주도록 하려면 생성 시 또는 그 이후에 스톱 워드 사전을 검색 프로필에 연결해야 합니다. 언어당 하나의 스톱 워드 사전만 지정된 검색 프로필에 연결할 수 있습니다. 저장된 스톱 워드 사전을 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 스톱 워드 사전을 검색 프로파일에 연결.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 새 스톱 워드 사전을 링크할 검색 프로파일을 엽니다.
3. 스톱 워드 관련 목록에서 생성 및 연결을 선택합니다.
4. 딕셔너리 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 딕셔너리 및 AI 검색 딕셔너리 양식 문서를 참조하십시오.
5. 새 스톱 워드 사전을 저장하고 지정된 검색 프로필에 연결하려면 제출을 선택합니다.

결과
새 스톱 워드 사전이 스톱 워드 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
새 스톱 워드 사전 설정이나 업데이트된 스톱 워드 사전 설정을 적용하려면 편집한 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

스톱 워드 생성

검색 쿼리에서 제거할 용어를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
스톱 워드 사전을 이미 만들었어야 합니다. 스톱 워드 사전 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 프로파일에 링크된 스톱 워드 딕셔너리 작성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 엔진 〉 딕셔너리.
2. 새 스톱 워드를 추가할 스톱 워드 사전을 엽니다.
3. AI 검색 사전 용어 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 사전 용어 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 사전 용어 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.
   새 스톱 워드가 AI 검색 사전 용어 관련 목록에 나타납니다.
6. 옵션: 만들려는 각 추가 스톱 워드에 대해 이전 단계를 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.

7. 다음 작업 중 하나를 선택합니다.
   - 수정된 사전을 저장하고 연결된 모든 검색 프로필에서 활성 스톱 워드를 새로 고치려면 게시를 선택합니다.
   - 모든 연결된 검색 프로필에서 활성 스톱 워드를 새로 고치지 않고 수정된 사전을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

스톱 워드 사전 복제

기존 스톱 워드 사전의 복사본을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
스톱 워드 사전을 복제하면 소스 사전의 설정과 정의된 모든 스톱 워드 용어가 복사됩니다. 이 프로세스는 공통된 스톱 워드 용어가 많은 스톱 워드 사전이 여러 개 필요할 때 시간을 절약할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 딕셔너리.
2. 필요한 경우 스톱 워드 기록 그룹을 확장하고 복제하려는 스톱 워드 사전을 엽니다.
3. 클론을 선택합니다.
4. 사전 레이블 설정 대화 상자에서 복제된 사전 레이블 필드에 새 스톱 워드 사전의 레이블을 입력하고 확인을 선택합니다.

결과
새 스톱 워드 딕셔너리 양식이 열립니다. 소스 사전에 정의된 모든 스톱 워드 용어는 AI 검색 사전 용어 관련 목록에 나타납니다.

스톱 워드 사전을 검색 프로파일에 연결

기존 스톱 워드 사전을 하나 이상의 검색 프로파일에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
단일 스톱 워드 사전을 여러 검색 프로필에 연결할 수 있습니다. 언어당 하나의 스톱 워드 사전만 지정된 검색 프로필에 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 스톱 워드 사전을 링크하려는 검색 프로파일을 엽니다.
3. 스톱 워드 관련 목록에서 기존 연결을 선택합니다.
4. 검색 프로파일 - 사전 매핑 양식에서 스톱 워드 사전과 검색 프로파일을 선택하여 연결합니다.
   a. 딕셔너리 필드에 대한 참조 조회 아이콘을 선택합니다.
   b. 검색 프로파일에 연결할 스톱 워드 사전을 선택합니다.
   c. 제출을 선택합니다.
   필드 값에 대한 설명은 검색 프로파일 - 사전 매핑 양식 문서를 참조하십시오.

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

결과
선택한 스톱 워드 사전이 검색 프로파일의 스톱 워드 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
새 스톱 워드 딕셔너리 연결을 적용하려면 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

검색 프로파일에서 스톱 워드 사전 연결 해제

검색 프로파일에서 연결되지 않은 스톱 워드 사전을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
검색 프로필에서 스톱 워드 사전의 연결을 해제해도 사전은 삭제되지 않습니다. 스톱 워드 사전을 삭제하려면 먼저 모든 검색 프로필에서 연결을 해제해야 합니다. 스톱 워드 사전을 삭제하는 단계는 문서를 참조하십시오 스톱 워드 사전 삭제.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 스톱 워드 사전의 연결을 해제할 검색 프로파일을 엽니다.
3. 스톱 워드 관련 목록에서, 검색 프로파일에서 연결을 해제하려는 스톱 워드 딕셔너리에 대한 옵션을 선택합니다.
4. **Unlink Selected**를 선택합니다.

결과
선택한 스톱 워드 사전이 검색 프로필의 스톱 워드 관련 목록에서 사라집니다.

다음에 수행할 작업
스톱 워드 딕셔너리 연결의 변경 사항을 적용하려면 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

스톱 워드 사전 삭제

검색 프로파일에서 연결되지 않은 스톱 워드 사전을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 딕셔너리.
   AI 검색**[Type] [!=] [Spell Check]** 필터 조건이 적용되고 기록이 딕셔너리 유형별로 그룹화된 딕셔너리 목록이 나타납니다.
2. 필요한 경우 스톱 워드 기록 그룹을 확장하고 삭제하려는 스톱 워드 사전을 엽니다.
3. 삭제를 선택합니다.

   주: 스톱 워드 사전이 여전히 검색 프로파일에 연결되어 있으면 삭제에 실패하고 오류 메시지에 연결된 프로파일이 나열됩니다. 이러한 검색 프로파일에서 딕셔너리 연결을 해제한 후 앞의 단계를 반복합니다. 검색 프로파일에서 스톱 워드 사전의 연결을 해제하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 프로파일에서 동의어 사전 연결 해제.

결과
선택한 스톱 워드 사전이 AI 검색 사전 목록에서 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.

오타 처리

AI 검색 맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어를 인덱싱된 콘텐츠에서 파생된 자동 수정 용어로 대체합니다. 자동 수정 용어의 파생을 제어하도록 오타 처리 딕셔너리 설정을 구성합니다.

검색 프로파일에 대한 자동 수정 용어를 정의하려면 프로파일에 연결된 오타 처리 사전의 설정을 수정합니다. 오타 처리 사전은 검색 프로파일에 연결된 검색 소스에서 발견된 인덱싱된 콘텐츠에서 자동 수정 용어 목록을 파생시킵니다. 오타 처리 사전을 업데이트하여 설정을 저장합니다. 연결된 검색 프로파일을 게시하여 프로파일을 사용하는 검색에 자동 수정 용어를 사용할 수 있도록 합니다.

AI 검색 검색 소스를 해당 프로파일에 연결하면 검색 프로파일에 대한 오타 처리 사전이 자동으로 만들어집니다. 오타 처리 사전을 삭제하거나, 검색 프로파일에서 연결을 해제하거나, 다른 검색 프로파일에 연결할 수 없습니다.

검색 애플리케이션에 대한 오타 처리 자동 수정을 비활성화하려면 검색 애플리케이션 구성에서 오타 처리 사용 옵션을 선택 취소합니다. 검색 애플리케이션 구성 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에 대한 검색 애플리케이션 구성 만들기 AI 검색.

자동 수정 용어 자격 조건

자동 수정 용어 목록을 파생할 때 오타 처리 사전은 다음 조건을 만족하는 인덱싱된 용어만 고려합니다.

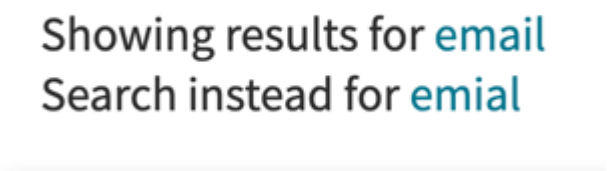
- 기간은 최소 3자 이상 255자 이하로 합니다.
- 이 용어는 검색 프로필의 연결된 검색 소스에서 인덱싱된 기록에 한 번 이상 나타납니다.

검색 쿼리 용어의 자동 수정

검색 쿼리에 오타 처리 딕셔너리 AI 검색 에 없는 용어가 포함되어 있으면 맞춤법이 비슷한 딕셔너리에서 용어를 찾습니다. 적절한 일치 항목을 찾으면 원래 검색 쿼리 용어를 사전 용어로 자동 대체합니다.

예를 들어 인덱싱된 레코드에 없는 emial을 검색하면 여러 인덱싱된 레코드에 존재하므로 오타 처리 사전에 나타나는 유사한 철자 ## email 로 자동 수정될 수 있습니다.

알림 메시지에 자동으로 수정된 용어가 표시됩니다. 사용자는 이 메시지의 링크를 선택하여 원래 쿼리 용어로 검색을 반복할 수 있습니다.



자동 수정에서 제외되는 용어

자동 수정은 다음 조건을 충족하는 검색 쿼리 용어를 무시합니다.

조건	설명
검색 쿼리 용어에는 1자 또는 2자만 포함됩니다.	자동 수정은 길이가 3자 미만인 검색 쿼리 용어를 무시합니다. 예를 들어 AI 검색 검색 쿼리 용어 gi를 자동으로 수정하지 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.

조건	설명
검색 쿼리 용어에는 대문자만 포함됩니다.	약어 검색을 활성화하기 위해 자동 수정은 대문자만 포함된 검색 쿼리 용어를 무시합니다. 예를 들어 AI 검색 는 소문자 형식 pinn을 pinn으로 자동 수정하더라도 검색 쿼리 용어 PINN을 자동으로 수정하지 않습니다.
검색 쿼리 용어에 하나 이상의 숫자가 포함됨	숫자 및 영숫자 식별자 검색을 활성화하기 위해 자동 수정은 숫자가 포함된 검색 쿼리 용어를 무시합니다. 예를 들어 AI 검색 검색 쿼리 용어 402K를 자동으로 수정하지 않습니다.
오타 처리 사전에서 제외된 검색 쿼리 용어	자동 수정은 오타 처리 사전에서 제외된 검색 쿼리 용어를 무시합니다. 오타 처리 사전에서 용어를 제외하는 방법에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 오타 처리 사전에서 용어 제외.

자동 수정 용어 목록 자동 새로 고침

각 오타 처리 사전은 설정된 간격 후에 자동 수정 용어 목록을 자동으로 새로 고칩니다. 새로 고침 작업은 사전의 연결된 검색 프로파일을 다시 게시하는 것과 동일한 효과가 있습니다.

기본적으로 오타 처리 사전은 24시간마다 새로 고쳐집니다. 용어 목록을 덜 자주 새로 고치려면 딕셔너리 설정에서 이 간격을 늘릴 수 있습니다.

언어 의존성

오타 처리는 언어에 따라 다릅니다. AI 검색 는 검색 소스의 인덱싱된 콘텐츠에 있는 지원되는 각 언어에 대해 자동 수정 용어의 별도 목록을 파생합니다.

AI 검색 에 대한 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어(캐나다), 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 포르투갈어, 스페인어, 스웨덴어자동 수정 용어의 파생을 지원합니다. 에 대한 일본어, 한국어, 중국어 간체 또는 중국어 번체오타 처리 자동 수정 용어 파생은 지원되지 않습니다.

다른 검색 기능과의 상호작용

다음 표에서는 오타 처리와 기타 검색 기능 간의 상호 작용에 대해 설명합니다.

기능	오타 처리와의 상호작용
Genius 결과	자동 수정된 검색 쿼리 용어는 용어 트리거 조건이 있는 Genius 결과 구성을 트리거할 수 없습니다. 검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Q&A Genius 결과를 계산할 때 쿼리의 용어를 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.

기능	오타 처리와의 상호작용
보조정리 및 유니코드 정규화	AI 검색 는 자동 수정된 검색 쿼리 용어에 대해 기본정리 및 유니코드 정규화를 수행합니다.
결과 개선 규칙	자동 수정된 검색 쿼리 용어는 규칙의 쿼리 트리거와 일치할 경우 결과 개선 규칙을 트리거할 수 있습니다.
스톱 워드	맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어가 스톱 워드 AI 검색 로 정의되면 해당 용어를 제거하는 대신 정상적으로 자동 수정합니다. AI 검색 맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어에 대한 자동 수정을 결정할 때 스톱 워드로 정의된 용어를 무시합니다. 예를 들어 #### 스톱 워드 AI 검색 로 정의하는 경우 # emial을 검색할 때 #### 자동 수정으로 제공하지 않습니다.
동의어	맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어가 동의어로 정의되면 은 AI 검색 자동 수정하지 않고 해당 동의어를 확장합니다.

오타 처리 딕셔너리에 대한 설정 수정

검색 프로파일의 오타 처리 딕셔너리 설정을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
각 오타 처리 사전은 검색 프로파일에 연결됩니다. 검색 프로파일에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 검색 프로파일 AI 검색.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 수정하려는 오타 처리 사전이 포함된 검색 프로파일을 엽니다.
3. 오타 처리 관련 목록에서 오타 처리 딕셔너리의 기록을 엽니다.
4. 딕셔너리 양식에서 AI 검색 필드를 업데이트합니다.
   필드 값에 대한 설명은 딕셔너리 및 AI 검색 딕셔너리 양식 문서를 참조하십시오.
5. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
오타 처리 딕셔너리에 대한 업데이트된 설정을 적용하려면 딕셔너리에 연결된 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

오타 처리 사전에서 용어 제외

오타 처리 딕셔너리에서 용어를 제외하여 사용자 검색 쿼리에서 용어를 자동으로 수정하지 못하도록 합니다 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.

시작하기 전에
하나 이상의 링크된 검색 소스를 사용하여 검색 프로파일을 이미 정의해야 합니다.

필요한 역할: ais_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 오타 처리 용어를 제외하려는 검색 프로파일을 엽니다.
3. 오타 처리 관련 목록에서 오타 처리 사전을 엽니다.
4. AI 검색 사전 용어 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 사전 용어 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 사전 용어 양식 문서를 참조하십시오.
6. 제출을 선택합니다.
   새 용어 AI 검색 가 사전 용어 관련 목록에 나타나고 상태가 로 설정됩니다 *New*.
7. 옵션: 제외하려는 각 추가 용어에 대해 이전 단계를 반복합니다.
8. 게시를 선택합니다.
   오타 처리 사전이 상태가 로 설정된*Published*오타 처리 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
업데이트된 오타 처리 설정을 적용하려면 편집한 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

Genius 결과

선택적으로 검색 쿼리에 대한 최상의 답변을 검색 결과에 포함된 실행 가능한 Genius 결과 카드로 표시합니다.

Genius Result 구성에는 답변을 생성하기 위한 트리거 조건과 논리가 포함되어 있습니다. 트리거 조건에 따라 검색 쿼리에 대해 Genius 결과 구성이 사용되는지 여부가 결정됩니다. 활성화되면 구성에서 관련성이 매우 높은 검색 결과를 검사합니다. 찾으면 응답 논리는 하나 이상의 Genius 결과 카드를 해당 결과에서 파생된 정보와 작업으로 채웁니다. Genius 결과 카드는 일반 검색 결과와 함께 표시되므로 사용자는 가장 관련성이 높은 답변과 작업에 즉시 액세스할 수 있습니다.

검색에서 Genius Result 구성을 사용하려면 하나 이상의 검색 프로파일에 연결합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Genius 결과 구성을 검색 프로파일에 연결.

Genius 결과 평가 순서 및 결과 제한

AI 검색 는 검색 프로파일의 Genius Results 관련 목록에 정의된 대로 숫자 순서 필드 값에 따라 결정된 순서대로 검색 프로파일에 대한 활성 Genius Result 구성을 평가합니다. 순서 필드 값이 낮은 Genius 결과 구성이 높은 필드 값을 가진 구성보다 먼저 평가됩니다. 예를 들어, 순서 가 100인 Genius Result 구성이 순서 200의 구성보다 먼저 평가됩니다. 평가 순서를 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 검색 프로파일에서 Genius 결과 구성에 대한 평가 순서 설정.

주: 연결된 Genius 결과 구성의 순서 필드 값은 각 검색 프로파일에 대해 별도로 설정됩니다. 여러 검색 프로파일에 연결된 Genius Result 구성은 프로파일마다 다른 순서 필드 값을 가질 수 있습니다. 예를 들어 한 검색 프로필에서는 Q&A Genius 결과 구성에 대해 순서 값을 100으로 설정하고, 연결된 두 번째 검색 프로필에서는 동일한 Genius 결과 구성에 대해 750으로 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.

검색 애플리케이션 구성의 **Genius Results Limit** 필드 값은 애플리케이션이 표시할 수 있는 Genius Result 카드의 최대 수를 지정합니다. 검색 애플리케이션 구성 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 애플리케이션 구성 양식.

Genius 결과 트리거 조건

Genius 결과 구성에 대해 다음 트리거 조건 중 하나를 선택할 수 있습니다.

- *Always*: Genius Result 구성이 모든 검색 쿼리에 대해 활성화됩니다.
- *NLU*: 검색 쿼리의 탐지된 의도가 지정 자연어 이해 된()NLU 모델 의도와 일치하면 Genius 결과 구성이 활성화됩니다. 모델 및 의도에 대한 NLU 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 자연어 이해 .
- *Term*: 검색 쿼리가 지정된 단일 용어 또는 구로 구성되면 Genius Result 구성이 활성화됩니다.

주: Genius Result 구성이 트리거될 수 있지만 여전히 답변을 반환하지 않습니다. Genius 결과 답변은 검색 쿼리에 대한 올바른 응답이 있다는 신뢰도가 매우 높은 경우에만 AI 검색 표시됩니다. 일반적으로 적은 비율의 검색 쿼리에 대해 Genius Result 답변이 표시될 것으로 예상해야 합니다.

Genius 결과 답변 유형

Genius 결과 구성에는 다음 답변 유형 중 하나가 포함될 수 있습니다.

- *Search*: 트리거되면 검색 쿼리의 결과에 대한 Genius 결과 카드를 표시합니다. 검색 쿼리는 Genius Result 구성에 포함된 서버 측 스크립트에서 정의해야 합니다. 각 검색 결과는 최대 3개의 카드까지 별도의 Genius 결과 카드로 표시됩니다. 검색 쿼리에서 결과가 반환되지 않으면 Genius 결과 카드가 표시되지 않습니다.
- *Script*: 트리거되면 키-값 쌍이 포함된 Genius 결과 카드를 표시합니다. 이러한 키-값 쌍을 포함하는 객체는 Genius 결과 구성에 포함된 서버 측 스크립트에서 정의해야 합니다. 스크립트는 모든 ServiceNow AI Platform# 공용 API의 메서드를 사용하여 이 객체를 생성할 수 있습니다.

언어 지원

기본 시스템에서 Genius 결과는 영어 검색 쿼리만 지원합니다.

트리거 조건이 있는 NLU Genius 결과 구성에 대한 테이블 기록 제한

NLU 모델에 100,000개 이상의 레코드가 포함된 테이블을 참조하는 테이블 어휘 소스가 포함되어 있으면 어휘 소스에 대한 동기화가 실패합니다. 동기화에 실패하면 모델을 성공적으로 학습시킬 수 없으며 트리거 조건에서 모델을 NLU 사용하는 Genius 결과 구성이 제대로 작동하지 않습니다.

경고: 인스턴스의 다음 테이블에 100,000개 이상의 기록이 있는 경우에는 사용자 Genius 결과 구성을 활성화하지 마십시오.

- 카탈로그 항목 [sc_cat_item]
- 부서 [cmn_department]
- 위치 [cmn_location]
- 사용자 [sys_user]

이러한 테이블은 사람 구성의 NLU 트리거 조건에 지정된 기본 AI 검색 Genius 결과 모델에서 어휘 소스로 구성됩니다. 인스턴스에 나열된 테이블에 100,000개 이상의 레코드가 있는 경우 모델에 대한 NLU 교육이 실패하고 사용자 Genius 결과 구성이 제대로 작동하지 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.

어휘 소스에 대한 NLU 자세한 내용은 NLU 어휘를 참조하십시오.

Genius 결과 검토 피드백

개별 Genius Result 답변을 검토하고 정확성에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. Genius 결과 답변에 대한 검토 피드백을 제공하려면 답변 카드에 표시된 엄지 손가락 아이콘 중 하나를 선택합니다.

- 질문에 대한 답변이 정확하면 좋아요 아이콘을 선택합니다.
- 답변이 질문에 대한 답변이 정확하지 않은 경우 싫어요 아이콘을 선택합니다.

귀하의 피드백은 향후 버전의 Genius 결과 구성을 개선하는 데 도움이 됩니다 ServiceNow .

다른 검색 기능과의 상호작용

다음 표에서는 Genius 결과와 다른 검색 기능 간의 상호 작용에 대해 설명합니다.

기능	Genius 결과와의 상호작용
보조정리 및 유니코드 정규화	기본정리 또는 유니코드 정규화에 의해 추가된 검색 쿼리 용어는 용어 트리거 조건이 있는 Genius 결과 구성을 트리거할 수 없습니다.
스톱 워드	Genius Result 구성의 용어 트리거와 일치하는 검색 쿼리 용어가 스톱 워드 AI 검색 로 정의된 경우 검색 쿼리에서 해당 스톱 워드를 제거하기 전에 트리거를 평가합니다.
동의어	동의어 확장 용어는 용어 트리거 조건이 있는 Genius 결과 구성을 트리거할 수 없습니다.
오타 처리	자동 수정된 검색 쿼리 용어는 용어 트리거 조건이 있는 Genius 결과 구성을 트리거할 수 없습니다.

기본 시스템의 Genius 결과 구성

사전 구성된 AI 검색 Genius Result 구성은 관련성이 높은 검색 결과에서 파생된 간결하고 실행 가능한 답변을 표시합니다. 이러한 구성은 검색과 일치하는 카탈로그 항목, 테이블, 사용자 및 지식 문서에 대한 Genius 결과 답변을 반환합니다.

기본 시스템에는 여러 Genius 결과 구성이 포함되어 있습니다.

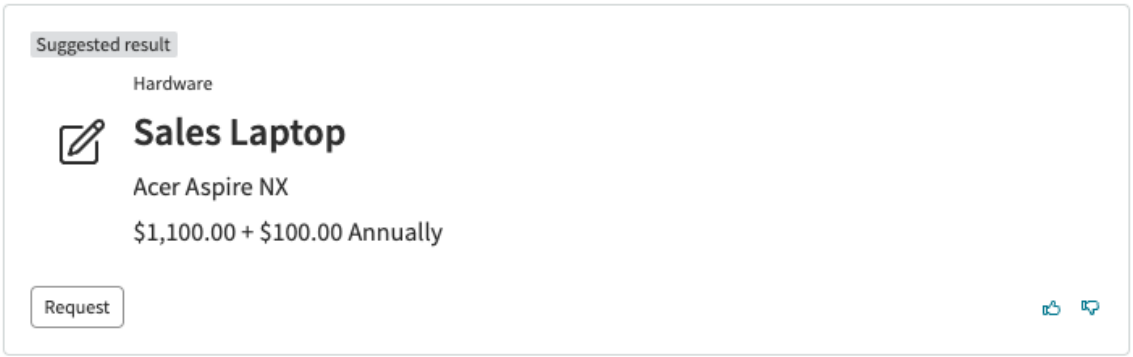
주: 기본 시스템의 Genius Result 구성을 자체 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 이러한 Genius 결과 구성을 수정할 수는 없지만 복제하고 복제된 구성을 수정할 수 있습니다.

카탈로그 항목 Genius 결과

카탈로그 항목 Genius 결과에는 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블의 상위 검색 결과가 표시됩니다. 각 답변 카드에는 단일 카탈로그 항목 기록이 표시됩니다. 답변 카드에서 직접 카탈로그 항목에 대한 요청을 생성할 수 있습니다.

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

샘플 카탈로그 항목 **Genius** 결과 대답 카드



지정된 카탈로그 항목에 대한 새 요청을 작성하려면 요청을 선택합니다.

카탈로그 항목 Genius 결과는 영어 검색만 지원합니다.

NLQ Genius 결과

NLQ (자연어 쿼리) Genius 결과는 처리를 사용하여 NLQ 검색 쿼리와 일치하는 테이블에서 관련 결과를 표시합니다. 각 NLQ Genius 결과 답안 카드에는 일치하는 테이블의 기록 미리 보기가 표시됩니다. Genius 결과 대답 카드에서 직접 일치하는 테이블의 목록 뷰 또는 CMDB 작업 공간으로 이동할 수 있습니다.

NLQ Genius 결과는 쿼리와 일치하는 테이블을 찾을 때 인덱싱된 원본을 사용하지 않습니다. Genius 결과 답변에 NLQ 표시되도록 하기 위해 테이블을 인덱싱된 소스로 정의할 필요가 없습니다.

Genius 결과 답변을 AI 검색 계산할 NLQ 때 다음 NLQ 쿼리 유형을 사용하여 검색과 일치하는 테이블을 식별합니다.

- 를 사용하여 분석 센터만든 것과 유사한 자연어 쿼리입니다. 테이블 쿼리 기능에 대한 분석 센터 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 분석 센터 .
- 를 사용하여 만든 것과 유사한 자연어 쿼리입니다 구성 관리 데이터베이스(CMDB). 이러한 CMDB 쿼리는 인덱싱된 원본으로 정의되지 않은 테이블과만 일치합니다. 테이블 쿼리 기능에 대한 CMDB 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 구성 관리 .

AI 검색 는 Genius 결과 대답 카드를 만들 NLQ 때 이러한 쿼리 유형의 결과를 결합합니다. 따라서 단일 NLQ Genius 결과 답변 카드에는 쿼리, CMDB 쿼리 또는 둘 다에 의해 분석 센터 반환된 테이블이 포함될 수 있습니다.

처리에 대한 NLQ 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 자연어 쿼리 .

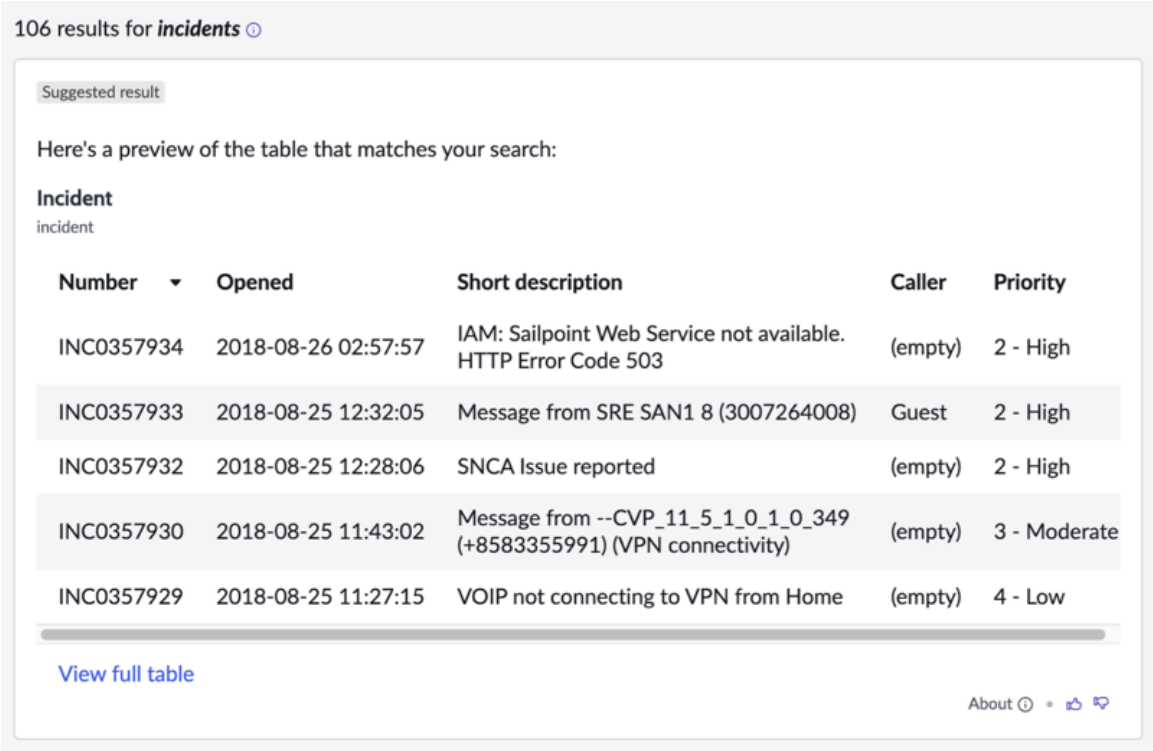
답변 카드 형식

NLQ Genius 결과 답변 카드는 검색이 일치하는 테이블 수에 따라 다른 결과를 표시합니다.

검색은 단일 테이블과 일치합니다.

검색이 하나의 테이블과 일치하는 경우 답변 카드의 미리 보기 목록에는 해당 테이블의 기록을 최대 5개까지 표시합니다. 테이블에서 더 많은 기록을 보려면 전체 테이블 보기를 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.

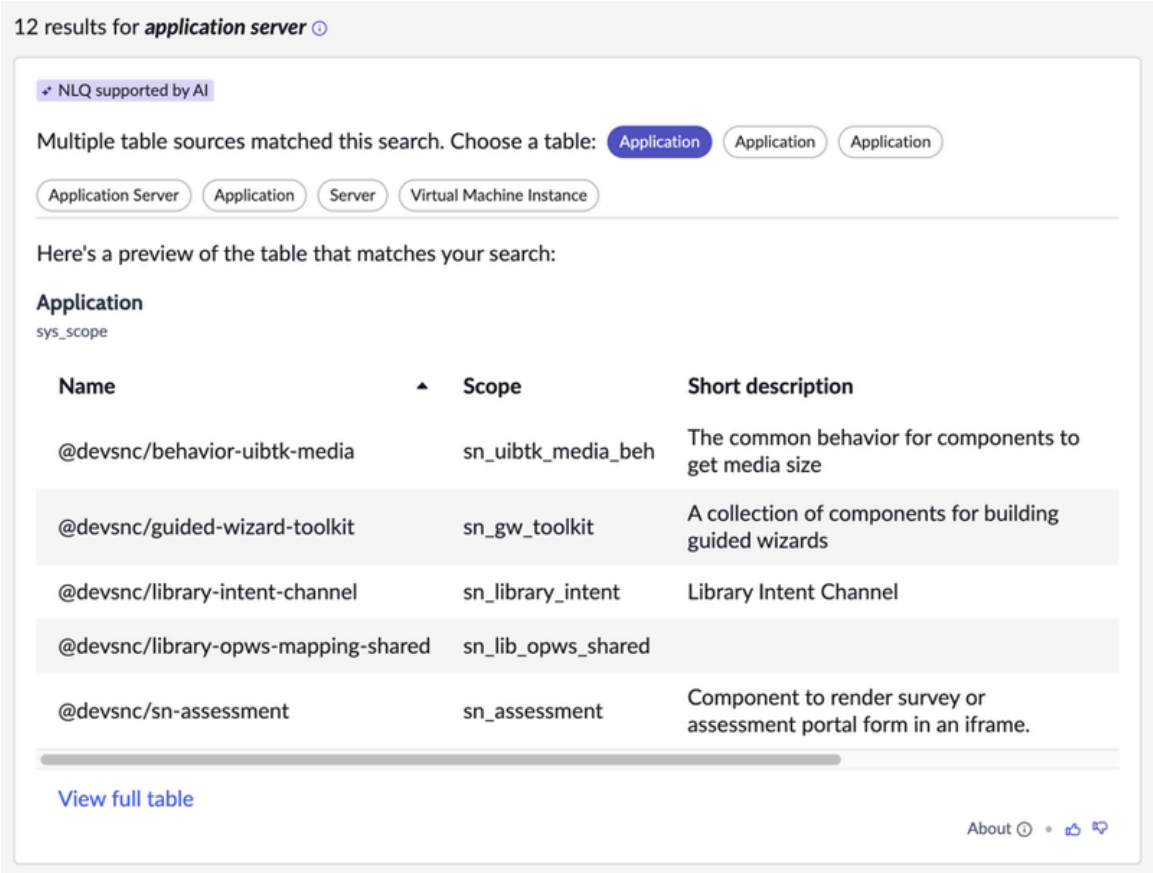


여러 테이블 검색 일치

검색에서 여러 테이블이 일치하는 경우 답변 카드에는 일치하는 테이블이 알약 또는 드롭다운 목록의 항목으로 표시됩니다. 일치하는 테이블을 선택하여 미리 볼 수 있습니다.

미리 보기 목록에는 선택한 테이블의 기록을 최대 5개까지 표시할 수 있습니다. 테이블에서 더 많은 기록을 보려면 전체 테이블 보기를 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.

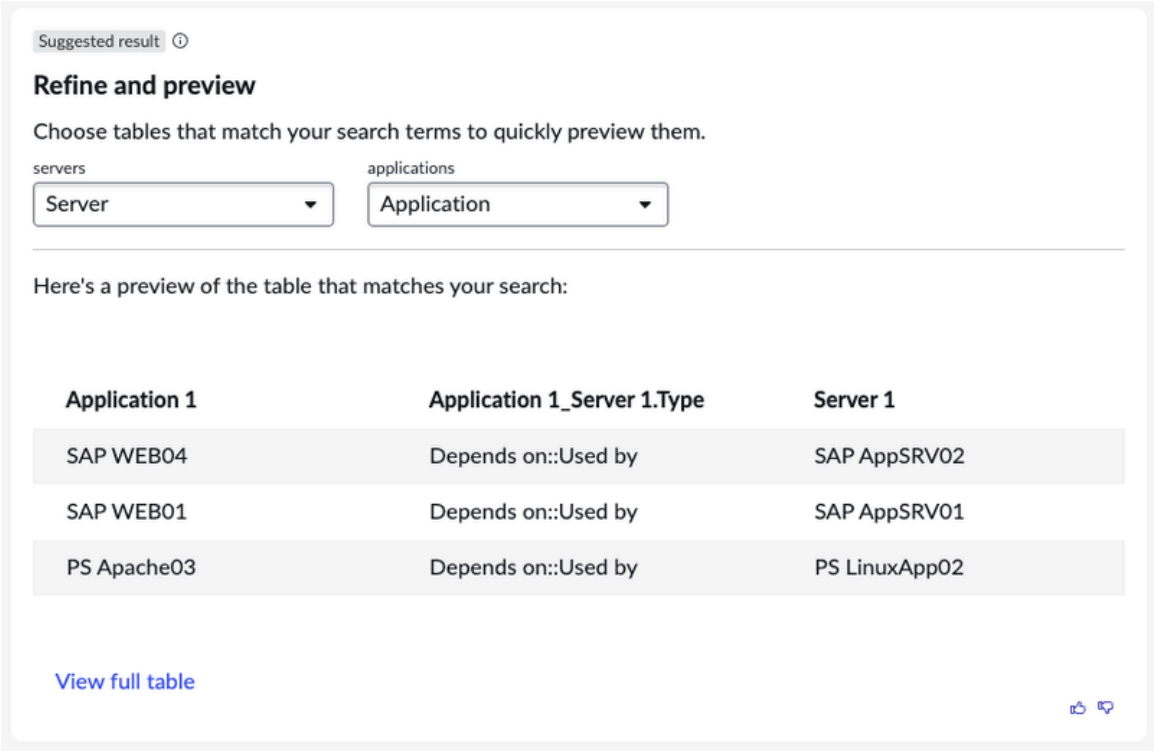


여러 검색어 일치 CMDB 테이블

검색 테이블의 여러 용어가 일치하는 CMDB 경우 답변 카드에는 구체화 및 미리 보기 컨트롤이 표시됩니다. 하나 이상의 CMDB 테이블과 일치하는 각 검색어에 대해 드롭다운 목록이 나타납니다. 드롭다운 목록을 사용하여 일치하는 각 검색어에 대한 테이블을 선택하여 CMDB 결과를 구체화합니다.

미리 보기 목록에는 연결 관계를 포함하여 선택한 테이블에 대한 작업 공간 스마트 검색의 CMDB 기록이 표시됩니다. 선택한 테이블에서 더 많은 기록을 보려면 전체 테이블 보기를 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.



전체 테이블 보기

Genius 결과 대답 카드에서 NLQ전체 테이블 보기를 선택하면 일치하는 테이블을 찾은 방법에 따라 수행되는 작업이 달라집니다. 기본 작업은 다음과 같습니다.

- 테이블 쿼리에서 분석 센터 테이블을 찾은 경우 시스템은 이를 목록 뷰에 표시합니다.
- 테이블 쿼리로 CMDB 테이블을 찾은 경우 시스템은 해당 테이블을 CMDB 작업 공간 .

검색 관리자는 이러한 작업을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 Genius 결과 대답 카드에 대한 NLQ 탐색 작업 구성 섹션을 참조하십시오.

피드백 검토

일부 NLQ Genius 결과 답변은 답변 유형으로 *NLQ* AI# ### 받아 표시되며, 이는 검색 쿼리와 일치하는 테이블을 찾기 위해 인공 지능을 사용했음을 나타냅니다. 이러한 답변은 자동으로 생성되기 때문에 정확성을 검토해야 합니다.

Genius 결과 답변에 NLQ 대한 검토 피드백을 제공하려면 답변 카드에 표시된 엄지 손가락 아이콘 중 하나를 선택합니다. 답변 정보가 정확하면 좋아요 아이콘 을 선택합니다. 답변 정보가 정확하지 않은 경우 싫어요 아이콘 을 선택합니다.

귀하의 피드백은 이 Genius Result 구성의 향후 버전을 개선하는 데 도움이 됩니다 ServiceNow .

제한

다른 기본 시스템 Genius Result 구성 NLQ 과 마찬가지로 Genius Results는 영어 검색만 지원합니다.

NLQ Genius 결과는 처리 기능에 의존 자연어 쿼리 하므로 주어진 용어 집합을 처음 검색할 때 결과를 반환하는 데 필요한 시간이 늘어날 수 있습니다. 애플리케이션에서 Genius 결과를 AI 검색 사용하도록 설정하기 NLQ 전에 이 성능 영향을 고려하십시오.

NLQ Genius 결과는 다음 테이블 쿼리 옵션을 지원하지 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.

- 테이블 쿼리 결과 그룹화
- 테이블 쿼리 결과를 원형 차트 또는 막대형 차트로 렌더링
- 추세 및 단일 점수 시각화
- ##, ## 또는 ##과 같은 목록이 아닌 형식으로 결과를 반환하는 키워드

검색 애플리케이션에 **Genius** 결과 답변 서비스 포털 표시 **NLQ**

검색 애플리케이션에서 Genius 결과 답변 서비스 포털 에 대한 NLQ 검색 결과 미리 보기 목록을 표시하도록 시스템을 구성합니다.

시작하기 전에
검색 애플리케이션에서 Genius 결과를 사용하려는 NLQ 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다 서비스 포털 . 검색 애플리케이션에서만 넥스트 경험 Genius 결과를 사용하는 NLQ 경우에는 이 작업을 수행할 필요가 없습니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
glide.service_portal.ais_nlq_enabled 시스템 속성은 시스템이 검색 애플리케이션에서 Genius 결과 대답 서비스 포털 에 대한 NLQ 검색 결과 미리 보기 목록을 표시할지 여부를 결정합니다.

관리자는 이 시스템 속성의 값을 Genius 결과 구성이 애플리케이션에서 활성 서비스 포털 상태인 경우 NLQ 로 *true* 설정해야 합니다.

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 시스템 속성 양식에서 이 값을 입력합니다.

필드	값
이름	glide.service_portal.ais_nlq_enabled
유형	참 | 거짓
값	예

   이 시스템 속성의 값에 대한 자세한 내용은 섹션을 Genius 결과의 NLQ 시스템 속성 참조하십시오.

4. 제출을 누릅니다.
   새 기록이 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 목록 뷰에 나타납니다 *glide.service_portal.ais_nlq_enabled* .

Genius 결과 대답 카드에 대한 **NLQ** 탐색 작업 구성

사용자가 Genius 결과 작업 카드에서 전체 테이블 보기를 선택할 때 트리거되는 NLQ 탐색 작업을 구성합니다. 각 탐색 작업에는 리디렉션 페이로드가 포함되며, 테이블 이름, NLQ 테이블을 반환한 소스 또는 검색 애플리케이션에서 사용하는 검색 프로필에 대한 필터를 선택적으로 포함할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
Genius 결과 대답 카드에서 NLQ전체 테이블 보기를 선택하면 일치하는 테이블을 찾은 방법에 따라 수행되는 작업이 달라집니다. 기본 작업은 다음과 같습니다.

- 테이블 쿼리로 분석 센터 찾은 테이블의 경우 테이블이 목록 뷰에 표시됩니다.
- 테이블 쿼리 CMDB 로 CMDB 찾은 테이블의 경우 작업 공간이 열립니다.

검색 관리자는 Genius 결과 답변 카드에 사용할 수 NLQ 있는 작업을 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 〔ais_nlq_navigation〕 테이블의 목록 뷰로 AI 검색 NLQ 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 ais_nlq_navigation.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 기존 탐색 기록을 편집하거나 새로 만들기를 선택하여 새로 만듭니다.
3. 탐색 양식에서 AI 검색 NLQ 탐색 작업에 대한 필드를 입력합니다.

필드	설명
소스	탐색 작업에 대한 선택적 NLQ 소스 필터입니다. 이 작업은 이 소스 필터를 충족하는 테이블에 대해서만 작동합니다. 이 필드를 비워 두면 탐색 작업이 다른 탐색 작업의 소스 필드에 지정되지 않은 소스 NLQ 의 테이블에 대해 작동합니다. 예를 들어 두 개의 탐색 작업이 있는데 하나는 소스 가 CMDB_WS 로 설정되고 다른 하나는 소스 필드 값이 없는 탐색 작업이 있다고 가정해 보겠습니다. ○ NLQ Genius 결과 대답 카드가 소스에서 반환된 CMDB NLQ 테이블을 미리 볼 때 테이블 이름이 작업의 NLQ 소스 필터를 만족하기 때문에 전체 테이블 보기를 선택하면 첫 번째 탐색 작업이 트리거됩니다. ○ NLQ Genius 결과 대답 카드가 소스에서 테이블을 분석 센터 NLQ 미리 볼 때 테이블의 소스가 NLQ 첫 번째 작업의 NLQ 소스 필터를 충족하지 않기 때문에 전체 테이블 보기를 선택하면 두 번째 탐색 작업이 대신 트리거됩니다. ○ 유형: string ○ 기본값: 없음. ○ 지원되는 값:

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

필드	설명
	▪ *AC*: 탐색 작업은 소스에서 반환된 분석 센터 NLQ 테이블에 대해서만 작동합니다. ▪ *CMDB_WS*: 탐색 작업은 소스에서 반환된 CMDB NLQ 테이블에 대해서만 작동합니다.
작업 페이로드	탐색 작업에 대한 JSON 페이로드입니다. 이 필드의 값은 Genius 결과 대답 카드에서 NLQ전체 테이블 보기를 선택할 때 리디렉션되는 위치를 AI 검색 결정합니다. 리디렉션 AI 검색 을 위해 JSON 페이로드를 제출할 때 다음 참조를 관련 값으로 바꿉니다. ○ *${logID}*: 시스템 로그에 표시된 대로 트랜잭션의 ID로 대체됩니다 NLQ . ○ *${query}*: Genius 결과를 트리거 NLQ 한 원래 검색 쿼리의 쿼리 필터로 대체되었습니다. ○ *${table}*: Genius 결과 대답 카드에서 미리 본 테이블 이름으로 대체됩니다 NLQ . ○ *${utterance}*: Genius 결과를 트리거한 원래 검색 쿼리로 NLQ 대체되었습니다. 예를 들어, 작업 공간에서 테이블을 CMDB 여는 기본 탐색 작업은 다음 네 가지 참조를 모두 사용하는 이 작업 페이로드를 지정합니다. `{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/${table}/${utterance}/params/encoded-query/${query}/nlq-query-log/${logID}", "target": "_self" } }` ○ 유형: JSON ○ 기본값: 없음
프로필	검색 프로파일 기록에 대한 선택적 참조. 탐색 작업은 참조된 검색 프로파일을 사용하는 검색 애플리케이션에서만 작동합니다. 이 필드를 비워 두면 탐색 작업은 다른 탐색 작업의 프로파일 필드에서 참조된 검색 프로파일을 사용하지 않는 검색 애플리케이션에 대해 작동합니다. 예를 들어 두 개의 탐색 작업이 있다고 가정해 보겠습니다. 하나는 ### ## ## ## #### 기록을 참조하는 프로파일이 있고 다른 하나는 프로파일 참조 필드 값이 없는 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.

필드	설명
	○ 서비스 포털 기본 서비스 프로파일을 사용하는 애플리케이션에서 검색할 때 Genius 결과 응답 카드에서 NLQ전체 테이블 보기를 선택하면 사용 중인 검색 프로파일이 작업에서 참조되는 검색 프로파일이기 때문에 첫 번째 탐색 작업이 트리거됩니다. ○ 다른 검색 애플리케이션에서 검색할 때 전체 테이블 보기를 선택하면 사용 중인 검색 프로파일이 첫 번째 탐색 작업에서 참조되지 않으므로 두 번째 탐색 작업이 대신 트리거됩니다. ○ 유형: 참조 ○ 기본값: 없음
작업	탐색 작업의 이름입니다. ○ 유형: string ○ 기본값: 없음
테이블	탐색 작업에 대한 선택적 테이블 필터입니다. 이 작업은 이름이 이 필터와 일치하는 테이블에 대해서만 작동합니다. 이 필드를 비워 두면 다른 탐색 작업의 테이블 필드에 이름이 지정되지 않은 모든 테이블에 대해 탐색 작업이 수행됩니다. 예를 들어 테이블이my_custom_table 로 설정된 탐색 작업과 테이블 필드 값이 없는 두 번째 탐색 작업이 있다고 가정해 보겠습니다. ○ NLQ Genius 결과 대답 카드가 사용자 지정 테이블을 미리 볼 때 테이블 이름이 작업의 테이블 필터를 만족하기 때문에 전체 테이블 보기를 선택하면 첫 번째 탐색 작업이 트리거됩니다. ○ NLQ Genius 결과 대답 카드가 다른 테이블을 미리 볼 때 테이블 이름이 첫 번째 작업의 테이블 필터를 충족하지 않으므로 전체 테이블 보기를 선택하면 두 번째 탐색 작업이 대신 트리거됩니다. ○ 유형: table_name ○ 기본값: 없음

4. 기존 탐색 작업 기록을 편집하는 경우 업데이트를 선택하고, 새 탐색 작업 기록을 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.

Genius 결과의 NLQ 시스템 속성

시스템 속성은 시스템이 검색 애플리케이션에서 Genius 결과 답변 서비스 포털 에 대한 NLQ 검색 결과 미리 보기 목록을 표시할지 여부를 결정합니다.

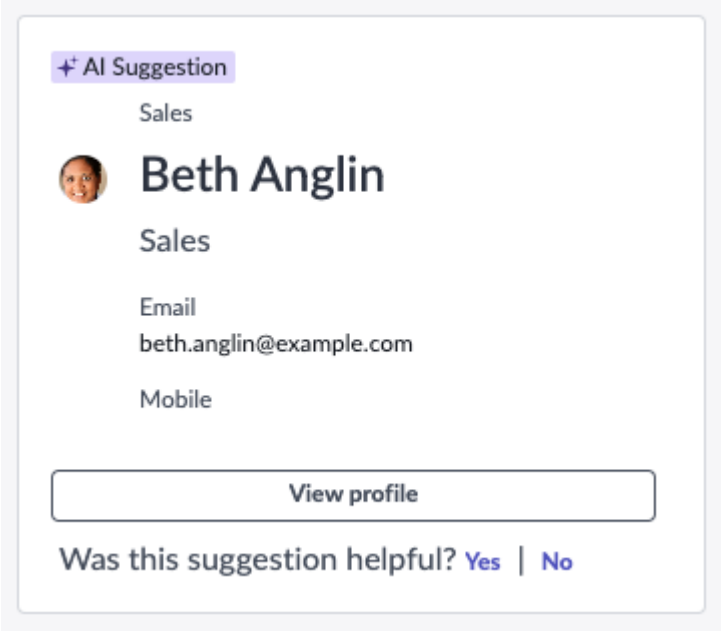
속성	설명
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	시스템이 검색 애플리케이션에서 Genius 결과 답변 서비스 포털 에 대한 NLQ 검색 결과 미리 보기 목록을 표시할지 여부를 지정합니다. 검색 애플리케이션에서 Genius Result 구성을 서비스 포털 활성화하는 NLQ 경우 이 시스템 속성의 값을 *true*로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 지원되는 값: ◦ *true*: 시스템이 검색 애플리케이션에서 Genius Result 답변 서비스 포털 에 대한 NLQ 검색 결과 미리 보기 목록을 표시합니다. ◦ *false*: 시스템은 검색 애플리케이션에서 Genius 결과 답변 서비스 포털 에 대한 NLQ 검색 결과 미리 보기 목록을 표시하지 않습니다. ⚠ 경고: 이 값은 Genius 결과 답변이 검색 애플리케이션에 표시되지 서비스 포털 않도록 합니다NLQ.

사용자 Genius 결과

사용자 Genius 결과는 사용자 [sys_user] 테이블의 상위 검색 결과를 표시합니다. 각 사용자 Genius 결과 답변 카드에는 단일 사용자 기록이 표시됩니다. 답변 카드에서 직접 사용자의 전체 프로파일을 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.

샘플 사용자 **Genius** 결과 답변 카드



프로파일 보기를 선택하여 사용자의 프로파일을 봅니다.

사용자 Genius 결과는 영어 검색만 지원합니다.

사용자 Genius 결과 구성은 기본 시스템에서 비활성 상태입니다. 활성화 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사용자 Genius 결과 활성화.

⚠ 경고: 인스턴스의 다음 테이블에 100,000개 이상의 기록이 있는 경우에는 사용자 Genius 결과 구성을 활성화하지 마십시오.

- 카탈로그 항목 [sc_cat_item]
- 부서 [cmn_department]
- 위치 [cmn_location]
- 사용자 [sys_user]

이러한 테이블은 사람 구성의 NLU 트리거 조건에 지정된 기본 AI 검색 Genius 결과 모델에서 어휘 소스로 구성됩니다. 인스턴스에 나열된 테이블에 100,000개 이상의 레코드가 있는 경우 모델에 대한 NLU 교육이 실패하고 사용자 Genius 결과 구성이 제대로 작동하지 않습니다.

사용자 **Genius** 결과 활성화

검색 프로파일에 사용할 수 있는 '사람 기본 Genius 결과 구성'을 활성화합니다 AI 검색.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_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.

⚠ 경고: 인스턴스의 다음 테이블에 100,000개 이상의 기록이 있는 경우에는 사용자 Genius 결과 구성을 활성화하지 마십시오.

- 카탈로그 항목 [sc_cat_item]
- 부서 [cmn_department]
- 위치 [cmn_location]
- 사용자 [sys_user]

이러한 테이블은 사람 구성의 NLU 트리거 조건에 지정된 기본 AI 검색 Genius 결과 모델에서 어휘 소스로 구성됩니다. 인스턴스에 나열된 테이블에 100,000개 이상의 레코드가 있는 경우 모델에 대한 NLU 교육이 실패하고 사용자 Genius 결과 구성이 제대로 작동하지 않습니다.

이 태스크 정보

기본 시스템에서 사용자 기본 Genius 결과 구성이 비활성 상태입니다. 검색 프로파일에서 이 Genius Result 구성을 사용하려면 활성화해야 합니다.

ⓘ 주: 릴리스에서 Quebec 업그레이드한 경우 이 Genius 결과 구성이 이미 활성화되어 있습니다. 이 작업의 단계를 수행할 필요가 없습니다.

활성화의 일환으로 기본 AI 검색 Genius Results 모델을 교육하고 게시하는 예약된 작업을 실행해야 합니다. 이 *NLU* 모델에는 사람 구성의 *NLU* 트리거에 사용되는 의도가 포함되어 있습니다.

사용자 기본 Genius 결과 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사용자 Genius 결과.

프로시저

1. 기본 AI 검색 Genius Results 모델을 교육하고 게시합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
   b. *AI ##* 모델 학습 생성 작업을 엽니다.
   c. 지금 실행을 선택합니다.
   d. 다음으로 이동하여 모델의 게시 상태를 NLU 확인합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 의도 검색.
   마지막 게시 필드 값이 표시되면 NLU 모델이 교육 및 게시됩니다. 이제 사용자 기본 Genius 결과 구성을 활성화할 수 있습니다.
2. 사람 기본 Genius 결과 구성을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 **Genius** 결과.
   b. 사용자 Genius 결과 구성을 엽니다.
   c. AI 검색 Genius 결과 구성 양식에서 활성 상태 변경을 선택합니다.
   필드 값에 대한 설명은 AI 검색 Genius 결과 구성 양식 문서를 참조하십시오.
   Genius Result 구성의 활성 필드 값이 로 변경됩니다 *true*.

결과

사용자 Genius 결과 구성은 검색 프로파일에서 사용할 수 있습니다.

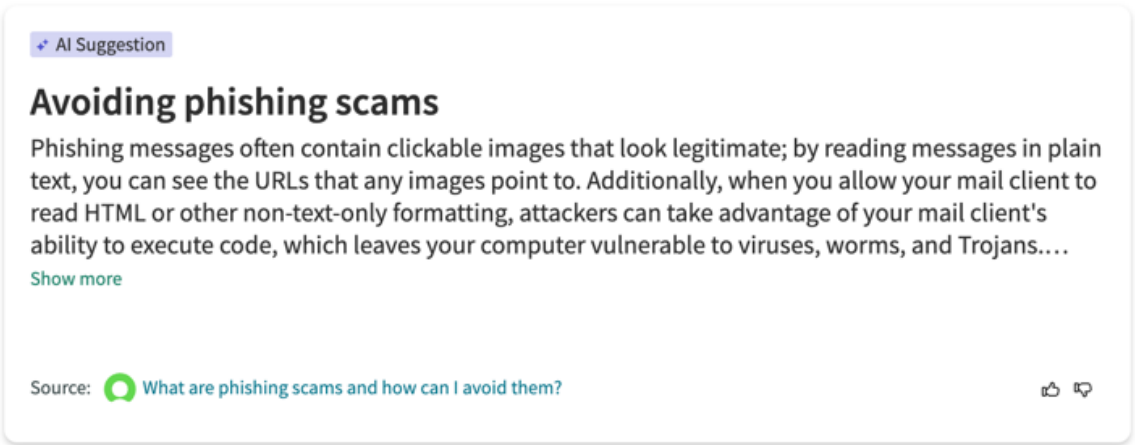
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Q&A Genius 결과

Q&A Genius 결과는 지식 [kb_knowledge] 테이블과 이를 확장하는 테이블에 있는 기록의 HTML 필드에서 추출한 상위 검색 결과를 표시합니다. 각 Q&A Genius 결과 답변 카드에는 주제 스니펫과 단일 지식 문서에서 추출한 답변 스니펫이 표시됩니다. 답변 카드에서 직접 전체 문서를 볼 수 있습니다.

스니펫은 유용하고 관련성 있는 정보를 포함하는 짧고 일반적으로 단락 길이의 텍스트 섹션입니다. Genius Result 답변의 주제 스니펫 은 답변의 주제를 나타내며 답변 스니펫 은 해당 주제에 대한 상세 정보를 제공합니다.

샘플 **Q&A Genius** 결과 대답 카드



전체 지식 문서를 보려면 문서 보기를 선택합니다.

주: 지식 검색 속성 설정은 Q&A Genius 결과에 영향을 주지 않습니다. 이러한 설정에 대한 자세한 내용은 지식 검색 속성을 참조하십시오.

Q&A Genius 결과는 영어 검색만 지원합니다.

Q&A 구현은 지속적으로 개선되는 심층 신경망을 기반으로 하기 때문에 특정 쿼리에 대한 Q&A 결과는 릴리스마다 다를 수 있습니다. 결과 개선 규칙에 의해 홍보되거나 승격된 문서는 Q&A Genius 결과로 나타날 가능성이 더 높지만 반드시 표시된다는 보장은 없습니다.

Q&A Genius 결과에 대한 주제 및 답변 스니펫 추출

기본적으로 AI 검색 Q&A 주제 및 답변 스니펫으로 추출할 문서의 HTML 필드 값 요소를 지식 자동으로 결정합니다. 이 추출 동작에 대한 기준을 구성할 수 없습니다.

주제 및 답변 스니펫 추출 동작은 문서의 소스 테이블에 따라 다릅니다.지식

지식 문서 소스	Q&A 주제 및 답변 스니펫 추출
FAQ〔kb_template_faq〕테이블 주: 이 테이블은 고급 플러그인 (com.snc.knowledge_advanced)을 지식 관리 활성화하면 활성화됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 활성화 지식 관리 고급 플러그인	AI 검색는 문서 기록의 질문 HTML 필드에서 Q&A 주제 스니펫을 추출합니다지식. 기록의 응답 HTML 필드에서 Q&A 대답 스니펫을 추출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 문서 소스	**Q&A** 주제 및 답변 스니펫 추출
Knowledge [kb_knowledge] 테이블과 이를 확장하는 다른 모든 테이블	AI 검색 는 문서 기록의 HTML 필드에서 Q&A 주제와 답변 스니펫을 추출합니다 지식 .

기본 추출 동작은 검색 정밀도를 선호하므로 원하는 모든 Q&A 주제 및 답변 스니펫을 추출하지 못할 수도 있습니다. 문서의 HTML 필드에서 주제 및 답변 스니펫을 수동으로 지정하여 문서에 대한 지식 추출 동작을 재정의할 수 있습니다. 스니펫을 수동으로 지정하면 Q&A 결과로 표시될 가능성이 높아지지만 반드시 그렇다는 보장은 없습니다.

아티클에 대한 스니펫을 수동으로 지정하려면 아티클의 HTML 필드에 있는 요소에 다음 HTML 클래스를 설정합니다.

HTML 클래스	설명
`###="sn_snippet_topic"`	문서에 대한 Q&A Genius 결과 주제 스니펫으로 지정하려는 텍스트가 포함된 HTML 필드 요소에서 지식 이 클래스를 설정합니다.
`###="sn_snippet_answer"`	문서에 대한 지식 Q&A Genius 결과 대답 스니펫으로 지정하려는 텍스트가 포함된 HTML 요소에 이 클래스를 설정합니다. **주:** 답변 스니펫의 길이는 250자에서 300자 사이여야 합니다. Q&A Genius 결과 카드에 표시될 때 긴 답변 스니펫이 잘릴 수 있습니다.

기계 독해 모델

AI 검색 는 MRC(기계 독해) 모델을 사용하여 추출된 답변 스니펫의 유효성을 검사합니다. MRC 모델은 추출된 각 스니펫을 분석하여 질문에 대한 답변인지 확인합니다. 답변 스니펫이 이 확인 필터 단계를 통과해야 Q&A Genius 결과 답변으로 표시될 수 있습니다.

Q&A Genius 결과에 대한 유의 사실 추출을 사용하도록 설정하면 MRC 모델은 추출된 코드 조각 내에서 질문에 대한 답변을 나타내는 정확한 텍스트 범위도 찾습니다.

MRC 모델에 대한 설정을 구성하거나 Q&A Genius 결과에 사용할 모델을 선택할 수 없습니다. AI 검색 는 다양한 검색 쿼리 매개변수 값으로 A/B 테스트를 수행하여 가장 적합한 MRC 모델을 자동으로 선택합니다. 이 A/B 테스트 프로세스에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크.

지식 관리 및 **Q&A Genius** 결과

Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 지식 관리 활성화하면 Q&A Genius Results가 FAQ [kb_template_faq] 테이블의 레코드뿐만 아니라 Knowledge [kb_knowledge] 테이블과 해당 하위 테이블의 레코드에서도 답변을 반환할 수 있습니다.

또한 검색 쿼리가 다음 조건 AI 검색 중 하나를 만족하면 일반적인 Q&A 루틴을 무시하고 FAQ 기록의 응답 필드 값을 Q&A Genius 결과 답변으로 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.

- 사용자의 검색 쿼리는 FAQ 기록의 질문 필드 값과 정확히 일치합니다.
- 결과 개선 규칙은 FAQ 기록을 사용자 검색의 첫 번째 결과로 승격합니다.

예를 들어 '### ###### ### ## ###?' 질문이 포함된 FAQ 기록을 생성한다고 가정해 보겠습니다. 사용자가 ### ##### ### 검색하면 AI 검색 FAQ 기록의 응답 필드 값에서 추출한 답변 스니펫이 포함된 Q&A Genius 결과 카드가 반환됩니다.

Q&A Genius 결과에 대한 다른 검색 기능과의 상호작용

다음 표에서는 Q&A Genius 결과와 기타 검색 기능 간의 상호 작용에 대해 설명합니다.

기능	**Q&A Genius** 결과와의 상호작용
블록 작업이 있는 결과 개선 규칙	검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Q&A Genius 결과를 계산할 때 차단된 검색 결과를 무시합니다.
스톱 워드	검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Q&A Genius 결과를 계산할 때 쿼리의 스톱 워드를 무시합니다.
동의어	검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Q&A Genius 결과를 계산할 때 쿼리의 동의어를 확장합니다.
오타 처리	검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Q&A Genius 결과를 계산할 때 쿼리의 용어를 수정합니다.

Q&A Genius 결과에 대한 팩토이드 추출

유의 사실 추출은 기계 독해(MRC) 모델을 사용하여 질문에 대한 답변을 나타내는 더 긴 추출된 스니펫 내에서 정확한 텍스트 범위를 찾습니다.

팩토이드 추출 사용

Q&A Genius 결과에 대한 유의 사실 추출을 사용하려면 시스템 속성을 **sentence** 또는 **snippet**으로 설정합니다`glide.ais.genius_result.qna_mode`.

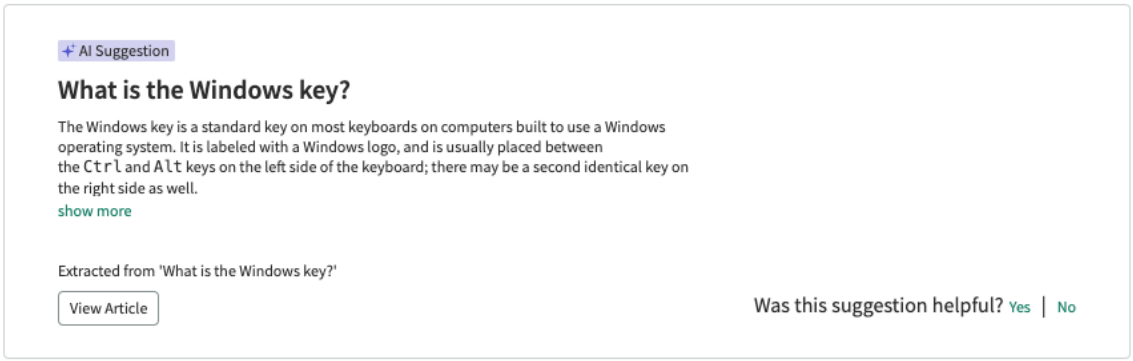
이 시스템 속성 설정에 대한 자세한 내용은 섹션을 Q&A Genius 결과에 대한 유의 사실 추출 모드 설정 참조하십시오. 이 시스템 속성 값의 효과에 대해 알아보려면 섹션을 Q&A Genius 결과의 유의 사실 추출을 위한 시스템 속성 참조하십시오.

유의 사실 추출의 예

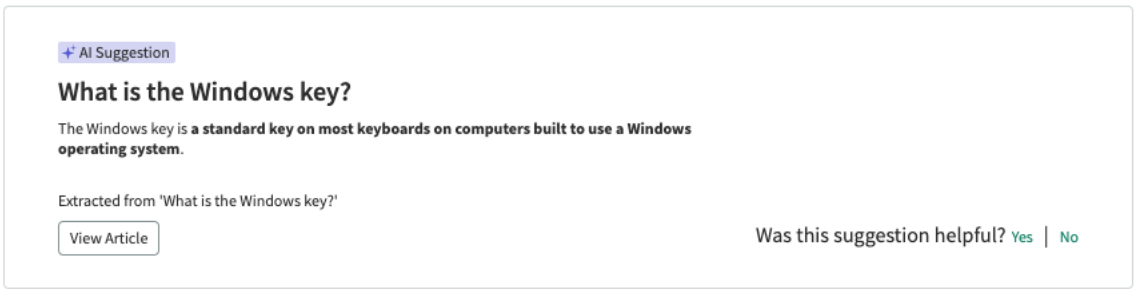
다음 이미지는 시스템 속성 설정이 샘플의 Q&A Genius 결과 대답 카드 표시에 어떤 `glide.ais.genius_result.qna_mode` 영향을 주는지 보여줍니다. Windows ##? 에서 검색합니다 서비스 포털.

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

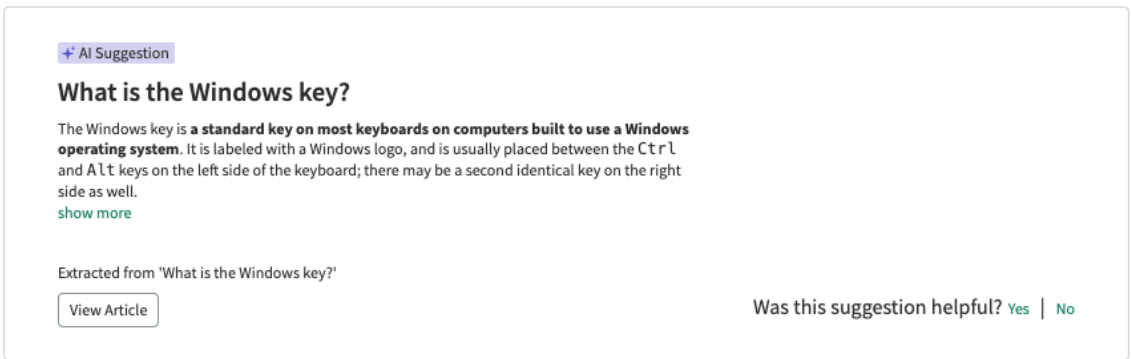
- 시스템 속성을 로 설정하면 *none*Q&A Genius 결과 답안 카드에는 강조 표시 없이 추출된 전체 텍스트 조각이 표시됩니다.



- 시스템 속성을 로 설정하면 *sentence*Q&A Genius 결과 대답 카드는 유의 사실이 포함된 문장만 표시하고 유의 사실은 강조 표시합니다.



- 시스템 속성을 로 설정하면 *snippet*Q&A Genius 결과 답변 카드에 추출된 전체 텍스트 스니펫이 표시되고 유의 사실이 강조 표시됩니다.



Q&A Genius 결과에 대한 유의 사실 추출 모드 설정

유의 사실 추출에서 Q&A Genius 결과에 대한 답변을 표시하고 강조 표시하는 방법을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
검색 관리자는 시스템 속성의 값을 설정하여 Q&A Genius 결과에 대한 유의 사실 추출 모드를 지정할 수 있습니다 `glide.ais.genius_result.qna_mode` . 이 시스템 속성은 기본 시스템에 없으므로 추가해야 할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 이름이 *glide.ais.genius_result.qna_mode*있는 시스템 속성 기록을 검색합니다.
   - 이 이름을 가진 시스템 속성 기록이 있는 경우 해당 기록을 선택하여 엽니다.
   - 이 이름을 가진 시스템 속성 기록이 없으면 새로 만들기를 선택한 다음 시스템 속성 양식의 이름필드에 glide.ais.genius_result.qna_mode를 입력합니다.
3. 시스템 속성 양식의 값 필드에 다음 값 중 하나를 입력합니다.
   - *none* Q&A Genius 결과에 대한 유의 사실 추출 및 강조 표시를 비활성화하려는 경우
   - *sentence* Q&A Genius 결과 대답 카드에 유의 사실이 포함된 문장만 표시하고 유의 사실을 강조 표시하려면
   - *snippet* Q&A Genius 결과 대답 카드에 유의 사실이 포함되어 있는 전체 추출 텍스트 스니펫을 표시하고 유의 사실을 강조 표시하려면 다음을 수행합니다.

   이러한 시스템 속성 값에 대한 자세한 내용은 섹션을 Q&A Genius 결과의 유의 사실 추출을 위한 시스템 속성 참조하십시오.
4. 제출 또는 업데이트를 선택하여 수정된 시스템 속성 기록을 저장합니다.

Q&A Genius 결과의 유의 사실 추출을 위한 시스템 속성

시스템 속성은 Q&A Genius 결과를 계산할 때 시스템이 지식 문서에서 유예를 추출하는 방법을 결정합니다.

속성	설명

glide.ais.genius_result.qna_mode	Q&A Genius 결과에서 사용할 유의 사실 추출 모드를 지정합니다.
	
	유의 사실 추출에 대한 자세한 내용은 섹션을 Q&A Genius 결과에 대한 팩토이드 추출 참조하세요.
	• 유형: string
	• 기본값: *none*
	• 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
	• 지원되는 값:
	  ○ *none*: Q&A Genius 결과 답안 카드는 소스 HTML 아티클에서 추출한 전체 스니펫을 강조 표시 없이 표시합니다.
	  ○ *sentence*: Q&A Genius 결과 답안 카드에는 팩토이드가 포함된 소스 HTML 문서의 문장이 표시되며, 가능한 경우 팩토이드가 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.

속성	설명
	○ *snippet*: Q&A Genius 결과 답안 카드에는 소스 HTML 아티클에서 추출한 전체 스니펫이 표시되며, 가능한 경우 팩토이드가 강조 표시됩니다.

Genius 결과 구성을 검색 프로파일에 연결

Genius Result 구성을 하나 이상의 검색 프로파일에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
Genius Result 구성을 사용하려면 검색 프로파일에 연결합니다. AI 검색 는 검색 프로파일로 수행한 모든 검색에 대해 Genius 결과 구성을 평가합니다.

단일 Genius Result 구성을 여러 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 검색 프로파일에는 여러 Genius Result 구성 링크가 포함될 수 있습니다.

AI 검색 는 검색 프로파일의 Genius Results 관련 목록에 정의된 대로 숫자 순서 필드 값에 따라 결정된 순서대로 검색 프로파일에 대한 활성 Genius Result 구성을 평가합니다. 순서 필드 값이 낮은 Genius 결과 구성이 높은 필드 값을 가진 구성보다 먼저 평가됩니다. 예를 들어, 순서 가 100인 Genius Result 구성이 순서 200의 구성보다 먼저 평가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. Genius Result 구성을 링크하려는 검색 프로파일을 엽니다.
3. Genius Results 관련 목록에서 기존 연결을 선택합니다.
4. 검색 프로파일 Genius Result 매핑 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 검색 프로파일 - Genius 결과 매핑 양식 문서를 참조하십시오.

   주: 일부 Genius Result 구성은 특정 검색 프로파일로 제한됩니다. 예를 들어 Now Assist 다중 콘텐츠 응답 Genius 결과 구성은 기술 검색 프로파일 검색 프로파일에서만 허용됩니다. 제한된 Genius 결과 구성과 허용되지 않는 검색 프로파일을 선택하면 오류 메시지가 나타납니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과
새 Genius Result 구성 링크가 검색 프로파일의 Genius Results 관련 목록에 나타납니다.

검색 프로파일에서 **Genius** 결과 구성에 대한 평가 순서 설정

검색 프로파일에 연결된 Genius 결과 구성을 평가하는 순서를 AI 검색 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
AI 검색 는 검색 프로파일의 Genius Results 관련 목록에 정의된 대로 숫자 순서 필드 값에 따라 결정된 순서대로 검색 프로파일에 대한 활성 Genius Result 구성을 평가합니다. 순서 필드 값이 낮은 Genius 결과 구성이 높은 필드 값을 가진 구성보다 먼저 평가됩니다. 예를 들어, 순서 가 100인 Genius Result 구성이 순서 200의 구성보다 먼저 평가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 연결된 Genius 결과 구성의 순서 필드 값은 각 검색 프로파일에 대해 별도로 설정됩니다. 여러 검색 프로파일에 연결된 Genius Result 구성은 프로파일마다 다른 순서 필드 값을 가질 수 있습니다. 예를 들어 한 검색 프로필에서는 Q&A Genius 결과 구성에 대해 순서 값을 100으로 설정하고, 연결된 두 번째 검색 프로필에서는 동일한 Genius 결과 구성에 대해 750으로 설정할 수 있습니다.

검색 애플리케이션 구성의 **Genius Results Limit** 필드 값은 애플리케이션이 표시할 수 있는 Genius Result 카드의 최대 수를 지정합니다. 검색 애플리케이션 구성 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 애플리케이션 구성 양식.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. Genius Result 구성 평가 순서를 설정하려는 검색 프로파일을 엽니다.
3. Genius Results 관련 목록에서 검색 프로파일에 연결된 Genius Result 구성에 대한 순서 필드 값을 편집합니다.
   관련 목록의 필드 값 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 목록 편집기 사용 .

다음에 수행할 작업
순서 필드 값의 변경 사항을 적용하려면 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

Genius 결과 구성 만들기

Genius Result 구성을 만들고, 트리거 조건을 설정하고, 답변 카드에 표시되는 결과를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 새 Genius Result 구성을 링크하고자 하는 검색 프로파일을 엽니다.
3. Genius Results 관련 목록에서 만들기 및 연결을 선택합니다.
4. AI 검색 Genius Result 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 AI 검색 Genius 결과 구성 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.
   새 Genius 결과 구성이 Genius 결과 관련 목록에 나타납니다.
6. 옵션: 새 Genius 결과 구성의 순서를 열어 검색 프로파일에 대한 표시 순서를 제어합니다.

다음에 수행할 작업
Genius 결과 구성에 대한 변경사항은 저장하는 즉시 검색에 적용됩니다. 새 구성을 적용하기 위해 연결된 검색 프로파일을 게시할 필요는 없습니다.

트리거 조건을 선택한 *NLU* 경우 모델과 해당 의도를 NLU Genius 결과 구성에 연결해야 합니다. 지침은 NLU 모델 및 의도를 Genius Result 구성에 연결 문서를 참조하십시오.

NLU 모델 및 의도를 **Genius Result** 구성에 연결

NLU 트리거 조건으로 Genius Result 구성에 사용할 모델과 의도를 NLU 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_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 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 **Genius** 결과.

2. 모델을 링크 NLU 할 Genius Result 구성을 엽니다.

3. NLU 모델 관련 목록에서 기존 연결을 선택합니다.

4. AI 검색 Genius Result 구성 NLU 모델 매핑 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과
모델 및 선택한 의도가 NLU 모델 관련 목록에 나타납니다 NLU .

다음에 수행할 작업
NLU 트리거 조건이 작동하려면 NLU 모델을 게시해야 합니다. 다음으로 이동하여 NLU 모델 상태를 확인할 수 있습니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 의도 검색.

결과 개선 규칙

구성 가능한 트리거 조건으로 규칙을 정의하여 특정 검색에 대한 검색 결과를 부스트, 차단 또는 승격합니다. 사용자의 국가, OS 또는 장치 유형과 같은 사용자 컨텍스트의 요소와 일치하는 문서에 대한 검색 결과를 부스트할 수도 있습니다.

부스트 작업이 있는 결과 개선 규칙은 머신 러닝 관련성 기능에서 AI 검색 생성된 기본 검색 결과 순서를 재정의합니다. 차단 또는 승격 작업이 있는 규칙은 검색 쿼리에 대한 기본 결과 세트를 재정의합니다.

규칙 구조

결과 개선 규칙은 다음 부분으로 구성됩니다.

- 규칙이 활성화되는 시기를 결정하는 조건 세트입니다.
- 활성화 시 규칙이 검색 쿼리 결과를 수정하는 방법을 결정하는 일련의 부스트, 차단 또는 승격 작업입니다. 규칙은 단일 유형의 작업만 포함할 수 있지만 해당 유형의 여러 작업을 포함할 수 있습니다.

규칙 조건은 다음과 같습니다.

- 시작 및 종료 날짜로 제한된 날짜 범위입니다. 규칙은 지정된 날짜 범위 동안에만 활성화할 수 있습니다.
- 언어. 이 언어는 검색 쿼리의 언어와 일치하는 경우에만 규칙을 활성화할 수 있습니다.
- 선택적으로 하나 이상의 트리거 조건 집합입니다. 트리거는 개별 검색 쿼리 키워드, 전체 검색 쿼리 또는 부서, 언어 또는 브라우저 버전과 같은 검색 사용자 컨텍스트의 요소에서 작동할 수 있습니다. 규칙은 모든 트리거 조건이 충족되는 경우에만 활성화할 수 있습니다.

규칙 작업에는 다음과 같은 유형이 포함됩니다.

- *Boost*: 지정된 조건을 만족하는 인덱싱된 소스의 검색 결과에 대한 관련성 점수를 높입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.
  - 인덱싱된 소스의 모든 검색 결과에 대한 관련성을 높입니다.
  - 사용자 컨텍스트에서 동적으로 채워진 값과 일치하는 필드 값을 포함하는 인덱싱된 소스의 검색 결과에 대한 관련성을 높입니다.

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

  - 지정한 정적 문자열 값과 일치하는 필드 값을 포함하는 인덱싱된 소스의 검색 결과에 대한 관련성을 높입니다.
  - 동의어 딕셔너리 중 하나의 동의어와 일치하는 필드 값을 포함하는 인덱싱된 소스의 검색 결과에 대한 관련성을 높입니다.
- *Block*: 검색 쿼리의 결과 목록에서 특정 결과를 제외합니다.
- *Promote*: 검색 쿼리의 결과 목록 시작 부분에 특정 결과를 표시합니다.

각 결과 개선 규칙은 활성화되었을 때 한 가지 유형의 작업만 수행할 수 있습니다. 규칙에 대해 같은 유형의 여러 작업을 정의할 수 있습니다.

차단 작업은 다른 작업보다 우선합니다. 예를 들어 두 개의 결과 개선 규칙이 동일한 검색 결과를 AI 검색 차단하고 승격하는 경우 검색 쿼리의 결과 목록에서 검색 결과를 제외합니다.

언어 의존성

결과 개선 규칙 활성화는 언어에 따라 다릅니다. 각 결과 개선 규칙에 대한 언어를 지정합니다.

AI 검색 는 인스턴스에서 활성화된 모든 언어에 대한 결과 개선 규칙을 지원합니다. 활성화할 수 있는 언어 목록은 다음 문서를 참조하십시오 언어 활성화.

다른 검색 기능과의 상호작용

다음 표에서는 결과 개선 규칙과 쿼리 트리거 및 기타 검색 기능 간의 상호 작용에 대해 설명합니다.

기능	결과 개선 규칙과의 상호작용
보조정리 및 유니코드 정규화	기본정리 또는 유니코드 정규화에 의해 추가된 검색 쿼리 용어는 규칙의 쿼리 트리거와 일치할 경우 결과 개선 규칙을 트리거할 수 있습니다.
스톱 워드	결과 개선 규칙의 쿼리 트리거와 일치하는 검색 쿼리 용어가 스톱 워드 AI 검색 로 정의되면 검색 쿼리에서 스톱 워드를 제거하기 전에 규칙 트리거를 평가합니다.
동의어	기본적으로 동의어 확장 용어는 규칙의 쿼리 트리거와 일치할 경우 결과 개선 규칙을 활성화할 수 있습니다. 쿼리 트리거를 정의할 때 나타나는 〔쿼리 조건의 동의어 확장 〕 옵션의 선택을 취소하면 동의어 확장 용어가 쿼리 트리거를 통해 규칙을 활성화하지 못하게 할 수 있습니다.
오타 처리	자동 수정된 검색 쿼리 용어는 규칙의 쿼리 트리거와 일치할 경우 결과 개선 규칙을 트리거할 수 있습니다.

결과 개선 규칙 생성

검색 결과를 부스트, 차단 또는 승격하거나 Genius 결과를 차단하는 규칙을 만듭니다. 규칙을 활성화하는 조건을 지정하고 활성화될 때 수행할 작업을 선택합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
결과 개선 규칙에 대한 활성화 조건과 트리거를 구성할 수 있습니다. 추가 주제에서는 규칙에 대한 부스트, 차단 또는 승격 작업을 구성하는 단계를 다룹니다.

주: 각 결과 개선 규칙은 활성화되었을 때 한 가지 유형의 작업만 수행할 수 있습니다. 규칙에 대해 같은 유형의 여러 작업을 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 결과 개선 규칙을 추가할 검색 프로파일을 엽니다.
3. 결과 개선 규칙 관련 목록에서 만들기를 선택합니다.
4. AI 검색 결과 개선 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 AI 검색 결과 개선 규칙 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.
   작업 관련 목록이 나타납니다.
6. 활성화될 때 결과 개선 규칙이 수행하기를 원하는 작업을 선택하고, 구성 단계에 대한 적절한 주제를 참조하십시오.
   - 특정 필드 값을 포함하는 검색 결과 기록의 관련성 점수를 높이려면 문서를 결과 개선 규칙을 사용하여 검색 결과 부스트참조하십시오.
   - 특정 기록이 검색 결과에 나타나지 않게 하려면 을 참조하십시오 결과 개선 규칙을 사용하여 검색 결과 및 Genius 결과 차단.
   - 특정 기록이 검색 결과에 첫 번째로 나타나도록 하려면 문서를 참조하십시오 결과 개선 규칙을 사용하여 검색 결과 승격.

다음에 수행할 작업
새 결과 개선 규칙 설정이나 업데이트된 결과 개선 규칙 설정을 적용하려면 편집한 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

결과 개선 규칙을 사용하여 검색 결과 부스트

사용자 지정 조건 세트를 충족하는 검색 결과의 관련성 점수를 높입니다.

시작하기 전에
먼저 결과 개선 규칙을 생성하여 트리거 조건을 정의합니다. 결과 개선 규칙을 만드는 단계는 문서를 결과 개선 규칙 생성참조하십시오.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
부스트 작업은 결과 개선 규칙에 의해 적용되는 관련성 변경을 정의합니다. 부스트 작업이 있는 결과 개선 규칙이 활성화되면 AI 검색 작업에 지정된 인덱싱된 소스의 검색 결과에 대한 관련성 점수를 수정합니다. 다음 부스트 유형 중 하나를 선택할 수 있습니다.

- 지정된 인덱싱된 소스의 모든 검색 결과를 부스트합니다.
- 검색 프로그램의 사용자 컨텍스트에서 동적으로 채워진 필드 값과 일치하는 필드 값을 사용하여 지정된 인덱싱된 소스의 검색 결과만 부스트합니다.

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

- 작업에 지정된 정적 문자열 값과 일치하는 필드 값을 사용하여 지정된 인덱싱된 소스의 검색 결과만 부스트합니다.
- 동의어 사전에 정의된 동의어와 일치하는 필드 값으로 지정된 인덱싱된 소스의 검색 결과만 부스트합니다.

각 부스트 작업에 대해 부스트 가중치 를 지정할 수 있습니다. 홍보 작업의 영향을 받는 검색 결과의 관련성 점수를 변경하는 데 사용되는 정수 값입니다 AI 검색 . 부스트 가중치는 양수 또는 음수일 수 있습니다.

양수 부스트 가중치는 부스트된 검색 결과에 대한 관련성 점수를 높입니다. 부스트 가중치가 1이 될 때마다 부스트된 검색 결과의 관련성 점수가 원래 값의 0.1%씩 증가합니다. 예를 들어 부스트 가중치를 100으로 설정하면 부스트된 각 검색 결과의 관련성이 +10% 증가하므로 원래 관련성 점수가 60인 검색 결과의 최종 관련성 점수는 66이 됩니다. 부스트 가중치를 1000으로 설정하면 +100%가 추가되어 부스트된 검색 결과의 관련성 점수가 두 배가 됩니다.

음수 부스트 가중치는 부스트된 검색 결과에 대한 관련성 점수를 줄입니다. 부스트 가중치가 -1이 될 때마다 부스트된 결과의 관련성 점수가 원래 값의 0.1%만큼 감소합니다. 예를 들어, 부스트 가중치를 -150으로 설정하면 부스트된 검색 결과의 관련성이 15% 감소하므로 원래 관련성 점수가 100인 검색 결과의 최종 관련성 점수는 85가 됩니다. 부스트 가중치가 -1000 이하이면 부스트된 검색 결과의 관련성 점수가 0으로 감소하여 검색 결과 목록의 끝에 나타납니다.

단일 검색 결과가 여러 부스트 작업의 AI 검색 영향을 받는 경우 개별 부스트 가중치를 함께 추가하여 총 관련성 점수 수정자를 결정합니다. 예를 들어, 부스트 가중치가 100, 150 및 –25인 세 가지 규칙으로 부스트된 검색 결과의 총 부스트 가중치는 225이므로 최종 관련성 점수가 원래 값의 22.5% 증가합니다.

주: 부스트 작업은 검색에 대해 반환되는 결과 세트를 변경하지 않으므로 검색과 일치하지 않는 기록을 부스트할 수 없습니다. 검색과 일치하는지 여부에 관계없이 결과에 검색 결과를 추가하려면 승격 작업을 대신 사용해 보십시오. 이 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 결과 개선 규칙을 사용하여 검색 결과 승격.

프로시저

1. 작업 관련 목록에서 부스트 작업 생성을 선택합니다.
2. 규칙 - 작업 매핑 양식에서 부스트 가중치를 설정하고 다른 필드를 채웁니다.
3. 제출을 선택합니다.
4. 옵션: 결과 개선 규칙의 부스트 작업에 대한 순서 값을 편집합니다.

다음에 수행할 작업

새 결과 개선 규칙 설정이나 업데이트된 결과 개선 규칙 설정을 적용하려면 편집한 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

결과 개선 규칙 부스트 유형 목록

이 목록에서는 결과 개선 규칙을 사용하여 적용할 수 있는 검색 결과 관련성 상승의 유형을 설명합니다.

부스트 작업 유형

유형	설명
인덱싱된 소스의 모든 문서 부스트	선택한 인덱싱된 소스의 모든 검색 결과에 관련성 부스트를 적용합니다.

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

부스트 작업 유형

유형	설명
	예를 들어 지식 테이블 인덱싱된 소스의 모든 결과를 부스트할 수 있습니다.
사용자 컨텍스트로 부스트(동적)	동적으로 채워진 사용자 컨텍스트에서 지정된 필드 값과 일치하는 선택한 필드의 값을 포함하는 경우, 선택한 인덱싱된 소스의 검색 결과에 관련성 상승을 적용합니다. 예를 들어, 사용자 컨텍스트에 설정된 대로 현재 검색 사용자의 위치에 지정된 도시에 대한 일치 항목을 포함하는 간단한 설명 필드 값을 사용하여 지식 테이블 인덱싱된 소스의 모든 결과를 부스트할 수 있습니다. 이 구성은 뉴욕시에서 검색할 때와 파리에서 검색할 때 다른 레코드를 부스트할 수 있습니다. 주: 릴리스 AI 검색 부터 Xanadu 현재 검색 프로파일에 연결된 딕셔너리에 정의된 게시된 활성 동의어를 사용하여 사용자 컨텍스트 필드 값을 확장합니다. 예를 들어 사용자 컨텍스트 위치가 Paris이고 Paris와 France를 동등하게 정의하는 동의어를 정의하는 경우 결과 개선 규칙은 Paris가 포함된 문서뿐만 아니라 France가 포함된 문서도 향상시킵니다. 동의어 확장에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 동의어.
필드 매치로 부스트(정적)	지정된 정적 값과 일치하는 선택한 필드에 대한 값이 포함된 경우 선택한 인덱싱된 소스의 검색 결과에 관련성 부스트를 적용합니다. 예를 들어 간단한 설명 필드 값이 ##### # #### ##와 일치하는 간단한 설명 필드 값을 갖는 지식베이스 테이블 인덱싱된 소스의 모든 결과를 부스트할 수 있습니다.
동의어 사전으로 부스트	선택한 동의어 사전에 정의된 동의어와 일치하는 선택한 필드의 값을 포함하는 경우, 선택한 인덱싱된 소스의 검색 결과에 관련성 상승을 적용합니다. 예를 들어 Boost Synonyms라는 사용자 지정 동의어 사전을 만들 수 있습니다. 그런 다음 결과 개선 규칙을 구성하여 해당 사전의 동의어에 대한 일치 항목을 포함하는 간단한 설명 필드 값이 있는 지식 테이블 인덱싱된 소스의 모든 결과를 부스트할 수 있습니다. ### ###과 #### 동등한 것으로 정의하는 동의어가 포함되어 있는 경우, 이 결과 개선 규칙은 ###과 ###(또는 둘

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

부스트 작업 유형

유형	설명
	다 포함)를 포함하는 짧은 설명으로 지식 문서 검색 결과를 향상시킵니다. 선택한 동의어 사전이 게시되고 활성 상태여야 하며 현재 검색 프로파일에 연결되어 있어야 합니다. AI 검색 사전에 게시된 동의어 및 활성 동의어와 일치하는 항목만 확인합니다. 동의어 및 동의어 딕셔너리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 동의어.

결과 개선 규칙을 사용하여 검색 결과 및 **Genius** 결과 차단

특정 문서가 Genius 결과 또는 검색 결과로 나타나지 않도록 결과 개선 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에

먼저 결과 개선 규칙을 생성하여 트리거 조건을 정의합니다. 결과 개선 규칙을 만드는 단계는 문서를 결과 개선 규칙 생성참조하십시오.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

동작 차단은 결과 세트에서 선택한 검색 결과를 숨깁니다. 차단 동작이 있는 결과 개선 규칙이 활성화되면 그 효과는 결과 개선 규칙의 **Genius** 결과에만 적용 옵션 설정에 따라 달라집니다.

- 이 옵션을 선택하면 차단 동작으로 인해 선택한 문서가 Genius 결과 답변으로 표시되지 않습니다. 선택한 문서는 여전히 검색 결과로 나타날 수 있습니다.
- 이 옵션을 선택 취소하면 차단 작업은 선택한 문서가 Genius 결과 답변 또는 검색 결과로 표시되지 않도록 합니다.

프로시저

1. 작업 관련 목록에서 블록 문서를 선택합니다.
2. 차단할 문서 선택 대화 상자에서 차단할 결과를 검색합니다.
3. 선택한 결과 창에 검색 결과를 추가하려면 옆에 있는 더하기 기호를 선택합니다.
4. 차단하려는 모든 결과를 선택한 후 문서 추가 및 닫기를 선택합니다.
5. 옵션: 결과 개선 규칙의 차단 작업에 대한 순서 값을 편집합니다.

다음에 수행할 작업

새 결과 개선 규칙 설정이나 업데이트된 결과 개선 규칙 설정을 적용하려면 편집한 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

결과 개선 규칙을 사용하여 검색 결과 승격

검색 결과에 특정 기록이 첫 번째로 나타나도록 결과 개선 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에

먼저 결과 개선 규칙을 생성하여 트리거 조건을 정의합니다. 결과 개선 규칙을 만드는 단계는 문서를 결과 개선 규칙 생성참조하십시오.

필요한 역할: ais_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

승격 작업은 결과 집합에서 스포트라이트로 표시할 검색 결과를 정의합니다. 승격 작업이 있는 결과 개선 규칙이 활성화되면 검색 쿼리에 대한 다른 결과보다 먼저 작업에 지정된 검색 결과가 표시됩니다.

> **주:** 승격 작업은 검색과 일치하지 않는 결과를 강조할 수 있습니다. 스포트라이트 결과는 검색 결과 세트에 아직 없는 경우 추가됩니다.

프로시저

1. 작업 관련 목록에서 문서 승격을 선택합니다.
2. 승격할 문서 선택 대화 상자에서 승격할 결과를 검색합니다.
3. 선택한 결과 창에 검색 결과를 추가하려면 옆에 있는 더하기 기호를 선택합니다.
4. 승격하려는 모든 결과를 선택한 후 문서 추가 및 닫기를 선택합니다.
5. 옵션: 결과 개선 규칙의 승격 작업에 대한 순서 값을 편집합니다.
   주문 필드에는 정수 값만 허용됩니다. AI 검색 높은 값을 가진 승격 작업을 먼저 낮은 순서 값으로 승격 작업을 평가합니다. 예를 들어, 순서 150의 승격 조치는 순서 200의 승격 조치보다 먼저 평가됩니다.

다음에 수행할 작업

새 결과 개선 규칙 설정이나 업데이트된 결과 개선 규칙 설정을 적용하려면 편집한 검색 프로파일을 게시합니다. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

검색 프로파일 간 결과 개선 규칙 공유

다른 검색 프로파일의 결과 개선 규칙을 미러링하도록 검색 프로파일을 구성하여 검색 환경의 일관성을 높입니다.

시작하기 전에

설치되어 있어야 합니다 AI 검색의 Now Assist .

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

결과 개선 규칙은 생성된 검색 프로파일에 따라 다르며 검색 프로파일 간에 복사할 수 없습니다. 하지만 검색 관리자는 다른 검색 프로파일에 정의된 일련의 검색 개선 규칙을 사용하도록 검색 프로파일을 구성할 수 있습니다. 이 접근 방식을 사용하면 결과 개선 규칙을 한 곳에서 정의하고 다양한 검색 환경에서 사용할 수 있도록 할 수 있습니다.

영향을 받는 검색 프로파일이 다른 검색 프로파일에 정의된 결과 개선 규칙을 반영하기 때문에 이 절차를 미러링이라고 합니다. 결과 개선 규칙을 포함하는 검색 프로파일을 미러 소스라고 하며 이러한 규칙을 사용하는 검색 프로파일을 미러 대상이라고 합니다.

> **주:** 여러 미러 소스 검색 프로파일을 단일 미러 대상 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 마찬가지로 단일 미러 소스 검색 프로파일을 여러 미러 대상 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다.

미러 소스 검색 프로파일에서 결과 개선 규칙을 수정한 다음 해당 검색 프로파일을 AI 검색 게시하는 경우 해당 미러 소스에 링크된 모든 미러 대상 검색 프로파일을 확인합니다.

- 미러 대상 검색 프로파일이 게시된 AI 검색 경우 결과 개선 규칙 변경 내용이 반영되도록 다시 게시합니다.
- 미러 대상 검색 프로파일이 게시되지 않은 경우 결과 개선 규칙 변경 사항을 반영할 수 있도록 게시하라는 정보 메시지가 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.

이 검사는 검색 프로파일 전체에서 결과 개선 규칙 변경 내용을 동기화된 상태로 유지합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 미러 대상 검색 프로파일의 기록을 엽니다.
   예를 들어, Service Portal 기본 검색 프로필에서 결과 개선 규칙을 정의했고 이제 ESC Portal 기본 검색 프로필에서 해당 규칙을 미러링하려면 ESC Portal 기본 검색 프로필 기록을 엽니다.
3. 다른 검색 프로파일을 결과 개선 규칙의 미러 소스로 추가하려면 해당 프로파일에 대한 링크를 생성합니다.
   a. 미러 결과 개선 규칙 관련 목록에서 검색 프로파일 연결을 선택합니다.
   b. 미러링된 결과 개선 규칙 양식의 미러 소스 필드에 결과 개선 규칙을 미러링하려는 검색 프로파일의 이름을 입력하거나 목록을 사용하여 조회 아이콘을 사용하여 필드를 채웁니다.
   c. 제출을 선택합니다.
   새 미러 소스 검색 프로파일이 미러 결과 개선 규칙 관련 목록에 나타납니다.
   d. 옵션: 미러 소스로 추가하려는 각 추가 검색 프로파일에 대해 연결 절차를 반복합니다.
4. 하나 이상의 검색 프로파일을 결과 개선 규칙의 미러 소스로 제거하려면 연결을 해제합니다.
   a. 미러 결과 개선 규칙 관련 목록에서 제거할 각 미러 소스의 행 확인란을 선택합니다.
   b. **Unlink Selected**를 선택합니다.
   선택한 미러 소스 검색 프로파일이 미러 결과 개선 규칙 관련 목록에서 제거됩니다.
5. 미러 소스 변경 사항을 적용하려면 수정된 미러 대상 검색 프로파일을 게시합니다.
   검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

검색 애플리케이션 구성

검색 애플리케이션 구성은 애플리케이션에서 검색 ServiceNow AI Platform# 에 사용할 검색 엔진과 설정을 지정합니다. 애플리케이션의 검색 엔진으로 선택할 AI 검색 때 애플리케이션의 검색 프로파일을 선택하고 검색 결과 표시 및 구체화 설정을 구성할 수 있습니다.

검색 애플리케이션 구성에는 검색 프로파일에 대한 참조와 함께 검색 결과가 애플리케이션 사용자에게 표시되는 방식에 영향을 주는 설정이 포함되어 있습니다. 검색 프로파일은 지정된 검색에 대한 검색 결과를 생성하는 방법을 AI 검색 결정하는 설정을 지정합니다. 검색 프로파일 구성 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 의 검색 프로파일 AI 검색.

일부 ServiceNow AI Platform 애플리케이션은 활성화할 때 자체 AI 검색 애플리케이션 구성을 설치합니다. 예를 들어, 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션은 고객 서비스 포털 및 소비자 서비스 포털의 애플리케이션 구성을 설치합니다 AI 검색 .

AI 검색 에는 다음 ServiceNow AI Platform 애플리케이션에서 사용할 검색 애플리케이션 구성이 포함되어 있습니다.

- 직원 센터
- 가상 에이전트
- 서비스 포털

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 검색 애플리케이션 구성을 수정하거나, 지정된 검색 엔진을 사용하여 AI 검색 고유한 검색 애플리케이션 구성을 만들고 구성할 수 있습니다.

지원되는 애플리케이션에서 검색 애플리케이션 구성을 활성화 AI 검색 하고 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션에서 사용 및 구성 AI 검색ServiceNow AI Platform.

주: 검색 애플리케이션 구성 기록을 보거나 편집할 때 시스템은 하나 이상의 인덱싱된 소스를 다시 인덱싱하라는 경고 메시지를 표시할 수 있습니다. 이 다시 인덱싱 프로세스(나열된 인덱싱된 각 원본에 대한 일회성 프로세스)는 검색 기반 자동 완성 제안을 올바르게 채우는 데 필요합니다. 자동 완성 제안에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성.

에 대한 검색 애플리케이션 구성 만들기 **AI** 검색

검색 애플리케이션 구성을 만들어 애플리케이션의 검색 엔진 ServiceNow AI Platform# 으로 지정합니다AI 검색. 사용할 애플리케이션의 검색 프로파일을 선택합니다. 검색 결과의 구체화 및 표시를 위한 애플리케이션의 설정을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: search_application_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 검색 애플리케이션 구성 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 검색 애플리케이션 구성 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과
새 검색 애플리케이션 구성 기록이 검색 애플리케이션 구성 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
새 검색 애플리케이션 구성을 사용하려면 을 지원하는 AI 검색애플리케이션의 구성 ServiceNow AI Platform 에서 선택합니다. 이러한 ServiceNow AI Platform 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션에서 사용 및 구성 AI 검색ServiceNow AI Platform.

검색 애플리케이션의 결과 페이지에 검색 결과 수 표시

Seismic 구성요소를 사용하는 애플리케이션의 결과 페이지에 AI 검색 검색 결과 수를 표시합니다. 카운트는 일치하는 총 검색 결과 수와 각 탐색 탭에서 일치하는 결과 수를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: search_application_admin

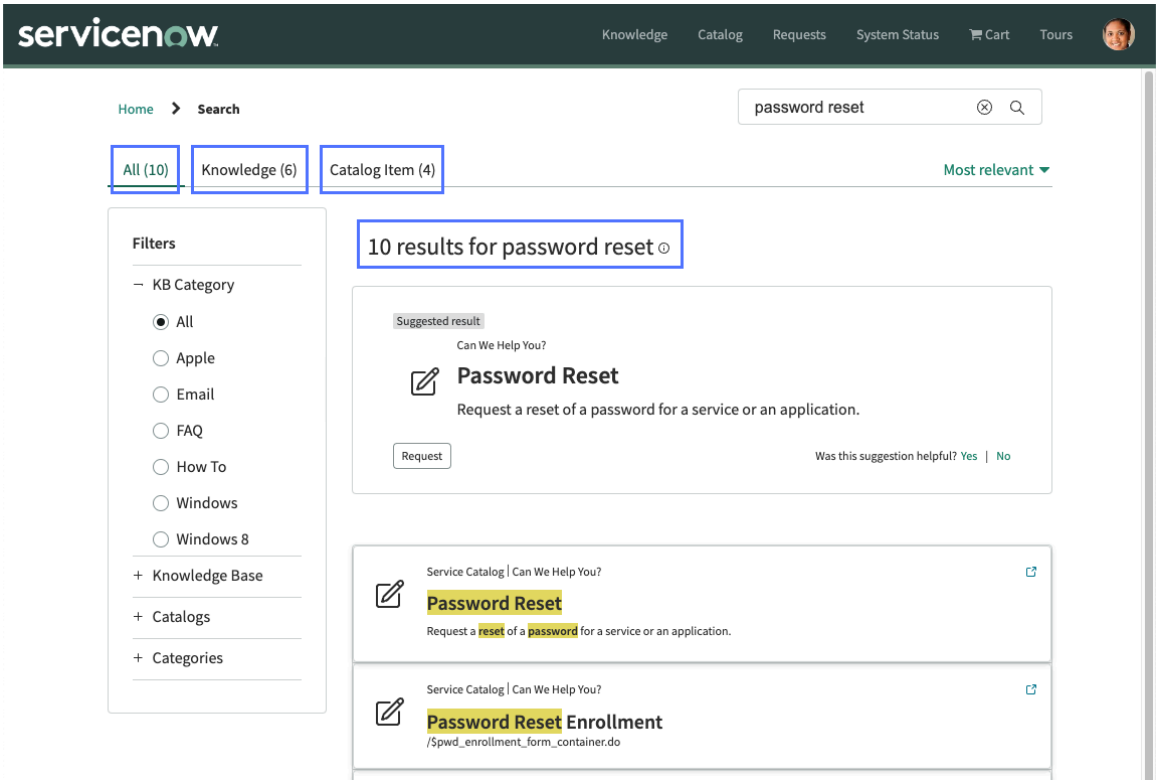
이 태스크 정보
검색 관리자는 Seismic 구성요소를 AI 검색 사용하는 애플리케이션에서 검색 결과 개수의 표시를 활성화할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하면 검색 애플리케이션의 결과 페이지에 다음 두 위치에 일치하는 검색 결과 수가 표시됩니다.

- 사용자 검색과 일치하는 총 결과 수
- 탐색 탭으로 표시된 각 검색 소스에 대해 일치하는 검색 결과 수

주: 1,000개 이상의 일치하는 검색 결과가 있는 탐색 탭의 결과 수는 **1000+** 로 표시됩니다.

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

결과 수가 있는 샘플 결과 페이지



주: 결과 개수는 사용자의 검색과 일치하는 결과 수를 나타냅니다. 후기 바인딩 보안은 결과가 계산된 후 결과를 제거하여 표시되는 실제 결과 수가 개수보다 적을 수 있습니다. 후기 바인딩 보안에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 컨텐츠 보안 AI 검색.

결과 카운트는 Seismic 구성요소를 사용하는 검색 애플리케이션에서 지원됩니다. 다음 검색 애플리케이션에서 검색 결과 개수를 표시할 수 있습니다.

- 서비스 포털
- 직원 서비스 센터(ESC)
- AI 검색 for 넥스트 경험 전역 및 작업 공간 검색
- Seismic UI 구성요소를 사용하는 사용자 지정 UI 빌더 애플리케이션

및 Now Mobile와 같은 가상 에이전트 다른 검색 애플리케이션은 Seismic 구성요소를 사용하지 않으므로 검색 결과 개수 표시를 지원하지 않습니다. 최상의 결과를 얻으려면 이러한 검색 애플리케이션에 대해 검색 결과 수를 사용하도록 설정하지 마세요.

검색 결과 수는 새 검색 애플리케이션 구성 기록에 대해 기본적으로 활성화됩니다. 이전 릴리스에서 업그레이드한 후 기존 검색 애플리케이션 구성 기록에 대한 검색 결과 수를 사용하도록 설정하려면 이 절차만 수행하면 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 결과 수를 표시할 애플리케이션의 기록을 AI 검색 선택합니다.
3. 검색 결과 개수 표시 옵션을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

결과

AI 검색 선택한 검색 애플리케이션의 결과 페이지에 총 결과 개수와 탐색 탭 결과 개수를 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.

상위 결과와 함께 첨부 파일 검색 결과 그룹화

AI 검색 상위 기록에 대한 결과로 그룹화된 첨부 파일 검색 결과를 표시하도록 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에

애플리케이션에서 사용되는 AI 검색 인덱싱된 소스에 대해 index_attachments 특성을 false로 설정할 수 없습니다. 인덱싱된 소스의 속성 작성 및 편집에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 다음에 대한 인덱싱된 소스 속성 AI 검색.

주: 인덱싱된 소스에서 false *index_attachments* 속성 값을 제거하는 경우 이 절차를 계속하기 전에 인덱싱된 소스에 대해 전체 재인덱싱을 수행합니다. 인덱싱된 원본에 대한 콘텐츠를 다시 인덱싱하는 방법을 알아보려면 다음을 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

필요한 역할: search_application_admin

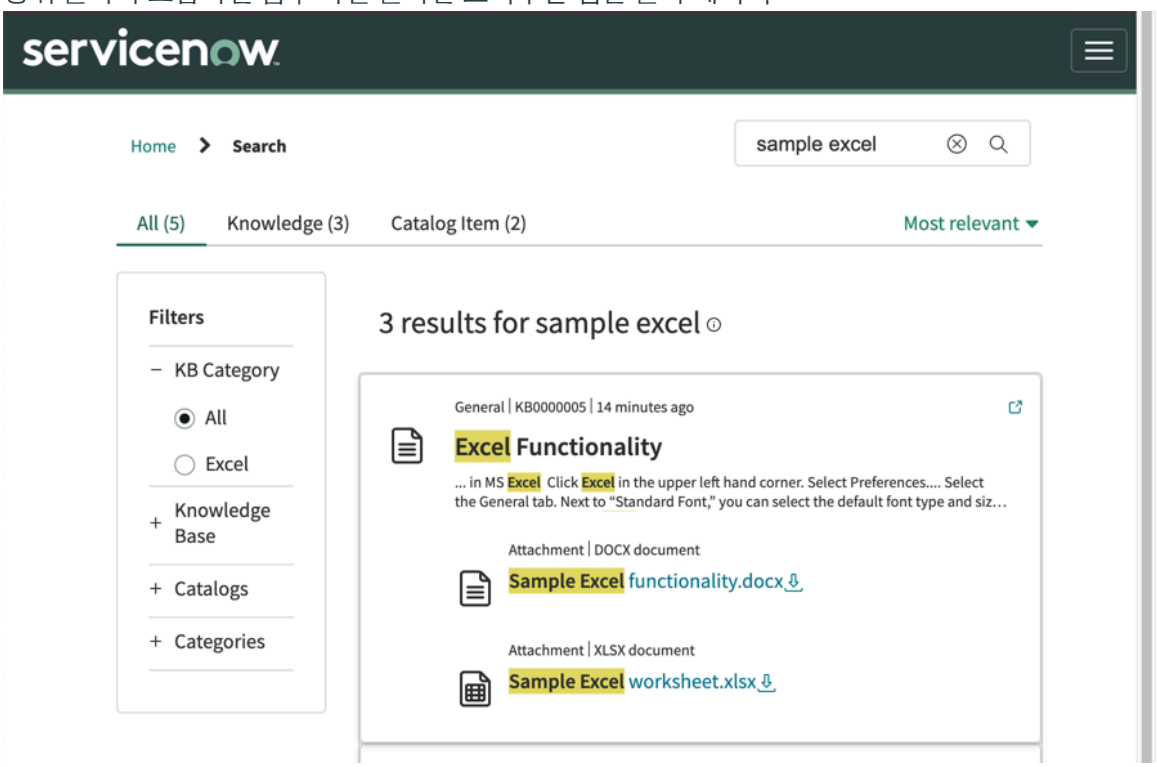
이 태스크 정보

검색 관리자는 첨부 파일 검색 결과와 상위 기록의 결과를 그룹화할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하면 사용자의 검색과 일치하는 첨부 파일 검색 결과가 상위 기록에 대한 검색 결과와 함께 인라인으로 표시됩니다.

상위 기록 자체 또는 첨부 파일이 사용자의 검색과 일치하면 상위 기록이 검색 결과 목록에 나타납니다. 검색과 일치하는 그룹화된 첨부 파일은 상위 기록에 대한 검색 결과 내에 관련성 순서가 내림차순으로 표시됩니다.

첨부 파일 그룹화가 사용 AI 검색 중이면 에서는 상위 기록과 그룹화된 각 첨부 파일에 대한 관련성 점수를 계산합니다. 그룹화된 검색 결과의 최종 관련성 점수는 이러한 개별 관련성 점수 중 가장 높은 점수입니다.

상위 결과와 그룹화된 첨부 파일 결과를 보여주는 샘플 결과 페이지



기본적으로 AI 검색 사용자의 검색과 일치하는 상위 기록 및 각 첨부 파일에 대한 별도의 검색 결과를 표시합니다. 첨부 파일 그룹화를 사용하면 여러 검색 결과의 정보를 대조할 필요 없이 단일 검색 결과에서 기록에 대해 일치하는 모든 첨부 파일을 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.

주: 그룹화된 첨부 파일 검색 결과를 선택하면 상위 기록 검색 결과에 AI 검색 대한 로그 클릭 순위 신호 데이터입니다. 다른 모든 검색 신호 데이터는 선택한 첨부 파일 기록과 관련이 있습니다. 검색 신호 로깅에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 신호 테이블.

첨부 파일 그룹화는 새 검색 애플리케이션 구성 기록에 대해 기본적으로 활성화됩니다. 이전 릴리스에서 업그레이드한 후 기존 검색 애플리케이션 구성 기록에 대해 첨부 파일 그룹화를 사용하도록 설정하려면 이 절차만 수행하면 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 첨부 파일 그룹화를 활성화할 애플리케이션의 기록을 AI 검색 선택합니다.
3. 첨부 파일인 결과의 상위 표시 옵션을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
   검색 애플리케이션에 사용되는 인덱싱된 소스에 index_attachments 속성이 true로 설정되어 있지 않으면 시스템에 경고 메시지가 표시됩니다. 영향을 받는 각 인덱싱된 원본에 대해 index_attachments 속성을 true로 설정한 다음, 전체 다시 인덱싱을 수행합니다.

결과

AI 검색 은 검색 애플리케이션 결과 페이지에서 첨부 파일 검색 결과를 상위 기록 결과와 일치시킵니다.

애플리케이션 구성에서 **AI** 검색 패싯 만들기

패싯을 정의하여 현재 검색 결과에서 동적으로 생성된 범주를 이용해 검색을 구체화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: search_application_admin

이 태스크 정보

패싯을 작성하여 인덱싱된 소스 필드 값을 기준으로 검색 결과에 대한 구체화 필터를 채웁니다. 패싯은 처음에 현재 검색 결과 세트에 있는 모든 필드 값에 대한 필터 옵션을 표시합니다. 필드 값을 선택하면 검색 결과 세트가 구체화되어 패싯에 대한 필터 논리를 만족하는 결과만 표시됩니다.

주: AI 검색 패싯에서 사용하는 인덱싱된 소스의 결과에 후기 바인딩 보안을 적용하면 패싯에 사용할 수 있는 필터 선택 목록이 변경됩니다. 이 경우 패싯에는 검색 결과의 현재 페이지에 있는 필드 값만 표시됩니다. 후기 바인딩 보안에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 컨텐츠 보안 AI 검색.

패싯은 다음 유형 중 하나를 가질 수 있습니다. 각 패싯 유형에는 고유한 필터 논리가 있습니다.

단일 선택

단일 선택 패싯에서는 패싯 구체화 필터로 단일 필드 값만 선택할 수 있습니다.

단일 선택에서 필드 값을 선택하면 검색 AI 검색 결과 목록이 필터링되어 선택한 필드 값이 포함된 결과만 표시합니다.

단일 선택 패싯을 사용하면 현재 결과 집합에 있는 필드 값만 선택할 수 있습니다.

멀티 선택 및

다중 선택 및 패싯에서 여러 필드 값을 패싯 미세 조정 필터로 선택할 수 있습니다.

다중 선택 및 패싯 AI 검색 에서 필드 값을 선택하면 검색 결과 목록이 필터링되어 패싯에서 선택한 모든 필드 값이 포함된 결과만 표시합니다.

다중 선택 및 패싯을 사용하면 현재 결과 집합에 있는 필드 값만 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.

멀티 선택 또는

다중 선택 Or 패싯에서 여러 필드 값을 패싯 구체화 필터로 선택할 수 있습니다.

다중 선택 Or 패싯 AI 검색 에서 필드 값을 선택하면 검색 결과 목록을 필터링하여 패싯에서 선택한 필드 값이 포함된 결과만 표시합니다.

다중 선택 Or 패싯을 사용하면 처음에는 현재 결과 집합에 있는 필드 값만 선택할 수 있습니다. 첫 번째 항목을 선택할 때 사용할 수 있는 모든 필드 값을 계속 선택할 수 있습니다.

예를 들어 파란색, 녹색 및 빨간색 필드 값이 있는 사용자 지정 색상 필드에 대한 다중 선택 Or 패싯이 있다고 가정합니다. 검색 결과가 녹색과 빨간색만 반환되면 색상 패싯에는 녹색 및 빨간색 필드 값만 표시됩니다. 빨간색 필드 값을 AI 검색 선택하면 색상 선택을 하기 전에 사용할 수 있었던 녹색 필드 값을 선택할 수 있으므로 이 녹색 필드 값을 선택할 수 있도록 유지합니다.

⚠ 경고: 다중 선택 및 또는 다중 선택 Or 패싯에서 여러 필터를 적용하면 검색 쿼리 URL이 길어집니다. 다중 선택 패싯 구성을 테스트하여 패싯 필터가 있는 검색 쿼리 URL이 웹 브라우저의 최대 URL 길이 제한을 초과하지 않는지 확인합니다. (웹 브라우저마다 URL 길이 제한이 다릅니다.)

패싯은 고유 값이 비교적 적은 다음 형식의 필드에서 만들 때 가장 잘 작동합니다.

- 선택
- 참조
- 문자열
- 문자열(전체 UTF-8)
- true/false

패싯 구체화 필터를 이름 AI 검색 별로 정렬할 때는 세션 언어의 규칙에 따라 데이터 정렬 기반 정렬을 ServiceNow AI Platform# 사용합니다.

지식[kb_knowledge] 이외의 테이블의 경우, 패싯에 현재 사용자 세션에 대한 적절한 필드 번역이 표시됩니다. 패싯에는 번역된 필드의 번역된 버전이 표시되지 kb_knowledge.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 패싯을 구성하려는 검색 애플리케이션 구성을 엽니다.
3. 패싯 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. Facet 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 패싯 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과
패싯 관련 목록에 새 패싯이 나타납니다.

새 탐색 탭을 선택할 때 패싯 필터 지우기

새 탐색 탭을 선택할 때 애플리케이션이 기존 패싯 필터를 유지해야 하는지 여부를 AI 검색 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보

기본적으로 AI 검색 새 탐색 탭을 선택하면 패싯 필터가 유지됩니다. 예를 들어, 모든 탐색 탭에 표시된 **KB** 범주 패싯에서 이메일 필드 값을 선택하여 검색 결과의 범위를 좁힌다고 가정합니다. 그런 다음 **Knowledge** 탐색 탭을 선택하면 **KB** 범주 패싯이 이메일 선택 항목을 유지하고 그에 따라 검색 결과를 필터링합니다.

관리자는 시스템 속성의 값을 *glide.ais.facets.cross_tab_persistence* 설정하여 이 기본 동작을 재정의할 수 있습니다. 이 시스템 속성 값이 false로 설정된 경우 새 탐색 탭을 선택하면 모든 패싯 필터가 제거됩니다. 앞의 예에서 **Knowledge** 탐색 탭을 선택하면 **KB** 범주 패싯 필터가 제거됩니다.

이 옵션은 전역이며 인스턴스의 모든 AI 검색 애플리케이션에 적용됩니다.

주: 선택한 탐색 탭 AI 검색 의 검색 결과에 기존 패싯 필터를 적용할 수 없는 경우 패싯 필터를 무시합니다. 이 동작은 검색 결과 개수를 사용하지 않도록 설정한 검색 애플리케이션에서만 발생합니다. 검색 결과 수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 애플리케이션의 결과 페이지에 검색 결과 수 표시.

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 시스템 속성에 대한 *glide.ais.facets.cross_tab_persistence* 기록을 엽니다.
3. 원하는 동작에 따라 시스템 속성 값을 입력합니다.
   - 새 탐색 탭을 선택할 때 기존 패싯 필터를 유지하려면 시스템 속성 값을 true로 설정합니다.
   - 새 탐색 탭을 선택할 때 모든 패싯 필터를 제거하려면 시스템 속성 값을 false로 설정합니다. 기본 속성 값은 true입니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

결과

모든 AI 검색 애플리케이션은 새 탐색 탭을 선택하면 기존 패싯 필터를 유지하거나 삭제합니다.

애플리케이션 구성에서 **AI** 검색 탐색 탭 구성

검색 애플리케이션 구성에서 탐색 탭에 대한 설정을 정의합니다. 애플리케이션 사용자는 탐색 탭을 선택하여 검색 소스별로 검색 쿼리 결과를 구체화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: search_application_admin

이 태스크 정보

AI 검색 검색 애플리케이션 구성을 위한 탐색 탭을 자동으로 정의합니다. 각 탭은 검색 애플리케이션 구성의 검색 프로파일에 연결된 검색 소스에 연결됩니다. 이러한 탐색 탭은 생성하거나 삭제할 수 없습니다.

다음 절차에 따라 검색 애플리케이션 구성에서 탐색 탭의 표시 설정을 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 탐색 탭을 구성하려는 검색 애플리케이션 구성을 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. 탐색 탭 관련 목록에서 구성하려는 탐색 탭을 엽니다.
4. 탐색 탭 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 탐색 탭 양식 문서를 참조하십시오.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
탐색 탭 관련 목록에 업데이트된 설정이 적용된 탐색 탭이 나타납니다.

애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성

검색 애플리케이션의 입력 필드에 지능형 제안을 자동으로 표시하여 사용자가 검색을 공식화하거나 관련 결과로 바로 이동할 수 있도록 도와줍니다. 제안에는 관련 검색결과, 인기 검색어, 사용자 개인 기록의 최근 검색어 및 인기 검색결과가 포함될 수 있습니다.

검색 애플리케이션 구성을 생성하면 에서 AI 검색 자동 완성 제안 유형으로 자동으로 채워집니다. 이러한 제안 유형의 설정은 사용자가 입력 필드와 상호작용할 때 자동 완성 제안의 모양을 제어합니다.

각 자동 완성 제안 유형에는 애플리케이션의 필요에 맞게 구성할 수 있는 기본 설정이 포함되어 있습니다. 또한 검색 쿼리 및 검색 결과 제안을 생성하는 하나 이상의 검색 제안 판독기가 포함되어 있습니다.

검색 애플리케이션 구성에서 원치 않는 제안 유형을 제거할 수 있습니다. 제거된 추천 유형을 복원하려면 검색 애플리케이션 구성에 다시 연결할 수 있습니다. 각 유형의 자동 완성 제안 소스를 하나만 지정된 검색 애플리케이션 구성에 연결할 수 있습니다.

자동 완성 제안은 검색 제안 애플리케이션에서 생성됩니다. 검색 제안 애플리케이션의 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 제안.

AI 검색 는 전용 관련성 모델을 사용하여 검색 필드에 자동 완성 제안으로 표시할 기록의 순위를 지정합니다. 이 관련성 모델은 최신성과 제목 필드의 검색 쿼리 용어 일치를 기준으로 기록의 점수를 매깁니다. 시스템은 이 자동 완성 제안 관련성 모델을 학습하지 않습니다. 관련성 모델에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 의 머신 러닝 관련성 AI 검색.

애플리케이션에 대한 AI 검색 자동 완성 제안 유형 목록

AI 검색 는 검색 필드에서 사용자에게 표시되도록 구성할 수 있는 여러 유형의 자동 완성 제안을 제공합니다.

다음 자동 완성 제안 유형은 검색 엔진으로 지정하는 AI 검색 검색 애플리케이션 구성에 연결하는 데 사용할 수 있습니다.

> **주:** 기본 시스템에 포함된 검색 애플리케이션 구성에 모든 자동 완성 제안 유형을 사용할 수 있는 것은 아닙니다.

자동 완성 제안 유형	설명
〈애플리케이션 이름〉에 대한 인기 검색 판독기 그룹입니다〉	검색 애플리케이션의 모든 사용자가 제출한 검색을 기반으로 검색 쿼리 제안을 표시합니다. 검색 애플리케이션 구성을 생성할 때 이 제안 판독기 그룹은 기본적으로 연결되지 않습니다. 기본 섹션 헤더: ## #### ## Readers: 인기 쿼리 판독기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 완성 제안 유형	설명
〈애플리케이션 이름〉에 대한 최근 검색 판독기 그룹	사용자의 이전 검색을 기반으로 검색 쿼리 제안을 표시합니다. 기본 섹션 헤더: ## ## 포함된 독자: 사용자 기록 판독기
검색 기반 제안 결과 〈애플리케이션 이름〉에 대한 판독기 그룹	검색 필드에 입력된 용어에 대한 검색을 기반으로 검색 결과 제안의 제목과 테이블을 표시합니다. 이 검색은 검색 애플리케이션의 연결된 검색 프로파일에서 검색 소스 필터, 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리, 결과 개선 규칙을 적용합니다. AI 검색 는 검색 필드의 마지막 용어를 다음과 같이 특별하게 처리합니다. • 검색 필드의 마지막 단어 뒤에 공백 AI 검색 이 오는 경우 해당 용어를 리터럴 검색 용어로 처리합니다. 예를 들어, 공백이 뒤따르는 ## 는 ##라는 용어가 포함된 결과와 일치합니다. • 검색 필드의 마지막 용어 뒤에 공백 AI 검색 이 없는 경우 이 용어를 와일드카드 검색 프리픽스로 처리합니다. 예를 들어 다음 공백이 없는 ##는 ##, ##, ####, ### 등의 용어가 포함된 결과와 일치합니다. 제안된 검색 결과를 선택하면 다음과 같이 열립니다. • 카탈로그 항목 결과는 다음에서 서비스 카탈로그열립니다. • 지식 문서 결과는 에서 지식열립니다. • 다른 결과는 양식 뷰에서 열립니다. 주: 제안된 검색 결과가 첨부 파일인 경우 이를 선택하면 양식 뷰에서 상위 기록이 열립니다. 기본 섹션 헤더: ### 포함된 독자: 검색 기반 제안 판독기
〈애플리케이션 이름)에 대해 제안된 쿼리 판독기 그룹입니다〉	검색 쿼리 제안(사용자의 이전 검색 기준)과 검색 결과 제안(사용자가 이전 검색에서 선택한 결과 기준)을 혼합하여 표시합니다. 기본 섹션 헤더: 없음 포함된 판독기: 인기 쿼리 판독기, 사용자 기록 판독기, 사용자 검색어 판독기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 완성 제안 유형	설명
제안된 결과 〈애플리케이션 이름〉에 대한 판독기 그룹	사용자가 이전 검색에 대해 선택한 결과를 기반으로 검색 결과 제안을 표시합니다. 검색 애플리케이션 구성을 생성할 때 이 제안 판독기 그룹은 기본적으로 연결되지 않습니다. 기본 섹션 헤더: ### ## 포함된 독자: 개인 클릭 판독기
사용자 기록 〈애플리케이션 이름〉에 대한 판독기 그룹	사용자의 현재 검색 쿼리와 현재 입력과 일치하는 사용자의 이전 검색 활동의 검색 쿼리 및 결과 제안을 표시합니다. 검색 애플리케이션 구성을 생성할 때 이 제안 판독기 그룹은 기본적으로 연결되지 않습니다. 기본 섹션 헤더: ### ### 포함된 판독기: 사용자 기록 및 클릭 판독기, 사용자 검색어 판독기

주: 검색 애플리케이션 구성은 동일한 판독기를 포함하고 동일한 클릭 인 모드를 사용하는 여러 검색 제안 유형에 연결할 수 없습니다. 동일한 판독기 및 클릭인 모드를 사용하는 두 번째 제안 유형을 검색 애플리케이션 구성에 연결하려고 하면 시스템에 오류 메시지가 표시됩니다.

애플리케이션 구성에서 **AI** 검색 자동 완성 제안 유형 구성

검색 애플리케이션의 입력 필드에 선택한 유형의 자동 완성 제안을 표시하기 위한 기본 설정을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: search_application_admin

이 태스크 정보
새 검색 애플리케이션 구성을 정의하면 에서 AI 검색 자동 완성 제안 유형으로 자동으로 채웁니다. 이러한 자동 완성 제안 유형의 기본 설정을 변경할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 수정하려는 자동 완성 제안 유형이 포함된 검색 애플리케이션 구성을 엽니다.
3. 자동 완성 제안 관련 목록에서 설정을 수정하려는 자동 완성 제안 유형을 엽니다.
4. 제안 판독기 그룹 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 제안 판독기 그룹 양식 문서를 참조하십시오.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
자동 완성 제안 유형에 대해 업데이트된 설정은 검색 애플리케이션 구성의 자동 완성 제안 관련 목록에 나타납니다.

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

애플리케이션 구성에서 AI 검색 자동 완성 제안 유형 제거

검색 애플리케이션의 입력 필드에 선택한 유형의 자동 완성 제안 표시를 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: search_application_admin

이 태스크 정보
검색 애플리케이션 구성을 정의하면 에서 AI 검색 자동 완성 제안 유형으로 자동으로 채웁니다. 검색 애플리케이션 구성에서 원치 않는 자동 완성 제안 유형을 제거할 수 있습니다.

주: 검색 애플리케이션 구성에서 자동 완성 제안 유형을 제거해도 삭제되지 않습니다. 제거된 제안 유형을 검색 애플리케이션 구성에 다시 연결하려면 을 참조하십시오 자동 완성 제안 유형을 AI 검색 애플리케이션 구성에 다시 연결.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 제거하려는 자동 완성 제안 유형이 포함된 검색 애플리케이션 구성을 엽니다.
3. 자동 완성 제안 관련 목록에서 제거하려는 자동 완성 제안 유형을 엽니다.
4. 제안 판독기 그룹 양식에서 검색 애플리케이션에서 제거를 선택합니다.
   필드 값에 대한 설명은 제안 판독기 그룹 양식 문서를 참조하십시오.

결과
선택한 자동 완성 제안 유형이 검색 애플리케이션 구성의 자동 완성 제안 관련 목록에 더 이상 나타나지 않습니다.

자동 완성 제안 유형을 AI 검색 애플리케이션 구성에 다시 연결

검색 애플리케이션의 입력 필드에 선택한 유형의 자동 완성 제안 표시를 다시 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: search_application_admin

이 태스크 정보
검색 애플리케이션 구성을 정의하면 에서 AI 검색 자동 완성 제안 유형으로 자동으로 채웁니다. 검색 애플리케이션 구성에서 이러한 자동 완성 제안 유형 중 하나를 제거한 경우 다시 연결할 수 있습니다.

주: 검색 애플리케이션 구성은 동일한 판독기를 포함하고 동일한 클릭 인 모드를 사용하는 여러 검색 제안 유형에 연결할 수 없습니다. 동일한 판독기 및 클릭인 모드를 사용하는 두 번째 제안 유형을 검색 애플리케이션 구성에 연결하려고 하면 시스템에 오류 메시지가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 자동 완성 제안 유형을 다시 연결하려는 검색 애플리케이션 구성을 엽니다.
3. 자동 완성 제안 관련 목록에서 기존 추가를 선택합니다.
4. 제안 판독기 그룹 목록에서 검색 애플리케이션 구성에 다시 연결하려는 자동 완성 제안 유형을 엽니다.
5. 제안 판독기 그룹 양식에서 애플리케이션 검색 필드에 이름으로 검색 애플리케이션 구성을 입력하거나 조회합니다.
   필드 값에 대한 설명은 제안 판독기 그룹 양식 문서를 참조하십시오.
6. 업데이트를 선택합니다.

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

결과
선택한 자동 완성 제안 유형이 검색 애플리케이션 구성의 자동 완성 제안 관련 목록에 나타납니다.

애플리케이션 구성에서 AI 검색 검색 스크립트로 작성된 후처리기 사용

스크립트된 후처리기를 사용하여 검색 애플리케이션에 표시할 검색 결과 기록을 수정합니다.

예를 들어, 검색 스크립트로 작성된 사후 처리기는 검색 결과의 날짜 또는 통화 필드 값을 수정하여 사용자의 국가별 형식으로 표시할 수 있습니다.

검색 스크립트 기반 사후 프로세서 생성

검색 결과를 사용자에게 표시하기 전에 사후 처리하는 AI 검색 스크립트를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: search_application_admin

프로시저
1. 옵션: 기존 후처리기 스크립트에서 코드를 복사하여 사용자 스크립트의 시작점으로 사용합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_search_scripted_processor.list를 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
   d. 원하는 후처리기 스크립트를 엽니다.
   e. 후처리 스크립트 필드에서 코드를 복사합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
3. 스크립팅된 후 프로세서를 구성하려는 검색 애플리케이션 구성을 엽니다.
4. 스크립팅된 사후 프로세서 검색 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 스크립트로 작성된 사후 프로세서 검색 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 스크립트로 작성된 사후 프로세서 검색 양식 문서를 참조하십시오. 단계의 1.e기존 후 프로세서 스크립트에서 코드를 복사한 경우 새 스크립트의 후처리 스크립트 필드에 붙여넣고 필요에 따라 수정합니다.
6. 제출을 선택합니다.

결과
새 검색 스크립트 사후 처리기가 검색 애플리케이션 구성의 검색 스크립트 기반 사후 프로세서 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
스크립트로 작성된 새 검색 사후 프로세서를 적용하려면 결과를 후처리하려는 애플리케이션의 검색 애플리케이션 구성에 연결합니다.

검색 스크립트된 후 프로세서를 AI 검색 애플리케이션 구성에 연결

검색 스크립트로 작성된 사후 프로세서를 AI 검색 검색 애플리케이션 구성에 연결합니다. 검색 애플리케이션은 사용자에게 표시하기 전에 각 검색 결과에 대해 연결된 스크립트를 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: search_application_admin

검색 애플리케이션 구성에 연결할 검색 스크립트 후처리기를 이미 생성한 상태여야 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 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 검색 스크립트로 작성된 후처리기를 링크하고자 하는 검색 애플리케이션 구성을 엽니다.
3. 스크립팅된 사후 프로세서 검색 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 스크립팅된 후 프로세서 검색 양식에서 스크립트된 프로세서 검색 필드에 대한 참조 조회 아이콘을 선택하고 검색 애플리케이션 구성에 연결하려는 검색 스크립트된 후 프로세서를 선택합니다.
   필드 값에 대한 설명은 스크립트로 작성된 사후 프로세서 검색 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과

새 검색 스크립트된 사후 프로세서가 Search Scripted Post-processors 관련 목록에 나타납니다.

AI 검색 애플리케이션 구성의 검색 결과 정렬 옵션

검색 결과 정렬 옵션을 사용하면 필드 값에 따라 결정된 순서대로 검색 결과를 표시할 수 있습니다. 검색 결과 정렬 옵션을 적용하면 기본 AI 검색 관련성 기반 결과 순서가 무효화됩니다. 애플리케이션에 대한 사용자 지정 검색 결과 정렬 옵션을 정의할 수 있습니다 AI 검색 .

문자열 필드에서 AI 검색 검색 결과를 정렬할 때 세션 언어에 대한 규칙에 따라 데이터 정렬 기반 정렬을 ServiceNow AI Platform# 사용합니다.

사용자가 검색 결과 정렬 옵션을 적용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 결과의 정렬 순서 변경.

애플리케이션 구성에서 AI 검색 검색 결과 정렬 옵션 생성

애플리케이션 사용자가 AI 검색 필드 값을 사용하여 검색 결과의 순서를 지정할 수 있도록 정렬 옵션을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: search_application_admin

이 태스크 정보

검색 결과 정렬 옵션을 사용하면 사용자가 기본 AI 검색 관련성 기반 결과 순서를 재정의하여 필드에서 검색 결과를 정렬할 수 있습니다. 각 검색 결과 정렬 옵션은 결과를 정렬할 필드와 정렬 순서(오름차순 또는 내림차순)를 지정합니다.

애플리케이션의 정렬 메뉴에는 AI 검색 해당 애플리케이션에 대해 정의된 모든 활성 검색 결과 정렬 옵션과 기본 **Most relevant** 옵션이 표시됩니다.

> 주: 애플리케이션에 대해 활성화된 AI 검색 검색 결과 정렬 옵션이 없으면 해당 애플리케이션의 사용자에게는 정렬 메뉴가 표시되지 않고 관련성에 따라 결과가 자동으로 정렬됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 검색 결과 정렬 옵션을 만들고자 하는 검색 애플리케이션 구성을 엽니다.
3. 정렬 옵션 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 정렬 옵션 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 정렬 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
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
새 검색 결과 정렬 옵션은 검색 애플리케이션의 정렬 옵션 관련 목록에 나타나고 제목은 검색 애플리케이션 사용자를 위한 정렬 메뉴에 표시됩니다. 사용자는 정렬 메뉴에서 새 옵션을 선택하여 정의된 정렬을 검색 결과에 적용할 수 있습니다.

애플리케이션 구성에서 **AI** 검색 검색 결과 정렬 옵션을 제거합니다

애플리케이션의 정렬 메뉴에서 AI 검색 검색 결과 정렬 옵션을 제거합니다. 검색 결과 정렬 옵션을 제거하면 애플리케이션 사용자가 해당 옵션을 선택하여 검색 결과의 순서를 변경할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: search_application_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 검색 결과 정렬 옵션을 비활성화하려는 검색 애플리케이션 구성을 엽니다.
3. 정렬 옵션 관련 목록에서 비활성화하려는 검색 결과 정렬 옵션을 엽니다.
4. 정렬 옵션 양식에서 활성 옵션의 선택을 취소하고 업데이트를 선택합니다.
   필드 값에 대한 설명은 정렬 옵션 양식 문서를 참조하십시오.

결과
선택한 검색 결과 정렬 옵션이 더 이상 검색 애플리케이션의 정렬 메뉴에 나타나지 않습니다.

주: 애플리케이션에 대해 활성화된 AI 검색 검색 결과 정렬 옵션이 없으면 해당 애플리케이션의 사용자에게 정렬 메뉴가 더 이상 표시되지 않으며 관련성에 따라 결과가 자동으로 정렬됩니다.

에서 유사 항목 숫자 검색 활성화 **AI** 검색

퍼지 숫자 검색을 활성화하면 사용자가 알파벳 프리픽스나 선행 0을 입력할 필요 없이 번호 필드 값으로 인덱싱된 기록을 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 에서 퍼지 숫자 검색 기능을 AI 검색활성화하려는 경우에만 수행하면 됩니다.

퍼지 숫자 검색을 사용하면 숫자 검색어가 인덱싱된 ServiceNow AI Platform# 기록을 번호 필드 값으로 일치시킬 수 있습니다. 유사 항목 일치는 숫자 검색어를 각 인덱싱된 레코드의 번호와 비교하여 알파벳 프리픽스와 선행 0을 무시합니다. 예를 들어, 지식 문서 및 문제 기록을 인덱싱하는 경우 23583 을 검색하면 지식 문서 KB00023583 및 문제 PRB00023583 검색 결과로 반환될 수 있습니다.

유사 숫자 검색이 활성화되면 검색할 때와 AI 검색 검색어에 대한 자동 완성 제안을 계산할 때 모든 숫자 검색어에 유사 숫자 일치 항목이 있는지 확인합니다. 자동 완성 제안 구현 및 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성.

중요사항:

퍼지 숫자 검색은 번호가 매겨진 테이블의 레코드만 검색합니다. 번호 [sys_number] 테이블에 정의된 프리픽스가 있는 번호 필드가 있는 테이블입니다. 기록 번호 매기기 및 번호 테이블에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기록 번호 매기기.

유사 숫자 검색을 사용한 검색에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 퍼지 숫자 검색 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.

퍼지 숫자 검색에는 기본적으로 활성화되는 인덱싱 구성요소와 기본적으로 비활성화되는 쿼리 시간 구성요소가 포함됩니다. 관리자는 시스템 속성의 값을 변경하여 쿼리 시간 구성요소를 활성화할 수 있습니다 *glide.ais.query.enable_fuzzy_number_match* .

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 이름이 *glide.ais.query.enable_fuzzy_number_match*있는 시스템 속성 기록을 검색합니다.
   - 이 이름을 가진 시스템 속성 기록이 있는 경우 해당 기록을 선택하여 엽니다.
   - 이 이름의 시스템 속성 기록이 없으면 새로 만들기를 선택한 다음 새 시스템 속성의 이름으로glide.ais.query.enable_fuzzy_number_match 입력하고 #### # | ###를 선택합니다.
3. 시스템 속성 양식의 값 필드에 를 입력합니다 *true*.
4. 제출 또는 업데이트를 선택하여 수정된 시스템 속성 기록을 저장합니다.

결과

퍼지 숫자 검색은 인스턴스의 AI 검색 모든 애플리케이션에서 사용자에 대해 활성화됩니다.

애플리케이션에서 검색 결과에 **AI** 검색 대한 표시 설정 구성 **EVAM**

포털 및 비포털 AI 검색 애플리케이션의 검색 결과 EVAM ()Entity View Action Mapping 카드에 대한 표시 설정을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: evam_admin

이 태스크 정보

EVAM 관리자는 검색 결과 EVAM 카드의 설정을 수정하여 애플리케이션에서 검색 결과의 모양과 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다 AI 검색 .

검색 결과 EVAM 카드의 문자열 필드는 리터럴 텍스트 또는 인덱싱된 필드의 값으로 AI 검색 채울 수 있습니다.

프로시저

1. EVAM 선택한 AI 검색 애플리케이션과 연결된 정의 기록을 엽니다.
   - 포털 애플리케이션의 경우 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털, 목록에서 검색 애플리케이션의 포털 기록을 선택한 다음 이 기록 미리 보기 아이콘을 사용하여 포털 기록의 연결된 검색 결과 구성 기록을 미리 보고 엽니다.
   - 비포털 애플리케이션의 경우 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색, 목록에서 검색 애플리케이션의 구성 기록을 선택한 다음, 이 기록 미리 보기 아이콘을 사용하여 검색 애플리케이션 구성 기록의 연결된 EVAM 정의 기록을 미리 보고 엽니다.
2. EVAM 구성 번들 보기 M2M 관련 목록에서 정의의 구성 번들에 대한 EVAM 기록을 선택합니다.
3. EVAM 뷰 구성 목록에서 사용자 지정하려는 특정 검색 결과 범주에 대한 기록을 선택합니다. 기록 이름에 ## ### 포함되어야 합니다. Genius 결과는 표준 검색 결과와 표시 설정이 다르므로 이름에 Genius ### 포함된 기록을 선택하지 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.

4. 이 기록 미리 보기 아이콘을 사용하여 뷰 구성 기록의 연결된 뷰 템플릿 기록을 미리 보고 엽니다 EVAM .
5. 템플릿 필드에서 사용자 지정하려는 검색 결과 카드 속성의 JSON을 편집합니다.
   사용 가능한 속성 및 지원되는 값에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 결과 EVAM 카드 속성 목록.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
검색 결과 EVAM 카드 설정에 대한 변경 사항은 애플리케이션에 즉시 AI 검색 적용됩니다.

검색 결과 **EVAM** 카드 속성 목록

애플리케이션의 검색 결과 EVAM ()Entity View Action Mapping 카드에서 이러한 속성을 변경하여 애플리케이션에서 표준 검색 결과 AI 검색 의 모양을 사용자 지정할 수 있습니다.

검색 결과 EVAM 카드의 속성을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션에서 검색 결과에 AI 검색 대한 표시 설정 구성 EVAM.

주: 다음 속성은 #### 속성 값 sn-search-result-evam-card가 있는 카드에만 지원됩니다EVAM. 다른 #### 값이 있는 카드에 대해 EVAM 이러한 속성을 설정하지 마십시오.

속성	설명
아바타URL	**imageType**이 아바타로 설정된 경우 검색 결과 카드에 표시할 이미지의 URL을 정의합니다. • 유형: string • 기본값: (값 없음) 주: 이 속성에 대한 리터럴 텍스트를 지정하려면 staticValues 개체에 속성을 포함하고 텍스트를 # 값으로 지정합니다. 이 속성을 인덱싱된 필드의 현재 검색 결과 값으로 AI 검색 채우려면 필드 이름을 값으로 사용하여 mappings 객체에 속성을 포함합니다. 인덱싱된 필드 이름 목록은 AI 검색 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드.
사용자 지정 아이콘	검색 결과 카드에 대한 사용자 지정 아이콘으로 표시할 이미지 [db_image] 테이블의 이미지 이름을 지정합니다. 지정된 경우 이 속성은 아이콘 속성의 아이콘 설정을 재정의합니다. 주: 이 속성은 **imageType** 이 로 설정된 *icon*경우에만 효과가 있습니다. **imageType**이 다른 값으로 설정된 경우 **customIcon** 설정은 무시됩니다. 사용자 지정 아이콘 이미지의 크기는 24 × 24픽셀 또는 32 × 32픽셀이어야 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
	• 유형: string • 기본값: (값 없음)

customIconSize	**customIcon** 속성으로 지정된 이미지의 크기를 지정합니다. 지정된 크기는 이미지 [db_image] 테이블의 사용자 지정 아이콘 이미지 크기와 일치해야 합니다.
	
	• 유형: string
	• 기본값: 24px
	• 지원되는 값:
	  ○ *24px*: 사용자 지정 아이콘 이미지를 24 × 24픽셀 크기로 렌더링합니다.
	  ○ *32px*: 사용자 지정 아이콘 이미지를 32 × 32픽셀 크기로 렌더링합니다.

detailLabelOne, detailLabelTwo, detailLabelThree, detailLabelFour, detailLabelFive, detailLabelSix, detailLabelSeven, detailLabelEight, detailLabelNine, detailLabelTen	검색 결과 카드의 상세 레이블-값 쌍에 대한 레이블 콘텐츠를 정의합니다. 검색 결과 카드에 최대 10개의 레이블-값 쌍을 표시할 수 있습니다. • 유형: string • 기본값: (값 없음) 주: 이러한 속성 중 하나에 리터럴 텍스트를 지정하려면 staticValues 개체에 속성을 포함하고 텍스트를 # 값으로 지정합니다. 이러한 속성 중 하나를 인덱싱된 필드의 현재 검색 결과 값으로 AI 검색 채우려면 필드 이름을 값으로 #### mappings 객체에 속성을 포함합니다. 인덱싱된 필드 이름 목록은 AI 검색 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드. 이러한 레이블-값 쌍에 대한 값 내용을 정의하려면 **detailValueOne** - **detailValueTen**을 참조하십시오. **detailValueOne**은 **detailLabelOne**의 값을 설정하고, **detailValueTwo**는 **detailLabelTwo**의 값을 설정하고, **detailValueTen** 및 **detailLabelTen**까지 검색결과 카드에 검색결과의 세부정보가 표시되는 방식에 대한 추가 구성은 **detailLabelType**, **detailLabelSeparator**, **detailPosition**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.

속성	설명
detailLabelSeparator	인라인 레이블-값 쌍을 구분하는 데 사용되는 문자를 정의합니다. **detailLabelType**이 인라인으로 설정된 경우에만 적용됩니다. • 유형: string • 기본값: (값 없음) 주: 이 속성에 대한 리터럴 텍스트를 지정하려면 staticValues 개체에 속성을 포함하고 텍스트를 # 값으로 지정합니다. 이 속성을 인덱싱된 필드의 현재 검색 결과 값으로 AI 검색 채우려면 필드 이름을 값으로 사용하여 mappings 객체에 속성을 포함합니다. 인덱싱된 필드 이름 목록은 AI 검색 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드.
상세 레이블 유형	검색 결과 카드에서 레이블-값 쌍을 렌더링하는 방법을 정의합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 인라인 • 지원되는 값: ◦ *inline*: 레이블-값 구성요소를 사용하여 레이블-값 쌍을 렌더링하며, 각 레이블은 값 문자열과 동일한 줄에 표시됩니다. ◦ *stacked*: 레이블 값 누적 구성요소를 사용하여 레이블-값 쌍을 렌더링하며, 각 레이블은 값 문자열과 별도의 줄에 표시됩니다.
상세 정보 위치	검색 결과 카드의 요약 필드를 기준으로 검색 결과 상세 정보 레이블-값 쌍이 표시되는 위치를 정의합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 아래 • 지원되는 값: ◦ *above*: 검색 결과 상세 정보는 요약 필드 위에 표시됩니다. ◦ *below*: 검색 결과 상세 정보가 요약 필드 아래에 표시됩니다.
detailValueOne, detailValueTwo, detailValueThree, detailValueFour, detailValueFive, detailValueSix, detailValueSeven, detailValueEight, detailValueNine, detailValueTen	검색 결과 카드의 상세 레이블-값 쌍에 대한 값 콘텐츠를 정의합니다. 검색 결과 카드에 최대 10개의 레이블-값 쌍을 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.

속성	설명
	• 유형: string • 기본값: (값 없음) 주: 이러한 속성 중 하나에 리터럴 텍스트를 지정하려면 staticValues 개체에 속성을 포함하고 텍스트를 # 값으로 지정합니다. 이러한 속성 중 하나를 인덱싱된 필드의 현재 검색 결과 값으로 AI 검색 채우려면 필드 이름을 값으로 #### mappings 객체에 속성을 포함합니다. 인덱싱된 필드 이름 목록은 AI 검색 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드. 이러한 레이블-값 쌍에 대한 레이블 내용을 정의하려면 **detailLabelOne**부터 **detailLabelTen**까지 항목을 참조하십시오. **detailLabelOne**은 **detailValueOne**의 레이블을 설정하고, **detailLabelTwo**는 **detailValueTwo**의 레이블을 설정하고, **detailLabelTen** 및 **detailValueTen**까지 검색결과 카드에 검색결과의 세부정보가 표시되는 방식에 대한 추가 구성은 **detailLabelType**, **detailLabelSeparator**, **detailPosition**을 참조하세요.

forceNewTab	검색 결과 카드에서 링크를 선택할 때 검색 결과를 새 브라우저 탭에서 열지 아니면 현재 브라우저 탭에서 열지 여부를 정의합니다.
	
	• 유형: true | false
	• 기본값: true
	• 지원되는 값:
	  ○ *false*: 검색 결과 카드에서 링크를 선택하면 현재 브라우저 탭에서 검색 결과를 엽니다.
	  ○ *true*: 검색 결과 카드에서 링크를 선택하면 새 브라우저 탭에서 검색 결과를 엽니다.

숨기기 아이콘	검색 결과 카드에 아이콘을 표시할지 또는 숨길지 여부를 정의합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 지원되는 값:

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

속성	설명
	◦ *false*: 검색 결과 카드에 구성된 아이콘을 표시합니다. ◦ *true*: 검색 결과 카드에 아이콘을 표시하지 않습니다.
아이콘	**imageType**이 아이콘으로 설정될 때 검색 결과 카드에 표시할 아이콘을 정의합니다. 이 아이콘은 **imageType** 이 **image** 로 설정되었지만 **imageURL** 값이 제공되지 않은 경우에도 폴백으로 표시됩니다. • 유형: string • 기본값: (값 없음) 주: 이 속성에 대한 리터럴 텍스트를 지정하려면 staticValues 개체에 속성을 포함하고 텍스트를 # 값으로 지정합니다. 이 속성을 인덱싱된 필드의 현재 검색 결과 값으로 AI 검색 채우려면 필드 이름을 값으로 사용하여 mappings 객체에 속성을 포함합니다. 인덱싱된 필드 이름 목록은 AI 검색 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드. 사용 가능한 아이콘 이름 집합은 의 ServiceNow# 개발자 사이트참조 섹션에 있는 아이콘 갤러리 를 넥스트 경험 참조하십시오.
아이콘 크기	검색 결과 카드에 표시되는 아이콘 또는 아바타 이미지의 크기를 정의합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: xl(**imageType** 이 **icon**으로 설정된 경우) 또는 md(**imageType** 이 **avatar**로 설정된 경우) • 지원되는 값: ◦ *sm*: 검색 결과 카드에 작은 아이콘 또는 아바타 이미지를 표시합니다. ◦ *md*: 검색 결과 카드에 중간 크기의 아이콘 또는 아바타 이미지를 표시합니다. ◦ *lg*: 검색 결과 카드에 큰 아이콘 또는 아바타 이미지를 표시합니다. ◦ *xl*: 검색 결과 카드에 아주 큰 아이콘 또는 아바타 이미지를 표시합니다.
imageType	검색 결과 카드에 표시할 마커 유형을 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.

속성	설명
	지원되는 값: • 아바타 • 아이콘 • 이미지
이미지 URL	**imageType**이 이미지로 설정된 경우 검색 결과 카드에 표시할 이미지의 URL을 정의합니다. • 유형: string • 기본값: (값 없음) 주: 이 속성에 대한 리터럴 텍스트를 지정하려면 staticValues 개체에 속성을 포함하고 텍스트를 # 값으로 지정합니다. 이 속성을 인덱싱된 필드의 현재 검색 결과 값으로 AI 검색 채우려면 필드 이름을 값으로 사용하여 mappings 객체에 속성을 포함합니다. 인덱싱된 필드 이름 목록은 AI 검색 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드.
요약	검색 결과 카드의 요약 필드 내용을 정의합니다. • 유형: string • 기본값: (값 없음) 주: 이 속성에 대한 리터럴 텍스트를 지정하려면 staticValues 개체에 속성을 포함하고 텍스트를 # 값으로 지정합니다. 이 속성을 인덱싱된 필드의 현재 검색 결과 값으로 AI 검색 채우려면 필드 이름을 값으로 사용하여 mappings 객체에 속성을 포함합니다. 인덱싱된 필드 이름 목록은 AI 검색 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드.

summaryFontSize	검색 결과 카드의 요약 필드에 대한 글꼴 크기를 정의합니다.
	
	• 유형: 선택 목록
	• 기본값: sm
	• 지원되는 값:
	  ○ *sm*: 검색 결과 카드의 요약 필드를 작은 글꼴 크기로 표시합니다.
	  ○ *md*: 검색 결과 카드의 요약 필드를 중간 글꼴 크기로 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.

속성	설명
	◦ *lg*: 검색 결과 카드의 요약 필드를 큰 글꼴 크기로 표시합니다. ◦ *xl*: 검색 결과 카드의 제목 요약을 아주 큰 글꼴 크기로 표시합니다.
textHeaderLabelOne, textHeaderLabelTwo 및 textHeaderLabelThree	검색 결과 카드의 텍스트 헤더 레이블 내용을 정의합니다. 여러 개의 텍스트 머리글 레이블을 지정하면 파이프 | 문자로 구분되어 나타납니다. • 유형: string • 기본값: (값 없음) 주: 이러한 속성 중 하나에 리터럴 텍스트를 지정하려면 staticValues 개체에 속성을 포함하고 텍스트를 # 값으로 지정합니다. 이러한 속성 중 하나를 인덱싱된 필드의 현재 검색 결과 값으로 AI 검색 채우려면 필드 이름을 값으로 #### mappings 객체에 속성을 포함합니다. 인덱싱된 필드 이름 목록은 AI 검색 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드.
titleFontSize	검색 결과 카드의 제목 필드에 대한 글꼴 크기를 정의합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: lg • 지원되는 값: ◦ *sm*: 검색 결과 카드의 제목 필드를 작은 글꼴 크기로 표시합니다. ◦ *md*: 검색 결과 카드의 제목 필드를 중간 글꼴 크기로 표시합니다. ◦ *lg*: 검색 결과 카드의 제목 필드를 큰 글꼴 크기로 표시합니다. ◦ *xl*: 검색 결과 카드의 제목 필드를 아주 큰 글꼴 크기로 표시합니다.
titleLabel	검색 결과 카드의 제목 필드 내용을 정의합니다. • 유형: string • 기본값: (값 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.

속성	설명
	주: 이 속성에 대한 리터럴 텍스트를 지정하려면 staticValues 개체에 속성을 포함하고 텍스트를 # 값으로 지정합니다. 이 속성을 인덱싱된 필드의 현재 검색 결과 값으로 AI 검색 채우려면 필드 이름을 값으로 사용하여 mappings 객체에 속성을 포함합니다. 인덱싱된 필드 이름 목록은 AI 검색 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드.
사용 첨부 파일 뷰어	검색 결과 카드에 표시된 그룹화된 첨부 파일을 축소된 형식으로 표시하는 데 사용할 문서 뷰어 옵션입니다. 문서 뷰어에 대한 자세한 내용은 문서 뷰어 사용 문서를 참조하십시오. 그룹화된 첨부 파일 및 그룹화된 첨부 파일이 검색 결과 카드에 표시되는 방식에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 상위 결과와 함께 첨부 파일 검색 결과 그룹화. • 유형: true | false • 기본값: false • 지원되는 값: ◦ *true*: 검색 결과 카드에서 선택한 첨부 파일을 표시하는 데 사용합니다 문서 뷰어 . 주: 가 인스턴스에서 활성화되어 있지 않거나 검색 결과의 소스 테이블에 대해 활성화되지 않은 경우 문서 뷰어 검색 결과 카드에서 첨부 파일을 선택하면 첨부 파일을 볼 수 없다는 메시지가 표시됩니다. ◦ *false*: 검색 결과 카드에서 선택한 첨부 파일을 다운로드합니다.

애플리케이션에서 사용 및 구성 **AI** 검색**ServiceNow AI Platform®**

애플리케이션에서 엔진을 고객 서비스 관리, Now Mobile, 서비스 포털및 가상 에이전트 구성하고 사용합니다AI 검색.

지원 ServiceNow AI Platform 되며 AI 검색 사용할 각 애플리케이션에 대해 검색 애플리케이션 구성을 정의하고 검색 엔진으로 지정합니다 AI 검색 . 검색 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 애플리케이션 구성.

일부 애플리케이션은 다음 섹션에 설명된 대로 에 대한 AI 검색추가 구성을 지원합니다.

고객 서비스 관리**(CSM)**

고객 서비스 관리 을 사용하면 웹, 이메일, 채팅, 전화, 소셜 미디어 같은 커뮤니케이션 채널을 통해 외부 고객을 위한 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 CSM 를 지원하는 AI 검색Customer 및 Consumer Service Portal이 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.

사용할 AI 검색Customer 및 Consumer Service Portal 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 AI 검색 Customer 및 Consumer Service Portal용 . 이러한 포털의 게스트 사용자가 사용할 수 AI 검색있도록 위젯을 활성화하려면 AI 검색 다음을 참조하십시오. 사용 AI 검색 인증되지 않은 사용자에 대한 Customer 및 Consumer Service Portal의 .

Now Mobile

사용자가 어디서든 Now Mobile 앱.

검색 엔진으로 Now Mobile 구성 및 사용에 AI 검색 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 검색 모바일 내 .

서비스 포털

서비스 포털 는 관리자가 사용자를 위해 모바일에 익숙한 셀프 서비스 경험을 구축할 수 있는 포털 프레임워크입니다. 의 일부 ServiceNow AI Platform와 상호 작용하므로 사용자는 를 사용하여 서비스 포털특정 플랫폼 기능에 액세스할 수 있습니다.

검색 엔진으로 활성화하고 사용하는 AI 검색 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.서비스 포털 활성화 및 구성 AI 검색 위치 서비스 포털 .

가상 에이전트

가상 에이전트 는 메시징 인터페이스 내에서 대화를 통해 사용자 지원을 제공하는 플랫폼입니다. 가상 에이전트를 사용하여 사용자가 신속하게 정보를 얻고 의사 결정을 내리며 일반적인 작업을 처리할 수 있도록 도와주는 자동화된 대화를 설계 및 구축할 수 있습니다.

사용 AI 검색방법에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 를 통해 사용자 경험 개선 AI 검색 .

넥스트 경험에 대한 **AI** 검색

관리자는 이 AI 검색 for 넥스트 경험 ServiceNow# Store 애플리케이션을 사용하여 글로벌 검색 및 구성 가능한 작업 공간 검색을 포함하여 에서 검색을 넥스트 경험위한 통합 탐색 검색 엔진으로 구성할 AI 검색 수 있습니다.

글로벌 검색 및 구성 가능한 작업 공간 검색을 구성하고 사용하는 AI 검색 for 넥스트 경험 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 for 넥스트 경험.

전역 검색을 위한 사용자 지정 검색 정합기 작성

지정된 테이블과 열(필드)에서 정확하게 일치하는 검색 결과를 반환하도록 글로벌 검색 환경을 사용자 지정합니다. 접두사가 있는 검색어와 그 뒤에 숫자가 오는 검색어(#: INT470271) 또는 구분 기호가 있는 숫자 검색 용어(예: 525-326-3827 또는 2016/01/08)에 대한 사용자 지정 검색 정합기를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
사용하도록 설정해야 합니다 넥스트 경험 .

AI 검색 은 글로벌 검색을 위한 검색 엔진으로 구성되어야 합니다. 글로벌 검색을 위한 검색 엔진으로 구성하는 AI 검색 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 for 넥스트 경험.

주: 인스턴스가 원래 실행 중이거나 Utah 이후 제품군 릴리스 AI 검색 에서 생성된 경우 이 자동으로 글로벌 검색을 위한 검색 엔진으로 구성됩니다.

필요한 역할: ais_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
전역 검색에서 정확히 일치 동작을 사용자 지정하려면 사용자 지정 검색 정합기를 정의할 수 있습니다. 정합기는 검색 쿼리와 해당 테이블의 테이블 및 열(필드)을 비교하는 AI 검색 Java 정규식 패턴을 지정합니다. 검색 쿼리가 정규식 패턴과 정확히 일치하면 사용자 지정 정합기 트리거 및 전역 검색은 지정된 테이블 및 열에서 정확히 일치하는 결과만 반환합니다.

사용자 지정 검색 정합기는 번호 [sys_number] 테이블에 정의된 프리픽스가 있는 테이블에 대한 기본 AI 검색 정확히 일치 기능보다 우선합니다. 전역 검색 쿼리가 사용자 지정 검색 정합기의 정규 표현식 패턴 AI 검색 과 일치하지 않는 경우 정의된 접두사가 있는 테이블에서 정확한 일치 항목에 대한 쿼리를 평가하는 것으로 대체됩니다.

주: 관리자 역할을 가진 사용자는 시스템 속성 값을 *glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled* 로 *false*설정하여 이 폴백 동작을 비활성화할 수 있습니다. 이 값을 설정하면 검색 쿼리가 사용자 지정 검색 정합기의 정규식 패턴 AI 검색 과 일치하지 않는 경우 정의된 접두사가 있는 테이블의 정확한 일치 항목을 무시하고 일반 전체 텍스트 검색으로 처리합니다.

가 정확한 일치에 대한 글로벌 검색 쿼리를 평가하는 방법에 AI 검색 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 for와 함께 AI 검색 전역 검색 사용 넥스트 경험.

프로시저

1. 다음으로 이동 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 글로벌 검색 사용자 지정 정합기.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 사용자 지정 정합기 양식에서 이름, 테이블 및 열 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 사용자 지정 정합기 양식 문서를 참조하십시오.
4. 폼의 정규 표현식**(RegEx**) 필드를 채웁니다.
   a. 정규 표현식 생성을 선택합니다.
   b. 팝업 창에서 지정된 열에 표시될 것으로 예상되는 값과 더 근접하게 일치하는 옵션을 선택합니다.
   c. 메시지가 표시되면 값 프리픽스를 입력하거나 값 숫자 구분 기호를 선택합니다.
   d. 제출을 선택하여 팝업 창을 닫습니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 검색 애플리케이션에 대한 사용자 지정 정합기 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 m2m_search_context_config_custom_matcher.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
      검색 애플리케이션 〔m2m_search_context_config_custom_matcher〕 테이블에 대한 사용자 지정 정합기가 목록 뷰에서 열립니다.
7. 글로벌 검색을 포함하여 사용자 지정 정합기를 사용하려는 각 검색 애플리케이션에 대해 정합기를 애플리케이션에 연결합니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 검색 애플리케이션용 사용자 지정 정합기 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
사용자 지정 정합기	사용자 지정 검색 정합기의 이름입니다.
순서	지정된 AI 검색 애플리케이션의 컨텍스트에서 사용자 지정 검색 정합기에 대한 평가 순서입니다. 순서 값이 낮은 정합기가 먼저 평가됩니다.
검색 컨텍스트 구성	사용자 지정 검색 정합기를 연결할 애플리케이션의 검색 애플리케이션 구성 기록 AI 검색 의 이름입니다. 글로벌 검색의 경우 **[AIS]** 넥스트 경험 검색 구성 기록을 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.
사용자 지정 검색 정합기와 선택한 AI 검색 애플리케이션에 대한 연결 기록이 검색 애플리케이션에 대한 사용자 지정 정합기 [m2m_search_context_config_custom_matcher] 테이블에 나타납니다.

도메인 분리 및 **AI** 검색

도메인 분리는 애플리케이션 테이블에 대해 AI 검색 지원되지 않지만 사용자 검색 쿼리는 인덱싱된 ServiceNow AI Platform# 테이블 레코드의 도메인 제한을 따릅니다. 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.

주: 검색 쿼리가 인덱싱된 기록의 도메인 설정을 존중하는 방식에 AI 검색 대한 자세한 내용은 개요 및 다음 섹션을 참조하십시오.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

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

AI 검색 도메인 분리 개요

AI 검색 사용자가 테이블의 기록에서 컨텐츠를 인덱싱하고 검색할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform . 애플리케이션 테이블과 속성은 도메인 분리를 AI 검색 지원하지 않지만 사용자 검색 쿼리는 다음 섹션에 설명된 대로 인덱싱된 콘텐츠의 도메인 설정을 따릅니다.

인덱싱된 콘텐츠 및 검색 쿼리의 도메인 분리

테이블에서 AI 검색 검색 가능한 컨텐츠를 인덱싱할 ServiceNow AI Platform 때 소스 테이블과 참조된 테이블의 기록에 대한 sys_domain 필드 값을 저장합니다.

도메인 분리가 사용 설정 AI 검색 되었으면 현재 세션 도메인에 대한 필터를 모든 검색 쿼리에 적용합니다. 이 필터는 세션 도메인에 표시되지 않는 기록을 제외합니다. 세션 도메인에 표시된 기록만 검색 쿼리 결과로 나타납니다.

속성 세트가 있는 *domain_master* 하위 테이블의 경우, 인덱싱과 검색 모두 적절한 참조 필드를 사용하여 참조된 상위 기록에서 하위 기록 도메인을 파생시킵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 표에 요약된 것처럼 검색 쿼리에서 참조된 기록에 제한이 적용됩니다.

조건	동작
참조된 기록이 현재 세션 도메인에 표시되지 않습니다.	• 검색 쿼리가 참조된 기록의 콘텐츠와 일치하지 않습니다. • 참조 필드를 필터링해도 검색 결과에 영향을 주지 않습니다. • 참조 필드의 패싯은 효과가 없습니다.
참조된 기록 도메인이 상위 기록 도메인과 다릅니다.	검색 결과 기록에는 참조 필드가 표시되지 않습니다.

기록 도메인에 대한 인덱싱 변경사항

AI 검색 인덱싱된 소스로 구성된 테이블의 기록에 대해 인덱싱된 도메인을 자동으로 업데이트합니다.

AI 검색 는 참조된 테이블에 대해 인덱싱된 도메인을 자동으로 업데이트하지 않습니다. 다음 방법 중 하나를 통해 참조된 테이블의 인덱싱된 도메인을 업데이트할 수 있습니다.

사용 케이스	작업
참조된 테이블에 대한 도메인 필드 값의 일회성 업데이트 수행	영향을 받는 테이블을 포함하는 인덱싱된 소스에 대해 전체 테이블 재인덱싱을 수행합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.
참조된 테이블에 대한 도메인 필드 값의 자동 업데이트 사용	*dot_walk_fields*sys_domain,sys_domain_path 도메인 필드를 속성 값으로 지정하여 참조 필드에 대한 필드 설정을 생성합니다. 이 작업에 대한 전체 단계는 다음 문서를 참조된 테이블에 대해 자동 도메인 업데이트 사용참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

참조된 테이블에 대해 자동 도메인 업데이트 사용

참조된 테이블의 기록에 대한 도메인 필드 값 업데이트를 자동으로 인덱싱하도록 필드 설정을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

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

이 태스크 정보
이 항목에서는 참조된 테이블의 기록에 대한 도메인 필드 값의 자동 인덱싱을 사용하도록 필드 설정을 구성하는 *dot_walk_fields* 단계를 제공합니다. 필드 설정 정의에 대한 보다 일반적인 지침은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 필드 설정 만들기.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 필드 설정을 정의할 인덱싱된 소스를 엽니다.
3. 필드 설정 및 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 필드 설정 양식에서 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
속성	dot_walk_fields
필드	〈참조 필드〉
값	sys_domain,sys_domain_path

필드 값에 대한 설명은 필드 설정 양식 문서를 참조하십시오.

5. 제출을 선택합니다.

결과
새 *dot_walk_fields* 필드 설정이 필드 설정 및 매핑 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
새 *dot_walk_fields* 특성을 적용하려면 인덱싱된 원본에 대해 전체 테이블 다시 인덱싱을 수행합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

에서 외부 콘텐츠 인덱싱 및 검색 **AI** 검색

플러그인을 구독 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 하면 사용자가 외부 리포지토리 및 원격 테이블의 문서에서 컨텐츠와 메타데이터를 검색할 수 있습니다 AI 검색 .

플러그인을 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 사용하면 SharePoint 컬렉션, Confluence 사이트 및 원격 테이블에 저장된 문서와 같이 인스턴스 외부에 ServiceNow AI Platform# 있는 문서를 인덱싱할 수 있습니다. 이러한 문서를 인덱싱하면 에서 해당 내용과 메타데이터를 검색할 수 있습니다 AI 검색.

AI 검색 인덱싱된 ServiceNow AI Platform 기록과 마찬가지로 인덱싱된 외부 문서에 대한 검색 결과를 표시합니다. 사용자는 외부 문서의 콘텐츠와 메타데이터를 일치시키기 위해 특별한 검색을 수행할 필요가 없습니다.

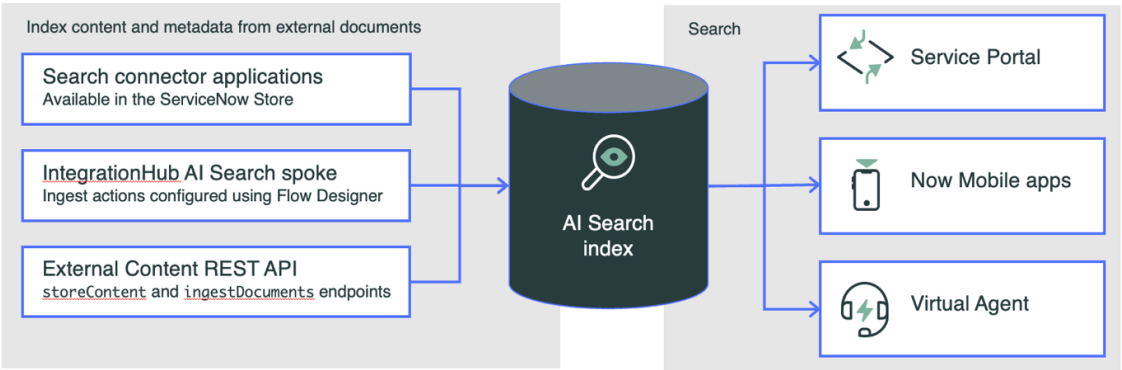
인덱싱은 외부 문서를 인스턴스의 기록 ServiceNow AI Platform 으로 복제하지 않습니다. 사용자가 외부 문서 검색 결과를 선택하면 원래 위치에 있는 소스 문서로 이동됩니다.

외부 콘텐츠 인덱싱 도구

다음 다이어그램에서는 외부 문서 콘텐츠 및 메타데이터에 대한 인덱싱 및 검색을 제공하는 방법을 AI 검색 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.

AI 검색 외부 콘텐츠 아키텍처 다이어그램



아키텍처 다이어그램에 표시된 것처럼 다음 도구 중 일부 또는 모두를 사용하여 외부 문서에서 콘텐츠 및 메타데이터를 인덱싱할 수 있습니다.

외부 콘텐츠 인덱싱 도구	설명
검색 커넥터 애플리케이션	에서 ServiceNow Store 사용할 수 있는 검색 커넥터 애플리케이션은 지원되는 외부 소스의 문서에서 콘텐츠 및 메타데이터를 인덱싱하기 위한 간단한 도구를 제공합니다. 외부 콘텐츠 스키마 테이블 만들기와 같은 일부 구성 작업을 처리합니다. 각 검색 커넥터 애플리케이션은 특정 외부 문서 소스(또는 소스 세트)를 지원합니다. 예를 들어 SharePoint Online 검색 커넥터는 SharePoint 컬렉션의 문서만 지원하지만 Raytion Connector Hub for AI 검색 는 여러 문서 소스를 지원합니다. 외부 문서 소스에 검색 커넥터 애플리케이션을 사용할 수 없는 경우 스포크 또는 외부 콘텐츠 REST API를 통합 허브 AI 검색 사용하여 해당 소스의 문서에 대한 콘텐츠와 메타데이터를 인덱싱해야 합니다. 검색 커넥터 응용 프로그램은 지원되는 외부 원본에서 문서 콘텐츠 및 메타데이터를 인덱싱하는 가장 간단한 방법을 제공합니다.
통합 허브 AI 검색 살	스포크는 통합 허브 AI 검색 인덱싱을 위해 외부 문서를 수집하는 데 사용할 수 있는 작업을 제공합니다 플로우 디자이너 . • *`Ingest Document`*: 외부 문서에 대한 속성 이름-값 쌍을 정의하고 인덱싱을 위해 문서를 AI 검색 제출합니다. • *`Ingest Document Using Download URL`*: 외부 문서의 URL을 AI 검색 지정하고 인덱싱을 위해 다운로드합니다. 이러한 작업을 사용하여 수집된 문서에 대한 보안 주체 액세스 권한을 지정할 수 있습니다. 외부 문서 컨텐츠에 대한 액세스 권한 및 보안에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 콘텐츠 인덱싱 도구	설명
	대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 외부 콘텐츠 보안 AI 검색. 스포크에서 AI 검색 제공하는 전체 작업 목록은 플로우 디자이너 다음을 참조하십시오. AI 검색 살 . 이 스포크는 통합 허브 AI 검색 유연한 구성 및 처리를 간단한 끌어서 놓 플로우 디자이너 기 인터페이스와 결합합니다.
외부 콘텐츠 REST API	외부 콘텐츠 REST API는 외부 문서에서 콘텐츠 및 메타데이터를 인덱싱하는 데 사용할 수 있는 엔드포인트를 제공합니다. • `ingestDocuments` API 엔드포인트를 사용하여 인덱싱을 위해 외부 문서 텍스트 컨텐츠 및 메타데이터를 보냅니다AI 검색. • `storeContent` API 엔드포인트를 사용하여 외부 문서 이진 컨텐츠를 AI 검색 업로드합니다. 저장된 이진 콘텐츠를 `ingestDocuments` 엔드포인트를 사용하여 공급되는 문서와 연결할 수 있습니다. 주: 외부 컨텐츠 REST API 엔드포인트에 ais_external_content 액세스하려면 역할 또는 관리자 역할이 필요합니다. `ingestDocuments` 엔드포인트를 사용하여 수집된 문서에 대한 보안 주체 액세스 권한을 지정할 수 있습니다. 외부 문서 컨텐츠에 대한 액세스 권한 및 보안에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 외부 콘텐츠 보안 AI 검색. 외부 콘텐츠 REST API 엔드포인트에 대한 자세한 설명은 외부 콘텐츠 수집 REST API 를 참조하세요. 외부 콘텐츠 REST API는 외부 문서에서 콘텐츠 및 메타데이터를 인덱싱하기 위한 가장 복잡한 도구이지만 가장 유연한 기능을 제공합니다.

외부 콘텐츠 검색 필수 조건

에서 AI 검색검색할 외부 문서 콘텐츠 및 메타데이터를 인덱싱하려면 먼저 다음 요구 사항을 충족해야 합니다. 표에 나와 있는 경우를 제외하고 이러한 요구 사항은 사용하는 외부 콘텐츠 인덱싱 도구에 관계없이 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.

요구 사항	설명
플러그인에 대한 활성 구독이 있어야 합니다 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content).	플러그인은 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 외부 데이터 소스의 콘텐츠를 인덱싱하는 기능을 제공합니다. 플러그인에 대한 구독 구매 및 활성화에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 플러그인에 대한 AI 검색 외부 컨텐츠 요청.
외부 문서 소스에 대한 외부 컨텐츠 스키마 테이블 정의	외부 콘텐츠 스키마 테이블은 데이터베이스에 외부 문서 콘텐츠를 저장하지 않습니다. 대신 해당 열은 외부 데이터 원본의 콘텐츠를 인덱싱할 때 채울 인덱스 필드의 맵 AI 검색 역할을 합니다. 새 외부 콘텐츠 스키마 테이블을 만드는 방법은 다음 문서를 참조하십시오 외부 컨텐츠 스키마 테이블 작성. 여러 외부 데이터 소스의 문서가 동일한 필드 집합을 공유하고 고유한 문서 식별자를 갖는 경우 모든 문서에 대해 단일 외부 콘텐츠 스키마 테이블을 사용할 수 있습니다. 데이터 손실을 방지하려면 외부 데이터 원본이 다음 조건을 충족해야 합니다. • 외부 데이터 소스의 모든 문서에는 컨텐츠 스키마 테이블에 정의된 열과 일치하는 동일한 필드가 포함되어야 합니다. • 외부 데이터 원본의 모든 문서에는 인덱스에서 문서가 서로 덮어쓰지 않도록 고유 식별자가 AI 검색 있어야 합니다. 외부 데이터 원본이 이러한 조건을 충족할 수 없는 경우 각 데이터 원본에 대해 별도의 외부 콘텐츠 스키마 테이블을 만듭니다. 주: 필요에 따라 자동으로 생성된 외부 콘텐츠 스키마 테이블에서 커넥터 애플리케이션을 ServiceNow Store 검색합니다. 스포크 또는 외부 콘텐츠 REST API를 사용하여 외부 문서를 인덱싱할 통합 허브 AI 검색 때 고유한 외부 콘텐츠 스키마 테이블을 생성하기만 하면 됩니다.
인덱싱할 테이블로 지정된 외부 콘텐츠 스키마 테이블을 사용하여 인덱싱된 소스를 작성합니다	인덱싱된 원본은 외부 문서의 콘텐츠와 메타데이터를 인덱스로 AI 검색 보냅니다. 인덱싱된 소스를 만드는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 인덱싱된 소스 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.

요구 사항	설명
인덱싱된 소스에 대해 하나 이상의 검색 소스를 생성합니다	각 검색 소스는 에서 검색 가능하게 AI 검색만들려는 컨텐츠의 인덱싱된 소스에서 외부 문서의 하위 집합을 지정합니다. 검색 소스 생성에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 에 대한 검색 소스 작성 AI 검색.

플러그인에 대한 **AI** 검색 외부 컨텐츠 요청

외부 데이터 소스의 기록에서 검색 가능한 컨텐츠 및 메타데이터를 인덱싱할 수 있도록 활성화 플러그인 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content) 를 요청합니다.

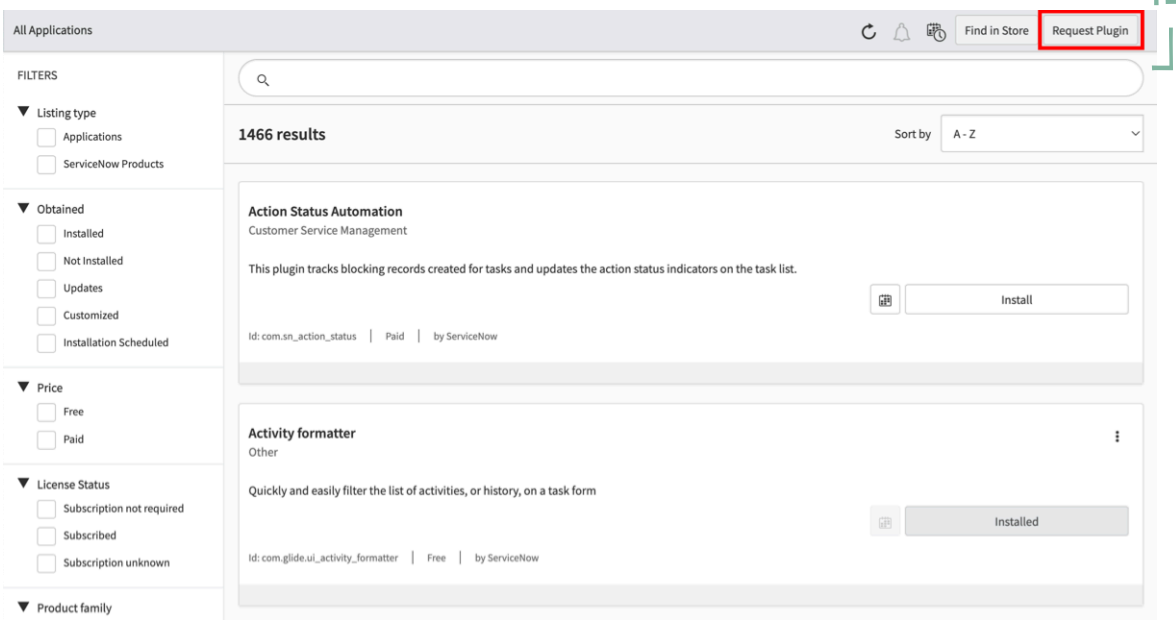
시작하기 전에
플러그인 활성화를 요청하기 전에 유료 구독을 구매해야 합니다. 플러그인의 유료 구독 구매에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 ServiceNow 플러그인.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
인스턴스 또는 에서 ServiceNow Store플러그인에 대한 외부 콘텐츠를 AI 검색 활성화할 수 없습니다. 이 절차에 따라 인스턴스에 대한 플러그인 활성화 요청을 제출합니다 Now Support .

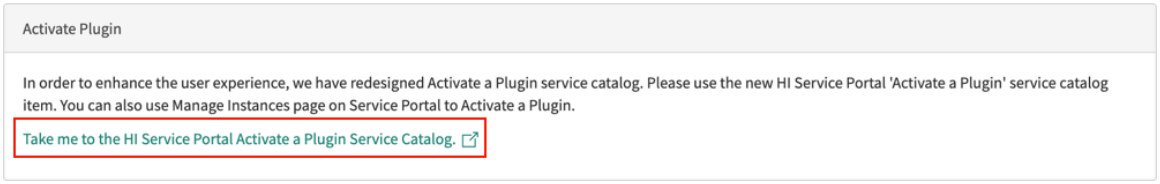
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 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. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

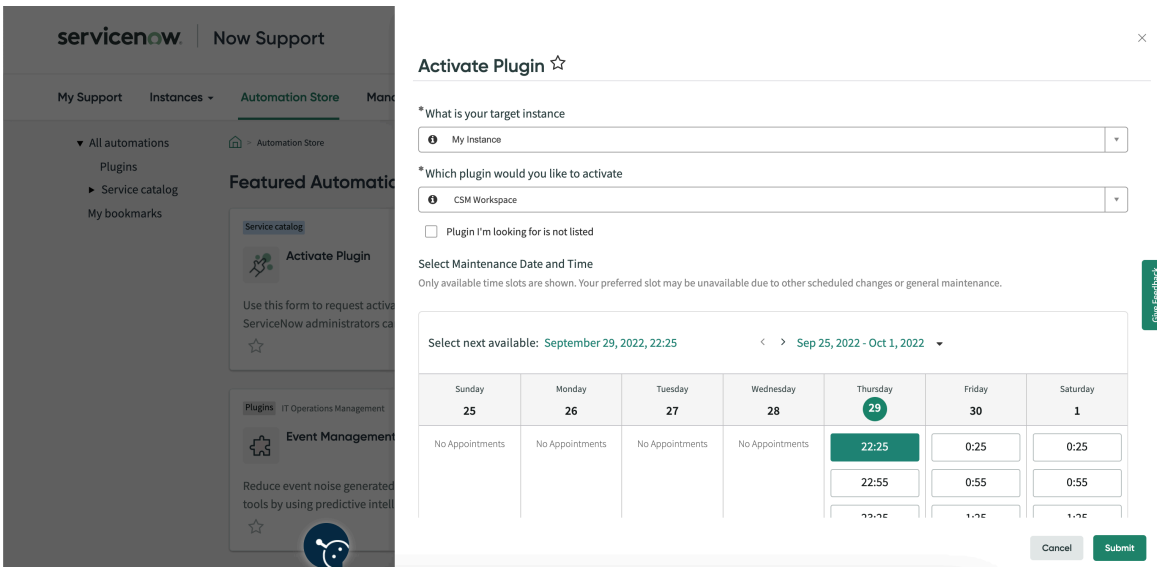
필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. 주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 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.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
   플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 Service Catalog (KB0751715) 문서에서 플러그인 요청 Now Support 지식베이스.

외부 컨텐츠 스키마 테이블 작성

외부 데이터 소스로부터 기록의 필드에 해당하는 열로 스키마 테이블을 정의합니다. AI 검색 는 외부 데이터 원본의 콘텐츠를 인덱싱할 때 스키마를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
외부 콘텐츠 스키마 테이블은 데이터베이스에 데이터를 저장하지 않습니다. 대신 해당 열은 외부 데이터 원본의 콘텐츠를 인덱싱할 때 채울 인덱스 필드의 맵 AI 검색 역할을 합니다.

외부 콘텐츠 수집 REST API 의 엔드포인트를 사용하여 이 콘텐츠 스키마와 연결된 레코드를 인덱싱하거나 삭제할 때 스키마 테이블 이름을 경로 매개변수로 지정해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 외부 콘텐츠 〉 스키마 작성.
2. 새 외부 소스 스키마 테이블의 이름을 입력합니다.
3. 제출을 선택합니다.
   새 외부 컨텐츠 스키마 테이블이 목록 뷰에서 열립니다.
4. 옵션: 외부 데이터 소스의 기록에 대한 추가 필드 매핑을 정의해야 하는 경우 각 필드에 대해 새 열을 추가합니다.

   a. 열 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 딕셔너리 항목 양식에서 필드를 채웁니다.
      이러한 양식 필드에 대한 설명은 사전 입력 양식을 참조하십시오.

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

주: 유형 필드를 채울 때 문자열, 날짜, 날짜/시간 또는 정수를 선택합니다. AI 검색 는 외부 콘텐츠 스키마 테이블의 다른 열 유형을 지원하지 않습니다.

c. 제출을 선택합니다.

5. 기본 열 집합을 수정한 경우 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

다음에 수행할 작업

외부 컨텐츠 스키마 테이블을 소스로 정의하여 새 인덱싱된 소스를 작성합니다. 인덱싱된 소스를 만드는 방법에 대한 지침은 다음을 참조하십시오. 인덱싱된 소스 작성

에 대한 외부 콘텐츠 보안 **AI** 검색

AI 검색 외부 소스에서 인덱싱된 문서에 대해 지정된 사용자 및 그룹 보안 액세스 권한을 유지합니다. 이러한 외부 정의 사용자 및 그룹을 ServiceNow AI Platform# 사용자에게 매핑하여 외부 콘텐츠 검색 결과에 대한 액세스를 제어할 수 있습니다.

콘텐츠 보안에 대한 AI 검색 개요는 다음 문서를 참조하십시오 의 컨텐츠 보안 AI 검색.

요구 사항

외부 콘텐츠 보안을 사용하려면 외부 문서에 대한 수집 및 인덱싱 프로세스에 다음 두 단계를 포함합니다.

단계	설명
수집을 위해 공급되는 각 외부 문서에 대한 액세스 권한 지정	외부 문서에 대한 액세스 권한은 전역적으로 (모든 사용자에 대해) 문서에 대한 액세스를 허용하거나 거부할 수 있으며, 문서에 대한 액세스를 허용하거나 거부한 외부에서 정의된 특정 사용자 및 그룹 목록을 포함할 수 있습니다. AI 검색 인덱싱하는 동안 외부 문서의 보안 액세스 권한을 유지합니다. 추가 정보: • 외부 문서에 대한 액세스 권한 지정에 대한 개요는 을 참조하십시오 외부 문서에 대한 액세스 권한 정의. • 외부 컨텐트 보안에 대해 지원되는 액세스 권한 집합에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 접근 권한. • 특정 사용자 역할에 의해 부여되는 특수 액세스 권한에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 역할별 특수 외부 콘텐츠 접근 권한. • 외부 콘텐츠 인덱싱된 원본에 `users.read` 대한 기본 우선 순위 및 `groups.deny` 액세스 권한을 되돌리는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 대한 사용자 읽기 및 그룹 거부 권한의 우선 순위 변경.

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

단계	설명
외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 링크된 테이블에서 사용자 매핑 정의	사용자 매핑은 사용자에 대해 외부에서 정의된 사용자 및 그룹 별칭을 ServiceNow AI Platform 지정합니다. 이러한 사용자 매핑을 외부 콘텐츠의 인덱싱된 소스에 연결합니다. AI 검색는 인덱싱된 소스의 사용자 매핑을 인덱싱된 기록의 액세스 권한과 함께 사용하여 인덱싱된 소스의 검색 결과에 대한 사용자 액세스를 결정합니다 ServiceNow AI Platform . 추가 정보: • 사용자 매핑에 대한 개요는 다음 문서를 참조하십시오 외부 사용자 및 그룹을 ServiceNow AI Platform 사용자에게 매핑. • 사용자 매핑에서 지원되는 외부에서 정의된 보안 주체 유형 집합에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 사용자 매핑 보안 주체 유형. • 사용자 매핑을 저장할 테이블을 만드는 방법에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 매핑 테이블 생성. • 사용자 매핑 테이블을 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 연결하는 방법에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 매핑 테이블을 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 연결. • 다음을 통해 사용자 매핑을 임포트하는 방법을 알아보려면 AI 검색 외부 사용자 매핑 API 를 참조하십시오 사용자 매핑 임포트. • 사용자 매핑이 올바르게 임포트되었는지 확인하기 위해 사용자 매핑 임포트 이력 기록을 보는 방법에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 매핑 임포트 작업에 대한 이력 기록 뷰.

검색 쿼리에 대한 보안 구현

사용자의 검색 쿼리가 외부 문서에서 AI 검색 작성된 인덱싱된 기록과 일치하면 다음 단계를 수행합니다.

1. 기록의 인덱싱된 소스에 연결된 사용자 매핑을 검사하고 현재 ServiceNow AI Platform 사용자의 계정에 별칭이 지정된 모든 외부 정의 사용자 및 그룹 세트를 검색합니다.
2. 매핑된 외부 정의 사용자 및 그룹 별칭 집합을 인덱싱된 검색 결과 기록에 대한 액세스 권한과 비교하여 사용자가 검색 결과를 볼 수 있도록 허용해야 하는지 여부를 ServiceNow AI Platform 확인합니다.

외부 문서에 대한 액세스 권한 정의

외부 문서를 수집할 때 외부에서 정의된 사용자 및 그룹에 대한 액세스 권한을 지정할 수 있습니다. AI 검색 는 인덱싱 중에 이러한 권한을 유지하므로 검색 시 사용자 콘텐츠 보안 필터가 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.

수집된 외부 문서에 외부에서 정의된 사용자 및 그룹에 대한 액세스 권한을 포함하는 방법에 대한 자세한 내용은 외부 콘텐츠 수집 API 의 `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` 엔드포인트를 참조하십시오.

외부 콘텐츠 접근 권한

외부 콘텐츠 보안에는 외부 문서에 대한 사용자 및 그룹 액세스를 설명하는 권한이 포함됩니다. 외부 문서를 인덱싱할 때 콘텐츠 AI 검색 보안 필터가 인덱싱된 검색 결과에 대한 사용자 액세스를 제한할 수 있도록 이러한 권한을 저장합니다.

액세스 권한

AI 검색 는 수집된 외부 문서에 대해 다음과 같은 액세스 권한을 지원합니다.

보안 주체	설명
모두	모든 사용자에게 외부 문서에 대한 액세스를 허용할지 여부를 나타내는 부울 옵션입니다. AI 검색 는 이 전역 액세스 권한을 문서에서 만든 인덱싱된 기록에 적용합니다. 외부 콘텐츠 수집 API 의 `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` 엔드포인트에 대한 요청의 `[array].principals.everyone` 요청 본문 매개 변수를 통해 수집된 문서에 대해 이 권한을 설정합니다. **true**로 설정하면 이 권한이 모든 그룹 및 사용자 권한보다 우선합니다. 이 권한은 none과 함께 사용할 수 없습니다. 외부 문서에 대해 이러한 두 권한 중 하나만 **true**로 설정할 수 있습니다.
그룹.거부	외부 문서에 대한 액세스가 거부된 외부 정의 그룹의 목록입니다. ServiceNow AI Platform# 이러한 외부 그룹에 매핑된 사용자는 문서에서 생성된 인덱싱된 검색 결과 기록을 볼 수 없습니다. 외부 콘텐츠 수집 API 의 `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` 엔드포인트에 대한 요청의 `[array].principals.groups.deny` 요청 본문 매개 변수를 통해 수집된 문서에 대해 이 권한을 설정합니다. 이 권한은 **groups.read**보다 우선합니다. 동일한 그룹에 문서에 AI 검색 대한 읽기 및 거부 액세스 권한이 모두 있는 경우 은 인덱싱된 기록에 대한 그룹 구성원의 액세스를 거부합니다. 기본적으로 **users.read** 는 이 권한보다 우선합니다. 인덱싱된 소스에 대한 이 우선 순위를 되돌리려면 을 참조하십시오 외부 콘텐츠

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주체	설명
	인덱싱된 소스에 대한 사용자 읽기 및 그룹 거부 권한의 우선 순위 변경.
그룹.읽기	외부 문서에 대한 액세스가 허용된 외부 정의 그룹의 목록입니다. ServiceNow AI Platform 이러한 외부 그룹에 매핑된 사용자는 문서에서 작성된 인덱싱된 검색 결과 기록을 볼 수 있습니다. 외부 콘텐츠 수집 API 의 `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` 엔드포인트에 대한 요청의 `[array].principals.groups.read` 요청 본문 매개 변수를 통해 수집된 문서에 대해 이 권한을 설정합니다. **groups.deny** 권한이 이 권한보다 우선합니다. 동일한 그룹에 문서에 AI 검색 대한 읽기 및 거부 액세스 권한이 모두 있는 경우 은 인덱싱된 기록에 대한 그룹 구성원의 액세스를 거부합니다.
없음	모든 사용자에 대해 외부 문서에 대한 액세스가 거부되는지 여부를 나타내는 부울 옵션입니다. AI 검색 는 이 전역 거부 권한을 문서에서 만든 인덱싱된 기록에 적용합니다. 외부 콘텐츠 수집 API 의 엔드포인트에 대한 요청의 `[array].principals.none` 요청 본문 매개 변수를 통해 수집된 문서에 대해 `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` 이 권한을 설정합니다. **true**로 설정하면 이 권한이 모든 그룹 및 사용자 권한보다 우선합니다. 이 권한은 none과 함께 사용할 수 없습니다. 외부 문서에 대해 이러한 두 권한 중 하나만 **true** 로 설정할 수 있습니다.
users.deny	외부 문서에 대한 액세스가 거부된 외부에서 정의된 사용자 목록입니다. ServiceNow AI Platform 이러한 외부 사용자에 매핑된 사용자는 문서에서 작성된 인덱싱된 검색 결과 기록을 볼 수 없습니다. 외부 콘텐츠 수집 API 의 `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` 엔드포인트에 대한 요청의 `[array].principals.users.deny` 요청 본문 매개 변수를 통해 수집된 문서에 대해 이 권한을 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.

보안 주체	설명
	이 권한은 **users.read**보다 우선합니다. 동일한 사용자에게 문서에 AI 검색 대한 읽기 및 거부 액세스 권한이 모두 있는 경우 인덱싱된 기록에 대한 사용자 액세스를 거부합니다.
사용자.읽기	외부 문서에 대한 액세스가 허용된 외부에서 정의된 사용자 목록입니다. ServiceNow AI Platform 이러한 외부 사용자에 매핑된 사용자는 문서에서 작성된 인덱싱된 검색 결과 기록을 볼 수 있습니다. 외부 콘텐츠 수집 API 의 `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` 엔드포인트에 대한 요청의 `[array].principals.users.read` 요청 본문 매개 변수를 통해 수집된 문서에 대해 이 권한을 설정합니다. **users.deny** 는 이 권한보다 우선합니다. 동일한 사용자에게 문서에 AI 검색 대한 읽기 및 거부 액세스 권한이 모두 있는 경우 인덱싱된 기록에 대한 사용자 액세스를 거부합니다. 기본적으로 이 권한은 **groups.deny**보다 우선합니다. 인덱싱된 소스에 대한 이 우선 순위를 되돌리려면 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 대한 사용자 읽기 및 그룹 거부 권한의 우선 순위 변경.

보안 주체 권한의 선행 순서

수집된 외부 문서에 대한 사용 권한의 `[array].principals` 우선 순위는 문서의 인덱싱된 소스에 대한 속성 값에 `user_read_takes_precedence_over_group_deny` 따라 달라집니다.

속성 값	보안 주체 권한의 선행 순서
예	가장 높은 우선순위에서 가장 낮은 우선순위로: **1.** `everyone` 그리고 `none` **2.** `users.deny` **3.** `users.read` **4.** `groups.deny` **5.** `groups.read` 주: 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스의 기본 속성 값입니다.
아니오	가장 높은 우선순위에서 가장 낮은 우선순위로:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 값	보안 주체 권한의 선행 순서
	1. *everyone* 그리고 *none* **2.** *users.deny* 그리고 *groups.deny* **3.** *users.read* 그리고 *groups.read* 주: 이 속성 값 설정에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 대한 사용자 읽기 및 그룹 거부 권한의 우선 순위 변경.

특정 사용자 역할의 컨텐츠 보안 권한이 이러한 외부 컨텐츠 보안 주체와 상호 작용하는 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 역할별 특수 외부 콘텐츠 접근 권한.

역할별 특수 외부 콘텐츠 접근 권한

특정 사용자 역할은 외부 콘텐츠 인덱싱된 레코드에 대한 특별한 액세스 권한을 제공합니다.

역할	권한
AI 검색 관리자 〔ais_admin〕	검색 AI 검색 관리자 애플리케이션에서 모든 외부 콘텐츠 인덱싱 기록에 액세스할 수 있습니다. 주: 검색 미리 보기 UI에서 모든 검색 소스 및 컨텐츠 보안 필터링을 바이패스하려면 가장자 및 AI 검색 높은 보안 관리자 〔ais_high_security_admin〕 역할도 필요합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 검색 미리 보기 UI를 사용하여 검색 결과 액세스 문제 진단.
게스트 사용자 〔public〕	인증되지 않은 게스트 사용자는 사용 권한이 로 설정된 *true*외부 콘텐츠 인덱싱된 기록 *everyone* 에만 액세스할 수 있습니다.
자체 등록된 외부 사용자 〔snc_external〕	그룹에 속한 자체 등록된 외부 사용자는 그룹 구성원 자격을 기반으로 외부 콘텐츠 인덱싱된 기록에 액세스할 수 있습니다. 어떤 그룹에도 속하지 않는 외부 사용자는 사용 권한이 로 설정된 *true*외부 콘텐츠 인덱싱된 기록 *everyone* 에만 액세스할 수 있습니다. 자가 등록된 외부 사용자에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 셀프 등록 ServiceNow 인스턴스 .

외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 대한 사용자 읽기 및 그룹 거부 권한의 우선 순위 변경

인덱싱된 소스를 통해 수집된 모든 외부 문서에 대해 외부 그룹 거부 액세스 권한이 외부 사용자 읽기 액세스 권한보다 우선하도록 합니다.

시작하기 전에

인스턴스에서 플러그인 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content) 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.

인덱싱된 소스의 소스 테이블은 외부 컨텐츠 스키마 테이블이어야 합니다.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

기본적으로 외부 문서에 대한 외부 사용자 읽기 액세스 권한(*users.read*)은 동일한 문서에 대한 외부 그룹 액세스 거부 권한(*groups.deny*)보다 우선합니다.

예를 들어 사용자를 *beth.anglin@example.com* 외부 사용자 *ad\beth-anglin* 및 외부 그룹에 *report-users*매핑 ServiceNow AI Platform[#] 하는 사용자 매핑을 사용하여 인덱싱된 소스를 통해 외부 콘텐츠를 수집한다고 가정합니다 . 외부 문서에서 읽기 권한을 *ad\beth-anglin* 부여하고 액세스를 거부 *report-users*하는 경우 외부 AI 검색*beth.anglin@example.com* 문서에 대해 인덱싱된 검색 결과 기록을 볼 수 있습니다.

인덱싱된 원본에 대한 이 기본 동작을 반대로 하여 외부 그룹 거부 권한이 인덱싱된 모든 레코드에 대한 외부 사용자 읽기 권한보다 우선하도록 하려면 인덱싱된 원본의 *user_read_takes_precedence_over_group_deny* 특성 값을 변경합니다. 앞의 예에서 이렇게 변경하면 외부 문서에 대한 인덱싱된 검색 결과 기록을 볼 수 없습니다 *beth.anglin@example.com* .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 고급 구성 관련 목록이 양식에 나타나지 않으면 슬러시버킷에서 **AI** 검색 인덱싱된 소스 속성 〉인덱싱된 소스 목록을 선택한 다음 단계를 양식에 관련 목록 추가따릅니다.
3. 고급 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 인덱싱된 소스 속성 양식에서 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
속성	user_read_takes_precedence_over_group_deny
값	아니오

필드 값에 대한 설명은 인덱싱된 소스 속성 양식 문서를 참조하십시오.

5. 제출을 선택합니다.
속성 및 값은 고급 구성 관련 목록에 나타납니다.

결과

권한 기본 설정의 변경은 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스의 검색 결과에 적용됩니다.

외부 사용자 및 그룹을 **ServiceNow AI Platform®** 사용자에게 매핑

AI 검색 외부 사용자 매핑을 사용하면 사용자에 대해 ServiceNow AI Platform 외부에서 정의된 사용자 및 그룹 별칭을 구성할 수 있습니다. AI 검색 는 이러한 별칭이 지정된 보안 주체를 사용하여 외부 문서에서 인덱싱된 검색 결과에 대한 사용자 액세스를 제어하는 콘텐츠 보안 필터를 적용합니다.

외부 콘텐츠 수집 API 를 통해 인덱싱을 위해 수집하는 외부 문서에 대한 액세스 권한을 정의할 때 매핑된 외부 사용자 및 그룹 이름을 사용할 수 있습니다.

외부 콘텐츠 보안 사용자 매핑 개요

외부 콘텐츠 보안에 대한 사용자 매핑을 구성하려면 다음 단계를 수행해야 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.

1. 하나 이상의 사용자 매핑 테이블을 생성합니다. 이 절차에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 매핑 테이블 생성.
2. 사용자 매핑 테이블을 각 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 연결합니다. 이 작업에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 매핑 테이블을 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 연결.

   주: 현재 ServiceNow AI Platform 사용자에 AI 검색 대한 매핑을 찾을 수 없는 경우 사용자는 사용 권한이 예로 설정된 외부 문서에 대한 검색 결과만 볼 수 있습니다 *everyone* . 이는 검색 결과의 인덱싱된 소스에 연결된 사용자 매핑 테이블이 없거나 인덱싱된 소스의 연결된 사용자 매핑 테이블에 현재 ServiceNow AI Platform 사용자에 대한 매핑이 없는 경우에 발생할 수 있습니다.

3. 를 사용하여 사용자 매핑을 사용자 매핑 테이블로 임포트합니다. AI 검색 외부 사용자 매핑 API .

이 역할을 가진 ais_high_security_admin 사용자는 임포트 작업에 대한 이력 기록을 검토하여 사용자 매핑이 올바르게 임포트되었는지 확인할 수 있습니다. 이 절차에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 매핑 임포트 작업에 대한 이력 기록 뷰.

외부 사용자 매핑 보안 주체 유형

AI 검색 사용자 매핑 별칭에는 외부에서 정의된 그룹 및 사용자 보안 주체가 포함될 수 있습니다.

매핑된 보안 주체 유형	설명
외부에서 정의된 그룹	ServiceNow AI Platform# 사용자 매핑에 지정된 사용자는 별칭이 지정된 모든 외부 그룹에 대한 그룹 수준 액세스 권한을 상속합니다. 예를 들어, 외부 그룹을 *report-users* 사용자에 *beth.anglin@example.com*대한 ServiceNow AI Platform 별칭으로 정의하면, AI 검색*beth.anglin@example.com* 에 대한 *report-users*읽기 액세스 권한을 포함하는 외부 문서에 대한 인덱싱된 검색 결과를 볼 수 있습니다.
외부에서 정의된 사용자	ServiceNow AI Platform 사용자 매핑에 지정된 사용자는 별칭이 지정된 모든 외부 사용자에 대한 사용자 수준 액세스 권한을 상속합니다. 예를 들어, 외부 사용자를 *ad\abel-tuter* 사용자에 *abel.tuter@example.com*대한 ServiceNow AI Platform 별칭으로 정의하면, AI 검색*abel.tuter@example.com* 에 대한 *ad\abel-tuter*읽기 액세스 권한을 포함하는 외부 문서에 대한 인덱싱된 검색 결과를 볼 수 있습니다.

사용자 매핑 테이블 생성

사용자에 대해 외부에서 정의된 사용자 및 그룹 별칭을 ServiceNow AI Platform# 저장할 테이블을 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.

시작하기 전에
인스턴스에서 플러그인 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content) 활성화해야 합니다.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
사용자 매핑 테이블은 액세스 권한이 있는 외부 문서에 사용할 사용자 매핑을 저장합니다. 각 매핑은 개별 ServiceNow AI Platform 사용자에 대해 외부에서 정의된 사용자 및 그룹 별칭을 지정합니다. AI 검색 는 외부 문서의 인덱싱된 소스에 연결된 매핑을 사용하여 사용자가 문서의 인덱싱된 기록을 볼 수 있는지 여부를 ServiceNow AI Platform 결정합니다.

모든 사용자 매핑 테이블은 외부 검색 사용자 매핑 기본[ais_external_search_user_mapping] 테이블을 확장합니다 AI 검색 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 외부 콘텐츠 〉 사용자 매핑 작성.
2. 사용자 매핑 테이블의 이름을 입력합니다.
3. 제출을 선택합니다.
   새 사용자 매핑 테이블에 대한 딕셔너리 양식이 나타납니다.

다음에 수행할 작업
사용자 매핑을 새 사용자 매핑 테이블로 임포트합니다. 이 프로세스에 대한 개요는 다음 문서를 참조하십시오 사용자 매핑 임포트. 관련 API 엔드포인트에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 검색 외부 사용자 매핑 API .

사용자 매핑 테이블을 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 연결

인덱싱된 소스를 통해 수집된 외부 문서에 사용할 사용자 매핑 테이블을 AI 검색 지정합니다.

시작하기 전에
인스턴스에서 플러그인 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content) 활성화해야 합니다.

인덱싱된 소스의 소스 테이블은 외부 컨텐츠 스키마 테이블이어야 합니다.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
인덱싱된 소스에 연결된 사용자 매핑 테이블은 사용자에 대한 ServiceNow AI Platform# 외부 사용자 및 그룹 별칭을 정의합니다. AI 검색 는 검색이 인덱싱된 소스의 기록과 일치할 때 이러한 별칭을 사용하여 사용자의 유효 액세스 권한을 결정합니다.

사용자 매핑 테이블은 인덱싱된 소스 수에 관계없이 연결할 수 있습니다.

> **주:** 현재 ServiceNow AI Platform 사용자에 AI 검색 대한 매핑을 찾을 수 없는 경우 사용자는 사용 권한이 예로 설정된 외부 문서에 대한 검색 결과만 볼 수 있습니다 *everyone* . 이는 검색 결과의 인덱싱된 소스에 연결된 사용자 매핑 테이블이 없거나 인덱싱된 소스의 연결된 사용자 매핑 테이블에 현재 ServiceNow AI Platform 사용자에 대한 매핑이 없는 경우에 발생할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 사용자 매핑을 연결할 인덱싱된 소스 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.

3. AI 검색 외부 검색 사용자 매핑 테이블 데이터 소스 관계 관련 목록에서 인덱싱된 소스에 링크할 사용자 매핑 테이블에 대한 새 관계 기록을 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. AI 검색 외부 검색 사용자 매핑 테이블 데이터 소스 관계 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   c. 제출을 선택합니다.
   사용자 매핑 테이블의 이름이 관련 목록에 나타납니다.

사용자 매핑 임포트

외부 사용자 매핑 API를 AI 검색 사용하여 사용자와 외부에서 정의된 사용자 및 그룹 간의 ServiceNow AI Platform# 매핑을 임포트할 수 있습니다.

임포트할 사용자 매핑을 정의하려면 다음 정보가 필요합니다.

- 사용자 [sys_user] 테이블에서 사용자를 고유하게 식별하는 ServiceNow AI Platform 이메일 주소입니다.
- 사용자에 별칭 ServiceNow AI Platform 을 지정할 외부에서 정의된 그룹의 목록입니다. 이 목록은 비워둘 수 있습니다.
- 사용자에게 별칭 ServiceNow AI Platform 을 지정할 외부에서 정의된 사용자 목록입니다. 이 목록은 비워둘 수 있습니다.

사용자 매핑 임포트에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 검색 외부 사용자 매핑 API .

사용자 매핑 임포트 작업에 대한 이력 기록 뷰

데이터, 로그 메시지, 오류 등 사용자 매핑 임포트 작업의 결과를 검토합니다. 이 절차를 사용하여 사용자 매핑이 올바르게 임포트되었는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin, ais_high_security_admin, import_transformer.

이 태스크 정보
AI 검색 를 통해 임포트하는 사용자 매핑의 각 배치에 대해 임포트 세트를 작성합니다. AI 검색 외부 사용자 매핑 API . 이러한 임포트 세트의 변환 내역은 사용자 매핑 임포트 작업의 결과에 대한 인사이트를 제공합니다.

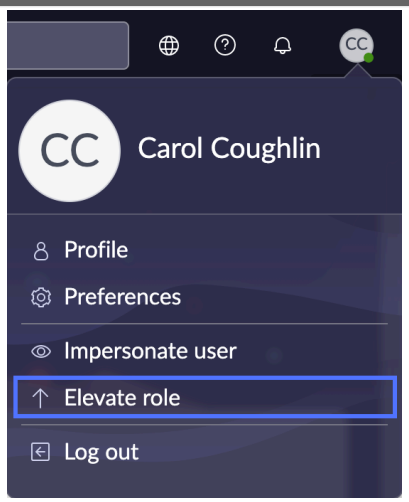
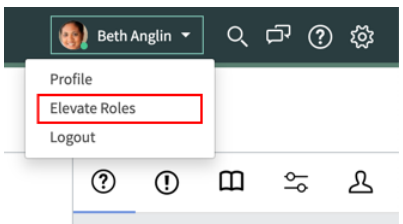
프로시저

1. 역할로 승격합니다.ais_high_security_admin

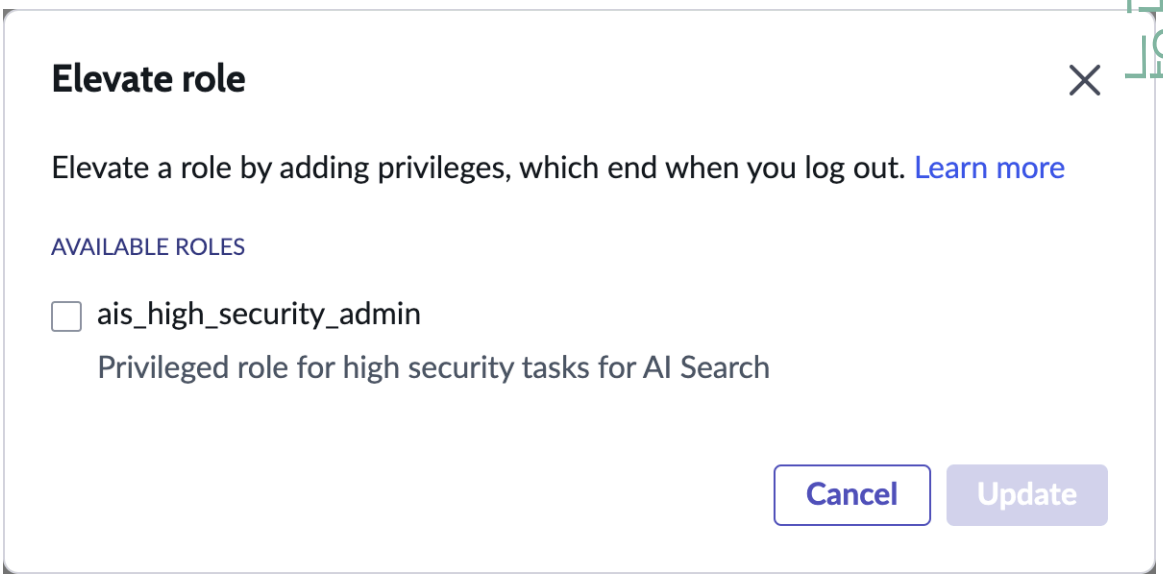
   a. 사용 중인 UI 버전에 적합한 작업을 수행합니다.

UI 버전	작업
넥스트 경험 UI	배너 프레임에서 계정의 아이콘을 선택하여 사용자 메뉴를 연 다음 역할 상승을 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.

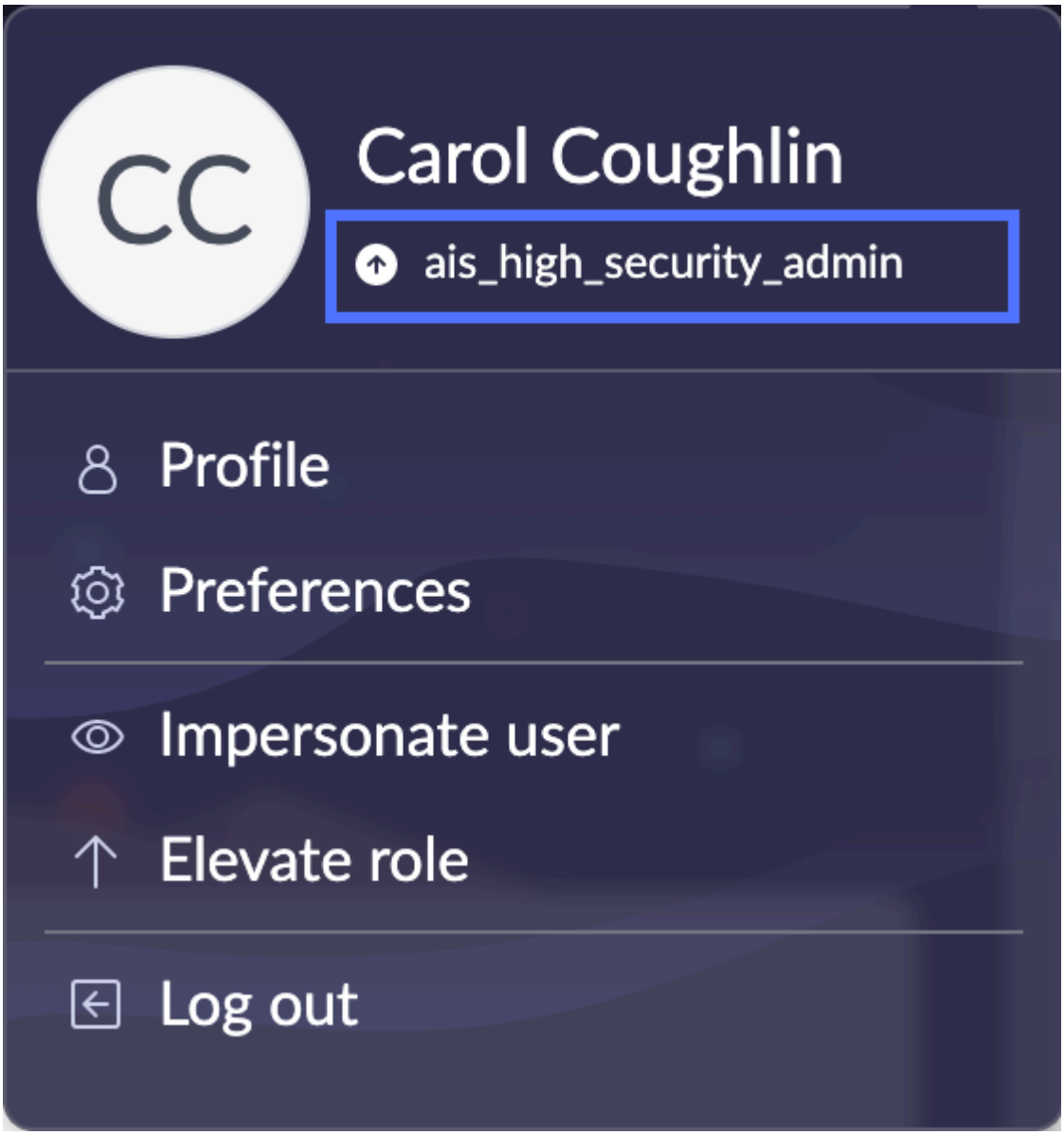
UI 버전	작업
	
코어 UI	배너 프레임에서 본인의 이름을 선택해 사용자 메뉴를 연 다음 역할 상승을 선택합니다. 

사용 가능한 권한 있는 역할의 검사 목록을 표시하는 대화 상자가 나타납니다.



b. 대화 상자에서 **ais_high_security_admin** 옵션을 선택한 다음 업데이트 (넥스트 경험 UI) 또는 확인을 선택합니다.
페이지가 다시 로드되고 사용자 메뉴의 사용자 이름 옆에 상승된 역할 표시기가 나타납니다. UI에서 넥스트 경험 이 표시기는 활성 권한 있는 역할의 이름을 표시합니다. 에서 코어 UI표시기는 상승된 역할 아이콘 을 표시합니다.

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



주: 페이지가 다시 로드되면 저장되지 않은 편집 내용은 손실됩니다.

2. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 외부 콘텐츠 〉 사용자 매핑 임포트 이력.

3. 관심 있는 각 사용자 매핑 임포트 이력 기록을 검토합니다.

a. 사용자 매핑 임포트 이력 기록을 엽니다.

b. AI 검색 외부 콘텐츠 사용자 매핑 이력 기록 양식에서 변환 이력 표시 관련 링크를 선택합니다. 선택한 사용자 매핑 임포트 이력 기록에서 임포트 세트에 필터가 적용된 변환 이력 〔sys_import_set_run〕 테이블이 열립니다.

c. 변환 이력 기록을 엽니다.

d. 양식의 임포트 세트 결과, 임포트 세트 행 오류 관련 목록의 오류, 임포트 로그 관련 목록의 로그 메시지를 검토합니다.

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

용 외부 컨텐츠 **AI** 검색 와 함께 설치되는 구성요소

플러그인()com.glide.ais.external_content을 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 활성화하면 시스템에서 새 가상 테이블을 생성합니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
AI 검색 외부 검색 컨텐츠 〔v_ais_external_search_content〕	외부 컨텐츠 스키마 테이블에 포함할 필드 매핑 열의 기본 세트를 저장합니다. 주: 사용자가 만든 모든 외부 콘텐츠 스키마 테이블은 이 테이블을 확장합니다.
AI 검색 외부 검색 사용자 매핑 테이블 데이터 소스 관계 〔ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m〕	사용자 매핑 테이블과 인덱싱된 소스 사이의 링크를 저장합니다.

다른 **ServiceNow AI Platform®** 애플리케이션에 통합 **AI** 검색

AI 검색 는 다른 ServiceNow AI Platform 애플리케이션과 통합됩니다. 검색 구성요소로 페이지를 채우 UI 빌더 고 정의로 EVAM 검색 결과 및 Genius 결과의 표시를 사용자 지정합니다. 기록 생성자용 Assist를 구성하여 AI 검색 인시던트 서비스 포털 차단을 개선합니다.

UI 빌더 구성요소 검색

AI 검색 검색 입력, 검색 결과, 검색 패싯 및 탐색 탭 필터에 대한 구성요소를 제공합니다. 에서 UI 빌더이러한 구성요소를 페이지에 추가할 수 있습니다.

구성요소는 AI 검색 다음에 자세히 설명되어 있습니다.*ServiceNow® Developer ###*

- 검색 패싯
- 검색 입력
- 검색 결과
- 탭 필터

에서 UI 빌더페이지에 구성 요소를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 요소 추가 및 구성을 참조하십시오.

Entity View Action Mapping (EVAM) 정의

Entity View Action Mapping (EVAM)은 다양한 데이터 소스가 카드와 목록에 기록을 표시하는 방식을 표준화하는 애플리케이션입니다 ServiceNow AI Platform .

AI 검색은 검색 UI 빌더 결과 및 페이지의 Genius 결과 서비스 포털 표시를 사용자 지정하는 데 사용할 수 있는 구성을 제공합니다EVAM.

결과를 카드 그리드 뷰 또는 목록 뷰로 표시하도록 AI 검색 설정을 사용자 지정할 EVAM 수 있습니다. 사용자는 검색 결과의 대규모 데이터 세트를 통해 페이지를 이동하고 필터링을 기반으로 다른 뷰를 볼 수 있습니다.

정의, 구성, 템플릿 및 구성 번들에 대한 EVAM 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Entity View Action Mapping (EVAM) .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 포털 기록 생성자 통합

AI 검색Assist는 기록 생성자 내에서 가장 관련성이 높은 관련 검색 결과 세트를 표시하여 인시던트 차단을 개선하는 데 사용하는 AI 검색 위젯입니다서비스 포털. 컨텍스트 검색 대신 지원을 사용할 AI 검색 수 있습니다.

지원 위젯에 AI 검색 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 를 위한 기록 생성자 통합 지원 서비스 포털.

AI 검색 를 위한 기록 생성자 통합 지원 서비스 포털

AI 검색Assist는 기록 생성자 내에서 가장 관련성이 높은 관련 카탈로그 항목 및 지식 문서 검색 결과 세트를 표시하여 인시던트 차단을 개선하는 데 사용하는 AI 검색 위젯입니다서비스 포털. 컨텍스트 검색 대신 지원을 사용할 AI 검색 수 있습니다.

AI 검색 지원 개요

AI 검색 사용자는 지원을 통해 포털에서 검색을 통해 가장 관련성이 높은 카탈로그 항목과 지식 문서를 찾을 수 있습니다. 예를 들어, 를 통해 서비스 포털인시던트를 생성하는 사용자는 주문할 수 있는 관련 카탈로그 항목을 볼 수 있습니다. 또한 사용자는 서비스 데스크의 개입 없이 스스로 문제를 해결하는 데 도움이 되는 관련 지식 문서를 볼 수 있습니다.

AI 검색 Assist는 인시던트 기록 생성자의 인시던트 차단을 지원하며, 최종 사용자가 인시던트를 제기하기 전에 문제를 해결할 수 있도록 지원하여 인시던트를 편향합니다.

AI 검색Assist는 .ServiceNow 모바일

> **주:** AI 검색 Assist는 외부 사용자를 지원하지 않습니다. 외부 사용자가 지원 UI 작업을 사용하려고 하면 시스템에서 오류를 반환합니다.

활성화 정보

AI 검색 Assist 플러그인(com.snc.ai_search_assist)은 ServiceNow AI Platform# 활성 상태일 때 AI 검색 기본적으로 활성화되는 애플리케이션입니다.

기록 생성자에 대한 지원 구성 AI 검색

사용자가 관련 카탈로그 항목 및 지식 문서 검색 결과를 볼 수 있도록 기록 생성자에 대한 지원 설정을 구성합니다 AI 검색 .

시작하기 전에
필요한 역할: aisa_admin 또는 admin

이 태스크 정보
AI 검색 Assist는 서비스 포털 기록 생성자 구성 내에서 관련 카탈로그 항목 및 지식 문서 검색 결과를 표시하는 위젯입니다.

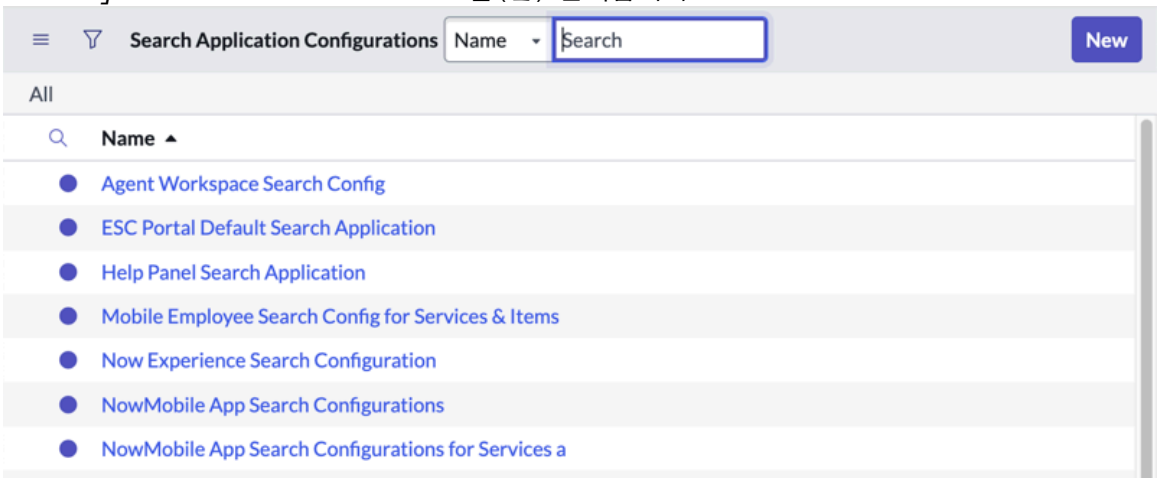
> **주:** Assist와 둘 다 AI 검색 동일한 기록 생성자에 대해 구성된 경우, 표시할 항목을 제어하는 방법은 이 작업의 끝부분을 참조하십시오*Results*.컨텍스트 검색

프로시저

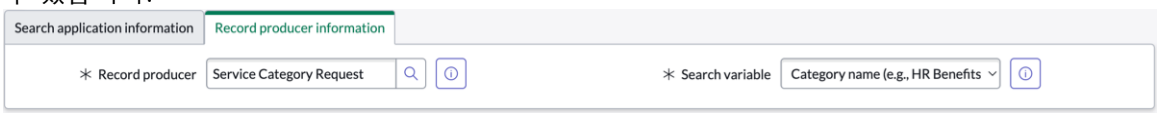
1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 돕다 〉 기록 생성자 구성.
2. 새로 만들기를 선택하고 양식을 작성하여 카탈로그 항목 및 지식 문서 검색 결과에 대한 구성을 만듭니다.
3. 검색 응용 프로그램 정보 탭에서 검색 응용 프로그램 구성을 선택합니다.

© 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.

특정 기능에 대해 미리 정의된 구성 목록에서 선택할 수 있습니다. 예를 들어, *[AI Search Assist] - Incident Deflection*을(를) 선택합니다.



4. 기록 생성자 정보 탭에서 기록 생성자 및 검색 변수를 선택합니다.
   예를 들어, *Service Category Request* 기록 생성자는 의 검색 변수를 *Category name*가질 수 있습니다.



5. 옵션: 카드 또는 상세 정보 뷰의 가시성을 조정하려면 새 기록 생성자 구성 기록의 관련 링크 아래에서 **UI** 작업 표시를 선택합니다.
   AI 검색 지원은 *UI actions* 스크립트를 통해 단순 조건 또는 고급 조건을 사용하여 뷰에서 숨길 수 있습니다.
6. 제출을 선택합니다.

결과
AI 검색 지원이 활성 상태입니다.

주: AI 검색 Assist는 외부 사용자를 지원하지 않습니다. 외부 사용자가 지원 UI 작업을 사용하려고 하면 시스템에서 오류를 반환합니다.

이 동일한 기록 생성자에 대해 구성되고 지원 대신 AI 검색 결과가 표시되는 경우 컨텍스트 검색 다음 조건을 확인합니다.

- *Enable AI Search* 포털(sp_portal)의 플래그가 활성 상태입니다.
- 지원 기록 구성이 활성 상태인 경우 AI 검색
- 프로파일이 활성 상태이며 게시되어 있습니다.AI 검색
- Assist에 대한 AI 검색 기록 생성자 변수가 연결된 기록 생성자에 대해 생성되고 변수가 활성 상태입니다.

이러한 조건이 모두 충족되지 않는 경우 컨텍스트 검색 관련 검색 결과를 표시하기 위해 동일한 기록 생성자를 대체하는 방법을 사용합니다.

AI 검색 지원 역할

AI 검색 지원에는 다음 역할이 포함됩니다.

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

AI 검색 관리자 지원 **[aisa_admin]**

지원 설정을 구성하고 관리합니다 AI 검색 .

- 관련 UI 작업을 포함하여 기록 생성자에 대한 지원을 관리합니다 AI 검색 .
- 기록 생성자에 변수를 추가합니다.
- 지원 기능 관리 AI 검색

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.

AI 검색 지원 속성

AI 검색 지원 속성은 입력한 문자와 경과 시간을 기준으로 검색을 시작하는 시기를 결정합니다. 이러한 속성은 카탈로그 항목 또는 지식 문서가 많은 시스템 검색의 영향을 줄여줍니다.

AI 검색 지원 속성

속성	설명
com.snc.ai_search_assist.min_length	검색이 시작되기 전에 입력한 최소 문자 수입니다. 기본값은 3입니다.
com.snc.ai_search_assist.wait_time	검색이 시작되기 전에 사용자가 검색 필드에 문자 입력을 마친 후 경과한 시간입니다. 주: 시간을 '-1'로 설정하면 사용자가 검색 필드를 떠날 때 검색이 시작됩니다. 이 동작을 '탭에서 검색'이라고 합니다.

도메인 분리 및 **AI** 검색 지원

AI 검색 지원에는 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.

AI 검색 지원 개요

Assist의 목표는 AI 검색 기록 생성자 AI 검색 에 서비스 포털 시간이 지남에 따라 검색 결과를 개선하는 기능을 제공하는 것입니다. 도메인 분리는 Assist에서 AI 검색 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.

AI 검색 Assist에서 도메인 분리가 작동하는 방식

Assist에 대한 AI 검색 도메인 분리는 기록 생성자 구성에서 설정됩니다. 각 기록 생성자 구성에 대한 관련 링크를 사용하여 도메인 범위를 확장하거나 축소할 수 있습니다. 도메인 범위를 확장하면 모든 하위 도메인 기록 생성자 구성이 전역 또는 상위 도메인 기록 구성을 재정의할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

에서 검색하는 중 AI 검색

검색 결과, 구체화 필터 옵션 및 Genius Result 대답을 표시하는 방법을 AI 검색 알아봅니다. 쿼리 언어를 사용하여 AI 검색 검색하는 방법을 알아봅니다. 가 쿼리를 자동으로 다시 제출하는 시기와 방법을 AI 검색 이해합니다.

주: 전역 및 작업 공간 검색의 기능 사용에 AI 검색 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 for와 함께 AI 검색 전역 검색 사용 넥스트 경험.

AI 검색 쿼리 언어

용어, 구문 및 AI 검색 쿼리 연산자를 사용하여 검색 쿼리를 구성하는 방법을 알아봅니다.

검색 쿼리 용어 및 구문

검색 쿼리에서 용어와 따옴표로 묶인 문구를 지정하여 동일한 용어나 문구가 포함된 기록을 찾습니다.

검색 쿼리 용어	설명
`##`	단일 용어 검색입니다. ##라는 용어가 포함된 기록을 찾습니다. 주: 검색어가 인덱싱된 용어의 하위 문자열과 일치하지 않습니다. 예를 들어, exam 이라는 용어를 검색하면 exam이라는 용어가 포함된 기록은 검색되지만 example이라는 용어가 포함된 기록은 검색되지 않습니다. 하위 문자열 일치 항목을 검색하려면 % 또는 * 와일드카드 일치 연산자를 사용할 수 있습니다.
`###`	결합 다항 검색. ##라는 용어와 ###(집합의 교차)이 모두 포함된 기록을 찾습니다. 검색어는 기록에서 어떤 순서나 근접성으로 나타날 수 있으며 다른 필드에 나타날 수도 있습니다. 주: 시스템 속성을 *OR query*로 설정하면 검색 쿼리에 여러 용어()가 포함되어 있을 때 사용할 부울 검색 연산자 *glide.ais.query.search_operator* 이 검색은 ## 또는 ###(집합의 조합)이라는 용어 중 하나를 포함하는 레코드를 찾습니다.

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.

검색 쿼리 용어	설명
"###"	따옴표 붙은 구 검색. ## ##가 포함된 레코드와 용어 ### 바로 뒤에 오는 레코드를 찾습니다. 검색어는 이 순서대로 같은 필드에 나타나야 합니다. 주: 구를 인용해도 언어 기능(예: 정규화, 동의어 확장 및 스톱 워드 제거) 또는 와일드카드 연산자가 비활성화되지 않습니다. 예를 들어 따옴표로 묶인 구 "email acc*" 를 검색하면 일반적으로 와일드카드 연산자가 확장되어 ### ## 및 ### #### 포함하는 레코드를 찾습니다.

AI 검색 검색 쿼리 용어 및 구문에 대한 대소문자를 무시합니다. 예를 들어 PIN 을 검색하면 PIN 과 PIN이 포함된 기록이 검색됩니다.

주: 검색 쿼리 용어를 처리할 때 는 AI 검색< 로 시작하고 >로 끝나는 문자열을 제거하여 HTML 및 XML 컨텐츠를 자동으로 제거합니다. 예를 들어 ### <beth.anglin@example.com> 검색어 AI 검색 로 입력하면 #### 검색됩니다. <abel.tuter@example.com>AI 검색 검색하면 검색이 비어 있는 것으로 간주되고 결과가 반환되지 않습니다. 이 동작은 구성할 수 없습니다.

부울 검색 연산자

부울 연산자로 쿼리 용어와 구문을 구분하여 검색 쿼리에 대한 기본 일치 논리를 재정의합니다.

운영자	설명
OR	부울 분리 연산자입니다. OR로 구분된 용어 또는 구가 포함된 기록을 찾습니다. 예를 들어 "###" OR ### 을 검색하면 ### 이라는 문구가 포함된 레코드와 ###이라는 용어가 포함된 레코드가 검색됩니다. 주: 시스템 속성을 *OR query*로 설정하면 검색 쿼리에 여러 용어()가 포함되어 있을 때 사용할 부울 검색 연산자 *glide.ais.query.search_operator* 검색에서 이미 모든 쿼리 용어와 구를 OR 연산자로 구분한 것처럼 처리하므로 이 연산자는 아무런 영향을 주지 않습니다.
하이픈(-)	부울 부정 연산자입니다. 하이픈 바로 뒤에 오는 용어 또는 구문이 포함된 기록을 제외합니다. 예를 들어 ### - "### ##" 을 검색하면 ### 이라는 용어는 포함되지만 ### ##이라는 구는 포함되지 않은 레코드가 검색됩니다.

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

와일드카드 일치 연산자

와일드카드 연산자를 사용하여 와일드카드 패턴과 일치하는 인덱싱된 용어가 포함된 기록을 찾습니다.

운영자	설명
%	단일 문자로 된 와일드카드 연산자입니다. 인덱싱된 용어에서 한 문자와 일치하도록 검색 쿼리 용어에 % 를 포함합니다. 예를 들어, %e 를 검색하면 theme, there 또는 these와 같은 와일드카드 일치 항목이 포함된 결과가 검색됩니다. AI 검색 또한 와일드카드 연산자가 무시된 검색을 평가하여 리터럴 일치 항목을 찾습니다. 와일드카드가 아닌 연산자 검색 용어 부분은 구문으로 처리되므로 검색 시와 동일한 순서로 결과에 표시되어야 합니다. 예를 들어 5000%000을 검색하면 5000 과 000 이 차례로 포함된 결과와 50007000과 같은 와일드카드 일치가 포함된 결과가 반환됩니다. 주: % 연산자는 와일드카드가 아닌 문자를 3개 이상 사용하는 문자열 뒤에 와야 합니다. 이 조건을 AI 검색 충족하지 않는 검색 쿼리 용어의 경우 리터럴 일치만 반환합니다. 예를 들어 % 연산자 AI 검색 앞에 와일드카드가 아닌 문자가 두 개만 있는 99%를 검색하는 경우 99에 대한 리터럴 일치 항목만 반환됩니다.
*	문자열 와일드카드 연산자입니다. 인덱싱된 용어에서 0자 이상의 문자열과 일치하려면 검색 쿼리 용어에 * 를 포함합니다. 예를 들어 acc* 를 검색하면 ###, ##, ##, ## 및 ###과 같은 와일드카드 일치가 포함된 결과를 찾습니다. AI 검색 또한 와일드카드 연산자가 무시된 검색을 평가하여 리터럴 일치 항목을 찾습니다. 와일드카드가 아닌 연산자 검색 용어 부분은 구문으로 처리되므로 검색 시와 동일한 순서로 결과에 표시되어야 합니다. 예를 들어 753*268을 검색하면 753 과 268 이 차례로 포함된 결과와 7539268과 같은 와일드카드 일치가 포함된 결과가 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.

운영자	설명
	주: * 연산자는 와일드카드가 아닌 문자를 3개 이상 사용하는 문자열 뒤에 와야 합니다. 이 조건을 AI 검색 충족하지 않는 검색 쿼리 용어의 경우 리터럴 일치만 반환합니다. 예를 들어 * 와일드카드 연산자 AI 검색 앞에 와일드카드가 아닌 문자가 두 개만 있는 ad*를 검색하면 ad와 리터럴 일치 항목이 있는 결과만 반환됩니다.
***	범용 와일드카드 연산자입니다. 인덱싱된 모든 용어와 그에 따른 모든 기록을 찾으려면 검색 쿼리로 지정하십시오. 주: AI 검색은 쿼리에 관련성 순위를 적용하지 않습니다. 쿼리 결과가 지정되지 않은 순서로 표시됩니다.

주: % 또는 * 와일드카드 연산자 AI 검색 가 포함된 검색어를 확장할 때 스톱 워드로 정의된 용어는 무시합니다. 예를 들어, the 와 they# 스톱 워드로 정의한다고 가정하겠습니다. the*에 대한 검색은 the 또는 their와 일치하도록 확장되지 않지만 there 및 these와 같은 논스톱 단어 용어는 계속 일치합니다.

에서 검색 결과 보기 **AI** 검색

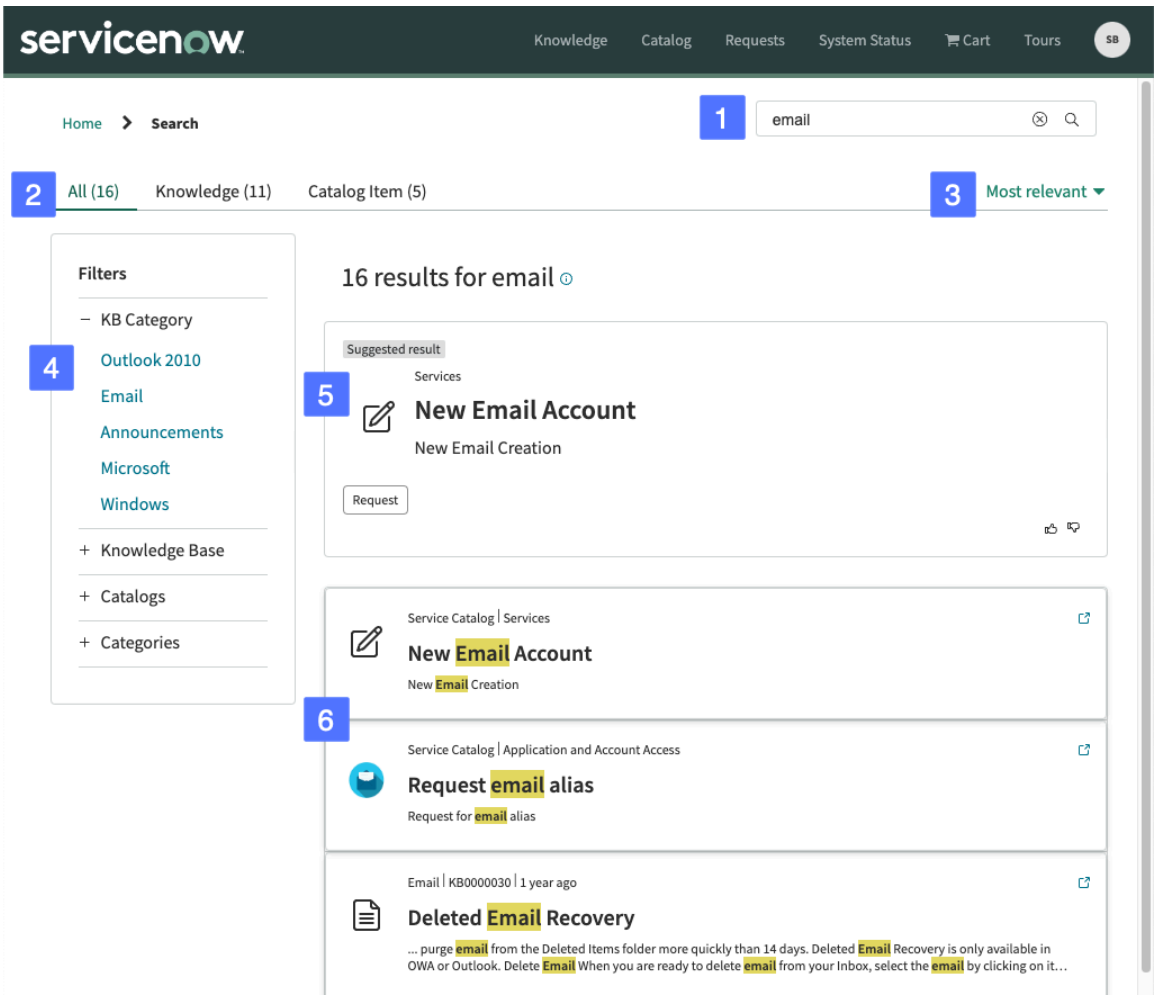
검색 쿼리에 대한 결과를 표시하는 데 사용하는 구성요소 AI 검색 에 대해 알아봅니다.

검색 결과 페이지 요소

UI 요소의 레이아웃과 모양 AI 검색 은 애플리케이션마다 다릅니다. 이 예제에서는 검색 결과 페이지에 나타날 수 있는 서비스 포털 요소를 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.

샘플 검색 결과 페이지



검색 결과 페이지 요소

요소	설명
1. 검색 입력 필드	나열된 검색 결과를 생성한 검색 쿼리를 표시합니다. 이 검색 쿼리를 수정하고 다시 검색하여 다른 결과를 볼 수 있습니다.
2. 탐색 탭 필터	검색 소스로 검색 결과를 구체화하기 위한 정적 필터 옵션을 표시합니다. 단일 검색 소스의 결과만 보려면 해당 검색 소스의 이름을 선택합니다. 탐색 탭 필터를 제거하려면 모두를 선택합니다.
3. 검색 결과 정렬 순서	검색 결과에 대해 현재 선택한 정렬 순서를 표시합니다. 기본적으로 AI 검색 가장 관련성이 높은 결과를 먼저 표시합니다. 대체 정렬 순서를 적용하려면 이 목록을 열고 사용 가능한 검색 결과 정렬 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.

검색 결과 페이지 요소

요소	설명
	주: 사용할 수 있는 검색 결과 정렬 옵션이 없으면 정렬 메뉴가 표시되지 않고 관련성에 따라 결과가 자동으로 정렬됩니다.
4. 패싯 필터	필드 값으로 검색 결과를 구체화하기 위한 동적 필터 옵션을 표시합니다. 패싯을 확장하거나 축소하려면 이름에서 **+** (더하기) 또는 **-** (빼기) 기호를 선택합니다. 특정 필드 값이 포함된 검색 결과만 보려면 패싯에서 필드 값 옵션을 선택합니다. 패싯 필터를 제거하려면 필드 값 옵션을 선택 취소합니다. 주: 날짜 필드에서 패싯을 수행할 때 패싯 옵션은 정확한 날짜 필드 값이 아닌 미리 계산된 날짜 범위(예: ## 3##)입니다. 옵션을 선택하면 지정된 범위에 날짜 필드 값이 있는 결과만 표시됩니다. 날짜가 아닌 패싯에 대해 필드 값 옵션을 선택하고 선택 취소하는 것과 같은 방식으로 이러한 날짜 범위 옵션을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다. 일부 패싯에서는 여러 필드 값을 선택할 수 있습니다. 다중 선택 패싯의 필드 값은 링크 대신 옵션으로 표시되며, 검색 결과를 필터링할 때 다중 선택이 적용되는 방식을 보여주는 레이블을 포함합니다. 레이블은 다음과 같습니다. • *Contains all selected*: 선택한 모든 필드 값을 포함하는 검색 결과만 표시합니다. 이 레이블은 다중 선택 및 패싯 유형을 나타냅니다. • *Contains any selected*: 선택한 필드 값 중 하나를 포함하는 검색 결과를 표시합니다. 이 레이블은 다중 선택 Or 패싯 유형을 나타냅니다. 선택한 AI 검색 탐색 탭에서 검색 결과에 패싯 필터를 적용할 수 없는 경우 패싯 필터를 무시합니다.
5. 천재 결과 답안 카드	각 카드에서 직접 수행할 수 있는 작업과 함께 검색 쿼리에 대한 최상의 답변을 표시합니다. 주: Genius 결과 대답 카드는 일부 검색 쿼리에 대해 나타나지 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.

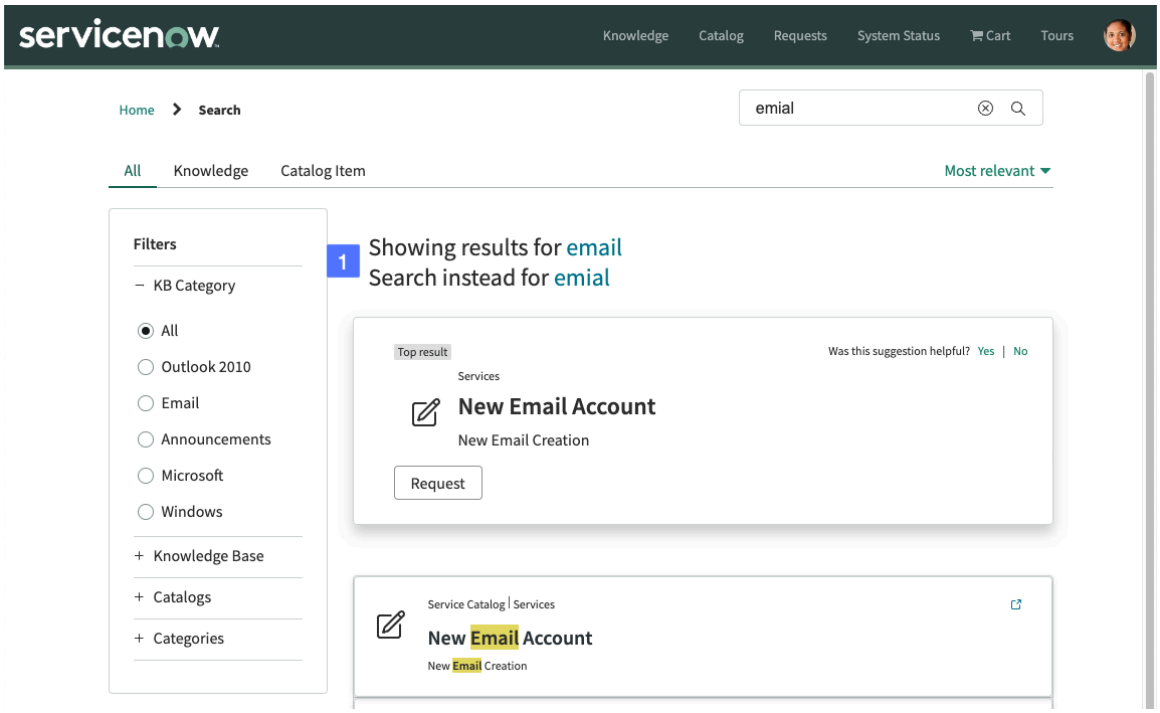
검색 결과 페이지 요소

요소	설명
	검색에 대한 Genius Result 답변 계산이 완료되기 전에 AI 검색 일반 검색 결과가 나타날 수 있습니다. 일반 검색 결과가 나타날 때 Genius 결과 대답 계산이 계속 진행 중인지 알려주는 애니메이션 메시지입니다. 검색에서 여러 Genius 결과 답안이 반환되면 답안 카드가 캐러셀에 표시됩니다. 캐러셀을 스크롤하여 조치를 취하려는 답변 카드를 선택할 수 있습니다. Genius Result 답변과 관련된 피드백을 제공하려면 해당 제안 사항이 도움이 되었습니까? 링크 중 하나를 선택합니다. 답변이 검색과 관련이 있는 경우 예를 선택합니다. 그렇지 않으면 아니요를 선택합니다.
6. 검색 결과	각 검색 결과에 대한 아이콘, 요약 필드 값, 제목 및 텍스트 스니펫을 표시하고 제목 및 텍스트 스니펫에서 검색 쿼리 용어가 강조 표시됩니다. 결과를 선택하여 소스 기록 전체를 봅니다. 검색 결과에 새 탭에서 열기 아이콘 이 표시되면 이 아이콘을 선택하여 현재 탭의 검색 상태를 유지하면서 새 브라우저 탭에서 소스 기록을 볼 수 있습니다. 주: 첨부 파일 검색 결과를 선택하면 시스템에서 첨부 파일을 표시하거나 첨부 파일을 다운로드하라는 메시지가 표시될 수 있습니다.

자동 수정 메시지

맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어를 자동으로 수정하면 AI 검색 검색 결과 목록 위에 <corrected_term> ## ## 메시지가 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.



자동 수정 메시지 요소

요소	설명
1. 오타 처리 자동 수정 메시지 및 원래 검색어 링크	검색에 사용된 자동 수정된 쿼리 용어를 표시합니다. 원래 검색 쿼리 용어를 사용하여 검색을 반복하려면 메시지의 대신 검색 에서 링크를 선택합니다<original_term>

검색 결과의 정렬 순서 변경

검색 결과가 표시되는 순서를 AI 검색 선택합니다. 기본적으로 가장 관련성이 높은 검색 결과가 먼저 표시됩니다. 이 동작을 재정의하고 필드 값에 따라 정렬된 검색 결과를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
정렬을 사용하면 필드 값을 기준으로 한 순서로 검색 결과를 볼 수 있습니다. 검색 애플리케이션에서 사용할 수 있는 정렬 옵션을 선택할 수 있습니다.

주: 검색 관리자가 전역으로 또는 검색 애플리케이션에 대해 정렬 옵션을 비활성화한 경우 정렬 메뉴가 나타나지 않으며 기본 관련성 순서로만 검색 결과를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 검색 결과 페이지에서 정렬 메뉴에 액세스합니다.
   - 에서 Now Mobile필터를 선택하고 정렬 기준을 선택합니다.
   - 다른 애플리케이션에서는 가장 관련성을 선택합니다.
   정렬 메뉴에 사용 가능한 정렬 옵션 목록이 표시됩니다.
2. 현재 검색 결과 집합에 적용할 정렬 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.

Example
예를 들어 가장 최근에 업데이트된 검색 결과를 먼저 표시하려면 가장 최근에 선택합니다. 검색 결과 페이지가 새로 고쳐지고 원하는 순서로 결과가 표시됩니다.

주: 새로운 정렬 순서는 패싯 또는 탐색 필터를 선택할 때 유지됩니다. 검색 쿼리 용어를 수정하여 새 검색을 시작하면 기본 관련성 순서로 재설정됩니다.

자동 검색 쿼리 재제출

검색 쿼리가 반환하는 결과가 AI 검색 너무 적으면 최소한 원하는 수의 결과를 반환하는 것을 목표로 쿼리를 자동으로 수정하고 다시 제출합니다.

검색 관리자는 검색 애플리케이션 구성의 검색 결과 제한 필드를 사용하여 검색 쿼리당 원하는 최소 결과 수를 구성합니다. 자세한 내용은 에 대한 검색 애플리케이션 구성 만들기 AI 검색 문서를 참조하십시오.

AND-to-OR 검색 쿼리 다시 제출

결합 용어 또는 구가 포함된 검색 쿼리가 반환 결과가 충분하지 않으면 AI 검색 기본 부울 연산자가 AND에서 OR로 변경된 검색 쿼리를 다시 제출하고 수정된 쿼리에 대한 결과를 표시합니다.

예를 들어 hotel "conference room" suite 에 대한 검색어가 일치하는 결과가 AI 검색 없으면 hotel OR "conference room" OR suite로 다시 제출합니다. 이 덜 제한적인 쿼리는 원래 쿼리보다 더 많은 결과와 일치할 수 있습니다.

주: 시스템 속성을 로 *`OR query`*AI 검색 설정하면 검색 쿼리에 여러 용어()가 포함되어 있을 때 사용할 부울 검색 연산자 *`glide.ais.query.search_operator`* 초기 검색에서 이미 모든 쿼리 용어와 구를 OR 연산자로 구분한 것처럼 처리하므로 이러한 방식으로 검색 쿼리를 다시 제출하지 않습니다.

이러한 방식으로 AI 검색 검색 쿼리를 자동으로 다시 제출하면 OR 표현식에 최소 일치 수 제한이 추가됩니다. 수정된 쿼리는 OR 연산자로 구분된 용어의 절반 이상(반올림)과 일치하는 결과만 반환합니다. 이 제한은 쿼리 성능을 향상시키고 더 관련성 높은 결과를 제공합니다.

예를 들어 #### Wi-Fi ##### #### # ### 대한 검색 쿼리가 결과를 반환하지 않는다고 가정합니다. AI 검색 랩톱으로 쿼리를 자동으로 다시 제출하거나 액세스할 # ### Wi-Fi ## ##### #### # 없습니다. 5개의 쿼리 용어 중 3개 이상과 일치하는 레코드만 다시 전송된 검색의 결과로 나타납니다.

자동 검색 쿼리 재제출 조건

자동 검색 쿼리 다시 제출은 다음 조건을 충족하는 검색 쿼리를 무시합니다.

- 원래 검색 쿼리에는 하나의 용어만 포함됩니다.
- 원래 검색 쿼리에는 8개 이상의 용어가 포함되어 있으며 하나 이상의 검색 결과를 반환합니다.

에서 퍼지 숫자 검색 **AI** 검색

퍼지 숫자 검색을 사용하면 알파벳 프리픽스나 선행 0을 입력할 필요 없이 번호 필드 값으로 인덱싱된 기록을 찾을 수 있습니다.

퍼지 숫자 검색 개요

의 AI 검색 퍼지 숫자 검색을 사용하면 숫자 검색어가 인덱싱된 ServiceNow AI Platform# 기록을 번호 필드 값과 일치시킬 수 있습니다. 유사 항목 일치는 숫자 검색어를 각 인덱싱된 레코드의 번호와 비교하여 알파벳 프리픽스와 선행 0을 무시합니다. 예를 들어, 지식 문서 및 문제 기록을 인덱싱하는

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

경우 23583 을 검색하면 지식 문서 KB00023583 및 문제 PRB00023583 검색 결과로 반환될 수 있습니다.

유사 숫자 검색이 활성화되면 검색할 때와 AI 검색 검색어에 대한 자동 완성 제안을 계산할 때 모든 숫자 검색어에 유사 숫자 일치 항목이 있는지 확인합니다.

중요사항:

퍼지 숫자 검색은 번호가 매겨진 테이블의 레코드만 검색합니다. 번호 [sys_number] 테이블에 정의된 프리픽스가 있는 번호 필드가 있는 테이블입니다. 기록 번호 매기기 및 번호 테이블에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기록 번호 매기기.

유사 숫자 일치 동작

다음 표에서는 유사 항목 일치의 작동 방식에 대한 추가 세부 정보를 제공합니다.

유사 숫자 일치 동작	설명
AI 검색 유사 일치 항목에 대해서만 숫자 검색어를 확인합니다.	검색어에 숫자가 아닌 문자가 포함되어 있기 때문에 KB52578 검색이 지식 문서 KB00052578와 일치하지 않습니다. 16867 #### 검색하는 경우 숫자로만 구성된 16867 검색어는 유사 숫자 일치 항목이 있는지 확인되지만 숫자가 아닌 ### 검색어는 그렇지 않습니다.
퍼지 숫자 일치는 모든 숫자 검색어에서 선행 0을 무시합니다.	07295를 검색하면 7295(선행 0 제외)를 검색하는 것과 동일한 퍼지 숫자 일치가 반환됩니다.
퍼지 숫자 검색은 인덱싱된 기록의 숫자 필드 값만 일치시킵니다.	28761을 검색하면 번호 필드 값이 KB00028761 지식 문서와 일치하지만 다른 지식 문서의 텍스트에 있는 경우 KB00028761이라는 용어와는 일치하지 않습니다.
유사 숫자 일치는 기록 번호 필드 값의 알파벳 프리픽스와 선행 0만 무시합니다.	729를 검색하면 지식 문서 KB00000729와 일치하지만 번호 필드 값이 일치하는 하위 문자열 앞에 0이 아닌 숫자가 있기 때문에 문서 KB00003729와는 일치하지 않습니다.
유사 일치가 되려면 숫자 하위 문자열이 기록의 번호 필드 값의 마지막 숫자와 일치해야 합니다.	1164를 검색하면 지식 문서 KB00001164와 일치하지만 번호 필드 값에 일치하는 하위 문자열 뒤의 숫자가 포함되어 있으므로 문서 KB00116497와는 일치하지 않습니다.

유사 숫자 검색의 예

다음 표에는 유사 항목 숫자 검색이 검색 결과와 어떻게 일치하는지를 보여 주는 예제가 포함되어 있습니다. 이 예시에서는 기록이 지식 [kb_knowledge] 및 문제 [problem] 테이블에서 인덱싱된다고 가정합니다.

검색	검색 결과
73492	검색은 다음 결과와 일치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	검색 결과
	• 번호 KB00073492의 지식 문서 • 번호 문제 PRB00073492 • 전체 용어로 73492 를 포함하는 인덱싱된 기록 또는 문서(하위 문자열 아님)
05638	검색은 다음 결과와 일치합니다. • 번호 KB0005638의 지식 문서 • 번호 문제 PRB0005638 • 05638을 전체 용어로 포함하는 인덱싱된 기록 또는 문서(하위 문자열 아님)
2541 828	검색은 AND(결합) 연산자를 사용할 때 다음 결과와 일치합니다. • 번호 KB0002541 및 전체 용어로 828 을 포함하는 텍스트가 있는 지식 문서 (하위 문자열 아님) • 번호 KB0000828와 2541 을 전체 용어로 포함하는 텍스트가 있는 지식 문서 (하위 문자열 아님) • 숫자 PRB0002541 문제와 828 을 전체 용어로 포함하는 텍스트(하위 문자열이 아님) • 2541을 전체 용어로 포함하는 숫자 PRB0000828 및 텍스트 문제(하위 문자열이 아님) • 2541 및 828을 전체 용어로 포함하는 인덱싱된 기록 또는 문서(하위 문자열 아님) 검색은 OR(분리) 연산자를 사용할 때 다음 결과와 일치합니다. • 번호 KB0002541의 지식 문서 • 번호 KB0000828의 지식 문서 • 번호 문제 PRB0002541 • 번호 문제 PRB0000828 • 전체 용어로 2541 (하위 문자열 아님)을 포함하는 인덱싱된 기록 또는 문서 • 전체 용어로 828 을 포함하는 인덱싱된 기록 또는 문서(하위 문자열 아님) 주: AND 및 OR 연산자에 대한 자세한 내용은 의 시스템 속성에 AI 검색 시스템 속성대한 *glide.ais.query.search_operator* 설명을 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.

검색	검색 결과
모델 9433	검색은 AND(결합) 연산자를 사용할 때 다음 결과와 일치합니다. • 번호 KB0009433 및 ## ##### ### 포함된 텍스트(하위 문자열 아님)가 있는 지식 문서 • 숫자 PRB0009433 및 전체 용어로서의 ### 포함하는 텍스트 문제(하위 문자열이 아님) • ## 및 9433을 전체 용어로 포함하는 인덱싱된 기록 또는 문서(하위 문자열 아님) 검색은 OR(분리) 연산자를 사용할 때 다음 결과와 일치합니다. • 번호가 KB0009433 지식 문서 • 번호 문제 문제 PRB0009433 • ### 전체 용어(하위 문자열 아님)로 포함하는 인덱싱된 기록 또는 문서 • 9433을 전체 용어로 포함하는 인덱싱된 기록 또는 문서(하위 문자열 아님) 주: AND 및 OR 연산자에 대한 자세한 내용은 의 시스템 속성에 AI 검색 시스템 속성대한 *glide.ais.query.search_operator* 설명을 참조하십시오.

유사 숫자 검색 가용성

유사 숫자 검색은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 관리자가 활성화한 경우 검색 시에만 사용할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform# . 이 기능에 대한 활성화 단계를 보려면 다음 문서를 참조하십시오 에서 유사 항목 숫자 검색 활성화 AI 검색.

Genius 결과에 대한 피드백 제공

사용자는 각 Genius 결과 답안 카드에 대한 피드백을 제출하여 검색에 도움이 되었는지 여부를 지정할 수 있습니다. 기본 Genius Result 구성의 카드의 경우, 사용자는 답변이 도움이 되지 않는다고 판단한 이유를 선택할 수도 있습니다. AI 검색 는 Genius 결과 구성의 관련성을 평가하는 데 사용할 수 있는 검색 신호로 피드백 응답을 기록합니다.

시작하기 전에
하나 이상의 Genius Result 대답 카드를 반환하는 검색을 수행했어야 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
검색 결과 세트의 각 Genius 결과 답안 카드에 대해 피드백을 제공하여 검색에 유용하거나 유용하지 않은 것으로 표시할 수 있습니다. 기본 Genius 결과 구성에서 생성된 답변 카드를 유용하지 않음으로 표시한 경우, 유용하지 않은 이유를 선택할 수도 있습니다.

AI 검색 는 Genius 결과 답변에 대한 사용자 피드백을 Genius 결과 이벤트 작업 [sys_search_genius_result_event_action] 테이블에 신호로 저장합니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 검색 신호 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.

프로시저

1. 피드백을 제공하려는 Genius 결과 대답 카드에서 도움이 되었습니까? 섹션을 찾습니다.
2. 다음 중 하나를 선택합니다.
   - Genius 결과 답변이 검색에 도움이 되면 예를 선택합니다.
   - Genius 결과 답변이 검색에 도움이 되지 않는 경우 아니요를 선택합니다.
3. 기본 Genius 결과 구성으로 생성된 대답 카드에서 아니요 를 선택한 경우 다음 중 하나를 선택합니다.
   - Genius 결과 답변이 도움이 되지 않은 이유를 나타내려면 대화상자의 목록에서 이유를 선택한 다음 피드백 제출을 선택합니다.
   - 이유 없이 피드백을 제출하려면 대화 상자 밖의 아무 곳이나 선택합니다.

결과
AI 검색 가 검색 신호로 피드백을 제출합니다.

AI 검색 관리

기능과 동작이 인덱싱 및 검색에 어떤 영향을 미치는지 AI 검색 알아봅니다. 로그 메시지, 인덱싱된 소스에 대한 수집 이력 및 세션 디버깅 메시지를 검토하여 동작에 대한 AI 검색 인사이트를 얻습니다.

AI 검색 및 성능 테스트

토폴로지가 AI 검색 로 시스템 클론생성된 인스턴스의 성능 테스트에 어떤 영향을 주는지 이해합니다.

⚠ 경고:

복제된 비프로덕션 인스턴스에서 성능을 테스트할 AI 검색 때는 주의해야 합니다. 동일한 전용 AI 검색 노드가 모든 인스턴스의 검색 쿼리 트래픽을 처리합니다. 따라서 비프로덕션 인스턴스의 검색 쿼리는 프로덕션 인스턴스의 검색 쿼리 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

보조정리 및 유니코드 정규화

AI 검색 인덱싱 중 및 검색 쿼리 시간에 굴절된 단어와 유니코드 글리프를 정규화합니다. 정규화는 검색 회수를 개선하고 사용자가 검색 쿼리 용어의 변형 형식으로 컨텐츠를 찾을 수 있도록 합니다.

정규화 기능은 자동으로 활성화되며 구성할 수 없습니다.

보조정리 정규화

많은 언어에는 복수 명사나 동사 시제와 같은 굴절된 형태의 용어가 포함되어 있습니다. AI 검색 인덱싱된 콘텐츠와 검색 쿼리에서 발견된 굴절된 용어를 정규화합니다. 정규화를 사용하면 복수 명사의 단수 형태 또는 활용 동사의 기본 형태와 같은 어근 형태에 따라 일치시킬 수 있습니다. 이 루트 형태를 기본정리라고 하며, 이 과정을 기본정리 정규화라고 합니다.

예를 들어 소스 기록에 활용 동사 sellingAI 검색이 포함된 경우 인덱싱된 용어를 #### ## 외에 기본정리 형식 sell을 포함합니다. 사용자가 과거 시제 활용 양식 soldAI 검색를 검색하면 기본정리 형식 sell과 sold를 포함하도록 검색 쿼리 용어를 확장합니다. 인덱싱된 용어와 검색 쿼리 용어에 일치하는 양식이 포함되어 있으므로 사용자의 검색 결과는 ## 기록이 반환됩니다.

AI 검색 는 에 대한 언어별 기본정리 정규화를 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어, 중국어(간체), 스페인어, 스웨덴어, 중국어(번체)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.

주: 소스 기록 텍스트와 검색어 AI 검색 를 핀란드어 구문 분석할 때 는 알고리즘 어간 추출을 사용하여 기본정리를 식별합니다.

분해

에 AI 검색 대한 , 독일어, 한국어, 스웨덴어보조정리를 정규화하는 것 외에도 는 복합어와 개별 구성 요소 단어를 인덱싱합니다. 예를 들어 합성어 Humanressourcen이 포함된 독일어 레코드를 인덱싱하는 AI 검색 경우 복합어 외에 구성요소 용어 Human 및 ressourcen 을 인덱싱합니다.

유니코드 정규화

AI 검색 인덱싱된 용어 및 검색 쿼리 용어에 대해 유니코드 정규화를 수행합니다. 이 정규화를 통해 알파벳순 유니코드 문자 모양은 가장 가까운 해당 문자를 사용하여 검색할 수 있습니다.

예를 들어 ###AI 검색라는 용어가 포함된 기록을 인덱싱할 때 강조 표시가 없는 ## ###도 포함하도록 기간을 확장합니다. 이 기록은 사용자가 ### 또는 ###를 검색할 때 검색 결과로 나타납니다.

유니코드 정규화에는 NFKD(호환성 분해) 및 NFKC(호환성 구성) 단계가 포함됩니다. 이러한 정규화 양식에 대한 자세한 내용은 유니코드 표준 부록 #15를 https://www.unicode.org/reports/tr15/ 참조하십시오.

다른 검색 기능과의 상호작용

다음 테이블에서는 정규화와 다른 검색 기능 간의 상호 작용을 설명합니다.

기능	기본정리 및 유니코드 정규화와의 상호 작용
Genius 결과	기본정리 또는 유니코드 정규화에 의해 추가된 검색 쿼리 용어는 용어 트리거 조건이 있는 Genius 결과 구성을 트리거할 수 없습니다.
결과 개선 규칙	기본정리 또는 유니코드 정규화에 의해 추가된 검색 쿼리 용어는 규칙의 쿼리 트리거와 일치할 경우 결과 개선 규칙을 트리거할 수 있습니다.
스톱 워드	검색 쿼리 용어가 스톱 워드 AI 검색 로 정의된 경우 해당 용어를 표준화하지 않고 제거합니다.
동의어	검색 쿼리 용어가 동의어로 정의된 경우 AI 검색 정규화하지 않습니다.
오타 처리	AI 검색 는 자동 수정된 검색 쿼리 용어에 대해 기본정리 및 유니코드 정규화를 수행합니다.

의 국제화 지원 **AI** 검색

AI 검색 는 에서 ServiceNow AI Platform#제공하는 모든 언어로 인덱싱 및 검색을 지원합니다. 검색 언어 기능은 에서 지원됩니다 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어, 중국어(간체), 스페인어, 스웨덴어, 중국어(번체).

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

국제화 지원은 자동으로 활성화되며 구성할 수 없습니다.

플러그인으로 ServiceNow AI Platform 제공되고 지원되는 AI 검색언어의 전체 목록을 보려면 문서를 참조하십시오 언어 활성화.

주: 새 언어 플러그인을 활성화한 후에는 새 언어로 검색할 수 있도록 하려는 모든 인덱싱된 소스 컨텐츠를 다시 색인화해야 합니다. 재인덱싱에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

언어 설정에 따라 인덱싱된 컨텐츠의 텍스트와 검색 쿼리를 개별 용어로 분리하는 방법이 AI 검색 결정됩니다. 토큰화라고 하는 이 프로세스는 언어별 설정을 사용하여 지원되는 각 언어에 대해 다르게 처리됩니다. 예를 들어, 대부분의 언어는 단어와 문장을 구분하기 위해 공백과 구두점을 사용하지만, 중국어 또는 일본어 텍스트를 AI 검색 토큰화할 때는 대신 문맥 해석을 사용하여 단어와 문장 분리를 올바르게 식별합니다. 일본어 텍스트를 토큰화할 AI 검색 때 나카구로(가운데 점)를 단어 구분 기호로 추가로 인식합니다.

주: 2024년 8월 이전에 콘텐츠를 인덱싱한 경우 해당 언어에 대한 새로운 토큰화 개선 사항의 이점을 누리려면 콘텐츠를 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어 또는 스웨덴어 다시 인덱싱해야 합니다.

지원되는 언어의 인덱싱 동작

원본 기록 또는 외부 문서에서 콘텐츠와 메타데이터를 ServiceNow AI Platform 인덱싱할 때 에서는 AI 검색 다음 표와 같이 기록 또는 문서의 언어에 대한 토큰화 설정을 사용합니다.

기록 또는 문서	토큰화 설정
작업 〔task〕 테이블 또는 하위 테이블 중 하나의 소스 기록	AI 검색 언어 식별을 수행하고 탐지된 언어에 대한 토큰화 설정을 사용하여 기록의 콘텐츠와 메타데이터를 인덱싱합니다. 주: 언어 식별은 .포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어, 중국어(간체), 스페인어, 스웨덴어, 중국어(번체) 다른 언어로 된 컨텐츠는 영어로 식별되고 처리됩니다.
비작업 테이블의 소스 기록	AI 검색 는 기록 언어의 토큰화 설정을 사용하여 기록의 콘텐츠와 메타데이터를 인덱싱합니다. 기록에 지정된 ServiceNow AI Platform 언어가 없으면 인스턴스의 기본 언어로 된 것으로 처리합니다. 예를 들어 AI 검색 영어 인스턴스에서는 영어의 토큰화 설정을 사용하여 지정된 언어가 없는 기록을 인덱싱합니다.
외부 문서	AI 검색 언어 식별을 수행하고 탐지된 언어에 대한 토큰화 설정을 사용하여 문서의 컨텐츠와 메타데이터를 인덱싱합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 또는 문서	토큰화 설정
	주: 언어 식별은 .포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어, 중국어(간체), 스페인어, 스웨덴어, 중국어(번체) 다른 언어로 된 컨텐츠는 영어로 식별되고 처리됩니다.

주: 콘텐츠와 메타데이터를 인덱싱할 AI 검색 때 다른 언어의 텍스트에 포함된 텍스트 영역을 일본어, 중국어 간체 및 중국어 번체 인식합니다. 이러한 텍스트 영역은 주변 텍스트의 언어에 관계없이 적절한 언어 토큰화 설정으로 인덱싱됩니다. 예를 들어, 중국어 간체 단락이 포함된 영어 지식 문서를 인덱싱한다고 가정해 보겠습니다. AI 검색 는 이 문단의 내용을 중국어 간체로 색인화하고 나머지 기록 내용을 영어로 색인화합니다.

지원되는 언어에서의 검색 쿼리 동작

검색 쿼리 텍스트를 AI 검색 처리할 때 현재 사용자 ServiceNow AI Platform 세션의 언어에 대한 토큰화 설정을 사용합니다.

주: AI 검색 검색 쿼리에서 용어를 인식합니다 일본어, 중국어 간체 및 중국어 번체 . 이러한 용어는 사용자 세션의 언어에 관계없이 적절한 언어 토큰화 설정으로 처리됩니다. 예를 들어 프랑스어 사용자 세션의 사용자가 remplacement ordinateur 笔#本##를 검색하는 경우 笔#本##AI 검색 용어에는 중국어 간체 설정을 적용하고 다른 검색어에는 프랑스어 설정을 적용합니다.

AI 검색 검색 쿼리 용어를 인덱싱된 콘텐츠 및 메타데이터의 용어와 비교하여 인덱싱된 레코드 또는 일치하는 항목이 포함된 문서에 대한 검색 결과를 반환합니다. 검색어가 인덱싱된 용어 AI 검색 와 동일한 언어인 경우 토큰화 설정이 동일한 두 용어 집합을 모두 처리하여 예측 가능한 일치 항목 및 검색 결과를 생성합니다. 검색어가 인덱싱된 용어 AI 검색 와 동일한 언어가 아닌 경우 토큰화 설정이 다른 두 용어 집합을 처리하며 일치를 예측하지 못할 수 있습니다.

검색 기능에 대한 언어 종속성

다음 검색 기능은 언어에 따라 다르며 나열된 언어에 대해서만 지원됩니다.

검색 기능 언어 의존성

기능	언어 의존성 및 지원되는 언어
Genius 결과	AI 검색연결된 NLU 모델의 언어가 검색 쿼리와 동일한 경우에만 트리거가 있는 NLU Genius 결과 구성을 평가합니다. 지원되는 언어: 영어.
언어 식별 및 토큰화	인덱싱하는 AI 검색 동안 작업 테이블 기록 및 외부 문서에서 지원되는 언어를 식별합니다. 인덱싱된 콘텐츠에 대한 텍스트 처리는 식별된 언어에 대한 토큰화 설정을 사용합니다. 지원되는 언어: 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어,

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

검색 기능 언어 의존성

기능	언어 의존성 및 지원되는 언어
	포르투갈어, 중국어(간체), 스페인어, 스웨덴어, 중국어(번체).
보조정리 및 유니코드 정규화	AI 검색 인덱싱된 컨텐츠 및 검색 쿼리의 용어에 대해 언어별 기본정리 정규화를 수행합니다. 지원되는 언어: 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어, 중국어(간체), 스페인어, 스웨덴어, 중국어(번체). 주: 의 경우 , 독일어, 한국어, 스웨덴어기본 AI 검색 정리 정규화 외에 항 분해를 수행합니다. 의 경우 핀란드어는 AI 검색 알고리즘 어간 분석을 사용하여 기본정리를 식별합니다. AI 검색 인덱싱된 컨텐츠 및 검색 쿼리의 모든 용어에 대해 유니코드 정규화를 수행합니다. 인덱싱된 콘텐츠와 검색 쿼리에서 보조정리 및 유니코드 형식의 정규화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 보조정리 및 유니코드 정규화.
결과 개선 규칙	AI 검색 은 검색 쿼리와 언어가 동일하거나 모든 언어 가 지정된 결과 개선 규칙에 대해서만 활성화를 평가합니다. 지원되는 언어: 인스턴스에서 활성화된 모든 언어입니다. 활성화할 수 있는 언어 목록은 다음 문서를 참조하십시오 언어 활성화.
스톱 워드	AI 검색 는 검색 쿼리와 동일한 언어를 사용하는 사전의 스톱 워드만 고려합니다. 지원되는 언어: 인스턴스에서 활성화된 모든 언어입니다. 활성화할 수 있는 언어 목록은 다음 문서를 참조하십시오 언어 활성화.
동의어	AI 검색 검색 쿼리와 언어가 같은 사전의 동의어만 고려합니다. 지원되는 언어: 인스턴스에서 활성화된 모든 언어입니다. 활성화할 수 있는 언어 목록은 다음 문서를 참조하십시오 언어 활성화.
오타 처리	AI 검색 는 검색 소스 인덱싱된 컨텐츠에 있는 지원되는 각 언어에 대해 자동 수정 용어의 별도

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

검색 기능 언어 의존성

기능	언어 의존성 및 지원되는 언어
	목록을 파생합니다. 자동 수정은 검색 쿼리 용어만 검색 쿼리와 동일한 언어를 가진 목록의 용어로 대체합니다. 지원되는 언어: 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어(캐나다), 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 포르투갈어, 스페인어, 스웨덴어. 에 대한 일본어, 한국어, 중국어 간체 또는 중국어 번체오타 처리는 지원되지 않습니다.

번역된 컨텐츠 검색

번역된 필드와 문서를 검색하는 방법을 AI 검색 이해합니다.

여기에는 ServiceNow AI Platform# 번역된 콘텐츠의 두 가지 범주가 포함됩니다.

1. 카탈로그 항목 기록 필드의 번역과 같은 번역된 필드.
2. 지식 문서 기록의 번역과 같은 번역된 문서(긴 텍스트 및 HTML 값)

기본 AI 검색 일치 동작은 이 두 가지 유형의 컨텐츠에 따라 다릅니다.

번역된 필드

번역된 필드가 AI 검색 포함된 콘텐츠를 검색하면 해당 세션 언어로 필드 번역이 ServiceNow AI Platform 일치하고 표시됩니다. 필드에 세션 언어 AI 검색 의 번역이 없는 경우 대신 영어 필드 값과 일치하는 것으로 대체됩니다. 예를 들어, 세션 언어가 일본어 AI 검색 인 경우 카탈로그 항목 기록에 있는 경우 일본어 필드 번역을 반환하지만, 일본어 번역이 없는 카탈로그 항목 필드에 대해서는 영어 값을 반환합니다.

번역된 ServiceNow AI Platform 필드를 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 개별 UI 문자열 번역.

번역된 텍스트 [sys_translated_text] 테이블에 필드 번역 기록을 삽입하거나 업데이트하는 경우 관련 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱하여 AI 검색 새 번역을 사용하십시오. 콘텐츠 재인덱싱에 대한 자세한 내용은 해당 전체 테이블 인덱스를 수행하거나 여러 AI 검색 인덱싱된 소스에 대해 다시 인덱싱합니다.문서를 참조하십시오단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

주: AI 검색 는 지식 〔kb_knowledge〕 테이블에서 번역된 필드를 지원하지 않습니다. 이 동작은 다음과 같은 효과가 있습니다.

- 검색 쿼리가 번역된 필드의 번역된 버전과 일치하지 kb_knowledge.
- 검색 결과에는 번역된 필드의 번역된 버전이 표시되지 kb_knowledge.
- 검색 애플리케이션 패싯 에는 kb_knowledge 번역된 필드의 번역된 버전이 표시되지 않습니다.

번역된 문서

번역된 문서로 콘텐츠를 검색할 때는 기본적으로 AI 검색 사용자의 ServiceNow AI Platform 세션 언어로 된 문서만 일치합니다. 예를 들어 일본어 사용자 검색은 일본어로 된 지식 문서만 일치시키고 다른 언어로 된 모든 지식 문서는 제외합니다.

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.

릴리스부터 전역으로 Utah 검색 가능한 지식 문서에 대한 필터 조건을 구성할 수 있습니다. 이 조건을 만족하는 문서는 모든 언어로 검색하면 일치시킬 수 있습니다. 이 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 전역으로 검색 가능한 지식 문서 구성.

릴리스부터 Tokyo 인스턴스에서 활성화된 각 언어에 대해 대체 언어를 설정할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform . 사용자의 세션 언어에 AI 검색 대해 대체 언어가 구성된 경우 두 언어로 검색 결과를 반환합니다. 자세한 내용은 AI 검색 대체 언어와의 상호 작용 문서를 참조하십시오.

글로벌 폴백 로케일을 구성하여 인스턴스 로케일의 언어와 사용자의 세션 언어로 일치하는 문서를 만들 AI 검색 수 있습니다. 이 구성은 모든 영어 문서를 전역으로 검색할 수 있도록 하려는 경우에 가장 적합합니다. 전역 대체 로캘 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 번역된 컨텐츠에 대한 전역 폴백 로캘 활성화.

국가별로 문서 검색 언어 할당 지식

각 사용자 국가에 대한 문서 검색 언어 집합을 지식 정의하여 다국어 검색 회수율을 개선합니다. 사용자 검색은 해당 국가에 지정된 검색 언어 및 세션과 관련된 언어로 된 문서를 일치시킬 지식 수 ServiceNow AI Platform# 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
기본적으로 사용자 검색은 사용자 ServiceNow AI Platform 세션과 관련된 언어로 된 문서와만 일치합니다지식. 예를 들어, 일본어 세션에서 검색하는 사용자에게는 일본어 지식 문서에 대한 검색 결과만 표시됩니다.

검색 관리자는 해당 국가에 대한 추가 지식 문서 검색 언어를 지정하여 해당 국가의 사용자에 대한 문서 검색 회수 지식 를 확장할 수 있습니다. 예를 들어, 일본 국가에 대해 아티클 검색 언어를 영어와 프랑스어로 지정 지식 한다고 가정합니다. 이러한 국가-언어 매핑을 사용하면 일본어 세션에서 검색하는 사용자가 일본어 아티클뿐만 아니라 영어와 프랑스어로 된 아티클에 대한 지식 검색 결과를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 검색할 국가 언어 〔ais_country_to_search_language〕 테이블의 목록 뷰로 AI 검색 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 ais_country_to_search_language.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 국가에 매핑하려는 각 지식 문서 검색 언어에 대해 테이블에 새 레코드를 만듭니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. AI 검색 검색할 국가 언어 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
      필드 값에 대한 설명은 AI 검색 검색할 국가 언어 양식 문서를 참조하십시오.
   c. 제출을 선택합니다.

> 주: 각각 다른 지식 문서 검색 언어가 있는 경우에 한해 동일한 국가에 대해 여러 AI 검색 언어 기록을 검색할 국가 정의를 정의할 수 있습니다. 동일한 국가 및 동일한 지식 문서 검색 언어로 여러 기록을 만들려고 하면 시스템에 경고 메시지가 표시되고 기록 삽입 작업이 실패합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
하나 이상의 지식 문서 검색 언어가 정의된 국가의 사용자가 검색을 수행할 때, 해당 검색 언어는 물론 세션 ServiceNow AI Platform 과 관련된 언어로 된 문서를 일치시킬 지식 수 있습니다.

전역으로 검색 가능한 지식 문서 구성

모든 언어로 검색할 수 있도록 하려는 지식 문서에 대해 인코딩된 쿼리를 정의합니다.

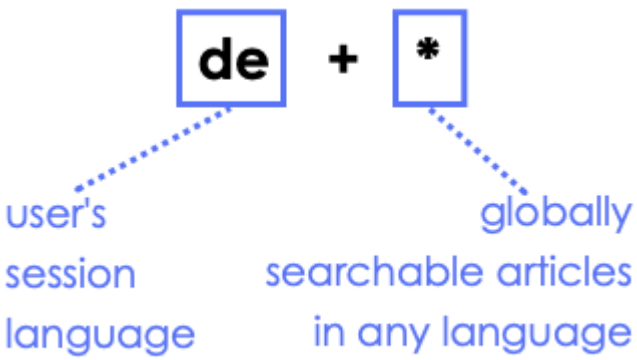
시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
기본적으로 AI 검색 는 사용자의 ServiceNow AI Platform# 세션 언어로 된 번역된 컨텐츠 기록(예: 지식 문서)만 일치합니다. 예를 들어, 스페인어 사용자 세션에서 검색하는 사용자는 스페인어 지식 문서와만 일치합니다. 이 제한에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 번역된 컨텐츠 검색.

주: 전역 대체 로캘을 구성한 경우 검색을 통해 해당 로캘의 언어와 사용자의 세션 언어로 번역된 콘텐츠 레코드를 일치시킬 수 있습니다. 이 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 번역된 컨텐츠에 대한 전역 폴백 로캘 활성화.

사용자가 모든 언어로 지식 문서를 검색할 수 있도록 하려면 인코딩된 쿼리를 시스템 속성의 값으로 정의할 수 있습니다 `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge` . 이 쿼리와 일치하는 기록은 전역으로 검색할 수 있으므로 일반 언어 필터를 무시하고 검색 언어에 관계없이 일치시킬 수 있습니다. 예를 들어, 독일어 사용자 세션에서 검색하는 사용자는 인코딩된 쿼리와 일치하는 영어 또는 일본어 지식 문서를 일치시킬 수 있습니다.

검색 결과 전역적으로 검색 가능한 문서가 포함된 언어



주: 인코딩된 쿼리에 대한 지식 문서 쿼리 문자열을 생성하려면 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 ## 〉 문서 〉 모두 필터를 통해 인코딩된 쿼리 문자열 생성 에 있는 단계를 따릅니다. 인코딩된 쿼리 구문 및 연산자에 대한 설명은 인코딩된 쿼리 문자열 및 필터 및 쿼리에 사용할 수 있는 연산자 를 참조하세요.

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge` 시스템 속성 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.

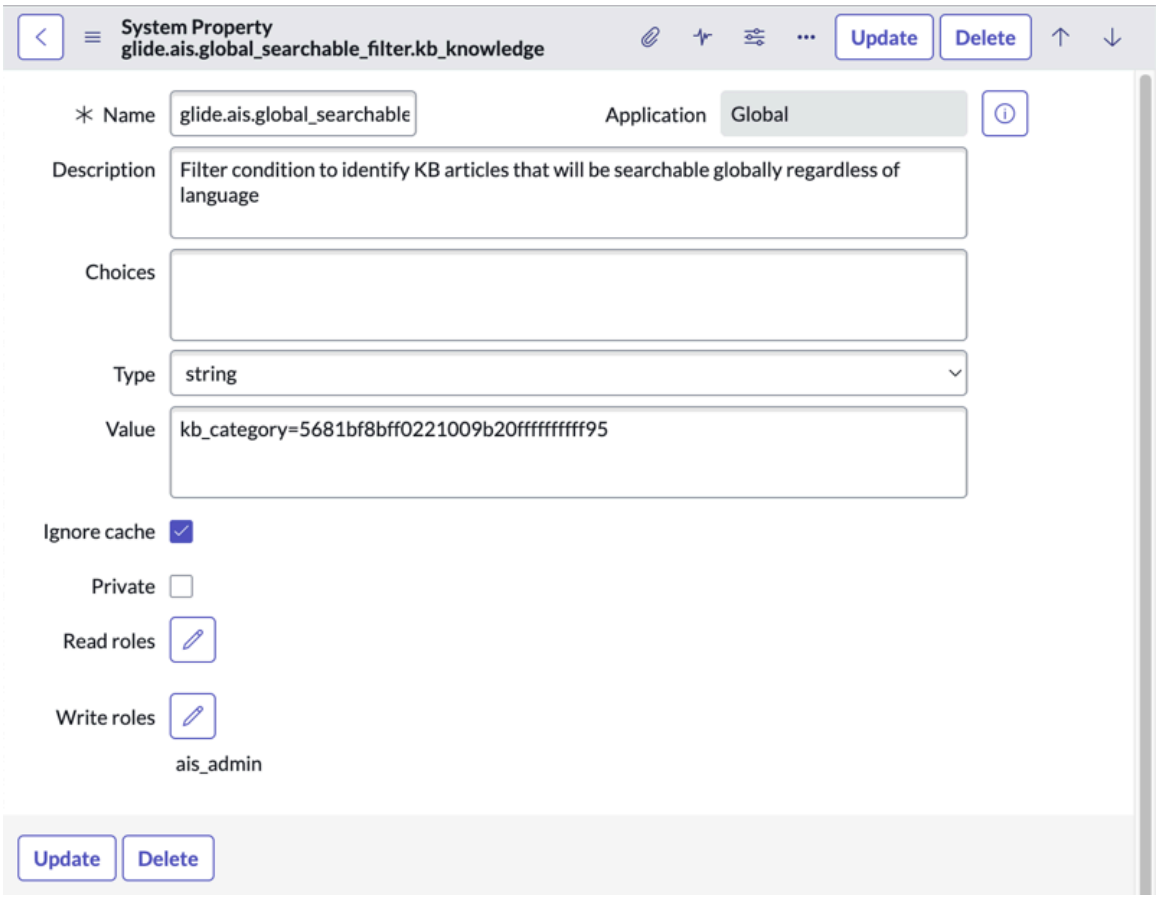
3. 값 필드에 전역으로 검색할 지식 문서를 지정하는 필터 식을 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

결과
인코딩된 쿼리와 일치하는 지식 문서는 모든 언어로 된 사용자 검색 결과로 반환될 수 있습니다.

Example: 이메일 범주의 지식 문서를 전역적으로 검색할 수 있도록 설정

다음은 이메일 범주의 지식 문서를 전역적으로 검색할 수 있도록 인코딩된 쿼리 kb_category=5681bf8bff0221009b20ffffffffff95 를 정의하는 예입니다.

지식 문서에 대한 이메일 범주 인코딩 쿼리



패싯의 지식 문서 참조 필드 값에 대한 번역 구성

패싯에 검색 사용자의 세션 언어로 지식 문서 참조 필드 값을 표시할지 여부를 지정합니다. 번역을 비활성화하면 패싯에 지식 문서 참조 필드 값이 인스턴스의 기본 언어로 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
기본적으로 검색 결과 페이지에는 검색 사용자의 세션 언어로 번역된 필드 값을 사용하여 지식 문서 참조 필드에 대한 패싯이 표시됩니다. 검색 사용자의 세션 언어에 번역된 필드 값을 사용할 수 없는 경우, 지식 문서 패싯은 대신 필드 값을 인스턴스의 기본 언어로 표시합니다.

예를 들어, 영어 인스턴스의 일본어 세션에서 검색하는 경우 KB 범주 패싯은 일본어로 번역된 필드 값을 사용하여 필드 값을 일본어로 표시합니다. 필드 값에 일본어 번역이 없는 경우 KB 범주 패싯은 해당 필드 값을 영어로 표시하는 것으로 폴백됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 관리자는 지식 문서 참조 필드에 대해 이 번역 동작을 비활성화할 수 있습니다. 번역을 사용하지 않도록 설정하면 검색 사용자는 지식 문서 패싯 필드 값을 세션 언어 대신 인스턴스의 기본 언어로 볼 수 있습니다.

패싯에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 패싯 만들기. 변환된 필드 값에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시스템 현지화.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 이름을 선택해 양식 뷰에서 지식베이스 테이블 인덱싱된 소스 기록을 엽니다.
3. 고급 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 인덱싱된 소스 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	index_translated_reference_fields
값	아니오

> 주: 패싯에 대한 번역을 다시 활성화하여 번역된 필드 값을 사용할 수 있을 때 지식 문서 참조 필드 값이 사용자의 세션 언어로 표시되도록 하려면 index_translated_reference_fields 속성의 값을 기본값으로 다시 *true*설정하십시오. index_translated_reference_fields 속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 다음에 대한 인덱싱된 소스 속성 AI 검색.

5. 제출을 선택합니다.
   업데이트된 속성 값이 인덱싱된 소스의 고급 구성 관련 목록에 나타납니다.
   index_translated_reference_fields 속성의 값을 변경한 경우 ## ## ### ##### ## ##### ### . 정보 메시지가 나타납니다.
6. index_translated_reference_fields 특성의 값을 변경한 경우 모든 테이블 인덱싱 을 선택하여 지식 테이블 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱합니다.
   재인덱싱에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행.

결과

지식 문서의 패싯 참조 필드에는 필드 값 번역이 사용자의 세션 언어로 표시됩니다.

> 주: index_translated_reference_fields 속성의 값을 다시 true 로 설정하고 패싯에서 인스턴스의 기본 언어로 표시된 지식 문서 참조 필드 값을 보는 경우 이러한 필드 값의 번역이 사용자의 세션 언어에 대해 있는지 확인합니다.

AI 검색 대체 언어와의 상호 작용

사용자의 세션 언어에 AI 검색 대해 대체 언어가 구성되면 두 언어로 번역된 문서를 검색합니다. 검색은 대체 언어에 적절한 스톱 워드, 동의어 및 오타 처리 딕셔너리를 사용합니다.

릴리스부터 Tokyo 인스턴스에서 활성화된 각 언어에 대해 대체 언어를 설정할 수 있습니다. 시스템은 지정된 언어로 번역되지 않은 사용자 인터페이스 텍스트 요소에 대해 이 대체 언어를 사용합니다. 대체 언어 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 대체 언어 설정.

사용자의 ServiceNow AI Platform# 세션 언어에 AI 검색 대한 대체 언어를 설정하면 지식 문서와 같은 번역된 컨텐츠에 대한 결과가 세션 언어와 구성된 대체 언어 모두로 반환됩니다. 대체 언어로 AI 검색 컨텐츠를 검색할 때 대체 언어에 대한 스톱 워드, 동의어 및 오타 처리 딕셔너리를 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.

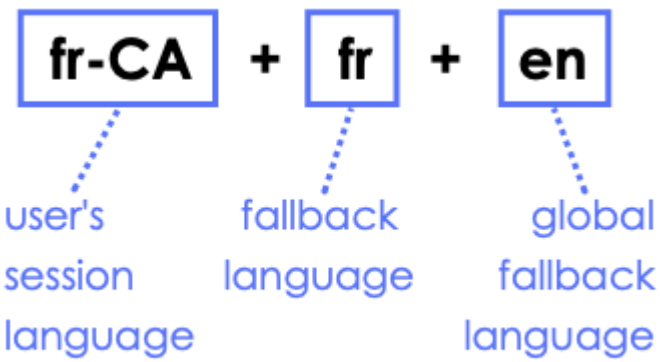
예를 들어 스페인어를 멕시코 스페인어의 대체 언어로 구성한다고 가정해 보겠습니다. 이 구성을 사용하면 사용자가 멕시코 스페인어 세션에서 검색할 때 지식 문서를 멕시코 스페인어와 스페인어로 찾을 수 있습니다. AI 검색 는 멕시코 스페인어 및 스페인어 사전과 결과 개선 규칙을 사용하여 멕시코 스페인어로 된 문서를 일치시킵니다. 스페인어로 된 문서를 일치시킬 때 스페인어 사전과 결과 개선 규칙을 사용합니다.

대체 언어가 있는 검색 결과 언어



대체 언어 AI 검색 외에 전역 대체 로캘을 구성하는 경우 사용자의 세션 언어, 대체 언어 및 전역 대체 로캘의 언어로 번역된 콘텐츠에 대해 일치하는 결과를 반환합니다. 예를 들어, 프랑스어를 캐나다 프랑스어의 대체 언어로 구성하고 영어를 전역 대체 로케일로 구성한다고 가정합니다. 캐나다 프랑스어 세션에서 검색하는 사용자는 캐나다 프랑스어, 프랑스어 및 영어로 지식 문서를 검색할 수 있습니다.

대체 언어와 전역 대체 로캘이 있는 검색 결과 언어



전역 대체 로캘 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 번역된 컨텐츠에 대한 전역 폴백 로캘 활성화.

번역된 컨텐츠에 대한 전역 폴백 로캘 활성화

번역된 문서를 사용자의 세션 언어뿐만 아니라 전역 대체 로캘의 언어와 일치시키도록 구성합니다 AI 검색 .

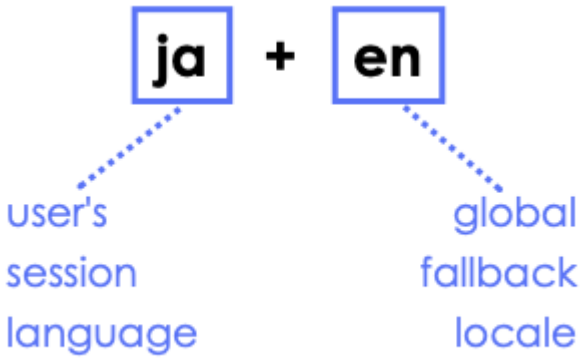
시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
기본적으로 번역된 문서 AI 검색 로 콘텐츠를 검색할 때는 사용자의 ServiceNow AI Platform# 세션 언어로 된 인덱싱된 레코드만 일치합니다. 예를 들어 일본어 사용자 세션에서 검색하면 다른 언어로 된 모든 문서를 제외하고 일본어로 된 지식 문서만 일치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 검색에 전역 대체 로캘을 적용하도록 구성할 AI 검색 수 있습니다. 이 옵션을 AI 검색 활성화하면 는 인스턴스의 로케일(또는 지정한 다른 로케일)의 ServiceNow AI Platform 언어로 된 레코드뿐만 아니라 사용자의 세션 언어로도 일치하는 레코드도 일치시킵니다. 예를 들어 영어를 전역 대체 로캘로 설정하면 일본어 세션에서 검색하는 사용자는 지식 문서 결과를 일본어와 영어로 볼 수 있습니다.

검색 결과 전역 대체 로케일이 있는 언어



주: 전역 폴백 로캘은 모든 영어 레코드를 전역으로 검색할 수 있도록 하려는 경우에 가장 적합합니다. 다른 기록 세트를 글로벌로 검색할 수 있도록 하려면 문서를 참조하십시오 전역으로 검색 가능한 지식 문서 구성.

검색 AI 검색 에 전역 대체 로캘 옵션을 활성화하면 다음과 같이 전역 대체 로캘이 결정됩니다.

1. 시스템 속성의 값이 `glide.ais.translate.global_fallback_locale` 유효한 로캘 문자열 (예: `en-US` 또는 `fr`) AI 검색 인 경우 이 로캘을 전역 대체 로캘로 사용합니다.
2. AI 검색 그렇지 않으면 시스템 속성 값으로 `glide.system.locale` 지정된 대로 인스턴스의 로캘을 전역 폴백 로캘로 사용합니다ServiceNow AI Platform.
3. `glide.system.locale` 시스템 속성 값이 유효한 로캘 AI 검색 이 아닌 경우 영어를 전역 대체 로캘로 사용합니다.

로캘 및 관련 언어에 대한 ServiceNow AI Platform 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 로캘 구성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 `AI ##`.
2. 시스템 속성에 대한 전역 언어 대체() `glide.ais.translate.enable_global_language_fallback` 사용 옵션을 선택합니다.
3. 저장을 선택합니다.
4. 옵션: `glide.ais.translate.global_fallback_locale` 시스템 속성을 추가하고 해당 값을 전역 대체 로캘로 사용할 로캘 AI 검색 로 설정합니다.
   이 시스템 속성을 추가하는 방법에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 시스템 속성 추가.

결과
AI 검색 번역된 문서 컨텐츠를 전역 폴백 로케일의 언어와 사용자의 세션 언어로 검색합니다.

주: 카탈로그 항목 테이블을 AI 검색 검색할 때 인스턴스 로캘은 무시됩니다. 카탈로그 검색은 사용자의 세션 언어로 된 문서만 일치시킵니다 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.

외부 콘텐츠에 대한 언어 필터링

AI 검색 외부 콘텐츠 커넥터에서 검색 결과를 필터링하여 사용자의 세션 언어, 대체 언어 및 전역 대체 로캘 언어로만 결과를 표시합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 애플리케이션을 설치하면 는 AI 검색 외부 콘텐츠 커넥터에서 검색한 검색 결과에 언어 기반 필터링을 적용합니다. 외부 컨텐츠 검색 결과를 표시하려면 다음 언어 중 하나로 된 컨텐츠를 포함해야 합니다.

- 검색 사용자의 ServiceNow AI Platform# 세션 언어
- 검색 사용자의 ServiceNow AI Platform 세션 언어에 대한 대체 언어(구성된 경우)
- 전역 폴백 로케일의 언어(구성된 경우)

예를 들어, 프랑스어가 대체 언어로 구성되고 영어가 전역 대체 로캘 언어로 구성된 세션 언어가 캐나다 프랑스어인 경우 검색은 캐나다 프랑스어, 프랑스어 및 영어 콘텐츠를 포함하는 외부 콘텐츠 결과만 반환합니다. 다른 언어로 된 콘텐츠만 포함하는 외부 콘텐츠 검색 결과는 검색 결과 목록에 표시되지 않습니다.

> 주: AI 검색 는 외부 소스 시스템 문서에서 컨텐츠를 인덱싱할 때 여러 언어를 탐지할 수 있으므로 단일 외부 컨텐츠 검색 결과에 여러 언어로 태그를 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 일본어로 된 문서에 영어 섹션이 포함되어 있으면 일본어와 영어 콘텐츠를 모두 포함하는 것으로 태그가 지정될 수 있습니다. 이 문서는 영어로 된 컨텐츠를 포함하고 있기 때문에 이전 예제의 검색 결과에 나타납니다. 인덱싱 시 언어 감지에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 의 국제화 지원 AI 검색.

커넥터를 구성하고 사용하여 외부 소스 시스템의 컨텐츠를 검색할 수 있도록 하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터. 대체 언어 및 전역 대체 로캘에 대한 자세한 내용은 해당 번역된 컨텐츠에 대한 전역 폴백 로캘 활성화문서를 참조하십시오AI 검색 대체 언어와의 상호 작용.

의 머신 러닝 관련성 **AI** 검색

AI 검색 쿼리에 대해 가장 관련성이 높은 검색 결과를 먼저 표시합니다. 머신 러닝은 집계된 사용자 상호작용을 기반으로 검색 경험에 대한 검색 결과 관련성 점수를 자동으로 조정합니다.

머신 러닝 관련성은 자동으로 활성화되며 구성할 수 없습니다.

관련성 모델 및 점수 매기기

AI 검색 는 관련성 모델을 사용하여 검색에서 반환된 각 결과에 대한 관련성 점수를 계산합니다. 관련성 점수가 높은 문서가 결과 집합에 처음 나타납니다. 결과의 관련성 점수는 쿼리와 연결된 특정 문서, 검색어 및 사용자에 따라 다릅니다.

각 검색 프로필에는 고유한 관련성 모델이 포함되어 있습니다. 이 관련성 모델을 보거나, 수정하거나, 삭제할 수 없습니다.

> 주: AI 검색는 범용 와일드카드 쿼리에 관련성 순위를 적용하지 않습니다. 쿼리 결과가 지정되지 않은 순서로 표시됩니다.

검색 신호 및 기계 학습 관련성 조정

AI 검색 UX 구성요소는 사용자 검색과 관련된 신호를 기록합니다. 이러한 검색 신호 에는 검색 사용자가 검색 입력 필드, 자동 완성 제안, 패싯 및 탐색 탭 필터, Genius 결과 대답 카드 및 검색 결과와 상호 작용하는 방법에 대한 데이터가 포함됩니다. 검색 신호가 기록되고 저장되는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 신호.

머신 러닝 관련성은 이러한 검색 신호의 데이터를 사용하여 관련성 모델을 지속적으로 지능적으로 조정합니다. 30일 AI 검색 마다 각 관련성 모델의 새 버전을 계산하여 매개변수를 반복적으로

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

수정하고 검색 프로파일에 대해 집계된 검색 신호 데이터에 대해 회귀 테스트를 수행합니다. 이 조정 프로세스가 완료되면 AI 검색 기존 관련성 모델과 새 관련성 모델을 비교하여 기록 신호 데이터에 기록된 대로 사용자 검색 동작에 대해 더 나은 일치 항목을 생성하는 모델을 확인합니다.

새 관련성 모델이 신호 데이터로 AI 검색 더 나은 결과를 생성하는 경우 수정된 매개변수 값을 사용하여 검색 프로필에 대한 라이브 검색 트래픽에 대한 A/B 테스트 평가를 수행합니다. 이러한 평가는 개별 매개변수 변경 내용을 테스트하여 더 나은 검색 관련성을 생성하는지 확인합니다.

주: A/B 테스트 평가를 수행하는 데 사용되는 검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크.

새 모델이 이전 검색-일치 비교와 A/B 테스트 AI 검색 모두에서 원래 모델보다 성능이 뛰어난 경우 기존 관련성 모델을 덮어쓰고 검색 프로필에 대한 활성 관련성 모델로 설정합니다. 업데이트된 관련성 모델은 다음 조정 주기가 시작될 때까지 계속 사용됩니다.

이러한 관련성 모델 조정 프로세스는 각 검색 프로파일에 대해 별도로 발생합니다. 한 검색 프로필의 관련성 모델을 변경해도 다른 검색 프로필의 관련성 모델에는 영향을 주지 않습니다.

주: 이전 릴리스에서 업그레이드하는 Zurich 경우 검색 결과의 기본 관련성 점수가 변경될 수 있습니다. 이전 릴리스에서 교육된 관련성 모델은 계속해서 동일한 결과 순서를 생성해야 합니다. 두 릴리스 이상 전에 교육된 모델은 기본 관련성 모델로 되돌릴 수 있습니다.

자동 완성 제안에 대한 관련성 모델

AI 검색 는 전용 관련성 모델을 사용하여 검색 필드에 자동 완성 제안으로 표시할 기록의 순위를 지정합니다. 이 관련성 모델은 최신성과 제목 필드의 검색 쿼리 용어 일치를 기준으로 기록의 점수를 매깁니다. 시스템은 이 자동 완성 제안 관련성 모델을 학습하지 않습니다. 자동 완성 제안 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성.

검색 결과의 관련성 점수 보기

검색 관리자는 고급 AI 검색 관리 도구 ServiceNow# Store 애플리케이션에서 검색 미리 보기 UI의 검색 결과에 대한 점수를 볼 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 검색 동작을 조사하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다음에 대한 검색 미리 보기 UI AI 검색.

의 컨텐츠 보안 **AI** 검색

AI 검색 검색 쿼리 결과를 필터링하고 현재 로그인한 사용자가 액세스할 수 있는 기록만 표시합니다.

콘텐츠 보안은 자동으로 활성화되며 구성할 수 없습니다.

인덱싱된 보안 기능

테이블에서 기록을 ServiceNow AI Platform# 인덱싱할 AI 검색 때 다음과 같은 액세스 제어 설정이 유지됩니다.

- 역할 기반 필드 수준 접근 제어 목록 규칙 (ACL)
- 스크립트되지 않은 조건부 ACL
- 스크립팅된 테이블 수준 ACL
- 이전 비즈니스 규칙 쿼리
- 도메인 분리
- Knowledge [kb_knowledge] 및 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블에서 인덱싱된 기록에 대한 사용자 기준

AI 검색 는 스크립팅된 필드 수준 ACL 또는 조건부 필드 수준 ACL을 지원하지 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.

검색 쿼리에 대한 초기 및 후기 바인딩 보안 구현

쿼리 시 AI 검색 인덱싱된 테이블 및 기록에 대한 사용자 액세스를 평가하여 검색 결과를 필터링합니다. 사용되는 필터링 구현은 검색 쿼리와 일치하는 테이블 및 기록에 있는 보안 기능에 따라 달라집니다.

콘텐츠 보안 구현	설명
조기 바인딩	보안 필터를 검색 쿼리에 통합하는 기본 컨텐츠 보안 구현입니다. 시스템은 각 검색 쿼리에 사용자에 대한 관련 보안 필터를 추가합니다. 검색 결과에 표시되려면 기록이 검색 쿼리와 일치하고 모든 보안 필터를 통과해야 합니다. 초기 바인딩 보안은 스크립트되지 않은 ACL, 쿼리 전 비즈니스 규칙, 도메인 분리는 물론 kb_knowledge 및 sc_cat_item 테이블에서 인덱싱된 기록에 대한 사용자 기준을 지원합니다. 검색이 테이블 수준의 스크립트 ACL이 있는 레코드와 일치하는 경우, 검색 쿼리는 후기 바인딩 보안을 사용하도록 자동으로 폴백합니다. 주: 초기 바인딩 필터에서 오류가 발생하면 검색 쿼리는 후기 바인딩 보안을 사용하도록 자동으로 대체됩니다.
후기 바인딩	검색 쿼리 결과를 사후 필터링하는 더 많은 계산 비용이 드는 대체 콘텐츠 보안 구현입니다. 시스템은 초기 바인딩 보안과 마찬가지로 검색 쿼리에 보안 필터를 적용합니다. 필터링된 쿼리와 일치하는 기록을 검색한 후에는 각 기록에 대해 *GlideRecord.canRead()* 메서드를 호출합니다. 검색 결과에 나타나려면 기록이 검색 쿼리와 일치하고, 모든 보안 필터를 통과하고, API 메서드에 대해 반환 *true* 되어야 합니다. 후기 바인딩 보안은 인덱싱된 모든 보안 기능을 지원합니다. 기본적으로 후기 바인딩 보안은 초기 바인딩 보안을 위한 대체 메커니즘으로 사용됩니다. 다음과 같은 방법으로 이 기본 동작을 재정의할 수 있습니다. • 인덱싱된 소스의 모든 결과에 대해 후기 바인딩 보안을 사용하려면 AI 검색 해당 인덱싱된 소스의 후기 바인딩 강제 적용 필드 값을 로 *true*설정하십시오. • 모든 검색 결과에 대해 후기 바인딩 보안을 사용하려면 AI 검색 시스템 속성의 *true*값을

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

콘텐츠 보안 구현	설명
	ACL 평가에 후기 바인딩 강제 *AI ##* 사용() *glide.ais.security.force_late_binding* 로 설정하십시오. AI 검색 패싯에서 사용하는 인덱싱된 소스의 결과에 후기 바인딩 보안을 적용하면 패싯에 사용할 수 있는 필터 선택 목록이 변경됩니다. 이 경우 패싯에는 검색 결과의 현재 페이지에 있는 필드 값만 표시됩니다. 패싯에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 패싯 만들기. 검색 애플리케이션에서 패싯에 대한 검색 결과 수를 사용하도록 설정하면 개수는 사용자의 검색과 일치하는 결과 수를 나타냅니다. 후기 바인딩 보안은 결과가 계산된 후 결과를 제거하여 표시되는 실제 결과 수가 개수보다 적을 수 있습니다. 패싯의 검색 결과 수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 애플리케이션의 결과 페이지에 검색 결과 수 표시.

외부 콘텐츠에 대한 콘텐츠 보안

AI 검색 외부 문서를 수집할 때 액세스 권한을 유지합니다. 이러한 액세스 권한에 지정된 외부에서 정의된 사용자 및 그룹에 사용자 별칭을 지정할 ServiceNow AI Platform 수 있습니다. AI 검색 이러한 권한 및 별칭에서 외부 문서 기록에 대한 컨텐츠 보안 필터를 구성합니다.

외부 데이터 원본과 함께 사용하는 AI 검색 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 외부 콘텐츠 인덱싱 및 검색 AI 검색. 외부 콘텐츠 보안에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 외부 콘텐츠 보안 AI 검색.

의 암호화된 필드 **AI** 검색

AI 검색 암호화 지원 또는 에지 암호화 규칙로 암호화된 소스 기록 필드를 제외합니다.

암호화된 소스 기록 필드를 AI 검색 처리할 때 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- 콘텐츠 인덱싱은 암호화된 필드를 제외합니다. 이 제외는 검색 쿼리 용어가 암호화된 필드 콘텐츠의 용어와 일치하지 않음을 의미합니다.
- 암호화된 필드를 사용하여 패싯을 만들 수 없습니다.
- ACL(접근 제어 목록) 필터를 적용하는 경우처럼 검색 쿼리가 암호화된 필드를 필터링하려고 하면 검색 쿼리가 실패합니다. #### ### #### ####. 오류 메시지가 기록됩니다.

소스 기록에 사용할 수 있는 암호화 옵션에 대한 자세한 설명은 암호화를 참조하십시오.

에서 시맨틱 벡터 검색 **AI** 검색

시맨틱 벡터 검색을 사용하면 Now LLM 서비스 검색어와 의미가 얼마나 유사한지에 따라 결과를 찾을 수 있습니다. Now Assist Q&A Genius 결과 및 Now Assist 시 가상 에이전트 맨틱 벡터 검색을 사용하여 검색 쿼리의 자연어 해석으로 회수율을 개선합니다.

기본적으로 AI 검색키워드 검색을 사용합니다. 즉, 검색 쿼리의 키워드(용어)와 문자 그대로 일치하는 항목이 포함된 기록에 대한 결과를 찾습니다. 패치 4 릴리스 AI 검색 부터 Vancouver 에는 와 함께 Now LLM 서비스작동하는 기능에 사용되는 시맨틱 벡터 검색이라는 대체 검색 모드가

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

포함됩니다. 이러한 기능의 예로는 대화, Now Assist Q&A Genius 결과 및 Now Assist 작업 Genius 결과가 있습니다 Now Assist가상 에이전트.

시맨틱 벡터 검색은 검색어의 의미와 컨텍스트를 분석하고 해당 정보를 사용하여 유사한 의미의 결과를 찾습니다. 검색 의도를 보다 정확하게 반영하도록 자연어를 해석하여 검색 회수율을 개선합니다.

예를 들어 ### ####### #### 위해 검색하는 방법에 대한 텍스트를 포함하여 소스 기록을 인덱싱한다고 가정합니다.

- 키워드 검색 모드에서는 AI 검색 검색 쿼리 용어가 인덱싱된 콘텐츠에 포함된 용어와 문자 그대로 일치하지 않기 때문에 이 기록에 대한 결과를 반환하지 않습니다.
- 그러나 AI 검색 시맨틱 벡터 검색 모드에서는 다음과 같은 컨텍스트 인식 분석을 기반으로 기록에 대한 결과를 반환할 수 있습니다.
  - 검색어 ###는 ##한다는 의미에서 문맥상 유사합니다.
  - 검색어 ## 에는 피싱의 의미와 겹치는 의미가 ####.

AI 검색 검색과 유사한 정도를 기준으로 시맨틱 벡터 검색의 결과를 정렬합니다. 이 예에서 ## ## ## 텍스트가 포함된 두 번째 인덱싱된 레코드가 있는 경우 ## ## ## 검색과 더 유사하며 해당 검색 결과는 ## ## 방법 결과보다 먼저 표시됩니다.

기본 키워드 기반 검색 모드와 달리 시맨틱 벡터 검색은 용어 동등성을 찾기 위해 동의어 사전에 의존하지 않습니다. AI 검색 는 시맨틱 벡터 검색을 위해 소스 컨텐츠 및 메타데이터를 인덱싱할 때 용어 유사성을 자동으로 식별합니다.

시맨틱 벡터 검색은 자동으로 활성화되며 구성 가능한 설정은 포함되지 않습니다.

시맨틱 벡터 검색의 이점

기본 키워드 검색 모드와 비교하여 시맨틱 벡터 검색은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 키워드에서 일치시키는 대신 검색의 기본 의미에 따라 결과를 일치시켜 지식 문서, 카탈로그 항목 및 항목 검색에 대한 회수를 개선하는 데 도움이 됩니다.
- 기본 의미가 동일한 다양한 검색 쿼리에 대해 유사한 결과를 반환하여 보다 자연스럽고 일관된 검색 환경을 제공합니다.
- 검색의 유사성을 예상하기 위해 동의어 사전을 만들고 유지관리할 필요성이 줄어듭니다.

시맨틱 벡터 검색 출력

시맨틱 벡터 검색은 일반 AI 검색 용어 일치 및 관련성 순위 메커니즘을 재정의합니다. 결과는 검색 쿼리 용어와의 계산된 유사성에 따라 정렬되며 가장 유사한 결과가 먼저 표시됩니다.

시맨틱 벡터 검색의 가용성

시맨틱 벡터 검색은 다음 컨텍스트에서 사용할 수 있습니다.

- Now Assist 에서 가상 에이전트 카탈로그 항목 검색 및 라이브 에이전트 주제 검색에 시맨틱 벡터 검색을 사용합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트의 Now Assist 문서를 참조하십시오.
- Now Assist Q&A Genius 결과 검색 쿼리와 일치하는 지식 문서를 찾을 때 레거시 키워드 검색과 함께 시맨틱 벡터 검색을 사용합니다. 또한 두 번째 수준 캐시에서 쿼리와 일치하는 캐시된 답변을 찾을 때 의미 체계 벡터 검색을 사용합니다. 자세한 내용은 해당 문서를 Q&A Genius 결과 캐싱 Now Assist참조하십시오Now Assist 질의응답 Genius 결과.
- Now Assist 작업 Genius 결과는 검색 쿼리와 일치하는 카탈로그 항목을 찾을 때 레거시 키워드 검색과 함께 시맨틱 벡터 검색을 사용합니다. 자세한 내용은 Now Assist 작업 Genius 결과 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.

- 애플리케이션의 모든 커넥터는 외부 콘텐츠 커넥터 외부 소스 시스템에서 문서 컨텐츠를 검색할 때 시맨틱 벡터 인덱싱을 지원합니다. 와 함께 Now LLM 서비스 의미 체계 벡터 검색을 사용하는 기능만 이 지원을 활용할 수 있습니다. 외부 콘텐츠 커넥터 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터.

AI 검색 로깅 및 디버깅

로그와 이력을 검토하여 AI 검색 성능을 분석하고 문제를 진단합니다. 로그 메시지 및 수집 기록을 보거나 세션 디버깅을 사용하여 사용자 세션에 대한 자세한 메시지를 캡처합니다.

수집 로그 메시지 보기 AI 검색

로그 메시지를 확인하여 수집 및 인덱싱 이벤트를 검토합니다 AI 검색 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 로그 〉 수집 경고 및 오류.
   〔 소스〕〔다음으로 시작〕 **[AIS-Datasource]** 필터 조건이 적용된 로그 〔syslog〕 테이블이 나타납니다.
2. 목록 검색, 정렬, 필터링 및 그룹화 기능을 사용하여 관심 있는 메시지를 찾습니다.

모든 AI 검색 로그 메시지 보기

로그 메시지를 보고 이벤트를 검토합니다 AI 검색 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 로그 〉 모두.
   〔 **Message] [contains] [ais]** 필터 조건이 적용된 로그 〔syslog〕 테이블이 나타납니다.
2. 목록 검색, 정렬, 필터링 및 그룹화 기능을 사용하여 관심 있는 메시지를 찾습니다.

인덱싱된 소스에 대한 수집 이력 검토

인덱싱된 소스에 대한 수집 이벤트와 관련된 처리 결과 및 성능 통계를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
인덱싱된 소스 이력 [ais_ingest_datasource_stats] 테이블에는 AI 검색 인덱싱된 소스 수집 이벤트에 대한 기록이 포함되어 있습니다. 각 레코드에는 수집 이벤트에 대한 성능 통계 및 처리 결과가 포함됩니다. 수집 이벤트 이력 기록을 검토하여 수집 성능을 분석하고 문제를 진단할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 검토하려는 인덱싱 기록이 있는 인덱싱된 소스를 엽니다.
3. 인덱싱 이력 관련 목록에서 검토하려는 수집 이벤트 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. 인덱싱된 소스 이력 양식에서 선택한 수집 이벤트에 대한 필드를 검토합니다.
   필드 값에 대한 설명은 인덱싱된 소스 이력 양식 문서를 참조하십시오.

에 세션 디버깅 사용 AI 검색

사용자 세션에 대한 자세한 AI 검색 로그 메시지를 캡처하고 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
사용자 세션에서 AI 검색 세션 디버깅을 활성화하면 시스템은 해당 세션에 대한 디버그 로그 메시지를 기록합니다. 이러한 메시지는 다음과 같습니다.

- 가 사용자의 검색 쿼리를 해석하는 방법을 AI 검색 보여주는 메시지
- 검색 쿼리에 적용되는 검색 소스 필터 및 콘텐츠 보안 필터를 지정하는 메시지
- 사람이 읽을 수 있는 형식의 검색 쿼리 요청 및 응답 객체가 포함된 메시지

이러한 디버그 로그 메시지를 검토하여 검색 문제를 진단하거나 최적의 검색 성능 설정을 구성할 수 있습니다.

활성화되면 세션 디버깅은 비활성화할 때까지 사용자 세션에 대해 활성 상태로 유지됩니다. 세션 디버깅에 대한 자세한 내용은 세션 디버그 를 참조하세요.

프로시저

1. 디버깅을 활성화하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 *AI ##* 디버그.
   디버그 AI 검색 세션 디버그 스크립트의 완료를 보고하는 메시지입니다.
2. 디버그 로그를 검토하려면 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 디버그 로그.
   디버그 로그 메시지가 세션 로그 창에 나타납니다.
3. 디버깅을 사용하지 않으려면 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 모두 사용 안 함.
   모두 사용 안 함 세션 디버그 스크립트의 완료를 보고하는 메시지입니다.

검색 미리 보기 UI를 사용하여 검색 결과 액세스 문제 진단

검색 미리 보기 UI의 가장 도구와 AI 검색 높은 보안 관리자의 상승된 권한 역할을 사용하여 필터가 검색 사용자가 인덱스의 AI 검색 특정 검색 결과를 볼 수 없도록 차단하는지 여부를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin, ais_high_security_admin, impersonator.

이 태스크 정보
검색 미리 보기 UI를 사용하여 검색 사용자가 인덱스에서 특정 검색 결과를 볼 수 없도록 하는 필터 구성을 진단합니다 AI 검색 . 먼저 검색 미리 보기 UI에서 해당 사용자로 검색하여 검색 결과가 표시되는지 확인합니다. 그런 다음 가장을 종료하고 모든 ais_high_security_admin 검색 소스 및 콘텐츠 보안 필터를 바이패스하도록 상승한 후 검색을 반복합니다. 검색 결과가 관리자 수준 검색에 나타나는 경우 검색 소스 및 콘텐츠 보안 필터 설정을 검사하여 사용자가 볼 수 없는 이유를 확인합니다.

> **주:** 검색 미리 보기 UI의 사용자 가장 도구에서 '다음으로 검색 ' 필드의 값을 변경하면 역할에 대한 ais_high_security_admin 상승된 권한이 종료됩니다. 이 필드의 값을 변경한 후 필터를 바이패스하려면 역할로 ais_high_security_admin 다시 승격해야 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.

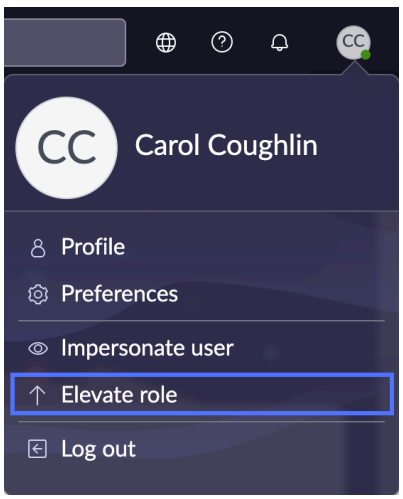
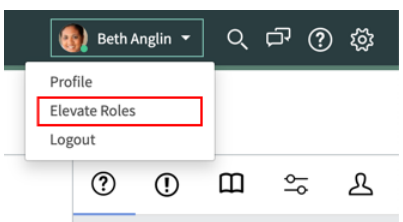
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 미리 보기 〉 검색 미리 보기.
2. 검색 미리 보기 UI의 사용자 가장 도구에서 '다음으로 검색 ' 필드를 사용하여 영향을 받는 사용자로서 원하는 검색 쿼리를 실행합니다.

   주: 다음으로 검색 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오미리 보기 관리 도구 검색.

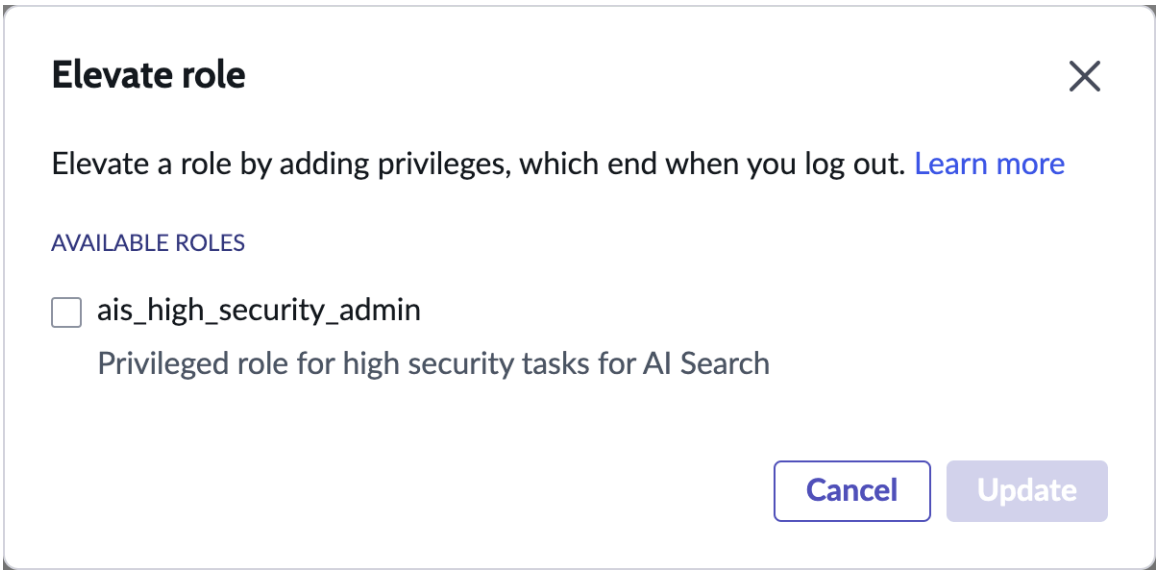
   관심 있는 검색 쿼리에 대해 영향을 받는 사용자가 본 결과와 일치하는 결과가 나타납니다. 이러한 결과는 검색 소스 또는 콘텐츠 보안 필터에 의해 제한될 수 있습니다.
3. 역할로 승격합니다.ais_high_security_admin

   a. 사용 중인 UI 버전에 적합한 작업을 수행합니다.

UI 버전	작업
넥스트 경험 UI	배너 프레임에서 계정의 아이콘을 선택하여 사용자 메뉴를 연 다음 역할 상승을 선택합니다. 
코어 UI	배너 프레임에서 본인의 이름을 선택해 사용자 메뉴를 연 다음 역할 상승을 선택합니다. 

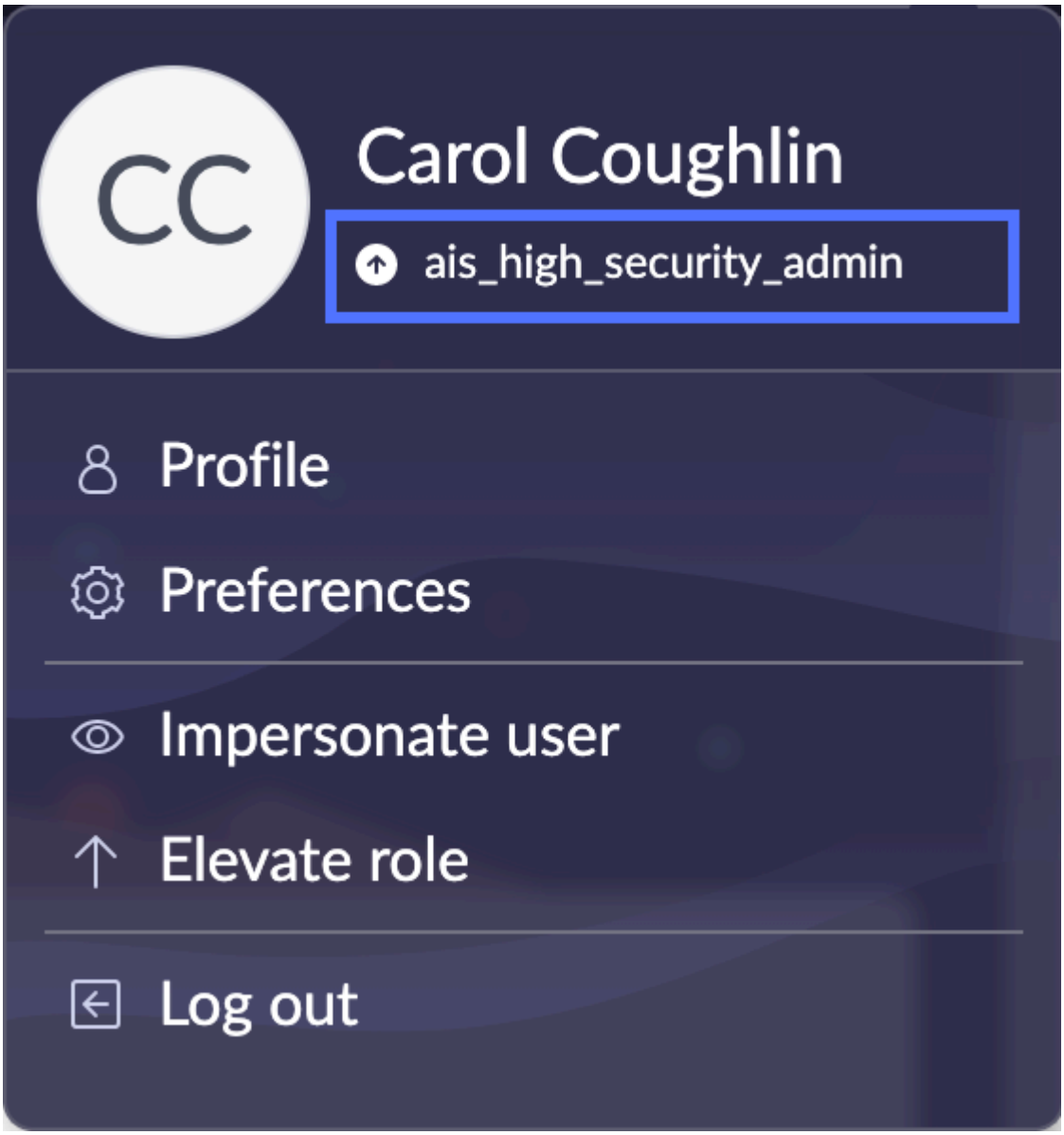
사용 가능한 권한 있는 역할의 검사 목록을 표시하는 대화 상자가 나타납니다.

© 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.



b. 대화 상자에서 **ais_high_security_admin** 옵션을 선택한 다음 업데이트 (넥스트 경험 UI) 또는 확인을 선택합니다.
페이지가 다시 로드되고 사용자 메뉴의 사용자 이름 옆에 상승된 역할 표시기가 나타납니다. UI에서 넥스트 경험 이 표시기는 활성 권한 있는 역할의 이름을 표시합니다. 에서 코어 UI표시기는 상승된 역할 아이콘 을 표시합니다.

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



주: 페이지가 다시 로드되면 저장되지 않은 편집 내용은 손실됩니다.

4. 영향을 받는 사용자를 가장하지 않고 관심 검색을 반복합니다.
   검색 소스 또는 콘텐츠 보안 필터가 적용되지 않은 검색 결과가 나타납니다.

다음에 수행할 작업

두 검색 결과 세트를 비교합니다. 문제의 검색 결과가 관리자 수준 검색에만 나타나는 경우 검색 소스 또는 콘텐츠 보안 필터는 영향을 받는 사용자가 해당 결과를 볼 수 없도록 합니다. 검색 결과가 두 검색 중 어디에도 나타나지 않으면 인덱스에 AI 검색 표시되지 않는 것입니다.

해당 검색 결과가 외부 문서에서 인덱싱된 경우 영향을 받는 사용자에 대한 외부 콘텐츠 보안 액세스 권한 필터를 디버그하여 검색 결과에 대한 액세스를 차단하는지 여부를 확인할 수 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자에 대한 ServiceNow AI Platform 외부 콘텐츠 보안 필터 디버깅.

검색 소스 및 콘텐츠 보안 필터 디버깅

세션 로그를 사용하여 검색 쿼리 결과에 적용된 검색 소스 및 컨텐츠 보안 필터를 봅니다. 관리자는 이 방법을 사용하여 검색 소스 필터 및 콘텐츠 보안 설정을 확인할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

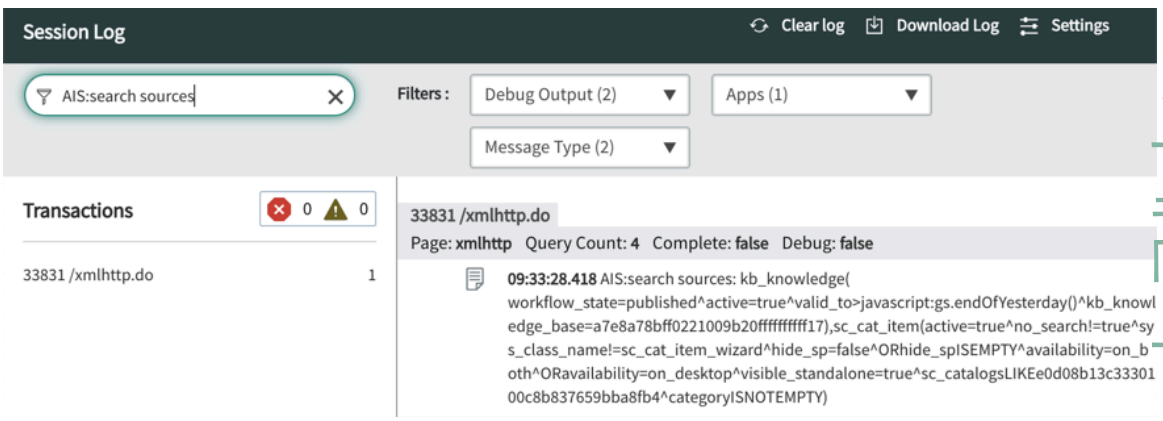
이 태스크 정보
검색 소스 및 컨텐츠 보안 필터에 대한 디버그 로그 메시지를 보려면 세션 디버깅을 AI 검색 활성화합니다. 각 디버그 로그 메시지에는 검색 쿼리 결과에 나타나는 기록을 결정하는 데 적용되는 필터가 AI 검색 표시됩니다.

프로시저

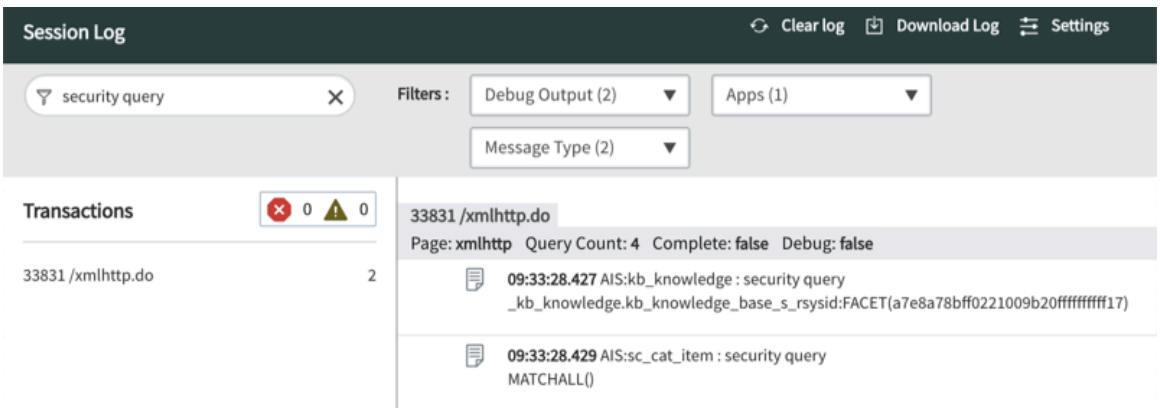
1. 에 세션 AI 검색디버깅을 사용하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 *AI ## 디버그*.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 디버그 로그.
   세션 로그가 열립니다.
3. 를 다음에 대한 검색 미리 보기 UI AI 검색 사용하여 관심 있는 검색 쿼리를 제출합니다.

   주: 다른 사용자의 콘텐츠 보안 필터를 디버그하려면 검색 미리 보기 UI의 사용자 가장 도구에서 해당 이름을 지정합니다.

4. 검색 쿼리에 적용된 검색 소스 필터를 보려면 AIS:## ##에 대한 세션 로그 항목을 필터링합니다.



5. 현재(또는 가장된) ServiceNow AI Platform# 사용자의 검색 결과에 대한 액세스를 평가할 때 적용되는 콘텐츠 보안 필터를 보려면 ## ##에 대한 세션 로그 항목을 필터링합니다.



다음에 수행할 작업
검색 소스의 필터가 검색 가능해야 하는 기록을 제외하는 경우 해당 필터를 수정합니다. 자세한 내용은 에 대한 검색 소스 작성 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.

콘텐츠 보안 필터로 인해 사용자가 접근할 수 있어야 하는 검색 결과를 볼 수 없는 경우 영향을 받는 소스 기록에 대한 액세스 제어 설정을 수정한 다음 관련 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱합니다. 콘텐츠 보안 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 컨텐츠 보안 AI 검색. 콘텐츠를 다시 인덱싱하려면 의 단계를 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행수행합니다.

사용자에 대한 **ServiceNow AI Platform**® 외부 콘텐츠 보안 필터 디버깅

세션 로그를 사용하여 현재 ServiceNow AI Platform 사용자와 연결된 외부에서 정의된 사용자 및 그룹 액세스 권한 필터 집합을 봅니다. 관리자는 이 방법을 사용하여 현재 사용자에 대한 적절한 사용자 매핑이 있는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

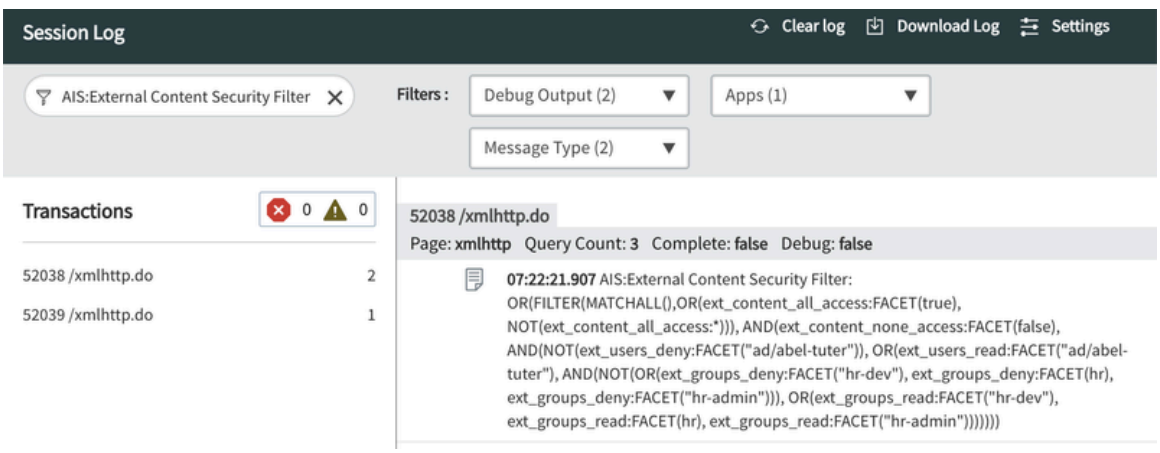
이 태스크 정보
외부 콘텐츠 보안에 대한 디버그 로그 메시지를 보려면 세션 디버깅을 AI 검색 사용합니다. 각 디버그 로그 메시지에는 현재 ServiceNow AI Platform 사용자가 외부 문서에 대한 검색 결과를 볼 수 있는지 여부를 결정하는 데 적용되는 외부 콘텐츠 보안 필터가 AI 검색 표시됩니다.

프로시저

1. 에 세션 AI 검색디버깅을 사용하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 *AI ##* 디버그.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 디버그 로그.
   세션 로그가 열립니다.
3. 를 다음에 대한 검색 미리 보기 UI AI 검색 사용하여 관심 있는 외부 컨텐츠 검색 쿼리를 제출합니다.

   주: 다른 사용자의 외부 콘텐츠 보안 액세스 권한을 디버깅하려면 검색 미리 보기 UI의 사용자 가장 도구에서 해당 이름을 지정합니다.

4. 세션 로그에서 AIS:## ### ## ### 필터링하여 현재(또는 가장된) ServiceNow AI Platform 사용자의 외부 문서 검색 결과에 대한 액세스를 평가할 때 적용되는 외부 콘텐츠 보안 필터를 확인합니다.



다음에 수행할 작업
외부 콘텐츠 보안 필터에 원하는 외부 사용자 또는 그룹 액세스 권한이 포함되어 있지 않은 경우 검색 관리자는 관련 ServiceNow AI Platform 사용자에 대해 업데이트되고 수정된 사용자 매핑을 가져올 수 있습니다. 사용자 매핑 정의 및 임포트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 사용자 및 그룹을 ServiceNow AI Platform 사용자에게 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.

인덱싱된 소스에 대한 기록 수 검토

인덱싱된 소스 통계 테이블의 인덱싱된 소스 AI 검색 에 대한 기록 수를 확인하여 인덱싱된 콘텐츠가 어디에서 시작되는지 이해합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
인덱싱된 소스 통계 [ais_datasource_stats] 테이블에는 AI 검색 인덱싱된 각 소스에 대한 인덱싱된 기록 수를 보여 주는 항목이 포함되어 있습니다. 이러한 항목은 **AIS** 수집 통계 수집 예약된 작업에 의해 24시간마다 기록됩니다. 통계 항목을 검토하여 인덱싱된 각 원본이 인덱스에 기여하는 레코드 수를 확인할 수 있습니다 AI 검색 .

프로시저

1. 인덱싱된 소스 통계 〔ais_datasource_stats〕 테이블의 목록 뷰로 AI 검색 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 ais_datasource_stats.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 업데이트됨 필드가 표시되지 않으면 목록 개인화 아이콘을 선택하고 슬러시버킷을 사용하여 업데이트됨 필드를 목록 뷰에 추가합니다.
3. 가장 최근의 인덱싱된 기록 카운트 항목을 먼저 표시하려면 UI 또는 에서 업데이트됨 필드의 열 옵션 아이콘을 넥스트 경험 선택한 다음 정렬**(z-a)**을 선택합니다.
4. 인덱싱된 각 소스에 대해 인덱싱된 record-count 항목을 검토합니다.

> 주: 인덱싱된 소스에 대한 항목은 업데이트됨 필드에 나열된 시간에 **AIS** 수집 통계 예약 작업이 실행될 때 해당 소스의 인덱싱된 기록 수를 나타냅니다.

검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크

AI 검색 는 대체 검색 쿼리 매개변수 값 집합에 대한 결과 관련성을 비교하는 A/B 테스트 평가를 수행합니다. 이러한 평가에 따라 AI 검색 머신 러닝 관련성 및 Q&A Genius 결과에 사용하는 모델이 결정됩니다.

검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크를 사용하면 라이브 검색 트래픽에 대한 A/B 관련성 테스트를 수행할 수 있습니다. AI 검색 는 다음 결정을 내릴 때 집계된 검색 신호 데이터의 오프라인 평가와 함께 이 실시간 테스트의 결과를 고려합니다.

- 검색 프로파일에 대해 게시할 관련성 모델을 결정합니다. 관련성 모델의 생성 및 게시에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 머신 러닝 관련성 AI 검색.
- 잠재적인 Q&A Genius 결과 답변을 확인할 때 사용할 MRC(기계 독해) 모델을 결정합니다. Q&A Genius 결과에 사용되는 MRC 모델에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Q&A Genius 결과.

AI 검색 야간에 A/B 테스트 평가 결과를 계산합니다.

검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크는 Adaptive Telemetry 기능 제품군의 일부입니다.

검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크 테이블

검색 AI 검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크는 테이블을 사용하여 라이브 검색 트래픽에 대한 A/B 테스트의 결과와 메트릭을 저장합니다. AI 검색 는 검색 애플리케이션에 게시할 관련성 모델과 Q&A Genius 결과 답변 확인 모델을 결정할 때 저장된 데이터를 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.

A/B 테스트 평가 테이블

A/B 테스트 평가 [evaluation] 테이블에는 라이브 검색 트래픽에서 수행된 A/B 테스트 평가에 대한 세부 정보가 저장됩니다.

주: 시스템이 이 테이블을 자동으로 정리하고, 2년 이상 지난 비활성 평가의 기록을 제거합니다.

평가

열	설명
번호	평가를 식별하기 위해 자동 생성된 번호입니다.
이름	평가의 이름 및 설명입니다.
소스	평가를 실행할 기록이 포함된 테이블의 이름입니다.
테스트 범위	평가 범위입니다. • 지원되는 값: ○ *ALL*: 소스로 지정된 테이블의 모든 기록에 대해 평가를 실행합니다. ○ *SELECTED*: 선택한 아티팩트 필드 값에 지정된 기록에 대해서만 평가를 실행합니다. • 기본값: *ALL*
아티팩트 제공자	테스트용 기록을 제공하는 아티팩트 필터링 클래스 목록입니다.
선택한 아티팩트	쉼표로 구분된 기록 sys_id 값 목록입니다. 테스트 범위가선택됨으로 설정되면 이 목록에 지정된 sys_id 값이 있는 기록에 대해서만 평가가 실행됩니다.
평가 최소 신호	평가가 종료되기 전에 수집해야 하는 최소 검색 신호 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *0* (최소값 없음) • 최대값: *30000* 이 조건이 최소 평가 일수 조건과 상호 작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 종료 기준 연산자를 참조하십시오.
평가 최소 일수	종료되기 전에 평가가 활성 상태여야 하는 최소 일수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *0* (최소값 없음) • 최대값: *180*

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

평가

열	설명
	이 조건이 **Minimum Signals for Evaluation** 조건과 상호 작용하는 방식에 대한 자세한 내용은 **End Criteria Operator**를 참조하십시오.
종료 기준 연산자	평가 최소 신호 조건과 평가 최소 일수 조건이 모두 있는 경우 평가 종료 조건에 사용할 논리 연산자입니다. • 지원되는 값: ○ *AND*: 평가에 대한 최소 신호 및 평가 최소 일수 조건이 모두 충족될 때까지 평가가 활성 상태로 유지됩니다. ○ *OR*: 평가를 위한 최소 신호 또는 평가 조건을 위한 최소 일 수 중 하나가 충족될 때까지 평가가 활성 상태로 유지됩니다. • 기본값: *OR*

A/B 테스트 평가 실행 테이블

A/B 테스트 평가 실행 [evaluation_execution] 테이블에는 라이브 검색 트래픽에 대한 A/B 테스트 평가의 일부로 실행된 개별 작업의 세부 정보가 저장됩니다.

evaluation_execution

열	설명
번호	평가 작업을 식별하기 위해 자동 생성된 번호입니다.
평가	A/B 테스트 평가 〔evaluation〕 테이블의 평가에 대한 기록 참조입니다.
아티팩트 ID	이 평가 작업에서 분석한 기록의 Sys_id.
상태	기록 평가 실행의 상태입니다. • 지원되는 값: ○ *Queued*: 평가 작업이 실행을 위해 큐에 대기됩니다. ○ *In Progress*: 평가 작업이 진행 중입니다. ○ *Scoring*: 평가 작업이 점수 매기기 단계에 있습니다. ○ *Complete*: 평가 작업이 성공적으로 완료되었습니다. ○ *Errored*: 오류로 인해 평가 작업이 실패했습니다.

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

evaluation_execution

열	설명
	○ *Canceled*: 시스템에서 평가 작업을 취소했습니다. ○ *Suspended*: 평가 작업이 시스템에 의해 일시 중단되었습니다. • 기본값: *Queued*
시작 날짜	평가 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜	평가 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.

A/B 테스트 평가 매개변수 테이블

A/B 테스트 평가 매개변수 [evaluation_parameter] 테이블에는 라이브 검색 트래픽에 대한 A/B 테스트 평가에서 고려되는 개별 검색 쿼리 매개변수의 세부 정보가 저장됩니다.

evaluation_parameter

열	설명
평가	A/B 테스트 평가 〔evaluation〕 테이블의 평가에 대한 기록 참조입니다.
이름	평가 매개변수의 이름 및 설명입니다.
아티팩트의 할당된 매개변수 사용	• 유형: true | false • 지원되는 값: ○ *true*: 지정된 *Parameter Values* 항목을 제공된 아티팩트에 대해 현재 할당된 검색 쿼리 매개변수 값과 비교합니다. ○ *false*: 지정된 *Parameter Values* 값을 제공된 아티팩트에 현재 할당된 검색 쿼리 매개변수 값과 비교하지 마십시오. • 기본값: *true*
매개변수 값 트래픽 백분율	A/B 평가 중에 지정한 *Parameter Values* 항목을 적용할 검색 쿼리의 백분율입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *0* • 최대값: *100*
매개변수 값	가 예일 경우 *Use Artifact's Assigned Parameter* 현재 검색 쿼리 매개변수 값과 비교할 값의 JSON 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.

evaluation_parameter

열	설명
매개변수 유형	검색 쿼리 매개변수에 대한 유형입니다. 선택한 값에 따라 A/B 평가 도중 및 후에 사용되는 *Parameter Values* 방식이 결정됩니다. 지원되는 값: • *Search Context Parameters*: 검색 프로파일 컨텍스트 매개변수를 *Parameter Values* 검색 쿼리 요청에 대해 병합하고 재정의합니다. 평가가 끝나면 최우선 점수와 함께 설정된 검색 쿼리 컨텍스트 매개변수 값을 사용하여 관련 검색 프로파일 컨텍스트 매개변수를 재정의하거나 병합합니다. • *Search QnA Genius Result Configuration*: 검색 쿼리 요청에 사용되는 Q&A Genius 결과 구성을 적용합니다 *Parameter Values* . 평가가 끝나면 관련 검색 프로파일을 업데이트하여 최우선 점수와 함께 Genius Result 구성 매개변수 값을 포함합니다. • *Search QnA Model*: 검색 쿼리 요청에 사용되는 Q&A Genius Result 모델을 적용합니다 *Parameter Values* . 평가가 끝나면 Q&A Genius 결과 모델 매개변수 값을 최우선 점수와 함께 포함하도록 관련 검색 프로파일을 업데이트합니다. • *Search Relevancy Model*: 검색 쿼리 요청에 사용할 검색 관련성 모델을 적용합니다 *Parameter Values* . 평가가 끝나면 관련성 모델 매개변수 값을 최우선 점수와 함께 포함하도록 관련 검색 프로파일을 업데이트합니다. • *Search REST Parameters*: 검색 프로파일 쿼리 매개변수를 검색 쿼리 요청에 대해 병합 *Parameter Values* 하고 재정의합니다. 평가가 끝나면 최우선 점수와 함께 설정된 검색 쿼리 매개변수 값을 사용하여 관련 검색 프로파일 매개변수를 재정의하거나 병합합니다.
점수 계산 유형	검색 쿼리 매개변수 값 점수를 계산하고 최상의 값을 찾는 데 사용되는 계산 형식입니다. 지원되는 값:

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

evaluation_parameter

열	설명
	• *Average Click Position*: 가장 좋은 검색 쿼리 매개변수 값은 평균 클릭 위치 점수가 가장 낮은 값입니다. 주: AI 검색 선택한 모든 검색 결과 순위의 합계를 검색 수로 나누어 평균 클릭 위치 점수를 계산합니다. 가장 높은 순위의 검색 결과에는 순위가 1, 다음으로 높은 검색 결과에는 2위가 적용됩니다. 예를 들어, 한 경우에는 첫 번째 결과를 선택하고 다른 경우에는 두 번째 결과를 선택하여 두 개의 검색을 수행하는 경우 평균 클릭 위치 점수는 (1 + 2) / 2 = 1.5입니다. • *Genius Result Helpfulness*: 가장 적합한 검색 쿼리 매개변수 값은 유용성 점수가 가장 높은 값입니다. 이 계산은 관련 Genius 결과 답변이 검색 결과에 표시되는지 여부를 고려합니다. 주: 유용성 점수는 Genius 결과 답변이 검색 컨텍스트에서 도움이 되었는지 여부를 나타내는 메트릭입니다. • *Helpfulness*: 가장 적합한 검색 쿼리 매개변수 값은 유용성 점수가 가장 높은 값입니다. 와 달리 *Genius Result Helpfulness*이 계산은 관련 Genius 결과 답변이 검색 결과에 표시되는지 여부를 고려하지 않습니다.
신호 제공자	검색 쿼리 매개변수를 점수화하는 데 필요한 검색 신호 공급자입니다. *Search Event Signal Provider* 는 유일하게 지원되는 값입니다.

A/B 테스트 평가 매개변수 결과 테이블

A/B 테스트 평가 매개 변수 결과 [evaluation_parameter_result] 테이블에는 라이브 검색 트래픽에 대한 A/B 테스트 평가에서 고려되는 개별 검색 쿼리 매개 변수에 대한 계산 결과가 저장됩니다.

evaluation_parameter_result

열	설명
평가 실행	A/B 테스트 평가 실행 〔evaluation_execution〕 테이블의 평가 실행에 대한 기록에 대한 참조입니다.

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

evaluation_parameter_result

열	설명
매개변수 평가	A/B 테스트 평가 매개변수 〔evaluation_parameter〕 테이블의 검색 쿼리 매개변수에 대한 기록에 대한 참조입니다.
최고의 값	검색 쿼리 매개변수에 가장 적합한 값으로, 에 의해 *Winning Score*결정됩니다.
승리 점수	검색 쿼리 매개변수에 대한 숫자 점수로, 를 *Score Calculation Type*사용하여 결정됩니다.
점수 메타데이터	검색 쿼리 매개변수에 대한 점수 계산의 메타데이터입니다.

검색 쿼리 매개변수에서 검색 프로파일 제외 평가 프레임워크

라이브 AI 검색 트래픽의 A/B 테스트 평가에서 검색 프로파일을 제외합니다. 이 절차에서는 AI 검색 검색 프로필의 검색 결과 관련성 모델과 Q&A Genius 결과 답변 유효성 검사 모델을 게시할 때 A/B 테스트 평가 결과를 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크는 라이브 검색 트래픽을 사용하여 검색 구성 설정에 대한 A/B 테스트 평가를 수행합니다. 기본적으로 AI 검색 모든 검색 프로파일의 구성 설정을 평가합니다.

검색 관리자는 검색 쿼리 매개변수 평가 프레임워크에서 개별 검색 프로파일을 제외할 수 있습니다. 프레임워크 AI 검색 에서 검색 프로파일을 제외하면 제외된 검색 프로파일을 사용하는 라이브 검색 트래픽에 대한 A/B 테스트 평가를 수행할 수 없습니다.

주: 평가 AI 검색 에서 검색 프로파일을 제외하면 에서는 해당 검색 프로파일에 대한 머신 러닝 관련성 및 머신 리딩 컴프리헨션(MRC) 모델을 업데이트할 때 평가 결과를 더 이상 고려하지 않습니다. 따라서 검색 프로필에 대한 관련성 점수 설정 및 Q&A Genius 결과 응답 필터링 설정은 검색 트래픽을 덜 반영할 수 있습니다. 이러한 모델을 게시할 때 A/B 평가 테스트 결과를 사용하는 방법에 AI 검색 대한 자세한 내용은 및 Q&A Genius 결과를 참조하십시오의 머신 러닝 관련성 AI 검색.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 라이브 검색 트래픽의 A/B 테스트 평가에서 제외하려는 검색 프로파일의 기록을 엽니다.
3. 검색 프로파일 양식에 평가에서 제외 필드가 아직 표시되지 않은 경우 필드가 표시되도록 양식 레이아웃을 구성합니다.
   필드를 표시할 수 있도록 양식 레이아웃을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 양식 레이아웃 구성.
4. 평가에서 제외 옵션을 선택합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
AI 검색 제외된 검색 프로파일을 사용하는 트래픽에 대해 더 이상 A/B 테스트 평가를 수행하지 않습니다. 머신 러닝 관련성은 더 이상 검색 프로파일의 관련성 모델을 업데이트하지 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.

AI 검색 참조

이 참조 항목에서는 설치된 구성요소, 시스템 속성, 기능, 양식에 대한 AI 검색 추가 정보를 제공합니다.

AI 검색와 함께 설치되는 플러그인

AI 검색는 다음 플러그인을 추가합니다.

AI 검색 플러그인

플러그인	설명
AI 검색 플러그인(com.glide.ais)	의 AI 검색핵심 기능을 활성화합니다. 기본 시스템에 설치됩니다. 주: 이 플러그인은 다음에 표시되지 않습니다. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두 및 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인 목록. 인스턴스에 사용할 수 있도록 AI 검색 설치 및 프로비저닝되었는지 확인하려면 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 상태.

AI 검색와 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 활성화하면 AI 검색 예약된 작업, 테이블, 사용자 역할 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

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

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

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
AIS 파티션에 대한 상태 데이터 집계	인스턴스에 연결된 쿼리 노드에 대한 AI 검색 상태 검사 데이터를 수집합니다.
AI 검색 규칙 만료	종료 날짜가 과거인 경우 결과 개선 규칙을 만료된 것으로 표시합니다.
AI 검색 관련성 데이터 프로세서	머신 러닝 관련성 기능에 의한 검색 프로파일 관련성 모델 조정의 일부로 검색 신호 데이터를 처리합니다.
AIS 수집 통계 수집	인덱싱된 소스에 대한 수집 이력 통계를 수집합니다.
AIS 파생 딕셔너리 자동 새로 고침	새로 고침 간격이 경과되면 파생된 오타 처리 사전을 새로 고칩니다.
AIS 인덱스 이벤트 프로세서	인덱싱된 소스에 대한 인덱싱 이벤트를 처리합니다.

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

예약된 작업	설명
AIS 인덱스 이벤트 큐 크기 모니터	소스 기록을 인덱싱하는 동안 인덱싱 큐의 크기를 모니터링합니다.
AIS 인덱스 부실 문서 제거	부실 문서를 삭제하여 검색 인덱스를 최적화합니다.
AIS 게시 ID 및 자동 게시 확인	검색 프로파일 및 오타 처리, 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리를 게시합니다.
AIS 검색 관련성을 위한 ML 트리거	머신 러닝 관련성 기능에 의해 검색 프로파일 관련성 모델의 자동 조정을 트리거합니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
AI 검색 ACL 재정의 [ais_acl_overrides]	콘텐츠 보안에서 사용하는 규칙 목록입니다.
AI 검색 활성 테이블 수집 추적기 [ais_active_table_ingestion_tracker]	인덱싱된 소스 테이블에 대한 활성 콘텐츠 수집 이벤트 목록입니다.
AI 검색 하위 테이블 [ais_child_table]	인덱싱된 소스에 대해 정의된 하위 테이블 목록입니다.
AI 검색 구성 속성 [ais_configuration_attribute]	인덱싱된 소스에서 사용할 수 있는 인덱싱된 소스 속성 목록입니다.
AI 검색 연결 [ais_connection]	AI 검색 인스턴스에 연결된 쿼리 노드의 목록입니다.
AI 검색 사전 [ais_dictionary]	오타 처리, 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리 목록입니다.
AI 검색 사전 용어 [ais_dictionary_term]	오타 처리, 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리에 정의된 용어 목록입니다.
AI 검색 외부 콘텐츠 사용자 매핑 기본 [ais_external_search_user_mapping]	외부 콘텐츠 사용자 매핑의 목록이 비어 있습니다. 모든 사용자 지정 외부 콘텐츠 사용자 매핑 테이블은 이 테이블을 확장합니다. 주: 이 테이블은 플러그인 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content).
AI 검색 외부 콘텐츠 사용자 매핑 이력 기록 [ais_external_content_user_mapping_history]	외부 콘텐츠 사용자 매핑 테이블에 대한 임포트 이력 이벤트 목록입니다. 주: 이 테이블은 플러그인 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
AI 검색 외부 콘텐츠 사용자 매핑 테이블 데이터 소스 관계 [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m]	외부 콘텐츠, 사용자 매핑 테이블, 인덱싱된 소스 간의 매핑 목록입니다. 주: 이 테이블은 플러그인에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content).
AI 검색 Genius 결과 구성 [ais_genius_result_configuration]	Genius 결과 구성 목록입니다.
AI 검색 Genius 결과 구성 NLU 모델 매핑 [ais_genius_result_configuration_sys_nlu_model_m2m]	모델 및 Genius 결과 구성 간의 NLU 매핑 목록입니다.
AI 검색 인덱스 이벤트 통계 [ais_index_queue_stats]	인덱싱 이벤트에 대한 통계 항목의 목록입니다.
AI 검색 인덱싱된 배치 이력 [ais_ingest_batch_stats]	인덱싱 배치에 대한 수집 이력 이벤트 목록입니다.
AI 검색 인덱싱된 이벤트 기록 [ais_ingest_event_stats]	인덱서 이벤트에 대한 수집 이력 이벤트 목록
AI 검색 인덱싱된 재시도 기록 [ais_ingest_retry_stats]	소스 테이블 기록에 대한 인덱싱을 다시 시도할 때 생성된 수집 이력 이벤트 목록입니다.
AI 검색 인덱싱된 소스 [ais_datasource]	인덱싱된 소스 목록입니다.
AI 검색 인덱싱된 소스 속성 [ais_datasource_attribute]	인덱싱된 소스에 대해 구성된 인덱싱된 소스 속성 목록입니다.
AI 검색 인덱싱된 소스 필드 속성 [ais_datasource_field_attribute]	인덱싱된 소스에 대해 구성된 필드 설정 목록입니다.
AI 검색 인덱싱된 소스 이력 [ais_ingest_datasource_stats]	인덱싱된 소스에 대한 수집 이력 이벤트 목록입니다.
AI 검색 인덱싱된 소스 통계 [ais_datasource_stats]	인덱싱된 소스에 대한 인덱싱된 기록 수를 보여주는 항목 목록입니다. 이러한 항목에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대한 기록 수 검토.
AI 검색 인덱싱된 테이블 기록 [ais_ingest_table_stats]	인덱싱된 소스에 정의된 개별 소스 테이블에 대한 수집 이력 이벤트 목록입니다.
AI 검색 수집 트리거 체크인 [ais_ingestion_trigger_checkin]	노드에 대한 AI 검색 수집 트리거 체크인 시간 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.

테이블	설명
AI 검색 파티션 상태 [ais_partition_health]	인스턴스에 연결된 쿼리 노드에 대한 AI 검색 상태 검사 이벤트 목록입니다.
AI 검색 파티션 상태 응답 [ais_partition_health_response]	인스턴스에 연결된 쿼리 노드에 대한 AI 검색 상태 검사 응답 이벤트 목록입니다.
AI 검색 게시 이력 [ais_publish_history]	검색 프로파일 및 오타 처리, 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리에 대한 게시 이력 이벤트 목록입니다.
AI 검색 관련성 자동 교육 솔루션 [ais_relevancy_autotrain_solution]	머신 러닝 관련성에서 사용하는 관련성 모델 조정 기록 목록입니다.
AI 검색 관련성 솔루션 정의 [ais_relevancy_solution_definition]	머신 러닝 관련성에 따라 조정된 관련성 모델이 있는 검색 프로파일 목록입니다.
AI 검색 관련성 교육 실행 [ais_relevancy_training_execution]	머신 러닝 관련성에 의해 수행되는 관련성 모델 조정 작업의 목록입니다.
AI 검색 관련성 교육 준비 [ais_relevancy_training_staging]	머신 러닝 관련성에 의해 수행된 관련성 모델 스테이징 작업 목록입니다.
AI 검색 결과 개선 규칙 [ais_rule]	결과 개선 규칙의 목록입니다.
AI 검색 결과 개선 규칙 작업 [ais_rule_action]	결과 개선 규칙에 사용하기 위해 정의된 작업의 목록입니다.
AI 검색 결과 개선 규칙 조건 작성기 값 [v_ais_result_improvement_rule_condition_builder_values]	결과 개선 규칙 작업에 사용하기 위해 정의된 정적 값의 목록입니다.
AI 검색 유지 보험 [ais_retention_policy]	인덱싱된 소스에서 사용할 수 있는 보존 정책 목록입니다.
AI 검색 프로파일 검색 [ais_search_profile]	검색 프로파일 목록입니다.
AI 검색 검색 프로파일 딕셔너리 매핑 [ais_search_profile_ais_dictionary_m2m]	검색 프로필과 오타 처리, 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리 간의 매핑 목록입니다.
AI 검색 검색 프로파일 Genius 결과 구성 매핑 [ais_search_profile_ais_genius_result_configuration_m2m]	검색 프로파일과 Genius 결과 구성 간의 매핑 목록입니다.
AI 검색 검색 프로파일 관련성 모델 [ais_search_profile_relevancy_model]	머신 러닝 관련성으로 생성된 관련성 모델 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.

테이블	설명
AI 검색 검색 프로파일 검색 소스 매핑 [ais_search_profile_ais_search_source_m2m]	검색 프로파일과 검색 소스 간의 매핑 목록입니다.
AI 검색 검색 소스 [ais_search_source]	검색 소스 목록입니다.
AI 검색 업데이트 가능한 필드 이벤트 [ais_updatable_field_event]	인덱싱된 기록의 업데이트 가능한 필드에 대한 이벤트 목록입니다.
외부 컨텐츠에 대한 원시 사용자 매핑 〔ais_external_content_raw_external_user_mapping〕	임포트된 사용자 매핑 테이블 항목의 목록입니다. 주: 이 테이블은 플러그인 에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 (com.glide.ais.external_content).

설치되는 역할

AI 검색 에는 다음 역할이 포함되어 있습니다.

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

AI 검색 관리자 **[ais_admin]**

애플리케이션의 구성 설정을 AI 검색 관리합니다.

- 인덱싱된 소스 작성, 읽기, 업데이트 및 삭제
- 검색 소스를 작성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다.
- 검색 소스와 검색 프로파일 간의 매핑을 작성하고 삭제합니다.
- 검색 프로파일을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다.
- 동의어 및 스톱 워드 사전을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다.
- 사전과 검색 프로파일 간의 매핑을 작성하고 삭제합니다.
- 검색 프로파일에 연결된 오타 처리 자동 수정 사전을 읽고 업데이트합니다.
- Genius 결과 구성 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제
- Genius 결과 구성과 검색 프로파일 간의 매핑을 생성하고 삭제합니다.
- 결과 개선 규칙을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다.
- 결과 개선 규칙과 검색 프로파일 간의 매핑을 생성하고 삭제합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 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.

없음.

특별 고려 사항

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

역할에 대한 **AI** 검색 외부 컨텐츠

에 대한 외부 컨텐츠 AI 검색 에는 다음 역할이 포함됩니다.

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

AI 검색 외부 컨텐츠 **API** 사용자 **[ais_external_content]**

외부 콘텐츠 API에 대한 액세스 엔드포인트입니다 AI 검색 .

- 검색 결과로 인덱싱할 외부 문서를 AI 검색 피드하거나 인덱스를 사용하여 외부 콘텐츠 수집 API 외부 문서에 대한 레코드를 인덱스에서 삭제합니다.
- 를 사용하여 외부 콘텐츠 보안에 대한 사용자 매핑을 AI 검색 외부 사용자 매핑 API 가져옵니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

외부 콘텐츠 API 엔드포인트에 액세스해야 하는 비대화형 사용자 및 통합 사용자에게 이 역할을 할당합니다. 비대화형 사용자에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 비대화형 세션. 통합 사용자에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 서비스 계정을 내부 통합 사용자로 표시 .

관리자 역할이 있는 사용자는 이 역할이 없어도 외부 콘텐츠 API 엔드포인트에 액세스할 수 있습니다.

AI 검색 높은 보안 관리자 **[ais_high_security_admin]**

에 대한 AI 검색높은 보안 설정에 액세스합니다.

- 검색 미리 보기 UI의 검색 소스와 콘텐츠 보안에서 모든 검색 필터를 바이패스하여 인덱스에서 AI 검색 사용할 수 있는 모든 검색 쿼리 결과 보기
- 외부 콘텐츠 읽기 사용자 매핑 임포트 이력 기록

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

이는 상승된 권한 역할입니다. 상승된 권한 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 상승된 권한 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 상승된 권한 역할 . 고도에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 권한 있는 역할로 상승 .

인스턴스 보안 센터 높은 권한 역할을 가진 사용자 사용자 메트릭은 이 역할이 할당된 사용자 수를 표시합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 메트릭 .

AI 검색 시스템 속성

관리자 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 다음 시스템 속성을 AI 검색 구성할 수 있습니다. 모두 〉 시스템 속성 〉 *AI ##*.

AI 검색 시스템 속성

속성	설명
가까운 데이터 센터()의 정상 *AI ##* 노드로 자동 전환 활성화 *glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node*	가까운 데이터 센터의 정상 AI 검색 노드로 자동 전환할 수 있도록 하는 옵션입니다. • 유형: true | false • 기본값: *true* • 지원되는 값: ○ *true*: 읽기 상태 점수가 임계치 이상인 *glide.ais.monitor.health_threshold_green* 경우 시스템이 니어 데이터센터의 노드를 사용하도록 AI 검색 자동으로 전환됩니다. ○ *false*: 시스템이 가까운 데이터센터의 노드로 AI 검색 자동으로 전환되지 않습니다. • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(고가용성 섹션)
활성 노드가 비정상 상태가 되면 대체 *AI ##* 노드로 자동 장애 조치(failover)를 사용하도록 설정합니다. *glide.ais.ha.enable_auto_failover*	활성 노드가 비정상 상태가 될 때 대체 AI 검색 노드로 자동 페일오버를 활성화하는 옵션입니다. • 유형: true | false • 기본값: *true* • 지원되는 값: ○ *true*: 활성 노드의 쓰기 상태 점수가 임계값 아래로 *glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*

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

속성	설명
	떨어지면 시스템이 자동으로 대체 AI 검색 노드로 장애 조치됩니다. ○ *false*: 시스템은 상태 점수에 따라 활성 파티션을 자동으로 장애 조치(failover)하지 않습니다. • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(고가용성 섹션)
수집 배치 프로그램 큐 메모리 크기**(MB)** (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size*)	소스 기록 컨텐츠의 인덱싱을 위한 배치 프로그램 큐의 크기(MB)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *20* • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(수집 속성 섹션)
수집 배치 프로그램 큐 길이(기록) (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_size*)	소스 기록 컨텐츠의 인덱싱을 위한 배치 프로그램 큐의 최대 기록 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *1,000* • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(수집 속성 섹션)
glide.ais.ingestion.catalog_variables_filter_query	카탈로그 변수 컨텐츠 인덱싱에 적합하기 위해 카탈로그 항목 기록이 충족해야 하는 쿼리에 대한 인코딩된 쿼리 문자열입니다. 주: 로 설정된 *false*경우에는 *glide.ais.ingestion.index_catalog_variables* 이 시스템 속성이 적용되지 않습니다. • 유형: string • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 (기본적으로 기록이 없음) 이 시스템 속성 값에 대한 변경 내용은 카탈로그 항목 테이블, 인덱싱된 소스 및 카탈로그 항목〔sc_cat_item〕 테이블을 확장하는 다른 테이블의 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 적용되지 않습니다. 인덱싱된 원본에서 콘텐츠를 다시 인덱싱하는 방법에 대한 자세한 내용은 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행전체 테이블 인덱스를 수행하거나 여러 AI 검색 인덱싱된 소스에 대해 다시 인덱싱합니다.

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

속성	설명
	카탈로그 변수에서 콘텐츠 인덱싱에 대한 자세한 내용은 해당 인덱싱에서 AI 검색 지원되는 변수 유형문서를 참조하십시오카탈로그 항목 기록에서 카탈로그 변수 컨텐츠 인덱싱 활성화. 인코딩된 쿼리 문자열에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인코딩된 쿼리 문자열 .
수집 딕셔너리 배치 프로그램 큐 길이(기록) (*glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size*)	동의어, 스톱 워드 또는 오타 처리 딕셔너리에 용어를 추가하기 위한 큐의 최대 기록 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *1,000* • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(수집 속성 섹션)
수집 실패 재시도 시간 제한(초) (*glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout*)	수집 기록의 컨텐츠를 인덱싱하는 시간 제한 기간(초)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *600* • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(수집 속성 섹션)
오류 메시지에 대한 수집 피드백 로거 ()*glide.ais.ingestion.feedback_logger_error*	오류 수준인 수집 피드백 메시지의 대상 AI 검색입니다. • 유형: string • 기본값: *Sys Log* • 지원되는 값: ○ *None*: 이 수준으로 수집 피드백 메시지를 기록하지 마십시오. ○ *Sys Log*: 이 수준의 수집 피드백 메시지를 에 기록합니다. ○ *File Log*: 이 수준의 수집 피드백 메시지를 활성 AI 검색 노드의 로그 파일에 기록합니다. • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(수집 속성 섹션)
정보성 메시지에 대한 수집 피드백 로거 ()*glide.ais.ingestion.feedback_logger_info*	INFO 수준의 수집 피드백 메시지 대상 AI 검색입니다. • 유형: string • 기본값: *None* • 지원되는 값:

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

AI 검색 시스템 속성

속성	설명
	◦ *None*: 이 수준으로 수집 피드백 메시지를 기록하지 마십시오. ◦ *Sys Log*: 이 수준의 수집 피드백 메시지를 에 기록합니다. ◦ *File Log*: 이 수준의 수집 피드백 메시지를 활성 AI 검색 노드의 로그 파일에 기록합니다. • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(수집 속성 섹션)
사소한 오류 메시지에 대한 수집 피드백 로거 (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error*)	MINOR ERROR 수준의 수집 피드백 메시지 대상 AI 검색 입니다. • 유형: string • 기본값: *Sys Log* • 지원되는 값: ◦ *None*: 이 수준으로 수집 피드백 메시지를 기록하지 마십시오. ◦ *Sys Log*: 이 수준의 수집 피드백 메시지를 에 기록합니다. ◦ *File Log*: 이 수준의 수집 피드백 메시지를 활성 AI 검색 노드의 로그 파일에 기록합니다. • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(수집 속성 섹션)
경고 메시지용 수집 피드백 로거 ()*glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn*	WARN 수준의 수집 피드백 메시지 대상 AI 검색 입니다. • 유형: string • 기본값: *Sys Log* • 지원되는 값: ◦ *None*: 이 수준으로 수집 피드백 메시지를 기록하지 마십시오. ◦ *Sys Log*: 이 수준의 수집 피드백 메시지를 에 기록합니다. ◦ *File Log*: 이 수준의 수집 피드백 메시지를 활성 AI 검색 노드의 로그 파일에 기록합니다. • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(수집 속성 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.

AI 검색 시스템 속성

속성	설명
glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read_roles	카탈로그 항목 기록의 역할 제한 카탈로그 변수에서 검색 가능한 컨텐츠를 인덱싱할 수 있도록 허용하는 옵션입니다. 주: 로 설정된 *false*경우에는 *glide.ais.ingestion.index_catalog_variables* 이 시스템 속성이 적용되지 않습니다. • 유형: true | false • 기본값: *false* • 지원되는 값: ◦ *false*: 카탈로그 항목 기록에 대한 역할 제한을 사용하여 카탈로그 변수에서 검색 가능한 컨텐츠가 인덱싱되지 않도록 합니다. ◦ *true*: 카탈로그 항목 기록에 대한 역할 제한을 사용하여 카탈로그 변수에서 검색 가능한 컨텐츠를 인덱싱할 수 있습니다. • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 (기본적으로 기록이 없음) 이 시스템 속성 값에 대한 변경 내용은 카탈로그 항목 테이블, 인덱싱된 소스 및 카탈로그 항목 〔sc_cat_item〕 테이블을 확장하는 다른 테이블의 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 적용되지 않습니다. 인덱싱된 원본에서 콘텐츠를 다시 인덱싱하는 방법에 대한 자세한 내용은 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행전체 테이블 인덱스를 수행하거나 여러 AI 검색 인덱싱된 소스에 대해 다시 인덱싱합니다. 카탈로그 변수에서 콘텐츠 인덱싱에 대한 자세한 내용은 해당 인덱싱에서 AI 검색 지원되는 변수 유형문서를 참조하십시오카탈로그 항목 기록에서 카탈로그 변수 컨텐츠 인덱싱 활성화. 인코딩된 쿼리 문자열에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인코딩된 쿼리 문자열 .
glide.ais.ingestion.index_catalog_variables	카탈로그 항목 기록의 전역적으로 접근 가능한 카탈로그 변수에서 검색 가능한 컨텐츠의 인덱싱을 허용하는 옵션입니다. 특정 역할이 액세스해야 하는 카탈로그 변수에서 검색 가능한 내용을 인덱싱할 수 있도록 하려면 을 참조하십시오 *glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read*

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

AI 검색 시스템 속성

속성	설명

	• 유형: true | false
	• 기본값: *false* 기본 시스템, *true* 애플리케이션이 AI 검색 설치된 경우 Now Assist
	• 지원되는 값:
	  ○ *false*: 카탈로그 항목 기록의 카탈로그 변수에서 검색 가능한 컨텐츠가 인덱싱되지 않도록 합니다.
	  ○ *true*: 카탈로그 항목 기록의 전역적으로 접근 가능한 카탈로그 변수에서 검색 가능한 컨텐츠를 인덱싱할 수 있습니다.
	• 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 (기본적으로 기록이 없음)
	
	이 시스템 속성 값에 대한 변경 내용은 카탈로그 항목 테이블, 인덱싱된 소스 및 카탈로그 항목〔sc_cat_item〕테이블을 확장하는 다른 테이블의 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 다시 인덱싱할 때까지 적용되지 않습니다. 인덱싱된 원본에서 콘텐츠를 다시 인덱싱하는 방법에 대한 자세한 내용은 단일 인덱싱된 소스에 대해 AI 검색 전체 테이블 인덱스 수행 또는 재인덱싱 수행전체 테이블 인덱스를 수행하거나 여러 AI 검색 인덱싱된 소스에 대해 다시 인덱싱합니다.
	
	카탈로그 변수에서 콘텐츠 인덱싱에 대한 자세한 내용은 해당 인덱싱에서 AI 검색 지원되는 변수 유형문서를 참조하십시오카탈로그 항목 기록에서 카탈로그 변수 컨텐츠 인덱싱 활성화. 인코딩된 쿼리 문자열에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인코딩된 쿼리 문자열 .

AI 검색 노드 상태 확인 요청 ()*glide.ais.monitor.health_status_check_interval* 사이의 간격(초)	파티션 상태 확인 사이의 AI 검색 간격 (초)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *60* • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(모니터 속성 섹션)
AI 검색 노드 상태 확인 요청()의 시간 제한 기간 (초*glide.ais.monitor.health_status_check_timeout*)	파티션 상태 검사의 AI 검색 시간 제한 기간 (초)입니다.

기계번역

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

AI 검색 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: *30* • 위치: 시스템 속성 〉*AI ##* AI 검색(모니터 속성 섹션)
AI 검색 노드 상태 점수()의 녹색 (정상) 범위에 대한 하한 값 포함*glide.ais.monitor.health_threshold_green*	녹색 파티션 상태 점수 범위에 대한 하위 백분율 포함. 이 상태 점수 범위에 대한 포함 상한은 100입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *90* • 위치: 시스템 속성 〉*AI ##* AI 검색(모니터 속성 섹션)
AI 검색 노드 상태 점수 ()*glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*의 노란색 범위에 대한 하한 경계	노란색 파티션 상태 점수 범위에 대한 하위 백분율 포함입니다. 이 상태 점수 범위에 대한 비포함 상한은 속성 값에 의해 *glide.ais.monitor.health_threshold_green* 설정됩니다. 빨간색 파티션 상태 점수 범위에는 이 속성 값 아래의 모든 점수가 포함됩니다. 활성 파티션의 상태 점수가 빨간색 범위로 떨어지고 로 AI 검색 설정된 *true*경우 *glide.ais.ha.enable_auto_failover* 파티션에서 페일오버합니다. • 유형: 정수 • 기본값: *50* • 위치: 시스템 속성 〉*AI ##* AI 검색(모니터 속성 섹션)
AI 검색 노드에 대한 검색 쿼리 당 최대 요청 수()*glide.ais.query.max_request_count_per_search*	노드가 검색 쿼리당 처리할 수 있는 AI 검색 최대 요청 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: *10* • 위치: 시스템 속성 〉*AI ##* AI 검색(쿼리 속성 섹션)
AI 검색 노드 ()*glide.ais.query.requested_rows_multiplier*에 대한 검색 쿼리 결과 카운트 승수	후기 바인딩 보안 구현을 사용하는 검색 쿼리의 결과 카운트 승수입니다. 시스템은 노드에서 기록을 요청하기 전에 검색 쿼리의 원하는 최소 결과 수에 이 계수를 AI 검색 곱합니다. 추가 기록은 후기 바인딩 보안 구현에 의해 제거된 검색 결과를 대체합니다.

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

속성	설명
	예를 들어, 기본값이 *3*인 경우 후기 바인딩 보안 구현을 사용하고 10개 이상의 결과를 예상하는 검색 쿼리는 30개의 일치하는 레코드에 대한 요청을 AI 검색 노드에 생성합니다. 최종 결과 집합에는 사용자가 액세스할 수 있는 이러한 기록 중 처음 10개가 포함됩니다. 값을 낮추면 검색 쿼리 성능이 향상되지만 검색 결과 수가 요청된 최소값 아래로 줄어들 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: *3* • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(쿼리 속성 섹션)
검색 쿼리에 여러 용어()가 포함되어 있을 때 사용할 부울 검색 연산자 *glide.ais.query.search_operator*	검색 쿼리에 여러 용어가 포함되어 있을 때 사용할 부울 검색 연산자입니다. AND(결합사) 연산자를 사용하는 경우 검색은 모든 검색 쿼리 용어와 구를 포함하는 레코드만 찾습니다. OR(분리) 연산자를 사용하는 경우 검색은 검색 쿼리 용어나 구가 포함된 레코드를 찾습니다. • 유형: string • 기본값: *AND then OR 2+ key terms* • 지원되는 값: ○ *AND then OR 2+ key terms*: AND 연산자를 사용하여 검색합니다. 스톱 워드 제거 후 검색 쿼리에 세 개 이상의 검색 용어가 포함되어 있고 전체 결과가 두 페이지 미만인 경우 OR 연산자를 사용하여 자동으로 다시 제출합니다. 다시 제출된 검색 쿼리는 OR 표현식에 있는 용어와 구문을 절반 이상(반올림)을 포함하는 기록만 찾습니다. 주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 기록을 볼 때 이 값은 로 나타납니다 *glide.ais.query.search_operator* *AND_OR_ENHANCED*. ○ *AND then OR query*: AND 연산자를 사용하여 검색합니다. 검색 쿼리가 전체 결과 페이지를 두 페이지 미만으로 반환하면

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

속성	설명
	OR 연산자를 사용하여 자동으로 다시 제출합니다. 다시 제출된 검색 쿼리는 OR 표현식에 있는 용어와 구문을 절반 이상(반올림)을 포함하는 기록만 찾습니다. 주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 기록을 볼 `glide.ais.query.search_operator` 때 이 값은 로 나타납니다 `AND_OR`. ○ `OR query`: OR 연산자를 사용하여 검색합니다. ○ `AND query`: AND 연산자를 사용하여 검색합니다. 주: 이 값은 시스템 속성 페이지에 표시되지 AI 검색 않지만 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 기록을 편집할 `glide.ais.query.search_operator` 때 설정할 수 있습니다. • 위치: 모두 > 시스템 속성 > `AI ##` AI 검색(쿼리 속성 섹션)
ACL 평가에 후기 바인딩 강제 `AI ##` 사용() `glide.ais.security.force_late_binding`	모든 검색 쿼리에 대해 후기 바인딩 보안 구현을 강제로 사용하는 옵션입니다. 초기 바인딩 및 후기 바인딩 보안 구현에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 의 컨텐츠 보안 AI 검색. • 유형: true | false • 기본값: `false` • 지원되는 값: ○ `true`: 시스템은 모든 검색 쿼리에 대해 후기 바인딩 보안 구현을 사용합니다. ○ `false`: 시스템은 검색 쿼리에 대해 초기 바인딩 보안 구현을 사용합니다. 검색 결과에 스크립트된 ACL이 포함되어 있거나 초기 바인딩에 오류가 발생하면 시스템이 후기 바인딩 보안 구현을 사용하도록 전환됩니다. • 위치: 시스템 속성 > `AI ##` AI 검색(보안 속성 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.

AI 검색 시스템 속성

속성	설명
	주: 인덱싱된 소스에 대해 후기 바인딩 강제 적용 필드를 *true* 설정하면 특정 인덱싱된 소스의 모든 검색 결과에 대해 후기 바인딩 보안 구현을 사용하도록 설정할 수 있습니다.
전역 언어 대체() *glide.ais.translate.enable_global_language_fallback* 사용	번역된 문서를 인스턴스 로케일의 언어와 사용자의 세션 언어로 일치시킬 수 있도록 하는 옵션입니다. 예를 들어, 사용자가 기본 미국 영어 로케일을 사용하는 인스턴스의 일본어 사용자 세션에서 검색한다고 가정합니다. 기본 시스템 속성 값이 *false*인 경우 이 검색은 일본어로 된 지식 문서만 찾습니다. 시스템 속성 값이 로 설정된 *true*경우 동일한 검색이 일본어와 영어로 된 문서를 일치시킵니다. 번역된 문서 매칭에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 번역된 컨텐츠 검색. 인스턴스 로캘에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 로캘 구성. • 유형: true | false • 기본값: *false* • 지원되는 값: ○ *true*: AI 검색 번역된 문서를 인스턴스 로케일의 언어 및 사용자의 세션 언어로 일치시킵니다. ○ *false*: AI 검색 사용자의 세션 언어로 번역된 문서와만 일치합니다. • 위치: 시스템 속성 〉 *AI ##* AI 검색(다국어 지원 섹션)
glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global_ne	Genius 결과 처리 시간 초과 기간입니다. Genius 결과 처리 시간이 검색 쿼리에 대한 이 값을 초과하면 검색 쿼리 결과에 Genius 결과 응답이 표시되지 않습니다. • 유형: 정수 • 기본값: *1000* • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
query.maxDictionaryTermLength	스톱 워드 및 동의어 사전 용어의 문자 길이 제한입니다. AI 검색 이 길이 제한을 초과하는 딕셔너리 용어는 무시합니다.

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

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: *256* • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

ServiceNow AI Platform® 인덱싱에서 **AI** 검색 제외된 테이블

AI 검색 콘텐츠를 인덱싱할 때 다음 ServiceNow AI Platform 테이블을 제외합니다. 이러한 테이블 또는 그로부터 파생된 테이블을 인덱싱된 소스로 AI 검색 구성할 수 없습니다.

- AI 검색 외부 검색 사용자 매핑 기본 [ais_external_search_user_mapping]
- 기본 구성 항목 [cmdb]
- 이메일 [sys_email]
- 이벤트 [sysevent]
- 임포트 세트 행 [sys_import_set_row]
- 로그 [syslog]
- 큐 [ecc_queue]
- 복제된 운영 [sys_replication_queue]
- 시스템 감사 [sys_audit]

인덱싱에서 **AI** 검색 지원되는 변수 유형

AI 검색 은 인덱싱된 소스 기록에 있는 여러 변수 유형에서 검색 가능한 컨텐츠와 메타데이터를 인덱싱할 수 있습니다.

변수 열에서 인덱싱된 변수 유형

소스 테이블에서 기록을 인덱싱할 때 이름, AI 검색변수 및 유형이 `Variables`있는 소스 기록 열에 있는 경우 지원되는 변수 유형에서 검색 가능한 컨텐츠를 검색합니다.

지원되는 변수 유형은 다음과 같습니다.

- 이메일
- 여러 줄 텍스트
- 한 줄 텍스트
- URL
- 넓은 한 줄 텍스트

서비스 카탈로그 카탈로그 항목에서 인덱싱된 변수 유형

카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블과 이를 AI 검색 확장하는 테이블에서 기록을 인덱싱할 때 은 다음 서비스 카탈로그 변수 유형에서 검색 가능한 콘텐츠를 검색할 수 있습니다.

- 복수 선택
- 선택 상자

다른 변수 유형은 카탈로그 변수 인덱싱에 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.

카탈로그 변수 인덱싱은 기본 시스템에서 활성화되지 않지만 애플리케이션을 AI 검색 설치하면 Now Assist 활성화됩니다. 카탈로그 변수 인덱싱을 활성화하고 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 카탈로그 항목 기록에서 카탈로그 변수 컨텐츠 인덱싱 활성화. 인 애플리케이션에 대한 Now Assist 자세한 내용은 를 참조하십시오AI 검색의 Now Assist.AI 검색

사용 가능한 서비스 카탈로그 변수 유형의 전체 목록은 다음을 참조하십시오. 의 유형 서비스 카탈로그 변수 .

AI 검색 인덱스 필드

인덱스의 AI 검색 기록에서 사용할 수 있는 필드 목록입니다. AI 검색 인덱싱하는 동안 소스 기록 필드의 값으로 이러한 필드를 채웁니다.

AI 검색 인덱스 필드

필드	설명
ai_search_parent_title	인덱싱된 기록의 상위 기록 제목입니다 (있는 경우). 이 필드는 상위 기록의 제목 필드 값에서 자동으로 생성됩니다AI 검색.
ai_search_teaser_text	검색 결과에 표시되는 인덱싱된 기록의 검색 가능 텍스트입니다. 이 필드는 인덱싱된 기록의 텍스트 필드 값에서 자동으로 생성됩니다AI 검색.
ai_search_teaser_title	검색 결과에 표시되는 인덱싱된 기록의 제목입니다. 이 필드는 인덱싱된 기록의 제목 필드 값에서 자동으로 생성됩니다AI 검색.
datasource_id	인덱스에 기록을 AI 검색 추가한 인덱싱된 소스의 이름입니다.
ext_record_id	인덱싱된 기록에 해당하는 외부 콘텐츠 소스 기록의 고유 식별자입니다. 외부 콘텐츠 소스의 기록에 대해서만 채워집니다.
ext_groups_deny	기록을 읽을 수 없는 보안 주체 그룹의 이름입니다. 외부 콘텐츠 소스의 기록에 대해서만 채워집니다. 주: 거부 항목은 읽기 항목보다 우선합니다. 그룹이 이 필드와 에 `ext_groups_read`나타나는 경우, 해당 그룹의 구성원은 기록을 읽을 수 없습니다.
ext_groups_read	기록을 읽을 수 있는 보안 주체 그룹의 이름입니다. 외부 콘텐츠 소스의 기록에 대해서만 채워집니다.

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

AI 검색 인덱스 필드

필드	설명
	주: 거부 항목은 읽기 항목보다 우선합니다. 그룹이 이 필드와 에 *ext_groups_deny*나타나는 경우, 해당 그룹의 구성원은 기록을 읽을 수 없습니다.
ext_users_deny	기록을 읽을 수 없는 보안 주체 사용자의 이름입니다. 외부 콘텐츠 소스의 기록에 대해서만 채워집니다. 주: 거부 항목은 읽기 항목보다 우선합니다. 사용자가 이 필드와 에 *ext_users_read*나타나면 해당 사용자는 기록을 읽을 수 없습니다.
ext_users_read	기록을 읽을 수 있는 보안 주체 사용자의 이름입니다. 외부 콘텐츠 소스의 기록에 대해서만 채워집니다. 주: 거부 항목은 읽기 항목보다 우선합니다. 사용자가 이 필드와 에 *ext_users_deny*나타나면 해당 사용자는 기록을 읽을 수 없습니다.
index_event_id	인덱스에 기록을 AI 검색 추가한 인덱싱 이벤트의 Sys_id.
언어	인덱싱된 기록의 언어입니다. AI 검색 소스 테이블의 기록에 지정된 언어를 사용합니다. 소스 테이블에 언어가 지정되지 않은 경우 는 AI 검색 기록의 언어를 자동으로 탐지합니다.
record_class_name	소스 기록을 렌더링하는 데 사용되는 계층 구조 클래스입니다.
sys_id	소스 기록의 Sys_id입니다.
테이블	인덱싱된 기록의 소스 테이블 이름입니다. 외부 컨텐츠 소스의 레코드의 경우 이 인덱스 필드는 문서 수집 중에 지정된 컨텐츠 스키마 테이블의 이름을 나타냅니다.
텍스트	인덱싱된 기록을 검색할 수 있는 텍스트입니다. 이 인덱스 필드는 설명과 같은 소스 기록 필드에서 직접 채우거나 이진 콘텐츠에서 추출할 수 있습니다.

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

필드	설명
직위	인덱싱된 기록의 제목입니다. 이 인덱스 필드는 간단한 설명과 같은 소스 기록 필드에서 직접 채우거나 이진 콘텐츠에서 추출할 수 있습니다.
URL	소스 기록의 양식 뷰에 대한 URL입니다. 검색 결과 목록에서 인덱싱된 기록을 선택하면 소스 기록을 볼 수 있도록 시스템이 사용자를 이 URL로 리디렉션합니다. 주: AI 검색 소스 기록에서 이 인덱스 필드를 자동으로 채웁니다. 필드 설정을 사용하여 *map_to* 인덱스 필드 값을 재정의할 수 없습니다.

공통 인덱스 필드

다음 AI 검색 인덱스 필드는 소스 테이블에서 인덱싱된 ServiceNow AI Platform# 모든 기록에 나타납니다.

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_name
- sys_id
- 테이블

AI 검색 검색할 국가 언어 양식

이 양식에는 AI 검색 사용자 국가 및 지식 문서 검색 언어 간의 관계에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 국가의 지식 문서 검색 언어를 정의할 때 이 양식을 사용합니다.

국가에 대한 지식 문서 검색 언어 정의에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 국가별로 문서 검색 언어 할당 지식.

AI 검색 검색할 국가 언어 양식

필드	설명
국가	추가 지식 문서 검색 언어를 정의하려는 국가〔core_country〕 테이블의 국가 참조입니다.
언어 검색	선택한 국가의 사용자가 지식 문서를 검색할 때 사용할 언어〔sys_language〕 테이블의 AI 검색 언어에 대한 참조입니다.

주: 각각 다른 지식 문서 검색 언어가 있는 동일한 국가에 대해 여러 AI 검색 국가 언어 기록을 검색할 수 있습니다. 동일한 국가 및 동일한 지식 문서 검색 언어로 여러 기록을 만들려고 하면 시스템에 경고 메시지가 표시되고 기록 삽입 작업이 실패합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 외부 검색 사용자 매핑 테이블 데이터 소스 관계 양식

외부 검색 사용자 매핑 테이블 데이터 소스 관계 양식에는 AI 검색 사용자 매핑 테이블과 인덱싱된 외부 콘텐츠 소스 간의 관계에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 사용자 매핑 테이블을 외부 콘텐츠의 인덱싱된 소스에 연결할 때 이 양식을 사용합니다.

사용자 매핑 테이블을 외부 콘텐츠의 인덱싱된 소스에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 사용자 및 그룹을 ServiceNow AI Platform 사용자에게 매핑.

AI 검색 외부 검색 사용자 매핑 테이블 데이터 소스 관계 양식

필드	설명
사용자 매핑 하위 테이블	외부 콘텐츠 인덱싱된 소스에 연결할 사용자 매핑 테이블의 이름입니다.
인덱스 소스	사용자 매핑 테이블을 링크할 외부 콘텐츠 인덱싱된 소스의 이름입니다.

AI 검색 Genius 결과 구성 양식

Genius Result 구성 양식에는 AI 검색 의 검색 프로파일에 대해 정의된 Genius Result 구성에 대한 정보가 포함되어 있습니다 AI 검색. Genius 결과 구성을 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

Genius 결과 구성 만들기 또는 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Genius 결과 구성 만들기.

AI 검색 Genius 결과 구성 양식

필드	설명
이름	Genius 결과 구성의 이름입니다.
트리거 조건	Genius 결과 구성의 평가를 트리거하는 조건입니다. 지원되는 값: • *Always*: Genius Result 구성은 모든 검색 쿼리에 대해 트리거됩니다. • **NLU**: 검색 쿼리의 탐지된 의도가 다음과 일치하면 Genius 결과 구성이 트리거됩니다. NLU 모델 의향. 이 트리거 조건을 사용하려면 모델과 하나 이상의 의도를 NLU Genius 결과 구성에 연결해야 합니다. 지침은 NLU 모델 및 의도를 Genius Result 구성에 연결 문서를 참조하십시오. 주: NLU 트리거 조건이 작동하려면 NLU 모델을 게시해야 합니다. 다음으로 이동하여 NLU 모델 상태를 확인할 수 있습니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 의도 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.

AI 검색 **Genius** 결과 구성 양식

필드	설명
	• *Term*: 검색 쿼리가 지정된 쿼리 용어 세트와 정확히 일치할 때 Genius Result 구성이 트리거됩니다. 주: 정확히 일치는 검색 쿼리에 지정된 순서로 지정된 용어만 포함되어야 함을 의미합니다. 예를 들어 `###` 을 트리거 용어로 정의하는 경우 `###` 을 검색하면 Genius 결과 조건이 트리거되지만 `## ###` 또는 `### ###` 검색하면 트리거되지 않습니다.
용어	검색 쿼리와 정확히 일치할 때 Genius 결과 구성을 트리거하는 용어입니다. 이 필드는 트리거 조건 필드에서 기간을 선택한 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	Genius Result 구성의 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
활성	Genius 결과 구성을 활성화하는 옵션입니다. 비활성 Genius 결과 구성은 트리거되지 않습니다.
프로세서 스크립트 템플릿	샘플 서버 측 스크립트 함수입니다. 이 필드에 표시된 코드를 *AI ##* 요청 프로세서 및 *AI ##* 응답 프로세서 스크립트의 기본으로 사용합니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
AI 검색 요청 프로세서	*GeniusResultContext* 객체를 매개변수로 사용하는 서버측 스크립트 기능입니다. 함수는 검색 쿼리가 포함된 *GeniusResultAnswer* 개체를 반환해야 합니다. 이 검색 쿼리의 결과는 최대 3개까지 Genius 결과 답안 카드로 표시됩니다. 주: **AI** 검색 응답 프로세서가 채워지지 않은 경우 이 필드가 필요합니다. 프로세서 스크립트 템플릿에서 코드를 복사하여 스크립트 함수의 시작점으로 사용할 수 있습니다. 검색 쿼리가 Genius Result 구성을 트리거하면 시스템은 이 스크립트를 실행한 다음 트리거 검색 쿼리와 스크립팅된 검색 쿼리를 모두 검색 결과 계산을 위해 백엔드로 AI 검색 보냅니다. 검색 쿼리를 정의하려면 *GeniusResultAnswer.setTable()*, *GeniusResultAnswer.* 및 *GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()* API 메소드를 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.

AI 검색 **Genius** 결과 구성 양식

필드	설명
	사용 예제를 포함하여 이 스크립트 함수에서 사용할 수 있는 API 메소드에 대한 자세한 내용은 GeniusResultAnswer 및 GeniusResultContext 범위가 지정된 JavaScript API 설명을 참조하십시오. 주: `GeniusResultContext.getMatchingDocuments()` API 메서드는 트리거 검색 쿼리에 대한 결과를 계산하기 전에 AI 검색 스크립트가 실행되므로 **AI** 검색 요청 프로세서 스크립트에서 호출될 때 결과를 반환하지 않습니다. 요청 프로세서 스크립트에는 이 메서드를 사용하지 마십시오.
AI 검색 응답 프로세서	`GeniusResultContext` 객체를 매개변수로 사용하는 서버측 스크립트 기능입니다. 함수는 키-값 쌍의 하나 이상의 맵을 정의하는 `GeniusResultAnswer` 개체를 반환해야 합니다. 이러한 키-값 쌍을 반환 필드로 지정하여 Genius 결과 대답 카드에 표시할 수 있습니다. 주: **AI** 검색 요청 프로세서가 채워지지 않은 경우 이 필드는 필수입니다. 프로세서 스크립트 템플릿에서 코드를 복사하여 스크립트 함수의 시작점으로 사용할 수 있습니다. 검색 쿼리가 Genius Result 구성을 트리거하면 시스템은 검색 결과를 계산한 후 AI 검색 이 스크립트를 실행합니다. 키-값 쌍의 맵을 정의하려면 `GeniusResultAnswer.addDataMap()` API 메소드를 사용하십시오. 각 키-값 쌍은 반환 필드 목록을 사용하여 Genius 결과 대답 카드에 표시할 수 있는 필드 이름과 값을 나타냅니다. 사용 예제를 포함하여 이 스크립트 함수에서 사용할 수 있는 API 메소드에 대한 자세한 내용은 GeniusResultAnswer 및 GeniusResultContext 범위가 지정된 JavaScript API 설명을 참조하십시오.
반환 필드	Genius 결과 대답 카드에 표시할 쉼표로 구분된 필드 목록입니다. **AI** 검색 응답 프로세서가 채워지면 이 필드가 필요합니다. 동작은 채워지는 프로세서 스크립트 필드에 따라 다릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **Genius** 결과 구성 양식

필드	설명
	• **AI** 검색 응답 프로세서가 채워지면 이 필드를 사용하여 Genius 결과 대답 카드에 표시할 *GeniusResultAnswer* 응답 객체에 정의된 필드 이름을 지정해야 합니다. • **AI** 검색 응답 프로세서가 채워지지 않은 경우 Genius 결과 대답 카드에는 공통 AI 검색 인덱스 필드가 자동으로 표시됩니다. ○ ai_search_parent_title ○ ai_search_teaser_text ○ ai_search_teaser_title ○ record_class_name ○ sys_id ○ 테이블 필요에 따라 이 필드를 사용하여 Genius 결과 대답 카드에 표시되는 검색 결과에 표시할 추가 AI 검색 인덱스 필드를 지정할 수 있습니다. 인덱스 필드 목록을 AI 검색 보려면 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드.

AI 검색 **Genius** 결과 구성 **NLU** 모델 매핑 양식

Genius Result 구성 NLU 모델 매핑 양식에는 AI 검색 에 대한 AI 검색Genius Result 구성과 NLU 모델 간의 관계에 대한 정보가 포함되어 있습니다. Genius 결과 구성을 NLU 모델에 연결할 때 이 양식을 사용합니다.

Genius 결과 구성을 NLU 모델에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 NLU 모델 및 의도를 Genius Result 구성에 연결.

AI 검색 **Genius** 결과 구성 **NLU** 모델 매핑 양식

필드	설명
Genius 결과 구성	모델을 링크할 Genius Result 구성입니다 NLU . 이 필드는 선택한 Genius Result 구성으로 자동 설정됩니다.
NLU 모델	Genius 결과 구성의 NLU 트리거 조건에 사용할 기존 NLU 모델입니다.
상태	선택한 NLU 모델의 현재 상태입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.

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

AI 검색 **Genius** 결과 구성 **NLU** 모델 매핑 양식

필드	설명
의도	검색 쿼리에서 탐지될 때 Genius 결과 구성을 트리거할 수 있는 모델의 의도 NLU 목록입니다.
순서	Genius Result 구성의 컨텍스트에서 모델에 대한 NLU 평가 순서입니다.
애플리케이션	모델 링크에 대한 애플리케이션 범위입니다 NLU . 이 필드는 자동으로 설정됩니다.

AI 검색 결과 개선 규칙 양식

결과 개선 규칙 양식에는 AI 검색 에 대한 AI 검색검색 프로파일에 정의된 결과 개선 규칙에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 결과 개선 규칙을 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

결과 개선 규칙의 생성 및 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 결과 개선 규칙 생성.

AI 검색 결과 개선 규칙 양식

필드	설명
레이블	결과 개선 규칙의 고유한 라벨.
시작 날짜	결과 개선 규칙을 사용할 수 있는 첫 번째 날짜의 시스템 시간입니다. 비워 두면 이 필드는 자동으로 현재 날짜로 설정됩니다.
종료 날짜	결과 개선 규칙을 사용할 수 있는 마지막 날짜의 시스템 시간입니다. 이 날짜 후에는 규칙 상태가 로 *`Expired`*변경됩니다. 비워 두면 이 필드는 시작 날짜로부터 30일로 자동 설정됩니다.
모든 쿼리에서 활성화	모든 검색 쿼리에 대해 결과 개선 규칙을 활성화하는 옵션입니다.
언어	결과 개선 규칙의 언어입니다. AI 검색 는 검색 쿼리와 언어가 동일하거나 이 필드에 모든 언어가 지정된 결과 개선 규칙에 대해서만 활성화를 평가합니다.
상태	결과 개선 규칙의 현재 상태입니다. • 신규: 규칙이 게시된 적이 없습니다. • 초안: 규칙이 게시되지 않은 변경 내용과 함께 저장됩니다.

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

AI 검색 결과 개선 규칙 양식

필드	설명
	• 게시됨: 모든 변경 내용이 게시된 상태로 규칙이 저장됩니다. • 만료됨: 종료 날짜가 과거이므로 규칙을 활성화할 수 없습니다. 검색 프로파일을 게시해도 만료된 규칙은 게시되지 않습니다.
삭제 대상으로 표시됨	다음에 검색 프로파일을 게시할 때 결과 개선 규칙을 삭제할지 여부를 AI 검색 나타내는 옵션입니다.
Genius 결과에만 적용	활성화되었을 때 결과 개선 규칙이 Genius 결과 대답에 대해서만 작동하도록 하는 옵션입니다. 주: 이 옵션을 선택하면 결과 개선 규칙에 차단 작업만 포함할 수 있습니다.
트리거	
쿼리 조건에 대한 동의어 확장	쿼리 조건 인수에 대해 동의어 확장을 활성화하는 옵션입니다. 모든 쿼리에서 활성화를 선택하면 이 필드가 사라집니다. 쿼리 조건을 AI 검색 확장할 때는 동일한 검색 프로파일에 정의되어 있으며 결과 개선 규칙의 언어와 일치하는 언어를 가진 활성 동의어만 고려합니다.
트리거	결과 개선 규칙을 활성화하기 위해 충족해야 하는 조건 목록입니다. 모든 쿼리에서 활성화를 선택하면 이 필드가 사라집니다. 다음 필드 중 하나를 조건의 제목으로 선택합니다. • *Keywords*: 사용자의 검색어에 있는 하나 이상의 키워드에 대해 연산을 수행합니다. 예를 들어 **[Keywords] [are] [password]** 조건은 How do I change my password or password reset(암호 변경 방법이나 ## ###)을 검색하여 충족됩니다. • *Query*: 사용자의 전체 검색 쿼리에 대해 작동합니다. 예를 들어, **[Query] [is] [password reset]** 조건은 ## ###을 검색하면 충족되지만 ## ### ### 검색해서는 충족되지 않습니다. • *User Context*: 검색 사용자 ServiceNow AI Platform# 세션의 사용자 컨텍스트 요소에 대해 작동합니다. 시스템은 사용자 컨텍스트 요소 이름 뒤에 소스 테이블과

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

필드	설명
	필드를 표시합니다. 예를 들어, 검색 사용자의 사용자 [sys_user] 기록에 국가가 일본으로 설정된 경우 〔사용자 컨텍스트 **-** 국가 **(sys_user.country)] [is] [Japan]** 조건이 충족됩니다.

하위 테이블 양식

하위 테이블 양식에는 에 대해 AI 검색정의된 인덱싱된 소스 하위 테이블에 대한 정보가 들어 있습니다. 인덱싱된 소스의 하위 테이블을 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

인덱싱된 소스 하위 테이블 생성 또는 수정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스 작성.

하위 테이블 양식

필드	설명
인덱싱된 소스	인덱싱된 소스에 대한 참조입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
테이블	콘텐츠 인덱싱을 사용할 하위 테이블의 레이블과 이름입니다. 인덱싱된 소스 테이블을 확장하는 테이블에서만 선택할 수 있습니다.
활성	하위 테이블에 대한 인덱싱을 활성화하는 옵션입니다.
애플리케이션	하위 테이블 인덱싱 구성에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.

사용자 지정 정합기 양식

Custom Matcher 양식에는 에 대해 AI 검색정의된 전역 검색 사용자 지정 정합기에 대한 정보가 포함됩니다. 사용자 지정 정합기를 만들 때 이 양식을 사용하여 정규 표현식과 일치하는 검색어에 대해 특정 테이블 및 열에서 정확히 일치하는 결과를 반환합니다.

전역 검색 사용자 지정 정합기 작성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 전역 검색을 위한 사용자 지정 검색 정합기 작성.

사용자 지정 정합기 양식

필드	설명
이름	사용자 지정 정합기의 고유한 이름입니다.
정규 표현식	검색 쿼리를 비교하는 AI 검색 Java 정규식 패턴입니다. 검색 쿼리가 이 정규식 패턴과 일치하면 사용자 지정 정합기가 트리거되고 검색은 지정된 테이블 및 열의 결과만 반환합니다. 이 필드는 정규 표현식 생성을 선택하면 자동으로 설정됩니다.

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

사용자 지정 정합기 양식

필드	설명
	주: Java 정규식 패턴 구문에 대한 자세한 내용은 java.regex.util.Pattern 클래스에 대한 Javadoc을 참조하십시오.
테이블 이름	사용자 검색이 사용자 지정 정 합기의 정규 표현식 정규 표현식 패턴을 만족할 때 검색 일치를 제한하려는 테이블입니다.
애플리케이션	사용자 지정 정합기의 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
열	사용자 검색이 사용자 지정 정합기의 정규 표현식 정규 표현식 패턴을 만족할 때 검색 일치를 제한하려는 지정된 테이블의 필드입니다.
활성	사용자 지정 정합기를 활성화하는 옵션입니다. 정합기를 비활성화하려면 활성 옵션의 선택을 취소합니다.

딕셔너리 및 **AI** 검색 딕셔너리 양식

딕셔너리 및 AI 검색 딕셔너리 양식에는 오타 처리, 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리에 대한 정보가 포함되어 있습니다 AI 검색 . 와 함께 AI 검색사용할 오타 처리, 스톱 워드 또는 동의어 사전을 만들거나 수정할 때 이러한 양식을 사용합니다.

딕셔너리 작성 및 수정에 대한 자세한 내용은 , 검색 프로파일에 링크된 스톱 워드 딕셔너리 작성, 및 검색 프로파일에 연결된 동의어 사전 작성를 참조하십시오오타 처리 딕셔너리에 대한 설정 수정.

딕셔너리 및 **AI** 검색 딕셔너리 양식

필드	설명
레이블	딕셔너리의 고유 라벨.
딕셔너리 이름	딕셔너리의 이름입니다. 이 필드는 레이블 필드 값에 따라 자동으로 설정됩니다.
언어	사전에 정의된 모든 용어의 언어입니다. 이 필드는 스톱 워드 또는 동의어 사전을 편집할 때만 표시됩니다. AI 검색 오타 처리 딕셔너리의 언어를 자동으로 설정합니다. 주: 검색 프로파일에는 지정된 언어의 스톱 워드 사전 하나만 연결할 수 있습니다.
유형	딕셔너리 유형입니다. 이 필드는 , *Stop Word*또는 *Synonym*로 자동 설정됩니다*Spell Check*.
상태	사전의 현재 상태입니다.

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

디셔너리 및 AI 검색 디셔너리 양식

필드	설명
	• 신규: 사전이 출판된 적이 없습니다. • 초안: 사전이 게시되지 않은 변경 내용으로 저장됩니다. • 게시됨: 모든 변경 내용이 게시된 상태로 사전이 저장됩니다.
대소문자 구분	사전의 모든 용어에 대해 대/소문자 구분을 활성화하는 옵션입니다. 대소문자 구분에 대한 자세한 내용은 , 스톱 워드, 또는 동의어를 참조하십시오오타 처리.
구두점 구분	사전의 모든 용어에 대해 구두점 구분을 활성화하는 옵션입니다. 문장 부호 구분에 대한 자세한 내용은 , 스톱 워드, 또는 동의어를 참조하십시오오타 처리.
파생됨	인덱싱된 콘텐츠에서 딕셔너리 항목을 파생시키는 옵션입니다. 이 필드와 설정 파생 섹션은 오타 처리 사전을 편집할 때만 표시됩니다.
설정 파생	
인덱싱된 소스	인덱싱된 소스 목록입니다. 사전은 이러한 출처에 대해 인덱싱된 콘텐츠에서 자동 수정 용어를 파생합니다. 이 필드는 오타 처리 사전을 편집할 때만 표시됩니다. 인덱싱된 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 인덱싱된 소스 AI 검색.
자동 새로 고침	파생된 오타 처리 항목이 자동으로 새로 고침되는 간격(시간)입니다. 최소값은 24시간입니다. 이 필드는 오타 처리 사전을 편집할 때만 표시됩니다.
차단된 필드	쉼표로 구분된 필드 목록입니다. 사전은 인덱싱된 소스 기록에서 오타 처리 자동 수정 용어를 파생시킬 때 이러한 필드에 있는 용어를 제외합니다. 이 필드는 오타 처리 사전을 편집할 때만 표시됩니다. 다음 형식을 사용하여 필드를 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.

딕셔너리 및 **AI** 검색 딕셔너리 양식

필드	설명
	• * (별표): 모든 필드에 있는 용어를 제외합니다. 이 값은 사전에 대한 오타 처리 자동 수정 파생을 비활성화합니다. • *fieldname*: 지정된 AI 검색 인덱스 필드에 있는 용어(예: 제목 또는 텍스트)를 제외합니다. 인덱스 필드에 대한 AI 검색 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 인덱스 필드. • *tablename.fieldname*: 지정된 ServiceNow AI Platform# 테이블의 지정된 필드에 있는 용어를 제외합니다. • *tablename.**: 지정된 ServiceNow AI Platform 테이블의 모든 필드에 있는 용어를 제외합니다.

사전 용어 양식

사전 용어 양식에는 에 대해 AI 검색정의된 개별 오타 처리, 스톱 워드 및 동의어 용어에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 검색 프로파일에 연결된 사전에서 오타 처리 항목, 스톱 워드 또는 동의어를 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

딕셔너리 용어를 만들거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 , 스톱 워드 생성, 및 동의어 생성를 참조하십시오오타 처리 사전에서 용어 제외.

사전 용어 양식

필드	설명
딕셔너리	오타 처리, 스톱 워드 또는 동의어 용어를 포함하는 사전의 이름입니다. 이 필드는 선택한 딕셔너리에 따라 자동으로 설정됩니다.
용어	오타 처리, 스톱 워드 또는 동의어 딕셔너리에 포함할 용어 또는 구입니다.
페이로드	JSON 배열 형식의 동등한 용어 또는 구문 목록입니다. 예: ["## ####", "WLANS"]. 이 필드는 동의어 용어를 편집할 때만 표시됩니다.
상태	사전 용어의 현재 상태입니다. • 신규: 사전 용어가 출판된 적이 없습니다. • 초안: 사전 용어가 게시되지 않은 변경 내용으로 저장됩니다. • 게시됨: 모든 변경 내용이 게시된 상태로 사전 용어가 저장됩니다. 이 필드는 동의어 용어를 편집할 때만 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.

사전 용어 양식

필드	설명
활성	사전에서 사용할 용어를 활성화하는 옵션입니다. 용어를 비활성화하려면 활성 옵션의 선택을 취소합니다.
삭제 대상으로 표시됨	선택한 딕셔너리에 링크된 검색 프로파일을 다음에 게시할 때 용어를 삭제한다는 것을 AI 검색 나타내는 옵션입니다. 이 필드는 오타 처리 또는 스톱 워드 용어를 편집할 때만 표시되며 자동으로 설정됩니다.
애플리케이션	사전 용어의 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 오타 처리 또는 스톱 워드 용어를 편집할 때만 표시되며 자동으로 설정됩니다.

패싯 양식

패싯 양식에는 에서 검색 응용 프로그램 구성에 대해 정의된 패싯에 대한 정보가 들어 있습니다 AI 검색. 패싯을 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

패싯 생성 및 수정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 패싯 만들기.

패싯 양식

필드	설명
이름	패싯의 고유한 이름입니다.
레이블	검색 애플리케이션에서 패싯에 대해 표시할 레이블입니다.
패싯 필드	인덱싱된 소스 테이블의 쉼표로 구분된 필드 이름 AI 검색 목록입니다. 패싯에는 현재 검색 결과 세트에 있는 하나 이상의 지정된 필드 값에 대한 검색 결과 구체화 필터가 표시됩니다. 검색 AI 검색 후 구체화 필터를 선택하면 지정된 필드 값이 포함된 결과만 표시하도록 검색 결과 세트가 제한됩니다. 주: 패싯 AI 검색 을 저장하거나 업데이트할 때 각 패싯 필드를 확인합니다. 검증을 통과하려면 검색 애플리케이션에서 사용하는 검색 소스에 있는 하나 이상의 기록에 필드가 있어야 합니다. 필드가 이 조건을 충족하지 않으면 시스템에 오류 메시지가 표시됩니다. 다음 형식을 지원합니다. 테이블별 필드 목록 쉼표로 구분된 ### [indexed_source_table_name]

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.

패싯 양식

필드	설명
	### #####.[field_name] 항목. AI 검색 지정된 인덱싱된 소스 테이블 필드의 상위 집합의 값에 대한 검색 결과 구체화 필터를 표시합니다. 예를 들어 kb_knowledge.author 를 입력하여 지식[kb_knowledge] 인덱싱된 소스 테이블의 작성자 필드 값에 대한 검색 결과 구체화 필터를 표시합니다. 또는 kb_knowledge.author, sc_cat_item.owner custom_table.author_field 를 입력하여 지정된 세 개의 인덱싱된 소스 테이블 필드 모두의 값에 대한 검색 결과 구체화 필터를 표시합니다. 주: 패싯 필드 목록에 지정된 모든 필드는 같은 유형이어야 합니다. [indexed_source_table_name] 한정자는 인덱싱된 원본에 지정된 테이블의 이름이어야 합니다. 이 한정자에 대해 인덱싱된 소스 하위 테이블 이름을 지정하지 마세요. 교차 테이블 필드 정규화되지 않은 [field_name] 항목을 입력합니다. AI 검색 지정된 교차 테이블 필드의 값에 대한 검색 결과 구체화 필터를 표시합니다. 예를 들어, 인덱싱된 소스 테이블의 언어 필드 값에 대한 검색 결과 구체화 필터를 표시하려면 ### 입력합니다. 주: 이 형식은 ## 및 ## 교차 테이블 필드만 지원합니다. 특별한 경우는 다음과 같습니다. 상위 테이블 필드의 패싯 인덱싱된 소스 상위 테이블 필드를 패싯 필드 AI 검색 로 지정하면 인덱싱된 소스의 하위 테이블에 있는 동일한 필드의 값이 포함됩니다. 예를 들어, 사용자 지정 u_parent [u_child] 테이블에 의해

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

패싯 양식

필드	설명
	확장되는 사용자 지정 상위 [] 테이블에 대해 인덱싱된 소스를 생성한다고 가정해 보겠습니다. u_parent.author를 패싯 필드 AI 검색 로 지정하면 u_parent.author 및 u_child.author 필드 값 모두에 대한 검색 결과 구체화 필터가 표시됩니다. 하위 테이블 필드의 패싯 인덱싱된 소스 하위 테이블에 고유한 필드를 패싯으로 지정할 수 있습니다. 이전 예에 이어 하위 [u_child] 테이블에 상위 [u_parent] 테이블에 없는 편집기 필드가 포함된 경우 u_parent.editor 를 패싯으로 지정하여 편집기 필드 값에 대한 검색 결과 구체화 필터를 표시할 수 있습니다. 주: 하위 테이블 이름이 아닌 상위 테이블 이름을 한정자로 지정해야 합니다. 참조된 테이블의 닷워킹 필드에 대한 패싯 인덱싱된 소스에 *dot_walk_fields* 닷워킹 참조 테이블 필드에 대한 필드 설정이 포함되어 있으면 점으로 구분된 참조 필드 한정자를 사용하여 패싯 필드 항목에서 해당 필드를 지정할 수 있습니다. 인덱싱된 소스 테이블 이름과 참조된 테이블 필드 이름 사이에 이러한 한정자를 추가합니다. 예를 들어, 저자의 부서 필드 값을 기반으로 지식 문서 검색 결과를 패싯하려면 지식베이스 [kb_knowledge] 테이블의 인덱싱된 소스에 대한 필드 설정으로 author.department*dot_walk_fields* 를 정의한 다음 패싯 필드 항목에 kb_knowledge.author.department 를 지정할 수 있습니다. company.contact.department를 *dot_walk_fields* 사용자 [sys_user] 테이블의 인덱싱된 소스에 대한 필드 설정으로

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

패싯 양식

필드	설명
	정의하는 경우 패싯 필드 항목에 sys_user.company.contact.department를 지정할 수 있습니다. 주: 각 닷워킹 참조 수준은 인덱싱에 성능에 영향을 줍니다. 필요한 경우가 아니면 다단계 참조를 사용하지 마십시오. 필드 설정에 대한 *dot_walk_fields* 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대해 참조된 테이블 필드의 인덱싱을 활성화합니다.AI 검색. 패싯은 고유 값이 비교적 적은 다음 형식의 필드에서 만들 때 가장 잘 작동합니다. • 선택 • 참조 • 문자열 • 문자열(전체 UTF-8) • true/false
유형	패싯의 유형입니다. 패싯 유형에 따라 패싯 구체화 필터로 선택할 수 있는 필드 값 수와 패싯에서 사용하는 필터 논리가 결정됩니다. 다음 값을 지원합니다. 단일 선택 단일 선택 패싯에서는 패싯 구체화 필터로 단일 필드 값만 선택할 수 있습니다. 단일 선택에서 필드 값을 선택하면 검색 AI 검색 결과 목록이 필터링되어 선택한 필드 값이 포함된 결과만 표시합니다. 단일 선택 패싯을 사용하면 현재 결과 집합에 있는 필드 값만 선택할 수 있습니다. 멀티 선택 및 다중 선택 및 패싯에서 여러 필드 값을 패싯 미세 조정 필터로 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.

패싯 양식

필드	설명
	다중 선택 및 패싯 AI 검색 에서 필드 값을 선택하면 검색 결과 목록이 필터링되어 패싯에서 선택한 모든 필드 값이 포함된 결과만 표시합니다. 다중 선택 및 패싯을 사용하면 현재 결과 집합에 있는 필드 값만 선택할 수 있습니다. 멀티 선택 또는 다중 선택 Or 패싯에서 여러 필드 값을 패싯 구체화 필터로 선택할 수 있습니다. 다중 선택 Or 패싯 AI 검색 에서 필드 값을 선택하면 검색 결과 목록을 필터링하여 패싯에서 선택한 필드 값이 포함된 결과만 표시합니다. 다중 선택 Or 패싯을 사용하면 처음에는 현재 결과 집합에 있는 필드 값만 선택할 수 있습니다. 첫 번째 항목을 선택할 때 사용할 수 있는 모든 필드 값을 계속 선택할 수 있습니다. 예를 들어 파란색, 녹색 및 빨간색 필드 값이 있는 사용자 지정 색상 필드에 대한 다중 선택 Or 패싯이 있다고 가정합니다. 검색 결과가 녹색과 빨간색만 반환되면 색상 패싯에는 녹색 및 빨간색 필드 값만 표시됩니다. 빨간색 필드 값을 AI 검색 선택하면 색상 선택을 하기 전에 사용할 수 있었던 녹색 필드 값을 선택할 수 있으므로 이 녹색 필드 값을 선택할 수 있도록 유지합니다. ⚠ 경고: 다중 선택 및 또는 다중 선택 Or 패싯에서 여러 필터를 적용하면 검색 쿼리 URL이 길어집니다. 다중 선택 패싯 구성을 테스트하여 패싯 필터가 있는 검색 쿼리 URL이 웹 브라우저의 최대 URL 길이 제한을 초과하지 않는지 확인합니다. (웹 브라우저마다 URL 길이 제한이 다릅니다.)
패싯 값 제한	패싯에 대해 표시할 고유 필드 값의 최대 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.

패싯 양식

필드	설명
순서	검색 애플리케이션 구성의 컨텍스트에서 패싯이 나타나는 순서입니다.
활성	애플리케이션의 패싯을 활성화하는 옵션입니다.
정렬 기준	검색 결과 UI에서 패싯의 버킷을 표시할 순서입니다. 유형: 선택 목록 기본값: 카운트 지원되는 값: • *Count*: 검색 결과 수를 기준으로 패싯 버킷을 가장 높은 개수에서 가장 낮은 개수로 정렬합니다. • *Value*: 패싯 버킷을 레이블별로 알파벳 순으로 정렬합니다.

필드 설정 양식

필드 설정 양식에는 인덱싱된 소스에 대해 정의된 필드별 설정에 대한 정보가 포함되어 있습니다 AI 검색 . 인덱싱된 소스에 대한 필드 설정을 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

인덱싱된 소스의 필드 설정을 만들거나 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 필드 설정 AI 검색.

필드 설정 양식

필드	설명
인덱싱된 소스	필드 설정이 적용되는 인덱싱된 소스입니다.
소스	필드 설정이 적용되는 인덱싱된 소스의 특정 테이블입니다.
속성	선택한 소스 테이블에서 인덱싱된 모든 기록의 선택한 필드에 적용할 필드 설정입니다. 사용 가능한 필드 설정의 전체 세트는 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱싱된 소스 필드 설정 목록.
애플리케이션	필드 설정에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
필드	필드 설정이 작동하는 기록 필드입니다.
값	지정된 필드 설정의 값입니다. 각 필드 설정에 대해 지원되는 값에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 인덱싱된 소스 필드 설정 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.

인덱싱된 소스 양식

인덱싱된 소스 양식에는 에 대해 AI 검색정의된 인덱싱된 소스에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 인덱싱된 소스를 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

인덱싱된 소스를 만들거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인덱싱된 소스 작성.

인덱싱된 소스 양식

직위	설명
이름	인덱싱된 소스의 고유한 이름입니다.
소스	인덱싱할 테이블입니다 ServiceNow AI Platform# . AI 검색 인덱싱에서 일부 ServiceNow AI Platform 테이블을 제외합니다. 이러한 제외된 테이블 또는 해당 파생 테이블에 대해서는 인덱싱된 소스를 정의할 수 없습니다. 제외된 테이블 목록은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow AI Platform 인덱싱에서 AI 검색 제외된 테이블. 원격 테이블에서 콘텐츠를 인덱싱하려면 인덱싱된 외부 소스를 생성합니다. 외부 콘텐츠에 대한 인덱싱된 소스 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 외부 콘텐츠 인덱싱 및 검색 AI 검색. 플러그인과 애플리케이션은 동일한 ServiceNow AI Platform 테이블에 대해 여러 개의 인덱싱된 소스를 정의할 수 있지만 한 번에 하나만 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 *Active* 문서를 참조하십시오.
활성	인덱싱된 소스를 활성화하는 옵션입니다. AI 검색 활성 인덱싱된 소스의 콘텐츠와 메타데이터만 인덱싱합니다. 주: 지정된 ServiceNow AI Platform 테이블에 대해 한 번에 하나의 인덱싱된 소스만 활성화할 수 있습니다. 시스템은 기본적으로 테이블에 대해 중복된 인덱싱된 소스를 비활성으로 만듭니다. 이러한 중복 소스 중 하나를 활성화하려면 먼저 현재 활성 소스를 편집하여 비활성화해야 합니다. AI 검색 활성 인덱싱된 소스의 콘텐츠와 메타데이터만 인덱싱합니다.
애플리케이션	인덱싱된 소스에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
유지 보험	소스 테이블의 기록에 대한 보존 시간 제한을 지정하는 정책입니다. AI 검색 지정된 기간 내에

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.

인덱싱된 소스 양식

직위	설명
	마지막으로 업데이트된 소스 기록만 인덱싱하고, 마지막 업데이트 이후 시간이 한도를 초과하면 인덱스에서 기록을 제거합니다. 이 필드가 비어 AI 검색 있으면 마지막 업데이트 날짜와 관계없이 소스 기록을 인덱싱하고 인덱스에 무기한 유지합니다. 주: 소스가 작업(task) 테이블 또는 이를 확장하는 테이블로 설정된 경우 이 필드는 필수 입니다.
후기 바인딩 강제 적용	인덱싱된 소스의 모든 검색 결과에 대해 후기 바인딩 보안을 사용하는 AI 검색 옵션입니다. 이 필드는 기본 인덱싱된 소스 양식 뷰에 표시되지 않습니다. 필드를 표시하도록 양식 레이아웃을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 양식 레이아웃 구성. 후기 바인딩 보안 및 검색에 미치는 영향에 대한 설명은 를 참조하십시오 의 컨텐츠 보안 AI 검색.
조건	
필터	소스 테이블에서 인덱싱할 기록 집합을 제한하는 선택적 필터 조건입니다. AI 검색 은 정의된 모든 필터 조건을 충족하는 기록만 인덱싱하고 이러한 조건을 더 이상 충족하지 않는 경우 인덱스에서 기록을 제거합니다.

인덱싱된 소스 속성 양식

인덱싱된 소스 속성 양식에는 인덱싱된 소스의 모든 필드에 대한 콘텐츠 인덱싱 동작에 영향을 주는 특성의 세부 정보가 포함되어 있습니다 AI 검색 . 인덱싱된 소스 속성을 생성하거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

인덱싱된 소스 속성의 생성 또는 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다음에 대한 인덱싱된 소스 속성 AI 검색.

인덱싱된 소스 속성 양식

필드	설명
인덱싱된 소스	속성이 적용되는 인덱싱된 소스입니다.
속성	선택한 소스 테이블에서 인덱싱된 모든 기록에 대해 설정할 속성입니다. 인덱싱된 소스 속성의 전체 세트는 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 인덱싱된 소스 속성 목록.
애플리케이션	인덱싱된 소스 속성에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.

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

인덱싱된 소스 속성 양식

필드	설명
소스	속성이 적용되는 인덱싱된 소스의 특정 테이블입니다.
값	지정된 속성의 값입니다.

인덱싱된 소스 이력 양식

인덱싱된 소스 이력 양식은 인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 컨텐츠 및 메타데이터 수집 및 인덱싱에 대한 세부 정보를 기록합니다. 인덱싱된 소스에 대한 수집 이력을 검토할 때 이 양식을 사용합니다.

인덱싱된 소스에 대한 수집 기록을 검토하는 방법에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대한 수집 이력 검토.

인덱싱된 소스 이력 양식

필드	설명
인덱싱된 소스	인덱싱을 위해 기록을 수집한 인덱싱된 소스 AI 검색 에 대한 참조입니다.
수집 이벤트 ID	수집 이벤트의 Sys_id입니다.
부분 수집	인덱싱된 소스에 정의된 모든 상위 및 하위 테이블을 수집했는지 여부를 AI 검색 나타내는 옵션입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • *false*: AI 검색 인덱싱된 소스 테이블과 인덱싱을 위해 구성된 모든 하위 테이블에서 수집된 기록입니다. • *true*: AI 검색 인덱싱을 위해 구성된 인덱싱된 소스 테이블의 하위 집합에서 수집된 기록만 수집합니다.
오류 수	수집 이벤트에 대해 기록된 오류 메시지 수입니다.
사소한 오류 수	수집 이벤트에 대해 기록된 사소한 오류 메시지 수입니다.
경고 수	수집 이벤트에 대해 기록된 경고 메시지 수입니다.
수집 상태	수집 이벤트의 상태입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • *cancelled*: 수집 및 인덱싱이 성공적으로 완료되지 않았습니다. • *indexed*: 수집 및 인덱싱이 성공적으로 완료되었습니다.

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

인덱싱된 소스 이력 양식

필드	설명
	• *indexing*: 수집 및 인덱싱이 진행 중입니다. • *not_started*: 수집 및 인덱싱이 보류 중입니다.
시작 시간	수집 이벤트가 시작된 시스템 시간입니다.
종료 시간	수집 이벤트가 완료된 시스템 시간입니다.
콘텐츠 준비 기간	수집 이벤트에 대한 소스 기록을 검색하는 데 소요된 ServiceNow AI Platform# 총 시간입니다.
인덱싱 지속 시간	수집 이벤트에 대한 소스 기록을 인덱싱하는 데 소요된 AI 검색 총 시간입니다.
처리된 기록	수집 이벤트에 대해 처리된 소스 기록 수입니다.
처리된 첨부 파일	수집 이벤트에 대해 처리된 소스 기록 첨부 파일 수입니다.
초당 처리된 문서 수 (DPS)	수집 이벤트에 대해 초당 처리된 평균 소스 기록 및 첨부 파일 수입니다.

탐색 탭 양식

탐색 탭 양식에는 의 검색 애플리케이션 구성에 대해 정의된 탐색 탭에 대한 정보가 포함되어 있습니다 AI 검색. 탐색 탭의 표시 설정을 구성할 때 이 양식을 사용합니다.

애플리케이션의 탐색 탭 표시 설정 AI 검색 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 탐색 탭 구성.

탐색 탭 양식

필드	설명
이름	탐색 탭의 이름입니다. 이 필드는 기본적으로 원래 검색 소스의 이름으로 설정됩니다. 이름을 변경해도 탐색 탭의 필터링 동작에는 영향을 주지 않습니다.
활성	탐색 탭을 활성화하는 옵션입니다. 비활성 탐색 탭은 검색 애플리케이션에 표시되지 않습니다.
순서	검색 애플리케이션 구성의 컨텍스트에서 탐색 탭이 나타나는 순서입니다.
레이블	검색 애플리케이션의 탐색 탭에 표시할 레이블입니다.
검색 컨텍스트 구성	탐색 탭에 대한 검색 애플리케이션 구성입니다.

기록 생성자 구성 양식

기록 생성자 구성 양식에는 의 지원 위젯 설정에 서비스 포털대한 AI 검색 정보가 포함되어 있습니다. 지원 기록 생성자 구성을 만들거나 수정할 AI 검색 때 이 양식을 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.

기록 생성자 구성 양식

필드	설명
직위	기록 생성자 구성의 제목입니다. 예를 들어 ## ##입니다.
페이지당 결과 수	페이지당 표시할 검색 결과 수입니다.
펼치기/접기 허용	사용자가 이 기록 생성자 구성에서 검색 결과를 확장하거나 축소할 수 있도록 허용하는 옵션입니다.
활성	인스턴스에 대해 이 기록 생성자 구성을 활성화하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 기록 생성자 구성에 대한 애플리케이션 범위입니다.

규칙 - 작업 매핑 양식

규칙 작업 매핑 양식에는 결과 개선 규칙과 부스트 작업 간의 AI 검색 관계에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 부스트 작업을 결과 개선 규칙에 연결할 때 이 양식을 사용합니다.

결과 개선 규칙에서 부스트 작업을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 결과 개선 규칙을 사용하여 검색 결과 부스트.

규칙 - 작업 매핑 양식

필드	설명
레이블	부스트 작업의 고유 라벨입니다.
유형	작업 유형입니다. 이 필드는 자동으로 부스트 작업으로 설정됩니다.
애플리케이션	부스트 작업의 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 현재 애플리케이션의 이름으로 설정됩니다.
순서	결과 개선 규칙의 컨텍스트에서 부스트 작업에 대한 평가 순서입니다.
강화 작업	
부스트 유형	선택한 인덱싱된 소스의 검색 결과에 작업이 적용되는 부스트 유형입니다. 지원되는 유형은 다음과 같습니다. • *Boost All Documents In Indexed Source*: 인덱싱된 소스의 모든 검색 결과에 관련성 부스트를 적용합니다. • *Boost By User Context (dynamic)*: 인덱싱된 소스의 검색 결과에 동적으로 채워진 사용자 컨텍스트에 지정된 필드 값과 일치하는 선택한 필드의 값을 포함하는 경우 관련성 상승을 적용합니다. • *Boost By Field Match (static)*: 인덱싱된 소스의 검색 결과에 지정된 정적

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

규칙 - 작업 매핑 양식

필드	설명
	값과 일치하는 선택한 필드의 값을 포함하는 경우 관련성 상승을 적용합니다. • *Boost By Synonym Dictionary*: 동의어 사전에 정의된 동의어와 일치하는 선택한 필드의 값을 포함하는 경우 인덱싱된 소스의 검색 결과에 관련성 상승을 적용합니다.
인덱싱된 소스	인덱싱된 소스에 대한 참조입니다. 부스트 작업은 이 인덱싱된 소스의 기록에 대한 검색 결과에만 적용됩니다.
부스트 가중치	부스트 작업의 영향을 받는 검색 결과의 관련성 점수를 변경하는 데 사용하는 정수 값입니다 AI 검색 . 부스트 가중치는 양수 또는 음수일 수 있습니다. 양수 부스트 가중치는 부스트된 검색 결과에 대한 관련성 점수를 높입니다. 부스트 가중치가 1이 될 때마다 부스트된 검색 결과의 관련성 점수가 원래 값의 0.1%씩 증가합니다. 예를 들어 부스트 가중치를 100으로 설정하면 부스트된 각 검색 결과의 관련성이 +10% 증가하므로 원래 관련성 점수가 60인 검색 결과의 최종 관련성 점수는 66이 됩니다. 부스트 가중치를 1000으로 설정하면 +100%가 추가되어 부스트된 검색 결과의 관련성 점수가 두 배가 됩니다. 음수 부스트 가중치는 부스트된 검색 결과에 대한 관련성 점수를 줄입니다. 부스트 가중치가 -1이 될 때마다 부스트된 결과의 관련성 점수가 원래 값의 0.1%만큼 감소합니다. 예를 들어, 부스트 가중치를 -150으로 설정하면 부스트된 검색 결과의 관련성이 15% 감소하므로 원래 관련성 점수가 100인 검색 결과의 최종 관련성 점수는 85가 됩니다. 부스트 가중치가 -1000 이하이면 부스트된 검색 결과의 관련성 점수가 0으로 감소하여 검색 결과 목록의 끝에 나타납니다. 단일 검색 결과가 여러 부스트 작업의 AI 검색 영향을 받는 경우 개별 부스트 가중치를 함께 추가하여 총 관련성 점수 수정자를 결정합니다. 예를 들어, 부스트 가중치가 100, 150 및 –25인 세 가지 규칙으로 부스트된 검색 결과의 총 부스트 가중치는 225이므로 최종 관련성 점수가 원래 값의 22.5% 증가합니다.
시기	선택한 인덱싱된 소스의 필드 이름입니다. 이 필드는 부스트 유형으로 사용자 컨텍스트로 부스트(동적),필드 매치로 부스트(정적) 또는 동의어 사전으로 부스트 를 선택한 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.

규칙 - 작업 매핑 양식

필드	설명
검색 프로그램의 검색 결과와 일치	시기 필드에서 선택한 필드에 대한 검색 결과 값과 비교하기 위해 동적으로 채워진 사용자 컨텍스트 요소입니다. 이 필드는 부스트 유형으로 사용자 컨텍스트로 부스트(동적) 를 선택한 경우에만 표시됩니다. 선택 목록에는 각 사용자 컨텍스트 요소에 대한 소스 테이블과 필드가 표시됩니다. 예를 들어, 언어 사용자 컨텍스트 요소는 검색 사용자에 대한 사용자 [sys_user] 테이블의 언어 필드 값을 사용하여 채워집니다.
포함	시기 필드에서 선택한 필드에 대한 검색 결과 값과 비교하는 정적 값 이 필드는 부스트 유형으로 필드 매치로 부스트(정적) 를 선택한 경우에만 표시됩니다.
동의어 사전과 일치함	시기 필드에서 선택한 필드에 대한 검색 결과 값과 일치하는 동의어를 검사하는 동의어 사전입니다. 이 필드는 부스트 유형으로 동의어 사전으로 부스트 를 선택한 경우에만 표시됩니다.

검색 애플리케이션 구성 양식

검색 애플리케이션 구성 양식에는 에 대해 AI 검색정의된 검색 애플리케이션 구성에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 검색 애플리케이션 구성을 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

에서 AI 검색사용할 검색 애플리케이션 구성을 만들거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 검색 애플리케이션 구성 만들기 AI 검색.

검색 애플리케이션 구성 양식

필드	설명
이름	검색 애플리케이션 구성의 이름입니다. 유형: string
검색 엔진	검색 애플리케이션 구성에 연결하는 검색 애플리케이션에서 사용할 ServiceNow AI Platform# 검색 엔진입니다. 유형: 선택 목록 기본값: AI 검색 지원되는 값:

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

검색 애플리케이션 구성 양식

필드	설명
	• *AI Search*: 애플리케이션의 검색 엔진으로 사용합니다 AI 검색 . 검색 애플리케이션에 사용 *AI ##* 가능 옵션이 활성화되어 있는 경우 이 검색 엔진을 선택합니다. • *Zing*: Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진을 애플리케이션의 검색 엔진으로 사용합니다. 검색 애플리케이션에 **AI** 검색 사용 옵션이 비활성화되어 있거나 이 옵션이 없는 경우 이 엔진을 선택합니다. 주: 검색 엔진 선택이 검색 애플리케이션의 사용 *AI ##* 설정과 충돌하는 경우 시스템은 오류 메시지를 표시합니다. 검색 엔진을 변경하기 전에 먼저 검색 응용 프로그램에 적절한 사용 설정이 *AI ##* 있는지 확인하십시오.
검색 프로파일	애플리케이션에서 검색에 사용할 검색 프로파일입니다. 이 필드는 애플리케이션의 검색 엔진으로 **AI** 검색을 선택한 경우에만 나타납니다. 유형: 검색 프로파일 [ais_search_profile] 테이블의 기록에 대한 참조
검색 결과 제한	애플리케이션이 각 검색 결과 페이지에 표시할 최대 검색 결과 수입니다. 이 제한은 각 쿼리가 반환해야 하는 최소 검색 결과 수도 지정합니다. 검색 쿼리가 반환하는 결과 AI 검색 수가 이 수보다 적으면 수정된 매개 변수를 사용하여 쿼리를 자동으로 다시 전송하여 결과 집합을 확장하려고 시도합니다. 쿼리 다시 제출에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 자동 검색 쿼리 재제출. 유형: 정수 기본값: 10 지원되는 값: 0 또는 양수
Genius 결과 제한	애플리케이션이 검색 결과 페이지에 표시할 Genius 결과 대답 카드의 최대 수입니다. 이 필드는 애플리케이션의 검색 엔진으로 **AI** 검색을 선택한 경우에만 나타납니다. 유형: 정수 지원되는 값: 0 또는 양수

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

필드	설명
	Genius 결과 제한이 2 이상으로 설정되고 검색에서 여러 Genius 결과 답변이 반환되면 답변 카드가 캐러셀에 표시됩니다. 캐러셀을 스크롤하여 조치를 취하려는 답변 카드를 선택할 수 있습니다. 주: 검색 애플리케이션은 검색 쿼리당 최대 개의 10개의 답변 카드를 표시합니다. 이 제한을 , 11 이상으로 설정해도 검색 애플리케이션은 여전히 최대 개의 10개의 답변 카드를 표시합니다. 의 AI 검색의 Now Assist버전 6부터 에 설치하면 Now AssistAI 검색 새 검색 애플리케이션 구성을 만들거나 기존 애플리케이션 구성을 편집할 때 이 필드의 값이 1이 아닌 10으로 기본 설정됩니다.
첨부 파일 제한	첨부 파일 그룹화가 첨부 파일 결과의 상위 표시에 지정된 경우 상위 검색 결과에 기본적으로 표시할 그룹화된 첨부 파일의 최대 수입니다. 이 한도를 초과하는 첨부 파일은 기본적으로 숨겨지며 상위 검색 결과의 첨부 파일 목록에서 더 보기를 선택한 경우에만 표시됩니다. 유형: 정수 기본값: 5 지원되는 값: 0 또는 양수
오타 처리 사용	검색 프로파일의 오타 처리 딕셔너리에 있는 용어와 일치하도록 검색 쿼리 용어를 자동 수정하는 옵션입니다. 이 필드는 애플리케이션의 검색 엔진으로 **AI** 검색을 선택한 경우에만 나타납니다. 오타 처리 자동 수정 구성 및 동작에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 오타 처리. 유형: true | false 지원되는 값: • *true*: 검색 애플리케이션에서 검색 쿼리 용어를 자동으로 수정합니다. • *false*: 검색 애플리케이션에서 검색 쿼리 용어를 자동으로 수정하지 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.

검색 애플리케이션 구성 양식

필드	설명
정확히 일치 기능 사용	검색 애플리케이션에서 정확히 일치를 사용하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 검색 결과의 번호 필드가 검색과 정확히 일치하면 애플리케이션이 검색 결과 페이지를 우회하여 해당 검색 결과와 연결된 기록 또는 문서를 표시합니다. 또한 정확히 일치는 검색 애플리케이션에 대해 정의된 모든 사용자 지정 정합기를 바이패스합니다. **중요사항:** 포털에서는 정확한 일치가 지원되지 않습니다. 포털에 대해 이 옵션을 활성화하면 해당 포털에서 검색하는 사용자에게 탐색 문제가 발생할 수 있습니다. 정확한 일치 동작은 시스템 속성에 의해 *com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.e* 제어됩니다. 이 속성의 값은 Java 정규식 패턴입니다. 정규 표현식 패턴과 일치하는 검색 쿼리만 가능한 정확한 레코드 일치로 평가됩니다. Java 정규식 패턴 구문에 대한 자세한 내용은 java.regex.util.Pattern 클래스에 대한 Javadoc을 참조하십시오. 유형: true | false 기본값: true 지원되는 값: • *true*: 검색 애플리케이션에서 정확히 일치를 사용합니다. • *false*: 검색 애플리케이션에서 정확히 일치를 사용하지 않습니다.
첨부 파일인 결과에 대한 상위 표시	검색 애플리케이션의 결과 페이지에 상위 결과와 함께 첨부 파일 검색 결과를 인라인으로 표시하는 옵션입니다. 선택을 취소하면 첨부 파일 검색 결과가 상위 결과와 별도로 표시됩니다. 첨부 파일 그룹화의 효과에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 . 유형: true | false 기본값: true 지원되는 값:

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

검색 애플리케이션 구성 양식

필드	설명
	• *true*: 첨부 파일 검색 결과를 검색 애플리케이션에서 상위 결과와 함께 인라인으로 그룹화합니다. • *false*: 검색 애플리케이션의 상위 결과와 별도로 첨부 파일 검색 결과를 표시합니다.
검색 결과 개수 표시	검색 애플리케이션의 결과 페이지에 패싯에 대한 검색 결과 개수를 표시하는 옵션입니다. 이 옵션에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 애플리케이션의 결과 페이지에 검색 결과 수 표시. 유형: true | false 기본값: true 지원되는 값: • *true*: 검색 애플리케이션의 결과 페이지에 패싯에 대한 검색 결과 개수를 표시합니다. • *false*: 검색 애플리케이션의 결과 페이지에 패싯에 대한 검색 결과 개수를 표시하지 않습니다.

검색 프로파일 양식

검색 프로파일 양식에는 에 대해 AI 검색정의된 검색 프로파일에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 검색 프로파일을 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

검색 프로파일 생성 및 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 프로파일 생성.

검색 프로파일 양식

필드	설명
레이블	검색 프로파일의 레이블입니다.
설명	검색 프로파일에 대한 텍스트 설명입니다.
애플리케이션	검색 프로파일의 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
업데이트됨	검색 프로파일의 마지막 업데이트 날짜입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
업데이트한 사람	검색 프로파일을 가장 최근에 업데이트한 사용자입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
활성	검색 프로파일을 활성화하는 옵션입니다.
상태	검색 프로파일의 상태입니다.

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

검색 프로파일 양식

필드	설명
	• 신규: 검색 프로필이 게시된 적이 없습니다. • 초안: 검색 프로파일이 게시되지 않은 변경 내용으로 저장됩니다. • 게시됨: 모든 변경 내용이 게시된 상태로 검색 프로파일이 저장됩니다.

검색 프로파일 - 사전 매핑 양식

검색 프로파일 - 사전 매핑 양식에는 검색 프로파일과 스톱 워드 및 동의어 딕셔너리 간의 매핑에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 스톱 워드 및 동의어 사전을 검색 프로파일에 연결할 때 이 양식을 사용합니다.

스톱 워드 및 동의어 사전을 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 동의어 사전을 검색 프로파일에 연결참조하십시오스톱 워드 사전을 검색 프로파일에 연결.

AI 검색 프로파일 딕셔너리 **M2M** 양식

필드	설명
딕셔너리	선택한 검색 프로파일에 연결하려는 스톱 워드 또는 동의어 사전입니다.
애플리케이션	딕셔너리 매핑 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
프로필	선택한 스톱 워드 또는 동의어 사전을 링크하려는 검색 프로파일입니다. 이 필드는 편집한 프로파일로 자동 설정됩니다.

검색 프로파일 - **Genius** 결과 매핑 양식

검색 프로파일 Genius Result 매핑 양식에는 Genius Result 구성과 검색 프로파일 간의 관계에 대한 정보가 포함되어 있습니다 AI 검색. Genius 결과 구성을 검색 프로파일에 연결할 때 이 양식을 사용합니다.

Genius 결과 구성을 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Genius 결과 구성을 검색 프로파일에 연결.

검색 프로파일 - **Genius** 결과 매핑 양식

필드	설명
프로필	Genius 결과 구성을 연결할 검색 프로파일입니다. 이 필드는 편집한 프로파일로 자동 설정됩니다.
Genius 결과 구성	지정된 검색 프로파일에 연결하기 위한 Genius Result 구성입니다.
순서	검색 프로파일의 컨텍스트에서 Genius 결과 구성에 대한 평가 순서입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 프로파일 - **Genius** 결과 매핑 양식

필드	설명
애플리케이션	Genius 결과 구성 매핑 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.

검색 프로파일 - 검색 소스 매핑 양식

검색 프로파일 - 검색 소스 매핑 양식에는 의 검색 소스와 검색 프로파일 간의 관계에 대한 정보가 포함되어 있습니다 AI 검색. 검색 소스를 검색 프로파일에 연결할 때 이 양식을 사용합니다.

검색 소스를 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 소스를 검색 프로파일에 연결.

검색 프로파일 - 검색 소스 매핑 양식

필드	설명
프로필	검색 소스를 링크하려는 검색 프로파일. 이 필드는 편집한 프로파일로 자동 설정됩니다.
검색 소스	지정된 검색 프로파일에 연결하고 싶은 검색 소스.
일반 검색에서 제외	선택한 검색 프로파일을 사용하는 검색에 대한 표준 검색 결과를 생성할 때 이 검색 소스에서 콘텐츠를 제외하는 옵션입니다.
애플리케이션	검색 소스 매핑 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
Genius 결과에서 Now Assist 제외	선택한 검색 프로파일을 사용하는 검색에 대한 Genius 결과 답변을 생성할 때 이 검색 소스에서 콘텐츠를 제외하는 옵션입니다. 이 옵션은 Genius 결과뿐만 Now Assist 아니라 모든 Genius 결과에 적용됩니다.
Genius 결과에서 Now Assist 첨부 파일 제외	선택한 검색 프로파일을 사용하는 검색에 대한 Genius 결과 답변을 생성할 때 이 검색 소스에서 첨부 파일을 제외하는 옵션입니다. *`Exclude in Now Assist Genius Results`* 이 옵션을 선택하지 않으면 이 옵션을 선택해도 아무런 효과가 없습니다. 이 옵션은 Genius 결과뿐만 Now Assist 아니라 모든 Genius 결과에 적용됩니다. **주:** 이 옵션을 선택해도 인덱싱된 외부 원본(외부 콘텐츠를 인덱싱하는 원본)에서 만든 검색 원본에는 영향을 주지 않습니다. 이는 내부 인덱싱된 소스(테이블에서 컨텐츠를 ServiceNow AI Platform# 인덱싱하는 소스)에서 작성된 검색 소스에만 영향을 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.

스크립트로 작성된 사후 프로세서 검색 양식

검색 스크립트된 사후 프로세서 양식에는 에 대한 AI 검색검색 애플리케이션 구성에 정의된 후처리 스크립트에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 검색 스크립트 기반 후처리기를 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

검색 스크립트 기반 사후 처리기 생성 또는 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 검색 스크립트로 작성된 후처리기 사용.

스크립트로 작성된 사후 프로세서 검색 양식

필드	설명
활성	검색 스크립트 후처리기를 활성화하는 옵션입니다.
이름	검색 스크립트 후 프로세서의 이름입니다.
애플리케이션	검색 스크립트 후 프로세서에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
유형	검색 스크립트 사후 프로세서가 작동하는 기록 유형입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • *Genius Result*: 스크립트는 Genius Result 대답 기록에서 작동합니다. • *Search Result*: 스크립트는 검색 결과 기록에 대해 작동합니다.

후처리 중인 스크립트	기록 객체를 매개변수로 사용하는 서버측 스크립트 기능입니다. 검색 스크립트된 후 처리기가 검색 애플리케이션 구성에 연결되면 검색 결과에는 이 스크립트 기능의 기록 객체에 대한 변경 내용이 반영됩니다.
	
	예를 들어, 이 후처리 스크립트 함수는 kb_knowledge 테이블의 검색 결과에 따라 작동하여 sys_updated_on 날짜 필드 값을 사람이 읽을 수 있는 형식으로 변환합니다.
	`function process(record) {`
	`  var transformableTables = ['kb_knowledge'];`
	`  var transformableDateFields = ['sys_updated_on'];`
	`  var table = record.getTable();`
	`  // Terminate early if possible, to avoid unnecessary overhead`
	`  if (transformableTables.indexOf(table) === -1)`
	`  return;`

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

스크립트로 작성된 사후 프로세서 검색 양식

필드	설명

	function transformToHumanFriendlyDate(rawDate) {
	// Time gaps in ms
	var MINUTE_GAP = 60000;
	var HOUR_GAP = 3600000;
	var DAY_GAP = 86400000;
	var WEEK_GAP = 604800000;
	var MONTH_GAP = 2592000000;
	var YEAR_GAP = 31536000000;
	
	var gap = new Date().getTime() - rawDate;
	if (gap < MINUTE_GAP) {
	return gs.getMessage('Just Now');
	} else if (gap > MINUTE_GAP && gap < 2 * MINUTE_GAP) {
	return gs.getMessage('1 minute ago');
	} else if (gap < HOUR_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} minutes ago', '' + Math.floor(gap / MINUTE_GAP));
	} else if (gap > HOUR_GAP && gap < 2 * HOUR_GAP) {
	return gs.getMessage('1 hour ago');
	} else if (gap < DAY_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} hours ago', '' + Math.floor(gap / HOUR_GAP));
	} else if (gap > DAY_GAP && gap < 2 * DAY_GAP) {
	return gs.getMessage('1 day ago');
	} else if (gap < WEEK_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} days ago', '' + Math.floor(gap / DAY_GAP));
	} else if (gap > WEEK_GAP && gap < 2 * WEEK_GAP) {
	return gs.getMessage('1 week ago');
	} else if (gap < MONTH_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} weeks ago', '' + Math.floor(gap / WEEK_GAP));
	} else if (gap > MONTH_GAP && gap < 2 * MONTH_GAP) {
	return gs.getMessage('1 month ago');
	} else if (gap < YEAR_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} months ago', '' + Math.floor(gap / MONTH_GAP));
	} else if (gap > YEAR_GAP && gap < 2 * YEAR_GAP) {
	return gs.getMessage('1 year ago');
	} else {
	return gs.getMessage('{0} years ago', '' + Math.floor(gap / YEAR_GAP));
	}
	}

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

스크립트로 작성된 사후 프로세서 검색 양식

필드	설명

	``
	for (var i = 0; i < transformableDateFields.length; i++) {
	var fieldName = transformableDateFields[i];
	var updatedDateField = record.getField(fieldName);
	if (updatedDateField !== null) {
	var updatedDateRaw = updatedDateField.getValue();
	if (updatedDateRaw != null) {
	var humanFriendlyDate = transformToHumanFriendlyDate(updatedDateRaw);
	updatedDateField.setDisplayValue(humanFriendlyDate);
	}
	}
	}
	}
	``
	주: UI에는 후처리 스크립트 함수에서 사용할 수 있는 API 메서드의 개요가 표시됩니다.
	기존 후처리기 스크립트에서 코드를 복사하여 자체 스크립트 기능의 시작점으로 사용할 수 있습니다. 기존 후 프로세서 스크립트에 액세스하려면 다음 단계에 따라 목록 뷰에서 스크립트로 작성된 후 프로세서 검색 [sys_search_scripted_processor] 테이블을 엽니다.
	1. 모두를 선택합니다.
	2. 필터 필드에 sys_search_scripted_processor.list를 입력합니다.
	3. Enter를 누릅니다.

검색 소스 양식

검색 소스 양식에는 사용자 검색 환경에서 사용할 AI 검색 수 있는 검색 소스에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 검색 소스를 작성하거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

검색 소스 생성 및 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 검색 소스 작성 AI 검색.

AI 검색 소스 양식

필드	설명
인덱싱된 소스	인덱싱된 소스에 대한 참조입니다.

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

필드	설명
	인덱싱된 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 인덱싱된 소스 AI 검색.
조건	인덱싱된 소스의 문서가 검색 소스에 포함되기 위해 충족해야 하는 필터 조건 세트. 필터 조건에 대한 자세한 내용은 필터를 참조하십시오.

시맨틱 인덱스 구성 양식

시맨틱 인덱스 구성 양식에는 인덱싱된 소스의 시맨틱 인덱싱 설정에 대한 정보가 포함되어 있습니다 AI 검색 . 인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱싱 설정을 정의하거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

인덱싱된 소스에 대한 의미 체계 인덱싱 설정 정의 및 수정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱싱 설정 구성.

주: 이 양식은 인스턴스에서 활성화된 AI 검색 시맨틱 컨트롤러 플러그인 (com.glide.ais.semantic_search) 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하려면 인스턴스에 하나 이상의 플러그인이 있어야 합니다. Now Assist 애플리케이션 설치.

시맨틱 인덱스 구성 양식

필드	설명
이름	이 시맨틱 인덱스 구성으로 작성된 시맨틱 인덱스의 고유 이름입니다. 예를 들어 지식 테이블 인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱스 구성을 생성하는 경우 `### Knowledge-Table-semantic-index`로 지정할 수 있습니다. 주: 시맨틱 인덱스의 이름에는 특수 문자, 밑줄 또는 공백을 사용할 수 없습니다.

임베딩 모델	시맨틱 인덱스 구성에 사용할 임베딩 모델 목록입니다.
	
	• 기본값: ***ServiceNow Embedding (E5)***
	• 지원되는 값:
	  ○ ***ServiceNow Embedding (E5)***: 시맨틱 인덱스의 콘텐츠에 대해 미세 조정된 E5 포함 모델을 사용합니다. 임베딩 모델의 인코더 제한은 512개 용어입니다.
	  ○ Azure OpenAI 임베딩: 시맨틱 인덱스의 Azure OpenAI 컨텐츠에 대해 미세 조정된 임베딩 모델을 사용합니다. 자세한 내용은 외부 또는 사용자 지정 임베딩 모델 구성 문서를 참조하십시오.
	  ○ Google Gemini 임베딩: 시맨틱 인덱스의 Google Gemini 컨텐츠에 대해 미세 조정된

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.

시맨틱 인덱스 구성 양식

필드	설명
	임베딩 모델을 사용합니다. 자세한 내용은 외부 또는 사용자 지정 임베딩 모델 구성 문서를 참조하십시오. ○ 사용자 지정 포함: 시맨틱 인덱스의 콘텐츠에 대해 미세 조정된 사용자 지정 포함 모델을 사용합니다. 자세한 내용은 BYOM(Bring Your Own Model) 구성 문서를 참조하십시오.
활성	인스턴스에 대해 시맨틱 인덱스 구성을 활성화하는 옵션입니다. AI 검색 지정된 인덱스 소스에서 컨텐츠를 인덱싱할 때 비활성 시맨틱 인덱스 구성을 무시합니다.
인덱싱된 소스	이 시맨틱 인덱스 구성을 적용하려는 인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 참조입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. 인덱싱된 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 인덱싱된 소스 AI 검색.
애플리케이션	시맨틱 인덱스 구성 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
임베딩을 위한 청크 구성	
청크 분할 전략	임베딩 모델에 대해 의미론적으로 인덱싱된 텍스트를 청크할 때 사용할 전략입니다. • 기본값: *Passage* • 지원되는 값: ○ *Passage*: 더 긴 텍스트 필드 값에 대한 청크 전략입니다. 시맨틱 필드 값에서 청크 단위의 텍스트를 인덱싱합니다. 각 청크에는 및 *Chunk Size* 선택 항목에 따라 *Chunk Unit* 결정되는 최대 단어 또는 문장 수가 포함됩니다. ○ *Truncate*: 짧은 텍스트 필드 값에 대한 청크 전략입니다. 모든 시맨틱 인덱스 필드 값을 연결한 다음, 한도까지의 용어에 대한 시맨틱 인덱싱을 *Maximum Total Words* 수행합니다. ○ *Full Text*: 짧은 텍스트 필드 값에 대한 청크 전략입니다. 모든 시맨틱 인덱스 필드를 연결한 다음, 임베딩 모델의 인코더 제한까지 모든 용어에 대해 시맨틱 인덱싱을 수행합니다. • 유형: 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.

시맨틱 인덱스 구성 양식

필드	설명
중복 문장	시맨틱 인덱스 필드 값에서 텍스트를 인덱싱할 때 청크 간에 겹치는 문장 수입니다. 중첩 값이 높을수록 성능이 저하되지만 시맨틱 벡터 검색에 대한 회수율이 증가합니다. 이 필드는 에서 선택된 *Chunking Strategy*경우에만 *Passage* 나타납니다. • 기본값: 5 • 지원되는 값: 음수가 아닌 모든 정수 • 유형: 정수

청크 단위	시맨틱 벡터 검색을 위한 시맨틱 필드 값을 인덱싱할 때 청크 크기의 기준으로 사용할 텍스트 단위입니다.
	
	이 필드는 에서 선택된 *Chunking Strategy*경우에만 *Passage* 나타납니다.
	
	• 기본값: *Words*
	• 지원되는 값:
	  ○ *Words*: 시맨틱 인덱스 필드 값이 청크되는 텍스트 단위로 단어를 사용합니다. 각 청크에는 *Chunk Size* 최대 단어가 포함될 수 있습니다.
	  ○ *Sentences*: 시맨틱 인덱스 필드 값이 청크되는 텍스트 단위로 문장을 사용합니다. 각 청크에는 최대 문장이 *Chunk Size* 포함될 수 있습니다.
	• 유형: 선택 목록

청크 크기	시맨틱 벡터 검색을 위한 시맨틱 필드 값을 인덱싱할 때 청크에 포함할 최대 단어 또는 문장 수(선택 항목에 *Chunk Unit* 따라 다름)입니다. 이 필드는 에서 선택된 *Chunking Strategy*경우에만 *Passage* 나타납니다. • 기본값: 에서 *Chunk Unit*선택하면 250*Words*, 에서 선택하면 15 *SentencesChunk Unit* • 지원되는 값: 음수가 아닌 모든 정수 • 유형: 정수
최대 총 단어 수	모든 시맨틱 인덱스 필드의 연결된 값에서 시맨틱 벡터 검색을 인덱싱할 최대 단어 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.

시맨틱 인덱스 구성 양식

필드	설명
	이 필드는 에서 선택된 *Chunking Strategy*경우에만 *Truncate* 나타납니다. • 기본값: 500 • 지원되는 값: 음수가 아닌 모든 정수 • 유형: 정수

시맨틱 인덱스 필드 양식

시맨틱 인덱스 필드 양식에는 시맨틱 벡터 검색을 위해 인덱싱하려는 인덱싱된 소스의 AI 검색 필드에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 시맨틱 인덱스 구성에서 시맨틱 인덱스 필드를 정의하거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

인덱싱된 원본에 대한 의미 체계 인덱싱 설정을 정의하고 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대한 시맨틱 인덱싱 설정 구성. 시맨틱 인덱스 구성 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 시맨틱 인덱스 구성 양식.

주: 이 양식은 인스턴스에서 활성화된 AI 검색 시맨틱 컨트롤러 플러그인 (com.glide.ais.semantic_search) 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하려면 인스턴스에 하나 이상의 플러그인이 있어야 합니다. Now Assist 애플리케이션 설치.

시맨틱 인덱스 필드 양식

필드	설명
시맨틱 인덱스 이름	시맨틱 인덱스 필드의 상위 시맨틱 인덱스 구성에 정의된 시맨틱 인덱스의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
소스	ServiceNow AI Platform# 시맨틱 인덱스에 포함하려는 값이 있는 소스 테이블입니다.
유형	시맨틱 벡터 검색을 위해 인덱싱할 객체의 유형입니다. • 기본값: *Field* • 지원되는 값: ○ *Field*: 선택한 항목에 의해 지정된 소스 테이블의 필드 ServiceNow AI Platform 입니다 *Source* . ○ *Attachment*: 선택 항목에 따라 *Source* 지정된 소스 테이블의 첨부 파일입니다ServiceNow AI Platform. • 유형: 선택 목록
애플리케이션	시맨틱 인덱스 필드 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
순서	동일한 시맨틱 인덱스 구성에 정의된 다른 시맨틱 인덱스 필드의 값을 기준으로 이 필드의

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

시맨틱 인덱스 필드 양식

필드	설명
	값이 연결되는 순서입니다. 값이 낮은 필드가 연결에 처음 나타납니다. 이 필드의 값은 시맨틱 인덱스 필드의 상위 시맨틱 인덱스 구성에 대해 또는 *Full Text* 선택 *Chunking Strategy* 될 때만 *Truncate* 의미가 있습니다. • 지원되는 값: 모든 양의 정수 • 유형: 정수
필드	시맨틱 인덱스에 포함할 소스 테이블 필드의 이름입니다. 이 필드의 값은 상위 시맨틱 인덱스 구성의 지정된 *Chunking configuration for embedding* 설정에 따라 처리됩니다. 이 필드는 에서 선택한 *Type*경우 *Attachment* 로 *attachment_body* 자동 설정됩니다.

정렬 옵션 양식

정렬 옵션 양식에는 애플리케이션 구성에 정의된 검색 결과 정렬 옵션에 대한 정보가 포함되어 있습니다 AI 검색 . 검색 애플리케이션 구성에 대한 검색 결과 정렬 옵션을 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

검색 결과 정렬 옵션 생성 및 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 애플리케이션 구성의 검색 결과 정렬 옵션.

정렬 옵션 양식

필드	설명
레이블	검색 애플리케이션의 정렬 메뉴에서 검색 결과 정렬 옵션에 대해 표시되는 레이블입니다.
필드 정렬	정렬 옵션에서 검색 결과를 정렬하는 데 사용하는 소스 테이블 필드 또는 공통 인덱스 필드의 이름입니다. 정렬 필드는 날짜, 숫자 또는 문자열 필드일 수 있습니다. 주: 지원되지 않는 유형의 정렬 필드를 지정하면 정렬 옵션을 저장하려고 할 때 오류 메시지가 나타납니다. 다음 형식을 지원합니다. 적격 [indexed_source_table_name]. [field_name] 항목 지정된 테이블의 필드에서 해당 값에 따라 검색 결과를 정렬합니다.

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

정렬 옵션 양식

필드	설명
	예를 들어 kb_knowledge.author 를 입력하여 Author 필드 값을 기준으로 검색 결과를 정렬합니다. 주: 상위 검색 애플리케이션 구성의 연결된 검색 프로파일에는 지정된 인덱싱된 소스 테이블에서 파생된 검색 소스가 포함되어야 합니다. 이 조건이 충족되지 않으면 정렬 옵션을 저장하려고 할 때 오류 메시지가 나타납니다. 정규화되지 않은 공통 인덱스 필드 이름 지정된 공통 AI 검색 인덱스 필드의 값에 따라 검색 결과를 정렬합니다. 예를 들어 제목을 기준으로 검색 결과를 정렬하려면 ## 을 입력하고, ### 입력하여 언어를 기준으로 검색 결과를 정렬합니다. [indexed_source_table_name] 한정자는 인덱싱된 원본에 지정된 테이블의 이름이어야 합니다. 이 한정자에 대해 인덱싱된 소스 하위 테이블 이름을 지정하지 마세요. 특별한 경우는 다음과 같습니다. 상위 테이블 필드에서의 정렬 인덱싱된 소스 상위 테이블의 필드를 정렬 옵션으로 AI 검색 지정하면 인덱싱된 소스의 하위 테이블에 있는 동일한 필드의 값이 포함됩니다. 예를 들어, 사용자 지정 테이블 하위(u_child)로 확장되는 사용자 지정 테이블 상위(u_parent)에 대해 인덱싱된 소스를 작성한 다음 정렬 옵션의 필드로 u_parent.author 를 지정한다고 가정합니다. 사용자가 정렬 옵션을 AI 검색 적용하면 u_parent.author 필드값과 u_child.author 필드 값을 모두 사용하여 검색 결과 목록을 정렬합니다. 하위 테이블 필드에서의 정렬

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

정렬 옵션 양식

필드	설명
	인덱싱된 소스의 하위 테이블에 고유한 필드를 정렬 옵션 필드로 지정할 수 있습니다. 이전 예제를 계속하여 하위 [u_child] 테이블에 상위 [u_parent] 테이블에 없는 편집기 필드가 포함된 경우 u_parent.editor 를 정렬 옵션 필드로 정의하여 이 필드의 값을 사용하여 검색 결과를 정렬할 수 있습니다. 주: 한정자로 하위 테이블의 이름이 아닌 상위 테이블의 이름을 지정해야 합니다.
애플리케이션	검색 결과 정렬 옵션의 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
오름차순	검색 결과 정렬 옵션에 결과가 오름차순(a-z)으로 표시되도록 하는 옵션입니다. 검색 결과 정렬 옵션이 결과를 내림차순(z-a)으로 표시하도록 하려면 이 옵션의 선택을 취소합니다.
활성	검색 애플리케이션에서 사용할 검색 결과 정렬 옵션을 활성화하는 옵션입니다.

제안 판독기 그룹 양식

제안 판독기 그룹 양식에는 에 대해 AI 검색정의된 자동 완성 제안 유형에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 애플리케이션에서 자동 완성 제안 유형에 AI 검색 대한 설정을 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

애플리케이션에서 자동 완성 제안을 AI 검색 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성.

제안 판독기 그룹 양식

필드	설명
제안 유형	자동 완성 제안 유형의 애플리케이션별 이름입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
섹션 헤더	이 유형의 자동 완성 제안에 대해 애플리케이션 검색 필드에 표시되는 헤더입니다.
애플리케이션	자동 완성 제안 유형에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
순서	이 유형의 자동 완성 제안이 포함된 섹션의 애플리케이션 검색 필드에 나타나는 순서입니다. 시스템은 검색 애플리케이션 구성에 클릭 인 모드 설정이 동일한 여러 제안 유형이 포함된 경우 이 필드를 사용하여 표시 순서를 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.

제안 판독기 그룹 양식

필드	설명
추천 제한	애플리케이션이 검색 필드에 표시해야 하는 이 유형의 자동 완성 제안의 최대 수입니다.
클릭-인 모드	이 유형의 자동 완성 제안이 포함된 섹션의 표시를 제어하는 옵션입니다. • 이 옵션을 선택하면 사용자가 처음 빈 애플리케이션 검색 필드를 선택할 때 이 유형의 자동 완성 제안이 표시됩니다. • 이 옵션을 선택 해제하면 사용자가 애플리케이션 검색 필드에 검색 쿼리를 입력할 때 이 유형의 자동 완성 제안이 표시됩니다. 주: 검색 애플리케이션 구성은 동일한 판독기를 포함하고 동일한 클릭 인 모드를 사용하는 여러 검색 제안 유형에 연결할 수 없습니다. 동일한 판독기 및 클릭인 모드를 사용하는 두 번째 제안 유형을 검색 애플리케이션 구성에 연결하려고 하면 시스템에 오류 메시지가 표시됩니다.

생성형 **AI** 모델 구성 양식

생성형 AI 모델 구성 양식에는 (RAG) 애플리케이션이 시맨틱 인덱싱을 위한 임베딩을 생성하는 데 사용하는 사용자 지정 임베딩 모델에 AI 검색 검색 증강 생성 대한 정보가 포함되어 있습니다. 사용자 지정 임베딩 모델을 만들거나 수정할 때 이 양식을 사용합니다.

사용자 지정 포함 모델을 만들거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사용자 지정 임베딩 모델 생성.

생성 **AI** 모델 구성

필드	설명
활성	포함 모델을 활성화하는 옵션입니다.
모델	포함 모델의 고유한 이름입니다.
도메인	모델을 연결할 도메인입니다. 예를 들어 RAG입니다 AI 검색 .
외부	이 모델을 외부에서 사용하도록 설정하는 옵션입니다.
연결 및 자격 증명 별칭	사용자 지정 포함 모델에 대해 사용자가 직접 생성한 연결 및 자격 증명 별칭입니다.
지원되는 언어	이 모델에 지원되는 언어입니다. 기본적으로 지원되는 언어는 영어입니다.
모델 유형	특정 용도로 사용되는 모델의 유형입니다. 예를 들어, 임베딩 모델입니다.
벡터 차원	4096을 초과하면 안 되는 벡터 차원 값입니다.

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

생성 **AI** 모델 구성

필드	설명
	이 필드는 모델 유형 필드에서 ### ### 선택한 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	이 모델이 구성된 애플리케이션의 이름입니다.
제공자	생성형 AI 제공자 매핑의 이름입니다. 예를 들어 Generic Embedder입니다.
최대 토큰	임베딩을 생성할 수 있는 최대 한도입니다.

애플리케이션 및 통합을 통한 **ServiceNow Store** 확장 **AI** 검색

의 애플리케이션 및 통합은 ServiceNow# Store 기능을 확장하고 AI 검색 검색 사용 및 동작에 대한 인사이트를 제공합니다.

AI 검색 살

이 통합 허브 스포크를 사용하면 를 사용하여 플로우 디자이너인덱스에서 외부 공급업체 애플리케이션의 문서 데이터를 저장할 수 있습니다AI 검색. 사용자는 활성화된 포털을 통해 인덱싱된 데이터에 접근할 수 있습니다 AI 검색 .

퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션 고급 AI 검색 관리 도구용

이를 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션 통해 AI 검색 관리자는 검색 쿼리 트래픽 추세를 분석하고 인덱싱된 레코드 및 구성 설정을 검토하며 검색 쿼리 결과를 미리 볼 수 있습니다.

AI 검색 for 넥스트 경험

AI 검색 관리자는 애플리케이션용 넥스트 경험 ServiceNow# Store 애플리케이션을 사용하여 글로벌 검색 및 구성 가능한 작업 공간 검색을 포함하여 에서 넥스트 경험검색을 위한 통합 탐색 검색 엔진으로 구성할 AI 검색 수 있습니다.

AI 검색의 Now Assist

애플리케이션 내에서는 Now AssistAI 검색 ServiceNow# Store 검색 Now LLM 서비스 에이전트 AI 모델 기능과 사용자 검색의 질문에 답하는 기능을 실행 가능한 AI 생성 관련 지식 문서 요약과 결합합니다.

퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션 고급 **AI** 검색 관리 도구용

ServiceNow# 플랫폼 분석 및 보고 솔루션에는 다른 ServiceNow AI Platform# 제품과 함께 사용할 수 있도록 사전 패키징된 퍼포먼스 분석보고 컨텐츠가 포함되어 있습니다. 이를 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션 통해 AI 검색 관리자는 검색 쿼리 트래픽 추세를 분석하고 인덱싱된 레코드 및 구성 설정을 검토하며 검색 쿼리 결과를 미리 볼 수 있습니다.

필요한 역할

이 솔루션과 관련된 역할은 다음과 같습니다.

- ServiceNow AI Platform관리자(admin): 이 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션을 설치 및 활성화하고 시스템 속성을 필요에 따라 변경합니다.
- AI 검색 관리자(ais_admin): 대시보드를 검토합니다 AI 검색 . 적절한 이해 관계자와 대시보드를 공유합니다. 검색 미리 보기 UI 모듈을 사용하여 검색 쿼리를 테스트합니다.
- 사용자 경험 분석 관리자(analytics_admin), 사용자 경험 분석 뷰어(analytics_viewer), 사용자 포털 분석 관리자(portal_analytics_admin), 포털 분석 뷰어(portal_analytics_viewer), 웹 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.

관리자(web_analytics_admin) 또는 웹 분석 뷰어(web_analytics_viewer): 분석 대시보드 메트릭 및 보고서를 봅니다 AI 검색 .

- 가장자(impersonator): 검색 미리 보기 UI 모듈에서 쿼리에서 탐지된 NLU 의도를 보거나, 디버깅을 사용하거나, 다른 사용자로 검색합니다.

관련 정보

플랫폼 분석 솔루션

고급 **AI** 검색 관리 도구용 활성화 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션

퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션용 콘텐츠 팩 ServiceNow# Store 애플리케이션을 활성화합니다.

시작하기 전에
사용자 경험 분석 의 ServiceNow Store API 애플리케이션이 인스턴스에서 활성화되어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 스토어에서 구매할 수 있음.
2. 고급 AI 검색 관리 도구를 찾아보고 유효한 필수 권리가 있는지 확인합니다.

   고려 중인 인스턴스에 대한 애플리케이션을 요청하려면 계정과 권한이 필요합니다 Now Support . Now Support 계정과 인스턴스는 동일한 회사에 속해 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store의 ServiceNow 제품 설치 를 참조하십시오.

3. ## AI ## ## ### 검색합니다.
4. 애플리케이션을 설치합니다.

결과
애플리케이션 네비게이터에 다음과 같은 애플리케이션 메뉴와 모듈이 나타납니다.

애플리케이션	애플리케이션 네비게이터 경로
AI 검색 프로파일 대시보드	*AI ##* 〉 *AI ##* 분석 〉 검색 프로필 분석
AI 검색 대시보드	*AI ##* 〉 *AI ##* 분석 〉 검색 인덱스 분석
검색 미리 보기 UI	*AI ##* 〉 미리 보기 〉 검색 미리 보기

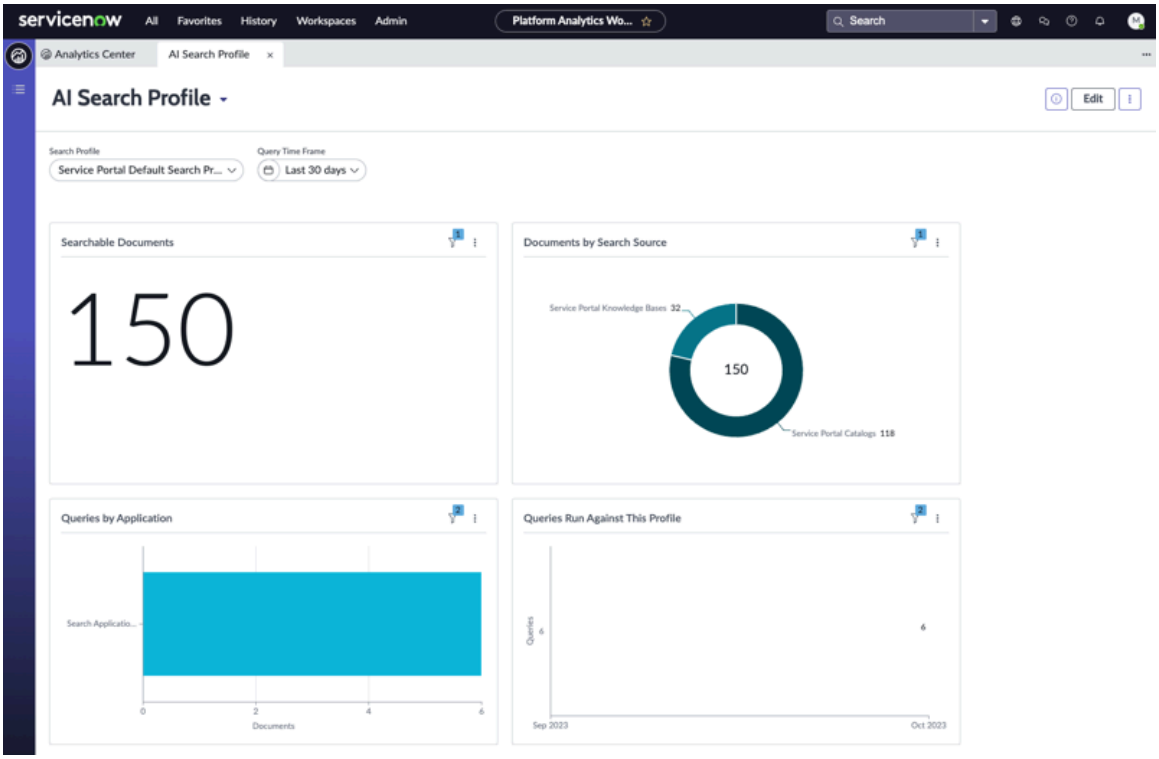
주: 설치 직후 대시보드가 AI 검색 비어 있습니다. 대시보드에 결과가 채워지는 데 최대 한 시간이 걸릴 수 있습니다.

AI 검색 프로파일 대시보드

프로파일 대시보드에는 AI 검색 인덱싱된 기록 수와 에 정의된 AI 검색검색 프로파일과 관련된 검색 쿼리 트래픽이 요약되어 있습니다. 대화형 필터를 사용하면 사용자가 검색 프로파일을 선택하고 검색 쿼리 트래픽 분석을 위한 시간 범위를 선택할 수 있습니다.

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

AI 검색 프로파일 대시보드



대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 분석 〉 검색 프로필 분석.

주: 대시보드에 "## AI ## ## ##" ### ### "<##>"# ## ## ### ### 정보 메시지가 표시되면 관리자에게 나열된 테이블에 설명된 대시보드에 대한 AI 검색 교차 범위 액세스 권한 만들기 단계를 수행하도록 요청하십시오.

필요한 **ServiceNow AI Platform**® 역할

대시보드를 보거나 편집하려면 역할이 있어야 합니다 ais_admin .

일부 AI 검색 애플리케이션 또는 포털의 검색 프로파일을 보고 선택하려면 추가 역할이 필요할 수 있습니다. 예를 들어 포털에 대한 ESC**ESC** 포털 기본 검색 프로파일은 직원 센터 관리자 [sn_hr_sp.esc_admin] 역할이 있는 경우에만 검색 프로파일 목록에 표시됩니다.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자	대시보드 사용
AI 검색 관리자	인덱싱된 기록 수를 검토하고 에 AI 검색정의된 검색 프로파일에 대한 검색 쿼리 트래픽 추세를 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.

데이터 시각화

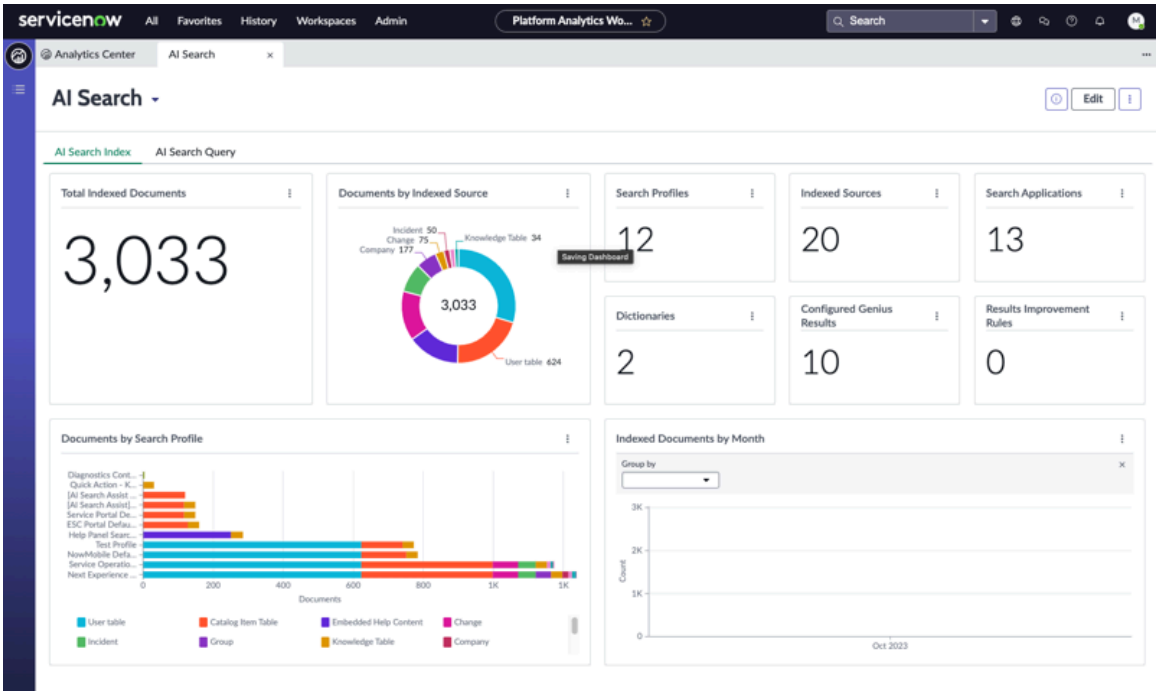
제목	유형	소스 테이블	설명
검색 가능한 문서	단일 점수	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_	선택한 검색 프로파일로 검색할 때 사용자가 찾을 수 있는 인덱싱된 기록 수를 표시합니다.
검색 소스별 문서	도넛	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_	선택한 검색 프로파일에 연결된 각 검색 소스에서 접근할 수 있는 인덱싱된 기록 수를 표시합니다.
애플리케이션별 쿼리	술집	sys_search_event	선택한 쿼리 시간 범위에서 선택한 검색 프로파일을 사용한 검색 쿼리 수를 검색 애플리케이션별로 그룹화하여 표시합니다.
이 프로파일에 대해 실행되는 쿼리	줄	sys_search_event	선택한 쿼리 시간 범위에서 선택한 검색 프로파일을 사용한 검색 쿼리 수를 월별로 그룹화하여 표시합니다.

AI 검색 대시보드

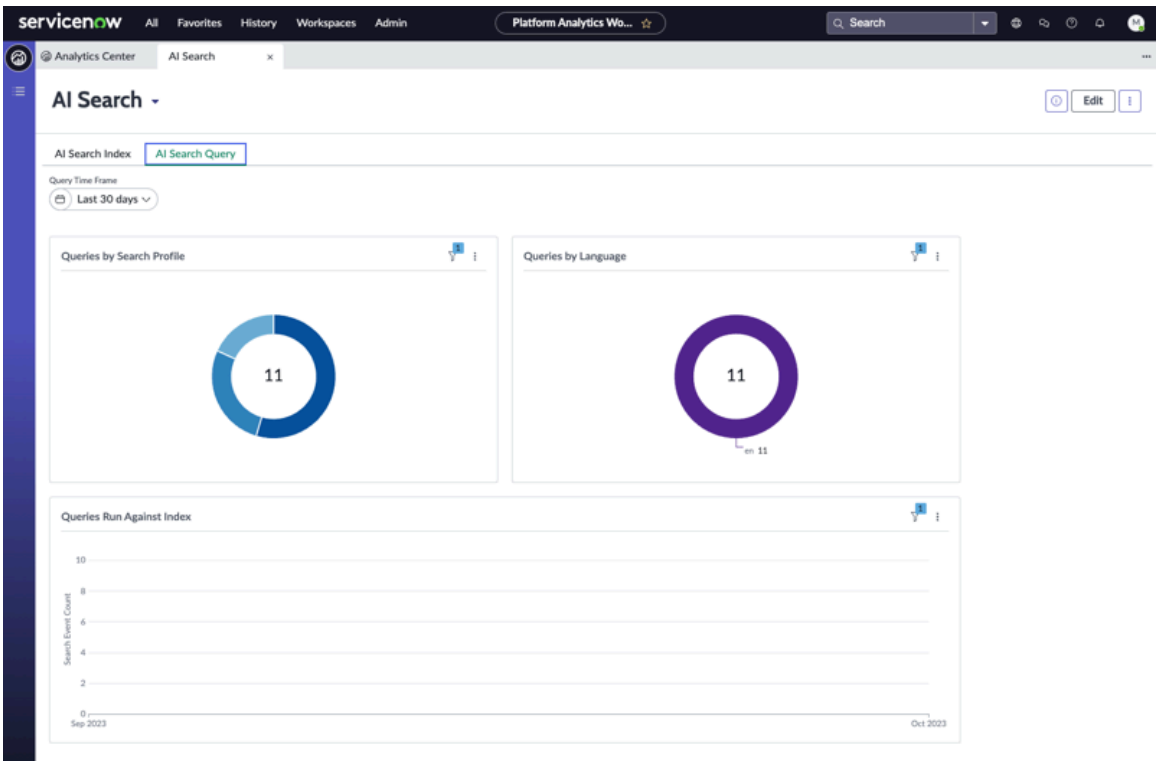
대시보드에는 AI 검색 인덱싱된 문서, 사용 중인 구성 설정 및 검색 쿼리 트래픽이 요약되어 있습니다 AI 검색 . 대화형 필터를 사용하면 사용자가 검색 쿼리 트래픽 분석을 위한 시간 프레임을 선택할 수 있습니다.

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

AI 검색 대시보드 **- AI** 검색 인덱스 탭



AI 검색 대시보드 **- AI** 검색 쿼리 탭



대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 분석 〉 검색 인덱스 분석.

주: 대시보드에 "## AI ## ## ##" ### ### "<##>"# ## ## ### ### 정보 메시지가 표시되면 관리자에게 나열된 테이블에 설명된 대시보드에 대한 AI 검색 교차 범위 액세스 권한 만들기 단계를 수행하도록 요청하십시오.

필요한 **ServiceNow AI Platform®** 역할

대시보드를 보거나 편집하려면 역할이 있어야 합니다 ais_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.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자	대시보드 사용
AI 검색 관리자	인덱싱된 기록 수를 검토하고 에 대한 AI 검색검색 쿼리 트래픽 추세를 따릅니다.

데이터 시각화

AI 검색 인덱스 탭

직위	유형	소스 테이블	설명
합계 인덱싱된 문서	단일 점수	sn_ais_admin_tools_st_ai_search_index_analytics_latest_index_sta	로 인덱싱된 AI 검색 총 수를 표시합니다. 주: 검색 소스 필터에서 인덱싱된 기록을 제외할 수 있기 때문에 이 숫자는 인덱스에서 검색 가능한 총 기록 수를 초과할 수 있습니다.
인덱싱된 소스별 문서	도넛	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documen	인덱싱된 AI 검색, 인덱싱된 소스별로 그룹화된 기록 수를 표시합니다. 소스 테이블별로 그룹화된 인덱싱된 소스에 대한 레코드 수를 드릴다운하고 보려면 해당 인덱싱된 소스에 대한 그래프 세그먼트를 선택합니다. 보고서를 새로 고쳐 최상위 보기로 돌아갑니다.

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

직위	유형	소스 테이블	설명
			주: 검색 소스 필터는 인덱싱된 레코드를 제외할 수 있기 때문에 인덱싱된 소스에 대해 보고된 레코드 수가 인덱싱된 소스의 검색 가능한 총 레코드 수를 초과할 수 있습니다.
검색 프로파일	단일 점수	ais_search_profile	에 정의된 검색 프로파일 수를 표시합니다.AI 검색
색인화된 소스	단일 점수	ais_datasource	인덱스에 AI 검색 정의된 인덱싱된 소스 수를 표시합니다.
애플리케이션 검색	단일 점수	sys_search_context_config	검색 엔진을 사용하여 AI 검색 정의된 검색 애플리케이션 구성의 수를 표시합니다.
딕셔너리	단일 점수	ais_dictionary	에 정의된 동의어 및 스톱 워드 사전의 수를 표시합니다.AI 검색
구성된 Genius 결과	단일 점수	ais_genius_result_configuration	에 AI 검색정의된 Genius Result 구성 수를 표시합니다.
결과 개선 규칙	단일 점수	ais_rule	에 정의된 결과 개선 규칙의 수를 표시합니다.AI 검색
검색 프로파일별 문서	술집	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_	에 정의된 AI 검색각 검색 프로파일을 통해 검색할 수 있는 인덱싱된 기록 수를 표시합니다.

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

AI 검색 인덱스 탭

직위	유형	소스 테이블	설명
월별 인덱싱된 문서	술집	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month	완벽하게 새로 인덱싱된 기록 수를 표시합니다.

AI 검색 쿼리 탭

직위	유형	소스 테이블	설명
검색 프로파일별 쿼리	도넛	sys_search_event	선택한 시간 범위의 검색 쿼리 수를 사용된 검색 프로파일별로 그룹화하여 표시합니다.
언어별 쿼리	도넛	sys_search_event	선택한 시간 범위의 검색 쿼리 수를 쿼리 언어(ServiceNow AI Platform 언어 컨텍스트)별로 그룹화하여 표시합니다.
인덱스에 대해 실행 쿼리	줄	sys_search_event	선택한 시간 범위의 검색 쿼리 수를 월별로 그룹화하여 표시합니다.

대시보드에 대한 **AI** 검색 교차 범위 액세스 권한 만들기

AI 검색 애플리케이션 범위에서 액세스할 고급 AI 검색 관리 도구 수 없는 테이블의 기록을 읽으려면 대시보드를 활성화합니다.

시작하기 전에
고급 AI 검색 관리 도구용 플러그인이 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션 인스턴스에서 활성화되어 있어야 합니다. 이 솔루션 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 고급 AI 검색 관리 도구용 활성화 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
프로파일 및 대시보드는 AI 검색 애플리케이션 범위에 속합니다고급 AI 검색 관리 도구.AI 검색

이 범위에서 인덱싱된 소스 또는 검색 소스 테이블에 액세스할 수 없는 경우 대시보드에 다음과 같은 정보 메시지가 표시됩니다.

"## AI ## ## ##" ### "<name>" #### ## ## ### #######. ###### "## AI ## ## ##"# ## ## ## ### #### ###. ## ### ####### ###### ##### ######.

이 문제를 해결하려면 애플리케이션에 대한 고급 AI 검색 관리 도구 교차 범위 테이블 액세스 권한을 정의합니다.

교차 범위 권한에 대한 자세한 내용은 교차 범위 권한 기록을 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. 현재 애플리케이션 범위 컨텍스트 고급 AI 검색 관리 도구를 애플리케이션 선택기 사용으로 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 교차 범위 접근.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 교차 범위 권한 양식에서 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
대상 범위	〈table scope〉
대상 이름	〈table name〉
대상 유형	테이블
운영	읽기
상태	허용됨

5. 제출을 선택합니다.

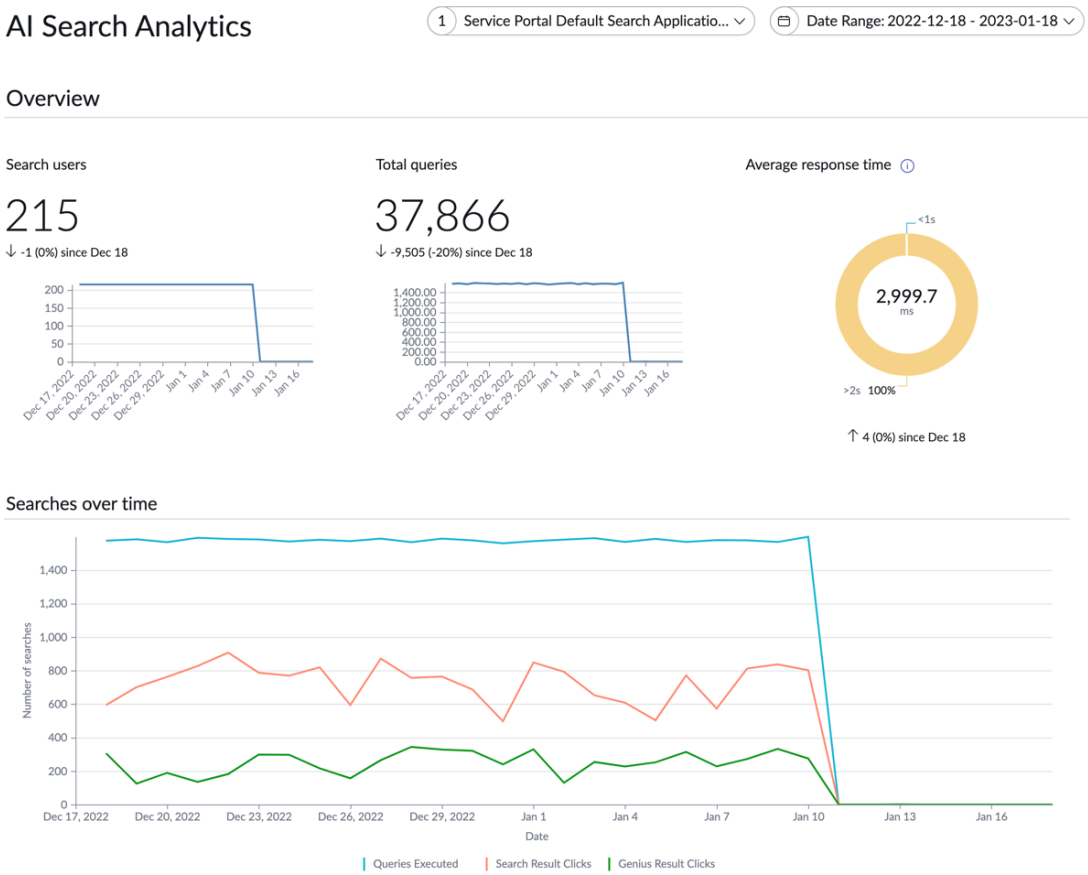
결과
새 교차 범위 권한이 교차 범위 권한 테이블에 나타납니다.

AI 검색 분석 대시보드

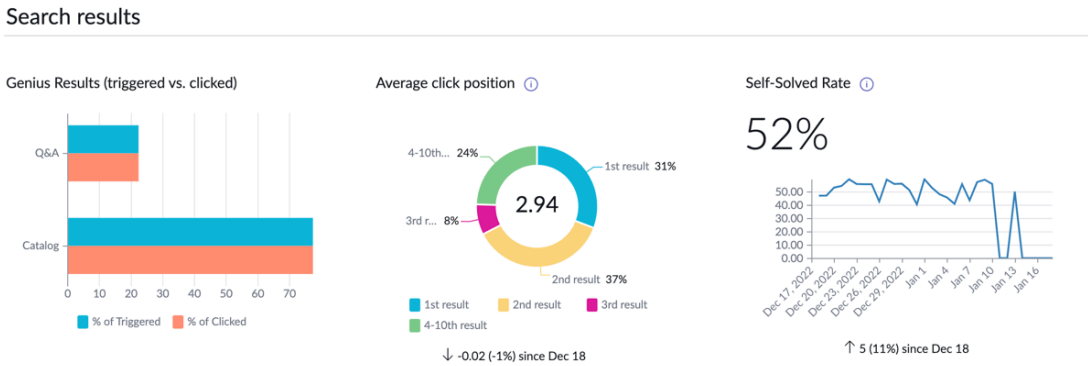
분석 대시보드는 AI 검색 메인 페이지에 사용량에 대한 AI 검색 핵심성과지표, 추세 및 보고서를 표시합니다. 쿼리 페이지에는 검색 쿼리에 대한 추가 정보가 표시됩니다. 대화형 필터를 사용하면 분석가가 지난 180일 동안의 개별 검색 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 보고 분석할 기간을 선택할 수 있습니다.

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

AI 검색 분석 대시보드 - 메인 페이지, 개요 섹션



AI 검색 분석 대시보드 - 메인 페이지, 검색 결과 섹션



AI 검색 분석 대시보드 - 메인 페이지, 쿼리 섹션

Queries

View all

Top queries	% of total queries	Queries with no clicks	Queries	Queries with no results	Queries
outlook	12.6	iphone	1,735	backpack	4,728
headset	12.5	outlook	1,729	bluetooth	4,727
ipad	12.5	what is spam	1,571		
backpack	12.5	macbook	1,253		
bluetooth	12.5	headset	1,232		

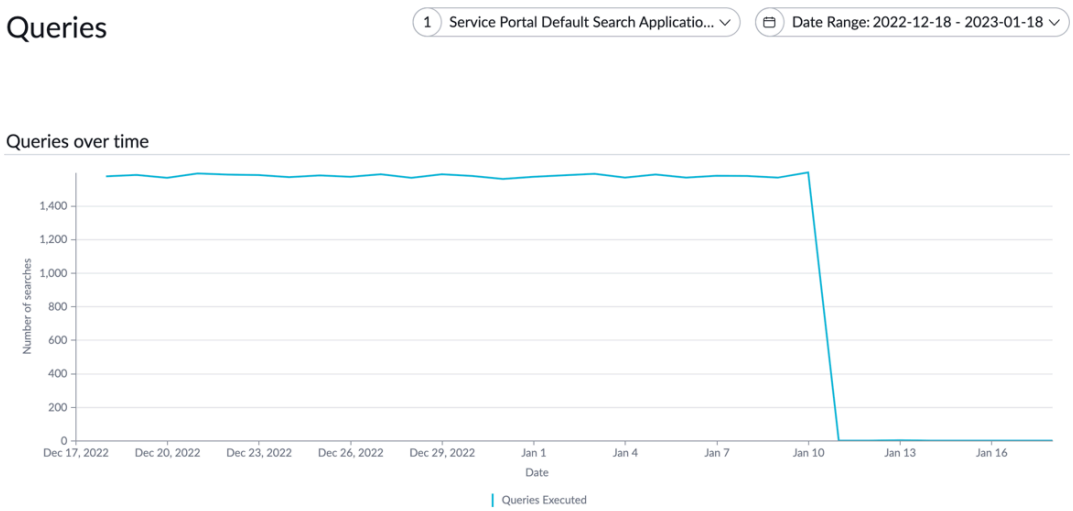
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI 검색 분석 대시보드 **-** 메인 페이지, 클릭한 상위 결과 섹션

Top clicked results

Title	Data source	% of views	Average click position
How to configure VPN for Apple Devices	Knowledge	8.7	1
(empty)	Knowledge	8.5	2
Logitech USB Headset for PC & Mac	Catalog Item	8.4	2
What is a cookie?	Knowledge	8.4	2
Plantronics Wideband Headset	Catalog Item	8.3	1

AI 검색 분석 대시보드 **-** 쿼리 페이지, 시간 경과에 따른 쿼리 보고서



AI 검색 분석 대시보드 **-** 쿼리 페이지, 쿼리 분석 섹션

Query Analysis

Top queries | Queries with no clicks | Queries with no results

Top queries	Language	% of total queries	Average click position
outlook	EN	12.6	5.5
headset	EN	12.5	1.5
ipad	EN	12.5	2
backpack	EN	12.5	
bluetooth	EN	12.5	
iphone	EN	12.5	1.5
what is spam	EN	12.5	1.5
macbook	EN	12.4	5.5
email	EN	0	
apple	EN	0	
phone	EN	0	4

분석 대시보드에 AI 검색 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 사용자 경험 분석, 애플리케이션의 대시보드 시작 링크를 선택한 다음 검색 분석 아이콘 또는 모듈 메뉴의 링크를 선택합니다. 대시보드에 사용자 경험 분석 대한 자세한 내용은 대시보드 개요를 참조하십시오.

주: 대시보드가 로드되지 않으면 다음의 분석 데이터를 보내도록 구성 서비스 포털 단계에 따라 활성화하십시오.

쿼리 페이지에 액세스하려면 기본 페이지의 쿼리 섹션 헤더에서 모두 보기를 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.

어두운 테마를 사용하여 시각적 경험을 개선할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 테마 작업 넥스트 경험 문서를 참조하십시오.

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

분석 대시보드를 보려면 AI 검색 ais_admin 역할과 다음 역할 중 하나가 있어야 합니다.

- analytics_admin
- analytics_viewer
- portal_analytics_admin
- portal_analytics_viewer
- web_analytics_admin
- web_analytics_viewer

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자	대시보드 사용
다음 중 하나입니다. • 포털 분석 관리자 또는 뷰어 • 사용자 경험 분석 관리자 또는 뷰어 • 웹 분석 관리자 또는 뷰어	• 지정된 검색 애플리케이션 및 날짜 범위에 대한 검색 사용량 및 검색 성능을 보고 모니터링합니다 • 검색 추세를 검토하여 검색 애플리케이션 최종 사용자의 요구를 더 잘 이해합니다. • 결과가 없거나 품질이 낮은 일반 검색 쿼리를 식별하여 검색 경험과 지식 범위를 개선하는 방법에 대한 인사이트를 얻습니다.

대화형 필터

필터	설명
애플리케이션 검색	검색 분석 메트릭, 추세 및 보고서를 보려는 검색 애플리케이션을 지정합니다. 검색 애플리케이션을 검색하거나 목록에서 해당 이름을 선택할 수 있습니다. 적용을 선택하여 필터 선택을 적용합니다. 주: 이 필터에서 단일 검색 애플리케이션만 선택할 수 있습니다. 필터 목록에는 사용하도록 AI 검색 구성되고 다음 컨텍스트에서 사용되는 검색 응용 프로그램이 포함됩니다. • 서비스 포털 • 넥스트 경험 작업 공간 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.

필터	설명
	• 넥스트 경험 전역 검색 • 모바일 플랫폼 검색 대시보드는 선택한 검색 애플리케이션에서 날짜 범위 제약 조건을 충족하는 모든 검색 쿼리에 대한 메트릭을 보고합니다. 여기에는 검색 애플리케이션에 직접 제출된 사용자 검색과 와 같은 가상 에이전트다른 ServiceNow AI Platform 기능과의 상호 작용을 통해 제출된 검색이 포함될 수 있습니다.
날짜 범위	검색 분석 메트릭, 추세 및 보고서를 보려는 날짜 범위를 지정합니다. 기본적으로 대시보드에는 지난 30일 동안의 데이터가 표시됩니다. 미리 설정된 날짜 범위 중 하나를 선택하거나 시작 및 종료 날짜를 직접 설정할 수 있습니다. 적용을 선택하여 필터 선택을 적용합니다. 대시보드에는 지난 180일 동안의 데이터가 유지됩니다. 이 범위를 벗어난 날짜를 선택하면 시스템에 오류 메시지가 표시되고 대시보드가 마지막으로 유효한 날짜 범위 선택으로 되돌아갑니다. 유효한 날짜 범위를 선택하지 않은 경우 대시보드가 기본 날짜 범위로 되돌아갑니다. 주: 사용자 지정 날짜 범위를 선택하면 사전 설정된 날짜 범위를 선택할 때보다 대시보드를 로드하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다. 대시보드는 검색 애플리케이션 제약 조건을 충족하는 선택한 날짜 범위의 모든 검색 쿼리에 대한 메트릭을 보고합니다. 여기에는 검색 애플리케이션에 직접 제출된 사용자 검색과 와 같은 가상 에이전트다른 ServiceNow AI Platform 기능과의 상호 작용을 통해 제출된 검색이 포함될 수 있습니다.

메트릭, 추세 및 보고서

대시보드에는 기본 페이지와 쿼리 섹션의 모두 보기 링크에서 액세스할 수 있는 쿼리 페이지가 포함되어 있습니다.

주: 성능을 향상시키기 위해 분석 대시보드는 AI 검색 소스 테이블의 결과를 60초 동안 캐시합니다. 대시보드의 메트릭, 추세 및 시각화에 반영된 지난 60초 동안의 검색 쿼리는 표시되지 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.

메인 페이지

직위	시각화 유형	소스 테이블	설명
개요 섹션			
사용자 검색	줄	• 메트릭 및 추세: AI 검색 Analytics 대시보드 고유 검색 사용자 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_uniqu • 보고서: AI 검색 분석 대시보드 일일 검색 사용자 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• 메트릭은 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 검색 쿼리를 제출한 총 고유 사용자 수를 나타냅니다. • 추세는 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 고유 검색 사용자 수가 어떻게 변경되었는지 설명합니다. • 보고서는 선택한 범위의 날짜에 대해 선택한 애플리케이션의 고유 검색 사용자 수를 표시합니다. 주: 이 메트릭, 추세 및 보고서에 대해 다른 사용자를 가장하는 동안 수행된 검색은 무시됩니다.
총 쿼리	줄	AI 검색 분석 대시보드 날짜별 총 검색 및 클릭 수 〔sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_search	• 메트릭은 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 제출된 총 검색 쿼리 수를 나타냅니다. • 추세는 제출된 검색 쿼리 수가 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 어떻게 변경되었는지 설명합니다. • 보고서에는 선택한 범위의 날짜에 대해 선택한 애플리케이션에서 제출된 검색 쿼리 수가 표시됩니다.

기계번역

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

메인 페이지

직위	시각화 유형	소스 테이블	설명
평균 응답시간	도넛	• 메트릭 및 추세: AI 검색 분석 대시보드 평균 검색 응답 시간 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • 보고서: AI 검색 분석 대시보드 일일 평균 응답시간 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• 메트릭은 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에 대한 평균 검색 쿼리 응답 시간을 나타냅니다. • 추세는 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 평균 검색 쿼리 응답 시간이 어떻게 변경되었는지 설명합니다. • 보고서는 선택한 범위의 날짜에 대해 선택한 애플리케이션의 검색 쿼리 응답 시간 분포를 표시합니다. 응답 시간은 〈1초, 1-2초 또는 〉2초로 분류됩니다.
시간 경과에 따른 검색 섹션			
시간 경과에 따른 검색	줄	AI 검색 분석 대시보드 날짜별 총 검색 및 클릭 수 〔sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_search	선택한 범위의 날짜에 대해 선택한 애플리케이션에서 실행된 검색 쿼리 수, 검색 결과 클릭 수 및 Genius 결과 클릭 수입니다.
검색 결과 섹션			
Genius 결과 (트리거됨 대 클릭됨)	가로 막대	AI 검색 분석 대시보드 추세 Genius 결과 〔sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_ge	선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 가장 자주 트리거된 선택한 Genius 결과 구성입니다.
평균 클릭 위치	도넛	AI 검색 분석 대시보드 평균 클릭 위치 〔sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_average_clic	• 메트릭은 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에 대해 사용자가 선택한 검색 쿼리 결과의 평균 위치를 나타냅니다.

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.

메인 페이지

직위	시각화 유형	소스 테이블	설명
			주: 위치는 결과 번호를 나타냅니다. 예를 들어, 위치 2는 사용자가 검색 쿼리에 대해 반환된 두 번째 결과를 선택했음을 의미합니다. • 추세는 사용자가 선택한 검색 쿼리 결과의 평균 위치가 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 어떻게 변경되었는지 설명합니다. • 보고서는 선택한 범위의 날짜에 대해 선택한 애플리케이션에서 사용자가 선택한 검색 쿼리 결과의 위치 분포를 표시합니다.
자체 해결 속도	줄	AI 검색 분석 대시보드 날짜별 총 검색 및 클릭 수 (sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_search	• 메트릭은 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에 대해 검색 결과 클릭을 생성한 검색 쿼리의 백분율을 나타냅니다. • 추세는 선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 검색 결과 클릭을 생성한 검색 쿼리의 백분율이 어떻게 변경되었는지 나타냅니다. • 보고서는 선택한 범위의 날짜에 대해 선택한 애플리케이션에서 검색 결과 클릭을

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

메인 페이지

직위	시각화 유형	소스 테이블	설명
			생성한 검색 쿼리의 백분율을 나타냅니다.
쿼리 섹션			
상위 쿼리	테이블	AI 검색 분석 대시보드 추세 검색어 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_sea	선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 가장 자주 제출된 검색 쿼리(애플리케이션 및 날짜 범위에 대한 총 검색 쿼리의 백분율 기준)입니다. 쿼리 대시보드에 액세스하여 이 보고서에 대한 자세한 내용과 항목을 보려면 쿼리 섹션 헤더에서 모두 보기를 선택합니다.
클릭이 없는 쿼리	테이블	AI 검색 클릭이 없는 분석 대시보드 쿼리 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with	선택한 애플리케이션 및 사용자가 검색 결과를 선택하지 않은 날짜 범위에서 가장 자주 제출된 검색 쿼리입니다(개수). 쿼리 대시보드에 액세스하여 이 보고서에 대한 자세한 내용과 항목을 보려면 쿼리 섹션 헤더에서 모두 보기를 선택합니다.
결과가 없는 쿼리	테이블	AI 검색 결과가 없는 분석 대시보드 쿼리 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with	선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 가장 자주 제출된 검색 쿼리 중 결과를 작성하지 않은 쿼리입니다(개수). 쿼리 대시보드에 액세스하여 이 보고서에 대한 자세한 내용과 항목을 보려면 쿼리 섹션

기계 번역

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

메인 페이지

직위	시각화 유형	소스 테이블	설명
			헤더에서 모두 보기를 선택합니다.
클릭한 상위 결과 섹션			
클릭한 상위 결과	테이블	AI 검색 분석 대시보드 추세 검색 콘텐츠 (sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_sea	애플리케이션 및 날짜 범위에서 가장 자주 클릭한 검색 결과(클릭으로 이어진 조회수 기준)입니다.

쿼리 페이지

직위	보고서 유형	소스 테이블	설명
시간 경과에 따른 쿼리	줄	AI 검색 분석 대시보드 날짜별 총 검색 및 클릭 수 (sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_search	선택한 범위의 날짜에 대해 선택한 애플리케이션에서 실행된 검색 쿼리 수입니다.
쿼리 분석 섹션			
상위 쿼리	테이블	AI 검색 분석 대시보드 추세 검색어 (sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_sea	선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 가장 자주 제출된 검색 쿼리(애플리케이션 및 날짜 범위에 대한 총 검색 쿼리의 백분율 기준)입니다. 평균 응답시간 및 상위 결과를 포함하여 검색 쿼리에 대한 추가 세부 정보를 보려면 상위 쿼리 열에서 쿼리 항목을 선택합니다. 추가 보고서 항목을 표시하려면 테이블 아래쪽에서 추가 로드를 선택합니다.
클릭이 없는 쿼리	테이블	AI 검색 클릭이 없는 분석 대시보드 쿼리 (sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with	선택한 애플리케이션 및 사용자가 검색 결과를 선택하지 않은 날짜 범위에서 가장 자주 제출된 검색 쿼리입니다(개수). 추가 보고서 항목을 표시하려면 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.

쿼리 페이지

직위	보고서 유형	소스 테이블	설명
			아래쪽에서 추가 로드를 선택합니다.
결과가 없는 쿼리	테이블	AI 검색 결과가 없는 분석 대시보드 쿼리 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with	선택한 애플리케이션 및 날짜 범위에서 가장 자주 제출된 검색 쿼리 중 결과를 작성하지 않은 쿼리입니다 (개수). 추가 보고서 항목을 표시하려면 테이블 아래쪽에서 추가 로드를 선택합니다.

분석 대시보드의 **AI** 검색 배너 로고 사용자 지정

분석 대시보드의 배너에 고유한 로고를 AI 검색 추가합니다.

시작하기 전에
고급 AI 검색 관리 도구용 플러그인이 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션 인스턴스에서 활성화되어 있어야 합니다. 이 솔루션 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 고급 AI 검색 관리 도구용 활성화 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
분석 대시보드의 AI 검색 배너에 ServiceNow 로고가 표시됩니다. 대시보드의 UX 테마 자산을 수정하여 대신 고유한 로고를 표시할 수 있습니다.

프로시저

1. 고급 AI 검색 관리 도구 애플리케이션으로 전환합니다.
   응용 프로그램 전환에 대한 자세한 내용은 응용 프로그램 간 전환을 참조하십시오.
2. 기본 **header_for_dashboard** UX 테마 자산을 로고가 포함된 버전으로 바꾸려면 다음 단계를 수행하십시오.

   a. 모두를 선택하고 필터 필드에 sys_ux_theme_asset.list를 입력한 다음 Enter 키를 눌러 UX 테마 자산 [sys_ux_theme_asset] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.

   b. header_for_dashboard 기록을 엽니다.

   c. 삭제를 선택합니다.

   d. 새로 만들기를 선택합니다.

   e. UX 테마 자산 양식에서 다음 필드 값을 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	값
범주	이미지
이름	header_for_dashboard

f. 양식 헤더에서 첨부 파일 관리 아이콘을 선택하고 새 기록에 로고 이미지를 첨부합니다. 기록 첨부 파일 관리에 대한 자세한 내용은 첨부 파일 관리를 참조하십시오.

g. 제출을 선택합니다.

3. 새 UX 테마 자산을 분석 대시보드의 AI 검색 배너에 연결하려면 다음 단계를 수행합니다.

a. 모두를 선택하고 필터 필드에 sys_ux_theme.list를 입력한 다음 Enter 키를 눌러 UX 테마 [sys_ux_theme] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.

b. SearchAnalytics 대시보드 테마 기록을 엽니다.

c. 레거시: 경험 테마 탭을 선택합니다.

d. UX 테마 자산 목록에서 기존 자산 기록을 편집합니다.

> 주: UX 테마 자산 목록이 표시되지 않으면 선택한 필드 목록에 **UX** 테마 자산->테마를 추가하여 양식 레이아웃을 구성합니다. 메시지가 표시되면 전역 애플리케이션에서 양식 섹션 편집으로 전환합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 양식 레이아웃 구성.

e. UX 테마 자산 양식의 자산 필드에 header_for_dashboard 값을 입력합니다.

f. 업데이트를 선택합니다.

결과
사용자 지정 로고 이미지가 분석 대시보드의 배너에 AI 검색 나타납니다.

분석 데이터를 보내도록 구성 서비스 포털

분석 데이터를 보내도록 구성하여 서비스 포털 분석 대시보드 로드를 AI 검색 활성화합니다.

시작하기 전에

고급 AI 검색 관리 도구용 플러그인이 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션 인스턴스에서 활성화되어 있어야 합니다. 이 솔루션 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 고급 AI 검색 관리 도구용 활성화 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

분석 대시보드가 AI 검색 로드되지 않으면 에서 서비스 포털데이터 추적을 사용자 경험 분석 구성해야 합니다. 이 구성은 대시보드의 필요 조건입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 포털 > 포털.

2. Service Portal 기록을 편집합니다.

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

3. 분석 설정 만들기를 선택합니다.
4. 사용자 경험 분석 설정 양식에서 인증되지 않은 사용자 추적 사용 옵션을 선택한 다음, 업데이트를 선택합니다.

결과
이제 분석 대시보드가 AI 검색 올바르게 로드되어야 합니다.

다음에 대한 검색 미리 보기 **UI AI** 검색

검색 미리 보기 UI를 사용하면 선택한 검색 프로파일의 설정을 사용하여 쿼리를 테스트할 AI 검색 수 있습니다. 관리자 도구를 사용하면 검색 쿼리 성능 데이터 및 피드백을 검토하고, 쿼리를 디버그하고, 테스트 목적으로 기본 쿼리 설정을 재정의할 수 있습니다.

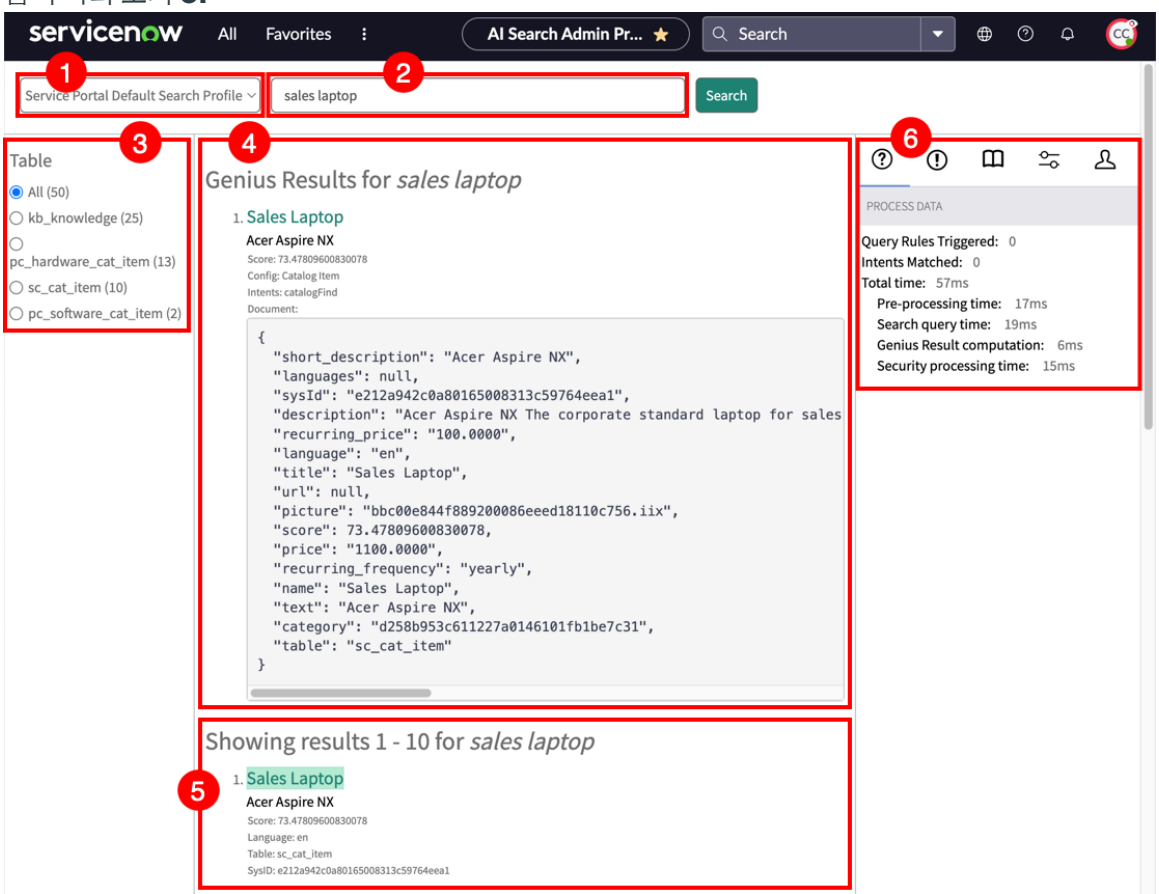
다음으로 이동하여 검색 미리 보기 UI에 액세스합니다. *AI ##* 〉 미리 보기 〉 검색 미리 보기.

필요한 **ServiceNow AI Platform®** 역할

- 검색 미리 보기 UI를 보고 사용하려면 이 ais_admin 역할이 필요합니다.
- 일부 AI 검색 관리자 도구에는 가장자 역할이 필요합니다.
- 검색 소스 및 콘텐츠 보안 필터링을 바이패스하려면 이 ais_high_security_admin 역할이 필요합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 검색 미리 보기 UI를 사용하여 검색 결과 액세스 문제 진단.

검색 미리 보기 **UI** 구성요소

검색 미리 보기 **UI**



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

검색 미리 보기 **UI** 구성요소

구성요소	설명
1. 검색 프로파일 목록	검색 쿼리를 미리 볼 때 적용할 검색 프로파일을 선택합니다. 목록에는 하나 이상의 연결된 검색 소스가 있는 게시된 검색 프로파일만 포함됩니다. 주: 검색 프로파일에 게시되지 않은 변경 내용이 있는 경우 목록에 경고 아이콘이 표시되고 프로파일 이름 뒤에 [##] 이 표시됩니다. 검색 프로파일을 게시하여 검색 쿼리 미리 보기에 반영된 이러한 변경 내용을 확인합니다.
2. 검색 입력 필드	이 필드에 검색 쿼리 용어와 연산자를 입력합니다. 선택한 검색 프로파일의 설정을 사용하여 쿼리 결과를 미리 보려면 검색을 선택합니다.
3. 테이블 패싯 필터	소스 테이블별 검색 쿼리 결과의 분포를 봅니다. 쿼리 결과를 테이블별로 필터링하려면 테이블의 이름을 선택합니다. 테이블 패싯 필터를 제거하려면 모두를 선택합니다.
4. 천재 결과 답변	선택한 검색 프로파일로 실행할 때 검색 쿼리가 생성하는 각 Genius 결과 답변에 대한 키-값 쌍을 검토합니다. 주: Genius 결과 답변이 일부 검색 쿼리에 대해 표시되지 않을 수 있습니다.
5. 쿼리 결과 검색	선택한 검색 프로파일로 검색 쿼리를 실행할 때 생성되는 결과를 검토합니다. 결과를 페이지로 이동하려면 다음 또는 이전을 선택합니다.
6. AI 검색 관리자 도구	사용할 관리자 도구의 아이콘을 선택합니다. • 프로세스 데이터 도구: 검색 쿼리의 트리거된 결과 개선 규칙, 일치하는 NLU 모델 의도 및 처리 시간에 대한 요약 정보를 봅니다. • 경보 도구: 검색 쿼리를 처리하는 동안 생성된 경보 피드백 메시지를 검토합니다. • 딕셔너리 및 쿼리 피드백 도구: 검색 쿼리에 대한 딕셔너리 및 쿼리 피드백 메시지와 NLU 모델 의도 데이터를 검토합니다. 디버깅을 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.

검색 미리 보기 **UI** 구성요소

구성요소	설명
	• 컨텍스트 설정 도구  : 검색 쿼리에 대한 사용자 컨텍스트 값을 지정하여 결과 개선 규칙을 트리거합니다. • 사용자 가장 도구  : 검색 쿼리의 사용자 또는 로캘을 변경하여 액세스 설정을 테스트하고 번역된 문서를 봅니다. 각 관리자 도구의 출력, 컨트롤 및 필드에 대한 자세한 설명은 다음 참조 섹션을 참조하세요.

미리 보기 관리 도구 검색

검색 미리 보기 UI에서 관리자 도구가 제공하는 출력, 통제 및 필드를 이해합니다.

프로세스 데이터 도구

출입	설명
트리거된 쿼리 규칙	검색 쿼리에 의해 트리거된 결과 개선 규칙의 수입니다.
일치하는 의도	검색 쿼리에서 탐지된 모델 의도의 NLU 수 및 이름입니다.
총 시간	검색 쿼리를 처리하는 데 소요된 총 시간입니다. 전처리, 검색 쿼리, Genius 결과 계산 및 보안 처리 시간이 포함됩니다.
전처리 시간	실행할 검색 쿼리를 준비하는 데 소요된 시간입니다. 콘텐츠 보안을 위해 사용자의 액세스 권한을 조회하는 데 소요된 시간을 포함합니다.
검색 쿼리 시간	검색 쿼리와 일치하는 레코드를 검색하고 결과 세트를 생성하는 데 소요된 시간입니다.
Genius 결과 계산	검색 쿼리에 대한 Genius 결과 답변을 계산하는 데 소요된 시간입니다.
보안 처리 시간	사용자의 액세스 권한에 따라 검색 쿼리의 결과 세트에서 액세스할 수 없는 기록을 필터링하는 데 소요된 시간입니다.

경보 도구

이 도구는 검색 쿼리를 처리하는 동안 생성된 경보 피드백 메시지 목록을 표시합니다.

검색 쿼리에서 경고 피드백 메시지가 생성되지 않으면 도구는 ## ## ### ### 표시합니다.

딕셔너리 및 쿼리 피드백 도구

이 도구는 딕셔너리 피드백 항목과 쿼리 피드백 컨트롤에 대한 별도의 창을 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.

딕셔너리 피드백

출입	설명
스톱 워드	검색 쿼리의 스톱워드 제거와 관련된 피드백 메시지 목록입니다.
맞춤법 검사	검색 쿼리의 오타 처리 자동 수정과 관련된 피드백 메시지 목록입니다.
동의어	검색 쿼리의 동의어 확장과 관련된 피드백 메시지 목록입니다.

쿼리 피드백

통제	설명
모든 피드백 표시	검색 쿼리를 위해 생성된 피드백 메시지의 JSON 배열을 표시합니다.
모든 의도 데이터 표시	검색 쿼리에서 탐지된 모델 의도의 NLU JSON 배열을 표시합니다. 주: 이 도구를 사용하려면 가장자 역할이 있어야 합니다.
디버그	검색 미리 보기 쿼리를 제출할 때 설정하려면 *sysparm_debugtrue* 이 옵션을 활성화합니다. 주: 이 도구를 사용하려면 가장자 역할이 있어야 합니다.

컨텍스트 설정 도구

이러한 도구를 사용하면 결과 개선 규칙에 대한 사용자 컨텍스트 트리거를 테스트하기 위한 사용자 컨텍스트 값을 지정할 수 있습니다.

필드	설명
사용자 도메인	검색 미리 보기를 위해 사용자 컨텍스트에서 도메인을 설정하려면 그룹 [sys_user_group] 테이블에서 그룹 이름을 입력합니다.
사용자 회사	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 회사를 설정하려면 회사 [core_company] 테이블에서 회사 이름을 입력합니다.
사용자 오피스	검색 미리 보기를 위해 사용자 컨텍스트에서 사무실을 설정하려면 건물 [cmn_building] 테이블에서 건물 이름을 입력합니다.

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

필드	설명
사용자 부서	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 부서를 설정하려면 부서 [cmn_department] 테이블에서 부서 이름을 입력합니다.
사용자 직함	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 제목을 설정하려면 목록에서 해당 제목을 선택합니다. 이 목록에는 사용자 [sys_user] 테이블에 있는 모든 제목 값이 포함됩니다.
사용자 위치	검색 미리 보기를 위해 사용자 컨텍스트에서 위치를 설정하려면 위치 [cmn_location] 테이블에서 위치 이름을 입력합니다.
사용자 역할	검색 미리 보기를 위해 사용자 컨텍스트에서 역할을 설정하려면 역할 [sys_user_role] 테이블에서 역할 이름을 입력합니다.
사용자 국가	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 국가를 설정하려면 목록에서 해당 국가를 선택합니다. 이 목록에는 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자 위치에 있는 모든 국가가 포함됩니다.
사용자 언어	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 언어를 설정하려면 지원되는 언어 목록에서 해당 언어를 선택합니다.
사용자 사무실 국가:	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 사무실 국가를 설정하려면 목록에서 선택합니다. 이 목록에는 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자 위치에 있는 모든 국가가 포함됩니다.
사용자 사무실 도시:	검색 미리 보기를 위해 사용자 컨텍스트에서 사무실 도시를 설정하려면 이 필드에 입력합니다. 활성화할 수 있습니다. 에 대한 세션 디버깅 AI 검색 사용자 쿼리에서 이 사용자 컨텍스트 필드에 대해 제출된 값을 검토합니다.
사용자 사무실 시/도:	검색 미리 보기를 위해 사용자 컨텍스트에서 사무실 상태를 설정하려면 이 필드에 입력합니다. 활성화할 수 있습니다. 에 대한 세션 디버깅 AI 검색 사용자 쿼리에서 이 사용자 컨텍스트 필드에 대해 제출된 값을 검토합니다.
사용자 OS	검색 미리 보기를 위해 사용자 컨텍스트에서 운영 체제를 설정하려면 이 필드에 운영 체제의 이름을 입력합니다. 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.

필드	설명
	에 대한 세션 디버깅 AI 검색 사용자 쿼리에서 이 사용자 컨텍스트 필드에 대해 제출된 값을 검토합니다.
사용자 장치 유형	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 사용자 장치 유형을 설정하려면 이 필드에 입력합니다. 활성화할 수 있습니다. 에 대한 세션 디버깅 AI 검색 사용자 쿼리에서 이 사용자 컨텍스트 필드에 대해 제출된 값을 검토합니다.
사용자 OS 버전 유형	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 운영 체제 버전 유형을 설정하려면 이 필드에 입력합니다. 활성화할 수 있습니다. 에 대한 세션 디버깅 AI 검색 사용자 쿼리에서 이 사용자 컨텍스트 필드에 대해 제출된 값을 검토합니다.
사용자 브라우저 에이전트	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 브라우저 에이전트 문자열을 설정하려면 이 필드에 입력합니다. 활성화할 수 있습니다. 에 대한 세션 디버깅 AI 검색 사용자 쿼리에서 이 사용자 컨텍스트 필드에 대해 제출된 값을 검토합니다.
사용자 브라우저	검색 미리 보기를 위해 사용자 컨텍스트에서 브라우저 이름을 설정하려면 이 필드에 해당 이름을 입력합니다. 활성화할 수 있습니다. 에 대한 세션 디버깅 AI 검색 사용자 쿼리에서 이 사용자 컨텍스트 필드에 대해 제출된 값을 검토합니다.
사용자 장치 양식	검색 미리 보기에 대한 사용자 컨텍스트에서 장치 양식을 설정하려면 이 필드에 입력합니다. 활성화할 수 있습니다. 에 대한 세션 디버깅 AI 검색 사용자 쿼리에서 이 사용자 컨텍스트 필드에 대해 제출된 값을 검토합니다.

사용자 가장 도구

필드	설명
다음으로 검색	검색 미리 보기 쿼리를 다른 사용자로 제출하려면 사용자 [sys_users] 테이블에서 사용자의 이름을 입력합니다. 가장자 역할이 있어야 합니다. 이 컨트롤을 사용하여 콘텐츠 보안이 특정 사용자 계정의 검색 쿼리 결과에 어떤 영향을 미치는지 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
	다른 사용자를 가장하는 동안 수행된 검색은 분석 대시보드의 AI 검색 검색 사용자 메트릭, 추세 및 보고서에 영향을 미치지 않습니다. 주: 이 필드의 값을 변경하면 역할에 대한 ais_high_security_admin 상승된 권한이 종료됩니다. 이 필드의 값을 변경한 후 필터를 바이패스하려면 역할로 ais_high_security_admin 다시 승격해야 합니다.
쿼리 로캘	지원되는 특정 언어를 사용하여 검색 미리 보기 쿼리를 제출하려면 목록에서 언어를 선택합니다. 이 컨트롤을 사용하여 다른 언어에 대한 검색 쿼리 결과의 차이를 관찰합니다.

고급 **AI** 검색 관리 도구 참조

이 참조 항목에서는 애플리케이션과 함께 설치되는 시스템 구성요소에 대해 고급 AI 검색 관리 도구 설명합니다.

고급 **AI** 검색 관리 도구와 함께 설치되는 플러그인

플러그인	설명
고급 AI 검색 관리 도구 (sn_ais_admin_tools)	대시보드 및 검색 미리 보기 도구가 포함됩니다 AI 검색 .

고급 **AI** 검색 관리 도구와 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
월별 대시보드 문서 로드 AI 검색	대시보드에서 월별 인덱싱된 문서 데이터 시각화를 AI 검색 채웁니다. 매 분마다 실행됩니다.
프로파일로 대시보드 문서 로드 AI 검색	대시보드에서 AI 검색 검색 프로파일 데이터 시각화로 문서를 채웁니다. 매시간 실행됩니다.
검색 소스로 대시보드 문서 로드 AI 검색	프로파일 대시보드에서 AI 검색 검색 소스 데이터 시각화로 문서를 채웁니다. 매시간 실행됩니다.
대시보드 로드 AI 검색 총 인덱싱된 문서	대시보드에서 총 인덱싱된 문서 데이터 시각화를 AI 검색 채웁니다. 매시간 실행됩니다.
검색 분석 데이터 업데이트	메트릭을 미리 계산하여 분석 대시보드의 AI 검색 로드 시간을 개선합니다. 매시간 실행됩니다.

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

예약된 작업	설명
	주: 이 예약된 작업을 AI 검색 일시 중지하거나 사용하지 않도록 설정하면 분석 대시보드를 로드하는 데 시간이 더 오래 걸리고 마지막으로 예약된 작업 실행으로 계산한 메트릭이 표시됩니다. 대시보드의 새 날짜 범위를 지정하여 메트릭을 강제로 다시 계산할 수 있습니다.

고급 **AI** 검색 관리 도구와 함께 설치되는 모든 구성요소 목록

와 함께 고급 AI 검색 관리 도구설치되는 구성요소의 전체 목록을 보려면 에 설명된 단계를 따르십시오.애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 애플리케이션의 패키지 이름은 **Advanced** *AI ##* **Management Tools**입니다.

AI 검색 **for** 넥스트 경험

관리자는 이 ServiceNow# Store 애플리케이션을 사용하여 전역 검색과 구성 가능한 작업 공간 검색을 포함하여 에서 넥스트 경험검색을 위한 통합 탐색 검색 엔진으로 구성할 AI 검색 수 있습니다.

AI 검색 for 넥스트 경험 는 릴리스에 Zurich 자동으로 설치되고 활성화되므로 초기 마이그레이션 및 지원 구성 단계를 수행할 필요가 없습니다. 나중에 새 통합 탐색 작업 공간 검색 구성을 추가하려면 문서를 에 대해 새 통합 탐색 작업 공간 검색 구성 AI 검색 추가 넥스트 경험참조하십시오.

가 활성화된 경우 AI 검색 for 넥스트 경험 글로벌 검색 및 구성 가능한 작업 공간 검색의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 for와 함께 AI 검색 전역 검색 사용 넥스트 경험.

AI 검색 설치 대상 넥스트 경험

ServiceNow# Store에서 AI 검색 for 넥스트 경험 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에
인스턴스가 에서 Zurich AI 검색 for 넥스트 경험 zBooted된 경우 애플리케이션이 이미 설치되어 있습니다. 인스턴스를 이전 릴리스에서 Tokyo 업그레이드한 경우에만 애플리케이션을 설치해야 합니다.

- 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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 AI 검색 for 넥스트 경험 애플리케이션(sn_aisearch_global)을 찾습니다.

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

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 선택합니다.

다음에 수행할 작업

플러그인이 설치되면 의 넥스트 경험검색 필드에 대한 검색 엔진으로 활성화할 AI 검색 작업을 진행 안내 설정 할 수 있습니다통합 탐색. 안내 설정를 시작하려면 인스턴스가 다음에 대한 AI 검색 사전 요구 사항을 충족하는지 확인 넥스트 경험 문서를 참조하십시오.

넥스트 경험용 **AI** 검색 구성

안내 설정 모듈을 사용하여 검색 애플리케이션 설정의 구성 및 인스턴스 내 활성화 AI 검색 for 넥스트 경험 를 단계별로 진행합니다.

Zing에서 마이그레이션으로 *AI ##* 모듈에서는 다음 구성 단계를 안내합니다.

1. 인스턴스가 의 AI 검색 for 넥스트 경험필요 조건을 충족하는지 확인합니다.
2. 와 함께 사용할 기존 Zing 검색 애플리케이션 구성을 마이그레이션합니다 AI 검색.
3. 인스턴스에서 활성화합니다 AI 검색 for 넥스트 경험 . 이 단계를 수행하면 AI 검색 검색 필드에서 글로벌 및 작업 공간 검색을 통합 탐색 위한 검색 엔진이 만들어집니다.

활성화하면 AI 검색 for 넥스트 경험언제든지 모듈을 사용하여 안내 설정 다음 작업 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- 에 검색 애플리케이션 구성을 AI 검색 for 넥스트 경험추가하여 새로 설치된 작업 공간에 대해 활성화합니다AI 검색.
- 을 비활성화 AI 검색 for 넥스트 경험하여 Zing을 검색 필드의 검색 엔진 통합 탐색 으로 사용하도록 되돌립니다.

인스턴스가 다음에 대한 **AI** 검색 사전 요구 사항을 충족하는지 확인 넥스트 경험

작업을 진행 안내 설정 하면서 인스턴스가 의 AI 검색 for 넥스트 경험요구 사항을 충족하는지 확인합니다.

시작하기 전에

AI 검색 for 넥스트 경험 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 설치 대상 넥스트 경험.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

필요 조건 안내 설정 작업은 인스턴스가 를 사용할 AI 검색 for 넥스트 경험수 있는지 확인하는 과정을 안내합니다. Zing 검색 애플리케이션 구성의 마이그레이션을 시작하기 전에 이러한 작업을 완료합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *### ##*에 대한 *AI ##* 〉 *## ##*Zing에서 마이그레이션으로 *AI ##*.
2. 시작하기를 선택합니다.
3. 필수 구성 요소 범주에서 시작을 선택합니다.
4. AI 검색 인스턴스에 프로비저닝되고 사용하도록 설정되어 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. 사용하도록 설정 확인 *AI ##* 작업에서 구성을 선택합니다.
모달 창은 인스턴스에서 프로비저닝 및 사용 여부를 AI 검색 보고합니다.

b. 창 보고서가 *AI ##* 준비되면닫기를 선택한 다음 활성화된 작업 확인 *AI ##* 에 대해 완료로 표시를 선택합니다.

c. 창에 다른 상태가 보고되면 닫기를 선택한 다음, 인스턴스에서 프로비전되고 활성화된 후 AI 검색 이 작업을 반복합니다.

5. 인스턴스에서 활성화되어 있는지 넥스트 경험 확인합니다.

a. 사용 확인 *### ##* 작업에서 구성을 선택합니다.
모달 창은 인스턴스에서 활성화되었는지 여부를 넥스트 경험 보고합니다.

b. 시스템 보고서가 *### ##* 활성화된 경우 **Close**(닫기)를 선택한 다음 **Confirm that is** Enabled(활성화됨) 작업에 대해 **Mark as** Complete(완료로 표시)*### ##*를 선택합니다.

c. 시스템에서 다른 활성화 상태를 보고하면 관리자에게 인스턴스에서 활성화 넥스트 경험 하도록 요청한 다음 활성화된 후 이 작업을 반복합니다.

활성화 넥스트 경험에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 사용 넥스트 경험 .

6. 전역 검색에 사용되는 인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 인덱스 컨텐츠 및 메타데이터입니다.

a. 전역 검색 소스에 대한 검색 가능한 콘텐츠 및 메타데이터 인덱스 작업에서 구성을 선택합니다.
AI 검색 인덱싱된 소스 목록이 새 브라우저 탭에서 열립니다.

b. 경보 삼각형 아이콘 ⚠으로 표시된 모든 인덱싱된 소스를 선택한 다음, 다음을 선택하여 컨텐츠를 인덱싱합니다. 선택한 행에 대해 수행할 작업... 〉 모든 테이블 인덱스.

여러 인덱싱된 원본에서 테이블을 인덱싱하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 전체 테이블 인덱스를 수행하거나 여러 AI 검색 인덱싱된 소스에 대해 다시 인덱싱합니다..

c. 인덱싱이 완료되면 브라우저 탭을 닫고 필수 구성 요소 안내 설정 범주 탭으로 돌아갑니다.

d. 글로벌 검색 소스에 대한 검색 가능한 컨텐츠 및 메타데이터 인덱싱 작업에 대해 완료로 표시를 선택합니다.

7. 세 가지 필수 구성 요소 작업이 모두 완료된 것으로 표시되면 뒤로 아이콘을 〈 선택하여 *## ##* Zing에서 마이그레이션으로 *AI ##* 페이지 최상위 수준으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업
필수 구성 요소를 충족했으므로 이제 와 함께 AI 검색사용할 기존 Zing 검색 애플리케이션 구성을 마이그레이션해야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Zing 검색 애플리케이션 구성을 다음으로 마이그레이션 AI 검색.

Zing 검색 애플리케이션 구성을 다음으로 마이그레이션 **AI** 검색

기존 Zing 검색 애플리케이션 구성을 AI 검색 애플리케이션 구성으로 마이그레이션하는 작업을 안내합니다안내 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.

시작하기 전에
AI 검색 for 넥스트 경험 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 설치 대상 넥스트 경험.

필수 구성 요소 안내 설정 작업을 이미 완료한 상태여야 합니다. 이러한 작업 완료에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인스턴스가 다음에 대한 AI 검색 사전 요구 사항을 충족하는지 확인 넥스트 경험.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
기본 시스템에는 전역 검색과 일부 작업 공간을 위한 Zing 검색 애플리케이션 구성이 포함됩니다. 를 AI 검색 for 넥스트 경험사용하려면 이러한 검색 애플리케이션에 대한 구성이 필요합니다 AI 검색 .

기존 Zing 검색 애플리케이션 구성의 설정을 마이그레이션하여 필요한 새 AI 검색 애플리케이션 구성을 만들 수 있습니다. **Zing** 검색 애플리케이션 변환 안내 설정 작업은 이 절차를 안내합니다.

주: Zing 검색 애플리케이션 구성을 마이그레이션하면 시스템에서 에 사용할 AI 검색새 검색 애플리케이션 구성을 생성합니다. 이 절차는 원래 Zing 검색 애플리케이션 구성을 삭제하거나 변경하지 않습니다.

Zing 검색 애플리케이션 구성을 마이그레이션하여 다음 AI 검색 단계를 포함합니다.

1. 마이그레이션 도구는 선택한 Zing 검색 애플리케이션 구성을 분석하고 새 AI 검색 애플리케이션 구성에서 설정을 복제하는 데 필요한 테이블의 기록 변경을 ServiceNow AI Platform# 결정합니다.
2. 검토를 위해 제안된 마이그레이션 변경 내용을 수락한 다음, 테이블에서 필요한 레코드 변경을 ServiceNow AI Platform 수행하도록 커밋합니다.
3. 마이그레이션 작업이 만든 새 인덱싱된 소스에서 콘텐츠와 메타데이터를 인덱싱합니다.

애플리케이션 구성에 대한 AI 검색 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 애플리케이션 구성.
인덱싱된 원본에서 AI 검색 콘텐츠 및 메타데이터를 인덱싱하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 인덱싱된 소스 AI 검색.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *### ##*에 대한 *AI ##* 〉 *## ##*Zing에서 마이그레이션으로 *AI ##*.
2. **Zing** 검색 애플리케이션 변환 범주에서 시작하기를 선택합니다.
3. 검색 애플리케이션 작업에 대한 *### ##* 설정 마이그레이션에서 구성을 선택하여 Zing에서 마이그레이션으로 AI 검색 작업 양식을 엽니다.
   모달 창에 Zing 검색 애플리케이션 구성 목록과 해당 마이그레이션 상태가 표시됩니다. 사용자 지정 검색 애플리케이션 이름은 적절한 메시지 (sys_ui_message) 테이블 레코드를 만든 경우에만 세션 언어로 번역됩니다. 메시지 테이블 레코드를 생성하여 메시지 문자열을 번역하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 클라이언트 스크립트 메시지 번역.
4. Zing 검색 애플리케이션 구성의 모달 목록을 닫습니다.

   주: **Search** 애플리케이션 마이그레이션 상태 보기 관련 링크를 선택하여 언제든지 Zing 검색 애플리케이션 구성 목록을 다시 열 수 있습니다.

5. 마이그레이션 필요 상태인 각 Zing 검색 애플리케이션 구성에 대해 검색 애플리케이션 구성을 로 마이그레이션합니다AI 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.

a. 검색 애플리케이션 구성 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘을 사용하여 마이그레이션할 AI 검색Zing 검색 애플리케이션 구성을 선택합니다.

주: 마이그레이션 필요 상태의 Zing 검색 애플리케이션 구성만 선택할 수 있습니다. 마이그레이션됨 상태의 애플리케이션 구성에 해당 애플리케이션 구성이 이미 있습니다AI 검색.

b. 옵션: 마이그레이션 작업에 대한 컨텐츠 인덱싱이 시작 및 완료될 때 시스템에서 사용자에게 이메일 알림을 보내도록 하려면 해당 사용자를 감시 목록에 추가합니다.

주: 마이그레이션 작업이 생성되거나 업데이트되면 시스템에서 현재 사용자를 감시 목록에 자동으로 추가합니다.

c. 마이그레이션 시작을 선택합니다.
마이그레이션 도구가 에 사용할 AI 검색Zing 검색 애플리케이션 구성을 변환하면 마이그레이션 작업의 상태가 변환 보류 중에서구성 변환됨으로 변경됩니다.

d. 모든 변경 내용 수락을 선택합니다.
검토할 변경 관련 목록에 시스템 테이블에 제안된 변경 내용이 표시됩니다.

e. 변경 내용 커밋을 선택합니다.
시스템은 검토할 변경 사항 관련 목록에 표시된 시스템 테이블의 변경 내용을 커밋하고 마이그레이션 작업의 상태가 커밋된 구성으로 변경됩니다.

f. 검색 가능한 컨텐츠 인덱스를 선택합니다.
AI 검색 마이그레이션 작업으로 작성된 새 인덱싱된 소스에 대한 컨텐츠와 메타데이터를 인덱싱합니다. 인덱싱이 완료되면 작업의 상태가 인덱싱 완료 로 변경되고 Zing 검색 애플리케이션 구성 목록이 있는 모달 창이 다시 열립니다.

6. 모달 목록의 모든 Zing 검색 애플리케이션 구성이 마이그레이션됨 상태로 표시되면 브라우저 탭을 닫고 **Zing** 검색 애플리케이션 변환 안내 설정 범주 탭으로 돌아간 다음, 뒤로 아이콘을 선택하여 ## ##Zing에서 마이그레이션으로*AI* ## 페이지의 최상위 수준으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

전역 검색과 작업 공간에 대한 애플리케이션 구성을 마 AI 검색 쳤으므로 이제 인스턴스에서 활성화할 AI 검색 for 넥스트 경험 차례입니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용 AI 검색 설정 넥스트 경험.

사용 **AI** 검색 설정 넥스트 경험

안내 설정 검색 필드에서 전역 및 작업 공간 검색을 통합 탐색 위한 검색 엔진으로 구성할 AI 검색 작업을 안내합니다.

시작하기 전에

AI 검색 for 넥스트 경험 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 설치 대상 넥스트 경험.

Zing 검색 애플리케이션 변환 안내 설정 작업을 이미 완료한 상태여야 합니다. 이 작업 완료에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Zing 검색 애플리케이션 구성을 다음으로 마이그레이션 AI 검색.

필요한 역할: ais_admin

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

모든 ### ## 검색 응용 프로그램에 대해 활성화 AI ## 안내 설정 작업에서는 응용 프로그램을 사용하도록 설정하는 AI 검색 for 넥스트 경험 과정을 안내합니다.

응용 프로그램을 넥스트 경험 사용하도록 설정하면 검색 응용 프로그램이 Zing 대신 사용됩니다 AI 검색 . 각 검색 애플리케이션은 검색 애플리케이션 구성에 정의된 특정 설정을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 AI ## 〉 ### ##에 대한 AI ## 〉 ## ##Zing에서 마이그레이션으로 AI ##.
2. 범주 로 마이그레이션 완료 AI ## 에서 시작하기를 선택합니다.
3. 모든 ### ## 검색 응용 프로그램에 대해 활성화 AI ## 작업에서 구성을 선택합니다.
   모달 창은 인스턴스에서 활성화되었는지 여부를 AI 검색 for 넥스트 경험 보고합니다.
4. 에 AI ## 대한 ### ## 시스템 보고서가 비활성화된 경우 에 대해 활성화 AI ##### ##를 선택합니다.

   주: 가 이미 활성화된 경우 AI 검색 for 넥스트 경험 , 애플리케이션을 비활성화했다가 다시 활성화하여 마이그레이션된 모든 검색 애플리케이션 구성이 활성화되었는지 확인합니다.

5. 에 AI ## 대한 ### ##시스템 보고서가 활성화되면 닫기를 선택한 다음 모든 ### ## 검색 응용 프로그램에 대해 활성화 AI ## 작업에 대해 완료로 표시를 선택합니다.

결과

시스템은 검색 필드에서 발급된 글로벌 검색 및 넥스트 경험 작업 공간 애플리케이션 검색을 위한 검색 엔진으로 통합 탐색 사용합니다AI 검색.

다음에 수행할 작업

인스턴스의 모든 사용자에게 다음 세부 정보를 알립니다.

- 사용자는 를 사용하려면 먼저 로그아웃했다가 다시 로그인해야 합니다 AI 검색 for 넥스트 경험.
- 활성화하면 AI 검색 for 넥스트 경험검색 엔진으로 사용하는 AI 검색 작업 공간 애플리케이션만 검색 컨텍스트 메뉴에 통합 탐색 나타납니다. Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진을 사용하는 작업 공간 애플리케이션에서 검색하려면 검색 컨텍스트 메뉴를 사용하는 대신 작업 공간으로 통합 탐색 이동해야 합니다.

에 대해 새 통합 탐색 작업 공간 검색 구성 **AI** 검색 추가 넥스트 경험

에서 AI 검색 for 넥스트 경험새로 설치된 작업 공간 검색을 활성화합니다통합 탐색.

시작하기 전에

AI 검색 for 넥스트 경험 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 설치 대상 넥스트 경험.

인스턴스에서 이미 활성화되어 AI 검색 for 넥스트 경험 있어야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용 AI 검색 설정 넥스트 경험.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

검색 애플리케이션 구성을 포함하는 새 작업 공간 애플리케이션이 인스턴스에 설치되면 다음 절차에 따라 에서 AI 검색 for 넥스트 경험 작업 공간 검색을 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *### ##*에 대한 *AI ##* 〉 *## ##*Zing에서 마이그레이션으로 *AI ##*.
2. 마이그레이션 후 작업 범주에서 시작을 선택합니다.
3. 새 *### ##* 작업 공간이 인스턴스에 추가된 경우 작업에서 마이그레이션 도구 링크를 선택하여 Zing에서 마이그레이션으로 AI 검색 작업 양식을 엽니다.
   모달 창에 Zing 검색 애플리케이션 구성 목록과 해당 마이그레이션 상태가 표시됩니다.
4. 새 작업 공간의 검색 애플리케이션 구성이 마이그레이션됨 상태로 표시되면 관련 콘텐츠를 다시 색인화하고 검색 프로필과 사전을 게시합니다.

   a. 필수 구성 요소 안내 설정 범주에서 전역 검색 소스에 대한 인덱스 검색 가능한 컨텐츠 및 메타데이터 작업을 반복합니다.
   이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인스턴스가 다음에 대한 AI 검색 사전 요구 사항을 충족하는지 확인 넥스트 경험.

   b. 새 작업 공간에서 제공하는 모든 검색 프로필과 딕셔너리를 게시합니다.
   검색 프로파일을 게시하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시. 스톱 워드 및 동의어 사전 게시에 대한 자세한 내용은 및 동의어 생성를 참조하십시오스톱 워드 생성.

5. 새 작업 영역의 검색 애플리케이션 구성에 마이그레이션 필요 상태가 표시되면 와 함께 AI 검색사용할 수 있도록 마이그레이션합니다.

   a. 모달 창을 닫습니다.

   > 주: **Search** 애플리케이션 마이그레이션 상태 보기 관련 링크를 선택하여 언제든지 Zing 검색 애플리케이션 구성 목록을 다시 열 수 있습니다.

   b. 검색 애플리케이션 구성 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘을 사용하여 새 Zing 검색 애플리케이션 구성을 선택합니다.

   > 주: 마이그레이션 필요 상태의 Zing 검색 애플리케이션 구성만 선택할 수 있습니다. 마이그레이션됨 상태의 애플리케이션 구성에 해당 애플리케이션 구성이 이미 있습니다AI 검색.

   c. 옵션: 마이그레이션 작업에 대한 컨텐츠 인덱싱이 시작 및 완료될 때 시스템에서 사용자에게 이메일 알림을 보내도록 하려면 해당 사용자를 감시 목록에 추가합니다.

   > 주: 마이그레이션 작업이 생성되거나 업데이트되면 시스템에서 현재 사용자를 감시 목록에 자동으로 추가합니다.

   d. 마이그레이션 시작을 선택합니다.
   마이그레이션 도구가 에 사용할 AI 검색Zing 검색 애플리케이션 구성을 변환하면 마이그레이션 작업의 상태가 변환 보류 중에서구성 변환됨으로 변경됩니다.

   e. 모든 변경 내용 수락을 선택합니다.
   검토할 변경 관련 목록에 시스템 테이블에 제안된 변경 내용이 표시됩니다.

   f. 변경 내용 커밋을 선택합니다.
   시스템은 검토할 변경 사항 관련 목록에 표시된 시스템 테이블의 변경 내용을 커밋하고 마이그레이션 작업의 상태가 커밋된 구성으로 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.

g. 검색 가능한 컨텐츠 인덱스를 선택합니다.
AI 검색 마이그레이션 작업으로 작성된 새 인덱싱된 소스에 대한 컨텐츠와 메타데이터를 인덱싱합니다. 인덱싱이 완료되면 작업의 상태가 인덱싱 완료 로 변경되고 Zing 검색 애플리케이션 구성 목록이 있는 모달 창이 다시 열립니다.

6. 에 AI 검색 for 넥스트 경험포함된 검색 애플리케이션 구성 목록을 새로 고칩니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ## 〉 ### ##*에 대한 *AI ## 〉 ## ##*Zing에서 마이그레이션으로 *AI ##*.

b. 범주로 마이그레이션 완료 *AI ##* 에서 편집을 선택합니다.

c. 모든 *### ##* 검색 응용 프로그램에 대해 활성화 *AI ##* 작업에서 구성을 선택합니다.
모달 창은 인스턴스에서 활성화되었는지 여부를 AI 검색 for 넥스트 경험 보고합니다.

d. 에 대해 새로 고침을 *AI ##### ##*선택합니다.

결과
AI 검색 for 넥스트 경험 새 작업 공간 애플리케이션의 검색 애플리케이션 구성을 포함하도록 업데이트됩니다. 시스템은 검색 필드에서 작업 공간 검색을 위한 검색 엔진으로 통합 탐색 사용합니다AI 검색.

다음에 수행할 작업
인스턴스의 모든 사용자에게 에서 새 작업 공간 검색을 AI 검색 for 넥스트 경험사용하려면 먼저 로그아웃했다가 다시 로그인해야 한다는 것을 알립니다.

Zing을 검색 엔진으로 되돌리기 통합 탐색

의 넥스트 경험검색 필드에 대해 Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진을 통합 탐색 사용하도록 되돌립니다.

시작하기 전에
AI 검색 for 넥스트 경험 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 설치 대상 넥스트 경험.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
를 활성화 AI 검색 for 넥스트 경험하기 위해 변경한 구성을 취소할 수 있습니다. 이는 다음 이유 중 하나일 수 있습니다.

- 에 넥스트 경험대해 통합 탐색 Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진을 사용하는 것이 좋습니다.
- 레거시 UI를 비활성화 넥스트 경험 하고 레거시 UI로 되돌리려고 합니다. (레거시 UI는 글로벌 검색 및 작업 공간 검색을 위한 Zing 엔진만 지원합니다.)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ## 〉 ### ##*에 대한 *AI ## 〉 ## ##*Zing에서 마이그레이션으로 *AI ##*.
2. 범주로 마이그레이션 완료 *AI ##* 에서 편집을 선택합니다.
3. 모든 *### ##* 검색 응용 프로그램에 대해 활성화 *AI ##* 작업에서 구성을 선택합니다.
모달 창은 인스턴스의 활성화 상태를 AI 검색 for 넥스트 경험 보고합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 에 *AI ##* 대한 *### ##*시스템 보고서가 활성화된 경우 에 대해 비활성화 *AI ##### ##*를 선택합니다.
5. 시스템 보고서가 *AI ##### ##* 비활성화된 경우 닫기를 선택한 다음 모든 *### ##* 검색 애플리케이션에 대해 활성화 *AI ##* 작업에 대해 미완료로 표시를 선택합니다.

결과
시스템은 검색 필드에서 실행된 글로벌 검색 및 넥스트 경험 작업 공간 애플리케이션 검색을 위한 검색 엔진으로 Zing을 통합 탐색 다시 사용합니다.

다음에 수행할 작업
인스턴스의 모든 사용자에게 검색 필드에서 Zing 검색을 통합 탐색 사용하려면 로그아웃했다가 다시 로그인해야 한다는 사실을 알립니다.

넥스트 경험 새 **ServiceNow AI Platform®** 언어를 활성화한 후 복구 **AI** 검색

애플리케이션을 복구 AI 검색 for 넥스트 경험 하여 새로 활성화된 ServiceNow AI Platform 언어에 대한 번역된 검색 UI 요소 레이블을 설치합니다.

시작하기 전에
인스턴스에 설치한 후 AI 검색 for 넥스트 경험 새 ServiceNow AI Platform 언어 플러그인을 활성화해야 합니다. 언어 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 언어 활성화.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
설치 시 애플리케이션에는 AI 검색 for 넥스트 경험 인스턴스에서 현재 활성화된 ServiceNow AI Platform 모든 언어에 대한 검색 UI 요소 번역이 포함됩니다. 이러한 번역에는 검색 필드, 탐색 탭 및 글로벌 검색 및 구성 가능한 작업 공간 검색 사용자 인터페이스의 기타 요소에 대한 통합 탐색 언어별 레이블이 포함됩니다.

이미 AI 검색 for 넥스트 경험 설치된 인스턴스에서 새 ServiceNow AI Platform 언어 플러그인을 활성화하면 새로 추가된 언어에 대한 UI 요소 번역을 포함하도록 애플리케이션이 자동으로 업데이트되지 않습니다. 이러한 번역을 설치하기 위해 응용 프로그램을 복구할 AI 검색 for 넥스트 경험 수 있습니다.

애플리케이션 복구에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 수리 ServiceNow 애플리케이션.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 메뉴 아이콘을 AI 검색 for 넥스트 경험 찾아 선택합니다.
3. 플러그인 활성화 대화 상자에서 복구를 선택합니다.

결과
애플리케이션 및 해당 의존성이 AI 검색 for 넥스트 경험 다시 설치됩니다. 재설치 후 애플리케이션에 인스턴스에서 활성화된 모든 언어에 대한 검색 UI 요소 번역이 ServiceNow AI Platform 포함됩니다.

에서 검색 기반 자동 완성 제안 **AI** 검색 사용 넥스트 경험

예약된 작업을 실행하여 에서 AI 검색 for 넥스트 경험검색 기반 자동 완성 제안을 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
AI 검색 for 넥스트 경험 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 검색 설치 대상 넥스트 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.

3.x San Diego 를 Tokyo 설치한 AI 검색 for 넥스트 경험 후 업그레이드한 인스턴스 또는 이후 릴리스에 설치한 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
인스턴스에 3.x를 설치한 AI 검색 for 넥스트 경험 다음 이후 릴리스로 Tokyo 업그레이드하는 경우에 Tokyo 도입된 새로운 검색 기반 자동 완성 제안 유형은 글로벌 검색에서 사용하는 **[AIS]** ### ## 검색 구성 검색 애플리케이션 구성에서 자동으로 활성화되지 않습니다.San Diego

에서 AI 검색 for 넥스트 경험 새 검색 기반 자동 완성 제안 유형을 활성화하고 대체되는 레거시 제안 유형을 제거하기 위해 관리자는 예약된 작업을 실행할 수 있습니다.

예약된 작업을 실행하면 다음과 같은 자동 완성 제안 유형이 **[AIS]** ### ## 검색 구성 검색 애플리케이션 구성에 추가되어 글로벌 검색에 사용할 수 있게 됩니다.

- 검색 기반 제안 결과 [AIS] 넥스트 경험 검색 구성에 대한 판독기 그룹
- [AIS] 넥스트 경험 검색 구성에 대한 사용자 기록 판독기 그룹

예약된 작업은 **[AIS]** ### ## 검색 구성 검색 애플리케이션 구성에서 다음 두 가지 레거시 자동 완성 제안 유형을 제거하여 글로벌 검색에 사용할 수 없게 만듭니다.

- [AIS] 넥스트 경험 검색 구성에 대해 제안된 쿼리 판독기 그룹
- 제안된 결과 [AIS] 넥스트 경험 검색 구성에 대한 판독기 그룹

AIS 애플리케이션의 자동 완성 제안 유형에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 검색 기반 제안 예약된 작업 사용 기록을 엽니다.
3. 지금 실행을 선택합니다.

결과
예약된 작업은 다음과 같은 자동 완성 제안 유형을 **[AIS]** ### ## 검색 구성 검색 애플리케이션 구성에 추가합니다.

- 검색 기반 제안 결과 [AIS] 넥스트 경험 검색 구성에 대한 판독기 그룹
- [AIS] 넥스트 경험 검색 구성에 대한 사용자 기록 판독기 그룹

예약된 작업은 **[AIS]** ### ## 검색 구성 검색 애플리케이션 구성에서 다음과 같은 자동 완성 제안 유형을 제거합니다.

- [AIS] 넥스트 경험 검색 구성에 대해 제안된 쿼리 판독기 그룹
- 제안된 결과 [AIS] 넥스트 경험 검색 구성에 대한 판독기 그룹

글로벌 검색은 업데이트된 자동 완성 제안 유형 세트를 사용합니다.

for와 함께 **AI** 검색 전역 검색 사용 넥스트 경험

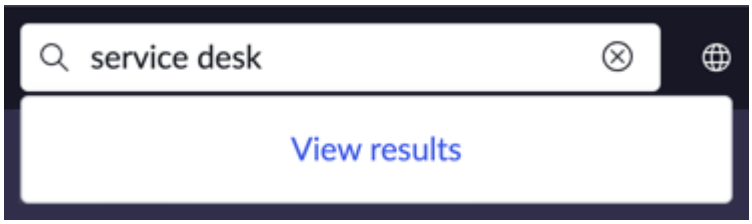
전역 검색을 사용하면 검색 필드에서 한 번에 넥스트 경험 통합 탐색 여러 기록 유형을 검색할 수 있습니다. 글로벌 검색 결과와 액세스 권한이 있는 작업 공간 애플리케이션의 결과 간에 전환할 수 있습니다.

© 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.

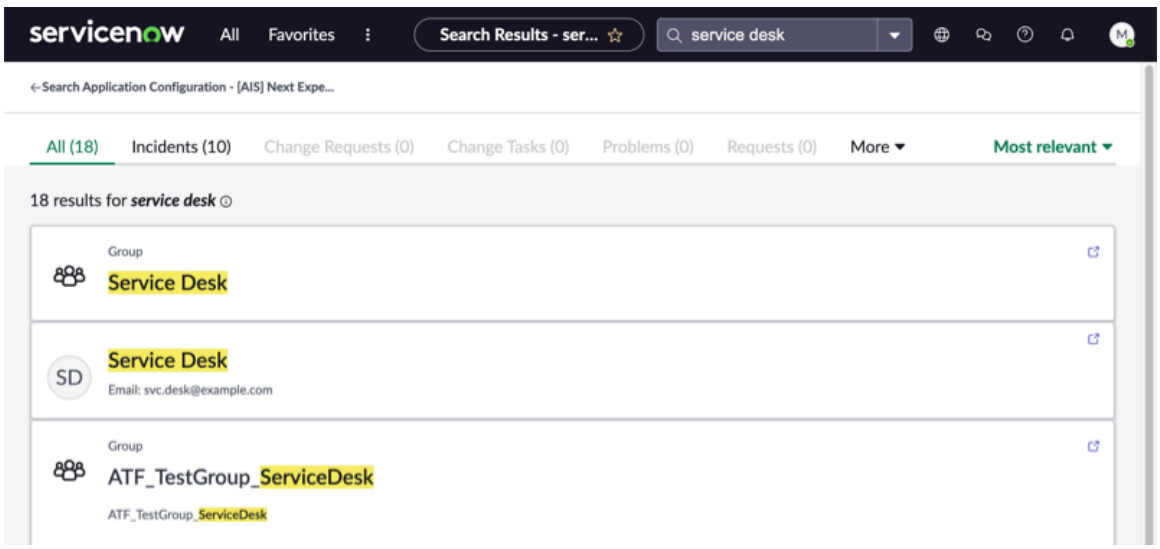
검색 필드에서 통합 탐색 검색

글로벌 검색을 사용하려면 통합 탐색 검색 필드에 검색 쿼리를 입력한 다음 **"<search-**query〉"에 대한 모든 결과 보기를 선택하거나 Enter 키를 누릅니다.





검색 결과 페이지에는 검색 쿼리와 일치하는 기록에 대한 미리 보기 목록이 표시됩니다. 목록에서 미리 보기를 선택하여 검색 결과 기록을 열 수 있습니다.



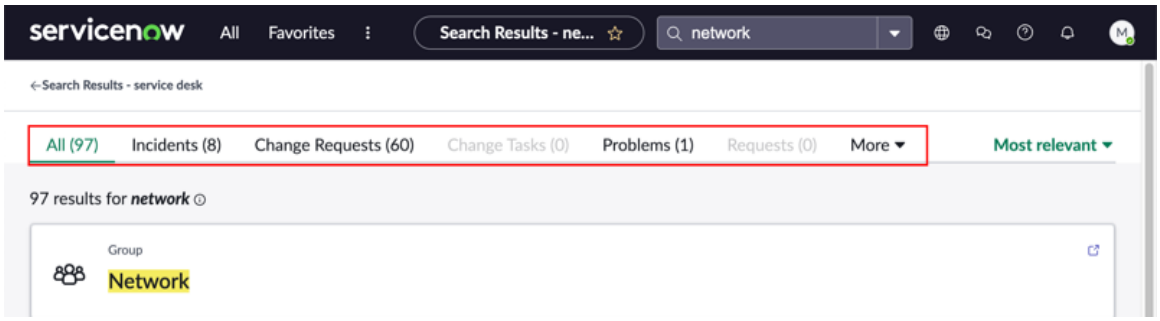
주: 검색 쿼리를 사용하여 검색하면 시스템에는 인덱스에 AI 검색 포함된 기록에 대한 결과만 표시됩니다. 검색 쿼리는 인덱싱되지 않은 레코드 또는 보존 정책에 의해 인덱스에서 제거된 레코드와 일치하지 않습니다. AI 검색 관리자는 인덱싱 및 보존 정책 설정을 구성할 수 있습니다. 이러한 설정에 대한 자세한 내용은 해당 인덱싱된 소스 보존 정책 및 필터 조건문서를 참조하십시오인덱싱된 소스에서 콘텐츠 AI 검색 인덱싱.

AI 검색 관리자는 검색 결과 미리 보기에 표시되는 인덱스 필드를 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 항목에 있는 커스터마이제이션 섹션을 참조하십시오.

검색 결과 페이지에서 소스를 기준으로 검색 범위를 좁힙니다.

특정 검색 소스의 결과만 표시하도록 검색 범위를 좁힐 수 있습니다. 검색 결과 페이지의 탐색 탭 중 하나를 선택하면 선택한 소스에서 가져온 일치하는 레코드만 페이지에 표시됩니다. 일치하는 모든 기록 보기로 돌아가려면 모든 탐색 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.

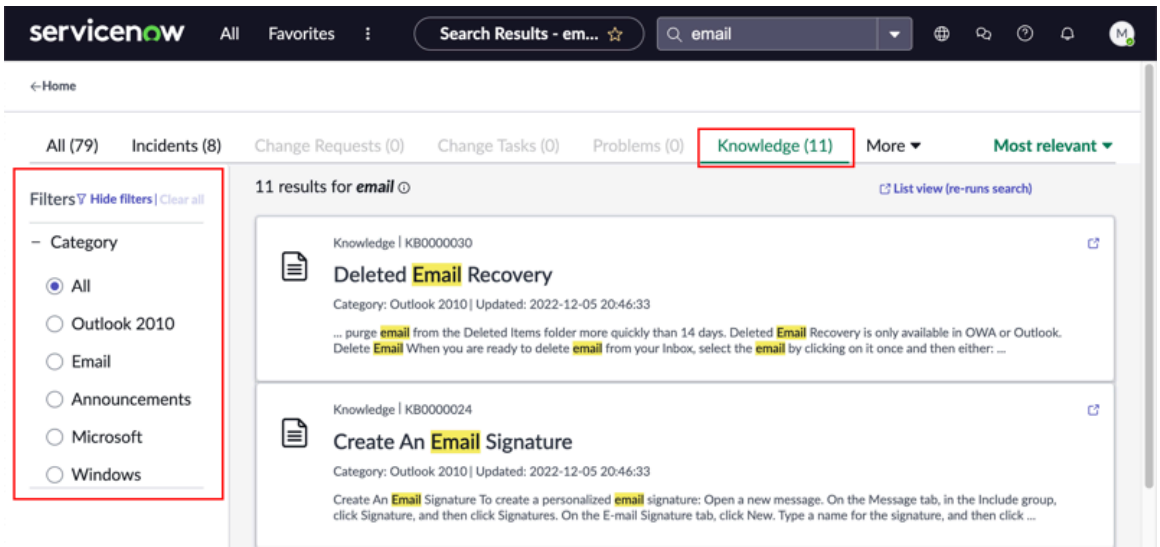


AI 검색 관리자는 탐색 탭의 표시 설정을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 애플리케이션 구성에서 AI 검색 탐색 탭 구성 문서를 참조하십시오.

검색 결과 페이지에서 필드 값으로 검색 범위를 좁힙니다.

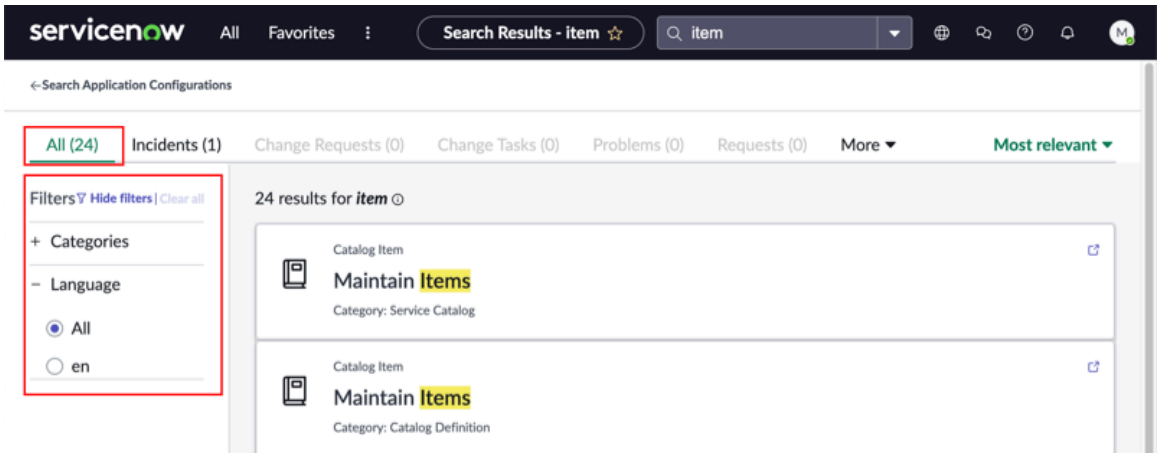
탐색 탭을 선택하면 필터 목록이 표시될 수 있습니다. 이 목록의 각 패싯 필터는 선택한 검색 소스의 필드를 나타냅니다. 필터는 현재 표시된 검색 결과 기록 중 하나 이상에 있는 필드 값을 표시합니다. 패싯 필터 값을 선택하면 지정된 필드 값을 포함하는 일치하는 레코드만 표시하도록 검색 범위가 좁아집니다.

예를 들어 인시던트 탐색 탭을 선택하여 검색 쿼리와 일치하는 인시던트 기록만 확인한다고 가정해 보겠습니다. 우선순위, 상태, 범주 및 할당 그룹과 같은 인시던트 필드에 대한 패싯 필터를 표시하는 필터 목록이 나타납니다. 상태 패싯 필터에서 진행 중 값을 선택하면 진행 중인 인시던트에 대해 일치하는 기록만 표시하도록 검색 범위가 좁혀집니다.



교차 테이블 패싯을 사용하면 여러 소스 테이블에 있는 필드 값을 사용하여 검색 결과를 필터링할 수 있습니다. 교차 테이블 패싯 필터는 모든 탐색 탭의 필터 목록에만 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.

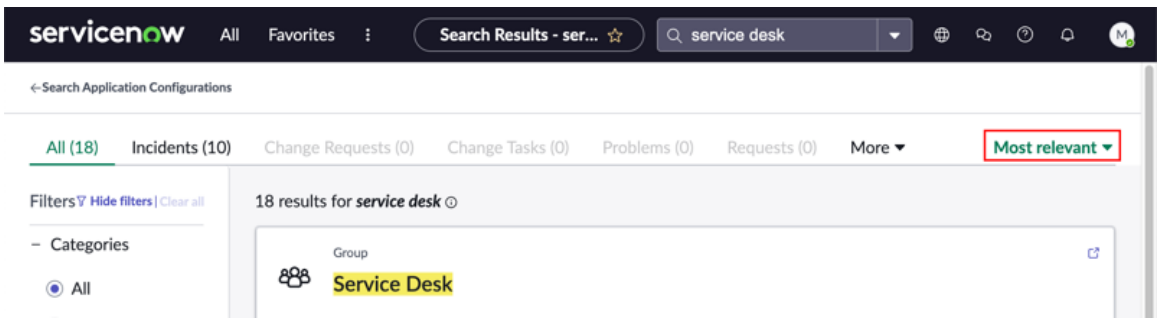


적용된 패싯 필터를 제거하려면 패싯 필드 이름 옆의 지우기 를 선택하거나 모두 지우기 를 선택하여 적용된 모든 필터를 한 번에 제거합니다. 필터 숨기기를 선택하여 필터 목록을 숨길 수 있습니다.

AI 검색 관리자는 단일 테이블 및 교차 테이블 패싯을 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 애플리케이션 구성에서 AI 검색 패싯 만들기 문서를 참조하십시오.

검색 결과 정렬

기본적으로 AI 검색 가장 관련성이 높은 검색 결과를 먼저 표시합니다. 검색 결과 페이지에서 기록의 표시 순서를 변경하려면 정렬 메뉴에서 정렬 옵션을 선택합니다.

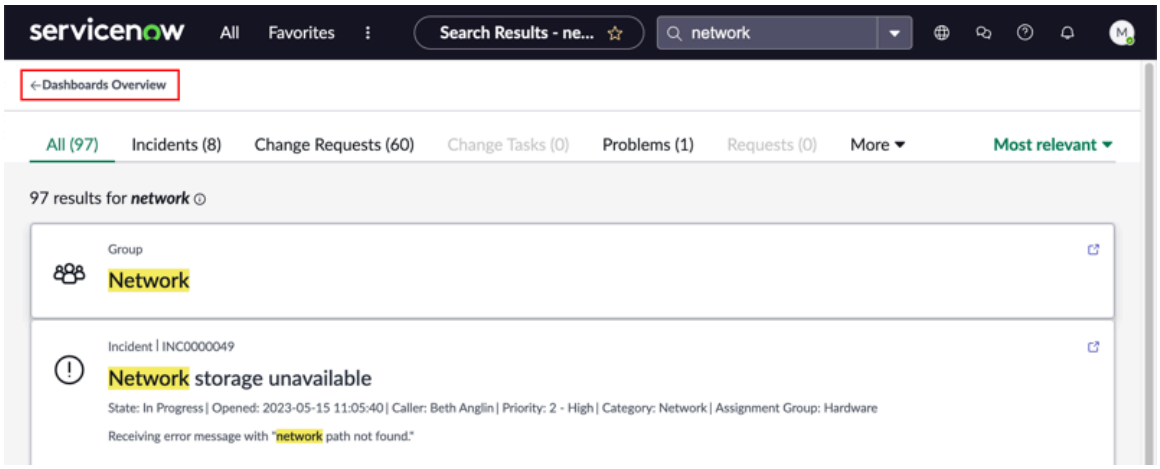


AI 검색 관리자는 검색 결과 정렬 옵션을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 AI 검색 애플리케이션 구성의 검색 결과 정렬 옵션 문서를 참조하십시오.

검색 결과 페이지에서 시작 지점으로 돌아갑니다.

검색을 시작한 페이지로 돌아가려면 검색 결과 페이지의 탐색 탭 위에 나타나는 왼쪽 화살표가 있는 링크를 선택합니다. 이 링크의 제목은 사용자가 돌아오는 페이지를 나타냅니다. 예를 들어 홈페이지에서 검색한 경우 링크 텍스트는 홈이지만 대시보드 페이지에서 검색한 경우 링크 텍스트는 대시보드 개요입니다.

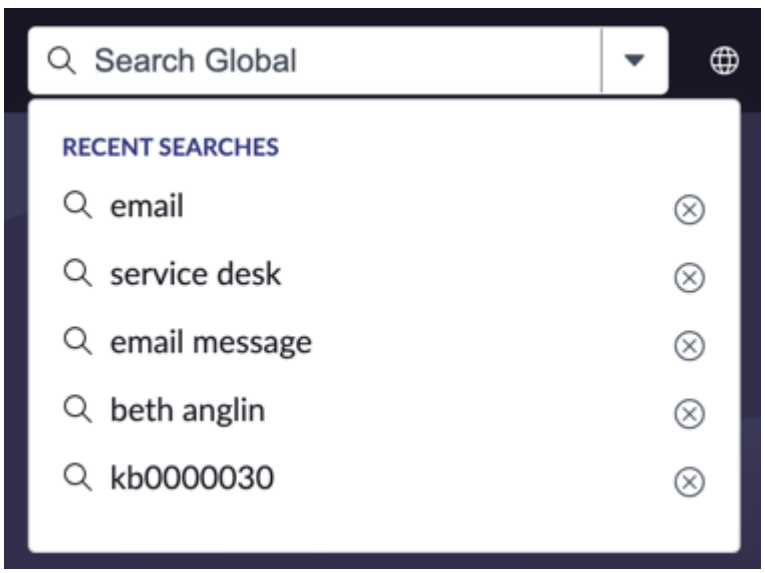
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



검색 필드의 검색 제안 통합 탐색

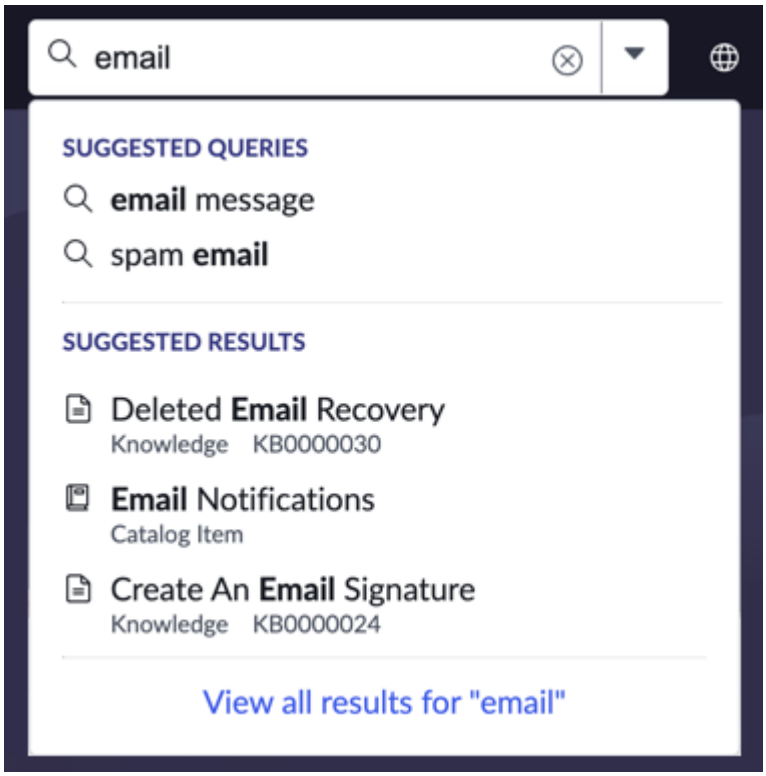
AI 검색 필요한 결과를 직접 얻을 수 있도록 자동 완성 제안을 표시합니다. 추천 항목에는 최근 검색어, 최근에 본 검색결과, 검색 필드에 입력한 용어와 일치하는 검색어 또는 검색결과가 포함될 수 있습니다.

일부 제안 유형은 검색 필드를 처음 선택할 때 나타납니다.



다른 제안 유형은 검색 필드에 검색 쿼리를 입력하기 시작할 때 나타납니다.

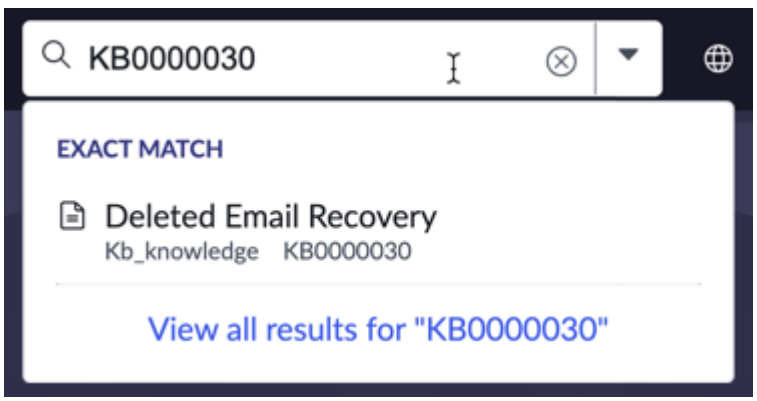
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



AI 검색 관리자는 자동 완성 제안을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성 문서를 참조하십시오.

정확히 일치를 사용하여 특정 기록 검색

검색 필드에 기록 번호를 통합 탐색 입력하되 Enter 키를 누르거나 결과 보기를 선택하지 않습니다. 검색 필드에는 정확히 일치 태그가 있는 기록의 미리 보기가 표시됩니다. 미리 보기를 선택하면 검색 결과 페이지를 우회하여 일치하는 기록으로 바로 이동할 수 있습니다.



주: 번호로 레코드를 검색하면 인덱스에 포함 AI 검색 되는지 여부와 관계없이 시스템은 일치하는 레코드를 표시합니다.

정확히 일치하면 번호 [sys_number] 테이블에 프리픽스가 정의된 테이블에서 결과가 반환됩니다. 검색에 테이블의 프리픽 AI 검색 스로 시작하는 단일 용어가 포함되어 있는 경우 테이블에서 정확한 일치 결과가 반환됩니다(있는 경우). 예를 들어, 단일 용어 INC3263827 를 검색하면 해당 테이블에 정의된 INC 프리픽스로 시작하는 검색어가 인시던트 [incident] 테이블에서 정확히 일치하는 항목이 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.

둘 이상의 레코드에 검색 AI 검색 과 정확히 일치하는 숫자 필드 값이 있는 경우 첫 번째로 정확히 일치하는 항목을 표시합니다. 정보 메시지는 정확히 일치하는 항목의 총 수를 보고하고 다른 정확히 일치하는 항목에 대한 링크를 제공합니다.

검색 관리자는 사용자 지정 검색 정합기를 구성하여 정확한 일치 기본값으로 설정된 동작을 재정의할 수 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 전역 검색을 위한 사용자 지정 검색 정합기 작성.

사용 가능한 작업 공간 애플리케이션에서 검색 결과 보기

작업 공간 애플리케이션에서 검색에 액세스할 수 있는 경우, 검색 후 검색 필드 오른쪽에 통합 탐색 화살표가 표시되어 글로벌 검색과 작업 공간 애플리케이션의 결과 간에 전환할 수 있습니다.



예를 들어, 글로벌 검색을 수행한 후 그림의 컨텍스트 메뉴를 사용할 수 있는 경우 컨텍스트 메뉴에서 **CSM/FSM Configurable Workspace** 를 선택하여 CSM/FSM Configurable Workspace에서 검색 결과를 볼 수 있습니다.

선택한 작업 공간 애플리케이션에서 정확히 일치하는 항목이 열립니다. 예를 들어 **CSM/FSM** 구성 가능 작업 공간을 선택하고 기록 번호를 입력한 다음 검색 결과에서 기록 미리 보기를 선택하면 기록이 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 열립니다.

검색 결과 미리 보기의 표시 필드 사용자 지정

검색 결과 미리 보기에는 기본 인덱스 필드 세트가 AI 검색 표시됩니다. 역할이 있는 ais_admin 경우, 뷰 구성을 수정하여 EVAM 검색 결과 미리 보기에 표시되는 인덱스 필드 집합을 사용자 지정할 수 있습니다. 뷰 구성에 대한 EVAM 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Entity View Action Mapping .

검색 결과 미리 보기의 EVAM 뷰 구성을 사용자 지정할 때 미리 본 검색 결과에 있는 인덱스 필드를 참조할 AI 검색 수 있습니다. 인덱싱된 소스의 검색 결과에 새 AI 검색 인덱스 필드를 추가하려면 필드 설정을 정의합니다 `map_to` . 이 필드 설정은 영향을 받는 각 검색 결과의 인덱스 필드를 검색 결과의 소스 기록 또는 문서에서 지정한 필드 값으로 채웁니다. 소스 필드를 AI 검색 인덱스 필드에 매핑하는 방법에 대한 개요는 다음 항목을 참조하십시오 에 대한 필드 설정 AI 검색. 인덱싱된 소스 중 하나에 대한 새 `map_to` 필드 설정을 만들려면 을 참조하십시오 인덱싱된 소스에 대한 AI 검색 필드 설정 만들기.

AI 검색 **for** 넥스트 경험 참조

애플리케이션에 대한 참조 정보입니다 AI 검색 for 넥스트 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.

용 플러그인과 함께 **AI** 검색 설치되는 플러그인 넥스트 경험

플러그인	설명
AI 검색 for 넥스트 경험(sn_aisearch_global)	의 검색 필드에 넥스트 경험대한 통합 탐색 검색 엔진으로 활성화하는 AI 검색 데 필요한 시스템 및 검색 구성 설정이 포함됩니다. • 검색 프로파일: Now Experience 검색 구성 • 검색 애플리케이션 구성: [AIS] Now Experience 검색 구성 검색 프로파일 및 검색 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 해당 검색 애플리케이션 구성문서를 참조하십시오의 검색 프로파일 AI 검색.
AI 검색 인덱스 소스 (com.glide.ais.index_sources)	에서 AI 검색제공하는 것 이외의 테이블에 대한 ServiceNow AI Platform# 인덱싱된 소스 정의를 포함합니다. • 카탈로그 작업 [sc_task] • 변경 [change_request] • 변경 작업 [change_task] • 회사 [core_company] • 그룹 [sys_user_group] • 인시던트 [incident] • 위치 [cmn_location] • 문제 [problem] • 요청 [sc_request] • 요청된 항목 [sc_req_item] 인덱싱된 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 인덱싱된 소스 AI 검색.

에 대해 설치되는 **AI** 검색 시스템 속성 넥스트 경험

시스템 속성	설명
glide.ui.polaris.ais_ready	의 넥스트 경험검색 필드에 대한 통합 탐색 검색 엔진으로 활성화하는 AI 검색 옵션입니다. • 유형: true | false • 기본값: *false* • 지원되는 값:

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

시스템 속성	설명
	◦ *true*: 시스템에서 의 검색 필드에 넥스트 경험대한 통합 탐색 검색 엔진으로 사용합니다AI 검색. ◦ *false*: 시스템은 의 검색 필드에 넥스트 경험대한 통합 탐색 검색 엔진으로 Zing 인덱싱 및 텍스트 검색을 사용합니다. • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

에 대해 설치되는 **AI** 검색 검색 프로파일 넥스트 경험

검색 프로필	설명
넥스트 경험 검색 구성	다음에 대한 AI 검색넥스트 경험검색 경험 설정을 포함합니다. • 소스 검색 • 스톱 워드 딕셔너리 • 동의어 딕셔너리 • 오타 처리 딕셔너리 • 결과 개선 규칙 • Genius 결과 이러한 설정 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 검색 프로파일 AI 검색. • 애플리케이션 범위: AI 검색 용 넥스트 경험 • 위치: 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일

용 앱과 함께 설치되는 **AI** 검색 검색 애플리케이션 구성 넥스트 경험

검색 애플리케이션 구성	설명
〔AIS〕 넥스트 경험 검색 구성	다음에 대한 AI 검색넥스트 경험검색 결과 표시 및 구체화 설정을 포함합니다. • 탐색 탭 • 패싯 • 자동 완성 제안 • 스크립트로 작성된 사후 프로세서 검색 • 검색 결과 정렬 옵션 이러한 설정 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 애플리케이션 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.

검색 애플리케이션 구성	설명
	• 애플리케이션 범위: AI 검색 용 넥스트 경험 • 위치: 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색 주: 인스턴스에 3.x를 San Diego 설치한 AI 검색 for 넥스트 경험 다음 또는 이후 릴리스로 Tokyo 업그레이드하는 경우 검색 애플리케이션 구성 기록을 볼 때 검색 기반 자동 완성 제안 유형이 글로벌 검색에 활성화되어 있지 않음을 알리는 정보 메시지가 나타납니다. 글로벌 검색에 이러한 자동 완성 제안 유형을 사용하려면 다음 문서를 에서 검색 기반 자동 완성 제안 AI 검색 사용 넥스트 경험참조하십시오.

용 앱과 함께 설치되는 **AI** 검색 엔터티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 구성넥스트 경험

구성	설명
AI 검색 글로벌 | 카탈로그 Genius 결과	의 카탈로그 항목 Genius 결과 구성에 AI 검색 for 넥스트 경험대한 뷰 구성 설정을 포함합니다. 이 Genius Result 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 카탈로그 항목 Genius 결과. • 애플리케이션 범위: AI 검색 용 넥스트 경험 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼**(*EVAM*)** 〉 정의 뷰 〉 구성 뷰
AI 검색 글로벌 | Q&A Genius 결과	의 Q&A Genius 결과 구성에 AI 검색 for 넥스트 경험대한 뷰 구성 설정을 포함합니다. 이 Genius Result 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Q&A Genius 결과. • 애플리케이션 범위: AI 검색 용 넥스트 경험 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼**(*EVAM*)** 〉 정의 뷰 〉 구성 뷰
AI 검색 글로벌 | 사용자 Genius 결과	의 AI 검색 for 넥스트 경험사용자 Genius 결과 구성에 대한 뷰 구성 설정을 포함합니다. 이 Genius Result 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 Genius 결과. • 애플리케이션 범위: AI 검색 용 넥스트 경험 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼**(*EVAM*)** 〉 정의 뷰 〉 구성 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.

용 앱과 함께 설치되는 **AI** 검색 엔터티 뷰 작업 매퍼**()EVAM** 템플릿넥스트 경험

템플릿	설명
AI 검색 글로벌 | 카탈로그 Genius 결과 템플릿	의 AI 검색 for 넥스트 경험카탈로그 항목 Genius 결과 구성에 대한 구성요소, 정적 값, 필드 매핑 및 작업 매핑 설정을 포함합니다. 이 Genius Result 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 카탈로그 항목 Genius 결과. • 애플리케이션 범위: AI 검색 용 넥스트 경험 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼**(***EVAM***)** 〉 정의 뷰 〉 템플릿 뷰
AI 검색 글로벌 | Q&A Genius 결과 템플릿	의 AI 검색 for 넥스트 경험Q&A Genius Result 구성에 대한 구성요소, 정적 값, 필드 매핑 및 작업 매핑 설정을 포함합니다. 이 Genius Result 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Q&A Genius 결과. • 애플리케이션 범위: AI 검색 용 넥스트 경험 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼**(***EVAM***)** 〉 정의 뷰 〉 템플릿 뷰
AI 검색 글로벌 | 사용자 Genius 결과 템플릿	의 AI 검색 for 넥스트 경험사용자 Genius 결과 구성에 대한 구성요소, 정적 값, 필드 매핑 및 작업 매핑 설정을 포함합니다. 이 Genius Result 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 Genius 결과. • 애플리케이션 범위: AI 검색 용 넥스트 경험 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼**(***EVAM***)** 〉 정의 뷰 〉 템플릿 뷰

에 대해 설치되는 **AI** 검색 모든 구성요소 목록 넥스트 경험

와 함께 AI 검색 for 넥스트 경험설치되는 구성요소의 전체 목록을 보려면 에 설명된 단계를 따르십시오.애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 애플리케이션의 패키지 이름은 *AI ##* **For** *### ##*입니다.

AI 검색전역 검색을 위한 기본 탐색 탭용 넥스트 경험

전역 검색 결과에 기본적으로 AI 검색 for 넥스트 경험 표시되는 탐색 탭 목록입니다.

활성화하면 AI 검색 for 넥스트 경험글로벌 검색 결과가 탐색 탭에 표시됩니다. 각 탐색 탭에는 넥스트 경험 검색 구성 검색 프로파일에 연결된 검색 소스가 표시됩니다. 이 검색 프로파일은 [AIS] 넥스트 경험 검색 구성 검색 애플리케이션에서 사용하는 검색 프로파일입니다.

다음 표에는 활성화할 AI 검색 for 넥스트 경험때 기본적으로 나타나는 탐색 탭이 나열되어 있습니다.

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

탐색 탭	설명
모두	넥스트 경험 검색 구성 검색 프로파일에 연결된 모든 검색 소스의 글로벌 검색 결과입니다.
인시던트	작업 - 인시던트 검색 소스의 전역 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 인시던트 • 소스 테이블: 인시던트 [incident] 인시던트 〔incident〕
관련 변경요청	작업 - 변경 요청 검색 소스의 전역 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 변경 • 소스 테이블: 변경 요청 [change_request]
변경 작업	작업 - 변경 작업 검색 소스의 전역 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 변경 작업 • 소스 테이블: 변경 작업 [change_task]
문제	작업 - 문제 검색 소스의 전역 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 문제 • 소스 테이블: 문제 [problem]
요청	작업 - 요청 검색 소스의 전역 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 요청 • 소스 테이블: 요청 [sc_request]
대시보드	대시보드 검색 소스의 글로벌 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 대시보드 • 소스 테이블: PAR 대시보드 [par_dashboards]
데이터 시각화	데이터 시각화 검색 소스의 글로벌 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 데이터 시각화 • 소스 테이블: PAR 시각화 [par_visualization]
KPI	KPI 검색 소스의 글로벌 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: KPI • 소스 테이블: 표시기 [pa_indicators]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 탭	설명
카탈로그 작업	작업 - 카탈로그 작업 검색 소스의 전역 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 카탈로그 작업 • 소스 테이블: 카탈로그 작업 [sc_task]
사용자	사람 - 사용자 검색 소스의 전역 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 사용자 테이블 • 소스 테이블: 사용자 [sys_user]
요청된 항목	작업 - 요청된 항목 검색 소스의 전역 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 요청된 항목 • 소스 테이블: 요청된 항목 [sc_req_item]
그룹	사람 - 그룹 검색 소스의 글로벌 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 그룹 • 소스 테이블: 그룹 [sys_user_group]
지식	지식 및 카탈로그 - 지식 검색 소스의 글로벌 검색 결과. • 인덱싱된 소스: 지식 테이블 • 소스 테이블: Knowledge [kb_knowledge]
카탈로그 항목	지식 및 카탈로그 - 카탈로그 항목 검색 소스의 글로벌 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 카탈로그 항목 테이블 • 소스 테이블: 카탈로그 항목 [sc_cat_item]
회사	사람 - 회사 검색 소스의 전역 검색 결과입니다. • 인덱싱된 소스: 회사 • 소스 테이블: 회사 [core_company]

넥스트 경험 검색 구성 검색 프로파일에 연결된 검색 소스를 변경할 수 있습니다. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

탐색 탭의 레이블 및 표시 순서 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션 구성에서 AI 검색 탐색 탭 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.

AI 검색의 Now Assist

Now Assist 애플리케이션은 AI 검색 ServiceNow# Store 검색 기능과 대규모 언어 모델(LLM)을 결합하여 사용자 검색에서 실행 가능한 AI 생성 또는 AI 선택 답변을 제공합니다. LLM Now Assist 에 전달되는 컨텍스트를 제한하면 LLM AI 검색 응답이 인덱싱된 컨텐츠에 접지될 가능성이 높아질 수 있습니다.

Now Assist개요 AI 검색

검색 Now Assist 에서 서비스 포털, 가상 에이전트, 직원 센터및 전역 에는 AI 검색 다음과 같은 Genius 결과 구성이 포함됩니다.

Now Assist 다중 컨텐츠 Q&A Genius 결과

Now Assist 다중 콘텐츠 Q&A Genius 결과: 선택한 LLM을 사용하여 다양한 콘텐츠 소스에서 합성한 Q&A Genius 결과 답변을 생성합니다. 답변에는 지식 문서, 항목, 서비스 카탈로그지식 그래프 스키마 노드, 향상된 채팅 검색 및 대화, 외부 콘텐츠 문서 및 첨부 파일의 컨텐츠가 포함될 수 있습니다.

Now Assist Q&A Genius 결과

Now Assist Q&A Genius 결과는 를 Now LLM 서비스 사용하여 가장 관련성이 높은 지식 문서 결과에서 실행 가능한 Q&A Genius 결과 답변을 생성합니다.

외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과

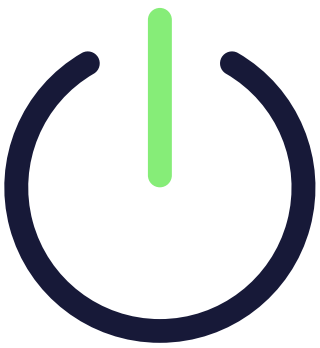
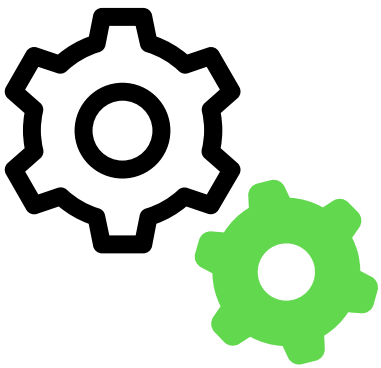
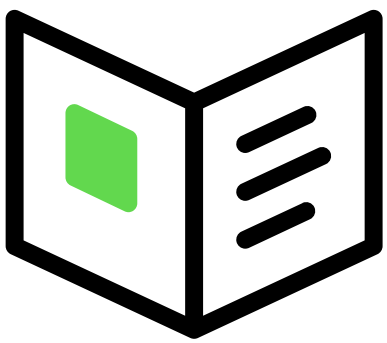
외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과는 인스턴스의 문서에서 Microsoft SharePoint Online 실행 가능한 Q&A Genius 결과 답변을 생성합니다.

Now Assist 작업 Genius 결과

Now Assist 작업 Genius 결과는 를 Now LLM 서비스 사용하여 가장 관련성이 높은 카탈로그 항목 및 가상 에이전트 주제 결과를 답변으로 선택, 필터링 및 표시합니다.

모든 Now Assist Genius Result 답변은 사용자의 검색 결과를 보강하여 실행 가능한 답변 카드로 표시됩니다. 참조를 위해 각 답변 카드에는 소스 기록 또는 외부 문서에 대한 링크가 포함되어 있습니다.

시작하기

설치	구성	참조
		
인스턴스에서 in AI 검색 플러그인 활성화 Now Assist	검색에 서비스 포털, 가상 에이전트, 직원 센터및 전역 사용할 Genius 결과에서 AI 검색 구성 Now Assist	에서 설치되는 Now Assist 구성요소 보기 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.

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.

언어 지원

Now Assist 은 AI 검색 기본적으로 영어로 검색, 컨텐츠 및 답변을 지원합니다. 추가 언어는 를 통해 동적 변환지원됩니다. 번역 기능 및 지원되는 언어에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 동적 변환 Q Now Assist &A Genius 결과.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

고객 성공 센터

Customer Success Center

개발자

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

나우크리에이트

Now Create

파트너

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

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

Now Assist 설치 위치 AI 검색

관리자는 모듈에서 애플리케이션()을 Now AssistAI 검색 설치할 수 있습니다Now Assist 관리자.sn_ais_assist

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음에서 Now Assist 관리자이러한 기능 플러그인을 설치하면 플러그인이 Now AssistAI 검색 자동으로 설치됩니다.

- APO(외상 매입금 운영)용 Now Assist
- CMDB(구성 관리 데이터베이스)용 Now Assist
- CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist
- EA(엔터프라이즈 아키텍처)용 Now Assist
- FSM(현장 서비스 관리)용 Now Assist
- FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist
- HAM(하드웨어 자산 관리)용 Now Assist
- 건강 및 안전용 Now Assist
- HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist
- IRM(통합 위험 관리)용 Now Assist
- IT 운영 관리(ITOM)용 Now Assist
- ITSM(IT Service Management)용 Now Assist

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

- LSD(법무 서비스 제공)용 Now Assist
- PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist
- 보안 인시던트 응답용 Now Assist
- SAM(소프트웨어 자산 관리)용 Now Assist
- SPO(소싱 및 구매 운영)용 Now Assist
- SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist
- SLO(공급자 수명주기 운영)용 Now Assist
- Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist
- WSD(워크플레이스 서비스 제공)용 Now Assist
- 계약 관리의 Now Assist
- Now Assist 대화형 스포크의
-

주: Now Assist 의 AI 검색최신 버전으로 업그레이드하면 시스템이 카탈로그 항목 테이블 및 지식 테이블 인덱싱된 소스의 컨텐츠를 다시 인덱싱합니다. 이러한 재인덱싱 작업이 진행 중인 동안에는 검색에서 카탈로그 및 Q&A Genius Result 답변이 반환되지 않을 수 있습니다. 다시 인덱싱이 완료되면 카탈로그 및 Q&A Genius 결과 답변이 정상적으로 표시됩니다.

프로시저

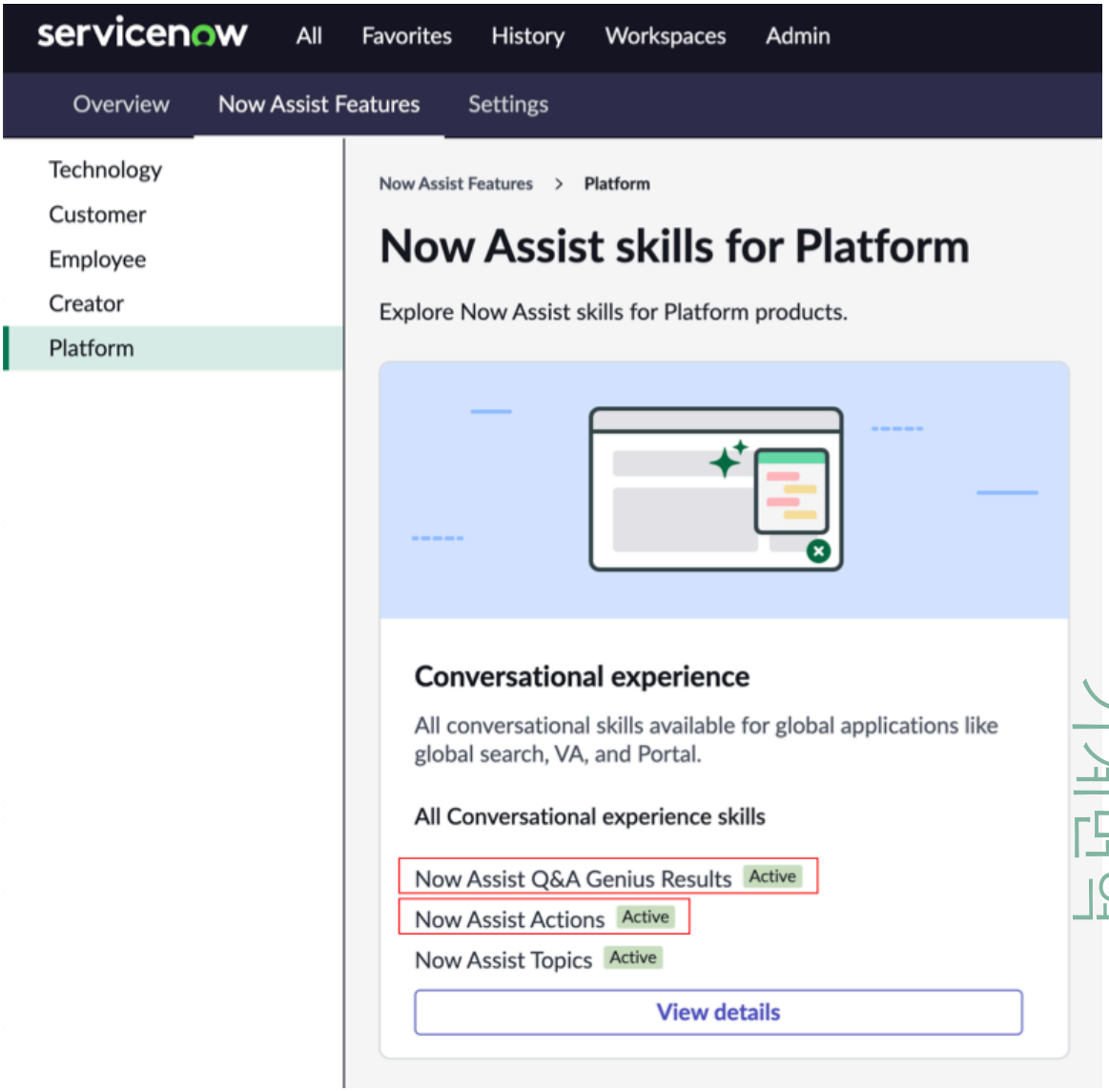
1. 에서 Now Assist 관리자"이 작업 정보"에 있는 필수 구성요소 기능 플러그인을 하나 이상 설치합니다.
   기능 Now Assist 플러그인 설치 지침은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist 플러그인 설치 .
2. 다음이 설치되어 있는지 Now AssistAI 검색 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 *Now Assist ###* 〉 기능.

   b. 워크플로우 목록에서 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.

c. 대화 경험 기능 카드가 표시되고 *Now Assist* **Q&A Genius** 결과 및 *Now Assist* 작업 기술이 모든 대화 경험 기술 목록에 표시되는지 확인합니다.



다음에 수행할 작업
플러그인이 설치된 상태에서 검색 관리자는 다음 컨텍스트에서 Genius 결과를 활성화할 Now Assist 수 있습니다.

- 개별 AI 검색 포털에서 사용 가능한 Now Assist 모든 Genius 결과 구성을 활성화합니다. 자세한 내용은 AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션에서 Genius 결과 활성화 Now Assist 문서를 참조하십시오.
- 애플리케이션의 검색 프로파일 AI 검색 에 Q&A Genius 결과를 사용합니다Now Assist. 단계는 다음 문서를 참조하십시오 Q&A Genius 결과 사용 Now Assist.
- 애플리케이션을 사용하여 Q&A Genius 결과를 전역 검색에 AI 검색 for 넥스트 경험 활성화합니다Now Assist. 단계는 다음 문서를 참조하십시오 Q&A Genius 결과 사용 Now Assist.

플러그인의 구성 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now AssistAI 검색 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.

에서 사용 가능한 버전 **Now Assist** 검토 **AI** 검색

에서 ServiceNow Store애플리케이션에 AI 검색 있는 Now Assist 애플리케이션의 모든 버전을 봅니다. 이 정보를 사용하여 인스턴스의 현재 ServiceNow AI Platform# 제품군 릴리스와 호환되는 애플리케이션의 최신 버전을 찾으십시오.

시작하기 전에
사이트에 대한 액세스 권한이 ServiceNow Store 있어야 합니다.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 웹 브라우저에서 다음 사이트로 이동합니다 ServiceNow Store . https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home
2. 검색 또는 탐색을 사용하여 다음 Now Assist 기능 애플리케이션 중 하나에 대한 목록을 찾습니다.
   - APO(외상 매입금 운영)용 Now Assist
   - CMDB(구성 관리 데이터베이스)용 Now Assist
   - CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist
   - EA(엔터프라이즈 아키텍처)용 Now Assist
   - FSM(현장 서비스 관리)용 Now Assist
   - FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist
   - HAM(하드웨어 자산 관리)용 Now Assist
   - 건강 및 안전용 Now Assist
   - HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist
   - IRM(통합 위험 관리)용 Now Assist
   - IT 운영 관리(ITOM)용 Now Assist
   - ITSM(IT Service Management)용 Now Assist
   - LSD(법무 서비스 제공)용 Now Assist
   - PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist
   - 보안 인시던트 응답용 Now Assist
   - SAM(소프트웨어 자산 관리)용 Now Assist
   - SPO(소싱 및 구매 운영)용 Now Assist
   - SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist
   - SLO(공급자 수명주기 운영)용 Now Assist
   - Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist
   - WSD(워크플레이스 서비스 제공)용 Now Assist
   - 계약 관리의 Now Assist
   - Now Assist 대화형 스포크의
   -
3. 애플리케이션 목록을 엽니다.
   목록에 선택한 애플리케이션에 대한 제품 세부 정보 뷰가 표시됩니다.
4. 종속성 탭을 선택한 다음 앱 종속성 목록에서 *Now Assist* 선택합니다*AI ##*.
   목록에 애플리케이션에 AI 검색 대한 제품 세부 정보 뷰가 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.

5. 버전 섹션에서 다른 앱 버전을 선택합니다.
   버전 이력 창에는 애플리케이션의 AI 검색 사용 가능한 모든 버전 Now Assist 목록이 표시됩니다.
   각 항목에는 버전 번호, 제품군 릴리스 호환성, 릴리스 유형 및 릴리스 날짜가 표시됩니다.
6. 다른 AI 검색 버전의 Now Assist 애플리케이션에 대한 목록을 보려면 해당 화살표 아이콘 ⌄을 선택하여 해당 버전에 대한 항목을 확장한 다음 세부 정보 보기를 선택합니다.
   목록에는 선택한 애플리케이션 버전에 대한 제품 세부 정보 뷰가 Now AssistAI 검색 표시됩니다.

Now AssistAI 검색 구성

관리자 또는 검색 관리자는 의 동작을 Now AssistAI 검색제어하도록 설정을 구성할 수 있습니다.

AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션에서 **Genius** 결과 활성화 **Now Assist**

Now Assist 각 AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션에서 사용할 Genius 결과 유형을 지정합니다.

시작하기 전에
Now Assist in AI 검색 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 설치 위치 AI 검색.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
Now Assist 에서 AI 검색 여러 AI 기반 Genius Result 구성을 제공합니다. 검색 관리자는 포털 및 모바일 애플리케이션과AI 검색 개별 Now Assist Genius 결과 구성을 활성화할 수 있습니다.

Genius 결과의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Genius 결과. Genius 결과 구성에 대한 Now Assist 자세한 내용은 해당 Now Assist 작업 Genius 결과문서를 참조하십시오Now Assist 질의응답 Genius 결과.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *Now Assist*설정 내 *AI ##*.
   설정 Now Assist 위치 AI 검색 패널에는 AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션과 연결된 검색 프로파일 목록과 각 Now Assist Genius 결과 구성에 대한 필수 구성 요소 섹션이 표시됩니다.
2. 옵션: Now Assist Genius 결과 활성화 옵션을 선택할 수 없는 경우 필수 구성 요소 항목의 지침에 따라 선택할 수 있도록 합니다.

   주: 필요 조건 지침을 따른 후 Genius 결과 활성화 옵션을 선택할 수 있도록 Now Assist 패널에서 설정을 Now AssistAI 검색 새로 고쳐야 할 수 있습니다.

3. 각 검색 프로파일 행에서 연결된 AI 검색 , 포털 또는 모바일 애플리케이션에 활성화하려는 개별 Now Assist Genius 결과에 대한 옵션을 선택합니다.

   예를 들어, 에서 서비스 포털Q&A Genius 결과를 활성화하려면 Now Assist서비스 포털 기본 검색 프로파일 행에서 *Now Assist* **Q&A** 옵션을 선택합니다.

   주: 해당 옵션의 선택을 취소하여 AI 검색 , 포털 또는 모바일 애플리케이션에 대한 Genius 결과를 비활성화 Now Assist 할 수 있습니다.

4. 변경 내용 적용을 선택합니다.

결과
AI 검색를 사용하면 지정된 AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션의 모든 사용자에 대해 선택한 Now Assist Genius 결과 구성을 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 다중 컨텐츠 **Q&A Genius** 결과

Now Assist 다중 컨텐츠 Q&A Genius 결과는 LLM을 사용하여 지식 문서, 서비스 카탈로그 항목 및 기타 사용 가능한 컨텐츠 유형의 정보를 종합하는 검색 및 채팅 응답을 생성합니다.

Now Assist Multi-Content Q&A Genius Results 개요

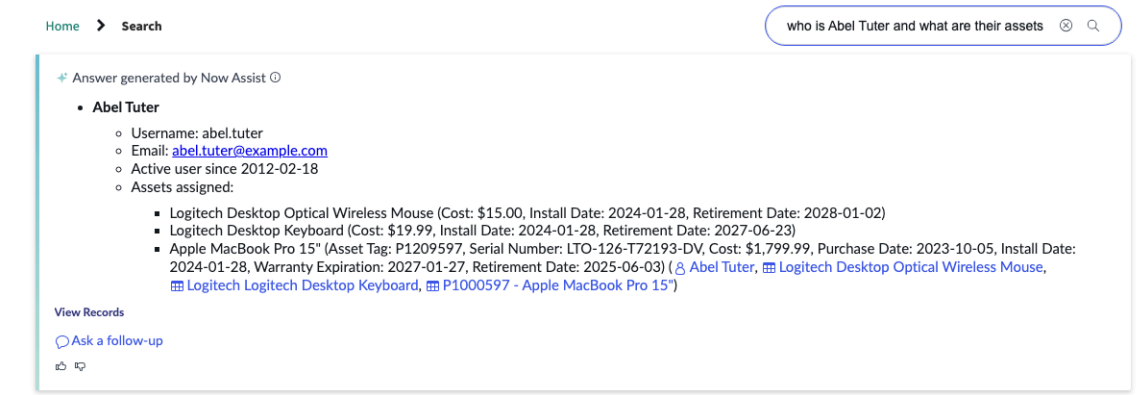
Now Assist 다중 컨텐츠 Q&A Genius 결과는 Now Assist 플랫폼 워크플로우의 기술입니다. 대화 경험 기술 그룹에 포함되어 있습니다.

Q&A Genius 결과 및 Now Assist 작업 Genius 결과 기술 대신 Now Assist 이 기술을 사용할 수 있습니다. 이러한 기술보다 더 광범위한 검색 회수를 제공하고 여러 다른 소스의 정보를 포함할 수 있는 합성된 응답 의 LLM 기반 생성을 지원합니다.

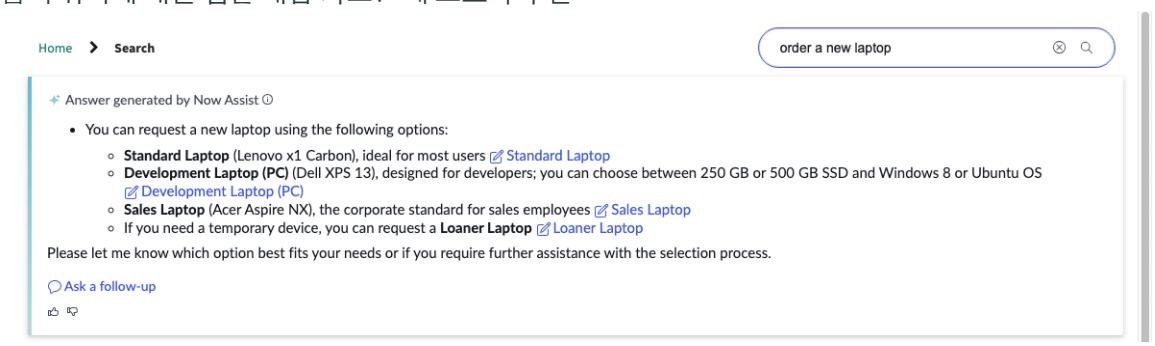
합성된 응답에 포함된 콘텐츠 유형

Now Assist 다중 컨텐츠 Q&A Genius 결과 답변 카드가 대화 또는 검색 결과에 나타나면 LLM에서 생성한 문장이나 단락이 표시됩니다. 이 문장 또는 단락의 일부로 카드에는 응답을 종합하는 데 사용된 컨텐츠 요소에 대한 인용 이 표시됩니다. 인용을 선택하면 합성된 응답을 확인할 수 있도록 소스 콘텐츠에 대한 링크가 표시됩니다.

검색 쿼리에 대한 샘플 답변 카드: **"Abel** Tuter는 누구이며 그들의 자산은 무엇입니까?"

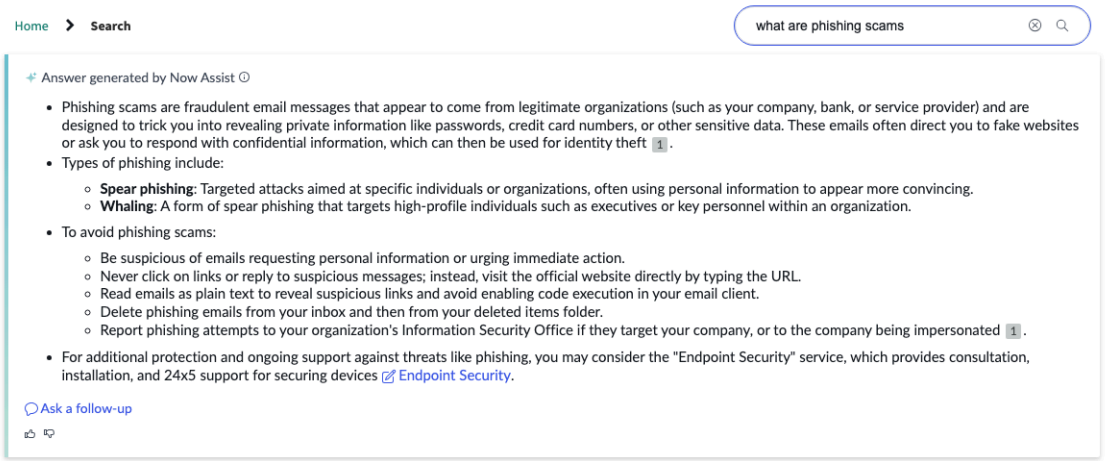


검색 쿼리에 대한 샘플 대답 카드: "새 노트북 주문"



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 쿼리에 대한 샘플 대답 카드: "피싱 사기란 무엇입니까?"



합성된 응답에 대한 인용에는 다음 콘텐츠 유형 중 일부 또는 전부가 포함될 수 있습니다.

콘텐츠 유형	설명
지식 문서	ServiceNow AI Platform# 지식 〔kb_knowledge〕 테이블에서 인덱싱된 기록입니다.
서비스 카탈로그 항목	ServiceNow AI Platform 카탈로그 항목 〔sc_cat_item〕 테이블에서 인덱싱된 기록입니다.
의 콘텐츠 유형 지식 그래프	
스키마 노드로 지식 그래프 구성된 테이블의 기록	ServiceNow AI Platform 스키마 노드로 지식 그래프 구성된 테이블의 레코드. 주: 지식 그래프 스키마 노드의 컨텐츠는 애플리케이션을 설치한 지식 그래프 ServiceNow# Store 경우 합성된 응답에서만 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 설치하고 스키마에서 지식 그래프 노드를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식 그래프 .
의 향상된 채팅 경험 Now Assist 의 콘텐츠 유형 가상 에이전트	
향상된 채팅 결과	주제와 같은 가상 에이전트 향상된 채팅 대화 및 검색의 결과입니다. 주: 향상된 채팅 결과는 다중 콘텐츠 Q&A Genius 결과 답변이 내 경험에서 생성되는 경우에만 Now Assist 합성된 응답에서 사용할 수 있습니다 Now Assist가상 에이전트 . 이러한 결과가 고급 채팅 대화 및 검색에 표시되는 방식에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 향상된 채팅 . 에 대한 Now Assist 자세한 내용은 를 가상 에이전트참조하십시오 가상 에이전트의 Now Assist .
외부 콘텐츠 커넥터의 콘텐츠 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.

콘텐츠 유형	설명
외부 콘텐츠 문서 및 첨부 파일	또는 Microsoft SharePoint Online과 같은 Atlassian Confluence Cloud 외부 소스 시스템에서 검색된 문서 및 첨부 파일입니다. 주: 외부 소스 시스템의 문서 및 첨부 파일은 외부 콘텐츠 커넥터 ServiceNow Store 애플리케이션을 설치한 다음 적절한 외부 콘텐츠 커넥터를 사용하여 소스 시스템에서 인덱싱한 경우에만 합성된 응답으로 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션의 설치, 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터.

다중 컨텐츠 **Q&A Genius** 결과 활성화 **Now Assist**

virtual_agent_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자는 도우미를 만들고 다중 콘텐츠 Q&A Genius 결과 기술을 해당 도우미에게 할당 Now Assist 하여 애플리케이션의 향상된 채팅 환경을 위해 가상 에이전트Now Assist 다중 콘텐츠 Q&A Genius 결과를 활성화할 Now Assist 수 있습니다. 이러한 절차에 대한 자세한 내용은 및 도우미에 기술 할당 Now Assist 를 참조하십시오도우미 생성 .

이 역할이 부여된 ais_admin 사용자는 다중 콘텐츠 Q&A Genius 결과를 검색 프로필에 추가한 Now Assist 다음 해당 검색 프로필을 AI 검색 관리 콘솔의 AI 검색 포털에 연결할 수 있습니다. 관리 콘솔에서 검색 애플리케이션 설정을 AI 검색 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

주: 검색 애플리케이션에서 다중 콘텐츠 Q&A Genius 결과를 활성화하면 Now Assist 해당 애플리케이션을 사용하여 검색하는 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.

대규모 언어 모델**(LLM)** 제공자

기본적으로 Now Assist 다중 컨텐츠 Q&A Genius 결과는 모델을 Azure OpenAI AI 서비스 제공자로 사용합니다. 대체 Now LLM 서비스 AI 서비스 제공자로 사용됩니다.

관리자 역할을 사용하면 다중 컨텐츠 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist AI 서비스 제공자로 사용할 다른 LLM을 선택하는 데 사용할 Now Assist 관리자 수 있습니다. 플랫폼 워크플로우 Now Assist 기술에 대한 LLM 선택에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 모델 제공자 관리 .

Now Assist 기술 Now Assist 로서 다중 컨텐츠 Q&A Genius 결과는 다음과 같은 LLM을 지원합니다.

- AWS Anthropic
- Azure OpenAI
- Google Gemini
- Now LLM 서비스

Now Assist 질의응답 **Genius** 결과

Now Assist Q&A Genius 결과는 를 Now LLM 서비스 사용하여 검색의 서비스 포털, 가상 에이전트, 직원 센터및 전역 지식 문서 결과에서 간결하고 실행 가능한 답변을 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.

중요사항: Now AssistAI 검색 11 릴리스 Now Assist 부터 Q&A Genius Results 기능은 유지 관리 모드에 있습니다. 이 기능은 새로운 개선 사항은 없지만 계속 지원될 예정입니다. 이와 유사하거나 향상된 기능은 최신 Now Assist Multi-Content Q&A Genius Results 기능에서 사용할 수 있습니다. 이 기능에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist 다중 컨텐츠 Q&A Genius 결과.

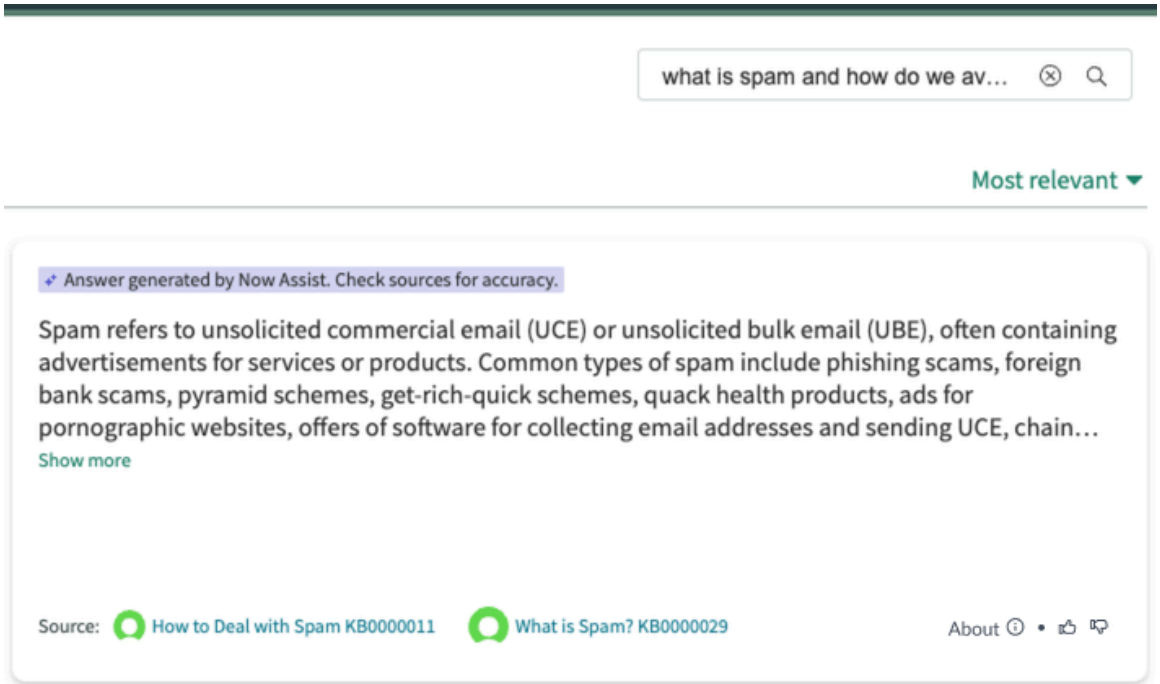
Now Assist Q&A Genius 결과 개요

Now Assist Q&A Genius 결과는 검색에서 가장 관련성이 높은 지식 문서를 문서의 HTML 필드에서 답변 스니펫을 생성하는 로 Now LLM 서비스보냅니다.

각 Now Assist Q&A Genius 결과 답변 카드에는 생성된 답변 스니펫을 최대 3개까지 표시할 수 있습니다. 참조를 위해 답변 카드에는 소스 지식 문서를 보기 위해 선택할 수 있는 링크도 포함되어 있습니다.

다음 예는 지식 문서를 요약하는 스니펫이 포함된 Genius 결과 답변 카드를 보여줍니다 Now Assist Q&A . 전체 지식 문서를 보려면 답변 카드의 문서 작업 보기 링크를 선택합니다.

샘플 **Now Assist Q&A** 답변 카드



주: Now Assist Q&A Genius 결과 답변은 자동으로 생성되기 때문에 정확성을 검토하는 것이 좋습니다. 생성된 답변이 정확하면 좋아요 아이콘을 선택하고, 정확하지 않으면 싫어요 아이콘을 선택하여 답변에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 귀하의 피드백은 이 Genius Result 구성의 향후 버전을 개선하는 데 도움이 됩니다 ServiceNow .

Now Assist Q&A Genius 결과 시맨틱 벡터 검색 및 레거시 키워드 검색을 사용하여 검색 쿼리의 의미 및 의도와 가장 일치하는 지식 문서를 찾습니다. 시맨틱 벡터 검색에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 시맨틱 벡터 검색 AI 검색.

Now Assist Q&A Genius 결과 구성은 기본 시스템의 원래 Q&A Genius 결과 구성을 대체합니다. 기본 시스템의 Q&A Genius 결과 구성은 를 Now LLM 서비스사용하는 대신 내부 루틴을 사용하여 지식 문서에서 답변을 추출합니다. 기본 시스템의 Q&A Genius 결과 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Q&A 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.

Now Assist Q&A Genius 결과

설정 모듈을 사용하여 AI 검색Now Assist 포털 및 모바일 애플리케이션에서 Genius 결과를 AI 검색 활성화할 Now Assist Q&A 수 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션에서 Genius 결과 활성화 Now Assist.

전역 검색에서 Genius 결과를 사용하려면 Now Assist Q&A 애플리케이션에서 Genius 결과 구성을 AI 검색 for 넥스트 경험 활성화할 Now Assist Q&A 수 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Q&A Genius 결과 사용 Now Assist.

주: 검색 애플리케이션에서 Q&A Genius 결과를 활성화하면 Now Assist 해당 애플리케이션을 사용하여 검색하는 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.

제한

기본적으로 Now Assist Q&A Genius 결과는 영어 검색만 지원합니다. 관리자는 를 활성화 동적 변환하여 다른 언어에 대한 지원을 활성화할 수 있습니다. 컨텐츠 및 답변이 번역되는 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 동적 변환 Q Now Assist &A Genius 결과. 동적 변환에 대한 자세한 내용은 동적 변환 문서를 참조하십시오.

결과 개선 규칙에 의해 승격되거나 승격된 지식 문서는 Genius 결과로 나타날 Now Assist Q&A 가능성이 높지만 반드시 표시되지는 않습니다.

주: Knowledge 검색 속성 설정은 Genius 결과에 영향을 주지 Now Assist Q&A 않습니다. 이러한 설정에 대한 자세한 내용은 지식 검색 속성을 참조하십시오.

외부 콘텐츠 커넥터 ServiceNow# Store 애플리케이션이 설치되어 Now Assist Q&A 있는 경우 Genius 결과는 답변을 생성할 때 외부 콘텐츠 소스 시스템에서 검색된 검색 결과를 제외합니다.

Q&A에 대한 답변 스니펫 작성 **Now Assist Q&A** 용 **Genius** 결과

AI 검색 는 를 Now LLM 서비스 사용하여 지식 문서 기록의 HTML 필드에서 각 Now Assist Q&A 답변 스니펫을 생성합니다. 각 Now Assist Q&A 답변 카드에는 최대 3개의 스니펫이 포함될 수 있습니다. 이러한 스니펫은 모두 동일한 소스 문서 또는 다른 소스 문서에서 생성될 수 있습니다.

Now LLM 서비스 는 답변 스니펫에 Now Assist Q&A 포함할 지식 문서 텍스트의 요소를 자동으로 결정합니다. 이 동작에 대한 조건은 구성할 수 없습니다.

Now LLM 서비스 지식 문서의 텍스트 필드에서 컨텐츠를 요약하고 추상화합니다. Genius 결과 답안 카드에 표시되는 Now Assist Q&A 답안 스니펫이 소스 기록에 단어 단위로 존재하지 않을 수 있습니다.

콘텐츠 검색과 콘텐츠 Now LLM 서비스 검색은 모두 AI 검색 지속적으로 개선되고 있으므로 Now Assist Q&A 특정 쿼리에 대한 결과는 시간이 지남에 따라 달라질 수 있습니다. 의 Now LLM 서비스 결과는 비결정적이므로 기본 시스템의 Q&A Genius 결과에 비해 더 높은 답변 변동성을 예상해야 합니다.

다른 검색 기능과의 상호작용

다음 표에서는 Genius 결과와 다른 검색 기능 간의 Now Assist Q&A 상호 작용에 대해 설명합니다.

기능	**Genius** 결과와의 Now Assist Q&A 상호작용
결과 개선 규칙	검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Q&A Genius 결과 답변을 계산할 Now Assist 때 결과 개선 규칙을 정상적으로 적용합니다.

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

기능	**Genius** 결과와의 Now Assist Q&A 상호작용
	결과는 다음과 같이 결과 개선 규칙의 작업에 따라 달라집니다. • *block*: Now Assist Q&A Genius 결과는 차단된 기록에서 답변을 생성하지 않습니다. • *boost* 또는 *promote*: Q&A Genius 결과 답변을 생성할 Now Assist 때 부스트 및 승격된 기록이 사용될 가능성이 더 높습니다.
스톱 워드	Now Assist Q&A Genius 결과는 스톱 워드를 지원하지 않는 의미 체계 벡터 검색과 키워드 기반 검색을 혼합하여 사용합니다. AI 검색 키워드 기반 검색에서 스톱 워드만 제거하므로 Now Assist Q&A Genius 결과 답변은 스톱 워드 설정을 반영하지 않을 수 있습니다.
동의어	Now Assist Q&A Genius 결과는 동의어를 지원하지 않는 의미 체계 벡터 검색과 키워드 기반 검색을 혼합하여 사용합니다. AI 검색 키워드 기반 검색에서 동의어를 확장하므로 동의어의 관련성이 향상될 가능성이 높습니다. Now Assist Q&A Genius Result 답변입니다.
오타 처리	검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Genius Result 대답을 계산할 Now Assist Q&A 때 쿼리에서 맞춤법이 틀린 용어를 수정합니다.

Q&A Genius 결과 사용 **Now Assist**

검색 관리자는 검색 프로파일에서 Now Assist Q&A Genius 결과를 활성화 Now Assist 하여 AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션에서 Q&A Genius Results 기술을 사용할 수 있습니다. 애플리케이션에서 Q&A Genius 결과를 AI 검색 for 넥스트 경험 활성화 Now Assist 하여 전역 검색에서 기술을 사용할 수도 있습니다.

포털 및 모바일 애플리케이션에서 **Q&A Genius** 결과 **AI** 검색 사용 **Now Assist**

포털 및 모바일 애플리케이션에서 Q&A Genius 결과 및 기타 Now Assist Genius 결과를 AI 검색 활성화하는 Now Assist 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션에서 Genius 결과 활성화 Now Assist.

글로벌 검색에서 검색 **Now Assist Q&A** 사용

애플리케이션을 사용하여 Q&A Genius 결과를 전역 검색에 AI 검색 for 넥스트 경험 활성화합니다Now Assist.

시작하기 전에
인스턴스에서 넥스트 경험 UI 활성화해야 합니다. UI 활성화 넥스트 경험 에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 활성화에 대한 고려 사항 넥스트 경험 .

AI 검색 for 넥스트 경험 인스턴스에 애플리케이션이 설치되고 활성화되어 있어야 합니다. 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 for 넥스트 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 Assist for Search 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 콘솔에서 이 애플리케이션을 Now Assist 관리자 설치하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 설치 위치 AI 검색.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

검색 관리자는 에서 AI 검색 for 넥스트 경험사용하는 넥스트 경험 검색 구성 검색 프로파일에 Genius 결과 구성을 추가하여 Now Assist Q&A 전역 검색의 문서 결과에 대한 지식 에이전트 AI 모델 응답 생성을 활성화할 수 있습니다.

주: Q&A Genius 결과 구성을 넥스트 경험 검색 구성 검색 프로파일에 연결하면 Now Assist 콘솔에서 Q&A Genius 결과 기술의 상태가 Now Assist활성 으로 Now Assist 관리자 변경됩니다. 검색 프로필에 Q&A Genius 결과 구성에 대한 Now Assist 링크가 포함되어 있는 한 기술은 활성 상태로 유지됩니다.

전역 검색에서 Genius 결과를 활성화하면 Now Assist Q&A 모든 사용자에 대해 활성화됩니다.

프로시저

1. 통합 탐색에서 애플리케이션 범위 및 업데이트 세트 아이콘을 선택한 다음 애플리케이션 범위를 *AI ##* 에 대한 *### ##*으로 설정합니다.
2. 또는 Utah 인스턴스에 애플리케이션 버전 1.x 또는 2.x가 AI 검색 for 넥스트 경험 설치되어 Tokyo 있는 경우 다음 검색 EVAM 정의에 AI 검색 Genius 결과 데이터 소스를 추가합니다. 버전 3.x 이상 버전이 AI 검색 for 넥스트 경험 설치되어 있거나 이후 릴리스에 Vancouver 있는 경우 다음 단계로 이동합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼**(*EVAM*)** 〉 *EVAM* 정의.
   b. AI 검색 목록에서 다음 검색 정의 기록을 선택하여 엽니다.
   c. EVAM 데이터 소스 M2M 관련 목록에서 기존 연결을 선택합니다.
   d. EVAM 데이터 소스 M2M 양식에서 목록 아이콘을 사용하여 데이터 소스 테이블의 Genius 결과 데이터 소스 기록 EVAM 에 대한 참조로 데이터 소스 필드를 채웁니다.
   e. 제출을 선택합니다.
      Genius 결과 데이터 소스 참조가 데이터 소스 M2M 관련 목록에 나타납니다 EVAM .
3. Now Assist Q&A 에서 AI 검색 for 넥스트 경험사용하는 검색 프로파일에 Genius Result 구성을 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
   b. 목록에서 넥스트 경험 검색 구성 검색 프로파일 기록을 선택하여 엽니다.
   c. Genius Results 관련 목록에서 기존 연결을 선택합니다.
   d. 검색 프로파일 Genius Result 매핑 양식에서 다음 필드 값을 입력합니다.

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

필드	값
Genius 결과 구성	*Now Assist* Q&A를 입력하거나 선택합니다.
순서	검색 프로파일에서 Q&A Genius Result 구성에 대한 Now Assist 평가 순서를 지정합니다. AI 검색 는 검색 프로파일에 대한 활성 Genius 결과 구성을 가장 낮은 순서 필드 값에서 가장 높은 순서 필드 값으로 순서대로 평가합니다. Genius 결과의 평가 순서에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색 프로파일에서 Genius 결과 구성에 대한 평가 순서 설정.

e. 제출을 선택합니다.

4. Q&A Genius 결과 구성에 대한 기존 관련 목록 행을 선택한 다음 선택한 연결 해제를 선택합니다. Now Assist Q&A Genius 결과 구성은 원래 Q&A Genius 결과 구성을 대체합니다. 동일한 검색 프로파일에 두 구성이 모두 필요하지는 않습니다.

결과
Now Assist Q&A Genius 결과 구성은 글로벌 검색에 사용할 수 있습니다.

Now Assist 관리자 콘솔에서 Q&A Genius Results 기술의 상태는 Now Assist활성입니다.

Q&A Genius 결과에 대한 **Now Assist** 쿼리 필터 정의

Q&A Genius 결과를 트리거 Now Assist 할 자격을 갖추기 위해 검색이 일치해야 하는 Java 정규식 패턴을 정의합니다. 이 패턴과 일치하지 않는 검색은 Q&A Genius 결과에서 Now Assist Genius 결과 답변을 반환하지 않습니다.

시작하기 전에
Now Assist in AI 검색 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 설치 위치 AI 검색.

Java의 정규 표현식 패턴 구문에 익숙해야 합니다. 정규식 패턴 구문에 대한 자세한 내용은 java.regex.util.Pattern 클래스에 대한 Javadoc을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Now Assist Q&A Genius 결과는 Q&A Genius 결과 응답 생성을 위해 적격 지식 문서 검색 결과를 로 Now LLM 서비스 보냅니다.

기본적으로 시스템은 검색이 이러한 조건을 모두 충족하는 경우에만 지식 문서 결과를 전송합니다 Now LLM 서비스 .

- 검색 애플리케이션은 서비스 포털, 가상 에이전트, 직원 센터또는 전역 검색입니다.
- 사용자의 세션 언어는 영어입니다.

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

- 검색에 두 개 이상의 용어가 포함되어 있습니다.
- 검색은 시스템 속성 값에 의해 정의된 Java 정규식 패턴과 *sn_ais_assist.u_question_regex* 일치합니다. 이 시스템 속성은 기본 시스템에 설정된 값이 없으므로 기본적으로 모든 검색 쿼리가 이 조건을 충족합니다.

Genius Result 구성에 사용할 Now Assist Q&A 고유한 Java 정규식 패턴을 정의하여 패턴 일치 조건을 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sys_properties.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 목록에서 시스템 속성을 선택하여 해당 기록을 *sn_ais_assist.u_question_regex* 엽니다. 시스템에서 기록을 편집할 수 있도록 애플리케이션 범위를 변경하라는 메시지를 표시하면 제공된 링크를 선택합니다.
3. 시스템 속성의 값 필드에 Q&A 검색 쿼리를 일치시키려는 Java 정규식 패턴을 입력합니다. Java 정규식 일치는 대소문자를 구분하지 않습니다. 예를 들어 Q&A 대답 확장을 질문 키워드로 시작하는 검색 쿼리로 제한하려면 속성 값을 ^(what|where|when|why|who|whom|how)\b로 설정할 수 있습니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

결과
Now Assist Q&A 검색 쿼리가 Java 정규식 패턴과 일치하지 않으면 Genius 결과는 Q&A 응답 생성을 위해 지식 문서 검색 결과를 Now LLM 서비스 보내지 않습니다.

Now Assist Q&A Genius 결과의 최소 검색어 수 변경

Q&A Genius 결과를 트리거 Now Assist Q&A 하기 위해 검색에 포함되어야 하는 최소 용어 수를 지정합니다. 용어 수가 적은 검색은 Genius 결과 답변을 반환 Now Assist Q&A 하지 않습니다.

시작하기 전에
Now Assist in AI 검색 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 설치 위치 AI 검색.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
Now Assist Q&A Genius 결과는 Q&A Genius 결과 응답 생성을 위해 적격 지식 문서 검색 결과를 로 Now LLM 서비스 보냅니다.

기본적으로 시스템은 검색이 이러한 조건을 모두 충족하는 경우에만 지식 문서 결과를 전송합니다 Now LLM 서비스 .

- 검색 애플리케이션은 서비스 포털, 가상 에이전트, 직원 센터또는 전역 검색입니다.
- 사용자의 세션 언어는 영어입니다.
- 검색에 두 개 이상의 용어가 포함되어 있습니다.
- 검색은 시스템 속성 값에 의해 정의된 Java 정규식 패턴과 *sn_ais_assist.u_question_regex* 일치합니다. 이 시스템 속성은 기본 시스템에 설정된 값이 없으므로 기본적으로 모든 검색 쿼리가 이 조건을 충족합니다.

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

Genius Result 구성에 필요한 Now Assist Q&A 최소 기간을 변경하여 기간 카운트 조건을 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 쿼리 설정 〉 **Genius** 결과.
2. Q&A - Now Assist Genius 결과 구성에 대한 기록을 목록에서 선택하여 엽니다.
3. *AI ##* 응답 프로세서 필드에서 다음 코드 블록을 찾습니다.

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
   return answer;
}
```

4. 부등식 문의 숫자 인수를 2 에서 다른 양의 정수로 변경합니다.
   예를 들어, Genius 결과 구성이 세 개 이상의 검색어가 있는 검색에 대해서만 작동하도록 하려면 2 를 3으로 변경합니다. 검색어 수에 관계없이 검색어에 대해 Genius Result 구성이 작동하도록 하려면 2 를 1로 변경합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
수정된 Genius 결과 구성은 검색 쿼리에 선택한 한도를 충족할 만큼 충분한 검색어가 없으면 지식 문서 검색 결과를 Now LLM 서비스 Q&A 응답 생성을 위해 보내지 않습니다.

동적 변환 **Q Now Assist &A Genius** 결과

동적 변환 지식 문서 컨텐츠에 대한 국가별 검색 환경을 개선합니다. 동적 변환 이 활성화되면 AI 검색 영어가 아닌 지식 문서에서 Q&A Genius Result 답변을 작성할 Now Assist 수 있습니다. 동적 변환 Q&A Genius 결과 답변을 검색 사용자의 언어로 번역 Now Assist 할 수도 있습니다AI 검색.

Q&A Genius 결과 답변을 Now LLM 서비스 계산할 Now Assist 때 영어 지식 문서 컨텐츠만 허용하고 영어로 답변만 생성합니다.

동적 변환 는 다음 기능을 추가하여 Q&A Genius 결과에서 Now Assist 지원하는 언어 범위를 확장합니다.

기능	설명
컨텐츠 번역	영어가 Now LLM 서비스 아닌 언어의 지식 문서 콘텐츠를 영어로 자동 번역한 후 해당 콘텐츠를 사용하여 Q&A Genius 결과 답변을 생성합니다 Now Assist . 주: 번역은 지식 문서 기록에 지정된 언어를 기반으로 합니다. 기록에 지정된 언어가 없는 경우 는 Now LLM 서비스 기록의 내용을 분석하여 언어를 결정합니다.
답변 번역	영어 Now LLM 서비스 가 아닌 언어로 검색하면 Q&A Genius Results에서 Now Assist 생성된 답변이 영어에서 사용자의 검색 언어로 자동 번역됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 동적 변환 기능에 대한 자세한 내용을 읽고 활성화하는 방법을 알아보려면 을 참조하십시오 동적 변환.

지원 언어

동적 변환 는 에서 ServiceNow AI Platform#지원하는 모든 언어에서 작동합니다.

Q&A와의 **Now Assist** 상호 작용 **Genius** 결과 캐시

Q&A Genius 결과의 Now Assist 쿼리 시간 캐시는 영어 검색, 문서 및 답변만 지원합니다. 영어가 아닌 언어로 검색하거나 영어가 아닌 지식 문서를 Now Assist 일치시킬 때 Q&A Genius 결과 동작은 캐시 모드에 따라 다릅니다.

캐시 모드	설명
on 또는 *online*	AI 검색 는 캐시와 쿼리를 Now LLM 서비스 무시하고 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 답변을 생성합니다.
offline	AI 검색 는 캐시를 무시하고 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 답변을 반환하지 않습니다.

Q&A Genius 결과의 Now Assist 쿼리 시간 캐시에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 Q&A Genius 결과 캐싱 Now Assist.

Q&A Genius 결과 캐싱 **Now Assist**

AI 검색 는 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 검색 성능을 향상시키기 위해 두 개의 쿼리 시간 캐시를 제공합니다. 캐싱을 사용하면 AI 검색 응답 생성을 위해 지식 문서를 제출하지 않고도 이전에 생성된 Now Assist Q&A Genius 결과 답변을 반환할 수 Now LLM 서비스 있습니다.

Now Assist Q&A Genius Results 캐싱 개요

검색 쿼리가 Q&A Genius 결과 구성을 AI 검색 트리거 Now Assist 하는 경우 검색 쿼리와 검색의 최상위 지식 문서 검색 결과 sys_id 사용하여 캐시된 문서 요약을 찾습니다. 활성 캐시 AI 검색 에서 문서 요약을 찾을 수 없는 경우 응답 생성을 위해 검색 쿼리 및 문서 sys_id 제출합니다 Now LLM 서비스 .

주: 기본적으로 AI 검색 는 첫 번째 수준 캐시와 Now LLM 서비스 Q&A Genius 결과 답변을 찾을 Now Assist 때만 사용합니다. 두 번째 수준 캐시를 사용하도록 설정하거나 를 사용하지 Now LLM 서비스않도록 설정하기 위해 관리자는 이 항목에 설명된 대로 캐시의 작동 모드를 변경할 수 있습니다.

쿼리 시간 캐시는 영어 검색, 지식 문서 및 답변만 지원합니다.

캐시 수준

캐시에는 Q&A Genius 결과의 Now Assist 검색 성능을 향상시키기 위해 서로 다른 방식으로 작동하는 두 가지 수준이 포함되어 있습니다.

첫 번째 수준 캐시

첫 번째 수준 캐시는 빠른 액세스를 위해 메모리에 저장된 키-값 쌍 목록으로 구성됩니다. 각 캐시 항목에는 검색 쿼리와 해당 쿼리에서 반환된 지식 문서의 sys_id 포함하는 키가 있습니다. 캐시 항목의 값에는 지정된 검색 쿼리 및 지식 문서에 대해 생성된 Now LLM 서비스 요약이 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.

첫 번째 수준 캐시를 AI 검색 확인할 때 검색 쿼리와 지식 문서 검색 결과의 sys_id 캐시 항목 키와 비교합니다. 일치하는 키를 찾으면 해당 캐시 항목 값에서 문서 요약을 반환합니다. 그렇지 않으면 두 번째 수준 캐시를 확인합니다.

주: 첫 번째 수준 캐시는 검색 쿼리가 캐시된 검색 쿼리와 정확히 일치하는 키워드인 경우에만 결과를 생성합니다. 예를 들어 ## ## 를 위해 검색하는 경우 두 검색어에 동일한 용어가 포함되어 있지 않기 때문에 ### #### ### 대한 검색 쿼리가 포함된 캐시된 항목에 대한 결과가 표시되지 않습니다.

두 번째 수준 캐시

두 번째 수준 캐시는 인덱싱된 소스로 구성된 테이블로 AI 검색 구성됩니다. 이 테이블의 각 기록은 캐시 항목이며 검색 쿼리, 관련 지식 문서 검색 결과에 대한 sys_id, 해당 쿼리 및 지식 문서에 대해 생성된 요약, 고정됨, sys_updated_on 및 run_as 등의 기타 필드를 포함합니다. AI 검색 의 기록이 생성, 업데이트 또는 삭제될 때마다 이 테이블의 인덱스를 업데이트합니다. 이 인덱스 업데이트 작업은 최대 1분이 걸릴 수 있습니다.

두 번째 수준 캐시를 AI 검색 확인할 때 인덱싱된 테이블을 쿼리하여 검색 쿼리 및 지식 문서 검색 결과의 sys_id와 일치하는 항목을 찾습니다. 일치하는 항목을 찾으면 인덱싱된 테이블에 저장된 문서 요약을 반환합니다. 그렇지 않으면 검색 쿼리와 지식 문서 검색 결과가 Now LLM 서비스.

주: 첫 번째 수준 캐시와 달리 두 번째 수준 캐시는 시맨틱 벡터 검색을 사용하여 검색 쿼리 의미를 비교하므로 검색 쿼리가 캐시된 검색 쿼리와 정확히 일치하는 키워드가 아니더라도 캐시 결과를 얻을 수 있습니다. 예를 들어 ## ## 를 위해 검색하는 경우 두 검색어의 의미가 유사하기 때문에 ### #### ### 대한 검색 쿼리가 포함된 캐시된 항목에 대한 결과를 얻을 수 있습니다. 시맨틱 벡터 검색에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 시맨틱 벡터 검색 AI 검색.

캐싱의 이점

Q&A Genius 결과 캐싱은 Now Assist 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 일반적인 Now Assist Q&A Genius 결과 답변의 평균 응답시간 단축
- Q&A 답변 추출을 위해 Now Assist 전송되는 검색 쿼리 결과 수를 줄여 권리 소비를 줄입니다Now Assist.Now LLM 서비스
- Q&A Genius 결과 답변을 반환할 Now Assist 가능성 증가
- 유사한 검색에 대해 동일한 Now Assist Q&A Genius 결과 답변을 반환하여 검색 일관성을 향상시킵니다.

캐시된 쿼리에 대한 콘텐츠 보안

검색이 지식 문서와 일치하고 캐시를 검사하기 전에 검색에 콘텐츠 보안 제한을 적용하기 때문에 AI 검색 두 캐시 모두 사용자가 접근할 수 없는 지식 문서에 대한 방문 횟수를 반환하지 않습니다. 의 컨텐츠 보안 모델에 대한 AI 검색자세한 내용은 을 참조하십시오 의 컨텐츠 보안 AI 검색.

캐시 모드

Q&A Genius 결과 응답 캐시는 Now Assist 다음과 같은 작동 모드를 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.

- *off*: 첫 번째 수준 캐시와 를 Now LLM 서비스 사용하여 Q&A Genius 결과 답변을 찾습니다 Now Assist .

  AI 검색 는 검색 쿼리 및 지식 문서 결과와 정확히 일치하는 Q&A Genius 결과 답변을 첫 Now Assist 번째 수준 캐시에서 찾습니다. 일치하는 답변을 찾지 못하면 응답 생성을 위해 쿼리 및 지식 문서 sys_id Now LLM 서비스 보냅니다.

  Now Assist 첫 번째 수준 캐시를 채워서 Now LLM 서비스 생성된 Q&A Genius Result 답변입니다.

  를 사용하는 동적 변환경우 AI 검색 는 캐시와 쿼리를 Now LLM 서비스 무시하고 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 답변을 생성합니다.

- *offline*: 첫 번째 수준과 두 번째 수준 캐시를 사용하여 Q&A Genius 결과 대답을 찾습니다 Now Assist . 에 Now LLM 서비스쿼리를 제출하지 마십시오.

  AI 검색 는 검색 쿼리 및 지식 문서 결과와 정확히 일치하는 Q&A Genius 결과 답변을 첫 Now Assist 번째 수준 캐시에서 찾습니다. 일치하는 답변을 찾지 못하면 의미 체계 벡터 검색을 사용하여 두 번째 수준 캐시에서 쿼리의 의미와 일치하는 답변을 찾습니다. 쿼리 및 지식 문서 결과 AI 검색 와 일치하는 캐시된 답변이 없으면 Q&A Genius 결과에 대한 답변을 반환하지 Now Assist 않습니다.

  Now Assist 두 번째 수준 캐시에 있는 Q&A Genius Result 답변이 첫 번째 수준 캐시를 채웁니다.

  를 사용하는 동적 변환경우 AI 검색 는 캐시를 무시하고 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 답변을 반환하지 않습니다.

- *online*: 첫 번째 및 두 번째 수준 캐시와 를 Now LLM 서비스 사용하여 Q&A Genius 결과 답변을 찾습니다 Now Assist .

  AI 검색 는 검색 쿼리 및 지식 문서 결과와 정확히 일치하는 Q&A Genius 결과 답변을 첫 Now Assist 번째 수준 캐시에서 찾습니다. 일치하는 답변을 찾지 못하면 의미 체계 벡터 검색을 사용하여 두 번째 수준 캐시에서 쿼리의 의미와 일치하는 답변을 찾습니다. 쿼리 및 지식 문서 결과와 일치하는 캐시된 답변이 없는 경우, AI 검색 응답 생성을 위해 쿼리 및 문서 sys_id 에 제출합니다 Now LLM 서비스 .

  Now Assist 첫 번째 수준과 두 번째 수준 캐시를 채워서 Now LLM 서비스 생성된 Q&A Genius Result 답변입니다.

  를 사용할 동적 변환때 AI 검색 는 캐시와 쿼리를 Now LLM 서비스 무시하고 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 답변을 생성합니다.

기본 작동 모드는 입니다 *off*.

관리자는 시스템 속성의 *off*값을 , *offline*또는 *online*로 설정하여 Q&A Genius 결과 대답 캐시의 작동 모드를 Now Assist 변경할 수 있습니다*sn_ais_assist.semantic_cache_mode*. 시스템 속성 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 시스템 속성 추가.

Genius 결과와 함께 Now Assist 사용하는 동적 변환 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오동적 변환 Q Now Assist &A Genius 결과.

캐시 관리를 위한 예약된 작업

Update Semantic Cache 예약된 작업은 매일 실행되어 다음 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.

- 검색 이벤트 [sys_search_event] 검색 신호 테이블에 있는 가장 자주 제출된 쿼리에 대한 결과로 두 번째 수준 캐시를 채웁니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 검색 신호 테이블.
- 지난 7일 동안 사용되지 않은 고정되지 않은 두 번째 수준 캐시 항목을 모두 제거합니다. 검색 관리자는 두 번째 수준 캐시 테이블에 결과를 고정하여 결과가 제거되지 않도록 할 수 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Q&A Genius 결과에 대해 Now Assist 캐시된 대답 고정.

Q&A Genius 결과에 대해 Now Assist 캐시된 대답 고정

자주 사용하는 답변을 두 번째 수준 캐시에 고정하여 Q&A Genius 결과의 Now Assist 성능을 향상시킵니다. 답변을 고정하면 캐시의 제거 메커니즘에서 제외됩니다.

시작하기 전에

Now Assist in AI 검색 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 설치 위치 AI 검색.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

검색 관리자는 Q&A Genius 결과 답변에 대한 Now Assist 두 번째 수준 캐시에 항목을 고정할 수 있습니다. `Update Semantic Cache` 예약된 작업은 두 번째 수준 캐시를 제거할 때 고정된 항목을 무시합니다.

자주 사용하는 항목을 고정하면 응답 생성을 위해 지식 문서를 Now LLM 서비스 제출하지 않고도 이전에 생성된 Now Assist Q&A Genius 결과 답변을 반환할 수 있으므로 AI 검색 검색 성능을 개선하는 데 도움이 됩니다.

두 번째 수준 Now Assist Q&A Genius 결과 대답 캐시 및 사용법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Q&A Genius 결과 캐싱 Now Assist.

프로시저

1. 시맨틱 캐시〔AI 검색sn_ais_assist_semantic_cache〕 테이블의 목록 뷰로 Now Assist 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 sn_ais_assist_semantic_cache.list# 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
   이 테이블의 각 레코드는 두 번째 수준의 캐시 항목을 나타냅니다. 테이블은 이전에 에서 생성된 Now LLM 서비스Q&A Genius 결과 답변으로 Now Assist 채워집니다.
2. 고정하려는 각 캐시 항목 기록을 업데이트합니다.
   a. 목록 뷰에서 캐시 항목 기록을 선택하여 엽니다.
   b. 기록의 고정된 필드 값을 **true**로 설정합니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.

결과

`Update Semantic Cache` 예약된 작업은 두 번째 수준 캐시를 제거할 때 고정된 항목을 무시합니다.

외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과

외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과는 인스턴스의 문서에서 Microsoft SharePoint Online 파생된 간결하고 실행 가능한 AI 생성 답변을 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.

중요사항: Now Assist 10 릴리스부터 AI 검색 외부 컨텐츠 Q&A Genius Results 기능은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 더 이상 새 인스턴스에 설치되지 않으며 사용되지 않는 인스턴스에서는 제거되지만, 사용 중인 인스턴스에서는 계속 지원됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

외부 컨텐츠 **Q&A Genius Results** 개요

외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과 구성은 하위 플로우를 통합 허브 사용하여 검색과 관련된 문서를 검색합니다. 충분히 관련성 있는 문서를 찾으면 콘텐츠와 메타데이터에서 답변을 생성하는 로 Now LLM 서비스보냅니다.

각 외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과 답안 카드에는 생성된 답이 포함되어 있습니다. 참조를 위해 답변 카드에는 소스 문서를 다운로드하기 위해 선택할 수 있는 링크도 포함되어 있습니다.

주: 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과 답변은 자동으로 생성되므로 정확성을 검토하는 것이 좋습니다. 생성된 답변이 정확하면 좋아요 아이콘을 선택하고, 정확하지 않으면 싫어요 아이콘을 선택하여 답변에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 귀하의 피드백은 이 Genius Result 구성의 향후 버전을 개선하는 데 도움이 됩니다 ServiceNow .

관련 문서를 검색할 때 시스템은 자격 Microsoft SharePoint Online 증명과 사용자 프로파일을 사용하므로 액세스할 수 있는 문서에서 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과 답변이 생성됩니다.

외부 컨텐츠 **Q&A Genius** 결과 활성화

외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과를 응용 프로그램에서 AI 검색 사용할 수 있도록 하려면 관리자는 먼저 다음 단계를 수행해야 합니다.

1. ServiceNow 통합 허브 엔터프라이즈 팩 설치 관리자 [com.glide.hub.integrations.enterprise] 플러그인이 인스턴스에 설치되어 있는지 확인합니다. 이 플러그인이 설치되어 있지 않으면 요청할 수 있습니다. 통합 허브 플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 통합 허브 플러그인 요청 .
2. 포털에서 OAuth 애플리케이션을 Microsoft Azure 생성하고 구성하여 인스턴스의 ServiceNow AI Platform# 연결 요청을 검증하고 권한을 부여합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .
3. 포털의 Microsoft Azure 새 OAuth 애플리케이션에 AllSites.FullControl SharePoint 위임 권한 (및 관리자 동의 부여)을 추가합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 컨텐츠에 대한 SharePoint API 권한 구성 Q&A Genius 결과 OAuth 2.0 애플리케이션.
4. 외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과에 대한 OAuth 구성 설정을 정의합니다. 필요한 OAuth 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 컨텐츠에 대한 OAuth 설정 구성 Q&A Genius 결과.

다음으로, 검색 관리자는 하나 이상의 AI 검색 포털에서 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과를 사용하도록 설정해야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션에서 Genius 결과 활성화 Now Assist.

이러한 모든 단계가 완료되면 AI 검색 포털 사용자는 로 인증 Microsoft SharePoint Online하여 검색에 대한 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과를 인증할 수 있습니다. 이 인증 절차에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인증하려면 로그인하십시오. Microsoft SharePoint Online 외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과.

주: 검색 응용 프로그램에서 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과를 활성화하면 해당 응용 프로그램을 사용하여 검색하는 자격 증명을 가진 Microsoft SharePoint Online 모든 사용자가 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.

제한

기본적으로 외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과는 영어 검색만 지원합니다. 관리자는 를 활성화 동적 변환하여 다른 언어에 대한 지원을 활성화할 수 있습니다. 컨텐츠 및 답변이 번역되는 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 동적 변환 Q Now Assist &A Genius 결과. 동적 변환에 대한 자세한 내용은 동적 변환 문서를 참조하십시오.

외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과는 인스턴스에 있는 Microsoft SharePoint Online 문서에서만 답변을 생성합니다. 인스턴스에 있는 사이트에서는 답변을 생성하지 않습니다.

다른 검색 기능과의 상호작용

다음 표에서는 외부 콘텐츠, Q&A, Genius 결과 및 기타 검색 기능 간의 상호 작용에 대해 설명합니다.

기능	외부 콘텐츠와의 상호작용 **Q&A Genius** 결과 **Genius** 결과
결과 개선 규칙	외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과 답변을 AI 검색 계산할 때 인스턴스의 문서에서 Microsoft SharePoint Online 작동하지 않으므로 결과 개선 규칙이 적용되지 않습니다.
스톱 워드	외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과 답변을 AI 검색 계산할 때 검색에서 스톱 워드를 제거하지 않습니다.
동의어	외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과 답변을 AI 검색 계산할 때 검색에서 찾은 동의어를 확장하지 않습니다.
오타 처리	외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과 답변을 AI 검색 계산할 때 맞춤법이 틀린 검색어는 수정되지 않습니다.

외부 컨텐츠에 대한 **SharePoint API** 권한 구성 **Q&A Genius** 결과 **OAuth 2.0** 애플리케이션

포털의 Microsoft Azure 외부 Q&A Genius 결과 OAuth 2.0 응용 프로그램에 AllSites.FullControl SharePoint API 위임 권한을 추가하고 응용 프로그램이 이 권한에 액세스할 수 있도록 관리자 동의를 부여합니다. 외부 Q&A Genius 결과에 대한 OAuth 2.0 애플리케이션을 사용하려면 사이트를 검색할 Microsoft SharePoint Online 수 있는 위임된 권한이 필요합니다.

시작하기 전에
Now Assist in AI 검색 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 설치 위치 AI 검색.

외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과에 대한 포털에 구성된 Microsoft Azure OAuth 2.0 애플리케이션이 있어야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

포털에서 OAuth 2.0 애플리케이션의 설정을 Microsoft Azure 변경할 수 있는 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

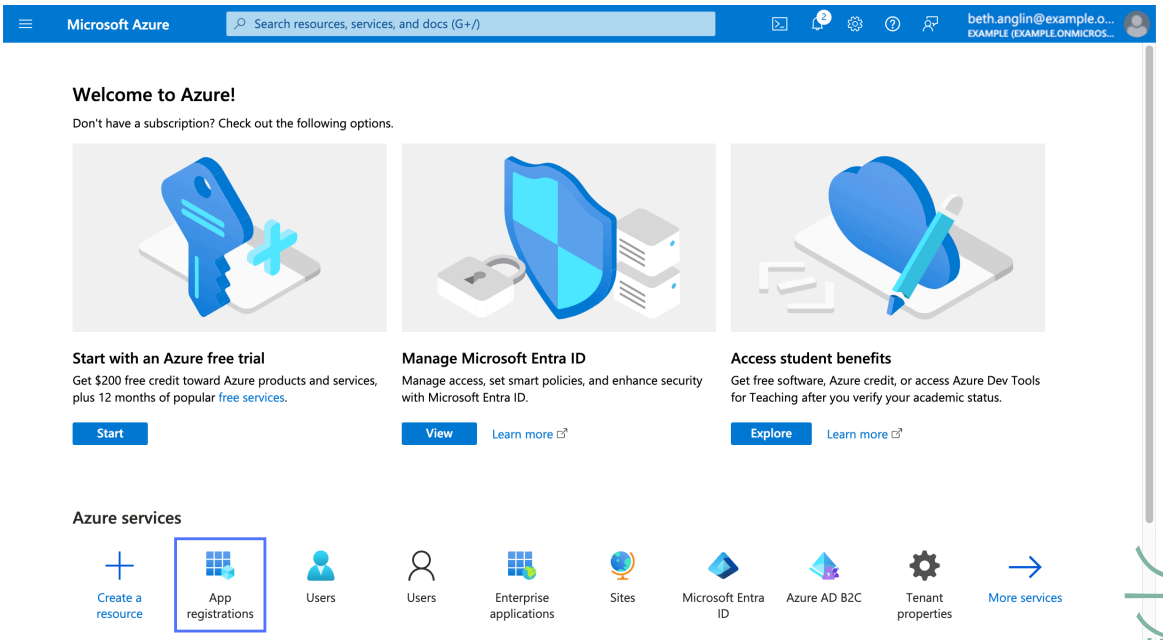
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

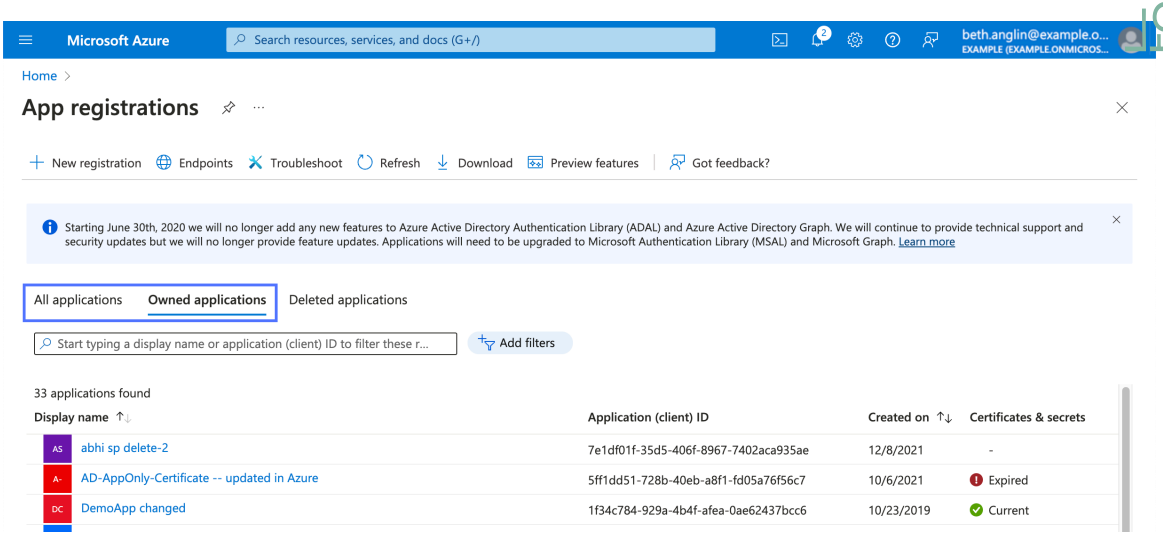
1. 포털에서 OAuth 2.0 애플리케이션의 설정에 Microsoft Azure 접근합니다.

a. https://portal.azure.com/ 에 로그인합니다.

b. Azure 서비스 섹션에서 앱 등록을 선택합니다.



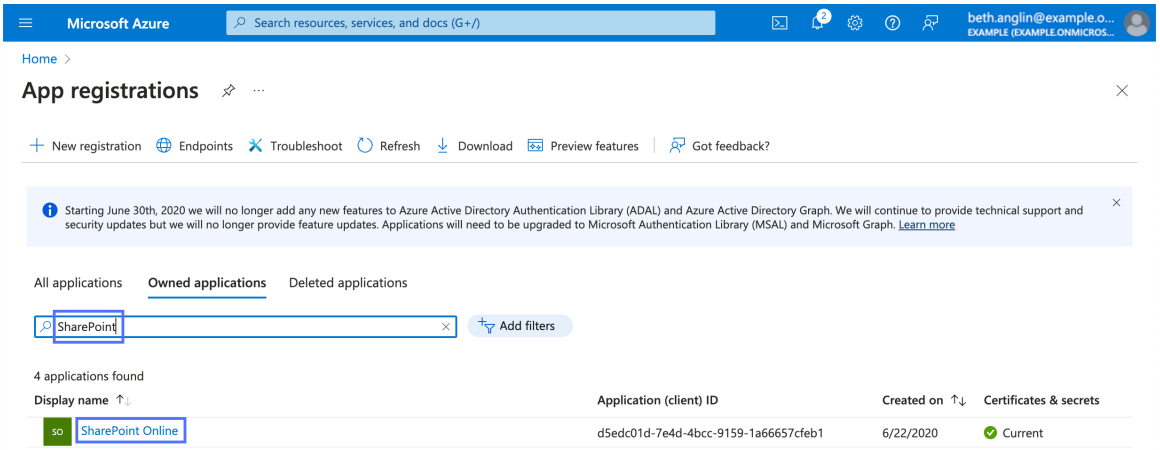
c. 모든 애플리케이션 또는 소유한 애플리케이션을 선택합니다.



d. 검색 필드에 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과에 대해 생성한 OAuth 2.0 애플리케이션의 이름 또는 애플리케이션(클라이언트) ID를 입력한 다음 결과 목록에서 해당 애플리케이션의 표시 이름을 선택합니다.

기계번역

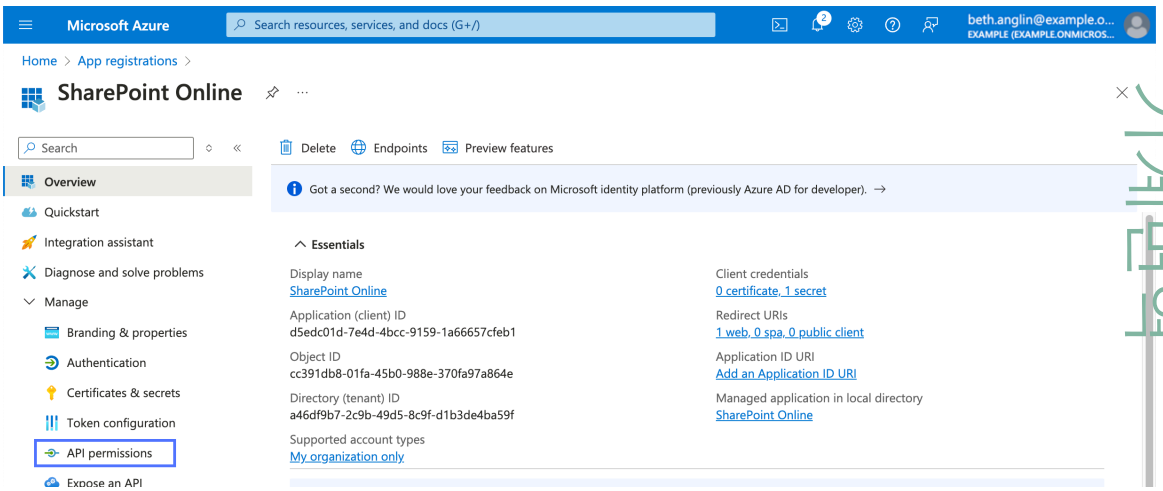
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



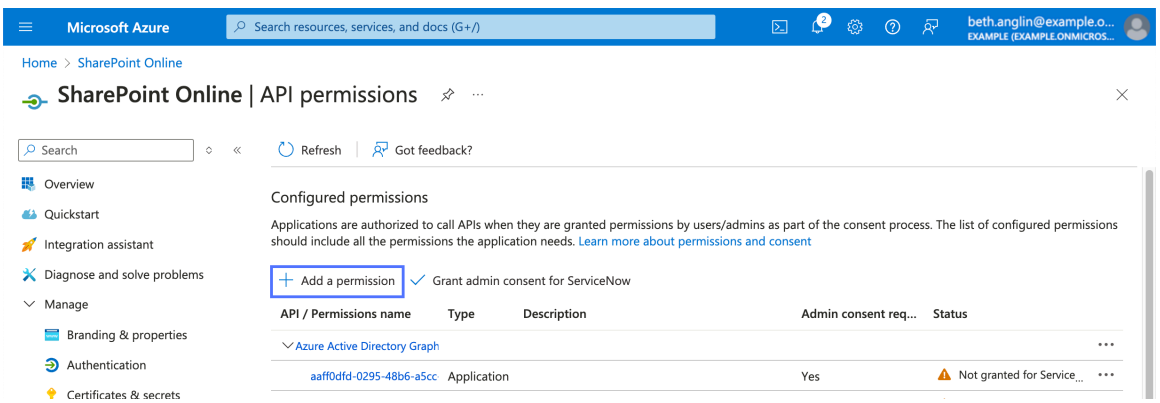
외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과에 대해 OAuth 2.0 애플리케이션을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 .

2. OAuth 2.0 애플리케이션에 AllSites.FullControl SharePoint API 위임 권한을 추가합니다.

a. 왼쪽 패널에서 관리 〉 **API** 권한.

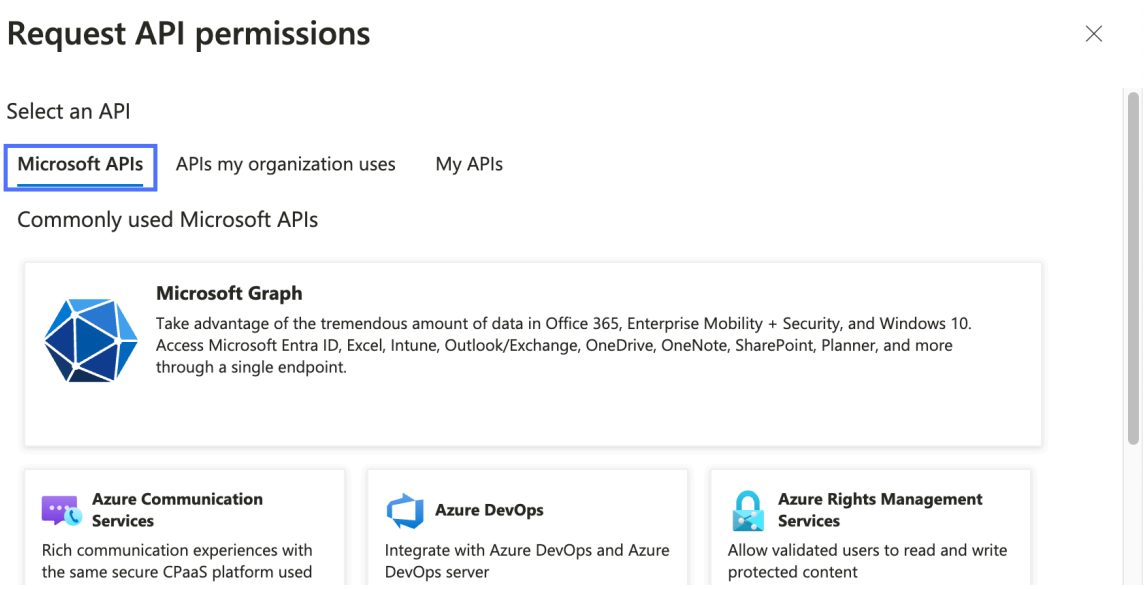


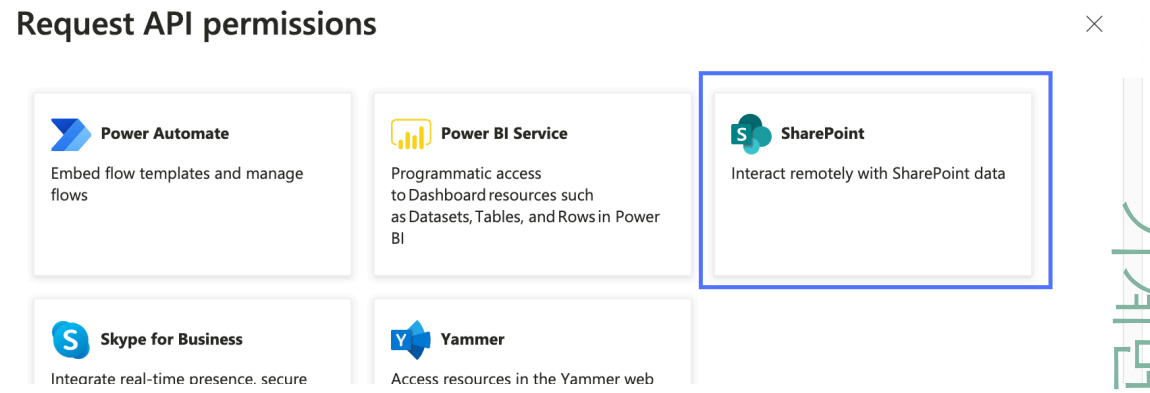
b. 구성된 권한 제목 아래에서 권한 추가를 선택합니다.



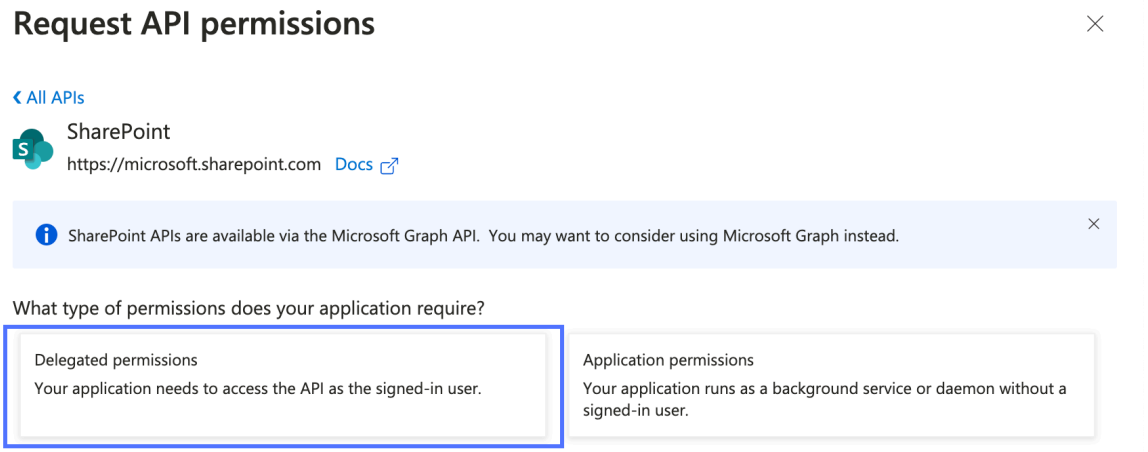
c. **API** 권한 요청 창의 **API** 선택 섹션에서 **Microsoft API**를 선택한 다음, **SharePoint** API를 선택합니다.

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



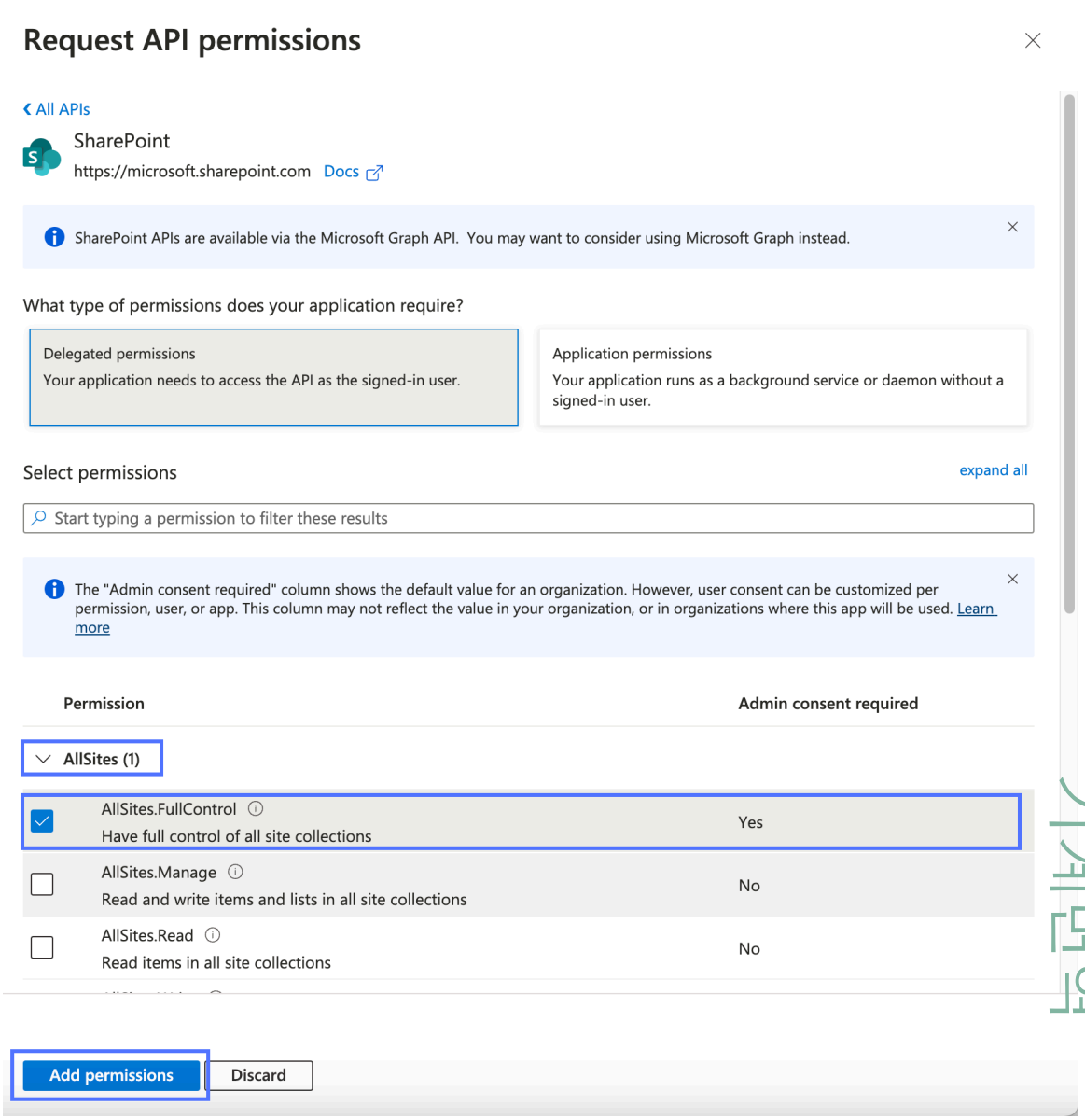


d. 메시지가 표시되면 추가할 권한 유형으로 위임된 권한을 선택합니다.



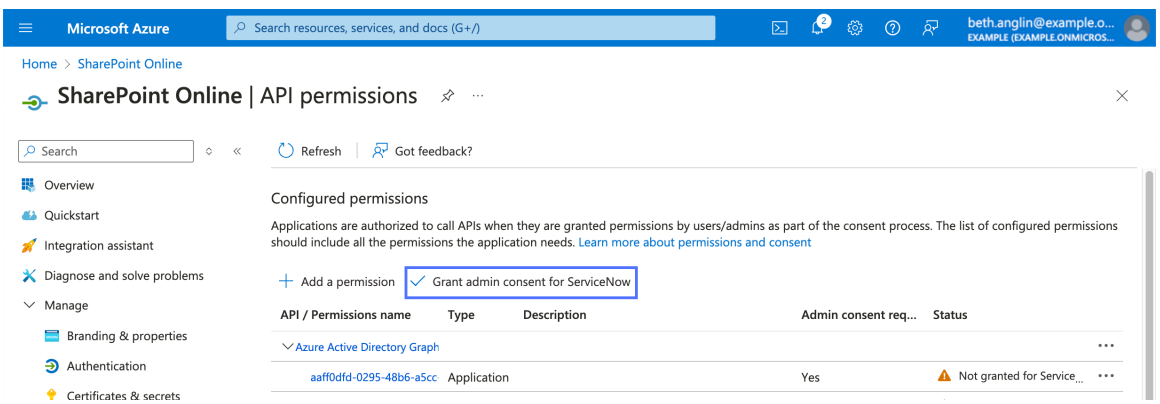
e. 권한 선택 섹션에서 모든 사이트 〉 **AllSites.FullControl**을 클릭한 다음 권한 추가를 선택합니다.

© 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.



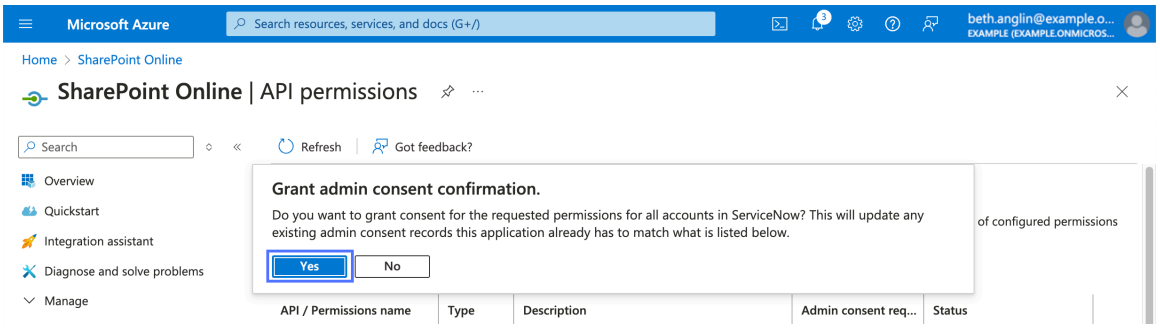
새 AllSites.FullControl SharePoint API 권한이 #### ## *ServiceNow*상태인 구성된 권한 목록에 나타납니다.

f. 구성된 권한 제목 아래에서 에 대한 관리자 동의 부여를 *ServiceNow*선택합니다.



g. 관리자 동의 부여 확인 대화 상자에서 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.



AllSites.FullControl SharePoint API 권한의 상태가 ## *ServiceNow*됨으로 변경됩니다.

다음에 수행할 작업
외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과에 필요한 인스턴스에서 OAuth 2.0 설정을 ServiceNow AI Platform# 구성합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 컨텐츠에 대한 OAuth 설정 구성 Q&A Genius 결과.

외부 컨텐츠에 대한 **OAuth** 설정 구성 **Q&A Genius** 결과

외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과가 인스턴스와 Microsoft SharePoint Online 상호 작용하는 데 필요한 설정을 구성합니다.

시작하기 전에
Now Assist in AI 검색 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 설치 위치 AI 검색.

다음 작업을 이미 완료했어야 합니다.

- ServiceNow 통합 허브 엔터프라이즈 팩 설치 관리자 [com.glide.hub.integrations.enterprise] 플러그인 설치 요청
-

인스턴스의 다음 Microsoft Azure 포털 구성 설정에 Microsoft SharePoint Online 대한 읽기 권한이 필요합니다.

- 루트 사이트 URL
- 클라이언트 ID
- 클라이언트 비밀
- 테넌트 ID
- 인증 URL
- 토큰 URL
- 토큰 해지 URL
- 리디렉션 URL

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
관리자는 이 일회성 절차를 수행하여 외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과를 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.

프로시저

1. 애플리케이션 레지스트리 기록을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 외부 공급업체 **OAuth** 제공자에 연결을 선택합니다.

   d. 애플리케이션 레지스트리 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	애플리케이션 레지스트리 기록에 대해 선택한 이름을 입력합니다.
클라이언트 ID	포털의 Microsoft Azure 구성에서 클라이언트 Microsoft SharePoint Online ID 값을 입력합니다.
클라이언트 비밀	포털의 Microsoft Azure 구성에서 가져온 Microsoft SharePoint Online 클라이언트 비밀 값을 입력합니다.
기본 부여 유형	*Authorization Code* 매개변수를 선택합니다.
인증 URL	소스 시스템에 대한 Microsoft SharePoint Online 정규화된 권한 부여 URL을 https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/authorize 형식으로 입력합니다. 포털 설정에 있는 Microsoft Azure## <tenant-id>를 테넌트 ID로 Microsoft SharePoint Online 바꿉니다.
토큰 URL	소스 시스템의 정규화된 토큰 URL Microsoft SharePoint Online 을 https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token 형식으로 입력합니다. 포털 설정에 있는 Microsoft Azure## <tenant-id>를 테넌트 ID로 Microsoft SharePoint Online 바꿉니다.
토큰 해지 URL	소스 시스템의 정규화된 토큰 해지 URL Microsoft SharePoint Online 을 https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token 형식으로 입력합니다. 포털 설정에 있는 Microsoft Azure## <tenant-id>를 테넌트 ID로 Microsoft SharePoint Online 바꿉니다.
리디렉션 URL	하위 플로우에 대한 통합 허브 정규화된 리디렉션 URL을 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 형식으로 입력합니다. <instance-name>ServiceNow AI Platform# 을 포털

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

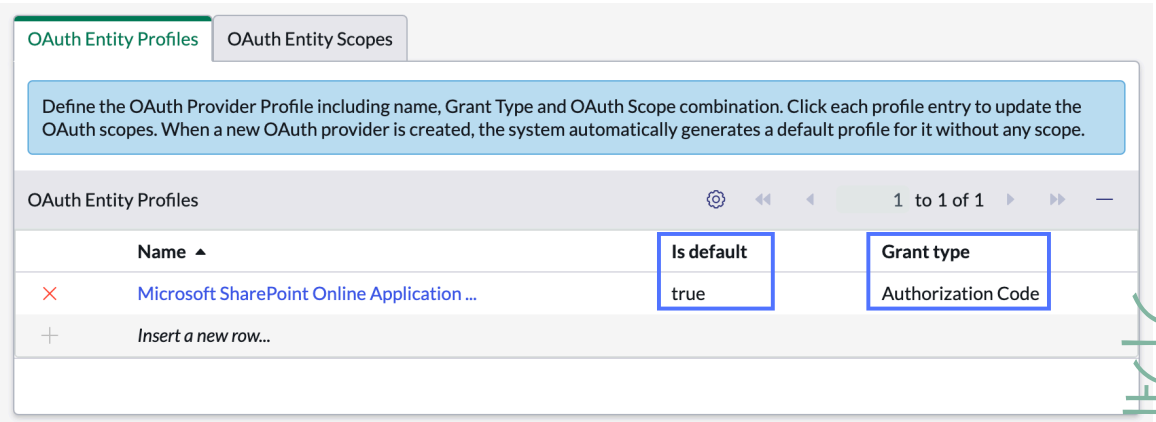
필드	값
	설정에 지정된 Microsoft Azure 대로 인스턴스 이름으로 바꿉니다.

e. 제출을 선택합니다.
새 애플리케이션 레지스트리 기록이 테이블 목록 뷰에 나타납니다.

2. 새 애플리케이션 레지스트리 기록에 대한 OAuth 엔터티 범위를 정의합니다.

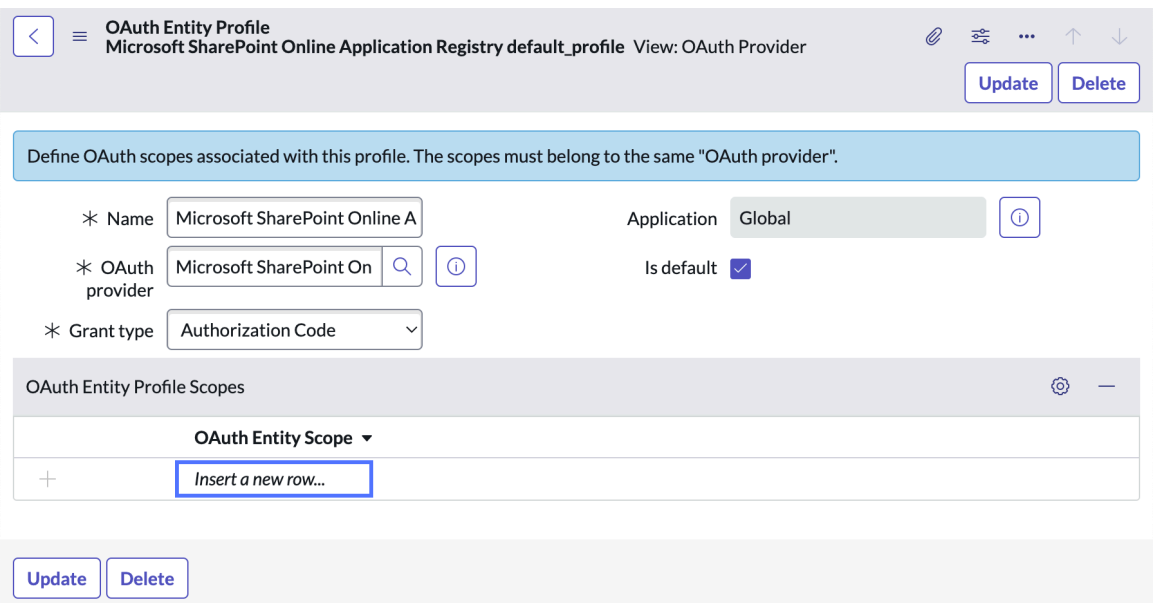
a. 새 애플리케이션 레지스트리 기록을 양식 뷰에서 선택하여 엽니다.

b. OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에서 기본값 이 다음으로 설정 *`true`* 되고 부여 유형이 로 설정된 *`Authorization Code`*OAuth 엔터티 프로파일 기록이 나타나는지 확인합니다.

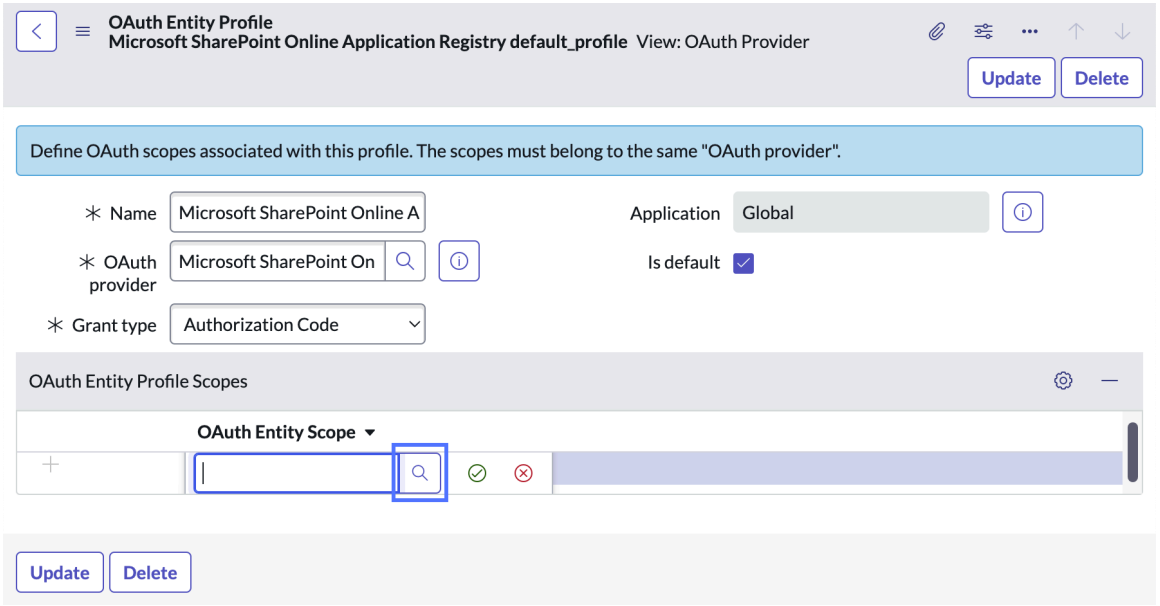


c. 이름을 선택하여 양식 뷰에서 새 OAuth 엔터티 프로파일 기록을 엽니다.

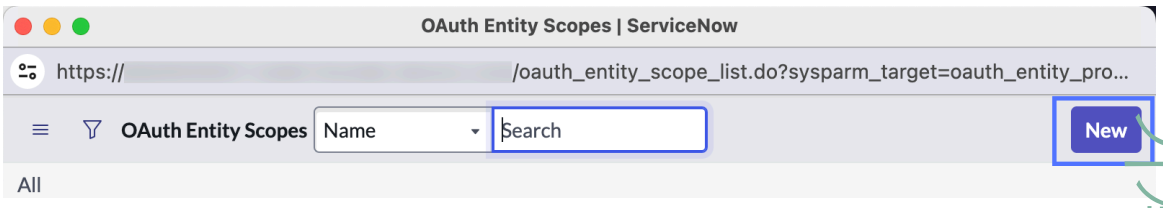
d. OAuth 엔터티 프로파일 양식의 OAuth 엔터티 프로파일 범위 관련 목록에서 새 행 삽입을 두 번 클릭한 다음 목록을 사용하여 조회 아이콘을 선택합니다.



© 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.



e. OAuth 엔터티 범위 양식에서 새로 만들기를 선택합니다.



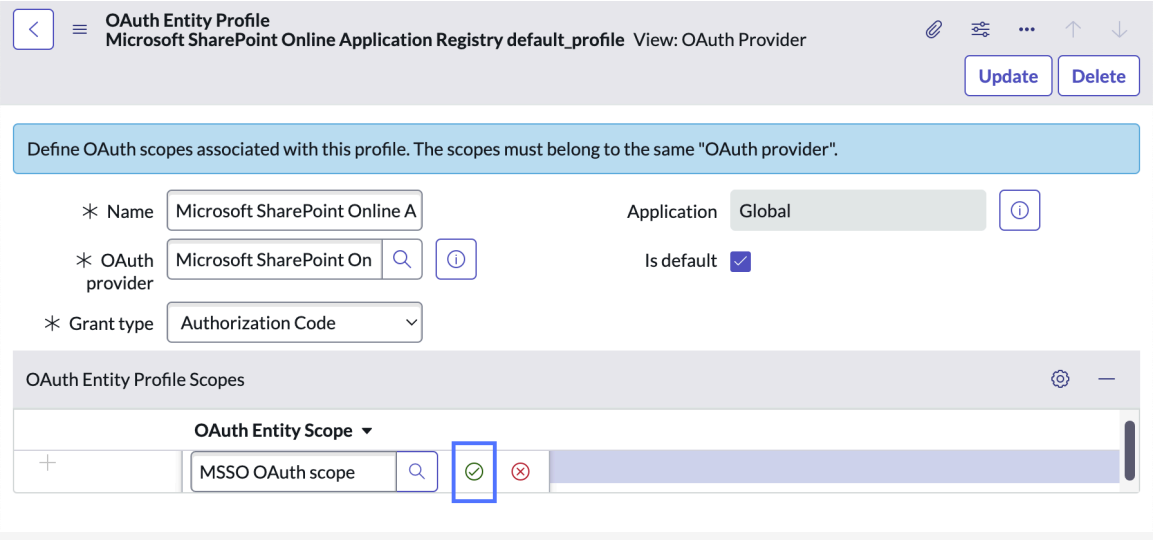
f. OAuth 엔터티 범위 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	연결 및 자격 증명 별칭에 대해 선택한 이름을 입력합니다.
OAuth 제공자	단계에서 1.e생성한 애플리케이션 레지스트리 기록의 이름을 선택하거나 입력합니다.
OAuth 범위	offline_access https://<root-site>.sharepoint.com/.default 를 입력하고 <root-site>를 인스턴스의 루트 사이트 이름으로 Microsoft SharePoint Online 바꿉니다. 중요사항: ### 앞에 점을 포함해야 합니다.

g. 제출을 선택합니다.

h. OAuth 엔터티 프로파일 범위 관련 목록에서 저장(Enter) 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.



새 OAuth 엔터티 범위 기록이 OAuth 엔터티 프로파일 범위 관련 목록에 나타납니다.

i. 업데이트를 선택합니다.

3. 다음에 대한 Microsoft SharePoint Online연결 및 자격 증명 별칭 기록을 정의합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

   b. 양식 보기에서 **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** 별칭 기록을 선택하여 엽니다.

   c. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   d. HTTP 연결 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	연결 및 자격 증명 별칭에 대해 선택한 이름을 입력합니다.
연결 URL	인스턴스에 정규화된 Microsoft SharePoint Online URL(https://<root-site>.sharepoint.com)을 입력합니다.

   e. 새 연결 기록을 생성하려면 제출을 선택합니다.
   새 연결 기록이 연결 관련 목록에 나타납니다.

4. 애플리케이션 레지스트리 기록과 연결된 새 OAuth 2.0 자격 증명을 정의합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.

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

d. 통합 유형 필드가 OAuth 2.0 자격 증명 양식에 표시되지 않으면 필드가 표시되도록 양식 레이아웃을 구성합니다.
양식 레이아웃 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 양식 레이아웃 구성.

e. OAuth 2.0 자격 증명 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	OAuth 2.0 자격 증명 기록에 대해 선택한 이름을 입력합니다.
OAuth 엔터티 프로파일	단계에서 1.e생성한 애플리케이션 레지스트리 기록과 연결된 새 OAuth 엔터티 프로파일 기록을 선택합니다.
통합 유형	`Personal` 매개변수를 선택합니다.

f. 제출을 선택합니다.
새 OAuth 2.0 자격 증명 기록이 자격 증명 [discovery_credentials] 테이블 목록 뷰에 나타납니다.

5. 다음에 연결할 때 사용할 새 OAuth 2.0 자격 증명을 지정합니다.Microsoft SharePoint Online

a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

b. 양식 보기에서 **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** 별칭 기록을 선택하여 엽니다.

c. 연결 관련 목록에서 에서 3.e생성한 연결 기록을 선택합니다.

d. HTTP 연결 양식에서 자격 증명 필드의 목록 아이콘을 사용하여 조회를 선택한 다음 단계에서 4정의한 자격 증명을 선택합니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

필요에 따라 KQL(키워드 쿼리 언어) 쿼리를 구성하여 Microsoft 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과에서 관련 문서를 검색하는 사이트 집합을 Microsoft SharePoint Online 제한할 수 있습니다. 이 KQL 쿼리 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과에서 검색할 수 있는 사이트 제한 Microsoft SharePoint Online.

외부 콘텐츠 **Q&A Genius** 결과에서 검색할 수 있는 사이트 제한 **Microsoft SharePoint Online**

Microsoft KQL(키워드 쿼리 언어) 쿼리를 정의하여 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과에서 문서를 검색할 수 있는 사이트(경로) 집합을 Microsoft SharePoint Online 제한합니다. 쿼리를 만족하는 문서만 외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과 답변 생성에 적합합니다.

시작하기 전에

Now Assist in AI 검색 ServiceNow# Store 애플리케이션이 인스턴스에 설치되어 있어야 합니다. 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 설치 위치 AI 검색.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본적으로 외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과는 소스 시스템의 모든 사이트(경로) Microsoft SharePoint Online 에서 관련 문서를 검색합니다. KQL(키워드 쿼리 언어) 속성 제한 쿼리 식을 시스템 속성 값으로 `sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter` 지정하여 Microsoft

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

검색되는 사이트 집합을 제한할 수 있습니다. 속성 제한 쿼리를 충족하는 사이트의 문서만 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과 검색 및 응답 생성에 사용할 수 있습니다.

KQL 속성 제한 쿼리 및 해당 쿼리가 지원하는 연산자에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/general-development/keyword-query-language-kql-syntax-reference .

프로시저

1. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
   a. 모두를 선택합니다.
   b. 필터 필드에 `sys_properties.list#` 입력합니다.
   c. Enter를 누릅니다.
2. 목록에서 *`sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter`* 시스템 속성 기록을 검색합니다.
   - 시스템 속성 기록이 목록에 나타나면 이를 선택하여 양식 뷰에서 엽니다.
   - 시스템 속성 기록이 목록에 나타나지 않으면 유형을###로 설정하여 추가합니다. 새 시스템 속성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 시스템 속성 추가.
3. 시스템 속성 레코드의 값 필드에 유효한 KQL 속성 제한 쿼리 식을 입력합니다.
   예를 들어 소스 시스템이 https://example.sharepoint.com 있다고 가정합니다Microsoft SharePoint Online.
   - 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과 검색을 마케팅 및 판매 사이트의 문서로 제한하려면 속성 제한 쿼리 식으로 `path:"https://example.sharepoint.com/teams/Marketing/" path:"https://example.sharepoint.com/teams/Sales/"` 를 입력할 수 있습니다.
   - 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과가 엔지니어링 및 QA 사이트에서 문서를 검색하지 못하도록 하려면 쿼리 식으로 NOT (`path:"https://example.sharepoint.com/teams/Engineering/" path:"https://example.sharepoint.com/teams/QA/"`) 을 입력할 수 있습니다.

   > 주: KQL 부울 및 포함/제외 연산자를 사용하여 여러 속성 제한 식을 복잡한 쿼리 식으로 결합할 수 있습니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

결과

원본 시스템에서 문서를 Microsoft SharePoint Online 검색할 때 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과는 속성 제한 KQL 쿼리를 필터로 적용합니다. 쿼리를 만족하는 사이트의 문서만 검색 및 응답 생성에 사용할 수 있습니다.

인증하려면 로그인하십시오. **Microsoft SharePoint Online** 외부 컨텐츠 **Q&A Genius** 결과

외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과에서 문서를 찾고 검색할 때 답변을 생성할 수 있도록 OAuth 2.0 토큰을 Microsoft SharePoint Online 가져옵니다.

시작하기 전에

검색 결과 페이지에 SharePoint## ### ### ### ##### ### 정보 메시지가 표시되는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과 OAuth 2.0 토큰을 사용하여 인스턴스에 액세스하고 Microsoft SharePoint Online 관련 문서를 검색합니다. OAuth 2.0 토큰은 사용자 Microsoft SharePoint Online 계정에 따라 다르므로 검색할 때 액세스할 수 있는 문서만 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.

이 작업을 수행하여 유효한 OAuth 2.0 토큰을 Microsoft SharePoint Online 작성하고 검색에 대한 외부 컨텐츠 Q&A Genius 결과를 인증합니다.

주: 로그인해야 하는 빈도는 인스턴스 설정에 따라 Microsoft SharePoint Online 다릅니다. OAuth 2.0 토큰의 수명에 대한 질문은 관리자에게 문의하십시오 Microsoft SharePoint Online .

프로시저

1. 검색 결과 페이지의 정보 메시지에서 로그인 링크를 선택합니다.
2. 메시지가 표시되면 인증할 Microsoft SharePoint Online 자격 증명을 Microsoft입력합니다.

   주: 이 로그인 단계에서는 자격 증명을 에 직접 제출합니다 Microsoft. 인증할 수 없는 경우 관리자에게 문의하십시오 Microsoft SharePoint Online .

3. 인증이 완료되면 이전 검색을 반복합니다.

   주: 외부 콘텐츠 Q&A Genius 결과는 사용자 Microsoft SharePoint Online 프로필 보안 설정을 따릅니다. 예상한 Genius 결과 답변이 표시되지 않으면 관리자에게 문의하여 적절한 원본 문서에 액세스할 수 있는지 확인하는 것이 좋습니다 Microsoft SharePoint Online .

Now Assist 작업 **Genius** 결과

Now Assist 작업 Genius 결과는 검색 쿼리와 일치하는 카탈로그 항목 및 가상 에이전트 주제를 보여주는 실행 가능한 답변을 표시합니다. AI 검색 정확한 용어 일치를 찾는 대신 검색 의도 및 의미와의 유사성을 기반으로 레코드를 매칭합니다.

중요사항: Now Assist 11 릴리스 Now Assist 부터 AI 검색 작업 Genius 결과 기능은 유지 관리 모드에 있습니다. 이 기능은 새로운 개선 사항은 없지만 계속 지원될 예정입니다. 이와 유사하거나 향상된 기능은 최신 Now Assist Multi-Content Q&A Genius Results 기능에서 사용할 수 있습니다. 이 기능에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist 다중 컨텐츠 Q&A Genius 결과.

Now Assist 작업 Genius 결과는 검색에서 가장 관련성이 높은 카탈로그 항목 기록 및 가상 에이전트 주제 기록 Now LLM 서비스의 컨텐츠를 . 표시할 선택한 기록의 컨텐츠의 순위를 지정하고 필터링합니다 Now LLM 서비스 .

Now Assist 작업 Genius 결과 답안 카드는 최대 3개 기록의 컨텐츠를 표시할 수 있습니다. AI 검색는 시맨틱 벡터 검색 및 레거시 키워드 검색을 사용하여 검색 쿼리의 의미 및 의도와 가장 일치하는 기록을 선택합니다. 시맨틱 벡터 검색에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 시맨틱 벡터 검색 AI 검색.

지원되는 기록 유형

에서 서비스 포털Genius Now Assist 작업 결과는 카탈로그 항목에서만 작동합니다. Now Assist 작업 에서 가상 에이전트Genius 결과는 카탈로그 항목뿐만 아니라 주제에서도 가상 에이전트 작동합니다. 주제에 대한 가상 에이전트 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 가상 에이전트 .

에서 가상 에이전트Genius Now Assist 작업 결과는 통합 관련성 점수 매기기 체계를 사용하여 카탈로그 항목 및 가상 에이전트 주제 기록의 순위를 지정합니다. 따라서 Now Assist 작업 Genius 결과 답안은 순서에 관계없이 두 유형의 기록을 표시할 수 있습니다.

Now Assist 작업 활성화 **Genius** 결과

애플리케이션에서 기술을 활성화하려면 Now Assist 작업 Genius 결과 구성을 검색 애플리케이션의 검색 프로파일에 연결할 Now Assist 작업 수 AI 검색 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Genius 결과 구성을 검색 프로파일에 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.

포털 애플리케이션의 경우 AI 검색 설정 페이지에서 Genius 결과를 Now AssistAI 검색 활성화할 Now Assist 수 있습니다. 이 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 AI 검색 포털 및 모바일 애플리케이션에서 Genius 결과 활성화 Now Assist.

주: 검색 애플리케이션에서 동작 Genius 결과를 활성화하면 Now Assist 해당 애플리케이션을 사용하여 검색하는 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.

제한

Now Assist 작업Genius 결과는 및 가상 에이전트에서만 지원됩니다서비스 포털.

기본적으로 Now Assist 작업 Genius 결과는 영어 검색만 지원합니다. 관리자는 를 활성화 동적 변환하여 다른 언어에 대한 지원을 활성화할 수 있습니다. 답변이 번역되는 방식에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 동적 변환 작업에 대한 Now Assist Genius 결과. 동적 변환에 대한 자세한 내용은 동적 변환 문서를 참조하십시오.

외부 콘텐츠 커넥터 ServiceNow# Store 애플리케이션이 설치되어 Now Assist 작업 있는 경우 Genius 결과는 답변을 생성할 때 외부 콘텐츠 소스 시스템에서 검색된 검색 결과를 제외합니다.

다른 검색 기능과의 상호작용

다음 표에서는 Genius 결과와 다른 검색 기능 간의 Now Assist 작업 상호 작용에 대해 설명합니다.

기능	**Genius** 결과와의 Now Assist 작업 상호작용
결과 개선 규칙	검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Genius Result 답변을 계산할 Now Assist 작업 때 일반적으로 결과 개선 규칙을 적용합니다. 결과는 다음과 같이 결과 개선 규칙의 작업에 따라 달라집니다. • *`block`*: Now Assist 작업 Genius 결과는 차단된 기록을 답변으로 반환하지 않습니다. • *`boost`* 또는 *`promote`*: 부스트 및 승격된 기록은 Genius 결과 답변으로 Now Assist 작업 반환될 가능성이 더 높습니다.
스톱 워드	Now Assist 작업 Genius 결과는 스톱 워드를 지원하지 않는 의미 체계 벡터 검색과 키워드 기반 검색을 혼합하여 사용합니다. AI 검색 키워드 기반 검색에서 스톱 워드만 제거하므로 Now Assist 작업 Genius 결과 답변은 스톱 워드 설정을 반영하지 않을 수 있습니다.
동의어	Now Assist 작업 Genius 결과는 동의어를 지원하지 않는 의미 체계 벡터 검색과 키워드 기반 검색을 혼합하여 사용합니다. AI 검색 키워드 기반 검색에서 동의어를 확장하므로 동의어의 관련성이 향상될 가능성이 높습니다. Now Assist 작업 Genius Result 답변입니다.
오타 처리	검색 쿼리 AI 검색 에 대한 Genius Result 대답을 계산할 Now Assist 작업 때 쿼리에서 맞춤법이 틀린 용어를 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.

동적 변환 작업에 대한 **Now Assist Genius** 결과

동적 변환 카탈로그 항목 및 가상 에이전트 주제에 대한 국가별 검색 환경을 개선합니다. 가 활성화되면 동적 변환AI 검색 Genius 결과 답변에 Now Assist 작업 포함할 카탈로그 항목 및 가상 에이전트 주제를 일치시키기 전에 검색을 영어로 번역할 수 있으며 생성된 답변을 검색 사용자의 언어로 번역할 수 있습니다.

Genius 결과 답변을 계산할 Now Assist 작업 때 카탈로그 Now LLM 서비스 항목 및 가상 에이전트 주제에 대한 영어 검색만 지원합니다.

동적 변환 는 다음 기능을 추가하여 Genius Results에서 Now Assist 작업 지원하는 언어 범위를 확장합니다.

기능	설명
번역 검색	영어 Now LLM 서비스 가 아닌 검색을 영어로 자동 번역하고, 번역된 검색을 사용하여 Genius 결과 답안에 Now Assist 작업 포함할 카탈로그 항목과 가상 에이전트 주제를 찾습니다.
답변 번역	영어가 아닌 언어로 검색하면 Genius Result 답변이 Now LLM 서비스 검색 언어로 자동 번역 Now Assist 작업 됩니다. Genius 결과 대답 카드에 번역된 텍스트가 표시됩니다.

의 동적 변환 기능에 대한 자세한 내용을 읽고 활성화하는 방법을 알아보려면 을 참조하십시오 동적 변환.

지원 언어

동적 변환 는 에서 ServiceNow AI Platform#지원하는 모든 언어에서 작동합니다.

AI 검색 **Genius** 결과 위젯 구성

실행 가능하고 관련성 있는 Genius Results 제안을 표시하도록 기록 생성자를 구성하여 포털의 인시던트 차단을 개선합니다. 이러한 제안을 통해 사용자는 인시던트나 케이스를 제출할 필요 없이 자신의 문제를 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

AI 검색 은 기록 생성자가 사용하는 포털에서 활성화되어야 합니다. 포털 활성화 AI 검색 에 대한 자세한 내용은 서비스 포털의 AI 검색을 참조하십시오.

Genius 결과가 포털의 검색 애플리케이션에서 활성화되어 있는지 Now Assist 확인합니다. 검색 애플리케이션에서 Genius 결과를 활성화하는 Now Assist 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Assist Genius 결과 AI 검색 포털.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

관리자는 인시던트 또는 케이스를 만들 때 사용자 경험을 향상시키기 위해 기록 생성자에서 Genius Results 위젯을 구성할 AI 검색 수 있습니다. 위젯에는 사용자의 문제 설명과 관련된 실행 가능한 Genius 결과 제안이 표시됩니다. 사용자는 이러한 Genius Result 제안 중에서 선택하여 자신의 문제를 해결하거나, 제안된 제안 사항으로 문제가 해결되지 않으면 인시던트 또는 케이스 제출을 계속할 수 있습니다.

검색 위젯에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 참조하십시오 위젯 검색 . AI 검색 지원 위젯

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

프로시저

1. 새 기록 생성자 구성을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 **AI** 검색 지원 〉 기록 생성자 구성.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 기록 생성자 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
애플리케이션 정보 검색	
애플리케이션 검색	Q&A Genius 결과를 포함하는 Now Assist 포털의 구성을 선택합니다. 예를 들어, **Service Portal** 기본 검색 애플리케이션 구성을 선택할 수 있습니다.
기록 생성자 정보	
기록 생성자	기록 생성자를 선택합니다. 예를 들어 제품 기록 생성자 에 대한 케이스 생성을 선택할 수 있습니다.
검색 변수	Genius 결과를 검색하고 생성할 필드의 이름을 선택합니다. 예를 들어, 설명 필드를 검색 변수로 선택할 수 있습니다.

   d. 제출을 선택합니다.

2. 기록 생성자의 위젯을 업데이트합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
   b. 단계에서 1.c선택한 기록 생성자의 기록을 편집합니다.
   c. 변수 관련 목록에서 **AI** 검색 지원 변수를 편집합니다.
   d. 변수 양식의 유형 사양 관련 목록에서 위젯 필드 값을 AI ## Genius ### 변경합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.
3. 기록 생성자에 대한 새 AI Genius Results 옵션 변수를 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.

   b. 단계에서 1.c선택한 기록 생성자의 기록을 편집합니다.

   c. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   d. 변수 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	값
유형	*Custom* 매개변수를 선택합니다.
질문	
질문	AI Genius ## ### 입력합니다.
이름	이 필드는 질문 필드 값과 일치하도록 자동으로 설정됩니다.
기본값	
기본값	Genius Results 위젯 옵션에 대한 AI 검색 이름-값 쌍의 JSON 배열입니다. 기본값을 재정의할 옵션만 지정하면 됩니다. 예를 들어 ["search_application":"portal","search_event":"on_change"]을 입력하여 두 개의 기본값을 재정의할 수 있습니다. 기본 위젯 옵션 값을 재정의하지 않으려면 필드를 비워 둡니다. Genius Results 위젯 옵션 목록은 AI 검색 문서를 참조하십시오 AI 검색 Genius 결과 위젯 옵션.

e. 제출을 선택합니다.

4. 기록 생성자에 대한 새 기록 생성 계속 변수를 생성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.

b. 단계에서 1.c선택한 기록 생성자의 기록을 편집합니다.

c. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

d. 변수 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
유형	*Yes/No* 매개변수를 선택합니다.
질문	
질문	Continue with Record Creation# 입력합니다.
이름	기본값을 ai_genius_results_continue_with_record_creation로 변경합니다.
기본값	

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

필드	값
기본값	###를 입력합니다. 이 변수의 값은 에이전트가 기록 생성자 양식에서 계속을 선택할 때로 *Yes* 변경됩니다.

e. 제출을 선택합니다.

Now Assist 검색 **AI** 검색

애플리케이션에 대한 참조 정보입니다 Now AssistAI 검색 .

Now Assist 에서 **AI** 검색 설치되는 구성요소

애플리케이션은 예약된 작업과 Entity View Action Mapping (EVAM) 구성 및 템플릿을 포함한 새 시스템 구성요소를 Now AssistAI 검색 설치합니다.

에 설치되는 **Now Assist** 예약된 작업 **AI** 검색

예약된 작업	설명
시맨틱 캐시 업데이트	• 검색 이벤트 [sys_search_event] 검색 신호 테이블에 있는 가장 자주 제출된 쿼리에 대한 결과로 두 번째 수준 Now Assist Q&A Genius 결과 캐시를 채웁니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 검색 신호 테이블. • Q&A Genius Results 2단계 캐시에서 Now Assist 지난 7일 동안 사용되지 않은 고정되지 않은 모든 항목을 제거합니다. 검색 관리자는 두 번째 수준 캐시 테이블에 결과를 고정하여 결과가 제거되지 않도록 할 수 있습니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Q&A Genius 결과에 대해 Now Assist 캐시된 대답 고정.

에서 **Now AssistAI** 검색 엔터티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 구성

구성	설명
AI 검색 전역 - Now Assist Q&A Genius 결과	전역 검색의 AI 검색넥스트 경험 Genius Result 구성에 대한 Now Assist Q&A 뷰 구성 설정을 포함합니다. • 애플리케이션 범위: Now Assist AI 검색 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼**(*EVAM*)** 〉 정의 뷰 〉 구성 뷰
Now Assist Q&A Genius 결과	검색 애플리케이션의 Genius Result 구성에 대한 Now Assist Q&A 뷰 구성 설정을 포함합니다. • 애플리케이션 범위: Now Assist AI 검색 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼**(*EVAM*)** 〉 정의 뷰 〉 구성 뷰
분류 - Now Assist Q&A Genius 결과	컨텐츠 분류의 Genius 결과 구성에 대한 Now Assist Q&A 뷰 구성 설정을 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.

구성	설명
	• 애플리케이션 범위: Now Assist AI 검색 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼(*EVAM*) 〉 정의 뷰 〉 구성 뷰
가상 에이전트 - Now Assist Q&A Genius 결과	의 가상 에이전트Genius 결과 구성에 대한 Now Assist Q&A 뷰 구성 설정을 포함합니다. • 애플리케이션 범위: Now Assist AI 검색 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼(*EVAM*) 〉 정의 뷰 〉 구성 뷰

에서 **Now AssistAI** 검색 설치되는 엔터티 뷰 작업 매퍼() 템플릿**EVAM**

템플릿	설명
AI 검색 전역 - Now Assist Q&A Genius 결과 템플릿	전역 검색에 대한 넥스트 경험 Genius Result 구성에 AI 검색 대한 Now Assist Q&A 구성요소, 정적 값, 필드 매핑 및 작업 매핑 설정을 포함합니다. • 애플리케이션 범위: Now Assist AI 검색 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼(*EVAM*) 〉 정의 뷰 〉 템플릿 뷰
Now Assist Q&A Genius 결과 템플릿	의 서비스 포털Genius 결과 구성에 대한 Now Assist Q&A 구성요소, 정적 값, 필드 매핑 및 작업 매핑 설정을 포함합니다. • 애플리케이션 범위: Now Assist AI 검색 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼(*EVAM*) 〉 정의 뷰 〉 템플릿 뷰
가상 에이전트 - Now Assist Q&A Genius 결과 템플릿	의 가상 에이전트Genius 결과 구성에 대한 Now Assist Q&A 구성요소, 정적 값, 필드 매핑 및 작업 매핑 설정을 포함합니다. • 애플리케이션 범위: Now Assist AI 검색 • 위치: 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼(*EVAM*) 〉 정의 뷰 〉 템플릿 뷰

Now Assist 에서 **AI** 검색 설치되는 모든 구성요소 목록

와 함께 Now AssistAI 검색설치되는 구성요소의 전체 목록을 보려면 의 단계를 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기수행합니다. 애플리케이션의 패키지 이름은 *`Now Assist`* 검색 위치*`AI ##`*.

Now Assist속성 내 **AI** 검색

Genius 결과에서 동작을 Now Assist 수정하는 데 사용할 수 있는 시스템 속성입니다 AI 검색 .

이러한 속성은 에서 사용할 수 Now Assist 있습니다 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.

주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 목록 뷰를 열려면 모두를 선택하고 필터 필드에 sys_properties.list 를 입력 한 다음 **Enter** 키를 누릅니다.

Now Assist 의 속성**AI** 검색

속성	설명
sn_ais_assist.semantic_cache_mode	Q&A Genius Results 캐시의 Now Assist 작동 모드입니다. 이 모드를 사용하여 캐시 사용 방법 AI 검색 및 Now LLM 서비스 Q&A Genius 결과 답변을 찾을 Now Assist 때를 제어합니다. Q&A Genius 결과 답변을 캐시하는 Now Assist 방법에 AI 검색 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오Q&A Genius 결과 캐싱 Now Assist. • 유형: string • 기본값: 꺼짐 • 지원되는 값: ○ *off*: 첫 번째 수준 캐시와 를 Now LLM 서비스 사용하여 Q&A Genius 결과 답변을 찾습니다 Now Assist . AI 검색 는 검색 쿼리 및 지식 문서 결과와 정확히 일치하는 Q&A Genius 결과 답변을 첫 Now Assist 번째 수준 캐시에서 찾습니다. 일치하는 답변을 찾지 못하면 응답 생성을 위해 쿼리 및 지식 문서 sys_id Now LLM 서비스 보냅니다. Now Assist 첫 번째 수준 캐시를 채워서 Now LLM 서비스 생성된 Q&A Genius Result 답변입니다. 를 사용하는 동적 변환경우 AI 검색 는 캐시와 쿼리를 Now LLM 서비스 무시하고 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 답변을 생성합니다. ○ *offline*: 첫 번째 수준과 두 번째 수준 캐시를 사용하여 Q&A Genius 결과 대답을 찾습니다 Now Assist . 에 Now LLM 서비스쿼리를 제출하지 마십시오. AI 검색 는 검색 쿼리 및 지식 문서 결과와 정확히 일치하는 Q&A Genius 결과 답변을 첫 Now Assist 번째 수준 캐시에서 찾습니다. 일치하는 답변을 찾지 못하면 의미 체계 벡터 검색을 사용하여 두 번째 수준 캐시에서 쿼리의 의미와 일치하는 답변을 찾습니다. 쿼리 및 지식 문서 결과 AI 검색 와 일치하는 캐시된 답변이 없으면 Q&A Genius 결과에 대한 답변을 반환하지 Now Assist 않습니다. Now Assist 두 번째 수준 캐시에 있는 Q&A Genius Result 답변이 첫 번째 수준 캐시를 채웁니다. 를 사용하는 동적 변환경우 AI 검색 는 캐시를 무시하고 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 답변을 반환하지 않습니다. ○ *online*: 첫 번째 및 두 번째 수준 캐시와 를 Now LLM 서비스 사용하여 Q&A Genius 결과 답변을 찾습니다 Now Assist .

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

Now Assist 의 속성**AI** 검색

속성	설명
	AI 검색 는 검색 쿼리 및 지식 문서 결과와 정확히 일치하는 Q&A Genius 결과 답변을 첫 Now Assist 번째 수준 캐시에서 찾습니다. 일치하는 답변을 찾지 못하면 의미 체계 벡터 검색을 사용하여 두 번째 수준 캐시에서 쿼리의 의미와 일치하는 답변을 찾습니다. 쿼리 및 지식 문서 결과와 일치하는 캐시된 답변이 없는 경우, AI 검색 응답 생성을 위해 쿼리 및 문서 sys_id 에 제출합니다 Now LLM 서비스 . Now Assist 첫 번째 수준과 두 번째 수준 캐시를 채워서 Now LLM 서비스 생성된 Q&A Genius Result 답변입니다. 를 사용할 동적 변환때 AI 검색 는 캐시와 쿼리를 Now LLM 서비스 무시하고 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 답변을 생성합니다. • 위치: 기본적으로 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없습니다. 기본값을 재정의하려면 다음의 시스템 속성 추가단계에 따라 이 속성을 추가합니다.
sn_ais_assist.u_llm_api_timeout	Now LLM 서비스Q&A 답변 생성 결과를 기다리는 Now Assist 최대 시간(초)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120 • 위치: 기본적으로 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없습니다. 기본값을 재정의하려면 다음의 시스템 속성 추가단계에 따라 이 속성을 추가합니다.
sn_ais_assist.u_question_regex	Q&A 답변 생성에 적합한 검색을 정의하는 대소문자를 구분하지 않는 Java 정규 표현식 패턴입니다 Now Assist . 예를 들어 `^(what|where|when|why|who|whom|which|how)\b` 패턴은 지정된 키워드 중 하나로 시작하는 검색 쿼리로 자격을 제한합니다. 이 시스템 속성에 정의된 값이 있으면 지원되는 애플리케이션에서 검색 중 지정된 패턴과 일치하는 검색만 Q&A 응답 생성에 적합합니다 Now Assist . 정의된 값이 없으면 지원되는 애플리케이션의 모든 검색이 Q&A 답변 생성에 적합합니다 Now Assist . • 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 Java 정규식 패턴 구문에 대한 자세한 내용은 java.regex.util.Pattern 클래스에 대한 Javadoc을 참조하십시오.
sn_ais_assist.u_sanitize_html	Q&A 응답 생성을 위해 Now Assist 보내기 Now LLM 서비스 전에 지식 문서 텍스트에서 HTML 태그를 제거하는 옵션입니다.

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.

Now Assist 의 속성**AI** 검색

속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 기본적으로 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없습니다. 기본값을 재정의하려면 다음의 시스템 속성 추가단계에 따라 이 속성을 추가합니다.

에 포함된 **Now Assist** 자동 완성 제안 유형 **AI** 검색

Now Assist에는 AI 검색 쿼리에 가상 에이전트 제안된 Now Assist 것을 표시하는 자동 완성 제안 유형이 포함되어 있습니다.

이 자동 완성 제안 유형이 사용자를 검색하고 채팅할 때 표시되는 방식에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 향상된 채팅 . 검색 애플리케이션 구성에서 자동 완성 제안 유형을 구성하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션의 제안 AI 검색 자동 완성.

자동 완성 제안 유형	설명
Now Assist 〈애플리케이션 이름〉에 대해 제안된 쿼리 판독기 그룹입니다〉	합성된 Genius Result 응답을 생성한 이전 사용자 검색(발언)을 기반으로 대화형 프롬프트를 표시합니다가상 에이전트. 제안된 프롬프트를 선택하면 향상된 채팅 창 또는 전체 페이지 경험 내에서 대화가 가상 에이전트 열립니다. 대화의 가상 에이전트 사용자 쿼리는 발화 제안 [sys_suggested_utterance] 테이블에 제안으로 저장됩니다. 시스템은 이 테이블을 정리하고 다음 조건 중 하나를 충족하는 쿼리 제안을 자동으로 제거합니다. • 쿼리와 결과 조합이 지난 180일 이내에 검색에 사용되지 않았습니다. • 쿼리 제안은 삭제되거나 비활성화된 기록(예: 카탈로그 항목 또는 지식 문서)을 참조합니다. 새 검색 애플리케이션 구성을 만들 때 이 추천 판독기 그룹은 기본적으로 연결되지 않습니다. 검색 포털에서 향상된 채팅을 사용하도록 설정하면 이 제안 판독기 그룹은 포털과 가상 에이전트 간에 공유되는 검색 애플리케이션 구성 기록에 연결됩니다. 기본 섹션 헤더: `## Now Assist` 독자: Now Assist 제안된 발언 판독기 주: 이 제안 판독기 그룹은 VA 검색 애플리케이션 구성과 같이 Now Assist 향상된 채팅 환경을 지원하는 애플리케이션의 검색 애플리케이션 구성에서만 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.

AI 검색 Genius 결과 위젯 옵션

AI 검색 Genius Results 위젯에는 다양한 옵션이 포함되어 있습니다. 관리자는 이러한 옵션의 값을 사용자 지정하여 기록 생성자에 대해 위젯이 동작하는 방식을 제어할 수 있습니다.

기록 생성자에서 Genius Results 위젯 옵션 값을 설정하는 AI 검색 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 검색 Genius 결과 위젯 구성.

옵션	설명
continue_button_label	기록 생성자의 계속 버튼에 대한 레이블입니다. 유형: string 기본값: *Continue*
disable_attachments	기록 생성자에 표시되는 Genius 결과에 첨부 파일을 표시할지 여부입니다. 유형: true | false 지원되는 값: • *FALSE*: 기록 생성자에 대한 Genius 결과의 첨부 파일을 표시합니다. • *TRUE*: 기록 생성자에 대한 Genius 결과에 첨부 파일을 표시하지 않습니다. 기본값: *FALSE*
disable_save_as_draft_button	기록 생성자에 초안으로 저장 버튼을 표시할지 여부를 나타냅니다. 유형: true | false 지원되는 값: • *FALSE*: 기록 생성자 에 초안으로 저장 버튼을 표시합니다. • *TRUE*: 기록 생성자에서 초안으로 저장 버튼을 숨깁니다. 기본값: *FALSE*
disable_submit_button	기록 생성자에 제출 단추를 표시할지 여부입니다. 유형: true | false 지원되는 값: • *FALSE*: 기록 생성자에 제출 버튼을 표시합니다. • *TRUE*: 기록 생성자에서 제출 버튼을 숨깁니다.

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

옵션	설명
	기본값: *TRUE*
search_application	Genius 결과를 찾을 때 기록 생성자 구성에서 검색 애플리케이션을 사용할지 아니면 포털에서 검색 애플리케이션을 사용할지 여부 유형: string 지원되는 값: • *aisrp*: 기록 생성자 구성에서 검색 애플리케이션을 사용합니다. • *portal*: 포털 구성에서 검색 애플리케이션을 사용합니다. 기본값: *aisrp*
search_event	Genius 결과를 검색하는 경우. 유형: string 지원되는 값: • *on_change*: 사용자가 기록 생성자의 검색 필드에서 다른 필드로 포커스를 이동할 때 검색합니다. • *on_wait*: 사용자가 기록 생성자의 검색 필드에 텍스트 입력을 중지할 때 검색합니다. 기본값: *on_wait*
search_loading_text	검색에서 Genius 결과를 찾는 동안 표시되는 텍스트입니다. 유형: string 기본값: *Now Assist is generating the results…*
search_type	표시할 검색 결과 유형입니다. 유형: string 지원되는 값: • *genius_result*: Genius 결과 카드를 표시하지만 제안은 표시하지 않습니다. • *genius_result_and_suggestions*: Genius 결과 카드 및 제안을 표시합니다. 기본값: *genius_result_and_suggestions*

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

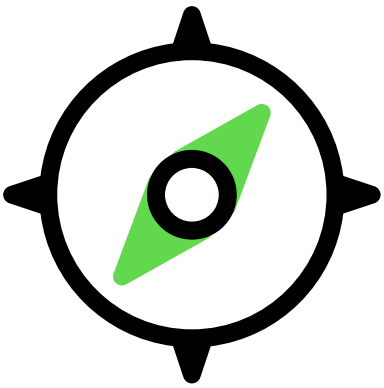
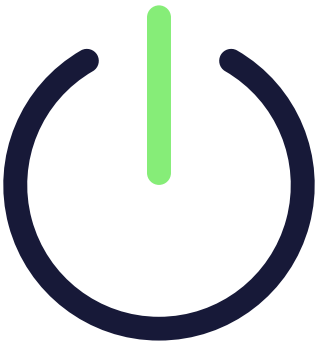
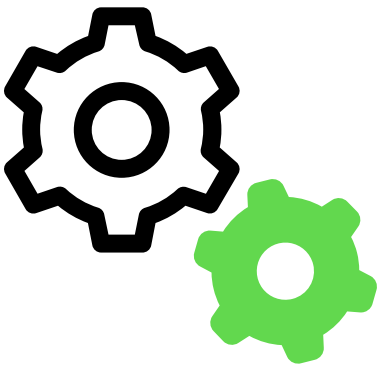
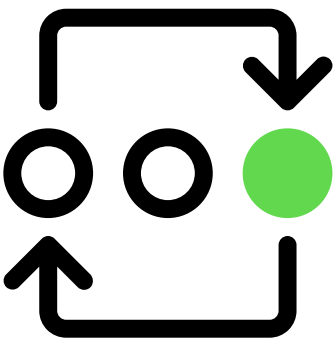
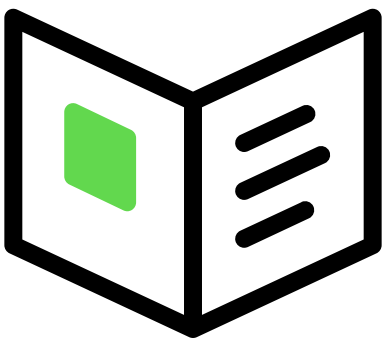
옵션	설명
show_buttons_on_load	양식이 로드될 때 단추를 표시할지 여부를 나타냅니다. 유형: true | false 지원되는 값: • *FALSE*: 양식이 로드될 때 단추를 숨깁니다. • *TRUE*: 양식이 로드되면 단추를 표시합니다. 기본값: *TRUE*
solution_found_button_label	인시던트/케이스 생성을 취소하는 솔루션 찾기 버튼의 레이블입니다. 유형: string 기본값: `Cancel`
sources_label	소스의 레이블입니다. 유형: string 기본값: `Sources`
suggestions_label	관련 컨텐츠 제안의 레이블입니다. 유형: string 기본값: `Related Content`

외부 콘텐츠 커넥터

이 외부 콘텐츠 커넥터 ServiceNow# Store 애플리케이션을 사용하면 AI 검색 애플리케이션이 및 와 같은 Atlassian Confluence Cloud 지원되는 외부 소스 시스템에서 컨텐츠 및 메타데이터를 검색할 수 있습니다 Microsoft SharePoint Online.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	설치	구성
		
에서 제공하는 기능에 대해 알아보기 외부 콘텐츠 커넥터	인스턴스에서 플러그인 활성화 외부 콘텐츠 커넥터	외부 소스 시스템에 대한 커넥터 및 크롤링 일정 설정
사용	**참조**	
		
커넥터 크롤링 시작 및 크롤링 결과, 메트릭 및 사용자 매핑 검토	와 함께 설치되는 구성요소 뷰 외부 콘텐츠 커넥터	

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

- ServiceNow 커뮤니티
  ServiceNow 커뮤니티
- 고객 성공 센터
  Customer Success Center
- 개발자
  developer.servicenow.com

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

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

나우크리에이트

Now Create

파트너

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

외부 콘텐츠 커넥터 탐색

애플리케이션은 를 AI 검색 사용하여 외부 콘텐츠 커넥터및 와 같은 Atlassian Confluence Cloud 외부 컨텐츠 리포지토리에서 컨텐츠 및 메타데이터를 검색할 수 있습니다Microsoft SharePoint Online. 외부 콘텐츠를 포함하도록 검색 회수를 확장하면 검색 사용자가 필요한 정보를 더 쉽고 빠르게 찾을 수 있습니다.

외부 콘텐츠 커넥터 개요

이 외부 콘텐츠 커넥터 애플리케이션은 외부 소스 시스템에서 콘텐츠 및 메타데이터를 인덱싱하는 지원을 추가하여 애플리케이션에서 해당 시스템을 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다. 인덱싱은 의 컨텐츠 보안 모델을 사용하여 AI 검색소스 시스템에서 컨텐츠의 원래 사용자 액세스 권한을 유지합니다.

최신 릴리스에는 다음과 같은 외부 콘텐츠 커넥터가 포함되어 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
- Slack 외부 콘텐츠 커넥터
- ServiceNow 설명서 외부 콘텐츠 커넥터

검색 관리자는 인덱싱 요구 사항에 맞게 콘텐츠 및 사용자 매핑 크롤링을 예약할 수 있습니다. 필요한 경우 검색 관리자는 요청 시 크롤링 유형 중 하나를 실행할 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.

중요사항: 응용 외부 콘텐츠 커넥터 프로그램은 크롤링된 콘텐츠를 AI 검색에 공급할 때 트랜잭션을 사용합니다통합 허브. 사용량 대시보드에서 구독 패키지에 대해 사용 가능하고 사용된 트랜잭션을 모니터링할 수 통합 허브 있습니다 통합 허브 . 트랜잭션 모니터링에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용량 대시보드의 통합 허브 트랜잭션 보고서 .

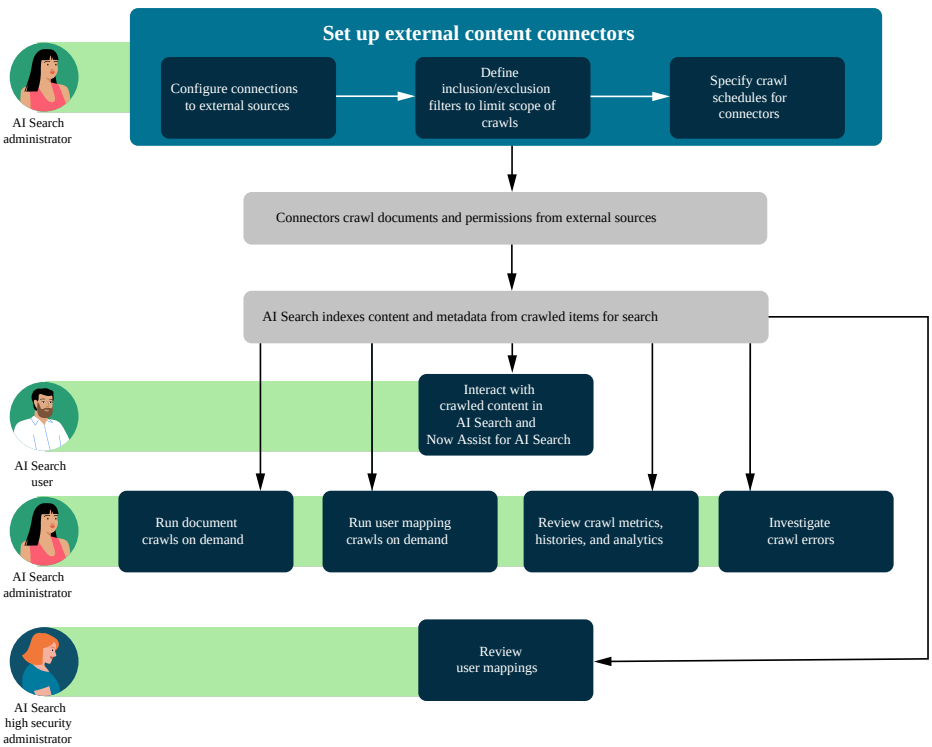
각 외부 콘텐츠 커넥터에는 크롤링된 콘텐츠에 대해 인덱싱된 자체 원본이 있습니다. 외부 콘텐츠 커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 구성하고 다른 인덱싱된 소스와 마찬가지로 검색 프로필에 해당 검색 소스를 포함할 수 있습니다. 인덱싱된 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 인덱싱된 소스 AI 검색.

모든 외부 콘텐츠 커넥터는 크롤링된 소스 시스템에서 검색된 콘텐츠의 의미 체계 벡터 인덱싱을 지원합니다. 와 함께 Now LLM 서비스 의미 체계 벡터 검색을 사용하는 기능만 이 지원을 활용할 수 있습니다. 시맨틱 벡터 인덱싱 및 검색에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 시맨틱 벡터 검색 AI 검색.

외부 콘텐츠 커넥터 워크플로우

이 인포그래픽에서는 지원되는 외부 소스에서 콘텐츠 및 메타데이터를 인덱싱하고 검색할 수 있도록 조직의 여러 사용자가 상호작용하는 외부 콘텐츠 커넥터 방법에 대한 샘플 워크플로우를 참조하십시오.

외부 콘텐츠 커넥터 구성 및 사용



이 외부 콘텐츠 커넥터 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 검색 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 연결 설정을 구성하고, 크롤링 시작 지점 및 포함/제외 필터를 구성하여 커넥터 크롤링 범위를 정의하고, 크롤링 실행 시기를 지정하는 일정을 정의합니다.
2. 시스템은 예약된 시간에 또는 관리자가 일회성 크롤링을 시작할 때 커넥터를 실행합니다. 크롤링할 때 커넥터는 소스 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 검색하고 인덱싱을 위해 제공합니다 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.

3. 검색 사용자는 애플리케이션과 상호작용할 AI 검색 때 외부 콘텐츠 소스 시스템의 콘텐츠와 메타데이터를 제공받습니다. AI 검색' 의 콘텐츠 보안 모델은 원본 시스템에 설정된 사용자 및 그룹 액세스 권한을 유지하므로 사용자는 액세스 권한이 있는 콘텐츠만 볼 수 있습니다.
4. 관리자는 크롤링 메트릭, 크롤링 기록 및 사용자 매핑 데이터를 검토 및 분석하여 외부 데이터가 크롤링 및 인덱싱되는 방식을 이해함으로써 설정을 보다 효과적으로 조정할 외부 콘텐츠 커넥터 수 있습니다.

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

외부 콘텐츠 커넥터 이점

이점	기능	사용자
외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 소스 시스템 구성	외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 소스 시스템 구성	소스 시스템 관리자
지원되는 외부 데이터 소스 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색하는 커넥터 생성	외부 콘텐츠 커넥터 만들기	관리자
크롤링할 소스 시스템 위치와 인덱싱을 위해 피드할 AI 검색 콘텐츠 유형을 지정하여 외부 콘텐츠 커넥터 크롤링의 범위를 제어합니다	외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정 구성	관리자 검색
요청 시 또는 예약된 반복 기준으로 소스 시스템에서 검색 가능한 컨텐츠 및 메타데이터 업데이트		관리자 검색
요청 시 또는 예약된 반복 방식으로 소스 시스템에서 사용자 보안 주체 업데이트		관리자 검색
콘텐츠 크롤링으로 검색된 소스 시스템 항목의 메트릭 검토	외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 이력 및 분석 검토	관리자 검색
사용자 매핑 크롤링에서 검색한 사용자 및 그룹 액세스 권한 검토	외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 검토	높은 보안 관리자 검색
외부 데이터 소스 시스템에서 인덱싱된 컨텐츠 및 메타데이터 검색	에서 검색하는 중 AI 검색	AI 검색 사용자

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

Now Assist 인 AI 검색 및 Now Assist 인 가상 에이전트 ServiceNow Store 애플리케이션이 설치되어 있는 경우 외부 컨텐츠 검색 결과는 에 가상 에이전트대해 Now Assist 생성된 Genius 결과 답변에 포함될 수 있습니다.

Genius Now Assist 작업 결과 답변을 생성할 Now Assist Q&A 때 외부 콘텐츠 검색 결과는 무시됩니다.

소스 시스템의 문서 볼륨 예상

소스 시스템 도구를 사용하면 외부 콘텐츠 커넥터에서 검색할 수 있는 문서 수를 추정할 수 있습니다. 원본 시스템에 사용할 수 있는 문서 수를 예측하면 해당 원본 시스템에 대한 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 때 크롤링 범위 제한을 적용해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

관련 정보

의 문서 볼륨 예상 Atlassian Confluence Cloud

의 문서 볼륨 예상 Microsoft SharePoint Online

외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 소스 시스템 구성

원본 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터가 검색을 위해 문서 및 보안 설정을 인덱싱할 수 있도록 설정을 구성합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들어 해당 원본 시스템을 크롤링하기 전에 원본 시스템에 대해 이러한 설정을 구성해야 합니다.

각 외부 콘텐츠 커넥터에는 다음 항목과 같이 고유한 소스 시스템 구성 요구 사항이 있습니다.

주: 다음 외부 콘텐츠 커넥터에는 소스 시스템 구성이 필요하지 않습니다.

- 사전 정의된 웹 소스 외부 콘텐츠 커넥터
- ServiceNow# 설명서 외부 콘텐츠 커넥터

관련 정보

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Amazon S3

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Atlassian Confluence Cloud

외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 클라우드 구성 Atlassian Jira

클라우드에서 Atlassian Jira 커넥터 사용자 구성

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Box

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Box 공개/개인 키 쌍 만들기

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 GitLab

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Google Drive

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft OneDrive

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft OneDrive 공개/개인 키 쌍 만들기

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft SharePoint Online

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft SharePoint Online 공개/개인 키 쌍 만들기

외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 사이트 모음 액세스 구성

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft Teams

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft Teams 공개/개인 키 쌍 만들기

외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 참여 구성 Microsoft Viva

ServiceNow AI Platform 외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 인스턴스 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.

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Slack

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Zendesk

외부 콘텐츠 커넥터 만들기

검색 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 지원되는 소스 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 검색합니다.

관련 정보

Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Box 외부 콘텐츠 커넥터 생성

GitLab 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Microsoft Viva 참여 외부 콘텐츠 커넥터 생성

ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터 생성

ServiceNow 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Slack 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터 생성

Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터 만들기

같은 유형의 여러 외부 콘텐츠 커넥터 만들기

관리자는 동일한 유형의 여러 외부 콘텐츠 커넥터를 만들 수 있습니다. 이러한 커넥터는 서로 다른 소스 시스템 또는 동일한 소스 시스템을 크롤링할 수 있습니다. 동일한 원본 시스템을 크롤링하는 커넥터에는 겹치는 크롤링 위치가 포함될 수 있습니다.

지원되는 구성

시스템은 동일한 유형의 여러 외부 콘텐츠 커넥터에 대해 이러한 구성을 지원합니다.

서로 다른 소스 시스템을 크롤링하는 동일한 유형의 여러 외부 콘텐츠 커넥터

예를 들어 하나의 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 원본 시스템 1의 사이트 1A 및 1B를 크롤링하는 반면, 두 번째 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 원본 시스템 2의 사이트 2A 및 2B를 크롤링합니다. 두 외부 콘텐츠 커넥터에는 공통 사이트가 없으므로 검색된 콘텐츠가 중복되지 않습니다.

고유한 크롤링 범위로 동일한 소스 시스템을 크롤링하는 동일한 유형의 여러 외부 콘텐츠 커넥터

예를 들어 하나의 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 원본 시스템 1의 사이트 1A 및 1B를 크롤링하는 반면, 두 번째 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 원본 시스템 1의 사이트 1C 및 1D를 크롤링합니다. 두 외부 콘텐츠 커넥터에는 공통 사이트가 없으므로 검색된 콘텐츠가 중복되지 않습니다.

크롤링 범위가 겹치는 동일한 소스 시스템을 크롤링하는 동일한 유형의 여러 외부 콘텐츠 커넥터

예를 들어 하나의 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 원본 시스템 1의 사이트 1A 및 1B를 크롤링하는 반면, 두 번째 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 원본 시스템 1의 사이트 1B 및 1C를 크롤링합니다. 두 개의 외부 콘텐츠

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

커넥터에는 공통된 사이트 1B가 있으므로 해당 사이트의 콘텐츠를 두 커넥터에서 모두 검색할 수 있습니다. 다른 사이트에서 검색된 콘텐츠는 중복되지 않습니다.

동작 메모

동일한 유형의 외부 콘텐츠 커넥터를 여러 개 만들면 다음 목록에 설명된 대로 동작합니다.

같은 유형의 모든 외부 콘텐츠 커넥터는 검색된 콘텐츠를 동일하게 인덱싱된 소스에 피드합니다.

이전 예제에서 두 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터 중 하나에서 검색된 모든 콘텐츠는 SharePoint Online 인덱싱된 원본에 공급됩니다.

크롤링된 콘텐츠를 인덱싱하는 동안 검색된 항목은 동일한 유형의 모든 외부 콘텐츠 커넥터에서 중복 제거됩니다

예를 들어, 두 개의 서로 다른 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터가 모두 동일한 사이트에서 동일한 파일을 검색하는 경우 검색된 파일의 복사본 하나만 인덱싱되어 검색 결과에 나타납니다.

사용자 매핑은 개별 외부 콘텐츠 커넥터에만 해당되며, 같은 유형의 모든 외부 콘텐츠 커넥터 간에 공유되지는 않습니다.

관리자는 동일한 유형의 각 외부 콘텐츠 커넥터에 대해 별도의 사용자 매핑 크롤링을 실행해야 합니다. 앞의 예에서 각 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터에는 자체 사용자 매핑 크롤링이 필요합니다. 첫 번째 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링을 실행해도 두 번째 커넥터에 대한 보안 주체가 채워지지 않습니다.

충분한 자원을 사용할 수 있는 경우 시스템은 동일한 유형의 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 작업을 병렬로 실행합니다

병렬 실행에 충분한 자원을 사용할 수 없는 경우 시스템은 대신 크롤링 작업을 순차적으로 실행합니다.

항목의 크롤링 제한은 백만 같은 유형의 각 외부 콘텐츠 커넥터에 개별적으로 적용됩니다

앞의 예에서 각 개별 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 항목까지 크롤링할 백만 수 있습니다.

병렬 실행에 대한 고려 사항

동일한 형식의 외부 콘텐츠 커넥터를 여러 개 만들 때는 다음 사항을 고려해야 합니다.

소스 시스템의 요청 부하 증가

동일한 소스 시스템을 병렬로 크롤링하는 여러 외부 콘텐츠 커넥터를 만들면 소스 시스템에 대한 요청 속도가 증가할 수 있습니다. 이로 인해 소스 시스템에서 속도 제한 문제가 트리거될 수 있습니다.

병렬로 실행 시 인덱싱된 소스 경합

동일한 유형의 여러 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 작업을 병렬로 실행하면 검색된 콘텐츠를 인덱싱된 공유 원본으로 보낼 때 경합이 발생할 수 있습니다. 이 경합으로 인해 크롤링 작업이 병렬로 실행될 때 커넥터의 검색 속도가 감소할 수 있습니다.

외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정 구성

검색 관리자는 크롤링하는 원본 시스템 위치 및 인덱싱을 위해 보내는 AI 검색 파일 형식과 같은 각 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정을 구성할 수 있습니다.

관련 정보

- 외부 콘텐츠 커넥터의 Amazon S3 크롤링 설정 구성
- 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Confluence Cloud 크롤링 설정 구성
- 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Jira 크롤링 설정 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.

외부 콘텐츠 커넥터의 Box 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터의 GitLab 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터에 Google Drive 대한 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft OneDrive 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft Teams 대한 크롤링 설정 구성

참여 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft Viva 대한 크롤링 설정 구성

인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터에 ServiceNow 대한 크롤링 설정 구성

제품 설명서에 대한 ServiceNow 크롤링 설정 구성 외부 콘텐츠 커넥터

외부 콘텐츠 커넥터에 Slack 대한 크롤링 설정 구성

Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정 구성

Guide 외부 크롤링 커넥터의 Zendesk 크롤링 설정 구성하기

도메인 분리 및 외부 콘텐츠 커넥터

도메인 분리는 외부 콘텐츠 커넥터에 대해 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

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

외부 콘텐츠 커넥터의 도메인 분리 개요

외부 콘텐츠 커넥터 ServiceNow# Store 애플리케이션을 사용하면 외부 소스 시스템 문서의 콘텐츠를 애플리케이션에서 검색할 수 있도록 할 수 있습니다 AI 검색 . 외부 콘텐츠 커넥터는 도메인 분리를 지원하지 않습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

외부 콘텐츠 커넥터 설치

외부 콘텐츠 커넥터 에서 ServiceNow# Store애플리케이션을 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

에서 외부 소스 시스템의 콘텐츠에 액세스할 AI 검색수 있도록 하려면 에서 ServiceNow Store플러그인을 설치해야 외부 콘텐츠 커넥터 애플리케이션 제품군 합니다. 이 플러그인을 설치하면 다음 애플리케이션에 대한 플러그인이 자동으로 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.

- 외부 콘텐츠 커넥터
- 외부 콘텐츠 커넥터 관리자
- 사용 가능한 외부 콘텐츠 커넥터 모든 커넥터 애플리케이션

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 외부 콘텐츠 커넥터 애플리케이션 제품군 애플리케이션 (sn_ext_conn_suite)을 찾습니다.

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

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

다음에 수행할 작업

외부 콘텐츠 커넥터 응용 프로그램이 설치된 상태에서 AI 검색 관리자는 지원되는 외부 콘텐츠 리포지토리에서 콘텐츠, 메타데이터, 사용자 및 그룹 구성원 자격을 크롤링하도록 커넥터를 구성할 수 있습니다. 외부 콘텐츠 커넥터 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터 구성.

외부 콘텐츠 커넥터 구성

외부 콘텐츠 커넥터 구현을 계획하고 구성합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 구성 개요

외부 콘텐츠 소스 시스템에서 콘텐츠 검색 및 인덱싱을 구성하려면 다음 단계가 필요합니다.

구성 단계	설명
소스 시스템 관리자가 외부 콘텐츠에 대한 액세스 설정을 구성합니다. 소스 시스템	• 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Atlassian Confluence Cloud • 클라우드에서 Atlassian Jira 커넥터 사용자 구성 • 외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 클라우드 구성 Atlassian Jira • 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Box 공개/개인 키 쌍 만들기 • 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Box • 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 GitLab • 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Google Drive • 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft OneDrive 공개/개인 키 쌍 만들기 • 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft OneDrive

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 단계	설명
	• 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft SharePoint Online 공개/개인 키 쌍 만들기 • 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft SharePoint Online • 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 사이트 모음 액세스 구성 • 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft Teams 공개/개인 키 쌍 만들기 • 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft Teams • 외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 참여 구성 Microsoft Viva • ServiceNow AI Platform 외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 인스턴스 구성 • 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Slack
ServiceNow AI Platform 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터를 생성합니다.	• Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터 생성 • Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터 생성 • Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터 생성 • Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터 생성 • Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터 생성 • • ServiceNow 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터 생성 • Slack 외부 콘텐츠 커넥터 생성 • Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터 생성 • Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터 만들기
AI 검색 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 외부 콘텐츠 커넥터 크롤링 설정을 구성합니다.	• 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Confluence Cloud 크롤링 설정 구성 • 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Jira 크롤링 설정 구성 • 외부 콘텐츠 커넥터에 Google Drive 대한 크롤링 설정 구성 • 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 크롤링 설정 구성 • 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft Teams 대한 크롤링 설정 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.

구성 단계	설명
	• 외부 콘텐츠 커넥터에 Slack 대한 크롤링 설정 구성 • 제품 설명서에 대한 ServiceNow 크롤링 설정 구성 외부 콘텐츠 커넥터
AI 검색 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링을 생성하고 선택적으로 예약합니다.	•

Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터

Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 버킷 Amazon S3 에서 파일을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **Amazon S3**

(AWS) 관리 콘솔에서 IAM(ID 및 액세스 관리) 사용자를 Amazon Web Services 생성합니다. 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템에 액세스할 Amazon S3 수 있도록 Amazon S3 새 사용자에 대한 접근 키를 정의합니다.

시작하기 전에
계정에 대한 관리 콘솔 자격 증명이 AWS 필요합니다AWS. IAM 사용자를 생성하고, 해당 사용자에 대한 정책 권한을 정의하고, 해당 사용자에 대한 액세스 키를 생성할 수 있는 충분한 권한이 있어야 합니다. 이러한 작업에 대한 자세한 내용은 Amazon Web Services IAM 사용자 , 고객 관리형 정책을 사용하여 사용자 지정 IAM 권한 정의 , IAM 리소스에 액세스하는 데 필요한 권한 , IAM 사용자의 액세스 키 관리 및 보안 액세스 키 리소스를 참조하세요.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터는 ()AWS API를 사용하여 소스 시스템의 버킷 Amazon S3 에서 Amazon Web Services 콘텐츠를 검색합니다. 버킷에 액세스하기 Amazon S3 위해 커넥터는 새 IAM(Identity and Access Management) 사용자에 대해 정의한 액세스 키 ID 및 비밀 액세스 키를 사용합니다. IAM 정책을 사용하여 이 IAM 사용자에 대한 버킷 액세스 권한을 지정합니다.

ServiceNow AI Platform 계정에 올바르게 연결하기 AWS 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Amazon S3 이 IAM 사용자의 액세스 키 ID와 비밀 액세스 키가 필요합니다.

주: 커넥터가 버킷에서 Amazon S3 검색하는 모든 콘텐츠는 공개 콘텐츠로 처리되어 구성된 AI 검색 환경에 액세스할 수 있는 모든 사람이 검색할 수 있습니다.

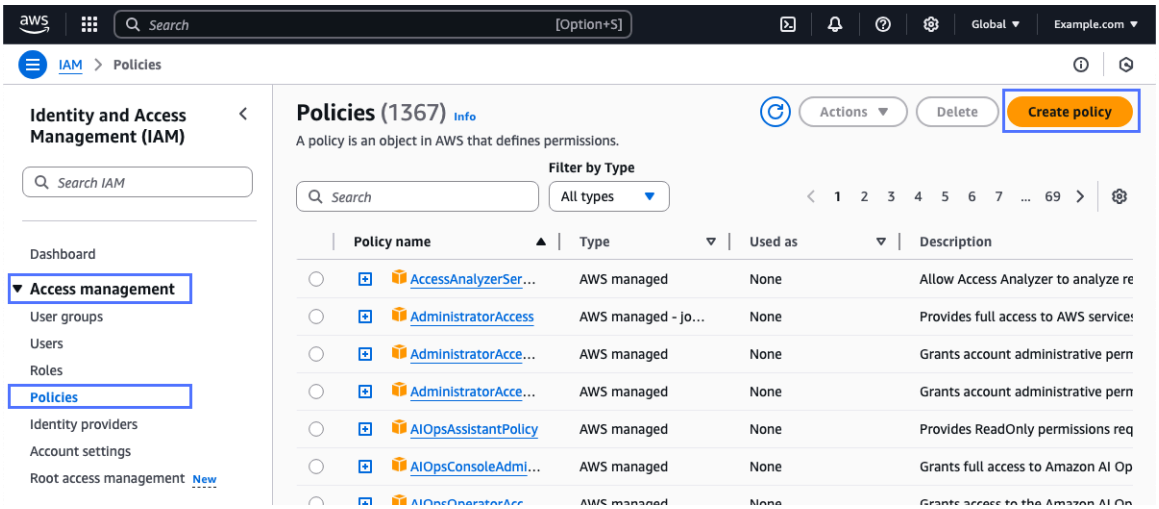
프로시저

1. 외부 콘텐츠 커넥터 사용자에게 필요한 Amazon S3 권한을 정의하는 새 IAM 정책을 생성합니다.

   a. 에서 https://console.aws.amazon.com/iam/ 관리 콘솔의 AWS ID 및 액세스 관리 페이지에 로그인합니다.

   b. 다음으로 이동 접근 관리 〉 정책을 클릭한 다음, 정책 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.

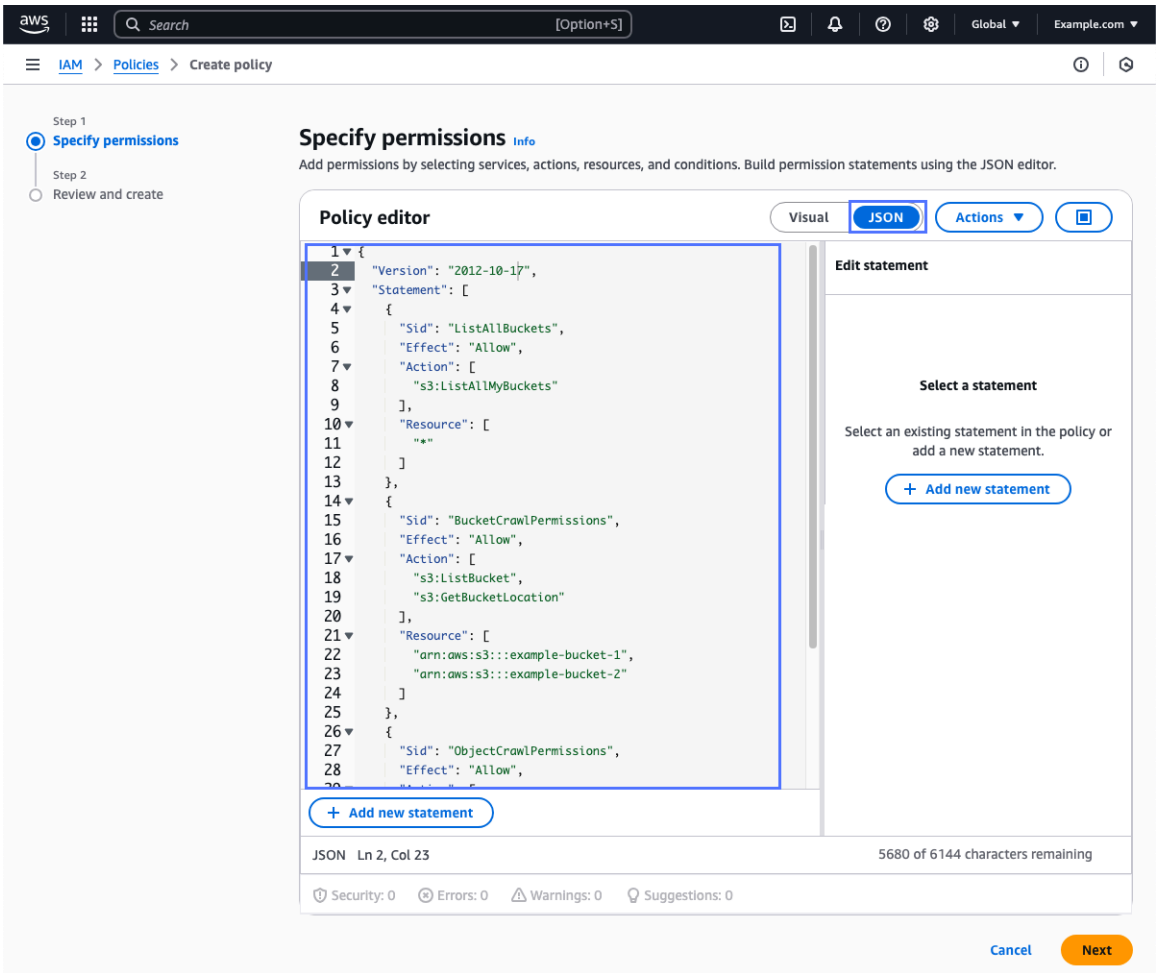


c. 정책 편집기에서 **JSON**을 선택한 다음, 다음 JSON 형식 정책 설명을 편집기에 붙여넣어 기본 정책 설명을 바꿉니다.

```
{
 "Version": "2012-10-17",
 "Statement": [
  {
   "Sid": "ListAllBuckets",
   "Effect": "Allow",
   "Action": [
    "s3:ListAllMyBuckets"
   ],
   "Resource": [
    "*"
   ]
  },
  {
   "Sid": "BucketCrawlPermissions",
   "Effect": "Allow",
   "Action": [
    "s3:ListBucket",
    "s3:GetBucketLocation"
   ],
   "Resource": [
    "arn:aws:s3:::example-bucket-1",
    "arn:aws:s3:::example-bucket-2"
   ]
  },
  {
   "Sid": "ObjectCrawlPermissions",
   "Effect": "Allow",
   "Action": [
    "s3:GetObject"
   ],
   "Resource": [
    "arn:aws:s3:::example-bucket-1/*",
    "arn:aws:s3:::example-bucket-2/*"
   ]
  }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 정책 편집기에서 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링할 수 있도록 하려는 모든 Amazon S3 버킷에 대한 ARN(Resource Names)을 포함하도록 AmazonBucketCrawlPermissions 개체의 Resource 배열을 업데이트합니다.
이 배열에는 Amazon S3 버킷 리소스 유형에 대한 ARN만 포함되어야 합니다. ARN에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 https://docs.aws.amazon.com/IAM/latest/UserGuide/reference-arns.html . 에 대해 Amazon S3정의된 자원 유형에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 https://docs.aws.amazon.com/service-authorization/latest/reference/list_amazons3.html#amazons3-resources-for-iam-policies . 버킷에 대한 Amazon S3 액세스 권한을 부여할 때 커넥터에서 크롤링한 모든 콘텐츠는 구성된 AI 검색 환경에 액세스할 수 있는 모든 사람이 검색할 수 있습니다.

e. 정책 편집기에서 ObjectCrawlPermissions 개체의 ### 배열을 업데이트하여 외부 콘텐츠 커넥터가 검색할 수 있도록 하려는 모든 Amazon S3 리소스에 대한 ARN을 포함합니다.
이 배열에는 Amazon S3 객체 자원 유형에 대한 ARN만 포함되어야 합니다. 와일드카드를 사용하여 ARN 예제와 같이 버킷의 모든 객체에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. ARN에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 https://docs.aws.amazon.com/IAM/latest/UserGuide/reference-arns.html . 에 대해 Amazon S3정의된 자원 유형에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 https://docs.aws.amazon.com/service-authorization/latest/reference/list_amazons3.html#amazons3-resources-for-iam-policies . 버킷 리소스에 대한 Amazon S3 액세스 권한을 부여할 때 커넥터에서

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

크롤링한 모든 콘텐츠는 구성된 AI 검색 환경에 액세스할 수 있는 모든 사람이 검색할 수 있습니다.

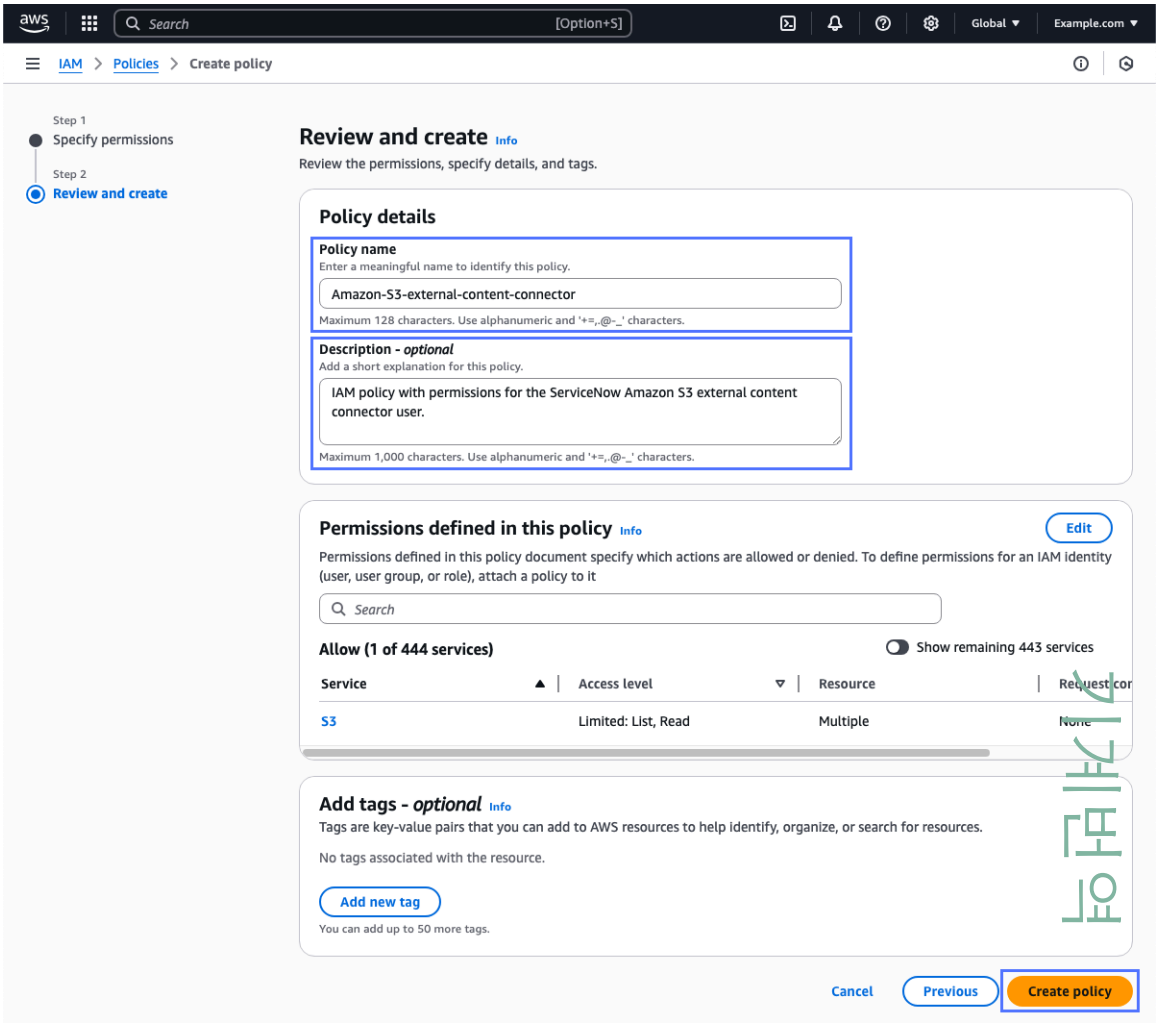


```
    {
      "Sid": "BucketCrawlPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:ListBucket",
        "s3:GetBucketLocation"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::example-bucket-1",
        "arn:aws:s3:::example-bucket-2"
      ]
    },
    {
      "Sid": "ObjectCrawlPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:GetObject"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::example-bucket-1/*",
        "arn:aws:s3:::example-bucket-2/*"
      ]
    }
  ]
}
```

f. 다음을 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.

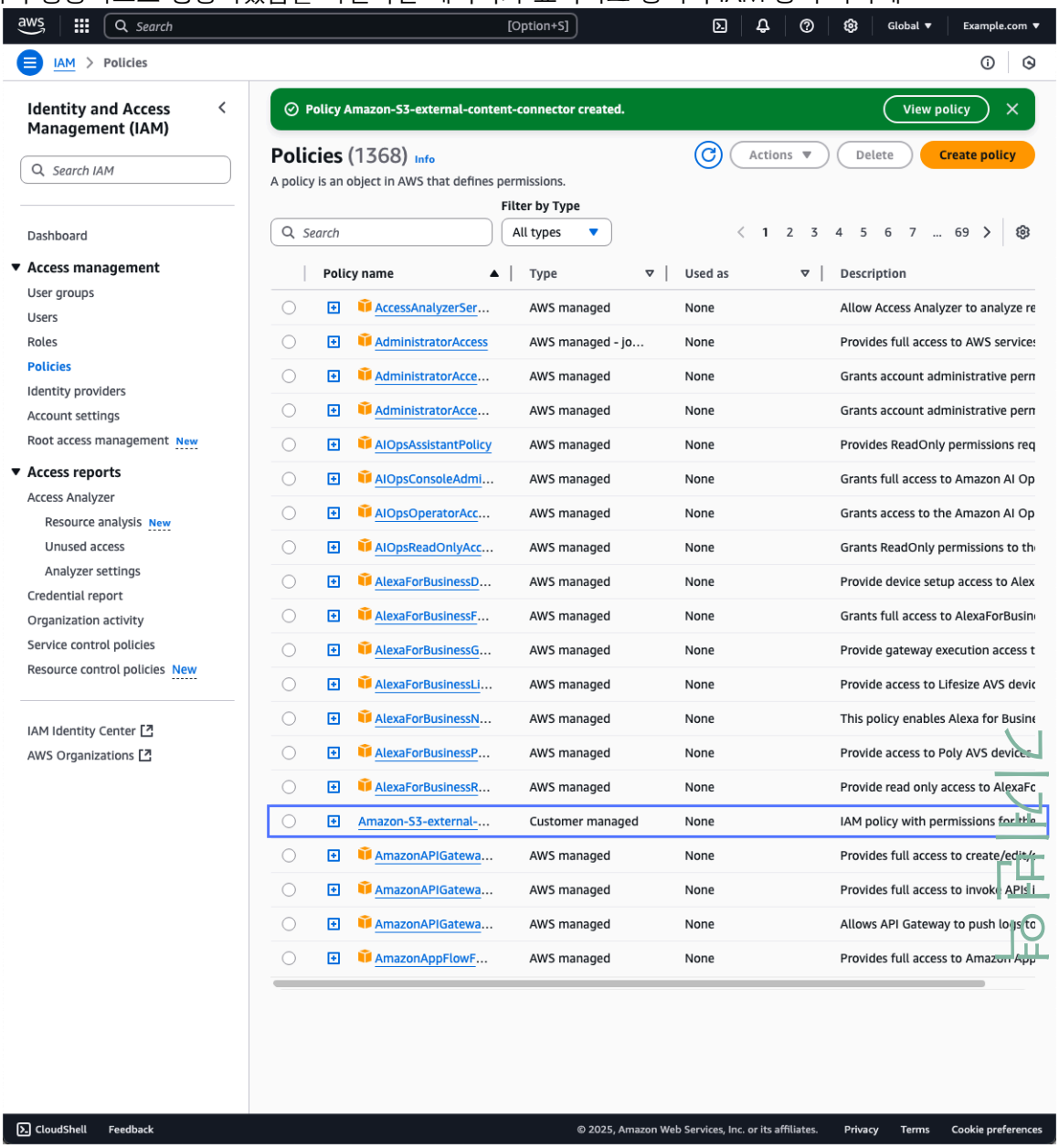
g. 검토 및 만들기 페이지에서 정책 이름을 입력하고 필요에 따라 새 정책에 대한 설명을 입력한 다음, 정책 만들기를 선택합니다.
예를 들어, ## #### Amazon-S3-external-content-connector 를 입력하고 ## ### ### #### ## ### ## IAM ### ### # #### *ServiceNow Amazon S3* 정의로



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 IAM 정책이 성공적으로 생성되었음을 확인하는 메시지가 표시되고 정책이 IAM 정책 목록에

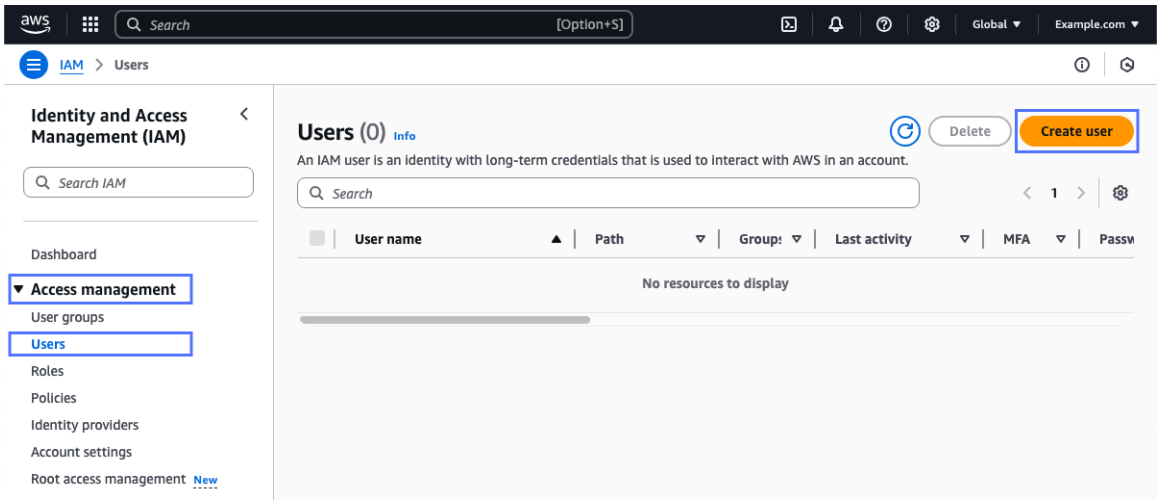


나타납니다.

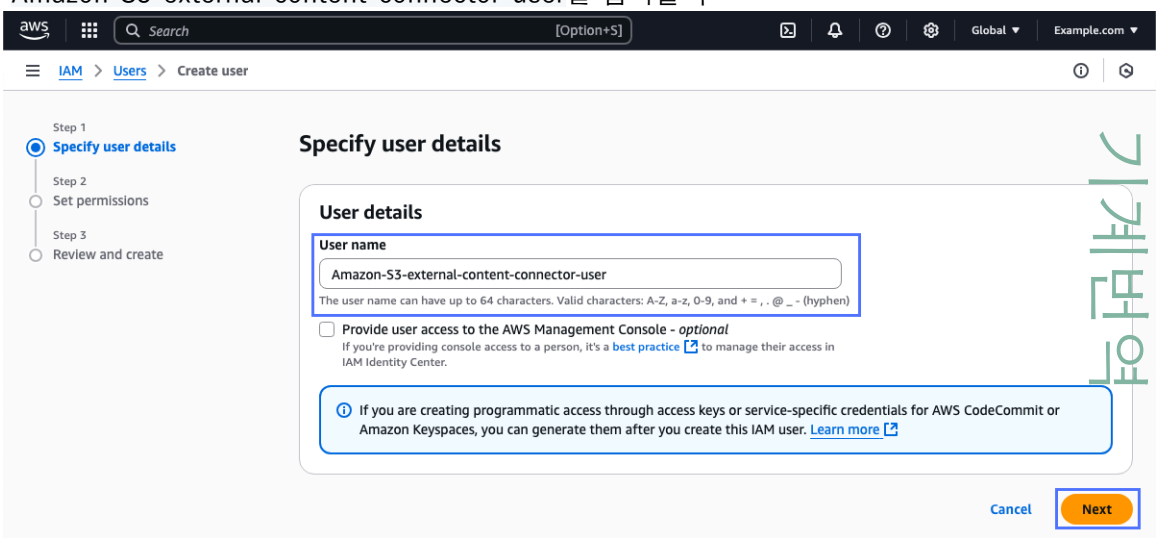
2. 계정에 새 IAM 사용자를 AWS 생성합니다.

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

a. 관리 콘솔의 AWS ID 및 액세스 관리 페이지에서 접근 관리 〉 사용자을 클릭한 다음, 사용자 만들기를 선택합니다.



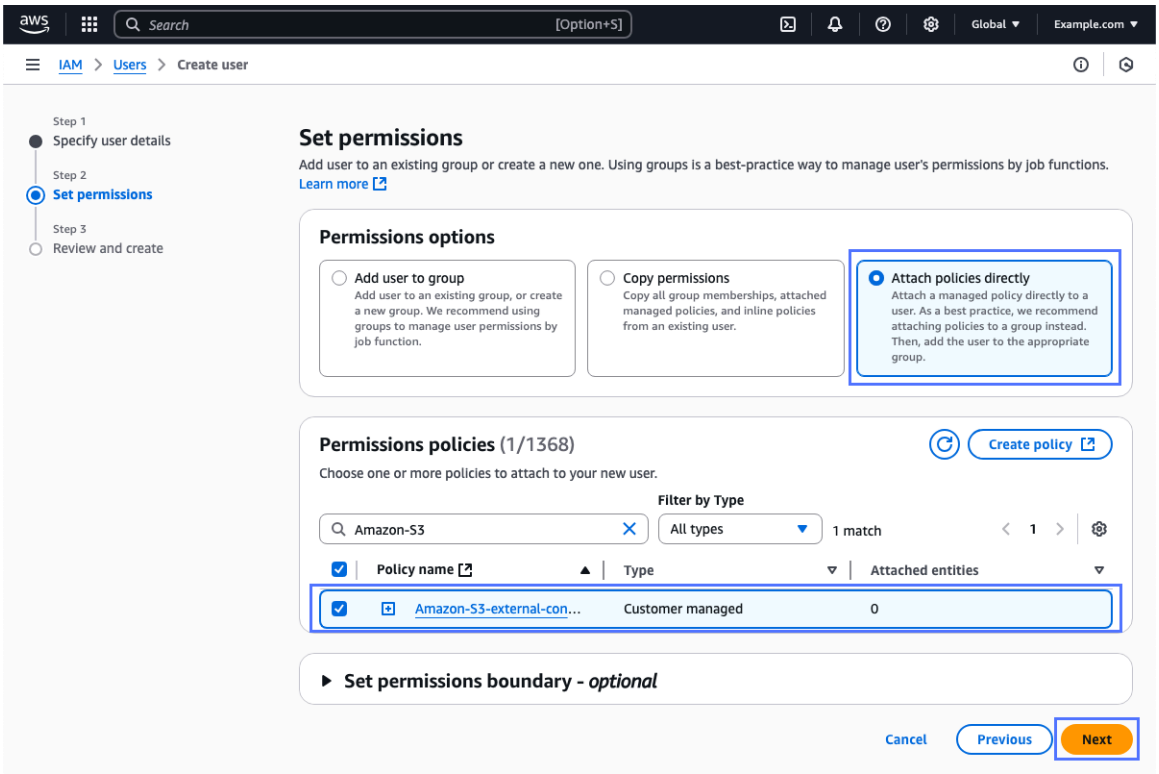
b. 사용자 세부 정보 지정 페이지에서 새 IAM 사용자의 이름을 입력하고 다음을 선택합니다. 예를 들어 Amazon-S3-external-content-connector-user를 입력할 수 있습니다.



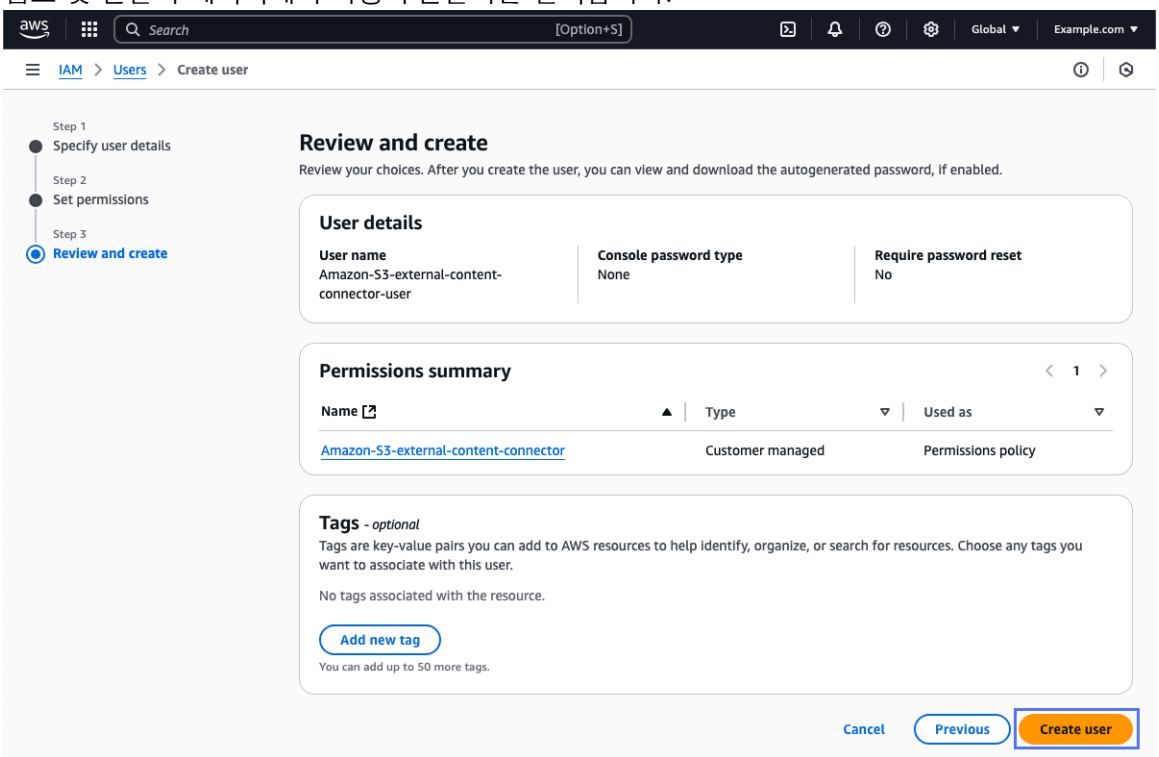
c. 권한 설정 페이지의 권한 옵션 섹션에서 직접 정책 연결을 선택합니다.

d. 권한 정책 목록에서 단계 1에서 만든 새 IAM 정책에 대한 옵션을 선택한 다음, 다음을 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.

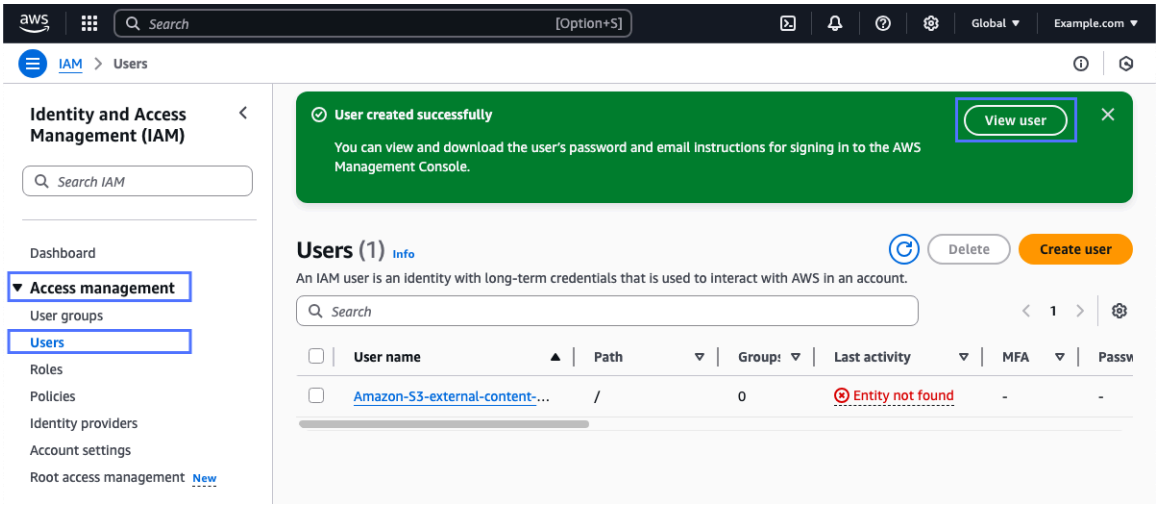


e. 검토 및 만들기 페이지에서 사용자 만들기를 선택합니다.



© 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.

새 IAM 사용자가 성공적으로 생성되었음을 확인하는 메시지가 표시되고 사용자가 IAM 사용자 목록에

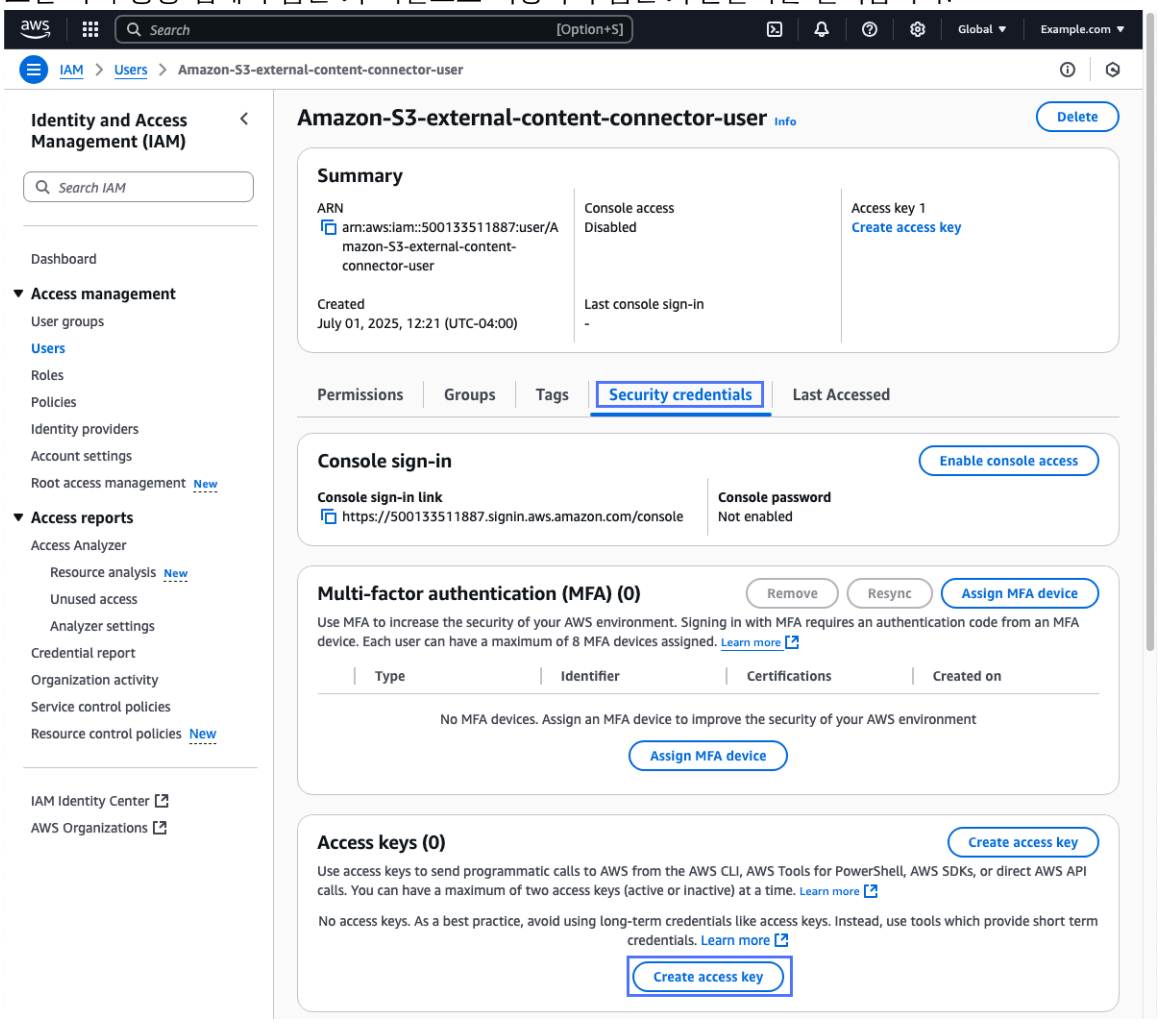


나타납니다.

3. 새 IAM 사용자에 대한 액세스 키를 생성합니다.

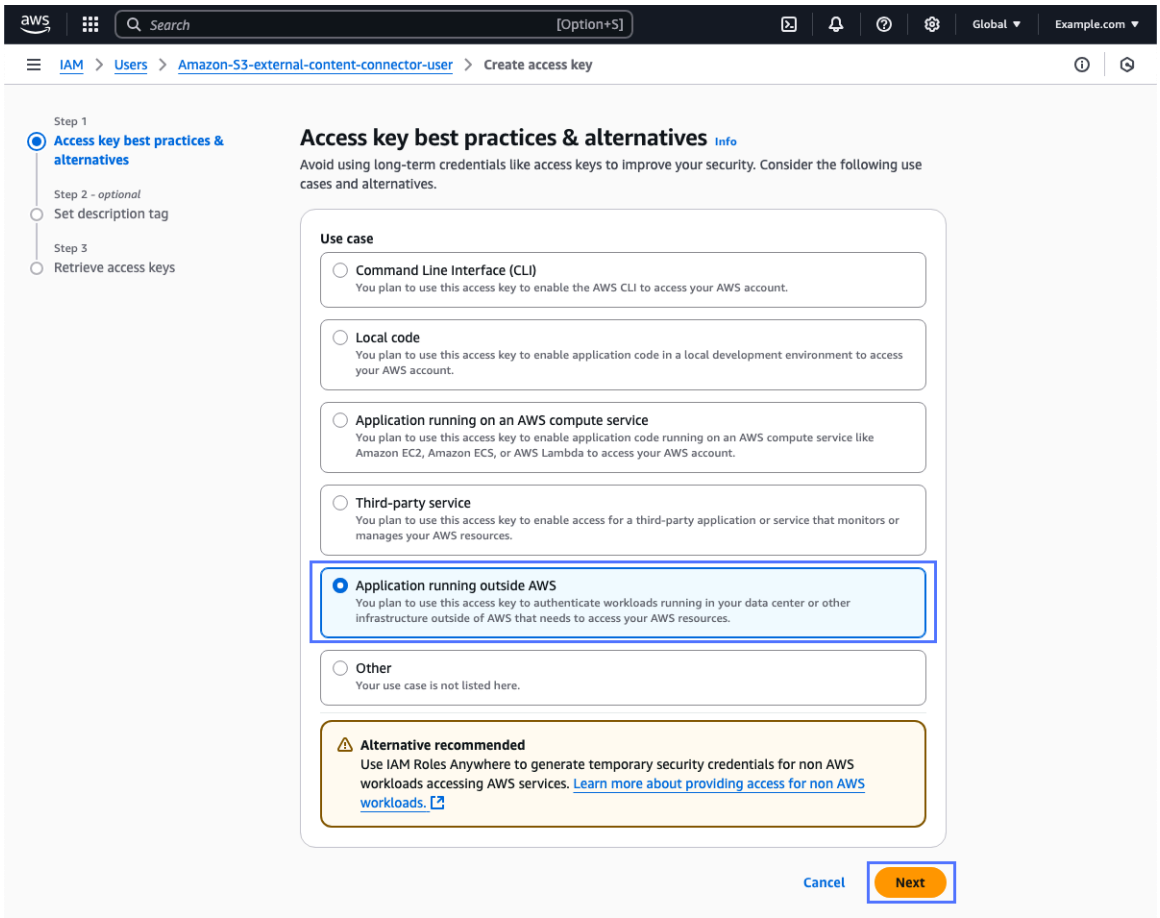
a. 단계를 2완료했을 때 나타난 메시지에서 사용자 보기를 선택합니다 .
메시지 및 사용자 보기 링크가 더 이상 표시되지 않으면 접근 관리 〉사용자 AWS 을 클릭한 다음 단계에서 2만든 사용자를 선택합니다.

b. 보안 자격 증명 탭에서 접근 키 섹션으로 이동하여 접근 키 만들기를 선택합니다.



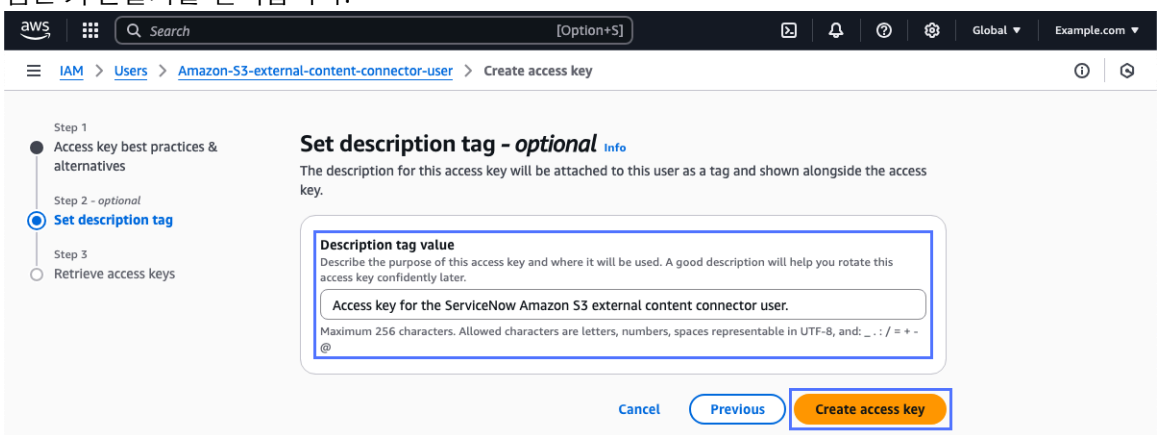
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 액세스 키 모범 사례 및 대안 페이지에서 AWS 사용 사례 외부에서 실행 중인 애플리케이션을 선택한 후 다음을 선택합니다.



d. 새 접근 키에 대한 설명, 태그 값을 입력합니다.
예를 들어 ## ### ### #### ## *ServiceNow Amazon S3* ## ## 입력할 수 있습니다.

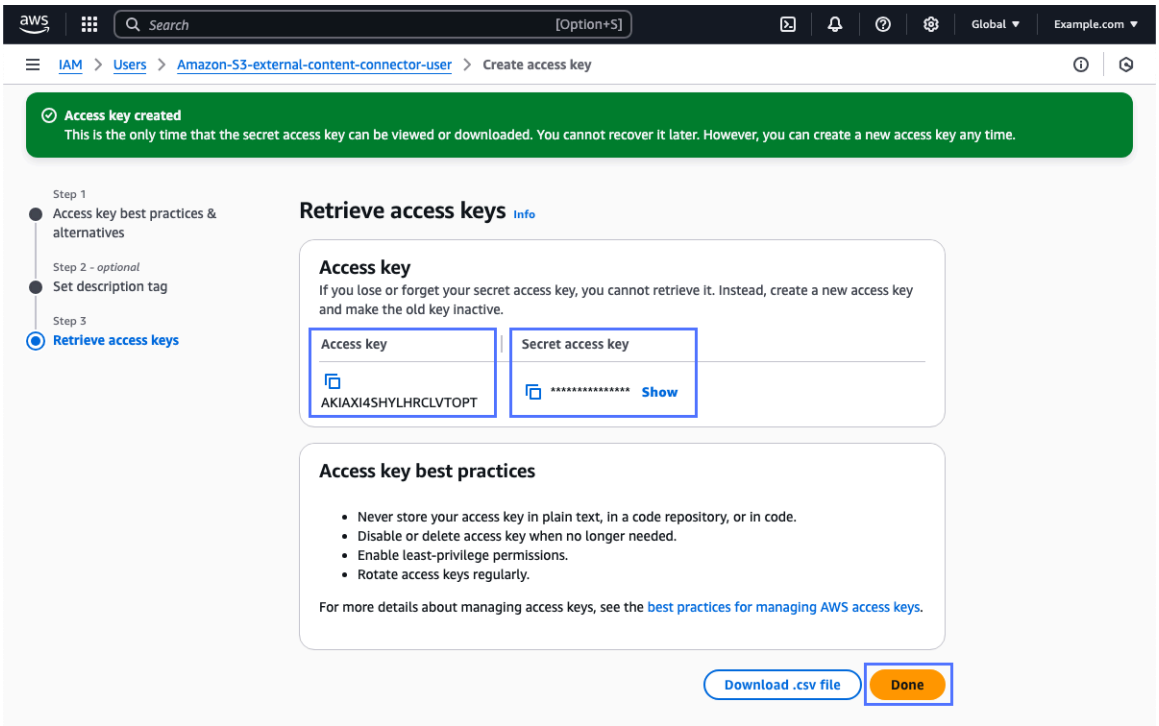
e. 접근 키 만들기를 선택합니다.



새 접근 키가 생성되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다.

f. 액세스 키 검색 페이지에서 새 키의 액세스 키 및 보안 암호 액세스 키 값을 복사하여 안전한 위치에 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.



중요사항: ServiceNow AI Platform# 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Amazon S3 때 이 접근 키와 비밀 접근 키가 필요합니다.

g. 완료를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
단계에서 3.fServiceNow AI Platform 복사한 IAM 사용자 액세스 키와 비밀 액세스 키를 관리자에게 제공합니다. 관리자는 버킷에서 Amazon S3 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색하기 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Amazon S3 이러한 항목이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Amazon S3 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠를 Amazon S3 검색합니다.

시작하기 전에
소스 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터의 Amazon S3 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 Amazon S3 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Amazon S3.

필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 소스 선택(Choose source) 페이지에서 **Amazon S3** 타일을 선택한 후 다음(**Next**)을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 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.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
접근 키 ID	외부 콘텐츠 커넥터에서 Amazon Web Services 사용하는 (AWS) IAM 사용자 계정의 접근 키 ID입니다 Amazon S3 . 이 접근 키 ID가 없으면 관리자에게 요청하십시오 AWS .
비밀 접근 키	외부 콘텐츠 커넥터에서 사용하는 (AWS) IAM 사용자 계정의 비밀 접근 키 Amazon Web Services 입니다Amazon S3. 이 비밀 접근 키가 없는 경우 관리자에게 요청하십시오 AWS .
다음 법적 고지 사항에 동의합니다.	외부 콘텐츠 커넥터를 사용하면 모든 검색 사용자가 크롤링된 모든 콘텐츠에 액세스할 수 있음을 승인하는 Amazon S3 옵션입니다. Amazon S3 콘텐츠 액세스 권한은 사용자 매핑 크롤링에서 검색되는 사용자의 이메일 주소에 의존하지 않습니다. 따라서 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링이 Amazon S3 지원되지 않습니다.

6. 다음을 선택하여 크롤링 설정 페이지로 이동합니다.
7. 옵션: 크롤링 설정 페이지에서 이 커넥터에 대해 재정의할 기본 크롤링 설정을 수정합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터의 크롤링 설정을 수정할 수 있습니다. 이 커넥터에 사용할 수 있는 크롤링 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 Amazon S3 크롤링 설정 구성.
8. 크롤링 만들기 페이지로 이동합니다.
   - 단계 7에서 커넥터의 기본 크롤링 설정을 수정한 경우 다음을 선택합니다.
   - 크롤링 설정을 수정하지 않은 경우 건너뛰기를 선택합니다.
9. 옵션: 크롤링 생성 페이지에서 크롤링 유형과 원하는 옵션을 선택하여 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 생성합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 만들 수 있습니다. 크롤링 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.
10. 저장 및 확인을 선택합니다.

> **주:** 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 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
커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

새 커넥터로 검색 가능한 콘텐츠를 검색하려면 해당 콘텐츠에 대한 콘텐츠 크롤링을 구성하고 실행해야 합니다. 새 Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 수정하고 선택적 단계를 79 건너뛴 경우와 커넥터를 만드는 동안에도 해당 커넥터에 대한 크롤링을 만들 수 있습니다.

- 새 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 Amazon S3 크롤링 설정 구성.
- 새 커넥터에 대한 크롤링 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

외부 콘텐츠 커넥터의 **Amazon S3** 크롤링 설정 구성

포함 및 제외 필터를 정의하여 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 외부 콘텐츠 커넥터에서 검색할 버킷 및 파일 형식을 Amazon S3 지정합니다.

시작하기 전에
관리자는 크롤링 설정을 구성하려는 외부 콘텐츠 커넥터를 이미 만들어 Amazon S3 두어야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 소스 시스템에서 모든 버킷과 파일 형식을 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 확장명을 AI 검색 가진 파일을 보냅니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 고려해야 할 버킷에 대한 포함 또는 제외 필터
- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 검색할 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 외부 콘텐츠 커넥터의 Amazon S3 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 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. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링되는 버킷 집합을 지정하려면 다음 콘텐츠 필터링 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 소스 시스템에서 모든 버킷을 크롤링하려면 모든 콘텐츠 크롤링을 선택합니다.
   - 원본 시스템에서 지정된 버킷 집합만 크롤링하려면 이 버킷만 포함을 선택한 다음 포함할 **S3** 버킷 **URL** 추가 필드 및 추가 버튼을 사용하여 크롤링 시 커넥터가 포함할 버킷의 URL을 입력합니다.

     예를 들어, https://s3.amazonaws.com/published 입력하여 ### ### 버킷의 검색 가능한 콘텐츠만 포함할 수 있습니다.
   - 원본 시스템에서 지정된 버킷 집합을 제외한 모든 버킷을 크롤링하려면 이 사용자 상자만 제외를 선택한 다음 제외할 **S3** 버킷 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링 시 커넥터가 제외할 버킷의 URL을 입력합니다.

     예를 들어, https://s3.amazonaws.com/legacy_bucket 입력하여 이름이 legacy_bucket 버킷에서 검색 가능한 콘텐츠를 제외할 수 있습니다.

결과
Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터는 수정된 크롤링 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
수정된 크롤링 설정을 사용하여 소스 시스템에서 콘텐츠를 Amazon S3 검색하려면 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Amazon S3 일회성 콘텐츠 크롤링을 만들고 실행합니다. 일회성 컨텐츠 크롤링을 만들고 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터

Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 공간에서 Atlassian Confluence Cloud 페이지와 첨부 파일을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있게 합니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

의 문서 볼륨 예상 **Atlassian Confluence Cloud**

소스 시스템에 포함되는 Atlassian Confluence Cloud 문서 수를 예상합니다. 이 정보를 사용하여 외부 콘텐츠 커넥터에 필요한 크롤링 범위 설정을 결정할 수 있습니다 Atlassian Confluence Cloud .

시작하기 전에
조직의 소스 시스템에 대해 다음과 같은 자격 증명과 권한이 필요합니다.Atlassian Confluence Cloud

- 관리자 계정의 로그인 자격 증명
- 보고서 작성 권한

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
외부 콘텐츠 커넥터를 구성 Atlassian Confluence Cloud 하기 전에 원본 시스템에서 사용할 수 있는 문서 수를 예측하는 것이 도움이 될 수 있습니다 Atlassian Confluence Cloud .

사용 가능한 문서 수를 추정하여 인덱싱된 문서 한도를 초과하지 않도록 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Confluence Cloud 크롤링 범위를 제한해야 하는지 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.

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. Atlassian Confluence Cloud 관리자 자격 증명을 사용하여 관리 콘솔에 로그인합니다.
   관리 콘솔의 Atlassian Confluence Cloud URL은 일반적으로 https://<hostname>.atlassian.net/wiki/admin 이며, 여기서 <hostname> 는 조직별 호스트 이름입니다.
2. 관리 페이지의 메뉴에서 설정 〉 데이터 관리 〉 공간 보고서.
3. 보고서 만들기를 선택하고 새 보고서의 다운로드 링크가 나타날 때까지 기다립니다.
   보고서를 생성하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다.
4. 새 보고서에 대한 다운로드 작업을 선택한 다음, 메시지가 표시되면 공간 보고서 CSV 파일을 편리한 위치에 저장합니다.
5. 다운로드한 공간 보고서 CSV 파일을 원하는 도구로 엽니다.
6. 공간 보고서 CSV 파일에 나열된 각 공간에 대해 나열된 컨텐츠 개수 및 첨부 파일 그림을 추가하여 공간에서 사용 가능한 문서 수를 찾습니다.
   예를 들어, 공간 보고서 CSV 파일의 공간 항목에 콘텐츠 수 3571 및 첨부 파일 258이 표시되는 경우 해당 공간에 사용할 수 있는 총 문서 수는 3,829개입니다.
7. 모든 공간에 대한 사용 가능한 문서 수를 합산하여 소스 시스템에서 사용 가능한 총 문서 Atlassian Confluence Cloud 수를 찾습니다.

   주: 공간 보고서의 개수에는 모든 문서 및 첨부 파일 유형이 포함됩니다. 이러한 형식 중 일부는 외부 콘텐츠 커넥터에서 Atlassian Confluence Cloud 지원하지 않는 형식일 수 있으므로 커넥터에서 검색한 문서 및 첨부 파일 수가 보고서의 수보다 적을 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
Atlassian Confluence Cloud 원본 시스템의 사용 가능한 총 문서 수가 커넥터의 백만 (1,000,000) 문서 제한을 초과하는 경우 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Confluence Cloud 크롤링 범위를 제한해야 합니다. 총 문서 수가 커넥터 제한보다 적은 공간 집합을 선택하고 관리자에게 알려 ServiceNow AI Platform 해당 공간만 포함하도록 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 구성할 수 있도록 합니다.

커넥터의 Atlassian Confluence Cloud 크롤링 설정 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Confluence Cloud 크롤링 설정 구성.

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **Atlassian Confluence Cloud**

개발자 콘솔에 OAuth 2.0 통합을 Atlassian 등록하고 에서 API 키를 Atlassian AdministrationAtlassian Confluence Cloud 생성하여 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템의 공간 및 보안 주체를 크롤링할 수 있도록 Atlassian Confluence Cloud 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

조직의 Atlassian 관리 애플리케이션에 대해 다음과 같은 자격 증명과 권한이 필요합니다.

Atlassian 포털	필요한 자격 증명 및 권한
Atlassian개발자 콘솔()https://developer.atlassian.com/console/myapps/	• 로그인 자격 증명 • 등록된 애플리케이션에 대한 설정을 볼 수 있는 권한 • 새 애플리케이션을 등록할 수 있는 권한 • 애플리케이션에 대한 세분화된 Confluence API 범위를 설정할 수 있는 권한 • 애플리케이션에 대한 OAuth 2.0 콜백 URL을 설정할 수 있는 권한
Atlassian Administration(https://admin.atlassian.com/)	• 조직 관리자 로그인 자격 증명

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터는 API를 Confluence Cloud 사용하여 소스 시스템에서 Atlassian Confluence Cloud 콘텐츠를 검색합니다.

커넥터가 API를 통해 Confluence Cloud 소스 시스템에 액세스할 Atlassian Confluence Cloud 수 있도록 하려면 개발자 콘솔에서 OAuth 2.0 통합을 Atlassian 구성하고 에서 API 키를 Atlassian Administration구성해야 합니다. ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 OAuth 2.0 통합 및 API 키에서 복사한 설정을 사용하여 소스 시스템에 올바르게 연결되도록 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Atlassian Confluence Cloud 수 있습니다Atlassian Confluence Cloud.

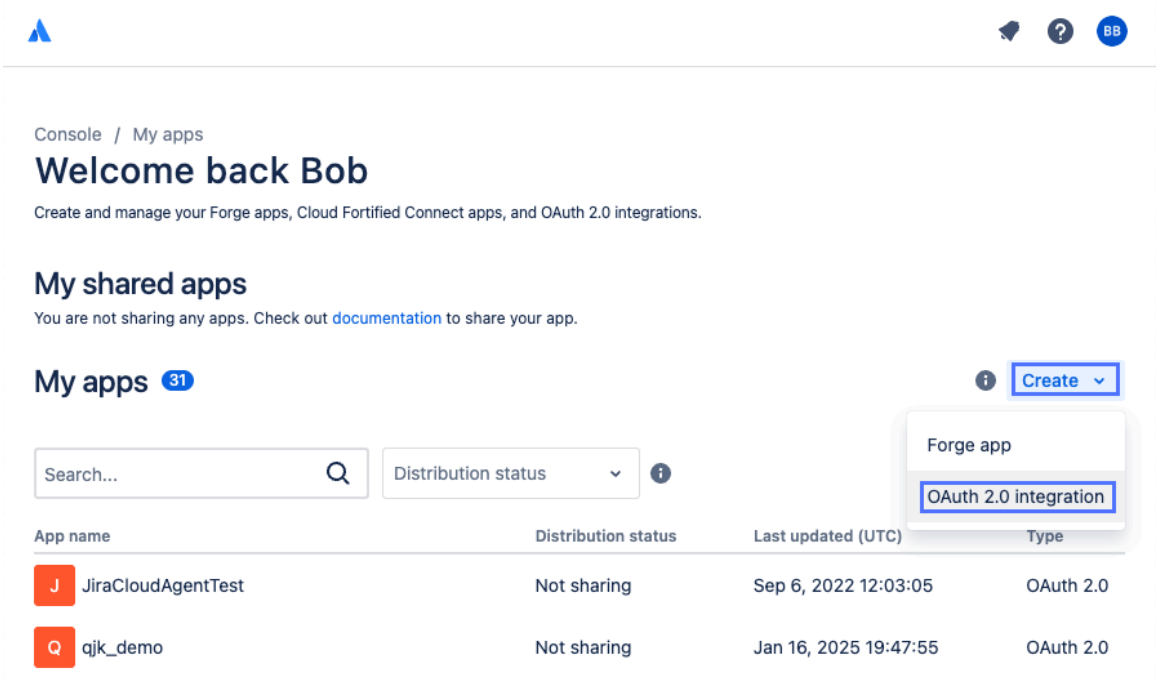
프로시저

1. Atlassian 개발자 콘솔에서 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 새 OAuth 2.0 통합을 등록합니다Atlassian Confluence Cloud.

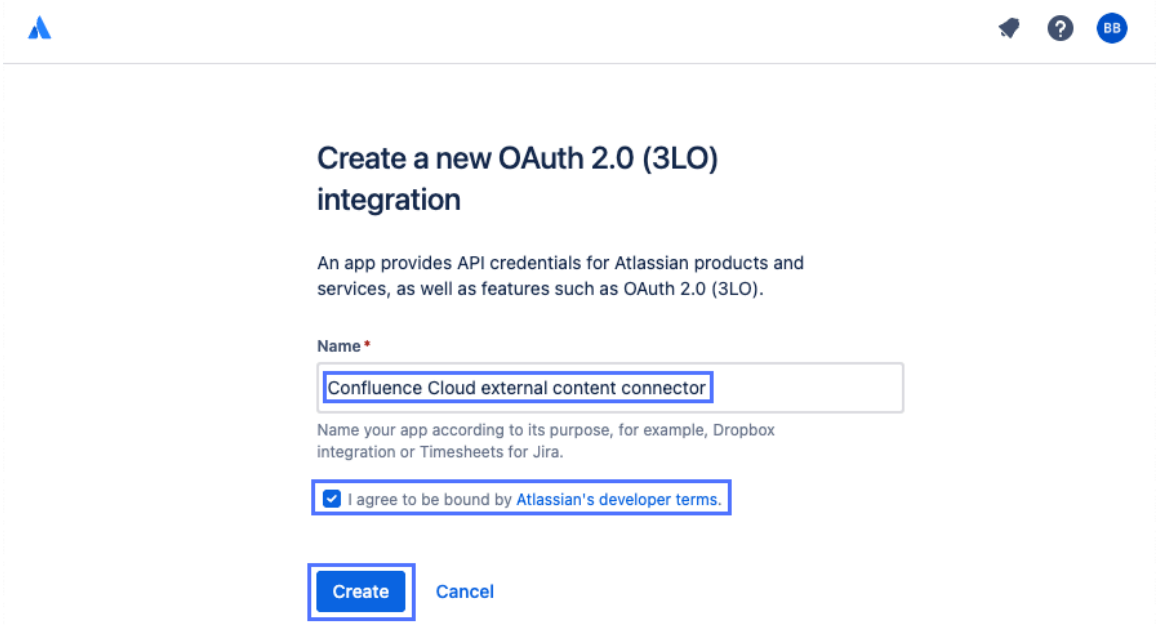
   a. 에서 https://developer.atlassian.com/console/myapps/ 개발자 콘솔에 로그인하십시오Atlassian.

   b. 내 앱 섹션에서 작성 〉 **OAuth 2.0** 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.



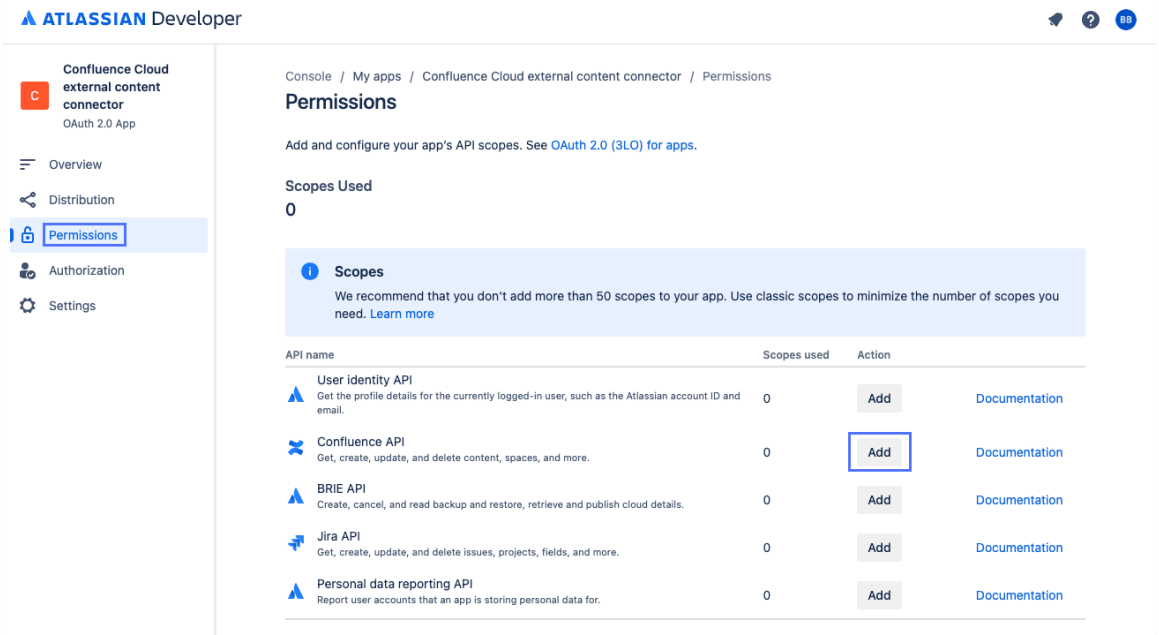
c. OAuth 2.0 통합의 이름을 입력하고 의 개발자 약관에 동의 Atlassian하는 옵션을 선택한 다음 만들기를 선택합니다.



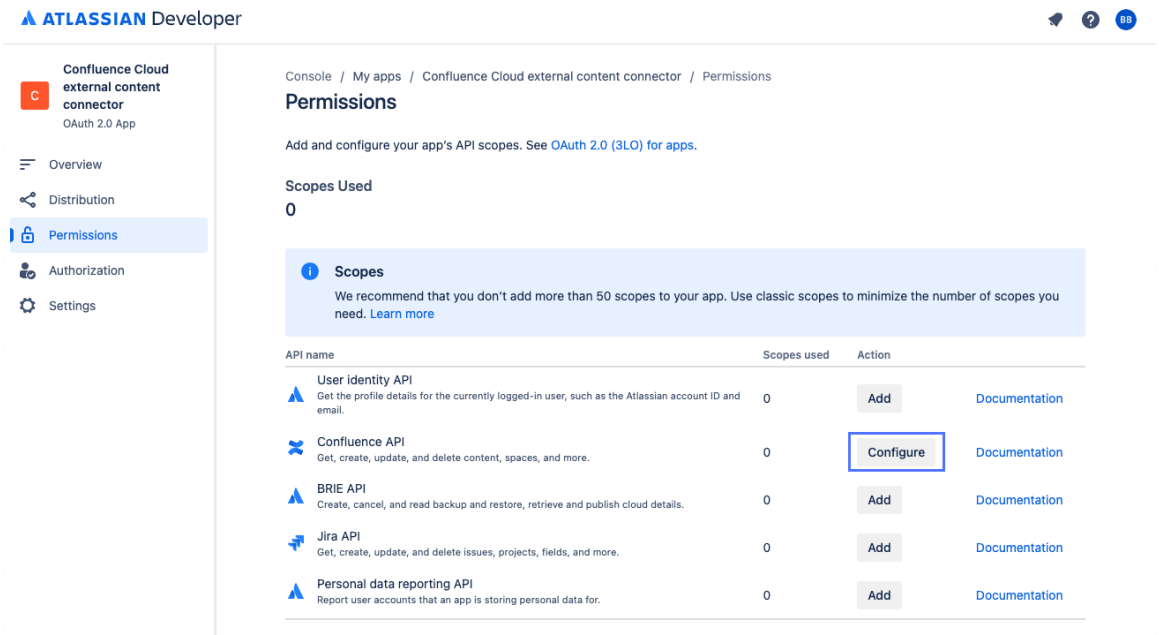
예를 들어 OAuth 2.0 통합의 이름으로 Confluence Cloud ## ### #### 입력할 수 있습니다.

d. OAuth 2.0 통합의 권한 페이지로 이동한 다음 Confluence API 행에서 추가 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.



e. Confluence API 행에서 구성을 선택합니다.

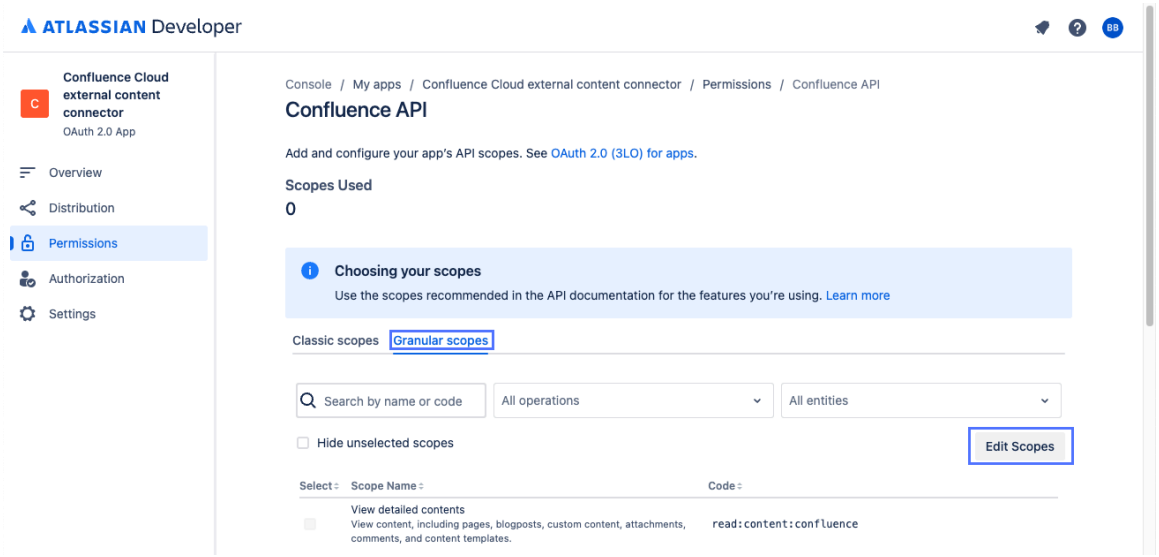


f. 세분화된 범위 탭에서 범위 편집을 선택한 후 다음 각 범위에 대한 옵션을 선택합니다.

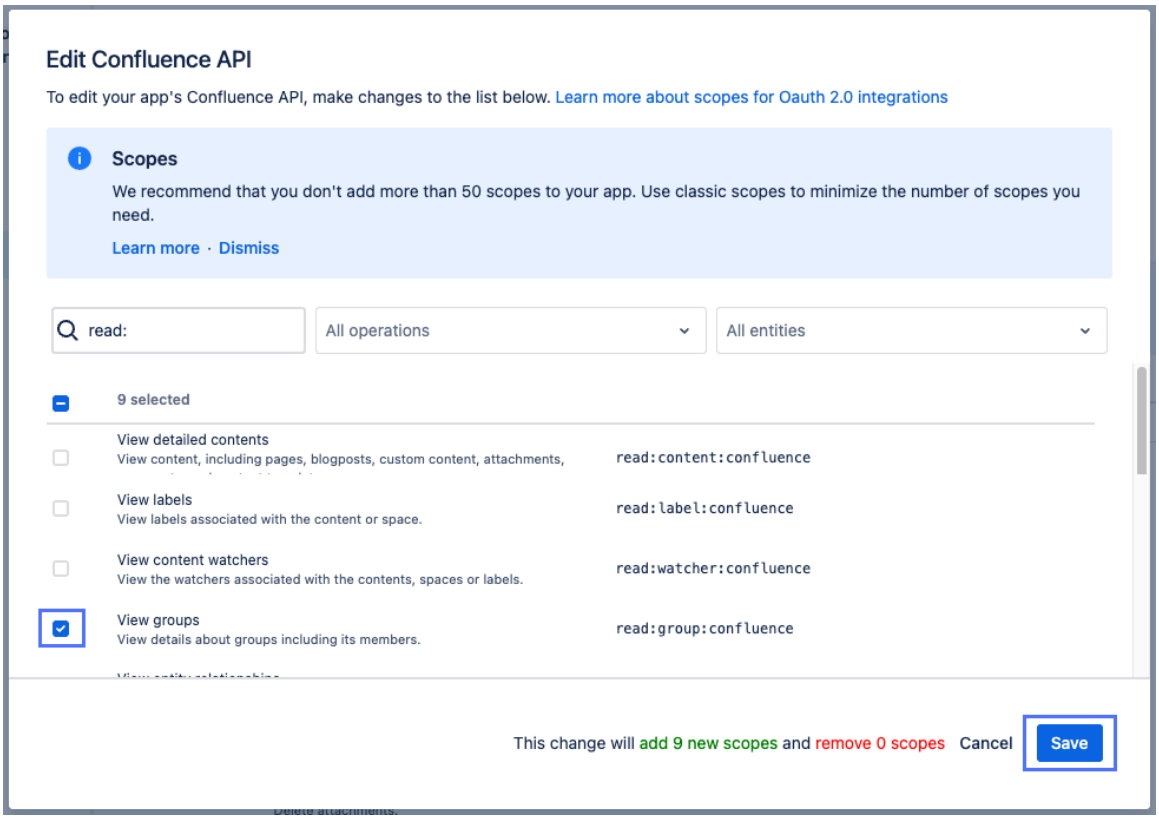
- 읽기:첨부 파일:합류
- 읽기:블로그 포스트:Confluence
- 읽기:content-details:confluence
- 읽기:콘텐츠.메타데이터:합류
- 읽기:폴더:Confluence
- 읽기:그룹:합류
- 읽기:페이지:Confluence

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

- 읽기:공간:합류
- 읽기:사용자:Confluence

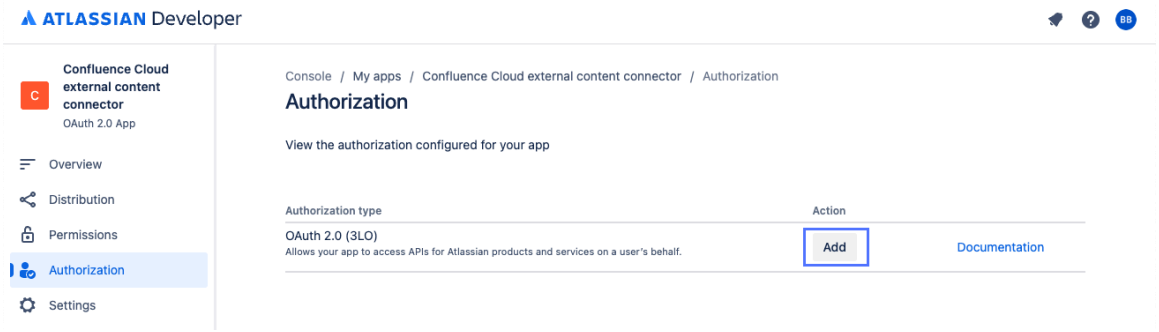


g. 저장을 선택합니다.

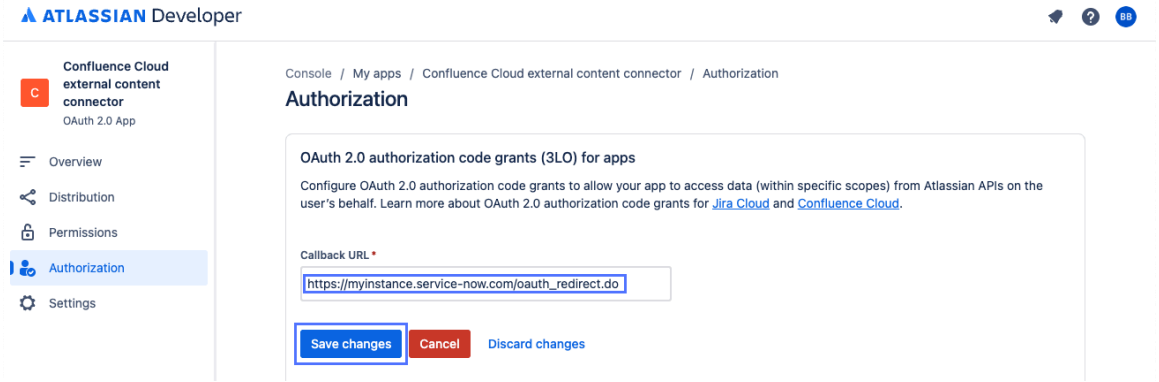


h. OAuth 2.0 통합의 인증 페이지로 이동한 다음 OAuth 2.0(3LO) 인증 유형의 행에서 추가를 선택합니다.

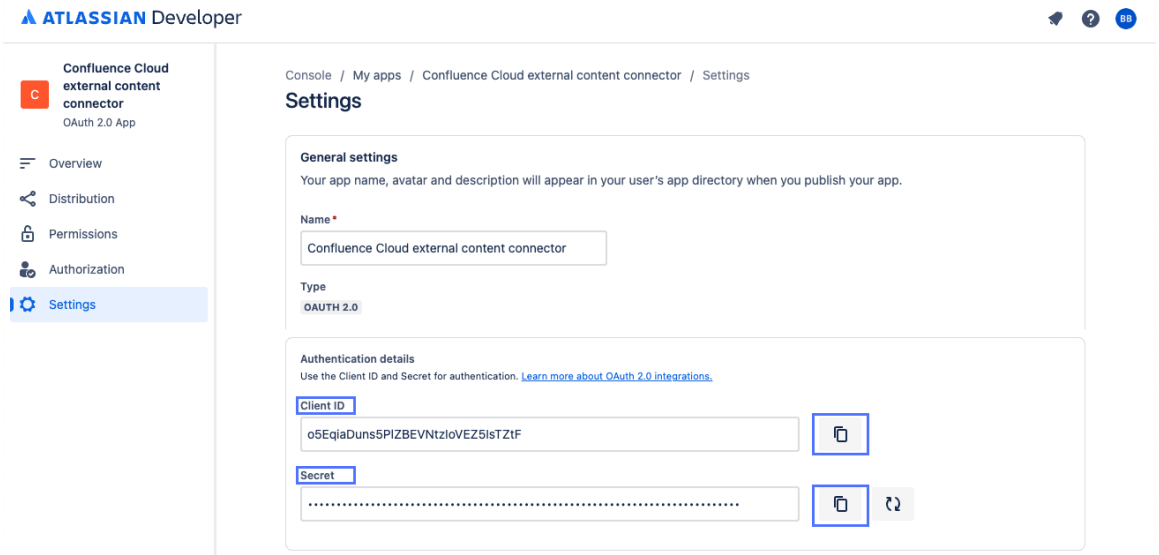
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



i. 콜백 URL로 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 을 입력하고 <instance-name>ServiceNow AI Platform# 을 인스턴스 이름으로 바꾼 다음 변경 사항 저장을 선택합니다.



j. OAuth 2.0 통합의 설정 페이지로 이동하여 안전한 위치에 클라이언트 ID 및 비밀 값을 기록합니다.



중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Atlassian Confluence Cloud 때 이러한 클라이언트 ID 및 비밀 값이 필요합니다.

2. 에서 Atlassian Administration새 관리자 API 키를 만듭니다.

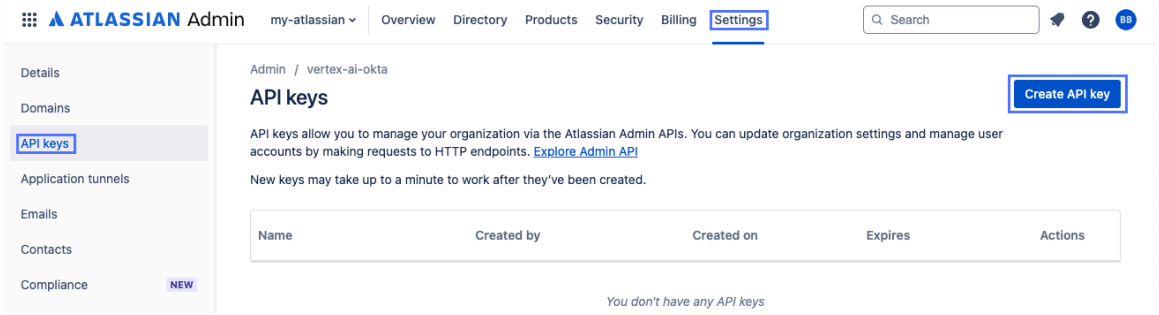
a. 에 https://admin.atlassian.com/ 로그인하십시오Atlassian Administration.

b. 탭 목록에서 설정을 선택합니다.

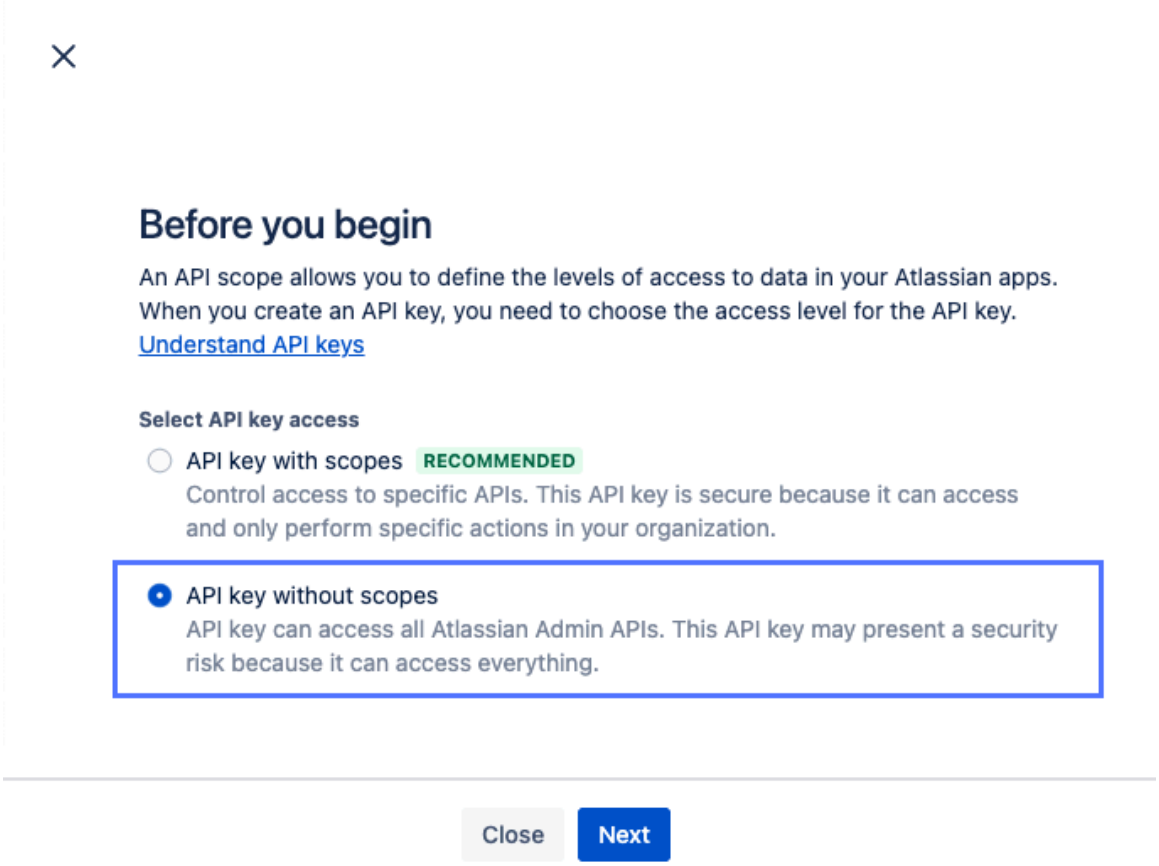
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



c. **API** 키를 선택한 다음, **API** 키 만들기를 선택합니다.

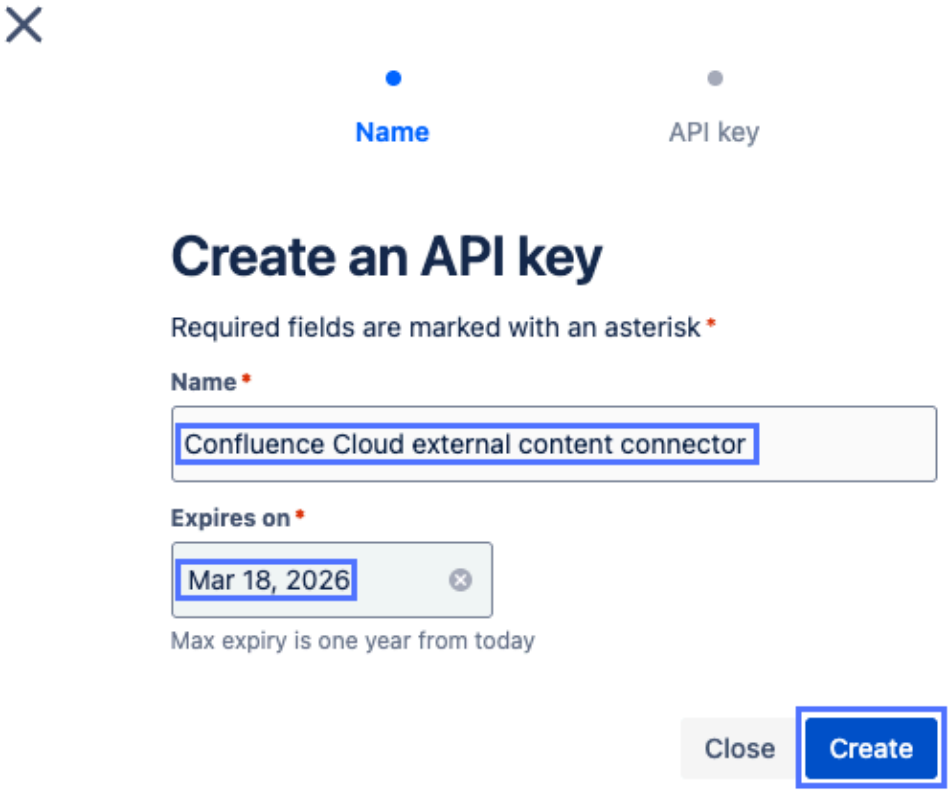


d. 시작하기 전에 페이지에서 범위가 없는 **API** 키를 선택한 다음, 다음을 선택합니다.



e. 새 API 키의 이름과 만료 날짜를 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.

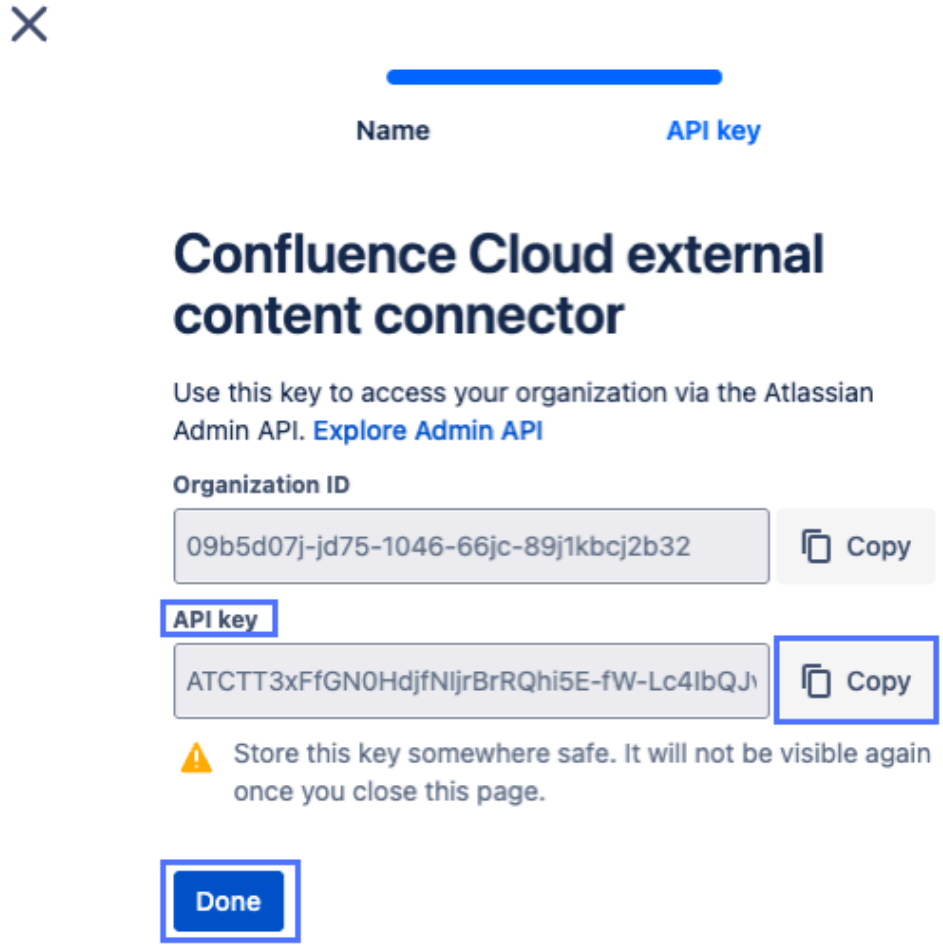


예를 들어 Confluence Cloud ## ### #### API 키의 이름으로 입력하고 만료 날짜를 향후 1년으로 설정할 수 있습니다.

f. 생성을 선택합니다.

g. 안전한 위치에 API 키의 값을 기록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Atlassian Confluence Cloud 때 API 키의 값이 필요합니다.

h. 완료를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
관리자에게 다음 항목을 제공합니다.ServiceNow AI Platform

- 단계에서 1.j기록한 OAuth 2.0 통합의 클라이언트 ID 및 암호 값입니다.
- 단계에서 2.g기록한 API 키의 값입니다.

ServiceNow AI Platform 관리자가 인스턴스에서 검색 가능한 컨텐츠와 보안 주체 Atlassian Confluence Cloud 를 검색하기 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Atlassian Confluence Cloud 이러한 항목이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Atlassian Confluence Cloud 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

주: 기본적으로 Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터는 조직에서 관리하는 사용자의 콘텐츠 액세스 권한 Confluence Cloud 만 검색합니다. 다른 Confluence Cloud 사용자는 지원 리소스에 설명된 대로 자신의 전자 메일 표시 유형을 모든 사람 으로 설정하여 커넥터가 콘텐츠 액세스 권한을 검색하도록 허용할 수 있습니다 https://support.atlassian.com/confluence-cloud/docs/configure-user-email-visibility/ Atlassian .

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

Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템에서 Atlassian Confluence Cloud 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색합니다.

시작하기 전에

소스 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Confluence Cloud 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 Atlassian Confluence Cloud 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Atlassian Confluence Cloud.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 소스 선택 페이지에서 **Confluence Cloud** 타일을 선택한 후 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
URL	소스 시스템의 Atlassian Confluence Cloud URL로, https://<your-instance-name>.atlassian.net 형식입니다.
인스턴스 ID	소스 시스템의 Confluence 서버 ID입니다 Atlassian Confluence Cloud . 이는 소스 시스템 URL의 호스트 이름이어야 하므로 인스턴스 URL이 https://example.atlassian.net 경우 Confluence 서버 ID가 ##입니다. 소스 시스템의 Confluence 서버 ID Atlassian Confluence Cloud 를 찾는 방법을 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Atlassian .
클라이언트 ID	Confluence API에 소스 시스템에 대한 액세스 권한을 Atlassian Confluence Cloud 부여하는 OAuth 2.0 Atlassian 개발자 애플리케이션의 클라이언트 식별자입니다. 이 클라이언트 식별자가 없으면 관리자에게 문의하십시오 Atlassian .
클라이언트 비밀	Confluence API에 소스 시스템에 대한 액세스 권한을 Atlassian Confluence Cloud 부여하는 OAuth 2.0 Atlassian 개발자 애플리케이션용 OAuth 2.0 클라이언트 암호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설정	설명
	이 클라이언트 비밀이 없으면 관리자에게 문의하십시오 Atlassian .
API 키	콘솔의 API 키입니다 Atlassian Administration . 이 API 키가 없으면 관리자에게 문의하십시오 Atlassian .

6. 저장 및 확인을 선택합니다.

주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 새 Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정을 정의할 수 있습니다. 이러한 설정을 사용하여 커넥터가 크롤링할 공간 집합을 제한하거나 커넥터의 크롤링에 포함하거나 제외할 문서의 파일 확장명을 정의할 수 있습니다. 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Confluence Cloud 크롤링 설정 구성.

커넥터가 원본 시스템의 모든 항목을 크롤링하고 파일 확장명 포함 또는 제외 필터를 적용하지 않으려는 경우 크롤링 설정 정의를 건너뛰고 바로 이동하여 새 커넥터에 대한 크롤링 일정을 정의하거나 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 일정 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 일회성 크롤링 실행에 대한 자세한 내용은 및 를 참조하십시오.

커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

외부 콘텐츠 커넥터의 **Atlassian Confluence Cloud** 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링하게 할 공간을 Atlassian Confluence Cloud 지정합니다. 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터를 정의하여 크롤링에서 인덱싱을 위해 검색하고 피드하는 AI 검색 문서의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 소스 시스템에서 모든 공간을 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 파일 확장자를 AI 검색 가진 문서를 전송합니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 소스 시스템에서 지정된 공간 세트만 크롤링
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장명이 있는 문서만 포함
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장자가 있는 문서 제외

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

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Confluence Cloud 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 다음 크롤링할 공간 옵션 중 하나를 선택하여 커넥터의 크롤링 범위를 지정합니다.
   - 소스 시스템에서 모든 공간을 크롤링하려면 모두를 선택한 다음, 선택적으로 공간 제외를 선택하고 **URL** 필드 추가 및 추가 버튼을 사용하여 크롤링에서 제외할 공간의 URL을 입력합니다.
   - 소스 시스템에서 지정된 공간 세트만 크롤링하려면 지정을 선택한 다음 **URL** 필드 추가 및 추가 버튼을 사용하여 크롤링에 포함할 공간의 URL을 입력합니다.
5. 옵션: 파일 확장자를 기준으로 크롤링에 포함 또는 제외 필터를 적용하려면 다음 단계를 수행하십시오.

   a. 파일 확장명으로 필터링을 선택합니다.

   b. 필터 유형을 지정하려면 포함 또는 제외를 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서만 검색하려면 포함 을 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서를 제외한 모든 문서를 검색하려면 제외 를 선택합니다.

   c. 파일 확장명 필드에서 포함하거나 제외할 파일 확장명을 선택합니다.
   지원되는 파일 확장명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에서 지원되는 파일 확장명.

6. 저장을 선택하고 저장을.

결과
Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링 범위 및 파일 확장명 필터 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
이제 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Atlassian Confluence Cloud 크롤링을 구성했으므로 크롤링이 반복적으로 실행되도록 예약하거나 요청 시 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 요청 시 일회성 크롤링을 실행하는 방법을 알아보려면 및 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.

Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터

Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터는 클라우드 소스 시스템의 프로젝트에서 Atlassian Jira 작업 항목과 첨부 파일을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있게 합니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

클라우드에서 **Atlassian Jira** 커넥터 사용자 구성

클라우드 외부 콘텐츠 커넥터에 필요한 액세스 권한과 권한을 사용하여 클라우드 테넌트에 Atlassian Jira 사용자 및 그룹을 Atlassian Jira 생성합니다. 커넥터는 테넌트에서 데이터에 액세스할 때 이 사용자로 실행됩니다.

시작하기 전에

클라우드 테넌트에서 관리자 전역 권한이 있어야 합니다 JiraAtlassian Jira .

커넥터 사용자에게 올바른 액세스 권한을 부여하려면 클라우드 테넌트에 정의된 프로젝트 역할 및 문제 보안 수준을 숙지해야 합니다 Atlassian Jira .

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

클라우드 외부 콘텐츠 커넥터를 만들 Atlassian Jira 때 검색 관리자는 테넌트에서 필요한 모든 데이터에 액세스할 수 있는 클라우드 사용자에 대한 Atlassian Jira 자격 증명을 제공해야 합니다.

Atlassian 관리자는 클라우드 소스 시스템 구성의 Atlassian Jira 일부로 이 사용자를 생성하고 구성해야 합니다.

프로시저

1. 클라우드 테넌트에 Atlassian Jira 로그인합니다.
2. 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Atlassian Jira 새 사용자를 생성합니다.
   사용자 생성에 대한 자세한 내용은 사용자 리소스 생성, 편집 또는 제거 Atlassian 를 참조하십시오.
3. 커넥터 사용자만 포함하는 새 그룹을 생성합니다.
   그룹 생성 및 채우기에 대한 자세한 내용은 그룹 보기, 생성 또는 삭제 및 그룹 구성원 자격 자원 수정을 Atlassian 참조하십시오.
4. 문제 의견과 작업 로그를 보는 데 필요한 모든 프로젝트 역할에 대한 새 그룹 액세스 권한을 할당합니다.
   프로젝트 역할에 대한 그룹 액세스 권한 할당에 대한 자세한 내용은 프로젝트 역할에 대한 그룹 액세스 권한 할당 및 프로젝트 역할 멤버 자격 자원 관리를 Atlassian 참조하십시오.
5. **Jira** 관리자 및 **Jira** 사용자 전역 권한을 새 그룹에 추가합니다.
   그룹에 전역 권한을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 전역 권한 관리 Atlassian 리소스를 참조하세요.
6. 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링하도록 할 각 프로젝트의 새 그룹에 프로젝트 찾아보기 권한을 추가합니다.
   그룹에 프로젝트 권한을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 프로젝트 권한 관리 Atlassian 리소스를 참조하세요.
7. 모든 문제 보안 체계에 대해 정의된 모든 문제 보안 수준에 새 그룹을 포함합니다.
   문제 보안 수준에 그룹을 포함하는 방법에 대한 자세한 내용은 문제 수준 보안 리소스 구성을 Atlassian 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.

다음에 수행할 작업
클라우드 외부 콘텐츠 커넥터를 생성할 Atlassian Jira 때 사용할 수 있도록 검색 관리자에게 기술 사용자 자격 증명을 제공합니다.

외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 클라우드 구성 **Atlassian Jira**

개발자 콘솔에 OAuth 2.0 통합을 Atlassian 등록하고 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터가 클라우드 소스 시스템에서 프로젝트 및 보안 주체를 Atlassian Jira 크롤링할 수 있도록 Atlassian Jira API 키를 Atlassian Administration 생성합니다.

시작하기 전에
조직의 Atlassian 관리 애플리케이션에 대해 다음과 같은 자격 증명과 권한이 필요합니다.

Atlassian 포털	필요한 자격 증명 및 권한
Atlassian개발자 콘솔()https://developer.atlassian.com/console/myapps/	• 로그인 자격 증명 • 등록된 애플리케이션에 대한 설정을 볼 수 있는 권한 • 새 애플리케이션을 등록할 수 있는 권한 • 애플리케이션에 대한 세분화된 Jira API 범위를 설정할 수 있는 권한 • 애플리케이션에 대한 OAuth 2.0 콜백 URL을 설정할 수 있는 권한
Atlassian Administration(https://admin.atlassian.com/)	• 로그인 자격 증명 • 새 관리자 API 키를 만들 수 있는 권한

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터는 API를 Jira 사용하여 클라우드 소스 시스템에서 콘텐츠를 Atlassian Jira 검색합니다.

커넥터가 API를 통해 Jira 클라우드 소스 시스템에 액세스할 Atlassian Jira 수 있도록 하려면 개발자 콘솔에서 OAuth 2.0 통합을 Atlassian 구성하고 에서 API 키를 Atlassian Administration구성해야 합니다. ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 OAuth 2.0 통합 및 API 키에서 복사한 설정을 사용하여 클라우드 소스 시스템에 올바르게 연결되도록 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Atlassian Jira 수 있습니다Atlassian Jira.

프로시저

1. 클라우드 테넌트의 인스턴스 ID를 Atlassian Jira 찾습니다.

a. https://<tenant-name>.atlassian.net/_edge/tenant_info 으로 이동하여 <tenant-name>을 클라우드 테넌트의 Atlassian Jira 이름으로 바꿉니다.

웹 엔드포인트에 테넌트의 클라우드 ID(인스턴스 ID)를 보여주는 JSON 응답이 표시됩니다.

```
{"cloudId":"8bd1e230-e31c-9fe6-7692-1b807949a066"}
```


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

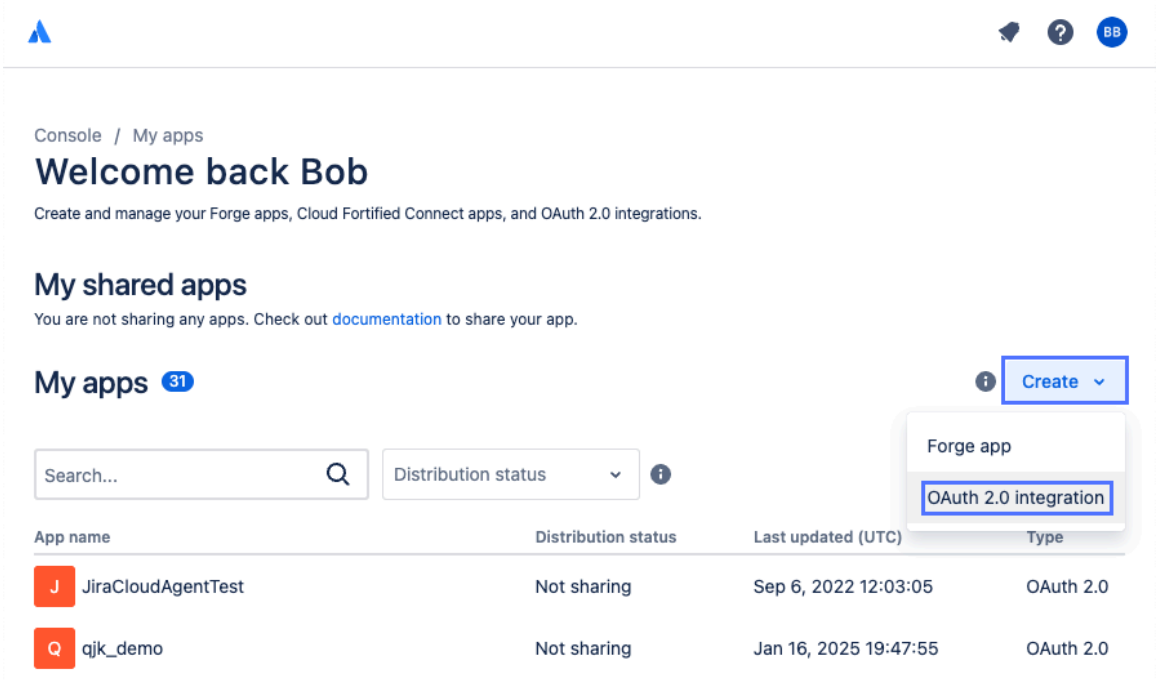
b. cloudId JSON 매개변수의 값을 안전한 위치에 기록합니다.

> **중요사항:** ServiceNow AI Platform 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Atlassian Jira 때 관리자가 이 인스턴스 ID 값이 필요합니다.

2. Atlassian 개발자 콘솔에서 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 새 OAuth 2.0 통합을 등록합니다Atlassian Jira.

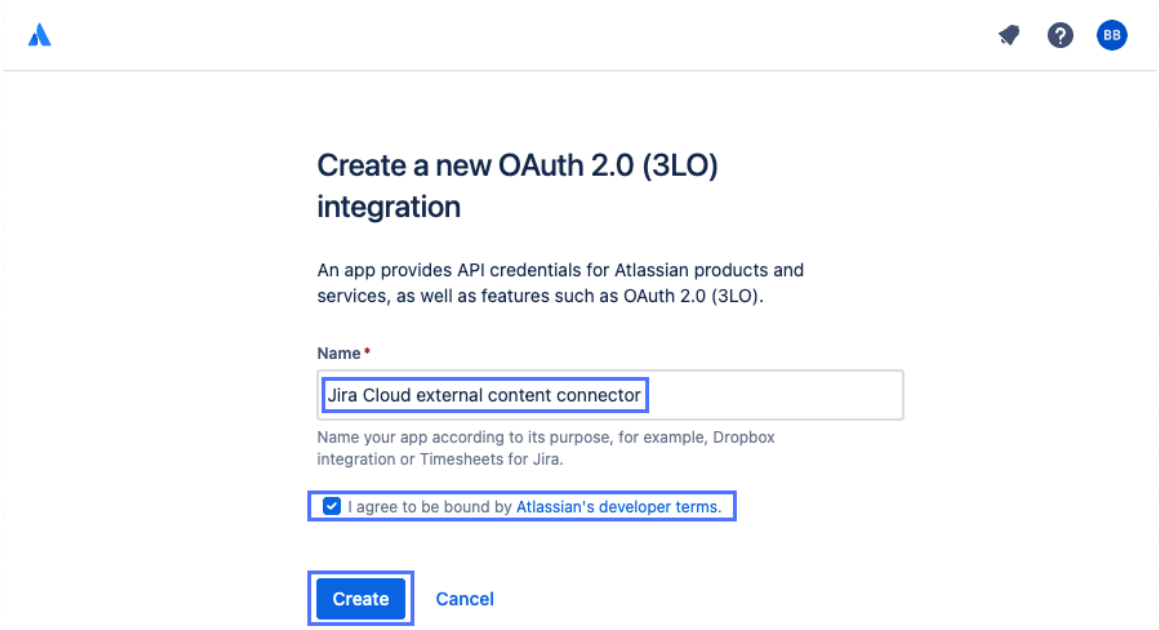
a. 에서 https://developer.atlassian.com/console/myapps/ 개발자 콘솔에 로그인하십시오Atlassian.

b. 내 앱 섹션에서 작성 〉 **OAuth 2.0** 통합.



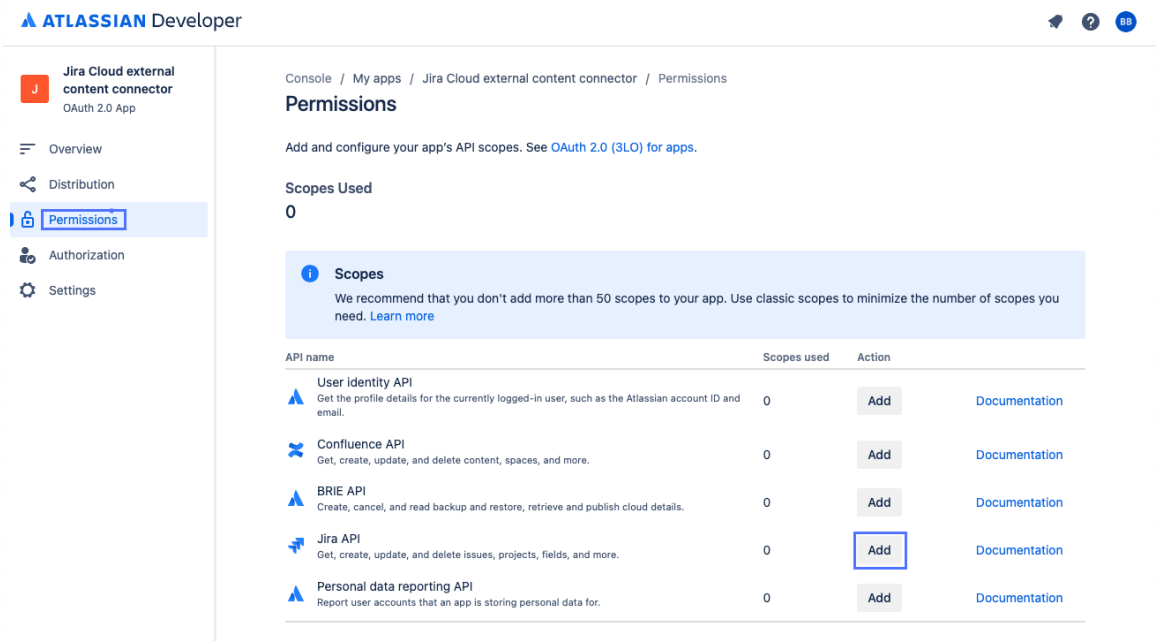
c. OAuth 2.0 통합의 이름을 입력하고 의 개발자 약관에 동의 Atlassian하는 옵션을 선택한 다음 만들기를 선택합니다.

© 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.



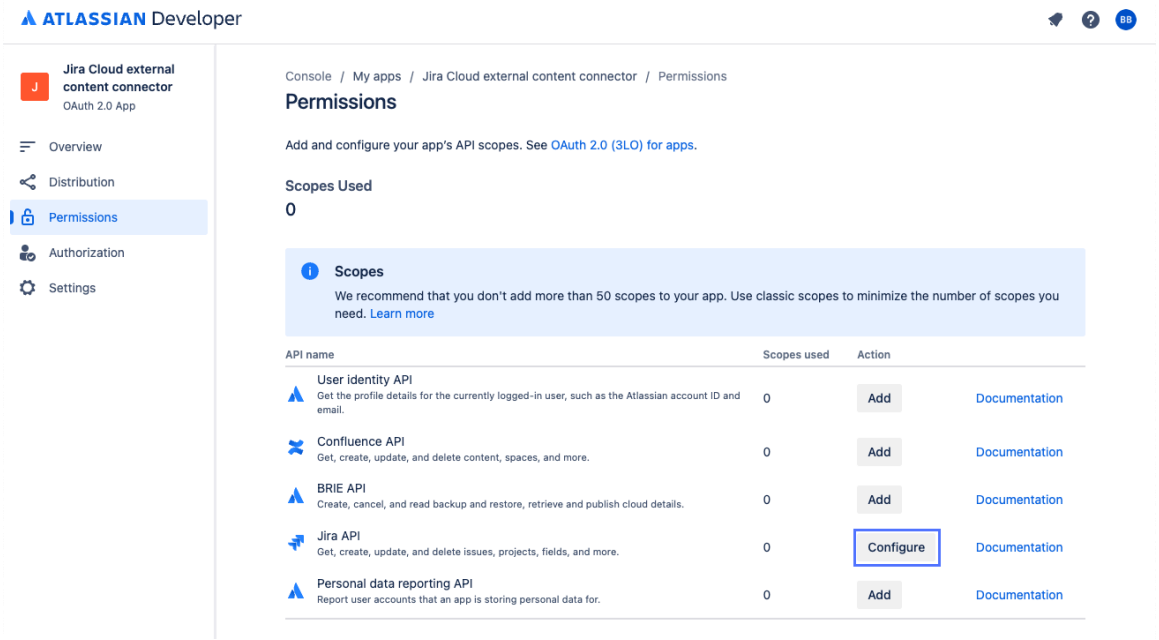
예를 들어 OAuth 2.0 통합의 이름으로 Jira Cloud ## ### #### 입력할 수 있습니다.

d. OAuth 2.0 통합의 권한 페이지로 이동한 다음 API 행에서 Jira추가를 선택합니다.



e. API 행에서 Jira구성을 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.

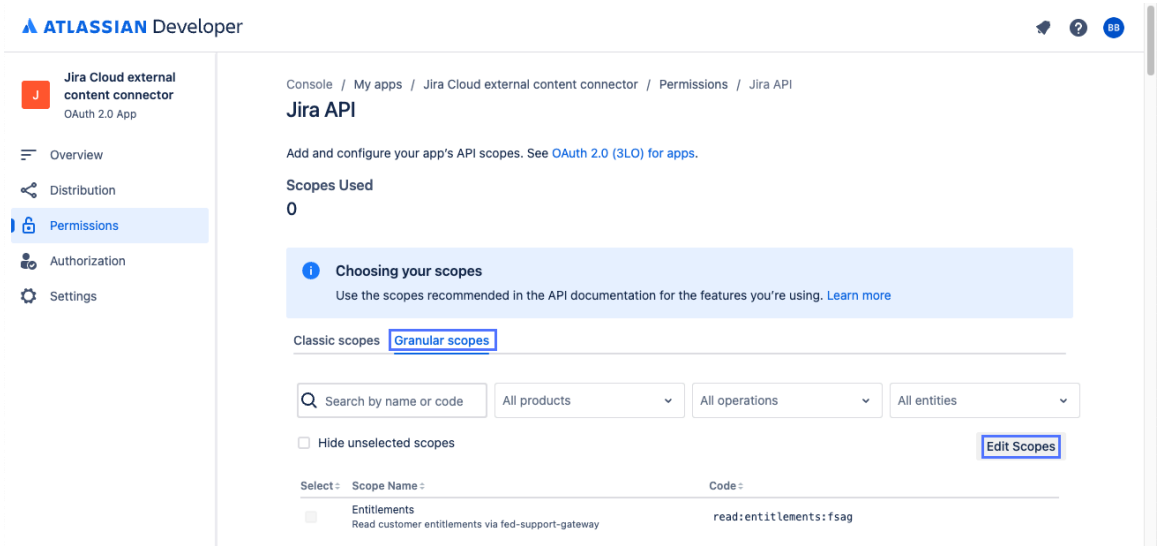


f. 세분화된 범위 탭에서 범위 편집을 선택한 후 다음 각 범위에 대한 옵션을 선택합니다.

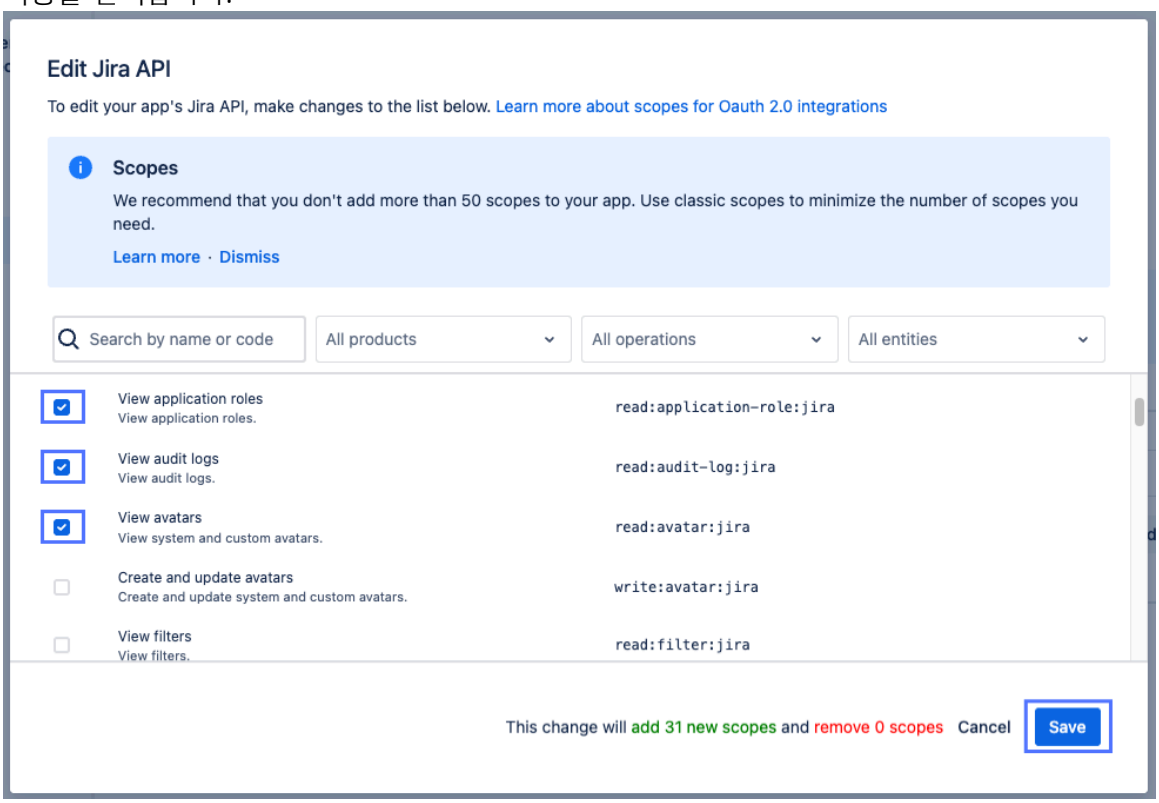
- 읽기:application-role:jira
- 읽기:첨부 파일:지라
- 읽기:감사-로그:Jira
- 읽기 :아바타:지라
- 읽기:주석.속성:지라
- 읽기 :코멘트:지라
- 읽기:필드 구성:Jira
- 읽기:필드:지라
- 읽기:그룹:지라
- 읽기:문제 상세 정보:Jira
- 읽기:이슈-메타:지라
- 읽기:issue-security-level:jira
- 읽기:issue-security-scheme:jira
- 읽기:issue-type-hierarchy:Jira
- 읽기:문제 유형:Jira
- 읽기:문제.변경 로그:Jira
- 읽기:이슈.투표:지라
- 읽기:문제:지라
- 읽기:permission-scheme:jira
- 읽기:허가:지라
- 읽기:프로젝트 분류:지라
- 읽기:project-role:Jira
- 읽기:프로젝트 유형:JIRA

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

- 읽기 : 프로젝트 버전 : Jira
- 읽기:프로젝트.구성 요소:Jira
- 읽기:프로젝트.기능:지라
- 읽기:프로젝트.속성:지라
- 읽기:프로젝트:지라
- 읽기:상태:지라
- 읽기:사용자.속성:Jira
- 읽기:User:Jira

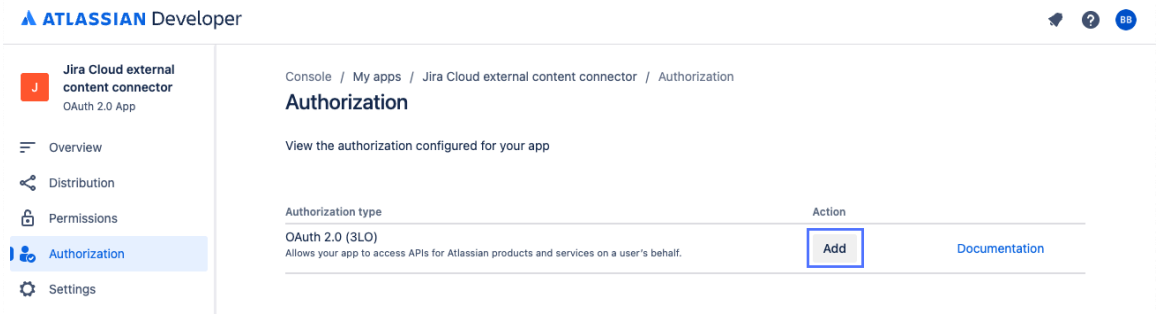


g. 저장을 선택합니다.

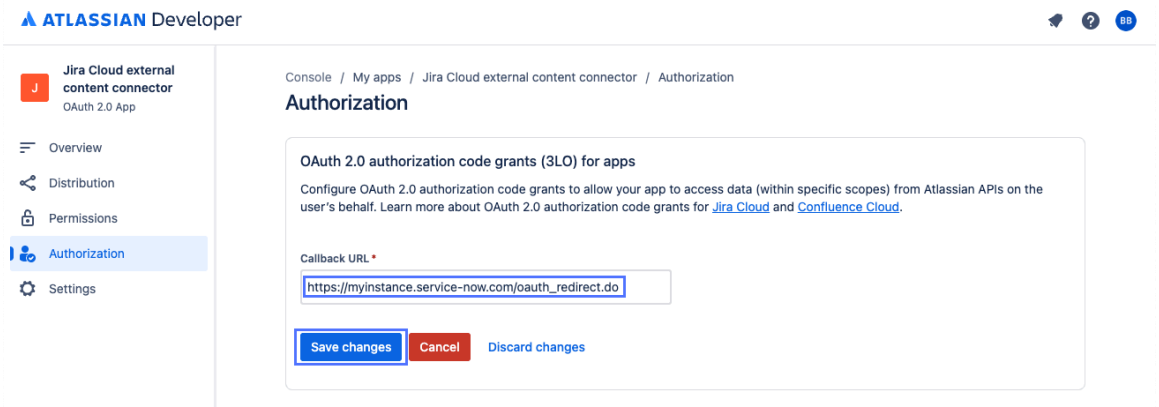


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

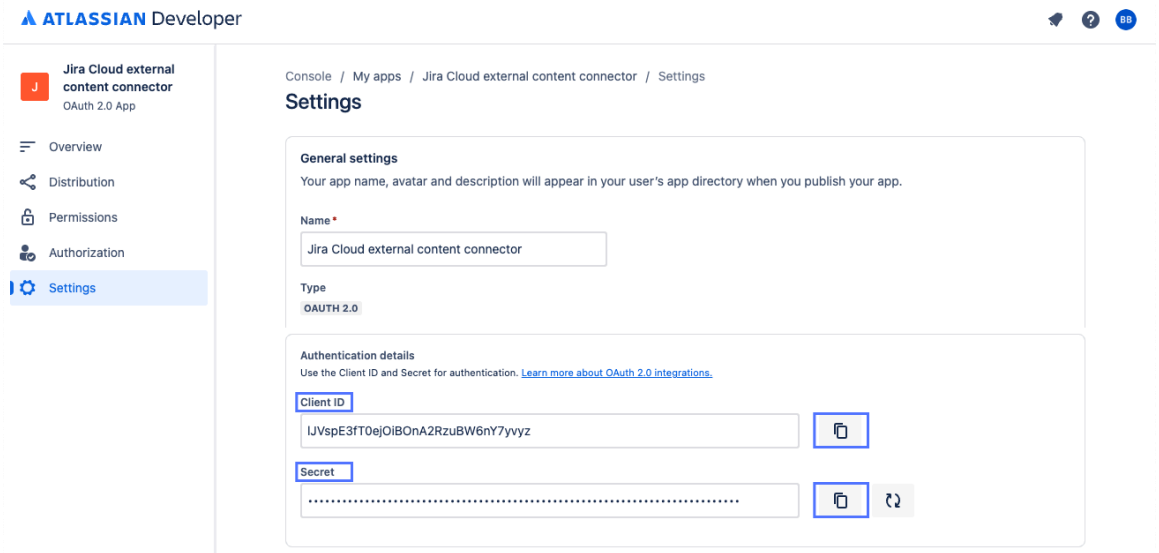
h. OAuth 2.0 통합의 인증 페이지로 이동한 다음 OAuth 2.0(3LO) 인증 유형의 행에서 추가를 선택합니다.



i. 콜백 URL로 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 을 입력하고 <instance-name>ServiceNow AI Platform# 을 인스턴스 이름으로 바꾼 다음 변경 사항 저장을 선택합니다.



j. OAuth 2.0 통합의 설정 페이지로 이동하여 안전한 위치에 클라이언트 ID 및 비밀 값을 기록합니다.



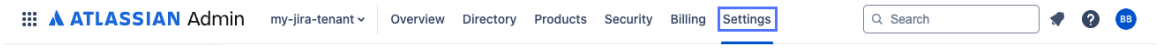
중요사항: 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Atlassian Jira 때 관리자가 이러한 클라이언트 ID 및 비밀 값을 필요로 합니다ServiceNow AI Platform.

3. 에서 Atlassian Administration새 관리자 API 키를 만듭니다.

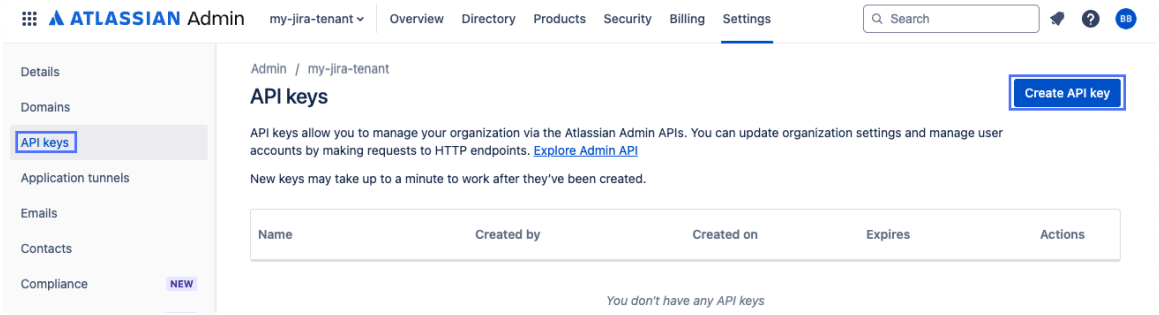
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 에 https://admin.atlassian.com/ 로그인하십시오Atlassian Administration.

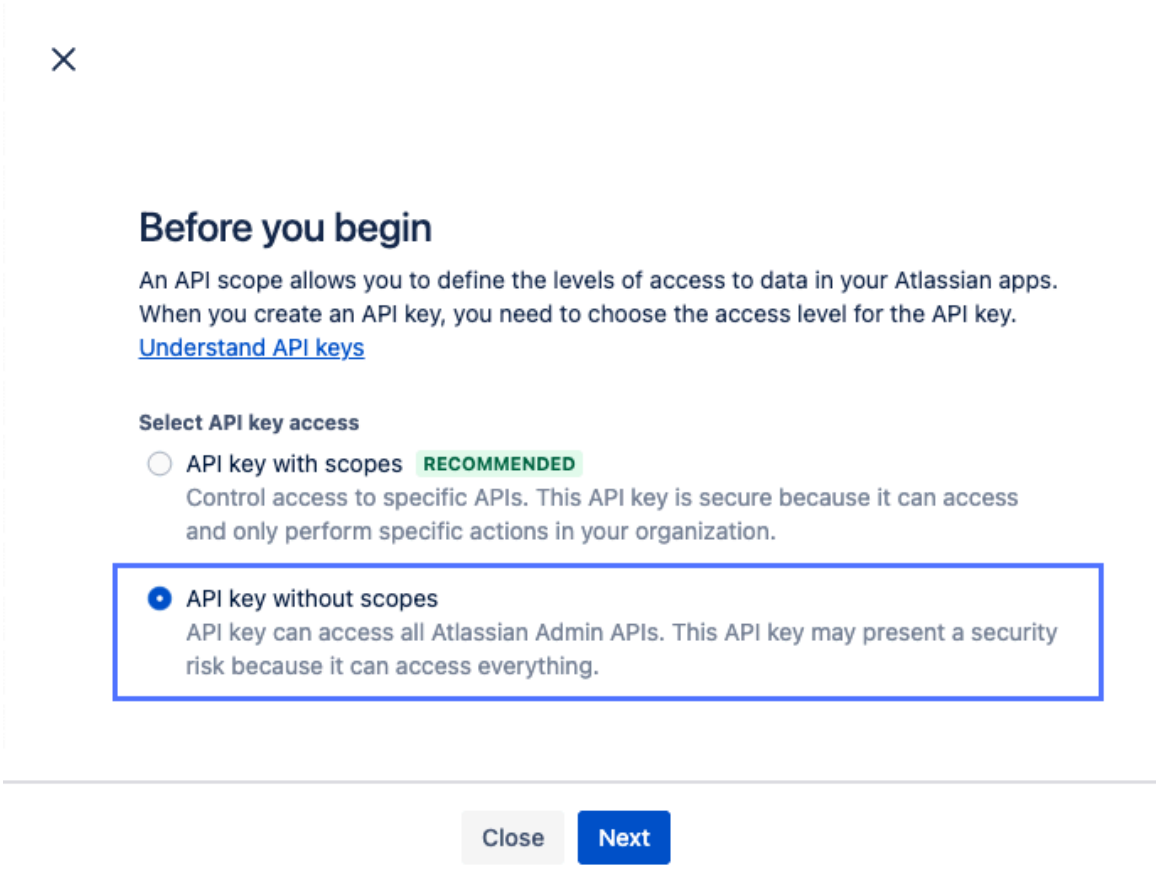
b. 탭 목록에서 설정을 선택합니다.



c. **API** 키를 선택한 다음, **API** 키 만들기를 선택합니다.

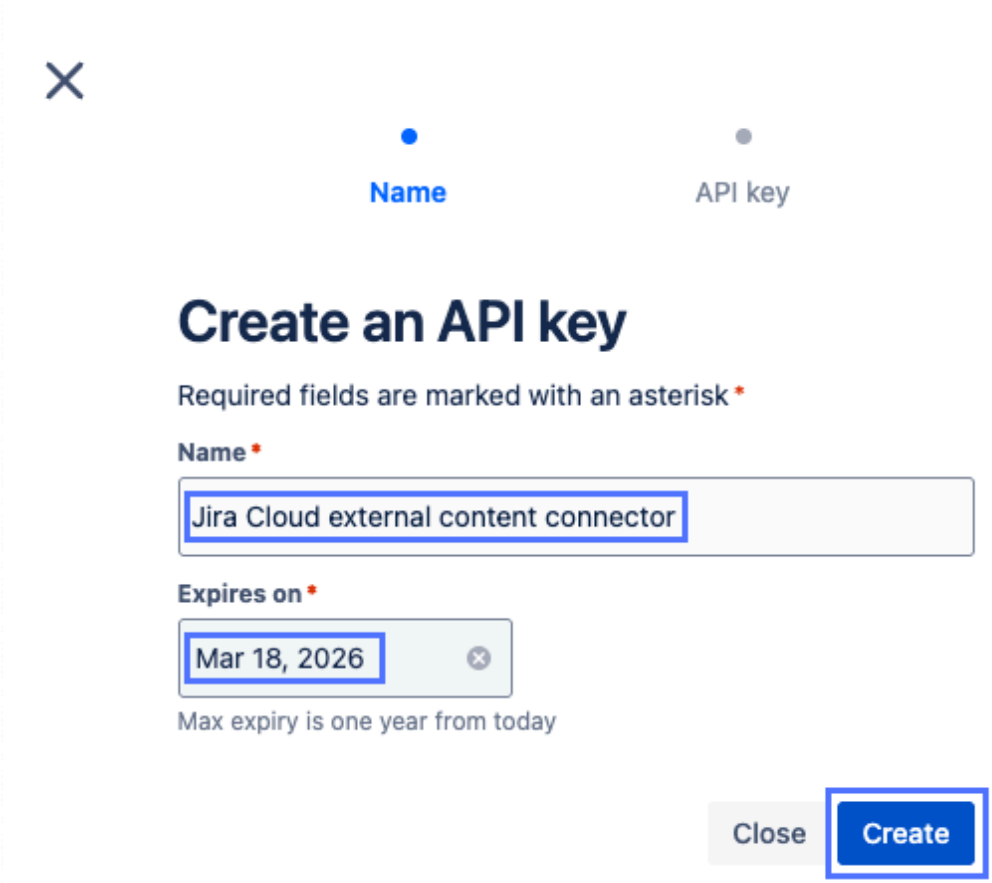


d. 시작하기 전에 페이지에서 범위가 없는 **API** 키를 선택한 다음, 다음을 선택합니다.



e. 새 API 키의 이름과 만료 날짜를 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.

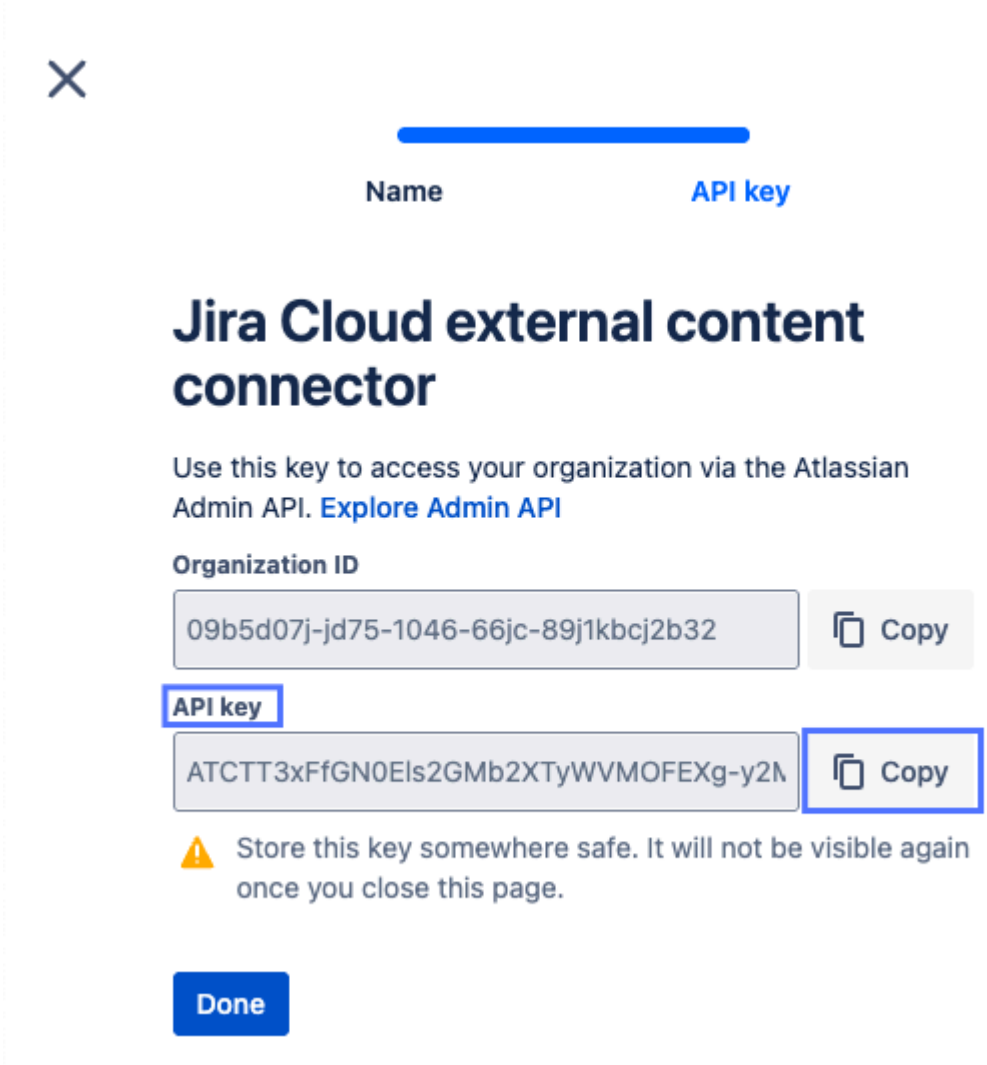


예를 들어 API 키의 이름으로 Jira Cloud ## ### #### 입력하고 만료 날짜를 향후 1년으로 설정할 수 있습니다.

f. 생성을 선택합니다.

g. 안전한 위치에 API 키의 값을 기록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: ServiceNow AI Platform 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Atlassian Jira 관리자가 API 키의 값이 필요합니다.

h. 완료를 선택합니다.

4. 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터의 액세스를 Atlassian Jira 허용하도록 클라우드 테넌트에서 Atlassian Jira 기술 사용자를 구성합니다.
이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 클라우드에서 Atlassian Jira 커넥터 사용자 구성.

다음에 수행할 작업
관리자에게 다음 항목을 제공합니다.ServiceNow AI Platform

- 단계에서 1.b기록한 인스턴스 ID(클라우드 ID) 값입니다.
- 단계에서 2.j기록한 OAuth 2.0 통합의 클라이언트 ID 및 암호 값입니다.
- 단계에서 3.g기록한 API 키의 값입니다.
- 단계에서 4생성한 클라우드 사용자의 자격 증명 Atlassian Jira 입니다.

ServiceNow AI Platform 클라우드 인스턴스에서 프로젝트 및 보안 주체 Atlassian Jira 를 검색하기 위해 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Atlassian Jira 관리자가 이러한 항목이 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.

클라우드 외부 콘텐츠 커넥터 생성 및 구성에 Atlassian Jira 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 클라우드 소스 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 Atlassian Jira 검색합니다.

시작하기 전에
소스 시스템 관리자는 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Jira 액세스를 허용하도록 클라우드 소스 시스템을 이미 구성 Atlassian Jira 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 클라우드 구성 Atlassian Jira.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 소스 선택 페이지에서 **Jira Cloud** 타일을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
URL	Atlassian Jira 클라우드 소스 시스템의 URL로, https://jira.example.com 형식입니다.
인스턴스 ID	클라우드 소스 시스템의 인스턴스 ID(클라우드 ID)입니다 Atlassian Jira . 클라우드 소스 시스템의 인스턴스 ID Atlassian Jira 를 찾는 방법을 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Atlassian .
API 키	콘솔의 API 키입니다 Atlassian Administration . 콘솔에서 API 키를 Atlassian Administration 찾는 방법을 잘 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Atlassian .
클라이언트 ID	Confluence API에 클라우드 소스 시스템에 대한 액세스 권한을 Atlassian Jira 부여하는 OAuth 2.0 Atlassian 개발자 애플리케이션의 클라이언트 식별자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설정	설명
	개발자 콘솔에서 OAuth 2.0 애플리케이션의 Atlassian 클라이언트 ID를 찾는 방법을 잘 모르는 경우 관리자에게 문의하세요 Atlassian .
클라이언트 비밀	클라우드 소스 시스템에 대한 API 액세스 권한을 Atlassian Jira 부여하는 Jira OAuth 2.0 개발자 애플리케이션용 OAuth 2.0 Atlassian 클라이언트 암호입니다. 개발자 콘솔에서 OAuth 2.0 애플리케이션에 Atlassian 대한 클라이언트 암호를 찾는 방법을 잘 모르는 경우 관리자에게 문의하세요 Atlassian .

6. 저장 및 확인을 선택합니다.

주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 새 Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정을 정의할 수 있습니다. 이러한 설정을 사용하여 커넥터에서 크롤링할 프로젝트 집합을 제한하거나 커넥터의 크롤링에 포함하거나 제외할 문서의 파일 확장명을 정의할 수 있습니다. 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터의 Atlassian Jira 크롤링 설정 구성.

커넥터가 원본 시스템의 모든 항목을 크롤링하고 파일 확장명 포함 또는 제외 필터를 적용하지 않으려는 경우 크롤링 설정 정의를 건너뛰고 바로 이동하여 새 커넥터에 대한 크롤링 일정을 정의하거나 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 일정 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 일회성 크롤링 실행에 대한 자세한 내용은 및 를 참조하십시오.

커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

클라우드 외부 콘텐츠 커넥터의 **Atlassian Jira** 크롤링 설정 구성

클라우드 외부 콘텐츠 커넥터를 크롤링할 Atlassian Jira 프로젝트를 지정합니다. 포함 또는 제외 필터를 정의하여 크롤링에서 검색하고 인덱싱을 위해 피드하는 AI 검색 콘텐츠의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 소스 시스템에서 모든 프로젝트를 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 파일 확장명을 AI 검색 가진 문서를 전송합니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 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.

- 소스 시스템에서 지정된 프로젝트 세트만 크롤링
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장명이 있는 문서만 포함
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장자가 있는 문서 제외

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Atlassian Jira 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 다음 크롤링 프로젝트 옵션 중 하나를 선택하여 커넥터의 크롤링 범위를 지정합니다.
   - 소스 시스템의 모든 프로젝트를 크롤링하려면 모두를 선택한 다음, 선택적으로 프로젝트 제외를 선택하고 **URL** 필드 추가 및 추가 버튼을 사용하여 크롤링에서 제외할 프로젝트의 URL을 입력합니다.
   - 원본 시스템에서 지정된 프로젝트 집합만 크롤링하려면 지정을 선택한 다음 **URL** 필드 추가 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에 포함할 프로젝트의 URL을 입력합니다.
5. 옵션: 파일 확장자를 기준으로 크롤링에 포함 또는 제외 필터를 적용하려면 다음 단계를 수행하십시오.

   a. 파일 확장명으로 필터링을 선택합니다.

   b. 필터 유형을 지정하려면 포함 또는 제외를 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서만 검색하려면 포함 을 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서를 제외한 모든 문서를 검색하려면 제외 를 선택합니다.

   c. 파일 확장명 필드에서 포함하거나 제외할 파일 확장명을 선택합니다.
   지원되는 파일 확장명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에서 지원되는 파일 확장명.

6. 저장을 선택하고 저장을.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
Atlassian Jira 클라우드 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링 범위 및 파일 확장명 필터 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
클라우드 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Atlassian Jira 크롤링을 구성했으므로 크롤링이 반복적으로 실행되도록 예약하거나 요청 시 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 요청 시 일회성 크롤링을 실행하는 방법을 알아보려면 및 를 참조하십시오.

Box 외부 콘텐츠 커넥터

Box 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템에서 Box 파일과 첨부 파일을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 **Box** 공개/개인 키 쌍 만들기

외부 콘텐츠 커넥터에서 사용할 Box 암호화된 개인 키와 공개 키를 생성합니다.

시작하기 전에
OpenSSL 라이브러리 툴킷에 액세스해야 합니다. OpenSSL 라이브러리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://openssl-library.org/ .

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
외부 콘텐츠 커넥터에 Box 사용할 고유한 비공개 및 공개 RSA 키를 만들어야 합니다. 개발자 콘솔에서 생성하는 키는 Box 커넥터의 보안 요구 사항을 준수할 만큼 충분히 안전하지 않습니다.

커넥터에 대한 공개/개인 키 인증을 구성하려면 다음 항목을 만들어야 합니다.

1. 암호화된 PKCS#8 형식의 4,096비트 RSA 개인 키입니다.
   - ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Box 설정을 구성할 때 이 암호화된 개인 키 파일과 암호가 필요합니다.
   - Box 외부 콘텐츠 커넥터는 크롤링을 실행할 때 이 암호화된 개인 키 파일의 공개 키 인증서를 제공하여 개발자 콘솔에서 OAuth 2.0 앱의 Box 유효한 클라이언트로 자신을 인증합니다.
2. PEM 인코딩(Base64 ASCII) X.509 인증서 형식의 공개 키입니다.
   - 관리자는 Box 외부 콘텐츠 커넥터에 Box 대한 API 액세스 권한을 Box 부여하는 OAuth 2.0 앱에 이 인증서 파일을 업로드해야 합니다.
   - Box 외부 콘텐츠 커넥터가 클라이언트 인증을 Box 위해 공개 키 인증서를 제공하는 경우 업로드된 이 인증서를 사용하여 커넥터가 OAuth 2.0 앱의 유효한 클라이언트인지 확인합니다.

프로시저

1. 다음 명령을 실행하여 PEM 인코딩 X.509 인증서 형식의 4,096비트 RSA 개인 키를 생성합니다.

```
openssl genpkey -algorithm RSA -out private_key.pem -pkeyopt rsa_keygen_bits:4096
```

2. 새 개인 키의 암호화된 버전에 사용할 보안 암호를 생성합니다.

   a. 다음 명령을 실행합니다.

```
openssl rand -base64 20
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 명령은 20자의 암호를 생성합니다. 조직의 표준에서 더 긴 암호를 요구하는 경우 20 을 원하는 암호 길이(문자 단위)로 바꿉니다. 암호에는 최소 112비트의 엔트로피가 있어야 합니다.

b. 생성된 비밀번호를 복사하여 안전한 위치에 기록합니다.

중요사항: ServiceNow AI Platform# 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Box 때 이 암호가 필요합니다.

3. 새 개인 키를 암호화된 PKCS#8 형식(AES-256-CBC 및 PBKDF2 사용)으로 변환합니다.

a. 다음 명령을 실행합니다.

```
openssl pkcs8 -topk8 -in private_key.pem -out encrypted_key.pem -v2 aes-256-cbc -v2prf
 hmacWithSHA256
```

b. 메시지가 표시되면 단계에서 2생성한 보안 암호를 입력합니다.

c. 생성된 encrypted_key.pem 파일을 안전한 위치에 저장합니다.

중요사항: ServiceNow AI Platform# 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Box 때 이 암호화된 키 파일이 필요합니다.

4. PEM 인코딩 X.509 인증서 형식으로 새 개인 키에 대한 공개 키를 추출합니다.

a. 다음 명령을 실행합니다.

```
openssl pkey -in private_key.pem -pubout -out public_key.pem
```

b. 단계에서 2생성한 public_key.pem 파일의 컨텐츠를 보거나 편집합니다.

c. PEM으로 인코딩된 X.509 공개 키 인증서 텍스트를 복사하여 안전한 위치에 저장합니다.

공개 키는 -----BEGIN PUBLIC KEY ----- 및 -----END PUBLIC KEY ----- 마커를 포함하여 파일의 모든 텍스트로 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.



중요사항: Box 관리자는 개발자 콘솔에서 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Box OAuth 2.0 애플리케이션을 구성할 때 이 PEM 인코딩 X.509 공개 키 인증서 텍스트가 Box 필요합니다.

다음에 수행할 작업
인스턴스와 AI 검색ServiceNow AI Platform# 인스턴스에서 다음을 구성하는 Box 관리자에게 이러한 항목을 제공합니다.

항목	설명
PEM 인코딩 X.509 공개 키 인증서 텍스트	이 텍스트를 Box 관리자에게 제공하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Box OAuth 2.0 애플리케이션을 구성할 때 PEM으로 인코딩된 X.509 공개 키 인증서 텍스트를 Box 개발자 콘솔에 업로드해야 합니다. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 개발자 콘솔에서 OAuth 2.0 애플리케이션을 Box 구성하는 방법에 대한 Box 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Box.
암호화된 개인 키 파일 및 암호	이 암호화된 개인 키 파일과 암호를 ServiceNow AI Platform 관리자에게 제공합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Box 때 파일과 암호가 필요합니다. 외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Box 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Box 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **Box**

개발자 콘솔에서 OAuth 2.0 애플리케이션을 Box 생성하고 권한을 부여하여 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템에 액세스할 Box 수 있도록 허용합니다Box.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
개발자 콘솔 및 Box 관리자 UI 포털에 대한 Box 관리자 액세스 권한이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Box 개인/공개 키 쌍을 만들고 PEM 인코딩(Base64 ASCII) X.509 형식으로 공개 키 인증서를 추출해야 합니다. 공개/개인 키 쌍 생성 및 공개 키 인증서 추출에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Box 공개/개인 키 쌍 만들기.

필요한 역할: 없음

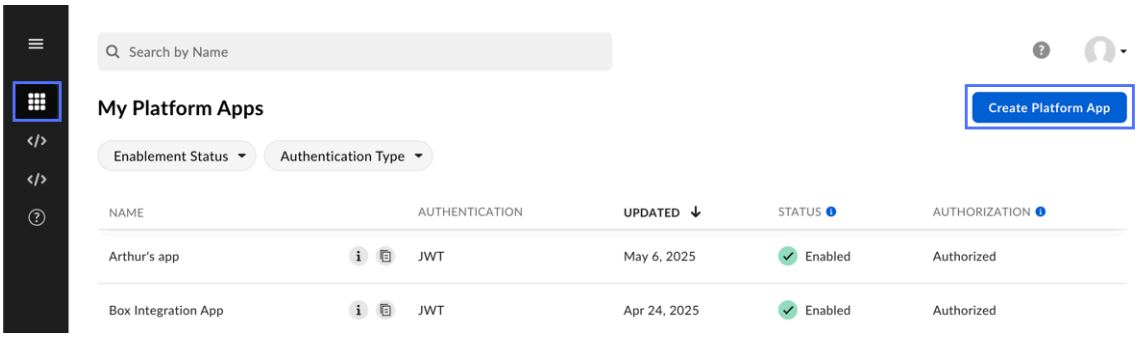
이 태스크 정보
Box 외부 콘텐츠 커넥터는 API를 Box 사용하여 소스 시스템에서 Box 문서와 사용자 권한을 검색합니다.

커넥터가 API를 Box 통해 소스 시스템에 액세스할 Box 수 있도록 하려면 개발자 콘솔에서 OAuth 2.0 애플리케이션을 Box 구성하고 권한을 부여해야 합니다. ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 OAuth 2.0 애플리케이션에서 복사한 설정과 해당 API 키를 사용하여 소스 시스템에 올바르게 연결되도록 외부 커넥터를 구성할 Box 수 있습니다.

프로시저
1. Box 개발자 콘솔에서 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Box 새 OAuth 2.0 애플리케이션을 생성합니다.

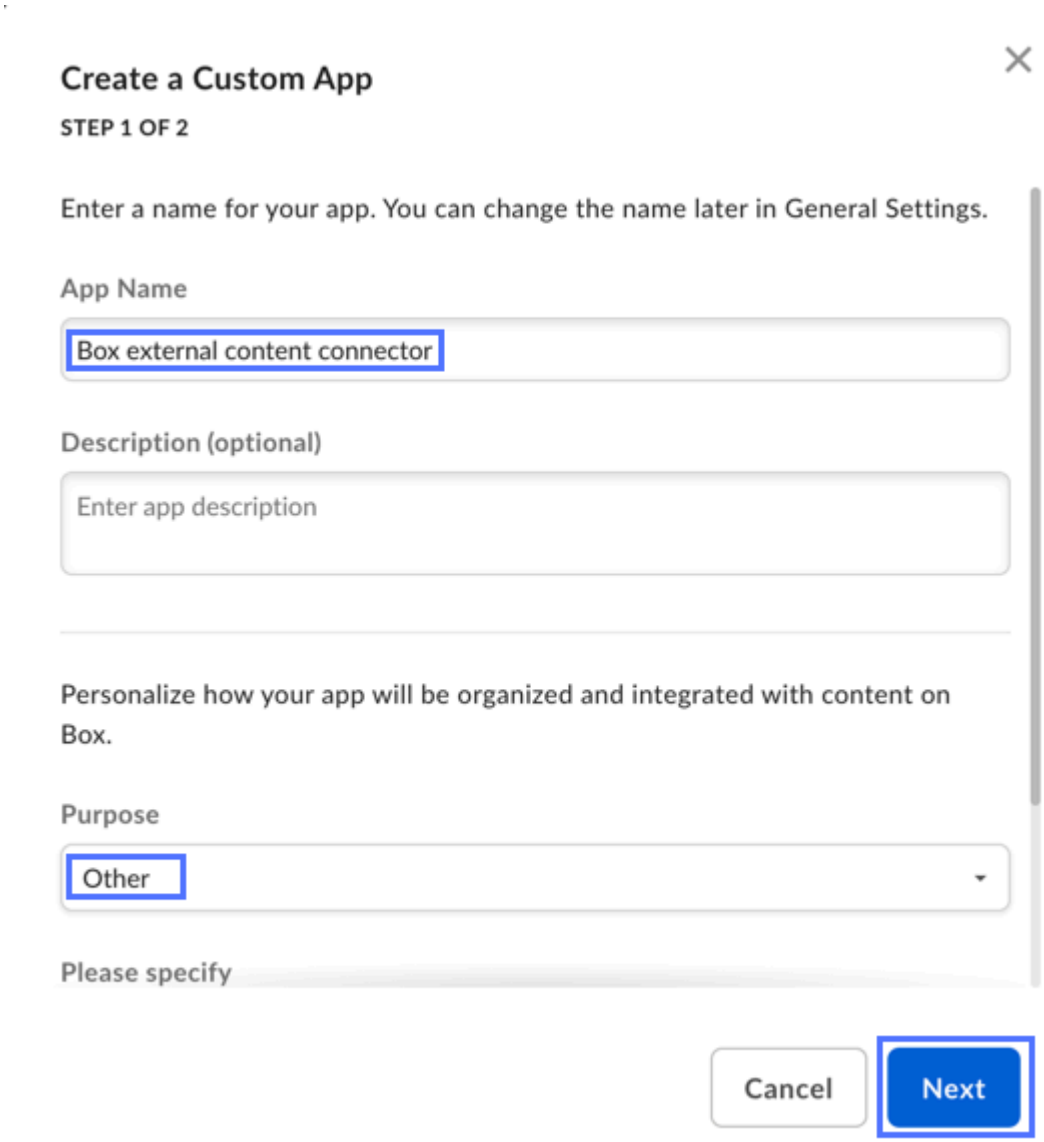
a. 관리자 자격 증명으로 https://app.box.com/developers/console 이동하여 로그인합니다.

b. 플랫폼 앱 생성을 선택한 다음 사용자 지정 앱을 선택합니다.



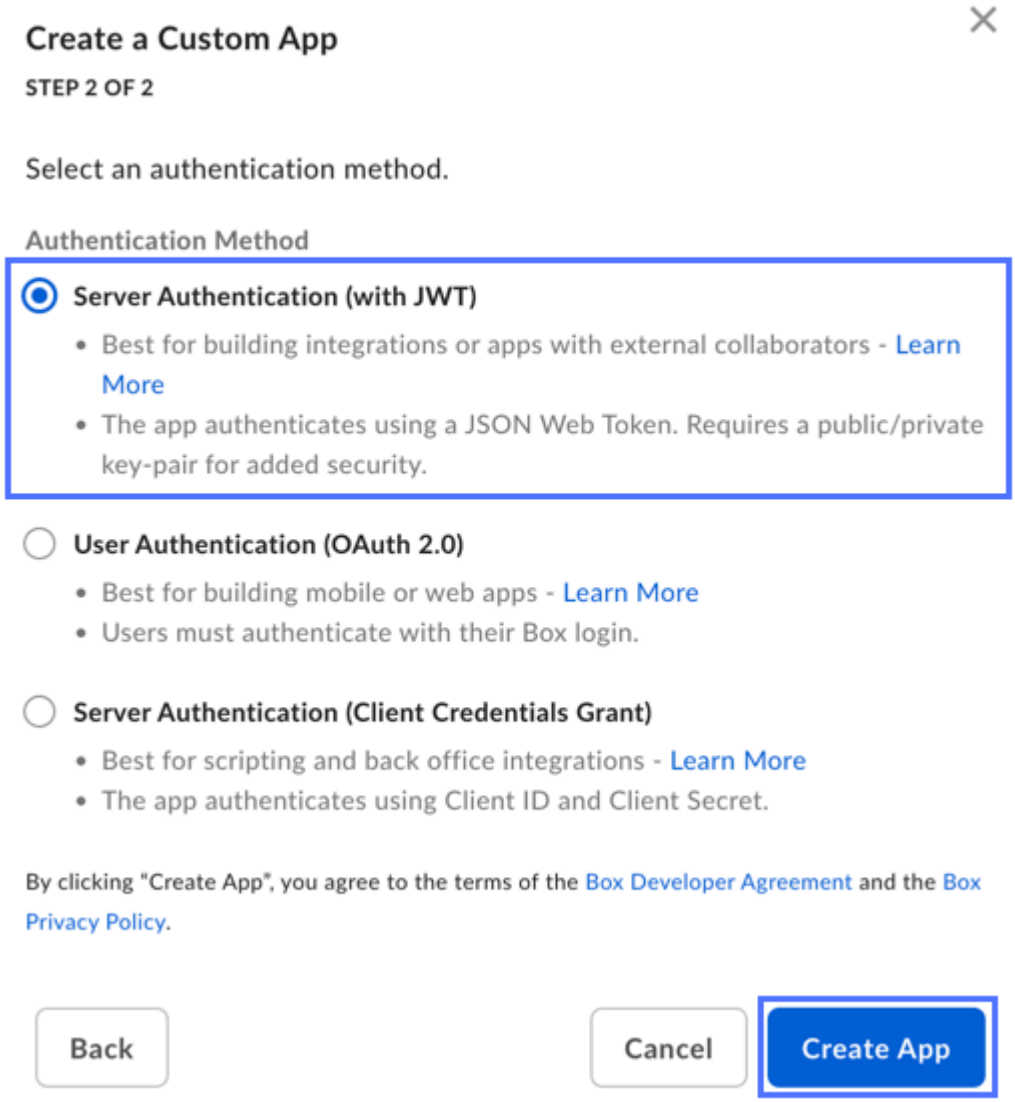
c. 사용자 지정 앱 만들기 창에서 앱의 이름을 입력하고 용도를 지정한 후 다음을 선택합니다.

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



d. 사용자 지정 앱 만들기 창에서 서버 인증**(JWT** 사용)을 선택한 다음, 앱 만들기를 선택합니다.

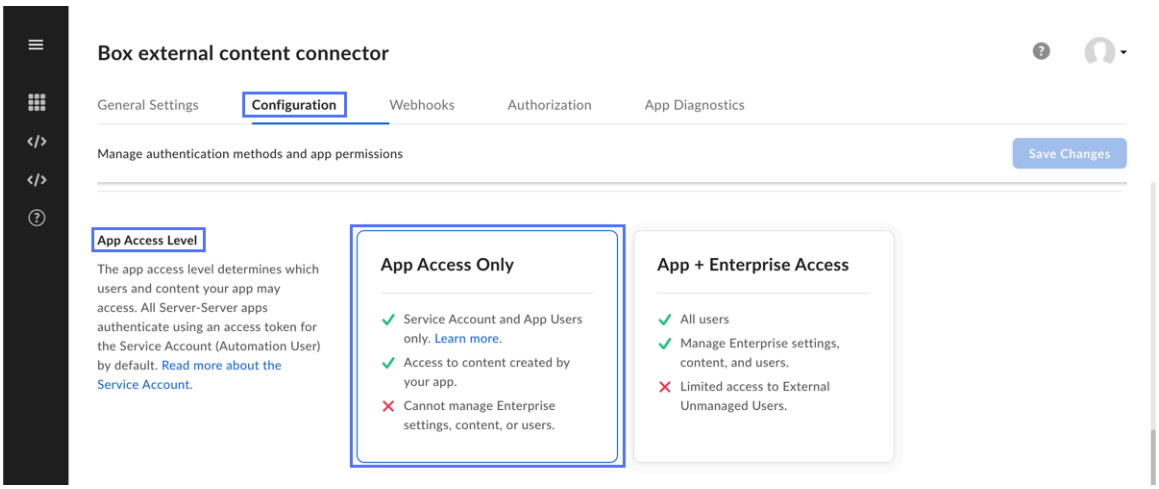
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



새 OAuth 2.0 애플리케이션에 대한 구성 화면이 나타납니다.

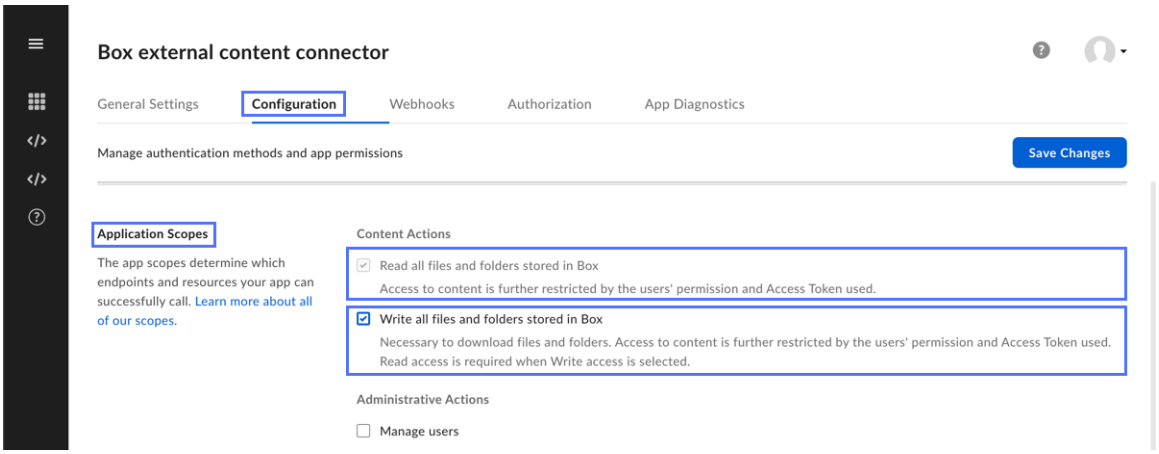
2. 필요한 설정으로 새 OAuth 2.0 애플리케이션을 구성하고 이에 대한 공개/비공개 키 페어를 생성합니다.

a. 앱 액세스 수준 섹션에서 앱 **+** 엔터프라이즈 액세스 옵션을 선택합니다.

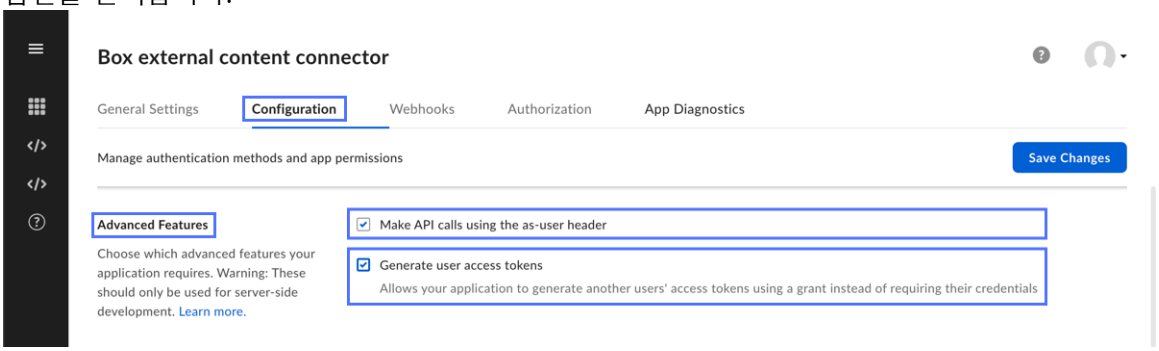


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

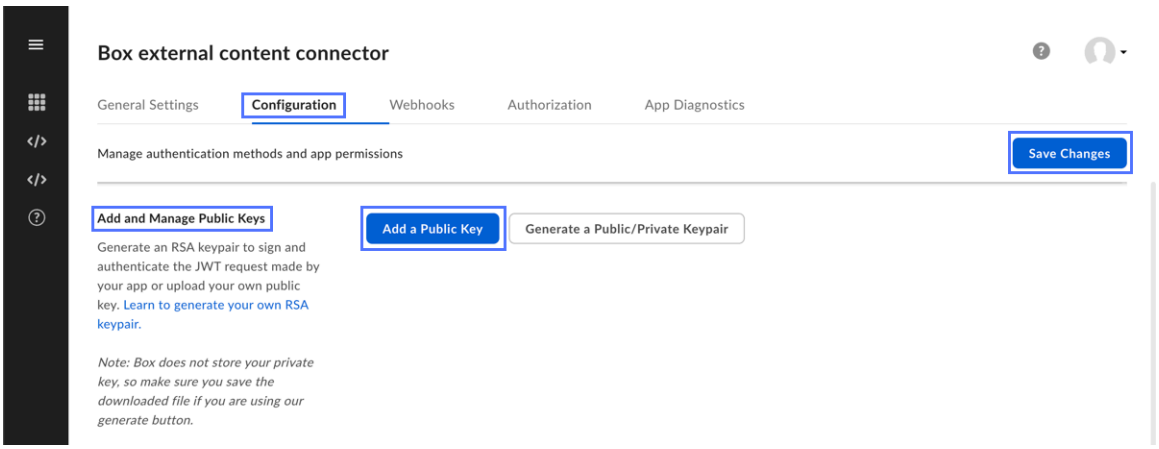
b. 애플리케이션 범위 섹션의 콘텐츠 작업 제목 아래에서 Box에 저장된 모든 파일 및 폴더 읽기 및 Box에 저장된 모든 파일 및 폴더 쓰기 옵션이 아직 선택되지 않은 경우 선택합니다.



c. 고급 기능 섹션에서 있는 그대로 헤더를 사용하여 **API** 호출하기 및 사용자 액세스 토큰 생성 옵션을 선택합니다.



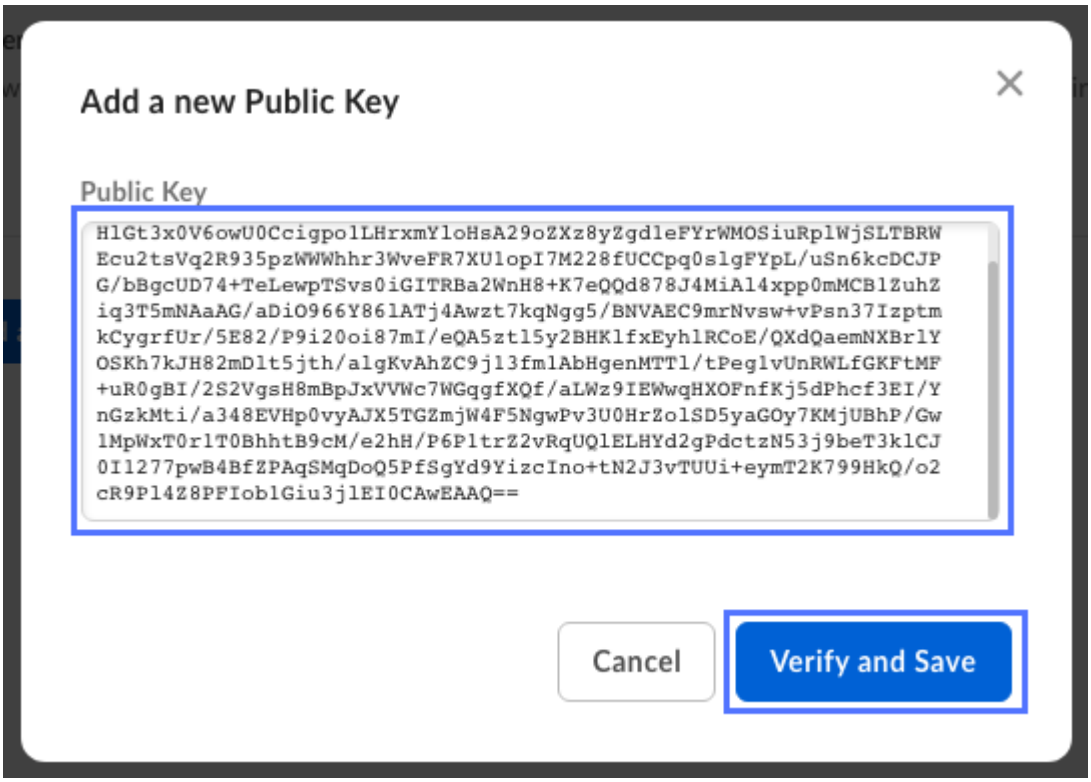
d. 공개 키 추가 및 관리 섹션에서 공개 키 추가를 선택합니다.



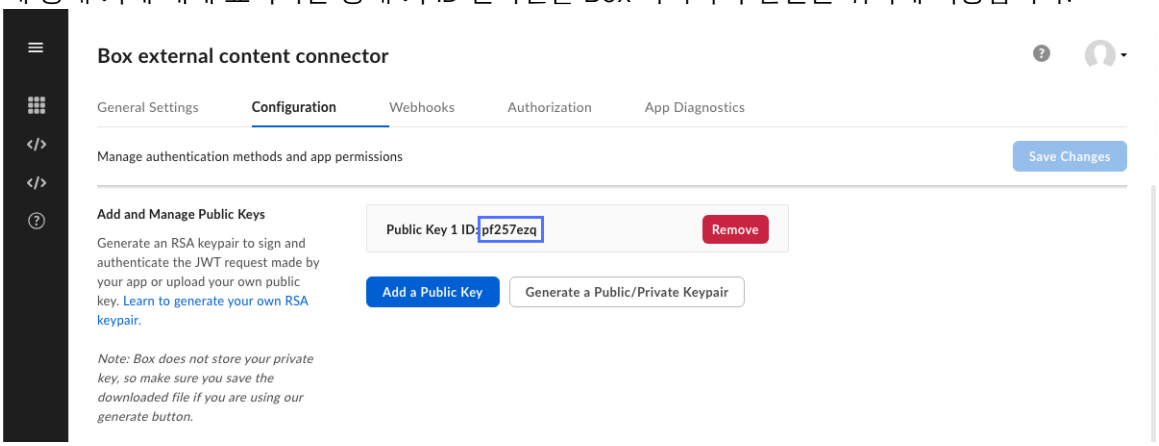
새 공개 키 추가 대화 상자가 나타납니다.

e. 새 공개 키 추가 대화 상자에서 -----BEGIN PUBLIC KEY ----- 및 -----END PUBLIC KEY ----- 마커를 포함하여 PEM 인코딩 공개 키 텍스트를 공개 키 필드에 붙여 넣은 다음 확인 및 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.



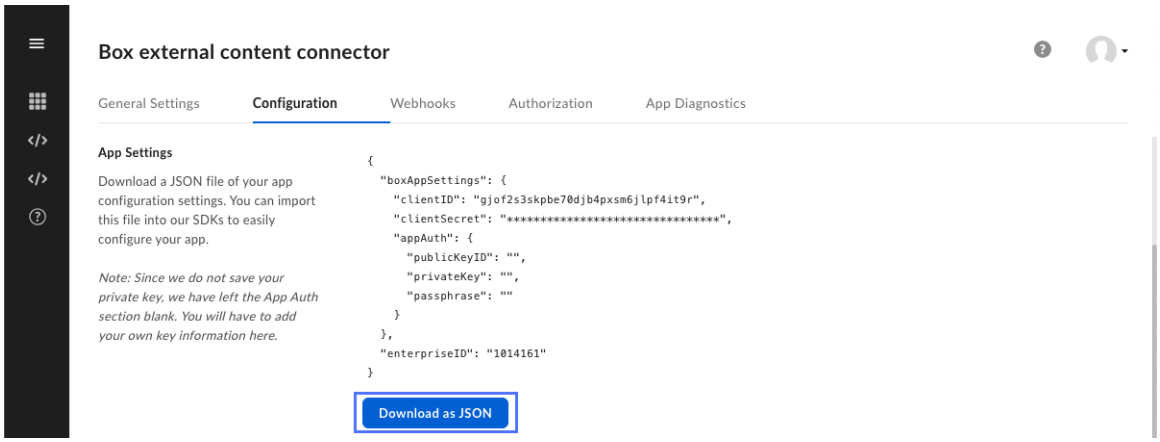
f. 새 공개 키에 대해 표시되는 공개 키 ID 문자열을 Box 복사하여 안전한 위치에 저장합니다.



중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 때 이 공개 키 ID 문자열이 Box 필요합니다.

g. 앱 설정 섹션에서 JSON으로 다운로드를 선택한 다음, 다운로드한 JSON 형식 설정 파일을 안전한 위치에 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.



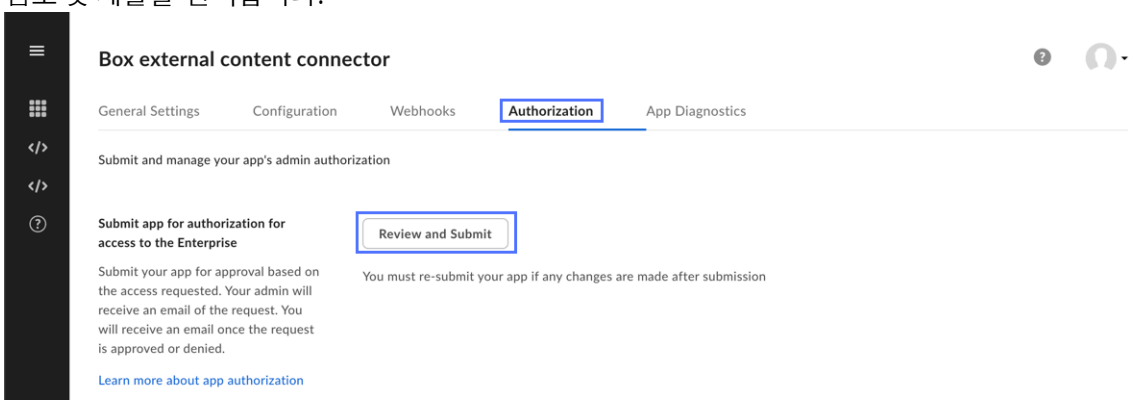
중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Box 때 이 JSON 형식 설정 파일이 필요합니다.

h. 변경 내용 저장을 선택합니다.
OAuth 2.0 앱의 구성이 성공적으로 업데이트되었음을 알리는 메시지가 나타납니다.

3. 새 OAuth 2.0 애플리케이션에 대한 권한 부여 요청을 제출합니다.

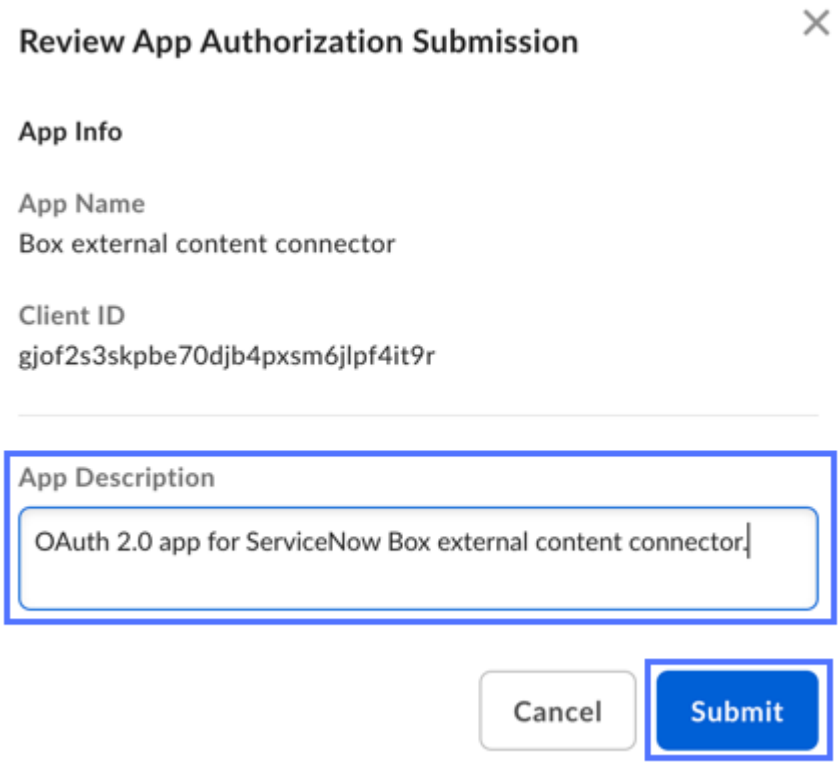
a. 새 OAuth 2.0 애플리케이션에 대한 권한 부여 화면으로 이동합니다.

b. 검토 및 제출을 선택합니다.



c. 앱 권한 부여 제출 검토 화면에서 OAuth 2.0 애플리케이션에 대한 설명을 입력한 다음, 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.



앱의 인증 상태는 인증 보류 중으로 표시됩니다.

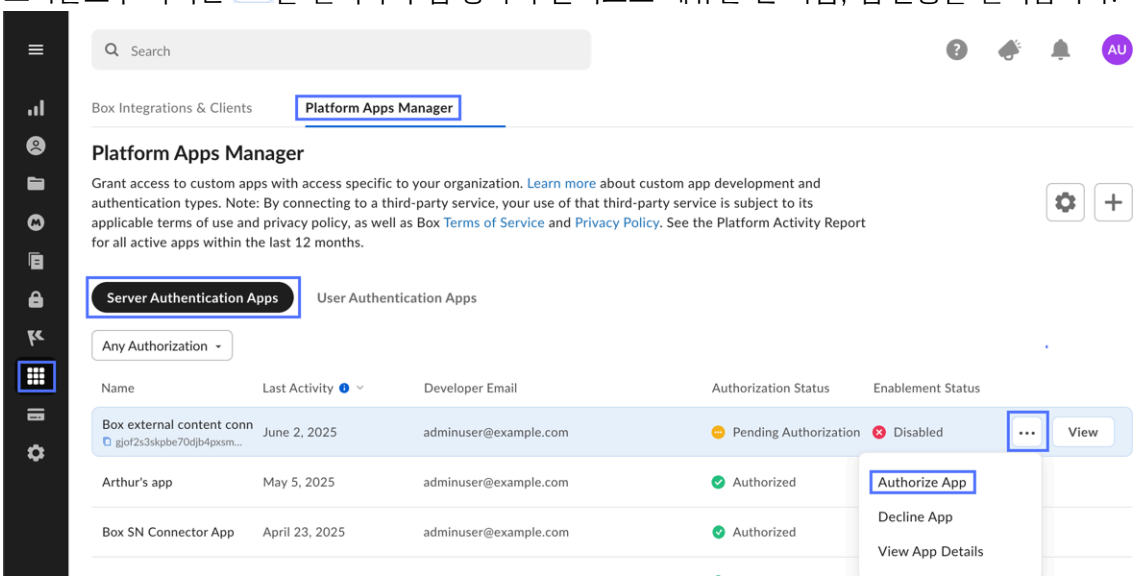
4. Box 관리 UI 포털에서 새 OAuth 2.0 애플리케이션에 권한을 부여합니다.

a. 관리자 자격 증명으로 https://app.box.com/master 이동하여 로그인합니다.

b. 통합 메뉴 아이콘 을 선택한 다음 플랫폼 앱 관리자 탭으로 이동합니다.

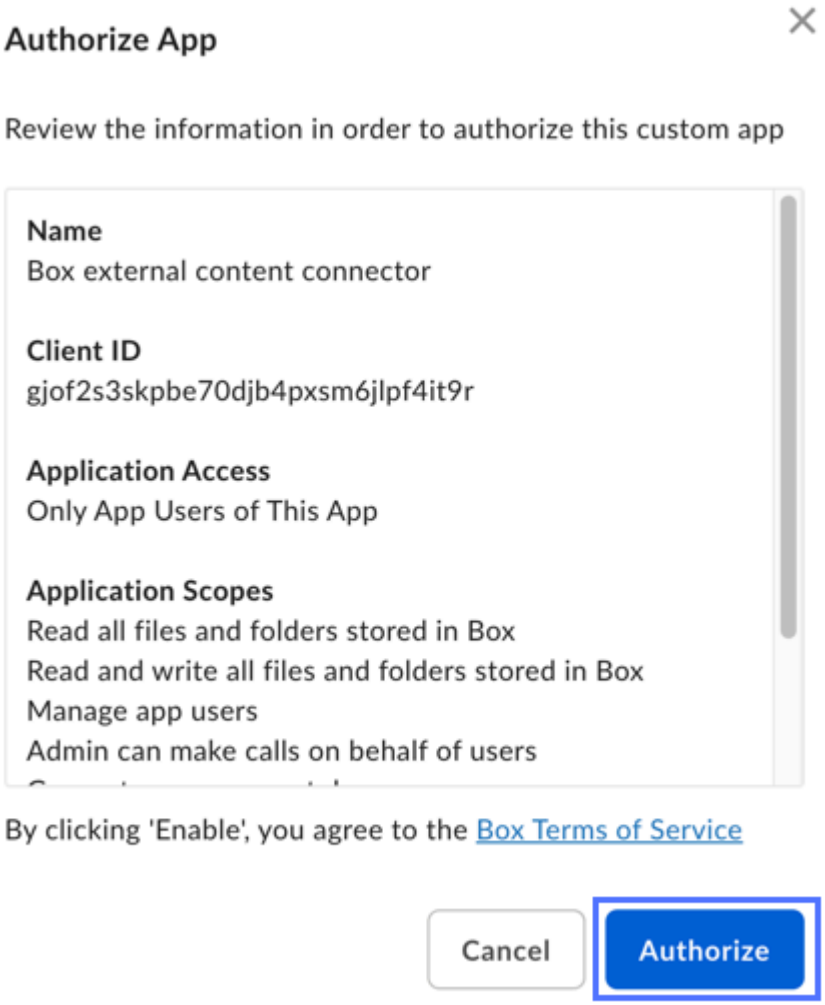
c. 서버 인증 앱을 선택하고 새 OAuth 2.0 애플리케이션에 대한 항목을 찾습니다.

d. 오버플로우 아이콘 을 선택하여 앱 항목의 컨텍스트 메뉴를 연 다음, 앱 인증을 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. Authorize App(앱 인증) 화면에서 Authorize(인증)를 선택합니다.



앱의 권한 부여 상태가 권한 부여됨으로 변경됩니다.

다음에 수행할 작업
관리자에게 다음 항목을 제공합니다.ServiceNow AI Platform

- OAuth 2.0 애플리케이션을 구성하는 데 사용한 관리자 계정의 이메일 주소 Box 입니다.
- 단계에서 2.f복사한 공개 키 ID 문자열입니다.
- 단계에서 2.g다운로드한 JSON 형식 설정 파일입니다.

ServiceNow AI Platform 관리자는 소스 시스템에서 사용자 상자와 보안 주체를 Box 검색하기 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Box 이러한 항목이 필요합니다.

클라우드 외부 콘텐츠 커넥터 생성 및 구성에 Box 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Box 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Box 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템에서 Box 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 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.

시작하기 전에
소스 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터의 Box 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 Box 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Box.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 원본 선택 페이지에서 **Box** 타일을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Box 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
관리자 계정 이메일	관리자 계정의 이메일 주소입니다 Box . 예를 들어 boxadmin@example.com 입력할 수 있습니다. 사용할 관리자 계정 이메일 주소를 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Box .
공개 키 ID	관리자가 개발자 콘솔의 Box OAuth 2.0 애플리케이션에서 업로드한 공개 키의 Box ID 문자열입니다. 예를 들어 pf257ezq를 입력할 수 있습니다. 사용할 공개 키 ID 문자열을 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Box .
암호 구문	암호화된 개인 키 파일에 지정된 암호화된 개인 키 파일의 암호입니다. 암호화된 개인 키 파일에 대한 암호가 없으면 관리자에게 요청하십시오 Box .
암호화된 개인 키 파일	PKCS#8 형식의 암호화된 개인 키 파일입니다. 암호화된 개인 키 파일이 없는 경우 관리자에게 요청하십시오 Box .
서비스 계정 JSON 파일	개발자 콘솔에서 외부 콘텐츠 커넥터의 OAuth 2.0 애플리케이션에 Box 대한 Box 구성 설정을 포함하는 JSON 형식 파일입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설정	설명
	이 JSON 설정 파일이 없는 경우 관리자에게 요청하십시오 Box .

6. 옵션: 크롤링 설정 페이지에서 이 커넥터에 대해 재정의할 기본 크롤링 설정을 수정합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터의 크롤링 설정을 수정할 수 있습니다. 이 커넥터에 사용할 수 있는 크롤링 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 Box 크롤링 설정 구성.
7. 크롤링 만들기 페이지로 이동합니다.
   - 단계 6에서 커넥터의 기본 크롤링 설정을 수정한 경우 다음을 선택합니다.
   - 크롤링 설정을 수정하지 않은 경우 건너뛰기를 선택합니다.
8. 옵션: 크롤링 생성 페이지에서 크롤링 유형과 원하는 옵션을 선택하여 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 생성합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 만들 수 있습니다. 크롤링 만들기에 대한 자세한 내용은 및 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성을 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.
9. 저장 및 확인을 선택합니다.

   주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Box 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

새 커넥터를 사용하여 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색하려면 해당 콘텐츠에 대한 콘텐츠 및 사용자 매핑 크롤링을 구성하고 실행해야 합니다. 새 Box 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 수정하고 선택적 단계를 68 건너뛴 경우와 커넥터를 만드는 동안에도 해당 커넥터에 대한 크롤링을 만들 수 있습니다.

- 새 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 Box 크롤링 설정 구성.
- 새 커넥터에 대한 크롤링을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성문서를 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

외부 콘텐츠 커넥터의 **Box** 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터에서 크롤링할 사용자 상자를 Box 지정합니다. 포함 또는 제외 필터를 정의하여 크롤링에서 검색하고 인덱싱을 위해 피드하는 AI 검색 콘텐츠의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에
관리자는 크롤링 설정을 구성하려는 외부 콘텐츠 커넥터를 이미 만들어 Box 두어야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Box 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

필요한 역할: ais_admin

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

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Box 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 소스 시스템에서 모든 사용자 상자를 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 파일 확장명을 AI 검색 가진 문서를 보냅니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 고려해야 할 사용자 상자에 대한 포함 또는 제외 필터
- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 검색할 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 외부 콘텐츠 커넥터의 Box 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링되는 사용자 상자 집합을 지정하려면 다음 사용자 상자 필터링 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 원본 시스템에서 모든 사용자 상자를 크롤링하려면 모든 사용자 상자 크롤링을 선택합니다.
   - 원본 시스템에서 지정된 사용자 상자 집합만 크롤링하려면 다음 사용자 상자만 포함을 선택한 다음, 포함할 사용자 상자에 대한 전자 메일 주소 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링할 때 커넥터에 포함할 상자의 사용자 전자 메일 주소를 입력합니다.

     예를 들어, senthil@example.com 입력하여 이 사용자의 상자에서 검색 가능한 내용만 검색할 수 있습니다.
   - 원본 시스템에서 지정된 사용자 상자 집합을 제외한 모든 사용자를 크롤링하려면 다음 이 사용자 상자만 제외를 선택한 다음, 제외할 사용자 상자에 대한 전자 메일 주소 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링 시 커넥터를 제외하려는 상자의 사용자에 대한 전자 메일 주소를 입력합니다.

     예를 들어 laura@example.com 입력하여 이 사용자 상자에서 검색 가능한 콘텐츠를 제외할 수 있습니다.

결과
Box 외부 콘텐츠 커넥터는 수정된 크롤링 설정으로 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
수정된 크롤링 설정을 사용하여 소스 시스템에서 콘텐츠를 Box 검색하려면 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Box 일회성 콘텐츠 크롤링을 만들고 실행합니다. 일회성 컨텐츠 크롤링을 만들고 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

GitLab 외부 콘텐츠 커넥터

GitLab 외부 콘텐츠 커넥터는 .com 소스 시스템의 그룹, 프로젝트 및 리포지토리GitLab에서 문제, wiki, 병합 요청, 태그, 분기 및 커밋을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠 및 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다.

외부 콘텐츠 커넥터의 **GitLab** 필수 구성요소

외부 콘텐츠 커넥터에 **GitLab** 대한 제한 사항

GitLab 외부 콘텐츠 커넥터는 개인 GitLab.com 프로젝트에서 검색 가능한 콘텐츠를 검색하지 않습니다.

.com 소스 시스템에서 GitLab 보안 주체를 GitLab검색할 때 외부 콘텐츠 커넥터는 다음 보안 기능을 지원하지 않습니다.

- 사용자 지정 역할
- 그룹 접근 토큰
- 엔터프라이즈 사용자가 아닌 사용자
- 최소 액세스 역할이 있는 사용자

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **GitLab**

.com에서 그룹 소유자 사용자 계정에 GitLab대한 개인 액세스 토큰을 생성하여 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템에 액세스할 GitLab 수 있도록 합니다GitLab.

시작하기 전에
조직의 GitLab.com 인스턴스에 있는 그룹 소유자 사용자 계정에 대한 로그인 자격 증명이 필요합니다.

필요한 역할: 없음

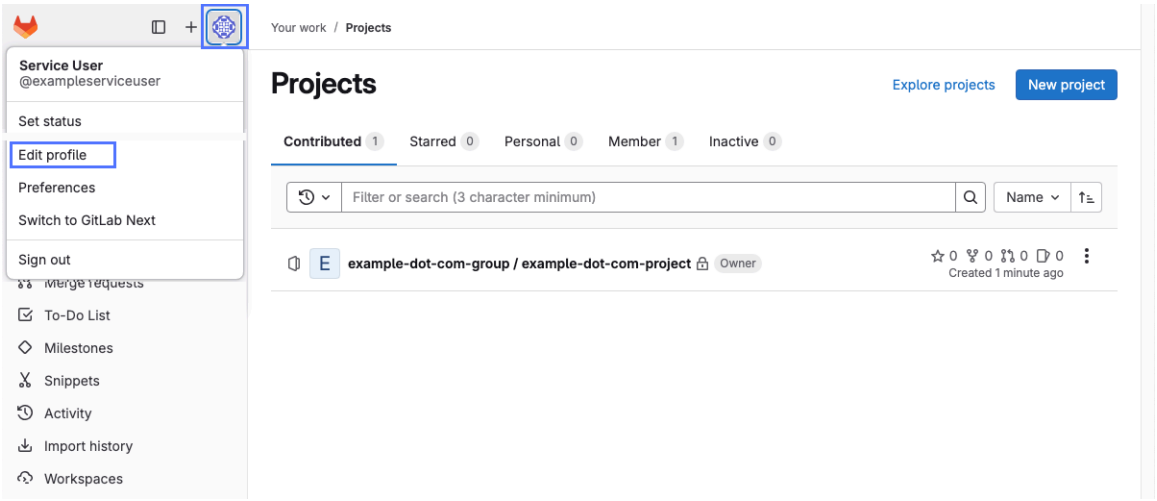
이 태스크 정보
GitLab 외부 콘텐츠 커넥터는 크롤링할 모든 최상위 그룹을 소유하는 사용자 계정에 대해 구성된 범위가 있는 `read_api` 개인 액세스 토큰과 GitLab API를 사용하여 .com 소스 시스템에서 콘텐츠를 GitLab검색합니다. 커넥터는 이 개인 액세스 토큰을 사용하여 .com 원본 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색할 때 지정된 사용자를 가장합니다 GitLab.

ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하여 GitLab .com 소스 시스템에 올바르게 연결할 GitLab수 있습니다.

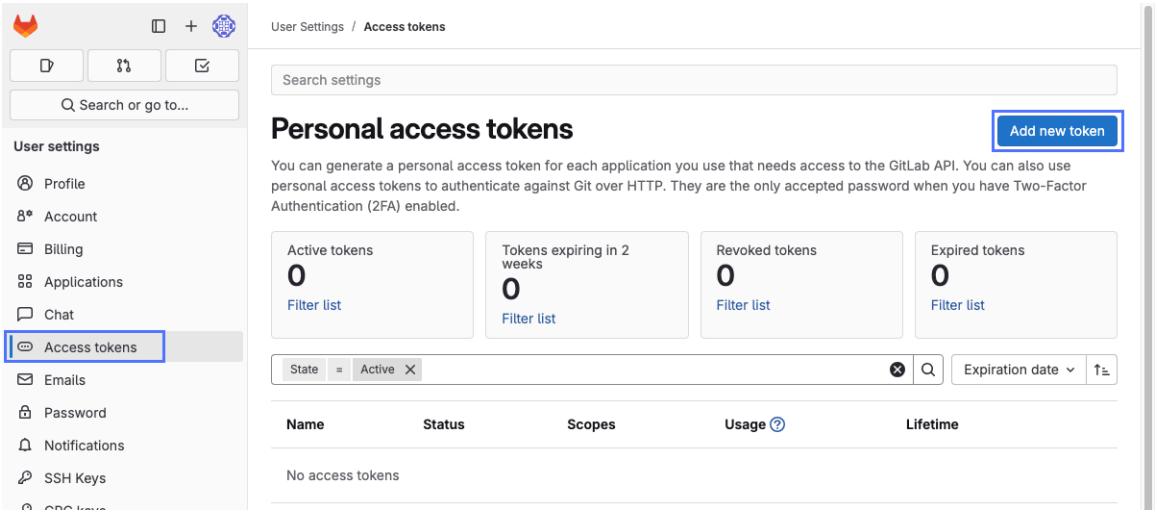
프로시저

1. https://gitlab.com/ 검색 가능한 콘텐츠를 검색할 모든 최상위 그룹을 소유한 사용자로 로그인합니다.
2. 메뉴에서 아바타를 선택한 다음 프로필 편집을 선택합니다.

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



3. 액세스 토큰을 선택한 다음, 새 토큰 추가를 선택합니다.



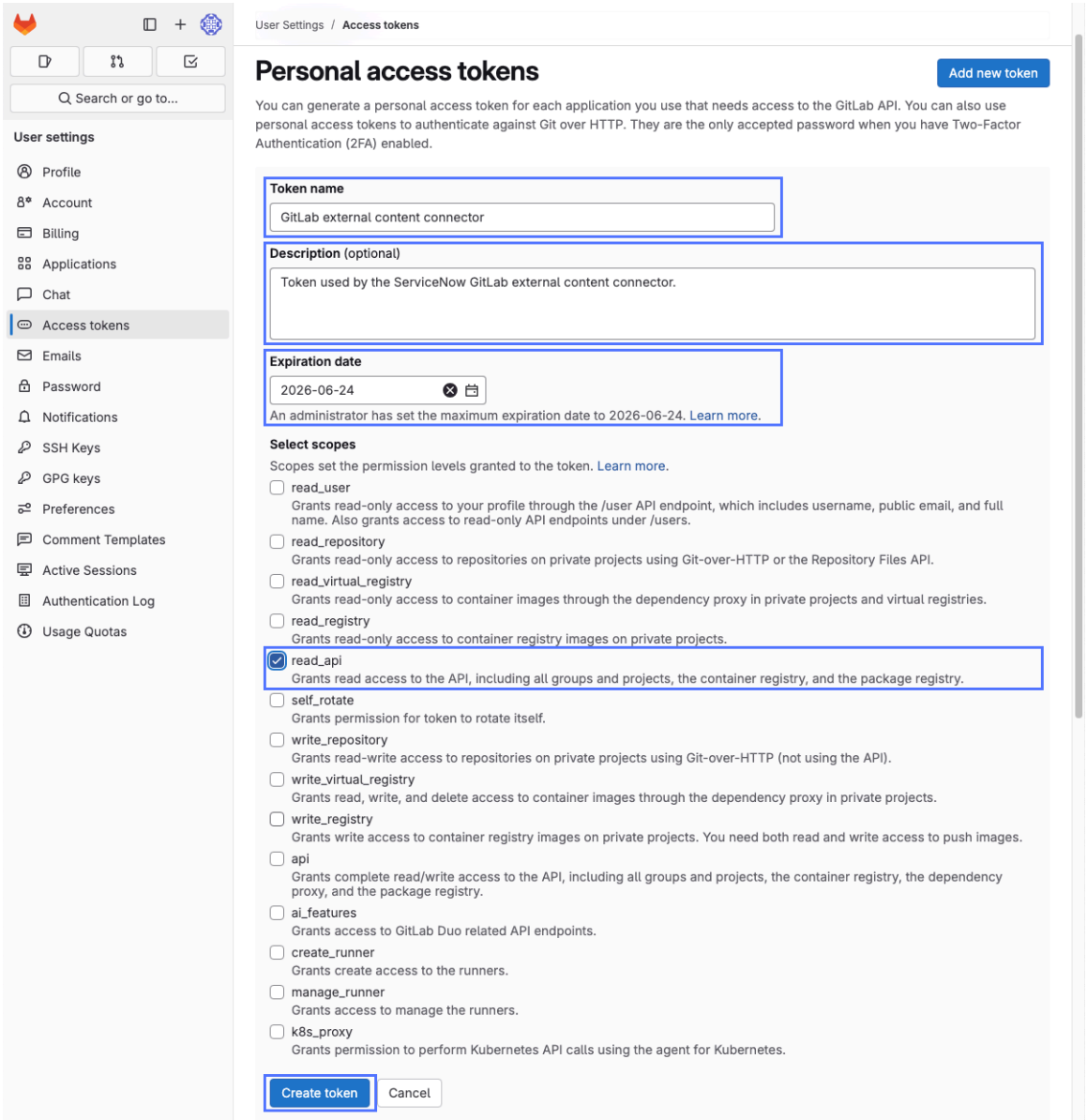
4. 새 개인용 액세스 토큰의 이름, 설명(선택 사항) 및 만료 날짜를 입력합니다.

> **주:** 만료 날짜를 입력하지 않으면 토큰의 만료 날짜가 현재 날짜보다 365일 후로 자동 설정됩니다.

5. 새 개인용 액세스 토큰의 **read_api** 범위를 선택합니다.

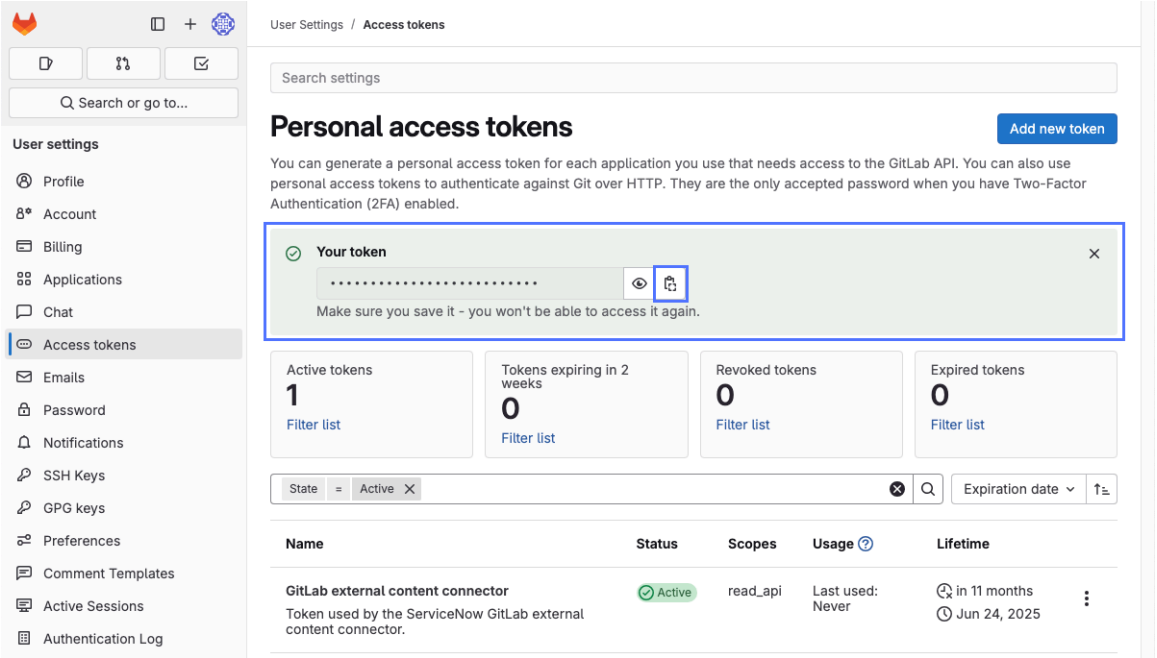
6. 토큰 만들기를 선택합니다.

© 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.



7. 메시지가 표시되면 복사 아이콘을 선택하여 새 개인용 액세스 토큰을 복사한 다음, 안전한 위치에 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.



중요사항: ServiceNow AI Platform# 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터를 만들려면 이 개인용 액세스 토큰이 GitLab 필요합니다. 토큰을 생성한 후에는 토큰에 다시 액세스할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업
관리자에게 다음 항목을 제공합니다.ServiceNow AI Platform

- 인스턴스의 URL입니다 GitLab . 이는 일반적으로 https://gitlab.com/ 입니다.
- 단계에서 7복사한 그룹 소유자 사용자의 개인 액세스 토큰입니다.

ServiceNow AI Platform 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하여 GitLab .com 인스턴스에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체GitLab를 검색하려면 이러한 항목이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 GitLab 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 GitLab 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

GitLab 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템에서 GitLab 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색합니다.

시작하기 전에
소스 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터의 GitLab 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 GitLab 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 GitLab.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 원본 선택 페이지에서 **Gitlab** 타일을 선택한 다음, 다음을 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. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 GitLab 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
GitLab 인스턴스 URL	GitLab소스 시스템의 .com 인스턴스 URL로, https://gitlab.com 형식입니다. GitLab 외부 콘텐츠 커넥터는 이 소스 시스템에 있는 그룹, 프로젝트 및 리포지토리의 콘텐츠를 크롤링합니다.
인증 토큰	외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링하도록 할 모든 최상위 그룹을 소유한 .com 사용자에 대한 GitLab인증 토큰입니다. 인증 토큰이 없는 경우 관리자에게 요청하십시오 GitLab .

6. 옵션: 크롤링 설정 페이지에서 이 커넥터에 대해 재정의할 기본 크롤링 설정을 수정합니다.
이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터의 크롤링 설정을 수정할 수 있습니다. 이 커넥터에 사용할 수 있는 크롤링 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 GitLab 크롤링 설정 구성.
7. 크롤링 만들기 페이지로 이동합니다.
   - 단계 6에서 커넥터의 기본 크롤링 설정을 수정한 경우 다음을 선택합니다.
   - 크롤링 설정을 수정하지 않은 경우 건너뛰기를 선택합니다.
8. 옵션: 크롤링 생성 페이지에서 크롤링 유형과 원하는 옵션을 선택하여 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 생성합니다.
이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 만들 수 있습니다. 크롤링 만들기에 대한 자세한 내용은 및 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성을 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.
9. 저장 및 확인을 선택합니다.

   주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 GitLab 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

새 커넥터를 사용하여 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색하려면 해당 콘텐츠에 대한 콘텐츠 및 사용자 매핑 크롤링을 구성하고 실행해야 합니다. 새 GitLab 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 수정하고 선택적 단계를 68 건너뛴 경우와 커넥터를 만드는 동안에도 해당 커넥터에 대한 크롤링을 만들 수 있습니다.

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

- 새 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 GitLab 크롤링 설정 구성.
- 새 커넥터에 대한 크롤링을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성문서를 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

외부 콘텐츠 커넥터의 **GitLab** 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터로 크롤링할 그룹, 프로젝트 및 리포지토리 GitLab 를 지정합니다. 크롤링에서 인덱싱을 위해 검색하고 피드 AI 검색 할 문제, wiki, 병합 요청, 태그, 분기 및 커밋을 선택합니다.

시작하기 전에
관리자는 크롤링 설정을 구성하려는 외부 콘텐츠 커넥터를 이미 만들어 GitLab 두어야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 GitLab 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 GitLab 외부 콘텐츠 커넥터는 가장하도록 구성된 .com 사용자가 소유한 GitLab최상위 그룹에서 찾은 모든 하위 그룹, 프로젝트 및 리포지토리의 콘텐츠를 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 콘텐츠 유형(문제, Wiki, 병합 요청, 태그, 분기 및 커밋)으로 AI 검색 보냅니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 고려해야 할 하위 그룹에 대한 포함 또는 제외 필터
- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 고려해야 할 프로젝트/리포지토리에 대한 포함 또는 제외 필터
- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 소스 시스템에서 검색할 콘텐츠 유형에 대한 포함 또는 제외 필터
- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 소스 시스템에서 검색할 분기에 대한 포함 또는 제외 필터

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 외부 콘텐츠 커넥터의 GitLab 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링되는 하위 그룹 집합을 지정하려면 다음 그룹 필터링 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.

- 커넥터의 가장된 GitLab.com 사용자 계정이 소유한 최상위 그룹에서 찾은 모든 하위 그룹을 크롤링하려면 모든 그룹 크롤링을 선택합니다.

- 커넥터의 가장된 GitLab.com 사용자 계정이 소유한 최상위 그룹에서 찾은 지정된 하위 그룹 집합만 크롤링하려면 이 그룹만 포함을 선택한 다음 포함할 그룹 **URL** 추가 필드 및 추가 버튼을 사용하여 크롤링에 포함할 그룹의 URL을 입력합니다.

  주: 하위 그룹 포함 URL은 접두사로 지정할 수 있으며 URL 끝에 와일드카드 문자 * 가 있으면 문자열과 일치합니다.

  예를 들어, #### 하위 그룹과 포함된 모든 하위 그룹에서 검색 가능한 내용만 포함하도록 https://gitlab.com/example-dot-com/production 입력할 수 있습니다.

- 커넥터의 가장된 GitLab.com 사용자 계정이 소유한 최상위 그룹에서 찾은 지정된 그룹 집합을 제외한 모든 그룹을 크롤링하려면 다음 제외를 선택한 다음 제외할 그룹 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에서 제외할 그룹의 URL을 입력합니다.

  주: 하위 그룹 제외 URL은 접두사로 지정할 수 있으며 URL 끝에 와일드카드 문자 * 가 있으면 문자열과 일치합니다.

  예를 들어, https://gitlab.com/example-dot-com/test-* 를 입력하여 ### test-로 시작하는 모든 하위 그룹에서 검색 가능한 내용을 제외할 수 있습니다.

5. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링되는 프로젝트 및 저장소 집합을 지정하려면 다음 프로젝트/저장소 필터링 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 커넥터의 가장된 GitLab.com 사용자 계정이 소유한 모든 프로젝트 및 리포지토리를 크롤링하려면 모든 프로젝트/리포지토리 크롤링을 선택합니다.

   - 커넥터의 가장된 GitLab.com 사용자 계정이 소유한 지정된 프로젝트 및 리포지토리 집합만 크롤링하려면 이러한 프로젝트/리포지토리만 포함을 선택한 다음 포함할 프로젝트/리포지토리 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에 포함할 프로젝트 및 리포지토리의 URL을 입력합니다.

     주: 프로젝트 및 리포지토리 포함 URL은 접두어로 지정할 수 있으며 URL 끝에 와일드카드 문자 * 가 있으면 문자열과 일치합니다.

     예를 들어 https://gitlab.com/example-dot-com/prod-* 를 입력하여 이름이 prod-로 시작하는 프로젝트의 검색 가능한 콘텐츠만 포함할 수 있습니다.

   - 커넥터의 가장된 GitLab.com 사용자 계정이 소유한 지정된 프로젝트 및 리포지토리 집합을 제외한 모든 항목을 크롤링하려면 이러한 프로젝트/리포지토리만 제외를 선택한 다음 제외할 프로젝트/리포지토리 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에서 제외할 프로젝트 및 리포지토리의 URL을 입력합니다.

     주: 프로젝트 및 리포지토리 제외 URL은 모든 문자열과 일치하는 URL 끝에 와일드카드 문자 * 를 사용하여 접두사로 지정할 수 있습니다.

     예를 들어 https://gitlab.com/example-dot-com/confidential273 입력하여 confidential273 프로젝트에서 검색 가능한 콘텐츠를 제외할 수 있습니다.

6. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 검색할 콘텐츠 유형에 대해 콘텐츠 유형 크롤링 옵션을 활성화합니다. 외부 콘텐츠 커넥터는 다음과 같은 콘텐츠 유형에 대해 검색 가능한 콘텐츠의 인덱싱을 GitLab 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.

콘텐츠 유형	인덱싱된 검색 가능 콘텐츠
문제	문제 설명
위키	HTML로 변환된 MarkDown 콘텐츠(첨부 파일 없음)
병합 요청	병합 요청 설명(MarkDown) 및 토론
태그	메시지에 태그 지정
분기	헤드 커밋의 커밋 메시지
약정	메시지 커밋

중요사항: GitLab 외부 콘텐츠 커넥터는 다음 콘텐츠 유형에서 검색 가능한 콘텐츠의 인덱싱을 지원하지 않습니다.

- 커밋, 이슈 및 위키 토론
- 커밋 차이
- 보관된 그룹 또는 프로젝트의 콘텐츠
- 보류 중인 삭제 상태인 그룹 또는 프로젝트의 콘텐츠
- 가장된 GitLab.com 사용자가 소유하지 않은 최상위 그룹의 하위 그룹의 콘텐츠
- 문제 또는 병합 요청에 첨부된 파일의 콘텐츠
- 일반 텍스트(.txt) 이외의 형식으로 된 위키 첨부 파일의 컨텐츠
- 병합 요청 토론의 내부 또는 기밀 메모
- 리포지토리 파일

7. 단계 6에서 Branches 컨텐츠 유형을 포함한 경우 **Add branches to include in regex format** 필드와 추가 단추를 사용하여 컨텐츠 크롤링에 포함할 분기 이름과 일치하는 Java 정규 표현식 패턴을 지정합니다.
예를 들어 이름이 2025로 시작하는 분기를 포함하도록 `^2025.*$`를 지정하거나 모든 분기를 크롤링하려면 `^.*$`를 지정할 수 있습니다. Java 정규식 패턴 구문에 대한 자세한 내용은 java.regex.util.Pattern 클래스에 대한 Javadoc을 참조하십시오.

   주: 분기 이름 표현식 *`^main$`* 및 *`^master$`* 는 기본적으로 포함됩니다. 목록에서 이러한 분기를 제거할 수 없습니다.

결과
GitLab 외부 콘텐츠 커넥터는 수정된 크롤링 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
수정된 크롤링 설정을 사용하여 소스 시스템에서 콘텐츠를 GitLab 검색하려면 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 GitLab 일회성 콘텐츠 크롤링을 만들고 실행합니다. 일회성 컨텐츠 크롤링을 만들고 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터

Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 공유 드라이브에서 Google Drive 파일과 첨부파일을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 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.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **Google Drive**

및 Admin SDK API를 Google Drive 사용 설정하고 서비스 계정을 만들어 Google Cloud 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템에서 공유 드라이브 및 보안 주체를 크롤링할 수 있도록 Google Drive 합니다Google Drive.

시작하기 전에

조직 Google Cloud 및 Google 관리 콘솔에 대한 최고 관리자 자격 증명이 필요합니다. 최고 관리자 계정에 대한 자세한 내용은 사전 구축 관리자 역할 및 최고 관리자 계정 권장사항 Google 리소스를 참조하세요.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터는 API와 콘솔에 구성된 Google Cloud 서비스 계정을 사용하여 소스 시스템에서 콘텐츠를 Google Drive 검색합니다. 또한 커넥터는 관리 콘솔에서 구성된 서비스 계정에 대해 도메인 전체 위임을 Google 사용합니다.

ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 콘솔에서 복사한 Google Cloud 설정을 사용하여 소스 시스템에 올바르게 연결되도록 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Google Drive 수 있습니다Google Drive.

프로시저

1. 선택한 프로젝트에 대해 및 Admin SDK API를 Google Drive 활성화합니다.

a. Google Cloud 에서 https://console.cloud.google.com/ 콘솔에 로그인합니다.

b. 필요한 경우 표시된 프로젝트 이름을 선택하여 프로젝트 선택 대화 상자를 연 다음 조직의 Google Drive 콘텐츠에 적합한 프로젝트를 선택합니다.
콘솔에 선택한 프로젝트의 이름이 표시됩니다.

c. **API** 및 서비스 메뉴 항목을 찾아 선택합니다.
이 메뉴 항목이 페이지에 표시되지 Google Cloud 않으면 검색 필드에 API # #### 입력하고 **API** 및 서비스 검색 결과를 선택합니다.

d. API 및 서비스 페이지에서 **API** 및 서비스 사용을 선택합니다.

e. **Google Drive API** 타일을 찾아 선택한 다음, 사용을 선택합니다.
API가 프로젝트의 활성화된 API 및 서비스 목록에 나타납니다.

f. 부터 단계 1.c 까지 1.e반복하되 이번에는 **Admin SDK API**를 찾아 선택하고 활성화합니다.

2. 선택한 프로젝트에 대한 새 Google Cloud 서비스 계정을 생성합니다.

a. Google Cloud 콘솔에서 **IAM &** 관리자 〉 서비스 계정 메뉴 항목.
이 메뉴 항목이 페이지에 표시되지 Google Cloud 않으면 검색 필드에 ### ### 입력하고 서비스 계정 검색 결과를 선택합니다.

b. 서비스 계정 페이지에서 서비스 계정 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.

c. 서비스 계정의 표시 이름, 계정 ID 및 설명을 입력한 다음 생성 및 계속을 선택합니다.

d. 완료를 선택합니다.
서비스 계정이 프로젝트의 서비스 계정 목록에 나타납니다.

3. 새 Google Cloud 서비스 계정에 개인 키를 추가합니다.

a. Google Cloud 콘솔의 서비스 계정 페이지에서 서비스 계정의 이메일 주소를 선택합니다.

b. 서비스 계정 편집기에서 키 섹션 헤더를 선택합니다.

c. 키 추가를 선택한 다음, 새 키 만들기를 선택합니다.

d. 프라이빗 키 만들기 대화 상자에서 JSON 키 유형을 선택한 다음, 만들기를 선택합니다.

e. 메시지가 표시되면 JSON 형식의 개인 키 파일을 안전한 위치에 다운로드합니다.

> **중요사항:** ServiceNow AI Platform 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Google Drive JSON 형식의 개인 키 파일이 필요합니다.

f. 닫기를 선택합니다.

4. 새 Google Cloud 서비스 계정의 관리자에서 Google 도메인 전체 위임을 활성화합니다.

a. Google Cloud 콘솔의 서비스 계정 페이지에서 새 서비스 계정에 대한 OAuth 2 클라이언트 ID 값을 복사하고 기록합니다.

b. Google 에서 https://admin.google.com/ 관리 콘솔에 로그인합니다.

c. 다음으로 이동 보안 〉 접근 및 데이터 통제 〉 **API** 통제.

d. 도메인 전체 위임 관리를 선택합니다.

e. API 클라이언트 목록에서 새로 추가를 선택합니다.

f. 클라이언트 **ID** 필드에 단계에서 4.a복사한 서비스 계정의 OAuth 2 클라이언트 ID를 입력합니다 .

g. **OAuth** 범위 필드에 https://www.googleapis.com/auth/drive.readonly, https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user.readonly https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.group.readonly 입력합니다.
이 필드의 값은 여러 문자열이 아닌 쉼표로 구분된 단일 문자열입니다.

h. 인증을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
관리자에게 다음 항목을 제공합니다.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.

- Google Workspaceexample.com 형식의 도메인 이름입니다. 관리 페이지로 이동하여 https://admin.google.com/ac/domains/manage Google 도메인 이름을 찾을 수 있습니다.
- 도메인의 사용자 디렉터리에 액세스할 Google Workspace 수 있는 권한이 있는 사용자 계정의 이메일 주소입니다. Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터는 이 계정을 사용하여 도메인의 사용자와 그룹을 열거합니다.

  주: iam.gserviceaccount.com 도메인의 서비스 계정 이메일 주소가 아니라 조직 도메인의 이메일 주소여야 합니다.

- 단계에서 다운로드한 3.e서비스 계정에 대한 Google Cloud JSON 개인 키 파일입니다.

ServiceNow AI Platform 관리자는 인스턴스에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 Google Drive 검색하기 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Google Drive 이러한 항목이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Google Drive 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템에서 Google Drive 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색합니다.

시작하기 전에

소스 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터의 Google Drive 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 Google Drive 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Google Drive.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 소스 선택 페이지에서 **Google Drive** 타일을 선택한 후 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
작업 공간 도메인	Google Workspace 소스 시스템의 도메인으로, https://workspace.example.com 형식입니다. Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터는 이 도메인에 있는 공유 드라이브를 크롤링합니다. 주: Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 공유 드라이브만 크롤링합니다. 원본 시스템에서 사용자 드라이브를 크롤링하지 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.

연결 설정	설명
서비스 계정 이메일	도메인의 사용자 디렉터리에 액세스할 Google Workspace 수 있는 권한이 있는 사용자 계정의 이메일 주소입니다. Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터는 이 계정을 사용하여 도메인의 사용자와 그룹을 열거합니다. 예를 들어 google.service.account@example.com 입력할 수 있습니다. 사용할 이메일 주소를 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Google .
서비스 계정 JSON 파일	외부 콘텐츠 커넥터에 Google Cloud 대해 Google Drive 구성된 서비스 계정에 대한 JSON 형식의 개인 키 파일입니다. 이 JSON 파일이 없으면 관리자에게 요청하십시오 Google .

6. 저장 및 확인을 선택합니다.

주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 새 Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정을 정의할 수 있습니다. 이 설정을 사용하면 커넥터에서 크롤링할 공유 드라이브 집합을 제한하거나 커넥터의 크롤링에 포함하거나 제외할 문서의 파일 확장자를 정의할 수 있습니다. 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 Google Drive 대한 크롤링 설정 구성.

커넥터가 원본 시스템의 모든 항목을 크롤링하고 파일 확장명 포함 또는 제외 필터를 적용하지 않으려는 경우 크롤링 설정 정의를 건너뛰고 바로 이동하여 새 커넥터에 대한 크롤링 일정을 정의하거나 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 일정 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 일회성 크롤링 실행에 대한 자세한 내용은 및 를 참조하십시오.

커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

외부 콘텐츠 커넥터에 **Google Drive** 대한 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터를 크롤링할 공유 드라이브를 Google Drive 지정합니다. 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터를 정의하여 크롤링에서 인덱싱을 위해 검색하고 피드하는 AI 검색 문서의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

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

이 태스크 정보

이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 소스 시스템에서 모든 공유 드라이브를 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 파일 확장자를 AI 검색 가진 문서를 전송합니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 소스 시스템에서 지정된 공유 드라이브 집합만 크롤링
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장명이 있는 문서만 포함
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장자가 있는 문서 제외

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 외부 콘텐츠 커넥터의 Google Drive 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 다음 크롤링할 드라이브 옵션 중 하나를 선택하여 커넥터의 크롤링 범위를 지정합니다.
   - 소스 시스템에서 모든 공유 드라이브를 크롤링하려면 모두를 선택한 다음 선택적으로 드라이브 제외를 선택하고 **URL** 추가 필드 및 추가 버튼을 사용하여 크롤링에서 제외할 공유 드라이브의 URL을 입력합니다.
   - 소스 시스템에서 지정된 공유 드라이브 집합만 크롤링하려면 지정을 선택한 다음 **URL** 필드 추가 및 추가 버튼을 사용하여 크롤링에 포함할 공유 드라이브의 URL을 입력합니다.

   공유 드라이브 URL의 형식은 https://drive.google.com/drive/folders/<shared-drive-ID>이며, 여기서 <shared-drive-ID> 는 공유 드라이브의 식별자입니다.

   주: Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 공유 드라이브만 크롤링합니다. 원본 시스템에서 사용자 드라이브를 크롤링하지 않습니다.

5. 옵션: 파일 확장자를 기준으로 크롤링에 포함 또는 제외 필터를 적용하려면 다음 단계를 수행하십시오.

   a. 파일 확장명으로 필터링을 선택합니다.

   b. 필터 유형을 지정하려면 포함 또는 제외를 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서만 검색하려면 포함 을 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서를 제외한 모든 문서를 검색하려면 제외 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.

c. 파일 확장명 필드에서 포함하거나 제외할 파일 확장명을 선택합니다.
지원되는 파일 확장명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에서 지원되는 파일 확장명.

6. 저장을 선택하고 저장을.

결과
Google Drive 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링 범위 및 파일 확장명 필터 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
이제 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Google Drive 크롤링을 구성했으므로 크롤링이 반복적으로 실행되도록 예약하거나 요청 시 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 요청 시 일회성 크롤링을 실행하는 방법을 알아보려면 및 를 참조하십시오.

Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터

Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 개별 드라이브에서 Microsoft OneDrive 파일을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 **Microsoft OneDrive** 공개/개인 키 쌍 만들기

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 공개/개인 키 쌍을 Microsoft OneDrive 생성합니다. 에서 커넥터 Microsoft Entra 관리자 센터에 대한 API 액세스를 구성하는 데 사용할 공개 키를 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서로 추출합니다.

시작하기 전에
Java keytool 유틸리티에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다. keytool 유틸리티에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://docs.oracle.com/en/java/javase/21/docs/specs/man/keytool.html .

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터는 공개/개인 키 쌍을 사용하여 에 Microsoft Entra 관리자 센터구성된 OAuth 2.0 앱으로 인증합니다. 키 쌍 인증을 사용하면 커넥터가 API를 통해 Microsoft Graph 데이터에 Microsoft OneDrive 액세스할 수 있습니다.

커넥터에 대한 공개/개인 키 쌍 인증을 구성하려면 다음 항목을 생성해야 합니다.

1. Java KeyStore(JKS) 형식의 공개/개인 키 쌍입니다.
   - ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft OneDrive 설정을 구성할 때 이 JKS 키 스토어 파일과 암호가 필요합니다.
   - Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터는 크롤링을 실행할 때 이 JKS 키 저장소 파일의 개인 키를 사용하여 에 정의된 OAuth 2.0 앱에 보내는 Microsoft Entra 관리자 센터인증 요청에 서명합니다.
2. DER로 인코딩된 이진 X.509 인증서 형식의 공개 키 복사본입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 API에 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft OneDrive 대한 Microsoft Entra 관리자 센터 액세스 권한을 부여하는 OAuth 2.0 앱에 이 인증서 파일을 업로드해야 합니다.
- Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터가 에 정의된 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 앱에 인증 요청을 제출하면 앱은 업로드된 인증서의 공개 키를 사용하여 인증 요청이 개인 키로 서명되었는지 확인합니다.

주: 조직에 공개/개인 키 쌍 생성에 대한 자체 지침이 있는 경우 해당 지침에 따라 키 쌍 및 공개 키 인증서를 필요한 형식으로 생성합니다.

프로시저

1. JKS 키 스토어 형식으로 공개/개인 키 쌍을 생성합니다.

a. 이 keytool 명령을 실행하여 <alias>, <jks-file> 및 <password> 를 선택한 값으로 바꿉니다.

```
keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore <jks-file>.jks
 -storepass "<password>" -storetype JKS -validity 360
```

예를 들어 ms-onedrive-connector-cert 를 키 별칭 및 JKS 리포지토리 파일 이름으로 지정하고 암호를 입력할 수 있습니다.

```
keytool -genkey -alias ms-onedrive-connector-cert -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore
 ms-onedrive-connector-cert.jks -storepass "lwmoWTbbT+j+qvdQ" -storetype JKS -validity
 360
```

b. 이름과 성을 입력하라는 메시지가 표시되면 키 페어에 대해 원하는 CN(일반 이름)을 입력한 다음 Enter 키를 누릅니다.
예를 들어, Microsoft OneDrive ## ### #### 키 쌍의 일반 이름으로 지정할 수 있습니다.

c. 나머지 고유 이름 프롬프트 각각에서 요청된 정보를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

d. 고유 이름이 올바른지 확인하라는 메시지가 표시되면 yes 를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

e. 키 암호에 대한 프롬프트가 표시되면 Enter 키를 눌러 키 저장소 파일에 지정한 것과 동일한 암호를 사용합니다.

중요사항: 키 스토어와 키 암호는 동일해야 합니다.

keytool 유틸리티는 공개/개인 키 쌍을 포함하는 새 Java KeyStore(.jks) 파일을 생성합니다.

중요사항: 이 키 및 키 스토어 파일의 암호를 안전한 위치에 기록합니다. ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Microsoft OneDrive 때 이 암호가 필요합니다.

2. 다음 keytool 명령을 실행하여 공개 키를 DER로 인코딩된 이진 X.509 인증서 형식으로 내보내고, <cer-file> 을 선택한 파일 이름으로 바꾸고 <alias>, <jks-file> 및 <password> 단계에서 1사용한 것과 동일한 값으로 바꿉니다.

```
keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
 "<password>" -storetype JKS
```

예를 들어 ms-onedrive-connector-cert 를 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서의 파일 이름으로 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.

```
keytool -export -alias ms-onedrive-connector-cert -file ms-onedrive-connector-cert.cer
 -keystore ms-onedrive-connector-cert.jks -storepass "lwmoWTbbT+j+qvdQ" -storetype JKS
```

keytool 유틸리티는 공개 키의 복사본을 선택한 파일 이름을 사용하여 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서 파일로 내보냅니다.

다음에 수행할 작업
생성한 두 파일을 다음과 같이 인스턴스와 AI 검색ServiceNow AI Platform# 인스턴스에서 구성하는 Microsoft OneDrive 관리자에게 제공합니다.

파일	설명
DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서 파일	이 인증서 파일을 Microsoft OneDrive 관리자에게 제공하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 OAuth 2.0 애플리케이션을 구성할 때 인증서를 Microsoft Entra 관리자 센터 업로드해야 합니다 Microsoft OneDrive . 외부 콘텐츠 커넥터용 Microsoft Entra 관리자 센터Microsoft OneDrive OAuth 2.0 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft OneDrive.
JKS 키 저장소 파일 및 암호	이 Java KeyStore 파일과 해당 암호를 ServiceNow AI Platform 관리자에게 제공하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Microsoft OneDrive 때 파일과 암호가 필요합니다. 외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Microsoft OneDrive 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **Microsoft OneDrive**

에 OAuth 2.0 애플리케이션을 Microsoft Entra 관리자 센터 등록하여 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템에 액세스할 Microsoft OneDrive 수 있도록 합니다Microsoft OneDrive.

시작하기 전에
에서 조직에 대해 다음과 같은 자격 증명과 권한이 필요합니다.Microsoft Entra 관리자 센터

- 로그인 자격 증명
- 애플리케이션 등록 권한
- 애플리케이션에 API 권한을 추가할 수 있는 권한
- 애플리케이션의 API 권한에 대한 관리자 동의를 부여할 수 있는 권한입니다
- 애플리케이션에 대한 인증서를 업로드할 수 있는 권한

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 공개/개인 키 쌍을 Microsoft OneDrive 만들고 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식으로 공개 키 인증서를 추출해야 합니다. 공개/개인 키 쌍 생성 및 공개 키 인증서 추출에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft OneDrive 공개/개인 키 쌍 만들기.

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

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터는 API를 Microsoft Graph 사용하여 소스 시스템에서 Microsoft OneDrive 콘텐츠를 검색합니다.

커넥터가 이 API를 통해 소스 시스템에 액세스할 Microsoft OneDrive 수 있도록 하려면 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션을 구성해야 합니다. 인스턴스 ServiceNow AI Platform 관리자는 이 Microsoft Entra 애플리케이션에서 복사한 설정을 사용하여 소스 시스템에 올바르게 연결되도록 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Microsoft OneDrive 수 있습니다 Microsoft OneDrive .

프로시저

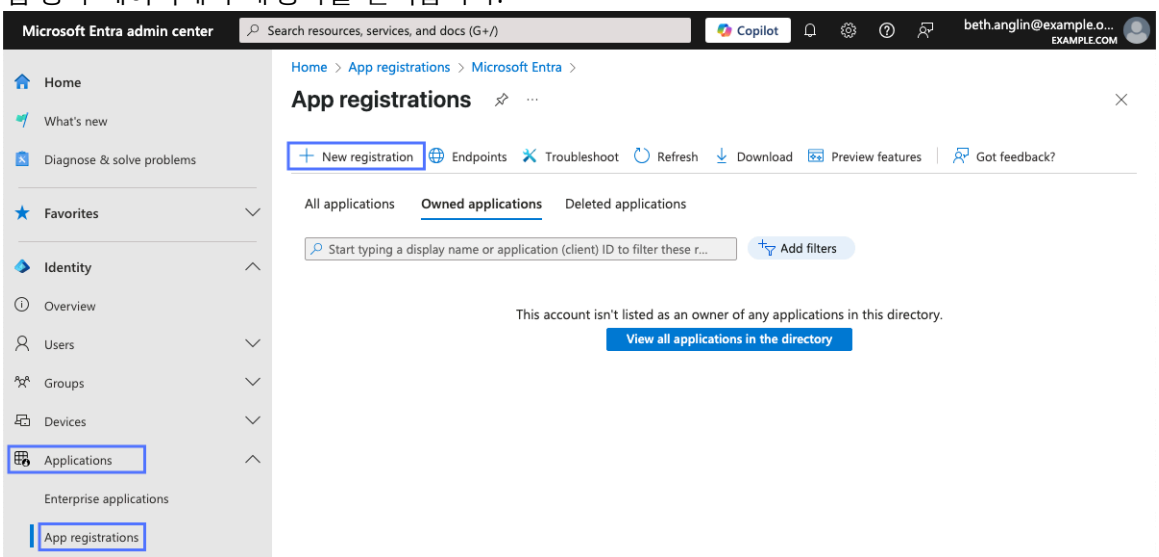
1. 에서 새 애플리케이션을 등록합니다 Microsoft Entra 관리자 센터.

a. Microsoft Entra 관리자 센터 에 https://entra.microsoft.com/ 로그인합니다.

> 주: Microsoft OneDrive 테넌트가 Microsoft 365 GCC 또는 GCC High 클라우드 또는 Microsoft 365 DoD 클라우드에 있는 경우 대신 에 https://entra.microsoft.us/ 로그인합니다.

b. 선택 애플리케이션 〉 앱 등록.

c. 앱 등록 페이지에서 새 등록을 선택합니다.

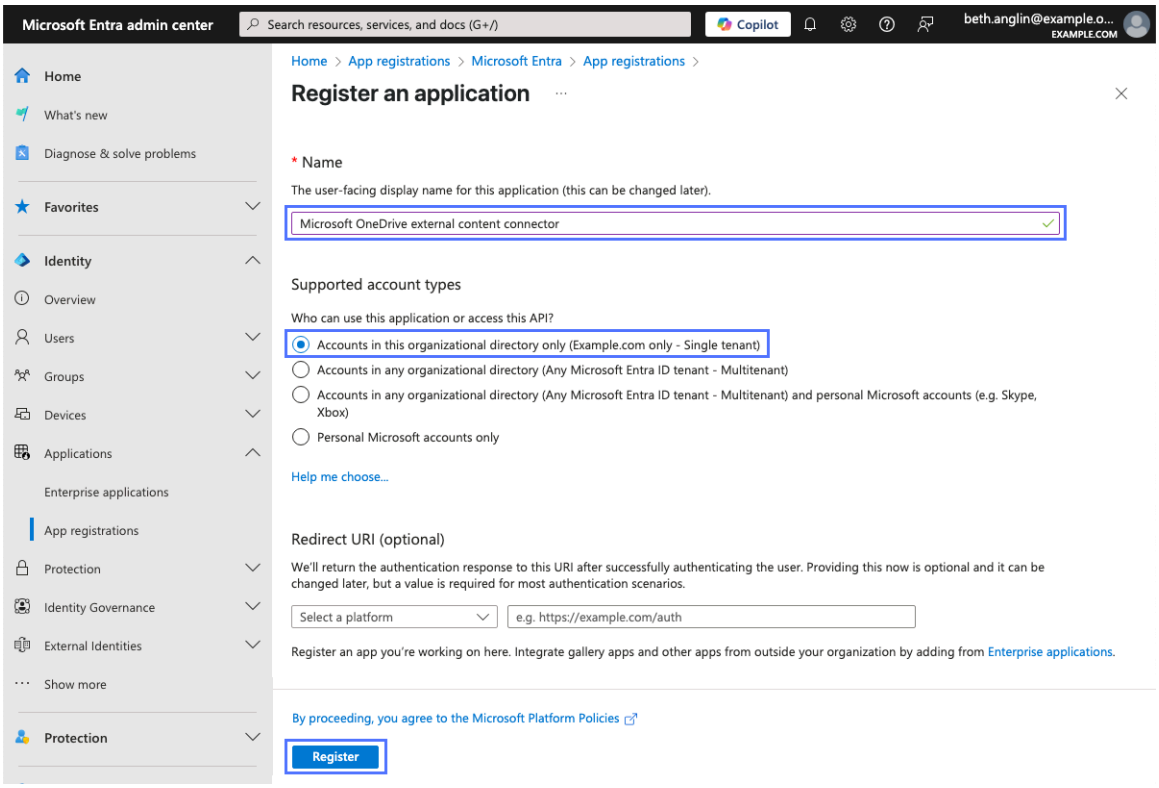


d. 애플리케이션 등록 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	지침
이름	OAuth 2.0 애플리케이션의 고유한 이름을 입력합니다. 예를 들어 Microsoft OneDrive ### ### #### 입력할 수 있습니다.
지원되는 계정 유형	이 조직 디렉터리 계정 전용(**<instance-name>** 전용 - 단일 테넌트)을 선택합니다. 여기서 <####-##>은 Entra 인스턴스의 이름입니다Microsoft.

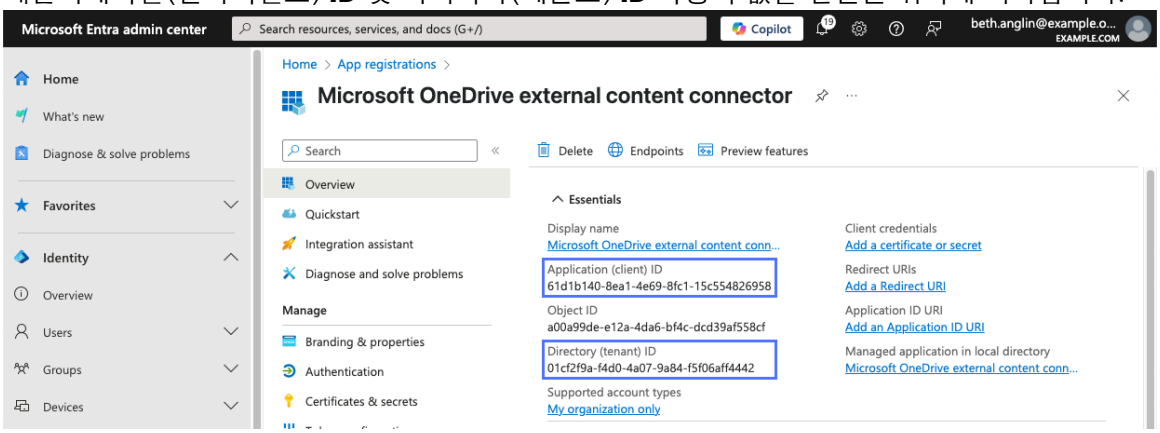
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	지침
리디렉션 URI(선택 사항)	이 필드를 비워 둡니다.



e. 등록을 선택합니다.
새 애플리케이션의 개요 페이지가 나타납니다.

2. 애플리케이션(클라이언트) **ID** 및 디렉터리(테넌트) **ID** 속성의 값을 안전한 위치에 기록합니다.

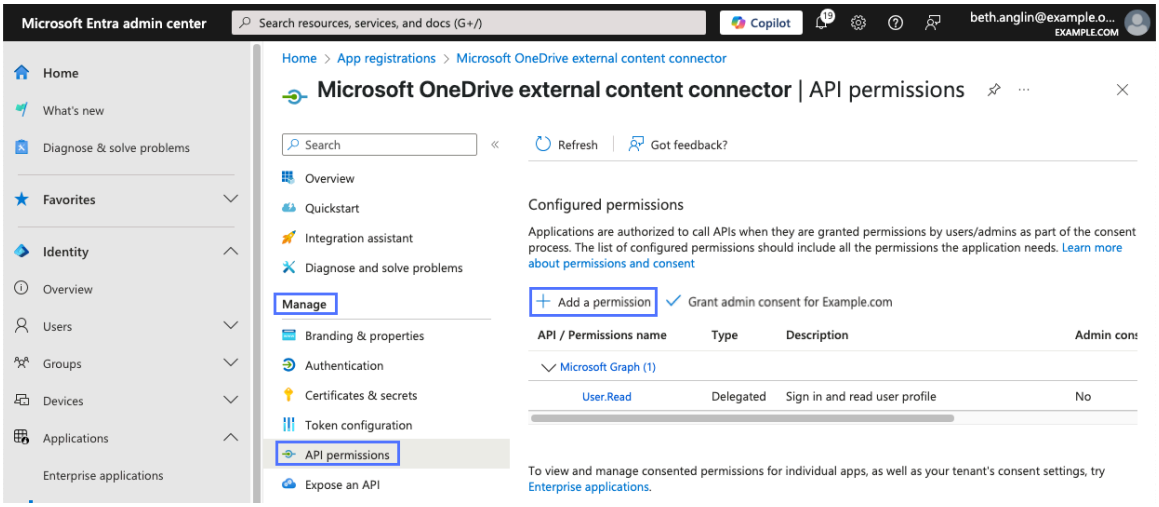


중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 애플리케이션의 테넌트 및 클라이언트 ID가 Microsoft OneDrive 필요합니다.

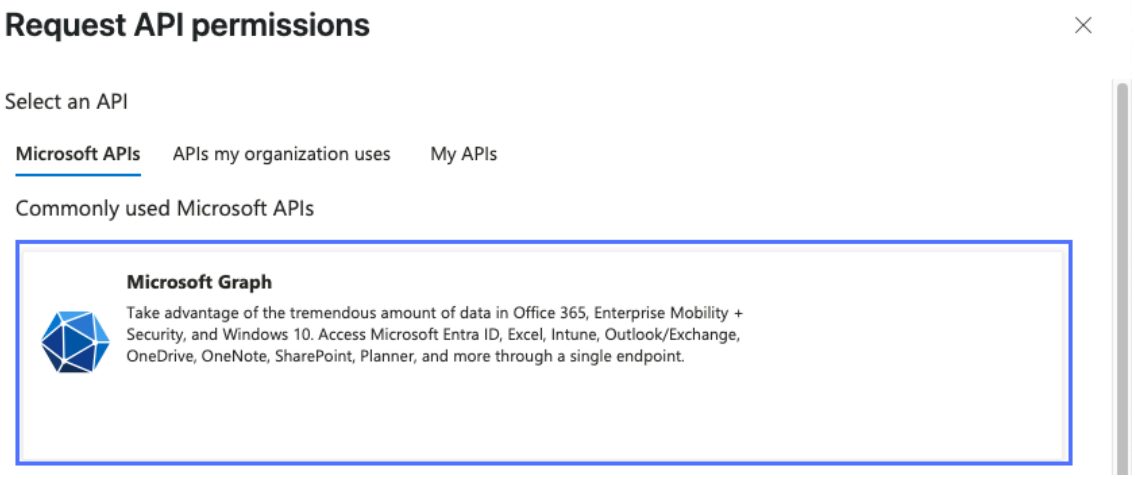
3. 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft OneDrive 필요한 API 권한을 추가합니다.

© 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. 애플리케이션 메뉴에서 관리 〉 **API** 권한.



b. 권한 추가를 선택한 다음, 을 선택한 *`Microsoft Graph`*다음, 애플리케이션 권한을 선택합니다.



c. 다음의 각 권한에 대해 권한 선택 검색 필드에 권한 이름을 입력한 다음, 권한에 대한 옵션을 찾아 선택합니다.

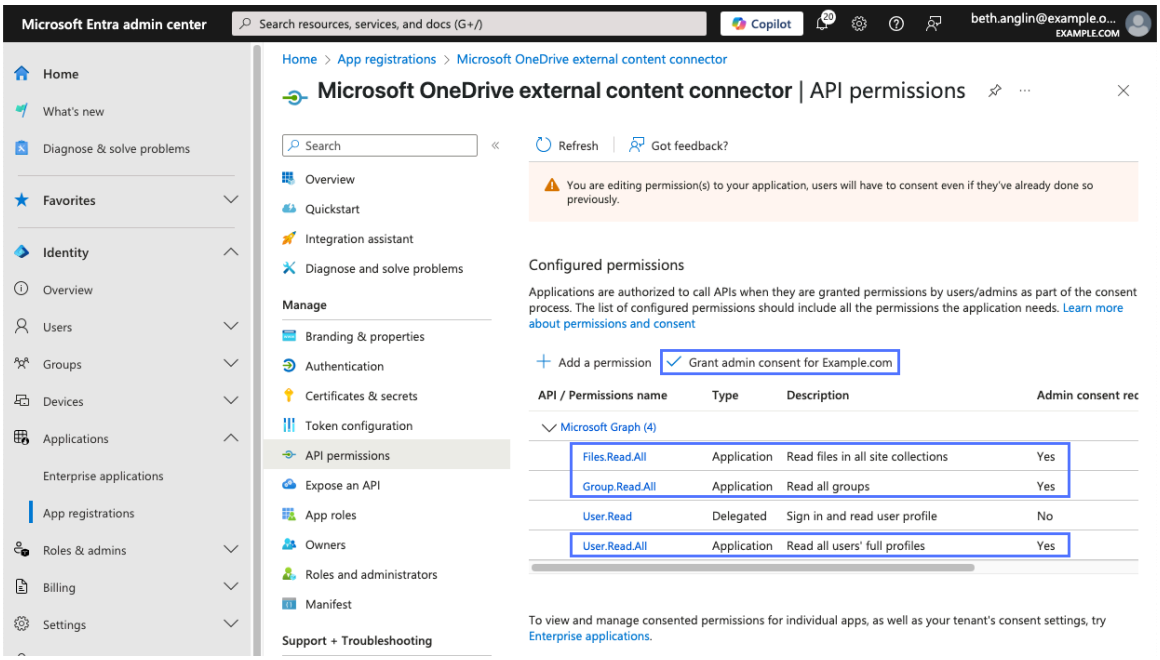
- 파일.읽기.모두
- Group.Read.All 또는 GroupMember.Read.All

  주: Group.Read.All 권한을 선택하면 커넥터의 크롤링 속도가 향상되지만 원본 시스템의 그룹 채팅 Microsoft OneDrive 에 대한 읽기 액세스 권한도 부여됩니다. 커넥터에 그룹 채팅에 대한 읽기 권한을 부여하지 않으려면 대신 GroupMember.Read.All 권한을 선택합니다.

- User.Read.All

d. 권한 추가를 선택합니다.
새 Microsoft Graph 권한이 애플리케이션의 구성된 권한 목록에 나타납니다.

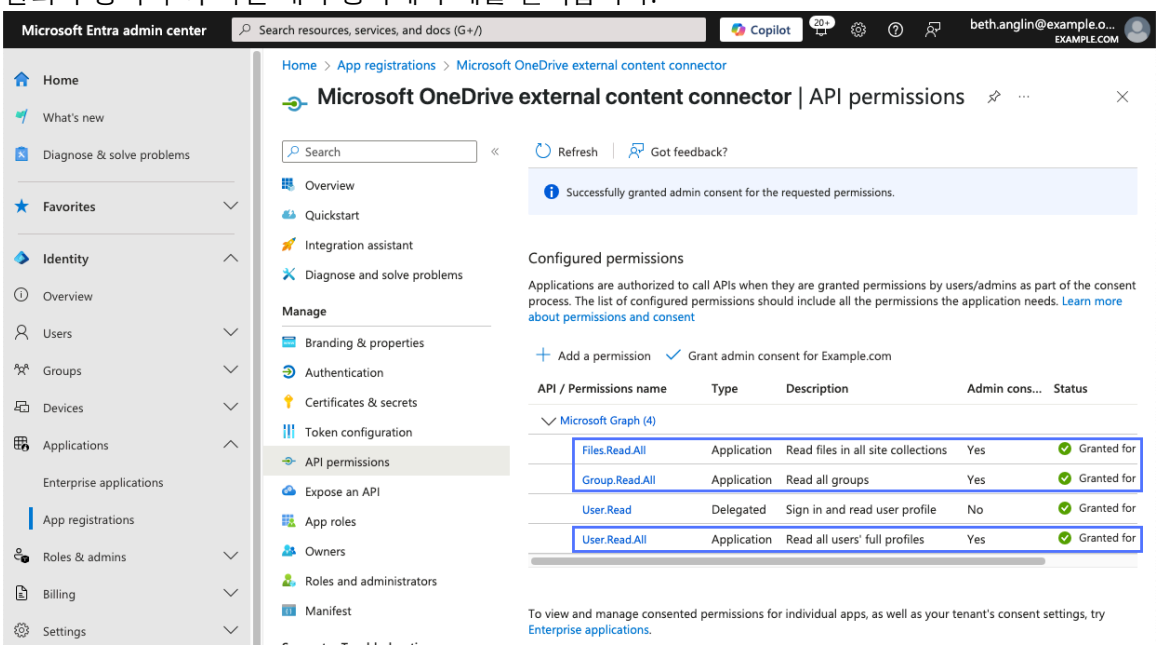
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 추가된 API 권한에 대한 관리자 동의를 부여합니다.

a. **<instance-**name〉에 대한 관리자 동의 부여를 선택합니다. 여기서 <instance-name>은 Entra 인스턴스의 이름입니다Microsoft.

b. 관리자 동의 부여 확인 대화 상자에서 예를 선택합니다.



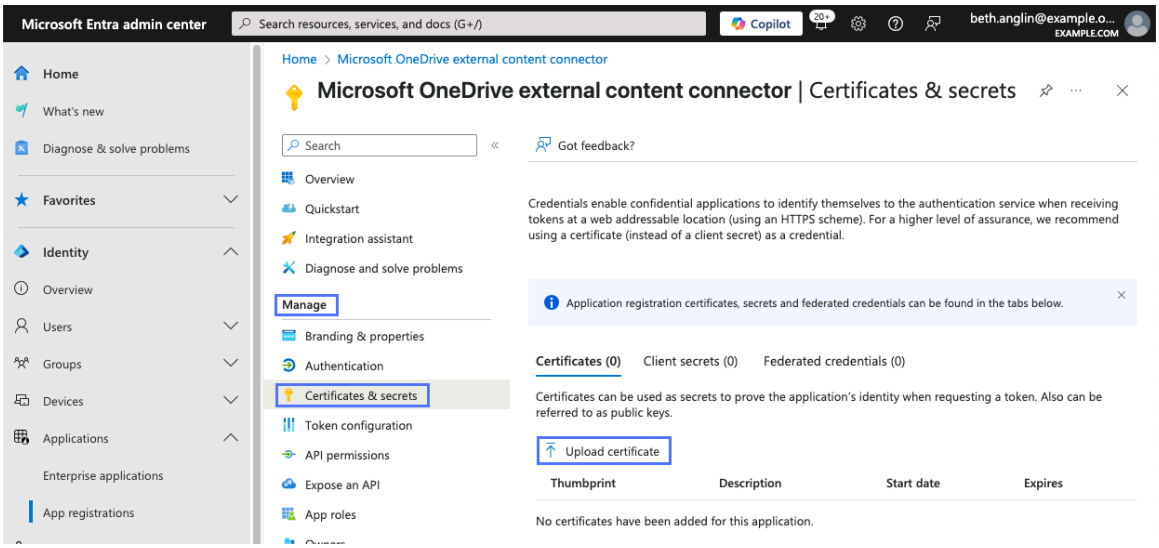
추가된 API 권한의 상태가 <instance-name># ## ##됨으로 변경되며, 여기서 <instance-name>은 Entrainstance의 Microsoft 이름입니다.

5. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft OneDrive DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서를 업로드합니다.

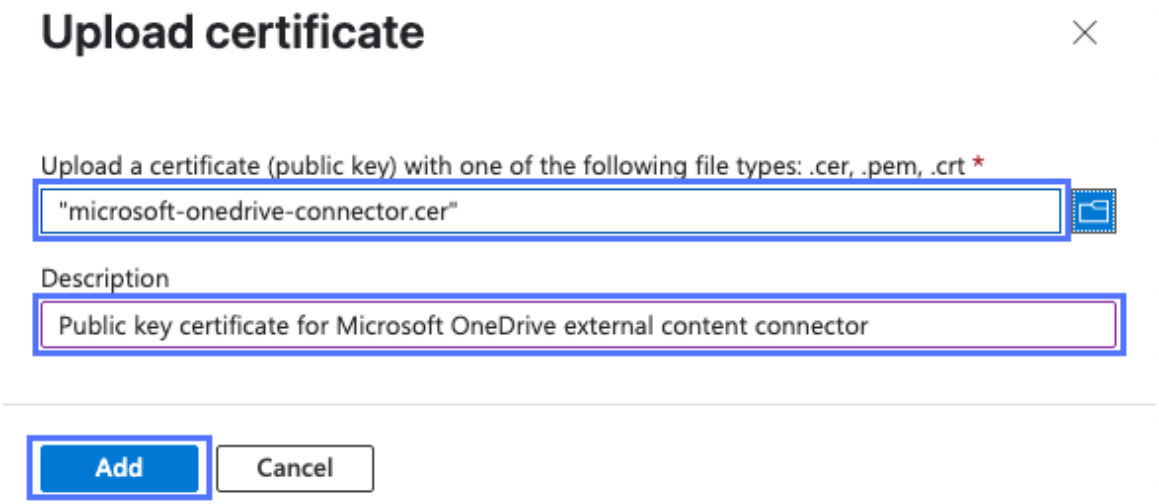
a. Microsoft Entra 애플리케이션 메뉴에서 관리 〉 인증서 및 비밀.

b. 인증서를 선택한 다음, 인증서 업로드를 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. 파일 선택을 선택하고 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서 파일을 찾은 다음, 해당 파일에 대한 설명을 입력합니다.

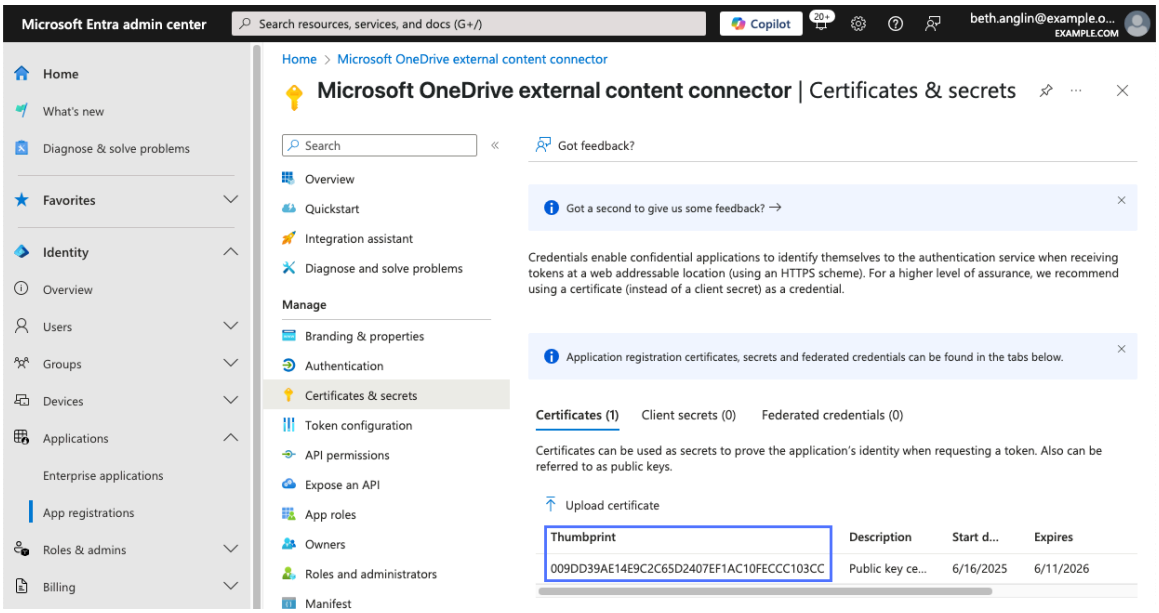


d. 추가를 선택합니다.
DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서가 인증서 목록에 나타납니다.

주: 인증서 목록에서 열 구분 기호를 끌어 전체 지문 SHA1 해시 값을 볼 수 있습니다.

e. 인증서의 지문 SHA1 해시를 16진수 형식으로 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.



f. 인증서의 SHA1 지문 해시를 16진수 형식에서 바이트 배열로 변환한 다음, 바이트 배열을 base64 인코딩으로 변환하고 base64로 인코딩된 해시를 안전한 위치에 기록합니다.

예를 들어 인증서의 SHA1 지문 해시가 16진수 형식의 009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC 인 경우 base64로 인코딩된 버전은 AJ3TmuFOnCxl0kB+8awQ/szBA8w=입니다.

PowerShell(버전 7부터)에서 필요한 변환을 수행하여 009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC 를 고유한 인증서의 SHA1 지문 해시(16진수 형식)로 바꿀 수 있습니다.

```
$hexHash = "009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC"
$binaryHash = [System.Convert]::FromHexString($hexHash)
$base64Hash = [System.Convert]::ToBase64String($binaryHash)
Write-Output $base64Hash
```

xxd 및 base64 유틸리티를 LinuxUNIX 사용하거나 필요한 변환을 수행하여 009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC107EF1AC103FECCC103CC를 16진수 형식의 자체 인증서의 SHA1 지문 해시로 바꿀 수도 있습니다.

```
echo '009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC' | xxd -r -p | base64
```

중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서의 base64 인코딩 형식의 SHA1 지문 해시가 Microsoft OneDrive 필요합니다.

g. 생성된 공개/개인 키 파일 및 키 암호의 복사본을 안전한 위치에 보관합니다.

주: 에서 공개 키 인증서 또는 해당 암호를 Microsoft Entra 관리자 센터다운로드할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업

관리자에게 다음 항목을 제공합니다.ServiceNow AI Platform

- 단계에서 2기록한 OAuth 2.0 애플리케이션의 테넌트 ID 및 클라이언트 ID입니다.
- DER 5.f로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서의 SHA1 지문 해시입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 AI Platform 관리자는 인스턴스에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 Microsoft OneDrive 검색하기 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Microsoft OneDrive 이러한 항목이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Microsoft OneDrive 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템에서 Microsoft OneDrive 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색합니다.

시작하기 전에
소스 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft OneDrive 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 Microsoft OneDrive 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft OneDrive 공개/개인 키 쌍 만들기외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft OneDrive.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 원본 선택 페이지에서 **OneDrive** 타일을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
애플리케이션(클라이언트) ID	인스턴스에 대한 액세스 권한을 Microsoft OneDrive 부여하는 OAuth 2.0 애플리케이션에 Microsoft Entra 관리자 센터 대한 애플리케이션(클라이언트) ID입니다. 에서 OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록 Microsoft Entra 관리자 센터에 액세스할 수 있는 경우 개요 로 이동하여 Essentials 섹션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 필드에서 이 ID를 복사할 수 있습니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 값을 문의하십시오Microsoft.
디렉터리(테넌트) ID	인스턴스에 대한 액세스 권한을 Microsoft OneDrive 부여하는 OAuth 2.0 애플리케이션의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설정	설명
	Microsoft Entra 관리자 센터 디렉터리(테넌트) ID입니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 있는 경우 개요 로 이동하여 Essentials 섹션의 디렉터리(테넌트) **ID** 필드에서 이 ID를 복사할 수 있습니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 디렉터리(테넌트) **ID** 값을 문의하십시오Microsoft.
JKS 인증서	Java keytool 유틸리티로 생성된 공개/개인 키 쌍을 포함하는 Java KeyStore(JKS) 파일입니다. 이러한 키는 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템 데이터에 액세스할 수 있도록 하는 Microsoft Entra 관리자 센터Microsoft OneDrive OAuth 2.0 애플리케이션에 업로드된 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서의 공개 키와 일치해야 합니다. JKS 파일의 복사본이 없는 경우 보안 관리자에게 요청하십시오. 에 있는 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 레코드에서 JKS 파일을 다운로드할 수 없습니다.
JKS 인증서 암호	에 지정된 JKS(Java KeyStore) 파일의 암호입니다 *`JKS Certificate`*. JKS 파일에 대한 암호가 없으면 보안 관리자에게 문의하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템 데이터에 액세스할 수 있도록 허용하는 Microsoft OneDrive 에 Microsoft Entra 관리자 센터 정의된 OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에서 JKS 인증서 암호를 검색할 수 없습니다.
JKS 인증서 지문(Base 64)	외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템 데이터에 액세스할 수 있도록 Microsoft OneDrive 하는 OAuth 2.0 애플리케이션에 업로드된 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서에 대한 Base64로 인코딩된 지문 SHA1 해시입니다Microsoft Entra 관리자 센터. 이 값이 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서에 대한 base64로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설정	설명
	인코딩된 지문 SHA1 해시를 요청합니다 Microsoft .

6. 옵션: 크롤링 설정 페이지에서 이 커넥터에 대해 재정의할 기본 크롤링 설정을 수정합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터의 크롤링 설정을 수정할 수 있습니다. 이 커넥터에 사용할 수 있는 크롤링 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft OneDrive 크롤링 설정 구성.
7. 다음을 선택하여 크롤링 만들기 페이지로 이동합니다.
   - 단계 6에서 커넥터의 기본 크롤링 설정을 수정한 경우 다음을 선택합니다.
   - 크롤링 설정을 수정하지 않은 경우 건너뛰기를 선택합니다.
8. 옵션: 크롤링 생성 페이지에서 크롤링 유형과 원하는 옵션을 선택하여 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 생성합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 만들 수 있습니다. 크롤링 만들기에 대한 자세한 내용은 및 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성을 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.
9. 저장 및 확인을 선택합니다.

   주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

새 커넥터를 사용하여 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색하려면 해당 콘텐츠에 대한 콘텐츠 및 사용자 매핑 크롤링을 구성하고 실행해야 합니다. 새 Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 수정하고 선택적 단계를 68 건너뛴 경우와 커넥터를 만드는 동안에도 해당 커넥터에 대한 크롤링을 만들 수 있습니다.

- 새 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft OneDrive 크롤링 설정 구성.
- 새 커넥터에 대한 크롤링을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성문서를 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

외부 콘텐츠 커넥터의 **Microsoft OneDrive** 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터로 크롤링할 개별 드라이브를 Microsoft OneDrive 지정합니다. 포함 또는 제외 필터를 정의하여 크롤링에서 검색하고 인덱싱을 위해 피드하는 AI 검색 콘텐츠의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에
관리자는 크롤링 설정을 구성하려는 외부 콘텐츠 커넥터를 이미 만들어 Microsoft OneDrive 두어야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

필요한 역할: ais_admin

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

이 태스크 정보

이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 소스 시스템에서 모든 개별 드라이브를 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 파일 확장명을 AI 검색 가진 파일을 보냅니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 고려해야 할 개별 드라이브에 대한 포함 또는 제외 필터
- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 검색할 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft OneDrive 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링되는 개별 드라이브 집합을 지정하려면 다음 콘텐츠 필터링 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 원본 시스템에서 모든 개별 드라이브를 크롤링하려면 모든 콘텐츠 크롤링을 선택합니다.
   - 원본 시스템에서 지정된 개별 드라이브 집합만 크롤링하려면 이러한 개별 드라이브만 포함을 선택한 다음 포함할 **OneDrive** 소유자 전자 메일 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에 포함할 개별 드라이브 소유자의 전자 메일 주소를 입력합니다.

     예를 들어 지정된 사용자의 개별 드라이브에서 검색 가능한 콘텐츠만 포함하도록 vanessa@example.com 입력할 수 있습니다.
   - 원본 시스템에서 지정된 개별 드라이브 집합을 제외한 모든 드라이브를 크롤링하려면 이러한 개별 드라이브만 제외를 선택한 다음 제외할 **OneDrive** 소유자 전자 메일 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에서 제외할 개별 드라이브 소유자의 전자 메일 주소를 입력합니다.

     예를 들어 alex@example.com 입력하여 지정된 사용자의 개별 드라이브에서 검색 가능한 콘텐츠를 제외할 수 있습니다.

결과

Microsoft OneDrive 외부 콘텐츠 커넥터는 수정된 크롤링 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업

수정된 크롤링 설정을 사용하여 소스 시스템에서 콘텐츠를 Microsoft OneDrive 검색하려면 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft OneDrive 일회성 콘텐츠 크롤링을 만들고 실행합니다. 일회성

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

컨텐츠 크롤링을 만들고 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터

Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 사이트에서 Microsoft SharePoint Online 페이지를 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

의 문서 볼륨 예상 **Microsoft SharePoint Online**

소스 시스템에 포함된 Microsoft SharePoint Online 총 문서 수와 개별 사이트의 문서 수를 예측합니다. 이 정보를 사용하여 외부 콘텐츠 커넥터에 필요한 크롤링 범위 설정을 결정할 수 있습니다 Microsoft SharePoint Online .

시작하기 전에
조직의 Microsoft 365 관리 센터 인스턴스에 대해 다음과 같은 자격 증명과 권한이 필요합니다.

- 로그인 자격 증명
- 활성 사이트 목록을 구성하고 내보낼 Microsoft SharePoint Online 수 있는 권한

관리 센터의 보고서 Microsoft 365 액세스에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Microsoft 365 관리 센터의 보고서 Microsoft Learn 사이트의 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
외부 콘텐츠 커넥터를 구성 Microsoft SharePoint Online 하기 전에 소스 시스템 및 개별 사이트에서 사용할 수 있는 Microsoft SharePoint Online 문서 수를 예측하는 것이 도움이 될 수 있습니다.

사용 가능한 문서 수를 추정하여 인덱싱된 문서 한도를 초과하지 않도록 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft SharePoint Online 크롤링 범위를 제한해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 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.

프로시저

1. Microsoft 365 에서 https://admin.microsoft.com/ 관리 센터에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 관리자 센터 〉 모든 관리자 센터을 클릭한 다음 관리 센터 목록에서 **SharePoint** 를 선택합니다.
3. 다음으로 이동 사이트 〉 활성 사이트.
4. 활성 사이트 목록에서 열 사용자 지정 헤더를 선택하고, 표시할 다음 열이 선택되어 있는지 확인한 다음, 적용을 선택합니다.
   - 사이트 이름
   - URL
   - 스토리지 사용량(GB)
   - 파일
5. 활성 사이트의 문서 수를 익스포트하고 분석합니다.

   a. 익스포트를 선택합니다.

   b. 메시지가 표시되면 활성 사이트 CSV 목록을 편리한 위치에 저장합니다.

   c. 원하는 도구에서 내보낸 활성 사이트 CSV 목록을 엽니다.

   d. 활성 사이트 목록의 각 사이트 항목에 대해 파일 필드에서 사용 가능한 문서 수를 찾습니다. 사이트 이름 및 URL 필드 값을 사용하여 사이트를 식별합니다.

   e. 활성 사이트 CSV 목록의 모든 사이트에 대한 파일 필드 값을 추가하여 원본 시스템에서 사용 가능한 총 문서 Microsoft SharePoint Online 수를 찾습니다.

다음에 수행할 작업
Microsoft SharePoint Online 원본 시스템의 사용 가능한 총 문서 수가 커넥터의 백만 (1,000,000) 문서 제한을 초과하는 경우 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft SharePoint Online 크롤링 범위를 제한해야 합니다. 총 문서 수가 커넥터 제한보다 적은 사이트 집합을 선택하고 관리자에게 알려 AI 검색 해당 사이트만 포함하도록 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 구성할 수 있도록 합니다.

커넥터의 Microsoft SharePoint Online 크롤링 설정 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 크롤링 설정 구성.

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 **Microsoft SharePoint Online** 공개/개인 키 쌍 만들기

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 공개/개인 키 쌍을 Microsoft SharePoint Online 생성합니다. 에서 커넥터 Microsoft Entra 관리자 센터에 대한 API 액세스를 구성하는 데 사용할 공개 키를 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서로 추출합니다.

시작하기 전에
Java keytool 유틸리티에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다. keytool 유틸리티에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://docs.oracle.com/en/java/javase/21/docs/specs/man/keytool.html .

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.

이 태스크 정보

Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 공개/개인 키 쌍을 사용하여 에 Microsoft Entra 관리자 센터구성된 OAuth 2.0 앱으로 인증합니다. 키 쌍 인증을 사용하면 커넥터가 API를 통해 Microsoft Graph 데이터에 Microsoft SharePoint Online 액세스할 수 있습니다.

커넥터에 대한 공개/개인 키 쌍 인증을 구성하려면 다음 항목을 생성해야 합니다.

1. Java KeyStore(JKS) 형식의 공개/개인 키 쌍입니다.
   - ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft SharePoint Online 설정을 구성할 때 이 JKS 키 스토어 파일과 암호가 필요합니다.
   - Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 크롤링을 실행할 때 이 JKS 키 저장소 파일의 개인 키를 사용하여 에 정의된 OAuth 2.0 앱에 보내는 Microsoft Entra 관리자 센터인증 요청에 서명합니다.
2. DER로 인코딩된 이진 X.509 인증서 형식의 공개 키 복사본입니다.
   - 관리자는 API에 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 Microsoft Entra 관리자 센터 액세스 권한을 부여하는 OAuth 2.0 앱에 이 인증서 파일을 업로드해야 합니다.
   - Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터가 에 정의된 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 앱에 인증 요청을 제출하면 앱은 업로드된 인증서의 공개 키를 사용하여 인증 요청이 개인 키로 서명되었는지 확인합니다.

주: 조직에 공개/개인 키 쌍 생성에 대한 자체 지침이 있는 경우 해당 지침에 따라 키 쌍 및 공개 키 인증서를 필요한 형식으로 생성합니다.

프로시저

1. JKS 키 스토어 형식으로 공개/개인 키 쌍을 생성합니다.

   a. 이 keytool 명령을 실행하여 <alias>, <jks-file> 및 <password> 를 선택한 값으로 바꿉니다.

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore <jks-file>.jks
   -storepass "<password>" -storetype JKS -validity 360
   ```

   예를 들어 ms-spo-connector-cert 를 키 별칭 및 JKS 리포지토리 파일 이름으로 지정하고 암호를 입력할 수 있습니다.

   ```
   keytool -genkey -alias ms-spo-connector-cert -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore
   ms-spo-connector-cert.jks -storepass "C?yuR4hrt2GU7g}3" -storetype JKS -validity 360
   ```

   b. 이름과 성을 입력하라는 메시지가 표시되면 키 페어에 대해 원하는 CN(일반 이름)을 입력한 다음 Enter 키를 누릅니다.
   예를 들어 Microsoft SharePoint Online ## ### #### 키 쌍의 일반 이름으로 지정할 수 있습니다.

   c. 나머지 고유 이름 프롬프트 각각에서 요청된 정보를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

   d. 고유 이름이 올바른지 확인하라는 메시지가 표시되면 yes 를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

   e. 키 암호에 대한 프롬프트가 표시되면 Enter 키를 눌러 키 저장소 파일에 지정한 것과 동일한 암호를 사용합니다.

   중요사항: 키 스토어와 키 암호는 동일해야 합니다.

   keytool 유틸리티는 공개/개인 키 쌍을 포함하는 새 Java KeyStore(.jks) 파일을 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.

중요사항: 이 키 및 키 스토어 파일의 암호를 안전한 위치에 기록합니다. ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Microsoft SharePoint Online 때 이 암호가 필요합니다.

2. 다음 keytool 명령을 실행하여 공개 키를 DER로 인코딩된 이진 X.509 인증서 형식으로 내보내고, <cer-file> 을 선택한 파일 이름으로 바꾸고 <alias>, <jks-file> 및 <password> 단계에서 1사용한 것과 동일한 값으로 바꿉니다.

```
keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
 "<password>" -storetype JKS
```

예를 들어 ms-spo-connector-cert 를 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서의 파일 이름으로 지정할 수 있습니다.

```
keytool -export -alias ms-spo-connector-cert -file ms-spo-connector-cert.cer -keystore
 ms-spo-connector-cert.jks -storepass "C?yuR4hrt2GU7g}3" -storetype JKS
```

keytool 유틸리티는 공개 키의 복사본을 선택한 파일 이름을 사용하여 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서 파일로 내보냅니다.

다음에 수행할 작업
생성한 두 파일을 다음과 같이 인스턴스와 AI 검색ServiceNow AI Platform# 인스턴스에서 구성하는 Microsoft SharePoint Online 관리자에게 제공합니다.

파일	설명
DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서 파일	이 인증서 파일을 Microsoft SharePoint Online 관리자에게 제공하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 OAuth 2.0 애플리케이션을 구성할 때 인증서를 Microsoft Entra 관리자 센터 업로드해야 합니다 Microsoft SharePoint Online . 외부 콘텐츠 커넥터용 Microsoft Entra 관리자 센터Microsoft SharePoint Online OAuth 2.0 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft SharePoint Online.
JKS 키 저장소 파일 및 암호	이 Java KeyStore 파일과 해당 암호를 ServiceNow AI Platform 관리자에게 제공하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Microsoft SharePoint Online 때 파일과 암호가 필요합니다. 외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Microsoft SharePoint Online 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **Microsoft SharePoint Online**

에 OAuth 2.0 애플리케이션을 Microsoft Entra 관리자 센터 등록하여 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템에 액세스할 Microsoft SharePoint Online 수 있도록 합니다Microsoft SharePoint Online.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
에서 조직에 대해 다음과 같은 자격 증명과 권한이 필요합니다.Microsoft Entra 관리자 센터

- 로그인 자격 증명
- 애플리케이션 등록 권한
- 애플리케이션에 API 권한을 추가할 수 있는 권한
- 애플리케이션의 API 권한에 대한 관리자 동의를 부여할 수 있는 권한입니다
- 애플리케이션에 대한 인증서를 업로드할 수 있는 권한

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 공개/개인 키 쌍을 Microsoft SharePoint Online 만들고 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식으로 공개 키 인증서를 추출해야 합니다. 공개/개인 키 쌍 생성 및 공개 키 인증서 추출에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft SharePoint Online 공개/개인 키 쌍 만들기.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 REST API를 Microsoft SharePoint 사용하여 Microsoft Graph 소스 시스템에서 콘텐츠를 Microsoft SharePoint Online 검색합니다.

커넥터가 이러한 API를 통해 소스 시스템에 액세스할 Microsoft SharePoint Online 수 있도록 하려면 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션을 구성해야 합니다. 인스턴스 ServiceNow AI Platform 관리자는 이 Microsoft Entra 애플리케이션에서 복사한 설정을 사용하여 소스 시스템에 올바르게 연결되도록 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Microsoft SharePoint Online 수 있습니다 Microsoft SharePoint Online .

프로시저

1. 에서 새 애플리케이션을 등록합니다 Microsoft Entra 관리자 센터.

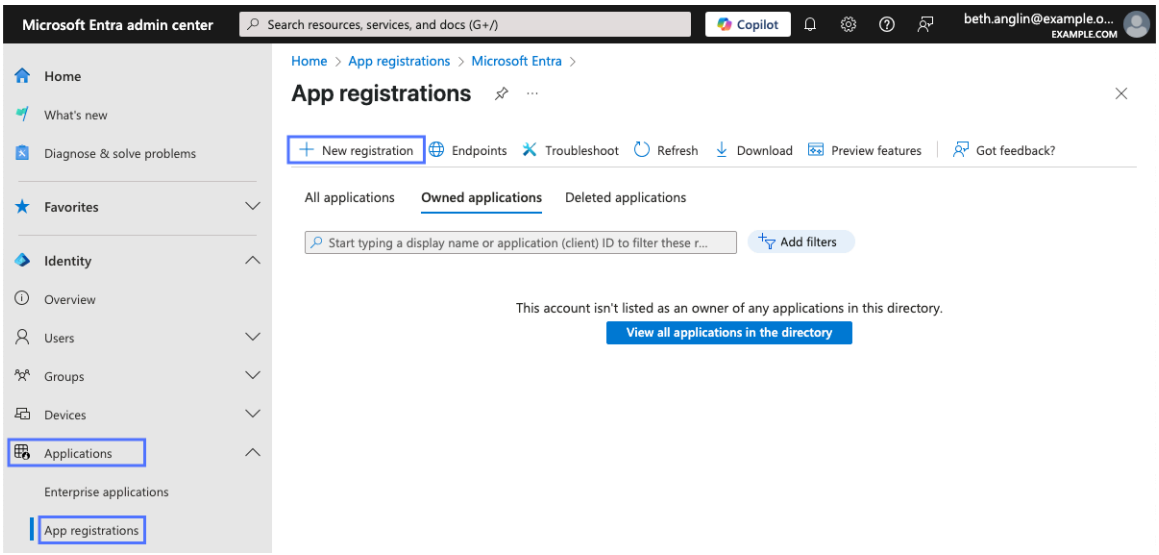
a. Microsoft Entra 관리자 센터 에 https://entra.microsoft.com/ 로그인합니다.

> 주: Microsoft SharePoint Online 테넌트가 Microsoft 365 GCC 또는 GCC High 클라우드 또는 Microsoft 365 DoD 클라우드에 있는 경우 대신 에 https://entra.microsoft.us/ 로그인합니다.

b. 선택 애플리케이션 〉 앱 등록.

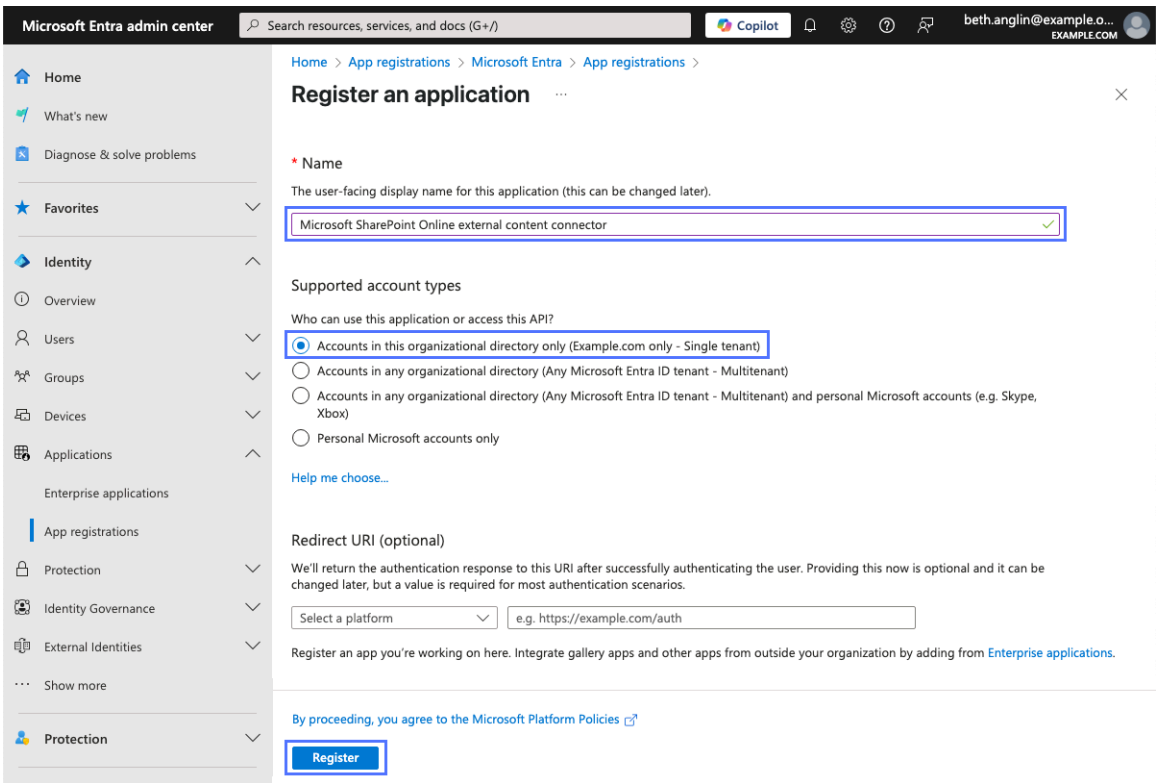
c. 앱 등록 페이지에서 새 등록을 선택합니다.

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



d. 애플리케이션 등록 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

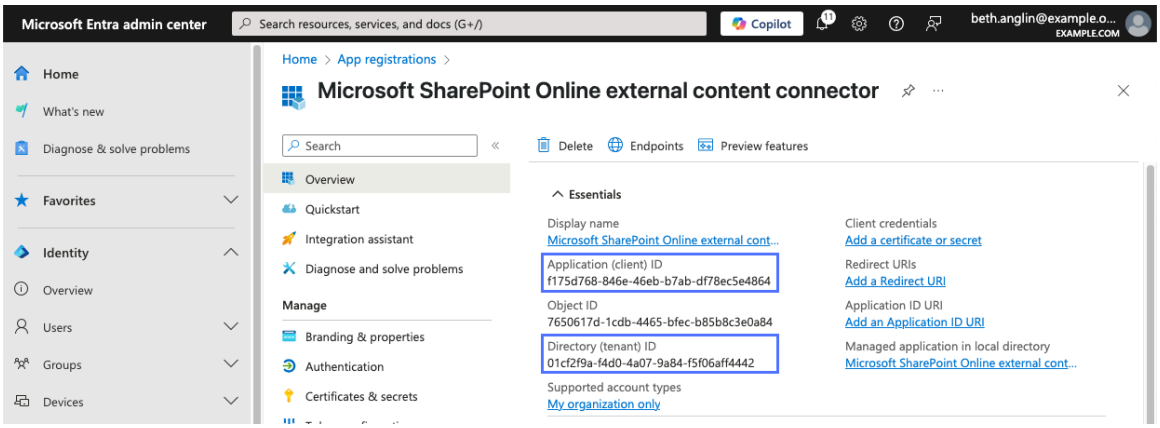
필드	지침
이름	OAuth 2.0 애플리케이션의 고유한 이름을 입력합니다. 예를 들어 Microsoft SharePoint Online ## ### #### 입력할 수 있습니다.
지원되는 계정 유형	이 조직 디렉터리 계정 전용**(<instance-name>** 전용 **-** 단일 테넌트)을 선택합니다. 여기서 <####-##>은 Entra 인스턴스의 이름입니다Microsoft.
리디렉션 URI(선택 사항)	이 필드를 비워 둡니다.



© 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.

e. 등록을 선택합니다.
새 애플리케이션의 개요 페이지가 나타납니다.

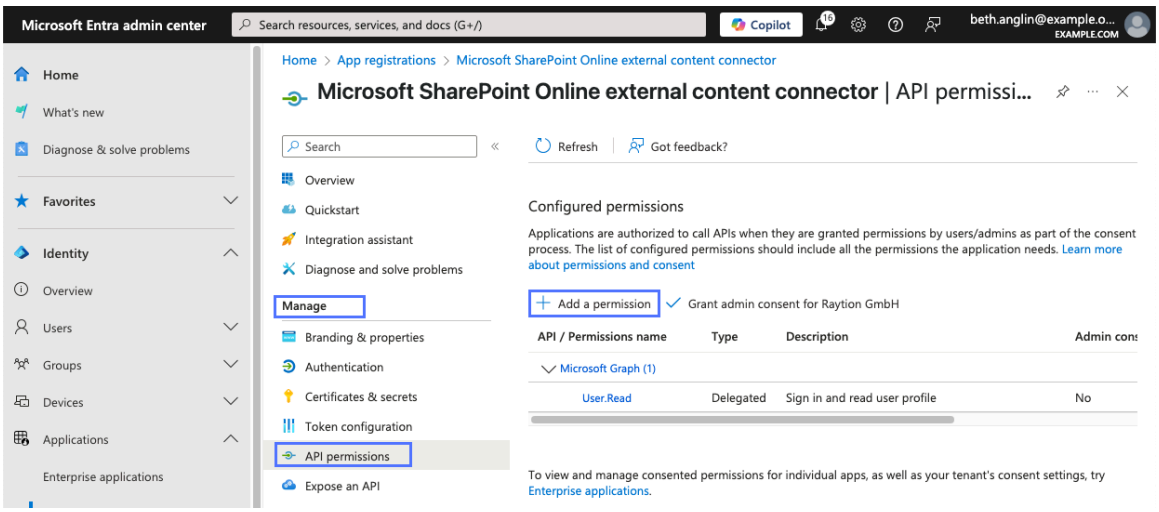
2. 애플리케이션(클라이언트) **ID** 및 디렉터리(테넌트) **ID** 속성의 값을 안전한 위치에 기록합니다.



중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 애플리케이션의 테넌트 및 클라이언트 ID가 Microsoft SharePoint Online 필요합니다.

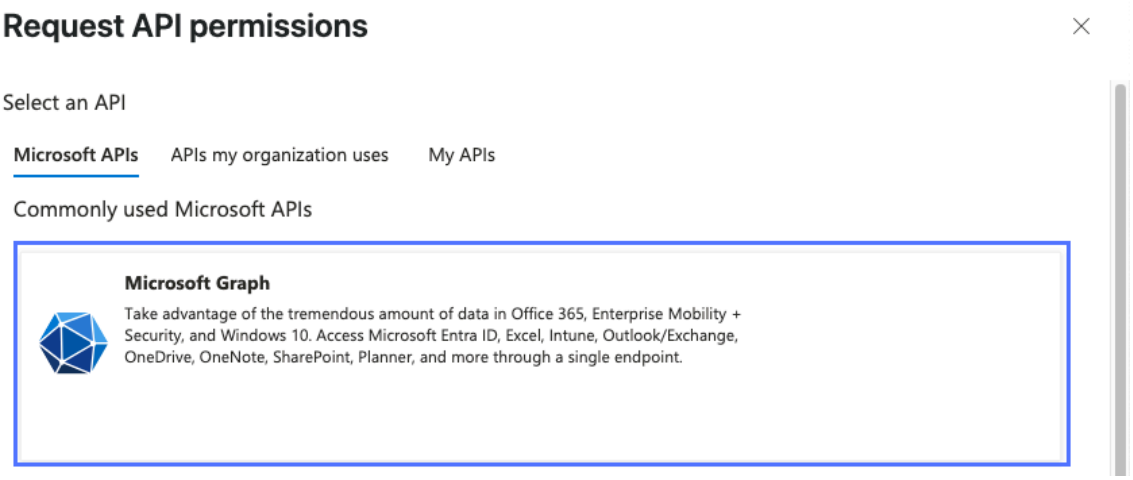
3. 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 필요한 API 권한을 추가합니다.

a. 애플리케이션 메뉴에서 관리 〉 **API** 권한.



b. 권한 추가를 선택한 다음, 을 선택한 *`Microsoft Graph`*다음, 애플리케이션 권한을 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. 다음의 각 권한에 대해 권한 선택 검색 필드에 권한 이름을 입력한 다음, 권한에 대한 옵션을 찾아 선택합니다.

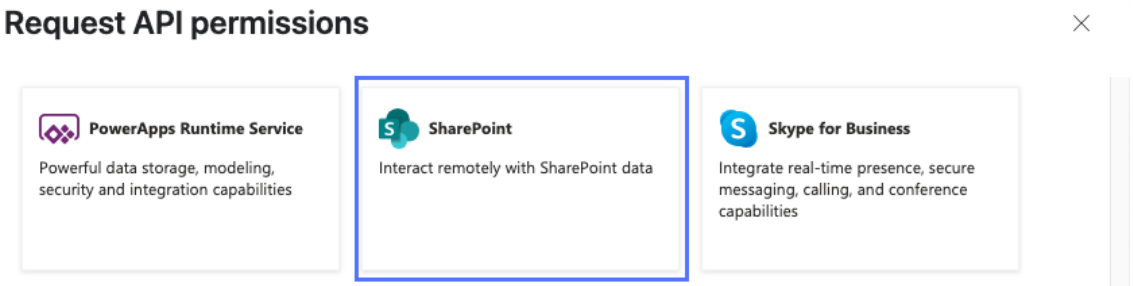
- GroupMember.Read.All
- 사이트.읽기.모두

  주: Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 Sites.Read.All 권한만 사용하여 크롤링 구성 및 일회성 크롤링에 대한 자동 사이트 검색을 수행합니다. 크롤링할 사이트를 수동으로 지정하려는 경우 이 권한을 선택할 필요가 없습니다. 커넥터가 크롤링할 사이트를 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 크롤링 설정 구성. 일회성 크롤링에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

- User.Read.All

d. 권한 추가를 선택합니다.
새 Microsoft Graph 권한이 애플리케이션의 구성된 권한 목록에 나타납니다.

e. 권한 추가를 선택한 다음, **SharePoint**를 선택한 다음, 애플리케이션 권한을 선택합니다.

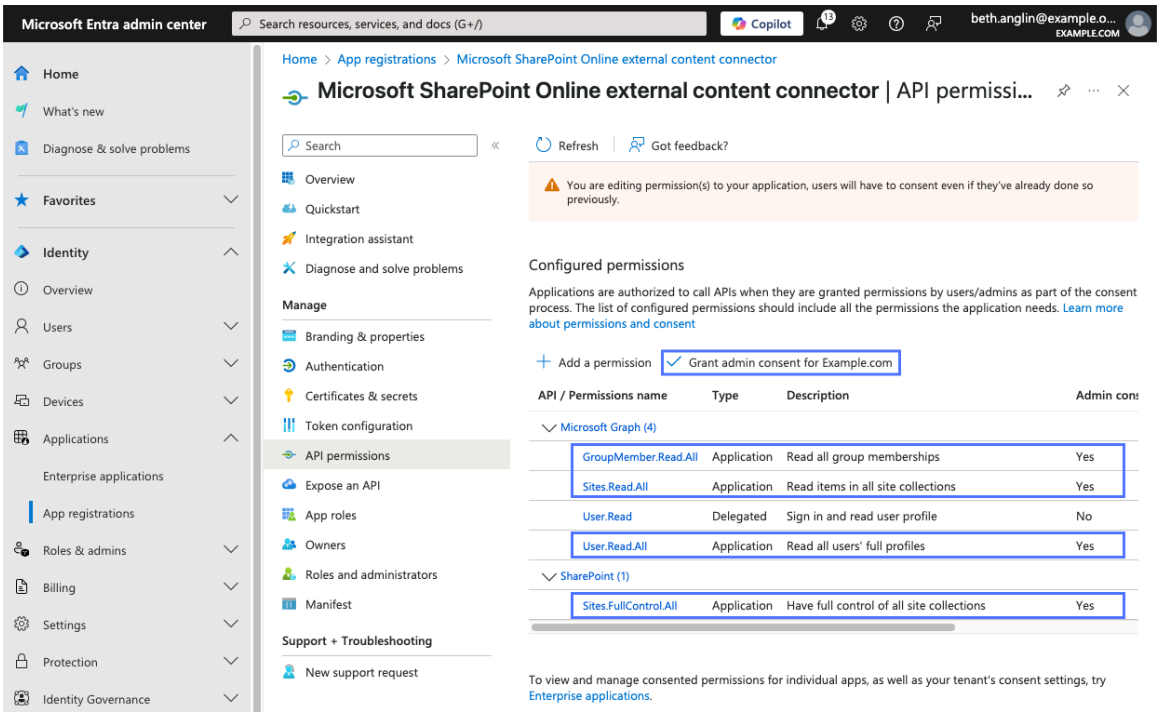


f. 권한 선택 검색 필드에 Sites.FullControl.All을 입력한 다음 권한에 대한 옵션을 찾아 선택합니다.

주: 조직에서 등록된 애플리케이션에 대한 권한을 부여 Sites.FullControl.All 허용하지 않는 경우 대신 ### Sites.Selected 수 있습니다. 이 API 사용 권한을 부여하는 경우 원본 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링할 수 있도록 하려는 Microsoft SharePoint Online 각 사이트 모음에 대해 FullControl 사용 권한을 부여해야 합니다. 개별 사이트 모음에 대한 FullControl 사용 권한을 부여하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 사이트 모음 액세스 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.

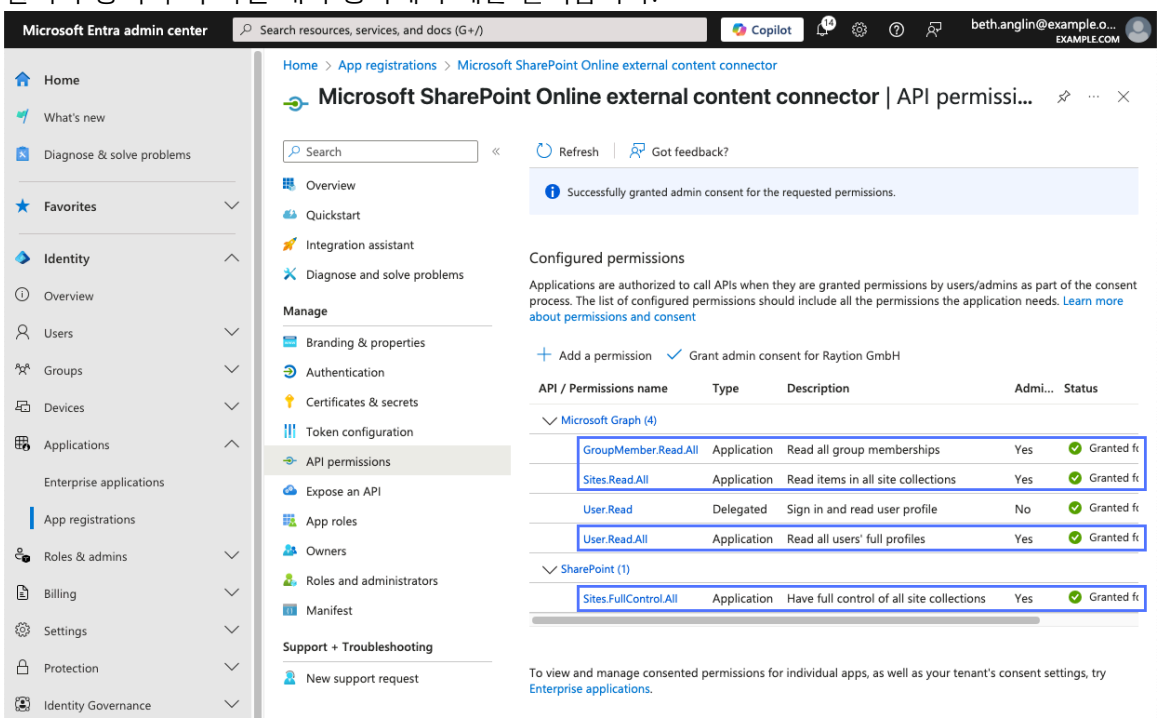
g. 권한 추가를 선택합니다.
새 SharePoint 권한이 애플리케이션의 구성된 권한 목록에 나타납니다.



4. 추가된 API 권한에 대한 관리자 동의를 부여합니다.

a. 〈인스턴스-이름〉에 대한 관리자 동의 부여를 선택합니다. 여기서 <a-name>은 Entra 인스턴스의 이름입니다Microsoft.

b. 관리자 동의 부여 확인 대화 상자에서 예를 선택합니다.



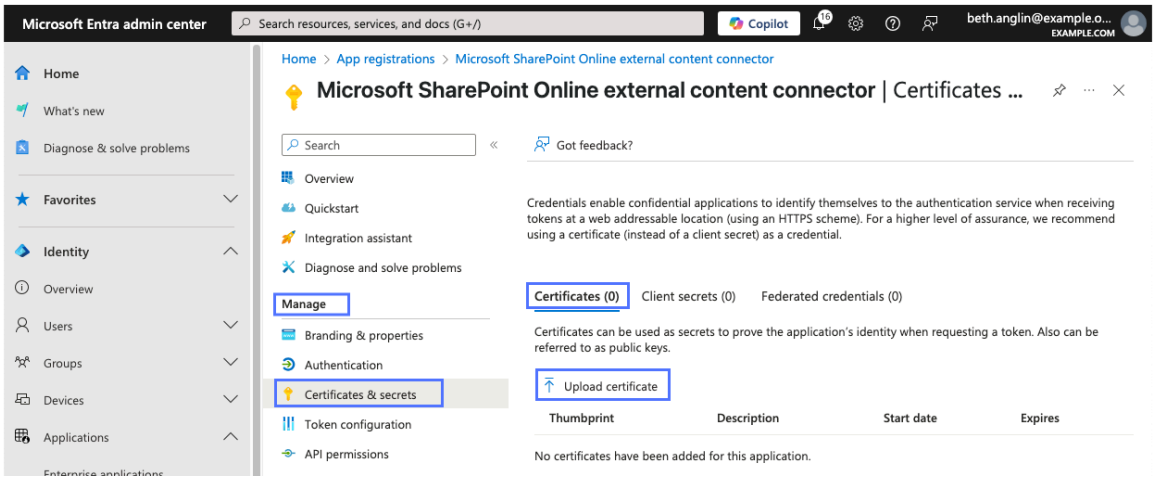
추가된 API 권한의 상태가 <instance-name># ## ###으로 변경되며, 여기서 <instance-name> 은 Entra 인스턴스의 이름입니다 Microsoft .

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

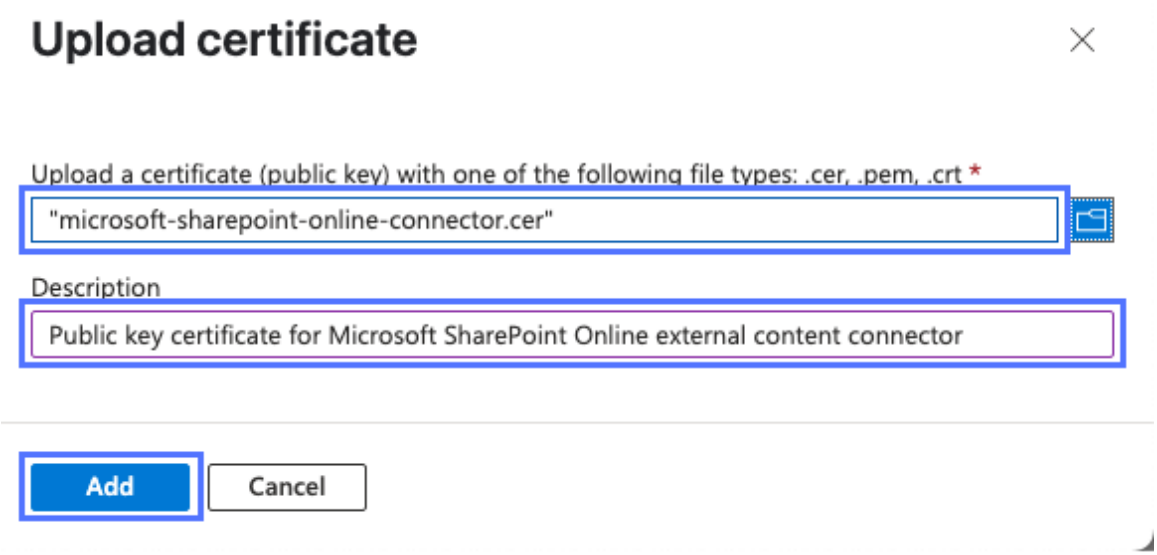
5. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft SharePoint Online DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서를 업로드합니다.

a. Microsoft Entra 애플리케이션 메뉴에서 관리 〉 인증서 및 비밀.

b. 인증서를 선택한 다음, 인증서 업로드를 선택합니다.



c. 파일 선택을 선택하고 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서 파일을 찾은 다음, 해당 파일에 대한 설명을 입력합니다.

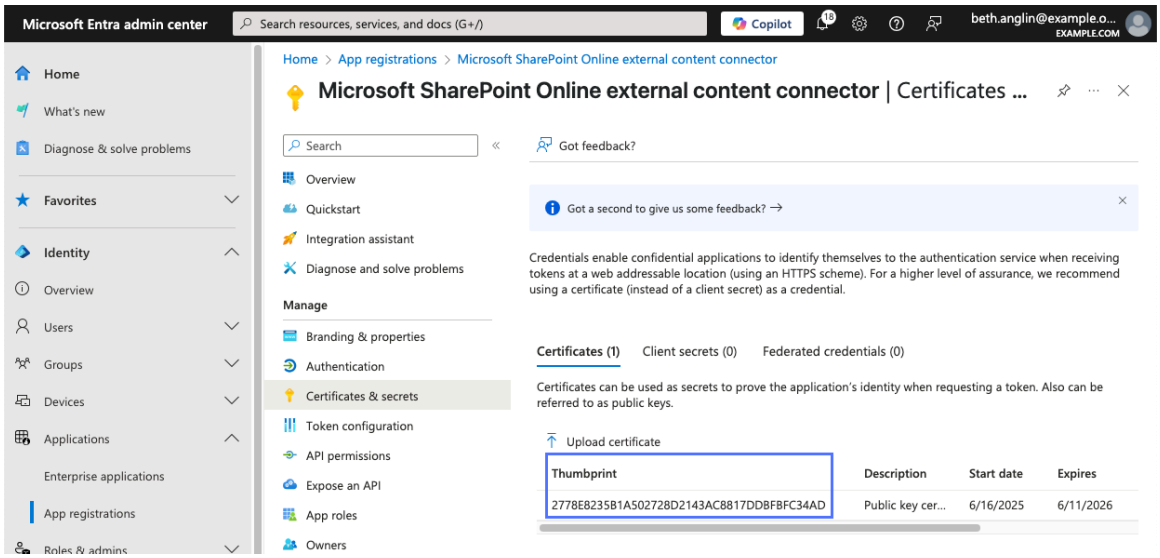


d. 추가를 선택합니다.
DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서가 인증서 목록에 나타납니다.

주: 인증서 목록에서 열 구분 기호를 끌어 전체 지문 SHA1 해시 값을 볼 수 있습니다.

e. 인증서의 지문 SHA1 해시를 16진수 형식으로 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.



f. 인증서의 SHA1 지문 해시를 16진수 형식에서 바이트 배열로 변환한 다음, 바이트 배열을 base64 인코딩으로 변환하고 base64로 인코딩된 해시를 안전한 위치에 기록합니다.

예를 들어 인증서의 SHA1 지문 해시가 16진수 형식의 2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD 인 경우 base64로 인코딩된 버전은 J3jol1saUCco0hQ6yIF92/v8NK0=입니다.

PowerShell(버전 7부터)에서 필요한 변환을 수행하여 2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD 를 고유한 인증서의 SHA1 지문 해시(16진수 형식)로 바꿀 수 있습니다.

```
$hexHash = "2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD"
$binaryHash = [System.Convert]::FromHexString($hexHash)
$base64Hash = [System.Convert]::ToBase64String($binaryHash)
Write-Output $base64Hash
```

xxd 및 base64 유틸리티를 LinuxUNIX 사용하거나 필요한 변환을 수행하여 2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD를 16진수 형식의 자체 인증서 SHA1 지문 해시로 바꿀 수도 있습니다.

```
echo '2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD' | xxd -r -p | base64
```

중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서의 base64 인코딩 형식의 SHA1 지문 해시가 Microsoft SharePoint Online 필요합니다.

g. 생성된 공개/개인 키 파일 및 키 암호의 복사본을 안전한 위치에 보관합니다.

주: 에서 공개 키 인증서 또는 해당 암호를 Microsoft Entra 관리자 센터다운로드할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업
단계에서 3.fSites.FullControl.All 권한 대신 Sites.Selected 권한을 부여한 경우 커넥터가 크롤링할 수 있도록 하려는 Microsoft SharePoint Online 사이트 모음에 대한 SharePoint API 권한을 구성합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 사이트 모음 액세스 구성.

관리자에게 다음 항목을 제공합니다.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.

- 단계에서 2기록한 OAuth 2.0 애플리케이션의 테넌트 ID 및 클라이언트 ID입니다.
- DER 5.f로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서의 SHA1 지문 해시입니다.

ServiceNow AI Platform 관리자는 인스턴스에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 Microsoft SharePoint Online 검색하기 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Microsoft SharePoint Online 이러한 항목이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Microsoft SharePoint Online 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

외부 콘텐츠 커넥터에 **Microsoft SharePoint Online** 대한 사이트 모음 액세스 구성

커넥터에 Microsoft SharePoint Online 등록된 Microsoft Entra OAuth 2.0 앱에 SharePoint API FullControl 권한을 부여하여 커넥터가 사이트 모음을 크롤링할 수 있도록 허용합니다.

시작하기 전에
관리자 권한으로 PowerShell을 Windows 실행하여 시스템에서 관리자 권한 PowerShell 세션을 열 수 있는 권한이 있어야 합니다.

Windows 시스템에 PnP PowerShell 모듈이 설치되어 있어야 합니다. 이 모듈에 대한 자세한 내용은 Learn 사이트 및 PnP PowerShell 사이트의 PnP PowerShell 개요 문서를 Microsoft 참조하세요.

주: PowerShell 세션에서 `Get-Command -Module PnP.PowerShell# #### PnP` PowerShell 모듈이 설치되어 있는지 확인할 수 있습니다. 이 cmdlet은 모듈이 설치된 경우 설치된 PnP PowerShell 별칭 및 cmdlet 목록을 반환합니다. cmdlet이 결과를 반환하지 않으면 모듈이 설치되지 않은 것입니다.

PnP PowerShell과 함께 사용하려면 Entra ID 애플리케이션이 등록되어 있어야 합니다. 이 Entra ID 애플리케이션에는 다음 API 권한이 부여되어야 합니다.

- Microsoft 그래프 API의 Sites.FullControl.All 애플리케이션 권한
- AllSites.Read SharePoint API에서 위임된 권한

이 애플리케이션을 등록하고 API 권한을 부여하는 방법에 대한 자세한 내용은 PnP PowerShell 사이트에서 PnP PowerShell과 함께 사용할 Entra ID 애플리케이션 등록 문서를 참조하세요.

주: Entra ID 애플리케이션을 사용하면 PnP PowerShell을 사용하여 사이트 모음에 연결할 수 있습니다 Microsoft SharePoint Online . 외부 콘텐츠 커넥터에 대해 Microsoft SharePoint Online Entra에 Microsoft 구성된 OAuth 2.0 앱과는 다릅니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
이 작업은 커넥터에 대해 Microsoft SharePoint Online 등록된 Microsoft Entra OAuth 2.0 앱을 구성할 때 Sites.FullControl.All 권한 대신 Sites.Selected SharePoint API 권한을 지정하는 경우에만 필요합니다.

주: OAuth 2.0 앱 구성 프로세스에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft SharePoint Online.

기본적으로 소스 시스템 관리자는 커넥터에 대해 Microsoft SharePoint Online 등록된 Microsoft Entra OAuth 2.0 앱에 대한 Sites.FullControl.All SharePoint API 권한을 부여합니다. 이 사용 권한을 사용하면 커넥터가 모든 원본 시스템 사이트 모음에 있는 모든 유형의 콘텐츠에 대한 콘텐츠, 메타데이터 및 보안 정보를 읽을 수 있습니다.

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

조직의 보안 관행에서 Sites.FullControl.All 권한 부여를 허용하지 않는 경우 대신 OAuth 2.0 애플리케이션에 Sites.Selected SharePoint API 권한을 부여할 수 있습니다. 이 권한이 부여되면 Microsoft SharePoint Online 커넥터는 OAuth 2.0 앱에 FullControl 권한이 있는 사이트 모음에 대한 콘텐츠, 메타데이터 및 보안 정보만 읽을 수 있습니다.

원본 시스템 관리자는 커넥터가 크롤링할 수 있도록 하려는 Microsoft SharePoint Online 각 사이트 모음에 대해 FullControl 권한을 부여해야 합니다. 커넥터가 사이트 모음을 크롤링하지 못하도록 하려면 해당 사이트 모음에 대해 이전에 부여된 FullControl 권한을 해지할 수 있습니다.

프로시저

1. Windows 시스템에서 관리자 권한으로 PowerShell을 실행하여 관리자 권한 PowerShell 세션을 시작합니다.
2. 사이트 모음에 대한 PnP PowerShell 연결을 설정합니다.

   a. 관리자 권한 PowerShell 세션에서 이 cmdlet을 실행하여 <siteURL> 을 액세스 권한을 변경하려는 사이트 모음의 URL로 바꾸고 <clientId> 를 PnP PowerShell 모듈과 함께 사용하도록 등록된 Entra ID 애플리케이션의 앱 ID로 바꿉니다.

   ```
   Connect-PnPOnline -Url <siteUrl> -Interactive -ClientId <clientId>
   ```

   b. 메시지가 표시되면 계정 자격 증명을 입력합니다 Microsoft .

3. 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft 대해 Microsoft SharePoint Online Entra OAuth 2.0 앱에 대한 쓰기 권한을 부여합니다.

   a. 관리자 권한 PowerShell 세션에서 이 cmdlet을 실행하여 <appId> 및 <name>을 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 등록된 Microsoft Entra OAuth 2.0 앱의 애플리케이션 ID 및 표시 이름으로 바꿉니다.

   ```
   Grant-PnPAzureADAppSitePermission -AppId appId -DisplayName <name> -Permissions
   Write
   ```

   b. cmdlet 응답의 권한 ID를 기록합니다.

   > **중요사항:** PnP를 사용하여 사이트 모음에 대한 FullControl 권한을 부여하려면 이 권한 ID가 필요합니다.

4. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft SharePoint Online Entra OAuth 2.0 앱에서 사이트 모음 Microsoft 에 대한 권한을 수정하거나 확인합니다.
   - 앱 FullControl에 사이트 모음에 대한 권한을 부여하고 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft SharePoint Online 크롤링을 허용하려면 관리자 권한 PowerShell 세션에서 이 cmdlet을 실행하여 <permissionId> 를 단계에서 3.b 기록한 사용 권한 ID로, <siteURL> 을 사이트 모음의 URL로 바꿉니다.

     ```
     Set-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Permissions
     FullControl -Site <siteUrl>
     ```

   - 사이트 모음에 대한 앱의 FullControl 권한을 취소하고 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 Microsoft SharePoint Online 을 방지하려면 관리자 권한 PowerShell 세션에서 이 cmdlet을 실행하여 <permissionId> 를 단계에서 3.b 기록한 사용 권한 ID로, <siteURL> 을 사이트 모음의 URL로 바꿉니다.

     ```
     Revoke-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
     ```


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

- 사이트 모음에 대한 앱의 기존 사용 권한을 보려면 관리자 권한 PowerShell 세션에서 이 cmdlet을 실행하여 <permissionId> 를 단계에서 3.b 기록한 사용 권한 ID로, <siteURL> 을 사이트 모음의 URL로 바꿉니다.

```
Get-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
```

5. 관리자 권한 PowerShell 세션에서 이 cmdlet을 실행하여 사이트 모음과의 연결을 끊습니다.

```
Disconnect-PnPOnline
```

6. 사용 권한을 수정하려는 각 추가 사이트 모음에 대해 단계를 25 반복합니다.

다음에 수행할 작업

외부 콘텐츠 커넥터 ServiceNow AI Platform 에 대해 Microsoft SharePoint Online FullControl 권한이 부여된 사이트 모음 목록을 관리자에게 제공합니다. 선택한 사이트만 크롤링하도록 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Microsoft SharePoint Online 이 목록이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Microsoft SharePoint Online 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템에서 Microsoft SharePoint Online 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색합니다.

시작하기 전에

소스 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft SharePoint Online 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 Microsoft SharePoint Online 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft SharePoint Online 공개/개인 키 쌍 만들기외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft SharePoint Online.

Microsoft SharePoint Online 테넌트가 Microsoft 365 GCC 또는 GCC High 클라우드 또는 Microsoft 365 DoD 클라우드에 있는 경우 클라우드 서비스 끝점 URL을 Microsoft 이미 구성해야 합니다. 이 설정 구성에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 원본 선택 페이지에서 **SharePoint Online** 타일을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
애플리케이션(클라이언트) ID	소스 시스템에 대한 액세스 권한을 부여하는 OAuth 2.0 애플리케이션의 Microsoft Entra

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설정	설명
	관리자 센터 애플리케이션(클라이언트) ID입니다 Microsoft SharePoint Online . 에서 OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록 Microsoft Entra 관리자 센터에 액세스할 수 있는 경우 개요 로 이동하여 Essentials 섹션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 필드에서 이 ID를 복사할 수 있습니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 값을 문의하십시오Microsoft.
디렉터리(테넌트) ID	소스 시스템에 대한 액세스 권한을 Microsoft SharePoint Online 부여하는 OAuth 2.0 애플리케이션의 Microsoft Entra 관리자 센터 디렉터리(테넌트) ID입니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 있는 경우 개요 로 이동하여 Essentials 섹션의 디렉터리(테넌트) **ID** 필드에서 이 ID를 복사할 수 있습니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 디렉터리(테넌트) **ID** 값을 문의하십시오Microsoft.
JKS 인증서	Java keytool 유틸리티로 생성된 공개/개인 키 쌍을 포함하는 Java KeyStore(JKS) 파일입니다. 이러한 키는 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템 데이터에 액세스할 수 있도록 하는 Microsoft Entra 관리자 센터Microsoft SharePoint Online OAuth 2.0 애플리케이션에 업로드된 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서의 공개 키와 일치해야 합니다. JKS 파일의 복사본이 없는 경우 보안 관리자에게 요청하십시오. Entra 포털의 OAuth 2.0 애플리케이션 등록 기록 Microsoft에서 JKS 파일을 다운로드할 수 없습니다.
JKS 인증서 암호	에 지정된 JKS(Java KeyStore) 파일의 암호입니다 *`JKS Certificate`*. JKS 파일에 대한 암호가 없으면 보안 관리자에게 문의하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템 데이터에 액세스할 수 있도록 허용하는 Microsoft SharePoint Online

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설정	설명
	에 Microsoft Entra 관리자 센터 정의된 OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에서 JKS 인증서 암호를 검색할 수 없습니다.
JKS 인증서 지문(Base 64)	외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템 데이터에 액세스할 수 있도록 Microsoft SharePoint Online 하는 OAuth 2.0 애플리케이션에 업로드된 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서에 대한 Base64로 인코딩된 지문 SHA1 해시입니다Microsoft Entra 관리자 센터. 이 값이 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서에 대한 base64로 인코딩된 지문 SHA1 해시를 요청합니다 Microsoft .

6. 저장 및 확인을 선택합니다.

주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 새 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정을 정의할 수 있습니다. 이러한 설정을 사용하여 커넥터가 크롤링할 사이트 집합을 제한하거나 커넥터의 크롤링에 포함하거나 제외할 문서의 파일 확장명을 정의할 수 있습니다. 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft SharePoint Online 대한 크롤링 설정 구성.

커넥터가 원본 시스템의 모든 항목을 크롤링하고 파일 확장명 포함 또는 제외 필터를 적용하지 않으려는 경우 크롤링 설정 정의를 건너뛰고 바로 이동하여 새 커넥터에 대한 크롤링 일정을 정의하거나 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 일정 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 일회성 크롤링 실행에 대한 자세한 내용은 및 를 참조하십시오.

커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

외부 콘텐츠 커넥터에 **Microsoft SharePoint Online** 대한 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터에서 크롤링할 사이트를 Microsoft SharePoint Online 지정합니다. 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터를 정의하여 크롤링에서 인덱싱을 위해 검색하고 피드하는 AI 검색 문서의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 원본 시스템에서 모든 사이트를 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 파일 확장명이 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.

있는 문서를 보냅니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 문서 크롤링을 실행할 때 소스 시스템에서 지정된 사이트 집합만 크롤링
- 문서 크롤링을 실행할 때 특정 파일 확장명이 있는 문서만 포함
- 문서 크롤링을 실행할 때 특정 파일 확장명이 있는 문서 제외

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft SharePoint Online 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 다음 크롤링할 사이트 옵션 중 하나를 선택하여 커넥터의 크롤링 범위를 지정합니다.
   - 원본 시스템에서 모든 사이트를 크롤링하려면 모두를 선택한 다음, 필요에 따라 사이트 제외를 선택하고 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에서 제외하려는 사이트의 SiteCollection, Site 또는 SubSite URL을 입력합니다.

     주: 사이트 제외 옵션은 SiteCollection, Site 및 SubSite URL만 허용합니다. 이 옵션을 사용할 때 다른 유형의 URL을 입력하지 마십시오.

   - 원본 시스템에서 지정된 사이트 집합만 크롤링하려면 지정을 선택한 다음 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에 포함할 사이트의 SiteCollection URL을 입력합니다.

     주: 지정 옵션은 SiteCollection URL만 허용합니다. 이 옵션을 사용할 때 다른 유형의 URL을 추가하지 마십시오.

5. 옵션: 파일 확장자를 기준으로 크롤링에 포함 또는 제외 필터를 적용하려면 다음 단계를 수행하십시오.

   a. 파일 확장명으로 필터링을 선택합니다.

   b. 필터 유형을 지정하려면 포함 또는 제외를 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서만 검색하려면 포함 을 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서를 제외한 모든 문서를 검색하려면 제외 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.

c. 파일 확장명 필드에서 포함하거나 제외할 파일 확장명을 선택합니다.
지원되는 파일 확장명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에서 지원되는 파일 확장명.

6. 저장을 선택하고 저장을.

결과
Microsoft SharePoint Online 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링 범위 및 파일 확장명 필터 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
이제 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft SharePoint Online 크롤링을 구성했으므로 크롤링이 반복적으로 실행되도록 예약하거나 요청 시 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 요청 시 일회성 크롤링을 실행하는 방법을 알아보려면 및 를 참조하십시오.

Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터

Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 팀 Microsoft Teams 으로부터 대화와 첨부 파일을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있게 합니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 **Microsoft Teams** 공개/개인 키 쌍 만들기

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 공개/개인 키 쌍을 Microsoft Teams 생성합니다. 에서 커넥터 Microsoft Entra 관리자 센터에 대한 API 액세스를 구성하는 데 사용할 공개 키를 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서로 추출합니다.

시작하기 전에
Java keytool 유틸리티에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다. keytool 유틸리티에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://docs.oracle.com/en/java/javase/21/docs/specs/man/keytool.html .

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터는 공개/개인 키 쌍을 사용하여 에 Microsoft Entra 관리자 센터구성된 OAuth 2.0 앱으로 인증합니다. 키 쌍 인증을 사용하면 커넥터가 API를 통해 Microsoft Graph 데이터에 Microsoft Teams 액세스할 수 있습니다.

커넥터에 대한 공개/개인 키 쌍 인증을 구성하려면 다음 항목을 생성해야 합니다.

1. Java KeyStore(JKS) 형식의 공개/개인 키 쌍입니다.
   - ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft Teams 설정을 구성할 때 이 JKS 키 스토어 파일과 암호가 필요합니다.
   - Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터는 크롤링을 실행할 때 이 JKS 키 저장소 파일의 개인 키를 사용하여 에 정의된 OAuth 2.0 앱에 보내는 Microsoft Entra 관리자 센터인증 요청에 서명합니다.
2. DER로 인코딩된 이진 X.509 인증서 형식의 공개 키 복사본입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 API에 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft Teams 대한 Microsoft Entra 관리자 센터 액세스 권한을 부여하는 OAuth 2.0 앱에 이 인증서 파일을 업로드해야 합니다.
- Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터가 에 정의된 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 앱에 인증 요청을 제출하면 앱은 업로드된 인증서의 공개 키를 사용하여 인증 요청이 개인 키로 서명되었는지 확인합니다.

주: 조직에 공개/개인 키 쌍 생성에 대한 자체 지침이 있는 경우 해당 지침에 따라 키 쌍 및 공개 키 인증서를 필요한 형식으로 생성합니다.

프로시저

1. JKS 키 스토어 형식으로 공개/개인 키 쌍을 생성합니다.

   a. 이 keytool 명령을 실행하여 <alias>, <jks-file> 및 <password> 를 선택한 값으로 바꿉니다.

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore <jks-file>.jks
    -storepass "<password>" -storetype JKS -validity 360
   ```

   예를 들어 ms-teams-connector-cert 를 키 별칭 및 JKS 리포지토리 파일 이름으로 지정하고 암호를 입력할 수 있습니다.

   ```
   keytool -genkey -alias ms-teams-connector-cert -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore
    ms-teams-connector-cert.jks -storepass "gC+M{wKyqSu*}7HY" -storetype JKS -validity
    360
   ```

   b. 이름과 성을 입력하라는 메시지가 표시되면 키 페어에 대해 원하는 CN(일반 이름)을 입력한 다음 Enter 키를 누릅니다.
   예를 들어, Microsoft Teams ## ### #### 키 쌍의 일반 이름으로 지정할 수 있습니다.

   c. 나머지 고유 이름 프롬프트 각각에서 요청된 정보를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

   d. 고유 이름이 올바른지 확인하라는 메시지가 표시되면 yes 를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

   e. 키 암호에 대한 프롬프트가 표시되면 Enter 키를 눌러 키 저장소 파일에 지정한 것과 동일한 암호를 사용합니다.

   중요사항: 키 스토어와 키 암호는 동일해야 합니다.

   keytool 유틸리티는 공개/개인 키 쌍을 포함하는 새 Java KeyStore(.jks) 파일을 생성합니다.

   중요사항: 이 키 및 키 스토어 파일의 암호를 안전한 위치에 기록합니다. ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Microsoft Teams 때 이 암호가 필요합니다.

2. 다음 keytool 명령을 실행하여 공개 키를 DER로 인코딩된 이진 X.509 인증서 형식으로 내보내고, <cer-file> 을 선택한 파일 이름으로 바꾸고 <alias>, <jks-file> 및 <password> 단계에서 1사용한 것과 동일한 값으로 바꿉니다.

   ```
   keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
    "<password>" -storetype JKS
   ```

   예를 들어 ms-teams-connector-cert 를 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서의 파일 이름으로 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.

```
keytool -export -alias ms-teams-connector-cert -file ms-teams-connector-cert.cer -keystore
 ms-teams-connector-cert.jks -storepass "gC+M{wKyqSu*}7HY" -storetype JKS
```

keytool 유틸리티는 공개 키의 복사본을 선택한 파일 이름을 사용하여 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서 파일로 내보냅니다.

다음에 수행할 작업
생성한 두 파일을 다음과 같이 인스턴스와 AI 검색ServiceNow AI Platform# 인스턴스에서 구성하는 Microsoft Teams 관리자에게 제공합니다.

파일	설명
DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서 파일	이 인증서 파일을 Microsoft Teams 관리자에게 제공하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 OAuth 2.0 애플리케이션을 구성할 때 인증서를 Microsoft Entra 관리자 센터 업로드해야 합니다 Microsoft Teams . 외부 콘텐츠 커넥터용 Microsoft Entra 관리자 센터Microsoft Teams OAuth 2.0 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft Teams.
JKS 키 저장소 파일 및 암호	이 Java KeyStore 파일과 해당 암호를 ServiceNow AI Platform 관리자에게 제공하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Microsoft Teams 때 파일과 암호가 필요합니다. 외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Microsoft Teams 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **Microsoft Teams**

에 OAuth 2.0 애플리케이션을 Microsoft Entra 관리자 센터 등록하여 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템에 액세스할 Microsoft Teams 수 있도록 합니다Microsoft Teams.

시작하기 전에

에서 조직에 대해 다음과 같은 자격 증명과 권한이 필요합니다.Microsoft Entra 관리자 센터

- 로그인 자격 증명
- 애플리케이션 등록 권한
- 애플리케이션에 API 권한을 추가할 수 있는 권한
- 애플리케이션의 API 권한에 대한 관리자 동의를 부여할 수 있는 권한입니다
- 애플리케이션에 대한 인증서를 업로드할 수 있는 권한

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 공개/개인 키 쌍을 Microsoft Teams 만들고 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식으로 공개 키 인증서를 추출해야 합니다. 공개/개인 키 쌍 생성 및 공개 키 인증서 추출에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft Teams 공개/개인 키 쌍 만들기.

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.

이 태스크 정보
Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터는 REST API를 Microsoft SharePoint 사용하여 Microsoft Graph 소스 시스템에서 콘텐츠를 Microsoft Teams 검색합니다.

커넥터가 이러한 API를 통해 소스 시스템에 액세스할 Microsoft Teams 수 있도록 하려면 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션을 구성해야 합니다. 인스턴스 ServiceNow AI Platform 관리자는 이 Microsoft Entra 애플리케이션에서 복사한 설정을 사용하여 소스 시스템에 올바르게 연결되도록 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 Microsoft Teams 수 있습니다 Microsoft Teams .

프로시저

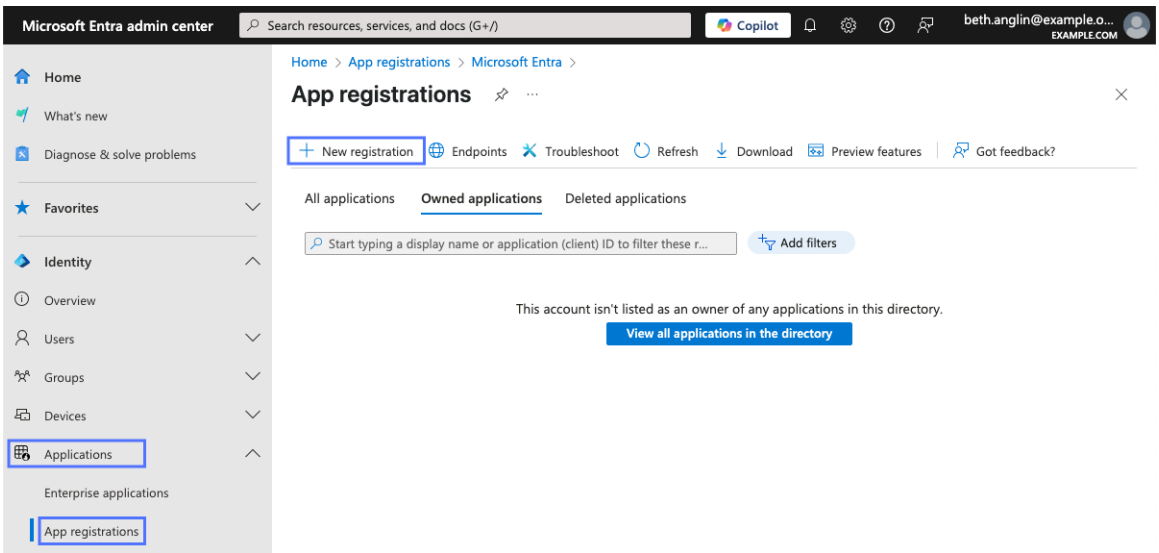
1. 에서 새 애플리케이션을 등록합니다 Microsoft Entra 관리자 센터.

a. Microsoft Entra 관리자 센터 에 https://entra.microsoft.com/ 로그인합니다.

> 주: Microsoft Teams 테넌트가 Microsoft 365 GCC 또는 GCC High 클라우드 또는 Microsoft 365 DoD 클라우드에 있는 경우 대신 에 https://entra.microsoft.us/ 로그인합니다.

b. 선택 애플리케이션 〉 앱 등록.

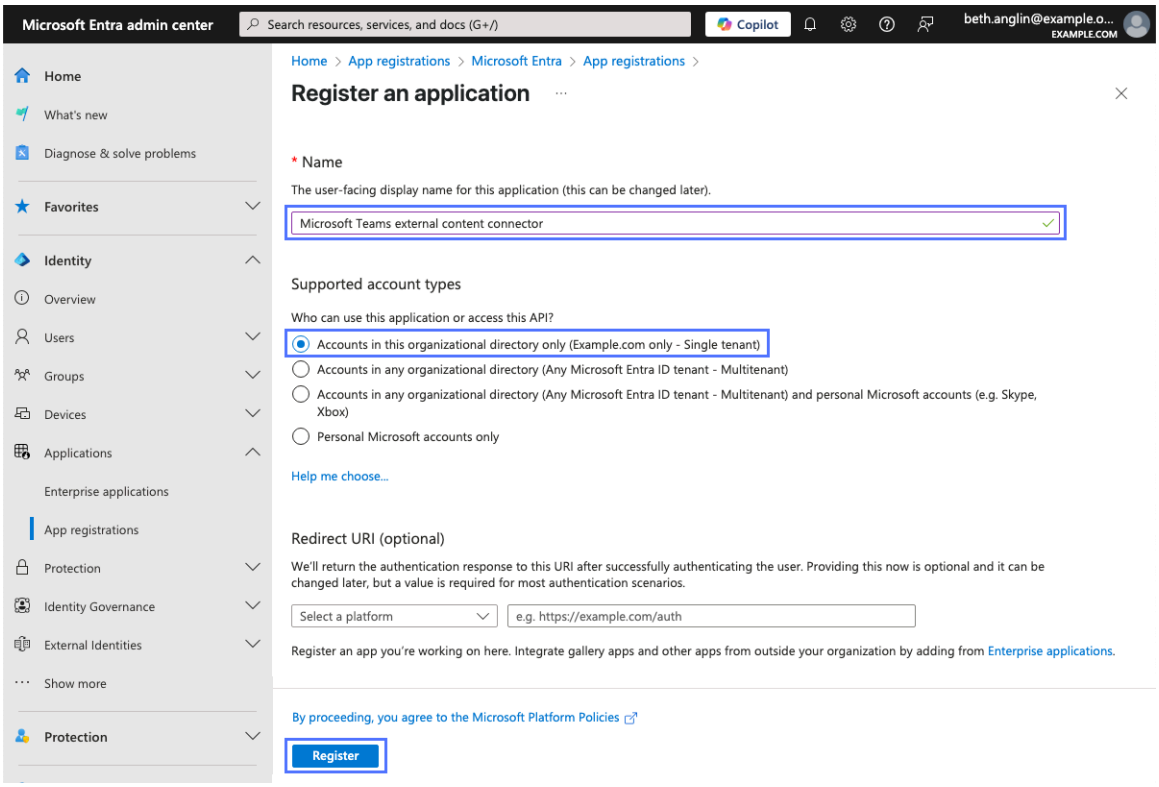
c. 앱 등록 페이지에서 새 등록을 선택합니다.



d. 애플리케이션 등록 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

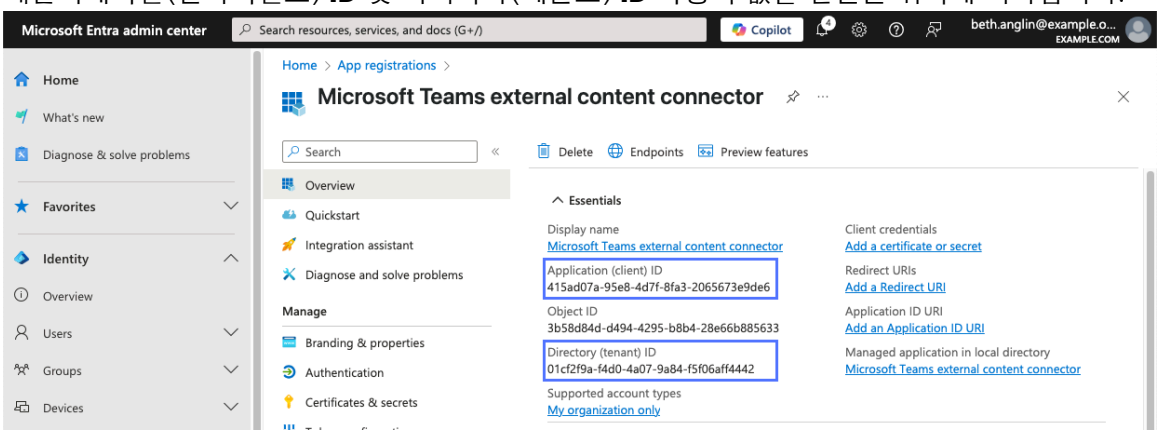
필드	지침
이름	OAuth 2.0 애플리케이션의 고유한 이름을 입력합니다. 예를 들어 Microsoft Teams ## ### #### 입력할 수 있습니다.
지원되는 계정 유형	이 조직 디렉터리 계정 전용(**<instance-name>** 전용 - 단일 테넌트)을 선택합니다. 여기서 <####-##>은 Entra 인스턴스의 이름입니다Microsoft.
리디렉션 URI(선택 사항)	이 필드를 비워 둡니다.

© 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.



e. 등록을 선택합니다.
새 애플리케이션의 개요 페이지가 나타납니다.

2. 애플리케이션(클라이언트) **ID** 및 디렉터리(테넌트) **ID** 속성의 값을 안전한 위치에 기록합니다.

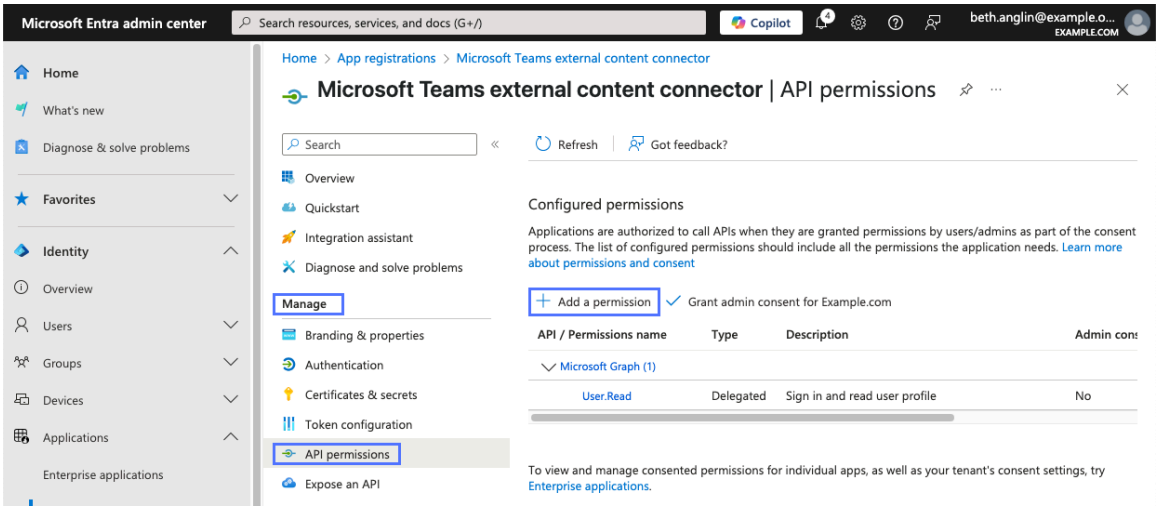


중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 애플리케이션의 테넌트 및 클라이언트 ID가 Microsoft Teams 필요합니다.

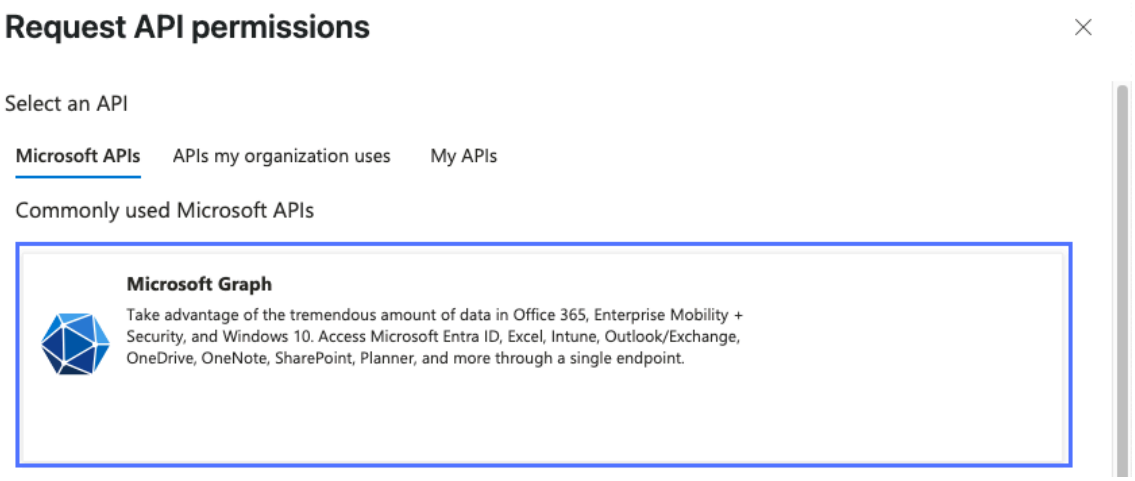
3. 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft Teams 필요한 API 권한을 추가합니다.

© 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. 애플리케이션 메뉴에서 관리 〉 **API** 권한.



b. 권한 추가를 선택한 다음, 을 선택한 *`Microsoft Graph`*다음, 애플리케이션 권한을 선택합니다.



c. 다음의 각 권한에 대해 권한 선택 검색 필드에 권한 이름을 입력한 다음, 권한에 대한 옵션을 찾아 선택합니다.

- ChannelMember.Read.All
- GroupMember.Read.All
- 사이트.읽기.모두

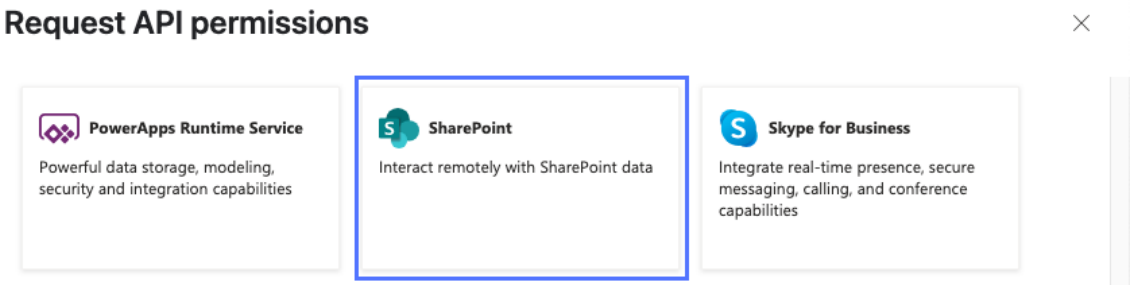
  주: Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터는 Sites.Read.All 권한만 사용하여 크롤링 구성 및 일회성 크롤링에 대한 자동 사이트 검색을 수행합니다. 크롤링할 사이트를 수동으로 지정하려는 경우 이 권한을 선택할 필요가 없습니다. 커넥터가 크롤링할 사이트를 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft Teams 대한 크롤링 설정 구성. 일회성 크롤링에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

- Team.ReadBasic.All
- TeamMember.Read.All
- User.Read.All

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

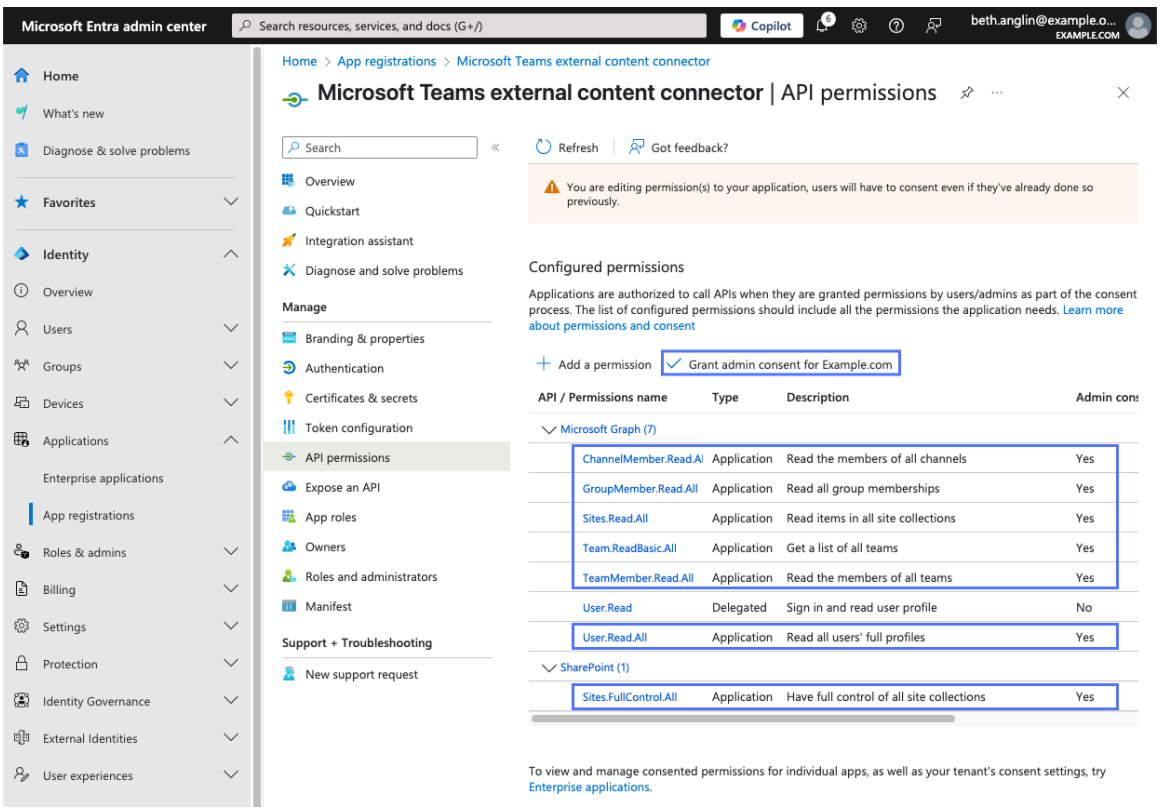
d. 권한 추가를 선택합니다.
새 Microsoft Graph 권한이 애플리케이션의 구성된 권한 목록에 나타납니다.

e. 권한 추가를 선택한 다음, **SharePoint**를 선택한 다음, 애플리케이션 권한을 선택합니다.



f. 권한 선택 검색 필드에 Sites.FullControl.All을 입력한 다음 권한에 대한 옵션을 찾아 선택합니다.

g. 권한 추가를 선택합니다.
새 SharePoint 권한이 애플리케이션의 구성된 권한 목록에 나타납니다.

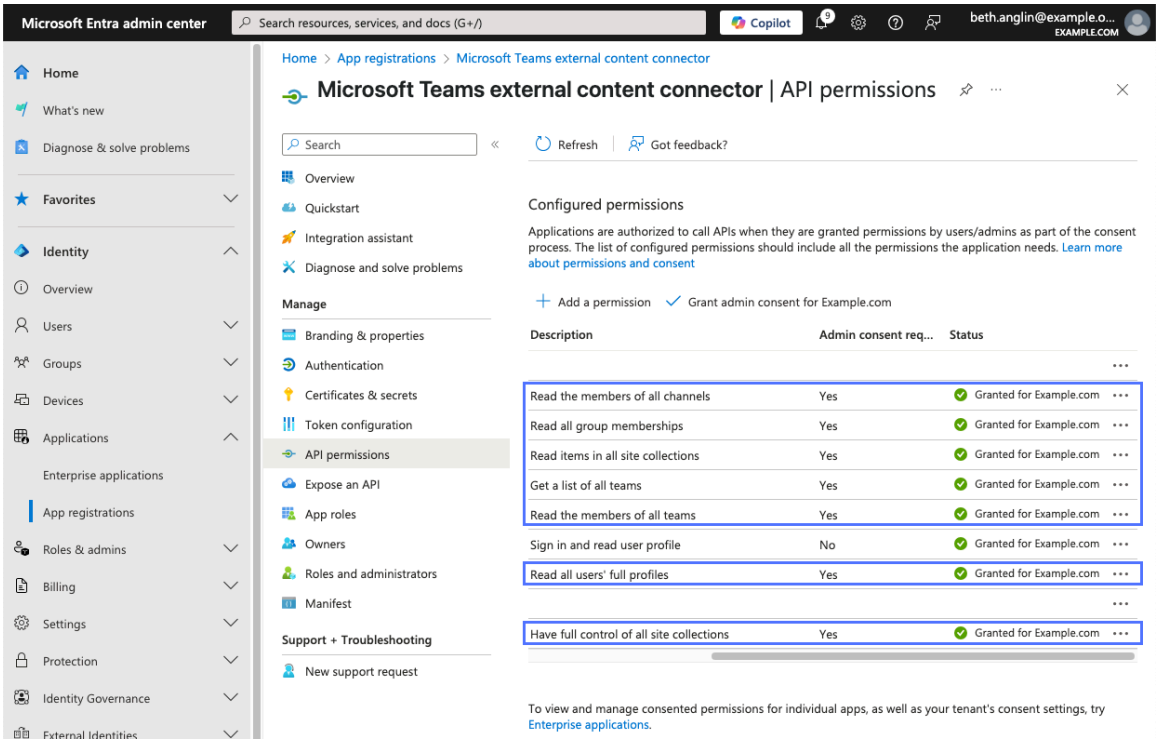


4. 추가된 API 권한에 대한 관리자 동의를 부여합니다.

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

a. 〈인스턴스-이름〉에 대한 관리자 동의 부여를 선택합니다. 여기서 <a-name>은 Entra 인스턴스의 이름입니다Microsoft.

b. 관리자 동의 부여 확인 대화 상자에서 예를 선택합니다.

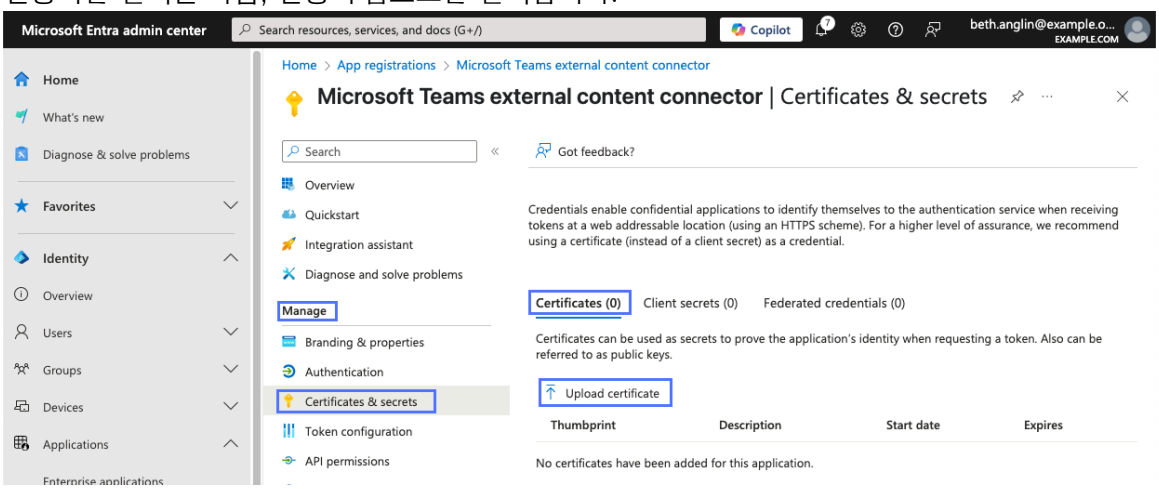


추가된 API 권한의 상태가 <instance-name># ## ###으로 변경되며, 여기서 <instance-name> 은 Entra 인스턴스의 이름입니다 Microsoft .

5. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft Teams DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서를 업로드합니다.

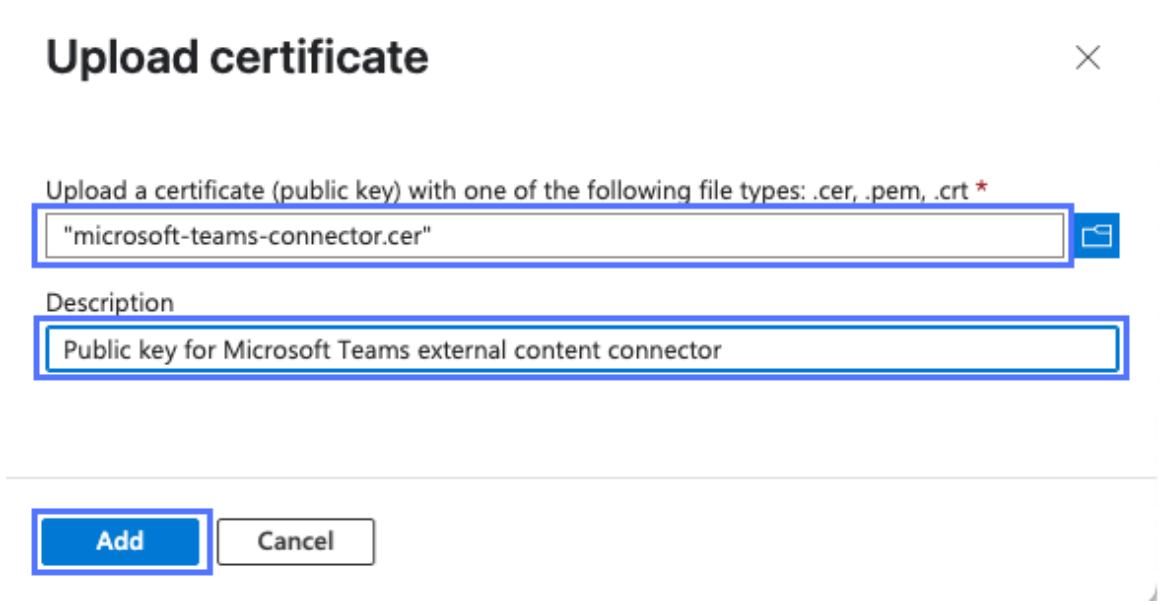
a. Microsoft Entra 애플리케이션 메뉴에서 관리 〉 인증서 및 비밀.

b. 인증서를 선택한 다음, 인증서 업로드를 선택합니다.



c. 파일 선택을 선택하고 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서 파일을 찾은 다음, 해당 파일에 대한 설명을 입력합니다.

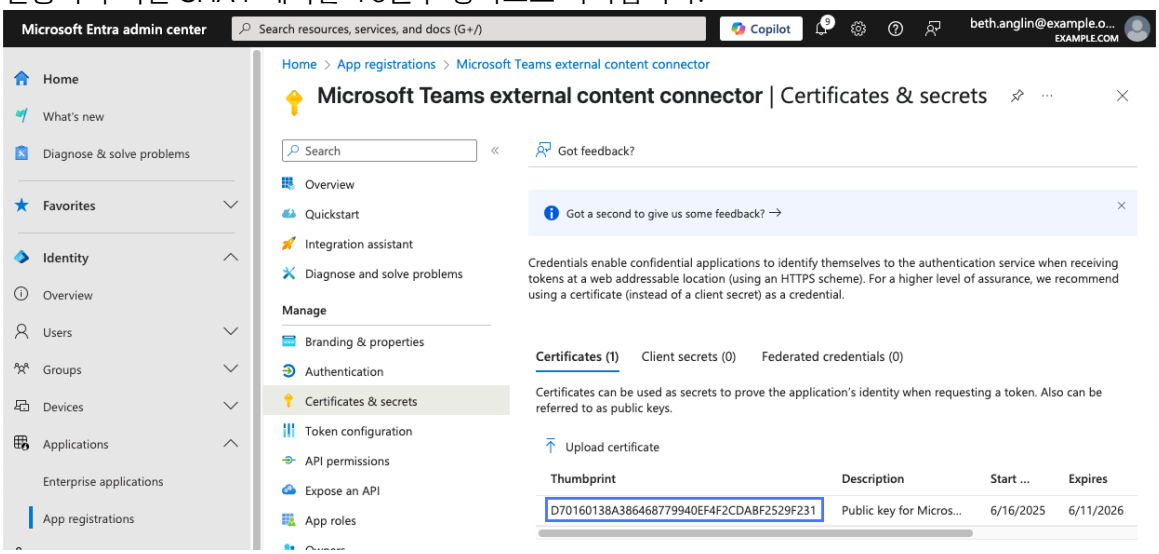
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



d. 추가를 선택합니다.
DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서가 인증서 목록에 나타납니다.

주: 인증서 목록에서 열 구분 기호를 끌어 전체 지문 SHA1 해시 값을 볼 수 있습니다.

e. 인증서의 지문 SHA1 해시를 16진수 형식으로 복사합니다.



f. 인증서의 SHA1 지문 해시를 16진수 형식에서 바이트 배열로 변환한 다음, 바이트 배열을 base64 인코딩으로 변환하고 base64로 인코딩된 해시를 안전한 위치에 기록합니다.

예를 들어 인증서의 SHA1 지문 해시가 16진수 형식으로 D70160138A386468779940EF4F2CDABF2529F231 경우 base64로 인코딩된 버전은 1wFgE4o4ZGh3mUDvTyzavyUp8jE=입니다.

PowerShell(버전 7부터)에서 필요한 변환을 수행하여 D70160138A386468779940EF4F2CDABF2529F231 16진수 형식의 사용자 인증서 SHA1 지문 해시로 바꿀 수 있습니다.

```
$hexHash = "D70160138A386468779940EF4F2CDABF2529F231"
$binaryHash = [System.Convert]::FromHexString($hexHash)
```


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

```
$base64Hash = [System.Convert]::ToBase64String($binaryHash)
Write-Output $base64Hash
```

에서 UNIXxxd 및 base64 유틸리티를 Linux 사용하거나 필요한 변환을 수행하여 D70160138A386468779940EF4F2CDABF2529F231 16진수 형식의 자체 인증서 SHA1 지문 해시로 바꿀 수도 있습니다.

```
echo 'D70160138A386468779940EF4F2CDABF2529F231' | xxd -r -p | base64
```

중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서의 base64 인코딩 형식의 SHA1 지문 해시가 Microsoft Teams 필요합니다.

g. 생성된 공개/개인 키 파일 및 키 암호의 복사본을 안전한 위치에 보관합니다.

주: 에서 공개 키 인증서 또는 해당 암호를 Microsoft Entra 관리자 센터다운로드할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업
관리자에게 다음 항목을 제공합니다.ServiceNow AI Platform

- 단계에서 2기록한 OAuth 2.0 애플리케이션의 테넌트 ID 및 클라이언트 ID입니다.
- DER 5.f로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서의 SHA1 지문 해시입니다.

ServiceNow AI Platform 관리자는 인스턴스에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 Microsoft Teams 검색하기 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Microsoft Teams 이러한 항목이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Microsoft Teams 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템에서 Microsoft Teams 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색합니다.

시작하기 전에
소스 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft Teams 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 Microsoft Teams 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft Teams 공개/개인 키 쌍 만들기외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Microsoft Teams.

Microsoft Teams 테넌트가 Microsoft 365 GCC 또는 GCC High 클라우드 또는 Microsoft 365 DoD 클라우드에 있는 경우 클라우드 서비스 끝점 URL을 Microsoft 이미 구성해야 합니다. 이 설정 구성에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 원본 선택 페이지에서 **SharePoint Online** 타일을 선택한 다음, 다음을 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.

5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
애플리케이션(클라이언트) ID	소스 시스템에 대한 액세스 권한을 부여하는 OAuth 2.0 애플리케이션의 Microsoft Entra 관리자 센터 애플리케이션(클라이언트) ID입니다 Microsoft Teams . 에서 OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록 Microsoft Entra 관리자 센터에 액세스할 수 있는 경우 개요 로 이동하여 Essentials 섹션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 필드에서 이 ID를 복사할 수 있습니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 값을 문의하십시오Microsoft.
디렉터리(테넌트) ID	소스 시스템에 대한 액세스 권한을 Microsoft Teams 부여하는 OAuth 2.0 애플리케이션의 Microsoft Entra 관리자 센터 디렉터리(테넌트) ID입니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 있는 경우 개요 로 이동하여 Essentials 섹션의 디렉터리(테넌트) **ID** 필드에서 이 ID를 복사할 수 있습니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 디렉터리(테넌트) **ID** 값을 문의하십시오Microsoft.
JKS 인증서	Java keytool 유틸리티로 생성된 공개/개인 키 쌍을 포함하는 Java KeyStore(JKS) 파일입니다. 이러한 키는 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템 데이터에 액세스할 수 있도록 하는 Microsoft Entra 관리자 센터Microsoft Teams OAuth 2.0 애플리케이션에 업로드된 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 인증서의 공개 키와 일치해야 합니다. JKS 파일의 복사본이 없는 경우 보안 관리자에게 요청하십시오. 에 있는 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설정	설명
	등록 레코드에서 JKS 파일을 다운로드할 수 없습니다.
JKS 인증서 암호	에 지정된 JKS(Java KeyStore) 파일의 암호입니다 *JKS Certificate*. JKS 파일에 대한 암호가 없으면 보안 관리자에게 문의하십시오. 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템 데이터에 액세스할 수 있도록 허용하는 Microsoft Teams 에 Microsoft Entra 관리자 센터 정의된 OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에서 JKS 인증서 암호를 검색할 수 없습니다.
JKS 인증서 지문(Base 64)	외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템 데이터에 액세스할 수 있도록 Microsoft Teams 하는 OAuth 2.0 애플리케이션에 업로드된 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서에 대한 Base64로 인코딩된 지문 SHA1 해시입니다Microsoft Entra 관리자 센터. 이 값이 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 DER로 인코딩된 이진 X.509 형식 공개 키 인증서에 대한 base64로 인코딩된 지문 SHA1 해시를 요청합니다 Microsoft .

6. 저장 및 확인을 선택합니다.

   주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 새 Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정을 정의할 수 있습니다. 이러한 설정을 사용하여 커넥터에서 크롤링할 팀 집합을 제한하거나 커넥터의 크롤링에 포함하거나 제외할 문서의 파일 확장명을 정의할 수 있습니다. 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft Teams 대한 크롤링 설정 구성.

커넥터가 원본 시스템의 모든 항목을 크롤링하고 파일 확장명 포함 또는 제외 필터를 적용하지 않으려는 경우 크롤링 설정 정의를 건너뛰고 바로 이동하여 새 커넥터에 대한 크롤링 일정을 정의하거나 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 일정 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 일회성 크롤링 실행에 대한 자세한 내용은 및 를 참조하십시오.

커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 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.

외부 콘텐츠 커넥터에 **Microsoft Teams** 대한 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터를 크롤링 Microsoft Teams 할 팀을 지정합니다. 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터를 정의하여 크롤링에서 인덱싱을 위해 검색하고 피드하는 AI 검색 문서의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 소스 시스템에서 모든 팀을 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 파일 확장명을 AI 검색 가진 문서를 보냅니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 소스 시스템에서 지정된 팀 집합만 크롤링
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장명이 있는 문서만 포함
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장자가 있는 문서 제외

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 외부 콘텐츠 커넥터의 Microsoft Teams 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 크롤링할 다음 **Teams** 옵션 중 하나를 선택하여 커넥터의 크롤링 범위를 지정합니다.
   - 원본 시스템에서 모든 팀을 크롤링하려면 모두를 선택한 다음, 필요에 따라 사이트 제외를 선택하고 **URL** 추가 필드 및 추가 버튼을 사용하여 크롤링에서 제외하려는 팀의 URL을 입력합니다.
   - 원본 시스템에서 지정된 팀 집합만 크롤링하려면 지정을 선택한 다음 **URL** 필드 추가 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에 포함할 팀의 URL을 입력합니다.
5. 옵션: 파일 확장자를 기준으로 크롤링에 포함 또는 제외 필터를 적용하려면 다음 단계를 수행하십시오.

   a. 파일 확장명으로 필터링을 선택합니다.

   b. 필터 유형을 지정하려면 포함 또는 제외를 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.

크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서만 검색하려면 포함 을 선택합니다.
크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서를 제외한 모든 문서를 검색하려면 제외 를 선택합니다.

c. 파일 확장명 필드에서 포함하거나 제외할 파일 확장명을 선택합니다.
지원되는 파일 확장명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에서 지원되는 파일 확장명.

6. 저장을 선택하고 저장을.

결과
Microsoft Teams 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링 범위 및 파일 확장명 필터 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
이제 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft Teams 크롤링을 구성했으므로 크롤링이 반복적으로 실행되도록 예약하거나 요청 시 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 요청 시 일회성 크롤링을 실행하는 방법을 알아보려면 및 를 참조하십시오.

Microsoft Viva 외부 콘텐츠 참여 커넥터

Microsoft Viva Engage 외부 콘텐츠 커넥터는 Engage 소스 시스템의 대화 Microsoft Viva 에서 메시지와 첨부 파일을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다.

Engage 외부 콘텐츠 커넥터에 **Microsoft Viva** 대한 제한 사항

Microsoft Viva 참여 외부 콘텐츠 커넥터는 에 저장된 첨부 파일에서만 검색 가능한 콘텐츠를 검색합니다.Microsoft SharePoint Online Engage의 Microsoft Viva 파일 첨부 스토리지에 대한 자세한 내용은 Microsoft Viva Engage 파일 스토리지 개요 리소스를 참조하세요.

비공개 커뮤니티의 구성원만 해당 커뮤니티에 있는 첨부 파일에서 검색 가능한 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 비구성원은 개인 커뮤니티의 첨부 파일에서 검색 가능한 콘텐츠를 볼 수 없으며, 이는 해당 첨부 파일이 Engage에서 Microsoft Viva 공유되더라도 마찬가지입니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 참여 구성 **Microsoft Viva**

Engage 외부 콘텐츠 커넥터가 Engage 소스 시스템에 액세스할 수 있도록 OAuth 2.0 애플리케이션을 Microsoft Entra 관리자 센터 등록합니다Microsoft Viva.Microsoft Viva

시작하기 전에
에서 조직에 대해 다음과 같은 자격 증명과 권한이 필요합니다.Microsoft Entra 관리자 센터

- 로그인 자격 증명
- 애플리케이션 등록 권한
- 애플리케이션에 API 권한을 추가할 수 있는 권한
- 애플리케이션에 대한 클라이언트 비밀을 작성할 수 있는 권한

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Microsoft Viva Engage 외부 콘텐츠 커넥터는 Yammer API를 사용하여 Engage 원본 시스템에서 콘텐츠를 Microsoft Viva 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.

커넥터가 이러한 API를 통해 Engage 소스 시스템에 액세스할 Microsoft Viva 수 있도록 하려면 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션을 구성해야 합니다. 인스턴스 ServiceNow AI Platform 관리자는 이 Microsoft Entra 애플리케이션에서 복사한 설정을 사용하여 Engage 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하여 Microsoft Viva Engage 소스 시스템에 올바르게 연결할 수 있습니다 Microsoft Viva .

프로시저

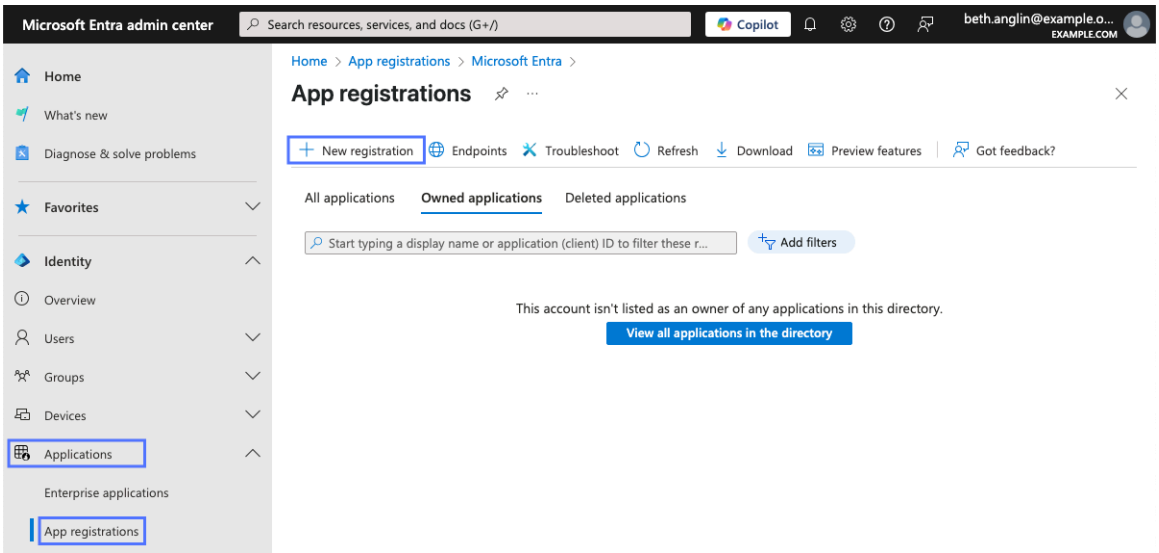
1. 에서 새 애플리케이션을 등록합니다 Microsoft Entra 관리자 센터.

a. Microsoft Entra 관리자 센터 에 https://entra.microsoft.com/ 로그인합니다.

> 주: Microsoft Viva Engage 테넌트가 Microsoft 365 GCC 또는 GCC High 클라우드 또는 Microsoft 365 DoD 클라우드에 있는 경우 대신 에 https://entra.microsoft.us/ 로그인합니다.

b. 선택 애플리케이션 〉 앱 등록.

c. 앱 등록 페이지에서 새 등록을 선택합니다.

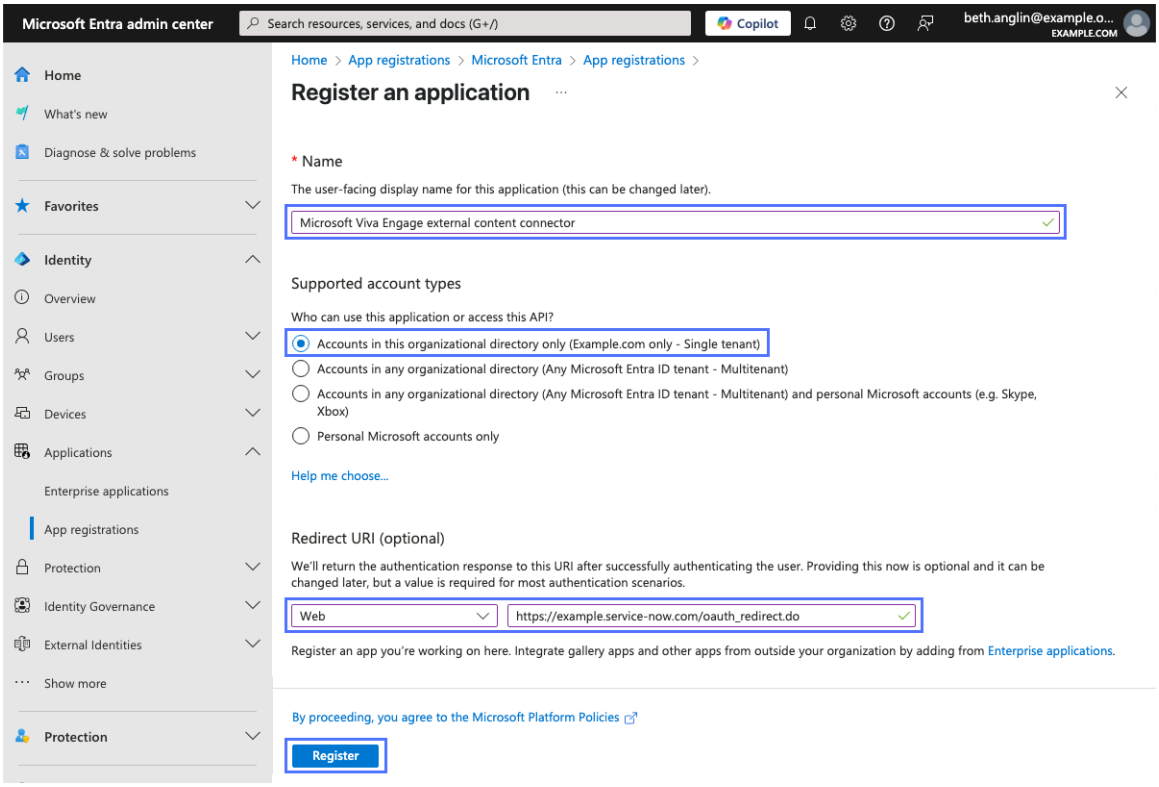


d. 애플리케이션 등록 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	지침
이름	OAuth 2.0 애플리케이션의 고유한 이름을 입력합니다. 예를 들어 Microsoft Viva Engage ## ### #### 입력할 수 있습니다.
지원되는 계정 유형	이 조직 디렉터리 계정 전용**(<instance-name>** 전용 **-** 단일 테넌트)을 선택합니다. 여기서 <####-##>은 Entra 인스턴스의 이름입니다Microsoft.
리디렉션 URI(선택 사항)	리디렉션 URI 유형으로 웹을 선택한 다음 URI# https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 을 입력하고 <instance-name>을 외부 컨텐츠 참여 커넥터가 생성될

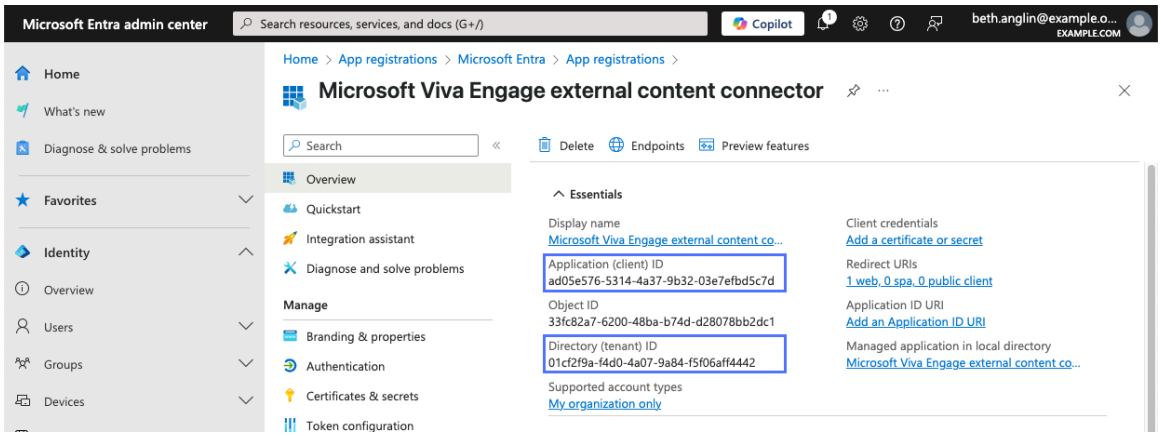
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	지침
	인스턴스의 Microsoft Viva 호스트 이름으로 ServiceNow AI Platform# 대체합니다.



e. 등록을 선택합니다.
새 애플리케이션의 개요 페이지가 나타납니다.

2. 새 애플리케이션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 및 디렉터리(테넌트) **ID** 속성 값을 안전한 위치에 기록합니다.



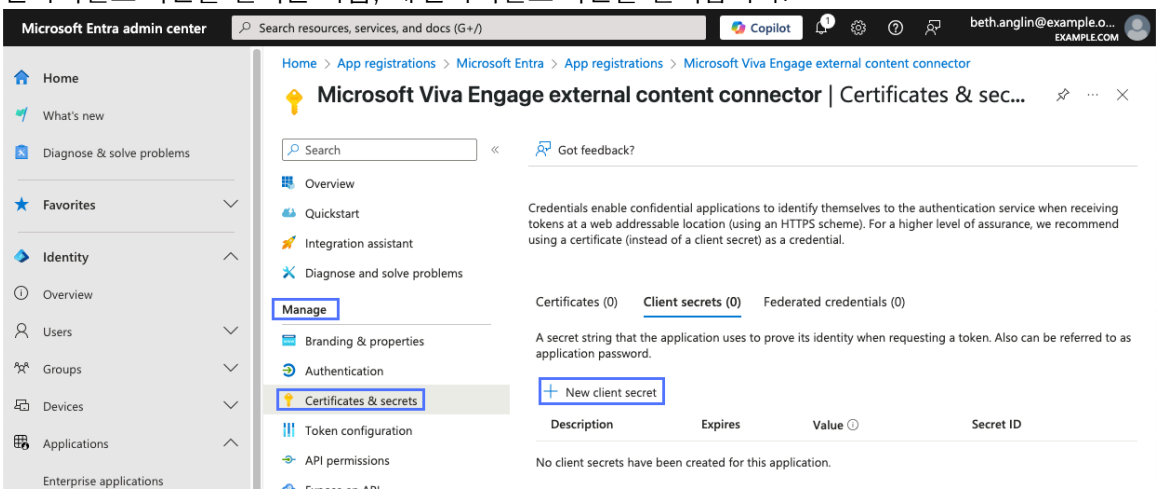
중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자가 Engage 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 애플리케이션의 테넌트 및 클라이언트 ID가 Microsoft Viva 필요합니다.

3. 새 애플리케이션에 대한 클라이언트 암호를 생성합니다.

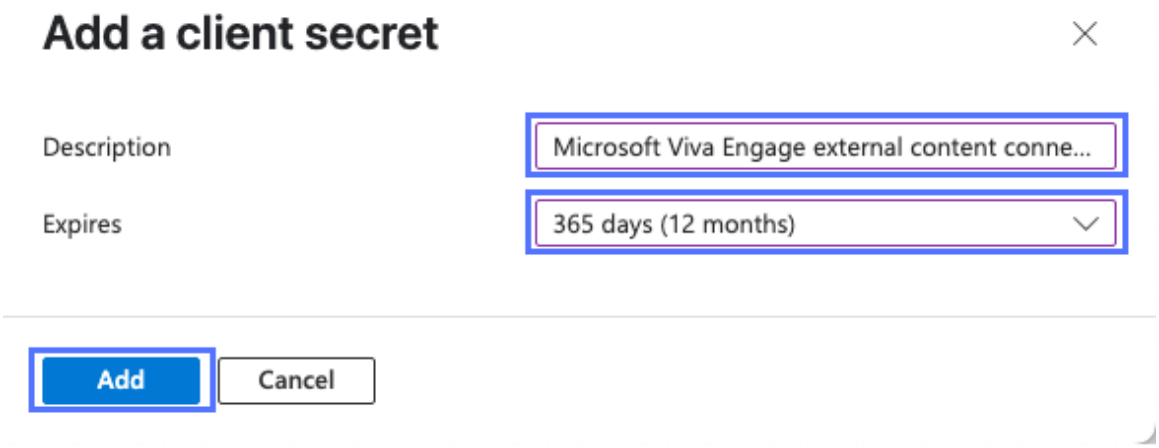
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 애플리케이션 메뉴에서 관리 〉 인증서 및 비밀.

b. 클라이언트 비밀을 선택한 다음, 새 클라이언트 비밀을 선택합니다.

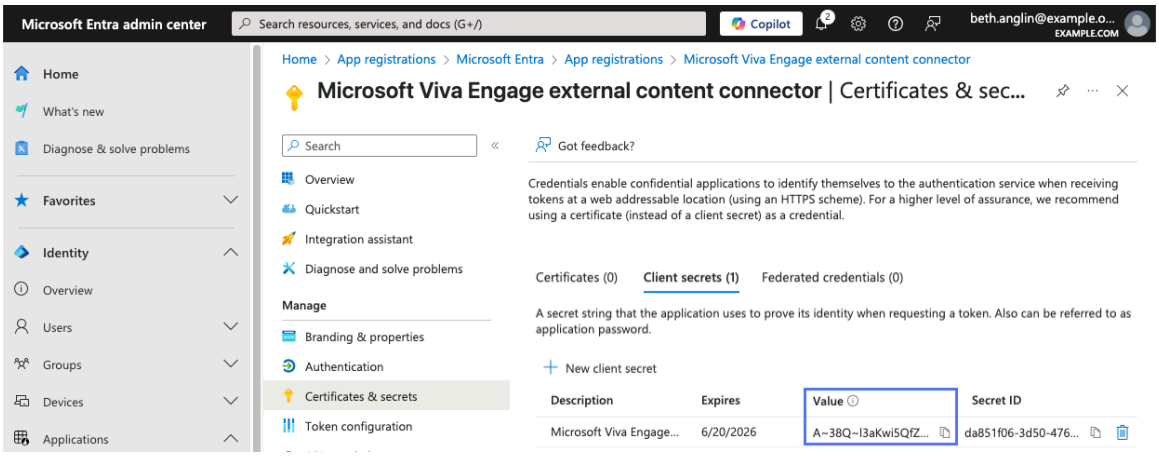


c. 클라이언트 암호 추가 창에서 비밀에 대한 설명을 입력하고 만료 기간을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.



새 클라이언트 암호가 클라이언트 암호 목록에 나타납니다.

d. 새 클라이언트 비밀의 값을 복사하여 안전한 위치에 기록합니다.

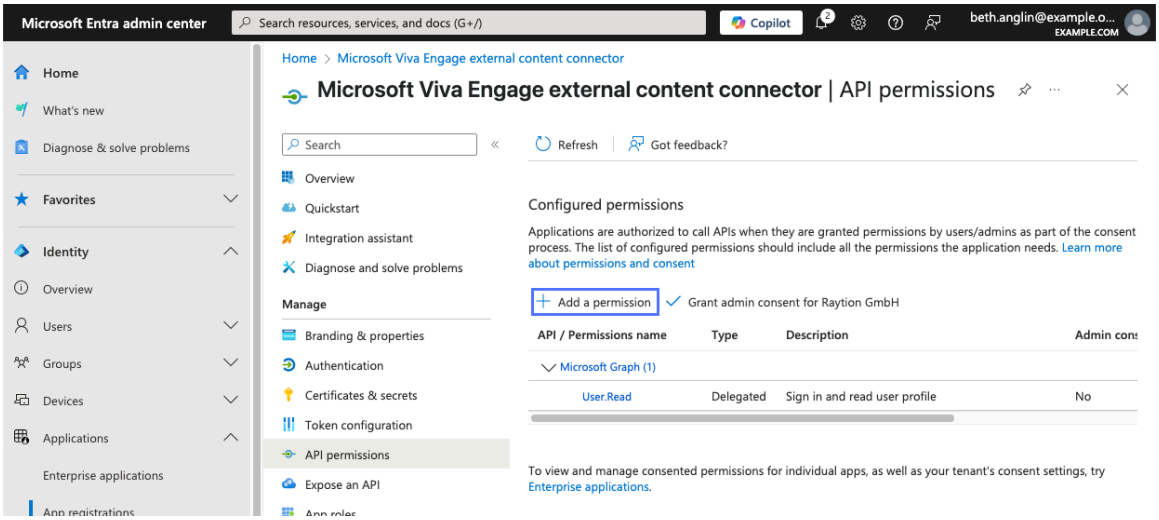


중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자가 참여 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Microsoft Viva 이 클라이언트 암호의 값이 필요합니다.

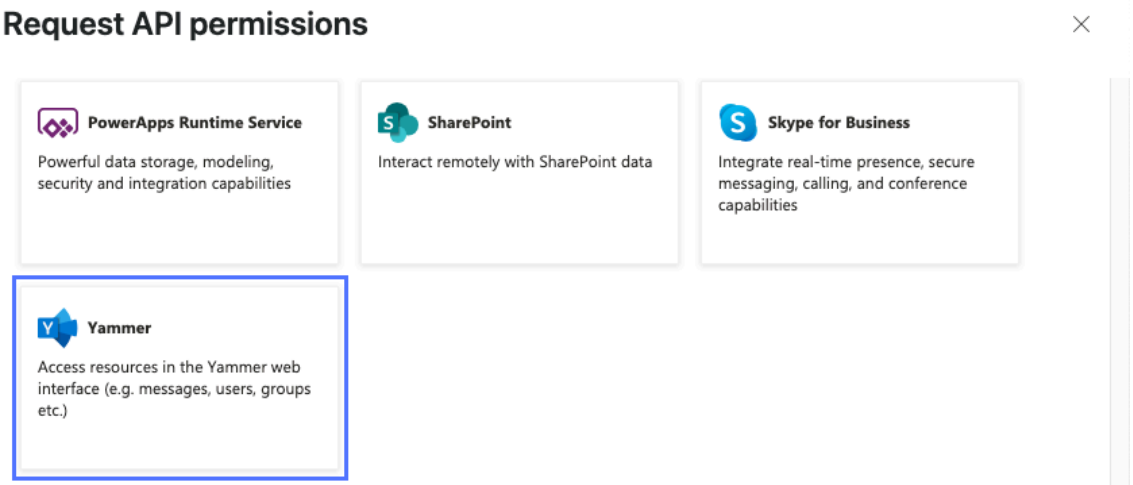
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 외부 콘텐츠 참여 커넥터에 Microsoft Viva 필요한 Yammer API 권한을 추가합니다.

a. 애플리케이션 메뉴에서 관리 〉 **API** 권한.

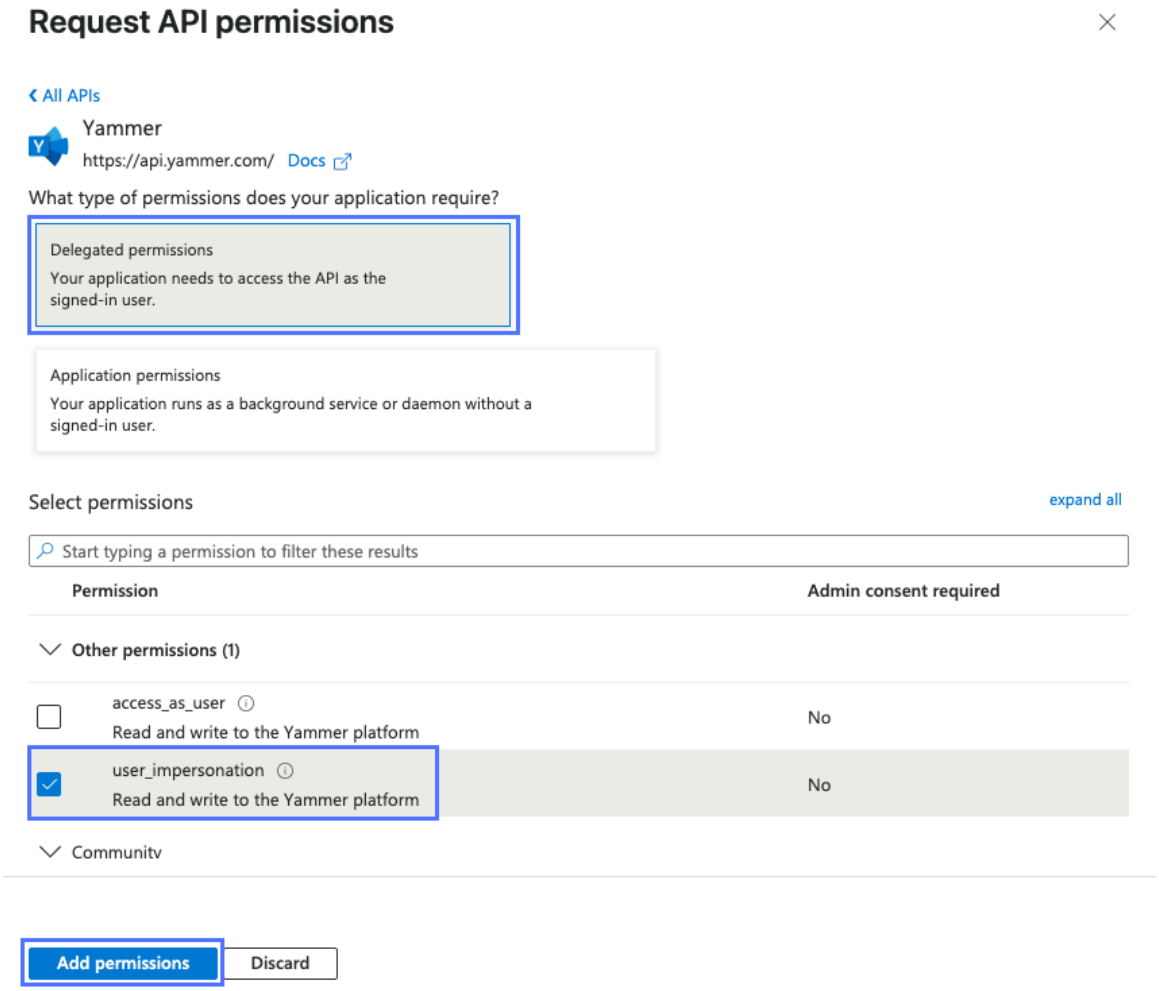


b. 권한 추가를 선택한 다음 **Yammer**를 선택합니다.

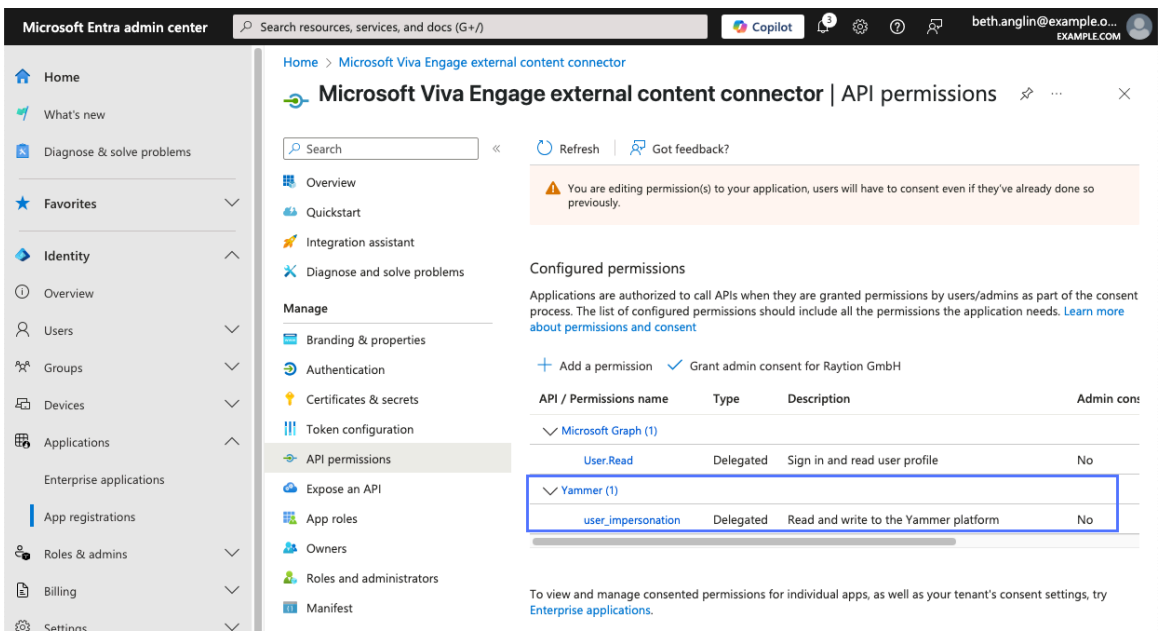


c. 위임된 권한을 선택한 다음, **user_impersonation** 권한에 대한 옵션을 선택하고 권한 추가를 선택합니다.

© 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.



새 Yammer API 권한이 애플리케이션의 구성된 권한 목록에 표시됩니다.



다음에 수행할 작업
관리자에게 다음 항목을 제공합니다.ServiceNow AI Platform

- 단계에서 2기록한 OAuth 2.0 애플리케이션의 테넌트 ID 및 클라이언트 ID입니다.
- 단계에서 3.d기록한 클라이언트 비밀 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 AI Platform 관리자는 Engage 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하여 Microsoft Viva Engage 인스턴스에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 Microsoft Viva 검색하려면 이러한 항목이 필요합니다.

Engage 외부 컨텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Microsoft Viva 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft Viva 참여 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Microsoft Viva 참여 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 Engage 소스 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 Microsoft Viva 검색합니다.

시작하기 전에
소스 시스템 관리자는 Engage 외부 콘텐츠 커넥터의 액세스를 허용하도록 Engage 소스 시스템을 이미 구성한 Microsoft Viva 상태여야 Microsoft Viva 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 참여 구성 Microsoft Viva.

Engage 커넥터에 Microsoft Viva Engage 테넌트에 대한 액세스 권한을 Microsoft Viva 부여할 수 있는 Entra 서비스 사용자 계정에 대한 로그인 자격 증명 Microsoft 이 필요합니다.

주: 커넥터가 Engage 소스 시스템의 비공개 커뮤니티에서 검색 가능한 컨텐츠와 메타데이터를 검색할 수 Microsoft Viva 있도록 하려면 다음 조건 중 하나가 참이어야 합니다.

- 서비스 사용자 계정이 비공개 커뮤니티의 구성원입니다.
- 서비스 사용자 계정에 전역 관리자 Microsoft Entra 역할이 있습니다.
- 서비스 사용자 계정에 그룹 관리자 Microsoft Entra 역할이 있습니다.

Engage의 Microsoft Viva 관리자 역할에 대한 자세한 내용은 자원을 참조하십시오 https://learn.microsoft.com/en-us/entra/identity/role-based-access-control/permissions-reference .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 원본 선택 페이지에서 **Viva Engage** 타일을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Microsoft Viva 참여 외부 콘텐츠 커넥터의 고유 이름입니다.
권한 URL	Engage 소스 시스템에 로그인하는 데 사용되는 인증 URL입니다 Microsoft Viva . 권한 URL은 일반적으로 클라우드 서비스 끝점 URL로 Microsoft 구성되며, 그 뒤에 조직별

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.

연결 설정	설명
	매개 변수가 올 수 있습니다. 클라우드 서비스 끝점 URL은 다음과 같습니다. ○ https://login.microsoftonline.com/ (클라우드용 Microsoft 365) ○ https://login.microsoftonline.us/(GCC 또는 GCC High 클라우드 또는 DoD 클라우드의 Microsoft 365 경우Microsoft 365) 사용할 권한 URL을 모르는 경우 Engage 관리자에게 문의하십시오 Microsoft Viva .
테넌트 ID	Engage 인스턴스에 대한 액세스 권한을 부여하는 OAuth 2.0 애플리케이션의 Microsoft Entra 관리자 센터 디렉터리(테넌트) ID입니다 Microsoft Viva . 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 있는 경우 개요 로 이동하여 Essentials 섹션의 디렉터리(테넌트) **ID** 필드에서 이 ID를 복사할 수 있습니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 디렉터리(테넌트) **ID** 값을 문의하십시오Microsoft.
클라이언트 ID	Engage 인스턴스에 대한 액세스 권한을 Microsoft Viva 부여하는 OAuth 2.0 애플리케이션의 Microsoft Entra 관리자 센터 애플리케이션(클라이언트) ID입니다. 에서 OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록 Microsoft Entra 관리자 센터에 액세스할 수 있는 경우 개요 로 이동하여 Essentials 섹션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 필드에서 이 ID를 복사할 수 있습니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록에 액세스할 수 없는 경우 Entra 관리자에게 애플리케이션의 애플리케이션(클라이언트) **ID** 값을 문의하십시오Microsoft.
클라이언트 비밀	Engage 인스턴스에 대한 액세스 권한을 Microsoft Viva 부여하는 OAuth 2.0 애플리케이션에 Microsoft Entra 관리자 센터 대한 클라이언트 암호의 값입니다. 에서 OAuth 2.0 애플리케이션의 등록 기록 Microsoft Entra 관리자 센터에 액세스할 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.

연결 설정	설명
	있는 경우 다음으로 이동할 수 있습니다. 관리 〉 인증서 및 비밀 클라이언트 비밀 섹션에 있는 적절한 클라이언트 비밀의 값 필드에서 이 값을 복사합니다. 에서 Microsoft Entra 관리자 센터OAuth 2.0 애플리케이션의 클라이언트 암호 값에 액세스할 수 없는 경우 Entra 관리자에게 문의하십시오 Microsoft .

6. 다음을 선택합니다.
7. 메시지가 표시되면 서비스 사용자 계정의 자격 증명을 사용하여 로그인한 Microsoft Entra 관리자 센터 다음 애플리케이션에 Engage 소스 시스템에 액세스할 Microsoft Viva 수 있는 권한을 부여합니다.
8. 옵션: 크롤링 설정 페이지에서 이 커넥터에 대해 재정의할 기본 크롤링 설정을 수정합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터의 크롤링 설정을 수정할 수 있습니다. 이 커넥터에 사용할 수 있는 크롤링 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 참여 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft Viva 대한 크롤링 설정 구성.
9. 크롤링 만들기 페이지로 이동합니다.
   - 단계 8에서 커넥터의 기본 크롤링 설정을 수정한 경우 다음을 선택합니다.
   - 크롤링 설정을 수정하지 않은 경우 건너뛰기를 선택합니다.
10. 옵션: 크롤링 생성 페이지에서 크롤링 유형과 원하는 옵션을 선택하여 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 생성합니다.
    이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 만들 수 있습니다. 크롤링 만들기에 대한 자세한 내용은 및 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성을 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.
11. 저장 및 확인을 선택합니다.

    주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Microsoft Viva Engage 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

새 커넥터를 사용하여 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색하려면 해당 콘텐츠에 대한 콘텐츠 및 사용자 매핑 크롤링을 구성하고 실행해야 합니다. 새 Microsoft Viva 외부 콘텐츠 참여 커넥터의 크롤링 설정을 수정하고 선택적 단계를 8 건너뛰거나 10 커넥터를 만드는 동안에도 해당 크롤링을 만들 수 있습니다.

- 새 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 참여 외부 콘텐츠 커넥터에 Microsoft Viva 대한 크롤링 설정 구성.
- 새 커넥터에 대한 크롤링을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성문서를 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

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

참여 외부 콘텐츠 커넥터에 **Microsoft Viva** 대한 크롤링 설정 구성

참여 외부 콘텐츠 커넥터에서 크롤링할 커뮤니티 Microsoft Viva 를 지정합니다. 포함 또는 제외 필터를 정의하여 크롤링에서 검색하고 인덱싱을 위해 피드하는 AI 검색 콘텐츠의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에

관리자는 크롤링 설정을 구성하려는 참여 외부 콘텐츠 커넥터를 이미 생성한 Microsoft Viva 상태여야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Microsoft Viva 참여 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Microsoft Viva 참여 외부 콘텐츠 커넥터는 Engage 소스 시스템의 모든 커뮤니티 Microsoft Viva 와 지원되는 모든 첨부 파일 형식에서 검색 가능한 콘텐츠를 검색합니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 고려해야 할 커뮤니티에 대한 포함 또는 제외 필터
- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 검색할 첨부 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정하려는 참여 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Microsoft Viva 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 컨텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링되는 커뮤니티 집합을 지정하려면 다음 컨텐츠 필터링 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 소스 시스템에서 모든 커뮤니티를 크롤링하려면 모든 커뮤니티 크롤링을 선택합니다.
   - 소스 시스템에서 지정된 커뮤니티 집합만 크롤링하려면 **Include only these** communities(이러한 커뮤니티만 포함)를 선택한 다음 **Add URL to include** 필드와 **Add** 단추를 사용하여 크롤링에 포함할 커뮤니티의 URL을 입력합니다.

     예를 들어, 지정된 커뮤니티의 검색 가능한 컨텐츠만 포함하도록 https://engage.cloud.microsoft/main/org/example.com/groups/Lj3YgLhPGsZQLZHoSnSOYB3w6 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.

- 소스 시스템에서 지정된 커뮤니티 집합을 제외한 모든 커뮤니티를 크롤링하려면 이러한 커뮤니티만 제외를 선택한 다음 제외할 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에서 제외할 커뮤니티의 URL을 입력합니다.

  예를 들어, https://engage.cloud.microsoft/main/org/example.com/groups/kBrGU2W3fKneiSPBU4e7Yc4PZ 입력하여 지정된 커뮤니티에서 검색 가능한 컨텐츠를 제외할 수 있습니다.

결과
Microsoft Viva 외부 콘텐츠 참여 커넥터가 수정된 크롤링 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
수정된 크롤링 설정을 사용하여 Engage 소스 시스템에서 콘텐츠를 Microsoft Viva 검색하려면 Engage 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 일회성 콘텐츠 크롤링을 Microsoft Viva 생성하고 실행합니다. 일회성 컨텐츠 크롤링을 만들고 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

ServiceNow® 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터

ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 인스턴스에서 ServiceNow AI Platform KB 문서 기록(및 첨부 파일)을 검색하고 대상 인스턴스의 애플리케이션에서 ServiceNow AI Platform 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있게 합니다.

ServiceNow AI Platform 외부 콘텐츠 커넥터에서 검색 가능한 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 인스턴스가 소스 인스턴스입니다. 커넥터가 실행되고 검색된 데이터로 검색 애플리케이션을 채우는 인스턴스가 대상 인스턴스입니다.

검색 관리자는 콘텐츠 크롤링을 실행하거나 예약하여 소스 인스턴스에서 업데이트된 콘텐츠를 검색하거나 사용자 매핑 크롤링을 실행하여 소스 인스턴스에서 업데이트된 보안 주체를 검색할 수 있습니다. 두 크롤링 유형 모두 대상 인스턴스에서 인덱싱을 위해 데이터를 피드합니다 AI 검색 .

대상 인스턴스에서 인덱싱된 콘텐츠와 메타데이터는 커넥터별 인덱싱된 소스에 기록으로 저장됩니다. 검색 관리자는 이 인덱싱된 소스에서 검색 소스를 생성하고 이를 검색 프로파일에 연결하여 인덱싱된 기록을 애플리케이션에서 검색할 수 AI 검색 있도록 할 수 있습니다.

> **중요사항:** 소스 인스턴스와 대상 인스턴스는 서로 구별되어야 합니다. ServiceNow# 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터는 인스턴스의 콘텐츠를 다시 자체에 피드하도록 설계되지 않았습니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

ServiceNow AI Platform® 외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 인스턴스 구성

소스 인스턴스에서 ServiceNow AI Platform# 비대화형 서비스 사용자 계정을 작성하고 구성하여 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터의 ServiceNow 액세스를 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin

이 태스크 정보
ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터는 인스턴스에서 KB 문서 및 보안 주체를 ServiceNow AI Platform 검색합니다. 외부 콘텐츠 커넥터가 이 콘텐츠에 액세스할 수 있도록 하려면 문서 및 사용자 매핑 크롤링을 실행할 때 커넥터가 사용할 비대화형 서비스 사용자 계정을 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.

외부 콘텐츠 커넥터가 검색 가능한 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 인스턴스에서 이 모든 단계를 ServiceNow AI Platform 수행합니다. 이것이 소스 인스턴스입니다. 커넥터가 실행되고 검색된 데이터로 검색 애플리케이션을 채우는 인스턴스가 대상 인스턴스입니다.

프로시저

1. 소스 인스턴스에서 새 비대화형 사용자를 생성하고 해당 사용자 ID를 저장합니다.

   a. 의 사용자 생성단계에 따라 새 사용자를 생성합니다.

      주: 새 사용자 기록에서 웹 서비스 액세스 전용 옵션을 선택해야 합니다. 이 옵션은 새 사용자를 비대화형 사용자로 지정합니다. 비대화형 사용자와 대화형 사용자의 차이점에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비대화형 세션.

   b. 새 소스 인스턴스 사용자 계정의 사용자 **ID** 를 복사하여 안전한 위치에 저장합니다.

      중요사항: ServiceNow AI Platform 대상 인스턴스에서 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 ServiceNow 때 관리자가 이 사용자 계정의 사용자 ID가 필요합니다.

2. 소스 인스턴스에서 새 사용자에 대한 강력한 암호를 생성하고 복사합니다.

   a. 의 사용자에 대한 암호 구성 단계에 따라 새 사용자에 대한 강력한 암호를 생성합니다.

   b. 복사한 암호를 안전한 위치에 저장합니다.

      중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자는 대상 인스턴스에서 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 ServiceNow 때 이 사용자 계정의 암호가 필요합니다.

3. 소스 인스턴스에서 의 그룹에 사용자 추가단계에 따라 **MFA** 면제 사용자 그룹에 새 사용자를 추가합니다.

   주: 이 그룹에 포함하면 소스 인스턴스에 로그인할 때 MFA(Multi-factor Authentication)를 사용해야 하는 기본 요구 사항에서 새 사용자가 제외됩니다. 이 구성은 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터가 제대로 작동하는 ServiceNow 데 필요합니다.

4. 소스 인스턴스에서 의 사용자에게 역할 할당단계에 따라 새 사용자에게 다음과 같은 역할을 각각 할당합니다.

역할	설명
access_analyzer_admin	액세스 제어 〔sys_security_acl〕, 역할 〔sys_user_role〕 및 테이블 〔sys_db_object〕 테이블을 포함하여 소스 인스턴스의 액세스 제어와 관련된 테이블에 대한 사용자 액세스 권한을 부여합니다. 접근 제어에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 접근 제어 목록 규칙 .
catalog_manager	소스 인스턴스의 항목에 대한 서비스 카탈로그 사용자 액세스 권한을 부여합니다. 이 기본 시스템 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기본 시스템 역할.
itil	소스 인스턴스의 인시던트 및 사용자 기준에 대한 사용자 액세스 권한을 사용자에게

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

역할	설명
	부여합니다. 이 기본 시스템 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기본 시스템 역할.
knowledge_admin	소스 인스턴스의 KB 문서에 대한 사용자 액세스 권한을 부여합니다. 이 기본 시스템 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기본 시스템 역할.
snc_platform_rest_api_access	소스 인스턴스의 Platform REST API에 대한 사용자 액세스 권한을 부여합니다. ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터는 크롤링 중에 및 테이블 API 를 첨부 파일 API 사용하여 소스 인스턴스에 액세스합니다. 이 기본 시스템 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기본 시스템 역할.
snc_read_only	액세스 권한이 있는 모든 테이블에서 사용자 읽기 전용 액세스 권한을 제한합니다. 이 기본 시스템 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 읽기 전용 역할.

다음에 수행할 작업
대상 인스턴스에서 인스턴스 커넥터를 생성할 ServiceNow 관리자에게 다음 항목을 ServiceNow AI Platform 제공합니다.

- 소스 인스턴스의 URL입니다 ServiceNow AI Platform . 예를 들어 인스턴스 URL로 `https://example.service-now.com/` 제공할 수 있습니다.
- 단계에서 1.b복사한 소스 인스턴스에서 생성한 비대화형 서비스 사용자의 사용자 ID입니다. 예를 들어 `sn.instance.connector` 를 사용자 ID로 제공할 수 있습니다.
- 단계에서 2.b복사한 소스 인스턴스에서 생성한 비대화형 서비스 사용자의 암호입니다.

ServiceNow AI Platform 관리자는 소스 인스턴스에서 콘텐츠 및 보안 주체를 ServiceNow AI Platform 검색하기 위해 대상 인스턴스에 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 ServiceNow 이러한 항목이 필요합니다.

인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터 생성 및 구성에 ServiceNow 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

ServiceNow® 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 인스턴스에서 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 ServiceNow AI Platform 검색합니다.

시작하기 전에
관리자 역할을 가진 사용자는 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터의 ServiceNow 액세스를 허용하도록 소스 인스턴스를 이미 구성 ServiceNow AI Platform 했어야 합니다. 소스 인스턴스에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow AI Platform 외부 콘텐츠 인덱싱을 위한 인스턴스 구성.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.

3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 소스 선택 페이지에서 **ServiceNow** 인스턴스 타일을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 인스턴스의 고유 이름입니다. 외부 콘텐츠 커넥터입니다 ServiceNow . 소스 인스턴스의 호스트 이름과 일치하도록 커넥터의 이름을 지정하는 것이 유용할 수 있습니다. 예를 들어 소스 인스턴스가 https://example-prod.service-now.com/ 경우 커넥터 이름으로 Example-Prod 를 입력할 수 있습니다.
인스턴스 URL	ServiceNow AI Platform 검색 가능한 콘텐츠를 크롤링할 소스 인스턴스의 URL입니다. 예를 들어 https://example-prod.service-now.com/ 입력할 수 있습니다.
사용자 이름	소스 인스턴스에 정의된 서비스 사용자의 사용자 ID입니다 ServiceNow AI Platform . 서비스 사용자의 ID를 모르는 경우 외부 콘텐츠 인덱싱을 위해 소스 인스턴스를 구성한 ServiceNow AI Platform 관리자에게 문의하십시오.
암호	소스 인스턴스에 정의된 서비스 사용자의 암호입니다 ServiceNow AI Platform . 서비스 사용자의 암호를 모르는 경우 외부 콘텐츠 인덱싱을 위해 원본 인스턴스를 구성한 ServiceNow AI Platform 관리자에게 문의하십시오.

6. 옵션: 크롤링 설정 페이지에서 이 커넥터에 대해 재정의할 기본 크롤링 설정을 수정합니다.
이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터의 크롤링 설정을 수정할 수 있습니다. 이 커넥터에 사용할 수 있는 크롤링 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터에 ServiceNow 대한 크롤링 설정 구성.
7. 크롤링 만들기 페이지로 이동합니다.
   - 단계 6에서 커넥터의 기본 크롤링 설정을 수정한 경우 다음을 선택합니다.
   - 크롤링 설정을 수정하지 않은 경우 건너뛰기를 선택합니다.
8. 옵션: 크롤링 생성 페이지에서 크롤링 유형과 원하는 옵션을 선택하여 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 생성합니다.
이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 만들 수 있습니다. 크롤링 만들기에 대한 자세한 내용은 및 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성을 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

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

9. 저장 및 확인을 선택합니다.

> 주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

새 커넥터를 사용하여 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색하려면 해당 콘텐츠에 대한 콘텐츠 및 사용자 매핑 크롤링을 구성하고 실행해야 합니다. 선택적 단계를 68 건너뛴 경우나 커넥터를 생성하는 동안에도 새 ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 수정하고 해당 크롤링을 생성할 수 있습니다.

- 새 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터에 ServiceNow 대한 크롤링 설정 구성.
- 새 커넥터에 대한 크롤링을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성문서를 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터에 **ServiceNow®** 대한 크롤링 설정 구성

콘텐츠 크롤링을 실행할 때 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터에서 검색할 콘텐츠 유형을 ServiceNow 지정합니다.

시작하기 전에
관리자는 크롤링 설정을 구성하려는 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터를 이미 생성한 ServiceNow# 상태여야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터는 인스턴스에서 모든 KB 문서 ServiceNow AI Platform 검색합니다. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 검색할 KB 문서에 대해 커넥터가 포함 또는 제외 필터를 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

> 중요사항:
>
> 기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.
>
> 커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.
>
> 커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 ServiceNow 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링되는 KB 문서 세트를 지정하려면 KB 문서 섹션에서 다음 간단한 설명 필터링 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 소스 인스턴스에서 모든 KB 문서를 크롤링하려면 모든 간단한 설명 크롤링을 선택합니다.
   - 소스 인스턴스에서 지정된 KB 문서 세트만 크롤링하려면 다음 짧은 설명만 포함을 선택한 다음 포함할 간단한 설명 패턴 추가 필드와 추가 버튼을 사용하여 크롤링에 포함할 KB 문서에 대한 짧은 설명과 일치하는 Java 정규 표현식 패턴을 입력합니다.

     예를 들어, 모든 KB 문서를 짧은 설명과 함께 `### ###` 또는 `### #### ### #` 있습니다.
   - 소스 인스턴스에서 지정된 KB 문서 집합을 제외한 모든 항목을 크롤링하려면 이 짧은 설명만 제외를 선택한 다음 제외할 간단한 설명 패턴 추가 필드와 추가 버튼을 사용하여 크롤링에서 제외할 KB 문서에 대한 짧은 설명과 일치하는 Java 정규 표현식 패턴을 입력합니다.

     예를 들어 `(?i)\[Legacy\]` 를 입력하여 [Legacy] 또는 [legacy]라는 용어가 포함된 짧은 설명이 있는 모든 KB 문서를 제외할 수 있습니다.

   주: Java 정규식 패턴 구문에 대한 자세한 내용은 java.regex.util.Pattern 클래스에 대한 Javadoc을 참조하십시오.

결과
ServiceNow 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터가 수정된 크롤링 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
수정된 크롤링 설정을 사용하여 인스턴스에서 콘텐츠를 ServiceNow AI Platform 검색하려면 인스턴스 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 ServiceNow 일회성 콘텐츠 크롤링을 생성하고 실행합니다. 일회성 컨텐츠 크롤링을 만들고 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

ServiceNow® 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터

ServiceNow# 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터는 제품 설명서에서 ServiceNow 주제를 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있게 합니다.

시스템은 월별 콘텐츠 크롤링을 자동으로 예약하여 사용자가 지정하는 제품군 릴리스의 제품 설명서에서 업데이트된 콘텐츠를 검색합니다. 검색 관리자는 일회성 콘텐츠 크롤링을 실행하여 일정보다 앞서 콘텐츠를 업데이트할 수 있습니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

ServiceNow® 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 제품 설명서 사이트에서 검색 가능한 콘텐츠를 ServiceNow 검색합니다.

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 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 소스 선택 페이지에서 **ServiceNow** 제품 설명서 타일을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 ServiceNow 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
소스 선택	ServiceNow AI Platform# 제품 설명서를 크롤링할 제품군 릴리스입니다. 지원되는 값: ○ *`Automatically sync to current instance`*: 인스턴스에서 사용하는 제품군 릴리스에 대한 ServiceNow AI Platform 제품 설명서를 크롤링합니다. 예를 들어, 인스턴스에 패치 3이 Yokohama 설치되어 있으면 커넥터는 제품군 릴리스에 대한 Yokohama 제품 설명서를 크롤링합니다. ○ *`Manually select family version`*: 제품 설명서를 크롤링할 제품군 릴리스를 지정합니다 ServiceNow AI Platform .
제품군 버전	ServiceNow AI Platform 제품 설명서를 크롤링할 제품군 릴리스입니다. 이 필드는 제품군 버전에서수동으로 제품군 버전 선택을 선택한 경우에만 표시됩니다.

6. 저장 및 확인을 선택합니다.

   주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

7. 새 ServiceNow 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정을 정의하고 저장합니다. 기본 설정을 변경하지 않더라도 이 커넥터에 대한 크롤링 설정을 저장해야 합니다. 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 제품 설명서에 대한 ServiceNow 크롤링 설정 구성 외부 콘텐츠 커넥터.

결과

새 ServiceNow 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업

필요에 따라 새 ServiceNow 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 수정할 수 있습니다. 이러한 설정을 사용하면 커넥터에서 설명서를 크롤링할 제품 집합을 제한할 수 있습니다. 크롤링 설정을 구성하려면 단계에 7연결된 작업 항목을 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.

커넥터가 원본 시스템의 모든 항목을 크롤링하고 파일 확장명 포함 또는 제외 필터를 적용하지 않으려는 경우 크롤링 설정 정의를 건너뛰고 바로 새 커넥터에 대한 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 일회성 크롤링 실행에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 커넥터는 월별 일정에 따라 문서 크롤링을 자동으로 실행합니다.

커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

제품 설명서에 대한 **ServiceNow®** 크롤링 설정 구성 외부 콘텐츠 커넥터

제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터에서 설명서를 크롤링할 제품을 ServiceNow 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터 크롤링은 ServiceNow 모든 ServiceNow 제품에 대한 설명서입니다. 커넥터의 크롤링에서 일부 제품에 대한 설명서를 제외하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정하려는 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 ServiceNow 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 크롤링 설정을 선택합니다.
4. 설명서를 크롤링할 제품을 선택하여 커넥터의 크롤링 범위를 지정합니다.
   기본적으로 모든 제품이 선택됩니다. 목록 헤더의 옵션을 사용하여 모든 제품을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
ServiceNow 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터가 선택한 크롤링 범위로 업데이트됩니다.

Slack 외부 콘텐츠 커넥터

Slack 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 공개 채널에서 Slack 메시지와 첨부 파일을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있게 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.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **Slack**

Slack 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템에서 공개 채널을 Slack 크롤링할 수 있도록 하는 Slack API 애플리케이션을 만듭니다.

시작하기 전에
조직의 Slack 작업 영역에서 API 애플리케이션을 만들 Slack 수 있는 권한이 필요합니다.

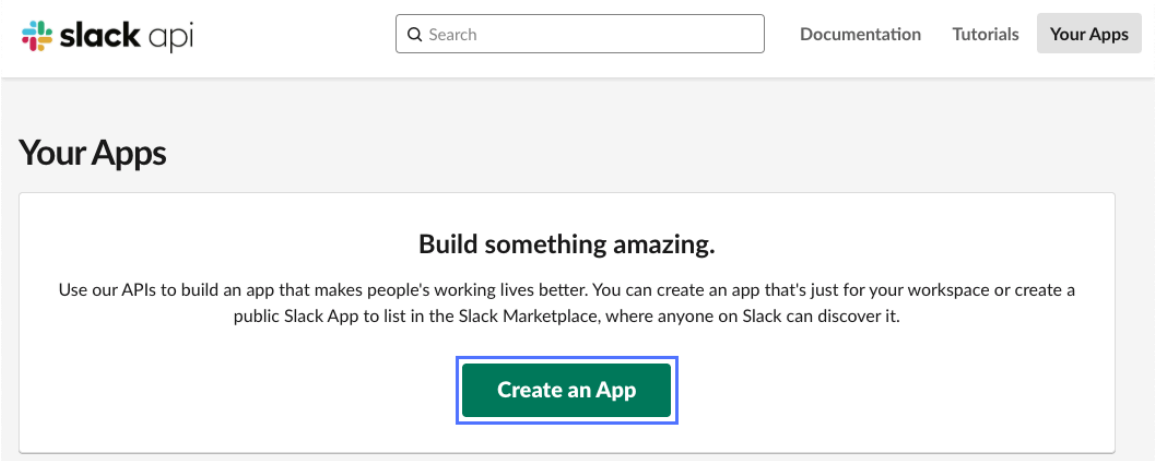
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Slack 외부 콘텐츠 커넥터는 API 애플리케이션을 사용하여 Slack 소스 시스템의 Slack 공개 채널에서 콘텐츠를 검색합니다. 이 애플리케이션을 생성하고 외부 콘텐츠 커넥터가 작업 영역에 액세스할 수 있도록 OAuth 설정을 구성해야 합니다 Slack .

ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자는 소스 시스템에 올바르게 연결하기 Slack 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Slack API 애플리케이션의 클라이언트 ID와 비밀이 필요합니다Slack.

프로시저

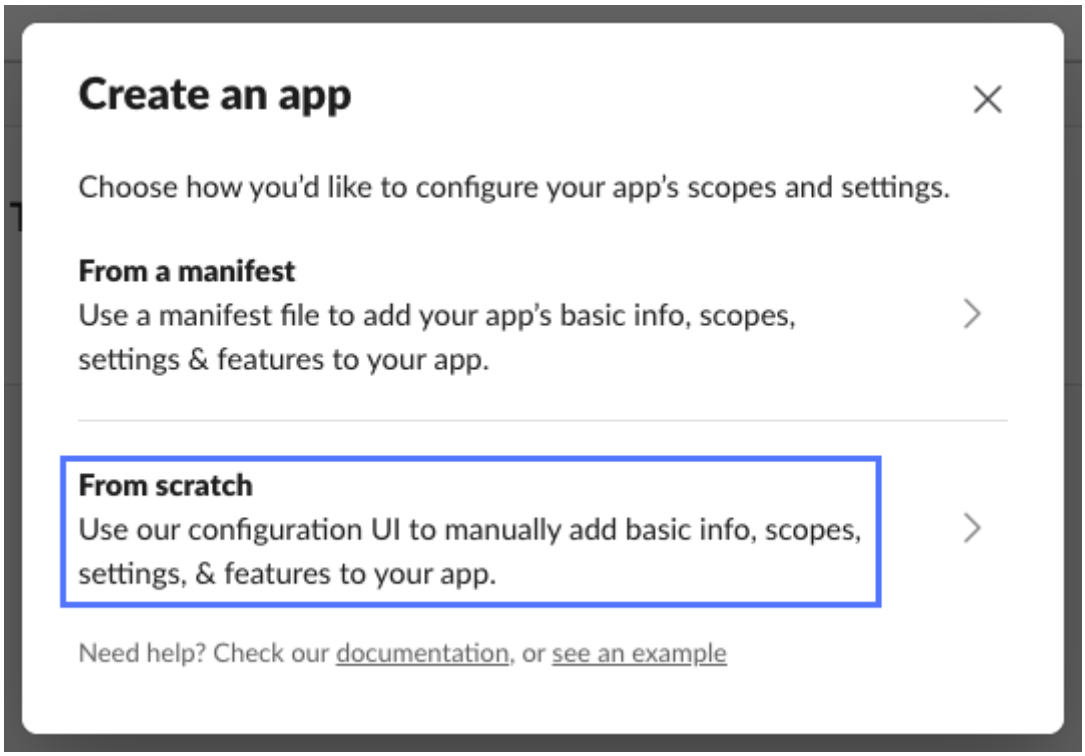
1. Slack 의 API: 애플리케이션 페이지로 https://api.slack.com/apps 이동합니다.
2. 메시지가 표시되면 계정에 로그인하고 Slack 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링할 작업 영역을 선택합니다.
3. 앱 생성을 선택합니다.



이 페이지에 기존 애플리케이션이 이미 있는 경우 대신 새 앱 생성을 선택하십시오.

4. 앱 만들기 대화 상자에서 처음부터 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.



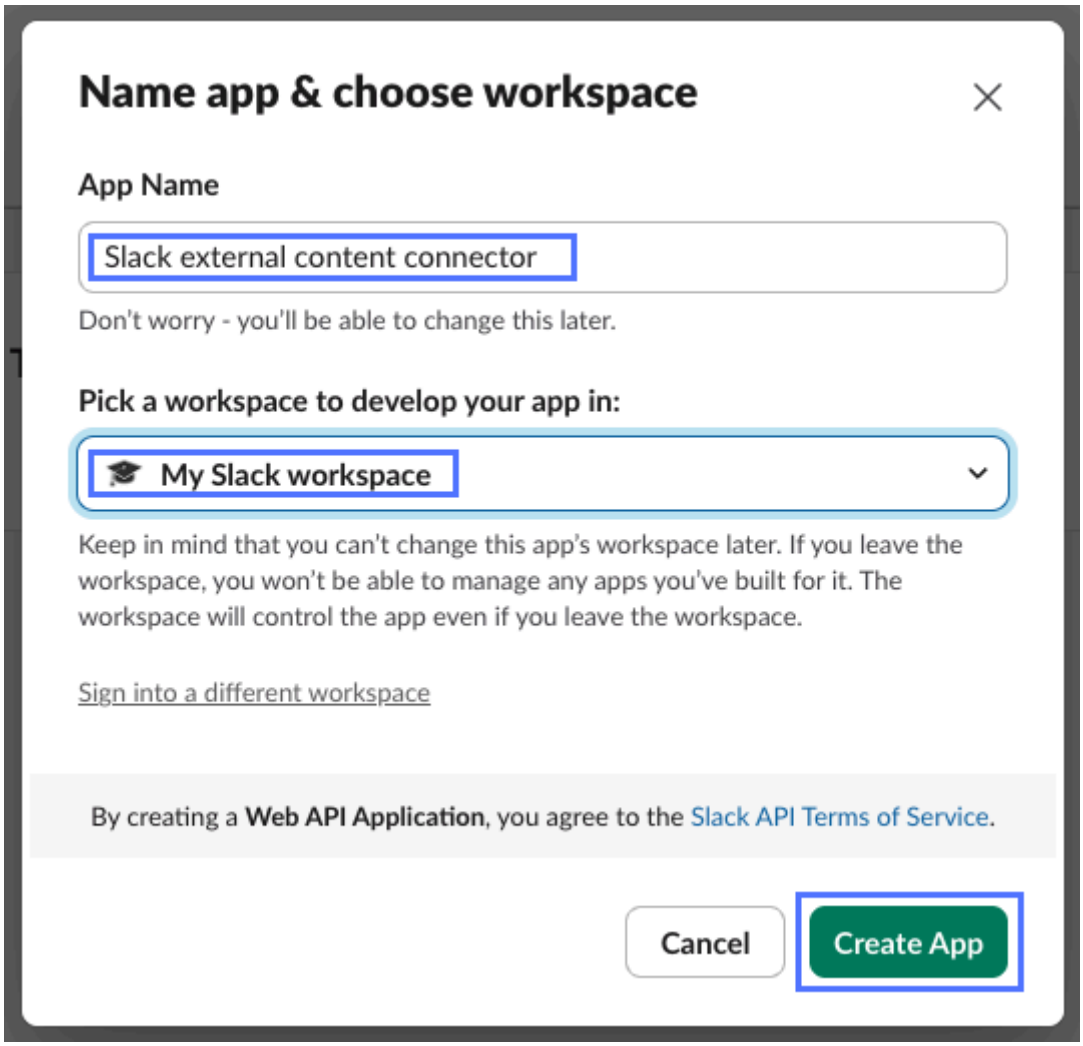
5. 앱 이름 지정 및 작업 영역 선택 대화 상자에서 애플리케이션의 이름과 작업 영역을 지정합니다.

a. 앱 이름 필드에 애플리케이션의 이름을 입력합니다.

b. 앱을 개발할 작업 영역 선택 위치 필드에서 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링할 작업 영역을 선택합니다.

c. 앱 생성을 선택합니다.

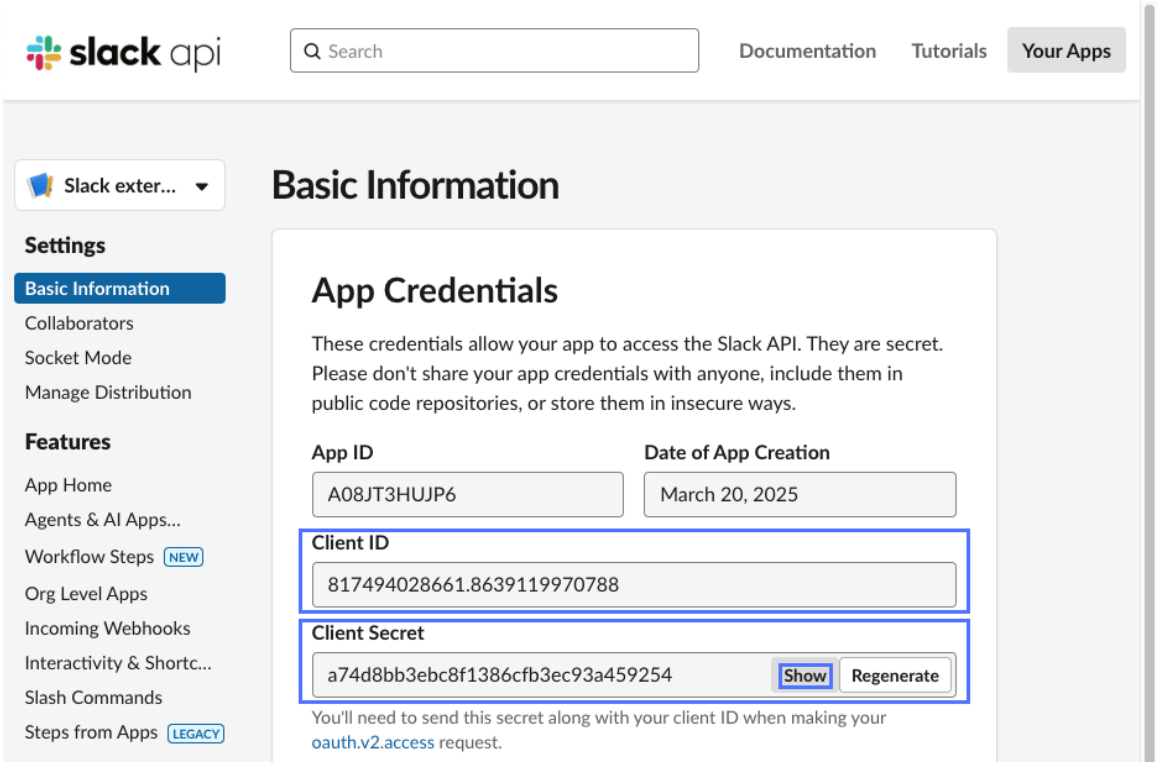
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



애플리케이션의 설정 페이지가 나타나고 기본 정보 페이지가 열립니다.

6. 앱 자격 증명 섹션에서 표시를 선택하여 클라이언트 암호 필드 값을 표시한 다음, 애플리케이션의 클라이언트 **ID** 및 클라이언트 암호 값을 안전한 위치에 기록합니다.

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

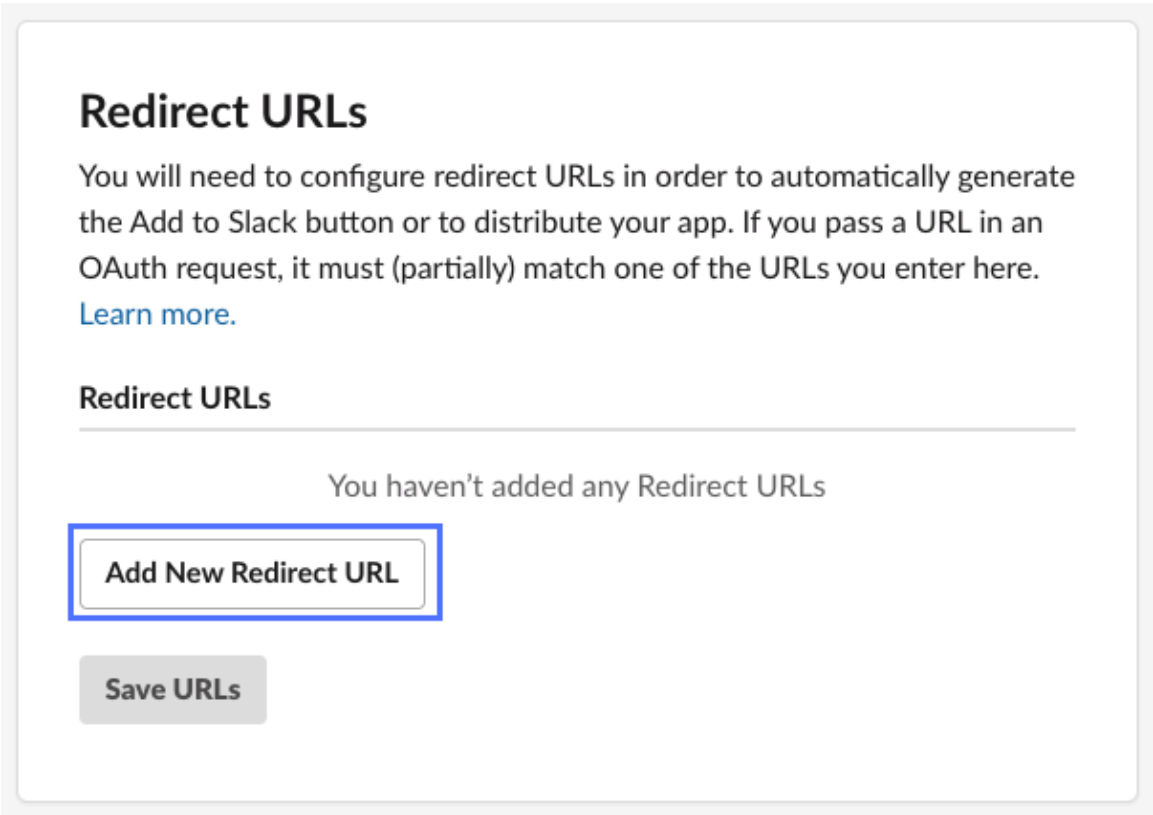


중요사항: ServiceNow AI Platform 인스턴스 관리자가 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Slack 이러한 값이 필요합니다.

7. 다음으로 이동 기능 〉 **OAuth** 및 권한.

8. OAuth 및 권한 페이지에서 애플리케이션에 대한 리디렉션 URL을 구성합니다.

a. 리디렉션 URL 섹션에서 새 리디렉션 **URL** 추가를 선택합니다.

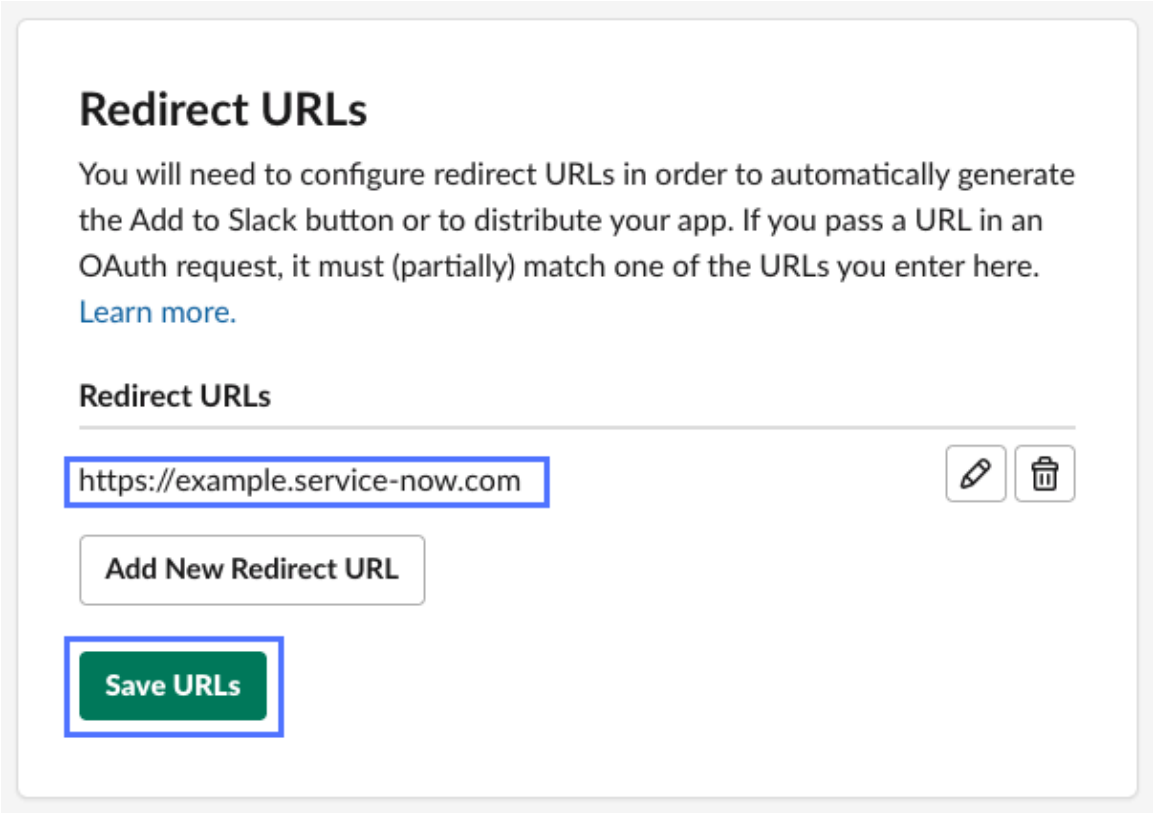


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 인스턴스의 URL ServiceNow AI Platform#https://<instance-name>.service-now.com 을 입력하고 <instance-name> 을 인스턴스 이름으로 바꿉니다.

c. 추가를 선택합니다.

d. URL 저장을 선택합니다.

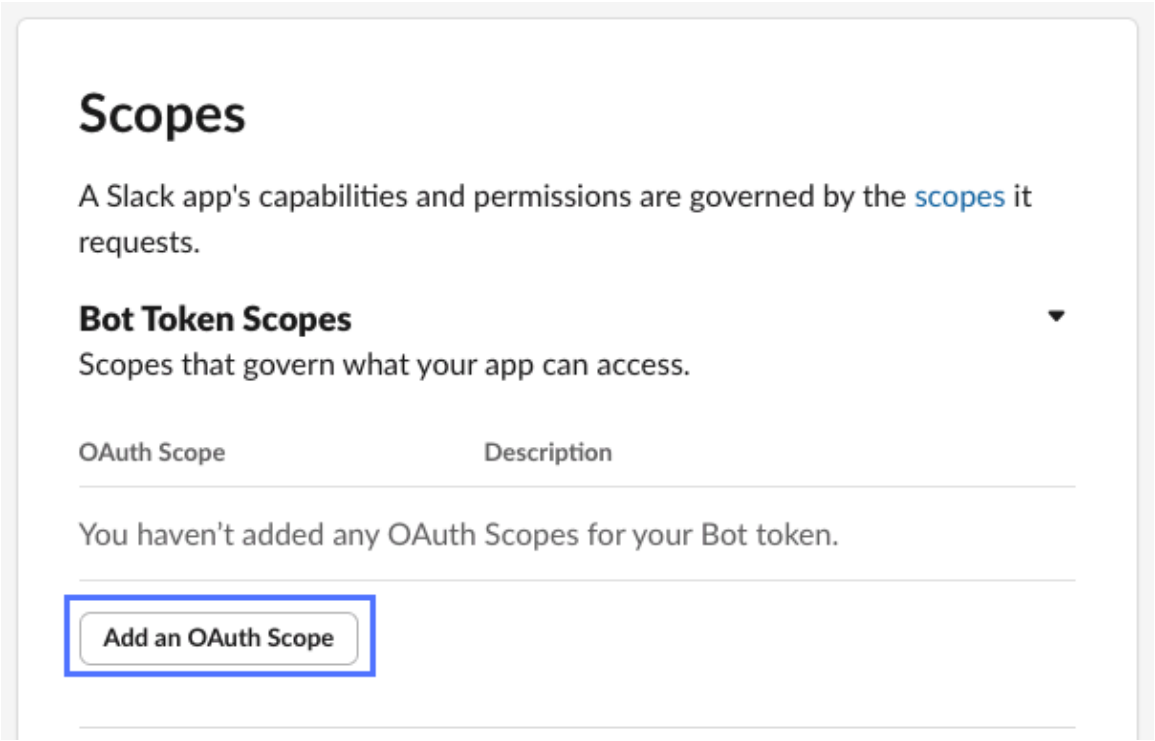


9. OAuth 및 권한 페이지의 범위 섹션에 있는 봇 토큰 범위 하위 섹션에서 애플리케이션에 대해 이러한 각 봇 토큰 범위를 구성합니다.

- 채널:작업 내역
- 채널:연결
- 채널:읽기
- 파일:읽기
- remote_files:읽기
- 팀:읽기
- 사용자: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.

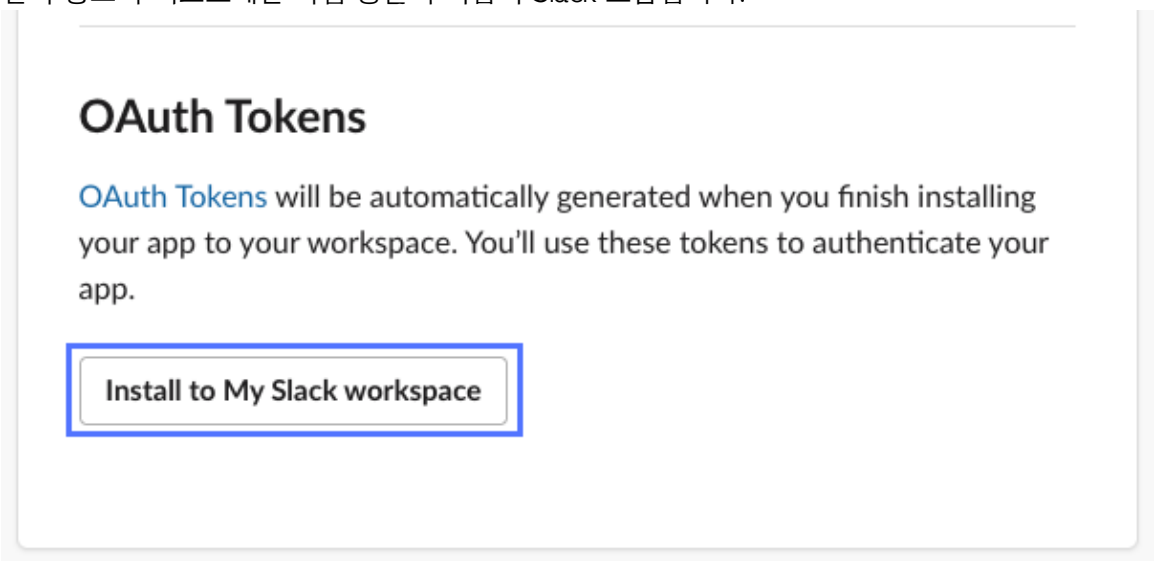
a. **OAuth** 범위 추가를 선택합니다.



b. OAuth 범위의 이름을 입력하여 범위 목록을 필터링한 다음, 범위 항목을 선택합니다. 선택한 범위가 애플리케이션의 봇 토큰 범위 목록에 나타납니다.

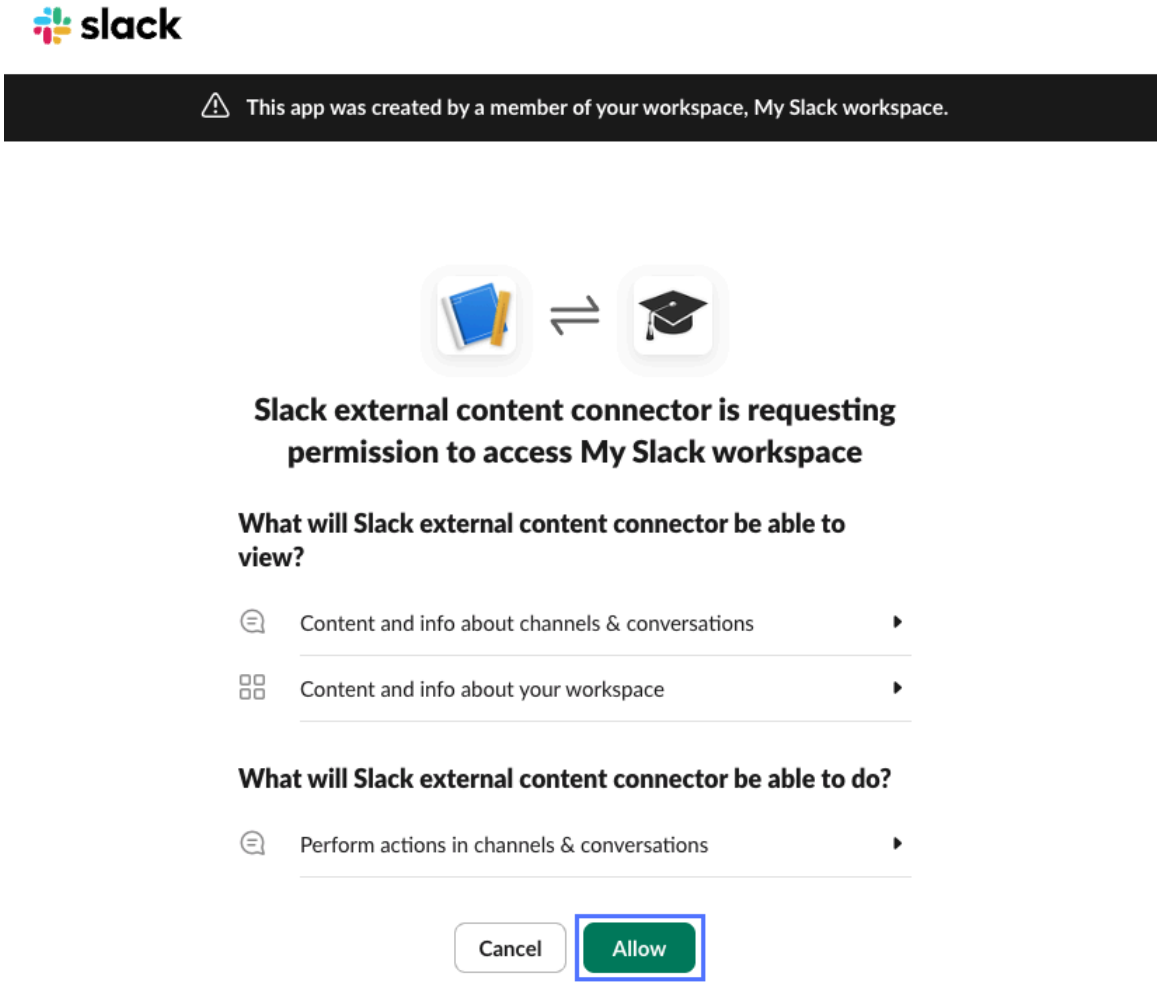
10. OAuth 및 권한 페이지에서 작업 공간에 애플리케이션을 Slack 설치합니다.

a. OAuth 토큰 섹션에서 작업 영역에 애플리케이션을 Slack 설치하는 링크를 선택합니다. 설치 링크의 텍스트에는 작업 공간의 이름이 Slack 포함됩니다.



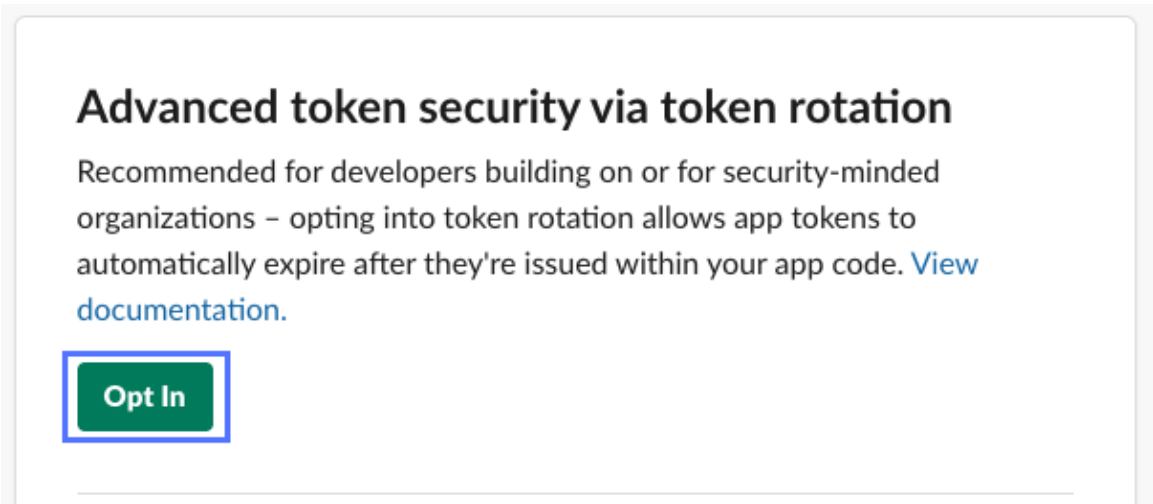
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 확인 페이지에서 허용을 선택합니다.



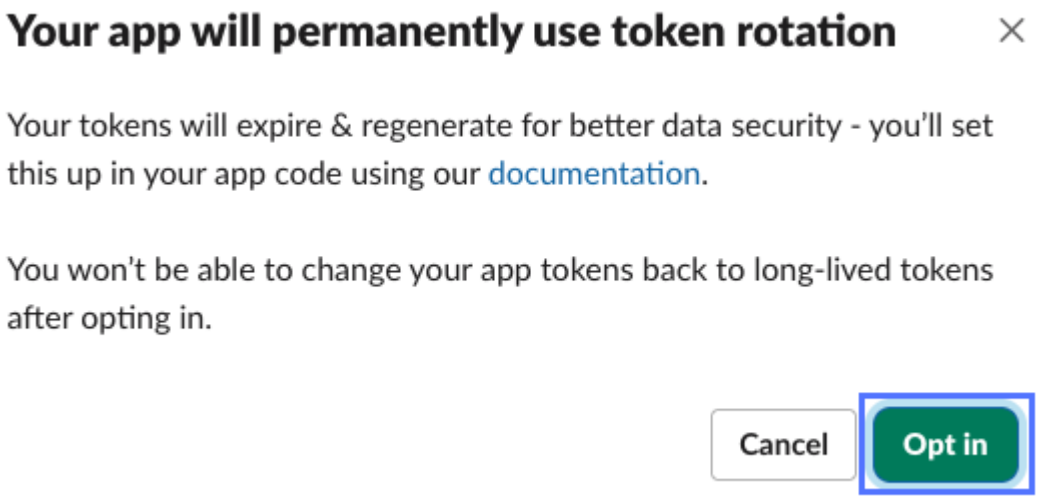
11. OAuth 및 권한 페이지에서 애플리케이션에 대한 토큰 회전을 옵트인합니다.

a. 토큰 회전을 통한 고급 토큰 보안 섹션에서 옵트인을 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. 확인 페이지에서 옵트인을 선택합니다.



다음에 수행할 작업
관리자에게 다음 항목을 제공합니다.ServiceNow AI Platform

- 단계에서 6기록한 API 애플리케이션 클라이언트 ID 및 클라이언트 비밀입니다Slack.
- 작업 영역에 액세스할 수 있는 Slack URL입니다. 이것은 일반적으로 https://slack.com.

ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하여 Slack 인스턴스에서 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 Slack 검색하려면 이러한 항목이 필요합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Slack 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Slack 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Slack 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템의 Slack 공개 채널에서 검색 가능한 콘텐츠를 검색합니다.

시작하기 전에
소스 시스템 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터의 Slack 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 Slack 했어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Slack.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 소스 선택 페이지에서 **Slack** 타일을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 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.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Slack 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
클라이언트 ID	외부 콘텐츠 커넥터가 작업 영역에 액세스할 Slack 수 있도록 허용하는 API 애플리케이션의 클라이언트 ID Slack 입니다. 애플리케이션의 클라이언트 ID를 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Slack .
클라이언트 비밀	외부 콘텐츠 커넥터가 작업 영역에 액세스할 Slack 수 있도록 하는 API 애플리케이션의 클라이언트 비밀 Slack 입니다. 애플리케이션의 클라이언트 비밀을 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Slack .
URL	작업 공간에 접근할 수 있는 Slack URL입니다. 이것은 일반적으로 https://slack.com.
이 커넥터는 공개 채널의 문서만 크롤링하며 이러한 문서는 내 구성된 AI 검색 환경에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 액세스할 수 있다는 것을 알고 있습니다.	외부 콘텐츠 커넥터는 사용자 및 그룹 액세스 권한을 크롤링하지 않으며 공개 채널의 메시지와 문서에서 콘텐츠를 검색할 뿐이라는 Slack 점을 이해하고 있음을 확인하는 옵션입니다.

6. 저장 및 확인을 선택합니다.

   주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Slack 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 새 Slack 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정을 정의할 수 있습니다. 이러한 설정을 사용하여 커넥터에서 크롤링할 공개 채널 집합을 제한하거나 커넥터의 크롤링에 포함하거나 제외할 문서의 파일 확장명을 정의할 수 있습니다. 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 Slack 대한 크롤링 설정 구성.

커넥터가 원본 시스템의 모든 항목을 크롤링하고 파일 확장명 포함 또는 제외 필터를 적용하지 않으려는 경우 크롤링 설정 정의를 건너뛰고 바로 이동하여 새 커넥터에 대한 크롤링 일정을 정의하거나 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 일정 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 일회성 크롤링 실행에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 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.

외부 콘텐츠 커넥터에 **Slack** 대한 크롤링 설정 구성

외부 콘텐츠 커넥터에서 크롤링할 공개 채널을 Slack 지정합니다. 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터를 정의하여 크롤링에서 인덱싱을 위해 검색하고 피드하는 AI 검색 문서의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에

관리자는 크롤링 설정을 구성하려는 외부 콘텐츠 커넥터를 이미 만들어 Slack 두어야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Slack 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Slack 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 소스 시스템에서 모든 공개 채널을 크롤링하고 인덱싱을 위해 지원되는 모든 파일 확장명을 AI 검색 가진 문서를 보냅니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

- 소스 시스템에서 지정된 공개 채널 집합만 크롤링
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장명이 있는 문서만 포함
- 소스 시스템을 크롤링할 때 특정 파일 확장자가 있는 문서 제외

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 외부 콘텐츠 커넥터의 Slack 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 다음 크롤링 채널 옵션 중 하나를 선택하여 커넥터의 크롤링 범위를 지정합니다.
   - 소스 시스템에서 모든 공개 채널을 크롤링하려면 모두를 선택한 다음, 선택적으로 채널 제외를 선택하고 **URL** 추가 필드 및 추가 버튼을 사용하여 크롤링에서 제외할 공개 채널의 URL을 입력합니다.
   - 원본 시스템에서 지정된 공개 채널 집합만 크롤링하려면 지정을 선택한 다음 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에 포함할 공개 채널의 URL을 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.

> **중요사항:**
>
> 채널의 URL을 Slack 지정할 때는 항상 작업 공간의 호스트 이름과 /archives/ 및 채널 ID를 포함하는 Slack 형식을 사용합니다(#: https://example.slack.com/archives/C69S1L3SS). 채널을 Slack 길게 누르거나 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 선택하면 채널의 URL을 가져올 수 있습니다 복사 〉 링크 복사 컨텍스트 메뉴에서.
>
> 호스트 이름으로 app.slack.com (예: https://app.slack.com/client/TP6U2MGFM/C69S1L3SS)가 포함된 채널 URL은 외부 콘텐츠 커넥터에서 Slack 지원되지 않으므로 사용하지 마십시오.

5. 옵션: 파일 확장자를 기준으로 크롤링에 포함 또는 제외 필터를 적용하려면 다음 단계를 수행하십시오.

   a. 파일 확장명으로 필터링을 선택합니다.

   b. 필터 유형을 지정하려면 포함 또는 제외를 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서만 검색하려면 포함 을 선택합니다.
   크롤링에서 지정된 파일 확장명 중 하나를 가진 문서를 제외한 모든 문서를 검색하려면 제외 를 선택합니다.

   c. 파일 확장명 필드에서 포함하거나 제외할 파일 확장명을 선택합니다.
   지원되는 파일 확장명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에서 지원되는 파일 확장명.

6. 저장을 선택하고 저장을.

결과
Slack 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링 범위 및 파일 확장명 필터 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
이제 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 Slack 크롤링을 구성했으므로 크롤링이 반복적으로 실행되도록 예약하거나 요청 시 일회성 크롤링을 실행할 수 있습니다. 크롤링 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 요청 시 일회성 크롤링을 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터

Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터는 공용 웹 사이트에서 페이지와 하위 도메인을 검색하고 애플리케이션에서 해당 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터에 대해 미리 정의된 웹 소스

검색 관리자가 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터를 사용하여 검색 가능한 콘텐츠를 검색할 수 있는 미리 정의된 퍼블릭 웹 소스의 목록입니다.

웹 소스	URL
Apple 지원	https://support.apple.com/
Atlassian Bitbucket	https://support.atlassian.com/bitbucket-server/

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 소스	URL
Atlassian Confluence Cloud	https://support.atlassian.com/confluence-cloud/
Atlassian Jira 구름	https://support.atlassian.com/jira-software-cloud/
Atlassian Trello	https://support.atlassian.com/trello/
Box 주식회사	https://support.box.com/hc/en-us
Cisco AnyConnect VPN	https://www.cisco.com/c/en/us/support/security/anyconnect-secure-mobility-client/series.html#~tab-documents
Citrix 수신기 VDI	https://support.citrix.com
Dropbox	https://help.dropbox.com/
GitHub	https://docs.github.com/en
글로벌프로텍트	https://knowledgebase.paloaltonetworks.com/
Gmail	https://support.google.com/mail
Google 달력	https://support.google.com/calendar
Google 채팅	https://support.google.com/chat
Google Chrome	https://www.google.com/chrome/
Google 문서, 스프레드시트, 프레젠테이션	https://support.google.com/docs
Google Drive	https://support.google.com/drive
Google 만나다	https://support.google.com/meet
허브스팟	https://knowledge.hubspot.com/
Microsoft BitLocker	https://learn.microsoft.com/en-us/windows/security/operating-system-security/data-protection/bitlocker/
Microsoft Dynamics 365	https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/
Microsoft 사무실	https://learn.microsoft.com/en-us/office/
Microsoft OneDrive	https://support.microsoft.com/en-us/onedrive
Microsoft Power BI	https://learn.microsoft.com/en-us/power-bi/
Microsoft SharePoint	https://support.microsoft.com/en-us/sharepoint
Microsoft Teams	https://support.microsoft.com/en-us/teams
Microsoft Windows	https://learn.microsoft.com/en-us/windows/
개념	https://www.notion.com/help
Okta	https://support.okta.com/help
Postman	https://learning.postman.com/
Salesforce	https://help.salesforce.com/
Slack	https://slack.com/help

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 소스	URL
Splunk	https://docs.splunk.com/Documentation
Tableau	https://www.tableau.com/support/help
Webex	https://help.webex.com/
Zoom	https://support.zoom.com/hc

Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 대한 자세한 내용은 해당 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정 구성문서를 참조하십시오Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터 생성

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 공용 웹 소스 시스템의 페이지와 하위 도메인에서 검색 가능한 콘텐츠를 검색합니다. 미리 정의된 웹 소스 목록에서 선택하거나 고유한 웹 소스를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다.
   외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 원본 선택 페이지에서 **Webcrawler** 타일을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
5. 연결 설정 페이지에서 검색 가능한 콘텐츠를 검색할 웹 원본을 지정합니다.
   - 미리 정의된 웹 소스 목록의 웹 소스에서 검색 가능한 콘텐츠를 검색하려면 미리 정의된 웹 소스 타일을 선택한 다음 목록에서 원하는 웹 소스를 선택합니다.
   - 목록에 포함되지 않은 공용 웹 원본에서 검색 가능한 콘텐츠를 검색하려면 사용자 지정 웹 원본 타일을 선택합니다. 커넥터의 이름과 선택한 웹 소스의 URL을 입력한 다음 법적 고지 사항 옵션을 선택합니다.
6. 옵션: 크롤링 설정 페이지에서 이 커넥터에 대해 재정의할 기본 크롤링 설정을 수정합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터의 크롤링 설정을 수정할 수 있습니다. 이 커넥터에 사용할 수 있는 크롤링 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정 구성.
7. 크롤링 만들기 페이지로 이동합니다.
   - 단계 6에서 커넥터의 기본 크롤링 설정을 수정한 경우 다음을 선택합니다.
   - 크롤링 설정을 수정하지 않은 경우 건너뛰기를 선택합니다.
8. 옵션: 크롤링 생성 페이지에서 크롤링 유형과 원하는 옵션을 선택하여 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 생성합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 만들 수 있습니다. 크롤링 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.
9. 저장 및 확인을 선택합니다.

   주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 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
커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

새 커넥터로 검색 가능한 콘텐츠를 검색하려면 해당 콘텐츠에 대한 콘텐츠 크롤링을 구성하고 실행해야 합니다. 새 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 수정하고 선택적 단계를 68 건너뛴 경우와 커넥터를 만드는 동안에도 해당 크롤링을 만들 수 있습니다.

- 새 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정 구성.
- 새 커넥터에 대한 크롤링 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 설정 구성

Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터가 지정된 웹 소스에서 검색할 페이지와 하위 도메인을 지정합니다.

시작하기 전에
관리자는 크롤링 설정을 구성하려는 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터를 이미 만들었어야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터 생성.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터는 지정된 소스 시스템에서 모든 페이지와 하위 도메인을 크롤링합니다. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링할 하위 도메인 또는 검색할 페이지에 대한 포함 또는 제외 필터를 지정하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 합니다.

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 레코드를 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 연결 설정 페이지에서 크롤링할 웹 원본을 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.

- 사전 정의된 웹 소스에서 페이지와 하위 도메인을 크롤링하려면 사전 정의된 웹 소스를 선택하고 제공된 목록에서 웹 소스를 선택합니다.
- 목록에 표시되지 않은 웹 소스에서 페이지와 하위 도메인을 크롤링하려면 맞춤 웹 소스를 선택합니다.

5. 다음을 선택합니다.
6. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링되는 페이지 및 하위 도메인 집합을 지정하려면 다음 콘텐츠 필터링 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 원본 시스템에서 모든 페이지와 하위 도메인을 크롤링하려면 모든 콘텐츠 크롤링을 선택합니다.
   - 소스 시스템에서 지정된 페이지 및 하위 도메인 집합만 크롤링하려면 다음 **URL** 포함을 선택한 다음 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에 포함할 페이지 및 하위 도메인의 URL을 입력합니다.

     예를 들어, 지정된 하위 도메인의 검색 가능한 콘텐츠만 포함하도록 https://support.apple.com/ipad 입력할 수 있습니다.
   - 소스 시스템에서 지정된 페이지 및 하위 도메인 집합을 제외한 모든 페이지를 크롤링하려면 다음 이 URL만 제외를 선택한 다음 **URL** 추가 필드 및 추가 단추를 사용하여 크롤링에서 제외할 페이지 및 하위 도메인의 URL을 입력합니다.

     예를 들어 https://knowledgebase.paloaltonetworks.com/KCSArticleDetail 입력하여 지정된 하위 도메인에서 검색 가능한 콘텐츠를 제외할 수 있습니다.

결과
Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터가 수정된 크롤링 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
수정된 크롤링 설정을 사용하여 공개 웹 원본에서 콘텐츠를 검색하려면 Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 일회성 콘텐츠 크롤링을 만들고 실행합니다. 일회성 컨텐츠 크롤링을 만들고 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

Zendesk 가이드 외부 콘텐츠 커넥터

Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터는 Guide 소스 시스템의 지식베이스 Zendesk 에서 문서와 첨부 파일을 검색하여 애플리케이션에서 콘텐츠 및 메타데이터를 검색할 수 AI 검색 있도록 합니다.

관련 정보

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

외부 콘텐츠 인덱싱 구성 **Zendesk**

관리자 센터에서 API 토큰을 Zendesk 생성하여 Guide 외부 콘텐츠 커넥터가 소스 시스템에 액세스할 Zendesk 수 있도록 합니다Zendesk.

시작하기 전에
인스턴스에 대한 Zendesk 관리자 액세스 권한이 필요합니다.

필요한 역할: 없음

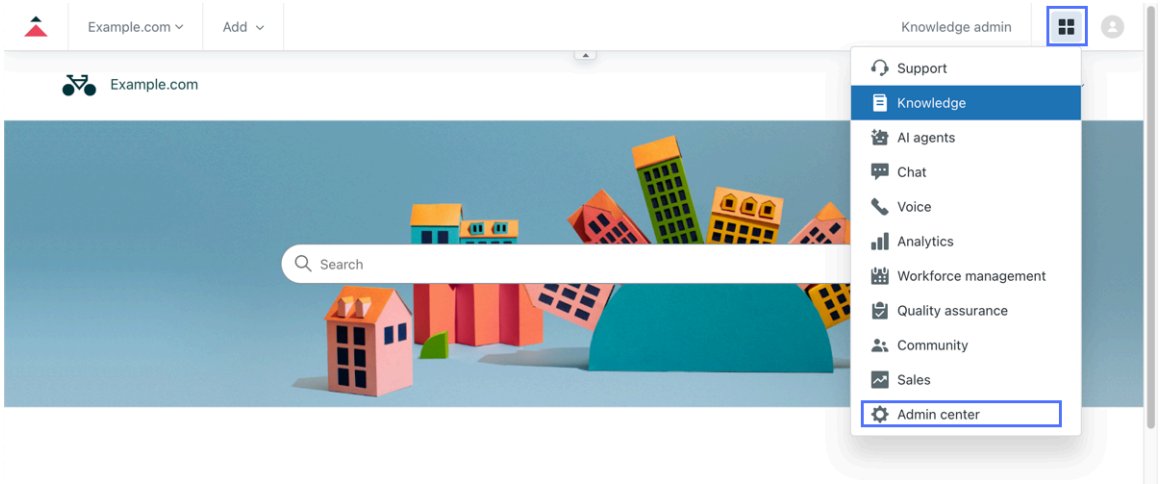
이 태스크 정보
Zendesk 가이드 외부 콘텐츠 커넥터는 API를 Zendesk 사용하여 소스 시스템에서 Zendesk 문서와 사용자 권한을 검색합니다.

© 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.

커넥터가 API를 통해 Zendesk 소스 시스템에 액세스할 Zendesk 수 있도록 하려면 관리 센터에서 API 토큰을 Zendesk 생성해야 합니다. 인스턴스 ServiceNow AI Platform 관리자는 이 API 토큰을 사용하여 소스 시스템에 올바르게 연결하기 위해 가이드 외부 커넥터를 구성할 Zendesk 수 있습니다.

프로시저

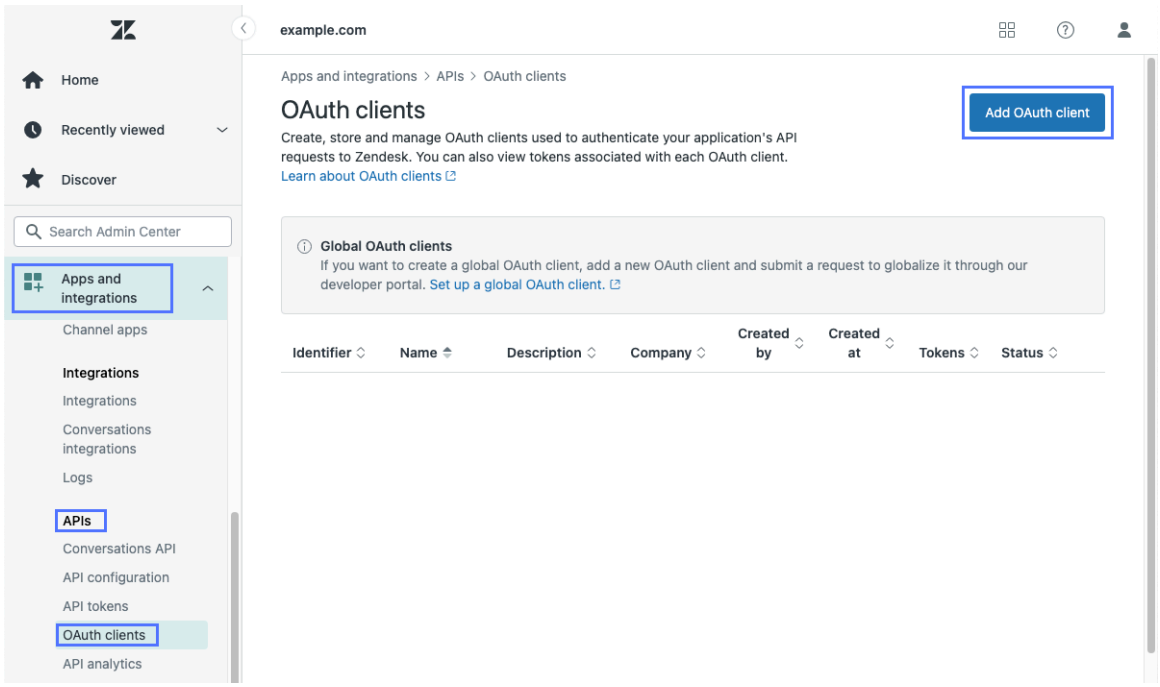
1. https://<subdomain>.zendesk.com 으로 이동합니다. 여기서 <subdomain>은 인스턴스의 고유 식별자 Zendesk 입니다.
2. 관리자 자격 증명으로 Zendesk 로그인합니다.
3. 해당 아이콘을 선택하여 앱 메뉴를 연 다음, 관리 센터를 선택합니다.



4. 관리자 센터 메뉴에서 앱 및 통합 〉 **API** 〉 **OAuth** 클라이언트.

   관리자 센터 메뉴 레이블이 표시되지 않으면 앱 및 통합 아이콘을 선택하여 메뉴를 확장하고 탐색합니다.

5. Zendesk OAuth 클라이언트 페이지에서 **OAuth** 클라이언트 추가를 선택합니다.



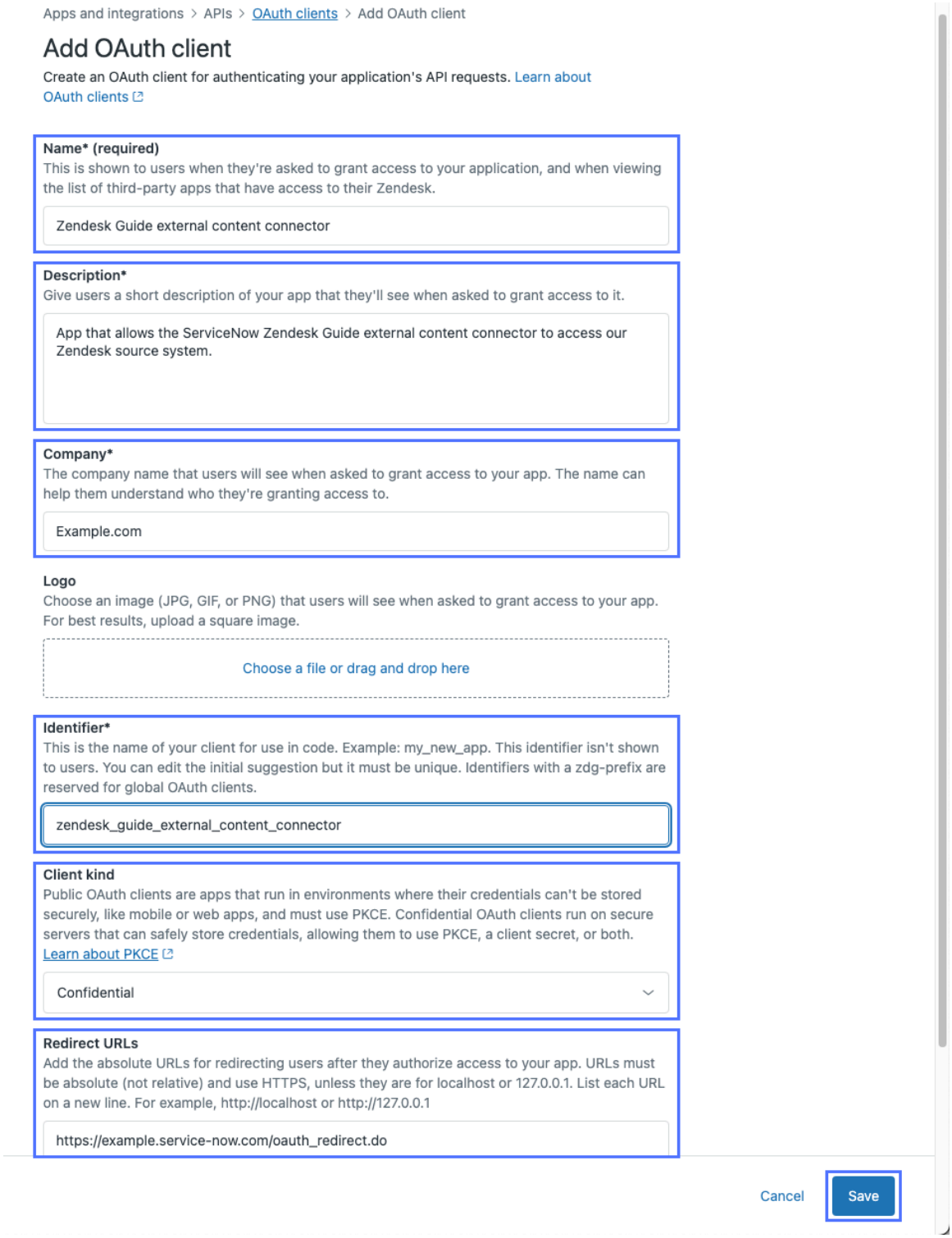
   OAuth 클라이언트 추가 페이지가 나타납니다.

6. OAuth 클라이언트 추가 페이지에서 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.

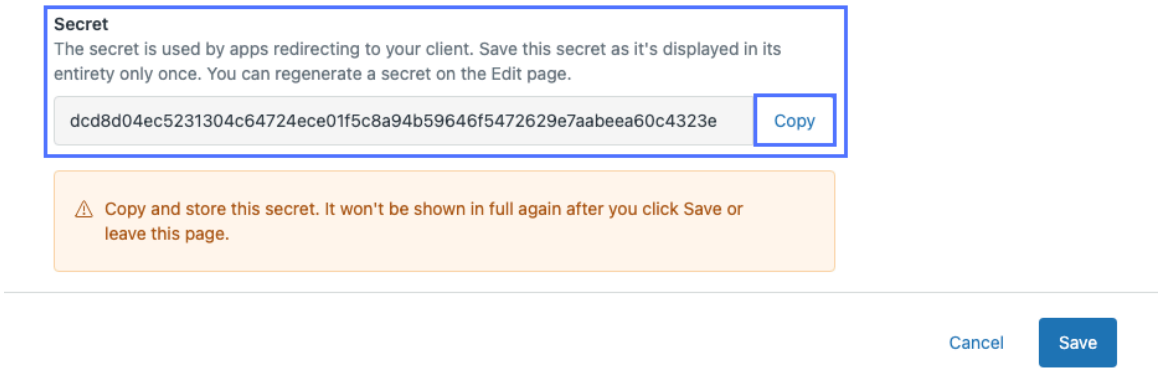
필드	설명
이름*(필수)	새 OAuth 2.0 클라이언트 애플리케이션의 이름을 입력합니다. 예를 들어 *Zendesk* Guide ## ### #### 입력할 수 있습니다.
묘사*	새 OAuth 2.0 클라이언트 애플리케이션에 대한 짧은 설명을 입력합니다. 이 설명은 사용자가 애플리케이션에 대한 액세스 권한을 부여하도록 요청받을 때 표시됩니다. 예를 들어 ServiceNow Zendesk Guide ## ### #### Zendesk ## #### #### # ## ## ### # 있습니다.
회사*	조직 이름을 입력합니다. 예를 들어 Example.com 입력할 수 있습니다.
식별자*	코드에서 새 OAuth 2.0 클라이언트 애플리케이션을 참조할 때 사용할 식별자 문자열을 입력합니다. 입력한 애플리케이션 이름에서 기본 식별자가 자동으로 생성되지만 다른 값을 사용하려는 경우 재정의할 수 있습니다. **중요사항:** ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 때 이 클라이언트 식별자가 Zendesk 필요합니다.
클라이언트 종류	기밀을 선택합니다.
리디렉션 URL	https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 을 입력합니다. 여기서 <instance-name>은 외부 콘텐츠 커넥터를 생성하고 실행할 인스턴스의 ServiceNow AI Platform# 호스트 이름입니다. 예를 들어 https://example.service-now.com/oauth_redirect.do 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.



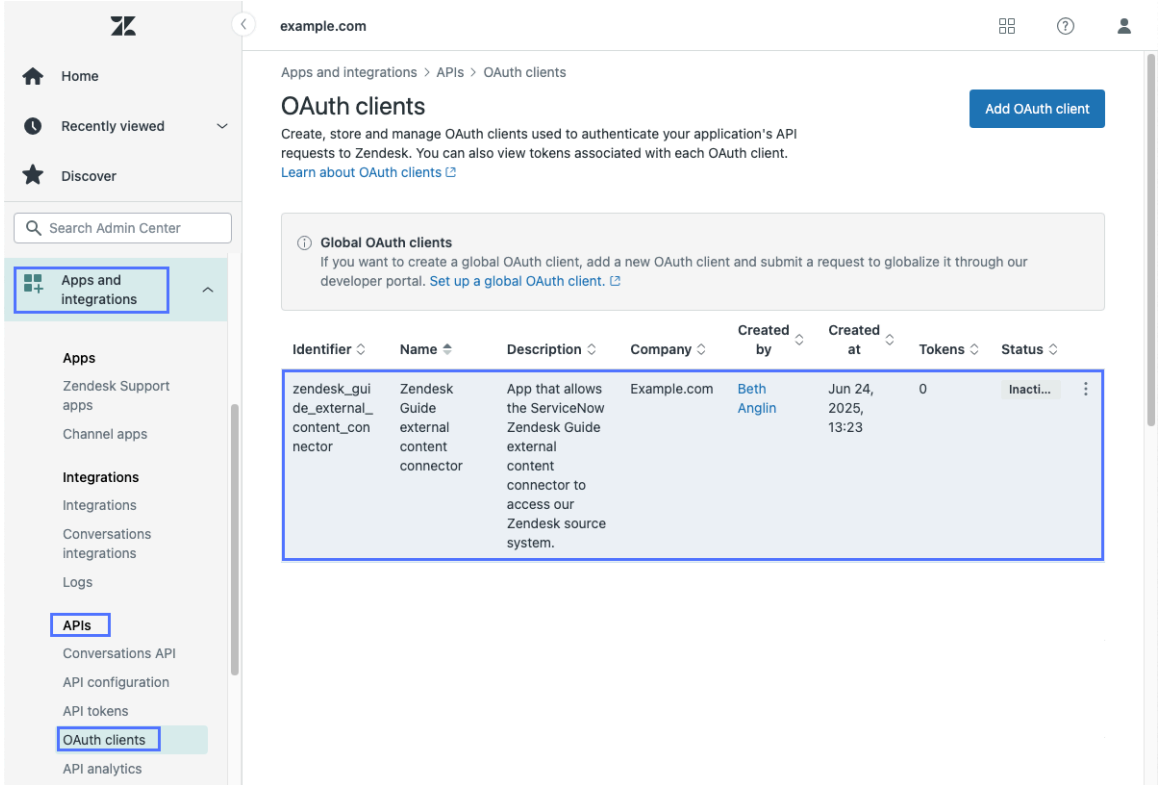
7. 저장을 선택합니다.
   Zendesk 가 새 OAuth 2.0 클라이언트 애플리케이션을 추가하고 생성된 클라이언트 비밀을 OAuth 클라이언트 추가 페이지 하단에 표시합니다.
8. 새 OAuth 2.0 클라이언트 애플리케이션의 비밀 을 복사하여 안전한 위치에 저장합니다.

© 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.



중요사항: ServiceNow AI Platform 관리자는 외부 콘텐츠 커넥터를 구성할 때 이 클라이언트 비밀이 Zendesk 필요합니다.

9. 저장을 선택합니다.



Zendesk 생성된 비밀로 새 OAuth 2.0 클라이언트 애플리케이션을 업데이트합니다. OAuth 클라이언트 페이지에 새 애플리케이션이 나타납니다 Zendesk .

다음에 수행할 작업

관리자에게 다음 항목을 제공합니다.ServiceNow AI Platform

- 단계에서 6입력한 OAuth 2.0 클라이언트 식별자입니다.
- 단계에서 8저장한 클라이언트 암호입니다.

ServiceNow AI Platform 소스 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 Zendesk 검색하기 위해 Guide 외부 콘텐츠 커넥터를 구성하려면 Zendesk 관리자가 이러한 설정이 필요합니다.

Guide 외부 콘텐츠 커넥터 만들기 및 구성에 Zendesk 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터 만들기.

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

Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터 만들기

외부 콘텐츠 커넥터를 생성하여 소스 시스템에서 Zendesk 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색합니다.

시작하기 전에

소스 시스템 관리자는 Guide 외부 콘텐츠 커넥터의 Zendesk 액세스를 허용하도록 소스 시스템을 이미 구성 Zendesk 해 놓았어야 합니다. 소스 시스템에서 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 인덱싱 구성 Zendesk.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 메시지가 표시되면 범위 전환을 선택하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 범위로 전환합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 만들거나 편집하려면 이 범위에 있어야 합니다.
3. 커넥터 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 소스 선택 페이지에서 **Zendesk** 타일을 선택한 후 다음을 선택합니다.
5. 커넥터 세부 정보 페이지에서 필요한 연결 설정을 입력합니다.

연결 설정	설명
커넥터 이름	이 Zendesk 가이드 외부 콘텐츠 커넥터의 고유한 이름입니다.
Zendesk 인스턴스 호스트 이름	인스턴스의 URL입니다 Zendesk . 예를 들어 https://example.zendesk.com 입력할 수 있습니다. 사용할 인스턴스 URL을 모르는 경우 관리자에게 요청하십시오 Zendesk .
클라이언트 ID	소스 시스템에 대한 액세스 Zendesk 권한을 부여하도록 구성된 Zendesk OAuth 2.0 클라이언트 애플리케이션의 식별자입니다. 예를 들어 zendesk_guide_external_content_connector 입력할 수 있습니다. 사용할 클라이언트 식별자를 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Zendesk .
클라이언트 비밀	소스 시스템에 대한 액세스 권한을 Zendesk 부여하는 OAuth 2.0 클라이언트 애플리케이션의 암호입니다Zendesk. 사용할 클라이언트 암호를 모르는 경우 관리자에게 문의하십시오 Zendesk .

6. 옵션: 크롤링 설정 페이지에서 이 커넥터에 대해 재정의할 기본 크롤링 설정을 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.

이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터의 크롤링 설정을 수정할 수 있습니다. 이 커넥터에 사용할 수 있는 크롤링 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Guide 외부 크롤링 커넥터의 Zendesk 크롤링 설정 구성하기.

7. 크롤링 만들기 페이지로 이동합니다.
   - 단계 6에서 커넥터의 기본 크롤링 설정을 수정한 경우 다음을 선택합니다.
   - 크롤링 설정을 수정하지 않은 경우 건너뛰기를 선택합니다.
8. 옵션: 크롤링 생성 페이지에서 크롤링 유형과 원하는 옵션을 선택하여 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 생성합니다.
   이 단계를 건너뛰면 나중에 이 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링을 만들 수 있습니다. 크롤링 만들기에 대한 자세한 내용은 및 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성을 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.
9. 저장 및 확인을 선택합니다.

   주: 확인에 실패하면 오류 메시지가 나타납니다. 연결 설정이 올바른지 다시 확인합니다.

결과
새 Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터가 커넥터 섹션에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
커넥터의 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결할 수 있습니다. 커넥터의 인덱싱된 소스를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스. 검색 소스를 생성하고 검색 프로파일에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 소스 검색 AI 검색.

새 커넥터를 사용하여 검색 가능한 콘텐츠 및 보안 주체를 검색하려면 해당 콘텐츠에 대한 콘텐츠 및 사용자 매핑 크롤링을 구성하고 실행해야 합니다. 새 Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정을 수정하고 선택적 단계를 68 건너뛴 경우와 커넥터를 만드는 동안에도 해당 크롤링을 만들 수 있습니다.

- 새 커넥터의 크롤링 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Guide 외부 크롤링 커넥터의 Zendesk 크롤링 설정 구성하기.
- 새 커넥터에 대한 크롤링을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성문서를 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

Guide 외부 크롤링 커넥터의 **Zendesk** 크롤링 설정 구성하기

콘텐츠 크롤링을 실행할 때 Guide 외부 콘텐츠 커넥터에서 Zendesk 고려할 문서 로캘 및 첨부 파일 형식을 지정합니다. 도메인에 대한 포함 또는 제외 필터를 정의하여 사용자 매핑 크롤링을 실행할 때 크롤링에서 액세스 권한을 검색하는 사용자 집합을 제한합니다.

시작하기 전에
관리자는 크롤링 설정을 구성하려는 Guide 외부 콘텐츠 커넥터를 이미 만든 Zendesk 상태여야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터 만들기.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
이 작업은 선택 사항입니다. 기본적으로 Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터는 사용자 매핑 크롤링 중에 소스 시스템의 모든 사용자를 크롤링합니다. 콘텐츠 크롤링 중에는 기본적으로 모든 로캘에서 헬프 센터 문서를 검색하고 지원되는 파일 확장명을 가진 모든 첨부 파일을 검색합니다. 커넥터가 다음과 같은 기본값이 아닌 설정을 사용하도록 하려는 경우에만 이 작업을 수행해야 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 매핑 크롤링을 실행할 때 소스 시스템에서 액세스할 사용자 계정에 대한 포함 또는 제외 필터
- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 고려해야 할 도움말 센터 문서 로캘에 대한 포함 또는 제외 필터
- 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 검색할 첨부 파일 확장명에 대한 포함 또는 제외 필터

중요사항:

기본적으로 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템의 문서까지 백만 (1,000,000) 인덱싱할 수 있습니다. 커넥터가 이 제한을 초과하면 원본 시스템을 계속 크롤링하지만 새 문서를 무시하고 인덱싱을 위해 문서 삭제 및 업데이트 AI 검색 만 보냅니다. 커넥터는 인덱싱 제한을 초과하여 크롤링하는 문서 10,000개마다 오류 메시지를 기록합니다.

커넥터의 인덱싱된 문서 수가 초과 80만 명하면 커넥터의 UI에 인덱싱 제한에 도달했음을 나타내는 경고 메시지가 표시됩니다. 커넥터가 인덱싱 제한에 도달하면 UI에 오류 메시지가 나타납니다.

커넥터 중 하나가 인덱싱 제한에 도달하면 크롤링 설정 및 파일 포함/제외 필터를 업데이트하여 검색되는 문서 수를 줄일 수 있습니다. 또는 문서 이상을 1,000,000 인덱싱해야 하는 경우 케이스 https://support.servicenow.com/now 를 고객 서비스 및 지원 생성하여 커넥터의 제한 증가를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 설정을 수정할 Guide 외부 콘텐츠 커넥터의 Zendesk 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 설정 탭에서 선택합니다.
4. 사용자 매핑 크롤링을 실행할 때 커넥터가 검색하는 사용자 이메일 주소 집합을 지정하려면 다음 사용자 매핑 필터링 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 소스 시스템에서 모든 사용자에 대한 사용자 매핑을 검색하려면 모든 사용자 매핑을 선택합니다.
   - 소스 시스템의 지정된 도메인에서 사용자에 대한 사용자 매핑만 검색하려면 이 사용자만 매핑을 선택한 다음 포함할 사용자 이메일 주소의 도메인 추가 필드 및 추가 버튼을 사용하여 사용자 매핑 크롤링에 포함할 사용자의 도메인을 입력합니다.

     예를 들어, 지정된 도메인의 사용자에 대한 사용자 매핑만 포함하도록 example.com 입력할 수 있습니다.
5. 콘텐츠 크롤링을 실행할 때 크롤링되는 아티클 로캘 집합을 지정하려면 다음 로캘 필터링 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 원본 시스템에 정의된 모든 로캘의 문서를 크롤링하려면 모든 로캘 크롤링을 선택합니다.
   - 원본 시스템에 정의된 지정된 로케일 집합의 아티클만 크롤링하려면 다음 로케일만 포함을 선택한 다음 포함할 로케일 필드를 사용하여 크롤링에 포함할 아티클의 로케일에 대한 식별자를 입력합니다.

     예를 들어 en-US 및 es-MX 를 입력하여 미국 영어 또는 멕시코 스페인어 로케일이 있는 아티클의 검색 가능한 콘텐츠만 크롤링할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시스템에 정의된 지정된 로케일 집합의 아티클을 제외한 모든 아티클을 크롤링하려면 다음 다음 로케일만 제외를 선택한 다음 로케일 제외 필드를 사용하여 크롤링에서 제외할 아티클의 로케일에 대한 식별자를 입력합니다.

  예를 들어 포르투갈어(브라질) 로케일을 사용하는 문서에서 검색 가능한 콘텐츠를 제외하려면 `pt-BR` 을 입력할 수 있습니다.

결과
Zendesk Guide 외부 콘텐츠 커넥터가 수정된 크롤링 설정으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
수정된 크롤링 설정을 사용하여 Guide 소스 시스템에서 콘텐츠를 Zendesk 검색하려면 Guide 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 일회성 콘텐츠 크롤링을 Zendesk 만들어 실행하세요. 일회성 컨텐츠 크롤링을 만들고 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

에 외부 콘텐츠 검색 소스 **Now Assist** 추가 가상 에이전트

외부 콘텐츠 커넥터에서 가져온 검색 가능한 콘텐츠를 대화에 Now Assist가상 에이전트 포함합니다.

시작하기 전에
외부 콘텐츠 커넥터와 연결된 인덱싱된 소스에 대한 검색 소스를 이미 하나 이상 만들어야 합니다. 검색 소스 생성에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 에 대한 검색 소스 작성 AI 검색.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
검색 소스를 VA의 **Now Assist** 검색 프로파일에 연결하면 필터링된 컨텐츠를 대화에서 가상 에이전트 사용할 수 Now Assist 있습니다. AI 검색 대화에서 가상 에이전트 응답을 Now Assist 생성할 때 검색 프로파일의 연결된 검색 소스에 있는 컨텐츠만 사용합니다.

검색 소스를 VA의 **Now Assist** 검색 프로파일에 연결할 때 대화에서 가상 에이전트 검색 소스의 콘텐츠에 액세스하는 Now Assist 방법을 제어하는 옵션을 지정할 수 있습니다. 표준 검색 결과를 찾을 때 검색 소스의 컨텐츠가 고려되지 않도록 제외하거나 Genius 결과 응답 생성 중에 검색 소스의 컨텐츠가 고려되지 않도록 할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. VA의 **Now Assist** 검색 프로파일 기록을 엽니다.
3. 검색 소스 관련 목록에서 기존 연결을 선택합니다.
4. 검색 프로파일 검색 소스 매핑 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 검색 프로파일 - 검색 소스 매핑 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과
새 검색 소스가 검색 소스 관련 목록에 나타납니다. Now Assist 대화에서 가상 에이전트 검색 프로파일을 통해 검색할 수 있는 기록 집합에 대한 변경 내용을 즉시 반영합니다.

다음에 수행할 작업
VA 검색 프로파일의 오타 처리 사전 의 **Now Assist** 에 대해 파생된 자동 수정 용어 목록은 검색 가능한 기록 세트의 변경 내용을 반영하도록 자동으로 업데이트되지 않습니다. 이러한 자동 수정 용어 목록을 업데이트하려면 VA의 **Now Assist** 검색 프로파일을 게시하십시오. 검색 프로파일 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 검색 검색 프로파일 게시.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 콘텐츠 커넥터를 사용하여 콘텐츠 크롤링

검색 관리자는 응용 프로그램을 사용하여 외부 콘텐츠 커넥터 요청 시 일회성 문서 및 사용자 매핑 크롤링을 실행할 수 있습니다. 커넥터별 크롤링 기록 및 분석과 외부 데이터 소스에서 검색된 사용자 및 그룹 매핑의 상세 정보를 검토할 수 있습니다.

애플리케이션에 액세스하려면 외부 콘텐츠 커넥터 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.

애플리케이션의 기본 페이지에서 커넥터 목록에는 소스, 상태, 검색된 문서 수, 마지막 콘텐츠 크롤링 시작 날짜 및 시간, 실패한 크롤링 횟수와 함께 외부 콘텐츠 커넥터가 표시됩니다.

외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성

콘텐츠 크롤링을 사용하여 소스 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠와 메타데이터를 검색합니다. 크롤링을 일회성 작업으로 실행하거나 반복적으로 실행되도록 예약합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보

검색 관리자는 커넥터에 대한 콘텐츠 크롤링 을 생성하여 외부 콘텐츠 커넥터의 소스 시스템에서 검색 가능한 콘텐츠와 메타데이터를 검색할 수 있습니다. 검색 관리자는 크롤링 범위를 지정할 수 있습니다. 전체 컨텐츠 크롤링은 소스 시스템의 사용 가능한 모든 위치(시작점이라고 함)에서 검색 가능한 컨텐츠와 메타데이터를 검색하는 반면, 부분 컨텐츠 크롤링은 지정된 단일 시작점과 해당 하위 항목에서만 컨텐츠와 메타데이터를 검색합니다. 콘텐츠 크롤링은 원본 시스템에서 사용할 수 있는 콘텐츠의 양과 크롤링 범위에 따라 완료하는 데 몇 시간 또는 며칠이 걸릴 수 있습니다.

> **주:** 전체 및 부분 콘텐츠 크롤링은 모두 포함/제외 콘텐츠 필터를 포함하여 외부 콘텐츠 커넥터에 대해 정의된 크롤링 설정을 적용합니다. 전체 콘텐츠 크롤링을 실행해도 이러한 설정은 무시되지 않습니다.

일부 외부 콘텐츠 커넥터에는 사용자 매핑 업데이트 콘텐츠 크롤링 옵션이 포함되어 있습니다. 이 옵션을 선택하면 크롤링을 실행하면 소스 시스템에 대한 콘텐츠 크롤링과 사용자 매핑 크롤링이 모두 시작됩니다. 사용자 매핑 크롤링에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성.

콘텐츠 크롤링을 일회성 작업으로 실행하거나 일정에 따라 반복되도록 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 콘텐츠 크롤링을 만들 커넥터의 레코드를 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 크롤링 만들기 탭에서 콘텐츠 크롤링을 선택합니다.
   콘텐츠 크롤링 대화 상자가 나타납니다.
4. 콘텐츠 크롤링에 사용할 범위의 타일을 선택합니다.
   - 소스 시스템에서 사용 가능한 모든 시작 지점에서 검색 가능한 컨텐츠 및 메타데이터를 검색하려면 전체 컨텐츠 크롤링을 선택합니다.
   - 단일 시작점에서만 검색 가능한 콘텐츠와 메타데이터를 검색하려면 부분 콘텐츠 크롤링 을 선택하고 크롤링의 시작점을 입력하거나 선택합니다. 부분 크롤링은 이 시작 지점과 해당 하위 위치에서만 콘텐츠를 검색합니다.

     > **주:** 부분 콘텐츠 크롤링을 구성할 때 시작점 새로 고침을 선택하여 사용 가능한 시작점 목록을 채울 수 있습니다. 이 목록을 새로 고치려면 소스 시스템에서 데이터를 검색해야 하며 1-2분 정도 걸릴 수 있습니다.

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

주: 부분 콘텐츠 크롤링 타일이 표시되지 않으면 외부 콘텐츠 커넥터는 전체 콘텐츠 크롤링만 지원합니다.

5. 옵션: 콘텐츠 크롤링이 실행될 때 사용자 매핑 크롤링(원본 시스템에서 보안 주체 검색)을 시작하도록 구성하려면 사용자 매핑 업데이트 옵션을 선택합니다.

   주: 사용자 매핑 업데이트 옵션이 표시되지 않으면 외부 콘텐츠 커넥터가 콘텐츠 크롤링에서 사용자 매핑 크롤링 실행을 지원하지 않는 것입니다.

6. 옵션: 콘텐츠 크롤링을 반복 일정에 따라 실행하려면 **Make recurring** 옵션을 선택한 다음 일정 옵션을 지정합니다.

   주: 반복 만들기 옵션이 표시되지 않으면 외부 콘텐츠 커넥터가 자체 콘텐츠 크롤링을 자동으로 예약합니다. 이 경우 일회성 콘텐츠 크롤링만 실행할 수 있습니다.

   a. 예약된 크롤링의 이름을 입력합니다.

   b. 예약된 크롤링의 빈도로 매일 또는 매주 를 선택합니다.

   c. 크롤링 빈도로 매주 를 선택한 경우 예약된 크롤링을 실행할 요일에 대한 옵션을 선택합니다.

   d. 시작 시간을 입력하고 시간대를 선택하여 시스템에서 예약된 크롤링을 실행할 시기를 지정합니다.
   시작 시간은 형식 매개변수에 다음 값이 있는 형식이어야 *hh:mm a* 합니다.
   - *hh*: 0과 12 사이의 한 자리 또는 두 자리 시간(예: 5 또는 11)
   - *mm*: 00 - 59 사이의 2자리 분(예: 15 또는 37)
   - *a*: 오전(오전)의 경우 A, A, AM, AM 중 하나 또는 오후(오후)의 경우 P, p, PM 또는 pm 중 하나

7. 적절한 옵션을 선택하여 새 콘텐츠 크롤링을 만듭니다.
   - 단계를 6건너뛴 경우 일회성 크롤링 만들기를 선택합니다.
   - 단계에서 6반복 만들기 옵션을 선택한 경우 크롤링 일정 만들기를 선택합니다.

결과
단계를 6건너뛴 경우 새 콘텐츠 크롤링이 시스템의 크롤링 큐에 추가됩니다. 시스템은 사용 가능한 자원이 있을 때 크롤링을 실행합니다.

단계 6에서 **Make recurring** 옵션을 선택한 경우 새 크롤링이 외부 콘텐츠 커넥터 편집기의 크롤링 만들기 탭에 있는 크롤링 일정 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
콘텐츠 크롤링의 상태를 모니터링하거나 크롤링 기록 및 분석을 사용하여 결과를 검토할 수 있습니다. 이러한 메트릭에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 이력 및 분석 검토.

실행 중인 컨텐츠 크롤링을 취소해야 하는 경우 을 참조하십시오 실행 중인 외부 콘텐츠 커넥터 크롤링 취소.

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 생성

사용자 매핑 크롤링을 사용하여 소스 시스템에서 보안 주체를 검색합니다. 크롤링을 일회성 작업으로 실행하거나 반복적으로 실행되도록 예약합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
많은 외부 콘텐츠 커넥터는 소스 시스템에서 검색된 검색 가능한 콘텐츠에 대한 액세스 권한 보존을 지원합니다. 이 기능을 사용하려면 검색 관리자가 커넥터에 대한 사용자 매핑 크롤링 을 만들어 커넥터의 원본 시스템에서 보안 주체를 검색해야 합니다. 사용자 매핑 크롤링은 원본 시스템에 정의된 보안 주체 수에 따라 완료하는 데 몇 시간 또는 며칠이 걸릴 수 있습니다.

사용자 매핑 크롤링을 일회성 작업으로 실행하거나 일정에 따라 되풀이되도록 설정할 수 있습니다.

사용자 매핑 크롤링을 지원하는 외부 콘텐츠 커넥터의 경우 콘텐츠 크롤링을 만들거나 예약할 때 사용자 매핑 업데이트를 선택하여 사용자 매핑 크롤링을 시작할 수도 있습니다. 이 옵션 및 컨텐츠 크롤링 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터용 콘텐츠 크롤링 생성.

주: 이러한 외부 콘텐츠 커넥터는 사용자 매핑 크롤링을 지원하지 않습니다.

- Amazon S3 외부 콘텐츠 커넥터
- ServiceNow# 제품 설명서 외부 콘텐츠 커넥터
- Slack 외부 콘텐츠 커넥터
- Webcrawler 외부 콘텐츠 커넥터

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 사용자 매핑 크롤링을 만들 커넥터의 레코드를 선택합니다.
3. 커넥터 편집기의 크롤링 만들기 탭에서 크롤링 사용자 권한 을 선택합니다.
   사용자 매핑 크롤링 타일이 선택된 크롤링 사용자 권한 대화 상자가 나타납니다.
4. 옵션: 되풀이 일정에 따라 사용자 매핑 크롤링을 실행하려면 되풀이 만들기 옵션을 선택한 다음 일정 옵션을 지정합니다.

   주: 반복 만들기 옵션이 표시되지 않으면 외부 콘텐츠 커넥터는 자체 사용자 매핑 크롤링을 자동으로 예약합니다. 이 경우 일회성 사용자 매핑 크롤링만 실행할 수 있습니다.

   a. 예약된 크롤링의 이름을 입력합니다.

   b. 예약된 크롤링의 빈도로 매일 또는 매주 를 선택합니다.

   c. 크롤링 빈도로 매주 를 선택한 경우 예약된 크롤링을 실행할 요일에 대한 옵션을 선택합니다.

   d. 시작 시간을 입력하고 시간대를 선택하여 시스템에서 예약된 크롤링을 실행할 시기를 지정합니다.
      시작 시간은 형식 매개변수에 다음 값이 있는 형식이어야 *hh:mm a* 합니다.
      - *hh*: 0과 12 사이의 한 자리 또는 두 자리 시간(예: 5 또는 11)
      - *mm*: 00 - 59 사이의 2자리 분(예: 15 또는 37)
      - *a*: 오전(오전)의 경우 A, A, AM, AM 중 하나 또는 오후(오후)의 경우 P, p, PM 또는 pm 중 하나

5. 적절한 옵션을 선택하여 새 사용자 매핑 크롤링을 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.

- 단계를 4건너뛴 경우 사용자 권한 크롤링을 선택합니다.
- 단계에서 4되풀이 만들기 옵션을 선택한 경우 사용자 크롤링 일정 만들기를 선택합니다.

결과
단계를 4건너뛴 경우 새 사용자 매핑 크롤링이 시스템의 크롤링 큐에 추가됩니다. 시스템은 사용 가능한 자원이 있을 때 크롤링을 실행합니다.

단계 4에서 **Make recurring** 옵션을 선택한 경우 새 크롤링이 외부 콘텐츠 커넥터 편집기의 크롤링 만들기 탭에 있는 크롤링 일정 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
사용자 매핑 크롤링의 상태를 모니터링하거나 크롤링 기록 및 분석을 사용하여 결과를 검토할 수 있습니다. 이러한 메트릭에 대한 자세한 내용은 해당 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 검토문서를 참조하십시오외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 이력 및 분석 검토.

실행 중인 사용자 매핑 크롤링을 취소해야 하는 경우 문서를 참조하십시오 실행 중인 외부 콘텐츠 커넥터 크롤링 취소.

실행 중인 외부 콘텐츠 커넥터 크롤링 취소

외부 콘텐츠 커넥터에 대해 실행 중인 크롤링을 취소하여 커넥터가 인덱싱을 위해 추가 문서 또는 액세스 권한을 AI 검색 검색하고 공급하지 못하도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
검색 관리자는 실행 중 상태인 외부 콘텐츠 커넥터 크롤링을 수동으로 취소할 수 있습니다. 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링을 취소하면 커넥터는 문서 또는 액세스 권한을 검색하고 인덱싱을 위해 공급하는 AI 검색 것을 중지합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 크롤링을 취소할 외부 콘텐츠 커넥터의 레코드를 선택합니다.
3. 커넥터 편집기에서 크롤링 기록 탭을 선택합니다.
4. 현재 실행 중인 크롤링에 대한 크롤링 기록 레코드를 선택합니다.
   실행 중인 크롤링에 진행 중 상태가 있습니다.
5. 취소를 선택한 다음 크롤링 취소 대화 상자에서 예, 취소를 선택합니다.

   주: 크롤링을 취소하는 데 1-2분 정도 걸릴 수 있습니다. 이 시간 동안 커넥터는 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 계속 검색하여 에 공급할 AI 검색수 있습니다.

결과
선택한 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링을 중지합니다.

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 이력 및 분석 검토

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 크롤링 이력 기록 및 분석을 봅니다. 크롤링 이력 기록을 드릴다운하여 해당 크롤링의 자세한 메트릭과 오류를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_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

외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 기록 페이지에는 개별 크롤링에 대한 크롤링 기록 기록과 함께 지난 30일 동안의 크롤링 결과 및 인덱싱을 위해 제공된 AI 검색 커넥터의 총 외부 문서 수를 요약한 분석이 표시됩니다.

개별 크롤링 기록 레코드를 선택하여 발견, 검색 및 업데이트된 항목 수와 성능 데이터 및 크롤링 중에 발생한 오류 목록과 함께 크롤링을 더 자세히 검사할 수 있습니다. 또한 시스템 로그에서 크롤링 관련 메시지를 보거나 현재 실행 중인 크롤링을 취소할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 목록에서 사용자 매핑을 검토하려는 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기에서 크롤링 기록 탭을 선택합니다.
   크롤링 기록 섹션에는 지난 30일 동안 커넥터에 대해 실행된 각 크롤링에 대한 레코드가 표시됩니다. 분석 섹션에는 지난 30일 동안의 크롤링 결과가 요약되어 있으며 인덱싱을 위해 공급된 AI 검색 외부 문서의 총 수가 표시됩니다.
4. 옵션: 특정 크롤링에 대한 자세한 메트릭 및 오류 메시지를 보려면 해당 크롤링의 크롤링 이력 기록을 선택합니다.
   크롤링 세부정보 페이지에서는 크롤링의 시작 및 종료 시간, 유형, 시작한 사람, 상태 및 기간, 처리된 항목 및 오류 수, 성능 데이터를 보고합니다. 작업 오류, 항목 오류 및 기타 오류 섹션에는 크롤링 중에 발생한 오류에 대한 세부 정보가 표시됩니다. 진행 중 상태의 크롤링이 현재 실행 중입니다.
5. 옵션: 실행 중인 크롤링을 취소하려면 크롤링 세부 정보 페이지에서 취소 를 선택한 다음 크롤링 취소 대화 상자에서 예, 취소합니다를 선택합니다.

   주: 크롤링을 취소하는 데 1-2분 정도 걸릴 수 있습니다. 이 시간 동안 커넥터는 검색 가능한 콘텐츠와 보안 주체를 계속 검색하여 에 공급할 AI 검색수 있습니다.

외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 매핑 검토

외부 콘텐츠 커넥터에서 검색한 사용자 및 그룹 액세스 권한을 보고 커넥터가 이러한 보안 주체를 인스턴스의 ServiceNow AI Platform# 사용자에게 매핑하는 방법을 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ais_admin, 전체 사용자 매핑 상세 정보를 볼 수 있는 ais_high_security_admin

이 태스크 정보

외부 콘텐츠 커넥터의 사용자 매핑 목록에는 커넥터의 데이터 소스에서 검색된 사용자 및 그룹 액세스 권한과 함께 이러한 권한이 인스턴스의 사용자에게 매핑 ServiceNow AI Platform 되는 방식에 대한 세부 정보가 표시됩니다. 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 사용자 및 그룹 권한 매핑을 확인하려면 이 정보를 검토합니다.

사용자 매핑 목록을 보려면 ais_high_security_admin 역할로 격상해야 합니다. 이 역할을 상승시키지 않거나 권한이 없는 경우 외부 콘텐츠 커넥터에 대해 생성된 사용자 매핑 수를 볼 수 있지만 해당 사용자 매핑의 세부 정보는 볼 수 없습니다.

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

주: 일부 외부 콘텐츠 커넥터는 사용자 및 그룹 액세스 권한을 검색하지 않습니다. 이러한 커넥터에 대해서는 사용자 매핑 크롤링을 실행할 수 없습니다.

- 사전 정의된 웹 소스 외부 콘텐츠 커넥터
- ServiceNow 설명서 외부 콘텐츠 커넥터
- Slack 외부 콘텐츠 커넥터

Atlassian Confluence Cloud 외부 콘텐츠 커넥터는 이메일 주소를 모든 사용자에게 표시되도록 설정한 사용자의 권한 Confluence Cloud 만 매핑합니다. 사용자 매핑을 허용하려면 각 Confluence Cloud 사용자가 지원 자원에 https://support.atlassian.com/confluence-cloud/docs/configure-user-email-visibility/ Atlassian 설명된 대로 자신의 이메일 가시성을 모두로 설정해야 합니다.

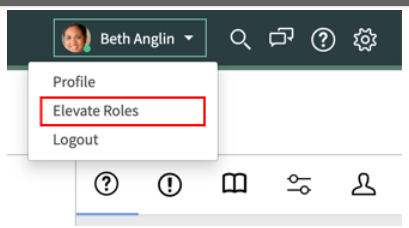
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
2. 커넥터 창에서 사용자 매핑을 검토하려는 외부 콘텐츠 커넥터의 기록을 선택합니다.
3. 커넥터 편집기에서 사용자 매핑 탭을 선택합니다.
   사용자 매핑 페이지에는 외부 콘텐츠 커넥터에서 생성한 사용자 매핑의 총 수가 표시됩니다.
4. 옵션: 역할로 승격합니다.ais_high_security_admin

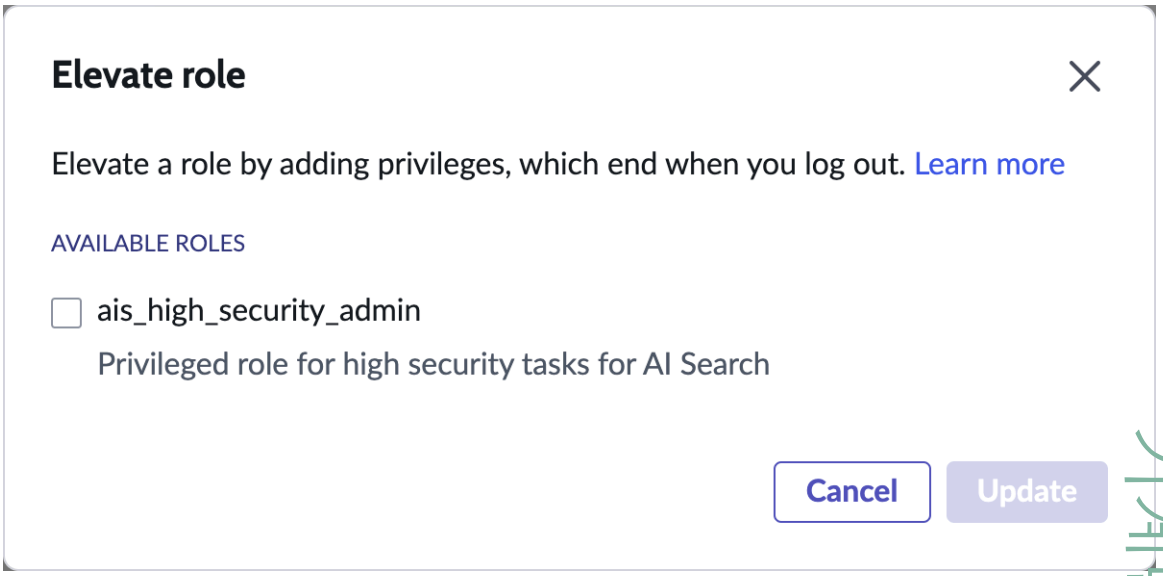
   a. 사용 중인 UI 버전에 적합한 작업을 수행합니다.

UI 버전	작업
(Optional) 넥스트 경험 UI	배너 프레임에서 계정의 아이콘을 선택하여 사용자 메뉴를 연 다음 역할 상승을 선택합니다. 
코어 UI	배너 프레임에서 본인의 이름을 선택해 사용자 메뉴를 연 다음 역할 상승을 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.

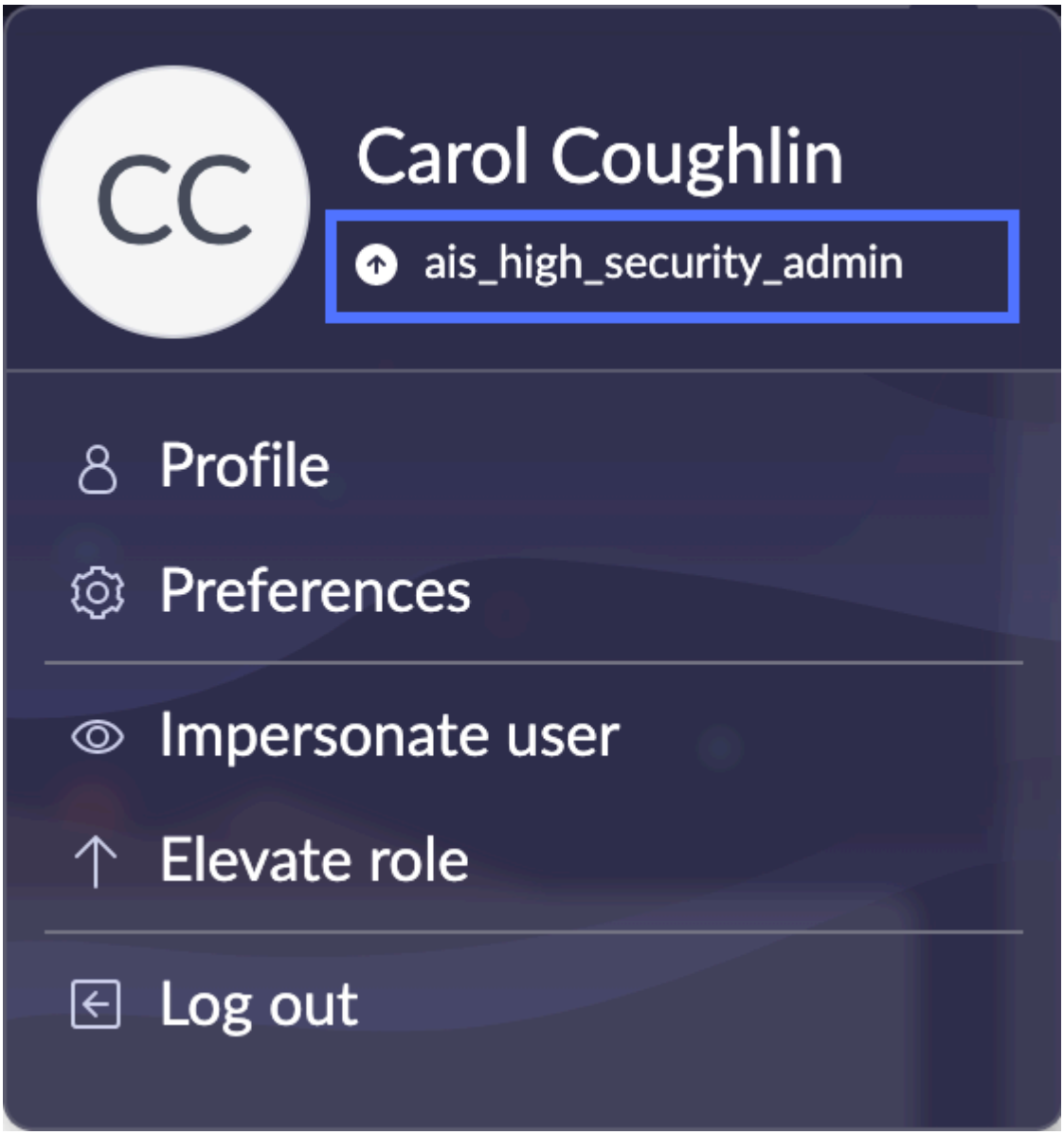
UI 버전	작업
	

사용 가능한 권한 있는 역할의 검사 목록을 표시하는 대화 상자가 나타납니다.



b. 대화 상자에서 **ais_high_security_admin** 옵션을 선택한 다음 업데이트 (넥스트 경험 UI) 또는 확인을 선택합니다.
페이지가 다시 로드되고 사용자 메뉴의 사용자 이름 옆에 상승된 역할 표시기가 나타납니다. UI에서 넥스트 경험 이 표시기는 활성 권한 있는 역할의 이름을 표시합니다. 에서 코어 UI표시기는 상승된 역할 아이콘 을 표시합니다.

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



주: 페이지가 다시 로드되면 저장되지 않은 편집 내용은 손실됩니다.

5. 옵션: 사용자 매핑 목록의 항목을 검토합니다.
   각 항목에는 단일 ServiceNow AI Platform 사용자와 매핑된 외부 사용자 및 해당 외부 사용자와 연결된 외부 그룹 구성원 자격이 표시됩니다. 목록을 정렬하고 필터링하여 관심 있는 항목을 찾을 수 있습니다.

외부 콘텐츠 커넥터 이름 바꾸기

기존 외부 콘텐츠 커넥터의 이름을 변경합니다.

시작하기 전에
이름을 바꾸려는 외부 콘텐츠 커넥터가 현재 크롤링을 실행하고 있지 않은지 확인합니다.

필요한 역할: ais_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. 애플리케이션 선택기를 사용하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 애플리케이션 범위로 전환합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
3. 커넥터 창에서 비활성화하거나 삭제할 커넥터의 레코드를 찾고 다음 방법 중 하나로 컨텍스트 메뉴를 엽니다.
   - 커넥터 기록의 오버플로우 아이콘을 ⋮ 선택합니다.
   - 커넥터 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 선택합니다.
4. 상황에 맞는 메뉴에서 관리를 선택합니다.
   커넥터의 구성 탭이 열립니다.
5. 연필 아이콘 을 선택합니다.
   커넥터 이름 바꾸기 대화 상자가 나타납니다.
6. 커넥터의 새 이름을 입력한 다음, 저장을 선택합니다.

외부 콘텐츠 커넥터 비활성화, 재활성화 또는 삭제

외부 커넥터를 비활성화하여 이미 크롤링한 모든 콘텐츠와 메타데이터를 유지하면서 예약된 크롤링을 일시 중지합니다. 비활성화된 커넥터를 다시 활성화하여 예약된 크롤링을 다시 시작합니다. 외부 콘텐츠 커넥터를 삭제하여 크롤링한 모든 콘텐츠 및 메타데이터와 함께 커넥터의 정의를 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
외부 콘텐츠 커넥터를 비활성화하여 예약된 크롤링을 일시 중단할 수 있습니다. 커넥터의 상태가 ###으로 변경됩니다. 비활성화된 커넥터의 이전 크롤링에서 인덱싱된 모든 콘텐츠, 메타데이터 및 사용 권한은 검색에서 계속 사용할 수 있지만 일회성 크롤링을 실행하도록 선택하지 않는 한 외부 데이터 원본에서 새 업데이트가 검색되지 않습니다. 커넥터를 다시 활성화하여 예약된 크롤링을 다시 시작할 수 있습니다.

외부 콘텐츠 커넥터를 삭제하여 정의를 제거할 수 있습니다. 커넥터를 AI 검색 삭제하면 해당 커넥터의 크롤링에 있는 모든 콘텐츠, 메타데이터 및 권한을 인덱스에서 제거합니다. 따라서 사용자는 애플리케이션에서 검색할 AI 검색 때 삭제된 커넥터에서 컨텐츠를 찾을 수 없습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 외부 콘텐츠 커넥터 관리자 애플리케이션 범위로 전환합니다.
   애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 선택.
2. 다음으로 이동 모두 〉 외부 콘텐츠 커넥터 〉 외부 콘텐츠 관리자 홈.
3. 커넥터 창에서 비활성화하거나 삭제할 커넥터의 레코드를 찾고 다음 방법 중 하나로 컨텍스트 메뉴를 엽니다.
   - 커넥터 기록의 오버플로우 아이콘을 ⋮ 선택합니다.
   - 커넥터 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 선택합니다.
4. 컨텍스트 메뉴에서 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.

- 활성 커넥터에 대한 크롤링을 일시 중단하려면 비활성화를 선택합니다.
- 비활성 커넥터를 다시 활성화하려면 활성화를 선택합니다.
- 커넥터를 영구적으로 삭제하려면 삭제를 선택한 다음 커넥터 삭제 대화 상자에서 이해 및 삭제를 선택합니다.

⚠ 경고: 외부 커넥터 삭제는 되돌릴 수 없습니다. 커넥터를 삭제한 후에는 해당 정의 또는 크롤링된 콘텐츠, 메타데이터 및 사용 권한을 복원할 수 없습니다.

결과
결과는 선택한 항목에 따라 달라집니다.

- 커넥터를 비활성화하면 상태가 ###으로 변경됩니다.
- 비활성화된 커넥터를 다시 활성화하면 상태가 ### 에서 다른 값으로 변경됩니다.
- 커넥터를 삭제하면 커넥터 목록에서 사라집니다.

다음에 수행할 작업
예약된 크롤링을 비활성화하기 위해 외부 콘텐츠 커넥터를 비활성화한 경우에도 일회성 크롤링을 실행하여 요청 시 콘텐츠와 메타데이터 또는 권한을 업데이트할 수 있습니다. 일회성 크롤링 실행에 대한 자세한 내용은 및 를 참조하십시오.

외부 콘텐츠 커넥터 참조

애플리케이션 및 개별 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 참조 정보입니다 외부 콘텐츠 커넥터 .

외부 콘텐츠 커넥터와 함께 설치되는 구성요소

플러그인은 외부 콘텐츠 커넥터 예약된 작업을 설치하여 삭제된 외부 콘텐츠 커넥터에 대해 사용되지 않는 OAuth 2.0 자격 증명을 제거합니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
고아 외부 컨텐츠 정리 OAuth 자격 증명	삭제된 외부 콘텐츠 커넥터에 대해 저장된 OAuth 2.0 자격 증명을 삭제합니다. 기본적으로 이 작업은 하루에 한 번 실행됩니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 이 작업의 일정을 변경할 수 있습니다. **1.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 예약된 작업. **2.** 고아 외부 컨텐츠 **OAuth** 자격 증명 기록 정리를 엽니다. **3.** 트리거 유형, 시간대 및 실행 시간 필드 값을 수정하여 작업에 대해 원하는 일정을 설정합니다. **4.** 업데이트를 선택합니다.

외부 콘텐츠 커넥터에서 지원되는 파일 확장명

검색 관리자는 포함 또는 제외 필터에서 파일 확장명을 지정하여 외부 콘텐츠 커넥터가 크롤링하는 항목을 제한할 수 있습니다.

파일 형식	지원되는 파일 확장명
쉼표로 구분된 값	.csv

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 형식	지원되는 파일 확장명
확장 가능한 마크업 언어	.xml
하이퍼텍스트 마크업 언어	• .htm • .html
Microsoft Excel	• .xls • .xlsm • .xlsx • .xltx
Microsoft PowerPoint	• .potx • .ppt • .pptm • .pptx
Microsoft Word	• .## • .docm • .docx • .dotx
일반 텍스트	.txt
휴대용 문서 형식	.pdf
서식 있는 텍스트 형식	.rtf

외부 콘텐츠 커넥터에서 파일 확장명 포함 및 제외 필터를 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 콘텐츠 커넥터의 크롤링 설정 구성.

컨텍스트 검색

Contextual Search는 가장 관련성이 높은 결과 세트를 가져오기 위해 쿼리의 컨텍스트와 사용자의 의도에 초점을 맞추는 검색 기술입니다. Contextual Search는 필드에 입력하는 텍스트를 바탕으로 양식 또는 기록 생성자 내에서 관련 결과를 표시합니다.

인시던트 사용 사례 예시:

- 인시던트 기록 작업을 수행하는 에이전트는 컨텍스트 검색을 사용하여 지식 문서를 찾아 첨부하거나, 호출자를 대신하여 카탈로그 항목을 주문하거나, 문서를 검색하여 관련 인시던트 또는 문제에 연결할 수 있습니다.
- Service Portal을 통해 인시던트를 생성하는 사용자는 주문할 수 있는 관련 카탈로그 항목을 볼 수 있습니다. 또한 사용자는 서비스 데스크 운영자의 개입 없이 스스로 문제를 해결하는 데 도움이 되는 관련 지식 문서를 볼 수 있습니다.

Contextual Search는 다음 영역의 인시던트 차단을 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.

- 인시던트 기록 생성자: 최종 사용자가 인시던트를 제기하기 전에 문제를 해결하도록 지원하여 인시던트를 편향합니다.
- 인시던트 양식: 관련 지식을 제공하여 서비스 데스크 직원이 인시던트를 신속하게 해결할 수 있도록 지원합니다.
- 인시던트 이메일 알림: 최종 사용자가 서비스 데스크 직원의 수동 개입 없이도 스스로 인시던트를 해결할 수 있도록 도와줍니다.

컨텍스트 검색 개념

컨텍스트 검색 개념은 설명서, 구성 및 사용자 인터페이스에 사용되는 다양한 컨텍스트 검색 구성요소를 이해하는 데 도움이 됩니다. 개념을 이해하면 구성 요소 간의 상호 연결을 더 쉽게 이해할 수 있습니다.

Contextual Search는 플랫폼의 고유한 특성 ServiceNow 으로 인해 업계 표준과 다를 수 있는 용어와 개념을 사용합니다. Contextual Search에는 다음과 같은 개념과 구성요소가 포함됩니다.

검색 자원

카탈로그 또는 지식 문서처럼 검색할 수 있는 자원입니다. 자원은 스크립트되고 JavaScript를 포함하므로 둘 이상의 테이블의 결과를 결합할 수 있습니다.

주:

- ServiceNow 은 사전 정의된 스크립팅된 검색 자원을 제공합니다. 검색 자원을 생성, 업데이트 또는 삭제할 수 없습니다.
- 검색 자원은 Zing 검색 엔진을 사용하여 테이블을 검색합니다.

검색 프로그램

검색할 수 있는 단일 검색 자원 또는 검색 자원 그룹입니다. 예를 들어 지식 및 카탈로그 검색 프로그램에는 지식 문서, 질문 및 카탈로그 항목이 검색 자원으로 포함되어 있습니다.

주: ServiceNow 는 미리 정의된 검색 프로그램을 제공합니다. 검색자를 생성, 업데이트 또는 삭제할 수 없습니다.

추가 자원

추가 자원은 검색할 수 있는 쿼리 조건이 있는 단일 테이블 소스입니다. 단일 테이블에서 검색할 때 추가 자원이 스크립트되지 않습니다. (지난 6개월 이내) 해결된 인시던트를 예로 들 수 있습니다.

주:

- ServiceNow 는 미리 정의된 추가 자원을 제공합니다. 추가 자원을 만들거나 삭제할 수는 없지만 조직의 요구 사항에 더 잘 맞도록 추가 자원을 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 해결된 인시던트(지난 6개월)에 대한 조건과 설명을 업데이트하여 해결된 인시던트(지난 3개월)로 변경할 수 있습니다.
- 추가 자원은 소스 유형에 따라 검색을 수행합니다.
  - 테이블: 테이블을 검색하는 데 사용되는 Zing 검색 엔진 입니다.
  - 예측 인텔리전스 유사성 : 검색은 Zing 검색 엔진이 아닌 유사성을 기반으로 합니다.

검색 결과 표시 필드

추가 자원의 검색 결과와 함께 값이 표시되는 필드를 정의합니다. 필드에는 할당 대상, 시작한 사람 및 상태가 포함될 수 있습니다. 검색 결과 표시 필드는 검색 결과 기록 하단에 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.

주: ServiceNow 는 사전 정의된 검색 결과 표시 필드를 제공합니다. 추가 자원을 만들거나 삭제할 수는 없지만 조직의 요구사항에 더 잘 맞도록 검색 결과 표시 필드를 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 제목이나 설명으로 사용할 필드 또는 검색 결과 기록 하단에 표시할 필드를 변경합니다.

검색 컨텍스트

검색자와 검색 가능한 추가 자원(있는 경우)을 한데 모읍니다.

주: ServiceNow 는 사전 정의된 검색 컨텍스트를 제공합니다. 검색 컨텍스트를 생성할 수도 있습니다.

검색 프로그램 텍스트

검색 컨텍스트에서 정의된 검색 프로그램 텍스트는 검색 프로그램의 사용자에게 친숙한 그룹 이름을 지정합니다. 검색자에 둘 이상의 검색 자원이 포함된 경우 그룹 이름은 해당 검색 자원 그룹을 나타내는 데 사용됩니다. 예를 들어 인시던트 차단 검색 컨텍스트는 지식 문서, 질문 및 카탈로그 항목을 검색하는 검색 프로그램을 사용합니다. 이들 모두를 대표하는 사용자 친화적인 검색 그룹 이름은 Knowledge & Catalog입니다.

검색 탭

검색 컨텍스트에 정의된 탭의 검색 은 문맥 검색이 검색을 시작할 시기를 지정합니다. 검색이 수행되는 다양한 시나리오는 다음과 같습니다.

- 탭에서 검색 확인란을 선택하면 검색 필드를 업데이트하고 나갈 때만 검색이 실행됩니다(권장).
- 탭에서 검색 확인란의 선택을 취소하면 입력을 일시 중지할 때 검색이 실행됩니다.

검색 작업

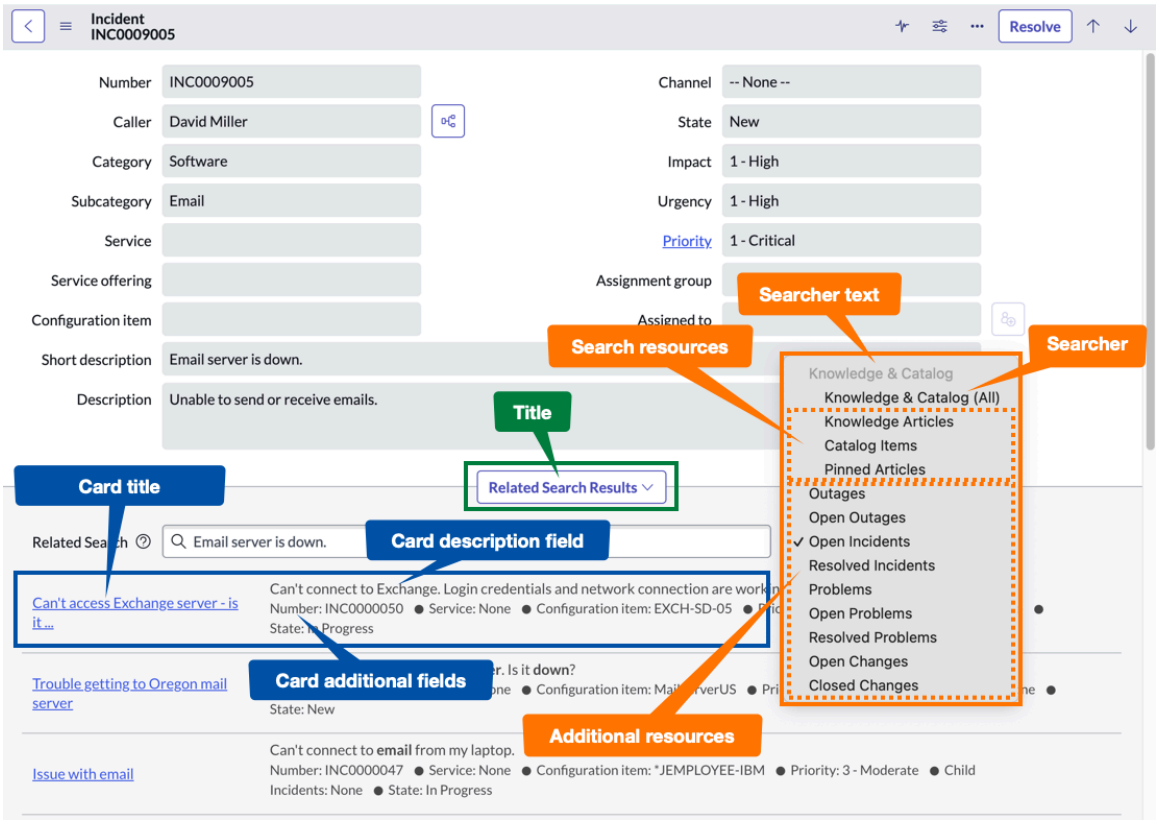
이러한 각 결과에 대한 작업을 지정합니다. 예를 들어 카탈로그 항목의 경우 검색 동작은 순서 이고 지식 문서의 경우 첨부 작업입니다. 모든 소스에는 이것이 도움이 되는 동작이 있습니다.

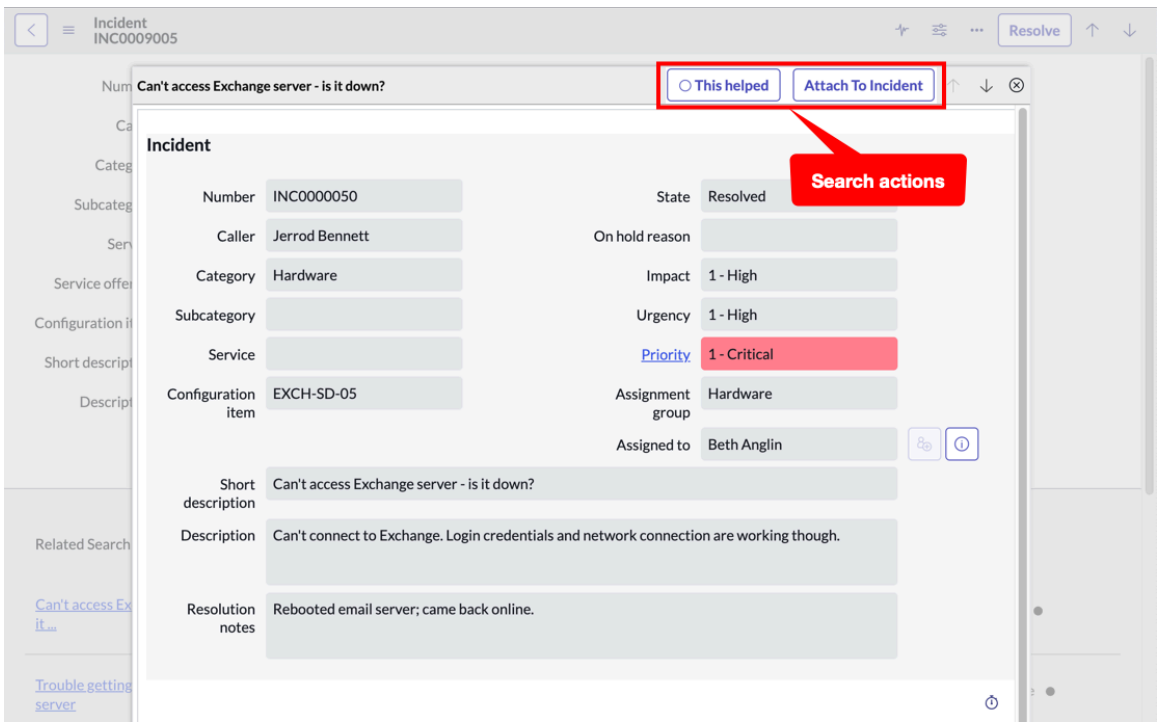
Contextual Search 구성요소 다이어그램

컨텍스트 검색 구성요소 다이어그램은 컨텍스트 검색 개념이 함께 작동하여 검색을 수행하는 방법과 구성요소를 구성할 수 있는 모듈을 이해하는 데 도움이 됩니다.

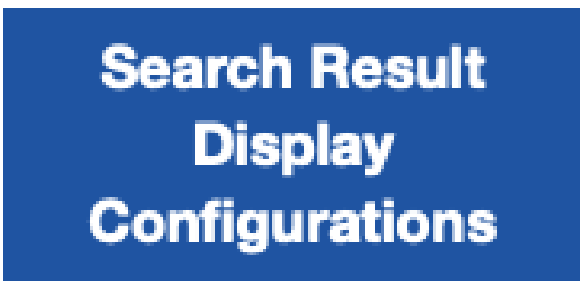
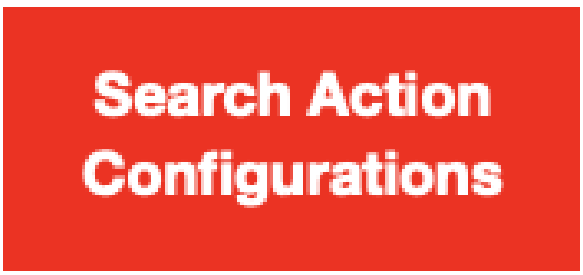
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Contextual Search 구성요소 다이어그램





© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 요소	탐색
	를 사용하여 검색 제목과 양식을 구성할 수 있습니다. 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성 모듈. 자세한 내용은 컨텍스트 검색을 위한 테이블 구성 문서를 참조하십시오.
	를 사용하여 검색 프로그램 텍스트와 검색 프로그램을 구성할 수 있습니다. 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 컨텍스트 모듈. 자세한 내용은 검색 컨텍스트 정의 문서를 참조하십시오.
	를 사용하여 카드 제목, 카드 설명 필드 및 카드 추가 필드를 구성할 수 있습니다. 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성 모듈. 자세한 내용은 검색 자원 표시 필드 기록 편집 문서를 참조하십시오.
	를 사용하여 검색 작업을 구성할 수 있습니다. 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성 〉 검색 작업 구성 모듈. 자세한 내용은 상황별 검색에 사용할 수 있는 검색 작업을 수정하거나 사용하지 않도록 설정 문서를 참조하십시오.

컨텍스트 검색 구성

컨텍스트 검색의 다양한 구성요소를 구성할 수 있습니다.

Contextual Search 속성

Contextual Search 속성은 검색할 수 있는 필드와 페이지당 표시되는 결과 수를 제어하는 데 사용됩니다.

컨텍스트 검색 속성은 다음에서 사용할 수 있습니다. 컨텍스트 검색 〉 속성.

컨텍스트 검색의 속성

속성 레이블	설명
테이블 및 기록 생성자 구성에 대해 반환된 최대 검색 결과 수의 기본값 〔com.snc.contextual_search.결과.기본값.제한〕	테이블 또는 기록 생성자 구성을 생성할 때 반환되는 최대 검색 결과 수의 기본값입니다. 기본적으로 이 값은 10입니다.

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

속성 레이블	설명
검색을 트리거하기 전에 구성된 필드에 필요한 문자 수 〔com.snc.contextual_search.최소 길이〕	검색 필드에 입력된 텍스트를 기반으로 검색을 트리거하기 전에 컨텍스트 검색에 필요한 문자 수입니다. 기본적으로 이 값은 3자로 설정됩니다. 이 속성은 에이전트 지원 검색에도 적용됩니다.
구성된 필드가 검색을 트리거하기 전에 대기할 시간(밀리초) 〔com.snc.contextual_search.대기_시간〕	검색 필드에 입력된 텍스트를 기준으로 검색을 트리거하기 전에 문맥 검색이 대기하는 시간(밀리초)입니다. 기본적으로 이 값은 1,000밀리초(1초)로 설정됩니다.
기록이 이 임계치를 초과하면 경고가 기록됨 〔com.snc.contextual_search.결과.임계치〕	검색에서 이 수보다 많은 결과가 반환될 때마다 시스템 로그 내에서 경고 메시지를 트리거합니다. 이 로깅은 대규모 검색으로 인해 성능 문제가 발생하는 경우에 도움이 됩니다. 기본적으로 이 값은 10,000개의 결과로 설정됩니다.
양식 구성을 작성하면 이 속성과 같은 이름의 검색 필드가 자동으로 작성됨 [com.snc.contextual_search.widget.form.default_field]	테이블 구성을 생성할 때 검색에 사용되는 기본 필드입니다. 기본적으로 이 값은 short_description로 설정됩니다.
양식에서 새 레코드를 작성할 때 검색 결과 위젯 축소 [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_new_records]	값을 true로 설정하고 기록을 생성하면 공간을 절약하기 위해 검색 결과 위젯이 축소됩니다. 기본적으로 값은 false로 설정됩니다.
양식에서 기존 기록을 열려면 검색 결과 위젯 축소 [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_existing_records]	값을 true로 설정하고 기존 기록을 열면 공간을 절약하기 위해 검색 결과 위젯이 축소됩니다. 기본적으로 값은 true로 설정됩니다. 주: 이 속성은 기존 기록에만 적용되고 새 기록에는 적용되지 않습니다.
양식에서 검색 필드가 업데이트될 때 검색 결과 위젯을 자동으로 확장 [com.snc.contextual_search.widget.form.expand_on_search_field_update]	값을 true로 설정하고 양식에서 검색 필드를 업데이트하면 검색 결과 위젯이 자동으로 확장되어 검색을 실행합니다. 기본적으로 값은 true로 설정됩니다.
양식 문맥 검색 결과에 메타 데이터 표시 [com.snc.contextual_search.widget.form.show_meta_data]	값을 true로 설정하면 각 검색 결과에는 각 결과 기록 아래에 추가 메타데이터가 표시됩니다. 기본적으로 속성은 true로 설정됩니다. • 지식 문서의 경우, 지식 검색 속성을 수정하여 표시할 메타데이터 필드를 구성합니다. 예를 들어 문서의 작성자, 문서 번호 및 지식베이스 이름을 표시할 수 있습니다. 지식 검색 속성에 대한

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

속성 레이블	설명
	자세한 내용은 지식 관리 속성을 참조하십시오. • 검색 결과 표시 구성을 편집하여 다른 자원에 대한 검색 결과 표시 필드를 구성합니다. 검색 결과 표시 구성 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 자원 표시 필드 기록 편집.
cxs_new_window UI 페이지에 항상 상대 링크 강제 적용 [com.snc.contextual_search.cxs_new_window.force_relative_link]	이 속성은 컨텍스트 검색 모달 창에서 상대 링크만 열리도록 합니다. 기본적으로 속성은 true로 설정됩니다. 값을 true로 설정하면 컨텍스트 검색 모달 창에서 열린 링크가 상대 링크가 되도록 강제 적용됩니다. 값을 false로 설정하면 컨텍스트 검색 모달 창에서 상대 또는 외부 링크를 열 수 있습니다. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 이 속성을 검토하려면 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다. 주: 컨텍스트 검색 창이 코어 UI에 표시됩니다.

검색 컨텍스트 정의

에이전트가 특정 자원을 검색할 수 있는 위치를 정의합니다. 검색 자원을 미리 정의하거나 시스템 외부의 추가 자원을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 컨텍스트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

검색 컨텍스트 양식

필드	설명
이름	검색 컨텍스트의 고유 이름입니다.
간단한 설명	컨텍스트에 대한 간략한 요약입니다.
검색 프로그램	조회 아이콘(검색)을 사용하여 이 컨텍스트에 대한 검색 프로그램을 선택합니다. 검색자는 검색할 정보 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.

필드	설명
	◦ 카탈로그 전용: 서비스 카탈로그 항목의 검색 결과를 제공합니다. ◦ 지식 및 카탈로그: 지식 문서 및 서비스 카탈로그 항목의 검색 결과를 제공합니다. ◦ 지식 전용: 지식 문서의 검색 결과를 제공합니다. ◦ 지식, 토론 및 고정됨: 지식 문서, 고정된 지식 문서 및 ServiceNow 커뮤니티. ◦ 지식, 고정된 지식 및 카탈로그: 지식 문서, 고정된 지식 문서 및 서비스 카탈로그 항목의 검색 결과를 제공합니다. ◦ 지식 및 고정된 지식: 지식 문서와 고정된 지식 문서를 검색합니다. ◦ 지식, 고정, 카탈로그: 지식, 고정된 지식, 카탈로그 항목의 검색 결과를 제공합니다. ◦ 지식 및 고정됨: 지식 문서 및 고정된 지식 문서의 검색 결과를 제공합니다. ◦ 고정된 지식 전용: 고정된 지식 문서의 검색 결과를 제공합니다. **주:** 검색 프로그램 필드는 선택 사항입니다. 에이전트에서 소스를 표시하거나 숨길지 여부를 결정할 수 있습니다.
검색기 기본 검색	검색기 필드에서 기본값으로 검색할 특정 자원을 선택하는 데 사용되는 목록입니다.
검색 프로그램 텍스트	검색 프로그램에 둘 이상의 자원이 있을 때 사용되는 검색 프로그램의 고유 레이블입니다.
활성	검색 컨텍스트 양식을 활성화하는 옵션입니다.
와일드카드 검색 활성화	검색에 와일드카드 문자(예: * 및 %)를 활성화하는 옵션입니다.
검색 탭	검색을 수행할 시기를 결정하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 필드에 텍스트를 입력하고 필드에서 나갈 때만 검색이 실행됩니다. 확인란의 선택을 취소하면 커서가 여전히 같은 필드에 있더라도 입력을 중지한 후 검색이 실행됩니다. **주:** Platform의 소스 선택기에 검색 컨텍스트를 표시하려면 이 옵션을 선택해야 합니다. 이 옵션을 선택 해제한 검색 컨텍스트는 플랫폼의 소스 선택기에 나타나지 않습니다.

검색 프로그램이 기본 검색인 경우 검색 프로그램 기본 검색 목록을 사용할 수 있습니다. 추가 자원이 기본 검색인 경우 검색기 설정 관련 링크로 표시됩니다. 검색 컨텍스트에 대한 기본 소스를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 컨텍스트의 기본 소스 설정.

4. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

컨텍스트 검색을 위한 테이블 구성

테이블이 수행하는 상황별 검색에 대한 옵션을 구성합니다.

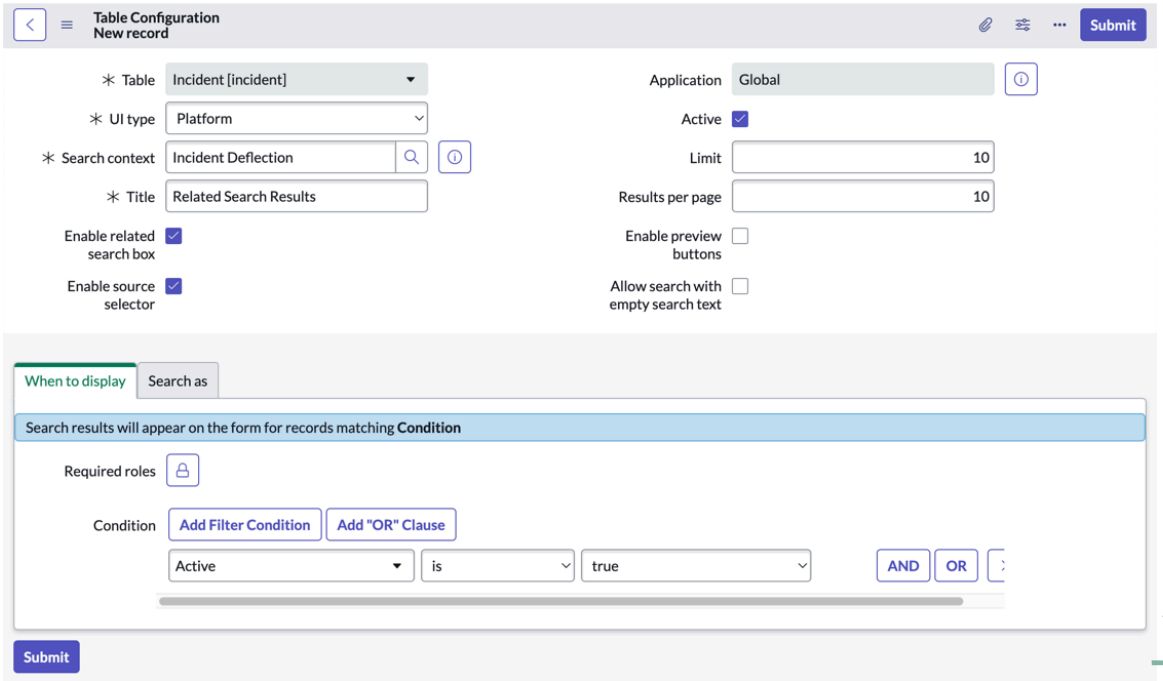
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 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.

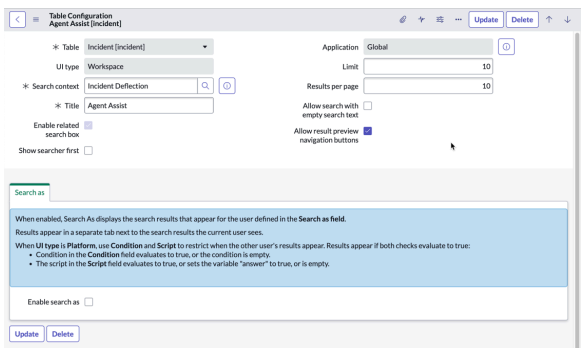
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

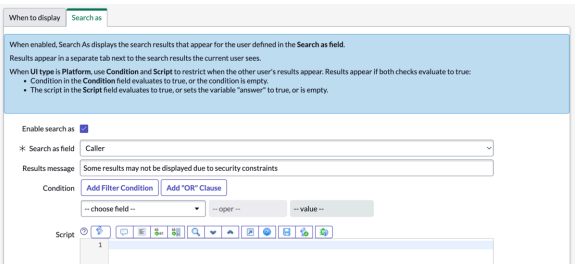
테이블 구성 양식



테이블 구성 필드

필드	설명
테이블	양식과 연결된 테이블의 이름 및 레이블입니다. 예를 들면 인시던트 (incident) 입니다.
UI 유형	사용자 인터페이스는 테이블 구성을 플랫폼 또는 작업 공간에 사용하는지 여부에 따라 달라집니다. 주: 표시 시기 섹션은 **UI** 유형에서 선택할 *Platform* 때만 나타납니다. 
검색 컨텍스트	조회 아이콘 테이블을 구성할 검색 컨텍스트를 선택합니다.
직위	양식에 나타나는 검색 결과 영역의 고유한 제목입니다. 예를 들어, # ### ## ### 값으로 입력하면 관련 검색 영역에는 지식 결과가 제목으로 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
관련 검색 상자 사용	관련 검색 상자를 양식에 표시하는 옵션입니다.
검색자 먼저 표시	검색 컨텍스트에서 추가 자원 앞에 검색 프로그램 자원을 표시하는 옵션입니다. 이 필드는 **UI** 유형에서 선택할 *Workspace* 때만 나타납니다.
소스 선택기 사용	검색할 수 있는 검색 소스 목록을 표시하는 옵션입니다. 주: 이 필드는 관련 검색 상자 사용을 선택한 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	테이블 구성의 애플리케이션 범위입니다. 구성은 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
활성	테이블 구성을 활성화하는 옵션입니다.
제한	반환된 최대 검색 결과 수입니다.
페이지당 결과 수	페이지 당 보여줄 결과의 수
펼치기/접기 허용	사용자가 양식에서 검색 결과를 축소할 수 있도록 하는 옵션입니다.
미리 보기 단추 사용	각 검색 결과에 대해 미리 보기 버튼(플랫폼만 해당)을 표시하는 옵션입니다. 그러면 사용자가 미리 보기 버튼이나 검색 결과 제목을 사용하여 결과 기록을 미리 볼 수 있습니다. 주: 이 옵션은 London 릴리스에서 사용할 수 있습니다. 각 검색 결과에 대해 더 간결한 표시를 제공하려면 이 옵션을 선택 취소합니다.
비어 있는 검색 텍스트로 검색 허용	검색 텍스트가 없을 때 검색을 실행할지 여부를 지정하는 옵션입니다. 주: 지정된 검색 필드가 없거나 값이 비어 있는 검색 필드가 있는 경우 검색 텍스트가 없습니다.
표시할 시간	
필요한 역할	테이블에서 관련 검색 결과 위젯에 대한 액세스 권한을 부여하는 역할 목록입니다. 테이블을 볼 때 위젯을 보려면 사용자에게 이러한 역할 중 하나가 있어야 합니다.
조건	관련 검색 결과로 표시되기 위해 기록이 충족해야 하는 조건입니다. 예를 들어 활성 기록만 관련 검색 결과로 사용하도록 설정하려면 **[Active] [is] [true]** 를 설정합니다.
다음으로 검색	
다음으로 검색 사용	다른 사용자로 검색을 활성화하는 옵션입니다. 메시지 상자에는 이 옵션을 선택할 때 사용할 수 있는 설정이 설명되어 있습니다. 

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

필드	설명
	다음으로 검색을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오현재 사용자와 선택한 다른 사용자에 대한 검색 결과 보기 사용.

3. 제출을 클릭합니다.
   검색 필드, 필터 구성, 이메일 구성 및 검색 동작 구성 관련 목록이 나타납니다. 기본적으로 간단한 설명 필드는 검색 필드 관련 목록에 추가됩니다.

   주: 검색 결과는 양식에 표시된 검색 필드에 대해서만 나타납니다.

컨텍스트 검색에 대한 필터 구성

필터 구성을 정의하여 양식의 필드를 매핑함으로써 더 대상이 지정된 검색 결과 세트를 제공합니다.

매핑을 사용하여 필터 구성 생성

테이블 구성과 연결할 수 있는 매핑을 사용하여 필터 조건을 생성합니다. 검색 결과에는 필터 조건을 충족하는 결과가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

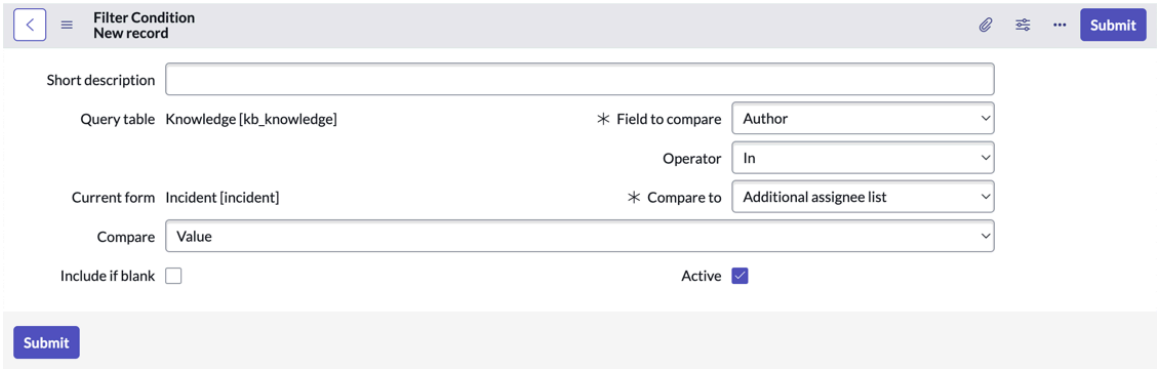
1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성.
2. 필터를 생성할 테이블 구성 기록을 엽니다.
3. 필터 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

   필터 구성 양식

필드	설명
자원 구성	조회 아이콘 지식 문서와 같은 자원을 선택하는 조회 아이콘입니다.
테이블 구성	[읽기 전용 필드]입니다. 필터 구성을 적용할 테이블입니다.
스크립팅된 필터	스크립트를 사용하여 필터를 정의하는 옵션입니다. 주: 매핑을 사용하여 필터 구성을 만들려면 이 옵션을 선택 취소합니다.
활성	필터 구성을 활성화하는 옵션입니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   테이블 구성 양식이 나타납니다.
6. 필터 구성 관련 목록에서 생성한 필터를 클릭합니다.
7. 필터 조건 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

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



8. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
간단한 설명	필터 조건에 대한 간략한 요약입니다.
쿼리 테이블	〔읽기 전용〕 필터 조건을 쿼리할 테이블입니다.
현재 양식	〔읽기 전용〕 필터 조건을 생성한 양식입니다.
비교 필드	필드의 값이 비교 대상 필드의 값과 비교됩니다.
운영자	비교 및 비교 대상 필드에서 수행해야 하는 작업입니다.
비교 대상	필드의 값을 비교할 필드의 값과 비교합니다.
비교	필드 비교는 데이터베이스에 저장된 실제 값 또는 인터페이스에 표시되는 값을 기준으로 할 수 있습니다. 사용할 수 있는 값은 값 및 표시 값입니다.
공백인 경우 포함합니다.	비교 대상 필드의 값이 비어 있을 때 조건을 포함하는 옵션입니다.
활성	필터 구성을 활성화하는 옵션입니다.

9. 제출을 클릭합니다.

스크립트를 사용하여 필터 구성 생성

테이블 구성과 연결할 수 있는 스크립트를 사용하여 필터 조건을 생성합니다. 검색 결과에는 필터 조건을 충족하는 결과가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성.

2. 필터를 생성할 테이블 구성 기록을 엽니다.

3. 필터 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

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.

필터 구성 양식

필드	설명
자원 구성	조회 아이콘 지식 문서와 같은 자원을 선택하는 조회 아이콘입니다.
테이블 구성	〔읽기 전용 필드〕입니다. 필터 구성을 적용할 테이블입니다.
스크립팅된 필터	스크립트 필드에 스크립트를 입력할지 선택하는 확인란입니다. 주: 스크립트 필드는 스크립팅된 필터를 선택한 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	필터 구성에 대한 애플리케이션 범위입니다.
활성	필터 구성을 활성화하는 확인란입니다.

5. 자원 구성에 해당하는 스크립트를 입력합니다.

주:

다음 동적 필터 스크립트 중 하나를 사용하여 동적 필터를 설정합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

검색 자원 컨텍스트 속성 구성

검색을 특정 카탈로그 또는 지식베이스로 제한하도록 속성을 구성합니다. 예를 들어, 지식 검색을 IT 지식베이스로 제한하거나 서비스 카탈로그 검색을 소프트웨어 서비스 카탈로그로 제한하려는 경우 속성을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

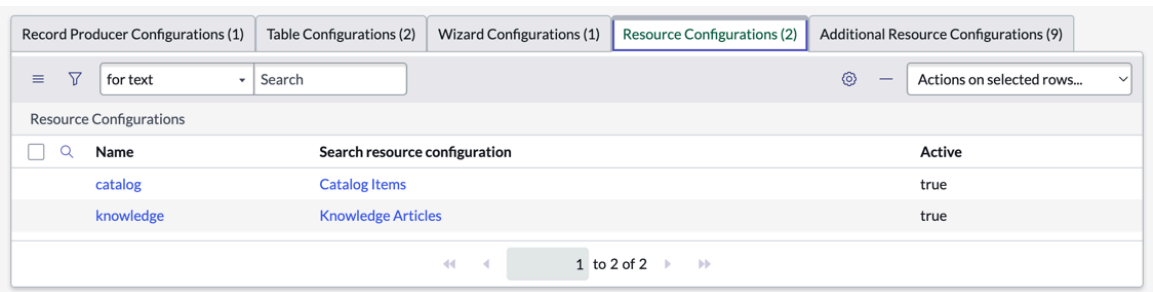
이 태스크 정보
다음 절차에서는 인시던트 차단을 예로 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 컨텍스트.

2. 인시던트 차단 기록을 엽니다.

3. 자원 구성 관련 목록을 봅니다.



자원 구성 관련 목록에서 자원 구성 기록을 편집하여 검색 자원의 속성을 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.

지식 기록에는 다음과 같은 지식 자원 구성 속성이 표시됩니다.

지식 자원 구성 속성

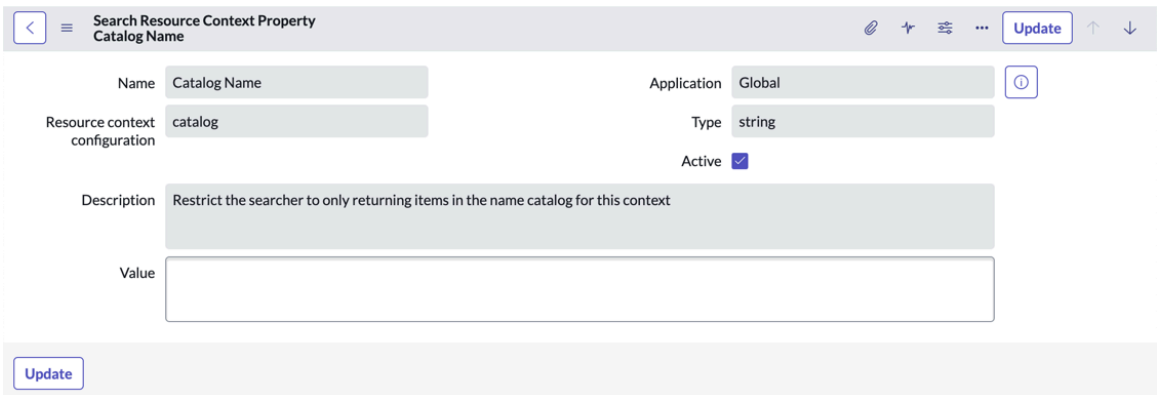
속성	설명
조건	검색할 지식베이스를 하나 이상 지정하는 조건입니다.
고정된 문서 제외	고정된 문서는 지식 문서입니다. 이 속성은 지식베이스 검색에서 고정된 문서를 제외할지 여부를 결정하는 데 도움이 됩니다.

카탈로그 기록에는 다음과 같은 카탈로그 자원 구성 속성이 표시됩니다.

카탈로그 자원 구성 속성

속성	설명
카탈로그 이름	카탈로그 항목을 검색할 카탈로그 이름입니다.
검색 연산자	연산자의 값은 Zing 검색 엔진에서 검색 문자열을 구문 분석할 때 AND 및 OR 조건을 결합하는 방법을 지정하는 데 사용됩니다. 검색 문자열을 통합하면 표시된 결과의 점수를 매기는 데 도움이 됩니다. 값은 다음 값 중 하나일 수 있습니다. ○ **IR_AND_OR_QUERY** (기본값): 결과 수가 속성 값 *glide.ts.query.and_or_limit* (기본값 0) 또는 테이블 사용자 지정 특성 *text_search_and_or_limit* 의 값(추가된 경우)보다 큰 경우 모든 용어가 정확히 일치하는 결과를 표시합니다. 그렇지 않으면 용어와 일치하는 결과가 표시됩니다. ○ **IR_AND_QUERY**: 모든 용어가 정확히 일치하는 결과만 표시합니다. ○ **IR_OR_QUERY**: 용어가 일치하는 경우 결과를 표시합니다.

4. 속성 값을 편집하려면 속성 이름을 클릭하고 검색 자원 컨텍스트 속성 양식에서 값 필드를 true 또는 false로 업데이트합니다.



5. 업데이트를 클릭합니다.

컨텍스트 검색 플러그인

컨텍스트 검색 플러그인이 기본 시스템에서 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.

컨텍스트 검색 플러그인

컨텍스트 검색 플러그인(com.snc.contextual_search)은 기본적으로 기본 시스템에서 활성화되어 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
관련 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 컨텍스트 검색이 플러그인을 활성화합니다.

컨텍스트 검색용 플러그인

플러그인	설명
JSON 서비스 요청/응답 모델 [com.snc.application.json_service]	JSON 요청/응답 모델의 핵심 구성요소 및 도우미입니다. NG 및 GlideAjax 지원을 위한 JSON 및 XML 전송을 포함합니다. 프로세서 프레임워크의 확장입니다.
Contextual Search — 내부 〔com.snc.contextual_search.내부〕	컨텍스트 검색을 위한 내부 플러그인 구성요소입니다.
컨텍스트 검색에 대한 GraphQL 스키마 [com.snc.contextual_search.graphql]	컨텍스트 검색 서비스에 대한 GraphQL 스키마를 제공합니다.

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

컨텍스트 검색과 함께 설치되는 구성요소

컨텍스트 검색 플러그인(com.snc.contextual_search)을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

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

설치되는 테이블

테이블	설명
사용 가능한 검색 자원 [cxs_search_resource]	검색 구성에 사용되는 사용 가능한 검색 자원의 목록입니다.
이메일 구성 [cxs_table_email_config]	컨텍스트 검색 결과를 첨부하도록 구성된 이메일 알림 목록입니다.
기록 생성자 구성 [cxs_rp_config]	컨텍스트 검색을 사용하도록 구성된 기록 생성자 목록입니다.
관련 문서 [cxs_relevant_doc]	관련 문서 상세 정보 개별 기록된 작업을 검색 세션별로 그룹화합니다. 주: 기록을 생성 또는 열거나 페이지를 다시 로드할 때마다 새 검색 세션 그룹이 생성됩니다. 표에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 문맥 검색에 대한 피드백 정보.
관련 문서 정보 [cxs_rel_doc_detail]	기록된 개별 작업의 목록입니다. 예를 들어 미리 보기, 다음에 도움이 됨, 첨부 또는 주문입니다. 표에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 문맥 검색에 대한 피드백 정보.
검색 컨텍스트 [cxs_context_config]	문맥 검색을 위한 검색 컨텍스트.
검색 필드 [cxs_table_field_config]	컨텍스트 검색이 구성된 모든 양식 필드입니다.
검색 자원 [cxs_search_res_config]	관련 검색 프로그램의 검색 자원 구성입니다.
검색 자원 컨텍스트 구성 [cxs_res_context_config]	사용자에게 반환되는 결과를 제한하는 이 검색 컨텍스트의 조건입니다.
검색 자원 컨텍스트 속성 [cxs_res_context_config_prop]	검색 자원 컨텍스트 구성에 대한 속성 값입니다.
검색 자원 속성 [cxs_search_res_config_prop]	검색 자원 검색 프로그램 구성에 대한 속성 값입니다.
검색 프로그램 구성 [cxs_searcher_config]	사용 가능한 검색 구성의 상세 정보입니다.

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

테이블	설명
테이블 구성 [cxs_table_config]	테이블 구성에 대해 구성된 테이블을 나열합니다.
마법사 구성 [cxs_wizard_config]	마법사 구성에 대해 구성된 테이블을 나열합니다.
기본 UI 구성 [cxs_ui_config_base]	기록 생성자, 테이블 및 마법사 구성에 대한 공통 요소입니다.

컨텍스트 검색 역할

컨텍스트 검색 이 다음 역할과 함께 설치됩니다.

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

컨텍스트 검색 피드백 판독기 **[cxs_feedback_reader]**

관련 문서 [cxs_relevant_doc] 및 관련 문서 정보 [cxs_rel_doc_detail] 피드백 테이블의 기록을 읽습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

이러한 테이블에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 문맥 검색에 대한 피드백 정보.

컨텍스트 검색 관리

상황별 검색을 사용하면 인시던트를 만들거나 서비스를 요청하는 문제와 관련될 수 있는 결과를 표시할 수 있습니다.

이 섹션에서는 다음을 수행하는 데 도움이 되는 항목을 다룹니다.

- 검색 결과에 대해 수행되는 작업을 이해합니다.
- Service Portal 내의 기록 생성자 또는 폼의 에이전트에서 컨텍스트 검색 결과를 사용할 수 있습니다.

검색 컨텍스트를 기본값으로 설정

컨텍스트 검색 REST API를 사용하고 사용할 검색 컨텍스트를 지정하지 않으면 API는 기본값으로 설정한 검색 컨텍스트를 사용합니다. API에서 사용하는 검색 컨텍스트는 기본값으로 표시된 컨텍스트보다 우선합니다.

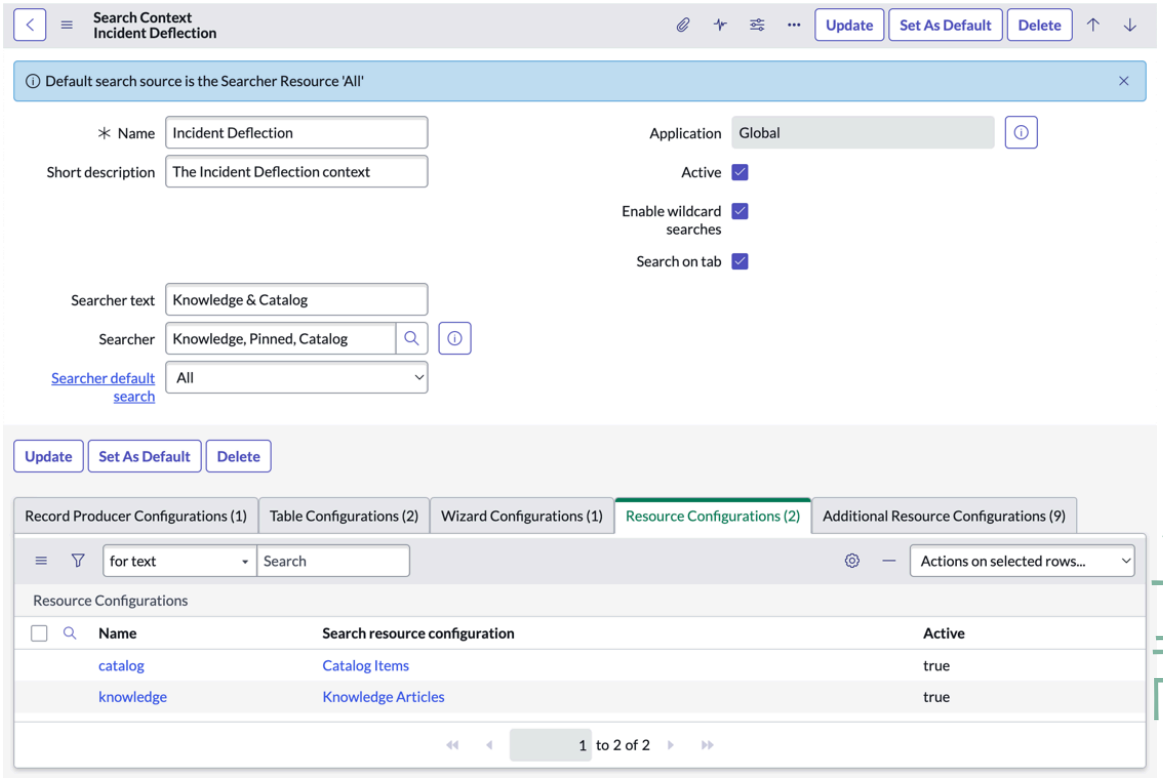
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 컨텍스트.
2. 기본값으로 설정하려는 검색 컨텍스트 기록을 엽니다.
3. 기본값으로 설정을 선택합니다.



검색 컨텍스트의 기본 소스 설정

기본 검색 소스로 설정할 소스를 결정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

- 추가 자원을 기본 소스로 설정하면 해당 소스는 기본 검색 소스로 간주됩니다.
- 추가 자원을 기본 소스로 표시하지 않으면 검색 프로그램 소스가 기본 검색 소스로 간주됩니다.
- 검색자가 없고 추가 자원을 기본 소스로 표시하지 않은 경우 기본값은 순서 필드에서 값이 가장 낮은 추가 자원입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 컨텍스트.
2. 검색 컨텍스트 기록을 열어 기본 소스를 변경합니다.
3. 추가 자원을 기본 검색 소스로 설정하려면 다음과 같이 하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 추가 자원 구성 관련 목록을 클릭합니다.

b. 검색 자원 구성 기록을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 기본 검색으로 설정을 클릭합니다.

4. 검색 소스를 기본 검색 소스로 설정하려면:

a. 검색기를 기본 검색으로 설정 관련 링크를 클릭하여 검색기를 기본 검색 소스로 설정합니다.

주: 검색기를 기본 검색으로 설정 관련 링크는 추가 자원이 기본 검색 소스인 경우에만 나타납니다.

b. 목록에서 모든 검색 소스 또는 특정 검색 소스를 검색하려면 모두를 선택합니다.

주: 검색 프로그램 기본 검색 필드는 검색 프로그램 필드에 둘 이상의 소스가 포함된 경우에만 나타납니다.

검색 프로그램 보기

검색 프로그램의 상세 정보를 보고 검색되는 검색 자원과 이를 사용하는 검색 컨텍스트를 알 수 있습니다.

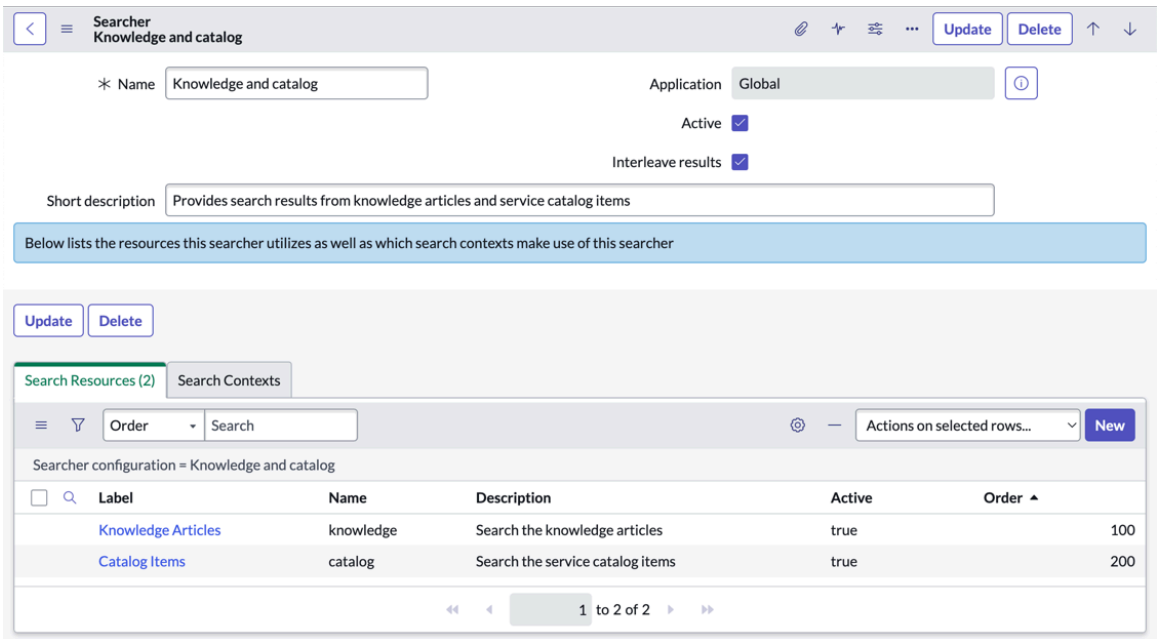
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
ServiceNow 는 미리 정의된 검색 프로그램을 제공합니다. 검색자를 생성, 업데이트 또는 삭제할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 프로그램.

2. 검색 기록을 편집합니다.



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

3. 옵션: 검색 자원 관련 목록에서 이 검색 프로그램이 검색한 자원을 봅니다.
4. 옵션: 검색 컨텍스트 관련 목록에서 이 특정 검색 프로그램을 사용하는 모든 검색 컨텍스트를 봅니다.

양식에 관련 검색 상자를 표시합니다.

에이전트가 간단한 설명 필드의 텍스트를 수정하지 않고도 관련 콘텐츠를 검색할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
릴리스부터 London 새 인스턴스의 양식에서 관련 검색 상자를 기본적으로 사용할 수 있습니다. 양식에 관련 검색 상자가 표시되지 않으면 다음 절차에 따라 표시할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성.
2. 관련 검색 상자를 표시할 양식이 있는 테이블의 기록을 엽니다.
3. 관련 검색 상자 사용 옵션을 선택합니다.
   Enable source selector(소스 선택기 활성화) 옵션이 나타납니다.
4. 헤더 양식을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

컨텍스트 검색에 여러 검색 필드 추가

관련 검색 상자를 사용하지 않고 짧은 설명이 아닌 필드에서 검색하려면 여러 검색 필드를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기록을 열 때 기본 검색 필드에 대한 검색 결과가 자동으로 나타납니다. 기본 검색 필드에 텍스트가 없는 경우에도 결과를 검색하도록 상황별 검색을 구성할 수 있습니다. 연결된 다른 필드의 검색 결과는 해당 필드의 컨텐츠를 업데이트한 경우에만 나타납니다.

예를 들어, 기본 시스템에서 간단한 설명 필드는 인시던트 양식의 기본 검색 필드이므로 필드에 기반한 검색 결과가 자동으로 표시됩니다. 설명을 추가 검색 필드로 구성하면 짧은 설명이 비어 있는 기록을 열 때 Contextual Search가 설명에 대한 검색 결과를 표시합니다.

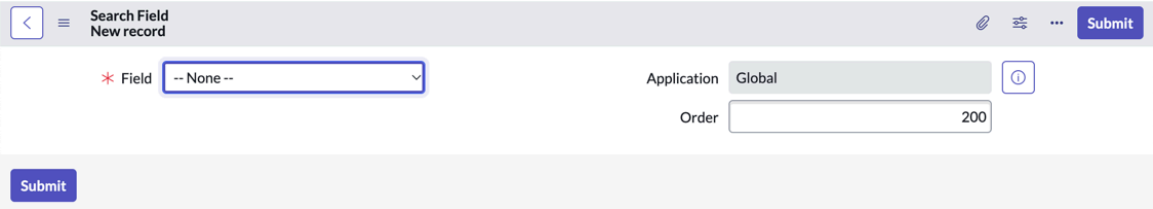
⚠ 경고: 큰 필드를 추가하면 컨텍스트 검색 성능에 큰 영향을 줄 수 있습니다. 최상의 결과를 얻으려면 100자 이하로 제한된 검색 필드만 추가하십시오.

ⓘ 주: 검색 결과는 양식에 표시된 검색 필드에 대해서만 나타납니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성.
2. 여러 검색 필드를 추가할 테이블 구성 기록을 엽니다.
3. 검색 필드 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

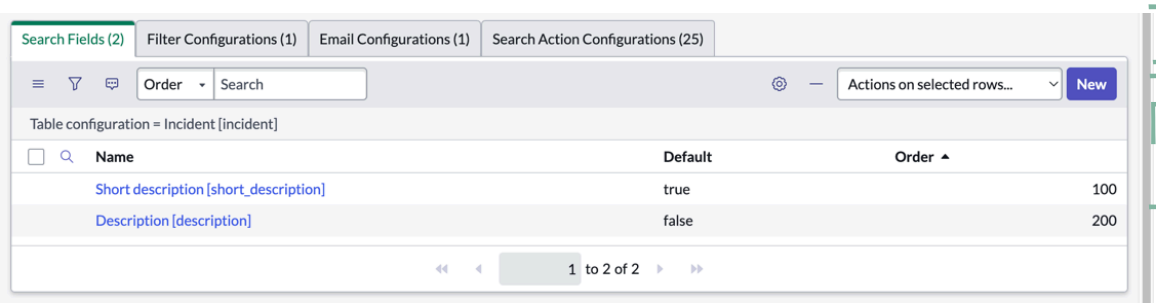
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 필드 양식



필드	설명
필드	검색 필드 목록에 추가할 검색 필드입니다. 주: 텍스트 필드만 선택할 수 있습니다.
애플리케이션	테이블 구성의 애플리케이션 범위입니다. 구성은 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
순서	필드가 검색 필드 목록에 표시되는 순서입니다. 검색 필드가 여러 개인 경우 이 필드는 먼저 실행되는 검색 필드를 나타냅니다.

5. 제출을 클릭합니다.
새 검색 필드가 테이블 구성 기록의 검색 필드 관련 목록에 나타납니다.



다음에 수행할 작업

기본 열을 사용하여 하나의 검색 필드를 기본 검색 필드로 설정합니다.

양식의 소스 선택기에 추가 자원 추가

사용자가 Knowledge 및 Service Catalog 검색 자원 이상을 검색할 수 있도록 하려면 자원을 추가합니다. 예를 들어 오픈 인시던트, 해결된 인시던트 또는 유사한 오픈 인시던트에 대한 추가 리소스를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

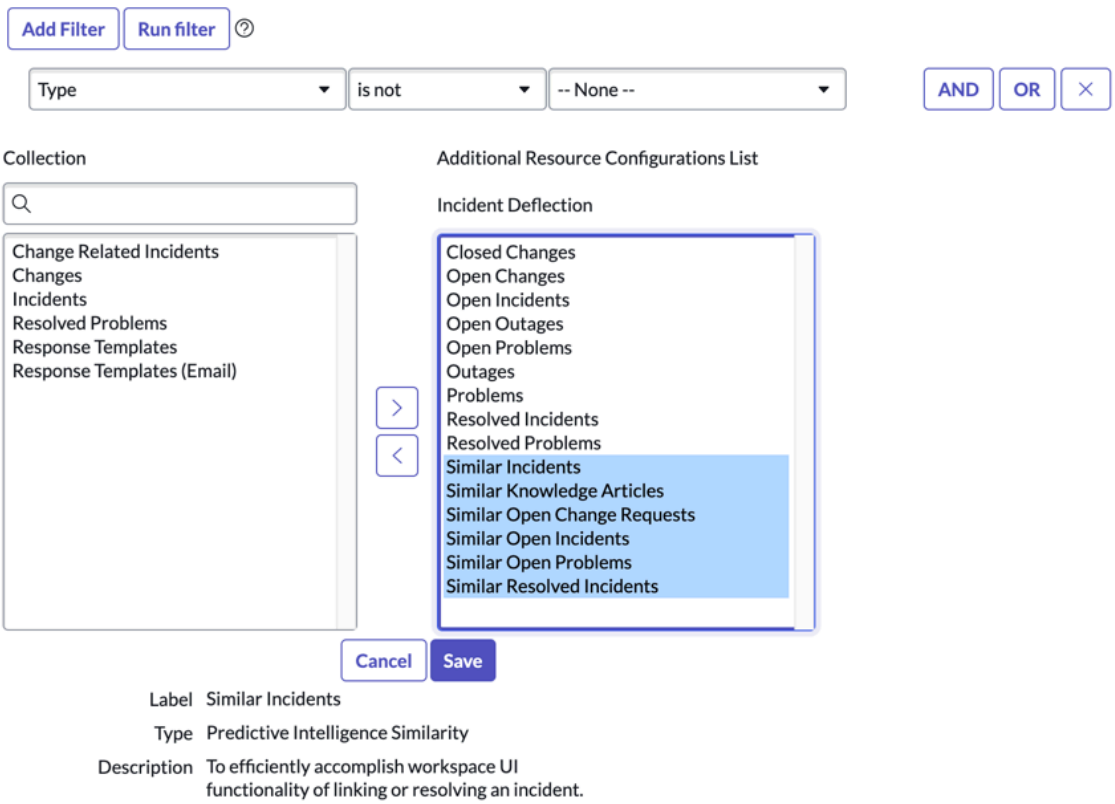
추가 자원은 미리 정의되어 있습니다. 추가 자원은 쿼리 조건이 있는 검색 가능한 소스 테이블 또는 유사성 솔루션 정의에 대한 예측 인텔리전스 참조입니다.

주: 컨텍스트 검색용 예측 인텔리전스에 대한 예측 인텔리전스 라이센스와 활성화를 받은 경우에만 자원을 볼 예측 인텔리전스 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 컨텍스트.
2. 추가 자원을 보려는 검색 컨텍스트 기록을 엽니다.
3. 추가 자원 구성 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 옵션: 필터 조건을 정의하고 필터 실행을 선택하여 컬렉션 필드에 표시되는 추가 자원을 필터링합니다.
   예를 들어 예측 인텔리전스 유사성 유형의 추가 자원만 표시할 수 있습니다.
5. 컬렉션 필드에서 필요한 추가 자원을 추가 자원 구성 목록 필드로 이동합니다.
   예를 들어, 유형이 예측 인텔리전스 유사성인 추가 자원을 이동하려면 유사한 인시던트, 유사한 지식 문서, 유사한 미해결 변경 요청, 유사한 미해결 인시던트, 유사한미해결 문제 및 유사한 해결된 인시던트 를 수집 필드에서 추가 자원 구성 목록 필드로 이동합니다.

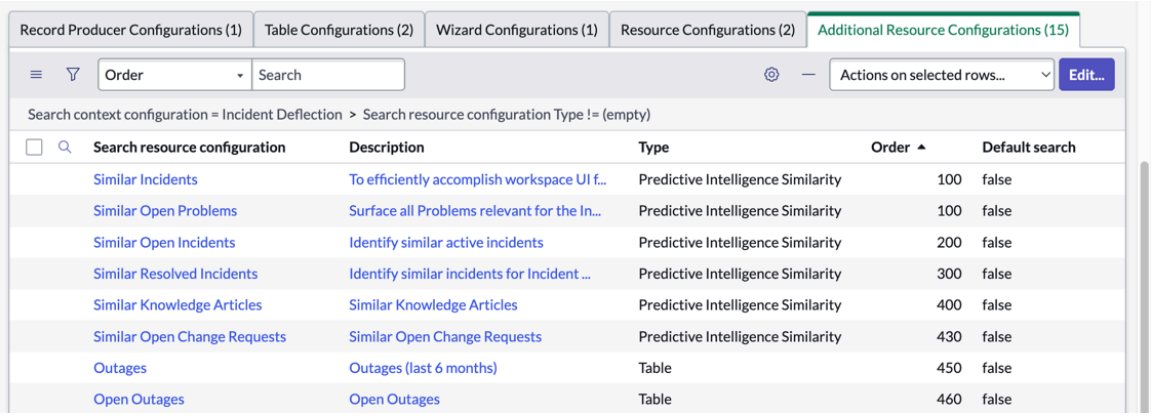


주: 예측 인텔리전스에 예측 인텔리전스 대한 라이센스가 있는 경우에만 소스를 볼 수 있습니다.

6. 저장을 선택합니다.

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

추가 자원은 추가 자원 구성 아래에 표시됩니다.



관련 정보

추가 검색 자원

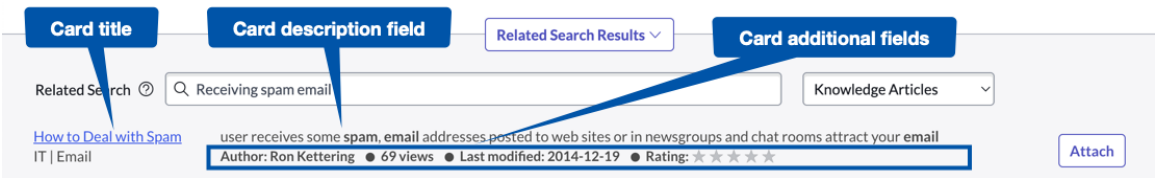
유사성 솔루션 정의

검색 자원 표시 필드 기록 편집

검색 결과 표시 필드를 사용하여 컨텍스트 검색 결과에 대한 제목, 설명 및 추가 상세 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
ServiceNow 는 사용자에게 미리 정의된 추가 자원 또는 검색 소스를 제공합니다. 검색 결과 표시 구성을 생성하거나 삭제할 수 없습니다. 추가 자원이 참조하는 각 테이블에는 검색 결과 표시 구성 레코드가 있습니다. 카드 제목 필드, 카드 설명 필드 및 카드 추가 필드의 값을 편집할 수 있습니다.



주: 문맥 검색 속성을 선택해야 합니다. 양식 문맥 검색 결과에 메타데이터를 표시 하여 카드 추가 필드를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성.
2. 수정하려는 검색 결과 표시 구성 기록을 엽니다.

   주: 플랫폼 UI 유형의 검색 결과 표시 구성 기록은 문서, 카탈로그 항목 또는 고정된 문서 검색 지식 에 영향을 주지 않습니다. 를 사용하여 플랫폼 지식 문서 검색 설정을 구성할 수 있습니다. 지식 검색 속성 .

3. 양식에서 필드를 편집합니다.

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

검색 결과 필드 양식

필드	설명
UI 유형	〔읽기 전용〕 검색 결과 표시 필드의 값이 표시되어야 하는 인터페이스입니다. 플랫폼 또는 작업 공간에 나타날 수 있습니다.
테이블	〔읽기 전용〕 검색 결과 표시 필드의 값이 표시되어야 하는 테이블의 이름입니다. 예를 들어 인시던트〔incident〕를 테이블로 언급하면 인시던트〔incident〕 테이블의 검색 결과에 추가 자원 필드 값이 나타납니다.
애플리케이션	〔읽기 전용〕 기록의 애플리케이션 범위입니다. 이 기록은 모든 애플리케이션 또는 범위가 지정된 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
카드 뷰	
카드 아이콘	〔작업 공간〕 검색 결과 카드 뷰에 표시되는 아이콘 이름입니다.
카드 레이블	〔작업 공간〕 검색 결과 카드 뷰에 표시되는 레이블입니다.
카드 제목 필드	〔플랫폼 또는 작업 공간〕 값이 검색 결과 제목에 제목으로 표시되는 필드입니다.
카드 추가 필드	〔플랫폼 또는 작업 공간〕 검색 결과에 더 많은 컨텍스트를 제공하기 위해 검색 결과에 표시되는 필드 이름 목록입니다. 카드 추가 필드는 검색 결과 기록 하단에 나타납니다.
카드 설명 필드	〔플랫폼 또는 작업 공간〕 값이 검색 결과 설명으로 표시되는 필드의 이름입니다.
카드 표시 업데이트 날짜	〔작업 공간〕 검색 결과 카드 뷰에 최신 날짜를 표시하는 확인란입니다.
상세 정보 뷰(UI 유형이 작업 공간인 경우에만)	
상세 정보 제목 필드	값이 검색 결과 상세 정보 뷰에 제목으로 표시되는 필드입니다.
상세 정보 링크 필드	검색 결과 상세 정보 뷰에서 클릭 가능한 링크로 사용되는 필드입니다.
상세 추가 필드	검색 결과 상세 정보 뷰에 표시되는 필드 이름 목록입니다.
마지막 작업 메모 상세 정보 표시	검색 결과 상세 정보 뷰에 최신 작업 메모를 표시하는 확인란입니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

Cxs_popup 뷰의 필드 지정

Cxs_popup 뷰를 편집하여 작업 기록의 미리 보기 창에 추가 자원에 대해 표시할 필드를 지정합니다. 미리 보기는 기록 요약을 지원합니다.

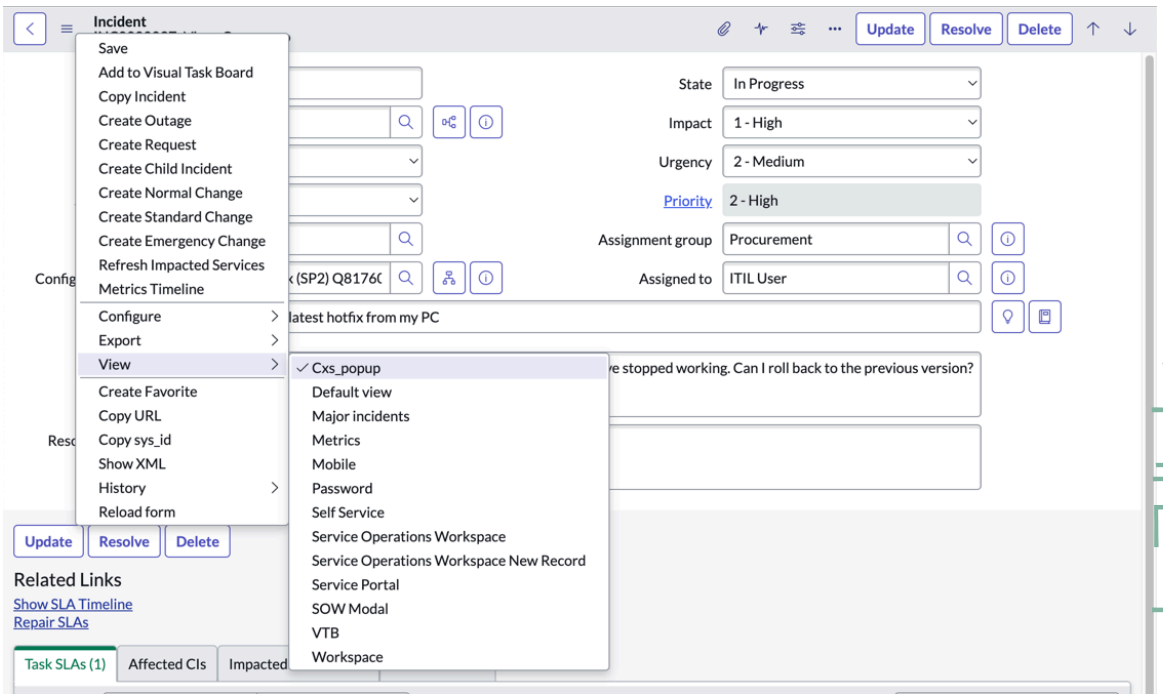
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
추가 자원 테이블에 대해 Cxs_popup 뷰가 정의되지 않은 경우 sys_popup 뷰가 사용됩니다. sys_popup 뷰도 정의되지 않은 경우 기본 뷰가 고려됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 인시던트 〉 모두.
2. 뷰를 Cxs_popup로 변경하려는 인시던트 기록을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘( )을 선택하고 보기 옵션에서 **Cxs_popup** 선택합니다.



인시던트 기록 보기가 Cxs_popup 보기로 변경됩니다.

4. 추가 작업 아이콘( )을 선택하고 구성 옵션에서 양식 레이아웃을 선택합니다.
5. 사용 가능 필드 목록에서 Cxs_popup 뷰에서 사용할 필드를 선택하고 선택됨 아래로 이동합니다.
6. 저장을 선택합니다.

상황별 검색에 사용할 수 있는 검색 작업을 수정하거나 사용하지 않도록 설정

검색 작업을 수정하거나 비활성화하여 사용자가 검색 결과에 대해 수행할 수 있는 작업을 제한합니다.

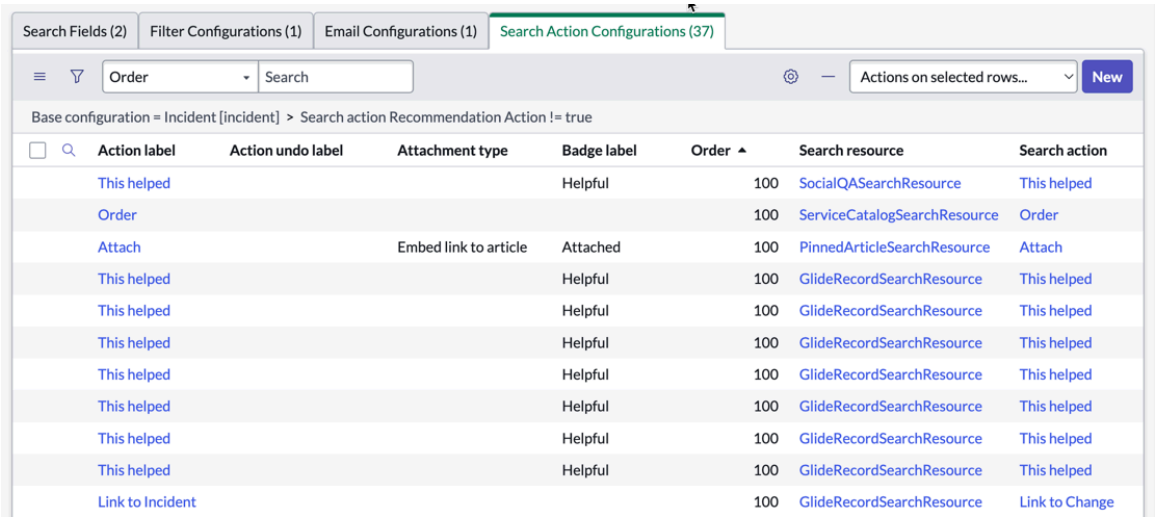
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
검색 작업 구성 관련 목록에는 선택한 검색 컨텍스트에 사용할 수 있는 모든 검색 작업이 포함되어 있습니다. 검색 작업은 수정하고 사용하지 않도록 설정할 수 있지만 삭제할 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성.
2. 테이블 구성 기록을 편집합니다.
3. 검색 작업 구성 관련 목록에서 컨텍스트 검색에 사용할 수 있는 검색 작업 목록을 봅니다.



검색 동작을 사용하지 않으려면 활성 값을 **false**로 설정합니다.

주: 이것은 다음에 도움이 됨 작업을 비활성화할 수 없습니다.

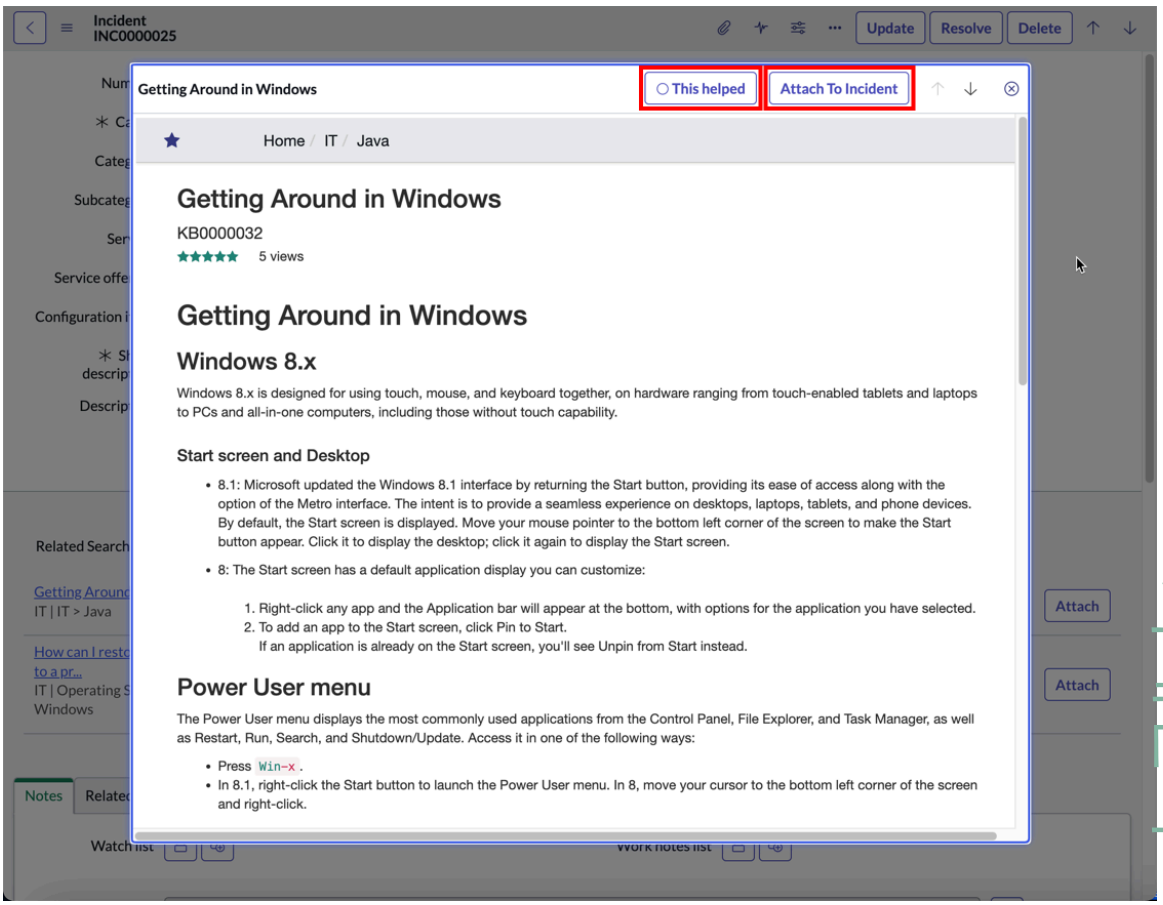
수정할 수 있는 검색 작업은 다음과 같습니다.

- 작업 레이블: 미리 보기 창의 작업 버튼에 있는 레이블입니다. 예: 이것은 유용함 또는 인시던트에 첨부됨.
- 첨부 파일 유형: 기록에 지식 문서를 첨부하는 방법입니다. 문서에 대한 링크(권장)를 삽입하거나 문서 사본을 포함할 수 있습니다.

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

- 새 기록에 표시: 기록을 생성할 때 첨부 버튼이 나타나도록 설정합니다. London 릴리스 이전에는 사용자가 양식을 작성하고 저장한 다음 관련 검색 결과를 다시 확장하여 첨부 버튼에 액세스해야 했습니다.

  주: 이 옵션은 플랫폼 UI 유형의 테이블에만 적용됩니다. 플랫폼 테이블과 작업 공간 테이블 간에 일관된 사용자 환경을 제공하려면 기본값은 **false** 입니다.



현재 사용자와 선택한 다른 사용자에 대한 검색 결과 보기 사용

현재 사용자 및 지정한 다른 사용자에게 공통된 검색 결과를 보려면 '다음으로 검색' 기능을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

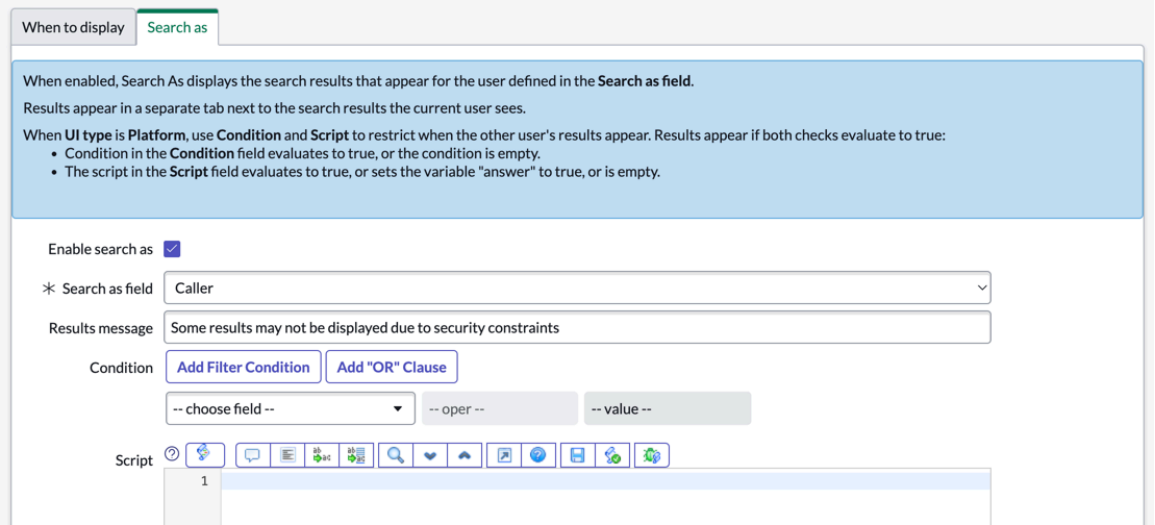
이 태스크 정보
예를 들어 HR 관리자는 몇 가지 기밀 정보를 가지고 있을 수 있습니다. 사용자는 정보에 부분적으로 액세스할 수 있습니다. '다음으로 검색' 기능은 보안 액세스를 적용하여 로그인한 사용자나 현재 사용자 및 '다음으로 검색' 필드에서 참조된 사용자 모두에게 공통적인 결과를 표시합니다. 다른 사용자에 대한 검색 결과에는 현재 사용자가 실제로 볼 수 있는 항목보다 적은 수의 항목이 있을 수 있습니다.

주: 예측 인텔리전스 유사성 추가 자원에 대한 검색 결과가 표시되지 않습니다. 기록 생성자는 현재 사용자에 대한 검색만 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성.
2. 테이블 구성 기록을 편집합니다.
3. 다음으로 검색 섹션의 필드에 내용을 입력합니다.



다음으로 검색 구성 필드

필드	설명
다음으로 검색 사용	'다음으로 검색' 기능을 활성화하는 옵션입니다.
다음으로 검색 필드	검색할 다른 사용자를 정의하는 필드입니다. 이 필드는 '다음으로 검색 사용'을 선택한 경우에만 나타납니다.
결과 메시지	다른 사용자로 검색할 때 검색 결과와 함께 표시할 메시지입니다. 이 필드는 '다음으로 검색 사용'을 선택한 경우에만 나타납니다.
조건	다음으로 검색 필드에 언급된 사용자의 검색 결과가 표시되어야 하는 시기를 제한하는 조건입니다. 이 필드는 '다음으로 검색 사용'을 선택한 경우에만 나타납니다. 주: 검색 결과가 표시되려면 조건 과 스크립트가모두 *true* 로 평가되어야 합니다. 빈 조건이나 스크립트도 *true*로 평가됩니다.
스크립트	관리자가 보다 강력한 조건을 구현할 수 있게 해주는 조건 스크립트입니다. 예를 들어 그룹 구성원인 사용자에 대한 액세스를 제한하려면 `gs.getUser().isMemberOf("<group name>")`를 사용합니다. 이 필드는 '다음으로 검색 사용'을 선택한 경우에만 나타납니다. 주: 검색 결과가 표시되려면 조건 과 스크립트가모두 *true* 로 평가되어야 합니다. 빈 조건이나 스크립트도 *true*로 평가됩니다.

결과

내 결과 탭에는 현재 로그인한 사용자에 대한 검색 결과가 표시됩니다. **<user-name>** 결과 탭에는 '다음으로 검색' 필드에서 참조된 사용자에 대한 검색 결과가 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.

기록 생성자에 대한 상황별 검색 정의

변수 필드에 입력한 텍스트에 따라 검색을 트리거할 기록 생성자를 정의합니다. 검색 결과는 기록 생성자 폼 하단에 나타납니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

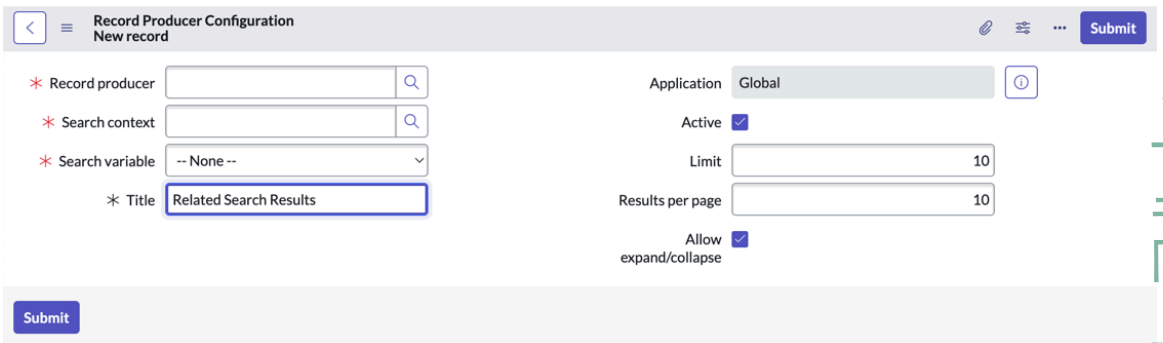
이 태스크 정보
기본 시스템인 새 인시던트 생성 기록 생성자가 컨텍스트 검색을 사용하도록 구성되어 있습니다. 이 기록 생성자를 사용자 지정한 경우 기록 생성자의 특정 필드에 링크하도록 컨텍스트 검색을 구성할 수 있습니다.

주: 기록 생성자 내의 변수 하나만 컨텍스트 검색을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 기록 생성자 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

기록 생성자 구성 양식



기록 생성자 구성 양식

필드	설명
기록 생성자	컨텍스트 검색을 추가할 기록 생성자의 고유 이름입니다.
검색 컨텍스트	사용할 검색 컨텍스트의 이름입니다.
검색 변수	컨텍스트 검색을 사용하는 선택된 기록 생성자 내의 변수입니다.
직위	양식에 나타나는 검색 결과 영역의 제목입니다.
활성	기록 생성자 구성을 활성화하는 옵션입니다.
제한	반환된 최대 검색 결과 수입니다.
페이지당 결과 수	페이지당 표시할 검색 결과 수입니다.
펼치기/접기 허용	양식에서 검색 결과를 확장하거나 축소할 수 있는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

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

컨텍스트 검색에 대한 이메일 구성 정의

시스템에서 이메일 알림과 함께 검색 결과를 포함할 수 있도록 이메일 구성을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
지식 문서가 기록과 연결되면 해당 검색 결과가 이메일 알림에 포함될 수 있습니다. 예를 들어 인시던트가 생성될 때 전송되는 이메일 알림에 검색 결과가 포함될 지식 수 있습니다. 검색 결과의 문서는 인시던트를 제기한 사용자가 독립적으로 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성.
2. 이메일 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

이메일 구성 양식

필드	설명
이메일 알림	조회 아이콘 검색 결과를 첨부할 이메일 알림을 선택하기 위한 입니다. 테이블 구성 기록과 동일한 테이블에 있는 알림 중에서만 선택할 수 있습니다.
사용자 필드	검색 결과의 범위를 좁히는 데 도움이 되는 참조 필드입니다. 예를 들어 시작한 사람을 선택하면 검색 결과에는 시작한 사람 사용자가 사용자 기준에 따라 액세스할 수 있는 문서만 포함됩니다.
애플리케이션	이메일 구성의 애플리케이션 범위입니다. 구성은 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
제한	반환된 최대 검색 결과 수입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

인시던트 이메일 알림에서 지식 제공

컨텍스트 검색 결과는 새 인시던트를 작성하는 사용자에게 전송되는 이메일 알림에 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이메일 알림은 사용자가 문제를 더 빨리 해결하는 데 도움이 될 수 있는 지식 문서에 대한 링크를 제공합니다. 예를 들어 서비스 데스크 직원이 없는 상황에서 사용자가 인시던트를 제기하는 경우 이메일 알림은 사용자에게 도움이 될 수 있는 지식 링크를 제공합니다.

기본적으로 컨텍스트 검색 결과는 인시던트의 짧은 설명을 기반으로 합니다. 자동화된 이메일 응답 내에서 컨텍스트 검색은 관련 지식 문서에 대한 링크를 추가합니다.

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

프로시저

1. 고객이 # #### ## #####라는 제목으로 IT 지원에 이메일을 보냅니다.
2. 이 이메일을 기반으로 인시던트가 생성되었습니다.
3. 이메일 제목이 새 인시던트의 간단한 설명 필드에 삽입됩니다.
4. 사용자에게 전송되는 자동 이메일 알림에는 다음을 기반으로 한 검색 결과가 포함됩니다. # #### ## #####.
   기본적으로 알림은 세 개의 문서 링크를 제공합니다.
5. 그러면 고객이 검색 결과를 사용하여 인시던트를 해결할 수 있습니다.

> 주: 이메일을 제출한 사용자가 문서에 액세스할 수 있도록 제공된 지식 링크가 필터링됩니다.

다음에 수행할 작업
알림과 함께 제공되는 링크 수 변경과 같은 알림 옵션을 구성할 수 있습니다. 또한 조직의 이메일 알림과 일치하도록 컨텍스트 검색 기능을 구성하거나 다른 기록에 대한 알림과 함께 컨텍스트 검색을 사용할 수 있습니다.

관련 정보

검색 결과에 대한 이메일 알림 편집

검색 결과에 대한 이메일 알림 편집

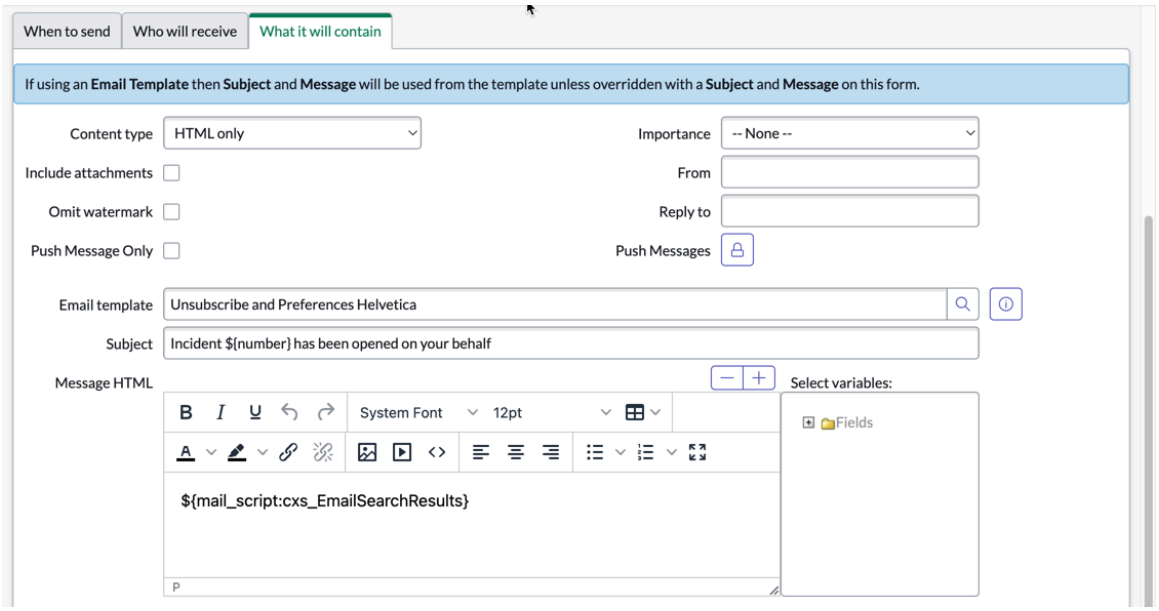
사용자에게 전송되는 이메일 알림에 검색 결과를 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 검색 결과를 포함하도록 수정하려는 이메일 템플릿을 엽니다.
3. 포함될 항목을 선택합니다.
4. 메시지 **HTML** 필드에 다음 스크립트를 추가합니다.
   ${mail_script:cxs_EmailSearchResults}

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



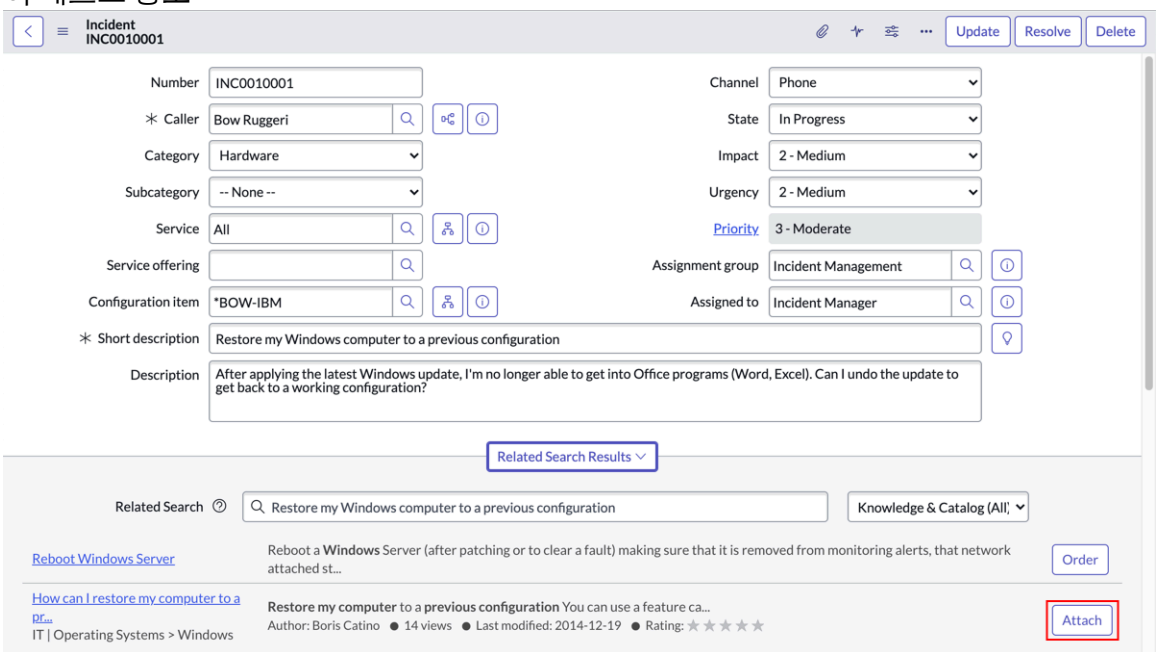
5. 헤더 양식을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

문서 첨부 지식

심층적인 문제 해결 단계와 문서의 기타 세부 정보를 통해 문제를 신속하게 해결할 수 있도록 인시던트에 문서를 첨부 지식 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 모두.

2. 활성 인시던트 기록을 편집합니다.

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

3. 관련 검색 결과를 선택합니다.
   검색 결과는 관련 검색 결과 창에 표시됩니다.
4. 옵션: 지식 문서 검색 결과만 표시하려면 소스 선택기를 열고 지식 문서를 선택합니다.
5. 인시던트 기록에 첨부하려는 문서의 검색 결과 지식 에서 첨부를 선택합니다.
   문서에 대한 지식 메모가 인시던트 기록의 추가 의견(고객에게 표시) 필드에 복사되거나 추가됩니다. 인시던트 기록에서 다른 대상 필드를 설정하려면 문서를 참조하십시오 첨부된 지식 문서 링크에 대한 필드 지정.

   주: 선택한 지식 문서의 첨부 파일이 인시던트 기록에 첨부되지 않습니다.

6. 활동 스트림에 메모를 추가하려면 게시를 선택합니다.
   또는 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 저장을 선택할 수 있습니다.

결과
선택한 지식 문서의 세부 정보가 지정된 필드에 표시됩니다.

첨부된 지식 문서 링크에 대한 필드 지정

기록에 문서를 첨부 지식 할 때 메모를 추가할 필드를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기록에 문서를 첨부 지식 하면 기본적으로 문서에 대한 지식 링크가 추가 의견(고객에게 표시) 필드에 추가됩니다. 테이블을 기준으로 이 링크의 필드를 지정할 수 있습니다. 예를 들어 문제 기록의 양식에는 추가 의견(고객이 볼 수 있음) 필드가 없으므로 첨부 작업은 작업 메모 필드에 메모를 추가하도록 구성됩니다.

전역 또는 로컬로 필드를 지정할 수 있습니다. 테이블의 로컬 필드는 전역 기본 필드 값을 무효화합니다.

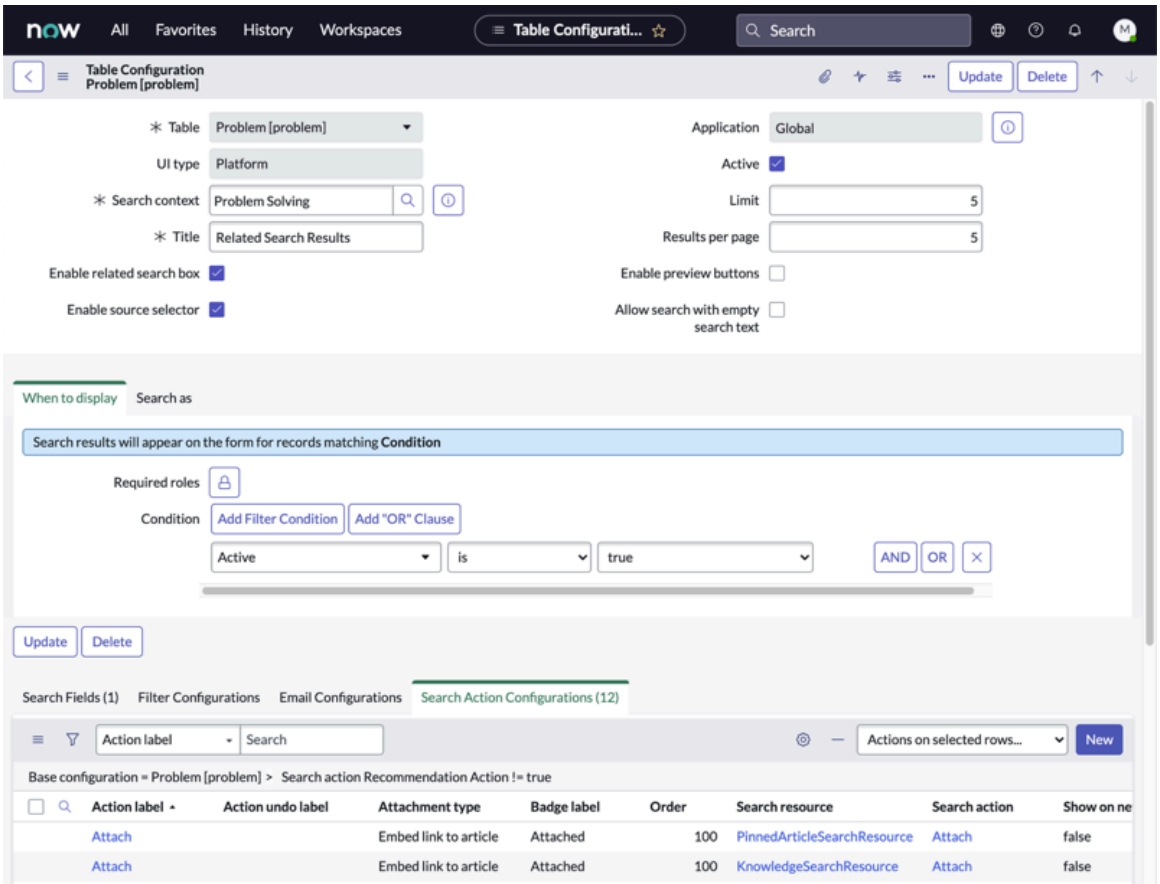
전역 필드를 지정하려면 다음으로 이동하십시오. ## 〉 관리 〉 속성 〉 기타 지식베이스 속성 을 클릭하고 속성에서 `glide.knowman.attach.fields` 필드 이름을 지정합니다.

다음 절차를 사용하여 로컬 필드를 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 #### ## 〉 테이블 구성.
2. 첨부 파일 필드를 변경할 테이블 구성을 엽니다.
3. 검색 작업 구성 관련 목록을 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. 기본 필드를 변경하려는 각 검색 작업에 대해 다음 단계를 수행합니다.

a. 검색 작업을 엽니다.

b. 아직 선택되지 않은 경우 **Use custom field for attach** note(메모 첨부에 사용자 지정 필드 사용) 옵션을 선택합니다.

c. 메모 첨부 필드에 문서 정보를 복사할 필드의 이름(예: `##` 또는 `work_notes`)을 입력합니다.

필드가 양식에 없으면 에이전트 지원은 사용 가능한 `### ## ##` 또는 `##` 필드를 대신합니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

주:

- 필드에 메모를 추가하지 않으려면 메모 첨부 필드를 비워 둡니다.
- 메모 첨부 필드에서 지정한 필드를 양식에서 찾을 수 없는 경우, 해당 메모는 어떤 필드에도 추가되지 않습니다.

다음에 수행할 작업
시스템 캐시를 지워 변경된 필드 지정이 적용되는지 확인합니다. 인스턴스 URL에 `cache.do` 추가하여 시스템 캐시를 지울 수 있습니다. 예: `https://<instance name>.service-now.com/cache.do`.

경고:

시스템 캐시를 지우면 전체 성능에 영향을 미치고 시스템 응답 시간이 저하될 수 있습니다. 업무 시간 중에 캐시 플러시를 실행하지 말고 캐시 플러시를 자동으로 트리거하지 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.

문맥 검색에 대한 피드백 정보

사용자가 도움이 됨, 주문됨 또는 첨부됨과 같은 작업 버튼을 클릭하면 피드백 정보가 특정 테이블에 저장됩니다. 이 정보는 검색의 효과를 이해하는 데 도움이 됩니다. 이러한 테이블을 쿼리하여 사용자 지정 보고서를 생성할 수도 있습니다.

테이블 **[name]**	설명
관련 문서 정보 [cxs_rel_doc_detail]	기록된 개별 작업의 목록입니다. 예를 들어 미리 보기, 다음에 도움이 됨, 첨부 또는 주문입니다. 관련 문서 정보 테이블의 주요 필드는 다음과 같습니다. • 원래 검색어: 원래 검색어입니다. 이 필드는 이행자가 관련 검색 상자를 사용해 원래 검색어를 재정의한 경우에만 사용됩니다. • 관련성 유형: 기록된 작업입니다. • 관련 문서: 관련 문서 테이블의 검색 세션 그룹에 대한 참조입니다. • 작성자: 작업을 수행한 사용자입니다. • 위치: 결과 목록에서 기록된 작업의 위치입니다. • 검색 자원: 해당 특정 결과에 대한 검색 자원에 대한 참조입니다. 유사성 결과에만 예측 인텔리전스 사용됩니다.
관련 문서 [cxs_relevant_doc]	관련 문서 상세 정보 개별 기록된 작업을 검색 세션별로 그룹화합니다. 주: 기록을 생성 또는 열거나 페이지를 다시 로드할 때마다 새 검색 세션 그룹이 생성됩니다. 관련 문서 테이블의 주요 필드는 다음과 같습니다. • 검색 세션: 검색 세션 그룹입니다. • 표시 위치: 결과가 표시된 테이블 또는 기록 생성자입니다. • 관련 대상: 표시 대상이테이블일 때 테이블 기록에 대한 참조입니다. • 사용자/작성자: 작업을 수행한 사용자입니다.

문맥 검색 사용량에 대한 보고서 실행

지식 문서가 기록에 첨부된 횟수와 같은 사용량에 대한 보고서를 실행하여 컨텍스트 검색 결과의 효과를 파악합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
서비스 데스크 관리자는 인시던트를 제기하지 않고 해결한 사용자 문제에 대한 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 정보는 추세를 기반으로 대상 지식을 생성하는 데 도움이 될 수 있습니다. 일반적으로 발생하는 인시던트를 분석한 다음 해당 인시던트에 대한 지식 문서를 생성하여 향후 유사한 인시던트를 해결하거나 방지할 수 있습니다.

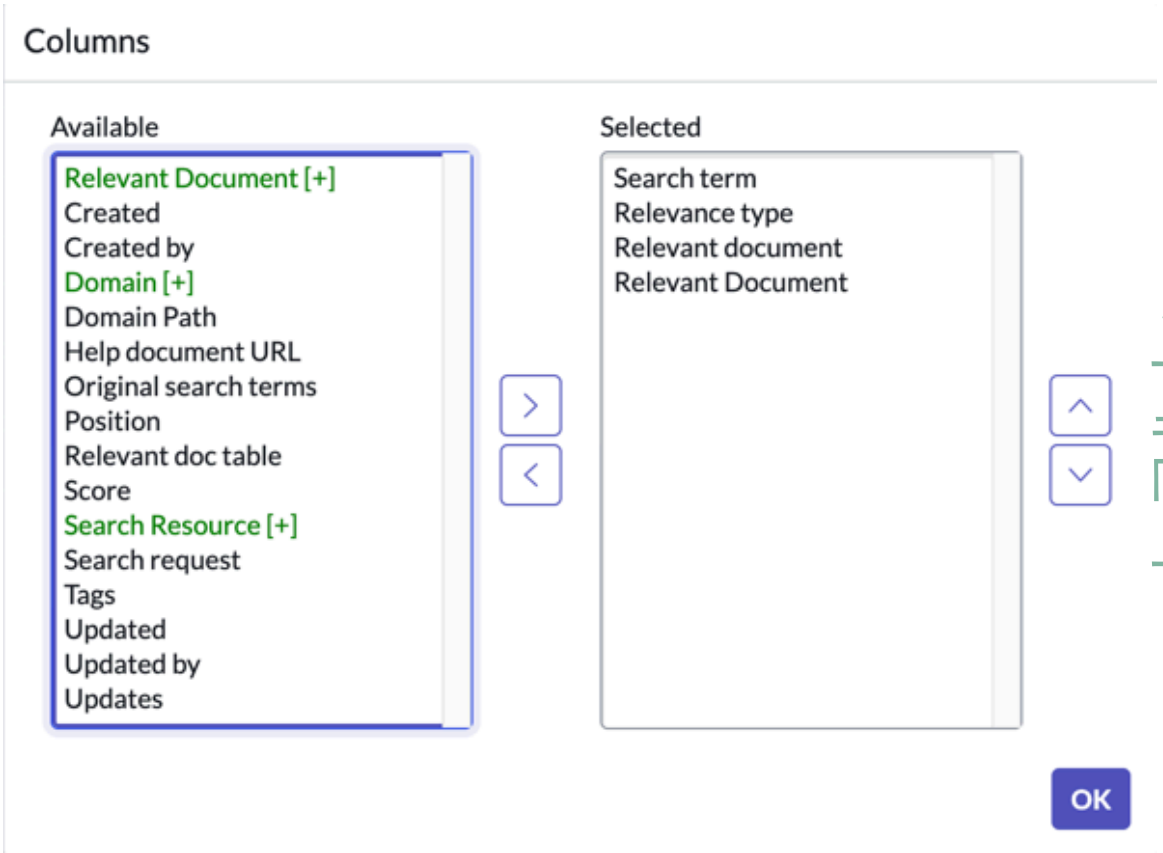
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 보고서 〉 보기/실행.
2. 보고서 만들기를 선택합니다.
3. 데이터에서 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.

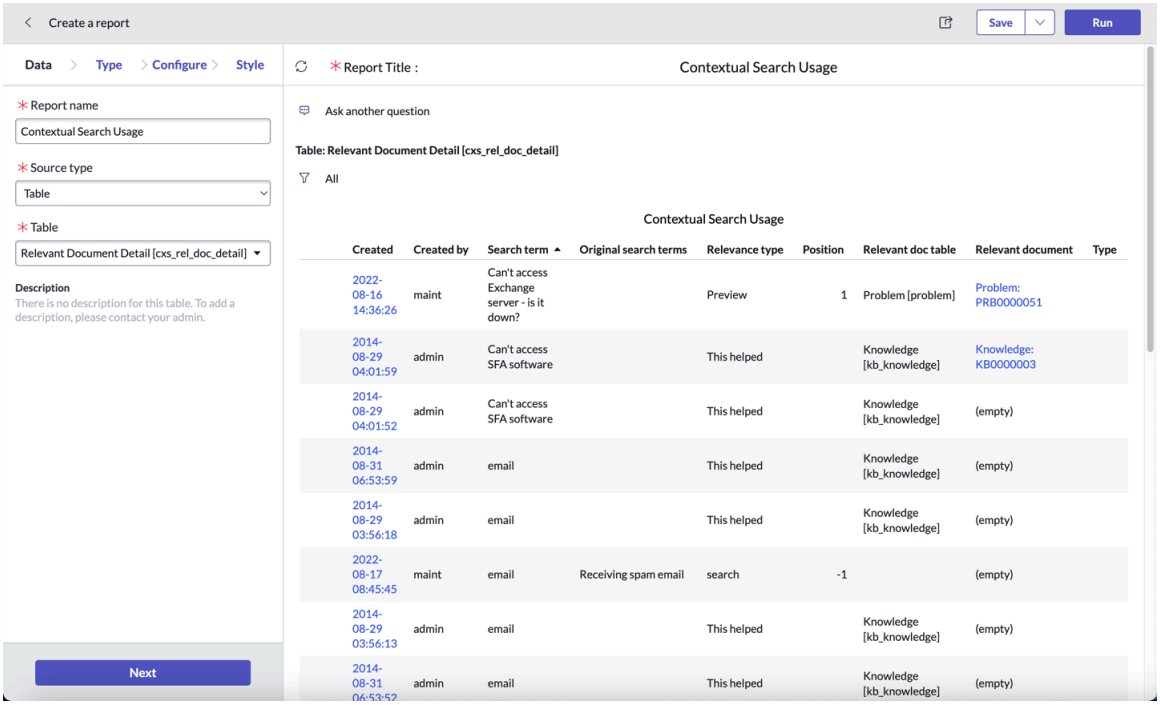
필드	설명
보고서 이름	보고서의 고유한 이름입니다.
소스 유형	생성된 데이터의 출처입니다. 기본값은 데이터 소스입니다. 테이블을 선택합니다.
테이블	관련 문서 정보 테이블 (cxs_rel_doc_detail)을 선택합니다.

4. 다음을 선택합니다.
5. 유형에서 다음을 선택합니다.
6. 구성에서 열 선택을 선택하고 필수 필드를 사용 가능 상자에서 선택됨 상자로 이동합니다.



7. 확인을 선택한 다음, 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.



주: 사용자가 검색 컨텍스트 [csc_context_config] 테이블에서 탭 검색 확인란을 선택한 다음 검색 필드를 수정하고 나가면 관련 문서 정보 테이블 [cxs_rel_doc_detail]에 작업이 기록됩니다. 테이블의 정보는 사용자가 검색을 실행했지만 아무 작업도 수행하지 않은 인스턴스를 찾는 데 도움이 될 수 있습니다. 이러한 경우 **Position** 열의 값은 **-1**입니다.

도메인 분리 및 컨텍스트 검색

컨텍스트 검색에서는 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.

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

컨텍스트 검색에서 도메인 분리가 작동하는 방식

기본적으로 표시되는 컨텍스트 검색 제안 결과는 현재 로그인한 사용자의 도메인을 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.

다른 사용자로 검색

관리자는 로그인한 사용자의 도메인을 사용하여 결과를 검색할 수 있을 뿐만 아니라 컨텍스트 검색을 구성하여 다른 사용자로 검색할 수도 있습니다.

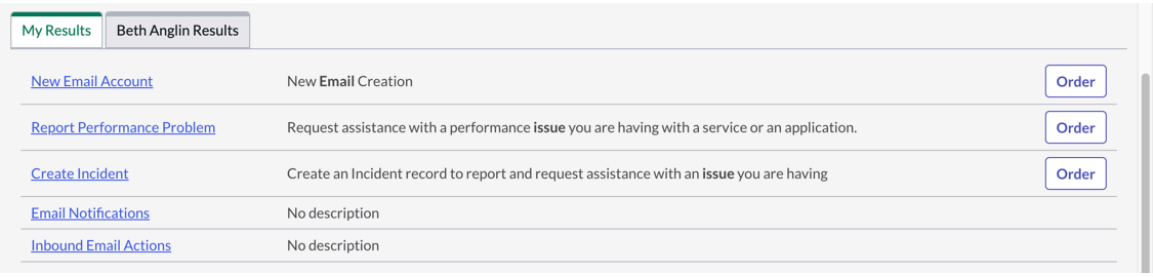
다음으로 검색을 구성하면 검색 결과에 두 개의 탭이 나타납니다.

1. 내 결과 탭은 현재 로그인한 사용자 도메인을 사용하여 검색합니다.
2. 사용자로 검색 탭은 관리자가 선택한 사용자 참조 필드의 도메인을 사용하여 검색합니다. 예를 들어, 요청의 시작한 사람 또는 호출자 필드를 선택하면 요청을 수행한 사용자의 도메인을 사용하여 검색됩니다.

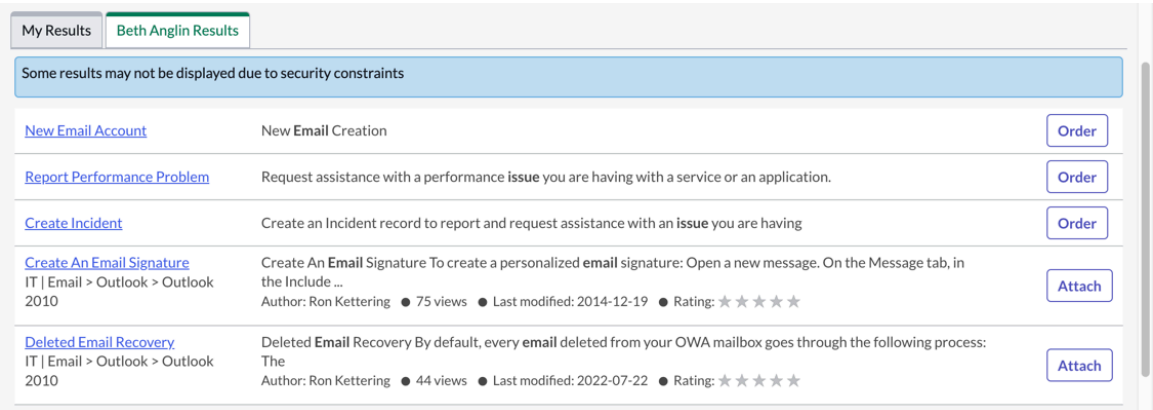
주:

- 사용자로 검색 결과는 보안 액세스를 적용하여 로그인한 사용자와 사용자로 검색 모두에 공통되는 결과를 표시합니다. 따라서 해당 사용자에 대한 검색 결과 보기에는 해당 사용자가 실제로 볼 수 있는 항목보다 적은 수의 항목이 있을 수 있습니다.
- 기록 생성자는 현재 로그인한 사용자로서의 검색만 지원합니다.

예: 내 결과 탭에 현재 로그인한 사용자에 대한 검색 결과를 표시하는 인시던트입니다.



예: 두 번째 탭에 호출자 참조 필드에서 사용자에 대한 검색 결과를 표시하는 동일한 인시던트입니다.



관련 정보

현재 사용자와 선택한 다른 사용자에 대한 검색 결과 보기 사용

CMDB를 위한 지능형 검색

검색 문자열에 일상적인 자연어 쿼리(NLQ)를 사용하여 CMDB에서 CI 세트를 쿼리합니다. CMDB용 지능형 검색은 구문 분석하고, 모호성을 해결하며, 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 변환합니다. 복잡한 검색 문자열이 CMDB 쿼리 작성기 캔버스에서 완전히 구성된 상태로 열리며, 여기서 계속해서 구체화하거나 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.

CMDB용 지능형 검색은 영어 인스턴스에서만 지원되며 인스턴스 기본 설정 언어가 영어 이외의 언어로 설정된 경우에는 지원되지 않습니다.

CMDB 작업 공간과 통합

CMDB용 지능형 검색은 CMDB 작업 공간 스토어 앱의 홈 뷰에 통합됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- CMDB 작업 공간의 홈 뷰 (지능형 검색 섹션) - 지능형 검색 사용 방법, 샘플 검색 문자열 및 유용한 팁에 대한 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.
- CMDB 작업 공간 - CMDB 작업 공간에 대한 자세한 내용을 참조하십시오.

CMDB 쿼리 작성기와 통합

CMDB용 지능형 검색은 의 ServiceNow AI PlatformCMDB 쿼리 작성기 와 통합됩니다. 이 통합은 기본적으로 **true**로 설정된 시스템 속성에 `glide.cmdb.query.nlq.activated`의해 제어됩니다. CMDB용 지능형 검색을 사용하면 CMDB 쿼리 작성기에서 자연어 처리를 사용하여 CMDB용 지능형 검색 기능을 사용하여 CI와 해당 관계를 찾을 수 있습니다.

CMDB용 지능형 검색 사용

지능형 검색은 CMDB에 맞게 조정되며 CMDB 클래스 계층 구조를 통해서만 테이블과 CI와 그 관계를 검색합니다.

지능형 검색 검색 필드를 사용하여 일상적인 자연어를 사용하여 검색 문자열을 구성합니다. 쿼리는 여러 CMDB 클래스에 걸쳐 있을 수 있으며 서로 다른 관계로 연결된 많은 CI를 포함할 수 있습니다. 테이블 이름 또는 관계 유형의 모호성을 해결한 후 Intelligent Search는 검색 문자열을 CMDB가 실행할 수 있는 쿼리로 변환합니다. CMDB 쿼리는 검색 상자에 입력할 때 동적으로 구성되며 필요한 경우 맞춤법 검사기가 적용됩니다. 입력하면 테이블 이름, 입력된 텍스트에서 일치하는 단일 단어 또는 부분 구문과 같은 항목과 함께 관련 제안의 동적 목록이 나타납니다.

지능형 검색 사용:

- 검색 팁: 사용법에 대한 상세 정보 및 팁과 지능형 검색의 단일 및 다중 테이블 검색, 고급 필터링 및 관계에 대한 예시를 표시합니다. 관계 탭에는 테이블에 대한 링크가 포함되어 있습니다 CMDB 암시적 관계 .

- 검색: 검색 문자열이 유효한 CMDB 쿼리로 이미 완전히 변환되었는지 여부와 단일 또는 여러 테이블에 대한 검색인지에 따라 달라집니다.

  - 검색 문자열에 테이블 이름 또는 관계가 모호하지 않으면 쿼리가 실행되고 결과가 목록 뷰 형식으로 표시됩니다.

    구성된 CMDB 쿼리에 둘 이상의 테이블이 포함되어 있으면 쿼리 작성기에서 보기 버튼이 나타납니다. 이 버튼을 클릭하여 쿼리 작성기 캔버스에서 쿼리가 완전히 구성된 CMDB 쿼리 작성기 를 엽니다. 쿼리 작성기를 사용하여 쿼리를 계속 편집할 수 있습니다.

  - 검색 문자열의 테이블 이름 또는 관계 유형이 모호한 경우 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 변환할 수 없습니다. 이 경우 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 계속 구문 분석할 수 있는 쿼리 구체화 대화 상자가 나타납니다. 대화 상자에는 검색 문자열의 구문에 대해 제안된

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

동의어와 레이블이 포함되어 있습니다. 드롭다운 목록을 사용하여 의도한 검색과 일치하는 동의어를 선택한 다음 이동을 클릭하여 쿼리를 실행합니다.

  - 지능형 검색이 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 변환할 수 없는 경우 검색을 클릭해도 쿼리 결과가 생성되지 않습니다. 대신 피드백 양식이 나타납니다. 양식을 작성하고 피드백 제출 을 클릭하여 피드백을 분석에 ServiceNow 보냅니다.
- 결과 피드백: 분석가에게 ServiceNow 피드백을 제출하여 결과에 대한 평가를 표현합니다. 결과와 예상 결과 간의 격차를 캡처하는 설명을 선택하고 유용한 상세 정보를 추가합니다.

샘플 검색

검색 상자를 클릭하면 미리 정의된 샘플 검색의 드롭다운 목록이 나타납니다. 이 목록은 보다 일반적인 검색 또는 애플리케이션 서비스와 관련된 검색처럼 구성하기 어려운 검색으로 구성됩니다. 시작하려면 해당 검색 중 하나를 실행합니다.

- 샘플 검색은 NLQ 샘플 검색 [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search] 테이블에 저장됩니다.
- 참조된 테이블은 NLQ 샘플 검색 테이블 [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table] 테이블에 저장됩니다.

CMDB 관리자(sn_cmdb_admin 사용자 역할)는 NLQ 샘플 검색 테이블에서 해당 기록을 직접 편집하여 샘플 검색을 수정할 수 있습니다. 모두를 클릭한 다음 필터 탐색기에서 sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list를 입력합니다. NLQ 샘플 검색 목록 뷰에서 수정하려는 검색에 대한 기록을 편집합니다.

샘플 검색에 대한 수정은 CMDB 쿼리 작성기와 모두에 CMDB 작업 공간 반영됩니다.

동의어

NLQ 동의어 [nlq_synonym] 테이블은 CMDB 테이블 및 열 이름과 관계에 대한 자연어 문자열의 동의어로 미리 채워져 있습니다. 이 테이블은 자연어 검색 단어를 CMDB 쿼리 언어와 매칭하는 데 사용됩니다. 예를 들어 'linux 서버'라는 문구에는 'Linux 서버', '서버' 및 '가상 머신 인스턴스'와 같은 동의어가 있습니다.

비즈니스 요구에 맞게 사용자 정의된 동의어를 보고 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 NLQ 동의어를 참조하십시오.

CMDB 암시적 관계

클래스 간의 관계 중 일부를 암시적 관계로 정의하여 지능형 검색이 더 많은 결과를 찾도록 도울 수 있습니다. 암시적 관계는 서비스 오퍼링 및 애플리케이션 서비스와 관련된 쿼리에 유용할 수 있습니다.

NLQ 관리자는 다음으로 이동하여 새로운 암시적 관계를 만들 수 있습니다. 모두 〉 **NLQ** 〉 **CMDB** 암시적 관계.

암시적 관계는 두 테이블 간의 관계를 정의하며 적용하려는 모든 필터를 포함합니다. 암시적 관계를 만들 때 다음 항목을 설정합니다.

- 원본 테이블(from_table): 상위 역할을 하는 클래스
- 필터: from_table의 열에 적용되는 조건
- 대상 테이블: 하위 역할을 하는 클래스
- 관계: from_table to_table와 상호 작용하는 방법입니다. 예를 들어 *Contains: Contained by* 는 from_table에 to_table 포함되어 있음을 의미합니다.
- 건너뛴 테이블: 암시적이지만 CMDB 쿼리 작성기에서 캡처되지 않은 클래스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 CMDB 쿼리 작성기에서 지난 10일 동안 P1 인시던트가 발생한 서비스 오퍼링을 보려고 합니다. 그러나 ## 10# ## p1 ##### ## ## #### ### ### ### 입력하면 NLQ가 관계를 이해하지 못합니다.

암시적 관계는 NLQ CMDB 암시적 관계[nlq_cmdb_implicit_relationship] 테이블에 저장되며 통합된 경우 CMDB 쿼리 작성기에서도 CMDB 작업 공간 사용됩니다.

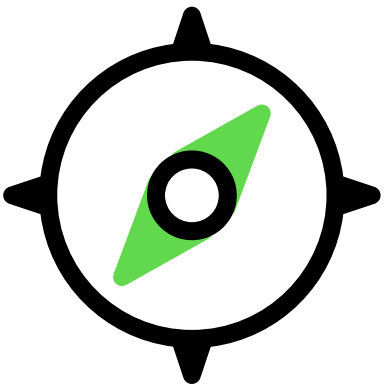
의 ServiceNow AI PlatformNLQ에 대한 자세한 내용은 NLQ(자연어 쿼리) 를 참조하십시오.

시간 구성

의 표준 기능 ServiceNow AI Platform인 ServiceNow시간 구성 시스템은 기업 전체의 스케줄링을 처리하여 프로젝트를 효율적으로 관리하고 이벤트를 추적 및 예약하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기

시간 구성에는 이벤트 예약 및 시간 추적이 포함됩니다. 시간을 추적하고 애플리케이션 간에 해당 정보를 사용할 수 있는 몇 가지 기능이 있습니다.

탐색	사용	참조
		
시간 구성 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.	다양한 시간 구성 옵션을 사용하는 방법을 알아봅니다.	유용한 시간 구성 참조 자료 및 정보를 찾습니다.

시간 구성 탐색

시간 구성을 사용하면 온라인 엔터프라이즈의 필요한 타이밍 또는 일정 관리 측면을 쉽게 처리할 수 있습니다.

에 ServiceNow AI Platform 저장된 레코드는 밀리초 단위로 측정된 시간으로 보관됩니다. 시간 구성에는 비즈니스의 일상적인 운영에서 활동을 예약하고 모니터링하는 것과 함께 이러한 기록을 올바르게 사용하는 데 도움이 되는 여러 애플리케이션이 포함됩니다.

날짜 및 날짜/시간 필드

의 기록은 ServiceNow AI Platform 여러 다른 유형의 필드에 날짜 및 시간 값을 저장합니다. 이러한 값은 밀리초 단위의 정수로 저장되며 적절한 날짜 또는 날짜/시간 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.

날짜 및 날짜/시간 필드 유형

다음 ServiceNow AI Platform 필드 유형을 사용하여 기록에 날짜 및 날짜/시간 정보를 저장합니다.

날짜 및 시간 필드 유형

필드 유형	딕셔너리 **XML** 유형	**MySQL DB** 유형
날짜	*glide_date*	날짜
날짜/시간	*glide_date_time*	날짜/시간
시간	*glide_time*	날짜/시간
지속 시간	*glide_duration*	날짜/시간
기한	*due_date*	날짜/시간

필드 유형의 전체 목록은 필드 소개를 참조하십시오.

전역 날짜 및 시간 필드 형식

시스템 속성을 사용하여 기본 날짜 및 시간 형식을 전역으로 정의합니다.

날짜 형식

속성은 *glide.sys.date_format* 날짜 형식을 정의합니다. 관리자는 다음으로 이동하여 속성을 수정할 수 있습니다. 시스템 속성 〉 시스템. 기본 형식은 yyyy-MM-dd입니다.

주: 사용자는 개인 기본 설정으로 전역 날짜 또는 시간 형식을 재정의할 수 있습니다.

속성을 수정하면 *glide.sys.date_format* 날짜 또는 시간 형식이 전역적으로 변경됩니다. 표준 날짜 형식을 수정할 때는 날짜 및 시간 확인 스크립트를 사용하여 형식도 확인합니다. *java.text.SimpleDateFormat* 클래스와 동일한 패턴 문자열을 사용할 수 있지만 다음 예외가 있습니다.

- 시간대를 스크립트에 추가할 때 시간대를 포함하도록 'z' 문자를 추가할 수 없습니다.
- 결과 시간대가 3자가 아니면 스크립트를 확인할 때 날짜/시간 확인 스크립트 (sys_script_validator)가 실패하여 잘못된 날짜가 나타납니다. 이 오류는 스크립트 디버거에서 값의 콘텐츠가 'g_user_date_time_format' 요구 사항을 충족함을 표시하는 경우에도 발생합니다.

MM 달은 이고 분을 *mm* 나타냅니다. 형식 문자열은 다음 약어로 구성됩니다.

필드	전체 양식	약식
연도	yyyy(4자리)	yy(2자리), y(2자리 또는 4자리)
월	MMM(이름 또는 약어)	MM(2자리), M(1자리 또는 2자리)
날짜	dd(2자리)	d(1자리 또는 2자리)

주: yyyy 형식 기반 날짜를 사용하는 것이 좋습니다. 예를 들어 MM-dd-yyyy, yyyy-MM-dd 또는 dd-MM-yyyy를 사용합니다.

- 시스템 날짜 형식이 yy 연도 형식을 사용하도록 설정된 경우 시스템은 현재 날짜로부터 20년 후 또는 80년 이전 날짜를 과거 또는 미래의 날짜로 간주하여 예기치 않은 동작을 초래합니다.
- 예를 들어 2051년에 대해 ### 51 로 설정하면 시스템은 연도를 1951년으로 간주합니다. 마찬가지로 1937년에 연도를 37 로 설정하면 시스템은 연도를 2037년으로 간주합니다.

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

시간 형식

관리자는 다음으로 이동하여 속성을 수정할 *glide.sys.time_format* 수 있습니다. 시스템 속성 〉 시스템. 속성을 수정하면 날짜 또는 시간 형식이 전역적으로 변경됩니다. 표준 시간 형식을 수정할 때는 날짜 및 시간 확인 스크립트를 사용하여 형식도 확인합니다. *java.text.SimpleDateFormat* 클래스와 동일한 패턴 문자열을 사용할 수 있지만 다음 예외가 있습니다. 시간대를 포함하도록 'z'를 추가하는 것은 지원되지 않습니다.

형식 문자열은 다음 약어로 구성됩니다.

필드	전체 양식	약식
시간(1-12)	hh(2자리)	h(1자리 또는 2자리)
시간(0-23)	HH(2자리)	H(1자리 또는 2자리)
분	mm(2자리)	m(1자리 또는 2자리)
두 번째	ss(2자리)	s(1자리 또는 2자리)

시간 형식 문자열의 끝에 문자 a 를 추가하여 AM 또는 PM을 나타냅니다. 이 옵션은 12시간제(hh) 또는 24시간제(HH)를 사용하는지 여부에 관계없이 AM 또는 PM을 표시합니다.

기본 형식은 HH:mm:ss입니다.

주: 사용자는 개인 기본 설정으로 전역 날짜 또는 시간 형식을 재정의할 수 있습니다.

관련 정보

일정 항목 필드

시스템 날짜 형식 개인화

인스턴스에 날짜 값이 표시되는 형식을 개인화할 수 있습니다.

이 태스크 정보
날짜 형식을 개인화해도 전역 설정이 변경되거나 다른 사용자가 날짜 값을 보는 방식에 영향을 주지 않습니다.

주: yyyy 형식 기반 날짜를 사용하는 것이 좋습니다. 예를 들어 MM-dd-yyyy, yyyy-MM-dd 또는 dd-MM-yyyy를 사용합니다.

- 시스템 날짜 형식이 yy 연도 형식을 사용하도록 설정된 경우 시스템은 현재 날짜로부터 20년 후 또는 80년 이전 날짜를 과거 또는 미래의 날짜로 간주하여 예기치 않은 동작을 초래합니다.
- 예를 들어 2051년에 대해 ### 51 로 설정하면 시스템은 연도를 1951년으로 간주합니다. 마찬가지로 1937년에 연도를 37 로 설정하면 시스템은 연도를 2037년으로 간주합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 프로필.
2. 날짜 형식 필드에서 옵션을 선택합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

시스템 시간 형식 개인화

인스턴스에 시간 값이 표시되는 형식을 개인화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
관리자는 사용자 양식의 셀프 서비스 뷰에 시간 형식 필드를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
시간 형식을 개인화해도 전역 설정이 변경되거나 다른 사용자가 시간 값을 보는 방식에 영향을 주지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 프로필.
2. 시간 형식 필드에서 옵션을 선택합니다.
3. 업데이트를 선택합니다.

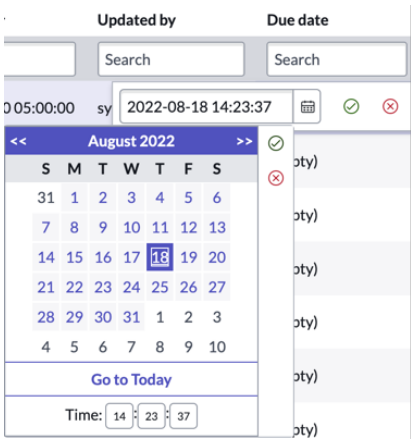
목록 편집기의 날짜 선택기 구성

시스템 속성을 사용하면 목록 편집기에 대해 두 가지 날짜 선택기 구성 중 하나를 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

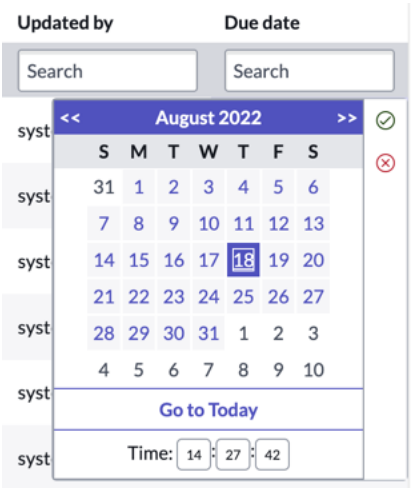
프로시저

1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. 이름이 지정된 *glide.ui.list_edit.show_calendar_only*속성을 검색합니다.
3. 속성 값을 다음 옵션 중 하나로 설정합니다.

값	설명
아니오	달력뿐만 아니라 날짜 수동 입력 시 날짜 선택기에 필드도 표시됩니다. 

기계번역

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

값	설명
예	달력은 및 UI15의 코어 UI 기본 동작인 날짜 선택기에 대해서만 나타납니다. 

관련 정보

목록 편집기 관리

기본 날짜 및 시간 필드

특정 날짜 및 시간 필드를 저장하기 위해 특정 시간 필드가 기본적으로 제공됩니다.

전역 타임스탬프 필드

모든 기록은 전역 [global] 테이블의 특정 타임스탬프 필드를 상속합니다.

- 작성됨
- 업데이트됨

이러한 필드는 로그인한 사용자의 현지 시간대가 아닌 그리니치 표준시(GMT)로 표시되는 올바른 날짜 및 시간으로 자동으로 채워집니다.

계획된 작업 시간 필드

Planned Task 플러그인은 계획된 작업의 시간을 측정하기 위한 표준 필드가 있는 테이블(계획된 작업 [planned task])을 제공합니다. 자세한 내용은 계획된 작업을 참조하십시오.

작업 시간을 측정하기 위한 작업 필드

기본 작업 필드를 사용하여 특정 기록의 진행률과 해결 방법을 측정합니다.

티켓을 종결하는 데 걸리는 시간을 추적하기 위해 특정 테이블에 다음과 같은 기본 시스템 필드가 제공됩니다.

- 작업한 시간: 기록을 볼 때 실행되고 닫는 동안 또는 수동으로 일시 중지하면 일시 중지되는 타이머입니다. 기록 작업을 하는 동안 지원 센터에서 소요한 시간을 추적하는 데 사용됩니다.
- 해결 시간: 기록이 열린 순간부터 기록이 종결되는 순간까지의 시간을 측정하는 계산된 필드입니다. 기록을 해결하는 데 걸리는 시간을 추적하는 데 사용됩니다.

이러한 필드는 요청 응답에 대해 서로 다른 메트릭을 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.

작업 시간을 추적하기 위해 다음과 같은 추가 도구를 사용할 수 있습니다.

- 서비스 수준 계약**(SLA):** 기록이 특정 조건(예: 인시던트가 해결됨으로 표시됨)을 충족하는 데 걸리는 시간을 측정합니다.
- 시간 카드: 작업한 시간 필드를 사용하여 요일별로 소요된 시간을 분류합니다.

작업한 시간

작업 [task] 테이블에는 작업한 시간이라는 시간 추적 필드가 제공됩니다.

작업한 시간 필드



이 필드는 티켓의 작업 시간을 추적하기 위해 기록을 본 기간을 측정합니다. 작업을 확장하는 모든 테이블에서 이 필드를 사용할 수 있습니다. 필드를 추가하려면 양식을 구성합니다.

레코드를 볼 때 타이머는 위쪽으로 계산됩니다. 타이머를 일시 중지하려면 중지 아이콘( )을 클릭합니다.

타이머를 다시 시작하려면 시작 아이콘( )을 클릭합니다.

작업을 저장하면 타이머의 새 시간이 작업한 시간 [task_time_worked] 테이블에 기록을 생성하는 데 사용됩니다. 이 테이블은 작업 양식에서 관련 목록으로 볼 수 있습니다.

기본적으로 작업한 시간 필드의 시간은 작업 기록에 저장된 누적 값입니다. 작업한 시간 기록을 수정하면 변경 사항이 작업 타이머에 반영되지 않습니다.

작업한 시간 기록의 변경 사항에 따라 작업 타이머 값을 업데이트할 수 있도록 속성을 *com.snc.time_worked.update_task_timer* 설정할 수 있습니다. 비즈니스 규칙을 사용하여 *Update task timer* 이 작업을 수행합니다.

작업한 시간 필드를 업데이트하면 양식이 더티하게 만들어지도록 dictionary 속성을 *time_worked_alert* 사용할 수도 있습니다. 기본적으로 이 속성은 false로 설정됩니다.

해결 시간

해결 시간 필드는 인시던트 [incident] 및 요청 [sc_request] 테이블에서 사용할 수 있습니다. 이 필드를 사용하면 요청이 종결되는 데 걸리는 시간을 쉽게 보고할 수 있으며 초의 정수로 저장됩니다.

비즈니스 규칙 계산

특정 비즈니스 규칙에서는 기록이 해결되거나 종결로 표시될 때 해결 시간 필드를 계산하여 오픈 날짜와 종결 날짜 간의 차이를 측정합니다. 이 필드는 시스템에 초의 정수로 저장됩니다.

- 인시던트 테이블에서 필드는 비즈니스 규칙에 *mark_closed*따라 종결 시 계산됩니다. 해결 시간을 계산하는 코드 줄은 다음과 같습니다.

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- 인시던트가 직접 종결된 경우 계산은 비즈니스 규칙을 기반으로 *mark_closed* 합니다. 해결 시간을 계산하는 코드 줄은 다음과 같습니다.

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
      current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, 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.

해결 시간을 기간으로 표시

해결 시간을 초 단위로 기간을 나타내는 정수 대신 사람이 읽을 수 있는 기간으로 표시할 수 있습니다.

프로시저

1. 인시던트 또는 요청 양식에서 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 테이블.
2. 포함된 열 목록에서 해결 시간을 클릭합니다.
3. 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 이 값을 입력합니다.

딕셔너리 속성 값

필드	값
속성	형식
딕셔너리 항목	해결 시간
값	glide_duration

5. 제출을 클릭합니다.

해결 시간은 양식과 목록에 일, 시간, 분 단위로 표현되는 기간으로 표시됩니다.

주: 이 속성은 필드 데이터 형식을 변경하지 않으며 필드 데이터 형식은 초 단위의 기간을 나타내는 정수로 유지됩니다. 보고서 및 데이터 내보내기에서는 시간이 아닌 실제 시간(초)으로 계속 표시됩니다.

날짜 및 시간 형식 익스포트

일부 내보내기 형식은 사람이 사용하기 위한 것이고 다른 내보내기 형식은 데이터베이스용이기 때문에 다양한 방법을 사용하여 날짜 및 시간 필드 정보를 다양한 형식으로 제공합니다.

Excel

날짜, 날짜-시간 및 시간 필드는 모두 표시 값으로 익스포트되고 시스템 날짜 형식 대신 사용자 지정 형식으로 나타납니다. 그러나 기간 필드는 데이터베이스에 저장된 값으로 익스포트되며, 이는 초의 정수 값입니다.

주: 시스템 속성 설정에서 날짜 및 시간 형식이 hh:mm:ss*glide.sys.date_format* 이고 시간 값을 Excel로 내보내는 경우 24시간 군사 시간으로 표시됩니다.

내보낸 값을 표준 12시간 오전/오후 시간 형식으로 표시하려면 다음에서 ## 1# 30# ## 셀 서식 〉 시간 Excel에서.

XML

모든 날짜 및 시간 필드는 데이터베이스에 저장된 값으로 익스포트됩니다.

PDF

모든 날짜 및 시간 필드(기간 포함)가 표시 값으로 익스포트됩니다.

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

CSV

모든 날짜 및 시간 필드는 데이터베이스에 저장된 값으로 익스포트됩니다.

일정

일정을 사용하여 서비스 수준 계약 또는 비활성 모니터가 활성화되는 시기를 지정하거나 당직 순환이 적용되는 시기를 지정합니다. 일정은 다양한 동작 또는 작업에 대한 시간을 포함하거나 제외하는 규칙입니다.

예를 들어, 서비스 수준 계약이 평일 8시간 5일 일정으로 설정된 경우 SLA는 해당 시간 동안의 시간만 계산합니다. 에서 일정 생성 및 확인 시스템 스케줄러 〉 일정 메뉴.

기본 일정

기본 일정은 기본 시스템에서 사용할 수 있습니다.

이름	일정
평일 오전 8시부터 오후 5시까지	매주 월요일~금요일(주중)에 반복합니다.
평일 8-5일 (공휴일 제외)	매주 월요일~금요일(주중)에 반복합니다. '미국 공휴일' 하위 일정을 포함합니다.
애플리케이션	매주 일요일에 반복합니다.
애플리케이션 FLX	매주 일요일에 반복합니다.
수요일 이용 제한 (GMT)	매주 수요일에 반복합니다.
데이터베이스 서버 FLX	매주 토요일에 반복됩니다.
기본 MS 프로젝트	매주 월요일~금요일 오전 8:00~정오 및 오후 1:00~5:00에 반복합니다.
전역 인프라	매주 토요일에 반복됩니다.
MySQL 데이터베이스 서비스	매주 토요일에 반복됩니다.
네트워크	매주 토요일에 반복됩니다.
Project Management 일정	매주 월요일~금요일 오전 8:00~정오 및 오후 1:00~5:00에 반복합니다. 프로젝트 관리 애플리케이션의 기본 일정입니다.
자원 관리 일정	매주 월요일~금요일 오전 8:00~정오 및 오후 1:00~5:00에 반복합니다. 자원 관리 애플리케이션의 기본 일정입니다.
서버	매주 토요일에 반복됩니다.
서버 San Diego	매주 수요일에 반복합니다.
소프트웨어 블랙아웃	매주 수요일에 반복합니다.
미국 공휴일	12개의 미국 공휴일을 나열합니다.
웹서버 FLX	매주 일요일에 반복합니다.
주말	매주 토요일에 이틀 동안 반복됩니다.

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

관련 정보

일정

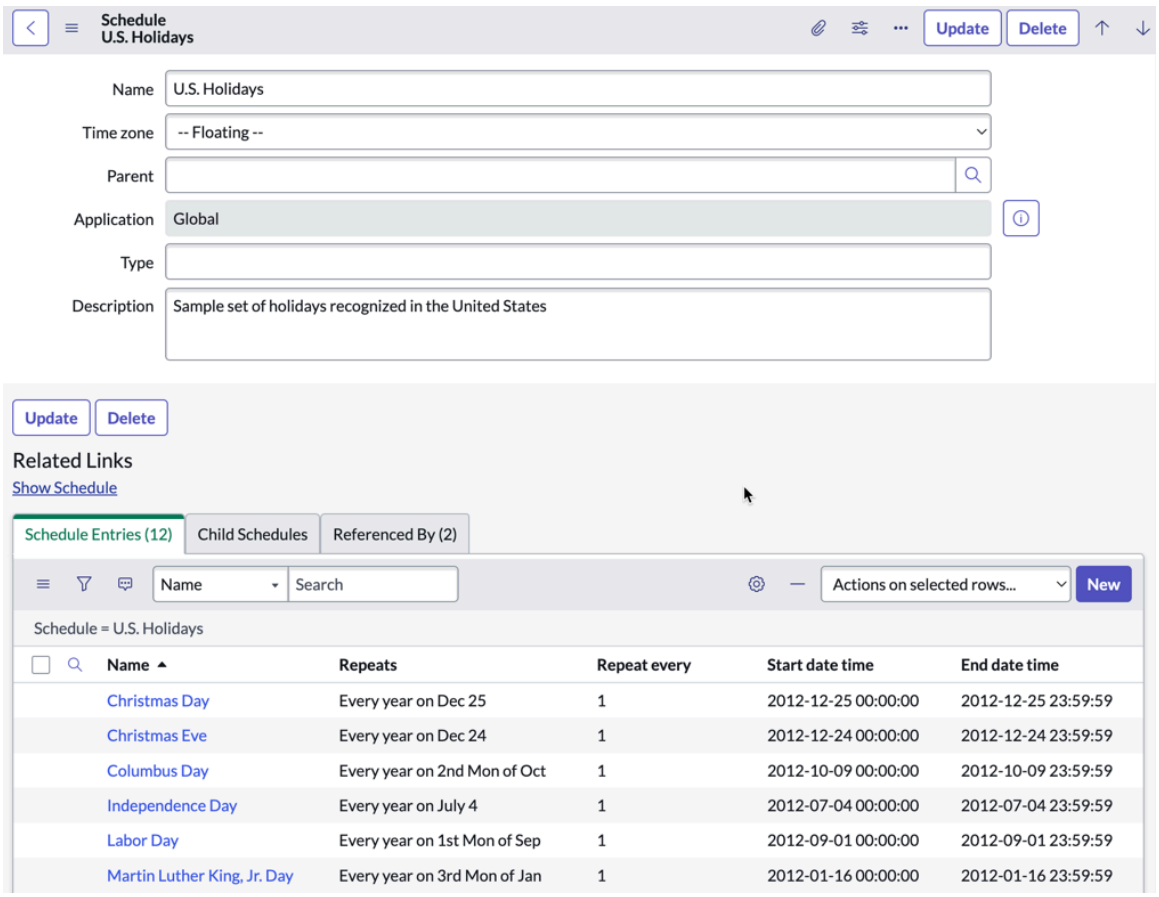
휴일

각 개별 공휴일을 일정 항목으로 정의하여 기존 일정에 대한 예외를 만들 수 있습니다.

예를 들어, SLA에 따라 크리스마스를 제외하고 영업일 기준 3일 이내에 인시던트를 해결해야 하는 경우 크리스마스 일정 항목을 생성합니다. 이 항목을 생성하면 경과 시간을 계산할 때 크리스마스가 작업 주에 속하더라도 SLA에서 크리스마스를 계산하지 않습니다.

일정은 상위-하위 관계를 통해 다른 일정에 포함될 수 있기 때문에 휴일 일정을 만들고 다른 일정에 포함하여 휴일을 일관되게 유지할 수도 있습니다. 다음 예는 휴일 일정을 보여줍니다.

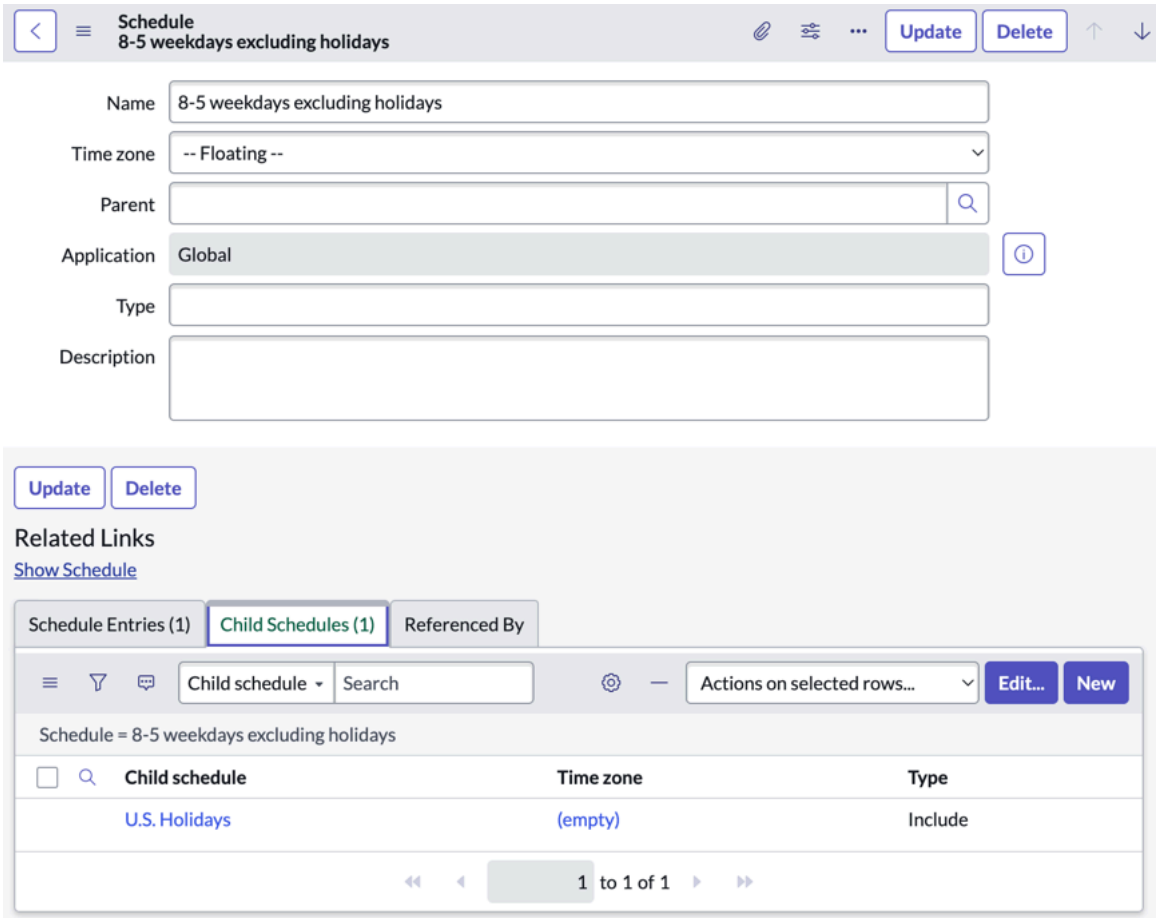
미국 공휴일



다음 예제에서는 이전 휴일 일정을 포함하는 일정을 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.

하위 일정



관련 정보

일정

일정 정의

여러 지역에 대한 휴일 일정 생성

작업 일정은 같지만 휴일이 다른 여러 지역에 대한 휴일 일정을 만들 수 있습니다.

이 태스크 정보

다음 방법은 작업 일정(예: 평일 8-5 일정)은 같지만 휴일 일정이 다른 여러 지역을 지원합니다.

프로시저

1. 각 지역에 대한 휴일 일정을 생성합니다. 예를 들어 미국 공휴일, 영국 공휴일 및 호주 공휴일이 있습니다.
2. 작업 일정을 각 지역의 휴일 일정에 하위 일정으로 추가합니다.

   이 방법을 사용하려면 〈일정 수> + 1개의 총 일정을 만들어야 합니다. 지역 휴일 일정을 작업 시간 일정의 하위 일정으로 만드는 경우 각 지역에 대해 별도의 작업 시간 일정을 만들어야 합니다. 이 케이스의 총 일정 수는 〈일정 수> x 두 개의 일정입니다.

관련 정보

일정

일정 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.

상위 및 하위 일정

일정은 다른 일정과 두 개의 상위-하위 관계 중 하나를 가질 수 있습니다.

상위 필드

일정 기록에 상위 필드의 값이 나열되면 상위 일정의 일정 항목이 상위 일정과 하위 일정 모두에 적용됩니다. 기본적으로 상위 필드를 사용하는 샘플 일정은 없습니다.

하위 일정

일정 기록의 하위 일정 관련 목록에 하나 이상의 하위 일정이 있는 경우, 하위 일정의 일정 항목이 포함된 일정에 적용됩니다. 기본적으로 하위 일정을 사용하는 몇 가지 샘플 일정이 있습니다. 예를 들어, 미국 공휴일 일정을 포함하는 휴일을 제외한 평일 **8-5** 일정을 참조하십시오.

상위 및 하위 일정에는 상충하는 일정 항목 유형이 포함될 수 없습니다. 예를 들어 유지관리 일정 항목을 포함하는 일정도 유지관리 일정 항목을 포함할 수 없습니다. 또한 유지관리 일정에는 중단 일정 항목이 포함된 하위 일정이 있을 수 없습니다.

주: 휴일 일정을 만들어 상위 일정에 포함하려면 해당 일정을 포함 유형으로 하위 일정으로 추가해야 합니다.

상위 일정에는 제외됨 유형이 아닌 항목이 하나 이상 있어야 합니다. 상위 일정이 제외 사항일 뿐이면 잘못된 것입니다.

주: 일정 표시 관련 링크에는 현재 일정과 하위 일정 기록의 일정 항목이 표시됩니다. 예를 들어 휴일을 제외한 평일 **8-5** 일정을 표시할 경우 휴일 일정이 하위 일정이므로 휴일도 제외됨으로 표시됩니다.

관련 정보

일정

일정 정의

일정 정의

일정 및 일정 항목 기록을 사용하여 일정을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: schedule_admin 또는 admin

이 태스크 정보

- 일정 기록은 시간대와 일정 유형을 지정하고 하나 이상의 일정 항목을 사용합니다. 일정 기록은 일정 [cmn_schedule] 테이블에 저장됩니다.
- 일정 항목 기록은 일정에서 포함되거나 제외되는 기간을 지정합니다. 일정 항목은 일정 항목 [cmn_schedule_span] 테이블에 저장됩니다.

또는 비즈니스 달력 기능을 사용하여 일정을 만들 수도 있습니다. 비즈니스 달력 및 일정을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비즈니스 달력 생성.

경고: 를 사용하는 퍼포먼스 분석경우 시간 범위를 변경할 때 주의하십시오. 비즈니스 또는 회계 달력의 시간 범위를 변경하면 데이터가 무효 퍼포먼스 분석 화될 수 있습니다. 이를 변경하기 전에 퍼포먼스 분석 관리자와 상의하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 일정 〉 일정.
2. 새로 만들기를 선택하고 고유하고 의미 있는 이름과설명을 입력한 다음 양식을 작성합니다.

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

일정 양식 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 일정 필드.

주: 현재 일정에 정의된 활성 항목이 없으면 일정 양식에 경고 메시지가 나타납니다. 일정이 제외만 포함하는 하위 일정일 경우, 제외는 비활성 항목이므로 해당 메시지를 무시합니다.

3. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

주:

- 관련 링크에서 일정 표시를 선택하여 사용자 인터페이스를 사용하여 넥스트 경험 달력에서 일정을 봅니다. 이 프레임워크에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 넥스트 경험 UI . 에서 넥스트 경험 UI 일정 항목을 생성하려면 을 참조하십시오 일정 달력에서 일정 항목 만들기.

  클래식 일정 달력을 *glide.schedule.enable_classic_calendar* 사용하려면 속성을 추가하고 **true**로 설정할 수 있습니다. 시스템 속성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 시스템 속성 추가.

- 유지관리 유형의 일정을 만들고 기록을 저장하면 UI 정책이 양식에서 유형 필드를 숨깁니다. 유형 값을 보거나 변경하려면 일정 양식 대신 일정 목록을 사용합니다. 필요한 경우 유형 열을 추가합니다. 유형 열에서 값의 셀을 클릭하고 목록 뷰에서 값을 수정할 수 있습니다.

4. 하나 이상의 일정 항목을 구성합니다.

일정 항목 양식 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 일정 항목 필드.

관련 정보

일정

일정 필드

일정 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

필드	설명
이름	일정의 고유한 이름입니다.
시간대	일정의 시간대입니다. 부동을 선택하면 시간대는 당시 항목에 액세스하는 프로세스에 상대적입니다. • 예를 들어 암스테르담의 자원 관리자가 오전 8:00에서 오후 5:00로 부동 일정을 설정하는 경우 산호세에 있는 사용자에게는 일정이 오전 8:00에서 오후 5:00로 표시됩니다. • 일정을 특정 시간대로 정의하면 다른 시간대에 있는 사용자에게는 자신의 시간대가 적용된 일정이 표시됩니다.
상위	새 일정을 제한하는 상위 일정입니다.
애플리케이션	일정의 애플리케이션 범위입니다.
유형	일정의 목적을 설명하는 텍스트 레이블입니다. 다음 시스템 용어 중 하나를 사용하여 특정 일정을 처리하는 방법을 결정할 수도 있습니다.

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

필드	설명
	• 제외됨: SLA 개수에서 기간을 제외합니다. • 유지관리: 변경 관리 활동이 허용되는 기간을 지정합니다. 유지관리 일정 항목을 포함하는 일정도 유지관리 일정 항목을 포함할 수 없습니다. • 블랙아웃: 변경 관리 일정에서 기간을 제외합니다. 중단 일정 항목을 포함하는 일정도 유지관리 일정 항목을 포함할 수 없습니다.
설명	일정에 대한 설명입니다.

관련 정보

일정

일정 정의

일정 항목 필드

한 일정 항목을 하나의 일정에만 연결할 수 있습니다. 일정 항목 관련 목록에는 일정에 포함하거나 일정에서 제외할 기간에 대한 정의가 포함되어 있습니다.

필드	설명
이름	일정 항목의 고유한 이름입니다.
유형	일정의 목적을 설명하는 레이블입니다. 또한 시스템은 일정 유형을 사용하여 특정 일정을 처리하는 방법을 결정합니다. • 제외됨: SLA 개수에서 기간을 제외합니다. • 유지관리: 변경 관리 활동이 허용되는 기간을 지정합니다. 유지관리 일정 항목을 포함하는 일정도 유지관리 일정 항목을 포함할 수 없습니다. • 블랙아웃: 변경 관리 일정에서 기간을 제외합니다. 중단 일정 항목을 포함하는 일정도 유지관리 일정 항목을 포함할 수 없습니다.
표시 형식	일정 항목이 달력 애플리케이션에 표시되는 방식 및 다른 일정 항목과 상호작용하는 방식을 나타내는 옵션입니다. • 다른 용무 중: 작업 예약에 일정 항목을 사용할 수 없습니다. • 추가 비용 없음: 작업 예약을 위해 일정 항목을 사용할 수 있습니다. • 미정: 작업 예약을 위해 임시로 일정 항목을 사용할 수 있습니다. • 당직: 일정 항목이 당직이며, 작업을 완료하는 데 사용할 수 있는 사용자 그룹의 구성원을 결정하는 방법을 제공합니다.
시기	일정 항목이 적용되는 날짜 및 시간입니다. 일정 항목이 하루 24시간에 적용되는 경우 하루 종일 확인란을 선택합니다. 주: 시스템 속성 설정에서 전역 날짜 및 시간 형식을 *glide.sys.date_format* 변경하면 하루 종일 확인란을 선택할 때 수행되는 일정 계산에 큰 영향을 미칩니다. 자세한 내용은 전역 날짜 및 시간 필드 형식 문서를 참조하십시오.
반복	일정 항목의 반복 간격입니다(있는 경우). 반복 간격을 선택하면 다른 필드가 표시되므로 반복 간격을 추가로 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.

필드	설명
반복 간격	일정 반복 빈도 - 매주, 매월 또는 매년. 이 필드는 반복 필드의 값이 매일, 매주, 매월 또는 매년인 경우에만 표시됩니다.
반복 시간	주간 일정이 반복되는 요일입니다. 이 필드는 반복 필드에 매주 값이 있는 경우에만 표시됩니다.
월별 유형	월별 일정 반복 빈도입니다. 이 필드는 반복 필드 값이 매월인 경우에만 표시됩니다. 매월 반복 옵션에는 다음이 포함됩니다. • 달의 특정 날짜에 반복 • 달의 특정 주, 특정 날짜에 반복 • 달의 마지막 날에 반복 • 해당 월의 마지막 주의 특정 요일에 반복
연간 유형	연간 일정 반복 빈도입니다. 이 필드는 반복 필드에 연간 값이 있는 경우에만 표시됩니다. 연간 반복 옵션은 다음과 같습니다. • 매년 특정 날짜에 반복 • 떠다니는 날에 반복
부동주	한 달의 주에는 떠다니는 연간 일정이 반복됩니다. 이 필드는 연간 유형 필드에 변동 값이 있는 경우에만 표시됩니다.
부동일	요일: 떠다니는 연간 일정이 반복됩니다. 이 필드는 연간 유형 필드에 변동 값이 있는 경우에만 표시됩니다.
월	일년 중 월에는 떠다니는 연간 일정이 반복됩니다. 이 필드는 연간 유형 필드에 변동 값이 있는 경우에만 표시됩니다.
반복 기간	반복 종료 날짜입니다. 이 필드를 비워 두면 일정이 무기한 반복됩니다.
유형	〔선택사항〕 일정 항목 설명입니다.

관련 정보

일정

일정 정의

주 날짜의 다섯 번째 인스턴스에 대한 일정

반복되는 월별 일정에 대해 월말에 가까운 날짜에 대해 평일의 다섯 번째 인스턴스로 계산되는 날짜를 선택할 수 있습니다.

이 태스크 정보

선택한 날짜의 일치하는 5번째 인스턴스가 없는 월을 처리하는 데 세 가지 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 마지막: 해당 월의 마지막 요일 인스턴스를 선택합니다.
- 다음: 다음 달 요일의 첫 번째 인스턴스를 선택합니다.
- 엄격한: 일치하는 다섯 번째 인스턴스가 없는 월을 건너뛰고 일치하는 다섯 번째 인스턴스가 있는 월만 선택합니다.

glide.schedules.fifth 시스템 속성을 사용하여 요일의 5번째 발생을 선택하는 일정 항목이 해당 날짜의 4개만 포함된 달에서 작동하는 방식을 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.

- 이 속성의 사용은 속성이 일로 설정된 경우에만 *glide.schedules.repeat_nth* 유효합니다.
- 다음 예에서는 해당 월의 평일의 다섯 번째 인스턴스에서 일정이 시작될 때 일정이 반복되는 요일을 계산하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. *sys_properties.list*로 이동합니다.
2. *glide.schedules.fifth* 속성을 엽니다.
3. 값이마지막으로 설정되어 있는지 확인합니다.
4. 다음으로 이동 시스템 스케줄러 〉 일정 〉 일정을 클릭하고 새 일정을 정의한 후 제출을 클릭합니다.
5. 새 일정을 열고 일정 항목 관련 목록에서 다음 매개변수를 사용하여 새 항목을 생성합니다.
   - 언제: 11 월 29, 2012 에서 10:00 에서 11 월 29, 2012 에서 11:00
   - 반복: 매달
   - 월별 유형: 요일
   - 시작일: 11월 29일

     주: 이 예에서 11월 29일은 매월 다섯 번째 목요일입니다.
6. 제출을 클릭합니다.
7. 동일한 일정 항목을 엽니다.

   주: 다섯 번째 목요일에 매달 메시지가 양식에 나타납니다.

   처음 3개월 동안의 일정은 다음과 같이 계산됩니다.
   - 2012년 11월 29일(매월 다섯째 목요일)
   - 2012년 12월 27일(매월 마지막 목요일)
   - 2013년1월31일(매월 다섯째 목요일)
8. 속성의 값을*glide.schedules.fifth* 3단계에서 마지막이 아닌 다음으로 설정하면 처음 3개월의 일정은 다음과 같이 계산됩니다.
   - 2012년 11월 29일(매월 다섯째 목요일)
   - 2012년 1월 3일(2012년 12월 이후 다음 달 첫째 목요일은 5일 없음)
   - 2013년1월31일(매월 다섯째 목요일)
9. 속성의 값이*glide.schedules.fifth* 3단계에서 마지막이 아닌 엄격하게 설정된 경우 처음 3개월의 일정은 다음과 같이 계산됩니다.
   - 2012년 11월 29일(매월 다섯째 목요일)
   - 회의 없음(2012년 12월은 목요일이 5회가 없어서 건너뜀)
   - 2013년1월31일(매월 다섯째 목요일)

관련 정보

일정

일정 정의

월별 일정 반복

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

월별 일정 반복

매월 일정을 반복하여 일정을 정의하고 일정의 일관성을 유지하는 데 필요한 시간을 줄입니다.

이 태스크 정보

월의 특정 날짜에 시작하는 월별 일정에 대해 다음 옵션을 지정할 수 있습니다(월별 유형은 일로 설정됨). 다음 방법을 사용하여 월별 일정이 반복되는 요일을 계산할 수 있습니다.

- 일: 해당 월에 선택한 시작 날짜의 순서를 결정하여 반복할 요일을 계산합니다. 예를 들어 시작 날짜가 매월 첫 번째 월요일에 나타나도록 지정한 경우 일정은 매월 첫 번째 월요일마다 반복됩니다.
- 주: 선택한 시작 날짜가 해당 월에 표시되는 주 번호를 결정하여 반복할 월의 일을 계산합니다. 예를 들어, 시작 날짜가 매월 두 번째 주의 월요일인 경우 일정은 매월 두 번째 월요일을 반복합니다.

시스템 속성을 *glide.schedules.repeat_nth* 사용하여 인스턴스가 매월 반복 일정이 발생하는 요일을 계산하는 데 사용하는 방법을 결정합니다. 기본적으로 인스턴스는 더 정확한 Day 메서드를 사용합니다.

주: **Week** 메서드를 사용하여 사용자 지정된 일정 논리와 이전 버전과의 호환성을 유지합니다. 하루의 다섯 번째 인스턴스에서 시작하는 월별 일정의 경우, 매월 시작일에 대한 계산에 대한 자세한 내용은 요일의 다섯 번째 인스턴스 항목을 참조하십시오.

다음 예에서는 월별 일정이 반복되는 요일을 계산하는 방법을 보여 줍니다.

프로시저

1. *sys_properties.list*로 이동합니다.
2. *glide.schedules.repeat_nth* 속성을 엽니다.
3. 값이**day**로 설정되어 있는지 확인합니다.
4. 다음으로 이동 시스템 스케줄러 〉 일정 〉 일정을 클릭하고 새 일정을 정의한 후 제출을 클릭합니다.
5. 새 일정을 열고 일정 항목 관련 목록에서 다음 매개변수를 사용하여 새 항목을 생성합니다.
   - 언제: 11 월 5, 2012 에서 10:00 에서 11 월 5, 2012 에서 11:00
   - 반복: 매달
   - 월별 유형: 요일
   - 시작일: 11월 5일

     주: 이 예에서 11월 5일은 그 달의 첫 번째 월요일이지만 두 번째 주에 속합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
7. 일정 항목을 엽니다.

   주: 첫 번째 월요일에 매달 메시지가 양식에 나타납니다. 이 일정이 실행되는 처음 몇 개의 날짜는 다음과 같습니다.
   - 2012년 11월 5일(매월 첫째 월요일)
   - 2012년 12월 3일(매월 첫째 월요일)
   - 2012년 1월 7일(매월 첫째 월요일)
8. 3단계에서 속성의 값을*glide.schedules.repeat_nth*일 대신 주로 설정한 경우 이 일정이 실행되는 처음 몇 개의 날짜는 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.

- 2012년 11월 5일(매월 둘째 주 월요일 시작)
- 2012년 12월 10일(매월 둘째 월요일)
- 2012년1월14일 (매월 둘째 월요일)

관련 정보

일정

일정 정의

일정 및 달력 사용

일정 페이지에 따라 그래픽 달력 생성 내의 ServiceNow AI Platform 특정 애플리케이션이 표시됩니다.

이러한 일정 페이지는 일별, 주별 또는 월별 뷰로 표시됩니다. 현재 일정 페이지를 사용하는 애플리케이션은 다음과 같습니다.

- 프로젝트 관리
- 유지관리 일정
- 그룹 당직 순환
- 현장 서비스 관리

일정 페이지는 그래픽 디스플레이의 기능을 결정하는 스크립트가 포함된 기록입니다.

- 일정 페이지에는 고도의 스크립팅이 포함되기 때문에 대부분의 경우 기본 플랫폼의 기본 일정 페이지를 사용해야 합니다.
- 일정 페이지는 일련의 매개변수가 첨부된 URL을 사용하여 그래픽 표시를 생성합니다.
- 일정 페이지는 달력 콘텐츠(cmn_schedule_page) 기록을 제어합니다.

일정 페이지에 액세스하려면 시스템 스케줄러 **>** 일정 **>** 일정 페이지로 이동합니다. 일정 페이지 양식은 다음 필드를 제공합니다.

필드	필드 유형	설명
이름	문자열	현재 일정 페이지를 식별하는 데 사용되는 일반 이름입니다.
일정 유형	문자열	일정 유형은 "sysparm_page_schedule_type" URI 매개변수를 통해 일정 페이지를 고유하게 식별 문자열입니다. 예를 들어 다음과 같이 일정 페이지에 액세스할 수 있습니다. **/show_schedule_page.do?sysparm_page_schedule_type=gantt_chart&sysparm_timeline_task_id=d530bf907f000** 또는 "**sysparm_page_sys_id**" URI 매개변수를 일정 페이지의 고유한 32자 16진수 시스템 식별 페이지에 액세스할 수 있습니다.
뷰 유형	선택	각 뷰 유형은 서로 다른 필드 조합을 표시합니다. 다음 두 가지 옵션을 사용할 수 있습니다. • 달력 • 일정 페이지
설명	문자열	현재 일정 페이지에 대한 추가 정보를 제공하는 일반 설명입니다. 이 필드는 필요하지 않습니다.

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

필드	필드 유형	설명
초기화 함수 이름	문자열	주: 이 기능은 달력 유형 일정 페이지에서만 사용됩니다. init 함수 이름은 달력 유형 일정 페이지에 대한 클라이언트 스크립트 함수 내에서 호출할 JavaSc 지정합니다.
HTML	문자열	주: 이 기능은 달력 유형 일정 페이지에서만 사용됩니다. Jelly는 스크립트 가능한 섹션인 HTML 필드를 구문 분석합니다. 그런 다음 달력의 나머지 부분도 삽입합니다. 서버에서 변수를 전달하고 필요한 추가 필드를 정의하는 데 사용할 수 있습니다.
클라이언트 스크립트	문자열	클라이언트 스크립트는 일정 페이지 표시 옵션을 구성할 수 있는 스크립팅 가능한 섹션입니다. A 유형에 따라 다릅니다.
서버 AJAX 프로세서	문자열	주: 이 기능은 달력 유형 일정 페이지에서만 사용됩니다. 서버 AJAX 프로세서는 표시되는 일정 항목 및 범위 집합을 반환하는 데 사용되는 달력 유형 일정 해당됩니다.

일정 페이지를 호출하고 달력을 봅니다.

인수 모듈의 URL, 필드 데코레이션(딕셔너리 속성 ref_contributions) 또는 show_schedule.do 에 연결된 UI 작업을 사용하여 일정 페이지를 호출할 수 있습니다.

예를 들어, 당직 달력 모듈은 다음 URL에서 달력을 생성합니다.

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_view=monthly,daily
```

이 URL은 사용자를 2016년 3월 1일자 월별 달력 보기로 이동시킵니다.

- URL 구성요소 sysparm_current_view = monthly || weekly || daily 현재 달력 뷰를 결정합니다. sysparm_current_view에 잘못되거나 빈 값이 지정되면 기본적으로 월별 뷰로 설정되고 해당 뷰에 URL을 다시 씁니다. 유효한 값은 매월, 매주 또는 매일입니다.
- URL 구성요소 sysparm_include_view = ##,##,### 사용할 수 있는 달력 뷰를 결정합니다. sysparm_include_view에 잘못되거나 빈 값이 지정되면 유효한 뷰만 나타납니다. 모든 값이 올바르지 않으면 기본 3개의 뷰가 나타나고 해당 뷰에 URL을 다시 씁니다. 유효한 값은 ##, ## 및 ##입니다.

  주: # sysparm_include_view은 새 당직 달력 뷰에서만 사용할 수 있습니다.

- URL 구성요소 sysparm_group_id=group_sys_id 는 필터링할 지정된 그룹을 결정합니다. sysparm_group_id 지정하면 지정된 그룹을 기준으로 필터링합니다. 유효한 값은 그룹 sysId입니다.
- URL 구성요소 sysparm_start_date=2016-03-02 는 모든 뷰가 표시되는 날짜를 결정합니다. sysparm_start_date 지정하면 모든 뷰가 선택된 특정 날짜와 경쟁하는 달력이 열립니다. 형식은 YYYY-MM-DD입니다. 잘못된 형식 또는 날짜가 지정되면 현재 날짜가 사용되고 URL을 해당 날짜로 다시 씁니다.

주: sysparm_zoom URL 구성요소가 OnCallRotation에서만 sysparm_current_view로 대체되었습니다.

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

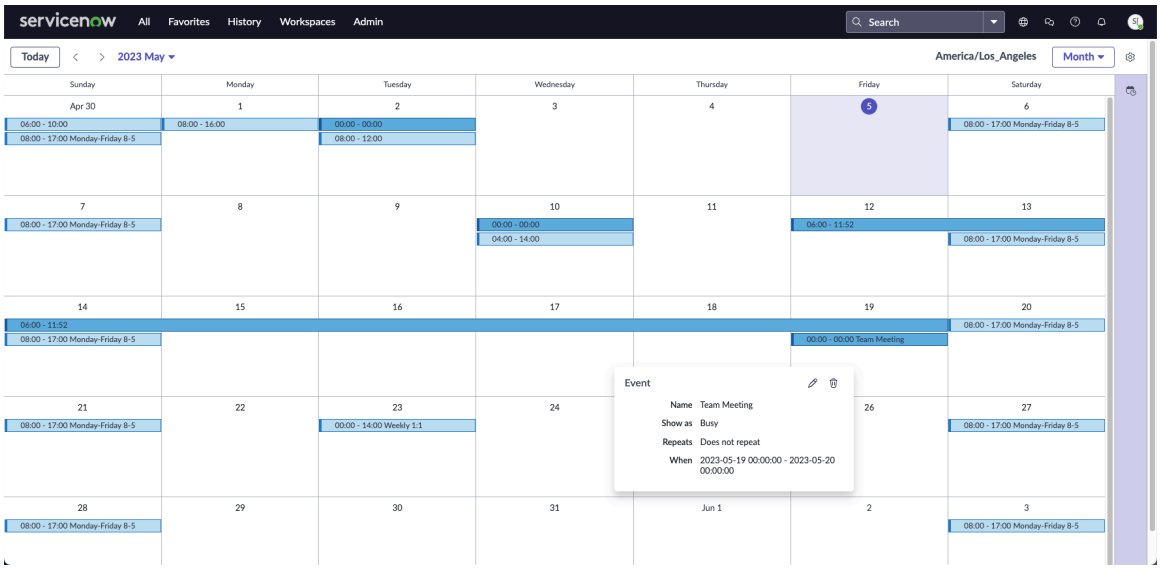
일정 달력

일정 달력을 사용하여 이벤트를 만들고, 보고, 편집합니다.

일정 달력

일정 달력은 달력 및 타임라인 뷰에서 일, 주 또는 월 뷰로 사용할 수 있습니다. 달력에 이벤트를 만들려면 문서를 참조하십시오 일정 달력에서 일정 항목 만들기.

이미지는 달력 사용자 인터페이스를 보여줍니다.



주: 클래식 일정 달력을 사용하려면 문서를 참조하십시오 일정 정의.

도메인 지원 및 일정

일정에서는 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. Domain Support [com.glide.domain] 플러그인을 활성화하여 일정에 대한 도메인 분리 기능을 활성화합니다.

지원 수준: 기본

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

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

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

개요

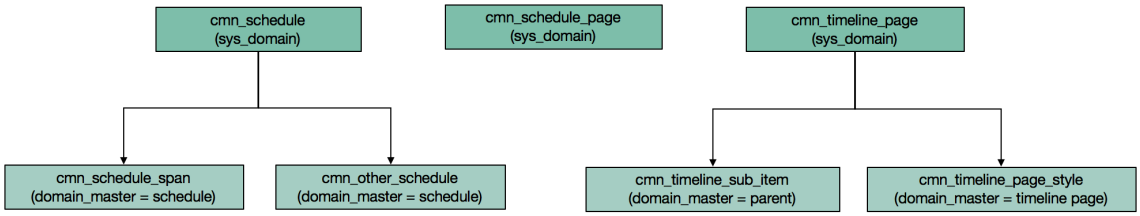
일정 [cmn_schedule], 일정 페이지[cmn_schedule_page] 및 타임라인 페이지 [cmn_timeline_page] 테이블의 기록에는 정의된 도메인이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 테이블은 속성을 *domain_master* 사용하여 상위 테이블에서 도메인을 파생시킵니다.
- 각 테이블의 딕셔너리 기록에서 속성을 찾을 *domain_master* 수 있습니다.

다음 다이어그램은 여러 일정 테이블의 도메인 분리 범위를 보여줍니다.

일정에 대한 도메인 지원



사용자 지정 도메인 지원 구현

일정 항목 [cmn_schedule_span]과 같은 테이블에 대한 도메인 지원의 사용자 지정 구현이 포함된 새 릴리스로 마이그레이션할 때 도메인 분리 지원이 자동으로 수행되지는 않습니다. 이 작업을 수행하면 특정 구성의 변경이 방지됩니다.

일정에 대한 기본 시스템 도메인 지원을 구현하기 위해 sys.script 유틸리티가 제공됩니다. 이 유틸리티를 실행하려면 다음으로 이동하십시오. 백그라운드 〉 스크립트 – 백그라운드. 스크립트는 com.glide.schedules 플러그인 아래에 fix_schedule_domain_support.js로 나열됩니다.

- 유틸리티는 일정 [cmn_schedule], 일정 페이지 [cmn_schedule_page] 및 타임라인 페이지 [cmn_timeline_page] 테이블에 도메인 [sys_domain] 열을 추가하려고 합니다.
- 그런 다음 일정 항목 [cmn_schedule_span], 기타 일정 [cmn_other_schedule], 타임라인 하위 항목 [cmn_timeline_sub_item] 및 타임라인 페이지 범위 스타일 [cmn_timeline_page_style] 테이블에 domain_master 속성을 추가하려고 시도합니다.
- 스크립트가 도메인이 다른 하위 기록과 상위 기록 사이에 존재하는 기존 기록을 찾는 경우, 스크립트는 하위 테이블에 속성을 도입 *domain_master* 하지 않습니다.

예를 들어 일정 [cmn_schedule](상위) 테이블과 일정 항목 [cmn_schedule_span](하위) 테이블의 관계를 생각해 보십시오. 업그레이드 인스턴스의 두 테이블 모두에서 도메인 [sys_domain] 열을 사용할 수 있는 경우, 유틸리티는 일정에 대한 도메인 지원의 기본 시스템 구현으로 마이그레이션해야 합니다.

- 스크립트가 하위 일정 항목 [cmn_schedule_span] 도메인이 상위 일정 [cmn_schedule] 도메인과 다른 기록을 탐지하면 실행을 중지하고 경고 메시지를 기록합니다.
- 스크립트가 다른 기록을 찾지 못하면 일정 항목 [cmn_schedule_span] 테이블의 도메인 [sys_domain] 및 도메인 경로 [sys_domain_path] 열에 대한 읽기 권한을 비활성화하고 제한합니다.
- 마지막으로, 스크립트는 일정 항목 [cmn_schedule_span] 테이블에 대한 사전 파일에 domain_master=schedule 속성을 추가합니다.

주: 이 *domain_master* 속성은 하위 및 상위 기록 도메인이 지정된 참조 필드에서 파생된 하위 도메인의 도메인과 동일하게 유지되도록 합니다.

시스템 스케줄러

시스템 스케줄러 애플리케이션에는 스케줄링을 위한 두 개의 별도 엔진인 Scheduled Jobs 엔진과 Schedules 엔진이 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.

예약된 작업

예약된 작업은 특정 시간에 또는 반복적으로 수행해야 하는 모든 작업을 실행합니다. 예약된 작업 모듈은 일정 [sys_trigger] 테이블에 연결됩니다. 일정 테이블의 기록을 조작하는 것은 권장되지 않습니다. 이 테이블을 사용하여 기존 기본 시스템 예약된 작업을 봅니다.

시스템 정의의 예약된 작업 모듈은 작업 예약을 위한 관리자 친화적인 인터페이스입니다. 이 모듈을 사용하여 새 예약된 작업을 만듭니다. 자세한 내용은 예약된 작업 생성 단원을 참조하십시오.

일정

일정은 달력에서 시간을 포함하거나 제외하는 규칙입니다. 서비스 수준, 비활성 모니터 및 그룹 당직 순환에 사용됩니다. 예를 들어 평일 업무 시간에만 적용되도록 서비스 수준을 제한하는 일정을 정의할 수 있습니다. 당직 순환에서 휴일을 제외할 수도 있습니다.

자세한 내용은 일정 사용을 참조하십시오.

이벤트 일정

동작 또는 작업을 나중에 수행하도록 예약하기 위한 다양한 도구를 사용할 수 있습니다.

유지관리 일정

CMDB에 대한 변경 사항은 타임라인을 통해 변경 사항을 제안하고 볼 수 있는 유지관리 일정 플러그인을 통해 관리할 수 있습니다.

당직 순환

Group On-Call Rotation 플러그인을 사용하면 일정을 정의하여 하루 중 특정 시간에 어떤 사용자가 기본 연락처에 해당하는지 결정할 수 있습니다.

예약된 보고서

보고서를 정의한 후에는 보고 인터페이스를 사용하여 특정 시간에 또는 정기적으로 보고서를 이메일로 보내도록 예약할 수 있습니다.

예약된 워크플로우

워크플로우는 고급 다단계 프로세스를 자동화하기 위한 강력한 시스템을 제공합니다. 워크플로우는 비즈니스 규칙과 같은 조건에 의해 트리거되거나 예약된 작업과 같이 특정 시간/되풀이 일정으로 예약될 수 있습니다.

예약된 작업

예약된 작업은 특정 날짜 및 시간에 또는 반복적으로 자동으로 생성되도록 지정할 수 있는 스크립트입니다.

이벤트 레지스트리

이벤트를 사용하여 조건이 충족될 때 작업 또는 작업이 발생하도록 예약할 수 있습니다.

예:

kb.view

사용자가 지식베이스 문서를 볼 때 트리거되는 이벤트입니다. 이를 사용하여 문서를 볼 때마다 지식 사용 기록을 작성하는 스크립트 작업 지식베이스 뷰를 트리거할 수 있습니다.

incident.commented

사용자가 문서에 코멘트를 달 때 트리거되는 이벤트로, 코멘트가 달린 두 인시던트에 사용됩니다.

비활성 모니터

정의된 시간 동안 기록이 업데이트되지 않은 경우 비활성 모니터가 이벤트를 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.

스크립트 작업

이벤트가 로그에 기록될 때 트리거하는 스크립트입니다. 예약된 작업처럼 특정 시간이 아니라 플랫폼에서 특정 활동이 발생할 때마다 실행되거나 비즈니스 규칙 과 같은 특정 조건에 응답하여 실행되도록 스크립트를 설정할 수 있습니다.

알림

또한 이벤트를 사용하여 이벤트가 로그에 기록될 때 이메일 알림을 트리거할 수 있습니다.

비활성 모니터 설정

작업이 일정 시간 동안 비활성 상태일 때 작업 기록에 대한 이벤트를 트리거하는 비활성 모니터를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
작업이 비활성 상태인 경우 모니터가 일정한 간격으로 반복됩니다. 작업 기록에 대한 사용자 업데이트에서 모니터를 다시 시작합니다. 정의한 재설정 조건이 충족되지 않은 경우 작업 기록을 업데이트할 때 모니터가 다시 시작되지 않습니다. 비활성 모니터는 ## 테이블을 확장하는 테이블 또는 ## 테이블 자체의 레코드에만 적용됩니다.

비활성 모니터가 트리거되면 <tablename>.inactivity 형식으로 이벤트를 생성합니다(예: incident.inactivity). 이메일 및 SMS 알림 또는 스크립트 작업을 정의하여 비활성 모니터에 대한 추가 작업을 수행합니다.

기록의 활동은 사용자 업데이트만을 기반으로 합니다. 시스템 업데이트는 활동으로 계산되지 않습니다.

비활성 모니터는 작업당 일치하는 비활성 모니터를 하나만 지원합니다.

여러 비활성 모니터가 작업 기록과 일치하는 경우 비활성 모니터 중 하나가 다른 모든 sys_trigger 작업을 삭제하고 자체 작업만 남겨두고 다른 작업이 트리거되지 않도록 합니다. 비활성 모니터는 조건 작성기에 의해 구동되므로 정의 시간은 작업 기록당 서로 교차하는 비활성 모니터를 식별할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 **SLA** 〉 비활성 모니터 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 비활성 모니터에 이름을 지정합니다.
3. 테이블 필드에서 모니터링할 기록 유형을 지정합니다.
4. 대기 필드에서 각 알림을 보내기 전에 비활성 모니터가 대기해야 하는 시간을 지정합니다.
5. 조건 필드에 추가 조건을 지정합니다.
   비활성 모니터가 작동하려면 하나 이상의 조건을 지정해야 합니다.
   - 인시던트 자동 종결을 사용하는 경우 자동 종결이 제대로 작동하지 않으므로 재설정 조건을 추가합니다. 이 재설정을 방지하려면 비활성 모니터에서 재설정 조건을 설정하십시오. 인시던트 자동 종결에 대한 자세한 내용은 인시던트가 자동으로 종결되도록 구성을 참조하십시오.
   - 비활성 모니터가 실행을 시작하려면 사용자 업데이트당 모든 조건이 True여야 합니다. 예를 들어, 이 조건 설정은 사용자가 작업을 업데이트할 때 기한이 현재 날짜보다 이전인 경우에만 작동합니다.
6. 여러 비활성 모니터가 지정된 기록에 대해 조건을 충족할 수 있는 경우 순서를 지정합니다. 순서가 가장 낮은 모니터가 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.

7. 저장을 클릭합니다.

> 주: 비활성 모니터의 조건을 변경하면 모니터가 이전에 추적한 기록 추적을 중지합니다. 기록이 다른 모든 조건을 충족하더라도 비활성 모니터 이전에 생성한 기록은 추적되지 않습니다.

에스컬레이션 간격 및 일시 중지 조건

에스컬레이션 간격 및 일시 중지 조건은 비활성 모니터와 관련이 없습니다.

비활성 모니터 테이블이 SLA에 사용되는 테이블을 확장하기 때문에 관련 목록 및 필드를 사용할 수 있지만, 비활성 모니터가 접속되거나 트리거될 때 이러한 요소는 어떤 방식으로든 사용되지 않습니다.

예약된 작업

예약된 작업은 특정 시간에 또는 반복 일정에서 수행할 수 있는 자동화된 작업 조각입니다.

다음 종류의 작업을 자동화할 수 있습니다.

- 보고서 자동 생성 및 배포
- 템플릿에서 인시던트, 변경 항목, 구성 항목과 같은 기록 엔터티를 자동으로 생성하고 예약합니다.
- 스크립트 또는 비즈니스 규칙에서 예약된 작업 실행
- 월말 예약
- 평일 예약

개발자 교육은 의 ServiceNow 개발자 사이트예약된 스크립트 실행 및 이벤트 목표를 참조하십시오.

시스템 이벤트 및 작업 대시보드를 사용하여 시스템 이벤트 처리 시스템 및 예약된 작업 처리 시스템을 모니터링합니다.

예약된 작업 상태

예약된 작업은 다음 상태 중 하나일 수 있습니다.

준비
: 다음 예약된 간격으로 작업을 실행할 준비가 되었습니다.

실행 중
: Job은 작업을 수행하는 중입니다.

큐에 대기 중
: 작업이 스케줄러 큐에 추가되어 실행 대기 중입니다.

오류
: 작업을 실행하는 동안 오류가 발생했습니다.

작업 예약 오류

예약된 작업을 생성하는 동안 오류가 발생하면 여기를 다음을 통해 예약된 작업 문제 해결 애플리케이션 인사이트 방문하여 자세한 내용을 확인하십시오.

예약된 작업 만들기

예약된 작업 [sysauto] 테이블에 예약된 작업을 생성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 방법을 사용하여 모든 새 예약된 작업을 생성합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 적절한 유형의 예약된 작업을 선택합니다.
   - 보고서 작성 및 배포 자동화
   - 템플릿에서 항목(변경, 인시던트 ci 등)을 자동으로 작성
   - 선택한 스크립트를 자동으로 실행

결과
표시되는 필드는 필요한 예약된 작업의 유형에 따라 다릅니다.

관련 정보
- 예약된 작업을 위한 고급 옵션
- 시스템 날짜 형식 개인화
- 시스템 시간대 설정
- 작업 일정의 특수 케이스
- 일정 항목 보기

보고서 작성 및 배포 자동화
이메일을 통해 예약된 보고서를 생성하고 배포합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
report_scheduler 역할을 가진 사용자는 다른 탐색 경로를 통해 예약된 보고서를 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 코어 UI 보고서의 이메일 예약 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
예약된 보고서는 PDF, CSV 또는 XLS 형식으로 배포할 수 있습니다. 그래픽 보고서는 PNG 또는 PDF 형식으로 배포할 수 있습니다. 다단계 피벗 보고서는 PDF 형식으로만 예약할 수 있습니다.

주:
- 달력, 맵 또는 단일 점수 보고서를 예약할 수 없습니다. 플러그인을 `com.snc.whtp` 사용하는 경우에만 피벗 테이블 보고서를 예약할 수 있습니다.
- 사용자 계정이 비활성화된 개인이 만든 보고서에는 데이터가 나타나지 않을 수 있습니다. 원하는 데이터가 표시되도록 하려면 활성 사용자가 예약된 보고서를 다시 생성해야 합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 보고서 생성 및 배포 자동화를 선택합니다.
4. 다음 필드를 채웁니다.

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

필드	설명
이름	예약된 보고서의 이름입니다.
보고서	예약하려는 보고서에 대한 참조입니다. 검색 아이콘 사용하여 보고서를 찾을 수 있습니다. 주: 자동 이메일 지원은 달력, 맵 및 단일 점수 보고서에는 사용할 수 없습니다.
사용자	예약된 날짜 및 시간에 보고서를 수신하는 개별 사용자입니다. 사용자가 보고서를 받으려면 사용자 기록에서 알림을사용하도록 설정해야 합니다.
그룹	예약된 날짜 및 시간에 보고서를 수신하는 그룹입니다.
이메일 주소	인스턴스의 사용자가 아닌 보고서 수신자의 쉼표로 구분된 이메일 주소 목록입니다.
애플리케이션	보고서가 포함된 범위 지정 애플리케이션의 이름입니다. 보고서가 전역 범위에 있으면 전역이 표시됩니다.
활성	활성 상태인 경우 예약된 보고서가 제공됩니다.
실행	예약된 작업을 실행하는 데 사용할 시간 간격: ○ 매일: 지정된 시간에 매일 실행됩니다. ○ 일/월/연도: 매년 특정 요일과 월(예: 7월 14일)에 지정된 시간에 실행됩니다. ○ 일/주/월/연도: 매년 특정 월의 특정 주(예: 10월 두 번째 월요일)에 지정된 시간에 실행됩니다. ○ 주/월: 매월 특정 주(예: 매월 셋째 주) 동안 지정된 날짜와 지정된 시간에 매월 실행됩니다. ○ 매주: 주마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다. ○ 매월: 월마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다. ○ 주기적으로: 지정된 반복 기간에 따라 실행됩니다. ○ 한 번: 한 번만 실행됩니다. ○ 요청 시: 요청 시 즉시 실행됩니다. ○ 비즈니스 달력: 항목 시작: 비즈니스 달력 필드에서 선택한 비즈니스 달력 항목 시작 날짜에 실행됩니다. 예약된 작업은 비즈니스 달력에 정의한 각 비즈니스 항목의 시작 날짜에 실행됩니다. 예를 들어, 비즈니스 달력이 회계 연도를 나타내고 각 항목의 시작 날짜가 회계 월인 경우 예약된 작업은 매월 첫 번째 날에 실행됩니다. ○ 비즈니스 달력: 항목 종료: 비즈니스 달력 필드에서 선택한 비즈니스 달력의 종료 날짜에 실행됩니다. 이 선택은 연결된 비즈니스 달력 항목의 종료 날짜에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	실행된다는 것을 제외하고는 비즈니스 달력: 항목 시작과 같은 방식으로 실행됩니다. 주: 비즈니스 달력: 항목 시작 또는 비즈니스 달력: 항목 종료를 선택하면 오프셋 요소를 적용하여 작업이 선택한 비즈니스 달력 시간 범위의 전 또는 후에 실행되도록 작업을 예약할 수 있습니다. 비즈니스 달력을 선택하고 모든 비즈니스 달력 범위가 과거인 경우 잘못된 구성이므로 작업이 실행되지 않습니다. 자세한 내용은 오프셋 유형 및 오프셋 필드를 참조하십시오. 비즈니스 달력 생성 및 사용과 비즈니스 달력 항목 정의에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 참조하십시오 비즈니스 달력 생성비즈니스 달력 항목 정의.
시간대	예약된 작업이 실행되는 시간을 지정할 때 시간 필드 항목에 사용할 시간대입니다. 시간대 항목 선택: ○ -없음-: 로그인하여 예약된 작업을 생성 중인 사용자에 대해서는 기본 시간대를 사용합니다. 예를 들어 미국/태평양 표준시가 사용자의 할당 시간대이고 시간 필드에 16:45를 입력하는 경우 예약된 작업은 미국/태평양 표준시 오후 04:45에 실행됩니다. ○ 시스템 시간대 사용: 예약된 작업이 실행되는 인스턴스에 지정된 기본 시스템 시간대를 사용합니다. 예를 들어 유럽/런던 표준시가 인스턴스의 기본 시스템 시간대이고 시간 필드에 22:15를 입력하는 경우 예약된 작업은 런던 표준시 오후 10:15에 실행됩니다. ○ 실제 시간대 예를 들어 미국/동부를 선택하고 시간 필드에 13:30을 입력하는 경우 예약된 작업은 미국 동부 표준시 오후 1:30에 실행됩니다.
시간	예약된 작업이 실행되어야 하는 날의 시간으로 시간, 분 및 초(24시간제 형식)로 표현됩니다. 시간대 필드에서 선택한 사항에 따라 이 항목의 시간대가 결정됩니다.
일	예약된 작업이 실행되어야 하는 날입니다. ○ 실행이 매주로 설정되어 있는 경우 주의 어느 한 요일을 선택합니다. 예를 들어 수요일을 선택합니다. ○ 실행이 월간으로 설정되어 있는 경우 달의 어느 한 날을 선택합니다. 예를 들어, 그 달의 25일인 경우 25를 선택합니다. 이 필드는 실행 필드에서 매월 또는 매주를 선택하는 경우에만 나타납니다.
반복 간격	예약된 작업이 매번 실행되는 반복 간격의 기간입니다. 기간을 일, 시간 또는 분 단위의 숫자로 입력합니다. 예: ○ 예약된 작업이 4일마다 실행되도록 하려면 일 필드에 04를 입력합니다. ○ 예약된 작업이 26시간마다 실행되도록 하려면 시간 필드에 26을 입력합니다. ○ 13시간 30분 25초 간격으로 작업을 반복해야 하는 경우 시간 필드에 13을 입력한 다음 그 뒤에 레이블이 지정되지 않은 2개의 필드에 30과 25를 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
시작 중	작업 실행을 시작할 시작 기간을 정의할 수 있습니다. 작업은 실제로 실행 시간에 지정된 시간에 실행됩니다. 달력 날짜 및 시간을 선택합니다. 시작 필드는 실행 필드에서 다음 실행 유형 중 하나를 선택하는 경우에만 나타납니다. ○ 매일 ○ 일/월/연도 ○ 일/주/월/연도 ○ 매월 ○ 한 번 ○ 주기적으로 ○ 주/월 ○ 매주 주기 적으로 실행 유형의 경우 시작 시간은 첫 번째 예약된 작업이 생성된 날짜 및 시간입니다.
비즈니스 달력	예약된 작업의 비즈니스 달력 시작 또는 종료 날짜를 결정하는 데 사용 중인 비즈니스 달력 항목입니다. 이 필드는 시간 필드에서 비즈니스 항목: 시작 날짜 또는 비즈니스 항목: 종료 날짜를 선택하는 경우에만 나타납니다.
오프셋 유형	이 작업을 예약하기 위해 선택한 비즈니스 달력에 적용할 시간 오프셋 (있는 경우)의 유형입니다. ○ 과거: 오프셋 요소를 적용하여 선택한 비즈니스 달력의 시간 범위가 시작되기 전에 작업이 실행되도록 예약합니다. ○ 미래: 오프셋 요소를 적용하여 선택한 비즈니스 달력의 시간 범위가 시작된 후에 작업이 실행되도록 예약합니다. ○ --없음--: 이 작업을 예약할 때 시간 오프셋을 적용하지 않습니다. 오프셋 요소를 추가하면 다음과 같은 사용 사례의 경우 비즈니스 달력에 정의된 정식 시간 범위 전이나 후에 작업이 실행되도록 예약할 수 있습니다.
오프셋	이 작업을 예약하기 위해 선택한 비즈니스 달력에 적용할 시간 오프셋의 양으로 일, 시간, 분 및 초로 표현됩니다. 예를 들어, 비즈니스 달력 시작 날짜로부터 3일, 14시간, 10분 및 45초 전에 작업을 시작하려는 경우 다음 작업을 수행합니다. ○ 오프셋 유형 필드에서 과거를 선택합니다. ○ 일 필드에 **3**을 입력합니다. ○ 시간 필드에 **14**, **10** 및 **45**를 입력합니다. 실행 필드에서 비즈니스 달력: 항목 시작 또는 비즈니스 달력: 항목 종료를 선택하고 오프셋 유형 필드에서 과거 또는 미래를 선택한 경우에만 오프셋 일 및 시간 필드가 나타납니다.
우선순위	예약된 작업의 우선순위를 숫자로 나타낸 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 필수 작업은 100 미만의 우선순위 값으로 설정하십시오. ○ 비필수 작업은 100 초과의 우선순위 값으로 설정하십시오. ○ 예약된 모든 작업의 70% 이상이 기 한을 넘으면 100을 초과하는 값으로 표시된 작업은 실행되지 않습니다.
조건부	사용 시 보고서를 생성하기 위한 스크립팅된 조건을 지정합니다.
기록이 없는 경우 생략	이 옵션을 사용하면 빈 보고서가 배포되지 않습니다.
조건	예약된 작업을 실행할지 여부를 결정하는 조건부 스크립트입니다. 스크립트의 마지막 표현식은 부울(참/거짓) 값으로 평가해야 합니다. 이 텍스트 상자는 **Use conditions**(조건 사용)를 선택하는 경우에만 나타납니다.플랫폼의 ServiceNow 스크립트에 대한 자세한 내용은 스크립트를 참조하십시오. ⚠ 경고: 예약된 이메일에 대한 조건부 스크립트는 샌드박스에서 실행됩니다. 따라서 기능 정의는 허용되지 않습니다. 일부 API 호출 및 키워드도 허용되지 않습니다. 자세한 내용은 스크립트 샌드박스 속성을 참조하십시오.
제목	배포 이메일의 제목 라인에 나타나는 텍스트입니다.
소개 메시지	(선택 사항) 보고서에 메시지를 추가합니다. 보고서 출력 유형이 포함된 PNG인 경우 ○ 메시지 본문에 ${report:png} 태그를 사용하여 메시지에 보고서를 배치합니다. 그렇지 않으면 보고서가 메시지 하단에 나타납니다. ○ ${report:include_with} 태그를 사용하여 이메일에 포함된 다른 보고서를 배치합니다. 그렇지 않으면 이러한 보고서가 메시지 하단에 표시됩니다.
유형	보고서 출력 유형입니다. 그래픽 보고서는 PNG 또는 PDF 파일일 수 있습니다. 목록 보고서는 PDF, Excel 또는 CSV 파일일 수 있습니다. 그래픽 보고서를 예약할 때 차트 그리드 데이터를 포함하도록 출력 유형 **PDF** 또는 **PDF** 가로 방향 을 선택합니다. 목록 보고서를 예약할 때 출력 유형 **Excel** 또는 **CSV**를 선택합니다. 포함된 **PNG**를 선택하여 이메일 본문에 보고서 시각화를 포함합니다. 큰 이미지는 이메일에 맞게 크기가 조정됩니다. 자세한 내용은 보고서 출력 형식 섹션을 참조하십시오. 주: PDF 출력으로만 다단계 피벗 보고서를 예약할 수 있습니다.
Zip 출력	선택하면 보고서가 zip 파일 첨부 파일로 이메일에 전송됩니다.
다음을 포함	이메일에 포함할 하나 이상의 추가 보고서입니다. 이메일 내에서 보고서를 주문할 수 없습니다. 검색 아이콘 사용하여 추가 보고서를 찾을 수 있습니다.
페이지 크기(다단계 피벗 보고서에만 해당)	A3, A4, Letter 또는 Legal 크기 중에서 선택합니다. 다른 용지 크기를 지정하려면 사용자 지정을 선택하고 페이지 높이와페이지 너비를 픽셀 단위로 입력합니다.
페이지 높이(픽셀)(다단계 피벗	페이지 크기가 사용자 지정으로 설정된 경우에 표시됩니다. 표준이 아닌 용지 크기의 경우 페이지 높이(인치)에 72를 곱하고 이 필드에 값을 입력합니다.

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

필드	설명
보고서에만 해당)	
페이지 너비(픽셀)(다단계 피벗 보고서에만 해당)	페이지 크기가 사용자 지정으로 설정된 경우에 표시됩니다. 비표준 용지 크기의 경우 페이지 너비(인치)에 72를 곱하고 이 필드에 값을 입력합니다.

5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

보고서 작업의 예약된 이메일을 편집하려면 예약된 작업 목록에서 작업을 엽니다. 보고서의 예약된 이메일을 중지하려면 예약된 작업 목록에서 관련 작업의 행을 삭제합니다.

관련 정보

- 예약된 작업을 위한 고급 옵션
- 예약된 작업 만들기
- 시스템 날짜 형식 개인화
- 시스템 시간대 설정

템플릿에서 자동으로 항목 작성

변경, 인시던트 및 CI를 포함하는 엔터티 생성을 예약합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: template_scheduler

프로시저

1. 예약된 엔터티 생성〔sysauto_template〕테이블로 이동합니다.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 다음 필드를 채웁니다.

엔터티 생성 예약

필드	설명
이름	이 예약된 작업을 식별하는 이름입니다.
활성	예약된 작업이 활성 상태이며 지정된 날짜 및 시간에 실행되어야 함을 나타내는 옵션입니다.
애플리케이션	엔터티를 포함하는 애플리케이션의 이름입니다. 엔터티 가 전역 범위에 있는 경우 전역이 표시됩니다.
조건부	연결된 스크립트에서 특정 조건이 충족되는 경우 예약된 작업이 실행되도록 하는 옵션입니다.
조건	예약된 작업을 실행할지 여부를 결정하는 조건부 스크립트입니다. 스크립트의 마지막 표현식은 부울(참/거짓) 값으로 평가해야 합니다. 이 텍스트 상자는 **Use** conditions(조건 사용)를 선택하는 경우에만 나타납니다.
실행	예약된 작업을 실행하는 데 사용할 시간 간격:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 매일: 지정된 시간에 매일 실행됩니다. ○ 일/월/연도: 매년 특정 요일과 월(예: 7월 14일)에 지정된 시간에 실행됩니다. ○ 일/주/월/연도: 매년 특정 월의 특정 주(예: 10월 두 번째 월요일)에 지정된 시간에 실행됩니다. ○ 주/월: 매월 특정 주(예: 매월 셋째 주) 동안 지정된 날짜와 지정된 시간에 매월 실행됩니다. ○ 매주: 주마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다. ○ 매월: 월마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다. ○ 주기적으로: 지정된 반복 기간에 따라 실행됩니다. ○ 한 번: 한 번만 실행됩니다. ○ 요청 시: 요청 시 즉시 실행됩니다. ○ 비즈니스 달력: 항목 시작: 비즈니스 달력 필드에서 선택한 비즈니스 달력 항목 시작 날짜에 실행됩니다. 예약된 작업은 비즈니스 달력에 정의한 각 비즈니스 항목의 시작 날짜에 실행됩니다. 예를 들어, 비즈니스 달력이 회계 연도를 나타내고 각 항목의 시작 날짜가 회계 월인 경우 예약된 작업은 매월 첫 번째 날에 실행됩니다. ○ 비즈니스 달력: 항목 종료: 비즈니스 달력 필드에서 선택한 비즈니스 달력의 종료 날짜에 실행됩니다. 이 선택은 연결된 비즈니스 달력 항목의 종료 날짜에 실행된다는 것을 제외하고는 비즈니스 달력: 항목 시작과 같은 방식으로 실행됩니다. 주: 비즈니스 달력: 항목 시작 또는 비즈니스 달력: 항목 종료를 선택하면 오프셋 요소를 적용하여 작업이 선택한 비즈니스 달력 시간 범위의 전 또는 후에 실행되도록 작업을 예약할 수 있습니다. 비즈니스 달력을 선택하고 모든 비즈니스 달력 범위가 과거인 경우 잘못된 구성이므로 작업이 실행되지 않습니다. 자세한 내용은 오프셋 유형 및 오프셋 필드를 참조하십시오. 비즈니스 달력 생성 및 사용과 비즈니스 달력 항목 정의에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 참조하십시오 비즈니스 달력 생성비즈니스 달력 항목 정의.
시간	예약된 작업이 실행되어야 하는 날의 시간으로 시간, 분 및 초(24시간제 형식)로 표현됩니다. 시간대 필드에서 선택한 사항에 따라 이 항목의 시간대가 결정됩니다.
시간대	예약된 작업이 실행되는 시간을 지정할 때 시간 필드 항목에 사용할 시간대입니다. 시간대 항목 선택: ○ -없음-: 로그인하여 예약된 작업을 생성 중인 사용자에 대해서는 기본 시간대를 사용합니다. 예를 들어 미국/태평양 표준시가 사용자의 할당 시간대이고 시간 필드에 16:45를 입력하는 경우 예약된 작업은 미국/태평양 표준시 오후 04:45에 실행됩니다. ○ 시스템 시간대 사용: 예약된 작업이 실행되는 인스턴스에 지정된 기본 시스템 시간대를 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	설명
	예를 들어 유럽/런던 표준시가 인스턴스의 기본 시스템 시간대이고 시간 필드에 22:15를 입력하는 경우 예약된 작업은 런던 표준시 오후 10:15에 실행됩니다. ○ 실제 시간대 예를 들어 미국/동부를 선택하고 시간 필드에 13:30을 입력하는 경우 예약된 작업은 미국 동부 표준시 오후 1:30에 실행됩니다.
일	예약된 작업이 실행되어야 하는 날입니다. ○ 실행이 매주로 설정되어 있는 경우 주의 어느 한 요일을 선택합니다. 예를 들어 수요일을 선택합니다. ○ 실행이 월간으로 설정되어 있는 경우 달의 어느 한 날을 선택합니다. 예를 들어, 그 달의 25일인 경우 25를 선택합니다. 이 필드는 실행 필드에서 매월 또는 매주를 선택하는 경우에만 나타납니다.
반복 간격	예약된 작업이 매번 실행되는 반복 간격의 기간입니다. 기간을 일, 시간 또는 분 단위의 숫자로 입력합니다. 예: ○ 예약된 작업이 4일마다 실행되도록 하려면 일 필드에 04를 입력합니다. ○ 예약된 작업이 26시간마다 실행되도록 하려면 시간 필드에 26을 입력합니다. ○ 13시간 30분 25초 간격으로 작업을 반복해야 하는 경우 시간 필드에 13을 입력한 다음 그 뒤에 레이블이 지정되지 않은 2개의 필드에 30과 25를 입력합니다.
시작 중	작업 실행을 시작할 시작 시간대를 정의할 수 있습니다. 작업은 실제로 런타임에 지정된 시간에 실행됩니다. 달력 날짜 및 시간을 선택합니다. 시작 필드는 실행 필드에서 다음 실행 유형 중 하나를 선택하는 경우에만 나타납니다. ○ 매일 ○ 일/월/연도 ○ 일/주/월/연도 ○ 매월 ○ 한 번 ○ 주기적으로 ○ 주/월 ○ 매주 주기적으로 실행 유형의 경우 시작 시간은 첫 번째 예약된 작업이 생성된 날짜 및 시간입니다.
비즈니스 달력	예약된 작업의 비즈니스 달력 시작 또는 종료 날짜를 결정하는 데 사용 중인 비즈니스 달력 항목입니다. 이 필드는 시간 필드에서 비즈니스 항목: 시작 날짜 또는 비즈니스 항목: 종료 날짜를 선택하는 경우에만 나타납니다.
오프셋 유형	이 작업을 예약하기 위해 선택한 비즈니스 달력에 적용할 시간 오프셋 (있는 경우)의 유형입니다.

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

필드	설명
	○ 과거: 오프셋 요소를 적용하여 선택한 비즈니스 달력의 시간 범위가 시작되기 전에 작업이 실행되도록 예약합니다. ○ 미래: 오프셋 요소를 적용하여 선택한 비즈니스 달력의 시간 범위가 시작된 후에 작업이 실행되도록 예약합니다. ○ --없음--: 이 작업을 예약할 때 시간 오프셋을 적용하지 않습니다. 오프셋 요소를 추가하면 다음과 같은 사용 사례의 경우 비즈니스 달력에 정의된 정식 시간 범위 전이나 후에 작업이 실행되도록 예약할 수 있습니다.
오프셋	이 작업을 예약하기 위해 선택한 비즈니스 달력에 적용할 시간 오프셋의 양으로 일, 시간, 분 및 초로 표현됩니다. 예를 들어, 비즈니스 달력 시작 날짜로부터 3일, 14시간, 10분 및 45초 전에 작업을 시작하려는 경우 다음 작업을 수행합니다. ○ 오프셋 유형 필드에서 과거를 선택합니다. ○ 일 필드에 **3**을 입력합니다. ○ 시간 필드에 **14**, **10** 및 **45**를 입력합니다. 실행 필드에서 비즈니스 달력: 항목 시작 또는 비즈니스 달력: 항목 종료를 선택하고 오프셋 유형 필드에서 과거 또는 미래를 선택한 경우에만 오프셋 일 및 시간 필드가 나타납니다.
이 항목 작성	예약된 작업을 생성하는 템플릿 기록에 대한 참조입니다.

관련 정보

- 예약된 작업을 위한 고급 옵션
- 예약된 작업 만들기
- 예약된 작업 하위 테이블에 대한 실행 유형 사용
- 시스템 날짜 형식 개인화
- 시스템 시간대 설정

선택한 스크립트를 자동으로 실행

조건부 스크립트와 비조건부 스크립트를 모두 예약합니다. 인스턴스에 도메인 분리가 설치되어 있으면 할당된 도메인을 기준으로 스크립트를 선택, 필터링, 정렬 및 예약할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음은 조건부 스크립트의 예입니다. 30일 이상 지난 활성 인시던트가 있는 경우에만 예약된 작업을 실행합니다.

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days old
var ga = new GlideAggregate('incident');
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 선택한 스크립트를 자동으로 실행을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

스크립트 실행 예약

필드	설명
이름	이 예약된 작업을 식별하는 이름입니다.
활성	예약된 작업이 활성 상태이며 지정된 날짜 및 시간에 실행되어야 함을 나타내는 옵션입니다.
애플리케이션	스크립트가 포함된 애플리케이션의 이름입니다. 스크립트가 전역 범위에 있는 경우 전역이 표시됩니다.
조건부	연결된 스크립트에서 특정 조건이 충족되는 경우 예약된 작업이 실행되도록 하는 옵션입니다.
조건	예약된 작업을 실행할지 여부를 결정하는 조건부 스크립트입니다. 스크립트의 마지막 표현식은 부울(참/거짓) 값으로 평가해야 합니다. 이 텍스트 상자는 **Use conditions**(조건 사용)를 선택하는 경우에만 나타납니다. ⚠ 경고: 예약된 보고서 이메일 및 퍼포먼스 분석 데이터 수집 작업에 대한 조건부 스크립트는 샌드박스에서 실행됩니다. 따라서 기능 정의는 허용되지 않습니다. 일부 API 호출 및 키워드도 허용되지 않습니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 스크립트 샌드박스 . 업그레이드 후 허용되지 않는 이러한 API 구성요소를 포함하는 조건부 스크립트가 있는 작업은 오류와 함께 완료됩니다.
실행	예약된 작업을 실행하는 데 사용할 시간 간격: ○ 매일: 지정된 시간에 매일 실행됩니다. ○ 일/월/연도: 매년 특정 요일과 월(예: 7월 14일)에 지정된 시간에 실행됩니다. ○ 일/주/월/연도: 매년 특정 월의 특정 주(예: 10월 두 번째 월요일)에 지정된 시간에 실행됩니다. ○ 주/월: 매월 특정 주(예: 매월 셋째 주) 동안 지정된 날짜와 지정된 시간에 매월 실행됩니다. ○ 매주: 주마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다. ○ 매월: 월마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다. ○ 주기적으로: 지정된 반복 기간에 따라 실행됩니다. ○ 한 번: 한 번만 실행됩니다. ○ 요청 시: 요청 시 즉시 실행됩니다. ○ 비즈니스 달력: 항목 시작: 비즈니스 달력 필드에서 선택한 비즈니스 달력 항목 시작 날짜에 실행됩니다. 예약된 작업은 비즈니스 달력에 정의한 각 비즈니스 항목의 시작 날짜에 실행됩니다.

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

필드	설명
	예를 들어, 비즈니스 달력이 회계 연도를 나타내고 각 항목의 시작 날짜가 회계 월인 경우 예약된 작업은 매월 첫 번째 날에 실행됩니다. ○ 비즈니스 달력: 항목 종료: 비즈니스 달력 필드에서 선택한 비즈니스 달력의 종료 날짜에 실행됩니다. 이 선택은 연결된 비즈니스 달력 항목의 종료 날짜에 실행된다는 것을 제외하고는 비즈니스 달력: 항목 시작과 같은 방식으로 실행됩니다. 주: 비즈니스 달력: 항목 시작 또는 비즈니스 달력: 항목 종료를 선택하면 오프셋 요소를 적용하여 작업이 선택한 비즈니스 달력 시간 범위의 전 또는 후에 실행되도록 작업을 예약할 수 있습니다. 비즈니스 달력을 선택하고 모든 비즈니스 달력 범위가 과거인 경우 잘못된 구성이므로 작업이 실행되지 않습니다. 자세한 내용은 오프셋 유형 및 오프셋 필드를 참조하십시오. 비즈니스 달력 생성 및 사용과 비즈니스 달력 항목 정의에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 참조하십시오 비즈니스 달력 생성비즈니스 달력 항목 정의.
일	예약된 작업이 실행되어야 하는 날입니다. ○ 실행이 매주로 설정되어 있는 경우 주의 어느 한 요일을 선택합니다. 예를 들어 수요일을 선택합니다. ○ 실행이 월간으로 설정되어 있는 경우 달의 어느 한 날을 선택합니다. 예를 들어, 그 달의 25일인 경우 25를 선택합니다. 이 필드는 실행 필드에서 매월 또는 매주를 선택하는 경우에만 나타납니다.
반복 간격	예약된 작업이 매번 실행되는 반복 간격의 기간입니다. 기간을 일, 시간 또는 분 단위의 숫자로 입력합니다. 예: ○ 예약된 작업이 4일마다 실행되도록 하려면 일 필드에 04를 입력합니다. ○ 예약된 작업이 26시간마다 실행되도록 하려면 시간 필드에 26을 입력합니다. ○ 13시간 30분 25초 간격으로 작업을 반복해야 하는 경우 시간 필드에 13을 입력한 다음 그 뒤에 레이블이 지정되지 않은 2개의 필드에 30과 25를 입력합니다.
시간대	예약된 작업이 실행되는 시간을 지정할 때 시간 필드 항목에 사용할 시간대입니다. 시간대 항목 선택: ○ -없음-: 로그인하여 예약된 작업을 생성 중인 사용자에 대해서는 기본 시간대를 사용합니다. 예를 들어 미국/태평양 표준시가 사용자의 할당 시간대이고 시간 필드에 16:45를 입력하는 경우 예약된 작업은 미국/태평양 표준시 오후 04:45에 실행됩니다. ○ 시스템 시간대 사용: 예약된 작업이 실행되는 인스턴스에 지정된 기본 시스템 시간대를 사용합니다. 예를 들어 유럽/런던 표준시가 인스턴스의 기본 시스템 시간대이고 시간 필드에 22:15를 입력하는 경우 예약된 작업은 런던 표준시 오후 10:15에 실행됩니다.

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

필드	설명
	○ 실제 시간대 예를 들어 미국/동부를 선택하고 시간 필드에 13:30을 입력하는 경우 예약된 작업은 미국 동부 표준시 오후 1:30에 실행됩니다.
시간	예약된 작업이 실행되어야 하는 날의 시간으로 시간, 분 및 초(24시간제 형식)로 표현됩니다. 시간대 필드에서 선택한 사항에 따라 이 항목의 시간대가 결정됩니다.
일	예약된 작업이 실행되어야 하는 날입니다. ○ 실행이 매주로 설정되어 있는 경우 주의 어느 한 요일을 선택합니다. 예를 들어 수요일을 선택합니다. ○ 실행이 월간으로 설정되어 있는 경우 달의 어느 한 날을 선택합니다. 예를 들어, 그 달의 25일인 경우 25를 선택합니다. 이 필드는 실행 필드에서 매월 또는 매주를 선택하는 경우에만 나타납니다.
반복 간격	예약된 작업이 매번 실행되는 반복 간격의 기간입니다. 기간을 일, 시간 또는 분 단위의 숫자로 입력합니다. 예: ○ 예약된 작업이 4일마다 실행되도록 하려면 일 필드에 04를 입력합니다. ○ 예약된 작업이 26시간마다 실행되도록 하려면 시간 필드에 26을 입력합니다. ○ 13시간 30분 25초 간격으로 작업을 반복해야 하는 경우 시간 필드에 13을 입력한 다음 그 뒤에 레이블이 지정되지 않은 2개의 필드에 30과 25를 입력합니다.
시작 중	작업 실행을 시작할 시작 시간대를 정의할 수 있습니다. 작업은 실제로 런타임에 지정된 시간에 실행됩니다. 달력 날짜 및 시간을 선택합니다. 시작 필드는 실행 필드에서 다음 실행 유형 중 하나를 선택하는 경우에만 나타납니다. ○ 매일 ○ 일/월/연도 ○ 일/주/월/연도 ○ 매월 ○ 한 번 ○ 주기적으로 ○ 주/월 ○ 매주 주기적으로 실행 유형의 경우 시작 시간은 첫 번째 예약된 작업이 생성된 날짜 및 시간입니다.
비즈니스 달력	예약된 작업의 비즈니스 달력 시작 또는 종료 날짜를 결정하는 데 사용 중인 비즈니스 달력 항목입니다. 이 필드는 시간 필드에서 비즈니스 항목: 시작 날짜 또는 비즈니스 항목: 종료 날짜를 선택하는 경우에만 나타납니다.
다른 사용자 이름으로 실행 〔선택 사항〕	스크립트 실행을 실행할 다른 사용자를 선택합니다. 이 필드가 없는 경우 이 필드를 추가하도록 양식을 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.

필드	설명
이 스크립트 실행	예약된 날짜 및 시간으로 실행할 스크립트의 이름입니다. 예를 들어 비즈니스 규칙에서 스크립트 논리를 복사하거나 스크립트 포함을 호출합니다.

5. 이 인스턴스에 도메인 분리가 설치되어 있으면 도메인별로 작업을 선택, 정렬 및 예약할 수 있도록 다음 필드도 나타납니다.

   주: Domain Support - Domain Extensions Installer 플러그인은 이러한 필드를 설치합니다. 자세한 내용은 도메인 분리 요청을 참조하세요.

필드	설명
도메인 반복기	여러 도메인에서 이 작업을 실행할 수 있도록 하는 확인란입니다. 선택하면 도메인 소스 테이블 및 도메인 소스 필터 필드가 나타납니다.
도메인 소스 테이블	예약된 작업이 실행되어야 하는 도메인의 소스인 도메인 분리 테이블의 이름입니다. 예를 들어 스크립트를 예약하는 데 사용되는 할당된 도메인의 소스로 사용하려면 부서 **(cmn_department)** 를 선택합니다. 예약된 작업은 소스 테이블 기록의 sys_domain 필드에서 이러한 도메인을 결정합니다. 자세한 내용은 도메인 할당을 참조하세요. 주: 기존 테이블을 사용하도록 보증하는 사용 사례가 없는 한 소싱 도메인 전용으로만 도메인 분리 테이블을 생성하는 것이 좋습니다. 새 항목을 생성하는 경우 이 필드를 사용하여 선택하기만 하면 됩니다.
도메인 소스 필터	선택한 도메인 소스 테이블에서 쿼리된 기록을 필터링하도록 지정할 수 있는 선택적 조건입니다. **a.** 기록 필터링에 사용할 필드를 선택합니다. **b.** 필터링 조건 및 연산자를 추가하여 도메인 선택 기준의 범위를 좁힙니다. 자세한 내용은 필터를 참조하세요.

   도메인 분리 인스턴스에서 작업을 예약할 때 다음 처리가 수행됩니다.

   - 먼저 선택한 도메인 소스 테이블을 쿼리합니다.
   - 도메인 소스 필터 필드에 조건을 지정한 경우 필터링 조건을 적용하여 결과 기록 세트의 범위를 좁힙니다.
   - 마지막으로 이러한 레코드의 sys_domain 열에서 고유한 도메인 목록을 검색합니다.

6. 업데이트를 선택하여 예약된 작업을 업데이트하거나, 지금 실행을 선택하여 예약된 스크립트를 즉시 실행하거나, 삭제를 선택하여 작업을 삭제합니다.

관련 정보

- 예약된 작업을 위한 고급 옵션
- 예약된 작업 만들기
- 예약된 작업 하위 테이블에 대한 실행 유형 사용
- 시스템 날짜 형식 개인화
- 시스템 시간대 설정
- 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.

예약된 작업 하위 테이블에 대한 실행 유형 사용

실행 유형; 일과 월, 일/주/월/연도, 주/월, 주/월에는 필드가 필요합니다. 일, 월, 연도를 표시합니다. 이러한 필드를 표시하지 않는 하위 테이블은 해당 실행 유형을 선택한 작업을 생성할 수 없습니다.

시작하기 전에

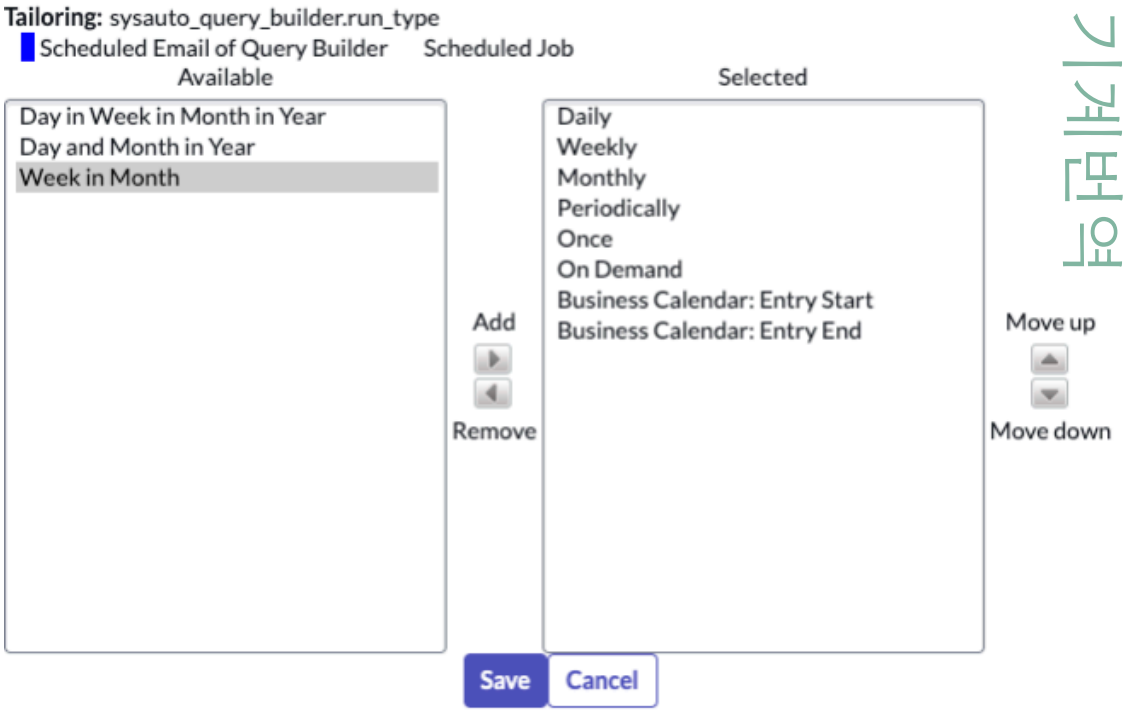
새 실행 시간을 구성할 하위 테이블을 식별합니다. 하위 테이블을 찾으려면 의 지침을 예약된 작업에 대한 하위 테이블 찾기따릅니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

실행 시간 옵션을 구성합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 선택한 스크립트를 자동으로 실행을 선택합니다.
4. 실행 메뉴를 선택하여 사용 가능한 선택 항목을 표시합니다.
   실행 메뉴의 선택 항목이 이전에 수정된 경우 새 실행 유형이 표시되지 않습니다. 추가하려면 다음을 수행합니다.
   a. 실행을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.
   b. 추가하려는 실행에 대해 누락된 선택 항목을 선택하고 추가를



선택합니다.

예약된 작업에 대한 하위 테이블 찾기

예약된 작업에서 하위 테이블을 식별하여 모든 관련 테이블에서 일관된 구성을 촉진합니다. 이렇게 하면 테이블 계층 전체에서 데이터 무결성과 균일한 처리 논리를 유지하는 데 도움이 됩니다.

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

예약된 작업의 하위 테이블을 찾는 방법에는 두 가지가 있습니다. 스크립트를 실행하거나 검색 매개변수를 사용합니다.

프로시저

1. 옵션: 다음과 같은 백그라운드 스크립트를 실행합니다.
   `gs.info(GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions('sysauto'));`

   (Optional) 스크립트는 모든 하위 테이블의 이름을 상위 테이블로 수집하는 효율적이고 철저한 방법입니다.

2. 옵션: 검색 매개변수를 사용하여 **sys_db_object_list** 테이블을 검색합니다. 예약된 작업 또는 테이블 확장으로 시작하는 테이블 레이블 확장 예약된 작업 또는 테이블 확장으로 시작하는 테이블 레이블 확장 테이블 확장 예약된 작업으로 시작하는 테이블 레이블 확장.

   (Optional) 테이블 계층 구조의 깊이에 따라 모든 하위 테이블을 찾기 위해 추가 매개변수가 필요할 수 있습니다.

관련 정보

- 예약된 작업
- 예약된 작업 만들기
- 예약된 작업을 위한 고급 옵션
- 예약된 작업 하위 테이블에 대한 실행 유형 사용

작업 일정의 특수 케이스

일부 특수한 경우에는 작업 예약에 주의가 필요합니다.

월말 일정

월의 길이가 다르기 때문에 월말에 작업을 예약할 때 주의하십시오.

- 예약된 작업이 2월과 같이 해당 날짜보다 짧은 달에 실행되므로 29일 또는 30일에 이벤트를 예약하지 않는 것이 좋습니다.
- 이벤트가 31일에 예정되어 있는 경우 월이 더 짧더라도 해당 월의 마지막 날에 실행됩니다.

예를 들어 해당 월의 31일에 실행되도록 예약된 항목은 윤년의 2월 28일 또는 2월 29일에 실행됩니다.

평일 일정

예약된 스크립트의 경우 다음 스크립트를 사용하여 평일에만 실행합니다.

⚠ **경고:** 예약된 보고서 이메일에 대한 조건부 스크립트는 샌드박스에서 실행됩니다. 따라서 함수 정의는 허용되지 않습니다. 일부 API 호출 및 키워드도 허용되지 않습니다.

```
var isWeekday;
var today = new Date();
var dayOfWeek = today.getDay(); // Get day of the week(0 = Sunday, 1 = Monday, ... , 6 =
 Saturday)
switch (dayOfWeek) {
case 0: // Sunday
case 6: // Saturday
```


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

```
isWeekday = false;
break;
default:
isWeekday = true;
}
answer=isWeekday;
```

예약된 보고서의 조건부 스크립트가 더 복잡하고 Glide 클래스를 사용해야 하는 경우 해결 방법으로 다음 단계를 사용하십시오.

1. 예약된 작업을 생성하고 예약된 작업 내에서 예약된 보고서의 모든 조건부 논리를 완료합니다.
2. 모든 조건부 논리가 충족되면 예약된 작업 내에서 다음 스크립트를 사용하여 예약된 보고서를 트리거할 수 있습니다.

```
var schRpGr = new GlideRecord("sysauto_report");
schRpGr.get("<sys_id of the scheduled report>");
gs.executeNow(schRpGr);
```

스크립트의 예약된 작업

이벤트에 의해 트리거되는 예약된 작업을 실행하려면 다음 스크립트를 사용합니다.

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

여러 테이블 중 하나를 사용하여 스크립트를 실행할 수 있습니다.

- scheduled_import_set(예약된 임포트 세트)
- sysauto_script(예약된 스크립트 실행)
- sysauto_template(예약된 템플릿 생성)
- sysauto_report(예약된 보고서)

주: SncTriggerSynchronizer 는 나중에 예약된 작업을 실행할 메서드를 제공하지 않습니다.

다른 인스턴스에서 임포트한 예약된 스크립트 및 작업 실행

예약된 스크립트 실행 및 예약된 작업은 에서 ServiceNow AI Platform데이터 기록으로 분류되므로 업데이트 세트에서 제외됩니다. 테이블이 포함되는지 확인하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리 해당 테이블의 속성 값을 확인합니다. 속성 update_sync=true인 테이블만 업데이트 세트에 포함됩니다.

선택적으로 XML을 통해 데이터 기록을 익스포트하고 임포트할 수 있습니다. 그러나 예기치 않은 데이터 변경을 방지하기 위해 업데이트 세트와 같은 XML 파일에서 임포트한 데이터 기록에 대해서는 일정 항목 [sys_trigger] 기록이 생성되지 않습니다. 다른 인스턴스에서 임포트한 예약된 작업 또는 스크립트를 실행하려면 대상 인스턴스에서 해당 작업 또는 스크립트 기록을 업데이트합니다.

관련 정보

- 예약된 작업을 위한 고급 옵션
- 예약된 작업 만들기
- 예약된 작업 하위 테이블에 대한 실행 유형 사용
- 시스템 날짜 형식 개인화

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

- 시스템 시간대 설정
- 서비스 제공자용 도메인 분리

일정 항목 보기

시스템 스케줄러에서 예약된 작업의 개별 인스턴스인 예약된 항목을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 오늘의 예약된 작업.

주: 일정 항목 자체를 수정하는 것은 바람직하지 않습니다. 이를 포함하는 예약된 작업을 수정하는 것이 가장 좋습니다.

각 일정 항목이 테이블 목록에 나타납니다.

관련 정보

- 예약된 작업
- 예약된 작업을 위한 고급 옵션
- 예약된 작업 만들기
- 예약된 작업 하위 테이블에 대한 실행 유형 사용

예약된 작업을 위한 고급 옵션

sysauto에서 예약된 작업을 구성할 때 고급 일정 옵션을 사용할 수 있어 작업 계획 및 실행의 유연성을 더욱 높일 수 있습니다. 미래 날짜에 시작하고, 특정 날짜에 종료하도록 작업을 구성하고, 작업 반복 방법을 정의할 수 있습니다.

고급 확인란은 **sysauto**의 다음 실행 유형에서 사용할 수 있습니다.

- 매일: 지정된 시간에 매일 실행됩니다.
- *일/월/연도: 매년 지정된 날짜와 월(예: 7월 14일)에 지정된 시간에 실행됩니다.
- *일/주/월/연도: 매년 특정 달의 특정 주, 특정 요일(예: 10월 둘째 월요일)에 지정된 시간에 실행됩니다.
- 매월: 월마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다.
- 주기적으로: 지정된 반복 기간에 따라 실행됩니다.
- 주/월: 매월 특정 주(예: 매월 셋째 주), 지정된 날짜 및 지정된 시간에 매월 실행됩니다.
- 매주: 주마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다.

주: * 일, 월/연도 및 일/주/월/연도의 경우 고급 옵션인 시작 및 종료 만 사용할 수 있습니다(반복 간격이 아님).

고급 확인란을 선택하면 추가 구성 필드가 나타납니다.

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

- 시작 중: 나중에 작업을 실행할 시기를 정의할 수 있습니다.
- 종료: 나중에 작업 실행을 중지할 시기를 정의할 수 있습니다.
- 반복 간격: 사용자 지정 되풀이 패턴(예: 2일마다 반복되는 일일 작업 또는 3주마다 반복되는 주간 작업)을 활성화합니다.

시간대 필드가 설정되면 시작 및 종료 필드에 해당 시간대가 사용됩니다.

옵션을 더 자세히 이해하려면; 시작, 종료 및 반복 간격:

다음 일정으로 일별 작업을 생성한다고 가정해 보겠습니다.

- 시작일:6월 1일 00:00
- 종료: 6월 30일 23:59
- 시간: 오전 9:00
- 반복 간격: 1일

이 작업은 6월 1일 00:00에 시작하도록 예정되어 있지만 그 당시에는 실행되지 않습니다. 대신 작업은 지정된 실행 시간인 6월 1일 오전 9시에 처음 실행됩니다.

시작 및 종료 시간은 작업이 실행되도록 설정된 기간을 정의합니다. 이 기간 내에서 첫 번째로 유효한 예약된 실행(이 경우 6월 1일 오전 9:00)이 작업이 실행되는 시간입니다. 예약된 작업 기록을 생성할 때 시작 값이 비어 있으면 시스템이 현재 시간을 사용합니다.

반복 간격 설정을 2로 변경하면 6월 1일부터 2일마다 오전 9:00에 작업이 실행됩니다. 즉, 6월 1일, 6월 3일, 6월 5일 등에 실행되며 6월 29일(6월 30일 종료 시간 23:59 전 마지막 발생)까지 격일로 계속됩니다.

관련 정보

예약된 작업

예약된 작업 만들기

예약된 작업을 위한 고급 옵션

예약된 작업 하위 테이블에 대한 실행 유형 사용

시간 구성 사용

이 기능을 사용하여 일정 관리, 이벤트 설정, 메트릭 추적 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

기본 시간 및 작업 추적에서 비즈니스 및 회계 이벤트를 위한 달력에 이르기까지 모든 것에 대해 시간 구성 앱을 사용하며 모두 지정된 시간대에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

비즈니스 달력 생성

사용자에 대한 이벤트를 예약하고 애플리케이션 전체에서 사용자의 시간을 추적할 수 있도록 에서 비즈니스 달력 ServiceNow AI Platform 을 생성합니다. 비즈니스 달력 메뉴에서 회계 달력을 포함한 모든 유형의 일정과 달력을 정의합니다.

비즈니스 달력 구성요소

비즈니스 달력 메뉴에서 달력과 일정을 정의할 때 다음 양식을 사용합니다.

비즈니스 달력 정의 기록

참조 이름, 레이블 지정, 상위 비즈니스 달력(있는 경우) 및 시간대를 지정할 수 있는 개별 비즈니스 달력을 식별합니다. 비즈니스 달력은 모든 기간을 나타낼 수 있으며 해당 정의 기록은 비즈니스 달력 〔business_calendar〕 테이블에 저장됩니다.

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

비즈니스 달력 정의를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 비즈니스 달력 생성.

비즈니스 달력 항목

비즈니스 달력을 구성하는 개별 항목을 정의하고 비즈니스 달력 항목 〔business_calendar_span〕 및 비즈니스 달력 항목 이름 (business_calendar_span_name) 테이블에 저장합니다. 시간 범위를 제외하고 반복되는 레거시 일정 항목과는 달리, 달력의 모든 시간 범위에 대해 개별 비즈니스 달력 항목을 만들어야 합니다. Script Includes **BusinessCalendarGeneratorUtil**을 사용하여 전역 및 범위가 지정된 애플리케이션 모두에서 비즈니스 달력 범위를 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 스크립트 포함을 사용하여 비즈니스 달력 범위 만들기.

비즈니스 달력에 대한 항목을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 비즈니스 달력 항목 이름 생성참조하십시오비즈니스 달력 항목 정의.

비즈니스 달력 필터 옵션

생성 중인 비즈니스 달력에 대한 날짜 및 시간 필터링 옵션을 정의합니다. 이러한 필터링 옵션은 의 ServiceNow AI Platform표준 날짜 및 시간 필터링에 추가됩니다.

비즈니스 달력에 대한 필터링 옵션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비즈니스 달력 생성.

패키지용 달력

비즈니스 달력을 패키지와 ServiceNow AI Platform 쌍으로 구성하여 해당 기능 영역에서 달력을 사용하도록 설정할 수 있습니다. 패키지는 와 같은 HR 서비스 제공기능 영역을 구성하는 범위 및 애플리케이션의 컬렉션입니다.

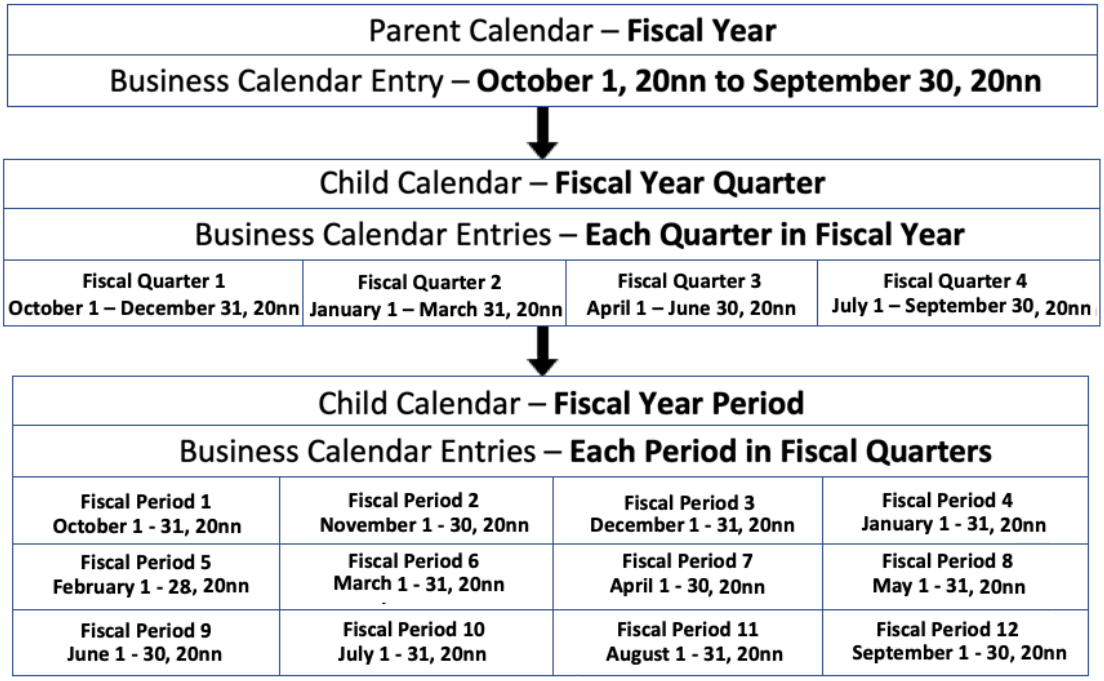
비즈니스 달력을 패키지와 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비즈니스 달력과 패키지 페어링.

⚠ 경고: 를 사용하는 퍼포먼스 분석경우 시간 범위를 변경할 때 주의하십시오. 비즈니스 또는 회계 달력의 시간 범위를 변경하면 데이터가 무효 퍼포먼스 분석 화될 수 있습니다. 이를 변경하기 전에 퍼포먼스 분석 관리자와 상의하십시오.

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

회계 달력 예

이 예에서는 4분기와 12개의 회계 기간이 있는 회계 달력을 만듭니다.



- 다음으로 이동할 때 비즈니스 달력 〉 비즈니스 일정, 다음을 생성합니다.
  - 제목이 회계 연도인 비즈니스 달력입니다.
  - 회계 연도에 속하는 분기의 달력입니다.
  - 회계 연도 또는 회계 분기의 상위 항목이 있는 기간에 대한 달력입니다.

  회계 연도 분기 하위 달력을 만들 때 회계 연도를 상위 달력으로 지정합니다. 하위 회계 연도 기간 달력의 경우 회계 연도 분기를 직계 상위로 지정합니다.
- 각 달력을 만들 때 비즈니스 달력 항목 관련 목록을 사용하거나 비즈니스 달력 〉 비즈니스 달력 항목을 클릭하여 비즈니스 달력 항목을 생성합니다. 각 비즈니스 달력 항목에 대해 참조 이름(예: 회계 기간 1)을 만들고 달력 내의 각 시간 범위에 대해 시작 및 종료 날짜를 지정합니다.
  - 예를 들어 상위 회계 연도 달력에는 20nn 10월 1일 12:00부터 20nn 23:59:59까지의 시간 범위에 대한 비즈니스 달력 항목이 있습니다.
  - 하위 회계 연도 분기 달력은 4개의 비즈니스 달력 항목으로 구성되며, 각 항목에는 회계 연도를 구성하는 각 분기의 시작 날짜와 종료 날짜가 있습니다.

    주: 또한 13개 기간, 445, 454, 544개 유형의 회계 달력을 생성할 수 있습니다. 이러한 유형의 회계 달력에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 회계 달력 정의.

  - 하위 회계 연도 분기 달력은 회계 연도의 각 기간에 대한 시작 및 종료 날짜 시간이 있는 여러 비즈니스 달력 항목으로 구성됩니다.
- 사용 비즈니스 달력 〉 패키지용 달력 상위 회계 연도 20nn 달력을 또는 재무 결산 자동화와 같은 패키지 HR 서비스 제공 와 ServiceNow AI Platform 쌍으로 만들기 위한 것입니다.

비즈니스 달력 일정 예

이 예시에서는 12월의 작업 일정을 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.

- 작업 일정은 상위 달력, 12월 작업 주에 대한 하위 달력 및 12월 근무일에 대한 다른 하위 달력으로 구성됩니다.
- 12월 근무일 달력은 각 작업일에 대한 비즈니스 달력 항목으로 구성됩니다. 토요일, 일요일, 회사 휴일과 같은 휴무일은 포함하지 않습니다.

Parent Calendar – **December Work Schedule**				
Business Calendar Entry – **December 1 to December 31**				
↓				
Child Calendar – **December Work Weeks**				
Business Calendar Entries – **Each Working Week in December**				
Week 1 **December 1-7**	**Week 2** **December 8-14**	**Week 3** **December 15-21**	**Week 4** **December 22-28**	**Week 5** **December 29-31**
⋮				
Child Calendar – **December Workdays**				
Business Calendar Entries – **Each Working Day in December**				
Mon December 2 **8 am – 5 pm**	**Mon December 9** **8 am – 5 pm**	**Mon December 16** **8 am – 5 pm**	**Mon December 23** **8 am – 5 pm**	**Mon December 30** **8 am – 5 pm**
Tues December 3 **8 am – 5 pm**	**Tues December 10** **8 am – 5 pm**	**Tues December 17** **8 am – 5 pm**	**Tues December 24** **8 am – 5 pm**	**No Entry –** **New Year's Eve**
Wed December 4 **8 am – 5 pm**	**Wed December 11** **8 am – 5 pm**	**Wed December 18** **8 am – 5 pm**	**No Entry - Christmas**	
Thur December 5 **8 am – 5 pm**	**Thur December 12** **8 am – 5 pm**	**Thur December 19** **8 am – 5 pm**	**Thur December 26** **8 am – 5 pm**	
Fri December 6 **8 am – 5 pm**	**Fri December 13** **8 am – 5 pm**	**Fri December 20** **8 am – 5 pm**	**Fri December 27** **8 am – 5 pm**	

- 사용 비즈니스 달력 〉 비즈니스 일정 를 사용하여 12월 작업 일정이라는 제목의 상위 비즈니스 달력과 12월 작업 주에 대한 하위 비즈니스 달력을 생성합니다. 하위 달력을 만들 때 12월 작업 일정을 상위 달력으로 지정합니다.

  주: 12월 근무일에 대한 하위 하위 달력을 만들어 12월 작업 일정을 더욱 세분화할 수 있습니다. 이 경우 바로 상위 항목은 12월 작업 주 달력입니다.

- 각 달력을 만들 때 비즈니스 달력 항목 관련 목록을 사용하거나 비즈니스 달력 〉 비즈니스 달력 항목 에 대해 최소한 하나의 비즈니스 달력 항목을 생성합니다. 각 비즈니스 달력 항목에 대해 참조 이름을 지정하고 달력 내의 각 시간 범위에 대한 시작 및 종료 날짜 시간을 지정합니다.
  - 예를 들어, 상위 12월 작업 일정 달력은 20nn년 12월 1일 12:00부터 20nn년 12월 31일 23:59:59까지의 시간 범위입니다.
  - 하위 12월 작업 주간 달력은 5개의 비즈니스 달력 항목으로 구성됩니다. 각 항목은 12월의 각 달력 주의 시작 및 종료 날짜에 대한 것입니다.
  - 하위 12월 근무일 달력은 여러 비즈니스 달력 항목으로 구성됩니다. 각 항목은 12월의 각 작업일의 시작 및 종료 날짜 시간에 대한 것입니다. 새해 전날이나 새해 첫날과 같은 회사 공휴일에 대한 비즈니스 달력 항목을 만들지 않습니다.
- 사용 비즈니스 달력 〉 패키지용 달력 상위 비즈니스 달력 12월 작업 일정을 와 같은 적절한 ServiceNow AI Platform 패키지 고객 서비스 관리와 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.

레거시 달력 및 일정 정의 대신 비즈니스 달력 사용

사용했을 수 있는 레거시 함수는 시스템 스케줄러 〉 일정 일정 및 회계 달력을 정의하는 회계 달력 메뉴는 계속 지원됩니다. 그러나 해당 위치에서 비즈니스 달력 메뉴를 사용하여 달력과 일정을 정의한 다음 특정 ServiceNow AI Platform 패키지와 연결해야 합니다.

주: ()SPM 애플리케이션의 경우 전략적 포트폴리오 관리 이 기능을 사용하여 회계 달력을 회계 달력 작성 정의해야 합니다.

- 레거시 함수를 사용하여 회계 달력 및 일정을 생성하는 경우 결과 정의 기록은 내부적으로 레거시 [cmn_schedule] 테이블 계층에 속하는 것으로 플래그가 지정됩니다. 이러한 기록은 비즈니스 달력 메뉴의 목록과 사용된 레거시 기능에 대한 각 메뉴의 목록에 나타납니다. 예를 들어 레거시 회계 달력 함수를 사용하여 회계 달력을 정의한 경우 결과 기록은 비즈니스 달력 회계 달력 메뉴의 목록에 나타납니다.
- 이러한 목록에서 레거시 회계 달력 또는 일정을 선택하는 경우 원래 이를 생성하는 데 사용한 레거시 기능을 사용해야만 수정할 수 있습니다. 예를 들어 레거시 회계 달력을 선택한 경우 회계 달력 메뉴의 기능을 사용해야만 수정할 수 있습니다. 비즈니스 달력 메뉴 기능으로는 수정할 수 없습니다.

관련 정보

일정 및 달력 사용

비즈니스 달력 생성

개별 상위 또는 하위 비즈니스 달력에 대한 정의 기록을 생성합니다. 패키지 또는 기능 영역에서 사용할 ServiceNow AI Platform 때 비즈니스 달력을 쉽게 식별할 수 있도록 이 기록을 생성합니다. 비즈니스 달력은 일주일, 월, 1년 또는 회계 기간과 같은 기간의 길이를 나타낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
비즈니스 달력을 만들 때 참조 이름, 레이블, 상위 비즈니스 달력(있는 경우) 및 시간대를 지정합니다.

먼저 비즈니스 달력 기록을 생성한 다음 비즈니스 달력 항목 관련 목록에서 해당 기록에 대한 비즈니스 달력 항목을 생성합니다. 비즈니스 달력 항목의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 및 비즈니스 달력 항목 이름 생성을 참조하십시오비즈니스 달력 항목 정의. 비즈니스 달력 항목 테이블 자체에서 기록을 만들 수도 있습니다.

비즈니스 달력 필터 옵션 관련 목록을 사용하여 생성 중인 비즈니스 달력의 날짜 및 시간 필터링 옵션을 정의할 수도 있습니다.

BusinessCalendarGeneratorUtil이라는 스크립트 포함을 사용하여 비즈니스 달력 범위를 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 스크립트 포함을 사용하여 비즈니스 달력 범위 만들기 문서를 참조하십시오.

주: 회계 달력에서 생성했을 수 있는 회계 달력 또는 일정 또는 시스템 스케줄러 〉 일정 메뉴는 비즈니스 달력 메뉴의 목록에도 나타납니다. 회계 달력 또는 일정을 선택하면 원래 이를 생성하는 데 사용한 레거시 기능에 나타납니다. 이 양식을 사용해서는 레거시 회계 달력 또는 일정을 보거나 업데이트할 수 없습니다.

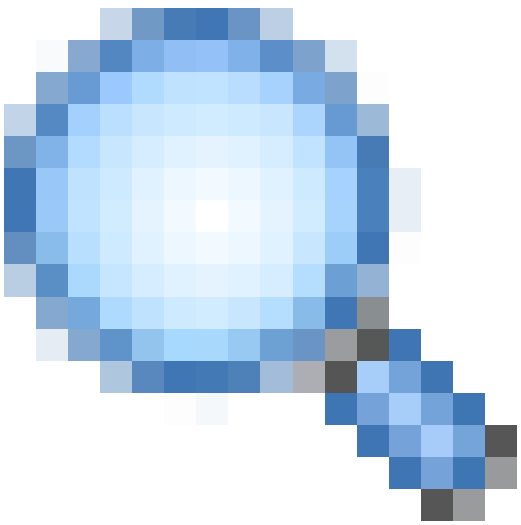
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 달력 〉 비즈니스 일정.
2. 새로 만들기를 선택합니다.

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

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

비즈니스 달력 양식

필드	설명
이름	비즈니스 달력 기록에 대한 고유 참조 이름 및 식별자입니다. 이름은 도메인마다 고유해야 합니다.
레이블	필터링을 수행할 때 비즈니스 달력을 식별하기 위한 고유한 단일 레이블입니다. 예를 들어, 일주일 동안의 작업 달력을 Workday 레이블로 배정할 수 있습니다.
복수 레이블	비즈니스 달력을 식별하기 위한 고유한 복수 레이블입니다. 예를 들어 Workweeks 레이블이 있는 일주일짜리 작업 달력을 할당할 수 있습니다. 과거 또는 미래에 둘 이상의 단위를 기반으로 필터링을 수행할 때 복수 레이블을 사용합니다. 예를 들어, 지난 2 회계 분기입니다.
상위	생성 중인 현재 비즈니스 달력의 상위 비즈니스 달력입니다. 기존 비즈니스  달력을 검색하려면 을 선택합니다. 예를 들어, 2020년의 비즈니스 달력을 만들고 연도 내의 각 월에 대해 각각 고유한 비즈니스 달력 항목이 있는 개별 하위 달력을 만들었습니다. 매월 비즈니스 달력을 만들 때 2020년을 각 월의 상위 달력으로 선택합니다. 이러한 항목은 상위 및 하위 비즈니스 달력 간의 관계를 만듭니다. 상위 비즈니스 달력을 생성하는 경우 이 필드를 비워 둡니다.
애플리케이션	이 비즈니스 달력과 연결된 애플리케이션입니다. 애플리케이션에서 작업 중이거나 애플리케이션 기록에서 비즈니스 달력을 생성하는 경우 필드는 기본적으로 해당 애플리케이션으로 지정됩니다. 그렇지 않으면 필드는 기본적으로 전역으로 설정됩니다. 모듈 및 보안 규칙과 같이 테이블 기록에서 생성된 모든 기록은 기본적으로 이 애플리케이션에 할당됩니다. 애플리케이션 범위 지정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 애플리케이션 범위
시간대	연결된 각 비즈니스 달력 항목의 시작 및 종료 시간을 지정할 때 비즈니스 달력에 사용할 시간대입니다. 시간대 항목 선택: ○ -없음-: 로그인한 사용자의 프로파일에 지정된 시간대를 사용합니다. ○ 시스템 시간대 사용: 인스턴스에 지정된 기본 시스템 시간대를 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	설명
	○ **–** 부동 **--**: 시간대는 지정된 시간에 비즈니스 달력 항목에 액세스하는 항목을 기준으로 합니다. 예를 들어 암스테르담에 있는 관리자가 오전 08:00부터 오후 5:00까지 부동 비즈니스 달력을 만드는 경우 캘리포니아 산호세에 있는 사람에게는 오전 08:00부터 오후 5:00까지로 표시됩니다. 특정 시간대에서 비즈니스 달력을 정의하면 다른 시간대에 있는 사용자는 자신의 시간대에서 비즈니스 달력을 볼 수 있습니다. ○ 실제 시간대 예: 유럽/런던, 미국/태평양, 미국/중부
설명	비즈니스 달력에 대한 설명입니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 비즈니스 달력 목록에서 생성한 비즈니스 달력을 선택합니다.
6. 비즈니스 달력 항목 관련 목록에서 비즈니스 달력 내의 각 시간 범위를 정의하는 항목을 만듭니다.
선택한 달력에 대해 하나 이상의 비즈니스 달력 항목을 만듭니다.

   주: 비즈니스 달력 항목을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 비즈니스 달력 생성참조하십시오비즈니스 달력 항목 정의.

7. 비즈니스 달력 필터 옵션 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 비즈니스 달력에 대한 필터링 옵션을 만듭니다.
생성하는 비즈니스 달력에 대한 날짜 및 시간 필터링 옵션을 정의할 수 있습니다. 이러한 필터링 옵션은 의 ServiceNow AI Platform표준 날짜 및 시간 필터링에 추가됩니다.

   주: 비즈니스 달력 필터링 옵션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 비즈니스 달력 필터링 옵션 정의.

8. 제출을 선택합니다.

결과
비즈니스 달력 기록은 비즈니스 달력 [business_calendar] 테이블에 저장됩니다.

비즈니스 달력 항목 관련 목록에서 비즈니스 달력 항목을 만들면 business_calendar_span(비즈니스 달력 항목) 테이블에 기록이 생성됩니다. 기록은 비즈니스 달력과 연결됩니다.

비즈니스 달력 필터 옵션 관련 목록에서 비즈니스 달력 필터 옵션을 만든 경우 기록이 비즈니스 달력 필터 옵션(business_calendar_filter_option) 테이블에 저장됩니다. 이 기록은 비즈니스 달력과 연결됩니다.

비즈니스 달력 그룹 생성

퍼포먼스 분석 비즈니스 달력을 보고 사용하거나 사용하려면 여러 달력을 하나의 비즈니스 달력 그룹으로 구성합니다. 애플리케이션에는 비즈니스 달력 그룹도 포함될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
표준 달력 대신 비즈니스 달력을 기준으로 표시기 또는 보고서를 만들 퍼포먼스 분석 수 있습니다. 비즈니스 일정 자체는 규모가 너무 세분화되어 그룹화해야 합니다. 그러면 보고서나 표시기에서 해당 그룹을 사용합니다. 팀과 협력하여 퍼포먼스 분석 비즈니스 달력 그룹을 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.

주: 회계 달력도 지원됩니다. 회계 달력을 생성하면 해당 비즈니스 달력 그룹도 자동으로 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 일정 〉 비즈니스 달력 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 그룹 이름을 입력하고 저장합니다.
   비즈니스 달력 관련 목록이 나타납니다.
4. 비즈니스 일정 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
5. 그룹에 추가할 기존 비즈니스 달력 중에서 선택합니다.
   이 목록에서 새 비즈니스 달력을 만들 수도 있습니다.

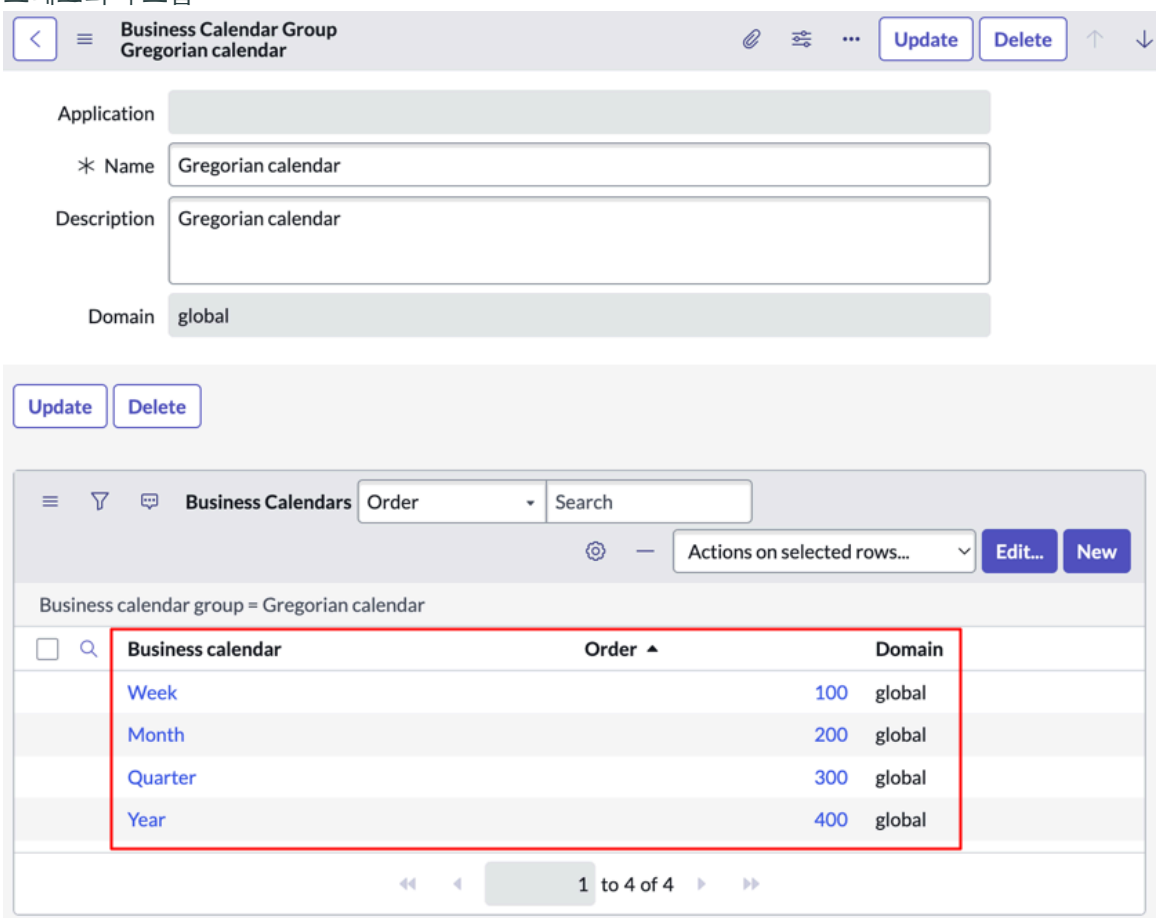
중요사항: 표시기와 함께 퍼포먼스 분석 사용하기 위해 하루 24시간보다 짧은 기간을 포함하는 비즈니스 달력을 선택하지 마십시오. 퍼포먼스 분석 는 시간을 저장하지 않고 날짜만 저장합니다. 보고서만 그룹을 사용하는 경우 더 짧은 기간을 선택할 수 있습니다.

6. 완료되면 업데이트를 선택합니다.

Example: 그레고리력 그룹

그레고리력 그룹은 와 기본 시스템함께 제공됩니다. 여기에는 주, 월, 분기 및 연도 비즈니스 달력이 기본 시스템포함되며 .

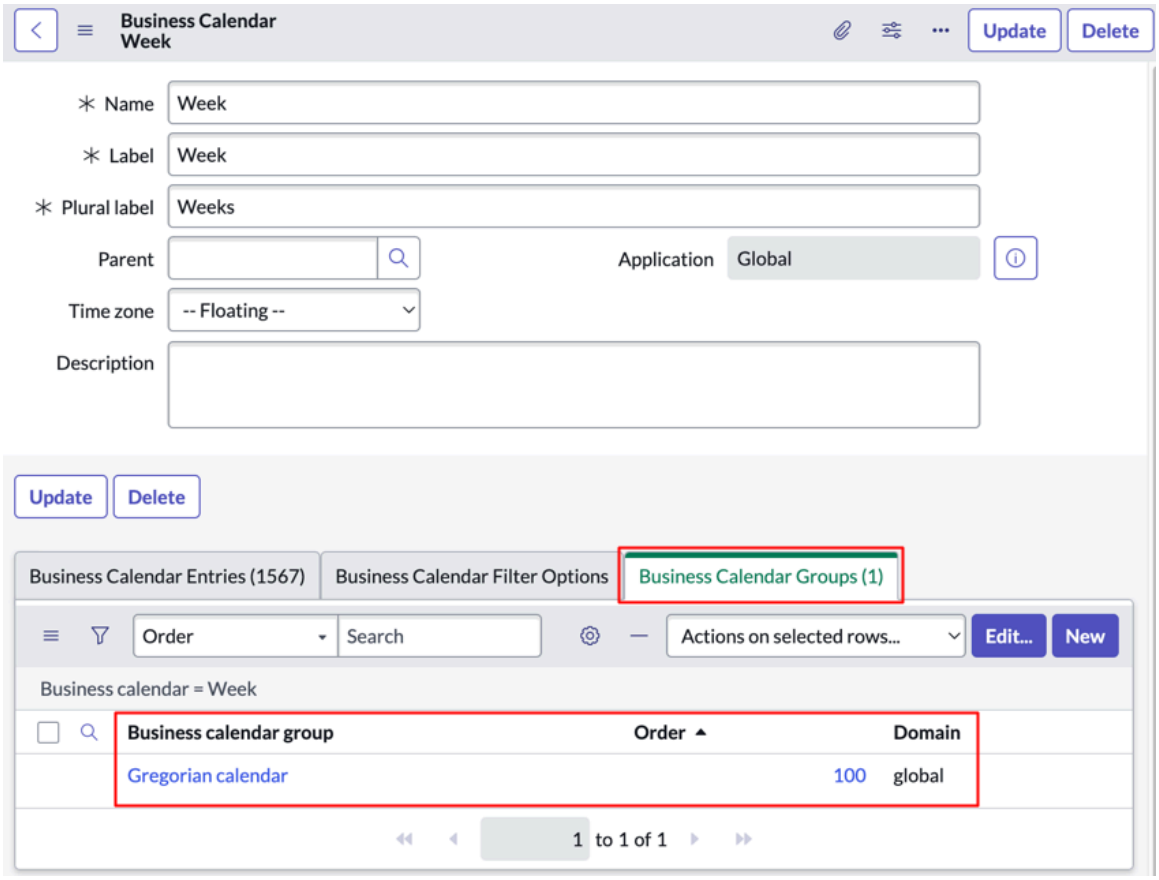
그레고리력 그룹



각 비즈니스 달력 기록에는 자신이 속한 그룹도 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' 비즈니스 일정



관련 정보

의 "비즈니스 달력이 있는 표시기" 자동 표시기 만들기

스크립트 포함을 사용하여 비즈니스 달력 범위 만들기

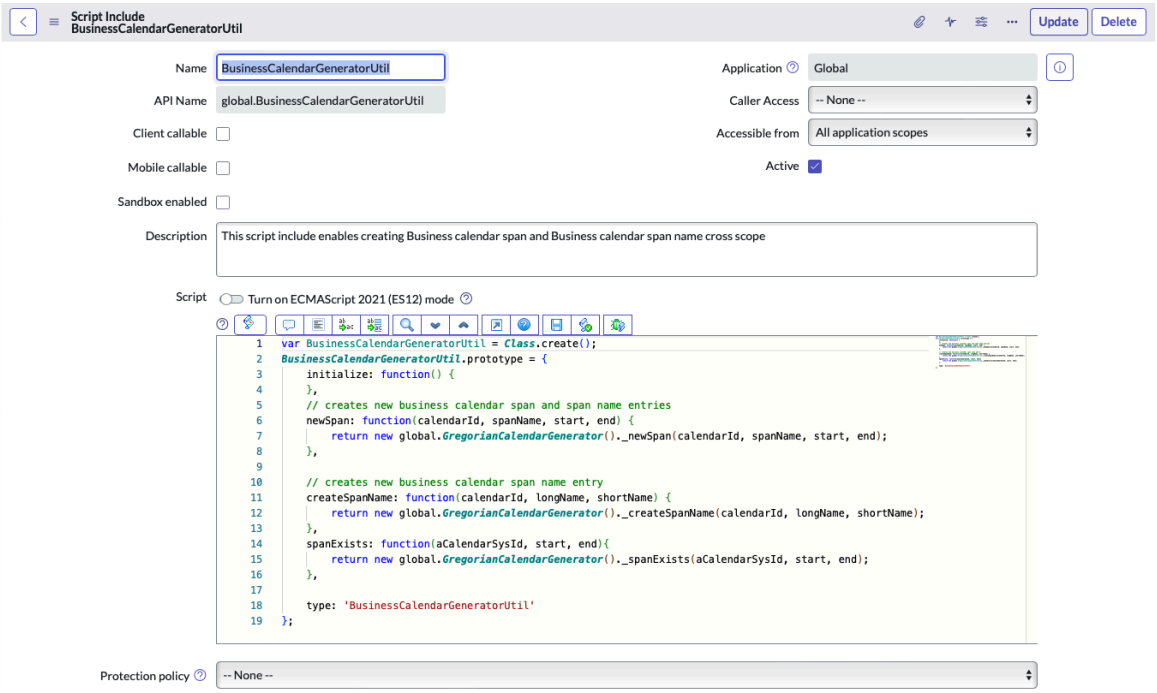
BusinessCalendarGeneratorUtil이라는 스크립트 포함을 사용하여 비즈니스 달력 범위와 해당 이름을 생성할 수 있습니다. 생성한 달력은 전역 및 범위가 지정된 애플리케이션 모두에서 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. **BusinessCalendarGeneratorUtil** 스크립트에 액세스합니다.
   a. 모두로 이동하여 #### ### 검색합니다.
   b. 시스템 **UI** 아래에 나열된 #### ## 옵션을 선택합니다.
   c. 양식 위쪽의 검색 창에 BusinessCalendarGeneratorUtil 을 입력하고 **Enter** 키를 누르거나 키보드에서 **Return** 키를 누릅니다.
   d. BusinessCalendarGeneratorUtil# 선택합니다.
2. 양식의 시작 부분에 스크립트의 범위, 호출할 수 있는 사람(클라이언트 호출 가능 또는 모바일 호출 가능), 샌드박스 사용 여부, 스크립트 설명과 같은 옵션을 설정합니다.
3. 필요에 따라 스크립트의 설명을 수정합니다.
4. calendarId, spanName, start, end, longName 및 shortName에 대한 자리 표시자가 표시되는 데 필요한 값을 입력합니다.

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



5. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

결과

비즈니스 달력 범위 스크립트 포함이 생성됩니다. longName 필드의 표시 이름 시작 부분에 연도가 추가됩니다.

관련 정보

스크립트 포함

비즈니스 달력 항목 정의

비즈니스 달력을 구성하는 개별 기간을 정의하는 비즈니스 달력 항목 기록을 생성합니다. 달력의 모든 개별 시간 범위에 대해 비즈니스 달력 항목을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

시간 범위를 제외하고 반복되는 레거시 일정 항목과는 달리, 모든 비즈니스 달력 시간 범위에 대해 개별 비즈니스 달력 항목을 만들어야 합니다. 예를 들어, 회계 기간이 13개인 2020 회계 연도 비즈니스 달력을 생성하는 경우 각 회계 기간에 대해 개별 비즈니스 달력 항목을 만들어야 합니다. 각 회계 기간에 대해 시작 및 종료 날짜 시간을 지정합니다. # ## 필드에 입력한 정보에 따라 표시 이름의 시작 부분에 연도가 추가됩니다. 이렇게 하면 이름이 비슷한 항목 간의 혼동을 방지할 수 있습니다.

> **주:** 회계 달력에서 생성했을 수 있는 회계 달력 또는 일정 또는 시스템 스케줄러 〉 일정 메뉴는 비즈니스 달력 메뉴의 목록에도 나타납니다. 회계 달력 또는 일정을 선택하면 원래 이를 생성하는 데 사용한 레거시 기능에 나타납니다. 이 양식을 사용해서는 레거시 회계 달력 또는 일정을 보거나 업데이트할 수 없습니다.

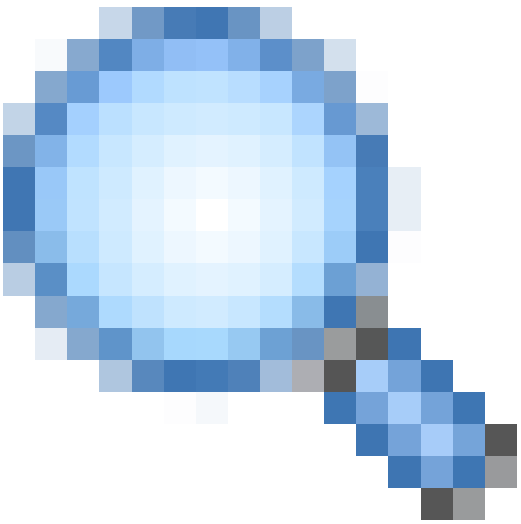
비즈니스 달력 항목을 만들어 비즈니스 달력과 연결하려면 비즈니스 달력 양식에서 비즈니스 달력 항목 관련 목록을 사용합니다. 비즈니스 달력을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 비즈니스 달력 생성.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 달력 〉 비즈니스 달력 항목.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

비즈니스 달력 입력 양식

필드	설명
이름	비즈니스 달력 항목의 고유한 참조 이름입니다. 비즈니스 달력 이름을 선택하거나 만들려면 다음을 수행합니다. **a.** 기존 비즈니스 달력 항목 이름을 검색하려면  를 선택합니다. **b.** 비즈니스 달력 항목 이름이 없고 비즈니스 달력 항목 이름을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다. 비즈니스 달력 항목 이름 양식이 나타납니다. 주: 비즈니스 달력 항목 이름을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 비즈니스 달력 항목 이름 생성.
시작	비즈니스 달력 기간의 시작 날짜 및 시간입니다. 연결된 비즈니스 달력 기록에서 지정한 시간대가 사용됩니다. 예를 들어 1월의 회계 기간을 정의하는 경우 시작 날짜 시간은 2020년 1월 31일 12:00입니다
종료	비즈니스 달력 기간의 종료 날짜 및 시간입니다. 연결된 비즈니스 달력 기록에서 지정한 시간대가 사용됩니다. 예를 들어 1월의 회계 기간을 정의하는 경우 종료 날짜 시간은 2020년 1월 31일 23:59입니다

4. 제출을 선택합니다.
5. 채워지는 목록에서 생성한 비즈니스 달력 항목을 선택합니다.
6. ## ##, # ##, ###, ## 및 ####### 대한 필드의 정보가 올바른지 확인합니다.
7. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장하고 목록으로 돌아갑니다.

비즈니스 달력 항목 이름 생성

개별 비즈니스 달력 항목의 이름을 생성합니다. 이 기록을 생성하면 비즈니스 달력에서 사용할 때 특정 비즈니스 달력 항목을 쉽게 식별할 수 있습니다.

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

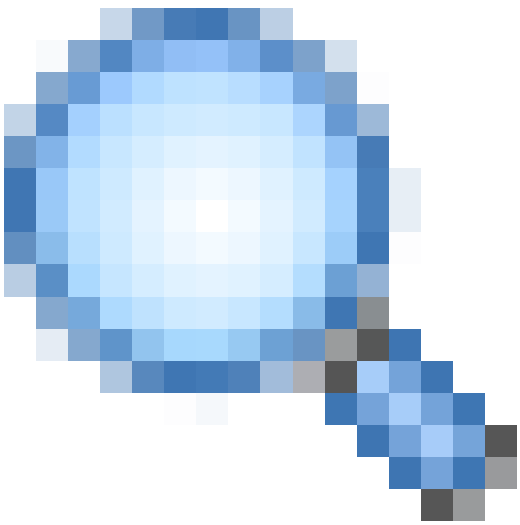
1. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 달력 〉 비즈니스 달력 항목 이름.

> 주: 또는 연결된 비즈니스 달력 항목을 만들 때 비즈니스 달력 항목 이름을 만들 수 있습니다. 비즈니스 달력 항목을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비즈니스 달력 항목 정의.

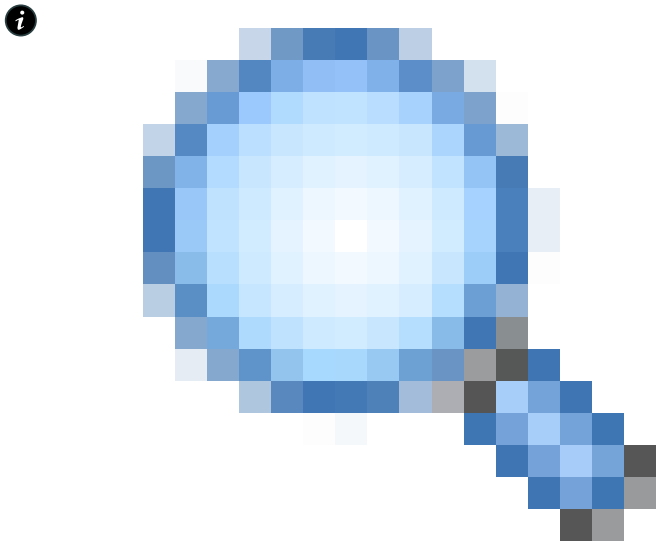
2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

비즈니스 달력 항목 이름 양식

필드	설명
짧은 이름	비즈니스 달력 항목의 약식 이름입니다. 예: 1월.
긴 이름	비즈니스 달력 항목의 더 긴 이름입니다. 예를 들어, 1월 회계 기간입니다. 이 필드에서 연도를 가져와 표시 이름에 추가합니다.
레이블	필터링을 수행할 때 비즈니스 달력 항목을 식별하기 위한 고유한 레이블입니다.
달력	비즈니스 달력 항목을 속한 비즈니스 달력의 이름입니다. 이 항목은 비즈니스 달력과 비즈니스 달력으로 각 개별 시간 범위를 정의하는 비즈니스 달력 항목 간의 관계를 만듭니다. 예를 들어 1월 회계 기간에 대한 비즈니스 달력 항목을 만드는 경우 FY20을 선택하여 2020 회계 연도와 연결합니다. 기존 비즈니스 달력을 선택하려면 다음을 수행합니다.  **a.** 선택 또는 **b.** 달력 필드 내에서 선택하여 다음에서 생성된 최근 비즈니스 달력 목록에서 선택하고 비즈니스 달력 〉 비즈니스 일정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 사용하여 취소 및 나가기 옵션이 있는 대화 상자가 표시되면 취소를 선택한 다음 달력 필드 내에서 선택하여 최근 비즈니스 달력 목록에서 선택합니다.
달력 유형	달력 유형을 선택합니다. 기본적으로 옵션은 선택되어 있지 않습니다. 기본 시스템 옵션은 비즈니스 달력 및 회계 달력입니다. 테이블을 확장하고 원하는 선택 항목을 추가하여 달력 유형에 대한 다른 선택 항목을 추가할 수 있습니다. 범위가 지정된 애플리케이션의 경우 범위 내에서 테이블을 확장하고 선택 목록을 만든 다음 선택 세트에서 선택 항목을 추가해야 합니다.
애플리케이션	이 비즈니스 달력과 연결된 애플리케이션입니다. 애플리케이션에서 작업 중이거나 애플리케이션 기록에서 비즈니스 달력을 생성하는 경우 필드는 기본적으로 해당 애플리케이션으로 지정됩니다. 그렇지 않으면 필드는 기본적으로 전역으로 설정됩니다. 모듈 및 보안 규칙과 같이 테이블 기록에서 생성된 모든 기록은 기본적으로 이 애플리케이션에 할당됩니다. 애플리케이션 범위 지정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 애플리케이션 범위

4. 제출을 선택합니다.

결과

기록은 비즈니스 달력 항목(business_calendar_span) 및 비즈니스 달력 항목 이름(business_calendar_span_name) 테이블에 생성됩니다. 비즈니스 달력 양식의 비즈니스 달력 항목 관련 목록에서 비즈니스 달력 항목을 만드는 경우 이러한 기록은 특정 비즈니스 달력과도 연결됩니다.

비즈니스 달력 필터링 옵션 정의

비즈니스 달력에 대한 날짜 및 시간 필터링 옵션을 정의합니다. 이러한 필터링 옵션은 의 ServiceNow AI Platform표준 날짜 및 시간 필터링에 추가됩니다. 사용자가 패키지 및 기능 영역에서 비즈니스 달력 ServiceNow AI Platform 을 사용할 때 추가 필터링 옵션을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

표준 필터링 옵션에 대한 자세한 내용은 날짜/시간 필드 값을 참조하십시오.

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

주: 비즈니스 달력 필터링 옵션을 만들고 비즈니스 달력과 연결하는 가장 쉬운 방법은 비즈니스 달력 양식에서 비즈니스 달력 필터 옵션 관련 목록을 사용하는 것입니다. 비즈니스 달력을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 비즈니스 달력 생성.

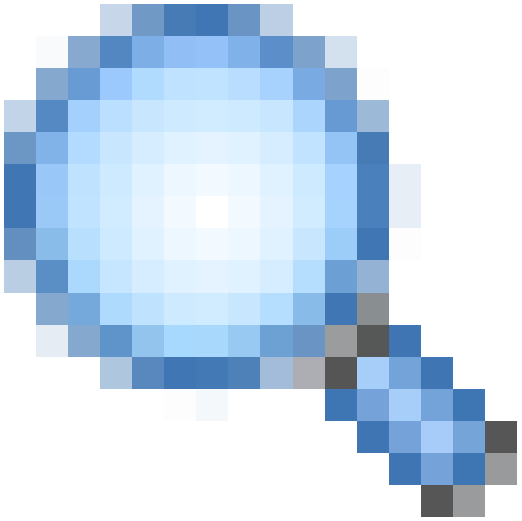
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 달력 〉 비즈니스 달력 필터 옵션.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

비즈니스 달력 필터 옵션 양식

필드	설명
기간	비즈니스 달력에서 앞으로, 뒤로 또는 둘 다로 이동해야 하는 기간 수입니다. 예를 들어, 비즈니스 달력에 한 주가 반영되는 경우: ○ 기본 ### 0# 입력하여 현재 주에 대한 필터 옵션을 제공합니다. ○ 기본 기간에서 이동해야 하는 기간 수를 나타내는 음수를 입력하여 이전 기간에 대한 필터 옵션을 제공합니다. 예를 들어 마지막 기간에 -1 을 입력하거나 두 기간 전에 -2 를 입력합니다. ○ 양수를 입력하여 향후 기간에 대한 필터 옵션을 제공합니다. 예를 들어 다음 기간 동안 1 을 입력하거나 다음 2주 동안 2 를 입력합니다. 비즈니스 달력에 한 주가 반영되는 경우: ○ 기본 ### 0# 입력하여 현재 주에 대한 필터 옵션을 제공합니다. ○ 기본 기간에서 이동해야 하는 기간 수를 나타내는 음수를 입력하여 이전 기간에 대한 필터 옵션을 제공합니다. 예를 들어 마지막 기간에 -1 을 입력하거나 두 기간 전에 -2 를 입력합니다. ○ 양수를 입력하여 향후 기간에 대한 필터 옵션을 제공합니다. 예를 들어 다음 기간에 ## 1 을 입력하거나 다음 2주 동안 2 를 입력합니다. 비즈니스 달력에 13개의 기간이 있는 회계 연도가 반영되는 경우: ○ 기준 기간에 0 을 입력하여 현재 회계 연도에 대한 필터 옵션을 제공합니다. ○ 기본 기간에서 이동해야 하는 기간 수를 나타내는 음수를 입력하여 이전 회계 연도에 대한 필터 옵션을 제공합니다. 예를 들어, 두 회계 기간 전의 경우 -2 를 입력하고 마지막 회계 연도의 경우 -13 을 입력합니다. ○ 양수를 입력하여 향후 회계 연도에 대한 필터 옵션을 제공합니다. 예를 들어 다음 회계 연도의 경우 13 을 입력합니다. 비즈니스 달력에 회계 분기가 4개인 회계 연도가 반영되는 경우: ○ 기준 기간에 0 을 입력하여 현재 회계 분기에 대한 필터 옵션을 제공합니다. ○ 기본 기간으로부터 이동해야 하는 기간 수를 나타내는 음수를 입력하여 이전 회계 분기에 대한 필터 옵션을 제공합니다. 예를 들어, 마지막 회계 분기에 -1 을 입력하거나 마지막 두 회계 분기에 ## -2 를 입력합니다. ○ 양수를 입력하여 향후 회계 분기에 대한 필터 옵션을 제공합니다. 예를 들어, 다음 회계 ### 1 을 입력하거나 다음 두 회계 분기에 ## 2 를 입력합니다.
달력	필터 옵션이 속한 비즈니스 달력의 이름입니다. 비즈니스 달력을 선택하거나 새 달력을 만들려면 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.

필드	설명
	 **a.** 를 클릭하여 기존 비즈니스 달력을 검색합니다. **b.** 비즈니스 달력이 없거나 새 비즈니스 달력을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
애플리케이션	이 비즈니스 달력과 연결된 애플리케이션입니다. 애플리케이션에서 작업 중이거나 애플리케이션 기록에서 비즈니스 달력을 생성하는 경우 필드는 기본적으로 해당 애플리케이션으로 지정됩니다. 그렇지 않으면 필드는 기본적으로 전역으로 설정됩니다. 모듈 및 보안 규칙과 같이 테이블 기록에서 생성된 모든 기록은 기본적으로 이 애플리케이션에 할당됩니다. 애플리케이션 범위 지정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 애플리케이션 범위

주: 달력 필터링 옵션 기록 내에서 비즈니스 달력을 단일 필터 옵션과 연결할 수만 있습니다. 여러 필터링 옵션을 만들려면 각각 고유한 마침표 항목이 있는 여러 필터링 옵션 기록을 만들어야 합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
기록은 비즈니스 달력 필터 옵션(business_calendar_filter_option) 테이블에 생성됩니다. 비즈니스 달력 양식의 비즈니스 달력 필터 옵션 관련 목록에서 비즈니스 달력 필터링 옵션을 만드는 경우 이러한 기록은 특정 비즈니스 달력과도 연결됩니다.

비즈니스 달력과 패키지 페어링

생성한 비즈니스 달력을 의 패키지 또는 기능 영역 ServiceNow AI Platform과 페어링합니다. 비즈니스 달력을 패키지와 연결하면 해당 특정 기능 영역에서 달력을 사용할 수 있습니다. 비즈니스 달력 정의를 하나 이상의 패키지와 페어링할 때까지 정의 레코드로만 남아 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
패키지는 응용 프로그램이거나 또는 의 ServiceNow AI Platform일반 함수 HR 서비스 제공재무 결산 자동화집합입니다. 예를 들어, 회계 달력을 만든 경우 이를 패키지와 재무 결산 자동화 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.

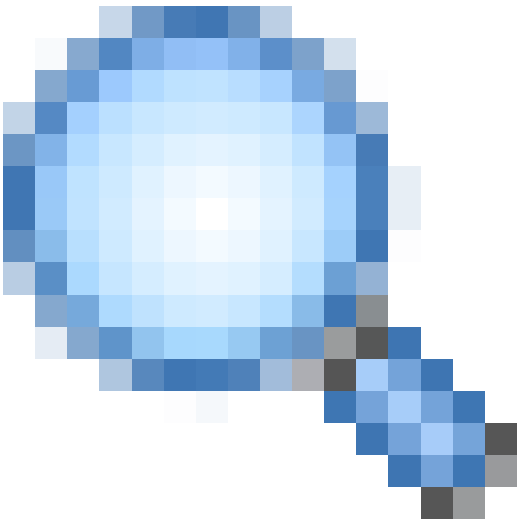
주: 단일 달력 패키지 기록 내에서 비즈니스 달력을 단일 패키지에만 연결할 수 있습니다. 비즈니스 달력을 여러 패키지와 연결하려면 여러 달력 패키지 기록을 만들어야 합니다. 예를 들어, 회계 달력을 만들고 HR 및 고정 자산 패키지와 연결하려면 다음을 수행합니다.

- 생성하는 첫 번째 레코드의 달력 필드에서 회계 연도를 선택하고 패키지 필드에서 **HR**을 선택합니다.
- 두 번째로 생성하는 기록에서 동일한 회계 달력을 다시 선택한 다음 패키지 필드에서 고정 자산을 선택합니다.

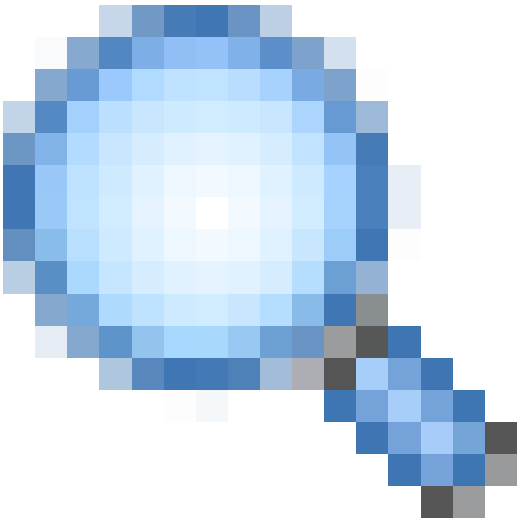
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 달력 〉 패키지용 달력.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

패키지 양식

필드	설명
달력	패키지와 연결할 비즈니스 달력의 ServiceNow AI Platform 이름입니다.  클릭하여 기존 비즈니스 달력을 검색할 수 있는 비즈니스 달력에 액세스합니다. 기존 달력이 없는 경우 새 달력을 만들 수 있습니다.

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

필드	설명
패키지	ServiceNow AI Platform 선택한 비즈니스 달력과 연결할 패키지의 이름입니다.  클릭하여 기존 패키지를 검색할 수 있는 패키지에 액세스합니다. 기존 패키지가 없는 경우 새 패키지를 만들 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
선택한 비즈니스 달력 ServiceNow AI Platform 을 패키지와 연결하는 패키지의 달력 (calendars_for_package) 테이블에 기록이 생성됩니다.

회계 달력 정의

와 같은 재무 결산 자동화애플리케이션에 사용하기 재무 관리 위해 정의된 회계 기간으로 회계 달력을 만듭니다. 회계 기간(예: 1개월, 4주, 2015년 1분기 또는 2015년 7월)을 정의할 수 있습니다.

회계 달력을 만들려면 Fiscal Calendar [com.snc.fiscal_calendar] 플러그인을 활성화하십시오. 그런 다음, 회계 달력 회계 달력과 연관된 회계 기간을 생성하고 유효성을 검사하는 메뉴입니다. 다음 유형 중 하나를 작성할 수 있습니다.

달력 유형	설명
정규	각각 1개월 길이로 구성된 12개의 기간이 있는 달력입니다.
13 기간	각각 4주 길이로 구성된 13개의 기간이 있는 달력입니다. 주: 이 달력은 분기를 사용하지 않는 유일한 유형입니다.
445	1년을 이어지는 4주, 4주, 5주 기간으로 나누는 달력입니다. 첫 번째와 두 번째 기간은 4주이고 마지막 기간은 5주입니다. 애플리케이션은 달력 기간 동안 이러한 기간을 생성합니다.
454	1년을 이후 4주, 5주, 4주 기간으로 나누는 달력입니다. 첫 번째 기간은 4주, 두 번째 기간은 5주, 세 번째 기간은 4주입니다. 애플리케이션은 달력 기간 동안 이러한 기간을 생성합니다.
544	1년을 이후 5주, 4주, 4주 기간으로 나누는 달력입니다. 첫 번째 기간은 5주이고 두 번째와 세 번째 기간은 4주입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 회계 달력 유형의 재무 데이터 세트 작업을 시작한 후에는 다른 유형의 회계 달력으로 변경할 수 없습니다. 회계 달력을 재무 데이터와 함께 사용할 수 있는지 확인합니다. 회계 기간 〔fiscal_period〕 테이블로 기록을 임포트하는 경우 기록이 올바르고 간격이 없는지 확인해야 합니다.

회계 달력이 생성된 후에는 유효성 검사 문제를 방지하기 위해 회계 기간 기록의 시작 날짜 시간 또는 종료 날짜 시간 필드를 변경하지 마십시오.

주:

- 사용했을 수 있는 레거시 함수는 시스템 스케줄러 〉 일정 일정 및 회계 달력을 정의하는 회계 달력 메뉴는 계속 지원됩니다. 그러나 해당 위치에서 비즈니스 달력 메뉴를 사용하여 달력과 일정을 정의한 다음 특정 ServiceNow AI Platform 패키지와 연결해야 합니다. 비즈니스 달력 정의 및 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비즈니스 달력 생성.
- ()SPM 애플리케이션의 경우 전략적 포트폴리오 관리 이 기능을 사용하여 회계 달력을 회계 달력 작성 정의해야 합니다.

회계 달력 플러그인 활성화

관리자 역할이 있는 경우 com.snc.fiscal_calendar(Fiscal Calendar) 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

회계 달력 작성

지정된 기간에 대한 회계 달력을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: fiscal_calendar_admin

이 태스크 정보

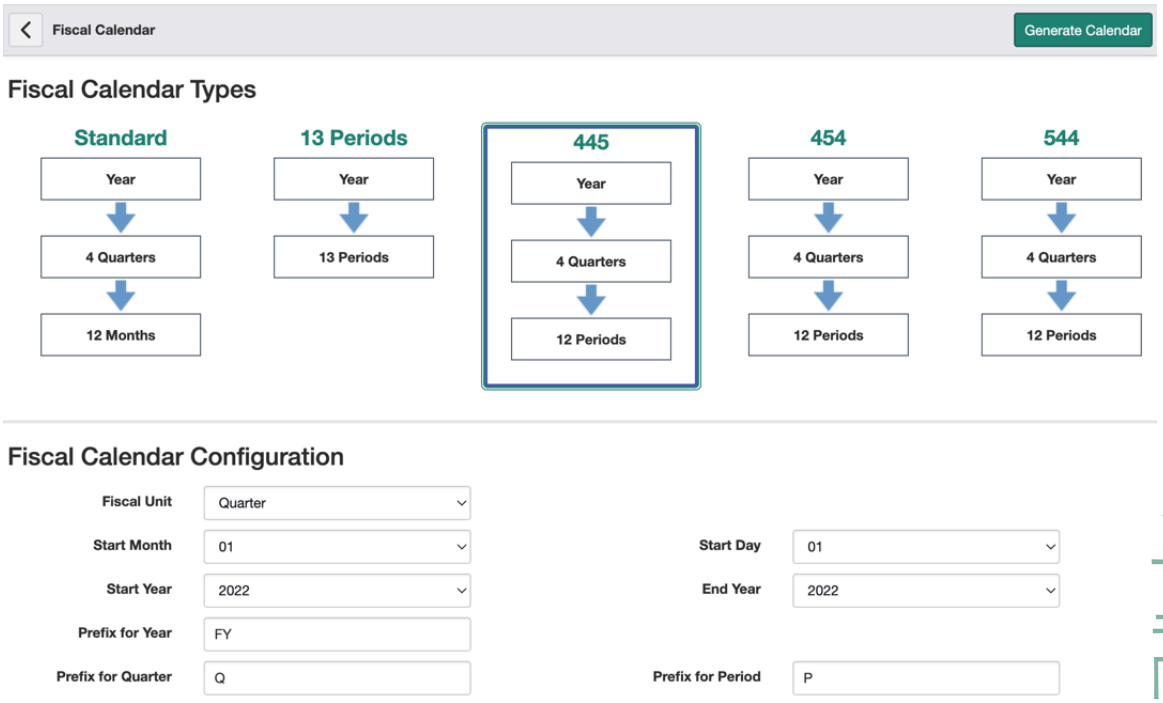
중요사항: 회계 달력 유형으로 재무 데이터 세트 작업을 시작하면 다른 유형의 회계 달력으로 변경할 수 없습니다. 회계 달력을 재무 데이터와 함께 사용할 수 있는지 확인합니다.

© 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.

주: 회계 달력을 생성하는 대신 비즈니스 달력 함수를 사용하여 회계 달력을 만들 수도 있습니다. 비즈니스 달력 및 일정을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비즈니스 달력 생성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 회계 달력 〉 작성
2. 회계 달력 유형 섹션에서 회계 연도 달력의 유형을 선택합니다.



3. 회계 달력 구성 섹션의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
회계 단위	달력의 기본 단위입니다. ○ 월: 월별 기간으로 회계 달력을 생성합니다. ○ 분기: 분기별 기간으로 회계 달력을 생성합니다.
시작 월	회계 연도의 시작인 월입니다.
시작 연도	달력의 시작 연도입니다.
연도 프리픽스	애플리케이션이 회계 연도를 나타내는 기록의 이름에 사용하는 프리픽스입니다.
분기/기간 프리픽스	애플리케이션이 회계 분기 또는 기간을 나타내는 기록의 이름에 사용하는 프리픽스입니다.
시작 일	매월 시작을 나타내는 일입니다.
종료 연도	달력의 종료 연도입니다.
월/기간 프리픽스	애플리케이션이 월 또는 기간을 나타내는 기록의 이름에 사용하는 프리픽스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 달력 생성을 클릭합니다.
5. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 회계 기간 그리고 월별, 분기별 및 연간 회계 기간 기록이 있는지 확인합니다.

회계 기간 보기, 수정 및 확인 - 레거시

회계 달력을 생성한 후에는 회계 기간 기록을 보고, 시작 및 종료 날짜를 수정하고, 필요한 경우 회계 기간을 비활성화하고, 유효성을 검사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: fiscal_calendar_user

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 회계 기간.
2. 회계 기간(필드 설명은 표 참조)을 열어 확인, 수정 또는 비활성화합니다.

회계 기간 양식

필드	설명
이름	회계 기간의 이름입니다.
시작 날짜 시간	회계 기간이 시작되는 날짜입니다.
종료 날짜 시간	회계 기간이 종료되는 날짜입니다.
회계 유형	〔읽기 전용〕 기간 유형(연도 또는 분기)입니다.

3. 회계 기간을 확인하여 기간 공백이 없고 올바른 달력 스타일과 일치하는지 확인합니다.
   a. 확인하려면 회계 기간의 목록 뷰로 돌아가서 기간 확인을 클릭합니다.

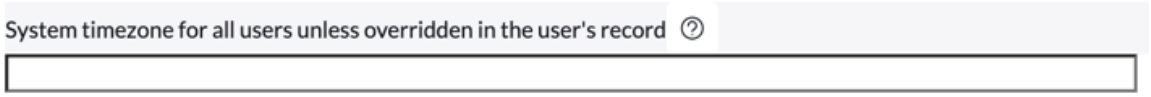
시스템 시간대 설정

시스템 속성을 사용하여 시스템 시간대를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
협정 ServiceNow AI Platform 세계시에 시간 값을 저장합니다. 시간은 시스템 시간대 (glide.sys.default.tz)를 기준으로 전역으로 표시되며, 지정된 경우 사용자 설정에 따라 표시됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템.
2. 사용자의 기록〔glide.sys.default.tz〕에서 오버라이드되지 않은 경우 모든 사용자에 대한 시스템 시간대 속성을 찾습니다.



기본적으로 이 필드는 비어 있습니다. 이 속성의 시간대를 정의하지 않은 경우 아메리카/로스앤젤레스 가 기본값입니다.

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

기본 시간 설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 언어 및 지역 기본 설정 구성 넥스트 경험

3. 국가/도시 형식으로 표준 시간대를 추가하거나 표준 시간대 이름(예: *GMT*)을 사용하여 저장을 선택합니다.

   사용 가능한 값은 시간대 표현 의 내용을 참조하십시오.

   새 시스템 시간대는 아직 지정된 시간대가 없는 모든 사용자에게 자동으로 계단식으로 적용됩니다. 사용자가 다른 시간대를 선택하거나 관리자가 다른 시간대를 선택하면 선택한 시간대가 사용자에게 할당됩니다. 시스템 표준 시간대는 사용되지 않습니다.

시간대 선택 목록 변경

사용자가 시간대를 선택할 수 있는 경우 #### ### [sys_user] 테이블의 시간대 선택 목록을 사용하여 선택 항목을 채웁니다. 기본적으로 모든 시간대가 표시되는 것은 아닙니다.

이 태스크 정보

표준 시간대 목록에서 표준 시간대를 추가하거나 제거하려면:

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 을 클릭하고 사용자 기록을 열거나 신규를 클릭합니다. 기본 시간대는 시스템(미국/**Los_Angeles)**입니다.
2. 표준 시간대를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 선택 개인 설정을 선택합니다.
3. 사용 가능 또는 선택됨 목록에서 원하는 시간대를 강조 표시한 다음 필요에 따라 시간대를 추가하거나제거합니다.

예약된 보고서의 시간대 변경

기본적으로 예약된 보고서는 예약된 보고서를 실행하는 사용자(실행 필드 내 사용자)의 시간대를 사용하여 쿼리 매개변수를 평가합니다. 이 시간대를 변경할 수 있습니다.

이 태스크 정보

예를 들어 '오늘 오픈된 인시던트'에 대한 보고서는 사용자의 시간대를 기준으로 '오늘'을 확인합니다. 보고서의 매개변수를 해결하는 데 사용되는 시간대를 수동으로 지정하려면 다음과 같이 하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 보고서 〉 예약된 보고서.
2. 편집할 시간대가 있는 보고서를 선택합니다.
3. 레이아웃에 '다음으로 실행' 필드를 추가합니다.

   a. tz로 실행 필드를 예약된 보고서 양식에 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다. 지침은 양식 레이아웃 구성 문서를 참조하십시오.
   tz로 실행 필드에서는 일정을 구성한 사용자의 시간대 또는 특정 시간대를 선택할 수 있습니다.

   b. 옵션: 예약된 보고서 양식에 〔+〕로 실행 필드를 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다. 지침은 양식 레이아웃 구성 문서를 참조하십시오.
   실행 〔+〕 필드에서는 보고서를 실행할 특정 사용자를 선택할 수 있습니다.

4. 사용할 시간대를 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. 옵션: 보고서를 실행할 사용자를 선택합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

예약된 데이터 임포트에서 시간대 변경

기본적으로 예약된 데이터 임포트는 임포트를 생성한 사용자의 시간대를 사용하여 실행됩니다. 그러나 임포트할 시간대를 수동으로 지정하는 방법이 있습니다.

이 태스크 정보

예약된 데이터 임포트의 시간대를 변경하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 예약된 데이터 임포트 양식에 실행 **tz** 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.

2. 적절한 시간대를 선택합니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

상대 기간 정의

상대 기간을 정의하여 SLA의 기간을 계산할 수 있습니다.

프로시저

왼쪽 탐색 창에서 시스템 스케줄러 〉 상대 기간..

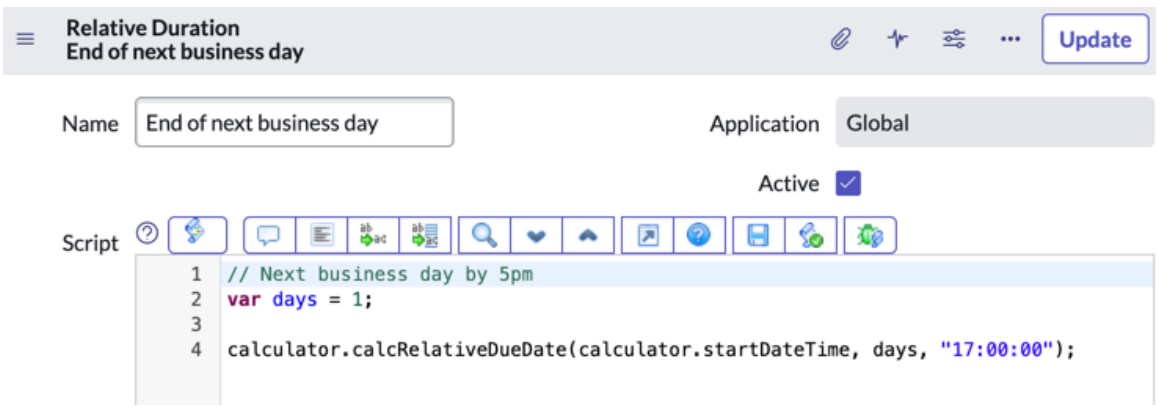
4개의 기본 상대 기간을 사용할 수 있습니다.

- 영업일 기준 2일 오후 4시까지
- 영업일 기준 3일 오후 4시까지
- 다음 영업일 오후 4시까지
- 다음 영업일 종료

주: 사용하는 비즈니스 일정은 영업일 기간을 정의합니다. 일정을 정의하지 않으면 기본적으로 기간은 24 X 7입니다.

Example:

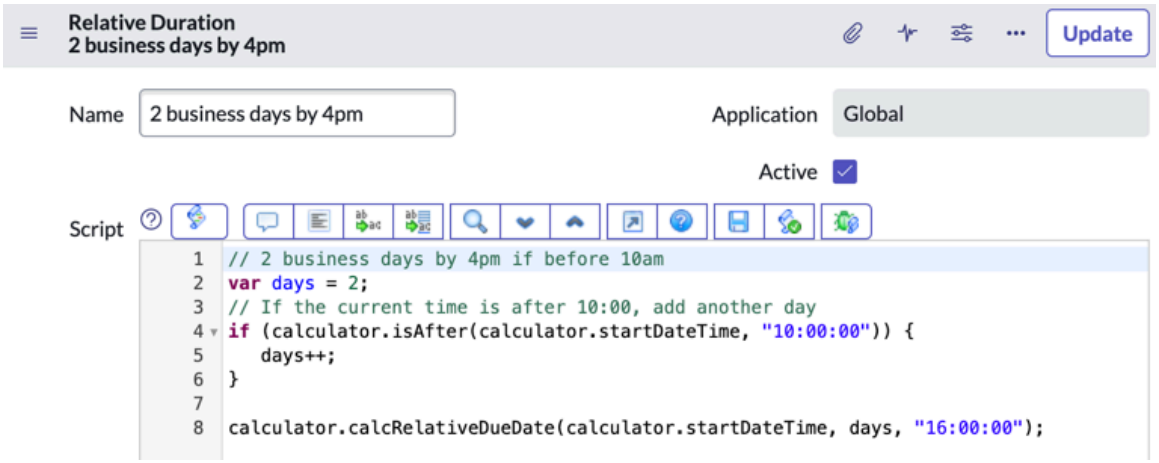
다음 영업일 상대 기간의 끝을 확인합니다. 상대 기간 목록에서 다음 영업일 종료 상대 기간을 선택합니다. 이 계산의 결과가 미래의 어느 날에 도착해야 하므로 *## days* 는 1로 설정됩니다. 스크립트의 나머지 부분은 스크린샷과 같습니다. 원하는 경우 상대 기간이 종료되는 시간(현재 오후 5시로 설정됨)을 사용자 지정할 수 있습니다.



© 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.

다른 세 가지 기본 제공 상대 기간에 사용되는 중요한 상대 기간 디자인 측면이 하나 더 있습니다. 이 디자인을 설명하기 위해 오후 4시까지 영업일 기준 2일을 살펴보겠습니다.

이미지에서 볼 수 있듯이 스크립트 내에는 if 문이 있습니다. 이 if-문은 계산된 시간이 오전 10시 이후인지 확인합니다. 이 경우 계산에 하루가 추가됩니다. 따라서 ## 10# ### ## ### ## 2# ## 4### 설명합니다.



"영업일 종료"는 연결된 일정과 아무 관련이 없습니다. 종료 시간인 17:00는 이 상대 기간 스크립트에 하드 코딩됩니다. 시간을 오후 5시와 다르게 하려면 스크립트에서 변경해야 합니다.

상대 기간 사용

SLA를 정의할 때 기간 유형을 상대 기간으로 설정할 수 있습니다.

이 태스크 정보

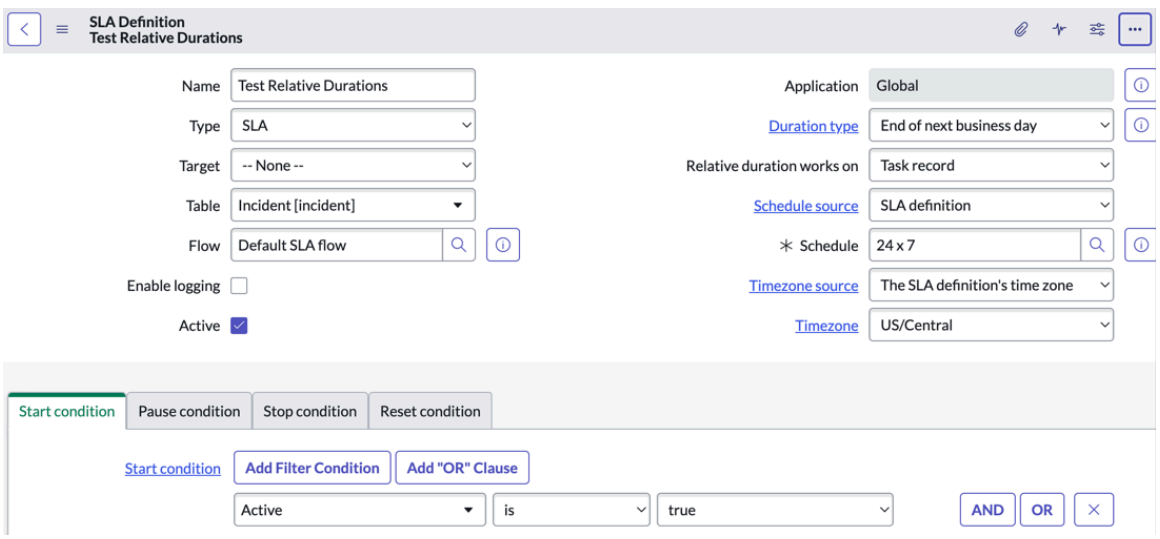
상대 기간을 사용하는 경우 상대적 기간 작업 대상 필드를 사용할 수도 있습니다. 이는 SLA 기록 또는 SLA 기록이 사용되는 작업 기록에 대해 계산합니다.

이 예는 다음 영업일 종료 의 상대 기간이 어떻게 작동하는지 보여줍니다.

프로시저

1. 상대 기간이 다음 영업일 종료인 SLA를 생성합니다.

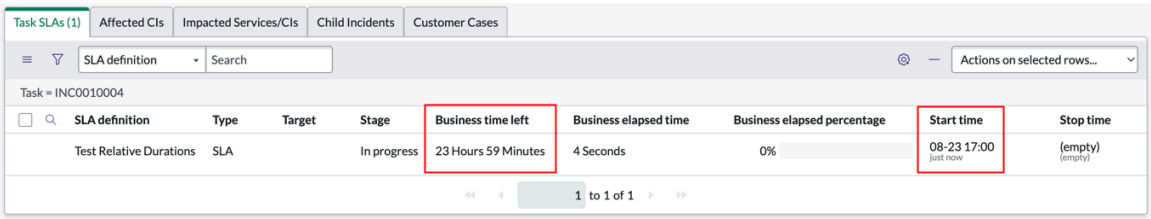
2. 표시된 대로 이 SLA의 나머지 필드를 완성하고 원하는 경우 시간대도 설정합니다.



3. 이 상대 기간의 작동 방식을 표시하려면 새 인시던트를 생성합니다.

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

이 인시던트에 대해 SLA가 시작됩니다. 작업 **SLA** 관련 목록에서 남은 비즈니스 시간과 시작시간 필드를 보면 남은 시간은 다음 영업일인 오후 5시까지임을 알 수 있습니다.



주: 일시 중지 조건은 상대 기간과 호환되지 않습니다.

일정 달력에서 일정 항목 만들기

회의, 휴가 또는 약속과 같은 이벤트를 추가하여 일정 달력에 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: schedule_admin, itil_admin, admin

이 태스크 정보

달력 뷰를 사용하여 이벤트를 추가하고 분석할 수 있습니다. 타임라인 뷰에서 4주로 정의된 지정된 일, 주 또는 월의 타임라인 뷰에서도 이 작업을 수행할 수 있습니다.

달력 보기에는 지정된 기간에 대한 이벤트가 표시됩니다. 타임라인 보기에는 달력에서 선택한 타임라인에 대한 모든 이벤트가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 일정 〉 일정.
2. 일정을 선택합니다.
3. 일정 표시 관련 링크를 선택합니다.
   Next Experience 사용자 인터페이스를 사용하면 명단 유형을 제외한 모든 일정 유형에 대해 일정 달력에서 일정을 볼 수 있습니다. 명단 유형의 일정이 당직 일정 에 표시됩니다.
4. 일정 항목을 생성합니다.

   a. 다음 중 하나를 수행하여 이벤트 추가 양식을 엽니다.
      - 달력에서 날짜를 선택합니다.
      - 이벤트를 생성할 기간(일)을 드래그합니다.

   b. 이름 필드에 이벤트 이름을 입력합니다.

   c. 유형 메뉴에서 이벤트 유형을 선택합니다.

   d. 표시 형식 필드에서 이 이벤트에 대해 표시할 상태를 선택합니다.

   e. 시작 필드에서 달력 아이콘을 선택하고 이벤트의 시작 날짜를 선택합니다.

   f. 종료 필드에서 달력 아이콘을 선택하고 이벤트의 종료 날짜를 선택합니다.
   하루 종일 진행되는 경우 하루 종일을 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.

g. 반복 메뉴에서 이 이벤트를 반복할 빈도를 선택합니다.

h. 저장을 선택합니다.

- 일정 항목은 해당 기간에 대한 달력에 표시되며 사용자의 시간대를 기준으로 합니다.
- 이벤트를 다른 날짜로 끌어서 이동하여 일정을 조정할 수 있습니다. 특정 발생 또는 이벤트의 모든 발생을 업데이트할 수도 있습니다.
- 이벤트를 클릭하여 팝업 디스플레이에서 세부 정보를 보고 해당 아이콘을 선택하여 이벤트를 편집하거나 삭제할 수 있습니다.
  - 이벤트를 추가하거나 편집할 때 이벤트의 시간대에 일정 기록의 시간대 필드 값이 표시됩니다.

    주: 시간대 필드 값이 부동이면 시간대가 표시되지 않습니다.

  - 이벤트를 추가하거나 편집할 때 달력은 일정의 시간대로부터 시작 날짜와 종료 날짜를 사용합니다.

    주: 시간대 필드 값이 부동인 경우 달력은 로그인한 사용자의 시간대로부터 시작 날짜와 종료 날짜를 사용합니다.

시간 구성 참조

이 섹션에서는 시간 구성의 속성에 대한 정보를 제공합니다.

시간대

모든 시간은 UTC(조정된 범용 시간)에 저장되며 시스템 시간대를 기준으로 전역으로 표시됩니다. 그러나 시간은 사용자 기본 설정에 따라 사용자에게 현지 시간대로 표시됩니다.

시간대 표현

국가/도시 형식의 시간대가 기본 시간대 ID입니다. 다른 시간대 ID는 기본 시간대에 대한 링크입니다.

- 예를 들어 미국/태평양은 미국/Los_Angeles 시간대에 대한 링크입니다. 미국/Los_Angeles 및 미국/태평양은 모두 동일한 영역 오프셋 및 DST(일광 절약 시간제) 일정으로 태평양 표준시를 나타냅니다.
- 표현 외에는 날짜 및 시간 기능에 영향을 주지 않습니다.

사용자 또는 시스템에 대한 기본 시간대가 없는 경우 JVM은 서버에서 기본 시간대 정보를 읽습니다.

- 서버가 구성된 방식에 따라 국가/도시 또는 링크(예: 미국/태평양 또는 미국/Los_Angeles)를 반환할 수 있습니다.
- 관리자는 시스템 종속성을 피하기 위해 기본 시간대 glide.sys.default.tz 사용하여 시스템을 구성해야 합니다. 자세한 정보는 시간대 표현 의 내용을 참조하십시오.

일광 절약 시간제

일반적으로 위치를 기준으로 시간대(예: 미국/로스앤젤레스)를 지정하면 시스템이 일광 절약 시간제에 맞게 자동으로 조정됩니다.

- 표준 시간대 이름(예: **GMT**)을 기반으로 표준 시간대를 지정하는 경우(권장되지 않음) 일반적으로 일광 절약 시간제에 맞게 조정되지 않습니다. 그러나 이러한 지침에는 예외가 있습니다.
- Java에서 일광 절약 시간제가 처리되는 방법에 대한 자세한 내용은 및 https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database 를 참조하십시오https://www.iana.org/time-zones .

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

시스템 시간대가 정의되면 사용자는 다음을 통해 액세스한 사용자 양식에서 자신의 시간대를 선택할 수도 있습니다. **Self-Service** 〉 내 프로필.

주:

시스템 기본값은 시스템(〔기본 시간대의 이름〕)으로 표시됩니다. 예를 들어 시스템 시간대가 아메리카/**Los_Angeles**인 경우 사용자에게 시스템(아메리카/로스앤젤레스)이 표시됩니다.

Java 시간대 클래스

모든 Java 시간대 클래스 시간대를 ServiceNow AI Platform 지원합니다. 이러한 시간대 목록을 보려면 다음을 수행합니다.

1. 유형 필터 텍스트 필드에 sys_user.list# 입력합니다.
2. 목록에서 사용자 기록 중 하나를 엽니다.
3. 시간대 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 사항 표시를 선택합니다.

결과 목록은 사용 가능한 표준 시간대 ID의 전체 목록입니다.

이메일 알림의 시간대

알림의 날짜 및 시간 스탬프는 수신자의 시간대가 아닌 시스템 시간대 를 사용합니다.

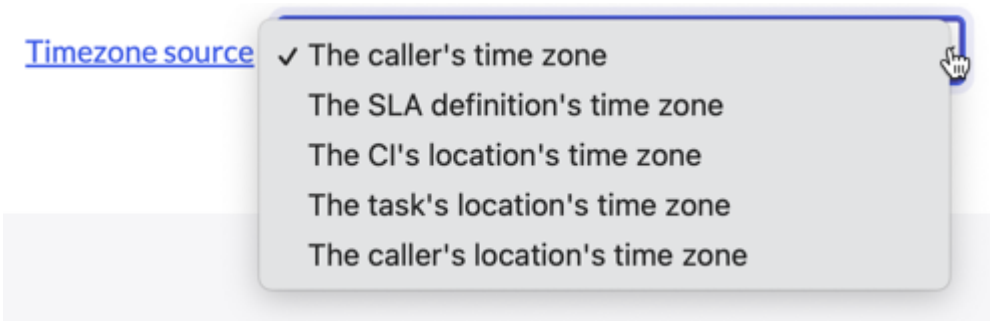
주:

glide.email.append.timezone 의 속성 시스템 속성 〉 이메일 시간대를 추가할지 여부를 제어합니다. true로 설정된 경우, 인스턴스의 시스템 시간대가 아웃바운드 이메일 메시지의 모든 날짜 또는 날짜/시간에 추가됩니다(예: 2010-07-02 04:01:14 PST).

서비스 수준 계약의 표준 시간대

서비스 수준 계약에는 사용할 시간대에 대한 다양한 옵션이 있습니다. SLA에 대한 시간대를 설정하려면 SLA 정의로 이동하여 시간대 소스 필드를 찾습니다.

서비스 수준 계약의 시간대



몇 가지 특별 고려 사항:

- 호출자의 표준 시간대를 선택하는 경우 호출자에게 표준 시간대가 정의되어 있지 않으면 예기치 않은 동작이 발생할 수 있습니다.
- SLA 정의에 대한 시간대를 선택하는 경우 SLA에 대한 양식에 시간대를 수동으로 지정해야 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.

스크립팅의 시간대

서버에서 스크립팅을 만들 때 스크립트는 여러 `GlideSystem` 날짜 및 시간 함수를 사용하여 시간 값을 가져옵니다. 특정 메서드에 대한 자세한 내용과 각 메서드가 요청된 시간을 반환하는 형식을 알아보려면 GlideSystem API 를 참조하세요.

개선 사항

DST 개선 사항을 사용하려면 보고서와 쿼리가 일광 절약 시간제 규칙을 준수해야 합니다. 변경 사항은 추세 차트, 라인 차트 및 "추세 적용" 작업을 사용하는 필터에 영향을 줍니다.

시간대 변경

시간대 변환기는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 사용자는 시스템 설정(배너 오른쪽 상단의 기어)에서 현재 세션의 시간대를 변경할 수 있습니다. 다음에 로그인하면 시간대 설정이 시스템 기본값 또는 시간대에 대한 사용자 프로파일 설정으로 되돌아갑니다.

관련 정보

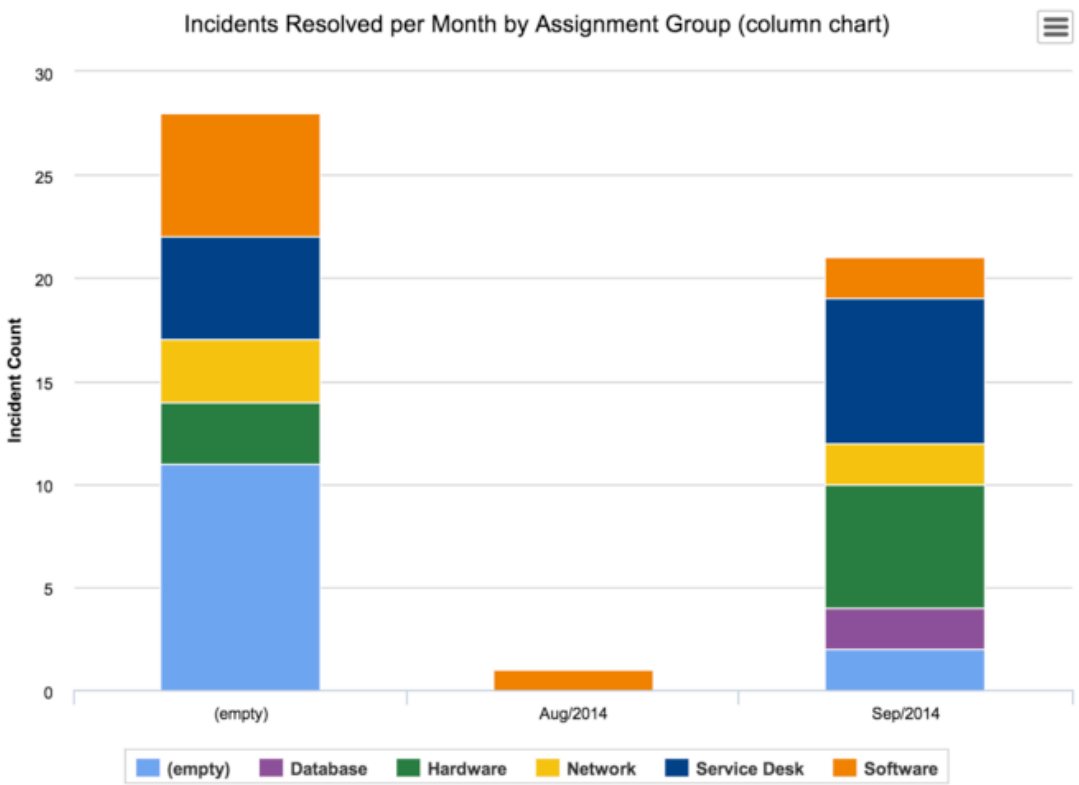
- 시스템 시간대 설정
- 시간대 선택 목록 변경
- 예약된 보고서의 시간대 변경
- 예약된 데이터 임포트에서 시간대 변경

시간 경과에 따른 기록 정보 보기

보고서 및 퍼포먼스 분석, 타임라인 페이지, 일정 페이지 등 세 가지 인터페이스를 사용하여 시간 경과에 따른 기록 정보를 볼 수 있습니다.

보고서 및 **Performance Analytics**

보고서 예



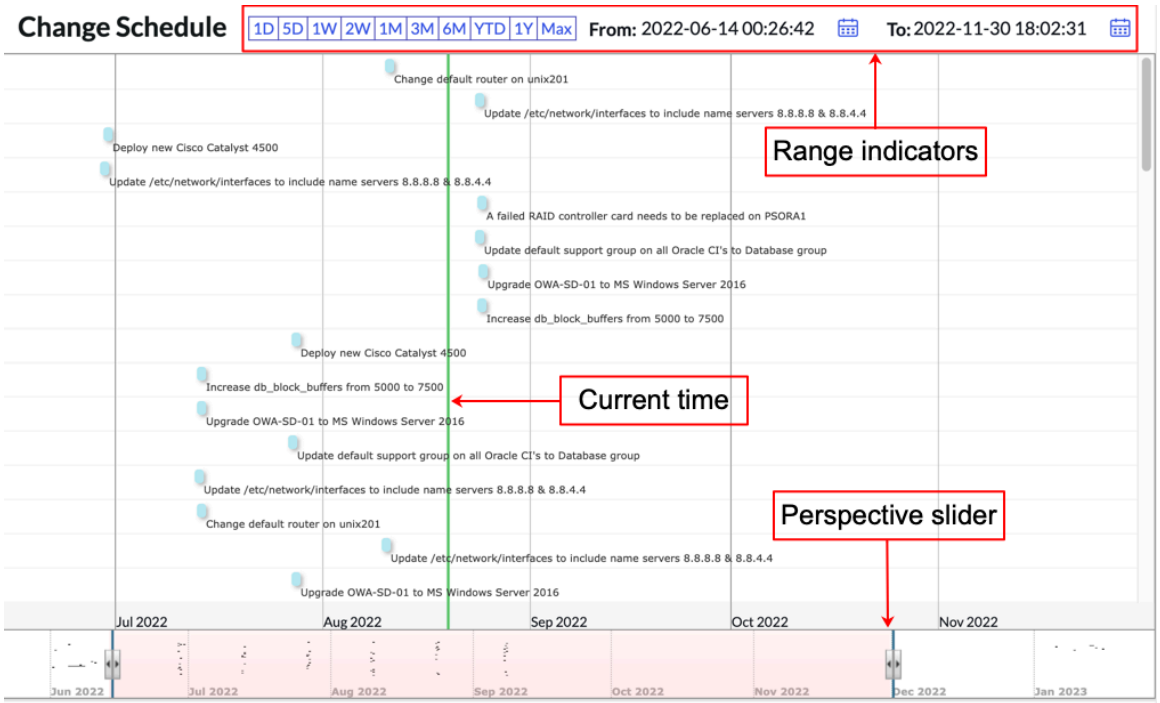
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보고 를 사용하여 데이터를 시각화할 수 있습니다.

타임라인 페이지

타임라인 페이지 예

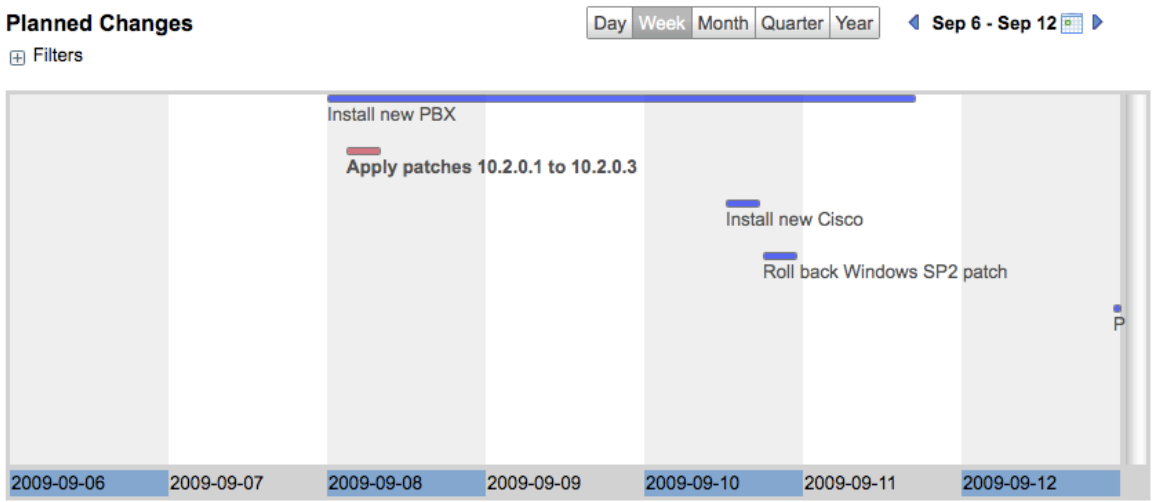
이 유형의 페이지를 사용하면 시간 정보가 있는 기록에서 선형 타임라인을 정의할 수 있습니다.



이 유형의 페이지를 사용하면 시간 정보가 있는 기록에서 선형 타임라인을 정의할 수 있습니다.

일정 페이지

일정 페이지 예



타임라인 페이지

타임라인 페이지를 사용하여 변경 요청 시작 및 종료 날짜 또는 인시던트 오픈 및 종결 날짜와 같이 두 날짜로 경계가 지정된 활동을 추적합니다. 관리자는 사용자 대화형 타임라인 페이지를 생성할 수 있습니다.

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

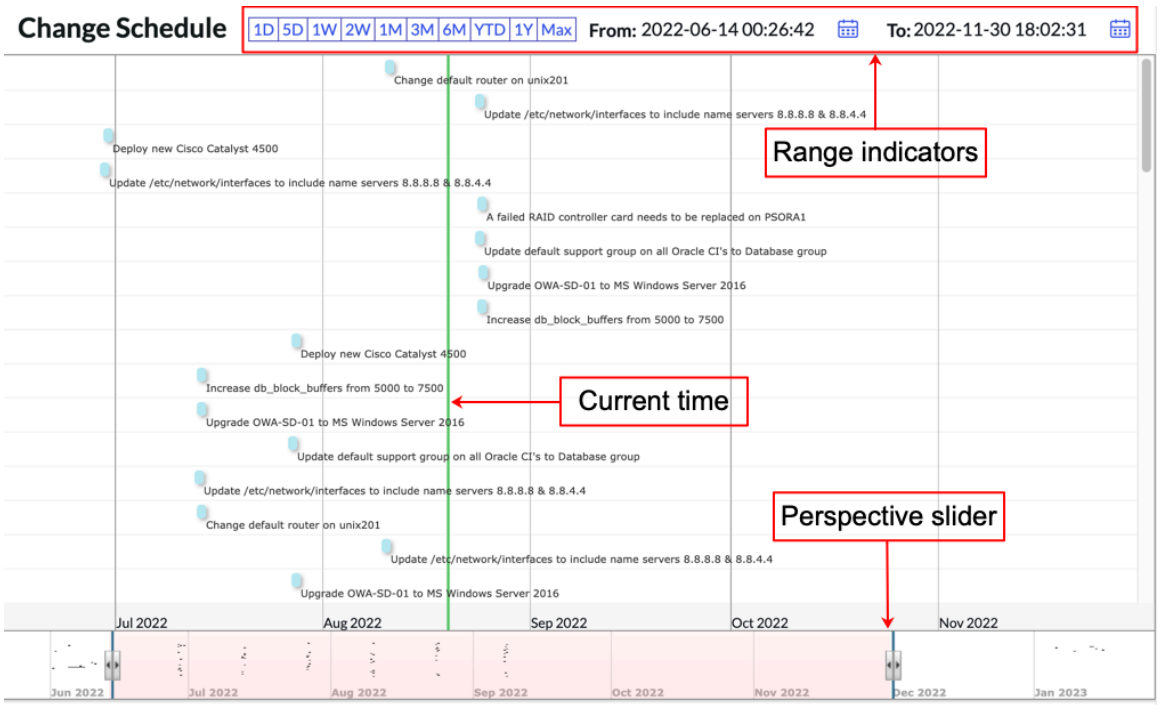
기능

- 선택한 타임라인을 역할별로 사용자가 사용할 수 있도록 합니다.
- 일별 뷰에서 연간 뷰까지 관점을 선택합니다.
- 타임라인 범위에 대한 동적 레이블을 만듭니다.
- 각 범위에 대한 도구 설명을 구성합니다.
- 사용자에 의한 범위 끌기 및 크기 조정을 허용합니다.
- 편집할 수 없도록 타임라인을 잠급니다.

타임라인 보기

기본적으로 관리자만 타임라인 기록에 액세스할 수 있는 모듈이 있습니다. ITIL 사용자는 인시던트 기록에서 컨텍스트 메뉴 항목을 선택해야만 타임라인을 볼 수 있습니다.

타임라인 뷰



관리자 역할 사용자

관리자 역할을 가진 사용자는 타임라인 페이지 기록에서 타임라인을 볼 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 타임라인 페이지.
2. 보려는 타임라인 기록을 선택합니다.
3. 타임라인 보기를 클릭합니다.

다른 사용자

기본적으로 타임라인 메트릭은 인시던트 기록에 대해서만 표시됩니다. ITIL 사용자는 메트릭이 타임라인 기록으로 표시되도록 설정된 작업 기록과 연결된 타임라인을 볼 수 있습니다. 할당 대상 기간 및 상태 기간 메트릭 타임라인을 보기 위해 ITIL 사용자는 메트릭 타임라인 컨텍스트 메뉴 UI 작업을 선택하면 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.

1. 인시던트와 같은 활성 작업 기록으로 이동합니다.
2. 배너를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 메트릭 타임라인을 선택합니다.

관리자가 아닌 사용자가 다른 타임라인을 볼 수 있도록 하려면 사용자 지정 모듈을 생성합니다.

타이밍 기능

타이밍 기능은 "얼마나 오래?"라는 질문에 답하기 위해 존재하는 도구입니다.

관련 정보

- 작업한 시간 필드
- 시간 구성 SLA
- 메트릭 정의

메트릭 정의

정의된 메트릭은 감사된 필드가 특정 값을 유지하는 기간을 추적할 수 있습니다.

예를 들어 메트릭은 인시던트가 개인에게 할당된 기간 또는 인시던트가 활성 상태에 있는 기간을 추적할 수 있습니다.

자세한 내용은 메트릭 문서를 참조하십시오.

시간 구성 **SLA**

서비스 수준 계약은 작업이 특정 조건을 충족하는 기간에 대한 시간을 측정하며, 기본적으로 작업이 미리 정해진 시간 제한 내에 처리되도록 하는 데 사용됩니다.

SLA는 다음 조건을 정의합니다.

- 시작 조건
- 일시 중지 조건
- 중지 조건

작업이 시작 조건을 충족하면 SLA는 작업이 일시 중지 조건을 충족하지 않는 한 해당 조건에 남아 있는 기간을 측정합니다. 중지 조건이 충족되면 타이머가 종료됩니다. 시간 제한이 지나면 SLA가 위반됨으로 표시됩니다.

SLA에서 알림을 제거하여 제한 시간이 다가옴에 따라 이해 당사자에게 경고할 수 있습니다.

작업한 시간 필드

작업 [task] 테이블에는 작업한 시간이라는 시간 추적 필드가 제공됩니다. 이 필드는 티켓의 작업 시간을 측정하기 위해 기록을 본 기간을 측정합니다.

작업한 시간



작업을 확장하는 모든 테이블에서 이 필드를 사용할 수 있습니다. 필드를 추가하려면 양식을 개인화합니다 .

레코드를 볼 때 타이머는 위쪽으로 계산됩니다. 타이머를 일시 중지하려면 중지 아이콘( )을 클릭합니다

타이머를 다시 시작하려면 시작 아이콘( )을 클릭합니다.

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

작업이 저장되면 타이머의 새 시간은 작업한 시간 [task_time_worked] 테이블에 기록을 생성하는 데 사용됩니다. 이 테이블은 작업 양식에서 관련 목록으로 볼 수 있습니다.

기본적으로 작업한 시간 필드에 표시되는 시간은 작업 기록에 저장된 누적 값을 표시합니다. 작업한 시간 기록을 수정하면 변경 내용이 작업 타이머에 반영되지 않습니다.

작업한 시간 기록의 변경 사항에 따라 작업 타이머 값을 업데이트할 수 있도록 com.snc.time_worked.update_task_timer 속성을 설정할 수 있습니다. 이는 작업 타이머 업데이트 비즈니스 규칙을 통해 수행됩니다.

주: 작업한 시간과 같은 타이머 필드가 에 올바르게 서비스 포털표시되지 않습니다. 자세한 정보 및 임시 해결책은 Now Support 지식베이스의 서비스 포털 (KB0752404)에서 타이머 필드에 올바른 데이터가 표시되지 않습니다 문서를 참조하십시오.

관련 정보

타이밍 기능

타임라인 페이지 생성

타임라인 페이지를 생성하여 두 날짜로 경계가 지정된 모든 활동을 추적합니다.

프로시저

N(으)로 이동 시스템 **UI** 〉 타임라인 페이지 그런 다음 새 기록을 생성합니다(필드 설명은 표 참조).

타임라인 페이지 생성

필드	설명
이름	이 타임라인의 기능을 설명하는 고유 이름입니다. 예를 들어 ##### ## ## ##입니다.
테이블	변경 요청 [change_request]처럼 이 타임라인과 연결된 테이블의 이름입니다.
시작 날짜 필드	타임라인의 시작 날짜로 사용할 지정된 테이블의 시간 관련 필드입니다. 타임라인은 필터와 정렬 순서를 적용한 후 이 필드에서 시작 날짜가 가장 이른 기록의 범위로 시작됩니다. 예를 들어 업데이트됨 을 시작 날짜 필드로 선택할 수 있습니다. 그런 다음 높은 우선순위로 업데이트된 날짜에 각 활성 변경 요청에 대한 범위를 시작합니다.
종료 날짜 필드	타임라인의 종료 날짜로 사용할 지정된 테이블의 시간 관련 필드입니다. 타임라인은 필터와 정렬 순서를 적용한 후 이 필드의 최근 날짜가 있는 기록의 범위로 끝납니다. 예를 들어, 종료 날짜 필드로 종결 됨을 선택하고 우선순위가 높은 모든 변경 요청을 해당 변경 요청이 종결된 날짜를 기준으로 표시할 수 있습니다.
표시 옵션	
눈금선 표시	대체 범위를 강조 표시하기 위해 수평 배경 음영을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
왼쪽 창 표시	타임라인 왼쪽의 창에 레이블 텍스트를 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 창에 나타나는 텍스트는 범위 텍스트 필드에 정의되어 있습니다.
요약 창 표시	타임라인 아래쪽에 분홍색 원근감 슬라이더를 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 슬라이더를 오른쪽에서 왼쪽으로 이동하여 차트를 스크롤합니다. 슬라이더의 엔드포인트를 조정하여 배율을 변경합니다. 좁은 슬라이더는 범위를 확대하고 더 자세히 보기를 제공합니다. 넓은 슬라이더는 뷰를 가져와서 화면에 타임라인이 더 많이 표시되게 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
자동 새로 고침	자동 새로 고침 간격을 선택하거나 자동 새로 고침을 사용하지 않도록 설정합니다. 자동 새로 고침이 비활성화된 경우, 브라우저를 수동으로 새로 고치거나 기록에서 시작 또는 종료 날짜 필드가 업데이트될 때만 타임라인이 조정됩니다.
CSS 범위 색상	RGB 또는 16진수와 같은 CSS 색상 형식을 사용하여 사용자 지정 범위 색상을 입력합니다. 이 필드가 비어 있으면 기본 범위 색상인 연한 파란색이 사용됩니다. 진한 파란색은 계획된 종료 날짜 없이 계획된 시작 날짜만 있는 작업을 나타냅니다. 계획된 종료 날짜를 추가하면 색상이 연한 파란색으로 업데이트됩니다.
범위 텍스트 표시	범위 텍스트 필드의 내용을 각 범위 아래에 레이블로 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
범위 텍스트 필드	지정된 테이블에서 필드를 선택하여 해당 값이 범위 레이블로 표시되도록 합니다. 예를 들어 번호 및 짧은 설명을 선택할 수 있습니다. 왼쪽 창이 표시되면 왼쪽 창에도 범위 레이블이 나타납니다.
도구 설명 표시	커서를 범위 위에 놓을 때 도구 설명을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
도구 설명 텍스트 필드	지정된 테이블에서 값이 도구 설명으로 표시되는 필드를 선택합니다. 예를 들어 범주, 할당 대상 및 기한을 선택할 수 있습니다.
필터링 및 정렬	
조건	타임라인에 표시되는 결과를 필터링하는 조건을 만듭니다. 우선순위가 높은 활성 인시던트만 표시하는 조건을 예로 들 수 있습니다. 조건 필드에 조건 수 추가 이 조건 세트에서 반환될 기록을 미리 보려면 다음을 수행합니다.
사용자 지정 정렬을 수행하시겠습니까?	사용자 지정 정렬을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 정렬 기준 및 정렬 기준 순서 필드에서 필드를 선택하여 정렬 순서를 구성합니다.
정렬 기준	타임라인에서 범위를 정렬하려면 목록에서 필드를 선택합니다. 일반적인 방법은 시작 날짜 필드 또는 종료 날짜 필드를 정렬 필드로 선택하는 것입니다. 다른 정렬 필드를 선택하는 경우 도구 설명 텍스트 필드 목록에 해당 필드를 포함하여 사용자가 정렬 기준을 검색할 수 있는 방법을 제공합니다.
순서별 정렬	선택한 정렬 필드의 정렬 순서를 선택합니다.
대화형 옵션	
수평 이동을 허용하시겠습니까?	사용자가 타임라인 범위를 가로로 끌 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 끌면 시작 날짜와 종료 날짜가 변경되고 기록이 업데이트됩니다.
시작 시간 끌기를 허용하시겠습니까?	사용자가 범위의 시작 시간을 끌어서 기록을 업데이트할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
종료 시간 끌기를 허용하시겠습니까?	사용자가 범위의 종료 시간을 끌어서 기록을 업데이트할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
범위 계산기	해당하는 경우 DurationCalculator를 사용하여 기한 범위 제한 사항을 계산하고 상위 업데이트를 처리하는 스크립트 포함을 지정합니다.

타임라인 페이지 범위 스타일 사용자 지정

타임라인 페이지 범위 스타일 관련 목록을 사용하면 조건부 범위 스타일을 정의할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 타임라인 페이지.
2. 범위 스타일을 정의할 타임라인 페이지를 엽니다.
3. 타임라인 페이지 범위 스타일 관련 목록으로 이동하여 신규를 클릭합니다.
4. 양식을 작성하고 제출을 클릭합니다.

타임라인 페이지 범위 스타일 사용자 지정

필드	설명
조건	타임라인에 나타나는 결과를 필터링하는 조건 작성기 입니다.
레이블 색	각 범위 아래에 있는 텍스트의 색입니다.
레이블 장식	각 범위 아래에 있는 텍스트의 문자 스타일: 굵게, 기울임꼴, 밑줄 또는 줄바꿈.
순서	스타일 조건이 평가되는 순서를 결정하는 숫자입니다. 순서가 낮은 스타일 조건이 먼저 평가됩니다.
범위 색	각 범위의 색입니다.
타임라인 페이지	범위 스타일이 적용되는 타임라인 페이지입니다. 기본적으로 범위는 현재 타임라인에 적용됩니다.

타임라인 하위 항목

타임라인 하위 항목 관련 목록을 사용하여 상위 타임라인의 테이블을 참조하는 테이블의 기록을 기반으로 타임라인의 하위 범위를 정의합니다.

이 태스크 정보

타임라인 하위 항목을 생성하여 타임라인 페이지에서 시작하여 여러 수준에 이르기까지 계층적 관계를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 릴리스에 대한 타임라인 페이지가 있는 경우 하위 항목은 스프린트이고 스프린트에는 하위 항목으로 스토리가 있을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 타임라인 페이지.
2. 하위 항목을 추가할 타임라인 페이지를 엽니다.
3. 타임라인 하위 항목 관련 목록으로 이동하여 신규를 클릭합니다.
4. 양식을 작성하고(필드 설명은 표 참조) 제출을 클릭합니다.

타임라인 하위 항목

필드	정의
상위	〔읽기 전용〕 타임라인 하위 항목의 상위 항목을 식별합니다.
이름	이 타임라인의 기능을 설명하는 고유 이름을 입력합니다. 예를 들어 늦은 우선순위 변경에 대한 스프린트입니다.
테이블	이 타임라인에서 호출한 테이블을 선택합니다. 선택한 테이블에는 상위 타임라인 페이지에 대해 선택한 테이블을 참조하는 필드가 하나 이상 있어야 합니다. 예를 들어 상위 타임라인 페이지에서 스크럼 릴리스 〔rm_release_scrum〕 테이블을 사용하는 경우 타임라인 하위 항목에 대해 스프린트 〔rm_sprint〕 테이블을 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.

필드	정의
시작 날짜 필드	타임라인의 시작 날짜로 사용할 지정된 테이블에서 시간 관련 필드를 선택합니다. 예를 들어, 계획된 시작 날짜입니다.
종료 날짜 필드	지정된 테이블에서 타임라인의 종료 날짜로 사용할 시간 관련 필드를 선택합니다. 예를 들어, 계획된 종료 날짜입니다.
상위 참조 열	하위 항목 기록과 상위 기록 간의 타임라인 연결의 기준이 될 참조 필드를 선택합니다. ○ 여러 참조 필드를 사용할 수 있는 경우 이 타임라인으로 모델링된 계층 구조의 일부를 형성하는 참조 필드를 선택합니다. ○ 이 목록이 비어 있으면 하위 항목 테이블에 상위 테이블에 대한 참조 필드가 없는 것입니다. 이 경우 하위 항목에 대해 다른 테이블을 선택해야 합니다. ServiceNow 는 상위 참조 열을 사용하여 타임라인의 각 수준에 나타나는 기록을 결정합니다.
표시 옵션	
CSS 범위 색상	RGB 또는 16진수와 같은 CSS 색상 형식을 사용하여 사용자 지정 범위 색상을 입력합니다. 이 필드가 비어 있으면 기본 범위 색인 연한 파란색이 사용됩니다. 진한 파란색은 계획된 시작 날짜만 있고 계획된 종료 날짜 없이 작업을 나타냅니다. 계획된 종료 날짜를 추가하면 색상이 연한 파란색으로 업데이트됩니다.
범위 텍스트 필드	지정된 테이블에서 필드를 선택하여 해당 값이 범위 레이블로 표시되도록 합니다. 예를 들어 번호 및 짧은 설명을 선택할 수 있습니다. 타임라인에 왼쪽 창이 표시되면 왼쪽 창에 범위 레이블도 나타납니다
도구 설명 텍스트 필드	지정된 테이블에서 필드를 선택하여 해당 값이 도구 설명으로 표시되도록 합니다. 예를 들어 범주, 할당 대상 및 기한을 선택할 수 있습니다.
필터링 및 정렬	
조건 작성기	하위 항목에 표시되는 결과를 필터링하는 조건을 생성합니다. 예를 들어 우선순위가 높은 활성 인시던트만 표시하는 조건을 만들 수 있습니다.
사용자 지정 정렬 수행	사용자 지정 정렬을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 정렬 기준 및정렬 기준 순서 필드에서 필드를 선택하여 정렬 순서를 구성합니다.
정렬 기준	타임라인에서 범위를 정렬하려면 목록에서 필드를 선택합니다. 일반적인 방법은 시작 날짜 필드 또는 종료 날짜 필드를 정렬 필드로 선택하는 것입니다. 다른 정렬 필드를 선택하는 경우 도구 설명 텍스트 필드 목록에 해당 필드를 포함하여 사용자가 정렬 기준을 검색할 수 있도록 합니다.
순서별 정렬	선택한 정렬 필드의 정렬 순서를 선택합니다.
대화형 옵션	
수평 이동을 허용하시겠습니까?	사용자가 타임라인 범위를 가로로 끌 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 끌면 시작 날짜와 종료 날짜가 변경되고 기록이 업데이트됩니다.
시작 시간 끌기를 허용하시겠습니까?	사용자가 범위의 시작 시간을 끌어서 기록을 업데이트할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
종료 시간 끌기를 허용하시겠습니까?	사용자가 범위의 종료 시간을 끌어서 기록을 업데이트할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
제한	하위 범위를 끌 때의 동작을 지정합니다. 이 옵션은 상위 타임라인 페이지에 대해 범위 계산기 를 지정하지 않은 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.

필드	정의
	○ 없음: 제한이 없습니다. ○ 상위별로 제한: 상위 범위에 의해 정의된 시간 프레임 내에서만 하위 범위를 이동합니다. ○ 상위 업데이트: 상위 범위에 의해 정의된 시간 범위 외부로 하위 범위를 이동할 때 범위를 업데이트합니다.

메트릭을 타임라인으로 표시

관리자는 타임라인 메트릭 UI 작업을 활성화하여 사용자가 타임라인에 모든 메트릭을 표시하도록 지원할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메트릭 〉 정의.
2. 타임라인에 표시할 메트릭을 선택합니다. 문제 상태 기간을 예로 들 수 있습니다.
3. 타임라인 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

선택한 사용자에게 타임라인 표시 설정

애플리케이션 내에 사용자 지정 모듈을 만들고 액세스할 수 있는 역할을 정의하여 사용자가 선택한 타임라인을 사용할 수 있도록 합니다.

이 태스크 정보

이러한 사용자가 타임라인에서 직접 작업 기록을 업데이트할 수 있도록 허용하려면 범위 드래그를 사용하도록 타임라인을 구성합니다.

> 주: 사용자 지정 모듈에서 제공하는 타임라인은 완전히 동적이지는 않습니다. 왼쪽 창, 요약 창, 자동 새로 고침 기능 및 그리드 선은 동적이 아니며 모듈 링크를 생성한 후 타임라인 기록에 대한 업데이트를 반영하지 않습니다. 그러나 범위, 레이블 및 도구 설명으로 표시되는 데이터에는 사용자 지정 모듈의 모든 업데이트가 표시됩니다.

타임라인 페이지 모듈을 생성하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 탐색 창에서 애플리케이션(예: 인시던트)에서 애플리케이션 편집 아이콘을 클릭합니다.
2. 애플리케이션 모듈 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 타임라인 페이지 필드를 추가하도록 모듈 양식을 구성합니다.
4. 테이블에 설명된 대로 양식을 작성하고 제출을 클릭합니다.

모듈 양식은 다음 필드를 제공합니다.

선택한 사용자에게 타임라인 표시

필드	설명
직위	탐색 창에 표시되는 모듈의 이름입니다. 예를 들어 계획 수립 타임라인을 사용할 수 있습니다.
순서	일치하는 조건이 둘 이상 있는 경우 이 조건을 평가해야 하는 순서를 결정하는 숫자입니다. 순서가 낮은 조건이 먼저 평가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	새 모듈의 애플리케이션입니다.
힌트	사용자가 모듈 이름 위에 커서를 놓을 때 나타나는 모듈에 대한 간략한 설명입니다. 예를 들어 높은 우선순위 변경의 주별 뷰를 입력할 수 있습니다.
활성	정의된 역할에 대해 모듈을 활성화하는 확인란입니다. 모든 사용자에 대해 모듈을 비활성화하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
이미지	모듈 이름과 함께 표시되는 아이콘입니다.
링크 유형	타임라인 페이지를 선택합니다. 이 링크를 선택하면 타임라인 페이지 필드가 나타납니다.
타임라인 페이지	이 모듈에 표시하려는 타임라인 페이지입니다. 예를 들어 변경 애플리케이션의 경우 변경 관련 타임라인을 선택하고, 인시던트 애플리케이션의 경우 인시던트 관련 타임라인을 선택합니다.
역할	이 모듈에 접근할 수 있는 역할입니다.
애플리케이션 메뉴 역할 재정의	사용자에게 지정된 역할이 있을 때 이 모듈이 표시되어야 함을 나타내는 확인란입니다. 그렇지 않으면 사용자에게 애플리케이션 메뉴와 모듈에서 모두 지정된 역할이 있어야 합니다.

범위 계산기 스크립트

범위 제한을 계산하고 타임라인 페이지에서 상위 업데이트를 처리하는 스크립트 포함을 지정할 수 있습니다.

범위 계산기 스크립트

다음은 범위 제한을 지정하는 데 도움이 되는 스크립트 포함의 세 가지 예입니다.

ExampleUpdateParentsRangeCalculator

타임라인에서 하위 기록 범위가 이동하거나 크기가 조정되면 상위 기록을 업데이트합니다.

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
initialize: function() { },
updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
 if (table == "rm_sprint"){
   var releaseID;
   var sprint = new GlideRecord(table);
   sprint.addQuery('sys_id', id);
   sprint.query();
   if (sprint.next())
     releaseID = sprint.release + "";
   if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next()) {
          if (startDate  && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
             gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
          if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
            gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
            gr.update();
        }
   }
```


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

```
  }
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){
  return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

이 예에서 범위는 function(id, table, startDate, endDate)의 id 및 테이블을 기반으로 식별됩니다.

ExampleMinRangeCalculator

지정된 범위의 가장 빠른 시작 날짜와 가장 늦은 종료 날짜를 정의합니다.

```
var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
  ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
     initialize: function() { },
     updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
     getMinRangeDetails: function(id, table){
          var min = -1;
          var max = -1;
          var minID = "";
          var maxID = "";
          if (table == "rm_release_scrum"){
                  var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
                  gr.addQuery("release", id);
                  gr.query();
                  while(gr.next()){
                      var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
                      var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                      var id = gr["sys_id"];
                      if (min == - 1 || start <= min){
                            if (start != min)
                                minID = "";
                      min = start;
                      minID += "," + id;
                      }
                      if (max == -1 || end >= max){
                              if (end != max)
                                    maxID = "";
                              max = end;
                              maxID += "," + id;
                        }
                   }
           }
        return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
```


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

```
 gdt.setNumericValue(timeMS);
 return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

예MaxRangeCalculator

지정된 범위의 가장 빠른 시작 날짜와 가장 늦은 종료 날짜를 정의합니다.

```
var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
  initialize: function() { },
  updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
  getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
  getMaxRangeDetails: function(id, table){
    if (table == "rm_sprint"){
      var sprint = new GlideRecord(table);
      sprint.addQuery('sys_id', id);
      sprint.query();
      if (sprint.next())
        releaseID = sprint.release + "";
      if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next())
          return [this.getTimeMs(gr.start_date),
           this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
      }
    }
    return [-1, -1, ""];
  },
  getTimeMs: function(date){ return new ScheduleDateTime(date).getMS(); },
  getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
  logMessage: function(message){ gs.log(message); },
  type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

다음 두 함수를 사용하여 참조용으로 제공된 세 가지 예시 스크립트 포함에서 올바른 시작 날짜와 종료 날짜를 가져옵니다.

```
getTimeMs: function(date){
      return new ScheduleDateTime(date).getMS();
  }
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
      var gdt = new GlideDateTime();
      gdt.setNumericValue(timeMS);
      return gdt;
  }
```


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

타임라인

타임라인은 시작 및 종료 날짜로 정의된 인시던트 및 변경 요청과 같은 작업의 선형 달력을 표시합니다.

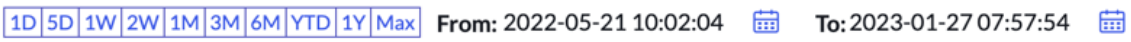
범위는 타임라인의 각 작업을 나타내며 가로 막대로 표시되며 고유한 색 코딩이 있을 수 있습니다. 각 범위에는 레이블이 있으며 작업에 대한 추가 정보가 포함된 도구 설명 텍스트가 있을 수 있습니다. 데이터를 보다 세부적으로 보기 위해 달력의 관점을 변경할 수도 있습니다.

관점의 변화

타임라인 위쪽에 있는 범위 선택기를 사용하여 관점을 변경합니다.

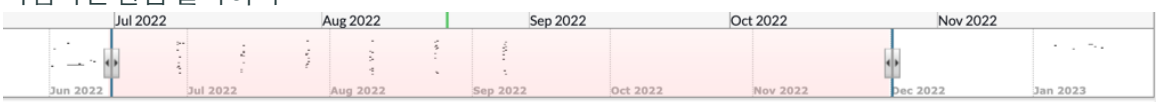
증분은 하루에서 1년으로 늘어납니다. 타임라인을 첫 번째 범위의 시작 날짜와 마지막 범위의 종료 날짜 사이의 증분으로 제한하려면 최대를 클릭합니다. 시작 및 종료 달력 필드를 사용하여 타임라인 관점을 선택합니다. 이러한 필드는 타임라인 하단에 있는 슬라이더와 동일한 관점을 제어합니다. 녹색의 세로 선은 현재 날짜와 시간을 나타내며 타임라인을 자동으로 스윕합니다.

타임라인 관점 막대



타임라인 아래쪽에 있는 분홍색 슬라이더는 관점을 변경하는 또 다른 방법을 제공합니다. 긴 타임라인의 모든 범위를 보려면 슬라이더를 오른쪽에서 왼쪽으로 이동합니다. 슬라이더의 끝점을 조정하여 배율을 임의로 변경합니다. 좁은 슬라이더는 범위를 확대하고 복잡한 타임라인을 자세히 보여줍니다. 넓은 슬라이더는 뷰를 가져와서 화면에 타임라인이 더 많이 표시되게 합니다.

타임라인 관점 슬라이더



범위 관리

범위 상세 정보, 초점 및 확대/축소 범위를 보고 범위를 편집할 수 있습니다.

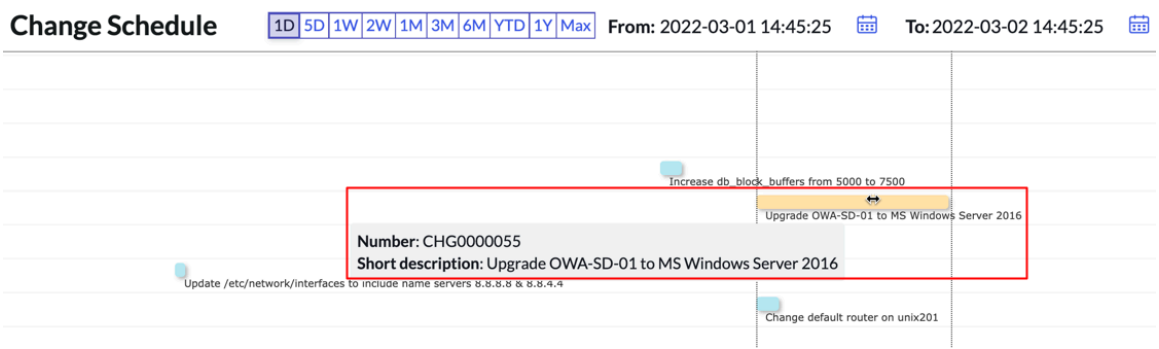
범위는 타임라인의 각 작업을 나타내며 가로 막대로 표시되며 고유한 색 코딩이 있을 수 있습니다. 각 범위에는 레이블이 있으며 작업에 대한 추가 정보가 포함된 도구 설명 텍스트가 있을 수 있습니다. 데이터를 보다 세부적으로 보기 위해 달력의 관점을 변경할 수도 있습니다.

범위 상세 정보

왼쪽 탐색 창이 표시되면 왼쪽 창에 범위 레이블이 표시됩니다.

왼쪽 창이 숨겨져 있는 경우 범위 위에 커서를 놓으면 도구 설명을 볼 수 있습니다.

타임라인 도구 설명



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.

범위 초점 및 확대/축소

타임라인을 사용할 때 바로 가기 키를 사용할 수 있습니다.

범위에서 초점 및 확대/축소

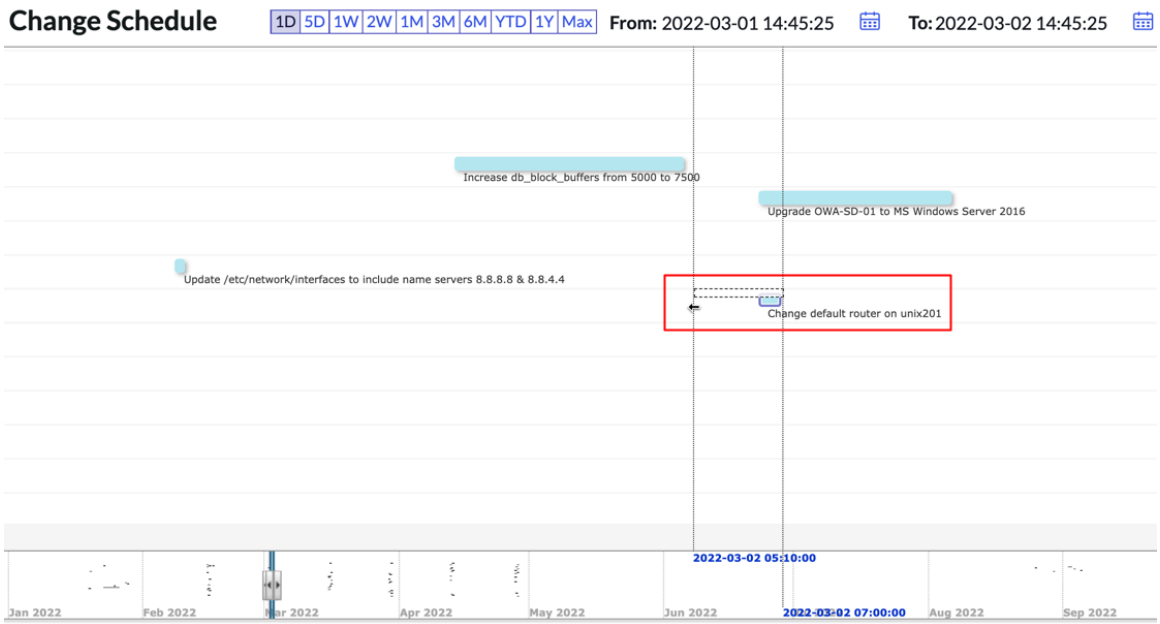
운영 체제	바로 가기
매킨토시	Command + 클릭
Windows	Control + 클릭

범위 편집

타임라인이 편집(가로 이동, 시작 및 종료 날짜 끌기)하도록 구성된 경우 마우스를 사용하여 필요에 맞게 범위를 조정합니다.

시작 또는 종료 날짜를 이동하여 작업 기간을 변경합니다.

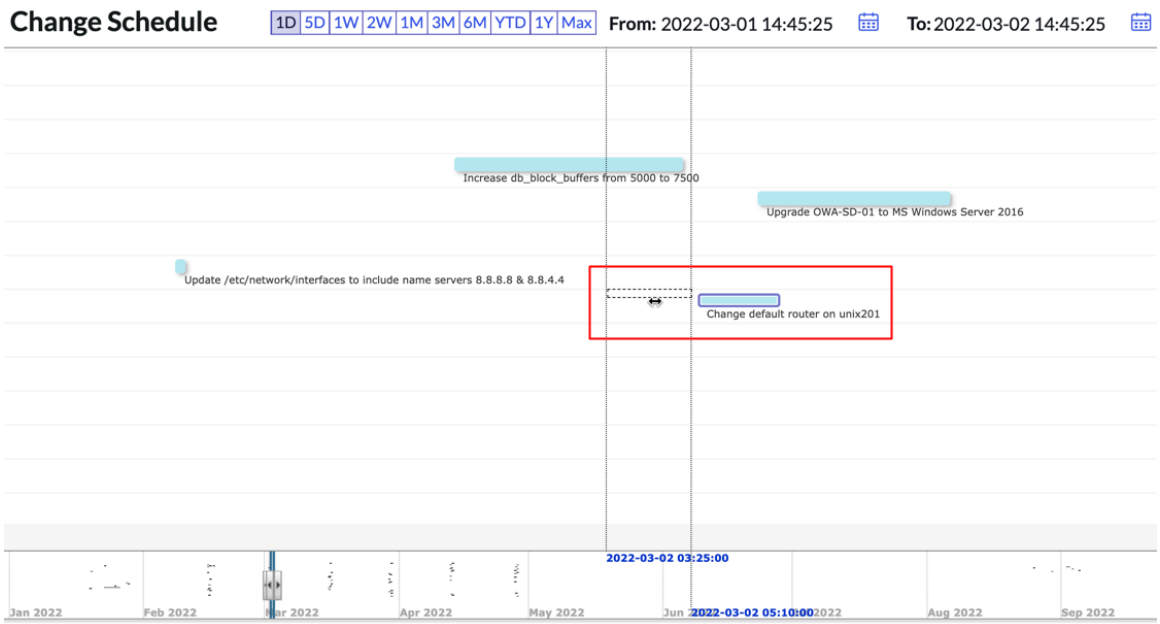
타임라인 끌기 시작



전체 범위를 가로로 이동하여 시작 날짜와 종료 날짜는 조정할 수 있지만 기간은 조정할 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.

타임라인 끌기 범위



클라이언트 트랜잭션 타이밍

클라이언트 트랜잭션 타이밍 플러그인은 클라이언트와 서버 간에 발생하는 트랜잭션 기간에 대한 추가 정보를 제공하여 시스템 로그를 향상시킵니다.

시간이 소비되는 위치와 트랜잭션 중에 소요된 시간을 확인하여 성능 문제를 원본으로 추적할 수 있습니다.

이 플러그인을 사용하려면 응답시간 표시기 응답시간 표시기 를 활성화해야 하며 다음 브라우저에서 정보를 수집합니다.

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

클라이언트 트랜잭션 정보

플러그인을 설치하면 클라이언트 트랜잭션 모듈이 시스템 로그 애플리케이션에 추가됩니다. 마지막 날 동안 클라이언트와 서버 간에 기록된 모든 트랜잭션 목록을 제공합니다.

클라이언트 트랜잭션 정보

필드	설명
작성됨	트랜잭션이 기록된 순간입니다.
응답시간	서버가 트랜잭션을 이행하는 데 소비한 ms입니다.
비즈니스 규칙 시간	트랜잭션에 의해 트리거된 비즈니스 규칙에 의해 소요된 ms입니다.
SQL 시간	SQL 데이터베이스에서 소비한 ms입니다.
클라이언트 응답시간	(Load_completion_time) - (start_time). 여기에는 서버 시간이 포함됩니다.
클라이언트 네트워크 시간	클라이언트가 연결하는 네트워크에서 소비한 ms입니다.

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

클라이언트 트랜잭션 정보

필드	설명
브라우저 시간	트랜잭션 중 브라우저에서 소비한 ms의 수입니다.
클라이언트 스크립트 시간	클라이언트 스크립트 실행에 소요된 ms 수입니다.
UI 정책 시간	UI 정책을 실행하는 데 소요된 ms 수입니다.
유형	트랜잭션 유형: • 양식 • 목록 • 기타
테이블	나타난 테이블의 이름입니다. 예: 인시던트 change_request.
뷰	이 양식/목록에 대한 뷰입니다.

클라이언트 상세 정보

모든 양식 렌더링(목록 렌더링 제외)에 대한 클라이언트 타이밍에 대한 자세한 세부 항목도 추적됩니다. 상세 정보를 보려면 특정 클라이언트 트랜잭션 기록을 드릴다운하고 화면 하단에서 관련 목록을 확인합니다.

클라이언트 상세 정보

필드	설명
순서	이 작업이 발생한 로드 중의 순서입니다.
유형	운영 유형입니다.
이름	이 특정 작업의 설명이 포함된 이름
지속 시간	이 작업을 완료하는 데 걸린 시간(밀리초)입니다.

클라이언트 트랜잭션 타이밍과 함께 설치되는 구성요소

Client Transaction Timings 플러그인은 여러 구성요소를 설치합니다.

데이터베이스 테이블 구조

플러그인이 테이블 *syslog_client_transaction* 추가합니다.

스크립트

플러그인은 새 스크립트 포함 *AJAXClientTiming*에 의존합니다. 이 스크립트는 필요한 정보를 수집하여 *syslog_client_transaction* 테이블에 채웁니다.

의존성

이 플러그인에는 다른 플러그인이 필요하지 않지만 응답시간 표시기 응답시간 표시기 가 활성화되어 있지 않으면 정보를 수집하지 않습니다.

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

플러그인 활성화

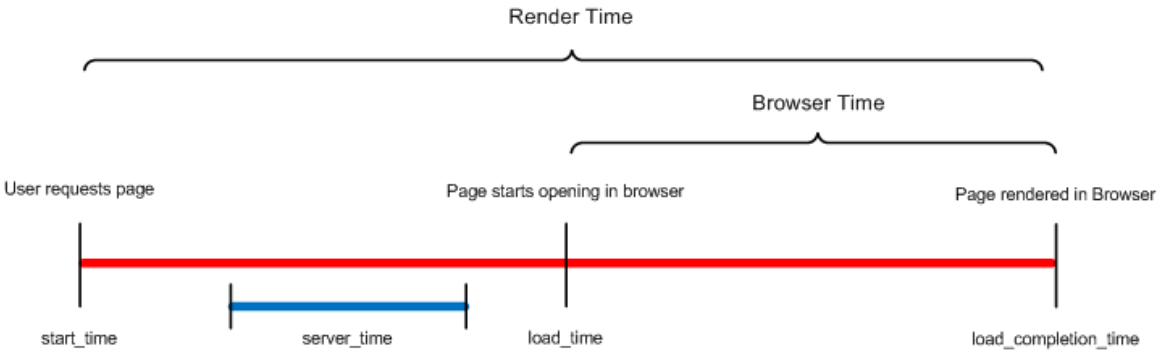
플러그인을 활성화하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 〉 플러그인 을 클릭하고 플러그인을 활성화합니다.

주: 새 인스턴스에는 플러그인이 기본적으로 활성화되어 있습니다.

타이밍 값

타이밍 값은 여러 섹션으로 나뉩니다.

클라이언트 트랜잭션 타이밍



이 다이어그램의 변수는 다음과 같이 정의됩니다.

타이밍 값

변수	설명
start_time	사용자가 페이지를 요청한 날짜와 시간입니다(사용자가 링크를 클릭). 이 값은 이전 페이지의 *before unload* 이벤트에 연결하여 설정됩니다. WebKit 브라우저는 *beforeunload* 이벤트를 제대로 지원하지 않으므로 Safari 또는 Chrome에서 클라이언트 타이밍이 지원되지 않습니다.
load_time	현재 페이지가 브라우저에서 로드되기 시작하는 날짜 및 시간입니다. HTML 본문에서 첫 번째 스크립트로 실행되는 인라인 javascript가 이 값을 설정합니다.
server_time	트랜잭션을 처리하는 서버에서 소요한 시간(ms)입니다. 서버는 이 값을 클라이언트에 보고합니다.
load_completion_time	브라우저에서 페이지가 완전히 렌더링된 날짜 및 시간입니다. 이 작업은 페이지의 마지막 스크립트로 수행되며 페이지 로드가 완료된 시간을 식별합니다.

다음 타이밍은 여러 양식 및 목록의 오른쪽 아래에 보고됩니다.

타이밍 값

레이블	요소	설명	계산
응답시간	client_response_time	페이지에서 페이지가 완전히 렌더링되는 시간에서 사용자가 페이지를 요청한 시간을 빼서 페이지를 제공하는 전체 시간입니다.	load_completion_time - start_time
서버 시간	client_server_time	서버가 트랜잭션을 처리하는 데 걸리는 시간입니다.	server_time

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

타이밍 값

레이블	요소	설명	계산
네트워크 시간	client_network_time	네트워크가 요청을 처리하는 데 걸리는 시간입니다. 브라우저에서 페이지가 로드되기 시작하는 시간에서 사용자 요청 시간을 뺀 다음 서버 처리 시간을 빼서 계산합니다.	load_time - start_time - server_time
브라우저 시간	browser_time	페이지가 브라우저에서 로드를 시작하는 시간에서 페이지가 완전히 렌더링되는 시간을 빼서 브라우저에서 페이지를 전달하는 데 걸리는 시간입니다.	load_completion_time - load_time

통화 관리

통화 필드는 통화 값의 계산, 환산 및 표시를 처리하는 기능을 제공합니다.

시작하기

다음 타일 중 하나를 선택하여 시작합니다.



통화 관리 살펴보기

는 ServiceNow AI Platform# 기본(또는 표준) 통화와 외환(FX) 통화라는 두 가지 유형의 통화 필드를 지원합니다.

기본(표준) 통화

와 함께 ServiceNow AI Platform제공되는 기본 또는 표준 통화 필드입니다.

FX 통화

FX 통화는 구성 가능성이 높고, 사용자 지정 요율 테이블을 지원하며, 환산 계산에 대한 향상된 가시성을 제공하는 대체 유형의 통화 필드입니다. 기본 및 사용자 지정 애플리케이션에 FX 통화 필드를 추가할 수 있으며 기존 표준 통화 필드와 독립적으로 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.

표준 통화 필드

표준 또는 기본 통화 필드는 기본 시스템과 함께 설치되며 대부분의 비재무 애플리케이션에서 사용됩니다.

표준 통화 필드에는 통화 값, 통화 코드 및 기준 통화 값이 저장됩니다.

- 통화 금액에 대해 선택한 통화를 식별하는 세 글자 ISO 코드입니다. 예를 들어, 미국 달러의 경우 USD, 유로의 경우 EUR입니다.
- 기준 통화 값은 기준 통화로 표현된 통화 값입니다. 통화 값을 저장하면 요율 변환을 사용하여 기준 통화 값이 계산됩니다.

가격 필드는 통화 필드와 비슷하지만 변환 및 표시를 위한 특수 기능이 있습니다. 자세한 내용은 가격 필드 문서를 참조하십시오.

로캘 설정

로케일 설정에는 시스템 및 사용자라는 두 가지 로캘 설정이 있습니다. 시스템 로캘은 기준 통화를 결정하고 사용자 로캘은 세션 통화를 결정합니다.

시스템 로캘

이 속성을 사용하여 시스템 로캘을 `glide.system.locale` 설정합니다. 값은 Language.Country 형식입니다.

- ### ISO 639 언어 코드입니다.
- ## 는 ISO 3166 언어 코드입니다.

내부적으로 이 값은 Java에서 지정한 대로 사용됩니다. 시스템 로케일 설정은 Java 지원 로케일 목록에 있어야 합니다. 통화 필드에 표시되는 참조 통화 값이 시스템 로케일에 의해 암시된 통화이기 때문에 새로운 zBoot 후에 시스템 로케일을 한 번 설정합니다. 이 속성을 설정하려면 다음 문서를 참조하십시오 인스턴스에서 기본 통화 필드 구성 및 사용 제어.

> **주:** 인스턴스에 통화 값을 입력한 후에는 시스템 로캘을 변경하지 마십시오. 시스템 로캘을 변경해도 기준 통화 값은 조정되지 않습니다. 요율 변환은 없습니다. 이 지속성으로 인해 잘못된 집계 및 필터링이 발생합니다.

사용자 로캘

는 ServiceNow AI Platform# 다음 순서로 사용자 로캘을 결정합니다.

- 국가 또는 국가와 언어가 모두 지정된 사용자 기록입니다.
- 속성을 사용하여 설정된 시스템 로캘입니다 `glide.system.locale` .
- 브라우저 로캘입니다.

통화 필드의 금액은 통화 코드와 금액으로 구성됩니다. 금액은 항상 세션 통화로 표시되며 사용자 로캘에 대해 Java에서 지정한 형식으로 지정됩니다.

세션 및 기준 통화

의 ServiceNow AI Platform# 기본 또는 표준 통화 필드는 세션과 참조라는 두 종류의 통화를 사용합니다.

세션 통화
: 세션 통화는 사용자의 로케일 또는 단일 통화 모드로 사용자에 대해 정의됩니다.

참조
: 시스템 로컬은 기준 통화를 결정하며 전체 인스턴스에서 사용되는 표준입니다.

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

통화 또는 가격 필드에 값을 입력할 때마다 시스템에는 다음 세 가지 정보가 저장됩니다.

- 사용자의 로캘에 입력된 값입니다.
- 사용자 로캘의 통화 코드입니다.
- 현재 환율을 사용하여 기준 통화로 변환된 값입니다.

주: 복수 통화 모드에서 통화 필드에 저장된 통화 코드는 세션 통화 코드와 같지 않을 수 있습니다. 예를 들어, 세션 통화는 유로이고 입력한 숫자는 일본 엔화일 수 있습니다.

세션 통화

사용자가 통화 값을 볼 때 입력한 값 또는 세션 통화 형식으로 값을 볼 수 있습니다. 형식에는 다음이 포함됩니다.

- 통화 기호
- 세션 통화로 변환되고 현지화된 숫자 형식으로 표시되는 값입니다.

사용자의 로캘은 세션 통화 형식을 결정합니다.

숫자 형식은 로캘에 따라 소수 구분 기호와 같은 기능이 다를 수 있습니다. 예를 들어 미국 형식은 1,234,567.89이고 독일어 형식은 1.234.567,89입니다. 는 ServiceNow AI Platform# 다음 순서로 세션 통화를 결정합니다.

- and를 사용한 *glide.i18n.single_currency* 단일 통화 모드 설정. *glide.i18n.single_currency.code*
- 사용자 로캘의 기본 통화입니다.

기준 통화

다른 유형의 통화 값에 대한 계산을 수행하기 위해 기준 통화라고 ServiceNow AI Platform# 하는 시스템 통화로 변환된 통화 값을 저장합니다. 모든 통화 필드에는 기준 통화 값이 포함됩니다. 시스템은 다음 순서로 기준 통화를 결정합니다.

- 속성을 사용하여 설정된 시스템 로캘 *glide.system.locale*
- Java 기본 로케일(일반적으로 en)입니다. 우리

필터링 및 집계 기능은 기준 통화 값을 사용하여 기본 통화 필드에 대한 계산을 수행합니다. 이러한 기능은 전환율 변화로 인해 부정확한 결과를 생성할 수 있습니다.

통화 필드 문제

시스템은 각 값에 대해 세션 통화와 기준 통화라는 두 개 이상의 통화를 사용하기 때문에 통화 필드를 필터링, 정렬 및 표시하는 결과에 혼동을 느끼는 경우가 많습니다.

주: 통화 필드의 집계 및 필터링은 기준 통화를 사용하며 사용자는 세션 통화를 볼 수 있습니다. 변환율이 변경되기 때문에 필터링된 참조 통화 값의 순서가 세션 통화 값이 제안하는 순서와 다를 수 있습니다. 집계에서도 동일한 문제가 발생합니다.

사용자에게 다음과 같은 문제가 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.

- 통화 필드를 기준으로 필터링된 목록의 순서가 예상과 다를 수 있습니다. 필터링에는 참조 통화 값을 사용하지만 세션 통화 값을 표시합니다.
- 기준 통화 값이 집계된 다음 세션 통화로 변환되기 때문에 통화 필드의 집계가 예상 결과를 생성하지 못할 수 있습니다.
- 통화 값은 통화 코드가 아닌 사용자의 로캘을 기준으로 형식이 지정되기 때문에 통화 값이 예상대로 표시되지 않을 수 있습니다.

이러한 혼동은 세션과 기준 통화의 차이, 변화하는 환산율 및 다른 사용자가 사용하는 다른 세션 통화의 결과일 수 있습니다.

단일 통화 모드

단일 통화 모드를 사용하면 플랫폼의 모든 사용자가 동일한 통화로 통화 값을 볼 수 있습니다.

단일 통화 모드를 사용하도록 설정하기 전에 시스템 로캘을 설정합니다. 단일 통화 모드를 구성하려면 다음 속성을 설정합니다.

- *glide.i18n.single_currency*: **true** 또는 **false**
- *glide.i18n.single_currency.code*: 세 글자 ISO 통화 코드
- *glide.system.locale*: 시스템 로캘

주: 유효한 로캘 형식에 대한 자세한 내용은 로캘 설정을 참조하세요.

단일 통화 모드를 사용하면 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- 단일 통화 모드에서는 사용자 보기에 표시되는 통화가 변경되지만 숫자 서식은 변경되지 않습니다. 다른 국가의 사용자는 통화 값을 하나의 통화로 표시하지만 사용자의 로캘에 따라 결정되는 숫자 형식은 예상과 다를 수 있습니다.
- 유연한 환산 및 통화 기능이 있는 가격 필드는 통화 값 입력이 단일 통화로 제한되기 때문에 사용할 수 없습니다.

시스템 로캘과 기준 통화를 단일 통화로 설정하면 요금 변환의 영향을 피할 수 있습니다.

가격 필드

가격 필드는 환산 및 표시를 제어할 수 있는 통화 필드입니다.

가격 필드별로 전환 및 표시 옵션을 선택하고 언제든지 변경할 수 있습니다. 세 가지 변형이 있습니다.

계산됨 (기본값)

기본 통화 필드 유형과 동일한 방식으로 작동합니다. 변환이 수행될 때마다 최신 통화 변환율을 사용합니다. 가격 필드는 사용자의 세션 통화로 나타납니다.

고정

가격 필드가 나타나면 값을 입력할 때 사용한 통화 코드로 표시됩니다. 변환이 수행될 때마다 최신 통화 변환율을 사용합니다.

다중

각 가격에 대해 서로 다른 통화를 사용하여 항목에 대해 여러 가격 값을 입력할 수 있습니다. 필드 값은 사용자의 세션 통화로 입력된 값입니다. 그렇지 않으면 처음 입력한 가격이 사용자의 세션 통화로 변환됩니다. 변환이 수행될 때마다 최신 환율을 사용합니다.

주: 입력한 첫 번째 값은 표시 중에 사용됩니다. 추가 값은 계산 중에 사용되지 않습니다.

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

가격 필드의 통화 코드 및 숫자 값을 변경할 수 있습니다. 가격 필드 옆에 있는 편집 아이콘을 클릭하면 가격 필드의 상세 정보를 편집하는 데 사용할 수 있는 양식이 나타납니다.

가격 필드 통화 상세 정보

필드	설명
통화	콤보 상자의 시스템에서 활성화된 통화 목록입니다. 단일 통화 모드에서 통화는 레이블이며 변경할 수 없습니다.
금액	사용자의 로캘로 형식이 지정된 숫자 값입니다.
유형	계산됨, 고정됨, 다중. • 가격 유형을 다중으로 변경하면 시스템이 플랫폼에서 활성화된 모든 통화에 대한 하위 기록을 생성합니다. 하위 기록은 최근 통화 환산율을 사용하여 금액 필드에서 변환된 값으로 채워집니다. • 단일 통화 모드에서는 가격 유형을 변경할 수 없습니다. • 가격 유형은 언제든지 수정할 수 있습니다.

양식의 기본 통화 값

양식에서 통화 값은 입력된 통화로 표시됩니다.

콤보 상자는 사용 가능한 통화 목록을 제공하며 사용자의 로캘에 따라 형식이 결정됩니다. 숫자 통화 값을 입력하거나 변경할 때는 사용자의 로캘에 지정된 형식과 동일한 형식으로 입력합니다. 새 기록의 양식에서 기준 통화는 통화 목록에서 미리 선택되고 숫자 값은 0으로 설정됩니다.



- 레코드가 읽기 전용인 경우 통화 값은 입력될 때 통화 필드에 표시되고 사용자의 로캘로 형식이 지정됩니다. 가격 필드에 세션 통화 값이 나타납니다.
- 단일 통화 모드에서 통화는 변경할 수 없는 레이블이며 편집 아이콘은 나타나지 않습니다.

통화 인스턴스 기록 편집

통화 인스턴스 기록이 있는 경우 fx_currency_instance 테이블에 대한 편집 권한이 있으면 통화 필드 옆에 편집 아이콘이 나타납니다. financial_mgmt_user 역할을 가진 사용자는 통화 필드와 연결된 값을 편집할 수 있습니다.

주: 일반적으로 fx_currency_instance 테이블을 직접 편집하면 안 됩니다. 이러한 ServiceNow AI Platform 테이블을 유지관리하면 변경 내용이 의도하지 않은 결과를 초래할 수 있습니다.

보고서의 기본 통화 값

보고서의 통화 값은 사용자의 세션 통화로 표시되며 통화 기호를 사용하여 사용자의 로캘로 형식이 지정됩니다.

사용자가 보고서 실행 방법을 결정합니다.

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

- 공유 보고서: 보고서를 실행하는 사용자입니다.
- 예약된 보고서: 일반적으로 보고서를 예약한 사용자로 실행됩니다.

보고서에 있는 두 가지 사용자별 값은 다음과 같습니다.

- 사용자 세션 통화
- 변환된 값

주: 보고서를 실행하는 사용자와 세션 통화가 다른 사용자는 예기치 않은 결과를 받을 수 있습니다.

목록의 기본 통화 값

목록에서 기본 통화 값은 사용자 로케일에 표시할 수 있도록 형식이 지정된 사용자의 세션 통화로 표시됩니다. 일반적으로 형식이 지정된 숫자는 통화 기호 뒤에 옵니다.

다양한 필드 유형이 목록에 다음과 같이 표시됩니다.

필드	설명
통화 필드 유형	사용자의 세션 통화로 표현된 값입니다.
가격 필드 유형	• 계산됨: 사용자의 세션 통화로 나타낸 값입니다. • 고정: 사용자가 입력한 통화 값입니다. • 다중: 이 값이 있는 경우 사용자의 세션 통화와 연결된 값입니다. 그렇지 않으면 입력한 첫 번째 값이 사용자의 세션 통화로 변환됩니다.

통화 값 옆에 지구본 아이콘이 나타나 다음 값 중 하나로 변경할 수 있습니다.

- 사용자가 입력한 값입니다.
- 세션 통화 단위의 값입니다.
- 입력한 값과 괄호 안에 있는 값은 기준 통화입니다.

사용자의 세션 통화가 입력한 통화와 다를 때 아이콘이 나타납니다. 아이콘을 클릭하면 나열된 디스플레이가 순환됩니다. 기록 미리 보기에 통화 값이 입력된 대로 사용자의 로캘 형식으로 표시됩니다.

집계

집계 작업은 통화 열에서 사용할 수 있습니다. 집계 작업에는 합계, 그룹화 기준, 평균, 최소 및 최대가 포함됩니다. 집계는 다음 두 단계로 수행됩니다.

- 모든 기록에 대한 기준 통화 값을 집계합니다.
- 이 집계를 표시할 사용자의 세션 통화로 변환합니다.

주: 결과 값이 예상과 다를 수 있습니다. 통화 필드에 표시되는 값과 집계에 사용되는 기준 통화에 사용되는 환산율이 변경되었을 수 있습니다.

이 제한은 다양한 가격 유형에도 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.

- 가격 유형 고정의 경우 계산된 참조 값이 이전일 수 있습니다.
- 가격 유형 배수의 경우 입력한 첫 번째 가격의 참조 값이 사용됩니다. 다른 값은 사용되지 않습니다.

집계 값은 통화 기호와 함께 사용자의 로캘 형식으로 표시됩니다. 통화 필드는 소수점 이하 네 자리로 저장되고 집계는 소수점 이하 네 자리로 저장됩니다. 업그레이드의 `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` 경우 속성을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 기본 통화 소수 자릿수 변경 문서를 참조하십시오.

필터링

통화 필드에 필터를 설정할 수 있습니다. 통화 값은 통화 코드 및 숫자 값으로 입력됩니다. 필터링은 다음 두 단계로 수행됩니다.

- 필터 통화 값이 기준 통화로 변환됩니다.
- 필터의 계산된 참조 값이 기록의 참조 값과 비교됩니다.

일치하는 기록이 목록 뷰에 표시됩니다.

주: 필터링 결과가 예상한 결과를 제공하지 않는 경우도 있습니다. 필터를 실행할 때 사용되는 변환율은 개별 레코드에서 참조 값을 계산할 때 사용되는 변환율과 다를 수 있습니다. 이 제한은 다음 가격 유형으로 확장됩니다.

- 고정 가격 필드 유형의 경우 계산된 참조 값이 이전일 수 있습니다.
- 다중 가격 필드 유형의 경우 첫 번째 가격의 참조 값을 사용하고 다른 값은 사용하지 않습니다.

임포트 및 익스포트의 기본 통화 값

일반적으로 플랫폼의 경계를 넘는 통화 값은 사용자의 세션 통화로 표시되며 사용자의 로캘로 형식이 지정됩니다.

임포트

통화 값은 다른 필드와 마찬가지로 문자열로 임포트됩니다. 통화 필드에 대한 기본 변환 매핑은 `setDisplayValue()`를 사용합니다. 이 함수에 필요한 형식은 다음과 같습니다.

- 사용자의 로캘로 형식이 지정된 숫자입니다. 이 숫자는 사용자의 세션 통화 값으로 사용됩니다(예: 1,234.56).
- 세 글자 통화 코드가 앞에 세미콜론으로 구분된 숫자입니다(예: EUR;1.234,56).

이 동작은 변환 맵 스크립트에서 사용자 지정할 수 있습니다.

익스포트

통화 값은 CSV, XLSX, PDF 및 XML을 포함한 여러 형식으로 익스포트할 수 있습니다. 내보내기 형식에 따라 통화 값은 사용자의 세션 통화로 내보내지고 사용자의 로캘로 형식이 지정되거나 형식 없이 기준 통화 값으로 내보내집니다.

관련 정보

통화 필드를 Excel로 익스포트

스크립트의 기본 통화 값

스크립트에서 통화 필드를 사용할 수 있습니다.

이러한 메서드는 GlideElement 객체에서 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.

통화 값을 표시하려면 `getDisplayValue()` 표시 API를 사용합니다. 표시 이외의 방식으로 통화 값을 사용하려면 형식이 지정되지 않은 숫자를 반환/수락하는 API를 사용합니다.

주: 값에 대한 계산을 수행하기 전에 `getDisplayValue()` 메서드를 사용하지 말고 문자열을 처리하여 서식 정보를 제거하십시오.

`getValue()` 및 `getCurrencyValue()`와 같은 메서드는 형식이 지정되지 않은 숫자를 문자열로 반환합니다. 부동 소수점 값을 얻으려면 JavaScript 함수 `parseFloat()`를 사용한 다음 결과 값을 사용하여 계산을 수행합니다. 이러한 값과 연결된 통화를 가져오려면 통화 코드를 반환하는 API를 사용합니다. `getCurrencyCode()` 메서드를 사용하여 필드의 통화를 결정할 수도 있습니다.

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

`setValue()` 메서드를 사용하여 통화 필드의 값을 설정합니다. 이 통화가 사용자의 세션 통화인 경우 일반 숫자 또는 이를 포함하는 문자열의 부동 소수점 숫자를 사용합니다. 그렇지 않으면 3자리 ISO 통화 코드를 값에 접두사로 붙입니다.

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

통화 또는 가격 필드에서 GlideAggregate를 사용할 때 기준 통화 값으로 작업하는 것입니다. 표시하려면 집계 값을 사용자의 세션 통화로 변환해야 합니다. 결과 값이 예상과 다를 수 있습니다. 통화 또는 가격 필드 값과 집계에 사용되는 기준 통화에 사용되는 환산율이 변경되었을 수 있습니다.

통화 값이 포함된 기록을 삭제하면 플랫폼은 연결된 모든 통화 기록을 삭제합니다.

주: 통화 필드가 있는 테이블에는 `deleteMultiple()` 을 사용하지 마십시오. 항상 각 기록을 개별적으로 삭제하십시오.

통화 값에는 소수점 이하 네 자리가 포함됩니다.

- `getValue()`와 같은 값을 반환하는 API는 소수점 이하 4자리까지 반환합니다. 후행 0은 항상 제거됩니다.
- `getDisplayValue()`와 같은 표시 값을 반환하는 API는 소수점 이하 두 자리에서 최대 네 자리까지 있습니다.
- GlideAggregate는 소수점 이하 네 자리를 반환합니다.

시스템에서 소수점 두 자릿수를 사용하도록 할 수 있습니다. 소수점 이하 두 자리로 설정하면 API에서 반환되는 숫자 값에는 소수점 이하 두 자리가 포함됩니다. 통화 환산율은 소수 자릿수가 더 많을 수 있지만 통화 필드에는 소수점 이하 두 자리만 저장됩니다. 숫자 값을 허용하는 API는 소수 자릿수를 두 자리로 반올림합니다.

- `getValue()`와 같은 값을 반환하는 API는 소수점 이하 두 자리까지 반환합니다. 데이터베이스에서 읽은 값에 대해 후행 0이 제거되지만 나중에 00과 같은 값을 설정하면 1.00을 반환할 수 있습니다. 반환되는 후행 0의 수가 일관되지 않습니다.
- getDisplayValue()와 같은 표시 값을 반환하는 API는 소수점 이하 두 자리까지 포함합니다. 때로는 7.10과 같은 값에 대해서도 두 자리를 반환 할 수 있지만 다른 시간에는 후행 0을 제거 할 수 있습니다. 반환되는 후행 0의 수가 일관되지 않습니다.
- GlideAggregate는 소수점 이하 두 자릿수를 반환합니다.

주: 시스템에서 사용하는 소수 자릿수를 변경하는 방법은 문서를 참조하십시오 기본 통화 소수 자릿수 변경.

다음 예제에서는 사용자의 로캘이 독일어(de.DE)로 설정되고 기준 통화가 USD로 설정되어 있습니다. 이 값에는 일본 엔화 기준 21345.67, 유로화 기준 1563.72, 미국 달러 기준 1152.48의 통화 값이 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.

통화 필드에 접근하는 방법

메서드 이름	설명	예제
`getValue()`	사용자의 세션 통화로 된 통화 값을 형식이 지정되지 않은 숫자로 반환합니다.	1563.72
`getReferenceValue()`	기준 통화의 통화 값을 형식이 지정되지 않은 숫자로 반환합니다.	1152.48
`getSessionValue()`	사용자의 세션 통화로 된 통화 값을 형식이 지정되지 않은 숫자로 반환합니다.	1563.72
`getCurrencyValue()`	형식이 지정되지 않은 숫자로 입력한 통화 값을 반환합니다.	21345.67
`getDisplayValue()`	통화 기호를 사용하여 사용자의 로캘 형식으로 통화 값을 반환합니다.	#1.563,72
`getSessionDisplayValue()`	통화 기호를 사용하여 사용자의 로캘 형식으로 통화 값을 반환합니다.	#1.563,72
`getReferenceDisplayValue()`	통화 기호가 있는 사용자의 로캘 형식으로 된 기준 통화의 통화 값을 반환합니다.	1,152.48달러
`getCurrencyDisplayValue()`	통화 기호를 사용하여 사용자의 로캘에 형식이 지정된 입력한 통화 값을 반환합니다.	¥21.345,67
`getCurrencyString()`	입력된 통화 값을 형식이 지정되지 않은 숫자로 반환하고, 프리픽스로 3글자 ISO 통화 코드를 붙이고 세미콜론으로 구분합니다.	21345.67 엔
`getCurrencyCode()`	입력한 통화 값의 3자리 ISO 통화 코드를 반환합니다.	JPY
`getSessionCurrencyCode()`	사용자의 세션 통화에 대한 3자리 ISO 통화 코드를 반환합니다.	EUR
`getReferenceCurrencyCode()`	기준 통화의 3자리 ISO 통화 코드를 반환합니다.	USD
`setValue()`	통화 값을 다음과 같이 설정합니다. • 사용자의 세션 통화에서 값으로 사용되는 형식화되지 않은 숫자입니다. • 형식이 지정되지 않은 숫자로, 앞에 세미콜론으로 구분된 3자리 통화 코드가 붙습니다.	4369.21 또는 JPY 4369.21

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

통화 필드에 접근하는 방법

메서드 이름	설명	예제
`setDisplayValue()`	통화 값을 다음과 같이 설정합니다. • 사용자 세션 통화의 값으로 간주되는 사용자 로캘로 서식이 지정된 숫자입니다. • 사용자 로캘로 형식이 지정된 숫자로, 프리픽스로 세미콜론으로 구분된 3자리 통화 코드입니다.	4369.21 또는 JPY 4369.21

FX 통화 필드

대부분의 응용 프로그램에 있는 표준(기본값) 통화 필드 대신 FX(외환) 통화 필드를 사용합니다. 구성 가능성이 높고, 사용자 지정 요율표 사용, 보고서 집계를 지원하며, 전환 계산에 대한 가시성을 높입니다.

주: FX 통화 기능을 사용하기 위해 플러그인을 설치할 필요가 없습니다. 기본적으로 활성화되어 있습니다.

사용 고려 사항

다음과 같은 경우 표준 통화 필드 대신 FX 통화 필드 유형을 사용해야 합니다.

- 여러 통화로 표현된 지원 값(예: EUR 100, JPY 200, USD 30)을 필드의 값으로 지정합니다. FX 통화 필드는 표준 통화 필드보다 다중 통화 애플리케이션을 더 잘 지원합니다.
- 내부 동작과 통화 값 형식을 지정하는 등 FX 통화 필드를 구성하는 방법을 제어합니다.

  통화 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 FX 통화 필드 동작 구성.

- 사용자 지정 환산율 표를 만듭니다.

  사용자 지정 테이블 요율에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 요율표를 사용하여 환산율 추가.

- 실제 통화 환산이 발생하는 시기를 보다 효과적으로 제어할 수 있습니다. FX 통화 가치는 요청 시에만 변환되므로 변환 결과가 훨씬 투명해집니다.

  통화 변환에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 FX 통화 필드 변환의 작동 방식 이해.

- 통화 변환 계산의 투명성을 높입니다. 환산 날짜, 기준 통화 및 표시된 소수점 수를 포함한 계산 구성요소를 보고 구성할 수 있습니다.
- FX 통화 필드 값을 사용하여 쿼리 조건을 작성합니다. 사용 가능한 쿼리 조건은 다음 문서를 참조하십시오 필터 및 쿼리에 사용할 수 있는 연산자 .
- 보다 풍부한 스크립트 가능한 API를 통해 FX 통화 필드에 액세스합니다.
- 사용자가 입력한 대로 통화 값을 집계하거나 보고를 위해 선택한 기준 통화로 집계합니다.
- 통화 [fx_currency] 테이블과 *`ScriptableCurrencyCode`* API의 숫자 코드 필드가 있는 통화에 대해 3자리 ISO 4217 숫자 통화 코드를 사용합니다. 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.

중요사항: 기본 및 사용자 지정 애플리케이션에 FX 통화 필드를 추가할 수 있으며 기존 표준 통화 필드와 독립적으로 작동합니다. 그러나 표준 통화 필드를 FX 통화 유형 필드로 변환하거나 변경할 수는 없습니다. 표준 통화 필드를 FX 통화 필드로 변환한 다음 데이터를 다른 필드로 마이그레이션하는 데 사용할 수 있는 기능이 없습니다.

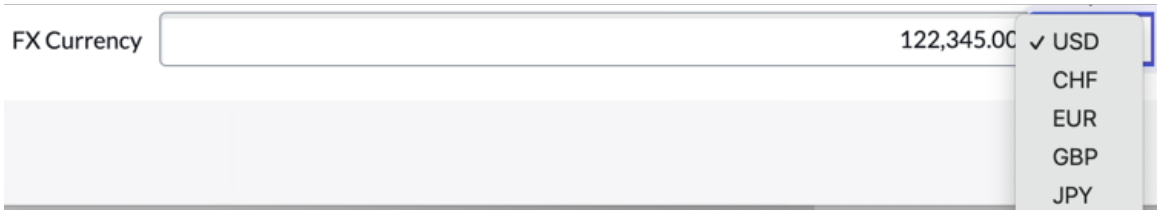
관련 정보

필드 유형 참조

양식의 **FX** 통화 값 이해

양식에서 FX 통화 필드는 스크립트의 닷워킹 가능 필드처럼 작동합니다. 입력 필드와 통화 코드 선택을 위한 첨부 목록으로 구성됩니다.

특히 양식에 나타나는 FX 통화 필드에는 다음이 포함됩니다.



- 할당된 사용자 로캘에 따라 형식이 지정된 숫자 통화 값을 입력할 빈 필드입니다. 예를 들어, 미국에서는 센트 입력에 대해 소수점 두 자리로 형식이 지정됩니다.

  새 기록이면 필드가 비어 있습니다. 기존 기록인 경우 입력한 이전 통화 금액이 표시됩니다.

- 통화 [fx_currency] 테이블에서 활성 통화의 선택 목록입니다. 기본 통화 코드는 사용자 로캘을 기반으로 합니다. 입력 세션 중에 사용할 다른 통화를 선택할 수 있습니다.

  예를 들어, 미국에서 사용자 로캘에 따른 기본 통화 값은 USD입니다. 현재 입력 세션에서 사용할 다른 통화 코드를 선택할 수 있습니다.

- 편집 아이콘( ). 할당된 currency_instance_admin 역할이 있는 사용자는 이 역할을 클릭하여 수반하는 통화 인스턴스[fx_currency2_instance] 기록에서 통화 상세 정보를 편집할 수 있습니다.

FX 통화 필드 변환의 작동 방식 이해

기존 시스템 통화 환율 을 사용하거나 FX 통화 처리에 사용할 사용자 지정 환산율 테이블을 정의할 수 있습니다.

통화 환산율은 한 통화를 다른 통화로 교환하기 위한 환산 계수를 나타냅니다. 환산율은 한 통화로 표현된 통화 값을 다른 통화로 변환할 때 사용됩니다. 변환은 저장(예: 기준 통화로 변환) 또는 표시(예: 세션 통화로 변환)를 위해 발생할 수 있습니다.

변환이 발생하는 경우

FX 통화 필드는 통화 인스턴스[fx_currency2_instance] 기록 내의 값을 닷워킹 가능 필드로 노출합니다. 변환 없이 FX 통화 필드에 보관된 모든 데이터에 액세스할 수 있습니다. 전환은 다음과 같은 상황에서 발생할 수 있습니다.

1. 참조 값의 계산으로, 삽입 또는 업데이트 시 통화 값을 입력할 때 계산됩니다. 입력한 통화 값과 함께 기준 통화 값이 저장됩니다. 이 계산이 수행되면 참조 값이 다시 계산되지 않습니다.
2. 필요한 통화로 변환을 수행하는 *`getDisplayValue()`*에서 반환된 세션 표시 값의 계산입니다.

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

환산율은 환산율 테이블 및 환산 날짜 소스 필드의 설정을 기반으로 합니다. 시스템 현지화 > **FX** 통화 구성입니다.

주: 이러한 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 통화 환산에 대한 요율 테이블과 날짜 소스를 지정합니다.

전환율

FX 통화 환산율은 다음과 같은 방식으로 저장됩니다.

- 시스템 요율 [fx_system_rate] 테이블: 시스템 환산율을 포함합니다. 각 기록에는 유로에서 지정된 통화로의 변환율이 포함되어 있습니다. 금리는 ECB 웹사이트에서 Retrieve System Rates라는 예약된 작업을 통해 매일 다운로드됩니다. 자세한 내용은 요율 업데이트 작업 예약 문서를 참조하십시오.
- 사용자 지정 요율 테이블: 사용자 지정 통화 환산율을 포함하며 사용자 지정 요율 테이블은 통화 환산율[fx_conversion_rate] 테이블을 확장합니다. 사용자 지정 요율 테이블 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 요율표를 사용하여 환산율 추가.

목록 및 보고서의 **FX** 통화 값 이해

기본적으로 목록과 보고서의 FX 통화 필드에 표시되는 통화 값은 FX 통화 필드에 직접 입력하는 값입니다. 보고서의 경우 FX 통화 필드의 집계는 기본적으로 참조 통화 값입니다.

목록 뷰의 **FX** 통화 값

목록에서 FX 통화 값은 `getDisplayValue()`에서 반환된 형식화된 통화 문자열로 표시됩니다.

- 의 표시 자릿수 및 표시 값 통화 필드의 설정 시스템 현지화 > **FX** 통화 구성 통화 값이 목록에 표시되는 방식을 결정합니다.
- 자세한 내용은 FX 통화 필드와 표시 매개변수 식별 문서를 참조하십시오.

다른 FX 통화 필드에 종속된 FX 통화 필드의 경우, 통화 값은 다른 FX 통화 필드와 연결된 통화 인스턴스 [fx_currency2_instance] 기록에서 가져옵니다. 표시 값 형식은 다음에서 표시 설정을 구성한 방법을 기반으로 합니다. 시스템 현지화 > **FX** 통화 구성입니다.

주: 사용자 지정 테이블의 FX 통화 필드는 실제 기록에 대한 참조(sys_id)를 저장하는 참조 필드입니다. sys_id 32자이므로 FX 통화 열의 최대 길이는 32(기본값)여야 합니다.

목록에서 **FX** 통화 값 필터링

목록에서 FX 통화 필드 필터링은 표준 통화 필드와 다르게 작동합니다. 통화 값이 원래 FX 통화 필드에 입력되었을 때 선택한 통화 유형을 사용하여 필터링이 수행됩니다. 목록을 필터링할 때 기준 통화는 고려하지 않습니다. 따라서 필터링되지 않은 목록에 여러 통화로 된 FX 통화 필드 항목이 포함되어 있으면 필터링된 목록에는 지정된 필터링 통화를 사용하여 원래 입력한 기록만 포함됩니다.

- 예를 들어, 유로(EUR)로 통화 값을 입력하고 기준 통화가 미국 달러(USD)인 경우, 기준 통화 값이 필터링되지 않은 목록에 나타날 수 있습니다.
- 그러나 목록을 필터링하고 통화로 USD를 선택하면 원래 유로로 입력한 통화 값이 표시되지 않습니다. 이 경우 원래 USD로 입력한 통화 값만 표시됩니다.

종속 **FX** 통화 필드

FX 통화 뷰 또는 종속 필드를 사용하면 다음에 정의된 대체 표시 구성을 사용할 수 있습니다. 시스템 현지화 > **FX** 통화 구성 특정 FX 통화 필드에 대해. FX 통화 필드 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 FX 통화 필드 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.

FX 통화 필드를 만들 때 다른 FX 통화 필드에 종속된 것으로 표시할 수 있습니다. FX 통화 필드를 종속 항목으로 표시하면 원래 FX 통화 필드에 대한 구성 설정을 사용하여 금액 값을 다른 통화로 표시할 수 있습니다. 종속 필드를 변경해도 원래 FX 통화 필드에는 영향을 주지 않습니다.

FX 통화 보고, 집계 및 그룹화 기준

보고서에 포함할 FX 통화 필드를 선택할 수 있으며 목록 뷰와 동일한 방식으로 표시됩니다.

- FX 통화 필드는 `getDisplayValue()`에서 반환된 서식이 지정된 통화 문자열로 표시됩니다.
- 표시 값 통화 필드를 설정하는 경우 시스템 현지화 〉 모든 속성 를 세션 통화로 표시하려면 보고서를 실행하는 사용자에게 할당된 세션 통화가 나타납니다.

통화 인스턴스 기록 내에서 같은 참조 통화 값을 집계할 수 있습니다. 다음은 집계된 FX 통화 데이터 형식입니다.ServiceNow AI Platform#

FX 통화 값 집계

유형	설명
문자열	집계의 값입니다. 집계되는 값이 FX 통화 값인 경우 반환되는 값은 `### ##` currency_code:currency_value 형식입니다. `## ##`: 134.980000 그렇지 않으면 134.980000# 같은 통화 값만 반환됩니다. 주: 필드에 혼합 통화 유형의 FX 통화 값이 포함되어 있으면 값을 집계할 수 없습니다. 값은 세미콜론(;).

예를 들어 트랜잭션 레코드의 비용 필드가 FX 통화 필드인 경우 또는 `cost.currency`를 기준으로 `cost.amount` 그룹화할 수 있습니다.

- SUM과 같은 집계 작업은 SUM(amount) 또는 SUM(reference_amount)으로 변환됩니다. 집계 소스는 그룹화의 통화 값과 연결된 통화가 동일할 때 번역을 결정합니다.

  예를 들어 GlideAggregate.getAggregate() 에서 반환되는 집계 값은 USD 형식의 문자열입니다. 1234.56. 총 통화 값은 그룹화의 모든 통화 값과 연결된 단일 기준 통화로 표시됩니다.

- 그룹화에 통화 값과 연결된 통화가 여러 개 있으면 집계 값이 비어 있습니다. 예를 들어 일부 통화 값은 미국 달러, 일부는 유로, 다른 통화 값은 엔화로 표시되는 경우 집계 값은 비어 있게 됩니다.

FX 통화 필드에서 그룹화 기준 명령을 사용할 수도 있습니다.

- 이는 집계 소스에 따라 통화 및 금액 또는 reference_currency 및 reference_amount별로 그룹화하는 것과 같습니다.
- FX 통화 필드에서 닷워킹을 하거나 getDisplayValue()와 같은 API를 사용하여 그룹화 값을 확인할 수 있습니다.

관련 정보

FX 통화 전역 설정 구성

FX 통화 필드 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.

임포트 및 익스포트의 **FX** 통화 값

일반적으로 플랫폼의 경계를 넘는 통화 값은 getDisplayValue에서 반환되는 모든 것을 나타냅니다. 일반적으로 이 통화 값은 사용자가 트랜잭션의 FX 통화 필드에 입력한 기본값입니다.

FX 통화 임포트

기본 setDisplayValue() 가져오기 메서드를 사용하는 경우 FX 통화는 표준 통화 필드와 비슷한 방식으로 작동합니다. USD와 같은 값을 가져옵니다 . 1,234.56as setDisplayValue("USD; 1,234.56")입니다. 그런 다음 값을 세 글자 ISO 통화 코드, 세미콜론, 사용자 로캘로 형식이 지정된 숫자로 구문 분석합니다. 이 방법은 대부분의 사용 사례에서 작동합니다.

다른 통화 인스턴스 필드의 기본값은 다음에서 정의한 FX 통화 필드 구성에서 가져옵니다. 시스템 현지화 〉 **FX** 통화 구성입니다. 이러한 필드를 명시적으로 설정하려면 다른 임포트 열의 값을 사용하여 해당 필드를 원하는 값으로 설정하는 사용자 지정 임포트 스크립트를 사용할 수 있습니다.

FX 통화 데이터를 임포트하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

방법	설명
사용자 지정 요율표로 데이터 임포트	요율을 직접 편집하는 것 외에 사용자 지정 요율을 임포트하는 주요 방법입니다. 기존 요금을 수정하면 해당 요금을 사용하는 기존 통화 값이 업데이트되지 않습니다. 주: 이는 임포트에만 해당됩니다.

FX 통화 익스포트

FX 통화 데이터를 내보내는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

방법	설명
XML 표시	XML 페이로드 내에 번들로 제공된 각 FX 통화 필드에 대한 인스턴스 기록이 있는 XML 파일을 표시합니다.
XML로 익스포트	모든 인스턴스 기록에 대한 언로드와 함께 언로드 XML을 표시합니다.
Excel/PDF로 익스포트	getDisplayValue()를 사용하여 필드에서 데이터를 추출하는 데이터를 익스포트하는 기본 방법을 사용합니다. FX 통화 필드의 경우 이 메서드를 사용하면 $1,234.56 형식의 서식이 지정된 통화 문자열이 반환됩니다. 변환 없이 FX 통화 필드 내의 특정 정보에 직접 액세스하려면 닷워킹을 사용하여 해당 열을 익스포트하면 됩니다.

통화 필드 구성

표준 통화 및 외환(FX) 통화에 대한 기본값을 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.

표준 통화 사용에 필요한 기본값 설정

인스턴스에서 표준 통화 필드를 사용하는 데 필요한 기본값을 설정합니다.

인스턴스에서 기본 통화 필드 구성 및 사용 제어

인스턴스에서 통화 필드를 구성하고 사용하는 방법을 제어할 수 있습니다.

이러한 속성은 통화 필드에 사용할 수 있습니다.

주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

기본 통화 필드 속성

속성	설명
glide.sys.audit_currency_value	예일 때는 감사 기록의 통화 필드가 사용자가 USD 형식으로 입력한 값입니다. 1234.56. **false**인 경우 값은 세션 통화의 숫자 값입니다. • 유형: 부울 • 기본값: **false** • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 자세히 알아보기: 감사 기록에서 기본 통화 필드 구성
glide.currency_price.use_all_fraction_digits	예일 경우 통화 필드에는 소수점 네 자리가 있습니다. **false**인 경우 소수점 이하 두 자리가 사용됩니다. • 유형: 부울 • 기본값: **false** • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 자세히 알아보기: 기본 통화 소수 자릿수 변경
glide.currency_price_optimizer.enabled	**true**인 경우 최적화 프로그램이 사용됩니다. **false**인 경우 최적화 프로그램이 사용되지 않습니다. • 유형: 부울 • 기본값: **true** • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 자세히 알아보기: 통화 최적화 프로그램 구성
glide.currency_price_optimizer.min_rows	최적화 프로그램에 필요한 상위 테이블의 최소 행 수입니다. 이 행

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

속성	설명
	수보다 적은 수가 존재하면 최적화 프로그램이 사용되지 않습니다. • 유형: 번호 • 기본값: **4** • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 자세히 알아보기: 통화 최적화 프로그램 구성
glide.excel.convert_to_user_currency	예일 때는 테이블의 통화 필드가 사용자의 세션 통화로 출력됩니다. • 유형: 부울 • 기본값: **false** • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 자세히 알아보기: 통화 필드를 Excel로 익스포트
glide.excel.fixed_currency_usd	**true**인 경우 테이블의 통화 필드가 미국 달러로 변환됩니다. • 유형: 부울 • 기본값: **false** • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 자세히 알아보기: 통화 필드를 Excel로 익스포트
glide.system.locale	값은 ##.## 형식이며, 여기서 언어는 ISO 639 언어 코드이고 국가는 ISO 3166 언어 코드입니다. 내부적으로 이 값은 Java에서 지정한 대로 사용됩니다. 시스템 로케일 설정은 Java 지원 로케일 목록에 있어야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 비었음 • 위치: 시스템 속성 〉 시스템 현지화 • 자세히 알아보기: 로캘 설정

관련 정보

통화 필드를 Excel로 익스포트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 통화 소수 자릿수 변경

통화 필드와 계산에 저장되고 사용되는 소수 자릿수를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_properties.list**.
2. 를 찾아 *glide.currency_price.use_all_fraction_digits*원하는 값으로 설정합니다.

값	설명
아니오	소수점 이하 두 자릿수를 사용합니다.
예	소수점 이하 네 자리를 사용합니다. 이 값은 기본값입니다.

감사 기록에서 기본 통화 필드 구성

감사 기록에 저장되는 통화 가치를 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_properties.list**.
2. 를 찾아 *glide.sys.audit_currency_value*원하는 값으로 설정합니다.

값	설명
아니오	감사 기록에 입력된 값은 세션 통화의 숫자 값입니다. 통화 코드는 포함되지 않습니다. 이 값은 기본값입니다.
예	사용자가 입력한 값(USD 형식)입니다. 예: 1234.56

통화 최적화 프로그램 구성

통화/가격 필드에 대해 최적화 프로그램을 사용하도록 시스템을 구성하여 목록 보기(통화/가격 값 읽기) 속도를 높일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_properties.list**.
2. 통화 최적화 프로그램을 켜려면 을 찾아 *glide.currency_price_optimizer.enabled*원하는 값으로 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.

값	설명
아니오	옵티마이저가 사용되지 않습니다.
예	옵티마이저가 사용됩니다. 이 값은 기본값입니다.

3. 통화 최적화 프로그램에 필요한 최소 행 수를 설정하려면 을 찾아 *glide.currency_price_optimizer.min_rows*원하는 값으로 설정합니다. 기본값은 4입니다.

기본 통화 환산

통화 값은 저장 및 액세스 시 다른 통화로 변환할 수 있습니다.

전환은 이러한 상황에서 발생할 수 있습니다.

- 통화 값은 삽입 또는 업데이트 시 저장될 때 기준 통화로 변환됩니다. 기준 통화 값과 통화 값이 저장됩니다.
- 통화 값이 표시할 사용자의 세션 통화로 변환됩니다.
- 필터에 입력한 값은 필터에 지정된 통화를 사용하여 기준 통화로 변환됩니다.

환산율은 fx_rate 테이블에 저장됩니다. 각 기록에는 지정된 통화에서 유로로의 변환율이 포함되어 있습니다. 환율은 ECB 환율 로드(ECB Exchange Rate Load)라는 예약된 작업에 의해 ECB 웹사이트에서 매일 업데이트됩니다.

한 통화에서 다른 통화로의 통화 변환에는 두 가지 환율이 포함됩니다.

- 실제: fx_rate 테이블에서 각 레코드에는 지정된 통화에서 유로로의 변환율이 포함됩니다.
- 예상: fx_rate 테이블에서 각 레코드에는 유로에서 지정된 통화로의 변환율이 포함됩니다.

변환을 수행할 때마다 최신 변환율을 사용합니다. 따라서 계산 시 예기치 않은 결과가 발생할 수 있습니다. 예:

- 통화 값에 따라 기준 통화 값을 저장하는 동안 서로 다른 요율이 적용될 수 있습니다. 따라서 집계는 다른 속도로 값을 결합하고 다른 속도로 다시 변환할 수 있습니다.
- 필터 값은 현재 속도로 변환되지만 데이터베이스에서 필터링하는 값은 다른 속도로 변환될 수 있습니다. 오늘 환율로 $100에 대한 필터는 어제 환율로 얻은 $99의 값과 일치할 수 있습니다.

주: 표시를 위해 사용되는 통화 값은 사용자가 입력한 통화 값을 세션 통화로 변환한 것입니다. 그러나 집계 및 필터링의 경우 기준 통화 값이 사용됩니다. 기준 통화를 사용하면 서로 다른 환율로 변환된 통화 값을 함께 비교할 수 있습니다.

요율 업데이트 작업 예약

ECB 환율 로드가 유럽중앙은행(ECB)의 통화 환산 테이블을 야간에 다운로드하도록 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 동작의 빈도를 조정하거나 완전히 비활성화할 수 있습니다. 정기적으로 예약된 업데이트를 해제하고 환율 테이블을 수동으로 유지 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 FX 통화 필드참조하십시오자체 통화 변환율 사용.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업.
2. 시스템 요금 검색이라는 작업을 엽니다.
3. 필요에 따라 일정을 수정합니다.

작업이 실행된 후 환율 [fx_rate] 테이블에서 환율을 저장하고 로드합니다. 다음으로 이동 시스템 현지화 〉 환율 그들을 볼 수 있습니다.

자체 통화 변환율 사용

모든 통화 변환은 환율 테이블에 저장된 환율을 기준으로 합니다. 유럽 중앙 은행(ECB)의 정기 업데이트를 해제하고 테이블을 수동으로 유지 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
ECB 환율 로드는 ECB로부터 다음 통화에 대한 환율을 로드합니다.

http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml .

ECB가 특정 통화에 대한 일일 환율을 제공하지 않는 경우 환율표에 환율을 수동으로 입력할 수 있습니다. 임포트 세트 또는 더 많은 환율을 업로드할 수 있는 다른 서비스(예: JSON 또는 SOAP)를 사용합니다. 그런 다음 유사한 예약된 작업을 추가하여 이러한 통화를 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업.
2. **ECB** 환율 로드라는 작업을 엽니다.
3. 트리거 유형 필드에서 **--** 없음 **--**을 선택합니다.
4. 수동으로 또는 임포트 세트를 사용하여 새 환율을 입력합니다.

FX 통화 사용에 필요한 기본값 설정

인스턴스에서 FX 통화 필드를 사용하는 데 필요한 기본값을 설정합니다.

FX 통화 처리를 사용하려면 다음 설정 작업을 수행합니다.

사용자 지정 요율표를 사용하여 환산율 추가

사용자 지정 요금표를 생성하여 반복 가능하고 일관된 계산을 수행할 수 있습니다. 사용자 지정 요율 테이블에서는 변환율과 요율 변환 빈도를 제어합니다. 사용자 지정 요율 테이블을 정의하지 않으면 FX 통화 필드는 ECB(유럽 중앙 은행) 웹 사이트에서 매일 요율을 업데이트하는 시스템 환산 환율 [fx_system_rate] 테이블을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, currency_admin

이 태스크 정보
전환율은 다양한 방법으로 견적을 낼 수 있습니다.

- 가역적일 수도 있고 그렇지 않을 수도 있는 직접 환산율(A -> B)(즉, A -> B에 대한 비율 R이 주어지면 B-> A에 대한 비율은 1/R로 파생될 수 있음).
- 일부 중간 통화(A -> C 및 C -> B)를 통한 간접 환산율.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 테이블.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 레이블 필드에 대화 속도의 이름을 입력합니다.
   예를 들어 Convert-US-Euro입니다.
4. 확장 필드에서 통화 환산율 〔fx_conversion_rate〕 테이블을 선택합니다.
5. 나머지 필드를 완성하여 새 확장 테이블을 생성합니다.
   자세한 내용은 테이블 생성을 참조하세요.
6. 제출을 클릭합니다.
7. 새 테이블로 이동하여 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
환전될 통화	요금 환산표를 변환할 통화입니다. 예를 들어, 미국 달러에서 변환하는 경우 USD.
환전 후 통화	요금 환산표를 변환할 통화입니다. 예를 들어, 유로로 변환하는 경우 EUR입니다.
범위 시작	이 환율이 유효한 시작 날짜/시간입니다(예: 2020년 1월 1일 00:00:00).
범위 종료	이 환율이 유효한 날짜/시간입니다(예: 2020년 1월 30일 23:59:59).
순서	통화 환산에서 시간 범위가 겹칠 때 환율을 선택하는 순서입니다. 날짜/시간 및 통화 쌍의 경우 범위 시작이 날짜/시간보다 작거나 같고 범위 종료가 날짜/시간보다 크거나 같은 요율이 여러 개 있는 경우 통화 환산은 가장 낮은 순서 요율을 선택합니다.
요율	실제 환산율로, 소수점 이하 여섯 자리의 소수로 저장됩니다.

8. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 요율표를 생성한 후에는 다음을 수행합니다.

1. 테이블을 수동으로 채우거나 데이터를 임포트하여 채웁니다.
2. 이 요금 테이블을 전역적으로 사용하려면 시스템 속성을 변경합니다 `glide.currency2.system_rate_table` .

   특정 FX 통화 필드에 사용하려면 다음에서 환산율 테이블 필드 설정을 변경합니다. 시스템 현지화 〉 **FX** 통화 구성입니다.

관련 정보

임포트 및 익스포트의 FX 통화 값

FX 통화 전역 설정 구성

통화 환산에 대한 요율 테이블과 날짜 소스를 지정합니다

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.

FX 통화 전역 설정 구성

FX 통화를 설정하고 사용하기 전에 관련 시스템 속성을 검토하여 기본 동작을 확인하거나 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

시스템 속성에서 설정한 전역 기본값은 모든 FX 통화 필드에 구성 옵션을 적용합니다. 그런 다음 다음의 특정 딕셔너리 속성에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. 시스템 현지화 > **FX** 통화 구성입니다. 통화 구성을 만들면 추가하는 FX 통화 필드에만 해당 설정이 적용됩니다. FX 통화 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 FX 통화 필드 동작 구성.

특정 FX 통화 필드에 대한 FX 통화 구성 설정이 시스템 속성보다 우선합니다. 관리자는 속성에 대한 전역 구성을 설정한 다음 필드별로 예외를 적용할 수 있습니다.

- 및 `display_value`를 제외한 시스템 기본값을 `display_digits` 변경하면 변경 내용이 업데이트된 값과 새 값에만 적용됩니다.
- 기존 값과 데이터는 변경되지 않고 구성에 따라 다르게 표시됩니다.

중요사항: 통화 [fx_currency] 테이블을 직접 편집하지 마십시오. 시스템에서 이 테이블을 유지하며 변경 내용은 의도하지 않은 결과를 초래할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 현지화 > **FX** 통화 구성입니다.
2. 시스템 기본값을 검토하고 원하는 대로 변경합니다.

FX 통화 필드 속성 및 속성

시스템 속성	**FX** 통화 구성 매핑	설명
glide.currency2.display_digits	currency_display_digits	FX 통화 필드에 표시되는 기본 자릿수입니다. **주:** 양식에서 FX 통화 필드에는 입력한 자릿수가 최대 12자리까지 표시됩니다. ○ 유형: 번호 ○ 기본값: -1 또는 통화 기본값 ○ 사용 가능한 옵션: 0–12 ○ 개발: GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.display_value	currency_display_value	`getDisplayValue()`에서 반환된 기본 통화 표시 값입니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: as_entered ○ 사용 가능한 옵션:

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

시스템 속성	FX 통화 구성 매핑	설명
		▪ as_entered: 사용자가 입력한 통화 값 ▪ in_session_currency: 사용자가 입력하고 세션 통화로 변환된 통화 값 ▪ in_reference_currency: 사용자가 입력한 통화 값을 기준 통화로 변환 ○ 개발: GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.system_rate_table	conversion_rate_table	통화 변환을 수행하는 데 사용되는 환산율 테이블입니다. 기본적으로 통화 환산의 소스는 유럽중앙은행(ECB)에서 검색한 일일 참조 환율을 저장하는 시스템 통화 환산율[fx_system_rate] 테이블입니다. 사용자 지정 요율표를 정의한 경우 통화 환산에 사용되는 요율 테이블을 변경할 수 있습니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: fx_system_rate ○ 사용 가능한 옵션: 통화 환산율 테이블을 확장하는 모든 테이블 [fx_conversion_rate] ○ 자세히 알아보기: FX 통화 필드 변환의 작동 방식 이해및 기본 통화 환산 ○ 개발: GlideCurrencyConverter GlideCurrencyExchangeValue
glide.currency2.default_reference_currency	reference_currency	기준 통화에 사용되는 3자리 ISO 통화 코드입니다. FX 통화 필드의 기본 기준 통화는 시스템 기준 통화입니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: true로 설정하면 *glide.system.reference_currency* 에 의해 *glide.system.reference_currency.co* 3자리 ISO 통화 코드입니다. false로 설정하면 시스템 로캘이 기본값입니다.

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

시스템 속성	FX 통화 구성 매핑	설명
		○ 자세히 알아보기: 세션 및 기준 통화 ○ 개발: GlideElementCurrency2

테이블에 **FX** 통화 필드 추가

FX 통화 필드를 사용하고 구성하기 전에 먼저 기존 테이블 또는 새 테이블에 추가합니다. 시스템 정의 〉 테이블.

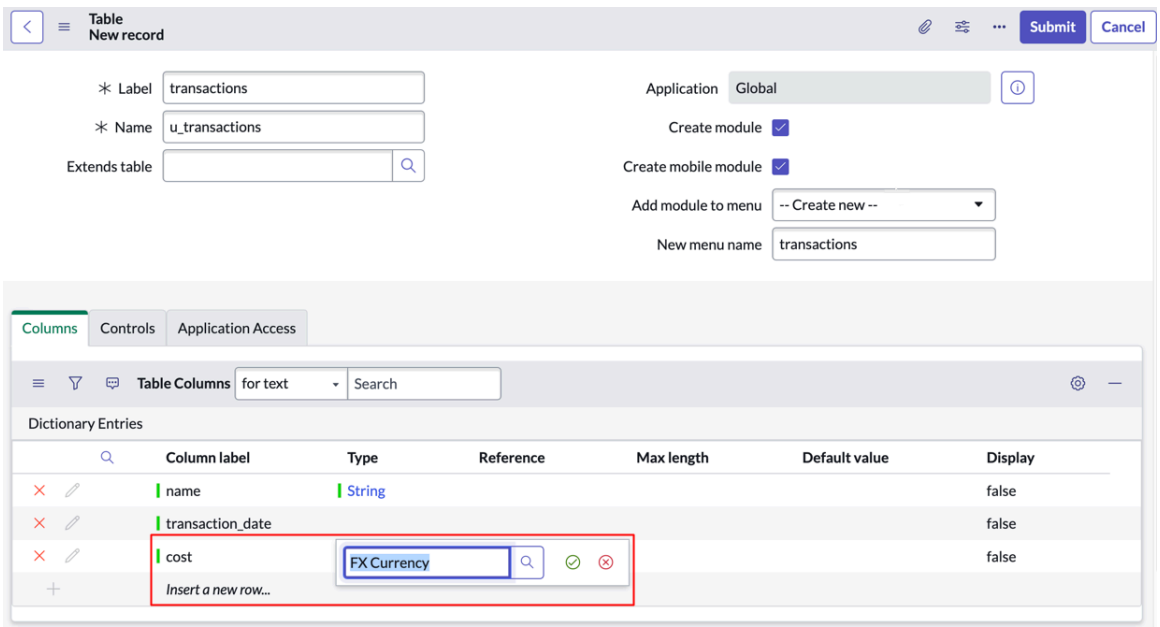
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
예를 들어, 트랜잭션 정보를 저장하고 ##이라는 FX 통화 필드를 포함하는 ####이라는 새 사용자 지정 테이블을 만듭니다.

프로시저

1. 일반 절차에 따라 테이블을 추가하거나 기존 테이블에 액세스합니다.
   인스턴스에서 테이블을 생성하고 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 생성 섹션을 참조하세요.
2. 열 섹션에서 테이블 열이 포함된 목록을 사용하여 테이블에 열을 추가합니다.
3. 열 레이블 필드에 열 이름을 입력합니다.
   예를 들면 ##입니다.
4. 유형 필드에서 필드 유형으로 **FX** 통화를 선택합니다.

Example



5. 필요에 따라 다른 필수 매개변수를 입력합니다.

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

주: 사용자 지정 테이블에서 **FX** 통화의 최대 길이 값을 변경하지 마십시오. 최대 길이는 32(기본값)여야 합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

FX 통화 필드 동작 구성

글로벌 통화 기본값을 설정한 후 특정 테이블 필드에 대한 사용자 지정 FX 통화 구성을 생성할 수 있습니다. FX 통화를 사용하는 테이블 필드를 식별하고 통화 환산 계산을 수행, 표시, 필터링 및 집계하는 방법을 정의합니다.

FX 통화를 사용하며 선택한 각 필드에 대해 다음과 같은 설정을 구성합니다.

- 목록, 양식 및 보고서의 10진수 정확도 및 통화 표시를 제어합니다.
- FX 통화 필드에 입력된 통화 값을 보고서 집계를 위한 공통 통화로 변환하기 위한 기준 통화 코드를 식별합니다.
- 통화 환산에 사용할 요금 테이블과 데이터 소스를 식별합니다.
- 사용자 지정 환산율을 필터링하는 데 사용할 요율 및 대상 필드를 지정합니다.

주: 통화 구성을 만들면 추가하는 FX 통화 필드에만 해당 설정이 적용됩니다. FX 통화 구성은 사용자가 설정한 전역 시스템 속성보다 우선합니다. 시스템 현지화 > 모든 속성.

세계 통화 기본값에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 FX 통화 전역 설정 구성.

언제든지 기본값을 변경할 수 있습니다. 이렇게 해도 기존 값에는 영향을 주지 않지만 기존 값으로 작업하기가 어려워질 수 있습니다.

- 예를 들어 통화 탭에서 참조 통화 필드를 수정하면 기존 인스턴스 기록에는 이전 기준 통화가 있지만 새 인스턴스 기록에는 새 기준 통화가 적용됩니다. 참조 값이 서로 다른 통화로 되어 있으므로 합계 집계와 같은 작업을 수행할 수 없습니다.
- 그러나 통화 인스턴스 [fx_currency2_instance] 테이블의 실제 기준 통화는 FX 통화 필드에서 액세스할 수 있으므로 이 집계를 수행하는 모든 스크립트를 사용할 수 있습니다.

FX 통화 필드와 표시 매개변수 식별

FX 통화 구성이 적용되는 테이블 및 테이블 내의 필드(예: 비용)를 지정합니다. 그런 다음 필드에 대한 10진수 정밀도 및 통화 표시 매개변수를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, currency_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 현지화 > **FX** 통화 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 테이블 필드에서 FX 통화 딕셔너리 속성이 포함된 테이블을 선택합니다.
   예를 들어, 트랜잭션 정보를 저장하고 FX 통화 필드를 포함하는 사용자 지정 테이블을 만든 경우 테이블 목록에서 선택합니다. 인스턴스에서 테이블을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 생성 섹션을 참조하세요.
4. 필드 필드에서 FX 통화 필드 유형의 열을 선택합니다.
   예를 들어, 트랜잭션 비용을 입력할 사용자 지정 테이블 열을 생성한 경우 테이블의 필드 목록에서 선택합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

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

6. 표시 탭을 클릭합니다.
7. 자릿수 표시 필드에서 목록 및 보고서에서 소수점 뒤에 표시할 자릿수를 선택합니다.

옵션	설명
기본 통화	지정한 통화 자체에 적합하고 관례적인 것을 기준으로 목록과 양식에 나타나는 자릿수입니다. 예: ○ USD: 소수점 뒤에 두 자리 숫자가 표시됩니다(예: 12.33). ○ 디나르: 소수점 뒤에 세 자리 숫자가 표시됩니다(예: 69.535). ○ 엔: 엔은 센트를 사용하지 않고 숫자를 다음 최신 값으로 반올림하기 때문에 소수점 뒤에 숫자가 표시되지 않습니다. 예를 들어, 계산된 통화 값 69.535는 67엔으로 반올림되어 표시됩니다.
0–12	소수점 뒤에 와야 하는 특정 자릿수로, 0에서 12까지 값을 선택할 수 있습니다. 1보다 큰 값을 선택하면 값이 0으로 채워집니다. ○ 예를 들어 3을 선택하고 계산된 값이 1.1이면 통화 값은 1.100으로 표시됩니다. ○ 5를 선택하면 이 값은 1.10000으로 표시됩니다.

주: 양식에서 FX 통화 필드는 사용자가 입력한 자릿수를 최대 12자리까지 표시합니다.

8. 값 통화 표시 필드에서 양식 및 목록의 지정된 FX 통화 필드에 표시할 통화 값을 선택합니다.

옵션	설명
전역 기본값 사용	의 시스템 속성에 설정한 전역 기본값을 `glide.currency2.display_value` 사용합니다. 시스템 현지화 〉 모든 속성.
입력한 대로 표시	지정된 FX 통화 필드에 입력한 통화 값입니다. 예를 들어 사용자 로캘이 미국 달러인 경우 입력 세션 중에 통화로 유로를 선택하면 값이 유로로 표시됩니다.
세션 통화로 표시	지정된 FX 통화 필드에 입력한 통화 값을 세션 통화로 변환합니다. ○ 예를 들어, 사용자 로캘이 미국인 경우 세션 통화는 미국 달러로 표시됩니다. ○ 사용자 로캘이 일본이면 세션 통화가 엔화로 표시됩니다. 사용자 로캘에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 로캘 설정.
기준 통화로 표시	지정된 FX 통화 필드에 입력한 통화 값을 참조 탭의 참조 통화 필드에 지정된 기준 통화로 변환합니다. 예를 들어, 통화 금액을 유로로 입력하면 지정된 기준 통화인 경우 미국 달러로 변환되어 표시됩니다. 기준 통화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기준 통화 설정.

9. 집계 소스 필드에서 보고서의 지정된 필드에 대한 통화 금액을 집계할 때 사용할 통화 유형을 선택합니다.

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

옵션	설명
전역 기본값 사용	의 속성에 설정한 전역 기본값을 사용합니다.*glide.currency2.default_reference_currency* 시스템 현지화 〉 모든 속성.
입력한 값으로	지정된 FX 통화 필드에 입력한 통화 값입니다. 주: 이 옵션을 선택하면 다른 통화로 입력한 금액을 보고서에서 집계할 수 없는 상황이 발생할 수 있습니다. 예를 들어 통화 금액을 미국 달러, 엔, 유로로 입력하면 금액이 제대로 집계되지 않거나 합계가 잘못될 수 있습니다.
참조 값	지정된 FX 통화 필드에 입력된 통화 값은 참조 탭의 참조 통화 필드에서 지정한 기준 통화로 변환됩니다. 예를 들어, 기준 통화로 USD를 지정하면 이 필드에 입력한 값은 입력한 통화에 관계 없이 기준 통화로 변환됩니다. 보고서에 표시되는 통화 값은 집계된 변환된 참조 값입니다.

10. 저장을 클릭합니다.

기준 통화 설정

지정된 FX 통화 필드의 기준 통화를 설정합니다. ServiceNow AI Platform 기준 통화를 사용하여 FX 통화 필드에 입력된 값을 보고서 집계를 위한 공통 통화로 변환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 통화 탭을 클릭합니다.

2. 기준 통화 필드에서 기준 통화에 사용할 3자리 ISO 통화 코드를 선택합니다.
예를 들어 다양한 통화로 표현된 통화 값이 보고서 집계를 위해 미국 달러로 변환되는 경우 **USD** 를 선택합니다.

의 속성에서 설정한 전역 기준 통화 기본값을 *glide.currency2.default_reference_currency* 사용하려면 시스템 현지화 〉 모든 속성.

3. 기준 통화 소스 필드에서 기준 통화의 출처를 지정합니다.

- 이 FX 통화 필드에 대한 통화 값을 생성하거나 업데이트할 때 기준 통화의 소스로 사용하려면 닷워킹 필드를 선택합니다.
  - 예를 들어 ### FX 통화 필드이고 my_currency 는 USD와 같은 통화 코드를 포함하는 통화 [fx_currency] 테이블의 참조 또는 문자열 필드입니다.
  - ## 필드에 대한 FX 통화 구성을 만들 때 my_currency 기준 통화로 선택합니다.
- 다른 필드에서 기준 통화를 선택하지 않으려면 --없음--을 선택합니다.

4. 저장을 클릭합니다.

통화 환산에 대한 요율 테이블과 날짜 소스를 지정합니다

지정된 FX 통화 필드에 대한 통화 환산에 사용할 요금 테이블과 데이터 소스를 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.

프로시저

1. 요금 테이블 탭을 클릭합니다.
2. 환산율 테이블 필드에서 FX 통화 필드의 통화 값 환산에 사용되는 요율 테이블을 선택합니다.
   - 의 속성에 정의 `glide.currency2.system_rate_table` 한 기본 시스템 요율표를 사용하려면 시스템 현지화 〉 모든 속성.에서 시스템 통화 환산율을 선택합니다. 이 테이블에는 유럽중앙은행(ECB)에서 검색한 일일 기준 금리가 저장됩니다.

     시스템 요율표에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 기본 통화 환산.
   - 사용자 지정 요율 테이블을 정의한 경우 이 테이블을 선택하여 FX 통화 필드에 대한 통화 환산에 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 요율표를 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사용자 지정 요율표를 사용하여 환산율 추가.
3. 환산 날짜 소스 필드에서 FX 통화 필드에 대한 통화 환산 날짜 및 시간의 소스로 사용할 필드를 선택합니다.
   - 사용자가 통화 변환을 수행하는 날짜 및 시간을 사용하려면 --없음--을 선택합니다.
   - 통화 환산을 위한 날짜 및 시간의 소스로 사용하려면 닷워킹 필드를 선택합니다.

     예를 들어, 적용된 환율을 기준으로 통화 변환을 수행하려면 트랜잭션 날짜 필드를 선택합니다. 따라서 7월 15일에 거래를 입력하고 7월 31일에 통화 변환을 수행하면 7월 15일에 유효한 통화 변환율이 사용됩니다.
4. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

FX 통화 필드 변환의 작동 방식 이해

사용자 지정 요율표를 사용하여 환산율 추가

필터링에 사용되는 요율 및 대상 테이블 필드 선택

필요에 따라 환산율 정보를 필터링하는 데 사용할 요금 테이블 및 대상 테이블 필드를 지정합니다.

이 태스크 정보

예를 들어 여러 ERP 시스템에 대한 인터페이스를 유지관리하고, 각 ERP에 고유한 통화 환산율을 사용하지만, 모든 요율을 단일 테이블에서 유지관리합니다.

- 특정 ERP 시스템의 요율을 식별하기 위해 요금 테이블에는 각 ERP 시스템을 식별하는 항목이 포함된 시스템 필드가 있습니다(예: ABC, XYZ). FX 통화 필드가 있는 대상 테이블에는 특정 ERP 시스템에 필요한 변환율을 식별하기 위한 유사한 이름의 필드가 있습니다.
- 통화 변환을 수행하고 요율 및 대상 테이블 필드 항목이 일치하면 해당 특정 ERP에 고유한 요율이 사용됩니다.

프로시저

1. 요율 필터 탭을 클릭합니다.
2. 요율 테이블 필드 필드에서 환산율 필터링을 위해 지정된 대상 테이블 필드와 일치시킬 요율 테이블의 필드를 선택합니다.
   선택 --없음-- 환산율 필터링을 위한 요율 테이블 필드 사용을 건너뜁니다.
3. 대상 테이블 필드 필드에서 요율 필터링을 위해 지정된 요율 테이블 필드와 일치시킬 대상 테이블의 필드를 선택합니다.
   선택 --없음-- 요율 필터링을 위한 대상 테이블 필드의 사용을 건너뜁니다.
4. 저장을 클릭합니다.

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

관련 정보

목록 및 보고서의 FX 통화 값 이해

양식의 FX 통화 값 이해

통화 인스턴스 기록 업데이트

FX통화 필드에서 통화 항목의 상세 정보를 검토하고 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: FX 통화 필드에 대한 ACL 액세스 권한이 있는 currency_instance_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 통화 인스턴스 기록에 액세스합니다.

접근 방법	설명
FX 통화 필드에서 직접 액세스	트랜잭션 기록에서 FX 통화 필드 옆에 나타나는 편집 아이콘( )을 선택합니다.
탐색기 바에서	**a.** 다음으로 이동 시스템 현지화 〉 **FX** 통화 인스턴스. **b.** 편집할 통화 인스턴스 기록을 선택합니다 . 주: 할당된 관리자 역할이 있는 사용자만 탐색기에서 이 선택 항목에 액세스할 수 있습니다.

2. 양식에서 필드를 채웁니다.

통화 인스턴스

필드	설명
금액	FX 통화 필드에 입력한 통화 금액으로, 사용자 로캘의 통화 코드에 따라 형식이 지정됩니다. 금액은 내부적으로 통화 코드 및 최대 12자리 길이의 숫자 값으로 저장됩니다. 예를 들어, USD, 1234.56을 입력합니다. 주: 통화 값은 통화 금액과 통화 코드의 두 부분으로 구성됩니다. 금액은 10진수 값(예: 1234.56)으로 저장됩니다.
통화 코드	통화 금액에 대해 선택한 통화를 식별하는 세 글자 ISO 코드입니다. 예를 들어, 미국 달러의 경우 USD, 유로의 경우 EUR입니다.
환산율	기준 통화 값을 계산하는 데 사용되는 환산율입니다. 한 통화로 표현된 세션 통화 값을 다른 통화로 변환하고 통화 환산율 〔fx_conversion_rate〕 테이블의 기록에 대한 참조로 저장합니다. 대화 요율은 FX 통화 구성의 요율 탭에 있는 FX 통화 필드에 대한 환산율 테이블 및 환산 날짜 소스 설정을 기반으로 합니다. 이러한 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 FX 통화 필드 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.

필드	설명
	필요에 따라 전환율을 변경하거나 선택합니다.
기준 금액	계산된 기준 통화 금액입니다. ServiceNow AI Platform금액 필드에 입력한 통화 값을 공통 참조 통화로 변환합니다. 이는 다음의 기준 통화 소스 및 기준 통화 필드의 설정을 사용합니다. 시스템 현지화 〉 **FX** 통화 구성 그렇게하기 위해. 계산된 기준 금액을 변경할 수 없습니다. 주: 기준 통화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기준 통화 설정.
기준 통화 코드	입력한 통화 값이 변환된 기준 통화(예: USD)를 식별하는 세 글자 ISO 코드입니다. 기준 통화 코드는 변경할 수 없습니다.

주: 기준 통화 및 값은 자동으로 계산되므로 편집할 수 없습니다.

3. 저장을 선택합니다.

통화 관리 참조

다음 섹션에서는 통화 관리와 관련된 속성을 보여 줍니다.

FX 통화 필드를 포함하는 기록의 수명주기

FX 통화 필드의 동작은 이를 포함하는 기록의 수명 동안 발생하는 처리 중에 달라집니다.

삽입/업데이트

FX 통화 필드는 통화 인스턴스 [fx_currency2_instance] 기록을 가리킵니다. FX 통화 필드에서 통화 값을 변경하면 환산율이 결정되고 다음 중 다음 중 기준 통화가 계산됩니다.

- 비즈니스 *before* 규칙이 실행됩니다.
- *after* 비즈니스 규칙이 실행되고 비즈니스 규칙에 대한 *before* 추가 변경 내용이 포함됩니다.

주: FX 통화 필드에 잘못된 통화 코드가 포함되어 있으면 이 두 단계가 발생하기 전에 예외 조건이 나타날 수 있습니다.

감사

FX 통화 필드는 여러 값을 저장하는 통화 인스턴스 기록을 가리키므로 감사 문자열은 이 정보를 포함하는 복합입니다. 시스템 감사 [sys_audit] 테이블에 저장된 문자열은 EUR #####. 111.222; 4555525f5553445f32303139313230333이며 다음 값을 가지며 세미콜론으로 구분됩니다.

- 세 글자 ISO 통화 코드입니다. 예: EUR.
- 형식화되지 않은 숫자로 된 금액입니다. 예: 111.222.
- 통화 환산율 [fx_conversion_rate] 테이블의 환산율 기록에 대한 시스템 식별자(sys_id)입니다. 예: 4555525f5553445f32303139313230333.

사용자에 대한 히스토리 라인을 만들 때 감사된 문자열은 사용자의 로캘을 사용하여 형식이 지정됩니다. €111.22 #####. 2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59; ## 값을 가진 fx_system_rate 세미콜론으로 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.

- 사용자 로캘의 서식이 지정된 통화 문자열입니다. 예를 들어, €111.22입니다.
- 시스템 요율 [fx_system_rate] 테이블의 환산율 기록에 표현된 시작 범위-끝 범위입니다. 예: 2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59.
- 환산율 테이블의 이름입니다. 예: fx_system_rate.

닷워킹 가능 통화 인스턴스 필드

통화 인스턴스 [fx_currency2_instance] 레코드의 특정 필드를 닷워킹할 수 있으며 데이터베이스에 저장된 필드 값은 서로 일치합니다. 그러나 스크립트에서는 필드를 개별적으로 변경할 수 있고 일부 필드만 변경하면 일치하지 않을 수 있습니다.

통화 코드

통화 필드는 참조 필드가 아니므로 원하는 값으로 설정할 수 있습니다. 그러나 잘못된 통화 코드를 입력하면 예외 메시지가 생성됩니다. 빈 값은 세션 통화 코드로 간주됩니다.

쿼리 조건

인스턴스 테이블의 닷워킹 필드에 쿼리 조건을 추가할 수 있습니다. 그러나 쿼리 조건 값이 통화 코드 및 금액이 있는 특수 형식인 경우에는 닷워킹 필드에서 복합 조건으로 처리됩니다. 값은 XYZ,abc 형식이어야 하며, 여기서:

- XYZ 는 통화 코드이며
- abc 는 금액입니다.

예를 들어 , USD, 12.34입니다.

cost>USD,12.34와 같은 조건은 cost.currency>USD AND cost.amount12.34로 처리됩니다.

두 번째 피연산자가 다른 Currency2 필드인 경우 조건은 비슷한 방식으로 변환됩니다.

cost1>cost2 는 cost1.currency=cost2.currency AND cost1.amount>cost2.amount로 처리됩니다.

ServiceNow AI Platform 번역 및 현지화

지정된 지역에 대한 언어 번역 및 현지화를 통해 전 세계에 서비스를 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.

동적 변환



사용자 생성 콘텐츠를 인스턴스에서 실시간으로 번역하여 에이전트와 최종 사용자의 커뮤니케이션을 간소화합니다.

현지화 프레임워크



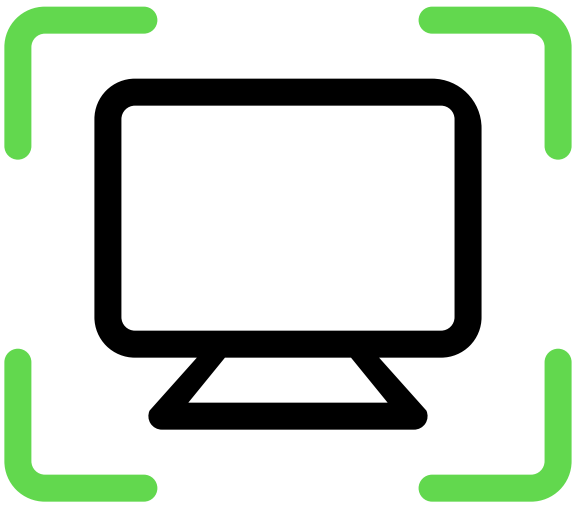
항목, 지식베이스 문서 및 문서 템플릿 플랫폼 전체의 아티팩트 서비스 카탈로그를 번역하는 프로세스를 표준화합니다.

현지화 작업 공간



현지화 작업 공간 는 컨텐츠 소유자와 번역 요청자를 위한 대상 번역 관리 환경입니다. 이를 통해 현지화 작업 공간 대규모로 다국어 콘텐츠를 관리하고 제공할 수 있습니다.

시스템 현지화



전 세계 어디에서나 인스턴스의 사용자를 위해 위치 기반 번역 및 통화 지원을 설정합니다.

의 세계화 도구에 ServiceNow AI Platform대한 추가 자원은 Customer Success Center의 ServiceNow현지화 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.

동적 변환

사용자 생성 콘텐츠를 인스턴스에서 실시간으로 번역하여 에이전트와 최종 사용자의 커뮤니케이션을 간소화합니다. 원하는 기계 번역 서비스 제공자와 통합하여 양식, 활동 스트림 및 채팅에서 번역을 활성화합니다. Microsoft Azure 그리고 Google Cloud Translator 서비스는 부분적으로 활성화하여 동적 변환미리 구성되거나 를 사용하여 통합 허브사용자 지정 서비스 제공자를 구성할 수 있습니다.

현지화 프레임워크

앱은 현지화 프레임워크 구성 가능한 워크플로를 사용하여 플랫폼 전체에서 아티팩트를 번역하는 프로세스를 표준화합니다. 항목, 지식베이스문서 템플릿문서 등을 번역합니다서비스 카탈로그.

현지화 작업 공간

현지화 작업 공간 는 컨텐츠 소유자와 번역 요청자를 위한 대상 번역 관리 환경입니다. 작업 생성 및 번역 워크플로를 간소화하고 자동화합니다. 이를 통해 현지화 작업 공간 대규모로 다국어 콘텐츠를 관리하고 제공할 수 있습니다.

시스템 현지화

시스템 현지화를 통해 사용자에게 전문적인 지원을 제공합니다. 로캘을 정의하고 현지화 설정을 조정하여 사용자에게 특정 시간/날짜 및 통화를 표시합니다. 에서 여러 언어를 사용할 수 있으며, 자료뿐만 아니라 플랫폼에서 번역되지 않은 언어에 대한 ServiceNow 사용자 지정 번역을 생성할 수 있는 옵션도 함께 제공됩니다ServiceNow AI Platform.

동적 변환

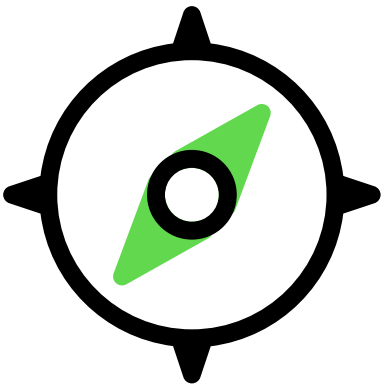
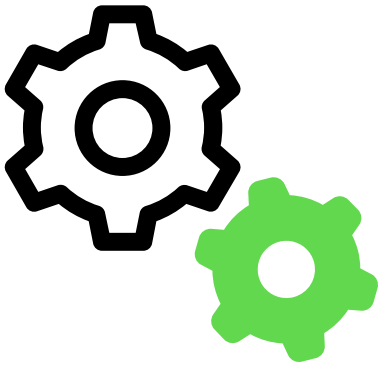
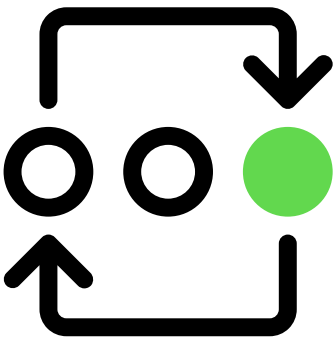
원활한 현지화 경험을 위해 애플리케이션에 입력된 텍스트(예: 양식에 사용자가 입력한 텍스트)를 동적으로 번역할 수 있습니다.

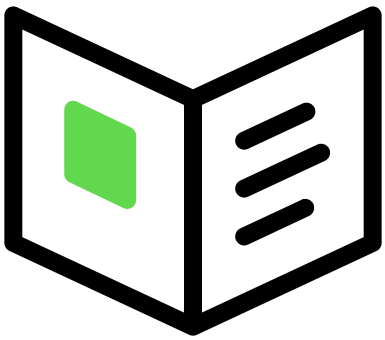
동적 변환 개요

동적 변환을 사용하면 인스턴스 전체에서 실시간으로 현지화 지원을 구성할 수 있습니다. 구성이 완료되면 에이전트가 양식 필드, 에이전트 채팅 메시지 및 지식 문서를 빠르고 효율적으로 번역할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	구성	통합
		
동적 변환 살펴보기	동적 변환 구성	외부 공급업체 번역 서비스와 통합

사용	참조
	
인스턴스 전체에서 동적 변환 사용	동적 변환 속성, 작업 및 오류 메시지에 대한 참조

문제 해결 및 도움 받기

- Customer Success Center에서 ServiceNow현지화
- Now Community 사이트에서 문서 읽기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

동적 변환 탐색

양식 필드의 실시간 번역 활성화, 지식 문서 번역 및 외부 공급업체 번역 서비스와의 통합을 포함하여 에 대해 동적 변환자세히 알아보십시오.

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

플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 동적 변환 활성화하면 양식, 활동 스트림 및 채팅을 포함한 인스턴스 전체에서 기계 번역을 사용할 수 있습니다. 원하는 기계 번역 서비스 제공업체를 이용할 수 있습니다. 사용자를 위해 동적 변환을 사용할 테이블과 기능을 구성할 수 있습니다.

동적 변환 워크플로우

1. Professional 이상의 구독을 구매하고 ServiceNow, Inc. 를 포함합니다 동적 변환.
2. 선택한 언어를 활성화합니다. 자세한 내용은 언어 활성화 문서를 참조하십시오. 언어 플러그인도 활성화됩니다 현지화 프레임워크.
3. 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 동적 변환 활성화합니다. 자세한 내용은 동적 변환 활성화 문서를 참조하십시오.
4. 번역 서비스 제공자에 가입하고 계정을 만드십시오. 기본적으로 다음과 같은 번역 서비스 제공자가 지원됩니다.
   - 마이크로소프트. 등록하려면 Microsoft 설명서를 참조하십시오. 자세한 내용은 Microsoft Azure Translator Service 스포크 문서를 참조하십시오.
   - 구글. 가입하려면 Google 웹사이트를 참조하세요. 자세한 내용은 Google Cloud Translator 서비스 스포크 및 Google Cloud Translator 서비스 스포크 설정을 참조하세요.

     주: Google Cloud Translator 서비스 스포크는 ServiceNow Store.

   원하는 번역 서비스 제공자를 구성할 수도 있습니다. 사용자 지정 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 번역 서비스 제공자와 통합.
5. 에서 동적 변환번역 서비스 제공자를 구성합니다.
   - 번역 서비스 제공자에 가입한 후 인스턴스에서 다음을 수행합니다. 연결을 생성하고 자격 증명 정보를 지정한 다음 번역기 구성을 활성화합니다.
   - 사용자가 입력한 텍스트의 언어를 탐지하려면 하나 이상의 번역기 구성을 탐지 기본값으로 설정합니다.
   - 하나 이상의 번역기 구성을 번역 요청 호출의 기본값으로 설정합니다.
   - 동적 변환 는 ServiceNow# 언어 코드를 사용하고 번역 서비스 제공자가 지원하는 모든 언어를 지원합니다.

     주: 언어 코드에 차이가 있는 언어의 경우 언어 코드 매핑 기록을 생성하고 번역기 구성 기록과 연결하려면 을(를) 참조하십시오 언어 코드 매핑 생성 .
6. 필요에 따라 사용 사례를 구성합니다.
   - 양식 필드에서 동적 변환을 사용하려면 딕셔너리 속성을 구성합니다. 자세한 내용은 필드에 동적 번역 사용 문서를 참조하십시오.
   - 활동 스트림에서 동적 변환을 사용하려면 허용 목록 속성에 테이블 이름을 포함합니다. 자세한 내용은 양식 및 활동 스트림의 동적 변환 문서를 참조하십시오.
   - 다른 사용 사례의 경우 다음 동적 변환 이점 테이블의 기능 열에 있는 링크를 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.

동적 변환 이점

이점	기능	사용자
양식에 대한 실시간 번역	양식 및 활동 스트림의 동적 변환	에이전트
지식 문서 번역	와 현지화 프레임워크함께 지식베이스 문서의 번역을 활성화합니다.	에이전트
선호하는 번역 서비스 설정	동적 변환 살 외부 공급업체 서비스와 통합	관리자
다국어 실시간 번역 사용	DynamicTranslation API	관리자
최종 사용자와 에이전트 간 대화에서 텍스트 번역	에이전트 채팅용 동적 변환	최종 사용자, 에이전트

동적 변환 구성

동적 변환을 활성화하고 구성하여 외부 공급업체 기계 번역 공급자와 통합하면 .ServiceNow AI Platform

구성 개요

동적 변환을 활성화하고 선호하는 서비스 제공자와 통합합니다.

동적 변환 활성화

플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 활성화하여 필요한 모든 API를 동적 변환 활성화합니다.

시작하기 전에

Glide Notification Translation(com.glide.notification.translation) 플러그인이 설치되어 활성화되어 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

동적 변환 플러그인(com.glide.dynamic_translation)은 이러한 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

플러그인용 플러그인 동적 변환 **(com.glide.dynamic_translation)**

플러그인	설명
플로우 디자이너 - 설치 관리자 [com.glide.hub]	Flow Designer 애플리케이션을 지원합니다.
ServiceNow 통합 허브 런타임 [com.glide.hub.integration.runtime]	통합 허브 작업 및 플로우를 실행할 수 있습니다.
ServiceNow 통합 허브 작업 단계 - REST	작업 단계 - REST

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.

플러그인용 플러그인 동적 변환 **(com.glide.dynamic_translation)**

플러그인	설명
〔com.glide.hub.action_step.나머지〕	
Microsoft Azure Translator Service 스포크 [com.glide.microsoft_translation_spoke]	사용자가 입력한 텍스트를 동적으로 번역하고 Microsoft 번역 서비스를 사용하여 텍스트의 언어를 탐지하는 하위 플로우와 작업을 제공합니다.
ServiceNow 언어 탐지 서비스 스포크 [com.glide.language_detection_spoke]	언어 탐지 서비스를 사용하여 ServiceNow# 지정된 텍스트의 언어를 탐지하는 기능을 제공합니다.
동적 변환 스포크 〔com.glide.dynamic_translation.스포크〕	텍스트를 한 언어에서 다른 언어로 번역하고 지정된 텍스트의 언어를 탐지할 수 있는 기능을 활성화하는 작업을 제공합니다.
번역 커먼즈 [com.glide.translation.commons]	번역 기능을 위한 공통 유틸리티입니다.

주: 플러그인(com.glide.dynamic_translation)이 비활성 상태일 때 동적 변환 Microsoft Azure Translator Service Spoke 플러그인을 활성화하면 Microsoft Azure Translator Service Spoke 플러그인의 하위 플로우 및 작업이 활성화됩니다. 이러한 하위 플로우는 다른 플로우 및 하위 플로우에 사용될 수 있습니다. 그러나 Dynamic Translation API는 호출할 수 없습니다.

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

의 도메인 분리 요청 동적 변환

도메인 분리 인스턴스에서 프레임워크에 대한 동적 변환 지원을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

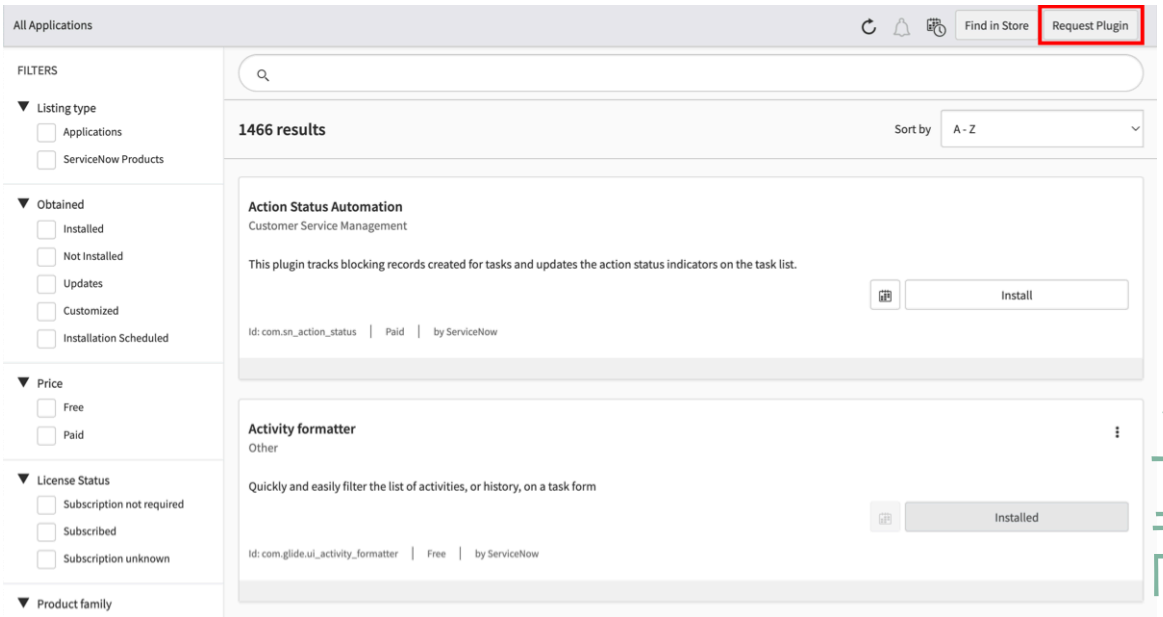
이 태스크 정보
플러그인을 요청하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

© 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.

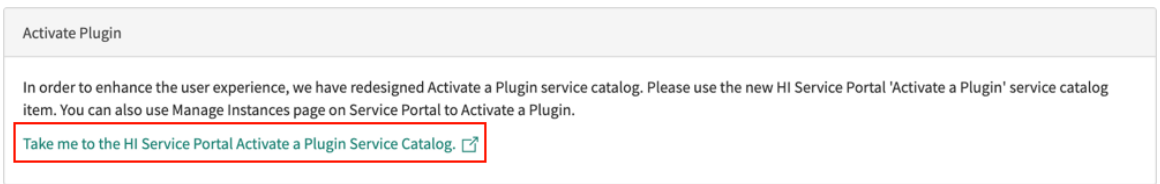
- 를 선택하여 Service Catalog에 Now Support 직접 액세스합니다. 모두 〉 **Service Catalog** 〉 플러그인 활성화 에 .Now Support
- 다음 단계에 따라 인스턴스의 모든 애플리케이션 페이지에서 Now Support 서비스 카탈로그에 액세스합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

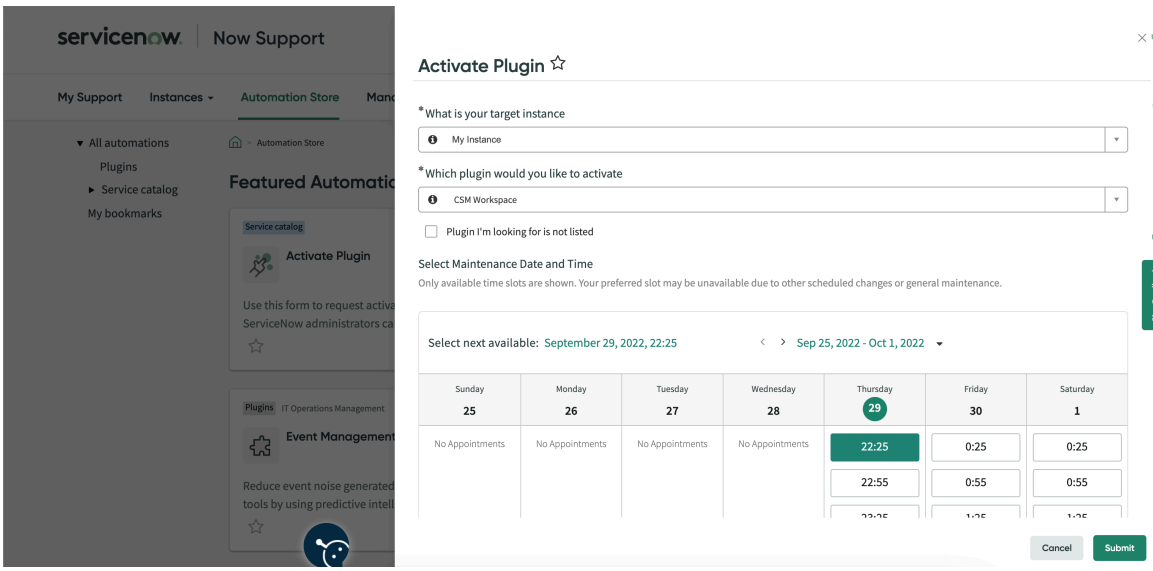
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 Service Catalog (KB0751715) 문서에서 플러그인 요청 Now Support 지식베이스.

다음에 수행할 작업
에서 동적 변환도메인 분리를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 도메인 분리 및 동적 변환.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

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

기계 번역 중에 제품 이름 또는 기술 용어와 같은 텍스트를 보존합니다. in 동적 변환을 사용하여 제외 프레임워크 번역해서는 안되는 단어와 패턴을 지정할 수 있습니다.

제외 프레임워크 지정된 텍스트가 기계 번역 프로세스를 무시하고 결과 출력에 변경되지 않은 상태로 표시되도록 하는 일련의 규칙입니다. 동적 변환은 기계 번역 제공자에게 요청을 제출하기 전에 제외 프레임워크 규칙을 텍스트에 적용합니다. 정확히 일치(특정 용어)와 패턴 일치(정규 표현식)의 두 가지 유형의 규칙이 지원됩니다.

기계 번역에서 제외하기 위해 고려해야 할 텍스트의 예

조직의 비즈니스 요구 사항에 따라 다음과 같은 텍스트 문자열에 대한 제외 프레임워크 규칙을 만들 수 있습니다.

제외 규칙의 예

규칙 유형	예제
정확히 일치	• 제품 또는 회사 이름 • 약어, 주식 시세 기호 • 기술 용어 또는 식별자 • 조직에서 고유한 의미가 있는 용어
패턴 일치	• 케이스 번호, 인시던트 번호 • KB 문서 번호 • 시스템 ID

조직의 용어집 및 분류를 검토하여 제외 후보를 식별합니다.

제외 프레임워크 활성화

패치 3 이상으로의 Xanadu 업그레이드가 활성 상태인 경우 동적 변환 기본적으로 활성화 제외 프레임워크 가 포함됩니다.

주: 동적 변환 Professional 이상의 구독이 필요합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 동적 변환 활성화.

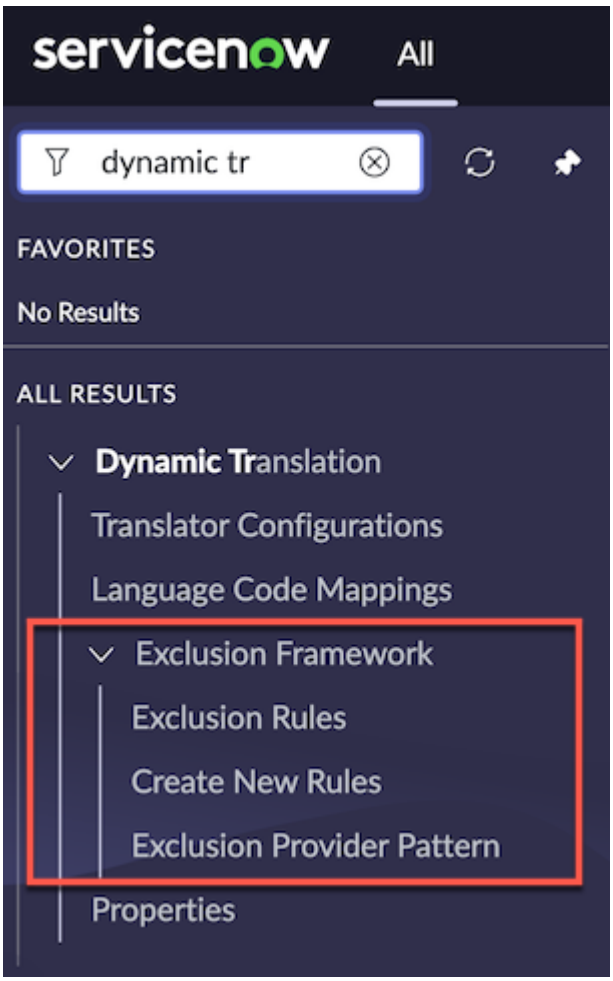
또한 패치 3 이상으로 업그레이드 Xanadu 하면 플로우가 동적 변환 v3에서 v4로 변환됩니다. v4 플로우에는 를 사용하기 제외 프레임워크위한 하위 플로우가 포함되어 있습니다. 기본적으로 사용할 수 있는 번역기 구성은 v4로 자동 업그레이드됩니다. 자세한 내용은 사용자 지정된 번역기 구성을 v4 플로우로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

의 시스템 속성 모두 〉 동적 변환 〉 속성 활성화 또는 비활성화 제외 프레임워크할 수 있습니다: sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework.

제외 프레임워크 아래에 동적 변환모듈로 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.

제외 프레임워크 모듈



기본적으로 제외 프레임워크 여러 제외 규칙을 제공하며 구성 중에 고유한 규칙을 추가할 수 있습니다.

Exclusion Rules | Order | Search | Actions on selected rows...

All

Name	Active	Rule type	Order	Exclusion term	Ignore Case	Description	Domain
KB numbers	true	Pattern Match		KB\d+	false	Matches any string that starts with "KB"...	global
Stock name	true	Exact Match		NOW	false		global

제외 프레임워크 구성

가 기본적으로 활성화되어 있기 때문에 제외 프레임워크 다음과 같이 구성을 완료할 수 있습니다.

1. 외부 공급업체 기계 번역 서비스에 제외 제공자 패턴 [sn_dt_provider_exclusion_pattern] 테이블에 활성 기록이 있는지 확인합니다. 사용자 지정 번역기 서비스를 선택한 경우 제외 태그를 입력해야 합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 제외 제공자 패턴 추가.
2. 제외 규칙 [sn_dt_exclusion_rules] 테이블의 기존 기록을 검토하여 필요에 적합한지 확인합니다. 기본적으로 제공되는 규칙은 활성 확인란의 선택을 취소하여 비활성화할 수 있지만 편집할 수는 없습니다.
3. 조직의 요구 사항에 따라 제외 규칙을 더 추가합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 제외 프레임워크에 새 규칙 추가.

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

제외 프레임워크의 운영 프로세스

구성 제외 프레임워크후 의 하위 플로우는 내에서 동적 변환작동합니다. 프로세스는 제외 프레임워크 다음과 같이 요약됩니다.

1. 제외 프레임워크 는 원본 텍스트(번역 전)를 검색하여 제외 규칙 테이블에서 활성화된 용어 및 패턴과 일치하는 항목을 찾습니다.
2. 모든 일치 항목은 제외 태그로 래핑됩니다. 이러한 태그는 제외 제공자 패턴 테이블의 관련 기록에서 끌어옵니다.
3. 태그가 지정된 텍스트는 기계 번역 제공자에게 제출됩니다.

제외 태그로 래핑된 텍스트는 번역에서 보호됩니다. 번역 결과에 원래 언어로 기록되므로 출력에는 번역된 텍스트에 포함된 수정되지 않은 텍스트가 포함됩니다.

의 도메인 분리 지원 제외 프레임워크

제외 프레임워크은 도메인 분리를 지원합니다. 인스턴스의 각 도메인에는 고유한 규칙 세트가 제외 프레임워크 있을 수 있으므로 규칙이 도메인 수준에서 적용됩니다. 도메인 내에서 각 규칙은 고유해야 합니다. 작동할 도메인에 규칙을 생성합니다.

한 인스턴스에 제외 프레임워크 여러 도메인이 있으면 모든 도메인에서 활성화됩니다. 도메인별로 비활성화 제외 프레임워크 하는 것은 지원되지 않습니다. 또는 비활성화하려는 도메인의 제외 프레임워크 모든 규칙을 비활성화합니다.

제외 프레임워크에 새 규칙 추가

제외 규칙 테이블에 기계 번역할 수 없는 용어와 패턴을 추가합니다. 정확한 일치 규칙 또는 패턴 일치 규칙을 생성할 수 있으며 나중에 규칙을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본적으로 제외 프레임워크 제외 규칙 테이블 (sn_dt_exclusion_rule)에 활성화된 여러 규칙이 있습니다. 고유한 규칙을 생성하기 전에 기본 규칙을 검토하여 요구 사항에 적합한지 확인합니다. 다음으로 이동 모두 〉 동적 변환 〉 제외 프레임워크 〉 제외 규칙 을 클릭하고 규칙 이름을 선택하여 해당 기록을 엽니다.

기본 규칙은 비활성화할 수 있지만 편집할 수 없으며 애플리케이션 범위 내에 동적 변환 있습니다. 생성한 규칙은 비활성화하거나 편집할 수 있습니다.

제외 규칙에는 두 가지 유형이 있습니다.

- 정확한 일치 규칙은 입력한 용어를 검색합니다. 대/소문자 무시 확인란을 사용하여 이러한 규칙에 대해 대/소문자 구분을 사용하도록 설정할 수 있습니다.
- 패턴 일치 규칙은 정규 표현식(regex)을 사용하여 Sys ID 및 KB 문서 번호와 같은 텍스트 문자열을 찾습니다. 이러한 텍스트 문자열에는 다양한 문자 조합이 포함될 수 있지만 정의된 패턴을 따릅니다. 행 추가 양식은 정규 표현식에 대해 기본적인 유효성 검사를 수행하며, 확인이 실패하면 "입력이 유효한 정규 표현식 패턴이 아닙니다"라는 오류를 표시합니다.

> 주: ServiceNow 는 Java 정규 표현식(regex)만 지원하며 Perl 또는 기타 벤더 옵션은 지원하지 않습니다.

새 규칙 생성 모듈은 한 번에 여러 규칙을 추가할 수 있는 기록 생성자를 엽니다. 제출당 유형당 최대 50개 규칙으로 제한됩니다. 이 제한은 제출 양식에만 적용되고 제외 규칙 테이블에는 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.

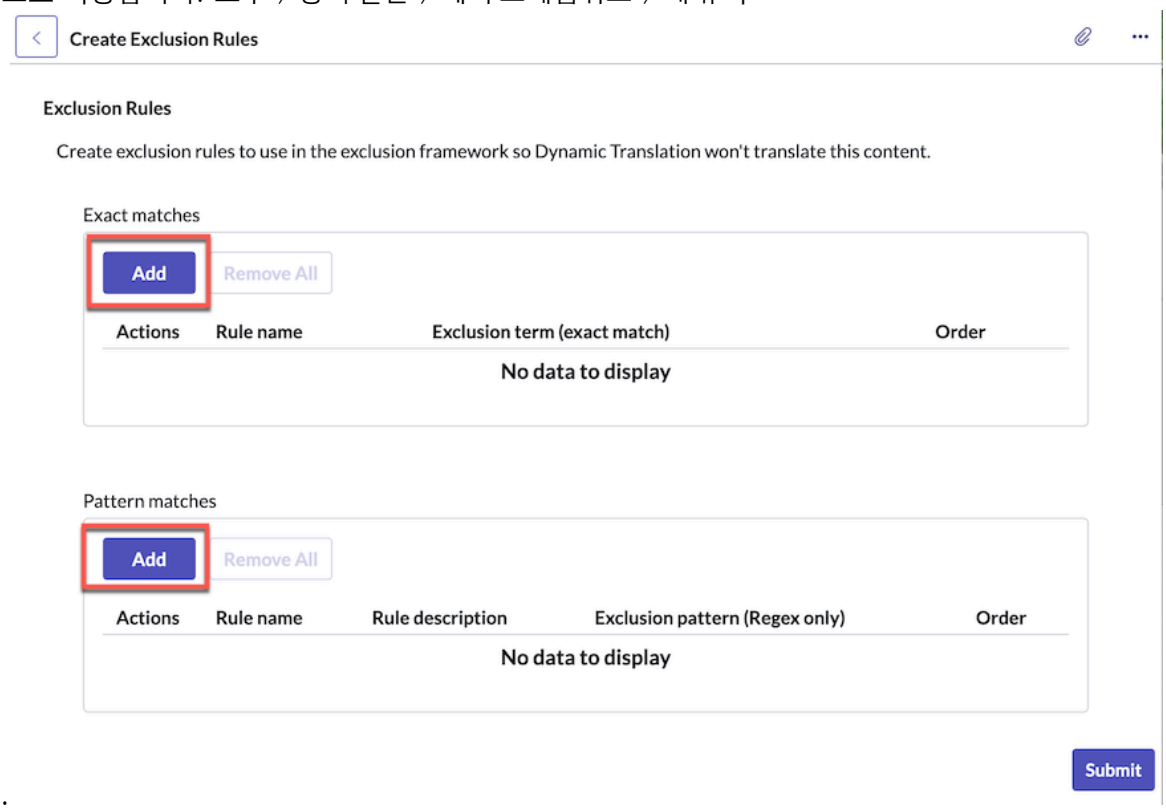
제외 규칙은 텍스트에 순서대로 적용됩니다. 제외 프레임워크 일치하는 항목을 찾으면 중지되므로 이후 규칙은 적용되지 않습니다. 선택적 순서 필드를 입력하여 규칙이 적용되는 순서를 설정할 수 있습니다.

1. 순서 필드에 값이 있는 규칙은 가장 낮은 번호(예: 1)에서 마지막에 가장 높은 번호(예: 100)로 평가됩니다.
2. 다음으로, 순서 필드에 값이 없는 규칙은 연령에 따라 평가됩니다. 가장 오래된 규칙이 먼저 평가되고 최신 규칙이 마지막으로 평가됩니다.

제외 규칙은 도메인 내에서 고유해야 합니다. 중복 제출을 시도하면 "제외 용어 및 도메인 조합이 이미 있습니다"라는 메시지와 함께 배너가 표시됩니다.

프로시저

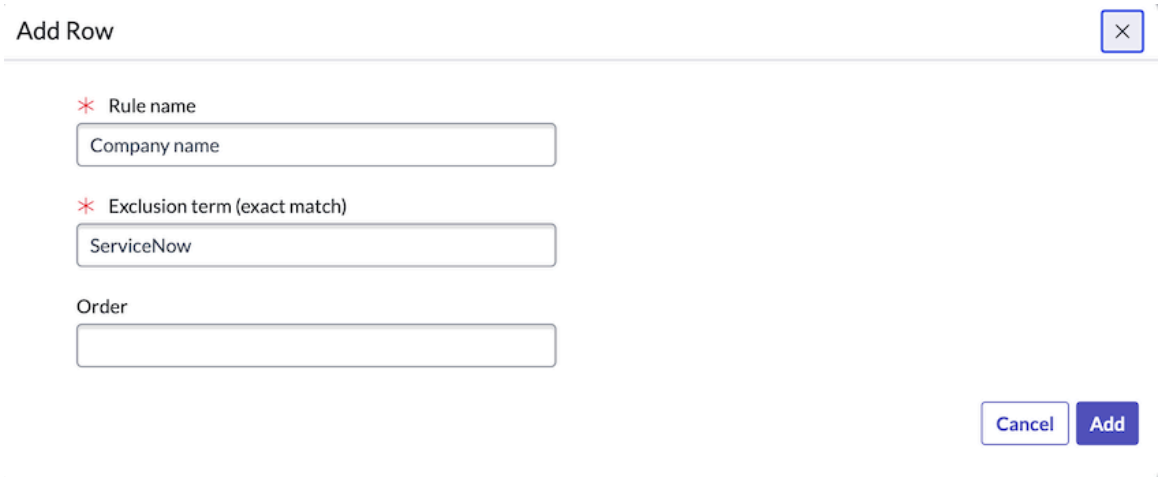
1. 규칙에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인한 후 다음으로 이동합니다. 모두 〉 동적 변환 〉 제외 프레임워크 〉 새 규칙



작성.
기록 생성자에 대한 모달이 열리므로 한 번에 여러 규칙을 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.

2. 기록 생성자에서 정확히 일치 또는 패턴 일치에 대해 적절하게 추가를 선택합니다.



3. 행 추가 양식에서 다음 지침에 따라 필드를 구성합니다.

규칙 유형	필드
정확히 일치	○ 규칙 이름 ○ 제외 용어(정확히 일치): 공백이 포함된 용어를 입력할 수 있습니다. ○ 순서: 선택 사항. 이전 설명을 참조하십시오.
패턴 일치	○ 규칙 이름 ○ 규칙 설명: 정규 표현식 패턴이 무엇을 찾고 있는지 설명합니다. ○ 제외 패턴(정규 표현식에만 해당): 패턴을 정규 표현식으로 입력합니다. ○ 순서: 선택 사항. 이전 설명을 참조하십시오.

4. 필요에 따라 행을 편집하거나 삭제한 다음, 제출을 선택합니다.
규칙이 제외 규칙 테이블에 추가되고 활성화됩니다.

다음에 수행할 작업

제외 규칙 테이블에서 규칙을 편집하고 비활성화할 수 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 동적 변환 〉 제외 프레임워크 〉 제외 규칙을 클릭한 다음 규칙 이름을 선택하여 해당 기록을 엽니다.

정확한 일치 규칙의 경우 제외 규칙 기록에서 대/소문자 민감도를 수정할 수 있습니다.

- 대/소문자를 구분하지 않는 일치를 사용하려면 대/소문자 무시 확인란을 선택합니다(예: "hello" 항목은 "Hello", "hEllo", "helLo" 등과 일치).
- 대/소문자 무시 확인란의 선택을 취소하여 대/소문자를 포함하여 테이블에 표시된 대로 항목을 정확하게 일치시킵니다.

Zurich 릴리스에서 패턴을 수동으로 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 테스트 제외 규칙 문서를 참조하십시오.

테스트 제외 규칙

동적 변환의 테스트 제외 규칙을 사용하면 제외 패턴을 수동으로 테스트할 수 있습니다. 패턴이 번역에서 텍스트 문자열을 정확하게 제외하는지 여부를 확인할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
인스턴스에 하나 이상의 추가 언어가 있어야 합니다. 언어 설치에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 언어 활성화.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
테스트 제외 규칙은 입력한 텍스트 문자열에서 제외 패턴을 수동으로 테스트할 수 있는 기록 생성자를 엽니다. 다음 선택 사항에 따라 기록 생성자의 여러 필드가 변경됩니다.

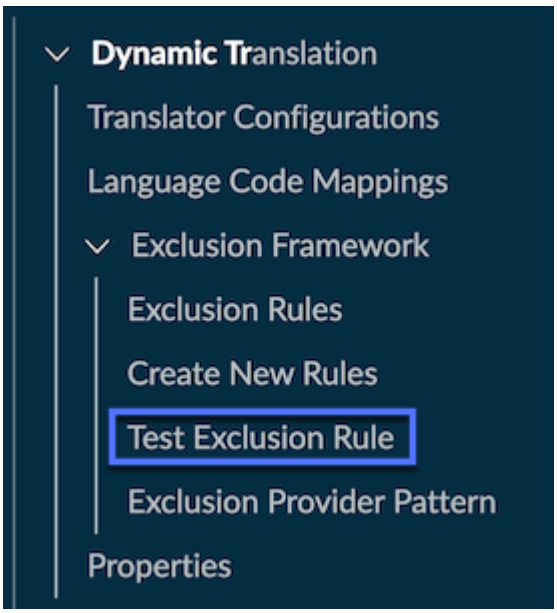
- 제외 규칙(새 규칙 또는 기존 규칙)을 생성하기 전이나 후에 제외 패턴을 테스트할 수 있습니다.
- 두 유형 중 하나(정확히 일치 또는 패턴 일치)를 테스트할 수 있습니다.

새 제외 규칙을 선택하는 경우 테스트 패턴에 따라 새 규칙을 생성하도록 선택할 수 있습니다.

인스턴스에 활성화된 언어 중에서 대상 언어를 선택할 수 있습니다. 대상 언어는 번역하려는 언어입니다. 출력은 일치하는 시퀀스가 굵게 표시된 번역을 보여줍니다.

반복적으로 테스트하여 제외 패턴을 구체화할 수 있습니다.

테스트 제외 규칙 탐색

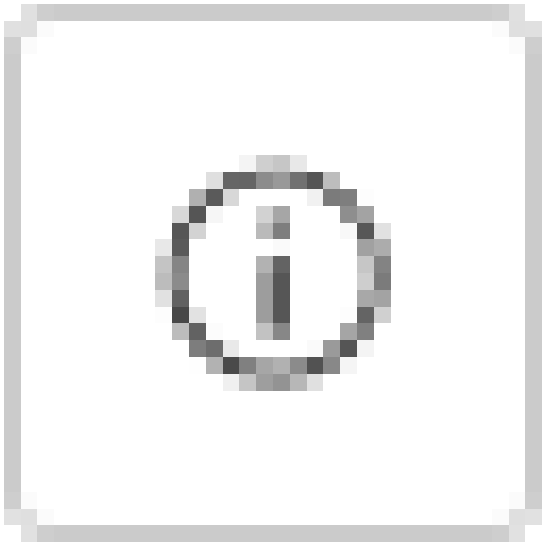


프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ## 〉 테스트 제외 규칙.
   기록 생성자가 열립니다.
2. 첫 번째 질문인 기존 또는 새 제외 규칙을 테스트하시겠습니까?에 적합한 옵션을 선택합니다.

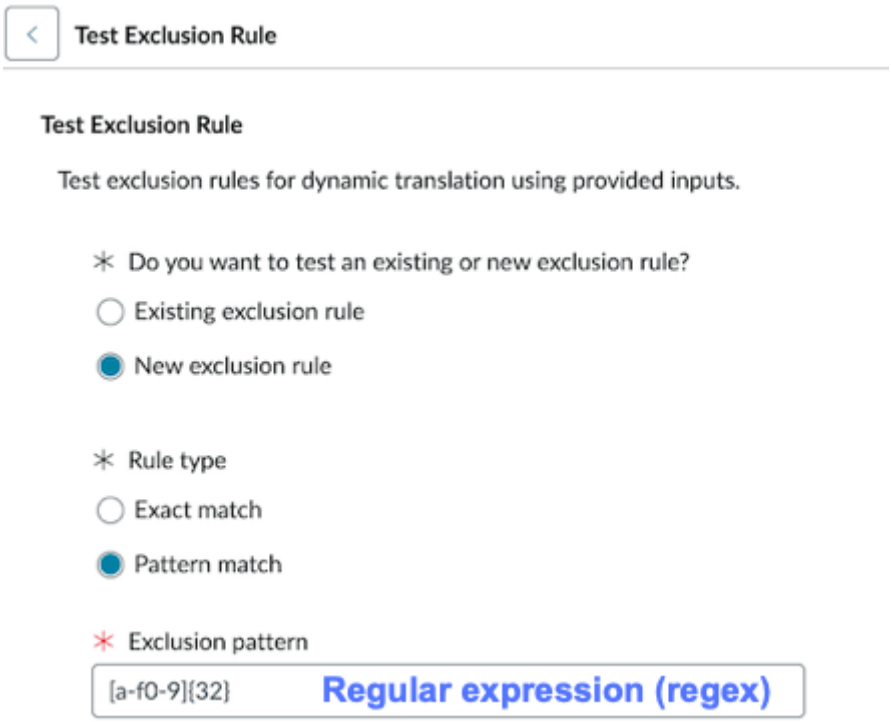
옵션	설명
기존 제외 규칙	이 옵션을 선택하면 다음 필드가 열립니다. 어떤 제외 패턴을 테스트하시겠습니까? 목록에서 패턴을 선택하거나 필드의 검색 기능을 사용합니다.

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

옵션	설명
	정보 아이콘  () 은 선택한 규칙에 대한 읽기 전용 요약을 제공합니다.
새 제외 규칙	이 옵션을 선택하면 양식에 두 개의 필드와 하나의 버튼이 나타납니다. **a.** 규칙 유형: 다음 중에서 선택 ▪ 정확히 일치 ▪ 패턴 일치 (정규 표현식) **b.** 제외 용어 (정확히 일치의 경우): 텍스트 문자열을 입력합니다. 제외 패턴 (패턴 일치의 경우): 정규 표현식 (regex) 패턴을 입력합니다. **c.** 규칙 생성: 선택적으로 이 버튼을 사용하여 새 제외 규칙의 양식을 열 수 있습니다. 테스트한 가장 최근의 제외 패턴이 이 양식으로 임포트됩니다.

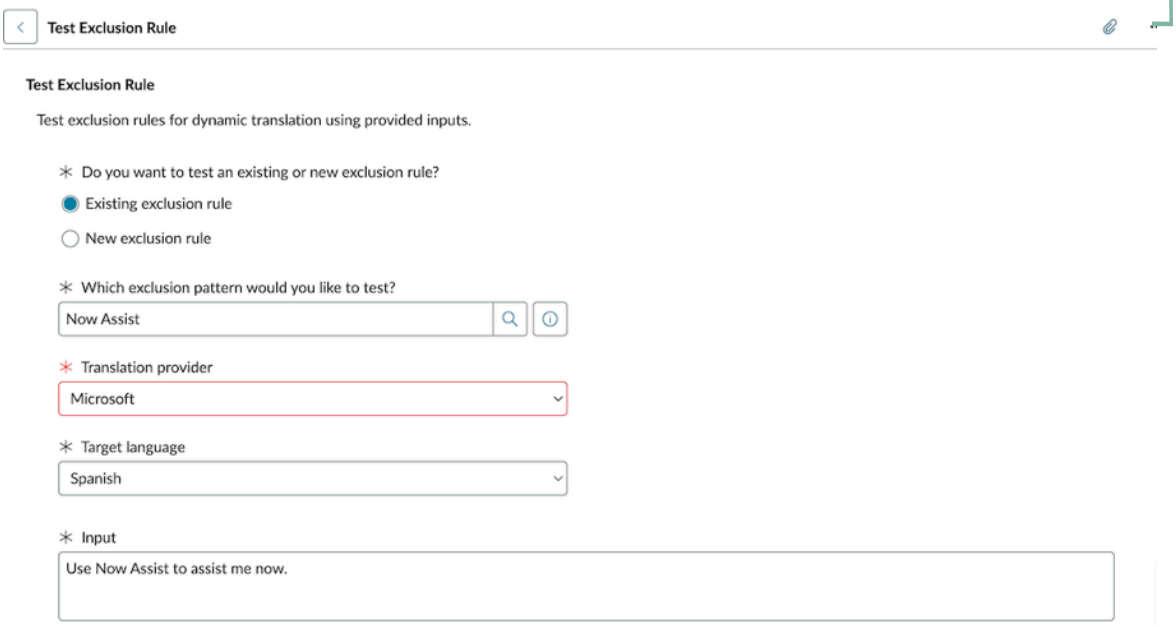
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정규 표현식에 패턴 일치 사용



3. 대상 언어: 인스턴스에 설치된 언어에서 언어를 선택합니다.
번역하려는 언어입니다.
4. 입력: 소스 언어에서 제외 패턴 또는 용어를 일치시키려는 문자열이 포함된 텍스트를 입력한 다음 제출을 선택합니다.

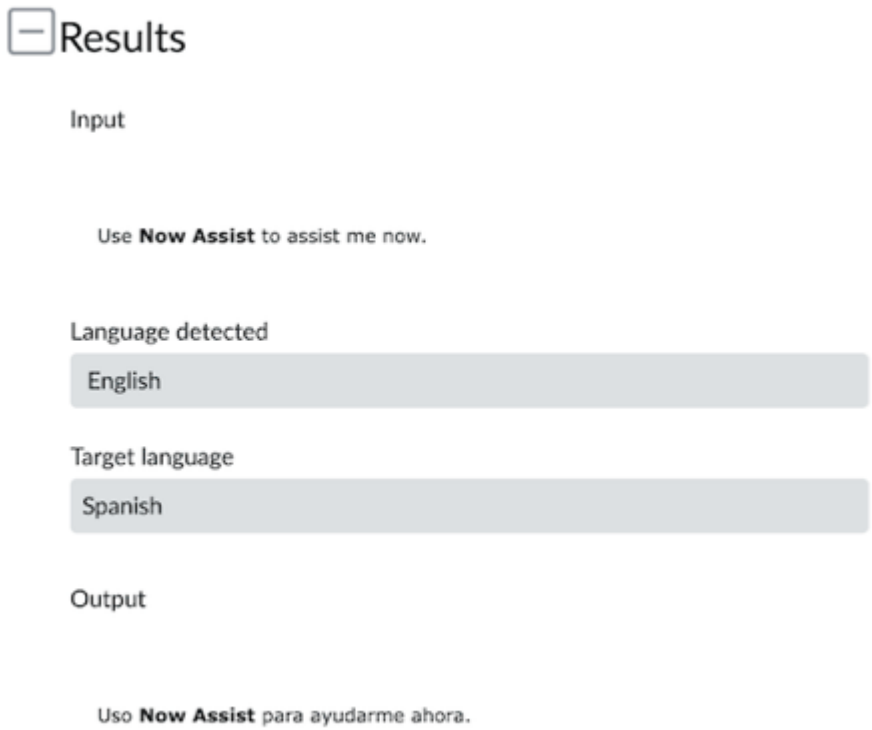
기존 제외 규칙 테스트(정확히 일치)



결과
입력은 대상 언어로 번역되지만 제외 패턴과 일치하는 부분은 소스 언어로 유지됩니다. 그 결과 번역된 텍스트와 번역되지 않은 텍스트가 혼합됩니다. 일치하는 항목이 굵은 글꼴로 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.

테스트 제외 규칙 결과



테스트 패턴이 입력의 일부와 일치하지 않으면 결과에 굵은 글꼴이 없는 번역이 표시됩니다.

주: 입력이 인스턴스에서 활성화된 다른 제외 규칙과 일치할 수 있습니다. 이 경우 결과에는 굵은 글꼴 없이 번역된 텍스트와 번역되지 않은 텍스트가 혼합되어 표시됩니다. 현재 테스트 패턴과 일치하는 경우에만 볼드게 글꼴을 표시합니다.

기존 규칙의 변형을 테스트할 때 유사한 규칙을 일시적으로 비활성화하면 테스트 패턴에 집중하는 데 도움이 될 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

새 제외 규칙을 선택한 경우 테스트한 제외 패턴을 기반으로 규칙을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 제외 프레임워크에 새 규칙 추가 문서를 참조하십시오.

제외 제공자 패턴 추가

in 동적 변환구성의 제외 프레임워크 일부로 번역 제공업체에서 기계 번역하면 안 되는 텍스트를 표시하는 데 사용하는 태그를 입력합니다.

시작하기 전에

기계 번역기 공급자의 설명서 또는 계정 포털을 참조하여 번역에서 제외할 텍스트 문자열을 표시하는 데 사용하는 태그를 가져옵니다.

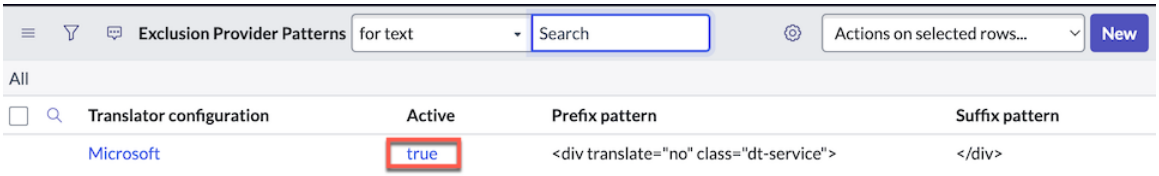
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

제외 제공자 패턴 [sn_dt_provider_exclusion_pattern] 테이블에는 기계 번역 제공자가 사용하는 제외 태그가 저장됩니다. 이 테이블의 목록 뷰에서 활성 열의 값을 선택하여 기록을 봅니다.
(번역기 구성 열에서 값을 선택하면 에서 동적 변환해당 번역기 구성 테이블 항목이 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.

기록을 열려면 제외 제공자 패턴의 목록 뷰에서 활성 열의 값을 사용합니다.

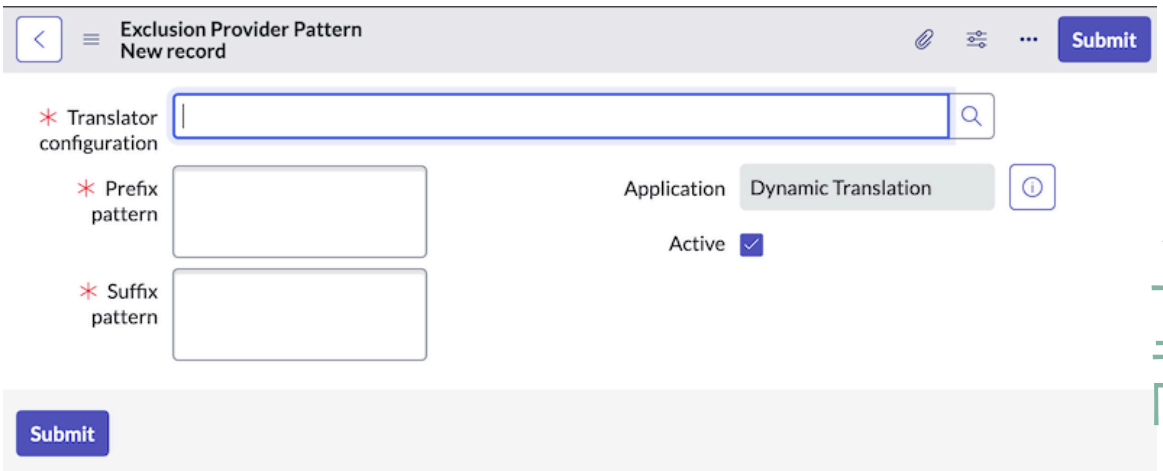


기본적으로 제외 프레임워크 에 대한 Microsoft제외 제공자 패턴 기록을 제공합니다. 다른 기계 번역 서비스를 사용하는 경우 다음 절차에 따라 제외 패턴을 추가합니다.

프로시저

1. 기록에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인한 후 다음으로 이동합니다. 모두 〉 동적 변환 〉 제외 프레임워크 〉 제외 제공자 패턴.
2. 제외 제공자 패턴 새 기록을 열려면 새로 만들기를 선택합니다.

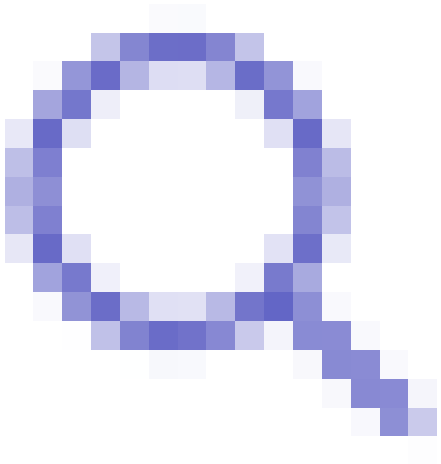
제외 제공자 패턴 테이블의 새 기록 양식



3. 양식에서 다음 지침에 따라 필드를 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.

제외 제공자 패턴 양식의 필드

필드	값
번역기 구성	외부 공급업체 번역 제공업체를 선택합니다. 조회 아이콘  () 을 사용하거나 필드에 이름을 입력할 수 있습니다. 사용 가능한 기록은 의 번역기 구성 테이블에서 끌어옵니다 동적 변환.
프리픽스 패턴	제외를 위해 텍스트 문자열을 표시할 시작 또는 여는 태그입니다.
서픽스 패턴	제외된 텍스트 문자열의 끝 또는 닫는 태그입니다.
애플리케이션	이 기록이 생성된 애플리케이션 범위를 표시합니다. 이 값은 편집할 수 없습니다.
활성	활성화하려면 이 확인란을 선택하고, 비활성화하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

4. 제출을 선택하여 기록을 저장합니다.

다른 번역 서비스와의 통합

외부 공급업체 번역기 서비스를 동적 변환와 통합하여 인스턴스에서 기계 번역을 활성화합니다. 원하는 번역 서비스 제공자를 하나 이상 구성할 수 있습니다.

번역기 서비스는 번역기 구성 [sn_dt_translator_configuration] 테이블에 나열됩니다. 기본적으로 이 테이블에는 여러 타사 번역기가 부분적으로 미리 구성되어 있습니다. 계정 자격 증명과 연결을 제공하여 기본 번역기 구성을 완료할 수 있습니다.

또는 사용자 지정 스포크를 생성할 수도 있습니다. 계정 자격 증명 및 연결 외에도 사용자 지정 번역기에 대한 플로우 및 필요한 언어 코드 매핑을 구성해야 합니다. 번역 서비스 제공자와 통합 문서를 참조하십시오.

또한 번역기 구성 테이블에는 **ServiceNow** 번역기에 대한 기본 기록이 나열되어 있습니다. 이 번역기는 번역이 아닌 언어 탐지에만 사용할 수 있으므로 번역의 기본값으로 표시 확인란을 선택할 수 없습니다. 이 선택적 언어 탐지 서비스는 구독에 포함되어 있습니다 동적 변환 .

주: 에서 동적 변환을 생성형 AI 컨트롤러활성화하면 에 대해 완전히 사전 구성된 스포크가 Microsoft Azure OEM 번역기 서비스는 번역기 구성에서 행으로 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.

번역 서비스 제공자와 통합

사용자 생성 텍스트의 기계 번역을 위해 원하는 외부 공급업체 번역 제공자와 통합합니다.

시작하기 전에

외부 번역 서비스 제공자를 통해 계정을 만들고 통합에 필요한 연결 및 자격 증명을 얻습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 워크플로우 스튜디오을 클릭한 다음, 새로 만들기를 선택하여 다음 지침에 따라 입력 텍스트의 언어를 감지하고 입력 텍스트와 작업을 번역하는 하위 플로우를 생성합니다.
   자세한 내용은 워크플로우 스튜디오 를 참조하십시오.

   a. 기계 번역 공급자의 오류 코드를 에서 ServiceNow지원하는 오류 코드 및 표준화된 오류 메시지에 매핑합니다.

   표준 오류 코드 및 메시지

오류 코드	오류 메시지
40050	표준화된 오류 메시지 대신 기계 번역 제공자의 오류 메시지를 채울 오류 코드입니다.
40051	알 수 없는 오류가 발생했습니다.
40052	텍스트("텍스트" 필드)가 최대 길이를 초과했습니다.
40053	소스 언어가 잘못되었습니다.
40054	대상 언어가 잘못되었습니다.
40055	자격 증명이 누락되었거나 잘못되어 요청이 인증되지 않았습니다.
40056	텍스트를 대상 언어로 번역할 수 없습니다.

   b. 입력 및 출력 필드가 하위 플로우에 대해 다음과 같은 형식인지 확인합니다.

   주: 하위 플로우를 만들 때 필요한 경우 기본적으로 사용할 수 있는 하위 플로우를 참조할 수 있습니다. 예: 언어 탐지 〔detect_language_v4〕 및 텍스트 번역 〔translate_text_v3〕.
   자세한 내용은 사용자 지정된 번역기 구성을 v4 플로우로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

   하위 플로우 탐지

필드 이름	설명	유형
입력		
텍스트	언어를 탐지해야 하는 입력 텍스트. 버전 v3은 대량 탐지(단일 문자열에 입력된 여러 텍스트 탐지)를 지원합니다. 패치 3 릴리스에서 Xanadu 버전 v4는 벌크 탐지뿐만 아니라 제외 프레임워크 도 지원합니다.	배열.문자열
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.

필드 이름	설명	유형
탐지	번역기에서 검색한 언어의 코드 및 신뢰도와 대체 언어, 오류 코드 및 오류 메시지에 대한 정보입니다. ▪ 코드: 번역 서비스 제공자가 지정한 탐지된 언어의 언어 코드입니다. ▪ 신뢰도: 결과의 신뢰도를 나타내는 값입니다. 값은 0에서 1 사이입니다. 값이 낮을수록 신뢰도가 낮습니다. 예를 들어, 신뢰도가 0.93인 프랑스어 텍스트입니다 `{ 'code' : 'fr', 'confidence' : '0.93' }` 자세한 내용은 DynamicTranslation - Scoped 의 getDetectedLanguages 섹션을 참조하세요.	Array.Object입니다. Object의 각 요소는 String 값입니다.
상태	요청의 상태입니다.	선택

하위 플로우 변환

필드 이름	설명	유형
입력		
텍스트	번역할 텍스트입니다. 버전 v3 이상은 대량 번역(단일 문자열에 입력된 여러 텍스트 번역)을 지원합니다.	배열.문자열
target_languages	텍스트를 번역해야 하는 언어 코드의 배열입니다. 예: `['fr','it']`	배열 문자열입니다. 배열의 각 요소는 String 값입니다.
source_language	소스 텍스트의 언어 코드입니다. 예: `en`	문자열
additional_parameters	추가 매개변수의 배열입니다. 예: `[{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]`	Array.Object입니다. 배열의 각 요소는 String 값이 있는 Object입니다.
출력		
번역	지정된 대상 언어로 번역된 텍스트입니다. 배열의 각 요소는 대상 언어와 번역된 텍스트를 포함하는 객체입니다. 예: `[ {'target_language':'fr', 'translated_text':'Bonjour'},`	Array.Object입니다. 배열의 각 요소는 String 값이 있는 Object입니다.

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

필드 이름	설명	유형
	{'target_language':'it', 'translated_text':'ciao'}] 자세한 내용은 DynamicTranslation - Scoped 의 getTranslations 섹션을 참조하십시오.	
상태	요청의 상태입니다.	선택

주: 다른 사용자 이름으로 실행 필드가 플로우 속성에서 세션을 시작하는 사용자로 설정되어 있는지 확인합니다.

2. 번역기 구성 테이블에서 서비스 제공자에 대한 사용자 지정 번역기 구성을 생성하고 기록을 활성으로 설정합니다.
번역기 구성 테이블에서 기록을 작성할 때, 이전 단계에서 작성한 하위 플로우를 검색합니다.
3. 옵션: 인스턴스가 패치 3 이상에 Xanadu 있고 를 사용하려는 제외 프레임워크경우 제외 제공자 패턴 테이블에 번역 제공자의 제외 태그를 입력합니다.
이러한 태그를 얻으려면 제공자의 설명서를 참조하십시오. 태그 입력에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 제외 제공자 패턴 추가.
4. 옵션: 언어 코드 매핑을 생성하여 제공자의 언어 코드를 언어 코드에 ServiceNow 연결합니다.
자세한 내용은 언어 코드 매핑 생성 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
APIe에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 DynamicTranslation API.

사용자 지정 번역기 구성 만들기

원하는 외부 공급업체 기계 번역 공급자를 구성합니다 동적 변환 .

시작하기 전에
플러그인(com.glide.dynamic_translation)이 동적 변환 활성화되어 있는지 확인합니다.

사용자 지정 번역 제공자에 대한 하위 플로우를 생성합니다. 번역 서비스 제공자와 통합 문서를 참조하십시오.

필요에 따라 언어 코드 매핑을 생성합니다. 자세한 내용은 의 언어 코드 매핑 동적 변환 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 Google 및 Microsoft Translator 구성을 사용할 수 있으며 계정 세부 정보를 추가할 준비가 되어 있습니다. 또한 기본적으로 ServiceNow 언어 탐지 전용 번역기 구성을 사용할 수 있으며 활성 상태입니다.

그러나 다음 절차에 따라 사용자 지정 번역기를 구성할 수도 있습니다.

프로시저
1. 필수 조건을 완료하고 애플리케이션 범위를 확인한 후 모두 〉 동적 변환 〉 번역기 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 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.

번역기 구성 양식 필드

필드	설명
이름	번역기 구성의 식별자입니다.
활성	번역기 구성을 활성화하는 옵션입니다.
버전	하위 플로우에 사용되는 계약의 버전입니다. 버전 v3은 패치 3 이전의 Xanadu 릴리스에서 사용됩니다. 버전 v4는 패치 3의 Xanadu 릴리스에서 사용됩니다.
기본 설정	
하위 플로우 번역 선택	워크플로우 스튜디오 입력 텍스트를 번역하기 위해 번역 서비스 제공자와 상호작용하는 하위 플로우입니다. 이전 절차()번역 서비스 제공자와 통합에서 만든 하위 플로우를 검색합니다.
번역 기본값으로 표시	번역기 구성을 번역을 위한 기본 구성으로 표시하는 옵션입니다. 텍스트를 번역하는 동안 번역기 구성을 지정하지 않으면 기본 구성이 사용됩니다. ServiceNow 번역기 구성은 언어 탐지 전용이므로 해당 기록에서는 이 확인란을 사용할 수 없습니다. ○ 기본값으로 표시하려면 번역기 구성이 활성 상태여야 합니다. ○ 하나의 번역기 구성만 번역의 기본값으로 선택할 수 있습니다.
감지 하위 플로우 선택	워크플로우 스튜디오 입력 텍스트의 언어를 탐지하기 위해 기계 번역 제공자와 상호작용하는 하위 플로우입니다. 이전 절차()번역 서비스 제공자와 통합에서 만든 하위 플로우를 검색합니다.
탐지 기본값으로 표시	번역기 구성을 탐지를 위한 기본 구성으로 표시하는 옵션입니다(제출된 텍스트의 언어 결정). 텍스트를 탐지하는 동안 번역기 구성을 지정하지 않으면 기본 구성이 사용됩니다. ○ 기본값으로 표시하려면 번역기 구성이 활성 상태여야 합니다. ○ 하나의 번역기 구성만 탐지 기본값으로 선택할 수 있습니다.
언어 코드 매핑	
언어 코드 매핑	번역기 구성 기록과 연결할 언어의 매핑 코드입니다. 돋보기 아이콘(돋보기)을 선택한 다음, 언어 코드 매핑을 선택하여 번역기 구성 기록과 연결합니다. ○ 언어 코드 매핑이 생성된 언어만 선택할 수 있습니다. ○ 언어당 하나의 언어 코드 매핑만 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 언어 코드 매핑 생성 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
패치 3 이상을 사용 중 Xanadu 이고 에서 동적 변환사용하려는 제외 프레임워크 경우 번역 제공자의 제외 태그를 추가합니다. 자세한 내용은 제외 제공자 패턴 추가 문서를 참조하십시오.

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

Google Cloud Translator Service 스포크

사용자가 입력한 텍스트를 동적으로 번역하고 Google 번역 서비스를 사용하여 텍스트의 언어를 감지하는 하위 플로우와 작업을 제공합니다.

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.

구독

이 스포크에는 다음 구독 중 하나가 필요합니다.

- Professional 이상이며 를 포함하는 동적 변환모든 ServiceNow 구독입니다.
- 통합 허브 구독. 자세한 내용은 법무 일정 - 통합 허브 개요를 참조하십시오.

의 Google Cloud Translator 서비스 스포크 ServiceNow Store를 참조하십시오.

지원되는 버전

Google 번역 API 버전 v3.

동적 변환 프레임워크의 스포크 범위

프레임워크에서 동적 변환 사용하려면 Google Cloud Translator Service 스포크 스포크가 설치되어 ServiceNow Store 있고 동적 변환 플러그인이 활성 상태여야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 동적 변환.

스포크 플로우

이 스포크에는 샘플 플로우가 없습니다.

스포크 하위 플로우

Google Cloud Translator Service 스포크 번역 서비스와 통합할 게시됨 상태의 하위 플로우를 Google 제공합니다. 이러한 하위 플로우는 다른 하위 플로우 및 플로우의 일부로 사용할 수 있습니다.

하위 플로우	설명
언어 탐지	입력 텍스트의 언어를 탐지하기 위한 입력, 작업 및 출력 집합을 포함합니다.
텍스트를 여러 언어로 번역	입력 텍스트를 여러 언어로 번역하기 위한 입력, 작업 및 출력 집합을 포함합니다.

스포크 작업

Google Cloud Translator Service 스포크 번역 서비스와 통합할 Google 작업을 제공합니다. 사용 가능한 작업은 다음과 같습니다.

동작	설명
언어 탐지	입력 텍스트의 언어를 탐지합니다.

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

동작	설명
텍스트를 단일 언어로 번역	입력 텍스트를 단일 언어로 번역합니다.
텍스트를 여러 언어로 번역	입력 텍스트를 여러 언어로 번역합니다.

Google 계정 요구 사항

이 Google Cloud Translator Service 스포크 기능을 사용하려면 OAuth 2.0 JWT 전달자 부여 토큰을 생성하도록 Google Cloud 계정을 구성해야 합니다.

연결 및 자격 증명 별칭 요구 사항

통합 허브는 별칭을 사용하여 연결 및 자격 증명 정보와 OAuth 자격 증명을 관리합니다. 별칭을 사용하면 여러 환경을 사용할 때 여러 자격 증명과 연결 정보 프로파일을 구성하지 않아도 됩니다. 연결 또는 자격 증명 정보가 변경되면 연결을 사용하는 작업을 업데이트할 필요가 없습니다.

이 스포크는 GoogleTranslation 별칭 기록(sn_google_trans. GoogleTranslation)을 사용하여 작업을 승인할 수 있습니다. 스포크 설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Google Cloud Translator Service 스포크 설정입니다.

Google Cloud Translator Service 스포크 설정

계정을 인스턴스와 ServiceNow 통합합니다Google.

시작하기 전에

- 통합 허브 구독을 요청합니다.
- Cloud Translator Service 스포크를 Google 활성화합니다.
- Google Cloud에서 서비스 계정을 생성하고 JSON 유형의 서비스 계정 키를 작성한 후 다운로드합니다. 서비스 계정 키 생성에 대한 자세한 내용은 Google 설명서를 참조하십시오.
- Cloud Translation API 서비스를 사용 설정합니다. 서비스 활성화에 대한 자세한 내용은 Google 설명서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: 관리자

Java KeyStore 인증서 작성

Java KeyStore(JKS) 파일을 생성하여 얻은 Google 보안 인증서를 암호화합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자
- 에서 Google서비스 계정 키가 포함된 JSON 파일을 다운로드합니다. JSON 파일 다운로드에 대한 자세한 내용은 Google 설명서를 참조하십시오. 다음은 샘플 JSON 파일입니다.

```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "primeval-nectar-242610",
  "private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOeny
u2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jJXohUdHkawuX+nQLWZkIbZYIZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\n5OQ
2bjHCgCTVFCbToKIH+VkMpS7LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI6dGJ
aOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTIrImyfnnD0RGR\npyKctHAC3wZ/rCE
5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NDrB1z+YQIGGOjIfINxBE\nQCE5GhiUF+XscfGdq30culF
oILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0ljp4t6fLw3k2o\noDsr+R
+XAgMBAAECggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UIpE\np5e0BOEt0E
```


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

```
modmuX/NkmMdJqmN8oUx3GkIULDvuWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftE
V34FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TIXAE6xU0G81auoL\nYII7pzVfcxDW5Of5VI5Au
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nHMny8+uhfCOr2JtTgpc4HUgqGKpA
LAUQvRZYmmIKqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nM7I8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1MF
IVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\n3T27KTA12aikQl0LORQHLbHZRexVD41WoRrQySSzU
vQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\n6WVQLwtSiNvItLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G7wXE
eau1+cm8+8N63ehFAW4\n7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+zSGPx
qcFqlXS+ghpQkT\nUPxe45aZdRuFUOUCWA9BIbMnIVHZUDnQpiIbfBJ9Tcs2/vBwLt2QjziZPb
nIlmkp\nqIF4t5edar8Z6vn0IWmeupAmIFqKN7GoopUD+RIto68BfSKIPczfGLtu3PxLEmgj\nRY
zY5HUTwwKBgCZ05zssCtjBmm9aYpayNMXU7DX/FjhmeEo4Olt4sEHUwTfAs3Y6\nThUGRf7
QsgG+o3u4AjQPF8tbICIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\nbWhSbmCgvPG
Ysj0Px+x5+cHdGInYuaDn3RznY7I/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nMMESNkD8ZD5324wn7T
kmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFJjZeSP2P\n8nnrkp4M3INgd4dCiGnANgsEg
q9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nHyRKQiv2bR8XMgYjXxiCc+wPTank9eLDd
4V79D8CgYEA6EywngiI5bVO5ksW9gyp\n0u5eieKMNYndPq5Iyw1POyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7a
BpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6JG2aICw4vTWgQyRWLe4RxdoY
9gGKh8N844tUU7uN\nPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
 "client_email":
"service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com",
 "client_id": "113255944370425109391",
 "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
 "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
 "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
 "client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-google-trans-v3%40pri
meval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}
```


프로시저

1. JSON 파일에서 private_key 값에 대해 다음을 수행합니다.

   a. \n 문자를 이스케이프 해제합니다.

      팁: JSON 파일에서 문자를 이스케이프 해제하려면 JSON 문자열을 JavaScript 객체로 구문 분석할 수 있습니다.

   b. 확장자가 .pem인 파일에 개인 키를 저장합니다.

2. JSON 파일에서 client_x509_cert_url 값에 대해 다음을 수행합니다.

   a. client_x509_cert_url에 지정된 링크를 엽니다.

   b. JSON 파일에 언급된 private_key_id 연결된 인증서의 \n 문자를 이스케이프하십시오.

   c. 확장자가 .pem인 파일에 인증서 값을 저장합니다.

3. openssl 명령을 사용하여 최근에 만든 개인 키 및 인증서 파일을 사용하여 PKCS 12 파일을 만듭니다.

```
openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key] -certfile [path to
 certificate ] -out testkeystore.p12
```

   예를 들어, certificate.pem이 certficate이고 privatekey.pem이 개인 키인 경우:

```
openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out
 testkeystore.p12
```

   PKCS 12 파일인 testkeystore.p12가 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. 익스포트 암호 또는 소스 키 저장소 암호를 지정합니다.

   주: 에 대한 Google Cloud Translator Service 스포크JWT 키를 만들 때 이 암호를 지정해야 합니다.

5. keytool 명령을 사용하여 PKCS 12 파일에서 JKS 파일을 만듭니다.

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
 wso2carbon.jks -deststoretype JKS
```

   주: testKeyStore.p12는 PKCS 12 파일이고 wso2carbon.jks는 JKS 파일입니다.

6. 대상 키 저장소 암호를 지정합니다.

   주: JKS 인증서를 Google Cloud Translator Service 스포크에 연결할 때 이 암호를 지정해야 합니다.

Google Cloud Translator 서비스 스포크에 **Java KeyStore** 인증서 첨부

유효한 JKS(Java KeyStore) 인증서를 Google Cloud Translator Service 스포크.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 유효한 Java KeyStore 인증서

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 인증서.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

X.509 인증서 양식 필드

필드	설명
이름	인증서의 식별자입니다.
만료 시 알림	인증서가 만료될 때 알림을 받을 사용자입니다.
만료되기 전 경고	인증서가 만료되기 전에 알림을 보낼 일 수입니다.
활성	인증서를 활성화하는 옵션입니다.
유형	인증서의 유형입니다. **Java** 키 스토어를 선택합니다.
며칠 후 만료	인증서가 만료될 때까지의 일 수입니다.
키 저장 암호	인증서에 액세스하기 위한 암호입니다. JKS 인증서를 만들 때 지정한 대상 키 저장소 암호를 사용합니다. 이 암호에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Java KeyStore 인증서 작성.
간단한 설명	인증서에 대한 요약입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 첨부 파일 관리 아이콘( )을 클릭하고 JKS 인증서를 첨부합니다.
5. JKS 인증서의 유효성을 검사하려면 저장소/인증서 유효성 검사를 클릭합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

Google Cloud Translator 서비스 스포크에 대한 JWT 서명 키 만들기

Java KeyStore 인증서에 JWT(JSON Web Token) 서명 키를 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 **JWT** 키.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

JWT 키 양식 필드

필드	설명
이름	JWT 서명 키의 식별자입니다.
서명 키 저장소	키를 할당할 유효한 JKS 인증서입니다.
키 ID	토큰에 서명하는 데 여러 키를 사용할 때 사용되는 키를 식별하는 키 ID입니다.
서명 알고리즘	키로 서명하는 알고리즘입니다.
서명 키 암호	키와 연결된 암호입니다. JKS 인증서를 만들 때 지정된 익스포트 암호 또는 소스 키 저장소 암호를 사용합니다. 이 암호에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Java KeyStore 인증서 작성.
활성	키를 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Google Cloud Translator 서비스 스포크용 JWT 제공자 만들기

에 JWT(JSON 웹 토큰) 제공자를 Google Cloud Translator Service 스포크추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 **JWT** 제공자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

JWT 제공자 양식 필드

필드	설명
이름	JWT 제공자의 식별자입니다.
만료 간격(초)	JWT 제공자 토큰의 수명을 나타내는 시간(초)입니다. 3600을 지정합니다.
서명 구성	JWT 서명 키입니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 표준 클레임 관련 목록에서 이러한 클레임의 값을 입력합니다.

클레임

클레임 이름	클레임 값
aud	https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
ISS는	*client_email* JSON 파일의 값입니다.

6. 사용자 지정 클레임 관련 목록에서 범위 클레임을 만들고 해당 값을 https://www.googleapis.com/auth/cloud-translation 로 입력합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

GoogleTranslation 별칭에 대한 자격 증명 구성

Google OAuth 2.0 자격 증명을 구성하여 작업을 Google Cloud Translator Service 스포크 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. Google OAuth 2.0 자격 증명을 선택합니다.
3. **OAuth** 엔터티 프로파일 필드에 지정된 기록을 엽니다.
4. **JWT** 제공자 필드에서 사용할 JWT 제공자를 지정하십시오.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. Google 번역 서비스에 연결하기 위해 OAuth 액세스 토큰이 생성되었는지 확인하려면 Google OAuth 2.0 사용자 인증 정보의 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 클릭합니다.

GoogleTranslation 별칭에 대한 연결 속성 구성

Google 연결을 구성하여 Google의 번역 서비스에 연결합니다. 해당 서비스에 연결하기 위해 HTTP 작업 또는 활동에서 사용하는 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: connection_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 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결.
2. **Google**에 대한 기록을 엽니다.
3. HTTP(S) 연결 양식의 속성 관련 목록에서 필드를 채웁니다.

HTTP(S) 연결 양식 필드

필드	필요한 값
위치	고객의 위치입니다. Google Cloud에서 계정을 만들 때 값을 지정하지 않으면 ##을 지정합니다.
project_id	프로젝트의 식별자입니다. *project_id* JSON 파일에서 값을 지정합니다.
버전	관련 스포크가 빌드된 API 버전입니다. 기본값은 v3beta1입니다. 이제 Google에서 v3 버전을 지원하므로 이 값을 v3으로 재정의할 수 있습니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

Microsoft Azure Translator Service 스포크

Microsoft Azure Translator Service 스포크는 Microsoft 기계 번역 서비스를 사용하여 사용자가 입력한 텍스트를 탐지하고 번역하는 하위 플로우와 작업을 제공합니다. 동적 변환 는 단일 텍스트와 여러 텍스트의 탐지 및 번역을 지원합니다.

https://player.vimeo.com/video/1019025021?h=e0b4f4b24b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

활성화

플러그인(com.glide.dynamic_translation) 또는 Microsoft Azure Translator Service Spoke 플러그인(com.glide.microsoft_translation_spoke)을 동적 변환 활성화합니다.

구독

이 스포크에는 Professional 이상의 구독이 필요하며 ServiceNow 를 포함합니다 동적 변환.

지원되는 버전

API 버전 v3 및 v4.

스포크 하위 플로우

스포크는 번역 서비스와 통합할 Microsoft 게시됨 상태의 하위 플로우를 제공합니다. 이러한 하위 플로우는 다른 하위 플로우 및 플로우의 일부로 사용할 수 있습니다.

스포크 하위 플로우

하위 플로우	설명
언어 탐지 [detect_language_v3]	입력 텍스트의 언어를 탐지하기 위한 입력, 작업 및 출력 집합을 포함합니다. 패치 3 이전의 Xanadu 릴리스는 v3 플로우를 사용합니다.
언어 탐지 V4 [detect_language_v4]	입력 텍스트의 언어를 탐지하기 위한 입력, 작업 및 출력 집합을 포함합니다. 패치 3의 Xanadu 릴리스는 v4 플로우를 사용합니다. v4

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

스포크 하위 플로우

하위 플로우	설명
	플로우에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정된 번역기 구성을 v4 플로우로 마이그레이션.
텍스트 번역 〔translate_text_v3〕	입력 텍스트를 여러 언어로 번역하기 위한 입력, 작업 및 출력 집합을 포함합니다. 이 하위 플로우는 패치 3 이전 및 이후 Xanadu 의 릴리스에 v3를 사용합니다.

스포크 작업

스포크는 번역 서비스와 통합하는 Microsoft 작업을 제공합니다.

스포크 작업

작업	설명
언어 탐지 〔detect_language_v3〕	입력 텍스트의 언어를 탐지합니다.
텍스트 번역 〔translate_text_v3〕	입력 텍스트를 여러 언어로 번역합니다.

Microsoft 계정 요구 사항

Microsoft에 등록되어 있고 자격 증명 정보를 가져와야 합니다. 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하십시오.

Microsoft Translator Text API에 대한 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하십시오.

연결 및 자격 증명 별칭 요구 사항

통합 허브는 별칭을 사용하여 연결 및 자격 증명 정보를 관리합니다. 별칭을 사용하면 여러 환경을 사용할 때 여러 자격 증명과 연결 정보 프로파일을 구성하지 않아도 됩니다. 연결 또는 자격 증명 정보가 변경되면 연결을 사용하는 작업을 업데이트할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 자격 증명 및 연결 정보 를 참조하십시오.

스포크 연결 별칭을 사용하려면 각 별칭에 대해 연결된 연결 기록과 자격 증명 기록을 생성합니다.

이 스포크는 MicrosoftTranslation 별칭(sn_ms_trans_spoke. MicrosoftTranslation)을 사용하여 작업을 승인할 수 있습니다.

연결 별칭 요구 사항은 다음과 같습니다.

- 연결 유형: HTTP
- 연결 URL: #: https://api.cognitive.microsofttranslator.com.

> 주: 여기에 제공된 URL은 샘플일 뿐입니다. Microsoft Translation 고객은 가상 네트워크에 가입하지 않는 경우에도 사용자 지정 API URL 또는 가상 네트워크 유형 API URL을 사용해야 할 수 있습니다. 다중 서비스 또는 지역 번역 서비스를 사용하는 Microsoft 고객은 *Ocp-Apim-Subscription-Region* 특성도 알아야 하며 해당 API URL에는 지역 참조가 포함될 수 있습니다. 이 정보는 Azure Portal을 확인하세요. 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하십시오.

Microsoft 기계 번역 서비스에 연결하려면 다음 작업을 수행합니다.

MicrosoftTranslation 별칭에 대한 자격 증명 생성

MicrosoftTranslation 연결 및 자격 증명 별칭에 대한 자격 증명을 생성하여 Microsoft Azure Translator Service 스포크의 작업을 승인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. **API** 키 자격 증명을 선택합니다.
4. API 키 자격 증명 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

API 키 자격 증명 양식 필드

필드	설명
이름	자격 증명의 식별자입니다.
활성	사용할 자격 증명을 활성화하는 옵션입니다.
적용 대상	자격 증명을 적용할 수 있는 MID 서버입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 네트워크의 모든 MID 서버입니다. ○ 특정 MID 서버. 이 경우 **MID** 서버 필드에 서버를 지정합니다.
MID 서버	자격 증명을 적용할 수 있는 특정 MID 서버입니다. 이 필드는 적용 대상 필드에 대해 특정 **MID** 서버를 선택한 경우에만 표시됩니다.
순서	자격 증명이 적용되는 시퀀스입니다.
API 키	연결을 식별하기 위해 API에 전달되는 고유 코드입니다.
자격 증명 별칭	자격 증명을 사용할 별칭입니다.

5. 제출을 선택합니다.

MicrosoftTranslation 별칭에 대한 연결 생성

연결을 생성하여 Microsoft 번역 서비스에 연결합니다. 해당 서비스에 연결하기 위해 HTTP 작업 또는 활동에서 사용하는 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
연결에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다. 기본 애플리케이션 범위는 **Microsoft Azure Translator Service** 스포크입니다.

필요한 역할: connection_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. MicrosoftTranslation 별칭(sn_ms_trans_spoke. MicrosoftTranslation).
3. 연결 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. HTTP(S) 연결 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.

HTTP(S) 연결 양식 필드

필드	설명
이름	HTTP 연결의 이름입니다.
자격 증명	연결 권한을 부여하는 데 사용되는 자격 증명 기록입니다.
연결 별칭	연결과 연결할 별칭 기록입니다. 별칭을 사용하면 별칭을 사용하는 동작이나 활동을 재구성하지 않고도 연결 기록을 업데이트할 수 있습니다.
활성	연결을 활성화하는 옵션입니다.
도메인	연결이 적용되는 도메인입니다.
URL 작성기	시스템에서 연결 URL을 빌드할 수 있도록 하는 옵션입니다. 이 확인란의 선택을 취소합니다.
연결 URL	Microsoft의 번역 서비스에 연결하는 기본 URL입니다. 예를 들어 https://api.cognitive.microsofttranslator.com. 주: 이 URL은 샘플일 뿐입니다. Microsoft Translation 고객은 가상 네트워크에 가입하지 않는 경우에도 사용자 지정 API URL 또는 가상 네트워크 유형 API URL을 사용해야 할 수 있습니다. Azure Portal에서 API URL을 가져옵니다. 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하십시오.
MID 서버 사용	이 연결에 MID 서버를 사용하는 옵션입니다.
연결 시간 제한	시간 제한 값(밀리초)입니다. 이 사용에 대한 전역 속성을 재정의합니다.
속성	
버전	관련 스포크가 빌드된 API 버전입니다. 기본값은 v3입니다. 이 값은 편집하지 마십시오.
Ocp-Apim-Subscription-Region	지역 번역기 자원의 값입니다. 전역 번역기 자원을 사용하는 경우 이 값은 선택 사항입니다. 주: 이 값은 Microsoft의 다중 서비스 또는 지역 번역기 자원을 사용하는 고객에게 필수입니다. 지원되는 지역에 대한 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하십시오.

5. 제출을 클릭합니다.

Microsoft Translator 구성 활성화

Microsoft 번역기 구성을 활성화하여 번역 서비스를 사용할 수 있도록 합니다Microsoft.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 변환 〉 번역기 구성.
2. **Microsoft**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. 활성 확인란을 선택합니다.
4. 기본 설정 섹션에서 번역이나 탐지 또는 둘 다를 위한 기본값으로 번역기를 선택합니다.

기본 설정

필드	설명
번역 기본값으로 표시	번역기를 번역 기본값으로 표시하는 옵션입니다.
탐지 기본값으로 표시	번역기를 탐지 기본값으로 표시하는 옵션입니다.

주: 번역을 위해 하나 이상의 번역기 구성을 기본 구성으로 만들어 양식 및 활동 스트림에서 사용 환경을 활성화합니다 동적 변환 .

5. 업데이트를 선택합니다.

사용자 지정 번역기 구성을 **v3** 플로우로 마이그레이션

텍스트의 동적 변환을 위해 입력 및 출력 필드의 복잡한 객체를 사용하여 하위 플로우로 계약을 구현합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
중요사항: 패치 3 릴리스에서는 Xanadu 기본 번역기 구성이 v4 플로우로 자동 업데이트됩니다. 자세한 내용은 사용자 지정된 번역기 구성을 v4 플로우로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

이전 v3 플로우는 다음과 같이 계속 지원됩니다. 제외 프레임워크 그러나 v3에서는 기능을 사용하지 못할 수 있습니다.

패치 3 이전의 Xanadu 릴리스로 업그레이드한 후 사용자 지정되지 않은 기본 번역기 구성이 v3 플로우로 자동 업데이트됩니다.

다음 번역기 구성의 경우 버전 v3으로 수동으로 마이그레이션해야 합니다.

- 기본적으로 사용할 수 있지만 그 이후부터 New York 사용자 지정되는 번역기 구성입니다.
- 외부 공급업체 번역 서비스 제공자와 통합하기 위해 추가한 사용자 지정 번역기 구성입니다.

선택한 번역 서비스 제공자와 통합하기 위해 추가한 번역기 구성의 경우, 입력 및 출력 필드에 복잡한 객체가 있는 하위 플로우를 구현합니다 통합 허브 . 이러한 하위 플로우는 언어 탐지 및 번역을 위해 번역 서비스 제공자와 상호 작용하는 데 필요합니다. 이 구현에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 번역 서비스 제공자와 통합.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 변환 〉 번역기 구성.
2. 번역기 구성을 선택합니다.
3. 번역기 구성 양식에서 이 필드를 업데이트합니다.

번역기 구성 양식 필드

필드	설명
활성	와 통합할 동적 변환번역기 구성을 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.

필드	설명
버전	하위 플로우에 사용되는 계약의 버전입니다. **v3**을 선택합니다.
하위 플로우 번역 선택	통합 허브 입력 및 출력 필드에 복잡한 객체가 있는 하위 플로우를 사용하여 입력 텍스트를 번역합니다. ○ 기본적으로 사용할 수 있지만 사용자 지정된 번역기 구성의 경우 텍스트 번역〔translate_text_v3〕을 선택합니다. ○ 선택한 번역 서비스 제공자와 통합하기 위해 추가한 번역기 구성의 경우 복잡한 객체로 구현한 하위 플로우를 선택합니다. 이제 계약은 단일 메서드 호출에서 여러 텍스트를 지원합니다.
감지 하위 플로우 선택	통합 허브 입력 및 출력 필드에 복잡한 객체가 있는 하위 플로우로 입력 텍스트의 언어를 탐지합니다. ○ 기본적으로 사용할 수 있지만 사용자 지정된 번역기 구성의 경우 언어 탐지〔detect_language_v3〕를 선택합니다. ○ 선택한 번역 서비스 제공자와 통합하기 위해 추가한 번역기 구성의 경우 복잡한 객체로 구현한 하위 플로우를 선택합니다. 이제 계약은 단일 메서드 호출에서 여러 텍스트를 지원합니다.
번역 기본값으로 표시	번역기를 텍스트의 동적 변환을 위한 기본 구성으로 표시합니다.
탐지 기본값으로 표시	입력 텍스트의 언어를 탐지하기 위해 번역기를 기본 구성으로 표시합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

사용자 지정된 번역기 구성을 **v4** 플로우로 마이그레이션

사용자 지정 번역기 구성을 v4 플로우로 마이그레이션합니다. 에 대한 동적 변환 버전 4 플로우는 패치 3 릴리스에서 Xanadu 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
패치 3 이상으로 업그레이드 Xanadu 하면 v4 플로우에 대한 업데이트가 사용자 지정되지 않은 기본 번역기 구성에 자동으로 적용됩니다.

사용자 지정 또는 사용자 지정된 번역기 구성을 수동으로 마이그레이션해야 합니다.

v4 플로우를 사용하면 기능을 동적 변환의 제외 프레임워크 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ## 〉 번역기 구성.

2. v4 플로우로 마이그레이션할 번역기 구성을 선택합니다.

3. 번역기 구성 양식에서 다음 지침에 따라 필드를 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.

번역기 구성 양식 필드

필드	설명
활성	번역기 구성을 활성화합니다.
버전	하위 플로우에 사용되는 계약의 버전입니다. v4를 선택합니다.
하위 플로우 번역 선택	입력 텍스트를 번역할 하위 플로우입니다. 사용자 지정된 기본 번역기 구성의 경우 텍스트 번역 을 선택합니다.
감지 하위 플로우 선택	입력 텍스트를 탐지하는 하위 플로우입니다. 사용자 지정된 기본 번역기 구성의 경우 언어 탐지를 선택합니다 .
번역 기본값으로 표시	번역기를 텍스트의 동적 번역을 위한 기본 공급자로 표시합니다.
탐지 기본값으로 표시	번역기를 입력 텍스트의 언어 탐지를 위한 기본 공급자로 표시합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

동적 변환을 사용한 번역

사용자 생성 콘텐츠를 인스턴스에서 실시간으로 번역하여 에이전트와 최종 사용자의 커뮤니케이션을 간소화합니다.

동적 변환의 일반적인 사용 사례

플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 동적 변환 활성화한 후 번역 서비스 제공자를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 입력 텍스트의 언어 탐지
- 사용자가 입력한 텍스트를 소스 언어에서 대상 언어로 번역

이 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 동적 변환 활성화.

동적 변환을 위한 기본 번역 서비스 제공자

동적 변환은 기본적으로 기계 번역을 위해 다음 Microsoft 및 Google 서비스 공급자를 지원합니다.

- 연결 및 자격 증명 별칭과 해당 연결 속성.

  주: 각 번역 서비스 제공자에 대한 연결을 생성하고 자격 증명 정보를 지정해야 합니다.

- 이러한 스포크에 대한 통합 허브 하위 플로우 및 작업입니다.
  - Microsoft Azure Translator Service 스포크
  - Google Cloud Translator Service 스포크
- 번역기 구성

주: Google Cloud Translator 서비스 스포크는 동적 변환 에서 설치해야 ServiceNow Store합니다.

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

관리자가 동적 변환을 구성한 경우 양식과 작업 공간에서 필드 옆에 있는 번역 아이콘( )을 찾습니다.

양식 및 활동 스트림의 동적 변환

양식 및 활동 스트림에 대한 원활한 현지화 경험을 위해 사용자의 기본 설정 언어를 기반으로 텍스트를 동적으로 번역할 수 있습니다.

양식의 동적 변환

구성 가능한 작업 공간의 양식에 ServiceNow AI Platform 있는 필드 값을 변환할 수 있습니다. 구성 가능한 작업 공간 지원에 대한 동적 변환 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간에 대한 동적 변환 지원을 참조하세요.

플랫폼 양식의 필드 수준에서 동적 변환을 활성화하려면 을 참조하십시오 필드에 동적 번역 사용.

동적 변환이 활성화된 후 번역 아이콘( )을 선택하여 번역된 컨텐츠를 표시하거나 숨깁니다.

활동 스트림의 동적 변환

, 구성 가능한 작업 공간 및 서비스 포털의 활동 스트림에서 동적 번역을 활성화할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform. 구성 가능한 작업 공간 지원에 대한 동적 변환 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간에 대한 동적 변환 지원을 참조하세요.

동적 변환 속성을 사용하여 나열된 테이블의 활동 스트림에서 동적 번역 옵션을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 활성화된 경우 번역 아이콘( )을 선택하여 활동 스트림의 각 코멘트 또는 작업 메모에 대해 번역된 컨텐츠를 표시하거나 숨깁니다. 자세한 내용은 동적 변환 속성 문서를 참조하십시오.

번역 서비스 제공자의 길이 제한

번역 서비스 제공자의 길이 제한은 다음과 같습니다.

- 의 경우 Google각 요청의 권장 최대 길이는 5,000자입니다. 입력 텍스트의 최대 크기는 30,000개의 코드 포인트를 초과할 수 없습니다. 자세한 내용은 Google 설명서를 참조하십시오.
- 의 경우 Microsoft번역을 위한 입력 텍스트는 공백을 포함하여 50,000자를 초과할 수 없습니다. 탐지를 위한 입력 텍스트도 최대 50,000자로 제한됩니다. 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하십시오.

주: 릴리스부터 Rome snc-internal 역할 없이 사용할 동적 변환 수 있습니다.

필드에 동적 번역 사용

필드 수준 동적 변환을 활성화하여 플랫폼 양식의 필드에 대해 동적으로 생성된 텍스트를 번역합니다. 사용자의 기본 설정 언어를 기준으로 텍스트를 번역할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자
동적 변환 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 활성화합니다.

이 태스크 정보
동적 변환 는 다음 필드 유형만 지원합니다.

- 문자열
- 문자열(전체 UTF-8)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 줄 작은 텍스트 영역
- 와이드 텍스트
- HTML

주:

- 번역 서비스 제공자의 길이 제한은 다음과 같습니다.
  - 의 경우 Google각 요청의 권장 최대 길이는 5,000자입니다. 입력 텍스트의 최대 크기는 30,000개의 코드 포인트를 초과할 수 없습니다. 자세한 내용은 Google 설명서를 참조하십시오.
  - 의 경우 Microsoft번역을 위한 입력 텍스트는 공백을 포함하여 50,000자를 초과할 수 없습니다. 탐지를 위한 입력 텍스트도 최대 50,000자로 제한됩니다. 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하십시오.
- 양식의 필드는 에이전트 작업 공간 번역할 수 없습니다.

프로시저

1. 임의의 양식(예: 인시던트 양식)으로 이동합니다.
2. 필수 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 딕셔너리 속성 양식에서 필드를 채웁니다.

딕셔너리 속성 양식 필드

필드	값
속성	동적 변환 사용 중
값	true

5. 제출을 클릭합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

필드에 대한 동적 변환



번역 아이콘, 나타납니다. 로그인한 사용자는 클릭하여 번역기 구성에 지정된 기본 번역 서비스 제공자를 사용하여 텍스트를 사용자가 선호하는 언어로 번역할 수 있습니다. 번역 중 오류 메시지에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 오류 메시지 동적 변환.

주: 기본 번역기 구성이 없으면 번역 아이콘, 볼 수 없습니다.

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

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.

- 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.

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

번역 작업에서 지식 문서 번역

문서가 게시되고 번역을 위해 할당되면 번역을 시작하십시오.

시작하기 전에

- 동적 변환 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 활성화합니다.
- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 속성을 활성화합니다. 자세한 내용은 번역 관리를 참조하세요.

필요한 역할: admin, knowledge_admin 또는 knowledge

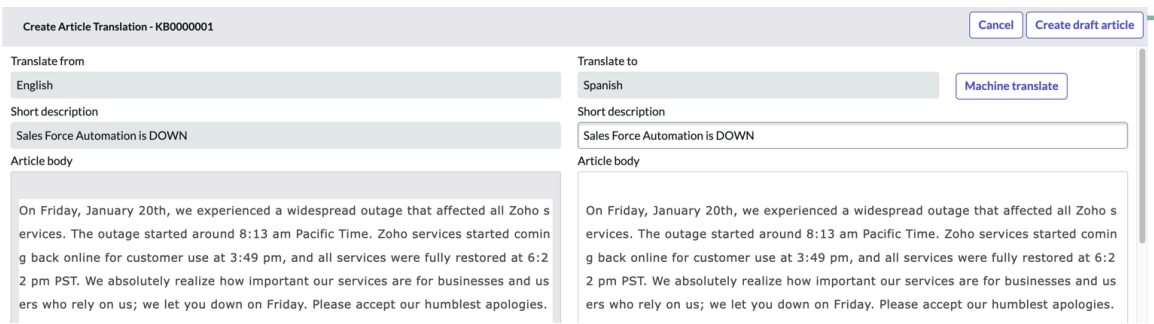
이 태스크 정보

주: 이 절차는 로 현지화 프레임워크대체되었습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 지원 대상 지식베이스 문서를 참조하십시오. 이 정보는 레거시 컨텍스트에 대해 제공됩니다.

관리자가 번역 API를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 DynamicTranslation API.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 번역 관리 〉 내 할당된 작업.
2. 지식 번역 작업 페이지에서 할당된 번역 작업 목록 중 하나를 선택합니다.
3. 번역을 선택합니다.
   다음에서 번역 및 다음으로 번역 창은 다음 그림과 같이 쉽게 비교할 수 있도록 나란히 배치되어 있습니다.



4. 대상 언어로 자동으로 번역하려면 기계 번역 을 선택합니다.
5. 초안 문서 만들기를 선택하여 번역된 문서의 초안 버전을 만듭니다.
   해당 언어로 번역된 문서가 이미 있는 경우 새 초안 버전이 기존 번역된 콘텐츠를 덮어씁니다.
6. 게시를 선택합니다.

   주: 기본적으로 번역된 버전은 항상 v1.0으로 생성되므로 번역된 모든 버전에 대해 상위 버전이 동일하게 유지됩니다. 자세한 내용은 번역된 KB 문서는 번역에 사용된 버전에 관계없이 항상 상위 버전 1.0을 표시합니다 .

결과

새로 생성된 초안이 번역된 버전 탭에 나열됩니다.

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

DynamicTranslation API

DynamicTranslation API를 사용하면 번역 서비스 공급자를 통해 텍스트를 실시간으로 여러 언어로 번역할 수 있습니다.

이 API는 번역 서비스 제공자와 상호작용하기 위해 서버 API, 클라이언트 API 및 서비스 포털 API의 일부로 사용할 수 있습니다. DynamicTranslation - Scoped 및 DynamicTranslation - 클라이언트를 참조하세요.

어떤 번역 서비스 제공자를 선택하든 이 API는 표준 입력 및 출력 세트에서 작동하며 표준 오류 코드 및 메시지를 표시합니다.

번역 서비스 제공자와 통합하여 경험을 활성화할 동적 변환 때 몇 가지 제한 사항이 있습니다. 자세한 내용은 동적 변환의 제한 사항 문서를 참조하십시오.

동적 변환 스포크

스포크는 동적 변환 한 언어의 여러 텍스트를 하나 이상의 언어로 번역하고 여러 텍스트의 언어를 원활하게 탐지할 수 있는 기능을 활성화하는 작업을 제공합니다.

API는 동적 변환 다음 액세스 포인트를 통해 플랫폼 전체에서 ServiceNow 액세스할 수 있습니다.

- 서버
- 플랫폼 클라이언트
- 포털 클라이언트

Zurich 릴리스에서 스포크를 동적 변환 사용하면 에서 API에 동적 변환 액세스할 수 있습니다플로우 디자이너.

동적 변환 스포크는 플러그인(com.glide.dynamic_translation) 활성화와 함께 사용할 수 있는 플러그인(com.glide.dynamic_translation.spoke)입니다동적 변환.

스포크에는 동적 변환 API에 해당하는 빌드된 작업이 포함되어 있습니다 동적 변환 .

다음 작업이 스포크로 된 동적 변환 릴리스에 Zurich 빌드되어 있습니다.

동적 변환 스포크 작업 및 **API**

작업 이름	**API**
언어 탐지	getDetectedLanguage()
언어 탐지	getDetectedLanguage()
텍스트 번역	getTranslation()
텍스트 번역	getTranslations()
동적 변환 사용 중	isDynamicTranslationEnabled()

에서 플로우 디자이너작업에 액세스하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 스포크 작업에 액세스 동적 변환워크플로우 스튜디오.

에서 스포크 작업에 액세스 동적 변환워크플로우 스튜디오

에서 워크플로우 스튜디오 스포크 작업에 액세스하여 동적 변환 사용자 생성 텍스트를 탐지하고 번역합니다.

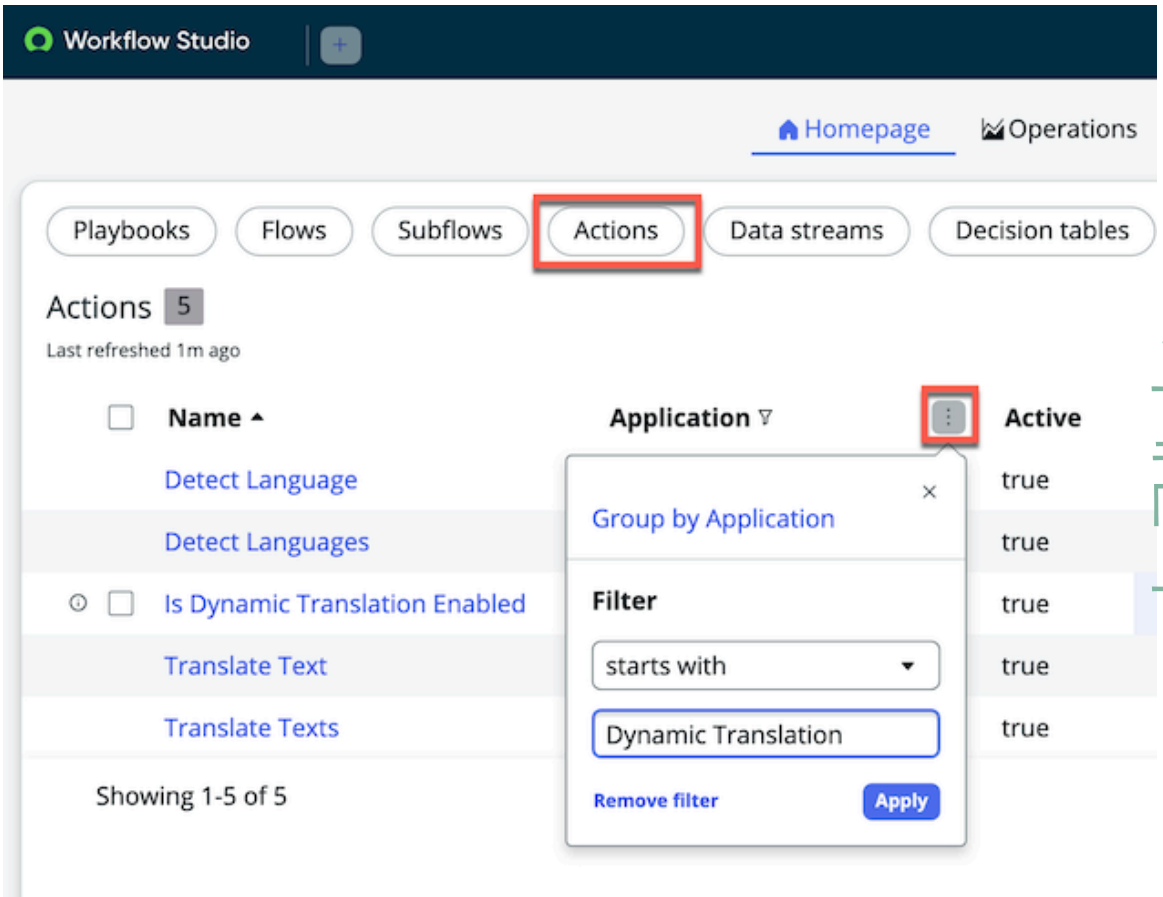
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 스포크(com.glide.dynamic_translation.spoke)가 동적 변환 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 동적 변환 사용하여 활성화되었는지 확인하고 탐지 및 번역을 위해 기계 번역 서비스 제공자를 구성합니다.
- 필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 ##### ####.
2. 작업 탭을 선택합니다.
3. 애플리케이션 열에서 추가 옵션 아이콘() 을 선택하고 필터를 사용하여 을 검색합니다동적 변환.



스포크에 동적 변환 구축된 모든 작업이 표시됩니다.

자세한 내용은 스포크의 동적 변환 작업 문서를 참조하십시오.

언어 탐지 스포크

ServiceNow 언어 탐지 서비스 스포크는 플랫폼에서 제공하는 ServiceNow 사내 언어 탐지 서비스입니다. 지정된 텍스트의 언어를 식별하기 위한 단일 하위 플로우 및 작업을 제공합니다.

ServiceNow 언어 탐지 서비스 스포크 플러그인(com.glide.language_detection_spoke)은 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 동적 변환 활성화하여 사용할 수 있습니다.

이 스포크는 의 sn_dt_translator_configuration(번역기 구성) 테이블에 이름이 지정된 ServiceNow동적 변환항목을 작성합니다. 기본적으로 이 항목은 활성 상태이며 탐지 기본값으로

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

표시됩니다. 고유한 언어 탐지 서비스를 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 다른 번역 서비스와의 통합.

구독

이 스포크에는 Professional 이상의 구독이 필요하며 ServiceNow 를 포함합니다 동적 변환.

지원되는 버전

API 버전 v3 및 v4.

스포크 하위 플로우

스포크는 게시됨 상태의 하위 플로우를 제공하여 언어 탐지 서비스와 통합합니다 ServiceNow .

스포크 하위 플로우

하위 플로우	설명
입력	
언어 탐지 〔detect_language_v3〕 또는 〔detect_language_v4〕	언어 탐지 서비스를 사용하여 ServiceNow 텍스트의 언어를 탐지합니다. 에 대한 동적 변환 v4 플로우는 패치 3 릴리스부터 Xanadu 지원됩니다. 자세한 내용은 사용자 지정된 번역기 구성을 v4 플로우로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

스포크 작업

스포크는 게시됨 상태의 작업을 제공하여 언어 탐지 서비스와 통합합니다 ServiceNow .

스포크 작업

하위 플로우	설명
입력	
언어 탐지 〔detect_language_v3〕 또는 〔detect_language_v4〕	언어 탐지 서비스를 사용하여 ServiceNow 텍스트의 언어를 탐지합니다. 에 대한 동적 변환 v4 플로우는 패치 3 릴리스부터 Xanadu 지원됩니다. 자세한 내용은 사용자 지정된 번역기 구성을 v4 플로우로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

ServiceNow 언어 탐지 서비스는 다음 동적 변환 API를 사용하여 입력 텍스트의 언어를 검색합니다.

- getDetectedLanguage: 언어를 식별하기 위한 텍스트를 제공합니다.
- getDetectedLanguages: 언어를 식별하기 위한 텍스트를 제공합니다.

자세한 내용은 DynamicTranslation API 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 언어 코드 매핑 동적 변환

동적 변환 를 사용하면 언어 코드와 외부 공급업체 번역 서비스 제공자가 사용하는 언어 코드 간의 ServiceNow# 매핑을 추가할 수 있습니다.

- 언어 코드를 생성하여 언어 코드를 매핑할 수 있습니다 ServiceNow# .
- 언어 코드 매핑 [sn_trans_commons_language_code_mapping] 테이블에서 기본 언어 코드 매핑 기록을 볼 수 있습니다.
- 언어 코드 매핑을 번역기 구성 기록에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 번역기 구성 만들기 문서를 참조하십시오.

> 주: 기본적으로 언어 코드 매핑은 Microsoft Azure Translator Service 및 Google Cloud Translator Service. 외부 공급업체 제공자에 대해 이러한 사전 구성된 기록은 번역기 구성〔sn_dt_translator_configuration〕 테이블에서 사용할 수 있습니다.

새 언어 코드 매핑을 추가하려면 다음 문서를 참조하십시오 언어 코드 매핑 생성.

언어 코드 매핑 생성

언어 코드 매핑을 생성하여 언어 코드를 번역 서비스 제공자의 언어 코드와 매핑 ServiceNow# 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 변환 〉 언어 코드 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

언어 코드 매핑 양식 필드

필드	설명
언어 코드	언어 코드 매핑 기록을 생성하는 대상 ServiceNow# 언어입니다.
매핑된 언어 코드	언어 코드가 매핑되는 번역 서비스 제공자의 언어 코드입니다 ServiceNow# .
이름	언어 및 매핑 코드의 식별자입니다. "언어 코드 - 매핑된 언어 코드" 형식의 매핑된 언어 코드와 언어 코드를 사용하여 이름이 자동으로 채워집니다>. 예: fq -> fr-CA 사용자는 필요한 경우 필드를 편집할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

> 주: 언어 코드 매핑을 생성한 후에는 해당 번역기 구성과 연결하여 기존 ServiceNow# 언어 코드를 매핑합니다.

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

동적 변환에 대한 참조

도메인 분리, 속성, 작업, 제한 및 오류 메시지에 대한 동적 변환 상세 정보를 받습니다.

도메인 분리 및 동적 변환

도메인 분리는 에서 지원 동적 변환 되며 번역기 구성 및 제외 프레임워크에 적용하도록 구성됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

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

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

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

활성화 정보

Domain Support - Domain Extensions Installer 플러그인 (com.glide.domain.msp_extensions.installer)을 활성화해야 합니다. 플러그인 활성화를 요청하는 방법에 대한 자세한 내용은 의 도메인 분리 요청 동적 변환을 참조하십시오.

동적 변환에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리된 인스턴스를 보유한 서비스 제공자는 동적 번역 프레임워크를 구현하여 사용자가 해당 도메인에 특정한 번역기 구성에 구성된 번역 서비스 제공자를 사용할 수 있도록 할 수 있습니다. 번역기 구성은 에서 동적 변환프로세스로 구분됩니다. 상위 도메인의 번역기 구성에 구성된 모든 번역 서비스 제공자를 하위 도메인에서 사용할 수 있습니다.

전역 도메인의 번역기 구성은 다른 모든 도메인에서 볼 수 있습니다. 모든 도메인에서 사용자는 다음 도메인에 구성된 번역기 구성만 볼 수 있습니다.

- 현재 도메인
- 상위 도메인
- 전역 도메인

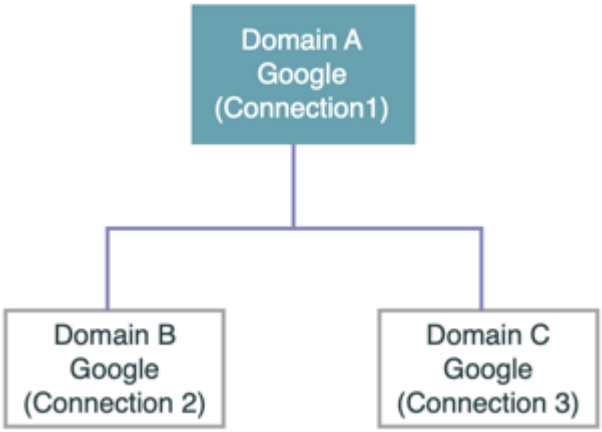
> **주:** 동일한 번역 서비스 제공자에 대한 도메인에 여러 번역기 구성이 있는 경우 현재 도메인 또는 가장 가까운 상위 도메인의 번역기 구성이 동적 변환에 고려됩니다.

또한 여러 도메인에 있는 번역 서비스 제공자의 동일한 연결 및 자격 증명 별칭에 대해 서로 다른 연결을 구성할 수 있습니다. 그러나 자격 증명과 연결은 데이터로 분리됩니다. 따라서 하위 도메인에 구성된 연결은 상위 도메인에 표시됩니다. 연결 및 자격 증명의 도메인 분리에 대한 자세한 내용은 자격 증명 및 연결의 도메인 분리 를 참조하십시오.

예를 들어, 다음과 같은 시나리오를 생각해 보겠습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 도메인의 번역 서비스 제공자를 위한 연결



여러 도메인에서 Google의 동일한 연결 및 자격 증명 별칭에 대해 서로 다른 연결이 구성됩니다. 도메인 A에 있으면 다음 연결이 모두 표시됩니다.

- 연결1
- 연결2
- 연결3

주: 도메인에서 동일한 연결 및 자격 증명 별칭에 대해 여러 활성 연결이 표시되는 경우 다중 활성 연결 지원 확인란을 선택하면 순서가 가장 높은 연결에 우선순위가 부여됩니다.

도메인 분리 테이블

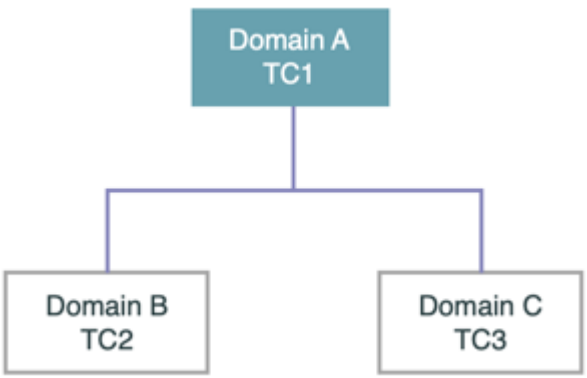
번역기 구성 [sn_dt_translator_configuration]

도메인의 기본 번역기 구성

동적 변환에는 항상 현재 도메인의 기본 번역기 구성이 고려됩니다. 현재 도메인에 기본 번역기 구성이 없는 경우 가장 가까운 상위 항목의 사용 가능한 기본 번역기 구성이 고려됩니다.

도메인에는 여러 기본 번역기 구성이 있을 수 있습니다. 이 경우에도 동적 변환에 현재 도메인의 기본 번역기 구성이 고려됩니다. 예를 들어 다음과 같은 시나리오를 생각해 보겠습니다.

동적 변환의 도메인 분리



도메인 B에서는 TC1과 TC2가 모두 표시됩니다. 도메인 B에서 TC2가 먼저 기본 변환기 구성으로 설정됩니다. 그런 다음 도메인 A에서 TC1이 재정의되고 기본 변환기 구성으로 설정됩니다. 이로

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

인해 도메인 B에 여러 개의 기본 번역기 구성이 생성됩니다. 이 경우 도메인 B에서는 TC2가 동적 변환을 위한 기본 번역기 구성으로 사용됩니다.

번역기 구성 재정의

모든 도메인에서 해당 도메인 또는 상위 도메인의 번역기 구성을 재정의할 수 있습니다. 상위 도메인의 재정의된 번역기 구성은 하위 도메인에도 표시됩니다. 그러나 하위 도메인의 재정의된 번역기 구성은 상위 도메인에 표시되지 않습니다.

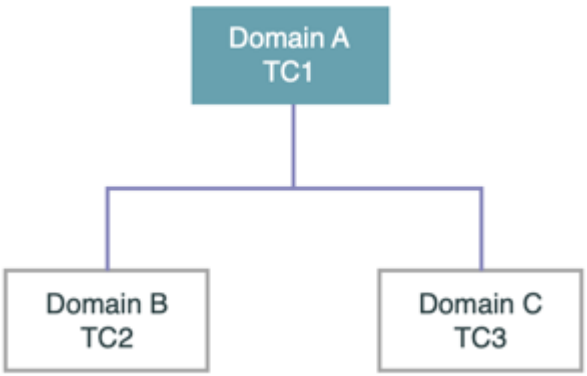
동일한 도메인의 번역기 구성을 재정의하면 재정의된 번역기 구성만 해당 도메인에 표시됩니다.

부모 도메인의 번역기 구성을 재정의하면 다음과 같은 시나리오가 발생합니다.

- 무효화된 번역기 구성만 하위 도메인에 표시됩니다.
- 재정의된 번역기 구성의 재정의 필드는 상위 도메인의 원래 번역기 구성을 참조합니다.

예를 들어, 다음과 같은 시나리오를 생각해 보겠습니다.

동적 변환의 도메인 분리



도메인 B에서 번역기 구성 TC1을 재정의할 수 있습니다. 재정의 후에는 도메인 B에서 재정의된 구성 TC1만 사용할 수 있으며 TC1의 재정의 필드는 상위 도메인의 **TC1** 을 참조합니다.

제외 프레임워크의 도메인 분리

의 동적 변환 모듈은 도메인 분리를 제외 프레임워크 지원합니다. 인스턴스의 각 도메인에는 고유한 규칙 세트가 제외 프레임워크 있을 수 있으므로 규칙은 하나의 도메인에만 해당됩니다. 인스턴스의 활성화 제외 프레임워크 는 인스턴스의 모든 도메인에 적용됩니다. 자세한 내용은 동적 변환의 제외 프레임워크 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

동적 변환 속성

동적 변환 속성을 사용하여 번역 기능을 사용자 지정, 구성 및 제어합니다.

관리자 역할을 사용하여 동적 변환 〉 속성 을 클릭하여 이러한 속성을 보고 편집합니다.

주: 속성과 같은 가상 에이전트 일부 속성은 관련 플러그인이 활성화된 경우에만 이 모듈에 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.

동적 변환 속성

속성	설명
활동 스트림	
허용 목록 테이블 sn.dt.activity_stream.allow_list	활동 스트림(작업 메모 및 코멘트 번역 옵션을 사용할 수 있는 테이 (쉼표로 구분됨). 예: sn_hr_core_case,task. • 유형: string • 기본값: 없음
차단 목록 테이블 sn.dt.activity_stream.block_list	컨텐츠를 번역하는 옵션이 활동 스 상태인 테이블 목록(쉼표로 구분 코멘트). 예: change_request,sn_hr_core • 유형: string • 기본값: 없음
제외 프레임워크	
제외 프레임워크 sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework	사용 제외 프레임워크 인스턴스에 활성화되면 기본적으로 활성화됩 도메인 분리 인스턴스에서 이 속 도메인에 적용됩니다. 도메인별로 프레임워크 수 없습니다.
가상 에이전트	
html용 동적 변환을 사용합니다. com.glide.cs.dynamic.translation.enable.html	html 가상 에이전트을 포함하는 콘 컨트롤을 포함하여 html에 대한 동 사용합니다. 자세한 내용은 사용 통합을 위한 기본 입력 및 출력 리 문서를 참조하십시오. for 가상 에이전트 플러그인 (com.glide.cs.dynamic.translatio 함께 동적 변환 설치됩니다. 자세 참조하십시오 향상된 채팅 대화에 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용
URL이 포함된 메시지에 동적 변환을 사용하도록 설정합니다. com.glide.cs.dynamic.translation.enable.translating.message.containing.urls	URL이 포함된 메시지에 동적 변 for 가상 에이전트 플러그인 (com.glide.cs.dynamic.translatio 함께 동적 변환 설치됩니다. 자세 참조하십시오 향상된 채팅 대화에 언어 탐지 및 동적 기계 번역 사용

기계 번역

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

스포크의 동적 변환 작업

스포크의 동적 변환 작업은 에서 API워크플로우 스튜디오에 동적 변환 액세스하도록 빌드됩니다.

동적 변환 스포크 작업

작업	설명
언어 탐지 〔detect_language〕	구성된 번역기를 사용하여 텍스트의 언어를 탐지합니다.
언어 탐지 〔detect_languages〕	구성된 번역기를 사용하여 여러 텍스트의 언어를 탐지합니다.
사용 가능 여부 동적 변환 〔is_dynamic_translation_enabled〕	플러그인(com.glide.dynamic_translation)이 동적 변환 설치되어 번역 서비스 제공자용으로 구성되어 있는지 확인합니다. • 입력이 비어 있다면, 기본 번역 서비스 제공자가 구성되어 있는지 확인하십시오. • 번역기가 제공되어 있다면 번역 서비스 제공자가 구성되어 있는지 확인하십시오.
텍스트 번역 〔translate_text〕	구성된 번역 서비스 제공자를 사용하여 텍스트를 여러 언어로 번역합니다. 이 작업은 텍스트 문자열을 여러 대상 언어로 번역할 수 있습니다.
텍스트 번역 〔translate_texts〕	구성된 번역 서비스 제공자를 사용하여 텍스트를 여러 언어로 번역합니다. 이 작업은 텍스트 배열을 여러 대상 언어로 번역할 수 있습니다.

표준 오류 코드

오류가 발생하면 오류 코드에 오류 이유가 채워집니다. API에 해당하는 동적 변환 스포크 작업을 수행하는 동적 변환 동안 나타나는 표준 오류 코드에 대해서는 다음 정보를 참조하십시오.

- 동적 변환 -범위
- 동적 변환 -클라이언트

동적 변환의 제한 사항

번역 서비스 제공자와 통합하여 경험을 활성화할 때 몇 가지 제한 사항을 알고 있어야 합니다 동적 변환 .

번역 서비스 제공자의 길이 제한

번역 서비스 제공자의 길이 제한은 다음과 같습니다.

- 의 경우 Google각 요청의 권장 최대 길이는 5,000자입니다. 입력 텍스트의 최대 크기는 30,000개의 코드 포인트를 초과할 수 없습니다. 자세한 내용은 Google 설명서를 참조하십시오.
- 의 경우 Microsoft번역을 위한 입력 텍스트는 공백을 포함하여 50,000자를 초과할 수 없습니다. 탐지를 위한 입력 텍스트도 최대 50,000자로 제한됩니다. 자세한 내용은 Microsoft 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.

번역 서비스 제공자에 대한 언어 지원 제한 사항

모든 번역 서비스 공급자가 지원하는 동일한 언어를 ServiceNow AI Platform 지원하는 것은 아닙니다.

번역에서 Google 지원하는 언어에 대한 자세한 내용은 Google 설명서를 참조하세요.

번역에서 Microsoft 지원하는 언어에 대한 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하세요.

의 오류 메시지 동적 변환

를 사용하는 동적 변환동안 몇 가지 오류 시나리오를 알고 있어야 합니다.

양식 및 활동 스트림의 오류 메시지

텍스트를 양식 활동 스트림에서 동적으로 번역할 수 없는 경우 오류 메시지가 표시됩니다.

양식 및 활동 스트림

시나리오	오류 메시지
필드에 값이 없습니다. 주: 이 시나리오는 양식의 필드에만 적용할 수 있습니다.	번역할 텍스트 없음
번역할 텍스트가 이미 로그인한 사용자의 기본 설정 언어로 되어 있습니다.	이 콘텐츠는 기본 설정 언어로 작성되었습니다. 번역할 필요가 없습니다.
기본 번역 서비스 제공자는 텍스트를 사용자가 선호하는 언어로 번역할 수 없습니다.	텍스트를 사용자의 기본 언어로 변환할 수 없습니다.
연결 및 자격 증명에서 번역 서비스 제공자에 대해 구성된 자격 증명이 유효하지 않습니다.	자격 증명이 없거나 잘못되었습니다. 관리자에게 문의하십시오.
번역할 텍스트가 기본 번역 서비스 제공자가 지원하는 최대 길이를 초과했습니다.	텍스트가 최대 길이를 초과했습니다.
번역 중 오류가 발생했습니다. 가능한 이유는 다음과 같습니다. • 연결 및 자격 증명 하위 모듈에서 번역 서비스 제공자에 대해 구성된 자격 증명이 누락되었습니다. • 번역 시간이 초과되었습니다. • 번역 서비스 제공자와 관련된 기타 문제입니다. 예를 들어, 더 많은 트랜잭션에 대한 자격 증명이 소진됩니다.	번역할 수 없습니다.

번역기 구성의 오류 메시지

번역기 구성

시나리오	오류 메시지
번역기 구성과 연결된 유효한 하위 플로우가 없는 경우.	유효한 번역기 구성에는 탐지 또는 번역 하위 플로우가 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.

번역기 구성

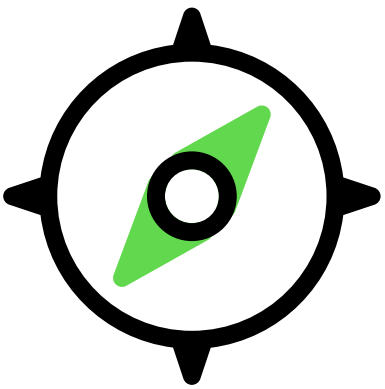
시나리오	오류 메시지
동일한 언어 코드에 대해 여러 언어 코드 매핑이 선택된 경우	동일한 언어 코드: xx에 대해 여러 언어 코드 매핑을 선택할 수 없습니다.

현지화 프레임워크

이 ServiceNow# 현지화 프레임워크 애플리케이션은 구성 가능한 워크플로우를 통해 플랫폼 전체에서 아티팩트의 번역 프로세스를 표준화하고 개선합니다. 이러한 아티팩트에는 ServiceNow# 서비스 카탈로그 항목, 주제, 가상 에이전트자연어 이해 모델 및 문서 템플릿ServiceNow# HR 서비스 제공.

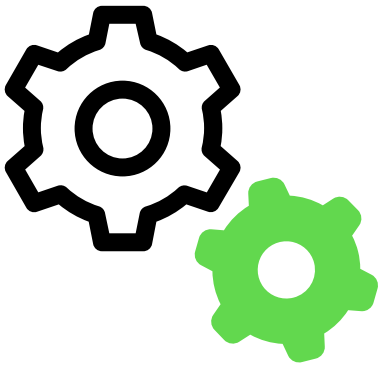
시작하기

현지화 프레임워크 탐색



번역 현지화 프레임워크 및 아티팩트를 처리하는 방법을 알아봅니다.

현지화 프레임워크 구성



인스턴스에 대한 현지화를 설정하고 구현합니다.

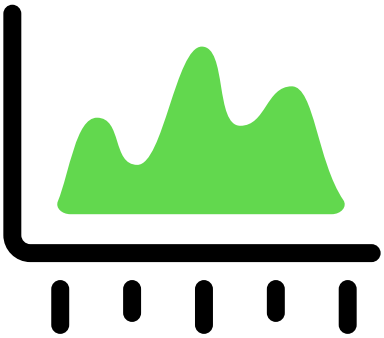
번역 요청



번역 및 현지화를 요청합니다.

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.

번역 프로젝트 생성	모니터링 현지화 프레임워크	현지화 프레임워크 참조
		
프로젝트를 관리 및 승인하고 단일 또는 번들 현지화 작업 및 아티팩트에 대한 번역을 수행합니다.	성과와 행동을 추적합니다 현지화 프레임워크 .	특정 용어와 기타 현지화 프레임워크 참조 자료에 익숙해지십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- Customer Success Center에서 ServiceNow현지화
- ServiceNow 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

현지화 프레임워크 탐색

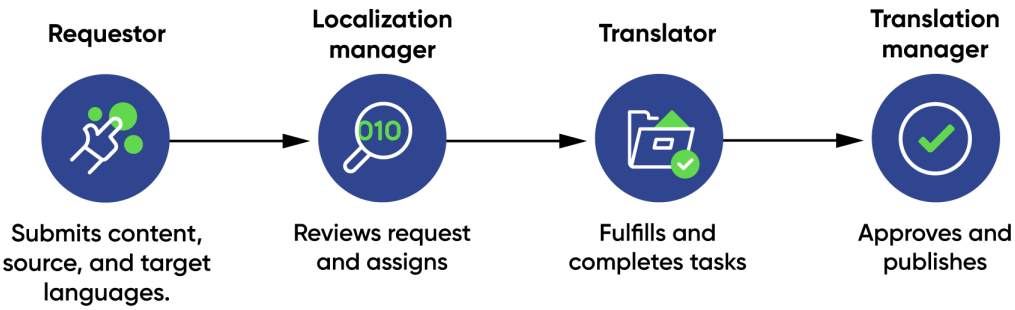
체계적인 현지화 프로세스를 가능하게 하여 여러 언어로 원활한 사용자 경험을 제공할 수 있는 앱에 대해 현지화 프레임워크 자세히 알아보세요.

현지화 프레임워크 개요

다양한 현지화 프레임워크 지역과 언어의 요구 사항을 충족하기 위해 인스턴스를 조정하고 번역 ServiceNow 하는 프로세스를 간소화합니다. 이 애플리케이션을 사용하여 사용자는 번역 프로젝트를 생성 및 관리하고, 번역가에게 작업을 할당하고, 진행 상황을 추적할 수 있습니다. 또한 현지화 프레임워크 특정 언어로 번역된 콘텐츠가 포함된 언어 팩 생성을 지원합니다. 조직은 현지화에 필요한 시간과 노력을 줄여 전 세계 사용자가 인스턴스에 액세스할 수 있고 사용자 친화적임을 보장할 ServiceNow 수 있습니다.

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



현지화 프레임워크 이점

이점	기능	사용자
아티팩트별 제품 플러그인을 설치하는 것 외에도 사용자 지정 언어 아티팩트를 정의하고 사용합니다.	아티팩트 구성	관리자
워크플로우 및 번역 기본 설정 조정 현지화 프레임워크	현지화 프레임워크 설정	관리자
번역 요청	번역 요청	관리자, 편집자, 매니저 및 요청자
번역 프로젝트 관리	현지화 프로젝트 만들기	관리자
번역 프로젝트를 함께 묶음	프로젝트에 현지화 요청 항목 추가	관리자
번역 프로젝트 수행	현지화 작업 수행	이행자
현지화 및 번역 승인 및 게시	현지화 작업 승인	이행자
지역화에서 아티팩트를 사용하고 지원 및 기타 ServiceNow 여러 제품을 지원합니다가상 에이전트.	에서 지원되는 아티팩트 현지화 프레임워크	관리자, 매니저 및 사용자

주: 현지화 프레임워크 은(는) 도메인 분리를 지원하지 않습니다.

에서 지원되는 아티팩트 현지화 프레임워크

현지화 프레임워크 프레임워크 기능을 특정 아티팩트로 확장하고 아티팩트 항목의 컨텐츠를 번역합니다.

설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer) 현지화 프레임워크 을 활성화하면 기본적으로 일부 아티팩트를 사용할 수 있습니다. 일부 아티팩트의 경우 아티팩트별 제품 플러그인을 설치해야 합니다.

설치와 함께 현지화 프레임워크 사용할 수 있는 아티팩트

다음을 설치하면 현지화 프레임워크다음 아티팩트를 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.

- 카탈로그 항목(서비스 카탈로그)
- NLU 모델(자연어 이해 모델)
- 설문 조사 (평가 및 설문 조사)

아티팩트별 플러그인에서 사용할 수 있는 아티팩트

다음 아티팩트는 를 설치한 현지화 프레임워크후 아티팩트 관련 제품 플러그인을 설치하면 사용할 수 있습니다.

- 가상 에이전트 주제 - Glide 가상 에이전트 Lite 플러그인(com.glide.cs.chatbot.lite)을 활성화하여 사용할 수 있습니다.
- 문서 템플릿 블록 컨텐츠 - Human Resources Scoped 앱: 기업용 수명주기 이벤트 플러그인〔com.sn_hr_lifecycle_ent〕을 활성화하여 사용할 수 있습니다.
- HTML 문서 템플릿 - Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise 플러그인〔com.sn_hr_lifecycle_ent〕을 활성화하여 사용할 수 있습니다.
- 지식베이스 문서 - 지식 관리 Advanced 플러그인〔com.snc.knowledge_advanced〕을 활성화하고 속성을 예로 설정하여 *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* 사용할 수 있습니다.
- 이메일 알림, 이메일 템플릿 및 이메일 레이아웃 - Glide Notification Translation 플러그인(com.glide.notification.translation)을 활성화하여 사용할 수 있습니다.

현지화 프레임워크서비스 카탈로그 항목 지원

현지화 프레임워크 카탈로그 항목에 언어로의 번역이 요청되고 현지화 요청 항목(LRITM)이 작성될 때 항목 번역 서비스 카탈로그 을 활성화합니다.

서비스 카탈로그 항목 현지화

항목을 번역하기 위해 다음 현지화 프레임워크 작업을 수행할 수 있습니다 서비스 카탈로그 .

- 인스턴스에서 사용 가능한 언어 중에서 여러 언어를 선택하여 카탈로그 항목 아티팩트로 설정을 구성합니다. 현지화 설정을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 현지화 프레임워크 설정.
- 하나 이상의 언어로 번역을 요청하여 LRITM을 작성합니다.
- 번역 편집 옵션을 사용하여 항목의 내용을 서비스 카탈로그 직접 번역합니다.
- 내용을 읽고, 편집하고, 기계 번역하고, 내용을 TMS로 보내고, 이메일을 통해 내용을 보내고, 항목의 내용을 서비스 카탈로그 내보내고 가져옵니다.

  주: 에서 기계 번역을 사용하려면 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 현지화 프레임워크활성화합니다동적 변환.

- 번역된 컨텐츠를 승인하고 게시합니다.
- 에서 현지화 인사이트 대시보드항목의 전반적인 현지화 상태를 서비스 카탈로그 모니터링합니다.

카탈로그 항목에 대한 번역을 요청하려면 서비스 카탈로그 항목 번역 요청을 참조하십시오.

현지화 프레임워크 의 카탈로그 작성기 지원 서비스 카탈로그

현지화 프레임워크 의 카탈로그 작성기 대시보드에서 항목을 직접 번역 서비스 카탈로그 할 수 있습니다 서비스 카탈로그.

설치 관리자 플러그인()*com.glide.localization_framework.installer*이 설치되면 카탈로그 서비스 카탈로그현지화 프레임워크 작성기 대시보드에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

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

- 항목을 선택할 때 서비스 카탈로그 표시되는 번역 상태 탭을 사용하여 다음 작업을 수행합니다.
  - 모든 활성 언어의 목록을 봅니다.
  - 속성이 예로 설정된 경우 번역 요청 옵션을 사용하여 항목의 번역 서비스 카탈로그 을 *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode* 직접 요청합니다.

    주: 특정 언어로 설정을 사용할 수 있는 경우에만 현지화 프레임워크 활성 언어로 항목에 대한 번역을 요청할 수 있습니다.

  - 항목의 번역 상태를 서비스 카탈로그 봅니다.

    주: 항목의 번역 상태는 서비스 카탈로그 스케줄러 작업의 상태와 완료 현지화 프레임워크를 기반으로 합니다.

  - 속성이 false로 설정된 경우 *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode*번역 편집 옵션을 사용하여 기계 번역을 수행하고 임시 UI에 번역을 게시할 수 있습니다.

    주: 기계 번역 옵션은 특정 언어에 대한 설정을 사용할 수 있는 경우에만 현지화 프레임워크 사용할 수 있습니다.

- 항목을 생성할 때 해당 항목의 번역 서비스 카탈로그 을 요청합니다.

카탈로그 작성기와의 통합에 대한 현지화 프레임워크 자세한 내용은 카탈로그 작성기와의 현지화 프레임워크 통합을 참조하십시오.

가상 에이전트 디자이너 및 현지화 프레임워크 통합

와의 현지화 프레임워크 통합을 가상 에이전트 디자이너 통해 현지화 작업의 유무에 관계없이 지원되는 현지화 프레임워크 번역 모드를 사용하여 항목을 번역 가상 에이전트 할 수 있습니다.

주제 현지화 가상 에이전트

와 현지화 프레임워크 통합 가상 에이전트 디자이너 하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 인스턴스에서 사용 가능한 언어 중에서 여러 언어를 선택하여 아티팩트로 가상 에이전트 설정을 구성합니다. 현지화 설정을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 현지화 프레임워크 설정.
- 편집 옵션을 사용하여 콘텐츠를 가상 에이전트 디자이너 직접 번역합니다.
- 현지화 설정에서 아티팩트가 구성된 경우 가상 에이전트 주제 가상 에이전트 디자이너 의 가상 에이전트 컨텐츠를 읽고, 편집하고, 기계 번역하고, 익스포트하고, 임포트합니다.

  주:

  - 주: 직접 비교 UI 가상 에이전트 디자이너 에서 번역된 컨텐츠를 편집하려면 localization_editor 역할이 필요합니다. localization_editor 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 현지화 프레임워크 역할.
  - 에서 기계 번역을 사용하려면 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 현지화 프레임워크활성화합니다동적 변환.

- 에서 가상 에이전트 디자이너번역을 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.

주: 번역을 요청하면 현지화 작업이 작성됩니다. 번역을 요청하려면 localization_requester 역할이 필요합니다.

- 번역된 컨텐츠를 승인하고 게시합니다.
- 에서 현지화 인사이트 대시보드주제의 가상 에이전트 전반적인 현지화 상태를 모니터링합니다.

의 주제를 가상 에이전트 디자이너현지화하는 가상 에이전트 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오. 가상 에이전트 현지화 .

현지화 프레임워크자연어 이해 모델 지원

현지화 프레임워크는 모델을 연관된 의도, 발언 및 엔터티와 함께 여러 언어로 번역 자연어 이해 하기 위해 통합합니다NLU 워크벤치.

자연어 이해 모델 현지화

와 NLU 워크벤치 통합 현지화 프레임워크 하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)을 활성화하여 아티팩트 구성 [sn_lf_config] 테이블에서 모델 아티팩트를 현지화 프레임워크 자동 구성합니다NLU.
- 인스턴스의 사용 가능한 언어 중에서 여러 언어를 선택하여 모델 아티팩트로 자연어 이해 설정을 구성합니다. 현지화 설정을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 현지화 프레임워크 설정.
- 모델에 대한 자연어 이해 번역을 요청하고 번역 모드를 사용하여 현지화 작업의 콘텐츠를 번역합니다.

  주: 에서 기계 번역을 사용하려면 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 현지화 프레임워크활성화합니다동적 변환.

- 에서 NLU 워크벤치직접 모델의 컨텐츠를 번역합니다자연어 이해.

  주: localization_editor 역할을 가진 사용자만 에서 모델의 비교 UI 자연어 이해 에 있는 컨텐츠를 번역할 수 있습니다 NLU 워크벤치. localization_editor 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 현지화 프레임워크 역할.

- 번역된 컨텐츠를 승인하고 게시합니다.

주: 모델을 현지화하려면 자연어 이해 현지화 프레임워크 지원을 사용하기 위해 한 언어로 된 모델과 다른 언어로 된 해당 모델 간의 자연어 이해 매핑이 필요합니다.

모델 지역화에 자연어 이해 대한 자세한 내용은 NLU 모델 번역 을 참조하십시오.

현지화 프레임워크 설문 조사 지원

현지화 프레임워크 설문 조사에 대한 번역 요청이 생성되고 현지화 요청 항목(LRITM)이 생성될 때 설문 조사 항목의 번역을 활성화합니다.

설문 조사 현지화

이 기능을 설문 조사로 확장 현지화 프레임워크 하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 인스턴스의 사용 가능한 언어 중에서 여러 언어를 선택하여 설문 조사 아티팩트로 설정을 구성합니다. 현지화 설정을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 현지화 프레임워크 설정.
- 하나 이상의 언어로 번역을 요청하여 LRITM을 생성합니다.
- 번역 편집 옵션을 이용해 현장조사 내용을 직접 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.

- 컨텐츠를 읽고, 편집하고, 기계 번역합니다. TMS 또는 이메일을 통해 콘텐츠를 보낼 수도 있습니다. 설문 조사 요소의 내용을 내보내고 가져올 수 있습니다.

  주: 에서 기계 번역을 사용하려면 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 현지화 프레임워크활성화합니다동적 변환. 자세한 내용은 동적 변환 탐색 문서를 참조하십시오.

- 번역된 컨텐츠를 승인하고 게시합니다.
- 에서 현지화 인사이트 대시보드설문 조사의 전반적인 현지화 상태를 모니터링합니다.

설문조사 번역 요청 및 편집에 대한 자세한 내용은 설문조사 번역 요청 및 설문조사 번역 편집을 참조하세요.

현지화 프레임워크 지원 대상 지식베이스

현지화 프레임워크 는 KB 문서를 언어로 번역하도록 요청하거나 현지화 요청 항목(LRITM)이 생성될 때 (KB) 문서를 번역 지식베이스 할 수 있도록 합니다.

지역화 지식베이스

역량을 현지화 프레임워크 KB 문서로 확장하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 인스턴스의 사용 가능한 언어 중에서 여러 언어를 선택하여 지식베이스 아티팩트로 설정을 구성합니다. 현지화 설정을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 현지화 프레임워크 설정.
- 하나 이상의 언어로 번역을 요청하여 LRITM을 생성합니다.
- 번역 요청 옵션을 사용하여 KB 문서의 컨텐츠를 직접 번역합니다.
- 컨텐츠를 읽고, 편집하고, 기계 번역합니다. TMS 또는 이메일을 통해 콘텐츠를 보낼 수도 있습니다. KB 문서의 컨텐츠를 익스포트하고 임포트할 수 있습니다.

  주: 에서 기계 번역을 사용하려면 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 현지화 프레임워크활성화합니다동적 변환.

- 번역된 컨텐츠를 승인하고 게시합니다.
- 문서를 여러 언어로 대량으로 번역 지식베이스 합니다.

KB 문서 번역에 대한 자세한 내용은 지식베이스 문서 현지화를 참조하십시오.

현지화 프레임워크 이메일 알림 지원

현지화 프레임워크 이메일 아티팩트의 언어 번역을 요청하거나 현지화 요청 항목(LRITM)이 작성될 때 이메일(알림, 템플릿 및 레이아웃)을 번역할 수 있습니다.

이메일 알림 현지화

이 기능을 이메일로 확장 현지화 프레임워크 하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 인스턴스에서 사용 가능한 언어 중에서 여러 언어를 선택하여 이메일 알림, 이메일 템플릿 및 이메일 레이아웃 아티팩트로 설정을 구성합니다. 현지화 설정을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 현지화 프레임워크 설정.
- 하나 이상의 언어로 번역을 요청하여 LRITM을 생성합니다.
- 번역 편집 옵션을 사용하여 이메일 알림의 내용을 직접 번역합니다.
- 컨텐츠를 읽고, 편집하고, 기계 번역합니다. TMS 또는 이메일을 통해 콘텐츠를 보낼 수도 있습니다. 이메일 알림의 내용을 익스포트하고 임포트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기계 번역을 사용하려면 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 현지화 프레임워크활성화합니다동적 변환.

- 번역된 컨텐츠를 승인하고 게시합니다.

이메일 알림 현지화에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 현지화를 참조하십시오.

현지화 프레임워크 지원 대상 **HR** 서비스 제공

현지화 프레임워크프레임워크 기능을 의 문서 템플릿 블록 콘텐츠HR 서비스 제공로 문서 템플릿 확장합니다.

지역화 문서 템플릿

역량을 확장하여 현지화 프레임워크 다음 작업을 수행할 수 있습니다.HR 서비스 제공

- 인스턴스에서 사용 가능한 언어 중에서 여러 언어를 선택하여 문서 템플릿 블록 콘텐츠 또는 HTML 문서 템플릿 아티팩트로 설정을 구성합니다. 현지화 설정을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 현지화 프레임워크 설정.
- 기계 번역을 통해 또는 익스포트 및 임포트를 사용하여 템플릿 컨텐츠를 수동으로 번역합니다.

> **주:** 에서 기계 번역을 사용하려면 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 현지화 프레임워크활성화합니다동적 변환.

- 번역을 게시합니다.

번역에 문서 템플릿대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 사용 현지화 프레임워크 - 대상 문서 템플릿 .

현지화 프레임워크 역할

현지화 프레임워크 는 다양한 역할을 사용하여 애플리케이션의 다양한 측면을 관리합니다. 의 현지화 프레임워크 역할은 다음에서도 현지화 작업 공간사용됩니다.

현지화 작업 공간에 대한 자세한 내용은 현지화 작업 공간 문서를 참조하십시오. 구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

현지화 관리자 **[localization_admin]**

애플리케이션의 다음 측면을 현지화 프레임워크 관리합니다. 이 역할은 다음에서도 현지화 작업 공간사용됩니다.

- 에 대해 현지화 프레임워크지원되는 아티팩트 및 사용자 지정 아티팩트를 구성합니다.
- 활성화된 언어에 대한 현지화 설정을 구성합니다.
- 각 아티팩트 테이블의 항목, 가상 에이전트 주제 또는 사용자 지정 아티팩트에 대해 서비스 카탈로그 여러 언어로 번역을 요청할 수 있습니다.
- 인사이트 대시보드의 해당 아티팩트 보고서에서 항목, 가상 에이전트 주제 또는 특정 언어의 사용자 지정 아티팩트에 대한 번역 서비스 카탈로그 을 요청할 수 있습니다.
- RWS 및 XTM TMS를 구성할 수 있으며 다음 역할을 상속하여 사용자 지정 TMS를 만들고 구성할 수 있습니다.
  - flow_designer: TMS 하위 플로우를 편집하고 새 TMS 컨피그레이션 레코드를 만들 수 있습니다.
  - connection_admin: 연결 및 자격 증명 테이블과 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.

- 현지화 인사이트 대시보드 및 보고서를 소유합니다. 예약된 작업을 실행하여 대시보드에 보고서를 표시할 수 있습니다.
- 시스템의 현지화 상태를 봅니다.
- localization_editor, localization_fulfiller, localization_manager 및 localization_requestor 역할을 상속합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- localization_editor
- localization_fulfiller
- localization_manager
- localization_requestor

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

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

에서 현지화 작업 공간작업할 때 아티팩트를 보려면 콘텐츠 게시 sn_cd.content_admin 역할이 필요합니다.

현지화 요청자 **[localization_requestor]**

구성된 모든 아티팩트에 대해 하나 이상의 언어로 번역을 요청합니다. 이 역할은 및 현지화 작업 공간에서 사용됩니다현지화 프레임워크.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 현지화 요청자는 localization_fulfiller 역할을 상속하여 번역을 이행할 수 있습니다.

에서 현지화 작업 공간작업할 때 아티팩트를 보려면 콘텐츠 게시 sn_cd.content_admin 역할이 필요합니다.

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

현지화 이행자 **[localization_fulfiller]**

요청된 아티팩트 항목에 대한 번역을 제공하고 번역을 승인 및 게시합니다. 이 역할은 및 현지화 작업 공간에서 사용됩니다현지화 프레임워크.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

이행자는 다음과 같은 방법으로 현지화 작업을 번역할 수 있습니다.

- 현지화 작업 웹 페이지에서 수동으로 번역합니다.
- 에서 구성한 외부 공급업체 번역가에 항목을 제출하여 기계 번역을 사용합니다.동적 변환
- 원본 파일을 외부 공급업체 번역기로 익스포트하고 반환된 번역을 임포트합니다.
- 번역을 위해 원본 파일을 이메일로 보내고 번역된 파일을 이메일로 받습니다.
- 번역 가능한 항목을 번역 관리 시스템(TMS)으로 보냅니다.
- 번역을 검증하고 승인합니다.
- 언어 워크플로우에 승인 플로우가 없는 경우 번역을 게시합니다.

현지화 편집기 **[localization_editor]**

현지화 편집자는 현지화 작업 없이도 컨텐츠를 번역할 수 있습니다. 이 역할은 및 현지화 작업 공간에서 사용됩니다현지화 프레임워크.

역할 포함

현지화 편집자 역할에는 현지화 요청자[localization_requestor] 역할이 포함되어 있습니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

이 역할에 할당된 사용자는 의 컨텐츠 및 문서 템플릿HR 서비스 제공의 컨텐츠를 가상 에이전트 디자이너 NLU 워크벤치번역할 수 있습니다.

현지화 편집자는 기계 번역을 사용하고 콘텐츠를 내보내고 가져와서 콘텐츠를 번역할 수도 있습니다.

현지화 관리자 **[localization_manager]**

현지화 프로젝트를 소유하고 현지화 요청 항목을 프로젝트에 추가합니다. 현지화 관리자만 프로젝트를 시작할 권한이 있습니다. 이 역할은 및 현지화 작업 공간에서 사용됩니다현지화 프레임워크.

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

현지화 관리자 역할에는 현지화 이행자[localization_fulfiller] 역할이 포함되어 있습니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

허브 및 스포크 아키텍처가 현지화 프레임워크 활성화되면 localization_manager 역할은 허브 인스턴스의 다음 테이블에 액세스할 수 있습니다.

- 현지화 프레임워크 허브 번역 요청 [sn_lf_hub_translation_request]
- 현지화 프레임워크 허브 번역 항목 [sn_lf_hub_translation_item]

자세한 내용은 현지화 프레임워크 허브 및 스포크 아키텍처 문서를 참조하십시오.

현지화 프레임워크의 워크플로우

워크플로우는 현지화 작업을 완료하기 위한 작업을 정의합니다. 각 현지화 작업은 대상 언어로 구성된 워크플로우를 거쳐 작업을 완료합니다.

현지화 프레임워크의 워크플로우

워크플로우	설명
번역 → 게시	현지화 작업은 수동으로 번역되거나 번역 모드 중 하나를 사용하여 번역됩니다. 번역 후 컨텐츠는 수동으로 게시됩니다. 주: 컨텐츠를 현지화하려면 워크플로우에 대해 현지화 이행자 그룹을 할당해야 합니다.
번역 → 번역 승인 → 자동 게시	현지화 작업은 수동으로 번역되거나 번역 모드 중 하나를 사용하여 번역됩니다. 번역 후 작업은 번역 승인을 거치고 자동으로 게시됩니다. 주: 컨텐츠를 현지화하려면 워크플로우에 대해 현지화 이행자 그룹 과 번역 승인자 그룹을 할당해야 합니다.
자동 번역 → 번역 승인 → 자동 게시	현지화 작업은 자동 번역을 진행합니다. 번역 후 작업은 번역 승인을 거치고 자동으로 게시됩니다. 주: 컨텐츠를 현지화하려면 워크플로우에 현지화 이행자 그룹, 자동 번역 모드, 번역 승인자 그룹을 할당해야 합니다.
자동 번역 → 게시	현지화 작업은 자동 번역을 진행하고 수동으로 게시됩니다.

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

워크플로우	설명
	주: 콘텐츠를 현지화하려면 워크플로우에 현지화 이행자 그룹 및 자동 번역 모드를 할당해야 합니다.
자동 번역 → 자동 게시	현지화 작업이 자동 번역을 진행하고 자동 게시됩니다. 주: 콘텐츠를 현지화하려면 워크플로우에 현지화 이행자 그룹 및 자동 번역 모드를 할당해야 합니다.
비즈니스 승인 → 번역 → 게시	현지화 작업은 현지화를 위한 비즈니스 승인이 필요합니다. 컨텐츠는 수동으로 번역되거나 번역 모드 중 하나를 사용하여 번역됩니다. 컨텐츠가 수동으로 게시됩니다. 주: 컨텐츠를 현지화하려면 워크플로우에 비즈니스 승인자 그룹 과 현지화 이행자 그룹을 할당해야 합니다.
비즈니스 승인 → 번역 → 번역 승인 → 자동 게시	현지화 작업은 현지화를 위한 비즈니스 승인이 필요하며 콘텐츠는 수동으로 번역되거나 번역 모드 중 하나를 사용하여 번역됩니다. 번역 후 작업은 번역 승인을 거치고 자동으로 게시됩니다. 주: 컨텐츠를 현지화하려면 워크플로우에 비즈니스 승인자 그룹, 현지화 이행자 그룹, 번역 승인자 그룹을 할당해야 합니다.
비즈니스 승인 → 자동 번역 → 번역 승인 → 자동 게시	현지화 작업은 현지화를 위한 비즈니스 승인이 필요하며 콘텐츠는 자동 번역됩니다. 번역 후 작업은 번역 승인을 거치고 자동으로 게시됩니다. 주: 컨텐츠를 현지화할 워크플로우에 대해 비즈니스 승인자 그룹, 현지화 이행자 그룹, 자동 번역 모드 및 번역 승인자 그룹을 할당해야 합니다.
비즈니스 승인 → 자동 번역 → 게시	현지화 작업은 현지화를 위한 비즈니스 승인이 필요합니다. 콘텐츠가 자동 번역되지만 수동으로 게시됩니다. 주: 컨텐츠를 현지화하려면 워크플로우에 비즈니스 승인자 그룹, 현지화 이행자 그룹 및 자동 번역 모드를 할당해야 합니다.

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

현지화 프레임워크의 워크플로우

워크플로우	설명
비즈니스 승인 → 자동 번역 → 자동 게시	현지화 작업은 현지화를 위한 비즈니스 승인이 필요합니다. 콘텐츠가 자동 번역 및 자동 게시됩니다. 주: 컨텐츠를 현지화하려면 워크플로우에 비즈니스 승인자 그룹, 현지화 이행자 그룹 및 자동 번역 모드를 할당해야 합니다.

현지화 프레임워크 구성

현지화 프레임워크 구현을 계획하고 구성합니다.

구성 개요

활성화 현지화 프레임워크한 후 사용자 지정 아티팩트 및 처리 스크립트를 생성하고 이메일, 워크플로우 및 기타 설정에 대한 기본 설정을 조정할 수 있습니다

활성화 현지화 프레임워크

설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)을 활성화하면 현지화 프레임워크 기본적으로 항목 및 가상 에이전트 주제, 자연어 이해 모델 및 문서 템플릿 에 사용할 HR 서비스 제공수 서비스 카탈로그 있습니다. 현지화 프레임워크

설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)을 현지화 프레임워크 활성화한 후 다음을 수행할 수 있습니다.

- 다른 애플리케이션을 현지화 프레임워크에 온보딩하는 구성을 생성합니다.
- 아티팩트를 하나 이상의 언어로 번역하도록 요청합니다.
- 수동 변환 또는 지원되는 번역 모드를 사용하여 아티팩트의 콘텐츠를 번역합니다.
- 번역된 컨텐츠를 교정하여 번역을 승인합니다.
- 번역된 컨텐츠를 게시합니다.
- 현지화 인사이트 대시보드를 사용하여 시스템의 현지화 상태를 분석합니다.
- 설정할 선택적 플러그인을 현지화 프레임워크 허브 및 스포크 아키텍처설치합니다.

이 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 활성화 현지화 프레임워크.

활성화 현지화 프레임워크

관리자 역할이 있는 경우 Localization Framework Installer 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer) 현지화 프레임워크 을 활성화할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다. 필요한 경우 인스턴스 세트에서 허브 및 스포크 아키텍처에 대한 현지화 프레임워크 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Installer 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)은 현지화 프레임워크 다음 두 가지 방법으로 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.

- 플러그인 수동 설치.
- 플러그인의 자동 설치.

  언어 플러그인이 설치되면 현지화 프레임워크 설치 관리자 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer)이 언어 플러그인과 함께 자동으로 설치됩니다. 자세한 내용은 언어 플러그인을 참조하십시오.

현지화 프레임워크 에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

- 플러그인
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 함께 설치되는 구성요소 현지화 프레임워크.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 Localization Framework Installer 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

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

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

선택적으로 다음에 대한 플러그인을 설치할 수 있습니다 현지화 프레임워크 허브 및 스포크 아키텍처. 이렇게 하면 한 인스턴스를 현지화 요청을 이행하는 허브로 지정하고, 하나 이상의 인스턴스를 허브에 요청을 제출하는 스포크로 지정할 수 있습니다.

어떤 인스턴스가 허브 역할을 할지 결정합니다. 해당 인스턴스에서 위의 절차에 따라 Hub 플러그인 〔com.sn.localization_framework.hub〕을 현지화 프레임워크 검색하고 설치합니다.

스포크로 작동할 인스턴스를 결정합니다. 이러한 각 인스턴스에서 위의 절차에 따라 스포크 플러그인 〔com.sn.localization_framework.spoke〕을 현지화 프레임워크 검색하고 설치합니다.

현지화 프레임워크와 함께 설치되는 구성요소

설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)은 현지화 프레임워크 아직 활성화되지 않은 여러 관련 플러그인을 활성화합니다. 코어 플러그인을 설치하면 허브 및 스포크 아키텍처에 대한 선택적 플러그인을 사용할 수 있습니다 현지화 프레임워크 .

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

Installer 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)과 함께 현지화 프레임워크 사용할 수 있는 플러그인

플러그인	설명
현지화 프레임워크 〔com.glide.localization_framework〕	플랫폼과 제품 전반의 현지화 워크플로우를 관리합니다.
현지화 프레임워크 서비스 카탈로그용 [com.glide.localization_framework.service_catalog]	를 사용하여 현지화 프레임워크항목 번역을 서비스 카탈로그 활성화합니다.
현지화 프레임워크 가상 에이전트 주제용 [com.glide.localization_framework.va]	를 사용하여 현지화 프레임워크주제 번역을 가상 에이전트 활성화합니다.
용 RWS 번역 관리 시스템 스포크 현지화 프레임워크 [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	RWS 번역 관리 시스템과 통합됩니다 현지화 프레임워크 .
용 XTM 번역 관리 시스템 스포크 현지화 프레임워크 [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	XTM 번역 관리 시스템과 통합됩니다 현지화 프레임워크 .

현지화 프레임워크 허브 및 스포크 아키텍처에 대한 선택적 플러그인

현지화 프레임워크 허브 〔com.sn.localization_framework.허브〕 범위: sn_lf_hub	현지화 프레임워크 스포크로부터 수신한 번역 요청을 이행할 수 있는 프레임워크입니다. 설치 및 구성 후 허브 인스턴스는 수신 번역 요청을 관리합니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 허브 및 스포크 아키텍처 문서를 참조하십시오.
현지화 프레임워크 스포크 〔com.sn.localization_framework.스포크〕 범위: sn_lf_spoke	현지화 프레임워크 허브를 사용하여 번역 요청을 이행할 수 있는 프레임워크입니다. 설치 및 구성 후 스포크 인스턴스는 허브에 번역 요청을 제출합니다.

아티팩트 구성

필요한 아티팩트를 구성하고 를 현지화 프레임워크 사용하여 번역 요청을 이행할 수 있습니다.

애플리케이션에 구성된 현지화 프레임워크 모든 아티팩트는 아티팩트 구성 [sn_lf_config] 테이블에 자체 기록이 있습니다.

Installer 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)이 현지화 프레임워크 활성화되면 항목 및 자연어 이해 모델에 대한 서비스 카탈로그 기록이 .현지화 프레임워크

주제에 대한 가상 에이전트 기록도 프레임워크에서 생성되고 구성되며, 이는 기본 시스템에서 자동으로 활성화되기 때문입니다 가상 에이전트 . 자세한 내용은 가상 에이전트 Lite 를 참조하십시오.

Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise 플러그인 〔com.sn_hr_lifecycle_ent〕을 활성화하면 문서 템플릿 블록 컨텐츠 및 HTML 문서 템플릿에 대한

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

기록이 아티팩트 구성 [sn_lf_config] 테이블에 생성됩니다. 이 플러그인을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 엔터프라이즈용 수명주기 이벤트 활성화 를 참조하십시오.

또한 원하는 아티팩트를 만들고 구성할 수 있으며 아티팩트 구성 [sn_lf_config] 테이블에 동일한 기록이 생성됩니다. 자세한 내용은 사용자 지정 아티팩트 생성 및 구성 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 아티팩트 생성 및 구성

기능을 사용하기 위해 원하는 사용자 지정 아티팩트를 현지화 프레임워크 작성하고 구성합니다.

시작하기 전에
사용자 지정 아티팩트에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다.

필요한 역할: localization_admin 및 script_include_admin.

이 태스크 정보
Zurich 릴리스부터 사용자 지정 아티팩트를 다음에서 현지화 작업 공간사용할 수 있습니다. 번역 요청에서 현지화 작업 공간 사용자 지정 아티팩트를 선택할 수 있도록 하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 의 동적 아티팩트 탐지 현지화 작업 공간.

프로시저

1. 사용자 지정 아티팩트에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인하고 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 아티팩트 구성〔sn_lf_config〕.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 아티팩트 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

아티팩트 구성 양식 필드

필드	설명
이름	아티팩트 기록의 식별자입니다.
내부 이름	아티팩트의 내부 이름입니다.
테이블 이름	아티팩트 정보가 저장되는 테이블의 식별자입니다. 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블을 예로 들 수 있습니다.
프로세서 스크립트	번역 요청과 관련된 번역 가능한 컨텐츠를 추출하여 데이터베이스에 저장합니다. 🔍 아이콘을 사용하여 스크립트 포함을 선택하거나 새 스크립트 포함을 만들 수 있습니다. 프로세서 스크립트에는 다음과 같은 기능이 있습니다. ○ getTranslatableContent: 번역 가능한 콘텐츠를 추출합니다. ○ saveTranslatedContent: 번역된 컨텐츠를 시스템에 다시 저장합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 프로세서 스크립트 기능. 아티팩트에 대한 새 프로세서 스크립트를 만들려면 다음 문서를 참조하십시오 프로세서 스크립트 생성. 주: 기존 아티팩트 기록의 관련 링크 에서 스크립트 편집을 위해 레거시 뷰로 전환할 수 있습니다.
애플리케이션	애플리케이션 범위입니다. 값은 로그인한 사용자 세션에 대해 선택한 현재 애플리케이션입니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 선택 문서를 참조하십시오.

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

필드	설명
활성	구성 기록을 활성화하는 옵션입니다.
인사이트 작성	아티팩트에 대한 현지화 인사이트를 켜거나 끄는 옵션입니다. 자세한 내용은 현지화 인사이트 대시보드 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 수 있는 아티팩트의 현지화 프레임워크 예는 .ServiceNow 커뮤니티 이러한 예에는 프로세서 스크립트가 포함됩니다.

프로세서 스크립트 생성

사용자 지정 아티팩트 구성에 포함할 프로세서 스크립트를 생성하여 번역 가능한 컨텐츠를 추출하고 번역된 컨텐츠를 저장할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: localization_admin 및 script_include_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 아티팩트 구성.
2. 신규를 클릭하거나 프로세서 스크립트를 업데이트할 아티팩트를 엽니다.
3. 프로세서 스크립트 작성 관련 링크를 누릅니다.
4. 스크립트 포함 이름 필드에 아티팩트현지화 프레임워크를 통합할 스크립트 포함 이름을 제공합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

프로세서 스크립트 기능

프로세서 스크립트에는 번역 가능한 컨텐츠를 추출하고 아티팩트를 구성할 때 포함된 번역된 컨텐츠를 저장하는 데 도움이 되는 기능이 포함되어 있습니다.

getTranslatedContent(매개변수)

이 함수는 해당 콘텐츠를 사용하고 소비하기 위해 현지화 프레임워크 번역 가능한 콘텐츠를 추출하는 역할을 하며 다음 매개변수를 포함합니다.

getTranslatedContent(매개변수)

이름	유형	설명
tableName	문자열	아티팩트 기록의 테이블 이름입니다.
sysId	문자열	아티팩트 기록의 sys_id입니다.
언어	문자열	아티팩트를 번역할 대상 언어입니다.

주: 이 스크립트 함수는 프로세서 스크립트를 구성할 때 기본적으로 사용할 수 있습니다. 이 스크립트 기능을 사용하려면 LFDocumentContent 오브젝트를 빌드하도록 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.

saveTranslatedContent(documentContent)

이 함수는 변환을 시스템에 다시 저장하는 역할을 하며 LFDocumentContent의 개체인 매개 변수가 있습니다.

모든 프로세서 스크립트는 이 함수의 기본 구현을 정의하는 LFArtifactProcessorSNC를 확장합니다. 즉, 변환을 표준 테이블에 저장합니다. 프로세서 스크립트에서 이 함수를 정의하면 기본 동작이 무효화됩니다.

주: 이 스크립트 함수는 새 프로세서 스크립트가 생성될 때 기본적으로 주석으로 처리됩니다. 자세한 내용은 LFDocumentContentBuilder에 대한 스크립트 도우미 함수 읽기 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 아티팩트에 대한 **UI** 작업 만들기

사용자 지정 아티팩트에 대한 번역을 요청하는 UI 작업을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: localization_admin

프로시저

1. 사용자 지정 아티팩트 테이블로 이동합니다.
   테이블 이름을 사용하여 테이블을 찾습니다. 예를 들어 **[sys_cs_topic]** 은 주제의 가상 에이전트 테이블 이름입니다.
2. 열에서 햄버거 아이콘( )을 클릭하고 구성 **UI** 동작.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. UI 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UI 작업 양식 필드

필드	설명
이름	UI 작업의 이름입니다. 예를 들어 번역 요청입니다.
클라이언트	사용자의 브라우저에서 스크립트를 실행하는 옵션입니다. 활성화하면 **Onclick** 필드가 조건 필드 위에 나타납니다.
조건	이 UI 작업을 표시할 시기를 결정하는 조건입니다.
클릭시	JavaScript 함수 이름을 다음과 같이 제공합니다. `renderLanguagePickerModal();`
스크립트	스크립트를 실행하여 요청 번역 기능을 실행하는 옵션입니다. 스크립트는 양식 버튼 과 목록 선택에 따라 달라집니다. ○ 양식 단추 `function renderLanguagePickerModal() {`

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

	var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");
	dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));
	dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue());
	
	dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");
	dlg.setPreference("request_type", "form");
	dlg.setPreference("focusTrap", true);
	dlg.render();
	}
	
	○ 목록 선택 사항
	
	function renderLanguagePickerModal() {
	var sys_ids = g_list.getChecked();
	if (!sys_ids || sys_ids.length == 0)
	return;
	var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");
	dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));
	dlg.setPreference("sys_id", sys_ids);
	
	dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");
	dlg.setPreference("request_type", "list");
	dlg.setPreference("focusTrap", true);
	dlg.render();
	}

양식 단추	UI 작업을 양식 단추로 활성화하는 옵션입니다.
목록 선택 사항	선택 목록에서 UI 작업을 활성화하는 옵션입니다.

ⓘ 주: 모든 필드를 볼 수 있도록 양식을 구성합니다. 자세한 내용은 UI 작업 생성 문서를 참조하십시오.

5. 제출을 클릭합니다.

LFDocumentContentBuilder에 대한 스크립트 도우미 함수 읽기

`LFDocumentContentBuilder` 는 문서 내용을 빌드하는 유틸리티 기능을 제공합니다. 이러한 함수를 사용하여 표준 테이블을 사용하든 번역하지 않든 관계없이 모든 아티팩트에서 번역 가능한 콘텐츠를 추출하는 논리를 작성합니다.

initialize (version, targetLanguage, sys_id, tableName)

이 함수를 `LFDocumentContentBuilder` 의 생성자로 사용하고 다음 매개변수를 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.

이름	유형	설명
버전	문자열	생성할 문서 컨텐츠의 버전 유형입니다. 의 경우 Zurich이 값은 v1입니다.
targetLanguage	문자열	현지화 작업 문서 컨텐츠의 대상 언어입니다. 대상 언어는 read script 함수 인수에서 사용할 수 있는 언어와 동일합니다.
Sys_id	문자열	아티팩트 기록의 sys_id입니다.
tableName	문자열	아티팩트 기록의 테이블 이름입니다.

processString(문자열, 그룹 이름, 레이블)

이 함수를 사용하여 지정된 문자열에 대한 문서 컨텐츠에 LFDocumentContentElement를 추가하고 다음 매개변수를 포함합니다.

이름	유형	설명
문자열	문자열	문서 컨텐츠 항목이 생성되는 값입니다.
groupName	문자열	요소가 속해야 하는 그룹의 이름입니다.
레이블	문자열	작성된 요소의 고유 레이블 식별자입니다.

processStringArray(stringArray, groupName, 레이블)

이 함수를 사용하여 지정된 문자열에 대한 문서 컨텐츠의 요소(LFDocumentContentElement 객체)를 추가하고 다음 매개변수를 포함합니다.

이름	유형	설명
stringArray	문자열 목록	문서 컨텐츠 항목이 작성되는 값의 목록입니다.
groupName	문자열	이러한 문자열이 속한 그룹의 이름입니다.
레이블	문자열	이 문자열의 고유 레이블 식별자입니다.

processScript(scriptContent, groupName, label)

이 함수를 사용하여 제공된 스크립트에서 getMessage, gs.getMessage 또는 gs.getMessageLang의 입력으로 존재하는 문자열에 대한 문서 컨텐츠에 요소를 추가합니다. 다음과 같은 매개변수가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	유형	설명
scriptContent	문자열	getMessage, gs.getMessage 또는 gs.getMessageLang의 입력으로 존재하는 문자열을 가져오기 위해 처리할 스크립트입니다.
groupName	문자열	이 입력에 대한 그룹의 이름입니다.
레이블	문자열	이 입력의 고유 레이블 식별자입니다.

예:

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId,
 tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are you', name)",
 "Script_Group", "Script_Label");
```

processTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, 그룹 이름)

이 함수를 사용하여 번역 가능한 모든 필드에 대한 문서 콘텐츠에서 지정된 glideRecord 객체에 대한 요소를 생성합니다. 번역 가능한 필드는 translated_field, translated_text 또는 translated_html 유형일 수 있습니다. 여기에는 다음 매개변수가 포함됩니다.

이름	유형	설명
glideRecord	GlideRecord	번역 가능한 필드에 대해 처리할 GlideRecord 객체입니다. GlideRecord는 유효한 테이블 기록을 가리켜야 합니다.
groupName	문자열	이 입력에 대한 그룹의 이름입니다.

processTranslatableFieldsForMultipleRecords(tableName, encodedQuery, groupName)

이 함수를 사용하여 지정된 tableName 및 encodedQuery에 대한 모든 정규화된 기록을 가져오고 번역 가능한 모든 필드에 대한 문서 컨텐츠에 요소(LFDocumentContentElement의 객체)를 추가합니다. 여기에는 다음 매개변수가 포함됩니다.

이름	유형	설명
tableName	문자열	기록을 가져올 테이블입니다.
encodedQuery	문자열	processTranslatableFieldsForSingleRecord 테이블에서 기록을 필터링하기 위한 인코딩된 쿼리입니다.
groupName	문자열	이 입력에 대한 그룹의 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.

processElement()

이 함수를 사용하여 LFDocumentContent 객체에 요소(LFDocumentContentElement의 객체)를 추가합니다.

요소	LFDocumentContentElement	문서 컨텐츠에 추가할 요소입니다.

빌드()

LFDocumentContent 개체를 반환합니다.

주: getFinalJSON 함수는 릴리스에서 Zurich 사용되지 않으며 `build()` 함수를 사용하는 것이 좋습니다.

문서 콘텐츠를 빌드하는 샘플 스크립트입니다.

```
getTranslatableContent: function(params) {
   var tableName = params.tableName;
   var sysId = params.sysId;
   var language = params.language;
   var lfDocumentContentBuilder = new global.LFDocumentContentBuilder("v1", language,
 sysId, tableName);
   // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it internally
   lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr, "Basic Info");
   var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue, translatedValue);
   field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
   // All the other relevant attributes can be set
   var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName, label);
   element.addField(field);
   lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to the
 LFDocumentContent object
   return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the LFDocumentContent object
}
```

LFDocumentContent에서 데이터를 추출하는 샘플 스크립트

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
   // LFDocumentContent object is passed as an argument to the saveTranslatedContent
   var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
   var version = documentContent.getVersion();
   var elements = documentContent.getElements(); // Array of LFDocumentContentElement
 objects
   for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
      var element = elements[idx];
      var groupName = element.getGroupName();
      var fields = element.getFields(); // Array of LFDocumentContentField objects
      for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
         var field = fields[fieldIdx];
         var originalValue = field.getOriginalValue();
         var translatedValue = field.getTranslatedValue();
         // Get all the other required members and process them appropriately
      }
   }
}
```


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

설정을 사용하여 하나 이상의 언어와 사용 가능한 하나 또는 모든 아티팩트에 대한 번역 및 워크플로우 기본 설정을 정의할 현지화 프레임워크 수 있습니다.

번역 및 워크플로우 기본 설정을 정의하기 전에 현지화 설정을 정의하는 데 필요한 아티팩트가 있는지 확인하십시오. 자세한 내용은 아티팩트 구성 문서를 참조하십시오.

주: 현지화 설정이 없는 언어는 번역 요청에 대해 선택할 수 없습니다.

다음 번역 모드 중 하나 이상을 활성화하여 번역 기본 설정을 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 번역 모드 문서를 참조하십시오.

- 기계 번역을 사용하려면 필요한 번역기를 활성화합니다.

  주: 응용 프로그램의 기계 번역은 현지화 프레임워크 에 의해 동적 변환구동됩니다. 따라서 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 동적 변환 활성화하면 다음에서 기계 번역 기능을 사용할 수 있습니다. 현지화 프레임워크

  .
- 번역을 위해 컨텐츠를 번역 관리 시스템으로 보내려면 원하는 TMS 서비스를 구성합니다. 자세한 내용은 번역 관리 시스템 구성 문서를 참조하십시오.
- 이메일을 통해 번역할 번역 가능한 컨텐츠 파일을 보낼 때 기본 하위 플로우 이외의 하위 플로우를 사용하려면 이메일 하위 플로우를 구성합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 이메일 하위 플로우 만들기 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 이메일 하위 플로우 만들기

요구 사항에 따라 이메일 하위 플로우를 생성합니다. 그런 다음 이 하위 플로우를 선택하여 언어에 대한 번역 기본 설정을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: localization_admin 및 flow_designer

이 태스크 정보
는 현지화 프레임워크 사용자 지정할 수 있는 기본 이메일 하위 플로우를 제공합니다.

에 현지화 프레임워크 대해 구성된 기존 이메일 하위 플로우를 복사한 다음, 사용자 지정합니다. 언어에 대한 번역 기본 설정을 지정할 때 선택할 수 있도록 사용자 지정된 하위 플로우를 게시합니다. 자세한 내용은 하위 플로우 만들기 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 플로우 디자이너 창에서 하위 플로우를 클릭합니다.
3. 번역을 위한 **LF** 이메일 보내기 하위 플로우를 클릭합니다.
   번역을 위해 LF 이메일 보내기 하위 플로우가 플로우 디자이너 읽기 전용 형식으로 열립니다. 이 하위 플로우의 입력은 다음 테이블에 설명되어 있습니다.

번역을 위해 **LF** 이메일 보내기 입력 매개변수

이름	설명	유형
lftask_record	연결된 현지화 프레임워크 작업 기록입니다.	참고. 현지화 작업 (sn_lf_insight)

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

이름	설명	유형
attachment_record	번역을 위해 이메일을 통해 보낼 수 있는 LFTASK 관련 파일이 포함되어 있습니다.	참조.첨부 파일
send_to	LF 작업 파일을 보낼 수신자의 이메일 주소를 포함합니다.	문자열
source_language	현지화 작업을 작성한 언어입니다.	문자열
target_language	현지화 작업의 컨텐츠가 번역되는 대상 언어입니다.	문자열

4. 하위 플로우 헤더에서 추가  하위 플로우 복사를 선택합니다.
5. 새 하위 플로우 이름 필드에 새 하위 플로우의 이름을 입력합니다.
6. 하위 플로우의 애플리케이션 범위를 제한하려면 애플리케이션 필드에서 필요한 애플리케이션을 선택하고, 그렇지 않으면 전역을 선택합니다.
7. 복사를 클릭합니다.

   새 하위 플로우가 만들어지고 하위 플로우 디자이너 편집기에서 열립니다. 복사한 하위 플로우의 입력이 나타납니다.

   주: 입력이 고정되어 편집할 수 없습니다.

8. 작업 섹션에서 이메일 보내기를 클릭합니다.
   그러면 이메일 보내기 섹션이 확장됩니다. 이메일 보내기 섹션의 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

이메일 전송 필드

필드 이름	설명
작업	작업의 이름 기본값: 이메일 보내기.
대상 기록	관련된 현지화 프레임워크 작업 기록
테이블	현지화 작업이 있는 테이블의 이름입니다.
워터마크 포함	현지화 작업과 연결된 파일에 워터마크를 추가합니다.
~	직접 주소를 지정해야 하는 수신자의 이메일 주소를 포함합니다.
참조	이메일에서 직접 주소가 지정된 수신자 목록을 볼 수 있는 수신자의 이메일 주소를 포함합니다.
숨은 참조	이메일에 복사되었지만 이메일에 표시되지 않는 수신자의 이메일 주소를 포함합니다.
제목	수신자가 볼 수 있는 이메일에 대한 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.

필드 이름	설명
본문	번역을 위해 전송되는 현지화 작업에 대한 텍스트 메시지입니다.

9. 요구 사항에 따라 필드를 수정했으면 완료를 클릭합니다.
10. 첨부 파일 복사를 클릭합니다.
    첨부 파일 복사 작업이 확장됩니다. 첨부 파일 복사 섹션의 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

첨부 파일 필드 복사

필드 이름	설명
작업	작업의 이름 첨부 파일 복사가 기본적으로 표시됩니다.
소스 첨부 파일 기록 [첨부 파일]	현지화 작업의 번역 가능한 컨텐츠 파일입니다.
대상 기록	이메일의 대상 기록을 나타냅니다.
테이블	이메일 테이블을 나타냅니다.

11. 저장을 클릭하여 하위 플로우를 초안 상태로 저장합니다.
12. 게시를 클릭합니다.

결과
게시된 하위 플로우를 사용하여 언어의 번역 기본 설정을 정의합니다.

번역 관리 시스템 구성

현지화 프레임워크 번역 관리 시스템과의 통합을 지원하여 콘텐츠를 현지화합니다.

TMS 구성 테이블에는 인스턴스에 구성된 모든 TMS 서비스가 나열됩니다.

RWS 및 XTM TMS 서비스는 설치 프로그램 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer)이 현지화 프레임워크 활성화되면 자동으로 활성화 현지화 프레임워크 되고 TMS 구성 [sn_lf_tms_config] 테이블에 나타납니다.

아티팩트 현지화를 위해 RWS TMS 서비스를 사용하려면 연결 및 자격 증명을 구성해야 합니다. RWS TMS 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 RWS 번역 관리 시스템 스포크.

아티팩트 현지화를 위해 XTM TMS 서비스를 사용하려면 연결 및 자격 증명을 구성해야 합니다. XTM TMS 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 XTM 번역 관리 시스템 스포크.

원하는 TMS 서비스를 사용하여 가입하고 계정을 만들 수도 있습니다. 사용자 정의 TMS를 만들고 구성하려면 을 참조하십시오 사용자 지정 번역 관리 시스템 생성.

RWS 번역 관리 시스템 스포크

RWS 번역 관리 시스템 스포크는 RWS 번역 관리 시스템 서비스를 사용하여 아티팩트를 지역화하기 위한 하위 플로우와 작업을 제공합니다.

설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)을 현지화 프레임워크 활성화하여 RWS 번역 관리 시스템 스포크(com.glide.localization_framework.rws_spoke)를 현지화 프레임워크 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.

구독

RWS TMS 스포크를 사용하려면 Standard 이상의 구독이 필요하며 ServiceNow .현지화 프레임워크

지원되는 버전

버전 v1.

스포크 하위 플로우

스포크는 게시됨 상태의 하위 플로우를 제공하여 RWS TMS 서비스와 통합합니다. 이러한 하위 플로우는 다른 하위 플로우 및 플로우의 일부로 사용할 수 있습니다.

스포크 하위 플로우

하위 플로우	설명
번역 요청 〔request_translations〕	아티팩트의 번역을 요청하는 입력 및 출력 집합을 포함합니다.
번역 검색 〔retrieve_translations〕	번역된 아티팩트의 번역을 검색하기 위한 입력 및 출력 집합을 포함합니다.

스포크 작업

이 스포크는 RWS TMS 서비스와 통합하는 작업을 제공합니다.

스포크 작업

작업	설명
프로젝트 작성 〔create_project_on_sdl〕	번역을 위해 RWS에 프로젝트를 작성합니다.
프로젝트 상세 정보 가져오기 〔get_sdl_project_details〕	번역 요청에 대한 프로젝트의 상세 정보를 가져옵니다.
번역된 파일 가져오기 〔get_translated_file_from_sdl〕	번역 후 RWS TMS에서 번역된 파일을 가져옵니다.
파일을 완료로 표시 〔complete_file_on_sdl〕	번역된 컨텐츠를 가져온 후 파일을 완료로 표시합니다.
파일 업로드 〔upload_file_on_sdl_tms〕	번역을 위해 파일을 RWS로 보냅니다.

RWS 번역 관리 시스템 계정 요구 사항

RWS TMS에 등록되어 있고 자격 증명 정보를 얻었는지 확인합니다. RWS Managed Translation API에 대한 자세한 내용은 RWS 설명서를 참조하십시오.

연결 및 자격 증명 별칭 요구 사항

통합 허브는 별칭을 사용하여 연결 및 자격 증명 정보를 관리합니다. 별칭을 사용하면 여러 환경을 사용할 때 여러 자격 증명과 연결 정보 프로파일을 구성하지 않아도 됩니다. 연결 또는 자격 증명 정보가 변경되면 연결을 사용하는 작업을 업데이트할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 연결 및 자격 증명 정보를 참조하십시오.

스포크 연결 별칭을 사용하려면 연결된 연결 기록과 RWS 스포크 설치로 생성된 자격 증명 기록을 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.

이 스포크는 RWS TMS 별칭(sn_sdl_spoke. SDL_TMS)을 사용하여 작업을 승인합니다.

연결 별칭 요구 사항은 다음과 같습니다.

- 연결 유형: HTTP
- 연결 URL: #: https://languagecloud.sdl.com. 샘플 URL입니다. 사용자는 지리적 기본 설정에 따라 다른 URL을 사용할 수 있습니다.

참조: 에서 RWS TMS 구성 현지화 프레임워크 RWS TMS 서비스에 연결하고 이를 사용하여 아티팩트를 지역화합니다.

에서 **RWS TMS** 구성 현지화 프레임워크

에서 RWS TMS 서비스를 사용하도록 RWS TMS를 현지화 프레임워크구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: connection_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
   RWS TMS에 대한 자격 증명 기록은 설치 관리자 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 현지화 프레임워크 RWS TMS 스포크가 설치될 때 생성됩니다.
2. RWS TMS 자격 증명 기록을 엽니다.
3. 연결 관련 목록에서 RWS 연결 기록을 엽니다.
   RWS TMS 스포크가 설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 설치될 때 RWS에 대한 연결 기록이 현지화 프레임워크 생성됩니다.

   모든 양식 필드는 설치 프로그램 플러그인(com.glide.localization_framework.installer) 활성화 중에 현지화 프레임워크 RWS 스포크 설치를 통해 가져온 정보로 채워집니다.
4. HTTP/HTTPS 연결 양식의 속성 섹션에서 연결 속성을 제공하고 `project_option_id` 양식을 저장합니다.
   RWS는 자동화된 프로젝트 또는 검토된 프로젝트를 생성하는 옵션을 제공하고 RWS 계정 생성 시 해당 옵션 ID를 제공합니다.
5. 자격 증명 필드에서 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하고 기록을 엽니다.
   OAuth 2.0 자격 증명에 대한 기록은 설치 관리자 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 현지화 프레임워크 RWS TMS 스포크가 설치될 때 생성됩니다.
6. **OAuth** 엔터티 프로파일 필드에서 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하고 기록을 엽니다.
   OAuth 엔터티 프로파일은 설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 현지화 프레임워크 RWS TMS 스포크가 설치될 때 생성됩니다.
7. **OAuth** 제공자 필드에서 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하고 기록을 엽니다.
   애플리케이션 레지스트리 기록은 설치 관리자 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 RWS TMS 스포크가 현지화 프레임워크 설치될 때 생성됩니다.
8. 계정 생성 시 RWS에서 제공한 클라이언트 ID와 클라이언트 비밀을 입력하고 양식을 저장합니다.
9. OAuth 2.0 자격 증명 양식을 다시 열고 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 클릭합니다.
10. 사용자 이름과 암호를 입력합니다.
    RWS는 권한 부여 유형으로 리소스 소유자 암호 자격 증명을 지원합니다. 토큰을 처음으로 생성하려면 이러한 자격 증명을 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.

주: 사용자 이름과 암호는 인스턴스에 유지 ServiceNow 되지 않습니다.

11. **OAuth** 토큰 가져오기를 클릭합니다.
OAuth 토큰이 생성되면 플랫폼은 새로 고침 토큰이 ServiceNow# 만료될 때까지 토큰을 다시 생성합니다.

XTM 번역 관리 시스템 스포크

XTM 번역 관리 시스템 스포크는 XTM 번역 관리 시스템 서비스를 사용하여 아티팩트를 지역화하기 위한 하위 플로우 및 작업을 제공합니다.

설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)을 현지화 프레임워크 활성화하여 현지화 프레임워크용 XTM 번역 관리 시스템 스포크(com.glide.localization_framework.xtm_spoke)를 활성화합니다.

구독

XTM TMS 스포크를 사용하려면 Standard 이상의 구독이 필요하며 ServiceNow 를 현지화 프레임워크포함합니다.

지원되는 버전

버전 v1.

스포크 하위 플로우

스포크는 XTM TMS 서비스와 통합할 수 있도록 게시됨 상태의 하위 플로우를 제공합니다. 이러한 하위 플로우는 다른 하위 플로우 및 플로우의 일부로 사용할 수 있습니다.

스포크 하위 플로우

하위 플로우	설명
번역 요청〔request_translations〕	아티팩트의 번역을 요청하는 입력 및 출력 집합을 포함합니다.
번역 검색〔retrieve_translations〕	번역된 아티팩트의 번역을 검색하기 위한 입력 및 출력 집합을 포함합니다.

스포크 작업

스포크는 XTM TMS 서비스와 통합할 작업을 제공합니다.

스포크 작업

작업	설명
프로젝트 작성〔create_project〕	번역을 위해 XTM에 프로젝트를 작성합니다.
프로젝트 상세 정보 가져오기〔get_xtm_tms_project_details〕	번역 요청에 대한 프로젝트의 상세 정보를 가져옵니다.
번역된 파일 가져오기〔get_translated_file_from_xtm_tms〕	번역 후 XTM TMS에서 번역된 파일을 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.

XTM 번역 관리 시스템 계정 요구 사항

XTM TMS에 등록되어 있고 자격 증명 정보를 가져와야 합니다. 자세한 내용은 XTM 설명서를 참조하십시오.

연결 및 자격 증명 별칭 요구 사항

통합 허브는 별칭을 사용하여 연결 및 자격 증명 정보를 관리합니다. 별칭을 사용하면 여러 환경을 사용할 때 여러 자격 증명과 연결 정보 프로파일을 구성하지 않아도 됩니다. 연결 또는 자격 증명 정보가 변경되면 연결을 사용하는 작업을 업데이트할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 연결 및 자격 증명 정보를 참조하십시오.

스포크 연결 별칭을 사용하려면 XTM TMS 스포크 설치로 만든 자격 증명 레코드 및 연관된 연결 레코드를 사용합니다.

이 스포크는 XTM TMS 별칭(sn_xtm_spoke. XTM_TMS) 작업을 승인합니다.

연결 별칭 요구 사항은 다음과 같습니다.

- 연결 유형: HTTP
- 연결 URL: #: https://languagecloud.sdl.com. 샘플 URL입니다. 사용자는 지리적 기본 설정에 따라 다른 URL을 사용할 수 있습니다.

XTM TMS 서비스에 연결하고 이를 사용하여 아티팩트를 지역화하려면 다음을 참조하십시오 에서 XTM TMS 구성 현지화 프레임워크 .

에서 XTM TMS 구성 현지화 프레임워크

에서 XTM TMS 서비스를 사용하도록 XTM TMS를 현지화 프레임워크구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: connection_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
   XTM TMS에 대한 자격 증명 기록은 설치 프로그램 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 현지화 프레임워크 XTM TMS 스포크가 설치될 때 만들어집니다.
2. **XTM TMS**(ID = sn_xtm_spoke. XTM_TMS) 자격 증명 기록.
3. 양식의 연결 속성 탭에서 및 `customer_id` 속성을 입력하고 `template_id` 양식을 저장합니다.
4. 연결 탭에서 정보 아이콘()을 선택하여 XTM 연결 기록을 엽니다.
   XTM에 대한 연결 기록은 설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 현지화 프레임워크 XTM TMS 스포크가 설치될 때 만들어집니다. 모든 양식 필드는 XTM 스포크 설치를 통해 가져온 정보로 채워집니다.

   주: 연결 **URL** 필드에 XTM 연결의 URL을 입력합니다.

5. 자격 증명 열에서 **XTM**값을 선택하여 **OAuth 2.0** 자격 증명〔oauth_2_0_credentials〕 기록을 엽니다.
   설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 현지화 프레임워크 XTM TMS 스포크가 설치될 때 OAuth 2.0 자격 증명에 대한 기록이 만들어집니다.
6. **OAuth** 엔터티 프로파일 필드에서 정보 아이콘(.)을 선택하여 기록을 엽니다.
   OAuth 엔터티 프로파일은 설치 관리자 플러그인(com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 현지화 프레임워크 XTM TMS 스포크가 설치될 때 만들어집니다.

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.

7. **OAuth** 제공자 필드에서 정보 아이콘(ⓘ.)을 선택하여 애플리케이션 레지스트리 〔oauth_entity〕 기록을 엽니다.
   애플리케이션 레지스트리 기록은 설치 관리자 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer) 활성화와 함께 현지화 프레임워크 XTM TMS 스포크가 설치될 때 만들어집니다.
8. 계정 생성 시 XTM에서 제공한 클라이언트 ID 및 클라이언트 비밀을 입력하고 양식을 저장합니다.
9. OAuth 2.0 자격 증명 양식을 다시 열고 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 선택합니다.
10. 사용자 이름과 암호를 입력합니다.
    XTM은 자원 소유자 암호 자격 증명을 권한 부여 유형으로 지원합니다. 토큰을 처음으로 생성하려면 이러한 자격 증명을 제공합니다.

    주: 사용자 이름과 암호는 인스턴스에 남아 ServiceNow 있지 않습니다.

11. **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.
    OAuth 토큰이 생성되면 플랫폼은 새로 고침 토큰이 ServiceNow# 만료될 때까지 토큰을 다시 생성합니다.

번역 관리 시스템과 통합

원하는 번역 관리 시스템과 통합하여 번역을 위해 요청된 아티팩트를 현지화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: localization_admin

프로시저

1. 하위 플로우, 작업, 연결 및 자격 증명을 사용하여 통합 허브 번역을 요청하고 번역된 콘텐츠를 검색하는 하위 플로우를 만듭니다.

   a. TMS 제공자의 오류 메시지와 코드가 플랫폼에서 지원하는 ServiceNow 오류 메시지 및 코드와 올바르게 매핑되었는지 확인합니다.

   표준 오류 코드 및 메시지

오류 코드	오류 메시지
40510	번역을 요청하는 동안 오류가 발생했습니다.
40520	번역을 검색하는 동안 오류가 발생했습니다.
40500	인증에 실패했습니다.

   b. 입력 및 출력 필드가 하위 플로우에 대해 다음과 같은 형식인지 확인합니다.

   번역 요청 하위 플로우

필드 이름	설명	유형
입력		
lftask_number	관련 현지화 작업 번호.	문자열
xliff_1_2_content	XLIFF 1.2 형식으로 변환해야 하는 아티팩트의 컨텐츠입니다. 예:	문자열

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

필드 이름	설명	유형
입력		
	'csv', 'xliff 1.2'	
source_language	소스 텍스트의 언어 코드입니다. 예: 'en'	문자열
target_language	대상 텍스트의 언어 코드입니다. 예: 'fr', 'it'	문자열
출력		
project_info	아티팩트 구성에 대해 생성된 프로젝트의 ID입니다.	객체
상태	요청의 상태입니다. 예를 들어 성공 또는 실패입니다.	선택
error_message	오류가 발생할 때 채워지는 오류의 원인입니다.	문자열
error_code	오류가 발생할 때 채워지는 오류 코드입니다.	문자열

번역 검색 하위 플로우

필드 이름	설명	유형
입력		
lftask_number	관련 현지화 작업 번호.	문자열
project_info	아티팩트 구성에 대해 생성된 프로젝트의 ID입니다.	객체
출력		
translated_xliff_1_2	TMS에서 수신한 번역된 XLIFF 파일.	문자열
상태	요청의 상태입니다. 예를 들어 성공 또는 실패입니다.	선택
error_message	오류가 발생할 때 채워지는 오류의 원인입니다.	문자열
error_code	오류가 발생할 때 채워지는 오류 코드입니다.	문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 사용자 지정 번역 관리 시스템을 생성 및 구성하고 활성화합니다.

   사용자 지정 번역 관리 시스템 생성 문서를 참조하십시오.

   주: 현지화 프레임워크 외부 공급업체 시스템과의 통합을 구축하는 데 종속 통합 허브 됩니다.

사용자 지정 번역 관리 시스템 생성

아티팩트를 현지화하기 위해 원하는 타사 번역 관리 시스템으로 구성합니다 현지화 프레임워크 .

시작하기 전에

필요한 역할: localization_admin 및 flow_designer

Installer 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)이 현지화 프레임워크 활성화되어 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 **TMS** 구성.

   주: 기본적으로 RWS 및 XTM 번역 관리 시스템 구성을 사용할 수 있습니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. TMS 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

TMS 구성 양식 필드

필드	설명
이름	TMS 구성의 식별자입니다.
번역 요청 하위 플로우	외부 공급업체 번역 관리 시스템과 상호작용하여 번역을 요청하는 통합 허브 하위 플로우입니다.
번역 검색 하위 플로우	외부 공급업체 번역 관리 시스템과 상호작용하여 번역된 콘텐츠를 검색하는 통합 허브 하위 플로우입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다. 기본값은 전역입니다.
버전	하위 플로우에 사용되는 계약의 버전입니다. 기본값은 v1입니다.
자동 검색 사용	번역된 컨텐츠를 자동으로 검색하는 옵션입니다. 선택하면 매일 실행되는 예약된 작업에 따라 번역이 검색됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

현지화 프레임워크 기본 설정 구성

활성화된 언어로 번역을 요청하도록 기본 설정을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: localization_admin 또는 localization_manager

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 설정.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

설정 양식

필드	설명
이름	번역 설정의 식별자입니다.
아티팩트	정의 중인 설정의 아티팩트입니다. 모든 아티팩트 또는 원하는 아티팩트(예: **catalog_item** 또는 **nlu_model**)를 선택할 수 있습니다. 주: 주제, 문서 템플릿문서 템플릿 블록 컨텐츠, HTML 문서 템플릿 지식베이스 또는 이메일 알림 아티팩트를 선택하려면 가상 에이전트 특정 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 에서 지원되는 아티팩트 현지화 프레임워크 문서를 참조하십시오.
언어	인스턴스에서 사용할 수 있는 언어의 대상 레코드입니다. 사용 가능한 모든 언어는 선택한 아티팩트를 기준으로 채워져 있습니다.

4. 번역 기본 설정 탭을 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

번역 기본 설정 양식

필드	설명
기계 번역	
기계 번역 사용	선택한 언어에 대해 기계 번역 서비스를 활성화하는 옵션입니다. 주: 동적 변환 기계 번역을 사용하려면 설치해야 합니다. 자세한 내용은 동적 변환 활성화 문서를 참조하십시오.
번역기	기계 번역에 사용할 수 있는 번역기 서비스 목록입니다. 주: 하나 이상의 외부 공급업체 번역기 구성 기록이 통합되고 활성 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 다른 번역 서비스와의 통합 문서를 참조하십시오.
번역 관리 시스템	
TMS 사용	선택한 언어에 대해 번역 관리 시스템(TMS)을 활성화하는 옵션입니다.
TMS	기계 번역에 사용할 수 있는 모든 TMS 서비스 목록입니다. 기본적으로 **RWS** 및 **XTM** TMS를 사용할 수 있습니다. 구성된 사용자 지정 TMS를 선택할 수도 있습니다. 자세한 내용은 번역 관리 시스템 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.

필드	설명
	허브 및 스포크 아키텍처별로 현지화 프레임워크 스포크 인스턴스를 구성하는 경우 이 필드에서 ### ##### ## 를 선택합니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 허브 및 스포크 아키텍처 문서를 참조하십시오.
이메일로 전송	
이메일로 전송 사용	선택한 언어의 컨텐츠 현지화를 위해 이메일 서비스를 활성화하는 옵션입니다.
이메일 하위 플로우	이메일에 사용할 수 있는 하위 플로우입니다. 하위 플로우가 자동으로 존재합니다. 다른 하위 플로우를 선택하려면 번역 기본 설정을 지정하기 전에 하위 플로우를 생성하십시오.
기본 파일 형식	콘텐츠를 보내고 받을 파일 형식을 선택하는 옵션입니다. 기본적으로 XLIFF 1.2 및 CSV 파일 형식이 지원됩니다.
기본 수신자 목록	번역을 위해 컨텐츠를 번역자에게 전송하는 수신자 이메일 주소 목록입니다.
익스포트/임포트	
익스포트/임포트 사용	선택한 언어의 번역을 위해 컨텐츠의 익스포트 및 임포트를 활성화하는 옵션입니다.
기본 파일 형식	콘텐츠를 보내고 받는 데 사용할 수 있는 파일 형식 옵션입니다. 기본적으로 XLIFF 1.2 및 CSV 파일 형식이 지원됩니다.

6. 워크플로우 기본 설정 탭을 선택합니다.
7. 양식에서 필드를 채웁니다.

워크플로우 기본 설정 양식

필드	설명
워크플로우	번역 프로세스에 사용할 수 있는 모든 워크플로우의 목록입니다. 사용 가능한 워크플로우에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오 현지화 프레임워크의 워크플로우.
비즈니스 승인자 그룹	사용 가능한 모든 비즈니스 승인자 그룹의 목록입니다. 이 필드는 비즈니스 승인이 필요한 워크플로우가 워크플로우 필드에서 선택된 경우에만 나타납니다. 주: 비즈니스 승인자 그룹에 localization_fulfiller 역할이 포함되어 있는지 확인합니다.
현지화 이행자 그룹	사용 가능한 모든 현지화 이행자 그룹의 목록입니다. 주: 현지화 이행자 그룹에 localization_fulfiller 역할이 포함되어 있는지 확인합니다.
자동 번역 모드	자동 번역 모드를 선택하는 옵션입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다.

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

필드	설명
	◦ 기계 번역 ◦ TMS로 보냅니다. 인스턴스가 에서 스포크 현지화 프레임워크 허브 및 스포크 아키텍처로 설정된 경우 이 설정은 번역 요청을 허브에 제출합니다. ◦ 이메일로 전송 자세한 내용은 번역 모드를 참조하십시오. 주: 선택한 자동 번역 모드에 대한 번역 기본 설정을 구성했는지 확인하십시오.
번역 승인자 그룹	사용 가능한 모든 번역 승인자 그룹 목록입니다. 이 필드는 워크플로우 필드에서 번역 승인이 필요한 워크플로우를 선택한 경우에만 표시됩니다. 주: 번역 승인자 그룹에 localization_fulfiller 역할이 포함되어 있는지 확인합니다.

8. 프로젝트 기본 설정 탭을 선택합니다.
9. 양식에서 필드를 채웁니다.

프로젝트 기본 설정 양식

필드	설명
프로젝트 사용	현지화 프로젝트를 만들 수 있도록 하는 옵션입니다. 주: 를 사용하는 현지화 작업 공간경우 이 옵션을 선택합니다(이 옵션을 켜짐으로 설정). 에서는 현지화 작업 공간 프로젝트에 항목을 수동으로 추가할 필요가 없습니다. 대상 현지화 프레임워크: 이 옵션을 사용하는 경우 아티팩트 번역 요청 시 현지화 요청 항목(LRITM)이 생성됩니다. 그런 다음 프로젝트를 생성하고 해당 요청 항목을 추가하여 번역을 시작할 수 있습니다. 프로젝트를 생성하려면 localization_manager 역할이 있어야 합니다. 이 옵션은 아티팩트를 프로젝트에 추가하여 동시에 아티팩트의 대량 변환을 수행하는 데 도움이 됩니다. 그런 다음 LRITM의 번역 진행 상황을 프로젝트 수준에서 모니터링합니다.
자동 작성 사용	에서 현지화 프레임워크현지화 프로젝트의 자동 생성을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션은 프로젝트 사용 옵션이 선택된 경우에만 나타납니다. 주: 를 사용하는 현지화 작업 공간경우 이 옵션의 선택을 취소합니다(이 옵션을 설정하지 않음). : 현지화 프레임워크이 옵션을 활성화하면 아티팩트 항목에 대한 번역 요청이 다음과 같이 생성됩니다. ◦ 현지화 프로젝트가 자동으로 생성됩니다. 해당 현지화 요청 항목(LRITM)이 생성되고 번들로 묶여 현지화 프로젝트에 추가됩니다. ◦ 설정에 따라 현지화 프레임워크 프로젝트가 자동으로 시작됩니다.
현지화 관리자 그룹	사용 가능한 모든 사용자 그룹의 목록입니다.

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

필드	설명
	주: 현지화 관리자 그룹에 localization_manager 역할이 포함되어 있는지 확인합니다.

10. 제출을 선택합니다.

현지화 프레임워크 속성: 업데이트 세트 전략

업데이트 세트를 사용하여 번역을 다른 인스턴스로 마이그레이션하십시오. 비즈니스 요구사항에 따라 업데이트 세트의 속성을 구성합니다.

업데이트 세트를 사용하면 아티팩트 번역을 다른 인스턴스로 전송할 수 있습니다. 업데이트 세트에 대한 배경 정보는 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

현지화 작업의 경우 기본값은 아티팩트 범위에서 작업당 전용 업데이트 세트를 만드는 것이었습니다. Zurich 릴리스에서 업데이트 세트 전략을 지정하여 번역을 하나의 업데이트 세트에 번들로 제공할지 아니면 세분화된 업데이트 세트로 배포할지를 제어할 수 있습니다.

업데이트 세트 전략의 설정은 다음과 같이 정의된 번역 유형에 따라 달라집니다.

현지화 작업

승인 프로세스를 포함하는 경우가 많은 워크플로우의 일부입니다. 이는 작업을 기반으로 합니다.

임시

아티팩트 기록(예: 카탈로그 항목)에서 현지화 편집자가 직접 편집하고 게시합니다. 번역 편집 버튼은 편집기에 표시되며 번역을 위한 UI 페이지가 열립니다. 임시 번역은 사용자 컨텍스트에서 처리됩니다.

현지화 작업에서 번역이 게시될 때 사용할 업데이트 세트 전략

각 현지화 작업에 대해 생성된 업데이트 세트에 번역 저장	시스템은 작업 이름을 사용하여 각 작업에 대한 전용 업데이트 세트를 생성합니다. 이 전략은 작업 수가 제한된 경우에 가장 적합합니다.
"LF: 번역" 업데이트 세트에 번역 저장	세분화된 업데이트 세트가 생성되지 않습니다. 대신 시스템은 'LF: 번역'이라는 하나의 업데이트 세트를 만들거나 재사용하고 모든 작업을 저장합니다. 이 전략은 현지화 작업이 많을 때 더 편리할 수 있습니다.

번역이 임시 방식으로 게시될 때 사용할 업데이트 세트 전략

사용자 기본 업데이트 세트에 번역 저장	처리는 사용자의 컨텍스트에서 수행되므로 번역은 사용자가 범위에 대해 지정한 업데이트 세트에 기록됩니다.

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

번역이 임시 방식으로 게시될 때 사용할 업데이트 세트 전략

	아티팩트가 애플리케이션 범위 내에 있으면 해당 번역은 해당 범위에 대해 사용자가 선호하는 업데이트 세트에 저장됩니다.
"LF: 번역" 업데이트 세트에 번역 저장	시스템은 'LF: 번역'이라는 하나의 업데이트 세트를 만들거나 재사용하며 모든 임시 번역이 여기에 기록됩니다.

이러한 속성을 설정하려면 다음으로 이동합니다. 현지화 프레임워크 > 속성. 적절한 전략을 선택하고 저장을 선택합니다.

현지화 프레임워크 허브 및 스포크 아키텍처

하나의 중앙 인스턴스가 허브 및 스포크 아키텍처를 사용하여 현지화 프레임워크 다른 인스턴스에서 제출된 번역 요청을 이행할 수 있도록 합니다. 선택적 현지화 프레임워크 플러그인을 설치하여 인스턴스 중 하나를 허브로 구성하고 다른 인스턴스를 스포크로 구성합니다.

기본적으로 번역은 동일한 인스턴스에서 요청되고 이행됩니다. 그러나 릴리스에는 Zurich 번역 요청 및 이행을 위해 사용 가능한 허브-스포크 모델이 있습니다. 이 아키텍처에서 번역 요청은 2단계 프로세스로 이루어집니다.

1. 스포크 인스턴스는 허브 인스턴스에 번역 요청을 제출합니다.
2. 허브 인스턴스는 컨텐츠를 TMS(번역 관리 시스템)로 보내는 등의 요청 이행을 관리합니다. 허브는 번역된 컨텐츠를 스포크 인스턴스에 반환합니다.

현지화 프레임워크 이행자의 액세스를 하나의 인스턴스로만 제한하려는 경우 허브 및 스포크 아키텍처를 고려하십시오.

이 아키텍처를 설정하려면 관리자 역할을 사용하여 다음 플러그인을 설치합니다.

- 현지화 프레임워크 허브 [com.sn.localization_framework.hub] 허브로 지정한 인스턴스에 이 플러그인을 설치합니다.
- 현지화 프레임워크 스포크 [com.sn.localization_framework.spoke] 스포크로 지정한 인스턴스에 이 플러그인을 설치합니다.

설치에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 활성화 현지화 프레임워크.

두 플러그인이 모두 설치되면 관리자 또는 localization_admin 역할을 사용하여 허브와 스포크 인스턴스 간의 연결을 구성합니다. 허브 인스턴스에서 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 현지화 프레임워크 > 허브 > 스포크 설정.
2. 이름 필드에 각 항목의 고유한 이름을 입력합니다.
3. 번역 기본 설정 탭에서 번역 관리 시스템(TMS) 섹션을 찾습니다. 조직에서 사용하는 TMS 서비스를 입력합니다.
4. 워크플로우 기본 설정 탭에서 요구 사항에 따라 구성합니다. 선택한 워크플로우에 따라 다른 하위 필드가 채워집니다.
5. 프로젝트 기본 설정 탭은 선택 사항입니다. 프로젝트를 입력하지 않으면 둘 이상의 대상 언어로의 번역 요청은 각 언어에 대해 하나씩 별도의 작업으로 나뉩니다.

> **주:** 이 설치되어 있지 않으면 동적 변환 기계 번역 옵션을 사용할 수 없습니다.

스포크 인스턴스에서:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모든 아티팩트 테이블 〔sn_lf_setting〕로 이동하십시오.
2. 번역 기본 설정 탭에서 번역 관리 시스템(TMS) 섹션을 찾습니다.
   - **TMS** 사용: 선택.
   - **TMS**: ### ##### ##로 설정합니다.
   - **TMS** 추가 정보: **spokeSettingsName**의 경우 허브에 구성된 연결 설정의 이름을 입력합니다.
3. 연결 및 자격 증명 별칭 테이블로 이동합니다. ### ##### **Hub TMS**라는 레코드를 찾아서 엽니다.
4. 연결 탭에서 허브에 연결을 추가합니다. 연결 **URL** 필드에 허브의 URL을 입력할 수 있습니다. 환경에 적합한 인증 및 기타 속성을 설정합니다.

스포크 인스턴스의 관점에서 허브는 TMS 역할을 합니다.

번역 요청

현지화 프레임워크 이 도구는 하나 이상의 활성화된 언어를 선택하는 동시에 아티팩트에 대한 번역을 영어에서 다른 언어로 번역할 수 있는 수단을 제공합니다.

에서 번역 요청 현지화 프레임워크

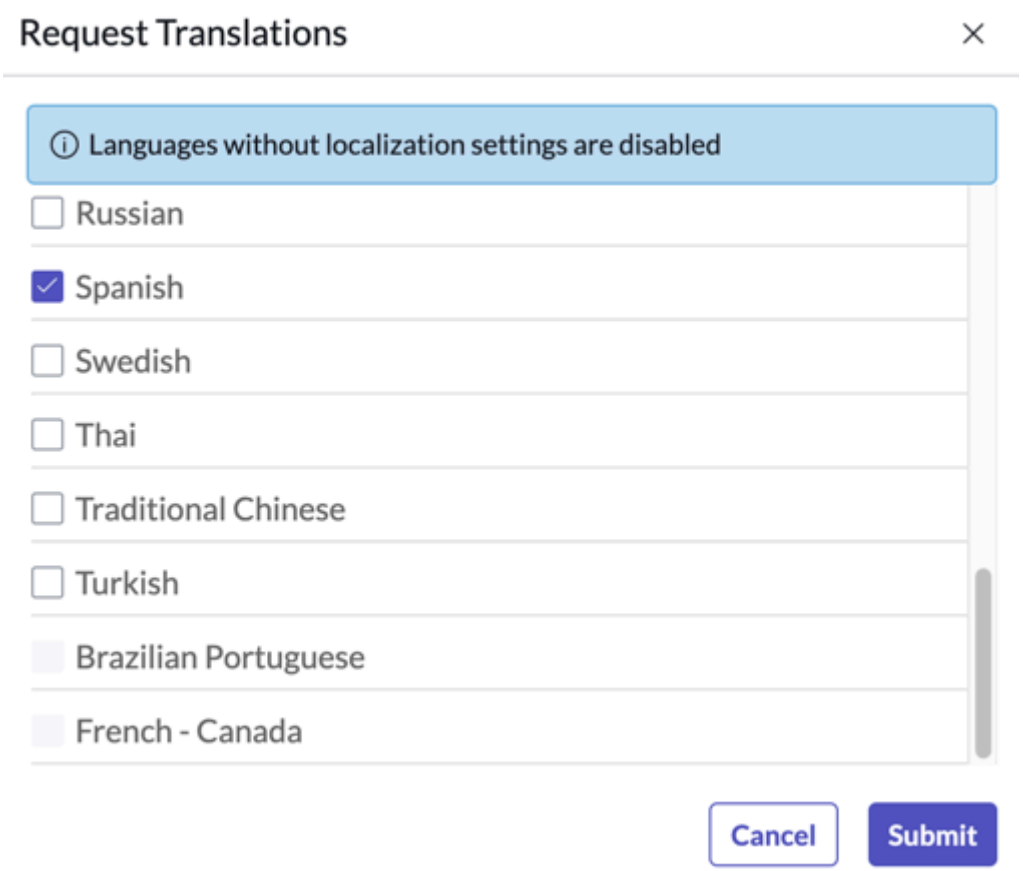
- 인스턴스에서 사용할 수 있는 언어의 현지화 기본 설정을 정의하여 번역을 요청합니다.
- 컨텐츠 현지화를 위해 선택할 인스턴스에서 활성화된 언어만 나열합니다.

  주: 번역을 요청하기 전에 인스턴스에서 필요한 모든 언어를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 언어 활성화 문서를 참조하십시오.

- 인사이트를 얻기 위해 해당 언어로 번역이 요청된 경우에만 활성화된 각 언어의 번역 상태를 표시합니다. 번역 상태는 인사이트 대시보드가 생성될 때 업데이트됩니다.
- 선택한 인사이트 기록의 현지화 대시보드에서 영어에서 선택한 언어로 번역을 요청할 수 있습니다.
- 통찰력을 얻기 위해 영어를 해당 테이블에서 하나 이상의 활성화된 언어로 번역하도록 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.

아티팩트 테이블에서 번역 요청



주: 현지화 설정이 없는 언어는 번역을 요청하는 동안 선택할 수 없습니다.

번역 요청

이 현지화 프레임워크 옵션을 사용하면 아티팩트에 대한 번역을 요청하는 동안 활성화된 언어를 하나 이상 선택할 수 있습니다.

에서 번역 요청 현지화 프레임워크

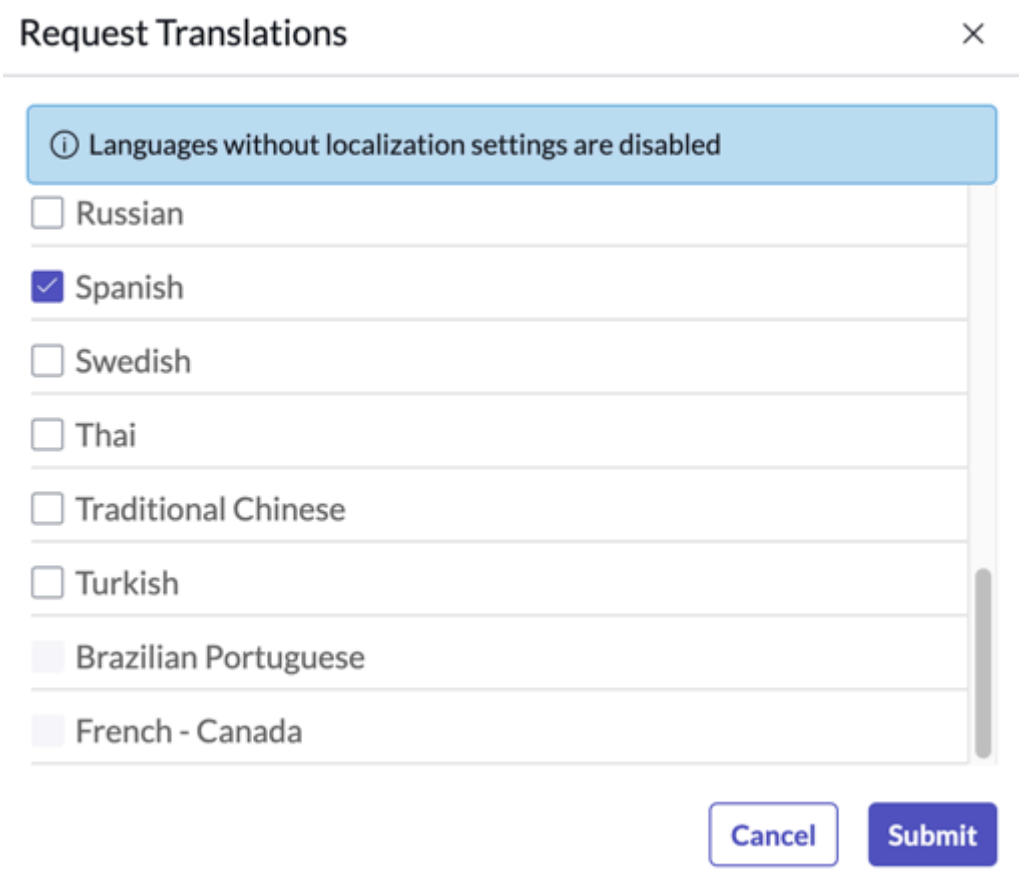
- 인스턴스에서 사용할 수 있는 언어의 현지화 기본 설정을 정의하여 번역을 요청합니다.
- 컨텐츠 현지화를 위해 선택할 인스턴스에서 활성화된 언어만 나열합니다.

  주: 번역을 요청하기 전에 인스턴스에서 필요한 모든 언어를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 언어 활성화 문서를 참조하십시오.

- 인사이트를 얻기 위해 해당 언어로 번역이 요청된 경우에만 활성화된 각 언어의 번역 상태를 표시합니다. 번역 상태는 인사이트 대시보드가 생성될 때 업데이트됩니다.
- 선택한 인사이트 기록의 현지화 대시보드에서 선택한 언어로 번역을 요청할 수 있습니다.
- 인사이트를 해당 테이블에서 활성화된 하나 이상의 언어로 번역을 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.

아티팩트 테이블에서 번역 요청



주: 현지화 설정이 없는 언어는 번역을 요청하는 동안 선택할 수 없습니다.

관련 정보

현지화 작업 수행

현지화 작업 승인

항목 번역 서비스 카탈로그 요청

여러 서비스 카탈로그 항목에 대한 번역을 요청하여 영어에서 하나 이상의 언어로 현지화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- localization_requestor: 번역 요청
- catalog_admin: 항목 [sc_cat_item] 테이블에 액세스합니다 서비스 카탈로그 .
- 번역 중인 항목의 편집자 또는 관리자인 경우 catalog_editor(또는 catalog_manager): 항목 [sc_cat_item] 테이블에 액세스합니다 서비스 카탈로그 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 목록에서 하나 또는 여러 개의 항목을 선택하거나 모두 선택 확인란을 선택합니다.
3. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 목록에서 번역 요청을 선택합니다.
4. 번역 요청 대화 상자에서 언어를 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. 제출을 선택합니다.
   선택한 항목에 대해 현지화 요청 항목(LRITM)이 선택한 모든 언어로 생성됩니다. 요청 항목 목록에 대한 링크가 포함된 성공 메시지가 표시됩니다. 링크를 클릭하여 요청 항목 목록을 봅니다.

항목에 대한 서비스 카탈로그 임시 번역 요청

번역 편집 옵션을 사용하여 서비스 카탈로그 항목에 대한 임시 번역을 요청하여 영어에서 하나 이상의 언어로 현지화합니다. 변경한 후 번역을 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에

서비스 카탈로그 양식에 번역 편집 단추를 표시하려면 서비스 카탈로그용 현지화 프레임워크 플러그인〔com.glide.localization_framework.service_catalog〕을 설치해야 합니다.

필요한 역할:

- localization_editor: 번역 요청
- catalog_admin: 항목 [sc_cat_item] 테이블에 액세스합니다 서비스 카탈로그 .
- 번역 중인 항목의 편집자 또는 관리자인 경우 catalog_editor(또는 catalog_manager): 항목 [sc_cat_item] 테이블에 액세스합니다 서비스 카탈로그 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 임시 번역을 요청할 항목을 선택합니다.
3. 번역 편집을 클릭합니다.
   의 현지화 프레임워크 임시 비교 UI가 표시됩니다.
4. 의 현지화 프레임워크임시 비교 UI에서 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

옵션	설명
기계 번역	기계 번역을 사용하여 카탈로그 항목을 번역합니다. 이 옵션을 사용하려면 설정에서 기계 번역을 현지화 프레임워크 구성해야 합니다. 기계 번역에 대한 자세한 내용은 번역기 구성 만들기를 참조하세요.
소스 파일 익스포트	번역을 위해 파일을 익스포트하는 옵션입니다. 파일을 내보내려면 원본 파일 내보내기를 클릭하고 파일 형식을 선택한 다음 파일 내보내기를 클릭합니다.
소스 파일 임포트	번역된 파일을 임포트하여 번역을 업데이트하는 옵션입니다. 파일을 가져오려면 원본 파일 내보내기 목록에서 번역된 파일 가져오기를 선택합니다.

주:

의 현지화 프레임워크 임시 비교 UI에 표시되는 옵션은 현지화 프레임워크 설정을 기반으로 합니다.

5. 변경이 완료되면 번역 게시를 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.

번역 프로젝트 생성

단일 현지화 프레임워크 항목 할당에서 대규모 배치 프로젝트에 이르기까지 로컬라이제이션 및 번역 작업을 취합, 관리 및 완료할 수 있는 수단을 제공합니다.

현지화 프로젝트 기능을 사용하면 여러 현지화 요청 항목(LRITM)을 하나의 프로젝트에 묶을 수 있습니다. 이를 통해 요청 항목을 대량 번역할 수 있으므로 프로세스의 효율성이 향상됩니다. 현지화 프로젝트 작업을 하려면, 현지화 세팅에서 이 기능을 활성화해야 합니다. localization_manager 역할을 가진 사용자는 현지화 설정에서 이 기능을 활성화할 수 있습니다.

현지화 작업은 자동으로 생성되지 않습니다. 현지화 관리자가 요청 항목을 프로젝트에 추가하고 프로젝트를 시작합니다. 그러면 요청된 모든 항목이 현지화 작업에 번들로 제공됩니다.

설정에서 **Enable auto** creation(자동 생성 활성화) 옵션을 활성화하여 현지화 프로젝트를 자동으로 생성할 수도 있습니다 현지화 프레임워크 . 현지화 프로젝트가 자동으로 만들어지고 해당 LRITM이 생성, 번들 및 현지화 프로젝트에 추가됩니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 기본 설정 구성 문서를 참조하십시오.

각 현지화 작업에는 하나 이상의 요청 항목이 있으며 다음 순서로 그룹화됩니다.

1. 현지화 프레임워크 **settings**: 요청된 모든 항목은 먼저 LF 설정에 따라 그룹화됩니다.
2. 소스 언어: 요청 항목을 설정에 따라 그룹화한 후 동일한 소스 언어를 하나의 현지화 작업으로 번들로 묶습니다.
3. 150개 요청 항목 그룹: 소스 언어에 대해 요청된 항목 수가 150개 이상이면 150개 요청 항목 그룹마다 하나의 현지화 작업이 생성됩니다.

현지화 프로젝트 만들기

현지화 프로젝트를 생성하여 여러 요청 항목을 하나의 현지화 작업으로 묶습니다.

시작하기 전에
설정에서 현지화 프로젝트를 현지화 프레임워크 활성화합니다.

필요한 역할: localization_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 내 프로젝트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

현지화 프로젝트

필드	설명
번호	고유 프로젝트 번호입니다.
상태	프로젝트의 현재 상태입니다. 자동으로 초안으로 설정됩니다.
담당자	이 프로젝트가 할당된 사람입니다.
할당 그룹	할당된 사람의 그룹입니다.
간단한 설명	프로젝트에 대한 간략한 설명입니다.
작업 메모	프로젝트에 대한 참고 사항입니다.
추가 의견(고객에게 표시)	고객에게 표시되는 메모입니다.

4. 제출을 선택합니다.

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

프로젝트에 현지화 요청 항목 추가

이행자가 항목을 일괄 번역할 수 있도록 프로젝트에 여러 현지화 요청 항목(LRITM)을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: localization_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 내 프로젝트.
2. 목록에서 프로젝트를 선택하여 요청 항목을 추가합니다.
3. 현지화 프로젝트 기록의 관련 목록에서 현지화 요청 항목 탭을 선택합니다.
4. 편집을 선택합니다.

   주: 편집 버튼은 프로젝트가 초안 상태일 때만 표시됩니다.

5. 컬렉션 창에서 번역할 항목을 하나 이상 선택합니다.
6. 오른쪽 화살표 아이콘을 사용하여 선택한 항목을 현지화 요청 항목 목록 창에 추가합니다.
7. 변경 내용을 저장합니다.
8. 양식 헤더에서 프로젝트 시작을 선택합니다.
   프로젝트의 상태가 진행 중 으로 변경되고 설정 및 요청 항목에 따라 하나 이상의 현지화 작업이 생성됩니다.

   주: 프로젝트를 시작하면 프로젝트에 항목을 추가할 수 없습니다.

현지화 작업 수행

번역 요청에서 선택한 각 언어에 대해 작성된 현지화 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: localization_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 내 작업.
2. 오픈 상태의 현지화 작업을 선택합니다.
3. 현지화 작업 페이지의 양식 헤더에서 번역 을 선택합니다.

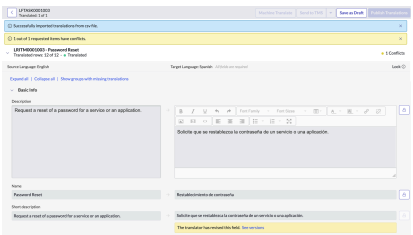
   주: UI 번역 작업은 비즈니스 승인 대기 중, 종결 완료 및 미완료를 제외한 모든 상태에서 볼 수 있습니다.

   2열 비교 UI 페이지가 열리고 왼쪽에는 소스 언어 열이, 오른쪽에는 대상 언어 열이 표시됩니다.

   각 현지화 요청 항목에는 다음과 같은 옵션이 있습니다.

   - 모두 확장: 비교 UI에서 모든 그룹을 확장합니다.
   - 모두 축소: 비교 UI에서 모든 그룹을 축소합니다.
   - 번역이 누락된 그룹 표시: 컨텐츠가 번역될 때 번역이 누락된 그룹만 봅니다.
4. 컨텐츠를 수동으로 번역하거나 작업 헤더에서 다음 번역 모드 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.

번역 모드	설명
기계 번역	번역 기본 설정에 구성된 번역 서비스 제공자를 사용하여 콘텐츠를 번역합니다. 둘 이상의 LRITM이 있는 경우 작업은 비동기식입니다.
TMS에 보내기	번역을 위해 번역 기본 설정에 구성된 번역 관리 시스템으로 아티팩트를 보냅니다. LRITM보다 많은 경우 작업은 비동기식입니다.
소스 파일 익스포트	번역 기본 설정에서 구성한 파일 형식 또는 비교 UI에서 선택한 파일 형식에 따라 번역할 원본 파일을 내보냅니다.
번역된 파일 임포트	외부 공급업체 번역기의 번역 기본 설정에 구성된 파일 형식으로 번역된 파일을 가져옵니다. 특정 필드에 번역이 미리 채워져 있지만 번역된 파일을 가져오면 해당 필드가 업데이트되는 경우 병합 충돌이 발생합니다. 이러한 충돌은 최신 번역으로 업데이트된 필드 바로 아래에 표시됩니다.  병합 충돌을 해결하려면 다음을 수행합니다. **a.** 버전 보기를 클릭합니다. **b.** 유지하려는 버전을 선택합니다. **c.** 저장을 클릭합니다.
이메일을 통해 원본 파일 전송	번역을 위해 번역 기본 설정에 구성된 이메일 주소로 소스 파일을 보냅니다. 둘 이상의 LRITM이 있는 경우 작업은 비동기식입니다.

주: 콘텐츠를 번역하기 위해 번역 모드를 선택하면 사용자가 변경한 내용을 유지하기 위해 콘텐츠가 초안으로 저장된 다음 번역 프로세스가 시작됩니다.

5. 옵션: 검증된 번역을 변경하려면 검증된 번역이 있는 필드 옆에 있는 자물쇠 아이콘( )을 클릭합니다.
   확인된 번역은 주어진 텍스트에 대해 데이터베이스에서 사용할 수 있는 기존 번역입니다. 프레임워크는 자동으로 기존 번역을 가져오고 필드를 잠급니다.
6. 옵션: 초안으로 저장을 클릭하여 번역된 내용을 저장합니다.
   나중에 컨텐츠를 다시 방문하거나 번역 승인을 위해 컨텐츠를 보낼 수 있습니다.

   (Optional) 이 옵션을 선택하면 작업 상태가 번역 진행 중으로 전환됩니다.
7. 승인을 위해 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.

주: 이 옵션은 대상 언어로 구성된 워크플로우에 번역 승인이 필요한 작업에만 사용할 수 있습니다.

작업은 번역 승인을 위해 전송됩니다.

8. 번역 게시를 클릭합니다.

주: 이 옵션은 대상 언어로 구성된 워크플로우에 게시 옵션이 있는 작업에만 사용할 수 있습니다.

결과
현지화 작업의 번역이 게시되고 작업이 완료 종결 상태로 업데이트됩니다.

업데이트 세트를 사용하여 인스턴스 간에 번역 기록을 이동할 수 있습니다. 번역 관련 XML 파일은 설정에 지정된 업데이트 세트에 저장됩니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 속성: 업데이트 세트 전략 문서를 참조하십시오.

현지화 작업 승인

번역된 컨텐츠를 교정하고 현지화 작업을 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: localization_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 내 작업.
2. 오픈상태의 현지화 작업을 선택합니다.
3. 번역을 선택합니다.
   요청된 모든 항목의 목록이 번역 상태와 함께 표시됩니다. 요청된 각 항목을 확장하여 상세 정보를 볼 수 있습니다.
4. 승인을 위해 제출을 선택합니다.
   현지화 작업의 상태가 검토 중으로 변경됩니다. 현지화 설정에서 할당된 승인자 그룹에 따라 승인 현지화 작업이 생성되어 승인자에게 할당됩니다.
5. 승인 현지화 작업 기록을 열려면 선택합니다.
   승인 현지화 작업의 상태가 요청됨으로 설정됩니다.
6. 양식 헤더에서 번역 확인을 선택합니다.
   요청된 모든 항목의 목록이 표시됩니다. 요청된 각 항목이 확장되어 비교 UI가 표시됩니다.
7. 양식 헤더에서 승인을 선택합니다.
   모든 번역이 게시되고 요청 항목, 현지화 작업, 현지화 프로젝트의 상태가 완료 종결로 변경됩니다.
8. 양식 헤더에서 번역을 거부하려면 변경 요청을 선택합니다.
   승인 현지화 작업 상태가 거부됨으로 변경됩니다. 요청자는 다른 승인 작업을 생성하여 승인 그룹에 할당해야 합니다.

모니터링 현지화 프레임워크

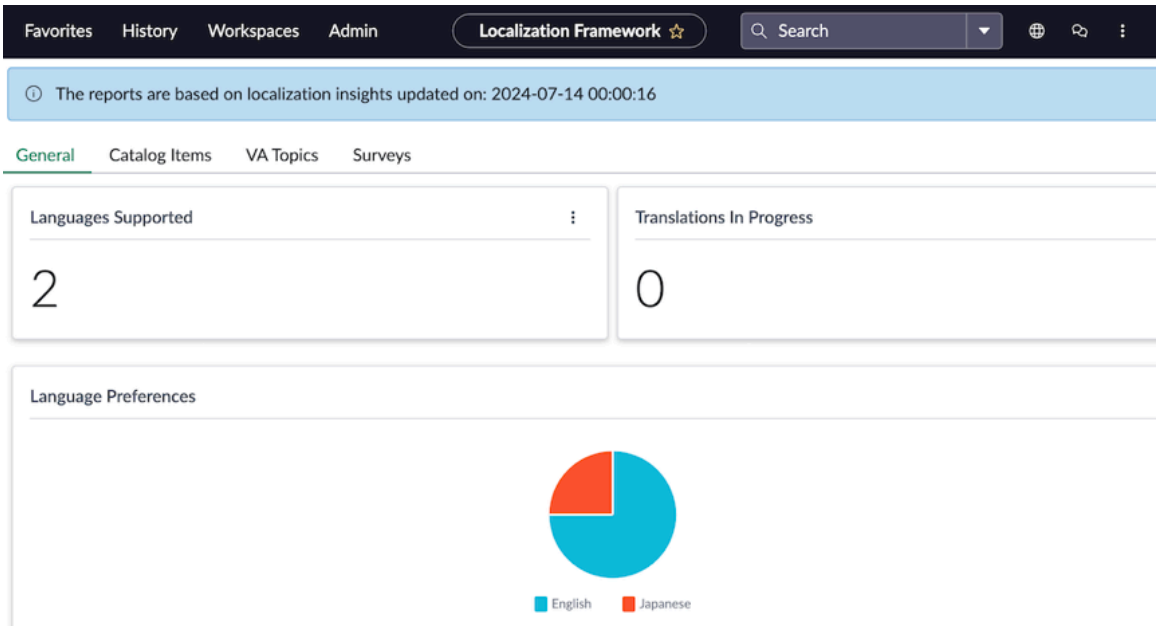
를 사용하여 현지화 프레임워크 대시보드현지화 성과를 추적하고 번역을 요청합니다.

현지화 인사이트 대시보드

현지화 인사이트 대시보드는 아티팩트 유형별로 탭으로 그룹화된 번역에 대한 보고서를 제공합니다. 보고서는 현지화 인사이트 기록을 기반으로 예약된 작업에 의해 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.

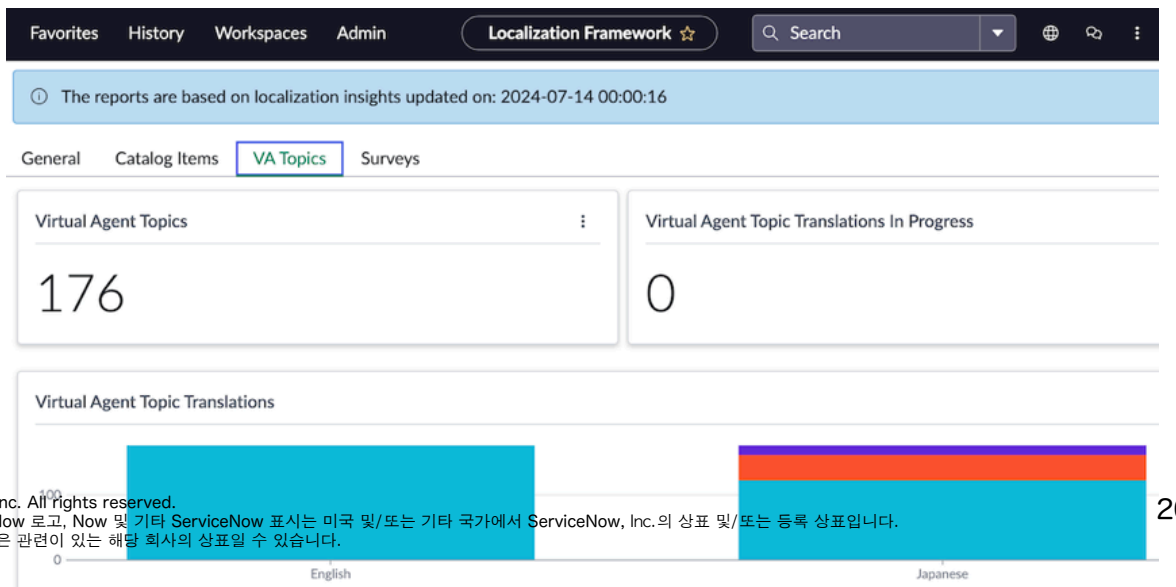
현지화 인사이트 대시보드



- 다음으로 이동하여 대시보드에 액세스 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 인사이트 대시보드.

  주: Xanadu 릴리스에서는 현지화 인사이트 대시보드가 UI로 마이그레이션됩니다넥스트 경험. 버전에 액세스하려는 기존 대시보드가 있는 고객은 https://<#### ##>.service-now.com/$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=6c7634c273231010395108b24ff6a7f6 URL을 코어 UI 사용할 수 있습니다.

- 현지화 인사이트 대시보드의 배너는 보고서의 최근 업데이트 시간을 보여줍니다.
- 예약된 작업에서 관련 링크에서 작업 정의 구성을 선택하여 보고서 업데이트 일정(sn_lf_GenerateLocalizationInsightsRecords)을 구성할 수 있습니다.
- 대시보드는 아티팩트 유형을 다음 탭으로 구성합니다.
  - 일반: 일반 번역 정보를 표시합니다.
  - 카탈로그 항목: 항목과 서비스 카탈로그 관련된 번역 정보를 표시합니다.
  - VA 주제: (VA) 주제와 가상 에이전트 관련된 번역 정보를 표시합니다.
  - 설문 조사: 설문 조사와 관련된 번역 정보를 표시합니다.



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

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

현지화 인사이트 대시보드를 생성하기 위해 예약된 작업을 실행하기 위한 현지화 인사이트 (sn_lf_insight) 기록에 액세스하려면 localization_admin 또는 localization_requestor 역할이 필요합니다.

사용 케이스

사용자	대시보드 사용
localization_requester 또는 localization_admin 역할을 가진 사용자	현지화 요청의 상태를 봅니다. 현지화 인사이트 대시보드에서 아티팩트에 대한 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 인사이트 대시보드에서 번역 요청 문서를 참조하십시오.

데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
지원 언어	단일 점수	sys_language	인스턴스에서 활성화된 총 언어 수입니다.
번역 진행 중	단일 점수	sn_lf_insight	인스턴스에서 진행 중인 총 번역 수입니다.
언어 기본 설정	가로 막대	localization_insights_view	로그인한 사용자의 기본 설정 언어에 대한 정보를 제공합니다.
카탈로그 항목	단일 점수	sn_lf_insight	인스턴스의 총 항목 수입니다 서비스 카탈로그 .
카탈로그 항목 번역 진행 중	단일 점수	sn_lf_insight	인스턴스에서 진행 중인 총 항목 번역 수입니다 서비스 카탈로그 .
카탈로그 항목 번역	세로 막대	sn_lf_insight	언어별 번역에 요청된 총 항목 수입니다 서비스 카탈로그 . 또한 정의된 색상 범례가 있는 다음과 같은 변환 상태를 나타냅니다. • 완전히 번역됨 • 번역 진행 중 • 부분적으로 번역됨 • 번역 안 됨
가상 에이전트 항목	단일 점수	sn_lf_insight	인스턴스에 게시된 가상 에이전트 총 주제 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	소스 테이블	설명
가상 에이전트 주제 번역 진행 중	단일 점수	sn_lf_insight	인스턴스에서 진행 중인 총 주제 번역 수입니다 가상 에이전트 .
가상 에이전트 주제 번역	세로 막대	sn_lf_insight	언어별 번역을 위해 요청된 게시된 가상 에이전트 총 주제 수입니다. 또한 정의된 색상 범례가 있는 다음과 같은 변환 상태를 나타냅니다. • 완전히 번역됨 • 번역 진행 중 • 부분적으로 번역됨 • 번역 안 됨
설문 조사	단일 점수		인스턴스의 총 설문 조사 수입니다.
설문 조사 번역 진행 중	단일 점수		인스턴스에서 진행 중인 총 설문 조사 번역 수입니다.
설문 조사 번역	세로 막대		언어별 번역에 대해 요청된 총 설문 조사 수입니다. 또한 정의된 색상 범례가 있는 다음과 같은 변환 상태를 나타냅니다. • 완전히 번역됨 • 번역 진행 중 • 부분적으로 번역됨 • 번역 안 됨

인사이트 대시보드에서 번역 요청

인사이트 대시보드에서 항목 또는 가상 에이전트 주제에 대한 서비스 카탈로그 번역을 요청하여 번역 상태에 따라 선택한 언어로 현지화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: localization_admin 또는 localization_requestor

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 인사이트 대시보드.

   대시보드는 기본적으로 카탈로그 항목 번역 보고서와 가상 에이전트 주제 번역 보고서를 제공하며, 이를 사용하여 번역을 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.

대시보드에 표시할 사용자 지정 아티팩트에 대한 보고서를 생성한 경우 사용자 지정 아티팩트에 대한 번역을 요청할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 아티팩트에 대한 보고서 만들기를 참조하세요.

2. 카탈로그 항목 번역 보고서 또는 가상 에이전트 주제 번역 보고서에서 번역을 요청할 언어의 세로 막대를 클릭합니다.
   예:
   - 카탈로그 항목 번역 보고서에서 언어를 선택하여 해당 언어로 된 항목에 대한 서비스 카탈로그 번역을 요청합니다.
   - 가상 에이전트 주제 번역 보고서에서 언어를 선택하여 해당 언어로 주제에 대한 가상 에이전트 번역을 요청합니다.
   - 아티팩트에 대해 작성된 사용자 지정 보고서가 있는 경우 해당 보고서에서 언어를 선택하여 선택한 언어로 번역을 요청합니다.
3. 현지화 인사이트 목록에서 하나 이상의 문서를 선택합니다.
   - 모두 선택 확인란을 클릭하여 목록에 있는 모든 항목에 대한 번역을 요청할 수 있습니다.
4. 선택한 행에 대한 작업 목록에서 번역 요청을 선택합니다.
5. 확인 대화 상자에서 확인을 클릭하여 요청을 제출합니다.

현지화 프레임워크 참조

참조 항목에서는 의 현지화 프레임워크구성요소 및 기술적 측면에 대한 정보를 제공합니다.

번역 모드

콘텐츠 번역을 현지화 프레임워크 위한 다양한 번역 모드를 제공합니다. 현지화 이행자는 번역 모드 중 하나를 사용하여 콘텐츠를 번역하고 현지화 요청을 이행할 수 있습니다.

기계 번역

의 기계 번역 현지화 프레임워크 은 에 의해 동적 변환구동됩니다.

인스턴스에서 필요한 번역 서비스 제공자를 활성화하여 컨텐츠를 기계 번역합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 번역기 구성 만들기 문서를 참조하십시오.

번역 관리 시스템으로 보내기

타사 현지화 프레임워크 번역 관리 시스템(TMS)과 통합하여 콘텐츠를 현지화합니다.

RWS 및 XTM 번역 관리 시스템은 기본적으로 지원되며 구성이 필요합니다. 자세한 내용은 에서 RWS TMS 구성 현지화 프레임워크 및 에서 XTM TMS 구성 현지화 프레임워크.

원하는 맞춤형 번역 관리 시스템을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 번역 관리 시스템 생성 문서를 참조하십시오.

허브 및 스포크 아키텍처가 현지화 프레임워크 설치되면 그에 따라 TMS를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 허브 및 스포크 아키텍처 문서를 참조하십시오.

인스턴스에서 Zip 첨부 파일이 지원되어야 합니다. 첨부 파일 구성에 대한 자세한 내용은 시스템 첨부 파일 속성 구성을 참조하십시오.

이메일로 전송

현지화 프레임워크 번역을 위해 번역 가능한 콘텐츠를 이메일을 통해 TMS 서비스로 보내는 데 사용할 수 있는 번역 모드로 이메일을 통해 보내기를 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.

작업에 요청 항목이 두 개 이상 있는 경우, 요청된 CSV 또는 XLIFF 항목은 하나의 ZIP 파일로 압축되어 이메일에 첨부됩니다. 인스턴스에서 CSV 또는 XLIFF 첨부 파일이 지원되어야 합니다. 첨부 파일 구성에 대한 자세한 내용은 시스템 첨부 파일 속성 구성을 참조하십시오.

이메일로 보내기 모드를 하나 이상의 활성화된 언어에 대한 번역 기본 설정으로 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 기본 설정 구성 문서를 참조하십시오.

익스포트/임포트

현지화 프레임워크 는 다음과 같은 번역 모드를 지원합니다.

- 내보내기: 번역을 위해 번역 가능한 콘텐츠를 TMS 서비스로 내보냅니다. 작업에 요청 항목이 두 개 이상 있는 경우 개별 CSV 또는 XLIFF 파일이 압축되어 하나의 zip 파일로 다운로드됩니다.
- 가져오기: TMS 서비스에서 번역된 컨텐츠를 가져옵니다. 작업에 요청 항목이 두 개 이상 있는 경우 개별 CSV 또는 XLIFF 파일을 또는 ZIP 형식으로 임포트할 수 있습니다. 작업과 관련이 없는 모든 파일은 건너뜁니다.

인스턴스에서 CSV 또는 XLIFF 첨부 파일이 지원되어야 합니다. 첨부 파일 구성에 대한 자세한 내용은 시스템 첨부 파일 속성 구성을 참조하십시오.

현지화 프레임워크 프로젝트 및 작업의 상태

에서 현지화 프레임워크현지화 프로젝트 또는 작업의 상태는 현지화 요청의 상태를 정의합니다. 현지화 작업의 상태는 번역을 위해 구성된 워크플로우에 따라 변경됩니다.

현지화 프레임워크 프로젝트 상태

상태	정의
초안	현지화 프로젝트를 만들 때의 초기 상태입니다.
진행 중	현지화 프로젝트를 시작할 때의 상태입니다.
완료 종결	모든 작업이 완료로 종결되었을 때의 상태입니다.
미완료 종결	하나 이상의 작업이 미완료로 종결된 경우의 상태입니다.

현지화 프레임워크 작업 상태

상태	정의
비즈니스 승인 대기 중	현지화 작업이 비즈니스 승인을 기다리고 있습니다.
번역에서 오류 발생.	컨텐츠를 번역하는 동안 현지화 작업에 오류가 발생했습니다.
완료 종결	현지화 작업이 수행되고 번역이 게시됩니다.
미완료 종결	요청을 이행하지 않고 현지화 작업이 종결되었습니다.
오픈	현지화 작업은 번역을 위해 전송되지 않습니다.
진행 중	현지화 작업의 번역이 진행 중입니다.
검토 중	승인자가 번역을 검토하고 있습니다.

관련 정보

현지화 작업 공간의 번역 작업 상태

의 오류 메시지 현지화 프레임워크

번역 및 워크플로우 기본 설정에 대해 적절한 설정이 구성되지 않은 경우 오류 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.

아티팩트 구성의 오류 메시지

오류 메시지	시나리오
기존 기록에 대한 내부 이름을 수정할 수 없습니다.	누군가 기존 아티팩트 기록의 내부 이름을 수정하려고 할 때
활성 아티팩트 구성에는 프로세서 스크립트나 읽기 스크립트가 필요합니다.	아티팩트 구성 기록에 사용할 수 있는 프로세서 스크립트 또는 읽기 스크립트가 없는 경우.
{table_name} 테이블에 대한 구성 기록이 있음	다른 아티팩트에 대해 존재하는 아티팩트 구성 기록의 테이블 이름을 제공하는 경우
내부 이름이 {internal_name}인 구성 기록이 있습니다.	다른 아티팩트에 대해 존재하는 아티팩트 구성 기록의 내부 이름을 제공하는 경우

설정의 오류 메시지

오류 메시지	시나리오
잘못된 이메일 주소 포함: {쉼표로 구분된 이메일 주소}.	일부 이메일 주소가 확인에 실패한 경우.
선택한 현지화 이행자 그룹에 localization_fulfiller 역할이 없습니다.	선택한 사용자 그룹에 localization_fulfiller 역할이 없는 경우.
선택한 비즈니스 승인자 그룹에 localization_fulfiller 역할이 없습니다.	선택한 사용자 그룹에 localization_fulfiller 역할이 없는 경우
선택한 번역 승인자 그룹에 localization_fulfiller 역할이 없습니다.	선택한 사용자 그룹에 localization_fulfiller 역할이 없는 경우.
자동 번역 옵션에 해당하는 번역 기본 설정이 활성화되어 있는지 확인하십시오.	워크플로우 기본 설정에서 자동 번역을 선택한 경우.
{Translator_name} 번역기가 버전 v3이 아닙니다.	해당 번역기 버전이 v3이 아닌 경우
{Translator_name} 번역기에는 구성된 번역 하위 플로우가 없습니다.	해당 번역자의 번역 하위 플로우가 비어 있는 경우.
선택한 번역가가 활성 상태가 아닙니다.	해당 번역기 구성이 비활성 상태인 경우입니다.
선택한 아티팩트에 사용할 수 있는 언어가 없습니다. 가능한 모든 언어는 다른 현지화 설정 기록에서 구성되었습니다.	선택한 아티팩트에 사용할 수 있는 언어가 없는 경우의 경고 메시지입니다.
아티팩트에 대한 설정 기록이 있습니다 - 언어 쌍: {아티팩트와 언어의 쌍}. 계속 진행하려면 상충을 해결하십시오.	사용자가 설정에서 언어 또는 아티팩트를 추가하려고 할 때 해당 기록이 다른 기록에 있는 경우.
기본 수신자 목록에 잘못된 이메일 주소 {comma_separated_email_adddresses}이(가) 포함되어 있습니다.	수신자의 제공된 이메일 주소가 잘못된 경우.
{0} 번역기가 활성화되지 않았습니다.	번역기가 활성 상태가 아닐 때.

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

오류 메시지	시나리오
번역 요청에 실패했습니다. 요청을 다시 시작하십시오.	번역 요청 제출 시 오류가 발생한 경우.
다음 아티팩트 항목 및 언어 쌍에 대한 번역을 요청하는 동안 오류가 발생했습니다: {아티팩트 및 언어 쌍}. 나열된 쌍에 대한 요청을 다시 시작합니다.	오류는 특정 언어 쌍({아티팩트 및 언어 쌍})에 대한 번역을 요청하는 동안 오류가 발생한 경우 목록 뷰에만 표시됩니다.

비교 UI의 오류 메시지

오류 메시지	시나리오
기계 번역	
{translator name}을(를) 사용하여 기계 번역을 수행하지 못했습니다. {실패 이유}. 주: 그 이유는 에서 가져옵니다 동적 변환.	이 메시지는 다음 두 가지 시나리오에서 나타납니다. • 기계 번역의 비교 UI에 표시되는 오류 메시지입니다. • 컨텐츠를 기계 번역하지 못한 경우 활동 스트림에 기록되는 메시지입니다.
{translator name}을(를) 사용하여 기계 번역을 수행하지 못했습니다. 하나 이상의 필드를 번역하지 못했습니다.	이 메시지는 다음 두 가지 시나리오에서 나타납니다. • 하나 이상의 필드에 대한 번역이 실패할 때 비교 UI에 표시되는 오류 메시지입니다. • 하나 이상의 필드에 대한 번역이 실패할 때 활동 스트림에 로그되는 메시지입니다.
기계 번역을 수행하지 못했습니다.	기계 번역 요청이 실패할 경우 비교 UI에 표시되는 오류 메시지입니다.
초안을 저장하는 동안 오류가 발생했습니다. 시스템 관리자에게 문의하십시오.	번역을 요청한 컨텐츠가 초안 메시지로 성공적으로 저장되지 않은 경우 비교 UI에 표시되는 오류 메시지입니다. 컨텐츠를 번역하기 위해 선택한 번역 모드의 경우, 사용자가 변경한 내용을 유지하기 위해 컨텐츠가 초안으로 저장된 다음 번역 프로세스가 시작됩니다.
이메일로 전송	
이메일을 통해 소스 파일을 {이메일 주소}(으)로 보내지 못했습니다.	이메일을 통해 소스 파일을 보낼 때 활동 스트림에 로그된 메시지가 실패합니다.
이메일을 보내지 못했습니다.	이 오류 메시지는 다음 두 가지 시나리오에서 나타납니다. • 이메일을 통해 소스 파일을 보낼 때 오류 메시지가 유지되고 비교 UI에 표시됩니다. • 이메일 전송 요청이 실패하는 경우 비교 UI에 표시되는 오류 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.

비교 UI의 오류 메시지

오류 메시지	시나리오
기계 번역	
다음은 잘못된 이메일 주소입니다: {쉼표로 구분된 잘못된 이메일 주소}입니다. 다시 시도하십시오.	이메일을 통해 전송하는 동안 제공된 이메일 주소 중 하나가 잘못된 경우.
TMS에 보내기	
번역을 위해 작업을 {tms name} TMS로 보내는 중 오류가 발생했습니다. {실패 이유}.	이 오류 메시지는 다음 두 가지 시나리오에서 나타납니다. • 번역 가능한 컨텐츠를 TMS로 전송할 때 활동 스트림에 로그된 메시지가 실패합니다. • 번역 가능한 컨텐츠를 TMS로 전송하지 못할 때 오류 메시지가 유지되고 비교 UI에 표시됩니다.
TMS로 전송하지 못했습니다.	번역 가능한 컨텐츠를 TMS로 전송하기 위한 호출이 실패할 경우 비교 UI에 표시되는 오류 메시지입니다.
{0}과 관련된 기록이 있습니다.	같은 이름으로 다른 TMS를 만들려고 할 때
TMS에서 검색	
{tms name} TMS에서 번역을 검색하지 못했습니다. {실패 이유}.	이 오류는 다음 두 가지 시나리오에서 나타납니다. • XTM TMS에서 번역을 검색할 때 활동 스트림에 로그된 메시지가 실패합니다. • XTM TMS에서 번역을 검색할 때 오류 메시지가 유지되고 비교 UI에 표시됩니다.
{tms name} TMS에서 번역을 검색하지 못했습니다.	XTM TMS에서 번역 검색 호출이 실패할 경우 비교 UI에 표시되는 오류 메시지입니다.
소스 파일 익스포트	
{CSV/XLIFF} 파일을 익스포트하지 못했습니다. {실패 이유}.	이 오류 메시지는 다음 두 가지 시나리오에서 나타납니다. • 번역을 위해 소스 파일을 내보낼 때 오류 메시지가 유지되고 비교 UI에 표시됩니다. • 번역을 위해 소스 파일을 익스포트할 때 활동 스트림에 기록되는 메시지가 실패합니다.
파일을 익스포트하지 못했습니다.	번역을 위해 소스 파일 익스포트 요청이 실패할 경우 비교 UI에 표시되는 오류 메시지입니다.
번역된 파일 임포트	
{CSV/XLIFF} 파일에서 번역을 임포트하지 못했습니다. {실패 이유}.	이 메시지는 다음 두 가지 시나리오에서 나타납니다. • 번역된 파일을 임포트하지 못할 때 활동 스트림에 로그되는 메시지. • 번역된 파일 임포트가 실패할 때 오류 메시지가 유지되고 비교 UI에 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.

비교 UI의 오류 메시지

오류 메시지	시나리오
기계 번역	
임포트하지 못했습니다.	번역된 파일 임포트 요청이 실패할 경우 비교 UI에 표시되는 오류 메시지입니다.
번역을 게시하지 못했습니다.	번역을 게시하지 못한 경우.
초안으로 저장	
초안을 생성하는 동안 오류가 발생했습니다.	초안으로 저장을 클릭한 후 오류가 발생하는 경우.
번역 승인	
변경을 요청하는 동안 오류가 발생했습니다.	승인자가 번역에 대한 변경을 요청하는 동안 오류가 발생한 경우
번역 게시	
번역 게시 중 오류가 발생했습니다.	이미 번역된 컨텐츠를 번역하려고 할 때
번역을 제출하는 동안 오류가 발생했습니다.	번역을 게시하거나 승인을 위해 번역을 보낼 때

인사이트의 오류 메시지

오류 메시지	시나리오
통찰력 작성 작업이 이미 실행 중입니다. 나중에 다시 시도하십시오.	인사이트 기록을 여러 번 생성하려고 할 때
선택한 인사이트에 대한 번역 요청에 실패했습니다. 실패한 요청에 대한 인사이트 목록을 확인하고 요청을 다시 시작하려면 여기를 클릭하십시오.	번역 요청에 실패한 통찰력 기록을 나열합니다.
다음 테이블 및 언어 쌍에 대한 현지화 설정이 없습니다: {테이블 이름 및 언어 쌍}. 언급된 쌍의 기록을 선택 취소하고 다시 제출하십시오.	설정 기록이 없는 {테이블 이름 및 언어 쌍}과 같은 언어 쌍을 나열합니다.

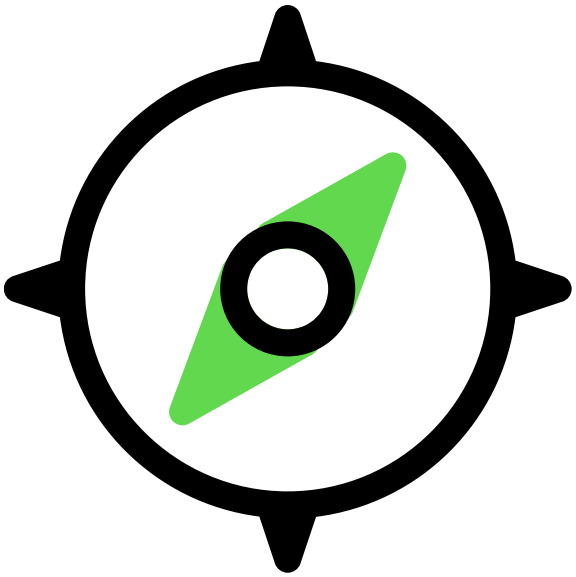
현지화 작업 공간

현지화 작업 공간 는 컨텐츠 소유자와 번역 요청자를 위한 대상 번역 관리 환경입니다. 이를 통해 현지화 작업 공간 대규모로 다국어 콘텐츠를 관리하고 제공할 수 있습니다.

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

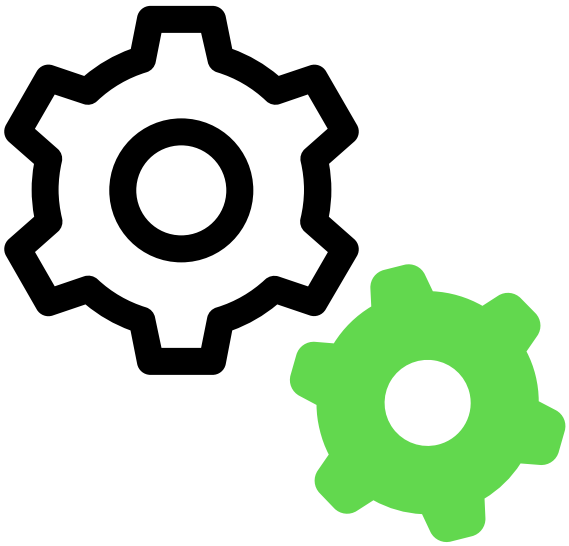
시작하기

탐색



현지화 작업 공간 탐색

구성



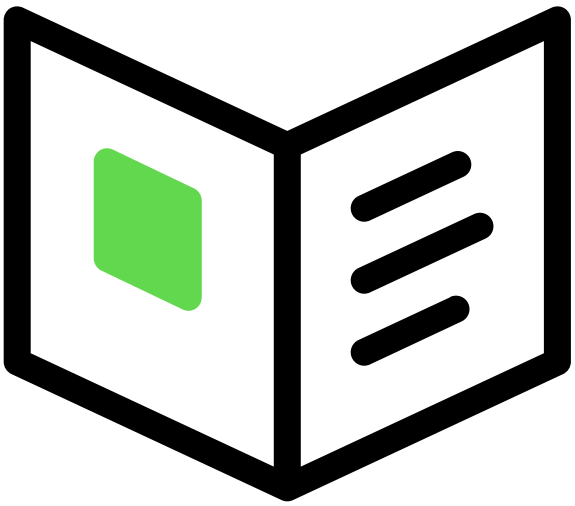
현지화 작업 공간 구성

사용



번역을 요청하는 데 사용하는 현지화 작업 공간 방법을 알아봅니다.

참조



도메인 분리 지원 및 지역화할 수 있는 콘텐츠 유형에 대한 현지화 작업 공간 상세 정보를 확인합니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 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.

ServiceNow 커뮤니티

국제화 및 현지화

언어 지원 가이드

고객 성공 센터

Customer Success Center

현지화 전략 통합 문서

개발자

에서 애플리케이션 빌드, 테스트 및 배포 developer.servicenow.com

Impact

ROI를 가속화하고 경험을 확대하십시오. http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

에서 강사 주도 및 온라인 교육을 통해 기술 구축 ServiceNow 대학교

나우크리에이트

Now Create

파트너

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

ServiceNow 제품 및 솔루션에 대한 자세한 내용은 다음에서 확인하십시오. http://servicenow.com

ServiceNow Store

에서 ServiceNow 플랫폼을 보완하는 인증된 앱 및 통합을 다운로드하십시오. https://store.servicenow.com/store

다운로드 현지화 작업 공간 의 앱 ServiceNow Store .

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

현지화 작업 공간 탐색

현지화 작업 공간 는 컨텐츠 소유자와 번역 요청자를 위한 대상 번역 관리 환경입니다. 이를 통해 현지화 작업 공간 대규모로 다국어 콘텐츠를 관리하고 제공할 수 있습니다.

현지화 작업 공간 개요

현지화 작업 공간 에는 현지화 관리자가 번역을 완료하는 데 필요한 콘텐츠 유형과 활동을 이해하고 관리하는 데 필요한 모든 구성요소와 데이터가 포함되어 있습니다. 작업 생성 및 번역 워크플로를 간소화하고 자동화합니다.

초기 릴리스 현지화 작업 공간 에서는 소스가 영어이고 대상이 영어가 아닌 언어인 경우 번역 요청을 지원합니다. 영어가 아닌 텍스트(영어를 포함한 모든 언어로)에 대한 번역 요청은 현재 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.

구성 후 번역 요청은 번역 관리 시스템(TMS) 또는 기계 번역(MT)을 통한 번역 워크플로우를 따릅니다. 현지화 작업 공간 의 프로젝트 번들링 기능을 현지화 프레임워크활용합니다.

현지화 작업 공간 는 온프레미스(자체 호스팅) 고객이 사용할 수 있습니다. 규제 시장에 대해서는 인증되지 않았습니다.

현지화 작업 공간 사용자

사용자

사용자	설명
현지화 관리자	localization_admin
현지화 편집기	localization_editor
현지화 이행자	localization_fulfiller
현지화 관리자	localization_manager
현지화 요청자	localization_requestor

의 현지화 작업 공간 사용자 역할은 의 현지화 프레임워크역할에서 파생됩니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 역할 문서를 참조하십시오.

현지화 작업 공간 이점

현지화 작업 공간 이점

이점	기능	사용자
단일 인터페이스에서 번역 요청을 제출하고 관리합니다.	홈페이지에서는 현지화 작업 공간 여러 제공자를 사용하여 여러 언어로 번역을 요청할 수 있습니다.	현지화 요청자입니다.
번역할 컨텐츠 유형을 여러 유형으로 선택합니다.	번역할 컨텐츠 유형을 선택하면 에서 현지화 작업 공간 범위 내에서 번역되지 않았거나 부분적으로 번역된 모든 컨텐츠를 자동으로 식별하고 수집합니다.	현지화 요청자입니다.
정보 비용 예상치를 생성합니다.	정보 제공 비용 예상치를 사용하면 현지화 예산을 계획하고 제어할 수 있습니다.	현지화 요청자입니다.

다음으로 살펴볼 내용

설정 및 사용에 현지화 작업 공간대한 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.

- 현지화 작업 공간 구성
- 현지화 작업 공간에서 번역 요청
- 현지화 작업 공간 참조

의 동적 아티팩트 탐지 현지화 작업 공간

동적 아티팩트 탐지를 현지화 작업 공간 사용하여 사용자 지정 아티팩트를 포함하여 번역 가능한 모든 컨텐츠를 식별합니다.

현지화 요청을 만들 때 콘텐츠 유형 단계에서 사용자 지정 아티팩트를 선택할 수 있습니다. 아티팩트 테이블에서 번역되지 않았거나 부분적으로 번역된 모든 문서가 검색되어 표시됩니다.

사용자 지정 아티팩트를 선택할 수 있도록 하려면 다음과 같이 구성해야 합니다.

- 아티팩트 구성 [sn_lf_config] 테이블에 번역 아티팩트를 작성합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 아티팩트 생성 및 구성 문서를 참조하십시오.
- 아티팩트의 테이블 및 프로세서 스크립트에 대한 교차 범위 권한을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 현지화 작업 공간에 대한 교차 범위 권한 문서를 참조하십시오.
- 아티팩트 리소스에 대해 제한된 호출자 액세스를 설정해야 할 수도 있습니다. 자세한 내용은 현지화 작업 공간에 대한 제한된 호출자 접근 문서를 참조하십시오.

일부 미리 구성된 아티팩트 유형은 설치 시 현지화 작업 공간이미 사용할 수 있습니다. 기본적으로 사용할 수 있는 번역 아티팩트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 현지화 작업 공간의 현지화 가능 콘텐츠 유형.

설정할 https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 수 있는 아티팩트의 현지화 프레임워크 예는 .ServiceNow 커뮤니티 이러한 예에는 프로세서 스크립트가 포함됩니다.

현지화 작업 공간의 번역 작업 상태

홈 화면에서 직접 현지화 작업 공간 번역 요청의 최신 상태를 최신 상태로 유지합니다.

현지화 작업 공간 를 확장하고 빌드합니다 현지화 프레임워크. 의 현지화 작업 공간 번역 요청 상태는 다음과 같이 프로젝트에 해당합니다 현지화 프레임워크 .

현지화 작업 공간의 번역 요청 상태

상태	설명
초안	번역 요청은 저장되지만 제출되지는 않습니다. 해당 현지화 프레임워크 상태: 초안.
제출됨	번역 요청이 프로젝트와 해당 작업을 생성 중인 로 현지화 프레임워크이동했습니다. 해당 현지화 프레임워크 상태: (N/A).
진행 중	번역 프로젝트와 해당 작업이 에서 성공적으로 작성 현지화 프레임워크되었습니다. 해당 현지화 프레임워크 상태: 진행 중
완료	번역 프로젝트가 완료되고 프로젝트 내의 모든 작업이 완료되고 종결되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업 공간의 번역 요청 상태

상태	설명
	해당 현지화 프레임워크 상태: 완료 종결.
종결됨: 프로젝트 미완료	프로젝트 내의 작업 중 하나 이상이 종결된 것으로 표시되었지만 완료되지 않은 경우 번역 프로젝트는 불완전한 것입니다. 해당 현지화 프레임워크 상태: 미완료 종결.

번역 요청의 상태는 의 홈페이지 현지화 작업 공간상태 열에 표시됩니다.

관련 정보

현지화 프레임워크 프로젝트 및 작업의 상태

현지화 작업 공간에서 번역 요청

현지화 작업 공간 구성

를 사용하기 현지화 작업 공간전에 필요 조건, 종속성 및 번역 공급자를 구성합니다.

구성 개요

현지화 작업 공간 는 현지화와 관련된 다른 ServiceNow AI Platform 애플리케이션의 기능을 기반으로 빌드됩니다. 이러한 애플리케이션은 아직 설치되어 있지 않으면 함께 활성화됩니다 현지화 작업 공간 . 를 구성 현지화 작업 공간하기 전에 이러한 애플리케이션의 구성을 완료해야 합니다.

1. 현지화 작업 공간 설치.

   관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_lw)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다. 권리를 확인하여 에 대한 현지화 작업 공간액세스 권한이 있는지 확인합니다.

2. 필요에 따라 필수 구성 요소를 구성합니다.

   Zurich 릴리스에서 설정 테이블 〔sn_lf_setting〕에 대한 액세스는 기본적으로 구성됩니다. 그러나 릴리스에서는 Yokohama 설정 테이블 〔sn_lf_setting〕에 대한 액세스 권한을 확인해야 합니다. 이 단계에는 관리자 역할이 필요합니다. 설정 테이블에 대한 액세스 확인 문서를 참조하십시오.

3. 종속성을 구성합니다.
   - 국제화(i18n) 및 언어 플러그인: 언어 플러그인을 시스템 현지화. 비즈니스 요구 사항에 따라 인스턴스의 언어를 선택합니다.
   - 현지화 프레임워크: 다음과 같이 구성합니다 현지화 프레임워크 .

     역할을 할당합니다. 현지화 작업 공간 의 역할을 현지화 프레임워크에 특정한 현지화 작업 공간하나의 역할과 함께 사용합니다.

     a. 필요에 따라 역할을 추가합니다 현지화 프레임워크 . 현지화 프레임워크 역할 문서를 참조하십시오.

     b. 사용자 역할 sn_lw.user를 현지화 작업 공간 추가합니다. 이 역할은 의 현지화 작업 공간모든 사용자에게 필요합니다.
     그룹 [sys_user_group] 테이블에 하나 이상의 그룹을 생성하고 그룹에 역할을 추가한 다음, 현지화 사용자를 적절한 그룹에 할당합니다.

     아티팩트를 구성합니다. 아티팩트 구성 문서를 참조하십시오.

기계번역

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

주: 에서 현지화 작업 공간아티팩트를 보려면 콘텐츠 게시 sn_cd.content_admin 역할이 필요합니다. 사용자가 아티팩트 번역을 콘텐츠 게시 요청하는 기능이 필요한 경우 이전 단계에서 만든 적절한 그룹에 sn_cd.content_admin 을 추가합니다.

번역 작업의 워크플로우를 포함한 설정을 구성합니다. 현지화 프레임워크 설정 문서를 참조하십시오. 또한 설정 테이블(sn_lf_settings)의 현지화 프레임워크프로젝트 기본 설정 탭에서 확인란이 다음과 같이 설정되어 있는지 확인합니다.

- 프로젝트 사용: 선택됨.
- 자동 작성 사용: 선택 취소됨(선택 해제됨).

조직에서 번역 관리 시스템을 사용하는 경우 구성합니다. 번역 관리 시스템 구성 문서를 참조하십시오.

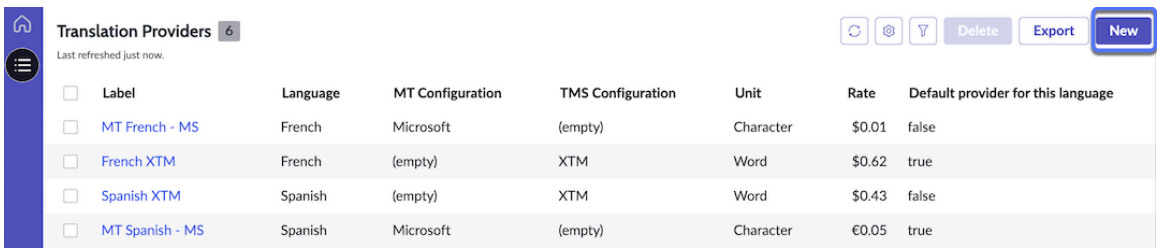
- 동적 변환: 기계 번역을 사용하여 번역 요청을 이행하는 경우 번역기 구성 설정을 포함하여 구성합니다 동적 변환. 다른 번역 서비스와의 통합 문서를 참조하십시오.

4. 에서 사용자 고유의 아티팩트를 사용하려는 경우 사용자 지정 아티팩트를 현지화 작업 공간구성합니다. 사용자 지정 아티팩트 생성 및 구성 문서를 참조하십시오.

   아티팩트에 대한 교차 범위 액세스 권한을 설정합니다. 자세한 내용은 현지화 작업 공간에 대한 교차 범위 권한 문서를 참조하십시오.

   필요한 경우 아티팩트 자원에 액세스할 수 현지화 작업 공간 있도록 제한된 호출자 액세스를 설정합니다. 이 단계에는 관리자 역할이 필요합니다. 현지화 작업 공간에 대한 제한된 호출자 접근 문서를 참조하십시오.

5. 번역 제공자 구성 in 현지화 작업 공간. 의 현지화 작업 공간 번역 제공자는 의 동적 변환번역기 구성과 다릅니다.



현지화 작업 공간 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_lw)을 현지화 작업 공간 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다. 데모 데이터를 사용할 수 없습니다.

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 .
- 다음 항목 검토: 현지화 작업 공간 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 ServiceNow Store .
- 현지화 작업 공간 Pro 또는 Pro+ 구독이 필요합니다.

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

다음 항목이 현지화 작업 공간 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 현지화 작업 공간과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_lw)을 현지화 작업 공간 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.
6. 옵션: 설치된 구성 요소를 조사하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기.

다음에 수행할 작업

를 포함한 현지화 프레임워크종속성을 구성한 후 를 구성합니다 현지화 작업 공간. 자세한 내용은 현지화 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

설정 테이블에 대한 액세스 확인

릴리스에 Yokohama 대한 현지화 작업 공간 구성의 일부로 의 현지화 프레임워크설정 테이블에 대한 액세스를 확인합니다.

시작하기 전에

현지화 프레임워크이 설치되어 있어야 합니다. 아직 설치되지 않은 경우 포함됩니다 현지화 작업 공간 .

필요한 역할: admin. 현지화 관리자 역할(localization_admin)로는 이 절차를 완료할 수 없습니다.

이 태스크 정보

주: Zurich 릴리스에서 설정 〔sn_lf_setting〕 테이블에 대한 액세스가 미리 구성됩니다. 릴리스에 Yokohama 필요한 절차는 다음과 같습니다.

현지화 작업 공간 테이블, 현지화 프레임워크 설정 〔sn_lf_setting〕에 대한 접근 권한이 필요합니다. 설정 테이블은 번역 프로젝트를 만들고 업데이트하는 기능을 제어합니다. 다음 절차를 사용하여 액세스를 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 이름 필드에서 sn_lf_setting 검색합니다.
3. 테이블 양식에서 애플리케이션 액세스 탭을 선택합니다.
4. 읽기 가능, 업데이트 가능 확인란 2개를 선택합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

현지화 작업 공간에 대한 교차 범위 권한

사용자 지정 변환 아티팩트를 만든 후 에서 아티팩트에 액세스할 현지화 작업 공간수 있도록 교차 범위 권한을 설정합니다.

시작하기 전에

- 사용자 지정 아티팩트에 getTranslatableContent라는 메서드가 포함된 프로세서 스크립트가 있는지 확인합니다.
- 사용자 지정 아티팩트의 기록이 저장되는 테이블의 이름을 확인합니다. 테이블의 애플리케이션 범위도 확인합니다. 이 정보는 〔sn_lf_config〕의 아티팩트 기록에서 찾을 수 있습니다. 자세한 테이블 정보는 〔sys_db_object〕에서도 확인할 수 있습니다.
- 애플리케이션 범위를 현지화 작업 공간로 설정합니다.
- 필요한 역할: admin. localization_admin 이 절차를 완료할 수 없습니다.

이 태스크 정보

사용자 지정 아티팩트는 여러 애플리케이션 범위에 있으므로 애플리케이션 범위에서 아티팩트에 대한 현지화 작업 공간 액세스 권한을 제공해야 합니다. 이 구성을 완료하면 번역 요청에서 아티팩트를 표시하고 선택할 수 있습니다.

각 아티팩트에 대해 교차 범위 권한 〔sys_scope_privilege〕에서 두 개의 항목을 설정합니다.

1. 아티팩트 테이블에 대한 기록입니다.
2. 아티팩트의 프로세서 스크립트에 대한 기록입니다.

이러한 레코드의 소스 범위는 다음과 현지화 작업 공간같습니다.

기본적으로 사용할 수 있는 아티팩트는 교차 범위 권한의 수동 구성이 필요하지 않습니다. 자세한 내용은 현지화 작업 공간의 현지화 가능 콘텐츠 유형 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 애플리케이션 범위 내에 현지화 작업 공간 있는지 확인하고 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 교차 범위 접근.
2. 교차 범위 권한 〔sys_scope_privilege〕 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   소스 범위 및 애플리케이션 필드가 자동으로 로 설정된 현지화 작업 공간양식이 열립니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력하여 아티팩트 테이블에 대한 기록을 생성합니다.

교차 범위 권한: 테이블

필드	설명
대상 범위	아티팩트 테이블에 연결된 애플리케이션 범위의 이름을 입력합니다.
대상 이름	아티팩트가 저장된 테이블의 이름(예: 〔kb_knowledge〕)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.

필드	설명
대상 유형	목록에서 #### 선택합니다.
운영	### 선택합니다.
상태	#### 선택합니다.

4. 제출을 선택하여 아티팩트 테이블에 대한 기록을 완료합니다.
5. 교차 범위 권한 [sys_scope_privilege]에서 새로 만들기를 선택하여 아티팩트의 프로세서 스크립트에 대한 다른 레코드를 만듭니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력하여 아티팩트의 프로세서 스크립트에 대한 기록을 생성합니다.

교차 범위 권한: 프로세서 스크립트

필드	설명
대상 범위	아티팩트와 연결된 애플리케이션 범위의 이름을 입력합니다.
대상 이름	프로세서 스크립트의 이름을 입력합니다.
대상 유형	#### ##을 선택합니다.
운영	API ### 선택합니다.
상태	#### 선택합니다.

7. ##을 선택하여 아티팩트의 프로세서 스크립트에 대한 기록을 완료합니다.

다음에 수행할 작업

제한된 자원을 사용할 수 있도록 제한된 호출자 접근 권한을 설정해야 할 수도 있습니다 현지화 작업 공간. 자세한 내용은 현지화 작업 공간에 대한 제한된 호출자 접근 문서를 참조하십시오.

관련 정보

현지화 작업 공간의 현지화 가능 콘텐츠 유형

사용자 지정 아티팩트 생성 및 구성

프로세서 스크립트 생성

현지화 작업 공간에 대한 제한된 호출자 접근

소스 범위가 현지화 작업 공간.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

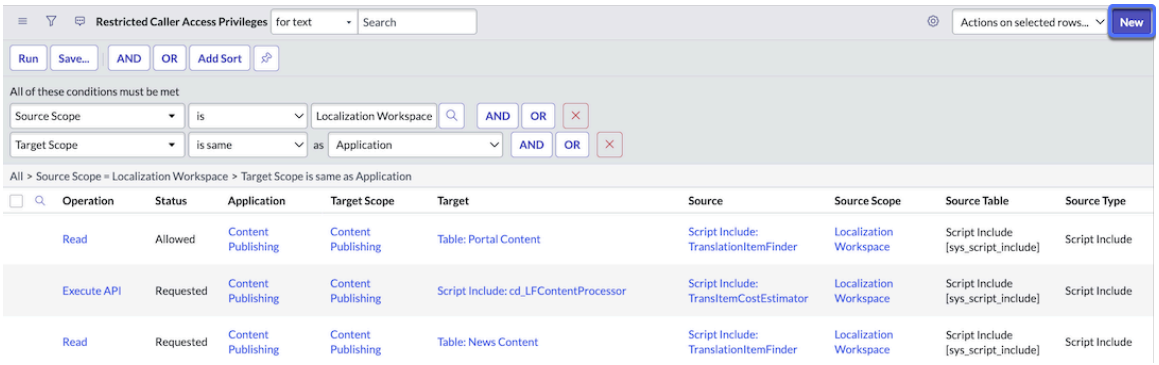
제한된 호출자 접근을 설정하려면 관리자 역할이 필요합니다. localization_admin 역할은 이 절차를 완료할 수 없습니다.

문서는 다양한 애플리케이션 범위의 테이블에 저장되므로 해당 애플리케이션 범위에 대한 액세스를 허용 현지화 작업 공간 해야 합니다. 제한된 호출자 접근에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 제한된 호출자 접근 권한 설정 . 애플리케이션 범위 지정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 범위 .

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

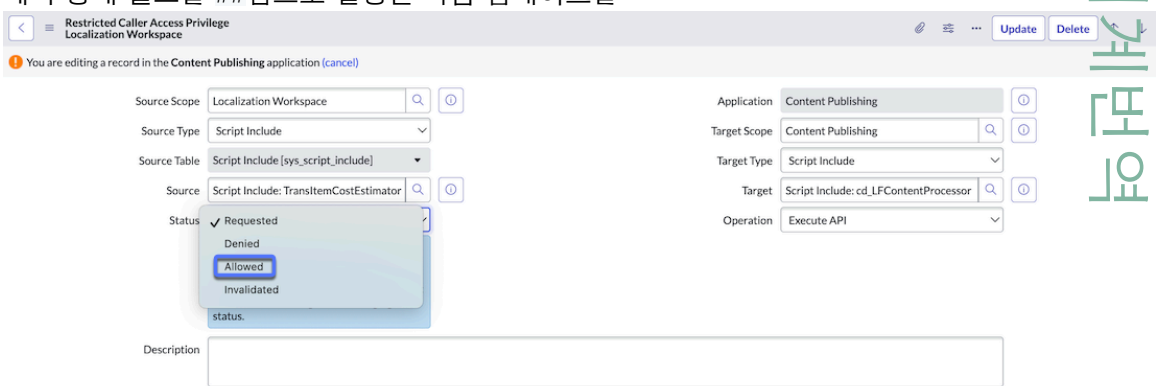
1. 애플리케이션 범위를 로 현지화 작업 공간설정한 후 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 제한된 호출자 접근 (sys_restricted_caller_access).
2. 제한된 호출자 접근 권한 테이블의 목록 보기에서 필터 표시/숨기기를 엽니다.
3. ## ### ### ## ### ## ##조건을 추가합니다.
4. 또한 ## ### ####### ##### 조건을 추가한 다음, 실행을 선택하여 쿼리를



실행합니다.

5. 결과 목록에서 첫 번째 열의 값을 선택하여 요청 상태를 표시하는 기록을 엽니다.
6. 주: 애플리케이션 범위가 아직 현지화 작업 공간없는 경우 배너의 링크를 선택해야 합니다. # ### ##### ### ######.

   기록의 양식에서 상태 필드를 ##됨으로 설정한 다음 업데이트를



   선택합니다.

7. 결과 목록의 모든 기록이 ##됨 상태가 되도록 이 절차를 반복합니다.

다음에 수행할 작업

의 현지화 작업 공간설정을 계속합니다. 현지화 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

번역 제공자 구성

구성의 현지화 작업 공간일부로 번역 제공자를 설정합니다. 각 대상 언어에 대해 가격으로 여러 번역 공급자를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

인스턴스에 영어가 아닌 대상 언어를 하나 이상 구성합니다.

에서 현지화 프레임워크하나 이상의 번역 관리 시스템(TMS)을 구성하거나 에서 하나 이상의 기계 번역기 구성을동적 변환구성합니다.

필요한 역할: localization_admin 또는 admin

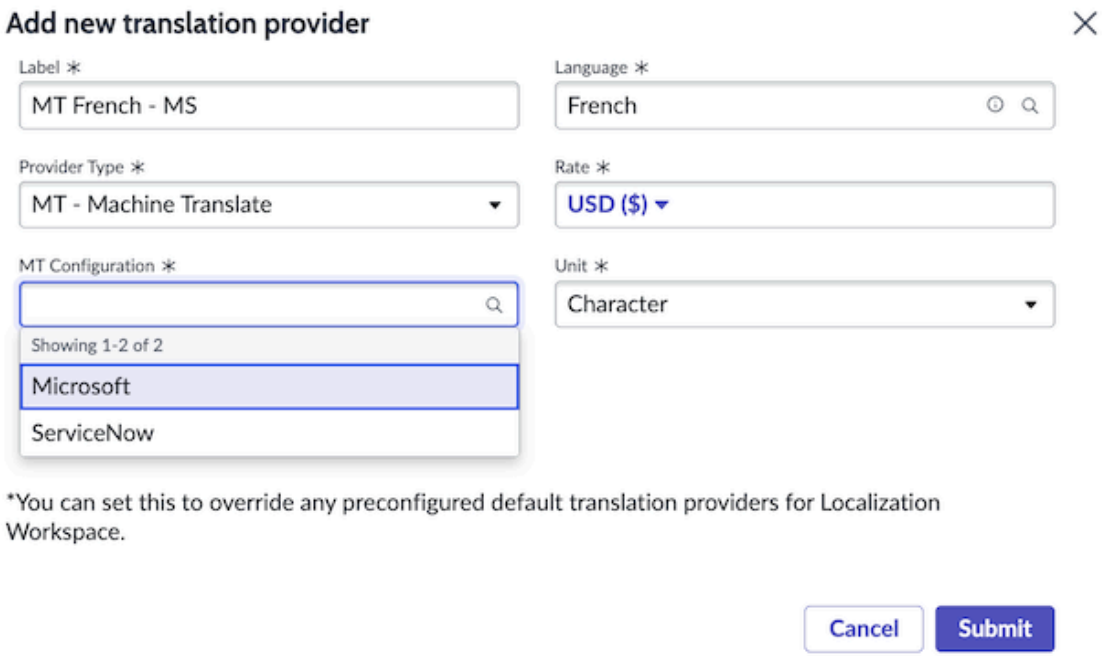
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
에서 현지화 작업 공간번역 제공자는 다음을 결합하는 기록입니다.

- 외부 공급업체 번역 서비스
- 대상 언어
- 단위당 요금(번역 서비스가 번역된 단어 또는 문자당 청구하는 가격)

번역 제공자 기록은 번역 프로젝트의 각 작업 실행에 대한 세분화된 제어를 제공하고 대상 언어당 둘 이상의 서비스 제공자의 가능성을 지원합니다.

이 기록을 사용하여 정보 비용 예상치를 계산할 수도



있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ### ## ## 〉 번역 제공자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 번역 공급자 추가 창에서 다음 정보를 입력합니다.

필드	값
레이블	설명적인 이름을 입력합니다. 이 레이블은 번역 제공자 목록에 표시됩니다.
언어	언어를 입력합니다. 인스턴스에 구성한 언어 중에서 검색할 수 있습니다.
제공자 유형	목록에서 TMS(번역 관리 시스템) 또는 MT(기계 번역)를 선택합니다. 이러한 제공자 유형은 인스턴스에서 미리 구성한 후에 사용할 수 있습니다.
요율	번역 제공자가 단어 또는 문자당 부과하는 기본 요금을 입력하되 대량 할인이나 초과분 없이 입력할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음의 번역 요청: 현지화 작업 공간예상치 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	값
	사용자 기본 설정에 없는 통화를 선택할 수 있습니다. 그러나 예상 정보 비용은 번역 요청자의 사용자 세션 통화로 표시됩니다. 주: 의 현지화 작업 공간홈페이지에 표시되는 비율 은 표시 값 통화 필드에 설정된 소수점 이하 자릿수로 반올림됩니다. 그러나 정보 비용 예상치의 계산에는 에서 구성한 현지화 작업 공간실제 요율이 사용됩니다. 계산에는 통화의 표시 값이 사용되지 않습니다. 자세한 내용은 FX 통화 필드와 표시 매개변수 식별 문서를 참조하십시오.
TMS(또는 MT) 구성	이 필드는 제공자 유형에 대한 선택에 따라 달라집니다. 구성한 사용 가능한 제공자 중에서 선택합니다. 예를 들어, TMS를 제공자 유형으로 선택하고 XTM 타사 제공자를 구성한 경우 **XTM** 을 목록에서 사용할 수 있습니다.
단위	단위 수에 요율을 곱하면 정보 비용 예상치가 됩니다. 타사 번역 서비스의 청구 정책에 따라 단어 또는 문자 중에서 선택합니다. 문자 라는 현지화 작업 공간 용어는 기계 번역 서비스에서 일반적으로 사용되는 단위인 유니코드 코드 포인트에 해당합니다. 서비스 공급업체의 설명서를 참조하여 가격 책정에 사용되는 단위를 확인하십시오. 의 Google Cloud Translator Service가격 책정에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 https://cloud.google.com/translate/pricing . Translator에 대한 Microsoft Azure 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/details/cognitive-services/translator/ .
이 언어의 기본 제공자	(선택 사항) 이 번역 제공자를 에서 현지화 작업 공간이 언어의 기본값으로 설정하려면 이 확인란을 선택합니다. 주: 의 현지화 작업 공간 기본 제공자는 의 동적 변환기본 번역기와 관련이 없습니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
기존 기록을 다음과 같이 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. localization_admin 역할을 사용하여 번역 제공자 목록에서 기록의 레이블을 선택합니다.



2. 번역 제공자 편집 창이 열립니다. 값을 수정합니다.
3. 업데이트를 선택하여 기록을 저장합니다.

주: 번역 제공자에 대한 업데이트는 현재 진행 중인 번역 요청에 적용되지 않습니다.

완료된 번역 작업에 대한 이메일 알림 생성

번역 작업이 완료되면 알림을 현지화 작업 공간 받을 수 있도록 이메일 알림을 구성합니다.

시작하기 전에

고유한 알림 범주를 생성하여 번역 프로젝트와 현지화 작업 공간 관련된 알림을 식별하고 그룹화합니다. 지침은 문서를 참조하십시오 알림 범주 생성.

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보

패치 1부터 Zurich 에서 번역 작업의 현지화 작업 공간진행 상황을 추적하는 것과 함께 번역 작업이 완료되면 알림을 받도록 이메일 알림을 설정할 수 있습니다.

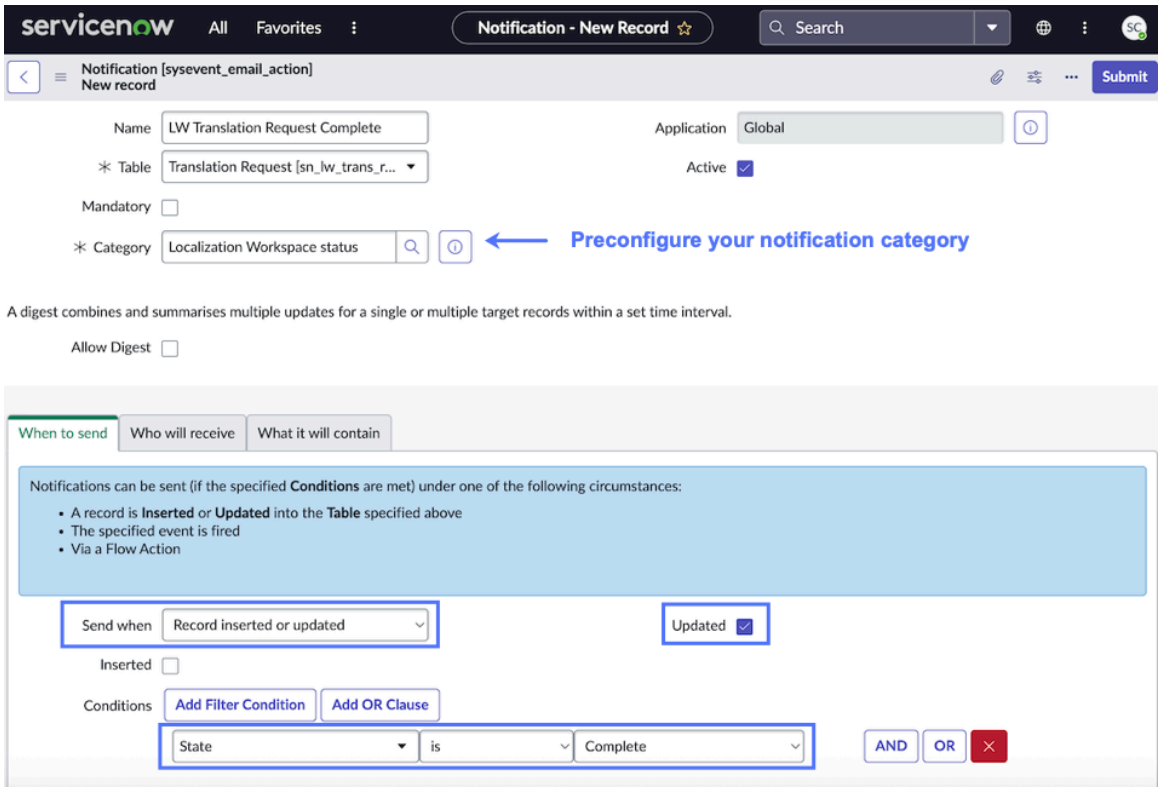
이메일 알림 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 이메일 알림 만들기. 다음 절차는 작업에 대한 알림에만 해당 현지화 작업 공간 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 지침에 따라 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	이러한 알림에 대해 고유하고 설명적인 이름을 입력합니다.
테이블	테이블 목록에서 번역 요청 [sn_lw_trans_request] 테이블을 선택합니다.
범주	이러한 알림에 대한 범주를 직접 설정한 경우 드롭다운 목록에서 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 알림 범주 생성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 전송 시기 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

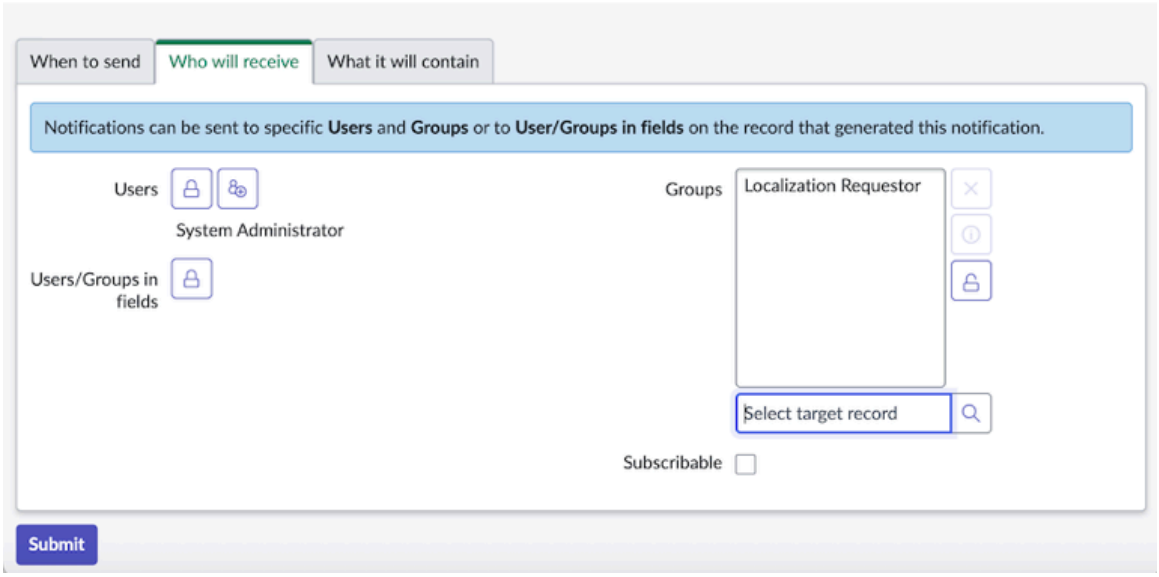
필드	설명
보낸 시간	## ## ## ##### 선택합니다.
업데이트됨	이 확인란을 선택합니다.
삽입됨	이 확인란의 선택을 취소합니다.
조건	한 행을 ### ### 설정합니다.

5. 수신인 탭에서 조직의 요구 사항에 따라 필드를 입력합니다.

필드	설명
사용자	사용자 [sys_user] 테이블에서 개별 사용자를 추가하려면 자물쇠 아이콘을 선택합니다.
필드의 사용자/그룹	번역 요청 [sn_lw_trans_request] 테이블의 필드에서 수신자를 추가하려면 자물쇠 아이콘을 선택합니다.
그룹	그룹 [sys_user_group] 테이블에서 현지화 요청자와 같은 사용자 그룹을 추가하려면 자물쇠 아이콘을 선택합니다.
구독 가능	모든 사용자가 알림을 구독할 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.

필드	설명
	주: 받는 사람은 일반적으로 사용자 인터페이스에서 액세스할 수 없는 레코드에 대한 전자 메일을 받을 수 있으므로 이 옵션을 선택하기 전에 정보의 민감도를 고려합니다.



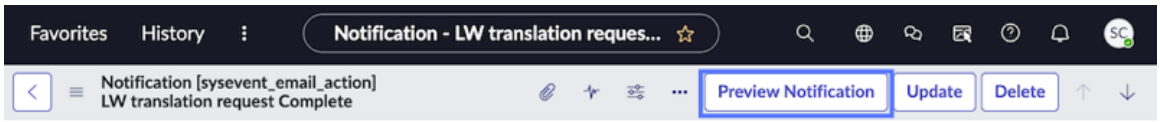
6. 포함될 항목 탭에서 조직의 요구 사항에 따라 필드를 입력합니다.

필드	설명
이메일 템플릿	기존 템플릿을 검색할 수 있습니다.
제목	변수 선택 아래에 있는 번역 요청 [sn_lw_trans_request] 테이블의 변수를 사용할 수 있습니다.
메시지 HTML	변수 선택 아래에 있는 번역 요청 [sn_lw_trans_request] 테이블의 변수를 사용할 수 있습니다. 이 테이블의 변수 예시: ○ ${lf_project.number} 는 현지화 프레임워크의 해당 번호입니다. ○ ${sys_created_by} 은(는) 번역 요청을 제출한 사람입니다.

7. 제출(또는 편집 중인 경우 업데이트)을 선택하여 기록을 완료합니다.

다음에 수행할 작업
새 알림을 만든 후에는 알림 [sysevent_email_action] 테이블에서 해당 기록을 검토할 수 있습니다. 완료된 기록에서 알림 미리 보기를 선택하여 이메일 알림의 예를 열 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 알림이 수신자에게 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.



자세한 내용은 이메일 알림 미리 보기 문서를 참조하십시오.

현지화 작업 공간에서 번역 요청

에서 번역 요청을 생성하고 제출합니다 현지화 작업 공간. 요청을 제출하기 전에 검토할 정보 비용 예상치를 생성합니다.

번역 요청 생성 개요

현지화 요청자는 하나의 인터페이스에서 여러 콘텐츠 유형의 번역 요청을 여러 언어로 생성할 수 있습니다. 요청을 제출하기 전에 요청자는 정보 비용 예상치를 검토할 수 있습니다.

현지화 작업 공간 홈페이지에서 번역 요청 버튼을 누르면 4단계 프로세스를 표시하는 마법사가 열립니다.

1. 현지화 작업 공간에서의 번역 요청: 언어

   첫 번째 단계에서 번역 요청을 시작하여 연결된 번역 제공자를 선택하여 선택한 대상 언어를 추가합니다.

2. 다음의 번역 요청: 현지화 작업 공간유형

   번역 요청에 컨텐츠 유형을 추가합니다. 인스턴스 전체에서 여러 유형의 문서를 선택할 수 있습니다.

3. 다음의 현지화 작업 공간번역 요청: 범위

   검색된 목록에서 번역 요청에 포함할 특정 문서를 선택합니다.

4. 다음의 번역 요청: 현지화 작업 공간예상치

   번역 요청 마법사의 마지막 단계로 정보 비용 예상치를 작성합니다. 예상치를 검토하여 현지화 예산을 계획하고 제어합니다.

현지화 작업 공간에서의 번역 요청: 언어

에서 현지화 작업 공간번역 요청에 대상 언어를 추가합니다.

시작하기 전에
번역 요청에 추가할 언어를 설치했는지 확인하십시오.

사용하려는 현지화 작업 공간 번역 공급자로 구성되어 있는지 확인합니다. 번역 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: localization_requestor

이 태스크 정보
번역 요청에는 각 문서에 대한 여러 대상 언어가 포함될 수 있습니다.

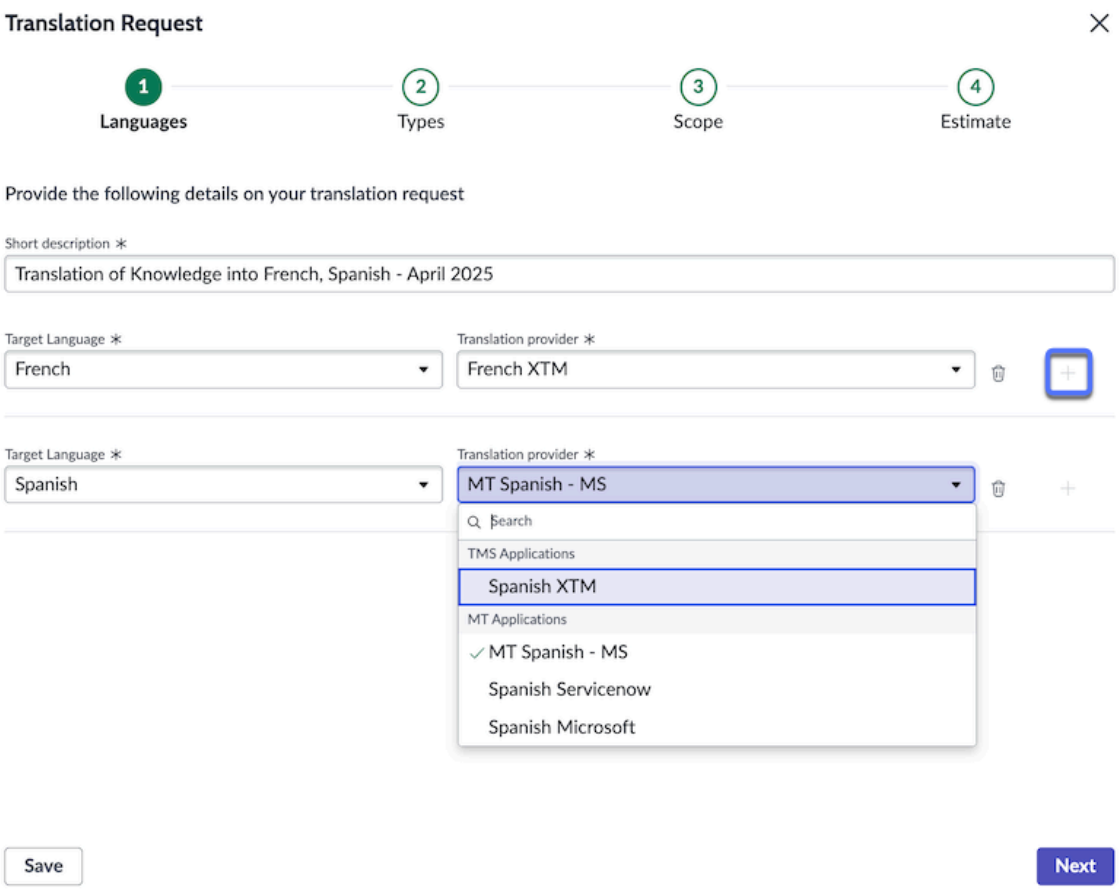
주: Yokohama 이 릴리스에서는 영어에서 영어가 아닌 대상 언어로의 요청만 지원됩니다. 영어가 아닌 소스 언어의 요청은 지원되지 않습니다.

다음 절차는 번역 요청 마법사의 4단계 중 1단계를 다룹니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 ### ## ## 〉 홈.
2. 번역 요청 단추를 선택하여 마법사를



엽니다.
번역 요청 모달은 첫 번째 단계인 언어에서 열립니다.

3. 간단한 설명 필드에 이 번역 요청을 설명하는 이름을 입력합니다.
   이름이 의 홈페이지 목록에 현지화 작업 공간표시됩니다.
4. 대상 언어 필드의 인스턴스에 활성화된 언어 목록에서 언어를 선택합니다.
5. 번역 제공자 필드에서 선택한 언어로 사용할 수 있는 제공자 목록에서 이름을 선택합니다.
6. 옵션: 더하기 아이콘을 선택하여 요청에 다른 언어를 추가한 다음, 앞의 두 단계를 반복합니다.
7. 옵션: 저장을 선택합니다.
8. 다음 버튼을 선택하여 번역 요청 생성의 유형 단계로 이동합니다.

다음에 수행할 작업
마법사의 다음 단계인 유형으로 이동합니다.

다음의 번역 요청: 현지화 작업 공간유형

에서 현지화 작업 공간번역 요청에 컨텐츠 유형을 추가합니다. 번역 요청에는 여러 유형의 문서가 포함될 수 있습니다.

시작하기 전에
제한된 호출자 접근 권한이 컨텐츠가 저장된 테이블에 액세스할 수 있도록 현지화 작업 공간 설정되어 있는지 확인하십시오. 현지화 작업 공간에 대한 제한된 호출자 접근 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 현지화 프레임워크 아티팩트가 완전히 구성되었는지 확인합니다. 아티팩트 구성 문서를 참조하십시오.

번역 요청 마법사의 첫 번째 단계를 완료한 다음 이 단계를 진행합니다. 현지화 작업 공간에서의 번역 요청: 언어 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: localization_requestor

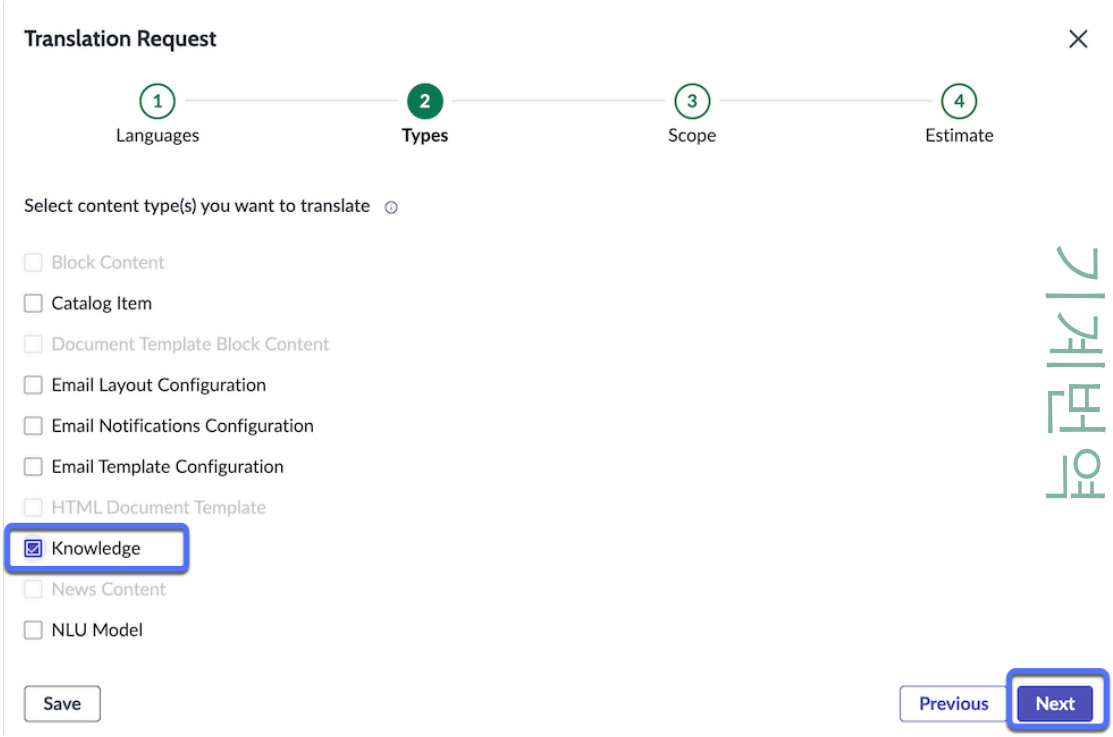
이 태스크 정보

요청에 포함할 컨텐츠 유형을 지정하면 에서 현지화 작업 공간 번역되지 않았거나 부분적으로 번역된 모든 문서를 검색하여 표시합니다. 그런 다음 목록에서 특정 문서를 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.

다음 절차는 번역 요청 마법사의 4단계 중 2단계를 다룹니다.

프로시저

1. 번역 요청 마법사의 첫 번째 단계(언어)를 완료한 다음 유형으로



진행합니다.

2. 적절한 확인란을 선택하여 번역할 컨텐츠 유형을 선택합니다.

   주: 선택할 수 없는 컨텐츠 유형은 제한된 호출자 접근 권한이 현지화 작업 공간 있어야 해당 테이블에서 문서를 검색할 수 있습니다. 관리자에게 액세스 권한을 허용하도록 요청하십시오. 현지화 작업 공간에 대한 제한된 호출자 접근 문서를 참조하십시오.

3. 옵션: 저장을 선택합니다.
4. 다음 버튼을 선택하여 번역 요청 생성의 범위 단계로 이동합니다.

다음에 수행할 작업

마법사의 다음 단계인 범위로 이동하여 포함할 특정 문서를 선택할 수 있습니다.

다음의 현지화 작업 공간번역 요청: 범위

에서 현지화 작업 공간번역 요청에 추가할 특정 문서를 선택합니다.

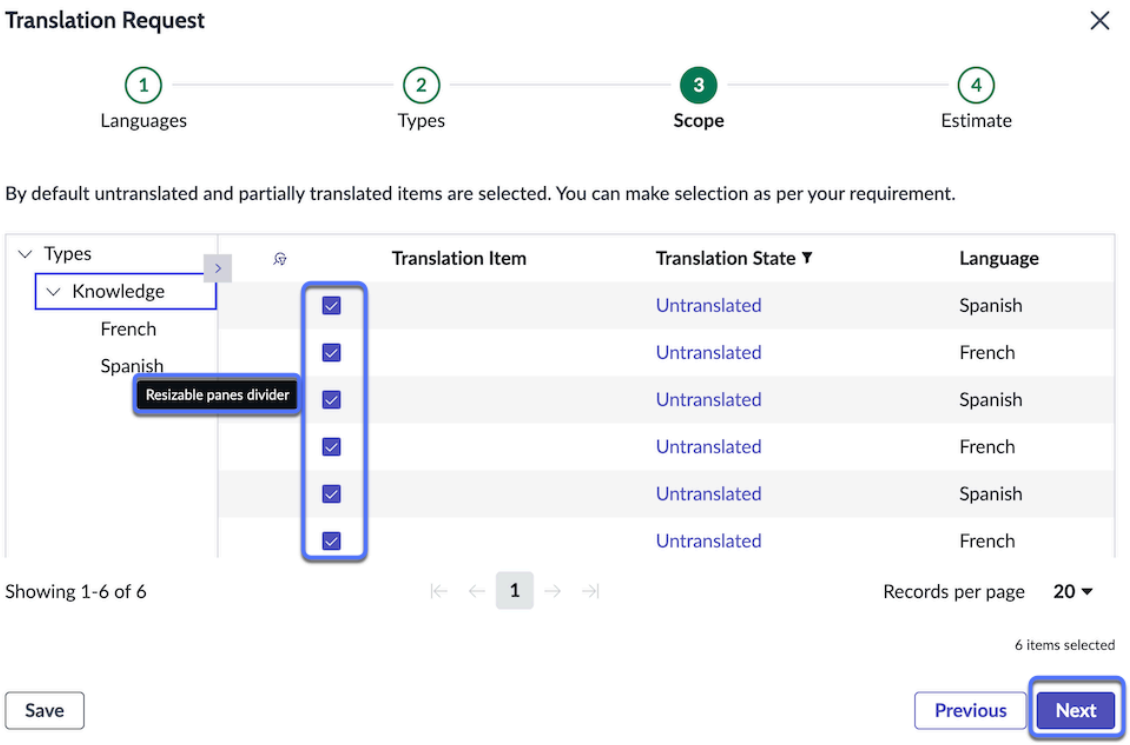
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: localization_requestor

이 태스크 정보
이전 단계에서 검색한 현지화 작업 공간 문서 목록에서 번역할 특정 문서를 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.

다음 절차는 번역 요청 마법사의 4단계 중 3단계를 다룹니다.

프로시저
1. 번역 요청 마법사의 1단계와 2단계를 완료한 다음, 이 단계인 범위로 진행합니다.
   현지화 작업 공간 이전 단계에서 선택한 컨텐츠 유형에 따라 번역되지 않았거나 부분적으로 번역된 모든 문서를 검색합니다. 기본적으로 검색된 모든 문서가 번역 요청에 포함되도록 선택됩니다.
2. 크기 조정 가능한 창 구분선을 열어 유형 선택기를 표시한 다음 캐럿 아이콘을 선택하여 유형을 확장합니다.



3. 요청에 포함하지 않으려는 검색된 문서의 선택을 취소합니다.
   하나의 대상 언어에 대한 문서를 선택하고 다른 대상 언어에 대해 동일한 문서를 선택 취소할 수 있습니다.
4. 옵션: 저장을 선택합니다.
5. 다음을 선택하여 마법사의 다음 단계인 예상으로 진행합니다.

다음에 수행할 작업
번역 요청 마법사의 다음 단계인 예상치로 진행합니다.

다음의 번역 요청: 현지화 작업 공간예상치
번역 제공자에게 번역 요청을 제출하기 전에 정보 비용 견적을 생성하십시오.

시작하기 전에
현지화 관리자가 단어(또는 문자)당 정확한 비용으로 번역 제공자 현지화 작업 공간를 구성했는지 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.

필요한 역할: localization_requestor

이 태스크 정보

중요사항:

비용 예상치는 정보 제공만을 목적으로 합니다. ServiceNow는 이 예상치의 정확성에 대해 어떠한 진술이나 보증도 하지 않습니다. 번역 비용 설정을 적절하게 구성하고 번역 제공자와 함께 실제 비용을 확인할 책임은 전적으로 귀하에게 있습니다.

정보 비용 추정치는 총 단어 수(또는 문자)에 단어(또는 문자)당 비용을 곱하여 계산됩니다. 다음 조건이 적용됩니다.

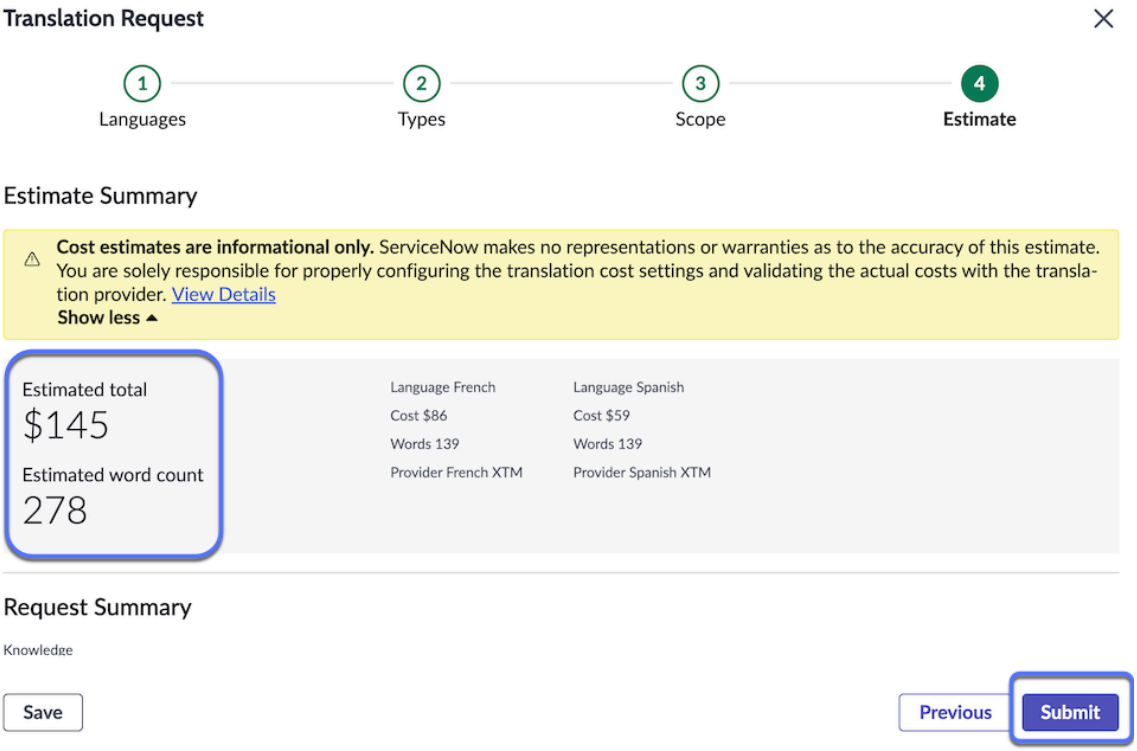
- 제3자 번역 제공업체는 제공된 번역 서비스에 대해 직접 비용을 청구합니다. ServiceNow 청구 또는 결제와 관련이 없습니다.
- 각 번역 서비스 제공업체에는 청구 목적으로 단어 수를 계산하는 방법에 대한 고유한 정의가 있습니다. 제공자의 단어 수가 의 예상 단어 수와 다를 ServiceNow수 있습니다.
- 의 현지화 작업 공간번역 제공자 기록에 단어당 정확한 비용을 입력하고 유지해야 합니다.
- 이 예상치는 번역 서비스의 API를 호출하여 생성되지 않습니다.
- 인터페이스의 용어 문자 는 현지화 작업 공간유니코드 코드 포인트에 해당합니다.
- 예상 합계 값은 정수로 반올림되므로 소수 자릿수는 포함되지 않습니다.
- 예상 정보 비용이 계산되어 번역 요청자의 사용자 세션 통화로 표시됩니다.
- 번역 제공업체의 단어당 비용을 입력할 때 볼륨 할인이 이루어지기 전에 기본 요율을 사용하십시오. 현지화 작업 공간 는 대량 할인 또는 초과분을 계산할 수 없으므로 이 마법사에 표시되는 정보 비용 예상치는 실제 과금과 다를 수 있습니다.

제공자의 설명서를 참조하십시오. 의 Google Cloud Translator Service가격 책정에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 https://cloud.google.com/translate/pricing . Translator에 대한 Microsoft Azure 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/details/cognitive-services/translator/ .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 번역 요청 마법사에서 처음 세 단계(언어, 형식 및 범위)를 완료한 다음, 다음을 선택하여 예상으로 진행합니다.
   번역 요청이 클수록 정보 제공 비용 예상치를 생성하는 데 시간이 더 오래 걸립니다.



2. 생성된 정보 비용 예상치를 검토합니다.
   예상 비용에는 전체 번역 요청에 대한 총 비용과 단어 수가 포함됩니다. 편의를 위해 언어당 비용과 단어 수도 제공됩니다.
3. 옵션: 이전 단추를 사용하여 이전 단계로 돌아가 요청에서 문서를 제거하여 예상치를 수정합니다.
4. 옵션: 저장을 선택합니다.
5. 제출을 선택하여 번들 번역 요청을 생성하고 번역 공급자에게 보냅니다.

> **주:**
> - 번역 요청이 클수록 만드는 데 시간이 더 오래 걸립니다. 매우 큰 요청의 경우 이 프로세스는 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다.
> - 번역 요청을 제출하면 문서가 타사 서비스 제공업체에 전송되므로 제출된 번역 요청을 취소할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업
의 홈페이지 목록에서 현지화 작업 공간번역 요청 기록을 볼 수 있습니다.

> **주:** 홈페이지에서 요금은표시 값 통화 필드에 설정된 소수점 이하 자릿수로 반올림되어 표시됩니다. 그러나 계산 현지화 작업 공간 은 통화의 표시 값을 무시합니다. 계산에는 에서 현지화 작업 공간구성한 실제 요율이 사용됩니다. 자세한 내용은 FX 통화 필드와 표시 매개변수 식별 문서를 참조하십시오.

현지화 작업 공간 참조

참조 주제는 구성하고 관리하는 현지화 작업 공간에 사용할 수 있는 추가 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현지화 작업 공간과 함께 설치되는 구성요소

현지화 작업 공간 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
현지화 작업 공간 사용자 〔sn_lw.사용자〕	에서 작업하는 현지화 작업 공간모든 사용자에게 이 역할을 할당합니다.	없음.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
삭제된 번역 요청 제거	매일 실행하여 중단된 번역 요청을 삭제합니다.

설치되는 테이블

테이블 레이블	테이블 이름
LW 아티팩트 구성	[sn_lw_artifact_config]
진행률 추적기	[sn_lw_progress_tracker]
요율 변경	[sn_lw_rate_change]
번역 항목	[sn_lw_trans_item]
번역 항목 언어	[sn_lw_trans_item_language]
번역 제공자	[sn_lw_trans_provider]
번역 요청	[sn_lw_trans_request]
번역 대상	[sn_lw_trans_target]

현지화 작업 공간 도메인 분리

도메인 분리는 현지화 작업 공간에 대해서는 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

현지화 작업 공간의 현지화 가능 콘텐츠 유형

현지화 작업 공간 인스턴스 전체에서 번역 가능한 콘텐츠를 자동으로 수집하고 분류된 목록에 콘텐츠를 표시합니다. 목록에서 번역 요청에 포함할 특정 문서를 선택할 수 있습니다. 하나의 번역 요청에 여러 콘텐츠 유형이 포함될 수 있습니다.

현지화 작업 공간 다음 전제 조건이 충족되면 번역되지 않았거나 부분적으로 번역된 문서를 검색합니다.

- 콘텐츠 유형의 사용 가능 여부는 해당 테이블 및 애플리케이션 범위 권한에 따라 달라집니다. 제한된 호출자 접근 권한을 설정하여 에서 콘텐츠 유형을 선택할 현지화 작업 공간수 있도록 합니다. 자세한 내용은 현지화 작업 공간에 대한 제한된 호출자 접근 문서를 참조하십시오.
- 아티팩트의 경우 콘텐츠 게시 sys_user_group 테이블의 그룹에 sn_cd.content_admin 현지화 작업 공간 역할을 추가합니다. 에서 현지화 작업 공간관련된 아티팩트를 콘텐츠 게시 보려면 이 역할이 필요합니다.

다음 표에는 설치 현지화 작업 공간시 기본적으로 사용할 수 있는 아티팩트 유형이 나열되어 있습니다. 사용자 지정 아티팩트를 직접 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 의 동적 아티팩트 탐지 현지화 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이 테이블의 필터 열에는 번역되지 않았거나 부분적으로 번역된 컨텐츠를 검색하는 데 사용되는 쿼리가 표시됩니다.

현지화 가능한 컨텐츠 기본적으로 사용 가능

콘텐츠 유형	테이블	필터
콘텐츠 차단	sn_cd_block	(필터 없음. 모든 기록.)
카탈로그 항목	sc_cat_item	활성=예^상태=게시됨^또는상태=
문서 템플릿 블록 콘텐츠	sn_doc_template_block_content	활성=예
이메일 레이아웃 구성	sys_email_layout	(필터 없음. 모든 기록.)
이메일 알림 구성	sysevent_email_action	활성=예
이메일 템플릿 구성	sysevent_email_template	(필터 없음. 모든 기록.)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 가능한 컨텐츠 기본적으로 사용 가능

콘텐츠 유형	테이블	필터
HTML 문서 템플릿	sn_doc_html_template	활성=예
지식	kb_knowledge	workflow_state=게시됨^ORworkflow_state=scheduled_publish^ORwor
뉴스 컨텐츠	sn_cd_content_news	활성=예
알림 콘텐츠	sn_cd_content_notification	활성=예
포털 콘텐츠	sn_cd_content_portal	활성=예
할 일 콘텐츠	sn_cd_content_todo	활성=예
NLU 모델	sys_nlu_model	상태=게시됨^언어=en
설문 조사	asmt_metric_type	활성=예 주: Yokohama 패치 7 릴리스부터 설문 조사는 에 사용할 현지화
VA 주제	sys_cs_topic	활성=예

관련 정보

의 동적 아티팩트 탐지 현지화 작업 공간

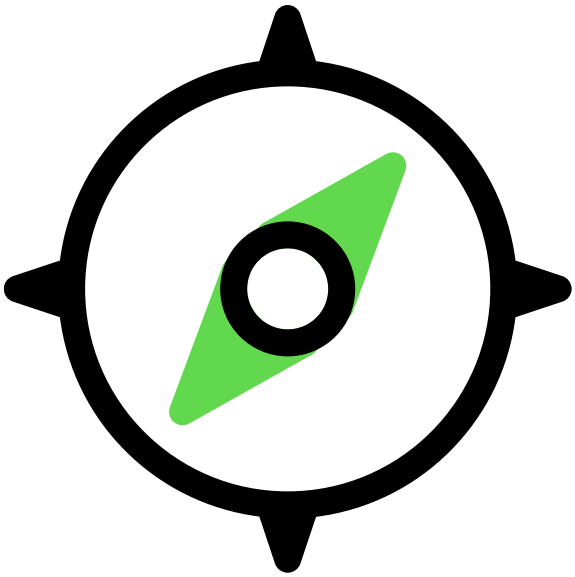
에서 지원되는 아티팩트 현지화 프레임워크

시스템 현지화

현지화를 통해 관리자는 동일한 인스턴스 내에서 다양한 언어와 통화를 사용하는 다양한 국가의 사용자를 수용할 수 있습니다.

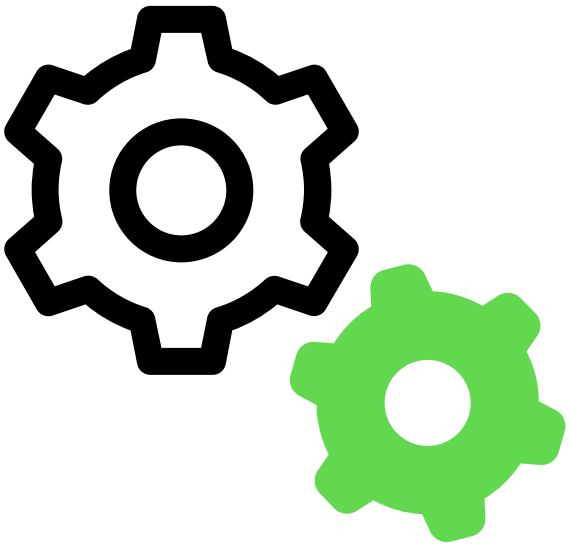
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



다양한 사용자를 위해 인스턴스를 현지화하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성



인스턴스의 언어, 로캘, 지역 및 위치를 구성합니다.

사용자 지정 콘텐츠 번역



인스턴스에서 작성되거나 수정된 컨텐츠를 번역합니다.

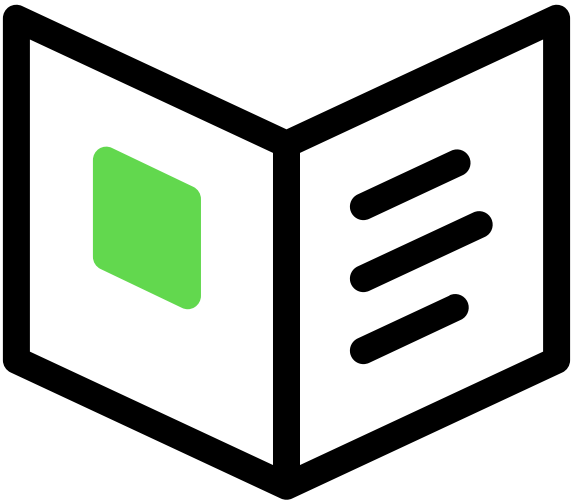
새로운 언어로 번역



언어 플러그인 없이 인스턴스를 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.

참조



속성, 테이블 등에 대한 상세 정보를 얻습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- Customer Success Center에서 ServiceNow현지화
- ServiceNow University의 현지화 전문가 시리즈
- 현지화를 위한 디지털 가이드북:ServiceNow# 개발자 사이트 ServiceNow 애플리케이션 현지화
- ServiceNow 커뮤니티의 국제화 및 현지화
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

시스템 현지화 탐색

전역화 전략의 일환으로 인스턴스 현지화를 ServiceNow 지원하는 방법에 대해 알아봅니다.

시스템 현지화 개요

현지화는 기능에 영향을 주지 않고 인스턴스를 지정된 지역 또는 로케일에 특정하게 만드는 프로세스입니다.

시스템 현지화에는 ServiceNow AI Platform 인스턴스의 언어 및 로캘 설정이 포함되며 기본적으로 활성화됩니다(com.glide.i18n.core). 추가 국제화(I18N) 언어 플러그인(예: com.snc.i18n.spanish)을 통해 여러 언어에 대한 번역이 가능합니다. 이러한 언어 플러그인은 인스턴스 번역에 필요한 요소를 제공하는 I18N: 국제화 플러그인(com.glide.i18n)을 설치합니다.

언어 및 번역

I18N 언어 플러그인에는 인스턴스에서 기본적으로 제공되는 UI 문자열 컨텐츠의 번역이 포함되어 있습니다 ServiceNow . 번역할 UI 문자열을 사용자 지정할 때마다 이러한 문자열을 수동으로 식별하고 번역해야 합니다. 또한 플러그인을 제공하지 않는 언어에 ServiceNow 대한 번역을 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 현지화 프레임워크 지원되지 않는 언어로 번역하거나 지원되는 언어로 많은 양의 사용자 지정 UI 문자열 콘텐츠를 번역하려면 애플리케이션을 사용하는 것이 좋습니다.

로캘, 위치 및 지역

로캘 설정은 위치에 따라 날짜, 시간 및 통화를 올바르게 표시하도록 지원합니다. 또한 인스턴스에서 사용자, 자산, 인시던트 등을 식별하도록 위치를 구성할 수 있습니다. 언어 선택기에서 언어를 구성하도록 지역을 구성합니다.

시스템 현지화의 이점

혜택	기능	사용자
기본 시스템 UI 문자열 내용의 번역을 표시합니다.	• 언어 국제화 지원 • 언어 활성화	관리자
사용자의 위치에 따라 인스턴스에 날짜, 시간 및 통화를 표시합니다.	로캘 구성	
직접 작성하거나 수정하는 UI 문자열 콘텐츠를 번역합니다.	사용자 지정 콘텐츠 번역	

관련 애플리케이션

현지화 프레임워크

현지화 프레임워크 지원되지 않는 언어로 번역하거나 지원되는 언어로 많은 양의 사용자 지정 UI 문자열 컨텐츠를 번역하려면 애플리케이션을 사용하는 것이 좋습니다. 현지화 프레임워크 또한 양식 필드의 라이브 번역에 사용, 지식 문서 번역 및 외부 공급업체 번역 서비스와의 통합을 지원합니다동적 변환.

현지화 작업 공간

현지화 작업 공간 는 콘텐츠 소유자와 번역 이행자를 위한 대상 번역 관리 환경입니다. 현지화 작업 공간을 사용하면 대규모로 다국어 컨텐츠를 관리하고 제공할 수 있습니다.

용 번역 관리 지식 관리

지식 문서 번역은 I18N: 지식 관리 국제화 플러그인에 의존하는 별도의 시스템을 사용합니다. 이 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 지식 문서 번역이 시스템 현지화로 대체되고 번역은 번역된 텍스트 [sys_translated_text] 테이블에 보관됩니다.

언어 국제화 지원

플랫폼은 ServiceNow 여러 언어를 지원합니다.

설명된 대로 언어 활성화하나 이상의 언어 플러그인이 활성화된 경우 언어 지원을 사용할 수 있습니다.

사용자가 로그인할 때 인스턴스 세션의 언어는 다음 논리에 따라 결정됩니다.

1. 로그인 시 언어 선택이 활성화된 경우 해당 언어가 사용됩니다.
2. 그렇지 않은 경우 헤더 표시줄의 언어 선택기를 사용하여 선택한 언어 기본 설정이 사용됩니다.
3. 그렇지 않은 경우 사용자 [sys_user] 테이블의 언어 설정이 사용됩니다.
4. 위의 내용 중 어느 것도 해당되지 않으면 시스템 기본 언어가 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.

에 설명된 대체 언어 설정대로 기본 설정 언어로 번역을 사용할 수 없는 경우 사용할 대체 언어를 활성화할 수도 있습니다.

시스템의 일부는 번역되지 않고 해당 부분을 만드는 데 사용된 언어로 유지됩니다.

- 저널 필드
- 보고서 제목
- 자유 형식 텍스트를 저장하는 모든 필드

또한 플러그인 이름과 스포크 이름은 번역되지 않습니다. 영어 버전의 플러그인 및 스포크 이름은 다른 컨텍스트에서 사용되는 경우에도 항상 유지됩니다. 그러나 피쳐 이름은 번역됩니다.

릴리스부터 Washington DC 새 제품 및 애플리케이션 이름이 지원되는 모든 언어로 현지화됩니다. 기존 제품 및 애플리케이션 이름은 점진적으로 현지화되고 있습니다.

FAQ

질문	응답
내가 만들거나 편집한 필드를 번역할 예정입니까?	ServiceNow AI Platform 번역을 수행하지 않습니다. ServiceNow 회사 자체에서 만든 문자열의 번역만 제공합니다. 필드, 메시지 또는 기타 텍스트 UI 콘텐츠를 생성할 때 이 콘텐츠를 수동으로 번역합니다.
번역된 저널 필드를 볼 수 없습니다.	짧은 설명, 추가 의견, 보고서 제목 등의 사용자 정의 문자열 필드에는 번역 테이블이 제공되지 않습니다. 이러한 필드는 생성된 언어로만 표시할 수 있습니다.

관련 정보

번역 가능한 UI 문자열 찾기

사용자별 언어

사용자는 여기에 설명된 대로 인스턴스에 사용할 언어를 식별하기 위한 몇 가지 항목을 선택할 수 있습니다.

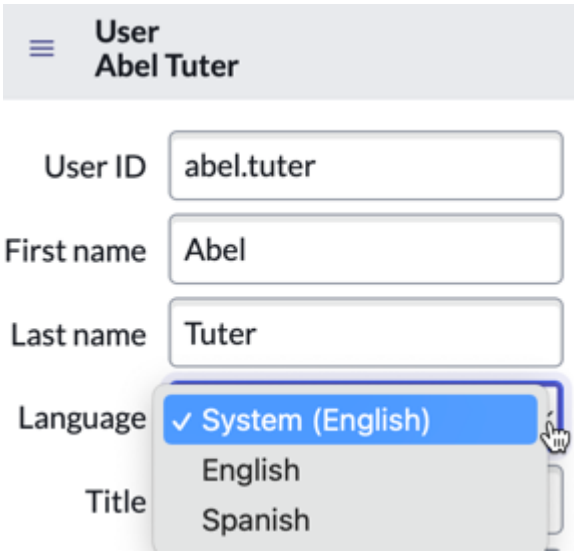
사용자별 언어를 사용하려면 먼저 원하는 언어에 대한 I18N 번역 플러그인을 활성화하십시오.

- 로그인 시 언어 선택기: 사용자별 언어가 활성화된 경우 사용자는 로그인 페이지에서 언어를 선택할 수 있는 선택 목록을 볼 수 있습니다. 로그인 페이지에서 선택 목록 표시를 제어하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성 을 클릭하고 로그인 페이지에 언어 선택 상자 표시 속성을 사용하여 사용자가 로그인할 언어를 지정할 수 있도록 합니다.
- 사용자 메뉴*(Next Experience* UI)의 언어 선택기: 사용자는 다음으로 이동하여 사용자 메뉴에서 언어를 선택할 수 있습니다. 기본 설정 〉 언어 및 지역. 사용자 메뉴는 에 넥스트 경험 통합 탐색있습니다.
- 시스템 설정 창의 언어 선택기(코어 *UI):* 사용자는 시스템 설정 창의 일반 탭에서 언어를 선택할 수 있습니다. 배너의 오른쪽 가장자리에 있는 기어 아이콘을 클릭하여 이 창에 액세스합니다.
- 사용자 테이블의 언어 설정: 전역 언어 외에 다른 언어가 필요한 사용자가 있는 경우 다음에서 언어를 지정할 수 있습니다 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자. 언어 필드가 양식에 없는 경우 양식을 구성하고 추가할 수 있습니다.

사용자 [sys_user] 테이블의 언어 필드는 해당 사용자의 세션에 대한 기본 전역 언어를 재정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 언어



주: 시스템 게스트 사용자의 언어를 설정하면 로그인 페이지와 사용자 역할이 없는 모든 사용자 모두의 언어가 설정됩니다.

통화 및 가격 필드 현지화

항목 가격 및 옵션에 대한 통화를 현지화할 수 있습니다.

표준 통화 필드에는 사용자의 언어에 따라 동일한 가격이 다른 통화로 표시됩니다. 가격 필드는 통화 필드와 비슷하지만 변환 및 표시를 위한 특수 기능이 있습니다.

시스템에는 인스턴스 로캘을 기반으로 하는 기준 통화 개념이 있습니다. 모든 통화 값은 집계 또는 환산 전에 기준 통화로 자동 변환됩니다. 시스템에 데이터가 있는 후에는 전역 로케일 설정을 변경하지 마십시오. 시스템에 데이터를 추가한 후 전역 로캘 설정을 변경하면 집계가 잘못 계산되고 표시될 수 있습니다. 인스턴스 로캘 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 로캘 구성.

관련 정보

- 통화 관리
- 가격 필드
- 스크립트의 기본 통화 값

지식베이스 번역

지식베이스에는 자체 번역 관리 시스템이 있습니다. 그러나 이 기능을 사용하지 않도록 설정하면 지식베이스 문서는 번역된 컨텐츠에 대해 translated_html 필드를 사용합니다.

국제화(I18N) 플러그인이 활성화되면 지식 관리 국제화 플러그인이 활성화됩니다. 이 플러그인을 사용하면 지식 문서 작성자가 언어별 문서를 생성하고 문서를 번역하고 액세스할 수 있습니다. 지식 관리의 국제화에 대한 자세한 내용은 지식 관리 문서의 번역 관리를 참조하십시오.

지식 관리 국제화 플러그인이 비활성화되어 있으면 지식베이스 문서는 문서 컨텐츠에 translated_html 필드를 사용합니다. 이 유형의 필드에는 여러 번역이 저장된 경우 사용자의 언어를 기준으로 번역이 표시됩니다. translated_html 필드 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 텍스트 필드 번역.

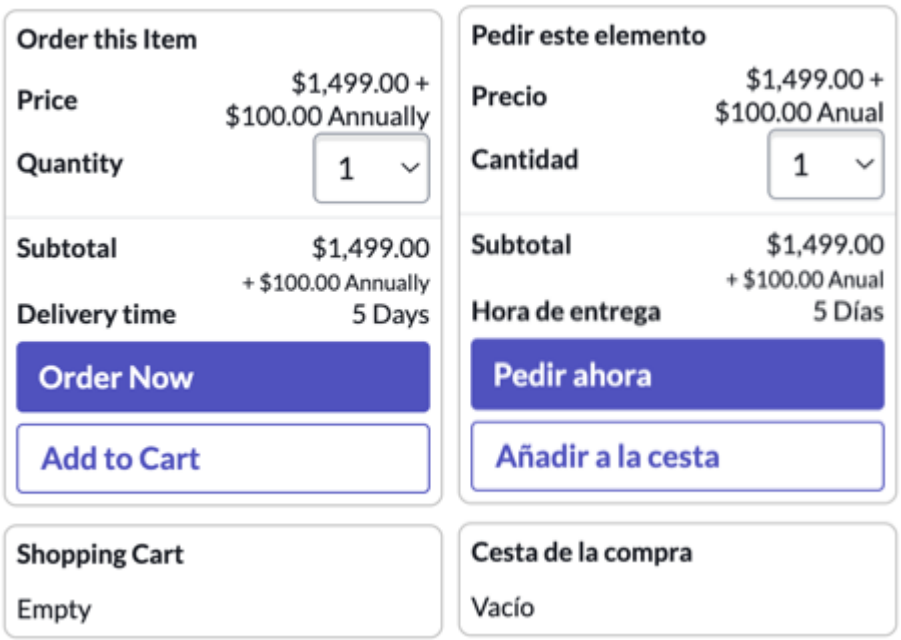
서비스 카탈로그 카트 레이블 번역

서비스 카탈로그 화면에는 카트, 카트 편집, 체크아웃(워크플로우 및 승인 포함) 등의 언어별 레이블을 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.

레이블에 대한 텍스트는 메시지 [sys_ui_message] 테이블에 저장됩니다. 이러한 레이블에 대한 현지화된 메시지 기록은 I18N 국제화 언어 플러그인에 포함되어 있습니다. 애플리케이션은 전역입니다. 지원되지 않는 언어에 대한 레코드를 추가하거나 기존 레코드를 편집할 수 있습니다. 기존 기록을 편집하는 경우 기록을 다른 애플리케이션으로 익스포트하고, 해당 애플리케이션에서 편집한 다음 다시 임포트합니다. 그렇지 않으면 인스턴스가 zbooted 또는 업데이트될 때 편집 내용을 덮어쓸 수 있습니다. 번역 기록 익스포트에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 번역 기록 내보내기 및 편집.

서비스 카탈로그 카트 레이블



시스템 현지화 구성

사용자를 수용하는 데 필요한 로캘, 언어, 지역 및 위치를 구성합니다.

구성 개요

다음 목록은 인스턴스 현지화를 시작하기 위한 워크플로우에 대한 개략적인 개요입니다. 그러나 이러한 단계를 다른 순서로 수행하는 것이 선호되는 사용 사례가 있을 수 있습니다.

1. 인스턴스 로캘 설정

   기본적으로 인스턴스 로캘은 미국(en. 미국). 시스템이 프로덕션에 들어가기 전에 인스턴스 로캘을 설정하고 그 이후에는 변경하지 않아야 합니다.

2. 언어 활성화

   국제화(I18N) 언어 플러그인을 활성화 ServiceNow# 하여 기본 시스템 UI 문자열을 사용자가 필요로 하는 언어로 번역합니다. 미국 영어는 기본 언어이며 활성화할 필요가 없습니다.

3. 인스턴스의 기본 언어 설정

   미국 영어가 아닌 언어여야 하는 경우 인스턴스의 기본 언어를 선택합니다.

4. 대체 언어 설정

   UI 텍스트가 특정 언어로 번역되지 않은 경우 텍스트가 대신 대체 언어로 표시되도록 다른 언어의 대체 언어를 지정합니다. 기본적으로 UI 문자열이 인스턴스 세션의 기본 설정 언어로 번역되지 않은 경우 영어로 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. 위치 설정

   조직에서 지원하는 위치를 구성하여 사용자, 자산, 인시던트 등을 위치별로 쉽게 식별할 수 있도록 합니다.

6. 포털에서 언어 선택을 위한 지역 생성

   언어를 지역에 매핑하여 게스트 사용자를 위한 언어 선택기를 구성합니다.

7. 플러그인에서 추가한 애플리케이션에 대해 번역된 선택 항목이 나타나는지 확인

   언어 플러그인을 활성화한 후 다른 애플리케이션 플러그인을 활성화하면 해당 플러그인으로 설치한 애플리케이션 또는 기능에 대해 목록의 번역된 선택 항목이 나타나지 않을 수 있습니다. 플러그인에서 해당 영어 선택 기록을 추가한 후 번역된 선택 기록을 활성화하여 해당 애플리케이션에 대해 번역된 선택 항목이 나타나는지 확인합니다.

현지화 옵션과 지원되는 언어를 사용하여 인스턴스를 구성한 후 사용자 지정 콘텐츠를 번역하거나 인스턴스를 지원되지 않는 언어로 번역해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 콘텐츠 번역 및 지원되지 않는 언어로 번역 문서를 참조하십시오.

로캘 구성

인스턴스에 대한 로캘을 지정하면 날짜, 시간, 통화 등의 정보가 사용자의 위치에 따라 제대로 표시됩니다.

기본적으로 기본 시스템은 미국 표준 서식을 사용합니다. 예를 들어, 통화 기본값은 미국 달러 기호($)로 소수점 이하 두 자리($100.00)로 표시됩니다. 로캘을 사용자 지정하면 통화와 같은 항목이 예상대로 표시되도록 할 수 있습니다. 예를 들어 프랑스에서는 $100.00 대신 100,00€# 표시할 수 있습니다.

인스턴스 로캘 설정

로캘 코드를 사용하여 인스턴스 로캘을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
시스템이 프로덕션에 들어가기 전에 인스턴스 로캘을 설정해야 하며 프로덕션에 들어간 후에는 변경하지 않아야 합니다. 사용자의 로캘을 변경해야 하는 경우 사용자 기록의 국가 코드 필드를 업데이트합니다.

> **중요사항:** 이 속성의 값은 시스템의 기본 통화 또는 기준 통화를 결정하며, 다른 합계 또는 변환이 수행되기 전에 모든 가격이 자동으로 이 통화로 변환됩니다. 가격 또는 통화 필드에 값(서비스 카탈로그 항목, 자산, 프로젝트 작업 등)이 지정된 후에 이 속성을 변경하면 부적절한 변환 또는 잘못된 합계의 가격이 발생할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템 현지화.
2. 현지화에 사용할 로캘 코드 아래에 사용할 로캘 코드를 입력합니다. 형식은 〔언어 코드〕입니다. 〔국가 코드〕 (예: **en.** 영국의 경우 **GB,** 프랑스의 경우 **fr.FR,** 독일의 경우 **de.DE** 또는 **ja.** 일본의 경우 **JP).**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공통 로케일

국가	로캘 코드
미국	en. 우리
영국	en. 기가바이트
프랑스	fr.FR
독일	de.DE
일본	자. 일본

3. 저장을 선택합니다.

언어 활성화

기본적으로 플랫폼에서 지원하는 언어는 미국 영어입니다. 관리자 역할이 있는 경우 지원되는 다른 언어에 대한 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
현재 사용할 수 있는 플러그인은 다음과 같습니다.

- I18N: 아랍어 번역
- I18N: 포르투갈어(브라질) 번역
- I18N: 체코어 번역
- I18N: 네덜란드어 번역
- I18N: 핀란드어 번역
- I18N: 프랑스어(캐나다) 번역
- I18N: 프랑스어 번역
- I18N: 독일어 번역
- I18N: 히브리어 번역
- I18N: 헝가리어 번역
- I18N: 이탈리아어 번역
- I18N: 일본어 번역
- I18N: 한국어 번역
- I18N: 노르웨이어 번역
- I18N: 폴란드어 번역
- I18N: 포르투갈어 번역
- I18N: 러시아어 번역
- I18N: 중국어 간체 번역
- I18N: 스페인어 번역
- I18N: 스웨덴어 번역
- I18N: 태국어 번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- I18N: 중국어 번체 번역
- I18N: 터키어 번역

또한 I18N: 국제화 플러그인(com.glide.i18n)은 번역을 미리 로드하지 않고도 인스턴스를 번역하는 데 필요한 요소를 제공합니다. 이 플러그인은 인스턴스를 위에 나열된 언어 이외의 언어로 번역하는 데 유용합니다. I18N: 국제화 플러그인을 사용하여 인스턴스를 번역하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 지원되지 않는 언어로 번역.

주:

- 사용 가능한 언어에 대한 국제화 플러그인을 활성화하면 I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인(com.glideapp.knowledge.i18n2)이 자동으로 활성화됩니다.
- 제품 및 애플리케이션 이름은 현지화 플러그인에서 영어로 유지됩니다. 피처 이름이 번역됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

인스턴스의 기본 언어 설정

인스턴스에 기본적으로 표시되는 언어를 변경합니다.

시작하기 전에

사용자가 필요로 하는 언어를 활성화합니다. 자세한 내용은 지원되는 언어 또는 지원되지 않는 언어로 번역 사용자 지정 번역을 참조하세요언어 활성화.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

이 속성은 사용자 기록에 언어가 지정되지 않은 경우 역할을 가진 사용자가 볼 수 있는 언어를 정의합니다. 역할이 없는 사용자에게는 설명된 사용자별 언어대로 기본 게스트 언어가 표시됩니다.

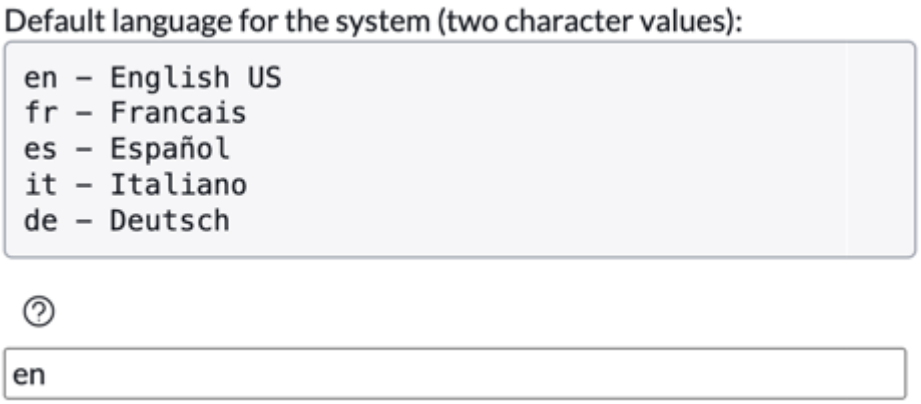
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템 현지화.
2. 시스템의 기본 언어(두 문자 값) 필드에 두 문자로 된 언어 코드를 입력합니다.

   기본 언어를 인스턴스에서 활성 상태인 모든 언어로 설정할 수 있습니다. 다음 언어 코드 및 언어는 가능한 값의 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 언어



3. 저장을 선택합니다.

대체 언어 설정

사용자의 언어 요구를 수용하기 위해 사용자 인터페이스 텍스트가 사용자의 기본 설정 언어로 번역되지 않을 때 사용할 대체 언어를 설정합니다.

시작하기 전에

사용자가 필요로 하는 언어를 활성화합니다. 자세한 내용은 지원되는 언어 또는 지원되지 않는 언어로 번역 사용자 지정 번역을 참조하세요언어 활성화.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본적으로 UI 문자열이 인스턴스 세션의 기본 언어로 번역되지 않은 경우 영어로 표시됩니다. 대체 언어를 설정하면 영어로 기본 설정되기 전에 중간 언어가 사용되는 3단계 계층이 생성됩니다. 대체 언어를 설정한다는 것은 대체 언어에 적합한 UI 문자열에 대한 사용자 지정 번역을 추가할 필요가 없으며 사용자가 가장 적합한 언어로 UI 문자열을 가져온다는 것을 의미합니다.

예를 들어 멕시코 스페인어의 대체 언어를 스페인어로 설정할 수 있습니다. UI 문자열이 멕시코 스페인어로 번역되지 않은 경우 대신 스페인어로 표시됩니다. 스페인어 번역도 사용할 수 없는 경우 UI 문자열이 영어로 표시됩니다. 관리자는 번역이 스페인어 번역과 다른 경우에만 멕시코 스페인어로 된 UI 문자열의 사용자 지정 번역을 제공해야 합니다.

주: 대체 언어를 끄고 항상 영어로 대체하려면 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가하고 `glide_i18n.language_fallback_enabled` 값을false 로 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 현지화 > 언어.
2. 언어 [sys_language] 테이블에서 활성 언어의 이름을 선택합니다.
3. 언어 기록의 대체 필드에서 대체 언어의 이름을 선택합니다.
   활성 언어만 대체 언어로 선택할 수 있습니다. 영어는 기본 대체 언어이므로 대체 언어로 설정할 수 없습니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

위치 설정

조직에서 둘 이상의 고유한 위치를 지원하는 경우 플랫폼에서 이러한 위치를 구성하여 사용자, 자산 및 인시던트를 보다 세밀하게 식별할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 애플리케이션 내비게이터에서 모두 〉 사용자 관리 〉 위치.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 위치 양식에서 위치 이름, 주소, 연락처 및 기타 위치 상세 정보를 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.

결과
새 위치는 지정할 수 있는 모든 위치에서 참조로 사용할 수 있습니다.

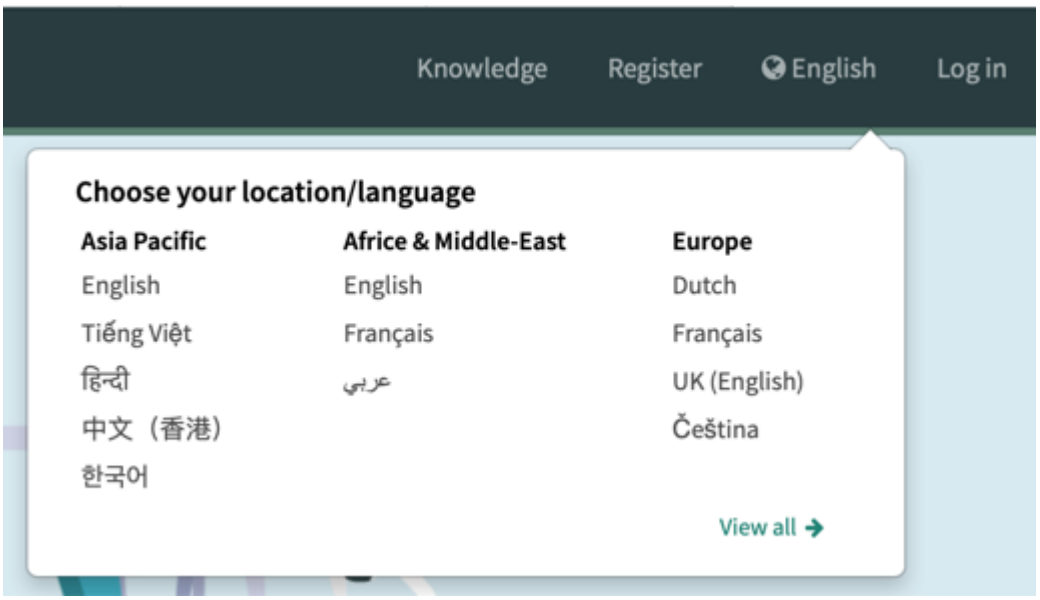
포털에서 언어 선택을 위한 지역 생성

포털 헤더의 언어 선택기에서 언어를 그룹화할 지역을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
포털 헤더에서 언어 선택기는 사용자의 현재 언어 선택과 사용자가 선택할 수 있는 언어 메뉴를 표시합니다. 언어가 지역에 할당된 경우 구성된 지역 그룹에 따라 언어가 표시됩니다.

포털 헤더에서 지역별로 그룹화된 언어



포털 헤더의 언어 선택기에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 포털 헤더에서 언어 선택기 사용 .

프로시저

1. 지역을 생성합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 현지화 〉 지역.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 지역 필드에 지역의 이름을 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.

d. 주문 필드에서 지역에 대해 백 배수의 숫자 값을 할당합니다.
순서는 언어 선택기에서 지역이 표시되는 위치를 제어하며, 순서가 가장 낮은 지역이 왼쪽에, 가장 높은 순서의 지역이 오른쪽에 표시됩니다.

e. 제출을 선택합니다.

f. 이 단계를 반복하여 추가 지역을 생성합니다.

2. 지역에 언어를 할당합니다.

a. 다음으로 이동 시스템 현지화 〉 언어 지역.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 지역 필드의 목록에서 지역을 선택합니다.

d. 언어 필드의 목록에서 지역에 할당할 언어를 선택합니다.

e. 제출을 선택합니다.

f. 이 단계를 반복하여 지역에 추가 언어를 할당합니다.

플러그인에서 추가한 애플리케이션에 대해 번역된 선택 항목이 나타나는지 확인

플러그인에서 해당 영어 선택 기록을 추가한 후 번역된 선택 기록을 활성화하여 번역된 선택 항목이 애플리케이션에 나타나는지 확인합니다.

시작하기 전에
언어를 활성화한 다음 해당 영어 선택 레코드가 포함된 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오언어 활성화.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
언어를 활성화한 후 플러그인을 활성화하면 플러그인으로 설치한 애플리케이션 또는 기능에 대해 목록의 번역된 선택 항목이 나타나지 않을 수 있습니다. 언어 플러그인으로 설치되었지만 선택 [sys_choice] 테이블에 해당 영어 기록이 아직 없는 번역된 선택 기록은 기본적으로 비활성 으로 설정됩니다. 나중에 해당 영어 선택 기록을 포함하는 플러그인을 활성화하는 경우 플러그인과 함께 설치된 애플리케이션 또는 기능에 대해 번역된 선택 항목을 표시하려면 이러한 기록을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 현지화 〉 언어.

2. 언어 〔sys_language〕 테이블에서 활성 언어의 이름을 선택합니다.

이 프로세스는 모든 언어에 대한 선택 기록을 업데이트하므로 원하는 언어를 선택할 수 있습니다.

3. 관련 링크 섹션에서 영어가 아닌 **sys_choice** 기록 복구를 선택합니다.

4. 수리에서 영어가 아닌 선택 사항? 대화 상자에서 예를 선택합니다.
번역된 모든 선택 기록의 비활성 필드를 해당 영어 선택 기록과 일치시키는 작업은 이 선택을 한 후 15분 후에 실행됩니다.

결과
플러그인과 함께 설치된 애플리케이션 또는 기능에 대해 해당 영어 선택 기록이 있는 모든 선택 사항에 대한 번역이 나타납니다.

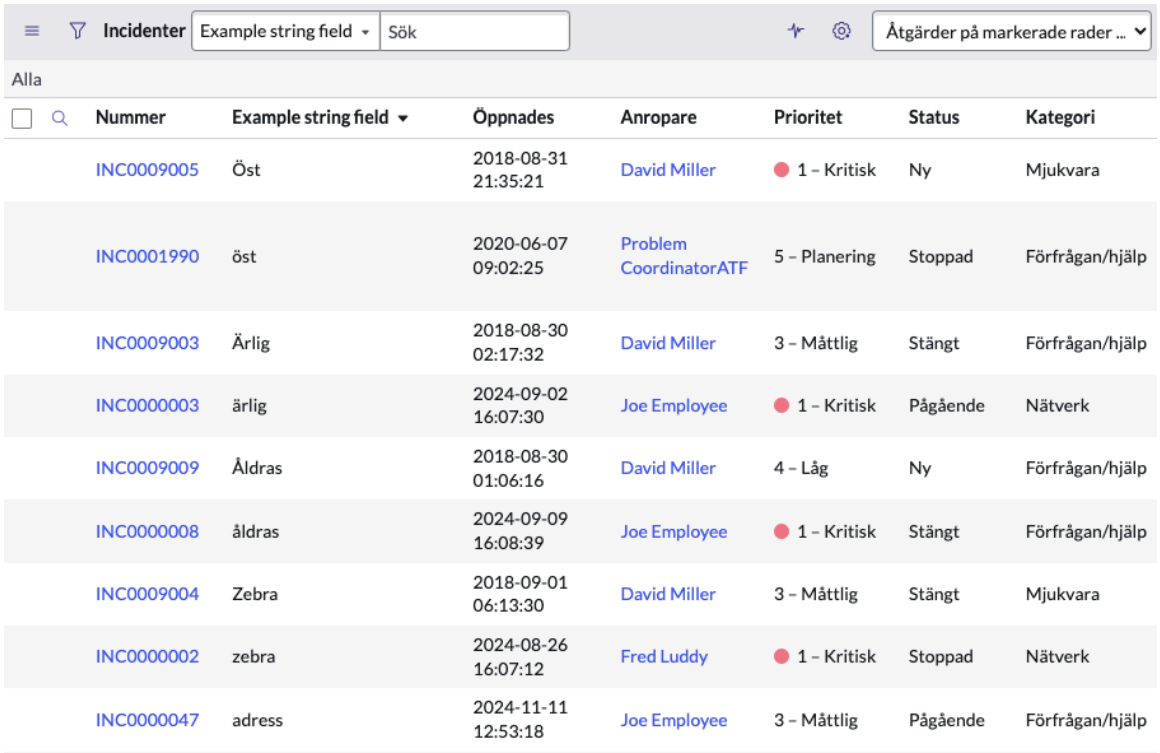
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세션 언어에 따라 정렬

목록에서 열을 정렬할 때 사용자의 세션 언어에 따라 문자열 값을 정렬합니다.

기본적으로 목록에서 열을 정렬할 때 문자열 값은 영어 알파벳에 따라 정렬됩니다. 사용자의 세션 언어에 따라 열 정렬을 지원하기 위해 인스턴스 동작과 개별 열의 동작을 구성할 수 있습니다.

다음 예에서 사용자의 세션 언어는 스웨덴어입니다. 예제 문자열 필드 열은 스웨덴어 알파벳에 따라 값이 Ö에서 A로 정렬되어 내림차순으로 정렬됩니다.


Incidenter | Example string field | Sök | Åtgärder på markerade rader ...

Alla

Nummer	Example string field	Öppnades	Anropare	Prioritet	Status	Kategori
INC0009005	Öst	2018-08-31 21:35:21	David Miller	1 - Kritisk	Ny	Mjukvara
INC0001990	öst	2020-06-07 09:02:25	Problem CoordinatorATF	5 - Planering	Stoppad	Förfrågan/hjälp
INC0009003	Ärlig	2018-08-30 02:17:32	David Miller	3 - Måttlig	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0000003	ärlig	2024-09-02 16:07:30	Joe Employee	1 - Kritisk	Pågående	Nätverk
INC0009009	Åldras	2018-08-30 01:06:16	David Miller	4 - Låg	Ny	Förfrågan/hjälp
INC0000008	åldras	2024-09-09 16:08:39	Joe Employee	1 - Kritisk	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0009004	Zebra	2018-09-01 06:13:30	David Miller	3 - Måttlig	Stängt	Mjukvara
INC0000002	zebra	2024-08-26 16:07:12	Fred Luddy	1 - Kritisk	Stoppad	Nätverk
INC0000047	adress	2024-11-11 12:53:18	Joe Employee	3 - Måttlig	Pågående	Förfrågan/hjälp

주: 지원되는 언어에서 이 기능의 사용 가능 여부는 인스턴스에서 사용되는 기본 RDBMS(관계형 데이터베이스 관리 시스템)의 데이터 정렬 사용 가능 여부에 따라 달라집니다. 각 언어 및 RDBMS에 대해 사용 가능한 데이터 정렬 목록을 보려면 DB 데이터 정렬 정보 [sys_db_collation_info] 테이블로 이동합니다. 지원되지 않는 언어에 대한 데이터 정렬을 추가하려면 문서를 지원되지 않는 언어에 대한 데이터 정렬 정보 추가참조하십시오.

세션 언어에 따라 정렬 사용

사용자의 세션 언어에 따라 열의 문자열 값 정렬을 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

주: 사용자의 세션 언어가 영어가 아닌 경우 목록을 정렬하는 데 영어보다 시간이 더 오래 걸릴 수 있으며, 특히 많은 양의 레코드(100,000개 이상)가 있는 테이블의 경우 더욱 그렇습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템 현지화.
2. 영어가 아닌 언어를 사용하는 경우 사용자의 세션 언어로 정렬(목록의 경우) 정렬 사용 옵션을 선택합니다.
3. 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.

결과
목록에서 열을 정렬할 때 문자열 값은 사용자의 세션 언어에 따라 정렬됩니다. 필요한 경우 개별 열에 대해 이 동작을 해제할 수 있습니다.

열에 대한 정렬 구성

열의 값을 사용자의 세션 언어에 따라 정렬할지 여부를 구성합니다.

시작하기 전에
인스턴스의 사용자 세션 언어에 따라 정렬을 활성화합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 양식의 필드로 이동하여 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다. 필드는 문자열 필드여야 합니다.
2. 관련 링크에서 고급 뷰를 선택합니다.
3. 속성 필드에 i18n_session_language_sortable 속성을 추가하고 true 또는 false 값을 지정합니다.
   - 사용자의 세션 언어를 기준으로 열 정렬을 끄려면 i18n_session_language_sortable=false 를 입력합니다. 대신 열이 영어 알파벳에 따라 정렬됩니다.
   - 사용자의 세션 언어를 기준으로 열을 정렬할 수 있도록 ### i18n_session_language_sortable=true 를 입력합니다. 다른 모든 열에 대해 사용자의 세션 언어에 따라 정렬을 해제하려면 다음 단계를 참조하십시오.
4. 옵션: 하나 이상의 열에 ## i18n_session_language_sortable=true 속성을 추가하고 영어 알파벳에 따라 정렬되도록 다른 모든 열의 기본 동작을 변경하려는 경우 다음 단계를 완료합니다.

   a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default
유형	true|false
값	아니오

   d. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 추가 열에 대한 정렬 동작을 구성합니다.

사용자 지정 콘텐츠 번역

작성하거나 수정한 컨텐츠를 지원되는 언어로 번역하거나 지원되지 않는 언어를 추가합니다.

주: 현지화 프레임워크 지원되지 않는 언어로 번역하거나 지원되는 언어로 많은 양의 사용자 지정 UI 문자열 콘텐츠를 번역하려면 애플리케이션을 사용하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 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.

ServiceNow 는 국제화(I18N) 언어 플러그인을 통해 지원되는 언어로 기본 시스템 UI 문자열 번역을 제공합니다. 사용자가 만든 응용 프로그램과 콘텐츠를 수정하는 ServiceNow AI Platform# 경우 사용자 고유의 번역을 제공해야 합니다. 번역을 제공하지 않는 지원되지 않는 언어에 ServiceNow 대한 번역을 제공할 수도 있습니다. ServiceNow AI Platform 자동 번역 기능은 제공하지 않습니다.

번역 방법은 번역하는 자료에 따라 다릅니다. 컨텐츠를 편집하거나 업데이트할 때마다 번역 프로세스를 반복합니다.

번역 방법 및 사용 사례

번역이 필요한 것	취할 접근 방식	자원
고객이 생성한 애플리케이션에 대한 테이블의 필드 레이블	**1.** 테이블의 모든 필드에 대해 영어 버전을 생성합니다. **2.** 애플리케이션에서 테이블에 대한 기록을 찾습니다. **3.** 필드 레이블 번역 테이블을 엽니다. **4.** 기록을 익스포트하고, 적절한 필드를 번역하고, 언어 필드를 설정하고, 임포트 세트를 통해 다시 임포트합니다.	• 번역 기록 내보내기 및 편집 • 또는 에서 필드 레이블 번역개별 레이블을 번역하는 절차를 따릅니다.
고객이 생성한 애플리케이션의 UI 페이지에 있는 HTML	**1.** 영어 버전을 만듭니다. UI 페이지 양식에서 HTML을 만들 때 번역 가능한 모든 텍스트를 gs.getMessage 호출로 래핑합니다. **2.** 해당 키/값 쌍을 사용하여 각 영어 메시지에 대한 메시지 [sys_ui_message] 기록을 생성합니다. **3.** 각 메시지에 대해 다른 언어에 대한 추가 메시지 기록을 만듭니다.	클라이언트 스크립트 메시지 번역
서비스 카탈로그 항목	**1.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템 현지화 을 클릭하고 번역 가능한 문자열에 번역 프리픽스 표시를예로 설정합니다. **2.** 영어로 항목을 생성합니다. **3.** 기본 설정 언어를 다른 언어로 변경합니다. **4.** 이제 번역 프리픽스로 식별되는 모든 번역 가능한 항목을 번역합니다. **5.** 레코드를 저장합니다.	• 변환 프리픽스를 활성화하려면 문서를 참조하십시오 디버그 번역. • Service Catalog 항목에서 일반적으로 사용되는 번역 가능 텍스트 필드는 다음 문서를 참조하십시오 텍스트 필드 번역.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 방법 및 사용 사례

번역이 필요한 것	취할 접근 방식	자원
서비스 포털 위젯	**1.** 영어 버전을 만듭니다. 텍스트를 ${} 래퍼로 묶어 번역 가능한 텍스트를 외부화합니다. **2.** 해당 키/값 쌍을 사용하여 각 영어 번역 가능 텍스트에 대해 메시지 [sys_ui_message] 기록을 생성합니다. **3.** 서로의 언어에 대해 번역 가능한 각 텍스트에 대한 추가 메시지 기록을 생성합니다.	• 클라이언트 스크립트 메시지 번역 • 서비스 포털 설명서에서 위젯 국제화 • 비공식적 조언은 다국어 서비스 포털 빌드를 참조하세요.
플레이북	**1.** 번역할 플레이북을 활성화합니다. **2.** Playbook의 프로세스 정의 〔sys_pd_process_definition〕에서 번역 가능한 각 텍스트에 대한 번역을 생성합니다.	플레이북 번역 추가
플러그인에 제공된 번역 편집	**1.** 번역 테이블에서 기록을 익스포트합니다. **2.** 번역 테이블 외부에서 편집하고 다시 임포트합니다. 인스턴스를 업그레이드하거나 zBoot할 때 변경 내용을 덮어쓸 수 있으므로 기록을 직접 편집하지 마십시오.	번역 기록 내보내기 및 편집
인스턴스를 지원되지 않는 언어로 번역	**1.** 해당 언어에 대한 선택 [sys_choice] 기록을 생성합니다. **2.** 내보내기 및 임포트 세트 접근 방식을 통해 다른 번역 기록을 추가합니다.	지원되지 않는 언어로 번역
지원 채팅 텍스트	지원 채팅은 대부분 I18N 언어 플러그인을 통해 번역됩니다. 지원 채팅 텍스트를 사용자 지정하는 경우 서비스 포털 위젯의 절차를 따르십시오.	서비스 포털 설명서에서 위젯 국제화
알림 및 설문 조사	시스템 현지화에서는 플랫폼 알림 또는 설문 조사는 다루지 않습니다. 일반적인 방법은	—

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 방법 및 사용 사례

번역이 필요한 것	취할 접근 방식	자원
	각 언어로 각 설문 조사 또는 알림의 별도 버전을 만들고 비즈니스 규칙을 사용하여 올바른 최종 사용자에게 올바른 언어 버전을 보내는 것입니다.	

번역 가능한 UI 문자열 찾기

번역되지 않은 개별 문자열을 찾아 필드 이름 및 메시지와 같이 고객이 생성하고 고객이 편집한 문자열의 자체 번역을 제공합니다.

국제화(I18N) 언어 플러그인에는 인스턴스에서 기본적으로 제공되는 UI 컨텐츠 ServiceNow 의 번역만 포함됩니다. 번역할 UI 문자열을 사용자 지정한 경우 이러한 문자열을 수동으로 식별하고 번역할 수 있습니다. 이러한 번역을 수행하려면 먼저 다음 작업을 수행해야 합니다.

- 번역해야 할 문자열을 식별합니다.
- 문자열이 포함된 번역 테이블을 식별합니다.

어떤 언어로도 번역되지 않은 문자열과 해당 번역 테이블을 식별하려면 을 참조하십시오 번역되지 않은 항목 나열.

UI 에 문자열이 나타나는 위치를 알고 있고 번역할 자료가 적은 경우, 디버그 기능을 사용하여 번역 가능한 문자열과 그 번역 테이블을 식별하는 것이 좋습니다. 이 기능은 번역 가능한 모든 문자열 앞에 나타나고 문자열이 있는 번역 테이블을 식별하는 접두사로 구성됩니다. 자세한 내용은 디버그 번역 문서를 참조하십시오.

번역되지 않은 항목 나열

어떤 언어로도 번역되지 않은 모든 사용자 지정 UI 문자열 목록을 가져오면(영어만 해당) 고유한 번역을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

이 절차는 영어 버전만 있는 기록을 나열하는 다음 번역 테이블에 해당하는 모듈을 활성화합니다.

- 번역된 이름/필드
- 메시지
- 필드 레이블
- 선택

번역되지 않은 항목을 나열하는 이 방법은 하나 이상의 영어 이외의 언어로 번역되었지만 다른 언어로 번역된 문자열이 누락된 문자열을 식별하지 않습니다.

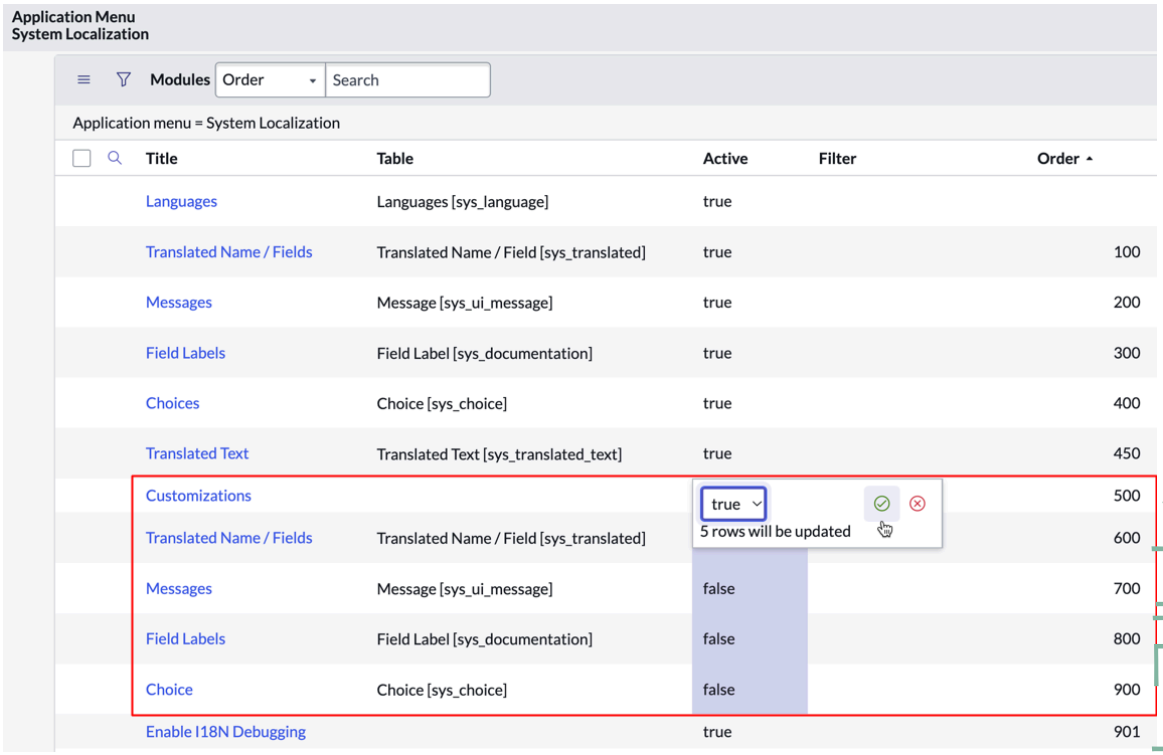
주: 이 프로세스는 소수의 번역되지 않은 항목에 가장 적합합니다. 번역되지 않은 많은 수의 항목에 대한 임시 해결책에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 시스템 현지화 - 〉 번역되지 않은 항목에 대한 커스터마이제이션 비효율적 로드 (KB0813304) 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 애플리케이션 메뉴.
2. 시스템 현지화 애플리케이션 메뉴를 선택합니다.
3. 시스템 현지화 기록의 모듈 목록에서 목록 편집기를 사용하여 사용자 지정, 번역된 이름/필드, 메시지, 필드 레이블 및 선택 모듈을 업데이트하여 활성 필드를 **True**로 설정합니다.

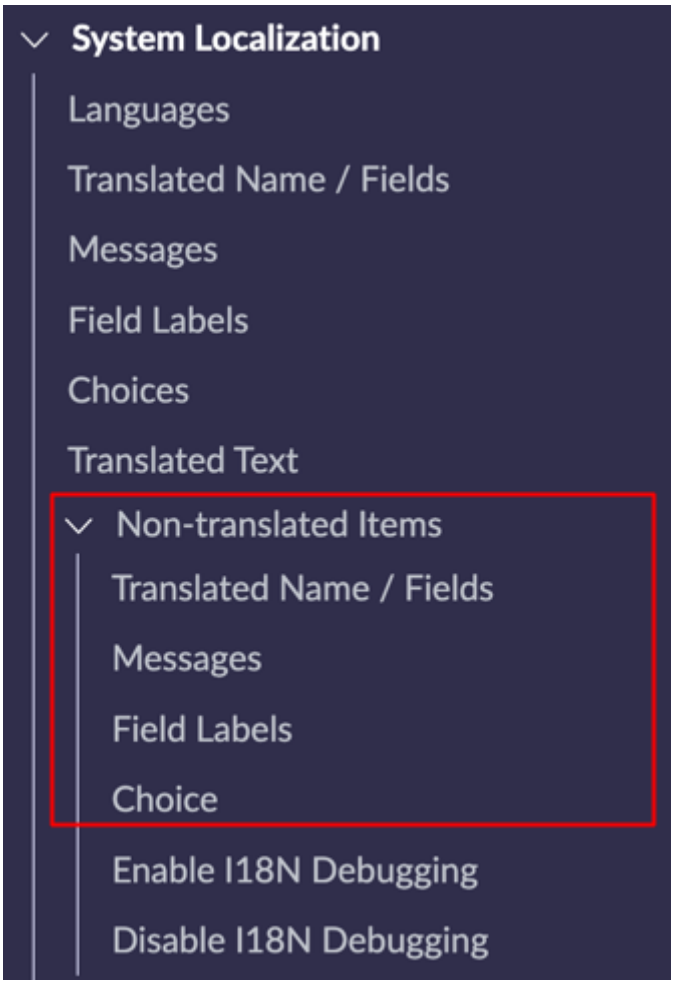
   목록을 순서별로 정렬하면 모듈이 500에서 900 순서로 표시됩니다.



> **주:** 목록에 사용자 지정 대신 번역되지 않은 항목이라는 제목의 기록이 표시될 수 있습니다. 커스터마이제이션 모듈을 활성화하면 제목이 번역되지 않은 항목으로 변경됩니다.

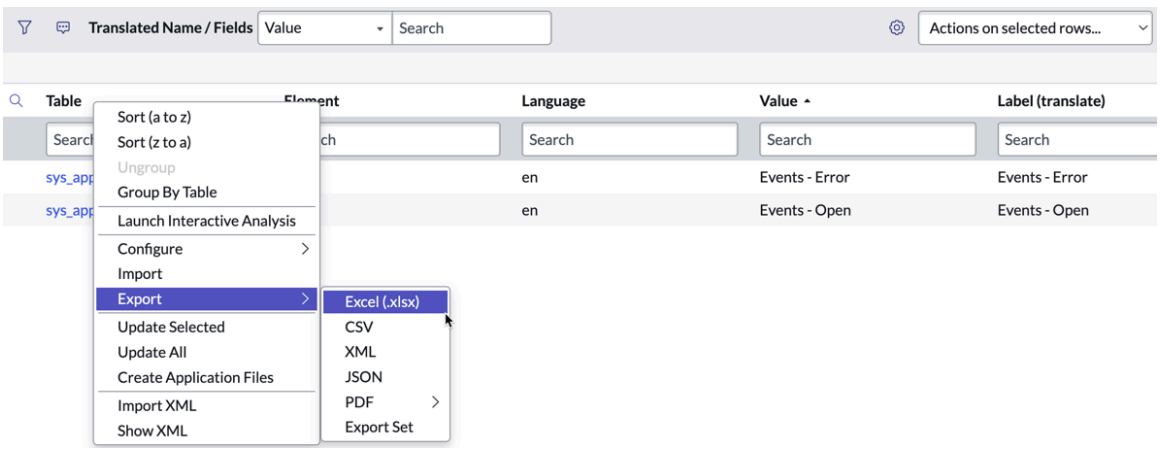
애플리케이션 네비게이터가 새로 고침되면 필터 네비게이터의 비번역 항목 아래에 모듈이 나타납니다.

© 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. 애플리케이션 메뉴에서 각 모듈을 열고 해당 목록을 지원되는 형식(예: Excel) Microsoft 으로 익스포트합니다.

Example
예를 들어 번역되지 않은 항목 〉 번역된 이름/필드을 클릭하고 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 목록을 익스포트합니다.



다음에 수행할 작업
외부 애플리케이션에서 필드를 번역하고 번역을 업데이트 세트로 다시 로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 번역 기록 내보내기 및 편집 문서를 참조하십시오. 번역할 문자열 수가 적은 경우 개별적으로 번역할 수 있습니다. 자세한 내용은 개별 UI 문자열 번역 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.

디버그 번역

번역 가능한 UI 문자열과 해당 번역 테이블을 표시하여 번역을 디버그합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
현재 사용자 세션에만 표시되거나 모든 세션에 표시되도록 번역 프리픽스를 설정할 수 있습니다.

번역 프리픽스는 다음과 같이 번역 테이블에 매핑됩니다.

테이블에 매핑된 번역 프리픽스

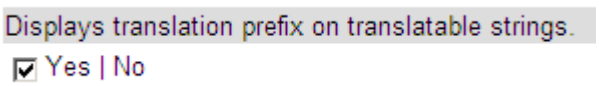
프리픽스	테이블	탐색
TRF (영어)	번역된 이름/필드 [sys_translated]	시스템 현지화 > 번역된 이름/필드
메시지	메시지 [sys_ui_message]	시스템 현지화 > 메시지
GMLD	필드 레이블 [sys_documentation]	시스템 현지화 > 필드 레이블
TRT	번역된 텍스트 [sys_translated_text]	시스템 현지화 > 번역된 텍스트
CHC (영어)	선택 [sys_choice]	시스템 현지화 > 선택

주: 일부 문자열은 번역 가능한 접두사를 표시하지 않을 수 있습니다. 이 경우 문자열은 이러한 테이블에 저장되지 않습니다. 이 동작의 예는 다음과 같습니다.

- 의 버튼 서비스 카탈로그과 같이 이미지에 포함된 텍스트입니다.
- 배너 뒤에 오는 텍스트와 같은 속성으로 정의된 텍스트입니다.

프로시저

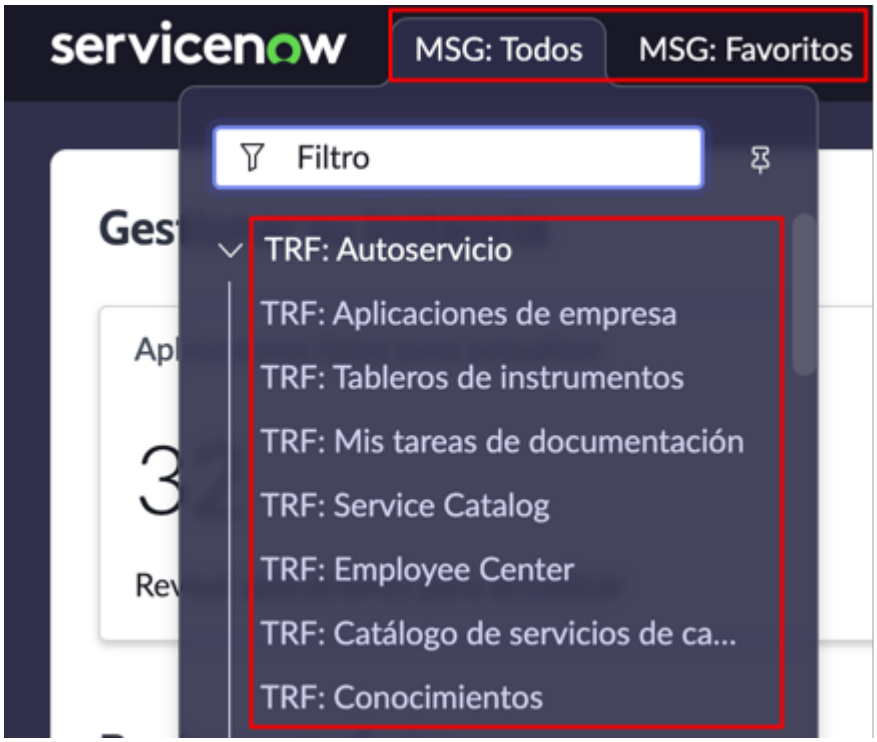
1. 필드 레이블에 번역 프리픽스를 사용합니다.
   - 현재 사용자 세션에 프리픽스를 사용하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 > 시스템 현지화 > **I18N** 디버깅 활성화.
   - 모든 세션에 프리픽스를 활성화하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 > 시스템 속성 > 시스템 현지화 을 클릭하고 번역 가능한 문자열에 번역 프리픽스 표시를예로 설정합니다.



2. 프리픽스를 보려면 페이지를 새로 고치거나 사용자 언어를 인스턴스에 설치된 영어가 아닌 언어 중 하나로 변경합니다.

결과
이 옵션을 사용하면 번역 가능한 UI 문자열 앞에 번역 프리픽스가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
디버깅이 완료되면 번역 접두사를 사용하지 않도록 설정합니다.

- 현재 사용자 세션에 대한 프리픽스를 사용하지 않으려면 세션에서 로그아웃하거나 모두 〉 시스템 현지화 〉 **I18N** 디버깅 비활성화.
- 모든 세션에 대해 프리픽스를 비활성화하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템 현지화 을 클릭하고 번역 가능한 문자열에 번역 프리픽스 표시를아니요로 설정합니다.

개별 **UI** 문자열 번역

번역된 인스턴스에 사용자 지정을 추가하는 경우와 같이 몇 개의 UI 문자열만 번역할 때는 번역할 텍스트 유형에 적용되는 절차를 사용합니다.

UI 문자열에는 필드 이름 및 값, 관련 목록 이름 및 메시지가 포함됩니다.

필드 및 관련 목록

필드 및 관련 목록 이름에 대해 번역된 문자열을 지원하는 세 가지 유형의 필드입니다.

Translated_field

필드 레이블, 관련 목록 이름 및 특정 필드 값을 저장합니다. 사용자가 일치하는 언어를 선택하면 translated_field 값이 레이블, 목록 이름 또는 필드 값을 대체합니다. Translated_field 값은 연결된 키와 일대다 관계를 갖습니다. 따라서 여러 기록이 하나의 translated_field 값을 참조할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 필드 레이블 번역
- 관련 목록 이름 번역
- 클래식 환경에 대한 필드 값 번역

Translated_text

긴 텍스트 값을 일반 텍스트로 저장합니다. 사용자가 일치하는 언어를 선택하면 translated_text 값이 일반 텍스트를 대체합니다. Translated_text 값은 연결된 키와

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일대일 관계가 있습니다. 따라서 하나의 기록만 translated_text 값을 참조할 수 있습니다. 자세한 내용은 텍스트 필드 번역 문서를 참조하십시오.

Translated_html

긴 텍스트 값을 HTML에 저장합니다. 사용자가 일치하는 언어를 선택하면 translated_html 값이 HTML을 대체합니다. Translated_html 값은 연결된 키와 일대일 관계가 있습니다. 따라서 하나의 기록만 translated_html 값을 참조할 수 있습니다. 자세한 내용은 텍스트 필드 번역 문서를 참조하십시오.

번역된 값은 별도의 기록으로 저장되며 최종 사용자의 언어에 따라 적절한 값을 표시합니다. 필드 유형을 결정하려면 양식에서 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택한 다음 유형 필드를 확인합니다.

메시지

플랫폼 전체에서 정보 메시지, 확인 메시지, 오류 메시지 및 기타 유형의 시스템 메시지를 번역할 수 있습니다. 번역을 지원하는 메시지는 고객이 만든 애플리케이션의 UI 페이지에 있는 HTML 또는 서비스 포털 이러한 텍스트가 올바르게 줄 바꿈된 위젯 메시지에서 제공됩니다. 클라이언트 스크립트에 getMessage 호출이 포함되어 있거나 서버 스크립트에 gs.getMessage 호출이 포함되어 있으면 시스템은 메시지 [sys_ui_message] 테이블에서 번역을 확인합니다. 자세한 내용은 를 참조하십시오 클라이언트 스크립트 메시지 번역.

필드 레이블 번역

필드 레이블은 필드에 포함된 정보의 유형을 설명하기 위해 폼과 목록에 표시되는 이름입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 절차는 사용자 지정과 함께 추가되는 것과 같은 개별 필드 레이블을 번역하는 데 가장 적합합니다. 많은 수의 필드 레이블을 변환하려면 다음 문서에 번역 기록 내보내기 및 편집설명된 절차를 사용합니다.

프로시저

1. 양식의 필드로 이동합니다.
2. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 레이블 구성을 선택합니다.
3. 필드 레이블 양식에서 영어 텍스트를 레이블, 복수 및 힌트 필드에 있는 대상 언어의 텍스트로 대체합니다.
4. 대상 언어의 BCP 47 코드를 입력합니다.
5. 머리글 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입을 선택합니다.
   삽입을 선택하면 이 필드 레이블에 대한 필드 레이블 〔sys_documentation〕 테이블에 선택한 언어로 된 새 기록이 작성됩니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 필드 레이블 테이블.

클래식 환경에 대한 필드 값 번역

필드 값은 모듈 [sys_app_module] 테이블의 제목 또는 힌트 필드와 같이 유형이 translated_field인 필드에 사용되는 텍스트 항목입니다.

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

다음 절차는 사용자 지정과 함께 추가되는 값과 같은 개별 필드의 값을 번역하는 데 가장 적합합니다. 많은 수의 필드 값을 변환하려면 다음에 번역 기록 내보내기 및 편집설명된 절차를 사용합니다.

프로시저

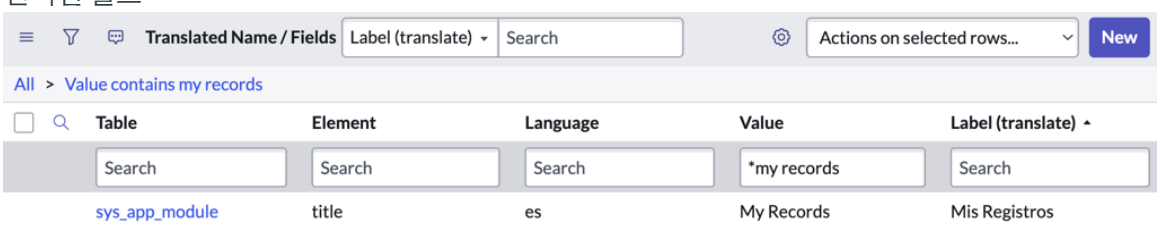
1. 헤더 표시줄의 언어 선택기를 사용하여 원하는 대상 언어로 전환합니다.
2. 양식의 필드로 이동합니다.
3. 대상 언어(스페인어)로 번역된 텍스트로 필드 값을 업데이트합니다.



4. 업데이트를 선택합니다.

   이렇게 하면 선택한 언어에 대한 번역된 이름/필드[sys_translated] 테이블에 새 기록이 작성되거나 번역이 이미 있는 경우 기존 기록이 업데이트됩니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 번역된 이름/필드 테이블.

번역된 필드



선택 레이블 번역

목록에서 선택한 레이블을 번역합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

목록에서 선택 항목을 번역하려면 선택 [sys_choice] 테이블에서 지원하려는 각 언어에 대한 선택 기록을 만들어야 합니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 선택 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 현지화 〉 선택.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

선택 양식

필드	설명
테이블	선택 항목이 포함된 테이블의 이름입니다.
요소	선택 항목이 포함된 필드의 열 이름입니다.
언어	번역된 선택 항목에 대한 언어의 BCP 47 코드입니다. 식별자에는 언어 코드 또는 언어 코드 뒤에 국가 또는 지역 코드가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 터키어의 경우 *tr* , 스페인어 멕시코의 경우 *es-MX* 입니다.
레이블	지정된 언어로 된 선택 항목의 레이블입니다.
값	각 언어의 선택 항목에 대해 동일한 키입니다. 예를 들어, 영어 레이블이나 시퀀스 번호를 모든 언어의 값으로 사용하여 서로 매핑할 수 있습니다.
시퀀스	선택 항목을 알파벳순으로 나열하지 않으려면 옵션이 목록에 나타나는 순서를 결정하는 숫자입니다.

Example
다음 기록은 인시던트 테이블의 하위 범주 필드에서 선택한 "이메일"을 스페인어로 번역합니다.

- 테이블: 인시던트 [incident]
- 요소: subcategory
- 언어: es
- 상표: Correo electr#nico
- 값: email

4. 제출을 선택합니다.
5. 옵션: 컨텍스트 메뉴에서 삽입 및 유지 를 선택하고 양식을 업데이트하여 선택 항목을 다른 언어로 번역합니다.

텍스트 필드 번역

긴 텍스트를 사용자의 언어로 번역합니다.

번역된 텍스트 필드를 사용하면 동일한 필드에 사용자의 언어에 따라 다른 콘텐츠를 표시할 수 있습니다.

번역된 텍스트 필드는 다음과 같이 두 가지가 있습니다.

- 번역된 텍스트: 긴 텍스트 값을 일반 텍스트로 저장합니다.
- 번역된 HTML: 긴 텍스트 값을 HTML에 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.

이러한 필드는 여러 입력을 여러 언어로 저장할 수 있다는 점을 제외하고는 각각 일반 텍스트 및 HTML 필드와 동일하게 작동합니다. 번역된 텍스트 필드는 이름, 설명 또는 변수에서 서비스 카탈로그 가장 자주 사용됩니다.

주: 일반 HTML 또는 텍스트 필드를 번역된 HTML 또는 텍스트 필드로 변경하는 것과 관련된 약간의 성능 저하가 있습니다. 번역된 역량이 필요한 경우에만 번역된 필드를 사용하는 것이 가장 좋습니다.

번역된 텍스트 및 HTML 필드의 경우 영어 텍스트는 기본 테이블에 저장되지만 다른 언어의 값은 번역된 텍스트 [sys_translated_text] 테이블에 저장됩니다. 모든 행의 번역된 각 필드에는 번역된 텍스트 테이블에 하나 이상의 항목이 있으며, 언어당 하나씩 번역을 ServiceNow 제공합니다. 자세한 내용은 번역된 텍스트 테이블 문서를 참조하십시오.

주: 지식 문서 번역은 I18N: 지식 관리 국제화 플러그인에 의존하는 별도의 시스템을 사용합니다. 이 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 지식 문서 번역이 여기에 설명된 시스템으로 대체되고 번역은 번역된 텍스트〔sys_translated_text〕 테이블에 보관됩니다. 지식 관리의 국제화에 대한 자세한 내용은 지식 관리 문서의 번역 관리를 참조하십시오.

긴 텍스트 내용 번역

번역된 텍스트와 HTML 필드의 내용을 콘텐츠가 지정된 형식으로 직접 번역합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

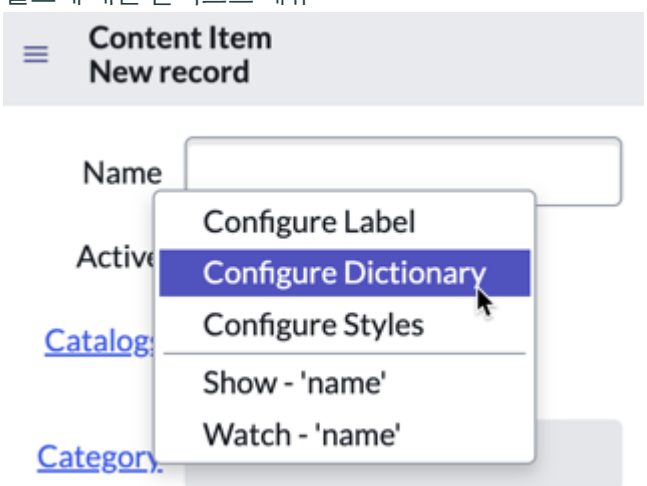
이 태스크 정보
다음 절차를 사용하여 고객이 생성한 텍스트 필드의 컨텐츠를 번역합니다. 기존 텍스트 번역을 편집하려면 번역된 텍스트 테이블에서 기록을 익스포트하고 의 번역 기록 내보내기 및 편집절차를 따릅니다.

프로시저

1. 번역할 필드가 있는 기록을 엽니다.
2. 번역할 컨텐츠의 필드가 translated_text 또는 translated_html 필드인지 확인합니다. 다음 단계는 필드 유형을 확인하는 한 가지 방법입니다.
   a. 필드의 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.

Example
이 예에서는 기록 생성자〔sc_cat_item_producer〕 테이블에 있는 기록의 이름 필드에 컨텍스트 메뉴가 열려 있습니다.

필드에 대한 컨텍스트 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.

b. 열리는 딕셔너리 항목 기록에서 유형 필드가 번역된 텍스트 또는 번역된 **HTML**인지 확인합니다.

Example
이 예시에서는 이름 필드가 번역된 텍스트 유형임을 알 수 있습니다.

필드에 대한 딕셔너리 항목



c. 양식으로 다시 이동합니다.

3. 언어 선택기를 사용하여 원하는 언어로 전환합니다.

4. 관련 필드에서 영어 텍스트를 대상 언어의 텍스트로 대체합니다.

5. 제출을 선택합니다.
활성 언어에 대한 번역된 텍스트 〔sys_translated_text〕 테이블에 새 기록이 추가됩니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 번역된 텍스트 테이블.

관련 목록 이름 번역

관련 목록은 양식 아래쪽에 표시됩니다. 목록 컨트롤을 구성하여 관련 목록 이름을 번역할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_control

프로시저

1. 언어 선택기를 사용하여 원하는 언어로 전환합니다.

2. 양식에서 관련 목록으로 이동합니다.

3. 목록 버전에 적합한 작업을 수행하여 관련 목록에 대한 목록 컨트롤을 엽니다.

버전	작업
목록 v2	열 제목을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 구성 〉 목록 통제.
목록 v3	목록 제목 메뉴를 열고 목록 컨트롤을 선택합니다.

4. 목록 컨트롤 양식에서 기존 레이블을 대상 언어의 텍스트로 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.

5. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.
   시스템이 번역된 이름/필드 [sys_translated] 테이블에 새 항목을 만들거나 이 언어에 대한 기존 항목을 업데이트합니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 번역된 이름/필드 테이블.

클라이언트 스크립트 메시지 번역

클라이언트 스크립트에서 사용하는 메시지를 번역합니다.

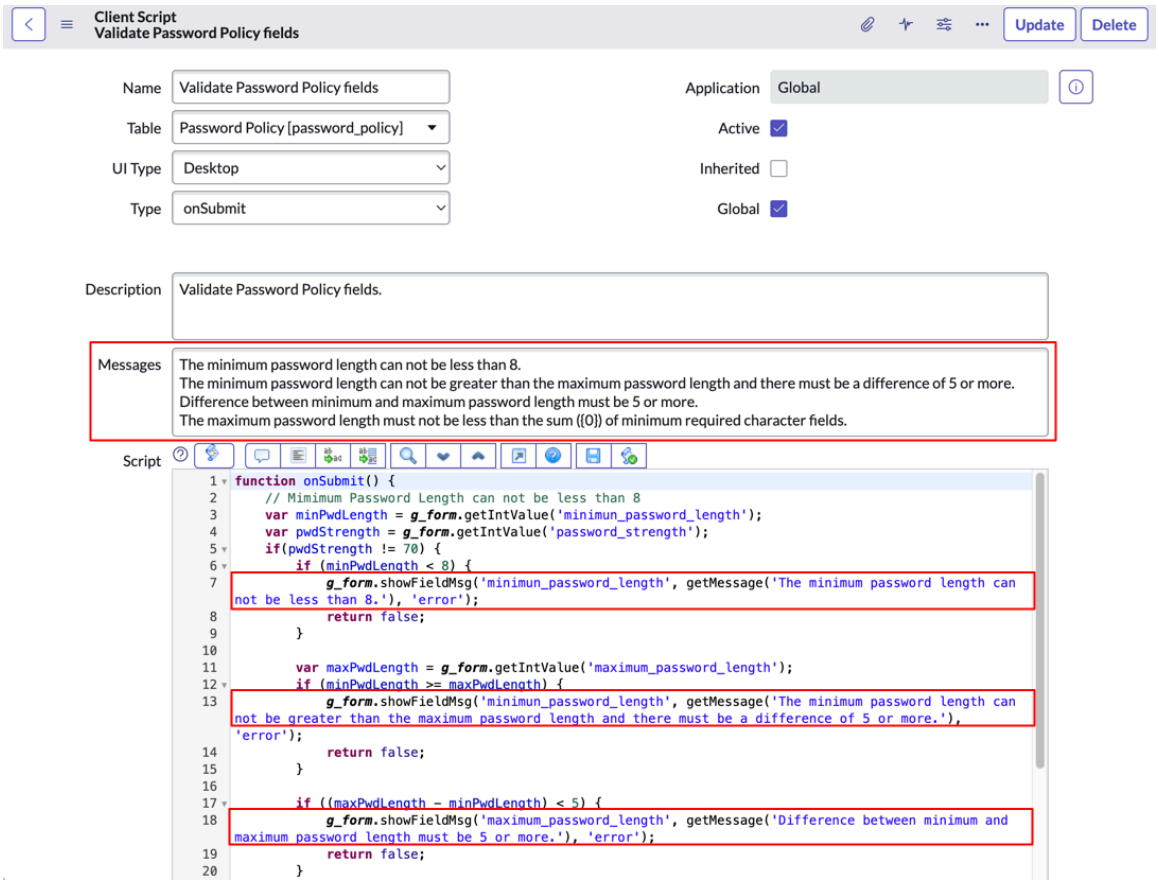
시작하기 전에

메시지가 포함된 클라이언트 스크립트를 만듭니다. 클라이언트 스크립트 생성에 대한 자세한 내용은 클라이언트 스크립트를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

클라이언트 스크립트에는 여러 줄로 된 메시지 필드가 포함되어 있는데, 이 필드는 클라이언트 스크립트가 메시지 [sys_ui_message] 테이블에서 지역화된 대체 메시지를 조회하기 위한 키로 사용할 수 있는 메시지 문자열에 해당합니다. 클라이언트 스크립트의 각 메시지 키는 메시지 필드에서 별도의 라인에 있습니다. 인스턴스는 msg 문자열이 클라이언트 스크립트의 메시지 필드에 있는 키와 일치하는 getMessage(msg) 호출을 수행할 때마다 현지화된 메시지 문자열을 찾습니다.



예를 들어, Please fill the reason 필드를 클라이언트 스크립트의 메시지 필드에 추가하면 인스턴스는 클라이언트 스크립트가 호출할 때마다 메시지 [sys_ui_message] 테이블에서 지역화된 문자열을 찾습니다.

getMessage("## ### #####")

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 기존 키와 동일한 언어를 사용하는 메시지 [sys_ui_message] 테이블에서 레코드를 만드는 경우 키를 사용하는 기존 참조에 대한 메시지가 변경될 수 있습니다. 예를 들어, 키에 "새로 고침", 언어는 영어, 메시지는 "새로 고침"으로 구성된 기록이 존재할 때 키와 언어는 동일하지만 "화면 새로 고침"이라는 메시지는 다른 다른 기록을 생성하면 "새로 고침" 키를 사용하는 기존 UI 문자열에 새 "화면 새로 고침" 메시지가 표시됩니다. 이 테이블의 기록은 전역 범위에서 생성되며 범위가 제한되지 않습니다.

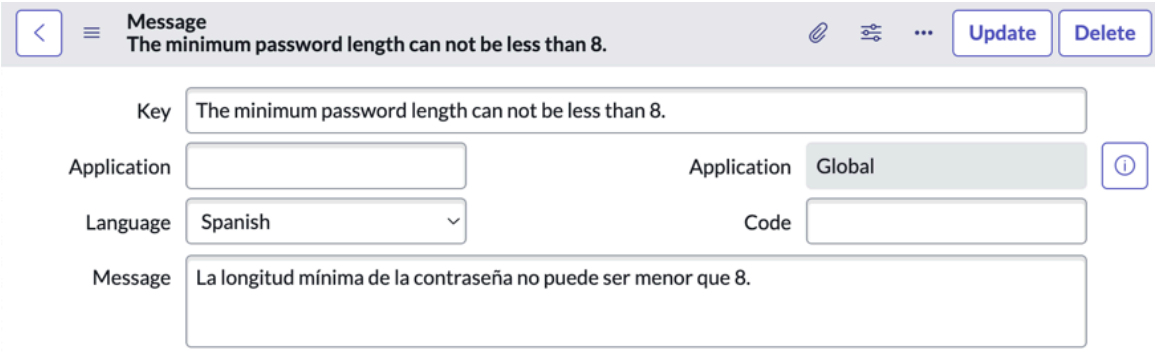
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 현지화 〉 메시지.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.

메시지 양식

필드	설명
키	이 메시지의 내부 고유 식별자입니다.
언어	메시지가 번역되는 언어입니다.
메시지	사용자가 볼 수 있는 번역된 텍스트입니다.

Example



4. 제출을 선택합니다.
   지역화된 메시지 키 문자열에 대한 메시지 [sys_ui_message] 테이블에 새 기록이 추가됩니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 메시지 테이블.

플레이북 번역 추가

런타임 중에 Playbook을 여러 언어로 사용할 수 있도록 하여 전 세계 비즈니스 프로세스를 지원합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin 또는 playbook.admin
- 플레이북에 사용자 지정 변환을 사용하려면 27.1 앱 버전 이상을 설치하십시오.
- 번역하려는 플레이북을 활성화합니다.
- 일반적으로 사용자 지정 컨텐츠를 번역하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사용자 지정 콘텐츠 번역.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

UI 메시지 기록은 플랫폼에서 시스템 메시지가 번역되는 방식과 유사하게 런타임 시 Playbook의 텍스트를 다른 언어로 번역하는 데 사용됩니다. 일반적으로 메시지 테이블 (sys_ui_message)에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 메시지 테이블.

번역을 생성할 수 있는 플레이북 텍스트는 다음과 같습니다.

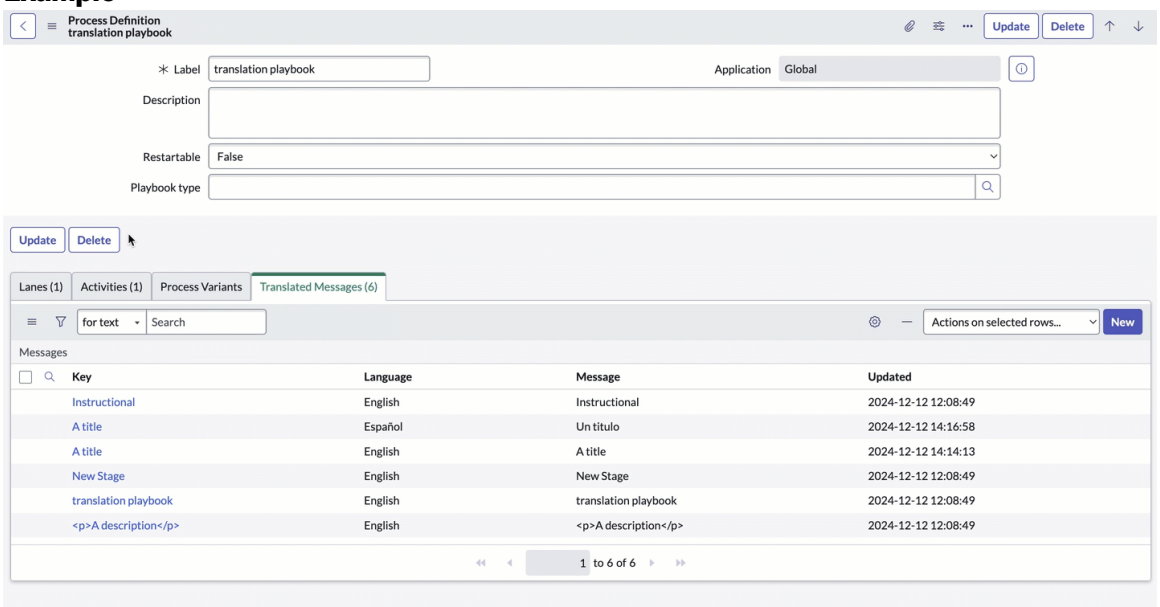
- 플레이북 레이블
- 스테이지 레이블
- 활동 라벨
- 활동 설명
- HTML 및 문자열 활동 UI 레이아웃 속성

주: 이메일이나 기록을 생성하는 데 사용되는 텍스트와 같은 자동화 입력은 번역되지 않습니다. 플레이북 경험 내에서 런타임에 표시되는 텍스트만 번역할 수 있습니다.

프로시저

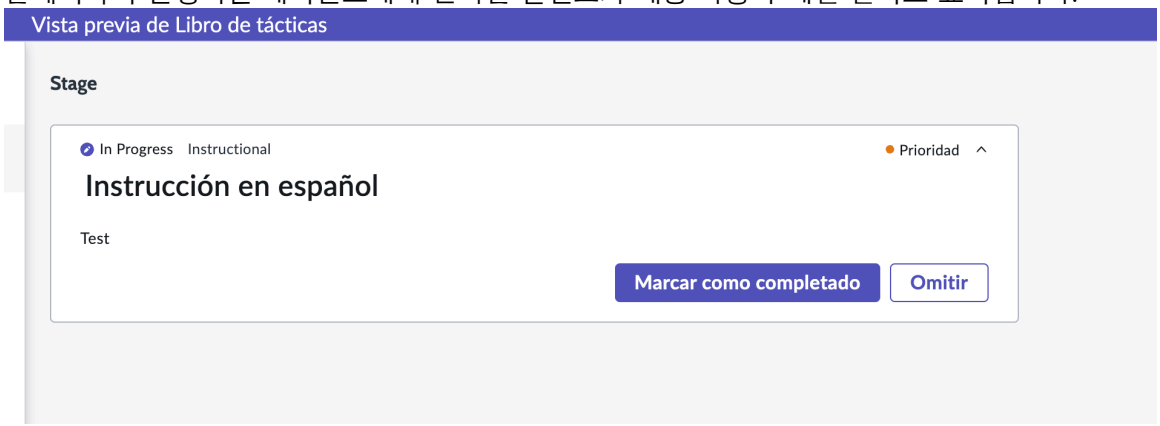
1. 로 이동하여 Playbook을 열고 Playbook을 워크플로우 스튜디오활성화합니다.
2. 모두 메뉴를 엽니다.
3. 필터 막대에 sys_pd_process_definition.list를 입력하고 입력합니다.
4. 번역을 추가할 플레이북을 선택합니다.
5. 번역된 메시지 탭을 엽니다.
   모든 플레이북 텍스트가 여기에 나열됩니다.
6. 번역할 텍스트를 엽니다.
7. 언어 드롭다운에서 번역할 언어를 선택합니다.
8. 메시지 필드에 번역을 입력합니다.
9. 폼 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 컨텍스트 메뉴를 열고 삽입을 선택합니다.
   번역이 저장되었습니다.
10. 1-8단계를 반복하여 번역을 더 추가합니다.

Example



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
플레이북이 실행되면 에이전트에게 번역된 컨텐츠가 해당 사용자 세션 언어로 표시됩니다.



번역 기록 내보내기 및 편집

번역 기록을 익스포트하여 선호하는 번역 환경에서 추가 언어로 번역하고 임포트 세트를 통해 새 번역 기록 또는 편집된 번역 기록을 임포트합니다.

시작하기 전에

주: 현지화 프레임워크 지원되지 않는 언어로 번역하거나 지원되는 언어로 많은 양의 사용자 지정 UI 문자열 콘텐츠를 번역하려면 애플리케이션을 사용하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음과 같은 경우에는 외부의 UI에서 문자열을 번역하고 임포트 세트를 통해 임포트합니다.ServiceNow AI Platform

- 고객이 생성한 UI 구성요소가 상당히 많고 이러한 구성요소를 다른 언어로 번역하려고 합니다.
- 국제화 플러그인에서 제공하는 번역 ServiceNow 을 수정하려는 경우.
- 국제화 플러그인을 지원하지 않는 ServiceNow 언어로 인스턴스를 번역하려고 합니다. 자세한 내용은 지원되지 않는 언어로 번역 문서를 참조하십시오.

번역 가능한 모든 UI 문자열 항목은 번역 테이블 기록에 저장됩니다. 번역 기록에서 UI를 직접 번역하는 유일한 경우는 고객이 생성한 UI 구성요소가 소량이고 그 위치를 정확히 알고 있는 경우입니다. 변환 테이블에 대한 자세한 내용은 해당 개별 UI 문자열 번역문서를 참조하십시오변환 테이블.

프로시저

1. 고객이 생성한 UI 구성요소를 번역하는 경우 번역 가능한 문자열을 찾습니다.
   자세한 내용은 번역 가능한 UI 문자열 찾기 문서를 참조하십시오.
2. 관련 번역 테이블 기록을 쉽게 조작할 수 있는 형식(예: Excel)으로 익스포트합니다.
   기록 목록 익스포트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 목록에서 데이터 익스포트참조하십시오.
3. 익스포트한 문서 내에서 변환 테이블에 따라 각 행의 다음 필드를 번역합니다.

번역 테이블	번역할 필드
필드 레이블	레이블, 복수, 힌트
번역된 이름/필드	레이블(번역)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 테이블	번역할 필드
메시지	메시지
선택	레이블
번역된 텍스트	값

4. 각 행 내에서 "언어" 열을 새 언어의 BCP 47 코드로 변경합니다.
   번역된 텍스트 및 메시지 레코드에서 BCP 47 코드 대신 언어의 전체 이름을 입력합니다.
5. 변경 내용을 저장합니다.

다음에 수행할 작업
번역된 문서를 다시 임포트 세트로 인스턴스에 임포트합니다.

Excel 스프레드시트에서 번역 가져오기

시스템 임포트 세트 애플리케이션에는 Excel 스프레드시트에서 번역을 임포트하는 데 도움이 되는 임포트 테이블과 해당 변환 맵이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 데이터 로드.
2. 기존 사용을 선택하고 다음과 같이 임포트할 데이터 유형과 일치하는 테이블 이름을 선택합니다.
   - 선택 항목의 경우 [u_sys_choice] 테이블을 선택합니다.
   - 필드 레이블의 경우 [u_sys_documentation] 테이블을 선택합니다.
   - 번역된 이름 및 필드의 경우 [u_sys_translated] 테이블을 선택합니다.
   - 메시지의 경우 [u_sys_ui_message] 테이블을 선택합니다.
   - 번역된 텍스트의 경우 [u_sys_translated_text] 테이블을 선택합니다.
3. **Excel** 파일 업로드를 선택한 다음 찾아보기를 클릭하여 원본 Excel 스프레드시트를 선택합니다.
4. 필요한 경우 작업 시트 및 헤더 행 번호를 지정합니다.
5. 이동을 선택합니다.

   이제 해당 임포트 세트 테이블에서 번역을 사용할 수 있습니다.
6. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 테이블 이름 임포트한 정보를 검토하여 임포트가 성공적으로 수행되었는지 확인합니다.
7. 임포트한 데이터를 해당 테이블로 변환하려면 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 변환 실행.
8. 다음과 같이 적절한 변환 맵을 선택합니다.

   주: 비즈니스 규칙 실행 옵션이 선택된 변환 맵을 선택해야 합니다. 변환 맵에 이 옵션이 선택되어 있지 않으면 다음 업그레이드 중에 사용자 지정 번역을 덮어쓸 수 있습니다.

   - 선택 항목을 보려면 시스템 선택 번역 맵을 선택합니다.
   - 필드 레이블의 경우 **Sys Documentation** 번역 맵을 선택합니다.
   - 번역된 이름 및 필드의 경우 시스템 번역된 번역 맵을 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.

- 메시지의 경우 시스템 **UI** 메시지 번역 맵을 선택합니다.
- 번역된 텍스트의 경우 시스템 번역된 텍스트 번역 맵을 선택합니다.

9. 변환을 선택합니다.

지원되지 않는 언어로 번역

인스턴스의 인터페이스를 국제화(I18N) 플러그인을 제공하지 않는 언어로 ServiceNow 번역합니다.

시작하기 전에

주: 현지화 프레임워크 지원되지 않는 언어로 번역하거나 지원되는 언어로 많은 양의 사용자 지정 UI 문자열 콘텐츠를 번역하려면 애플리케이션을 사용하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 문서를 참조하십시오.

연락처 고객 서비스 및 지원 인터페이스로 된 인터페이스에서 문자열이 포함된 파일을 요청합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

모든 인터페이스 항목은 번역 테이블에 번역 가능한 문자열로 저장됩니다. 기본적으로 이러한 번역 테이블에는 영어 문자열만 포함됩니다. 지원되지 않는 언어의 번역된 문자열로 테이블을 채우려면 이 워크플로우를 따릅니다. 변환 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 변환 테이블.

프로시저

1. 언어 기록 생성 지원되지 않는 언어의 경우.

2. 에 설명된 번역 기록 내보내기 및 편집대로 번역할 문자열을 익스포트하고 번역합니다. 플랫폼에는 번역 가능한 문자열이 매우 많습니다. 모두 내보내고 수동으로 번역하는 것은 현실적으로 가능하지 않을 수 있습니다. 각 테이블에서 필터링된 문자열 하위 세트를 익스포트한 다음 변환하는 것이 좋습니다.

3. 설명된 대로 Excel 스프레드시트에서 번역 가져오기번역된 문서를 인스턴스에 임포트 세트로 다시 임포트합니다.

4. 사용자에 대한 언어 선택 생성 을 클릭하여 새 언어를 선택합니다.

언어 기록 생성

국제화(I18N) 플러그인에서 제공하지 않는 언어에 대한 기록을 추가하여 새 번역을 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

인스턴스의 인터페이스를 ServiceNow에서 국제화 플러그인을 제공하지 않는 언어로 번역하려면 언어 [sys_language] 테이블에서 새 번역에 대한 언어 기록을 만들어야 합니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 언어 테이블.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 현지화 〉 언어.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 언어 정보를 입력합니다.

- 이름: 언어 이름(예: 터키어)입니다.
- **ID**: 언어의 BCP 47 코드(예: tr)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.

- 텍스트 방향: 인스턴스가 언어를 표시하는 데 사용해야 하는 방향(왼쪽에서 오른쪽 또는 오른쪽에서 왼쪽)입니다.
- 활성: 인스턴스의 언어를 활성화하는 옵션입니다.
- 대체: 대체 언어로 사용할 다른 활성 언어의 이름입니다. 대체 언어에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 대체 언어 설정.

4. 제출을 선택합니다.

사용자에 대한 언어 선택 생성

사용자가 언어 선택기 또는 사용자 기록에서 유효한 옵션으로 언어를 선택할 수 있도록 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
선택 [sys_choice] 테이블에서 새 번역에 대한 선택 기록을 만들어야 합니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 선택 테이블.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 현지화 〉 선택.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 다음 필드를 입력합니다.

새 언어를 선택하기 위한 선택 기록 필드

필드	입력할 항목
테이블	sys_user
요소	preferred_language
언어	BCP 47 을 준수하는 식별자를 입력합니다. 식별자에는 언어 코드 또는 언어 코드 뒤에 국가 또는 지역 코드가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 터키어의 경우 *tr* , 스페인어 멕시코의 경우 *es-MX* 입니다.
레이블	언어 선택기에 표시하려는 새 언어 선택 항목의 이름을 입력합니다. 예를 들어, 몽골어.
값	BCP 47 을 준수하는 식별자를 입력합니다. 식별자에는 언어 코드 또는 언어 코드 뒤에 국가 또는 지역 코드가 포함될 수 있습니다. 예를 들어 터키어의 경우 *tr* , 스페인어 멕시코의 경우 *es-MX* 입니다.
시퀀스	선택 항목을 알파벳순으로 나열하지 않으려면 숫자를 입력하여 선택 목록에 옵션이 표시되는 순서를 결정합니다. 예: 5.

Example
다음 기록을 사용하면 인스턴스의 네덜란드어 현지화를 사용하여 언어를 몽골어로 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.

- 테이블: 사용자 [sys_user]
- 요소: preferred_language
- 언어: nl
- 레이블: Mongoolse
- 값: mn

4. 제출을 선택합니다.

오른쪽에서 왼쪽으로 읽도록 언어 구성

텍스트 방향 필드를 사용하여 히브리어처럼 오른쪽에서 왼쪽으로 읽는 언어를 구성합니다.

시작하기 전에

사용자가 필요로 하는 언어를 활성화합니다. 자세한 내용은 언어 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어 지원은 기본 사용자 인터페이스와 라이브 피드에서만 사용할 수 있습니다. 그래픽 워크플로우 편집기, 보고, CMS, 채팅, ServiceNow 설명서 사이트 등의 다른 사용자 인터페이스 및 애플리케이션은 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 현지화 〉 언어.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 히브리어와 같은 언어 이름을 입력합니다.
4. 언어의 BCP 47 코드를 입력합니다.

   Example
   예를 들어, 히브리어는 he입니다.
5. 텍스트 방향 필드에서 오른쪽에서 왼쪽을 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.

지원되지 않는 언어에 대한 데이터 정렬 정보 추가

지원되지 않는 언어에 대한 데이터 정렬 정보를 추가하여 목록의 열을 언어에 따라 정렬할 수 있습니다.

시작하기 전에

국제화(I18N) 플러그인에서 제공하지 않는 언어에 대한 기록을 추가하여 새 번역을 해당 언어와 연결하고 컨텐츠를 해당 언어로 번역합니다. 자세한 내용은 지원되지 않는 언어로 번역 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

데이터 정렬 정보는 인스턴스에서 사용하는 기본 RDBMS(관계형 데이터베이스 관리 시스템)에서 가져와야 합니다. RaptorDBOracle 인스턴스가 사용하는 RDBMS를 확인하려면 모두 〉 시스템 진단 〉 데이터베이스 〉 정보. 데이터베이스에 지정된 언어에 대한 데이터 정렬과 데이터 정렬 이름이 포함되어 있는지 확인하려면 RDBMS에서 제공하는 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. 탐색 필터에 sys_db_collation_info.list# 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

DB 데이터 정렬 정보 양식

필드	설명
언어	언어의 BCP 47 코드입니다.
데이터 정렬 이름	관계형 데이터베이스 관리 시스템(RDBMS)에서 제공하는 데이터 정렬의 이름입니다.
애플리케이션	애플리케이션 범위입니다.
데이터베이스	데이터 정렬이 적용되는 관계형 데이터베이스 관리 시스템(RDBMS): MariaDB, RaptorDB또는 Oracle.

4. 제출을 선택합니다.

결과
세션 언어에 따라 열을 정렬하는 경우 사용자는 지원되지 않는 언어의 데이터 정렬에 따라 열을 정렬할 수 있습니다. 자세한 내용은 세션 언어에 따라 정렬 문서를 참조하십시오.

시스템 현지화 참조

참조 주제는 구성 속성, 테이블 등에 대한 추가 정보를 제공합니다.

시스템 현지화 속성

시스템 현지화 속성은 여러 국가의 사용자를 위해 인스턴스에 대한 번역, 통화 및 로케일 설정을 구성합니다.

일부 현지화 프로퍼티는 I18N: 국제화 플러그인이 활성화된 후에만 나타납니다. 일부 속성은 시스템 현지화 속성 페이지에서 사용할 수 있지만 덜 사용되는 일부 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서만 사용할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 다음 속성에 액세스합니다. 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템 현지화.

속성	설명
영어가 아닌 언어를 사용하는 경우 사용자의 세션 언어로 정렬(목록의 경우)을 활성화합니다. *com.glide.db.session_language_collation_feature*	사용자의 세션 언어 규칙에 따라 열의 문자열 값 정렬을 활성화합니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 필드 값이 영어 알파벳에 따라 정렬됩니다. • 옵션: 예 | 아니요 • 기본값: 아니오 • 자세히 알아보기: 세션 언어에 따라 정렬

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 로그인할 언어를 지정할 수 있도록 로그인 페이지에서 언어 선택 상자를 표시하십시오. *glide.ui.login.language.select*	로그인 시 언어를 선택할 수 있습니다. • 옵션: 예 | 아니요 • 기본값: 예 • 종속성: I18N: 국제화 플러그인이 활성 상태여야 합니다.
텍스트 검색 어간 추출 언어입니다. *glide.ts.stemming_language*	텍스트 검색에서 파생된 단어와 일치시킬 언어를 선택합니다. • 옵션: 영어, 독일어, 프랑스어 • 기본값: 영어 • 종속성: I18N: 국제화 플러그인이 활성 상태여야 합니다. • 자세히 알아보기: Zing은 파생된 단어를 어간 분석과 일치시킵니다.
번역 가능한 문자열에 번역 프리픽스를 표시합니다. *glide.ui.i18n_test*	번역 가능한 필드에 번역 프리픽스를 추가하여 번역할 문자열을 찾을 위치를 나타냅니다. • 옵션: 예 | 아니요 • 기본값: 아니오 • 자세히 알아보기: 디버그 번역
단일 통화 모델을 사용합니다. 사용자의 로캘, 국가 또는 언어 코드와 상관없이 동일한 통화 코드로 모든 통화를 표시합니다. *glide.i18n.single_currency*	단일 통화 모드를 활성화합니다. • 옵션: 예 | 아니요 • 기본값: 아니오 • 자세히 알아보기: 통화 관리
시스템의 기본 언어(두 문자 값) *glide.sys.language*	• 옵션: en, fr, es, it, de • 기본값: en
단일 통화 모델을 사용하는 경우 이 통화 코드로 모든 통화를 표시하십시오. 통화 코드는 ISO 4217 세 글자 형식을 사용합니다. *glide.i18n.single_currency.code*	• 옵션: ISO 4217 3자리 통화 코드 • 기본값: USD • 자세히 알아보기: 통화 관리
현지화에 사용할 로캘 코드입니다. *glide.system.locale*	다른 합계 또는 환산이 수행되기 전에 모든 가격이 자동으로 환산되는 시스템의 기본 통화를 결정합니다. 가격 또는 통화 필드에 값을 지정한 후 이 속성을 변경하면 부적절한 변환 또는 합계가 잘못된 가격이 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.

속성	설명
	• 옵션: 〔언어 코드〕.〔국가 코드〕 (예: en. 영국의 경우 GB, 프랑스의 경우 fr.FR, 독일의 경우 de.DE 또는 ja. 일본의 경우 JP) • 기본값: 없음 • 자세히 알아보기: 로캘 설정 주: 이 시스템 속성의 값을 이미 설정했습니다. 시스템이 프로덕션에 들어간 후에는 이 값을 변경하지 마십시오. 사용자의 로캘을 변경해야 하는 경우 사용자 기록의 "국가 코드" 필드를 업데이트합니다.
영어 사용자를 위해 사용한 맞춤법 검사기 딕셔너리. *glide.spell.dictionary.en*	영어 사용자를 위해 시스템에서 사용되는 맞춤법 검사기 사전을 설정합니다. • 옵션: 포르투갈어(브라질), 네덜란드어, 영어(미국), 영어(영국), 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 포르투갈어, 러시아어, 스페인어, 태국어 • 기본값: 영어(미국) • 자세히 알아보기: 로캘 설정

탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열어 다음 속성에 액세스합니다.

속성	설명
com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default	열 정렬의 기본 동작을 설정하는 옵션입니다. true인 경우 열의 기본 동작은 사용자의 세션 언어에 따라 정렬하는 것입니다. false인 경우 열의 기본 동작은 영어 알파벳에 따라 정렬하는 것입니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 종속성: *com.glide.db.session_language_collation_feature* 속성을 true로 설정해야 합니다. • 자세히 알아보기: 세션 언어에 따라 정렬
glide_i18n.language_fallback_enabled	인스턴스에 대한 대체 언어 설정을 허용하는 옵션입니다. 대체 언어를 설정하면 사용자 인터페이스 텍스트가 사용자의 기본 설정 언어로 번역되지 않은 경우 기본적으로 영어로 설정되기 전에 중간 언어가 사용되는 3단계 계층 구조가 만들어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: true • 자세히 알아보기: 대체 언어 설정

변환 테이블

ServiceNow 이 테이블에 번역 정보를 저장합니다.

- 언어 [sys_language]
- 번역된 이름/필드 [sys_translated]
- 메시지 [sys_ui_message]
- 필드 레이블 [sys_documentation]
- 선택 [sys_choice]
- 번역된 텍스트 [sys_translated_text]

번역된 특정 레이블이 포함된 테이블을 확인하려면 번역 프리픽스 표시를 활성화합니다. 자세한 내용은 디버그 번역 문서를 참조하십시오.

주: 언어 테이블은 하나 이상의 I18N:Internationalization 플러그인이 활성화된 후에만 사용할 수 있습니다.

관련 정보

언어 활성화

언어 테이블

언어 [sys_language] 테이블에는 번역된 텍스트를 사용할 수 있는 언어 목록이 포함되어 있습니다.

새 언어로 번역할 수 있도록 하려면 언어 테이블에 기록을 추가합니다. 이 테이블의 주요 필드는 다음과 같습니다.

- 이름: 언어 이름
- ID: 언어의 BCP 47 코드
- 텍스트 방향: 이 언어의 텍스트 방향
- 활성: 이 인스턴스에 대해 언어가 활성화되었는지(true) 여부를 보여주는 표시기입니다(false)
- 대체: 번역을 사용할 수 없는 경우 인스턴스가 사용하는 언어의 이름

선택 테이블

선택 [sys_choice] 테이블에는 목록에 표시되는 옵션에 대해 번역된 텍스트가 포함되어 있습니다.

이 테이블의 주요 필드는 다음과 같습니다.

- 테이블: 번역이 적용되는 테이블의 이름입니다.
- 요소: 이 번역이 사용되는 필드의 이름입니다.
- 언어: 번역된 선택 항목에 대한 언어의 BCP 47 코드입니다.
- 값: 각 언어의 선택 항목에 대해 동일한 키입니다. 예를 들어, 영어 레이블이나 시퀀스 번호를 모든 언어의 값으로 사용하여 서로 매핑할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 지정된 언어로 된 선택 항목에 대한 레이블입니다.
- 시퀀스: 선택 항목을 알파벳순으로 나열하지 않으려는 경우 옵션이 목록에 표시되는 순서를 결정하는 숫자입니다.

선택 목록

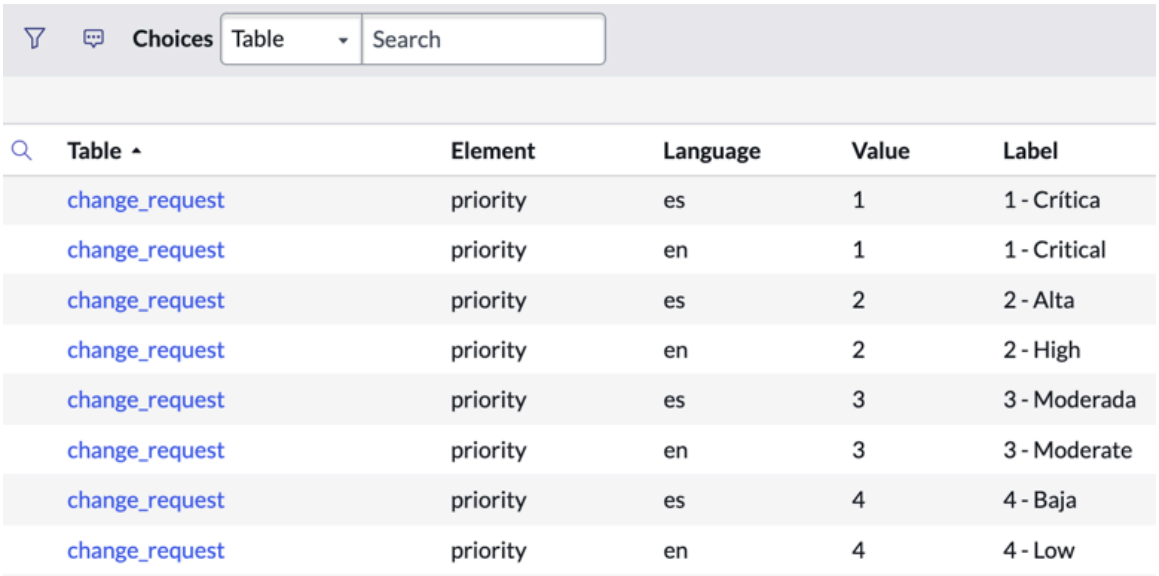
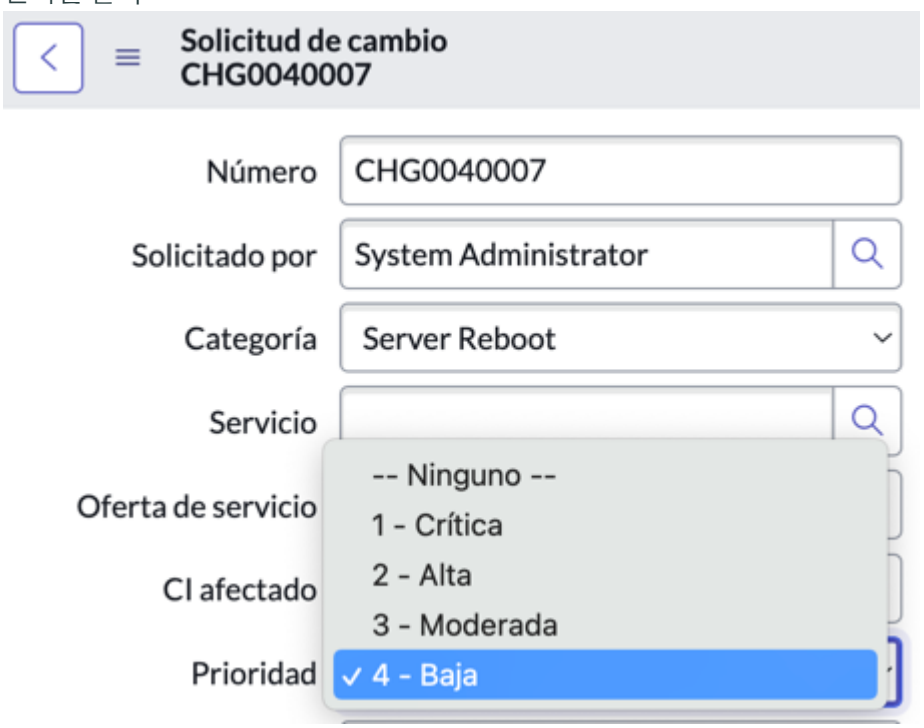


Table	Element	Language	Value	Label
change_request	priority	es	1	1 - Crítica
change_request	priority	en	1	1 - Critical
change_request	priority	es	2	2 - Alta
change_request	priority	en	2	2 - High
change_request	priority	es	3	3 - Moderada
change_request	priority	en	3	3 - Moderate
change_request	priority	es	4	4 - Baja
change_request	priority	en	4	4 - Low

번역된 선택



번역된 이름/필드 테이블

번역된 이름/필드 [sys_translated] 테이블에는 필드 유형이 translated_field 텍스트 필드에 대해 번역된 값이 저장됩니다(사전 항목 참조).

이 옵션은 최대 255자의 텍스트 필드에 사용할 수 있습니다. 몇 가지 예는 이름, 제목 및 짧은 설명입니다. 이 테이블의 주요 필드는 다음과 같습니다.

- 테이블: 번역이 적용되는 테이블의 이름입니다.
- 요소: 번역이 적용되는 필드의 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.

- 레이블(번역): 사용자가 양식과 목록에서 볼 수 있는 번역된 텍스트입니다.
- 언어: 이 번역된 텍스트에 대한 언어의 BCP 47 코드입니다.
- 값: 이 번역된 텍스트를 표시하는 영어 값입니다.

번역된 이름/필드 테이블

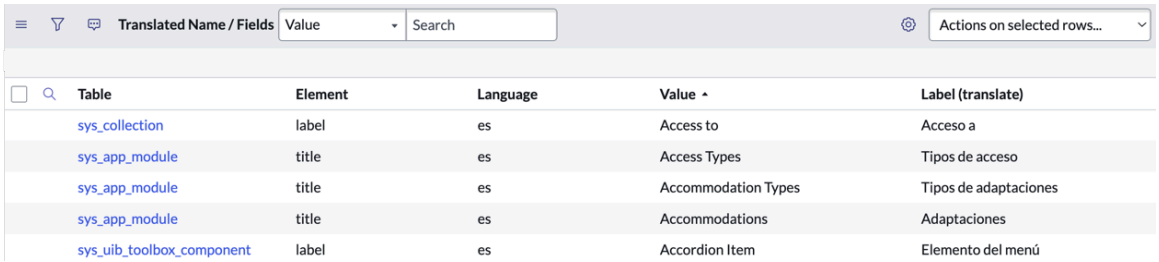


Table	Element	Language	Value	Label (translate)
sys_collection	label	es	Access to	Acceso a
sys_app_module	title	es	Access Types	Tipos de acceso
sys_app_module	title	es	Accommodation Types	Tipos de adaptaciones
sys_app_module	title	es	Accommodations	Adaptaciones
sys_uib_toolbox_component	label	es	Accordion Item	Elemento del menú

필드 레이블 테이블

필드 레이블 [sys_documentation] 테이블에는 테이블의 각 필드에 대한 단수 및 복수 레이블과 함께 테이블 이름의 텍스트가 저장됩니다.

각 테이블 이름 및 필드 레이블에 대해 필드 레이블 테이블에는 설치된 각 언어에 대한 기록이 포함됩니다. ServiceNow 은 이 테이블의 테이블 및 필드 이름을 사용하여 목록과 양식을 적절한 언어로 표시합니다. 이 테이블의 주요 필드는 다음과 같습니다.

- 테이블: 번역이 적용되는 테이블의 이름입니다.
- 요소: 번역이 적용되는 필드의 이름입니다.
- 언어: 번역된 텍스트에 대한 언어의 BCP 47 코드입니다.
- 레이블: 사용자가 볼 수 있는 번역된 텍스트입니다.
- 복수: 레이블의 복수.
- 도움말: 나중에 사용하기 위해 예약되어 있습니다. 접근성 모드를 활성화하면 힌트 레이블 옆에 물음표(?) 아이콘이 나타납니다.
- 힌트: 커서가 필드에 놓일 때 나타나는 텍스트입니다.
- URL: 필드에 대한 정보를 제공하는 웹 페이지의 URL입니다. URL이 제공되면 텍스트를 파란색으로 표시하고 레이블을 클릭할 수 있음을 나타내기 위해 밑줄이 그어집니다.

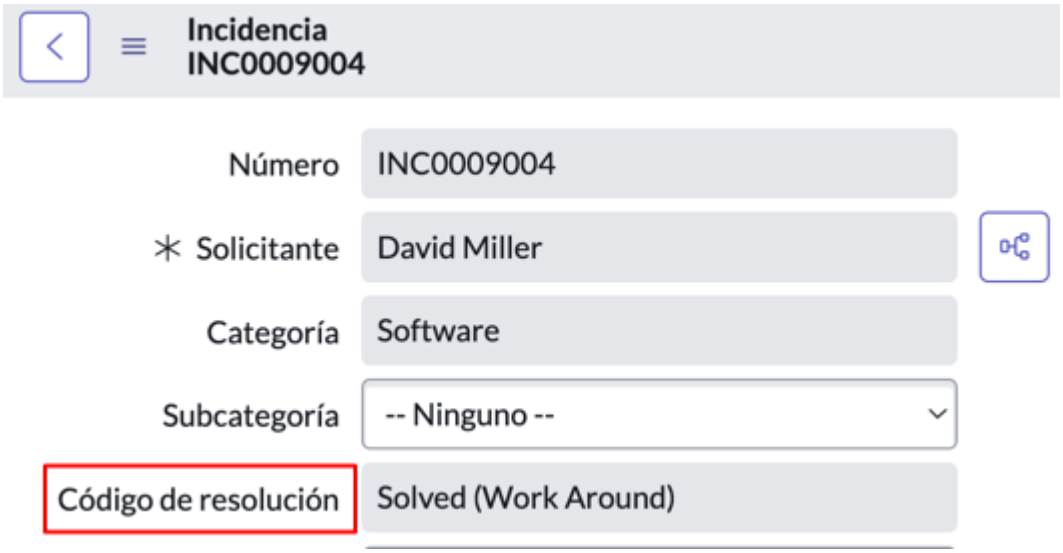
필드 레이블



Table	Element	Language	Label	Plural
incident	close_code	en	Resolution code	Resolution codes
incident	close_code	es	Código de resolución	Códigos de resolución
incident_fact_table	close_count	en	Close count	Close counts
incident_fact_table	close_count	es	Número de cierre	Número de cierres

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

번역된 필드



번역된 텍스트 테이블

번역된 텍스트 [sys_translated_text] 테이블에는 필드 유형이 translated_text 또는 translated_html인 필드의 번역이 저장됩니다(사전 항목 참조).

이 필드 유형은 일반적으로 설문 조사 이름 및 소개와 같은 최대 65,000자 길이의 긴 텍스트 필드에 사용됩니다. 이 테이블의 주요 필드는 다음과 같습니다.

- 문서: 번역이 적용되는 기록의 내부 식별자입니다.
- 필드 이름: 이 번역된 텍스트가 표시되는 필드입니다(예: 종결 메모).
- 언어: 텍스트가 번역되는 대상 언어입니다.
- 테이블 이름: 이 번역이 적용되는 테이블입니다.
- 값: 사용자가 보는 번역된 텍스트입니다.

번역된 텍스트 목록



관련 정보

텍스트 필드 번역

메시지 테이블

메시지 [sys_ui_message] 테이블에는 플랫폼 전체의 정보 메시지, 확인 메시지, 오류 메시지 및 기타 유형의 시스템 메시지에 대한 번역이 포함되어 있습니다.

메시지 테이블에는 다음 소스의 사용자 지정 번역 가능 텍스트가 올바르게 줄 바꿈된 경우 포함됩니다.

- 고객이 생성한 애플리케이션의 UI 페이지에 있는 HTML
- 서비스 포털 위젯 메시지(설문 조사 포함)
- 플레이북 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.

- 플레이북 레이블
- 스테이지 레이블
- 활동 라벨
- 활동 설명
- HTML 및 문자열 활동 UI 레이아웃 속성

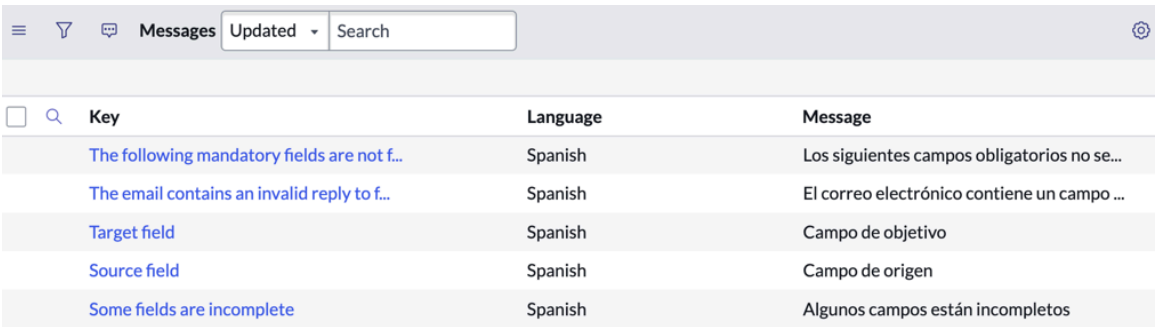
ServiceNow 클라이언트 스크립트에 getMessage 호출이 포함되어 있거나 서버 스크립트에 gs.getMessage 호출이 포함되어 있는 경우 이 테이블에서 번역된 텍스트를 확인합니다. 이 테이블의 주요 필드는 다음과 같습니다.

- 키: 내부, 대/소문자 구분 안 함, 이 메시지의 고유 식별자입니다.
- 언어: 메시지가 번역되는 대상 언어입니다.
- 메시지: 사용자에게 표시되는 번역된 텍스트입니다.

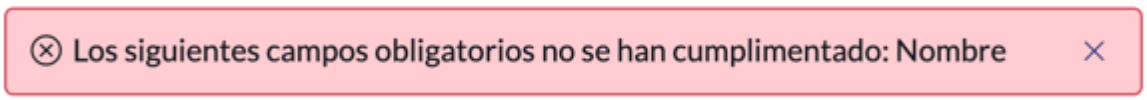
주: 기존 키와 동일한 언어를 사용하는 메시지 [sys_ui_message] 테이블에서 레코드를 만드는 경우 키를 사용하는 기존 참조에 대한 메시지가 변경될 수 있습니다. 예를 들어, 키에 "새로 고침", 언어는 영어, 메시지는 "새로 고침"으로 구성된 기록이 존재할 때 키와 언어는 동일하지만 "화면 새로 고침"이라는 메시지는 다른 다른 기록을 생성하면 "새로 고침" 키를 사용하는 기존 UI 문자열에 새 "화면 새로 고침" 메시지가 표시됩니다. 이 테이블의 기록은 전역 범위에서 생성되며 범위가 제한되지 않습니다.

메시지 테이블의 번역 가능한 사용자 지정 컨텐츠에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 콘텐츠 번역.

메시지 목록



번역된 메시지



ServiceNow AI Platform 통합

외부 공급업체 애플리케이션을 .ServiceNow AI Platform

외부 공급업체 애플리케이션 및 데이터 소스와의 통합

외부 ServiceNow AI Platform서비스와 연결하고 . ServiceNow 시스템은 SOAP, REST, WSDL 및 API와 같은 업계 표준 기술은 물론 웹 서비스, JDBC 등과 같은 기타 여러 기술을 사용하여 타사 앱과 쉽게 통합됩니다. HTTPS, FTPS, SCP 등 여러 데이터 소스를 통해 XML, CSV, XLS 및 기타 파일 형식을 사용하여 외부 데이터를 로드합니다. 플랫폼의 공유 통합 지점으로 인해 인스턴스 간의 통합이 훨씬 더 쉽습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션 및 데이터 소스와의 통합

ServiceNow 는 여러 외부 공급업체 애플리케이션 및 데이터 소스와 통합됩니다.

가장 일반적인 통합은 CMDB, 인시던트 관리, 문제 관리, 변경 관리, 사용자 관리 및 1회 사용자 인증(SSO)입니다. 웹 서비스, JDBC, LDAP, Excel, CSV, 이메일 같은 다양한 기술은 물론 SOAP, REST 또는 WSDL을 사용하는 산업 표준 기술도 사용할 수 있습니다. 또한 MID Server를 사용하여 API 및 명령줄 통합을 수행할 수 있습니다. ServiceNow 에서는 엔터프라이즈 시스템 및 플랫폼과 다음과 같은 통합을 수행했습니다.

기술

플랫폼은 ServiceNow 모든 데이터 객체가 웹 서비스를 사용하여 양방향 데이터 레벨 통합에 액세스할 수 있는 서비스 지향 아키텍처(SOA)를 기반으로 합니다. 또한 인터페이스는 기존 개체와 모든 새 개체에 대한 모든 수정 사항이 직접 웹 서비스로 자동으로 게시되기 때문에 직접적이고 동적입니다. 변환 맵을 사용하여 들어오는 웹 서비스 데이터를 최종 대상 테이블로 수집하는 매핑된 웹 서비스를 통해 보다 간접적인 웹 서비스 생성 및 사용을 수행할 수 있습니다. 마지막으로, 고급 스크립트 웹 서비스 기술을 사용하여 프로세스 기반 웹 서비스를 정의할 수 있으며, 이 경우 데이터는 관련이 없지만 프로세스에서 트리거하거나 서버에서 실행되는 작업의 복합 역할을 합니다.

또한 플랫폼은 임포트 세트를 사용하여 외부 데이터를 로드하기 위한 풍부한 인터페이스를 제공합니다. 이 기능을 사용하면 XML, CSV 및 Microsoft Excel XLS 파일과 같은 파일 형식을 사용하여 HTTPS, FTPS 및 SCP와 같은 다양한 데이터 소스에서 로드할 수 있습니다. 네트워크 연결이 허용하는 경우 직접 JDBC 연결을 사용하여 데이터 소스에서 정보를 끌어올 수도 있습니다.

ODBC 드라이버를 사용하여 플랫폼에서 외부 플랫폼으로 정보를 끌어올 수 있습니다.

플랫폼의 양식, 목록 및 보고서는 URL을 사용하여 직접 액세스할 수 있으므로 둘 이상의 웹 애플리케이션 간에 UI 수준의 통합이 용이해집니다.

포털과 빠르게 통합할 수 있도록 몇 가지 Single Sign-On 기술을 식별하고 구현하지만, 이 기술은 스크립트에서 사용자 지정할 수 있으므로 고객의 다양한 SSO 환경에서 유연성을 허용합니다.

ServiceNow 인스턴스 간의 통합

인스턴스와 다른 ServiceNow 인스턴스 간에 특정 통합을 수행해야 하는 경우가 있습니다. 모든 통합 지점이 두 인스턴스 사이에 존재하기 때문에 인스턴스 간 통합은 매우 간단합니다.

통합 옵션

거의 모든 ServiceNow 고객이 외부 공급업체 애플리케이션과의 통합을 통해 추가적인 가치를 얻습니다.

ServiceNow 고객은 외부 공급업체 애플리케이션과 통합하기 위해 다음과 같은 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 제공된 통합을 활성화합니다 ServiceNow .
- 에서 인증된 통합 설치 ServiceNow Store .
- 공유 에서 통합을 설치합니다.
- 사용 가능한 사용자 지정 구축 통합에 대해서는 영업 담당자에게 문의하십시오.
- 플랫폼의 통합 인터페이스를 사용하여 고유한 사용자 지정 통합을 구축합니다.

주: 인증된 통합은 에서 정의 ServiceNow한 일련의 상호 운용성, 보안 및 성능 테스트 기준을 통과했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 제공 통합

ServiceNow 는 플랫폼의 일부로 많은 통합을 제공합니다.

이러한 통합은 플랫폼의 일부로 간주되며 추가 비용 없이 제공됩니다.

제공된 통합

통합	유형	통합 지점
Altiris (버전 6.5)	MID 서버	CMDB
Google 지도	웹 서비스	다릅니다
Google 사용자 지정 검색	웹 서비스	지식
통합 — IBM Watson Conversation Service	웹 서비스	다릅니다
Microsoft SMS / SCCM	MID 서버	CMDB
Verizon eBonding	웹 서비스	인시던트

Google Maps API 설정

Maps API for Business 라이센스 또는 Google Maps JavaScript API 키의 적절한 항목을 Google 사용하여 지리적 위치 기능을 사용 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본 JavaScript를 사용하여 맵을 생성할 수 있으며 가장 복잡한 쿼리도 표시할 수 있을 만큼 유연합니다. 이러한 맵은 인스턴스의 레코드에 대한 다양한 링크 유형을 포함하여 비즈니스용 표준 Google Maps API 또는 Google Maps JavaScript API 키 매핑 기능을 사용합니다. 이 기능을 사용하려면 맵 플러그인을 설치해야 Google 합니다.

맵 페이지



프로시저

1. Google 비즈니스 라이선스용 Maps API는 에서 Google더 이상 사용할 수 없으므로 기존 라이선스가 있는지 여부에 따라 다음 절차 중 하나를 사용합니다.

   주: 생성된 키를 사용하지 ServiceNow AI Platform# 않고 자체 Google 지도 JavaScript API 키를 Google 사용해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기존 Google **Maps API for Business** 라이센스를 사용할 수 있습니까?	작업
기존 라이센스 사용 가능	**a.** 안에 시스템 속성 〉 **Google** 지도 속성 양식: ▪ **google.maps.client** 입력란에 조직의 클라이언트 ID를 입력합니다. 이 ID는 gme-mycompanyname과 같이 gme-에서 시작하고 Google 시작합니다. ▪ **google.maps.private.key** 입력란에 Maps API for Business의 Google 비공개 키를 입력합니다. 인코딩된 키의 예는 vNIXE0xscrmjlyV-12Nj_BvUPaw=입니다. 일부 ServiceNow AI Platform# 지리적 위치 기능에 대한 정확한 운전 시간 추정치 Google 를 검색하려면 이 키가 필요합니다. ▪ 양식의 나머지 값을 입력합니다. **b.** 테이블의 속성 정의를 사용하여 맵을 구성합니다. 주: 키 획득, API 사용 및 관련 서비스 약관에 대한 자세한 내용은 웹 사이트의 시작 가이드를 Google 참조하십시오.
사용 가능한 라이센스 없음	**a.** 에서 GoogleMaps JavaScript API 키를 가져옵니다Google. **b.** 안에 시스템 속성 〉 **Google** 지도 속성 양식에서 **API** 키를 **google.maps.key** 필드에 입력합니다. 의 ServiceNow AI Platform# 지리적 위치는 지도가 지리적 위치 및 지도 보기 청구에도 사용하는 API 키를 Google 사용합니다. **c.** 양식의 나머지 값을 입력합니다. **d.** 테이블의 속성 정의를 사용하여 맵을 구성합니다.

비즈니스용 Maps API 및 Google Maps JavaScript API 키에 대한 Google 자세한 내용은 를 참조하세요https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. 구성을 완료하고 저장한 후 맵 페이지를 생성하거나 플러그인에 포함된 기본 페이지를 사용합니다. 맵 페이지는 맵에 표시되는 데이터와 링크의 모양을 정의합니다. 레코드로 연결되는 모든 마커를 보는 방법에 대한 튜토리얼은 의 Google 지도에 지도 마커 표시 블로그 게시물을 ServiceNow 커뮤니티참조하세요.

속성	설명
google.maps.auto_close	true일 경우 새 창을 열기 전에 맵 정보 창을 자동으로 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.

속성	설명
	○ 유형: true/false ○ 기본값: true ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.client	비즈니스용 Maps API의 Google 클라이언트 ID입니다. ○ 유형: string ○ 기본값: gme-servicenow ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.private.key	비즈니스용 Maps API의 Google 개인 키입니다. 이 키는 모바일 장치의 데이터를 사용하여 시스템에서 사용자를 정확하게 찾는 지리적 위치 기능을 활성화합니다. ○ 유형: string ○ 기본값: 비었음 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.version	비즈니스용 Maps API의 Google 현재 설치 버전 번호입니다. ○ 유형: string ○ 기본값: 현재 버전 번호 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.key	Google 비즈니스용 Maps API 또는 Google Maps JavaScript API 서버의 URL에 연결된 키입니다. 이 키는 Maps API의 Google 개발 사용을 승인합니다. ○ 유형: string ○ 기본값: 비었음 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.latitude	맵의 시작 위도입니다. 이 값은 맵에 Google 표시되는 시작 위치를 결정합니다. ○ 유형: string ○ 기본값: 36.008522 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.longitude	맵의 시작 경도입니다. 이 값은 맵 페이지에 표시되는 Google 시작 위치를 결정합니다. ○ 유형: string ○ 기본값: -95.221764 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.max_항목	맵에 표시할 최대 항목 수입니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 500 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
google.maps.table	맵에서 사용하는 테이블. 테이블에는 이름, 경도, 위도 필드가 필요합니다. ○ 유형: string ○ 기본값: cmn_location ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.zoom	맵의 확대/축소 수준 시작(1이 가장 낮은 수준입니다.) ○ 유형: string ○ 기본값: 4 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

3. 다음 구성을 수행합니다.

a. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 모두.

b. 다음 시스템 속성에 대한 값을 설정합니다.

시스템 속성	설명
google.maps.refresh.latlong.duration	위치 상세 정보가 업데이트될 때까지의 일수입니다. 주: 최대값은 30입니다.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	예약된 작업을 사용하여 한 번의 새로 고침으로 처리할 수 있는 테이블의 최대 기록 수입니다.

c. 지도 좌표 새로 고침 구성 [cmn_coordinate_refresh_config] 테이블에 위치 상세 정보를 저장하는 테이블을 지정합니다.

d. 테이블에서 좌표가 마지막으로 검색된 시기를 추적할 필드가 없는 경우:

i. 테이블에 날짜/시간 유형의 **coordinates_retrieved_on** 필드를 작성합니다.

ii. 좌표가 마지막으로 검색될 때 시간을 추적하는 필드 값이 지도 좌표 새로 고침 구성 [cmn_coordinate_refresh_config] 테이블에 올바르게 채워져 있는지 확인합니다. **coordinates_retrieved_on** 필드의 값을 업데이트하려면 샘플 수정 스크립트 `#### ##### ### ######`.

e. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 예약된 작업.

f. 기록을 열고 기록의 위도 경도 정보를 새로 고침합니다.

g. 활성 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.

h. 실행 및 반복 간격에서 빈도 상세 정보를 제공하여 위치 상세 정보를 새로 고쳐야 하는 빈도를 지정합니다.

> 주: 30일마다 한 번 이상 위치 상세 정보를 새로 고쳐야 합니다.

4. 옵션: 지역에 따라 인스턴스에서 맵에 ServiceNow 액세스하려면 Google 다음 구성을 수행하십시오.

a. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자.

b. 필수 사용자에 대한 관련 국가 코드를 선택하고 할당합니다.

> 주: 필요한 국가 코드를 사용할 수 없는 경우 사전 항목을 추가합니다. ISO 3166-1 국가 코드를 사용해야 합니다. 예를 들어 모로코의 국가 코드는 MA입니다.

c. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 **Google** 지도.

d. 지역에 따라 Google 맵의 동작을 변경하려는 경우에만 이 속성을 활성화하려면 예 확인란을 선택합니다. 이 지역은 **sys_user** 기록에 있는 현재 사용자의 "국가 코드" 필드 값으로 채워집니다. **sys_user** 기록의 국가 코드 값은 **Google** 맵 지역 코드의 예상값과 일치해야 합니다. 대부분의 유니코드 지역 식별자는 **ISO 3166-1** 코드와 동일하지만 몇 가지 주목할 만한 예외가 있습니다. 변경하기 전에 코드를 올바르게 확인하십시오.

e. 저장을 클릭합니다.

Microsoft SCCM 통합

Microsoft SCCM 통합은 SCCM 데이터를 구성 관리 데이터베이스(CMDB)로 단방향으로 임포트하는 ServiceNow 것입니다.

예약된 임포트는 관련 SCCM 데이터를 SQL Server 데이터베이스에서 인스턴스로 ServiceNow 가져와 CMDB의 테이블에 매핑합니다. 전체 또는 증분 데이터 임포트를 구성할 수 있습니다. 임포트는 MID 서버를 통한 JDBC 연결을 사용하여 수행됩니다. 통합은 관련 데이터만 SCCM 데이터베이스에서 CMDB로 임포트되도록 CMDB를 SCCM SQLServer 데이터베이스와 동기화된 상태로 유지합니다 ServiceNow . SCCM 데이터베이스는 권한이 부여된 소스로 간주되며 기록되지 않습니다.

지원되는 버전

SCCM 레거시 플러그인은 Microsoft 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오. 모든 고객이 새 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 로 마이그레이션하도록 권장합니다.

다음은 현재 지원되는 SCCM 버전의 플러그인으로, 모두 지원 자산 인텔리전스 및 증가하는 소프트웨어 조정을 지원합니다.

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: SCCM 버전에 대한 지원을 제공 하지 않는 Now Platform 버전으로 인스턴스를 업그레이드하는 경우 해당 버전을 계속 사용할 수 있습니다. 그러나 모든 새 인스턴스는 지원되는 SCCM 버전을 사용해야 합니다.

Integration - Microsoft SCCM 2016(com.snc.integration.sccm2016) 플러그인은 SCCM 버전 1606, 1906, 1910, 2002와 호환됩니다.

Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터

SCCM 데이터를 CMDB로 임포트하기 위해 레거시 SCCM 커넥터를 사용하는 대신 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터를 사용할 수 있습니다.

서비스 그래프 SCCM 커넥터를 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- Common Service Data Model(CSDM) 데이터 모델 준수
- 중복 기록을 방지하기 위해 IRE(식별 및 조정 엔진) 를 사용합니다.
- 제거된 소프트웨어 탐지 및 델타 탐지를 지원합니다.
- 손쉬운 데이터 매핑 및 사용자 지정이 가능한 통합 허브 ETL(2.2.1) 사용.
- 데이터 처리 중 더 높은 성능.

Microsoft SCCM 커넥터 플러그인 사용에서 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 사용으로 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터용 Microsoft SCCM 2016 플러그인 업데이트를 참조하십시오.

사용 가능한 모듈

- 설정:
  - 데이터 소스를 구성합니다.
  - 데이터베이스 서버 설정 및 MID 서버를 지정합니다.
  - 구성을 테스트합니다.
- 예약된 임포트: 임포트를 예약하거나 임포트를 즉시 실행합니다.
- 데이터 소스: 외부 CMDB 데이터베이스를 정의하는 사전 구성된 데이터 소스의 목록입니다.
- 진행률: 예약된 임포트에 대한 진행률 로그입니다.
- 변환 이력: 예약된 임포트에 의해 수행된 변환의 로그입니다.
- **CI ID**: 임포트 세트 데이터를 CMDB와 일치시키기 위해 SCCM에서 사용하는 식별자입니다.
- 임포트 세트 데이터: 임포트한 SCCM 데이터를 저장하는 테이블입니다.
- 웹 서비스: 변환 맵에서 필드를 추가하거나 제거하는 데 사용되는 웹 서비스 목록입니다.

자산 인텔리전스

자산 인텔리전스는 소프트웨어 기록을 필터링, 정규화 및 정리할 수 있는 SCCM 기능입니다. 이 기능을 사용하면 정규화된 소프트웨어 데이터가 SCCM 데이터베이스 내의 별도 테이블에 채워집니다. 원시 소프트웨어 데이터 테이블 대신 이 별도의 테이블을 대상으로 할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하여 소프트웨어 기록을 CMDB로 임포트하면 보다 깔끔한 소프트웨어 데이터 세트를 얻을 수 있습니다. 이 기능을 사용하려면 대상 ServiceNow 인스턴스와 소스 SCCM 데이터베이스에서 SCCM 자산 인텔리전스 예약된 임포트를 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.

지원되는 **Microsoft SCCM** 플러그인 활성화

SCCM 플러그인은 관리자가 활성화할 수 있으며 통합 - JDBC 및 CI 식별 플러그인이 필요합니다. 이러한 종속 플러그인은 SCCM 활성화를 통해 자동으로 활성화됩니다.

시작하기 전에

활성화해야 하는 플러그인의 전체 목록은 문서를 참조하십시오 SCCM 자산 인텔리전스 예약된 임포트 활성화.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

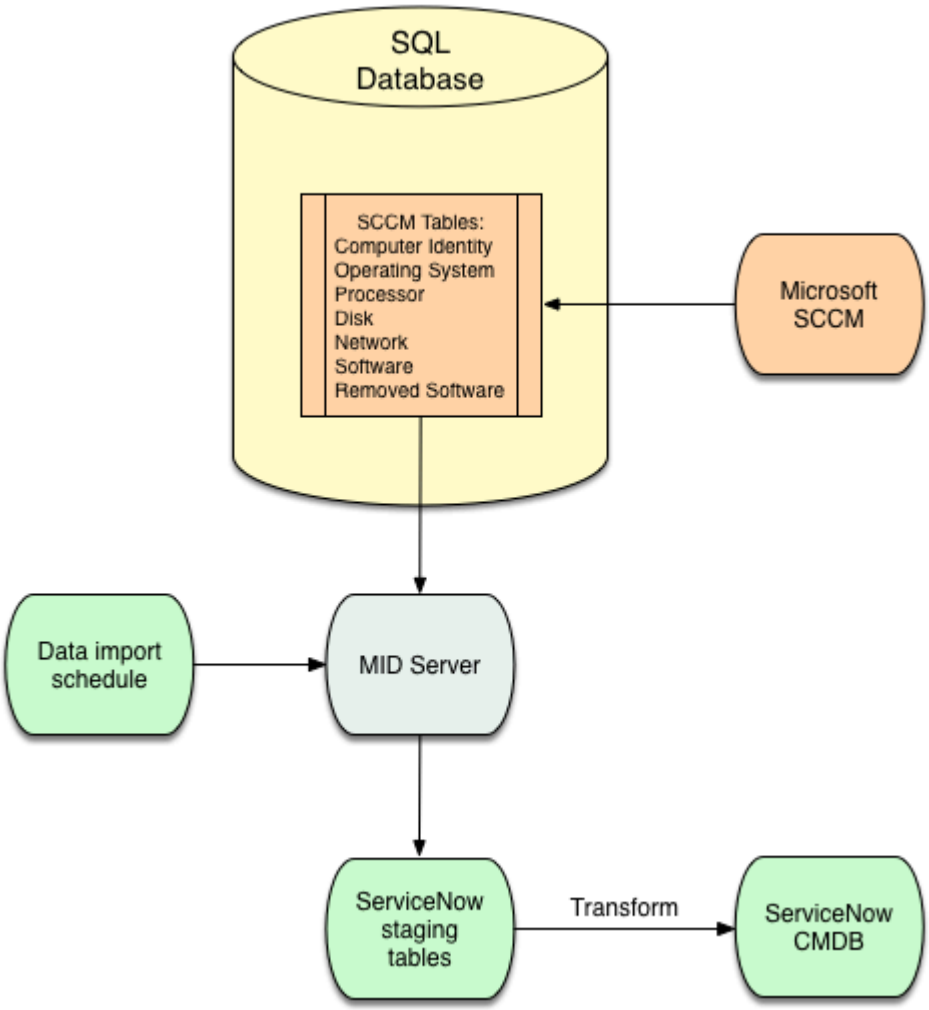
SCCM 데이터 임포트 프로세스 및 소스 테이블

Microsoft 플랫폼에서 지원되는 ServiceNow# SCCM 버전은 동일한 기능과 동일한 임포트 데이터를 제공합니다.

데이터 임포트 프로세스

1. **SCCM** 시스템<버전> 임포트라는 일정은 ServiceNow# SCCM 테이블을 인스턴스로 임포트하는 시기를 결정합니다. 임포트는 즉시 실행하거나 정의된 간격으로 실행되도록 예약할 수 있습니다.
2. MID 서버는 SCCM 데이터를 검색하여 인스턴스의 스테이징 테이블로 임포트합니다.
3. 변환은 스테이징 테이블의 데이터에서 실행되며 SCCM 데이터를 CMDB의 기존 필드에 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



임포트된 **SCCM** 데이터

이 테이블에는 SCCM 소스 테이블, 인스턴스의 해당 임포트 세트 스테이징 테이블 ServiceNow# 및 CMDB의 대상 테이블이 표시됩니다.

SCCM 테이블	스테이징 테이블	**CMDB** 테이블
• v_GS_Computer_System • v_GS_Workstation_Status • v_GS_System • v_GS_PC_Bios • v_GS_Operating_System • v_GS_Computer_System_Product • v_GS_System_Enclosure • v_GS_Baseboard	SCCM 〈버전〉 컴퓨터 ID 〔imp_sccm〈*version*〉_computer_id〕	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕
v_GS_Disk	SCCM 〈*version*〉 디스크 〔imp_sccm〈*version*〉_disk〕	디스크 〔cmdb_ci_disk〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SCCM 테이블	스테이징 테이블	CMDB 테이블
v_GS_Network_Adapter_Configuration	SCCM 〈*version*〉 네트워크 〔imp_sccm〈*version*〉_network〕	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
v_GS_Operating_System	SCCM 〈*version*〉 운영 체제 〔imp_sccm〈*version*〉_os〕	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕
v_GS_Processor	SCCM 〈*version*〉 프로세서 〔imp_sccm〈*version*〉_processor〕	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕
• v_GS_Add_Remove_Programs • v_GS_Add_Remove_Programs_64	SCCM 〈*version*〉 소프트웨어 〔imp_sccm〈*version*〉_software〕	• 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] • 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] (소프트웨어 자산 관리를 사용하는 경우*)

*소프트웨어 자산 관리 및 활성화 방법에 대한 자세한 내용은 소프트웨어 자산 관리 요청을 참조하십시오.

SCCM 데이터 소스

SCCM 통합은 ServiceNow# JDBC 데이터 소스를 사용하여 SCCM 데이터베이스에서 소프트웨어 데이터를 임포트합니다. 각 데이터 소스에는 SCCM 데이터베이스에 대한 연결 관련 정보와 인스턴스가 데이터를 임포트하는 데 사용할 MID 서버 이름이 포함되어 있습니다. SCCM 필드를 CMDB에 매핑하는 변환은 각 데이터 소스 기록의 관련 목록에 정의됩니다.

변환 맵

변환 맵은 각 데이터 소스 기록의 변환 관련 목록에서 액세스할 수 있습니다. SCCM의 소스 필드와 CMDB의 대상 필드가 각 테이블 변환 맵 기록의 필드 맵 관련 목록에 나열됩니다. SCCM 통합은 플랫폼과 함께 ServiceNow# 제공되는 변환 맵 유틸리티를 사용합니다. 변환 맵 편집 및 작성에 대한 지침은 변환 맵을 참조하십시오.

SCCM 통합은 증분 소프트웨어 임포트를 위한 두 개의 변환 맵을 제공합니다. 한 번에 하나의 변환 맵만 사용(활성)할 수 있습니다.

- 증분 임포트: 기본적으로 사용하도록 설정됩니다. 인스턴스에서 소프트웨어 자산 관리를 사용할 수 없는 경우 ServiceNow# 이 맵을 활성으로 구성해야 합니다.
- 점증 임포트**(SAM** 활성화됨): 소프트웨어 자산 관리 플러그인이 활성화된 경우 이 변환을 활성으로 설정합니다

주: SCCM 데이터베이스에서 모든 소프트웨어 데이터를 한 번만 완전히 임포트하려면 데이터 소스의마지막 실행 날짜/시간 필드의 값을 지우십시오. 이 작업은 실행하는 데 시간이 오래 걸릴 수 있으므로 가장 효율적인 방법은 첫 번째 전체 임포트 후 증분 변환을 사용하는 것입니다.

할당된 사용자 변환

SCCM 〈버전〉 컴퓨터 ID 변환 스크립트는 SCCM 소스 테이블에서 사용자 이름을 조회하고 ServiceNow sys_user 테이블에서 값을 일치하는 필드와 비교하여 CMDB 기록의 할당 대상 필드를 설정하려고 합니다. 일치하는 항목이 발견되면 해당 사용자가 기록에 할당됩니다. 일치하는 항목이 없으면 할당 대상 필드가 비어 있습니다. 일치 필드는 기본적으로 **user_name**로 설정된 시스템 속성에 의해 `glide.discovery.assigned_user_match_field` 제어됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

식별자

SCCM 통합은 CI ID를 사용하여 SCCM에서 임포트한 데이터에서 생성된 CI를 자원 ID로 업데이트합니다. 하드웨어 규칙 식별자는 SCCM에서 컴퓨터의 자원 ID를 반환하고 소스 [sys_object_source] 테이블에 저장합니다. SCCM 또는 디스커버리에서 자원 ID를 처음 가져오면 [sys_object_source] 테이블은 식별되는 각 CI의 ID로 채워집니다. 후속 임포트에서 수신 ID가 기존 CI와 일치하면 IRE(식별 및 조정 엔진)가 CMDB에서 해당 CI에 대한 정보를 업데이트합니다. 수신 자원 ID가 기존 CI의 ID와 일치하지 않으면 IRE는 새 CI를 만들고 자원 ID로 채웁니다.

CMDB 식별 및 조정과 IRE에 대한 자세한 내용은 CMDB 식별 및 조정을 참조하십시오.

Geneva 이전 버전에서 업그레이드한 경우 레거시 식별자를 여전히 유지하지만 glide.discovery.use_cmdb_identifiers 속성을 사용하여 새 식별자로 전환할 수 있습니다. Geneva 이전 버전에서 업그레이드한 경우 이 속성을 수동으로 추가하고 true로 설정하여 새 식별자를 사용해야 합니다. Geneva에서 업그레이드한 경우 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 이 속성을 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 레거시 식별자의 기능을 유지하려면 이 속성을 사용하기 전에 새 CMDB 식별자 규칙 형식으로 변환하십시오. 시스템에서 새 프레임워크에 대한 사용자 지정 식별자를 자동으로 재구성하지 않습니다.

스크립트

데이터 채우기 스크립트는 하드웨어 규칙 식별자로 검색한 각 대상 CI에 대해 CMDB의 관련 데이터를 채웁니다.

소프트웨어

SCCM 통합은 Microsoft CI에 대한 기록에서 소프트웨어 패키지 수를 조정하고 소프트웨어 패키지가 CI에서 제거되는 경우 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블에서 소프트웨어 인스턴스를 제거합니다. 전체 소프트웨어 임포트의 경우 변환이 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 및 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블을 채웁니다. 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용할 수 있는 경우 변환으로 인해 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블이 채워집니다.

> **주:** SCCM에서 임포트한 테이블 데이터에는 CI에 대한 전체 데이터가 포함되어야 합니다. 인스턴스는 임포트가 존재하는 모든 관계를 나타낸다고 가정하고 그에 따라 CMDB를 조정합니다. SCCM 테이블에서 받은 부분적인 데이터로 인해 활성 관계가 삭제될 수 있습니다.

SCCM 통합 구성 및 임포트 예약

SCCM에서 Microsoft 데이터를 임포트하려면 JDBC 데이터 소스를 통해 SCCM 데이터베이스에 연결해야 하며, 데이터를 가져올 시기를 MID 서버에 알려주는 일정이 필요합니다.

시작하기 전에

SCCM 데이터베이스가 포함된 SQL Server를 쿼리할 수 있는 충분한 자격 증명이 있어야 합니다.
데이터 소스를 사용하기 위해 MID 서버의 SCCM 데이터베이스에 연결하려면 SQL Server 계정을 생성합니다.
SCCM SQL Server에 연결하고 다음을 구성합니다.

1. SQL Server 인증을 위한 새 로그인 사용자 이름 및 암호를 만듭니다.
2. 데이터 소스가 연결될 SCCM 데이터베이스를 ServiceNow 선택합니다.
3. 새 사용자에게 'db_datareader' 역할 멤버 자격을 할당합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

시스템은 이 절차에서 작성한 데이터베이스 연결의 상세 정보를 사용하여 기본 SCCM 데이터 소스를 자동으로 구성합니다.

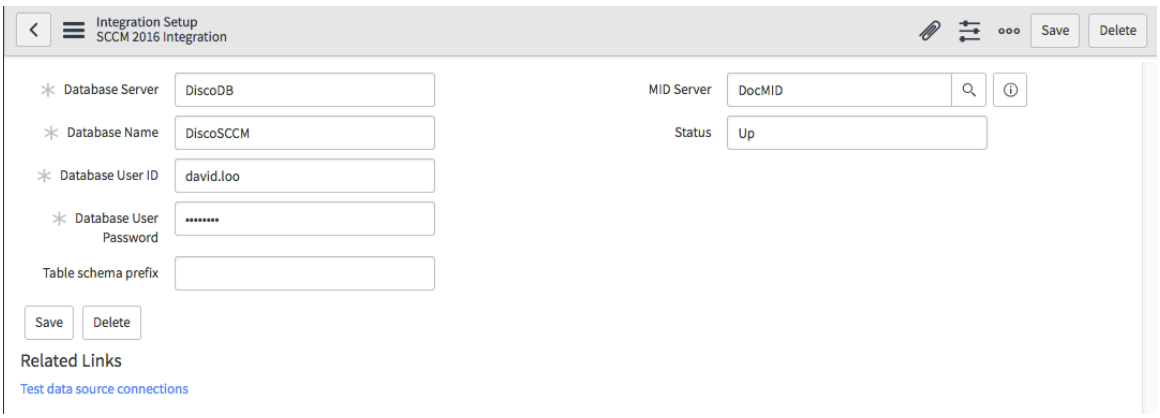
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: Windows MID Server 서비스 사용자를 사용하여 SQL Server 데이터베이스에 인증하도록 JDBC 데이터 원본을 구성하려면 각 기존 데이터 원본에서 통합 인증 사용 확인란을 선택합니다.

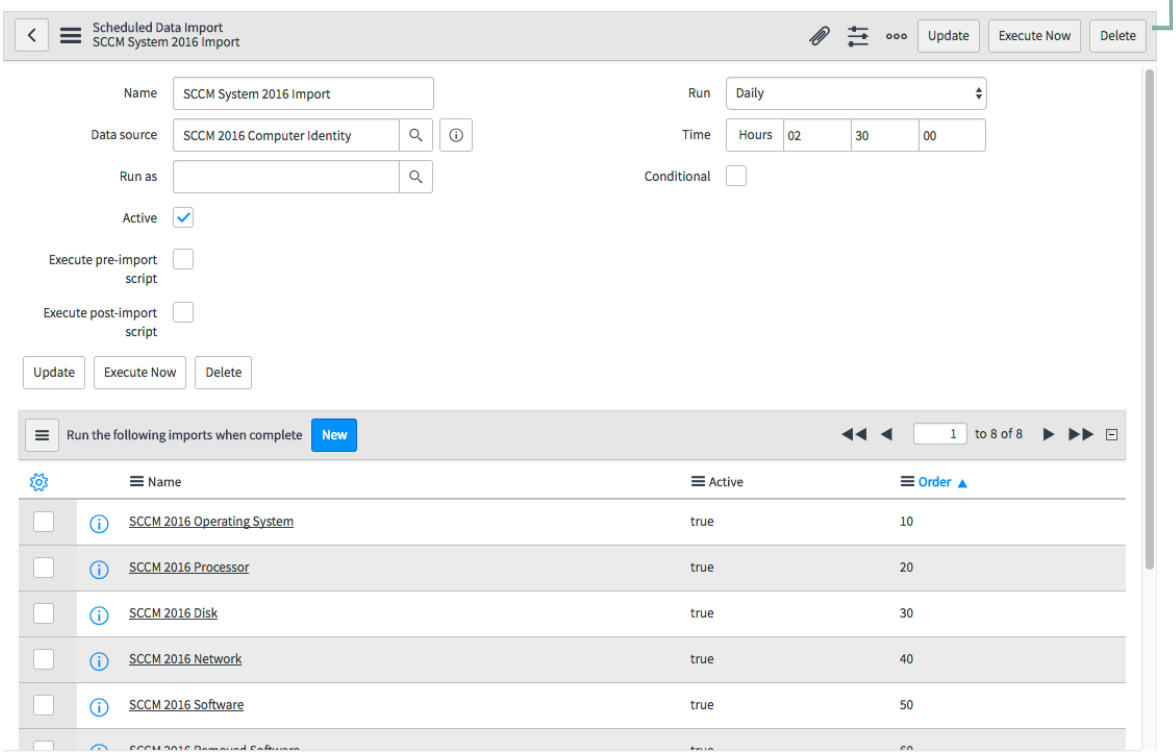
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 - **Microsoft SCCM<**버전**>** 〉 설정.
2. SCCM SQL 데이터베이스에 대한 연결을 구성하려면 필수 필드를 완료하십시오. SQL 데이터베이스 서버에 대한 액세스 권한이 있는 유효한 MID 서버를 포함해야 합니다.

SCCM 데이터 임포트 설정



3. 관련 링크에서 데이터 소스 연결 테스트를 눌러 SCCM 데이터베이스에 대한 연결을 테스트합니다.
4. 데이터 소스가 SCCM 데이터베이스에 연결되면 다음으로 이동합니다. 통합 - **Microsoft SCCM** 〉 예약된 임포트.
   SCCM 통합 버전에 대해 예약된 데이터 임포트 양식이 나타납니다. 컴퓨터 ID 데이터 원본이 먼저 실행됩니다. 양식에 나열된 다른 데이터 소스는 기본 순서에 따라 순서대로 실행됩니다.



5. 실행 필드에서 달력 간격(일, 주 등)을 선택하고 임포트를 실행할 시간을 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.

선택 항목에 일정을 완료하는 데 필요한 추가 필드가 표시됩니다.

6. 업데이트를 클릭하여 임포트를 예약하거나 지금 실행을 클릭하여 임포트를 즉시 수행합니다.

   인스턴스가 **SCCM <버전> 컴퓨터 ID** 데이터 소스를 사용하여 데이터를 임포트한 후에는 다른 데이터 소스가 구성된 순서대로 실행되어 나머지 SCCM 데이터를 검색합니다.

SCCM 자산 인텔리전스 예약된 임포트 활성화

소프트웨어 임포트 중복을 방지하려면 AI(자산 인텔리전스) 또는 비 AI 예약된 임포트를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
소프트웨어 임포트 빈도를 SCCM에서 삭제된 소프트웨어를 추적하는 테이블 정리 빈도보다 크지 않도록 제한해야 합니다.
자산 인텔리전스는 다음 SCCM 플러그인에서 지원됩니다.

- 통합 - Microsoft SCCM 2007
- 통합 - Microsoft SCCM 2012 v2
- 통합 - Microsoft SCCM 2016

중요사항: 초기 SCCM 임포트의 성능을 향상시키려면 임포트 날짜 이전에 시스템에서 삭제된 소프트웨어에 대해 확인하지 못하도록 할 수 있습니다. 다음으로 이동 통합 **- Microsoft** SCCM〈버전〉 〉 데이터 소스 〉 SCCM〈버전〉 제거된 소프트웨어 을 클릭하고 마지막 실행 날짜/시간 필드에 **yyyy-mm-dd 00:00:00.0** 형식을 사용하여 현재 날짜를 입력합니다. 이 필드는 제거된 소프트웨어 데이터 소스의 각 후속 실행에 대해 자동으로 채워지므로 초기 임포트 후에는 값을 변경할 필요가 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 시스템 임포트 세트 〉 관리 〉 예약된 임포트.
2. 다음 데이터 임포트 일정에 대해 활성 을 아니오 로 설정합니다.
   - SCCM 〈버전〉 소프트웨어
   - SCCM〈버전〉 제거된 소프트웨어
3. 다음 데이터 임포트 일정에 대해 활성 을 **true** 로 설정합니다.
   - SCCM〈버전〉 소프트웨어(AI 포함)
   - SCCM〈버전〉 제거된 소프트웨어(AI 포함)

관련 정보

SCCM 통합 구성 및 임포트 예약

SCCM 통합 버전 업그레이드

시스템 센터 구성 관리자(SCCM) 플러그인의 이전 버전을 사용하는 경우, 새 기능을 이용하기 위해 최신 버전으로 전환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
ServiceNow SCCM 통합은 자립적이며 단독으로 존재할 수 있습니다. 각 통합은 고유한 임포트 세트 테이블, 데이터 소스, 변환 맵을 사용합니다. 그러나 모든 SCCM 통합은 데이터를 ServiceNow CMDB 내에서 동일한 테이블로 변환합니다. 데이터가 다른 소스에 덮어쓰기되지 않게 하려면 다음을 수행합니다.

- 하나의 SCCM 통합을 사용하고 나머지 모든 SCCM 예약된 임포트는 비활성화합니다.
- 전체 임포트를 수행하여 cmdb_software_instance 테이블, cmdb_sam_sw_install 테이블 및 이전 SCCM 데이터의 다른 테이블을 지웁니다.

주: Java 데이터베이스 연결성(JDBC)을 활용하는 통합 메커니즘은 사실상 동일하므로 각 플러그인을 구성하여 SCCM 2007 또는 2012와 통합하는 것이 가능합니다. 그러나 해당 데이터 소스가 작성되지 않은 SCCM 버전에 데이터 소스를 사용할 때에는 반드시 이를 수정해야 합니다. 데이터 소스가 의도된 SCCM 버전에 해당하는 플러그인 버전을 사용합니다.

SCCM 통합을 변경하려면 다음을 따릅니다.

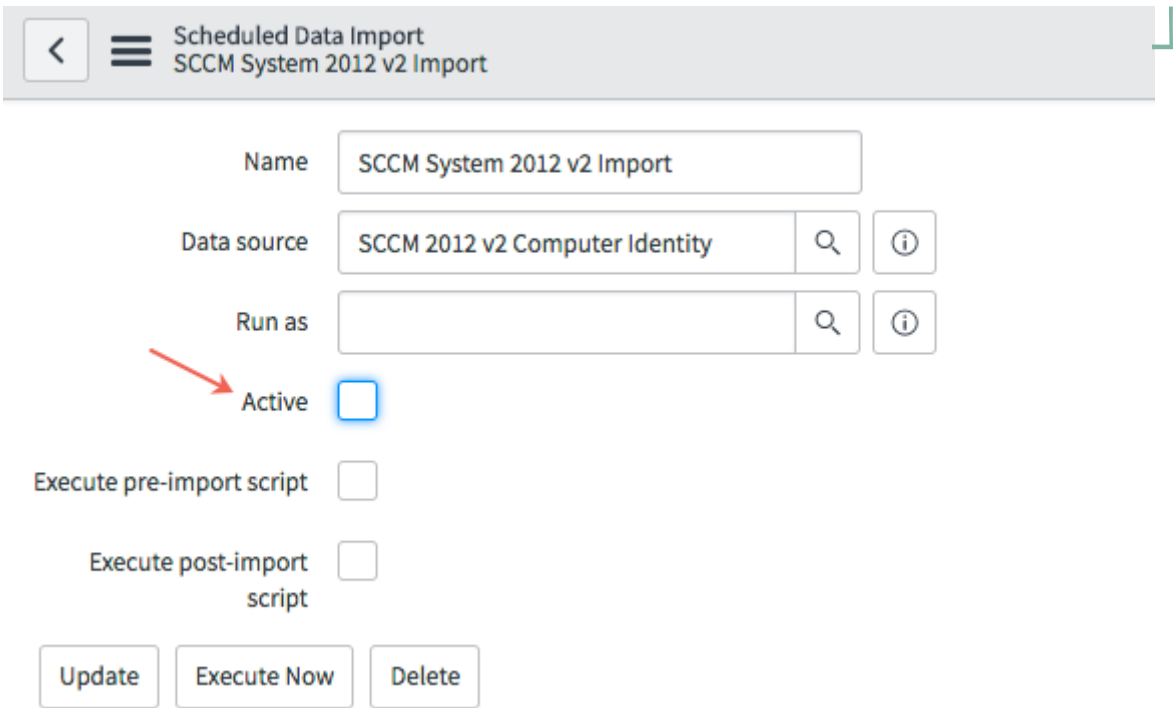
- SCCM 임포트 일정을 비활성화하여 현재 통합을 사용 해제합니다.
- 새 SCCM 플러그인을 활성화합니다.
- 제거된 소프트웨어의 증분식 임포트를 지원하는 통합으로 전환할 때 모든 소프트웨어 기록을 다시 임포트합니다.

SCCM 임포트 일정을 비활성화하려면 다음을 따릅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 - **Microsoft SCCM 20xx** 〉 예약된 임포트.
2. 활성 확인란의 선택을 취소합니다.

예약된 임포트 양식



3. 저장 또는 업데이트를 클릭합니다.
4. 새 SCCM 플러그인을 활성화하려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 정의 〉 플러그인.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 사용 가능한 모든 SCCM 통합 플러그인을 보려면 이름 ***SCCM**을 검색합니다.
6. 플러그인을 활성화합니다.

관련 정보

SCCM 데이터 임포트 프로세스 및 소스 테이블

Verizon eBonding 통합을 프로덕션 시스템으로 마이그레이션

이 항목에서는 Verizon eBonding 통합을 개발/테스트 환경에서 프로덕션 환경으로 이동하는 데 필요한 작업을 간략하게 설명합니다.

이 프로세스에는 할당된 Verizon 구현 관리자와의 조정이 필요합니다.

일반 작업

다음 작업은 언제든지 수행할 수 있습니다.

- Verizon에서 프로덕션 SOAP 암호를 가져옵니다. Verizon SOAP 사용자 ID는 Verizon 테스트 브로커에 대해 사용된 것과 동일합니다.
- 프로덕션 인스턴스에서 Verizon에 ServiceNow 대한 통합 사용자를 생성합니다. Verizon과 ServiceNow 간의 통신이 올바르게 인증되도록 개발 인스턴스에 대해 생성된 것과 동일한 사용자 이름과 암호를 사용합니다.

프로덕션 환경으로 마이그레이션

이러한 작업을 순서대로 수행합니다.

- 작업 1: 프로덕션 인스턴스에 대한 Verizon eBonding 플러그인을 요청합니다. 플러그인이 설치되면 즉시 사용자 인터페이스를 변경할 수 있는 유일한 방법은 **VZ eBonding**이라는 추가 범주 필드입니다. 통합에 대한 모든 트리거는 **VZ eBonding**으로 설정되는 범주에 따라 다릅니다. 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화해도 사용자에게 영향을 미치지 않습니다. 추가 예방 조치를 취하려면 인스턴스에 대해 플러그인이 활성화될 때 목록에서 **VZ eBonding** 범주를 비활성화합니다.
- 작업 2: Verizon 인증서 및 키 저장소를 설정합니다. 이를 Dev 인스턴스에서 직접 복사하거나 Dev 및 Production 인스턴스에 대해 별도의 버전을 만들 수 있도록 다시 생성합니다.
- 작업 3: Production Verizon eBonding 시스템과 함께 작동하도록 통합 속성을 구성합니다. Verizon 담당자가 제공한 사용자 ID, 암호 및 기타 속성입니다.
- 태스크 4: Verizon의 프로덕션 SOAP 엔드포인트를 사용하도록 모든 Verizon eBroker SOAP 메시지 함수를 변경합니다. 대부분의 경우 엔드포인트 URL은 https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0 입니다. Verizon 구현 전문가에게 이 URL을 확인하십시오.
  - **SOAP** 메시지 함수 관련 목록에서 각 함수를 클릭하고 잠금 확인란의 선택을 취소한 다음 프로덕션 엔드포인트를 입력합니다.
  - **SOAP** 메시지 함수 관련 목록을 구성하고 **SOAP** 엔드포인트 열을 추가합니다. **SOAP** 메시지 함수 목록 뷰에서 목록 편집기를 사용하여 목록의 여러 기록을 편집 하여 모든 기록에 대한 엔드포인트를 잠금 해제하고 업데이트합니다.
- 작업 5: 사용자 지정 내용을 적용합니다. 개발 시스템의 통합에 대한 커스터마이제이션이 업데이트 세트에서 캡처된 경우 해당 업데이트 세트를 프로덕션 시스템에 적용합니다.
- 작업 6: Verizon에 프로덕션 SOAP 엔드포인트를 제공합니다. SOAP 엔드포인트는 https://yourproductioninstance.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL 와 같아야 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.

- 작업 7: Verizon 담당자와 프로덕션 턴을 조정하여 기본 테스트를 수행합니다.

> ⚠ 경고: Verizon 팀과 협력하지 않고 프로덕션 시스템에 대한 테스트 티켓을 만들지 마십시오. 생성된 모든 티켓은 실제 티켓으로 처리됩니다.

레거시: **Altiris** 통합 **2.0**

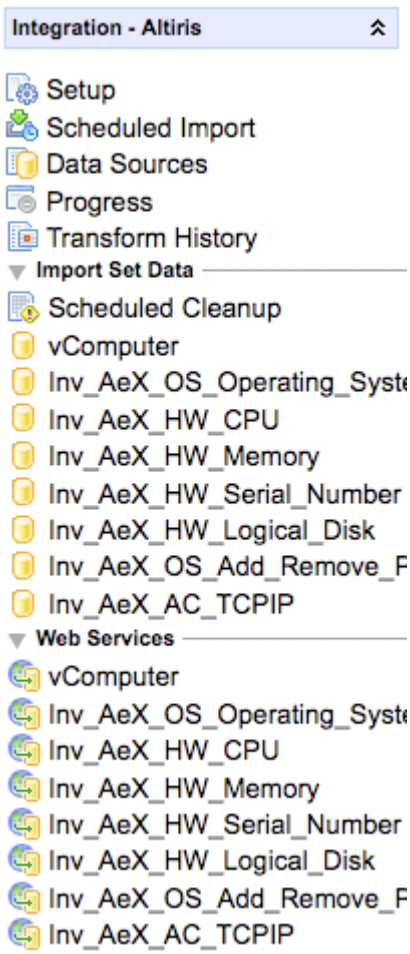
Altiris 통합은 Istanbul 릴리스에서 사용되지 않습니다.

Altiris 통합은 Altiris 데이터를 CMDB(구성 관리 데이터베이스)로 단방향으로 임포트하는 ServiceNow 것입니다. 통합을 통해 Altiris SQLServer 데이터베이스를 통해 CMDB를 ServiceNow 최신 상태로 유지할 수 있습니다.

데이터 임포트

관련 데이터가 Altiris 데이터베이스에서 CMDB로 임포트됩니다. Altiris 데이터베이스는 기록되지 않으며 신뢰할 수 있는 소스로 간주됩니다. 임포트는 MID 서버를 통한 JDBC 연결을 사용하여 수행됩니다.

Altiris 통합 애플리케이션



Altiris에서 가져온 정보는 다음과 같습니다.

- PC 하드웨어(모델, 제조업체, 메모리, 클럭 속도, CPU 수 등)
- 운영 체제 정보(이름, 서비스 팩)
- 프린터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 디스크 정보(물리적, 네트워크 및 논리적)
- 네트워크(IP 주소, 넷마스크)

구성 및 운영 모듈

이 통합을 사용하면 통합 - Altiris 애플리케이션이 작성됩니다.

다음은 이 통합을 위한 구성 및 운영 모듈입니다.

모듈	설명

설정	• 하나의 양식에서 데이터 소스 구성
	  ○ 데이터베이스 서버 IP 주소 제공
	  ○ 데이터베이스 이름 제공
	  ○ 데이터베이스 사용자 ID 및 암호를 제공합니다(SQL DB 쪽에서 만들어야 합니다. 이 단계에 대한 도움말은 이 문서 참조). http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx
	  ○ MID 서버 찾기 및 선택
	• 데이터베이스 서버 설정 및 MID 서버 지정
	• 테스트 구성

예약된 임포트	임포트 실행 예약 또는 임포트 즉시
데이터 소스	외부 CMDB 데이터베이스를 정의하는 사전 구성된 데이터 소스 목록
진행률	예약된 임포트의 진행률 이력 목록
변환 이력	예약된 임포트 중에 수행된 변환의 이력 목록

⚠ 경고: 이전 버전의 기존 통합을 활성화한 경우:

1. 2.0 플러그인을 활성화해도 기존 통합에서 아무것도 "추가"되거나 "제거"되지 않습니다.
2. 이전 통합에서 이 새 통합으로 전환하는 경우 이미 완료된 사용자 지정을 고려해야 합니다. 예: 개선 사항을 매핑하거나 다른 병합 값을 사용하는 경우 이를 다시 구현해야 합니다.
3. 이전 플러그인이 필요 없을 때까지 데이터가 동일한 방식으로 병합되는 경우 두 플러그인을 동시에 실행할 수 있습니다.

지원되는 버전

Altiris 통합은 Altiris 버전 6.5만 지원합니다. 통합에는 현재 Altiris 버전 7.0이 없습니다.

Altiris에 대한 레거시 임포트 세트 데이터

Altiris 임포트 세트 데이터에 표시된 모듈 이름을 알아봅니다.

Altiris 임포트 세트 데이터 섹션에는 JDBC를 사용하여 Altiris 데이터베이스를 질의할 때 검색된 데이터를 포함하는 데 사용되는 임포트 세트 테이블 목록이 표시됩니다. 모듈 이름(따라서 모듈 이름이 가리키는 임포트 세트 테이블)은 로드되는 Altiris의 테이블 이름 및 구조와 일치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

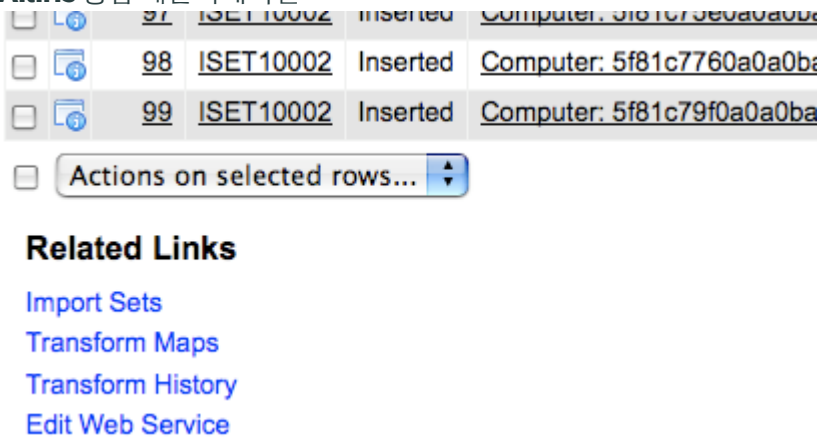
모듈 이름

주: 여기에서 설명하는 기능에는 통합 - Altiris 2.0 플러그인이 필요합니다.

- 예약된 정리(이미 변환된 임포트 세트 데이터를 정리/삭제하도록 일정 구성)
- vComputer
- Inv_AeX_OS_Operating_System
- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Memory
- Inv_AeX_HW_Serial_Number
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Add_Remove_Programs
- Inv_AeX_AC_TCPIP

이러한 각 테이블 목록을 볼 때 목록 끝에는 임포트 세트의 다른 운영 기능에 대한 링크가 있습니다.

Altiris 통합 애플리케이션



- 임포트 세트
- 변환 맵
- 변환 이력 - 완료된 임포트 작업의 로그(임포트 세트가 테이블로 변환된 경우)입니다.
- 웹 서비스 임포트 세트

관련 정보

레거시: Altiris용 웹 서비스 임포트 세트 테이블

레거시: Altiris 통합 2.0

레거시: Altiris용 웹 서비스 임포트 세트 테이블

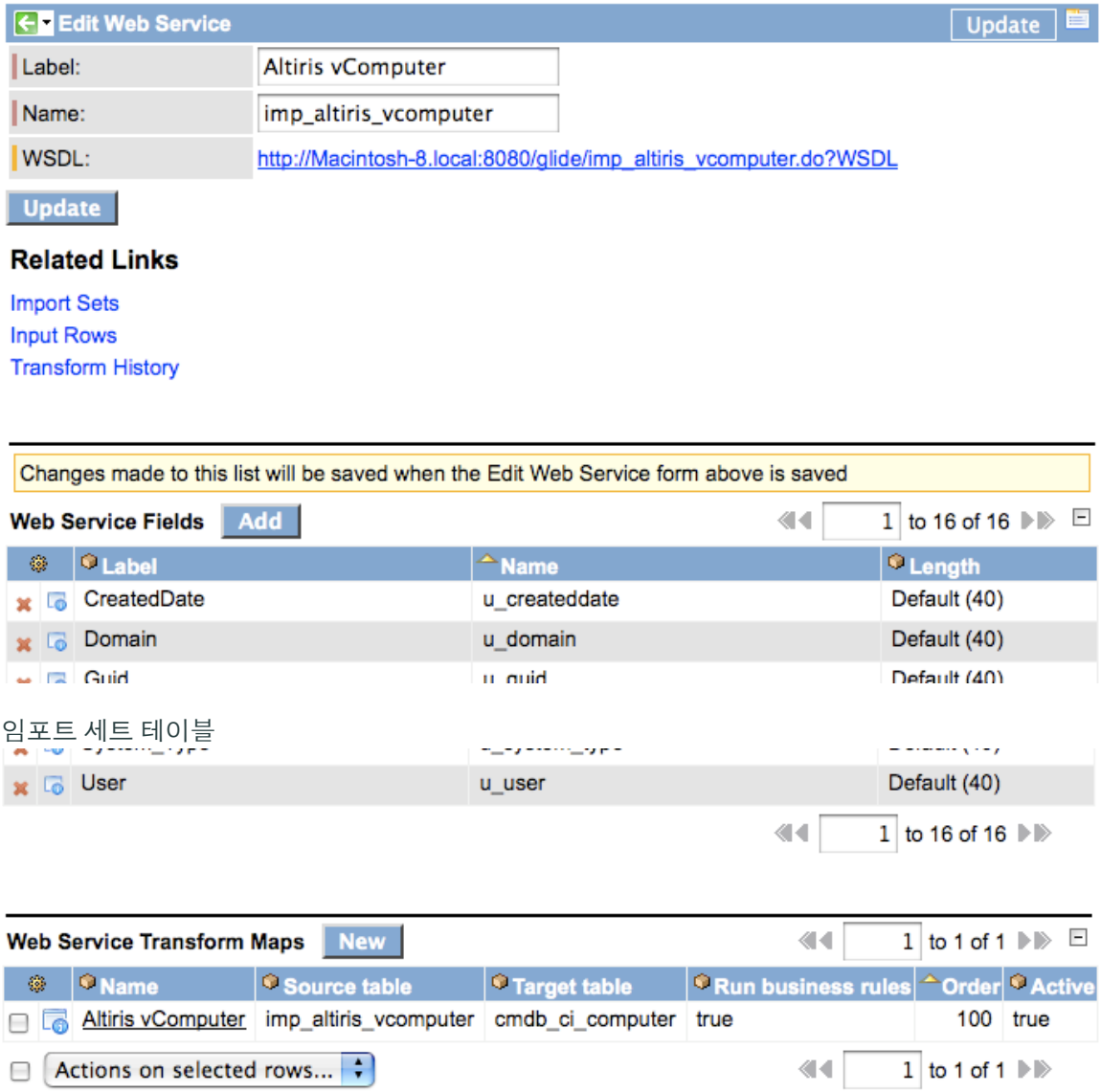
이 주제에서는 웹 서비스 임포트 세트 테이블을 정의하는 모듈, 즉 JDBC 임포트를 수신하는 임포트 세트 테이블의 스키마를 나열합니다.

각 웹 서비스에서 필드를 추가/제거하고 변환 맵에 액세스하여 수정할 수 있습니다.

주: 여기에서 설명하는 기능에는 통합 - Altiris 2.0 플러그인이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

임포트 세트 테이블



임포트 세트 테이블

관련 정보

Altiris에 대한 레거시 임포트 세트 데이터

레거시: Altiris 통합 2.0

지원되는 통합 인터페이스

ServiceNow 는 플랫폼과 직접 통합할 수 있는 다양한 인터페이스를 제공합니다. 이러한 인터페이스는 플랫폼의 일부로 간주되며 추가 비용 없이 제공됩니다.

지원되는 통합 인터페이스

인터페이스
이메일
JDBC
JSONv2 웹 서비스
LDAP 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.

지원되는 통합 인터페이스

인터페이스
SOAP Web Service
REST API
SAML
다이제스트 토큰 인증
ODBC Driver
데이터 익스포트
CTI
Syslog 프로브

컴퓨터 전화 통합 시스템

CTI(컴퓨터 전화 통합 시스템)는 인스턴스에 URL을 전송하는 사용자 컴퓨터의 CTI 클라이언트에 의해 수행됩니다.

URL에는 다음 구성요소가 있어야 합니다.

1. 기본 URL입니다. 예: https://<instance name>.service-now.com/cti.do? 은 인스턴스에 도달하여 CTI 처리를 요청합니다. URL은 인증된 사용자만 액세스할 수 있습니다.
2. 매개변수는 인시던트 폼에서 표시할 부분을 식별합니다.
   - *sysparm_caller_name*=name 여기서 'name'은 사용자 이름입니다.
   - *sysparm_caller_phone*=phone 여기서 'phone'은 사용자의 전화 번호입니다. 통화 중인 사용자를 식별하려면 이름이나 전화 번호를 제공해야 합니다. 후술하는 바와 같이 사용자를 식별하기 위해 다른 파라미터들이 제공될 수 있다.
   - *sysparm_task_id*=taskID 여기서 'taskID'는 호출자가 호출하는 기존 문제를 식별합니다.
   - *sysparm_view*=뷰 여기서 '뷰'는 데이터를 표시하는 데 사용할 뷰의 이름입니다.
   - *sysparm_xxxx*=값 여기서 "XXXX"는 지정된 "값"으로 채워져야 하는 "인시던트" 기록 내의 필드 이름입니다. 예를 들어 sysparm_priority=1인 경우 새 인시던트 화면이 표시될 때 우선순위 필드 값이 1로 설정됩니다.
   - *sysparm_cti_rule*=name 여기서 'name'은 기본 스크립트를 사용하는 대신 CTI 처리를 위해 호출할 함수의 이름입니다. 함수는 클라이언트 호출 가능으로 표시된 sys_script 항목에 정의되어야 합니다. 함수가 GlideRecord를 삽입, 업데이트 또는 삭제해야 하는 경우 별도의 클라이언트 호출 불가능 함수를 호출하여 업데이트를 수행해야 합니다.

     주: CTI 처리 스크립트가 클라이언트 호출 가능으로 변경되었지만 작업 뷰를 구현하는 코드는 주석 처리되었습니다. *task.update()*를 수행하는 코드에 대해 클라이언트 호출이 불가능한 새 함수를 구현해야 합니다.

     스크립트를 클라이언트 호출 가능하게 만들려면 sys_script 항목이 표시될 때 표시되는 양식에서 클라이언트 호출 가능 확인란을 선택해야 합니다. 클라이언트 호출 가능 확인란이 기본적으로 표시되지 않을 수 있습니다. 클라이언트 호출 가능 확인란을 표시하려면 톱니바퀴 아이콘과 슬러시버킷 메커니즘을 사용하여 폼에 표시되는 필드를 수정해야 할 수 있습니다.

     URL의 매개변수는 비즈니스 규칙에서 전역 값으로 사용할 수 있습니다. 예:

     ```
     var name = sysparm_caller_name;
     ```

     지정하는 비즈니스 규칙은 팝업 화면의 URL을 반환하고 '응답' 전역 변수를 설정해야 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.

사용자 Don Goodliffe의 스크린샷을 가져오는 URL 예는 다음과 같습니다. https://<#### ## >.service-now.com/cti.do?sysparm_caller_name=Don%20Goodliffe 앰퍼샌드(&)로 구분된 여러 sysparm 매개변수를 사용할 수 있습니다.

CTI 처리 스크립트

sysparm_cti_rule 매개변수를 지정하지 않으면 시스템은 CTI 처리 스크립트를 사용하여 다음 기능을 제공합니다.

CTI 처리 스크립트는 다음을 수행합니다.

1. 제공된 경우 값으로 사용자를 *sysparm_caller_name* 식별하려고 시도합니다.
2. 사용자를 찾을 수 없는 경우 스크립트는 제공된 값으로 사용자를 *sysparm_caller_phone* 식별하려고 합니다.
3. 사용자가 식별되면 다음 중 하나가 수행됩니다
   a. 사용자에게 오픈 인시던트가 있는 경우 팝업 화면에 현재 호출자 및 모든 사용자의 오픈 인시던트에 대한 정보가 표시됩니다.
   b. 사용자에게 열린 인시던트가 없는 경우 팝업 화면에는 표시된 URL에 정보가 포함된 새 인시던트가 표시됩니다.
4. 사용자가 식별되지 않고 taskID가 지정되고 taskID가 있으면 아무 일도 일어나지 않습니다. 이 경우를 처리하는 코드는 주석 처리됩니다. 팝업 화면에 작업의 세부 정보를 표시하려면 CTI 처리 스크립트를 수정하여 클라이언트를 호출할 수 없는 별도의 함수에 기능을 배치해야 합니다.

인트라넷과 통합 ServiceNow

인트라넷에 ServiceNow 로그인 링크를 추가할 수 있습니다.

웹 페이지에서 콘텐츠를 제공 ServiceNow 하려면 서비스 포털을 참조하십시오.

JDBCProbe

JDBC 프로브는 MID 서버에서 실행 되어 〔JDBC〕를 통해 외부 데이터베이스를 쿼리하고 결과를 ServiceNow.

이 태스크 정보

프로브는 ECC 큐를 통해 MID Server와 상호 작용하므로 JDBC 프로브의 응답은 "입력" ECC 큐 레코드에 XML 페이로드로 반환됩니다. 기본적으로 각 응답 페이로드에는 최대 200개의 반환된 행이 포함되며, 프로브 매개변수를 *jdbcprobe_result_set_rows* 원하는 숫자로 설정하여 이 값을 수정할 수 있습니다.

플러그인 활성화

통합 - **JDBC**(com.snc.integration.jdbc) 플러그인을 활성화하려면 문의하십시오고객 서비스 및 지원.

프로시저

1. 시스템 정의 > 플러그인으로 이동합니다.
2. 목록에서 플러그인 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 활성화/업그레이드를 선택합니다.

   플러그인이 다른 플러그인들에 종속되는 경우에는 해당 플러그인들과 그 활성화 상태가 표시됩니다.

3. 옵션: 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   (Optional) 일부 플러그인에는 공통된 사용 사례용 플러그인 기능을 설명하기 위한 샘플 기록인 데모 데이터가 포함되어 있습니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 플러그인을 처음 활성화할 때는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데모 데이터를 로딩하는 것이 좋습니다. 이 프로세스를 반복하고 확인란을 선택하여 플러그인이 활성화된 후에 데모 데이터를 로드할 수 있습니다.

4. 활성화를 클릭합니다.

직접 JDBC 프로브

직접 JDBC 프로브는 아웃바운드 ECC 큐 XML 페이로드에 필요한 모든 매개변수를 지정합니다.

이것은 JDBC 데이터 소스에서 분리 되고 임포트 세트에 삽입되지 않는 독립 실행형 프로브입니다 . 직접 JDBC 프로브에 대한 ECC 큐 기록의 필수 필드는 주제 이며 **JDBCProbe**와 같아야 합니다. 소스 필드는 JDBC 데이터 소스의 경우 데이터 소스 기록을 sys_id하기 위해 예약되어 있습니다.

주: 플랫폼에서 검색을 사용하도록 설정한 ServiceNow 경우 검색 센서가 프로브를 처리하지 못해 "정의된 센서 없음" 오류가 발생하지 않도록 프로브에 매개변수를 추가합니다 *skip_sensor* .

XML 구조

직접 JDBC 프로브에는 다음과 같은 XML 페이로드 구조가 있습니다

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter name =
 "parameter_name" value = "parameter_value" />
 ...
 <parameter name = "work" ><select  ... >
    ...
  </select></parameter></parameters>
```

관련 정보

JDBCProbe

데이터 소스를 통한 JDBC 프로브

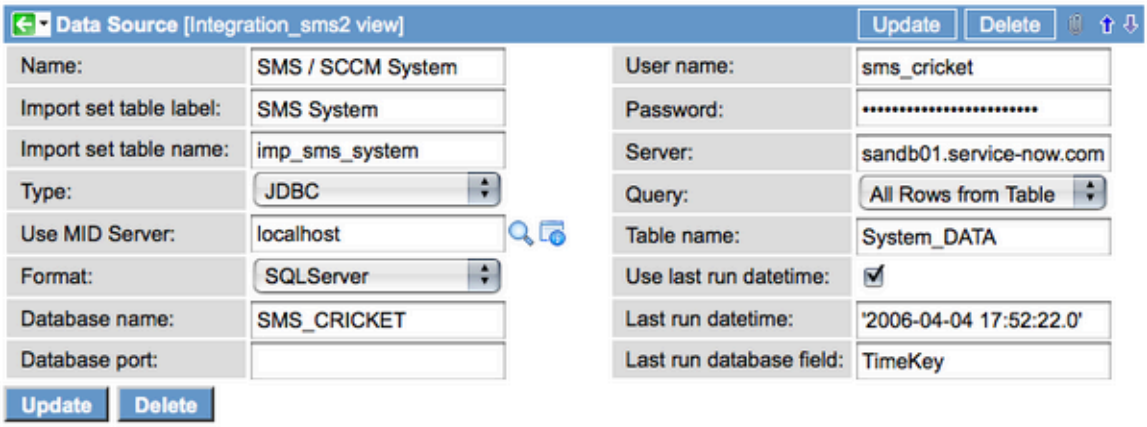
JDBC 프로브는 데이터 소스에 대해 임포트가 실행 중일 때 JDBC 데이터 소스를 통해 실행됩니다.

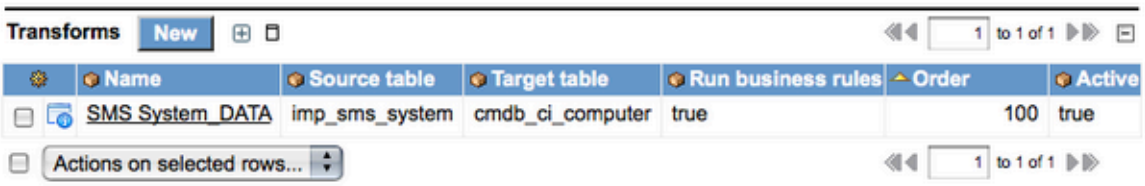
JDBC 데이터 소스 JDBC 프로브는 JDBCProbe 주제 및 ECC 큐 출력 레코드의 소스 필드에 있는 데이터 소스의 sys_id 에 의해 설명됩니다 .

데이터 소스 기록은 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.

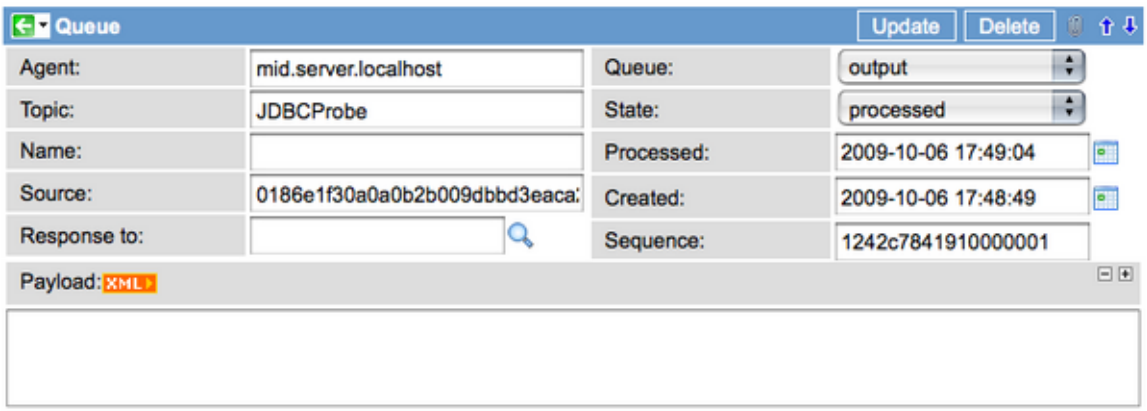
JDBC 데이터 소스





다음 ECC 큐 출력 프로브는 데이터 소스에서 로드할 때 생성됩니다.

JDBC 데이터 소스 프로브



관련 정보

JDBCProbe

*** JDBC** 프로브 바로 가기를 선택합니다.

또는 작업 요소 대신 매개 변수를 지정할 *table_name* 수 있으며 다음 쿼리를 실행할 수 있습니다.

```
select * from <table_name>
```

예를 들어, 다음 XML 페이로드를 사용합니다

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /><parameter
 name = "table_name" value = "System_DATA" /></parameters>
```

행 수 계산

테이블의 행 수를 계산하려면 true 값을 가진 count_rows 매개변수를 포함하여 select count(*) 유형 쿼리를 나타낼 수 있습니다.

예를 들어

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /
><parameter name = "count_rows" value = "true" /><parameter name = "table_name" value =
 "System_DATA" /></parameters>
```

결과 응답 XML 페이로드

```
<parameters>
 ...
 <result query = "SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row
id = "1" ><row_count class = "java.lang.Integer" length = "11" type = "4"
 >2312</row_count></row></result>
 ...
</parameters>
```

관련 정보

JDBCProbe

매개변수

직접 JDBC 프로브에서 다음 매개변수를 사용할 수 있습니다.

매개변수	설명
jdbc_driver	필수 사용할 JDBC 드라이버의 Java 클래스 이름으로, 현재 지원되는 드라이버는 다음과 같습니다. • Oracle: oracle.jdbc.OracleDriver • Microsoft SQL Server: com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver • MySQL: com.mysql.jdbc.Driver

예

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

매개변수	설명
connection_string	필수 연결을 정의하기 위한 JDBC 연결 문자열/URL에는 일반적으로 데이터베이스 서버 및 이름, 사용자 ID 및 데이터베이스에 연결하기 위한 비밀번호에 대한 정보가 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.

매개변수	설명
	구문은 공급업체에 따라 다릅니다. 참조는 다음 링크를 참조하십시오. • 오라클: [jdbc:oracle:thin:<username/password>@<database>] • Microsoft SQL Server: [jdbc:sqlserver://localhost; ###=MyUserName; ##=*****;] • MySQL - [jdbc:mysql://localhost/database?user=username%26password=passwd]

예

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

매개변수	설명
work	매개변수 바로 가기를 사용하지 *table_name* 않는 경우 필요합니다. 실행할 SQL 명령을 설명하는 XML 조각의 상위 요소입니다.

예

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

매개변수	설명
query_timeout	SELECT 중 선택 사항입니다. JDBC 드라이버가 ##(SELECT) 가 완료될 때까지 기다리는 시간(초)입니다. 0은 시간 제한이 없음을 의미합니다. 시간 제한을 초과하면 통합에서 JDBC 결과에 접근할 수 없다고 간주하고 결과를 오류 상태로 놓습니다.

매개변수	설명
table_name	선택 사항입니다(count_rows == true 동안 필수인 경우 제외). select * 쿼리를 실행하는 다른 방법; 요소를 사용하는 *work* 대신. select * from <table_name>를 실행하는 것과 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.

매개변수	설명
count_rows	옵션입니다. ## ##(*) 쿼리가 행 수(true/false)를 반환해야 하는지 여부를 나타냅니다. 개수의 결과는 요소의 요소로 *result* 반환됩니다*row_count* .

매개변수	설명
query	옵션입니다. 쿼리 유형입니다. 가능한 선택은 "테이블의 모든 행" 또는 "특정 SQL"입니다. "특정 SQL"인 경우 sql_statement SQL 문을 지정해야 합니다.

매개변수	설명
sql_statement	옵션입니다. 특정 SQL 쿼리를 사용합니다. 이 요소가 있으면 value 속성에 지정된 직접 쿼리가 실행됩니다.

예

```
...
  select * from any_table where id = 123
  ...
```

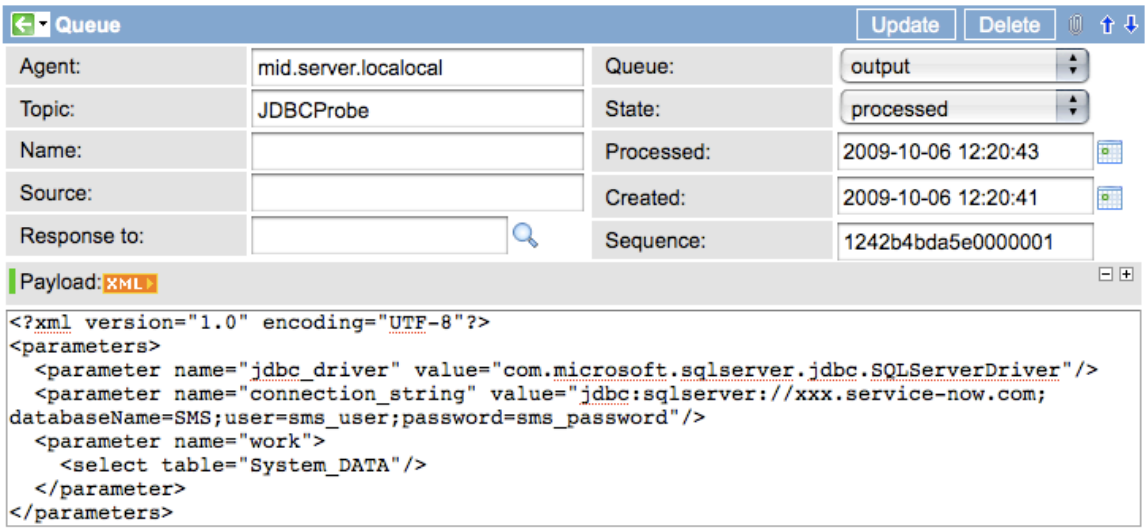
매개변수	설명
skip_sensor	옵션입니다. 검색이 JDBCProbe에서 ECC 입력을 처리하려고 시도하는지 여부를 결정합니다. 기본값 = true

예를 들어, 직접 JDBC 프로브를 사용하여 테이블을 쿼리하려면 다음 매개변수가 필요합니다.

- JDBC 드라이버 클래스 이름
- JDBC 연결 문자열
  - 데이터베이스 서버
  - 데이터베이스 이름
  - 사용자 이름
  - 사용자 암호
- 테이블 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.

큐 양식



관련 정보

JDBCProbe

Work 요소 사용

work 요소는 프로브가 실행할 SQL문을 인코딩합니다.

다음은 유효한 작업 자식 요소입니다.

- 선택
- 업데이트
- 삽입
- 삭제

고르다

JDBC 연결 문자열로 지정된 데이터베이스의 특정 테이블에서 행을 검색합니다. 가장 간단한 선택 작업은 테이블 이름만 지정하고 행의 모든 필드를 검색합니다. 예를 들어:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
 ...
```

검색 기준을 지정하려면 select 요소에 where 속성을 지정합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
 ...
```

반환할 필드를 지정하려면 select 요소의 자식 요소로 필드를 포함합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
 ...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

직접 SQL문을 사용하려면 쿼리 매개변수에 지정하십시오

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
...
 <parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name = "sql_statement"
value = "select * from any_table where value='test'" />
 ...
```

업데이트

업데이트 SQL은 테이블, 선택적 where 절, 업데이트할 필드 및 해당 값에 필요한 하위 요소를 지정하여 실행할 수 있습니다.

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
 "ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></update></parameter>
...
```

삽입

삽입 SQL은 테이블 및 삽입할 필드 및 해당 값에 필요한 하위 요소를 지정하여 실행할 수 있습니다.

```
...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></insert></parameter>
...
```

DELETE

DELETE SQL은 테이블 및 선택적 where 절을 지정하여 실행할 수 있습니다.

```
...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where = "ServerName %= 'NCOMS'
 AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...
```

관련 정보

JDBCProbe

인스턴스에 대한 검색 제공자 빌드

ServiceNow 검색 제공자를 사용하면 IE 및 Firefox 검색 창에서 포럼을 검색할 수 있습니다.

이 태스크 정보

Firefox 3.x에서는 각 검색 공급자에 키워드를 할당하고 주소 표시줄에서 액세스할 수도 있습니다. 예를 들어 w를 wiki 검색 제공자에 할당하면 주소 표시줄에 w business rules 를 입력하여 wiki에서 비즈니스 규칙을 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.

검색 창



프로시저

1. OpenSearch 설명 문서를 생성합니다. 이 문서의 추가 속성(예: 아이콘 포함)에 대한 자세한 내용은 OpenSearch 표준을 검토할 수 있습니다.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
 <ShortName>Demo Search</ShortName>
 <Description>Demo Search provider</Description>
 <InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
 <Url type="text/html" template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?
 uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{searchTerms
}"/>
 </OpenSearchDescription>
```

2. xml 확장자를 사용하여 웹 서버에 파일을 저장합니다. 설치하는 데 사용되는 방법은 로컬 파일 호출을 허용하지 않습니다.
3. 간단한 html 페이지를 만들어 제공자를 설치합니다.

```
<a href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://yourServer/yourFile.xml');
 " title="MySearch" name="ServiceNow Custom Search">Add ServiceNow Custom Search
 Provider</a>
```

html 파일을 사용하는 대신 브라우저 위치 상자에서 JavaScript 명령을 실행할 수 있습니다. 이것은 IE가 아닌 FF에서 작동합니다.

Syslog 프로브

Syslog 프로브는 ServiceNow MID 서버를 사용하여 IP 네트워크를 통해 syslog 프로토콜을 사용함으로써 인스턴스에서 전용 로그 서버와 같은 다른 머신으로 로그 메시지를 ServiceNow 전달합니다.

Syslog 프로브의 작동 방식

syslog 프로브는 비즈니스 규칙 , 이벤트 또는 오케스트레이션 활동에서 호출할 수 있는 ServiceNow 스크립트 포함 (Syslog라고 함)에 의해 시작되며 MID Server에 의해 시작됩니다. syslog 서버 또는 syslog 프로토콜을 사용하여 메시지를 수신할 수 있는 모든 서버가 수신자(대상) 머신에 설치되어 있어야 합니다. 일반적으로 네트워크의 전용 로그 서버는 모든 내부 syslog 메시지를 수신하도록 구성됩니다. syslog 메시지를 수락하는 일부 제품은 다음과 같습니다.

- ArcSight
- Splunk

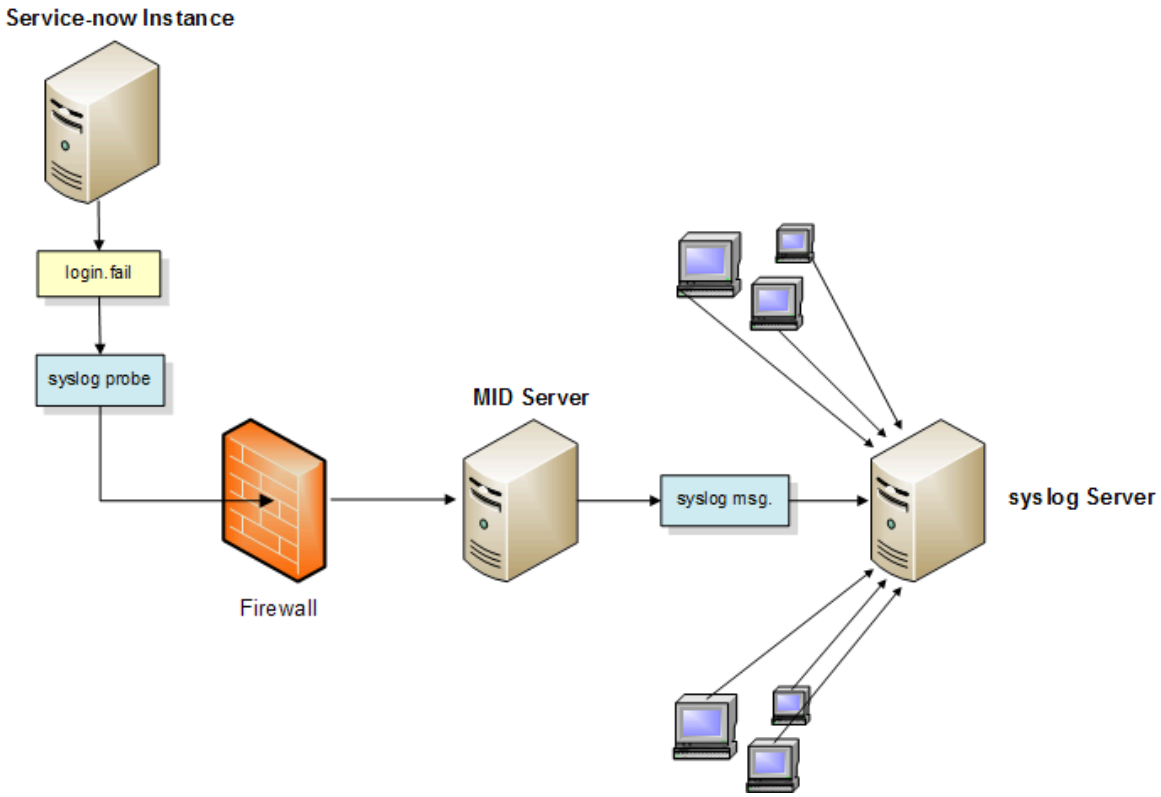
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- LogLogic
- syslog-ng

예제

Acme Corporation은 사용자 로그인이 실패할 때마다 인스턴스에서 ServiceNow 회사 방화벽 내의 ArcSight syslog 서버로 로그 메시지를 보내려고 합니다. 시스템 관리자는 login.failed 이벤트를 사용하여 로그인이 실패할 때마다 Syslog 스크립트 포함을 호출하는 비즈니스 규칙을 트리거합니다. Acme의 MID 서버는 ECC 큐가 작동하는지 확인하고 로그 항목이 포함된 syslog 프로브를 선택합니다. 그런 다음 MID 서버는 내부 네트워크의 모든 컴퓨터에서 로그 메시지를 수집하는 ArcSight 서버로 로그 메시지를 보냅니다.

Syslog 프로브 다이어그램



코드 샘플

이벤트 또는 비즈니스 규칙에 포함된 다음 코드 샘플은 Syslog 스크립트 포함을 직접 호출하고 지정된 syslog 서버로 syslog 메시지를 보냅니다.

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse', 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

이 코드는 다음을 수행합니다.

- 시설 **16**에 로그 메시지를 보냅니다.
- 우선순위를 **6** 으로 설정(정보 제공용)
- syslog 서버로 메시지를 보냅니다.
- "Eclipse"라는 MID 서버를 통해 프로브를 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.

통합 세션 관리

통합 세션이 만료되기 전에 지속되는 시간을 구성하여 인스턴스에 대한 액세스를 관리합니다.

사용자 세션과 마찬가지로, 비활성 기간 후 통합 세션의 시간 초과 시기와 최대 활성 세션 시간을 구성하여 인스턴스를 보호할 수 있습니다. 기본적으로 통합 세션은 비활성 상태가 된 지 1분이 지난 후에만 시간 초과됩니다.

통합 세션의 최대 활성 시간 구성

통합 활동과 상관없이 세션에 최대 시간을 적용하여 인스턴스를 보호합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 세션은 일정 기간 동안 활동이 없으면 만료됩니다. 최대 활성 세션 시간을 적용하면 통합이 최근에 활성화되었는지 여부에 관계없이 세션이 종료됩니다. 활성 세션 시간 제한은 비활성 세션 시간 제한에 대해 구성된 값보다 커야 합니다. 예를 들어, 세션이 비활성 상태가 된 지 30분 후에 시간 초과되도록 구성된 경우 활성 세션 시간 제한은 30분보다 커야 합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

시스템 속성 양식

필드	설명
이름	glide.active.session.timeout.invalidate.session
설명	## ## ## ### #### ## ### #### # ### ### #####.
유형	**true | false**
값	true

4. 제출을 선택합니다.
5. 시스템 속성 [sys_properties] 목록에서 속성을 엽니다 *glide.integrations.active.session.life_span* .
6. 값 필드에 사용자 활동에 관계없이 통합 세션 시간이 초과되기 전까지의 시간(분)을 입력합니다. 값은 비활성 통합 세션 시간 제한 값 *glide.integration.session_timeout* 보다 커야 합니다. 기본적으로 통합의 비활성 세션 시간 제한은 1분입니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

결과
통합은 지정된 시간이 지나면 인스턴스에서 로그아웃되고 인스턴스에 액세스하려면 자격 증명을 다시 입력해야 합니다. 이 설정은 REST API와 같은 통합을 사용하여 인스턴스를 보호하는 데 도움이 됩니다.

관련 정보

사용자 세션의 최대 활성 시간 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.

비활성 후 통합 세션 시간 제한 수정

비활성 기간 후에 통합 세션의 시간을 초과할 시기를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 1분 동안 활동이 없으면 플랫폼은 통합 세션을 종료하고 사용자를 자동으로 로그아웃합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

시스템 속성 양식

필드	설명
이름	glide.integration.session_timeout
설명	## ### ### ## ## ##(#)# #####.
유형	문자열
값	시간(분)을 지정합니다.

4. 제출을 선택합니다.

관련 정보
비활성 후 사용자 세션 시간 제한 수정

외부 공급업체 애플리케이션 및 데이터 소스 통합에서 도메인 분리

외부 공급업체 애플리케이션과 데이터 소스의 도메인 분리 및 통합에 대한 개요입니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본-표준

기본-표준 수준의 도메인 분리는 통합 설계뿐만 아니라 데이터 가시성을 통해 달성됩니다.

기본

- 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 하는 비즈니스 논리가 있습니다.
- 애플리케이션에서 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고, 롤업, 집계 등은 모두 런타임 시 도메인을 고려합니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 정상적으로 작동하도록 애플리케이션을 설정할 수 있어야 합니다.

표준

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수준 포함
- 비즈니스 논리: 프로세스는 서비스 제공자가 고객별로 만들거나 수정할 수 있습니다. 사용 사례는 여러 서비스 제공자 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 MVP 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성할 수 있어야 합니다.

개요

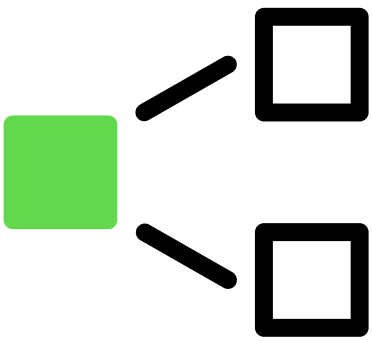
팀은 데이터 기반 속성을 사용하여 몇 가지 예를 정의해야 합니다. 각각에 대한 짧은 설명이 있는 세 개의 버킷이 있어야 합니다.

관련 정보

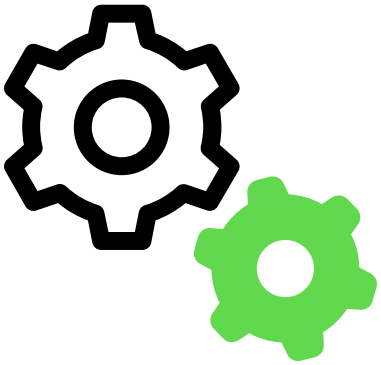
서비스 제공자용 도메인 분리

알림

알림을 사용하여 ServiceNow# 시스템 이메일을 관리하고, 시스템 알림을 작성하며, 시스템이 인바운드 이메일에 응답하는 방법을 구성합니다.

이메일 관리	시스템 알림	제공자 알림
		
이메일 알림의 경우 이메일 속성을 사용하여 인스턴스를 정의하고 이메일 계정을 설정합니다.	이메일, SMS 문자 메시지, 푸시 알림 또는 메시징 앱을 통해 기록 변경에 대한 알림 경보를 설정합니다.	지원되는 채널에서 제공자를 통해 수신자에게 직접 알림 보내기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 클라이언트	인바운드 이메일	알림 기본 설정
		
인시던트, 변경 요청 또는 문제 기록과 같은 기록에서 직접 이메일을 보냅니다	인바운드 이메일에 대한 응답으로 회신을 보내거나, 인시던트를 생성하거나, 기록을 자동으로 업데이트하도록 인스턴스를 구성합니다	알림 기본 설정을 사용하면 수신하려는 알림을 관리하고 선택할 수 있습니다

문제 해결 및 도움 받기

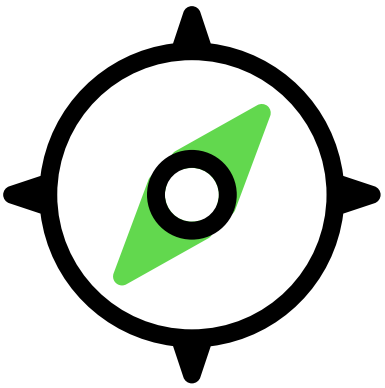
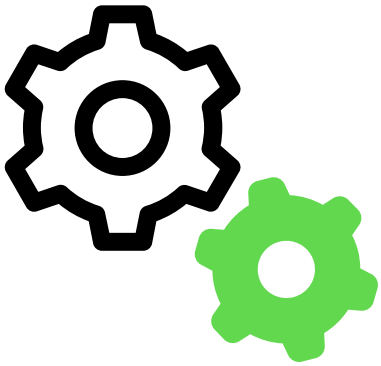
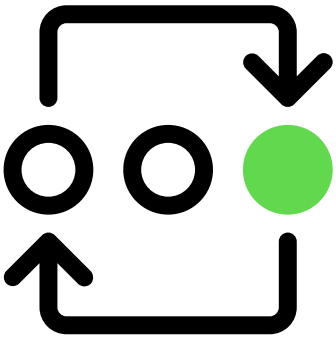
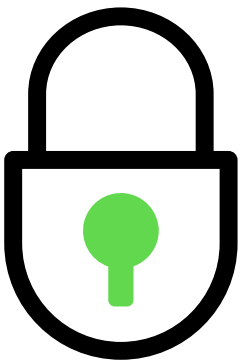
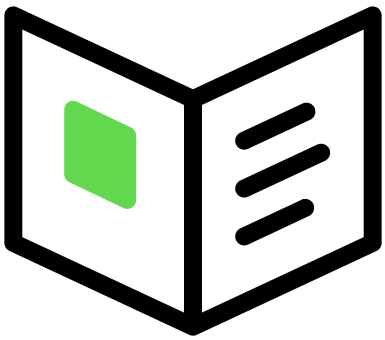
- 알림 이메일 문제 해결
- 플랫폼 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

이메일 관리

모든 이메일 알림은 인스턴스에 대해 정의한 이메일 속성과 설정한 이메일 계정을 사용합니다. 이메일 서비스는 수신 및 발신 이메일의 성공적인 전송에도 영향을 줄 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색  이메일 관리 살펴보기	구성  이메일 관리 구성	이메일 계정  이메일 계정 생성, 필터링 및 서비스
이메일 암호화  S/MIME(Secure/ Multipurpose Internet Mail Extensions)은 데이터 기밀성, 신뢰성 및 무결성을 지원하는 종단 암호화 프로토콜입니다	참조  이메일 크기 제한 및 이메일 반송에 대한 참조	

문제 해결 및 도움 받기

- 알림 이메일 문제 해결
- 플랫폼 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 관리 살펴보기

이메일 관리에 대해 알아봅니다.

이메일 관리 의 이점

이점	기능
인스턴스와 설정한 이메일 계정을 정의합니다. 이메일 서비스는 수신 및 발신 이메일의 성공적인 전송에 영향을 미칩니다.	이메일 관리
이메일 메시지는 시스템 메일함 메뉴에서 볼 수 있으며, 이를 통해 시스템 받은 편지함, 보낸 편지함 및 보낸 편지함에 액세스할 수 있습니다.	시스템 사서함
이메일 계정은 시스템이 외부 이메일 서버 및 서비스에 액세스하는 데 사용하는 연결 상세 정보와 자격 증명을 저장합니다.	이메일 계정
무시하거나 특정 사서함으로 이동할 인바운드 이메일을 지정합니다.	이메일 필터
이메일 서비스 API는 인스턴스에 이메일 API를 설치하기 위한 엔드포인트를 제공합니다.	이메일 서비스
RFC3463에 따라 반송 메일을 생성하는 것으로 알려진 ID로 이메일 전송을 제한하고 관리자가 차단된 ID를 제어할 수 있도록 허용	이메일 반송 관리

이메일 관리

모든 이메일 알림은 인스턴스에 대해 정의한 이메일 속성과 설정한 이메일 계정을 사용합니다. 이메일 서비스는 수신 및 발신 이메일의 성공적인 전송에도 영향을 줄 수 있습니다.

이메일 계정

이메일 관리자는 시스템에서 POP3, SMTP 또는 IMAP 서버와 같은 외부 메일 서비스에 연결할 수 있도록 이메일 계정을 설정합니다. 제공된 이메일 계정을 사용하거나 ServiceNow 자신의 이메일 서비스에 대한 계정을 만들 수 있습니다.

이메일 속성

이메일 속성을 사용하여 인바운드 및 아웃바운드 이메일에 대한 설정을 구성합니다. 이메일 속성은 모든 이메일 계정에 적용됩니다.

이메일 서비스 크기 제한

표준 ServiceNow 이메일 구성을 사용하든 대체 이메일 구성을 사용하든 이메일 서비스는 최대 이메일 크기에 따라 수신 또는 발신 이메일의 성공적인 전송을 결정합니다. 이메일 구성은 인스턴스, 이메일 서버 및 이메일 클라이언트로 구성됩니다.

- 표준 이메일 구성 – 표준 이메일 구성을 사용하는 인스턴스의 경우, ServiceNow 메일 서버는 이메일 헤더, 본문 텍스트 및 첨부 파일을 포함하여 약 50MB(인코딩 전)를 초과하는 이메일을 보내거나 받을 수 없습니다. 이메일 메시지는 이메일 클라이언트에 의해 인코딩되므로 총 이메일 메시지 크기가 증가합니다. 최대 ServiceNow 메일 서버 크기 제한은 75MB(인코딩 후)입니다. 최대 이메일 크기 제한은 구성된 첨부 파일 크기 제한에 관계없이 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.

- 대체 이메일 구성 – 이메일 서비스에서 회사 소유 또는 타사 서버를 사용하는 경우 대략적인 50MB(이메일 헤더, 본문 텍스트 및 첨부 파일 포함)의 크기 제한이 여전히 적용될 수 있습니다. 그러나 서비스에서 인바운드 및 아웃바운드 이메일에 대해 서로 다른 최대 총 파일 크기를 지원할 수 있습니다. 이메일 서비스의 이메일 관리자에게 문의하여 이메일 크기 제한을 확인하십시오.

인코딩이 전자 메일 메시지 크기 및 전자 메일 전송에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 KB0521772 참조하세요.

이메일 서비스 가용성

이미 전달된 이메일을 다시 보내지 못하도록 인스턴스 클론에서 이메일 서비스가 의도적으로 종료됩니다. 업그레이드 시 더 이상 이메일 서비스 중단을 연장할 필요가 없습니다. 인스턴스는 업그레이드 중에도 이메일을 계속 처리합니다. 전달되지 않은 이메일에 대한 가능한 설명은 기술 지원 엔지니어가 ServiceNow 커뮤니티작성한 ServiceNow이 블로그 게시물을 참조하십시오.

인스턴스에 대한 이벤트가 발생할 때 사용자 지정 이메일을 작성하고 보내는 방법에 대한 지침은 의 이메일 및 SMS 알림작업을 참조하십시오.

이메일을 통한 인스턴스 간 통신

웹 서비스를 사용하여 두 인스턴스 간에 통신합니다.

신뢰할 수 없는 이메일 도메인과 신뢰할 수 있는 이메일 도메인 지정

인스턴스 보안 센터를 사용하면 인스턴스에 대해 차단 및 허용된 수신 이메일 메트릭을 모니터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 신뢰할 수 없는 전자 메일 도메인과 신뢰할 수 있는 전자 메일 도메인 지정을 참조하세요.

이메일을 활성화한 후의 다음 단계

인스턴스에서 이메일을 활성화한 후 다음과 같은 중요한 작업 중 몇 가지를 수행하는 것이 좋습니다.

- 모든 이메일을 단일 사용자에게 라우팅하여 이메일 구성을 테스트합니다 (속성 설정).`glide.email.test.user`
- 베이스라인 알림 범주, 이메일 알림, 템플릿을 검토하여 비즈니스 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
- 베이스라인 인바운드 이메일 동작을 검토하여 비즈니스 요구를 충족하는지 확인합니다.
- 이메일 레이아웃을 사용하여 일관된 컨텐츠 요소를 추가할지 여부를 결정합니다.
- 이메일 필터를 사용하여 인스턴스가 받는 이메일을 제한할지 결정합니다.
- 특정 간격으로 이메일을 보관하고 삭제하는 보존 정책을 구현할지 결정합니다.
- 아웃바운드 이메일이 기록을 이메일 메시지와 연결하는 데 사용하는 워터마크의 종류를 결정합니다.
- 인스턴스가 알 수 없는 사용자로부터 이메일을 받을 때 사용자를 생성할지 결정합니다.
- 발신 메일의 우선순위를 설정합니다. 기본적으로 인스턴스는 우선 순위가 대량인 이메일을 보냅니다(속성 설정 `glide.smtp.precedence_bulk`).
- 원치 않는 이메일이 인스턴스에 영향을 미치지 않도록 신뢰할 수 없는 사용자가 인바운드 작업을 트리거하지 못하도록 하는 것이 좋습니다.
- 스팸 필터를 구현하여 사용자 지정 이메일 주소로 전송되는 원치 않는 메시지를 제한합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 사서함

이메일 메시지는 시스템 메일함 메뉴에서 볼 수 있으며, 이를 통해 시스템 받은 편지함, 보낸 편지함 및 보낸 편지함에 액세스할 수 있습니다.

각 이메일에 적용할 수 있는 목록 필드를 포함하여 주어진 시간에 필요한 내용만 볼 수 있도록 필터링된 이메일 뷰를 제공합니다. 시스템 사서함 메뉴에는 현재 POP 및 SMTP 상태가 표시됩니다.

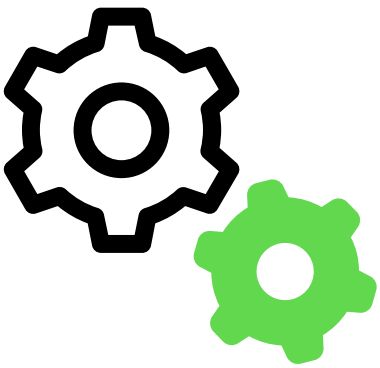
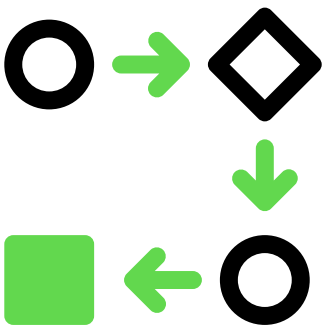
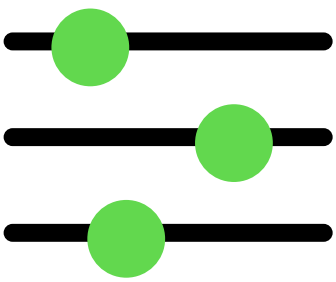
사서함에 단독으로 액세스할 수 있는 이(가) 시스템 ServiceNow사서함을 호스팅합니다. 기본적으로 인스턴스가 이메일 메시지를 끌어오면 메일 서버에서 삭제되고 애플리케이션의 이메일 [sys_email] 테이블에 저장됩니다.

시스템 사서함에 표시되는 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 시스템 이메일 로그 및 사서함. 기본적으로 표시되는 필드뿐만 아니라 모든 전자 메일 로그 필드를 표시하도록 시스템 사서함의 레이아웃을 구성할 수 있습니다.

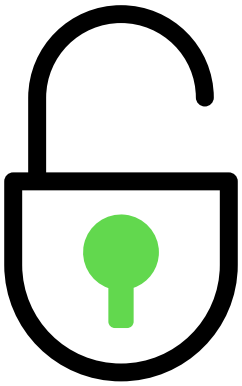
- 인바운드 이메일: 모든 인바운드 메일은 처리될 때까지 받은 편지함에 배치됩니다. 선택을 취소하면 이메일이 수신됨 상태로 전환됩니다. 이메일 메시지가 인바운드 이메일 작업의 기준과 일치하면 이메일이 처리됨으로 변경됩니다. 그렇지 않은 경우 준비로 변경됩니다. 어떤 이유로든 (예: 시스템 업그레이드 중) 시스템이 다시 시작되면 시스템이 배달을 요청할 수 있을 때까지 모든 인바운드 메일이 외부 메일 서버에서 대기합니다.
- 아웃바운드 이메일: 모든 아웃바운드 메일은 처리될 때까지 보낼 편지함에 배치됩니다. 선택을 취소하면 전송 됨(전송된 경우) 또는 건너뜀 (유효한 수신자가 없는 경우처럼 전송되지 않음)으로 이동됩니다. 어떤 이유로든(예: 시스템 업그레이드 중) 시스템이 다시 시작되면 시스템이 온라인 상태가 될 때까지 모든 아웃바운드 메일이 인스턴스 데이터베이스에서 대기하고 스케줄러가 전달할 메일을 찾습니다.

이메일 관리 구성

기본 및 고급 이메일을 설정하고, 이메일 속성을 구성하고, 이메일 필터 및 서비스를 활성화하고, 이메일 API에 대한 관리자가 아닌 사용자 액세스 권한을 부여합니다.

기본 설정	고급 설정	이메일 속성
		
기본 이메일 설정	고급 이메일 설정	인바운드 및 아웃바운드 이메일에 대한 설정 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.

활성화	접근	
		
이메일 필터 및 서비스 활성화	관리자가 아닌 사용자에게 이메일 API에 대한 액세스 권한 부여	

기본 이메일 설정

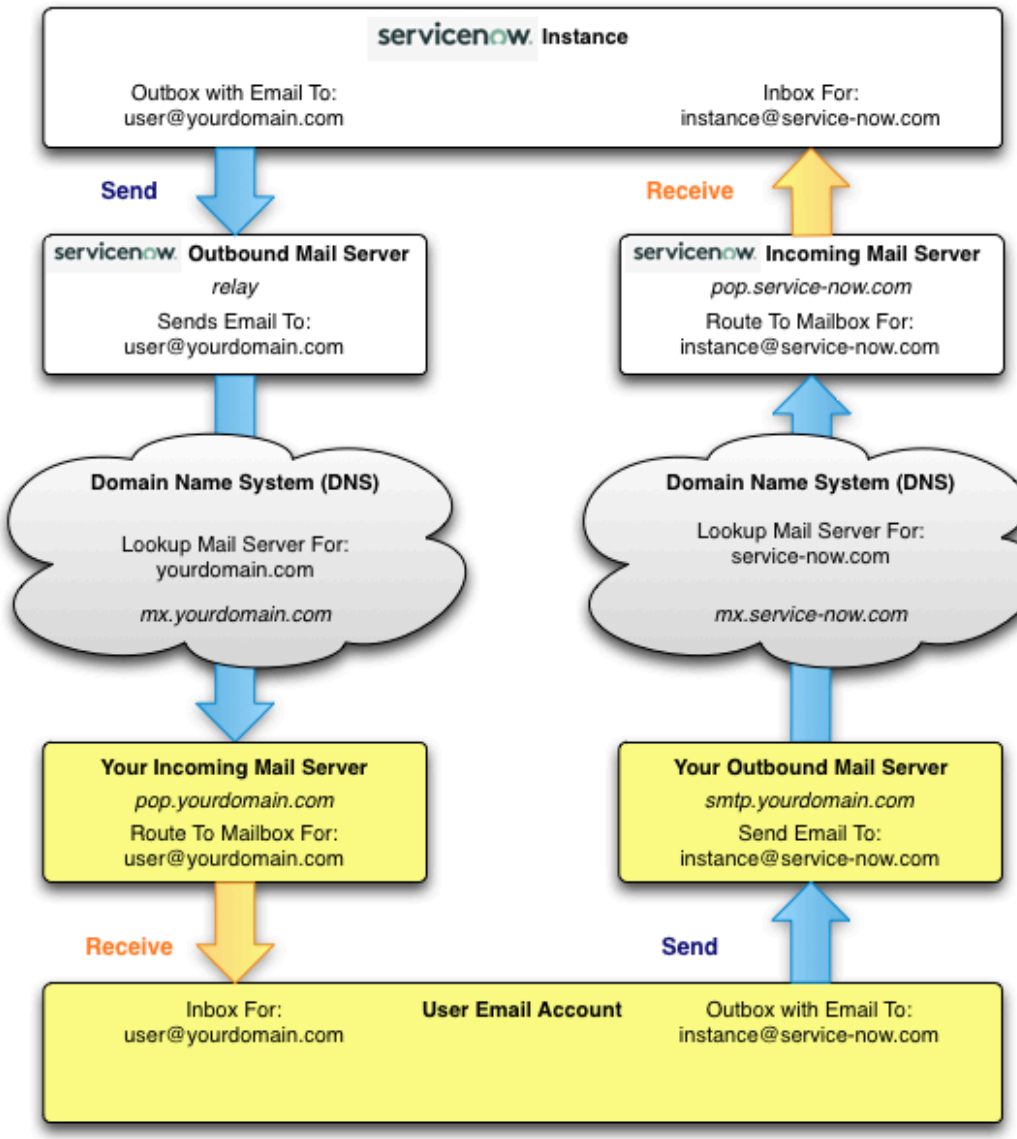
모든 프로덕션 인스턴스는 제공된 자원을 사용하여 ServiceNow 이메일을 보내고 받을 수 있습니다. 인스턴스의 이메일 주소는 instance@service-now.com 입니다.

표준 이메일 구성을 위한 네트워크 레이아웃

다음은 도메인으로 사용하는 ServiceNow 기본 이메일 네트워크의 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이메일 네트워크



기본 이메일 서비스 및 기능

- 에서 유지 관리하는 ServiceNow메일 서버 .
  - 메일 서버에서 지원하는 경우 기회 TLS(전송 계층 보안)로 메일을 암호화합니다.

    내부 메일 서버가 TLS 암호화 채널을 통해 메시지를 보내고 받는 경우 메일 서버는 ServiceNow 해당 통신을 지원합니다.
  - 인스턴스에 전용 사서함을 제공합니다.
- 메일 서버에 연결하기 위해 사전 구성된 이메일 계정입니다.ServiceNow
  - SMTP 계정은 인스턴스 이메일 주소인 instance@service-now.com 에서 기본 MX(메일 교환) 서버로 이메일을 보냅니다.
  - POP3 계정은 instance@service-now.com 의 인스턴스 이메일 주소로 전송된 이메일을 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.

- 데이터센터의 ServiceNow 고가용성 기능입니다.
- 수신 이메일에 대한 스팸 탐지입니다.

기본 이메일 서비스를 사용하려는 관리자는 이메일 보내기 및 받기 위해 이메일 속성을 사용하도록 설정하여 이를 수행할 수 있습니다.

기본 이메일 사용

제공된 이메일 서버 및 계정을 기본 이메일 사용 ServiceNow 가능.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 이메일 속성.
2. 이러한 이메일 속성을 구성하고 저장을 클릭합니다.

이메일 속성 설명

속성 섹션	레이블	시스템 속성	설정 필요
아웃바운드 이메일 구성	이메일 전송 사용	glide.email.smtp.active	예
인바운드 메일 구성	이메일 수신 사용	glide.email.read.active	예

고급 이메일 설정

고급 이메일 설정을 사용하면 자체 SMTP 서버, POP3 서버 또는 둘 다를 사용할 수 있습니다.

내부 이메일 아키텍처의 기존 필터링, 보존 또는 규정 준수 측면을 사용하려는 경우 고유한 이메일 환경을 설정하는 것이 유용할 수 있습니다. 다음과 같은 여러 가지 방법으로 이메일을 설정할 수 있습니다.

- 자체 SMTP 서버를 사용하여 이메일을 ServiceNow 서버로 전달합니다.
- 자체 SMTP 서버를 사용하여 이메일을 보냅니다.
- 자체 POP3 서버를 사용하여 이메일을 받습니다.
- 자체 SMTP 및 POP3 서버를 사용하여 이메일을 보내고 받습니다.
- OAuth 2.0 지원 SMTP 서버를 사용하여 타사 서비스에서 이메일을 보냅니다.
- OAuth 2.0 지원 IMAP 서버를 사용하여 타사 서비스로부터 이메일을 받습니다.

다음 절차에서는 기본 이메일 속성을 활성화했다고 가정합니다.

자체 **SMTP** 서버 사용 활성화

POP3 서버를 사용 ServiceNow 하면서 자체 SMTP 서버의 기존 필터링, 보존 또는 준수 측면을 활용할 수 있도록 자체 SMTP 서버를 사용하도록 설정합니다.

시작하기 전에

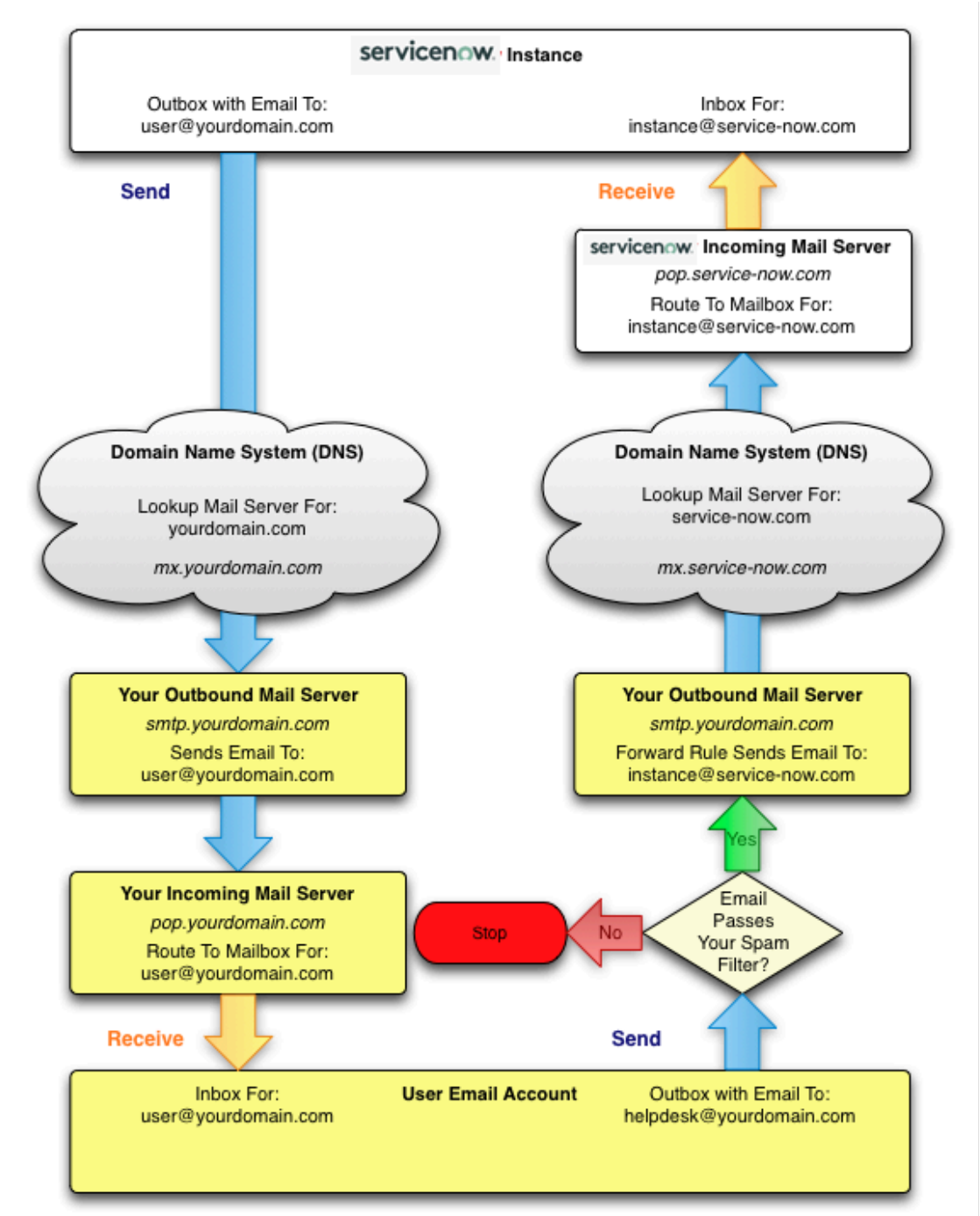
- 필요한 역할: 관리자
- 필요한 이메일 서버: SMTP
- 기본 이메일 속성: 사용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
자체 내부 이메일 아키텍처를 이메일 아키텍처와 ServiceNow 결합하여 이메일을 처리할 수 있습니다. 다음 다이어그램에서는 POP3 서버와 함께 사용자 고유의 ServiceNow SMTP 서버를 사용하는 방법을 보여 줍니다.

주: 한 번에 하나의 활성 SMTP 계정만 지원합니다(아웃바운드 이메일의 경우).

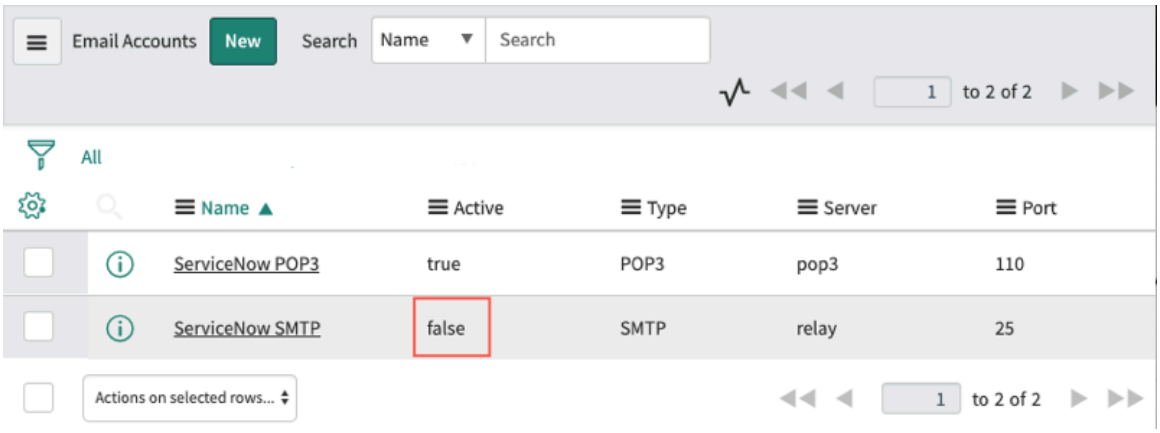
자체 **SMTP** 서버를 사용하여 이메일 보내기



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정.
   시스템에 사용 가능한 이메일 계정 목록이 표시됩니다.
2. **ServiceNow SMTP**에 대한 기록을 찾은 다음 활성을 **false**로 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.



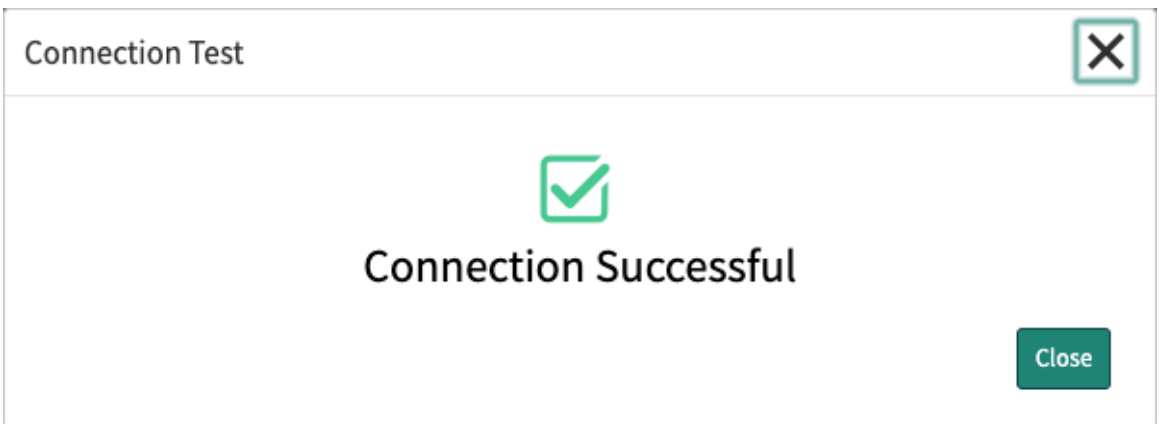
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 유형이**SMTP**인 SMTP 서버에 대한 이메일 계정 기록을 생성합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	이메일 계정의 이름입니다.
유형	메일 서버의 유형입니다.
인증	이메일 서버에 연결할 이메일 계정에 사용되는 인증 유형입니다. 다음 중 하나를 선택할 수 있습니다. ○ --없음-- ○ 암호 ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0
서버	이 계정이 연결되는 원격 서버입니다. 온프레미스 설치를 위해 서버를 활성화하려면 노드의 전체 주소(FQDN)를 입력합니다(예: node.customerdomain).
사용자 이름	이메일 주소를 인증하기 위한 사용자 이름 또는 ID입니다.
암호	인증 유형이 암호인 경우의 암호입니다.
연결 보안	보안 연결의 유형입니다. 설정을 선택합니다. 없음 보안 프로토콜이 사용되지 않습니다. **STARTTLS** 이메일 서버가 TLS를 지원하는 경우 안전하지 않은 연결을 SSL/TLS 암호화 프로토콜을 사용하는 보안 연결로 업그레이드합니다. **SSL/TLS**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	SSL/TLS 암호화 포트에 연결하여 연결을 보호합니다. 인스턴스와 메일 서버 간에 이메일이 ServiceNow 암호화됩니다. ⚠ 경고: **STARTTLS** 또는 **None**과 같이 덜 안전한 프로토콜을 선택하면 데이터가 노출될 수 있습니다. 이메일 서버의 데이터 보안을 강화하려면 **SSL/TLS**를 선택합니다.
포트	연결 TCP 포트입니다.
시스템 주소 필터	이메일 계정에 적용할 시스템 주소 필터입니다. 비워 두면 시스템은 인바운드 또는 아웃바운드 이메일에 기본 시스템 주소 필터를 사용합니다. 자세한 내용은 시스템 주소 필터 문서를 참조하십시오.
활성	이메일 계정을 활성화하는 옵션입니다.
ServiceNow 구성됨	에서 이 계정의 프로비저닝 여부를 나타내는 식별자입니다 ServiceNow. 계정을 만들면 이 옵션이 선택되지 않습니다.
디버그 로깅 사용	이메일 서버와 교환되는 원시 데이터에 대한 노드 로그를 생성하는 옵션입니다. 다음으로 이동하여 노드 로그를 검토할 수 있습니다. 시스템 로그 〉 유틸리티 〉 노드 로그 파일 브라우저. 이 필드를 일시적으로 활성화하여 이메일 송수신과 관련된 문제를 진단할 수 있습니다.

6. 관련 링크에서 연결 테스트를 클릭합니다.
이메일 계정이 유효하면 시스템이 성공 메시지를 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.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 이메일 주소에서 인스턴스 이메일 주소로 이메일을 전달하도록 내부 이메일 아키텍처에서 SMTP 서버를 구성합니다. 사용자 지정 이메일 주소에 스팸 필터를 구현합니다.

관련 정보

이메일 계정 생성

자체 **POP3** 서버 사용

자체 POP3 서버를 사용하여 인스턴스에 대한 이메일을 저장하고 수신할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자
- 필요한 이메일 서버: POP3
- 기본 이메일 속성: 사용

프로시저

1. POP3 서버에서 사용자 지정 이메일 주소가 있는 인스턴스의 사서함을 만듭니다. 예를 들어 service-desk@company.com 용 사서함을 만듭니다.
2. 다음으로 이동 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정.
   시스템에 사용 가능한 이메일 계정 목록이 표시됩니다.
3. 옵션: 수신하지 않으려면 instance@service-now.com 사서함으로 이메일을 보내고 **ServiceNow POP3** 에 대한 기록을 찾은 다음 활성 을 **false**로 변경합니다.
   인스턴스는 여러 POP3 계정에서 동시에 이메일을 받을 수 있습니다. **ServiceNow POP3** 계정을 활성 상태로 두면 인스턴스가 기본 이메일 주소로 보낸 이메일을 받을 수 있습니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 빈 이메일 계정 양식이 표시됩니다.
5. 유형이**POP3**인 POP3 서버에 대한 이메일 계정 기록을 생성합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	이메일 계정의 이름입니다.
유형	메일 서버의 유형입니다.
인증	이메일 서버에 연결할 이메일 계정에 사용되는 인증 유형입니다. 다음 중 하나를 선택할 수 있습니다. ○ --없음-- ○ 암호 ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0
서버	이 계정이 연결되는 원격 서버입니다. 온프레미스 설치를 위해 서버를 활성화하려면 노드의 전체 주소(FQDN)를 입력합니다(예: node.customerdomain).
사용자 이름	이메일 주소를 인증하기 위한 사용자 이름 또는 ID입니다.

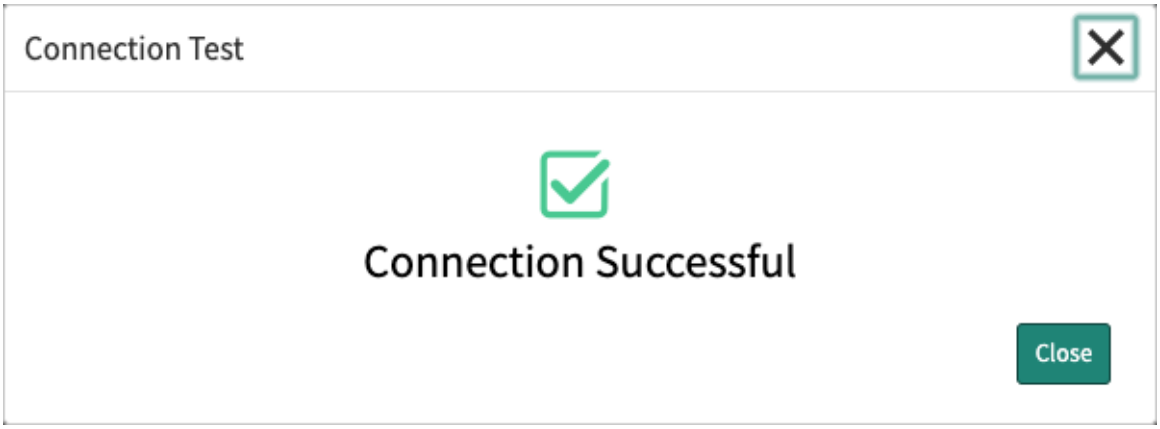
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
암호	인증 유형이 암호인 경우의 암호입니다.
연결 보안	보안 연결의 유형입니다. 설정을 선택합니다. 없음 보안 프로토콜이 사용되지 않습니다. **STARTTLS** 이메일 서버가 TLS를 지원하는 경우 안전하지 않은 연결을 SSL/TLS 암호화 프로토콜을 사용하는 보안 연결로 업그레이드합니다. **SSL/TLS** SSL/TLS 암호화 포트에 연결하여 연결을 보호합니다. 인스턴스와 메일 서버 간에 이메일이 ServiceNow 암호화됩니다. ⚠ 경고: **STARTTLS** 또는 **None**과 같이 덜 안전한 프로토콜을 선택하면 데이터가 노출될 수 있습니다. 이메일 서버의 데이터 보안을 강화하려면 **SSL/TLS**를 선택합니다.
포트	연결 TCP 포트입니다.
시스템 주소 필터	이메일 계정에 적용할 시스템 주소 필터입니다. 비워 두면 시스템은 인바운드 또는 아웃바운드 이메일에 기본 시스템 주소 필터를 사용합니다. 자세한 내용은 시스템 주소 필터 문서를 참조하십시오.
활성	이메일 계정을 활성화하는 옵션입니다.
ServiceNow 구성됨	에서 이 계정의 프로비저닝 여부를 나타내는 식별자입니다 ServiceNow. 계정을 만들면 이 옵션이 선택되지 않습니다.
디버그 로깅 사용	이메일 서버와 교환되는 원시 데이터에 대한 노드 로그를 생성하는 옵션입니다. 다음으로 이동하여 노드 로그를 검토할 수 있습니다. 시스템 로그 〉 유틸리티 〉 노드 로그 파일 브라우저. 이 필드를 일시적으로 활성화하여 이메일 송수신과 관련된 문제를 진단할 수 있습니다.

7. 관련 링크에서 연결 테스트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

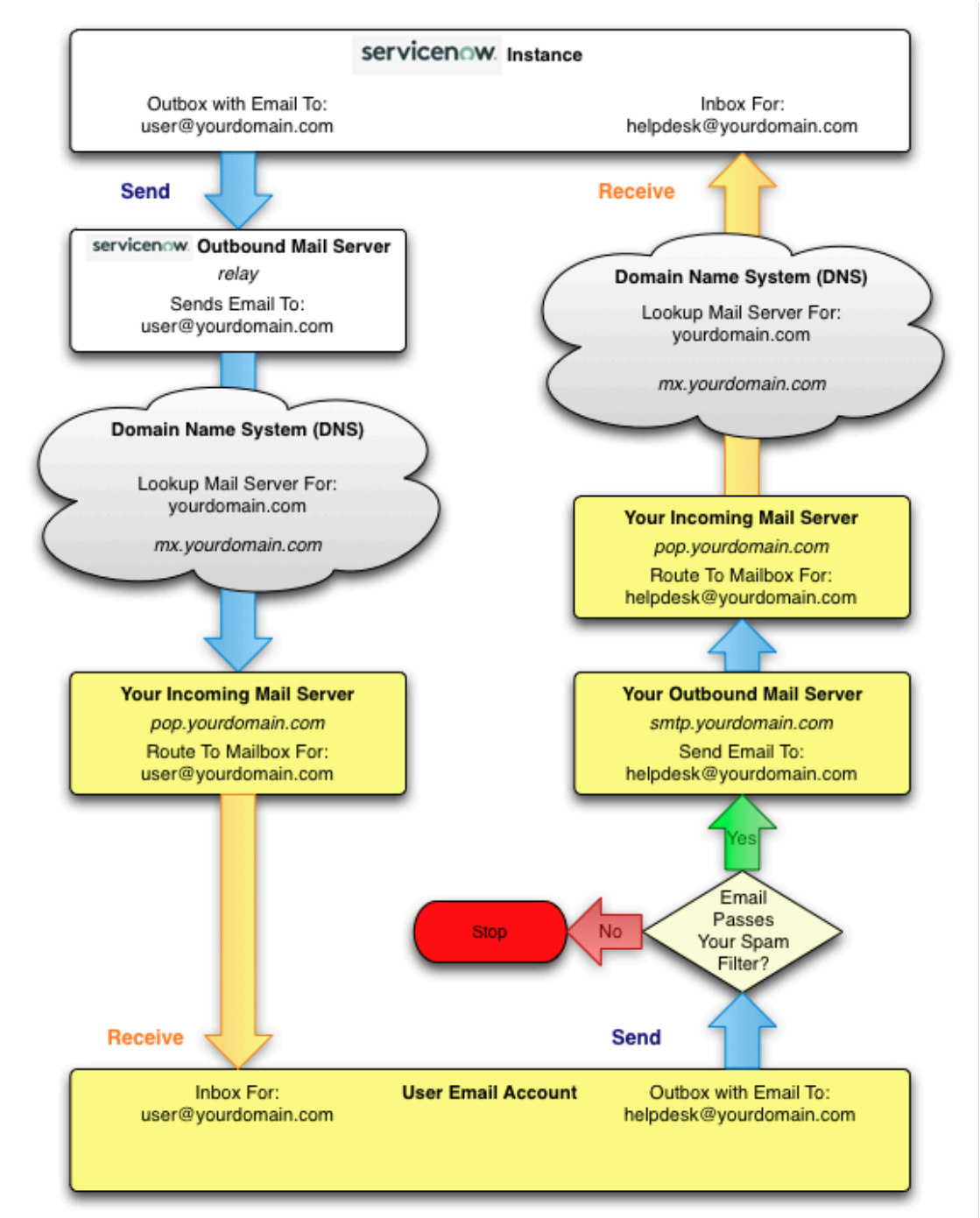
이메일 계정이 유효하면 시스템이 성공 메시지를 반환합니다.



© 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.

Example:

자신의 **POP3** 서버를 사용하여 이메일 수신



자체 **SMTP** 및 **POP3** 서버 사용 활성화

자체 SMTP 및 POP3 서버를 사용하여 인스턴스에서 이메일을 보내고 인스턴스에 대한 이메일을 저장 및 수신할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자
- 필요한 이메일 서버:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- SMTP
- POP3

- 기본 이메일 속성: 사용

프로시저

1. POP3 서버에서 인스턴스의 사서함을 만듭니다.
   예를 들어 service-desk@company.com 용 사서함을 만듭니다.
2. 다음으로 이동 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정.
   시스템에 사용 가능한 이메일 계정 목록이 표시됩니다.
3. **ServiceNow SMTP**에 대한 기록을 찾은 다음 활성을 **false**로 변경합니다.
4. 옵션: instance@service-now.com 사서함으로 이메일을 보내지 않으려면 **ServiceNow POP3** 에 대한 레코드를 찾아 활성 을 **false**로 변경합니다.
   인스턴스는 여러 POP3 계정에서 동시에 이메일을 받을 수 있습니다. **ServiceNow POP3** 계정을 활성 상태로 두면 인스턴스가 기본 이메일 주소로 보낸 이메일을 받게 됩니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 빈 이메일 계정 양식이 표시됩니다.
6. 유형이**SMTP**인 SMTP 서버에 대한 이메일 계정 기록을 생성합니다.
7. 양식에서 필드를 채웁니다.

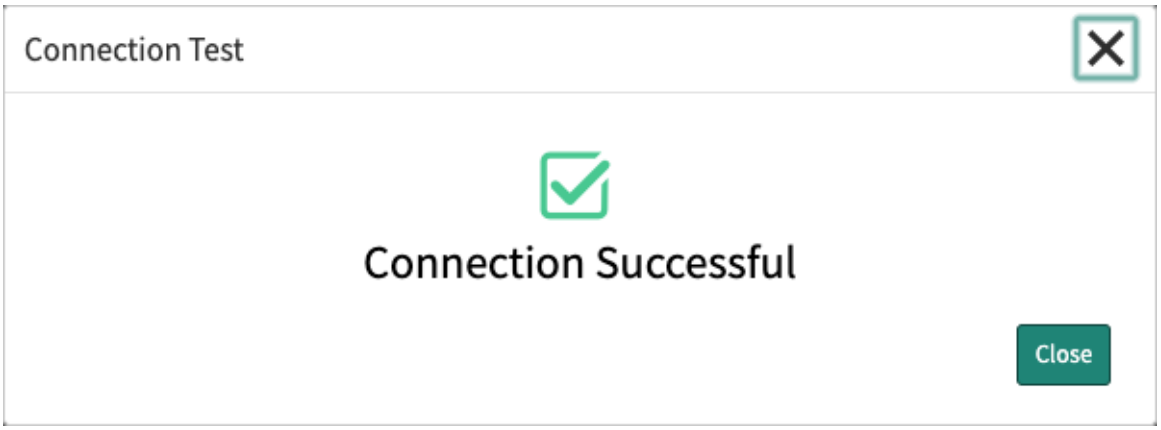
필드	설명
이름	이메일 계정의 이름입니다.
유형	메일 서버의 유형입니다.
인증	이메일 서버에 연결할 이메일 계정에 사용되는 인증 유형입니다. 다음 중 하나를 선택할 수 있습니다. ○ --없음-- ○ 암호 ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0
서버	이 계정이 연결되는 원격 서버입니다. 온프레미스 설치를 위해 서버를 활성화하려면 노드의 전체 주소(FQDN)를 입력합니다(예: node.customerdomain).
사용자 이름	이메일 주소를 인증하기 위한 사용자 이름 또는 ID입니다.
암호	인증 유형이 암호인 경우의 암호입니다.
연결 보안	보안 연결의 유형입니다. 설정을 선택합니다. 없음 보안 프로토콜이 사용되지 않습니다. **STARTTLS**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

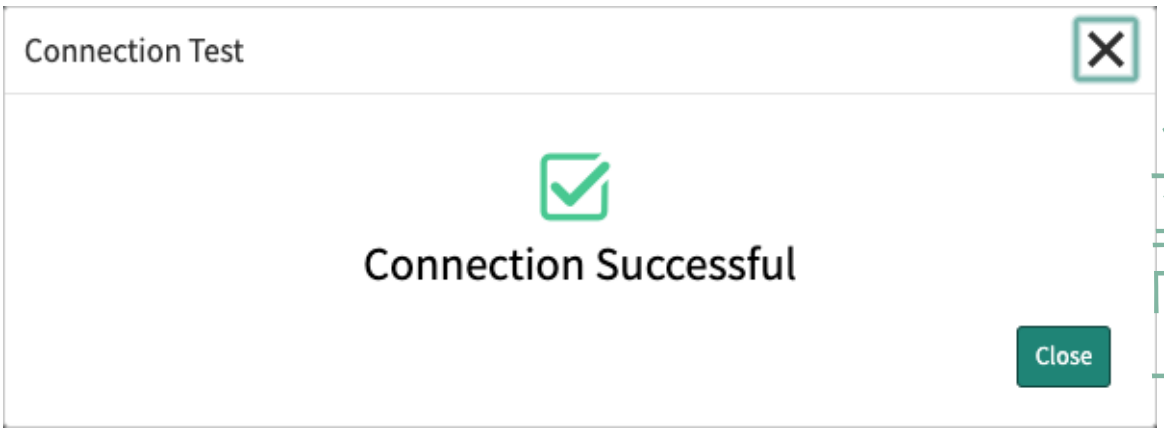
필드	설명
	이메일 서버가 TLS를 지원하는 경우 안전하지 않은 연결을 SSL/TLS 암호화 프로토콜을 사용하는 보안 연결로 업그레이드합니다. **SSL/TLS** SSL/TLS 암호화 포트에 연결하여 연결을 보호합니다. 인스턴스와 메일 서버 간에 이메일이 ServiceNow 암호화됩니다. ⚠ 경고: **STARTTLS** 또는 **None**과 같이 덜 안전한 프로토콜을 선택하면 데이터가 노출될 수 있습니다. 이메일 서버의 데이터 보안을 강화하려면 **SSL/TLS**를 선택합니다.
포트	연결 TCP 포트입니다.
시스템 주소 필터	이메일 계정에 적용할 시스템 주소 필터입니다. 비워 두면 시스템은 인바운드 또는 아웃바운드 이메일에 기본 시스템 주소 필터를 사용합니다. 자세한 내용은 시스템 주소 필터 문서를 참조하십시오.
활성	이메일 계정을 활성화하는 옵션입니다.
ServiceNow 구성됨	에서 이 계정의 프로비저닝 여부를 나타내는 식별자입니다 ServiceNow. 계정을 만들면 이 옵션이 선택되지 않습니다.
디버그 로깅 사용	이메일 서버와 교환되는 원시 데이터에 대한 노드 로그를 생성하는 옵션입니다. 다음으로 이동하여 노드 로그를 검토할 수 있습니다. 시스템 로그 〉 유틸리티 〉 노드 로그 파일 브라우저. 이 필드를 일시적으로 활성화하여 이메일 송수신과 관련된 문제를 진단할 수 있습니다.

8. 관련 링크에서 연결 테스트를 클릭합니다.
   이메일 계정이 유효하면 시스템이 성공 메시지를 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.



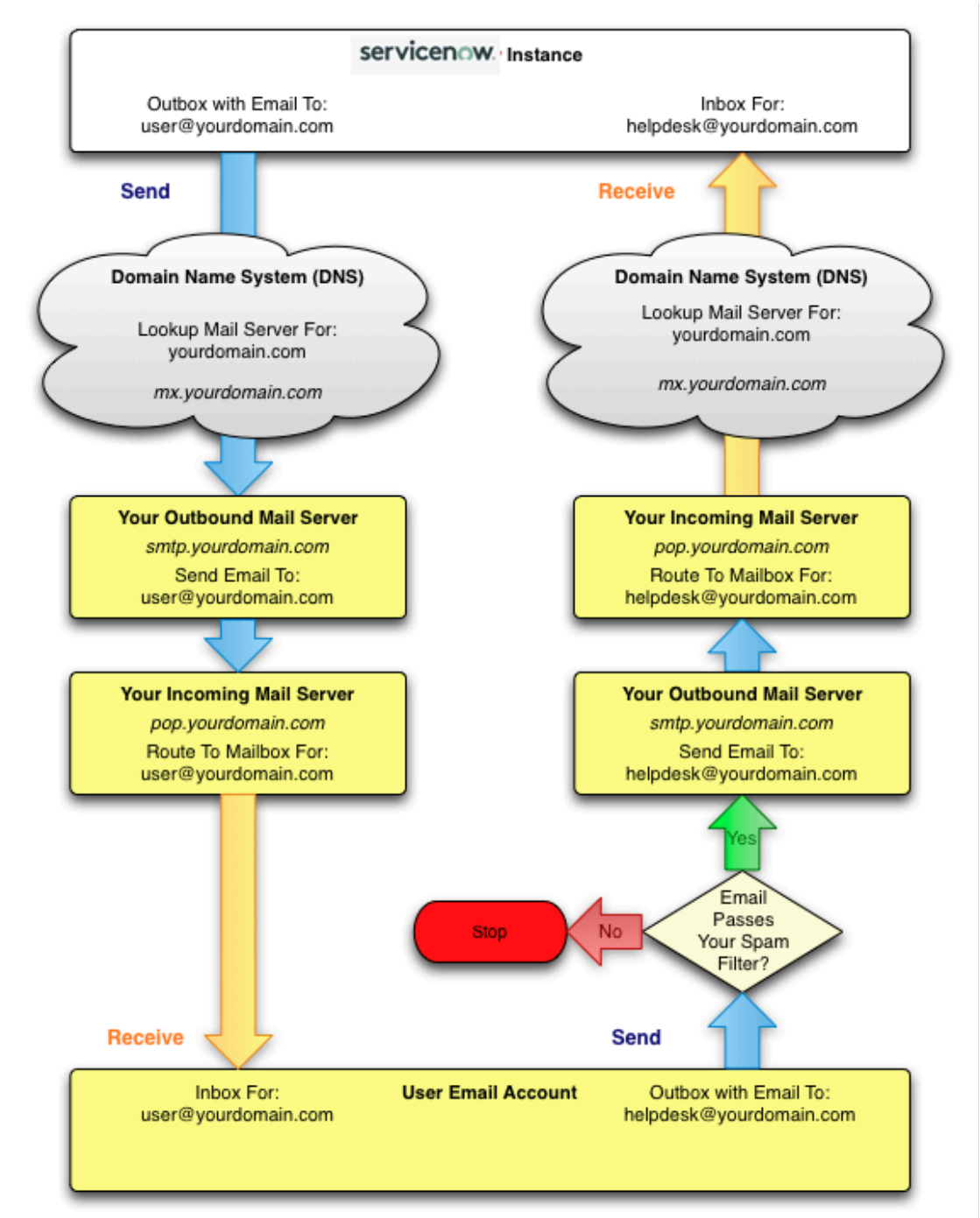
9. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 빈 이메일 계정 양식이 표시됩니다.
10. 유형이**POP3**인 POP3 서버에 대한 이메일 계정 기록을 생성합니다.
11. 관련 링크에서 연결 테스트를 클릭합니다.
    이메일 계정이 유효하면 시스템이 성공 메시지를 반환합니다.



© 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.

Example:

자체 **SMTP** 및 **POP3** 서버 사용



이메일 반송 관리

이메일을 보내는 동안 이메일을 모니터링하고 필터링하여 반송 메일을 생성하는 것으로 알려진 주소로 이메일을 보내지 않도록 합니다.

이메일 반송

이메일 반송은 RFC3464 에 따라 이메일 메시지가 전달되지 않았음을 의미합니다. 이메일이 반송되면 발신자는 반송 사유 및 관련 상태 코드가 포함된 전송 상태 이메일을 받게 됩니다. 이러한 상태 코드에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 상태 코드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 주소는 반송된 이메일의 특정 임계값에 도달하면 차단됩니다. 반송된 이메일 주소를 차단하는 기본 개수는 10입니다.

중요사항: 반송 관리를 비활성화하면 이메일 공급자의 이메일 전송 속도가 느려지거나 차단될 수 있으므로 권장되지 않습니다.

상태 코드

상태 코드의 구문은 다음과 같이 정의됩니다.

```
status-code = class "." subject "." detail

    class = "2"/"4"/"5"

    subject = 1*3digit

    detail = 1*3digit
```

첫 번째 하위 코드는 배달 시도가 성공했는지 여부를 나타냅니다. 두 번째 하위 코드는 배달 변칙의 가능한 소스를 나타냅니다. 세 번째 하위 코드는 정확한 오류 조건을 나타냅니다.

Example: 상태 코드

코드 **5.1.1**

코드	요약	설명
5.1.1	잘못된 대상 사서함 주소	주소에 지정된 사서함이 없습니다. 이메일 이름의 경우 "@" 기호 왼쪽의 주소 부분이 잘못되었음을 의미합니다.

반송된 전자 메일 주소를 차단하는 데 사용되는 기본 상태 코드는 5.0.*, 5.1.* 및 5.7.*이며, 여기서 별표(*)는 상태 코드 사양에 따라 계열의 모든 숫자일 수 있습니다.

주: 일부 이메일 공급자는 비표준 RFC 상태 코드를 사용할 수 있으며, 이로 인해 기능적 이메일 주소가 차단될 수 있습니다. 이러한 상태 코드 및 이메일 주소의 차단을 해제하려면 관리자가 조치를 취해야 합니다.

차단된 상태 코드를 보려면 다음으로 이동합니다 . 모두 〉 시스템 로그 〉 반송 이메일 주소.

관련 정보

반송 이메일 주소 상태 구성

반송된 이메일 주소의 상태 확인

반송 이메일 주소 상태 구성

유형, 클래스, 주제 및 세부 정보에 따라 반송된 이메일 주소 상태를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
상태 코드 및 구성요소 설명에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. RFC 상태 코드 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사서함 〉 관리 〉 반송 이메일 주소 상태.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 유형을 선택하고 클래스, 주제 및 세부 정보를 입력합니다.

   주: 예: 5.1.*에 대한 상태 코드 패턴은 기본적으로 차단되며, 클래스, 주제 및 세부 정보로 5, 1 및 2를 입력하면 유형이 차단 해제로 선택되고 5.1.2만 차단 해제됩니다. 5.1.*에 대한 다른 모든 상태 코드 패턴은 여전히 차단됩니다.

4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

반송된 이메일 주소의 상태 확인

차단된 모든 이메일 다시 보내기

반송 이메일 주소의 차단을 해제하고 차단된 모든 이메일을 다시 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 반송 이메일 주소.
2. 목록에서 기록을 선택합니다.
3. 기록에서 상태 필드를 차단 해제로 업데이트합니다.
4. 저장을 선택합니다.
5. 차단된 모든 이메일을 보내려면 관련 링크에서 차단된 모든 이메일 다시 보내기를 선택합니다.
6. 하나 또는 여러 개의 차단된 이메일을 다시 보내려면 차단된 이메일 탭을 선택합니다.
   a. 이메일에 마우스를 대고 이메일을 선택합니다.
   b. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운에서 차단된 이메일 다시 보내기를 선택합니다.

OAuth 이메일 인증

OAuth를 사용하면 인스턴스가 타사 이메일 계정을 통해 이메일을 주고받을 수 있습니다.

OAuth(Open Authentication)는 수신 IMAP 및 발신 SMTP 서버에 연결할 때 관리자에게 권한 부여 방법을 제공하는 개방형 권한 부여 표준입니다. OAuth를 사용하면 인스턴스가 Gmail과 같은 타사 계정의 자격 증명을 입력하지 않고도 해당 계정에서 이메일을 주고받을 수 있습니다.

OAuth 2.0을 구현하려면 각 외부 공급업체 이메일 계정에 대해 외부 공급업체 이메일 공급자로부터 액세스 및 새로 고침 토큰을 얻어야 합니다. 토큰은 인스턴스 데이터베이스에 자동으로 저장됩니다. 인스턴스와 인증된 외부 공급업체 계정 간의 모든 이메일 통신에 대한 인증을 제공합니다. 예약된 작업은 이메일 액세스 토큰이 유효한지 정기적으로 확인합니다. 액세스 토큰이 유효하지 않지만 새로 고침 토큰이 있는 경우 인스턴스가 자동으로 새 액세스 토큰을 다시 생성합니다.

OAuth 2.0 지원은 Geneva 릴리스부터 사용할 수 있습니다. OAuth 구현은 IMAP 및 SMTP 계정만 지원합니다. POP3는 지원되지 않습니다. OAuth 1.0은 더 이상 지원되지 않습니다.

주: Gmail에서 OAuth 1.0 인증을 사용하도록 구성된 고객 이메일 계정은 2015년 4월 20일부터 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 KB0546976 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.

IMAP 및 SMTP 플러그인에 대한 이메일 - OAuth 지원을 활성화하면 이메일에서 OAuth를 사용할 수 있습니다. Geneva 이상의 인스턴스로 업그레이드하고 이미 OAuth 1.0을 사용하는 경우 플러그인을 다시 활성화합니다.

주: OAuth 2.0을 사용하여 Microsoft Office 365 SMTP 및 IMAP 이메일 계정을 구성하려면 KB0816072 참조하세요.

OAuth 2.0 프로파일을 사용하여 연락처 정보를 검색하기 위해 Google에서 아웃바운드 REST 메시지를 인증하는 예제는 OAuth 2.0 프로파일을 사용한 아웃바운드 REST 튜토리얼 - Google 주소록 API와 통합을 참조하십시오. 또한 인스턴스의 OAuth 2.0 지원에 대한 자세한 내용은 OAuth 2.0 을 참조하십시오.

OAuth 이메일 인증 활성화

관리자 역할이 있는 경우 IMAP(Microsoft Graph 수신) 및 SMTP 플러그인(com.glide.email.oauth) 알림 에 대한 이메일:OAUTH 지원을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 항목이 IMAP, Microsoft Graph (수신 중) 및 SMTP에 대한 이메일:OAUTH 지원과 함께 설치됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 IMAP, Microsoft Graph (수신 중) 및 SMTP 플러그인 (com.glide.email.oauth)에 대한 이메일:OAUTH 지원을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

이메일에 OAuth 2.0 사용

이메일에 대한 OAuth 2.0을 설정하려면 이메일 제공자로부터 액세스 및 새로 고침 토큰을 얻어야 합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자
- 필요한 플러그인: 이메일 - IMAP 및 SMTP에 대한 OAUTH 지원

프로시저

1. Gmail과 같은 외부 공급업체 이메일 계정에 로그인하고 OAuth 2.0을 활성화합니다.
2. 외부 공급업체 이메일 계정에서 다음을 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.

- 클라이언트 ID
- 클라이언트 비밀
- 인증 URL
- 토큰 URL
- 리디렉션 URL
- 토큰 해지 URL

3. 다음으로 이동 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 이메일에서 사용하는 애플리케이션 레지스트리 기록을 생성하려면 외부 공급업체 **OAuth** 공급자에 연결을 클릭합니다.
6. 외부 공급업체 이메일 계정에서 얻은 정보를 사용하여 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   지침은 타사 OAuth 공급자 사용을 참조하십시오.
7. OAuth 애플리케이션 레지스트리 기록과 연결된 OAuth 엔터티 프로파일 및 OAuth 엔터티 범위 기록을 생성합니다.
8. 제출을 클릭합니다.
9. 다음으로 이동 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정.

   주: 포트 및 연결 보안 정보는 제공자가 제공합니다.

   시스템에 사용 가능한 이메일 계정 목록이 표시됩니다.
10. 옵션: 기본 인스턴스 이메일 주소로 이메일을 수신하지 않으려면 **ServiceNow POP3** 에 대한 기록을 찾은 다음 활성 을 **false**로 변경합니다.
    시스템은 여러 POP3 및 IMAP 이메일 계정에서 이메일을 받을 수 있습니다.
11. **ServiceNow SMTP**에 대한 기록을 찾아 활성을 **false**로 변경합니다.
12. 새로 만들기를 클릭합니다.
13. 유형이**SMTP**인 OAuth 2.0 SMTP 서버에 대한 이메일 계정 기록을 생성합니다.
14. 인증에서 **OAuth 2.0**을 선택합니다.
15. **OAuth** 프로파일의 경우 생성한 애플리케이션 레지스트리 기록을 선택합니다.
16. 이메일 계정 접근 승인을 클릭하여 접근 및 새로 고침 토큰을 얻습니다.

    다른 브라우저 창이 열리고 외부 공급업체 이메일 계정에 대한 계정 접근 권한을 요청합니다.
17. 액세스 권한을 부여합니다.

    인증이 성공하고 토큰이 인스턴스에 저장되면 이메일 계정 양식에 이메일 계정 액세스 승인 버튼이 더 이상 나타나지 않습니다.
18. 새로 만들기를 클릭합니다.
19. 유형이**IMAP**인 OAuth 2.0 IMAP 서버에 대한 이메일 계정 기록을 생성합니다.
    OAuth SMTP 이메일 계정과 동일한 인증 및 **OAuth** 프로파일 설정을 사용합니다.

시스템 주소 필터

시스템이 신뢰할 수 없는 도메인 및 이메일 주소와 통신하지 못하도록 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.

시스템 주소 필터는 이메일을 통해 인스턴스와 통신할 수 있는 사용자를 제어합니다. 의심스러운 도메인과 이메일 주소를 필터링하여 이메일 보안을 개선할 수 있습니다.

예를 들어 example.com 의심스러운 도메인으로 식별할 수 있습니다. 시스템 주소 필터에 도메인을 지정하여 example.com 로부터의 이메일 수신을 중지할 수 있습니다. 다른 시스템 주소 필터를 사용하여 시스템에서 example.com 이메일을 보내지 못하도록 할 수도 ####.

시스템 주소 필터에는 두 가지 유형이 있습니다.

아웃바운드

인스턴스에서 이메일을 수신할 수 있는 도메인과 이메일 주소를 제어합니다.

인바운드

인스턴스에 이메일을 보낼 수 있는 도메인과 이메일 주소를 제어합니다.

시스템 주소 필터를 설정할 때 기본 아웃바운드 필터와 기본 인바운드 필터를 각각 하나씩 만들 수 있습니다. 기본 아웃바운드 필터는 모든 활성 SMTP 이메일 계정에 자동으로 적용됩니다. 기본 인바운드 필터는 모든 활성 IMAP 또는 POP3 이메일 계정에 자동으로 적용됩니다.

특정 이메일 계정의 보낸 사람과 받는 사람을 제어하려면 기본값이 아닌 필터를 만든 다음 계정에 적용합니다.

설정 전

시스템 주소 필터를 설정하기 전에 다음을 수행하는 것이 좋습니다.

- 이메일을 모니터링하여 의심스러운 도메인과 이메일 주소를 식별합니다.

  Security Center를 사용하여 인스턴스에 대해 차단된 수신 이메일 메트릭과 허용된 수신 이메일 메트릭을 모니터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 신뢰할 수 없는 전자 메일 도메인과 신뢰할 수 있는 전자 메일 도메인 지정을 참조하세요.

- email_account_admin 역할을 할당하여 시스템 주소 필터를 설정할 사람을 지정합니다.

시스템 주소 필터 설정

인스턴스에 대한 시스템 주소 필터를 설정하려면 다음 작업을 완료하십시오.

1. 이메일 주소 필터 설정

   허용되거나 허용되지 않는 도메인 및 이메일 주소를 지정합니다.

2. 시스템 주소 필터 생성

   이메일 주소 필터가 인바운드 및 아웃바운드 이메일에 적용되는 방식을 정의합니다.

다음 단계

시스템 주소 필터를 설정한 후 추가 보안 계층을 위한 이메일 필터를 구성합니다. 이메일 필터를 사용하면 인바운드 이메일을 무시하거나 특정 사서함으로 이동할 수 있습니다. 이메일 필터 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 이메일 필터.

이메일 주소 필터 설정

허용되거나 허용되지 않는 도메인 및 이메일 주소를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_account_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
두 가지 유형의 이메일 주소 필터를 지정할 수 있습니다.

- 허용 목록: 허용된 도메인 및 이메일 주소 목록
- 거부 목록: 허용되지 않는 도메인 및 이메일 주소 목록

허용되거나 허용되지 않는 도메인과 이메일 주소에 대한 예외를 지정할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 주소 필터을 클릭한 다음 새로 만들기를 선택합니다.

2. 주소 필터의 이름을 입력합니다.

3. 필터 유형 선택:

- 허용 목록: 지정된 모든 도메인을 허용합니다. 다른 모든 도메인은 허용되지 않습니다.
- 거부 목록: 지정된 모든 도메인을 허용하지 않습니다. 거부 목록 도메인과 일치하지 않는 모든 도메인이 허용됩니다.

4. 도메인 필드에서 다음을 수행합니다.

a. 잠금 아이콘을 선택하여 잠금을 해제하고 이 필터로 제어되는 도메인에 액세스합니다.

b. 기존 도메인을 선택하거나 새 도메인을 입력합니다.

- 필터 유형이 허용 목록인 경우 검색 아이콘을 선택합니다. 모든 이메일 주소가 허용되는 도메인을 선택합니다. 새 도메인을 추가하려면 새로 만들기를 선택하고 도메인을 입력한 다음 제출을 선택합니다.
- 필터 유형이 거부 목록인 경우 검색 아이콘을 선택합니다. 모든 이메일 주소가 허용되지 않는 도메인을 선택합니다. 새 도메인을 추가하려면 새로 만들기를 선택하고 도메인을 입력한 다음 제출을 선택합니다.

주: 도메인 이름에 와일드카드(*)를 지정할 수 있습니다(예: `*.com`). 여러 이메일 주소 필터가 있는 이메일 구성을 만들면 모든 필터가 지정된 이메일 주소를 평가합니다. 필터는 주소가 유효한지, 그리고 메시지를 아웃바운드 이메일로 보낼 수 있는지 여부를 결정합니다.

기본적으로 이메일 주소 필터와 연결할 수 있는 최대 도메인 수는 입니다 100. 속성을 설정하여 이 제한을 다시 구성할 수 있습니다 *`glide.email_address_filter.max_domains`* .

c. 잠금 아이콘을 선택하여 도메인 필드를 잠급니다.

5. 4단계에서 지정한 도메인에 대한 예외 이메일 주소를 지정합니다.

a. 잠금 아이콘을 선택하여 이메일 주소 필터 예외 〔sys_email_address_filt_except〕 테이블을 엽니다.

b. 검색 아이콘을 클릭하여 기존 이메일 주소를 선택합니다.

c. 새 전자 메일 주소를 추가하려면 새로 만들기를 선택하고 전자 메일 주소 예외를 입력한 다음 제출을 선택합니다.

주: 이메일 주소 예외에 와일드카드(*)를 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.

기본적으로 이메일 주소 필터와 연결할 수 있는 최대 예외 수는 입니다 1000. 속성을 설정하여 이 제한을 다시 구성할 수 있습니다 *glide.email_address_filter.max_exceptions* .

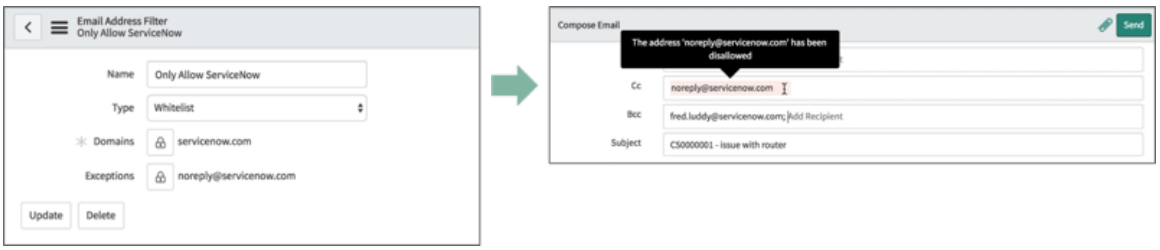
d. 잠금 아이콘을 선택하여 예외 필드를 잠급니다.
예외가 이메일 주소 필터 예외 〔sys_email_address_filt_except〕 테이블에 추가됩니다.

6. 제출을 선택합니다.
이메일 주소 필터가 이메일 주소 필터 〔sys_email_address_filter〕 테이블에 추가됩니다.

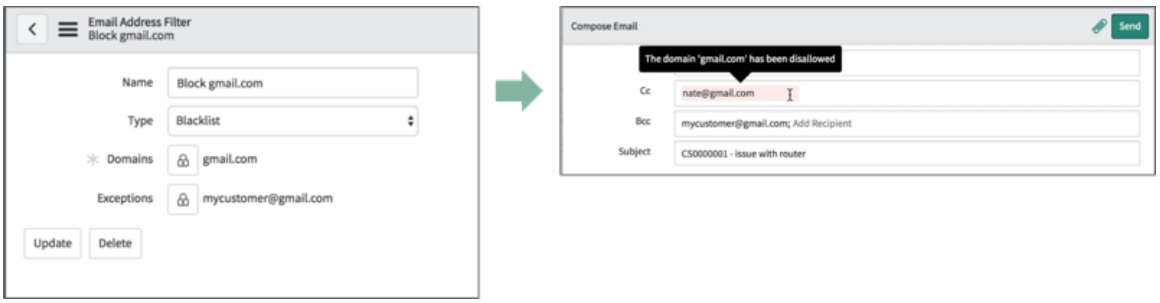
Example: 이메일 주소 필터

주: 이메일 주소 필터가 이메일 주소 필터 〔sys_email_address_filter〕 테이블에 이메일 클라이언트 구성 생성추가되면 .

이메일 주소 필터 — 허용된 예외 예시



이메일 주소 필터 — 허용되지 않은 예외 예제

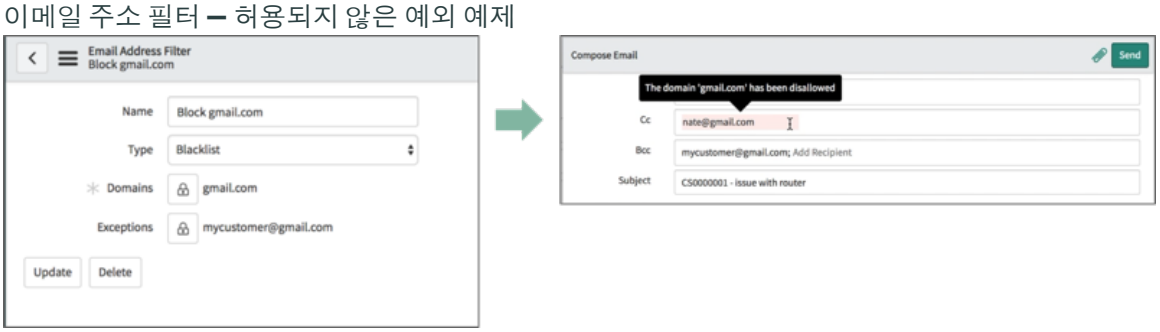


Example:

이메일 주소 필터 — 허용된 예외 예시



이메일 주소 필터 — 허용되지 않은 예외 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.

다음에 수행할 작업
이메일 주소 필터를 시스템 주소 필터에 적용합니다. 자세한 내용은 시스템 주소 필터 생성 문서를 참조하십시오.

를 사용하여 이메일 읽기 **Microsoft Graph**

엔드포인트를 사용하여 Microsoft Graph 에서 Microsoft Exchange Online이메일을 읽습니다.

ServiceNow에서 **Graph** 사용 **Microsoft**

표준 IMAP, SMTP 및 POP3 ServiceNow AI Platform 외에도 이메일 유형으로 지원합니다 Microsoft Graph .

email_account_admin 역할이 있는 사용자인 전자 메일 계정 관리자는 클라이언트 ID 및 클라이언트 암호 또는 인증서를 사용하여 인증하여 Graph 끝점을 사용하여 Exchange Online 테넌트에서 Microsoft 전자 메일을 읽도록 구성할 ServiceNow AI Platform 수 있습니다.

주: 안티스팸 및 맬웨어 검사는 가 아닌 ServiceNow계정으로 관리 Microsoft Graph 됩니다.

이메일 계정 양식의 유형 필드에서 **Microsoft** Graph(수신)를 선택합니다.

이메일 활성화 **-** API별 **Microsoft Graph** 이메일 처리 지원

관리자 역할이 있는 경우 이메일 - Graph API를 통한 Microsoft 이메일 처리 지원 플러그인 (glide.email.graph) 알림 을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 이메일 - 그래프 API를 통한 Microsoft 이메일 처리 지원 플러그인(glide.email.graph)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

토큰 작성에 클라이언트 **ID** 및 비밀을 사용하도록 **OAuth** 프로파일 구성

클라이언트 ID와 클라이언트 비밀을 사용하여 OAuth 프로파일을 구성하여 이메일 계정 유형에서 사용 Microsoft Graph (수신)할 이메일 계정을 만듭니다.

시작하기 전에
Microsoft Azure 계정을 생성하여 OAuth 프로파일을 구성합니다.

개발자 계정을 사용하여 Microsoft Azure 설정 단계를 완료합니다. 사용자 지정 애플리케이션을 만들고 구성하는 방법에 대한 지침은 Microsoft Azure 제품 설명서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 및 Microsoft Azure 포털 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 Azure 조직 자격 증명으로 등록 포털에 로그인합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Azure 등록 포털 설명서를 참조하십시오.
2. 애플리케이션 이름, 지원되는 계정 유형 및 리디렉션 URI를 입력하여 새 사용자 지정 애플리케이션을 등록하고 등록을 선택합니다.

   주: 리디렉션 URI를 `https://<instance>/oauth_redirect.do` 형식으로 입력합니다.

   애플리케이션의 기본 정보에 대한 개요가 표시됩니다.
3. 클라이언트 ID를 텍스트 파일에 복사합니다.
   이 ID와 다음 단계에서 생성된 클라이언트 비밀 값을 사용하여 인스턴스에 타사 OAuth 제공자 ServiceNow 로 앱을 등록합니다. 애플리케이션을 인스턴스에 연결할 때 애플리케이션 ID를 클라이언트 ID로 사용합니다.
4. **Mail.ReadWrite** 권한을 사용하도록 설정합니다.
   a. Microsoft Azure에서 관리 〉 **API** 권한.
   b. 권한 추가를 선택합니다.
   c. 타일을 Microsoft Graph 선택합니다.
   d. 애플리케이션 권한을 선택합니다.
   e. 사용 권한 선택 필드에 Mail.ReadWrite를 입력합니다.
   f. **Mail.ReadWrite** 확인란을 선택합니다.
   g. 권한 추가를 선택합니다.
5. 〈조직 이름〉에 대한 관리자 동의 부여를 선택합니다.
6. 예를 선택하여 확인합니다.
7. 클라이언트 비밀을 추가합니다.
   a. Microsoft Azure에서 관리 〉 인증서 및 비밀.
   b. 새 클라이언트 암호를 선택합니다.
   c. 설명과 만료 날짜를 입력하고 추가를 선택합니다.
8. 값(비밀 값)을 텍스트 파일에 복사합니다.
9. 다음으로 이동 개요 〉 엔드포인트 **OAuth 2.0** 토큰 엔드포인트**(v2)**를 텍스트 파일에 복사합니다.

애플리케이션을 **OAuth** 제공자로 등록

계정 구성 중에 Microsoft Azure 생성된 정보를 사용하여 애플리케이션을 OAuth 제공자로 등록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **OAuth** 애플리케이션의 종류 화면에서 타사 **OAuth** 공급자에 연결을 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.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	필요한 값
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다.
클라이언트 ID	에서 생성한 애플리케이션의 애플리케이션 ID입니다 Microsoft Azure.
클라이언트 비밀	에서 애플리케이션을 Microsoft Azure생성할 때 생성한 클라이언트 암호입니다. 주: 인증서를 사용할 때 클라이언트 암호 는 더미 값입니다.
OAuth API 스크립트	OAuth API 스크립트 이름입니다. 자세한 내용은 OAuth API 스크립트를 참조하세요. 주: 이는 인증서를 사용하는 동안에만 필요합니다.
기본 부여 유형	클라이언트 자격 증명.
토큰 URL	계정 구성 후 복사된 토큰 URL입니다 Microsoft Azure .
리디렉션 URL	https://<instance>./oauth_redirect.do 주: 이 URL은 의 URL Microsoft Azure과 같아야 합니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   OAuth 엔터티 프로파일 기록이 생성됩니다.
6. OAuth 엔터티 범위 관련 목록에서 애플리케이션을 구성할 때 정의한 권한과 일치하도록 범위를 추가합니다.
7. 새 행 삽입을 선택합니다.
8. #### Default를 입력하고 OAuth 범위로 .default를 입력합니다.
9. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
10. OAuth 엔터티 프로파일 포함된 목록에서 기본적으로 생성된 프로파일을 선택합니다.
11. OAuth 엔터티 범위 포함된 목록에서 새 행을 추가하고 기본 범위를 선택합니다.
12. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
(수신)에 대한 Microsoft Graph 이메일 계정 생성 OAuth 프로파일 사용.

인증을 위해 인증서를 사용하도록 **OAuth** 프로파일 구성 **Microsoft Azure**

인증서를 사용하여 인증하도록 OAuth 애플리케이션 프로파일을 구성합니다.

시작하기 전에
Microsoft Azure 계정을 생성하여 OAuth 프로파일을 구성합니다.

개발자 계정을 사용하여 Microsoft Azure 설정 단계를 완료합니다. 사용자 지정 애플리케이션을 만들고 구성하는 방법에 대한 지침은 Microsoft Azure 제품 설명서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 및 Microsoft Azure 포털 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. 조직 자격 증명으로 등록 프로파일에 Microsoft Azure 로그인합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Azure 등록 포털 설명서를 참조하십시오.
2. 애플리케이션 이름, 지원되는 계정 유형 및 리디렉션 URL을 입력하여 새 사용자 지정 애플리케이션을 등록한 다음, 등록을 선택합니다.

   주: 리디렉션 URL을 `https://<instance>/oauth_redirect.do` 형식으로 입력합니다.

   애플리케이션의 기본 정보에 대한 개요가 표시됩니다.
3. 클라이언트 ID를 텍스트 파일에 복사합니다.
   이 ID와 다음 단계에서 생성된 비밀 값을 사용하여 인스턴스에 타사 OAuth 제공자 ServiceNow 로 앱을 등록합니다. 애플리케이션을 ServiceNow에 연결할 때 애플리케이션 ID를 클라이언트 ID로 사용합니다.
4. **Mail.ReadWrite** 권한을 사용하도록 설정합니다.
   a. Microsoft Azure에서 관리 > **API** 권한.
   b. 권한 추가를 선택합니다.
   c. Microsoft Graph 타일을 클릭합니다.
   d. 애플리케이션 권한을 선택합니다.
   e. 사용 권한 선택 필드에 Mail.ReadWrite를 입력합니다.
   f. **Mail.ReadWrite** 확인란을 선택합니다.
   g. 권한 추가를 선택합니다.
5. 〈조직 이름〉에 대한 관리자 동의 부여를 선택합니다.
6. 예를 선택하여 확인합니다.
7. 인증서 업로드
   a. Microsoft Azure에서 관리 > 인증서 및 비밀.
   b. 인증서 업로드를 선택합니다.
   c. 설명, 시작 날짜 및 만료 날짜를 입력하고 인증서를 업로드합니다.
8. 클라이언트 ID 및 디렉터리 ID를 텍스트 파일에 복사합니다.
9. 다음으로 이동 개요 > 엔드포인트 **OAuth 2.0** 토큰 엔드포인트**(v2)**를 텍스트 파일에 복사합니다.

다음에 수행할 작업
JWT 제공자 구성

JWT 제공자 구성

에서 JWT 제공자 ServiceNow AI Platform 를 구성하여 인증서를 사용하여 인증하도록 OAuth 애플리케이션 프로파일을 구성합니다.

시작하기 전에
Java 키 스토어 인증서를 업로드합니다. JWT 클라이언트 인증을 사용하도록 설정할 때 사용할 인스턴스에 업로드된 Microsoft Azure 인증서가 포함된 JKS 인증서를 첨부합니다. 자세한 내용은 Java 키 스토어 인증서 업로드 를 참조하십시오.

JKS(Java KeyStore) 인증서에 할당할 JWT 서명 키를 생성합니다. 자세한 내용은 JWT 서명 키 구성을 참조하세요.

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. 인스턴스에 JWT 제공자 ServiceNow 를 추가하고 클레임 값을 입력합니다.

클레임 이름	클레임 값
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token 주: 테넌트 ID는 에서 복사한 Microsoft Azure디렉터리 ID입니다.
ISS는	복사 출처: 클라이언트 ID 복사 출처 Microsoft Azure
하위	복사 출처: 클라이언트 ID 복사 출처 Microsoft Azure

자세한 내용은 JWT 서명 키를 사용하여 JWT 공급자 만들기를 참조하세요.

2. JWT 제공자 기록 메뉴에서 **sys_id** 복사 를 선택하고 JWT 제공자 sys_id 복사합니다.

다음에 수행할 작업
SHA-1 지문 생성

SHA-1 지문 생성

JWT 제공자의 sys_id와 JKS 인증서의 sys_id 및 인증서의 별칭을 사용하여 SHA-1 지문을 생성하여 GraphCertificateOAuthTemplate 스크립트에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 백그라운드.
2. 다음 스크립트를 붙여넣어 SHA-1 지문 값을 생성합니다.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. 스크립트 실행을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
OAuth API 스크립트 생성

OAuth API 스크립트 생성

애플리케이션 레지스트리에 대한 OAuth API 스크립트를 생성하고 복제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
SHA - 1 지문을 생성합니다. 자세한 내용은 SHA-1 지문 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. **GraphCertificateOAuthTemplate**을 선택하고 엽니다.
3. 이름 필드의 이름을 변경하여 스크립트를 복제하고 기록 메뉴에서 삽입 및 유지를 선택합니다.

   주: 이름은 **OAuth**로 시작해야 합니다.

   스크립트가 복사되고 다른 이름으로 생성됩니다.
4. 스크립트에서 JWT 제공자 sys_id 및 SHA - 1 지문을 입력합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
애플리케이션을 OAuth 제공자로 등록.

(수신)에 대한 **Microsoft Graph** 이메일 계정 생성

Graph 엔드포인트를 사용하여 Microsoft 이메일을 Microsoft Exchange Online 읽기 위한 이메일 계정을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_account_admin

이 태스크 정보
안티스팸 및 맬웨어 검사는 계정에서 관리 Microsoft Graph 하며 ServiceNow

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

이메일 계정 양식

필드	설명
이름	이메일 계정의 이름입니다.
유형	Microsoft Graph(수신).
인증	OAUTH 2.0 - 이메일 서버에 연결할 이메일 계정에 사용되는 인증 유형입니다.
받은 편지함 이메일 주소	이메일을 읽을 받은 편지함의 주소입니다.
OAuth 프로파일	애플리케이션 레지스트리 중에 구성된 OAuth 프로파일.
활성	이메일 계정을 활성화하는 옵션입니다.
디버그 출력 사용	이메일 서버와 교환되는 원시 데이터에 대한 노드 로그를 생성하는 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
	이 필드를 일시적으로 활성화하여 이메일 송수신과 관련된 문제를 진단할 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 아래쪽에 있는 연결 테스트 링크를 선택하여 계정을 테스트합니다.

클라이언트 자격 증명 플로우를 사용하여 이메일 전송

클라이언트 자격 증명 플로우를 사용하여 에서 Microsoft Exchange Online이메일을 보냅니다.

email_account_admin 역할이 있는 사용자인 이메일 계정 관리자는 테넌트에서 Microsoft Exchange Online 이메일을 보내도록 구성할 ServiceNow AI Platform 수 있습니다. 이메일 계정 관리자는 클라이언트 ID 및 클라이언트 비밀 또는 인증서로 인증하여 SMTP를 사용할 수 있습니다.

OAuth 지원 활성화

관리자 역할이 있는 경우 IMAP(Microsoft Graph 수신) 및 SMTP 플러그인(com.glide.email.oauth) 알림 에 대한 이메일:OAUTH 지원을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 항목이 IMAP, Microsoft Graph (수신 중) 및 SMTP에 대한 이메일:OAUTH 지원과 함께 설치됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 IMAP, Microsoft Graph (수신 중) 및 SMTP 플러그인 (com.glide.email.oauth)에 대한 이메일:OAUTH 지원을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

클라이언트 **ID** 및 비밀을 사용하여 **SMTP** OAuth2에 대한 클라이언트 자격 증명 플로우 구성

클라이언트 ID와 비밀을 사용하여 인스턴스에서 아웃바운드 이메일 계정을 ServiceNow 구성합니다.

시작하기 전에
Microsoft Azure 계정을 생성하여 OAuth 프로파일을 구성합니다.

개발자 계정을 사용하여 Microsoft Azure 설정 단계를 완료합니다. 사용자 지정 애플리케이션을 만들고 구성하는 방법에 대한 지침은 Microsoft Azure 제품 설명서를 참조하십시오.

필요한 역할: Microsoft Azure 포털 관리자 및 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 Azure 조직 자격 증명으로 등록 포털에 로그인합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Azure 등록 포털 설명서를 참조하십시오.
2. 애플리케이션 이름, 지원되는 계정 유형 및 리디렉션 URL을 입력하여 새 사용자 지정 애플리케이션을 등록하고 등록을 선택합니다.

   주: 리디렉션 URL을 https://<instance>/oauth_redirect.do 형식으로 입력합니다.

   애플리케이션의 기본 정보에 대한 개요가 표시됩니다.
3. 클라이언트 ID를 텍스트 파일에 복사합니다.
   이 클라이언트 ID와 다음 단계에서 생성된 클라이언트 비밀 값을 사용하여 인스턴스에 타사 OAuth 제공자 ServiceNow 로 앱을 등록합니다. 애플리케이션을 인스턴스에 연결할 때 애플리케이션 ID를 클라이언트 ID로 사용합니다.
4. SMTP를 활성화합니다. **SendAsApp** 권한.
   a. Microsoft Azure에서 관리 〉 **API** 권한.
   b. 권한 추가를 선택합니다.
   c. 타일을 Microsoft Office 365 선택합니다.
   d. 애플리케이션 권한을 선택합니다.
   e. 사용 권한 선택 필드에 SMTP SendAsApp을 입력합니다.
   f. **SMTP SendAsApp** 확인란을 선택합니다.
   g. 권한 추가를 선택합니다.
5. 〈조직 이름〉에 대한 관리자 동의 부여를 선택한 다음, 예를 선택하여 확인합니다.
6. 클라이언트 비밀을 추가합니다.
   a. Microsoft Azure에서 관리 〉 인증서 및 비밀.
   b. 새 클라이언트 암호를 선택합니다.
   c. 설명과 만료 날짜를 입력한 다음, 추가를 선택합니다.
7. 값(비밀 값)을 텍스트 파일에 복사합니다.
8. PowerShell을 사용하여 서비스 주체를 등록합니다 Microsoft Exchange .
   a. 다음 명령을 실행합니다.

   ```
   Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
   Import-module ExchangeOnlineManagement
   Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
   ```

   자세한 내용은 OAuth를 사용하여 SMTP 연결 인증을 참조하십시오
   b. Microsoft Azure AD 다음 명령을 실행하여 애플리케이션의 서비스 주체를 등록합니다.

   ```
   New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
   ```

   중요사항: OBJECT_ID 값을 보려면 다음으로 이동하십시오. 개요 〉 로컬 디렉터리의 관리되는 애플리케이션 그리고 객체 ID를 복사합니다.

   c. 다음 명령을 사용하여 사용자 이메일 ID에 권한을 추가합니다.

   ```
   Add-MailboxPermission -Identity "〈email_id〉" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
   ```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 개요 〉 엔드포인트 **OAuth 2.0** 토큰 엔드포인트**(v2)**를 텍스트 파일에 복사합니다. OAuth 제공자를 등록할 때 **OAuth 2.0** 토큰 엔드포인트**(v2)** 를 사용합니다. 자세한 내용은 OAuth 제공자 등록 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
OAuth 제공자 등록

OAuth 제공자 등록

계정 구성 중에 Microsoft Azure 생성된 정보를 사용하여 애플리케이션을 OAuth 제공자로 등록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **OAuth** 애플리케이션의 종류 화면에서 타사 **OAuth** 공급자에 연결을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다.
클라이언트 ID	에서 생성한 애플리케이션의 애플리케이션 ID입니다 Microsoft Azure.
클라이언트 비밀	에서 애플리케이션을 Microsoft Azure생성할 때 생성한 클라이언트 암호입니다. 주: 인증서를 사용할 때 클라이언트 암호 는 더미 값입니다.
OAuth API 스크립트	OAuth API 스크립트 이름입니다. 자세한 내용은 OAuth API 스크립트를 참조하세요. 주: 이 필드는 인증서를 사용하는 동안에만 필요합니다.
기본 부여 유형	클라이언트 자격 증명
토큰 URL	계정을 구성한 후 복사한 토큰 URL입니다 Microsoft Azure .
리디렉션 URL	https://<instance>./oauth_redirect.do 주: 이 URL은 의 URL Microsoft Azure과 같아야 합니다.

5. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다. OAuth 엔터티 프로파일 기록이 생성됩니다.
6. OAuth 엔터티 범위 관련 목록에서 애플리케이션을 구성할 때 정의한 권한과 일치하도록 범위를 추가합니다.
7. 새 행 삽입을 선택합니다.
8. #### smtp를 입력하고 OAuth 범위로 https://outlook.office365.com/.default 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.

9. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
10. OAuth 엔터티 프로파일 포함된 목록에서 기본적으로 생성된 프로파일을 선택합니다.
11. OAuth 엔터티 범위 포함 목록에서 새 행을 추가하고 **smtp** 범위를 선택합니다.
12. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
OAuth 프로파일을 사용하여 SMTP OAuth2.0으로 이메일 계정을 생성합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 SMTP OAuth2.0을 사용하여 이메일 계정 생성.

인증서 기반 인증을 사용하여 **SMTP** OAuth2에 대한 클라이언트 자격 증명 플로우 구성

아웃바운드 이메일에 대한 인증서를 사용하여 인증하도록 OAuth 애플리케이션 프로파일을 구성합니다.

시작하기 전에
Microsoft Azure 계정을 생성하여 OAuth 프로파일을 구성합니다.

개발자 계정을 사용하여 Microsoft Azure 설정 단계를 완료합니다. 사용자 지정 애플리케이션을 만들고 구성하는 방법에 대한 지침은 Microsoft Azure 제품 설명서를 참조하십시오.

필요한 역할: Microsoft Azure 포털 관리자 및 관리자

프로시저

1. 조직 자격 증명으로 등록 프로파일에 Microsoft Azure 로그인합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Azure 등록 포털 설명서를 참조하십시오.
2. 애플리케이션 이름, 지원되는 계정 유형 및 리디렉션 URL을 입력하여 새 사용자 지정 애플리케이션을 등록한 다음, 등록을 선택합니다.

   주: 리디렉션 URL을 https://<instance>/oauth_redirect.do 형식으로 입력합니다.

   애플리케이션의 기본 정보에 대한 개요가 표시됩니다.
3. 클라이언트 ID를 텍스트 파일에 복사합니다.
   이 클라이언트 ID와 다음 단계에서 생성된 비밀 값을 사용하여 인스턴스에 타사 OAuth 제공자 ServiceNow 로 앱을 등록합니다. 애플리케이션을 ServiceNow에 연결할 때 애플리케이션 ID를 클라이언트 ID로 사용합니다.
4. SMTP를 활성화합니다. **SendAsApp** 권한.
   a. Microsoft Azure에서 관리 〉 **API** 권한.
   b. 권한 추가를 선택합니다.
   c. 타일을 Microsoft Office 365 선택합니다.
   d. 애플리케이션 권한을 선택합니다.
   e. 사용 권한 선택 필드에 SMTP# #####. SendAsApp입니다.
   f. SMTP를 선택합니다. **SendAsApp** 확인란입니다.
   g. 권한 추가를 선택합니다.
5. 〈조직 이름〉에 대한 관리자 동의 부여를 선택한 다음, 예를 선택하여 확인합니다.
6. 인증서를 업로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Microsoft Azure에서 관리 〉 인증서 및 비밀.

b. 인증서 업로드를 선택합니다.

c. 설명, 시작 날짜 및 만료 날짜를 입력한 다음 인증서를 업로드합니다.

7. 클라이언트 ID 및 디렉터리 ID를 텍스트 파일에 복사합니다.

8. PowerShell을 사용하여 서비스 주체를 등록합니다 Microsoft Exchange .

a. 다음 명령을 실행합니다.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

자세한 내용은 OAuth를 사용하여 SMTP 연결 인증을 참조하십시오

b. Microsoft Azure AD 다음 명령을 실행하여 애플리케이션의 서비스 주체를 등록합니다.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

중요사항: OBJECT_ID 값을 보려면 다음으로 이동하십시오. 개요 〉 로컬 디렉터리의 관리되는 애플리케이션 그리고 객체 ID를 복사합니다.

c. 다음 명령을 사용하여 사용자 이메일 ID에 권한을 추가합니다.

```
Add-MailboxPermission -Identity "〈email_id〉" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. 다음으로 이동 개요 〉 엔드포인트 **OAuth 2.0** 토큰 엔드포인트**(v2)**를 텍스트 파일에 복사합니다. JWT 제공자를 구성할 때 **OAuth 2.0** 토큰 엔드포인트**(v2)** 를 사용합니다. 자세한 내용은 JWT 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
JWT 제공자 구성

JWT 제공자 구성

에서 JWT 제공자 ServiceNow AI Platform 를 구성하여 인증서를 사용하여 인증하도록 OAuth 애플리케이션 프로파일을 구성합니다.

시작하기 전에
Java 키 스토어(JKS) 인증서를 업로드합니다. JWT 클라이언트 인증을 사용하도록 설정할 때 사용할 인스턴스에 업로드된 Microsoft Azure 인증서가 포함된 JKS 인증서를 첨부합니다. 자세한 내용은 Java 키 스토어 인증서 업로드 를 참조하십시오.

JKS 인증서에 할당할 JWT 서명 키를 만듭니다. 자세한 내용은 JWT 서명 키 구성을 참조하세요.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 인스턴스에 JWT 제공자 ServiceNow 를 추가하고 클레임 값을 입력합니다.

클레임 이름	클레임 값
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token

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.

클레임 이름	클레임 값
	주: 테넌트 ID는 에서 Microsoft Azure복사한 디렉터리 ID로 바꿔야 합니다.
ISS는	복사 출처: 클라이언트 ID 복사 출처 Microsoft Azure
하위	복사 출처: 클라이언트 ID 복사 출처 Microsoft Azure

자세한 내용은 JWT 서명 키를 사용하여 JWT 공급자 만들기를 참조하세요.

2. JWT 제공자 기록 메뉴에서 **sys_id** 복사 를 선택하고 JWT 제공자 sys_id 복사합니다.

다음에 수행할 작업
SHA-1 지문 생성

SHA-1 지문 생성

JWT 공급자의 sys_id, JKS(Java 키 저장소) 인증서의 sys_id 및 GraphCertificateOAuthTemplate 스크립트에 대한 JKS 인증서의 별칭을 사용하여 SHA-1 지문을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 백그라운드.
2. 다음 스크립트를 붙여넣어 SHA-1 지문 값을 생성합니다.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. 스크립트 실행을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
OAuth API 스크립트 생성

OAuth API 스크립트 생성

애플리케이션 레지스트리에 대한 OAuth API 스크립트를 생성하고 복제합니다.

시작하기 전에
SHA-1 지문을 생성합니다. 자세한 내용은 SHA-1 지문 생성 문서를 참조하십시오.

JWT 제공자를 구성할 때 sys_id 생성합니다. 자세한 내용은 JWT 제공자 구성 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. **EmailCertificateOAuthTemplate**을 선택하고 엽니다.
3. 이름 필드의 이름을 변경하여 스크립트를 복제하고 기록 메뉴에서 삽입 및 유지를 선택합니다.

   주: OAuth 스크립트를 생성하려면 이름이 **OAuth** 로 시작해야 합니다.

   스크립트가 복사되고 다른 이름으로 생성됩니다.
4. 복사한 스크립트에 JWT 공급자 sys_id 및 SHA-1 지문을 입력합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
OAuth 제공자 등록.

SMTP OAuth2.0을 사용하여 이메일 계정 생성

SMTP OAuth2.0을 Microsoft Exchange Online 사용하여 이메일 계정을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_account_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

이메일 계정 양식

필드	설명
이름	이메일 계정의 이름입니다.
유형	SMTP
인증	**OAUTH 2.0**을 선택합니다. 이메일 서버에 연결할 이메일 계정에 사용되는 인증 유형입니다.
서버	이메일 계정을 생성하는 데 사용되는 서버입니다.
이메일 사용자 레이블	발신 메시지에 사용되는 표시 값입니다. 이 필드는 SMTP 유형 계정에만 적용됩니다.
사용자 이름	이메일 주소를 인증하기 위한 사용자 이름 또는 ID입니다. 이 필드의 값은 인스턴스가 이메일을 보낼 때의 보낸 사람 주소이기도 합니다. SMTP를 사용하는 경우 값은 전체 이메일 주소여야 합니다. 보낸 사람 필드의 값은 SMTP 계정의 이 필드를 재정의할 수 있습니다.
시작일	이 계정으로 보내는 알림에 사용되는 보낸 사람 이메일 주소입니다. 이 주소는 사용자 이름 필드보다 우선합니다. 이 필드에 아무 것도 없으면 인스턴스에서 보내는 알림의 반환 주소로 사용자 이름이 사용됩니다. 주: 이 값은 SMTP에만 적용됩니다.
OAuth 프로파일	애플리케이션 레지스트리 중에 구성된 OAuth 프로파일.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
연결 보안	이메일 서버가 TLS를 지원하는 경우 안전하지 않은 연결은 SSL/TLS 암호화 프로토콜을 사용하는 보안 연결로 업그레이드됩니다.
포트	연결 TCP 포트입니다.
활성	이메일 계정을 활성화하는 옵션입니다.
ServiceNow 구성됨	에서 이 계정의 프로비저닝 여부를 나타내는 식별자입니다 ServiceNow. 계정을 만들면 이 옵션이 선택되지 않습니다.
디버그 출력 사용	이메일 서버와 교환되는 원시 데이터에 대한 노드 로그를 생성하는 옵션입니다. 이 필드를 일시적으로 활성화하여 이메일 송수신과 관련된 문제를 진단할 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 연결 테스트 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

이메일 속성

이메일 속성 페이지에서는 인바운드 및 아웃바운드 이메일에 대한 설정을 구성할 수 있습니다.

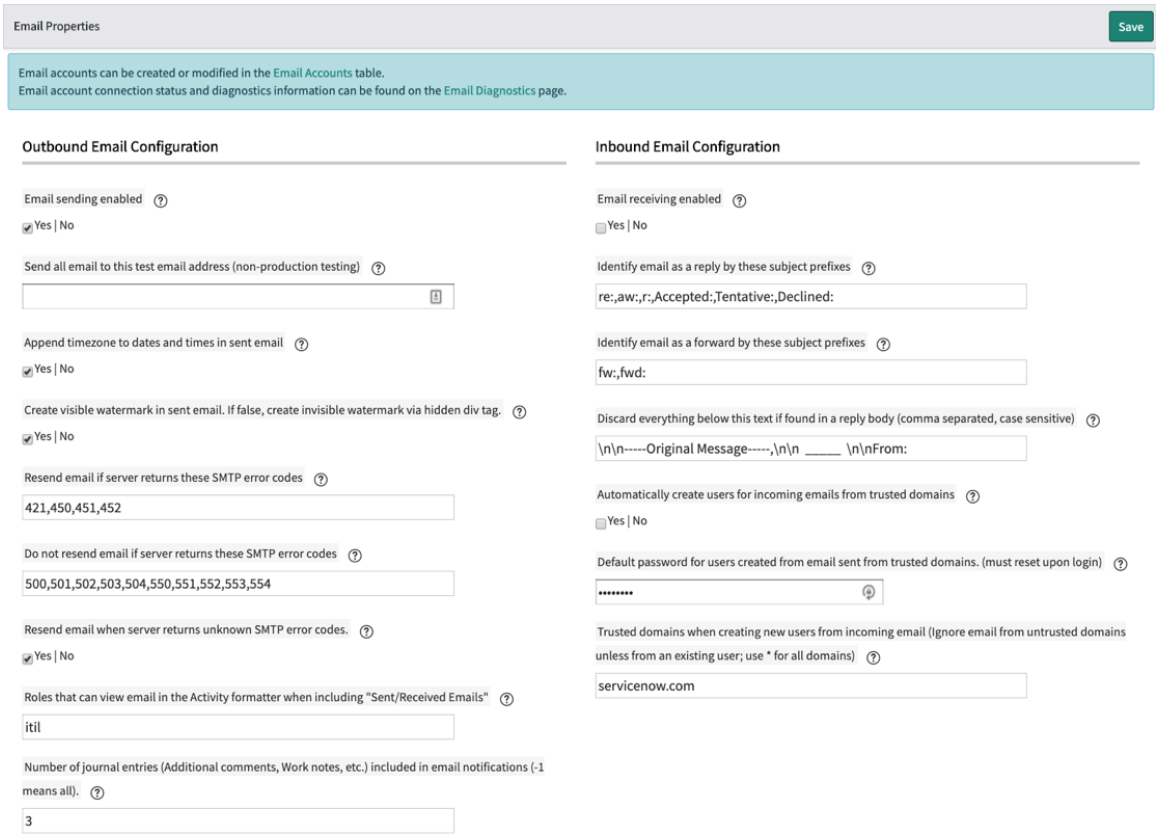
이메일 속성은 다음 모듈 중 하나에서 사용할 수 있습니다.

- 시스템 사서함 〉 이메일 속성
- 시스템 속성 〉 이메일 속성

ServiceNow 인스턴스가 이메일을 받지 못할 때 수행할 문제 해결 단계

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 속성 페이지



이메일 계정은 다음에서 구성됩니다. 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정 모듈. 자세한 내용 및 지침은 다음 문서를 참조하십시오 이메일 계정 생성.

이메일 진단은 다음에서 사용할 수 있습니다. 시스템 사서함 〉 이메일 진단 모듈.

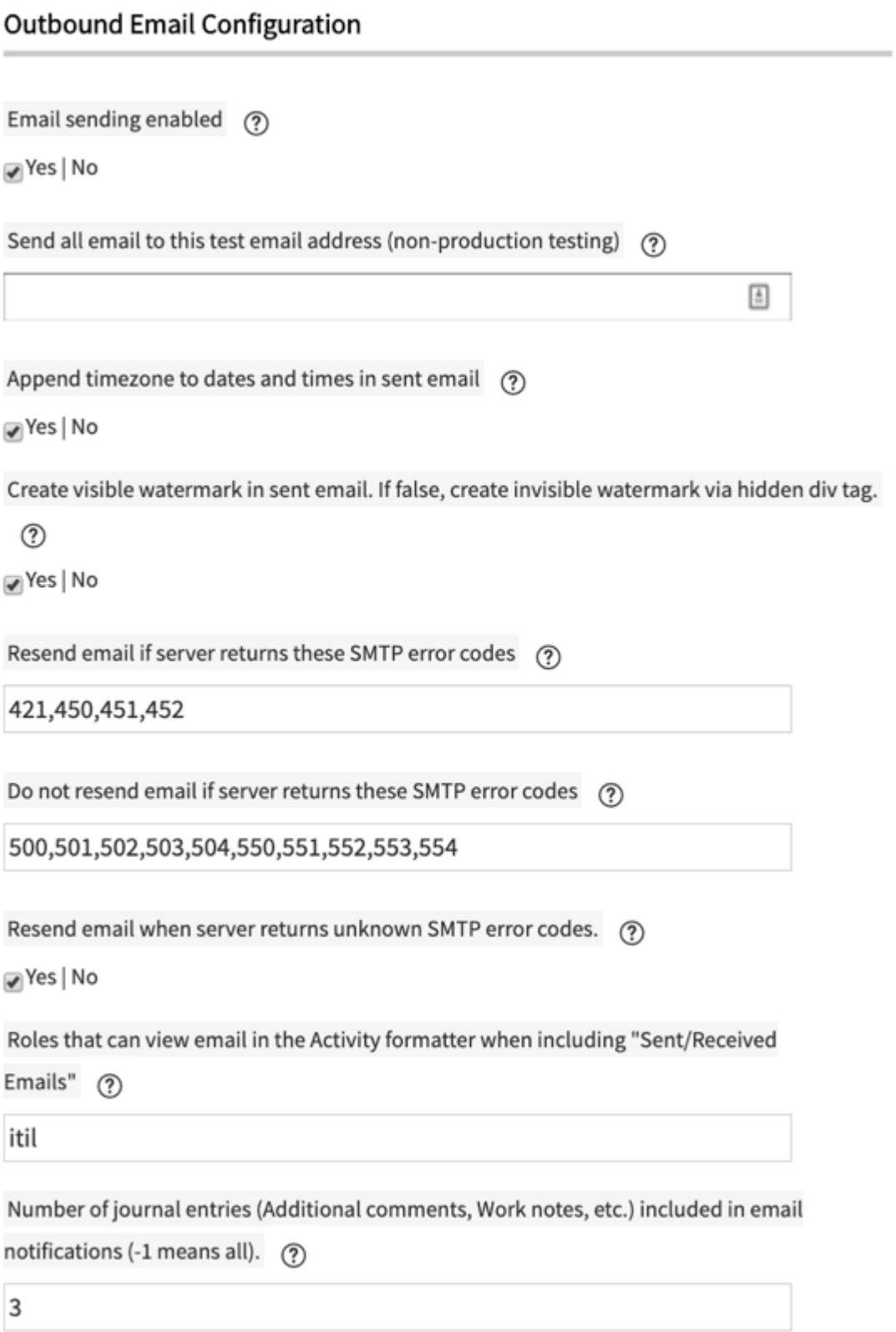
주: 이메일 처리에 영향을 미치는 보안 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 SMTP 인증(더 이상 사용되지 않음) 을 참조하십시오.

아웃바운드 이메일 구성

이메일 속성 페이지의 아웃바운드 이메일 구성 섹션에는 이메일 전송을 위한 속성이 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.

아웃바운드 이메일 구성



아웃바운드 이메일 속성

속성	레이블	설명
glide.email.smtp.active	이메일 전송 사용	발송 메일 서버를 사용 또는 사용 안 함으로 설정할지 여부를 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.

아웃바운드 이메일 속성

속성	레이블	설명
		• 유형: true | false • 기본값: true
glide.email.test.user	모든 이메일을 이 테스트 이메일 주소로 보내십시오 (비운영 테스트) 필드에	인스턴스가 모든 이메일 메시지를 전송할 이메일 주소를 쉼표로 구분한 목록을 지정합니다. 일반적으로 테스트 목적으로 비프로덕션 인스턴스에서 사용됩니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 없음
glide.email.append.timezone	전송된 메일의 날짜와 시간에 시간대 추가	아웃바운드 이메일의 날짜와 날짜/시간 값에 시스템 시간대를 추가할지 여부를 지정합니다. 예: 2010-07-02 04:01:14 PST. • 유형: true | false • 기본값: true
glide.email.watermark.visible	전송된 메일에 표시 가능한 워터마크를 생성하십시오. 거짓이면 숨겨진 div 태그를 통해 표시되지 않는 워터마크를 생성하십시오.	이메일 알림의 워터마크가 표시되는지 (true) 또는 숨겨진 div 태그로 래핑되는지 (false)를 나타냅니다. • 유형: true | false • 기본값: false
glide.smtp.defer_retry_ids	서버에서 이러한 SMTP 오류 코드를 반환하는 경우 이메일을 재전송합니다.	인스턴스가 이메일을 재전송하도록 하는 SMTP 오류 코드의 목록을 쉼표로 구분하여 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 421,450,451,452
glide.smtp.fail_message_ids	서버에서 이러한 SMTP 오류 코드를 반환할 경우 이메일을 재전송하지 마십시오.	인스턴스가 이메일을 재전송하지 못하도록 하는 SMTP 오류 코드를 쉼표로 구분한 목록을 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
glide.smtp.default_retry	서버에서 알 수 없는 SMTP 오류 코드를 반환할 때 이메일을 재전송합니다.	알 수 없는 SMTP 오류 코드가 발생할 때 이메일 재전송을 활성화(true)하거나 비활성화(true)합니다. 인스턴스는 속성에 정의된 SMTP 오류 코드만 인식합니다 *glide.smtp.defer_retry_ids* .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아웃바운드 이메일 속성

속성	레이블	설명
		• 유형: true | false • 기본값: true
glide.ui.activity.email_roles	"보낸/받은 이메일"을 포함할 때 활동 포매터로 이메일을 볼 수 있는 역할	활동 포매터에서 이메일을 볼 수 있는 역할 목록을 쉼표로 구분하여 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: itil
glide.email.journal.lines	이메일 알림에 포함된 저널 항목의 수 (추가 설명, 작업 메모 등).(-1은 모두를 의미합니다.)	이메일 알림에 포함된 추가 의견 또는 작업 메모와 같은 저널 필드의 항목 수를 지정합니다. 값 -1에는 모든 저널 항목이 포함됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3 • 자세히 알아보기:알림에 전송되는 항목 수 제한

인바운드 이메일 구성

이메일 속성 페이지의 인바운드 메일 구성 섹션은 인바운드 이메일을 제어하기 위한 속성을 포함합니다.

인바운드 이메일 속성

속성	레이블	설명
glide.email.read.active	이메일 수신 사용	인바운드 메일 서버를 사용 또는 사용 안 함으로 설정할지 여부를 지정합니다. • 유형: true | false • 기본값: true
glide.email.reply_subject_prefix	이러한 제목 프리픽스로 메일을 답변으로 식별하십시오.	제목 라인에서 이메일 회신을 식별하는 접두사의 쉼표로 구분된 목록을 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: re:,aw:,r:,Accepted:,Tentative:,Declined:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이메일 속성

속성	레이블	설명
		주: 이메일의 회신 프리픽스(예: RE:)의 대소문자는 이 속성에 정의된 프리픽스의 대소문자와 정확히 일치해야 합니다. 예를 들어 이메일에 Re: 접두사가 포함되어 있고 속성에 RE:만 정의된 경우 이메일은 회신으로 인식되지 않습니다. 따라서 대/소문자가 혼합된 버전(예: RE:, Re: 등)을 포함하여 여러 버전의 접두사를 정의하는 것이 가장 좋습니다.
glide.email.forward_subject_prefix	이러한 제목 프리픽스로 메일을 전달로 식별	제목 라인에서 전달된 이메일을 식별하는 접두사의 쉼표로 구분된 목록을 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: fw:,fwd: 주: 이메일에서 전달 프리픽스의 대소문자(예: fw:)는 이 속성에 정의된 프리픽스의 대소문자와 정확히 일치해야 합니다. 예를 들어 이메일에 Fwd: 접두사가 포함되어 있고 속성에 fwd:만 정의된 경우 이메일은 전달로 인식되지 않습니다. 따라서 FWD:, Fwd: 등과 같은 대/소문자가 혼합된 버전을 포함하여 여러 버전의 접두사를 정의하는 것이 가장 좋습니다.
glide.pop3readerjob.create_caller	신뢰할 수 있는 도메인에서 수신 이메일의 사용자를 자동으로 작성해 보십시오.	인스턴스가 사용자 기록과 연결되지 않은 이메일 주소에서 이메일을 수신할 때의 동작을 제어합니다. 이 속성이 예로 설정되면 인스턴스는 이메일 주소에 대한 새 사용자 기록을 만들고 만들어진 모든 티켓의 호출자 필드에 해당 새 사용자를 배치합니다. 속성이 **false**로 설정된 경우, 인스턴스는 게스트를 만들어진 티켓의 호출자 필드에 배치합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 자세히 보기:자동 사용자 작성 사용
glide.user.default_password	신뢰할 수 있는 도메인에서 보낸 이메일에서 생성된 사용자의 기본 암호. (로그인 시	수신 이메일에서 만든 새 사용자의 암호를 지정합니다. 사용자는 처음 로그인할 때 암호를 재설정해야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: password • 자세히 보기:자동 사용자 작성 사용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인바운드 이메일 속성

속성	레이블	설명
	재설정해야 합니다.)	
glide.user.trusted_domain	수신 이메일에서 사용자를 생성할 경우 신뢰할 수 있는 도메인입니다.	신뢰할 수 있는 도메인의 목록이며 쉼표로 구분되며 인스턴스가 수신 이메일을 기반으로 사용자를 자동으로 생성합니다. 별표 (*)를 사용하여 모든 도메인을 신뢰합니다. 이메일이 신뢰할 수 있는 도메인에서 온 것이 아니면, 인스턴스는 인바운드 이메일을 "게스트 사용자"로 처리하지만 인스턴스에 게스트 사용자를 생성하지는 않습니다. • 유형: string • 기본값: servicenow.com • 자세히 보기:자동 사용자 작성 사용

이메일 이미지 필터링 속성

이메일 이미지 필터링 속성을 사용하여 인바운드 이메일 이미지가 대상 기록에 첨부되는 방법을 제어합니다.

사용자가 시스템에 이메일을 보내면 기본적으로 이메일 이미지(예: 로고 또는 이메일 서명)가 대상 기록에 첨부됩니다. 이러한 이미지는 대상 기록의 활동 스트림에도 표시됩니다. 그런 다음 시스템은 이러한 이미지를 복제하며, 이로 인해 대상 기록에 중복 이미지 첨부 파일이 생성되고 활동 스트림의 이미지도 중복될 수 있습니다.

이메일에서 이미지를 필터링하고 대상 기록에 대한 중복 이미지 첨부 파일을 줄이려면 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 다음 속성을 구성합니다. 이러한 속성을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 필터링에 적합한 이메일 이미지 크기를 지정합니다.
- 활동 스트림에서 이미지 첨부 파일 동작과 이미지 가시성을 제어하는 작업을 선택합니다.

주: 이러한 속성은 첨부 파일을 삭제하지 않습니다. 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블에서 첨부 파일 기록을 확인할 수 있습니다.

이메일 이미지 필터링 속성

이름	설명
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.minimum_bytes	대상 기록에 첨부할 이메일 이미지의 최소 이미지 크기(바이트)를 설정합니다. 이 크기 제한보다 낮은 이미지에는 속성에 설정된 이미지 필터링 동작이 *glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.a* 적용됩니다. 이미지 필터링을 완전히 비활성화하고 모든 이메일 이미지를 대상 기록에 첨부하려면 최소 바이트 크기를 0으로 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 이미지 필터링 속성

이름	설명

glide.email.inbound.image_sys_attachment_filtering	이미지 필터링 동작을 지정합니다.
	
	주: 어떤 작업을 선택하든 활동 포매터에서 **HTML** 이메일 미리 보기 또는 이메일 상세 정보 표시를 선택하면 이미지가 표시됩니다.
	
	• 유형: 선택 목록
	  ○ AttachTarget - 이미지를 대상 기록에 연결합니다. 이미지는 활동 포매터와 대상 기록의 첨부 파일에서 볼 수 있습니다.
	  ○ AttachEmail - 이메일 기록에 이미지를 첨부합니다. 이미지는 대상 기록의 활동 포매터나 대상 기록의 첨부 파일에 표시되지 않습니다.
	  ○ AttachNone - 기록에 이미지를 첨부하지 마십시오. 이 옵션을 선택하면 나중에 이미지를 수동으로 첨부할 수 있습니다.
	• 기본값: AttachEmail

관련 정보

시스템 속성 추가

이메일 다이제스트 속성

이메일 다이제스트의 다이제스트 간격을 관리하는 데 여러 속성을 사용할 수 있습니다.

이메일 다이제스트 기능에 사용할 수 있는 속성은 다음과 같습니다.

주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

이메일 다이제스트 간격에 대한 속성

속성	설명
glide.email.digest.default_interval	사용자가 사용할 수 있는 기본 이메일 다이제스트 간격의 sys_id입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 28d157e07f1332007f005212bdfa9116 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
glide.email.digest.max_간격	정의할 수 있는 이메일 다이제스트 간격의 최대 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 다이제스트 간격에 대한 속성

속성	설명
	• 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 자세히 알아보기: 다이제스트 간격에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 이메일 다이제스트 간격 작성 또는 수정.

고급 이메일 속성

고급 이메일 속성을 사용하여 인스턴스가 이메일을 보내고 받는 방식을 세부적으로 조정합니다.

기본값을 덮어쓰는 데 사용하려면 먼저 이러한 속성을 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다.

com.glide.email.max_read

POP3 판독기에서 동시에 처리해야 하는 최대 이메일 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 20

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

사용자의 시간대를 표시할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.cms.use_email_override_url

알림에 인스턴스의 CMS 페이지에 대한 링크가 있는 경우 시스템이 속성 대신 *glide.servlet.uri* 속성을 사용하도록 *glide.email.override.url* 강제 적용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.email_address_filter.max_domains

단일 이메일 주소 필터와 연결할 수 있는 최대 도메인 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

단일 이메일 주소 필터와 연결할 수 있는 최대 예외 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000

glide.email.allow_duplicate_message_ids

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중복 메시지 ID가 있는 이메일을 저장할 수 있으며 "중복 메시지 ID가 발생하여 루프가 방지됨"이라는 오류 메시지가 추가됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.email.append.timezone

아웃바운드 이메일 메시지의 모든 날짜 및 시간 값에 사용자 시간대를 추가합니다(예: 2018-07-02 04:01:14 PST). 시스템 속성에 *glide.sys.time_format* "z" 값이 없으면 시간대가 표시되지 않습니다. 이메일 알림의 시간대 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 이메일 알림의 시간대.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.email.email_client.check_attachment_availability

사용자가 이메일 클라이언트의 이메일 초안에 첨부한 각 파일의 시스템 검사를 활성화합니다. 파일이 바이러스에 감염된 것으로 확인되면 사용자는 첨부된 파일이 있는 이메일을 보낼 수 없습니다. 이메일을 보내려면 첨부 파일을 제거해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.email.email_with_no_target_visible_to_all

대상 기록이 누락된 이메일이거나 그 대상 기록이 이메일인 이메일은 역할에 관계 없이 모든 사용자가 볼 수 있습니다. 이 속성을 false로 설정하면 사용자가 레코드를 전송하거나 관리자 역할을 가지고 있지 않는 한 제한됩니다.

- 유형: true | false
- 값: 아니오

glide.email.inbound.calendar_behavior

시스템에서 초대 또는 초대 응답과 같은 달력 데이터를 저장하는 방법을 지정합니다. 다음 옵션 중 하나를 입력합니다(대소문자 구분 없음).

- 첨부: 초대를 트리거하는 인시던트 또는 변경 사항과 같은 달력 데이터를 연결된 기록에 첨부 파일로 저장합니다.
- 무시: 달력 데이터를 삭제합니다.
- 인라인: 달력 데이터를 이메일 본문 필드에 텍스트로 저장합니다.
- 유형: 문자열
- 기본값: 첨부

glide.email.inbound.check_attachment_availability

사용자가 인바운드 이메일에 첨부된 바이러스에 감염된 파일을 다운로드하여 사용하지 못하도록 합니다.

시스템은 바이러스 헤더를 확인하여 이메일에서 감염된 파일을 탐지합니다 ServiceNow . 이메일 첨부 파일이 여러 개인 경우 시스템은 다음을 통해 파일을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검사합니다. 바이러스 백신 검사 . 감염된 것으로 확인된 모든 첨부 파일을 사용할 수 없게 됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references

이메일 이미지가 이메일 HTML 본문 미리 보기에 나타나도록 인바운드 이메일 HTML을 변환할지 여부를 지정합니다. 이 속성을 사용하지 않도록 설정하면 수신된 이미지 대신 끊어진 cid(컨텐츠 ID) 링크가 표시됩니다. 시스템에서 이메일 이미지를 표시하는 형식은 현재 속성 설정이 아니라 이메일 수신 시점의 속성 설정에 따라 달라집니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.email.inbound.generate.missing.html.part

시스템이 일반 텍스트 메시지만 포함하는 인바운드 이메일에 대한 HTML 텍스트를 생성할 수 있도록 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.email.inbound.generate.missing.text.part

시스템이 HTML 메시지만 포함하는 인바운드 이메일에 대한 일반 텍스트를 생성할 수 있도록 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.email.inbound.max_attachment_count

인바운드 이메일당 허용되는 최대 첨부 파일 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.email.inbound.max_body_chars

인바운드 이메일당 허용되는 최대 본문 크기(문자 단위)를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 524288

glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes

인바운드 이메일당 허용되는 최대 총 첨부 파일 크기(바이트)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.

- 유형: 정수
- 기본값: 18874368
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled

다음 두 조건 중 하나를 충족할 때 이메일을 수신 및 무시로 설정합니다.

- 사용자 계정(인바운드 이메일 작업을 실행하는 데 사용되는 게스트 또는 기타 계정)이 비활성 상태입니다.
- 사용자 계정(인바운드 이메일 작업을 실행하는 데 사용되는 게스트 또는 기타 계정)이 잠기고 glide.pop3.process_locked_out 속성이 false로 설정됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.email.mail_to

${mailto:} 변수를 사용하는 알림을 보낼 이메일 주소를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 기본적으로 활성 상태인 SMTP 이메일 주소

glide.email.name_split

이메일 주소에서 이름과 성 사이에 사용되는 구분 기호를 지정합니다. 예를 들어 이메일 주소의 구분 기호 "."(마침표)는 john.smith@company.com 시스템에 John Smith에 대한 사용자 기록을 찾도록 지시합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: period(.)

glide.email.notification.save_when_no_recipients

수신자가 없는 경우에도 알림에서 생성된 sys_mail 기록의 저장 여부를 제어합니다. 이 속성을 다른 알림 수신자 로깅 속성과 함께 사용하면 알림 문제를 조사할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.email.outbound.check_attachment_availability

사용자가 바이러스에 감염된 파일이 포함된 이메일을 보내지 못하도록 합니다.

아웃바운드 이메일에 이전에 다음을 통해 감염된 것으로 표시된 첨부 파일이 포함된 경우 바이러스 백신 검사 , 시스템이 이메일을 전송하지 않습니다. 이메일 첨부 파일을 사용할 수 없음을 나타내는 이벤트가 생성됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.email.outbound.header.auto_submitted

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 제출됨" 아웃바운드 이메일 헤더에 사용되는 값을 저장합니다. 모든 아웃바운드 이메일에서 "자동 제출됨" 헤더를 제거하려면 속성 값을 지우십시오. 일부 스팸 필터는 자동 생성된 이메일을 스팸으로 표시합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 자동 생성

glide.email.outbound.max_attachment_count

아웃바운드 이메일당 허용되는 최대 첨부 파일 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.email.outbound.max_body_chars

아웃바운드 이메일당 허용되는 최대 본문 크기(문자)를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 524288

glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes

아웃바운드 이메일당 허용되는 최대 총 첨부 파일 크기(바이트)를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 18874368
- 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

glide.email.override.url

인스턴스 URL 대신 이메일로 전송된 링크를 사용할 URL을 설정합니다. URL은 nav_to.do로 끝나야 합니다. 값의 예는 https://servicenow.customerdomain.com/production.nav_to.do 입니다. 이 속성은 인스턴스에 사용자 지정 리디렉션 URL을 사용하는 고객에게 적합합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 인스턴스 URL

glide.email.remove_illegal_address_quotes

인바운드 이메일 주소에서 잘못된 따옴표를 제거하여 인바운드 이메일 주소를 유효한 것으로 수락할 수 있도록 합니다. 예를 들어, 속성을 true로 설정하면 주소 "john.doe@example.com"가 john.doe@example.com 로 변경됩니다. 그러나 John Doe 〈'john.doe@example.com'〉 형식의 주소만 완전히 제거됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.email.smtp.max_recipients

단일 이메일 알림에 대해 결합된 To:, CC:, BCC: 라인에 인스턴스가 나열할 수 있는 최대 수신자 수를 지정합니다. 이 한도를 초과하는 알림은 대신 수신자 목록의 하위

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

집합에 주소가 지정된 중복 이메일 알림을 작성합니다. 각 이메일 알림의 최대 수신자 수는 동일합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

glide.email.smtp.max_send

각각의 새 SMTP 연결을 통해 보낼 이메일 수를 지정합니다. 지정된 값보다 보낼 이메일이 더 많은 경우 인스턴스가 새 SMTP 연결을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

glide.email.smtp.max_recipients_overall

이메일을 보낼 수 있는 전체 최대 수신자 수를 지정합니다. 단일 이메일 알림에 대해 인스턴스가 받는 사람:, 참조:, 숨은 참조: 줄에 나열할 수 있는 최대 수신자 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100000

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

단일 시스템 주소 필터와 연결할 수 있는 최대 이메일 필터 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

glide.email.text_plain.strip_xhtml

설명에 표시된 아웃바운드와 인바운드 이메일의 XML을 모두 일반 텍스트로 변환합니다. false인 경우 시스템은 XML을 보존합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.exclude_logging

수신자가 제외된 모든 이유 로깅을 활성화하거나 비활성화합니다. true로 설정하면 로깅 제외를 처리하는 후속 속성이 활성화됩니다. false인 경우 속성이 비활성화됩니다. 이 속성은 속성에서 *glide.email.test.user* 생성된 로그 메시지를 억제할 수 없습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

선택한 알림 장치 기록이 비활성으로 표시되어 제외된 수신자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

선택한 알림 장치에 대한 알림 장치 [cmn_notif_device] 기록의 일정 필드에 따라 제외된 수신자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

인시던트 기록 업데이트와 같은 알림 이벤트를 시작했기 때문에 제외된 수신자를 기록합니다. 그러면 알림 기록에서 이벤트 작성자에게 보내기 확인란의 선택이 취소됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

해당 사용자의 이메일 주소가 잘못되어 제외된 수신자를 기록합니다(예: @가 누락되었거나 비어 있음).

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

제외된 달력 초대 수신자를 기록합니다. 달력 통합 필드가 사용자 기록에서 없음으로 설정되어 있으므로 수신자는 제외됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

사용자 기록에서 활성 확인란이 선택 취소되어 제외된 수신자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

사용자 기록에서 알림 필드가 사용 안 함 으로 설정되어 제외된 수신자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging

수신자가 포함된 모든 이유 로깅을 활성화하거나 비활성화합니다. true로 설정하면 로깅 포함을 처리하는 후속 속성이 활성화됩니다. false인 경우 속성이 비활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

다른 사용자의 위임자이기 때문에 포함된 받는 사람을 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

이벤트 기록의 매개변수**1** 또는 매개변수**2** 필드에 있기 때문에 포함된 수신자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

알림 기록에 대한 필드의 사용자/그룹 필드에 지정된 수신자를 기록합니다. recipient_fields는 추가할 수신자가 포함되어 있는 대상 기록의 필드입니다. 예를 들어 인시던트 담당자를 수신자로 포함하려면 필드의 사용자/그룹 필드를 할당 대상으로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

그룹으로 전송되는 알림에 포함된 사용자를 기록합니다. 또한 이 속성은 이벤트 매개변수**1** 또는 매개변수**2** 필드에 사용자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.manager

수신자 그룹을 관리하는 수신자를 기록합니다. 또한 이 속성은 이벤트 매개변수**1** 또는 매개변수**2** 필드에 사용자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

알림 수신자 그룹에 속한 로그 수신자입니다. 또한 이 속성은 이벤트 매개변수**1** 또는 매개변수**2** 필드에 사용자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

알림 기록의 사용자 필드(recipient_users)를 통해 포함된 수신자를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

수신자는 사용자 알림 기본 설정을 통해 구독되었기 때문에 로그를 기록합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.pop3.parse_start

이메일 본문 섹션의 시작을 나타내는 텍스트를 지정합니다. 인스턴스는 인바운드 이메일 작업을 처리할 때 이 섹션 내에서 name:value 쌍을 구문 분석하여 필드 값을 설정하거나 업데이트합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

glide.pop3.parse_end

인바운드 이메일 작업을 처리할 때 인스턴스가 이름:값 쌍을 구문 분석하여 필드 값을 업데이트해야 하는 이메일 본문 섹션의 끝을 나타내는 텍스트입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

glide.smtp.dateformat

발신 이메일 알림에 사용할 날짜 형식을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 이메일 보낸 사람의 사용자 기록에 나열된 날짜 형식 [sys_user.date_format]

glide.smtp.precedence_bulk

아웃바운드 이메일에 헤더 "우선순위: 대량"이 포함되는지 여부를 지정합니다. 일부 스팸 필터는 대량 이메일을 스팸으로 표시합니다. 아웃바운드 이메일에서 이 헤더를 제거하려면 값을 아니오 로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.smtp.send_partial

유효한 수신자와 유효하지 않은 수신자 간에 발신 이메일을 분할합니다. 이메일은 유효한 수신자에게만 전송됩니다. 잘못된 수신자가 포함된 새 이메일이 발송 준비 상태로 생성되고 다시 전송을 시도합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.smtp.timeformat

발신 이메일 알림에 사용할 시간 형식을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 이메일 보낸 사람의 사용자 기록에 나열된 시간 형식 [sys_user.time_format]

glide.ui.activity.email.use_display

이메일 헤더에 이메일 주소 또는 사용자 ID(사용자 테이블의 표시 값)를 표시할지 여부를 지정합니다. true인 경우, 인스턴스는 일치하는 이메일 주소로 사용자 기록을 검색합니다. 일치하는 사용자 기록을 찾을 수 없으면 이메일 주소를 표시합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size

모두 확장 또는 getEmailBodies 작업을 한 번 클릭하여 처리할 수 있는 데이터 볼륨의 제한을 지정합니다. 제한 값에 도달하면 할당된 최대 이메일 텍스트 임계치에 도달했으며 일부 메일이 확장되지 않는다는 알림이 사용자에게 표시됩니다.

glide.ui.email_client.email_address.disambiguator

자동 완성 목록이 표시되는 사용자 [sys_user] 테이블의 열을 설정합니다. 각 열 이름을 세미콜론 문자(;).

- 유형: 문자열
- 기본값: 이름

glide.ui.incident_activity.max_addresses

이메일 감사 기록에 나열할 최대 주소 수를 지정합니다. 주소 수가 이 제한을 초과하면 인스턴스가 최대값 뒤의 목록을 자르고 줄임표(...)를 표시합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 5

NotifyAffectedCI.max_rel_level

영향을 받는 **CI** 알림 비즈니스 규칙에 사용되는 값을 설정합니다. 작업이 CI(구성 항목)에 영향을 미치는 경우 비즈니스 규칙이 구독자에게 알립니다. 비즈니스 규칙은 이 속성에 의해 정의된 수준까지 상위 CI에 대한 알림을 생성합니다. CI 관계의 복잡성과 깊이에 따라 속성 값을 조정할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5

glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist

의심스러운 파일 확장명을 가진 첨부 파일을 인바운드 이메일에 대해 제한합니다.

glide.email.smtp.claim.lookback.hrs

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본값을 24시간으로 설정합니다. 24시간이 지난 이메일은 시스템에서 전송되지 않습니다. 이렇게 하면 시스템이 한 번에 많은 수의 이메일을 보내지 않도록 하거나 보낼 편지함에 전송 대기 중인 이메일이 많은 경우 시스템을 보호할 수 있습니다.

24(시간)보다 큰 값으로 설정하고 한 번에 많은 수의 이메일을 보내지 않도록 간격을 늘립니다. 이메일의 백로그가 얼마나 큰지, 그리고 시간이 지남에 따라 얼마나 간격을 두고 생성되었는지에 따라 36(1.5일 분량)의 값으로 시작하여 해제한 다음 값을 다시 48(2일)로 설정하고 오래된 이메일이 모두 전송될 때까지 값을 계속 늘릴 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 값: 24

glide.email.outbound.static_translation.enabled

전역 애플리케이션에 대한 알림의 정적 번역을 위한 시스템 속성을 활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.notification.translation.dynamic

전역 애플리케이션에 대한 알림의 동적 변환을 위한 시스템 속성을 활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.security.file.mime_type.validation.inbound_email

#로 설정할 경우 인바운드 이메일에 있는 첨부 파일의 MIME 유형을 확인합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

이메일 관리 활성화

이메일 필터 및 이메일 서비스를 활성화합니다.

이메일 필터 활성화

관리자는 이메일 필터 플러그인(com.glide.email_filter)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 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.

주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
이메일 필터 만들기

이메일 서비스 활성화

관리자 역할을 가진 사용자는 Email Service 플러그인(com.glide.email.service)을 활성화하여 이메일 API를 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
시스템 주소 필터 생성

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

이메일 API에 대한 액세스 권한 부여

관리자가 아닌 사용자에게 이메일 API에 대한 액세스 권한을 부여하려면 관리자는 접근 제어를 생성하고 특수 역할을 할당해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
자세한 내용은 이메일 API 를 참조하십시오 .

프로시저

1. security_admin로 권한 상승
2. 다음으로 이동 시스템 보안 〉 접근 통제**(ACL)**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 이메일 [sys_email] 테이블에 대한 액세스 제어를 생성합니다.

   접근 제어 값

필드	값
유형	기록
운영	생성
관리자 무효화	선택됨
이름	sys_email
역할 필요	email_api_send

5. 관리자가 아닌 사용자에게 email_api_send 역할을 할당합니다.
6. 관리자가 아닌 사용자에게 알림 대상 테이블의 모든 기록에 대한 읽기 권한이 있거나 테이블의 특정 기록에 대한 읽기 권한이 있는지 확인합니다.
   예를 들어 인시던트 알림을 사용하려면 관리자가 아닌 사용자가 인시던트 테이블에 액세스할 수 있어야 합니다. 다음과 같은 방법으로 기록 액세스를 제공할 수 있습니다.
   - 사용자에게 itil 역할과 같은 적절한 역할 부여
   - 사용자를 대신하여 열린 특정 인시던트를 선택합니다.

이메일 계정 생성

이메일 관리자를 사용하여 이메일 계정을 만들고, 이메일을 필터링하고, 에 대한 Microsoft Graph이메일 계정을 만듭니다.

이메일 계정

이메일 계정은 시스템이 외부 이메일 서버 및 서비스에 액세스하는 데 사용하는 연결 상세 정보와 자격 증명을 저장합니다.

기본적으로 인스턴스에는 이메일을 보내고 받을 수 있는 관리형 SMTP 및 POP3 서버용 ServiceNow 이메일 계정이 포함되어 있습니다. 이러한 계정은 수정할 수 없지만 사용하지 않으려는 경우 비활성화할 수 있습니다. 다른 이메일 서버 및 서비스에 연결하려면 해당 이메일 계정을 만들어야 합니다. 다음 프로토콜을 사용하는 서버 및 서비스에 대한 이메일 계정을 만들 수 있습니다.

- SMTP
- POP3
- IMAP

주: 시스템은 한 번에 하나의 SMTP 이메일 계정만 활성화하도록 허용하고 모든 이메일은 이 계정을 통해 보냅니다. 그러나 여러 POP3 또는 IMAP 계정에서 이메일을 받을 수 있습니다.

시스템은 개별 이메일 계정을 sys_email_account 테이블에 저장합니다. 이메일을 보내고 받을 별도의 이메일 계정을 만듭니다. 이메일 속성을 사용하여 시스템이 모든 이메일 계정의 이메일을 처리하는 방법을 정의합니다.

기본적으로 ServiceNow POP3 서버는 각 인스턴스에 instance@service-now.com 주소의 자체 사서함을 제공합니다. 마찬가지로 ServiceNow SMTP 서버는 instance@service-now.com 주소에서 이메일을 보냅니다. 다른 사서함을 만들려면 자체 POP3 또는 IMAP 서버를 프로비저닝하고 인스턴스의 서버에 이메일 계정을 만듭니다. 보낸 사람 이메일 주소를 변경하려면 이메일 전송에 사용하는 이메일 계정의 주소를 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.

POP3 또는 IMAP 서버 계정을 통해 받은 이메일은 이메일 [sys_email] 테이블에 저장된 다음 계정에서 삭제됩니다.

주: ServiceNow는 사용자가 구성한 계정에 단독으로 액세스할 수 있습니다. 구성한 POP 또는 IMAP 계정에서 메일을 읽은 후 ServiceNow는 서버에서 이메일을 삭제합니다.

이메일 계정 생성

프로비저닝된 계정 외에 이메일 계정을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자
- 이메일 서버: 호환되는 이메일 서버
  - SMTP
  - POP3
  - IMAP

경고: localhost 또는 루프백(127.0.0.1) IP 주소를 사용하는 SMTP 서버는 호환되는 이메일 서버로 허용되지 않습니다. 자세한 내용은 KB0724199 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	이메일 계정의 이름입니다.
계정 유형	공유 주소 공유 주소는 여러 사용자 또는 팀 구성원이 액세스할 수 있는 공유 사서함을 나타냅니다. 전달 주소 전달 주소는 이메일이 다른 계정에서 자동으로 리디렉션되거나 전달되는 이메일 주소입니다. 주: 계정 유형은 개인 회사 사서함에만 해당됩니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .
유형	메일 서버의 유형입니다. 다음 중 하나를 선택할 수 있습니다. ○ POP3 ○ IMAP ○ SMTP 주: 시스템은 한 번에 하나의 활성 SMTP 계정만 사용할 수 있습니다.
인증	이메일 서버에 연결할 이메일 계정에 사용되는 인증 유형입니다. 다음 중 하나를 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

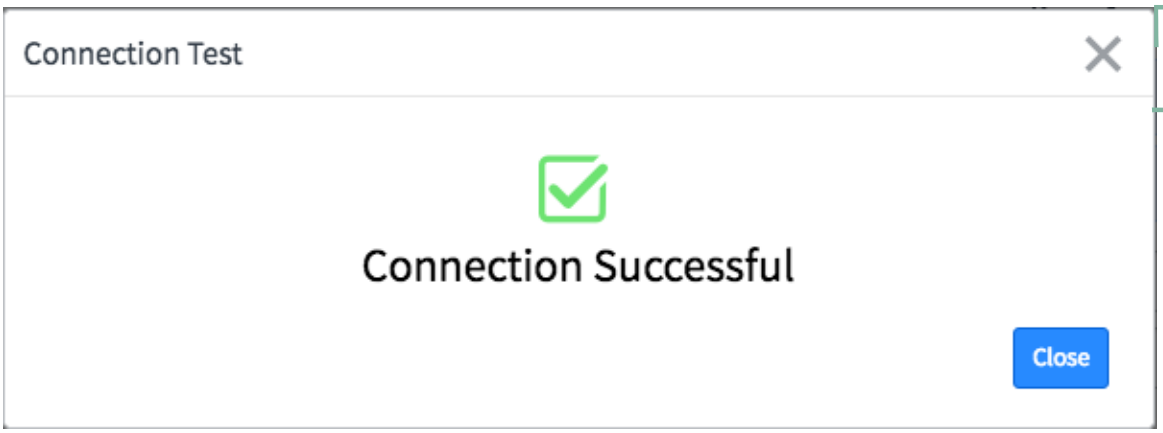
필드	설명
	○ --없음-- ○ 암호 ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0 OAuth 옵션을 표시하려면 IMAP 및 SMTP(com.glide.email.oauth)에 대한 이메일 - OAUTH 지원이 활성화되어 있어야 합니다.
OAuth 제공자	이 계정의 OAuth 애플리케이션 레지스트리 기록입니다. 이 필드는 **OAuth 2.0**을 선택한 경우에 나타납니다.
서버	이 계정이 연결되는 원격 서버입니다. 온프레미스 설치를 위해 서버를 활성화하려면 노드의 전체 주소(FQDN)를 입력합니다(예: node.customerdomain).
활성	이메일 계정을 활성화하는 옵션입니다.
ServiceNow 구성됨	에서 이 계정의 프로비저닝 여부를 나타내는 식별자입니다 ServiceNow. 계정을 만들면 이 옵션이 선택되지 않습니다.
디버그 출력 사용	이메일 서버와 교환되는 원시 데이터에 대한 노드 로그를 생성하는 옵션입니다. 다음으로 이동하여 노드 로그를 검토할 수 있습니다. 시스템 로그 〉 유틸리티 〉 노드 로그 파일 브라우저. 이 필드를 일시적으로 활성화하여 이메일 송수신과 관련된 문제를 진단할 수 있습니다.
이메일 사용자 레이블	발신 메시지에 사용되는 표시 값입니다. 이 필드는 SMTP 유형 계정에만 적용됩니다.
사용자 이름	이메일 주소를 인증하기 위한 사용자 이름 또는 ID입니다. 이 필드의 값은 인스턴스가 이메일을 전송할 때의 보낸 사람 주소이기도 합니다. SMTP를 사용하는 경우 전체 이메일 주소여야 합니다. 보낸 사람 필드의 값은 이를 재정의할 수 있습니다(SMTP 계정의 경우). **주:** 알림 [sysevent_email_action] 양식의 보낸 사람 필드에 있는 주소가 이 필드보다 우선합니다.
암호	인증 유형이 암호인 경우의 암호입니다. **주:** 더 긴 암호를 수용하려면 이 필드의 크기를 늘려야 할 수 있습니다. 기본적으로 이 필드의 크기는 40자입니다.
시작일	(SMTP만 해당) 이 계정으로 보내는 알림에 사용되는 보낸 사람 주소입니다. 이 주소는 사용자 이름 필드보다 우선합니다. 이 필드에 아무 것도 없으면 인스턴스에서 보내는 알림의 반환 주소로 사용자 이름이 사용됩니다.
연결 보안	보안 연결의 유형입니다. 설정을 선택합니다. 없음 보안 프로토콜이 사용되지 않습니다. **STARTTLS**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	이메일 서버가 TLS를 지원하는 경우 안전하지 않은 연결을 SSL/TLS 암호화 프로토콜을 사용하는 보안 연결로 업그레이드합니다. **SSL/TLS** SSL/TLS 암호화 포트에 연결하여 연결을 보호합니다. 인스턴스와 메일 서버 간에 이메일이 ServiceNow 암호화됩니다. ⚠ 경고: **STARTTLS** 또는 **None**과 같이 덜 안전한 프로토콜을 선택하면 데이터가 노출될 수 있습니다. 이메일 서버의 데이터 보안을 강화하려면 **SSL/TLS**를 선택합니다.
포트	연결 TCP 포트입니다.
시스템 주소 필터	이메일 계정에 적용할 시스템 주소 필터입니다. 비워 두면 시스템은 인바운드 또는 아웃바운드 이메일에 기본 시스템 주소 필터를 사용합니다. 자세한 내용은 시스템 주소 필터 문서를 참조하십시오.

3. 제출을 클릭합니다.
4. 하단의 연결 테스트 링크를 클릭하여 SMTP, POP3 또는 IMAP 계정을 테스트합니다.

   시스템에 연결 테스트 결과가 포함된 팝업 창이 표시됩니다.



   테스트에 성공하면 닫기 를 클릭하여 이메일 계정 기록으로 돌아갑니다. 테스트에 실패하면 로그 보기를 클릭하여 테스트 결과에 대한 자세한 정보를 표시합니다.

결과
시스템은 이메일 계정을 사용하여 이메일을 보내거나 받습니다.

다음에 수행할 작업
시스템에서 이메일을 보내거나 받을 수 있도록 합니다.

복수의 이메일 판독기

POP3/IMAP 이메일 계정을 여러 이메일 판독기 작업에서 처리할 수 있는 이메일 계정 그룹(이메일 계정의 하위 세트)으로 구성합니다. 인바운드 이메일 계정 처리 성능을 향상시키기 위해

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 계정 그룹을 증분식으로 추가하고 필요한 경우 이메일 판독기 작업을 추가하여 이메일 계정 그룹을 동시에 처리할 수 있습니다.

이메일 계정 그룹 처리 작동 방식

기본적으로 전자 메일 판독기 작업은 POP3/IMAP 전자 메일 계정을 연속적으로 처리하므로 전자 메일 계정이 많으면 처리 시간이 더 길어질 수 있습니다. 또한 처리 시간을 늦출 수 있는 문제가 있는 이메일 계정을 식별하기 어려울 수 있습니다.

이메일 계정 처리 시간을 줄이기 위해 이메일 계정의 하위 집합을 포함하는 하나 이상의 이메일 계정 그룹을 만들 수 있습니다. 이메일 계정을 그룹으로 구성하면 기본 이메일 판독기 작업에서 각 이메일 계정 그룹을 개별적으로 처리할 수 있습니다. 하나 이상의 이메일 계정 그룹을 만든 후 다른 이메일 판독기 작업을 추가하여 계정 그룹을 동시에 처리할 수 있습니다.

glide.email.inbound.account_group_processing 시스템 속성을 사용하여 이메일 계정 그룹 처리를 활성화합니다.

이메일 계정 그룹 처리 중:

- 이메일 계정이 이메일 계정 그룹 [sys_email_account_group] 테이블에 저장됩니다.
- 기본 이메일 판독기 작업은 2분마다 실행됩니다. 이메일 판독기는 계정 그룹 처리 상태와 그룹이 마지막으로 처리된 날짜 및 시간을 기준으로 처리할 계정 그룹을 선택합니다.
  - 클레임됨 상태: 계정 그룹에 클레임됨 상태가 있는 경우 이메일 판독기가 계정 그룹을 처리하고 있는 것입니다. 다른 이메일 판독기 작업을 정의한 경우 다른 이메일 판독기 작업은 처리를 위해 그룹을 클레임할 수 없습니다.
  - 클레임되지 않음 상태: 계정 그룹의 클레임이 취소된 경우 이메일 판독기에서 계정 그룹을 처리할 수 있습니다.
- 이메일 판독기 작업은 선택한 계정 그룹에 포함된 이메일 계정을 처리합니다.
- 이메일 판독기 작업은 처리를 위해 사용 가능한 다음 계정 그룹을 선택하고 해당 계정 그룹을 계속 처리합니다.

이메일 계정 그룹 [[sys_email_account_group]] 테이블을 사용하여 각 이메일 계정 그룹의 처리를 모니터링할 수 있습니다. 각 계정 그룹 기록에는 처리 기간(이메일 판독기가 그룹의 모든 계정을 처리하는 데 걸리는 시간)이 포함됩니다.

전자 메일 계정 그룹의 처리 시간을 검토한 후 전자 메일 계정 그룹 처리를 추가로 조정할지 여부를 결정합니다. 예를 들어 다른 이메일 계정 그룹을 생성하거나 다른 이메일 판독기 작업을 생성하여 이메일 계정 그룹을 병렬로 처리할 수 있습니다. 일정 [sys_trigger] 테이블을 사용하여 추가 이메일 판독기 작업을 정의합니다.

이메일 계정 그룹 처리 설정

이메일 계정 그룹 처리를 설정하려면 email_account_admin 또는 관리자 역할이 있어야 합니다.

1. 이메일 계정 그룹을 생성합니다.

   POP3/IMAP 이메일 계정의 하위 집합을 포함하는 하나 이상의 이메일 계정 그룹을 정의합니다. 기본 시스템에는 기본 이메일 계정 그룹이 포함되어 있습니다. 이메일 계정 그룹에 포함되지 않은 모든 POP3/IMAP 계정은 기본 이메일 계정 그룹의 일부로 처리됩니다.

2. 이메일 계정 그룹 처리 사용

   sys_properties.list로 이동하여 시스템 속성을 찾습니다 *glide.email.inbound.account_group_processing* . 값을 **true**로 설정합니다. 이메일 판독기 작업이 사용자가 생성한 이메일 계정 그룹의 처리를 시작합니다.

3. 이메일 계정 그룹 처리를 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.

이메일 계정 그룹의 상태를 확인하여 처리 시간이 단축되었는지 확인합니다. 추가 그룹이 계정 처리 시간을 충분히 줄여주는지 아니면 처리 시간을 더 줄이기 위해 다른 이메일 판독기 작업을 추가하는 것을 고려할지 결정합니다.

4. 이메일 판독기 작업을 생성합니다.

   이메일 계정 그룹 처리를 미세 조정하는 과정에서 기본 이메일 리더 작업 외에 이메일 계정 그룹을 동시에 처리하는 이메일 리더 작업을 생성합니다.

이메일 계정 그룹 생성

POP3/IMAP 이메일 계정의 하위 집합을 포함하는 이메일 계정 그룹을 정의합니다. 이메일 판독기 작업은 각 이메일 계정 그룹을 일정에 따라 자동으로 처리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 email_account_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정 그룹 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.

2. 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	계정 그룹의 이름입니다.
이메일 계정	POP3/IMAP 전자 메일 계정의 하위 집합입니다. 그룹을 구성하는 이메일 계정을 선택합니다. 주: 그룹에 이메일 계정을 추가하면 다른 계정 그룹에서 다시 사용할 수 없습니다.
활성	이메일 계정 그룹을 처리할 수 있도록 하는 확인란입니다. 새 계정 그룹은 기본적으로 활성화됩니다.
기본값	읽기 전용입니다. 계정이 기본 이메일 계정임을 나타내는 확인란입니다.
상태	읽기 전용입니다. 이메일 계정 그룹의 처리 상태: 클레임되지 않음 또는 클레임됨.
요구됨	읽기 전용입니다. 현재 진행 중인 이메일 판독기 작업의 ID입니다.
마지막으로 처리된 시간	읽기 전용입니다. 이메일 판독기 작업이 이 그룹을 마지막으로 처리한 시간입니다.
처리 기간	읽기 전용입니다. 이메일 판독기 작업이 계정 그룹을 처리하는 데 걸린 시간입니다.

3. 생성을 클릭합니다.
시스템이 이메일 계정 그룹 〔sys_email_account_group〕 테이블을 새 계정 그룹으로 업데이트합니다. 이 테이블을 사용하여 이메일 계정 그룹 처리를 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.

다음에 수행할 작업

- 이메일 계정 그룹 처리를 검토합니다.
- 이메일 계정 처리를 계속 미세 조정할지 여부를 결정합니다. 다른 이메일 계정 그룹이나 다른 이메일 판독기 작업을 추가하여 이메일 계정 그룹을 동시에 처리할 수 있습니다.

이메일 계정 그룹 처리 사용

이메일 판독기 작업을 활성화하여 이메일 계정 그룹 처리를 시작하면 인바운드 이메일 계정을 처리하는 데 걸리는 시간을 줄일 수 있습니다.

시작하기 전에
이메일 계정 그룹 생성.

필요한 역할: 관리자

프로시저

다음 설정으로 시스템 속성을 추가합니다.

- 이름: *glide.email.inbound.account_group_processing*
- 유형: true | false
- 값: **true**

다음에 수행할 작업
이메일 계정 그룹의 상태를 확인하여 처리 시간이 단축되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 이메일 계정 그룹 모니터링을(를) 참조하십시오.

처리 시간을 더 줄이려면 인바운드 이메일 계정을 처리하는 다른 이메일 판독기 작업을 만드는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 이메일 판독기 작업 만들기 문서를 참조하십시오.

이메일 계정 그룹 모니터링

이메일 계정 그룹[sys_email_account] 테이블을 사용하여 이메일 판독기 작업에서 처리한 이메일 계정 그룹의 상태를 확인합니다.

시작하기 전에

1. 이메일 계정 그룹 생성.
2. 이메일 계정 그룹 처리 사용.

필요한 역할: email_account_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정 그룹.
2. 각 계정 그룹에 대한 처리 상세 정보를 검토합니다.

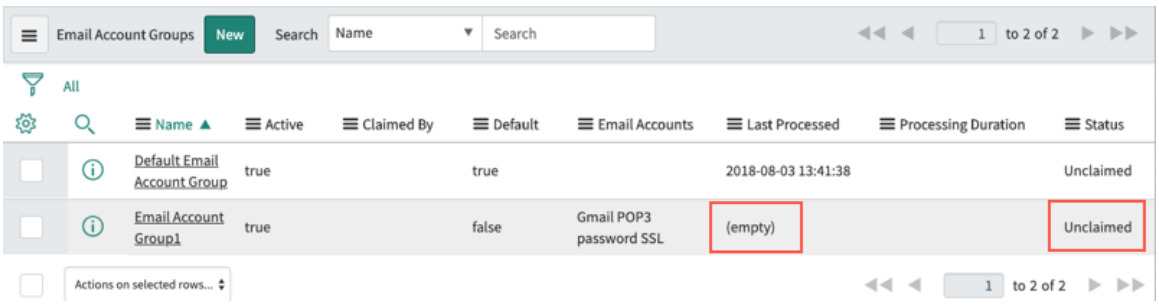
필드	설명
이름	이메일 계정 그룹의 이름입니다.
활성	이메일 계정 그룹의 운영 상태입니다. true 값은 계정이 이메일 계정 처리에 사용 가능함을 나타냅니다.

© 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.

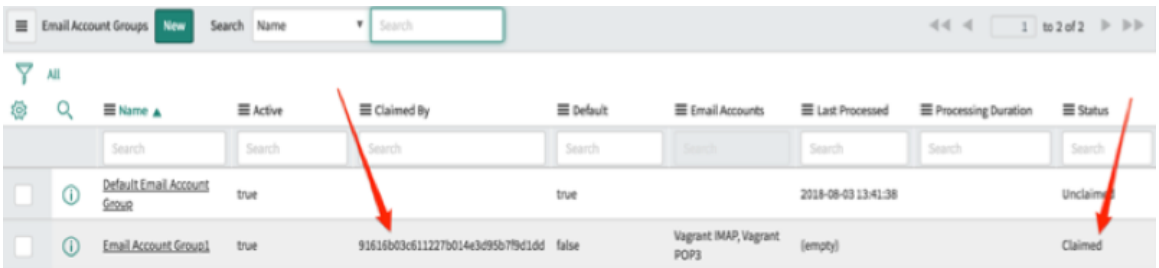
필드	설명
요구됨	계정 그룹에서 작업이 실행 중인 경우 이메일 판독기 작업의 ID입니다.
기본값	기본 표시기입니다. true 값은 이메일 계정 그룹이 기본값임을 나타냅니다.
이메일 계정	이메일 계정 그룹에 포함된 이메일 계정의 이름입니다.
마지막으로 처리된 시간	이메일 판독기 작업이 이 계정 그룹을 마지막으로 처리한 날짜 및 시간입니다.
처리 기간	계정 그룹을 처리하는 시간(시, 분, 초)입니다.
상태	이메일 계정 그룹의 처리 상태: ○ 클레임되지 않음: 계정 그룹을 다음 이메일 판독기 작업에서 처리할 수 있습니다. ○ 클레임됨: 이메일 판독기 작업이 현재 계정 그룹을 처리하고 있습니다.

Example:

이메일 계정 그룹 — 클레임되지 않은 처리 상태



이메일 계정 그룹 — 클레임된 처리 상태



다음에 수행할 작업
이메일 계정을 미세 조정하는 경우 다음 중 하나를 수행하는 것이 좋습니다.

- 다른 이메일 계정 그룹을 생성합니다.
- 이메일 계정 그룹을 동시에 처리하려면 다른 이메일 판독기 작업을 생성합니다.

이메일 판독기 작업 만들기

인바운드 이메일 계정 처리를 미세 조정하기 위해 이메일 계정 그룹을 생성한 경우, 기본 이메일 리더 작업 외에 해당 계정 그룹을 동시에 처리하는 이메일 리더 작업을 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

1. 이메일 계정 그룹 생성.
2. 이메일 계정 그룹 처리 사용

필요한 역할: email_account_admin 또는 admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_trigger.list를 입력합니다.
2. sys_trigger 테이블에서 이메일 판독기 작업 기록을 선택합니다.
3. 이메일 판독기 작업 양식에서:
   a. 기본 이메일 판독기 작업과 구분할 수 있도록 추가할 이메일 판독기 작업의 고유한 이름을 입력합니다.
   b. 필요한 경우 이 이메일 판독기 작업의 시간 간격을 변경합니다.
4. 양식 컨텍스트 메뉴에서 삽입을 클릭합니다.
   다른 이메일 판독기 작업이 생성됩니다. 이 작업은 기본 이메일 판독기 작업과 동시에 실행되어 이메일 계정 그룹을 처리합니다.

다음에 수행할 작업

이메일 계정 그룹 처리를 모니터링하고 추가 판독기 작업으로 처리 시간이 줄어들는지 확인합니다. 필요한 경우 이메일 계정 처리를 계속 미세 조정할 수 있습니다. 예를 들어 다른 이메일 계정 그룹을 추가하는 것을 고려할 수 있습니다.

이메일 필터

무시하거나 특정 사서함으로 이동할 인바운드 이메일을 지정합니다.

이메일을 무시하면 이메일이 인스턴스에 저장되지만 처리되지는 않습니다. 이메일 [sys_email] 기록을 확인하여 무시된 이메일에 액세스할 수 있습니다.

이메일 필터(com.glide.email_filter) 플러그인은 Kingston 이후 릴리스의 경우 기본적으로 활성화되어 있으며, Kingston 이전 릴리스의 경우 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오 이메일 필터 활성화.

기본 이메일 필터

기본적으로 다음 필터는 시스템 사서함 〉 관리 〉 필터 모듈:

기본 이메일 필터

필터	설명
VCAL 무시	vCalendar 요청이 포함된 모든 이메일을 무시합니다. 이 필터는 인스턴스가 전송된 이메일에 대한 응답을 수신할 때 인바운드 이메일 작업이 불필요한 인시던트 기록을 생성하지 못하도록 합니다. 전자 메일 응답의 vCalendar 요청은 EmailUtils 스크립트 포함으로 식별됩니다.
헤더 무시	특정 헤더가 포함된 이메일을 무시합니다. 이 필터는 속성을 재정의합니다 `glide.pop3.ignore_headers` .
정크 메일 - 보낸 사람이 수신자와 동일함	SMTP 사용자와 동일한 사용자가 보낸 이메일을 정크 폴더로 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.

기본 이메일 필터

필터	설명
제목 무시	제목 라인에 특정 용어나 구문이 포함된 이메일은 무시합니다. 이 필터는 속성을 재정의합니다 *glide.pop3.ignore_subjects* . 알 수 없는 사용자가 보낸 이메일에는 이 필터가 적용되지 않을 수 있습니다. 알 수 없는 사용자를 잠글 수 있습니다.
스팸을 정크 폴더로 이동	스팸으로 식별된 이메일을 정크 폴더로 이동합니다. 이 필터는 스팸 헤더의 ServiceNow 값을 확인합니다. 헤더가 X-ServiceNow-Spam-Status:Yes인 경우 필터는 이메일을 정크 폴더로 이동합니다

주: 이 필터의 조건이 예로 평가될 때 시스템이 반응하는 방식을 나타내도록 필터 작업을 구성해야 합니다. 기본 시스템에서 선택할 수 있는 두 가지 옵션은 무시됨으로 표시 및 정크 메일로 이동입니다. 동작 스크립트를 사용하여 추가 이메일 작업을 수행할 수 있습니다.

스팸 점수 매기기 및 필터링을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 이메일 스팸 점수 매기기 및 필터링(인스턴스 보안 강화) 을 참조하세요.

이메일 필터 스크립트 포함

이메일 필터는 vCalendar가 응답 이메일의 본문에 있는지 확인하는 간단한 유틸리티 함수가 포함된 EmailUtils라는 스크립트 포함을 사용합니다. 이 쿼리의 결과는 *VCAL* 무시 이메일 필터의 조건 스크립트에 사용됩니다.

스팸 점수 매기기 및 바이러스 검사

이메일 서버를 통해 전송되는 모든 메시지는 스팸일 가능성이 평가됩니다. 이 평가에 따라 인스턴스는 이메일 필터 플러그인을 사용하여 고객 인스턴스 내에서 필터링하는 데 사용할 수 있는 헤더를 각 메시지에 추가합니다.

시스템은 또한 하나 이상의 바이러스 감염 첨부 파일이 포함된 이메일에 X-ServiceNow-Virus:INFECTED 헤더를 추가합니다. 시스템은 이메일을 무시합니다.

스팸 점수 매기기 및 바이러스 검사는 ServiceNow 이메일 인프라를 사용하는 인스턴스에 대해서만 사용할 수 있습니다. 스팸 점수 매기기 및 필터링에 대한 자세한 내용은 KB0549426 참조하세요.

관련 정보

이메일 필터 만들기

이메일 필터 만들기

이메일 필터를 생성하여 사용자 지정 작업 스크립트를 적용하거나 이메일이 필터 조건과 일치할 때 작업을 필터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 사서함 〉 관리 〉 필터.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	이메일 필터의 이름입니다.
애플리케이션	이메일 필터의 애플리케이션 범위입니다.
순서	이메일 필터가 동일한 테이블에 대해 다른 필터보다 우선하는 우선순위입니다. 필터에 다른 필터보다 높은 우선순위를 부여하려면 더 작은 숫자를 입력합니다.
활성	이메일 필터를 활성화하는 옵션입니다.
간단한 설명	필터가 수행하는 작업에 대한 설명입니다.
조건	필터링할 이메일을 정의하는 조건입니다.
조건 스크립트	필터링할 이메일을 정의하는 스크립트입니다. 이 스크립트를 사용하여 다른 테이블, 변수 또는 메서드에 액세스합니다. 예를 들어 VCAL 무시 필터에 대한 조건 스크립트는 vCalendar 첨부 파일을 검색하는 EmailUtils 스크립트 포함의 결과를 찾습니다.
동작 스크립트	필터 조건이 예로 평가될 때 수행할 추가 동작을 정의하는 스크립트입니다. 여기에는 기본 필터 작업에 포함되지 않은 이메일 작업이 포함될 수 있습니다. 기본 시스템에서 동작 스크립트는 이메일 로그에 게시되는 오류 문자열(시스템 로그 〉 이메일).

4. 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.

   필터 작업 관련 목록이 나타납니다.

5. 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 이 필터의 조건이 예로 평가될 때 시스템이 반응하는 방식을 선택합니다.

   기본 시스템에서 선택할 수 있는 두 가지 옵션은 무시됨으로 표시 및 정크 메일로 이동입니다. 동작 스크립트를 사용하여 추가 이메일 작업을 수행할 수 있습니다.

   주: 스크립트를 사용하여 추가 이메일 작업을 만들기 전에 인바운드 이메일 작업을 참조하십시오. 비즈니스 규칙과 마찬가지로 인바운드 이메일 작업은 조건과 스크립트를 모두 사용하며, 인스턴스가 수신하는 이메일에 여러 가지 유용한 작업을 제공할 수 있습니다.

이메일 서비스

API는 인스턴스에 이메일 API를 설치하기 위한 엔드포인트를 제공합니다.

기본적으로 ### #### 관리자 사용자만 이메일 API 에 액세스할 수 있도록 허용합니다. 관리자는 다음과 같은 방법으로 이메일 API에 대한 액세스 권한을 부여 할 수 있습니다.

1. email_api_send 역할에 연결된 이메일 [sys_email] 테이블에 기록을 작성하기 위한 접근 제어 추가
2. 관리자가 아닌 사용자에게 email_api_send 역할을 할당합니다.
3. 관리자가 아닌 사용자에게 알림 대상 테이블에 대한 읽기 권한이 있는지 확인합니다. 예를 들어, 인시던트에 대한 이메일 알림의 경우 인시던트 테이블에 대한 읽기 권한이 필요합니다.

email_api_send 역할이 있는 비관리자 사용자는 REST API 탐색기 에서 ### API에 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.

시스템 주소 필터 생성

이메일 주소 필터가 인바운드 및 아웃바운드 이메일에 적용되는 방식을 정의합니다.

시작하기 전에

다음 이메일 주소 필터 설정의 단계를 완료합니다.

필요한 역할: email_account_admin

이 태스크 정보

시스템 주소 필터에서 허용 목록과 거부 목록 이메일 주소 필터의 조합을 사용할 수 있습니다.

시스템 주소 필터는 거부 목록에만 표시되고 허용 목록에는 표시되지 않는 도메인 또는 주소를 차단합니다. 시스템 주소 필터가 특정 도메인 또는 주소를 효과적으로 차단하는지 확인하려면 다음을 확인합니다.

- 도메인 또는 주소가 하나 이상의 거부 목록에 포함되어 있습니다.
- 도메인 또는 주소가 허용 목록에 포함되어 있지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 사서함 〉 관리 〉 시스템 주소 필터를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	시스템 주소 필터의 이름입니다.
활성	시스템 주소 필터를 활성화하는 옵션입니다.
유형	시스템 주소 필터의 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. 아웃바운드 인스턴스에서 이메일을 수신할 수 있는 도메인과 이메일 주소를 제어합니다. SMTP 서버에 대한 시스템 주소 필터를 사용하려는 경우 이 옵션을 선택합니다. 인바운드 인스턴스에 이메일을 보낼 수 있는 도메인과 이메일 주소를 제어합니다. IMAP 또는 POP3 서버에 대해 시스템 주소 필터를 사용하려는 경우 이 옵션을 선택합니다.
애플리케이션	시스템 주소 필터의 애플리케이션 범위입니다.
기본값	이 시스템 주소 필터를 기본 인바운드 또는 아웃바운드 필터로 사용하는 옵션입니다. 특정 이메일 계정의 보낸 사람과 받는 사람을 제어하려면 이 필드를 선택하지 않은 상태로 둡니다.
간단한 설명	시스템 주소 필터에 대한 설명입니다.
이메일 주소 필터	시스템 주소 필터에 적용할 이메일 주소 필터입니다. 기본적으로 단일 시스템 주소 필터 100와 연결할 수 있는 최대 이메일 주소 필터 수는 입니다. 속성을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	설정하여 이 제한을 다시 구성할 수 있습니다 *glide.email_system_address_filter.max_address_filters* .

3. 제출을 클릭합니다.

결과
기본 아웃바운드 필터는 모든 활성 SMTP 이메일 계정에 자동으로 적용됩니다. 기본 인바운드 필터는 모든 활성 IMAP 또는 POP3 이메일 계정에 자동으로 적용됩니다.

기본이 아닌 필터의 경우 다음 단계는 이메일 계정에 필터를 수동으로 적용하는 것입니다. 이메일 계정에 필터를 적용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 이메일 계정 생성.

이메일 암호화 - **S/MIME** 프로토콜

S/MIME(Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions)은 데이터 기밀성, 신뢰성 및 무결성을 지원하는 디지털 서명 및 암호화된 이메일을 보내기 위한 종단 암호화 프로토콜입니다.

S/MIME 소개

권한이 있는 관리자는 S/MIME을 활성화하고 구성할 수 있습니다. S/MIME의 전체 기능을 사용하려면 다음 사항을 이해해야 합니다.

- 디지털 서명 및 서명 검증
- 메시지 암호화 및 암호 해독
- 공개 키
- 디지털 인증서

디지털 서명 및 검증

디지털 서명을 사용하여 S/MIME은 전자 메일 보낸 사람의 ID를 확인합니다. 이 확인을 통해 다음을 확인할 수 있습니다.

- 이메일의 메시지는 보낸 사람이 보낸 사람과 정확히 일치하는 메시지입니다.
- 메시지는 보낸 사람을 가장한 사람이 아니라 올바른 보낸 사람으로부터 받은 것입니다.

메시지 암호화 및 암호 해독

S/MIME은 암호화를 사용하여 전자 메일의 내용을 보호하므로 수신자만 내용을 해독할 수 있습니다. 암호화는 디코딩되어 읽을 수 있을 때까지 읽거나 이해할 수 없도록 코딩된 정보를 생성합니다. 메시지 암호화는 기밀성과 데이터 무결성이라는 두 가지 주요 보안 요소를 지원합니다.

공개 키

S/MIME은 키 페어와 비대칭 암호화를 사용합니다. 키 쌍의 개인 키는 보낸 사람에게만 속합니다. 개인 키가 사용된 경우 해당 키의 소유자가 개인 키를 사용한 것입니다.

공개 키 암호화는 발신자와 수신자 간의 안전한 통신을 보장합니다. 둘 다 키 쌍을 가지고 있으며 하나는 비공개이고 다른 하나는 공개입니다.

공개 키는 발신자와 수신자 간에 공유됩니다. 공개 키는 하나의 개인 키에만 쌍을 이룹니다. 해당 공개 키는 쌍을 이루는 개인 키와 쌍을 이루는 개인 키만 식별하는 데 사용됩니다. 공개 키는 여러 수신자가 사용할 수 있습니다.

키 페어를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서명 및 확인
- 이메일 내용 암호화 및 암호 해독

S/MIME 디지털 서명 및 암호화의 경우 각 보낸 사람과 받는 사람이 이를 사용하도록 설정해야 합니다. 또한 디지털 인증서를 통해 공개 키를 보내거나 교환하여 서로를 식별해야 합니다.

키 관리 및 cryprographic 모듈에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 핵심 관리 프레임워크 참조 .

디지털 인증서

디지털 인증서는 키 쌍에서 공개 키를 전달하는 데 도움이 됩니다. 디지털 인증서는 ID, 유효성 및 기타 필요한 정보에 대한 정보를 제공하는 디지털 자격 증명입니다. 디지털 인증서는 CA(인증 기관)에서 발급하며 특정 기간 동안만 유효합니다.

주: ServiceNow# 는 메일 인프라 사용자를 위한 ServiceNow S/MIME 인증서를 제공하지 않습니다. 사용자는 타사 S/MIME 인증서 솔루션 공급자로부터 발급받은 S/MIME 인증서를 받아야 합니다.

S/MIME 아웃바운드 이메일

아웃바운드 메일 서명

ServiceNow AI Platform 발신자(인스턴스 이메일 계정)의 개인 키를 사용하고 수신자는 공개 키를 사용하여 서명을 확인합니다.

아웃바운드 메일 암호화

ServiceNow AI Platform 수신자의 공개 키를 사용하여 이메일을 암호화하고 모든 수신자는 개인 키를 사용하여 이메일을 해독합니다.

인바운드 이메일에 대한 S/MIME

인바운드 메일에 대한 서명 검증

보낸 사람은 개인 키를 사용하여 전자 메일에 서명하고 보낸 ServiceNow AI Platform 사람의 공개 키를 사용하여 서명을 확인합니다.

인바운드 메일 암호 해독

보낸 사람은 공개 키를 사용하여 이메일을 암호화하고 ServiceNow AI Platform 개인 키를 사용하여 이메일을 해독합니다.

S/MIME 이메일 활성화

관리자 역할이 있는 경우 S/MIME 이메일 플러그인(com.glide.email.smime) 알림 을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 S/MIME 이메일 플러그인(com.glide.email.smime)을 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.

이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
S/MIME 키 페어 임포트

이메일에 대한 **S/MIME** 설정

S/MIME은 기밀성, 신뢰성 및 무결성을 보장하기 위해 디지털 서명 및 암호화된 이메일을 보내는 프로토콜입니다.

아웃바운드 메일에 대한 **S/MIME** 설정(서명 및 암호화)

다음과 같은 목적으로 아웃바운드 메일에 S/MIME을 사용할 수 있습니다.

- 디지털 서명
- 암호화
- 디지털 서명 및 암호화

S/MIME을 설정하려면 관리자에게 다음이 있어야 합니다.

- email_account_admin 및 sn_kmf.cryptographic_manager 역할
- 키 페어(개인 키 및 공개 키)
- CA 인증서
- 이메일 인증서

인스턴스 이메일 계정 키 페어와 이메일 인증서를 업로드하고 아웃바운드 S/MIME 속성을 활성화합니다. 자세한 내용은 S/MIME 사용 문서를 참조하십시오.

수신자가 여러 명이고 수신자 중 일부에게 유효한 인증서가 없는 경우 유효한 인증서가 있는 수신자에게만 이메일이 전송됩니다.

인바운드 메일에 대한 **S/MIME** 설정(서명 검증 및 암호 해독)

인바운드 메일에 S/MIME을 사용할 수 있는 용도는 다음과 같습니다.

- 서명 검증
- 암호 해독
- 서명 검증 및 암호 해독

인바운드 S/MIME 속성 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 S/MIME 사용.

시스템에서 메시지의 암호를 해독하지 못하면 이메일에서 인바운드 작업이 실행되지 않고 수신됨-무시됨 상태로 전환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서명을 확인할 수 없거나 유효하지 않은 경우 인바운드 서명된 이메일을 무시하도록 시스템을 설정하려면 관리자가 서명을 *email.inbound.smime.ignore_unverified_emails* 만들고 이를 예로 설정할 수 있습니다.

키 관리 및 cryprographic 모듈에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 핵심 관리 프레임워크 참조 .

S/MIME 키 페어 임포트

개인 키와 인증서로 구성된 S/MIME 키 쌍을 임포트하여 아웃바운드 이메일에 서명하거나 이메일을 해독합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: email_account_admin 및 sn_kmf.cryptographic_manager

인스턴스 이메일 계정에 해당하는 비공개-공개 키 쌍을 업로드합니다.

키 별칭이 있어야 합니다.

주: PKCS12 파일을 생성할 때 키 별칭을 사용하여 생성되었는지 확인합니다.

파일 형식이 PKCS #12인지 확인합니다.

이 태스크 정보

이 비디오에서는 다음 절차를 수행하는 방법을 보여줍니다. 이 비디오는 S/MIME 키 페어를 가져오는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 사서함 〉 관리 〉 이메일 계정.
2. 이메일 계정을 선택합니다.

   주: 키 페어는 이메일 계정이 아닌 이메일 주소와 연결됩니다.

3. **SMIME** 키 페어 임포트 관련 링크를 선택합니다.
4. 암호화 사양 탭을 선택하고 키 별칭을 선택합니다.
   알고리즘 정의 화면이 표시됩니다.
5. 알고리즘 정의 양식을 작성합니다.

알고리즘 정의 양식

필드	설명
암호화 모듈	읽기 전용입니다. 선택한 암호화 모듈의 이름이 표시됩니다.
암호화 목적	SMIME 암호화 목적
알고리즘	암호화 목적을 달성하는 데 사용되는 알고리즘 유형입니다. 이 알고리즘은 키 원점도 제어합니다. 선택한 암호화 목적에 따라 자동으로 조정됩니다.
자원 교환을 위한 모듈 등록	클론 또는 백업이 고유한 키를 가져오도록 허용합니다. 주: 확인란을 선택하지 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.

6. 다음을 선택합니다.
7. 수명 주기 정의 화면의 적용 대상 열에서 키 수명 주기를 선택합니다.

주요 수명주기 필드

적용 대상	수명주기가 적용되는 선택한 키입니다.
필드용	수명주기가 적용되는 키를 제어합니다.
유형	키 수명주기에 대한 평가가 상대 값인지 절대값인지 아니면 없음인지 선택합니다. 상대적 값은 키 생성, 활성화 및 비활성화와 같은 시스템의 다른 데이터 항목에 따라 달라집니다. 절대값은 날짜와 같은 정확한 값입니다.
수명주기 기본값	읽기 전용입니다. 설정된 경우 값을 표시합니다.
순서	암호화 사양의 키 수명주기 상태를 처리할 순서를 입력합니다.
상대 기간	키가 유효한 년, 월 또는 일 수입니다.
상대 기간 유형	수명주기 기간: 년, 월 또는 일.
상대 작업	이전 또는 이후.
관련 대상	기간이 기준이 되는 필드입니다. 상대 기간 또는 작업을 선택한 경우 표시됩니다.

8. 업데이트를 선택합니다.
9. 다음을 선택합니다.
10. Key Origin(키 원본) 화면의 Origin(원본) 필드에서 **Import from** PKCS12(PKCS12에서 가져오기)를 선택하고 **Key** Alias(키 별칭) 필드에 키 별칭을 입력합니다.
11. 다음을 선택합니다.
12. Key Creation(키 생성) 화면에서 **Import** Key(키 임포트)를 선택합니다.
13. 키 저장소/인증서 임포트 대화 상자에서 키 저장소 암호를 입력하고 키 저장소/인증서를 임포트합니다.
    a. **Enter Keystore Password** 필드에 암호를 입력합니다.
    b. 키 저장소/인증서 임포트 필드에서 찾아보기를 선택하고 임포트할 인증서를 선택합니다.
    c. 확인을 선택합니다.
14. 모듈 키 탭을 선택하여 키를 확인합니다.

    키에 대한 보안 정보는 개인 키 및 공개 키와 함께 모듈 키 탭에 저장됩니다. 키 수명 주기 상태가활성으로 설정됩니다.

CA 인증서 업로드

디지털 CA(인증 기관) 인증서를 업로드하여 보안 통신을 위한 이메일 인증서를 확인합니다.

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 〉 **SMIME** 〉 **CA** 인증서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 첨부 CA 인증서를 업로드합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	CA 인증서의 고유한 이름입니다.
유형	CA 인증서의 유형입니다.
만료 알림	만료를 활성화하는 옵션입니다.
만료되기 전 경고	만료 날짜 이전에 경고를 보낼 일 수입니다.
활성	CA 인증서를 활성화하는 옵션입니다.
간단한 설명	CA 인증서에 대한 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
이메일 인증서 업로드.

이메일 인증서 업로드

이메일 인증서를 업로드하여 인바운드 이메일의 서명을 확인하거나, 아웃바운드 이메일을 암호화하거나, 보안 통신을 위해 둘 다 암호화합니다.

시작하기 전에

- 인스턴스에서 서명을 활성화하려면 인스턴스 이메일 계정에 해당하는 비공개-공개 키 페어를 업로드합니다.
- 인스턴스에서 암호화를 활성화하고 수신자의 이메일 주소로 암호화된 이메일을 보내려면 수신자의 이메일 주소에 해당하는 퍼블릭 키/인증서를 업로드합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 **SMIME** 〉 이메일 인증서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 첨부 파일 아이콘 선택 이메일 인증서를 업로드합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

S/MIME 이메일 인증서 양식

필드	설명
이메일	이메일을 보낼 이메일 주소입니다.
만료 알림	만료를 활성화하려면 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	설명
만료 시 알림	만료 전에 알림을 받으려면 자신을 추가하십시오.
만료되기 전 경고	만료 날짜 이전에 경고를 보낼 일 수입니다.
활성	이메일 인증서를 활성화하는 확인란입니다.
키 스토어 암호	PKCS #12 파일을 보호하기 위한 키 암호입니다.
간단한 설명	이 이메일 인증서에 대한 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Enable S/MIME 사용을 탭합니다.

S/MIME 사용

인바운드 및 아웃바운드 이메일에 대한 S/MIME 설정을 구성합니다.

인바운드 및 아웃바운드 이메일에 **S/MIME** 사용

시스템 사서함 또는 시스템 속성 모듈을 통해 이메일 속성 페이지에서 이메일 속성을 구성할 수 있습니다.

이메일 속성은 다음 모듈 중 하나에서 사용할 수 있습니다.

- 시스템 사서함 〉 이메일 속성
- 시스템 속성 〉 이메일 속성

아웃바운드 **S/MIME** 구성

암호화의 경우 수신자의 이메일 인증서를 PEM 형식으로 업로드하고 발급 기관의 CA 인증서를 업로드해야 합니다. 자세한 내용은 이메일 인증서 업로드 및 CA 인증서 업로드 문서를 참조하십시오.

서명하려면 이메일 계정 키 페어를 P12 형식으로 업로드해야 합니다. 자세한 내용은 S/MIME 키 페어 임포트 문서를 참조하십시오.

아웃바운드 **S/MIME** 구성 속성

구성	관련 속성
아웃바운드 이메일에 디지털 서명합니다.	email.outbound.smime.signing.enabled
아웃바운드 이메일에서 공용 인증서를 보냅니다.	email.outbound.smime.signing.send_public_cert
메시지 내용과 첨부 파일을 암호화합니다.	email.outbound.smime.encryption.enabled
암호화 알고리즘입니다. **AES-CBC** 또는 **AES-GCM**을 선택합니다. 주: AES-GCM을 선택하기 전에 S/MIME에 대해 클라이언트에서 GCM을 지원하는지 확인합니다.	email.outbound.smime.encryption.algo

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **S/MIME** 구성

암호 해독의 경우 수신자의 이메일 인증서를 PEM 형식으로 업로드하고 발급 기관의 CA 인증서를 업로드해야 합니다. 자세한 내용은 이메일 인증서 업로드 및 CA 인증서 업로드 문서를 참조하십시오.

서명 검증을 위해 이메일 계정 키 페어를 P12 형식으로 업로드해야 합니다. 자세한 내용은 S/MIME 키 페어 임포트 문서를 참조하십시오.

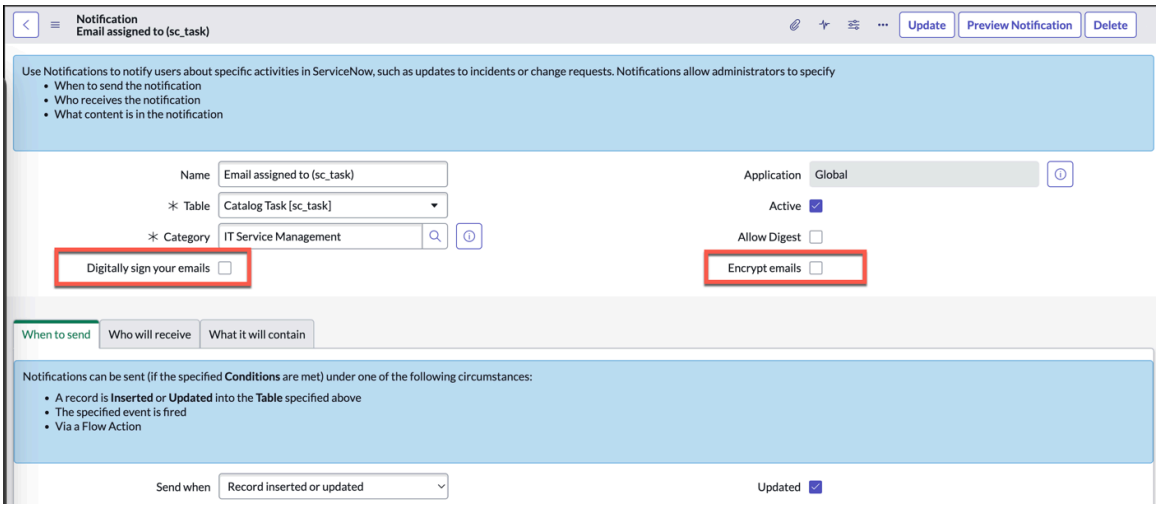
인바운드 **S/MIME** 구성 속성

구성	관련 속성
인바운드 이메일의 서명을 확인합니다.	email.inbound.smime.verify_sign
인바운드 이메일의 암호를 해독합니다.	email.inbound.smime.decrypt

이메일 알림 양식에 **S/MIME** 사용

이메일을 디지털 서명하거나 암호화하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 이메일 〉 알림에서 새로 만들기를 선택하고 전자 메일에 디지털 서명을 위한 전자 메일에 디지털 서명 확인란을 선택하고 전자 메일 암호화에 전자 메일 암호화 확인란을 선택합니다.

이메일 알림 양식에 **S/MIME** 사용



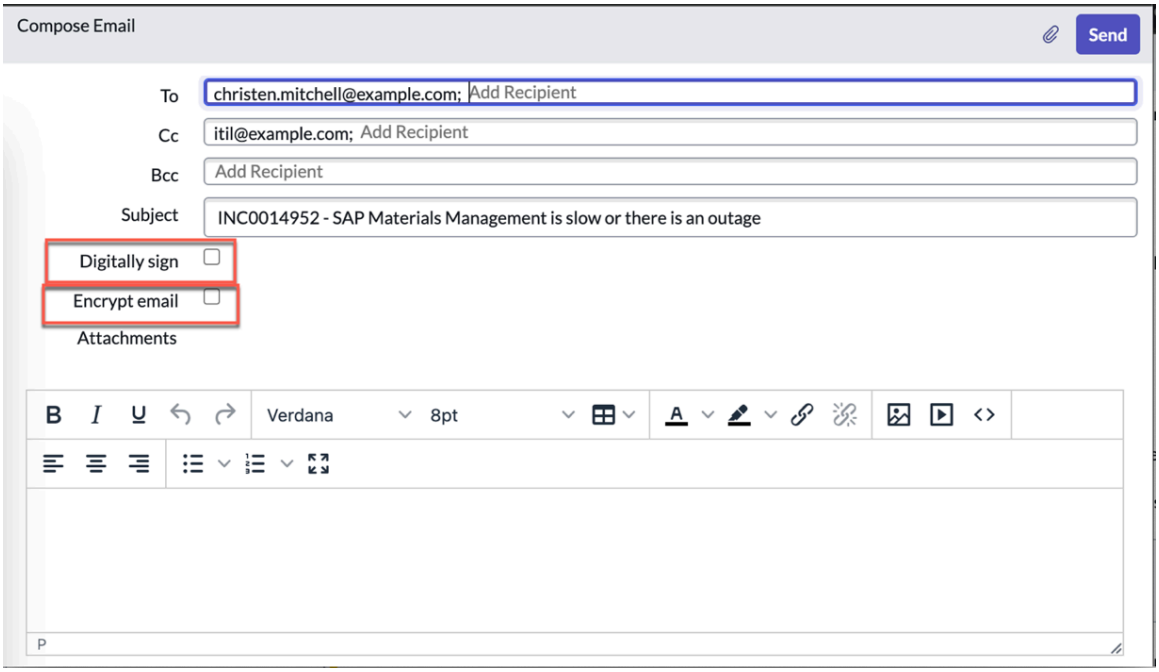
자세한 내용은 이메일 알림 만들기 문서를 참조하십시오.

이메일 클라이언트에 **S/MIME** 사용

이메일 작성 양식에서 이메일 에 디지털 서명을 위한 이메일에 디지털 서명 확인란을 선택하고 이메일 암호화에 이메일 암호화 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.

이메일 클라이언트에 **S/MIME** 사용



참조

참조 섹션에서는 이메일 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

이메일 크기 제한

대용량 이메일 메시지와 관련된 문제를 방지하기 위해 시스템은 허용되는 최대 이메일 본문 크기, 총 첨부 파일 크기 및 이메일당 첨부 파일 수에 대해 구성된 제한을 적용합니다.

시스템 용량을 초과하는 이메일 또는 첨부 파일이 예상대로 처리되지 않을 수 있습니다. 이메일과 첨부 파일이 예상대로 처리되도록 하려면 이메일과 첨부 파일의 크기를 제한하는 속성을 구성할 수 있습니다.

메시지 본문 크기 제한 속성

속성을 추가하여 인바운드 및 아웃바운드 이메일 메시지에 허용되는 최대 이메일 본문 크기를 제어합니다.

속성

기본적으로 시스템은 이메일 본문 및 **body_text** 필드에서 최대 524,000자를 처리합니다.

시스템 속성을 *glide.email.inbound.max_body_charsglide.email.outbound.max_body_chars* 추가 및 구성하고 이메일 본문 크기 제한을 늘리거나 줄일 수 있습니다. 이메일 본문이 구성된 한도를 초과하면 시스템에서 자릅니다. 예를 들어 본문 크기 제한을 *glide.email.inbound.max_body_chars* 1,000자로 구성했지만 2,000자인 인바운드 이메일을 수신하는 경우 시스템은 이메일 본문을 1,000자로 자릅니다.

메시지 본문 크기 제한 속성

이름	설명
glide.email.inbound.max_body_chars	인바운드 이메일당 허용되는 최대 본문 크기(문자)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.

메시지 본문 크기 제한 속성

이름	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 524288
glide.email.outbound.max_body_chars	아웃바운드 이메일당 허용되는 최대 본문 크기(문자)를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 524288

주: 다른 속성인 *com.glide.attachment.max_size*, 는 시스템의 모든 첨부 파일에 허용되는 최대 파일 크기를 설정하고 및 *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes*의 더 큰 값을 *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* 재정의합니다.

인바운드 이메일 본문 처리

인바운드 이메일의 경우 시스템은 속성에 설정된 *glide.email.inbound.max_body_chars* 최대 본문 크기를 적용합니다. 본문 크기가 구성된 값을 초과하는 경우:

- 시스템에서는 이메일로 트리거되는 인바운드 이메일 작업을 실행하지 않습니다.
- 시스템이 이메일 양식의 본문 텍스트를 자릅니다.
- 시스템이 경고를 기록하고 이메일 양식에 오류 문자열 필드를 설정합니다. 이러한 이메일의 로그 메시지는 다음과 같습니다. *#### ### # ### glide.email.inbound.max_body_chars## #### ### ## ### ### ######.*

아웃바운드 이메일 본문 처리

아웃바운드 이메일의 경우 시스템은 속성에 의해 *glide.email.outbound.max_body_chars* 설정된 최대 본문 크기를 적용합니다. 본문 크기가 구성된 값을 초과하는 경우:

- 시스템에서 이메일을 전송하지 않습니다.
- 시스템이 이메일 양식의 본문 텍스트를 자릅니다.
- 시스템이 경고를 기록하고 이메일 양식에 오류 문자열 필드를 설정합니다. 이러한 이메일에 대한 로그 메시지는 다음과 같습니다. *#### ### # ### glide.email.outbound.max_body_chars*## #### ### send-ignored# ### ###. ## #### 1337## #####.

관련 정보

고급 이메일 속성

첨부 파일 제한 속성

여러 속성이 이메일 첨부 파일 제한을 제어합니다.

모든 이메일 첨부 파일의 상태를 보려면 이메일 첨부 파일 〔sys_email_attachment〕 테이블로 이동하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

모든 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있습니다. 다음 속성 중 하나라도 지나치게 큰 값으로 설정하면 성능 문제가 발생할 수 있습니다.

첨부 파일 제한 속성

이름	설명
glide.email.inbound.max_attachment_count	인바운드 이메일당 허용되는 최대 첨부 파일 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30 • 자세히 알아보기: 인바운드 이메일 첨부 파일 처리
glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes	인바운드 이메일당 허용되는 최대 총 첨부 파일 크기(바이트)를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 18874368 • 자세히 알아보기: 인바운드 이메일 첨부 파일 처리
glide.email.outbound.max_attachment_count	아웃바운드 이메일당 허용되는 최대 첨부 파일 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30 • 자세히 알아보기: 아웃바운드 이메일 첨부 파일 처리
glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes	아웃바운드 이메일당 허용되는 최대 총 첨부 파일 크기(바이트)를 설정합니다. 이메일을 보내려면 시스템이 이메일 내용을 인코딩해야 합니다. 이 프로세스를 수행하면 첨부 파일을 포함하여 이메일의 크기가 크게 증가할 수 있습니다. 이 속성은 최대 이메일 크기보다 훨씬 작은 값으로 설정하는 것이 가장 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.

첨부 파일 제한 속성

이름	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 18874368 • 자세히 알아보기: 아웃바운드 이메일 첨부 파일 처리

주: 다른 속성인 *com.glide.attachment.max_size*, 는 시스템의 모든 첨부 파일에 허용되는 최대 파일 크기를 설정하고 및 *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes*의 더 큰 값을 *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* 재정의합니다.

인바운드 이메일 첨부 파일 처리

인바운드 이메일의 경우, 시스템은 and *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* 속성에서 *glide.email.inbound.max_attachment_count* 설정한 첨부 파일의 최대 개수와 크기를 적용합니다. 인바운드 이메일의 첨부 파일이 두 값 중 하나를 초과하면 첨부 파일이 폐기됩니다. 이메일 첨부 파일〔sys_email_attachment〕테이블에 삭제된 파일 이름과 삭제 이유를 포함하는 기록이 생성됩니다. 삭제된 파일은 이메일〔sys_email〕기록에 남아 있습니다. 시스템에서 첨부 파일을 처리하는 순서에 따라 삭제되는 첨부 파일이 결정됩니다. 이 순서는 이메일마다 일관되지 않을 수 있습니다.

인바운드 이메일 첨부 파일이 삭제되면 시스템에서도 이벤트가 발생합니다 *inbound.email_attachments.discarded* . 이 이벤트를 사용하여 이메일 보낸 사람에게 경고하는 알림을 트리거할 수 있습니다. 이벤트에 의해 트리거될 수 있는 알림의 예는 비활성 "데모 이메일 첨부 파일이 삭제됨" 알림을 참조하십시오.

동일한 첨부 파일이 있는 경우 인바운드 이메일 첨부 파일은 대상 기록에 첨부할 수 없습니다.

아웃바운드 이메일 첨부 파일 처리

아웃바운드 이메일의 경우 시스템은 and *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes* 속성에서 *glide.email.outbound.max_attachment_count* 설정한 첨부 파일의 최대 수와 크기를 적용합니다. 이메일 기록은 다양한 소스에서 생성되며 구성된 첨부 파일 제한을 초과할 수 있습니다.

이메일 [sys_email] 테이블에서 보낼 준비가 된 이메일에는 아웃바운드 첨부 파일 제한이 적용됩니다. 이 한도 중 하나를 초과하는 이메일은 이메일 시스템 로그에 경고를 트리거하고 최대 개수 또는 총 파일 크기까지 첨부 파일과 함께 전송됩니다.

이러한 이메일의 로그 메시지는 다음과 같을 수 있습니다. ### ## ## ## ### ######. (##:15728640###). ## ### ## ## ### #######.

알림, 예약된 보고서 및 내보낸 테이블에 대한 이메일

알림을 트리거하는 기록의 모든 첨부 파일을 포함하도록 알림을 설정할 수 있습니다. 첨부 파일이 아웃바운드 이메일 첨부 파일 한도 중 하나를 초과하는 경우, 시스템은 이메일에서 초과 첨부 파일을 제외하고 경고 메시지를 기록합니다.

보고서를 첨부 파일로 이메일 배포하도록 예약할 수 있습니다. 큰 보고서는 아웃바운드 첨부 파일 크기 제한을 초과할 수 있습니다. 이 경우 시스템은 보고서를 첨부하지 않고 예약된 보고서 이메일을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전송하고 경고 메시지를 기록합니다. 이 문제를 방지하려면 보고서를 첨부 파일로 보내는 대신 큰 보고서에 대한 링크를 보냅니다.

사용자가 구성된 경고 임계치를 초과하는 목록에서 많은 기록을 익스포트하려고 시도하는 경우, 익스포트한 기록을 이메일로 첨부 파일로 보낼 수 있는 옵션이 대화 상자에 제공됩니다. 첨부 파일이 아웃바운드 첨부 파일 크기 제한을 초과하는 경우, 시스템은 익스포트한 기록 목록을 첨부하지 않고 이메일을 전송하고 경고 메시지를 기록합니다.

반송된 이메일 주소의 상태 확인

수정할 이메일 주소 기록을 선택하고 필요에 따라 상태 필드를 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 반송 이메일 주소.
2. 메일 주소의 상태에서 상태를 선택하고 원하는 상태를 선택하여 이메일 주소를 차단하거나 차단 해제합니다

   중요사항: 상태를 수정하기 전에 해당 이메일 주소의 실패 이유를 설명하십시오.

3. 확인 아이콘( ).)을 선택하여 상태를 확인합니다.

사용자 기준 양식

사용자 기준을 사용하면 역할, 부서, 그룹, 위치 또는 회사를 기준으로 사용자에게 액세스를 허용할 수 있습니다. 관리자는 사용자 기준을 만들고 적용하여 액세스를 제어할 수 있습니다. 사용자 기준 기록은 사용자 기록에 대해 평가되는 조건을 정의합니다. 사용자 기준이 정의되면 정의된 조건을 통과한 사용자에게만 기록이 표시됩니다.

사용자 기준 양식

필드	설명
이름	사용자 기준의 이름입니다.
사용자	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 사용자입니다. 사용자 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 사용자를 선택합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 사용자로 추가합니다. 이메일 주소 추가 아이콘을 클릭하여 사용자의 이메일 주소를 추가합니다.
그룹	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 그룹입니다. 그룹 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 그룹을 선택합니다. **주:** 고급 사용자 기준 대신 그룹을 사용하여 데이터를 캐시합니다.
역할	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 역할입니다. 역할 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 역할을 선택합니다.
고급	사용자 기준에 대한 스크립트를 만드는 옵션입니다. **주:** 고급 사용자 기준 대신 그룹을 사용하여 데이터를 캐시합니다.
애플리케이션	이 필드는 자동으로 설정됩니다.
활성	이 사용자 기준을 사용할 수 있도록 활성화하는 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.

사용자 기준 양식

필드	설명
회사	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 회사입니다. 회사 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 회사를 선택합니다.
위치	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 위치입니다. 위치 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 위치를 선택합니다.
부서	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 부서입니다. 부서 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 부서를 선택합니다.
모두 일치	사용자 기준이 적용될 때 모든 조건을 필수로 설정하는 옵션입니다. 조건은 회사, 위치, 부서 등과 같은 이전 필드에 설정되어 있습니다.

시스템 알림

사용자에게 문제가 될 수 있는 기록 변경 사항을 알리는 알림을 설정합니다. 이메일, SMS 문자 메시지, 푸시 알림 또는 메시징 앱을 통해 사용자에게 알릴 수 있습니다.

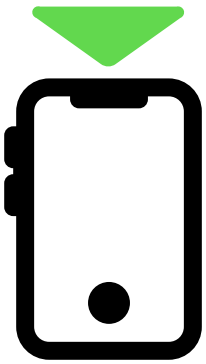
시작하기

이메일 및 SMS 알림



이메일 알림을 사용하여 시스템에서 선택한 사용자에게 이메일 또는 SMS 알림을 보냅니다.

푸시 알림



모바일 장치로 알림 푸시

메시징 애플리케이션의 알림



Now 작업 앱을 사용하여 인스턴스에 대한 메시징 앱을 구성합니다

문제 해결 및 도움 받기

- 알림 이메일 문제 해결
- 플랫폼 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 및 SMS 알림

이메일 알림을 사용하여 선택한 사용자에게 인시던트 업데이트 또는 변경 요청과 같은 시스템의 특정 활동에 대한 이메일 또는 SMS 알림을 보냅니다.

중요사항: AT&T 및 Verizon과 같은 서비스 제공업체는 곧 이메일 텍스트 변환 기능을 중단할 수 있습니다. SMS 전달에 대해서는 다음을 참조하십시오 SMS와 함께 사용 알림 .

이메일 알림을 통해 관리자는 다음을 지정할 수 있습니다.

- 알림 전송 시기
- 알림을 받는 사람
- 알림의 컨텐츠
- 알림을 이메일 다이제스트로 전달할 수 있는지 여부(전달할 경우 다이제스트 컨텐츠)

추가 이메일 알림 옵션을 사용할 수 있습니다. 관리자는 알림을 구독할 수 있으며 관리자는 일부 알림을 필수로 지정할 수 있습니다.

또한 관리자는 기존 이메일 알림을 서식 있는 HTML 형식으로 변환할 수도 있습니다. 이 형식은 다음과 같은 몇 가지 이점을 제공합니다.

- 원시 HTML 콘텐츠는 WYSIWYG 형식으로 변환됩니다.
- 콘텐츠는 기능이 풍부한 HTML 편집기에서 편집할 수 있습니다.
- 메일 스크립트는 여러 이메일 알림에서 재사용할 수 있는 읽기 쉬운 단일 줄로 압축됩니다.
- 링크가 끊어지는 것을 방지하기 위해, 인스턴스에 상대적인 URL과 연결된 이미지 및 인시던트와 같은 항목은 절대 링크로 변환됩니다. 예를 들어, 인시던트가 상대 URL을 사용하여 연결된 경우 해당 링크는 절대 링크로 변환됩니다.

주: 서식 있는 HTML 형식은 모든 새 이메일 알림의 기본값입니다.

주: 인스턴스는 암호화된 이메일 메시지를 보내거나 받을 수 없습니다. 시스템은 암호화된 콘텐츠를 일반 텍스트나 HTML로 처리할 수 없으므로 암호화된 이메일의 본문을 제거합니다.

수신자가 SMS 채널의 알림을 구독한 경우 이메일 알림을 SMS 알림으로 보낼 수도 있습니다. 시스템은 이메일 알림의 제목 줄을 사용하여 SMS 메시지로 변환합니다. 관리자가 SMS 알림에 이메일 알림 제목을 사용하지 않으려는 경우, 이메일 템플릿 양식이나 이메일 알림 양식에서 대체 SMS 메시지를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 알림 만들기을(를) 참조하십시오.

SMS 채널 생성에 대한 자세한 내용은 알림 채널 생성에서 확인하십시오.

SMS 알림 설정에 대한 자세한 내용은 KB0712569 참조하십시오.

인스턴스가 수신 이메일을 처리하는 방법을 변경하려면 다음 문서를 인바운드 이메일 작업참조하십시오. 알림 또는 인바운드 이메일 작업이 처리되지 않을 때 시스템에 표시되는 메시지의 예는 예시를 참조하십시오 시스템 이메일 로그 및 사서함 .

알림 범주 생성

알림 범주를 생성하여 사용자에 대한 알림 설정에 나열된 관련 알림을 식별하고 그룹화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
새 범주를 추가하기 전에 알림 범주〔sys_notification_category〕테이블에서 기본 시스템 알림 범주를 검토하여 새 범주가 필요한지 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림 범주.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 알림 제품군을 식별할 범주의 이름을 입력합니다.
   사용자가 알림 설정의 적절한 범주에서 알림을 쉽게 찾을 수 있도록 의미 있는 범주 이름을 제공합니다.
4. 범주를 식별하기 위한 간단한 설명을 입력하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과
알림 범주 〔sys_notification_category〕 테이블에 새 범주가 추가됩니다. 새 범주를 사용하는 활성 알림을 하나 이상 생성하면 범주와 알림이 사용자에 대한 알림 기본 설정(사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 알림 〉 시스템 알림).

이메일 알림 만들기

이메일 알림 전송 시기, 받는 사람, 포함된 항목, 이메일 다이제스트로 전달 가능 여부를 지정하는 이메일 알림을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자
알림을 생성하거나 업데이트할 때 다음 항목을 고려하십시오.

- 알림 수신자는 활성 사용자여야 하고 유효한 이메일 주소를 정의해야 합니다.

  ServiceNow 사용자 또는 그룹 구성원은 사용자 [sys_user] 테이블에서 활성 사용자로 정의해야 합니다. 또한 이들은 알림 장치 [cmn_notif_device] 테이블에 기본 채널(장치)에 대해 정의된 유효한 이메일 주소를 가지고 있어야 합니다. 사용자에게 활성 프로필과 유효한 이메일 주소가 없으면 알림이 수신되지 않습니다.

- 알림 수신자는 적절한 알림 기본 설정을 미리 활성화해야 합니다.

  알림이 구독 가능한 경우, 각 ServiceNow 사용자 또는 그룹 구성원은 알림 기본 설정에서 알림과 그 알림에 대한 채널(장치)을 미리 활성화해야 합니다. 관리자는 사용자를 가장하여 알림 기본 설정을 검토하고 구성할 수 있습니다.

- 이메일 알림 또한 SMS 알림으로 보내도록 하려면 수신자가 SMS 채널의 알림을 구독해야 합니다. SMS 채널 생성에 대한 자세한 내용은 알림 채널 생성에서 확인하십시오.
- 알림을 생성하거나 업데이트한 후, 알림 미리 보기 옵션을 사용하여 살펴보십시오. 예를 들어, 추가했을 수 있는 링크를 테스트하고 알림 수신자를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 알림 미리 보기 문서를 참조하십시오.
- 필터 및 쿼리에 사용할 수 있는 연산자에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 필터 및 쿼리에 사용할 수 있는 연산자 .

이 태스크 정보
비디오를 시청하여 사용자의 메시지에 대한 응답으로 인스턴스가 수행할 수 있는 작업에 대해 알아보고 사용자를 위한 이메일 알림을 만들거나 수정하는 방법을 보여줍니다.

https://player.vimeo.com/video/995190091?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

알림 양식의 다음 탭을 사용하여 이메일 알림을 구성하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 전송 시기 — 알림을 보내는 데 필요한 조건입니다.
- 수신자 — 알림의 수신자입니다.
- 포함 내용 — 알림의 내용입니다.
- 다이제스트 포함 내용 — 알림을 다이제스트로 전달할 수 있는 경우 이메일 다이제스트의 내용입니다.

주: 양식에 일부 필드가 표시되지 않으면 고급 보기로 전환하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 알림 양식의필드에 적절히 입력합니다.

필드	설명
이름	이메일 알림의 고유 이름을 입력합니다. 설명적 이름은 이메일 알림의 목적을 식별하는 데 도움을 줍니다. 예: 인시던트 열림 및 할당되지 않음.
테이블	알림을 연결할 데이터베이스 테이블을 선택합니다(예: 인시던트 [incident]). 중요사항: 작업 [task] 테이블을 선택하지 마십시오. 이 테이블은 다른 테이블을 확장하기 위한 것입니다. 작업 테이블에서 직접 실행되는 알림은 지원되지 않습니다. 주: 동일한 애플리케이션 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 목록에 나타납니다.
유형	만들려는 알림 유형(이메일 또는 회의 초대)을 선택합니다.
활성	이메일 알림을 사용하려면 확인란을 선택합니다.
범주	이 알림이 속하는 범주를 선택합니다. 범주는 관련 알림을 식별하고 그룹화합니다. 이 알림은 활성화되고 구독 가능하면 각 사용자에 대한 알림 기본 설정에서 선택한 범주에 나열됩니다(시스템 설정 창의 알림 탭). 주: 사용자가 알림 목록에서 알림을 찾지 못할 수 있으므로 범주를 범주화되지 않음으로 두지 마십시오. 새 범주가 필요한 경우 알림 범주 생성을 참조하십시오.
다이제스트 허용	알림에 대해 이메일 다이제스트가 생성될 경우 확인란을 선택합니다. 확인란을 선택하면 다이제스트 내용을 생성하기 위해 다이제스트 포함 내용 탭이 표시됩니다.
설명	이 알림에 대한 설명을 입력합니다.

4. 전송 시기 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

주: 동일한 트리거에서 여러 알림을 생성하는 경우, 시스템은 한 알림만 보냅니다. 시스템은 다른 모든 알림이 서로 다른 제목과 본문을 가지더라도, 이들을 중복으로 간주합니다. 중복 무시 비즈니스 규칙이 이 기능을 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.

필드	설명
보낸 시간	알림이 전송되는 조건을 선택합니다. ○ 기록이 삽입되거나 업데이트될 때 ○ 특정 이벤트가 시작될 때 ○ 플로우 디자이너의 알림 단계 시기
가중치	〔필수〕 중복 알림을 기준으로 알림 우선순위에 대한 숫자 값을 설정합니다. 대상 테이블과 수신자가 동일한 알림은 가중치가 다른 경우 중복으로 간주됩니다. 가중치가 동일한 경우 제목과 본문(워터마크 제외)이 동일하여 중복 알림에 해당하는지 확인하기 위해 추가 평가를 수행합니다. 중복 알림이 있을 때 시스템은 가중치가 가장 높은 알림만 보냅니다. 다른 모든 알림은 보낼 편지함에서 건너뛰 사서함으로 이동됩니다. 기본값 0을 사용하면 조건이 충족되는 것으로 가정하고 시스템에서 알림을 보냅니다. 예를 들어, 서비스 데스크 에이전트가 인시던트에 설명을 추가하고 잠시 후 닫는다고 가정합니다. 기본적으로 이러한 동작은 인시던트에 설명 추가됨 알림과 인시던트 종결됨 알림을 모두 실행합니다. 그러나 두 알림은 모두 인시던트 테이블에서 발생되며 인시던트 호출자에게 알립니다. 시스템은 가중치가 가장 높은 알림만 보내며, 이 경우에는 인시던트 종결 알림입니다. 주: SMTP 발신자 예약된 작업으로 이메일을 보내는 빈도가 결정됩니다. 기본적으로, 이 작업은 분단위로 실행됩니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 이 알림이 전송되는 조건을 선택합니다. 예를 들어, 우선순위 〉 보다 큼 〉 **3 - 보통**을 선택하여 높음과 중요 우선순위 인스턴트에 대해서만 알림을 보냅니다.
삽입됨	기록이 삽입될 때 이메일 알림을 활성화하려면 확인란을 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드를 기록 삽입됨 또는 업데이트됨으로 설정할 때 나타납니다.
업데이트됨	기록이 업데이트될 때 이메일 알림을 활성화하려면 확인란을 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드를 기록 삽입됨 또는 업데이트됨으로 설정할 때 나타납니다.
이벤트 이름	이 알림을 실행하는 이벤트를 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드를 이벤트 시작됨으로 설정할 때만 나타납니다.
고급 조건	스크립트를 생성하여 현재 이메일 기록을 기반으로 알림 보내기, 필드 값 변경 또는 시스템 속성 변경 등과 같은 특정 작업을 수행하십시오. 알림을 보내려면 고급 조건 스크립트가 **true**를 반환하거나 전역 응답 변수를 **true**로 설정해야 합니다. 고급 조건 스크립트는 다음과 같은 전역 변수를 사용합니다. ○ *current*: 알림이 연결된 테이블의 현재 기록을 포함합니다. ○ *event*: 알림을 실행한 이벤트를 포함합니다. 주: 알림에 설정한 다른 조건과 함께 고급 조건 필드가 평가됩니다. 알림을 보내려면 조건과 고급 조건이 모두 true로 평가되어야 합니다.

5. 수신인 탭에서 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.

다음 예는 탭의 기본 뷰를 보여 줍니다. 고급 뷰는 추가 필드를 포함합니다(테이블 참조).

팁: 알림의 수신자 목록을 사용자 1000명으로 제한할 것을 고려하십시오. 기본적으로 알림의 의도한 수신자가 100명 이상일 경우, 시스템은 각각 최대 수신자 100명으로 다중 알림 메시지를 생성합니다. 받는 사람 수 제한을 변경하려면 시스템 속성 *glide.email.smtp.max_recipients*을(를) 설정합니다.

필드	설명
사용자	이메일 알림을 받을 사용자를 선택합니다. 참조 조회 아이콘으로 사용자를 검색하거나 수동으로 이메일 주소를 추가할 수 있습니다. 이 사용자 목록은 정적입니다.
필드의 사용자/그룹	사용자 [sys_user] 또는 그룹 [sys_user_group] 테이블을 참조하는 대상 기록에서 필드를 선택합니다. 시스템은 사용자가 선택한 각 필드의 사용자나 그룹에 알림을 보냅니다. 예를 들어, 알림이 인시던트 [incident] 테이블을 사용하는 경우, 연 사람 필드를 선택하여 인시던트를 연 사용자나 그룹에 알림을 보낼 수 있습니다. 이 사용자 또는 그룹 목록은 가변적이고 연결된 작업 기록의 값에 따라 달라집니다. 또한 이메일 주소 문자열을 포함하는 필드를 선택하여 해당 주소로 알림을 보낼 수 있습니다. **주:** 필드 선택기에서 더하기 기호를 선택한 다음 관련 필드를 선택하여 참조 필드의 값으로 닷워킹할 수 있습니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 비활성 기록이 있는 사용자에게 알림을 전송하면 시스템은 해당 사용자에게 알림을 보내지 않습니다.
그룹	이메일 알림을 받을 그룹을 선택합니다. 참조 조회 아이콘으로 또는 수동으로 그룹 이름을 입력하여 그룹을 검색할 수 있습니다. 이 그룹 목록은 정적입니다. **주:** 그룹 구성원은 그룹 기록에서 구성원 포함이 선택된 경우에만 개별 알림을 수신합니다.
대리자 제외	인스턴스가 선택한 그룹의 사용자 및 구성원의 대리인에게 이메일 알림을 보내지 못하도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.
이벤트 작성자에게 보내기	알림 프로세스를 시작하는 동작을 수행한 사람이 수신인이기도 한 경우 이 사람에게 알림을 보내려면 이 확인란을 선택합니다. 이벤트 작성자가 수신자 필드 중 하나에 지정되지 않은 경우 이벤트 작성자는 이 필드의 설정에 관계없이 알림을 받지 않습니다. 새 알림에 대해 이 옵션은 기본적으로 선택됩니다. 특정 이메일 알림을 받지 못하는 이유를 알아보려면 의 ServiceNow 커뮤니티블로그 게시물 이메일 알림 문제 해결 - 기술 지원 엔지니어가 이벤트 ServiceNow 작성자에게 보내기를 참조하십시오.
이벤트 매개변수 1에는 수신자가 포함되어 있습니다.	이벤트 매개변수 1에 하나 이상의 알림 수신자가 포함된 경우(쉼표로 구분된 목록에서) 이 확인란을 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드가 이벤트 시작됨으로 설정되었을 때만 표시됩니다.
이벤트 매개변수	이벤트 매개변수 2에 하나 이상의 알림 수신자가 포함된 경우(쉼표로 구분된 목록에서) 이 확인란을 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드가 이벤트 시작됨으로 설정되었을 때만 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
2에 수신자 포함	
구독 가능	모든 사용자가 이 알림을 구독할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 자세한 내용은 구독 기반 알림 문서를 참조하십시오. 주: 레코드에 중요하거나 보호된 데이터가 포함되어 있는 경우 일반적으로 액세스할 수 있는 사용자 및 그룹으로만 수신자 목록을 제한하고 구독 가능 옵션을 활성화하지 않는 것이 좋습니다. 개인 데이터나 중요한 데이터가 노출되지 않도록 알림 콘텐츠를 구성할 수도 있습니다. 예를 들어 세부 정보가 알림에 표시되지 않도록 연결된 기록에 링크를 다시 삽입할 수 있습니다.

시스템은 접근 제어를 기반으로 수신자를 제외하지 않습니다. 수신자는 일반적으로 사용자 인터페이스에서 액세스할 수 없는 레코드에 대한 이메일을 받을 수 있습니다. 예를 들어 요청자는 일반적으로 이러한 기록에 액세스할 수 없는 경우에도 자신을 대신하여 열린 인시던트 및 카탈로그 요청에 대한 이메일을 받을 수 있습니다. 알림에 기록 세부 정보가 포함되어 있는 경우 모든 수신자에게 이러한 세부 정보가 필요한지 확인합니다.

주: 기본적으로 시스템은 자신에게 이메일 알림을 보내지 않습니다. 예를 들어 instanceABC@service-now.com 에서 보낸 이메일 알림이 instanceABC@service-now.com 로 전송되지 않습니다. 시스템은 이 동작을 방지하여 루프를 방지하는 데 도움이 됩니다.

6. 포함될 항목 탭에서 필드를 채웁니다.
   다음 예는 탭의 기본 뷰를 보여 줍니다. 고급 뷰는 추가 필드를 포함합니다(테이블 참조).

필드	설명
이메일 템플릿	기존 컨텐츠를 다시 사용하려면 이메일 템플릿을 선택하여 이메일 알림에 컨텐츠를 추가합니다. 다음 조건 중 하나를 충족하는 이메일 템플릿만 선택할 수 있습니다. ○ 알림과 동일한 범위와 테이블을 공유함 ○ 동일한 범위를 공유하지만 지정된 테이블이 없음 ○ 동일한 테이블을 공유하고 전역 범위에 있음
제목	이메일 메시지의 제목 라인을 입력합니다. 제목은 변수 선택 열의 변수를 포함할 수 있습니다. 비어 있는 경우, 시스템은 이메일 템플릿의 제목 값을 사용합니다. 이 필드에 값을 입력하면, 이 값은 템플릿 값을 무효화합니다. 수신자가 SMS 채널에서 이메일 알림을 구독하면 시스템이 이메일 알림 제목을 SMS 메시지로 보냅니다. 다른 SMS 메시지를 보내려면 이메일 템플릿 양식이나 이메일 알림 양식의 **SMS** 대체 필드를 채웁니다.
메시지 HTML	이메일 알림 메시지의 내용을 입력합니다 메시지는 변수 선택 열의 변수를 포함할 수 있습니다. 변수는 알림 테이블, 이 테이블의 상위 테이블, 참조 테이블에서 사용 가능한 열 이름에 매핑됩니다. 변수를 사용하여 인시던트 짧은 설명이나 의견, 작업 메모와 같은 테이블에 있는 기록의 값을 포함하십시오. 메시지 **HTML** 필드는 컨텐츠 유형을 **HTML** 및 일반 텍스트 또는 HTML만으로 설정하는 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
	비어 있는 경우, 시스템은 이메일 템플릿의 메시지 **HTML** 값을 사용합니다. 이 필드에 값을 입력하면, 이 값은 템플릿 값을 무효화합니다. 이메일 알림에 추가 <p> 및 요소를 추가하지 않도록 하려면 에서 직원이 ServiceNow 커뮤니티이메일 ServiceNow클라이언트에서 단락 태그를 사용하여 추가 줄 간격 블로그 게시물을 참조하십시오.
SMS 대체	SMS 장치에 보낼 알림 메시지를 입력합니다. SMS 대체 메시지는 140자로 제한됩니다. 비어 있는 경우, 시스템은 이메일 템플릿의 **SMS** 대체 값을 사용합니다. 이 필드에 값을 입력하면, 이 값은 템플릿 값을 무효화합니다. 이 양식이나 이메일 템플릿의 **SMS** 대체 필드를 채우지 않으면 시스템은 이메일 알림 제목을 SMS 메시지로 사용합니다.
중요도	이메일 메시지의 중요도를 낮음 또는 높음으로 설정합니다.
컨텐츠 유형	이메일 알림의 컨텐츠 유형을 선택합니다. ○ HTML 및 일반 텍스트 ○ HTML만 ○ 일반 텍스트만 기본적으로 HTML만 사용할 수 있습니다.
첨부 파일 포함	트리거 기록의 모든 첨부 파일을 이메일 첨부 파일로 보내려면 이 확인란을 선택합니다.
워터마크 생략	각 이메일에 첨부된 워터마크를 적용하거나 제거하려면 이 확인란을 사용합니다. 이메일에 워터마크가 포함되어 있지 않으면 시스템은 인바운드 동작의 조건을 검토하여 작업 기록을 생성하거나 업데이트합니다. 자세한 내용과 워터마크를 숨기는 다른 방법은 알림 이메일의 워터마크에서 확인하십시오.
메시지 텍스트	일반 텍스트로 보낼 알림 메시지를 입력합니다. 이 필드는 컨텐츠 유형을 **HTML** 및 일반 텍스트 또는 일반 텍스트만으로 설정할 때 나타납니다. 비어 있는 경우, 시스템은 이메일 템플릿의 메시지 텍스트 값을 사용합니다. 이 필드에 값을 입력하면, 이 값은 템플릿 값을 무효화합니다.
시작일	이메일 알림에서 보낸 사람 필드에 사용할 이메일 주소를 입력합니다. 예: helpdesk@yourcompany.com. 이메일은 유효한 형식이어야 하며, 그렇지 않으면 필드 근처에 알림 메시지가 나타납니다. 스팸 탐지를 위해 SPF(Sender Policy Framework) 기록을 사용할 때처럼, 이 주소를 변경하려면 이메일 전달 활성화와 같은 고급 이메일 설정을 해야 할 수 있습니다.
답글 대상	이메일 알림에 회신할 때 사용할 이메일 주소를 입력합니다. 예: helpdesk@yourcompany.com. 이메일은 유효한 형식이어야 하며, 그렇지 않으면 필드 근처에 알림 메시지가 나타납니다. 이 필드에는 최대 하나의 이메일 주소를 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.

필드	설명
	이 주소를 변경하려면 이메일 전달 활성화와 같은 고급 이메일 설정이 필요합니다.
푸시 메시지만	이 알림을 모바일 장치에 푸시 알림으로만 전송하려면 이 옵션을 선택합니다. 푸시 알림 기능이 활성화되어야 합니다.
푸시 메시지	하나 이상의 푸시 메시지를 이 알림에 연결합니다. 푸시 알림 기능이 활성화되어야 합니다. 주: 푸시 메시지와 알림은 동일한 테이블에 대해서여야 합니다.

7. 다이제스트 허용확인란을 선택한 경우 다이제스트에 포함될 항목 탭의 필드를 입력하여 알림에 대한 이메일 다이제스트 콘텐츠를 만듭니다.
다음 예는 탭의 기본 뷰를 보여 줍니다. 고급 뷰는 추가 필드를 포함합니다(테이블 참조).

필드	설명
다이제스트 템플릿	헤더나 바닥글과 같은 기존 컨텐츠를 다시 사용하려면 이메일 템플릿을 선택하여 이메일 다이제스트에 컨텐츠를 추가합니다.
다이제스트 제목	이메일 다이제스트의 제목 라인을 입력합니다. 제목은 변수 선택 열의 변수를 포함할 수 있습니다. 비어 있는 경우, 시스템은 이메일 템플릿의 제목 값을 사용합니다. 이 필드에 값을 입력하면, 이 값은 템플릿 값을 무효화합니다.
다이제스트 HTML	이메일 다이제스트에 대한 반복 컨텐츠를 입력합니다. 다이제스트 컨텐츠는 변수 선택 열의 변수를 포함할 수 있습니다. 변수는 알림 테이블, 이 테이블의 상위 테이블, 참조 테이블에서 사용 가능한 열 이름에 매핑됩니다. 변수를 사용하여 인시던트 짧은 설명이나 의견, 작업 메모와 같은 테이블에 있는 기록의 값을 포함하십시오. 이메일 다이제스트에 추가 <p> 및 요소를 추가하지 않으려면 블로그 게시물 Extra line spacing with paragraph tags in email client by ServiceNow 커뮤니티a ServiceNow employee in the 를 참조하십시오.
다이제스트 구분 기호 (HTML)	라인을 사용하여 다이제스트에 요약된 각 항목을 구분합니다.
다이제스트 출처	이메일 다이제스트의 〔보낸 사람〕 필드에 사용할 전자 메일 주소를 입력합니다. 예: helpdesk@yourcompany.com. 이메일 주소는 유효한 형식이어야 하며, 그렇지 않으면 필드 근처에 알림 메시지가 나타납니다. 이 주소를 변경하려면 이메일 전달 활성화와 같은 고급 이메일 설정이 필요합니다.
다이제스트 회신 대상	이메일 다이제스트에 회신할 때 사용하도록 할 이메일 주소를 입력합니다. 예: helpdesk@yourcompany.com. 이메일은 유효한 형식이어야 하며, 그렇지 않으면 필드 근처에 알림 메시지가 나타납니다. 이 주소를 변경하려면 이메일 전달 활성화와 같은 고급 이메일 설정이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
다이제스트 텍스트	일반 텍스트로 보낼 이메일 다이제스트의 반복 컨텐츠를 입력합니다. 이 필드는 컨텐츠 유형을 **HTML** 및 일반 텍스트 또는 일반 텍스트만으로 설정할 때 나타납니다.
다이제스트 구분 기호 (텍스트)	〔선택사항〕 대시 문자를 라인을 사용하여 다이제스트에 요약된 각 항목을 구분합니다. 이 필드는 컨텐츠 유형을 **HTML** 및 일반 텍스트 또는 일반 텍스트만으로 설정할 때 나타납니다.

알림을 저장하거나 업데이트하면 사용자의 알림 설정에서 알림에 이메일 다이제스트옵션을 사용할 수 있습니다.

8. 알림 만들기를 마쳤으면 제출 을 선택하거나, 알림 수정을 완료한 경우 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
알림 미리 보기 옵션을 사용하여 알림을 확인합니다. 예를 들어 다음을 확인할 수 있습니다.

- 제목과 메시지 필드가 표시되는 방식
- 알림을 받을 사용자 또는 받지 않을 사용자 및 해당 사용자가 알림을 받지 못하는 이유

레거시 이메일 알림을 서식 있는 HTML로 변환

기본적으로 새 이메일 알림은 서식 있는 HTML 형식으로 만들어집니다. 그러나 레거시 알림을 서식 있는 HTML로 변환할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 이메일 알림 목록 화면에서 변환할 이메일 알림의 이름을 선택합니다.
3. 포함될 항목 탭을 클릭합니다.
4. 서식 있는 **HTML** 편집기로 전환을 선택합니다.

시스템은 메시지 필드에서 원시 HTML을 복사하여 메시지 **HTML** 필드에서 서식 있는 HTML로 변환합니다. 또한 본문에 있는 모든 메일 스크립트는 이메일 스크립트 [sys_script_email] 테이블에 자동으로 저장되고 포함된 스크립트 태그로 알림 본문에서 대체됩니다. 이렇게 하면 알림 본문을 더 쉽게 읽을 수 있습니다.

> 주: 화면 하단의 문자열 "div"는 메시지 **HTML** 필드 내에서 커서의 위치를 표시합니다. 이 경우 커서는 HTML 태그가 포함된 줄에 있습니다.

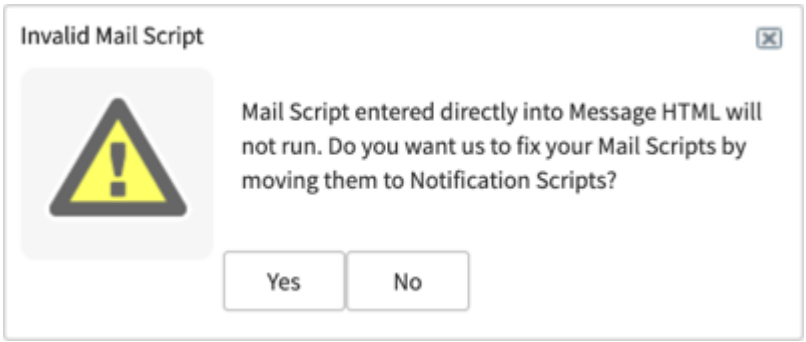
다음에 수행할 작업
Eureka 이전 버전에서 작성된 이메일 알림을 서식 있는 HTML로 변환하면 메일 스크립트가 자동으로 이메일 스크립트 [sys_script_email] 테이블로 이동되고 스크립트 이름이 있는 포함된 스크립트 태그가 알림 본문에 자동으로 삽입됩니다.

새 이메일 알림을 작성할 때 다음을 사용하여 메일 스크립트 작성 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림 이메일 스크립트. 스크립트가 완료되면 이메일 알림 본문에 ${mail_script:script name} 이 포함된 스크립트 태그를 추가합니다. 이렇게 하면 여러 이메일 알림에서 동일한 스크립트를 쉽게 사용할 수 있습니다. 한 알림에서 다음 알림으로 복사하여 붙여넣기만 하면 포함된 스크립트 태그만 있으면 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.

메일 스크립트를 수동으로 입력하는 경우, 기록에 저장되는 새 이메일 알림 또는 변환된 이메일 알림 또는 템플리트의 본문에서 <mail_script> </mail_script> 으로 경계가 지정된 텍스트는 메일 스크립트를 변환해야 하는지 여부를 묻는 메시지가 표시됩니다.

잘못된 메일 스크립트 메시지



대부분의 경우 변환되지 않은 메일 스크립트는 HTML 편집기 내에서 실행되지 않습니다. 예를 선택하면 스크립트가 이메일 스크립트 [sys_script_email] 테이블에 추가되고 본문에서 포함된 스크립트 태그로 자동으로 대체됩니다. 이메일 알림을 열고 알림 스크립트 표시 관련 링크를 클릭하여 메일 스크립트를 원래 양식으로 볼 수 있습니다.

알림에서 작성된 이메일 기록에 대한 가시성 제어

중요한 정보가 포함된 대상 이메일 기록에 대한 읽기 권한을 제한하는 조건을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이메일 액세스 제한 〔email_access_restriction〕 테이블을 사용하여 중요한 정보가 포함된 알림에서 생성된 이메일 기록에 대한 읽기 액세스를 제어하는 조건을 정의합니다. 이러한 조건은 이메일 〔sys_email〕 테이블에 대한 기본 시스템 ACL에서 처리됩니다.
알림에 대한 액세스를 제한하는 조건을 지정하면 알림에 지정된 조건과 일치하는 사용자에게만 이메일 기록이 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 접근 제한.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

필드	설명
알림	제한해야 하는 이메일 기록을 생성하는 알림을 선택합니다.
애플리케이션	애플리케이션 범위를 표시합니다.
테이블	선택한 알림의 대상 테이블을 표시합니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 이메일 기록에 액세스할 수 있는 사용자를 결정합니다. 이메일 기록에 대한 읽기 권한을 사용하려면 조건이 true로 평가되어야 합니다.
설명	읽기 액세스 제한에 대한 간단한 설명을 입력합니다.

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.

이메일 알림의 고급 조건

고급 조건을 사용하여 현재 이메일 기록, 필드 값 변경 또는 시스템 속성을 기반으로 알림을 보냅니다.

고급 조건을 사용하여 알림을 보내려면 다음을 수행하면 됩니다.

- 값을 반환하는 함수 호출, 또는
- 스크립트를 사용하여 전역 변수 `##` 설정

예를 들어 다음 코드에서는 셀프 서비스 요청을 보낸 사람이 XYZ 그룹의 구성원인 경우 시스템에서 이메일 알림을 보내지 못하도록 함수를 호출합니다.

```
(function() {
  var groupMember = gs.getUser();
  return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

또는 `##` 변수를 사용하여 동일한 고급 조건을 스크립팅할 수 있습니다.

```
var groupMember = gs.getUser();
  if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
    answer = false;
  } else {
    answer = true;
  };
```

알림을 보내려면 스크립트가 `##` 변수를 **true** 로 설정해야 합니다. 조건문을 스크립팅하지 않는 경우 `answer` 값은 변수에 대해 설정한 마지막 값과 같습니다.

이메일 알림 양식을 구성하고 필드를 추가하여 고급 조건 필드에 스크립트 기반 조건을 추가할 수 있습니다. 양식을 구성하지 않아도 고급 뷰에서 필드에 접근할 수 있습니다.

고급 조건 스크립트는 다음 비즈니스 규칙 전역 변수를 사용합니다.

- 현재: 알림이 연결된 테이블의 현재 기록을 포함합니다.
- 이벤트: 알림을 트리거한 이벤트를 포함합니다.

주: 알림에 설정한 다른 조건 외에도 고급 조건 필드가 평가됩니다. 알림을 보내려면 조건 조건과 고급 조건이 모두 true로 평가되어야 합니다.

관련 정보

이메일 알림 만들기

이메일 알림에서 **HTML** 컨텐츠 편집

이메일 알림의 내용에 대한 제어를 강화하기 위해 기본 HTML을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에

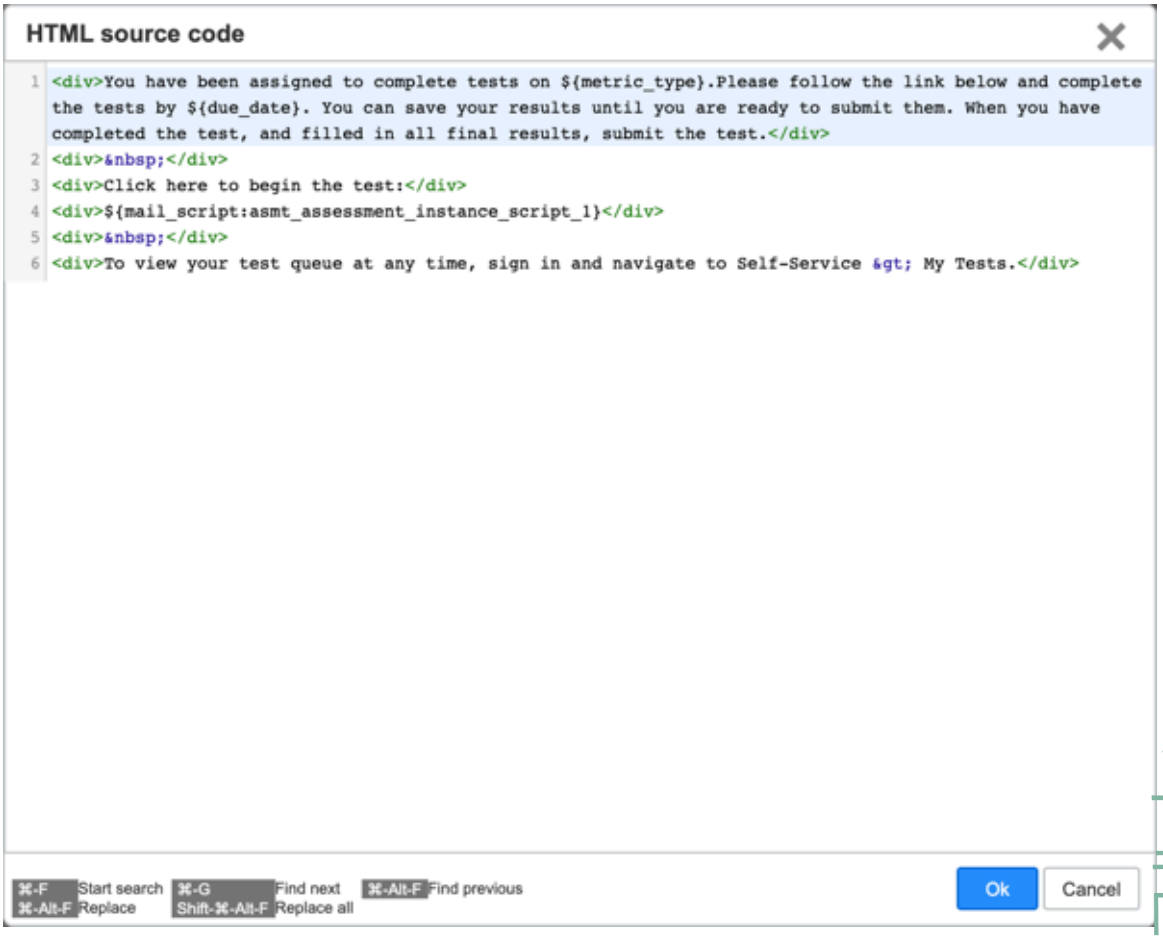
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 이메일 알림 기록을 엽니다.
3. 양식에서 포함될 항목 탭을 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. 메시지 **HTML** 필드에서 소스 코드 아이콘( )을 클릭하여 HTML 소스 코드 편집기를 엽니다.



5. HTML에 필요한 사항을 변경합니다.
6. 창에서 확인을 클릭합니다.
7. 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

이메일 알림의 문서 첨부 파일

기록의 시스템 ID를 스크립팅하거나 연결하여 이메일 알림에 문서와 보고서를 첨부할 수 있습니다.

소스 기록의 모든 첨부 파일을 알림에 포함할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 업데이트에서 알림이 생성되면 인시던트 기록의 모든 첨부 파일을 알림에 포함할 수 있습니다. 원본 기록의 모든 첨부 파일을 포함하려면 고급 뷰로 이동하여 포함 대상 탭에서 첨부 파일 포함 확인란을 선택합니다. 첨부 파일을 포함한 이메일 메시지는 최대 이메일 크기를 초과할 수 없습니다. 이 크기에는 MIME 인코딩이 포함됩니다. MIME 인코딩에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 이메일 서비스 크기 제한.

스크립팅을 사용하여 문서 첨부

스크립팅을 사용하면 문서에 연결하여 문서를 첨부하거나 시스템에서 해당 ID를 지정하여 다양한 유형의 보고서를 첨부할 수 있습니다.

첨부 파일에 연결

알림 메시지의 첨부 파일 기록에 연결하여 알림에 첨부 파일을 추가할 수 있습니다. 링크를 클릭하면 이메일 수신자가 인스턴스에 로그인하여 첨부 파일 기록을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 방식으로 첨부 파일 기록에 연결하려면 이메일 알림 스크립팅을 사용해야 합니다. 예:

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' + now_GR. sys_id + '">' +
 now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

Sys ID를 사용하여 보고서 첨부

게이지, 대시보드, 차트를 비롯한 다양한 유형의 보고서를 알림에 첨부할 수도 있습니다. 이러한 보고서를 첨부하는 스크립트는 다음 구문을 사용합니다.

```
${report:X:Y}
```

위치:

X는 첨부하려는 보고서 유형(reportID, gaugeID, dashboardID 또는 chartID)입니다.

Y는 첨부할 보고서, 게이지, 대시보드 또는 차트의 시스템 ID입니다.

예:

- ${report:reportID:<abc123>}
- ${report:gaugeID:<abc123>}
- ${report:dashboardID:<abc123>}
- ${report:chartID:<abc123>}

주: 다단계 피벗 보고서는 이메일 알림에 첨부할 수 없습니다.

이메일 알림 및 서식 있는 HTML의 줄 바꿈

서식 있는 HTML을 사용하면 이메일 알림과 템플릿의 줄 바꿈을 추가로 제어할 수 있습니다.

줄 바꿈을 제어하기 위해 이메일 스크립트 양식에서 HTML로 새 줄 확인란을 사용할 수 있습니다.

HTML로 새 줄 바꾸기 확인란을 선택하면 이전 버전에서 줄 바꿈을 처리하는 방법이 이메일 알림 및 템플릿에 대해 전달됩니다. 이메일 알림 또는 템플리트를 서식 있는 HTML로 변환하면 HTML에 새 줄 확인 란이 자동으로 선택됩니다.

새 메일 스크립트의 경우 template.print() 문에 올바른 HTML 줄 바꿈을 추가합니다.

이메일 알림이나 템플릿이 서식 있는 HTML로 변환되지 않으면 새 줄 바꿈이 자동으로 태그에 삽입되며 이전 버전과 동일합니다. 이전 메일 스크립트는 여전히 작동합니다. 그러나 관리자는 서식 있는 HTML 형식으로 작업할 때의 이점을 누리지 못하며 정확한 HTML 서식을 제어할 수 없습니다.

새 스크립트의 HTML 줄 바꿈

새 스크립트를 작성할 때는 명시적 HTML 줄 바꿈을 삽입하고 HTML로 새 줄 바꿈을 지웁니다. 이메일 알림이 생성될 때 HTML 태그가 삽입되지 않도록 하는 확인란입니다. 기존 알림 및 템플릿의 경우 template.print("\n") JavaScript 함수 호출을 template.print("<br />")로 바꿉니다. 이 대체를 사용하면 이메일 알림의 HTML 서식을 보다 효과적으로 제어할 수 있습니다.

이메일 알림 미리 보기

인스턴스에서 실제로 알림을 전송하도록 설정하기 전에 알림이 어떻게 표시되는지 미리 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

알림 양식의 '시기 보내기 ' 필드에 지정된 대로 두 가지 유형의 알림을 모두 미리 볼 수 있습니다.

- 기록이 삽입되거나 업데이트됨: 인스턴스의 기록이 변경되면 알림이 트리거됩니다.
- 이벤트 실행: 인증서 만료 또는 인바운드 이메일 작업과 같은 이벤트가 알림을 트리거합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 알림을 열거나 새로 만듭니다.
   미리 보기를 정확하게 보려면 먼저 기록을 저장해야 합니다.
3. 양식 헤더에서 알림 미리 보기를 클릭합니다.
4. 알림 미리 보기 창에서 알림이 예상대로 작동하는지 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
이 분석 결과 소스의 기록 미리 보기	알림을 트리거하는 이벤트의 유형입니다. 이 목록은 이벤트 트리거 알림을 미리 보면 나타납니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 생성된 이벤트: 미리 보기에서 생성하는 일반 이벤트로 알림을 미리 봅니다. 실제로 이벤트 기록이 생성되지는 않습니다. ○ 기존 이벤트: 인스턴스의 기존 이벤트 기록으로 미리 봅니다. 이 옵션을 선택하면 이벤트 기록 필드에서 이벤트를 선택합니다.
이벤트 기록	이벤트 생성 알림을 미리 보기 위한 기존 이벤트입니다. 이 옵션은 기존 이벤트를 이벤트 유형으로 선택한 경우에 나타납니다(이벤트 트리거 알림에만 해당).
이벤트 작성자	미리 보기에 대한 알림을 트리거하는 사용자입니다. 이벤트 생성자는 기본적으로 알림 미리 보기를 클릭한 사용자로 설정됩니다. 필요에 따라 작성자를 변경할 수 있습니다. 알림 콘텐츠의 변경 내용을 확인하기 위해 필요에 따라 미리 보기 기록을 변경할 수 있습니다.
기록 미리 보기	미리 보기 알림을 트리거하는 기록입니다. 미리 보기 기록은 기본적으로 이메일 알림 양식의 테이블 필드에 지정된 테이블의 기록 중 하나로 설정됩니다. 알림 콘텐츠의 변경 내용을 확인하기 위해 필요에 따라 미리 보기 기록을 변경할 수 있습니다.
사용자	이메일 알림 양식의 수신자 섹션에 지정된 대로 알림을 받을 사용자: ○ 양식에 지정한 모든 사용자가 표시되지만 현재 미리 보기 설정으로 알림을 실제로 받을 사용자만 검은색 텍스트로 표시됩니다. ○ 지정되었지만 어떤 이유로든 알림을 받지 못하는 사용자는 빨간색 취소선 텍스트로 표시됩니다. 이러한 이름 위에 커서를 놓으면 사용자가 알림을 수신하지 못하는 이유를 확인할 수 있습니다. 예를 들어 사용자의 알림 설정이 꺼져 있기 때문일 수 있습니다.
제목 및 본문	템플릿에 정의된 알림 내용입니다. 미리 보기의 제목 및 본문 섹션에는 템플릿의 해당 제목 및 메시지 필드에 콘텐츠가 표시됩니다. 템플릿에 알림을 트리거한 기록에 대한 링크가 포함되어 있으면 기록 미리 보기 링크가 사용됩니다. 링크를 클릭하여 해당 기록으로 이동합니다.

5. 알림을 검토한 후 미리 보기 창을 종료합니다.

6. 필요한 경우 알림 또는 템플릿을 필요에 따라 변경합니다.

이메일 알림의 시간대

시스템 속성은 인스턴스가 메시지의 날짜 및 타임스탬프에 사용하는 시간대를 제어합니다.

알림의 날짜 및 시간 스탬프는 수신자의 시간대가 아닌 시스템 시간대를 사용합니다. 이메일 속성 glide.email.append.timezone 은 시간대를 추가할지 여부를 제어합니다. true인 경우 인스턴스의 시스템 시간대가 아웃바운드 이메일 메시지의 날짜/시간 필드에 추가됩니다(예: 2018-07-02 04:01:14 PST).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림에 대한 대체 아웃바운드 이메일 주소 지정

기본적으로 시스템은 인스턴스의 기본 이메일 주소에서 모든 아웃바운드 이메일 알림을 전송하지만 대체 주소를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
여러 서비스 데스크와 같은 특정 이메일 주소에서 이메일 메시지를 보내야 하거나 다른 언어로 알림을 보내려는 조직의 경우 플랫폼은 여러 아웃바운드 주소 구성을 지원합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 원하는 이벤트에 대한 기존 알림 기록(예: 인시던트 종결됨)을 선택합니다.
3. 각 아웃바운드 이메일 주소에 대해 이 알림의 사본을 만듭니다.
4. 알림 복사본 중 하나를 열고 고급 뷰 관련 링크를 클릭합니다.
5. 포함될 내용 섹션에서 기본 인스턴스 주소와 다른 이메일 주소를 보낸 사람 필드에 추가합니다. 보낸 사람 주소를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 RFC 2822 의 섹션 3.6.2를 참조하세요.
6. 이 알림에 대한 회신을 다른 주소로 이동하려면보낸 사람 주소가 아닌 다른 이메일 주소를 회신 대상 필드에 추가합니다.

   시스템은 보낸 사람 필드에 주소가 있는지 확인합니다. 이 필드가 비어 있으면 시스템은 인스턴스의 기본 주소를 사용합니다. 회신 대상 필드가 비어 있으면 모든 회신이 알림을 보낸 주소로 전송됩니다. 회신 대상 필드에 이메일 주소가 포함되어 있으면 시스템은 알림에 대한 모든 회신을 이 주소로 보냅니다.
7. 같은 유형의 알림에 대해 상호 배타적인 조건을 생성하여 이벤트가 실행될 때 원하는 알림만 보내도록 합니다.

   예를 들어 회사가 특정 값이면 보낸 사람 필드에 입력한 고유한 이메일 주소에서 알림이 전송됩니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

특정 언어에 대한 아웃바운드 이메일 주소를 지정합니다.

인스턴스가 지원하는 각 언어에 대해 다른 이메일 주소를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 원하는 이벤트에 대한 알림 기록을 생성하거나 복사합니다.
2. 포함 대상 섹션의 보낸 사람 필드에 새 이메일 주소를 입력합니다.
3. 원하는 언어로 제목 및 메시지 콘텐츠를 생성합니다.
4. 전송 시기 섹션에서 다음과 같이 조건을 생성합니다.
   a. 조건 필드 목록에서 선택 목록 하단의 관련 필드 표시를 선택합니다.
   b. 관련 필드의 선택 목록에서 수신자를 식별하는 필드를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 문의한 사람 〉 사용자 인시던트를 호출한 사용자에게 알림을 보내는 필드 또는 담당자 〉 사용자 인시던트가 할당된 사용자에게 알림을 보내는 필드입니다.

c. 사용자 필드의 선택 목록에서 언어를 선택합니다.

d. is 연산자를 선택합니다.

e. 원하는 사용자의 언어를 선택하여 조건을 완료합니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.
해당 이벤트에 대한 모든 알림은 지정된 이메일 주소에서 시작되고 수신자의 언어로 발송됩니다.

알림 변수

알림 변수를 사용하여 필드 값, 기록에 대한 링크 또는 시스템 기본 설정에 대한 링크와 같은 동적 정보를 알림 본문에 표시합니다.

구문

다음 구문을 사용하여 알림 변수를 지정합니다.

```
${variable-name+variable-parameters}
```

variable-name 그 부분은 항상 필요합니다. 일부 알림 변수는 *##-####* 부분을 지원하지 않습니다. 사용 가능한 경우 대부분의 변수 매개변수는 선택 사항입니다. 변수 이름과 사용 가능한 매개변수는 사용 가능한 알림 변수 목록을 참조하십시오.

사용 가능한 변수

시스템은 이러한 알림 변수를 제공합니다.

사용 가능한 알림 변수

변수	설명	사용 가능한 매개변수
${field-name}	지정된 필드의 값을 표시합니다.	없음
${image-field-name}	기록과 연결된 이미지를 표시합니다. 이 변수는 일반적으로 HTML과 함께 이미지 요소의 소스를 지정하는 데 사용됩니다.	없음
• ${URI} • ${URI_REF}	현재 기록에 대한 링크를 표시합니다. • *URI*: 링크 텍스트는 LINK라는 단어입니다. • *URI_REF*: 링크 텍스트는 기록의 표시 값입니다. 주: 이러한 변수는 의 작업 공간기록에는 적용되지 않습니다. 의 작업 공간레코드에 링크하려면 알림에 대한 URL을 인쇄하는 메일 스크립트를 만듭니다. 자세한 내용은 에서 기록에 연결 작업 공간 문서를 참조하십시오.	모든 유효한 *sysparm* URL 매개변수입니다. 예: • sysparm_scriptlet • sysparm_view

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.

사용 가능한 알림 변수

변수	설명	사용 가능한 매개변수
• ${reference-field.우리} • ${reference-field.URI_REF}	참조 필드에 나열된 기록에 대한 링크를 표시합니다. • *URI*: 링크 텍스트는 LINK라는 단어입니다. • *URI_REF*: 링크 텍스트는 기록의 표시 값입니다.	모든 유효한 *sysparm* URL 매개변수입니다. 예: • sysparm_scriptlet • sysparm_view
${CMS_URI}	CMS 페이지 내에 지정된 기록에 대한 링크를 표시합니다.	*<CMS-site>/<CMS-page>*: CMS 페이지에 대한 필수 상대 경로입니다.
${알림:본문}	이메일 템플릿 또는 이메일 알림의 본문 내용을 표시합니다. 이 알림 변수를 사용하여 이메일 레이아웃에서 본문 내용을 표시할 위치를 지정합니다.	없음
${mail_script:script-name}	지정된 메일 스크립트를 실행합니다.	없음
${NOTIF_UNSUB}	링크 표시 이 알림 구독을 취소합니다.	*link_text*: 따옴표 안에 링크로 표시할 텍스트를 지정합니다.
${NOTIF_PREFS}	알림 기본 설정을 지정하는 링크를 표시합니다.	*link_text*: 따옴표 안에 링크로 표시할 텍스트를 지정합니다.
${comments:n}	대상 기록에 대한 가장 최근의 코멘트를 표시합니다. 표시할 주석 수는 n개입니다. 예를 들어, ${comments:3} 은 기록에 작성된 마지막 3개의 코멘트를 표시합니다. 모든 주석을 표시하려면 ## ${comments}를 사용합니다.	0보다 큰 수입니다.
${comments_and_work_notes:n}	대상 기록에 대해 작성된 최근의 코멘트와 작업 메모를 표시합니다. 표시할 코멘트 및 작업 메모의 개수는 n개입니다. 예를 들어, ${comments_and_work_notes:3} 은 기록에 작성된 마지막 세 개의 코멘트와 작업 메모를 표시합니다. 모든 코멘트와 작업 메모를 표시하려면 ## ${comments_and_work_notes}을(를) 사용합니다.	0보다 큰 수입니다.

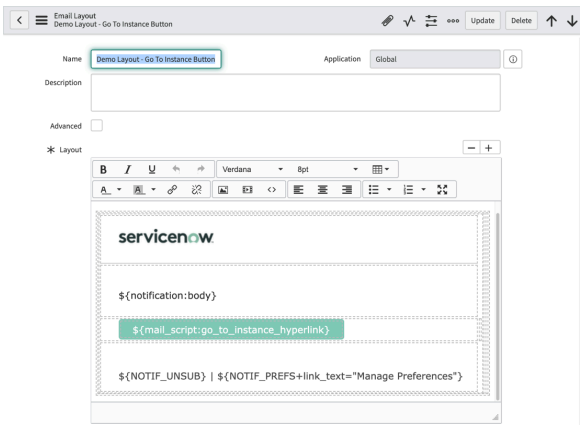
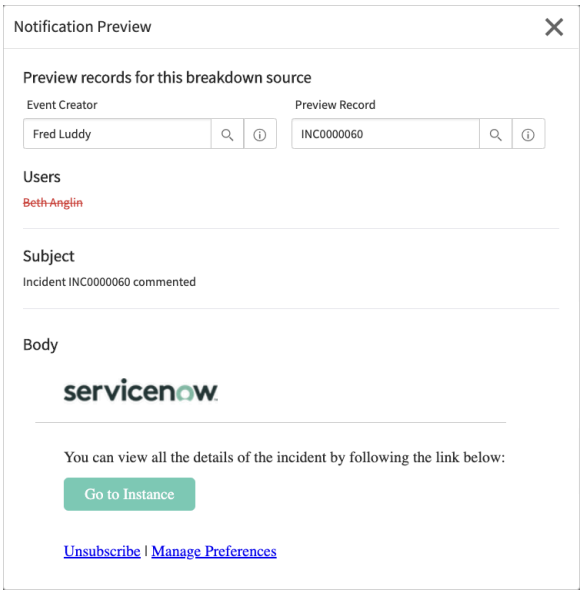
예제

각 알림 변수가 출력에서 렌더링되는 방식을 보려면 다음 예시를 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.

변수	예
${field-name}	소스: #### ${number} - ## ### 출력: #### INC1000001 - ### ###
${image-field-name}	소스:  출력:
• ${URI} • ${URI_REF}	${URI} 소스: ##### ### ### ######. ${URI} ${URI} 출력: Click here to view incident: LINK ${URI_REF} 소스: ##### ### ### ##: ${URI_REF} ${URI_REF} 출력: Click here to view incident: INC0000055
• ${reference-field. 우리} • ${reference-field. URI_REF}	소스: Click here to view Incident: ${URI_REF} Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF} 출력: Click here to view Incident: INC0010002 Click here to view Related Problem: PRB0040001
${CMS_URI}	소스: ${CMS_URI+ess/incident_detail}

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	예
	출력: https://<#### ##>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56 과 같은 대상 CMS 페이지에 대한 링크
${알림:본문} ${mail_script:script-name} ${NOTIF_UNSUB} ${NOTIF_PREFS}	소스:  출력: 

이메일 알림의 기록에 대한 링크

아웃바운드 이메일 본문 또는 템플릿에 ***${URI}*** 매개변수를 추가하면 특정 기록에 대한 링크가 생성됩니다.

사용자가 LINK라는 단어를 클릭하면 인스턴스는 아직 로그인하지 않은 사용자에게 로그인하라는 메시지를 표시한 다음 사용자를 URI에 지정된 레코드로 리디렉션합니다.

${URI} 매개변수로 표시되는 링크

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

${URI} 매개 변수에는 ${URI+} 형식이라는 확장이 있어 자동으로 생성된 URI 외에도 이메일 링크에 sysparm 용어와 같은 추가 인수를 지정할 수 있습니다. 예를 들어(가독성 향상을 위해 공백 추가):

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

이 예에서는 JavaScript를 실행합니다.

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

조건의 경우

```
current.assigned_to.nil()
```

만족합니다. 또한 스크립트는 뷰를 incident_active로 설정합니다.

에서 기록에 연결 작업 공간

${URI} 및 ${URI_REF} 변수는 의 작업 공간레코드에 적용되지 않습니다. 의 작업 공간기록에 연결하려면 메일 스크립트를 만들고 알림에서 참조합니다. 메일 스크립트 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 이메일의 JavaScript.

작성하는 메일 스크립트는 알림에 대한 URL을 인쇄해야 합니다. URL은 다음 형식이어야 합니다.

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

다음 예시 스크립트는 에서 기록 작업 공간에 대한 링크를 만들기 위해 메일 스크립트에 포함되어야 하는 논리를 보여줍니다.

```
// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the notification
 var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
'/now/workspace/agent/record/'+ current.getTableName() + '/' + current.sys_id + '">' +
current.number + '</a>';
 template.print(agentURL + "<br />");
```

기록에 대한 링크 사용

아웃바운드 이메일 본문 또는 템플릿에 특수 *${URI}* 매개변수를 추가하면 특정 기록에 대한 링크가 생성됩니다.

사용자가 **LINK**라는 단어를 클릭하면 인스턴스는 아직 로그인하지 않은 사용자에게 로그인하라는 메시지를 표시한 다음 URI에 지정된 레코드로 사용자를 리디렉션합니다.

URI 이메일 알림

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

매개변수에는 *${URI}* 자동으로 작성된 URI 외에 이메일 링크에 sysparm 용어와 같은 추가 인수를 지정하기 위한 형식이라는 *${URI+}* 확장자가 있습니다. 예를 들어(가독성 향상을 위해 공백 추가):

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

이 예에서는 JavaScript를 실행합니다.

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JavasScript는 조건이 충족되면 실행됩니다.

```
current.assigned_to.nil()
```

또한 스크립트는 뷰를 *incident_active*로 설정합니다.

링크 텍스트 변경

기록의 표시 값을 LINK라는 단어 대신 링크 텍스트로 표시하려면 ${URI} 매개변수 대신 ${URI_REF} 매개변수를 사용합니다.

이메일 알림 **URI_REF**

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: INC0000055

Comments:

예를 들어 URL에 인시던트 기록이 표시되는 경우 링크 텍스트는 인시던트 번호이고 인시던트의 표시 값입니다. URL에 사용자 기록이 표시되는 경우 링크 텍스트는 사용자 이름입니다.

관련 기록에 대한 링크

알림은 OR *${URI_REF}* 매개변수 앞에 *${URI}* 참조 필드를 지정하여 관련 기록에 연결할 수 있습니다.

다음과 같이 관련 기록 링크의 형식을 지정합니다.

- ${<### ## ### ## ## ## ##>. ##}
- ${<### ## ### ## ## ## ##>. URI_REF}

예:

관련 기록

링크를 제공할 관련 기록	알림 기록 테이블	참조 필드	샘플
승인 알림에서 승인할 관련 작업 기록	승인 [sysapproval_approver]	[sysapproval]에 대한 승인	• ${sysapproval. 우리} • ${sysapproval. URI_REF}
인시던트 알림의 관련 문제 기록	인시던트	문제 [problem_id]	• ${problem_id.URI} • ${problem_id.URI_REF}

예를 들어, 다음 알림 템플릿은 아래 그림과 같은 이메일 링크를 생성합니다.

```
Click here to view Incident: ${URI_REF}
Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}
```

관련 기록 링크

Click here to view Incident: INC0010002

Click here to view Related Problem: PRB0040001

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 알림의 콘텐츠 페이지 링크

독자가 페이지에 쉽게 액세스할 수 있도록 CMS 페이지에 대한 링크를 알림에 넣을 수 있습니다.

링크의 형식은 다음과 같습니다 *${CMS_URI+<site>/<page>}*.

예를 들어, 현재 인시던트를 대상 문서로 사용하여 전자 메일 받는 사람을 콘텐츠 사이트 ESS의 인시던트라는 페이지에 연결하려면 다음 형식을 사용합니다. *${CMS_URI+ess/incident_detail}*

결과 이메일 URL의 형식은 https://<#### ##>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56 입니다.

이메일 구독 취소

관리자는 사용자가 특정 이메일 메시지의 수신을 중지할 수 있도록 알림에 구독 취소 링크를 추가할 수 있습니다.

주: 기본 시스템 알림에는 구독 취소 및 알림 기본 설정 링크가 포함됩니다.

시스템은 구독 취소 링크를 만드는 두 가지 유형의 매크로를 제공합니다.

- 인스턴스에 대한 이메일 메시지를 만드는 구독 취소 링크입니다.
- 인스턴스에서 사용자에 대한 알림 기본 설정을 여는 구독 취소 링크입니다.

사용 가능한 구독 취소 매크로

구독 취소 유형	매크로 사용됨	설명	사용 가능한 매개변수
이메일로 구독 취소 (인증되지 않음)	${NOTIF_UNSUB}	시스템이 HTML *mailto* 하이퍼링크를 생성합니다. 사용자가 링크를 선택하면 브라우저 또는 이메일 클라이언트가 미리 형식이 지정된 구독 취소 이메일 메시지를 인스턴스에 생성합니다.	*link_text*: 따옴표 안에 링크로 표시할 텍스트를 지정합니다.
알림 기본 설정으로 구독 취소 (인증됨)	${NOTIF_PREFS}	시스템은 이 알림 유형의 알림 기본 설정에 대한 인스턴스 링크를 직접 생성합니다.	*link_text*: 따옴표 안에 링크로 표시할 텍스트를 지정합니다.

관리자는 다음과 같은 알림 기록 유형에 구독 취소 매크로를 추가할 수 있습니다.

- 이메일 레이아웃
- 이메일 템플릿
- 이메일 알림

이메일로 구독 취소

이메일 구독을 취소하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 목록을 사용하여 구독 취소 헤더 구독 취소

  목록 구독 취소 헤더를 사용하여 이메일 알림 구독을 취소합니다. 이메일 주소 옆에 있는 구독 취소를 선택하여 양식 알림 이메일을 직접 구독 취소할 수 있으며, 구독 취소 요청이 진행되고 미리 서식이 지정된 이메일 메시지가 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.

주: 구독 취소 옵션 또는 버튼 배치는 사용 중인 이메일 클라이언트에 따라 다를 수 있습니다.

- 서식이 미리 지정된 이메일 메시지로 구독 취소

  이메일로 구독을 취소하려면 사용자 이메일 클라이언트 또는 브라우저에서 다음 요소가 포함된 미리 서식이 지정된 이메일 메시지를 생성해야 합니다.

  - 대상 필드에는 인스턴스의 이메일 주소가 있습니다.
  - 제목은 Unsubscribe from 문자열로 시작합니다.
  - 본문에는 이름-값 쌍 *Unsubscribe* 이 있는 JSON 문자열과 두 개의 이름-값 쌍이 더 포함된 배열 값이 있습니다.
    - 이 *notification_id* 매개변수는 사용자가 구독을 취소하려는 알림의 sys_id 지정합니다.
    - 이 *unsub_token* 매개변수는 시스템에서 이메일이 인스턴스에서 왔는지 확인하는 데 사용하는 인스턴스 ID를 ServiceNow 지정합니다.

주: 일부 이메일 클라이언트 및 웹브라우저(예: Chrome의 Gmail)는 mailto 하이퍼링크를 지원하기 위해 추가 클라이언트 구성이 필요합니다. 관리자는 이메일 클라이언트 또는 브라우저가 mailto 링크를 지원하지 않는 사용자에게 대체 구독 취소 방법을 제공할 수 있습니다. mailto URI 체계에 대한 정보는 RFC6068 참조하십시오.

알림 구독 취소 인바운드 작업은 이메일을 처리하고 나열된 알림에서 보낸 사람의 구독을 취소합니다. 이메일 메시지로 구독을 취소하는 경우 사용자가 먼저 인스턴스를 인증할 필요가 없습니다.

주: 여러 이메일 주소를 구독한 사용자의 경우, 기본 이메일 주소에서 구독을 취소하면 다른 모든 이메일 주소에서 자동으로 구독 취소됩니다. 보조 이메일 주소를 통한 구독 취소는 Xanadu 릴리스 이후로 지원되며 요청은 해당 보조 이메일 주소에 대해서만 이행됩니다.

알림 기본 설정으로 구독 취소

알림 기본 설정에 따라 구독을 취소하려면 사용자의 브라우저가 인스턴스의 알림 기본 설정 페이지로 이동해야 합니다. 로그인하면 시스템은 이 특정 알림에 대한 알림 기본 설정을 표시합니다.

특정 장치에 대해 알림을 사용하지 않도록 설정하는 등 이 알림에 대한 기본 설정을 지정하고 변경 사항을 적용하기 위해 알림 기본 설정을 저장할 수 있습니다.

Example: 구독 취소 링크

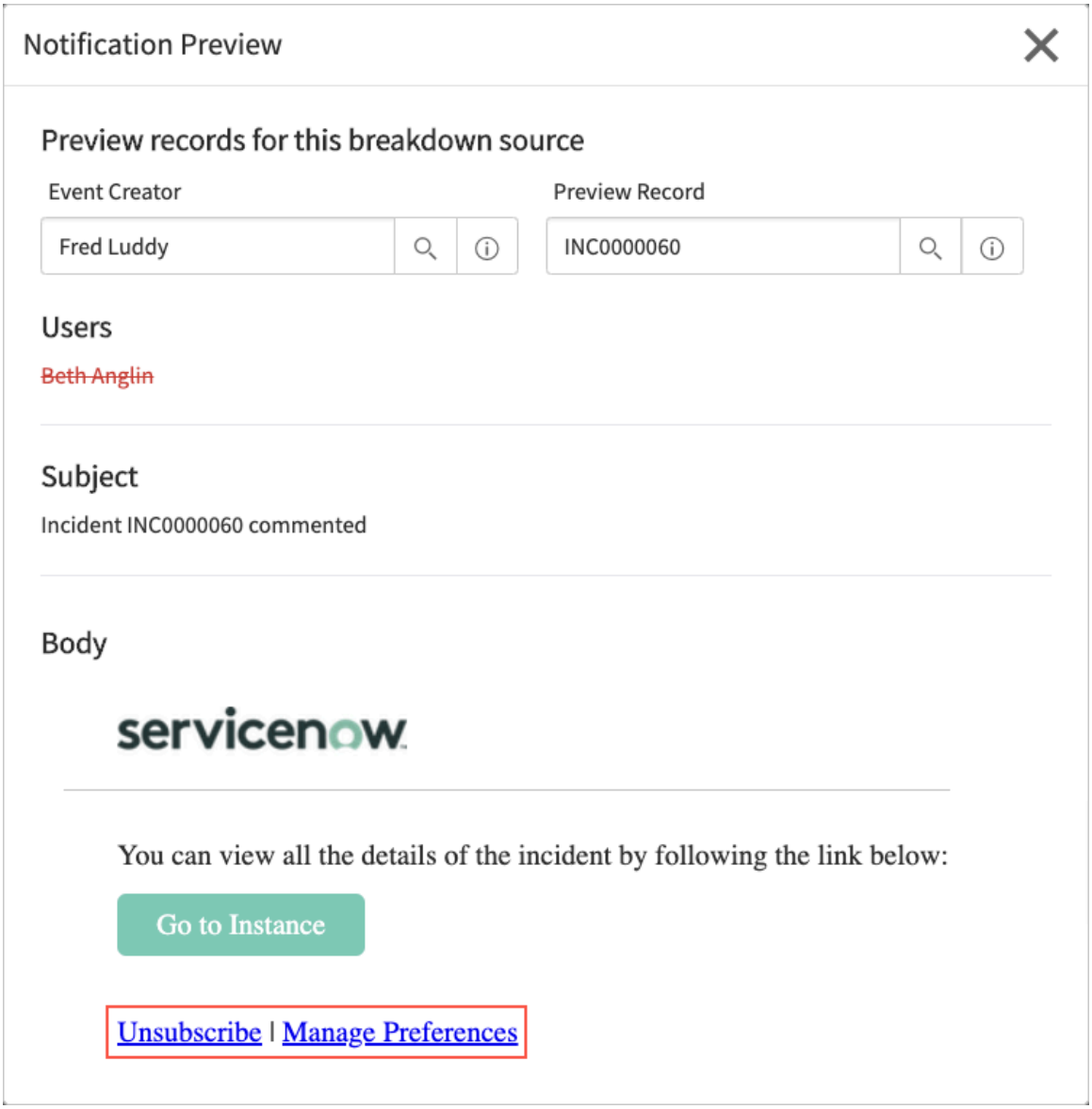
이 이메일 레이아웃은 각 이메일 알림 하단에 여러 구독 취소 링크를 추가합니다.

```
${NOTIF_UNSUB} from this notification by email or ${NOTIF_UNSUB+link_text="click
    here"}.
Manage your ${NOTIF_PREFS} or ${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}.
```

이메일 알림에서 렌더링될 때 구독 취소 링크는 링크 텍스트만 표시합니다.

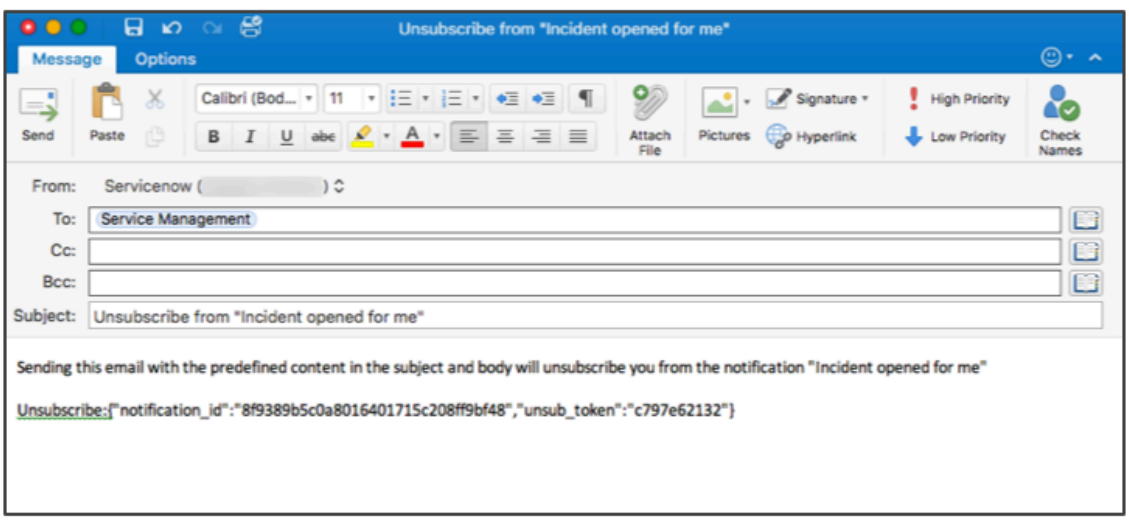
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구독 취소 링크가 있는 샘플 이메일



구독 취소 링크를 선택하면 이메일 클라이언트가 다음과 같은 메시지를 생성합니다.

이메일 메시지별 구독 취소 샘플



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 알림 스크립팅

이메일 스크립트로 아웃바운드 이메일 메시지 내에서 비즈니스 규칙과 유사한 스크립팅을 할 수 있습니다.

메일 스크립트를 사용하면 다양한 기준에 따라 시스템의 이메일 출력을 동적으로 변경할 수 있습니다. 메일 스크립트로 인시던트 데이터를 표시하는 등의 단순한 작업을 수행하거나 고급 데이터베이스 쿼리를 수행하는 등의 복잡한 작업을 수행할 수 있습니다.

이메일 알림 또는 템플릿의 본문에 ${mail_script:script name} 이 포함된 스크립트 태그를 추가하여 `#### ###` 생성한 스크립트의 이름으로 바꿀 수 있습니다. 이렇게 하면 여러 이메일 알림 또는 템플릿에서 동일한 스크립트를 쉽게 사용할 수 있습니다.

새 이메일 알림 또는 템플릿의 본문에 <mail_script> 및 </mail_script> 으로 바인딩된 메일 스크립트를 수동으로 입력한 다음 레코드를 저장하려고 하면 메일 스크립트를 변환해야 하는지 여부를 묻는 메시지가 나타납니다. 대부분의 경우 변환되지 않은 메일 스크립트는 HTML 편집기 내에서 실행되지 않습니다. 예를 선택하면 스크립트가 이메일 스크립트 [sys_script_email] 테이블에 추가되고 본문에서 포함된 스크립트 태그(${mail_script:script_name})로 자동으로 대체됩니다.

이메일의 **JavaScript**

에서 메일 스크립트 만들기 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림 이메일 스크립트을 클릭하고 스크립트 필드에 ${mail_script:script name} 을 사용하여 참조합니다.

메시지 본문에 텍스트를 인쇄하려면 *`template.print("a string")`* 함수를 사용합니다.

템플릿의 **JavaScript**

Script

```
1  template.print("<p></p>Requested items:<br />");
2
3  var gr = new GlideRecord("sc_req_item");
4  gr.addQuery("request", current.sys_id);
5  gr.query();
6  while(gr.next()) {
7      template.print(gr.number + ":  " + gr.cat_item.getDisplayValue() +
   ", Stage: " + gr.stage.getDisplayValue() + "<br />");
8  }
9
```

`event.parm1` 원래 이벤트에서 가져온 및 *`event.parm2`* 매개 변수를 사용할 수도 있습니다.

메일 스크립트 작성에 대한 자세한 내용은 개발자 사이트의 알림 이메일 스크립트를 참조하십시오.

메일 스크립트 변수

특정 변수는 mail_script 스크립트를 처리할 때 사용할 수 있습니다.

메일 스크립트의 예는 다음을 참조하십시오 이메일 알림에 대한 스크립팅 예시.

메일 스크립트 변수

변수	개체 설명
템플릿	메일 스크립트에서 이메일 메시지로의 인쇄를 처리합니다. template.print("###"); ### ### #### #####. template.space("## #"); ### ### ### #####.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메일 스크립트 변수

변수	개체 설명
email_action	이메일 알림(sysevent_email_action)에 대한 GlideRecord 객체입니다.
이벤트	알림(sysevent)을 발생시킨 이벤트에 대한 GlideRecord 객체입니다.
이메일	EmailOutbound 객체 사용 가능한 방법: • addAddress(String type, String address, String displayname): type# cc 또는 bcc일 수 있습니다. • setFrom(String address): 보낸 사람 주소를 재정의합니다. • setReplyTo(String address): 회신 주소를 재정의합니다. • setSubject(String subject): 메시지의 제목을 재정의합니다. • setBody(String message): 메시지 본문을 재정의합니다. setFrom 및 setReplyTo에 의해 전달되는 이메일 주소는 helpdesk@sn.com 또는 ### <helpdesk@sn.com>와 같은 유효한 형식이어야 합니다. 이메일 주소에 "표시 이름"이 포함된 경우, 해당 값은 인스턴스의 표시 이름을 재정의합니다. 자세한 내용은 GlideEmailOutbound - 범위 지정됨 문서를 참조하십시오.

이메일 알림에 대한 스크립팅 예시

이메일 알림 스크립팅의 예입니다.

이메일 알림에 대한 스크립팅 예시

간단한 텍스트 문자열은 메일 스크립트가 작동하는 방식의 가장 기본적인 예입니다. 이 스크립트는 "인시던트 번호 - INC00001"를 출력합니다.

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

이와 같은 고급 스크립트는 기본 시스템 이메일 템플릿을 탐색하여 찾을 수 있습니다.

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  template.print(now_GR.number + ":  " + now_GR.quantity + " X " +
 now_GR.cat_item.getDisplayValue()
                + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + " each <br />");
}
```

이메일 내에서 필드 값을 동적으로 변경하려면 <mail_script> 구문 내에서 다음 함수를 사용합니다.

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new 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.

instance_name 속성을 사용하면 인스턴스 간에 마이그레이션할 때 알림이 계속 작동합니다.

```
dothis();

function dothis(){
   var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
   now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
   now_GR.query();while(now_GR.next()){
      template.print('Attachment: <a href="https://'+ gs.getProperty('instance_name')+'
         .service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
 now_GR.file_name+'</a>');}}
```

메일 스크립트 내의 이메일 개체를 사용하여 복사 및 숨은 참조 수신자를 지정할 수 있습니다.

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
   email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
   email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```

다음은 복사된 수신자로 사용자를 *watch_list* 추가하는 예제 스크립트입니다.

```
if(!current.watch_list.nil()){
  //get watch list addresses and add to cc
  var watcherIds = current.watch_list.split(",");

  //get user records
  var user = new GlideRecord("sys_user");
  user.addQuery("sys_id", watcherIds);
  user.addQuery("notification",2);
  //email
  user.addQuery("email","!=","");
  user.query();

  while(user.next()){
    //add to cc list
    email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

관련 정보

템플릿 프린터 API

GlideEmailOutbound API

유용한 첨부 파일 스크립트

이것은 유용한 첨부 파일 스크립트의 검색 가능한 버전입니다.

경고: 여기서 설명하는 사용자 지정은 특정 인스턴스에서 사용하도록 개발되었으며, Now Support에서 지원되지 않습니다. 이 메서드는 있는 그대로 제공되며 구현 전에 철저히 테스트되어야 합니다. 이 사용자 지정에 대한 모든 질문과 의견을 커뮤니티 포럼 에 게시합니다.

기록에서 기록으로 첨부 파일 복사

다음 스크립트를 사용하여 한 기록에서 다른 기록으로 첨부 파일을 복사합니다.

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id');
```

주: GlideSysAttachment.copy는 모든 첨부 파일을 복사합니다. 특정 첨부 파일을 선택할 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.

중복 첨부 파일 삭제

비즈니스 규칙, 예약된 작업 또는 백그라운드 스크립트에서 다음 스크립트를 사용하여 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블에 있는 중복 첨부 파일을 삭제합니다.

```
function fixDuplicateImages(){
 var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
 now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
 now_GR.orderBy('table_sys_id');
 now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
 now_GR.query();
 var lastID ='not_a_match';
 var lastFile ='not_a_match';
 while(now_GR.next()){
  var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile == now_GR.file_name);
  lastID = now_GR.table_sys_id;
  lastFile = now_GR.file_name;
  gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' + now_GR.file_name + ' ' +
now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
  if(isDuplicate)
   now_GR.deleteRecord();
 }
}
```

목록 뷰에서 작업에 첨부 파일이 있는지 여부 표시

비즈니스 규칙에서 다음 스크립트를 사용하여 기록 목록 뷰에서 볼 때 작업에 첨부 파일이 있는지 여부를 표시합니다. 이 스크립트에는 첨부 파일 있음 [u_has_attachments] 테이블에 사용자 지정 필드가 필요합니다.

```
checkAttachment();

function checkAttachment(){
 // if inserting then the task has an attachment
 if(current.operation()=='insert') {
  hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other attachments
  if(current.operation()=='delete') {
   var timeNow3 =new GlideDateTime();
   gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
   var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
   attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
   attachCount.addAggregate('COUNT');
   attachCount.query();
   var numAttachments ='0';

   // if no other attachments task does not have attachment
   if(attachCount.next()){
    numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
    if(numAttachments >0){
     hasAttachment ='true';
    } else {
     hasAttachment('false');
    }
    var timeNow4=new GlideDateTime();
    gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 hasAttachment(answer){
 var task = new GlideRecord('task');
 task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
 task.query();

 if(task.next()){
   task.u_has_attachment= answer;
   task.autoSysFields(false);  //Don't set the lastUpdatedTime or the Simultaneous Update
Alert will likely get triggered
   task.setWorkflow(false);  //Don't allow other business rules to run, otherwise multiple
notifications will likely be sent
   task.update();
 }
}
```

주: 삽입/삭제 후 비즈니스 규칙이 실행되도록 예약합니다.

이메일 알림의 첨부 파일 링크

이메일 알림 또는 템플릿에 다음 스크립트를 사용하여 첨부 파일에 대한 링크를 포함합니다.

```
printattachments();

function printattachments(){
 var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
 now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
 now_GR.query();
 while(now_GR.next()){
   template.print('Attachment: <a
href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id
='+ now_GR.sys_id+'">'+ now_GR.file_name+'</a>');
 }
}
```

주: "instance_name"을 인스턴스 이름으로 바꿉니다.

첨부 파일 로깅

사용자가 첨부 파일을 다운로드할 때마다 이 작업은 이벤트 로그에 *attachment.read* 이벤트 기록을 기록합니다. 원하는 경우 스크립트 작업 또는 이메일 알림을 사용하여 이러한 이벤트를 처리할 수 있습니다. 이 기능은 첨부 파일을 읽을 때 어떤 작업을 수행하려는 경우에 유용할 수 있습니다. 예를 들어 특정 첨부 파일을 다운로드한 시기와 대상을 기록할 수 있습니다. 이 기능을 사용하려면 현재 변수가 sys_attachment 기록을 가리켜야 하며 이벤트 기록은 다음 매개변수를 사용해야 합니다.

- parm1: 파일 이름
- parm2: 테이블 이름

베이스라인 이메일 알림

베이스라인 시스템은 여러 이메일 알림을 제공합니다.

이 테이블에 나열된 일부 이벤트는 비즈니스 규칙에 나타나지 않으며 플랫폼의 다른 조건에 의해 발생합니다. 일부 이벤트는 하드코딩되어 사용자가 구성할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 아래 테이블 목록은 전체 목록이 아닙니다. 제품은 자체 알림을 만들 수 있습니다.

베이스라인 이메일 알림 설명

이메일 알림	설명	이벤트 트리거	비즈니스 규칙 제어 이벤트
약속 초대	유형: 회의 초대 iCalendar 형식의 이메일을 전송하여 수신자의 달력에 회의 초대를 추가합니다.	itil_appointment.삽입됨	전역 비즈니스 규칙
약속 업데이트	유형: 회의 초대 iCalendar 형식의 이메일을 보내 받는 사람의 달력에서 기존 회의를 업데이트합니다.	itil_appointment.업데이트됨	전역 비즈니스 규칙
승인이 거부되었습니다.	유형: 이메일 작업 기반 승인이 거부됨 – 승인자의 이름을 포함합니다.	승인.거부됨	승인자 이벤트
다른 사람에 의해 승인 거부됨	유형: 이메일 작업 기반 승인이 거부됨 – 승인자의 이름을 포함합니다.	기타에 의해.거부됨.승인	승인 이벤트
승인 요청	유형: 이메일 수신자가 승인 결정으로 회신할 수 있는 이메일을 보냅니다. 승인 이메일에서 수신자는 적절한 회신 이메일을 작성하는 링크를 선택합니다. 이러한 이메일은 작업 기반 승인을 통해서만 제공됩니다.	승인.삽입됨	승인자 변경
카탈로그 승인이 거부됨	유형: 이메일 카탈로그 요청이 거부됨 – 승인자의 이름을 포함합니다.	요청.승인.거부됨	승인 이벤트
카탈로그 승인 요청	유형: 이메일 귀하가 승인자였던 카탈로그 요청이 취소되었습니다.	요청.승인.취소됨	승인자 변경
카탈로그 승인 요청	유형: 이메일	요청.승인.삽입됨	승인 이벤트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

베이스라인 이메일 알림 설명

이메일 알림	설명	이벤트 트리거	비즈니스 규칙 제어 이벤트
	본인이 승인자인 카탈로그 요청이 작성되었습니다.		
인증서 만료됨	유형: 이메일 X.509 인증서가 만료되었음을 알리는 알림.	certificate.expired	인증서 이벤트
인증서 만료 예정	유형: 이메일 X.509 인증서가 N일 후에 만료된다는 알림.	인증서.만료	인증서 이벤트
변경이 승인됨	유형: 이메일 변경 요청이 승인되었습니다.	변경.승인됨	변경 이벤트 및 작업 이벤트
변경이 나에게 할당됨	유형: 이메일 변경 요청이 사용자에게 할당되었습니다.	변경.할당	변경 이벤트
내 그룹에 변경이 할당됨	유형: 이메일 변경 요청이 귀하의 그룹에 할당되었습니다.	change.assigned.to.group	변경 이벤트
변경에 의견이 추가됨 (담당자에게)	유형: 이메일 변경 요청에 의견이 추가되었습니다. 변경 요청이 할당된 사람이 이메일 알림을 받습니다.	변경.주석 달기	변경 이벤트
변경에 의견이 추가됨(미할당)	유형: 이메일 변경 요청에 의견이 추가되었습니다. 변경 요청에 할당된 할당 그룹이 이메일 알림을 받습니다.	변경.주석 달기	변경 이벤트
변경 알림	유형: 이메일 양식의 필드 레이블 변경 알림.	label.notify	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

베이스라인 이메일 알림 설명

이메일 알림	설명	이벤트 트리거	비즈니스 규칙 제어 이벤트
변경이 거부됨	유형: 이메일 변경 요청이 거부되었습니다.	변경.거부됨	변경 이벤트 및 작업 이벤트
변경 작업 작업 메모(미할당)	유형: 이메일 작업 메모가 변경 작업에 추가되었습니다. 변경 작업에 할당된 할당 그룹이 이메일 알림을 받습니다.	change_task.작업 메모	변경 작업 이벤트
변경 작업 작업 메모 (담당자에게)	유형: 이메일 작업 메모가 변경 작업에 추가되었습니다. 변경 작업에 할당된 사람이 이메일 알림을 받습니다.	change_task.작업 메모	변경 작업 이벤트
내 그룹에 할당된 변경 작업	유형: 이메일 그룹에 변경 작업이 할당되었습니다.	change_task.assigned.to.group	변경 작업 이벤트
나에게 할당된 변경 작업	유형: 이메일 변경 작업이 할당되었습니다.	change_task.할당됨	변경 작업 이벤트
변경 작업 메모 (담당자에게)	유형: 이메일 작업 메모가 변경 요청에 추가되었습니다. 변경 요청이 할당된 사람이 이메일 알림을 받습니다.	변경.작업 메모	변경 이벤트
변경 작업 메모 (미할당)	유형: 이메일 작업 메모가 변경 요청에 추가되었습니다. 변경 요청에 할당된 할당 그룹이 이메일 알림을 받습니다.	변경.작업 메모	변경 이벤트
이메일 담당자	유형: 이메일 인시던트가 이메일 수신자에게 할당되었습니다.	incident.assigned	incident.events

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

베이스라인 이메일 알림 설명

이메일 알림	설명	이벤트 트리거	비즈니스 규칙 제어 이벤트
이메일 담당자 (sc_task)	유형: 이메일 작업이 사용자 (이메일 수신자)에게 할당되었습니다. 주: 이 이메일 알림은 이메일 알림의 레거시 제공 계획 시스템에 사용되었습니다. 이 이메일 알림을 워크플로우에 사용하려면 **work_start** 필드는 값 설정 활동을 사용하는 워크플로우에서 설정해야 합니다.	sc_task.assigned.to.user	sc_task_events
그룹에 할당된 이메일	유형: 이메일 인시던트가 구성원 (이메일 수신자)으로 소속된 할당 그룹에 할당되었습니다.	incident.assigned.to.group	인시던트 이벤트
그룹에 할당된 이메일 (sc_task)	유형: 이메일 서비스 카탈로그 사용자가 구성원(이메일 수신자)인 할당 그룹에 작업이 할당되었습니다.	sc_task.assigned.to.group	sc_task_events
인시던트 종결됨	유형: 이메일 사용자(이메일 수신자)가 연 인시던트가 종결되었습니다.	incident.업데이트됨	인시던트 이벤트
의견이 추가된 인시던트	유형: 이메일 사용자(이메일 수신자)가 연 인시던트에 의견이 추가되었습니다. 이 알림은 직원 셀프 서비스(ESS) 사용자에 대한 템플릿을 사용합니다.	incident.commented	인시던트 이벤트
의견이 추가된 인시던트	유형: 이메일	incident.commented	인시던트 이벤트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

베이스라인 이메일 알림 설명

이메일 알림	설명	이벤트 트리거	비즈니스 규칙 제어 이벤트
	사용자(이메일 수신자)에게 할당된 인시던트에 의견이 추가되었습니다. 이 알림은 ITIL 사용자에 대한 템플릿을 사용합니다.		
오픈 인시던트	유형: 이메일 다른 사람에 의해 귀하(이메일 수신자)에 대한 인시던트가 열렸습니다. 이 알림은 직원 셀프 서비스(ESS) 사용자에 대한 템플릿을 사용합니다.	incident.inserted	인시던트 이벤트
인시던트 오픈 및 미할당	유형: 이메일 인시던트가 열렸으며 할당되지 않았습니다. 이 알림은 ITIL 사용자에 대한 템플릿을 사용합니다.	incident.inserted	인시던트 이벤트
해결된 인시던트	유형: 이메일 사용자가 연 인시던트가 해결되었으며 해당 인시던트를 종결해야 할지 결정하기 위해 피드백이 필요합니다.	incident.업데이트됨	인시던트 이벤트
지식 종결 생성됨	유형: 이메일 에 지식베이스 대한 기고자의 제출이 수락되어 문서가 생성되었습니다.	kb.submission.closed_created	KB 이벤트
Knowledge 중복 종결	유형: 이메일 기고자가 제출한 항목이 지식베이스 중복된 것으로 확인되어 문서가 작성되지 않았습니다.	kb.submission.closed_duplicate	KB 이벤트
Knowledge 유효하지 않은 종결	유형: 이메일 기고 지식베이스 자의 제출이 유효하지 않은 것으로	kb.submission.closed_invalid	KB 이벤트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

베이스라인 이메일 알림 설명

이메일 알림	설명	이벤트 트리거	비즈니스 규칙 제어 이벤트
	확인되었습니다(사용할 수 없음).		
변경 달력 알림	유형: 회의 초대 는 변경 요청에 대한 일정을 받는 사람에게 알리고 일정을 Outlook 달력으로 익스포트합니다 Microsoft . 이메일은 iCalendar 형식의 이메일 형식입니다.	change.calendar.notify	변경 이벤트
변경 달력 제거 알림	유형: 회의 초대 예약된 변경이 종결되었거나 다른 사람에게 할당되었음을 수신자에게 알리고 Outlook 달력에서 Microsoft 항목을 제거합니다. 이메일은 iCalendar 형식의 이메일 형식입니다.	change.calendar.notify.remove	변경 이벤트
나에게 할당된 문제 작업	유형: 이메일 문제 작업이 할당되었습니다.	problem_task.할당됨	문제 작업 이벤트
내 그룹에게 할당된 문제 작업	유형: 이메일 문제 작업이 그룹에 할당되었습니다.	problem_task.assigned.to.group	문제 작업 이벤트
문제 작업 작업 메모 (담당자에게)	유형: 이메일 작업 메모가 문제 작업에 추가되었습니다. 문제 작업에 할당된 사람이 이메일 알림을 받습니다.	problem_task.작업 메모	문제 작업 이벤트
문제 작업 작업 메모(미할당)	유형: 이메일 작업 메모가 문제 작업에 추가되었습니다. 문제 작업에 할당된 할당 그룹이 이메일 알림을 받습니다.	problem_task.작업 메모	문제 작업 이벤트
문제 작업 메모 (담당자에게)	유형: 이메일	problem.worknote	문제 이벤트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

베이스라인 이메일 알림 설명

이메일 알림	설명	이벤트 트리거	비즈니스 규칙 제어 이벤트
	작업 메모가 문제에 추가되었습니다. 문제에 할당된 사람이 이메일 알림을 받습니다.		
문제 작업 메모 (미할당)	유형: 이메일 작업 메모가 문제에 추가되었습니다. 문제에 할당된 할당 그룹이 이메일 알림을 받습니다.	problem.worknote	문제 이벤트
미리 알림 삽입	유형: 회의 초대 열려 있는 작업에 대한 달력 미리 알림을 만듭니다. 이메일은 iCalendar 형식의 이메일 형식입니다.	미리 알림.알림	
미리 알림 삽입	유형: 회의 초대 작업이 종결되거나 삭제되었습니다. 이 알림은 Outlook에서 작업 미리 알림을 제거합니다. 이메일은 iCalendar 형식의 이메일 형식입니다.	미리 알림.알림.삭제	
미리 알림 삽입 이메일	유형: 이메일 수신자에게 특정 작업에 대한 미리 알림 이메일을 보냅니다.	reminder.notify.email	
요청 승인됨	유형: 이메일 수신자가 서비스 카탈로그 연 요청이 승인되었습니다.	sc_request.승인됨	sc_request 이벤트
할당된 요청	유형: 이메일 수신자 서비스 카탈로그 에게 요청이 할당되었습니다.	sc_request.할당됨	sc_request 이벤트
요청 완료됨	유형: 이메일	sc_request.업데이트됨	sc_request 이벤트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

베이스라인 이메일 알림 설명

이메일 알림	설명	이벤트 트리거	비즈니스 규칙 제어 이벤트
	수신자가 서비스 카탈로그 연 요청이 완료되었습니다.		
요청 항목 할당됨	유형: 이메일 에서 서비스 카탈로그 요청한 항목이 사용자에게 할당되었습니다.	sc_req_item.할당됨	sc_request 이벤트
항목 배송 요청	유형: 이메일 수신자가 요청한 서비스 카탈로그 항목이 전달되고 있습니다.	sc_req_item.delivery	sc_request 이벤트
대신 오픈된 요청	유형: 이메일 수신자를 서비스 카탈로그 대신하여 요청이 열렸습니다.	sc_request.requested_for	sc_request 이벤트
암호 재설정	유형: 이메일 수신자의 암호가 요청에 따라 재설정되었습니다.	reset.password	
예약된 임포트 완료됨	유형: 이메일 예약된 임포트 세트가 완료되었습니다.	scheduled_import_set.완료됨	
시스템 업그레이드됨	유형: 이메일 수신자의 시스템이 업그레이드되었습니다.	system.upgraded	
작업 승인됨	유형: 이메일 ITIL 작업이 승인되었습니다.	작업.승인됨	변경 이벤트 및 작업 이벤트
완료된 텍스트 인덱스	유형: 이메일 예약된 시스템 인덱스가 완료되었습니다.	text_index.완료	
예약되지 않은 변경	유형: 이메일	cmdb.unscheduled.change	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

베이스라인 이메일 알림 설명

이메일 알림	설명	이벤트 트리거	비즈니스 규칙 제어 이벤트
	명명된 구성 항목이 변경되었으며 활성 변경 요청이 없습니다.		

주:

알림 예시

다음 예시를 보면서 우선순위가 높은 인시던트에 대한 업데이트나 작업 담당자에게 대한 알림이 있을 때 할당 그룹에 알리는 알림을 생성합니다.

할당 그룹에 우선순위 **1** 인시던트에 대한 업데이트 알림

우선순위가 높은 인시던트에 업데이트가 있을 때 사용자에게 이메일로 알립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
우선순위가 **1 -** 중요인 인시던트에 업데이트가 있을 때마다 할당 그룹에 이메일을 보냅니다. 인시던트 번호, 범주, 담당자, 인시던트에 추가된 설명 등 수신자가 관심을 가질 만한 정보를 포함합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.

2. 이메일 알림 양식에 다음 값을 입력합니다.

필드	값
이름	우선순위 1 인시던트 업데이트됨
테이블	인시던트 [incident]
활성	선택됨
범주	인시던트 경보
보낸 시간	기록이 삽입되었거나 업데이트되었습니다.
삽입됨	선택됨
업데이트됨	선택됨
조건	[우선순위][는][1 - 위험] 및 [업데이트됨][변경 사항]
필드의 사용자/그룹	담당 그룹
제목	Priority ${priority} Incident updated 주: 이 알림에서 변수 ${priority}는 값 **1 -** 중요를 반환합니다.

3. 메시지 **HTML** 필드에 다음 메시지와 스크립트를 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.

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. 양식 컨텍스트 메뉴에서 저장을 클릭합니다.
5. 이메일 알림을 미리 보고 필요한 모든 정보가 포함되어 있는지 확인합니다.

   a. 알림 양식에서 알림 미리 보기를 클릭합니다.

   b. 이메일에는 다음 정보가 포함됩니다.
      - 간단한 설명
      - 인시던트 기록에 대한 링크
      - 인시던트 번호
      - 범주
      - 인시던트가 할당된 사용자의 이름
      - 인시던트에 할당된 그룹
      - 인시던트 기록의 코멘트

6. 우선순위 1 인시던트가 업데이트될 때 할당 그룹에 이메일 알림이 보내는 테스트입니다.
   a. 모니터링할 수 있는 이메일 주소를 가진 사용자를 생성한 다음 생성한 사용자를 포함하는 그룹을 생성합니다.
   b. 다음으로 이동 인시던트 〉 오픈을 클릭한 다음 우선순위 가 **1 - 중요**인 인시던트를 엽니다.
   c. 할당 그룹 필드에 생성한 그룹을 입력합니다.
   d. 양식 컨텍스트 메뉴에서 저장을 클릭합니다.
   e. 폼에 주석을 추가하여 인시던트를 업데이트하고 업데이트를 클릭합니다.
   f. 할당 그룹에 있는 사용자 구성원의 이메일 계정을 확인합니다.

작업 담당자에게 알림

작업 [task] 기록이 할당된 사용자에게 알립니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이메일을 테스트 이메일 주소로 설정합니다. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 이메일 속성을 클릭한 다음 모든 전자 메일을 이 테스트 전자 메일 주소로 보내기에서 전자 메일 주소를 입력합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식에 다음 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
이름	작업 할당됨
테이블	작업 [task]
활성	선택됨
범주	분류되지 않음
보낸 시간	기록이 삽입되었거나 업데이트되었습니다.
삽입됨	선택됨
업데이트됨	선택됨
조건	[할당 대상][변경 사항]
필드의 사용자/그룹	담당자
제목	작업 할당됨

3. 메시지 **HTML** 필드에서, 작업이 할당된 사람에게 보낼 메시지를 추가합니다.
4. 양식 컨텍스트 메뉴에서 저장을 클릭합니다.
5. 생성한 시스템 이메일의 모의 버전을 보려면 알림 양식에서 알림 미리 보기를 클릭합니다.
6. 작업 담당자에게 보내는 알림을 테스트합니다.
   a. 일부 작업 기록을 할당합니다.
   b. 이메일에서 할당 알림을 확인합니다.

이메일 알림 대시보드

이메일 알림 대시보드는 주요 메트릭에 대한 가시성을 제공하며 관리자가 다른 사용자가 액세스할 수 있도록 대시보드를 구성할 수 있도록 합니다.

이메일 알림 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 이메일 알림 대시보드

대시보드는 가시성을 개선하고 이메일 알림의 사전 예방적 관리를 지원하며 다음과 같은 주요 기능을 포함합니다.

- 이메일 알림 인사이트
- 활성 알림
- 알림 추세
- 사용량, 사용자 및 테이블별 상위 10개 이메일 알림

https://player.vimeo.com/video/1091898176?h=a555c32cca&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

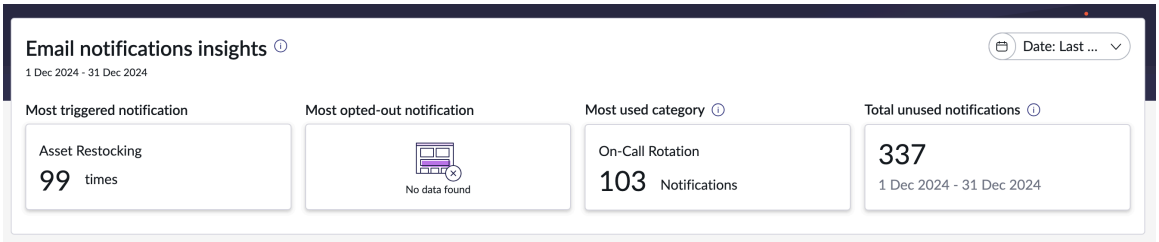
데이터 수집은 작업을 구성하고 실행하여 트리거됩니다. 자세한 내용은 이메일 알림 대시보드의 작업 구성 문서를 참조하십시오.

주: 데이터를 대시보드에 표시하려면 작업을 구성해야 합니다.

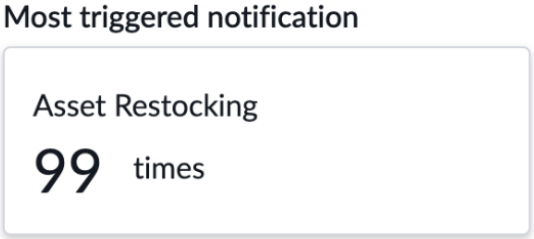
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 인사이트

이메일 알림 인사이트는 선택한 기간 동안 이메일을 통해 전송된 시스템 알림을 강조 표시하고 표시합니다.

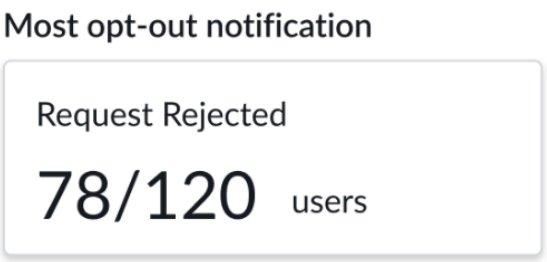
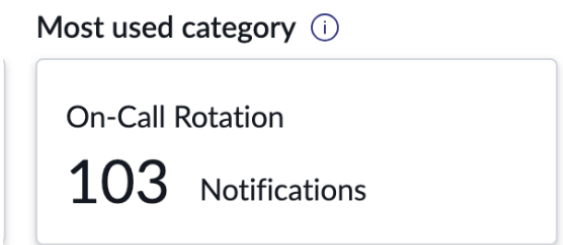


이메일 알림 인사이트

UI 구성요소	설명
날짜	보려는 데이터의 기간을 선택합니다. • 지난 3개월 • 지난 달 • 지난 분기 • 지난 주 • 어제
가장 많이 트리거된 알림	 선택한 기간에 가장 많이 트리거된 알림입니다. 위 예에서는 자산 재입고 알림이 99번 트리거되었습니다. 가장 많이 트리거된 알림을 클릭하면 다음을 포함하여 선택한 기간의 알림 개요에 대한 자세한 인사이트를 제공합니다. • 트리거된 수: 선택한 기간에 대한 비교 • 옵트아웃된 개요: 알림에서 옵트아웃한 사용자 비율과 한 번 이상 받은 총 사용자 수에 대한 개요입니다 • 총 구독 취소 수: 사용자 지정 알림을 통해 구독한 후 구독을 취소한 총 사용자 수를 강조 표시합니다 • 조건: 알림 상세 정보 및 조건 세트 보기 • 활성화 또는 비활성화: 알림을 활성화 또는 비활성화하는 옵션입니다

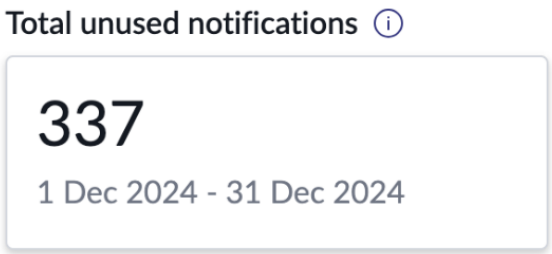
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 알림 인사이트

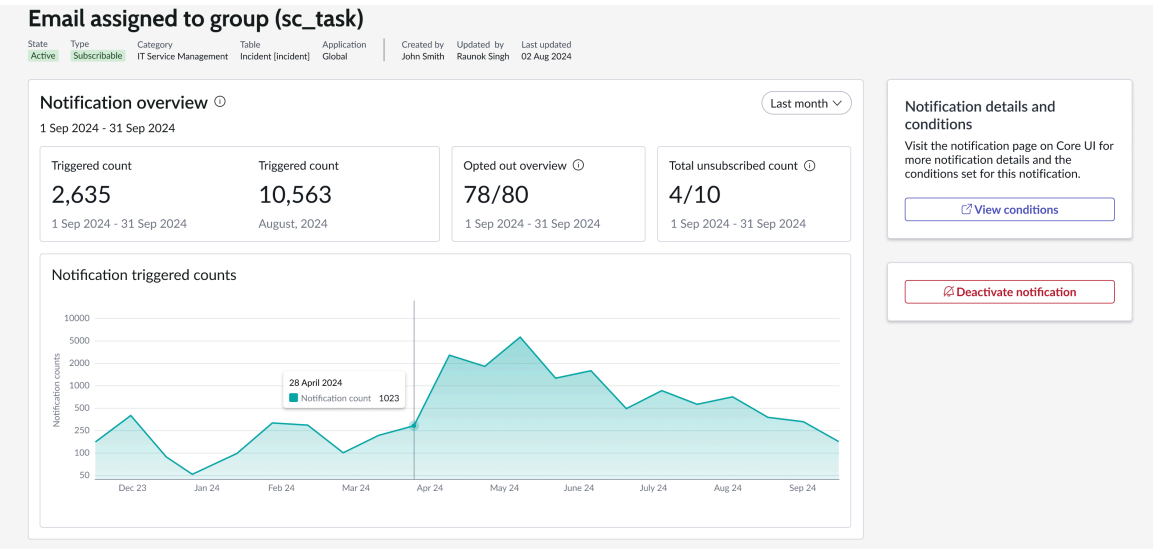
UI 구성요소	설명
가장 많이 옵트아웃된 알림	 알림을 수신하는 모든 수신자와 알림을 수신하지 않은 사용자의 개요입니다. 위의 예에서는 120명의 사용자가 알림을 받고 있었고 120명의 사용자 중 78명의 사용자가 알림 수신을 옵트아웃하기로 선택했습니다. 가장 많이 옵트아웃된 알림을 클릭하면 다음을 포함하는 선택한 기간에 대한 알림 개요가 제공됩니다. • 트리거된 수: 선택한 기간과 이전 기간(예: 같은 달 또는 이전 월 또는 분기)에 대한 비교 • 옵트아웃된 개요: 알림에서 옵트아웃한 사용자 비율과 한 번 이상 받은 총 사용자 수에 대한 개요입니다 • 총 구독 취소 수: 사용자 지정 알림을 통해 구독한 후 구독을 취소한 총 사용자 수를 강조 표시합니다 • 조건: 알림 상세 정보 및 조건 세트 보기 • 활성화 또는 비활성화: 알림을 활성화 또는 비활성화하는 옵션입니다
가장 많이 사용되는 범주	 선택한 기간에 가장 많이 트리거된 알림 범주입니다. 가장 많이 사용되는 범주를 클릭하면 가장 많이 사용되는 상위 100개 알림 범주가 다음과 함께 표시됩니다. • 트리거된 수(횟수) • 옵트아웃 수(사용자)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 알림 인사이트

UI 구성요소	설명
	• 범주 이름 • 테이블 이름
총 미사용 알림	 선택한 기간 동안 트리거되지 않은 총 알림 수입니다. 가장 많이 사용되지 않은 알림을 클릭하면 다음과 함께 가장 많이 사용되지 않은 상위 100개의 알림이 표시됩니다. • 트리거된 수(횟수) • 옵트아웃 수(사용자) • 범주 이름 • 테이블 이름

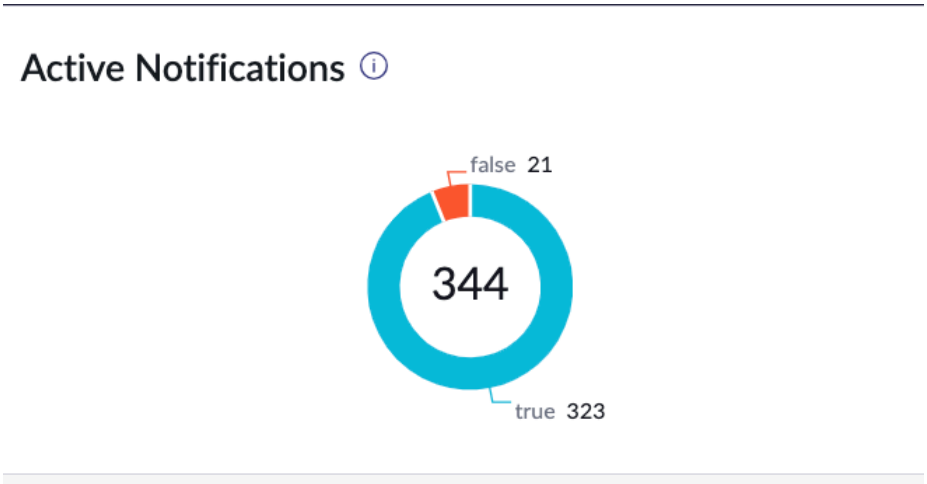
알림에 대한 심층적인 인사이트의 예



활성 알림

활성 알림은 총 알림 수를 표시합니다. 여기서 예는 활성 알림 수를 나타내고 아니오는 비활성 알림 수를 나타냅니다.

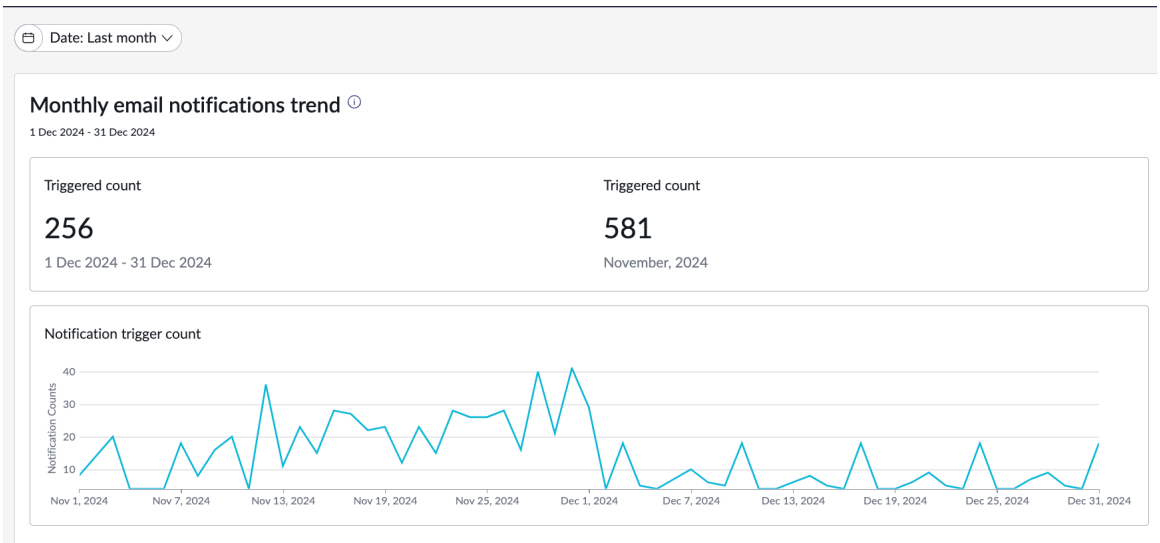
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



알림 추세

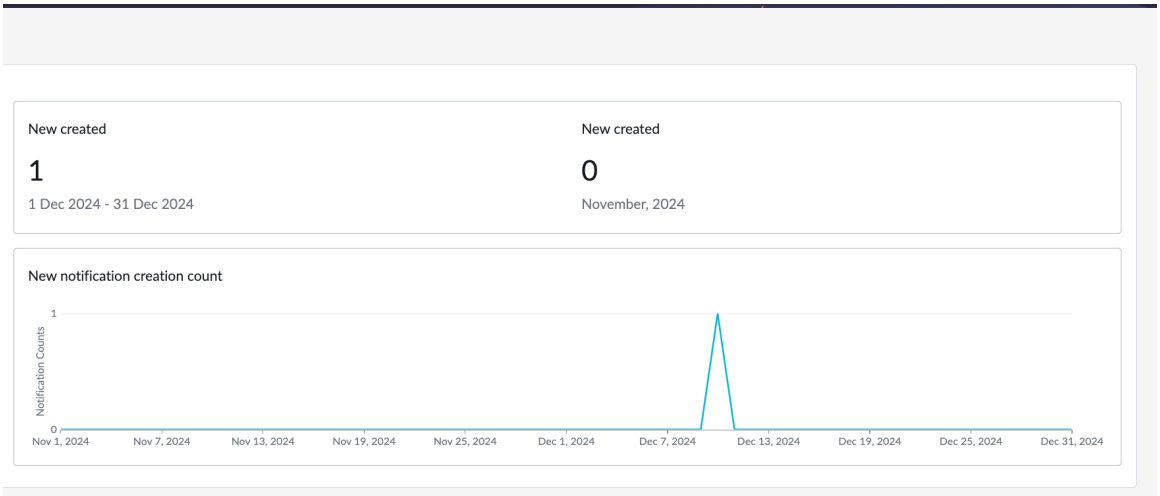
트리거된 횟수와 새로 생성된 알림에 대한 알림 추세를 모니터링합니다. 현재 트리거된 횟수를 이전 기간(예: 같은 달, 이전 월 또는 분기)과 비교하여 선택한 기간의 추세를 보여줍니다. 또한 트리거된 수가 시간이 지남에 따라 어떻게 변화했는지에 대한 개요를 제공하며, 추세를 더 잘 시각화할 수 있도록 그래픽으로 표현합니다. 다음을 기준으로 이메일 알림 추세를 볼 수 있습니다.

- 트리거된 수

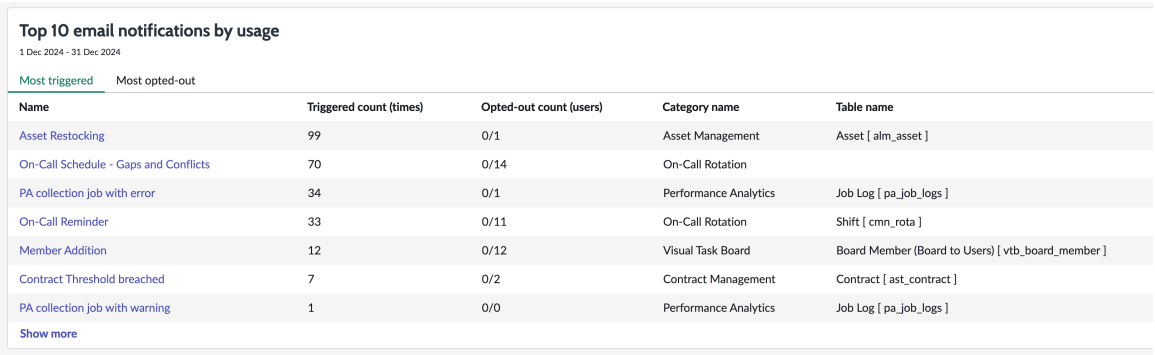


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 새로 생성된 알림



상위 이메일 알림



Top 10 email notifications by usage

1 Dec 2024 - 31 Dec 2024

Most triggered | Most opted-out

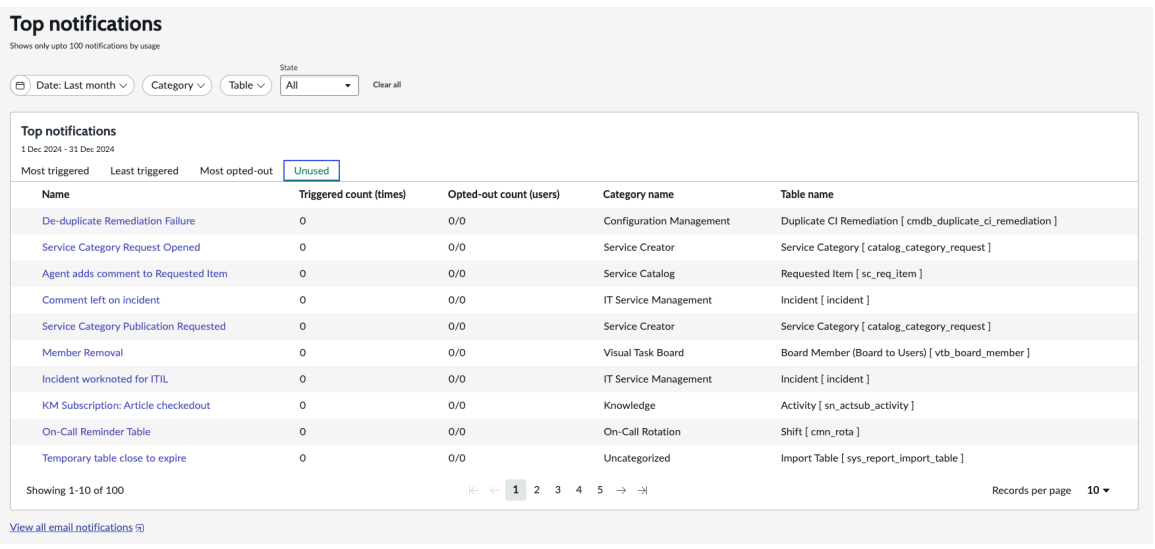
Name	Triggered count (times)	Opted-out count (users)	Category name	Table name
Asset Restocking	99	0/1	Asset Management	Asset [alm_asset]
On-Call Schedule - Gaps and Conflicts	70	0/14	On-Call Rotation	
PA collection job with error	34	0/1	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]
On-Call Reminder	33	0/11	On-Call Rotation	Shift [cmn_rota]
Member Addition	12	0/12	Visual Task Board	Board Member (Board to Users) [vtb_board_member]
Contract Threshold breached	7	0/2	Contract Management	Contract [ast_contract]
PA collection job with warning	1	0/0	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]

Show more

상위 10개 이메일 알림은 다음 항목에서 볼 수 있습니다.

- 사용량
- 사용자
- 테이블

자세히 표시를 선택하여 상위 100개 알림을 볼 수 있습니다.



Top notifications

Shows only upto 100 notifications by usage

Date: Last month | Category | Table | State: All | Clear all

Top notifications

1 Dec 2024 - 31 Dec 2024

Most triggered | Least triggered | Most opted-out | Unused

Name	Triggered count (times)	Opted-out count (users)	Category name	Table name
De-duplicate Remediation Failure	0	0/0	Configuration Management	Duplicate CI Remediation [cmdb_duplicate_ci_remediation]
Service Category Request Opened	0	0/0	Service Creator	Service Category [catalog_category_request]
Agent adds comment to Requested Item	0	0/0	Service Catalog	Requested Item [sc_req_item]
Comment left on incident	0	0/0	IT Service Management	Incident [incident]
Service Category Publication Requested	0	0/0	Service Creator	Service Category [catalog_category_request]
Member Removal	0	0/0	Visual Task Board	Board Member (Board to Users) [vtb_board_member]
Incident worknoted for ITIL	0	0/0	IT Service Management	Incident [incident]
KM Subscription: Article checkedout	0	0/0	Knowledge	Activity [sn_actsub_activity]
On-Call Reminder Table	0	0/0	On-Call Rotation	Shift [cmn_rota]
Temporary table close to expire	0	0/0	Uncategorized	Import Table [sys_report_import_table]

Showing 1-10 of 100 | 1 2 3 4 5 | Records per page 10

View all email notifications

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 트리거됨, 마지막으로 트리거됨, 가장 많이 옵트아웃됨 및 사용하지 않음 알림에 대한 상위 100개 알림을 날짜, 범주, 테이블 및 상태별로 필터링하고 볼 수 있습니다.

모든 이메일 알림을 보려면 모든 이메일 알림 보기를 선택합니다.

이메일 알림 대시보드의 작업 구성

이메일 알림 대시보드에 대한 데이터 수집 작업을 구성합니다.

시작하기 전에

데이터 수집은 작업을 구성하고 실행하여 트리거됩니다(다른 사용자 이름으로 실행 필드 제외). 다른 모든 필드는 미리 구성되어 있습니다.

필요한 역할: admin 또는 notification_dashboard_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플랫폼 분석 관리 〉 표시기 〉 자동 표시기.
2. 표시기에서 이메일 알림 보냄을 검색합니다.
3. 전송된 이메일 알림을 선택하여 엽니다.
4. 아래로 스크롤하여 작업 탭을 선택합니다.
5. 일일 작업을 선택하고 열어 작성된 이메일 표시기 데이터 및 이메일 알림을 가져옵니다.
   a. 다음으로 실행 필드에서 이 작업을 실행할 수 있는 액세스 권한이 있는 사용자를 선택합니다.
   b. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   c. 지금 실행을 선택합니다.
6. 작업 탭으로 돌아갑니다.
7. 과거 이메일 표시기 데이터를 가져오려면 작업을 선택하고 엽니다.
   a. 다음으로 실행 필드에서 이 작업을 실행할 수 있는 액세스 권한이 있는 사용자를 선택합니다.
   b. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   c. 지금 실행을 선택합니다.
8. 표시기로 돌아가서 생성된 이메일 알림을 검색하여 선택합니다.
9. 아래로 스크롤하여 작업 탭을 선택합니다.
10. 수집을 위한 임시 작업을 선택하고 엽니다. 이메일 알림이 작성되었습니다.
    a. 다음으로 실행 필드에서 이 작업을 실행할 수 있는 액세스 권한이 있는 사용자를 선택합니다.
    b. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
    c. 지금 실행을 선택합니다.
    작업이 완료되고 데이터가 수집되면 이메일 알림 대시보드에 데이터가 표시됩니다.

이메일 진단 대시보드

이메일 진단 대시보드는 오류 및 심층 조사가 필요한 영역을 식별하여 이메일 상태를 개선하는 데 도움이 될 수 있는 이메일 제공 메트릭에 대한 가시성을 제공합니다.

이메일 진단 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 이메일 알림 대시보드 〉 진단.

이메일 진단은 관리자가 다음 영역을 추적할 수 있도록 이메일 알림 대시보드의 새 탭에서 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.

- 바운스 관리
- 이메일 제공 메트릭
- SMTPSender 작업 상태
- 오류 메트릭 및 연결 상태

데이터는 지난 6시간 동안의 데이터가 표시되며 언제든지 새로 고칠 수 있습니다.

분석

분석은 이메일 메트릭의 상태와 성능에 대한 포괄적인 인사이트를 제공하며 인스턴스 내의 모든 이메일 관련 작업을 모니터링할 수 있도록 합니다.

이메일 상태 개요

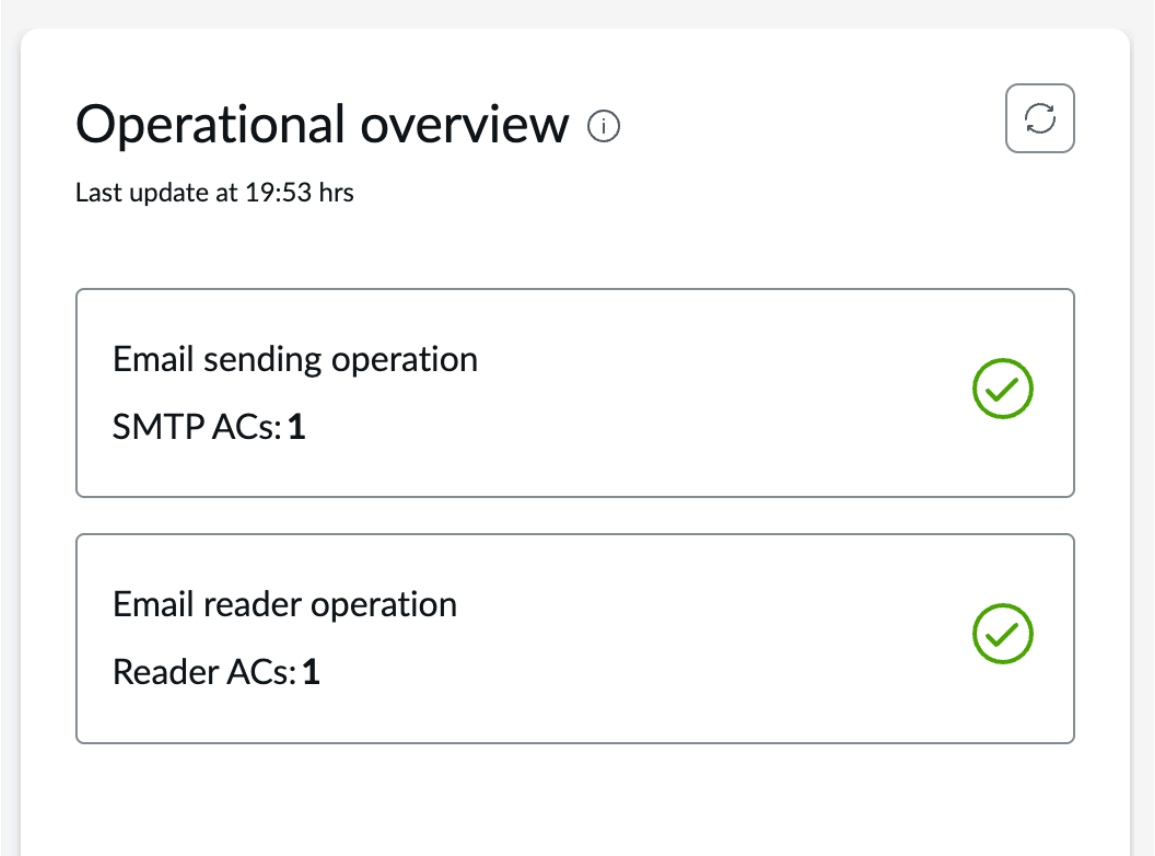
UI 구성요소	설명
이메일 상태	이메일 상태는 표시된 시간 범위 동안 이메일 큐 내의 각 상태 범주에 있는 총 이메일 수입니다.
바운스 관리	바운스 관리는 표시된 기간 내에 전송 실패로 인해 수신된 총 하드 바운스 및 소프트 바운스 수를 보여줍니다.
처리량 속도	표시된 시간 범위 동안 분당 전송된 평균 이메일 수입니다.
이메일당 평균 지연 시간	표시된 시간 범위 내에 이메일을 전송 준비 상태에서 전송됨 상태로 전환하는 데 걸린 평균 시간입니다.
평균 작업 처리 시간	표시된 시간 범위 내에 SMTP 보낸 사람 작업이 이메일 처리를 완료하는 데 걸린 평균 시간입니다.
평균 이메일 전송 시간	표시된 시간 범위 내에 이메일이 SMTP 서버로 릴레이되는 데 걸린 평균 시간입니다.

운영 개요

운영 개요는 표시된 시간 동안의 이메일 전송 및 판독기 작업에 대한 개요를 제공하며, 새로 고침하여 최신 업데이트 상태를 가져올 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

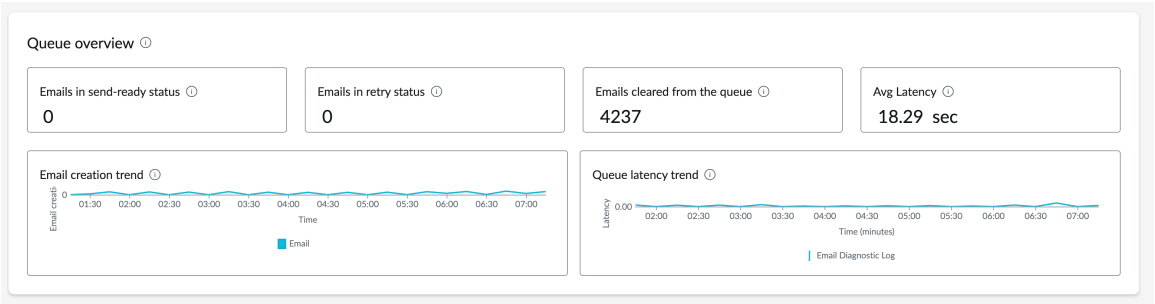
운영 개요



큐 개요

큐 개요는 처리 보류 중인 기록 및 상태를 포함하여 모든 이메일 기록에 대한 인사이트를 제공합니다.

큐 개요



큐 개요

UI 구성요소	설명
발송 준비 상태의 이메일	처리를 위해 선택할 준비가 된 이메일 수입니다.
재시도 상태의 이메일	그런 다음 배달 실패가 발생하여 다시 처리하도록 예약된 이메일 수입니다.
큐에서 지워진 이메일	표시된 시간 범위 동안 성공적으로 처리된 이메일 수입니다.
평균 지연 시간	각 이메일을 성공적으로 처리하고 큐 밖으로 이동하는 데 걸린 평균 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

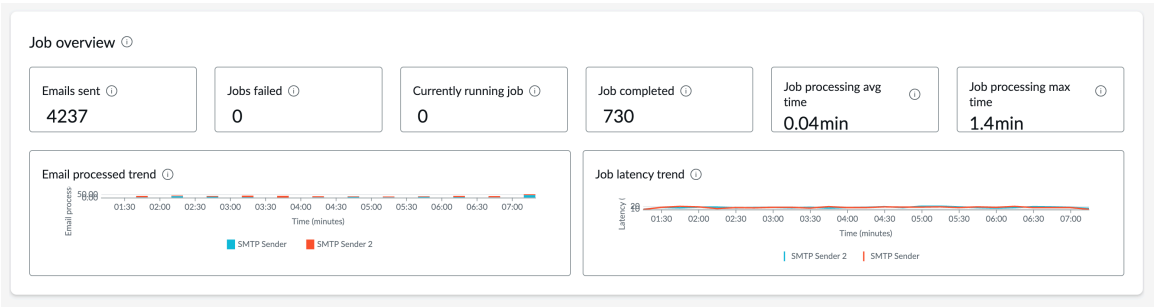
큐 개요

UI 구성요소	설명
이메일 작성 추세	테이블에서 다양한 간격으로 생성된 이메일 기록 sys_email 추세입니다.
큐 지연 시간 추세	표시된 시간 범위 내의 모든 작업에 대한 다양한 간격의 평균 대기 시간 추세입니다.

작업 개요

작업 개요는 상태, 성과 및 메트릭을 표시하는 통합 뷰로, 관리자와 사용자가 운영 상태를 빠르게 파악할 수 있도록 합니다. 처리된 작업 인사이트만 표시되고 현재 실행 중인 작업은 제외됩니다.

작업 개요



작업 개요

UI 구성요소	설명
전송된 이메일	표시된 시간 범위 내에 성공적으로 전송된 이메일 수입니다.
작업 실패함	표시된 시간 범위 내에서 실행 중에 실패한 총 작업 수입니다.
현재 실행 중인 작업	표시된 시간 범위 동안 현재 실행 중인 작업(실시간 상태)입니다.
작업 완료됨	표시된 시간 범위 내에 실행을 완료한 작업입니다.
작업 처리 평균 시간	표시된 시간 범위 내에서 작업당 이메일을 처리하는 데 걸린 평균 시간
작업 처리 최대 시간	표시된 시간 범위 내에서 이메일을 처리하는 데 작업에 걸린 최대 시간입니다.
이메일 처리 추세	표시된 시간 범위 내의 모든 보낸 사람 작업에서 처리한 이메일의 추세를 표시합니다.
작업 지연 시간 추세	표시된 시간 범위 내의 모든 작업에 대해 다양한 간격으로 평균 대기 시간 추세를 표시합니다.

오류 로그 개요

문제를 빠르게 식별할 수 있도록 모든 오류 발생, 유형 및 추세에 대한 빠른 시각적 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.

오류 개요

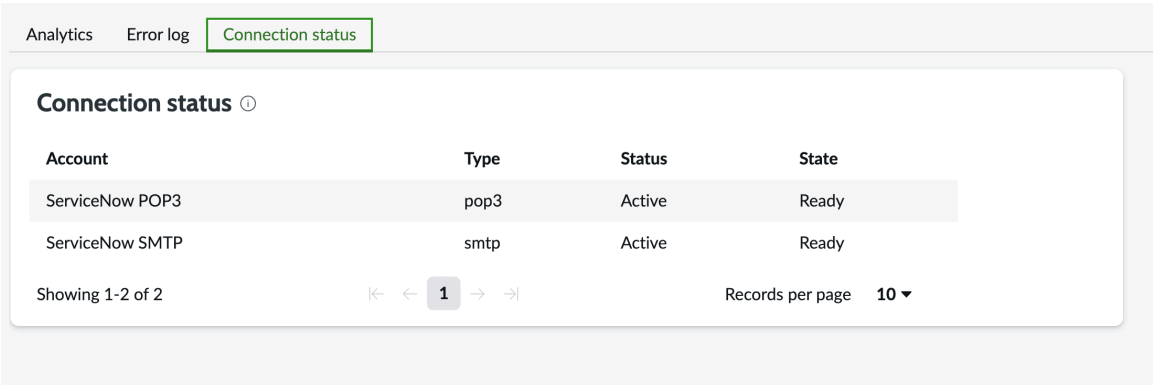
UI 구성요소	설명
오류 수	표시된 시간 범위 동안의 총 오류 수를 표시합니다.
차단된 이메일 주소	표시된 기간 동안 반송으로 인해 차단된 이메일 주소 수입니다.
하드 바운스	표시된 시간 범위 내의 하드 바운스 수입니다.
소프트 바운스	표시된 시간 범위 내의 소프트 바운스 수입니다.
상위 오류	표시된 시간 범위 내에서 상위 5개 오류를 개수와 함께 표시합니다.
이탈 추세	시간 범위에 표시된 기간 동안 수신된 하드 바운스 및 소프트 바운스를 표시합니다.

오류 로그

오류 로그는 인스턴스 내에서 발생하는 문제, 실패 또는 예기치 않은 이벤트에 대한 정보를 캡처하고 제공합니다.

연결 상태

커넥트 상태



연결 상태는 인스턴스에 구성된 모든 이메일 계정의 실시간 상태를 표시합니다.

이메일 템플릿

관리자는 이메일 템플릿을 사용하여 이메일 알림의 제목과 메시지 본문에 재사용 가능한 콘텐츠를 만들 수 있습니다.

템플릿은 특정 시스템 활동에 대해 일관된 정보를 제공하고 유사한 작업에 대해 여러 이메일 알림을 만드는 효율성을 향상시킵니다. 필요한 경우 알림 양식의 제목과 메시지 본문 내용을 재정의하여 템플릿을 사용하는 이메일에 대해 즉석에서 약간의 변경을 수행할 수 있습니다. 일반적인 방법은 템플릿에서 메시지 본문을 정의하고 다양한 유형의 받는 사람에 대해 새 제목 줄을 만드는 것입니다. 생성할 수 있는 템플릿 수에는 제한이 없습니다.

이메일 템플릿은 서식 있는 HTML 형식으로 만들어지며, 관리자는 기존 이메일 템플릿을 서식 있는 HTML로 변환할 수 있습니다(Eureka 릴리스부터 시작). 이 형식은 다음과 같은 몇 가지 이점을 제공합니다.

- 원시 HTML 콘텐츠는 WYSIWYG 형식으로 변환됩니다.
- 콘텐츠는 기능이 풍부한 HTML 편집기에서 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.

- 메일 스크립트는 여러 이메일 알림에서 재사용할 수 있는 읽기 쉬운 단일 줄로 압축됩니다.
- 링크가 끊어지는 것을 방지하기 위해 특정 인스턴스와 관련된 URL을 사용하여 연결된 이미지는 절대 링크로 변환됩니다.

이메일 템플릿 생성

일반 텍스트가 아닌 서식 있는 HTML 서식을 사용하여 이메일 템플릿을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식 필드를 입력합니다(표 참조).

필드	설명
이름	템플릿의 고유한 이름을 입력합니다. 예를 들어 change.update.risk를 입력합니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
이메일 레이아웃	미리 정의된 이메일 레이아웃을 사용하여 템플릿의 메시지 본문 형식을 지정하려면 레이아웃을 선택합니다.
테이블	관련된 테이블의 이름을 선택합니다. 예를 들어, 변경 요청 [change_request]입니다.
제목	이메일의 목적을 설명하는 제목을 입력합니다. 선택한 테이블에서 사용할 수 있는 필드에서 제목 라인에 적합한 변수를 선택합니다. 변수를 표시할 위치에 커서를 놓고 변수 선택 열에서 필드 이름을 클릭합니다. 예: `${sys_class_name} ${number} with ${risk} risk has been assigned to you.`
메시지 HTML	이메일 템플릿 메시지의 내용을 입력합니다. HTML 편집기 도구 모음을 사용하여 HTML의 서식을 지정할 수 있으며 변수 선택 열의 변수를 포함할 수 있습니다. 변수는 알림 테이블, 이 테이블의 상위 테이블, 참조 테이블에서 사용 가능한 열 이름에 매핑됩니다. 변수를 사용하여 인시던트 짧은 설명이나 의견, 작업 메모와 같은 테이블에 있는 기록의 값을 포함하십시오. 메모: ○ 템플릿이 알림에 적용되면 이메일 알림 양식의 콘텐츠 유형 필드에서 **HTML** 및 일반 텍스트 또는 **HTML**을 선택할 때 이 필드의 내용이 사용됩니다. ○ HTML 코드를 사용하여 ${comments} 변수의 내용 모양을 제어할 수 없습니다. ○ 알림을 트리거한 기록에 대한 링크를 포함하려면 문서를 기록에 대한 링크 사용참조하십시오.
메시지 텍스트	일반 텍스트로 보낼 알림 메시지를 입력합니다. 주: 템플릿이 알림에 적용되면 이메일 알림 양식의 콘텐츠 유형 필드에서 **HTML** 및 일반 텍스트 또는 텍스트를 선택할 때 이 필드의 콘텐츠가 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.

필드	설명
SMS 대체	SMS 장치에 전달할 다른 메시지를 만듭니다. 가장 중요한 정보만 표시하는 간단한 메시지를 입력합니다. 이 메시지 필드가 비어 있으면 메시지 텍스트 필드의 내용이 SMS 메시지에 사용됩니다. 주: 이 필드의 메시지는 SMS로 구성된 장치로 메시지를 보낼 때 사용됩니다.

관련 정보

이메일 레이아웃 만들기

이메일 알림에 템플릿 적용

이메일 템플릿을 생성한 후 알림에 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 템플릿을 사용해야 하는 이메일 알림 기록을 엽니다.
3. 포함될 항목 섹션으로 이동합니다.
4. 이메일 템플릿 필드에서 적절한 템플릿을 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

이메일 템플릿을 서식 있는 HTML로 변환

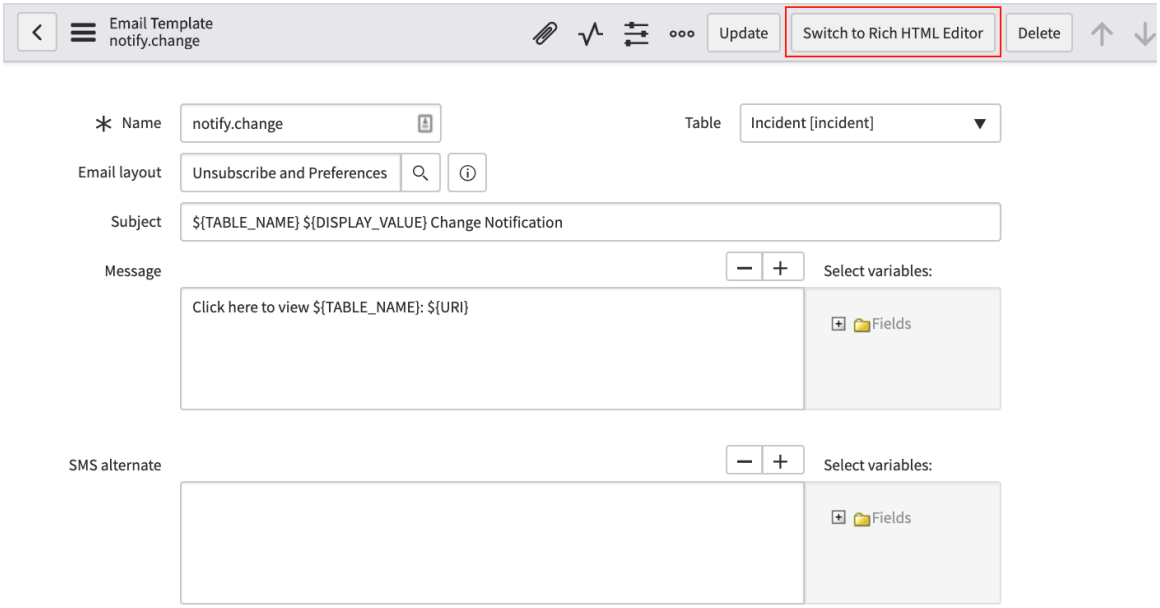
Eureka 릴리스 이전에 생성된 이메일 템플릿이 있는 경우 이를 서식 있는 HTML로 변환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이메일 〉 템플릿.
2. 변환하려는 이메일 템플릿을 엽니다.

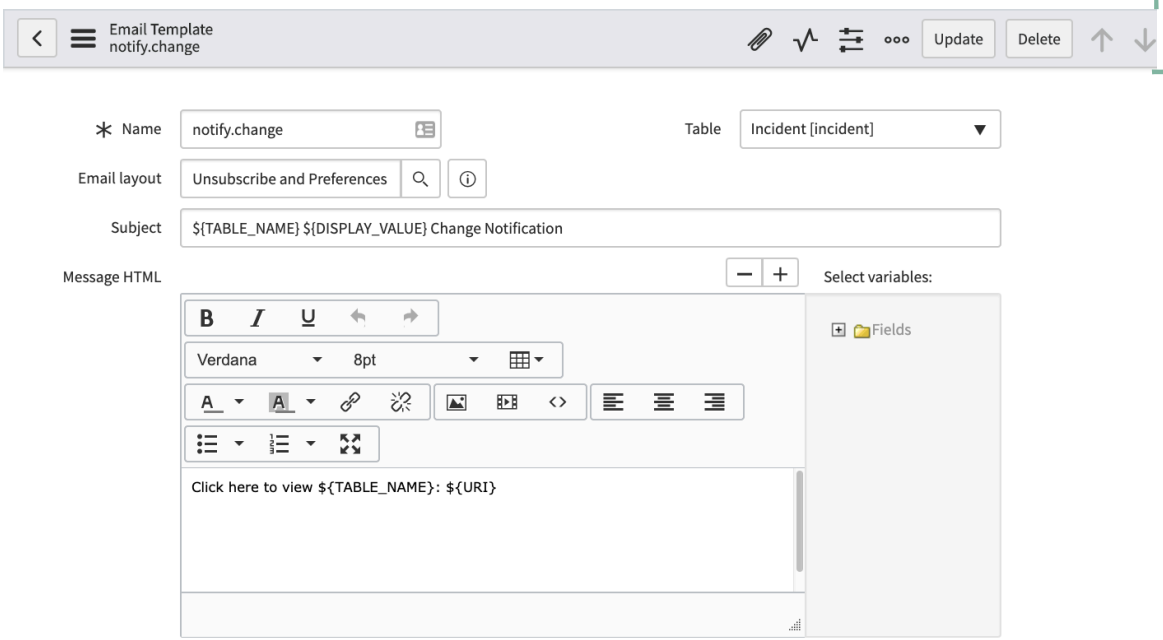
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 서식 있는 **HTML** 편집기로 전환을 클릭합니다.

   컨텐츠가 변환되면 컨텐츠에 다음과 같은 변경 사항이 적용됩니다.

   - HTML 편집기: 메시지 필드의 원시 HTML은 메시지 **HTML** 필드에서 WYSIWYG 텍스트로 렌더링됩니다. 콘텐츠는 기능이 풍부한 HTML 편집기에서 편집할 수 있습니다.
   - 간소화된 메일 스크립트: 본문의 모든 메일 스크립트는 이메일 스크립트 [sys_script_email] 테이블에 자동으로 저장되고 포함된 스크립트 태그로 알림 본문에서 대체됩니다. 이렇게 하면 템플릿 본문을 더 쉽게 읽을 수 있으며 여러 이메일 템플릿에서 스크립트를 더 쉽게 재사용할 수 있습니다.



4. 필요에 따라 WYSIWYG 편집기를 사용하거나 기본 HTML을 편집하여 메시지 텍스트를 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.

주: 화면 하단의 문자 "P"는 메시지 내에서 커서의 위치를 나타냅니다 필드 이 경우 커서는 〈HTML〉 태그.

주: 서식 있는 HTML로 이미 서식이 지정된 전자 메일 템플릿에는 서식 있는 **HTML** 편집기로 전환 단추가 표시되지 않습니다.

Example:
이전 버전에서 변환된 템플릿으로 작업하든 서식 있는 HTML 형식으로 새 템플릿을 만들든 관계없이 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림 이메일 스크립트. 스크립트가 완료되면 ${mail_script:script name} 이 포함된 스크립트 태그가 이메일 템플릿 본문에 추가되어야 합니다. 이렇게 하면 여러 이메일 템플릿에서 동일한 스크립트를 쉽게 사용할 수 있습니다. 한 템플릿에서 다음 템플릿으로 복사하여 붙여넣어야 하는 것은 포함된 스크립트 태그뿐입니다.

새 이메일 알림 또는 변환된 이메일 알림 또는 템플릿의 본문에 메일 스크립트를 수동으로 입력한 다음 레코드를 저장하려고 하면 메일 스크립트를 변환해야 하는지 여부를 묻는 메시지가 나타납니다. 변환되지 않은 메일 스크립트는 종종 HTML 편집기 내에서 실행되지 않습니다. 예를 선택하면 스크립트가 이메일 스크립트 [sys_script_email] 테이블에 추가되고 본문에서 포함된 스크립트 태그로 자동으로 대체됩니다.

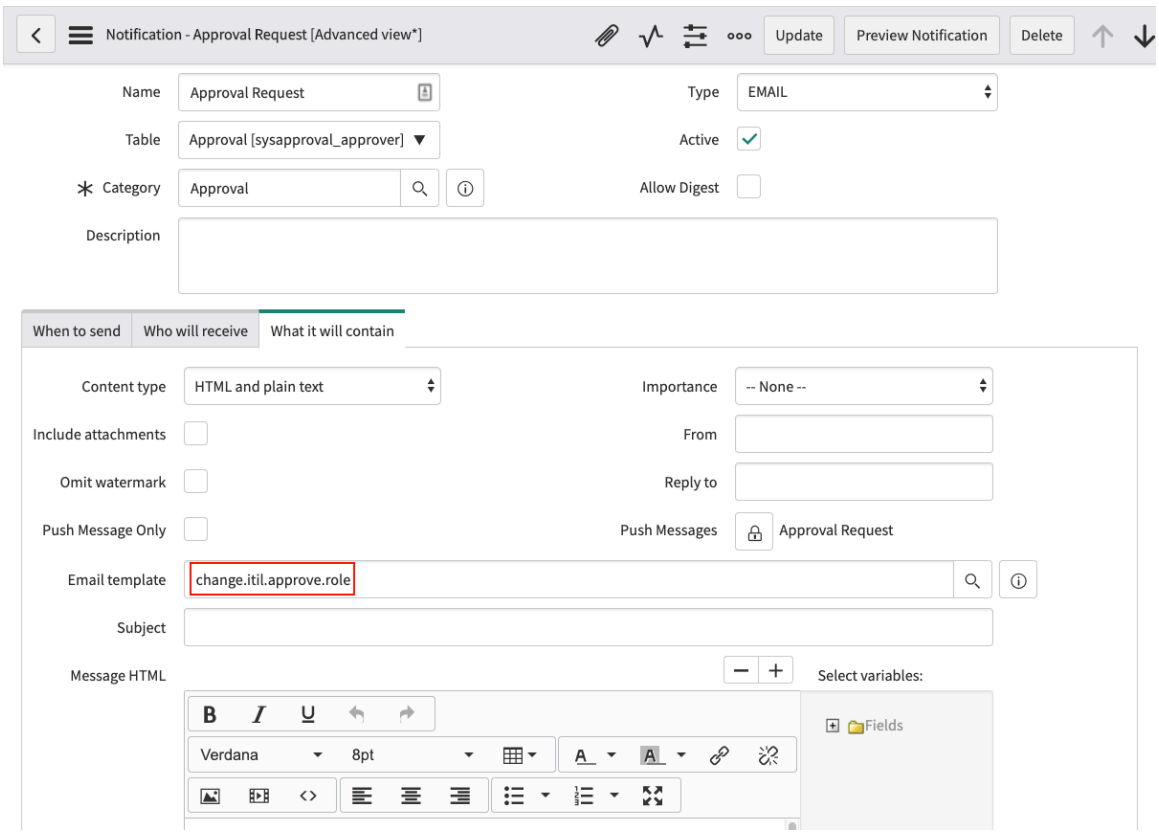
이메일 템플릿을 열고 알림 스크립트 표시 관련 링크를 클릭하여 메일 스크립트를 원래 양식으로 볼 수 있습니다.

템플릿으로 이메일 메시지 작성

이메일 템플릿은 이메일 메시지를 작성하는 데 사용할 수 있는 데이터베이스 테이블의 필드 목록을 제공합니다.

이메일 템플릿에는 이메일 수신자가 미리 형식이 지정된 응답을 인스턴스로 다시 보내는 링크를 선택하기만 하면 되는 **mailto** 자동 응답 링크가 포함될 수 있습니다. 승인이 필요하다는 알림에 사용되는 이메일 템플릿을 예로 들 수 있습니다. 다음 예는 기본 이메일을 보여줍니다.

템플릿이 지정된 이메일 알림

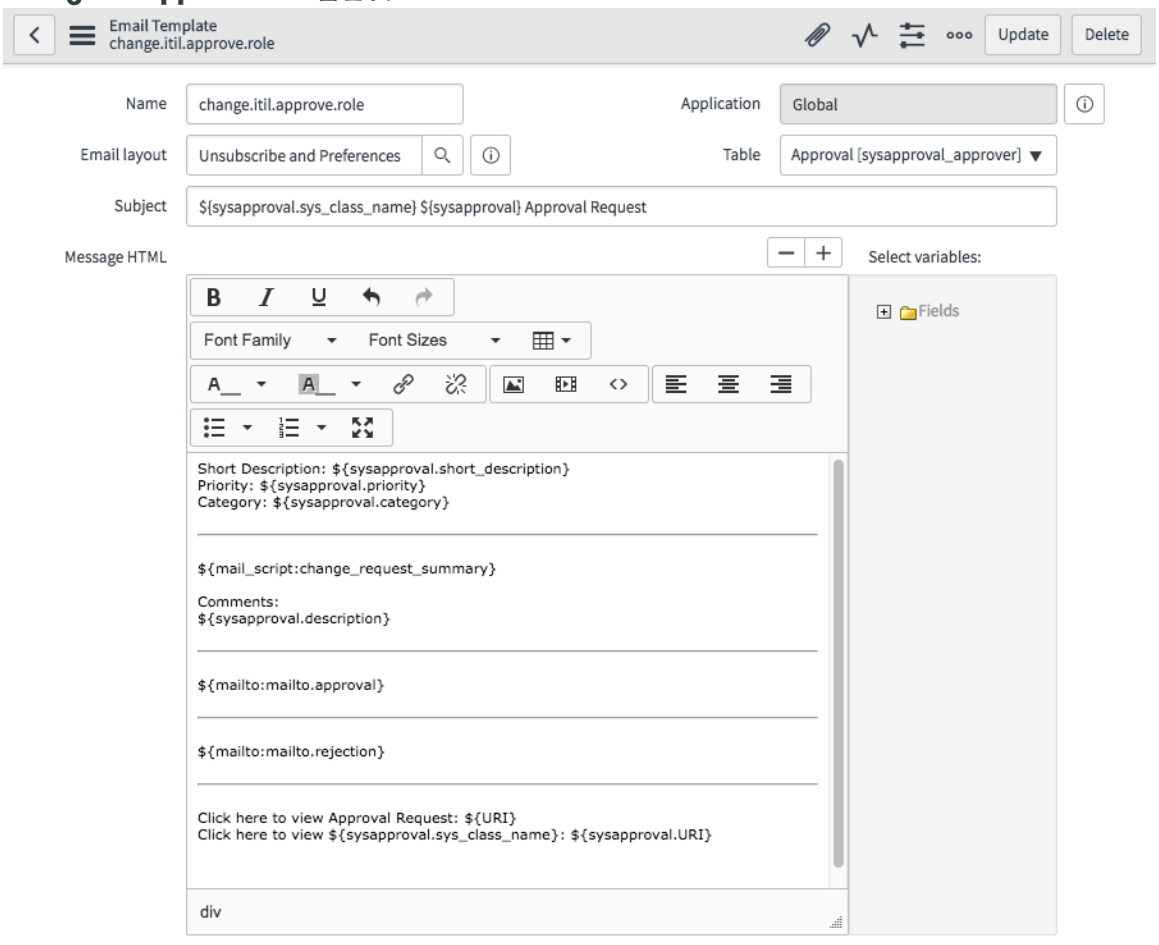


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 경우 변경 요청 승인이 요청되면 sysapproval_approval 테이블이 업데이트됩니다. 그런 다음 "승인 이벤트" 비즈니스 규칙이 실행되어 "approval.inserted" 이벤트가 생성됩니다. "승인 요청" 이메일 이벤트는 approval.inserted 이벤트를 처리하도록 정의되고, 이 이메일 이벤트는 다음 change.itil.approve.role 이메일 템플릿을 사용하도록 정의됩니다. 이 템플릿에는 두 개의 mailto: 항목이 지정되어 있습니다. 하나는 "mailto.approval"이고 다른 하나는 "mailto.rejection"입니다. 이 이메일 템플릿은 이메일 수신자가 이메일의 링크를 클릭하기만 하면 변경 요청을 승인하거나 거부할 수 있는 자동 응답을 작성합니다.

서식 있는 HTML 편집기를 사용한 **change.itil.approve.role** 템플릿의 모양은 다음과 같습니다.

change.itil.approve.role 템플릿



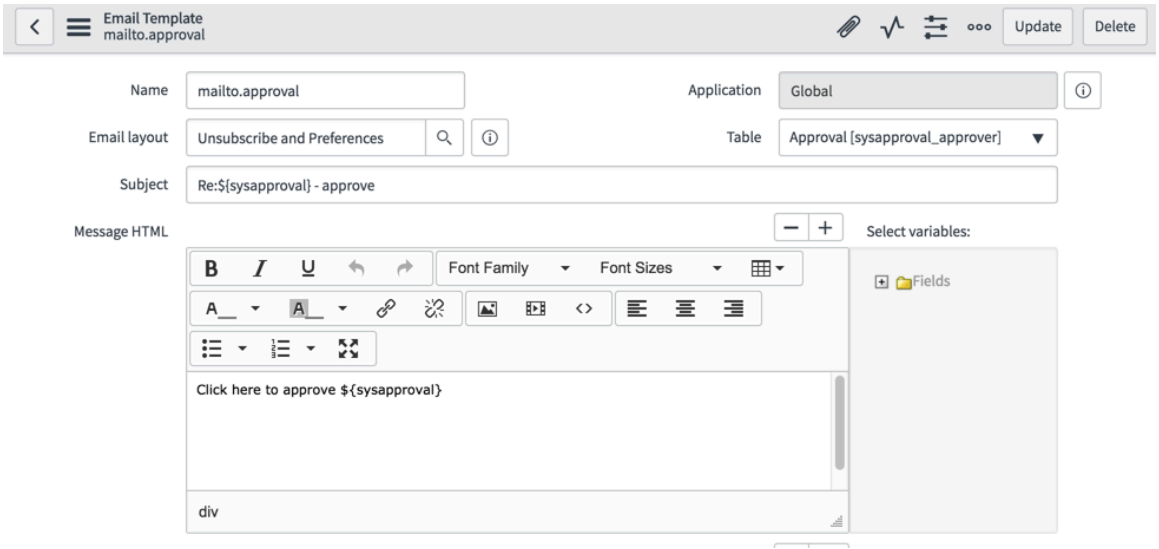
오른쪽의 선택 목록에는 sysapproval_approver 테이블에서 사용할 수 있는 필드가 표시됩니다.

또한 **change.itil.approve.role** 템플릿은 미리 정의된 이메일 레이아웃(구독 취소 및 기본 설정)을 사용하는데, 이 레이아웃은 수신자가 승인 알림 구독을 취소하고 알림 기본 설정을 지정할 수 있는 링크를 제공합니다.

다음은 **mailto.approval** 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.

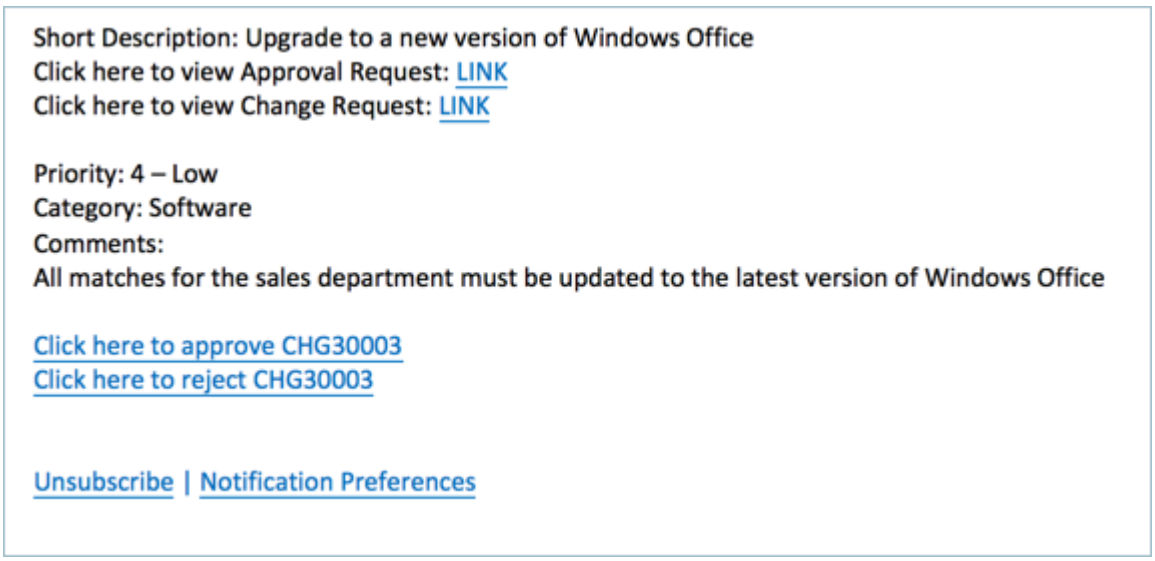
MailTo 승인 템플릿



주: 여기를 클릭하여 승인 **${sysapproval}** 줄 다음 줄에 텍스트를 넣으면 이 텍스트가 이메일의 실제 본문을 형성합니다.

사용된 템플릿의 조합은 다음 예제와 유사한 이메일을 생성합니다.

템플릿 작성 이메일 메시지



전자 메일 받는 사람은 메일에서 다음 링크를 사용할 수 있습니다.

- 변경 요청의 모든 세부 사항을 볼 수 있는 링크
- 승인 기록을 볼 수 있는 링크
- 변경을 승인하기 위한 자동 이메일 응답을 생성하는 링크
- 변경을 거부하기 위한 자동 이메일 응답을 생성하는 링크
- 승인 알림 구독을 취소하는 링크와 알림 기본 설정을 위한 또 다른 링크

관련 정보

이메일 레이아웃

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 템플릿에 빈 줄 추가

HTML 태그를 사용하여 이메일 템플릿에 빈 줄을 쉽게 추가할 수 있습니다.

이러한 HTML 태그를 신중하게 사용하면 이메일을 더 쉽게 읽을 수 있습니다.

- 줄 바꿈을 삽입하는 데 사용할 **
** 수 있습니다.
- 단락을 ** ... ** 태그로 줄 바꿈하여 이메일 서식을 멋지게 지정할 수 있습니다.

달력 통합

이메일 알림의 경우 임포트 익스포트 맵을 사용하여 기록에 대한 정보를 활용하고 Outlook 또는 다른 달력과 통합할 수 있습니다.

예를 들어, 이메일 알림은 변경 요청의 계획된 시작 및 종료 날짜를 기반으로 달력 이벤트를 만들 수 있습니다. 달력과의 통합을 활성화하기 위해 다음 iCalendar 변수를 이메일 템플릿 메시지에 추가하고 알림에서 이메일 템플릿을 참조할 수 있습니다. 변수는 메시지 텍스트 필드에 추가되어야 합니다.

변수	설명
${dtstart}	시작 날짜
${dtend}	종료 날짜
${location}	위치
${alarm_time}	경보 또는 미리 알림 시간

기본적으로 인스턴스는 약속 [itil_appointment] 테이블과 변경 요청 [change_request] 테이블에 대한 임포트 및 익스포트 맵을 사용하여 iCalendar 변수의 값을 계산합니다. 또한 인스턴스는 활성화하는 플러그인에 따라 다른 테이블에 대한 임포트 및 익스포트 맵을 사용합니다. 예를 들어 Incident(com.snc.incident) 플러그인을 활성화하면 인스턴스가 인시던트 [incident] 테이블의 임포트 및 익스포트 맵을 사용합니다.

각 임포트 익스포트 맵은 서로 다른 iCalendar 필드 세트를 지정할 수 있습니다. 예를 들어, icalendar.change_request 임포트 익스포트 맵은 두 개의 iCalendar 필드만 매핑합니다.

인스턴스는 이메일 템플릿에서 외부 이름 값을 변수 이름으로 사용합니다. 예를 들어, icalendar.change_request 가져오기 내보내기 맵은 *dtstart* 및 *dtend* 변수를 정의합니다.

외부 이름	연결된 변수 이름	테이블	필드 매핑됨	필드 레이블
DT스타트	*${dtstart}*	change_request	start_date	계획된 시작 날짜
텐드	*${dtend}*	change_request	end_date	계획된 종료 날짜

날짜 필드를 **iCalendar** 변수에 매핑

iCalendar 초대에 대한 임포트 익스포트 맵에서 *dtstart* 및 *dtend* 변수의 필드 매핑을 변경하여 달력 초대 알림에서 날짜 정보를 제공하는 필드를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_impex_map.list를 입력합니다.
2. 편집할 맵을 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. 필드 맵 관련 목록에서 **end_date** 또는 **start_date** 매핑된 필드를 클릭하여 필요에 따라 *dtstart* 또는 *dtend*에 대한 매핑을 변경합니다.
4. 데이터베이스 필드를 시작 날짜 또는 종료 날짜를 설정하는 데 사용할 필드로 변경합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

사용자 지정 테이블에 대한 **iCalendar** 초대 생성

사용자 지정 테이블의 필드 값을 사용하는 iCalendar 초대를 생성하려면 iCalendar 필드의 값을 계산하는 임포트 익스포트 맵을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. *${dtstart}* 및 *${dtend}* 변수에 매핑되는 필드에 날짜/시간 필드 유형을 사용하여 사용자 지정 테이블과 필드를 생성합니다.
2. 탐색 필터에 sys_impex_map.list를 입력합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 다음 필드를 설정합니다.
   - 이름: icalendar.<table name>. 명명 규칙을 사용합니다. 예를 들어 **icalendar.u_my_custom_table**.
   - 테이블: 생성한 사용자 지정 테이블을 선택합니다.
   - 유형: **icalendar**를 선택합니다.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.
6. 필드 맵 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 매핑 항목 마법사에서 데이터베이스 필드에 매핑을 선택합니다.
8. *dtstart* 및 *dtend*에 대한 필드 매핑을 생성합니다.

   Example
   예를 들어, 외부 이름 *dtstart* 를 u_my_custom_table의**u_meeting_start_time** 필드에 매핑합니다.

   주: 이러한 변수는 필수입니다.

9. 제출을 선택합니다.
10. 필요에 따라 다음 iCalendar 필드에 대한 필드 매핑을 생성합니다.
    - D스타트
    - 텐드
    - 위치
    - alarm_time
11. 업데이트를 선택합니다.

    다음은 iCalendar 변수와 사용자 지정 테이블의 사용자 지정 필드 간의 샘플 필드 매핑입니다 u_my_custom_table

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 필드 매핑

외부 이름	데이터베이스 필드	유형	맵
DT스타트	u_meeting_start_time	필드	icalendar.u_my_custom_table
텐드	u_meeting_end_time	필드	icalendar.u_my_custom_table

12. iCalendar 초대장에 포함할 내용을 정의하는 이메일 템플릿을 생성합니다.

a. 테이블 필드를 생성한 사용자 지정 테이블로 설정합니다.

b. 메시지 텍스트 필드에서 다음 형식을 사용하여 iCalendar 초대를 정의합니다.

```
BEGIN:VCALENDAR
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dtstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

주: 메일 스크립트는 회의 초대 이메일 템플릿에서 허용되지 않거나 처리되지 않습니다.

iCalendar 초대 템플릿 상세 정보

iCalendar 템플릿 라인	필수?	메모
시작:VCALENDAR	예	
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN	예	
버전:2.0	예	
메서드:요청	예	
시작:VEVENT	예	
참석자; 역할=REQ-PARTICIPANT; RSVP=예:MAILTO:${to}	예	${to}에는 알림에 정의된 수신자가 포함되어 있습니다.
DTSTART:${dtstart}	예	임포트 익스포트 맵을 사용하여 dtstart를 사용자 지정 테이블의 시작 시간 필드에 매핑해야 합니다.
DTEND:${dtend}	예	임포트 익스포트 맵을 사용하여 dtend 를 사용자 지정 테이블의 종료 시간 필드에 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.

iCalendar 템플릿 라인	필수?	메모
UID:${sys_id}	예	sys_id 또는 기록 번호 필드와 같이 기록을 고유하게 식별하는 필드의 이름을 제공해야 합니다.
DTSTAMP:${dtstamp}	예	
요약:${u_meeting_summary}	아니요	사용자 지정 테이블에 있는 텍스트 필드의 요약을 포함하려면 필드 이름(예: u_meeting_summary)을 입력합니다. 요약 필드 값에는 줄 바꿈이 포함될 수 없습니다. 필드 매핑을 생성할 필요가 없습니다.
끝:VEVENT	예	
끝:VCALENDAR	예	

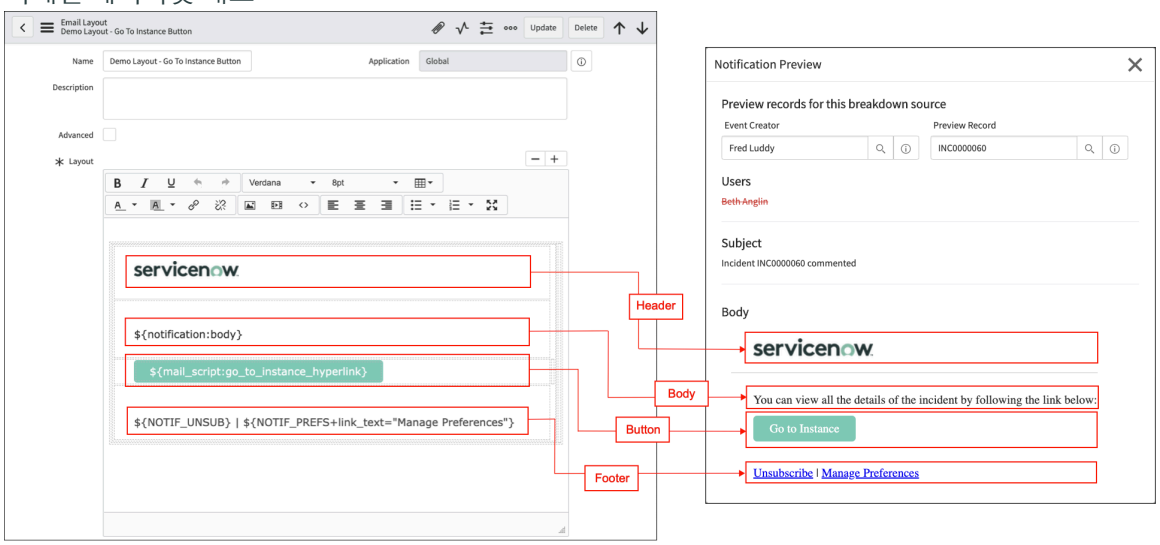
13. iCalendar 초대를 트리거하는 이메일 알림을 생성하고 그에 따라 다음 필드가 설정되었는지 확인합니다.

- 테이블: 사용자 지정 테이블을 선택합니다.
- 유형: 회의 초대를 선택합니다.
- 콘텐츠 유형: 일반 텍스트 만을 선택합니다.
- 이메일 템플릿: 생성한 템플릿을 선택합니다.

이메일 레이아웃

이메일 템플릿의 메시지 본문에 재사용 가능한 콘텐츠를 만듭니다.

이메일 레이아웃 개요



관리자는 이메일 레이아웃을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 모든 이메일 알림의 레이아웃이 항상 머리글, 본문 및 바닥글을 표시하는 등 일관적인지 확인합니다.
- 모든 이메일 알림에 회사 로고 또는 배경과 같은 정적 콘텐츠를 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.

- 텍스트 글꼴, 크기 및 색상 설정과 같이 이메일 템플릿의 메시지 본문에 사용할 수 있는 인라인 스타일을 선언합니다.
- 사용자에게 알림 구독 취소 또는 알림 기본 설정 관리와 같은 일반적인 응답 작업에 대한 링크를 제공합니다.

주: 메일 스크립트와 같은 동적 컨텐츠를 표시하려면 이메일 템플릿을 사용합니다. 자세한 내용은 이메일 템플릿 생성을(를) 참조하십시오.

이메일 레이아웃은 이메일 템플릿의 메시지 본문에 HTML 요소를 삽입합니다. 이메일 레이아웃에서 정의한 모든 스타일 요소를 이메일 템플릿에 사용할 수 있습니다. 이메일 레이아웃은 이러한 형식의 스타일 시트를 지원합니다.

-]]> 요소 내에 정의된 내부 스타일시트입니다<![CDATA[<style>.
- ### 특성 내의 인라인 스타일입니다.

기본적으로 시스템에는 관리자가 자체 레이아웃을 생성하는 데 사용할 수 있는 몇 가지 샘플 레이아웃이 포함되어 있습니다. 관리자는 인라인 HTML 편집기를 사용하거나 HTML 코드를 수동으로 입력하여 이메일 레이아웃을 만들 수 있습니다. 시스템은 이메일 레이아웃 [sys_email_layout] 테이블에 이메일 레이아웃 기록을 저장합니다.

주: 알림 기록이나 템플릿의 알림에 콘텐츠가 없으면 레이아웃이 적용되지 않습니다.

이메일 레이아웃 만들기

이메일 레이아웃을 생성하여 하나 이상의 이메일 템플릿 본문에 표시할 HTML 컨텐츠를 지정합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자
- 필요한 기록: 이메일 템플릿 기록

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이메일 〉 레이아웃.
   시스템에 기존 이메일 레이아웃 목록이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 빈 이메일 레이아웃 양식이 표시됩니다.
3. 양식을 작성합니다.

이메일 레이아웃 필드

필드	설명
이름	기록에 고유한 이름을 지정합니다.
애플리케이션	이 기록이 속한 상위 애플리케이션을 나열합니다.
설명	레이아웃에 대한 선택적 설명을 지정합니다.
고급	고급 레이아웃 필드를 표시할지 여부를 선택합니다.
레이아웃	인라인 편집기를 사용하여 HTML 요소를 추가합니다. 시스템이 레이아웃을 사용하는 이메일 템플릿의 본문에 이 필드의 HTML을 표시합니다. 관련 기록의 컨텐츠를 표시하려면 알림 변수를 포함합니다. 알림 변수에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 알림 변수.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 편집기는 소스 코드 보기에서 입력하는 모든 HTML 코드의 서식을 자동으로 지정합니다.
고급 레이아웃	이 필드를 사용하여 HTML 코드를 수동으로 입력합니다. 시스템이 레이아웃을 사용하는 이메일 템플릿의 본문에 이 필드의 HTML을 표시합니다. 주: 이 필드에 텍스트를 입력하려면 구문 강조 및 스크립트 서식을 비활성화하려면 여기를 클릭하십시오를 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   시스템이 이메일 레이아웃 기록을 생성합니다.
5. 다음으로 이동 시스템 통보 〉 이메일 〉 템플릿.
   시스템에 기존 이메일 템플릿 목록이 표시됩니다.
6. 이메일 레이아웃을 사용할 이메일 템플릿을 선택합니다.
   시스템에 이메일 템플릿 기록이 표시됩니다.
7. 전자 메일 레이아웃에서 전자 메일 메시지 본문의 서식을 지정하는 데 사용할 전자 메일 레이아웃을 선택합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.
   해당 이메일 템플릿이 선택한 이메일 레이아웃을 사용하여 이메일 메시지 본문의 서식을 지정합니다.

이메일 보존

더 이상 필요하지 않거나 이메일 테이블이 지나치게 큰 경우 이메일 메시지를 보관하고 결국 삭제할 수 있습니다.

이메일 보존은 헬싱키 릴리스부터 사용할 수 있습니다.

이메일 보관 및 삭제 플러그인

이메일 보관 및 폐기 기능은 데이터 보관 및 이메일 보존 플러그인을 사용합니다. 이메일 기록을 보관하고 삭제하려면 데이터 보관 플러그인이 활성 상태여야 합니다. 이메일 보존 플러그인은 시스템에서 이메일 기록을 보관하고 삭제하는 시기를 지정하는 일련의 규칙을 제공합니다.

주: 또한 Email Retention 플러그인은 인바운드 이메일 작업이 계속 작동하는 데 필요한 워터마크를 시스템에서 삭제하지 못하도록 합니다.

이메일 보존 플러그인과 관련된 보관 및 삭제 규칙은 새 인스턴스에서 기본적으로 활성화됩니다. 업그레이드된 인스턴스에서는 플러그인과 보관 및 삭제 규칙을 모두 수동으로 활성화해야 합니다. ServiceNow 은 이러한 규칙을 활성화하기 전에 해당 규칙을 검토하고 승인할 것을 권장합니다.

인스턴스에 이메일 기록을 관리하는 프로세스가 이미 있는 경우에는 이메일 보존 플러그인을 활성화할 필요가 없습니다. 현재 프로세스를 이메일 보존으로 바꾸려면 보관 및 삭제 규칙을 활성화하기 전에 현재 프로세스를 비활성화해야 합니다.

이메일 기록 보관 및 삭제

보관이란 기록이 보관 규칙 시간 제한을 초과할 때 이메일 [sys_email] 테이블에서 보관 이메일 [ar_sys_email] 테이블로 기록을 이동하는 것을 의미합니다. 삭제 한다는 것은 삭제 규칙 시간 제한을 초과할 때 이메일 보관 테이블의 기록을 삭제하는 것을 의미합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 삭제 규칙이 이메일 기록을 삭제해도 연결된 워터마크는 삭제되지 않습니다. 인바운드 이메일 작업이 계속 작동할 수 있도록 보존됩니다.

기본 보관 및 삭제 규칙

이메일 보존은 다음과 같은 이메일 보관 규칙을 제공합니다.

- 이메일 - 무시됨 및 90일 이상: 현재 날짜로부터 90일 이상 전에 생성되었으며 수신-무시 또는 전송-무시 유형인 이메일 메시지 기록을 보관합니다.
- 이메일 - 1년 이상: 현재 날짜로부터 365일 이전에 만들어진 이메일 메시지 기록을 보관합니다.

이메일 보존은 다음과 같은 이메일 삭제 규칙도 제공합니다.

이메일 보관 - 1년 이상: 현재 날짜 이전 365일 이상 보관된 이메일 기록을 삭제합니다.

이러한 기본 설정을 사용하면 이메일 메시지가 총 2년 동안 인스턴스에 보관됩니다(이메일 테이블의 경우 1년, 이메일 아카이브 테이블의 경우 1년). 이 기간이 끝나면 시스템은 이메일 보관 테이블에서 만료된 이메일 기록을 삭제합니다.

주: 기본적으로 이러한 규칙은 새 인스턴스에서는 활성화되고 업그레이드 시에는 비활성화됩니다. 보관 및 삭제 규칙을 활성화하면 시스템에서 실행됩니다.

다른 기록 관리 구현과의 호환성

테이블 클리너와 같은 다른 방법을 사용하여 이메일 기록을 관리하고 있는 경우에는 이메일 보존 기능을 사용할 필요가 없습니다. 예기치 않은 기록 삭제를 ServiceNow 방지하려면 동일한 인스턴스에서 동시에 여러 이메일 관리 프로세스를 사용하지 않는 것이 좋습니다.

주: 기존 기록 관리 구현을 이메일 보존으로 대체하는 데 도움이 필요하면 전문 서비스 또는 영업 담당자에게 문의하십시오.

이메일 기록 보관 및 삭제의 영향

인바운드 이메일 작업은 이메일 본문을 관련 기록의 작업 메모에 복사합니다. 인바운드 이메일 기록이 나중에 삭제되면 이메일의 텍스트 사본이 여전히 포함되어 있지만 수신된 이메일 섹션이 작업 메모에 더 이상 표시되지 않습니다.

시스템에서 기록에 대한 이메일 메시지를 보내면 활동 포매터는 이메일 메시지에 대한 링크와 함께 보낸 이메일 섹션을 표시합니다. 시스템에서 이메일 메시지를 보관하는 경우 활동 포매터는 보낸 이메일 섹션을 제거합니다. 시스템에서 이메일 메시지를 삭제하면 활동 포매터나 작업 메모에 더 이상 표시되지 않습니다.

주: 사용자가 활동 포매터를 통해 보낸 이메일에 접근할 수 있도록 보관 시간 길이를 충분히 길게 설정합니다.

이메일 기록을 보관하면 시스템에서 인바운드 이메일을 회신으로 식별하는 데 사용할 수 있는 방법이 변경됩니다. 이메일 기록을 보관한 후에는 시스템에서 더 이상 회신 대상 필드를 사용하여 수신 이메일을 이메일 기록과 일치시킬 수 없습니다. 그러나 시스템은 수신 이메일을 기록 번호 또는 워터마크에서 기존 기록과 일치시킬 수 있습니다.

이메일 보존 활성화

이메일 보존 플러그인은 이메일 메시지에 대한 보관 및 삭제 규칙을 제공합니다. 새 인스턴스에서는 기본적으로 활성화되지만 업그레이드의 경우 활성화되어야 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.

이 태스크 정보

이메일 보존 플러그인에는 다음 플러그인이 필요합니다.

- 데이터 보관
- 시스템 사서함

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

수동으로 이메일 보관

예약된 작업에 따라 인스턴스가 이메일 메시지를 보관할 때까지 기다리지 않고 요청 시 이메일 메시지를 수동으로 보관할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

이메일 보존은 다음과 같은 이메일 보관 규칙을 제공합니다.

- 이메일 - 무시됨 및 90일 이상: 현재 날짜로부터 90일 이상 전에 생성되었으며 수신-무시 또는 전송-무시 유형인 이메일 메시지 기록을 보관합니다.
- 이메일 - 1년 이상: 현재 날짜로부터 365일 이전에 만들어진 이메일 메시지 기록을 보관합니다.

이러한 보관 규칙 또는 사용자가 만든 추가 보관 규칙을 충족하는 전자 메일 메시지를 수동으로 보관할 수 있습니다.

주: 인스턴스가 기록을 처리할 수 있으려면 보관 기록이 활성 상태여야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 규칙.
2. 수정하려는 이메일 보관 규칙을 엽니다.
3. 이메일 [sys_email] 테이블에 보관할 기록 수를 확인하려면 예상 비용 다시 계산을 클릭하십시오.

   주: 예상치가 기록 예상치 필드에 나타납니다.
4. 지금 보관 실행을 클릭합니다.

   주: 보관 규칙을 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.

알림 이메일의 워터마크

기본적으로 시스템은 수신 이메일이 기존 기록과 일치할 수 있도록 각 알림 이메일 하단에 워터마크 레이블을 생성합니다. 각 워터마크에는 고유한 임의의 20자 문자열이 포함되어 있습니다.

릴리스부터 Jakarta 시스템은 기본 시스템의 알림 이메일에 대해 임의의 워터마크를 자동으로 생성합니다. 임의의 20자 문자열은 워터마크가 추측되거나 다른 인스턴스에서 온 이메일의 워터마크와 우연히 일치할 가능성을 줄여줍니다.

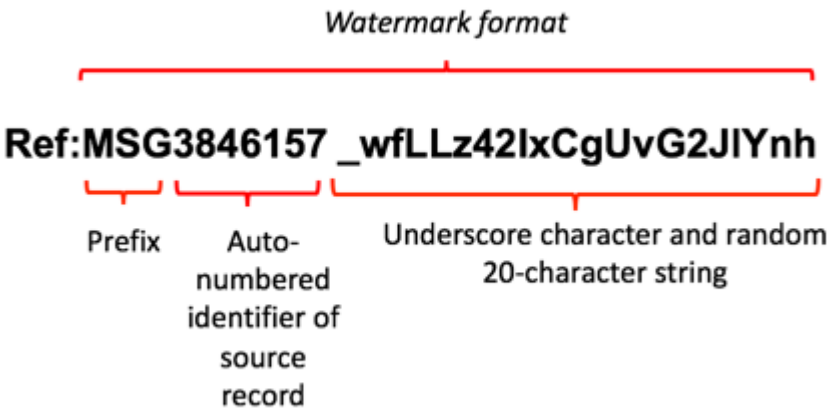
주: 이전 Jakarta릴리스에서 업그레이드하는 경우 임의 워터마크 지원은 선택 사항이며 임의 워터마크 지원 플러그인을 활성화해야 합니다.

워터마크 형식

이메일 워터마크는 레이블을 워터마크로 식별하기 위해 항상 "**Ref:**"로 시작합니다. 이 식별자 뒤에 있는 기본 레이블은 길이가 31자이며 다음으로 구성됩니다.

- 사용자 지정 가능한 접두사 — 기본 접두사는 **MSG**입니다.
- 자동으로 번호가 매겨진 식별자 — 인시던트, 문제 또는 변경 요청과 같은 소스 기록을 식별하는 숫자 문자열입니다.
- 밑줄 문자와 뒤에 이어지는 임의의 20자 문자열

임의 워터마크 예



인바운드 이메일이 처리되면 시스템은 임의의 워터마크를 적절한 소스 기록과 매칭합니다.

워터마크 구성

워터마크는 항상 생성되지만 다음과 같이 구성할 수 있습니다.

- 잘못된 인스턴스에서 실수로 이벤트를 트리거하지 않도록 각 인스턴스에 대한 사용자 지정 워터마크 프리픽스를 생성합니다.
- MSG 뒤에 사용자 지정 프리픽스 문자를 적용합니다.
- 전역에서 숨깁니다.
- 개별 이메일 메시지에서 생략합니다.

이메일 알림에서 워터마크가 생략되면 인바운드 이메일 작업이 제대로 작동하지 않을 수 있습니다. 워터마크가 없으면 시스템은 인바운드 이메일 메시지를 설명된 이메일을 인바운드 작업과 일치시키는 기준대로 처리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 이메일의 일반 텍스트 버전을 사용하는 이메일 클라이언트에는 여전히 워터마크가 표시됩니다.

이메일 알림에 대한 사용자 지정 워터마크 프리픽스 생성

기본적으로 이메일 알림은 워터마크 프리픽스 **MSG**를 사용하지만 사용자 지정 워터마크 프리픽스를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 전달되는 이메일 알림은 각 인스턴스마다 다른 프리픽스를 사용하여 쉽게 구분할 수 있습니다. 잘못된 인스턴스에서 의도치 않게 이벤트를 트리거하지 않으려면 각 인스턴스에 고유한 워터마크 프리픽스를 생성합니다.

주: 사용자 지정 워터마크 프리픽스에 콜론(:)을 사용하지 마십시오. 콜론은 예약된 문자이며 워터마크가 무시될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 번호 유지관리.
2. 이메일 워터마크〔sys_watermark〕 테이블에서 **MSG** 기록을 엽니다.
3. 이 인스턴스의 고유 프리픽스를 입력합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
사용자 지정 워터마크는 모든 새 이메일 알림에 적용됩니다. 사용자 지정 워터마크를 만들기 전에 존재했던 이메일 알림은 이전과 동일한 워터마크를 유지합니다.

이메일 알림 워터마크 생략

인스턴스가 알림을 기존 기록과 일치시키지 않도록 하려면 이메일 알림에서 워터마크를 생략할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 업데이트할 이메일 알림을 선택합니다.
3. 고급 뷰 관련 링크를 클릭합니다.
4. 포함될 항목 섹션에서 워터마크 생략 확인란을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
수신 이메일에 워터마크가 포함되지 않은 경우, 시스템은 제목과 메시지 본문에서 기록 번호를 검색합니다. 시스템은 발견되는 모든 기록 번호를 기존 기록과 일치시키려고 시도합니다. 일치하는 기록 번호가 있으면 시스템은 수신 이메일의 값으로 기록을 업데이트합니다. 응답 이메일 메시지가 기록을 업데이트하지 않도록 하려면 제목 및 메시지 **HTML** 필드에서 기록 번호 변수 ${number}를 제거합니다.

전역적으로 이메일 워터마크 숨기기

워터마크를 생략하는 대신 HTML 마크업을 사용하여 전역 응용 프로그램의 워터마크를 숨길 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
워터마크는 전역 애플리케이션의 HTML 메시지에서만 숨길 수 있습니다. 메시지의 텍스트 버전에는 의미 체계 표시/숨기기를 허용하는 마크업이 없기 때문에 항상 워터마크가 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_properties.list로 이동합니다.
2. glide.email.watermark.visible이라는 새 속성을 작성하고 **false**로 설정합니다.

   이렇게 하면 모든 이메일 메시지에서 모든 워터마크가 숨겨집니다. 이는 이메일별로 수행할 수 없습니다.

이메일 스레드 구문 분석

이메일을 수신하면 지정된 문자열 또는 정규 표현식을 사용하여 이메일 회신 구분 기호를 만들어 이메일 스레드에서 최신 메시지를 구문 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이메일 〉 이메일 회신 구분 기호.
   이메일 회신 구분 기호 목록이 나타납니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 이메일 회신 구분 기호를 만듭니다.
3. 이메일 회신 구분 기호 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	구분 기호의 이름입니다.
애플리케이션	구분 기호의 범위입니다.
활성	구분 기호를 활성화하는 옵션입니다.
유형	구분 기호의 유형입니다. ○ 문자열: 지정된 문자열을 검색하여 이메일 스레드를 구문 분석합니다. ○ Regex: 지정된 정규 표현식을 검색하여 이메일 스레드를 구문 분석합니다. 주: 복잡한 정규 표현식은 이메일 스레드를 평가하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다. 이러한 경우 정규 표현식 평가는 10초 후에 시간 초과되고 해당 정규 표현식에 대해 건너뛰고 이메일 처리가 계속됩니다.
순서	구분 기호의 우선순위입니다.
구분 기호	유형 선택에 따른 구분자 값입니다.
간단한 설명	구분 기호에 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.

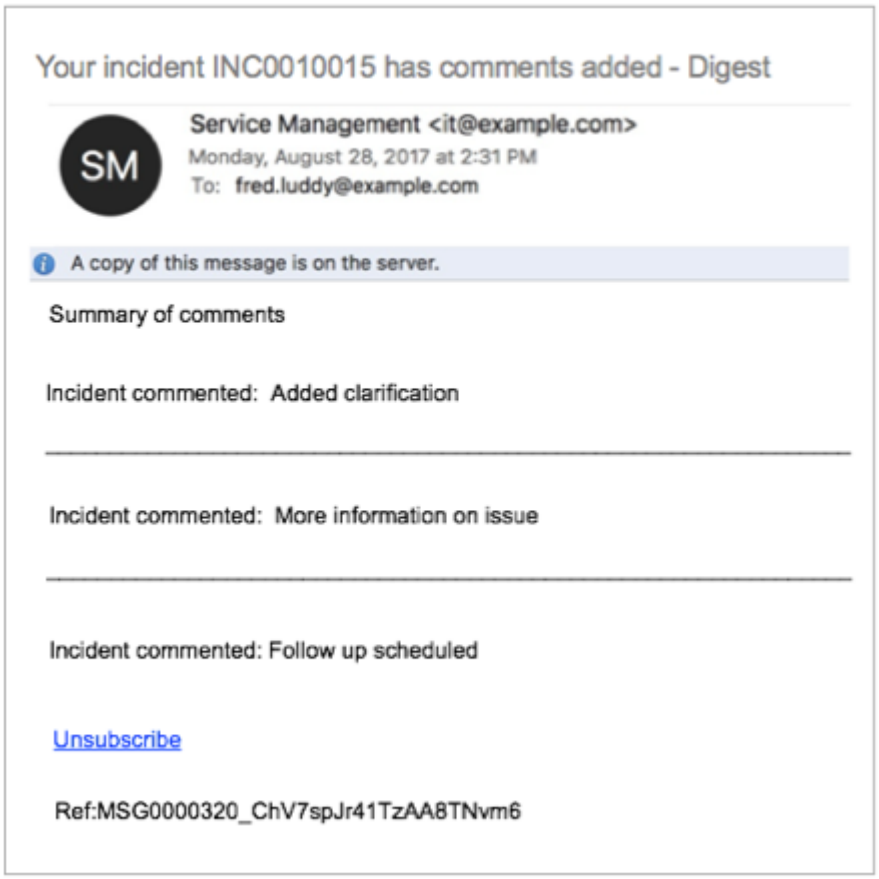
필드	설명
언어	회신 구분 기호의 언어입니다. 주: 모든 전자 메일 클라이언트는 언어를 나타내지 않으므로 전자 메일 메시지에서 구분 기호를 찾기 위해 모든 활성 회신 구분 기호가 적용됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

이메일 다이제스트

이메일 다이제스트는 지정된 시간 간격 동안 선택한 알림과 대상 기록에 대한 활동을 요약하는 단일 이메일입니다. 이메일 다이제스트를 사용하여 관련 기록에 대한 빈번한 업데이트가 짧은 기간 내에 발생할 때 수신되는 알림 수를 줄일 수 있습니다 .

이메일 다이제스트 예시



주: 이메일 다이제스트는 이메일 알림에만 적용되며 SMS 메시지, 푸시 알림 및 활동 스트림에 대해서는 지원되지 않습니다.

이메일 다이제스트 작동 방식

새 인스턴스와 업그레이드된 인스턴스에서는 이메일 다이제스트(com.glide.email_digest) 플러그인이 기본적으로 활성화됩니다. 이메일 다이제스트 기능에는 사용자 알림 기본 설정 지정이 포함되므로 인스턴스는 이 코어 UI 인터페이스를 사용해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자는 이메일 다이제스트로 전달할 수 있는 알림을 결정하고 해당 알림의 다이제스트 콘텐츠를 구성합니다. 또한 다이제스트의 간격을 설정합니다 . 간격은 다이제스트에 대해 알림이 수집되는 시간(예: 매일 또는 매시간)입니다.

사용자는 다이제스트를 활성화하고 알림 기본 설정에서 특정 알림의 다이제스트 간격을 선택합니다. 시스템은 지정된 간격 동안 일반적으로 전송되는 알림을 누적하고 이메일 다이제스트에 요약합니다.

이메일 다이제스트를 처리할 때 시스템은 다음을 수행합니다.

- 알림에 대한 다이제스트 구성을 알림 [sysevent_email_action] 테이블에 저장합니다.
- 이메일 다이제스트 파트 [sys_email_digest_part] 테이블과 이메일 다이제스트 파트 사용자 [sys_email_digest_part_user] 테이블에 사용자에 대해 누적된 알림 콘텐츠를 임시로 저장합니다.
- 15분마다 이메일 다이제스트 작업을 실행하여 사용자에게 다이제스트를 보낼 준비가 되었는지 확인합니다.

  시스템은 다이제스트 간격을 사용하여 다이제스트를 보낼 준비가 된 시기를 결정합니다. 다이제스트 간격은 사용자에 대한 첫 번째 알림이 트리거될 때 시작되고 간격 시간이 끝날 때 중지됩니다.

- 선택한 다이제스트 간격이 끝난 직후 사용자에게 이메일 다이제스트를 보냅니다.

  예를 들어 사용자가 시간별 다이제스트 간격을 선택하고 첫 번째 알림이 오전 8시 15분에 트리거되는 경우 간격은 오전 8시 15분에 시작됩니다. 다이제스트 간격이 끝나면 시스템은 이메일 다이제스트 작업이 실행된 시간에 따라 약 1시간 후인 09:15 또는 그 직후에 이메일 다이제스트를 생성합니다.

이메일 다이제스트 설정

해야 할 일 — 관리자

1. 기본 시스템 다이제스트 간격을 검토하고 필요한 경우 간격을 만들거나 수정합니다.

   기본 시스템 다이제스트 간격은 1일(24시간), 1시간, 4시간마다, 7일(매주)입니다.

2. 다이제스트로 전달할 수 있는 이메일 알림을 결정하고 해당 알림에 대한 이메일 다이제스트 콘텐츠를 구성합니다 .

   이메일 다이제스트에 적합한 알림을 결정할 때 사용자가 선택할 수 있는 알림 내용과 간격을 고려하십시오. 예를 들어 매주 생성할 수 있는 다이제스트는 긴급하지 않은 알림에 더 적합할 수 있습니다.

수행할 작업 — 모든 사용자

이메일 다이제스트로 전달할 수 있는 알림의 경우, 알림 기본 설정(시스템 설정 창의 알림 탭)에서 이메일 다이제스트를 활성화하십시오. 알림이 누적되는 간격 시간도 지정합니다.

다음 단계

관리자인 경우, 기본 시스템 이메일 다이제스트 간격을 검토하여 다이제스트 설정 프로세스를 시작하고 간격을 작성하거나 수정합니다.

이메일 다이제스트 간격 작성 또는 수정

관리자는 선택한 알림에 대한 활동이 이메일 다이제스트에 누적되는 이메일 다이제스트 간격(시간)을 만들거나 수정할 수 있습니다. 사용자는 알림 기본 설정에서 이메일 다이제스트를 활성화할 때 다이제스트 간격을 선택합니다.

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

이메일 다이제스트 간격을 추가하기 전에 다이제스트 간격 [sys_email_digest_interval] 테이블에서 기본 시스템 다이제스트 간격을 검토합니다. 기본 시스템 간격(1일(24시간), 1시간, 4시간마다, 7일(매주))을 포함하여 간격을 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 다이제스트 간격.

작업	설명
간격을 추가하려면	새로 만들기를 선택합니다.
간격을 수정하려면	변경할 간격을 선택합니다.

2. 새 간격 정보 또는 변경된 간격 정보를 입력합니다.

필드	설명
이름	간격의 시간 길이를 설명하는 간격 이름입니다(예: 2시간마다).
간격	간격의 길이로 일 수 또는 시간 (시, 분, 초)입니다. 허용되는 최소 시간은 1시간이며, 허용되는 최대 시간은 7일(1주)입니다.

3. 간격을 만든 경우 제출을 선택하거나 간격을 변경한 경우 업데이트를 선택합니다.
시스템이 새 간격 또는 수정된 간격으로 다이제스트 간격 [sys_email_digest_interval] 테이블을 업데이트합니다. 다이제스트 간격은 알림 기본 설정의 옵션으로 나열됩니다(사용자 프로파일에서 기본 설정 > 알림 사용자가 알림에 대한 다이제스트를 사용하는 경우.

4. 간격을 삭제하려면 다이제스트 간격 [sys_email_digest_interval] 테이블에서 삭제할 간격을 선택하고 삭제를 선택합니다.

> **주:** 간격이 사용 중이면 시스템에서 간격을 제거하지 않습니다.

다음에 수행할 작업

다이제스트로 전달할 수 있는 이메일 알림을 결정하고 해당 알림에 대한 이메일 다이제스트 콘텐츠를 구성합니다 .

관련 정보

이메일 다이제스트 속성

이메일 다이제스트 구성

알림 양식을 사용하여 알림에 대한 이메일 다이제스트 콘텐츠를 만들거나 수정합니다. 알림에 대한 이메일 다이제스트를 비활성화하여 사용자의 알림 기본 설정에서 사용할 수 없도록 할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

알림을 만들거나 업데이트할 때 알림 양식의 다이제스트에 포함될 항목 탭을 사용하여 알림에 대한 이메일 다이제스트를 구성합니다. 다이제스트 콘텐츠를 정의한 후에는 사용자의 알림 설정에서 알림에 대한 다이제스트 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.

작업	설명
알림을 생성하려면	새로 만들기를 선택하여 알림 양식을 엽니다.
알림을 수정하려면	변경할 알림을 선택합니다.

2. 알림 양식에서 다이제스트 허용 확인란을 선택하여 다이제스트에 포함될 항목 탭을 표시하고 다이제스트 내용을 정의합니다.
3. 다이제스트 유형을 선택합니다.

다이제스트 유형	설명
단일 대상 기록	단일 대상 기록에 대해 선택한 간격 동안 여러 번 트리거될 때(예: INC001에만 해당) 이 알림을 이메일 다이제스트로 보낼 수 있도록 허용합니다.
다중 대상 기록	다중 대상 기록(예: INC001, INC002 등)에 대해 선택한 간격 동안 여러 번 트리거될 때 이 알림이 이메일 다이제스트에서 전송되도록 허용합니다.

4. 옵션: 알림을 다이제스트로 적용하려면 기본적으로 사용 확인란을 선택합니다.
5. 기본 간격을 선택합니다.
6. 다이제스트에 포함될 항목 탭을 선택합니다.
7. 다이제스트에 포함될 항목 탭의 필드에 내용을 입력합니다.
이미지는 탭의 기본 뷰를 보여줍니다. 고급 뷰는 추가 필드를 포함합니다(테이블 참조).

필드	설명
다이제스트 템플릿	헤더나 바닥글과 같은 기존 컨텐츠를 다시 사용하려면 이메일 템플릿을 선택하여 이메일 다이제스트에 컨텐츠를 추가합니다.
다이제스트 제목	이메일 다이제스트의 제목 라인을 입력합니다. 제목은 변수 선택 열의 변수를 포함할 수 있습니다. 비어 있는 경우, 시스템은 이메일 템플릿의 제목 값을 사용합니다. 이 필드에 값을 입력하면, 이 값은 템플릿 값을 무효화합니다. 주: 여러 대상 기록이 활성화된 이메일 다이제스트의 경우 동적 변수 없이 제목 텍스트를 사용하는 것이 좋습니다.
다이제스트 HTML	이메일 다이제스트에 대한 반복 컨텐츠를 입력합니다. 다이제스트 컨텐츠는 변수 선택 열의 변수를 포함할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	변수는 알림 테이블, 이 테이블의 상위 테이블, 참조 테이블에서 사용 가능한 열 이름에 매핑됩니다. 변수를 사용하여 인시던트 짧은 설명이나 의견, 작업 메모와 같은 테이블에 있는 기록의 값을 포함하십시오. 이메일 다이제스트에 추가 <p> 및 요소를 추가하지 못하게 하려면 ServiceNow 커뮤니티에서 ServiceNow 직원이 게시한 블로그 게시물 이메일 클라이언트에 단락 태그를 포함한 추가 라인 간격 을 참조하십시오.
다이제스트 구분 기호 (HTML)	라인을 사용하여 다이제스트에 요약된 각 항목을 구분합니다.
다이제스트 출처	이메일 다이제스트의 〔보낸 사람〕 필드에 사용할 전자 메일 주소를 입력합니다. 예: helpdesk@yourcompany.com. 이메일 주소는 유효한 형식이어야 하며, 그렇지 않으면 필드 근처에 알림 메시지가 나타납니다. 이 주소를 변경하려면 이메일 전달 활성화와 같은 고급 이메일 설정이 필요합니다.
다이제스트 회신 대상	이메일 다이제스트에 회신할 때 사용하도록 할 이메일 주소를 입력합니다. 예: helpdesk@yourcompany.com. 이메일은 유효한 형식이어야 하며, 그렇지 않으면 필드 근처에 알림 메시지가 나타납니다. 이 주소를 변경하려면 이메일 전달 활성화와 같은 고급 이메일 설정이 필요합니다.
다이제스트 텍스트	일반 텍스트로 보낼 이메일 다이제스트의 반복 컨텐츠를 입력합니다. 이 필드는 컨텐츠 유형을 **HTML** 및 일반 텍스트 또는 일반 텍스트만으로 설정할 때 나타납니다.
다이제스트 구분 기호 (텍스트)	〔선택사항〕 대시 문자를 라인을 사용하여 다이제스트에 요약된 각 항목을 구분합니다. 이 필드는 컨텐츠 유형을 **HTML** 및 일반 텍스트 또는 일반 텍스트만으로 설정할 때 나타납니다.

8. 알림 생성이 완료되면 제출을 선택합니다.
이메일 다이제스트 옵션이 사용자의 알림 설정에 표시됩니다.

> 주: 수신인 탭에서 식별된 이메일 수신자는 알림 기본 설정에서 다이제스트를 활성화한 후 다이제스트를 받게 됩니다. 사용자가 알림의 지정된 수신자가 아닌 경우 사용자가 알림에 대해 다이제스트를 활성화하더라도 다이제스트가 생성되지 않습니다. 이 경우 사용자는 알림이 생성될 때 실제 알림을 받습니다.

9. 옵션: 알림에 대한 이메일 다이제스트를 비활성화하려면 다이제스트 허용 확인란의 선택을 취소하고 알림 변경을 마친 후 업데이트를 선택합니다.
다이제스트 콘텐츠를 비활성화하면 다이제스트 옵션도 알림에 더 이상 사용할 수 없으며 사용자의 알림 기본 설정에 나열되지 않습니다. 사용자가 이전에 알림에 대한 다이제스트 옵션을 활성화한 경우 시스템은 다이제스트에 대한 알림 수집을 중지하고 다이제스트를 생성하지 않습니다.

> 주: 다이제스트를 해제하고 다이제스트를 다시 사용할 수 있도록 하려면 다이제스트 허용 확인란을 선택합니다. 시스템은 이전에 저장한 다이제스트 콘텐츠를 유지하며 다이제스트에 포함할 내용 탭에 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.

관련 정보

이메일 다이제스트

이메일 다이제스트 간격 작성 또는 수정

에서 이메일 다이제스트 사용 코어 UI

에서 이메일 다이제스트 사용 넥스트 경험

이메일 다이제스트 알림을 활성화하여 수신하는 이메일 알림 수를 줄입니다. 이메일 다이제스트는 지정된 시간 간격 동안 선택한 알림과 대상 기록에 대한 활동을 요약하는 단일 이메일입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
알림에는 기본적으로 이메일 다이제스트로 수신되는 옵션이 포함되어 있지 않습니다. 관리자만 선택한 알림에 대해 이메일 다이제스트를 활성화하는 옵션을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 사용자 프로파일에서 기본 설정 〉 알림 을 클릭한 다음 **Advanced** Preferences(고급 기본 설정)를 선택합니다.
2. 시스템 알림을 선택합니다.
3. 알림을 확장합니다.
4. 이메일 다이제스트를 활성화하고 알림 통신을 수신할 다이제스트 간격을 선택합니다.

에서 이메일 다이제스트 사용 코어 **UI**

이메일 다이제스트를 활성화하여 지정된 시간 간격 동안 선택한 대상 기록에 대해 수신하는 알림 수를 줄입니다. 다이제스트는 지정된 간격 동안 생성된 대상 기록에 대한 개별 알림을 수집하는 단일 이메일입니다. 두 개의 서로 다른 대상 레코드의 이메일 다이제스트는 단일 이메일로 결합되지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
이메일 다이제스트 옵션은 관리자가 해당 알림에 대한 이메일 다이제스트 콘텐츠를 구성한 경우에만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 배너 프레임의 톱니바퀴 아이콘( )을 클릭하여 시스템 설정 창을 열고 알림 탭을 클릭합니다.
2. 알림 선택:
   a. 범주별 알림 섹션에서 보려는 범주의 행 또는 오른쪽 화살표(**>**)를 클릭합니다.
   b. 범주의 알림 목록에서 편집하려는 알림 옆의 행 또는 오른쪽 화살표(**>**)를 클릭합니다.
3. 이메일 다이제스트를 사용할 수 있는 경우 알림에 대한 이메일 다이제스트를 활성화하거나 비활성화하려면 다음을 수행합니다.
   a. 이메일 다이제스트 스위치를 클릭합니다.
      이메일 다이제스트는 스위치가 녹색이면 활성화되고 스위치가 회색이면 비활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 다이제스트를 활성화한 경우 알림이 누적되는 간격 (시간)을 선택합니다.

다이제스트 간격은 알림 활동이 처음 발생할 때 시작됩니다. 예를 들어 일일(1일) 간격을 선택하고 첫 번째 알림이 오전 7시에 발생하는 경우 시스템은 오전 7시에 알림 누적을 시작하고 다음 날 오전 7시에 중지합니다.

간격이 종료된 직후, 시스템은 다이제스트 간격 동안 생성된 개별 알림을 보내는 대신 이메일 다이제스트를 사용자에게 보냅니다. 다이제스트를 사용하지 않도록 설정하면 시스템에서 다이제스트에 대한 알림 누적을 즉시 중지하고 이메일 다이제스트를 보내지 않습니다. 알림이 생성되면 시스템에서 알림 전송을 재개합니다.

관련 정보

알림 조건 적용

이메일 다이제스트

다국어 이메일 알림

다국어 이메일 알림을 사용하여 수신자가 선호하는 언어로 이메일 알림을 보내고 알림 콘텐츠를 다양한 언어로 쉽게 관리할 수 있습니다.

이메일 알림 번역

여러 지역의 사용자에 대한 이메일 알림을 선호하는 언어에 따라 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어 언어가 프랑스어로 설정된 수신자는 프랑스어로 알림 이메일을 수신하고 독일어 요청자는 독일어로 알림을 받습니다.

이메일 알림에 사용할 수 있는 번역은 두 가지 유형입니다.

- 정적 변환

  여러 지역의 수신자에 대한 이메일 알림을 선호하는 언어를 기준으로 사용자 지정합니다. 정적 번역의 경우 번역 요청이 번역가에게 전달됩니다.

- 동적 변환

  여러 지역의 사용자에 대해 선호하는 언어를 기준으로 이메일 알림을 자동으로 사용자 지정합니다.

정적 번역과 동적 번역을 모두 사용하여 이메일을 보낼 수도 있습니다. 예를 들어 이메일을 영어, 프랑스어, 스페인어 및 독일어로 보내야 하고 프랑스어 및 스페인어로 번역된 템플릿이 이미 있는 경우 동적 번역은 독일어에 대해서만 발생합니다.

이메일 번역에 대한 사용자 기본 설정

속성이 true로 설정되면 기본 설정 언어 세트가 사용됩니다. 이메일 번역에 대한 사용자 기본 설정을 구성하려면:

- *glide.email.translation.honour.user_preference* 속성을 True로 설정합니다.
- 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 언어 및 지역, 기본 설정 언어를 선택하고 설정합니다.

그룹

그룹 이메일 ID가 없으면 다국어 수신자가 있는 그룹에 대해 트리거된 알림이 다른 언어 기본 설정을 가진 다른 사람에게 그룹 이메일을 보낼 수 있습니다.

그룹 이메일 ID가 있는 경우 그룹의 모든 수신자에게 이메일이 단일 언어로 전송됩니다. 수신자가 선호하는 언어는 고려되지 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.

이메일 알림 번역 플러그인

수신자가 선호하는 언어로 다국어 이메일을 보내려면 Glide 알림 번역 플러그인을 활성화하십시오. 현지화 프레임워크 플러그인은 Glide 알림 번역 플러그인과 함께 기본적으로 활성화됩니다.

번역된 이메일 보존 플러그인을 활성화하여 이메일을 보관합니다.

Glide 알림 번역 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Glide 알림Notification Translation 플러그인 (com.glide.notification.translation)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 Glide Notification Translation 플러그인 (com.glide.notification.translation)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

번역된 이메일 보존 활성화

관리자 역할이 있는 경우 번역된 이메일 보존 플러그인(com.glide.email_retention.translation) 알림을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 번역된 이메일 보존 플러그인 (com.glide.email_retention.translation)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 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.

정적 변환

정적 번역을 사용하면 여러 지역의 수신자에게 기본 설정 언어를 기반으로 이메일 알림을 사용자 지정할 수 있습니다.

이메일 알림의 정적 변환 정보

번역 플러그인을 활성화한 후 정적 번역을 사용하여 알림, 이메일 템플릿 및 이메일 레이아웃 양식의 다양한 컨텐츠 필드에 대한 현지화된 컨텐츠를 작성합니다.

정적 번역의 경우 번역 요청이 번역가에게 전달됩니다. 번역기는 알림 콘텐츠에 대한 번역을 다양한 언어로 제공합니다.

알림 양식의 모든 필드를 번역할 수 있는 것은 아닙니다.

번역 가능 필드

테이블 이름	번역 가능 필드
이메일 알림	제목, 메시지, message_html 및 message_text
이메일 템플릿	제목, 메시지, message_html 및 message_text
이메일 레이아웃	레이아웃

주:

- 메일 스크립트에서 번역해야 하는 정적 콘텐츠는 **gs.getMessage()** 내에 있어야 하며 문자열에 대한 번역은 메시지 [sys_ui_message] 테이블에서 사용 가능해야 합니다.
- 시스템 속성을 생성하고 false로 설정하여 토큰의 번역을 *glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enabled* 중지할 수 있습니다.

현지화 프레임워크

다음 사용 현지화 프레임워크 설정 다음 아티팩트 구성에 대한 번역을 요청하려면 다음을 수행합니다.

- 이메일 레이아웃 구성
- 이메일 알림 구성
- 이메일 템플릿 구성

관련 정보

이메일 알림, 템플릿 또는 레이아웃에 대한 번역 요청

정적 변환 사용

전역 애플리케이션에 대한 알림의 정적 번역을 사용합니다.

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. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	시스템 속성의 이름으로, glide.email.outbound.static_translation.enabled입니다.
애플리케이션	시스템 속성에 대한 애플리케이션입니다. **Global** 은 시스템 속성이 true로 설정된 경우 모든 애플리케이션에 시스템 속성을 적용합니다.
설명	시스템 속성 목록에 표시되는 설명입니다.
선택	시스템 속성 목록에 표시되는 설명입니다.
유형	시스템 속성의 유형으로, true 또는 false입니다.
값	선택한 유형의 값으로, true로 설정해야 합니다.
캐시 무시	캐시를 무시하는 옵션입니다.
프라이빗	시스템 속성을 비공개로 유지하는 옵션입니다.
읽기 역할	시스템 속성을 읽을 수 있는 역할입니다.
쓰기 역할	시스템 속성을 수정할 수 있는 역할입니다.

4. 제출을 선택합니다.

이메일 알림, 템플릿 또는 레이아웃에 대한 번역 요청

수신자의 기본 설정 언어로 이메일을 보내려면 번역을 요청합니다.

시작하기 전에
이메일 알림이 있어야 합니다. 자세한 내용은 이메일 알림 만들기 문서를 참조하십시오.

Glide 알림 번역(com.glide.notification.translation) 플러그인을 활성화해야 합니다.

는 현지화 프레임워크 설정 아티팩트 구성에 대한 번역을 요청하고 언어를 추가하도록 구성해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
통보 수신자는 사용자 [sys_user] 테이블에서 활성 사용자로 정의되어야 하며 통보 장치 [cmn_notif_device] 테이블에 기본 채널(장치)에 대해 정의된 유효한 이메일 주소가 있어야 합니다.

프로시저

1. 번역을 요청할 이메일 항목으로 이동합니다.
   - 알림을 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 > 시스템 통보 > 이메일 > 알림
   - 템플릿의 경우 다음으로 이동하십시오. 모두 > 시스템 통보 > 이메일 > 템플릿.
   - 레이아웃의 경우 다음으로 이동하십시오. 모두 > 시스템 정책 > 이메일 > 레이아웃.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 목록에서 번역할 항목을 선택합니다.
3. 번역 요청을 선택하고 번역할 언어를 선택합니다.
4. 제출을 선택합니다.

동적 변환

동적 변환을 사용하면 여러 지역의 사용자에 대해 선호하는 언어를 기준으로 이메일 알림을 자동으로 사용자 지정할 수 있습니다.

이메일 알림에 대한 동적 변환 정보

동적 콘텐츠 알림은 사용자별로 다릅니다. 동적 번역을 사용하여 수신자가 선택한 언어에 따라 알림을 자동으로 번역할 수 있습니다.

예를 들어 언어가 프랑스어로 설정된 요청자는 자동으로 프랑스어로 알림 이메일을 수신하고 스페인어 요청자는 스페인어로 알림을 받습니다.

동적 변환을 사용하려면 다음 작업을 수행해야 합니다.

1. 동적 변환 활성화
2. 동적 변환을 위한 시스템 속성 설정
3. 동적 변환 활성화

동적 번역이 활성화된 후에는 번역된 이메일 콘텐츠 탭에 액세스하여 수신자의 기본 설정 언어로 이메일을 보내고 번역된 이메일을 보거나 미리 볼 수 있습니다.

주: 참조 및 숨은 참조 필드에 언급된 사용자의 언어 기본 설정은 고려되지 않습니다.

동적 변환 활성화

인스턴스에 대한 알림의 동적 변환을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

Glide 알림 번역(com.glide.notification.translation) 플러그인을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

동적 변환 양식 사용

필드	설명
이름	시스템 속성의 이름으로 glide.notifications.translation.dynamic이어야 합니다.
애플리케이션	시스템 속성에 대한 애플리케이션입니다. **Global** 은 시스템 속성이 **true**로 설정된 경우 모든 애플리케이션에 시스템 속성을 적용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	시스템 속성 목록에 표시되는 설명입니다.
선택	시스템 속성 목록에 표시되는 설명입니다.
유형	시스템 속성의 유형으로 **True | False**여야 합니다.
값	선택한 유형의 값이어야 합니다. true입니다.
캐시 무시	캐시를 무시하는 옵션입니다.
프라이빗	시스템 속성을 비공개로 유지하는 옵션입니다.
읽기 역할	시스템 속성을 읽을 수 있는 역할입니다.
쓰기 역할	시스템 속성을 쓸 수 있는 역할입니다.

4. 제출을 선택합니다.

번역된 이메일에 대한 메모 배너 구성

수신자에게 사용자 지정된 메시지를 표시하도록 페이지 상단에 표시되는 번역된 이메일 메모 배너의 컨텐츠를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 속성을 검색하고 선택하여 메모 배너를 구성하고 사용자 지정합니다.

시스템 속성	설명
glide.email.translation.dynamic.note.html_body	번역된 이메일 HTML 본문에 대한 헤더로 메시지를 표시합니다.
glide.email.translation.dynamic.note.text_body	번역된 이메일 본문 텍스트의 본문에 메시지를 추가합니다.
glide.email.translation.dynamic.note.html_body.styles	배너에 CSS 스타일을 적용합니다.

> 주: 메모 배너를 비활성화하려면 시스템 속성을 false로 설정합니다 *glide.email.translation.dynamic.note.enabled* .

이메일 알림에 동적 변환 사용

알림에 동적 변환을 활성화하여 동적으로 번역된 이메일을 수신자가 선호하는 언어로 보냅니다.

시작하기 전에
이메일 알림이 있어야 합니다. 자세한 내용은 이메일 알림 만들기 문서를 참조하십시오.

Glide 알림 번역(com.glide.notification.translation) 플러그인을 활성화해야 합니다.

동적 변환에 대한 시스템 속성을 설정합니다. 자세한 내용은 동적 변환 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

알림 수신자는 사용자 [sys_user] 테이블에서 활성 사용자로 정의되어야 합니다. 또한 이들은 알림 장치 [cmn_notif_device] 테이블에 기본 채널(장치)에 대해 정의된 유효한 이메일 주소를 가지고 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림.
2. 보낼 이메일 알림의 이름을 선택합니다.
3. 포함될 항목 탭을 선택합니다.
4. 고급 뷰가 아직 선택되지 않은 경우 선택합니다.
5. 동적 변환 사용 확인란을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

이메일 알림 미리 보기

도메인 분리 및 알림

도메인 분리는 알림 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.

개요

도메인 분리는 알림에서 특별히 지원되지만 이메일 계정에서는 지원되지 않습니다. 알림은 데이터가 분리되지 않지만 프로세스로 분리됩니다. 알림은 특정 작업에 의해서도 트리거됩니다.

주: 구독 기반 알림은 도메인을 인식하지 않으며 도메인별 설정을 지원할 수 없습니다.

알림에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리와 알림의 두 가지 기본 구성요소가 있습니다.

- 알림은 프로세스 분리됩니다(데이터 분리되지 않음).
- 알림은 다음과 같은 두 가지 주요 방법으로 트리거됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 기록이 삽입되거나 업데이트되는 경우

   조건이 일치하고 삽입/업데이트된 기록과 동일한 도메인 및 글로벌 도메인에 있는 알림이 처리됩니다.

2. 알림에 정의된 이벤트가 트리거될 때
   a. 일반적으로 이벤트에는 대상 기록이 있습니다. 예를 들어 [incident.inserted] 이벤트는 삽입되는 인시던트 기록을 참조합니다.
   b. 이벤트가 발생하면 이벤트의 대상 기록과 동일한 도메인 및 전역 도메인에서 해당 이벤트에 대해 구성된 알림이 처리됩니다.

도메인 및 이메일 계정

다음과 같은 이유로 이메일 계정에서 도메인 분리가 지원되지 않습니다.

1. 메일 보내기: 계정당 하나의 SMTP 보낸 사람만 있습니다. 따라서 각 계정에 도메인을 제공하는 것이 금지되며 구성할 수 없습니다.
2. 인바운드 메일 수신: 여러 이메일 계정을 설정할 수 있지만 인바운드 이메일 작업의 도메인을 의미 있게 설정할 수는 없습니다. 인바운드 동작은 이메일을 보낸 사용자의 도메인에서 처리됩니다. 예: 도메인 A의 User_A "인시던트 작성" 인바운드 이메일 작업을 실행하는 ServiceNow 이메일 계정으로 이메일을 보냅니다. 인바운드 동작에 의해 생성된 새 인시던트는 도메인 A에 있게 됩니다.

자세한 내용은 문서를 참조하십시오 인바운드 이메일 작업.

주: 이메일 계정 수가 20개를 초과하면 이메일 수신 속도가 느려집니다.

사용 케이스

인스턴스가 도메인 분리 플러그인을 사용 중이고 전역 도메인의 알림과 동일한 이벤트가 있는 도메인에 대해 새 이메일 알림이 정의된 경우, 사용자는 동일한 이벤트에 대해 두 개의 이메일을 수신하게 됩니다.

해결 방법: 전역의 설정을 재정의하도록 도메인에 속한 알림의 [sys_overrides] 필드를 설정합니다. 자세한 내용은 위임된 관리를 참조하세요.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

이메일 **FAQ** 및 문제 해결 알림 이메일

로그 및 진단이 제공되어 알림 이메일이 성공적으로 전송되고 수신되고 있는지, 어떤 문제가 있는지, 이메일을 받는 사람을 확인할 수 있습니다.

진단은 시스템의 전반적인 상태를 모니터링하고 수신 메일을 받지 못하는 등의 일반적인 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다. 로그는 개별 이메일의 문제를 식별하는 데 도움이 되며, 다양한 로그는 다양한 유형의 문제를 진단하는 데 유용합니다.

로그 검사 시나리오

문제	로그
개별 알림 이메일이 성공적으로 전송되었는지 확인해야 합니다.	해당 이메일의 보낸 시스템 사서함을 확인합니다. 또한 실패한 시스템 사서함에서 실패 알림을 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.

문제	로그
개별 이메일 실패	• 개별 이메일의 메시지 로그를 확인합니다. • 이메일 기록의 오류 문자열 필드를 확인합니다. ⚠ 경고: 일부 이메일 서버는 오류 문자열을 반환하지 않습니다.
최종 사용자가 이메일을 받지 못함	• 정크 시스템 사서함에서 반환된 이메일에 대한 알림을 확인합니다. 이러한 이메일은 수신-무시 유형과 함께 이메일 로그에도 표시됩니다. • 이메일 기록의 오류 문자열 필드를 확인합니다. ⚠ 경고: 일부 이메일 서버는 오류 문자열을 반환하지 않습니다. • 개별 이메일의 메시지 로그에서 다른 수신자가 포함되거나 제외된 이유를 확인합니다.

이메일 **FAQ**

이메일 FAQ

문제 해결 자원

인바운드 및 아웃바운드 이메일 문제 해결에 대한 다음 리소스를 참조하십시오.

오류 또는 증상	솔루션
인바운드 이메일 FAQ	KB0957760 참조하십시오.
인스턴스가 인바운드 이메일을 수신하지 않음	인바운드 이메일 문제 해결, ServiceNow KB0524472 및 KB0520595 참조하십시오. 이러한 KB 문서는 인바운드 이메일 문제 해결에 대한 비디오 시리즈에 대한 링크도 제공합니다.
아웃바운드 이메일을 전송하지 않는 인스턴스	아웃바운드 이메일 문제 해결, ServiceNow KB0521382 를 참조하십시오. 이 KB 문서는 아웃바운드 이메일 문제 해결에 대한 비디오 시리즈에 대한 링크도 제공합니다.
Outlook에서 보낸 이메일은 winmail.dat라는 첨부 파일을 포함하는 빈 인시던트 기록을 생성합니다.	서식 있는 텍스트 형식(RTF) 데이터를 인스턴스로 보내지 않도록 로컬 Outlook 클라이언트 또는 Exchange 서버를 구성합니다.
이메일이 뚜렷한 이유 없이 send-ignored 유형으로 설정됨	KB0790932 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.

오류 또는 증상	솔루션
인스턴스에서 작성된 중복 이메일	인스턴스, KB0529413 에서 생성된 중복 이메일 문제 해결 섹션을 참조하세요.
SMTP 보낸 사람 작업이 멈춤	SMTP 보낸 사람 작업이 30분 경보〉 멈춤, KB0755061 참조하십시오.
smtp.office365.com 대한 연결 실패	KB0825391 참조하십시오.
OAuth 오류가 있는 IMAP 인증 실패	KB0963959 참조하십시오.
보안 포트에서 POP 이메일 계정 연결 중 오류 발생	KB0829289 참조하십시오.
인바운드 이메일 처리가 중단된 경보입니다.	KB0855277 참조하십시오.
이메일 판독기/SMTP 보낸 사람 작업이 멈춤	KB0679998 참조하십시오.
이메일 판독기 작업이 2시간 이상 중단/실행 중 경보	KB0755063 참조하십시오.
SMTP 재시도	SMTPSender 작업은 인스턴스에서 이메일을 보내는 작업을 담당하며 전송 중에 배달 오류가 발생할 수 있습니다. 제대로 전달되지 않은 이메일은 다시 시도해야 할 수 있습니다. 지수 백오프 재시도는 재시도 사이의 간격(1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120)에 다시 전달하는 메커니즘입니다. 시스템 속성에 언급된 조사 기간이 경과할 때까지 기하급수적 재시도가 계속됩니다 *glide.email.smtp.claim.lookback.hrs* . 재시도는 4xx 상태 코드에 대해 시도되며 5xx와 같은 다른 모든 상태 코드는 영구 오류로 간주됩니다. *glide.smtp.fail_message_ids* 및 *glide.smtp.defer_retry_ids* 시스템 속성은 고려되지 않습니다. 재시도된 이메일 유형은 **send-retry-backoff**로 설정됩니다.

지수 백오프 재시도

제대로 전달되지 않은 이메일은 다시 시도해야 할 수 있습니다. 지수 백오프 재시도는 재시도 사이의 간격(1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120)에 다시 전달하는 메커니즘입니다. 시스템 속성에 언급된 조사 기간이 경과할 때까지 기하급수적 재시도가 계속됩니다 *glide.email.smtp.claim.lookback.hrs* .

이메일 전송 중 4xx 상태 코드에 대해 재시도가 시도되고 5xx 상태 코드에 대해 실패합니다. *glide.smtp.fail_message_ids* 및 *glide.smtp.defer_retry_ids* 시스템 속성은 고려되지 않습니다.

재시도된 이메일 유형은 **send-retry-backoff**로 설정됩니다.

주: 이메일 전송 중에 발생하는 주소 확인 오류는 다르게 처리됩니다. 이메일 레코드의 유형이 **send-retry-delayed** 로 설정되고 조사 기간이 경과할 때까지 30분의 고정 간격으로 이메일 배달이 다시 시도됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 진단

진단 및 연결 페이지에서는 이메일 구성의 현재 상태에 대한 정보를 제공합니다. 이 페이지에는 인스턴스가 이메일을 주고받는 방식에 영향을 주는 이메일 속성, 예약된 작업 및 이메일 계정 연결의 상태가 포함됩니다.

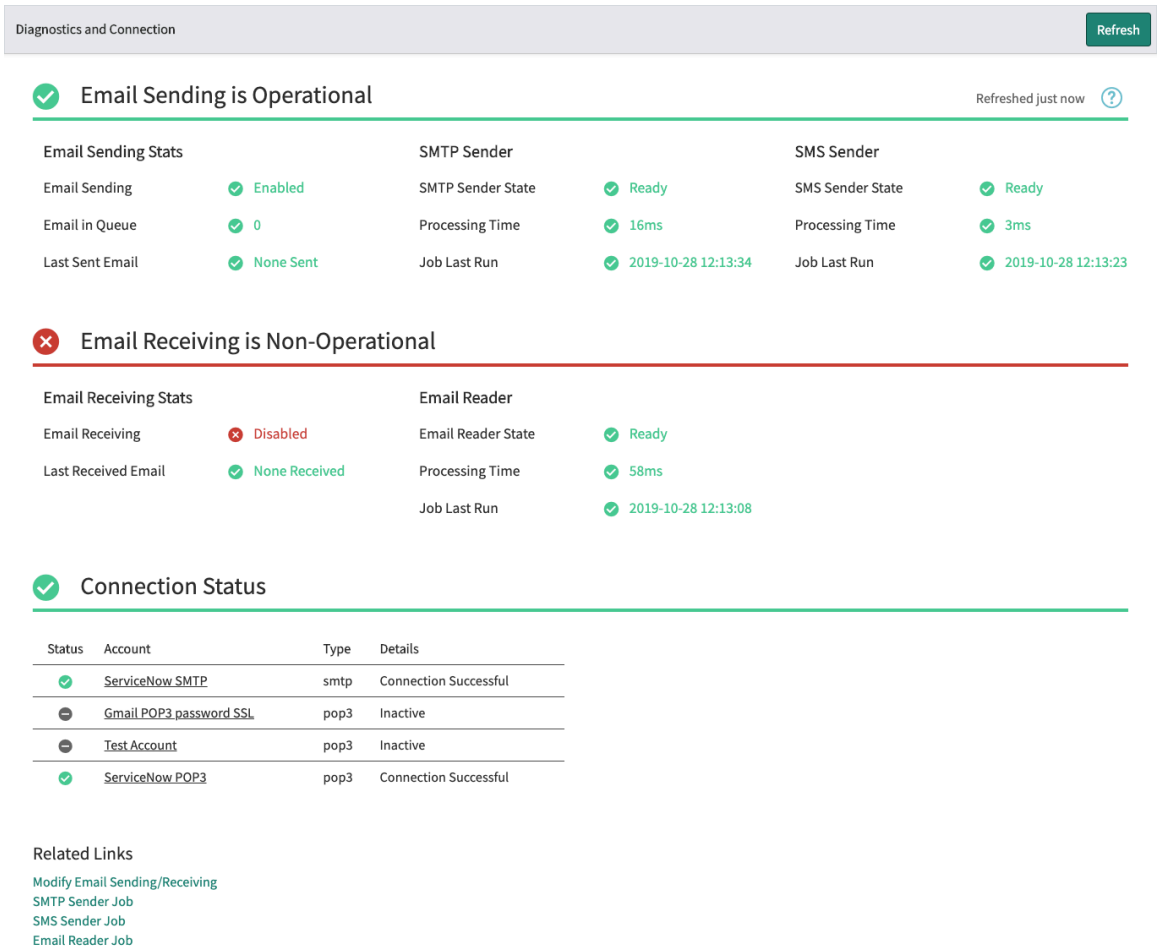
이메일 진단 정보는 인바운드 또는 아웃바운드 이메일의 문제를 식별하는 데 도움이 될 수 있습니다. 다음 비디오는 인스턴스가 인바운드 이메일을 수신하지 못하는 이유를 확인하는 다양한 단계를 보여줍니다. 단계 중 하나는 이메일 진단을 사용하여 이메일 연결 상태 및 이메일 판독기 예약된 작업을 확인하는 것입니다.

ServiceNow 인스턴스가 이메일을 받지 못할 때 수행할 문제 해결 단계

다음 모듈 중 하나에서 Diagnostics and Connection(진단 및 연결) 페이지로 이동합니다.

- 시스템 사서함 〉 이메일 진단
- 시스템 진단 〉 이메일 진단

이메일 진단 및 연결 페이지



필드의 상태를 빠르게 확인하려면 녹색 확인 표시 또는 빨간색 X 아이콘을 가리킵니다. 확인 표시 아이콘은 항목이 작동 중이거나 정상임을 나타내고 X 아이콘은 항목이 작동 중이 아니거나 예상 범위 내에 있지 않음을 나타냅니다.

메일 진단

진단	설명
이메일 전송은 〔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.

메일 진단

진단	설명
이메일 전송	아웃바운드 이메일의 상태가 활성화됨 또는 비활성화됨입니다. 상태를 변경하려면 전자 메일 보내기/받기 수정 관련 링크를 클릭하고 전자 메일 속성 양식에서 속성을 업데이트합니다 `Email sending enabled` .
큐의 이메일	보낼 준비가 된 이메일 메시지 수입니다.
마지막으로 전송된 메일	마지막 이메일 메시지를 보낸 날짜 및 시간입니다.
SMTP 발신자 상태	되풀이 일정에 따라 이메일을 보내는 SMTP 보낸 사람 작업의 현재 상태입니다. 기본적으로, 이 작업은 분단위로 실행됩니다. SMTP 보낸 사람 상태를 업데이트하려면 **SMTP** 보낸 사람 작업 관련 링크를 클릭하고 일정 테이블에서 변경할 SMTP 보낸 사람 기록을 엽니다.
SMTP 처리 시간	마지막 SMTP 보낸 사람 작업이 실행된 기간입니다. 이 값은 SMTP 보낸 사람 간격보다 짧아야 합니다.
마지막으로 실행된 SMTP 작업	SMTP 보낸 사람 작업이 마지막으로 실행된 날짜 및 시간입니다.
기본 SMTP 상태	SMTP 연결의 성공 여부를 나타내며, 이메일 계정 기능이 활성 상태인 경우에만 표시됩니다. 기본 **SMTP**를 클릭하여 SMTP 계정 설정을 변경합니다.
SMS 발신자 상태	되풀이 일정에 따라 SMS 알림을 보내는 **SMS** 보낸 사람 작업의 현재 상태입니다. 기본적으로, 이 작업은 분단위로 실행됩니다. SMS 발신자 작업을 업데이트하려면 **SMS** 발신자 작업 관련 링크를 클릭하고 일정 테이블에서 변경할 SMS 발신자 기록을 엽니다.
SMS 보낸 사람 처리 시간	마지막 **SMS** 보낸 사람 작업이 실행된 기간입니다. 이 값은 **SMS** 보낸 사람 간격보다 짧아야 합니다.
최종 실행된 SMS 발신자 작업	**SMS** 발신자 작업이 마지막으로 실행된 날짜 및 시간입니다.
이메일 수신 [상태]	
이메일 수신	사용 또는 사용 안 함으로 표시된 인바운드 이메일의 상태입니다. 이메일 수신 상태를 변경하려면 이메일 보내기/받기 수정 관련 링크를 클릭하고 이메일 속성 양식에서 속성을 업데이트합니다 `Email receiving enabled` .
마지막으로 수신된 이메일	마지막 이메일 메시지를 받은 날짜 및 시간입니다.
이메일 판독기 상태	메일 서버에서 대기 중인 이메일을 다운로드하고 email.read 이벤트를 생성하는 이메일 판독기 작업의 현재 상태입니다. 이메일 판독기 상태 작업을 업데이트하려면 이메일 판독기 작업 관련 링크를 클릭하고 일정 테이블에서 변경할 이메일 판독기 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.

메일 진단

진단	설명
이메일 판독기 처리 시간	마지막 판독기 작업 실행 기간입니다. 이 값은 판독기 간격보다 짧아야 합니다.
작업 마지막으로 실행	판독기 작업이 마지막으로 실행된 날짜 및 시간입니다.
연결 상태	
{계정}	계정에 대한 연결 테스트의 결과입니다. 페이지를 로드할 때마다 연결이 테스트됩니다.

관련 정보

예약된 작업

시스템 이메일 로그 및 사서함

시스템 이메일 로그는 인스턴스가 생성하거나 수신하는 모든 이메일을 기록합니다. 시스템 사서함은 이 로그의 필터링된 뷰입니다.

인스턴스가 생성하거나 수신하는 모든 알림 이메일은 이메일 [sys_email] 기록에 기록됩니다. 다음에서 이러한 기록의 로그로 이동할 수 있습니다. 시스템 로그 〉 이메일.

시스템 사서함은 이메일 [sys_email] 테이블의 필터링된 뷰입니다. 인스턴스는 유형 및 상태 필드의 값에 따라 시스템 사서함에 이메일 기록을 할당합니다. 자세한 내용은 시스템 사서함을 참조하십시오.

다음 필드는 시스템 로그의 레이아웃과 시스템 사서함에 포함될 수 있습니다.

이메일 로그

필드	설명
사서함	이 이메일 기록을 나열하는 시스템 사서함입니다. 인스턴스는 유형 및 상태 필드의 값에 따라 이 필드의 값을 설정합니다.
상태	이메일의 현재 상태(오류, 무시됨, 처리됨 또는 준비됨)입니다.
수신 유형	인바운드 이메일의 유형(없음, 전달, 신규 또는 회신)입니다.
유형	이메일의 상태입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 수신: 서버에서 이 이메일을 수신했습니다. • 수신 - 무시됨: 서버에서 이 이메일을 수신했지만 인바운드 이메일 작업을 위해 인스턴스에서 무시되었습니다. 일반적으로 이러한 이메일은 스팸 또는 자동 회신입니다. 자세한 내용은 오류 문자열 필드를 참조하십시오. • send - failed: 서버에서 이메일 전송을 시도했지만 실패했습니다. 자세한 내용은 오류 문자열 필드를 참조하십시오. • 보내기 - 무시됨: 서버에서 이 이메일 보내기를 건너뛰었습니다. 일반적으로 생성되었지만 수신자 이메일 주소가 없거나 중복된 이메일에 대한 것입니다. 자세한 내용은 오류 문자열 필드를 참조하십시오. • send - ready: 이메일을 보낼 준비가 되었지만 메일 서버에서 보내지 않았습니다. 일반적으로 이메일은 잠시 동안만 이 상태로 유지됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 로그

필드	설명
	• send - translation - ready: 이메일 번역 중에 이메일이 생성되어 전송됩니다. 일반적으로 이메일은 잠시 동안만 이 상태로 유지됩니다. • sent: 오류나 문제 없이 인스턴스에서 이메일을 보냈습니다.
대상	특정 기록의 삽입, 업데이트 또는 삭제에 의해 이메일이 작성되는 경우 기록에 대한 문서 ID 참조.
사용자	이메일 알림이 전송된 인스턴스의 사용자 기록에서 사용자의 이름입니다. 주: 문자열 필드입니다.
알림 유형	알림의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 없음 • SMS • SMTP
UID	서버에 저장된 이메일의 고유 ID입니다.
작성됨	인스턴스를 실행하는 머신의 로캘에 대한 이메일 활동의 날짜 및 시간입니다.
삭제됨	인바운드 이메일의 경우 이메일이 이메일 서버에서 삭제되었는지 여부를 나타냅니다.
가중치	같은 테이블의 다른 알림을 기준으로 전송 우선순위를 결정하는 이메일의 가중치입니다.
중요도	이메일이 긴급과 같이 중요도 수준이 변경된 상태로 전송되었음을 나타냅니다.
이벤트 및 알림 시작	알림으로 생성된 이메일의 경우 이메일을 생성한 이벤트와 알림을 저장하는 포함된 목록입니다.
제목	이메일 제목입니다. 알림의 경우 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
오류 문자열	이메일이 전송되지 않은 이유를 확인하기 위해 이메일 서버에서 캡처한 오류 문자열입니다. 이는 이메일 전송이 실패한 경우에만 기록됩니다.
수신자	수신자의 이메일 주소입니다.
본문	원시 HTML 마크업으로 표시되는 이메일의 본문입니다. 관련 링크인 HTML 본문 미리 보기를 사용하여 본문 텍스트를 렌더링된 HTML로 확인합니다.
컨텐츠 유형	이메일 콘텐츠 유형입니다.
머리글	이메일에 포함된 모든 헤더

개별 이메일의 메시지 로그

개별 알림 이메일의 이메일 로그 항목은 이메일 기록의 관련 목록으로 접근할 수 있습니다. 이메일 기록의 오류 문자열 필드에 추가 정보가 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.

모든 이메일 기록에는 이메일 로그 관련 목록이 포함되어 있습니다. 이 목록에는 이메일 로그 항목 [syslog_email] 기록이 표시됩니다. 문제 해결을 위해 가장 유용한 필드는 수준 및 메시지일 것입니다.

아웃바운드 이메일의 문제를 진단하려면 이메일 기록의 오류 문자열 필드도 검사합니다. 그러나 모든 수신 이메일 서버가 오류 문자열을 다시 보내는 것은 아닙니다.

주: 이메일 로그 항목 기록은 이메일 기록이 생성된 후 7일 동안만 사용할 수 있습니다.

수신된 이메일에 대한 인바운드 작업

이러한 로그를 첫 번째 단계로 확인하여 인바운드 작업과 관련된 문제를 진단합니다. 로그에는 어떤 인바운드 작업이 적용되었거나 적용되지 않았는지, 그리고 어떤 이유로 적용되었는지 표시됩니다.

주: 인바운드 작업이 대상 기록의 필드를 업데이트하지 않은 경우 로그는 인바운드 작업을 건너뛰었다고 나타냅니다.

수신자를 포함하거나 제외하는 이유

아웃바운드 알림의 경우 이메일 시스템 로그는 수신자가 포함되거나 제외된 이유를 제공합니다.

각 로그 항목은 포함 또는 제외 이유에 해당합니다. 예를 들어 비활성 상태이기 때문에 제외된 모든 사용자가 단일 로그 항목에 표시됩니다.

일련의 시스템 속성을 사용하여 기록할 정보를 미세 조정할 수 있습니다. *glide.notification.recipient.include_logging* 및 *glide.notification.recipient.exclude_logging*의 두 속성이 모든 수신자 포함 및 제외 로깅을 제어합니다. 여러 가지 다른 속성을 사용하면 필요에 맞게 로그에 보고된 정보를 조정할 수 있습니다. 모든 속성은 기본적으로 사용하도록 설정됩니다.

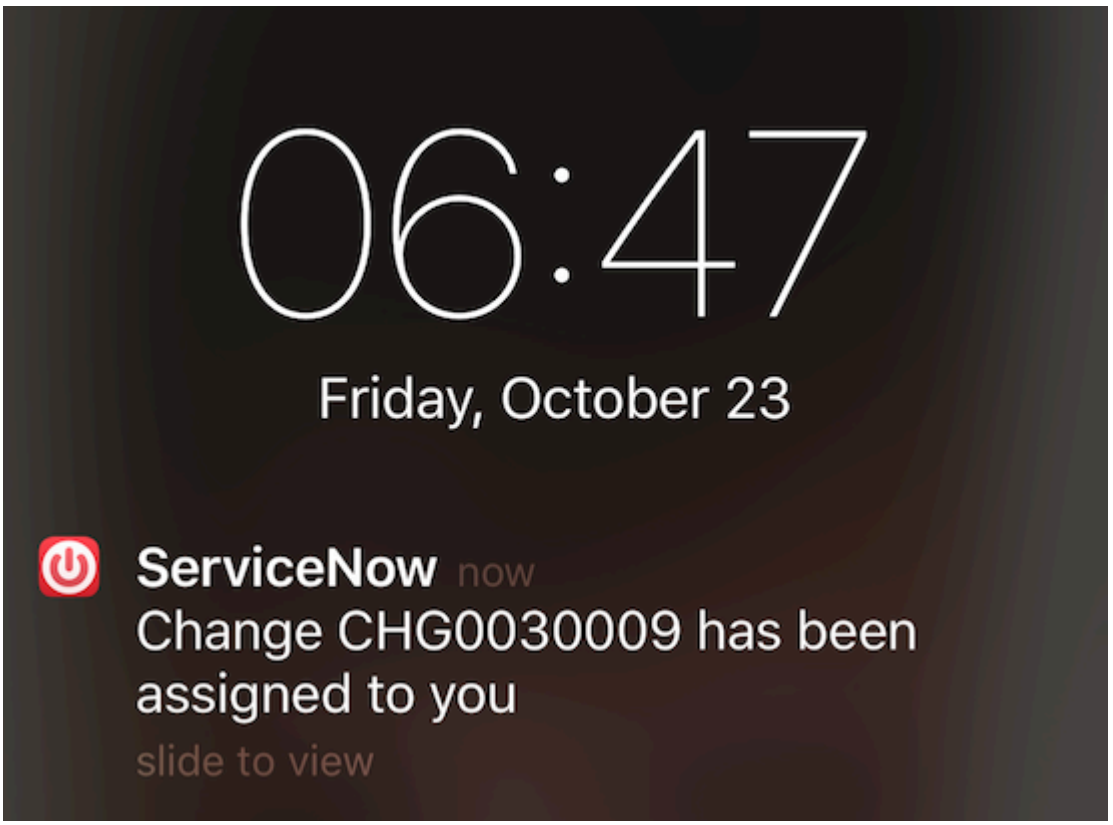
푸시 알림

인스턴스는 이메일 및 SMS 알림을 보내는 것 외에도 모바일 장치에 푸시 알림을 보낼 수 있습니다.

푸시 알림은 사용자의 모바일 장치에 표시되는 텍스트 메시지로, 중요한 사항에 대해 경고하거나 작업을 수행하도록 요청합니다. 인스턴스가 푸시 알림을 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.

푸시 알림 예시



푸시 알림을 사용하여 사용자에게 인시던트 할당과 같은 특정 조건이 인스턴스에서 트리거될 때 사용자에게 메시지를 보냅니다. 푸시 알림은 회신을 요청할 수도 있으며, 인스턴스는 관련 기록에 따라 회신을 처리할 수 있습니다. 예를 들어, 인스턴스가 사용자에게 변경에 대한 승인 요청을 보내도록 할 수 있습니다. 푸시 알림에서 응답 버튼을 클릭하여 사용자가 변경을 승인하거나 거부하도록 할 수 있습니다. 그런 다음 사용자의 응답으로 변경 기록의 상태가 업데이트될 수 있습니다.

이메일 및 SMS 알림과 비슷한 방식으로 푸시 알림을 설정할 수 있습니다. 정하다:

- 알림을 보낼 사람
- 전송 시기
- 포함해야 할 항목

ServiceNow 모바일 앱은 다음과 같이 ServiceNow Classic모바일 에이전트사용할 수 있습니다. 는 ServiceNow Classic 기본적으로 푸시 알림을 지원하지만 자체 푸시 애플리케이션을 개발하고 푸시 알림을 보내도록 인스턴스를 구성할 수도 있습니다. 에서 모바일 에이전트푸시 알림을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 모바일 푸시 알림 으로 이동하십시오.

푸시 알림 설정

푸시 알림 설정은 사용자가 사용할 모바일 또는 푸시 애플리케이션에 따라 다릅니다. 개요는 다음을 참조하십시오. 앱용 ServiceNow 모바일 사용자 지정 푸시 애플리케이션을 사용한 푸시 알림 설정 애플리케이션을 직접 생성하는 경우 푸시 알림과 Apple 푸시 알림 서비스 시스템의 작동 방식을 이해해야 합니다. 자세한 내용은 Apple 개발자를 위한로컬 및 원격 알림 프로그래밍 가이드 의 APNs 개요를 참조하십시오.

중요사항: Apple은 모든 푸시 알림의 전달을 보장하지 않습니다. Apple 개발자를 위한 로컬 및 원격 알림 프로그래밍 가이드 에서 QoS(서비스 품질) 정보를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

푸시 알림 시스템

푸시 알림 시스템에는 푸시 메시지 및 푸시 알림 응답의 전달을 관리하는 몇 가지 핵심 요소가 포함됩니다.

고객 인스턴스

ServiceNow 인스턴스

푸시 프록시

모바일 애플리케이션으로 ServiceNow Classic 이동하는 모든 푸시 알림을 수집하여 Apple, iOS 또는 Android용 애플리케이션으로 ServiceNow 전달하는 인스턴스입니다. 사용자 지정 푸시 애플리케이션을 생성하는 경우 푸시 프록시를 사용하지 않습니다.

푸시 제공자

모바일 앱 또는 사용자 지정 모바일 앱에 대한 푸시 메시지 제공자로, Apple 푸시 알림 서비스(APNs) 또는 Firebase 클라우드 메시징(FCM) 서비스입니다 ServiceNow Classic .

모바일 장치의 푸시 애플리케이션

모바일 애플리케이션과 같은 애플리케이션입니다 ServiceNow Classic . 푸시 애플리케이션을 직접 빌드하고 사용자 지정할 수도 있습니다.

푸시 알림 프로세스

푸시 알림 절차는 다음과 같습니다.

1. 인스턴스의 활동은 푸시 알림을 트리거합니다.
2. 인스턴스는 알림을 보낼 대상을 찾고 사용자 알림 기본 설정을 확인하여 푸시 장치 설정을 찾습니다.
3. 인스턴스는 푸시 알림 서비스, 즉 Apple 푸시 알림 서비스(APNs) 또는 Firebase 클라우드 메시징(FCM) 서비스로 푸시 알림을 보냅니다. 모바일 앱을 사용하는 ServiceNow Classic 경우 인스턴스는 푸시 프록시 인스턴스를 통해 알림을 보낸 다음 APN 또는 FCM 서비스로 알림을 전달합니다.
4. 푸시 알림 서비스는 사용자의 푸시 애플리케이션으로 알림을 보냅니다. 인스턴스가 푸시 알림 서비스로 알림을 보내면 인스턴스 이름 및 ID와 함께 메시지 내용이 포함됩니다. 이 정보를 통해 알림에 대한 응답이 올바른 인스턴스로 다시 전송됩니다. 사용자가 변경 요청에 대한 승인 보내기 등 알림에 회신할 수 있으면 응답이 REST 메시지를 통해 인스턴스로 다시 전송됩니다.
5. 인스턴스는 응답을 처리하기 위해 실행할 스크립트를 식별합니다.
6. 스크립트는 변경 요청을 승인됨으로 표시하는 등의 작업을 인스턴스에 수행합니다. 잘못된 JSON이 있거나 스크립트가 실패하면 오류 응답이 장치로 다시 전송됩니다.

모바일 앱을 사용한 **ServiceNow Classic** 푸시 알림 시스템

푸시 알림 응답

사용자 지정 푸시 애플리케이션을 사용하면 사용자가 푸시 알림에 응답하여 인스턴스의 기록에 대해 조치를 취하도록 할 수 있습니다.

사용자가 수행할 수 있는 작업은 알림 메시지와 연결하는 스크립트에 정의됩니다. 응답은 다음 형식으로 인스턴스에 전송됩니다.

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application Name}/action/{action}
```

애플리케이션 이름은 사용자가 사용 중인 밀어넣기 애플리케이션입니다. 애플리케이션 이름은 밀어넣기 애플리케이션 [sys_push_application] 테이블의 애플리케이션 이름과 일치해야 합니다. 작업은 푸시 알림 작업 [sys_push_notif_act_script] 테이블에 있는 작업의 시스템 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.

푸시 알림 활성화

푸시 알림을 사용하려면 여러 플러그인을 활성화해야 합니다. Mobile UI(com.glide.ui.m) 플러그인이 활성화되어 있으면 푸시 알림 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

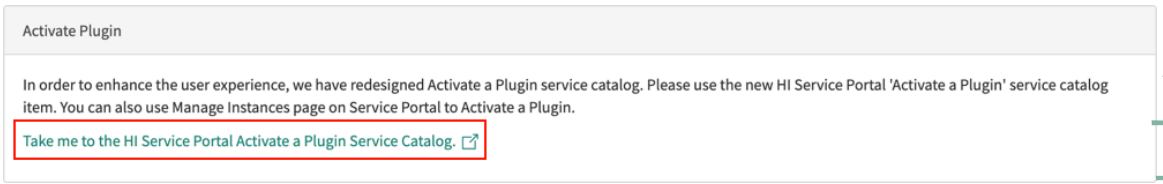
이 태스크 정보

인스턴스에서 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

- 푸시 알림: 모바일 장치에 푸시 알림을 보내는 데 필요한 구성요소와 REST API를 제공합니다.
- Notification System Push Addon: 기존 알림 시스템에 푸시 알림 지원을 추가합니다.
- 푸시 피드백: 푸시 알림을 계속 받지 않도록 더 이상 유효하지 않은 장치에 대한 Apple의 피드백을 처리합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 요청 양식을 엽니다.
3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

플러그인 활성화 요청 양식

필드	설명
대상 인스턴스	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
플러그인 이름	활성화할 플러그인의 이름입니다.
이 플러그인을 사용하도록 설정할 날짜 및 시간을 지정하십시오.	날짜 및 시간은 현재 시간으로부터 영업일 기준 2일 이상이어야 합니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.
이유/설명	플러그인을 활성화하는 ServiceNow 직원에게 유용한 정보입니다. 예를 들어, 기본 활성화

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	기간 중 하나 대신, 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 설명에 이를 지정합니다.

7. 제출을 선택합니다.

푸시 알림과 함께 설치되는 구성요소

푸시 알림 플러그인과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

푸시 알림과 함께 설치되는 테이블

이 테이블은 푸시 알림과 함께 설치됩니다.

테이블 이름	설명
푸시 애플리케이션 (sys_push_application)	푸시 메시지를 수신하기 위해 인스턴스에 등록된 푸시 애플리케이션입니다.
푸시 기본 등록 (sys_push_notif_default_reg)	지정된 푸시 애플리케이션에 대해 사용자가 자동으로 구독하는 모든 알림을 포함합니다. 푸시 애플리케이션 양식의 푸시 기본 등록 관련 목록에서 이 테이블에 알림을 추가할 수 있습니다.
푸시 피드백 (sys_push_feedback)	푸시 메시지를 더 이상 수신할 수 없는 푸시 장치를 인스턴스에 알려주는 APN의 피드백입니다. 피드백은 알림이 트리거되는 동일한 인스턴스에서 처리되거나, REST 호출을 사용하여 비활성화할 푸시 애플리케이션을 인스턴스에 알려주는 중앙 인스턴스에서 처리됩니다.
푸시 메시지 특성 정의 (sys_push_notif_msg_attr_def)	푸시 메시지 내용 사양에 사용되는 속성 정의입니다.
푸시 메시지 특성 값 (sys_push_notif_msg_attr_val)	푸시 메시지와 연결된 값입니다.
푸시 알림 (sys_push_notification)	인스턴스가 사용자에게 보내려고 시도한 푸시 알림입니다.
푸시 알림 작업 (sys_push_notif_act_script)	작동 가능한 푸시 메시지에 대한 응답으로 인스턴스가 사용하는 작업 스크립트입니다.
푸시 알림 설치 (sys_push_notif_app_install)	사용자가 푸시 알림을 받기에 동의한 푸시 앱이 있는 장치입니다. 이 테이블은 푸시 앱에 대한 토큰별 기록을 나열합니다. 인스턴스는 이 정보를 사용하여 알림을 보낼 푸시 장치 및 앱을 파악합니다. 이 테이블에 기록은 사용자가 푸시 앱으로 인스턴스에 로그온할 때 생성됩니다. 모바일 UI 플러그인과 함께 설치되는 모바일 장치 [sys_mobile_devices] 테이블에는 모바일 애플리케이션으로 ServiceNow 인스턴스에 로그인한 모든 사용자 장치가 포함되어 있습니다.
푸시 알림 메시지 (sys_push_notif_msg)	푸시 알림에 대해 사용자 정의된 메시지입니다. 이러한 메시지를 알림과 연결할 수 있습니다.
푸시 알림 메시지 내용 (sys_push_notif_msg_content)	푸시 메시지에 대한 JSON을 포함한 전체 컨텐츠입니다.
푸시 플랫폼 (sys_push_platform)	푸시 알림이 지원되는 플랫폼과 최대 페이로드 크기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

푸시 알림과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

이러한 비즈니스 규칙은 푸시 알림과 함께 설치됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
장치 및 구독 빌드	푸시 설치 (sys_push_notification_installation)	사용자가 인스턴스에 모바일 애플리케이션을 등록할 때 사용자의 알림 기본 설정에 알림 장치를 자동으로 생성합니다.

푸시 알림과 함께 설치되는 아웃바운드 **REST** 메시지

이러한 아웃바운드 REST 메시지는 푸시 알림과 함께 설치됩니다.

REST 메시지	설명
ServiceNowMobileApp 푸시	사용자 지정 iOS 모바일 앱에서 사용할 수 있는 REST 메시지입니다.

푸시 알림과 함께 설치되는 역할

이 역할은 푸시 알림과 함께 설치됩니다.

역할	설명
push_admin	푸시 알림을 만들고 수정할 수 있습니다.

푸시 알림과 함께 설치되는 푸시 구성요소

이러한 구성요소는 푸시 알림과 함께 설치됩니다.

푸시 알림과 함께 설치된 푸시 애플리케이션

푸시 애플리케이션	설명
ServiceNowPushApp	모바일 애플리케이션에 대한 푸시 애플리케이션 기록입니다 ServiceNow ServiceNow . 주: ServiceNow 모바일 앱은 사용자에게 여러 푸시 알림을 자동으로 구독합니다. ServiceNowPushApp 애플리케이션 기록의 푸시 기본 등록 관련 목록에서 이러한 알림 목록을 볼 수 있습니다.

푸시 알림과 함께 설치되는 메시지 내용

메시지 내용	설명
ConnectMessageContent	커넥트 메시지의 페이로드 ServiceNow 입니다.
일반 승인(백그라운드)	푸시 메시지를 받는 사용자에게 승인 및 거부 옵션을 제공하는 페이로드입니다.
일반 승인(전경)	푸시 메시지를 받는 사용자에게 승인 및 거부 옵션을 제공하는 페이로드입니다.
일반 기록 페이로드	사용자에게 푸시 메시지를 보내는 데 사용할 수 있는 일반 페이로드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

푸시 알림과 함께 설치되는 푸시 알림 작업

푸시 알림 작업	설명
승인 - 승인	관리자가 요청을 승인할 수 있습니다.
승인 - 거부	관리자가 요청을 거부할 수 있습니다.

푸시 알림과 함께 설치되는 푸시 알림

푸시 알림	테이블	설명
커넥트메시지푸시알림	라이브 피드 메시지 (live_message)	새 라이브 피드 메시지가 있을 때 푸시 알림을 보냅니다.

푸시 알림 속성

푸시 알림은 설정을 사용자 지정하는 몇 가지 속성을 제공합니다.

이러한 속성을 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다.

glide.push.apns.version

인스턴스에서 사용할 푸시 알림 서비스(APNs)의 Apple 버전을 제어합니다. APN 버전 1 또는 2를 사용할 수 있습니다. 시스템은 기본적으로 APN 버전 2를 사용합니다. APN 버전 1을 대신 사용하려면 값을 **1**로 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 2

glide.push.debug

푸시 알림 오류에 대한 시스템 로그 항목을 생성합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.push.enabled

푸시 알림을 활성화하거나 비활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.push.feedback.debug

사용자 지정 iOS 푸시 애플리케이션에 대한 APN에서 보낸 피드백에 대한 시스템 로그 항목을 생성합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.push.notification.ttl_seconds

대기 중인 푸시 알림이 만료되기까지 걸리는 시간(초)을 지정합니다. 푸시 알림이 트리거되면 알림이 큐에 대기하고 예약된 작업에 의해 최종적으로 처리됩니다. 알림이 큐에 있는 시간이 이 값을 초과하면 알림이 전송되지 않습니다. 자세한 내용은 푸시 알림 로그를 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.

- 유형: 정수
- 기본값: 21600

모바일 앱으로 푸시 알림 설정 **ServiceNow**

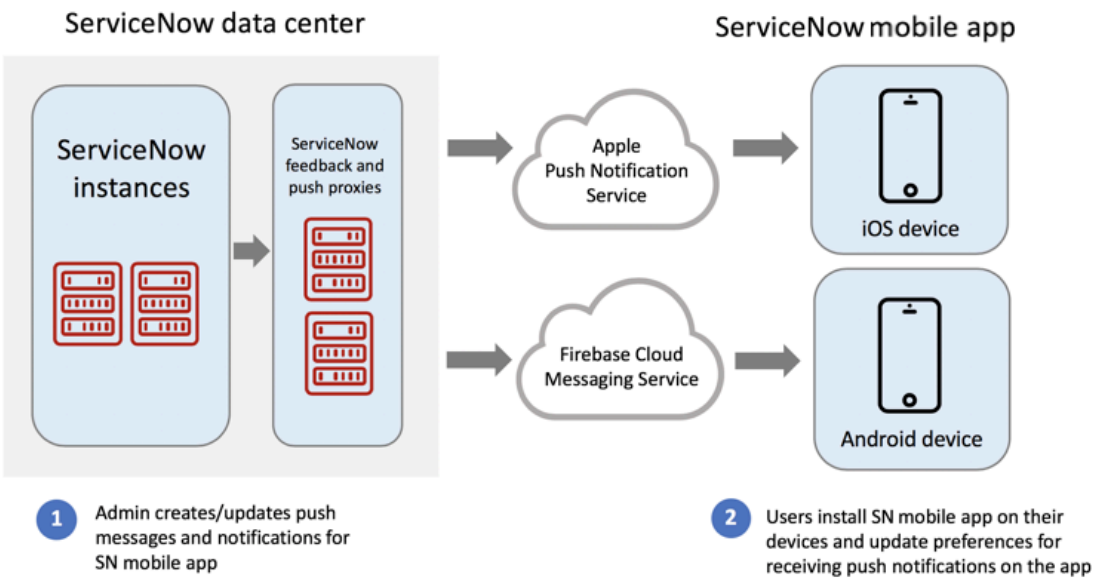
이 ServiceNow 모바일 애플리케이션은 사용자가 처음 인스턴스에 로그인할 때 자동으로 푸시 알림을 활성화하고 푸시 알림을 받도록 모바일 장치를 구성합니다.

주: 애플리케이션을 사용한 ServiceNow 모바일 푸시 알림은 온프레미스 인스턴스에서 지원되지 않습니다.

푸시 알림 설정에는 시스템 관리자와 사용자가 모두 참여합니다.

- 관리자는 앱에 대한 ServiceNow 모바일 푸시 알림을 생성하거나 업데이트합니다. 관리자는 사용자를 위해 모바일 장치를 설정하거나 푸시 알림 수신에 대한 사용자 기본 설정을 업데이트할 필요가 없습니다.
- 사용자는 iOS 또는 Android 모바일 장치에 모바일을 ServiceNow 모바일 설치하고 앱에서 알림을 ServiceNow 모바일 수신하기 위한 기본 설정을 지정합니다.

앱에 대한 **ServiceNow** 모바일 푸시 알림 설정 작업



해야 할 일 — 관리자

관리자는 이메일 알림 설정과 비슷한 방법으로 푸시 알림을 생성합니다. 푸시 알림에는 푸시 메시지와 푸시 메시지가 포함된 알림의 두 가지 주요 부분이 있습니다.

주: 푸시 메시지와 알림은 동일한 테이블에 대해서여야 합니다.

푸시 메시지 생성

푸시 알림을 생성하기 전에 푸시 알림에 포함할 실제 메시지 내용(JSON 페이로드)으로 푸시 메시지를 생성합니다.

푸시 메시지가 포함된 푸시 알림 생성

푸시 메시지 및 메시지 내용을 포함하는 푸시 알림을 생성합니다. 푸시 알림은 특히 푸시 메시지를 보냅니다. 표준 플랫폼 알림을 업데이트하고 푸시 메시지가 포함된 푸시 알림으로 사용할 수 있습니다.

푸시 기본 등록 테이블에 새 푸시 알림 추가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 푸시 알림이 사용자의 알림 기본 설정에 포함되고 활성화되도록 하려면 푸시 기본 등록 테이블에 새 푸시 알림을 등록 합니다. 이 알림은 사용자가 다음에 앱에 로그인할 ServiceNow 모바일 때 해당 사용자의 알림 기본 설정에 나열됩니다.

수행할 작업 — ServiceNow 모바일 앱 사용자

ServiceNow 모바일 앱 다운로드

ServiceNow 모바일 iOS 또는 Android 모바일 장치에 앱을 설치합니다.

푸시 알림 수락에 동의

앱을 설치한 ServiceNow 모바일 후 사용자에게 푸시 알림을 수락하라는 메시지가 표시됩니다. 인스턴스가 사용자로부터 푸시 알림 수락 메시지를 받으면 푸시 알림 설치 〔sys_push_notif_app_install〕 테이블에 기록을 생성합니다. 이 기록은 인스턴스가 푸시 알림 수신자를 식별하는 데 필요한 장치 + 모바일 애플리케이션 조합을 식별하는 데 사용하는 기록입니다.

그런 다음 장치는 다음 작업을 수행합니다.

- 장치를 식별하는 토큰을 가져옵니다.
- 사용자 알림 기본 설정에서 장치 생성을 트리거합니다.

앱에서 회사 인스턴스에 ServiceNow 모바일 로그인

로그인하면 푸시 기본 등록 테이블에 등록된 푸시 관련 알림을 사용자가 자동으로 구독합니다.

앱에서 알림 ServiceNow 모바일 수신을 위한 기본 설정 업데이트

사용자는 앱의 알림 설정을 통해 활성화 및 비활성화할 ServiceNow 모바일 수 있습니다. 데스크톱 또는 모바일 브라우저의 시스템 설정 창을 사용하여 알림 제공에 영향을 주는 조건 또는 필터와 같은 추가 알림 기본 설정을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 알림 기본 설정 지정 코어 UI 문서를 참조하십시오.

다음 단계

관리자인 경우 기본 시스템 알림을 검토하고 새 푸시 메시지 내용 및 푸시 알림이 필요한지 결정합니다.

푸시 메시지 생성

푸시 알림을 생성하기 전에 알림에 대한 실제 메시지 내용으로 푸시 메시지를 작성하십시오.

시작하기 전에

푸시 알림 플러그인이 활성 상태여야 합니다. 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

푸시 메시지와 알림은 동일한 테이블에 대해서여야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 메시지 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다(테이블 참조).
3. 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.

푸시 알림 메시지 양식 필드

필드	설명
이름	메시지를 설명하는 이름을 입력합니다.
푸시 앱	ServiceNow 모바일 애플리케이션을 선택합니다.
푸시 메시지 내용	푸시 알림 페이로드에 포함할 JSON 컨텐츠를 선택합니다. 주: 푸시 알림 동작을 제어하는 페이로드를 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 KB0622333 문서를 참조하십시오. 예를 들어, 푸시 메시지 내용의 일부로 미리 정의된 버튼 쌍(예/아니요, 승인/거부, 수락/거부)을 지정할 수 있습니다.
메시지	메시지를 입력합니다. 다른 알림과 마찬가지로 변수를 추가할 수 있습니다. 여기에 입력하는 모든 메시지는 알림의 메시지를 재정의합니다.
관련 목록	
푸시 메시지 특성 값	옵션입니다. 이 알림에 적용되는 속성을 선택합니다. 자세한 내용은 푸시 메시지에 대한 속성 값 또는 작업 생성를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
생성된 메시지가 포함된 푸시 알림을 설정하거나 기존 푸시 알림을 업데이트하여 푸시 메시지를 사용합니다.

푸시 메시지를 사용하여 알림 생성

이메일 관리자는 푸시 알림을 보내는 알림을 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에
이 단계를 수행하기 전에 푸시 메시지를 구성합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
푸시 메시지를 표준 알림과 연결할 수 있습니다. 푸시 메시지는 시스템이 푸시 알림의 일부로 모바일 장치에 보내는 텍스트를 지정합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 푸시 알림 작성.
2. 필요에 따라 알림 양식을 작성합니다(양식 필드에 대한 설명 참조 이메일 알림 만들기).
3. 포함될 항목 탭을 선택합니다.
4. 푸시 메시지 옆에 있는 자물쇠 아이콘을 선택하고 푸시 메시지를 선택합니다.

   주: 푸시 메시지와 알림은 동일한 테이블에 대해서여야 합니다.

5. 제출을 선택합니다.

   알림이 실패하면 사용자에게 알림이 전송되지 않습니다. 메시지가 최대 페이로드를 초과하여 전송에 실패하면 인스턴스가 시스템 로그에 실패를 기록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
푸시 알림이 사용자에 대한 알림 기본 설정에 나열되도록 푸시 알림을 푸시 기본 등록 테이블에 추가합니다. 그런 다음 사용자는 앱에 대해 받을 알림을 선택할 수 있습니다 ServiceNow 모바일 .

푸시 기본 등록 테이블에 푸시 알림 추가

새 푸시 알림을 생성한 후 푸시 기본 등록 테이블에 추가합니다. 이 테이블에 등록된 푸시 알림은 앱 사용자의 알림 설정에 ServiceNow 모바일 나열되고 자동으로 활성화됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 애플리케이션.
2. **ServiceNow Mobile** 애플리케이션을 선택합니다.
3. 앱의 푸시 애플리케이션 양식 ServiceNow 모바일 에서 푸시 기본 등록 탭을 선택하고 신규를 클릭합니다.
4. 푸시 기본 등록 신규 기록에서 등록할 알림을 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   다음에 사용자가 인스턴스에 로그인할 때 알림 목록에 새 푸시 알림이 포함됩니다.

앱용 **ServiceNow** 모바일 사용자 지정 푸시 애플리케이션을 사용한 푸시 알림 설정

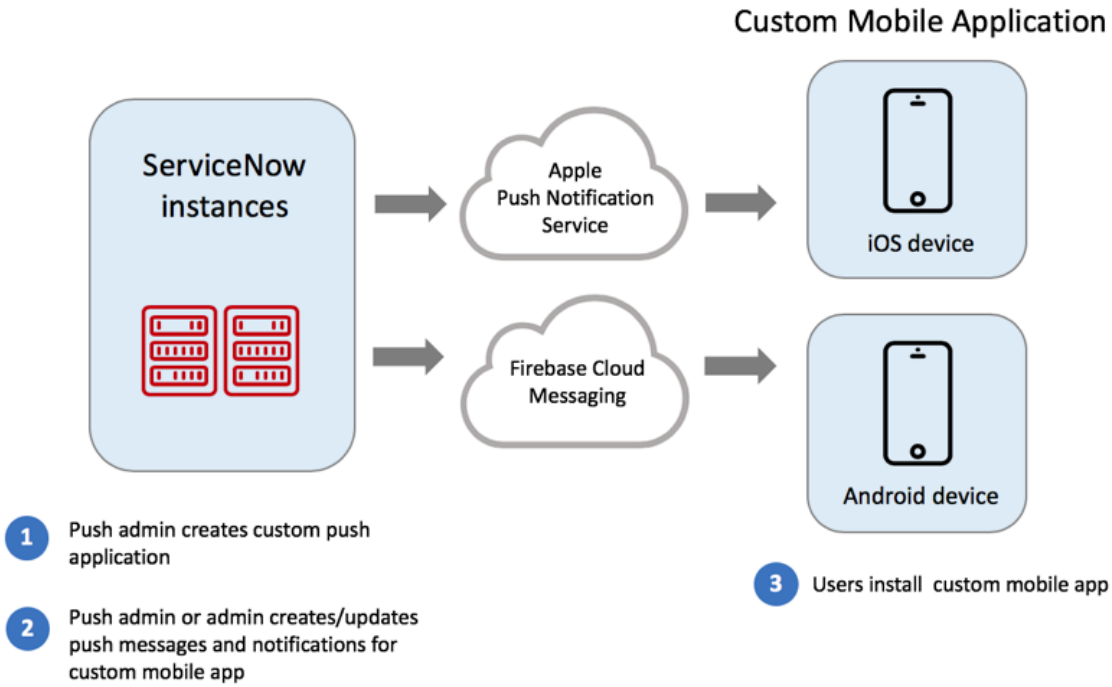
사용자 지정 모바일 또는 푸시 애플리케이션을 사용하는 경우, 사용할 앱을 구성하고 푸시 컨텐츠를 설정해야 합니다.

사용자 지정 푸시 앱을 사용하는 푸시 알림 인프라를 설정하려면 푸시 관리자(푸시 앱 개발자 또는 모바일 앱 개발자라고도 함)와 시스템 관리자가 필요합니다. 푸시 관리자는 사용자 지정 푸시 앱을 만들 때 앱, 푸시 메시지 컨텐츠(페이로드 생성기) 및 푸시 작업 스크립트와 같은 선택적 속성도 구성합니다. 관리자는 사용자 지정 푸시 앱에 대한 푸시 알림을 생성하고 업데이트합니다. 사용자가 사용자 지정 푸시 앱을 설치하고 모바일 장치에서 처음 인스턴스에 로그인하면 시스템에서 사용자 지정 앱에 대한 장치(채널)를 자동으로 생성합니다.

주: 이 지침은 사용자 지정 푸시 애플리케이션을 개발하는 사용자를 대상으로 합니다. 푸시 애플리케이션을 구성할 ServiceNow 모바일 필요가 없습니다.

이 프로세스에서는 앱에서 사용되는 ServiceNow 모바일 구성을 설명합니다. 현재 ServiceNow 모바일 UI에 대한 푸시 알림 구성은 모바일 푸시 알림 에서 찾을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

다음 푸시 알림 활성화의 단계를 완료합니다.

조직의 모바일 앱 개발자에게 push_admin 역할을 할당합니다.

수행할 작업 – 푸시 관리자

사용자 지정 푸시 앱에 대한 푸시 알림을 구성합니다. 이 프로세스는 장치와 Android 다릅니다iOS.

1. (iOS 전용) 인스턴스에 푸시 인증서 업로드

푸시 인증서를 인스턴스에 업로드하면 나중에 푸시 알림 시스템에 장치를 연결하는 iOS 데 사용할 수 있습니다.

2. 사용자 지정 앱에 대한 푸시 애플리케이션 기록 생성

사용자 지정 모바일 애플리케이션을 인스턴스에 등록하여 애플리케이션에 대한 푸시 알림을 받습니다. 인스턴스는 이 푸시 애플리케이션 기록을 사용하여 푸시 알림 수신자를 결정하는 데 필요한 장치 + 푸시 애플리케이션 조합을 식별합니다.

3. 푸시 메시지 내용 생성

다양한 유형의 푸시 알림에 대한 JSON 컨텐츠 페이로드를 생성합니다. 내용은 푸시 애플리케이션에 푸시 알림이 표시되는 방식과 사용자가 푸시 알림에 대한 응답으로 메시지를 보낼 수 있는지 여부를 결정합니다. 푸시 관리자는 푸시 메시지 컨텐츠에 사용할 기본 푸시 작업 스크립트 또는 문자열을 지정하는 속성 정의를 생성할 수 있습니다.

4. (옵션) 푸시 메시지 속성 정의 생성

푸시 메시지 속성 정의를 사용하면 푸시 메시지 내용 사양에 대한 재사용 가능한 속성을 작성할 수 있습니다.

5. (옵션) 푸시 메시지에 대한 속성 값 또는 작업 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

푸시 메시지 내용에 사용되는 기본 속성 정의를 재정의하는 속성 값을 생성할 수 있습니다.

6. (옵션) 푸시 작업 생성

   푸시 작업은 작동 가능한 푸시 메시지에 대한 응답이 인스턴스에 수신될 때 실행되는 서버 측 스크립트입니다.

해야 할 일 — admin

푸시 메시지 및 푸시 알림 생성: 관리자는 푸시 메시지를 생성하고, 사용자 지정 푸시 앱에 대한 푸시 알림을 설정하고, 원하는 경우 컨텐츠에 대한 푸시 알림을 설정합니다 .

다음 단계

푸시 설치 API를 사용하여 사용자가 푸시 알림을 받도록 옵트인합니다. 자세한 내용은 푸시 설치 API 를 참조하세요.

인스턴스에 푸시 인증서 업로드

푸시 인증서를 인스턴스에 업로드하면 나중에 푸시 알림 시스템에 장치를 연결하는 iOS 데 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
Apple 개발자 환경을 사용하여 밀어넣기 인증서를 만들고 PKCS(.p12) 파일로 변환합니다. 필요한 인증서 및 개인 키를 사용하여 .p12 파일을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서에서 Apple푸시 알림 활성화 및 TLS 인증서를 사용하여 APNs와 통신을 참조하십시오.

> **주:** 인증서가 개발자 인증서가 아닌 푸시 인증서인지 확인합니다. 또한 테스트 목적으로 앱을 개발하는 경우 샌드박스 인증서를 생성해야 합니다. App Store에서 Apple 출시할 앱을 개발하는 경우 프로덕션 인증서를 생성해야 합니다.

필요한 역할: push_admin 또는 admin

> **주:** 이 프로세스에서는 앱에서 사용되는 ServiceNow 모바일 구성을 설명합니다. 현재 ServiceNow 모바일 UI에 대한 푸시 알림 구성은 모바일 푸시 알림 에서 찾을 수 있습니다.

이 태스크 정보
iPhone 개발자 인증서와 인증서 서명에 사용되는 개인 키가 포함된 PKCS(.p12) 파일을 생성한 후 파일을 인스턴스에 업로드해야 합니다. 시스템은 PKCS 파일의 정보를 사용하여 APN과 통신합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 인증서를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.
   - 이름: 인증서 이름을 입력합니다.
   - 유형: **PKCS12** 키 저장소를 선택합니다.
3. PKCS(.p12) 파일을 기록에 첨부합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 앱에 대한 푸시 애플리케이션 기록 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 앱에 대한 푸시 애플리케이션 기록 생성

사용자 지정 모바일 애플리케이션을 인스턴스에 등록하여 애플리케이션에 대한 푸시 알림을 받습니다.

시작하기 전에
다음을 완료합니다.

1. 푸시 알림 활성화
2. (iOS 전용) 인스턴스에 푸시 인증서 업로드

필요한 역할: admin 또는 push_admin

주: 이 프로세스에서는 앱에서 사용되는 ServiceNow 모바일 구성을 설명합니다. 현재 ServiceNow 모바일 UI에 대한 푸시 알림 구성은 모바일 푸시 알림 에서 찾을 수 있습니다.

이 태스크 정보
푸시 알림은 애플리케이션에 따라 다릅니다. 이 애플리케이션을 설치한 사용자 수와 관계없이 한 가지 유형의 모바일 애플리케이션으로 전송됩니다. 모바일 애플리케이션을 직접 개발하는 경우 푸시 애플리케이션 [sys_push_application] 테이블에 해당 모바일 애플리케이션에 대한 기록을 만들어 사용하도록 구성해야 합니다. 기본적으로 ServiceNow 모바일 애플리케이션은 자동으로 설정되고 바로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 애플리케이션를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
표시 이름	푸시 애플리케이션의 이름입니다.
이름	밀어넣기 애플리케이션의 데이터베이스 이름입니다. 공백을 포함하지 않는 이름을 입력합니다.
푸시	애플리케이션에 사용할 푸시 서비스의 유형입니다. 사용자 지정 푸시 앱을 설정하므로 **Direct**를 선택합니다.
피드백	애플리케이션에 사용할 푸시 피드백의 유형입니다. 사용자 지정 푸시 앱은 푸시 피드백을 받지 못하므로 없음을 선택합니다.
Apple	
인증서	알림 포털에서 생성한 X.509 인증서입니다 Apple . 인증서를 사용하면 디바이스가 APN과 통신할 수 있습니다.
샌드박스 인증서	알림 포털에서 생성한 샌드박스 인증서입니다 Apple . 인증서를 사용하면 디바이스가 APN과 통신할 수 있습니다.
APNS 번들 ID	알림 포털에서 생성한 인증서에 포함된 번들 ID입니다 Apple . 시스템은 인증서를 지정한 후 이 필드를 자동으로 채웁니다.
Google	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
API 키	푸시 알림에 Google 대해 가져온 FCM API 키입니다 Android .

3. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
푸시 메시지 내용 생성 푸시 알림 페이로드에 JSON 컨텐츠가 포함된 경우.

푸시 기본 등록 관련 목록에서 이 애플리케이션을 사용하는 사용자에게 자동으로 구독할 알림을 선택할 수 있습니다. 사용자는 활성 알림만 구독됩니다.

푸시 메시지 내용 생성

푸시 메시지 내용은 푸시 제공자에게 전송된 푸시 알림 페이로드에 추가 JSON 컨텐츠를 지정합니다.

시작하기 전에
다음을 완료합니다.

1. 푸시 알림 활성화
2. (iOS 전용) 인스턴스에 푸시 인증서 업로드
3. 사용자 지정 앱에 대한 푸시 애플리케이션 기록 생성

푸시 메시지와 함께 JSON을 사용하는 방법을 알고 있어야 합니다.

필요한 역할: admin 또는 push_admin

주: 이 프로세스에서는 앱에서 사용되는 ServiceNow 모바일 구성을 설명합니다. 현재 ServiceNow 모바일 UI에 대한 푸시 알림 구성은 모바일 푸시 알림 에서 찾을 수 있습니다.

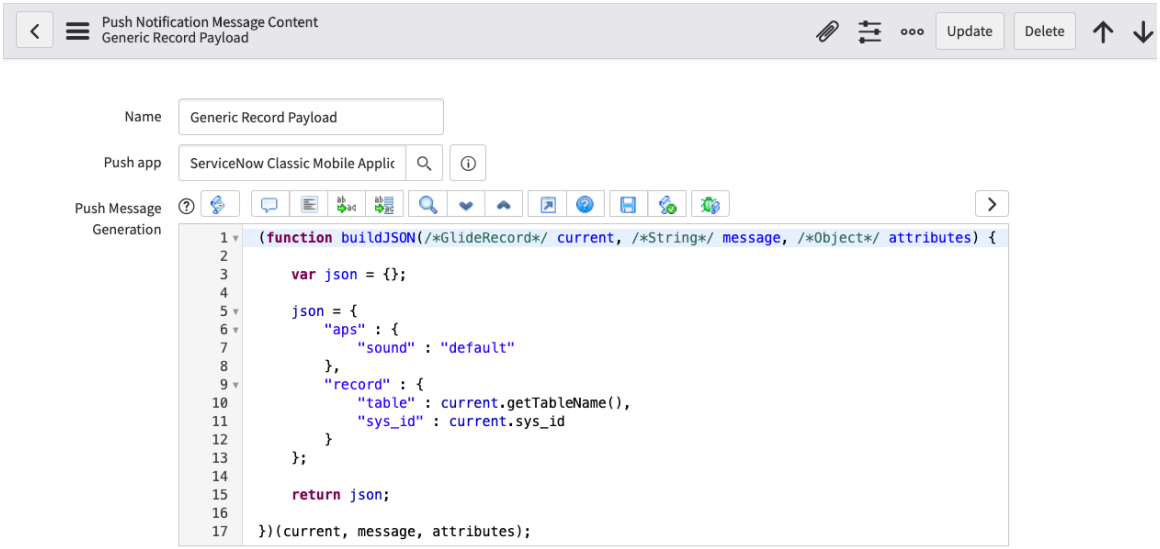
이 태스크 정보
푸시 메시지 내용은 사용자 지정 앱에 대해 보낼 수 있는 푸시 알림의 스타일을 정의합니다. 사용자가 알림에 응답할 수 있도록 그림, 아이콘 또는 작업 단추와 같은 사용자 지정 컨텐츠를 추가할 수 있습니다. 스크립트에 다음 변수를 사용합니다.

- `##`: 현재 기록의 속성입니다.
- `###`: 전체 푸시 콘텐츠의 본문으로 전송된 푸시 메시지입니다.
- `attributes`: 정의한 푸시 메시지 속성의 객체입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 메시지 내용.
2. 푸시 알림 메시지 내용 테이블에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 푸시 알림 메시지 내용 양식의 필드에 내용을 입력합니다(표 참조).
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.



알림 메시지 양식 필드

필드	설명
이름	메시지 내용을 설명하는 이름을 입력합니다.
푸시 앱	컨텐츠를 사용할 수 있는 푸시 애플리케이션입니다.
푸시 메시지 생성	메시지 내용을 결정하는 스크립트를 입력합니다. 예시 스크립트를 참조하십시오.
관련 목록	
푸시 메시지 특성 정의	이 알림에 적용되는 속성을 선택합니다. 속성은 값 또는 작업일 수 있습니다. 이러한 속성은 컨텐츠 스크립트에서 생성하는 컨텐츠 항목의 기본값으로 사용됩니다. 그러나 푸시 메시지를 사용하여 생성하는 모든 속성은 이러한 속성을 재정의할 수 있습니다. 속성 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 푸시 메시지 속성 정의 생성 .

Example:
다음은 두 개의 버튼 레이아웃을 생성하는 컨텐츠 기록의 예로, 하나는 변경 요청과 같은 항목을 승인하고 다른 하나는 거부합니다.

```
var json = {
  "table" : current.getTableName(),
  "sys_id" : current.sys_id,
  "template" : {
    "type": "2 button",
    "button1" : {
      "title" : "Approve",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : {
        "response" : "approve"
       }
     },
     "button2" : {
       "title" : "Decline",
       "action" : attributes.button_action,
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    "parameters" : { "response" : "decline"
    }
   }
  }
};
json;
```

다음에 수행할 작업

푸시 메시지 속성에 대해 기본 푸시 작업 스크립트를 지정하거나 푸시 메시지 내용에 사용할 수 있는 문자열을 정의합니다.

푸시 메시지 속성 정의 생성

푸시 메시지 속성 정의를 사용하면 푸시 메시지 내용 사양에 대한 재사용 가능한 속성을 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에

1. 푸시 알림 활성화
2. (iOS 전용) 인스턴스에 푸시 인증서 업로드
3. 사용자 지정 앱에 대한 푸시 애플리케이션 기록 생성
4. 푸시 메시지 내용 생성

필요한 역할: admin 또는 push_admin

> 주: 이 프로세스에서는 앱에서 사용되는 ServiceNow 모바일 구성을 설명합니다. 현재 ServiceNow 모바일 UI에 대한 푸시 알림 구성은 모바일 푸시 알림 에서 찾을 수 있습니다.

이 태스크 정보

속성 정의를 사용하여 기본 푸시 작업 스크립트 또는 푸시 메시지 내용에 사용할 수 있는 문자열을 지정합니다.

푸시 메시지 속성 값을 생성하여 이러한 속성을 재정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 메시지 내용.
2. 컨텐츠 기록 또는 스크립트 기록을 선택합니다.
3. 푸시 메시지 속성 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다(테이블 참조).
5. 제출을 클릭합니다.

푸시 메시지 속성 정의 양식 필드

필드	설명
특성 이름	레이아웃에 대한 설명이 포함된 이름을 입력합니다.
특성 유형	속성 유형 선택: ○ 작업: 스크립트에서 정의한 대로 인스턴스에 대해 수행할 작업입니다. ○ 문자열: 메시지 내용의 일부로 보낼 임의 문자열입니다. 문자열은 메시지의 단추 레이블과 같은 항목을 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.

필드	설명
기본 스크립트	푸시 알림에서 응답을 받을 때 수행할 작업을 인스턴스에 알려주는 모바일 작업 스크립트를 선택합니다. 이 옵션은 유형에 대해 작업을 선택한 경우에 나타납니다.
기본값	메시지 내용에 사용되는 속성에 배치할 임의 문자열 값을 지정합니다. 예를 들어 문자열은 단추 레이블을 지정할 수 있습니다. 이 옵션은 유형에 대해 문자열을 선택한 경우에 나타납니다.

다음에 수행할 작업

기본 속성 정의를 재정의하려면 다음 문서를 참조하십시오 푸시 메시지에 대한 속성 값 또는 작업 생성.

푸시 메시지에 대한 속성 값 또는 작업 생성

속성 값은 푸시 메시지와 연결되어 메시지가 푸시 알림에 특정 유형의 정보를 포함하는 방법을 제공합니다.

시작하기 전에

다음을 완료합니다.

1. 푸시 알림 활성화
2. iOS(전용)인스턴스에 푸시 인증서 업로드
3. 사용자 지정 앱에 대한 푸시 애플리케이션 기록 생성
4. 푸시 메시지 내용 생성
5. 푸시 메시지 속성 정의 생성

필요한 역할: admin 또는 push_admin

주: 이 프로세스에서는 앱에서 사용되는 ServiceNow 모바일 구성을 설명합니다. 현재 ServiceNow 모바일 UI에 대한 푸시 알림 구성은 모바일 푸시 알림 에서 찾을 수 있습니다.

이 태스크 정보

이러한 푸시 메시지 속성 값은 푸시 내용 양식의 속성 정의 에서 설정한 값을 재정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 메시지.
2. 메시지를 선택합니다.
3. 푸시 메시지 특성 값 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다(테이블 참조).
5. 제출을 클릭합니다.

푸시 메시지 특성 값 양식 필드

필드	설명
속성	푸시 메시지 속성 정의를 선택합니다.
값/작업	속성 값을 입력하거나 푸시 작업을 선택합니다. 이 필드는 속성 필드에서 선택한 속성 유형에 따라 값 또는 작업으로 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.

다음에 수행할 작업
(선택 사항) 푸시 작업을 생성하여 인스턴스에 작업을 수행합니다.

푸시 작업 생성

푸시 작업은 작동 가능한 푸시 메시지에 대한 응답이 인스턴스에 수신될 때 실행되는 서버 측 스크립트입니다.

시작하기 전에
다음을 완료합니다.

1. 푸시 알림 활성화
2. (iOS 전용) 인스턴스에 푸시 인증서 업로드
3. 사용자 지정 앱에 대한 푸시 애플리케이션 기록 생성
4. 푸시 메시지 내용 생성
5. 푸시 메시지 속성 정의 생성
6. 푸시 메시지에 대한 속성 값 또는 작업 생성

필요한 역할: admin 또는 push_admin

주: 이 프로세스에서는 앱에서 사용되는 ServiceNow 모바일 구성을 설명합니다. 현재 ServiceNow 모바일 UI에 대한 푸시 알림 구성은 모바일 푸시 알림 에서 찾을 수 있습니다.

이 태스크 정보
푸시 작업을 생성하여 인스턴스에 작업을 수행합니다. 예를 들어 사용자가 변경 요청을 승인할 수 있는 실행 가능한 푸시 메시지가 있을 수 있습니다. 응답을 처리하는 작업은 관련 변경 요청 기록의 승인 필드를 업데이트해야 합니다.

전역 변수를 사용하거나 선택적으로 JSON 컨텐츠를 통해 전달된 현재 변수와 매개변수를 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 작업.
2. 양식 필드를 입력합니다(표 참조).
3. 제출을 클릭합니다.

푸시 알림 작업 양식 필드

필드	설명
이름	작업을 설명하는 이름을 입력합니다.
스크립트	스크립트를 입력합니다.

실패한 푸시 알림 메시지 다시 대기

푸시 알림 전달은 여러 가지 이유로 실패할 수 있습니다. 실패한 메시지를 확인하고 필요한 경우 보낼 수 있도록 다시 큐에 넣을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주: 인스턴스가 푸시 메시지 전달을 보장하거나 확인할 수 있는 방법은 없습니다. Apple이 푸시 알림을 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 Apple 개발자를 위한 로컬 및 원격 알림 프로그래밍 가이드를 참조하세요.

또한 큰 메시지 큐 또는 인스턴스의 다른 문제와 같은 여러 이유로 메시지 전송에 실패할 수 있습니다. 시스템 속성을 사용하여 인스턴스가 푸시 알림이 트리거된 후 큐에 대기하는 시간을 제어할 수 있습니다.

푸시 알림 메시지 페이로드 크기는 제공자에 의해 제한됩니다.

- Apple iOS: 2,048바이트
- 구글: 4,096 바이트

인스턴스는 이 제한을 초과하는 푸시 메시지를 보내지 않습니다. 시스템 로그는 실패한 메시지를 저장합니다. Apple 페이로드 제한 사항에 대한 자세한 내용은 Apple 개발자를 위한 로컬 및 원격 알림 프로그래밍 가이드를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 푸시 알림.
   기본적으로 오늘 생성된 메시지가 나타납니다. 필요한 경우 필터를 변경할 수 있습니다. 유형 열은 다음 값을 가질 수 있습니다.
   - 실패: 메시지를 보낼 수 없습니다.
   - **pending**: 메시지가 처리를 위해 대기 중입니다.
   - 성공: 메시지가 성공적으로 전송되었지만 모바일 장치에서 반드시 수신할 필요는 없습니다.
2. 실패한 메시지 옆에 있는 확인란을 선택한 다음 선택 목록에서 실패한 푸시 알림 다시 대기 를 선택하여 다시 보낼 실패한 메시지를 큐에 다시 넣습니다.
3. 일부 푸시 알림이 계속 실패하면 속성 값을 `glide.push.notification.ttl_seconds` 늘리는 것이 좋습니다.
   자세한 내용은 푸시 알림 속성 문서를 참조하십시오.

푸시 알림 보존

더 이상 필요하지 않거나 푸시 알림 테이블이 지나치게 큰 경우 푸시 알림을 보관하고 결국 삭제할 수 있습니다.

푸시 알림 보존은 Jakarta 릴리스부터 사용할 수 있습니다.

푸시 알림 보관 및 삭제 플러그인

푸시 알림 보관 및 삭제 기능은 데이터 보관 및 푸시 보존 플러그인을 사용합니다. 푸시 알림 기록을 보관하고 삭제하려면 데이터 보관 플러그인이 활성 상태여야 합니다. Push Retention 플러그인은 시스템에서 푸시 알림 기록을 보관하고 삭제하는 시기를 지정하는 일련의 규칙을 제공합니다.

새 인스턴스에서는 Push Retention 플러그인과 연결된 보관 및 삭제 규칙이 기본적으로 활성화됩니다. 업그레이드된 인스턴스에서는 플러그인과 보관 및 삭제 규칙을 모두 수동으로 활성화해야 합니다. 보관 및 삭제 규칙을 활성화하기 전에 해당 규칙을 검토하고 승인해야 합니다.

인스턴스에 푸시 알림 기록을 관리하는 프로세스가 이미 있는 경우에는 푸시 보존 플러그인을 활성화할 필요가 없습니다. 현재 프로세스를 푸시 보존으로 대체하려면 보관 및 삭제 규칙을 활성화하기 전에 현재 프로세스를 비활성화해야 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.

푸시 알림 기록 보관 및 삭제

보관이란 기록이 보관 규칙 시간 제한을 초과할 때 푸시 알림 [sys_push_notification] 테이블에서 푸시 알림 보관 [ar_sys_push notification] 테이블로 기록을 이동하는 것을 의미합니다. 삭제한다는 것은 삭제 규칙 시간 제한을 초과할 때 푸시 알림 보관 테이블의 기록을 삭제하는 것을 의미합니다.

기본 보관 및 삭제 규칙

푸시 보존은 다음과 같은 푸시 아카이브 규칙을 제공합니다.

- 푸시 알림 - 1년 이상: 현재 날짜로부터 365일 이전에 생성된 푸시 알림 기록을 보관합니다.
- 푸시 알림 보관 - 1년 이상: 현재 날짜 이전 365일 이상 보관된 푸시 알림 기록을 삭제합니다.

이러한 기본 설정을 사용하면 푸시 알림 테이블에서 1년, 푸시 알림 아카이브 테이블에서 1년, 총 2년 동안 인스턴스에 메시지가 보관됩니다. 기간이 끝나면 시스템은 푸시 알림 보관 테이블에서 만료된 알림 기록을 삭제합니다.

주: 기본적으로 이러한 규칙은 새 인스턴스에서는 활성화되고 업그레이드 시에는 비활성화됩니다. 보관 및 삭제 규칙을 활성화하면 시스템에서 실행됩니다.

다른 기록 관리 구현과의 호환성

테이블 클리너 등 푸시 알림 기록을 관리하기 위해 다른 방법을 이미 사용하고 있는 경우에는 푸시 보존 기능을 사용할 필요가 없습니다. 예기치 않은 기록 삭제를 방지하려면 동일한 인스턴스에서 여러 푸시 알림 관리 프로세스를 동시에 사용하지 마십시오.

주: 기존 기록 관리 구현을 푸시 알림 보존으로 대체하는 데 도움이 필요하면 전문 서비스 또는 영업 담당자에게 문의하십시오.

푸시 보존 플러그인 활성화

푸시 보존 플러그인(com.glide.push_retention)은 푸시 알림에 대한 보존 정책을 제공하므로 시스템이 푸시 알림 기록을 보관하고 삭제하는 시기를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수동으로 푸시 알림 보관

인스턴스가 예약된 작업에 따라 푸시 알림을 보관할 때까지 기다리는 대신 요청 시 푸시 알림을 수동으로 보관할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
푸시 보존은 다음과 같은 푸시 알림 보관 규칙을 제공합니다.

- 푸시 알림 - 1년 이상: 현재 날짜로부터 365일 이전에 생성된 푸시 알림 기록을 보관합니다.
- 푸시 알림 보관 - 1년 이상: 현재 날짜 이전 365일 이상 보관된 푸시 알림 기록을 삭제합니다.

기본 보관 및 삭제 규칙 또는 사용자가 생성한 추가 보관 규칙을 충족하는 푸시 알림 메시지를 수동으로 보관할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 규칙.
2. 푸시 알림 보관 규칙(예: 푸시 알림 - 1년 이상 경과)을 엽니다.
3. 예상 비용 다시 계산을 클릭하여 푸시 알림〔sys_push_notification〕 테이블에서 보관할 기록 수를 확인합니다.
   예상치가 기록 예상치 필드에 나타납니다.
4. 지금 보관 실행을 클릭합니다.

메시징 애플리케이션의 알림

사용자가 Slack 또는 Microsoft Teams 메시징 애플리케이션에서 플랫폼 알림을 받을 수 ServiceNow 있도록 합니다. Now 작업 앱을 사용하여 인스턴스에 대한 메시징 앱을 구성합니다.

관리자 설정

또는 Microsoft Teams내에서 알림을 Slack 활성화하려면 ServiceNow 동시에 외부 공급업체 애플리케이션 모두에 ServiceNow 대한 관리자여야 합니다.

1. 요청 통합 허브

   Slack 및 Microsoft Teams 스포크를 사용하려면 에 대한 통합 허브Starter 구독이 필요합니다. 사용 가능한 구독 유형을 활성화 통합 허브 하고 보려면 다음을 참조하십시오. 요청 통합 허브 플러그인 .

2. 메시징 알림 플러그인 요청

   이 기능을 활성화하려면 HI 고객 서비스 시스템을 통해 메시징 알림 플러그인 (com.glide.notification.messaging)을 요청하십시오. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

3. 또는 Slack 용 Now 작업 메시징 앱을 설치합니다. Microsoft Teams

   외부 공급업체 애플리케이션과 외부 공급업체 애플리케이션 모두 ServiceNow 의 관리자는 Now Actions 앱을 찾아서 설치합니다. 앱을 인스턴스와 연결하려면 애플리케이션을 ServiceNow 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.

주: Slack 작업 공간 또는 조직의 기본 소유자는 애플리케이션을 소유하고 관리합니다. 작업 공간 또는 조직에 대한 관리자 액세스 권한을 잃지 않으려면 관리 변경이 발생하기 전에 기본 소유권을 이전합니다. 기본 소유권을 이전하는 경우 알림 통합 페이지에서 Slack 설치에 대한 JSON 페이로드를 업데이트합니다. Slack 설치 편집에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Actions 메시징 앱 설치.

Now Actions 앱이 제거되면 작업 공간 또는 팀이 알림 통합 페이지에 비활성으로 표시됩니다. 알림 통합 페이지를 보려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 통보 〉 메시징 〉 메시징 통합 구성.

4. 메시지 내용 구성

여러 알림에서 사용할 수 있는 메시지 내용 [messaging_content] 테이블에 메시지를 작성합니다. 메시지는 정보를 제공하거나 개별 Slack 또는 Teams 사용자에게 작업을 요청할 수 있습니다. 예를 들어, 승인 요청 메시지에는 에서 관련 작업을 수행할 수 있는 승인 및 거부 버튼이 포함되어 있습니다 ServiceNow. Slack 또는 Teams 계정을 계정과 ServiceNow 연결한 사용자만 외부 공급업체 애플리케이션에서 조치를 ServiceNow 취할 수 있습니다.

5. 메시징 알림 만들기

알림은 메시지 전송 시기, 전송 대상, 포함된 내용을 정의합니다. Slack 또는 Teams에 알림을 보내려면 알림에 메시징 컨텐츠 기록을 추가하고 알림 메시징 채널을 구성합니다. 조치가 필요한 알림은 그룹이 아닌 개별 사용자에게 보내야 합니다.

주: 메시지 채널 동기화 작업은 페이지 매김을 사용하여 1000개 이상의 채널을 동기화할 수 있습니다.

사용자 설정

또는 Microsoft Teams에서 개별 ServiceNow 알림을 Slack 활성화하고 알림에 대한 조치를 취하려면 시스템 설정을 구성하고 사용자 계정을 연결합니다.

ServiceNow 사용자 계정을 또는 SlackMicrosoft Teams 계정에 연결

ServiceNow 계정을 Slack 또는 Teams 계정에 연결하여 Slack 또는 Teams 내에서 알림에 대한 ServiceNow 작업을 수행합니다. 계정을 연결하지 않아도 그룹 채널 내에서 알림을 받을 수 있습니다. 그러나 Slack 또는 Teams 내에서 요청을 승인 ServiceNow 하거나 알림에 대한 작업을 수행할 수는 없습니다.

시스템 설정 구성

각 사용자는 시스템 설정에서 통신 채널을 구성하여 타사 애플리케이션에서 알림을 활성화할 ServiceNow 수 있습니다. 외부 공급업체 채널에서 승인 요청 및 기타 실행 가능한 알림을 수신하도록 옵트인합니다.

알림 채널

에서 ServiceNow알림 채널은 알림을 수신하기 위한 방법 또는 장치이다. 예를 들어 기본 시스템에서 이메일 또는 SMS 채널을 통해 알림을 받도록 선택할 수 있습니다. 인스턴스에서 메시징 애플리케이션이 활성화된 경우 시스템 설정에서 알림 채널을 사용하여 Slack 및 Teams에 알림을 활성화할 수 있습니다.

작업 및 이벤트

메시지 작업 [messaging_observer_handler] 테이블은 Slack 채널 추가 또는 삭제와 같은 통신 채널 이벤트를 처리하여 인스턴스와 외부 공급업체 애플리케이션을 동기화 상태로 유지합니다. Slack 또는 Teams 애플리케이션을 생성하는 개발자만 이 테이블에 작업을 추가해야 합니다. 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.

이벤트 레지스트리 [messaging_observable] 테이블을 통해 인스턴스에 새 작업을 등록합니다. 기본 시스템 작업을 제거하려면 기록을 삭제하는 대신 활성 플래그를 지웁니다.

로깅

인바운드 및 아웃바운드 메시지 로그에는 외부 공급업체 애플리케이션 간의 ServiceNow 조치, 이벤트 및 활동에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 로그를 사용하여 인스턴스와의 통신의 내용, 상태 및 원본을 식별합니다.

요청 메시징 알림

이 기능을 활성화하려면 HI 고객 서비스 시스템을 통해 메시징 알림 플러그인 (com.glide.notification.messaging)을 요청하십시오. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

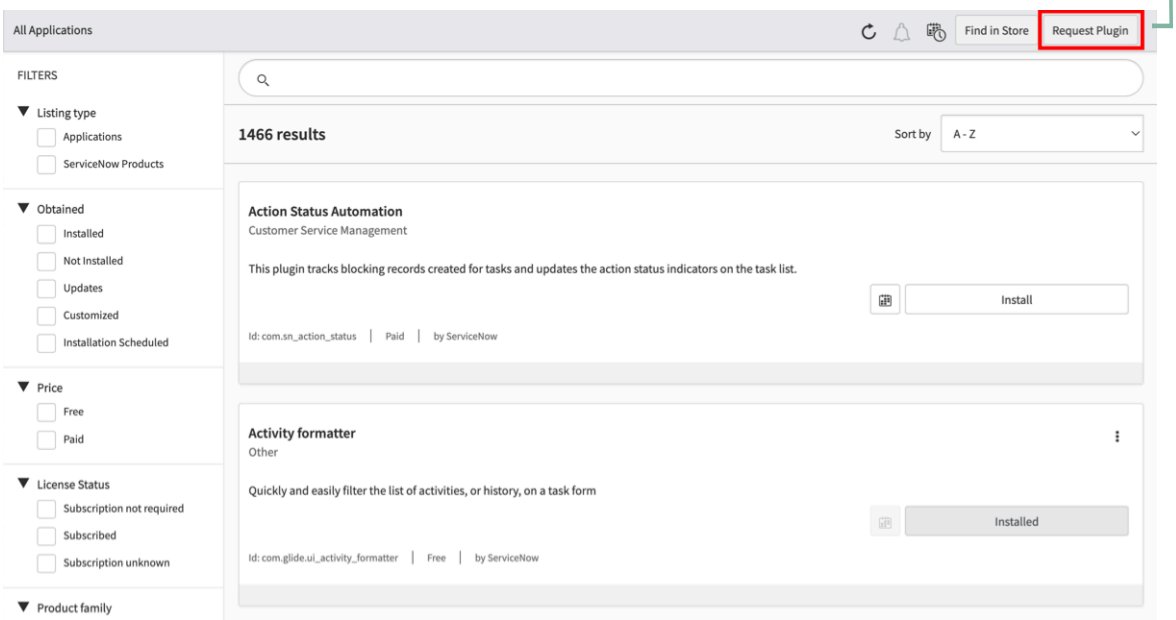
이 태스크 정보

플러그인을 요청하는 방법은 두 가지가 있습니다.

- 를 선택하여 Service Catalog에 Now Support 직접 액세스합니다. 모두 〉 **Service Catalog** 〉 플러그인 활성화 에 .Now Support
- 다음 단계에 따라 인스턴스의 모든 애플리케이션 페이지에서 Now Support 서비스 카탈로그에 액세스합니다.

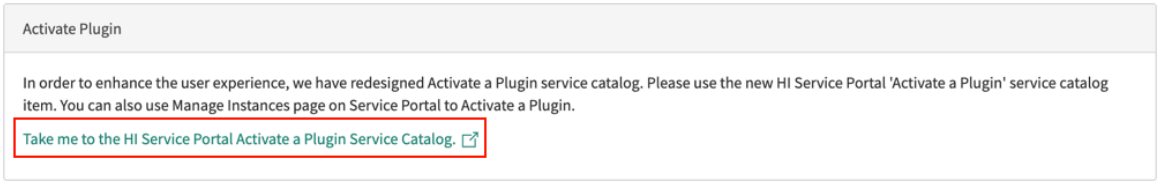
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 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. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

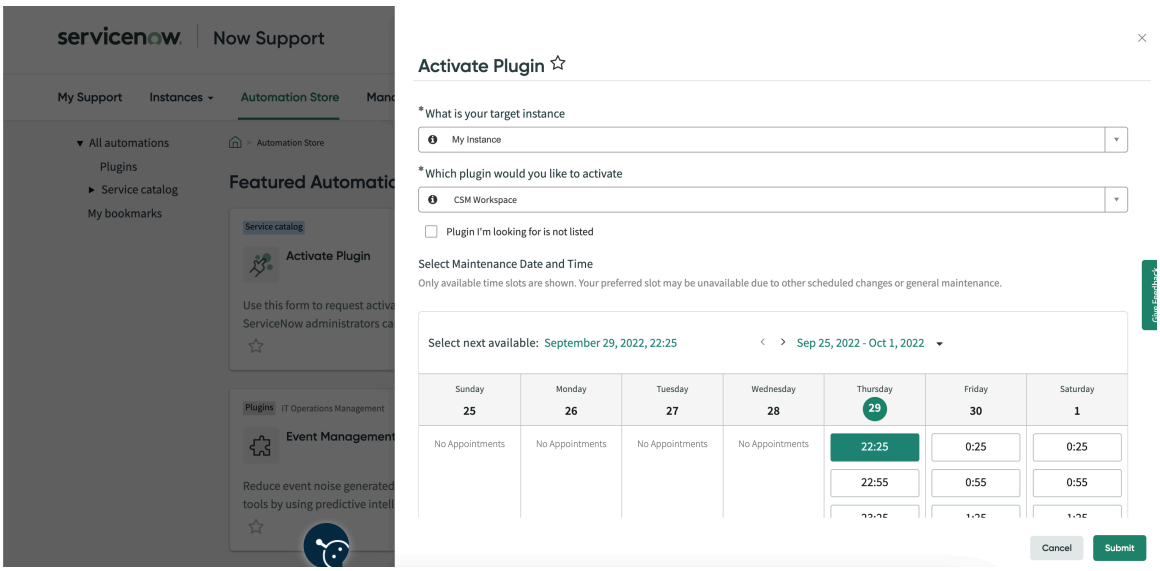
필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. 주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 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.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 Service Catalog (KB0751715) 문서에서 플러그인 요청 Now Support 지식베이스.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

Now Actions 메시징 앱 설치

외부 공급업체 애플리케이션과 외부 공급업체 애플리케이션 모두 ServiceNow 의 관리자는 Now Actions 앱을 찾아서 설치합니다. 앱을 인스턴스와 연결하려면 애플리케이션을 ServiceNow 설치합니다.

시작하기 전에
이 기능을 활성화하려면 HI 고객 서비스 시스템을 통해 메시징 알림 플러그인 (com.glide.notification.messaging)을 요청하십시오. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다. 자세한 내용은 요청 메시징 알림 문서를 참조하십시오.

필요한 역할:

- 의 관리자 또는 messaging_admin ServiceNow
- Slack 또는 Teams 관리자

Slack용 **Now Actions** 메시징 앱 설치

Slack 앱 디렉터리에서 Now Actions 메시징 앱을 설치하고 앱을 인스턴스와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. Slack 앱 디렉터리에서 Now Actions 앱을 설치합니다.

a. Slack 앱 디렉터리에서 Now Actions 앱을 찾아서 설치합니다.

b. 메시지가 표시되면 승인을 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.

c. 옵션: 사용자 지정된 이름, 앱 설명 및 아이콘을 입력합니다.

d. Now 작업 웹 주소를 구성합니다.
인스턴스의 기본 URL입니다.

Example
예: https://<instance_name>.service-now.com/.

e. 이후 단계에서 사용할 수 있도록 앱에 **Slack** 자격 증명 추가 섹션에 있는 JSON 구성을 복사합니다.

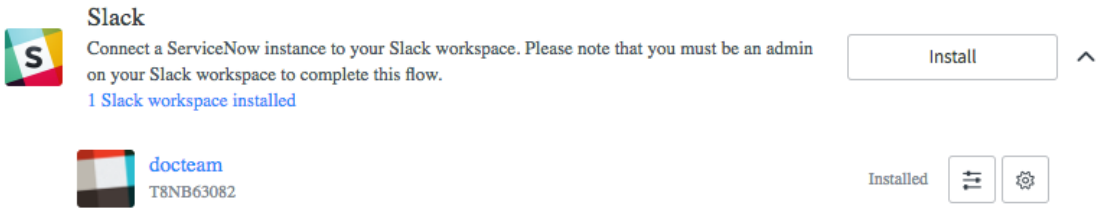
2. Slack 앱을 인스턴스와 연결합니다.

a. 시스템 알림 → 메시징 통합 구성으로 이동합니다.

b. Slack 옆에 있는 설치 버튼을 클릭합니다.

c. JSON 구성 팝업에 이전 단계에서 복사한 JSON 구성을 붙여넣습니다.

3. 설치 확인을 확인합니다.
Slack 작업 공간이 알림 통합 페이지의 Slack 제목 아래에 나타나야 합니다.



설치하는 동안 인스턴스는 작업 공간의 모든 공개 Slack 채널과 동기화됩니다. 설치 후 추가된 새 공개 채널은 인스턴스와 자동으로 동기화됩니다. 다음으로 이동할 수 있습니다. 시스템 통보 〉 메시징 채널 인스턴스에서 새 채널이 인스턴스에 나타나는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
설치 후 앱을 업데이트하려면 알림 통합 페이지에서 Slack에서**JSON** 페이로드 및 설정 구성 아이콘을 사용합니다. JSON 페이로드를 보거나, 앱 자격 증명을 보거나, 앱 모양을 변경하거나, 앱을 삭제할 수 있습니다.

용 **Now Actions** 메시징 앱 설치 **Microsoft Teams**

Now Actions 메시징 앱을 인스턴스와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

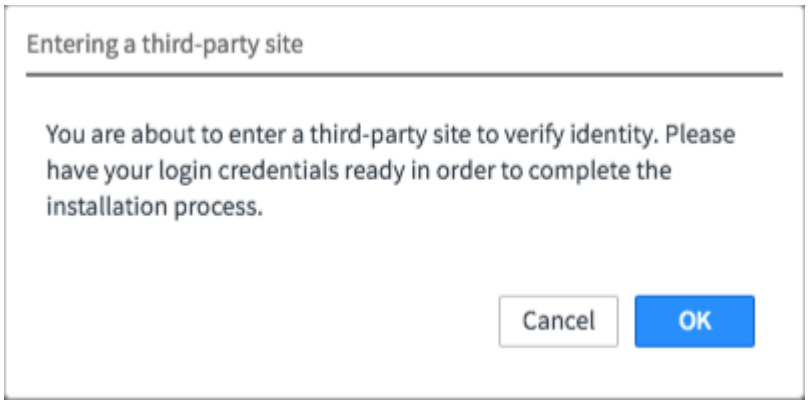
1. 앱을 인스턴스와 연결합니다 Microsoft Teams .

a. 시스템 알림 → 메시징 통합 구성으로 이동합니다.

b. 옆에 있는 Microsoft Teams설치 단추를 클릭합니다.

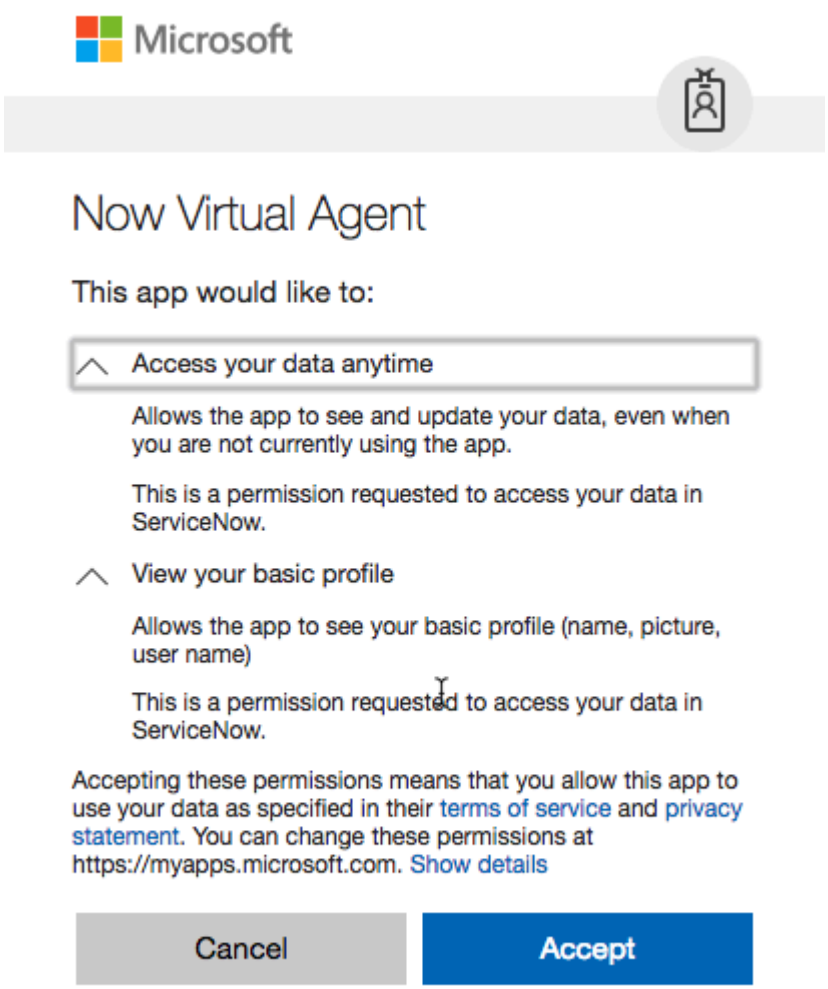
c. ID를 확인하기 위한 Microsoft Teams 리디렉션을 확인하는 팝업 메시지가 나타나면 확인을 클릭합니다.

© 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.



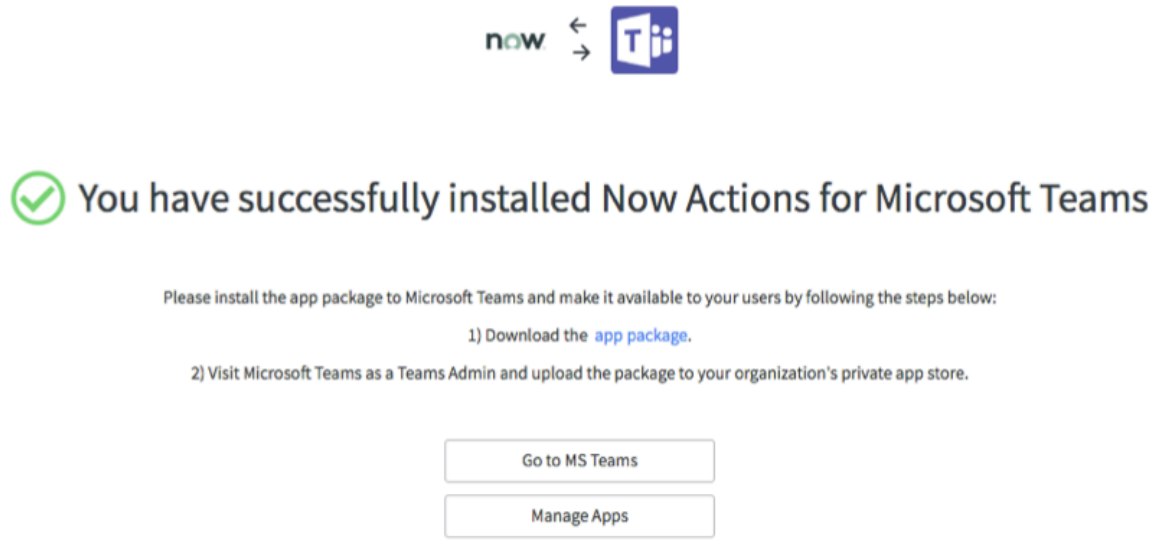
d. 메시지가 표시되면 Teams 관리자 계정으로 로그인합니다 Microsoft Teams .

e. 수락을 클릭하여 앱에 대한 권한을 수락합니다.



f. 선택한 작업공간이 이미 할당된 경우 재정의를 클릭하여 작업공간을 변경하거나 취소 를 클릭하여 현재 할당을 그대로 둡니다.
인증 후 설치가 백그라운드에서 시작됩니다. 설치가 완료되면 설치를 확인하는 메시지가 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.



g. 앱 패키지 링크를 클릭하여 에 대한 Microsoft Teams애플리케이션 패키지가 포함된 지식베이스 문서 KB0690098 액세스합니다.

h. 문서의 단계에 따라 사용자가 이 패키지를 사용할 수 있도록 Microsoft Teams 합니다.

2. 설치 확인을 확인합니다.

설치하는 동안 인스턴스는 모든 공개 Teams 채널과 동기화됩니다. 설치 후 생성된 채널을 추가하려면 새 채널에서 앱을 열고 Microsoft Teams @mention. 다음으로 이동할 수 있습니다. 시스템 통보 〉 메시징 채널 인스턴스에서 새 채널이 인스턴스에 나타나는지 확인합니다.

새 팀이 알림 통합 페이지의 Teams 제목 아래에 나타나야 합니다.



다음에 수행할 작업
에서 Microsoft Teams알림을 받으려면 ServiceNow 메시지와 알림을 생성합니다. 메시지 내용 구성 및 메시징 알림 생성 문서를 참조하십시오.

메시지 내용 구성

여러 알림에서 사용할 수 있는 메시지 내용〔messaging_content〕테이블에 메시지를 작성합니다. 메시지는 정보를 제공하거나 개별 Slack 또는 Teams 사용자에게 작업을 요청할 수 있습니다. 예를 들어, 승인 요청 메시지에는 에서 관련 작업을 수행할 수 있는 승인 및 거부 버튼이 포함되어 있습니다 ServiceNow.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 messaging_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 Slack 또는 Teams에서 작업을 수행할 수 있도록 하려면 버튼 메시지 유형을 사용하고 스크립팅된 동작을 정의합니다. Slack 또는 Teams 계정을 계정과 ServiceNow 연결한 사용자만 외부 공급업체 애플리케이션에서 조치를 ServiceNow 취할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 메시징 내용.
2. 기존 알림 기록을 열거나 신규 를 클릭하여 새 기록을 생성합니다.
3. 필드에 적절한 정보를 입력하거나 수정합니다.

메시징 콘텐츠 필드

필드	설명
이름	메시지의 고유한 이름을 입력합니다.
유형	메시지 유형을 선택합니다. ○ 단순: 전체 팀 또는 Slack 채널에 유익한 메시지를 보냅니다. ○ 버튼: Slack 또는 Teams의 개별 사용자에게 메시지를 보내고 스크립트 필드에서 원하는 동작을 정의합니다. 메시지의 단추를 의 ServiceNow작업과 연결합니다. 승인 요청을 예로 사용합니다.
대상 테이블	메시지에서 기록 콘텐츠를 사용하려면 적절한 테이블을 선택합니다. 주: 작업 〔task〕 테이블에서 실행되는 알림은 지원되지 않습니다. 대신 작업에서 확장된 테이블을 사용하십시오.
필드	대상 테이블에서 간단한 메시지에 표시할 필드를 선택합니다. 필드 순서를 변경하면 알림의 표시 순서가 변경됩니다.
메시지 머리글	메시지 상단에 표시할 텍스트를 입력합니다.
메시지	메시지의 내용을 입력합니다. 알림 변수를 사용하여 메시지에 동적 정보를 포함합니다. 예를 들어 #### ${number} 를 사용하여 인시던트 번호를 메시지에 포함시킵니다. 사용 가능한 변수는 다음 문서를 참조하십시오 알림 변수.
버튼	양식에서 사용할 버튼을 선택하거나 생성합니다. 버튼을 선택하거나 생성한 후에는 스크립트 필드에서 버튼 동작을 정의해야 합니다. 유형 필드에서 버튼을 선택한 경우에만 표시됩니다.

스크립트	이 필드는 유형 필드에서 버튼을 선택한 경우에만 표시됩니다.
	
	사용자가 Slack 또는 Microsoft Teams에서 버튼을 선택할 때 인스턴스에서 발생하는 작업을 정의하는 스크립트를 입력합니다. actions.get 메서드를 사용하여 사용자가 선택한 단추의 이름을 반환합니다.
	
	`if (actions.get('button') == 'Approve') {`
	`  target.state = 'approved';`
	`  target.update();`
	`}`
	
	이 예에서 스크립트는 "승인" 버튼을 선택하면 조건부로 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

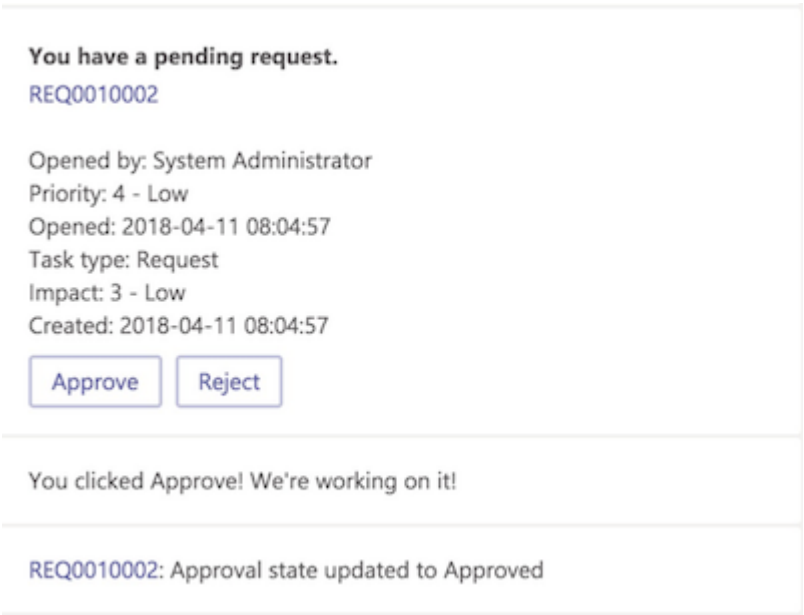
필드	설명

	sn_notification 방법을 사용하십시오 . Messaging.send - 메시징 창으로 정보를 보냅니다.
	`var content = new GlideRecord("messaging_content");`
	`content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4"));`
	`sn_notification.Messaging.send(application, userId, content, target);`
	이 예시에서 스크립트는 ### 변수에 메시지 내용 기록을 저장합니다. 그런 다음 해당 메시지 콘텐츠 기록에서 메시지를 게시합니다.

애플리케이션	이 알림에 대한 애플리케이션 범위를 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Example:
이 예에서는 Microsoft Teams의 메시지 출력을 보여줍니다. 이 메시지는 버튼 유형으로, 버튼을 표시하고 사용자 선택에 따라 스크립트된 작업을 수행합니다. 이 경우 스크립트는 sn_notification #####. Messaging.send메서드를 사용하여 레코드의 상태 변경 내용을 표시합니다.



다음에 수행할 작업
알림에 메시지를 사용합니다. 알림 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 메시징 알림 생성.

메시징 알림 생성

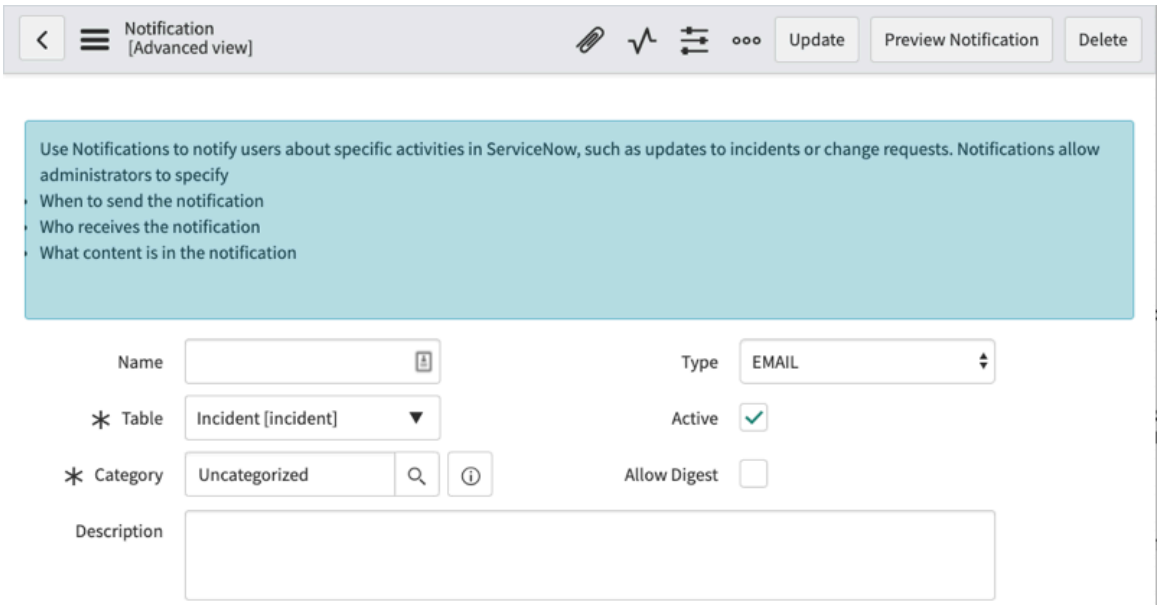
알림은 메시지 전송 시기, 전송 대상, 포함된 내용을 정의합니다. Slack 또는 Teams에 알림을 보내려면 알림에 메시징 컨텐츠 기록을 추가하고 알림 메시징 채널을 구성합니다. 조치가 필요한 알림은 그룹이 아닌 개별 사용자에게 보내야 합니다.

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 〉 시스템 통보 〉 메시징 〉 메시징 알림.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필드에 적절한 정보를 입력하거나 수정합니다.



메시징 알림 필드

필드	설명
이름	알림의 고유한 이름을 입력합니다. 사용자가 알림을 쉽게 구분할 수 있도록 설명이 포함된 이름을 사용합니다.
테이블	메시지를 트리거할 테이블을 선택합니다. 동일한 애플리케이션 범위 내의 테이블 또는 데이터베이스 뷰여야 합니다. 주: 작업〔task〕 테이블에서 실행되는 알림은 지원되지 않습니다. 대신 작업에서 확장된 테이블을 사용하십시오.
범주	알림의 범주를 선택합니다. 범주는 시스템 설정에서 관련 알림을 그룹화합니다. 주: 사용자가 알림 목록에서 알림을 찾지 못할 수 있으므로 범주를 분류되지 않음으로 두지 마십시오.
설명	이 알림에 대한 설명을 입력합니다.

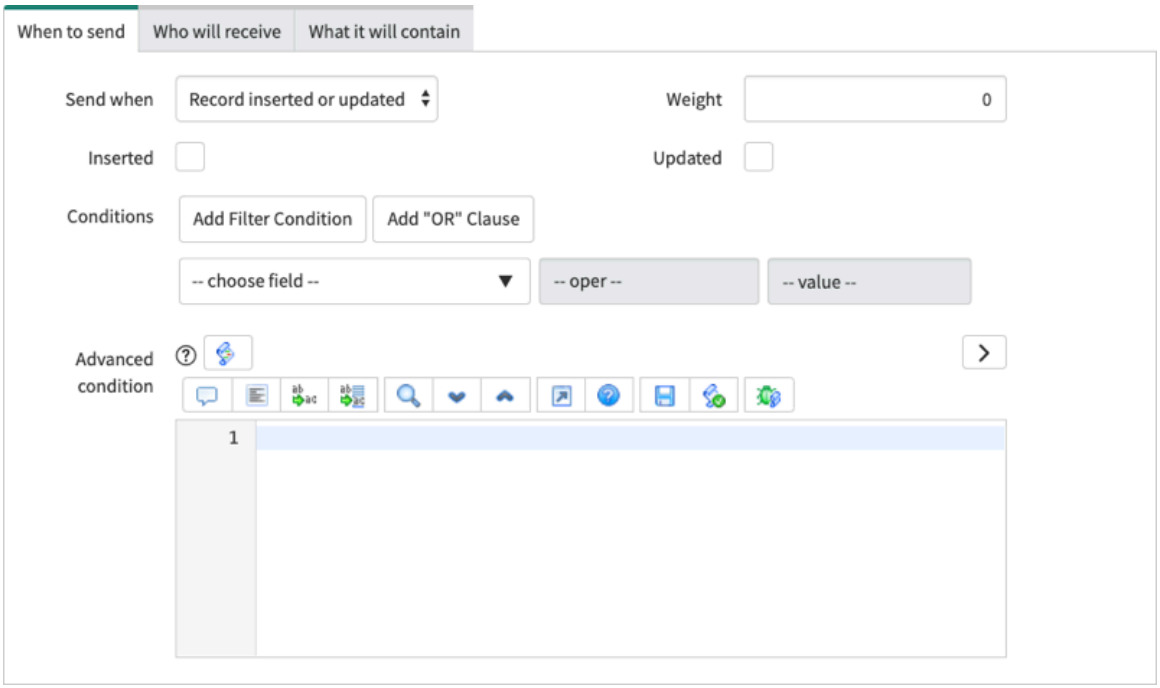
주: 알림 기록은 메시징, 이메일 및 푸시 알림 간에 공유됩니다. 양식의 일부 필드는 메시징 알림 기록과 관련이 없습니다. 여기에 설명되지 않은 필드는 기본값으로 둡니다.

4. 관련 링크 아래에 있는고급 보기를 클릭하여 고급 보기를 전환합니다.

주: 고급 뷰로 전환하면 현재 기록이 저장됩니다.

5. 전송 시기 탭을 열고 양식을 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주: 동일한 트리거에서 여러 알림을 생성하는 경우, 시스템은 한 알림만 보냅니다. 시스템은 다른 모든 알림이 서로 다른 제목과 본문을 가지더라도, 이들을 중복으로 간주합니다. 중복 무시 비즈니스 규칙이 이 기능을 제어합니다.

필드	설명
보낸 시간	알림을 보내는 조건 선택: ○ 기록이 삽입되거나 업데이트될 때 ○ 특정 이벤트가 시작될 때 ○ 플로우 디자이너의 알림 단계 시기
가중치	대상 테이블과 수신자가 동일한 다른 알림을 기준으로 알림 우선순위의 숫자 값을 설정합니다. 시스템은 가중치가 가장 높은 알림만 전송합니다. 기본값 0은 (조건이 충족된다고 가정할 때) 알림을 항상 보냅니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 이 알림이 전송되는 조건을 선택합니다. 예를 들어 우선순위 〉보다 큼 〉 **3 - 중간** 를 클릭하여 높음 및 중요 우선순위 인시던트에 대해서만 알림을 보냅니다.
삽입됨	기록을 삽입할 때 메시징 알림을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드를 기록 삽입됨 또는 업데이트됨으로 설정할 때 나타납니다.
업데이트됨	기록이 업데이트될 때 메시징 알림을 사용하려면 확인란을 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드를 기록 삽입됨 또는 업데이트됨으로 설정할 때 나타납니다.
이벤트 이름	이 알림을 실행하는 이벤트를 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드를 이벤트 시작됨으로 설정할 때만 나타납니다.
고급 조건	스크립트를 생성하여 현재 메시징 기록에 기반한 알림 전송, 필드 값 변경 또는 시스템 속성 변경과 같은 추가 필터 조건을 정의합니다. 알림을 보내려면 고급 조건 스크립트가 **true**를 반환하거나 전역 응답 변수를 **true**로 설정해야 합니다. 고급 조건 스크립트는 다음과 같은 전역 변수를 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	설명
	○ *current*: 알림이 연결된 테이블의 현재 기록을 포함합니다. ○ *event*: 알림을 실행한 이벤트를 포함합니다. 주: 알림에 설정한 다른 조건 외에도 고급 조건 필드가 평가됩니다. 알림을 보내려면 조건과 고급 조건이 모두 true로 평가되어야 합니다.

6. 수신인 탭을 열고 다음 필드를 채우거나 수정합니다.

필드	설명
메시징 채널	메시징 알림을 받을 메시징 채널을 선택합니다. 채널로 보낼 간단한 알림을 생성하는 경우에만 이 필드를 작성합니다. 단순 알림은 단순 유형의 메시징 콘텐츠 레코드를 사용합니다.
사용자	메시징 알림을 받을 사용자를 선택합니다. 사용자 작업이 필요한 알림을 생성하는 경우에만 이 필드를 작성합니다. 사용자 작업이 필요한 알림은 단추 유형의 메시징 내용 기록을 사용합니다.
필드의 사용자/그룹	참조 필드에서 사용자 또는 그룹을 선택합니다. 예를 들어, 알림이 인시던트 [incident] 테이블을 사용하는 경우, 연 사람, 할당 그룹과 같은 인시던트 필드에서 사용자 또는 그룹을 선택할 수 있습니다. 주: 필드 선택기에서 더하기 부호를 클릭한 다음 관련 필드를 선택하여 참조 필드에서 값으로 닷워킹할 수 있습니다. 사용자 [sys_user] 테이블에서 비활성 기록을 가진 사용자에게 알림을 보내는 경우, 시스템은 그 사용자에게 알림을 보내지 않습니다.
그룹	메시징 알림을 받을 그룹을 선택합니다. 참조 조회 아이콘으로 또는 수동으로 그룹 이름을 입력하여 그룹을 검색할 수 있습니다. 이 그룹 목록은 정적입니다.
이벤트 작성자에게 보내기	알림 프로세스를 시작하는 동작을 수행한 사람이 수신인이기도 한 경우 이 사람에게 알림을 보내려면 이 확인란을 선택합니다. 이벤트 작성자가 수신자 필드 중 하나에 지정되지 않은 경우 이벤트 작성자는 이 필드의 설정에 관계없이 알림을 받지 않습니다. 새 알림에 대해 이 옵션은 기본적으로 선택됩니다.
이벤트 매개변수 1에는 수신자가 포함되어 있습니다.	이벤트 매개변수 1에 하나 이상의 알림 수신자가 포함된 경우(쉼표로 구분된 목록에서) 이 확인란을 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드가 이벤트 시작됨으로 설정되었을 때만 표시됩니다.
이벤트 매개변수 2에 수신자 포함	이벤트 매개변수 2에 하나 이상의 알림 수신자가 포함된 경우(쉼표로 구분된 목록에서) 이 확인란을 선택합니다. 이 필드는 전송 시기 필드가 이벤트 시작됨으로 설정되었을 때만 표시됩니다.

7. 포함될 내용 탭을 열고 다음 필드를 채우거나 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.

필드	설명
메시징 내용	이 알림에 사용할 메시징 컨텐츠 기록을 선택합니다.

8. 업데이트를 클릭합니다.

ServiceNow Now 작업을 위해 사용자 계정을 사용자 **Slack** 또는 **MS Teams** 계정에 연결

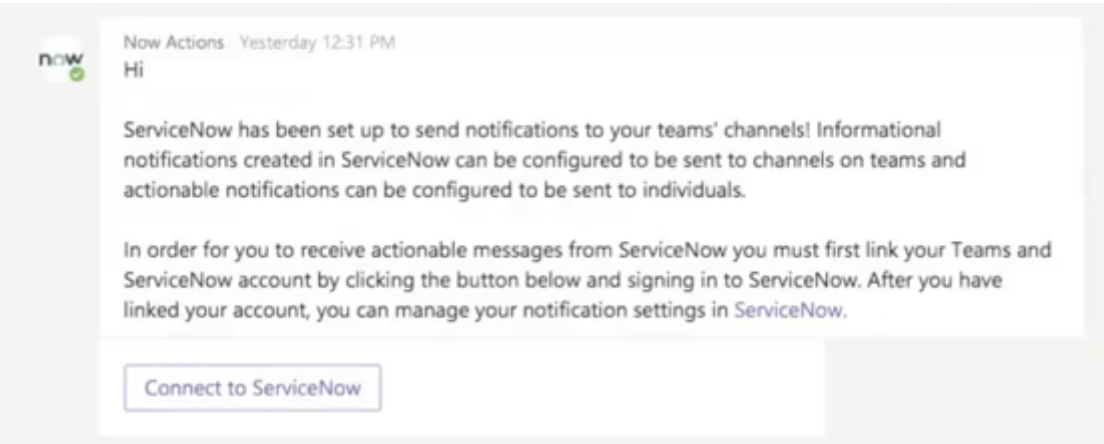
ServiceNow 계정을 Slack 또는 Teams 계정에 연결하여 Slack 또는 Teams 내에서 알림에 대한 ServiceNow 작업을 수행합니다. 계정을 연결하지 않아도 그룹 채널 내에서 알림을 받을 수 있습니다. 그러나 Slack 또는 Teams 내에서 요청을 승인 ServiceNow 하거나 알림에 대한 작업을 수행할 수는 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

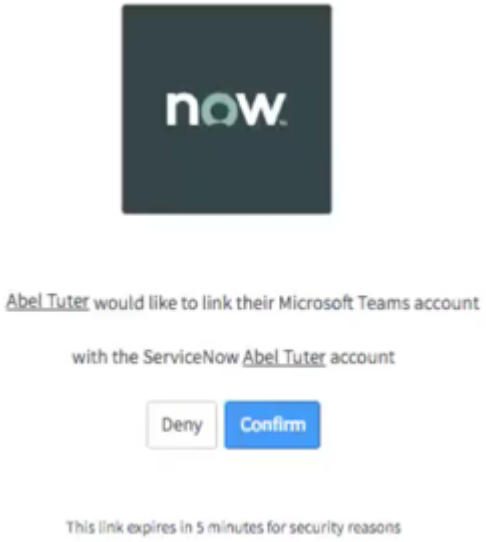
1. Slack 또는 Teams 애플리케이션을 엽니다.
2. Slack의 왼쪽 패널에서 앱 아래, Teams의 왼쪽 패널에서 채팅 탭에 있는 Now Actions 봇으로 이동합니다.
3. Now 작업 봇과 대화를 시작합니다.
   그런 다음 봇은 인증할 링크를 제공합니다.

인증 메시지

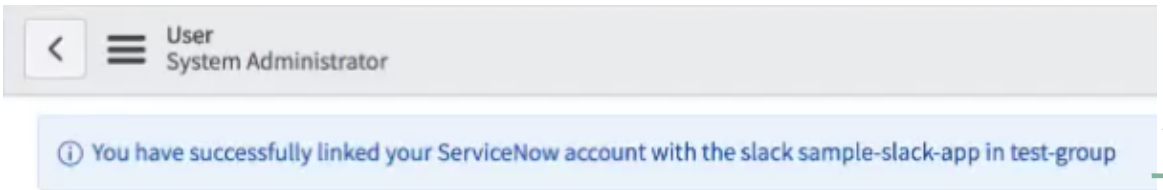


4. ServiceNow에 연결 링크를 누릅니다.
   새 브라우저 탭이 열리고 Slack 또는 Teams 계정과 ServiceNow 계정 간의 연결을 거부하거나 확인하라는 메시지가 사용자에게 표시됩니다. 이 링크는 표시된 후 5분 후에 만료됩니다.
5. 확인을 클릭하여 계정을 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 확인이 완료되면 인스턴스 사용자 기록으로 이동합니다.
   화면 상단에 확인 메시지가 표시됩니다.



ServiceNow Now Actions에 대한 사용자 **Slack** 계정 또는 **MS Teams** 계정에서 연결 해제

Slack 또는 Teams에서 실행 가능한 ServiceNow 알림을 받지 않으려면 Slack 또는 MS Teams 계정에서 계정 연결을 ServiceNow 해제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Now Actions용 메시징 앱에 계정의 연결을 해제하는 경우 알림 기본 설정에서 해당 메시징 채널도 비활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 프로필.
2. 연결된 계정 보기 관련 링크를 클릭합니다.
3. 연결된 계정 페이지에서 메시징 통합의 연결을 해제할 선택 확인란을 선택합니다.
4. **Actions on selected rows...**를 선택하고 **Unlink account**를 클릭하십시오.
   ServiceNow 계정이 Now Actions 메시징 통합에서 연결 해제되었습니다(링크가 비활성 상태임).

   주: 계정 연결을 해제했더라도 사용자가 속한 그룹 채널에서 알림을 계속 받게 됩니다.

5. 알림 기본 설정에서 메시징 채널을 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.

a. 배너 프레임에서 기어 아이콘을 선택하여 시스템 설정 창에 액세스합니다.

b. 알림 채널에서 적절한 메시징 채널을 비활성화합니다.

주: 계정을 다시 연결하려면 ServiceNow 다음의 단계를 ServiceNow Now 작업을 위해 사용자 계정을 사용자 Slack 또는 MS Teams 계정에 연결따르세요.

사용자 지정 **Slack** 앱에 대한 알림 설정

자체 Slack 봇을 통해 사용자에게 알림을 보냅니다ServiceNow.

시작하기 전에

- 요청 통합 허브
- 요청 메시징 알림
- 을 위한 사용자 지정 애플리케이션 생성 Slack

필요한 역할: admin 또는 messaging_admin

프로시저

1. 사용자 지정 Slack 애플리케이션에 대한 JSON을 생성합니다.

JSON이 다음 예제 형식과 일치하는지 확인합니다.

```
{
"bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
"scope" : "bot,channels:read",
"client_id" : "294380102274.335446283495",
"client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
"verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
"app_id" : "A9VD48BEK",
"access_token" :
 "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c852809d",
"bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
"team_id" : "T8NB63082",
"team_name" : "sn-notif-ext-test",
"user_id" : "U8P706QFQ",
"bot_username": "empdmyers1snnotifext"
}
```

봇 사용자 ID를 가져오려면 앱에서 봇 사용자의 구성원 ID를 Slack 복사합니다.

범위는 항상 `bot,channels:read` 입니다.

클라이언트 ID, 클라이언트 암호 및 확인 토큰을 가져오려면 작업 영역의 기본 정보 페이지를 Slack 참조하세요.

앱 ID를 가져오려면 작업 영역의 앱 URL에서 9자 식별자를 Slack 복사합니다.

액세스 토큰 및 봇 액세스 토큰을 가져오려면 작업 영역의 OAuth 및 권한 페이지를 Slack 참조하세요.

팀 ID를 가져오려면 작업 공간 페이지의 HTML 소스 코드를 Slack 봅니다.

팀 이름은 작업 공간의 하위 도메인 Slack 과 동일합니다.

사용자 ID를 얻으려면 앱에서 자신의 계정에 대한 구성원 ID를 복사하십시오 Slack .

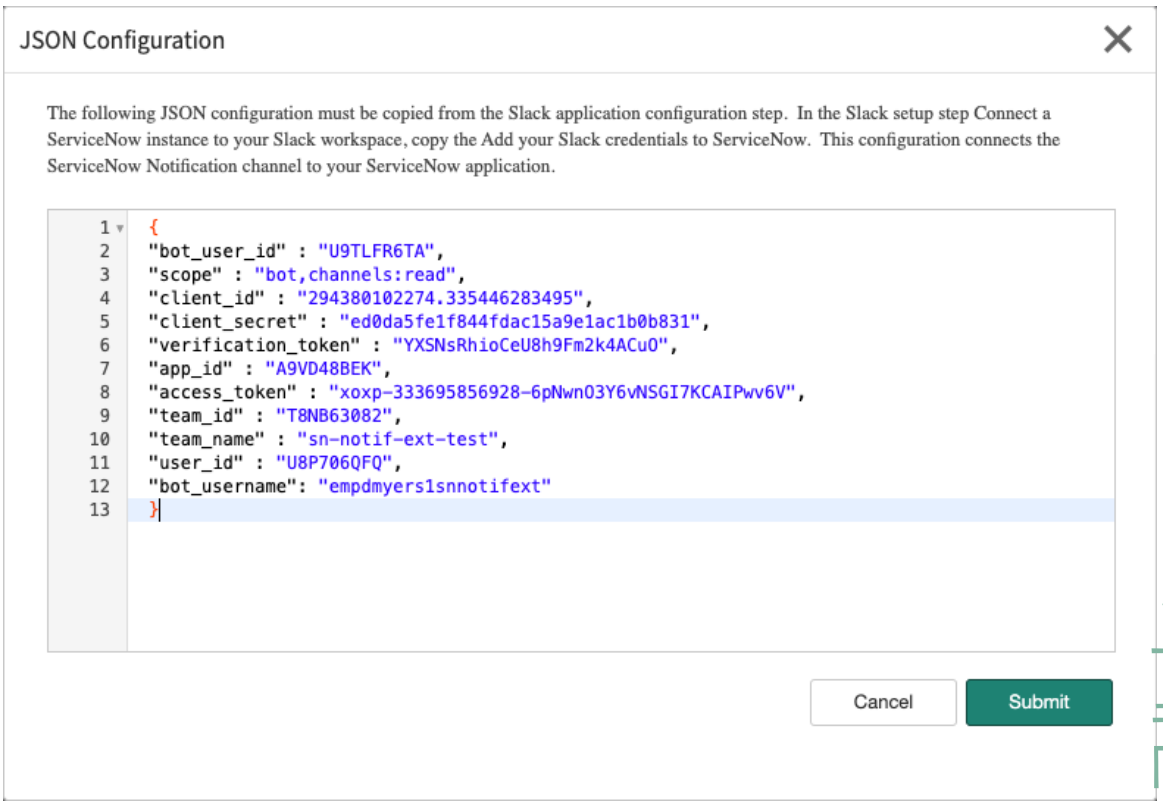
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

봇 사용자 이름은 에서 봇 사용자에게 Slack할당한 이름입니다.

2. 인스턴스에서 ServiceNow 다음으로 이동합니다. 시스템 통보 〉 메시징 〉 메시징 통합 구성.

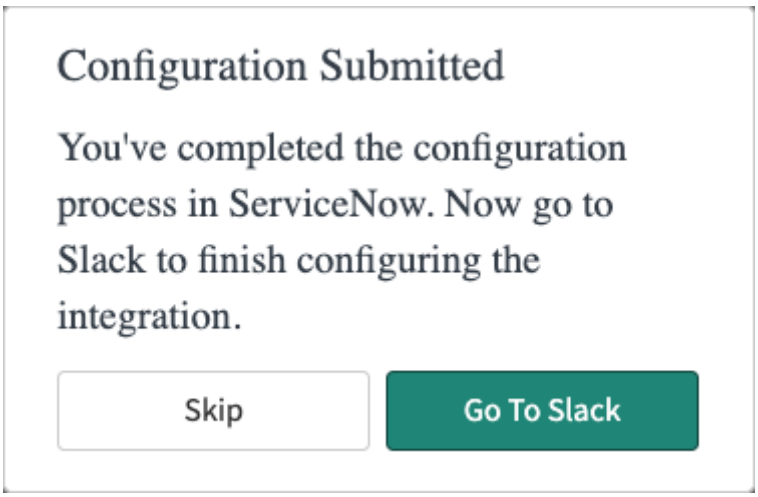
3. 목록 옆에 있는 **Install**을 Slack 클릭합니다.

4. JSON 구성 창에 단계에서 1생성한 JSON을 붙여넣습니다.



5. 제출을 클릭합니다.

6. 확인 창에서 건너뛰기를 클릭합니다.



결과
시스템에서 사용자 지정 Slack 앱에 대한 알림 채널을 자동으로 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 사용자가 봇이 Slack 제공하는 알림에 대해 작업을 수행할 수 있도록 사용자 계정을 사용자 지정 Slack 앱에 연결합니다ServiceNow.
- 연결하는 각 사용자 계정에 대해 시스템 설정을 사용하여 알림 채널을 활성화합니다.
- 및 메시지 내용 구성의 단계에 메시징 알림 생성 따라 사용자 지정 Slack App에 대한 알림을 생성합니다.

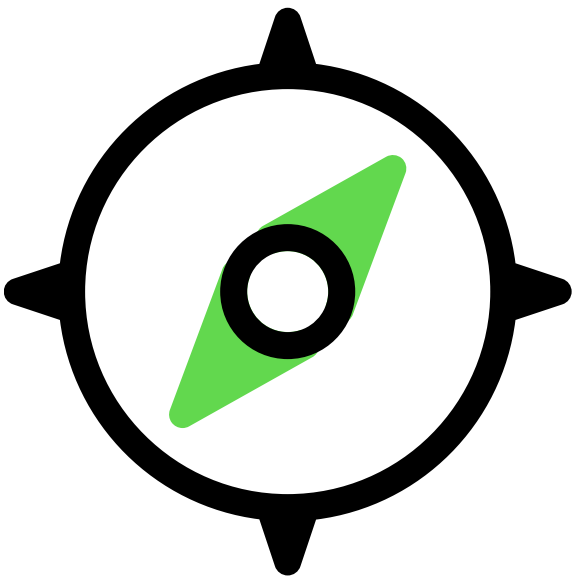
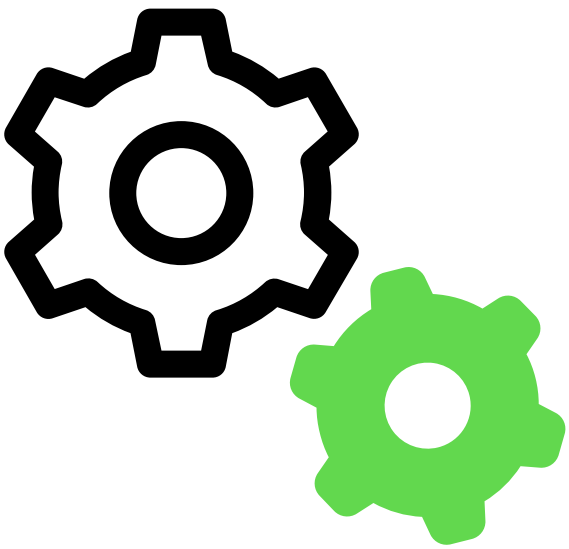
관련 정보

Slack API 설명서

제공자 알림

지원되는 채널에서 제공자를 통해 수신자에게 직접 알림을 보냅니다. 알림은 검토를 위한 간단한 메시지이거나, 사용자가 특정 작업을 수행하기 위해 선택할 수 있는 버튼이 있는 실행 가능한 메시지일 수 있습니다.

시작하기

탐색	작성
	
제공자 알림 탐색 및 알아보기	제공자 알림 생성

문제 해결 및 도움 받기

- 알림 이메일 문제 해결
- 플랫폼 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제공자 알림 탐색

지원되는 채널에서 제공자를 통해 수신자에게 직접 알림을 보냅니다. 알림은 검토를 위한 간단한 메시지이거나, 사용자가 특정 작업을 수행하기 위해 선택할 수 있는 버튼이 있는 실행 가능한 메시지일 수 있습니다.

제공자 알림 이점

제공자 알림 이점

혜택	기능
지원되는 채널에서 제공자를 통해 수신자에게 직접 알림을 보냅니다. 알림은 검토를 위한 간단한 메시지이거나, 사용자가 특정 작업을 수행하기 위해 선택할 수 있는 버튼이 있는 실행 가능한 메시지일 수 있습니다.	제공자 알림
알림 제공자 프레임워크에서 시스템 및 비시스템 사용자 모두에게 보낼 알림을 생성합니다.	모든 사용자에 대한 제공자 알림 생성 및 업데이트
컨텐츠 제공자가 없거나 컨텐츠 제공자의 일부 필드가 없는 알림에 대한 기본 컨텐츠를 생성하고 사용합니다.	제공자에서 기본 컨텐츠 생성
사용자가 알림 구독을 끄거나 삭제하지 못하도록 알림을 필수로 설정합니다.	제공자 프레임워크에 대해 알림을 필수로 설정
Next Experience에서 제품 내 알림에 대한 사용자 지정 콘텐츠를 만들어 사용자의 작업에 대한 더 나은 컨텍스트와 정보를 제공합니다.	에서 사용자 지정 알림 만들기 넥스트 경험
알림 작업을 업데이트하고 구현합니다.	스크립트로 알림 작업 구현
제공자 알림 정의를 사용하여 작업을 스크립트 기반 작업, 플로우 작업 및 가상 에이전트로 수락합니다.	제공자 알림 작업 역량 선택
컨텐츠에 작업 연결 관련 목록을 사용하여 알림 컨텐츠, 제공자 알림 선택 및 실행 가능한 컨텐츠의 작업 순서에 작업을 추가합니다.	알림 컨텐츠에 작업 추가

다음으로 살펴볼 내용

제공자 알림 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.제공자 알림 생성

제공자 알림

지원되는 채널에서 제공자를 통해 수신자에게 직접 알림을 보냅니다. 알림은 검토를 위한 간단한 메시지이거나, 사용자가 특정 작업을 수행하기 위해 선택할 수 있는 버튼이 있는 실행 가능한 메시지일 수 있습니다.

중요한 조건

제공자

제공자는 특정 채널의 대상으로 알림을 전달하는 구현입니다.

채널

채널은 수신자와의 특정 통신 메커니즘을 나타냅니다.

대상 유형

대상 유형은 기본 채널의 대상을 분류하는 논리적인 방법을 나타내며 채널을 통해 전송하고 기본 설정을 설정해야 합니다. 관리자는 대상 유형에 대한 알림 자동 옵트인 동작을 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대상

대상은 채널 수신자의 특정 연락처 정보입니다. 여기에는 채널에서 사용하기에 적합한 대상 유형과 식별자가 포함됩니다.

기본적으로 전송된 대상 유형은 어댑터 설치 중에 true 또는 false로 설정됩니다. 이렇게 하면 대상 유형이 옵트인 또는 옵트아웃인지 결정됩니다.

- 기본적으로 전송됨이 true로 설정된 경우, 수신자가 대상 유형에 대한 알림을 수신하도록 명시적으로 옵트인/옵트아웃하지 않은 경우 수신자에게 알림이 전달됩니다.
- 기본적으로 전송됨이 false로 설정된 경우 수신자가 대상 유형에 대한 알림을 수신하도록 명시적으로 옵트인하지 않은 경우 수신자에게 알림이 전달되지 않습니다.

대상 기본 설정 우선순위

알림은 다음 기본 설정 우선순위를 따르는 대상으로 전달됩니다.

1. 수신자의 알림 기본 설정
2. 수신자의 대상 기본 설정
3. 기본적으로 전송되는 대상 유형입니다. 대상 유형에 대한 자동 옵트인 동작을 수정하는 옵션도 있습니다.

주: 그룹은 수신자로 지원되지 않습니다.

알림의 공통 컨텐츠

여러 알림 채널에서 동일한 일반 콘텐츠를 사용할 수 있도록 공통 알림 콘텐츠를 제공합니다.

실행 가능한 알림

제공자 관리자가 실행 가능한 알림을 정의하고 사용자에게 보낼 수 있도록 합니다. 응답 작업을 활성화할 수도 있습니다.

주: 수신자에게 전달되려면 알림에 공통 콘텐츠 또는 제공자 콘텐츠가 있어야 합니다.

위에서 언급한 모든 기능은 가상 에이전트 및 작업 공간 제공자에게만 적용됩니다.

제공자 알림 생성

제공자 알림을 생성 및 업데이트하고, 작업을 추가 및 구현하고, 알림을 사용자 지정합니다

모든 사용자에 대한 제공자 알림 생성 및 업데이트

알림 제공자 프레임워크에서 시스템 및 비시스템 사용자 모두에게 보낼 알림을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 알림 제공자 admin 및 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.
2. 새로 만들기를 선택하여 알림을 만듭니다.
3. 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.

알림 양식

필드	설명
이름	알림의 이름입니다.
애플리케이션	알림 기록의 범위입니다.
범주	이 알림이 속하는 범주를 선택합니다. 범주는 관련 알림을 식별하고 그룹화합니다. 이 알림이 활성화되어 있고 각 사용자에 대한 알림 기본 설정(시스템 설정 창의 알림 탭)에서 선택한 범주에 나열되는 경우.
활성	알림을 활성화하는 옵션입니다.
트리거 기반	알림 기록에 사용되는 트리거입니다. 주: 이 필드의 옵션은 선택한 테이블에 따라 달라집니다. 예를 들어 인시던트 테이블을 선택하는 경우 옵션은 이벤트 또는 기록 변경입니다.
테이블	알림이 트리거되는 테이블 이름입니다.
삽입됨	알림을 트리거하는 조건입니다.
업데이트됨	알림을 트리거하는 조건입니다.
이벤트	알림을 트리거하는 이벤트입니다. 예를 들어 인시던트가 종결되거나 해결된 후 알림을 보내려면 이벤트를 선택합니다 `incident.inactive` . 기본적으로 이 이벤트는 인시던트가 해결되거나 종결될 때마다 시스템에 기록됩니다. 주: 알림과 동일한 테이블을 공유하는 이벤트만 선택할 수 있습니다. 이 필드는 트리거 기준 필드에서 이벤트를 선택할 때 나타납니다.
조건	알림을 트리거하는 추가 조건입니다.
사용자	사용 가능한 시스템 사용자의 이름입니다.
필드의 수신자	알림을 받는 사용자 또는 그룹이 포함되어 있는 현재 선택된 테이블의 필드입니다. 주: 수신자 아래의 필드의 수신자 필드를 사용하면 알림을 보낼 수 있는 시스템 사용자와 비시스템 사용자를 모두 선택할 수 있습니다.
원래 사용자가 포함됩니까?	알림에 포함할 원래 사용자를 포함하는 옵션입니다.
이벤트 매개변수1에 수신자가 포함되어 있습니까?	매개변수 1에 쉼표로 구분된 sys_ids 목록이 포함되어 있는지 여부를 선택하는 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
이벤트 매개변수2에 수신자가 포함되어 있습니까?	매개변수 2에 쉼표로 구분된 sys_ids 목록이 포함되어 있는지 여부를 선택하는 옵션입니다.
테이블에서 Parm1 수신자 해결	Parm 1 수신자의 sys_id 해결하는 데 사용되는 테이블입니다. 주: 이 필드는 이벤트 매개변수 1을 선택한 경우에만 나타납니다.
테이블에서 Parm2 수신자 해결	Parm 2 수신자의 sys_id 해결하는 데 사용되는 테이블입니다. 주: 이 필드는 이벤트 매개 변수 2를 선택한 경우에만 나타납니다.
고급 이벤트 조건	수신자가 2개 이상의 테이블에서 온 경우를 선택하는 옵션입니다. 이러한 옵션은 동적 조건입니다.
고급 조건	스크립트를 생성하여 현재 이메일 기록을 기반으로 알림 보내기, 필드 값 변경 또는 시스템 속성 변경 등과 같은 특정 작업을 수행하십시오. 알림을 보내려면 고급 조건 스크립트가 **true**를 반환하거나 전역 응답 변수를 **true**로 설정해야 합니다. 고급 조건 스크립트는 다음과 같은 전역 변수를 사용합니다. ○ *current*: 알림이 연결된 테이블의 현재 기록을 포함합니다. ○ *event*: 알림을 실행한 이벤트를 포함합니다. 주: 알림에 설정한 다른 조건과 함께 고급 조건 필드가 평가됩니다. 알림을 보내려면 조건과 고급 조건이 모두 true로 평가되어야 합니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 최근에 생성된 알림을 엽니다.
6. 사용 가능한 관련 목록 중 하나를 사용하여 양식을 업데이트합니다.
   추가 수신자 생성 및 추가 및 할당 그룹 생성 및 추가 자세한 내용은 을 참조하십시오.

   주: 다른 공급자가 제공한 모든 유효성 검사 메시지는 유지됩니다. 한 공급자의 경고 메시지는 다른 공급자의 경고 메시지로 재정의되지 않습니다.

수신자 생성 및 추가

알림을 보낼 추가 수신자 관련 목록에서 수신자를 추가하여 알림 양식을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 및 알림 제공자 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. 알림 양식에서 추가 수신자 관련 목록을 클릭하여 새 수신자를 추가합니다.

   주: 알림에 내용을 추가하는 것에 대한 오류 메시지가 표시됩니다. 공통 컨텐츠 생성 및 기본 컨텐츠 생성을 참조하여 알림에 대한 컨텐츠를 작성합니다.

2. 추가 수신자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 수신자를 추가합니다.
   추가 수신자 양식이 나타납니다.
3. 추가 알림 수신자 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
알림	알림 이름 주: 알림 이름이 자동으로 채워지고 수신자 테이블 필드에는 User[sys_user]가 기본값으로 표시됩니다.
애플리케이션	수신자 기록의 범위
수신자 테이블	수신자의 테이블 이름 주: 비 시스템 사용자 테이블을 선택할 수도 있습니다.
활성	알림을 활성화하는 옵션입니다
정적 수신자	알림의 정적 수신자 이름
동적 조건	사용자에 대한 동적 필터 조건 주: 기록 일치 조건 링크 옆의 새로 고침 버튼을 클릭하여 최신 필터 조건과 일치하는 정확한 기록 수를 업데이트합니다. 기본적으로 현재 테이블의 총 기록 수가 표시됩니다. 특정 수신자 테이블에 대해 하나의 활성 기록만 추가할 수 있습니다. 수신자 테이블에 다른 기록을 추가하려면 현재 기록을 비활성화해야 합니다.

   주: 하나의 수신자 테이블에 대해 정적 수신자 또는 동적 조건을 사용할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

할당 그룹 생성 및 추가

그룹에 속한 사용자를 제공자 알림의 수신자로 만들 할당 그룹을 생성하고 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 알림 제공자 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 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.
2. 알림을 선택합니다.
3. 그룹을 선택합니다.
4. 새로 만들기 또는 편집을 선택하여 할당 그룹을 추가합니다.
   - 새로 만들기를 선택하여 할당 그룹을 추가합니다.

     양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	그룹의 이름입니다.
관리자	관리자의 이름입니다.
그룹 이메일	그룹 이메일 주소입니다.
상위	상위 그룹의 이름입니다.
설명	그룹의 설명입니다.

   - 편집을 선택하고 컬렉션에서 그룹 목록에 추가할 그룹을 선택합니다.
5. 제출 또는 저장을 선택합니다.

제공자 프레임워크에 대해 알림을 필수로 설정

관리자가 사용자가 끌 수 없는 특정 알림을 필수로 표시할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

알림을 필수로 설정하면 해당 알림의 토글 버튼이 사용자 알림 기본 설정에서 읽기 전용으로 지정되므로 사용자가 해당 알림을 구독 취소하거나 비활성화할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.
2. 알림을 선택하고 엽니다.
3. 양식을 구성하고 필수 필드를 추가합니다.

   주: 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다.

   a. 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택하고 구성 〉 양식 레이아웃입니다.
   b. 필수 필드와 필드를 표시할 순서를 선택합니다.
   c. 저장을 선택합니다.
4. 필수 확인란을 선택합니다.

   주: 필수 알림에 대해 자동 옵트인 기능을 사용하려면 속성을 `glide.notification.provider.mandatory.honor_auto_opt_in` 추가하고 #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.

제공자에서 기본 컨텐츠 생성

컨텐츠 제공자가 없거나 컨텐츠 제공자의 일부 필드가 없는 알림에 대한 기본 컨텐츠를 생성하고 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 왼쪽 탐색기에 sys_notification_content.list를 입력합니다.
   알림 콘텐츠 목록이 나타납니다.
2. 새 제공자 컨텐츠를 클릭합니다.

   주: 공유 컨텐츠와 제공자 컨텐츠는 모두 기본 컨텐츠일 수 있습니다. 이 예에서는 제공자 컨텐츠가 고려되었습니다.

3. 작성하려는 알림 콘텐츠의 유형을 선택합니다.
4. 이전 단계에서 선택한 유형의 알림 콘텐츠 양식을 채웁니다.

   주: 기본값 필드는알림 필드가 없는 경우에만 표시됩니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   새 기본 컨텐츠가 작성되었습니다.
6. 알림 공급자로 이동하여 공급자 중 하나를 선택합니다.
   선택한 제공자에 대한 알림 제공자 양식이 열립니다.
7. 기본 컨텐츠를 선택하려면 기본 컨텐츠 필드에서 검색 아이콘을 클릭합니다.

   주: 기본 컨텐츠는 기본 컨텐츠 필드를 통해 제공자와 연결됩니다.

   문서 선택 모달이 열립니다.
8. 문서 필드에서 기본 컨텐츠를 선택합니다.
   최근에 만든 컨텐츠 또는 이전 기본 컨텐츠를 선택할 수 있습니다.
9. 변경 내용을 저장합니다.

에서 사용자 지정 알림 만들기 넥스트 경험

에서 넥스트 경험제품 내 알림에 대한 사용자 지정 컨텐츠를 생성하여 사용자의 작업에 대한 더 나은 컨텍스트와 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
애플리케이션 및 사용 사례에 대한 사용자 지정 제목 및 메시지 콘텐츠를 사용하여 알림을 생성합니다. 넥스트 경험 알림은 알림 배너와 알림 메뉴에 나타납니다.

주: 넥스트 경험 레거시 에이전트 작업 공간에서는 알림이 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 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.

알림 양식

필드	설명
이름	알림의 이름입니다.
애플리케이션	알림의 애플리케이션 범위입니다.
활성	알림을 활성화하는 옵션입니다. 알림은 기본적으로 활성화됩니다.
보낼 시기	
트리거	알림을 트리거하는 시스템 작업입니다. 기록이 변경되거나 이벤트가 트리거된 후 알림을 보낼 수 있습니다.
삽입됨	기록이 삽입된 후 알림을 보내는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 필드에서 변경 기록을 선택할 때 나타납니다.
업데이트됨	기록이 업데이트된 후 알림을 보내는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 필드에서 변경 기록을 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 필드에서 이벤트를 선택할 때 나타납니다.
테이블	알림을 받을 테이블입니다.
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.
수신인	
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.
필드에 나열된 수신자	알림을 받는 사용자가 포함된 기록 필드입니다. 예를 들어 기록 담당자에게 알림을 보내려면 할당 대상을 선택합니다. 주: 이 필드는 테이블을 선택하는 경우에만 표시됩니다.
작업이 알림을 트리거한 사람 포함	기록을 변경하거나 이벤트를 트리거한 사용자를 포함하는 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
이벤트 매개변수1에 나열된 수신자	매개변수 1에 쉼표로 구분된 sys_ids 목록이 포함되는지 여부를 선택하는 옵션입니다. 자세한 내용은 클래식 이벤트를 참조하십시오.
이벤트 매개변수2에 나열된 수신자	매개변수 2에 쉼표로 구분된 sys_ids 목록이 포함되어 있는지 여부를 선택하는 옵션입니다.
이벤트 매개변수1의 수신자를 포함하는 테이블	수신자의 sys_id 해결하는 데 사용되는 테이블 주: 이 필드는 이벤트 매개변수 1을 선택한 경우에만 나타납니다.
이벤트 매개변수1의 수신자를 포함하는 테이블	수신자의 sys_id 해결하는 데 사용되는 테이블 주: 이 필드는 이벤트 매개변수 2를 선택한 경우에만 나타납니다.
고급 이벤트 조건	수신자가 세 개 이상의 테이블에서 온 경우를 선택하는 옵션입니다. 이는 동적 조건입니다.

4. 양식 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.
5. 콘텐츠 탭을 선택한 다음 새 제공자 콘텐츠를 선택합니다.
6. 컨텐츠 제공자로 넥스트 경험을 선택합니다.
7. 양식에서 필드를 채웁니다.

알림 넥스트 경험 콘텐츠 양식

필드	설명
이름	알림 콘텐츠의 내부 이름입니다.
알림	알림 콘텐츠를 보내는 알림 트리거입니다.
활성	트리거될 때 알림이 전송되는지 여부에 대한 옵션입니다.
테이블	알림을 받을 테이블입니다.
경로	넥스트 경험 경로
메시지 제목	메시지 상단의 헤더 텍스트입니다. 변수 선택 목록에서 메시지 제목을 포함할 변수를 선택할 수 있습니다.
메시지	제목 뒤에 있는 메시지의 보조 텍스트입니다. 변수 선택 목록에서 메시지 본문을 포함할 변수를 선택할 수 있습니다.

Example

다음 예는 인시던트의 수와 간단한 설명을 참조하는 사용자 지정 컨텐츠가 포함된 알림의 값을 보여줍니다.

필드	값
이름	인시던트 기록 업데이트 내용
알림	인시던트 기록
활성	예
메시지 제목	${number} 변경됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
메시지	짧은 설명: ${short_description}

8. 제출을 선택합니다.

결과
트리거되면 알림을 수신하도록 구성된 사용자는 사용자 지정 컨텐츠가 배너로 포함된 알림과 의 알림 메뉴에서 넥스트 경험 통합 탐색알림을 볼 수 있습니다.

UI 알림 받은 편지함 [ui_notification_inbox] 테이블에는 보낸 모든 알림과 해당 수신자가 나열됩니다.

Trouble?

사용자가 중복 알림을 받는 경우 알림 트리거에 콘텐츠 제공자가 하나만 있는지 확인합니다. 알림에 및 넥스트 경험 작업 공간 컨텐츠 제공자가 모두 있는 경우 알림 트리거에서 작업 공간 컨텐츠 제공자를 제거하여 사용자 지정 컨텐츠가 넥스트 경험 포함된 알림만 보냅니다.

스크립트로 알림 작업 구현

알림 작업 양식의 스크립트 필드를 사용하여 알림 작업을 업데이트하고 구현합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.
   알림 목록이 나타납니다.
2. 기존 알림을 선택합니다.
3. 알림 작업 관련 목록을 찾아 아래로 스크롤합니다.
4. 알림 작업 양식을 열고 다음 옵션 중에서 선택하여 알림 작업 양식에 도달합니다.
   - 알림 작업 관련 목록에 기존 알림 작업이 없는 경우 다음을 수행합니다.
     a. 알림 작업 관련 목록에서 새 제공자 작업을 클릭합니다.
     b. 알림 작업 마법사에서 만들려는 알림 작업 유형을 선택합니다.

     > 주: 스크립트 가능한 작업, 플로우 작업 및 가상 에이전트는 사용할 수 있는 유일한 유형의 알림 작업입니다.

   - 기존 알림 작업이 있는 경우 알림 작업 관련 목록 아래의 목록에서 하나를 선택합니다.
   알림 작업 양식이 나타납니다.
5. 양식에서 필요에 따라 필드를 업데이트합니다.

필드	설명
이름	실행 가능한 알림의 이름입니다.
애플리케이션	실행 가능한 알림 기록의 범위입니다.
알림	실행 가능한 알림 기록이 포함된 알림의 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
활성	실행 가능한 프롬프트 기록을 활성화하는 옵션입니다.
스크립트	실행 가능한 알림을 구현하는 스크립트입니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

제공자 알림 작업 역량 선택

제공자 알림 정의를 사용하여 작업을 스크립트 기반 작업, 플로우 작업 및 가상 에이전트로 수락합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.
   알림 목록이 나타납니다.
2. 기존 알림을 선택합니다.
3. 관련 목록을 찾아 아래로 스크롤합니다.
4. 작업 관련 목록을 선택합니다.
5. 새 제공자 작업을 선택합니다.
   알림 작업 마법사가 나타납니다.
6. 알림 작업 마법사에서 만들려는 다음 알림 작업 유형 중 하나를 선택합니다.
   - 스크립트 가능한 작업
   - 플로우 작업
   - 가상 에이전트

스크립트 가능한 알림 작업 생성

알림 작업 마법사에서 스크립트 가능한 작업을 선택하여 스크립트 가능한 알림 작업을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

☒☒☒☒ ☒☒ 제공자 알림 작업 역량 선택을 ☒☒☒☒ ☒☒☒.

프로시저

1. 스크립트 가능한 작업을 선택합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	알림 작업의 이름입니다.
애플리케이션	알림 작업 기록의 범위입니다.
알림	알림 작업 기록이 포함된 알림의 이름입니다.
활성	알림 작업 기록을 활성화하는 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
스크립트	알림 작업을 구현하는 스크립트입니다.
확인	알림에서 작업을 선택한 후의 확인 메시지입니다.

3. 제출을 선택합니다.

플로우 알림 작업 생성

알림 작업 마법사에서 플로우 작업을 선택하여 플로우 알림 작업을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 플로우 작업을 선택합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	알림 작업의 이름입니다.
알림	알림 작업 기록이 포함된 알림의 이름입니다.
비동기	구성된 플로우 또는 작업을 비동기식으로 실행하는 옵션입니다.
활성	알림 작업 기록을 활성화하는 옵션입니다.
플로우 또는 작업 선택	플로우 또는 작업을 선택하는 옵션입니다. 자세한 내용은 플로우 디자이너 를 참조하십시오. 주: 플로우 또는 작업을 선택할 수 있지만 둘 다 선택할 수는 없습니다.
입력	플로우 알림 작업을 생성하는 데 사용되는 스크립트입니다. 주: 스크립트는 키 값 쌍의 JSON을 반환하며, 이는 구성된 플로우 또는 작업을 실행할 때 입력으로 전달됩니다.
확인	알림에서 작업을 선택한 후의 확인 메시지입니다.

3. 제출을 선택합니다.

알림 컨텐츠에 작업 추가

컨텐츠에 작업 연결 관련 목록을 사용하여 알림 컨텐츠, 제공자 알림 선택 및 실행 가능한 컨텐츠의 작업 순서에 작업을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림.
2. 새로 만들기를 선택하여 알림을 만들거나 기존 알림을 선택합니다.

   주: 알림에 하나 이상의 작업이 포함되어 있으면 작업이 콘텐츠와 연결되었는지 확인하는 메시지가 나타납니다.

3. 관련 목록 섹션에서 컨텐츠에 작업 연결 관련 목록을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 실행 가능한 컨텐츠를 생성합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

실행 가능한 컨텐츠 양식

필드	설명
이름	작업 세트의 이름입니다.
애플리케이션	알림의 범위입니다.
알림	알림의 이름입니다.
작업	작업을 선택하는 옵션입니다. 주: 실행 가능한 컨텐츠의 작업 순서를 설정할 수도 있습니다.
컨텐츠	선택한 작업에 적용할 컨텐츠를 선택하는 옵션입니다.
활성	작업 세트를 활성화하는 옵션입니다.
이벤트 매개변수1에 나열된 작업	이벤트 매개변수1에서 작업을 연결하는 옵션입니다. **sys_notification_action** 테이블에서 작업을 sys_ids해야 합니다.
이벤트 매개변수2에 나열된 작업	이벤트 매개변수2에서 작업을 연결하는 옵션입니다. **sys_notification_action** 테이블에서 작업을 sys_ids해야 합니다.

6. 제출을 선택합니다.

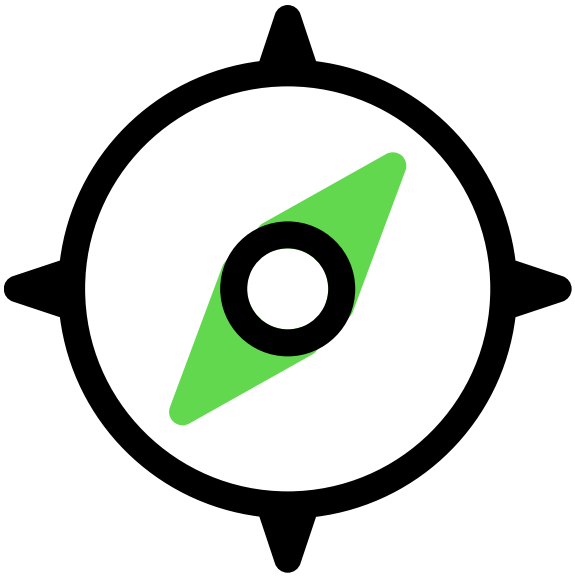
이메일 클라이언트

인시던트, 변경 요청 또는 문제 기록과 같은 기록에서 직접 이메일을 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

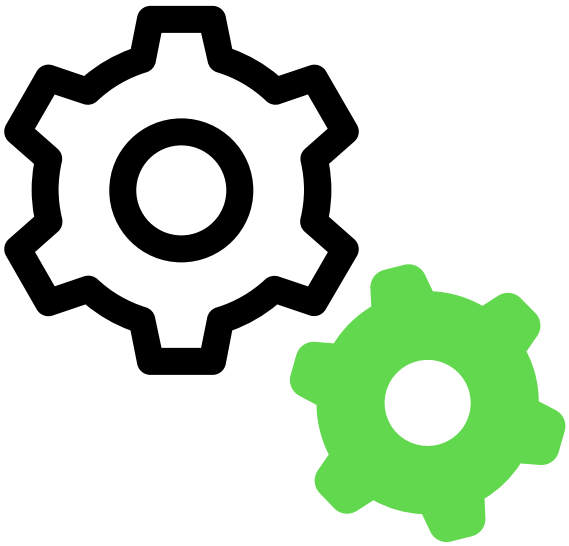
시작하기

탐색



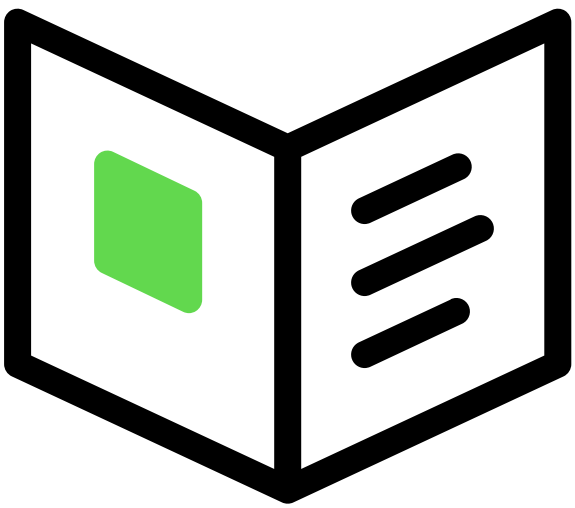
기록에서 직접 이메일을 보내는 방법을 살펴보고 알아보기

구성



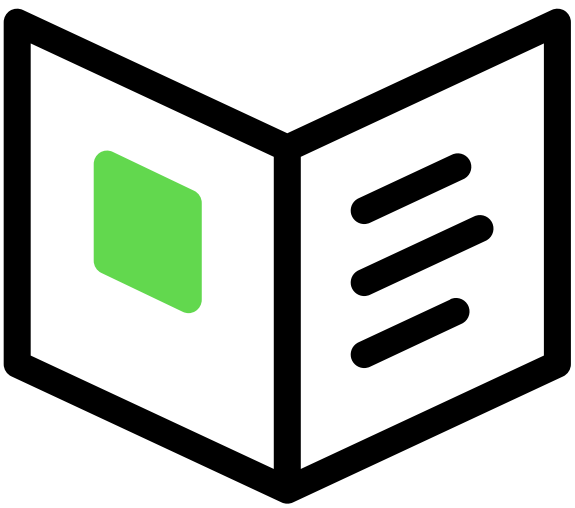
이메일 클라이언트의 동작을 구성하고 관리합니다

설치되는 구성 요소



이메일 클라이언트와 함께 설치되는 구성요소 보기

참조



이메일 클라이언트에 대한 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.

문제 해결 및 도움 받기

- 알림 이메일 문제 해결
- 플랫폼 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

이메일 클라이언트 탐색

작업 공간의 양식 또는 기록 뷰에서 이메일 클라이언트를 사용하여 인시던트, 변경 요청 또는 문제 기록과 같은 기록에서 직접 이메일을 보낼 수 있습니다.

이메일 클라이언트의 이점

이메일 클라이언트의 이점

혜택	기능
인시던트, 변경 요청 또는 문제 기록과 같은 기록에서 직접 이메일을 보냅니다	이메일 클라이언트
사용자가 테이블 기록에서 직접 이메일을 보낼 수 있도록 테이블에 대해 이메일 클라이언트를 활성화합니다.	테이블에 이메일 클라이언트 사용
이메일 클라이언트 구성을 사용하여 이메일 클라이언트의 동작을 관리합니다. 각 구성은 허용 가능한 이메일 받는 사람 및 이메일 주소를 설정하기 위한 서로 다른 이메일 컨트롤로 구성됩니다	이메일 클라이언트 구성
사용자에게 이메일 클라이언트 메시지를 SMS 텍스트 메시지로 보내는 옵션 제공	이메일 클라이언트로 SMS 전송 활성화
이메일 클라이언트를 사용하여 수신자 및 이메일 콘텐츠에 대한 데이터를 미리 채우는 각 테이블에 대해 서로 다른 템플릿을 생성합니다	이메일 클라이언트 템플릿 생성
사용자가 일관되고 효율적으로 이메일을 작성할 수 있도록 미리 정의된 컨텐츠를 작성하고 삽입하여 이메일 클라이언트에 추가합니다.	빠른 메시지로 이메일 작성
이메일 주소 국제화를 사용자 지정하여 인바운드 및 아웃바운드 이메일 처리를 끄거나, 인바운드 이메일에 대한 지원을 비활성화하거나, 국제 이메일 주소를 디코딩하기 위한 이메일 주소 형식을 추가합니다.	이메일 주소 국제화

다음으로 살펴볼 내용

이메일 클라이언트 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 이메일 클라이언트 구성
- 이메일 클라이언트와 함께 설치되는 구성요소
- 참조

이메일 클라이언트

인시던트, 변경 요청 또는 문제 기록과 같은 기록에서 직접 이메일을 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 클라이언트 사용

양식 또는 작업 공간의 기록 뷰에서 이메일 클라이언트를 사용할 수 있습니다.

- 양식에서 이메일 클라이언트를 열려면 레코드를 열고 추가 옵션 메뉴( )를 클릭합니다. 이메일 아이콘( )을 클릭합니다.
- 작업 공간에서 이메일 클라이언트를 열려면 기록을 열고 메뉴 아이콘( )을 클릭합니다. 이메일 작성을 클릭합니다.

이메일 클라이언트는 텍스트 서식을 지정하고 첨부 파일을 추가하기 위한 도구 모음이 포함된 표준 이메일 인터페이스와 비슷합니다.

이메일 클라이언트는 multipart/mixed 콘텐츠 유형을 사용하며 메시지 본문에서 HTML 마크업을 지원합니다.

주: 이메일 클라이언트의 제목 필드를 사용하면 이메일 [sys_email] 테이블의 제목 필드에 대한 기본 설정보다 더 많은 글자 수를 사용할 수 있습니다. 클라이언트의 제목 텍스트가 잘리는 경우 이메일 테이블의 제목 필드에 대한 최대 길이 값을 늘립니다.

작업 영역에서 전자 메일 클라이언트를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 작업 영역에서 전자 메일을 통해 통신을 참조하세요.

활성화 정보

이메일 클라이언트는 에서 기본적으로 활성화되어 있는 Email Client 플러그인 (com.glide.email_client)을 ServiceNow AI Platform통해 활성화됩니다.

이메일 클라이언트는 인시던트 테이블에서 기본적으로 활성화되어 있습니다. 다른 테이블에 이메일 클라이언트를 사용하려면 테이블의 컬렉션 기록에 딕 `email_client` 셔너리 속성을 추가합니다. 자세한 내용은 테이블에 이메일 클라이언트 사용 문서를 참조하십시오.

이메일 클라이언트는 변경 테이블에서 기본적으로 활성화되어 있습니다.

사용자에게 email_composer 역할을 할당하여 이메일 클라이언트에 대한 액세스 권한을 부여합니다.

추가 설정

이메일 클라이언트 구성 [sys_email_client_configuration] 기록을 생성하여 이메일 클라이언트를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 클라이언트 구성 문서를 참조하십시오.

이메일 클라이언트 템플릿이나 빠른 메시지를 생성하여 이메일 클라이언트 메시지에서 미리 정의된 콘텐츠를 사용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 이메일 클라이언트 템플릿 생성
- 빠른 메시지로 이메일 작성

선택적으로 사용자에게 이메일 클라이언트 메시지를 SMS 문자 메시지로 보내는 옵션을 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 클라이언트로 SMS 전송 활성화 문서를 참조하십시오.

이메일 클라이언트 구성

이메일 클라이언트를 활성화하고 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.

구성 개요

테이블에 이메일 클라이언트 사용

사용자가 테이블 기록에서 직접 이메일을 보낼 수 있도록 테이블에 대해 이메일 클라이언트를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이메일 클라이언트는 인시던트 [incident] 테이블에서 기본적으로 활성화되어 있습니다. 테이블에 딕셔너리 속성을 추가하여 *email_client* 다른 테이블에 대해 이메일 클라이언트를 활성화할 수 있습니다.

> **주:** 이 기능은 현재 테이블을 확장하는 테이블에서 상속되지 않습니다. 예를 들어, 작업 테이블에서 이메일 클라이언트를 활성화해도 인시던트 또는 문제 테이블에서는 활성화되지 않습니다.

프로시저

1. 이메일 클라이언트를 활성화하려는 테이블에서 기록을 엽니다.
   예를 들어 문제 [problem] 테이블에 대해 이메일 클라이언트를 활성화하려면 문제 〉 오픈을 클릭한 다음 문제 기록을 엽니다.
2. 양식에서 메뉴 아이콘( )을 선택한 다음 구성 〉 딕셔너리.
3. 딕셔너리 항목 목록에서 컬렉션 유형의 기록을 엽니다.
   기록에 열 이름에 대한 항목이 없습니다.
4. 양식의 관련 링크 섹션에서 고급 뷰를 선택합니다.
5. 속성 필드에 email_client=true를 입력합니다.
   필드에 다른 값이 있는 경우 속성을 쉼표로 구분합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

이메일 클라이언트 구성

이메일 클라이언트 구성을 사용하여 이메일 클라이언트의 동작을 관리합니다. 각 구성은 허용 가능한 전자 메일 받는 사람 및 전자 메일 주소를 설정하기 위한 서로 다른 전자 메일 컨트롤로 구성됩니다.

새 인스턴스와 업그레이드된 인스턴스에서 이메일 클라이언트 구성 모듈은 이메일 클라이언트 플러그인(com.glide.email_client)을 통해 기본적으로 활성화됩니다.

> **주:** 릴리스로 Madrid 업그레이드한 경우 업그레이드 중에 기본 이메일 클라이언트 구성이 자동으로 생성됩니다. 이 기본 이메일 구성은 다른 이메일 클라이언트 구성을 정의하지 않는 경우 사용됩니다. 또한 이전에 이메일 주소 자동 완성, 명확성, 보낸 사람 및 회신 이메일 주소 표시를 제어하기 위해 특정 이메일 클라이언트 속성을 정의한 경우 이러한 설정은 기본 이메일 클라이언트 구성에 유지됩니다.

이메일 클라이언트 구성 작동 방식

이메일 클라이언트 구성은 보낸 사람 주소 또는 회신 주소를 표시할지 여부와 같은 이메일 클라이언트의 동작 방식을 결정합니다. 구성은 특정 ServiceNow 테이블에 적용되므로 특정 컨텍스트, 목적 또는 애플리케이션에 대한 이메일 클라이언트 동작을 정의할 수 있습니다. 예를 들어 고객 서비스 케이스 기록에 대한 이메일을 보내는 이메일 클라이언트 사용자가 있는 경우 고객 서비스와 관련된 이메일 클라이언트 컨트롤을 적용하는 구성을 만들 수 있습니다. 고객 접촉 창구 테이블과 같이 선택한 테이블에서 자동 완성 수신자 결과를 제어하기 위해 이메일 클라이언트 수신 한정자를 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.

이메일 클라이언트 구성은 다음 구성요소로 구성됩니다.

이메일 클라이언트 수신 한정자

수신자 한정자는 이메일 클라이언트의 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드에 대한 자동 완성 결과에 반환되는 이메일 받는 사람을 제어합니다. 자동 완성 결과에 표시되는 추가 한정자를 제공하여 이름이 같은 수신자를 구분하고 결과 범위를 좁힐 수 있습니다.

주: 이메일 클라이언트 구성 양식의 받는 사람은 선택 사항입니다 필드를 사용하여 받는 사람 필드를 선택 사항으로 설정하여 이메일을 보냅니다.

이메일 클라이언트 발신 주소

이 컨트롤을 사용하면 보낸 사람 주소와 회신 대상 주소를 표시할 수 있습니다. 이메일 클라이언트 템플릿을 사용하여 사용자가 이메일 클라이언트로 이메일을 보낼 때 사용할 수 있는 허용 가능한 보낸 사람 주소 집합을 만듭니다. 이메일 클라이언트에서 사용할 특정 발신자 주소를 제공하거나 완전히 숨기도록 선택할 수 있습니다.

이메일 클라이언트 첨부 파일 처리

기본적으로 이메일 클라이언트에서 보낸 첨부 파일은 대상 기록에 첨부됩니다. 대신 이메일〔sys_email〕기록에 파일을 첨부하도록 선택하거나 대상 기록에 추가되는 이메일 클라이언트 첨부 파일을 정의하는 조건을 설정할 수 있습니다. 모든 이메일 첨부 파일의 상태를 보려면 이메일 첨부 파일〔sys_email_attachment〕테이블로 이동하십시오.

이메일 클라이언트 템플릿을 사용하여 이메일 클라이언트 메시지의 내용을 정의하고 이메일 보낸 사람(보낸 사람 주소) 구성과 같은 기타 메시지 특성을 설정할 수도 있습니다.

이메일 클라이언트 구성 프로세스

관리자 역할을 가진 사용자는 이메일 클라이언트 구성을 정의하고 편집합니다. email_client_admin 역할을 가진 사용자는 선택한 테이블에서 구성 정보를 편집할 수 있습니다.

1. 이메일 클라이언트 구성을 만드는 데 사용할 수 있는 다양한 이메일 클라이언트 컨트롤을 빌드합니다.
   - 이메일 클라이언트 수신 한정자 정의
   - 주소에서 이메일 클라이언트 정의
2. 이메일 클라이언트 구성을 생성합니다.

   사용자가 이메일 메시지를 작성할 때 이메일 클라이언트의 동작 방식을 결정하는 이메일 클라이언트 구성을 정의합니다.

이메일 클라이언트 수신 한정자 정의

이메일 클라이언트에 표시되는 자동 완성 수신자 목록을 제어하는 구성을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_client_admin

이 태스크 정보
자동 완성 목록에 추가 필드(선택한 ServiceNow 테이블에서)를 표시하는 수신 한정자를 지정할 수 있습니다. 이 필드는 이름과 성이 같은 이메일 받는 사람을 구분합니다.

이메일 클라이언트 수신자 한정자 양식에서 다음 탭을 사용하여 수신자 구성을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 표시 구성 – 이메일 수신자 자동 완성 동작을 설정하고 필요에 따라 추가 필드를 선택하여 이름이 같은 수신자를 구별합니다. 추가 필드를 통해 사용자는 이메일의 적절한 수신자를 선택할 수 있습니다.
- 쿼리 구성 – 선택한 테이블을 쿼리하고 반환된 수신자 결과를 필터링하는 조건 또는 스크립트를 지정합니다.

이메일 클라이언트 구성에 사용할 수 있는 다양한 수신자 구성을 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 이메일 클라이언트 〉 이메일 클라이언트 수신 한정자 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 수신 한정자 양식의 맨 위에 있는 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	이 이메일 클라이언트 수신자 구성의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
테이블	수신자에 대해 쿼리할 테이블입니다 ServiceNow .
설명	이 수신자 구성에 대한 간략한 설명입니다.

3. 표시 구성 탭의 필드를 입력하여 이메일 클라이언트에 자동 완성 표시를 제어합니다.

필드	설명
이메일 주소	수신자 이메일 주소를 포함하는 테이블의 필드입니다.
표시 이름	표시되는 수신자 이름에 사용되는 테이블의 필드입니다.
순서	정의된 다른 수신 한정자를 기준으로 반환되는 결과의 순서입니다.
추가 표시 필드	자동 완성 목록에 표시할 테이블에서 추가 필드를 선택하기 위한 컨텐츠 목록입니다. 같은 이름을 가진 수신자를 구별합니다.
추가 필드 검색	추가 필드를 검색할 수 있도록 하는 확인란입니다. 추가 표시 필드를 쿼리(검색)하여 자동 완성 목록에 반환된 수신자를 확장합니다.

4. 쿼리 구성 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
프리픽스 검색	프리픽스를 사용하여 원하는 수신자를 찾는 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
	주: 접두사 검색 옵션을 선택하면 받는 사람의 이름을 필터링하는 옵션이 있는 성 필드 드롭다운 메뉴가 표시됩니다.
유형	자동 완성 목록에 반환된 수신자를 필터링하는 방법을 선택합니다. ○ 조건 ○ 스크립트
조건	유형에 대해 조건을 선택한 경우 조건 작성기를 사용하여 적절한 수신자를 반환하기 위해 충족해야 하는 조건을 지정합니다.

스크립트	유형에 대해 스크립트를 선택한 경우 이러한 변수를 사용하여 적절한 수신자를 반환하는 스크립트를 입력합니다.
	○ *recipientQuery*: 쿼리되는 테이블의 GlideRecord
	○ *targetRecord*: 이메일 클라이언트가 열린 대상 기록에 대한 GlideRecord입니다.
	예를 들어 이 recipientQuery는 고객 연락처 테이블을 나타내는 GlideRecord입니다. targetRecord 변수는 이메일 클라이언트가 열린 고객 서비스 케이스입니다. 이 쿼리는 이메일 클라이언트 자동 완성 결과를 고객 서비스 케이스와 동일한 계정에 속한 연락처로 제한합니다.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. 제출을 선택합니다.
   수신 한정자 구성이 수신 한정자 [sys_recipient_qualifier] 테이블에 추가되고 이메일 클라이언트 구성에서 사용할 수 있게 됩니다.

주소에서 이메일 클라이언트 정의

이메일 클라이언트에서 보낸 메시지의 보낸 사람 주소에 표시되는 허용 가능한 이메일 주소를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 이메일 클라이언트 〉 주소의 이메일 클라이언트 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 표시 이름에 이메일 클라이언트 메시지의 보낸 사람 필드에 표시할 이름을 입력합니다.
3. 이메일 클라이언트의 보낸 사람 주소에 유효한 이메일 주소를 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.
   보낸 사람 주소가 이메일 클라이언트 보낸 사람 주소 〔sys_email_client_from_address〕 테이블에 추가됩니다.

이메일 클라이언트 구성 생성

선택한 ServiceNow 테이블을 기반으로 이메일 클라이언트의 표시 및 동작을 제어하는 구성을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_client_admin

이 태스크 정보
이 구성은 표시되는 받는 사람 자동 완성 결과, 입력할 수 있는 전자 메일 주소 및 클라이언트와 함께 메시지를 보낼 때 사용할 허용되는 보낸 사람 주소 집합을 결정합니다.

테이블당 ServiceNow 하나의 이메일 클라이언트 구성을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 이메일 클라이언트 〉 이메일 클라이언트 구성 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	이 이메일 클라이언트 구성의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
활성	구성이 활성 상태임을 나타내는 옵션입니다. 구성은 기본적으로 활성화되어 있습니다.
테이블	ServiceNow 이 클라이언트 구성이 적용되는 테이블입니다. 목록에서 테이블을 선택합니다.

3. 받는 사람 구성 섹션에서 이 클라이언트 구성에 사용할 받는 사람 한정자를 선택합니다.
   a. 잠금 아이콘( )을 선택합니다.
      기본적으로 이메일 계정이 있는 활성 사용자와 이메일 계정이 있는 활성 그룹의 두 가지 유형의 수신자를 사용할 수 있습니다.
   b. 검색 아이콘( )을 선택하고 사용 가능한 수신자 구성 목록에서 수신자 구성을 선택합니다.
   c. 잠금 아이콘( )을 선택하여 잠급니다.
4. 표시 구성 섹션에서 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 보낸 사람 표시 옵션을 선택하여 이메일 클라이언트에 보낸 사람 이메일 주소를 표시하거나 확인란의 선택을 취소하여 이메일 클라이언트에 보낸 사람 이메일 주소를 숨깁니다.

b. 회신 대상 표시 옵션을 선택하여 이메일 클라이언트에 회신 대상 주소를 표시하거나 확인란의 선택을 취소하여 이메일 클라이언트에 회신 대상 이메일 주소를 숨깁니다.

5. 첨부 파일 처리 섹션에서 첨부 파일 보내기 작업 필드에 대한 세 가지 선택 항목 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
이메일 기록에 연결	이메일을 보낼 때 이메일 클라이언트 첨부 파일을 이메일 [sys_email] 기록에 보관하십시오.
대상 기록에 연결	이메일을 보낼 때 이메일 클라이언트 첨부 파일을 대상 기록에 첨부합니다. 이 옵션이 기본값입니다.
조건에 맞게 대상 기록에 연결	이메일을 보낼 때 대상 기록으로 이동할 이메일 클라이언트 첨부 파일을 정의하는 조건을 설정합니다. 조건을 충족하지 않는 첨부 파일은 이메일을 보낼 때 이메일 기록에 남아 있습니다.

6. 필터 구성 섹션에서 이메일 클라이언트에 적용할 이메일 주소 필터를 선택합니다.

a. 잠금 아이콘( )을 잠금 해제합니다.

b. 검색 아이콘( )을 선택하고 하나 이상의 이메일 주소 필터를 선택합니다.

c. 잠금 아이콘( )을 선택하여 이메일 주소 필터를 잠급니다.

선택한 각 필터는 지정된 이메일 주소를 평가하고 지정된 주소가 아웃바운드 이메일에 적용해도 좋은지 여부를 결정합니다.

7. 제출을 클릭합니다.
구성이 이메일 클라이언트 구성 [sys_email_client_configuration] 테이블에 추가됩니다.

이메일 클라이언트로 **SMS** 전송 활성화

사용자에게 이메일 클라이언트 메시지를 SMS 문자 메시지로 보낼 수 있는 옵션을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.

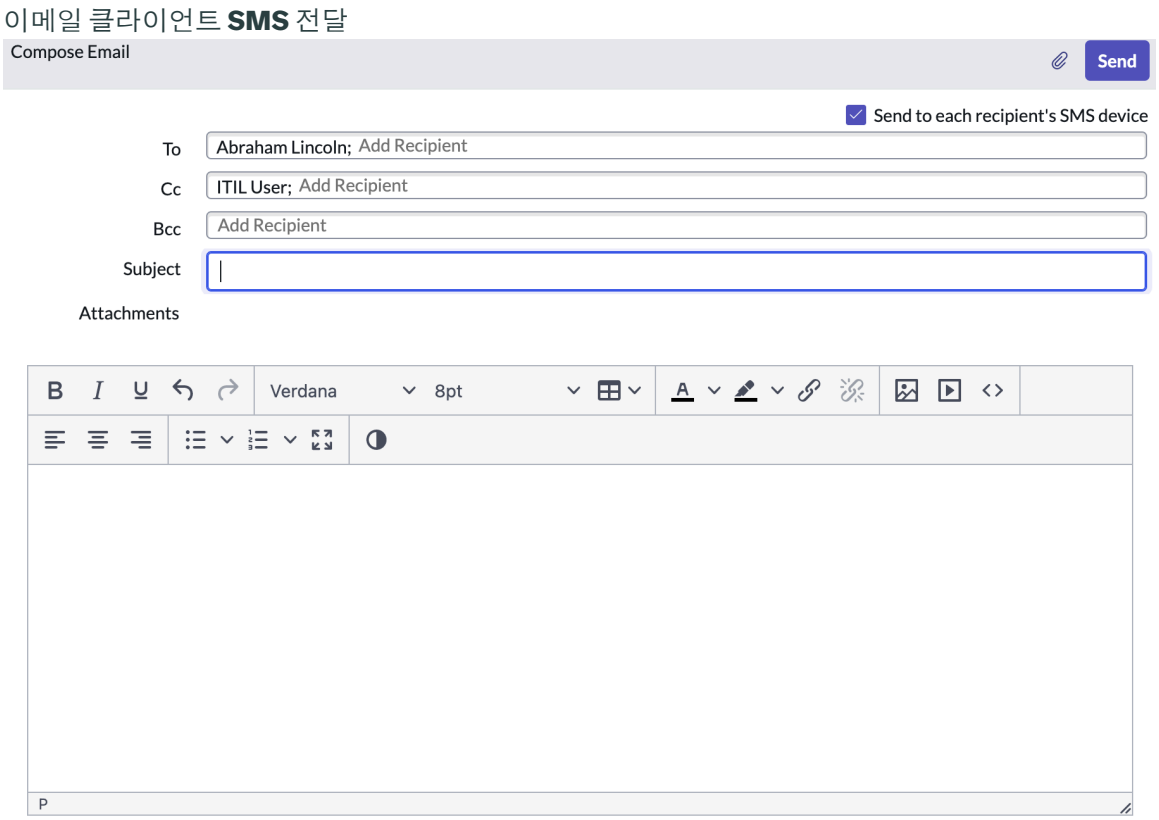
2. 목록에서 속성에 대한 ***glide.email_client.show_sms_option*** 기록을 찾아서 엽니다.

3. 양식에서 값을**true**로 변경합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
이메일 클라이언트에서 사용자는 메시지를 SMS 텍스트 메시지로 보내도록 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.



수신자에게 등록된 SMS 장치가 없는 경우 이메일 클라이언트는 기본 이메일 장치로 메시지를 보냅니다.

관련 정보

시스템 속성 추가

이메일 클라이언트 템플릿 생성

이메일 클라이언트를 사용하여 수신자 및 이메일 콘텐츠에 대한 데이터를 미리 채우는 각 테이블에 대해 서로 다른 템플릿을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

이메일 클라이언트는 자체 이메일 템플릿을 사용하여 필드의 기본값을 정의합니다. 이메일 클라이언트 템플릿 양식의 다음 섹션을 사용하여 클라이언트 템플릿을 빌드합니다.

- 내용: 메시지 본문입니다.
- 받는 사람: 전자 메일 메시지를 받는 사용자의 전자 메일 주소입니다. 이메일 주소는 메시지의 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드에 표시됩니다.
- 보낸 사람 구성: 메시지의 전자 메일 보낸 사람(보낸 사람 전자 메일 주소)을 생성하는 데 사용되는 방법입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 이메일 클라이언트 〉 이메일 클라이언트 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 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.

이메일 클라이언트 템플릿 양식

필드	설명
이름	고유한 템플릿 이름입니다.
테이블	템플릿이 적용되는 테이블입니다. 동일한 테이블에 대해 이메일 클라이언트를 활성화합니다.
조건	이 클라이언트 템플릿이 사용되는 시기를 결정하는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 이 템플릿이 이메일 클라이언트에 적용되기 전에 일치해야 하는 대상 기록을 식별합니다. 주: 조건은 초기 로드 시 기본 템플릿을 적용하기 위해서만 사용됩니다. 작업 공간 사이드바에서 사용자 지정 이메일 템플릿을 로드할 때는 조건이 사용되지 않습니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
실행 순서	템플릿 조건이 평가되는 순서를 나타내는 숫자입니다. 실행 순서가 가장 낮은 템플릿이 고려됩니다.
이메일에서 첨부 파일 포함	이메일의 첨부 파일을 **replyall-received**, **reply-received**, **forward-sent**, **reply-sent, replyall-sent** 및 **forward-received** 응답 템플릿에 포함하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 구성 가능한 작업 공간의 응답 이메일에만 적용할 수 있습니다.

4. 컨텐츠 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

컨텐츠 탭

필드	작업
제목	이메일에 대한 설명을 입력합니다. 주: 이메일 클라이언트의 제목 필드를 사용하면 이메일 [sys_email] 테이블의 제목 필드에 대한 기본 설정보다 더 많은 글자 수를 사용할 수 있습니다. 클라이언트의 제목 텍스트가 잘리는 경우 이메일 테이블의 제목 필드에 대한 최대 길이 값을 늘립니다.
콘텐츠 유형	메시지 본문 내용의 형식(**HTML** 또는 일반 텍스트)을 선택합니다.
본문 HTML	콘텐츠 유형 필드에 대해 **HTML**을 선택한 경우 HTML 편집기 도구 모음을 사용하여 메시지 본문의 내용을 입력하여 HTML의 서식을 지정합니다. 필드 값을 참조하려면 변수 목록에서 변수를 선택하거나 ${table_name.variable_name} 구문을 사용하여 변수 참조를 수동으로 입력합니다. 이메일 클라이언트를 시작하는 사용자를 참조하려면 변수 ${current_user}을(를) 입력합니다. 주: 이메일 클라이언트 템플릿의 ${description} 및 ${comments}와 같은 여러 줄 필드에는 줄 바꿈이 나타나지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	작업
	본문 **HTML** 필드에서 ${mail_script:script name}을 사용하여 메일 스크립트를 호출할 수 있습니다.
본문 텍스트	컨텐츠 유형 필드에 대해 일반 텍스트를 선택한 경우, 메시지 본문에 표시할 텍스트 또는 메일 스크립트를 입력하십시오. 다음 구문을 사용하여 본문 텍스트 필드에 메일 스크립트를 삽입할 수 있습니다. <mail_script> [code] </mail_script>

5. 수신자 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

수신자 탭

필드	작업
~	사용자 이메일 주소 또는 이메일 주소만 포함하는 필드 이름의 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 스크립트를 사용하여 이메일 주소를 참조하려면 스크립트 포함을 만든 다음 받는 사람 필드에서 스크립트 포함을 호출합니다. 스크립트는 javascript: 접두사로 시작해야 합니다. 스크립트는 쉼표로 구분된 문자열의 이메일 주소를 반환해야 합니다.
참조	사용자 이메일 주소 또는 이메일 주소만 포함하는 필드 이름의 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 스크립트를 사용하여 이메일 주소를 참조하려면 스크립트 포함을 만든 다음 참조 필드에서 스크립트 포함을 호출합니다. 스크립트는 javascript: 접두사로 시작해야 합니다. 스크립트는 쉼표로 구분된 문자열의 이메일 주소를 반환해야 합니다. 이 필드는 받는 사람 필드와 주소가 같을 수 없습니다.
숨은 참조	사용자 이메일 주소 또는 특정 이메일 주소를 포함하는 필드 이름의 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 스크립트를 사용하여 이메일 주소를 참조하려면 스크립트 포함을 만든 다음 숨은 참조 필드에서 스크립트 포함을 호출합니다. 스크립트는 javascript: 접두사로 시작해야 합니다. 스크립트는 쉼표로 구분된 문자열의 이메일 주소를 반환해야 합니다. 이 필드에는 받는 사람 또는 참조 필드와 주소가 같을 수 없습니다.

6. 보낸 사람 구성 탭에서 보낸 사람 작성 유형 방법을 선택하여 전자 메일 클라이언트 메시지의 보낸 사람(보낸 사람 주소)이 생성되는 방법을 결정합니다.

유형	설명
안 함	보낸 사람 주소는 이메일 클라이언트 메시지에 생성되지 않습니다.
SMTP 이메일 계정	인스턴스에 대한 SMTP 이메일 계정의 보낸 사람 주소를 보낸 사람으로 사용합니다.
목록에서 선택	이메일 클라이언트 발신 주소 〔sys_email_client_from_address〕 테이블에 정의된 허용 가능한 발신 주소 목록에서 선택합니다.
스크립트	주소 〔sys_email_client_from_address〕 테이블의 이메일 클라이언트에서 GlideRecord 쿼리를 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.

유형	설명

	예를 들어, 다음 스크립트는 인시던트 호출자의 위치를 기반으로 보낸 사람 주소를 설정합니다.
	`(function (fromAddressQuery, targetRecord) {`
	`  // targetRecord is incident for this template`
	`  var location = targetRecord.caller_id.country;`
	
	`  if (location == 'us')`
	`  fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');`
	`  else if (location == 'japan')`
	`  fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');`
	`  else if (location == 'uk')`
	`  fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');`
	
	`})(fromAddressQuery, targetRecord);`

텍스트	클라이언트에서 사용할 이메일 발신 주소를 입력합니다.
사용자 이메일 주소	사용자 또는 에이전트의 개인 회사 사서함을 ServiceNow 통합하여 이메일을 보내고 받는 데 사용합니다. 주: 플러그인이 필요합니다.

SMTP 이메일 계정에 정의된 주소와 다른 보낸 사람 주소를 원하는 경우에만 이 방법을 사용합니다.

주:

보낸 사람 주소를 표시하도록 이메일 클라이언트를 구성하지 않는 한 보낸 사람 이메일 주소는 이메일 클라이언트에 나타나지 않습니다. 이메일 클라이언트의 동작 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 이메일 클라이언트 구성.

보낸 사람 주소의 도메인이 SMTP 전자 메일 계정 서버의 도메인이 아닌 경우 보낸 사람 도메인 주소의 소유자는 도메인에 대한 SPF 레코드를 구성해야 합니다. 소유자가 도메인 설정을 변경하여 인스턴스가 해당 도메인에서 이메일을 보낼 수 있도록 합니다. SPF 레코드 사용에 대한 자세한 내용은 ServiceNow KB0535456 참조하세요.

7. 제출을 선택합니다.
   템플릿이 이메일 클라이언트 템플릿 [sys_email_client_template] 테이블에 추가됩니다.

관련 정보

스크립트 포함

이메일 클라이언트 템플릿 적용

이메일 클라이언트 템플릿을 생성한 후 이메일에 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 단계는 이메일 클라이언트 템플릿을 만든 후에만 구현됩니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 템플릿 맨 위에 있는 줄임표(...) 아이콘을 클릭하여 이메일에 템플릿을 적용합니다.
2. 이메일을 선택합니다.
3. 필드를 입력하여 이메일을 작성합니다.
   필드 세부 정보는 을 참조하십시오 이메일 클라이언트 템플릿 생성 .

> 주: 이메일 본문은 인시던트 기록의 세부 정보로 채워집니다. 인시던트 기록에서 하나 이상의 필드를 수정하고 저장하지 않은 경우 저장되지 않은 변경 내용이 이메일 본문에 계속 반영됩니다.
>
> 주: 2,000자는 인시던트 기록의 모든 변경 사항에 대한 총 한도입니다. 일부 변경 사항이 반영되지 않고 이메일 본문에서 잘리는 경우 총 변경 내용이 2,000자 제한을 초과하기 때문입니다.

이메일 클라이언트 응답 템플릿 생성

이제 조건을 지원하는 사용자 지정 이메일 클라이언트 응답 템플릿을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

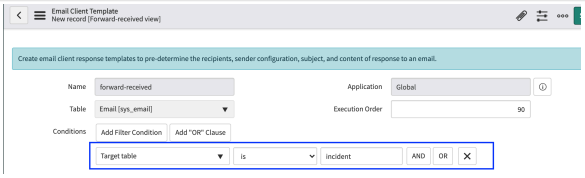
이 태스크 정보
이메일 클라이언트 템플릿은 지정된 테이블, 조건 및 실행 순서에 따라 이메일 클라이언트에 자동으로 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 이메일 클라이언트 〉 이메일 클라이언트 템플릿.
   응답 템플릿 - 수신됨 및 응답 템플릿 - 전송됨에 대한 다음 옵션이 표시됩니다.
2. 사용 가능한 옵션 중 하나를 클릭하여 선택한 옵션에 대한 템플릿을 생성합니다.
3. 이메일 클라이언트 템플릿 양식의 상단에 있는 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	선택한 템플릿 옵션에 따라 자동으로 채워진 템플릿 이름입니다. 주: 읽기 전용 필드입니다.
테이블	자동으로 채워진 테이블 이름입니다. 주: 응답 템플릿의 경우 테이블 이름이 항상 sys_email이므로 이 필드는 읽기 전용 필드입니다.
조건	이 클라이언트 응답 템플릿이 사용되는 시기를 결정하는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 이 템플릿이 적용되기 전에 일치해야 하는 대상 기록을 식별합니다. 주: 조건이 true가 아닌 경우 이메일 클라이언트에 기본 템플릿이 적용됩니다. 템플릿이 적용되는 조건에서 대상 테이블 이름을 선택합니다. 동일한 테이블에 대해 응답 템플릿을 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.

필드	설명
	
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
실행 순서	템플릿 조건이 평가되는 순서를 나타내는 숫자입니다.

4. 컨텐츠 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
제목	이메일에 대한 설명을 입력합니다. 주: 이메일 클라이언트의 제목 필드를 사용하면 이메일 [sys_email] 테이블의 제목 필드에 대한 기본 설정보다 더 많은 글자 수를 사용할 수 있습니다. 클라이언트의 제목 텍스트가 잘리는 경우 이메일 테이블의 제목 필드에 대한 최대 길이 값을 늘립니다.
콘텐츠 유형	메시지 본문 내용의 형식(HTML 또는 일반 텍스트)을 선택합니다.
본문 HTML	[내용] 유형으로 [HTML]을 선택한 경우 **HTML** 편집기 도구 모음을 사용하여 메시지 본문의 내용을 입력하여 HTML의 서식을 지정합니다. 필드 값을 참조하려면 변수 목록에서 변수를 선택하거나 ${table_name.variable_name} 구문을 사용하여 변수 참조를 수동으로 입력합니다. 이메일 클라이언트를 시작하는 사용자를 참조하려면 변수 ${current_user}을(를) 입력합니다. 주: 이메일 클라이언트 템플릿의 ${description} 및 ${comments}와 같은 여러 줄 필드에는 줄 바꿈이 나타나지 않습니다. 본문 **HTML** 필드에서 ${mail_script:script name}을 사용하여 메일 스크립트를 호출할 수 있습니다.
본문 텍스트	컨텐츠 유형에 대해 일반 텍스트를 선택한 경우 메시지 본문에 표시할 텍스트 또는 메일 스크립트를 입력합니다. 다음 구문을 사용하여 본문 텍스트 필드에 메일 스크립트를 삽입할 수 있습니다. <mail_script> [code] </mail_script>

5. 수신자 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
-	사용자 이메일 주소 또는 특정 이메일 주소를 포함하는 필드 이름의 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 스크립트를 사용하여 이메일 주소를 참조하려면 스크립트 포함을 만든 다음 받는 사람 필드에서 스크립트 포함을 호출합니다. 스크립트는 javascript:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	접두사로 시작해야 합니다. 스크립트는 쉼표로 구분된 문자열의 이메일 주소를 반환해야 합니다.
참조	사용자 이메일 주소 또는 특정 이메일 주소를 포함하는 필드 이름의 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 스크립트를 사용하여 이메일 주소를 참조하려면 스크립트 포함을 만든 다음 참조 필드에서 스크립트 포함을 호출합니다. 스크립트는 javascript: 접두사로 시작해야 합니다. 스크립트는 쉼표로 구분된 문자열의 이메일 주소를 반환해야 합니다. 이 필드는 받는 사람 필드와 주소가 같을 수 없습니다.
숨은 참조	사용자 이메일 주소 또는 특정 이메일 주소를 포함하는 필드 이름의 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 스크립트를 사용하여 이메일 주소를 참조하려면 스크립트 포함을 만든 다음 숨은 참조 필드에서 스크립트 포함을 호출합니다. 스크립트는 javascript: 접두사로 시작해야 합니다. 스크립트는 쉼표로 구분된 문자열의 이메일 주소를 반환해야 합니다. 이 필드는 받는 사람 또는 참조 필드와 주소가 같을 수 없습니다.

6. 보낸 사람 구성 탭에서 보낸 사람 작성 유형을 선택하여 전자 메일 클라이언트 메시지의 보낸 사람(보낸 사람 주소)이 생성되는 방법을 결정합니다.
SMTP 이메일 계정에 정의된 주소와 다른 보낸 사람 주소를 원하는 경우에만 이 필드를 사용합니다.
   - 없음: 보낸 사람 주소가 이메일 클라이언트 메시지에 생성되지 않습니다.
   - SMTP 이메일 계정: 인스턴스에 대한 SMTP 이메일 계정의 보낸 사람 주소를 보낸 사람으로 사용합니다.
   - 목록에서 선택: 이메일 클라이언트 발신 주소 [sys_email_client_from_address] 테이블에 정의된 허용 가능한 발신 주소 목록에서 선택합니다.
   - 스크립트: 주소 [sys_email_client_from_address] 테이블에서 이메일 클라이언트에 대한 GlideRecord 쿼리를 실행합니다.

     예를 들어, 다음 스크립트는 인시던트 호출자의 위치를 기반으로 보낸 사람 주소를 설정합니다.

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

   - 텍스트: 클라이언트에서 사용할 이메일 발신 주소를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 보낸 사람 주소를 표시하도록 이메일 클라이언트를 구성하지 않으면 보낸 사람 이메일 주소가 이메일 클라이언트에 나타나지 않습니다. 이메일 클라이언트의 동작 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 이메일 클라이언트 구성.

보낸 사람 주소의 도메인이 SMTP 전자 메일 계정 서버의 도메인이 아닌 경우 보낸 사람 도메인의 소유자는 도메인에 대한 SPF 레코드를 구성해야 합니다. 소유자가 도메인 설정을 변경하여 인스턴스가 해당 도메인에서 이메일을 보낼 수 있도록 합니다. SPF 레코드 사용에 대한 자세한 내용은 ServiceNow KB0535456 참조하세요.

7. 제출을 클릭합니다.

빠른 메시지로 이메일 작성

이메일 클라이언트에서 보내는 이메일의 메시지 본문에 미리 정의된 컨텐츠를 삽입합니다.

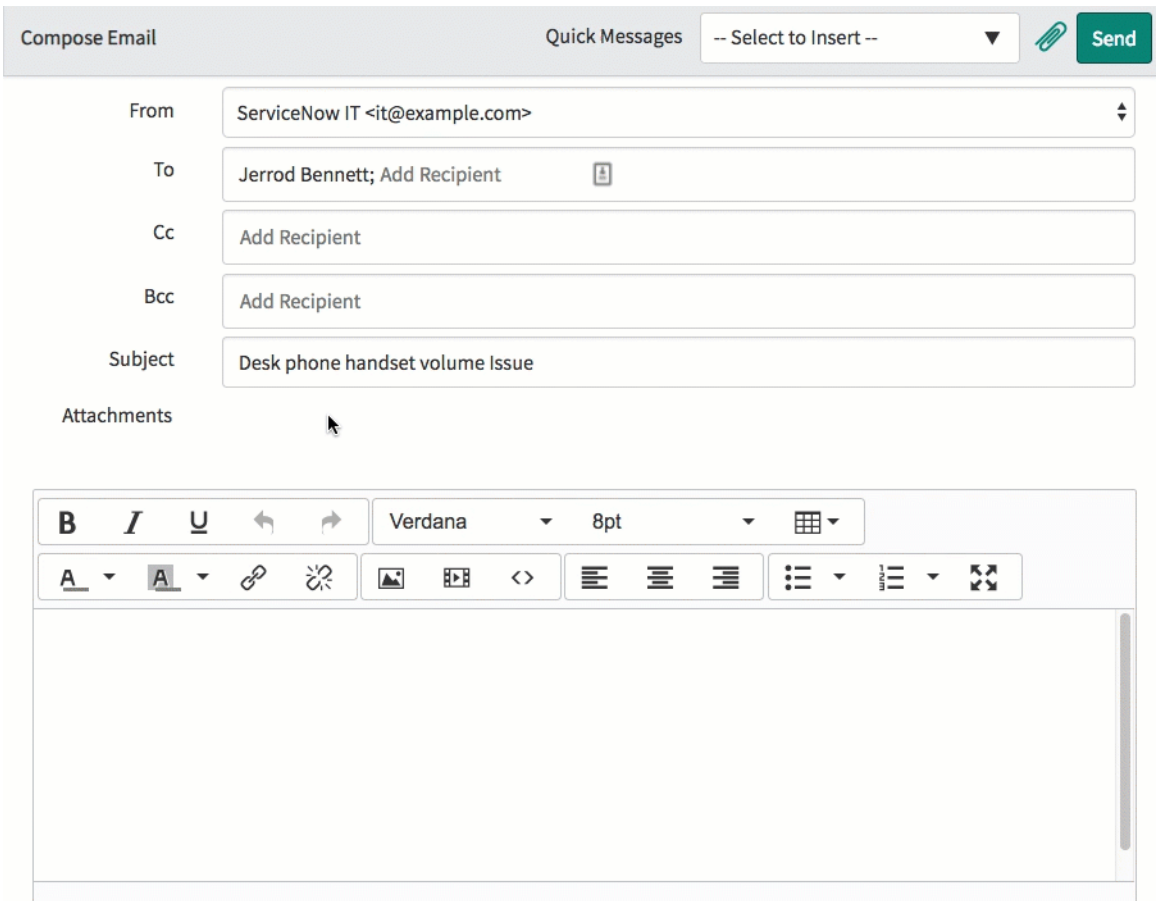
빠른 메시지 사용

이메일 클라이언트에서 빠른 메시지를 선택하여 이메일 본문을 빠른 메시지에 지정된 콘텐츠로 채울 수 있습니다. 하나 이상의 빠른 메시지를 정의하면 여러 빠른 메시지로 이메일을 작성할 수 있도록 이메일 클라이언트에 빠른 메시지 선택기가 나타납니다.

기본적으로 빠른 메시지 콘텐츠는 커서 위치에 삽입됩니다. 빠른 메시지를 선택하기 전에 생성한 콘텐츠는 대체되지 않습니다. 메시지 콘텐츠를 빠른 메시지로 대체하려면 대체할 텍스트를 강조 표시한 다음 빠른 메시지를 선택합니다.

주: 대신 이메일 초안의 모든 기존 콘텐츠를 빠른 메시지 콘텐츠로 대체하려면 속성을 **false**로 설정합니다*glide.email_client.quick_message.insert*.

이메일에 빠른 메시지 추가



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

빠른 메시지 콘텐츠 생성

Email Client 사전 준비 메시지 [sys_email_canned_message] 테이블에 기록을 생성하여 빠른 메시지를 정의합니다.

빠른 메시지를 정의할 때 다음 유형의 콘텐츠를 메시지 본문에 추가할 수 있습니다.

- 아이콘
- 로고
- 사진
- 서식 있는 텍스트 HTML
- 하이퍼링크
- 변수
- 기타 모든 HTML 구성

주: 빠른 메시지에 첨부 파일을 추가하면 해당 첨부 파일이 이메일 배포의 일부로 전송되지 않습니다.

그룹의 사용자를 위한 빠른 메시지를 생성할 수 있도록 비즈니스 관리자에게 email_client_quick_message_author 역할을 할당합니다.

빠른 메시지 조건 설정

빠른 메시지를 정의할 때 다음 조건에 따라 빠른 메시지의 가용성을 제한할 수 있습니다.

- 이메일 클라이언트를 시작하는 사용자
- 이메일 클라이언트를 시작하는 사용자 그룹
- 이메일 클라이언트의 시작 지점인 기록의 테이블
- 이메일 클라이언트의 시작 지점인 대상 기록

예를 들어 Beth Anglin을 특정 빠른 메시지의 사용자로 지정하면 이메일 클라이언트에서 해당 빠른 메시지는 Beth Anglin만 사용할 수 있습니다.

빠른 메시지를 인시던트 [incident] 테이블에 연결하면 인시던트 기록에서 이메일 클라이언트를 시작한 후에만 이메일 클라이언트에서 해당 빠른 메시지를 사용할 수 있습니다. 인시던트 테이블에서 빠른 메시지에 대한 대상 기록을 지정하면 인시던트 기록과 일치하는 경우에만 이메일 클라이언트에서 해당 빠른 메시지를 사용할 수 있게 됩니다.

빠른 메시지 정의

사용자가 일관되고 효율적으로 이메일을 작성할 수 있도록 미리 정의된 컨텐츠를 생성하여 이메일 클라이언트에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_client_quick_message_author 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 이메일 클라이언트 〉 빠른 메시지.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
직위	빠른 메시지 선택기에 나타나는 이름입니다.
활성	빠른 메시지를 활성화하는 옵션입니다. 선택하면 빠른 메시지 선택기에서 빠른 메시지를 선택할 수 있습니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
사용자	이 빠른 메시지에 액세스할 수 있는 사용자입니다. 사용자를 선택하면 이 빠른 메시지에 대한 액세스가 해당 사용자로 제한됩니다. 사용자 기반 제한이 없도록 필드를 비워 둡니다.
그룹	소속 구성원이 이 빠른 메시지에 액세스할 수 있는 그룹입니다. 그룹을 선택하면 이 빠른 메시지에 대한 액세스가 해당 그룹으로 제한됩니다. 그룹 기반 제한이 없도록 필드를 비워 둡니다.
테이블	빠른 메시지가 적용되는 테이블입니다. 모든 테이블에서 빠른 메시지를 사용할 수 있도록 하려면 비워 둡니다.
조건	빠른 메시지가 이메일 클라이언트에 나타나 선택할 수 있게 되려면 조건과 일치해야 하는 대상 기록입니다.
본문	이메일 클라이언트의 메시지 텍스트 필드에 삽입할 콘텐츠입니다. 기본적으로 이 필드는 HTML 형식을 지원합니다. 필드 값을 참조하려면 변수 목록에서 변수를 선택하거나 ${table_name.variable_name} 구문을 사용하여 변수 참조를 수동으로 입력합니다. 이메일 클라이언트를 시작하는 사용자를 참조하려면 변수 ${current_user}을(를) 입력합니다. 이메일 클라이언트를 시작하는 사용자의 제목을 참조하려면 ## ${current_user.title}을 입력합니다. 주: 변수를 보고 선택하려면 테이블을 선택해야 합니다. 이러한 값을 사용하여 에이전트가 고객에게 보내는 이메일 응답에 미리 정의된 서명을 포함할 수 있습니다. 주: 이메일 클라이언트 템플릿의 ${description} 및 ${comments}와 같은 여러 줄 필드에는 줄 바꿈이 나타나지 않습니다.

4. 제출을 선택합니다.

이메일 주소 국제화

이메일 주소 국제화를 통해 이메일을 보내고 받을 때 영어가 아닌 문자의 이메일 주소에 대한 국제 문자 지원을 허용합니다. 이메일 주소에는 ASCII(American Standard Code for Information Interchange) 문자가 아닐 수 있습니다.

예약된 작업을 실행하여 이메일에서 국제 문자를 활성화하거나 비활성화합니다.

glide.email_address.rfc6530.enabled 인스턴스에 대해 구성된 이메일 SMTP 서버가 SMTP UTF8 확장명을 지원하는 경우에만 시스템 속성을 true로 설정할 수 있습니다. 기본적으로 이 속성을 사용하면 인코딩된 국제 이메일 주소에서 받은 이메일 처리를 포함하여 국제 이메일 주소에서 인바운드 이메일을 보내고 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.

이메일 주소 국제화 활성화 또는 비활성화

시스템 속성을 true로 설정하여 *glide.email_address.rfc6530.enabled* 이메일 주소 국제화를 활성화합니다.

시스템 속성을 false로 설정하여 이메일 주소 국제화를 비활성화합니다*glide.email_address.rfc6530.enabled*.

이메일 주소 국제화 사용자 지정

이메일 주소 국제화를 사용자 지정하여 인바운드 및 아웃바운드 이메일 처리를 끄거나, 인바운드 이메일에 대한 지원을 비활성화하거나, 국제 이메일 주소 디코딩을 위한 이메일 주소 형식을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 옵션: RFC 6530 이메일 주소와의 인바운드 및 아웃바운드 이메일 처리를 끕니다.

   a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   b. 새로 만들기를 선택하여 속성을 만듭니다*glide.email_address.inbound.rfc6530*.

   c. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

필드	입력
이름	*glide.email_address.inbound.rfc6530*
설명	이 속성은 RFC 6530 이메일 주소의 이메일 처리를 끕니다.
유형	true|false
값	아니오
캐시 무시	확인란을 선택합니다. 주: 캐시 무시 확인란을 선택하면 매개변수가 변경될 때 시스템에서 서버 캐시를 플러시합니다.
읽기 역할	이 속성에 대한 읽기 권한이 있는 역할을 정의합니다.
쓰기 역할	이 속성에 대한 쓰기 권한이 있는 역할을 정의합니다.

   d. 제출을 선택합니다.

2. 옵션: 인코딩된 이메일 주소에서 받은 인바운드 이메일 처리 지원을 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.

a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

b. 새로 만들기를 선택하여 속성을 만듭니다*glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.address*.

c. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

필드	입력
이름	*glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.addre*
설명	이 속성은 인코딩된 이메일 주소에서 받은 이메일 처리 지원을 비활성화합니다.
유형	문자열
값	아니오
캐시 무시	확인란을 선택합니다. 주: 캐시 무시 확인란을 선택하면 매개변수가 변경될 때 시스템에서 서버 캐시를 플러시합니다.
읽기 역할	이 속성에 대한 읽기 권한이 있는 역할을 정의합니다.
쓰기 역할	이 속성에 대한 쓰기 권한이 있는 역할을 정의합니다.

d. 제출을 선택합니다.
인코딩된 이메일 주소는 수신-무시됩니다.

3. 옵션: 형식이 ISO-8859-1, ISO-8859-8 또는 ISO-8859-15가 아닌 경우 국제 이메일 주소를 디코딩하기 위한 이메일 주소 형식을 추가합니다.

a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

b. *glide.inbound.rfc6530.supported.encoding.formats* 시스템 속성을 엽니다.

c. 값 필드에 필요한 형식을 추가합니다. 여러 형식의 경우 쉼표로 구분된 목록을 사용합니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

이메일 클라이언트와 함께 설치되는 구성요소

이메일 클라이언트(com.glide.email_client) 및 이메일 클라이언트 템플릿(com.glide.email_client_template) 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 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.

설치되는 테이블

테이블	설명
이메일 클라이언트 구성 [sys_email_client_configuration]	이메일 클라이언트에 대한 컨트롤입니다. 이메일 클라이언트를 사용하는 테이블마다 이메일 클라이언트 구성 기록은 하나씩만 있습니다.
주소의 이메일 클라이언트 [sys_email_client_from_address]	사용자가 이메일 클라이언트 메시지의 보낸 사람 주소로 선택할 수 있는 이메일 주소입니다.
수신 한정자 [sys_recipient_qualifier]	사용자가 이메일 클라이언트 메시지를 보낼 수 있는 이메일 주소입니다.
이메일 클라이언트 템플릿 [sys_email_client_template]	자격 있는 이메일 클라이언트 메시지에 자동으로 적용되는 템플릿입니다.

이메일 클라이언트 관리자 **[email_client_admin]**

조직의 필요에 맞게 이메일 클라이언트를 구성하고 이메일 클라이언트 템플릿을 읽거나 쓸 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- email_client_quick_message_author
- email_client_template_write

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

이메일 작성기 **[email_composer]**

이메일 클라이언트 메시지를 만들고 이메일 클라이언트 템플릿을 읽을 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: email_client_template_read.

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.

이메일 클라이언트 템플릿에 대한 읽기 전용 역할 **[email_client_template_read]**

이메일 클라이언트 템플릿을 읽습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: 없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

이메일 클라이언트 템플릿에 대한 읽기/쓰기 역할 **[email_client_template_write]**

이메일 클라이언트 템플릿을 읽고 씁니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: email_client_template_read.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

빠른 메시지 작성자 **[email_client_quick_message_author]**

그룹의 사용자를 위한 빠른 메시지를 생성합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: 없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

참조

참조 섹션에서는 이메일 클라이언트에 대한 추가 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

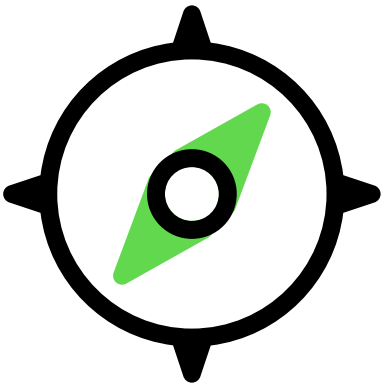
컨텍스트 메뉴로 Now Assist 쓰기를 사용하여 대화의 컨텍스트에 따라 이메일 회신을 생성합니다. 이 기술을 사용하면 에이전트가 이메일 초안을 신속하게 작성하고 집중할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 응답 기술 문서를 참조하십시오.

인바운드 이메일

인스턴스가 회신 메일을 보내거나, 인시던트를 생성하거나, 또는 인바운드 이메일에 대한 응답으로 기록을 자동 업데이트하도록 구성하면 이메일에 수동으로 답할 필요가 없어 시간이 절약됩니다.

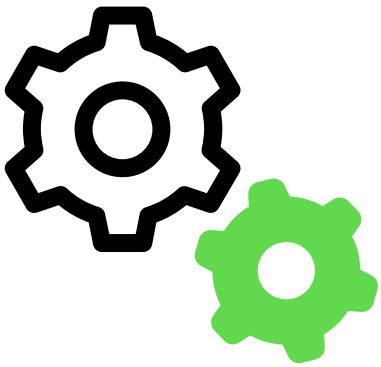
시작하기

탐색



인바운드 이메일에 대한 자동 시스템 응답 탐색

구성



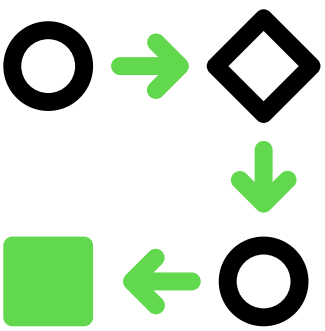
인바운드 이메일 작업에 대한 처리 순서 구성

작업



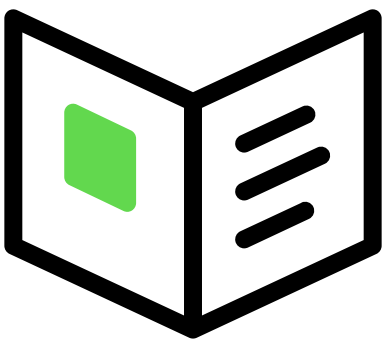
인바운드 이메일 유형과 인바운드 작업 조건을 비교하여 인바운드 작업 실행

사용



인바운드 이메일 작업 처리

참조 및 예시



인바운드 이메일 동작, 인바운드 이벤트 통합, 이메일 객체, 이메일 일치, 사용자 가장 및 이메일 리디렉션에 대한 세부 정보에 대한 예시를 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.

문제 해결 및 도움 받기

- 알림 이메일 문제 해결
- 플랫폼 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

인바운드 이메일 살펴보기

인바운드 이메일에 대해 자세히 알아보세요.

인바운드 이메일의 이점

인바운드 이메일의 이점

혜택	기능
인스턴스가 회신 메일을 보내거나, 인시던트를 생성하거나, 또는 인바운드 이메일에 대한 응답으로 기록을 자동 업데이트하도록 구성하여 이메일에 수동으로 답할 필요가 없어 시간이 절약됩니다	인바운드 메일에 대한 시스템 응답 자동화
인바운드 이메일 작업 및 처리를 정의하여 시스템이 인바운드 이메일에 응답하는 방식을 스크립트로 작성	인바운드 이메일 작업
인바운드 이메일 작업에 대한 처리 순서를 구성하고 순서를 사용하여 인바운드 이메일 작업에서 여러 필터를 관리합니다.	인바운드 이메일 작업 구성
인바운드 이메일 작업을 작성하고 받은 이메일을 다시 처리합니다.	인바운드 이메일 작업 만들기
인바운드 이메일에서 주민등록번호, 신용카드 세부 정보, 이메일 주소, 전화번호 및 기타 개인 정보와 같은 민감한 데이터를 삭제하여 데이터 및 개인정보 보호	중요한 데이터 수정

다음으로 살펴볼 내용

인바운드 이메일 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 인바운드 메일에 대한 시스템 응답 자동화
- 인바운드 이메일 작업
- 인바운드 이메일 작업 구성
- 인바운드 이메일 작업 사용
- 인바운드 이메일에 대한 참조

인바운드 메일에 대한 시스템 응답 자동화

인스턴스가 회신 메일을 보내거나, 인시던트를 생성하거나, 또는 인바운드 이메일에 대한 응답으로 기록을 자동 업데이트하도록 구성하면 이메일에 수동으로 답할 필요가 없어 시간이 절약됩니다.

인바운드 이메일에 대한 시스템 응답은 다음과 같은 두 가지 방법으로 정의할 수 있습니다.

- 에서 인바운드 이메일 플로우 만들기 플로우 디자이너
- 인바운드 이메일 작업 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.

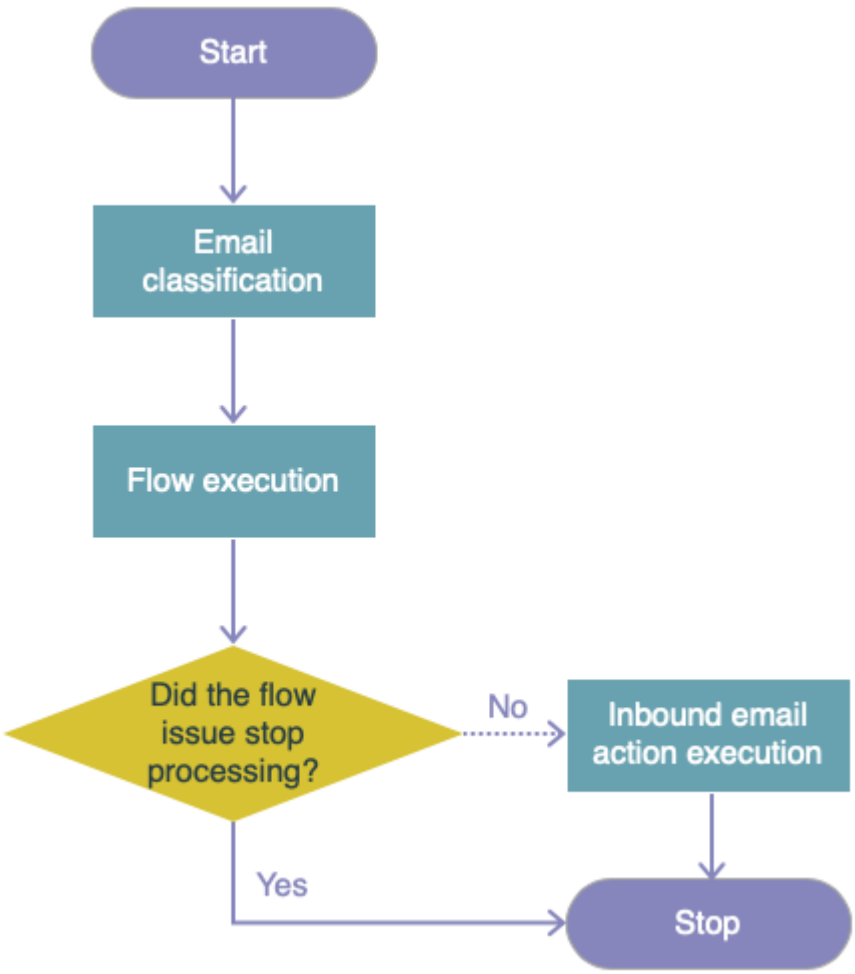
의 인바운드 이메일 트리거 플로우 디자이너

의 플로우 디자이너인바운드 이메일 트리거를 사용하면 인스턴스에서 이메일을 수신했을 때 취하는 자동화 프로세스를 정의하는 플로우를 생성할 수 있습니다.

인바운드 이메일 플로우는 인바운드 이메일 작업보다 우선합니다. 인바운드 이메일 트리거로 플로우를 생성하면 이메일은 인바운드 이메일 작업에 의해 처리되기 전에 인바운드 이메일 트리거에 의해 우선 처리됩니다.

다음 다이어그램은 인바운드 이메일의 처리 순서를 보여줍니다. 이메일이 인스턴스로 전송되면 시스템은 먼저 이메일을 회신, 전달, 새 이메일로 분류합니다. 그런 다음 시스템은 인바운드 이메일에 인바운드 이메일 플로우를 적용합니다. 플로우에서 '처리 중단'을 발행하면 이메일 처리가 종료됩니다. 플로우에서 '처리 중단'을 발행하지 않으면 시스템은 해당 이메일을 다른 인바운드 이메일 플로우와 일치시키려고 시도합니다. 이메일이 인바운드 이메일 플로우와 일치하지 않는 경우 시스템은 대신 해당 이메일을 인바운드 이메일 작업과 일치시킵니다.

인바운드 이메일의 처리 순서



에서 인바운드 이메일에 대한 시스템 응답을 자동화하면 다음과 같은 이점이 있습니다.플로우 디자이너

- 자연어를 사용하는 쉽고 액세스 가능한 인터페이스를 제공합니다.
- 프로세스 소유자와 개발자가 단일 인터페이스에서 흐름을 생성, 운영하고, 문제를 해결할 수 있도록 구성 및 런타임 정보를 단일 환경으로 통합합니다.
- 복잡한 사용자 지정 스크립트를 업그레이드하는 안전한 ServiceNow AI Platform 논리로 업그레이드 비용을 절감합니다.
- 재사용 가능한 작업 라이브러리를 제공하여 개발 비용을 절감합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플로우 디자이너인바운드 이메일 플로우를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조 워크플로우 스튜디오 플로우 트리거 유형 하거나 다음의 인바운드 이메일 트리거를 사용하여 플로우 생성 단계를 따르십시오. 인바운드 이메일 플로우를 보거나 관리하려면 다음으로 이동하십시오. 플로우 디자이너 〉 인바운드 이메일 플로우.

인바운드 이메일 작업

인바운드 이메일 작업 및 처리를 정의하여 시스템이 인바운드 이메일에 응답하는 방식을 스크립트로 작성합니다.

인바운드 이메일 작업

인바운드 이메일 동작을 정의하여 시스템이 인바운드 이메일에 응답하는 방식을 스크립트로 작성합니다.

주: 인바운드 이메일 플로우는 인바운드 이메일 작업보다 우선합니다. 인바운드 이메일 트리거로 플로우를 생성하면 이메일은 인바운드 이메일 작업에 의해 처리되기 전에 인바운드 이메일 트리거에 의해 우선 처리됩니다.

인바운드 이메일 작업은 비즈니스 규칙과 유사합니다. 두 가지 모두 대상 테이블에 대해 작업을 수행하는 조건과 스크립트를 사용합니다. 인바운드 이메일 작업이 이메일을 검사하여 작업과 연관된 워터마크가 있는지 여부를 찾고 기타 조건을 검사합니다. 조건이 충족되면 여러분이 구성하는 인바운드 이메일 작업이 시스템에서 수행됩니다. 시스템은 다음 두 가지 유형의 작업을 수행할 수 있습니다.

- 기록 작업: 대상 테이블의 필드에 대한 값을 설정합니다.
- 두 번째는 작업을 트리거한 소스로 이메일을 회신하는 '이메일 회신'입니다.

기본적으로, 식별 가능한 워터마크가 이메일에 없으면 인바운드 이메일 활동에서 메시지로부터 인시던트 생성을 시도합니다. 이메일에 기존 인시던트의 워터마크가 있으면 Inbound Email Actions가 기존 인시던트를 작업의 스크립트에 따라 업데이트합니다.

이 6분짜리 동영상에서 인스턴스가 사용자의 메시지에 응답할 수 있는 조치와 사용자에게 보내는 이메일 알림을 생성하거나 수정하는 방법을 알아보십시오. 인바운드 이메일 동작 및 이메일 알림 구성

인바운드 이메일 수신 유형

시스템은 모든 수신 이메일을 전달, 회신 또는 신규의 세 가지 유형 중 하나로 분류합니다.

인바운드 작업 분류

순서	유형	기준
1	전달	시스템은 다음 기준을 모두 충족하는 경우에만 이메일을 전달로 분류합니다. • 제목 줄에는 **FW:**와 같이 인식되는 정방향 접두사가 포함되어 있습니다. • 이메일 본문에는 **From:**과 같이 인식되는 전달 문자열이 포함되어 있습니다. 시스템은 메시지에 회신으로 분류되는 워터마크 또는 기록 번호가 포함되어 있더라도 이러한 기준을 충족하는 모든 이메일을 전달로 분류합니다.

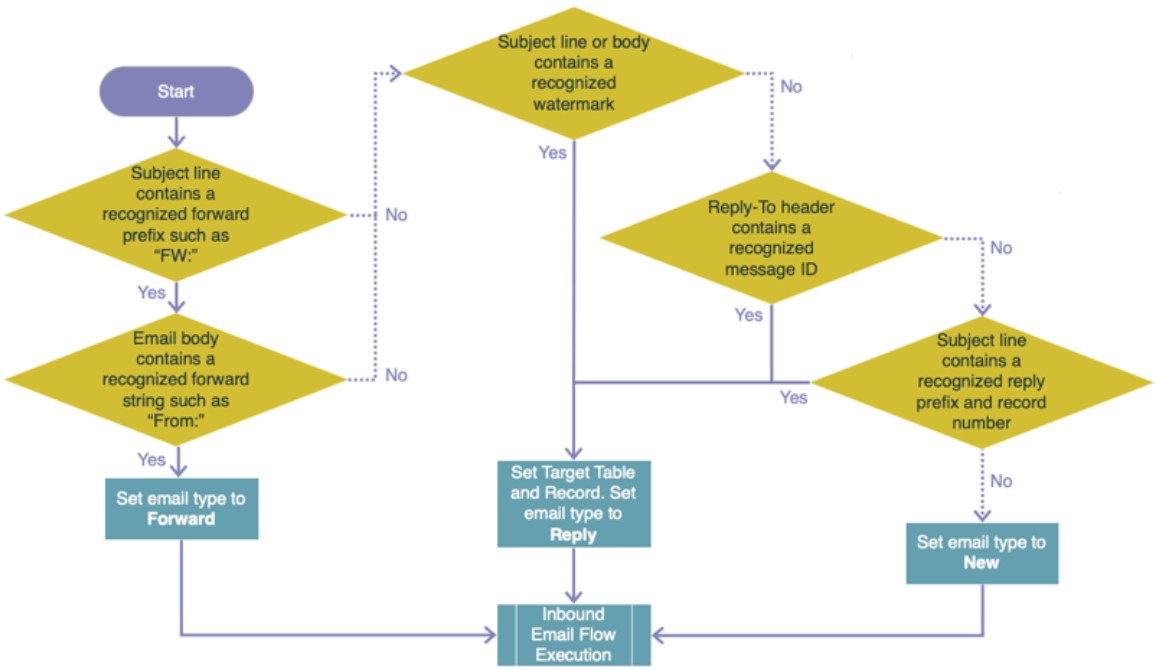
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인바운드 작업 분류

순서	유형	기준
2	회신	시스템은 이메일을 전달 수신 유형과 일치시키지 못하고 다음 기준 중 하나를 충족하는 경우 이메일을 회신으로 분류합니다. • 제목 라인 또는 이메일 본문에는 **Ref:MSG0000008**와 같은 인식되는 워터마크가 포함되어 있습니다. • 워터마크가 없으며 회신 헤더 에는 워터마크가 있는 이메일의 인식된 메시지 ID가 포함되어 있습니다. • 워터마크가 없으며 제목 라인에 **RE:** 와 같은 인식된 회신 프리픽스와 INC0005574와 같은 인식된 기록 번호가 포함되어 있습니다 . 주: 연결된 이메일의 회신 대상 헤더 에는 워터마크가 연결되어 있어야 하며, 워터마크가 없으면 새 메일로 분류됩니다.
3	새로 만들기	시스템은 이메일을 전달 및 회신 수신 유형과 일치시키지 못하면 새 이메일로 분류합니다.

주: 릴리스 이후부터 Paris 이메일 본문에 여러 워터마크가 있는 경우 이메일 본문의 마지막 워터마크가 고려됩니다.

수신 이메일 유형 결정



첨부 파일

인바운드 이메일에 하나 이상의 이메일 첨부 파일이 포함되어 있는 경우, 인바운드 이메일 작업은 작업이 생성하는 첫 번째 기록에 첨부 파일을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문자 인코딩

- 이메일 인코딩이 ASCII-7 또는 UTF-8인 경우 인바운드 이메일 작업은 생성하는 모든 관련 작업 기록에서 문자 인코딩을 유지합니다.
- 전자 메일 인코딩이 ISO-8859-1인 경우 인바운드 전자 메일 작업은 전자 메일을 Windows 1252로 변환하려고 시도합니다.
- 인바운드 이메일 작업은 다른 인코딩(예: Mac OS Roman)을 읽을 수도 있고 읽을 수 없을 수도 있는 일반 텍스트로 변환합니다.

알림 또는 인바운드 이메일 작업이 처리되지 않는 경우 표시될 수 있는 작업의 예는 다음을 시스템 이메일 로그 및 사서함 참조하십시오.

주: 인바운드 이메일 작업에 대해 실행된 모든 수신 이메일의 상태는 일치하는 작업이 없더라도 처리됨으로 변경됩니다.

도메인 분리

시스템은 인바운드 이메일 작업을 기반으로 기록을 생성할 때 인바운드 이메일 작업 기록이 속한 도메인을 무시합니다. 인바운드 작업을 전역 도메인에 유지합니다. 예를 들어 인바운드 이메일 작업에서 인시던트를 생성하면 시스템은 호출자 필드의 사용자와 동일한 도메인에서 인시던트를 생성합니다. 해당 사용자가 사용자 [sys_user] 테이블에 없으면 인시던트는 전역 도메인에 있습니다.

관련 정보

- 알림 변수
- 알림 이메일의 워터마크

인바운드 이메일 동작 처리

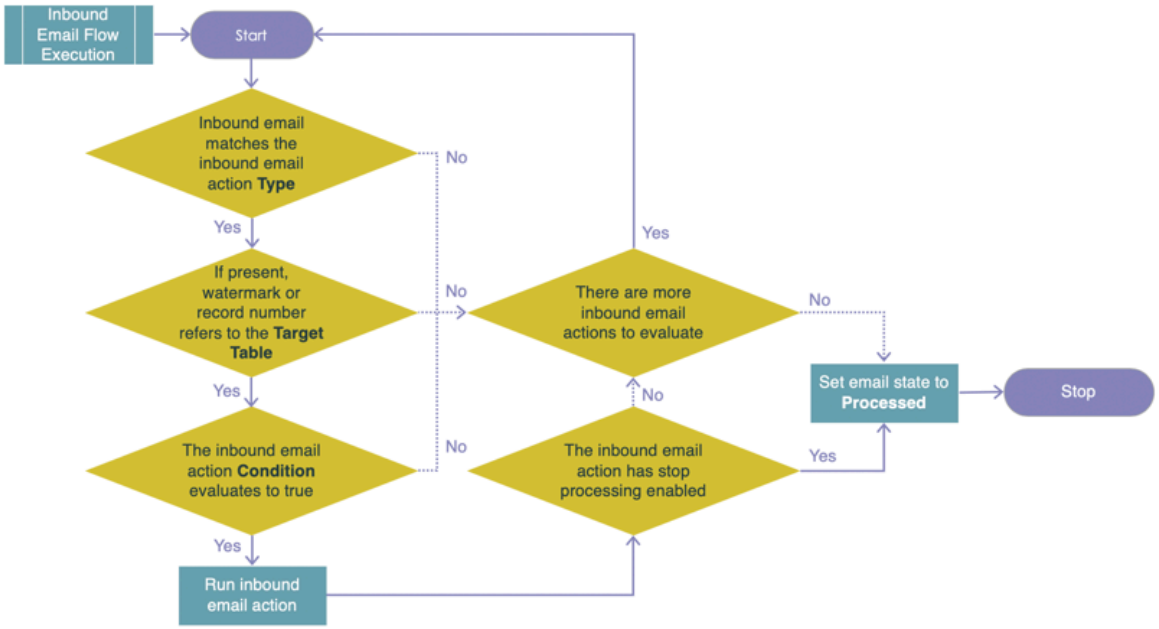
시스템은 인바운드 이메일 유형 및 인바운드 동작 조건을 수신 이메일 메시지와 비교하여 실행할 인바운드 동작을 결정합니다. 인바운드 이메일을 처리할 때 인스턴스가 인식하는 이메일 제목 라인에 회신 및 전달 프리픽스를 설정하는 데 특정 속성을 사용할 수 있습니다.

주: 인바운드 이메일 플로우는 인바운드 이메일 작업보다 우선합니다. 인바운드 이메일 트리거로 플로우를 생성하면 이메일은 인바운드 이메일 작업에 의해 처리되기 전에 인바운드 이메일 트리거에 의해 우선 처리됩니다.

시스템은 이 처리 플로우에 따라 인바운드 작업을 실행할지 여부를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인바운드 동작 처리 워크플로우



시스템은 다음과 같은 경우에만 인바운드 작업을 실행합니다.

- 수신 이메일 유형이 인바운드 작업 유형과 일치합니다.
- 워터마크 또는 기록 번호가 있는 경우 대상 테이블의 기록을 참조합니다.
- 인바운드 작업 조건이 true로 평가됩니다.

이러한 기준 중 하나라도 충족되지 않으면 시스템은 현재 인바운드 작업을 건너뛰고 다음 활성 인바운드 작업을 평가합니다. 시스템은 가장 낮은 순서 값에서 가장 높은 순서 값으로 인바운드 작업을 처리합니다. 인바운드 작업에서 처리 중지가 활성화되어 있는 경우, 시스템은 인바운드 작업 스크립트를 실행한 후 이메일 기록의 상태를처리됨으로 업데이트합니다.

다음 비디오는 인바운드 작업 조건이 인시던트 생성을 방지하는 방법을 보여줍니다.

인바운드 이메일이 처리되지 않는 경우의 문제 해결

이메일 제목 라인에서 인식되는 프리픽스

이메일 회신 프리픽스

워터마크가 없거나 In-Reply-To 이메일 헤더가 있는 경우, 인스턴스는 속성의 프리픽스가 *glide.email.reply_subject_prefix* 포함된 이메일을 회신 이메일로 인식합니다. 이 속성을 사용하여 이메일 시스템에서 비표준 회신 프리픽스를 설정할 수 있습니다.

속성	설명
glide.email.reply_subject_prefix	제목 라인에서 이메일 회신을 식별하는 접두사의 쉼표로 구분된 목록을 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: re:,aw:,r:,Accepted:,Tentative:,Declined:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 이메일의 회신 프리픽스(예: RE:)의 대소문자는 이 속성에 정의된 프리픽스의 대소문자와 정확히 일치해야 합니다. 예를 들어 이메일에 Re: 접두사가 포함되어 있고 속성에 RE:만 정의된 경우 이메일은 회신으로 인식되지 않습니다. 따라서 대/소문자가 혼합된 버전(예: RE:, Re: 등)을 포함하여 여러 버전의 접두사를 정의하는 것이 가장 좋습니다.

이메일 전달 프리픽스

특정 프리픽스가 포함된 이메일은 전달 유형의 인바운드 이메일 작업을 트리거합니다. 인스턴스는 제목 라인에 속성의 프리픽 *glide.email.forward_subject_prefix* 스가 포함된 모든 이메일을 전달된 이메일로 인식합니다. 이러한 프리픽스가 있는 이메일은 전달 유형의 인바운드 이메일 작업을 트리거합니다. 이 속성을 사용하여 이메일 시스템에서 비표준 전달 프리픽스를 설정하거나 이메일 전달이 회신처럼 작동하도록 하려면 이 속성을 사용합니다. 시스템 속성의 값이 비어 있으면 **fw:** 및 **fwd:** 값을 사용하는 방식으로 되돌아갑니다.

속성	설명
glide.email.forward_subject_prefix	제목 라인에서 전달된 이메일을 식별하는 접두사 목록(쉼표로 구분)을 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: fw:,fwd: • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가 주: 프리픽스는 대/소문자를 구분하지 않습니다.

이메일이 회신으로 전달됩니다.

인바운드 동작이 전달된 메일을 회신된 메일로 처리하도록 강제 적용하는 데 속성을 사용할 수 있습니다. 이러한 속성은 인바운드 작업에서 사용하는 제목 프리픽스를 제어합니다.

속성	필요한 값
glide.email.reply_subject_prefix	re:,Re:,RE:,aw:,r:,fw:,fwd:,Fwd:,FWD:
glide.email.forward_subject_prefix	〔정방향 프리픽스가 아닌 모든 텍스트〕

이러한 속성으로 인해 인시던트 업데이트 인바운드 작업이 모든 전달 및 회신 메일을 처리합니다.

주: *glide.email.forward_subject_prefix* 전달된 이메일을 회신으로 처리할 수 있도록 속성에 일부 텍스트가 포함되어야 합니다. 정방향 접두사(즉, fw:,fwd:,Fwd:,FWD:)를 제외한 모든 텍스트가 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.

보낸 사람 이메일 주소를 사용자와 일치시키기

인스턴스는 인바운드 작업을 사용하여 보낸 사람의 이메일 주소를 사용자 [sys_user] 테이블의 활성 사용자와 일치시킵니다.

이메일을 처리할 때 인스턴스는 현재 사용자를 이메일 주소가 **email.from**과 일치하는 사용자로 설정합니다. 그런 다음 인바운드 작업은 해당 현재 사용자를 참조할 수 있습니다. 예를 들어, 기본 시스템 인바운드 작업인 인시던트 생성은 인시던트의 **caller_id**gs.getUserID()에 의해 반환된 값으로 설정됩니다.

여러 사용자가 동일한 이메일 주소를 사용하는 경우, 인스턴스는 먼저 이메일 주소로 활성 사용자를 검색합니다. 인스턴스가 비활성 사용자와 일치하지 않습니다.

주: 인스턴스가 올바른 사용자에게 이메일을 안정적으로 일치시킬 수 있도록 각 사용자 기록에는 고유한 이메일 주소가 있어야 합니다.

각 사용자에 대해 고유한 이메일 주소를 사용할 수 없는 경우, 인스턴스가 항상 해당 주소에서 받는 이메일과 활성 사용자와 일치하도록 한 명의 활성 사용자에게만 공유 이메일 주소를 할당하십시오.

제목 라인 또는 본문에서 일치하는 워터마크

다음 예는 인스턴스가 이메일 제목 라인 또는 본문에서 임의의 워터마크를 일치시키는 방법을 보여줍니다.

주: Jakarta 이전의 릴리스에서 업그레이드된 인스턴스의 경우 시스템은 워터마크 전환 기간 동안 무작위 및 비무작위 워터마크를 모두 인식할 수 있습니다.

제목 라인 또는 본문에서 일치하는 워터마크의 예

제목 라인 또는 본문 내용	일치하는 결과
참조 :MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt	인스턴스는 이 문자열을 워터마크로 인식하고 이메일 워터마크 〔sys_watermark〕 테이블에서 번호가 aLJc130zDhCVuh3spXmt MSG0000008_ 레코드를 검색합니다. 이 워터마크가 존재하는 경우 인스턴스는 이메일을 연결된 기록과 일치시킵니다. 이 워터마크가 없으면 시스템은 설명된 이메일을 인바운드 작업과 일치시키는 기준대로 인바운드 이메일 메시지를 처리합니다.
참조:MSGWTR0000008_wfLLz42lxCgUvG2JlYnh	인스턴스는 이 문자열을 워터마크로 인식하고 이메일 워터마크 〔sys_watermark〕 테이블에서 번호가 MSGWTR0000008_wfLLz42lxCgUvG2JlYnh인 기록을 검색합니다. 이 워터마크가 존재하는 경우 인스턴스는 이메일을 연결된 기록과 일치시킵니다. 이 워터마크가 없으면 시스템은 설명된 이메일을 인바운드 작업과 일치시키는 기준대로 인바운드 이메일 메시지를 처리합니다.

제목 라인 또는 본문에서 일치하는 기록 번호

다음 예는 워터마크가 없을 때 인스턴스가 이메일의 제목 라인에 있는 기록 번호를 기존 기록과 일치시키는 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.

제목 라인에서 일치하는 기록 번호의 예

제목 라인 내용	일치하는 결과
RE: 예제 INC0005574	인스턴스는 이 제목 라인을 회신으로 인식하고 INC 프리픽스를 인시던트 테이블에 속하는 것으로 인식합니다. 인스턴스는 인시던트 테이블에서 기존 기록 INC0005574 검색합니다. 이 인시던트가 존재하는 경우 이메일이 이 인시던트와 연결됩니다. 이 인시던트 기록이 존재하지 않는 경우 인스턴스는 새 이메일에 대한 인바운드 작업을 사용하여 인시던트를 생성하고 새 인시던트를 이메일과 연결합니다.
RE: 예제 "INC0005574" RE: 예 *INC0005574	인스턴스는 이 제목 라인을 회신으로 인식하지만 따옴표 때문에 "INC 프리픽스를 인시던트 테이블에 속하는 것으로 인식하지 못합니다. 레코드 번호 앞의 공백을 제외한 모든 문자에 대해 동일한 오류가 발생합니다. 대신 인스턴스는 새 이메일에 대한 인바운드 작업을 사용하여 인시던트를 생성하고 새 인시던트를 이메일과 연결합니다.
RE: "예시 INC0005574" RE: 예제 INC0005574*	인스턴스는 이 제목 라인을 회신으로 인식하고 INC 프리픽스를 인시던트 테이블에 속하는 것으로 인식합니다. 인스턴스는 인시던트 테이블에서 기존 레코드 INC0005574"를 검색하는데, 따옴표 때문에 찾을 수 없습니다. 레코드 번호의 끝에 있는 공백을 제외한 모든 문자에 대해 동일한 오류가 발생합니다. 대신 인스턴스는 새 이메일에 대한 인바운드 작업을 사용하여 인시던트를 생성하고 새 인시던트를 이메일과 연결합니다.
RE: CHG0008593 및 INC000576	인스턴스는 이 제목 라인을 회신으로 인식하고 숫자 프리픽스 중 하나만 인식합니다. 인스턴스가 먼저 일치하는 접두사를 예측할 수 있는 방법은 없습니다. 일치하는 접두사가 무엇이든 해당 테이블에서 일치하는 기록을 검색합니다. 기록이 있으면 이메일이 테이블과 연결됩니다. 기록이 없는 경우 인스턴스는 새 이메일에 대한 인바운드 작업을 사용하여 인시던트를 만들고 새 인시던트를 이메일과 연결합니다. 주: 인스턴스가 먼저 일치하는 기록을 예측할 수 있는 방법이 없기 때문에 인스턴스에서는 제목 라인에 숫자가 여러 개인 이메일 처리를 지원하지 않습니다. 따라서 알림에 $number 변수를 두 개 이상 포함하지 마십시오.
FW: 예제 INC0005574	FW: 접두사 때문에 인스턴스는 이 제목 줄을 앞으로 인식합니다. 이는 전달된 이메일에 대한 인바운드 작업을 사용하여 인시던트를 생성하고 새 인시던트를 이메일과 연결합니다.
예제 INC0005574	일치하는 회신 또는 전달 프리픽스가 없기 때문에 인스턴스는 이 제목을 새 이메일로 인식합니다. 새 이메일에 대한 인바운드 작업을 사용하여 인시던트를 생성하고 새 인시던트를 이메일과 연결합니다.

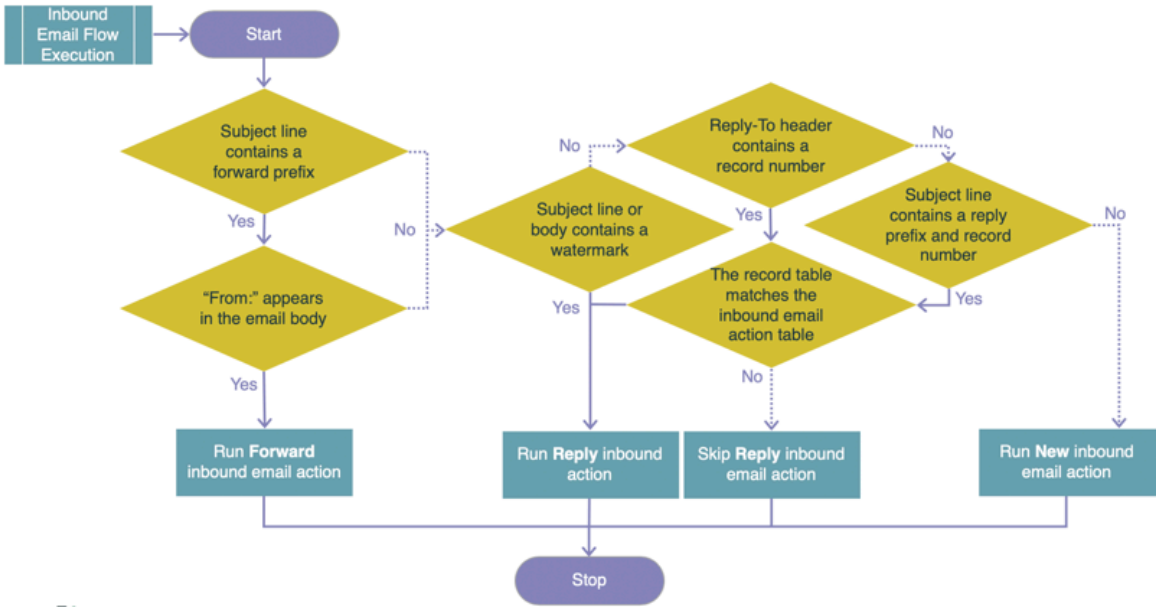
이메일을 인바운드 작업과 일치시키는 기준

시스템은 수신 이메일을 활성 인바운드 작업의 조건과 매칭합니다.

기본 인바운드 동작은 이러한 조건에서 작업 기록을 생성하거나 업데이트합니다.

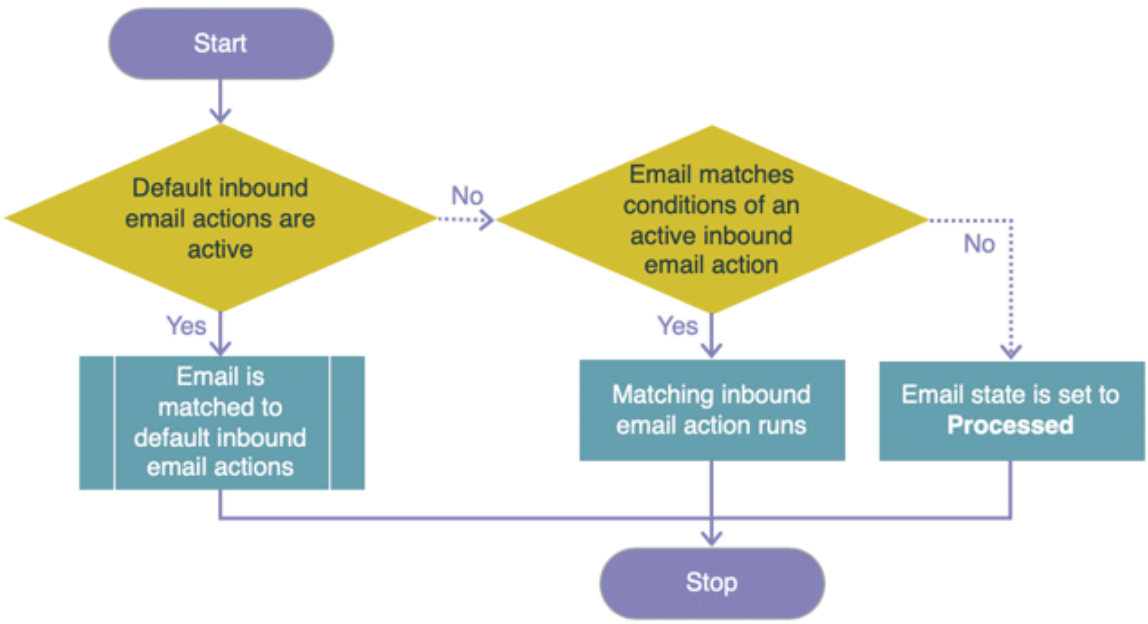
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 일치 기준



기본 인바운드 작업을 사용자 지정하거나 비활성화하면 시스템은 활성 인바운드 작업의 조건을 확인합니다. 조건이 일치하는 인바운드 작업을 찾을 수 없는 경우 시스템은 상태를 처리됨으로 설정합니다.

사용자 지정 일치 기준



인바운드 작업 유형 기준

인바운드 이메일 작업 유형	필수 일치 기준	기본 작업 이름(인시던트 테이	기본 작업의 결과
전달	이메일에는 다음과 같은 조건이 포함되어 있습니다.	인시던트 작성(전달됨)	새 기록 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인바운드 작업 유형 기준

인바운드 이메일 작업 유형	필수 일치 기준	기본 작업 이름 (인시던트 테이	기본 작업의 결과
	1. 인식된 전달 프리픽스로 시작하는 제목(워터마크 또는 In-Reply-To 헤더가 있는 경우에도). **2.** 보낸 사람〈사용자 이메일〉은 이메일 본문의 아무 곳에나 표시됩니다.		
회신	이메일에 다음 조건 중 하나가 포함되어 있고 이메일에 지정된 테이블이 인바운드 작업 테이블과 일치합니다. **1.** 기존 기록과 일치하는 유효한 워터마크입니다. **2.** 기존 기록과 일치하는 In-Reply-To 이메일 헤더(워터마크가 없는 경우). **3.** 인식된 회신 프리픽스(워터마크나 In-Reply-To 헤더가 없는 경우) 및 기존 기록과 일치하는 유효한 기록 번호로 시작하는 제목 라인.	인시던트 업데이트 (BP)	기존 기록 업데이트
새로 만들기	이메일이 회신 또는 전달 유형 인바운드 이메일 작업의 조건을 충족하지 않습니다.	인시던트 생성	새 기록 생성

특정 유형에 두 개 이상의 인바운드 작업을 사용할 수 있는 경우, 인스턴스는 테이블 필드를 사용하여 이메일을 특정 테이블과 매칭합니다. 인바운드 작업 테이블에 대한 작업이 두 개 이상 있는 경우, 인스턴스는 순서 필드를 사용하여 작업이 실행되는 순서를 결정합니다.

인바운드 이메일 작업 구성

인바운드 이메일 작업에 대한 처리 순서를 구성하고 이 순서를 사용하여 인바운드 이메일 작업에서 여러 필터를 관리합니다.

자동 사용자 작성 사용

관리자는 이메일 속성을 설정하여 수신 이메일에서 사용자를 자동으로 작성할 수 있습니다. 관리자는 신뢰할 수 없는 사용자가 자동으로 생성되지 않도록 신뢰할 수 있는 도메인 목록을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
예를 들어 회사 도메인 외부의 사용자가 보낸 이메일이 인시던트를 생성하지 못하도록 할 수 있습니다. 인스턴스가 메시지를 수신하고 보낸 사람으로부터 일치하는 이메일 주소가 없는 경우, 인스턴스는 사용자 ID〔sys_user.user_name〕를 보낸 사람의 전체 이메일 주소로 설정하여 사용자를 만들 수 있습니다.
인스턴스의 사용자는 인바운드 이메일 작업을 통해 만들거나 업데이트하는 기록에 대한 쓰기 및 업데이트 액세스 권한을 계속 가지고 있어야 합니다.

주: 자동 이메일 생성에 `glide.user.trusted_domain` 영향을 미치는 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 사용자 생성을 위한 도메인별 이메일 제한(인스턴스 보안 강화) 을 참조하세요.

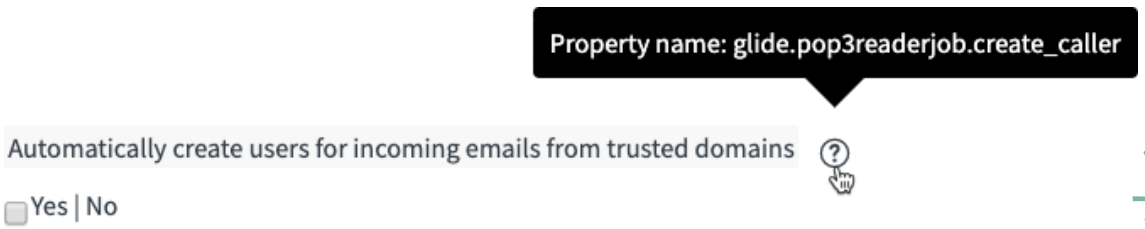
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수신 이메일에서 사용자 생성

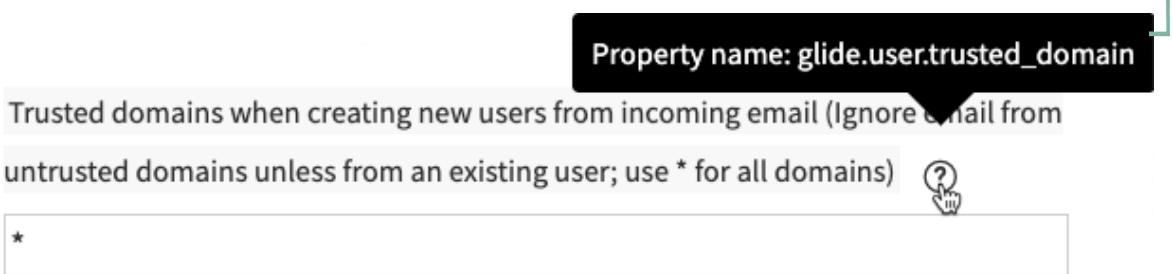
email.from 변수의 값	만든 사용자 **ID**	이메일 주소	이름
new.user@company.com	new.user@company.com	new.user@company.com	새 사용자
"새 사용자" 〈new.user@company.com〉	new.user@company.com	new.user@company.com	새 사용자
"사용자, 신규" 〈new.user@company.com〉	new.user@company.com	new.user@company.com	새 사용자
"사용자" 〈nuser@company.com〉	nuser@company.com	nuser@company.com	사용자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 이메일 속성.
2. 신뢰할 수 있는 도메인에서 들어오는 이메일에 대해 자동으로 사용자 작성()*glide.pop3readerjob.create_caller* 확인란을 선택합니다.



3. 수신 이메일에서 사용자를 만들기 위한 신뢰할 수 있는 도메인()*glide.user.trusted_domain*에 신뢰할 수 있는 도메인 목록을 입력합니다.



> 주: 이 *glide.user.trusted_domain* 속성은 보낸 사람이 신뢰할 수 있는 도메인에서 온 것이 아닌 경우 사용자 생성을 방지합니다. 그러나 시스템은 도메인에서 받은 이메일에 대한 인바운드 작업을 계속 처리할 수 있습니다. 시스템에서 이러한 이메일을 무시하도록 하려면 시스템 주소 필터를 설정합니다. 시스템 주소 필터 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 시스템 주소 필터. 게스트 사용자를 잠궈 신뢰할 수 없는 사용자가 인바운드 작업을 트리거하지 못하도록 할 수도 있습니다.

4. 저장을 클릭합니다.
5. 옵션: 게스트 사용자를 잠그려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자 을 클릭하고 사용자 게스트를 선택합니다.
   b. 잠긴 필드를 선택하여 게스트 계정을 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.

다음에 수행할 작업
속성이 *glide.pop3readerjob.create_caller* 로 *false*설정되면 인스턴스는 게스트 사용자를 가장하여 기존 사용자와 일치하지 않는 사용자로부터 인바운드 작업을 실행합니다.

속성이 *glide.pop3readerjob.create_caller* 로 설정되어 *true*있지만 사용자에게 기본이 아닌 장치와 연결된 유효한 이메일 주소가 있는 경우, 사용자 [sys_user] 테이블에 일치하는 이메일 주소가 없으면 인스턴스가 해당 이메일 주소에 대한 새 사용자 기록을 생성합니다. 이 인스턴스는 Notification Devices [cmn_notif_device] 테이블에 대해 기본이 아닌 이메일 주소의 유효성을 검사하지 않습니다.

이메일 자동 사용자 생성 플러그인을 활성화하면 인스턴스가 사용자를 생성하는 데 사용하는 방법을 업그레이드하여 전체 이메일 주소를 사용할 수 있습니다.

플러그인은 기본적으로 속성을 *glide.email.create_userid_from_email***true** 로 설정합니다. 플러그인을 활성화한 후 이메일에서 자동 사용자 생성을 활성화합니다.

주: 기록 생성자를 사용하여 기록을 만들거나 수동으로 만들 때는 시스템에서 이 *glide.email.create_userid_from_email* 옵션을 사용하지 않습니다.

경고: 기존 사용자 기록을 검토하여 동일한 이메일 주소를 포함하는 모든 기록을 조정합니다. 이메일 주소를 조정하기 전에 플러그인을 활성화하면 인스턴스가 동일한 이메일 주소를 가진 사용자를 구분할 수 없어 이메일 주소가 일치하는 사용자 중 한 명을 임의로 선택합니다.

이메일 본문의 필드 값 설정

인바운드 이메일의 값은 작업 기록의 필드 값을 설정할 수 있습니다.

인바운드 이메일 본문의 모든 이름:값 쌍은 인바운드 이메일 스크립트에서 변수/값 쌍으로 구문 분석됩니다. name:value 쌍은 한 줄에 하나씩 있어야 합니다. 대부분의 이메일 클라이언트는 한 줄에 허용되는 문자 수를 제한하며 지나치게 긴 이름:값 쌍을 자를 수 있습니다.

팁: 예기치 않은 구문 분석을 방지하려면 이름:값 쌍의 모든 이름이 고유한지 확인합니다.

인바운드 이메일 작업에서 사용하는 *setDisplayValue()* 예는 이메일 리디렉션을 참조하십시오.

주: 이 작업은 항상 소문자 변수 이름을 생성합니다. 또한 이 기능은 참조 필드에서는 작동하지 않습니다.

예를 들어 이메일 본문에 다음 줄이 포함된 경우:

```
Foo:bar
```

인바운드 이메일 스크립트는 값이 **bar**인 변수 *email.body.foo*를 생성합니다. 이러한 변수를 사용하여 다음과 같은 조건을 만들 수 있습니다.

```
if(email.body.foo!=undefined){
  current.[field]=email.body.foo;}
```

이 예시에서 스크립트는 *[field]* 의 값을 값 표시줄로 설정합니다.

주: 이름:값 쌍이 변수/값 쌍으로 구문 분석되면 공백이 밑줄로 렌더링됩니다. 예를 들어 이메일 본문에 my variable:data와 같이 공백이 있는 줄이 포함된 경우 인바운드 이메일 스크립트에서 변수 *email.body.my_variable* 생성합니다. 변수 값은 **data**입니다.

인바운드 이메일 처리 순서 지정

인바운드 이메일 작업에 대한 처리 순서를 구성하고 이 순서를 사용하여 인바운드 이메일 작업에서 여러 필터를 관리할 수 있습니다.

주문된 이메일 처리(com.glide.email_ordered_processing) 플러그인은 새 인스턴스에 대해 기본적으로 활성화됩니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 업그레이드된 인스턴스에 대한 플러그인을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활성화할 수 있습니다. 플러그인은 인스턴스가 이메일을 처리할 시기를 결정하는 데 사용하는 규칙 [sysrule] 테이블에 순서 열을 추가합니다. 관리자는 스크립트가 실행된 후 처리를 중지하는 작업 스크립트에 명령을 추가할 수도 있습니다.

처리 순서 구성

인바운드 이메일 작업이 정해진 순서대로 실행되도록 처리 순서를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이메일 〉 인바운드 작업.
2. 기존 인바운드 작업을 열거나 새로 만듭니다.
3. 양식을 완성하고 주문 필드에 주문 번호를 할당하여 다른 규칙과 관련하여 이 인바운드 규칙이 실행되어야 하는 시기를 설정합니다.
   플러그인을 업그레이드하고 활성화한 경우 주문 필드의 이름이 실행 순서로 지정될 수 있습니다.

   주: 시스템이 예상대로 처리를 중지할 수 있도록 각 인바운드 작업에 고유한 순서 값이 있는지 확인합니다. 여러 인바운드 작업의 순서 값이 동일한 경우 그 중 하나에 event.state="stop_processing"; 스크립트가 포함되어 있거나 처리 중지 옵션이 선택되어 있더라도 시스템은 모든 인바운드 작업을 평가할 수 있습니다.

4. 인바운드 이메일 작업이 성공적으로 실행될 때 규칙 처리를 중지하려면 다음을 수행합니다.
   스크립트의 맨 아래에 다음 줄을 추가합니다.
   - 처리 중지 확인란을 선택합니다.
   - 작업 스크립트의 맨 아래에 다음 줄을 추가합니다.

     ```
     event.state="stop_processing";
     ```

인바운드 이메일 작업에서 여러 필터 관리

프로세스 순서 및 *stop_processing* 명령을 사용하여 인바운드 이메일 작업에서 여러 필터를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 예에서는 제목 라인에 prb: 가 표시되면 새 문제 기록을 생성하고 제목 라인에 chg: 가 표시되면 새 변경 요청을 생성할 수 있습니다. 다른 모든 이메일은 인시던트를 생성하는 데 사용됩니다. 작업은 다음과 같이 설정됩니다.

프로시저

1. > chg:# ####event.state="stop_processing"; 명령을 스크립트에 추가한 Subject 〉 조건으로 작업을 만듭니다.
2. 이 작업에 순서 값 100을 할당합니다.
3. prb:# >####event.state="stop_processing"; 명령이 스크립트에 추가된 Subject〉 조건으로 작업을 생성합니다.
4. 이 작업에 순서 값 200을 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.

5. 조건이 없고 순서 값이 300인 인시던트에 대한 작업을 만듭니다.

   다른 작업이 계속되는 것을 방지하기 위해 이 규칙에서 처리를 중지하려는 경우가 아니라면 인시던트 작업에 대한 스크립트에 `stop_processing` 명령을 추가할 필요가 없습니다.

결과
변경 요청이나 문제가 생성되면 `stop_processing` 명령이 처리를 중지하고 인시던트 기록이 생성되지 않습니다. 변경 요청이나 문제가 생성되지 않은 경우 인시던트에 대한 인바운드 이메일 작업이 기록을 생성합니다.

인바운드 이메일 작업 사용

인바운드 이메일 작업을 작성하고 받은 이메일을 다시 처리합니다.

인바운드 이메일 작업 만들기

인바운드 이메일 작업을 생성하여 이메일이 수신될 때 시스템에서 수행할 작업을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이메일 〉 인바운드 작업.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 테이블에 설명된 대로 필드를 채웁니다.

   주: 양식이 모든 필드를 표시하도록 구성해야 할 수도 있습니다.

Inbound Email Actions 양식 필드

필드	설명
실행 시기	
이름	이 이메일 작업에 대해 설명이 포함된 이름을 입력합니다.
대상 테이블	작업이 기록을 추가하거나 업데이트하는 테이블을 선택합니다.
동작 유형	인스턴스가 취하는 작업의 유형을 선택합니다. 기록 작업을 선택하여 인스턴스의 기록을 수정하거나 이메일 회신을 선택하여 인스턴스가 인바운드 이메일의 원본으로 이메일을 다시 보내도록 합니다.
활성	인바운드 이메일 작업을 활성화하려면 확인란을 선택합니다. 작업을 사용 중지하려면 확인란 선택을 취소합니다.
중지 처리	이 작업을 실행한 후 시스템에서 추가 인바운드 이메일 작업을 실행하지 않도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
중요한 데이터 삭제	개인 정보, SSN, 신용 카드 세부 정보와 같은 중요한 데이터를 마스킹하려면 이 옵션을 선택합니다. 주: 인바운드 이메일에 대한 민감한 데이터 수정 플러그인이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
유형	작업을 실행하는 데 필요한 메시지 유형을 선택합니다. 이 작업은 인바운드 이메일이 선택된 형식인 경우에만 실행됩니다. 사용 가능한 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.

필드	설명
	◦ 신규: 회신이나 전달로 인식되지 않은 이메일입니다. ◦ 회신: In-Reply-To(회신) 이메일 헤더가 있는 워터마크를 포함한 이메일, 또는 제목 줄이 인식된 회신 접두사로 시작하는 이메일. ◦ 전달: 이메일에 워터마크나 In-Reply-To(회신) 헤더가 포함되어 있더라도 제목 줄이 인식된 전달 접두사로 시작하는 이메일. 주: 기본적으로 전달 유형의 인바운드 이메일은 워터마크 존재 여부에 관계없이 항상 새 인시던트를 생성합니다. 이 동작이 비즈니스 논리와 일치하지 않는 경우 인식된 회신 및 전달 접두사를 변경하여 전달을 회신처럼 처리할 수 있습니다.
필요한 역할	보낸 사람이 인바운드 작업을 트리거하는 데 필요한 역할을 지정해야 합니다.
순서	이 인바운드 작업이 동일한 대상 테이블을 사용하는 다른 인바운드 작업에 비해 실행되는 시기를 지정하는 숫자를 입력 합니다. 인스턴스는 순서가 가장 낮은 작업을 먼저 처리합니다.
시작일	작업을 실행하는 데 필요한 사용자를 선택합니다. 사용자를 선택하면 이메일을 보낸 사람이 사용자 이름과 일치할 때만 작업이 실행됩니다. 모든 사용자에 대해 작업을 수행하려면 이 필드를 비워 둡니다. 주: 선택한 사용자가 나중에 보관되거나 삭제되면 제한이 제거되고 누구나 인바운드 이메일 작업을 트리거할 수 있습니다.
조건	인바운드 작업을 트리거하려면 참으로 평가되어야 하는 조건을 지정합니다. 선택 목록으로 조건을 작성하거나 인바운드 이메일 작업을 실행할 시기를 결정하는 문을 입력합니다. 예: `email.subject. startsWith ( "chg:" )`
작업	
필드 동작	이 필드는 작업 유형이기록 작업인 경우에 나타납니다. 이메일의 정보를 기록에 삽입하는 방법을 지정합니다. 예를 들어 〔작성자〕〔이메일〕〔보낸 사람〕을 선택하면 요청이 삽입되었을 때 누가 대상인지 알 수 있습니다.
회신 이메일	이 필드는 작업 유형이회신 이메일인 경우에 나타납니다. 인바운드 이메일 작업을 트리거한 소스에 보낼 이메일 메시지를 작성합니다.

스크립트	작업이 실행되는 스크립트를 입력합니다. 일반적으로 이 스크립트는 확인 도구 스크립트 포함 및 이메일 변수를 사용합니다.
	다음과 같은 템플릿이 제공됩니다.
	`(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) {`
	`// Implement email action here`
	`})(current, event, email, logger);`
	다음과 같은 객체를 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
	○ 현재: 인바운드 이메일에서 참조된 기록에 액세스합니다. 예를 들어 current.assigned_to는 작업에 배정된 사람에게 액세스합니다. ○ 이벤트: 원래 이벤트의 매개변수 중 하나에 액세스합니다. 예를 들어 event.parm1은 이벤트의 첫 매개변수에, event.parm2는 둘째 매개변수에 액세스합니다. 자세한 내용은 이벤트를 참조하십시오. ○ 이메일: 인바운드 현재 이메일 기록에 액세스합니다. 예를 들어 email.subject는 이메일 제목 라인의 컨텐츠에 액세스합니다. 자세한 내용은 이메일 객체 변수 접근을 참조하십시오. ○ 로거: 로그 파일에 email.<Sys ID of incoming email>로 설정된 소스를 포함한 메시지를 추가합니다. 예: logger.log ("Some information")
설명	
설명	이 인바운드 이메일 작업이 수행하는 작업에 대한 자세한 설명을 입력합니다.
기타 필드	
순서	이 이메일 작업을 처리하는 순서를 정의하는 숫자를 입력합니다. 숫자가 낮은 작업이 먼저 처리됩니다. 주문 이메일 처리 플러그인은 이 필드를 활성화하지 않습니다.

받은 이메일 다시 처리

이메일이 잘못 처리된 경우 근본적인 문제를 해결한 다음 이메일을 다시 처리하십시오. 이메일을 개별적으로 또는 일괄적으로 다시 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다양한 시나리오로 인해 이메일이 부적절하게 처리될 수 있습니다. 시정 조치를 취한 후 이메일을 다시 처리하여 올바른 이메일 기록을 가져옵니다. 가장 일반적인 두 가지 시나리오는 다음과 같습니다.

- 인바운드 작업이 올바르게 트리거되지 않았습니다. 인바운드 작업을 업데이트하거나 수정한 후 영향을 받는 이메일을 다시 처리하여 올바른 기록을 생성합니다.
- 일반적으로 프로덕션 또는 테스트 인스턴스의 사용자 이름 또는 암호가 개발 인스턴스에서 재사용되기 때문에 이메일이 실수로 개발 인스턴스에 전송되었습니다. 이 경우 먼저 개발 인스턴스에서 이메일을 XML로 익스포트하고 올바른 인스턴스로 임포트합니다. 올바른 인스턴스에서 임포트한 이메일을 다시 처리하여 올바른 이메일 기록을 얻습니다.

##됨 또는 ##-##됨 유형의 이메일을 다시 처리할 수 있습니다. 이러한 이메일은 각각 시스템 사서함 수신 및 정크 메일로 처리됩니다.

근본적인 문제를 해결한 후에만 다음 단계를 수행합니다. 이 절차는 이메일만 다시 처리합니다.

프로시저

1. 관련 시스템 사서함 으로 이동하거나 모두 〉 시스템 로그 〉 이메일.
2. 이메일을 개별적으로 또는 일괄 처리할지 여부를 결정합니다.
   ○ 개별 이메일을 다시 처리하려면 해당 이메일을 열고 이메일 다시 처리를 클릭합니다.
   ○ 여러 이메일을 한 번에 다시 처리하려면 사서함 또는 이메일 로그에서 이메일을 선택하고 받은 이메일 다시 처리 작업을 적용합니다.
   ##되거나 ### ### 이메일만 다시 처리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수정

인바운드 이메일에서 주민등록번호, 신용카드 세부 정보, 이메일 주소, 전화번호 및 기타 개인 정보와 같은 민감한 데이터를 삭제하여 데이터와 개인정보를 보호합니다.

인바운드 이메일이 수신되면 중요한 데이터가 마스킹됩니다. 중요한 데이터는 플로우 및 인바운드 작업이 실행된 후 [sys_email] 테이블의 본문, body_text, 제목에서 삭제됩니다.

주: 수정된 데이터는 복구할 수 없습니다.

다음이 활성화되면 인바운드 이메일 작업에서 중요한 데이터 수정 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 인바운드 이메일에 대한 중요한 데이터 수정 플러그인
- Data Discovery 애플리케이션

주: 데이터 디스커버리 인바운드 이메일 플러그인에 대한 중요한 데이터 수정 플러그인과 함께 사용할 경우 애플리케이션에 유료 구독이 필요하지 않습니다.

인바운드 이메일 작업을 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 인바운드 이메일 작업 만들기.

기록에 대한 수정 시간은 이메일 로그를 확인하여 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 시스템 이메일 로그 및 사서함 문서를 참조하십시오.

인바운드 이메일에 대한 민감한 데이터 수정 플러그인 활성화

관리자 역할이 있는 경우 인바운드 이메일에 대한 민감한 데이터 수정 플러그인 (com.glide.email_inbound.redaction) 알림 을 활성화할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 인바운드 이메일에 대한 민감한 데이터 수정 플러그인 (com.glide.email_inbound.redaction)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
데이터 디스커버리 활성화

주: 데이터 디스커버리 인바운드 이메일 플러그인에 대한 중요한 데이터 수정 플러그인과 함께 사용할 경우 애플리케이션에 유료 구독이 필요하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

패턴

기본 데이터 패턴 추가 분류를 위해 테이블 항목을 필터링하는 데 사용됩니다. 패턴은 데이터 디스커버리 대상 테이블에 대해 데이터를 일치시키는데 사용되는 정규 표현식을 정의합니다. 자세한 내용은 패턴 구성 데이터 디스커버리 문서를 참조하십시오.

중요한 데이터 수정에 대한 동작 사용자 지정

인바운드 이메일, sys_email 기록 및 인바운드 동작에 의해 트리거되는 플로우에 대한 시스템 속성을 생성하여 중요한 데이터 수정 동작을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 옵션: 시스템 속성을 생성하여 플로우의 수정을 전환합니다.

   주: 이 속성을 사용하도록 설정하면 기본적으로 2단계와 3단계에서 언급한 아래 속성 값에 관계없이 모든 인바운드 작업과 sys_email 기록이 수정됩니다.

   a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   b. 새로 만들기를 선택하여 속성을 만듭니다*glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow.enabled*.

   c. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

필드	입력
이름	*glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow*
설명	수정을 전환할 전역 속성입니다. 플로우 디자이너
유형	true|false
값	아니오

   d. 제출을 선택합니다.

2. 옵션: 시스템 속성을 생성하여 sys_email 기록에서 수정을 전환합니다.

   a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   b. 새로 만들기를 선택하여 속성을 만듭니다*glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.enabled*.

   c. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

필드	입력
이름	*glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.en*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	입력
설명	이 속성은 sys_email 기록의 수정을 전환합니다.
유형	true|false
값	예

d. 제출을 선택합니다.

3. 옵션: 모든 인바운드 작업에서 수정을 전환하는 시스템 속성을 생성합니다.

a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

b. 새로 만들기를 선택하여 속성을 만듭니다*glide.email.inbound.email_redaction.email_wrapper.enabled*.

c. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

필드	입력
이름	*glide.email.inbound.email_redaction.email_wrappe*
설명	이 속성은 모든 인바운드 이메일에서 수정을 전환합니다.
유형	true|false
값	아니오

d. 제출을 선택합니다.

인바운드 이메일에 대한 참조

이메일 객체 변수, 사용자 가장 및 인바운드 작업과 인바운드 이메일 작업 처리를 위한 예시

이메일 객체 변수 접근

인바운드 이메일 작업 스크립트에는 변수를 통해 인바운드 이메일의 다양한 부분에 액세스할 수 있는 이메일 객체가 포함되어 있습니다. 인바운드 이메일 작업에 *## ## sys_email* 사용할 수 있습니다.

변수를 사용하여 이메일 객체에 접근

변수	내용
email.to	받는 사람: 및 참조: 상자에 쉼표로 구분된 이메일 주소 목록을 포함합니다.
email.direct	받는 사람: 상자에 쉼표로 구분된 이메일 주소 목록을 포함합니다.
email.copied	참조: 상자에 쉼표로 구분된 이메일 주소 목록을 포함합니다.
email.body_text	이메일 본문을 일반 텍스트 문자열로 포함합니다.
email.body_html	이메일 본문을 HTML 문자열로 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.

변수를 사용하여 이메일 객체에 접근

변수	내용
###.## ##	다음 조건에 따라 달라지는 이메일 주소를 포함합니다. • 이메일 헤더 필드에 나열된 주소가 기존 사용자의 이메일 주소와 일치하는 경우 이 변수에는 사용자의 이메일 주소가 포함됩니다. • 이메일 헤더 필드에 나열된 주소가 기존 사용자의 이메일 주소와 일치하지 않는 경우 이 변수는 이메일 헤더 필드에 나열된 주소를 포함합니다.
email.from_sys_id	인스턴스에 이메일을 보낸 사용자의 Sys ID를 포함합니다.
email.fromAddress	시스템 속성 *glide.email.inbound_action.extract_from_header* 속성이 true *origemail* 로 설정되면 헤더에서 계산됩니다. 속성이 없는 경우 기본값은 false입니다.
email.origemail	이메일 헤더 필드에 나열된 이메일 보낸 사람의 주소를 포함합니다.
email.subject	이메일 제목을 일반 텍스트 문자열로 포함합니다.
email.recipients	받는 사람: 상자에 쉼표로 구분된 수신자 주소 목록을 일반 텍스트 문자열로 포함합니다.
email.recipients_array	수신자 주소를 배열로 포함합니다.
email.content_type	이메일의 MIME 콘텐츠 유형을 포함합니다 (예: *text/plain; charset="us-ascii"* 또는 *text/html; charset="us-ascii").*
email.headers	보내는 이메일 클라이언트의 형식으로 보낸 사람, 경로 및 받는 사람에 대한 세부 정보를 일반 텍스트 문자열로 포함합니다.
email.importance	메시지의 중요도에 대한 보낸 사람의 표시를 포함합니다. 값은 높음, 낮음 또는 비어 있을 수 있습니다.

주: 이 인스턴스는 그룹의 여러 이메일 주소를 세미콜론이 아닌 쉼표로 구분해야 하는 RFC 2822 (인터넷 메시지 형식)를 따릅니다. 인스턴스는 그룹으로 주소가 지정된 이메일이 예상되는 RFC 형식을 따르는 경우에만 *email.to*, *email.direct* 및 *email.copied* 변수의 값을 설정할 수 있습니다.

인바운드 이메일.수신자 변수

수신자 변수(*email.recipients*, *email.recipients-array*)를 사용하면 이메일 수신자를 기반으로 인바운드 이메일을 처리할 수 있습니다. 예를 들어, 배열 값을 기반으로 이메일을 처리하는 스크립트를 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
var rarray  = email.recipients_array ; for ( var i  = 0 ; i  < rarray.length ; i ++ ) { var recipient  =
 rarray [i ] ; // do something with it }
```

sys_email 변수

이 변수를 사용하면 인바운드 이메일 작업을 트리거한 수신 sys_email 기록에 액세스할 수 있습니다. **uid**, **sys_id**, **content_type** 등과 같은 이메일 기록의 필드를 참조하는 데 사용할 수 있습니다.

이메일 사용자 일치

인스턴스가 이메일 메시지를 수신하면 시스템은 보낸 사람과 이메일 주소가 동일한 기존 사용자 기록을 검색합니다.

기존 사용자와 이메일 일치

email.from 변수의 값	일치하는 사용자 **ID**	이메일 주소	이름
michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	마이클 토시
"마이클 토시" 〈michael.tossi@company.com〉	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	마이클 토시
"토시, 마이클" 〈michael.tossi@company.com〉	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	마이클 토시
"토시" 〈mtossi@company.com〉	mtossi@company.com	mtossi@company.com	토시

주: 이 기능을 사용하려면 이메일 자동 사용자 생성 플러그인을 활성화해야 합니다.

인바운드 이메일 동작 스크립트는 더 이상 gs.createUser() 메서드를 지원하지 않습니다. 자동으로 생성된 이메일 변수 또는 gs를 사용합니다 . GetUserID() 메서드를 사용합니다.

사용자 가장 및 인바운드 작업

인스턴스가 이메일을 받으면 보낸 사람을 가장하여 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.

수신 이메일의 발신자가 기존 사용자와 일치하는 경우, 인스턴스는 일치하는 사용자를 가장하여 모든 인바운드 이메일 작업을 완료합니다. 보낸 사람이 기존 사용자와 일치하지 않는 경우 인스턴스는 게스트 사용자를 가장하여 모든 인바운드 이메일 작업을 완료합니다. 가장한 사용자가 잠기면 인바운드 이메일 작업이 실패합니다.

주: 인바운드 이메일이 신뢰할 수 없는 도메인에서 온 경우 신뢰할 수 없는 도메인의 사용자가 인바운드 작업을 트리거하지 못하도록 명시적으로 차단하지 않는 한 인스턴스가 게스트 사용자를 가장합니다. 도메인 필터링에 대한 자세한 내용은 신뢰할 수 없는 전자 메일 도메인과 신뢰할 수 있는 전자 메일 도메인 지정을 참조하세요.

잠긴 사용자가 인바운드 이메일 작업을 처리하도록 허용

잠긴 사용자가 인바운드 작업을 트리거할 수 있도록 속성을 사용할 수 있습니다. 예를 들어 속성을 사용하도록 설정하면 잠긴 사용자가 암호를 재설정하고 인스턴스에 지원을 요청하는 이메일을 보낼 수 있습니다.

잠긴 사용자가 인바운드 이메일 작업을 트리거할 수 있도록 허용하는 속성

속성	설명
glide.pop3.process_locked_out	잠긴 사용자가 인바운드 작업을 트리거하는 기능을 활성화(true)하거나 비활성화(true)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.

잠긴 사용자가 인바운드 이메일 작업을 트리거할 수 있도록 허용하는 속성

속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: false • 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

⚠ 경고: 또한 이 속성(*glide.pop3.process_locked_out*)을 사용하면 신뢰할 수 없는 도메인의 사용자가 인바운드 작업을 트리거할 수 있습니다. 사용자가 여전히 활성 상태여야 합니다.

이메일을 인스턴스 **POP3** 계정으로 리디렉션 중

이메일을 인스턴스의 POP3 계정으로 전달하도록 다른 사서함을 구성합니다.

기본적으로 *POP Reader* 예약된 작업은 2분마다 새 이메일을 확인합니다. 이메일 속성에 지정된 메일 서버 및 계정에 연결합니다. 메일 *POP Reader* 서버에서 대기 중인 이메일을 다운로드하고 이벤트를 생성합니다 *email.read* . 인스턴스가 이벤트를 처리한 후 인바운드 이메일 작업이 실행됩니다.

POP Reader 판독기의 마지막 실행 동안 처리된 이메일 수가 표시됩니다. 이 메시지는 판독기가 처리한 이메일 수를 표시하거나 사용할 수 있는 이메일이 없는 경우 `###` 0 개를 표시합니다. 판독기는 실행될 때마다 상태를 다시 설정합니다.

인스턴스에 POP3 계정을 두 개 이상 지정할 수는 없지만 다른 사서함을 지정된 POP3 계정으로 전달할 수 있습니다. 이 스크립트를 인시던트 작성 인바운드 이메일 작업에 추가하여 원래 수신자를 기준으로 컨텐츠를 구분한 다음 *assignment_group* 값을 설정할 수 있습니다.

이메일 주소가 다른 활성 POP3 계정이 여러 개 있을 수 있지만 인스턴스 POP3 계정은 하나뿐입니다.

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

인바운드 이메일 작업 예시

인바운드 이메일 작업의 다양한 예시를 사용하여 고유한 인바운드 이메일 작업을 작성할 수 있습니다. 다음은 인바운드 이메일 작업을 설정하여 이메일 회신을 처리하고, 문제 기록을 생성(로그), 변경을 요청하고, 인시던트를 업데이트하는 예시입니다.

인바운드 이메일 동작 예: 이메일 회신 처리

이 예제에서는 사용자가 인스턴스로 다시 보내는 회신을 처리하도록 인바운드 이메일 작업을 설정하는 방법을 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
인바운드 이메일 작업이 이메일을 구문 분석하고 스크립트를 사용하여 응답합니다. 기본적으로 인스턴스가 수신한 이메일은 새 인시던트를 생성하고, 이메일 본문이 추가 의견 텍스트 상자에 추가됩니다. 보다 정교한 인바운드 이메일 동작은 더 많은 데이터로 인시던트 티켓을 생성할 수 있으므로 인시던트 관리 팀의 귀중한 시간을 절약할 수 있습니다.

일반적으로, 사용자가 인스턴스에서 보낸 이메일에 응답하면, 인바운드 이메일 작업은 워터마크를 기존 인시던트와 일치시키고 새 기록을 생성하는 대신 인시던트를 업데이트합니다. 그러나 워터마크가 없는 경우 이 인바운드 이메일 동작은 회신을 원래 인시던트에 일치시키려고 시도합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인바운드 이메일 작업은 샘플 플로우 인바운드 이메일 플로우로 복제 플로우 디자이너 됩니다. 예: 이메일 회신 처리. 샘플 플로우를 보려면 다음으로 이동합니다. 플로우 디자이너 〉 디자이너.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정책 〉 인바운드 작업 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 다음과 같이 폼을 채웁니다.

인바운드 동작 필드 값

필드	값
이름	인시던트 업데이트
유형	회신
대상 테이블	인시던트 [incident]

3. 스크립트에 이 코드를 입력합니다.

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the first UserID that
 matches the From: email address

if (current.getTableName() == "incident") {
 current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" + email.body_text;

 if (email.body.assign != undefined)
  current.assigned_to = email.body.assign;

 if (email.body.priority != undefined && isNumeric(email.body.priority))
  current.priority = email.body.priority;

 if (email.body.category != undefined)
  current.category = email.body.category;

 if (email.body.short_description != undefined)
  current.short_description = email.body.short_description;

 current.update();
}
```

인바운드 이메일 작업 예: 문제 로깅

이 예에서는 인바운드 이메일 작업을 설정하여 문제 기록을 생성하는 방법을 보여줍니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

인바운드 이메일 작업을 수행하면 사용자가 이메일을 통해 인스턴스의 인시던트를 기록하거나 업데이트할 수 있습니다. 인바운드 이메일 작업이 이메일을 구문 분석하고 스크립트를 사용하여 응답합니다.

이 인바운드 이메일 작업은 샘플 플로우로 복제 플로우 디자이너 됩니다. 인바운드 이메일 플로우 예: 문제 로깅 샘플 플로우를 보려면 다음으로 이동합니다. 플로우 디자이너 〉 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정책 〉 인바운드 작업 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 다음과 같이 폼을 채웁니다.

필드	항목
이름	문제 기록
유형	새로 만들기
활성	참
대상 테이블	문제 〔problem〕
조건	email.subject.indexOf("Problem: ") == 0

스크립트	current.description = email.body_text;
	current.short_description = email.subject.toString().substring(9);
	
	current.assignment_group.setDisplayValue("Development");
	
	if (email.body.assign != undefined)
	current.assigned_to = email.body.assign;
	
	current.insert();

인바운드 이메일 동작 예: 변경 요청

이 예시에서는 변경 요청 기록을 만들기 위해 인바운드 이메일 작업을 설정하는 방법을 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
인바운드 이메일 작업을 통해 사용자는 이메일을 통해 인스턴스의 인시던트를 기록하거나 업데이트할 수 있습니다. 인바운드 이메일 작업이 이메일을 구문 분석하고 스크립트를 사용하여 응답합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 인바운드 작업 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 다음과 같이 폼을 채웁니다.

필드	항목
이름	변경 요청
유형	새로 만들기
활성	참
대상 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.

필드	항목
조건	email.subject.indexOf("Change Request: ") == 0

스크립트	current.comments = email.body_text;
	current.short_description = email.subject;
	
	current.notify = 2;
	
	if (email.body_text.assign != undefined)
	current.assigned_to = email.body_text.assign;
	
	if (email.body_text.priority != undefined)
	current.priority = email.body_text.priority;
	
	if (email.body_text.category != undefined)
	current.category = email.body_text.category;
	
	current.insert();

수신 이메일에서 자동으로 설정된 값

인시던트 테이블에 대한 기본 인바운드 동작은 수신 이메일을 수신할 때 자동으로 다음 필드 값을 설정합니다.

수신 이메일에서 자동으로 설정된 값

필드 값 세트	수신 이메일에서 사용된 값
current.caller_id	이메일 주소가 email.from 변수와 일치하는 첫 번째 사용자의 사용자 ID입니다.
current.opened_by	이메일 주소가 email.from 변수와 일치하는 첫 번째 사용자의 사용자 ID입니다.

여러 사용자가 동일한 이메일 주소를 사용하는 경우, 인스턴스는 먼저 이메일 주소로 활성 사용자를 검색합니다. 가능하면 각 사용자 기록에 고유한 이메일 주소를 사용합니다. 그렇지 않은 경우 공유 이메일 주소를 가진 활성 사용자가 한 명만 있으면 인스턴스가 항상 이 주소에서 활성 사용자에게 수신되는 이메일과 일치합니다.

인바운드 이벤트 통합

이 예시에서는 인바운드 JSON 요청에서 알림을 생성하는 방법을 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
완료하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- JSON 프로세서를 사용하여 [imp_notification] 웹 서비스 임포트 세트에 JSON 요청 보내기
- JSON 요청의 데이터를 사용하여 인스턴스의 [imp_notification] 테이블에 새 임포트 세트를 작성합니다

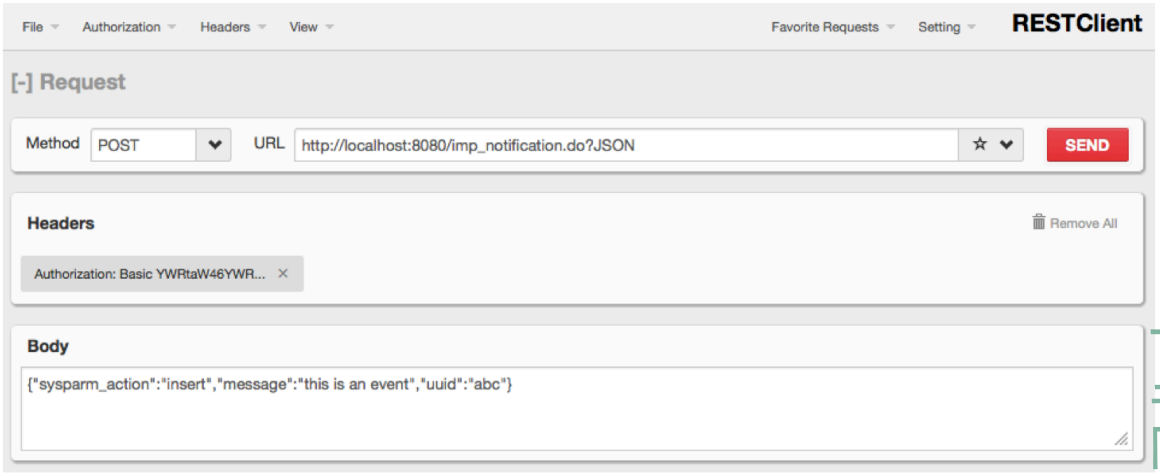
다음 예시 단계에서는 자체 데모 인스턴스가 있다고 가정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. JSON Web Services 플러그인을 활성화합니다.
2. RESTClient Firefox 플러그인을 설치합니다.
3. RESTClient를 엽니다.
4. 다음 JSON 요청을 생성합니다.
   - 메서드: *POST*
   - **URL**: http://<#### ##>.service-now.com/imp_notification.do?JSON
   - 헤더: 권한 부여: 기본
   - 몸:

```
{"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"}
```



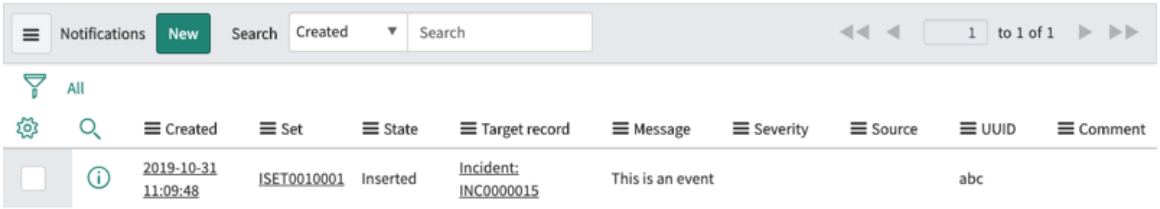
5. 보내기를 클릭합니다.
6. 다음으로 이동 응답 〉 응답 본문(원시).
7. 인스턴스가 sys_id 포함된 응답을 다시 전송하는지 확인합니다.



8. 개발 인스턴스에 로그인합니다.
9. 탐색 필터에 imp_notification.list를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

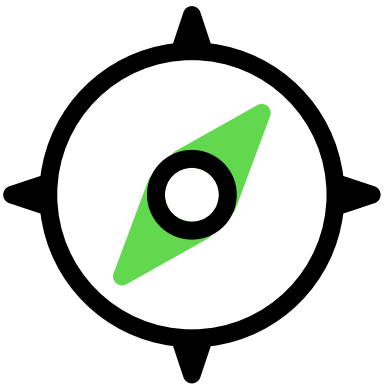
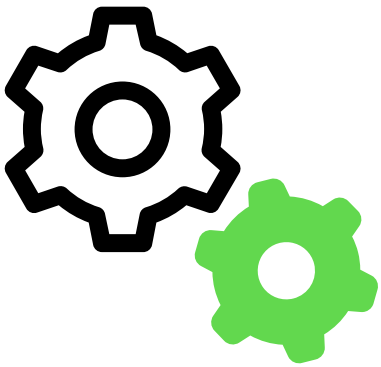
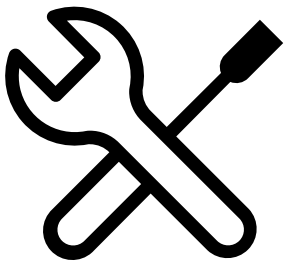
10. 임포트 세트 테이블에 JSON 요청과 일치하는 이벤트가 있는지 확인합니다.



알림 기본 설정

알림 기본 설정을 사용하면 수신하려는 알림을 관리하고 선택할 수 있습니다.

시작하기

탐색	넥스트 경험의 알림 기본 설정	코어 UI의 알림 기본 설정
		
기본 설정에 대해 알아보고 받을 알림을 선택합니다.	사용자 지정 알림 및 채널을 포함한 알림 기본 설정을 관리하고 구성합니다.	개인 구독 및 채널을 포함한 알림 기본 설정 지정

문제 해결 및 도움 받기

- 알림 이메일 문제 해결
- 플랫폼 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

기본 설정 탐색

알림 기본 설정을 사용하면 수신하려는 알림을 관리하고 선택할 수 있습니다. 알림 기본 설정을 사용하면 전역 기본 설정을 지정하고, 알림을 검색하고, 알림을 활성화 및 비활성화하고, 시스템 알림을 받는 방식을 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.

에 대한 알림 기본 설정 넥스트 경험

개인 알림 및 알림 수신 채널을 포함하여 에 대한 넥스트 경험고유한 알림 기본 설정을 관리할 수 있습니다. 고급 기본 설정을 사용하면 에서 넥스트 경험 알림 기본 설정을 보다 효율적으로 관리할 수 있으며 제공자 알림도 지원합니다.

자세한 내용은 의 시스템 및 사용자 지정 알림과 제공 채널 기본 설정 넥스트 경험 문서를 참조하십시오.

에 대한 알림 기본 설정 코어 UI

코어 UI에서는 시스템 설정 창의 알림 탭을 통해 개인 구독 및 수신 채널을 포함한 개인 알림 기본 설정을 지정합니다.

주: UI에서 넥스트 경험 전환 코어 UI 하려면 속성을 `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` true로 설정합니다.

자세한 내용은 에서 알림 기본 설정 지정 코어 UI 문서를 참조하십시오.

알림 기본 설정 이점

알림 기본 설정 이점

혜택	기능
사용자 지정 알림 및 알림 수신 채널을 포함한 기본 설정에서 고유한 알림을넥스트 경험 관리하고 설정합니다	의 시스템 및 사용자 지정 알림과 제공 채널 기본 설정 넥스트 경험
에서 개인 구독 및 알림 수신을 위한 채널을 포함하여 고유한 알림 기본 설정을 코어 UI지정합니다. 모든 사용자는 시스템 설정 창의 알림 탭을 통해 이러한 기본 설정을 지정할 수 있습니다.	에서 알림 기본 설정 지정 코어 UI

다음으로 살펴볼 내용

알림 기본 설정을 구성하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 의 시스템 및 사용자 지정 알림과 제공 채널 기본 설정 넥스트 경험
- 에서 알림 기본 설정 지정 코어 UI

의 시스템 및 사용자 지정 알림과 제공 채널 기본 설정 넥스트 경험

사용자 지정 알림 및 알림 수신 채널을 포함하여 고유한 알림 기본 설정을 관리하고 설정할 수 있습니다.

알림 기본 설정을 사용하면 수신하는 시스템 알림 및 사용자 지정 알림을 제어하고, 알림 전달을 제한하는 조건을 적용하고, 알림이 사용자에게 전달되는 방식을 선택할 수 있습니다.

주: 사용자 지정 알림 기본 설정 및 제공 채널 전반에 걸쳐 표준화된 양식이 이제부터 Yokohama 활성화되었습니다. 표준화된 양식을 사용하려면 속성을 `glide.notification.preference.sn_form_enabled`true로 설정합니다.

알림 검색

시스템 알림과 사용자 지정 알림 모두에서 알림을 검색할 수도 있습니다. 검색에는 알림 이름과 일치하는 경우에만 검색하는 기본 설정 검색과 AI 검색의 2가지 유형이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 검색을 통해 검색 기능은 이제 단순히 알림 이름을 찾는 것 이상의 기능을 제공합니다. 또한 알림 기록의 필드 내에서 검색하여 보다 광범위하고 정확한 검색 환경을 제공할 수 있습니다. AI 검색을 사용하려면 알림용 AI 검색 플러그인이 설치되어 있어야 하며, 플랫폼 알림 **V1** 및 플랫폼 알림 **V2**를 인덱스 소스로 지정해야 합니다. 자세한 내용은 을알림에 대한 인덱스 AI 검색(를) 참조하십시오알림용 AI 검색 활성화.

시스템 알림

시스템 알림은 사용자가 우려하거나 관심을 가질 수 있는 기록 변경 사항을 알려줍니다. 이메일, SMS 문자 메시지, 푸시 알림 또는 메시징 애플리케이션을 통해 알림을 받을 수 있습니다.

시스템 알림을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 알림 목록에서 검색하거나 범주별로 필터링하여 특정 알림에 대한 기본 설정을 구성합니다.
- 전역 수준에서 기본 설정을 지정합니다.
- 모든 알림 또는 개별 알림을 쉽게 활성화하거나 비활성화합니다.
- 범주, 제공 채널, 활성 또는 비활성 알림, 이메일 다이제스트 및 구독 가능한 알림을 기준으로 고급 필터 옵션을 사용합니다.
- 각 시스템 알림의 개별 제공 채널에 대한 알림 일정을 추가하거나 수정합니다.
- 모든 알림, 개별 시스템 알림 또는 제공 채널에 대한 일정을 설정합니다.

  자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 알림 조건 적용

사용자 지정 알림

사용자 지정 알림은 조건을 추가하여 구독하고 사용자 지정할 수 있는 시스템 알림입니다.

사용자 지정 알림을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 알림 목록에서 특정 알림을 검색하여 해당 알림에 대한 기본 설정을 지정할 수 있습니다.
- 범주, 제공 채널, 활성 또는 비활성 구독, 이메일 다이제스트에 따른 고급 필터 옵션을 사용합니다.
- 중요한 알림을 구독하는 사용자 지정 알림을 생성하고 수정합니다.
- 전역 수준에서 기본 설정을 지정합니다.
- 모든 알림 또는 개별 알림을 쉽게 활성화하거나 비활성화합니다.
- 알림 채널을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다.
- 각 시스템 알림의 개별 제공 채널에 대한 알림 일정을 추가하거나 수정합니다.
- 모든 알림, 개별 시스템 알림 또는 제공 채널에 대한 일정을 설정합니다.

  자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 알림 조건 적용

주:

에 대한 넥스트 경험 사용자 지정 알림은 관련 영향을 받는 기록이 필요한 알림을 지원하지 않습니다. 이러한 알림의 경우 에서 코어 UI기본 설정을 지정해야 합니다. 자세한 내용은 에서 알림 기본 설정 지정 코어 UI 문서를 참조하십시오.

주: 구독 기반 알림은 도메인을 인식하지 않으며 도메인별 설정을 지원할 수 없습니다.

제공 채널

제공 채널은 알림 수신을 위해 선택한 채널(예: 이메일, SMS, 인스턴트 메시지 및 음성 채널)의 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.

제공 채널을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 알림 수신에 대해 특정 채널을 활성화하거나 비활성화합니다.
- 인스턴트 메시지, 이메일, SMS 및 음성에 대한 알림 채널을 만들거나 편집하거나 삭제합니다.

  주: 관리자만 cmn_notif_device 테이블에서 채널을 삭제할 수 있습니다.

- 알림이 전달되는 방법을 선택합니다.
- 채널에서 기록에 대한 일정을 설정하고 수신하려는 알림에 적용합니다.

알림용 AI 검색 활성화

관리자 역할이 있는 경우 알림용 AI 검색 플러그인(com.glide.notification.ais) 알림 을 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 알림 앱과 함께 설치됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 알림용 AI 검색 플러그인(com.glide.notification.ais)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
알림에 대한 인덱스 AI 검색

알림에 대한 인덱스 AI 검색

전체 테이블 인덱스를 수행하여 여러 내부 인덱싱된 소스의 콘텐츠를 검색할 수 있도록 합니다. 이 절차는 원본 테이블과 인덱싱을 위해 구성된 모든 하위 테이블의 기존 기록을 인덱싱합니다.

시작하기 전에
인덱싱된 소스는 활성 상태이고 내부여야 합니다(테이블 참조 ServiceNow AI Platform). 외부 문서에 대해 인덱싱된 소스의 컨텐츠를 인덱싱하려면 을 참조하십시오 에서 외부 콘텐츠 인덱싱 및 검색 AI 검색.

필요한 역할: ais_admin

이 태스크 정보
인덱싱된 소스를 AI 검색 정의하면 자동 인덱싱을 시작하여 선택한 소스 테이블과 지정된 하위 테이블의 기록에 대한 변경 내용을 반영합니다. 이러한 테이블의 모든 기록 생성, 업데이트 및 삭제

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 결과는 검색 인덱스에 반영됩니다. AI 검색 는 전체 테이블 인덱스를 수행할 때까지 이러한 테이블의 수정되지 않은 기록에서 컨텐츠를 인덱싱하지 않습니다

다음 단계에 따라 인덱싱된 소스의 기존 기록에서 검색 가능한 콘텐츠를 인덱싱합니다. 이미 인덱싱된 인덱싱된 원본의 콘텐츠를 수동으로 다시 인덱싱하려면 동일한 단계를 사용합니다.

인덱싱된 소스에 인덱싱되지 않은 레코드가 포함되어 있으면 인덱싱된 소스 목록에 정보 메시지가 표시되고 새 소스에 경보 삼각형 아이콘이 표시됩니다. 인덱싱된 소스 양식에도 유사한 정보 메시지가 나타납니다. 경보 삼각형 아이콘을 표시하는 인덱싱된 각 소스에 대해 전체 테이블 인덱스를 수행해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI ##* 〉 *AI ##* 색인 〉 색인화된 소스.
2. 플랫폼 알림 **V1** 및 플랫폼 알림 **V2**를 검색합니다.
3. 선택한 행에 대해 수행할 동작... 메뉴에서 모든 테이블 색인을 선택합니다.
   마지막으로 선택한 인덱스에 대한 인덱싱된 원본 기록 페이지가 나타납니다. 인덱싱된 소스에 대한 인덱싱 작업을 대기하고 있는 AI 검색 메시지 보고서입니다.
4. 옵션: 인덱싱된 소스 이력 양식 페이지를 새로 고쳐 인덱싱 작업의 진행률을 모니터링합니다.
   작업이 완료되면 수집 상태 필드에 가 표시됩니다 *indexed*.

알림 기본 설정 지정

알림 기본 설정과 제공 채널에 대한 일반 설정을 보고, 활성화하고, 비활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

주: 사용자 지정 알림 기본 설정 및 제공 채널 전반에 걸쳐 표준화된 양식이 이제부터 Yokohama 활성화되었으며, 표준화된 양식을 사용하려면 속성을 *glide.notification.preference.sn_form_enabled#*로 설정합니다.

프로시저

1. 사용자 프로파일에서 기본 설정 〉 알림.
2. 일반 탭을 선택합니다.
3. 전역 알림 기본 설정을 지정합니다.

옵션	설명
알림 허용	모든 알림을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다.
고급 기본 설정	시스템 알림, 사용자 지정 알림, 제공 채널에 대한 알림 기본 설정을 사용자 지정합니다.
시스템 알림	시스템 알림 범주(예: 승인 또는 연결 알림)를 활성화하거나 비활성화합니다.
사용자 지정 알림	사용자 지정 알림을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다.
제공 채널	개별 제공 채널을 사용하거나 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.

시스템 알림 사용자 지정

사용자에게 중요한 알림을 구독하는 사용자 지정 알림을 만들고, 사용자 지정 알림에 포함된 특정 컨텐츠를 제어하는 조건을 적용합니다. 전달을 위해 채널을 활성화하거나 비활성화할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

주: 에 대한 넥스트 경험 사용자 지정 알림은 알림의 기반이 되는 영향을 받는 기록에 대한 설정을 지원하지 않습니다. 관련된 영향을 받는 기록이 필요한 알림은 다음 문서를 참조하십시오 개인 알림 생성.

프로시저

1. 사용자 프로파일에서 기본 설정 〉 알림 을 클릭한 다음 **Advanced** Preferences(고급 기본 설정)를 선택합니다.
2. **Custom** Notifications(사용자 지정 알림) 탭을 선택합니다.
3. 알림 만들기를 선택합니다.
4. 받을 알림을 선택합니다.
   a. 개인 알림 이름 필드에 알림의 이름을 입력합니다.
   b. 알림 드롭다운에서 받을 시스템 알림을 선택합니다.
   c. 다음을 선택합니다.
5. 제공 채널에서 알림을 수신하려는 채널을 선택합니다.
6. 다음을 선택합니다.
7. 알림 수신 일정 또는 조건을 설정합니다.

   a. 월요일부터 금요일까지(9시에서 5시)를 선택하여 평일 근무 시간에만 알림이 전달되도록 선택합니다.

   b. 옵션: 원하는 만큼 조건을 넣어 필터를 설정하여 수신하는 알림을 제한합니다.

   (Optional) 예를 들어, 특정 구성 항목에 대한 인시던트 통신 계획이 생성될 때만 알림을 받도록 선택할 수 있습니다.

   주: 기본적으로 모든 조건은 〔활성〕**[is][true]** 로 설정됩니다.

8. 저장을 선택합니다.

알림 수정

수신하는 알림을 제어하기 위해 일정을 설정하거나 조건을 설정하여 알림을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 사용자 프로파일에서 기본 설정 〉 알림 을 클릭한 다음 **Advanced** Preferences(고급 기본 설정)를 선택합니다.
2. 시스템 알림 또는 사용자 지정 알림 탭을 선택하여 수정할 알림 유형을 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.

3. 일정 추가/편집 대화 상자에 액세스합니다.
   - 시스템 알림 탭에서 알림을 선택하여 확장하고 일정을 선택합니다.
   - 사용자 지정 알림 탭의 알림 항목에서 일정을 선택합니다.
4. 없음을 선택하여 24x7 알림이 전달되도록 선택하거나 일정 필드에서 월요일부터 금요일까지(9시에서 5시까지)를 선택하여 평일 근무 시간에만 알림이 전달되도록 선택합니다.
5. 옵션: 원하는 만큼 조건을 넣어 필터를 설정하여 수신하는 알림을 제한합니다.
   - 시스템 알림 탭에서 고급 필터 확인란을 선택하고 조건 필드에서 필터를 설정합니다.
   - 사용자 지정 알림 탭에서 조건 필드에 필터를 설정합니다.

   (Optional) 예를 들어, 특정 구성 항목에 대한 인시던트 통신 계획이 생성될 때만 알림을 받도록 선택할 수 있습니다.

   주: 기본적으로 모든 조건은 〔활성〕**[is][true]** 로 설정됩니다.
6. 저장을 선택합니다.

알림 기본 설정에 대한 알림 필터 구성 생성

고급 알림 기본 설정 페이지에서 사용자에게 표시되는 알림 목록을 제어합니다. 이 기능을 사용하면 사용자 기준에 따라 관련 알림만 좁히고 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림 필터 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름과순서를 입력하면 순서가 가장 낮은 알림 필터 구성이 우선합니다.
4. 대상 기록 목록에서 사용자 기준을 선택하거나 새 기준을 생성합니다. 사용자 기준.
5. 알림 필터 탭을 선택하여 선택한 사용자 기준에 대한 필터 조건을 생성하고 제출합니다.
6. 클래식 알림 및 제공자 알림에 대한 필터를 지정하여 기본 설정 페이지에 표시할 알림을 제어합니다.
7. 제출을 선택합니다.

사용자 지정 알림 삭제

더 이상 필요하지 않은 사용자 지정 알림을 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저
1. 사용자 프로파일에서 기본 설정 〉 알림 을 클릭한 다음 **Advanced** Preferences(고급 기본 설정)를 선택합니다.
2. **Custom** Notifications(사용자 지정 알림) 탭을 선택합니다.
3. 알림 항목에서 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 삭제를 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.

새 알림 제공 채널 추가

알림을 받을 전자 메일, 인스턴트 메시지, SMS 및 음성에 대한 새 채널을 추가하고 수신하려는 알림에 대한 채널의 일정을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 사용자 프로파일에서 기본 설정 〉 알림 을 클릭한 다음 **Advanced** Preferences(고급 기본 설정)를 선택합니다.
2. 제공 채널 탭을 선택합니다.
3. 관련 배달 채널 유형에서 +추가를 선택합니다.
4. 대화 상자에서 채널 정보 항목을 선택합니다.
5. 채널 이름과 관련 상세 정보를 입력합니다.
6. 일정 설정을 선택하고 일정드롭다운 목록에서 일정을 선택하여 채널에 대한 알림을 예약합니다.
7. 저장을 선택합니다.

제공 채널 편집

알림 수신을 위한 이메일, 인스턴트 메시지, SMS 또는 음성 채널을 편집하고 채널에서 알림을 받을 수 있는 시간을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 사용자 프로파일에서 기본 설정 〉 알림 을 클릭한 다음 **Advanced** Preferences(고급 기본 설정)를 선택합니다.
2. 제공 채널을 선택합니다.
3. 편집하려는 제공 채널을 확장합니다.
4. 채널의 ⋮ 선택하고 편집을 선택합니다.
5. 채널 이름, 이메일 주소 또는 일정을 변경합니다.
6. 저장을 선택합니다.

에서 알림 기본 설정 지정 코어 **UI**

개인 구독 및 알림 수신 채널을 포함하여 고유한 알림 기본 설정을 지정할 수 있습니다. 모든 사용자는 시스템 설정 창의 알림 탭을 통해 이러한 기본 설정을 지정할 수 있습니다.

알림 탭을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

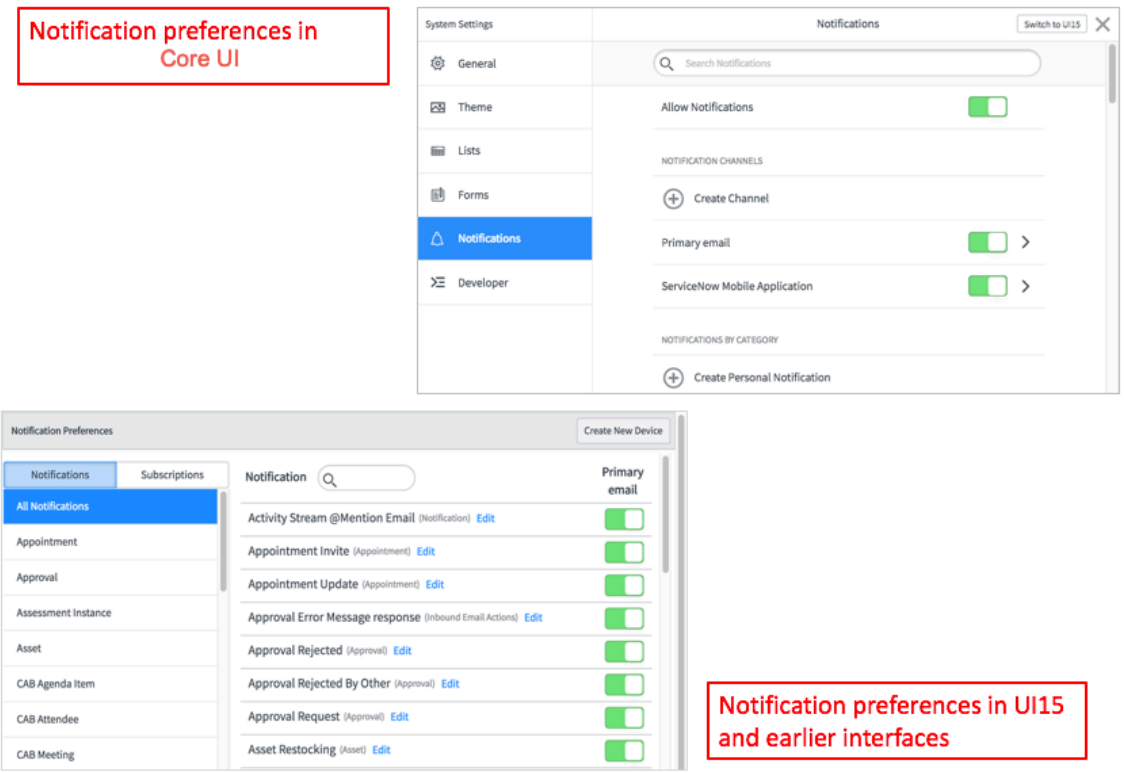
- 알림 목록에서 특정 알림을 검색합니다.
- 전역 스위치를 사용하여 모든 알림을 활성화하거나 비활성화합니다.
- 알림 수신을 위해 특정 채널을 활성화하거나 비활성화하고 채널을 생성, 편집 또는 삭제합니다.
- 수신하는 알림을 제어하고 조건을 적용하여 알림 전달을 제한합니다.
- 중요한 알림을 구독하는 개인 알림을 생성합니다.

© 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.

이전 인터페이스의 알림 기본 설정 코어 UI 비교

인터페이스를 사용하는 새 인스턴스와 업그레이드된 코어 UI 인스턴스에서 시스템 설정 창은 에 대한 넥스트 경험알림 기본 설정을 관리하는 중앙 위치입니다. Notification Preference User Interface 플러그인(com.glide.notification.preference.ui)은 기본적으로 활성화되어 있습니다.

및 UI15의 코어 UI 알림 기본 설정



UI15 및 이전 인터페이스:

- 사용자는 사용자 양식(셀프 서비스 〉 내 알림 기본 설정).
- 관리자는 사용자 관리 모듈(사용자 관리 〉 사용자).

주:

관리자는 속성을 false로 설정하여 *glide.notification.preference.UI.enabled* UI15 알림 기본 설정 인터페이스로 되돌릴 수 있습니다.

에서 알림 기본 설정 관리 코어 UI

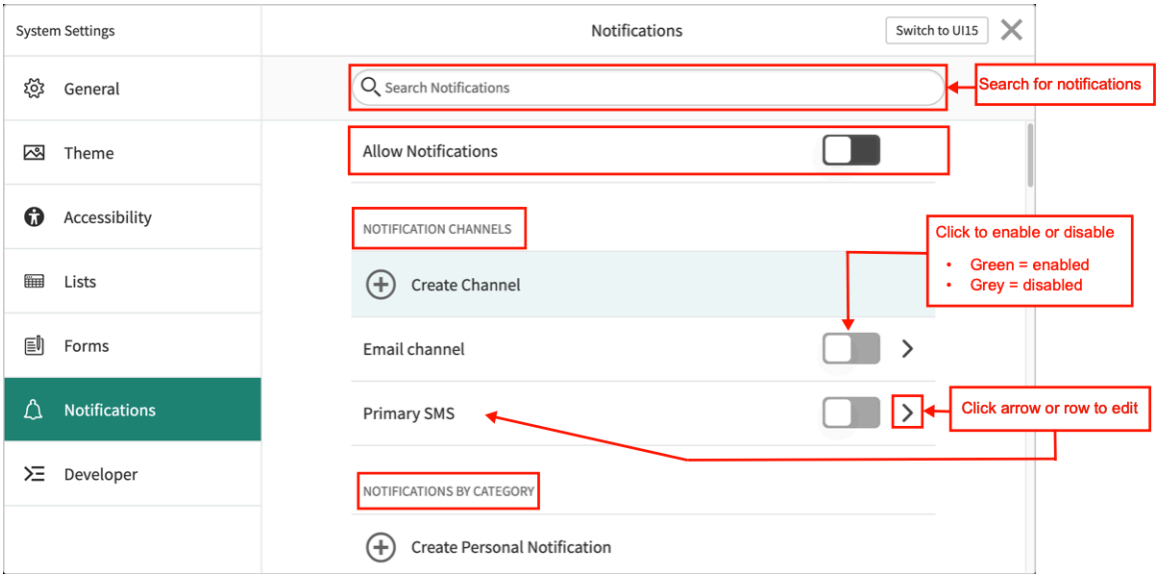
주:

로 전환하려면 코어 UI from 넥스트 경험속성을 true로 설정합니다 *glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled* .

알림 기본 설정에 액세스하려면 배너 프레임에서 기어 아이콘(기어)을 클릭하고 시스템 설정 창에서 알림 탭을 클릭합니다. 다음으로 이동하여 시스템 설정에 액세스할 수도 있습니다. 셀프 서비스 〉 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.

시스템 설정 창의 알림 탭



알림 탭에서 다음 테이블의 설정을 사용하여 알림을 관리합니다.

설정	설명
검색	알림을 찾기 위한 검색 창입니다. 알림을 찾으려면 다음을 수행합니다. • 찾고 있는 알림의 이름을 입력합니다. 처음 세 문자를 입력하면 시스템이 입력한 문자와 일치하는 알림 목록을 자동으로 반환합니다. • 별표 두 개를 입력하여 모든 알림 목록을 알파벳 순으로 반환합니다 (알림은 범주별로 구성되지 않음).
알림 허용	모든 알림을 사용하거나 사용하지 않도록 설정하는 전역 스위치입니다.
알림 채널	알림을 받을 채널 목록입니다. 이 섹션을 사용하여 다음을 수행합니다. • 토글 스위치를 사용하여 채널을 활성화하거나 비활성화합니다. 채널을 비활성화하면 알림이 해당 채널을 통해 전달되지 않습니다. • 채널 생성 옵션을 사용하여 채널을 추가합니다. • 채널 정보를 수정합니다. 채널을 편집하거나 삭제하려면 채널 행 또는 해당 채널 옆의 오른쪽 화살표(**>**)를 클릭합니다.

범주별 알림	관련 알림을 식별하고 그룹화하는 알림 범주 목록입니다. 각 범주에는 구독할 수 있는 알림이 포함되어 있습니다.
	
	지정된 범주의 알림을 보려면 해당 범주 옆의 범주 행 또는 오른쪽 화살표(**>**)를 클릭합니다. 다음이 가능합니다.
	
	• 알림의 설정을 편집합니다.
	  ○ 선택한 알림에 대해 채널을 활성화하거나 비활성화합니다.
	  ○ 알림 전달에 영향을 주는 일정 및 필터와 같은 알림 조건을 적용합니다.
	• 중요한 특정 알림을 구독하는 개인 알림을 생성합니다.

주: 구독 기반 알림은 도메인을 인식하지 않으며 도메인별 설정을 지원할 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.

구독 기반 알림

구독 기반 알림을 통해 사용자는 관심 있는 항목을 사전에 구독하고 필수가 아닌 메시지는 구독을 취소할 수 있습니다.

또한 사용자는 각 알림이 사용하도록 구성할 수 있는 추가 알림 채널을 지정할 수 있습니다.

사용자가 자신에게 전송되는 알림을 관리하려면 먼저 관리자는 사용자가 구독할 수 있는 이메일 알림을 만들어야 합니다. 또한 관리자는 사용자가 구독을 취소할 수 없도록 구독 기반 알림을 필수로 설정할 수 있습니다. 그런 다음 사용자는 알림을 구독하거나 구독 취소할 수 있으며, 구독에 일정 및 필터를 추가하여 수신할 수 있는 알림을 제한할 수 있습니다.

관리자가 구독 가능으로 표시한 알림은 사용자 알림 설정에서 자동으로 사용할 수 있습니다. 사용자는 알림당 하나의 구독으로 제한됩니다.

관리자는 알림 사용자를 지정하지 않고 사용자가 사전에 알림을 구독할 수 있도록 하려면 구독 기반 알림을 만들어야 합니다.

주: 구독 기반 알림은 도메인을 인식하지 않으며 도메인별 설정을 지원할 수 없습니다.

구독 2.0 플러그인

구독 가능 알림을 사용하려면 구독 기반 알림 2.0 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 이 플러그인은 모든 새 인스턴스와 업그레이드된 인스턴스에서 기본적으로 활성화됩니다.

플러그인은 모든 알림에 대한 사용자 구독을 보유하는 알림 구독[sys_notif_subscription] 테이블을 설치합니다.

구독 및 알림 기본 설정

사용자는 알림 기본 설정을 통해 사용할 수 있는 알림을 구독할 수 있습니다. 코어 UI 인터페이스에서 모든 사용자는 시스템 설정 창의 알림 탭을 통해 알림 기본 설정을 지정하고 수정할 수 있습니다.

개인 알림 생성

사용자에게 중요한 알림을 구독하는 개인 알림을 생성합니다. 개인 알림에 포함된 특정 컨텐츠를 제어하는 조건을 적용하고 전달 채널을 활성화하거나 비활성화할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

주:

로 전환하려면 코어 UI from 넥스트 경험속성을 true로 설정합니다 *glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled* .

이 태스크 정보

개인 알림은 조건을 추가하여 사용자 지정할 수 있는 구독 가능한 알림입니다. 알림에 의미 있는 이름을 할당하고 해당 알림에서 받은 정보를 필터링할 수 있습니다.

주: 사용자는 알림당 하나의 구독으로 제한됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 알림.
2. 개인 알림 만들기를 선택합니다.
3. 새 개인 알림 양식을 작성합니다(표 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.

필드	설명
이름	개인 알림을 설명하는 이름입니다. 의미 있는 이름을 사용하여 시스템 알림과 구분합니다.
알림	구독해야 하는 알림입니다. 구독을 허용하도록 구성된 알림만 구독할 수 있습니다. 선택한 알림에 따라 테이블, 영향을 받는 기록 및 전송 시점 필드가 표시됩니다.
테이블	알림이 연결된 데이터베이스 테이블입니다.
영향을 받는 기록	알림의 기반이 되는 특정 기록입니다. 이 필드는 영향을 받는 기록이 있는 알림(예: 영향을 받는 CI가 여러 개인 문제 기록에 대한 알림)을 선택할 때 나타납니다. 조회 아이콘을 클릭하고 해당 테이블에서 테이블과 특정 문서(기록)를 선택한 다음 확인을 클릭합니다.
보낸 시간	알림을 보내기 위해 충족해야 하는 또 다른 조건입니다. 예를 들어 네트워크 문제에 대해 우선순위가 1-중요 인 인시던트가 열릴 때 조건이 알림을 보내는 필터를 만들 수 있습니다.

4. 저장을 선택합니다.
   다음 예에서는 시스템이 개인 알림을 배치한 범주를 확인합니다.
   개인 알림이 생성되어 적절한 알림 범주에 추가됩니다.
5. 개인 알림에 대한 채널을 활성화하거나 비활성화합니다.
6. 양식 상단에 있는 왼쪽 뒤로 화살표(<)를 선택하여 범주에 대한 알림 목록으로 다시 이동합니다.
   개인 알림은 지정된 범주의 시스템 알림 위에 나열됩니다.
7. 양식 위쪽에서 왼쪽 뒤로 화살표(<)를 선택하거나 알림 탭을 선택하여 뒤로 이동합니다.

서비스 제공자 생성

관리자는 SMS를 사용하는 장치에 대한 서비스 공급자를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
중요사항: AT&T 및 Verizon과 같은 서비스 제공업체는 곧 이메일 텍스트 변환 기능을 중단할 수 있습니다. SMS 전달에 대해서는 다음을 참조하십시오 SMS와 함께 사용 알림 .

또한 관리자는 장치의 서비스 제공자가 장치의 이메일 주소 구성에 미치는 영향을 구성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터 필터에 cmn_notif_service_provider.list 를 입력하여 알림 서비스 제공자 [cmn_notif_service_provider] 테이블로 이동합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력하거나 변경합니다(테이블 참조).
3. 업데이트를 선택합니다.
4. 알림 기본 설정 페이지에서 저장을 선택합니다.

알림 서비스 제공자 양식 필드

필드	설명
이름	서비스 제공자의 구성된 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
유형	장치 유형(이 경우 **SMS)**입니다.
활성	이 알림 장치를 활성화하거나 비활성화합니다.
고급 알림	이전 옵션을 모두 제거하고 고급 스크립트 필드를 표시합니다.
고급 스크립트	기존의 SMS/이메일을 작성하는 대신 스크립트를 실행하는 사용자 지정 알림에 사용됩니다. 이 옵션은 모든 아웃바운드 SMS 메시지가 인스턴스에서 SMS 제공자에게 직접 전송되는 것이 아니라 중앙 SMS 허브를 통해 실행되어야 하는 경우에 사용됩니다. 고급 사용자는 이 필드에서 SMS 커뮤니케이션을 수신할 수 없는 이전 스타일의 숫자 호출기에 알림을 보내는 스크립트를 작성할 수 있습니다. 이 필드는 거의 사용되지 않으며 고급 스크립트를 사용합니다. 고급 SMS 스크립팅에 대한 지원을 받으려면 담당자에게 문의하십시오.
수동으로 주소 구성	프리픽스 및 서픽스 옵션을 제거하고 생성 스크립트 필드를 표시합니다.
스크립트 작성	비즈니스 규칙에서와 마찬가지로 이메일 주소 구성을 스크립팅할 수 있습니다. 예를 들어 `abc + current.phone_number + def@text.att.net` 는 abc2223334444def@text.att.net 의 이메일 주소를 구성합니다. 주: `Current`는 서비스 제공자가 아니라 장치에 대한 참조이므로 장치의 `phone_number` 값을 사용하는 *`current.phone_number`* 변수입니다.
SMS 제공자 이메일 프리픽스	장치의 지정된 전화 번호 앞에 제공된 텍스트를 배치합니다. 예: PREFIX2223334444@text.att.net
SMS 제공자 이메일 접미사	제공된 텍스트를 '@' 기호 뒤에 배치합니다. 예: 2223334444@SUFFIX
통보 장치 변수	SMS 서비스 제공자의 고급 스크립트 내에서 사용되는 SMS 장치의 선택적 속성입니다. 이는 SMS 알림을 내부 SMS 배포 기술로 전달하는 데 사용됩니다. 이는 고급 스크립팅 절차이며 외부 SMS 제공자를 구성하는 데 필요하지 않습니다.

서비스 제공자 선택

장치의 서비스 제공자가 장치의 이메일 주소 구성에 영향을 주는 방식을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 을 클릭하고 사용자의 기록을 엽니다.
2. 관련 링크에서 알림 기본 설정을 클릭한 다음 SMS 알림 장치를 클릭합니다.
3. SMS 장치가 없는 경우 새 장치를 클릭하고 하나를 구성합니다.
4. 적절한 서비스 제공자를 선택하고 서비스 제공자 필드에 대한 참조 아이콘을 클릭합니다.
   서비스 제공자는 알림 서비스 제공자 〔cmn_notif_service_provider〕 테이블에 저장됩니다. 활성 제공자만 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.

SMS 알림 고급 스크립팅

SMS 알림 서비스 제공자 양식의 고급 알림 스크립트에서 이러한 객체와 해당 속성을 사용할 수 있습니다.

객체 및 특성

객체	속성 예시
current	• current.number • current.assigned_to • current.company • current.state
이메일	• email.notify • email.sourceTable • email.contentType • email.attachments • email.HTML • email.dataVersionHeader • 메일 주소. UID • email.allowSavingNoRecipientEmail • email.recipients • email.ignore • email.save • email.headers • email.sysID • email.attachmentLimits • email.class • email.sysId • email.textBody • email.hashCode • email.weight • 이메일.같음 • email.log이메일 • email.reset • email.wait • email.body • 메일 주소. SMSText • 이메일.워터마크

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

객체 및 특성

객체	속성 예시
	• email.textBodyLegacy • email.sourceHeader • email.subject • 이메일.인스턴스 • email.importance
장치	• device.service_provider • device.group • device.order • device.sys_id • device.sys_updated_by • device.sys_created_by • device.primary_email • device.schedule • device.name • device.sys_created_on • device.email_address • 장치.활성 • device.phone_number • device.sys_mod_count • device.sys_updated_on • 장치.사용자 • device.sys_meta • 장치.유형

알림을 필수로 설정

사용자가 알림 구독을 끄거나 삭제하지 못하도록 하려면 알림을 필수로 설정하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
알림을 필수로 만들면 사용자 알림 기본 설정에서 알림이 잠겨 사용자가 알림을 제거 또는 구독 취소하거나, 필터링하거나, 일정을 변경할 수 없습니다.

사용자는 알림을 비활성화하더라도 필수 알림을 받습니다.

주: 필수 알림은 사용자의 기본 장치에만 적용됩니다. 보조 장치에 대해 알림을 필수로 설정할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 적절한 알림을 엽니다.
3. 양식을 구성하고 필수 필드를 추가합니다.

   주: 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다.

   a. 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택하고 구성 〉 양식 레이아웃입니다.

   b. 필수 필드와 필드를 표시할 순서를 선택합니다.

   c. 저장을 선택합니다.
   양식 레이아웃 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 양식 레이아웃 구성.

4. 필수 확인란을 선택합니다.

   사용자가 알림 기본 설정을 확인하면 필수 알림에 대한 제어 버튼이 켜져 있고 읽기 전용입니다.

알림 전송 강제 적용

지정된 사용자에게 알림을 강제로 보내려면 강제 배달을 사용하도록 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
알림을 강제 적용한다는 것은 알림을 구독하지 않았거나 구독을 해제한 경우에도 관련 사용자가 알림을 받게 된다는 것을 의미합니다. 또한 사용자는 알림 필드가 사용 안 함으로 설정되어 있어도 알림을 받습니다.

주: 강제 전송은 사용자의 기본 기기에만 적용됩니다. 보조 장치에 알림을 강제로 보낼 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 적절한 알림을 엽니다.
3. 양식을 구성하고 강제 제공 필드를 추가합니다.

   주: 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다.

   a. 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택하고 구성 〉 양식 레이아웃입니다.

   b. 양식 제공 필드와 필드를 표시할 순서를 선택합니다.

   c. 저장을 선택합니다.
   양식 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 양식 레이아웃 구성.

4. 강제 제공 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.

5. 업데이트를 선택합니다.

필수 옵션을 사용할 때와 달리 전달을 강제 적용해도 사용자의 기본 설정이 잠기거나 사용자가 알림 구독을 취소할 수 있습니다.

알림 필터 생성

알림 필터를 사용하면 재사용 가능한 단일 필터에서 여러 테이블에 대한 특수 조건을 생성하여 메시지 전달을 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
예를 들어 네트워크 문제에 대한 활성 인시던트, 문제 및 변경 요청이 위험 상태에 도달할 때 메시지 배달을 제어하는 필터를 만들 수 있습니다. 의 경우 코어 UI알림 또는 채널에 대한 필터는 시스템 설정 창의 알림 탭을 통해 설정됩니다. 자세한 내용은 알림 조건 적용 문서를 참조하십시오.

주: 시스템은 관리자의 조건이 평가된 후 사용자의 필터 조건을 적용합니다. 관리자의 조건이 실패하면 시스템이 알림 필터를 무시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림 필터 을 클릭하고 기록을 생성합니다.
2. 새 기록의 알림 조건 관련 목록에서 하나 이상의 테이블에 대한 필터 조건을 생성하고 제출합니다.
3. 이 절차를 반복하여 이 필터의 다른 테이블에 조건을 추가합니다.

일정을 사용하여 장치 알림 필터링

이메일, SMS 및 음성 등의 장치를 일정에 연결하여 장치에서 알림을 받을 수 있는 시기와 받을 수 없는 시기를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
장치에 대해 예약된 날짜 및 시간을 벗어나 트리거된 알림은 나중에 전달되도록 큐에 대기되지 않습니다. 예를 들어 관리자가 이메일 장치에 대해 평일 일정을 선택하면 장치는 월요일과 금요일 사이에 트리거된 이메일 알림을 받습니다. 알림이 토요일에 트리거되면 알림은 장치로 전달되지 않습니다.

프로시저

1. 를 사용하여 필요에 따라 일정 정의 시스템 스케줄러 〉 일정 〉 일정.
2. 장치를 추가하거나 편집합니다.
3. 시스템 관리자를 위한 새 장치 양식을 구성하고 일정 필드를 추가합니다.
4. 일정 필드에서 장치의 일정을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.

기존 알림 메시지의 일정 또는 필터 편집

이전에 이메일 알림에 대해 생성한 일정 또는 필터를 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
기존 알림 메시지의 일정 또는 필터를 편집하려면 다음을 수행합니다.

프로시저
1. 알림 기본 설정 화면에서 편집할 알림 메시지를 선택합니다.
   필수 메시지의 속성은 편집할 수 없습니다.
2. 양식을 적절하게 변경합니다.
3. 업데이트를 선택합니다.

알림 채널 생성
알림을 받을 채널을 추가할 수 있습니다. 알림 채널은 액세스할 수 있는 전자 메일 계정 또는 음성 메시지 시스템입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
알림 채널에는 이메일 주소, SMS 메시지의 서비스 제공자 및 모바일 애플리케이션이 포함됩니다. 와 같은 알림애플리케이션을 지원하는 음성 알림 채널을 생성할 수 있습니다.

> 주: 모바일 애플리케이션 또는 사용자 지정 푸시 애플리케이션을 사용하는 ServiceNow 경우에는 모바일 장치에 대한 푸시 채널을 생성할 필요가 없습니다. 모바일 장치에서 인스턴스에 처음 로그인하면 시스템이 자동으로 모바일 앱에 대한 채널을 생성합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 알림.
2. 채널 생성을 선택합니다.
3. 새 채널 양식의 필드를 작성합니다.

필드	설명
이름	장치를 설명하는 채널 이름(예: 장치 또는 이메일 계정)입니다.
유형	채널 유형: ○ 이메일: 이메일 메시지용 주: 이메일 주소가 있는 모든 사용자에게는 알림이 전송된 후 자동으로 만들어지는 기본 이메일 채널이 있습니다. ○ **SMS:** SMS 메시지의 경우 ○ 음성: 전화 메시지용. 모바일 애플리케이션 또는 사용자 지정 푸시 애플리케이션을 사용하는 ServiceNow 경우, 모바일 장치에서 인스턴스에 처음 로그인하면 시스템이 자동으로 모바일 앱에 대한 채널을 생성합니다.
이메일 주소	채널의 이메일 주소입니다.
전화 번호	SMS 메시지 또는 음성 메시지에 필요한 전화 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
서비스 제공자	SMS 메시지의 서비스 제공자입니다.

4. 저장을 선택합니다.
   시스템이 채널을 생성하고, 활성화하며, 알림 채널 목록에 추가합니다.

다음에 수행할 작업

새 알림 채널에서 알림을 받으려면 개별 알림에 대해 채널을 사용하도록 설정해야 합니다. 알림에 대해 채널을 활성화한 후 조건을 설정하여 채널에서 수신하는 알림을 추가로 제어할 수 있습니다. 자세한 내용은 알림 조건 적용 문서를 참조하십시오.

알림 채널 수정

알림에 대한 채널 정보를 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 알림.
2. 알림 채널 섹션에서 채널 행 또는 채널 이름 옆의 오른쪽 화살표(>)를 선택합니다.
3. 채널 편집 양식에서 필드를 업데이트합니다(양식 필드에 대한 설명은 알림 채널 생성 참조).
4. 저장을 선택합니다.

결과

시스템은 수정한 채널 정보를 업데이트하고 저장합니다.

알림 채널 삭제

더 이상 채널을 통해 알림을 받지 않도록 알림 채널을 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 알림.
2. 알림 채널 섹션에서 채널 행 또는 채널 이름 옆의 오른쪽 화살표(>)를 선택합니다.
3. 채널 편집 양식에서 삭제를 선택합니다.

결과

시스템은 알림 채널 목록에서 채널을 삭제하고 더 이상 해당 채널에 알림을 전달하지 않습니다.

알림 조건 적용

다양한 조건과 필터를 설정하여 수신하는 알림을 제어합니다. 이메일 다이제스트와 채널별 개별 알림 전달을 활성화하거나 비활성화할 수도 있습니다.

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.

이 태스크 정보

- 알림에 다이제스트를 사용할 수 있는 경우 이메일 다이제스트를 활성화하거나 비활성화합니다. 이메일 다이제스트는 지정한 시간 간격 동안 알림에 대한 활동을 요약하는 단일 이메일입니다. 관리자는 알림에 대한 이메일 다이제스트 콘텐츠를 구성합니다.
- 알림을 받는 채널을 활성화하거나 비활성화합니다.
- 알림 수신 시기를 결정하는 미리 구성된 일정과 필터를 설정합니다.
- 고급 필터 조건을 설정하여 사용자에게 전송되는 알림을 제한합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 알림.
2. 알림 선택:
   a. 범주별 알림 섹션에서 보려는 범주의 행 또는 오른쪽 화살표(**>**)를 선택합니다.
   b. 범주의 알림 목록에서 편집하려는 알림 옆에 있는 행 또는 오른쪽 화살표(**>**)를 선택합니다.
3. 옵션: 이메일 다이제스트를 사용할 수 있는 경우 알림에 대한 이메일 다이제스트를 활성화하거나 비활성화합니다.

   a. 이메일 다이제스트 스위치를 선택합니다.
   이메일 다이제스트는 스위치가 녹색일 때 활성화되고 스위치가 회색일 때 꺼집니다.

   b. 다이제스트를 활성화하려면 알림이 누적되는 간격 (시간)을 선택합니다.

   간격은 지정된 간격 동안 알림 활동이 처음 발생할 때 시작됩니다. 예를 들어 일별 간격을 선택하고 첫 번째 알림이 오전 7시에 발생한 경우 시스템은 오전 7시에 알림 누적을 시작하고 다음 날 오전 7시에 중지합니다. 간격이 종료된 직후, 시스템은 다이제스트 간격 동안 트리거된 개별 알림을 보내는 대신 이메일 다이제스트를 보냅니다. 다이제스트를 끄면 시스템이 즉시 알림 누적을 중지하고 이메일 다이제스트를 보내지 않습니다.
4. 채널 전환 알림을 받는 채널을 활성화하거나 비활성화합니다.
5. 알림 제공 조건을 적용하려면 알림 채널 옆의 행 또는 오른쪽 화살표(**>**)를 선택합니다.

   a. 조건 적용 양식을 작성합니다.

필드	설명
일정	알림을 받을 수 있는 경우와 받을 수 없는 시기를 결정합니다.
필터	알림을 보낼 수 있는 시기를 결정하는 기준으로 미리 구성된 필터입니다. 예를 들어, 네트워크 문제에 대해 우선순위가 **1 - 중요** 인 인시던트가 열릴 때 조건이 알림을 보내는 필터를 선택할 수 있습니다.
고급 필터	조건 작성기를 사용하여 추가 기준을 생성하는 확인란입니다. 확인란을 선택하면 테이블 및 조건 필드가 표시됩니다.
테이블	알림에 대한 테이블입니다. 예를 들어 인시던트 관련 알림을 선택한 경우 인시던트 〔incident〕 테이블을 선택할 수 있습니다.
조건	수신하는 알림을 제한하는 데 필요한 만큼 조건을 정의합니다. 예를 들어, 특정 구성 항목에 대한 인시던트 통신 계획이 생성될 때만 알림을 받도록 선택할 수 있습니다.

   b. 저장을 선택합니다.

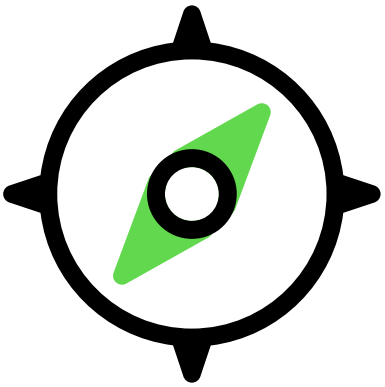
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 이벤트

ServiceNow의 시스템 이벤트는 프로세스를 자동화하고 플랫폼 효율성을 유지하는 데 매우 중요합니다. 비즈니스 규칙, 알림, 작업 플로우 및 기타 작업에 대한 트리거 역할을 하여 작업을 적시에 일관되게 실행할 수 있도록 합니다. 이러한 이벤트를 모니터링하고 대응함으로써 조직은 운영을 간소화하고 응답 시간을 개선하며 사용자 경험을 향상시킬 수 있습니다.

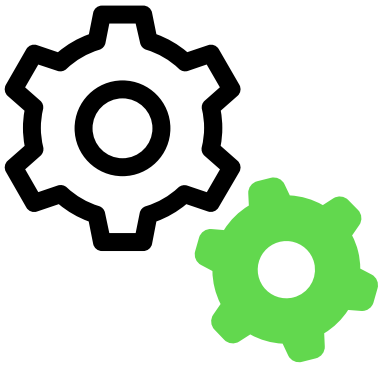
시작하기

시스템 이벤트 탐색



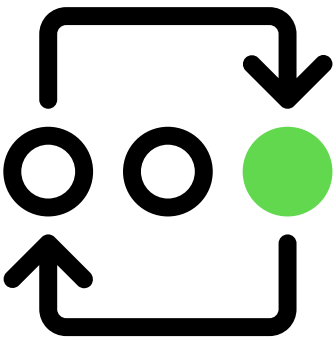
시스템 이벤트가 작업에 대한 트리거로 작동하고 프로세스 자동화를 활성화하는 방법에 대해 알아봅니다.

시스템 이벤트 구성



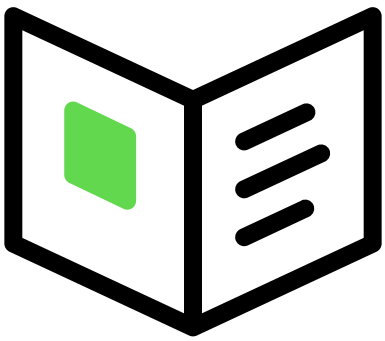
시스템 이벤트를 설정 및 관리하여 작업을 트리거하고 프로세스를 자동화합니다.

시스템 이벤트 관리



시스템 이벤트를 외부 시스템 및 애플리케이션과 연결하여 원활한 데이터 교환 및 자동화된 작업 흐름을 가능하게 합니다.

시스템 이벤트 참조



사용 가능한 미리 정의된 시스템 이벤트와 해당 사용에 대한 자세한 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. 시스템 이벤트 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

시스템 이벤트 탐색

이벤트는 특정 조건이 발생할 때 기록하고 이에 대한 조치를 취하기 위해 시스템이 사용하는 특수한 기록입니다.

시스템 이벤트 개요

시스템 이벤트가 작업에 대한 트리거로 작동하고 프로세스 자동화를 활성화하는 방법에 대해 알아봅니다.

인스턴스에서 다음 작업을 수행하여 시스템 이벤트 활용의 이점을 실현합니다.

- 이벤트 생성
- 이벤트 기록
- 자동화된 작업 일정 예약 구현
- 이벤트 이동
- 이벤트 등록
- 이벤트 다시 처리
- 작업 플로우에서 알림으로 이벤트 매개변수 전달

시스템 이벤트 사용자

사용자

사용자	설명
관리자	관리자는 시스템 이벤트를 활용하여 플랫폼의 특정 발생에 따라 자동화된 작업 및 작업 플로우를 트리거함으로써 비동기 처리 및 응답 자동화를 가능하게 합니다. 스크립트 또는 비즈니스 규칙을 통해 이벤트를 생성하고, 이벤트 레지스트리에 등록하고, 알림, 스크립트 작업 또는 플로우를 사용하여 이벤트를 처리할 수 있습니다.
비즈니스 분석가	비즈니스 분석가는 더 나은 의사 결정 및 프로세스 개선을 위해 이벤트를 활용하여 특정 시스템 활동을 캡처하거나, 로그를 생성하거나, 분석 도구로 데이터를 전송하여 추세와 프로세스를 분석합니다.
준법 감시인	규정 준수 담당자는 이벤트를 사용하여 중요한 활동을 기록하거나, 규정 준수 보고서를 생성하거나, 표준에서 벗어난 것이 감지될 경우 시정 조치를 시작함으로써 규정 요구 사항 준수를 보장할 수 있도록 지원합니다.
고객 지원	고객 지원 직원은 시스템 이벤트를 사용하여 고객 요청에 대한 자동 응답을 트리거하거나, 후속 작업을 생성하거나, 미해결 케이스를 적절한 팀에 에스컬레이션함으로써 고객 서비스를 개선합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

사용자	설명
개발자	개발자는 시스템 이벤트를 생성 및 관리하여 모듈을 통합하고, 워크플로우를 트리거하고, 사용자 작업 또는 레코드 변경에 대한 응답으로 사용자 지정 로직을 구현함으로써 확장성과 동적 시스템 동작을 보장할 수 있습니다.
HR 관리자	HR 전문가는 시스템 이벤트를 사용하여 직원에게 업데이트 알림을 보내거나, 신입 직원이 기록될 때 온보딩 워크플로우를 생성하거나, 오프보딩 중에 문서 검토를 트리거하는 등 HR 프로세스를 자동화합니다.
ITOM/ITSM	IT 서비스 관리자는 시스템 이벤트를 사용하여 SLA 위반에 대한 알림 전송, 인시던트 에스컬레이션 또는 작업 플로우 트리거와 같은 ITSM 프로세스를 모니터링하고 자동화함으로써 효율적인 IT 서비스 제공 및 SLA 준수를 보장합니다.
마케팅 팀	마케팅 팀은 이벤트를 사용하여 특정 조건(예: 고객 상호작용)이 충족될 때 홍보 이메일 전송 또는 CRM 시스템 업데이트와 같은 캠페인 작업을 트리거함으로써 고객 참여를 자동화합니다.
운영 팀	운영 팀은 서비스 다시 시작, CMDB 기록 업데이트 또는 관련 팀에 유지관리 일정 알림 등 시정 조치를 시작하는 이벤트를 트리거하여 운영 경보 또는 시스템 변경 사항을 모니터링하고 대응합니다.
프로젝트 관리자	프로젝트 관리자는 시스템 이벤트를 사용하여 프로젝트 업데이트에 대한 알림을 트리거하거나, 작업 종속성을 자동으로 생성하거나, 마일스톤이 달성되면 이해 관계자에게 업데이트하여 프로젝트 추적 및 커뮤니케이션을 개선합니다.
보안 분석가	보안 분석가는 시스템 이벤트를 활용하여 탐지된 위협 또는 취약성에 대응하여 경보 생성, 로그 생성 또는 격리 작업 플로우 시작과 같은 보안 인시던트에 대한 즉각적인 대응을 트리거합니다.

시스템 이벤트 이점

시스템 이벤트 이점

혜택	기능	사용자
사용자가 특정 조건이나 동작에 의해 트리거될 수 있는 새 이벤트를 정의하여 사용자 지정 워크플로우와 자동화된 응답을 가능하게 할 수 있습니다.	이벤트 생성	개발자, 관리자, IT 서비스 관리자
시스템 동작의 감사, 디버깅 및 모니터링을 위해 로그에 이벤트 활동을 캡처하여 이벤트 성능 및 병목 현상에 대한 인사이트를 제공합니다.	이벤트 로그	관리자, 규정 준수 책임자, 보안 분석가
특정 시간 또는 간격으로 작업이 자동으로 실행되도록 예약하여 수동 개입 없이 일상적인 작업을 수행할 수 있도록 합니다.	자동화된 작업 일정 예약 구현	운영 팀, IT 서비스 관리자, 관리자
큐 또는 범주 간에 이벤트를 전송하여 이벤트 기반 시스템에서 처리 우선순위와 부하 분산을 최적화하는 데 도움이 됩니다.	이벤트 이동	관리자, 개발자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 이벤트 이점

혜택	기능	사용자
플랫폼에 사용자 지정 이벤트 또는 시스템 정의 이벤트를 등록하여 특정 작업 또는 작업 플로우를 트리거하는 데 사용할 수 있도록 합니다.	이벤트 등록	개발자, 관리자
실패하거나 완료되지 않은 이벤트를 다시 처리하는 기능을 제공하여 시스템 안정성을 보장하고 오류의 영향을 최소화합니다.	이벤트 다시 처리	IT 운영 팀, 개발자, 관리자
작업 플로우에서 알림으로 상황별 데이터를 원활하게 전송하여 메시지에 수신자를 위한 관련성 있고 실행 가능한 정보가 포함되도록 합니다.	작업 플로우에서 알림으로 이벤트 매개변수 전달	개발자, IT 서비스 관리자, HR 전문가

다음으로 살펴볼 내용

시스템 이벤트 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 시스템 이벤트 구성
- 시스템 이벤트 관리
- 시스템 이벤트 참조

시스템 이벤트

이벤트는 특정 조건이 발생할 때 기록하고 조건에 대한 조치를 취하기 위해 시스템에서 사용하는 특수 레코드입니다.

시스템은 비즈니스 규칙을 사용하여 시스템 조건을 모니터링하고 이벤트 로그 또는 이벤트 큐라고도 하는 이벤트 [sysevent] 테이블에 이벤트 기록을 생성합니다.

이벤트 생성 비즈니스 규칙은 일반적으로 다음 스크립트 논리를 사용합니다.

〔현재 기록에 대해 일부 조건이 참이면〕〔큐에 특정 이벤트 추가〕입니다.

예를 들어, 인시던트 이벤트 비즈니스 규칙의 몇 가지 조건은 다음과 같습니다.

- 사용자가 인시던트 기록에 코멘트를 추가하는 경우 이벤트를 추가합니다 `incident.commented` .
- 사용자가 인시던트 기록을 추가하는 경우 이벤트를 추가합니다 `incident.inserted` .
- 사용자가 인시던트 기록을 업데이트하는 경우 이벤트를 추가합니다 `incident.updated` .

이벤트 생성 비즈니스 규칙에서는 GlideSystem `eventQueue` 메서드를 사용하여 일반적으로 다음 정보를 포함하는 이벤트 기록을 삽입합니다.

이벤트 필드

필드	설명
이름	이벤트의 고유 이름입니다. 기준선 이벤트 이름에는 영향을 받는 기록과 트리거 작업(예 `incident.commented`:)이 포함됩니다.
매개변수 1	시스템이 기록 정보를 시스템의 다른 부분(예: 기록 시스템 ID 또는 필드 값)에 전달하는 데 사용하는 이벤트별 매개변수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필드

필드	설명
매개변수 2	시스템이 기록 정보를 시스템의 다른 부분(예: 기록 시스템 ID 또는 필드 값)에 전달하는 데 사용하는 이벤트별 매개변수입니다.
테이블	이벤트가 적용되는 테이블입니다. 비즈니스 규칙이 실행된 테이블과 동일한 테이블입니다.
인스턴스	이 이벤트가 적용되는 기록의 시스템 ID입니다.

예약된 작업은 주기적으로 이벤트 큐를 읽고 처리를 위해 적절한 핸들러로 전달합니다. 핸들러는 이벤트 레코드의 정보를 사용하여 다음과 같은 일종의 작업을 수행합니다.

- 스크립트 작업 실행
- 알림 전송
- 워크플로우 활동 트리거
- 비활성 모니터 트리거

기본적으로 시스템은 애플리케이션 활동의 광범위한 뷰를 다루는 이벤트를 제공합니다. 기존 이벤트가 필요를 충족하지 않는 경우 자체 이벤트를 생성하여 기록의 특정 변경 사항을 감시할 수 있습니다.

개발자 교육은 의 ServiceNow# 개발자 사이트예약된 스크립트 실행 및 이벤트 목표를 참조하십시오.

시스템 이벤트 및 작업 대시보드를 사용하여 시스템 이벤트 처리 시스템 및 예약된 작업 처리 시스템을 모니터링합니다.

플랫폼 업그레이드 중 이벤트 처리

다음 속성을 구성하여 플랫폼 업그레이드 중에 처리할 이벤트를 결정합니다.

- **glide.event_processor.all_events_upgrade_safe**: 플랫폼 업그레이드 중 모든 이벤트를 처리하려면 **true** 로 설정합니다. 기본값 = **false**.
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events**: 지정된 이벤트만 처리됨을 나타내도록 쉼표로 구분된 이벤트 이름 목록을 구성합니다. 기본값 = <empty>.

  이 속성은 다음과 같은 경우에만 *`glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false`*관련이 있습니다.

이벤트 레지스트리

이벤트 레지스트리에는 시스템이 인식하는 이벤트가 나열됩니다. 등록된 이벤트를 사용하여 스크립트 작업 또는 알림과 같은 다른 활동을 자동화합니다.

새 이벤트와 해당 이벤트를 사용하는 비즈니스 규칙을 생성한 후에는 이를 등록해야 합니다.

등록을 통해 이메일 및 SMS 알림 , 스크립트 작업과 같은 시스템의 다른 부분이 사용 가능한 이벤트 목록에서 이벤트를 확인하고 이벤트가 발생할 때 반응할 수 있습니다.

관련 정보

이벤트 등록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 이벤트 구성

추가 구성을 먼저 완료할 필요 없이 시스템 이벤트를 계획, 구성 및 구현합니다. 구성 개요에 나열된 작업에 따라 자동화된 작업 일정 관리를 구현합니다.

구성 개요

자동화된 작업 일정 예약 구현

이벤트 등록 양식의 큐 등록 링크를 사용하여 메시지 처리 프레임워크(자동화된 작업 예약)를 구현합니다.

자동화된 작업 일정 예약 구현

이벤트 등록 양식의 큐 등록 링크를 사용하여 메시지 처리 프레임워크(자동화된 작업 예약)를 구현합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 시스템 〉 이벤트 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 이벤트를 등록합니다.

   주: 기존 이벤트를 선택하여 구성을 업데이트할 수도 있습니다.

3. 이벤트 등록 양식의 배너 메시지에 있는 큐 등록 링크를 클릭합니다.

   주: 큐 레지스트리 목록 페이지에서 자동 작업 예약 사용 안 함 버튼을 선택하여 자동화된 작업 예약을 사용하지 않도록 설정할 수도 있습니다.

   새 이벤트를 시작한 경우 큐 레지스트리 목록이 표시됩니다. 기존 이벤트를 선택한 경우 큐 등록 새 기록이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 새 큐를 만듭니다.
   큐 등록 양식이 나타납니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
큐	큐 이름
애플리케이션	애플리케이션 범위
자동 작업 일정 예약	자동화된 작업 일정 예약을 구현하는 옵션
이벤트 처리 순서	이벤트 처리 방법을 선택하는 옵션 ○ 병렬: 여러 이벤트를 동시에 처리 ○ 순차적: 한 번에 하나의 이벤트만 처리합니다. 이벤트는 상호 종속적이며 이전 이벤트가 완료된 후에만 처리할 수 있습니다. 주: 처리 순서를 구성하고 큐를 제출한 후에는 편집할 수 없습니다. 큐를 삭제하고 새 큐를 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
작업 구성 유형	작업 구성의 유형 주: 이벤트 처리 순서로 순차를 선택하면 이 필드가 비활성화됩니다. 이벤트 처리 순서를 병렬로 선택하면 2가지 옵션이 있습니다. ○ 상수: 필요한 개수의 작업을 생성합니다. ○ 노드와 함께 확장: 작업에 노드 수를 곱합니다. 사용 가능한 노드 수를 모르는 경우 이 옵션을 사용할 수 있습니다
배율 인수	선택한 작업 구성 유형에 따른 총 작업 수
폴링 간격	작업에서 이 큐의 이벤트를 폴링하고 처리하는 빈도를 결정합니다.
설명	이 큐 관련 정보를 설명하는 선택적 필드

6. 제출을 클릭합니다.
   큐 레지스트리 목록이 표시됩니다. 또한 최근 큐에 대한 업데이트도 표시됩니다.
7. 최근에 추가된 큐를 선택합니다.
   큐 등록 양식이 나타납니다.
8. 관련 목록 섹션까지 아래로 스크롤합니다.
9. 큐 상세 정보 관련 목록에서 상태 항목을 선택합니다.

   주: 새 큐가 제출되었으므로 상태 항목은 활성입니다.

   큐 상세 정보 양식이 표시됩니다.
10. 옵션: 요구 사항에 따라 이 큐의 작업 수를 업데이트합니다.
    이제 모든 것을 구성할 필요 없이 요구 사항에 따라 수동으로 확장 또는 축소할 수 있으며 결국 잘못된 구성을 방지할 수 있습니다.
11. 옵션: 자동화된 작업 일정 예약 없이 큐를 이전 구성으로 롤백하려면 큐 등록 양식에서 롤백 관련 링크를 클릭합니다.

    주: 롤백 관련 링크는 자동화된 작업 일정 구성에 있는 경우에만 표시됩니다.

12. 옵션: 이 큐에 대한 기존 작업 구성을 검색하려면 구성 검색을 선택합니다.

    주: 이 프로세스는 자동화된 작업 일정 구성에 있는 경우에만 가능합니다.

    제안된 큐 이름을 가진 큐가 수동 작업 스케줄링 구성에 이미 있는 경우, 기존 큐의 구성이 검색됩니다. 그런 다음 필요에 따라 유효성을 검사하고 업데이트할 수 있습니다.

시스템 이벤트 관리

시스템 이벤트 관리에는 자동화를 추진하고 프로세스를 간소화하기 위한 이벤트 생성, 모니터링 및 처리가 포함됩니다. 관리자와 개발자는 사용자 지정 이벤트를 정의하고, 시스템에 등록하고, 이러한 이벤트에 응답하는 작업 또는 작업 플로우를 설정할 수 있습니다. 이 기능은 효율적인 작업 실행을 보장하고 시스템 모니터링을 개선하며 보다 강력한 오류 처리를 통해 운영 안정성을 향상시킵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 이벤트 관리 개요

- 이벤트 생성

  사용자 지정 시스템 이벤트를 생성합니다.

- 이벤트 이동

  우선순위가 높은 이벤트를 기본 큐에서 격리된 큐로 이동하여 실행 프로세스를 가속화합니다.

- 작업 플로우에서 알림으로 이벤트 매개변수 전달

  작업 플로우에서 알림으로 기록 또는 관련 기록에 대한 정보를 보내는 두 개의 이벤트 매개변수를 전달합니다.

- 이벤트 등록

  특정 테이블에 대한 이벤트와 이벤트를 발생시키는 비즈니스 규칙을 등록합니다.

- 이벤트 다시 처리

  테스트 또는 진단 목적으로 이벤트를 다시 실행합니다.

시스템 이벤트 참조

자세한 내용은 시스템 이벤트 참조 문서를 참조하십시오.

이벤트 생성

적합한 기존 이벤트를 찾지 못한 경우 직접 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
gs. EventQueue 함수는 백엔드와 직접 작동하므로 gs에 의해 호출되는 비즈니스 규칙과 함께 작동합니다. EventQueue()는 호출되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이벤트 〉 레지스트리을 클릭한 다음 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이벤트 등록 양식 작성

필드	설명
이벤트 이름	새 이벤트의 이름입니다.
테이블	이 이벤트의 데이터베이스 테이블입니다. 주: 이벤트와 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 목록에 나타납니다.
큐	트리거될 때 이벤트가 배치되는 큐의 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
	소문자만 사용하고, 공백을 사용하지 않으며, 밑줄(_)을 제외한 특수 문자를 사용하지 마십시오. 예를 들어 my_queue. 사용자 지정 큐를 사용하여 이벤트 처리 문서를 참조하십시오.
우선순위	메시지가 처리되는 순서입니다. 값이 낮을수록 우선 순위가 높습니다. 주: com.glide.sysevent.priority.enabled 시스템 속성은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 이 기능을 사용하지 않도록 설정하면 이벤트 처리가 우선순위에 따라 수행되지 않습니다.
호출자 접근	제한된 호출자 접근 설정입니다. ○ 호출자 제한: 자원에 대한 호출을 수동으로 승인해야 합니다. ○ 호출자 추적: 자원에 대한 호출이 자동으로 승인됩니다.
실행한 사람	이벤트를 실행하는 비즈니스 규칙의 이름입니다. 이 필드는 참조용으로만 사용되며 어떤 프로세스에서도 사용되지 않습니다. 이벤트를 다시 찾을 수 있는 충분한 정보가 있는지 확인합니다.
설명	이벤트 목적에 대한 짧은 설명입니다.

3. 비즈니스 규칙 관련 링크를 클릭합니다.
4. 기본 시스템 테이블에 대한 이벤트를 생성하는 경우 테이블에 대한 기존 이벤트 비즈니스 규칙을 선택합니다.

   Example
   예를 들어, 비즈니스 규칙을 선택하여 *sc request events* 사용자 지정 요청 이벤트를 생성합니다.
5. 기존 이벤트 비즈니스 규칙을 업데이트하는 경우 스크립트에 새 조건을 추가합니다.

   Example
   다음 샘플 스크립트는 사용자의 Sys ID가 parm1이고 사용자의 사용자 이름이 parm2인 이벤트를 추가합니다 *request.commented* .

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

6. 사용자 지정 테이블에 대한 이벤트를 생성하는 경우 데이터베이스 운영 후 실행되는 새 비즈니스 규칙을 생성합니다.

   Example
   예를 들어, 이 비즈니스 규칙은 마케팅 이벤트라는 사용자 지정 애플리케이션에 대한 여러 이벤트를 정의합니다.

   샘플 이벤트 비즈니스 규칙

필드	값
이름	참석자 이벤트
테이블	참석자 〔x_snc_marketing_ev_attendee〕
애플리케이션	마케팅 이벤트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
고급	선택됨
시기	다음 날짜 후
삽입	선택됨
업데이트	선택됨
삭제	선택됨
스크립트	다음과 같은 사용자 지정 스크립트를 추가합니다. ○ 현재 기록에서 하나 이상의 조건을 확인합니다. ○ gs.eventQueue() 메서드를 호출하고 이벤트 이름을 지정합니다. 코드 샘플을 참조하세요.

주: 필터 조건, 역할 조건 또는 조건 값을 추가하는 경우 예상되는 시간에 비즈니스 규칙이 실행되는지 확인합니다.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
      //Add event when attendee inserted
      if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when marketing event changes
      if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
previous.marketing_event, previous.email);
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when attendee deleted
      if(current.operation() == 'delete') {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
          current.marketing_event, current.email);
}
})(current, previous);
```

7. 이벤트를 등록합니다.

다음에 수행할 작업

이벤트를 처리할 스크립트 작업 또는 알림을 생성합니다.

관련 정보

이벤트 등록

스크립트 작업

이벤트 이동

우선순위가 높은 이벤트를 기본 큐에서 격리된 큐로 이동하여 실행 프로세스를 가속화합니다.

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 〉 이벤트 레지스트리.
   등록된 이벤트 목록이 나타납니다.
2. 이동할 이벤트를 선택합니다.
   선택한 이벤트의 이벤트 등록 양식이 나타납니다.
3. 현재 큐에서 이벤트를 이동하고 실행을 가속화하려면 기본 큐로 이동을 선택합니다.

   주: 현재 기본 대기열에 있는 경우 적응형 이벤트 대기열로 이동 옵션을 선택할 수 있습니다.

   프로세서는 한 번에 하나의 이벤트만 실행할 수 있습니다. 따라서 이벤트를 큐로 이동하면 프로세서를 사용할 수 있는 경우에만 실행됩니다.

4. 옵션: 다음으로 이동 시스템 진단 〉 통계 〉 적응형 이벤트 이벤트의 평균 실행 시간을 추적합니다. 느리게 움직이는 이벤트를 선택하고 필요에 따라 큐를 변경할 수 있습니다. 이벤트 레지스트리 목록에 표시할 이벤트를 등록할 수도 있습니다.

작업 플로우에서 알림으로 이벤트 매개변수 전달

작업 플로우에서 알림으로 기록 또는 관련 기록에 대한 정보를 보내는 두 개의 이벤트 매개변수를 전달합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이벤트 〉 레지스트리 호출할 새 이벤트를 정의합니다.
2. 워크플로우에서 이벤트를 호출하는 활동 단계를 생성하고 두 가지 가능한 매개변수를 할당합니다. 이러한 매개변수는 요청 항목 번호와 같이 *current.number* 워크플로우를 트리거한 기록의 참조 또는 필드일 수 있습니다. 다른 테이블의 기록으로 닷워킹할 수도 있습니다. 그런 다음 이벤트는 매개변수 정보를 트리거하는 알림으로 보냅니다.
3. and *event.parm2*를 사용하여 *event.parm1* 이메일 스크립트를 통해 알림의 매개변수를 검색합니다.
   예:

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:
시스템 ID를 사용하는 또 다른 예에서는 워크플로우를 트리거한 기록의 모든 항목에 액세스할 수 있습니다. 예를 들어, 이와 같은 스크립트를 사용하여 변경 또는 요청에 대한 정보를 지원 담당자에게 보냅니다.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
   // Do something.
}
```

관련 정보

이메일 알림 스크립팅

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 등록

특정 테이블에 대한 이벤트와 이벤트를 실행하는 비즈니스 규칙을 등록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 이벤트를 등록하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 정책 > 이벤트 > 레지스트리를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이벤트 등록 양식 작성

필드	설명
이벤트 이름	새 이벤트의 이름입니다.
테이블	이 이벤트의 데이터베이스 테이블입니다. 주: 이벤트와 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 목록에 나타납니다.
큐	트리거될 때 이벤트가 배치되는 큐의 이름입니다. 소문자만 사용하고, 공백을 사용하지 않으며, 밑줄(_)을 제외한 특수 문자를 사용하지 마십시오. 예를 들어 my_queue. 사용자 지정 큐를 사용하여 이벤트 처리 문서를 참조하십시오.
우선순위	메시지가 처리되는 순서입니다. 값이 낮을수록 우선 순위가 높습니다. 주: com.glide.sysevent.priority.enabled 시스템 속성은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 이 기능을 사용하지 않도록 설정하면 이벤트 처리가 우선순위에 따라 수행되지 않습니다.
호출자 접근	제한된 호출자 접근 설정입니다. ○ 호출자 제한: 자원에 대한 호출을 수동으로 승인해야 합니다. ○ 호출자 추적: 자원에 대한 호출이 자동으로 승인됩니다.
실행한 사람	이벤트를 실행하는 비즈니스 규칙의 이름입니다. 이 필드는 참조용으로만 사용되며 어떤 프로세스에서도 사용되지 않습니다. 이벤트를 다시 찾을 수 있는 충분한 정보가 있는지 확인합니다.
설명	이벤트 목적에 대한 짧은 설명입니다.

이벤트 다시 처리

테스트 또는 진단 목적으로 이벤트를 다시 실행할 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 〉 시스템 로그 〉 이벤트.
2. 이벤트를 엽니다.
3. 관련 링크에서 이벤트 다시 처리를 클릭합니다.
   이벤트가 이벤트 큐로 돌아갑니다.

시스템 이벤트 참조

참조 주제는 시스템 이벤트에 대한 정보를 제공합니다.

이벤트 로그

이벤트 로그는 내에서 ServiceNow AI Platform발생하는 모든 시스템 이벤트를 기록합니다.

이 로그는 발생하는 모든 이벤트에 대해 다음 정보를 제공합니다.

이벤트 로그

필드	설명
작성됨	인스턴스를 실행하는 머신의 로캘에 대한 이벤트의 날짜 및 시간입니다.
이름	이벤트 레지스트리에 나열된 이벤트 이름입니다.
URI	이벤트를 생성한 HTTP 쿼리입니다.
매개변수 1	이벤트 및 수신자에 따라 달라지는 이벤트별 값입니다.
매개변수 2	이벤트 및 수신자에 따라 달라지는 이벤트별 값입니다.
테이블	이 이벤트에 대해 조치를 취한 데이터베이스 테이블입니다.
처리됨	이벤트 처리가 시작된 날짜 및 시간입니다. 이 시간은 인스턴스를 실행하는 머신의 로캘을 반영합니다.
처리 시간	이 이벤트를 처리하는 데 걸린 시간(밀리초)입니다.
큐	프로세서 큐 이름입니다.

이벤트 상태

이벤트 상태는 이벤트가 수명주기에서 어느 위치에 있는지 설명합니다.

이벤트 상태

상태	설명
준비	시스템에서 이벤트를 생성했으며 큐에서 처리할 이벤트를 기다리고 있습니다.
처리됨	이벤트가 성공적으로 실행되었습니다. 이벤트가 처리될 때 반드시 추가 작업을 트리거하는 것은 아닙니다. 추가 기능은 이벤트를 사용해야 합니다.
오류	처리하는 동안 이벤트에 오류가 발생했습니다. 이 상태는 잘못된 이벤트 매개변수로 인해 발생하는 경우가 많습니다. 이벤트를 다시 처리하면 오류가 해결될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

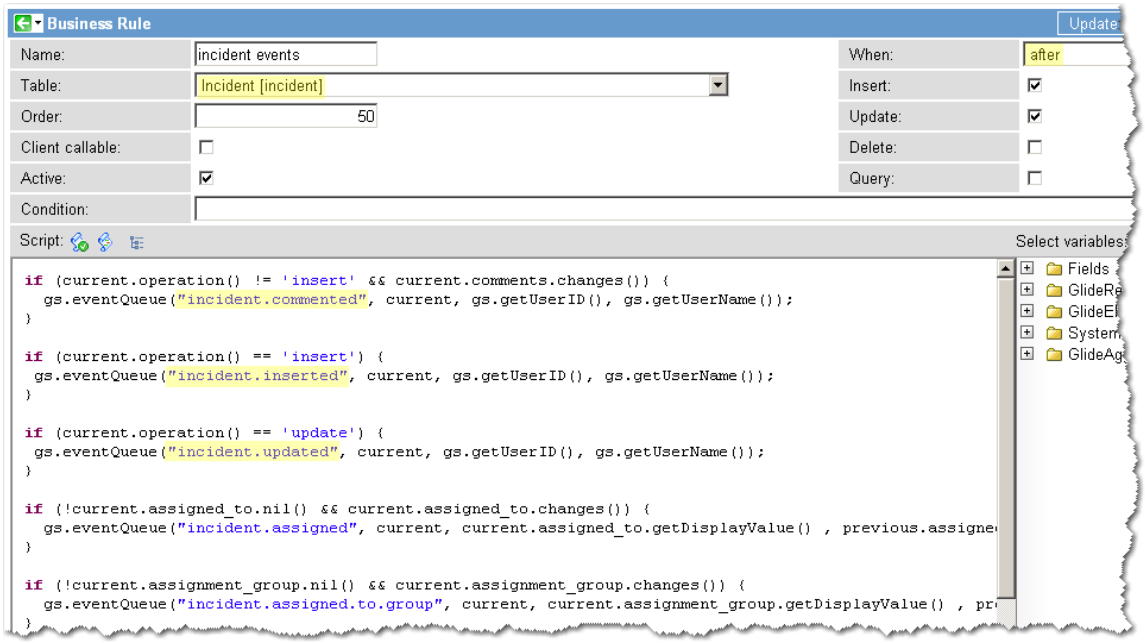
이벤트 상태

상태	설명
이전됨	이벤트가 이벤트 [sysevent] 테이블의 다른 샤드로 회전되었습니다. 이벤트가 교체되면 처리할 활성 샤드에 중복 기록이 생성됩니다. 예약된 작업은 큐의 다음 순서일 때 이벤트를 처리하지만 그 전에 여러 이벤트를 처리해야 할 수 있으므로 언제 발생할지 예측할 수 없습니다. 따라서 이벤트를 다시 처리할 수 있습니다. 이벤트 다시 처리 문서를 참조하십시오.

인시던트 이벤트 비즈니스 규칙

인시던트 이벤트 비즈니스 규칙은 시스템과 함께 제공되며 인시던트 테이블의 다양한 작업에 의해 트리거될 수 있는 여러 이벤트를 정의합니다.

인시던트 이벤트 비즈니스 규칙



이 비즈니스 규칙은 여러 이벤트를 정의하며 그중 세 가지는 인시던트 테이블의 기록을 삽입하거나 업데이트한 후에 트리거됩니다. 첫 번째 스크립트는 다음과 같습니다.

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

이 스크립트의 조건을 사용하려면 삽입되지 않은 기존 인시던트 기록의 설명 필드를 변경해야 합니다. 이 조건이 true이면 플랫폼은 incident.commented 이벤트를 이벤트 큐에 추가합니다.

두 번째 조건의 경우 이벤트를 큐에 추가하기 전에 기록을 삽입해야 합니다.

```
if (current.operation() =='insert') {
```

세 번째 조건은 인시던트 기록이 업데이트될 때마다 True입니다(첫 번째 스크립트에서 지정한 대로 설명 필드 업데이트 포함).

```
if (current.operation() == 'update')
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 스크립트의 then 부분인 `gs.eventQueue` 함수는 이벤트를 이벤트 큐에 추가합니다. 이 문은 중괄호로 설정된 다음 구문을 사용합니다.

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

`gs.eventQueue` 함수는 다음 매개변수를 사용합니다.

gs.eventQueu 매개변수

필드	입력 값
이름	트리거된 이벤트의 이름으로, 따옴표로 설정됩니다.
기록	스크립트의 조건이 예로 평가될 때 참조되는 기록입니다. 일반적으로 이는 현재로 표현되며 비즈니스 규칙이 작동하는 현재 기록을 의미합니다. 비즈니스 규칙이 예약된 작업의 일부로 트리거되는 경우 해당 위치에 GlideRecord 인수를 사용합니다.
매개 변수 1	이벤트와 함께 시스템 또는 기록 정보를 전달하는 데 사용할 수 있는 선택적 매개변수입니다. 예를 들어 GlideSystem API 호출 `gs.getUserID()` 는 현재 기록에 대해 작업한 사용자의 Sys ID를 문자열 값으로 전달합니다. 다른 스크립트는 ${event.parm1} 형식을 사용하여 이 문자열 값을 parm1로 참조할 수 있습니다.
매개 변수 2	이벤트와 함께 시스템 또는 기록 정보를 전달하는 데 사용할 수 있는 선택적 매개변수입니다. 예를 들어 GlideSystem API 호출 `gs.getUserName()` 은 현재 기록에서 작업을 수행한 사용자의 사용자 이름을 전달합니다. 다른 스크립트는 ${event.parm2} 형식을 사용하여 이 문자열 값을 parm2로 참조할 수 있습니다.

주: gs. EventQueue 함수는 백엔드와 직접 작동하므로 gs에 의해 호출되는 비즈니스 규칙과 함께 작동합니다. EventQueue()는 호출되지 않습니다.

전역 이벤트

인스턴스에는 특정 조건이 발생할 때 비즈니스 규칙에서 트리거되는 `global_events()` 라는 전역 함수가 있습니다.

이 함수는 인스턴스가 다음과 같을 때 트리거됩니다.

- 새 기록 삽입 중
- 기존 기록 업데이트 중
- 기존 기록에 설명 추가
- 사용자에게 기록 할당
- 기록의 비활성 타이머 초과

예를 들어, global.events(current) 스크립트를 change_request 테이블의 비즈니스 규칙에 추가하면 인스턴스가 자동으로 다음 이벤트를 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.

- change_request.삽입됨
- change_request.업데이트됨
- change_request.주석 달림
- change_ request.assigned
- change_ request.inactive

스크립트 작업

스크립트 작업을 사용하여 CI(구성 항목) 수정 또는 실패한 로그인 시도 관리와 같은 다양한 작업을 수행하는 서버 측 스크립트를 만들 수 있습니다. 스크립트 작업은 이벤트에 의해서만 트리거됩니다.

구성

새 스크립트 작업을 작성하려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 정책 〉 이벤트 〉 스크립트 작업 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.

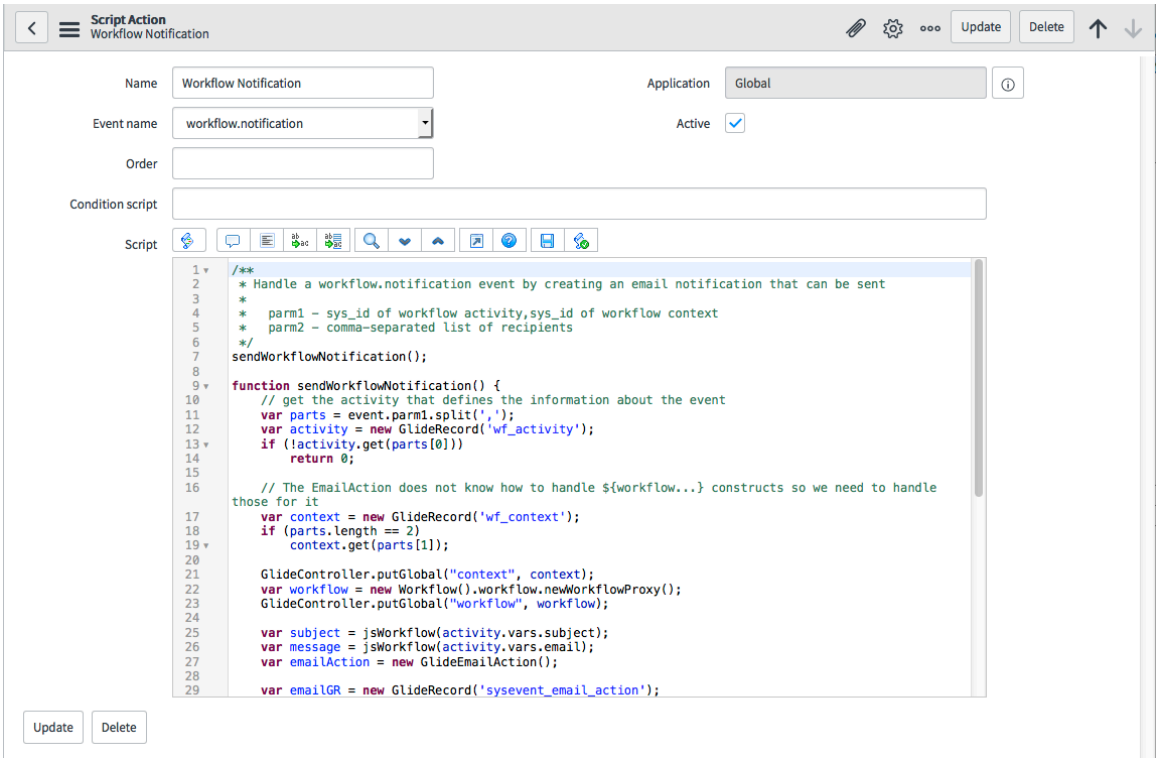
스크립트 작업

필드	설명
이름	스크립트 작업의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	스크립트가 포함된 애플리케이션입니다.
이벤트 이름	이 스크립트에 사용할 이벤트입니다. 스크립트 작업에 대해 목적에 맞는 이벤트를 찾을 수 없는 경우 새 이벤트를 만들 수 있습니다.
활성	스크립트 작업을 활성화하거나 비활성화하는 확인란입니다. 스크립트 작업을 사용하려면 **true** 를 선택합니다.
실행 순서	스크립트가 실행되는 순서입니다.
조건 스크립트	이 스크립트가 실행되어야 하는 조건에 대한 명령문입니다. 조건이 true로 평가되는 경우에만 스크립트 필드를 구문 분석합니다. 스크립트에 조건문을 포함하려면 이 필드를 비워 둡니다.
스크립트	정의한 조건이 예로 평가될 때 실행되는 스크립트입니다. 이 스크립트에서 사용할 수 있는 추가 객체는 두 개입니다. • *event*: a GlideRecord - 이를 호출한 sysevent입니다. 이벤트에 이 첫 번째 매개변수를 사용하려면 두 번째 매개변수에 또는 *event.parm2* 을 사용합니다*event.parm1*. 이벤트 날짜/시간에는 를 사용합니다 *event.sys_created_on*. 이벤트를 작성한 사용자 ID를 가져오려면 (연결된 사용자가 있는 경우) 을 사용합니다 *event.user_id*. • *current*: *GlideRecord* - 대신 예약된 이벤트입니다(예: 인시던트).

워크플로우 활동에 대한 이메일 알림을 작성하는 스크립트 작업 샘플:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업 워크플로우



변경 이벤트 비즈니스 규칙의 샘플 스크립트

베이스라인 변경 이벤트 비즈니스 규칙에는 여러 스크립트가 있습니다.

이 비즈니스 규칙은 변경 요청이 삽입되거나 업데이트된 후 발생하는 이벤트를 정의합니다.

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
 {
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
  }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
 if (!previous.assigned_to.nil()) {
    if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
       (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
previous.assigned_to);
    }
  }
 // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
 else if (!current.assigned_to.nil()) {
   if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
       (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
     gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
current.assigned_to);
   }
 }
}
```

상태 관리

상태 관리를 통해 관리자는 미리 정의된 상태 목록을 통해 기록을 전환할 수 있는 방법을 제어하는 상태 모델 및 상태 전환을 정의할 수 있습니다.

상태 전환의 예로는 시설 요청의 상태 필드가 할당됨 상태에서 진행 중 상태로 이동하는 경우를 들 수 있습니다.

상태 관리는 모든 인스턴스에 대해 활성 상태입니다.

상태 모델이란 무엇입니까?

상태 모델은 기록의 수명주기 동안 예상 기록 워크플로우를 설명하는 상태 목록입니다. 상태 모델은 작업 테이블을 확장하는 모든 테이블에 대해 정의될 수 있습니다. 상태 모델은 특정 작업 유형에 허용되는 상태 전환 정의를 단순화합니다.

상태 모델 [sys_state_model] 테이블에서 상태 모델의 이름과 상태 모델이 적용되는 작업 테이블을 정의합니다. 조건 작성기를 사용하여 상태 모델을 기록에 적용하기 위한 조건과 상태 사이를 이동하는 데 필요한 조건을 지정합니다.

예를 들어, 항공사 예약을 위한 새로운 사용자 지정 애플리케이션에 대한 상태 모델을 정의할 수 있습니다. 사용자 지정 애플리케이션에는 4가지 상태(보류됨, 확인됨, 완료됨, 취소됨)가 있는 예약 요청 [reservation_request] 테이블이 있습니다. 상태 모델을 정의하여 예약 요청 테이블을 대상으로 한 다음 4개 상태 각각에 대한 상태 전환을 정의할 수 있습니다. 상태 모델을 활성화하면 상태 필드의 선택 목록에는 상태 전환의 조건에서 허용하는 선택 항목만 포함됩니다.

> **주:** 상태 관리에는 일반, 긴급 및 표준 변경 요청 상태 모델의 복사본인 상태 모델 예가 포함되어 있습니다. 기본적으로 이러한 예시는 사용되지 않습니다. 상태 모델이 없는 작업 테이블에 대한 상태 모델 및 전환을 개발하기 위한 예시로만 사용하십시오. 변경 요청에 대해 이러한 예시 상태 모델을 활성화한 후 변경하지 마십시오. 이 작업을 수행하면 변경 요청에 대한 기존 전환이 중단됩니다.

상태 전환이란 무엇입니까?

상태 전환은 테이블에 대해 정의된 각 상태를 시작하거나 종료하기 위한 조건 목록입니다. 상태 전환 [sys_state_transition] 테이블에서 조건 작성기를 사용하여 각 상태를 시작하거나 종료하는 데 필요한 조건 목록을 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.

사용자가 잘못된 상태를 선택하는 것을 방지하기 위해 상태 전환을 위반하는 경우 기록의 상태를 업데이트하려는 시도가 사용자 입력, 스크립트, REST 또는 SOAP와 같은 웹 API 또는 기타 소스를 통한 것인지 여부에 관계없이 거부됩니다.

상태 전환은 대상 작업 테이블의 상태 필드에 대한 선택 목록을 제어하며 기본 프로세스를 따르지 않거나 전환에 대해 정의된 조건을 충족하지 않는 상태 값을 선택하지 못하게 합니다.

예를 들어 완료됨 상태의 입력 조건이 상태가 확인됨인 경우 확인됨 상태의 기록만 완료 상태로 전환할 수 있습니다. 기록이 확인됨 상태인 경우 상태 필드 선택 목록에서 유일하게 완료됨을 선택할 수 있습니다.

상태 모델 및 전환 추가

상태 모델과 전환을 추가하여 상태 간 이동 조건을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: state_model_admin 또는 admin

이 태스크 정보
프로덕션 인스턴스에 배포하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 상태 모델을 개발하고 테스트합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 상태 관리 〉 상태 모델.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

상태 모델 필드

필드	설명
이름	이 상태 모델에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
테이블	이 상태 모델이 적용되는 테이블입니다.
애플리케이션	기본값은 전역입니다.
순서	대상 테이블에 대해 이 상태 모델이 평가되는 순서입니다. 상태 모델은 가장 낮은 숫자에서 가장 높은 숫자로 숫자 순서로 평가됩니다. 필요한 경우 나중에 새 상태 모델을 삽입할 수 있도록 숫자 사이에 공백을 남겨 둡니다. 예를 들어, 평가할 첫 번째 상태 모델에 대해 10을 입력하고, 평가할 다음 상태 모델에 대해 20을 입력하는 식으로 입력합니다.
활성	이 상태 모델을 사용할 수 있음을 나타냅니다. 상태 모델의 상태 전환을 정의할 때까지 이 확인란의 선택을 취소합니다.
설명	이 상태 모델에 대한 설명입니다.
조건	이 상태 모델을 기록에 적용하기 위한 조건을 설정하는 조건 작성기입니다. 예를 들어 네트워킹 요청 및 보안 요청에 대한 상태 모델이 서로 다른 경우 범주는 네트워킹 대 범주는 보안 조건을 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.

필드	설명
공통 종료 조건	한 상태에서 다른 상태로 이동하는 데 필요한 공통 조건을 설정하는 조건 작성기입니다.

4. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 저장을 클릭합니다.
   상태 전환 관련 목록이 나타납니다.
5. 상태 전환 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식에서 필드에 입력합니다.

상태 전환 필드

필드	설명
상태 모델	이 상태 전환을 사용하는 상태 모델입니다.
상태	이 전환 제어 상태(예: 준비 또는 진행 중)입니다.
애플리케이션	기본값은 전역입니다.
순서	이 상태 전환이 평가되는 순서입니다. 상태 전환은 가장 낮은 숫자에서 가장 높은 숫자로 숫자 순서로 평가됩니다. 예를 들어 미리 정의된 첫 번째 상태가 신규인 경우 해당 상태에 가장 낮은 순서 번호를 부여하여 상태를 시작하고 나가는 조건을 먼저 평가하도록 합니다. 필요한 경우 나중에 새 상태 전환을 삽입할 수 있도록 숫자 사이에 공백을 남겨 둡니다. 예를 들어, 평가할 첫 번째 상태 전환에 대해 10을 입력하고 평가할 다음 상태 전환에 대해 20을 입력하는 식으로 계속됩니다.
종료 상태	이 상태의 전환이 없는 경우 선택됩니다.
설명	이 상태 전환에 대한 설명입니다. 예를 들어 평가 상태에 대한 설명은## ### ## #### ### # ##일 수 있습니다.
입력 조건	이 상태를 입력하기 위한 조건을 설정하는 조건 작성기입니다.
종료 조건	이 상태를 종료하기 위한 조건을 설정하는 조건 작성기입니다.

7. 제출을 클릭합니다.
   상태 모델 양식이 다시 열리고 새 전환이 관련 목록에 추가됩니다.
8. 나머지 상태에 대해 상태 전환을 계속 추가합니다.
9. 상태 모델 양식에서 상태 전환 추가를 마치면 활성 확인란을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.

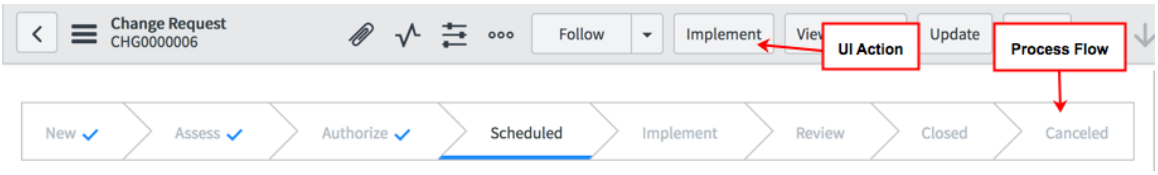
상태 모델을 사용하여 프로세스 흐름 및 UI 작업 구현

상태 모델을 사용하여 프로세스 흐름 및 UI 작업을 구현할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: state_model_admin 또는 admin

이 태스크 정보
상태 모델은 양식에서 상태 간에 이동하기 위한 선택 항목을 제한하는 방법을 제공합니다. 상태 모델만 설정하면 사용자가 양식에서 수동으로 상태를 변경합니다. 프로세스 흐름 또는 UI 작업을 추가하려면 다음 예와 같이 추가 단계가 필요합니다.



프로시저

1. 테이블의 상태 필드에 대한 선택 항목을 확인하고 이에 대한 전환을 생성했는지 확인합니다.
   상태 필드 선택 항목을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 상태 필드 선택 값에 대한 모범 사례를 참조하십시오.
2. 상태 모델을 만든 후 프로세스 흐름을 정의합니다.
   프로세스 흐름에 대한 자세한 내용은 프로세스 흐름 포매터를 참조하십시오.
3. 상태 사이를 이동할 UI 작업을 원하는 대로 정의합니다.
   UI 작업에 대한 자세한 내용은 UI 작업을 참조하십시오.

결과
상태 모델이 활성화되면 정의된 상태 전환만 상태 필드의 선택 목록에 포함되고 프로세스 흐름 및 UI 작업이 구현됩니다.

상태 모델과 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 상태 모델과 함께 설치됩니다.

상태 모델과 함께 설치되는 테이블

상태 모델은 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
상태 모델 [sys_state_model]	상태 모델의 이름과 상태 모델이 대상으로 하는 테이블을 정의합니다. 또한 기록에 상태 모델을 적용하기 위한 조건과 모든 상태에서 다른 상태로 이동하기 위한 공통 조건을 정의합니다.
상태 전환 [sys_state_transition]	대상 테이블의 각 기록이 해당 테이블에 대해 미리 정의된 각 상태로 (시작 조건) 및/또는 (종료 조건) 전환되는 방식을 정의합니다.

상태 모델과 함께 설치되는 역할

상태 모델은 다음 역할을 추가합니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 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.

상태 모델 관리자	설명	포함하는 역할
〔state_model_admin〕	사용자가 작업 테이블의 상태 모델을 추가, 수정 및 삭제할 수 있습니다.	안 함

상태 모델 관리자 **[state_model_admin]**

작업 테이블에 대한 상태 모델을 추가, 수정 및 삭제합니다.

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.

상태 모델과 함께 설치되는 스크립트 포함

상태 모델은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
TableChoiceUtils	테이블 필드의 선택 목록을 가져오는 유틸리티 클래스입니다.

상태 모델과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

상태 모델은 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
상태 선택 사항 채우기	상태 전환 [sys_state_transition]	대상 기록의 상태 필드 선택 항목을 채웁니다.

상태 모델과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

상태 모델은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
상태의 표시 값 설정	상태 전환 [sys_state_transition]	테이블의 상태 모델을 기준으로 상태 필드 값을 설정합니다.
선택 항목을 선택하도록 테이블 설정	상태 전환 [sys_state_transition]	추가 규칙 처리를 위해 계층 구조의 첫 번째 테이블에서 상태 필드 값을 캐시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메트릭

메트릭은 IT 서비스 관리 프로세스의 효율성을 측정하고 평가합니다.

예를 들어 메트릭은 사고를 해결하는 데 걸리는 시간을 계산하여 사고 해결 프로세스의 효과를 측정할 수 있습니다.

종종 데이터에서 메트릭을 쉽게 얻을 수 있습니다. 오늘 생성된 인시던트 수를 확인하기 위해 보고서는 생성 날짜가 오늘인 인시던트 테이블의 인시던트 수를 계산합니다. 그러나 데이터가 업데이트될 때 메트릭을 수집해야 합니다. 예를 들어, 특정 그룹에 하나의 인시던트가 할당된 기간을 확인하려면 할당 변경에 관한 정보를 수집하고 각 할당의 기간을 계산해야 합니다.

메트릭 플러그인은 메트릭을 정의하는 쉽고 선언적인 방법을 제공합니다. 메트릭이 일단 정의되면 메트릭에 대한 데이터가 수집되고 메트릭의 인스턴스가 계산 및 저장됩니다. 예를 들어 "할당 대상 기간" 메트릭은 인시던트가 개인에게 할당된 시간을 측정합니다. 이 메트릭을 정의하려면 "필드 값 기간" 유형의 메트릭 정의를 생성하고 인시던트 테이블에서 "할당 대상" 필드를 선택합니다. 각 인시던트 할당에 대해 기간을 표시하는 메트릭 인스턴스가 생성됩니다. 인시던트 할당 기간에 대한 보고가 쉬워집니다.

메트릭을 정의된 테이블에 연결하는 메트릭을 보고를 위한 데이터베이스 뷰 작업 사용하여 메트릭을 보고할 수 있습니다.

메트릭 정의 플러그인(com.glide.metrics)을 설치하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 〉 플러그인을 클릭하고 메트릭 정의를 검색한 다음 설치를 클릭합니다.

메트릭 정의

작업 테이블에 대한 메트릭 정의를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: metric_admin

이 태스크 정보
메트릭 정의는 생성되기 전의 기간에 대해서는 값을 생성하지 않습니다. 메트릭 정의가 설정된 후 발생하는 이벤트에만 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메트릭 〉 정의.

> **중요사항:** 이러한 메트릭 정의를 평가 기능에 대한 메트릭 정의와 혼동하지 마십시오. 평가 기능은 질문서와 관련이 있습니다. 메트릭 기능과는 관련이 없습니다.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 메트릭 정의 양식을 완성한 다음, 제출을 선택합니다.

> **주:** 기본 시스템에서 메트릭은 작업 테이블에서만 작동하도록 구성됩니다. cmdb_ci 테이블에 메트릭을 적용하려면 cmdb_ci 테이블의 작업 테이블에서 현재 실행 중인 메트릭 이벤트 비즈니스 규칙을 복제합니다. 생성된 이벤트가 없으면 메트릭 처리가 발생할 수 없습니다.

새 메트릭 정의

필드	설명
번호	메트릭 정의에 대한 고유 기록 번호가 생성됩니다.
이름	수집되는 메트릭을 설명하는 고유 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
테이블	메트릭을 수집할 테이블을 선택합니다. 메트릭은 하나의 테이블에만 적용할 수 있습니다. 주: 목록에는 메트릭 정의와 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다
필드	변경을 모니터링할 테이블 열을 선택합니다. 메트릭은 감사된 필드에서만 작동합니다. 감사되지 않는 필드에 대한 메트릭을 만들면 신뢰할 수 없는 메트릭이 작성됩니다. 주: "sys_"로 시작하는 필드는 "sys_domain"를 제외하고 메트릭 정의에 대해 작동하지 않습니다.
유형	이 메트릭이 생성하는 값을 선택합니다. ○ 필드 값 기간: 이 유형의 메트릭은 지정된 필드의 값이 설정된 시점부터 변경될 때까지의 기간을 측정합니다. 필드 값 기간 메트릭은 선택적으로 스크립트를 지정할 수 있습니다. 스크립트는 지속 시간 값을 반환하거나 응답 변수를 false로 설정하여 메트릭 처리를 중지할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트의 활성 필드가 false로 설정되면 기준선 인시던트 메트릭이 기간 계산을 중지합니다. 스크립트는 동일한 기록에 정의된 다른 메트릭의 기간을 닫는 등의 다른 작업도 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 샘플 필드 값 기간 스크립트 문서를 참조하십시오. ○ 스크립트 계산: 이 유형의 메트릭은 스크립트를 사용하여 메트릭 인스턴스를 만듭니다. 스크립트는 테이블의 현재 행(예: 인시던트) 및 메트릭 정의에 액세스할 수 있습니다. 스크립트는 메트릭 계산을 수행하고 metric_instance 테이블에 데이터를 삽입해야 합니다. 계산으로 인해 기간이 길어질 필요는 없습니다. 모든 유형의 값을 계산하고 메트릭 인스턴스 값에 저장할 수 있습니다.
타임라인	타임라인 페이지에 메트릭을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 자세한 내용은 타임라인 페이지 문서를 참조하십시오.
활성	이 메트릭에 대한 변경 내용을 모니터링하려면 이 확인란을 선택합니다.
설명	메트릭이 모니터링하는 데이터와 해당 조건을 지정합니다. 좋은 설명은 다른 메트릭 관리자가 메트릭의 목적을 이해하는 데 도움이 됩니다.
스크립트	기간을 계산하거나 metric_instance 테이블에서 계산을 수행하기 위해 메트릭을 실행할 스크립트를 입력합니다.

샘플 필드 값 기간 스크립트

기존 미해결 인시던트 메트릭 정의를 검토하여 사용자 지정 메트릭을 직접 만들 수 있는 방법을 확인합니다.

이 스크립트는 인시던트가 종결되면 지속 시간 값을 제공하거나 처리 기간을 중지합니다 (응답 변수를 *False*로 설정).

```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
   // mi - MetricInstance
   // answer
   if (!current.active) {
   answer = false;
   mi.endDuration();
   gs.log("Closing field durations");
   closeDurations(mi.current);
   }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

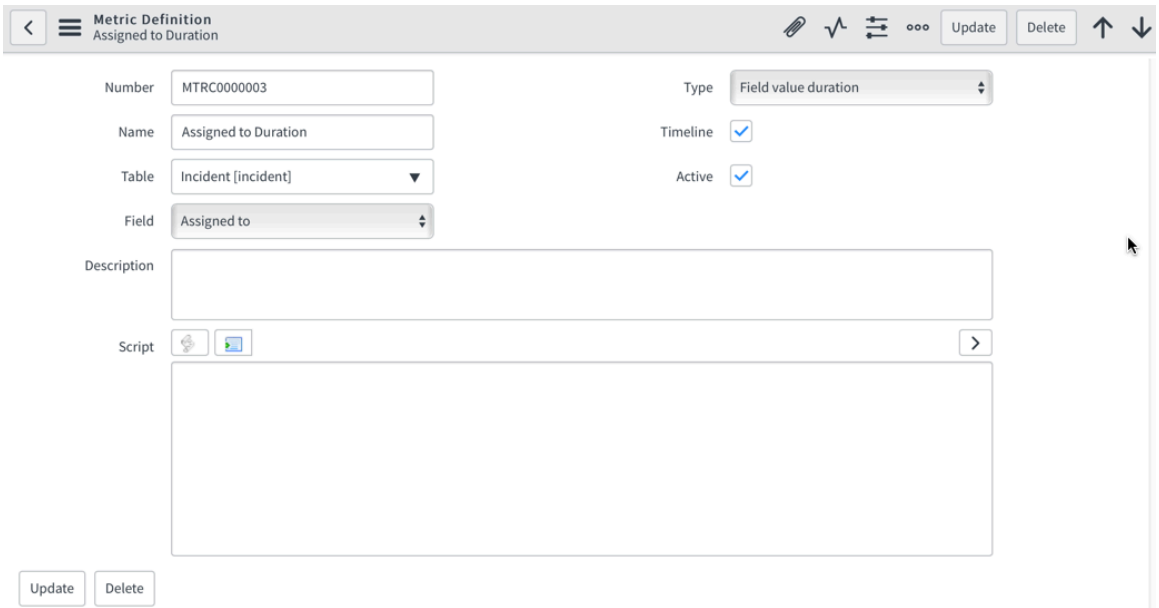
```
function closeDurations(current) {
var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
gr.addQuery('id', current.sys_id);
gr.addQuery('calculation_complete', false);
gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
gr.query();
while (gr.next()) {
gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
var definition = new GlideRecord('metric_definition');
definition.get(gr.definition);
var mi = new MetricInstance(definition, current);
mi.endDuration();
}
}
```

메트릭 인스턴스

메트릭 인스턴스는 metric_instance 테이블의 기록입니다. 기록은 메트릭의 인스턴스 하나를 보유합니다.

메트릭 인스턴스 기록은 다음 두 가지 방법 중 하나로 생성 및 업데이트됩니다. 1) 메트릭이 기간인 경우 시스템은 메트릭 인스턴스 테이블에 기간 값을 자동으로 채웁니다. 2) 메트릭이 스크립트에서 계산되는 경우 스크립트 자체가 metric_instance 테이블을 채워야 합니다.

메트릭 플러그인



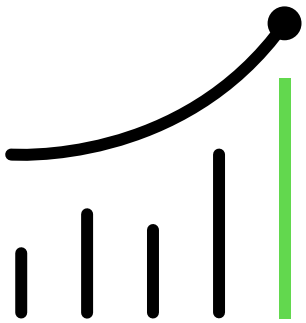
metric_instance 테이블에서 주목할 만한 필드는 다음과 같습니다.

- 메트릭 정의: 이 메트릭 인스턴스가 수집된 메트릭 정의입니다.
- 값: "필드 값 기간" 메트릭의 경우 기간이 계산되는 테이블 필드의 값입니다. 예를 들어 "할당 대상 기간" 메트릭의 경우 값은 인시던트에 할당된 사람의 이름입니다. 다른 메트릭의 경우 값은 메트릭으로 계산된 모든 값일 수 있습니다.
- **ID**: 메트릭이 수집되는 특정 기록을 식별합니다. 특정 인시던트를 예로 들 수 있습니다.
- 기간: 필드 값 기간 메트릭의 기간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유지 관리 및 모니터링 **ServiceNow AI Platform**

이 도구 제품군을 사용하여 인스턴스를 원활하게 실행하고, 성능을 개선하고, 문제가 발생하기 전에 찾아낼 수 있습니다.

인스턴스 스캔	플랫폼 성능	시스템 진단
		
인스턴스에서 잠재적인 상태 문제와 베스트 프랙티스 개선 기회를 찾습니다.	진단 및 성능 모니터링을 통해 애플리케이션을 최적화합니다.	인스턴스의 상태와 성능을 모니터링합니다.

인스턴스 스캔

인스턴스 구성을 자세히 분석하고 잠재적인 시스템 상태 문제가 발생하기 전에 차단합니다. 애플리케이션을 개발, 릴리스 또는 업그레이드할 때 언제든지 를 인스턴스 스캔 사용하여 ServiceNow시스템 안정성을 보장합니다. 단일 지점에서 전체 도구 모음 테스트까지 스캔을 예약, 실행 및 추적하고 대시보드에서 제공하는 데이터를 검토합니다.

인스턴스 스캔 문서를 참조하십시오.

이벤트

화면 로드에서 사용자 클릭에 이르기까지 앱의 모든 항목을 추적합니다. 사용자 경험 분석 는 모든 이벤트에 대한 자세한 차트와 테이블을 제공하여 앱에서 가장 많은 활동이 진행되는 위치를 보여줍니다. 비즈니스의 핵심 프로세스를 분석하고 사용자 효율성과 워크플로우를 개선합니다.

시스템 이벤트 문서를 참조하십시오.

플랫폼 성능

시스템을 최적화하고 원활하게 실행합니다. 진단을 사용하여 처리 및 응답 시간, 네트워크 속도 및 동작, 브라우저 설정을 추적합니다. 플랫폼 성능을 모니터링하고, 할당량을 설정하고, 시스템 대역폭을 제어하여 사용자의 안정적인 운영을 보장하고, 테스트 모듈을 설정하는 등의 작업을 수행합니다.

플랫폼 성능 문서를 참조하십시오.

인스턴스 스캔

상태 문제를 나타내는 구성을 인스턴스에 문의하고 베스트 프랙티스를 해결할 수 있는 기회를 식별하는 데 사용합니다 ServiceNow# 인스턴스 스캔 . 인스턴스 스캔 기존 구성을 확인하고 향후

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 문제의 생성을 방지하는 데 도움이 됩니다. 인스턴스 스캔 는 사전 및 사후 업그레이드뿐만 아니라 개발 운영, 릴리스 관리의 일부로 사용할 수 있는 도구입니다.

시작하기

탐색



기록 및 구성요소에 대해 인스턴스 스캔 알아봅니다.

구성



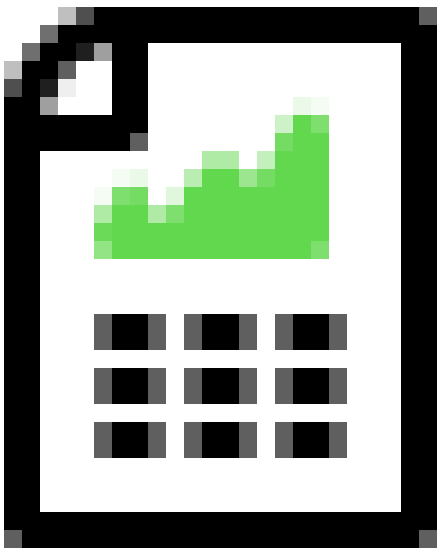
스캔을 실행하여 인스턴스 상태를 추적합니다.

사용



대시보드를 사용하면 인스턴스 스캔 인스턴스 상태를 시스템 전체에 걸쳐 시각적으로 표현할 수 있습니다.

참조



에 대한 인스턴스 스캔추가 정보를 알아보십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 에 대해 질문 또는 답변하기 인스턴스 스캔 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색

인스턴스 스캔 탐색

를 처음 접 인스턴스 스캔하는 경우 이 개요를 읽고 도구가 무엇을 할 수 있는지 알아보십시오. 튜토리얼에 따라 검사를 생성하고 대부분의 기본 인스턴스 스캔 기능을 사용하는 스캔을 실행합니다.

주: 인스턴스 스캔 은 도메인 분리를 완전히 지원하지 않습니다. 결과는 소스 기록의 도메인을 기반으로 도메인이 가시적으로 분리됩니다. 자세한 내용은 도메인 분리 를 참조하십시오.

인스턴스 스캔 개요

인스턴스 스캔 에서는 다음과 같은 기록, 구성요소 및 검사 유형을 사용합니다.

검사

검사는 인스턴스에서 예외 또는 기회를 탐지하는 단일 집중 규칙입니다. 이러한 검사는 테이블, 기록 또는 메타데이터에 대해 실행할 수 있습니다. 검사는 보안, 업그레이드 베스트 프랙티스, 관리용이성, 사용자 경험 및 성능 취약성을 식별하도록 정의됩니다. 자세한 내용은 검사 시작하기 를 참조하십시오.

결과

인스턴스 스캔 결과는 검사의 상태와 유형을 보고합니다. 자세한 내용은 결과를 참조하십시오.

정보

발견 사항은 인스턴스 검사에서 규칙을 위반한 기록에 대한 참조입니다. 자세한 내용은 결과를 참조하십시오.

대시보드

대시보드는 인스턴스 스캔 인스턴스 상태에 대한 시스템 전체의 시각적 표현입니다. 대시보드는 인스턴스에 대한 전체 스캔 결과를 관리하고 분석하는 데 도움이 됩니다. 자세한 내용은 Instance Scan 대시보드를 참조하십시오.

할당량 규칙

할당량 규칙은 스캔의 실행 임계치를 결정합니다. 할당량 규칙은 인스턴스가 긴 검사를 실행하지 않도록 합니다. 예를 들어 할당량 규칙에 의해 설정된 임계치보다 오래 실행되는 검사는 실패합니다. 자세한 내용은 할당량 규칙을 참조하십시오.

전체 스캔

전체 검사 실행을 선택하여 전체 인스턴스에 대한 검사를 실행합니다. 전체 검사를 구현하면 인스턴스에 있는 모든 활성 검사가 실행됩니다.

포인트 스캔

지점 검사 실행을 선택하여 단일 기록, 업데이트 세트 또는 애플리케이션에 대해 적용 가능한 모든 검사를 실행합니다. 예를 들어 비즈니스 규칙에 대해 포인트 스캔을 실행하면 비즈니스 규칙 테이블에 적용 가능한 검사만 실행되고 해당 단일 대상 레코드만 스캔됩니다. 업데이트 세트 검사 또는 애플리케이션 검사를 실행하면 해당 업데이트 세트 또는 애플리케이션과 관련된 모든 기록이 검사됩니다. 자세한 내용은 앱 검사 실행 및 업데이트 세트 검사 실행을 참조하십시오.

테스트 스캔

테스트 검사를 실행하여 검사가 예상대로 작동하는지 확인합니다. 테스트 검사를 사용하면 단일 검사를 선택하고 검사 양식에서 검사 테스트를 선택하여 전체 검사 대신 단일 검사를 테스트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 스캔 사용자

인스턴스 스캔 에는 다음과 같은 역할이 있습니다.

사용자	설명
scan_user	scan_user 역할은 다양한 유형의 검사를 실행하고 결과와 결과를 볼 수 있습니다.

인스턴스 스캔 이점

이점	기능	사용자
검사 및 검사 도구 모음을 생성하여 인스턴스 상태를 파악합니다	• 검사 시작하기 • 검사 생성 • 검사 도구 모음 생성	scan_user
생성된 검사에 대한 스캔을 실행하여 인스턴스 상태 검토	검사 실행	scan_user
스캔 및 도구 모음 스캔 예약	• 전체 검사 예약 • 도구 모음 스캔 예약	scan_user
스캔을 모니터링하여 인스턴스에 상태 문제가 없는지 확인합니다.	스캔 모니터링	scan_user
인스턴스에 대한 전체 스캔 결과를 관리하고 분석합니다.	인스턴스 스캔 대시보드	scan_user

다음으로 살펴볼 내용

사용에 인스턴스 스캔대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 인스턴스 스캔 구성
- Instance Scan 사용
- Instance Scan 참조

검사 시작하기

검사는 인스턴스에서 예외 또는 기회를 탐지하는 단일 집중 규칙입니다. 이러한 검사는 테이블, 기록 또는 메타데이터에 대해 실행할 수 있습니다. 검사는 보안, 업그레이드 베스트 프랙티스, 관리용이성, 사용자 경험 및 성능 취약성을 식별하도록 정의됩니다.

검사 유형

이러한 유형 중 하나를 선택하여 검사를 만들 수 있습니다.

테이블 검사

새 테이블 생성을 선택하여 검사 생성 테스트할 특정 테이블과 조건을 알고 있는지 확인합니다. 이 검사 유형은 한 번에 하나의 테이블에만 적용됩니다. 양식에서 고급 옵션을 선택하여 더 복잡한 기능을 위한 스크립트를 직접 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.

열 유형 검사

새 열 유형 검사 생성을 선택하여 인스턴스의 모든 테이블에서 특정 열 필드 유형을 포함하는 모든 기록을 검색합니다. 열 유형 검사 유형은 대상 열 필드 유형과 일치하는 모든 기록을 반복하기 위해 생성한 규칙을 구현합니다.

스크립트만 검사

새 스크립트 전용 검사 생성을 선택하여 테이블 또는 열 유형을 지정하지 않고 검사를 생성합니다. 스크립트를 직접 작성하여 메타 데이터와 구성을 확인하고 복잡한 검사를 실행할 수 있습니다.

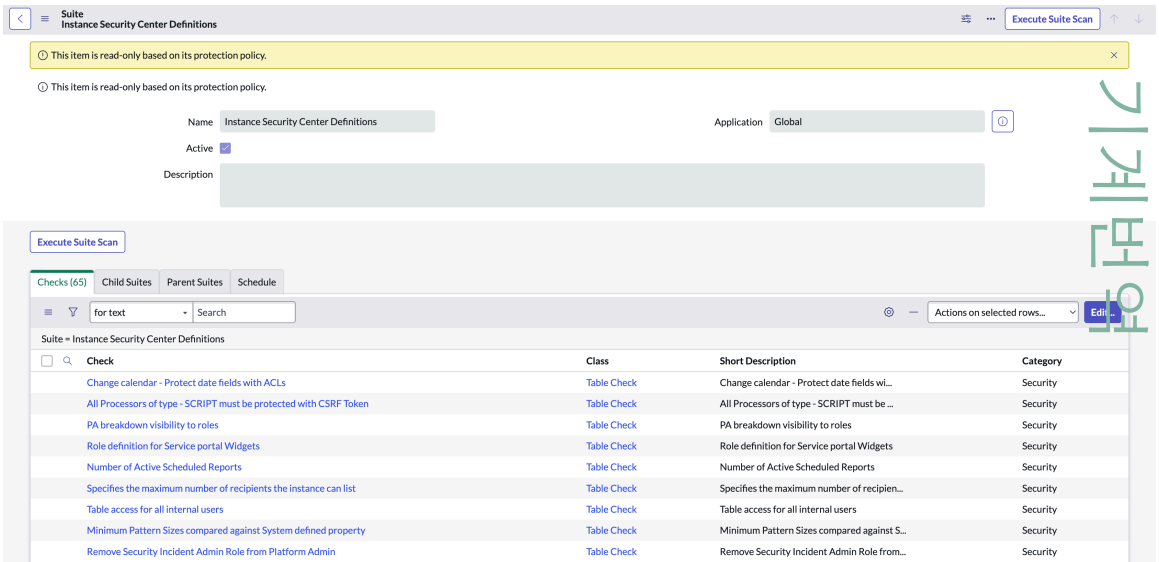
Linter 검사

린터 검사를 생성하여 스크립트에 문제가 있는지 식별합니다. 레코드에서 린터 검사가 실행되면 해당 코드에 대한 추상 구문 트리가 생성됩니다. 추상 구문 트리를 사용하여 코드 문제를 분석할 수 있습니다.

제품군 관리

도구 모음은 스캔에 사용할 수 있는 개별 검사 및 도구 모음의 모음입니다. 특정 비즈니스 요구에 맞게 제품군을 만들 수 있습니다. 모든 하위 도구 모음은 스캔에서 상위 도구 모음이 사용될 때 실행됩니다.

다음으로 이동 **Instance Scan** 〉 도구 모음. 목록에서 도구 모음 중 하나를 선택합니다. 도구 모음 스캔 실행을 선택하여 도구 모음 스캔을 실행합니다. 자세한 내용은 도구 모음 스캔 실행 문서를 참조하십시오.



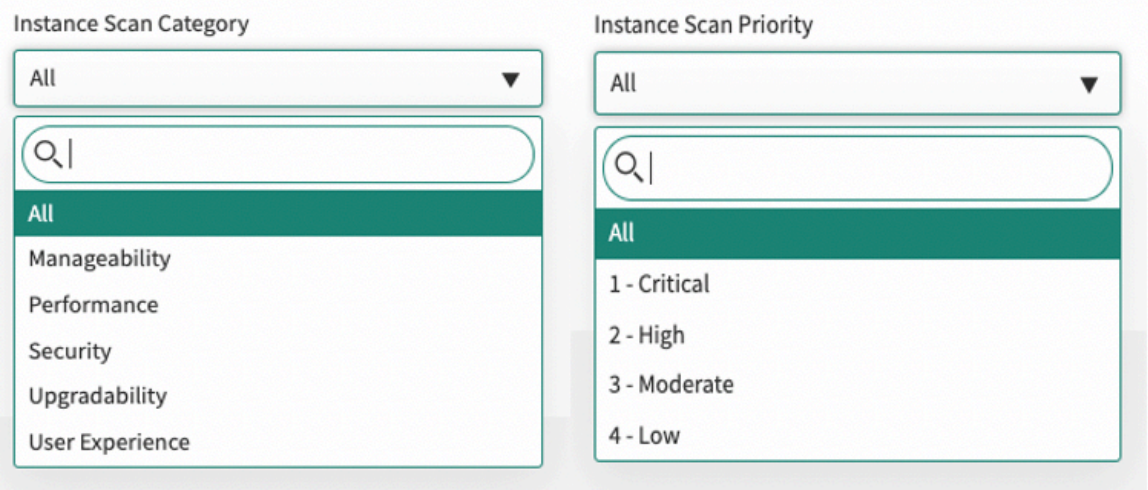
> **주:** 제공된 일부 ServiceNow 도구 모음은 보호되는 도구 모음이며 도구 모음의 검사는 수정할 수 없습니다. 예를 들어 앱 스토어에서 받은 도구 모음이 있는 경우 해당 도구 모음은 수정할 수 없습니다. 수정 불가능한 도구 모음에 하위 도구 모음을 추가할 수 없습니다. 그러나 제품군에 영향을 주지 않으므로 상위 제품군을 추가할 수 있습니다.

인스턴스 스캔 대시보드

인스턴스 스캔 대시보드는 인스턴스 상태에 대한 시스템 전반의 시각적 표현입니다. 대시보드는 인스턴스에 대한 전체 스캔 결과를 관리하고 분석하는 데 도움이 됩니다.

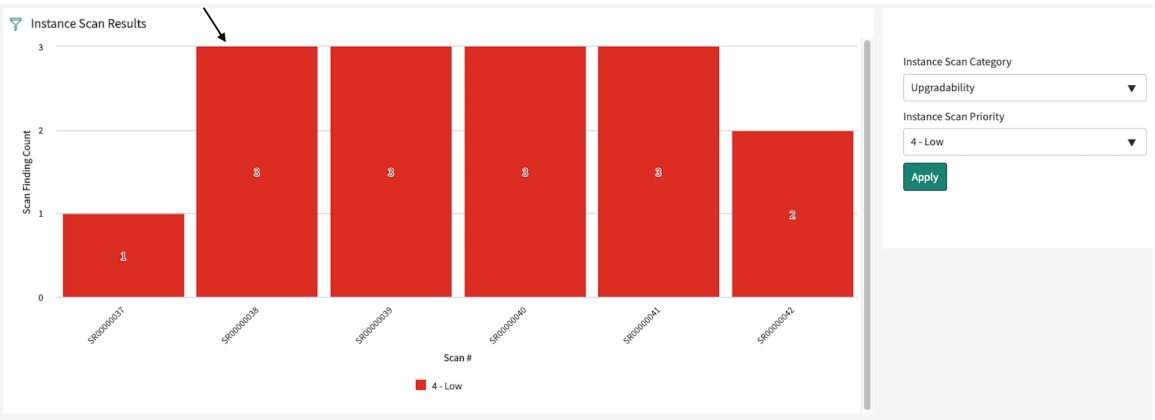
대시보드는 검색 결과를 필터링하여 일부 문제의 원인이 될 수 있는 정확한 검사 결과를 찾는 몇 가지 옵션을 제공합니다. **Instance Scan** 범주는 검사된 모든 검사의 범주를 모두 보여주는 필터 선택기입니다. 대시보드가 스캔 결과의 일부로 표시할 스캔 범주 유형을 선택할 수 있습니다. **Instance Scan** 우선순위 를 사용하면 결과의 우선순위 수준을 선택하여 먼저 처리해야 하는 스캔 결과를 결정할 수 있습니다. 이 우선순위 수준을 검사의 등급 수준이라고도 합니다.

© 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.



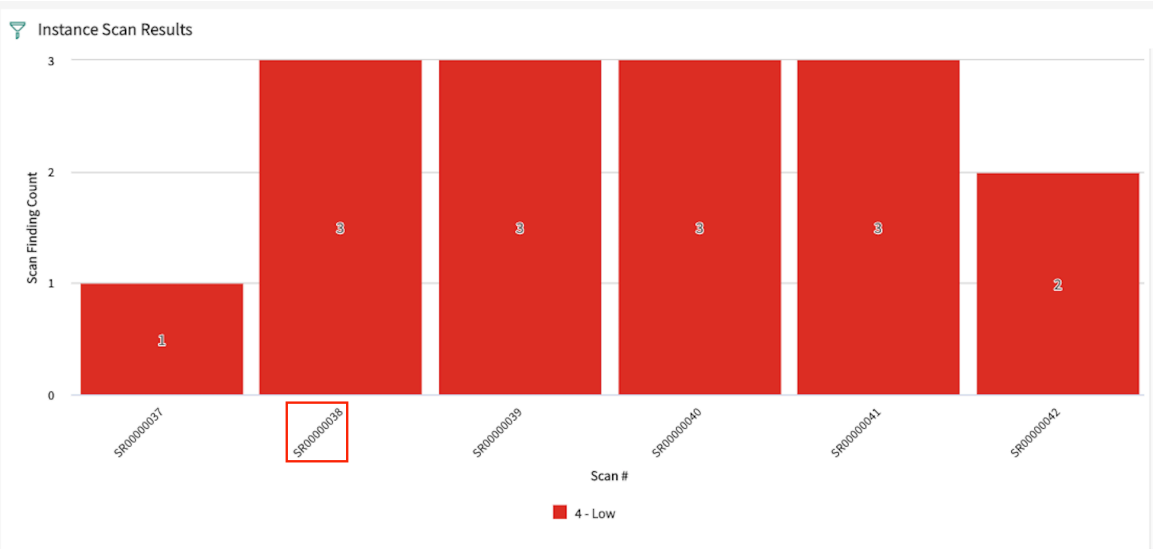
주: 대시보드는 전체 검사에만 적용할 수 있습니다. **Instance Scan** 범주는 결과 세트에 해당 범주에 적용할 수 있는 데이터나 발견 사항이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

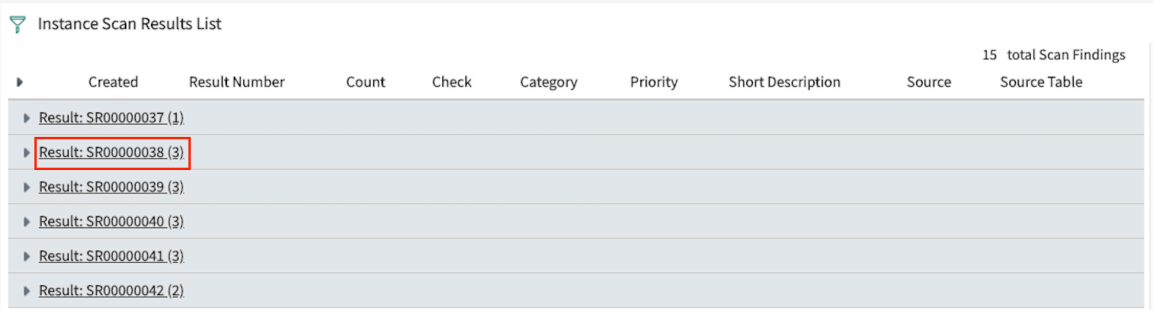
예를 들어 대시보드를 사용하여 검사 결과의 결과를 비교할 수 있습니다. 검사 결과 수가 갑자기 변경되면 검사 결과 목록에서 특정 검사 결과를 선택합니다.



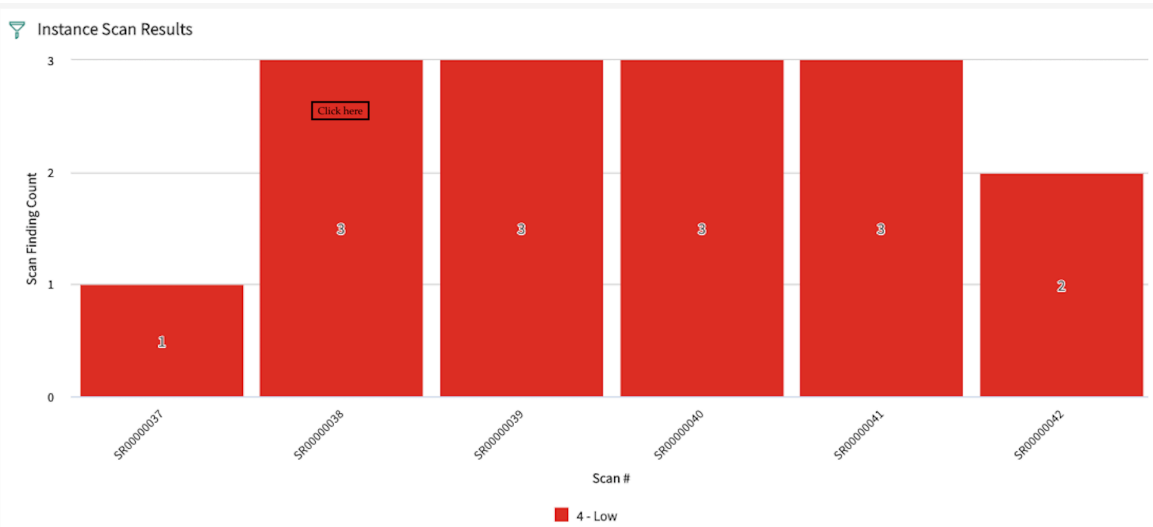
예기치 않은 수의 발견 사항이 생성된 스캔의 모든 발견 사항을 검토할 수 있습니다. 이 목록에는 모든 검사 중 하나 이상과 관련된 모든 결과가 표시됩니다.

© 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.





필요한 결과가 있는 열을 직접 선택하여 특정 스캔에 대한 관련 목록을 표시할 수도 있습니다.



이 목록에는 찾기가 검색된 소스도 표시됩니다. 추가 성능 비교 및 분석을 위해 목록 뷰 데이터를 외부 소스(예: .csv 파일 또는 .xlsv 파일)로 익스포트할 수 있습니다.

인스턴스 스캔 구성

인스턴스 상태를 계속 확인할 수 있는 인스턴스 스캔 여러 종류의 스캔을 실행합니다. 활성 세션이 없어도 인스턴스의 상태를 보장할 수 있도록 전체 스캔을 예약할 수 있습니다.

주: 인스턴스 스캔 포인트 스캔은 사용자 지정 기록만 스캔하지만 포인트 스캔은 기본 기록을 포함한 모든 기록을 스캔합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 스캔 실행: 요구 사항에 따라 사용 가능한 다양한 유형의 스캔을 실행합니다.
2. 일정 검사: 활성 세션이 없는 경우에도 전체 또는 도구 모음 검사를 정기적으로 트리거하는 일정을 생성합니다.
3. 검사 모니터링: 실행 및 예약된 검사의 진행 상태를 추적합니다.
4. 스캔 검토: 결과 및 결과 구성요소를 사용하여 실행된 스캔을 검토합니다.

인스턴스 스캔 테이블 정리 정책

인스턴스 스캔 는 이전 스캔 결과를 지우기 위해 테이블 정리 정책을 제공합니다.

정리 정책은 검사가 생성된 시간을 기준으로 합니다. 스캔을 실행할 때 타이머가 시작됩니다. 테이블 정리 는 자동 플러시 [sys_auto_flush] 테이블에 대해 실행되고 이전 스캔 결과를 정리합니다.

- 결과 기록이 90일(**7,776,000** 초)보다 오래된 경우 첫 번째 정책은 모든 검사 결과 기록과 관련 기록을 지웁니다.
- 다음 조건이 true이면 두 번째 정책은 모든 검사 결과 기록 및 관련 기록을 삭제합니다.
  - 스캔 유형은테스트 스캔입니다.
  - 기록이 14일보다 오래되었고 기간(초)은 **1,209,600** 초 이상입니다.

사용자 지정된 기간을 입력하여 이러한 정책을 수정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 테이블 정리 정책 사용자 지정 .

테이블 정리 정책 사용자 지정

테이블 정리 기간을 사용자 지정하여 정기적으로 이전 스캔 결과를 정리 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 테이블 정리.
2. 자동 플러시 목록에서 정리 정책 중 하나를 선택합니다.
3. 필요에 따라 **Age in seconds** 필드를 사용자 지정합니다.
4. 사용자 지정된 테이블 정리 정책을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

시간 제한 임계치

시간 제한은 긴 스캔을 실행하여 스캔의 실행 임계치를 결정합니다. 예를 들어 설정된 기간보다 오래 실행되는 스캔은 실패로 발생합니다.

검사 또는 검사가 할당량 규칙에 의해 설정된 기간보다 오래 걸리면 오류 메시지가 나타납니다.

주: 기본적으로 검사는 3시간으로 제한되고 개별 검사는 10분으로 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.

이러한 임계치를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 검사 시간 제한 임계치 구현문서를 참조하십시오스캔 시간 제한 임계치 구현.

스캔 시간 제한 임계치 구현

트랜잭션 할당량 규칙을 구현하여 단일 스캔의 실행 시간을 설정합니다. 할당량 규칙을 설정하면 인스턴스가 긴 스캔을 실행할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 트랜잭션 할당량 규칙.
2. 명확한 실행 시간을 설정하려면 검사 시간 제한을 선택합니다.
3. 최대 기간(초) 필드에 명확한 실행 시간을 입력하고 업데이트를 선택합니다.

   주: 허용되는 최소 시간 제한 임계치는 5초입니다. 시간 제한을 5초 미만으로 설정해도 시스템은 여전히 5초로 간주합니다. 기본적으로 10,800초로 설정되어 있습니다.

   실행 시간이 설정된 시간 제한을 초과하면 스캔에 실패합니다. 실행할 검사 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인스턴스 스캔 구성 .

검사 시간 제한 임계치 구현

시간 제한 시스템 속성을 구현하여 개별 검사의 실행 시간을 설정합니다. 시간 제한 임계치를 설정하면 인스턴스가 긴 검사를 실행하지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 *sys_properties.list*를 입력합니다.
2. 시스템 속성 목록에서 을 선택합니다 *glide.scan.process_check.time_out*.

   주: 이 목록에 없는 경우 *glide.scan.process_check.time_out* 을 참조 새 검사 제한 시간 시스템 속성 생성 하여 자세한 정보를 확인하십시오.

3. 값 필드에서 검사 실행 시간을 초 단위로 설정합니다.

   주: 허용되는 최소 시간 제한 임계치는 5초입니다. 시간 제한을 5초 미만으로 설정해도 시스템은 여전히 5초로 간주합니다. 기본적으로 10,800초로 설정되어 있습니다.

결과
검사에 대한 시간 제한 임계치는 사용자가 설정합니다. 개별 검사는 설정된 시간 임계값을 초과한 후 취소됩니다.

새 검사 제한 시간 시스템 속성 생성

시스템 속성이 없는 경우 검사를 위해 새 시간 제한 임계치 *glide.scan.process_check.time_out* 속성을 생성합니다. 시간 제한 임계치를 설정하면 인스턴스가 긴 검사를 실행하지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 *sys_properties.list*를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 시간 제한 시스템 속성을 만듭니다.
3. 이름 필드에 *glide.scan.process_check.time_out*를 입력합니다.
4. 값 필드에 검사 실행 시간(초)을 입력합니다.

> 주: 허용되는 최소 시간 제한 임계치는 5초입니다. 시간 제한을 5초 미만으로 설정해도 시스템은 여전히 5초로 간주합니다. 기본적으로 600초로 설정되어 있습니다.

Instance Scan 사용

Instance Scan 내에서 다음 스캔을 실행하고 예약합니다. 대시보드에서 인스턴스의 스캔 결과를 분석할 수도 있습니다.

검사 생성

다음 절차를 구현하여 고유한 검사를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: scan_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 검사.
2. 검사 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.
   검사 인터셉터 목록이 나타납니다.
3. 사용 가능한 검사 유형 중 하나를 선택합니다.
   자세한 내용은 을 참조하십시오 검사 유형 .

> 주: 기존 검사를 업데이트하려는 경우 버전 필드는 자동으로 증가합니다. 새 버전에서는 변경 이력이 제공됩니다. 또한 지정된 스캔으로 실행된 검사의 특정 버전을 알 수도 있습니다.

테이블 유형 검사 생성

새 테이블 생성을 선택하여 검사 생성 테스트할 특정 테이블과 조건을 알고 있는지 확인합니다. 이 검사 유형은 한 번에 하나의 테이블에만 적용됩니다. 양식에서 고급 옵션을 선택하여 더 복잡한 기능을 위한 스크립트를 직접 포함할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: scan_admin

```
# ### ☒☒☒☒ ## # ☒☒☒☒ 검사 생성☒☒☒.
```

프로시저

1. 새 테이블 검사 생성을 선택합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	검사 기록의 이름입니다.
애플리케이션	검사 기록이 있는 애플리케이션입니다.
범주	검사 기록의 범주입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
우선순위	결과를 해결해야 하는 우선순위입니다.
버전	검사 기록의 현재 버전입니다. 주: 이미 존재하는 검사를 업데이트하려는 경우 버전 필드가 자동으로 증가합니다.
활성	이 검사 기록을 활성화하는 옵션입니다.
간단한 설명	검사 기록에 대한 필수 설명입니다.
설명	검사 기록에 대한 추가 정보입니다.
해결 정보	하나 이상의 테이블에 대해 검사가 진행되지 않도록 하는 가이드라인입니다.
테이블	이 검사에 대해 쿼리된 테이블입니다.
조건	테이블의 기록을 필터링하는 조건입니다. 기준을 충족하는 기록만 스캔됩니다.
고급	조건과 일치하는 각 기록에 대해 정의된 스크립트를 실행하고 고급 이 예일 경우 결과가 생성될 때 제어하는 옵션입니다. 고급이 false인 경우 정의된 테이블의 조건과 일치하는 모든 기록에 대해 결과가 생성됩니다.
문서 URL	검사 상세 정보에 대한 설명서 링크입니다. 주: scan_user 문서 **URL** 필드를 편집할 수 없습니다.
조건 실행	검사를 실행해야 하는지 여부를 결정하는 부울 필드입니다.
테이블	기록을 스캔할 테이블
조건	실행할 기록을 결정하는 조건
스크립트	정의된 테이블의 조건과 일치하는 각 기록에 대해 실행되는 스크립트입니다. 주: 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 표시됩니다.

열 유형 검사 생성

새 열 유형 검사 생성을 선택하여 인스턴스의 모든 테이블에서 특정 열 필드 유형을 포함하는 모든 기록을 검색합니다. 열 유형 검사 유형은 대상 열 필드 유형과 일치하는 모든 기록을 반복하기 위해 생성한 규칙을 구현합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: scan_admin

☒☒☒☒ ## # ☒☒☒☒ 검사 생성☒☒☒.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 새 열 유형 검사 만들기를 선택합니다.
   새 기록 양식이 나타납니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	검사 기록의 이름입니다.
애플리케이션	검사 기록이 있는 애플리케이션입니다.
범주	검사 기록의 범주입니다.
우선순위	결과를 해결해야 하는 우선순위입니다.
버전	검사 기록의 현재 버전입니다. 주: 이미 존재하는 검사를 업데이트하려는 경우 버전 필드가 자동으로 증가합니다.
활성	이 검사 기록을 활성화하는 옵션입니다.
간단한 설명	검사 기록에 대한 필수 설명입니다.
설명	검사 기록에 대한 추가 정보입니다.
해결 정보	하나 이상의 테이블에 대해 검사가 진행되지 않도록 하는 가이드라인입니다.
열 유형	이 검사에 대해 쿼리된 열 유형입니다.
문서 URL	검사 상세 정보에 대한 설명서 링크입니다. 주: scan_user 문서 **URL** 필드를 편집할 수 없습니다.
조건 실행	검사를 실행해야 하는지 여부를 결정하는 부울 필드입니다.
열 유형	실행할 열의 유형입니다.
스크립트	정의된 열 유형의 필드를 포함하는 테이블의 각 기록에 대해 실행되는 스크립트입니다.

스크립트 전용 검사 작성

새 스크립트 전용 검사 생성을 선택하여 테이블 또는 열 유형을 지정하지 않고 검사를 생성합니다. 스크립트를 직접 작성하여 메타 데이터와 구성을 확인하고 복잡한 검사를 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: scan_admin

☒☒☒☒ ## # ☒☒☒☒ 검사 생성☒☒☒.

이 태스크 정보

스크립트 검사만 전체 검사 중에만 실행되고 검사 중에는 한 번만 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 검사 인터셉터 목록에서 새 스크립트만 검사 생성을 선택합니다.
2. 이 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	검사 기록의 이름입니다.
애플리케이션	검사 기록이 있는 애플리케이션입니다.
범주	검사 기록의 범주입니다.
우선순위	결과를 해결해야 하는 우선순위입니다.
버전	검사 기록의 현재 버전입니다. 주: 이미 존재하는 검사를 업데이트하려는 경우 버전 필드가 자동으로 증가합니다.
활성	이 검사 기록을 활성화하는 옵션입니다.
간단한 설명	검사 기록에 대한 필수 설명입니다.
설명	검사 기록에 대한 추가 정보입니다.
해결 정보	하나 이상의 테이블에 대해 검사가 진행되지 않도록 하는 가이드라인입니다.
문서 URL	검사 상세 정보에 대한 설명서 링크입니다. 주: scan_user 문서 **URL** 필드를 편집할 수 없습니다.
조건 실행	검사를 실행해야 하는지 여부를 결정하는 부울 필드입니다.
스크립트	사용자 지정 스크립트를 작성하여 결과를 생성하는 옵션입니다.

린터 검사 만들기

린터 검사를 생성하여 스크립트에 문제가 있는지 식별합니다. 레코드에서 린터 검사가 실행되면 해당 코드에 대한 추상 구문 트리가 생성됩니다. 추상 구문 트리를 사용하여 코드 문제를 분석할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: scan_admin.

☒☒☒☒ ## # ☒☒☒☒ 검사 생성☒☒☒.

프로시저

1. 새 린터 검사 만들기를 선택합니다.
2. 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.

린터 검사 양식

필드	설명
이름	검사 기록의 이름입니다.
애플리케이션	검사 기록이 있는 애플리케이션입니다.
범주	검사 기록의 범주입니다.
우선순위	결과를 해결해야 하는 우선순위입니다.
버전	검사 기록의 현재 버전입니다. 주: 이미 존재하는 검사를 업데이트하려는 경우 버전 필드가 자동으로 증가합니다.
활성	이 검사 기록을 활성화하는 옵션입니다.
간단한 설명	검사 기록에 대한 필수 설명입니다.
설명	검사 기록에 대한 추가 정보입니다.
해결 정보	하나 이상의 테이블에 대해 검사가 진행되지 않도록 하는 가이드라인입니다.
문서 URL	검사 상세 정보에 대한 설명서 링크입니다. 주: scan_user 문서 **URL** 필드를 편집할 수 없습니다.
조건 실행	검사를 실행해야 하는지 여부를 결정하는 부울 필드입니다.
스크립트	조건과 일치하는 각 기록에 대해 실행되는 스크립트입니다. 기본적으로 이 필드에는 사용할 엔진 객체가 있습니다. 이 엔진 객체에는 engine.finding.increment()를 호출하여 해당 특정 찾기에서 **Count** 필드를 수동으로 증가시킬 수 있는 engine.finding과 같은 다른 객체가 포함되어 있습니다. 또 다른 객체는 engine.current 입니다. 이는 검사가 실행될 때 볼 현재 GlideRecord입니다. 주: 이것은 이전에 finding과 current를 직접 호출했던 새로운 릴리스입니다Quebec.

고급 린터 검사 스크립트

Linter 검사 스크립트는 스크립트에서 문제를 찾는 검사를 작성하는 데 도움이 됩니다. 레코드에 대해 린터 검사가 실행되면 해당 코드에 대한 추상 구문 트리가 제공됩니다. 이 추상 구문 트리를 사용하여 중첩된 if 문이 너무 많거나 while 루프에서 느린 API 사용과 같은 코드 문제를 분석할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

린터 검사 사용량

Linter 검사에는 rootNode라는 고유한 개체를 사용할 수 있습니다. 현재 기록의 스크립트에 대해 구문 분석된 AST(추상 구문 트리)의 루트 노드입니다. 이 객체에는 많은 기능이 있지만 ## 기능이 가장 중요합니다. ## 함수는 콜백 함수를 트리의 모든 노드에서 호출되는 매개변수로 사용합니다. 그런 다음 콜백 함수는 노드를 반복 중에 현재 노드를 나타내는 매개변수로 사용합니다. 콜백 함수에서 false를 반환하여 트리 반복을 조기에 중지할 수 있으며, 그렇지 않으면 visit 를 호출한 노드의 트리에 있는 모든 하위 노드를 계속 방문합니다.

예를 들어 badFunction()이라는 사용되지 않는 API를 검색하려는 경우입니다. 다음 예시에서 스크립트를 사용하여 린터 검사를 작성할 수 있습니다.

```
(function(engine) {
 engine.rootNode.visit(function(node) {
  if (node.getTypeName() === "NAME" &&
    node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
    node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
   engine.finding.incrementWithNode(node);
  }
 });
})(engine);
```

이 린터 검사를 사용하여 검사를 실행하면 스크립트 필드를 사용하여 검사의 모든 기록을 검사합니다. 예를 들어 해당 검사의 기록에 다음과 같은 스크립트가 있으면 검사에서 이 기록에 대한 발견 사항이 선택됩니다.

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
 return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extendsObject(Object, {
 badFunction: function() {
  // actually good
 }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```

노드 기능

다음은 노드 객체에서 호출할 수 있는 함수 목록입니다.

- getRootNode(): 이 노드에 대한 트리의 루트 노드를 가져옵니다.
- getParent(): 이 노드의 상위 항목 가져오기
- getLineNo(): 이 노드의 줄 번호 위치를 가져옵니다.
- getColumnNo(): 이 노드의 열 번호 위치를 가져옵니다.
- toSource(): 이 노드의 소스를 가져옵니다. 소스는 이 노드와 해당 하위 노드를 기반으로 합니다.
- getTypeName(): 이 노드의 노드 유형 이름을 가져옵니다. 예를 들어, 소스의 함수 호출은 유형 이름이 "CALL"인 노드로 토큰화됩니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: node.getTypeName()의 값은 추상 구문 트리(AST)에 있는 다양한 유형의 노드에서 가져옵니다. 가능한 값은 Rhino의 AST 파서 자체에서 가져옵니다.

- getNameIdentifier(): 이 노드의 노드 유형이 "NAME"인 경우 이름 자체의 문자열 값인 식별자를 반환합니다. "NAME" 노드는 함수 이름이나 변수 이름과 같이 키워드가 아닌 단순한 이름을 나타냅니다.

  주: 이 노드가 NAME 노드가 아닌 경우 결과는 널(NULL)입니다.

- getAbsolutePosition(): 이 노드의 절대 위치를 가져옵니다. 절대 위치는 스크립트 시작부터 이 노드까지의 문자 수입니다.
- compareTo(other): 이 노드를 다른 노드와 비교합니다. 절대 위치와 길이가 더 큰 노드가 비교에서 더 큽니다. ## 는 이 노드와 비교할 노드입니다.
- visit(callbackFunction): 이 노드에서 시작하여 하위 트리의 각 노드를 방문하여 각 노드에서 지정된 콜백 함수를 실행합니다. callbackFunction 은 이 노드의 하위 트리에 있는 각 노드에서 실행되는 함수입니다. 이 콜백 함수는 LinterCheckAstNode를 매개변수로 사용합니다.
- debugPrint(): 이 노드에서 시작하여 추상 구문 트리의 문자열 표현을 반환합니다. 각 줄에는 노드에 대한 정보가 포함되어 있으며 들여쓰기는 노드 간의 계층 구조를 나타냅니다. 각 줄의 정보는 다음과 같이 배열되어 있습니다

  1. 절대 위치
  2. 노드 유형 이름
  3. 상위를 기준으로 한 위치
  4. 길이
  5. 이름 식별자(NAME 노드의 경우)

자세한 내용은 LinterCheckAstNode API - Scoped, Global 을 참조하세요.

검사 도구 모음 생성

검사 도구 모음을 생성하여 검사 그룹을 도구 모음으로 묶고 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 도구 모음.
   제품군 목록이 나타납니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 도구 모음을 만듭니다.
3. 새 도구 모음 기록에 대한 세부 정보를 입력합니다.

필드	설명
이름	제품군의 이름
애플리케이션	제품군의 범위
활성	이 도구 모음을 활성화하는 옵션
설명	제품군에 대한 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.

4. 제출을 선택하여 새 검사 도구 모음을 만듭니다.

   주: 사용자가 만드는 도구 모음은 완전히 수정할 수 있습니다. 도구 모음의 검사를 수정하고 하위 및 상위 도구 모음을 추가할 수도 있습니다.

검사 실행

다음 유형의 스캔을 사용하여 검사, 스캔 또는 도구 모음 스캔을 실행합니다.

포인트 스캔 실행

지점 검사 실행을 선택하여 단일 기록, 업데이트 세트 또는 애플리케이션에 대해 적용 가능한 모든 검사를 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
예를 들어 비즈니스 규칙에 대해 포인트 스캔을 실행하면 비즈니스 규칙 테이블에 적용 가능한 검사만 실행되고 해당 단일 대상 레코드만 스캔됩니다. 업데이트 세트 검사 또는 애플리케이션 검사가 실행되면 해당 업데이트 세트 또는 애플리케이션과 관련된 모든 기록이 검사됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 검사.
2. 포인트 스캔에 적용할 수 있는 테이블에서 기록으로 이동합니다.

   주: 포인트 스캔 실행 관련 링크는 해당 기록에 대해서만 UI에 나타납니다.

3. 관련 링크 섹션까지 아래로 스크롤합니다.
4. 지점 검사 실행 관련 링크를 선택합니다.

   주: 지점 검사 실행 관련 링크는 다음 조건이 모두 true인 경우에만 사용할 수 있습니다.
   - 기록에 적용할 수 있는 사용 가능한 검사
   - 기록이 활성 상태입니다.
   - 사용자에게 기록에 대한 읽기 권한이 있습니다.
   - 레코드가 sys_metadata 확장되는 테이블에 있습니다.
   - 사용자의 역할이 scan_user되어야 합니다.
   - 시스템 속성은 *glide.scan.enable_point_scan_ui_action* false일 수 없습니다.

   검사 상태를 보여주는 진행률 추적기가 나타납니다.
5. 결과로 이동을 선택합니다.
   스캔 결과 기록이 나타납니다.
6. 관련 목록 검사를 선택하여 결과를 확인합니다.
   실패 이유를 검토하려면 실패 관련 목록을 선택합니다.

결과
단 하나의 기록에 대해 적용 가능한 모든 검사의 스캔이 실행됩니다.

업데이트 세트 검사 실행

업데이트 세트 검사를 사용하여 업데이트 세트의 영향을 받는 기록에 대해 적용 가능한 검사를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 로컬 업데이트 세트.
2. 목록에서 원하는 업데이트 세트를 선택합니다.
3. 관련 링크 목록에서 업데이트 세트 검사를 클릭합니다.

앱 검사 실행

애플리케이션 검사를 실행하여 적용 가능한 검사로 애플리케이션의 설치된 파일과 애플리케이션 기록 자체를 검사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
예를 들어, 애플리케이션이 비즈니스 규칙을 설치하면 해당 비즈니스 규칙에 대해 sys_script 테이블과 관련된 검사가 실행됩니다. 애플리케이션 스캔을 트리거하려면 스캔하려는 애플리케이션의 기록으로 이동하여 스캔 애플리케이션 양식 링크 UI 작업을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
   사용 가능한 모든 애플리케이션 및 플러그인 목록이 나타납니다.
2. 원하는 애플리케이션의 메뉴 아이콘을 선택합니다 .
3. 메뉴 아이콘에서 애플리케이션으로 이동 옵션을 선택합니다.

   주: 애플리케이션으로 이동 옵션은 선택한 애플리케이션이 플러그인이 아닌 경우에만 나타납니다.

4. 검사 응용 프로그램을 선택하여 앱 검사를 실행합니다.

테스트 검사 실행

테스트 검사를 실행하여 검사가 예상대로 작동하는지 확인합니다. 테스트 검사를 사용하면 단일 검사를 선택하고 검사 양식에서 검사 테스트를 선택하여 전체 검사 대신 단일 검사를 테스트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 검사.
   검사 목록이 나타납니다.
2. 목록에서 테스트하려는 검사 기록을 엽니다.
3. 테스트를 시작하려면 테스트 검사를 선택합니다.
   검사 상태가 진행률 추적기에 나타납니다. 애플리케이션 네비게이 터의 발견 사항모듈에는 검사 테스트를 실행하여 찾은 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.

전체 검사 실행

전체 검사 실행을 선택하여 전체 인스턴스에 대한 검사를 실행합니다. 전체 검사를 구현하면 인스턴스에 있는 모든 활성 검사가 실행됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 검사.
2. 인스턴스에서 모든 활성 검사를 실행하려면 전체 스캔 실행을 선택합니다.
   진행률 추적기에 검사 상태가 표시됩니다.



> **주:** 여러 개의 전체 스캔을 동시에 실행할 수 없습니다. 전체 스캔 실행 중에 두 개 이상의 검사가 겹치는 경우 첫 번째 검사만 성공합니다. 첫 번째 검사는 계속 실행되고 다른 중복 검사는 즉시 실패합니다.

3. 결과 번호와 전체 검사의 일부로 실행된 검사 수를 찾으려면 결과로 이동을 선택합니다.
4. 옵션: 관련 목록에서 검사를 선택하여 전체 검사의 일부로 실행된 모든 검사 목록을 봅니다.
5. 옵션: 관련 목록에서 오류를 선택하여 전체 검사 중에 발생한 오류를 검토합니다.

결과
전체 인스턴스의 스캔이 실행됩니다.

도구 모음 스캔 실행

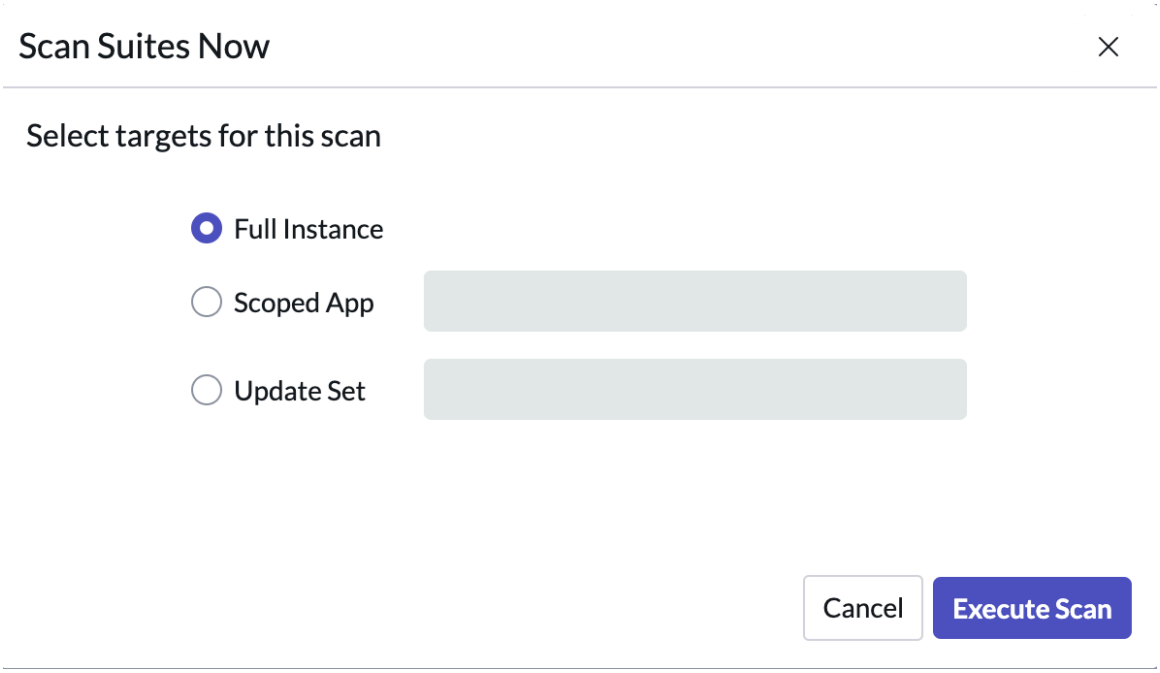
도구 모음 스캔 실행을 선택하여 대상 스캔 결과를 얻으려면 특정 대상에 대해 사용 가능한 검사 도구 모음을 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 도구 모음.
   모든 제품군 목록이 표시됩니다.
2. 목록에서 도구 모음 중 하나를 선택합니다.
   선택한 도구 모음의 양식이 표시됩니다.
3. 도구 모음 스캔 실행을 선택합니다.
   지금 스캔 도구 모음 모달이 표시됩니다.
4. 스캔 대상을 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.



- 전체 인스턴스: 인스턴스에서 사용 가능한 모든 기록을 검사합니다.
- 범위가 지정된 앱: 선택한 범위가 지정된 앱을 검사합니다. 범위가 지정된 앱을 여러 개 선택할 수 있습니다.
- 업데이트 세트: 여러 업데이트 세트를 검사합니다.

5. 스캔 실행을 선택합니다.

주: 기록이 비활성 상태인 경우 검사에서 해당 기록에 대한 발견 사항이 생성되지 않습니다.

사후 대응 검사 실행

사후 대응 스캔을 실행하여 실행 추적기 실패 시 자동으로 실행되는 스캔을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

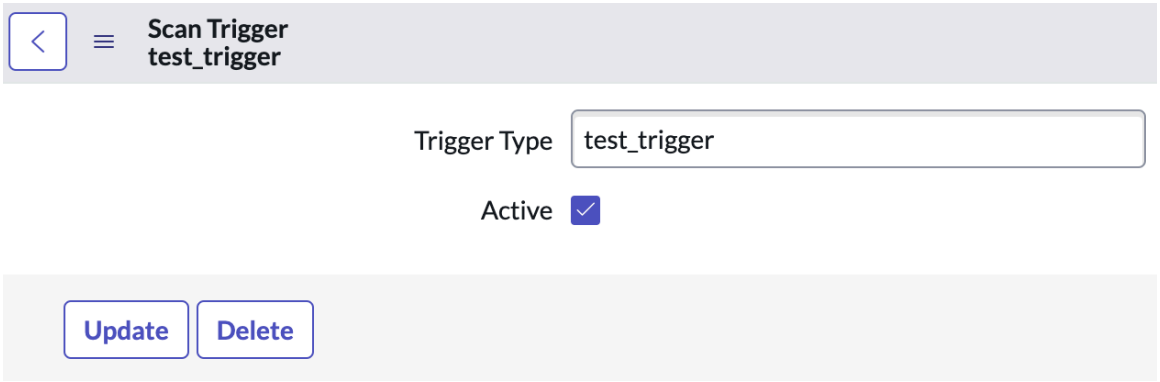
이 태스크 정보
인스턴스에서 실패한 많은 프로세스의 경우 실행 추적기에서 해당 레코드를 찾을 수 있습니다. 진행률 창에 테스트 상태가 표시됩니다. 실행 추적기에서 프로세스가 실패하면 Instance Scan은 진행 상태에서 해당 실패를 감시하고 자동으로 스캔을 실행할 수 있습니다.
두 프로세스 간의 연결을 활성화하려면 스캔 트리거 양식의 트리거 유형이 실패한 프로세스의 sys_execution_tracker 기록에 있는 소스 테이블 필드와 일치해야 합니다. 예를 들어 실패한 테스트가 업데이트 세트 목록에 있는 경우 트리거 유형을 sys_update_set로 설정할 수 있습니다. 이렇게 하면 Instance Scan을 실행 추적기 테스트 실패에 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 scan_trigger_list.do 를 입력합니다.
   스캔 트리거 목록이 나타납니다.
2. 목록에서 필요한 트리거를 선택하여 업데이트합니다.

주: 트리거 유형은 테이블 이름을 기반으로 합니다. 코드에서 사용자 지정 트리거 유형을 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.



이제 사후 대응 스캔이 스캔 결과 테이블에 나타나는 실패한 프로세스의 실행 추적기를 자동으로 스캔하도록 설정되었습니다.

전체 검사 예약

활성 세션이 없는 경우에도 정기적으로 전체 검사를 트리거하는 일정을 생성합니다. 일정은 인스턴스 상태에 대해 설정된 기준선을 만들고 시간 경과에 따른 구성 및 인스턴스 상태에 대한 비교를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 검사.
2. 전체 검사 예약을 선택합니다.
3. 전체 스캔 트리거 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	검사 기록의 이름입니다.
활성	예약된 시간에 검사를 실행하는 옵션입니다.
애플리케이션	작업이 속한 애플리케이션입니다.
조건부	검사가 실행되는 조건을 선택하는 옵션입니다.
실행	전체 스캔 일정을 선택하는 데 사용되는 목록입니다.
이 스크립트 실행	기본 스크립트를 실행하기 위한 선택입니다.
업데이트	전체 검사를 위해 업데이트되는 스크립트입니다.
지금 실행	전체 스캔에 대해 실행되는 기본 스크립트입니다.
삭제	전체 검색을 위해 스크립트가 삭제됩니다.

4. 전체 검사를 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
   결과 목록이 표시됩니다.
5. 애플리케이션 네비게이터에서 결과를 선택합니다.
   실행 상태가 결과 번호와 함께 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 결과 목록을 표시하려면 결과 번호를 선택합니다.
7. 옵션: 애플리케이션 네비게이터에서 대시보드를 선택하여 결과에 대한 데이터를 표시합니다.

결과
활성 세션 없이도 정기적으로 전체 검사를 트리거하는 일정이 생성됩니다.

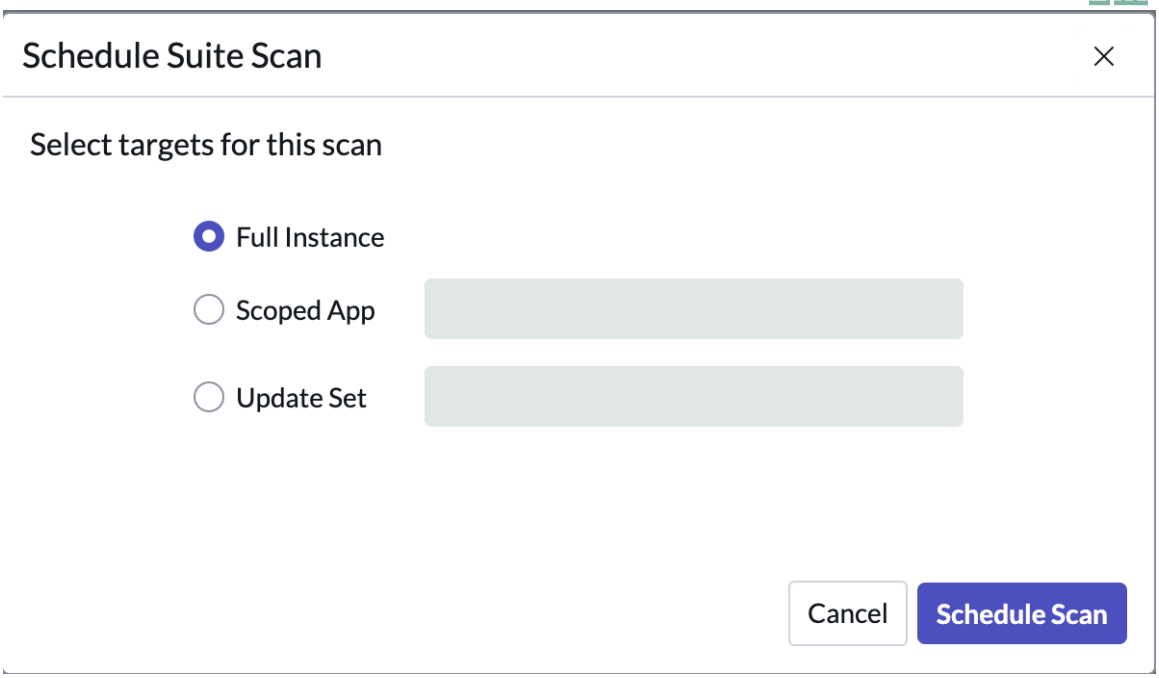
도구 모음 스캔 예약

활성 세션이 없는 경우에도 도구 모음 스캔을 정기적으로 트리거하는 일정을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 도구 모음.
   제품군 목록이 표시됩니다.
2. 목록에서 도구 모음을 선택하여 도구 모음 스캔을 예약합니다.
3. 일정 관련 목록을 선택합니다.
   예약된 스캔 목록이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 도구 모음 스캔 일정을 작성합니다.
   도구 모음 스캔 일정 모달이 표시됩니다.
5. 스캔 대상을 선택합니다.
   - 전체 인스턴스: 인스턴스에서 사용 가능한 모든 기록을 검사합니다.
   - 범위가 지정된 앱: 선택한 범위가 지정된 앱을 검사합니다. 범위가 지정된 앱을 여러 개 선택할 수 있습니다.
   - 업데이트 세트: 여러 업데이트 세트를 검사합니다.
6. 스캔 예약을



선택합니다.

주: 기록이 비활성 상태인 경우 검사에서 해당 기록에 대한 발견 사항이 생성되지 않습니다.

예약된 스캔 양식이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 양식에서 필드를 채웁니다.

린터 검사 양식

필드	설명
이름	예약된 검사의 이름입니다.
애플리케이션	기록이 있는 애플리케이션입니다.
콤보	스캔을 실행할 소스 목록과 대상 목록이 있는 기록을 참조합니다.
실행	스캔 실행을 예약해야 하는 빈도입니다. ○ 매일: 스캔이 매일 실행되도록 예약되었습니다. 시간: 매일 검사가 시작되도록 예약된 시간입니다. ○ 주별: 스캔이 매주 실행되도록 예약됩니다. ▪ 일: 검사가 매주 시작되도록 예약된 요일입니다. ▪ 시간: 검사 시작이 예약된 시간입니다. ○ 매월: 스캔이 매달 실행되도록 예약됩니다. ▪ 일: 검사가 매월 시작되도록 예약된 월의 일입니다. ▪ 시간: 검사 시작이 예약된 시간입니다. ○ 주기적으로: 주기적으로 스캔이 실행되도록 예약됩니다. ▪ 시작: 검사가 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다. ▪ 반복 간격: 검사가 반복되도록 예약된 날짜 및 시간입니다. ○ 한 번: 검사가 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다. ○ 요청 시: 스캔은 실행되도록 예약되어 있지 않으며 실행 필드에 대해 요청 시 옵션을 선택한 경우에만 수동으로 실행됩니다. ○ 비즈니스 달력: 사용자가 선택한 항목에 따라 해당 기간의 시작 또는 끝에 스캔 실행을 예약하는 비즈니스 달력 시간입니다.
활성	기록을 활성화하는 옵션입니다.
조건부	예약된 스캔이 실행되기 전에 항상 확인되는 고유한 스크립트 조건을 작성하는 옵션입니다.
다른 사용자 이름으로 실행	스캔을 실행하는 데 사용되는 사용자 역할입니다.
tz로 실행	스캔을 실행하는 데 사용되는 시간대입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 제출을 선택합니다.
   예약된 검사는 일정 관련 목록에 표시됩니다.

스캔 모니터링

진행률 추적기를 확인하여 검사의 진행 상태를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 검사.
   검사 목록이 나타납니다.
2. 필요한 스캔을 실행합니다.
   진행률 추적기에 스캔 실행의 상태가 표시됩니다. 진행률 추적기를 닫고 나중에 실행을 완료하기 위해 모달에 머물 필요 없이 볼 수 있습니다. 나중에 상태를 보려면 애플리케이션 탐색기에서 결과로 이동합니다. 필요한 스캔 결과 기록을 선택하여 상태를 검토합니다.
3. 검사 상태를 보려면 결과로 이동을 선택합니다.
   검사가 완료되면 발견 사항 목록이 표시됩니다. 검사 관련 목록을 선택하여검사의 일부로 실행된 모든 검사를 찾을 수도 있습니다. 검사에 실패한 검사 중 하나라도 있으면 실패 관련 목록을 클릭하여 검토합니다. 전체 스캔을 완료하는 데 다소 시간이 걸리는 경우 애플리케이션 네비게이터에서 결과를 선택하여 상태를 확인할 수 있습니다.

스캔 검토

스캔이 실행된 후 결과 및 결과 구성요소를 사용하여 스캔을 검토할 수 있습니다.

- 결과: 인스턴스 스캔 결과는 검사 상태 및 유형을 보고합니다. 검사의 일부로 실행된 모든 검사와 오류 및 검사 로그와 같은 검사와 관련된 기타 모든 정보도 볼 수 있습니다. 스캔 결과 대시보드를 사용하여 실행된 스캔에 대한 자세한 정보를 가져옵니다.
- 결과: 발견 사항은 검사에 사용된 검사를 위반한 기록에 대한 참조입니다. 다음 검사에서 발견 사항이 보고되지 않도록 하려면 발견 사항을 음소거 할 수도 있습니다.

결과

인스턴스 스캔 결과는 검사 상태 및 유형을 보고합니다. 검사의 일부로 실행된 모든 검사와 오류 및 검사 로그와 같은 검사와 관련된 기타 모든 정보도 볼 수 있습니다.

스캔의 진행률 추적기에서 결과로 이동을 선택하면스캔 결과가 결과 번호로 식별됩니다. 결과 대시보드를 선택하여 스캔 결과를 봅니다.

스캔 유형 필드에는 실행된 스캔 유형이 표시됩니다. 상태 필드에는 진행 중, 완료 또는 실패일 수 있는 스캔 상태가 표시됩니다. 실행 시간 필드에 검사 기간이 밀리초 단위로 표시됩니다.

스캔 결과 양식에는 다음과 같은 관련 목록이 있습니다.

찾은 결과 스캔
: 검사 결과 관련 목록에는 검사를 실행하는 동안 발생한 모든 결과가 표시됩니다.

도구 모음
: 제품군 관련 목록에는 검사의 일부로 실행된 모든 제품군이 표시됩니다.

검사
: 검사 관련 목록에는 검사의 일부로 실행된 모든 검사가 표시됩니다.

실패

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실패 관련 목록에는 검사 실행 중에 실패한 모든 검사가 표시됩니다. 또한 오류 메시지 형식으로 실패 원인을 표시합니다.

스캔 로그

스캔 로그 관련 목록에는 전체 스캔 중에 발생한 메시지가 표시됩니다.

스캔 통계

스캔 통계 관련 목록이 표시됩니다

대상

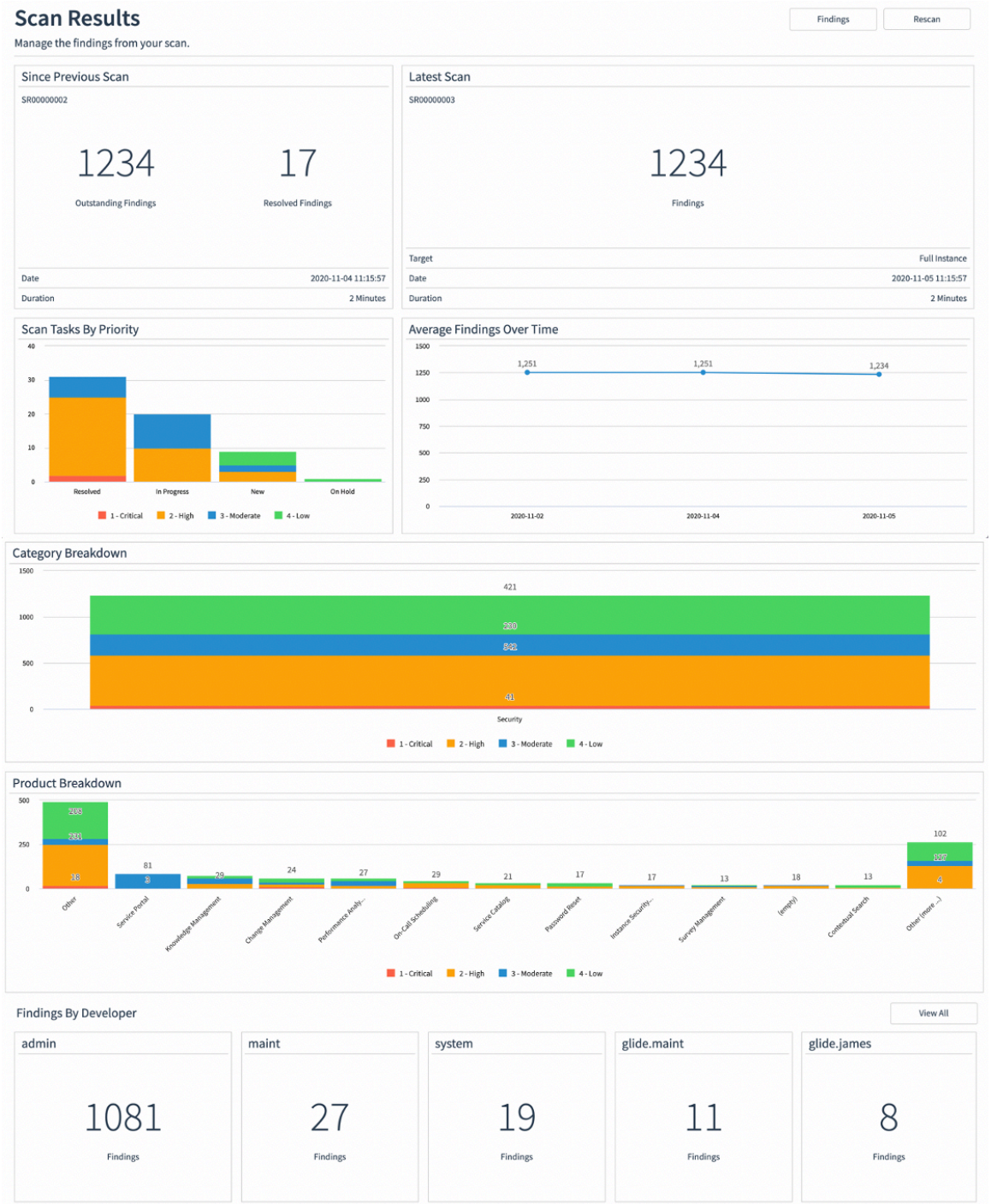
대상 관련 목록에는 검사가 실행된 모든 대상이 표시됩니다.

스캔 결과

스캔 결과 대시보드를 사용하면 실행된 스캔의 모든 상세 정보를 간략하게 파악할 수 있습니다.

다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 결과. 스캔 결과 목록에서 스캔 결과를 선택합니다. 스캔 결과 양식에서 결과 대시보드 링크를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



동일한 스캔을 다시 실행하려면 다시 스캔 을 선택합니다. 검사 별로 그룹화된 모든 결과를 보려면 오른쪽 상단 모서리에 있는 결과를 선택합니다.

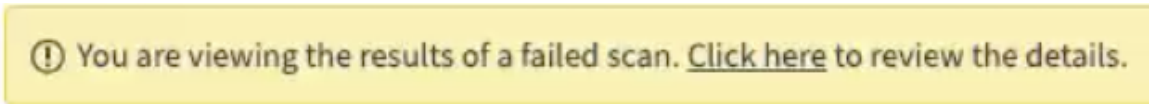
필드	설명
이전 스캔	이전 검사에 대한 상세 정보입니다. • 결과 번호: 이전 스캔 결과 기록에 연결 • 미결 결과: 상태가 해결됨으로 표시되지 않은 총 결과입니다. • 해결된 결과: 상태가 해결됨으로 표시된 총 결과입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 해결됨으로 표시된 모든 결과가 수정된 것은 아닙니다. 발견 사항이 수정되지 않고 해결됨으로 표시된 경우에도 총 발견 사항 수에 추가됩니다. • 날짜: 이전 검사가 시작된 날짜 및 시간 • 기간: 이전 검사를 완료하는 데 필요한 총 시간
최신 스캔	최근에 완료된 스캔에 대한 상세 정보입니다. • 결과 번호: 최신 스캔 결과 기록에 연결 • 결과: 최신 검사에서 발견된 총 결과 수 • 대상: 검사가 실행되는 대상 ○ 전체 인스턴스: 인스턴스에서 사용 가능한 모든 기록을 스캔합니다. ○ 범위가 지정된 앱: 선택한 범위가 지정된 앱을 검사합니다. 범위가 지정된 앱을 여러 개 선택할 수 있습니다. ○ 업데이트 세트: 여러 업데이트 세트를 검사합니다. • 날짜: 검사가 시작된 날짜 및 시간 • 기간: 스캔을 완료하는 데 필요한 총 시간
우선순위별 스캔 작업	우선순위별로 정렬된 스캔 작업입니다. 우선순위는 이러한 작업이 속한 검사에서 비롯됩니다. 주: 상태는 결과와 연결된 작업의 상태에서 가져옵니다.
시간 경과에 따른 평균 결과	하루 평균 결과 수를 보고합니다.
범주 세부 항목	검사의 일부로 실행된 검사의 범주 세부 항목
제품 세부 항목	각 스캔 결과 기록의 제품군입니다. 주: 인시던트 기록에는 제품군이 없습니다.
개발자별 결과	변경 사항으로 결과가 생성된 사용자의 이름입니다. 주: 상위 5명의 사용자 이름만 목록에 나타납니다. 사용자별로 그룹화된 모든 결과를 보려면 모두 보기를 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.

검사가 진행 중이고 검사 중 하나 이상이 실패하면 다음 경고 메시지가 표시됩니다.



정보

발견 사항은 인스턴스 검사에서 규칙을 위반한 기록에 대한 참조입니다. 소스 기록과 더불어 해당 검사에서 그 기록이 규칙을 트리거한 횟수를 확인할 수 있습니다.

각 발견 사항은 결과와 관련이 있으며 각 결과는 실행된 스캔과 관련이 있습니다.

주: 스캔을 실행할 때 확실히 스캔 결과를 얻지만 발견 사항을 얻지 못할 수 있습니다. 검사를 수행하는 동안 발견 사항이 발생하지 않을 수 있습니다.

주: 기록이 비활성 상태인 경우 검사에서 해당 기록에 대한 발견 사항이 생성되지 않습니다.

스캔 발견 사항은 기록에 의해 규칙이 위반된 검사에 대한 정보를 제공합니다. 소스 테이블과 소스 필드는 실행 중 검사에서 규칙을 위반한 기록을 가리킵니다. 정보 아이콘을 클릭하여 기록에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있습니다. 카운트 필드에는 기록이 검사 규칙을 위반한 횟수가 표시됩니다. 또한 발견 사항에는 해당 발견 사항을 생성한 검사의 버전이 표시됩니다. 제품군 필드에는 각 검사에 대한 제품군이 표시됩니다. 작업 필드를 사용하면 개인 또는 그룹에 작업을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 스캔 작업 생성 문서를 참조하십시오. 향후 스캔에서 발견 사항이 생성되지 않도록 하려면 음소거 규칙을 사용하십시오.

주: 음소거 규칙을 사용하는 경우 찾기를 음소거하는 이유도 선택해야 합니다.

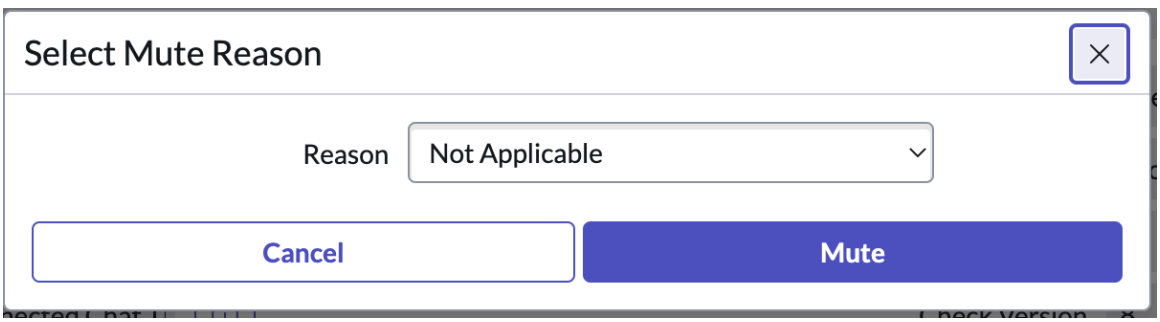
찾기 음소거

발견 사항이 이후 스캔 결과에 보고되지 않도록 스캔 찾기 양식에서 발견 사항을 음소거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 결과.
   스캔 결과 목록이 나타납니다.
2. 목록에서 실행한 스캔 결과를 선택합니다.
   스캔에 대한 스캔 결과 양식이 표시됩니다.
3. 스캔 결과 관련 목록을 선택합니다.
   스캔에 대한 결과 목록이 표시됩니다.
4. 정보 아이콘을 사용하여 음소거하려는 찾기를 엽니다.
5. 다음 스캔에서 발견 사항이 보고되지 않도록 하려면 음소거 를 선택합니다.



주: 음소거 이유 선택 모달은 스캔 찾기 양식에서 음소거를 선택한 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.

6. 찾기를 음소거하는 이유를 선택한 다음 모달에서 음소거를 선택합니다.

> 주: 이후 검사에서 찾은 결과를 보고하려면 음소거 해제 를 선택합니다. 음소거 해제 버튼은 찾기를 음소거한 경우에만 표시됩니다.

스캔 작업 생성

기록 찾기에서 작업 할당을 용이하게 스캔 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: scan_user

프로시저

1. 탐색 필터에 scan_task_list.do를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 스캔 작업을 만듭니다.
   스캔 작업 양식이 나타납니다.
3. 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

스캔 작업 양식 상세 정보

필드	설명
번호	자동 생성된 작업 번호
담당자	작업 담당자
할당 그룹	작업 수행을 담당하는 그룹
활성	작업 활성화 옵션
상태	작업의 상태입니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 보류 중 ○ 해결됨
간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다.
설명	작업에 대한 추가 정보
작업 메모	추가 참고

> 주: scan_user scan_user이 아닌 사람에게만 작업을 할당할 수 있습니다. 작업이 할당된 사용자도 scan_user와 동일한 권한을 갖습니다.

스캔 대기

스캔 큐 기능을 활용하여 현재 스캔 후 자동으로 실행되도록 스캔을 정렬합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

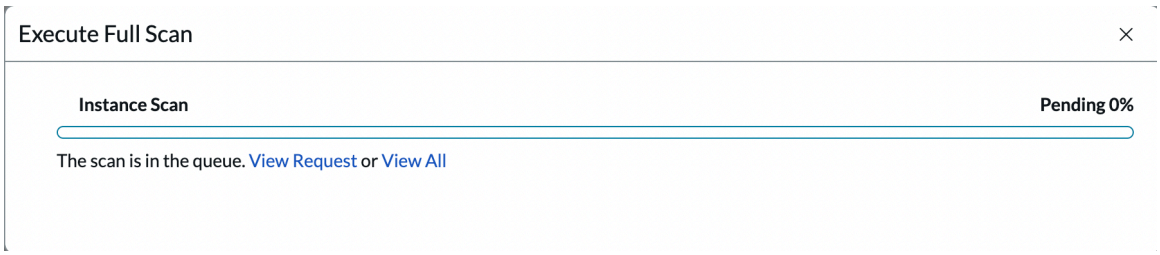
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 검사.
   검사 목록이 나타납니다.

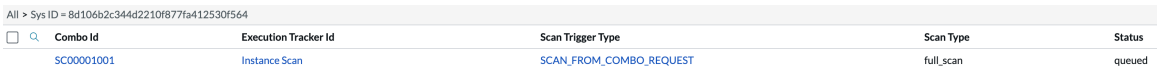
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 스캔을 선택하여 선택한 검사에서 실행합니다.
스캔 실행 모달이 나타납니다.

주: 다른 스캔이 진행 중인 경우 모달은 현재 스캔이 큐에 있다는 메시지를 제공합니다. 스캔 모달에 요청 보기 및 모두 보기 링크도 표시됩니다.



모두 보기 링크를 선택하면 대기 중인 모든 스캔 목록이 표시됩니다. 요청 보기를 선택하면 선택한 스캔의 상태만 표시됩니다.



주: 스캔이 이미 진행 중인 경우 다른 스캔을 선택하면 실행을 위해 큐에 대기하게 됩니다. 동일한 스캔을 다시 선택하면 큐에 중복 기록이 생성되지 않습니다. 진행 중인 검사가 완료되면(성공 또는 실패) 큐의 다음 검사가 자동으로 실행되기 시작합니다.

진행 중인 검사가 없는 경우 선택한 검사가 실행 프로세스를 시작합니다. 스캔 취소 및 결과로 이동 옵션이 있는 실행 모달이 표시됩니다.

3. 옵션: 다음 단계를 수행하여 진행 중인 검사 또는 다른 검사의 상태를 확인합니다.

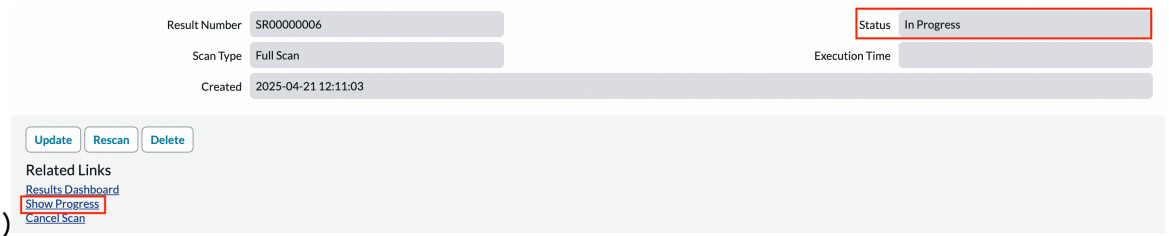
a. 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 스캔 결과. 모든 스캔 결과와 해당 상태의 목록이 표시됩니다.

b. 자세한 내용을 보려면 검사 기록을 선택합니다. 선택한 스캔 기록에 대한 스캔 결과 양식이 나타납니다.

주: 검사가 진행 중인 경우 상태는 진행 중입니다. 검사가 큐에 있으면 상태는 보류 중입니다.

c. 진행률 표시 관련 링크를 선택합니다.

(Optional)



주: 이 관련 링크는 선택한 스캔이 현재 실행 중인 경우에만 표시됩니다.

d. 진행 중인 스캔을 취소하려면 스캔 관련 링크 또는 스캔 실행 모달에서 스캔 취소 버튼을 선택합니다.

주: 이러한 옵션은 검사가 현재 실행 중이며 아직 완료되지 않은 경우(성공 또는 실패)에만 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.

스캔 취소

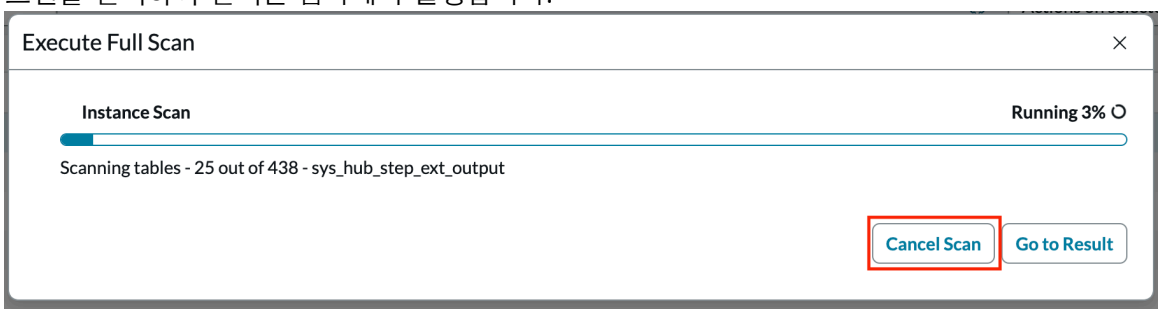
스캔 실행 모달에서 스캔 취소를 선택하거나 결과 기록의 스캔 취소 관련 링크를 선택하여 진행 중인 스캔을 취소하거나 중단합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 검사.
   검사 목록이 나타납니다.
2. 스캔을 선택하여 선택한 검사에서 실행합니다.



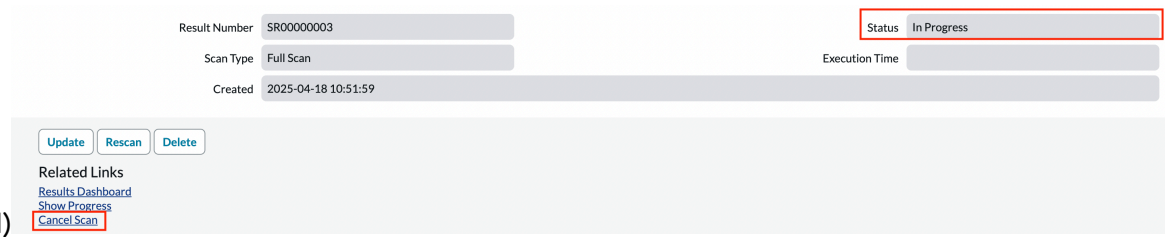
   스캔 실행 모달이 나타납니다.
3. 스캔 취소를 선택하여 진행 중인 스캔을 취소합니다.
   스캔 취소 모달이 취소된 트랜잭션의 상태와 함께 표시됩니다. 결과로 이동을 선택하여 선택한 스캔의 결과 기록을 볼 수도 있습니다.



   주: 스캔이 완료되면(성공 또는 실패) 스캔 취소 버튼이 표시되지 않습니다.

4. 옵션: 이전 단계에서 결과로 이동을 선택한 경우 스캔 관련 링크 취소를 선택하여 스캔을 취소합니다.

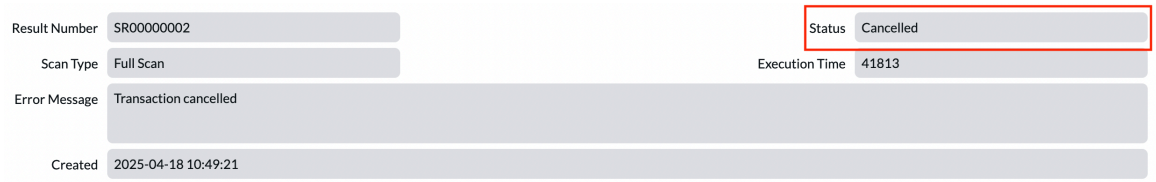
(Optional)



   주: 스캔 취소 관련 링크는 스캔이 아직 실행 중인 경우에만 표시됩니다. 스캔이 계속 진행 중이면 스캔 결과 양식의 상태 필드에 진행 중이라고 표시됩니다.

5. 스캔 취소 모달을 닫거나 스캔 취소 모달에서 결과로 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.



스캔 결과 기록이 업데이트됩니다. 이제 상태 필드에 취소됨이 표시됩니다.

6. 스캔 결과 관련 목록을 찾아 아래로 스크롤합니다.
   취소된 지점까지 스캔 결과를 생성합니다.

   주: 스캔이 이미 취소되었으므로 스캔 취소 관련 링크가 표시되지 않습니다.

인스턴스 스캔 대시보드 사용

인스턴스의 검사 결과를 프리미엄 퍼포먼스 분석 (PA) 대시보드에 표시하여 비교하고 분석합니다.

시작하기 전에

전체 스캔을 실행하기 위한 몇 가지 검사를 생성했습니다. 자세한 내용은 AND 전체 검사 실행 문서를 참조하십시오검사 생성.

필요한 역할: admin.

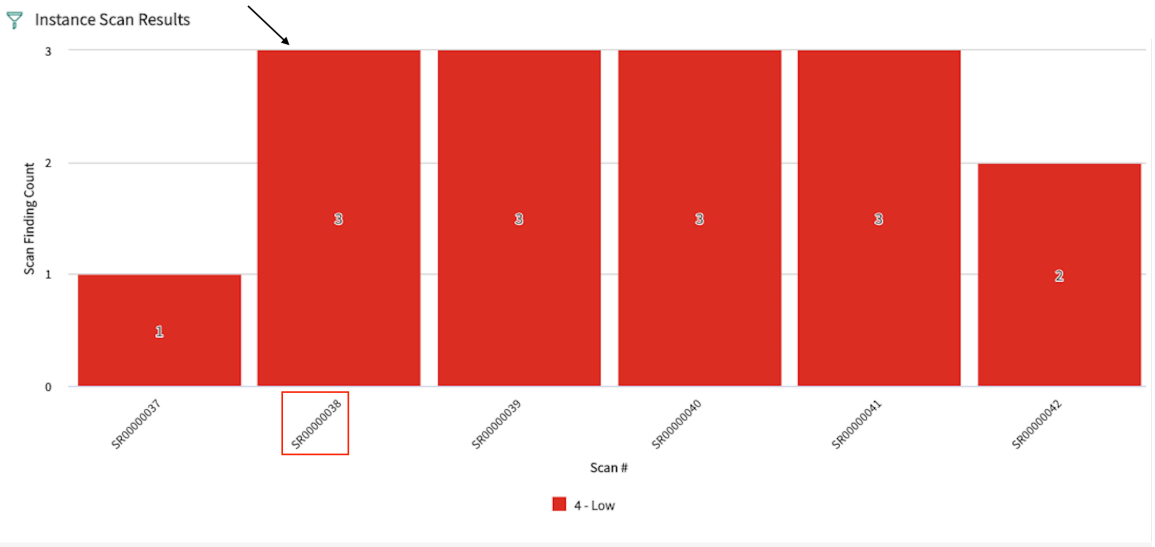
프로시저

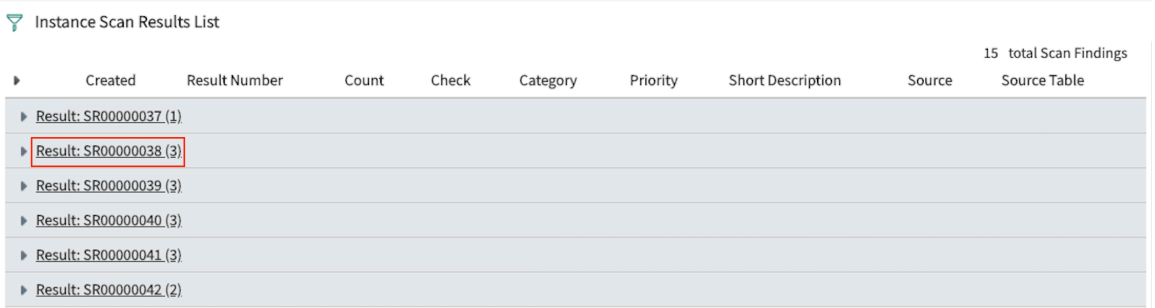
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Instance Scan** 〉 대시보드.
2. **Instance Scan** 범주 또는 **Instance Scan** 우선순위 목록에서 옵션을 선택합니다.

   주: 대시보드는 전체 검사에만 적용할 수 있습니다. **Instance Scan** 범주는 결과 세트에 범주에 적용할 수 있는 데이터나 발견 사항이 있는 경우에만 나타납니다.

3. 스캔 결과 목록에서 예기치 않은 수의 검사 결과를 생성하는 스캔 결과를 선택합니다.
   해당 검사에만 관련된 결과의 관련 목록이 확장됩니다.

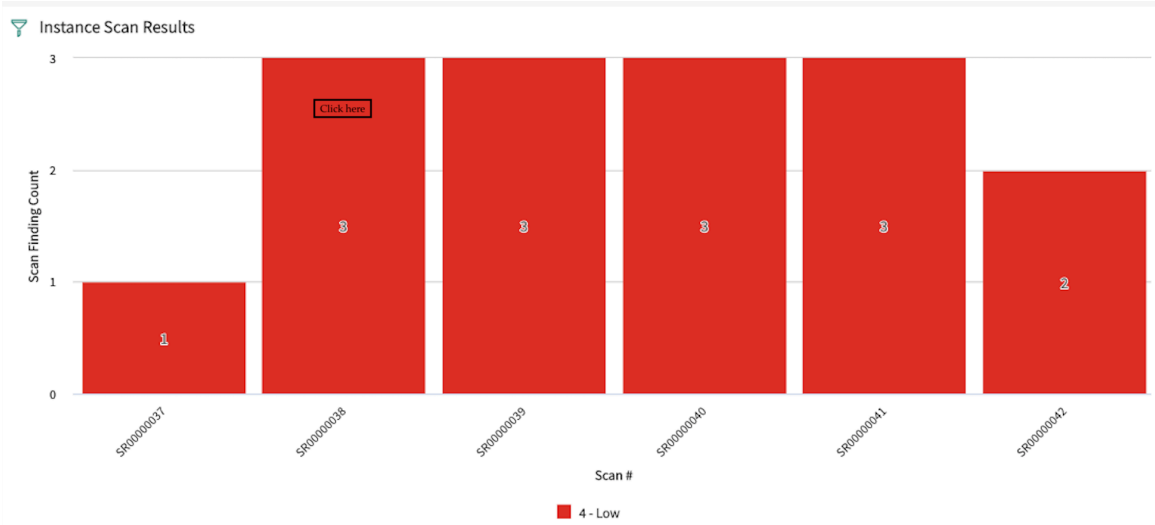
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



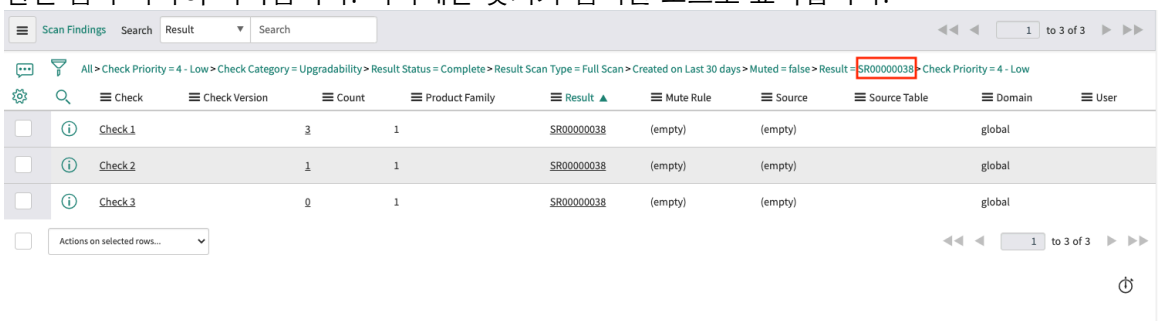


4. 옵션: 대시보드에서 직접 검사 열을 선택하여 관련 검사 목록을 표시합니다.

© 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.



관련 검사 목록이 나타납니다. 목록에는 찾기가 검색된 소스도 표시됩니다.



결과
검사 결과를 보여주는 대시보드가 생성됩니다.

Instance Scan 참조

참조 주제는 Instance Scan에 관한 추가 정보를 제공합니다.

인스턴스 스캔 역할

인스턴스 스캔 이 다음 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

Instance Scan 사용자 [scan_user]

scan_user 역할은 다양한 유형의 검사를 실행하고 결과와 결과를 볼 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

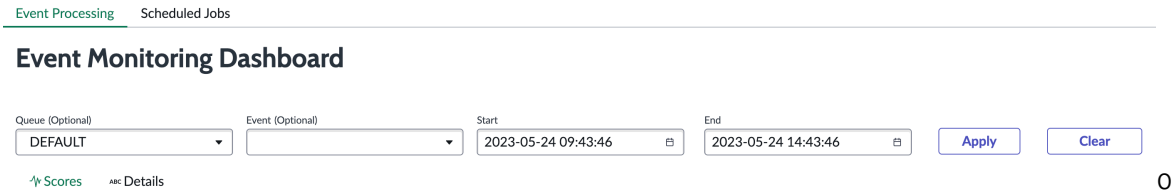
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특별 고려 사항

없음.

시스템 이벤트 및 예약된 작업 대시보드 모니터링

시스템 이벤트 및 작업 대시보드 모듈을 사용하여 시스템 이벤트 처리 시스템을 모니터링하고 예약된 작업 대시보드 탭에서 예약된 작업 처리 시스템을 모니터링합니다.



이벤트 및 큐에 대한 정보를 보려면 대시보드 애플리케이션을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 이벤트 대시보드 이해 문서를 참조하십시오. 이벤트 처리 시스템에서 이벤트 및 큐에 대한 정보를 나타내는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 점수
  - 점수-시스템 이벤트 처리 상태 검사
  - 점수-현재 점수
  - 점수-추세
- 상세 정보: 자세한 내용은 을 참조하십시오 상세 정보-경보 구성 .

완료된 작업 세부 정보를 보려면 예약된 작업 탭을 선택합니다. 자세한 내용은 예약된 작업 대시보드 이해 문서를 참조하십시오.

시스템 이벤트 및 작업 대시보드 액세스에 필요한 역할에 대해 알고 싶은지 확인하십시오 시스템 이벤트 및 작업 대시보드 역할 .

시스템 이벤트 및 작업 대시보드 역할

이벤트 및 작업 대시보드 가 이러한 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

시스템 관리자 **[admin]**

사용자별 구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하여 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 문의하십시오.

관리자는 이벤트 및 작업 대시보드의 모든 정보에 액세스할 수 있습니다. 또한 인스턴스 수준에서 경보를 설정할 수도 있습니다.

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.

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 권한 있는 역할로 상승 문서를 참조하십시오.

번호

특별 고려 사항

없음.

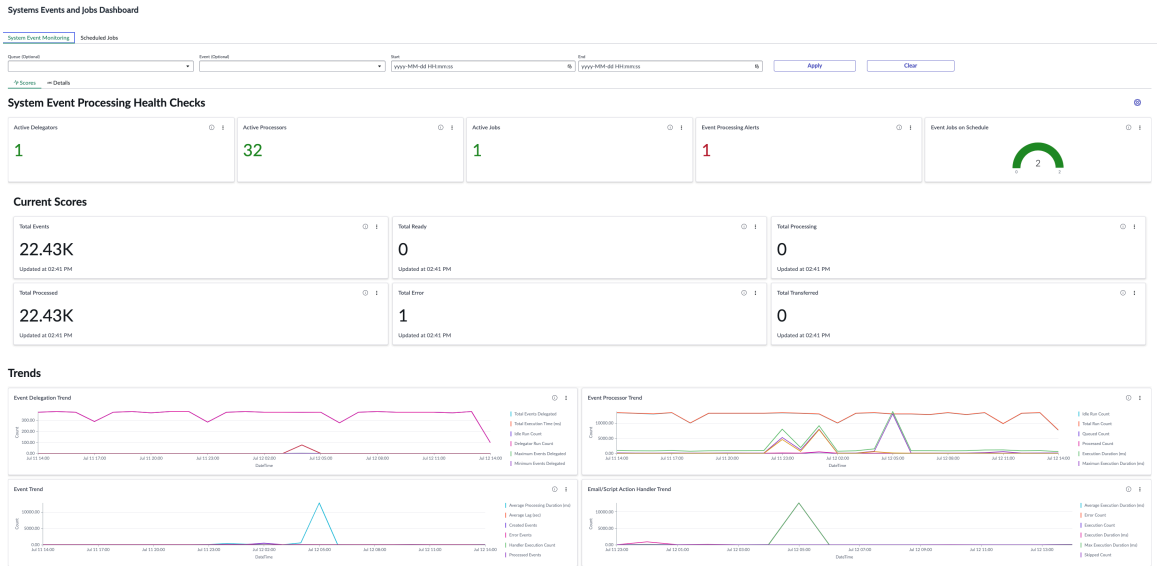
시스템 이벤트 대시보드 이해

시스템 이벤트 처리 대시보드를 사용하여 이벤트 및 큐에 대한 정보를 표시하는 필터를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 시스템 이벤트 대시보드.



시스템 이벤트 모니터링 대시보드가 표시됩니다.

2. 정보를 보려는 큐와 이벤트를 선택합니다.

   주: 기본적으로 기본 큐가 선택됩니다. 다른 큐 및 이벤트 유형을 선택할 수도 있습니다.

3. 큐 및 이벤트 정보를 보려는 시작 날짜와 종료 날짜를 설정합니다.
4. 위의 단계를 사용하여 필터 세트를 적용하려면 적용을 선택합니다.

   주: 지우기를 사용하여 필터를 지우고 새로 선택할 수도 있습니다.

   점수 및 상세 정보 섹션은 선택 항목에 따라 표시됩니다.

점수-시스템 이벤트 처리 상태 검사

점수 및 탭에는 이벤트 처리 시스템에서 어떤 일이 일어나고 있는지 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 위임자	활성화된 이벤트 위임자가 있는지 여부를 나타냅니다. 이벤트 위임자는 위임된 이벤트 기능을 사용하는 큐에 이벤트를 위임하는 역할을 담당합니다. 카드를 클릭하면 위임자 목록으로 이동합니다. 녹색으로 표시된 위임자 수는 양수입니다. 주: 이 카드는 큐 가 위임자 모델을 사용하는 경우에만 표시됩니다. 이 카드가 표시되면 활성 작업 카드가 표시되지 않습니다. 큐를 선택하지 않으면 활성 위임자, 활성 프로세서 및 활성 작업 카드가 동시에 표시됩니다.
활성 프로세서	이벤트 시스템의 활성 이벤트 프로세서 수입니다. 카드를 클릭하면 활성 프로세서 (있는 경우) 목록으로 이동합니다. 빨간색 숫자는 프로세서를 구성해야 함을 나타냅니다. 주: 이 카드는 큐 가 위임자 모델을 사용하는 경우에만 표시됩니다. 이 카드가 표시되면 활성 작업 카드가 표시되지 않습니다. 큐를 선택하지 않으면 활성 위임자, 활성 프로세서 및 활성 작업 카드가 동시에 표시됩니다.
활성 작업	처리 프레임워크에서 큐와 연결된 작업의 수입니다. 이러한 작업은 위임자 모델에서 사용된 이전 작업과 다릅니다. 구성 및 검사를 기반으로 처리 프레임워크에서 처리 작업이 자동으로 생성됩니다. 주: 이 카드는 큐 가 위임자/전용 모델을 사용하지 않고 처리 프레임워크에서 지원되는 경우에만 표시됩니다. 이 카드가 표시되면 활성 위임 자 및 활성 프로세서 카드가 표시되지 않습니다. 큐를 선택하지 않으면 활성 위임자, 활성 프로세서 및 활성 작업 카드가 동시에 표시됩니다.
이벤트 처리 경보	지난 5시간 동안의 이벤트 처리 경보 수입니다. 카드를 클릭하면 해당하는 모든 경보가 있는 이벤트 경보 테이블로 이동합니다.
일정에 따른 이벤트 작업	일정에 있는 예약된 작업 이벤트 수입니다.

점수- 현재 점수

현재 점수 섹션을 사용하여 sysevent 테이블을 직접 확인하고 이벤트의 현재 상태를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
총 이벤트	설정된 기간 동안 시스템의 총 이벤트
총 준비 완료	처리할 준비가 된 총 이벤트
총 처리	처리 중인 총 이벤트
총 처리됨	이미 처리된 총 이벤트
총 오류	이벤트의 총 오류
총 이전됨	한 차트에서 다음 차트로 이전된 총 이벤트

점수-추세

추세 섹션을 사용하여 이벤트 처리 시스템의 활동을 메트릭 기반의 그래픽으로 이해할 수 있습니다.

주: 기본적으로 추세는 24시간으로 설정됩니다. 최대 15일까지 설정할 수 있습니다.

필드	설명
이벤트 위임 추세	이벤트 위임과 관련하여 수집되는 메트릭
이벤트 프로세서 추세	다양한 이벤트 프로세서에 대해 수집되는 메트릭
이벤트 추세	특정 이벤트에 대한 메트릭
이메일/스크립트 작업 핸들러 추세	이벤트 핸들러에 대해 수집되는 메트릭

상세 정보-경보 구성

주로 인스턴스 수준에서 15분마다 설정된 경보의 상세 정보를 검토합니다. 기본적으로 애플리케이션과 함께 5개의 경보가 제공됩니다. 경보는 적용되는 큐를 포함한 일련의 조건을 기반으로 설정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이벤트 〉 경보 구성.
   이벤트 경보 구성 목록이 표시됩니다.
2. 사용 가능한 경보 중 하나를 선택하여 경보를 트리거하는 조건을 변경합니다.

   주: 경보가 생성되면 알림 아이콘에 알림이 나타납니다.

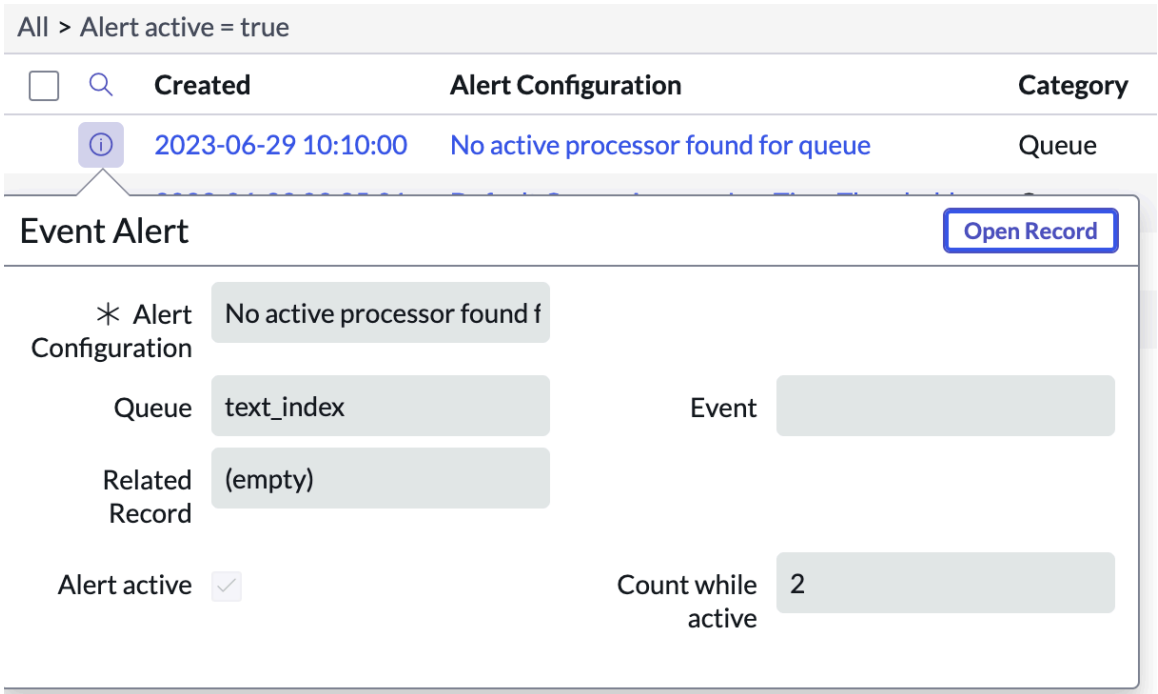
3. 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이벤트 〉 경보.
   이벤트 경보 목록이 표시됩니다.

   주: 경보 조건은 약 15분마다 확인됩니다.

4. 방금 업데이트한 경보를 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: 생성된 열을 선택하여 선택한 경보에 대한 이벤트 경보 양식을 열 수 있습니다. 경보 구성 열을 선택하면 선택한 경보에 대한 이벤트 경보 구성 양식이 나타납니다. 'i' 아이콘을 선택하여 이벤트 경보 양식을 열 수도



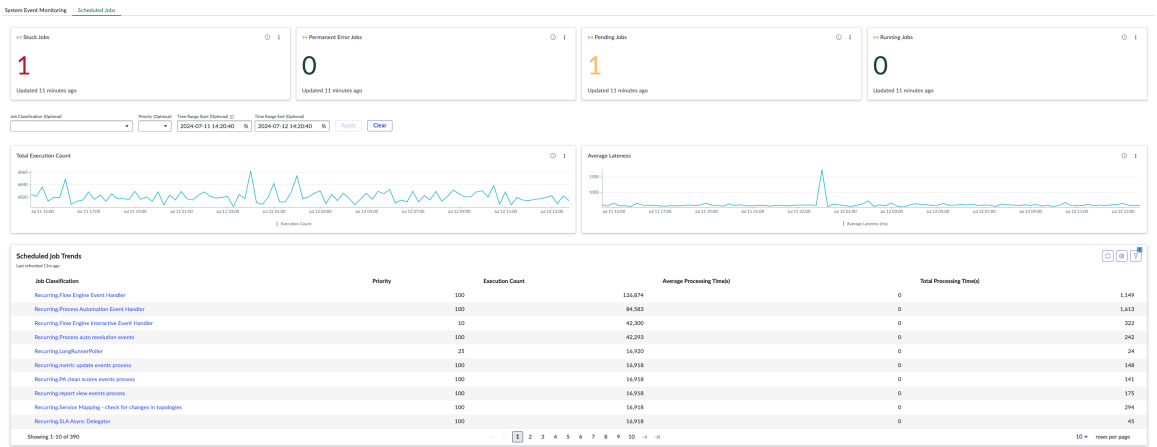
있습니다.

5. 옵션: 경보 알림이 더 이상 필요하지 않은 경우 경보 재설정 을 선택합니다.

예약된 작업 대시보드 이해

스케줄러 대시보드를 방문하여 예약된 작업의 주요 상태 메트릭 및 인사이트에 대해 알아봅니다.

다음으로 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 예약된 작업 대시보드.



다음 카드가 대시보드에 표시됩니다

필드	설명
고착 상태의 작업	존재하지 않는 노드에 고정된 예약된 작업이 여기에 표시됩니다. 예약된 작업이 존재하지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	않는 노드에서 실행되도록 할당되고 트리거 유형이 시작이 아닌 상위 작업인 경우 고착 상태로 분류됩니다. 시스템 ID 열에는 작업이 할당된 노드가 표시됩니다. 작업이 고착 상태로 분류되는 이유 중 하나는 인스턴스가 다른 인스턴스에서 복제되었고 이제 이전 인스턴스의 노드에서 실행되도록 고정된 작업이 있는 경우입니다. 고착 상태에 있는 작업에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 이를 삭제하여 sys_trigger에서 작업을 영구적으로 제거할 수 있습니다. • 이러한 작업을 복구하여시스템 **ID** 열 데이터를 지우고 다음 작업 시간을 기준으로 다시 실행할 수 있습니다.
영구 오류 작업	영구 오류상태인 예약된 작업이 여기에 표시됩니다. Utah 이전 버전에서 최신 버전으로 업그레이드한 경우 수정 스크립트가 실행되고 해당 작업이 상위 작업 또는 독립 실행형 작업이고 더 이상 존재하지 않는 특정 노드에서 실행하도록 선택된 경우 예약된 작업을 영구 오류 상태로 설정합니다. 작업 상태를 수동으로 영구 오류로 설정할 수도 있습니다. 영구 오류 작업에 대해 다음 조치를 취할 수 있습니다. • 이를 삭제하여 sys_trigger에서 작업을 영구적으로 제거할 수 있습니다. • 상태를 다시 준비로 설정하는 이러한 작업을 복구할 수 있습니다. 다음 작업 시간을 기준으로 다시 실행할 수 있습니다.
보류 중인 작업	곧 실행될 작업입니다.
실행 중인 작업	현재 실행 중인 작업입니다.
직무 분류(선택 사항)	정의된 그룹/분류별로 작업 완료 이력을 수집하기 위해 필터 조건에 따라 특정 작업을 그룹화하는 선택적 방법입니다. 작업 분류 규칙 테이블에서 이러한 분류를 설정할 수 있습니다. 기본 분류는 TriggerType.JobName입니다.
총 실행 횟수	일정 기간 동안 인스턴스에서 실행된 예약된 작업의 총 수를 그래픽으로 표현합니다. 기본 기간은 지난 24시간입니다. 지난 7일 동안의 데이터만 볼 수 있습니다. 데이터는 sys_scheduler_job_history 테이블에서 시작됩니다. 주: 그래프에서 실행 횟수를 클릭하면 예약된 작업 이력 목록이 표시됩니다. 작업 목록은 트리거 유형이 한 번 실행 또는 반복인 작업 분류 개념을 사용하여 그룹화되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
평균 작업 대기 시간	일정 기간 동안 인스턴스에서 예약된 작업의 평균 대기 시간(밀리초)을 그래픽으로 나타냅니다. 기본 기간은 지난 24시간입니다. 지난 7일 동안의 데이터만 볼 수 있습니다. 데이터는 sys_scheduler_job_history 테이블에서 시작됩니다. 주: 그래프에서 대기 시간 평균 데이터를 클릭하면 예약된 작업 이력 목록이 표시됩니다. 작업 목록은 트리거 유형이 한 번 실행 또는 반복인 작업 분류 개념을 사용하여 그룹화되었습니다.
예약된 작업 추세	작업 분류 개념별로 그룹화된 완료된 작업의 목록입니다. 기본 기간은 지난 24시간입니다. 지난 7일 동안의 데이터만 볼 수 있습니다. 데이터는 sys_scheduler_job_history 테이블에서 시작됩니다.

주: 고착 작업 및 영구 오류 작업 타일의 경우 데이터와 열은 모두 sys_trigger 테이블에서 시작됩니다. 두 타일 모두 작업을 정리하고 예약된 작업을 양수 상태로 유지하는 데 사용됩니다. 작업의 목록 뷰를 보려면 필요한 타일을 선택합니다. 두 목록의 대기 시간 열은 작업이 실행되어야 하는 시간을 기준으로 작업이 얼마나 지연되는지를 나타냅니다. 다음 작업이 과거인 경우 대기 시간은 현재 시간에서 다음 작업 시간을 뺀 값으로 계산됩니다. 예를 들어, 작업이 2분 전에 실행되도록 예약된 경우 대기 시간은 2분입니다. 작업이 나중에 실행되도록 예약된 경우 대기 시간은 0입니다.

예약된 작업 추세

이 표에서는 분류별로 완료된 작업의 이력에 대한 상세 정보를 제공합니다. 기본 뷰는 지난 24시간 동안의 데이터를 제공합니다.

필드	설명
작업 분류	작업 이름, 트리거 유형(반복, 한 번 실행 등)을 기준으로 유사한 유형의 작업을 그룹화하는 방법을 제공합니다.
우선순위	작업이 처리되는 우선순위입니다. 주: 숫자가 낮을수록 우선순위가 높습니다. 예를 들어, 우선순위 10은 100보다 높습니다.
실행 횟수	시간 범위 내에서 작업이 실행된 횟수입니다.
평균 처리 시간(초)	작업을 처리하는 데 필요한 평균 시간입니다.
총 처리 시간(초)	작업을 처리하는 데 필요한 총 시간입니다.

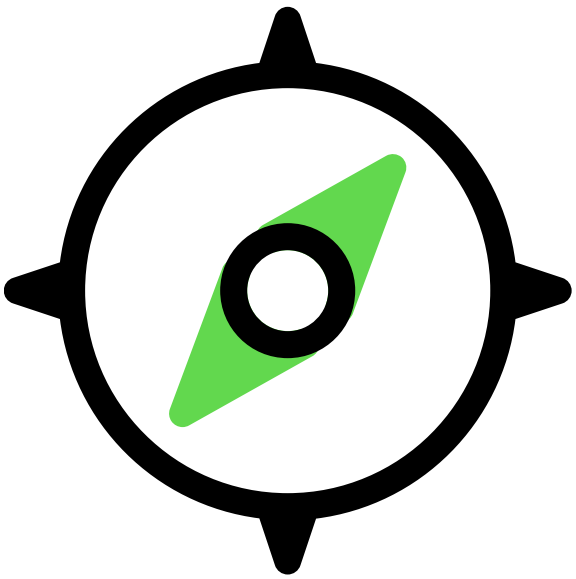
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플랫폼 성능

성능 모니터링 및 최적화 ServiceNow AI Platform 는 인스턴스 유지관리에서 중요한 부분입니다. 플랫폼 성능을 최적화하면 원활하고 일관된 사용자 환경이 지원되고 플랫폼의 확장성과 안정성이 향상됩니다.

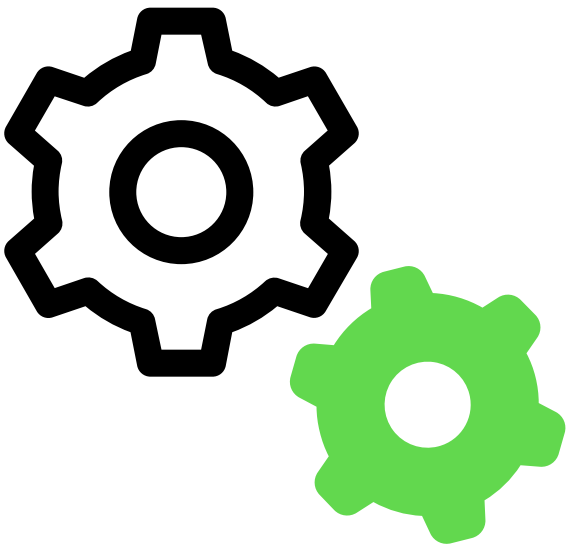
성능 시작하기 **ServiceNow AI Platform**

탐색



플랫폼 성능 최적화의 기본 사항을 알아봅니다.

구성



성능을 최적화하도록 구성하는 ServiceNow AI Platform 방법에 대해 알아봅니다.

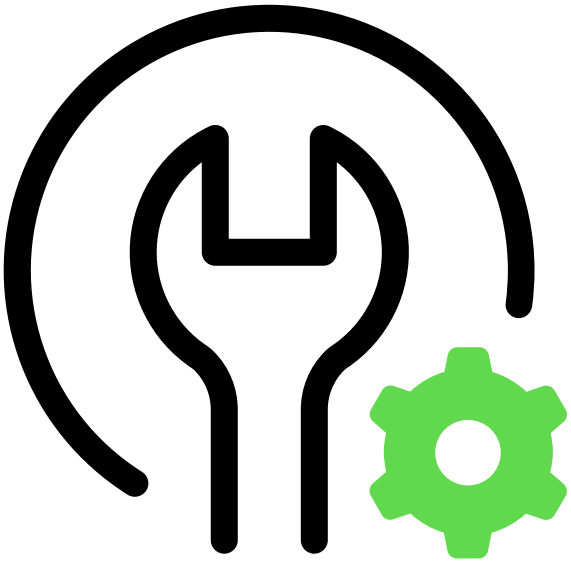
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모니터



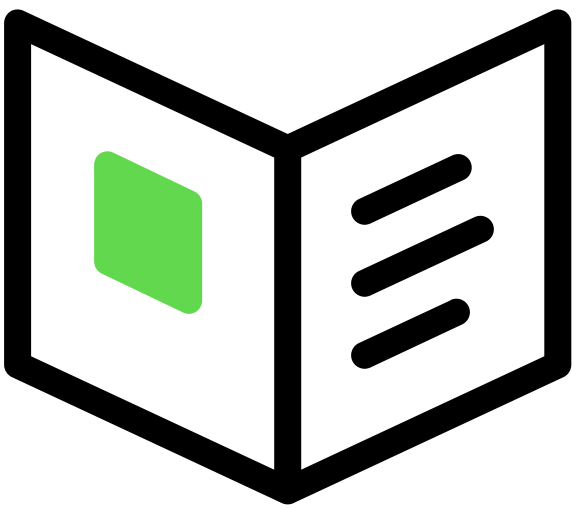
에서 ServiceNow AI Platform 주요 메트릭과 트랜잭션을 모니터링하여 성능 추세를 추적하고 잠재적인 문제를 식별합니다.

문제 해결



성능 문제가 발생할 때 해결하는 데 필요한 조치를 취합니다.

참조



플랫폼 성능과 관련된 양식, 메서드 및 속성에 대한 상세 정보를 받습니다.

플랫폼 성능 탐색

이 ServiceNow AI Platform 솔루션은 관리자가 최적화된 시스템 성능을 지원하는 데 사용할 수 있는 구성, 모니터링 및 진단을 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.

ServiceNow AI Platform 성과 개요

플랫폼 성능 관리는 원활하고 안정적인 사용자 경험을 지원하고 인스턴스의 확장성을 향상시키는 데 중요합니다. 인스턴스 관리자는 다양한 도구를 사용하여 성능을 개선, 모니터링하고, 문제를 해결할 ServiceNow AI Platform 수 있습니다. 이러한 사전 예방적 조치는 최적의 기능을 유지하고 잠재적인 중단을 방지하는 데 도움이 됩니다.

성과를 관리하는 **ServiceNow AI Platform** 사용자

사용자

사용자	설명
인스턴스 관리자	인스턴스를 구성하여 성능을 최적화하고, 인스턴스의 성능 저하 및 성능 저하를 모니터링하고, 성능 문제를 해결합니다.

플랫폼 성능 최적화 워크플로우

인스턴스 관리자는 다음 단계를 수행하여 성능을 최적화 ServiceNow AI Platform 할 수 있습니다.

1. 최적화된 성능을 지원하도록 주요 ServiceNow AI Platform 구성요소를 구성합니다.
2. 플랫폼 성능을 모니터링하여 성능 저하를 식별합니다.
3. 플랫폼 성능 문제가 발생하면 해결합니다.

다음으로 살펴볼 내용

성능 향상 ServiceNow AI Platform 에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 성능을 최적화하도록 구성 ServiceNow AI Platform
- 플랫폼 성능 문제 해결
- 플랫폼 성능 모니터링

임포트 세트 성과

이 알고리즘은 준비 테이블에서 최종 대상으로 임포트 세트를 변환합니다.

임포트 세트를 통해 데이터를 임포트하려면 다음 두 단계를 거쳐야 합니다.

1. 데이터가 데이터 소스에서 스테이징 테이블로 로드됩니다.
2. 데이터가 준비 테이블에서 대상 테이블로 변환됩니다

변환 알고리즘은 한 번에 단일 레코드를 변환하는 이전 알고리즘과 달리 한 번에 100개 레코드의 "블록"으로 작동합니다. 새로운 접근 방식을 사용하면 애플리케이션 서버가 각 레코드 블록과 관련된 다양한 정보를 미리 가져와서 데이터베이스와의 고유한 상호 작용 수를 줄이고 처리량을 향상시킬 수 있습니다.

성능 향상을 기대할 수 있는 사람은 누구입니까?

임포트 세트를 사용하는 모든 고객은 대규모 변환에서 성능 향상을 기대할 수 있습니다.

이러한 변경에서 어떤 종류의 변환이 가장 큰 이점을 얻습니까?

참조 또는 선택 유형 열이 많은 변환이 가장 크게 개선되었습니다.

어떤 종류의 변환이 가장 이익이 적습니까?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

병합 조건이 복잡하거나 키가 지정되지 않은 변환은 그에 비례하여 더 적은 이점을 보입니다.

성능을 최적화하도록 구성 ServiceNow AI Platform

브라우저 설정, 트랜잭션 및 애플리케이션 할당량, 운영 토글 옵션을 구성하여 성능을 최적화합니다. 성능을 최적화하면 ServiceNow AI Platform 응답성이 뛰어난 사용자 환경이 원활해지고 지원됩니다.

구성 개요

플랫폼 성능 최적화를 위한 대부분의 구성은 각 인스턴스에서 ServiceNow AI Platform인스턴스 관리자가 수행합니다. 모든 사용자는 브라우저 구성을 확인하여 성능을 최적화할 수 있습니다.

- 트랜잭션 할당량 설정

  인스턴스 관리자는 트랜잭션 할당량을 설정하여 성능이 저하된 쿼리와 스크립트가 시스템 자원을 소비하지 않도록 합니다. 트랜잭션에 대한 일반 매개변수를 결정한 후 장기 실행 트랜잭션을 취소해야 하는 시기를 정의하는 트랜잭션 할당량 규칙을 만들 수 있습니다.

- 애플리케이션 할당량 설정

  인스턴스 관리자는 전역 트랜잭션 할당량 외에 애플리케이션 할당량도 설정할 수 있습니다. 애플리케이션 할당량 규칙은 지정된 시간 동안 애플리케이션의 범위 내에서 실행할 수 있는 이벤트 또는 작업 수를 제한하여 대역폭 사용을 최적화하는 데 도움이 됩니다.

- 운영 전환 설정

  인스턴스 관리자는 시스템 실행 수준을 운영 토글에 매핑하여 애플리케이션이 인스턴스에서 사용하는 대역폭의 양을 제어할 수 있습니다.

- 성능 최적화를 위한 브라우저 설정 검증

  브라우저에서 최적의 성능을 지원하기 위해 데이터 압축을 지원하는지 확인합니다. 모든 사용자는 브라우저 설정을 확인할 수 있습니다.

트랜잭션 할당량

트랜잭션 할당량을 사용하면 다양한 유형의 트랜잭션에 대한 할당량 정책을 정의할 수 있습니다. 트랜잭션 할당량은 정책을 위반하는 모든 트랜잭션을 취소하고 사용자에게 취소를 알립니다.

관리자는 트랜잭션 할당량을 설정하여 성능이 저하된 쿼리 및 스크립트가 시스템 자원을 소비하지 않도록 할 수 있습니다. 이렇게 하면 다른 트랜잭션이 실행되지 않을 만큼 충분한 자원을 소비하는 트랜잭션이 없습니다. 또한 관리자는 취소 로그 메시지를 확인하여 과도한 자원을 소비할 수 있는 트랜잭션을 식별할 수 있습니다.

Transaction Quotas 플러그인은 모든 새 인스턴스와 업그레이드된 인스턴스에서 기본적으로 활성화됩니다.

트랜잭션 할당량 작동 방식

트랜잭션은 트랜잭션 할당량 규칙에 따라 트랜잭션을 취소하는 백그라운드 스레드인 할당량 관리자를 사용합니다. 할당량 관리자는 다음 작업을 수행합니다.

1. 아래 목록과 유사한 활성 트랜잭션 목록을 가져옵니다. 사용자 관리 〉 활성 트랜잭션.
2. 각 트랜잭션을 순환하고 트랜잭션과 일치하는 조건으로 모든 할당량 규칙을 확인합니다. 할당량 한도를 초과하는 첫 번째 발생은 트랜잭션 취소를 트리거합니다. 트랜잭션이 변경되거나 새 할당량 규칙이 있는 경우 할당량 관리자는 트랜잭션을 다시 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.

주: 할당량 규칙의 순서 필드는 할당량 규칙을 확인하는 순서에 영향을 줍니다. 할당량 관리자는 순서가 낮은 규칙을 먼저 검사하지만(예: 순서 90보다 순서 80이 먼저) 최종적으로는 모든 규칙을 검사합니다. 이는 관련된 규칙의 조건에 따라 성능에 미미한 영향을 미칠 수 있습니다.

3. 트랜잭션이 지정된 할당량 최대값보다 오래 실행된 경우 트랜잭션을 취소합니다.
4. 실행 중인 트랜잭션을 로깅합니다.
5. `glide.quota.manager.heartbeat` 시스템 속성에 의해 제어되는 다음 하트비트까지 일시 중지됩니다.

할당량 초과에서 트랜잭션 취소

트랜잭션이 할당량 규칙에 지정된 최대 기간보다 오래 실행되면 사용자에게 취소 및 이유에 대한 알림이 전송됩니다.

또한 할당량 초과로 인해 트랜잭션이 취소될 때마다 트랜잭션 취소 로그에 경고가 기록됩니다. 트랜잭션 취소 로그를 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 트랜잭션 취소 로그.

트랜잭션 취소 예시

트랜잭션은 여러 가지 이유로 취소될 수 있습니다. 다음 표시기를 찾습니다.

- 최대 실행 시간 초과됨: 이 메시지는 glide.quota.manager 스레드가 트랜잭션을 취소할 때 나타납니다.
- 다른 트랜잭션에 의해 취소됨: 이 메시지는 glide.quota.manager 스레드가 아니라 트랜잭션을 처음 발행한 세션 스레드에 의해 트랜잭션이 취소된 경우에 나타납니다.
- 사용자 요청에 의해 취소됨: 이 메시지는 사용자가 빨간색 X 버튼을 선택하여 실행 중인 트랜잭션을 취소했을 때 나타납니다.

glide.quota.manager에 의해 취소된 트랜잭션을 찾으려면 〔메시지〕〔포함〕〔최대 실행 시간 초과〕 조합을 검색합니다. 예:

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution time exceeded): Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0, F530DD111B11111111FC031767DA158E), after 30000ms
```

.

트랜잭션 할당량 규칙 구성

트랜잭션 할당량 규칙을 사용하면 다양한 유형의 트랜잭션에 대한 할당량 정책을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
트랜잭션 할당량 규칙을 사용하면 다음 조건을 지정할 수 있습니다.

- 정책이 적용되는 조건입니다.
- 트랜잭션 할당량이 적용되는 순서입니다.
- 할당량 관리자가 취소하기 전 트랜잭션의 최대 기간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

트랜잭션 할당량을 설정하기 전에 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 사용자 관리 〉 활성 트랜잭션 인스턴스의 일반 트랜잭션 활동을 검토합니다. 필요한 경우 장기 실행 트랜잭션을 보고 종료 할 수 있습니다. 시간이 지남에 따라 인스턴스에 대한 정상적인 트랜잭션 로드를 결정하고 이러한 기준과 일치하도록 할당량을 설정할 수 있습니다.

⚠ 경고: 트랜잭션 할당량을 너무 낮게 설정하면 사용자에게 심각한 영향을 미치고 정상적인 인스턴스 운영을 방해할 수 있습니다. 프로덕션 환경에서 구현하기 전에 트랜잭션 할당량을 엄격하게 테스트합니다.

프로시저

1. 필요한 경우 Transaction Quotas 플러그인을 활성화합니다.
   Transaction Quotas 플러그인이 이미 활성 상태인지 확인하려면 다음으로 이동합니다. 관리자 〉 애플리케이션 관리자 에서 트랜잭션 할당량을 애플리케이션 관리자검색합니다. 플러그인이 설치됨 탭에 포함되어 있으면 이미 활성화된 것입니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 할당량 규칙.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 트랜잭션 할당량 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 트랜잭션 할당량 규칙 양식 문서를 참조하십시오.
5. 트랜잭션 할당량을 적용해야 하는 시기를 지정하는 조건을 설정합니다.
   트랜잭션 할당량 규칙 조건 작성기는 트랜잭션에만 적용할 수 있는 조건을 표시합니다. 조건 작성기 옵션에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 트랜잭션 할당량 규칙 조건 작성기.
6. 제출을 선택합니다.

관련 정보

응답 대시보드에서 위젯 렌더링 시간 최적화

트랜잭션 취소 메시지 추가 또는 수정

할당량 관리자는 UI 페이지를 사용하여 트랜잭션 취소 메시지의 내용을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
UI 페이지를 수정할 때는 Apache Jelly 에 대한 지식이 적극 권장됩니다. 자세한 내용은 Jelly 구문에 대한 확장을 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 페이지.
2. 이름이 **transaction_canceled_quota**인 UI 페이지를 엽니다.
3. **HTML** 필드에서 새 취소 메시지를 추가하거나 수정합니다.
   취소 메시지에 변수 정보를 추가하려면 다음 문서를 참조하십시오 취소 메시지에 변수 정보를 추가하는 메서드.
4. 업데이트를 클릭합니다.

할당량 규칙 때문에 취소된 트랜잭션 보기

할당량 관리자는 취소된 각 트랜잭션을 시스템 로그에 경고 메시지로 기록합니다.

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 로그 〉 시스템 로그 〉 경고.
2. 필터를 편집하여 **[Message] [starts with] [Cancel]** 조건을 추가합니다.
3. 실행을 선택합니다.

트랜잭션 할당량 디버깅 사용

시스템 속성을 활성화하면 트랜잭션 할당량 디버깅 정보의 로깅을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. *glide.quota.manager.debug* 시스템 속성을 추가하고 값을 true로 설정합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 할당량 디버깅.
   디버깅을 사용하도록 할당량 디버그 스크립트가 실행됩니다.

다음에 수행할 작업
위의 시스템 속성을 **true**로 설정한 후 시스템 로그로 이동하여 할당량 관리자의 메시지를 확인합니다.

관련 정보

시스템 속성 추가

애플리케이션 할당량

지정된 시간 내에 애플리케이션 범위에서 실행할 수 있는 이벤트 또는 작업 수에 제한을 설정할 수 있습니다. 동시에 실행되는 이벤트 또는 작업 수를 제한하면 대역폭 사용을 최적화하는 데 도움이 될 수 있습니다.

애플리케이션 할당량 규칙은 지정된 시간 동안 애플리케이션의 범위 내에서 실행할 수 있는 이벤트 또는 작업의 수를 제한합니다. 범위가 지정된 각 애플리케이션에는 하나의 애플리케이션 할당량 규칙이 있을 수 있습니다. 애플리케이션이 할당량 한도를 초과하면 애플리케이션 범위에서 실행 중인 모든 트랜잭션이 취소됩니다. 다음 업데이트 기간까지 애플리케이션 범위 내의 새 트랜잭션은 시작되는 즉시 취소됩니다. 이러한 작업은 업데이트 기간 동안 애플리케이션 범위의 트랜잭션이 실행되지 않도록 효과적으로 차단합니다.

애플리케이션 할당량 규칙은 애플리케이션의 모든 인스턴스에서 생성된 트랜잭션과 다른 애플리케이션에서 호출한 애플리케이션의 메서드로 생성된 모든 트랜잭션에 적용됩니다. 두 명의 사용자가 동일한 애플리케이션을 실행하는 경우, 애플리케이션 할당량 규칙은 애플리케이션의 각 인스턴스에 대한 트랜잭션을 구분하지 않습니다. 이 둘이 함께 할당량을 위반하면 애플리케이션 범위의 모든 트랜잭션이 취소됩니다.

로그만 옵션을 선택하면 할당량 위반으로 인해 트랜잭션이 취소되지 않습니다. 대신 트랜잭션이 위반 상태에서 실행 중임을 나타내는 항목이 로컬 호스트 로그에 추가됩니다.

트랜잭션 및 애플리케이션 할당량 규칙은 별도로 평가됩니다. 애플리케이션 할당량 규칙을 정의하면 또 다른 제한 사항이 적용됩니다. 트랜잭션이 트랜잭션 할당량 규칙을 위반하거나 다른 애플리케이션 트랜잭션과 함께 집합적으로 애플리케이션 할당량 규칙을 위반하는 경우 트랜잭션이 취소됩니다.

전역 애플리케이션에 대한 애플리케이션 할당량 규칙을 정의할 수 없습니다.

애플리케이션 할당량 규칙 구성

지정된 시간 내에 애플리케이션 범위에서 실행할 수 있는 이벤트 또는 작업 수를 제한하도록 애플리케이션 할당량 규칙을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
규칙을 생성하려는 애플리케이션의 애플리케이션 범위 내에 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 애플리케이션 할당량 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 애플리케이션 할당량 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 애플리케이션 할당량 규칙 양식 문서를 참조하십시오.
4. 애플리케이션 할당량 규칙을 적용할 시기를 지정하는 조건을 설정합니다.
   애플리케이션 할당량 규칙 조건 작성기는 트랜잭션에만 적용할 수 있는 조건을 표시합니다. 조건 작성기 옵션에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 할당량 조건 작성기.
5. 제출을 선택합니다.

운영 토글

시스템 실행 수준을 운영 토글에 매핑하여 애플리케이션이 시스템에서 사용하는 대역폭의 양을 제어할 수 있습니다. 대역폭이 너무 많으면 시스템 성능과 사용자 환경에 영향을 줄 수 있습니다.

운영 전환 개요

시스템 실행 수준을 사용하여 설명이 포함된 이름을 운영 전환 수준에 매핑할 수 있습니다. 시스템 실행 수준은 사용자가 구성한 토글 및 토글 수준에 따라 시스템의 운영 상태를 정의합니다. 이러한 수준은 시스템의 성능과 자원 할당을 관리하는 데 도움이 됩니다.

작동 토글을 사용하여 사용량이 많은 기간 동안 애플리케이션 성능을 제한할 수 있습니다. 운영 토글을 조정하면 애플리케이션 범위 내에서 실행되는 이벤트 또는 작업의 수를 제한하여 시스템 과부하를 방지할 수 있습니다.

운영 토글을 만들어 사용자 경험을 개선할 수도 있습니다. 예를 들어 자동 완성 검색 폴링 토글을 사용하면 사용자가 검색을 더 빨리 완료할 수 있습니다. 이 토글을 추가하면 사용자가 키 입력 값을 기반으로 자동 완성 검색을 수행하여 입력할 때 실시간 검색 제안을 제공할 수 있습니다.

운영 전환 수준

원하는 토글의 다양한 수준을 만들 수 있습니다. 예를 들어, 모든 키 입력 또는 다섯 번째 키 입력마다 자동 완성 검색을 수행할 수 있습니다. 토글 수준에 대한 자세한 내용은 운영 토글 수준 만들기를 참조하세요.

실행 수준 전환 매핑

전환 매핑을 사용하여 시스템 실행 수준을 전환 수준에 연결할 수 있습니다. 인스턴스 상태에 따라 API는 적절한 토글 수준 값과 예외 역할을 반환합니다. 실행 수준 전환 매핑을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오. 실행 수준 전환 매핑을 생성합니다.

운영 전환 생성

운영 토글을 생성하여 애플리케이션 운영을 제한하는 시스템 실행 수준을 유지합니다. 운영 전환은 자원 소비를 시스템 실행 수준에 맞춰 조정하여 사용자 경험을 개선합니다.

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 실행 수준 〉 운영 전환.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 운영 전환 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 운영 토글 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

실행 수준 전환 매핑 생성

시스템 실행 수준을 전환 수준에 연결할 수 있도록 실행 수준 전환 매핑을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 실행 수준 〉 실행 수준 전환 매핑.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 실행 수준 매핑 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 실행 수준 전환 매핑 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

임계치를 정의하는 운영 전환 수준 생성

애플리케이션이 작동할 수 있는 임계치 한도를 정의할 수 있도록 작업 전환 수준을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 실행 수준 〉 운영 전환 수준.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 운영 전환 수준 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 운영 전환 수준 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

브라우저 설정 및 성능

웹 브라우저를 통해 데이터 압축을 활성화하면 대규모 데이터 세트가 있는 페이지에서 성능 저하를 방지할 수 있습니다.

인스턴스의 웹 페이지에는 큰 데이터 세트가 포함될 수 있으며, 특히 행과 열이 많은 테이블의 경우 더욱 그렇습니다. 많은 양의 데이터가 필요한 페이지의 속도를 향상시키기 위해 대부분의 브라우저는 압축된 데이터를 허용할 수 있습니다. 데이터 압축은 서버와 클라이언트 간에 전송되는 데이터의 크기를 줄여 전송 속도와 대역폭 사용을 향상시킵니다.

압축은 기본적으로 모든 ServiceNow 애플리케이션 서버와 많은 웹 브라우저에서 사용할 수 있습니다. 특정 브라우저 설정을 검토하여 데이터 압축이 지원되고 사용하도록 설정되어 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.

플랫폼 성능 모니터링

여기에는 ServiceNow AI Platform 관리자가 플랫폼 성능을 모니터링하는 데 사용할 수 있는 도구가 포함됩니다. 플랫폼 성능을 모니터링하면 관리자가 문제를 사전에 식별하고 해결할 수 있습니다.

플랫폼 성능 모니터링 개요

관리자는 인스턴스의 성능을 모니터링하는 데 사용할 수 있는 다양한 로그와 대시보드에 ServiceNow AI Platform 액세스할 수 있습니다. 이러한 로그와 대시보드는 언제든지 액세스하고 검토하여 성능 저하 지표를 식별할 수 있습니다. 응답 시간이 비정상적으로 느리거나 취소된 트랜잭션의 양이 비정상적으로 많은 경우 해결해야 하는 성능 문제가 있을 수 있습니다.

트랜잭션 로그 검토

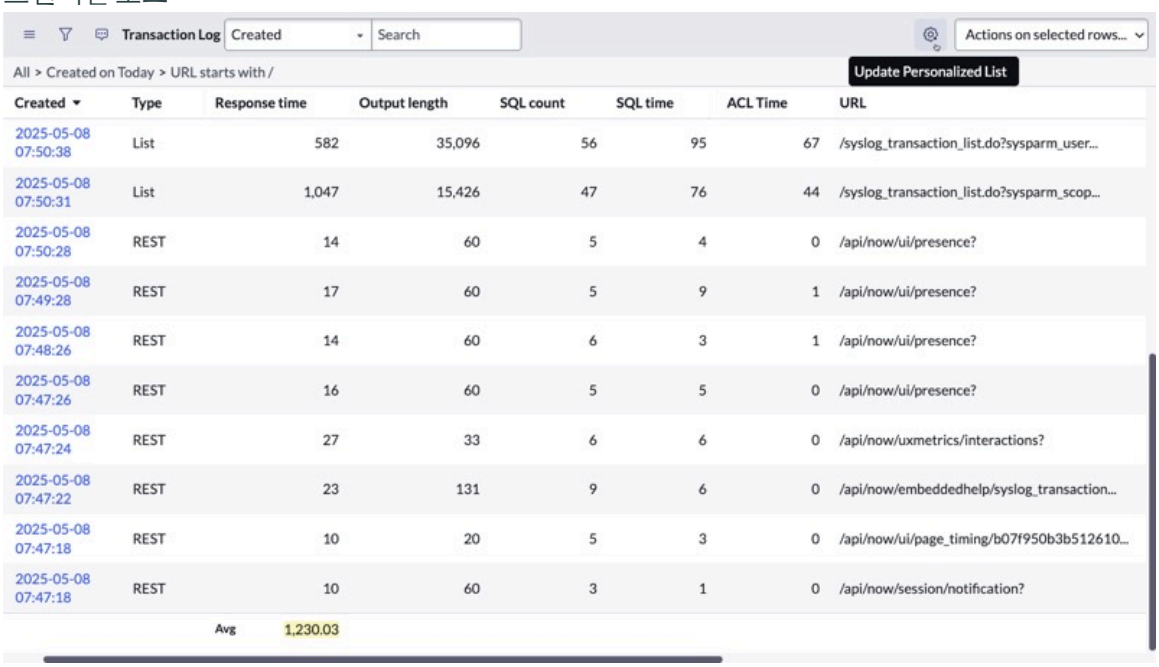
인스턴스는 처리하는 모든 트랜잭션의 중요한 통계를 자동으로 로깅하며, 관리자는 이 정보를 사용할 수 있습니다. 트랜잭션 로그를 검토하면 대기 시간 및 성능 문제를 식별하는 데 도움이 될 수 있습니다.

트랜잭션 로그를 보려면 인스턴스에 로그인하고 모두 〉 시스템 로그 〉 트랜잭션.

나열된 모든 트랜잭션의 평균 응답 시간을 보려면 응답 시간 열을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다. 선택 구성 〉 목록 계산을 클릭한 다음 평균 값 확인란을 선택합니다.

관심 기간 동안 발생한 거래로 목록을 제한할 수 있습니다. 기본 필터는 오늘부터의 트랜잭션을 반환합니다.

트랜잭션 로그



Created	Type	Response time	Output length	SQL count	SQL time	ACL Time	URL
2025-05-08 07:50:38	List	582	35,096	56	95	67	/syslog_transaction_list.do?sysparm_user...
2025-05-08 07:50:31	List	1,047	15,426	47	76	44	/syslog_transaction_list.do?sysparm_scop...
2025-05-08 07:50:28	REST	14	60	5	4	0	/api/now/ui/presence?
2025-05-08 07:49:28	REST	17	60	5	9	1	/api/now/ui/presence?
2025-05-08 07:48:26	REST	14	60	6	3	1	/api/now/ui/presence?
2025-05-08 07:47:26	REST	16	60	5	5	0	/api/now/ui/presence?
2025-05-08 07:47:24	REST	27	33	6	6	0	/api/now/uxmetrics/interactions?
2025-05-08 07:47:22	REST	23	131	9	6	0	/api/now/embeddedhelp/syslog_transaction...
2025-05-08 07:47:18	REST	10	20	5	3	0	/api/now/ui/page_timing/b07f950b3b512610...
2025-05-08 07:47:18	REST	10	60	3	1	0	/api/now/session/notification?
		Avg 1,230.03					

완료된 각 트랜잭션에 대해 사용 가능한 정보에는 다음이 포함됩니다(시간은 밀리초 단위).

- 트랜잭션의 날짜/시간, 사용자 ID, IP 주소 및 URL입니다.
- 총 응답 시간으로, 서버에 해당 정보가 없으므로 브라우저 시간이 포함되지 않습니다.
- 출력 길이: 압축 후 트랜잭션이 반환한 바이트 수입니다.
- **SQL** 시간: SQL 명령을 실행하는 데 소요된 시간입니다.
- **SQL** 카운트: 실행된 SQL 명령의 수입니다.
- 비즈니스 규칙 시간: 비즈니스 규칙을 처리하는 데 소요된 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비즈니스 규칙 수: 실행된 비즈니스 규칙의 수입니다.
- 네트워크 시간: 사용자와의 네트워크 전송 시간입니다.

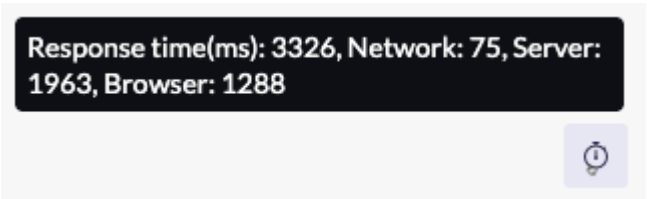
주: 개인화된 목록 업데이트 아이콘( )을 선택하여 표시되는 열과 해당 순서를 변경할 수 있습니다

양식의 응답 시간 검토

응답 시간 표시기(시계)는 여러 양식과 목록의 끝에 나타납니다.

이 표시기는 각 단계의 총 시간과 시간을 포함하여 완료된 트랜잭션의 처리 시간을 제공합니다. 응답 시간 상세 정보를 표시하거나 숨기려면 아이콘을 선택합니다. 아이콘 위에 마우스를 올려놓으면 상세 정보가 포함된 도구 설명이 표시됩니다. 다음 예제에서는 데모 인스턴스에서 필터링된 목록을 검색하기 위한 응답시간을 보여줍니다.

응답시간



이 예에서 트랜잭션의 처리 시간은 다음과 같습니다.

- 총 시간 3326밀리초
- 네트워크를 통해 데이터 이동 75밀리초
- 서버에서 1963밀리초

주: 서버 시간은 다음 수식을 사용하여 계산됩니다.

```
server time = (client response time - browser time - client network time)
```

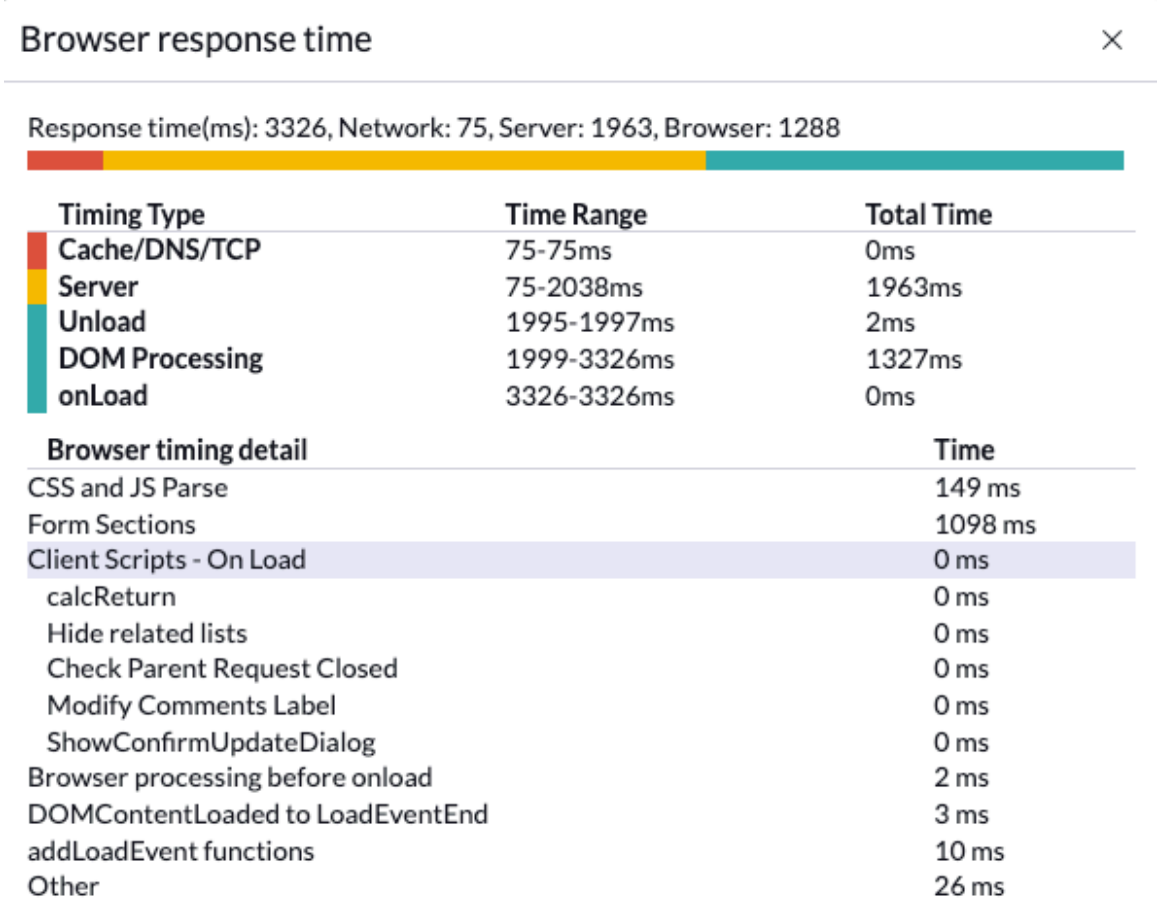
- 브라우저에서 1288밀리초, HTML 렌더링, JavaScript 구문 분석 및 실행

응답 시간 표시기는 페이징 또는 목록 정렬 순서 변경과 같은 간단한 작업에 대해 나타나지 않습니다. 또한 세션의 첫 번째 트랜잭션에 대해서는 응답 시간 표시기가 나타나지 않습니다.

양식에서 처리 시간에 대한 자세한 세부 항목을 보려면 응답시간 표시기 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.

응답시간 상세 정보



Browser response time

Response time(ms): 3326, Network: 75, Server: 1963, Browser: 1288

Timing Type	Time Range	Total Time
Cache/DNS/TCP	75-75ms	0ms
Server	75-2038ms	1963ms
Unload	1995-1997ms	2ms
DOM Processing	1999-3326ms	1327ms
onLoad	3326-3326ms	0ms

Browser timing detail	Time
CSS and JS Parse	149 ms
Form Sections	1098 ms
Client Scripts - On Load	0 ms
calcReturn	0 ms
Hide related lists	0 ms
Check Parent Request Closed	0 ms
Modify Comments Label	0 ms
ShowConfirmUpdateDialog	0 ms
Browser processing before onload	2 ms
DOMContentLoaded to LoadEventEnd	3 ms
addLoadEvent functions	10 ms
Other	26 ms

관리자는 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 속성을 **false**로 설정하여 *glide.ui.response_time* 응답 시간을 비활성화할 수 있습니다. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력하고 를 검색합니다 *glide.ui.response_time*.

시스템 로그에서 응답 시간 검토

시스템 로그를 사용하여 여러 트랜잭션의 응답 시간 목록을 검토할 수 있습니다. 로그를 보려면 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 을 클릭하고 관련 로그 유형을 선택합니다. 응답 시간을 검토할 때 다음과 같은 문제를 찾습니다.

1. 모든 거래에 비정상적으로 오랜 시간이 걸렸던 기간입니다. 예를 들어 오전 11:00에서 오전 11:20 사이에 일반적으로 1초가 걸리는 트랜잭션이 15초가 걸렸습니다. 이 문제는 해당 시간 동안 해당 앱 서버에서 큰 보고서와 같은 비정상적인 로드가 실행되었음을 나타낼 수 있습니다.
2. 비정상적으로 오랜 시간이 반복적으로 걸리는 특정 거래. 예를 들어 짧은 설명으로 정렬된 종결된 인시던트 목록은 표시될 때마다 30초가 걸렸습니다. 이 문제는 특정 트랜잭션이 인덱스되지 않은 필드에서 500,000개의 레코드를 정렬하는 것과 같이 시스템에 비정상적인 데이터베이스 로드를 가했음을 나타낼 수 있습니다.

양식 응답 시간에 문제가 있는 경우 문서를 참조하십시오 양식의 응답 시간 개선.

클라이언트 트랜잭션 타이밍

Client Transaction Timings 플러그인은 브라우저와 네트워크에서 클라이언트 및 서버 측에 소요된 시간에 대한 추가 정보를 제공합니다. 이 기능은 장기 실행 프로세스를 찾는 데 도움이 될 뿐만 아니라 프로세스에서 성능 문제가 발생한 위치에 대한 정보도 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.

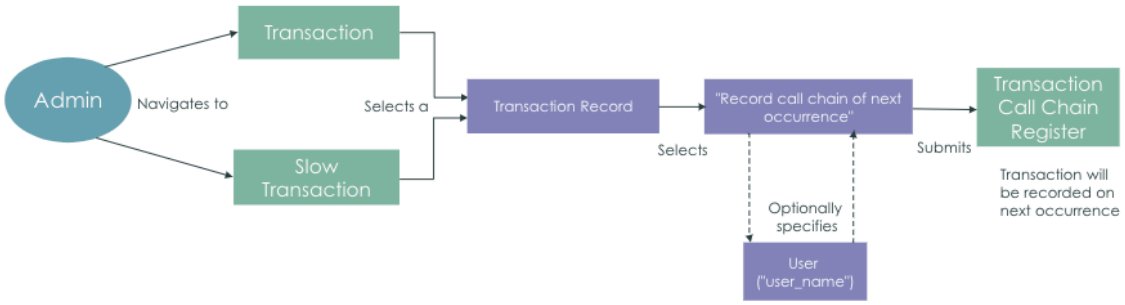
자세한 내용은 클라이언트 트랜잭션 타이밍 문서를 참조하십시오.

트랜잭션 호출 체인

호출 체인을 기록한 다음 검토하여 문제가 있는 트랜잭션의 근본 원인을 식별하고 디버그합니다. 호출 체인은 트랜잭션의 수명 주기 동안 실행된 정렬된 일련의 스크립트를 보여줍니다.

트랜잭션 호출 체인 추적을 사용하여 관리자는 문제가 있는 트랜잭션의 URL을 등록할 수 있습니다. 그런 다음 호출 체인은 등록된 URL이 다음에 발생할 때 기록됩니다. 트랜잭션 호출 체인은 트랜잭션 성능 문제를 진단하는 데 도움이 될 수 있습니다.

다음은 트랜잭션 호출 체인 추적을 사용하도록 설정하고 사용하는 워크플로를 보여 줍니다.



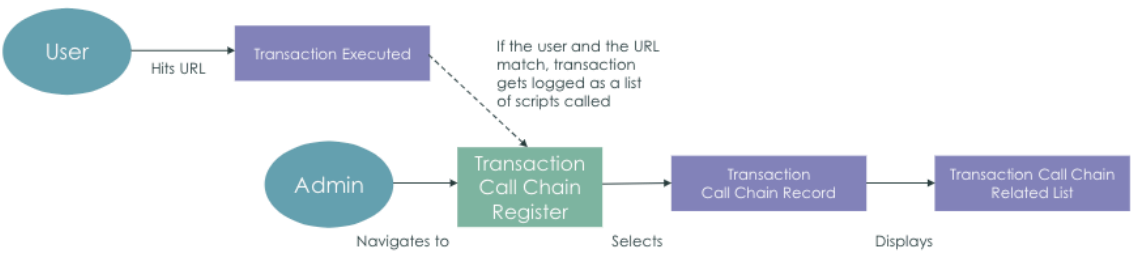
1. 디버깅이 필요한 트랜잭션 로그 또는 느린 트랜잭션 목록에서 문제가 있는 트랜잭션을 찾으면 이를 선택하여 상세 기록을 봅니다. 디버깅을 돕기 위해 이러한 목록을 애플리케이션 범위별로 필터링하고 그룹화하여 특정 범위에서 시작된 트랜잭션에만 나타나는 트랜잭션을 제한합니다.

   주: 이러한 목록에 대한 자세한 내용은 트랜잭션 로그 및 슬로우 트랜잭션 로그 기록 상세 정보를 참조하십시오.

2. 기록 상세 정보 양식에서 다음 발생의 호출 체인 기록을 선택합니다. 이렇게 하면 트랜잭션 URL의 다음 발생이 모든 호출 체인 정보와 함께 지속되어야 합니다.

   선택적으로, 특정 사용자에 대한 다음 트랜잭션 발생 중에만 호출 체인 기록이 발생하도록 사용자 ID를 지정할 수 있습니다.

3. 다음에 사용자가 URL에 액세스하면 요청을 서비스하기 위해 실행된 스크립트 자원 목록을 포함하도록 트랜잭션 호출 체인 레지스터 기록이 업데이트됩니다. 이 자원 목록은 관리자가 트랜잭션 호출 체인 기록으로 이동하고 트랜잭션 호출 체인 관련 목록을 선택하여 볼 수 있습니다.



4. 트랜잭션 호출 체인에서 트랜잭션에 대해 기록된 호출 체인을 검토한 다음 디버그하는 데 필요한 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.

트랜잭션 호출 체인 레지스터 작성

다음에 해당 URL이 발생하는 동안 문제가 있는(또는 느린) 트랜잭션에 대한 호출 체인 정보를 기록하는 호출 체인 레지스터를 만듭니다. 트랜잭션 URL의 다음 발생이 모든 호출 체인 정보와 함께 지속되도록 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 트랜잭션 로그 또는 슬로우 트랜잭션 목록으로 이동하여 문제가 있는 트랜잭션을 선택하고 호출 체인의 기록을 활성화합니다.

로그 유형	단계
트랜잭션 로그 항목	**a.** 다음으로 이동 시스템 로그 〉 트랜잭션 **b.** 디버깅을 돕기 위해 애플리케이션 범위별로 트랜잭션 로그를 필터링하고 그룹화하여 특정 범위에서 시작된 트랜잭션에만 나타나는 트랜잭션을 제한합니다. **c.** 문제가 있는 트랜잭션을 선택합니다. **d.** 트랜잭션 로그 항목 양식에서 기록 열기를 선택한 다음, 다음 발생의 호출 체인 기록을 선택합니다.
슬로우 트랜잭션	**a.** 다음으로 이동 시스템 진단 〉 통계 〉 슬로우 트랜잭션 **b.** 디버깅을 돕기 위해 애플리케이션 범위별로 슬로우 트랜잭션 목록을 필터링하고 그룹화하여 특정 범위에서 시작된 트랜잭션에만 나타나는 트랜잭션을 제한합니다. **c.** 문제가 있는 트랜잭션을 선택합니다. **d.** 슬로우 트랜잭션 양식에서 기록 열기를 클릭한 다음 다음 발생의 호출 체인 기록을 선택합니다.

2. 트랜잭션 호출 체인 등록 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 트랜잭션 호출 체인 등록 양식 문서를 참조하십시오.
3. 제출을 선택합니다.

결과

트랜잭션 URL의 다음 발생이 모든 호출 체인 정보와 함께 유지되어야 함을 지정하기 위해 호출 체인 레지스터가 만들어집니다.

주: 호출 체인이 기록되면(기록됨 필드에 **true**가 표시됨) 트랜잭션 호출 체인 레지스터 양식 자체에서 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

트랜잭션 호출 체인 검토

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

트랜잭션 호출 체인 검토

트랜잭션 호출 체인을 사용하여 선택한 트랜잭션에 대한 결과 호출 체인을 검토합니다. 트랜잭션 호출 체인의 정보를 사용하여 성능 문제를 디버깅할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 트랜잭션 호출 체인 〉 트랜잭션 호출 체인.
2. 호출 체인 상세 정보를 보려면 원하는 호출 체인 구성요소 또는 스크립트에 대해 생성된 필드를 선택합니다.
   트랜잭션 호출 체인 양식의 필드 값에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 트랜잭션 호출 체인 양식.

   주: 선택한 호출 체인 구성요소 또는 스크립트에 대한 트랜잭션 로그 필드를 선택하여 트랜잭션 로그 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 트랜잭션 로그를 참조하세요.

스레드 성능 모니터링

인스턴스는 관리자가 트랜잭션 로그에서 볼 수 있는 개별 스레드의 성능을 추적합니다.

스레드가 사용 가능한 세마포 또는 세션 동기화를 기다리는 시간은 트랜잭션 로그의 응답 시간 필드에 포함됩니다. 트랜잭션 로그를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 로그 〉 트랜잭션.

인스턴스 사용량 모니터링

애플리케이션 사용량 개요 및 ServiceNow Store 사용량 개요 대시보드를 통해 인스턴스의 애플리케이션 사용량을 추적할 수 있습니다.

사용 현황 분석 프로세스는 모든 인스턴스에 대한 데이터를 수집하고 사용 개요 및 ServiceNow Store 사용 개요 대시보드의 보고서를 정기적으로 업데이트합니다. 애플리케이션 사용량 데이터는 애플리케이션이 열릴 때마다 수집되며 테이블의 개수는 하루에 한 번 수집됩니다. 데이터 수집 대상:

- 시스템의 활성 사용자 수
- 검색된 하드웨어 CI(검색을 사용하는 인스턴스의 경우)
- 클라우드 관리를 사용하는 인스턴스에서 사용자가 사용할 수 있는 클라우드 관리 서비스 카탈로그 항목 수

관리자 또는 usage_admin 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 사용량 개요 및 ServiceNow Store 사용량 개요 대시보드를 볼 수 있습니다.

애플리케이션 사용량 개요

애플리케이션 사용량 개요 대시보드에는 애플리케이션에 대한 ServiceNow 정보가 포함되어 있습니다.

애플리케이션 사용량 개요를 보려면 다음으로 이동하십시오. **Self-Service** 〉 대시보드. 사용 가능한 대시보드에서 사용량 개요를 선택합니다.

ServiceNow Store 사용량 개요

사용량 개요 대시보드에는 ServiceNow Store 에서 조달한 애플리케이션에 대한 정보가 포함되어 있습니다 ServiceNow Store.

사용량 개요를 보려면 ServiceNow Store 다음으로 이동하십시오. **Self-Service** 〉 대시보드. 사용 가능한 대시보드에서 **ServiceNow Store** 사용량 개요를 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.

애플리케이션 사용량 개요 대시보드

애플리케이션 사용량 개요 대시보드에는 인스턴스의 애플리케이션 사용에 ServiceNow 대한 보고서가 표시됩니다.

애플리케이션 사용량 개요 보고서

차트 또는 보고서	설명
ServiceNow 애플리케이션의 사용량	나열된 각 애플리케이션에 대해 수행된 보기 또는 작업 수를 월별로 그룹화하여 표시합니다.
ServiceNow 애플리케이션의 사용자	인스턴스를 사용한 활성 사용자 수를 월별로 그룹화하여 표시합니다. 활성 사용자는 실제로 애플리케이션에 액세스한 사용자뿐만 아니라 애플리케이션에 액세스할 수 있는 모든 사용자입니다.
사용자 지정 애플리케이션의 사용량	나열된 각 사용자 지정 애플리케이션에 대해 수행된 뷰 또는 작업 수를 월별로 그룹화하여 표시합니다.
사용자 지정 애플리케이션의 사용자	사용자 지정 애플리케이션을 사용한 활성 사용자 수를 월별로 그룹화하여 표시합니다. 활성 사용자는 실제로 애플리케이션에 액세스한 사용자일 뿐만 아니라 사용자 지정 애플리케이션에 액세스할 수 있는 모든 사용자입니다.
Google 월별 맵 사용량	맵 애플리케이션에 대해 Google 수행된 뷰 또는 작업 수를 표시합니다.
추가 메트릭	라이센스 계약에 따라 다음 항목 중 하나를 표시합니다. • 이 인스턴스의 기본 데이터베이스 크기(메가바이트) • ServiceNow# 퍼포먼스 분석 모든 인덱스 중 • NotifyNow 컨퍼런스 회의 • ServiceNow# 클라우드 프로비저닝 활성화된 플러그인 • ServiceNow# 디스커버리 플러그인 활성 • ServiceNow# 암호 재설정 플러그인 활성 • ServiceNow# 클라우드 관리 — VMware 인스턴스 • 벤더 사용자 지정 애플리케이션 • 사용자 지정 애플리케이션 • ServiceNow# 이벤트 관리 플러그인 활성 • 활성 벤치마크 표시기 • 고객이 업데이트한 PA 표시기 • 활성 사용자 • ServiceNow# 클라우드 관리 - EC2 인스턴스 • ServiceNow# 오케스트레이션 코어 플러그인 활성 • 작업 이외의 기본 시스템 테이블을 확장하는 사용자 지정 테이블 • 가상 노드 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.

애플리케이션 사용량 개요 보고서

차트 또는 보고서	설명
	• 구독의 활성 사용자 • NotifyNow 메시지 • ServiceNow# 에지 암호화 규칙 플러그인 활성 • 이번 달 동안의 Google 맵 페이지 적중 횟수 - 어제 기준 • 실제 노드 수

ServiceNow Store 사용량 개요 대시보드

사용량 개요 대시보드에는 ServiceNow Store 인스턴스의 애플리케이션 사용에 ServiceNow Store 대한 보고서가 표시됩니다.

ServiceNow Store 사용량 개요 보고서

차트 또는 보고서	설명
ServiceNow Store 애플리케이션의 사용량	나열된 각 애플리케이션에 대해 수행된 보기 또는 작업 수를 월별로 그룹화하여 표시합니다.
ServiceNow Store 애플리케이션의 사용자	인스턴스를 사용한 활성 사용자 수를 월별로 그룹화하여 표시합니다. 활성 사용자는 실제로 애플리케이션에 액세스한 사용자뿐만 아니라 애플리케이션에 액세스할 수 있는 모든 사용자입니다.

애플리케이션 인사이트

에서 ServiceNow Store사용할 수 있는 ServiceNow# 애플리케이션 인사이트 애플리케이션은 시스템 상태를 시각화하고 모니터링할 수 있는 중앙 집중식 위치를 제공합니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 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.

개요

애플리케이션 인사이트 를 사용하면 인스턴스의 상태와 성능을 사전 예방적으로 관리할 수 있습니다. 애플리케이션 인사이트 는 성능 추세를 시각화하고, 상관 관계가 있는 이벤트를 확인하고, 자원에 액세스하여 수정 조치를 취할 수 있는 시계열 그래프와 데이터를 제공합니다.

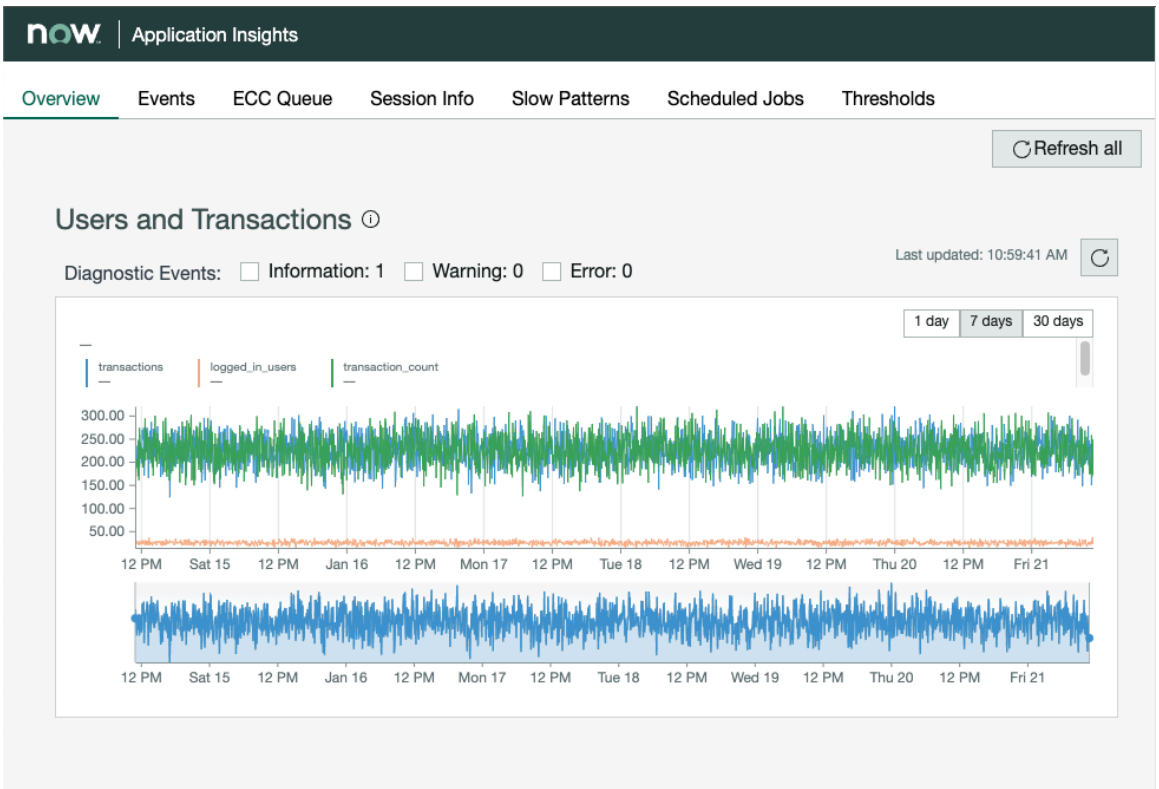
admin 또는 sn_app_insights.admin 역할을 가진 사용자로 로그인하고 다음으로 이동하여 액세스할 애플리케이션 인사이트 수 있습니다. 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이점

- 한 곳에서 모든 인스턴스 노드의 상태와 성능을 봅니다.
- 인스턴스 성능의 이상 또는 편차를 탐지합니다.
- 관리자의 개입 없이 직접 수정 작업을 수행하고 성능 문제를 해결합니다.
- 업그레이드 또는 애플리케이션 설치와 같은 시스템 이벤트와의 상관 관계 및 컨텍스트를 확인하여 성능 문제의 근본 원인을 분석합니다.
- 시스템에 대한 잠재적 위험을 사전에 완화합니다. 그렇지 않으면 문제로 이어질 수 있는 위험을 식별하고 선제적으로 방지합니다.

애플리케이션 인사이트



Application Insights 그래프 작업

그래프를 사용하여 애플리케이션 인사이트 인스턴스의 핵심성과지표를 봅니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 인사이트 는 인스턴스의 성능과 상태를 시각화하는 데 도움이 되는 그래프 컬렉션의 시계열 데이터를 제공합니다. 그래프는 5분마다 자동으로 새로 고침됩니다.

개요 그래프

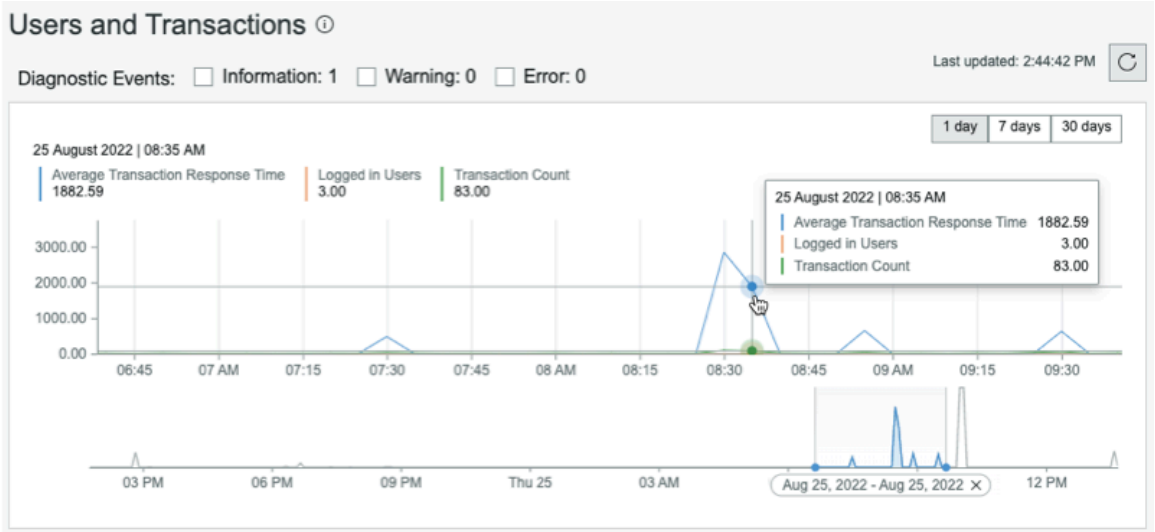
개요 탭에서 인스턴스의 전반적인 상태와 성능에 대한 요약을 볼 수 있습니다. 이벤트, **ECC** 큐 및 세션 정보 탭의 메트릭을 결합하여 집계된 인스턴스 수준 뷰에서 제공합니다.

개요 그래프를 사용하여 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시간 경과에 따른 메트릭의 성과를 개별적으로, 그리고 서로 관련해서 분석합니다.
- 메트릭과 진단 이벤트를 오버레이하여 다양한 데이터 세트 간의 추세 또는 패턴을 봅니다.
- 시스템 업데이트와 같은 영향력 있는 활동을 수행할 때 또는 사용자 트래픽이 많은 기간 동안 인스턴스를 면밀하고 사전에 모니터링합니다.

사용자 및 트랜잭션 그래프의 통합 뷰



- 진단 이벤트를 오버레이하면 인과 관계와 상관 관계를 파악하는 데 도움이 됩니다.
- 그래프 위의 범례에서 표시할 그래프 선을 선택하여 메트릭을 비교하거나 특정 메트릭에 집중합니다.
- 날짜 선택기에서 다른 날짜 범위를 선택하여 기간을 변경합니다. 기본값은 1일이지만 기간을 7일 또는 30일로 변경할 수도 있습니다.
- 그래프의 아무 곳에나 커서를 놓아 특정 시점의 모든 메트릭에 대한 상세 정보를 봅니다.

  커서를 가리키고 데이터 요소를 선택하여 메트릭에 대한 노드 수준 상세 정보를 봅니다. 이벤트, **ECC** 큐 또는 세션 정보 탭에 해당하는 상세 그래프가 표시됩니다.

- 그래프 아래에 있는 타임라인의 왼쪽 또는 오른쪽을 선택하고 끌어서 시간 범위를 좁힙니다. 축을 따라 이 뷰를 끌어 시간 범위를 이동합니다.

상세 정보 그래프

이벤트, **ECC** 큐 및 세션 정보 탭의 각 그래프는 하나 이상의 노드에 대한 메트릭의 자세한 뷰를 제공합니다.

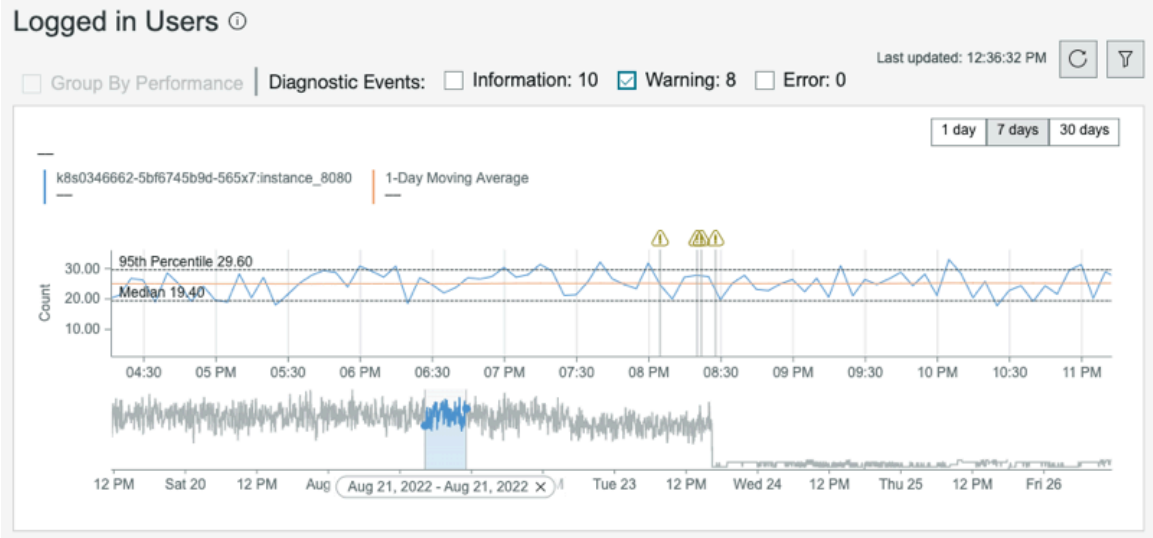
상세 그래프를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 특정 메트릭을 중앙값, 1일 이동 평균 또는 95번째 백분위수 값과 비교합니다
- 메트릭 및 진단 이벤트를 오버레이하여 추세 또는 패턴 보기
- 성능 저하가 한 노드에서 발생하는지 아니면 모든 노드에서 발생하는지 확인
- 각 노드에 대한 자세한 통계를 확인하여 시간 경과에 따른 시스템 상태를 모니터링합니다.

상세 그래프에는 개요 그래프와 동일한 컨트롤이 포함되지만 추가 기능이 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.

로그인한 사용자의 상세 뷰



- 성과별 그룹화를 선택하여 유사한 성과 값을 가진 노드 및 에이전트에 대한 추세, 문제 및 시스템 상태를 확인합니다. 그래프에 7개 이상의 선이 있는 경우 이 옵션이 기본적으로 선택됩니다.
- 진단 이벤트를 오버레이하면 인과 관계와 상관 관계를 파악하는 데 도움이 됩니다.
- 특정 노드에 대한 데이터를 표시하는 사용자 지정 필터를 추가합니다. 예를 들어 상태가 온라인인 노드의 평균 트랜잭션 시간을 표시합니다.
- 그래프 위의 범례에서 표시할 그래프 선을 선택하여 서로 다른 노드의 성과를 1일 이동 평균과 비교합니다.

  1일 이동 평균 선은 하루 동안 모든 노드의 평균 값을 나타냅니다.
- 날짜 선택기에서 다른 날짜 범위를 선택하여 기간을 변경합니다. 기본값은 1일이지만 기간을 7일 또는 30일로 변경할 수도 있습니다.
- 그래프의 아무 곳에나 커서를 놓아 에이전트 또는 노드의 상세 정보를 봅니다.

  메트릭을 그래프의 다음 가로선과 비교합니다.

  - 중간값: 중간 값입니다.
  - 95번째 백분위수: 95번째 백분위수 값입니다. 이 선보다 위에 데이터 포인트가 있는 메트릭은 우려의 원인이 될 수 있습니다.

  커서를 가리키고 데이터 요소를 선택하여 10분 내에 연결된 이벤트 또는 트랜잭션 목록을 봅니다.
- 그래프 아래에 있는 타임라인의 왼쪽 또는 오른쪽을 선택하고 끌어서 시간 범위를 좁힙니다. 축을 따라 이 뷰를 끌어 시간 범위를 이동합니다.

각 노드의 중앙값, 평균 및 95번째 백분위수 값이 상세 그래프 아래의 테이블에 표시됩니다.

- 목록에서 기록을 정렬하려면 열 헤더를 선택합니다.
- 필드의 값을 사용하여 목록을 필터링하려면 필드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 일치 표시 또는 필터링을 선택합니다.
- 목록의 기록을 레이블별로 그룹화하려면 열 옵션 메뉴를 선택한 다음 그룹화 기준을 선택합니다.
- 목록에서 기록을 필터링하려면 열 옵션 메뉴를 선택한 다음 필터를 선택합니다. 조건과 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 인사이트 개요 그래프 및 메트릭

개요 그래프는 애플리케이션 인사이트 주요 메트릭에 대한 통합 뷰를 제공합니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 인사이트 개요 그래프 및 메트릭

그래프	핵심 메트릭	설명
사용자 및 트랜잭션	• 평균 트랜잭션 응답시간 • 트랜잭션 수 • 로그인한 사용자	모든 노드에서 총 로그인 사용자 수, 트랜잭션 수 및 평균 트랜잭션 응답시간
이벤트	• 처리된 이벤트 • 이벤트 로그됨	모든 노드에서 로그된 이벤트 및 처리된 이벤트의 총 수
현재 ECC 큐 출력	• 출력 준비 완료 • 출력 처리 중 • 출력 시 처리됨	준비, 처리 중 및 처리됨 상태의 ECC 출력 큐의 총 항목 수
현재 ECC 큐 입력	• 입력 준비 완료 • 입력 처리 • 입력 시 처리됨	준비, 처리 중 및 처리됨 상태의 ECC 입력 큐의 총 항목 수
세마포 API_INT	• 세마포 API_INT 큐 깊이 • 세마포 API_INT 거부	API_INT 세마포어 큐의 평균 트랜잭션 수와 모든 노드에서 거부된 총 트랜잭션 수
세마포 기본값	• 세마포 기본 큐 깊이 • 세마포 기본 거부	기본 세마포어 큐의 평균 트랜잭션 수와 모든 노드에서 거부된 총 트랜잭션 수
세마포 AMB 보내기	• 세마포 AMB 전송 큐 깊이 • 세마포 AMB 전송 거부	AMB 송신 세마포어 큐의 평균 트랜잭션 수와 모든 노드에서 거부된 총 트랜잭션 수
세마포 AMB 수신	• 세마포 AMB 전송 큐 깊이 • 세마포 AMB 전송 거부	AMB 수신 세마포어 큐의 평균 트랜잭션 수와 모든 노드에서 거부된 총 트랜잭션 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.

애플리케이션 인사이트 상세 그래프 및 메트릭

상세 정보 그래프는 애플리케이션 인사이트 노드 수준에서 개별 메트릭에 대한 뷰를 제공합니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

이벤트 상세 정보 그래프

메트릭	소스	설명
처리된 이벤트	*events_processed* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	처리된 이벤트 수
이벤트 로그됨	*event_logs* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	로그된 이벤트 수

ECC 큐 상세 정보 그래프

메트릭	소스	설명
출력 준비 완료	ECC 큐 통계 (ecc_queue_stats_by_ecc_agent) 테이블	ECC 출력 큐에서 준비 상태의 평균 항목 수
입력 준비 완료	ECC 큐 통계 (ecc_queue_stats_by_ecc_agent) 테이블	ECC 입력 큐에서 준비 상태의 평균 항목 수
출력 처리 중	ECC 큐 통계 (ecc_queue_stats_by_ecc_agent) 테이블	ECC 출력 큐에서 처리 중 상태의 평균 항목 수
입력 처리	ECC 큐 통계 (ecc_queue_stats_by_ecc_agent) 테이블	ECC 입력 큐에서 처리 중 상태의 평균 항목 수
출력 시 처리됨	ECC 큐 통계 (ecc_queue_stats_by_ecc_agent) 테이블	ECC 출력 큐에서 처리됨 상태의 평균 항목 수
입력 시 처리됨	ECC 큐 통계 (ecc_queue_stats_by_ecc_agent) 테이블	ECC 입력 큐에서 처리됨 상태의 평균 항목 수

세션 정보 상세 정보 그래프

메트릭	소스	설명
평균 트랜잭션 응답시간	*transactions* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats)	평균 트랜잭션 처리 시간(초)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세션 정보 상세 정보 그래프

메트릭	소스	설명
	테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	
트랜잭션 수	*transactions* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	인스턴스의 트랜잭션 로드
로그인한 사용자	*sessionsummary* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	시간 동안 인스턴스에 로그인한 사용자 수
세마포 API_INT 큐 깊이	*semaphores* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	API 통합 세마포 큐의 트랜잭션 수
세마포 기본 큐 깊이	*semaphores* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	기본 세마포어 큐의 트랜잭션 수
세마포 AMB 전송 큐 깊이	*semaphores* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	클라이언트로 전송되는 AMB 전송 큐의 메시지 수
세마포 AMB 수신 큐 깊이	*semaphores* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	클라이언트에서 받은 AMB 전송 큐의 메시지 수
세마포 API_INT 거부	*semaphore_api_int_rejection* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	API 통합 세마포 큐에서 거부한 트랜잭션 수
세마포 기본 거부	*semaphore_default_rejected* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	기본 세마포어 큐에서 거부한 트랜잭션 수
세마포 AMB 전송 거부	*semaphore_amb_send_rejection* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	AMB 큐 보내기에서 거부한 트랜잭션 수
세마포 AMB 수신 거부	*semaphore_amb_receive_rejected* 노드 통계 (sys_cluster_node_stats) 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	AMB 수신 큐에서 거부한 트랜잭션 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.

세션 정보 상세 정보 그래프

메트릭	소스	설명
평균 데이터베이스 응답시간	*sql_response* 노드 통계 [sys_cluster_node_stats] 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	데이터베이스 작업의 평균 응답시간(밀리초)
데이터베이스 처리량	*database_throughput* 노드 통계 [sys_cluster_node_stats] 테이블의 통계 열에 키를 입력합니다.	초당 처리된 트랜잭션 수입니다.

다음을 통해 사용자 및 트랜잭션 성과 모니터링 애플리케이션 인사이트

사용자 및 트랜잭션 그래프를 애플리케이션 인사이트 통해 사용자 및 트랜잭션과 관련된 주요 메트릭을 모니터링하여 인스턴스의 상태와 성능을 유지합니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

개요 탭의 사용자 및 트랜잭션 그래프에서 사용자, 트랜잭션 및 평균 트랜잭션 응답시간 간의 관계를 모니터링하여 인스턴스의 예외 및 성능 편차를 감지할 수 있습니다.

사용자 및 트랜잭션 그래프를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 인스턴스에서 트랜잭션의 성과를 모니터링합니다.
- 인스턴스의 트랜잭션 로드를 봅니다.
- 로그인한 사용자 수를 추적합니다.

다음으로 이동하여 그래프에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights** 〉 개요.

- 트랜잭션 수와로그인한 사용자 수치를 비교하여 시스템 속도를 분석합니다. 로그인한 사용자 수에 해당하는 스파이크가 있는 트랜잭션 수의 스파이크는 잘못된 경보일 수 있습니다.
- 평균 응답시간 수치를 트랜잭션 수 금액과 비교하여 과다한 트랜잭션 부하가 시스템 성능에 영향을 미치는지 여부를 확인합니다. 평균 응답시간 수치를 기준으로 트랜잭션 수 금액의 급증을 찾습니다.

세션 정보 탭의 상세 그래프에서 노드 수준의 문제를 드릴다운하여 분석하여 잠재적인 성능 문제를 더 깊이 있게 분석합니다.

- 트랜잭션 수 상세 그래프에서 병목 현상 또는 루프 상태를 나타내는 스파이크를 찾습니다. 상승 추세선은 시스템이 과부하되고 있음을 나타냅니다. 그래프에서 데이터 요소를 선택하여 10분 범위의 트랜잭션 목록을 봅니다.
- 로그인한 사용자 상세 정보 그래프에서 인스턴스에 트래픽이 가장 많았던 시간을 나타내는 스파이크를 찾습니다. 추세선을 모니터링하여 시스템이 가장 바쁜 시기를 확인합니다.
- 성능 저하가 한 노드에서 발생하는지, 모든 노드에서 발생하는지, 또는 성능별 그룹화 옵션을 사용하여 통합된 노드 집합에서 발생하는지 확인합니다. 노드 메트릭을 1일 이동 평균 금액과 비교합니다. 명백한 문제가 표시되지 않으면 느린 패턴 탭에서 실행 횟수의 예외 또는 높은 실행 시간을 찾습니다. 둘 다 표시되면 조사를 시작하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 통해 세마포어 큐 효율성 모니터링 애플리케이션 인사이트

세마포 그래프를 애플리케이션 인사이트 통해 큐 깊이와 거부된 트랜잭션 수를 추적하여 세마포어 큐 효율성을 모니터링합니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

개요 탭의 세마포어 그래프에서 세마포어 큐 깊이와 거부 횟수를 비교하여 인스턴스에서 세마포어 큐의 성능을 모니터링할 수 있습니다.

세마포 그래프를 통해 다음 메트릭을 모니터링할 수 있습니다.

- 백로그를 방지할 수 있는 세마포 큐 깊이입니다
- 처리 병목현상을 식별할 수 있는 거부 횟수

세마포는 노드에서 실행할 수 있는 동시 트랜잭션 수를 제어합니다. 사용 가능한 세마포가 낮으면 인스턴스가 전체 트랜잭션 용량에 가깝게 실행되고 있음을 나타냅니다. 들어오는 트랜잭션은 세마포를 사용할 수 있을 때까지 대기합니다.

다음으로 이동하여 세마포어 그래프에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights** 〉 개요.

- 큐 깊이를 각 세마포어 그래프에 빨간색 선으로 표시되는 큐 깊이 한계와 비교하여 로드 수준을 모니터링합니다.
- 큐 깊이 메트릭을 시간 경과에 따른 거부 횟수 메트릭과 비교하여 상관 관계 또는 추세를 찾습니다.

세션 정보 탭의 세부 정보 그래프에서 노드 수준의 문제를 분석하도록 드릴다운하여 세마포어 처리 효율성을 더 자세히 알아봅니다.

- 큐 깊이 그래프에서 스파이크를 찾습니다. 트랜잭션 수가 많으면 노드가 오버로드되었을 수 있음을 나타냅니다. 트랜잭션 목록을 보려면 상세 정보 그래프에서 데이터 포인트를 선택합니다. 테이블에서 세마포어에서 장기 실행 트랜잭션을 찾아 중지합니다. 큐 깊이가 지속적으로 높은 경우 트랜잭션 수를 줄입니다.
- 거부 횟수 그래프에서 스파이크를 찾습니다. 거부 횟수가 높으면 예기치 않게 통화가 급증했음을 나타냅니다. 큐 깊이에 도달하면 모든 후속 요청이 거부되어 거부된 요청(HTTP 429) 오류 메시지가 발생합니다. 호출 수를 줄이거나 큐를 백업할 수 있는 장기 실행 트랜잭션을 중지합니다.

다음을 통해 데이터베이스 성능 모니터링 애플리케이션 인사이트

를 통해 애플리케이션 인사이트데이터베이스 트랜잭션의 볼륨과 평균 응답시간을 모니터링하여 데이터베이스의 상태와 성능을 유지합니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

세션 정보 탭에서 데이터베이스 그래프를 모니터링하여 예외 및 데이터베이스 성능 문제를 탐지할 수 있습니다.

데이터베이스 그래프를 사용하여 다음 메트릭을 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.

- 평균 응답시간
- 데이터베이스 처리량을 분석한 트랜잭션 볼륨

다음으로 이동하여 그래프에 액세스합니다. 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights** 〉 세션 정보.

- 평균 데이터베이스 응답 시간 그래프에서 각 유형의 데이터베이스 작업(삭제, 삽입, 업데이트 및 선택)에 대한 응답 시간의 지연을 나타내는 스파이크를 찾습니다. 스파이크에서 데이터 요소를 선택하여 데이터베이스 트랜잭션 목록을 확인한 다음 응답 시간에서 이상값을 찾습니다. 소스 기록을 검토하여 트랜잭션을 최적화할 수 있는지 확인합니다.

- 데이터베이스 처리량 그래프에서 각 데이터베이스 작업 유형(삭제, 삽입, 업데이트 및 선택)에 대한 사용량이 급증하거나 사용량이 많은 기간을 찾습니다. 스파이크에서 데이터 요소를 선택하여 데이터베이스 트랜잭션 목록을 확인한 다음 SQL 카운트 및 응답 시간에서 이상값을 찾습니다. 소스 기록을 검토하여 트랜잭션을 최적화할 수 있는지 확인합니다.

다음을 통해 이벤트 큐 효율성 모니터링 애플리케이션 인사이트

이벤트가 기록되고 처리되는 비율을 비교하고 분석하여 이벤트 애플리케이션 인사이트 큐 성능을 모니터할 수 있습니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

개요 탭에서 이벤트 그래프를 보면 기록된 이벤트와 처리된 이벤트 간의 관계를 모니터링할 수 있습니다.

이벤트 그래프를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 수신 이벤트 속도 모니터링
- 처리된 이벤트의 속도 모니터링
- 처리 중인 이벤트의 예외 탐지

다음으로 이동하여 이벤트 그래프에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights** 〉 개요.

- 기록된 이벤트와 처리된 이벤트 합계를 비교하여 병목 현상을 찾습니다. 이벤트 기록 번호의 스파이크가 있고 처리된 이벤트 수의 스파이크는 이벤트 처리에 문제가 있음을 나타냅니다.
- 기록된 이벤트 수치와 처리된 이벤트 수치 모두에서 높고 일관된 스파이크는 시스템이 많은 이벤트 로드를 수신하고 처리하고 있음을 나타냅니다. 수신 이벤트의 연속 스트림을 유발할 수 있는 루프 또는 조건을 찾습니다.

상세 정보 그래프의 노드 수준에서 문제를 드릴다운하여 분석하여 잠재적인 성능 문제를 더 깊이 있게 분석합니다.

- 처리된 이벤트를 처리된 이벤트 그래프에 표시된 1일 이동 평균과 비교하여 시간 경과에 따른 이벤트 처리를 분석합니다.
- 시간 경과에 따른 이벤트 로깅에서 패턴을 찾습니다. 매주 같은 시간에 같은 급증이 발생하는지 여부를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 그래프에 진단 이벤트를 오버레이하여 기록된 이벤트 수와 시스템 활동 간의 상관 관계를 찾습니다. 예를 들어 기록된 이벤트 숫자에 스파이크가 있고 이 수치가 업데이트 세트 설치와 일치한다는 것을 알게 되면 업데이트 세트를 조사하여 로그된 이벤트에서 스파이크가 발생한 이유를 확인할 수 있습니다.
- 스파이크 시작 시 데이터 포인트를 선택하여 문제 발생 5분 전과 5분 후에 생성된 이벤트 목록을 확인하여 문제의 원인을 조사합니다.
- 기록된 이벤트를 이벤트 로그됨 그래프의 1일 이동 평균 합계와 비교하여 수신 이벤트의 비율을 분석합니다.
- 이벤트 큐 테이블의 개별 이벤트 큐에 대한 메트릭을 비교하여 잠재적인 성능 문제를 식별합니다.
  - 일 범위를 선택하여 1일, 7일 또는 30일 기간에 집중합니다.
  - 범위 내 기록된 이벤트 열을 기준으로 정렬하여 기록된 이벤트가 가장 많은 큐를 식별합니다. 이벤트는 이벤트 [sysevent] 테이블에 삽입될 때 기록됩니다.
  - 범위 열의 대기 이벤트를 기준으로 정렬하여 대기 중인 이벤트가 가장 많은 큐를 식별합니다. 이벤트는 이벤트 [sysevent] 테이블의 특정 이벤트 큐에 할당될 때 큐에 대기됩니다.
  - 범위 열의 처리되지 않은 이벤트를 기준으로 정렬하여 처리되지 않은 이벤트가 가장 많은 큐를 식별합니다.
  - 범위 내 처리 기간 열을 기준으로 정렬하여 선택한 날짜 범위에서 이벤트 처리 시간이 가장 오래 걸린 큐를 확인합니다.
  - 범위 내 처리된 이벤트 열을 기준으로 정렬하여 선택한 일 범위에서 가장 많은 이벤트를 처리한 큐를 식별합니다.
  - 범위 내 평균 처리 기간 열을 기준으로 정렬하여 선택한 날짜 범위에서 이벤트 처리 시간이 평균적으로 가장 오래 걸린 큐를 식별합니다.

다음을 통해 성능 모니터링 **MID** 서버애플리케이션 인사이트

ECC 큐의 항목 상태를 추적하여 성능을 MID 서버 모니터링할 수 있습니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 인사이트 를 사용하면 인스턴스와 MID 서버 간의 통신 로그인 ECC 큐의 성능을 모니터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 ECC 큐 를 참조하십시오.

ECC 큐 그래프를 보면 준비, 처리 및 처리된 기록 수 간의 관계를 모니터링할 수 있습니다. ECC 큐 그래프를 사용하여 다음을 모니터링합니다.

- 부하 처리, ECC 입력 및 출력 큐의 항목 수 보기
- 두 ECC 큐 모두에서 준비, 처리 중 및 처리됨 상태의 항목을 추적하여 처리 효율성 처리 효율성

다음으로 이동하여 그래프에 액세스합니다. 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights** 〉 개요.

- 처리 중 및 처리됨 상태에 해당 스파이크가 없는 준비 상태의 스파이크를 찾습니다. 이 패턴은 큐 읽기에 잠재적인 문제가 있음을 나타냅니다.
- 시간 경과에 따른 성능 악화를 나타내는 패턴 또는 추세를 확인합니다. 처리 속도가 일정하거나 감소하는 준비 항목의 꾸준한 증가는 병목 현상 또는 성능 문제를 나타내므로 추가 조사가 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.

상세 정보 그래프에서 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 문제를 드릴다운하여 분석하여 잠재적인 성과 문제를 심층적으로 분석합니다.

- 성과별 그룹화 확인란을 선택하여 유사한 성과 메트릭을 가진 에이전트를 그룹화하여 상세 그래프를 더 쉽게 읽을 수 있도록 합니다. 선택한 시간 범위에서 개수 또는 급증이 더 높은 그룹을 찾습니다. 데이터 포인트를 선택하여 별도의 그래프에서 에이전트 그룹의 추세선을 보고 비교합니다. 개별 에이전트를 1일 이동 평균 숫자와 비교하여 예외를 찾습니다.
- 시간 경과에 따라 준비, 처리 중 및 처리됨 상태의 항목 수를 추적하여 ECC 큐 효율성을 분석합니다. 출력 메트릭은 인스턴스에서 나가는 작업 수를 측정합니다. 입력 메트릭은 MID 서버 또는 다른 시스템에서 인스턴스로 보낸 작업 수를 측정합니다.

느린 패턴 해결

인스턴스의 느린 패턴과 관련된 성능 문제를 식별하고, 우선순위를 지정하고, 해결할 수 있습니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

느린 패턴 탭의 정보를 사용하여 느린 패턴과 관련된 성능 문제(예: 성능이 저하된 스크립트, 쿼리, 트랜잭션 또는 이벤트)를 식별합니다.

- 지정된 시간 범위 내에서 자주 실행되는 느린 패턴을 식별합니다.
- 시간 경과에 따른 느린 이벤트, 트랜잭션, 쿼리 및 스크립트의 성능을 분석합니다.
- 느린 패턴의 원인을 식별합니다.
- 잠재적인 성능 개선의 우선순위를 지정합니다.

예를 들어 느린 쿼리 테이블에는 전체 평균 실행 시간과 비교하여 선택한 시간 범위 내에서 평균 실행 시간이 높은 쿼리가 표시됩니다. 평균 실행 시간이 길면 항목의 성능이 저하되고 있음을 나타냅니다. 조사가 필요한 느린 쿼리를 식별한 후 쿼리를 선택하여 시간 경과에 따른 성능 그래프를 확인한 다음 느린 쿼리 레코드에 액세스하여 자세한 내용을 확인합니다.

느린 패턴 문제 해결

느린 패턴의 원인을 식별하고 잠재적인 성능 향상의 우선순위를 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_app_insights.admin 또는 admin

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

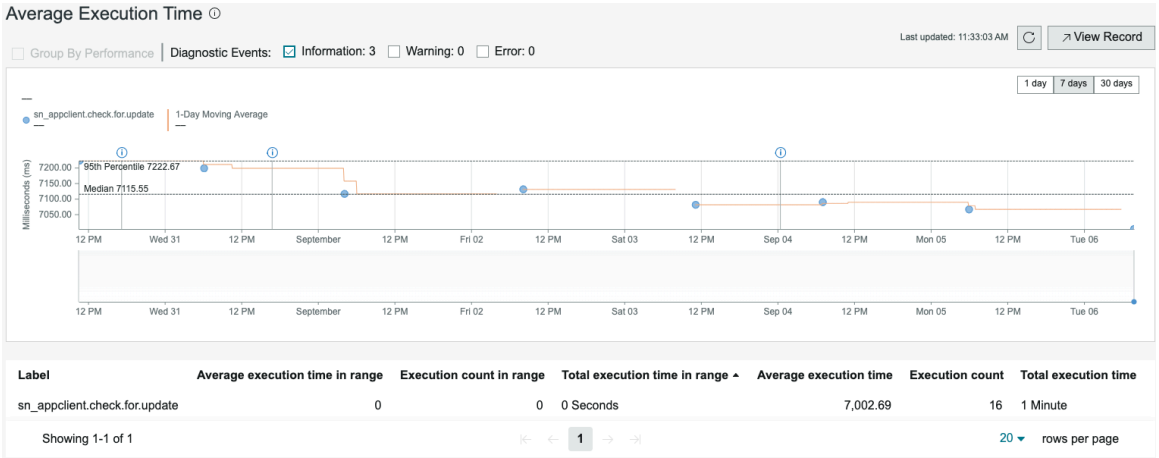
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights** 〉 느린 패턴.
2. 슬로우 이벤트, 슬로우 트랜잭션, 슬로우 쿼리 및 슬로우 스크립트 테이블을 확인하여 잠재적인 성능 문제를 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.

- 일 범위를 선택하여 1일, 7일 또는 30일 기간에 집중합니다.
- **Average execution time in range** 열을 기준으로 정렬하여 실행 시간이 일관되게 긴 패턴을 식별합니다.
- 범위 열의 실행 횟수를 정렬하여 가장 자주 실행되는 패턴을 찾습니다.

3. 실행 시간이 길고 실행 횟수가 많은 느린 패턴을 선택합니다.
   평균 실행 시간 상세 그래프는 느린 패턴의 실행 시간과 1일 이동 평균을 보여줍니다.
4. 평균 실행 시간 상세 정보 그래프를 분석하여 시간 경과에 따른 느린 패턴의 성과를 봅니다.



- 선택한 시간 범위 내에서 급증을 찾습니다. 진단 이벤트를 오버레이하여 거짓 경보를 나타낼 수 있는 영향을 미치는 시스템 이벤트와의 상관관계를 찾습니다.
- 선택한 시간 범위에서 패턴이 실행된 횟수를 봅니다.
- 1일 이동 평균 추세선의 방향을 확인하여 시간 경과에 따라 성과가 악화되는지 여부를 확인합니다.

5. 기록 보기를 선택하여 느린 패턴을 트리거하는 원인을 찾으십시오.
   느린 패턴 기록이 나타나고 쿼리 또는 스크립트 내용, 처음 실행된 시간 및 마지막으로 실행된 시간을 포함한 추가 상세 정보를 제공합니다.
6. 문제 해결에 유용한 추가 정보에 액세스하려면 참조된 스크립트 및 관련 느린 패턴 관련 목록을 추가합니다.

옵션	설명
슬로우 스크립트	**a.** 양식 컨텍스트 메뉴( )를 선택합니다. **b.** 뷰 > 느린 스크립트 인사이트를 선택하여 양식 뷰를 변경합니다.
느린 쿼리	**a.** 양식 컨텍스트 메뉴( )를 선택합니다. **b.** 뷰 > 느린 쿼리 인사이트를 선택하여 양식 뷰를 변경합니다.

7. 속도 저하의 원인을 확인합니다.
   - 느린 쿼리를 조사할 때 참조된 스크립트 관련 목록에서 호출 순서가 가장 높은 항목을 찾아 속도 저하를 트리거한 스크립트 또는 비즈니스 규칙을 확인합니다. 예를 들어, 호출 순서가 2인 스크립트에 의해 호출되고 호출 순서가 1인 비즈니스 규칙에 의해 호출되는 스크립트에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

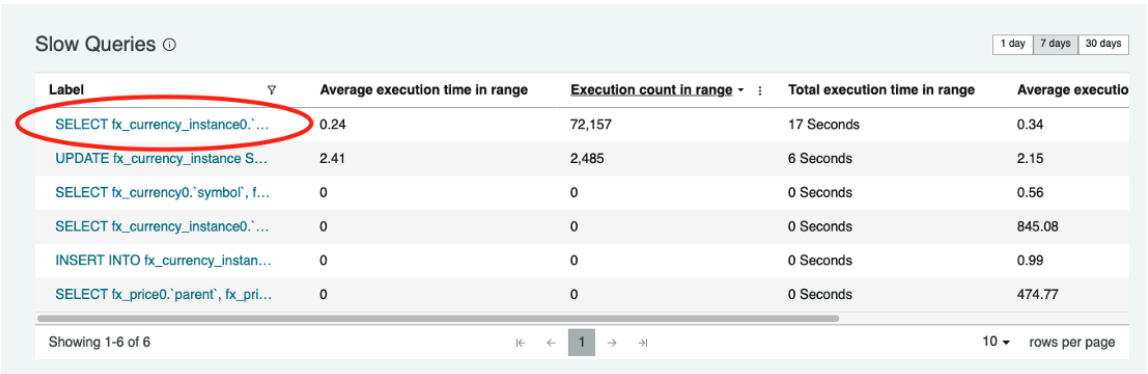
의해 느린 쿼리가 트리거된다고 가정합니다. 이 스크립트는 호출 순서가 가장 높기 때문에 느린 쿼리를 직접 트리거했습니다.

- 느린 스크립트를 조사할 때 관련 느린 패턴 관련 목록에서 패턴을 확인하여 스크립트에 의해 트리거되는 느린 패턴을 식별합니다. **Average Execution Time in Range**와 **Average Execution Count in Range** 열을 정렬하여 먼저 조사할 느린 패턴을 결정합니다. 먼저 각 열에서 가장 높은 값을 사용하여 느린 패턴을 조사합니다.
- 공통으로 참조된 스크립트가 있는 다른 느린 패턴 목록을 제공하는 관련 느린 패턴 목록을 확인하여 잠재적인 문제를 확인합니다. 여러 느린 패턴이 동일한 스크립트 포함 또는 비즈니스 규칙을 참조하는 경우 문제가 있다고 확신할 수 있습니다.

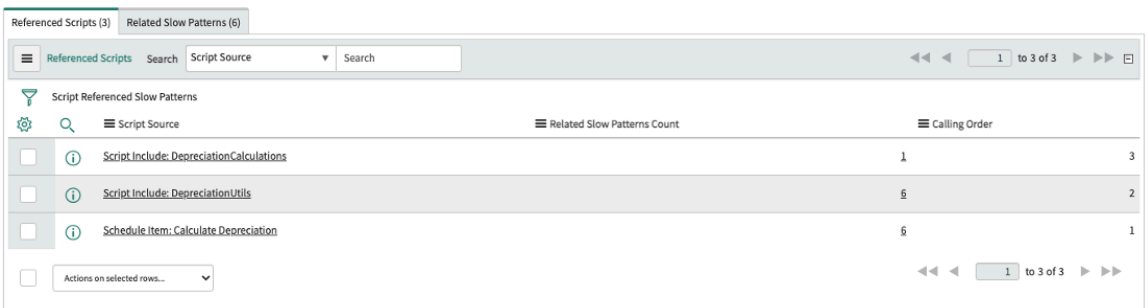
8. 옵션: 여러 느린 패턴 문제를 해결하려면 각 기록을 열고, 관련 느린 패턴 관련 목록에서 항목 수를 확인하고, 디버깅 또는 횟수가 높은 느린 패턴 해결의 우선순위를 지정합니다.
수가 많을수록 느린 패턴을 디버깅하면 성능이 크게 향상될 가능성이 높습니다.
9. 성능 문제를 해결하기 위한 조치를 취합니다.
   - 문제가 되는 스크립트 포함 또는 비즈니스 규칙을 최적화하거나 제거합니다.
   - 슬로우 쿼리 사용을 피할 수 있는지 여부를 확인합니다. 쿼리가 필요한 경우 필요한 정보만 반환하도록 추가 쿼리 조건이나 sys_id 쿼리를 사용하여 최적화하십시오.
   - 인덱스가 느린 쿼리의 성능을 최적화할 수 있는지 여부를 확인합니다.

Example: 느린 쿼리 문제 해결

범위 필드의 실행 횟수를 기준으로 느린 쿼리 테이블을 정렬한 후 지난 7일 동안 실행 횟수가 많은 SELECT 문을 볼 수 있습니다.



이 느린 쿼리를 트리거하는 원인을 확인하려면 쿼리 이름을 선택하여 세부 정보 그래프를 연 다음 기록 보기를 선택합니다.



참조된 스크립트 관련 목록에는 세 개의 스크립트가 표시됩니다. DeprecationCalculations 스크립트는 참조된 모든 스크립트 중 호출 순서가 가장 높으며, 이는 느린 패턴을 직접 트리거했음을 나타냅니다.

이 문제를 해결하려면 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.

- DeprecationCalculations 스크립트 포함을 검사하고 이 쿼리를 사용하지 않을 수 있는지 여부를 확인합니다. 이 예에서 쿼리는 fx_currency 테이블에 대한 것이며, 이는 통화 계산이 발생하고 있음을 의미합니다. 이 계산을 우회하거나 필요하지 않은 경우 제거하십시오.
- DeprecationCalculations에서 쿼리를 방지할 수 없는 경우 호출 순서가 낮은 다른 스크립트에 대한 호출을 방지하거나 실행 횟수를 줄일 수 있는지 여부를 결정합니다. 이 예에서 DepreciationUtils는 DeprecationCalculations를 호출해야 하지만 예약된 감가상각 계산 작업이 덜 자주 실행되도록 설정할 수 있습니다.
- 호출 순서에서 더 낮은 스크립트에 대한 조정이 실행 가능하지 않은 경우 잠재적으로 성능에 도움이 되는 인덱스를 추가하는 것이 좋습니다.

다음을 통해 예약된 작업 문제 해결 애플리케이션 인사이트

예약된 작업 테이블을 통해 성능 저하를 유발하거나 필요 이상으로 자주 실행되는 예약된 작업을 식별합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_app_insights.admin 또는 admin

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights** 〉 예약된 작업.
2. 예약된 작업 테이블에서 실행된 스크립트 포함을 확인하여 잠재적인 성능 문제를 식별합니다.
   - 일 범위를 선택하여 1일, 7일 또는 30일 기간에 집중합니다.
   - 범위 열의 평균 처리 기간을 기준으로 정렬하여 장기 실행 작업을 식별합니다.
   - 범위 열의 실행 횟수를 기준으로 정렬하여 가장 자주 실행되는 작업을 찾습니다.
   - 범위 열의 오류 수를 기준으로 정렬하여 오류가 가장 많은 작업을 식별합니다.
3. 예약된 작업을 선택하여 잠재적인 문제를 조사합니다.
   처리 기간 상세 정보 그래프는 예약된 작업의 평균 실행 시간과 1일 이동 평균을 보여줍니다.
4. 처리 기간 상세 정보 그래프를 분석하여 예약된 작업의 시간 경과에 따른 성과를 봅니다.



작업이 예기치 않게 실행되는지, 업무 시간 중에 실행되는지, 사용량이 가장 많은 기간에 실행되는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 작업의 상세 정보와 일정을 보고 기록 보기를 선택하여 개선할 수 있는 부분을 결정합니다.
   - 작업이 너무 자주 실행되거나 사용량이 가장 많은 시간에 실행되는 경우 작업의 일정을 변경합니다.
   - 세션 정보 탭의 로그인한 사용자 그래프에서 사용자 활동이 적은 기간을 찾아 예약된 작업을 실행하기에 가장 적합한 시간을 결정합니다.
   - 예약된 스크립트 또는 보고서를 검토하고 최적화하거나 제거할 수 있는지 확인합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.
7. 처리 기간 상세 정보 그래프를 보고 예약된 작업의 시간 경과에 따른 성과를 확인합니다.
8. 평균 처리 기간이 개선될 때까지 일정 또는 작업 세부 정보를 계속 조정합니다.

API 성능 모니터링

Application Insights API 메트릭 그래프를 사용하여 통합 성능을 모니터링합니다. 이러한 통합의 시간 경과에 따른 성능 및 해당 API의 성능을 모니터링할 수 있습니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

주: admin 및 sn_app_insights.admin은 이러한 향상된 가시성을 경험하는 데 필요한 역할입니다.

API 메트릭 탭을 선택하면 엔드포인트 목록이 테이블 형식으로 표시됩니다. 각 API 엔드포인트 및 요청 메서드(GET, POST, PUT, PATCH 및 DELETE)에 대해 다음 메트릭이 캡처됩니다.

- 응답시간(ms)
- 분당 요청 수
- 페이로드 크기(바이트)
- 실패율(%)

API 메트릭 구성

인스턴스 관리자가 인스턴스 성능을 사전에 모니터링할 수 있도록 Application Insights에서 API 메트릭 기능을 구성합니다.

시작하기 전에
API 메트릭 탭은 다음 조건이 충족되는 경우 Application Insights 아래에 표시됩니다.

- API 메트릭 com.glide.rest.analytics.metricbase 플러그인이 설치되어 있습니다.

  주: 기본적으로 API 메트릭 플러그 인은 Application Insights 버전 업그레이드와 함께 설치됩니다.

- Application Insights가 인스턴스에 설치되어 있습니다.

필요한 역할: 관리자

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 애플리케이션 관리자로 이동하여 com.glide.rest.analytics.metricbase를 검색합니다.
2. Application Insights가 설치되고 API 메트릭 플러그인을 활성화해야 하는 메뉴에서 대상 인스턴스를 선택합니다.
3. 다음 상세 정보를 입력합니다.
   - 플러그인 ID: com.glide.rest.analytics.metricbase
   - 이름: API 메트릭

애플리케이션 인사이트 P1 예측 모델

애플리케이션 인사이트 를 사용하면 인스턴스에 우선순위 1(P1) 이벤트가 발생하려고 할 때 경고를 받을 수 있습니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

p1 예측 기능이 활성화된 경우 시스템은 시스템 성능을 모니터링하고 이를 모델링하여 p1 조건이 발생할 가능성이 있는 시기를 예측합니다. 시스템에서 p1 조건이 가능성이 있다고 판단하면 애플리케이션의 그래프 애플리케이션 인사이트 에 경고 아이콘(⚠)이 표시됩니다.

p1 예측 기능을 사용하려면 (com.glide.platform_ml) 플러그인과 애플리케이션 인사이트 애플리케이션을 설치해야 예측 인텔리전스 합니다.

경고 메시지를 보려면 그래프의 경고 아이콘을 커서로 가리킵니다. 다음과 유사한 메시지와 함께 창이 표시됩니다.

P1 ##: P1 ## ### #####. ### 99.0%# #### 20# ### p1# ### # ### ######. ## ### ### ## #/## ###### ## #### ### # ####. 2021-07-28 11:12:26# ###### ###</P>

경고를 통해 시정 조치를 취하고 p1 조건이 발생하지 않도록 방지할 수 있습니다.

p1 조건이 발생하지 않도록 수정 조치를 취하면 시스템이 이벤트의 종료를 나타내는 두 번째 경고 표시기를 표시합니다. 커서로 경고 아이콘을 가리킵니다. 다음과 유사한 메시지와 함께 창이 표시됩니다.

P1 ##: ## P1 ## ### #####. ### # ## p1# ### # ### #### ####. 2021-07-16 12:11:26# ###### ###

p1 예측 모델의 기본 시스템 속성 설정은 대부분의 환경에 적합합니다. 사용자 환경에 대한 속성을 변경할 수 있습니다. 기본 설정 변경에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 인사이트 속성.

임계치 구성 애플리케이션 인사이트

응답시간과 같은 하나 이상의 메트릭이 원하는 범위를 벗어날 때 사용자에게 알리는 경보를 트리거하도록 조건부 임계치를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_app_insights.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.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights**.
2. 임계치를 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 이름을 입력합니다.
5. 메트릭을 선택합니다.
6. 연산자를 선택합니다.
7. 임계치 필드에 값을 입력합니다.
8. 지속 기간(분) 필드에 시간(분)을 입력합니다.
9. 메트릭을 더 추가하려면 **and**를 선택합니다.
10. 대체 메트릭을 추가하려면 또는을 선택합니다.
11. 저장을 선택합니다.
12. 임계치를 편집하려면 임계치 목록에서 선택합니다.
13. 임계치를 편집하고 저장을 선택합니다.
14. 트리거 작업을 생성하려면 임계치 목록에서 임계치를 선택하고 줄임표에서 플로우 생성을 선택합니다.
    기본 ServiceNow# 플로우 디자이너 템플릿이 있는 상태로 열립니다. 트리거 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 임계치 트리거 구성 애플리케이션 인사이트.
15. 임계치를 삭제하려면 임계치 목록에서 임계치를 선택하고 줄임표에서 삭제를 선택합니다.
16. 기존 임계치를 바탕으로 새 임계치를 생성하려면 다음을 수행합니다.
    a. 임계치 목록에서 기존 임계치를 선택합니다.
    b. 이름 및 기타 값을 편집합니다.
    c. 줄임표에서 삽입 및 유지를 선택합니다.

결과
임계치는 임계치 탭에 나열되며 연결된 그래프에 가로로 된 빨간색 점선으로 표시됩니다.

임계치 트리거 구성 애플리케이션 인사이트

임계치를 초과했는지 탐지하고 일련의 작업을 수행하는 트리거를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_app_insights.admin 또는 admin

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

애플리케이션 인사이트 는 를 ServiceNow# 플로우 디자이너 사용하여 트리거와 작업을 생성합니다. 임계치당 하나의 플로우를 구성할 수 있습니다. 에서 사용 가능한 플로우 디자이너 모든 작업과 의 스포크를 사용할 수 있습니다 통합 허브. 이 예시에서는 이메일을 보내도록 트리거를 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Application Insights** 〉 **Application Insights**.
2. 임계치를 선택합니다.
3. 임계치 목록에서 기존 임계치를 선택합니다.
4. 줄임표에서 **Create** flow(플로우 생성)를 선택합니다.
   가 플로우 디자이너 열립니다. 시스템은 기본 템플릿에 트리거 하나와 작업 3개를 자동으로 채웁니다.

   필요에 맞게 기본 템플릿을 수정합니다.

   사용 플로우 디자이너방법에 대한 자세한 내용은 플로우 디자이너 를 참조하십시오.
5. 이메일 보내기를 선택합니다.
6. 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 줄에 알림을 보낼 이메일 주소를 입력합니다.
7. 제목 및 본문 필드에 원하는 텍스트를 입력합니다.
8. 완료를 선택합니다.
9. 저장을 선택합니다.
10. 트리거를 활성화하려면 활성화를 선택합니다.
11. 기존 트리거 편집하기:
    a. 임계치를 선택합니다.
    b. 임계치 목록에서 기존 임계치를 선택합니다.
    c. 줄임표에서 플로우 편집을 선택합니다.
    d. 설정을 변경합니다.
    e. 저장을 선택합니다.

애플리케이션 인사이트 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_app_insights)을 애플리케이션 인사이트 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 애플리케이션 인사이트 에는 다음 플러그인이 필요합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  MetricBase(com.snc.clotho)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치하기 애플리케이션 인사이트 전에 (Now Supportcom.snc.clotho) 플러그인을 요청 MetricBase 해야 합니다.

> **중요사항:** ClothoDB를 MetricBase 올바르게 설치하고 구성하려면 카탈로그 항목 요청을 통해 담당자가 플러그인을 활성화해야 ServiceNow 합니다. 인스턴스에서 직접 활성화 MetricBase 를 시도하면 ClothoDB가 프로비저닝 애플리케이션 인사이트 되지 않고 500: 내부 서버 오류가 표시됩니다.

둘 이상의 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화해야 하는 경우 각 인스턴스에 대해 별도의 요청을 제출해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

애플리케이션 인사이트 에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 애플리케이션 인사이트와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_app_insights)을 애플리케이션 인사이트 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.
4. 설치를 선택합니다.

애플리케이션 인사이트와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션 설치 애플리케이션 인사이트 시 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

> **주:** 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Application Insights 관리자 [sn_app_insights.admin]	애플리케이션 인사이트 애플리케이션 사용자는 다음을 수행할 수 없습니다. • 이벤트 또는 트랜잭션에 대한 그래프에 필터를 적용합니다. • syslog_transaction 및 sysauto 기록을 봅니다. • 경보를 생성합니다.	안 함

설치되는 테이블

테이블	설명
Application Insights 집계 [sn_app_insights_aggregates]	처리된 이벤트 및 트랜잭션과 같은 다양한 통계의 평균, 중앙값 및 95번째 백분위수에 대한 집계를 임시로 저장합니다.
Application Insights ECC 큐 집계 [sn_app_insights_ecc_queue]	인바운드 및 아웃바운드 처리와 같은 다양한 ECC 관련 통계의 평균, 중앙값 및 95번째 백분위수에 대한 ECC 큐 집계를 임시로 저장합니다.
메트릭 트리거 [sn_app_insights_metric_trigger]	트리거된 메트릭 임계치 이벤트의 로그입니다.
메트릭 트리거 로그 [sn_app_insights_metric_trigger_log]	메트릭 트리거 이벤트의 로그입니다.
P1 예측 [sn_app_insights_p1_predict]	시스템에 P1 이벤트가 발생할지 여부를 확인하기 위해 예측 모델 값을 저장합니다.
스크립트 매핑에 대한 느린 패턴 [sn_app_insights_slow_patterns_to_scripts_mapping]	느린 패턴의 매핑을 스크립트에 저장합니다.
스크립트 참조된 느린 패턴 [sn_app_insights_st_slow_pattern_referenced_script]	느린 패턴의 소스에서 참조되는 스크립트 수를 임시로 저장합니다.
느린 패턴 메트릭 [sn_app_insights_st_slow_patterns]	실행 횟수 및 시간과 같은 느린 패턴의 메트릭을 임시로 저장합니다.
스크립트 매핑 ST에 대한 느린 패턴 [sn_app_insights_st_slow_patterns_to_scripts_mapping]	실행 횟수와 시간이 있는 스크립트에 느린 패턴의 계산된 추가 관계 매핑을 임시로 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
예약된 작업 [sn_app_insights_st_sysauto]	처리 기간, 오류 및 실행 횟수를 포함한 예약된 작업의 메트릭을 임시로 저장합니다.
조건부 임계치 [sn_app_insights_trigger_condition]	sn_app_insights_metric_trigger 테이블에 있는 개별 트리거의 논리적 조합인 메트릭 임계치의 구성을 저장합니다.

애플리케이션 인사이트 속성

이러한 시스템 속성은 애플리케이션의 동작을 애플리케이션 인사이트 제어합니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Application Insights 속성

속성을 변경하려면 애플리케이션 인사이트 다음으로 이동하십시오. 시스템 속성 〉 모든 속성.

이러한 속성을 사용하여 임계치 트리거 동작과 P1 예측 모델 기능을 제어할 수 있습니다.

시스템 속성

속성	유형	설명
sn_app_insights.minutes_between_triggers	정수	동일한 메트릭 트리거에 대한 알림을 보내기 전에 대기할 시간(분)입니다. 기본값: **30**
sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores	정수	p1 예측 모델의 세마포어 메트릭에 대한 데이터의 정규화 계수입니다. 기본값: **21**
sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load	정수	p1 예측 모델에서 sys_load 메트릭에 대한 데이터의 정규화 요소입니다. 기본값: **923**
sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown	문자열	p1 경보 상태를 종료하는 데 필요한 연속 "예측된 p1 없음"(분)입니다. 기본값: **5**
sn_app_insights.p1_predict_threshold	정수	p1 예측 모델이 p1 경보 상태를 예측하는 데 필요한 최소 신뢰도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 속성

속성	유형	설명
		기본값: **90**
sn_app_insights.default_load_duration_in_days	정수	개요 그래프, 개별 메트릭 그래프 및 드릴다운 느린 패턴 그래프를 포함하는 메트릭 그래프의 기본 기간입니다. 기본값: **1**

애플리케이션 인사이트 역할

애플리케이션 인사이트 이 다음 역할과 함께 설치됩니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

애플리케이션 인사이트 관리자 **[sn_app_insights.admin]**

를 사용하여 애플리케이션 인사이트시스템 상태를 시각화하고 모니터링합니다.

Zurich 릴리스부터 애플리케이션 인사이트는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. ServiceNow Impact 패키지와 함께 사용할 수 있는 Impact Instance Observer 제품을 평가하는 것이 좋습니다. 계정 팀과 협력하여 Impact 패키지를 검토합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

역할 포함

애플리케이션 인사이트 관리자 (sn_app_insights.admin)에 clotho_admin 역할이 포함되어 있습니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주: 보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

플랫폼 성능 문제 해결

플랫폼 성능 문제가 확인되면 관리자는 문제를 해결하고 성능을 개선할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플랫폼 성능 문제 해결 개요

성능을 최적화하도록 인스턴스를 구성한 ServiceNow AI Platform 경우에도 지속적인 모니터링을 통해 성능 문제를 식별할 수 있습니다. 다음 주제는 발생하는 일반적인 종류의 플랫폼 성능 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다.

인스턴스 캐시가 성능에 미치는 영향

피크 시간의 성능 저하를 방지하기 위해 핵심 업무 시간 동안 인스턴스 캐시를 제거하고 다시 빌드하는 작업을 최소화합니다.

인스턴스 캐시를 제거하고 다시 빌드할 때마다 성능이 저하됩니다. 핵심 업무 시간 동안에는 인스턴스 캐시를 제거하고 다시 빌드하는 다음 작업을 피하거나 최소화합니다.

- 시스템 속성 추가 또는 업데이트
- 딕셔너리 항목 추가 또는 업데이트
- 업데이트 세트 커밋 중
- 번역 추가 또는 업데이트

양식의 응답 시간 개선

양식 응답 시간을 개선하는 데 사용할 수 있는 기술에 대해 알아봅니다. 양식에서 대기 시간 또는 느린 응답 시간이 발견되는 경우 이러한 기술을 사용하면 성능을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다.

1. 하나 이상의 트랜잭션이 전체 양식 응답 시간 창에 걸쳐 있는 경우 데이터베이스에 인덱싱을 추가하여 트랜잭션 속도를 높여 보십시오. 인덱싱을 사용하더라도 일부 쿼리는 여전히 다른 쿼리보다 오래 걸릴 수 있습니다.

   인덱싱에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 느린 쿼리 해결.

2. 업무 시간 중에 캐시 플러시가 실행되고 있지 않은지 확인합니다.

   캐시 플러시는 오래된 데이터가 변경 및 업데이트를 방해하지 않도록 하기 위한 것으로, 업데이트 세트를 사용할 때 자동으로 수행됩니다. cache.do 사용하여 예약된 캐시 플러시는 전체 성능에 영향을 미치고 시스템 응답 시간을 저하시킬 수 있습니다. 업무 시간 중에는 캐시 플러시를 실행하거나 자동 캐시 플러시를 트리거하지 마십시오.

   자동 캐시 플러시를 트리거하는 작업에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 인스턴스 캐시가 성능에 미치는 영향.

3. 양식에서 응답 시간이 느려지는 특정 문제를 찾을 수 없는 경우 문의하여 고객 서비스 및 지원 애플리케이션 서버 하드웨어에 전체적인 문제가 있는지 확인하십시오.

느린 쿼리 해결

느린 쿼리를 식별하고 해결하는 것은 플랫폼 성능 향상의 중요한 측면입니다. ServiceNow AI Platform 느린 쿼리를 해결하는 데 도움이 되는 인덱스 제안을 생성합니다.

실행하는 데 비정상적으로 오랜 시간이 걸리는 데이터베이스 쿼리는 비효율적인 쿼리 디자인, 높은 데이터 볼륨 및 적절한 인덱싱 부족으로 인해 발생할 수 있습니다. 느린 쿼리를 해결하는 가장 좋은 방법은 문제에 기여하는 요인의 조합에 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.

느린 쿼리의 원인과 가능한 해결 방법

원인	가능한 솔루션
비효율적인 쿼리 설계	쿼리 구조를 검토하고 수정하여 성능을 향상시킵니다. 쿼리 수정에는 필요한 데이터만 가져오고 있는지 확인하거나 쿼리 수준에서 페이지 매김을 구현하는 것이 포함될 수 있습니다. 느린 쿼리 로그를 사용하여 개선해야 할 쿼리를 결정할 수 있습니다. 느린 쿼리 로그를 사용하는 방법은 다음을 참조하십시오 느린 쿼리 로그 사용.
높은 데이터 볼륨	대역폭 사용을 최적화하기 위해 필요한 트랜잭션 할당량, 애플리케이션 할당량 및 운영 토글이 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 성능을 최적화하도록 구성 ServiceNow AI Platform 문서를 참조하십시오.
적절한 인덱싱 부족	ISE(Index Suggestion Engine)를 사용하여 선택한 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성합니다.

인덱스 제안 엔진 사용 개요

ISE(Index Suggestion Engine)는 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성하는 데 도움이 될 수 있습니다. 쿼리 디자인을 수정하고 데이터 볼륨을 관리하지만 여전히 느린 쿼리가 표시되는 경우 ISE를 사용하여 느린 쿼리에 대한 인덱스를 생성할 수 있습니다.

다음 단계를 사용하여 ISE에서 느린 쿼리를 해결합니다.

1. 느린 쿼리 로그 사용 향상된 인덱싱의 이점을 얻을 수 있는 느린 쿼리를 식별합니다.
2. 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안 생성 ISE를 사용합니다.
3. 인덱스 제안 검토 앞으로 나아갈지 여부를 결정합니다.
4. 프로덕션 인스턴스에서 비프로덕션 인스턴스로 쿼리 제안 익스포트 프로덕션 인스턴스에 인덱스를 추가하기 전에 평가합니다.
5. 제안에서 인덱스 작성 또는 인덱스 제안의 효과에 만족하면 인덱스 생성을 예약합니다.
6. 인덱스 성능 테스트 쿼리 속도 향상을 평가합니다.
7. 인덱스가 더 이상 필요하지 않은 경우 인덱스를 삭제하거나 삭제하도록 예약. 인덱스가 사용되지 않거나 제대로 수행되지 않는 경우 ISE는 인덱스를 삭제하라는 제안을 표시할 수 있습니다.

추가 정보

ISE가 인덱스 제안을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안.

느린 쿼리에 대한 인덱스 제안

ISE(Index Suggestion Engine)는 선택한 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성할 수 있습니다. 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 요청하면 ISE는 쿼리를 분석하고 쿼리 실행 시간을 개선할 수 있는 인덱스를 권장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 인스턴스와 업그레이드된 인스턴스에서는 인덱스 제안 엔진 플러그인 (com.glide.index_suggestion)이 기본적으로 활성화됩니다.

주: ISE는 MySQL 데이터베이스만 지원합니다.

관리자는 ISE를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성합니다.
- 인스턴스에서 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 검토합니다.
- 평가 및 테스트를 위해 인덱스 제안을 비프로덕션 인스턴스로 익스포트합니다.
- 만들 인덱스를 예약합니다.
- 인덱스 평가 기간 동안 인덱스의 효과를 모니터링합니다.
- 인덱스 성능을 테스트합니다(이 테스트는 인덱스의 즉각적인 성능 평가입니다).
- ISE에서 권장하는 대로 쿼리 성능을 최적화하지 않는 인덱스를 삭제합니다.

인덱스 제안을 사용하고 인덱스를 생성하도록 선택하는 경우 ISE는 14일 평가 기간 동안 해당 인덱스의 효과를 계속 검토합니다. ISE는 인덱스 관리를 위한 권장 사항을 포함하여 평가 중에 인덱스에 대한 세부 정보를 제공합니다.

인덱스 제안의 작동 방식

선택한 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 요청하여 인덱스 제안 프로세스를 시작합니다. ISE는 느린 쿼리의 테이블에서 열 통계를 수집하는 일일 작업을 실행하여 카디널리티(테이블의 고유 열) 및 null/null이 아닌 개수와 같은 데이터를 수집합니다.

그런 다음 ISE는 수집된 정보를 집계 및 분석하고, 느린 쿼리에 가중치 열 순위 지정 알고리즘을 적용하고, 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성합니다.

인덱스 제안이 생성되면 제안을 검토하고 느린 쿼리에 대한 인덱스를 생성할지 여부를 결정합니다. 인덱스를 만들 때 ISE는 수명 주기를 통해 이동하는 인덱스에 대한 정보를 제공합니다. 다음 세 가지 주요 처리 단계를 통해 인덱스 제안을 추적할 수 있습니다.

검토할 인덱스 제안

이 초기 단계에서는 ISE가 느린 쿼리에 대해 생성한 인덱스 제안을 검토할 수 있습니다. 제안을 무시하거나, 추가 테스트를 위해 인덱스 제안을 비프로덕션 인스턴스로 익스포트하거나, 인덱스 생성을 예약할 수 있습니다. ISE가 인덱스 제안을 성공적으로 생성하고 인덱스 생성을 예약하도록 선택하면 인덱스 제안이 다음 처리 단계로 이동합니다. 그러나 데이터베이스에서 제안을 사용할 수 없거나 제안이 쿼리 성능을 저하시키는 경우 ISE는 인덱스 제안을 삭제하는 것이 좋습니다.

인덱스 진행 중

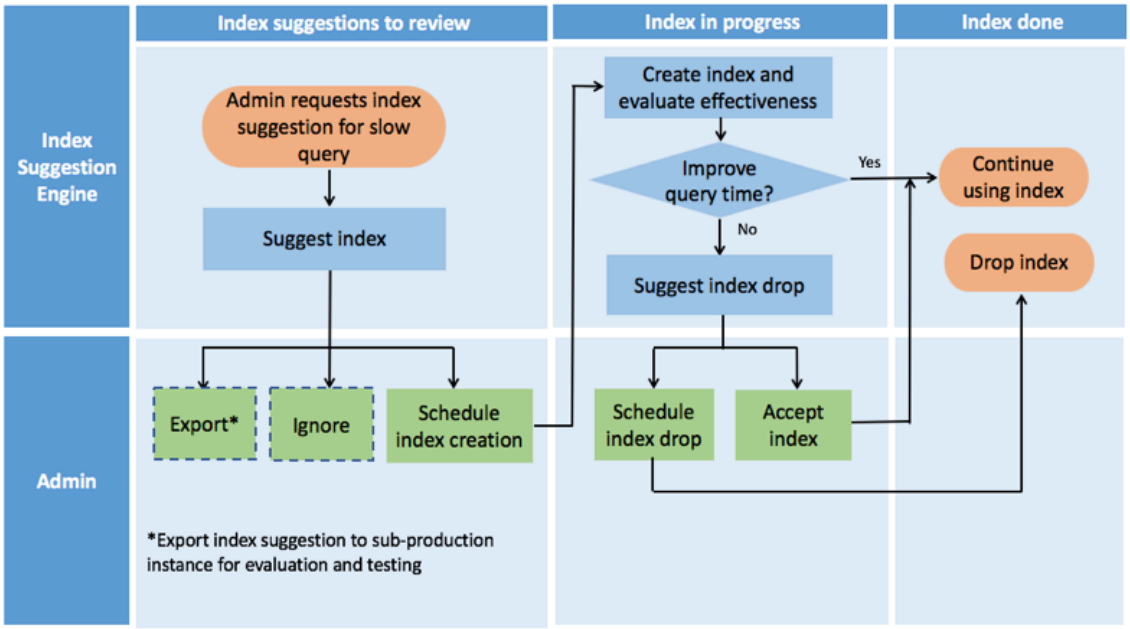
이 단계에서 ISE는 인덱스를 생성하고 14일 평가 기간이 시작됩니다. ISE는 인덱스가 쿼리 실행 시간을 개선하거나 저하시키는지 확인하기 위해 시간별 평가를 수행합니다. ISE는 수행할 수 있는 권장 작업을 포함하여 인덱스 상태를 업데이트합니다. 예를 들어, 인덱스가 느린 쿼리의 성능을 향상시키지 않는 경우 ISE는 인덱스를 삭제하도록 권고합니다. 그런 다음 데이터베이스에서 인덱스가 삭제되도록 예약할 수 있습니다. 이 단계에서는 ISE에서 삭제를 권장하는 경우에도 인덱스 성능을 테스트하거나 인덱스를 수락하도록 선택할 수도 있습니다.

인덱스 완료

마지막 처리 단계에서 ISE는 인덱스 및 관련 처리 작업의 최종 상태를 설명합니다. 인덱스가 느린 쿼리 시간을 개선하면 ISE는 인덱스 상태를 생성됨으로 변경하고 데이터베이스는 인덱스를 계속 사용합니다. 인덱스가 쿼리 시간을 개선하지 않고 인덱스를 삭제하도록 선택한 경우 ISE는 데이터베이스에서 인덱스를 삭제하고 인덱스 상태를 Dropped(삭제됨)로 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.

인덱스 제안 수명주기



인덱스 제안에 대한 처리 상태

인덱스 제안 [sys_index_suggestion] 테이블은 인덱스가 세 가지 주요 처리 단계를 통과할 때 인덱스에 대한 상태 정보를 제공합니다.

- 인덱스 제안 > 검토 대상
- 인덱스 제안 > 진행 중
- 인덱스 제안 > 완료

ISE는 다음 상태를 사용하여 인덱스에 대한 처리 작업을 설명합니다.

인덱스 제안 상태

상태	설명
검토할 인덱스 그룹	
추천됨	ISE는 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성했습니다.
삭제 제안됨—사용되지 않음	데이터베이스가 느린 쿼리에 인덱스를 사용하지 않으므로 인덱스를 삭제하는 것이 좋습니다.
삭제 제안됨—성능 저하	ISE에서는 인덱스가 쿼리 시간을 개선하거나 성능을 저하시키지 않았으므로 인덱스를 삭제할 것을 권장합니다.
인덱스 진행 중	
작성 예약됨	인덱스 작성을 예약했습니다.
작성 진행 중	ISE가 인덱스를 생성하고 있습니다.
작성 실패	ISE에서 인덱스를 생성할 수 없습니다.
효율성 평가	ISE는 인덱스를 생성했으며 14일 인덱스 평가 기간 동안 인덱스 성능을 평가하고 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인덱스 제안 상태

상태	설명
삭제 제안됨—사용되지 않음	ISE에서는 데이터베이스가 느린 쿼리에 인덱스를 사용하지 않으므로 인덱스가 생성된 테이블에서 인덱스를 삭제하는 것이 좋습니다.
삭제 제안됨—성능 저하	인덱스가 쿼리 시간을 개선하지 않았으므로 인덱스를 삭제하는 것이 좋습니다.
삭제 예약됨	데이터베이스에서 인덱스를 삭제하도록 예약했습니다.
P로그레스에 드롭	ISE가 데이터베이스에서 인덱스를 삭제하고 있습니다.
삭제 실패	ISE는 인덱스를 삭제할 수 없습니다. 지원이 필요한 경우 문의하십시오 고객 서비스 및 지원 .
인덱스 완료	
작성됨	14일의 평가 기간 후 ISE는 인덱스가 쿼리 성능을 개선한 것으로 확인했습니다. 데이터베이스가 인덱스를 계속 사용함을 나타냅니다.
무시됨	인덱스 제안을 무시하기로 선택했습니다.
삭제됨	ISE가 인덱스를 성공적으로 삭제했습니다.
수용됨	ISE에서 삭제를 권장했음에도 불구하고 인덱스를 유지하기로 선택했습니다.
대체됨	최근 인덱스 제안이 동일한 테이블과 느린 쿼리에 대한 인덱스를 대체했습니다.

느린 쿼리 로그 사용

관리자는 느린 쿼리 로그를 사용하여 쿼리가 플랫폼 성능에 미치는 영향에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 슬로우 쿼리 로그는 유사한 쿼리에 대한 데이터를 집계합니다. 느린 쿼리 데이터를 사용하여 새 인덱스, 기존 인덱스에 대한 변경 또는 자주 사용하는 쿼리에 대한 변경의 필요성을 평가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

쿼리는 동일한 테이블에서 선택하고 where 절에서 동일한 필드를 쿼리하지만 필드에서 다른 값을 검색하는 경우 비슷합니다. 예를 들어 이러한 쿼리는 유사한 쿼리로 집계됩니다.

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

유사한 쿼리 데이터를 집계하면 관리자가 느린 쿼리와 자주 발생하는 쿼리의 성능 영향을 모니터링할 수 있습니다. 로그는 총 실행 시간이 5초를 초과하는 유사한 쿼리에 대한 데이터를 보고합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 통계 〉 느린 쿼리
2. 자세한 내용을 보려면 쿼리 기록을 여십시오.

   쿼리 기록의 필드 값에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 쿼리 기록 양식 필드.
3. 데이터베이스가 데이터를 검색하기 위해 수행하는 작업을 보려면 계획 설명을 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.

쿼리 계획은 **MySQL** 설명 계획 관련 목록에 보고됩니다. 쿼리 계획을 사용하여 새 인덱스 또는 기존 인덱스에 대한 변경의 필요성을 평가합니다. 자세한 내용은 MySQL 계획 설명 설명서를 참조하세요.

이 기능은 MongoDB 및 Oracle을 포함하여 지원되는 다른 데이터베이스에서 작동합니다.

4. 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성하려면 인덱스 제안을 클릭합니다.
자세한 내용은 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안 생성 문서를 참조하십시오.

느린 쿼리에 대한 인덱스 제안 생성

ISE(Index Suggestion Engine)를 사용하여 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성합니다. ISE는 느린 쿼리를 분석하고 가능한 경우 실행 시간을 개선하기 위해 인덱스 권장 사항을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
ISE는 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성할 때 쿼리의 테이블에서 쿼리 메트릭 및 정보를 검토합니다. ISE에 인덱스 제안을 생성하는 데 필요한 정보가 없는 경우 시스템은 필요한 데이터에 대해 알려주는 메시지를 표시합니다. 이러한 메시지는 일반적으로 업데이트된 쿼리 메트릭 또는 쿼리의 테이블에서 열 통계 수집과 같은 추가 정보를 얻기 위한 링크를 제공합니다. 경우에 따라 ISE는 쿼리에 권장되는 인덱스를 제공하지 못할 수 있으며 제안을 생성할 수 없는 이유를 알려줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 통계 〉 느린 쿼리.
2. 느린 쿼리 테이블에서 인덱스 제안을 생성할 쿼리 기록을 선택합니다.
3. 느린 쿼리 기록에서 인덱스 제안을 선택합니다.
제안을 생성하는 데 추가 정보가 필요한 경우 시스템은 해당 정보를 얻기 위한 상세 정보가 포함된 하나 이상의 메시지를 표시할 수 있습니다. 각 메시지에 응답한 후 인덱스 제안을 선택합니다. ISE에 인덱스 제안을 생성하는 데 필요한 정보가 있을 때까지 이 프로세스를 반복합니다.

   예를 들어 제안을 생성하려면 다음 정보가 필요할 수 있습니다.

   - 최근 측정항목 - 시스템에서 쿼리 측정항목이 오래되었음을 나타내는 메시지를 표시하는 경우 메시지에 가장 최근 측정항목을 가져올 수 있는 링크가 제공됩니다.
     - 업데이트된 쿼리 메트릭을 가져오려면 링크를 선택합니다.
     - 인덱스 제안을 선택합니다.
   - 열 통계 - 쿼리에 대한 열 통계가 없는 경우 열 통계 수집 작업을 예약하라는 메시지가 표시됩니다. 시스템 사용량이 적은 기본 시간에 작업을 실행하도록 선택하거나 시스템에서 즉시 통계를 수집하도록 할 수 있습니다.
     - 열 통계 작업이 나중에 실행되도록 예약하는 경우 ISE는 열 통계를 수집한 후 인덱스 제안을 생성합니다. 열 통계 작업이 실행된 후 느린 쿼리 기록으로 돌아가서 인덱스 제안을 선택합니다.
     - 열 통계를 즉시 수집하도록 선택하면 시스템은 열 통계를 수집하는 동안 열 통계 수집 진행률 표시기를 표시합니다. 느린 쿼리 기록에서 인덱스 제안을 선택합니다.

   ISE가 인덱스 제안을 성공적으로 생성하면 쿼리에 대한 인덱스 제안 레코드에 인덱스 상태가Suggested(제안된 상태)로 표시됩니다.

4. 인덱스 제안 작업을 계속하려면 다음 처리 단계를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
익스포트	테스트 및 평가를 위해 비프로덕션 인스턴스로 익스포트할 수 있도록 인덱스 제안을 .xml 파일로 다운로드합니다.
무시	인덱스 제안 상태를 무시로 설정하여 인덱스 제안을 사용하지 않음을 나타냅니다. 무시 상태의 인덱스 제안은 인덱스 제안 테이블의 인덱스 제안 > 완료 보기에 나열됩니다.
일정 작성	인덱스 작성 예약을 위한 인덱스 작성 예약 창을 엽니다.

느린 쿼리에 대한 인덱스 제안 검토

ISE(Index Suggestion Engine)에서 만든 인덱스 제안 및 인덱스를 검토할 수 있습니다. ISE는 수명 주기 동안 인덱스 제안에 대한 세 가지 기본 보기(인덱스 제안 검토 중, 인덱스 진행 중 및 인덱스 완료)를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
애플리케이션 내비게이터 또는 성과 홈페이지에서 인덱스 제안에 액세스합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동하여 인스턴스에 대한 인덱스 제안에 액세스합니다. 시스템 진단 〉 인덱스 제안 〉 인덱스 제안 > 검토 대상.
2. 인덱스 제안 테이블의 테이블 이름 열에서 보려는 인덱스 제안과 연결된 테이블을 선택합니다.
3. 선택한 테이블에 대한 인덱스 제안을 검토합니다.
   인덱스 제안의 필드 값에 대한 설명은 문서를 참조하십시오 인덱스 제안 양식 필드.
4. 인덱스 제안에 대한 다음 처리 단계를 선택합니다.

옵션	설명
익스포트	인덱스 제안을 .xml 파일로 다운로드하며, 테스트 및 평가를 위해 비프로덕션 인스턴스로 익스포트할 수 있습니다.
무시	인덱스 제안 상태를 무시로 변경하여 인덱스 제안이 더 이상 활성 상태가 아니며 인덱스 작성에 사용할 수 없음을 나타냅니다. 무시 상태의 인덱스 제안은 인덱스 제안 테이블의 인덱스 제안 > 완료 보기에 나열됩니다.
일정 작성	인덱스 작성 예약 창을 열어 인덱스 제안 작성을 예약합니다.

느린 쿼리 인덱스 제안을 비프로덕션 인스턴스로 익스포트

프로덕션 인스턴스에 인덱스를 구현하기 전에 인덱스 제안을 프로덕션 인스턴스에서 비프로덕션 인스턴스로 익스포트하여 생성, 평가 및 테스트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
이 작업에는 프로덕션 인스턴스에서 인덱스 제안을 .xml 파일로 익스포트하고 비프로덕션 인스턴스로 임포트하는 작업이 포함됩니다. 그런 다음 인덱스를 생성하고 비프로덕션 인스턴스에서 해당 성과를 평가할 수 있습니다.

프로시저

1. 프로덕션 인스턴스에서 익스포트할 index 제안으로 이동합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 진단 〉 인덱스 제안 〉 인덱스 제안 **>** 검토 대상.
   b. 인덱스 제안 테이블의 테이블 이름 열에서 열려는 인덱스 제안과 연결된 테이블을 선택합니다.
2. Index Suggestions(인덱스 제안) 양식에서 Export(익스포트)를 클릭합니다.
   색인 제안이 파일 이름 sys_index_suggestion_<### ###>.xml과 함께 .xml 파일로 다운로드됩니다. 파일 이름에는 다른 인덱스 제안과 구별하기 위해 고유한 영숫자 문자열이 있습니다.
3. 비프로덕션 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 시스템 진단 〉 인덱스 제안 〉 인덱스 제안 **>** 검토 대상.
4. Index Suggestions(인덱스 제안) 테이블의 Related Links(관련 링크)에서 **Import Suggestions**(제안 임포트)를 클릭합니다.
5. XML 임포트 양식에서 내보낸 인덱스 제안 파일을 선택하고 업로드를 클릭합니다.

   임포트 후 임포트한 인덱스 제안이 비프로덕션 인스턴스의 인덱스 제안 테이블에 나타납니다.
6. 비프로덕션 인스턴스에서 인덱스 평가 프로세스를 계속하려면 인덱스 제안의 생성 및 테스트 인덱스 성능을 예약할 수 있습니다.

느린 쿼리 인덱스 제안을 생성하도록 예약

ISE(Index Suggestion Engine)를 사용하여 인덱스 제안을 생성할 일정을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 진단 〉 인덱스 제안 〉 인덱스 제안 **>** 검토 대상.
2. 인덱스 제안 테이블의 테이블 이름 열에서 생성하려는 인덱스 제안과 연결된 테이블을 선택합니다.
3. 인덱스 제안 양식 에서 일정 만들기를 선택합니다.
4. 인덱스 만들기 예약 창에서 인덱스를만들 시간을 선택하고 만들기를 선택합니다.

   주: 작성하려는 인덱스 에 인시던트 또는 CMDB 테이블과 같은 큰 테이블이 포함된 경우 인덱스 작성에 최대 1시간 이상이 걸릴 수 있습니다.

   - 지금 만들기 - 일정 인덱스 생성 진행률 표시기 창에 인덱스 생성 진행률이 표시됩니다. 인덱스 만들기가 완료되면 닫기를 클릭합니다.
   - 나중에 생성**(Create later)** - 이 옵션을 선택하면 상태가 예약됨 생성(Create Scheduled)으로 변경되고 인덱스가 예약된 시간에 생성됩니다. 인덱스가 생성되면 인덱스 상태가 효율성 평가 중으로 변경됩니다.

   ISE는 선택한 시간에 인덱스를 생성할 때 느린 쿼리에 사용된 테이블을 기반으로 인덱스 이름을 할당합니다.
5. 인덱스 제안 레코드 또는 인덱스 제안 테이블(시스템 진단 〉 인덱스 제안 〉 인덱스 제안 **>** 진행 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.

인덱스 제안 기록에는 상태 평가 효율성이 표시됩니다. ISE는 14일 인덱스 평가 기간을 시작합니다.

6. 평가 기간 동안 인덱스 제안 레코드 또는 인덱스 제안 테이블(시스템 진단 〉 인덱스 제안 〉 인덱스 제안 > 진행 중).

느린 쿼리에 대한 인덱스 성능 테스트

ISE(Index Suggestion Engine)가 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안을 생성한 후 인덱스를 테스트하여 실행 시간이 향상되는지 확인할 수 있습니다. 비프로덕션 인스턴스에서 인덱스 제안을 평가하는 경우 인덱스를 생성한 후 이 테스트를 실행하여 인덱스 성능에 대한 즉각적인 결과를 얻을 수 있습니다.

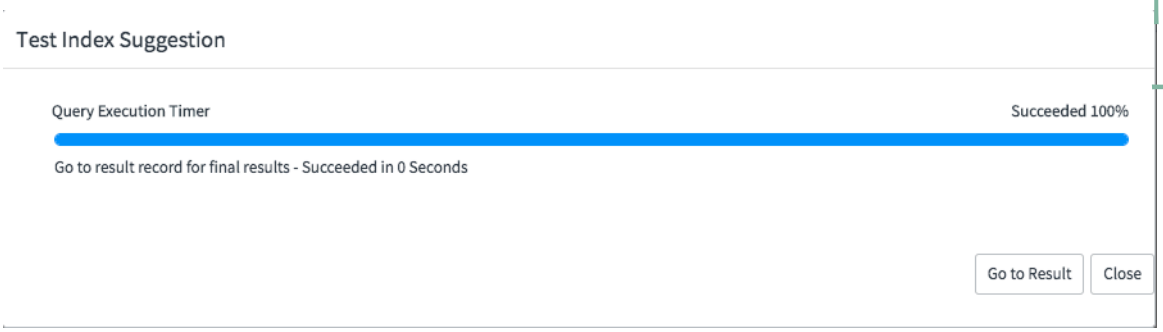
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 테스트는 지수에 대한 선택적 평가입니다. 이 테스트는 인덱스를 만든 후 자동으로 발생하는 14일 인덱스 평가 프로세스의 일부가 아닙니다.

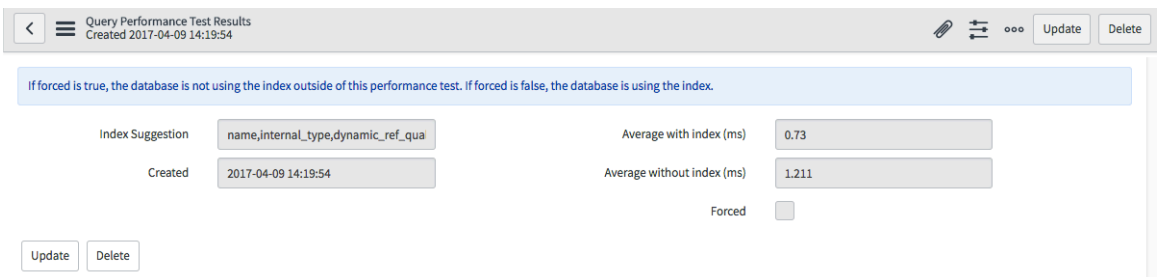
주: 비프로덕션 인스턴스의 인덱스 테스트 결과가 프로덕션 인스턴스에서 유사한 성능 결과를 예측하지 못할 수도 있습니다.

프로시저

1. 테스트하려는 인덱스에 대한 인덱스 제안 기록을 엽니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 진단 〉 인덱스 제안 〉 인덱스 제안 > 진행 중.
   b. 인덱스 제안 테이블의 테이블 이름 열에서 보려는 인덱스 제안과 연결된 테이블을 선택합니다.
2. 인덱스 제안 기록에서 성능 테스트를 선택하여 성능 테스트를 시작합니다.
3. 테스트 인덱스 제안 진행률 표시기에 테스트가 완료되었다고 표시되면 결과로 이동을 선택합니다.



4. 쿼리 성능 테스트 결과 양식에서 인덱스가 있는 평균 필드와 인덱스가 없는 평균 필드를 비교하여 인덱스가 쿼리 시간을 개선했는지 확인합니다.
   다음 예제에서는 인덱스가 쿼리 시간을 개선했습니다. 강제 확인란의 선택이 취소되어 데이터베이스가 인덱스를 사용하고 있음을 나타냅니다. 확인란을 선택하면 데이터베이스는 테스트 중에 인덱스를 사용하도록 강제되지만 테스트 외부에서는 사용되지 않습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

쿼리 성능 테스트 결과

필드	설명
인덱스 제안	인덱스 제안의 이름입니다.
작성됨	이 성능 테스트가 실행된 날짜 및 시간입니다.
인덱스 포함 평균(ms)	인덱스 제안을 사용하는 쿼리 시간입니다.
인덱스가 없는 평균(ms)	인덱스 제안을 사용하기 전의 쿼리 시간입니다.
강제	데이터베이스가 인덱스를 사용하고 있는지 여부를 나타내는 확인란입니다. 이 상자를 선택하면 데이터베이스는 이 테스트에만 인덱스 제안을 사용하도록 강제됩니다. 확인란의 선택을 취소하면 데이터베이스에서 인덱스를 사용 중인 것입니다.

5. 뒤로 화살표를 선택하여 테이블에 대한 인덱스 제안 기록으로 다시 이동합니다.
이 인덱스 성능 테스트의 결과는 인덱스 제안 기록에 기록된 인덱스 상태를 변경하지 않습니다.

느린 쿼리 인덱스 삭제

인덱스가 데이터베이스에서 사용되지 않거나 쿼리 성능을 향상시키지 않는 경우 느린 쿼리에 대한 인덱스를 삭제할 수 있습니다. 인덱스를 즉시 삭제하거나 나중에 삭제를 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
인덱스 평가 기간 동안 ISE(인덱스 제안 엔진) 는 인덱스 삭제 권장 사항을 생성할 수 있습니다 . 다음과 같은 경우에 인덱스 삭제 권장 사항이 생성됩니다.

- 데이터베이스는 인덱스를 사용하지 않습니다.
- 인덱스는 쿼리 실행 시간을 개선하지 않습니다.

주: ISE 에서 삭제를 위한 권장 사항을 생성하더라도 인덱스를 유지하려면 Index Suggestion(인덱스 제안) 기록에서 Accept(수락) 옵션을 사용하여 인덱스를 계속 사용할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하기 전에 문의하여 고객 서비스 및 지원 안내를 받으십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 인덱스 제안 〉 인덱스 제안 **>** 진행 중.
2. 인덱스 제안 테이블에서 테이블 이름 열에 놓으려는 인덱스 제안과 연결된 테이블을 선택합니다.
3. 인덱스 제안 기록에서 일정 삭제를 선택합니다.
4. 인덱스 삭제 예약 창에서 인덱스를 삭제할 시간을 선택하고 삭제를 선택합니다.

주: 삭제하려는 인덱스에 인시던트 또는 CMDB 테이블과 같은 큰 테이블이 포함된 경우 인덱스를 삭제하는 데 최대 1시간 이상이 걸릴 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 지금 삭제 - 인덱스 삭제 예약 진행률 표시기 창에 인덱스 삭제 진행률이 표시됩니다. 인덱스 드롭이 완료되면 닫기를 선택합니다. 드롭에 성공하면 인덱스 제안 기록에 인덱스 상태가 삭제됨으로 표시됩니다.
- **Drop** later(나중에 삭제) - 삭제를 예약하면 인덱스 상태가 Drop Scheduled(예약된 삭제)로 변경됩니다. 시스템이 예약된 시간에 인덱스를 삭제하면 인덱스 상태가 삭제됨으로 변경됩니다.

5. 인덱스 제안 레코드 또는 인덱스 제안 테이블(시스템 진단 〉 인덱스 제안 〉 인덱스 제안 **>** 완료).

트랜잭션 취소

로드하는 데 예상보다 오래 걸리는 트랜잭션을 취소할 수 있습니다. 장기 실행 트랜잭션을 취소하면 과도한 리소스 소비를 방지할 수 있습니다.

트랜잭션 로드 속도가 느린 원인에는 다음과 같은 시나리오가 포함됩니다.

- 인덱스되지 않은 문자열 필드로 많은 수의 기록을 정렬합니다.
- 주로 고유한 값을 갖는 필드에서 큰 테이블을 그룹화합니다.
- 큰 테이블에서 모든 행을 익스포트합니다.
- 무한 JavaScript 루프가 있는, 잘못 스크립트된 비즈니스 규칙 테스트.

트랜잭션 취소 타이머

주: 이러한 통제를 사용하여 임포트를 취소할 수 없습니다.

장기 실행 트랜잭션 중에는 타이머와 취소 옵션이 경보 배너에 표시됩니다.

취소 요청



트랜잭션을 취소하려면 취소 버튼을 선택합니다. 트랜잭션 취소가 진행 중이거나 취소가 완료되면 경보 메시지가 표시됩니다.

느린 트랜잭션이 성공적으로 완료되면 타이머는 트랜잭션이 완료되는 데 걸린 시간을 나타냅니다.

트랜잭션 완료됨



취소된 트랜잭션 로그

취소된 트랜잭션은 트랜잭션 로그에 URL에 **CANCELLED** 가 추가된 상태로 표시됩니다. 사용자가 취소한 트랜잭션은 트랜잭션 할당량에 의해 취소된 트랜잭션과 다르게 기록됩니다. 취소된 트랜잭션 로깅에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 취소됨-테이블에 트랜잭션 로깅. 트랜잭션 할당량에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 트랜잭션 할당량.

트랜잭션 취소에 대한 속성

관리자는 다음 속성을 사용하여 트랜잭션 취소 기능의 동작을 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	정의	위치
com.glide.request_manager.active	사용자가 장기 실행 트랜잭션을 취소할 수 있습니다(기본적으로 활성화됨).	모두로 이동하고 sys_properties.list를 입력하여 sys_properties 테이블을 엽니다.
glide.ui.transaction.long_response.시간	장기 실행 트랜잭션에 대해 트랜잭션 취소 단추가 나타나기 전에 몇 초 동안 지연됩니다.	다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 **UI** 속성 을 클릭하고 오래 실행된 트랜잭션에 대해 트랜잭션 취소 단추가 표시되기 전에 몇 초 동안 지연이라고 표시된 필드를 찾습니다.

활성 트랜잭션 보기 및 종료

관리자는 활성 트랜잭션을 보고 장기 실행 트랜잭션을 강제 종료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 작업은 사용자가 시작한 트랜잭션이 아닌 예약된 작업과 같은 백그라운드 프로세스를 중지하기 위한 것입니다.

프로시저

1. 높은 보안 설정이 활성화된 경우 권한을 security_admin로 높입니다.
2. 적절한 활성 트랜잭션 모듈로 이동합니다.
   - 인스턴스의 현재 노드에서 트랜잭션을 보고 강제 종료하려면 다음으로 이동합니다. 사용자 관리 〉 활성 트랜잭션.
   - 인스턴스의 모든 노드에서 트랜잭션을 보고 강제 종료하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 진단 〉 활성 트랜잭션(모든 노드).
3. 중지하려는 거래를 찾습니다.
   트랜잭션을 표시하는 프로세스가 목록에 포함됩니다. 그 과정을 죽이지 마십시오.
4. 다음 방법 중 하나로 트랜잭션을 종료합니다.
   - 기록을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 사용 가능한 옵션에서 강제 종료 를 선택합니다.
   - 하나 이상의 기록 옆에 있는 확인란을 선택하고 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 메뉴에서 강제 종료를 선택합니다.

취소됨-테이블에 트랜잭션 로깅

시스템은 취소된 트랜잭션을 트랜잭션 로그 외에 테이블에 기록합니다.

수동으로 또는 할당량 규칙에 따라 취소된 트랜잭션은 트랜잭션 취소 로그[syslog_cancellation] 테이블에 로깅됩니다. 트랜잭션 취소 로그는 추가 디버깅 기능이며 모든 취소에 대한 정보를 포함하지는 않습니다.

> 주: 무한 루프와 동시성과 관련된 문제를 방지하는 데 도움이 되는 보호 장치가 마련되어 있습니다. 이 때문에 데이터베이스 테이블에 취소를 항상 기록할 수 있는 것은 아닙니다.

다음을 선택하여 트랜잭션 취소 로그를 찾을 수 있습니다. 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 트랜잭션 취소.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성을 변경하여 테이블에 대한 취소된 트랜잭션 로깅을 해제할 수 있습니다.

취소된 트랜잭션 로그 속성

속성	설명
glide.quota.manager.log.취소	취소된 트랜잭션을 트랜잭션 취소 로그 테이블에 기록할지 여부를 나타냅니다. 유형: 부울 기본값: true 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가

모듈을 추가하여 연결 속도 테스트

연결 테스트는 컴퓨터와 인스턴스 간의 연결 속도를 나타낼 수 있습니다. 연결 속도 테스트(/connection_test.do)는 UI 페이지로 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 사용 중인 UI 버전에 적합한 작업을 수행합니다.

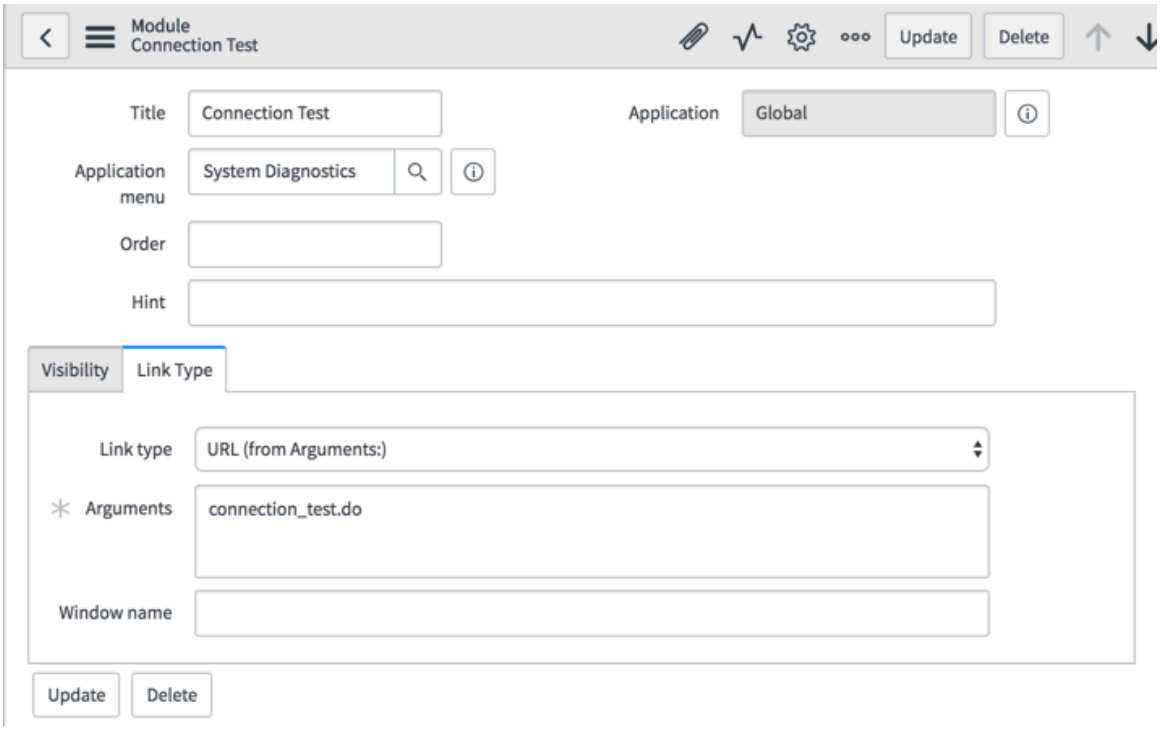
UI 버전	단계
코어 UI	**a.** 다음으로 이동 시스템 정의 〉 애플리케이션 메뉴. **b.** 모듈을 추가할 애플리케이션 메뉴를 엽니다(예: **System Diagnostics**).
UI15	**System Diagnostics**와 같은 응용 프로그램 메뉴를 길게 선택하거나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **Edit Application** Menu(응용 프로그램 메뉴 편집) 또는 연필 아이콘을 선택합니다.

2. 모듈 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

3. 다음 값을 사용하여 모듈 폼을 작성합니다.

- 제목: ## ###와 같은 고유 이름
- 링크 유형: URL(인수에서)
- 인수: connection_test.do

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 제출을 선택합니다.

플랫폼 성능 참조

참조 주제는 의 성과를 ServiceNow AI Platform관리하는 데 사용하는 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

기본 할당량 규칙

기본 시스템에서 다양한 트랜잭션 할당량 규칙을 사용할 수 있습니다.

스크립트 프로세서 수정
: 수정 스크립트 프로세서를 4시간 동안 실행할 수 있습니다.

있음
: 시스템이 사용 중일 때 현재 상태 요청을 신속하게 취소합니다.

REST 임포트 세트 API 요청 시간 제한
: 인바운드 REST 임포트 세트 API 트랜잭션이 60초 이상 실행되지 않도록 방지합니다.

REST 테이블 API 요청 시간 제한
: 인바운드 REST 테이블 API 트랜잭션이 60초 이상 실행되지 않도록 방지합니다.

AMB 트랜잭션
: 지정된 최대 기간보다 오래 지속되는 AMB 트랜잭션을 취소합니다. 모든 AMB 트랜잭션 유형(메시지 송신 및 메시지 수신)에 적용됩니다.

참조 완료자
: 5초 후에 Reference Completer 트랜잭션을 중지합니다.

REST 집계 API 요청 시간 제한
: 인바운드 REST 집계 API 트랜잭션이 60초 이상 실행되지 않도록 방지합니다.

홈페이지 위젯
: 모든 홈페이지 위젯이 30초 이상 실행되지 않도록 방지합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

REST 첨부 파일 API 요청 시간 제한

인바운드 REST 임포트 세트 API 트랜잭션이 60초 이상 실행되지 않도록 방지합니다.

UA 카운트 퍼시스터 할당량

UA 카운트 지속자 예약된 작업이 1시간 이상 실행되지 않도록 방지합니다.

UI 트랜잭션

5분 서버 연결 해제로부터 2초 남은 UI 트랜잭션을 취소합니다. ServiceNow 데이터센터 부하 분산 장치는 5분 후에 사용자에게 내부 서버 오류(HTTP 오류 500)를 표시합니다. 이 할당량 규칙은 오류 대신 트랜잭션 취소 페이지를 반환합니다. 이 규칙에는 백그라운드 스크립트의 취소를 방지하는 예외가 포함됩니다.

PA 진단 모두

진단 애플리케이션의 범위 밖에서 발생하는 진단 트랜잭션이 30분 이상 실행되지 않도록 합니다. 진단 트랜잭션은 진단 실행, 진단 양식 열기 또는 진단 목록 열기를 의미합니다.

일반 거래 활동

트랜잭션 할당량을 설정하기 전에 다음으로 이동하십시오. 사용자 관리 〉 활성 트랜잭션 인스턴스의 일반 트랜잭션 활동을 검토합니다. 필요한 경우 장기 실행 트랜잭션을 보고 종료 할 수 있습니다. 시간이 지남에 따라 인스턴스에 대한 정상적인 트랜잭션 로드를 결정하고 이러한 기준과 일치하도록 할당량을 설정할 수 있습니다.

트랜잭션 할당량 속성

관리자는 다음 시스템 속성을 추가하여 트랜잭션 할당량을 관리할 수 있습니다.

트랜잭션 할당량 속성 구성

속성	설명
glide.quota.manager.heartbeat	각 할당량 관리자 하트비트가 시작될 때까지의 시간(초)입니다. 이 값은 할당량 관리자가 할당량을 초과하는 트랜잭션을 확인하는 빈도와 로그 파일에 상태를 기록하는 빈도를 결정합니다. 유형: 정수 기본값: 1 위치: [sys_properties] 테이블에 추가
glide.quota.manager.minimum_transaction_time	할당량 관리자가 트랜잭션을 트랜잭션 할당량과 일치시키기 전에 트랜잭션을 실행해야 하는 최소 시간(초)입니다. ServiceNow 성능 문제를 방지하기 위해 이 값을 1초 이상으로 설정하는 것이 좋습니다. 최적의 성능을 위해 이 값을 가장 제한적인 할당량 값으로 설정합니다. 예를 들어 가장 제한적인 할당량으로 인해 1분 이상 거래가 취소되는 경우 최소 거래 시간을 60초로 설정합니다. 유형: 정수 기본값: 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.

트랜잭션 할당량 속성 구성

속성	설명
	위치: [sys_properties] 테이블에 추가
glide.quota.manager.debug	할당량 관리자와 관련된 추가 디버깅 정보를 표시할지(true) 또는 숨길지(false) 여부를 제어합니다. 디버깅 정보에는 실행 중인 트랜잭션, 취소된 트랜잭션 및 트랜잭션과 일치하는 할당량이 포함됩니다. 유형: True | False 기본값: True 위치: [sys_properties] 테이블에 추가

관련 정보

시스템 속성 추가

트랜잭션 할당량 규칙 양식

트랜잭션 할당량 규칙 양식의 필드에 대한 설명입니다.

트랜잭션 할당량 규칙 필드

필드	설명
이름	규칙을 식별하는 고유 이름입니다.
활성	이 규칙이 활성 상태(선택됨)인지 여부를 결정하는 확인란입니다.
최대 기간	할당량에서 트랜잭션을 취소하기 전에 트랜잭션이 완료되어야 하는 시간(초)입니다.
최대 비즈니스 규칙	허용되는 비즈니스 규칙 실행 횟수입니다.
최대 데이터베이스 시간	모든 SQL 요청의 총 시간(초)입니다.
최대 SQL 문 시간	SQL 문을 실행할 수 있는 시간(초)입니다.
최대 아웃바운드 요청 수	허용되는 아웃바운드 HTTP 요청 수입니다.
순서	다른 할당량과 관련하여 할당량 트랜잭션의 우선순위를 나타내는 숫자입니다. 시간 제한이 가장 낮고 순서 값이 가장 낮으며 조건이 일치하는 트랜잭션 할당량에 따라 적용되는 할당량 정책이 결정됩니다.
최대 이벤트 수	허용되는 sysevent 삽입 수입니다.
최대 작업 수	허용되는 sys_trigger 삽입 수입니다.
최대 SQL 쿼리 수	허용되는 SQL 쿼리 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.

트랜잭션 할당량 규칙 필드

필드	설명
최대 아웃바운드 요청 기간	아웃바운드 HTTP 요청의 시간(초)입니다.
설명	트랜잭션 할당량 규칙에 대한 설명입니다.

트랜잭션 할당량 규칙 조건 작성기

트랜잭션 할당량 규칙 양식의 조건 작성기에서 사용할 수 있는 옵션에 대한 설명입니다.

필드	설명
URL	페이지의 URL입니다.
스레드 이름	트랜잭션을 실행 중인 실행 스레드의 이름입니다. 포그라운드 스레드에는 http-bio-8080-exec-1과 같은 이름이 있습니다. 백그라운드 스레드는 다양한 이름을 가질 수 있으며 URL이 충분히 설명적이지 않은 경우에 유용합니다.
전경	트랜잭션이 포그라운드에서 완료되었는지 또는 백그라운드에서 완료되었는지 여부: • **True**: 포그라운드 트랜잭션입니다. • **False**: 백그라운드 트랜잭션입니다.
유형	트랜잭션 유형: • 목록: incident_list.do와 같은 모든 목록 트랜잭션입니다. • 양식: 모든 양식, UI 페이지, CMS 페이지 등입니다. • **XMLHttp**: URL이 xmlhttp.do GlideAjax를 통해 실행되는 트랜잭션입니다. • 보고서: ### sys_report_template.do. • **SOAP**: SOAP 트랜잭션입니다. • 익스포트: 목록이 XML 또는 Excel과 같은 형식으로 익스포트되는 경우. • 스케줄러: 예약된 작업이 수행될 때. • 텍스트 검색: 텍스트 검색 트랜잭션 또는 이와 관련된 작업입니다. • 기타: 다른 유형의 품질을 충족하지 않는 모든 유형. 주: 트랜잭션 할당량 유형을트랜잭션의 할당량 관리자 로그 항목에 나열된 트랜잭션 유형과 일치시킵니다.
사용자	트랜잭션을 수행하는 사용자입니다.
홈페이지	실행 중인 홈페이지입니다. 이 조건은 URL이 home.do 경우에만 채워집니다.
홈페이지 위젯	트랜잭션에서 렌더링되는 위젯입니다. 홈페이지 또는 비반응형 대시보드가 렌더링될 때 각 위젯이 동시에 렌더링됩니다. 응답 대시보드가 렌더링될 때, 각 위젯은 순서대로 렌더링됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	할당량이 초과되면 사용자에게 "## ### - ## ## ## ##됨" 메시지가 표시됩니다. 이 메시지를 표시하지 않으려면 할당량 값을 늘리십시오.
속성	트랜잭션과 관련된 기타 속성입니다.

예시 시스템 로그 메시지

트랜잭션에 대한 시스템 로그 메시지의 예입니다.

- 기본적으로 1초인 모든 하트비트 간격에서 할당량 관리자는 실행 중인 트랜잭션을 인쇄합니다.

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sysparm_quer
y=active=true^EQ,
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null, TIME= 8,807,
 MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- 할당량 관리자는 트랜잭션에 할당량을 일치시킬 때마다 다음 예제와 유사한 메시지를 출력합니다.

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder: Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
 type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb, THREAD=
 http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- 할당량 관리자는 트랜잭션을 취소할 때마다 다음 예제와 유사한 메시지를 출력합니다.

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING *** WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

취소 메시지에 변수 정보를 추가하는 메서드

jvar_transaction 변수의 다음 메서드를 사용하여 취소 메시지에 정보를 추가할 수 있습니다.

취소 메시지에 변수 정보 추가

방법	설명
getURL()	트랜잭션의 URL을 반환합니다.
getReason()	사용자의 언어로 지역화된 페이지 취소 이유를 반환합니다.
getQuotaId()	할당량 규칙의 sys_id 반환합니다.
getQuotaName()	할당량 규칙의 이름을 반환합니다.
getRunTime()	이 시점까지 페이지의 총 실행 시간을 반환합니다.
getType()	양식, 목록, 보고서, 기타와 같은 트랜잭션 유형을 반환합니다.
getUser()	사용자의 sys_id 반환합니다.
getHomepage()	홈페이지의 sys_id 반환합니다.
getHomepage위젯()	홈페이지 위젯의 이름을 반환합니다.

애플리케이션 할당량 규칙 양식

애플리케이션 할당량 규칙 양식의 필드에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 할당량 규칙 필드

필드	설명
이름	규칙을 식별하는 고유 이름입니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 이름입니다. 이 필드를 변경하려면 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션을 변경합니다. 이 필드는 전역일 수 없습니다.
순서	다른 할당량과 관련하여 할당량 트랜잭션의 우선순위를 나타내는 숫자입니다.
활성	이 규칙이 활성 상태(선택됨)인지 여부를 결정하는 확인란입니다.
로그만	선택하면 할당량 위반으로 인해 트랜잭션이 취소되지 않지만 트랜잭션이 할당량 규칙을 위반하고 있음을 나타내는 항목이 로컬 호스트 로그에 추가됩니다. 로그 전용 필드가 설정된 트랜잭션 취소 로그에 항목이 추가됩니다.
최대 이벤트 수	업데이트 기간 동안 허용되는 최대 이벤트 수입니다.
최대 작업 수	업데이트 기간에 허용되는 최대 작업 수입니다.
조건	트랜잭션 할당량이 적용되는 시기를 결정하는 조건입니다. 조건 작성기는 트랜잭션에만 적용할 수 있는 조건을 표시합니다. 예를 들어 Foreground는 true입니다.
설명	트랜잭션 할당량에 대한 설명입니다.

애플리케이션 할당량 조건 작성기

애플리케이션 할당량 규칙 양식의 조건 작성기에서 사용할 수 있는 옵션에 대한 설명입니다.

필드	설명
속성	트랜잭션과 관련된 기타 속성입니다.
작성됨	트랜잭션이 생성된 시기입니다.
작성자	트랜잭션을 생성한 사람입니다.
전경	트랜잭션이 포그라운드에서 완료되었는지 또는 백그라운드에서 완료되었는지 여부: • True: 포그라운드 트랜잭션입니다. • False: 백그라운드 트랜잭션입니다.
홈페이지	실행 중인 홈페이지입니다. 이 값은 URL이 home.do 경우에만 채워집니다.
홈페이지 위젯	트랜잭션에서 렌더링되는 홈페이지 위젯입니다. 홈페이지가 처음에 렌더링될 때 각 홈페이지 위젯은 병렬로 렌더링됩니다.
초기 범위 이름	트랜잭션을 만든 메서드가 정의된 범위입니다. 이 이름을 선택한 응용 프로그램 이외의 다른 이름으로 설정하면 규칙이 사용되지 않습니다. 규칙은 선택한 애플리케이션의 트랜잭션만 확인하며, 이 값은 규칙이 다른 애플리케이션을 찾도록 하므로 조건이 충족되지 않습니다.
범위 이름	트랜잭션을 만든 메서드를 호출한 애플리케이션의 범위입니다.
시스템 ID	트랜잭션의 sys_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
스레드 이름	트랜잭션을 실행 중인 실행 스레드의 이름입니다. 포그라운드 스레드에는 http-bio-8080-exec-1과 같은 이름이 있습니다. 백그라운드 스레드는 다양한 이름을 가질 수 있으며 URL이 충분히 설명적이지 않은 경우에 유용할 수 있습니다.
유형	트랜잭션 유형: • 목록: incident_list.do와 같은 모든 목록 트랜잭션입니다. • 양식: 모든 양식, UI 페이지, CMS 페이지 등입니다. • **XMLHttp**: URL이 xmlhttp.do GlideAjax를 통해 실행되는 트랜잭션입니다. • 보고서: ### sys_report_template.do. • **SOAP**: SOAP 트랜잭션입니다. • 익스포트: 목록을 XML, Excel과 같은 형식으로 익스포트하는 경우. • 스케줄러: 예약된 작업이 수행될 때. • 텍스트 검색: 텍스트 검색 트랜잭션 또는 이와 관련된 작업입니다. • 기타: 다른 유형의 품질을 충족하지 않는 모든 유형. 주: 트랜잭션 할당량 유형을트랜잭션의 할당량 관리자 로그 항목에 나열된 트랜잭션 유형과 일치시킵니다.
URL	페이지의 URL입니다.
업데이트됨	트랜잭션이 업데이트된 시기입니다.
업데이트한 사람	트랜잭션을 업데이트한 사람입니다.
업데이트	업데이트된 내용입니다.
사용자	트랜잭션을 수행하는 사용자입니다.

애플리케이션 할당량 속성

관리자는 시스템 속성을 추가하여 애플리케이션 할당량 규칙이 평가되는 빈도를 지정할 수 있습니다.

애플리케이션 할당량 속성

속성	설명
glide.quota.manager.cluster.update.seconds	애플리케이션 할당량 업데이트 기간(초)을 나타냅니다. 이 값이 glide.quota.manager.heartbeat 속성보다 작으면 glide.quota.manager.heartbeat 값이 사용됩니다. 유형: 번호 기본값: 300(5분) 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가

운영 토글 양식

운영 전환 양식의 필드에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
전환 이름	운영 토글의 고유한 이름입니다.
전환 ID	비활성 상태인 ID 필드를 전환합니다.
간단한 설명	토글이 수행하는 기능에 대한 설명입니다. 주: 예를 들어 10번째 키 입력마다 자동 완성 검색을 수행하는 자동 완성 검색 폴링 토글이 있습니다.
애플리케이션	특정 애플리케이션 또는 전역 범위에 대한 범위입니다.

실행 수준 전환 매핑 양식

실행 수준 전환 매핑 양식의 필드에 대한 설명입니다.

실행 수준 전환 매핑 양식

필드	설명
시스템 실행 수준	시스템 실행 수준을 연결할 전환 수준입니다.
토글	토글의 동작입니다.
전환 수준	토글이 작동하는 정도입니다.
애플리케이션	토글 수준의 범위를 특정 애플리케이션 또는 전역으로 지정합니다.
값	실행 수준의 동작입니다. 주: 값의 예는 다음과 같습니다. 시스템에서 자동 완성 검색을 수행하는 1 또는 모든 키 입력.
예외 역할	제한이 적용되지 않는 예외 역할입니다. 주: 이러한 예외 역할의 예는 다음과 같습니다. • activity_admin • activity_creator • 관리자

운영 전환 수준 양식

운영 전환 수준 양식의 필드에 대한 설명입니다.

운영 전환 수준 양식

필드	설명
토글	수준을 생성할 기존 토글입니다.
간단한 설명	원하는 수준의 기능에 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.

운영 전환 수준 양식

필드	설명
애플리케이션	토글 수준이 적용될 범위입니다. 특정 애플리케이션 또는 전역 범위일 수 있습니다.
값	전환 수준의 동작입니다.

트랜잭션 호출 체인 등록 양식

트랜잭션 호출 체인 레지스터 양식의 필드에 대한 설명입니다.

트랜잭션 호출 체인 등록 양식

필드	설명
URL	선택한 트랜잭션의 URL입니다.
트랜잭션 로그 항목	URL의 다음 발생 중에 만들어지는 트랜잭션 로그 ID입니다. 트랜잭션에 대한 호출 체인 레지스터를 처음 만들 때 이 필드는 비어 있습니다.
기록	이 트랜잭션에 대해 호출 체인 기록이 이미 발생했는지 여부를 나타내는 확인란입니다. • 이 필드는 트랜잭션에 대한 호출 체인 레지스터를 처음 만들 때 지워집니다(**false**). • **true** 는 다음에 URL이 표시되는 동안 호출 체인이 기록될 때 나타납니다.
사용자	(선택 사항) 특정 사용자가 다음 트랜잭션 발생을 실행할 때만 호출 체인 기록을 수행해야 하는 경우 사용자 ID를 선택합니다. 사용자에 관계 없이 통화 체인 기록이 수행되도록 하려면 이 필드를 비워 둡니다.

트랜잭션 호출 체인 양식

트랜잭션 호출 체인 양식의 필드에 대한 설명입니다.

트랜잭션 호출 체인 양식

필드	설명
소스 테이블	호출 체인에서 실행되는 스크립트 자원의 소스 테이블입니다.
소스	호출 체인에서 실행되는 스크립트 자원입니다.
지속 시퀀스	호출 체인에서 스크립트가 실행되는 순서입니다.
호출 심도	실행된 호출 체인의 깊이입니다. 예를 들어, script include를 호출하는 스크립트는 다른 script include를 호출하는 행이 세 개 이상 있습니다. 한 행의 깊이는 1이고, 두 번째 행의 깊이는 2이고, 세 번째 행의 깊이는 3입니다.
트리거 테이블	실행된 호출 체인 구성요소에 대한 트리거 테이블의 이름(있는 경우)입니다.
기간(ms)	스크립트 실행의 관찰된 기간(밀리초)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.

트랜잭션 호출 체인 양식

필드	설명
트랜잭션 로그 항목	기록된 호출 체인에 대해 생성된 트랜잭션 로그 ID입니다.

쿼리 기록 양식 필드

쿼리 기록 양식의 필드에 대한 설명입니다.

쿼리 기록 필드

필드	설명
예제	유사한 쿼리로 집계하기 위해 정식화되기 전의 개별 쿼리에 대한 SQL 문입니다.
해시	이 기록의 해시 값입니다.
예제 스택 추적	개별 쿼리에 대한 스택 추적입니다. 스크립트 코드(사용자 지정 및 기본 시스템 코드를 모두 포함)를 참조하는 줄은 다음 형식으로 표시됩니다. table name.sys_id: ## ## 예를 들어 이 스택 추적은 스크립트 포함의 119번째 줄에서 함수 호출을 나타냅니다. sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0:119 자세한 내용은 스택 추적을 참조하세요.
예제 URL	쿼리 호출 방법에 따른 개별 쿼리의 URL입니다. • 사용자 트랜잭션: 트랜잭션 매개변수를 나열합니다. 예를 들어 사용자가 인시던트 목록으로 이동하는 경우 URL은 /incident_list.do sysparm_query=active=true입니다. • 예약된 작업: 예약된 작업의 이름을 나열합니다. • 다른 방법: 빈 필드를 나열합니다.
첫 번째 목격	유사한 쿼리의 첫 번째 발생.
마지막 목격	유사한 쿼리가 마지막으로 발생한 경우입니다.
총 실행 시간	총 실행 시간입니다.
실행 횟수	집계되는 유사한 쿼리 발생 수입니다.
평균 실행 시간 (ms)	이러한 유사한 쿼리 중 하나를 실행하는 평균 기간입니다.

인덱스 제안 양식 필드

인덱스 제안 양식의 필드에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인덱스 제안 필드

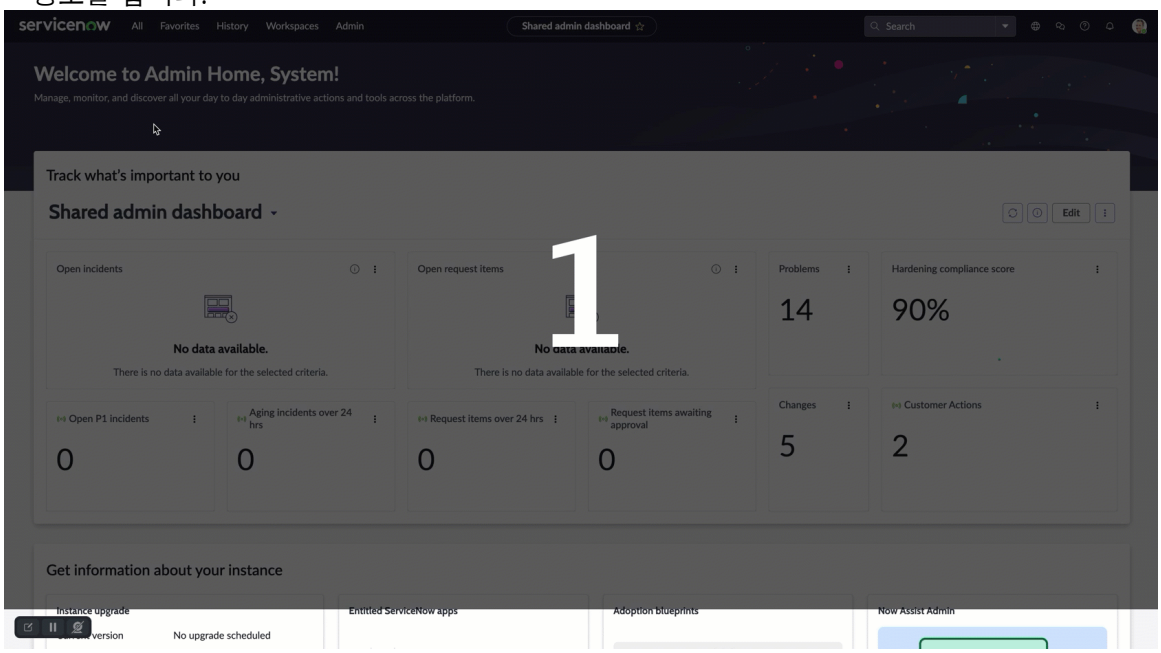
필드	설명
느린 쿼리	인덱스 제안이 생성된 느린 쿼리입니다.
예제	유사한 쿼리로 집계하기 위해 정식화되기 전의 개별 쿼리에 대한 실제 SQL 문입니다.
테이블 이름	쿼리에 사용되는 테이블의 이름입니다.
열 이름	쿼리에 사용되는 열의 이름입니다.
인덱스 이름	인덱스를 만든 후 ISE에서 할당하는 인덱스의 이름입니다.
상태	인덱스의 처리 상태입니다. 자세한 내용은 인덱스 제안 상태 및 테이블을 참조하십시오 느린 쿼리에 대한 인덱스 제안 .
임포트됨	이 확인란을 선택하면 인덱스 제안이 평가 및 테스트를 위해 다른 인스턴스에서 임포트되었음을 나타냅니다.

시스템 진단

시스템 진단을 검토하여 인스턴스의 상태와 성능을 모니터링합니다.

다음 도구와 모듈을 사용하여 인스턴스의 상태를 진단합니다.

- 시스템 이벤트 및 작업 대시보드
  - 시스템 이벤트 대시보드: 시스템 이벤트 대시보드를 사용하여 인스턴스에 이벤트에 대한 정보를 표시하는 필터를 설정합니다.
  - 예약된 작업 대시보드: 예약된 작업 대시보드를 사용하여 인스턴스 수준에서 완료된 작업의 상세 정보를 봅니다.



- 통계 도구: 시스템 활동 통계에 액세스하여 성능 평가를 위해 통계 도구를 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.

통계 도구

성능 평가를 돕기 위해 통계 도구는 쿼리, 스크립트 및 트랜잭션 실행과 같은 성능에 영향을 주는 시스템 활동에 대한 통계를 기록합니다.

주: Stats Tools 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 활성화 또는 업그레이드하려면 admin 역할과 com.snc.jrobin이 필요합니다.

Stats Tools는 시스템 진단 〉 통계(느린 쿼리, 느린 스크립트 및 느린 트랜잭션 포함) 각 모듈은 [sys_query_pattern], [sys_script_pattern], [sys_transaction_pattern] 활동 패턴 테이블에 액세스합니다. 각 패턴 테이블은 고유한 활동의 컬렉션을 나타냅니다. 각 컬렉션은 항상 해당 고유 활동의 실행 횟수를 집계한 것입니다. 각 기록은 활동의 식별 가능한 세부 정보 예시와 함께 기본 타이밍 분석을 제공합니다.

주: 디버깅을 돕기 위해 이러한 로그의 대부분을 애플리케이션 범위별로 필터링하여 트랜잭션을 특정 범위에서 시작된 트랜잭션(예: 느린 스크립트 또는 이벤트)으로만 제한할 수 있습니다.

활동 패턴은 즉시 캐시에 기록되고 나중에 패턴 테이블에 유지됩니다. 서버 캐시를 플러시하면 유지되지 않는 기록된 활동이 지워집니다. 다음은 패턴 기록의 예입니다.

- 기록 및 지속성 임계치를 충족하는 쿼리가 실행될 때마다 쿼리 패턴 기록으로 집계되고 저장됩니다.
- 특정 비즈니스 규칙이 실행될 때마다 스크립트 패턴 기록으로 집계됩니다.
- 특정 백그라운드 작업이 실행될 때마다 고유한 트랜잭션 패턴 기록으로 집계됩니다.
- 인시던트 목록에서 새로 만들기 버튼을 클릭할 때마다 특정 양식 작업이 있는 목록 유형 트랜잭션 패턴으로 계산됩니다.

메트릭

메트릭에는 총 실행 횟수에 대한 고유 실행 패턴당 총 관심 시간과 평균 시간이 포함됩니다. 메트릭은 고유 활동의 새로운 각 인스턴스와 함께 집계되고 패턴 기록까지 유지됩니다.

메타데이터

특정 실행의 예제 데이터가 실행 세부 정보를 식별하기 위해 각 패턴에 포함됩니다.

각 활동 유형의 특성

트랜잭션	모든 트랜잭션 유형에는 서버 측 트랜잭션과 관련 클라이언트 측 트랜잭션이 포함됩니다. 메트릭에는 세마포 및 세션 대기 시간을 제외한 총 서버 측 시간을 집계하는 총 서버 로드 시간이 포함됩니다. 또한 syslog_transaction 테이블에 있는 관련 서버 트랜잭션 시간을 집계합니다. 트랜잭션 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.

	• HTTP 요청 트랜잭션은 URL, 트랜잭션 유형, 프로세서, 양식/목록 작업, URL 쿼리(필터) 및 관련 테이블 이름으로 식별됩니다. • 다른 모든 트랜잭션은 트랜잭션 URL/페이지/이름, 트랜잭션 유형, 프로세서 또는 스레드 이름으로 식별됩니다.
스크립트	모든 스크립트 활동 유형에는 GlideScopedEvaluator로 평가된 스크립트가 포함됩니다. 스크립트 유형: • Jelly 스크립트는 sys_jelly_file 테이블, Jelly 파일 경로, 행 번호 및 실행된 스크립트로 식별됩니다. • 다른 스크립트는 테이블과 sys_id으로 식별됩니다.
쿼리	모든 쿼리 활동에는 GlideDBI에서 실행되는 준비된 명령문이 포함됩니다. 쿼리 유형: 모든 쿼리는 MongoDB 쿼리 또는 삽입, 업데이트 또는 선택 문뿐만 아니라 선택한 열, where 절, 공용 구조체, 열 집합 및 제한과 같은 문의 다른 구성 요소로 식별됩니다.

슬로우 뮤텍스 잠금 기록 상세 정보

관리자는 느린 뮤텍스 로그를 사용하여 뮤텍스 잠금이 플랫폼 성능에 미치는 영향에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

필드	설명
뮤텍스 이름	이 기록에 대한 뮤텍스 잠금 이름입니다.
빠른 잠금	**false**인 경우 플랫폼의 레코드에 잠금이 ServiceNow 설정되었습니다. **true**인 경우 기본 데이터베이스의 레코드에 잠금이 설정되었습니다.
평균 실행 시간	뮤텍스 잠금이 유지된 평균 시간입니다.
2시간 이동 평균(ms)	2시간 동안 계산된 실행 시간의 이동 평균값 평균입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
일 이동 평균(ms)	하루 동안 계산된 실행 시간의 이동 평균값 평균입니다.
월 이동 평균(ms)	1개월 동안 계산된 실행 시간의 이동 평균값 평균입니다.
실행 횟수	집계되는 유사한 발생 횟수입니다.
마지막 목격	마지막 발생이 기록된 시간 및 날짜입니다.
첫 번째 목격	첫 번째 발생이 기록된 시간과 날짜입니다.
예제 스택 추적	개별 뮤텍스 잠금에 대한 스택 추적입니다.
총 실행 시간	집계된 발생에 대한 실행 시간의 합계입니다.
있음	이 기록의 해시 값입니다.
레이블	뮤텍스 잠금 레이블입니다.
예제 URL	개별 뮤텍스 잠금의 URL입니다.
이벤트 실행 시간/이벤트 수 추세 그래프	뮤텍스 실행 시간 추세 그래프는 가장 최근 기간인 2시간, 1일 또는 1개월 동안 이러한 뮤텍스 잠금의 총 실행 시간을 보여 줍니다. 뮤텍스 개수 추세 그래프는 가장 최근 기간인 2시간, 1일 또는 1개월 동안의 뮤텍스 잠금 개수를 보여줍니다.

슬로우 이벤트 로그 기록 상세 정보

관리자는 슬로우 이벤트 로그를 사용하여 이벤트가 플랫폼 성능에 미치는 영향에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 디버깅을 돕기 위해 느린 이벤트 로그 정보를 응용 프로그램 범위별로 필터링하여 이벤트를 특정 범위에서 시작된 이벤트로만 제한할 수 있습니다.

필드	설명
이벤트 이름	이 기록에 대한 이벤트의 이름입니다.
큐	이 이벤트를 포함하는 이벤트 큐입니다.
이벤트 애플리케이션	느린 이벤트가 시작된 애플리케이션 범위입니다. 느린 이벤트가 전역 범위에서 시작된 경우 전역이 표시됩니다.
실행 횟수	집계된 유사한 발생 수입니다.
평균 실행 시간(ms)	단일 발생으로 이벤트를 실행하는 평균 기간(밀리초)입니다.
일 이동 평균(ms)	하루 동안 계산된 실행 시간의 이동 평균값의 평균입니다.
마지막 목격	마지막 발생이 기록된 시간 및 날짜입니다.
첫 번째 목격	첫 번째 발생이 기록된 시간 및 날짜입니다.
해시	이 기록의 해시 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
월 이동 평균(ms)	1개월 동안 계산된 실행 시간의 이동 평균값의 평균입니다.
레이블	이벤트의 레이블입니다.
예제 URL	개별 이벤트의 URL입니다.
예제 스택 추적	개별 이벤트에 대한 스택 추적의 예입니다.
총 실행 시간	집계된 발생에 대한 이벤트 실행 시간의 총 합계입니다.
이벤트 실행 시간/이벤트 수 추세 그래프	이벤트 실행 시간 추세 그래프는 가장 최근 기간인 2시간, 1일 또는 1개월 동안 이러한 이벤트의 총 실행 시간을 보여줍니다. 이벤트 수 추세 그래프는 최근 기간(2시간, 1일 또는 1개월) 동안의 이벤트 수를 보여줍니다.

슬로우 스크립트 로그 기록 상세 정보

관리자는 슬로우 스크립트 로그를 사용하여 이벤트가 플랫폼 성능에 미치는 영향에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 디버깅을 돕기 위해 느린 스크립트 로그를 애플리케이션 범위별로 필터링하여 특정 범위에서 시작된 스크립트로만 스크립트를 제한할 수 있습니다.

필드	설명
레이블	스크립트에 할당된 레이블입니다.
스크립트 소스	스크립트의 소스입니다.
스크립트 애플리케이션	느린 스크립트가 시작된 애플리케이션 범위입니다. 스크립트가 전역 범위에서 시작된 경우 전역이 표시됩니다.
평균 실행 시간(ms)	단일 발생으로 스크립트를 실행하는 평균 기간(밀리초)입니다.
실행 횟수	집계된 유사한 발생 수입니다.
일 이동 평균(ms)	하루 동안 계산된 실행 시간의 이동 평균값의 평균입니다.
원래 애플리케이션	집계된 발생에 대한 스크립트 실행 시간의 총 합계입니다.
마지막 목격	스크립트가 마지막으로 실행된 시간과 날짜입니다.

느린 상호작용 로그 기록 상세 정보

관리자는 느린 상호작용 로그를 사용하여 상호작용이 플랫폼 성능에 미치는 영향에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
레이블	상호작용에 할당된 레이블입니다.
평균 실행 시간(ms)	단일 발생에서 상호작용을 실행하는 평균 기간(밀리초)입니다.
실행 횟수	집계된 유사한 발생 수입니다.
총 실행 시간	상호작용의 집계된 실행에 대한 총 실행 시간 합계입니다.
첫 번째 목격	첫 번째 발생이 기록된 시간 및 날짜입니다.
해시	이 기록의 해시 값입니다.
마지막 목격	마지막 발생이 기록된 시간 및 날짜입니다.
예제 Java 스택 추적	개별 이벤트에 대한 스택 추적의 예입니다.
기간 시작	시작 시간
기간 종료	종료 시간

슬로우 트랜잭션 로그 기록 상세 정보

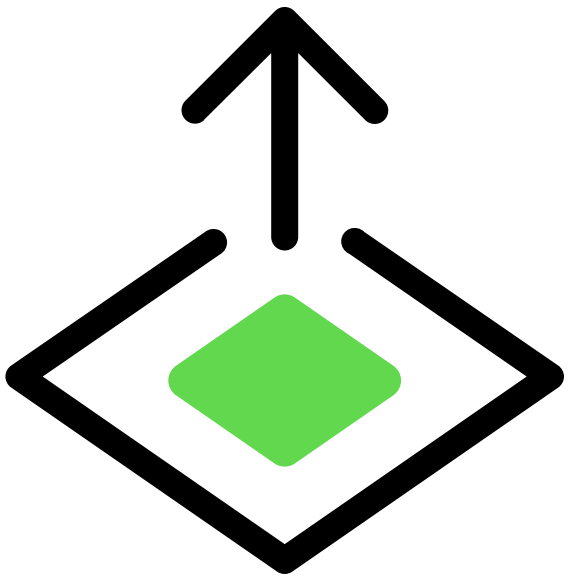
관리자는 슬로우 트랜잭션 로그를 사용하여 트랜잭션이 플랫폼 성능에 미치는 영향에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 디버깅을 돕기 위해 응용 프로그램 범위별로 트랜잭션 로그 정보를 필터링하여 트랜잭션을 특정 범위에서 시작된 트랜잭션으로만 제한할 수 있습니다.

필드	설명
평균 실행 시간(ms)	트랜잭션을 실행하는 평균 기간(단일 발생)은 밀리초입니다.
실행 횟수	집계된 유사한 발생 수입니다.
총 실행 시간	트랜잭션의 집계된 실행에 대한 실행 시간의 총 합계입니다.
평균 클라이언트 시간(ms)	클라이언트에서 트랜잭션을 실행하는 평균 기간(단일 발생)은 밀리초입니다.
총 클라이언트 시간(ms)	클라이언트에서 집계된 발생에 대한 트랜잭션 실행 시간의 총 합계(밀리초)입니다.
원본 애플리케이션	트랜잭션이 시작된 애플리케이션 범위입니다. 트랜잭션이 전역 범위에서 시작된 경우 전역이 표시됩니다.
예제 유형	실행된 트랜잭션 유형 예시.
예제 프로세서	개별 트랜잭션에 대한 프로세서 예입니다.

업그레이드 도구 사용 **ServiceNow AI Platform**

에서 ServiceNow AI Platform#최신 ServiceNow# 제품 및 서비스를 받으십시오. 이 시스템은 업데이트를 계획하고 업그레이드 전, 도중 및 후에 애플리케이션을 모니터링하고 작업하는 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.

업그레이드 센터	업그레이드 및 변환
	
데이터 시각화, 업그레이드 이력 등을 사용하여 과거와 현재의 모든 업그레이드를 한 곳에서 계획하고 관리합니다.	도구를 활용하여 인스턴스에 대한 최신 릴리스를 제공합니다. ServiceNow AI Platform

업그레이드 센터

에서 모든 업그레이드를 ServiceNow AI Platform계획하고 모든 단계에서 프로세스를 명확하게 감독하십시오. Upgrade Center에는 업그레이드 계획의 각 측면에 대한 여러 옵션이 포함되어 있습니다. 실제로 업그레이드하기 전에 자세한 인사이트를 포함하여 업그레이드 미리 보기를 사용하여 인프라에서 사용할 수 있는 다양한 업데이트를 살펴봅니다. 업그레이드 센터의 VTB(시각적 작업 보드)는 업그레이드 후 워크플로우를 관리하는 데 필요한 모든 정보를 제공하며, 업그레이드 이력 모듈을 통해 과거 업데이트가 자세히 설명되어 있습니다. 업그레이드를 계획, 예약, 관찰 및 디버그하는 업그레이드 모니터 데 모든 것을 연결합니다.

업그레이드 센터 문서를 참조하십시오.

업그레이드 및 변환

업그레이드하는 동안과 업그레이드한 후에 인스턴스가 원활하게 실행되도록 합니다. ServiceNow AI Platform#업그레이드 및 변환 도구를 사용하면 업그레이드, 패치 및 릴리스에 대한 정보는 물론 백업 옵션, 업그레이드 후 인스턴스 테스트 및 플랫폼에서 플랫폼으로의 서비스 관리 마이그레이션 ServiceNow# 고속 목록 과 함께 프로세스를 쉽게 수행할 수 있습니다.

업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

업그레이드 센터

쓰다 ServiceNow# 업그레이드 센터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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



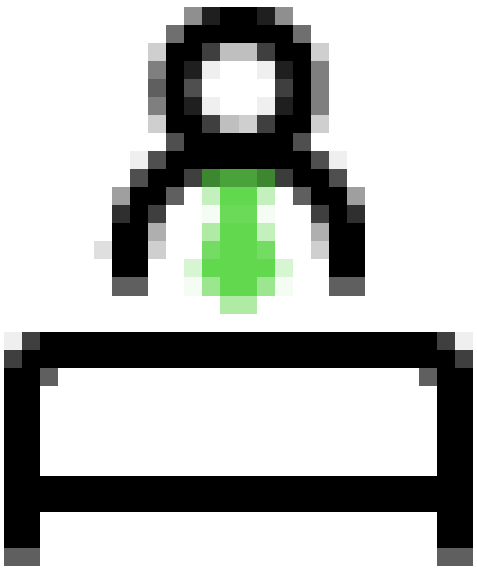
Upgrade Center에 대해 알아보기

사용



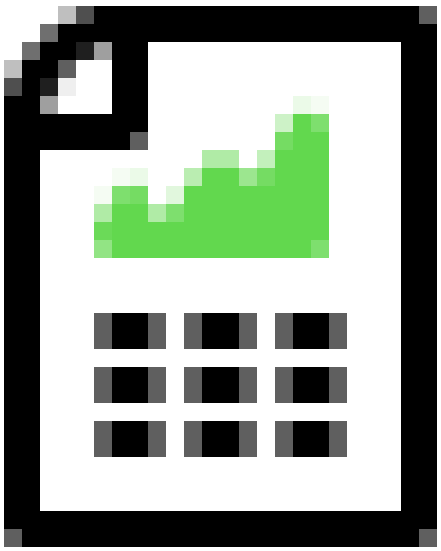
업그레이드 미리 보기,
예약, 모니터링 및 검토

관리자



Upgrade Center 관리

참조



Upgrade Center에 대한 기타 정보 알아보기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 에 대해 질문 또는 답변하기 업그레이드 센터 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색

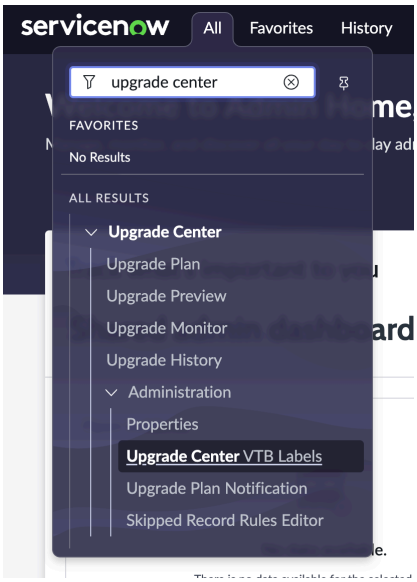
업그레이드 센터 탐색

업그레이드를 미리 계획할 수 있도록 개요를 업그레이드 센터 확인합니다.

업그레이드 센터 개요

원스톱 경험

를 사용하여 업그레이드 센터업그레이드 프로세스를 간소화하십시오. 현재 인스턴스에 영향을 주지 않고 향후 릴리스를 살펴보고 해당 기능을 미리 봅니다. 활성 업그레이드를 모니터링하고 과거 업그레이드 이력을 검토합니다. 시각적 작업 보드(VTB)를 사용하여 업그레이드 후 작업을 효율적으로 관리합니다.



업그레이드 센터 사용자

업그레이드 센터 에는 다음 사용자가 있습니다.

사용자	설명
시스템 관리자 〔admin〕	에 액세스하고 사용하려면 업그레이드 센터시스템 관리자 사용자가 필요합니다.

업그레이드 센터 이점

이점	기능	사용자
업그레이드 미리 보기	미리 보기 모듈 업그레이드	시스템 관리자
업그레이드 모니터링	업그레이드 모니터 모듈	시스템 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
이전 업그레이드 상세 정보 검토	업그레이드 이력 모듈	시스템 관리자
업그레이드 계획 빌드	업그레이드 계획 개요	시스템 관리자
건너뛴 기록 규칙 생성 및 실행	• 건너뛴 기록 규칙 생성 • 건너뛴 기록 규칙 실행	시스템 관리자

다음으로 살펴볼 내용

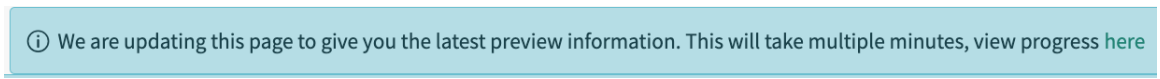
사용에 업그레이드 센터대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 업그레이드 센터 사용
- Upgrade Center 관리
- 업그레이드 센터 참조

미리 보기 모듈 업그레이드

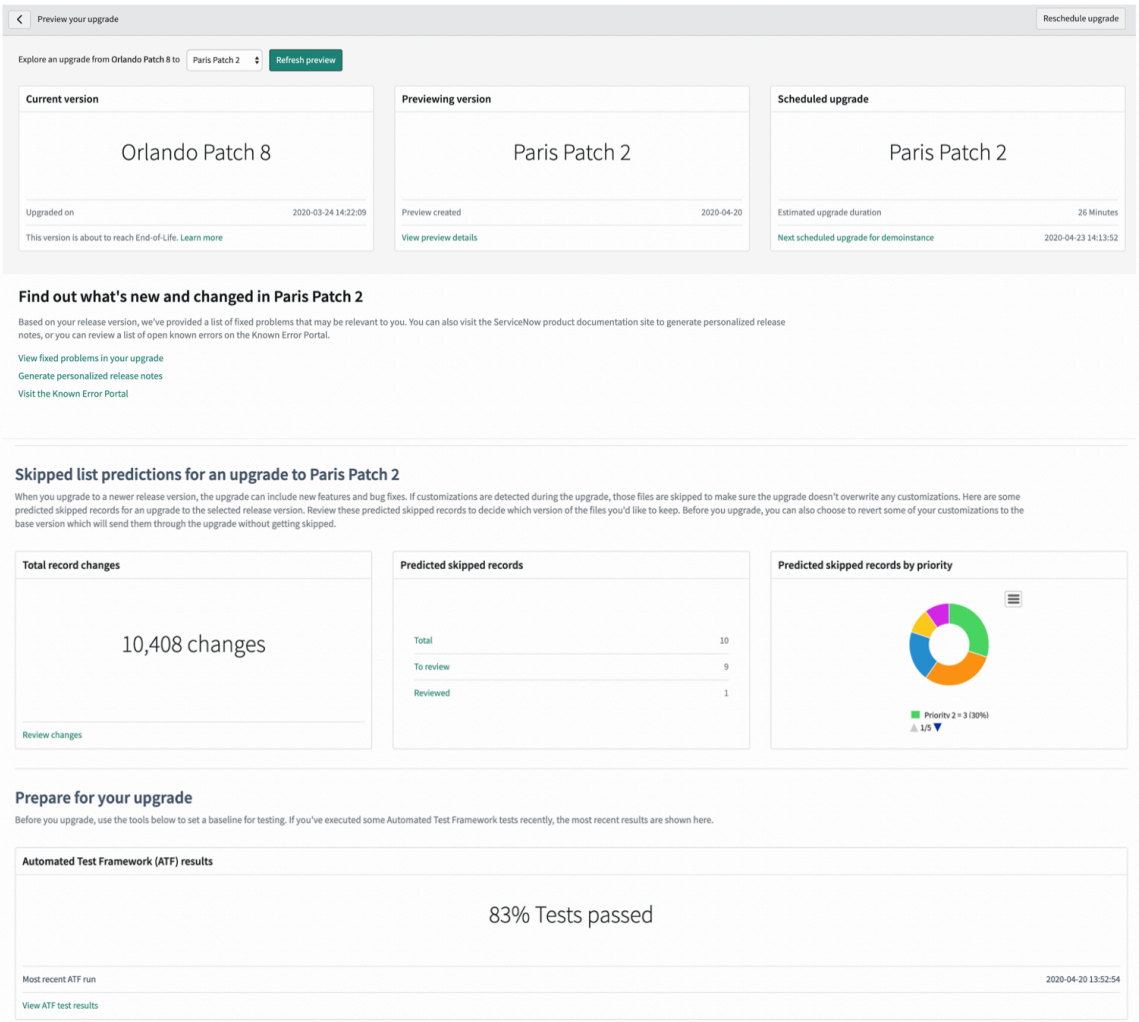
업그레이드 미리 보기 모듈을 사용하면 실제 업그레이드 전에 인스턴스에 대한 전례 없는 통찰력을 얻을 수 있습니다. 다양한 ServiceNow 릴리스 버전으로의 업그레이드를 탐색하면서 미리 보고 현재 구성이 인스턴스에 미치는 영향을 확인할 수 있습니다. 업그레이드 미리 보기 유틸리티를 사용하면 업그레이드를 계획, 예약 및 준비하는 데 도움이 됩니다.

업그레이드 미리 보기 페이지 상단에 표시되는 메시지의 미리 보기 상태 정보와 링크는 진행 중인 미리 보기 프로세스의 현재 상태를 나타냅니다. 새 애플리케이션과 기존 애플리케이션 및 건너뛴 기록에 대한 정확한 예측을 얻을 수 있기 때문에 미리 보기 실행 시간이 상당히 길어졌습니다. 메시지에서 링크를 선택하여 미리 보기 프로세스의 상태를 확인합니다.



메시지에서 진행률 링크를 선택하면 실행 추적기 기록이 표시됩니다. 상태 관련 목록 표시를 선택하여 실행된 미리 보기 프로세스의 현재 상태를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주: 인스턴스의 적합성에 따라 미리 보기에 사용할 수 있는 대상 버전 목록이 달라집니다. 특정 인스턴스를 업그레이드할 수 있는 버전만 목록에 표시됩니다. 인스턴스를 어떤 버전으로도 업그레이드할 수 없는 경우에는 드롭다운 메뉴가 비어 있습니다.

다음 카드가 자세한 정보와 함께 표시됩니다.

카드 이름	설명
현재 버전	현재 버전의 이름입니다. • 업그레이드 날짜: 인스턴스가 현재 버전으로 업그레이드된 날짜 • 수명 종료: 수명 종료에 대한 자세한 내용을 보려면 KB0610454 링크
버전 미리 보기 중	미리 보기 버전에 대한 정보가 표시됩니다. 버전을 미리 않은 경우 미리 볼 버전을 선택하고 이동을 선택해야 합니다. 버전을 이미 미리 본 경우에는 다음 정보가 표시됩니다.

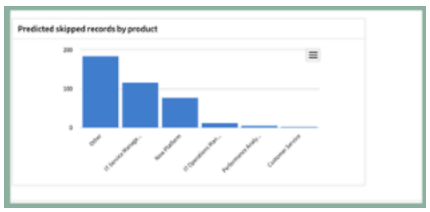
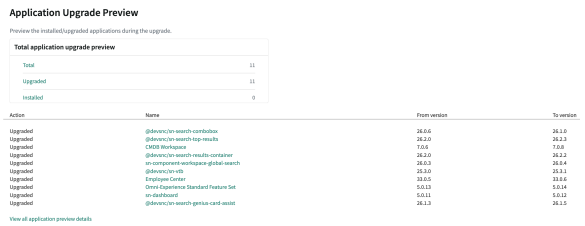
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 이름	설명
	• 미리 보기 작성됨: 미리 보기가 작성된 날짜입니다 • 미리 보기 상세 정보 보기: 업그레이드 미리 보기 양식 링크 주: 동일한 대상 버전의 새 미리 보기를 다시 생성하려면 미리 보기 새로 고침을 선택합니다. 미리 보기 새로 고침을 선택하면 건너뛴 목록이 다시 생성되지만 되돌려진 기록은 건너뛰지 않습니다. 일부 기록을 검토하고 보존한 경우 새로 고침 미리 보기를 선택하는 즉시 대체됩니다.
예약된 업그레이드	시작하도록 예약된 다음 업그레이드의 이름입니다. 현재 예약된 업그레이드가 없는 경우 카드에 예약된 업그레이드 없음이 표시됩니다. 주: 이 카드는 업그레이드 일정에 따라 다른 메시지를 가질 수 있습니다. 예약된 업그레이드가 있는 경우 다음 정보가 표시됩니다. • 예상 업그레이드 기간: 예약된 업그레이드를 완료하는 데 필요한 예상 기간입니다. 주: 첫 번째 업그레이드인 경우 예상 업그레이드 기간에 대한 정보가 없습니다. • 예약된 다음 업그레이드: 다음 업그레이드가 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다.
새로운 기능 및 변경된 기능 알아보기	현재 업그레이드 버전에서 새로운 기능과 변경된 기능을 볼 수 있는 링크입니다. 업그레이드 버전을 미리 보기 위해 이동을 선택하면 다음 세 개의 링크가 표시됩니다. • 문제 수정: 마지막 업그레이드 버전 이후에 수행된 수정 사항 • 개인화된 릴리스 정보: 미리 보기 버전에 대한 릴리스 정보 요약 • 알려진 오류 문서: 식별되었지만 아직 해결되지 않은 오류 주: 이러한 링크는 업그레이드를 미리 않은 경우 표시되지 않습니다.
건너뛴 목록 예측	건너뛴 예측 기록에 대한 정보입니다. 자세한 내용은 예측된 변경 내용 미리 보기 문서를 참조하십시오.

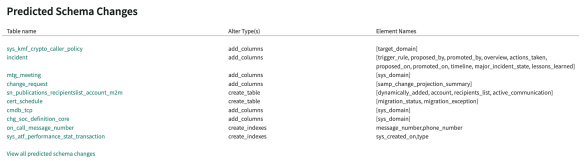
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 이름	설명
주: 업그레이드 계획을 사용하는 경우 카드 이름이 계획이 있는 건너뛴 목록 예측으로 변경됩니다.	• 총 레코드 변경 수: 업그레이드가 발생할 때 변경될 것으로 예측되는 총 레코드 수입니다. 총 기록 변경 내용에는 건너뛴 예측 기록이라고 하는 건너뛸 가능성이 있는 예측 파일도 포함됩니다. 변경 내용 검토: 변경되어 검토할 수 있는 기록 목록에 대한 링크입니다. • 건너뛸 것으로 예측된 기록: 건너뛸 것으로 예측된 총 기록 수입니다. ○ 합계: 건너뛴 총 예측 기록 ○ 검토 대상: 건너뛸 것으로 예상되는 검토 기록 ○ 검토됨: 건너뛴 예측 기록 중 검토됨 ○ 해결됨: 건너뛸 것으로 예상되며 규칙을 구현하여 해결된 기록 주: 이 항목은 건너뛴 기록에서 규칙이 실행될 때만 카드에 표시됩니다. 기존 규칙이 없거나 기존 규칙이 실행되지 않은 경우 건너뛴 기록 규칙을 작성하는 링크도 표시됩니다. 주: 건너뛴 기록 규칙과 업그레이드 계획은 함께 구현할 수 없습니다. 자세한 내용은 건너뛴 기록 규칙 자동 실행 문서를 참조하십시오. • 우선 순위에 따라 건너뛴 예측 기록: 우선 순위에 따라 건너뛸 것으로 예상되는 기록을 나타내는 원형 차트입니다. 주: 원형 차트를 선택하여 건너뛸 것으로 예상되는 기록 목록을 표시합니다. ServiceNow는 파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. ○ 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 ○ 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 ○ 우선순위 3: 보고서 등 ○ 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 ○ 우선순위 5(가장 낮은 우선순위): 그 외 모든 항목

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 이름	설명
제품에 따라 건너뛴 예측 기록	건너뛸 것으로 예측되고 제품군에 따라 정렬된 기록입니다.  주: 기타 범주에서 정렬된 제품에는 특정 제품군이 없습니다.
애플리케이션 업그레이드 미리 보기	신규 및 기존 애플리케이션의 설치 및 업그레이드와 건너뛴 특정 기록에 대한 정확한 예측 업그레이드되거나 설치된 총 애플리케이션 수가 표시됩니다. 주: 건너뛴 기록 예측은 건너뛴 제품 카드별 건너뛴 예측 기록에 반영됩니다.  기본적으로 10개의 애플리케이션 미리 보기 상세 정보가 표시됩니다. 전체 목록을 보려면 모든 애플리케이션 미리 보기 세부 정보 보기 링크를 선택합니다. 여기에는 애플리케이션의 이름과 다음 정보가 명시되어 있습니다. • 작업: 특정 애플리케이션에서 수행된 작업입니다. 기존 애플리케이션에 대해 업그레이드하거나 새 애플리케이션에 대해 설치할 수 있습니다. • 시작 버전: 업그레이드된 애플리케이션(기존 애플리케이션)의 이전 버전을 나타냅니다. 주: 애플리케이션이 새로 설치된 애플리케이션인 경우 이 필드는 비어있게 됩니다. • 종료 버전: 기존 애플리케이션이 업그레이드된 현재 버전을 나타냅니다. 주: 이 필드에는 새로 설치된 애플리케이션의 현재 버전이 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.

카드 이름	설명
예측된 스키마 변경	인스턴스의 업그레이드에 따른 데이터베이스 변경 종류에 대한 예측입니다.  Predicted Schema Changes Table name / Alter Type(s) / Element Names sys_kmf_crypto_caller_policy — add_columns — {target_domain} incident — add_columns — {trigger_rule, proposed_by, promoted_by, overview, actions_taken, proposed_on, promoted_on, timeline, major_incident_state, lessons_learned} mtg_meeting — add_columns — {sys_domain} change_request — add_columns — {samp_change_projection_summary} sn_publications_recipientslist_account_m2m — create_table — {dynamically_added_account, recipients_list, active_communication} cert_schedule — create_table — {migration_status, migration_exception} cmdb_scp — add_columns — {sys_domain} chg_soc_definition_core — add_columns — {sys_domain} on_call_message_number — create_indexes — message_number,phone_number sys_atf_performance_stat_transaction — create_indexes — sys_created_on,type View all predicted schema changes 기본적으로 10개의 예측된 스키마 변경 내용이 표시됩니다. 전체 목록을 보려면 예측된 모든 스키마 변경 내용 보기 링크를 선택합니다. 새 열, 새 테이블 및 새 인덱스와 같은 변경 내용이 이 섹션에서 캡처됩니다.
ATF(Automated Test Framework) 결과	지난 30일 동안 실행된 ATF 테스트 통과율입니다. • 가장 최근 ATF 실행: 최근 ATF 테스트가 실행된 날짜 및 시간 • ATF 결과 보기: 최근 ATF 결과에 대한 자세한 정보를 표시하는 링크 주: 완료되고 통과한 테스트만 ATF 결과에 고려됩니다. 한 테스트가 두 번 이상 실행되면 최근 실행만 결과에 고려됩니다.

업그레이드 모니터 모듈

업그레이드 모니터 모듈을 사용하여 업그레이드를 예약하고 진행 중인 업그레이드의 상태를 모니터링합니다. 또한 업그레이드가 완료되었을 때 업그레이드 요약과 더불어 인스턴스에서 상충을 일으키는 기록 목록을 볼 수 있습니다.

업그레이드 모니터 액세스

업그레이드가 진행되는 동안 관리자 역할로 로그인하면 시스템에 자동으로 업그레이드 진행률 화면이 표시됩니다. 진행 중인 업그레이드가 없는 경우 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 업그레이드 센터 〉 모니터 업그레이드.

업그레이드 모니터가 업그레이드 프로세스에 적용되는 방식

주: 업그레이드 프로세스에 대한 자세한 내용은 인스턴스 업그레이드 섹션을 참조하세요.

업그레이드 모니터는 더 큰 업그레이드 프로세스의 일부만을 고려합니다.

1. 프로덕션 인스턴스를 테스트 인스턴스와 비프로덕션 인스턴스에 복제합니다.
2. 비프로덕션 인스턴스에 업그레이드를 적용합니다.
3. 업그레이드된 비프로덕션 인스턴스에서 건너뛴 목록을 처리합니다.
4. 비프로덕션 인스턴스를 테스트하여 인스턴스가 여전히 제대로 작동하고 수행되는지 확인합니다. 업그레이드 전 프로덕션 인스턴스의 벤치마크 데이터와 비교합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 테스트 인스턴스에 업그레이드를 적용합니다. 건너뛴 목록을 처리할 때 비프로덕션 인스턴스에 생성된 업데이트 세트를 임포트합니다. 테스트를 반복하여 프로세스가 작동하는지 확인합니다.
6. 프로덕션 인스턴스에 업그레이드를 적용합니다. 건너뛴 목록을 처리할 때 비프로덕션 인스턴스에 생성된 업데이트 세트를 임포트합니다. 인스턴스가 제대로 작동하고 수행되는지 확인하는 테스트입니다.

이러한 대규모 프로세스 내에서 업그레이드 모니터는 개별 인스턴스를 업그레이드하는 데 도움이 됩니다.

- 업그레이드 중에 시스템이 진행 중인 위치를 보여줍니다.
- 업그레이드 후에는 업그레이드가 수행한 내용과 소요 기간을 보고합니다
- 첫 번째 비프로덕션 인스턴스를 업그레이드할 때 업그레이드의 일부인 사용자 지정과 변경 사항 간의 상충을 해결하는 데 도움이 됩니다
- 비프로덕션 인스턴스에서는 프로덕션 인스턴스로 업그레이드하는 데 소요될 수 있는 시간을 예상하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다

업그레이드 시 개별 인스턴스 모니터링

업그레이드가 진행되는 동안 업그레이드 진행률에는 업그레이드 프로세스가 수행한 내용, 수행 중인 작업 및 수행해야 할 작업이 표시됩니다.

업그레이드가 완료되면 업그레이드 요약 보고서가 표시됩니다. 업그레이드 요약 보고서는 사용자 지정과 업그레이드 변경 사항 간의 상충에 대한 정보를 제공하고 이러한 상충을 조정하는 링크를 제공합니다. 이러한 충돌을 이해하고 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 건너뛴 기록 목록 처리를 참조하십시오.

비프로덕션 인스턴스를 업그레이드할 때 업그레이드 요약 보고서를 사용하면 프로덕션 인스턴스에서 동일한 업그레이드에 걸리는 시간을 추정할 수 있습니다. 이 보고서의 요소와 이 정보를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 업그레이드 세부 정보 양식을 참조하십시오.

상충 해결

사용자 지정 항목이 손실되지 않도록 하기 위해, 시스템은 사용자 지정한 기록 업그레이드를 건너뛰고 건너뛴 기록 목록을 제공합니다.

첫 번째 비프로덕션 인스턴스를 업그레이드할 때 검토할 건너뛴 변경 사항 관련 목록을 살펴보고 이러한 상충을 해결합니다. 시스템은 이 프로세스 중에 변경한 사항을 업데이트 세트에 기록합니다. 자세한 내용은 관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토를 참조하십시오.

나중에 업그레이드하는 인스턴스에서는 건너뛴 목록을 조정할 필요가 없습니다. 대신 업그레이드를 적용한 다음, 변경 내용이 포함된 업데이트 세트를 임포트하면 됩니다.

상충 조정에 대한 자세한 내용은 건너뛴 기록 목록 처리를 참조하십시오.

업그레이드 기간에 영향을 주는 요인

다양한 요인으로 인해 시스템이 업그레이드를 수행하는 데 걸리는 시간이 달라집니다. 비프로덕션 인스턴스의 업그레이드 모니터를 사용하면 이러한 요소를 이해하고 프로덕션 인스턴스로 업그레이드하는 데 걸리는 시간을 예측할 수 있습니다.

여러 요인이 업그레이드 프로세스의 기간에 영향을 줄 수 있습니다.

- 데이터베이스의 기록 수
- 데이터베이스의 커스터마이제이션 수
- 인스턴스의 노드 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.

- 인스턴스의 스키마 변경이 필요한 인스턴스의 테이블 크기
- 필요한 수정 스크립트의 수와 해당 수정 스크립트가 조작하는 테이블의 크기

비프로덕션 인스턴스를 업그레이드하면 업그레이드에 프로덕션에 걸리는 시간을 추정하는 데 도움이 될 수 있지만, 인스턴스 간의 차이는 기간에 큰 영향을 미칠 수 있습니다.

- 프로덕션 인스턴스를 비프로덕션 인스턴스로 복제할 때 일부 테이블을 클론 제외했을 수 있습니다. 이렇게 하면 데이터베이스 크기가 줄어들고 비프로덕션 인스턴스가 프로덕션 인스턴스보다 빠르게 업그레이드됩니다.
- 프로덕션 인스턴스의 메모리와 처리 능력이 더 많을 수 있습니다.
- 프로덕션 인스턴스에는 비프로덕션 인스턴스보다 더 많은 노드가 있을 수 있습니다.

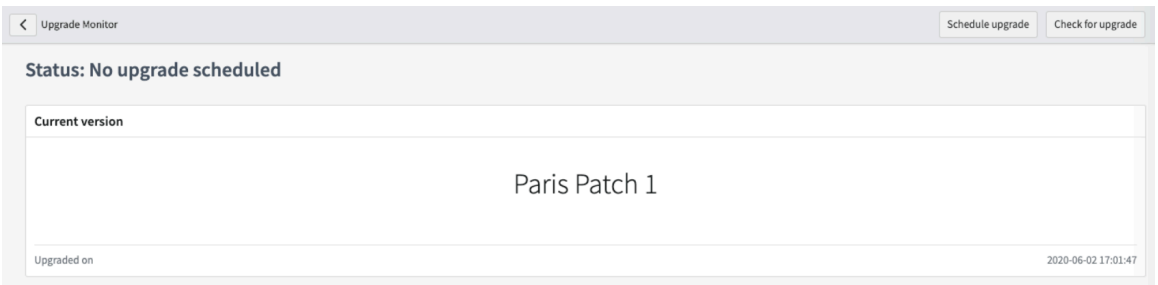
첫 번째 비프로덕션 인스턴스를 업그레이드한 후 에서 이러한 요인의 영향을 추정하는 데 도움이 되는 데이터를 검사 요약 보고서 업그레이드 합니다.

업그레이드 모니터 일정 상태

업그레이드가 예약되면 업그레이드 모니터에 다음으로 예약된 업그레이드에 대한 정보가 표시됩니다. 예약된 다음 업그레이드가 시작되는 날짜 및 시간을 표시합니다. 예약된 업그레이드가 없는 경우 업그레이드 모니터에 **Status: No upgrade** detected(상태: 검색된 업그레이드 없음)가 표시됩니다.

예약된 업그레이드 없음

현재 예약된 업그레이드가 없습니다.

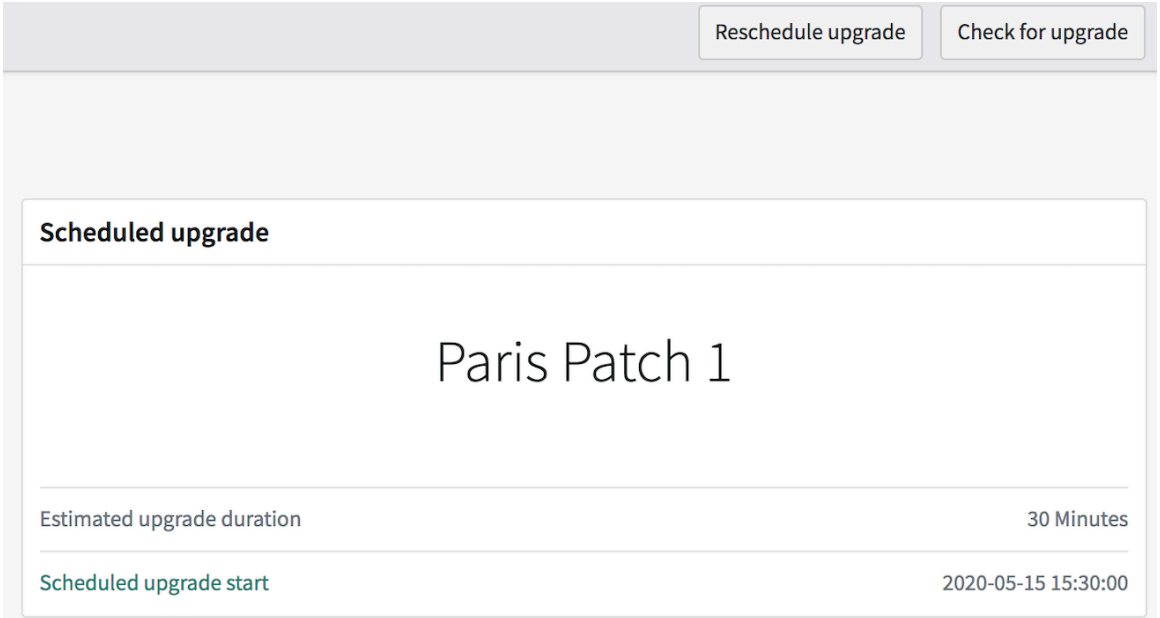


업그레이드 예약을 선택하여업그레이드를 예약할 수도 있습니다. 즉시 사용 가능한 업그레이드를 확인하려면 업그레이드 확인을 선택합니다. 또한 업그레이드의 현재 버전과 업그레이드 날짜도 표시됩니다.

© 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.

업그레이드 일정 예약됨

지정된 시간에 시작하도록 예약된 업그레이드가 있습니다.

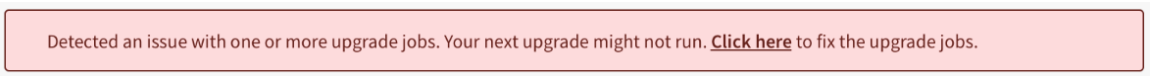


업그레이드 일정 변경을 선택하여 업그레이드 일정을 조정할 수도 있습니다. 즉시 사용 가능한 업그레이드를 확인하려면 업그레이드 확인을 선택합니다. 업그레이드 일정 변경 또는 업그레이드 예약을 선택하면Hi 업그레이드 마법사 로 이동합니다.

문제가 탐지된 업그레이드 모니터

시스템 업그레이드를 위한 트리거 중 하나 또는 둘 모두('배포 가능한 업그레이드 확인' 및 '데이터베이스 확인 가능한 업그레이드')가 사용자 지정되었거나 누락된 경우 업그레이드 모니터에 경고가 표시되고 문제 해결을 위한 버튼이 제공됩니다.

주: 인스턴스가 자체 호스팅되면(ServiceNow에서 호스팅되지 않음) 이 메시지가 반드시 문제를 나타내는 것은 아닙니다. 업그레이드 작업을 사용자 지정하거나 사용하지 않도록 설정하고 해당 사용자 지정 또는 사용하지 않도록 설정 상태를 유지하려면 업그레이드 문제를 해결하는 단추를 선택하지 마십시오.



업그레이드 작업과 관련된 문제를 해결하려면 메시지의 링크를 선택합니다 . 이 작업은 두 업그레이드 트리거("배포 가능한 업그레이드 확인" 및 "데이터베이스 확인 가능한 업그레이드")를 기본 버전으로 되돌립니다.

주: 부터 "업그레이드" 작업의 이름이 "가능한 업그레이드에 대한 배포 확인" Paris으로 변경되었습니다. 부터 Paris"업그레이드 스크립트 확인" 작업의 이름이 "가능한 업그레이드에 대한 데이터베이스 확인"으로 변경되었습니다.

업그레이드 계획 개요

업그레이드 중에 애플리케이션 설치를 자동화하고 원활한 업그레이드 경험을 제공하는 업그레이드 계획을 사용하여 업그레이드를 가속화하십시오. 인스턴스에 설치할 애플리케이션과 대상 버전을 정의하는 데 도움이 됩니다.

다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 업그레이드 계획.

업그레이드 계획을 사용하려면 다음 인스턴스가 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.

- 빌더 인스턴스: 업그레이드 계획 빌드
- 소비자 인스턴스: 생성된 업그레이드 계획 구현

주: 업그레이드 계획을 수립하려면 인스턴스를 사용 가능한 최신 버전으로 업그레이드했는지 확인합니다. 개발 인스턴스를 빌드 인스턴스로 구성하는 것이 좋습니다. 소비자 인스턴스를 업그레이드하기 전에 업그레이드 계획을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 업그레이드 계획 속성 문서를 참조하십시오.

인스턴스를 업그레이드할 때는 해결 방법을 건너뛰고 업그레이드 후에 사용자 지정을 로드하는 경우가 많습니다. 이로 인해 완전히 로드될 때까지 기능이 일시적으로 세분화됩니다. 업데이트 세트 커밋, 새 플러그인 및 애플리케이션 설치, 여러 업데이트와 같은 작업도 시간이 많이 걸립니다. 업그레이드 계획 기능을 사용하면 작업을 추적하여 업그레이드 후 작업을 자동화하고 필요한 모든 인스턴스에서 단계를 재생할 수 있습니다. 다운타임을 줄이는 데 도움이 되는 업그레이드 후 작업을 수동으로 적용할 필요가 없습니다.

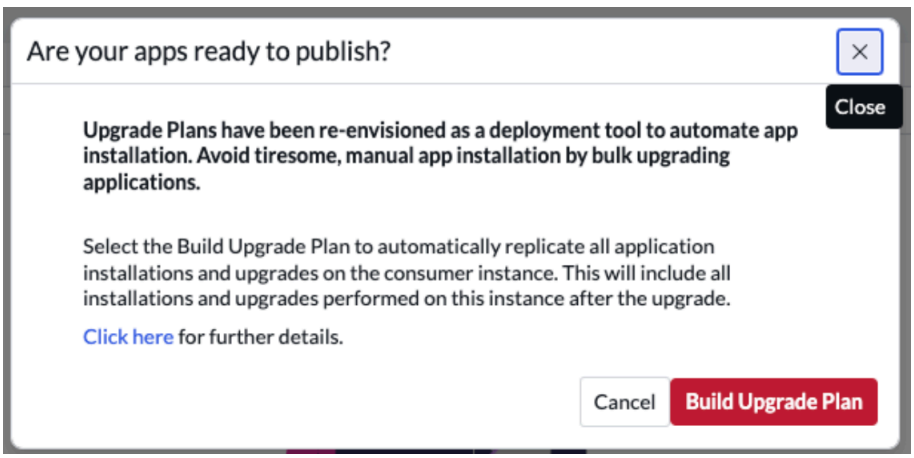
주: 최신 버전으로 업그레이드한 후 일부 건너뛴 기록이 표시됩니다. 이러한 기록 중 일부는 이미 검토된 것으로 표시되어 있으며 일부는 검토가 필요합니다.

Yokohama 릴리스부터 사용자 지정 및 건너뛴 기록은 기본적으로 업그레이드 계획의 일부가 아닙니다. glide.upgrade.plan.include.skips 속성을 활성화하여 업그레이드 계획 내에 앱 설치와 함께 커스터마이제이션 및 건너뛴 기록을 포함하도록 선택할 수 있습니다. 이 속성은 업그레이드 계획을 빌드하거나 새로 고칠 때 건너뛰기 및 커스터마이제이션이 포함되는 경우를 제어합니다.

- glide.upgrade.plan.include.skips 속성이 TRUE인 경우 업그레이드 계획을 빌드하거나 새로 고칠 때 건너뛰기 및 커스터마이제이션이 포함됩니다.
- glide.upgrade.plan.include.skips 속성이 FALSE이면 업그레이드 계획을 빌드하거나 새로 고칠 때 건너뛰기 및 커스터마이제이션이 포함되지 않습니다. 이 속성은 기본적으로 False로 설정되어 있습니다.

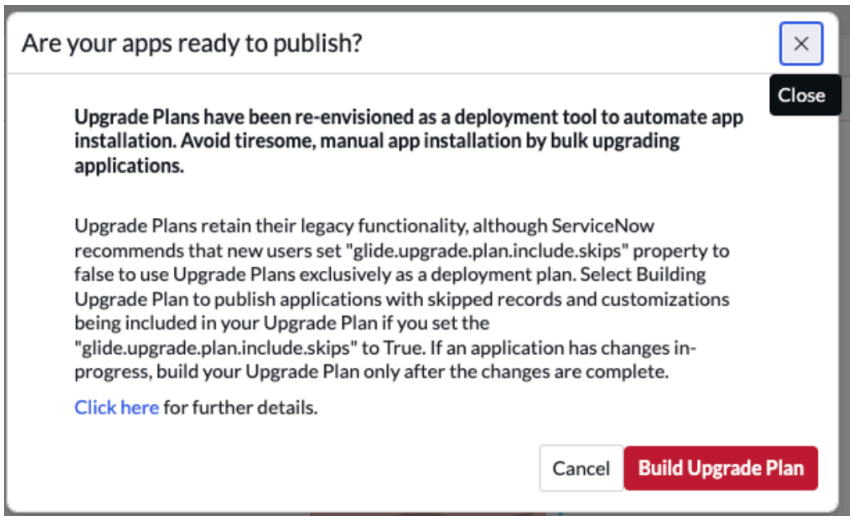
시나리오에 따라 다음 모달 메시지 중 하나가 표시됩니다.

- 처음 사용자: 업그레이드 계획을 처음 빌드하는 경우(속성은 기본적으로 비활성화되어 있음)

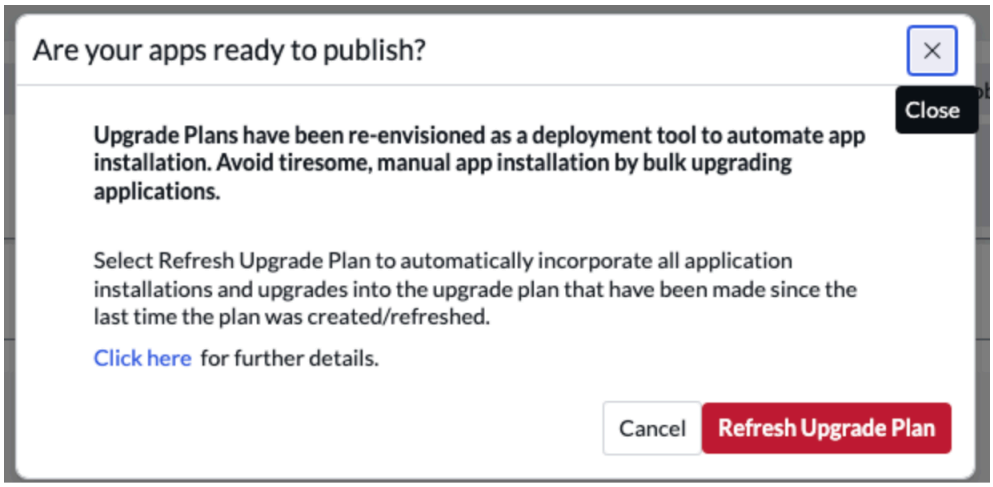


- 속성을 사용하도록 설정된 업그레이드 계획 빌드

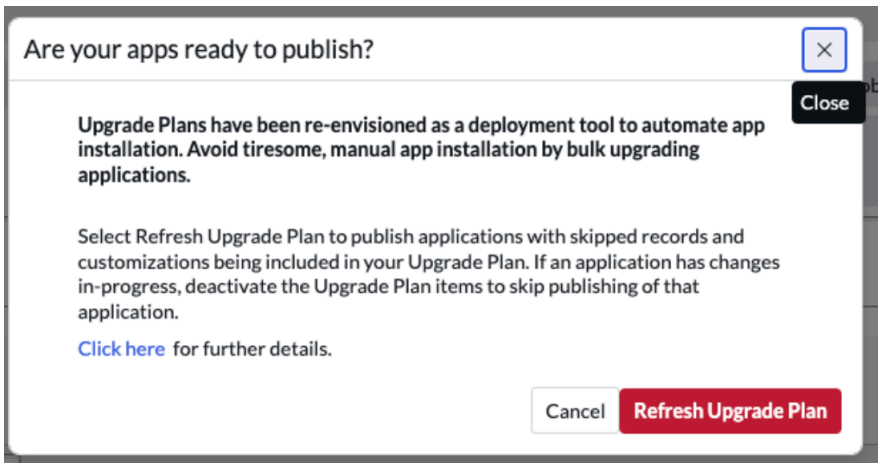
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 비활성화된 속성으로 업그레이드 계획 새로 고침(기본값)



- 속성을 사용하도록 설정된 업그레이드 계획 새로 고침



업데이트 세트에 비해 업그레이드 계획의 장점

업그레이드 계획을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 건너뛴 기록 해결과 함께 앱 및 플러그인 설치를 추적할 수도 있습니다

  주: 업그레이드 계획으로 캡처되는 건너뛴 기록은 선택할 수 없습니다. 업그레이드 계획은 기록의 검토 및 수정 여부와 관계없이 건너뛴 모든 기록을 캡처합니다. 사용자 지정이 다른 인스턴스에서 제공되는 경우에는 건너뛴 기록을 검토해야 합니다.

- 배치 부트스트래핑을 사용하여 테이블 변경 최적화
- 앱 리포지토리를 사용하여 커스터마이제이션 관리

주: 각 인스턴스 업그레이드에 대해 업그레이드 계획을 세우는 것이 좋습니다. 빌더 인스턴스에서 업그레이드 계획을 빌드하면 빌더 인스턴스 버전(패치 및 핫픽스 포함)과 정확히 동일하게 생성됩니다. 이전에 생성된 업그레이드 계획을 새 인스턴스 업그레이드에 사용할 수 없습니다. 소비자 인스턴스의 경우 업그레이드 계획을 설치하면 해당 버전이 소비자 인스턴스 버전과 정확히 일치해야 합니다.

가상 사용자

활성 애플리케이션 개발에 앱 리포지토리를 사용하는 경우 업그레이드 계획을 사용하여 업그레이드를 가속화하십시오.

주: 현재 업데이트 세트를 사용 중이고 업그레이드 프로세스를 시작하려면 업그레이드 계획 기능을 사용합니다.

설계 고려 사항

다음은 업그레이드 계획을 사용하는 동안 고려해야 할 중요한 고려 사항입니다.

- 새 인스턴스를 업그레이드할 때마다 자체 업그레이드 계획이 필요합니다. 업그레이드 간에 공유할 수 없습니다.
- 업그레이드 계획을 빌드하는 데 하나의 빌더 인스턴스만 지원됩니다.
- 업그레이드 계획은 소비자 인스턴스에서 제거할 수 없습니다. 전체 업그레이드를 롤백할 수 있지만 부분적으로 롤백할 수는 없습니다.
- 업그레이드 계획에 따른 전역 사용자 지정 - 업그레이드 계획 애플리케이션으로 이동된 파일의 범위는 여전히 전역입니다.
- 업그레이드하는 동안에는 상태=준비 및 활성**=true** 인 업그레이드 계획 항목만 소비자 인스턴스에 설치됩니다. 나머지 항목은 건너뜁니다.
- 업그레이드 세트는 업그레이드 계획에 포함할 수 없습니다.
- 업그레이드 계획에는 유지관리 전용 플러그인만 허용되지 않습니다.
- 새 애플리케이션과 플러그인을 설치하기 전이나 해결 건너뛰기 중에 인스턴스를 빌더 인스턴스로 구성합니다. 그렇지 않으면 업그레이드 계획에서 작업이 캡처되지 않습니다.
- 업그레이드 계획 항목 뷰에서는 사용자 지정 목록을 볼 수 없습니다. 해당 테이블로 이동하여 커스터마이제이션이 캡처되었는지 확인할 수 있습니다.

자세한 내용은 KB1271313 참조하십시오.

업그레이드 계획 백그라운드 작업

업그레이드 계획을 빌드하는 동안 백그라운드에서 다음 작업이 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 건너뛴 기록은 패키지화되어 전역 애플리케이션 및 앱 커스터마이제이션의 형태로 앱 리포지토리에 업로드됩니다. 다음은 업그레이드 플랜으로 인스턴스와 앱 리포지토리에서 생성된 3가지 유형의 앱입니다.

  주: 포장이 완료되면 업그레이드 계획에서 항목을 선택할 수 있습니다. 업그레이드 계획은 범위 수준에서 작동하므로 모든 것을 캡처하여 리포지토리에 게시합니다.

  - 전역 기록은 전역 커스터마이제이션 업그레이드 계획 앱으로 패키지되고 앱 리포지토리에 게시됩니다
  - 범위가 지정된 건너뛴 기록은 해당 앱 커스터마이제이션 패키지에 패키지됩니다.
  - 업그레이드 계획이 게시되면 전역 애플리케이션(예: 업그레이드 계획 - 릴리스 이름)이 생성됩니다.
- 전역 애플리케이션 및 앱 커스터마이제이션과 같은 기존 ServiceNow 기능은 필요한 모든 인스턴스에 설치할 수 있는 애플리케이션 컨테이너로 사용됩니다. 자세한 내용은 AND 애플리케이션 범위 문서를 참조하십시오Legacy - 글로벌 애플리케이션 파일 관리 .
- 애플리케이션이나 플러그인을 설치하는 경우에도 업그레이드 계획에 캡처됩니다. 그러나 애플리케이션 수명주기 항목이므로 앱 리포지토리로 푸시되지 않습니다.

업그레이드 계획을 사용하는 동안 백그라운드에서 다음 작업이 수행됩니다.

- 먼저 업그레이드 계획의 유효성을 검사한 다음, 앱 리포지토리의 소스가 다운로드됩니다
- 소스가 다운로드되면 앱이 준비 상태로 전환됩니다

  주: 상태=준비 및 활성=예인 업그레이드 계획 항목만 소비자 인스턴스에 설치됩니다. 나머지 항목은 건너뜁니다.

- 업그레이드 계획에 대한 미리 보기 자동 생성

업그레이드 이력 모듈

업그레이드 이력 모듈은 인스턴스에 대해 수행된 모든 업그레이드를 추적합니다. 이 모듈을 사용하여 이전 업그레이드 또는 최근에 완료된 업그레이드 버전에 대한 전체 보고서를 볼 수도 있습니다.

업그레이드 이력 기록을 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 업그레이드 센터 〉 업그레이드 이력을 누르고 목록에서 업그레이드를 선택합니다. 목록에서 업그레이드를 선택하면 시스템 업그레이드 양식이 나타납니다.

시스템 업그레이드 양식 상세 정보

필드	설명
시작일	이전 .war 파일(버전)의 이름입니다.
~	적용된 .war 파일(버전)의 이름입니다.
업그레이드 시작됨	업그레이드 프로세스가 시작된 타임스탬프입니다.
업그레이드 완료됨	업그레이드 프로세스가 완료된 타임스탬프입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 이력 상세 정보 양식 섹션

필드	설명
변경 건너뜀	대부분 커스터마이제이션으로 인해 이전 업그레이드 및 업그레이드 구성요소가 적용되지 않은 총 기록 수입니다.
변경이 적용됨	이 업그레이드의 일부로 적용되는 총 변경 수 적용된 변경 은 업데이트된 기록과 다른 기록의 합계로, 삭제된 기록 수(변경된 값이 예인 경우)에 추가된 추가된 레코드 수(변경된 값이 예인 경우)입니다.
변경 처리됨	이 업그레이드의 일부로 처리된 총 기록 수입니다. 처리된 변경은 건너뛴 변경 과 적용된 변경의 합계입니다.
검토할 복사본	기본 기록에 업그레이드가 있어 검토할 총 복사 기록 수

건너뛴 기록 VTB 관련 링크를 선택하여 VTB를 통해 건너뛴 기록을 보고 관리합니다. 자세한 내용은 건너뛴 기록 시각적 작업 보드(VTB) 문서를 참조하십시오.

업그레이드 계획 구성의 세부 정보를 보려면 업그레이드 계획 이력 보기 관련 링크를 선택합니다. 자세한 내용은 업그레이드 계획 개요 문서를 참조하십시오.

업그레이드 요약 보고서 보기 관련 링크를 선택하여 업그레이드 모니터 모듈에 대한 이전 업그레이드의 요약을 봅니다.

관련 목록에 대한 자세한 내용은 관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토 를 참조하십시오.

업그레이드 센터 사용

업그레이드 센터에서 다양한 기능을 사용하여 업그레이드 환경을 미리 보고, 예약하고, 모니터링합니다. 업그레이드 이력 모듈을 사용하여 인스턴스에서 수행된 모든 업그레이드를 검토하고 추적할 수도 있습니다.

- 업그레이드 미리 보기: 다양한 ServiceNow 릴리스 버전의 업그레이드 환경에 대한 인사이트를 얻고 현재 구성에 미치는 영향을 확인합니다.
- 업그레이드 예약 및 모니터링: 업그레이드 모니터 모듈을 사용하여 진행 중인 업그레이드의 상태를 모니터링합니다. 이 모듈을 사용하여 업그레이드를 예약할 수도 있습니다.
- 업그레이드 이력 검토: 업그레이드 이력 모듈을 사용하여 업그레이드를 추적하고 해당 보고서를 검토합니다.

업그레이드 미리 보기

업그레이드 미리 보기 모듈을 사용하여 실제 업그레이드 전에 업그레이드 환경에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 다양한 ServiceNow 릴리스 버전으로의 업그레이드를 탐색하면서 미리 보고 현재 구성이 인스턴스에 미치는 영향을 확인할 수 있습니다.

- 예측된 변경 내용 미리 보기: 업그레이드 후 발생할 것으로 예측된 변경 내용을 미리 봅니다.
- 업그레이드 미리 보기 양식: 미리 본 업그레이드의 대체 보기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 본 업그레이드 보기

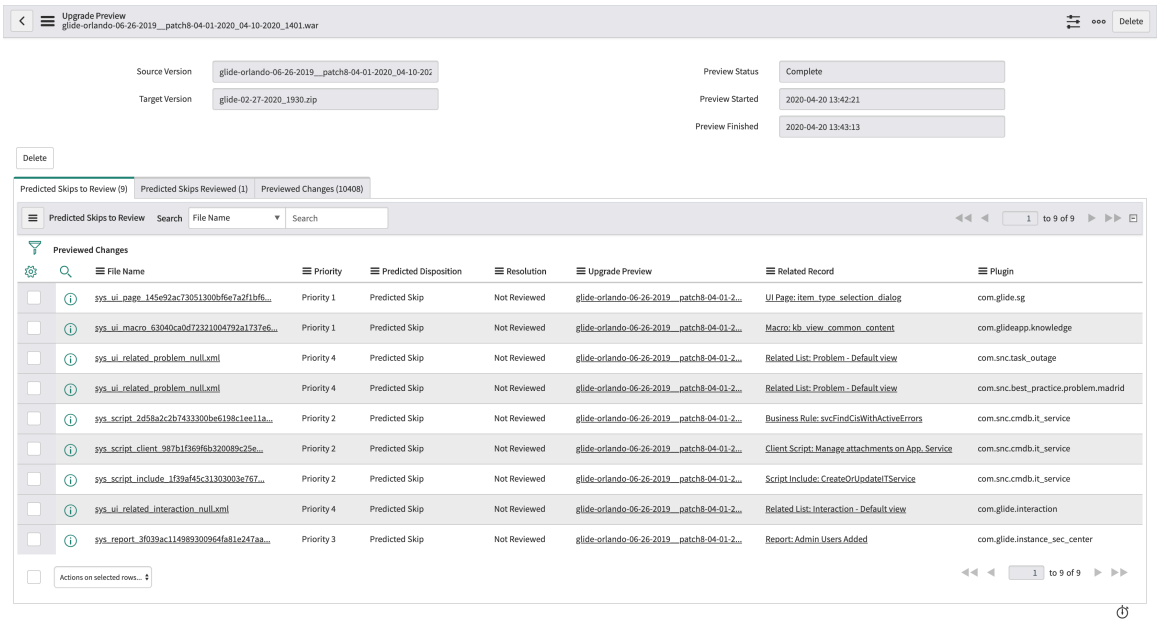
업그레이드 미리 보기 양식을 사용하여 미리 본 업그레이드의 대체 뷰를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 미리 보기 모듈.
2. 미리 볼 대상 버전을 선택합니다.
3. 이동 또는 미리 보기 새로 고침을 클릭하여 선택한 미리 보기를 실행합니다.
4. 버전 미리 보기 카드에서 미리 보기 상세 정보 보기를 클릭하여 다음 관련 목록을 봅니다.
   - 검토할 건너뛰기 예측됨: 업그레이드 미리 보기 프로세스는 업그레이드 중에 건너뛸 것으로 예상되는 사용자 지정에 대해 알려줍니다. 업그레이드 미리 보기는 사용자 지정된 건너뛰기 파일을 처리합니다. 검토할 건너뛰기 예측은 아직 검토되지 않은 모든 건너뛴 파일을 나열합니다.
   - 예상 건너뛰기 검토됨 관련 목록: 예상 건너뛰기 검토됨 관련 목록에는 이전에 검토할 건너뛰기 예측 관련 목록에 표시되었고 검토된 기록이 표시됩니다. 건너뛴 기록을 검토하여 해결 상태가검토되지 않음이 아닌 다른 값으로 설정된 경우, 업데이트된 기록이 건너뛴 예측 검토됨 관련 목록으로 이동합니다.
   - 미리 본 변경 내용 관련 목록: 미리 본 변경 내용 관련 목록은 업그레이드가 발생할 때 변경될 것으로 예측되는 총 기록 수를 제공합니다. 총 기록 변경 내용에는 건너뛴 예측 기록으로 알려진 가능한 건너뛰기 예측 파일도 포함됩니다.

관련 목록에 대한 자세한 내용은 미리 본 변경 내용을 참조하십시오.



필드	입력 값
소스 버전	인스턴스의 현재 버전
대상 버전	인스턴스를 미리 볼 수 있도록 업그레이드되는 대상 버전
미리 보기 상태	미리 보기의 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	입력 값
	○ 보류 중 ○ 진행 중 ○ 완료 ○ 취소됨 ○ 실패함
시작된 미리 보기	미리 보기가 시작된 날짜와 시간
완료된 미리 보기	미리 보기가 완료된 날짜와 시간

예측된 변경 내용 미리 보기

미리 본 변경 사항 테이블을 사용하여 업그레이드가 발생할 때 변경될 것으로 예측되는 총 기록 목록을 봅니다.

건너뛴 목록 예측 미리 보기

총 기록 변경 내용에는 여러 가지 이유로 건너뛸 것으로 예측되는 기록도 포함됩니다. 가장 일반적인 이유는 사용자 지정 때문입니다. 업그레이드 시 사용자 지정을 건너뛰는 이유는 사용자 지정 내용을 덮어쓰지 않기 위해서입니다. 업그레이드 미리 보기는 실제 업그레이드가 발생할 때 건너뛸 기록을 예측하려고 시도합니다. 사용자 지정으로 인한 건너뛰기 및 기타 더 복잡한 시나리오도 예측합니다. 업그레이드 미리 보기를 사용하면 업그레이드가 발생하기 전에 이러한 예측된 커스터마이제이션 건너뛰기를 해결할 수 있으며, 이렇게 하면 건너뛰기가 발생하지 않을 수 있습니다.

미리 보기 버전 카드에서 미리 보기 세부 정보 보기 링크를 클릭합니다. 업그레이드 미리 보기 양식이 다음 관련 목록 상세 정보와 함께 나타납니다.

관련 목록 상세 정보

필드	설명
파일 이름	조정을 위해 플래그가 지정된 기록입니다.
예측된 처리	선택한 업그레이드 중에 이 파일에 대해 수행될 것으로 예측되는 작업: • 예측된 삽입: 시스템이 새 기록을 삽입할 것으로 예측됩니다. • 예측 업데이트: 시스템이 이 기록을 업데이트할 것으로 예측됩니다. • 되돌림: 이 기록이 기본 버전으로 되돌려졌으며 다음 업그레이드 시 건너뛰지 않습니다. • 건너뛰기 예측: 시스템은 사용자 지정 항목을 보존하기 위해 이 기록을 변경하지 않습니다. • 건너뛰기 예측됨(수동 병합): 이 기록을 업데이트하려면 수동 개입이 필요하기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 목록 상세 정보

필드	설명
	• 건너뛰기 예측됨(한 번 적용): 시스템은 한 번 적용 폴더에 있는 xml 파일의 업데이트를 이미 적용했기 때문에 이 기록을 건너뛸 것으로 예측됩니다.
우선순위	상충을 해결하기 위해 할당된 우선순위입니다. 값의 범위는 1에서 5까지이며 1이 가장 높은 우선순위를 나타냅니다. 주: ServiceNow는 파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. • 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
해결	상충을 해결하는 방법. • 검토되지 않음: 아직 검토되지 않은 상충된 파일 • 검토됨: 검토되었지만 아직 조치가 취해지지 않음 • 검토 필요 없음: 건너뛴 파일에 대한 검토가 필요하지 않습니다. • 검토함/유지됨: 업그레이드에서 업데이트하지 않고 커스터마이제이션을 그대로 둠 • 검토함/되돌림: 커스터마이제이션 삭제됨, 업그레이드 버전에 따라 기록 업데이트됨
플러그인	기록이 포함된 플러그인
관련 기록	변경 목록 항목이 적용되는 기록

업그레이드 예약 및 모니터링

업그레이드 모니터 모듈을 사용하여 인스턴스에서 진행 중인 업그레이드의 상태를 예약하고 모니터링합니다. 또한 업그레이드가 완료되었을 때 업그레이드 요약과 더불어 인스턴스에서 상충을 일으키는 기록 목록을 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.

- 업그레이드 모니터링: 인스턴스에서 진행 중인 업그레이드의 진행률 모니터링
- 건너뛴 기록 목록 처리: 건너뛴 기록 목록을 처리하여 기록의 업그레이드된 버전과 사용자 지정된 버전 간의 차이를 해결합니다
- 기록의 상충 해결: 사용자 지정 기록과 업그레이드에 수반된 변경 사항 간의 상충을 해결합니다.

인스턴스에 대한 업그레이드 모니터링

업그레이드 모니터를 사용하여 인스턴스에서 진행 중인 업그레이드의 진행률을 모니터링합니다. 업그레이드가 완료되면 업그레이드 요약 보고서에서 결과의 요약을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 업그레이드 모니터**>** 업그레이드 센터로 이동합니다.

   주: 업그레이드가 진행 중인 경우 사용자는 자동으로 업그레이드 센터 〉 업그레이드 모니터 페이지로 이동됩니다.

2. 업그레이드 진행률을 모니터링합니다.
   시스템이 업그레이드를 완료하면 업그레이드 완료 요약 보고서가 표시됩니다.

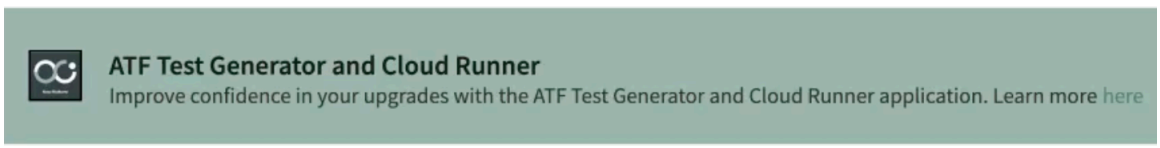
   주: 이제 업그레이드 프로세스의 모든 단계의 상태를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 업그레이드 진행률 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
업그레이드 요약 보고서에서 시스템이 기록을 업그레이드하지 못하게 하는 모든 상충을 해결합니다 .

업그레이드 진행률

업그레이드가 진행 중이면 업그레이드 진행률에 진행률 표시줄과 프로세스를 모니터링하는 데 도움이 되는 기타 정보가 표시됩니다.

업그레이드 프로세스 중에 각 스테이지의 상태를 볼 수 있습니다. 이를 통해 업그레이드 프로세스의 어느 시점에서든 현재 어떤 단계에 있는지 정확히 알 수 있습니다.



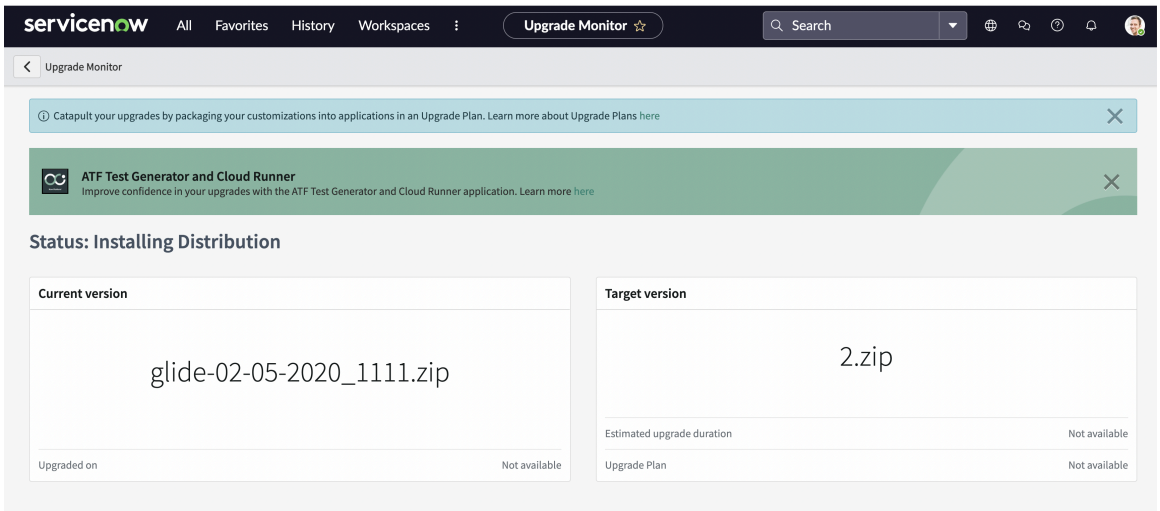
ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 스토어 애플리케이션이 설치되어 있는 경우 페이지에서 테스트 생성 실행을 예약할 수 있습니다업그레이드 모니터 . 위의 메시지는 다음 조건이 충족될 때 업그레이드 프로세스 중에 표시됩니다.

- SN_ATF_TG 플러그인이 활성화되지 않았습니다.
- 인스턴스는 피드된 인스턴스가 아닙니다.
- 인스턴스가 자체 호스팅 인스턴스가 아닙니다.

주: 이제 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 스토어 앱을 사용하여 인스턴스를 자신 있게 업그레이드할 수 있습니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 탐색 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터베이스 업그레이드가 시작되면 다음 세부 정보가 표시됩니다.



업그레이드 진행률 상세 정보

필드	입력 값
현재 버전	인스턴스의 현재 버전
대상 버전	인스턴스의 대상 업그레이드 버전
업그레이드 진행률	전체 프로세스에서 업그레이드가 진행 중인 위치를 나타내는 진행률 표시줄. 막대의 섹션 길이는 해당 프로세스의 상대적 기간을 나타내지 않습니다.
업그레이드 진행률: 플랫폼 업그레이드	시스템은 플랫폼의 기초를 형성하는 요소에 업그레이드를 적용합니다.
업그레이드 진행률: 스키마 업데이트	시스템에서 플러그인을 스캔하여 업그레이드가 필요한 테이블 목록을 생성합니다. 이렇게 하면 시스템에서 동일한 테이블을 여러 번 업그레이드할 수 없습니다.
업그레이드 진행률: 플러그인 로드 중	시스템에서 코어 플러그인과 선택적 플러그인을 모두 로드합니다. 일부 기능에는 둘 이상의 플러그인이 필요하므로 나열된 플러그인 수가 설치된 옵션 기능 수와 일치하지 않을 수 있습니다.
업그레이드 진행률: 완료 중	시스템은 이전 세 단계가 완료된 후 완료해야 하는 구성 요소를 업그레이드하고 있습니다.
상세 정보	현재 활동, 현재 활동의 진행률 표시줄 및 현재 업데이트 중인 파일을 표시합니다.
노드 업그레이드	아이콘의 색은 이 업그레이드 중 각 노드의 상태(보류 중, 실행 중, 성공, 실패 또는 다운)를 나타냅니다.
노드	화살표로 표시된 선택된 노드입니다. 선택 항목을 변경하려면 선택할 노드의 아이콘 위에 마우스 커서를 놓습니다.
실행 시간	선택한 노드(화살표로 표시)가 실행된 기간입니다. 선택한 노드가 오프라인 상태인 경우 이 값은 업데이트를 중지하고 오프라인

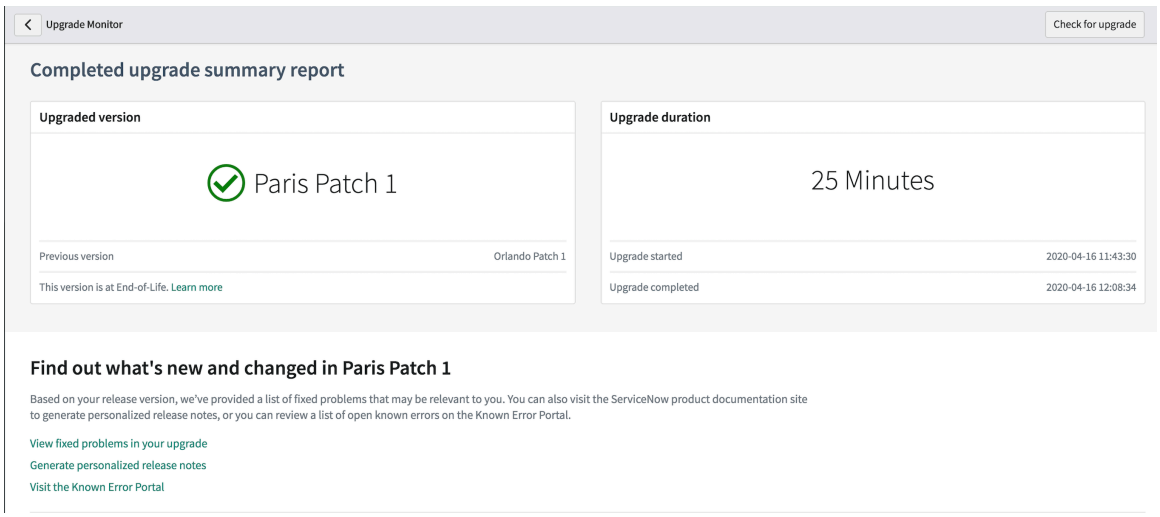
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 진행률 상세 정보

필드	입력 값
	상태가 되기 전에 노드가 온라인 상태였던 시간을 표시합니다.
버전	선택한 노드의 현재 빌드(화살표로 표시).
업그레이드 성공	선택한 노드가 온라인 상태이면 노드가 온라인 상태였던 시간이 표시됩니다. 선택한 노드가 오프라인 상태인 경우 노드가 오프라인 상태인 시간을 표시합니다.

요약 보고서 업그레이드

업그레이드 요약 보고서는 수행된 작업을 요약하고, 업그레이드의 일부인 사용자 지정과 변경 사항 간의 상충을 해결하는 도구를 제공하며, 다른 인스턴스로의 업그레이드 시간을 예측하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다.

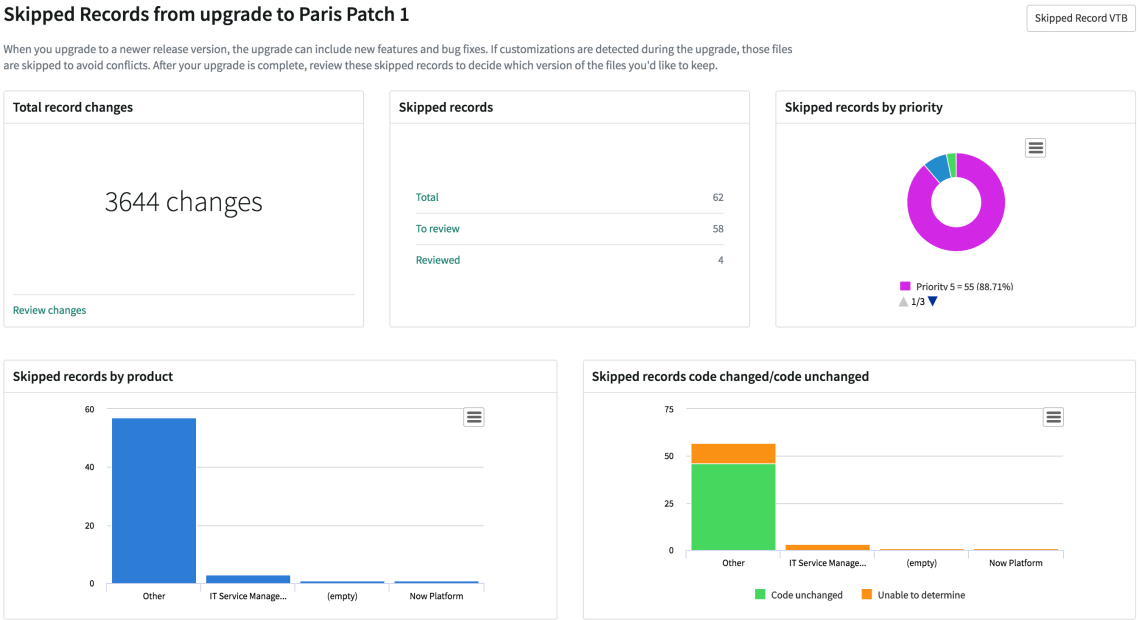


업그레이드 요약 상세 정보

필드	입력 값
업그레이드된 버전	인스턴스가 업그레이드된 버전
업그레이드 기간	업그레이드하는 데 걸린 총 시간
새로운 기능 및 변경된 기능 알아보기	현재 업그레이드 버전에서 새로운 기능과 변경된 기능을 볼 수 있는 링크입니다. 다음 세 개의 링크가 표시됩니다. • 문제 수정: 마지막 업그레이드 버전 이후에 수행된 수정 사항 • 개인화된 릴리스 정보: 미리 보기 버전에 대한 릴리스 정보 요약 • 알려진 오류 문서: 식별되었지만 아직 해결되지 않은 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.

건너뛴 기록



건너뛴 기록 상세 정보

필드	입력 값
총 기록 변경 사항	이전 업그레이드 버전 이후 변경된 총 기록 수입니다. 변경 사항 검토: 변경된 기록의 목록을 검토할 수 있습니다. 자세한 내용은 시스템 업그레이드 양식 문서를 참조하십시오.
기록 건너뜀	사용자 지정 항목을 덮어쓰지 않도록 기록을 건너뛰었습니다. 업그레이드 중에 일부 기록에서 사용자 지정이 발견되면 해당 기록을 건너뜁니다. 관리자는 커스터마이제이션으로 인해 건너뛴 각 업데이트를 해결할 수 있습니다. 건너뛴 업데이트를 해결하려면 건너뛴 각 기록의 이유를 검토한 다음 사용자 지정 항목을 유지하거나 사용자 지정 항목을 기본 시스템으로 되돌릴 수 있습니다. 일부 사용자 지정 항목을 기본 버전으로 되돌리면 해당 기록은 건너뛰지 않고 업그레이드를 통해 전송됩니다. • 합계: 건너뛴 총 기록 • 검토 대상: 건너뛴 총 기록 중 아직 검토되지 않음 • 검토함: 건너뛴 총 기록 중 검토됨
우선 순위별 기록 건너뜀	ServiceNow는 파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건너뛴 기록 상세 정보

필드	입력 값
	• 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
제품별 기록 건너뜀	건너뛴 기록은 제품 이름별로 정렬됩니다.
건너뛴 기록 코드 변경/코드 변경 안 됨	건너뛴 기록은 코드에 변경 내용이 있는지 여부에 따라 정렬됩니다.

주: VTB(시각적 작업 보드) 뷰를 사용하여 건너뛴 기록이 있는 현재 업그레이드의 해결 상태를 보려면 건너뛴 기록 **VTB** 를 클릭할 수 있습니다. 자세한 내용은 건너뛴 기록 시각적 작업 보드(VTB) 문서를 참조하십시오.

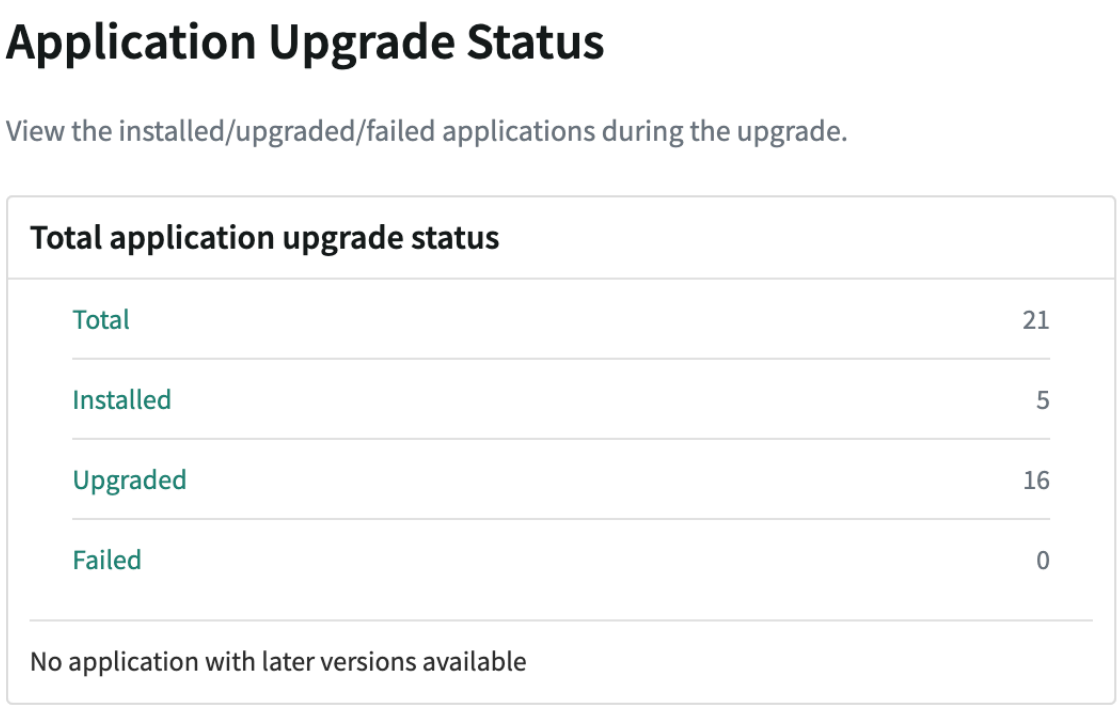
노드 업그레이드



노드 업그레이드 섹션에는 인스턴스 내 각 노드의 업그레이드 상태가 표시됩니다. 아이콘의 색상은 범례(키)와 노드 아이콘 오른쪽에 표시된 대로 상태를 나타냅니다. 노드에 대한 상세 정보를 보려면 해당 노드의 아이콘 위에 커서를 놓습니다. 화살표는 선택한 노드를 가리키고 아이콘 아래의 정보는 해당 노드와 관련이 있습니다.

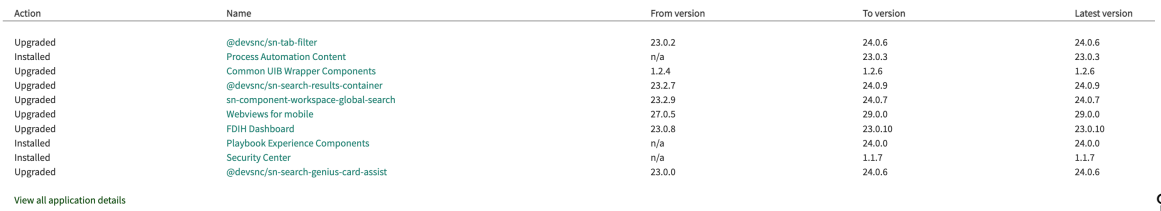
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 업그레이드 상태



업그레이드 중에 설치되고 업그레이드된 애플리케이션 목록을 볼 수 있습니다. 또한 프로세스 중에 설치하지 못한 응용 프로그램도 나열됩니다.

주: 모든 애플리케이션이 최신 버전에 있습니다 메시지는 모든 애플리케이션이 최신 버전에 있는 경우에만 표시됩니다.



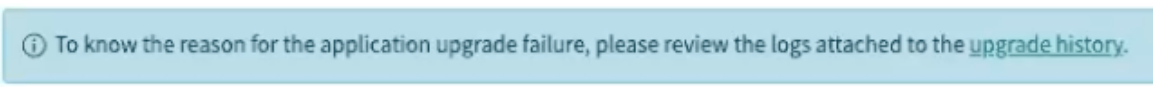
Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

업그레이드 중에 설치된 처음 10개의 애플리케이션을 볼 수 있습니다. 앱 버전 업그레이드 이력 테이블에서 설치, 업그레이드 및 실패한 모든 애플리케이션에 대한 정보를 보려면 모든 애플리케이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

주: 애플리케이션 링크를 선택하면 양식 뷰로 이동할 수 있습니다. 양식 뷰에서 애플리케이션으로 이동을 선택하여 애플리케이션 시스템 기록으로 이동합니다.

실패한 애플리케이션 링크를 선택한 경우 다음 메시지가 표시됩니다.



클론 제외 테이블로 스키마 변경



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클론 제외 테이블로 스키마 변경 섹션에는 프로덕션 인스턴스를 이 인스턴스에 복제할 때 클론이 제외된 업그레이드의 영향을 받는 테이블 목록이 표시됩니다. 클론 제외 테이블은 비어 있기 때문에 프로덕션 인스턴스에서 동일한 테이블을 업그레이드하는 것보다 업그레이드 시간이 덜 걸립니다. 프로덕션 업그레이드에 걸리는 시간을 예측하려면 프로덕션 인스턴스에서 클론 제외 테이블의 크기를 기록해 둡니다.

기간별 10대 수정 스크립트

Top 10 Fix Scripts by Duration

Duration	Name/Description	Duration	Name/Description
1 Second	fix_outage_number.xml Conditionally loads outage number plugin only if the customer does not already have a custom prefix	0 Seconds	init_vncc.xml Fix script on upgrade to populate semaphore sets
0 Seconds	fix_enable_sqa_ui_plugin_on_upgrade.xml For Social QA upgrade customers Social QA UI plugin will be activated by default in case we want to ship any critical UI fixes	0 Seconds	fix_asmt_metric_type_extendable.xml Update metric types to active
0 Seconds	fix_business_calendar_span_schema.xml Correct the start and end columns to datetime for business_calendar_span	0 Seconds	sys_script_fix_95412ef70f0300105605539ac4767e9b.xml
0 Seconds	fix_sys_hub_flow_base_description.xml Fix job for setting the mandatory attribute of description field to false on sys_hub_flow_base table	0 Seconds	zzzzz_zzzzz_set_upgrade_complete.xml Set the upgrade impending property to false now that upgrade is finished.
0 Seconds	sys_script_fix_6a982fa13b4300105a18802b13efc487.xml	0 Seconds	fix_upgrade_history_log_priority_choice.xml Add 'sys_upgrade_history_log' to property 'glide.ui.permitted_tables' for Upgrade Center Skipped Records Chart UI.

View all fix script durations

기간별 상위 10개 수정 스크립트는 가장 많은 시간이 필요한 수정 스크립트를 이해하는 데 도움이 됩니다.

기간별 10대 스키마 변경

Top 10 Schema Changes by Duration

Duration	Table name	Alter Type(s)	Element Names	Row Count
8 Seconds	sys_upgrade_history_log	add_columns	[claim_status]	83473
5 Seconds	sys_upgrade_history_log	batch_alter	sys_upgrade_history_log	85607
1 Second	sys_cache_flush	batch_alter	sys_cache_flush	43994
0 Seconds	sys_aw_form_header	batch_alter	sys_aw_form_header	142
0 Seconds	sys_cluster_state	batch_alter	sys_cluster_state	2
0 Seconds	upgrade_center_metadata	create_table	upgrade_center_metadata	0
0 Seconds	sys_declarative_action_group	batch_alter	sys_declarative_action_group	1
0 Seconds	pa_breakdowns	batch_alter	pa_breakdowns	31
0 Seconds	cxs_table_config	batch_alter	cxs_table_config	9
0 Seconds	sys_sg_ui_parameter	batch_alter	sys_sg_ui_parameter	17

View all schema change durations

기간별 상위 10개 스키마 변경은 가장 많은 시간이 필요한 스키마 변경을 이해하는 데 도움이 됩니다.

기간 별 상위 10개 플러그인

기간 기준 상위 10개 플러그인은 가장 많은 시간이 필요한 플러그인을 표시하는 데 도움이 됩니다. 모든 플러그인 기간 보기를 클릭하여 현재 시스템 업그레이드 이력 로그별로 필터링되고 기간별로 정렬된 시스템 업그레이드 메트릭 목록을 확인합니다. 자세한 내용은 플러그인에 대해 로드된 파일 보기 문서를 참조하십시오.

플러그인에 대해 로드된 파일 보기

모든 플러그인 기간 보기를 클릭하여 플러그인에 대해 로드된 모든 파일의 관련 목록 뷰를 가져옵니다.

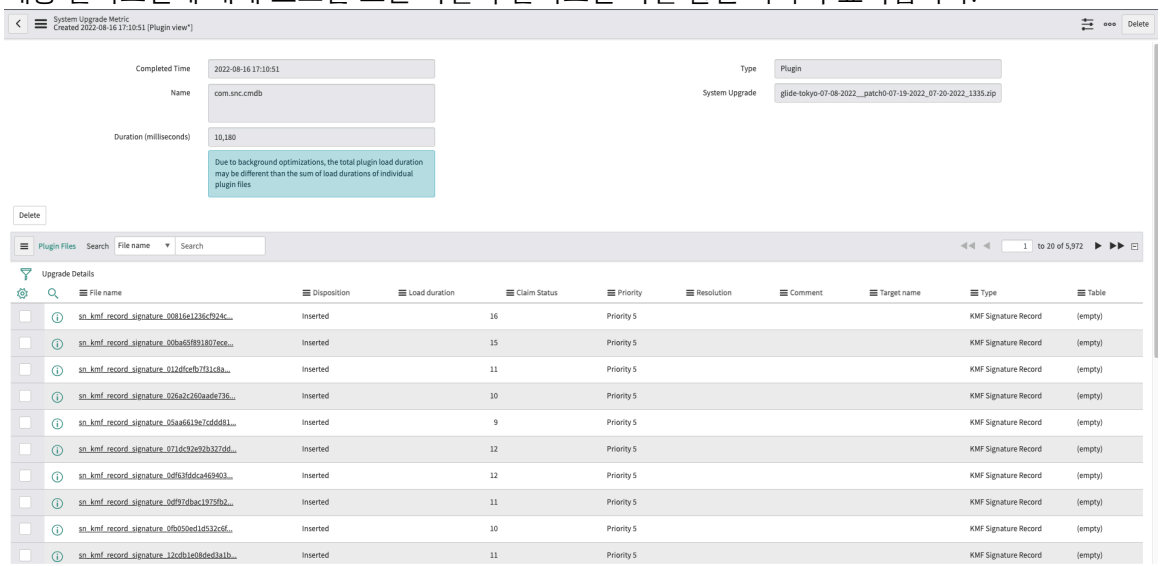
시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 모니터 업그레이드.
   시스템이 업그레이드를 완료하면 업그레이드 요약 보고서가 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.

2. **Top 10 Plugins by Duration**까지 아래로 스크롤합니다.
3. 모든 플러그인 기간 보기를 클릭합니다.
   모든 플러그인과 해당 기간의 시스템 업그레이드 메트릭 목록이 표시됩니다.
4. 목록에서 플러그인 중 하나를 클릭하여 해당 플러그인의 시스템 업그레이드 메트릭 양식 뷰를 엽니다.
   해당 플러그인에 대해 로드된 모든 파일의 플러그인 파일 관련 목록이 표시됩니다.



> **주:** 총 플러그인 로드 기간은 해당 플러그인에 대해 로드된 모든 파일의 로드 기간의 합계가 아닙니다.

건너뛴 기록 목록 처리

건너뛴 기록 목록을 처리하여 기록의 업그레이드된 버전과 사용자 지정된 버전 간의 차이를 해결합니다. 이 업그레이드의 영향을 받는 기록(예: 비즈니스 규칙 또는 스크립트)을 사용자 지정하거나 변경한 경우 업그레이드 시 건너뛰기 로그 기록이 생성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
건너뛴 기록 목록에 나타나는 비즈니스 규칙 및 스크립트와 같은 기준선 기록의 변경 내용을 검토하고 필요한 경우 베이스라인 버전으로 되돌립니다. 업그레이드 후 이러한 레코드에 대한 모든 변경 내용을 철저히 테스트합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 모니터 업그레이드.

   업그레이드가 아직 진행 중인 경우 시스템에 화면이 표시됩니다 업그레이드 진행률 . 업그레이드가 완료되면 시스템에 .요약 보고서 업그레이드

2. Upgrade Summary Report(업그레이드 요약 보고서)가 표시되면 Skipped(건너뜀) 상자에서 Review changes(변경 사항 검토) 링크를 클릭합니다.

   시스템에 시스템 업그레이드 양식이 표시됩니다.

3. 건너뛴 기록 검토 섹션으로 이동하고 필요한 경우 건너뛴 변경 내용 검토 관련 목록으로 스크롤합니다.
   자세한 내용은 관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토 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.

4. 조정하려는 첫 번째 기록의 행을 클릭합니다.

   시스템이 해당 기록에 대해 표시합니다 업그레이드 상세 정보 양식 .

5. 이 기록의 상충을 해결하는 방법을 평가하고 적절한 조치를 취합니다.

작업	설명
사용자 지정된 기록을 그대로 유지하고 업데이트하지 마십시오.	변경 사항을 검토한 후 해결 상태를검토됨 및 유지됨으로 설정합니다. 기록이 건너뛴 변경에서 검토로의 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다. 관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토를 참조하십시오.
업데이트된 객체의 변경 내용을 병합하여 사용자 지정 유지	**a.** 상충 해결을 클릭하여 로 상충 해결 양식이동합니다. **b.** 차이점을 검토합니다. **c.** 필드를 병합하려면 다음을 수행합니다. ▪ 필드의 오른쪽 화살표 버튼을 클릭합니다. ▪ 자세한 차이점을 보고 편집하려면 텍스트 상자를 클릭하십시오. ▪ 해당하는 필드를 모두 병합했으면 병합을 클릭합니다. 커스터마이제이션 변경 내용을 병합한 후: ○ 해결 상태가검토됨 및 병합됨으로 변경됩니다. ○ 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.
커스터마이제이션을 취소하고 이 업그레이드의 기본 시스템과 일치하도록 기록을 업데이트합니다.	변경 사항을 검토한 후 기본 시스템으로 되돌리기를 클릭합니다. ○ 처리는 건너뜀에서 되돌림으로 변경됩니다. ○ 해결 상태가검토됨 및 되돌림으로 변경됩니다. ○ 고객 업데이트 기록이 생성됩니다. ○ 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다. 주: 사용자 지정을 취소한 후 언제든지 변경 내용 다시 적용을 클릭하여 사용자 지정을 다시 적용할 수 있습니다 (되돌리기 실행 취소).
건너뛰기를 검토하고 객체에 대한 작업 수행 안 함	변경 사항을 검토한 후 해결 상태를검토됨으로 설정합니다. 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.
나중에 결정할 수 있도록 건너뛴 목록에 남겨 두고, 기록을 검토하지 않았음을 확인합니다.	해결 방법 목록에서 검토되지 않음을 선택하여 이 상충을 처리하는 방법에 대한 결정을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

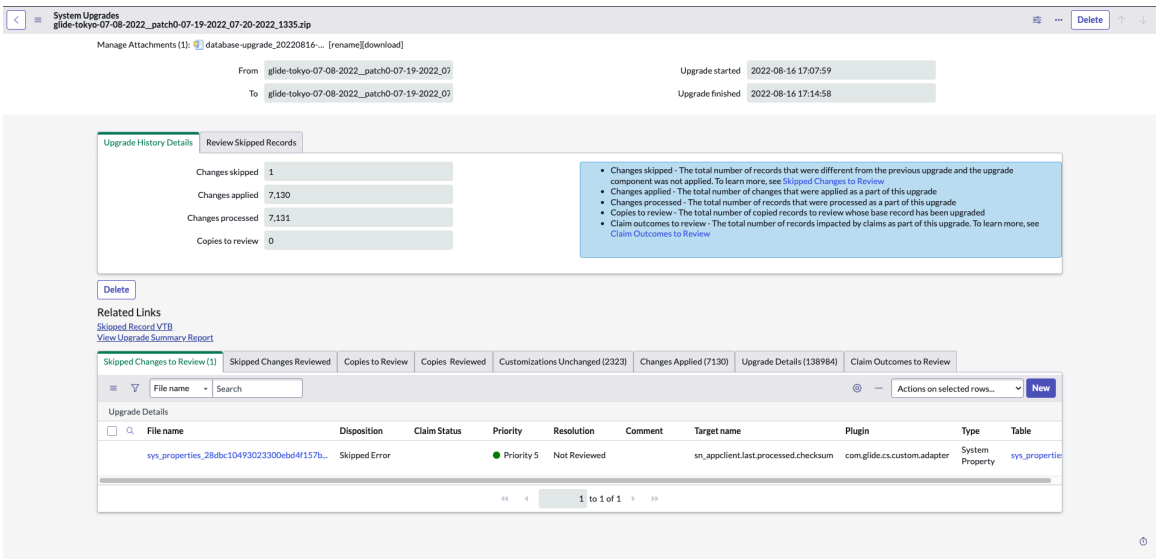
작업	설명
	연기합니다. 기록은 건너뛴 검토할 변경 관련 목록에 유지됩니다.

주: 시스템은 업데이트 세트의 기록에 대한 변경 내용을 추적하므로 나중에 이러한 변경 내용을 다른 인스턴스에 적용할 수 있습니다. 그러나 시스템은 한 인스턴스에서 다음 인스턴스로 업그레이드 상세 정보 기록을 마이그레이션하지 않습니다. 이러한 기록은 특정 인스턴스의 특정 업그레이드에 적용됩니다. 건너뛴 목록의 설명, 해결 방법 또는 기타 정보를 유지하려면 이 인스턴스에서 익스포트하십시오.

6. 의견 필드에 결정을 내리는 이유와 문서화하려는 기타 정보를 작성합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.
   업그레이드 후 건너뛴 기록 목록의 기록에 대한 모든 변경 내용을 철저히 테스트합니다.

시스템 업그레이드 양식

업그레이드가 완료되면 시스템 업그레이드 양식에 업그레이드에 대한 주요 통계 및 건너뛴 관련 기록 목록(건너뛴 목록)이 표시됩니다.



시스템 업그레이드 상세 정보

필드	입력 값
시작일	업그레이드 전 인스턴스의 버전입니다.
~	업그레이드 후 인스턴스의 버전입니다.
업그레이드 시작됨	업그레이드 시작 시간입니다.
업그레이드 완료됨	업그레이드가 완료된 시간입니다.
변경 건너뜀	대부분 커스터마이제이션으로 인해 이전 업그레이드 및 업그레이드 구성요소가 적용되지 않은 총 기록 수입니다.
변경이 적용됨	이 업그레이드의 일부로 적용되는 총 변경 수 적용된 변경 은 업데이트된 기록, 다른 기록, 삭제된 기록(변경된 값이 예인 경우) 및 삽입된 기록(변경된 값이 예인 경우)의 합계입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 업그레이드 상세 정보

필드	입력 값
변경 처리됨	이 업그레이드의 일부로 처리된 총 기록 수입니다. 처리된 변경은 건너뛴 변경 과 적용된 변경의 합계입니다.
검토할 복사본	기본 기록에 업그레이드가 있어 검토할 총 복사 기록 수

개별 기록에 대한 상충 해결

사용자 지정 기록과 업그레이드에 수반된 변경 사항 간의 차이를 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 조정 중인 기록의 업그레이드 세부 정보 양식 에서 상충 해결을 클릭합니다.

   시스템에 두 기록 버전 간의 차이점을 강조 표시하는 상충 해결 양식이 표시됩니다. 양식 왼쪽에는 기본 시스템 기록에 대한 정보가, 오른쪽에는 사용자 지정된 기록에 대한 정보가 표시됩니다.

   주: 상충 해결을 클릭하면 시스템에서 새 고객 업데이트 기록을 생성합니다.

2. 이 양식의 각 필드에 대한 사용자 지정 기록과 기본 시스템을 비교합니다.
   스크립트가 아닌 필드의 경우, 오른쪽의 사용자 지정 기록을 편집하여 기본 시스템과 커스터마이제이션에서 원하는 내용을 포함합니다.
3. 이 기록에 스크립트가 포함되어 있으면 상충을 확인하고 해결하십시오.
   a. 스크립트 필드 내부를 클릭합니다.

      시스템에 두 버전의 스크립트가 다른 영역을 강조 표시한 상충 해결 - 스크립트 양식이 표시됩니다.

   b. 스크립트에 원하는 내용이 포함되도록 오른쪽을 편집합니다. 코드 블록을 왼쪽에서 오른쪽으로 이동하려면 가운데 열에서 해당 블록에 해당하는 작은 화살표를 클릭하십시오.
   c. 확인을 클릭합니다.

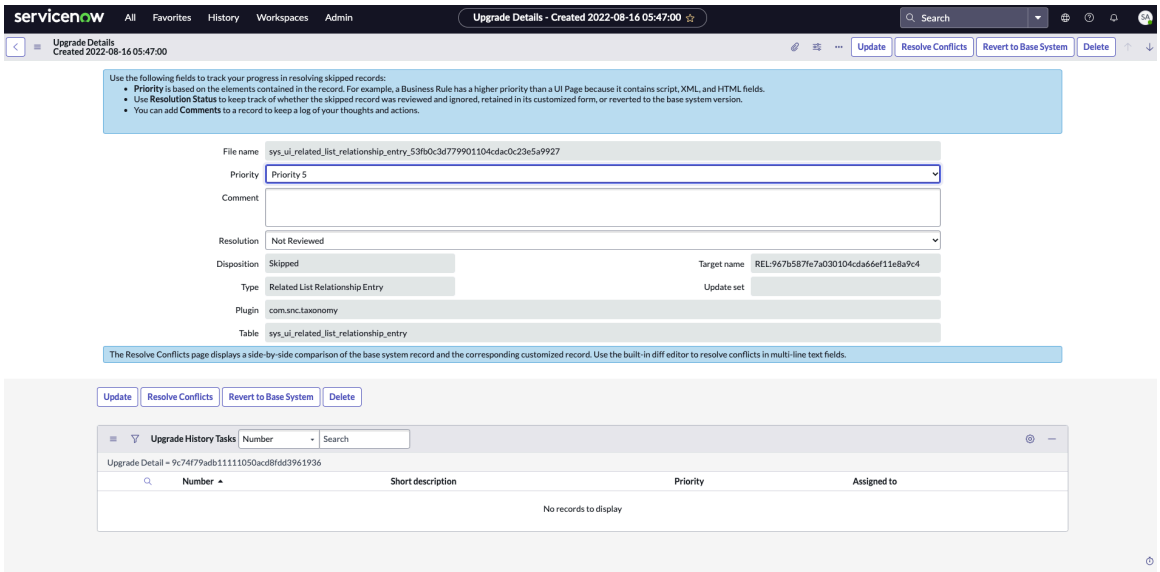
      시스템이 상충 해결 양식으로 돌아갑니다.

4. 기록에 대한 변경 내용을 저장하려면 병합 저장을 클릭합니다.
   시스템은 이 기록에 대한 해결 방법을검토됨 및 병합됨으로 설정합니다.

업그레이드 상세 정보 양식

업그레이드 상세 정보 양식에서 업그레이드의 영향을 받는 개별 기록을 검토하고 업그레이드와 커스터마이제이션 간의 상충을 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



업그레이드 상세 정보 양식 상세 정보

필드	입력 값
파일 이름	시스템에서 조정이 필요하다고 플래그를 지정한 기록입니다.
우선순위	이 상충을 해결하기 위해 시스템이 할당한 우선순위입니다. 값의 범위는 1에서 5까지이며 1이 가장 높은 우선순위를 나타냅니다.
설명	이 기록을 조정하는 것에 대한 결정 사항을 문서화하는 설명입니다.
해결	이 상충을 해결하기 위해 선택한 방법: • 검토되지 않음: 아직 검토되지 않음 • 검토됨: 검토되었지만 아직 수행된 작업이 없음 • 검토 및 병합됨: 사용자 지정 버전과 업그레이드된 버전을 조정하기 위해 기록을 변경함 • 검토함/유지됨: 업그레이드에서 업데이트하지 않고 커스터마이제이션을 그대로 둠 • 검토함/되돌림: 커스터마이제이션 삭제됨, 업그레이드에 따라 기록 업데이트됨 자세한 내용은 건너뛴 기록 목록 처리 문서를 참조하십시오.
처리	선택한 업그레이드 중에 이 파일에 대해 수행된 작업: • 삽입됨: 시스템에서 새 기록을 삽입했습니다. • 업데이트됨: 시스템이 기록을 업데이트했습니다. • 삭제됨: 시스템에서 기록을 삭제했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

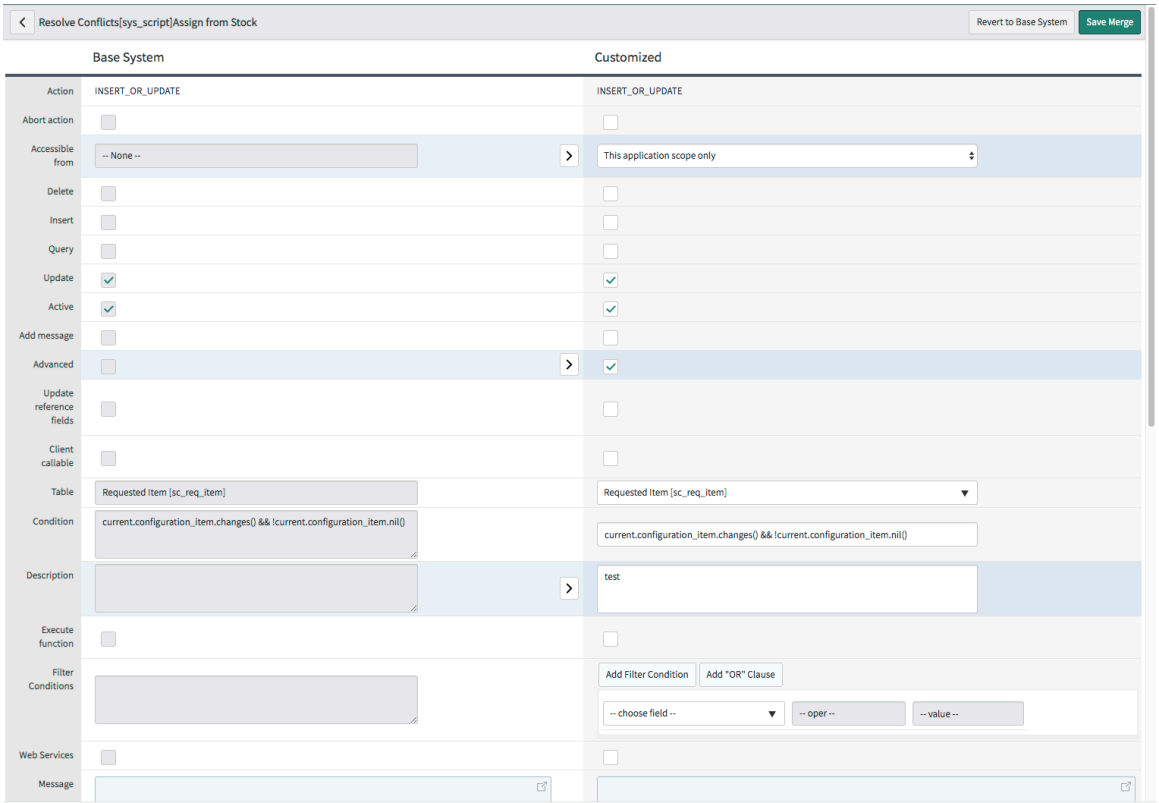
업그레이드 상세 정보 양식 상세 정보

필드	입력 값
	• 건너뜀: 시스템에서 사용자 지정을 유지하기 위해 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 되돌려짐: 이 기록이 기본 버전으로 되돌려졌습니다. • 테이블을 찾을 수 없음: 시스템에서 이 기록이 포함된 테이블을 찾을 수 없습니다. • 변경되지 않음: 마지막 릴리스 이후 기준선 구성요소가 변경되지 않았기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 건너뛴 수동 병합: 이 기록을 업데이트하려면 수동 개입이 필요하기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 한 번 적용 건너뜀: 시스템이 한 번 적용 폴더에 있는 xml 파일의 업데이트를 이미 적용했기 때문에 시스템에서 이 기록을 건너뛰었습니다 • 최신이 아님: 시스템에서 변경을 적용했지만 나중에 동일한 업그레이드 중에 이 변경을 덮어씁니다.
유형	기록 유형(예: 스크립트 포함)입니다.
대상 이름	건너뛴 기록의 이름입니다(해당하는 경우).
업데이트 세트	하지 않는.
플러그인	이 기록을 포함하는 플러그인입니다.
테이블	이 기록을 포함하는 테이블입니다.

상충 해결 양식

상충 해결 양식은 기록의 사용자 지정 버전이 있는 기본 시스템 버전과 비교하고 차이점을 조정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



필드

이 양식에 표시되는 필드는 조정하는 기록 유형에 따라 다릅니다. 왼쪽 열에는 업그레이드의 일부로 제안된 변경 내용을 포함하여 기본 시스템의 기록 필드가 표시됩니다. 오른쪽 열에는 사용자 지정 기록의 필드가 표시됩니다.

업그레이드 계획 준비

다음 작업을 실행하여 업그레이드에 사용할 업그레이드 계획을 준비합니다.

업그레이드 계획 수립

애플리케이션을 업그레이드 계획으로 패키징하여 원활하고 가속화된 업그레이드를 경험할 수 있는 업그레이드 계획을 수립합니다.

시작하기 전에

> **주:** 업그레이드 계획을 수립하려면 인스턴스를 사용 가능한 최신 버전으로 업그레이드했는지 확인합니다. 각 인스턴스 업그레이드에 대해 업그레이드 계획을 세우는 것이 좋습니다. 업그레이드 계획의 대상 버전은 인스턴스 버전(패치 및 핫픽스 포함)과 정확히 동일해야 합니다. 이전에 생성된 업그레이드 계획을 새 인스턴스 업그레이드에 사용할 수 없습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 관리 〉 속성 〉 업그레이드 계획 속성.

   > **주:** 개발 인스턴스를 빌더 인스턴스로 설정하는 것이 좋습니다.

2. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 업그레이드 계획.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: Upgrade Monitor(업그레이드 모니터) 페이지에 있는 경우 **Manage Upgrade Plan**(업그레이드 계획 관리)을 클릭합니다.

업그레이드 계획 목록 뷰가 표시됩니다.

3. 빌드를 클릭하여 업그레이드 계획 빌드를 시작합니다.
업그레이드 계획은 기본적으로 앱 설치만 가져와 앱 리포지토리에 게시합니다. 자세한 내용은 업그레이드 계획 백그라운드 작업 섹션을 업그레이드 계획 개요 참조하십시오.

주: 인스턴스의 모든 애플리케이션이 앱 리포지토리에 게시할 수 있는 준비 상태인지 확인합니다.

한 번에 하나의 업그레이드 계획만 가질 수 있습니다.
업그레이드 계획 빌드를 시작하기 위한 최종 확인 메시지가 표시됩니다. 변경이 진행 중인 애플리케이션이 있는 경우 변경이 완료된 후에만 업그레이드 계획을 구축해야 합니다.
GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 활성화한 경우 건너뛴 나머지 기록의 검토를 완료하기 위한 경고 메시지가 표시됩니다.

4. 업그레이드 계획 빌드를 클릭합니다.
업그레이드 계획이 빌드되기 시작합니다.

5. 빌드가 완료되면 업그레이드 계획으로 이동을 클릭합니다.

주: 업그레이드 계획의 실행 세부 정보를 보려면 세부 정보 보기를 클릭합니다. 경고가 표시되면 실행 세부 정보를 검토하여 오류를 파악하는 것이 좋습니다.

업그레이드 계획이 열리고 업그레이드 계획 항목 목록이 표시됩니다.

6. 옵션: 업그레이드 계획 항목을 수동으로 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.

주: 업그레이드 계획에 수동으로 추가할 애플리케이션 또는 플러그인은 인스턴스에 이미 설치되어 활성화되어 있어야 합니다.

업그레이드 계획 항목이 업그레이드 계획의 일부가 되는 것을 건너뛰려면 선택한 업그레이드 계획 항목을 false로 설정합니다.

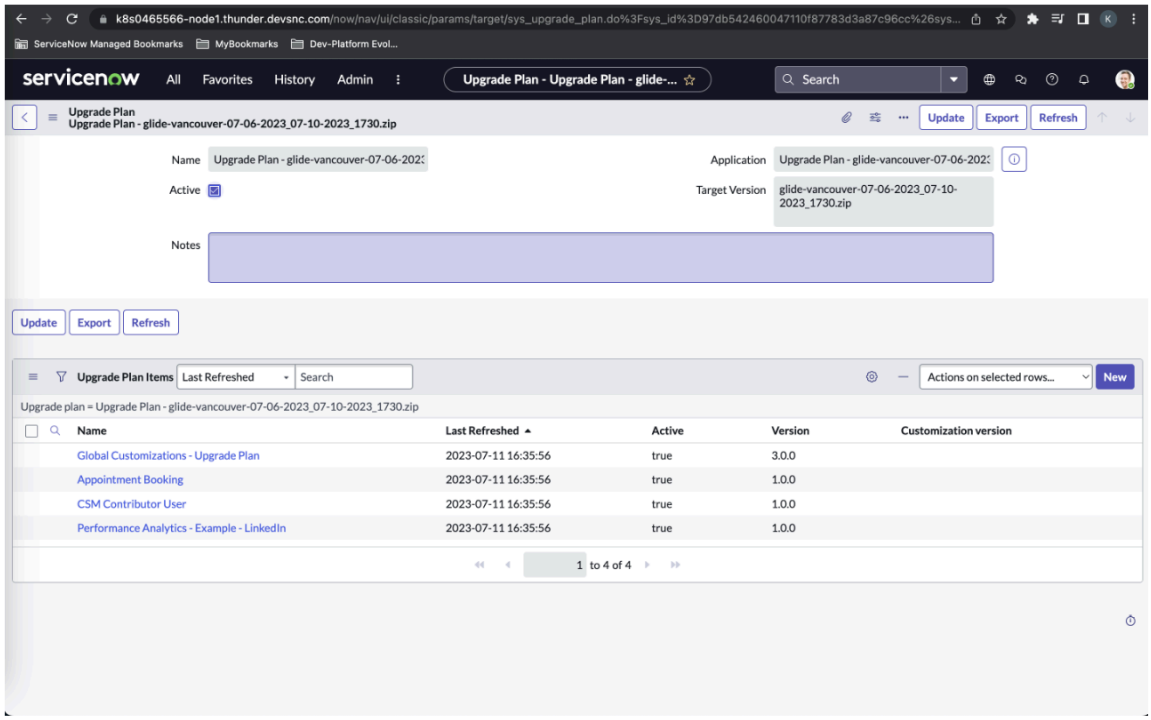
7. 옵션: 새로 고침을 클릭하여 업그레이드 계획의 최근 변경 내용을 모두 캡처합니다.

주: 이 단계는 업그레이드 계획에 기존 애플리케이션 또는 플러그인에 대한 업데이트가 있는 경우에만 적용할 수 있습니다. 업그레이드 계획이 이미 게시된 경우에는 업데이트할 때마다 다시 게시해야 합니다.

8. 게시를 클릭하여 업그레이드 계획을 게시합니다.
자세한 내용은 업그레이드 계획 백그라운드 작업 섹션을 업그레이드 계획 개요 참조하십시오.

주: 업그레이드 계획을 게시하기 전에 필요한 모든 애플리케이션과 플러그인을 설치합니다. GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 true로 설정한 경우 업그레이드 계획을 게시하기 전에 건너뛴 모든 기록을 해결해야 합니다. 업그레이드 계획을 삭제하려면 삭제를 클릭합니다. 삭제 옵션은 아직 게시되지 않은 업그레이드 계획에 대해서만 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.



이제 업그레이드 계획을 소비자 인스턴스에 설치할 준비가 되었습니다.

업그레이드 계획 새로 고침

업그레이드 계획을 새로 고쳐 최근에 설치한 모든 플러그인과 애플리케이션을 업그레이드 계획에 패키지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

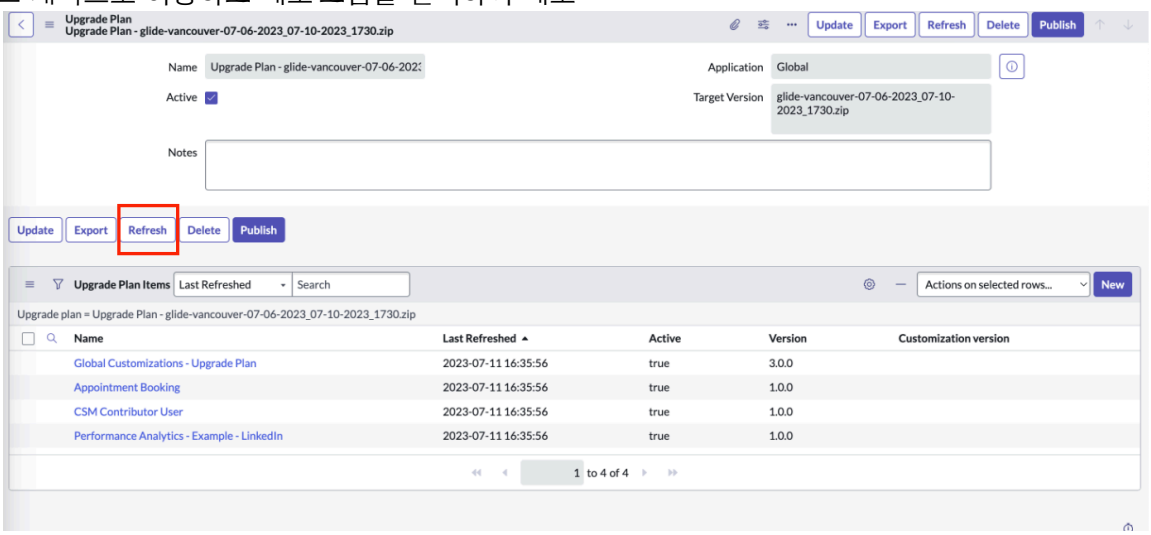
프로시저

1. 필요한 애플리케이션 및 플러그인으로 이동하고 활성화 를 선택하여 설치합니다.

   주: 이 작업은 업그레이드 계획이 게시된 후에도 수행할 수 있습니다.

   플러그인 활성화가 성공적으로 시작되고 설치됩니다.

2. 업그레이드 계획으로 이동하고 새로 고침을 선택하여 새로



고칩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 계획 새로 고침 확인 메시지가 표시됩니다.

3. 업그레이드 계획이 새로 고쳐지면 업그레이드 계획으로 이동을 선택합니다.

   주: 업데이트된 업그레이드 계획을 게시해야 하므로 게시 버튼이 계속 표시됩니다.

   최근에 설치한 플러그인과 애플리케이션이 업그레이드 계획 항목 관련 목록에 표시됩니다.

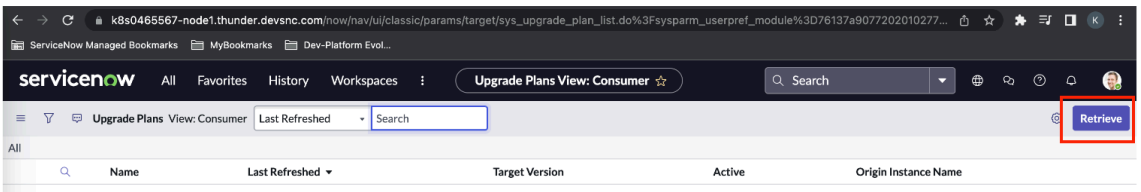
업그레이드 계획 설치

소비자 인스턴스에 업그레이드 계획을 설치하여 업그레이드에 구현합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

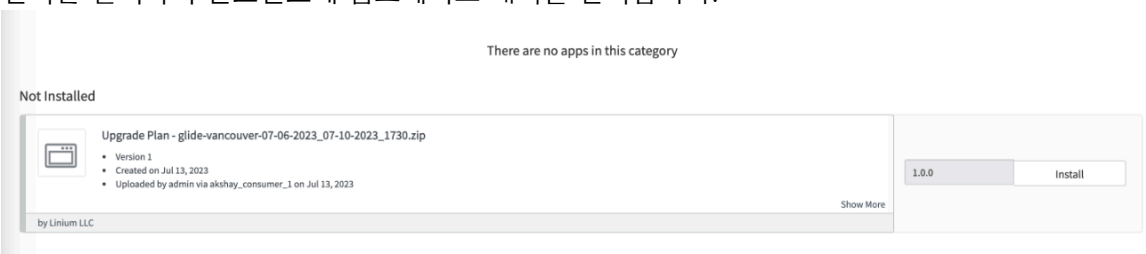
1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 계획.
   업그레이드 계획의 목록 뷰가 표시됩니다.
2. 검색을 선택하여 업그레이드 계획을 찾습니다.



3. 이름으로 업그레이드 계획을 검색합니다.
4. 옵션: 다음으로 이동 모두 〉 내 회사 애플리케이션 새로 고치십시오.

   주: 이 단계는 업그레이드 계획의 필요한 버전을 찾을 수 없는 경우에만 적용할 수 있습니다.

5. 이전 단계를 반복하여 최신 버전의 업그레이드 계획을 확인합니다.
6. 설치를 선택하여 인스턴스에 업그레이드 계획을 설치합니다.



   주: 소비자 인스턴스에 설치한 후 빌더 인스턴스의 업그레이드 계획을 변경한 경우 업그레이드 계획을 최신 버전으로 업데이트합니다.

업그레이드 계획으로 업그레이드 준비

업그레이드 시 구현될 준비가 된 애플리케이션과 플러그인을 모두 확인하여 업그레이드 계획으로 인스턴스 업그레이드를 준비합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 계획.
   설치된 업그레이드 계획이 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.

2. 업그레이드 계획을 선택합니다.
   업그레이드 계획 양식 뷰가 모든 구성과 함께 표시됩니다.
3. 모든 애플리케이션과 플러그인이 업그레이드 시 구현될 준비가 되었는지 확인하려면 업그레이드 계획의 컨텍스트 메뉴에서 새로 고침 을 선택합니다.
   항목에 오류가 있는 경우 오류를 수정하고 다시 처리 단계를 수행합니다.

   주: 업그레이드를 계속하려면 업그레이드 계획 항목 관련 목록 아래의 모든 애플리케이션과 플러그인이 준비 상태여야 합니다. 이미 설치됨 상태, 오류 또는 최신 버전의 애플리케이션 또는 플러그인은 업그레이드 프로세스 중에 고려되지 않습니다.

   이제 업그레이드 계획을 구현할 준비가 되었습니다.
4. 기존 업그레이드 계획을 업그레이드 중에만 제한 없이 언제든지 인스턴스에 적용할 수 있습니다.

   이제 내보내기 단추를 사용하여 업그레이드 계획을 일괄 설치 형식으로 내보낼 수도 있습니다. 자세한 내용은 CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install 을 참조하십시오.
5. 옵션: 업그레이드가 완료된 후 업그레이드 계획에서 실패한 항목을 다시 설치하려면 다시 설치를 선택합니다.
   업그레이드 계획 이력을 검토하여 실패 원인을 파악할 수도 있습니다.

   주: 업그레이드 계획에서 실패한 항목이 있는 경우에만 이 옵션을 사용해야 합니다.
6. 옵션: 업그레이드 계획 항목 오류가 해결된 후 다시 처리를 클릭하여 업그레이드 계획을 다시 처리합니다.

   주: 이 단계는 업그레이드 계획에 오류 항목이 있는 경우에만 적용할 수 있습니다.

업그레이드 계획 미리 보기

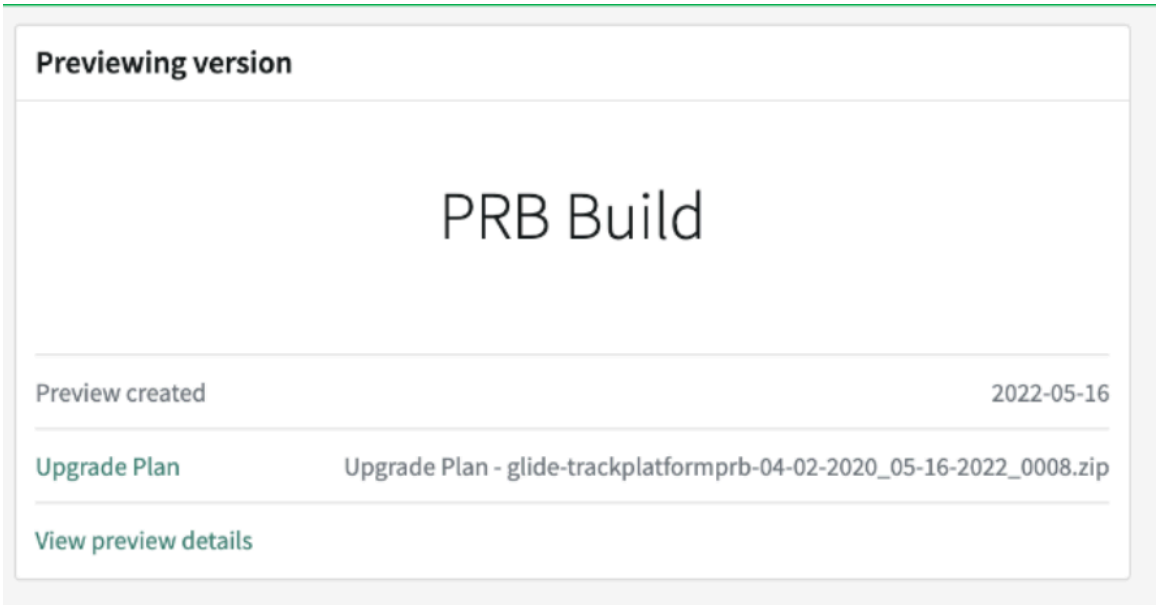
업그레이드에 구현되기 전에 업그레이드 계획을 미리 봅니다. 업그레이드 계획이 설치되면 업그레이드 계획의 미리 보기가 자동으로 생성됩니다.

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.

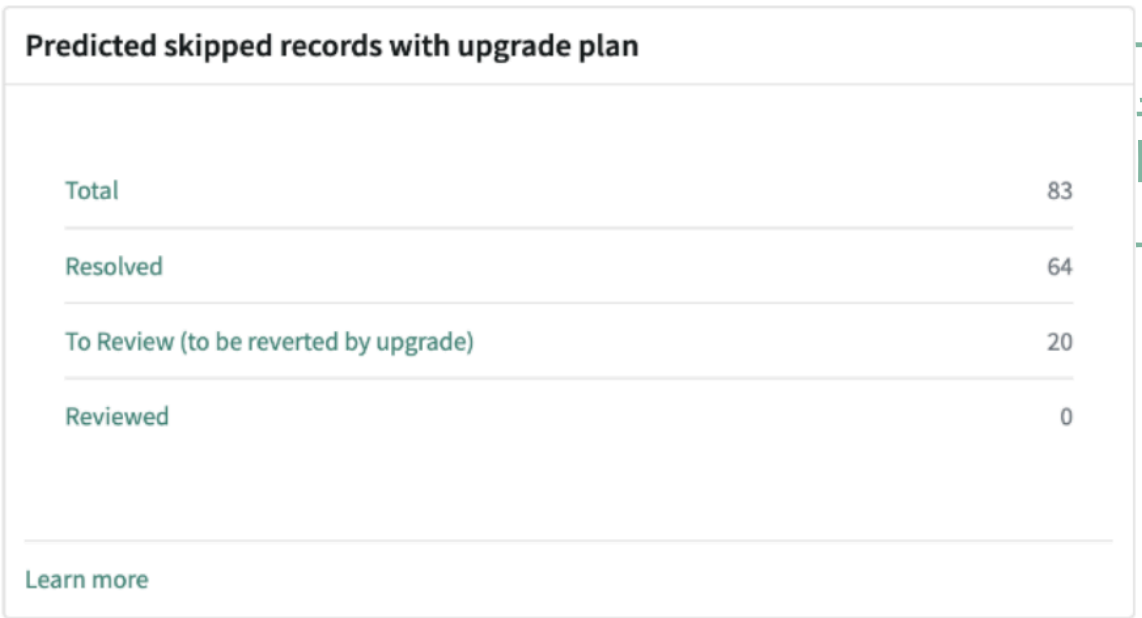
프로시저

1. 업그레이드 미리 보기 페이지로 이동하여 업그레이드 계획을 미리 봅니다.
2. 미리 보기 버전 카드에 언급된 업그레이드 계획을



확인합니다.

3. 옵션: 업그레이드 계획 카드로 건너뛴 예측 기록을 확인하여 건너뛴 기록을 미리



봅니다.

   - 합계: 건너뛴 총 기록 수
   - 해결됨: 건너뛴 기록이 업그레이드 계획에 포함됨
   - 검토함: 검토된 기록 중 건너뜀

   주: 이 단계는 GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 활성화한 경우에만 적용할 수 있습니다.

업그레이드에 업그레이드 계획 적용

선택한 업그레이드 계획을 인스턴스 업그레이드에 적용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

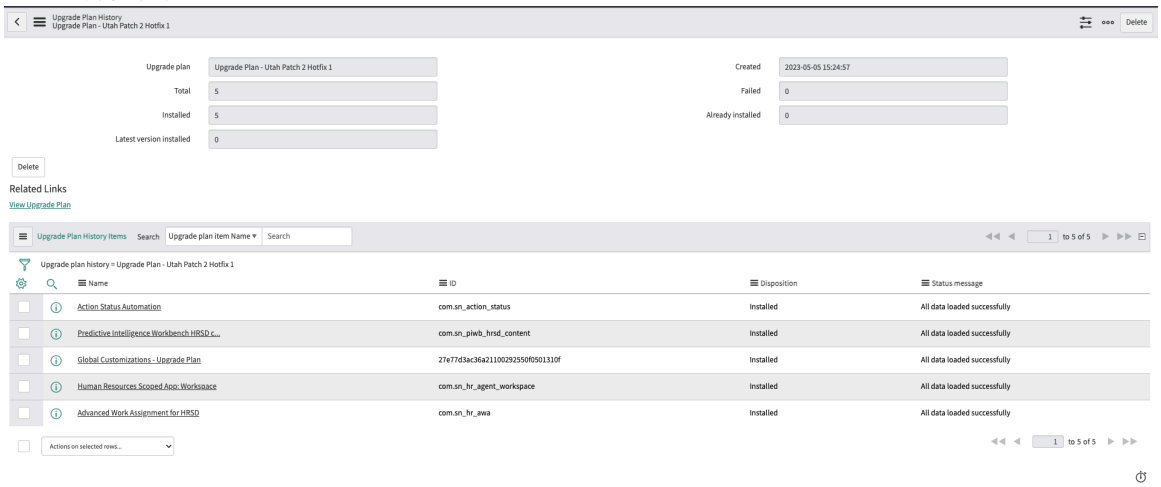
1. 업그레이드 모니터 페이지로 이동하여 선택한 업그레이드 계획이 업그레이드에서 구현되고 있는지 확인합니다.
   업그레이드 계획이 진행 중인 업그레이드에 구현된 경우 업그레이드 계획 검토 링크가 대상 버전 카드에 표시됩니다.

   자세한 내용은 업그레이드 계획 백그라운드 작업 섹션을 업그레이드 계획 개요 참조하십시오.

2. 업그레이드가 완료되면 업그레이드 기간 카드에서 구현된 업그레이드 계획의 날짜 및 시간을 확인합니다.
   업그레이드 기간 카드에서 업그레이드 계획 검토 링크를 선택하여 업그레이드 계획의 이력을 확인할 수 있습니다. 설치된 모든 애플리케이션 및 플러그인과 실패한 항목이 표시됩니다.
3. 옵션: 아래로 스크롤하여 업그레이드 계획으로 건너뛴 기록을 확인합니다.
   - 합계: 건너뛴 총 기록 수
   - 해결됨: 업그레이드 계획에서 자동 해결된 총 기록 수
   - 검토 대상: 수동으로 검토해야 할 총 기록

   주: 이 단계는 GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 활성화한 경우에만 적용할 수 있습니다.

4. 옵션: 업그레이드 계획 이력의 요약을 확인하려면 업그레이드 기간 카드에서 업그레이드 계획 검토를 클릭합니다.



업그레이드 계획으로 건너뛴 기록 검토

업그레이드 완료 후 건너뛴 기록을 검토합니다.

시작하기 전에

주: 이 프로세스는 GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 활성화한 경우에만 적용할 수 있습니다.

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. 업그레이드가 완료되면 아래로 스크롤하여 업그레이드 계획으로 건너뛴 기록을 확인합니다.
   - 합계: 건너뛴 총 기록 수
   - 해결됨: 업그레이드 계획에서 자동 해결된 총 기록 수
   - 검토 대상: 수동으로 검토해야 할 총 기록

   주: 업그레이드 계획을 사용한 후에는 전역 애플리케이션이 생성되고 모든 기록이 전역 애플리케이션으로 이동합니다. 전역 애플리케이션을 생성하자마자 새 업데이트 세트가 표시됩니다.

   검토 중인지 여부에 관계없이 업그레이드 계획에서 캡처하는 건너뛴 기록은 선택할 수 없습니다. 사용자 지정이 다른 인스턴스에서 제공되는 경우에는 건너뛴 기록을 검토해야 합니다.

2. 수동으로 검토해야 하는 기록을 보려면 검토 대상 링크를 선택합니다.

업그레이드 이력 검토

업그레이드 이력 모듈은 인스턴스에 대해 수행된 모든 업그레이드를 추적합니다. 이 모듈을 사용하여 이전 업그레이드 또는 최근에 완료된 업그레이드 버전에 대한 전체 보고서를 볼 수도 있습니다.

- 업그레이드 이력 관련 목록: 관련 목록을 사용하여 업그레이드 시 건너뛴 기록을 해결, 추적 및 검토합니다.
- 건너뛴 기록의 VTB(시각적 작업 보드) 뷰: VTB 뷰를 사용하여 건너뛴 기록이 있는 이전 업그레이드의 해결 상태를 확인합니다

관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토

다른 관련 목록을 사용하여 업그레이드 시 건너뛴 기록을 해결, 추적 및 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 업그레이드 이력.
   업그레이드 목록이 표시됩니다.
2. 목록에서 업그레이드를 선택합니다.
   시스템 업그레이드 양식이 표시됩니다.
3. 건너뛴 기록을 검토하려면 다음 관련 목록 중 하나를 선택합니다.

   검토 관련 목록에 대한 건너뛴 변경 사항

   검토할 변경 내용 건너뛴 관련 목록에서 기록을 추적하고 검토하여 건너뛴 업데이트 기록을 해결합니다. 시스템 업그레이드 중에 사용자 지정 내용을 덮어쓰지 않도록 업그레이드 프로세스는 사용자 지정된 개체를 건너뜁니다(업데이트를 적용하지 않음). 자세한 내용은 건너뛴 업데이트 해결 및 해결 상태 설정을 참조하세요.

   건너뛴 검토된 변경 관련 목록

   건너뛴 검토된 변경 검토됨 관련 목록에서 건너뛴 검토된 기록 목록을 봅니다. 건너뛴 기록을 선택하여 검토하고 해결 상태를 검토되지 않음 이외의 값으로 설정하면 업데이트 기록이 건너뛴 변경 내용 검토 관련 목록에서 건너뛴 검토된 변경 사항 관련 목록으로 이동합니다.

   검토할 복사본 관련 목록

   검토할 복사본에는 검토해야 하는 모든 기록이 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검토된 관련 목록 복사본

사본 검토됨에는 검토된 모든 기록이 나열됩니다.

커스터마이제이션 변경되지 않은 관련 목록

커스터마이제이션 변경 안 됨에는 커스터마이제이션으로 인해 건너뛴 모든 기록이 나열되지만, 마지막 업그레이드에서 변경 내용이 없습니다. 자세한 내용은 커스터마이제이션 되돌리 기를 참조하십시오.

적용된 변경 관련 목록

적용된 변경 내용 이 업그레이드에 적용된 모든 변경 내용을 나열합니다.

검토할 클레임 결과 관련 목록

시스템을 업그레이드하는 동안 클레임 상태 탭에는 검토 및 해결할 결과가 표시됩니다.

업그레이드 상세 정보 관련 목록

업그레이드 상세 정보에는 이 업그레이드에 대한 모든 업그레이드 상세 정보 기록이 나열됩니다.

주: 검토할 사본 및 검토된 사본 관련 목록은 플랫폼별 관련 목록입니다.

업그레이드 이력 관련 목록 상세 정보

다음 표에서는 업그레이드 이력 모듈 내의 모든 관련 목록에 있는 각 필드에 대해 설명합니다.

관련 목록 상세 정보

필드	입력 값
파일 이름	파일 이름에 관련 목록에 대한 설명이 다름 • 건너뛴 검토할 변경 사항 관련 목록: 건너뛴 업그레이드 상세 정보 기록의 이름 • 건너뛴 검토된 변경 관련 목록: 검토된 업그레이드 상세 정보 기록의 이름 • 검토할 사본 관련 목록: 검토해야 하는 기록의 이름 • 검토된 사본 관련 목록: 검토된 기록의 이름 • 변경되지 않은 커스터마이제이션 관련 목록: 변경되지 않은 sys_upgrade_history_log 기록의 이름입니다. 업그레이드 상세 정보에 액세스하고 설명 텍스트를 추가하거나 해결 상태를 설정하려면 이를 선택합니다 • 적용된 변경 사항 관련 목록: 현재 업그레이드 파일 이름 • 검토할 클레임 결과 관련 목록: 건너뛴 업그레이드 상세 정보 기록의 이름 • 업그레이드 상세 정보 관련 목록: 현재 업그레이드 파일 이름
처리	선택한 업그레이드 중에 이 파일에 대해 수행된 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.

관련 목록 상세 정보

필드	입력 값
	• 삽입됨: 시스템에서 새 기록을 삽입했습니다. • 업데이트됨: 시스템에서 이 기록을 업데이트했습니다. • 삭제됨: 시스템에서 이 기록을 삭제했습니다. • 건너뜀: 시스템에서 사용자 지정 항목을 보존하기 위해 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 건너뜀 오류: 시스템에서 이 파일에 대한 업그레이드가 없지만 기록이 이미 다른 범위의 시스템에 있거나 시스템 속성이 존재하는 등의 이유로 건너뜁니다. 주: 이는 유지관리로만 편집할 수 있습니다. • 되돌림: 이 기록이 기본 버전으로 되돌려졌습니다. • 테이블을 찾을 수 없음: 시스템에서 이 기록이 포함된 테이블을 찾을 수 없습니다. • 변경되지 않음: 마지막 릴리스 이후 기준선 구성요소가 변경되지 않았기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 건너뛴 수동 병합: 이 기록을 업데이트하려면 수동 개입이 필요하기 때문에 시스템에서 변경하지 않았습니다. • 한 번 적용 건너뜀: 시스템이 한 번 적용 폴더에 있는 xml 파일의 업데이트를 이미 적용했기 때문에 이 기록을 건너뛰었습니다. • 최신이 아님: 시스템에서 변경을 적용했지만 나중에 동일한 업그레이드 중에 이 변경을 덮어씁니다.
우선순위	건너뛰기를 일으킨 상충의 상대적 중요도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 목록 상세 정보

필드	입력 값
	주: ServiceNow는 파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. • 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
클레임 상태	결과: • N/A: 기록에 클레임이 없습니다(검토할 필요 없음). • 원상 충돌: 로드 응용 프로그램이 파일을 로드했지만 이전에 로드한 파일과 충돌합니다. 권장 사항: 파일의 두 버전을 검토하여 의도한 결과를 확인합니다. • 상충 없음: 하나 이상의 애플리케이션이 로드되지만 상충이 발생할 수 없습니다. 그러나 결과를 검토하여 의도한 것인지 확인하는 것이 좋습니다. • 상충 손실: 다른 응용 프로그램이 파일에 대해 더 나은 클레임을 가지고 있기 때문에 파일이 로드되지 않았습니다. 권장 사항: 파일의 두 버전을 검토하여 로드해야 하는 버전(또는 병합해야 하는 경우)을 확인합니다.
이유	특정 기록이 건너뛴 오류 처리로 이동된 이유를 설명합니다.
해결	• 검토함 • 유지됨 • 되돌림
설명	건너뛴 업데이트를 해결하는 과정에서 모든 기록에 코멘트를 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 향후 검토자에게 수행한 작업을 설명하는 코멘트가 있을 수 있습니다.
대상 이름	현재 파일에 해당하는 기록의 이름입니다.
플러그인	기록이 포함된 플러그인입니다.
유형	현재 파일 형식(예: 비즈니스 규칙 또는 UI 정책)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 목록 상세 정보

필드	입력 값
테이블	기록이 포함된 테이블입니다.
벤더에 의해 변경됨	마지막 업그레이드 이후 벤더가 파일을 변경했는지 여부를 나타냅니다.

사용자 지정 되돌리기

시스템 업그레이드로 사용자 지정을 덮어쓰는 것을 방지하기 위해 업그레이드 프로세스는 사용자 지정된 객체에 대한 변경 사항을 자동으로 건너뜁니다. 소프트웨어 업그레이드에 구현하려는 기능이 포함된 경우 사용자 지정 항목을 덮어쓸 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
사용자 지정 객체를 식별하기 위해 시스템은 고객 업데이트 (sys_update_xml) 테이블에 해당 기록을 추가합니다. 이 테이블은 사용자 지정된 모든 객체에 대해 현재 버전 정보를 유지합니다. 업그레이드 프로세스는 테이블에 항목이 있는 객체에 대한 변경 사항을 건너뜁니다. 제외된 필드만 변경된 경우에는 업그레이드 프로세스가 객체를 건너뛰지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 업그레이드 이력.
2. 원하는 소프트웨어 버전을 선택합니다.
3. 처리를 기준으로 업그레이드 상세 정보 관련 목록 필터링 건너뜁니다.
4. 옵션: 변경됨이 True인 경우에 대한 다른 필터 조건을 추가하여 마지막 업그레이드 이후 변경된 객체만 반환합니다.
5. 구현할 업데이트 기록을 선택합니다.
   파일 차이 필드에는 커스터마이제이션과 기본 버전을 나란히 비교한 내용이 표시됩니다. 삭제는 빨간색으로, 추가 항목은 녹색으로, 수정 사항은 노란색으로 강조 표시됩니다.
6. **Revert to base** system(기본 시스템으로 되돌리기)을 클릭하여 사용자 지정된 개체를 시스템 기본 버전으로 덮어씁니다.
   - 처리는 건너뜀에서 되돌림으로 변경됩니다.
   - 사용자 지정을 취소한 후에는 변경 내용 다시 적용을 클릭하여 사용자 지정 내용을 다시 적용할 수 있습니다(되돌리기 실행 취소).

건너뛴 업데이트를 해결하고 해결 상태를 설정합니다.

업그레이드 후 건너뛴 각 업데이트를 해결하려면 건너뛴 각 기록의 이유를 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
사용자 지정 항목을 유지하거나, 기본 시스템 업데이트와 사용자 지정 항목을 병합 또는 덮어쓰기 방법으로 업데이트를 해결합니다.

주: 사용자 지정되었으며 마지막 업그레이드 이후 기본 시스템에서 변경되지 않은 객체는 사용자 작업이 필요하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

객체가 사용자 지정되면 시스템은 고객 업데이트 [sys_update_xml] 테이블에 해당 기록을 추가한 다음 모든 사용자 지정 객체에 대해 현재 버전 정보를 유지합니다. 업그레이드 프로세스는 고객 업데이트 테이블에 현재 버전이 있는 객체에 대한 변경 사항을 건너뜁니다. 절차에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 변경 없이 사용자 지정 유지
- 업데이트된 객체의 변경 내용을 병합하여 사용자 지정 유지
- 사용자 지정 객체를 업데이트된 버전으로 되돌리기(즉, 사용자 지정 덮어쓰기)
- 건너뛰기를 검토하고 객체에 대한 작업 수행 안 함

주: 기본값 이외의 업데이트 세트에서 변경 내용을 캡처하려면 건너뛴 항목의 일부로 검토하는 동안 변경한 항목의 애플리케이션 범위 컨텍스트에 있는지 확인합니다. 다른 범위에 있는 경우 업데이트 세트에 다른 범위의 항목이 생성될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 업그레이드 이력.
2. 원하는 소프트웨어 버전을 선택합니다.
3. 검토할 건너뛴 변경 관련 목록에서 해결할 업데이트 기록을 선택합니다.
   관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토를 참조하십시오.
4. 변경 목록을 검토합니다.
   텍스트 필드의 경우 필드를 클릭하여 Diff/Merge 도구를 열 수 있습니다.

   차이점을 검토하려면 텍스트 상자를 클릭하여 자세한 차이점을 보고 편집합니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

   예를 들어, 향후 검토자에게 작업을 설명하기 위해 기록에 의견을 추가할 수 있습니다.

검토 관련 목록에 대한 건너뛴 변경 사항

필드	입력 값
사용자 지정된 기록을 그대로 유지하고 업데이트하지 마십시오.	변경 사항을 검토한 후 해결 상태를검토됨 및 유지됨으로 설정합니다. 기록이 건너뛴 변경에서 검토로의 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.
업데이트된 객체의 변경 내용을 병합하여 사용자 지정 설정을 유지합니다.	**a.** 상충 해결을 클릭하여 상충 해결 양식으로 이동합니다. **b.** 차이점을 검토합니다. **c.** 필드를 병합하려면 다음을 수행합니다. ▪ 필드의 오른쪽 화살표 버튼을 클릭합니다. ▪ 자세한 차이점을 보고 편집하려면 텍스트 상자를 클릭하십시오. ▪ 해당하는 필드를 모두 병합했으면 병합을 클릭합니다. 커스터마이제이션 변경 내용을 병합한 후:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	입력 값
	○ 해결 상태가 검토됨 및 병합됨으로 변경됩니다. ○ 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.
커스터마이제이션을 취소하고 이 업그레이드의 기본 시스템과 일치하도록 기록을 업데이트합니다.	변경 사항을 검토한 후 기본 시스템으로 되돌리기를 클릭합니다. ○ 처리 는 건너뜀 에서 되돌림으로 변경됩니다. ○ 해결 상태가검토됨 및 되돌림으로 변경됩니다. ○ 고객 업데이트 기록이 생성됩니다. ○ 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다. 주: 사용자 지정을 취소한 후 언제든지 변경 내용 다시 적용을 클릭하여 사용자 지정을 다시 적용할 수 있습니다.
건너뛰기를 검토하고 객체에 대해 아무 작업도 수행하지 않습니다.	변경 사항을 검토한 후 해결 상태를검토됨으로 설정합니다. 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.
나중에 결정할 수 있도록 건너뛴 목록에 남겨 두고, 기록을 검토하지 않았음을 확인합니다.	해결 방법 목록에서 검토되지 않음을 선택하여 이 상충을 처리하는 방법에 대한 결정을 연기합니다. 기록은 건너뛴 검토할 변경 관련 목록에 유지됩니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.
7. 이 프로세스를 반복하여 목록의 각 업데이트 기록을 해결합니다.

결과
해결 상태가검토되지 않음이거나 해결 세트가 없는 건너뛴 업데이트만 검토할 건너뛴 변경 관련 목록에 나타납니다. 해결 상태를검토되지 않음 또는 --없음-- 이외의 값으로 변경하는 작업을 수행하면 건너뛴 업데이트가 목록에서 제거되고 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.

건너뛴 기록 시각적 작업 보드(VTB)

시각적 작업 보드(VTB) 뷰를 사용하여 건너뛴 기록이 있는 이전 업그레이드의 해결 상태를 봅니다. 실행되는 각 업그레이드에 대해 업그레이드 이력 기록이 생성됩니다.

이력 보고서를 보려면 다음으로 이동하십시오. 업그레이드 센터 〉 업그레이드 이력. 그런 다음 목록에서 업그레이드를 선택하여 업그레이드 이력 상세 정보를 볼 수 있습니다. VTB를 통해 건너뛴 기록을 보고 관리하려면 건너뛴 기록 **VTB** 관련 링크를 클릭합니다.

주: 건너뛴 기록 **VTB** 관련 링크는 버전 업그레이드를 위해 건너뛴 기록이 있는 경우에만 표시됩니다.

업그레이드 이력 **VTB** 상세 정보

필드	설명
검토하지 않음	검토되지 않은 작업

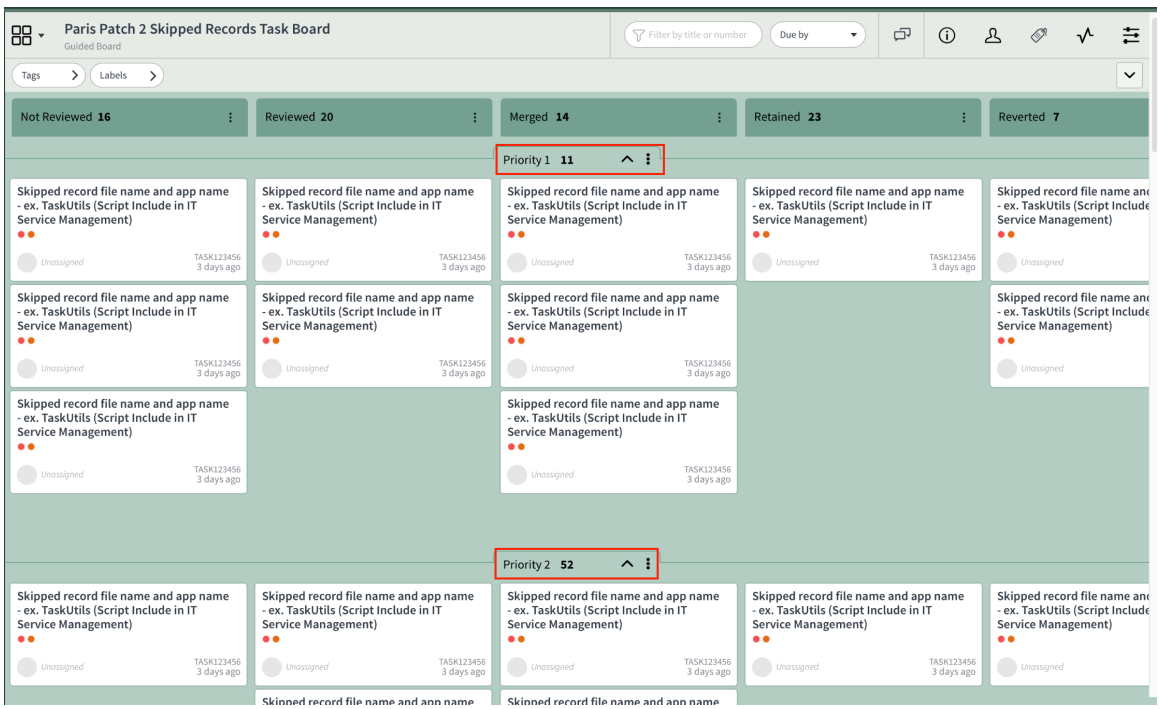
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 이력 **VTB** 상세 정보

필드	설명
검토함	검토된 작업
병합됨	이전 변경 내용과 새 변경 내용이 모두 있는 작업
유지됨	최신 업그레이드의 업데이트를 유지한 작업
되돌림	변경 내용을 기본 시스템으로 되돌린 작업

건너뛴 기록은 파일 형식의 중요도에 따라 우선순위가 지정됩니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다.

- 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등
- 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등
- 우선순위 3: 보고서 등
- 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등
- 우선순위 5(최저 우선순위): 기타



업그레이드 이력 작업 양식

업그레이드 이력 작업 양식을 사용하여 건너뛴 기록 작업에 대한 정보를 업데이트할 수 있습니다.

건너뛴 기록 작업을 변경하려면 VTB를 통한 작업에서 작업 번호 링크를 클릭합니다.

업그레이드 이력 작업 양식 상세 정보

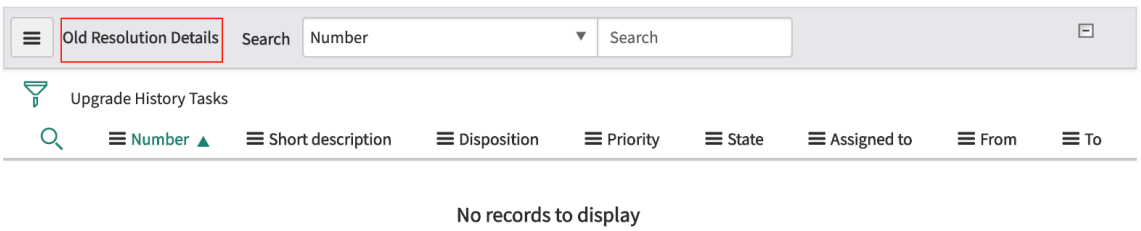
필드	설명
간단한 설명	작업에 대한 설명

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 이력 작업 양식 상세 정보

필드	설명
우선순위	파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. • 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
처리	작업 보드는 건너뛴 기록에만 해당되므로 처리를 건너뜁니다. 시스템에서 사용자 지정 항목을 보존하기 위해 이 기록을 변경하지 않았습니다.
유형	우선순위 수준을 결정하는 파일 유형입니다.
상태	파일의 상태입니다. • 검토되지 않음: 검토되지 않은 작업 • 검토함: 검토된 작업 • 병합됨: 이전 변경 내용과 새 변경 내용이 모두 있는 작업 • 유지됨: 최신 업그레이드의 업데이트를 유지한 작업 • 되돌림: 변경 내용을 기본 시스템으로 되돌린 작업
작업 메모	건너뛴 기록 작업에 대한 참고 사항
업데이트	건너뛴 기록 작업을 업데이트하는 버튼
상충 해결	차이를 검토하여 상충을 해결하는 버튼
기본 시스템으로 되돌리기	사용자 지정을 되돌리는 버튼
삭제	건너뛴 기록 작업을 삭제하는 버튼

이전 해결 정보 관련 목록에는 이전 업그레이드 버전에서 수행된 작업이



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.

기존 해결 세부 정보 관련 목록

필드	설명
번호	이전 업그레이드 버전에서 일부 작업이 수행된 건너뛴 파일의 작업 번호입니다.
간단한 설명	작업에 대한 설명
처리	이전 업그레이드 중 이 파일에 대해 수행된 작업
우선순위	파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. **1.** (가장 높은 우선순위): XML 컨텐츠 **2.** 스크립트 또는 script_plain **3.** HTML 컨텐츠 **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list 또는 sys_choice_set **5.** (가장 낮은 우선순위): 기타
상태	파일의 상태입니다. • 검토되지 않음: 검토되지 않은 작업 • 검토함: 검토된 작업 • 검토됨 및 병합됨: 검토되었으며 이전 변경 내용과 새 변경 내용이 모두 있는 작업 • 검토 및 유지됨: 최신 업그레이드에서 업데이트를 검토하고 유지한 작업 • 검토 및 되돌림: 검토를 거쳐 변경 내용을 기본 시스템으로 되돌린 작업
담당자	할당된 사용자의 이름
시작일	이전 버전 이전
~	과거 현재 버전

이전 해결 방법 관련 목록

이전 해결 방법 관련 목록에는 건너뛴 선택한 기록의 이력이 표시됩니다. 이전 업그레이드에서 건너뛴 선택한 기록으로 어떤 해결 방법이 수행되었는지 확인할 수 있습니다.

업그레이드 이력 작업 양식 상세 정보

필드	설명
파일 이름	건너뛴 기록의 이름입니다.
처리	관련 목록은 건너뛴 기록에만 해당되므로 처리를 건너뜁니다.
우선순위	파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 이력 작업 양식 상세 정보

필드	설명
	• 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
해결	이전 업그레이드에서 해결된 해결 방법
대상 이름	테이블과 sys_id 있는 기본 이름인 sys_update_name와 달리 UI에 표시되는 기록의 이름입니다.
유형	우선순위 수준을 결정하는 파일 유형입니다.
테이블	건너뛴 기록이 속한 테이블입니다.

VTB 뷰에서 기본 레이블 업데이트

색으로 구분된 레이블을 구현하여 VTB의 작업 보드에서 건너뛴 기록을 필터링합니다. 각 제품에 색상을 할당하여 건너뛴 기록을 필터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 업그레이드 이력.
2. 목록에서 업그레이드를 선택합니다.
   시스템 업그레이드 양식이 나타납니다.
3. VTB를 통해 건너뛴 기록의 해결 상태를 보려면 건너뛴 기록 **VTB** 관련 링크를 누릅니다.

   주: 건너뛴 기록 **VTB** 관련 링크는 버전 업그레이드를 위해 건너뛴 기록이 있는 경우에만 표시됩니다.

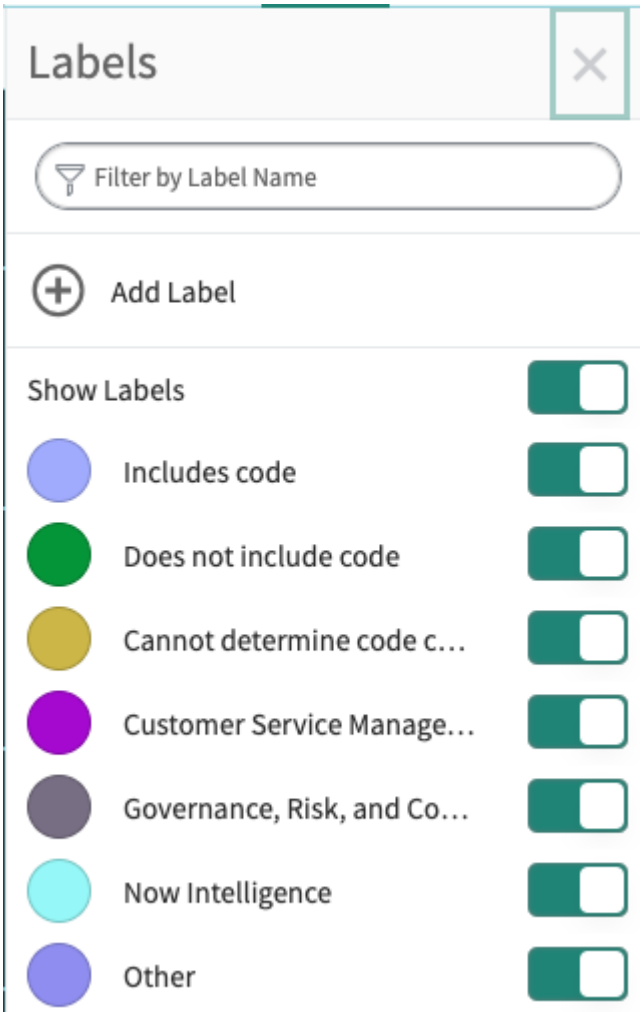
   건너뛴 기록의 해결 상태에 대한 VTB 보기가 표시됩니다.
4. 레이블을 클릭하여 기본 레이블을 표시합니다.
   기본 레이블은 코드 포함, 코드 포함 안 함 및 기타 범주로 구성됩니다.

   주: 포함 및 코드 포함 안 함 범주는 건너뛴 기록의 코드에 변경 사항이 있는지 여부를 나타냅니다. 모든 제품은 라벨의 기타 범주에 속합니다. 제품 라벨에는 다양한 색상이 할당됩니다. 제품의 레이블 색상에 따라 작업이 할당됩니다.

5. 옵션: 레이블을 추가하려면 레이블 추가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작성하려는 레이블의 이름을 입력합니다. 색상 원을 클릭하여 레이블의 색상을 변경할 수도



있습니다.

주: 새 레이블과 색상은 현재 시각적 작업 보드에 대해서만 저장되며 다음 업데이트된 보드로 롤오버되지 않습니다. 업데이트된 다음 보드에 새 레이블 업데이트를 표시하려면 업그레이드 센터 〉 관리 〉 속성 〉 업그레이드 센터 **VTB** 레이블. 필요에 따라 색상을 설정하면 업데이트 된 색상이 다음에 생성 된 보드에서 표시되기 시작합니다.

다음에 수행할 작업

VTB에서 건너뛴 기록을 클릭하여 작업을 업데이트합니다. 자세한 내용은 업그레이드 이력 작업 양식 문서를 참조하십시오.

임포트 이력 조회

내 애플리케이션 임포트 이력 모듈에 액세스하여 임포트 이력을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 내 애플리케이션 임포트 이력.
   인스턴스의 임포트 이력 기록 목록이 표시됩니다.
2. 목록에서 임포트 중 하나를 선택하면 해당 임포트에 대한 자세한 내용을 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.

기록의 양식 뷰sys_upgrade_history 표시됩니다.

주: 소스 통제에서 임포트하는 방법에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 스튜디오 를 참조하십시오. 임포트가 완료되면 내 애플리케이션 임포트 이력 모듈을 사용하여 임포트 이력을 확인합니다.

플러그인 및 이력 기록에 빠르게 접근

플러그인, 애플리케이션 설치 이력 기록 및 업데이트 세트 커밋 이력 기록에 직접 액세스하여 탐색 시간을 단축합니다. 플러그인 및 이력 기록에 대한 필터는 플러그인 및 이력 기록 뷰에 자동으로 구현됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

플러그인 및 애플리케이션 설치 이력 기록

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인 설치 이력.
2. 플러그인 또는 이력 기록을 선택하여 직접 액세스합니다.

업데이트 세트 커밋 이력 기록

1. 다음으로 이동 시스템 업데이트 세트 〉 커밋할 업데이트 세트.
2. 업데이트 세트를 선택하여 해당 업데이트 세트의 커밋 이력을 직접 확인합니다.

업그레이드 이력 로그 탐색

모든 업그레이드 관련 로그를 database-upgrade_〈timestamp〉.log라는 별도의 파일로 추출하여 처리 시간을 단축합니다. 파일을 압축하고 업그레이드 기록에 첨부할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
업그레이드가 시작되면 업그레이드 로그 메시지가 localhost_log 파일과 database-upgrade_<timestamp>.log 파일 모두에 기록됩니다. 업그레이드가 완료되면 database-upgrade_<timestamp>.log 파일이 업그레이드 이력 테이블로 업로드됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 유틸리티.

   주: 이 단계를 구현하여 업그레이드가 완료된 후에만 추출된 데이터베이스 upgrade_〈timestamp〉.log 파일을 볼 수 있습니다.

2. 노드 로그 파일 다운로드를 클릭합니다.
   database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일이 로그 파일 목록에 나타납니다.

   주: localhost_log 파일은 모든 로그로 구성됩니다. database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일은 업그레이드와 관련된 로그로만 구성됩니다.

   database-upgrade_<timestamp>.log 파일은 glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled 속성이 True로 설정된 경우에만 나타납니다. 기본적으로 glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled 는 True로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 이동 업그레이드 센터 〉 업그레이드 이력.
   업그레이드 목록이 나타납니다.
4. 목록에서 필요한 업그레이드를 클릭합니다.
   database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일이 업그레이드에 자동으로 첨부되는 것을 볼 수 있습니다.

   주: database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일은 glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled 속성이 True로 설정된 경우에만 첨부됩니다. 기본적으로 glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled 는 True로 설정됩니다.

5. 압축한 데이터베이스upgrade_〈timestamp〉.log 파일을 다운로드합니다.

   주: 다운로드 시간을 줄이기 위해 database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일이 압축되었습니다.

Upgrade Center 관리

관리 모듈에는 건너뛴 레코드 규칙의 업그레이드 위험 및 실행에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

업그레이드 위험 관리

건너뛴 메타데이터 파일의 여러 사용자 지정으로 인해 발생할 수 있는 충돌에 대한 알림이 메타데이터 파일의 양식 페이지에 새 UI 메시지와 함께 표시됩니다.

업그레이드 중 주요 충돌 영역 중 하나는 건너 ServiceNow# 뛴 메타데이터 파일에서 릴리스되었지만 사용자 지정된 파일에 대한 충돌을 해결하는 것입니다. 이러한 충돌은 여러 사용자가 동일한 파일을 업데이트하여 발생합니다. 시간이 지나면서 사용자 지정한 파일의 코드를 ServiceNow에서 업데이트할 수 있습니다. 애플리케이션이나 플러그인을 설치할 때마다 요구 사항에 따라 사용자 지정하는 경우가 많습니다. 다음 업그레이드 중에 이전 사용자 지정에 따라 건너뛴 기록이 여러 개 있을 수 있습니다.

중요사항: 다음 업그레이드에서 건너뛴 메타데이터 파일 충돌을 일으킬 수 있는 위험도가 높거나 위험도가 중간인 건너뛴 메타데이터 파일(가능한 경우)을 수정하지 마십시오. 수정이 절대적으로 필요한 경우 파일을 편집할 수 있습니다.

UI 메시지의 목적은 업그레이드 프로세스 중에 발생할 수 있는 잠재적인 합병증(특히 우선순위가 높은 파일이 수정된 경우)에 대해 알리기 위한 것입니다. 알림은 메타데이터 파일의 양식 페이지에 있는 UI 메시지 형식입니다.

UI 메시지는 파일의 심각도에 따라 달라집니다.

- 보통 위험 및 사용자 지정되지 않음: 사용자 지정되지 않은 보통 위험 파일은 이후 릴리스에서 업데이트될 수 있습니다. 필요한 경우가 아니면 이러한 파일을 수정하지 않는 것이 좋습니다.

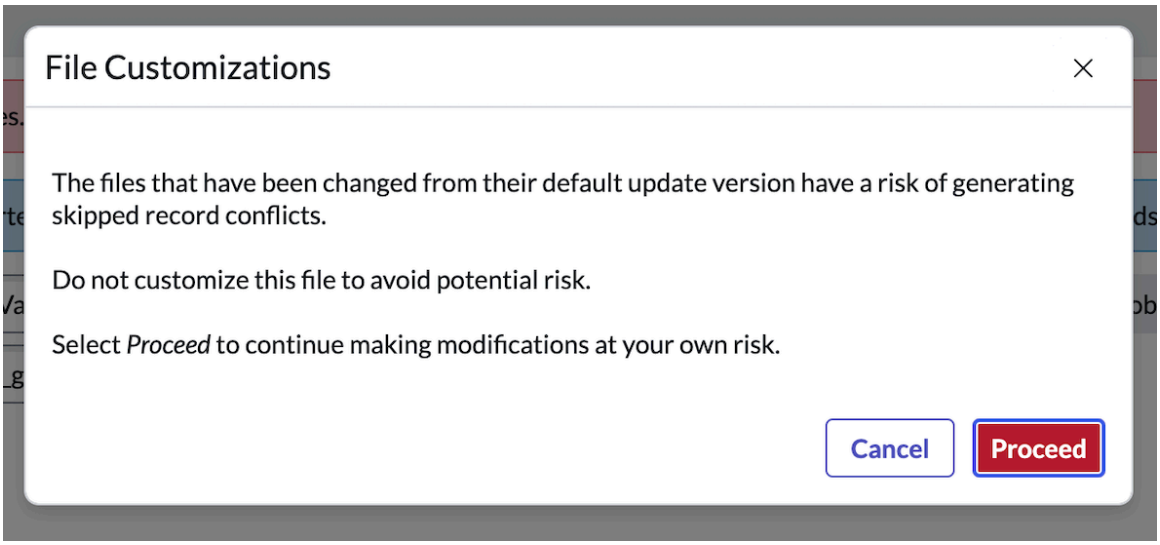
  ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

- 위험도가 높고 사용자 지정되지 않음: 사용자 지정되지 않은 위험도가 높은 파일은 이후 릴리스에서 업데이트될 수 있습니다. 필요한 경우가 아니면 이러한 파일을 수정하지 않는 것이 좋습니다.

  ⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

  주: 반드시 변경해야 하는 경우 이러한 파일을 계속 수정할 수 있습니다. 다음 모달이 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.



- 높은 위험 및 사용자 지정: 사용자 지정된 높은 위험 파일은 이후 릴리스에서 업데이트될 수 있습니다. 충돌을 피하기 위해 기본 시스템으로 되돌리는 것이 좋습니다.



- 보통 위험 및 사용자 지정: 사용자 지정된 보통 위험 파일은 이후 릴리스에서 업데이트될 수 있습니다. 충돌을 피하기 위해 기본 시스템으로 되돌리는 것이 좋습니다.

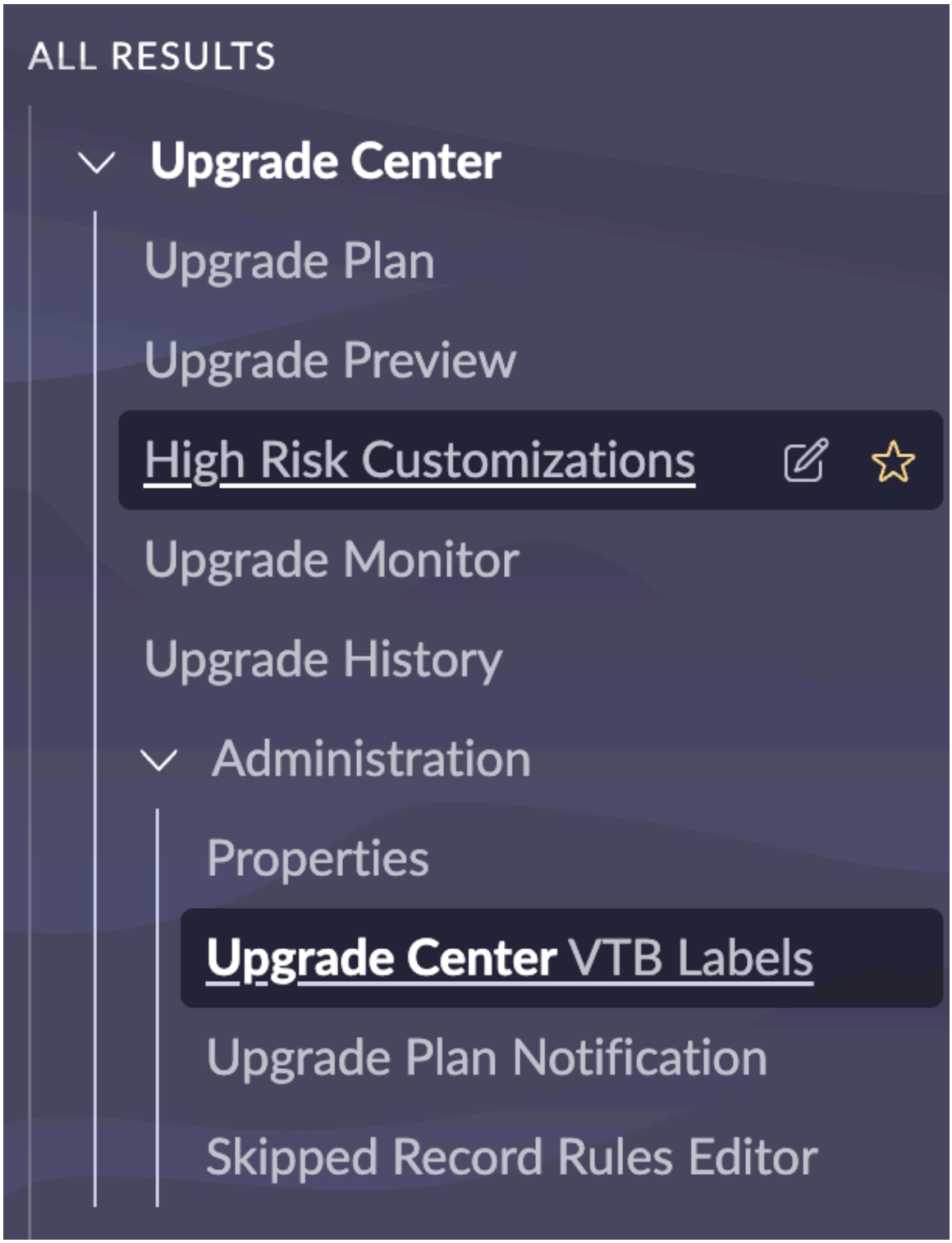


- 위험하지 않고 사용자 지정되지 않음: 이 조건에 대한 경고가 표시되지 않습니다.
- 위험하지 않음 및 사용자 지정됨: 이 조건에 대한 경고가 표시되지 않습니다.

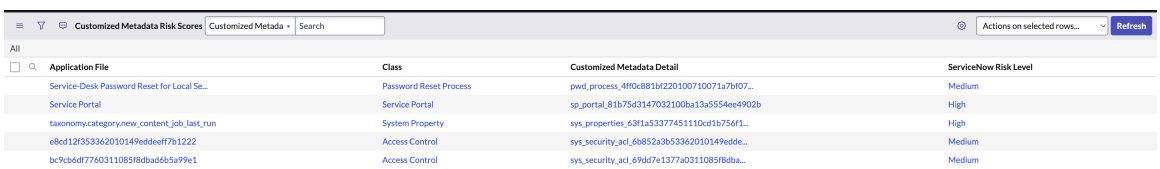
높은 위험 커스터마이제이션 메뉴

높은 위험 커스터마이제이션 메뉴 항목은 ServiceNow의 고위험 및 중간 위험 파일과 커스터마이제이션 간에 겹치는 부분을 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.



v_metadata_customization_risk라는 가상 테이블에 저장되며 일정 시간이 지난 후 또는 목록 뷰에서 새로 고침 을 선택하면 새로 고쳐집니다.

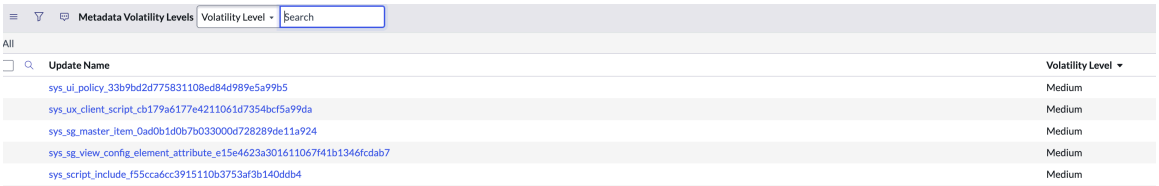


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위험 파일 스토리지

높은 위험 및 보통 위험 파일은 새 sys_metadata_volatility 테이블에 저장됩니다.

주: sys_metadata_volatility 테이블은 수정하지 않는 것이 좋으며 모든 제품군 업그레이드에 대해 자동으로 업데이트됩니다. sys_metadata_volatility 테이블은 탐색 모음에 있는 메뉴 항목의 일부가 아닙니다.



주: 위험은 지정된 메타데이터 파일이 수정될 가능성에 따라 결정되며 이는 최근 릴리스의 업데이트 추세에 따라 예측됩니다. 현재 시스템에 존재하지 않을 수 있는 일부 파일은 향후 앱/플러그인 설치를 고려하기 위해 테이블에 표시됩니다.

건너뛴 기록 규칙 생성

설정된 조건에 따라 건너뛴 기록 규칙을 작성하여 업그레이드 후 사용자 지정을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 관리 〉 건너뛴 기록 규칙 편집기.
   사용 가능한 규칙 목록이 나타납니다.

   주: 기본적으로 몇 가지 비활성 샘플 규칙이 제공되었습니다. 샘플 규칙을 사용하려는 경우 활성으로 설정할 수 있습니다.

2. 새로 만들기를 선택하여 건너뛴 새 기록 규칙을 만듭니다.
   건너뛴 업그레이드 기록 규칙 양식이 나타납니다.

   주: 새 규칙은 기본적으로 활성화됩니다. 사용하지 않으려면 비활성화할 수 있습니다.

3. 양식에서 필드에 입력합니다.

필드	설명
이름	규칙의 이름입니다.
순서	규칙이 실행되는 순서입니다. 주: 이 순서 번호는 마지막으로 만든 규칙 순서에서 자동으로 증가합니다.
활성	규칙을 활성화하는 옵션입니다.
조건	건너뛴 기록에 규칙이 구현되는 경우에 대한 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
	주: 이러한 조건은 건너뛴 기록 중 검토 중이 아닌 기록에만 적용됩니다. 처리 조건을 건너뛴 기록 이외의 다른 조건으로 설정하면 해당 조건이 작동하지 않습니다.
작업	다음 네 가지 작업 중 하나를 선택하는 옵션입니다. ○ 내 수정 사항 유지(항상 유지) ○ 되돌리기 및 비활성 유지 ○ 건너뛴 기록을 사용자에게 할당 ○ 건너뛴 기록에 태그 할당 주: 선택한 작업에 따라 자세한 정보가 포함된 메시지가 표시됩니다.
설명	설정 중인 조건에 대한 의견을 추가합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   사용 가능한 규칙 목록에 새 규칙이 나타납니다.

다음에 수행할 작업

이제 업그레이드 중에 건너뛴 기록 규칙을 자동으로 실행하거나 건너뛴 기록에 대해 요청 시 실행할 수 있습니다. 자세한 내용은 건너뛴 기록 규칙 실행 문서를 참조하십시오.

건너뛴 기록 규칙 실행

업그레이드 시 건너뛴 기록을 해결하려면 설정된 조건에 따라 건너뛴 기록 규칙을 실행합니다. 규칙은 업그레이드 중에 자동으로 실행되거나 업그레이드 후 요청 시 실행될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

요청 시 건너뛴 기록 규칙 실행

필요할 때마다 건너뛴 기록에 대해 요청 시 건너뛴 기록 규칙을 실행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 관리 〉 건너뛴 기록 규칙 편집기.
   사용 가능한 규칙 목록이 나타납니다.

   주: 기본적으로 몇 가지 비활성 샘플 규칙이 제공되었습니다. 샘플 규칙을 사용하려는 경우 활성으로 설정할 수 있습니다.

2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 요청 시 규칙을 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.

옵션	단계
지금 실행 사용	**a.** 목록에서 실행할 규칙을 선택합니다. **b.** 구성 목록 작업 항목에서 지금 실행을 선택합니다. 주: 지금 실행을 선택하면 규칙 실행 진행률을 표시하는 진행률 표시줄이 나타납니다.
최신 업그레이드 이력 뷰 탭 사용	**a.** 최신 업그레이드 기록 보기 탭을 선택합니다. 시스템 업그레이드 양식이 나타납니다. 주: 건너뛴 기록 규칙은 최신 업그레이드 시에만 실행됩니다. **b.** 양식에서 건너뛴 기록 규칙 실행을 선택합니다. 주: 모든 활성 규칙이 실행됩니다. 이 프로세스를 사용하는 동안에는 실행할 특정 활성 규칙을 선택할 수 없습니다.

건너뛴 기록 규칙 자동 실행

건너뛴 기록을 업그레이드하는 동안 건너뛴 기록 규칙을 자동으로 실행합니다.

이러한 규칙은 업그레이드 프로세스 중에 건너뛴 기록에 대해 자동으로 실행됩니다. 건너뛴 기록의 규칙 실행 예측은 업그레이드 미리 보기 모듈의 건너뛴 목록 예측 카드에서 미리 볼 수 있습니다.

규칙 실행이 완료되면 업그레이드 모니터의 업그레이드 요약에서 요약을 검토할 수 있습니다.

주: 건너뛴 기록 규칙과 업그레이드 계획은 업그레이드에서 함께 구현할 수 없습니다.

업그레이드 센터 참조

이 참조 항목에서는 업그레이드 속성, 역할 및 건너뛴 규칙에 대한 추가 정보를 제공합니다.

업그레이드 센터 속성

속성 양식에서 시스템 실행 방법을 제어하는 매개변수를 설정할 수 있습니다.

기간 추정 속성 업그레이드

필드/요소	설명
업그레이드 예상 기간 예상 쿼리 *glide.upgrade.preview.duration.instance.id*	비프로덕션 인스턴스가 업그레이드 예상 기간을 쿼리합니다. 이 속성이 없으면 시스템은 모든 원격 인스턴스 기록을 사용하여 업그레이드 예상 기간을 조회합니다. 업그레이드 예상 기간을 쿼리하려는 원격 인스턴스 기록의 sys_id 복사할 수도 있습니다. 시스템은 결과에서 가장 높은 기간을 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.

Visual Task Board 속성 업그레이드

필드/요소	설명
관리자 또는 관리자 역할이 있는 사용자가 VTB 업그레이드를 소유할 수 있도록 설정 *glide.upgrade_center.task_board.owner*	VTB 업그레이드 소유자는 관리자여야 합니다. 이 속성이 없으면 시스템은 활성 관리자 사용자 목록의 첫 번째 관리자 사용자를 사용합니다. 활성 관리자 사용자 목록은 사용자 이름별로 정렬됩니다.
관리자 또는 관리자 역할이 있는 사용자가 업그레이드 VTB의 구성원이 될 수 있도록 설정 *glide.upgrade_center.task_board.members*	업그레이드 VTB 구성원은 관리자여야 합니다. 이 속성이 없으면 시스템은 모든 활성 관리자 사용자를 구성원으로 추가합니다.

업그레이드 계획 속성

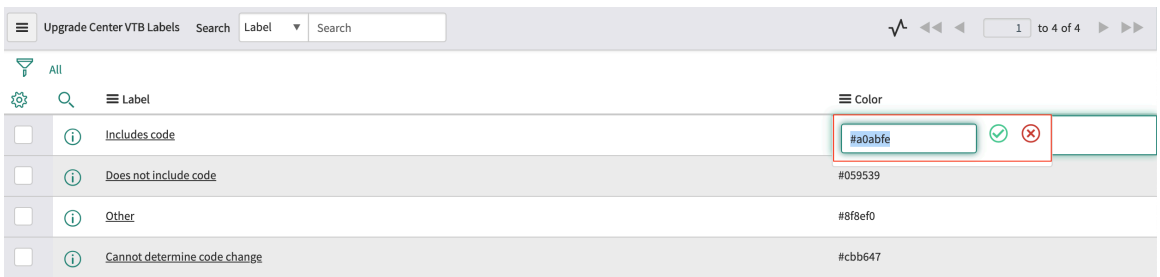
필드/요소	설명
사용자가 구성된 인스턴스 유형에 대한 쿼리입니다. *glide.upgrade.plan.instance_type*	인스턴스를 빌더 또는 소비자로 구성해야 합니다. 빌더 인스턴스에서 업그레이드 계획을 빌드하고 소비자 인스턴스에서 구현해야 합니다.

업그레이드 센터 **VTB** 레이블 목록

업그레이드 센터 관리 모듈의 VTB 레이블 목록에는 VTB(Visual Task Board) 업그레이드의 모든 레이블이 표시됩니다. 기존 레이블의 색상을 변경할 수도 있습니다.

기존 레이블의 색상을 변경하려면 업그레이드 센터 〉 관리 〉 속성 〉 업그레이드 센터 **VTB** 레이블

주: 기존 레이블의 색상을 업데이트하면 변경 사항은 현재 버전 업그레이드 관련 보드에 반영되지 않습니다. 변경 내용은 다음 버전 업그레이드에서만 볼 수 있습니다.



기본 건너뛴 규칙

건너뛴 기본 규칙으로 처리 시간을 상당히 줄여 구성 메타데이터 유형을 유발하는 높은 마찰을 자동으로 유지합니다.

Xanadu부터 업그레이드 프로세스 중에 특정 사용자 지정을 자동으로 유지하는 데 도움이 되도록 건너뛴 새로운 규칙이 기본적으로 도입되었습니다. 따라서 업그레이드 프로세스 중에 생성된 건너뛴 기록을 수동으로 검토할 필요가 없습니다.

다음은 건너뛴 기록이 메타데이터 파일로 생성되는 경우 건너뛴 새 규칙으로 사용자 지정 항목이 기본적으로 유지되는 테이블 목록입니다.

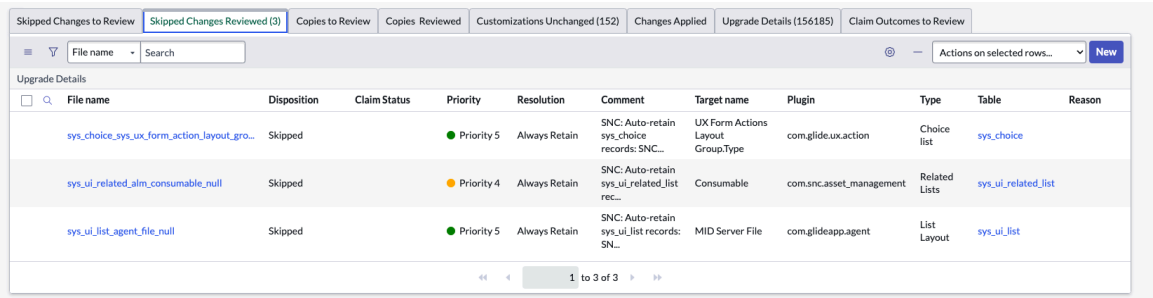
- sys_ui_section
- sys_ui_form

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

주: wf_workflow_version 테이블의 경우, 건너뛴 새 규칙은 건너뛴 채 생성된 기록을 자동으로 내 수정 사항 유지(항상 유지)로 설정합니다. 이 테이블은 일반적으로 구성 변경에 사용되며 검토할 필요가 없습니다.

기본 건너뛴 규칙에 의해 자동으로 유지되는 건너뛴 기록은 건너뛴 검토된 변경 내용 관련 목록에 있습니다.



주: 또한 건너뛴 각 보존된 기록에 대한 설명을 찾아 업그레이드 프로세스 중에 생성된 관련 테이블을 표시할 수 있습니다.

업그레이드 센터 역할

업그레이드 센터 이 다음 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 문의하십시오.

시스템 관리자 **[admin]**

인스턴스에서 Upgrade Center에 있는 모든 테이블과 정보에 액세스합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

그룹

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 권한 있는 역할로 상승 문서를 참조하십시오.

번호

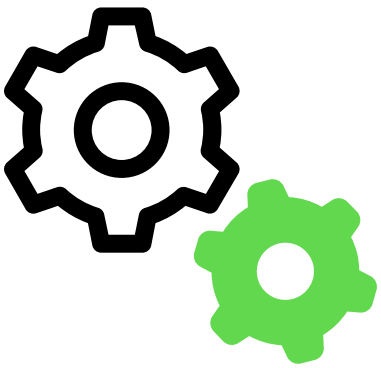
특별 고려 사항

없음.

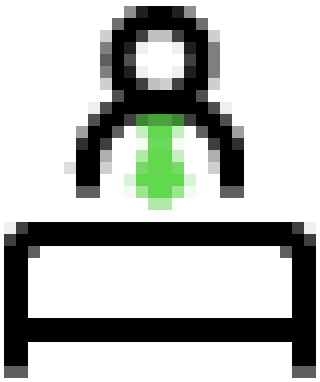
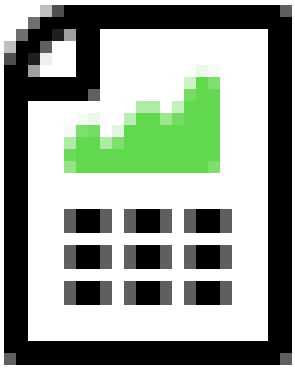
업그레이드 관리

포괄적이고 효율적인 업그레이드 경험을 위해 ServiceNow 업그레이드 관리 를 활용하십시오. 인스턴스 내에서 필요한 모든 도구와 인사이트에 액세스하여 업그레이드 프로세스를 간소화합니다.

시작하기

탐색	사용	구성
		
업그레이드 관리에 대해 알아보기	업그레이드를 위한 도구, 관련 정보 및 안내 설정을 사용합니다.	업그레이드 관리 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.

관리자	참조	
		
업그레이드 관리 관리	업그레이드 관리에 대한 기타 정보 자세히 알아보기	

주: 릴리스 업그레이드 관리 부터 Zurich 스토어 앱을 스토어에서 설치할 ServiceNow# 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 에 대해 질문 또는 답변하기 업그레이드 관리 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색

업그레이드 관리 탐색

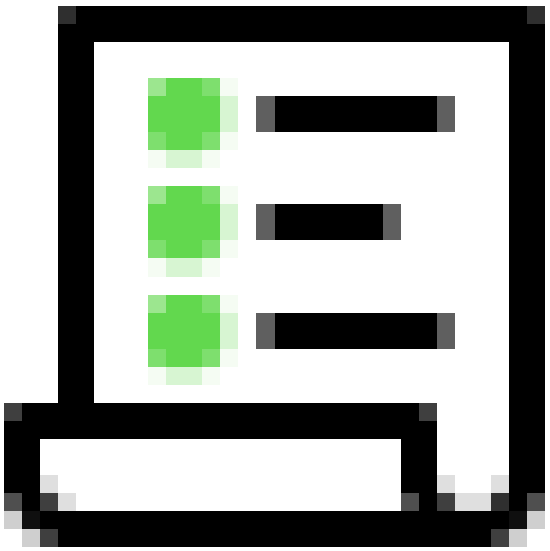
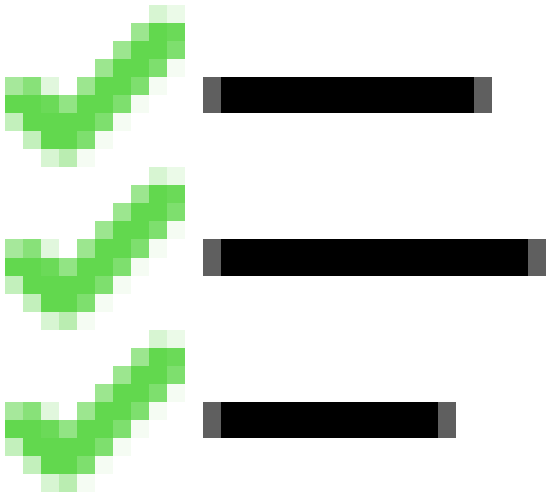
업그레이드 프로세스를 포괄적으로 이해하고 정보에 입각한 결정을 내리는 데 활용 업그레이드 관리 하십시오.

업그레이드 관리 개요

업그레이드 관리 는 인스턴스 자체에서 업그레이드할 수 있는 옵션을 제공하는 애플리케이션입니다. 업그레이드를 요청하면 인스턴스가 예약된 시간에 자동으로 프로세스를 시작합니다. 이 업그레이드에는 업그레이드 사전 단계와 업그레이드 후 단계가 모두 포함됩니다.

주: 최신 버전은 ServiceNow Store에서 업그레이드 관리 스토어 애플리케이션을 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.

업그레이드 관리 요약	안내 업그레이드
	
업그레이드에 필요한 모든 관련 정보 및 도구에 액세스	안내 설정으로 업그레이드 프로세스 간소화

주: 안내 업그레이드 탭은 업그레이드 프로세스가 시작된 경우에만 표시됩니다.

다음 방법 중 하나로 액세스할 업그레이드 관리 수 있습니다.

옵션	단계
애플리케이션 내비게이터 사용	**1.** 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리. **2.** 자세한 내용을 보려면 섹션 또는 도구 타일 중 하나를 선택하십시오.
관리자 탭 옵션 사용	**1.** 다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리. **2.** 자세한 내용을 보려면 섹션 또는 도구 타일 중 하나를 선택하십시오.
관리자 탭 및 관리자 홈 옵션 사용	**1.** 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 관리자 홈. **2.** 인스턴스에 대한 정보 가져오기 섹션까지 아래로 스크롤합니다. **3.** 인스턴스 업그레이드 타일에서 업그레이드 콘솔 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.

업그레이드 관리 사용자

사용자

사용자	설명
시스템 관리자(admin)	시스템 관리자 사용자는 인스턴스에서 업그레이드 관리 콘솔 내에 있는 모든 테이블, 도구 및 정보에 액세스합니다.

업그레이드 관리 이점

이점	기능	사용자
업그레이드에 대한 모든 관련 정보를 위한 원스톱 쇼핑 경험	업그레이드 관리 요약	시스템 관리자
인스턴스 업그레이드에 필요한 모든 도구에 대한 무제한 액세스	업그레이드 관리 도구	시스템 관리자
인스턴스 업그레이드에 대한 안내 설정 프로세스	비프로덕션 인스턴스에서 안내 업그레이드에 액세스	시스템 관리자

다음으로 살펴볼 내용

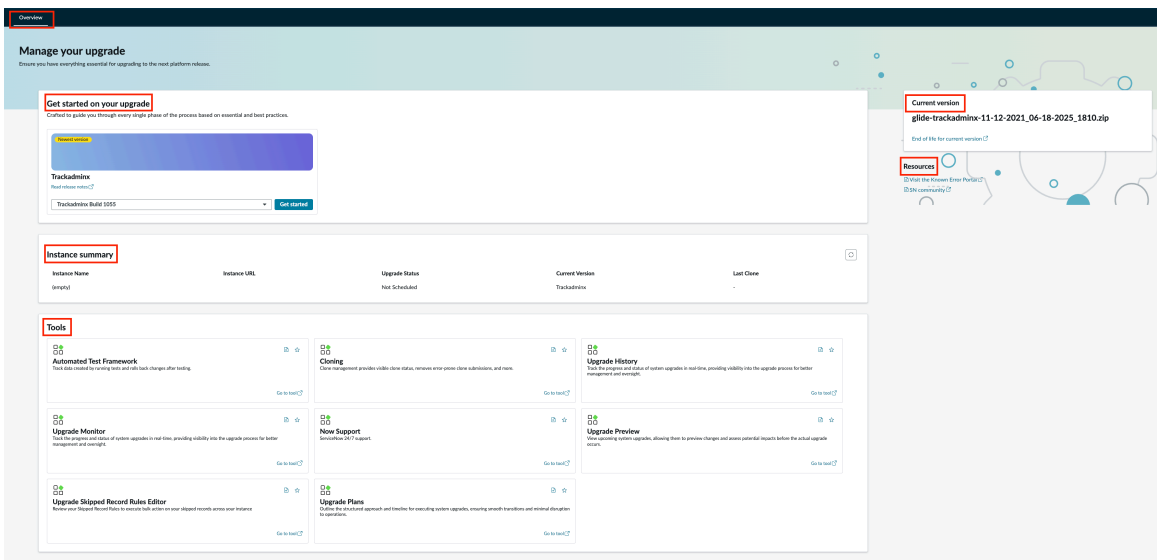
사용에 업그레이드 관리대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 업그레이드 관리 사용
- 업그레이드 관리 관리
- 업그레이드 관리 참조

업그레이드 관리 요약

스토어 애플리케이션을 활용하여 업그레이드 관리 업그레이드에 필요한 모든 관련 정보와 도구에 액세스합니다.

주: 에 대한 업그레이드 관리 개요 상세 정보는 하위 프로덕션 및 프로덕션 인스턴스 모두에서 동일합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

를 사용하여 업그레이드 관리다음을 수행할 수 있습니다.

- 업그레이드에 대한 모든 관련 정보를 단일 페이지에서 종합적으로 볼 수 있습니다.
- 업그레이드에 필요한 모든 도구에 액세스
- 인스턴스에서 업그레이드를 위해 안내 설정 프로세스를 사용하는 옵션입니다
- 원활한 업그레이드 프로세스를 위한 원스톱 경험

주: 기본적으로 에 처음 도착 업그레이드 관리할 때 개요 탭에 있습니다. 안내 업그레이드 탭은 업그레이드 프로세스가 시작된 경우에만 표시됩니다.

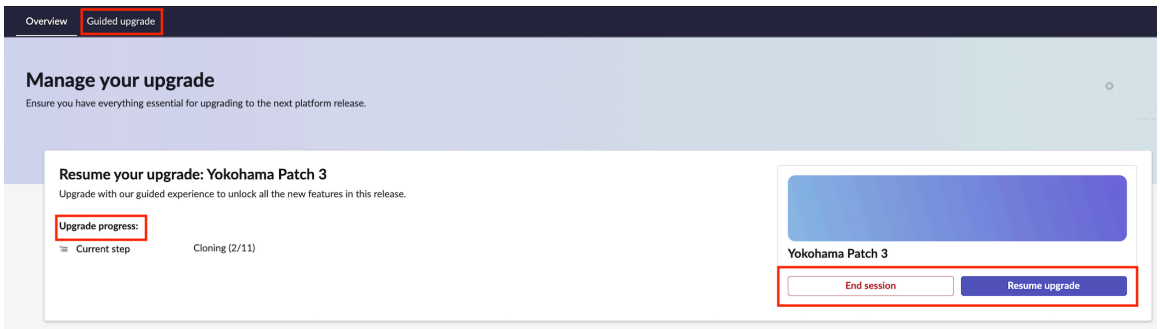
다음은 개요 탭의 주요 섹션입니다.

업그레이드 시작하기

이 섹션에서는 최신 버전을 볼 수 있습니다. 필요한 패치 버전을 선택하고 시작하기 를 선택하여 선택한 업그레이드를 시작할 수도 있습니다. 릴리스 정보 읽기 링크를 선택하여 최신 버전의 릴리스에 대한 델타 변경 내용을 확인합니다.

주: 이 섹션에는 업그레이드가 시작되지 않은 경우에만 위의 UI가 있습니다.

업그레이드가 이미 진행 중이거나 중간에 일시 중지된 경우 다음이 표시됩니다.



이 섹션에서는 현재 업그레이드 버전 이름과 업그레이드 프로세스의 진행률을 보여줍니다. 업그레이드 프로세스를 다시 시작하려면 업그레이드 다시 시작을 선택합니다. 세션 종료를 선택하여 업그레이드 프로세스를 종료할 수도 있습니다.

주: 업그레이드를 종료하면 업그레이드에 대해 생성된 모든 진행률과 데이터가 롤백됩니다.

업그레이드 일정 예약됨

이 섹션에서는 예약된 업그레이드 이름과 시작 날짜 정보를 볼 수 있습니다. 모니터로 이동을 선택하여 모니터 모듈로 이동하여 예약된 업그레이드에 대한 자세한 내용을 볼 수 있습니다. 안내 업그레이드로 이동을 선택하여 업그레이드 사전 및 사후 활동을 수행합니다.

주: 이 섹션은 업그레이드가 예약된 경우에만 표시됩니다.

인스턴스 요약

이 섹션에서는 인스턴스의 이름과 인스턴스에 대한 URL 링크를 설명합니다. 또한 예약됨 또는 예약되지 않음일 수 있는 상태가 표시됩니다. 그 외에도 인스턴스의 현재 버전과 최신 클론에 대한 정보도 표시됩니다.

현재 버전

이 섹션에서 현재 버전 이름을 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.

주: 현재 버전의 수명 종료 링크를 선택하여 현재 버전이 만료되는 시기를 알아볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 KB0610454 문서를 참조하십시오.

도구

이 섹션에는 원활한 업그레이드 환경에 필요한 모든 도구가 표시됩니다. 다음과 같은 도구가 있습니다.

- Automated Test Framework: Automated Test Framework(ATF)는 인스턴스 테스트를 자동화하도록 설계된 강력한 도구입니다. ATF는 테스트 생성과 실행을 자동화함으로써 업그레이드, 애플리케이션 개발, 업데이트 세트를 통해 구현된 구성 업데이트 등 다양한 변경 후에 인스턴스 기능을 검증하는 데 필요한 시간과 노력을 크게 줄여줍니다. 테스트가 실패하면 ATF가 문제의 원인이 되었을 수 있는 특정 변경 사항에 대한 상세 정보를 제공하므로 근본 원인을 신속하게 파악하여 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 ATF 탐색 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.
- 복제: 시스템 클론 애플리케이션은 전체 데이터베이스의 복제를 용이하게 합니다. 테스트 목적으로 프로덕션 인스턴스를 미러링하는 데 자주 사용되는 이 복제 기술은 최신 야간 백업에서 추출한 데이터를 활용합니다. 자세한 내용은 에서 복제 살펴보기 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.
- 업그레이드 이력: 업그레이드 이력 모듈은 인스턴스에서 수행된 모든 업그레이드에 대한 포괄적인 기록을 유지관리합니다. 이 모듈을 사용하면 업그레이드 프로세스와 그 결과에 대한 귀중한 인사이트를 제공하는 과거 및 최근 업그레이드에 대한 자세한 보고서에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 업그레이드 이력 탐색 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.
- 업그레이드 모니터: 업그레이드 모니터 모듈을 사용하면 업그레이드 프로세스를 효율적으로 관리할 수 있습니다. 예정된 업그레이드를 예약하고 진행 중인 업그레이드의 진행 상황을 실시간으로 모니터링할 수 있습니다. 업그레이드가 완료되면 모듈은 업그레이드 프로세스에 대한 자세한 요약과 업그레이드 중 상충이 발생한 기록 목록을 제공합니다. 자세한 내용은 에서 업그레이드 모니터 탐색 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.
- Now Support: 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 Now Support 업그레이드 관리 .
- 업그레이드 미리 보기: 업그레이드 미리 보기 모듈은 인스턴스의 업그레이드 준비 상태를 심층적으로 이해할 수 있는 포괄적인 솔루션을 제공합니다. 이 모듈은 다양한 ServiceNow 릴리스 버전이 인스턴스에 미치는 영향에 대한 자세한 미리 보기를 제공하므로, 업그레이드 전략에 대해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 합니다. 잠재적 영향을 탐색하고 평가할 수 있으므로 자신 있게 업그레이드를 계획, 예약 및 준비하여 최신 ServiceNow 릴리스로 성공적으로 전환할 수 있습니다. 에서 업그레이드 미리 보기 살펴보기 업그레이드 관리 자세한 내용은.
- 건너뛴 업그레이드 기록 규칙 편집기: 업그레이드 도중 및 이후에 커스터마이제이션 요구 사항을 효과적으로 관리하려면 건너뛴 기록 규칙을 활용합니다. 특정 조건에 따라 이러한 규칙을 생성하면 업그레이드 프로세스 중에 건너뛴 기록의 해결을 자동화하거나 업그레이드 후 수동으로 실행할 수 있습니다. 이 유연한 접근 방식을 통해 사용자 지정에 대한 제어를 유지하고 원활한 업그레이드 경험을 보장할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 건너뛴 기록 규칙 업그레이드 편집기 탐색 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.
- 업그레이드 계획: 업그레이드 계획을 통해 보다 효율적이고 간소화된 업그레이드 프로세스를 경험하십시오. 이 기능은 애플리케이션 설치를 자동화하여 업그레이드를 완료하는 데 필요한 시간과 노력을 크게 줄여줍니다. 업그레이드 계획을 사용하면 인스턴스에 설치할 애플리케이션과 대상 버전을 정의할 수 있으므로 업그레이드 프로세스를 제어하고 최신 ServiceNow 릴리스로 원활하게 전환할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 업그레이드 계획 탐색 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

유용한 리소스

이 섹션에는 제품 설명서, 지식 오류 포털 및 커뮤니티 포럼에 대한 링크가 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.

에서 **ATF** 탐색 업그레이드 관리

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기는 ServiceNow의 고급 기능을 활용하여 인스턴스에 맞게 특별히 설계된 포괄적인 회귀 테스트를 지능적으로 생성하는 강력한 도구입니다.

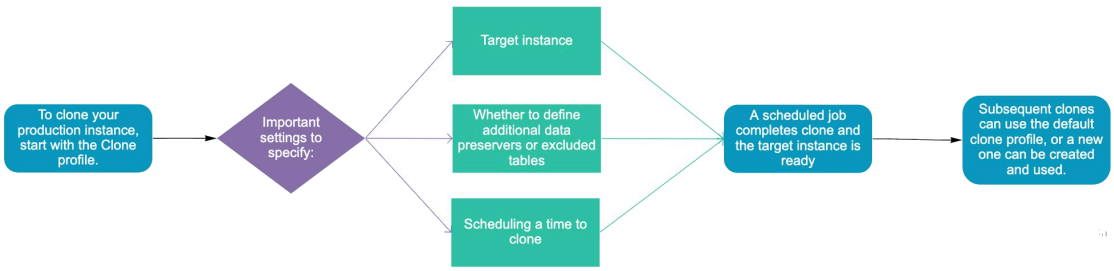
ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 개요

테스트 생성기는 인스턴스의 특정 동작과 워크플로우를 분석하여 정확한 테스트 케이스를 지능적으로 생성합니다. 이 도구는 기존 ATF 프레임워크와 원활하게 통합되어 원활한 사용자 경험을 제공합니다. 또한 ServiceNow에서 호스팅되는 헤드리스 브라우저를 활용하는 ServiceNow의 Cloud Runner를 사용하여 이러한 테스트를 유연하게 실행할 수 있습니다.

자세한 내용은 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 도구 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

에서 복제 살펴보기 업그레이드 관리

시스템 클론 애플리케이션을 사용하면 인스턴스 데이터베이스의 정확한 복사본을 쉽게 만들 수 있습니다. 이 프로세스는 제안된 변경 사항에 대한 철저한 테스트를 위해 프로덕션 인스턴스를 프리 프로덕션 환경으로 복제하는 데 자주 사용됩니다. 복제된 데이터는 가장 최근의 야간 백업에서 파생되므로 데이터의 정확성과 일관성이 보장됩니다.



주: 이제 클론 관리자 콘솔에서 인스턴스 간 데이터 복제를 위한 새로운 통합 관리자 환경을 사용할 수 있습니다. 이 향상된 콘솔은 기존 클론 엔진을 기반으로 하며 가장 자주 사용되는 자동화 중 하나에 대한 향상된 가시성을 제공합니다. 복제 프로세스를 간소화하는 것 외에도 콘솔은 다양한 다른 개선 사항을 제공합니다.

자세한 내용은 의 복제 도구 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

에서 업그레이드 이력 탐색 업그레이드 관리

업그레이드 이력 모듈은 인스턴스에서 수행된 모든 업그레이드에 대한 포괄적인 기록을 유지 관리합니다. 이 모듈을 사용하면 기록 및 최근 업그레이드 버전 모두에 대한 자세한 보고서에 액세스할 수 있습니다.

업그레이드 이력 기록을 보려면 다음 방법 중 하나로 이동합니다 업그레이드 관리 .

옵션	단계
왼쪽 탐색 사용	**1.** 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력. **2.** 목록에서 업그레이드를 선택합니다. 목록에서 업그레이드를 선택하면 시스템 업그레이드 양식이 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.

옵션	단계
관리자 탭 옵션 사용	**1.** 다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력. **2.** 목록에서 업그레이드를 선택합니다. 목록에서 업그레이드를 선택하면 시스템 업그레이드 양식이 나타납니다.

시스템 업그레이드 양식 상세 정보

필드	설명
시작일	이전 .war 파일(버전)의 이름입니다.
~	적용된 .war 파일(버전)의 이름입니다.
업그레이드 시작됨	업그레이드 프로세스가 시작된 타임 스탬프입니다.
업그레이드 완료됨	업그레이드 프로세스가 완료된 타임 스탬프입니다.

업그레이드 이력 상세 정보 양식 섹션

필드	설명
변경 건너뜀	대부분 커스터마이제이션으로 인해 이전 업그레이드 및 업그레이드 구성요소가 적용되지 않은 총 기록 수입니다.
변경이 적용됨	이 업그레이드의 일부로 적용되는 총 변경 수 적용된 변경 은 업데이트된 기록과 다른 기록의 합계로, 삭제된 기록 수(변경된 값이 예인 경우)에 추가된 추가된 레코드 수(변경된 값이 예인 경우)입니다.
변경 처리됨	이 업그레이드의 일부로 처리된 총 기록 수입니다. 처리된 변경은 건너뛴 변경 과 적용된 변경의 합계입니다.
검토할 복사본	기본 기록이 업그레이드된 검토할 총 복사 기록 수입니다.

자세한 내용은 의 업그레이드 이력 도구 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

에서 업그레이드 모니터 탐색 업그레이드 관리

업그레이드 모니터 모듈은 업그레이드를 예약하고, 진행 상황을 모니터링하고, 충돌 해결을 포함하여 업그레이드 후 결과를 분석하는 강력한 도구입니다.

업그레이드 모니터 액세스

업그레이드가 진행되는 동안 관리자 역할로 로그인하면 시스템에 자동으로 업그레이드 진행률 화면이 표시됩니다. 진행 중인 업그레이드가 없는 경우 다음 방법 중 하나를 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.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 모니터 업그레이드.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 모니터 업그레이드.

업그레이드 모니터가 업그레이드 프로세스에 적용되는 방식

주: 업그레이드 프로세스에 대한 자세한 내용은 인스턴스 업그레이드 섹션을 참조하세요.

업그레이드 모니터는 더 큰 업그레이드 프로세스의 일부만을 고려합니다.

1. 프로덕션 인스턴스를 테스트 인스턴스와 비프로덕션 인스턴스에 복제합니다.
2. 비프로덕션 인스턴스에 업그레이드를 적용합니다.
3. 업그레이드된 비프로덕션 인스턴스에서 건너뛴 기록 목록 처리.
4. 비프로덕션 인스턴스를 테스트하여 인스턴스가 여전히 제대로 작동하고 수행되는지 확인합니다. 업그레이드 전 프로덕션 인스턴스의 벤치마크 데이터와 비교합니다.
5. 테스트 인스턴스에 업그레이드를 적용합니다. 건너뛴 목록을 처리할 때 비프로덕션 인스턴스에 생성된 업데이트 세트를 임포트합니다. 테스트를 반복하여 프로세스가 작동하는지 확인합니다.
6. 프로덕션 인스턴스에 업그레이드를 적용합니다. 건너뛴 목록을 처리할 때 비프로덕션 인스턴스에 생성된 업데이트 세트를 임포트합니다. 인스턴스가 제대로 작동하고 수행되는지 확인하는 테스트입니다.

이러한 대규모 프로세스 내에서 업그레이드 모니터는 개별 인스턴스를 업그레이드하는 데 도움이 됩니다.

- 업그레이드 중에 시스템이 진행 중인 위치를 보여줍니다.
- 업그레이드 후에는 업그레이드가 수행한 내용과 소요 기간을 보고합니다
- 첫 번째 비프로덕션 인스턴스를 업그레이드할 때 업그레이드의 일부인 사용자 지정과 변경 사항 간의 상충을 해결하는 데 도움이 됩니다
- 비프로덕션 인스턴스에서는 프로덕션 인스턴스로 업그레이드하는 데 소요될 수 있는 시간을 예상하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다

업그레이드 시 개별 인스턴스 모니터링

업그레이드가 진행되는 동안 업그레이드 진행률에는 업그레이드 프로세스가 수행한 내용, 수행 중인 작업 및 수행해야 할 작업이 표시됩니다.

업그레이드가 완료되면 업그레이드 요약 보고서가 표시됩니다. 업그레이드 요약 보고서는 사용자 지정과 업그레이드 변경 사항 간의 상충에 대한 정보를 제공하고 이러한 상충을 조정하는 링크를 제공합니다. 이러한 충돌을 이해하고 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 list를 참조하십시오 건너뛴 기록 목록 처리 .

비프로덕션 인스턴스를 업그레이드할 때 업그레이드 요약 보고서를 사용하면 프로덕션 인스턴스에서 동일한 업그레이드에 걸리는 시간을 추정할 수 있습니다. 이 보고서의 요소와 이 정보를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 업그레이드 상세 정보 양식.

상충 해결

사용자 지정 항목이 손실되지 않도록 하기 위해, 시스템은 사용자 지정한 기록 업그레이드를 건너뛰고 건너뛴 기록 목록을 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.

첫 번째 비프로덕션 인스턴스를 업그레이드할 때 검토할 건너뛴 변경 사항 관련 목록을 살펴보고 이러한 상충을 해결합니다. 시스템은 이 프로세스 중에 변경한 사항을 업데이트 세트에 기록합니다. 자세한 내용은 관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토 문서를 참조하십시오.

나중에 업그레이드하는 인스턴스에서는 건너뛴 목록을 조정할 필요가 없습니다. 대신 업그레이드를 적용한 다음, 변경 내용이 포함된 업데이트 세트를 임포트하면 됩니다.

상충 조정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 건너뛴 기록 목록 처리.

자세한 내용은 에서 모니터 도구 업그레이드 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

업그레이드 기간에 영향을 주는 요인

다양한 요인으로 인해 시스템이 업그레이드를 수행하는 데 걸리는 시간이 달라집니다. 비프로덕션 인스턴스의 업그레이드 모니터를 사용하면 이러한 요소를 이해하고 프로덕션 인스턴스로 업그레이드하는 데 걸리는 시간을 예측할 수 있습니다.

여러 요인이 업그레이드 프로세스의 기간에 영향을 줄 수 있습니다.

- 데이터베이스의 기록 수
- 데이터베이스의 커스터마이제이션 수
- 인스턴스의 노드 수
- 인스턴스의 스키마 변경이 필요한 인스턴스의 테이블 크기
- 필요한 수정 스크립트의 수와 해당 수정 스크립트가 조작하는 테이블의 크기

비프로덕션 인스턴스를 업그레이드하면 업그레이드에 프로덕션에 걸리는 시간을 추정하는 데 도움이 될 수 있지만, 인스턴스 간의 차이는 기간에 큰 영향을 미칠 수 있습니다.

- 프로덕션 인스턴스를 비프로덕션 인스턴스로 복제할 때 일부 테이블을 클론 제외했을 수 있습니다. 이렇게 하면 데이터베이스 크기가 줄어들고 비프로덕션 인스턴스가 프로덕션 인스턴스보다 빠르게 업그레이드됩니다.
- 프로덕션 인스턴스의 메모리와 처리 능력이 더 많을 수 있습니다.
- 프로덕션 인스턴스에는 비프로덕션 인스턴스보다 더 많은 노드가 있을 수 있습니다.

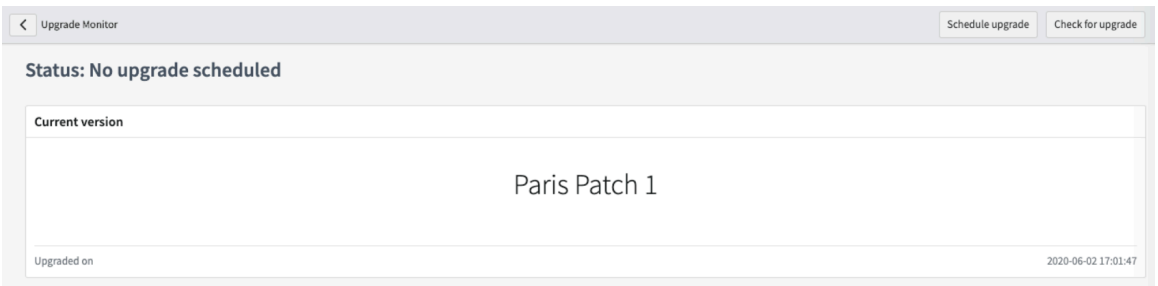
첫 번째 비프로덕션 인스턴스를 업그레이드한 후 에서 이러한 요인의 영향을 추정하는 데 도움이 되는 데이터를 검사 요약 보고서 업그레이드 합니다.

업그레이드 모니터 일정 상태

업그레이드가 예약되면 업그레이드 모니터에 다음으로 예약된 업그레이드에 대한 정보가 표시됩니다. 예약된 다음 업그레이드가 시작되는 날짜 및 시간을 표시합니다. 예약된 업그레이드가 없는 경우 업그레이드 모니터에 **Status: No upgrade** detected(상태: 검색된 업그레이드 없음)가 표시됩니다.

예약된 업그레이드 없음

현재 예약된 업그레이드가 없습니다.

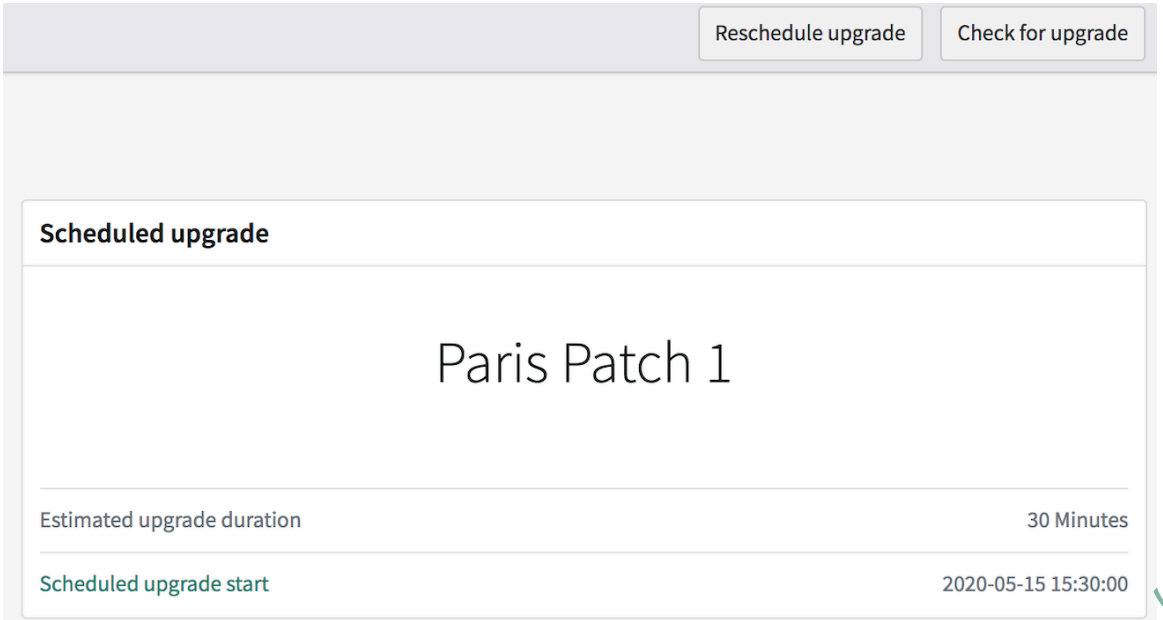


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 예약을 선택하여 업그레이드를 예약할 수도 있습니다. 즉시 사용 가능한 업그레이드를 확인하려면 업그레이드 확인을 선택합니다. 또한 업그레이드의 현재 버전과 업그레이드 날짜도 표시됩니다.

업그레이드 일정 예약됨

지정된 시간에 시작하도록 예약된 업그레이드가 있습니다.

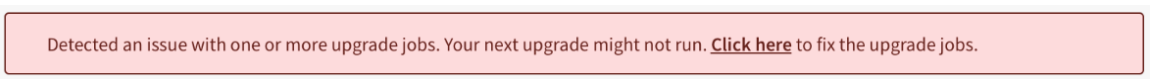


업그레이드 일정 변경을 선택하여 업그레이드를 다시 예약할 수도 있습니다. 즉시 사용 가능한 업그레이드를 확인하려면 업그레이드 확인을 선택합니다. 업그레이드 일정 변경 또는 업그레이드 예약을 선택하면 HI 업그레이드 마법사 로 이동합니다.

문제가 탐지된 업그레이드 모니터

시스템 업그레이드를 위한 트리거 중 하나 또는 둘 모두('배포 가능한 업그레이드 확인' 및 '데이터베이스 확인 가능한 업그레이드')가 사용자 지정되었거나 누락된 경우 업그레이드 모니터에 경고가 표시되고 문제 해결을 위한 버튼이 제공됩니다.

주: 인스턴스가 자체 호스팅되면(ServiceNow에서 호스팅되지 않음) 이 메시지가 반드시 문제를 나타내는 것은 아닙니다. 업그레이드 작업을 사용자 지정하거나 사용하지 않도록 설정하고 해당 사용자 지정 또는 사용하지 않도록 설정 상태를 유지하려면 업그레이드 문제를 해결하는 단추를 선택하지 마십시오.



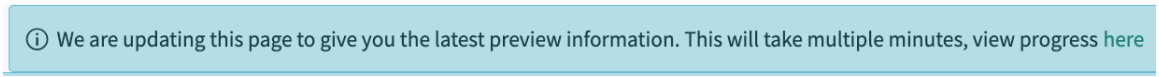
업그레이드 작업과 관련된 문제를 해결하려면 메시지의 링크를 선택합니다. 이 작업은 두 업그레이드 트리거("배포 가능한 업그레이드 확인" 및 "데이터베이스 확인 가능한 업그레이드")를 기본 버전으로 되돌립니다.

주: 부터 "업그레이드" 작업의 이름이 "가능한 업그레이드에 대한 배포 확인" Paris으로 변경되었습니다. 부터 Paris"업그레이드 스크립트 확인" 작업의 이름이 "가능한 업그레이드에 대한 데이터베이스 확인"으로 변경되었습니다.

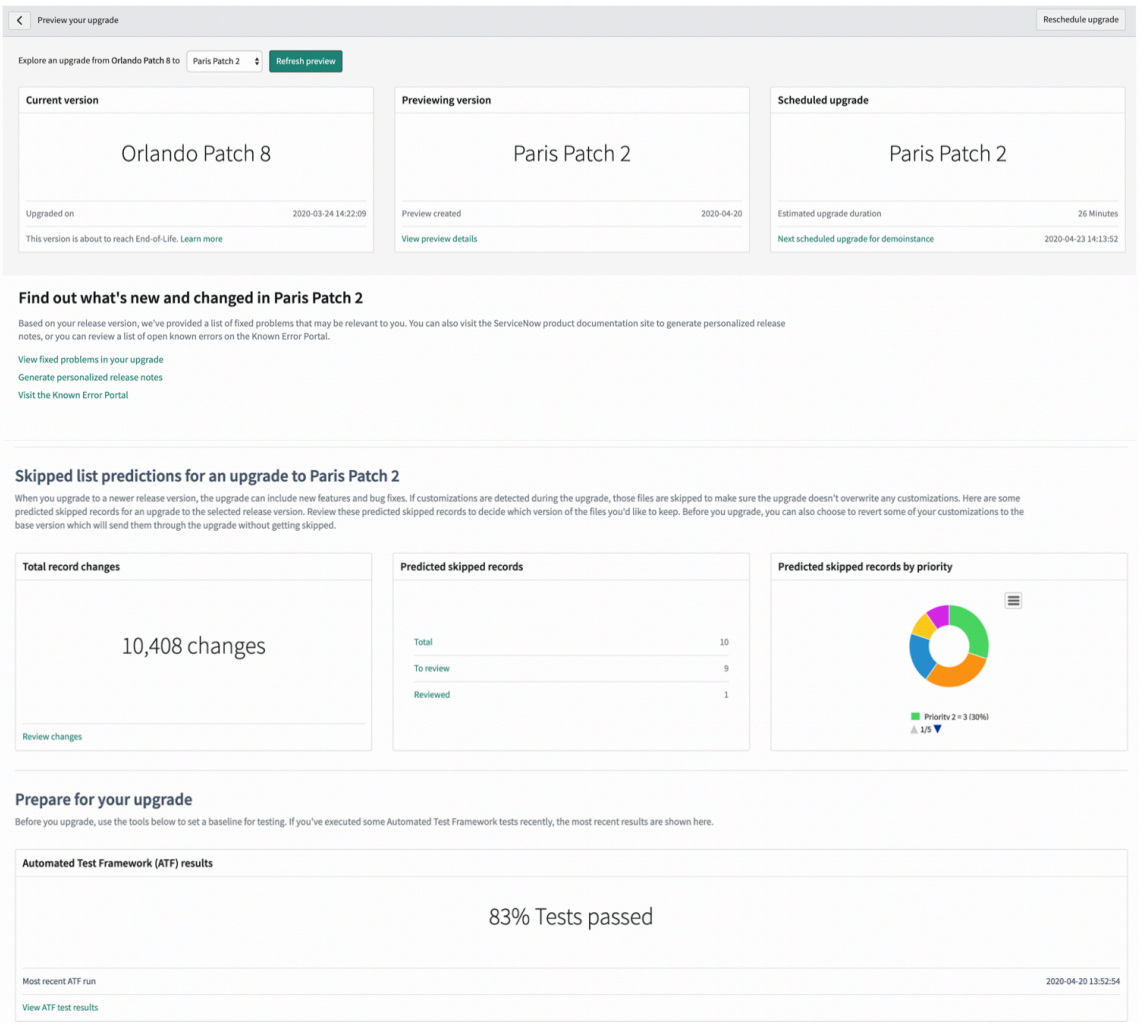
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 전에 업그레이드 미리 보기 모듈을 활용하여 ServiceNow 인스턴스에 대한 심층적인 평가를 수행하십시오. 다양한 릴리스 버전이 현재 구성에 어떤 영향을 미칠 수 있는지 살펴보고 그에 따라 업그레이드 계획을 미세 조정합니다.

업그레이드 미리 보기 페이지 상단에 표시되는 메시지의 미리 보기 상태 정보와 링크는 진행 중인 미리 보기 프로세스의 현재 상태를 나타냅니다. 신규 및 기존 애플리케이션과 건너뛴 기록에 대한 정확한 예측을 얻을 수 있으므로 미리 보기 실행 시간이 상당히 길어졌습니다. 미리 보기 프로세스의 상태를 보려면 메시지의 링크를 클릭하십시오.



실행 추적기 기록은 메시지의 진행률 링크를 클릭하면 표시됩니다. 상태 관련 목록 표시를 클릭하여 실행된 미리 보기 프로세스의 현재 상태를 표시합니다.



주: 인스턴스의 적합성에 따라 미리 보기에 사용할 수 있는 대상 버전 목록이 달라집니다. 특정 인스턴스를 업그레이드할 수 있는 버전만 목록에 표시됩니다. 인스턴스를 어떤 버전으로도 업그레이드할 수 없는 경우에는 드롭다운 메뉴가 비어 있습니다.

다음 카드가 자세한 정보와 함께 표시됩니다.

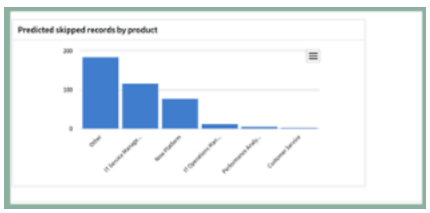
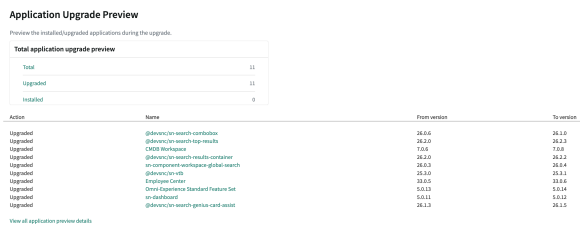
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 이름	설명
현재 버전	현재 버전의 이름입니다. • 업그레이드 날짜: 인스턴스가 현재 버전으로 업그레이드된 날짜 • 수명 종료: 수명 종료에 대한 자세한 내용을 보려면 KB0610454 링크
버전 미리 보기 중	미리 보기 버전에 대한 정보가 표시됩니다. 미리 않은 버전은 미리 볼 버전을 선택하고 이동을 클릭해야 합니다. 버전을 이미 미리 본 경우 다음 정보가 표시됩니다. • 미리 보기 작성됨: 미리 보기가 작성된 날짜입니다 • 미리 보기 상세 정보 보기: 업그레이드 미리 보기 양식 링크 주: 동일한 대상 버전의 새 미리 보기를 다시 생성하려면 미리 보기 새로 고침을 클릭합니다. 미리 보기 새로 고침을 클릭하면 건너뛴 목록이 다시 생성되지만 되돌려진 기록은 건너뛰지 않습니다. 일부 기록을 검토하고 보존한 경우 미리 보기 새로 고침을 클릭하는 즉시 대체됩니다.
예약된 업그레이드	시작하도록 예약된 다음 업그레이드의 이름입니다. 현재 예약된 업그레이드가 없는 경우 카드에 예약된 업그레이드 없음이 표시됩니다. 주: 이 카드는 업그레이드 일정에 따라 다른 메시지를 가질 수 있습니다. 예약된 업그레이드가 있는 경우 다음 정보가 표시됩니다. • 예상 업그레이드 기간: 예약된 업그레이드를 완료하는 데 필요한 예상 기간입니다 주: 첫 번째 업그레이드인 경우 예상 업그레이드 기간에 대한 정보가 없습니다. • 예약된 다음 업그레이드: 다음 업그레이드가 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다.
새로운 기능 및 변경된 기능 알아보기	현재 업그레이드 버전에서 새로운 기능과 변경된 기능을 볼 수 있는 링크입니다. 업그레이드 버전을 미리 보기 위해 이동을 클릭하면 다음 세 개의 링크가 표시됩니다.

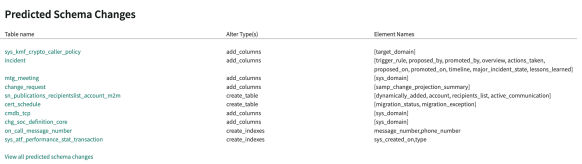
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 이름	설명
	• 문제 수정: 마지막 업그레이드 버전 이후에 수행된 수정 사항 • 개인화된 릴리스 정보: 미리 보기 버전에 대한 릴리스 정보 요약 • 알려진 오류 문서: 식별되었지만 아직 해결되지 않은 오류 주: 이러한 링크는 업그레이드를 미리 않은 경우 표시되지 않습니다.
건너뛴 목록 예측 주: 업그레이드 계획을 사용하는 경우 카드 이름이 계획이 있는 건너뛴 목록 예측으로 변경됩니다.	건너뛴 예측 기록에 대한 정보입니다. 자세한 내용은 예측된 변경 내용 미리 보기 문서를 참조하십시오. • 총 레코드 변경 수: 업그레이드가 발생할 때 변경될 것으로 예측되는 총 레코드 수입니다. 총 기록 변경 내용에는 건너뛴 예측 기록이라고 하는 건너뛸 가능성이 있는 예측 파일도 포함됩니다. 변경 내용 검토: 변경되어 검토할 수 있는 기록 목록에 대한 링크입니다 • 건너뛸 것으로 예측된 기록: 건너뛸 것으로 예측된 총 기록 수입니다. ○ 합계: 건너뛴 총 예측 기록 ○ 검토 대상: 건너뛸 것으로 예상되는 검토 기록 ○ 검토됨: 건너뛴 예측 기록 중 검토됨 ○ 해결됨: 건너뛸 것으로 예상되며 규칙을 구현하여 해결된 기록 주: 이 항목은 건너뛴 기록에서 규칙이 실행될 때만 카드에 표시됩니다. 기존 규칙이 없거나 기존 규칙이 실행되지 않은 경우 건너뛴 기록 규칙을 작성하는 링크도 표시됩니다. 주: 건너뛴 기록 규칙과 업그레이드 계획은 함께 구현할 수 없습니다. 자세한 내용은 건너뛴 기록 규칙 자동 실행 문서를 참조하십시오. • 우선 순위에 따라 건너뛴 예측 기록: 우선 순위에 따라 건너뛸 것으로 예상되는 기록을 나타내는 원형 차트입니다. 주: 원형 차트를 클릭하면 건너뛸 것으로 예상되는 기록 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 이름	설명
	ServiceNow는 파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. ○ 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 ○ 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 ○ 우선순위 3: 보고서 등 ○ 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 ○ 우선순위 5(가장 낮은 우선순위): 그 외 모든 항목
제품에 따라 건너뛴 예측 기록	건너뛸 것으로 예측되고 제품군에 따라 정렬된 기록입니다.  주: 기타 범주에서 정렬된 제품에는 특정 제품군이 없습니다.
애플리케이션 업그레이드 미리 보기	신규 및 기존 애플리케이션의 설치 및 업그레이드와 건너뛴 특정 기록에 대한 정확한 예측 업그레이드되거나 설치된 총 애플리케이션 수가 표시됩니다. 주: 건너뛴 기록 예측은 건너뛴 제품 카드별 건너뛴 예측 기록에 반영됩니다.  기본적으로 10개의 애플리케이션 미리 보기 상세 정보가 표시됩니다. 전체 목록을 보려면 모든 애플리케이션 미리 보기 세부 정보 보기 링크를 클릭합니다. 여기에는 애플리케이션의 이름과 다음 정보가 명시되어 있습니다. • 작업: 특정 애플리케이션에서 수행된 작업입니다. 기존 애플리케이션에 대해 업그레이드하거나 새 애플리케이션에 대해 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.

카드 이름	설명
	• 시작 버전: 업그레이드된 애플리케이션(기존 애플리케이션)의 이전 버전을 나타냅니다. 주: 애플리케이션이 새로 설치된 애플리케이션인 경우 이 필드는 비어있게 됩니다. • 종료 버전: 기존 애플리케이션이 업그레이드된 현재 버전을 나타냅니다. 주: 이 필드에는 새로 설치된 애플리케이션의 현재 버전이 표시됩니다.
예측된 스키마 변경	인스턴스의 업그레이드에 따른 데이터베이스 변경 종류에 대한 예측입니다.  Predicted Schema Changes Table name / Alter Type(s) / Element Names sys_kmf_crypto_caller_policy — add_columns — [target_domain] incident — add_columns — [trigger_rule, proposed_by, promoted_by, overview, actions_taken, proposed_on, promoted_on, timeline, major_incident_state, lessons_learned] mtg_meeting — add_columns — [sys_domain] change_request — add_columns — [samp_change_projection_summary] sn_publications_recipientslist_account_m2m — create_table — [dynamically_added, account, recipients_list, active, communication] cert_schedule — create_table — [migration_status, migration_exception] cmdb_tcp — add_columns — [sys_domain] chg_soc_definition_core — add_columns — [sys_domain] on_call_message_number — create_indexes — message_number,phone_number sys_atf_performance_stat_transaction — create_indexes — sys_created_on,type View all predicted schema changes 기본적으로 10개의 예측된 스키마 변경 내용이 표시됩니다. 전체 목록을 보려면 예측된 스키마 변경 내용 모두 보기 링크를 클릭합니다. 새 열, 새 테이블 및 새 인덱스와 같은 변경 내용이 이 섹션에서 캡처됩니다.
ATF(Automated Test Framework) 결과	지난 30일 동안 실행된 ATF 테스트 통과율입니다. • 가장 최근 ATF 실행: 최근 ATF 테스트가 실행된 날짜 및 시간 • ATF 결과 보기: 최근 ATF 결과에 대한 자세한 정보를 표시하는 링크 주: 완료되고 통과한 테스트만 ATF 결과에 고려됩니다. 한 테스트가 두 번 이상 실행되면 최근 실행만 결과에 고려됩니다.

자세한 내용은 의 미리 보기 도구 업그레이드 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

에서 건너뛴 기록 규칙 업그레이드 편집기 탐색 업그레이드 관리

업그레이드 프로세스에서 발생하는 데이터 불일치 해결을 자동화하거나 용이하게 하려면 건너뛴 기록 업그레이드 규칙 편집기를 사용하여 건너뛴 기록 규칙을 구성합니다.

업그레이드 후 발생할 수 있는 커스터마이제이션 상충을 완화하기 위해 자동화된 해결 규칙을 작성합니다. 이러한 규칙은 업그레이드 프로세스 중에 자율적으로 실행되거나 업그레이드 후 수동으로 시작되도록 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

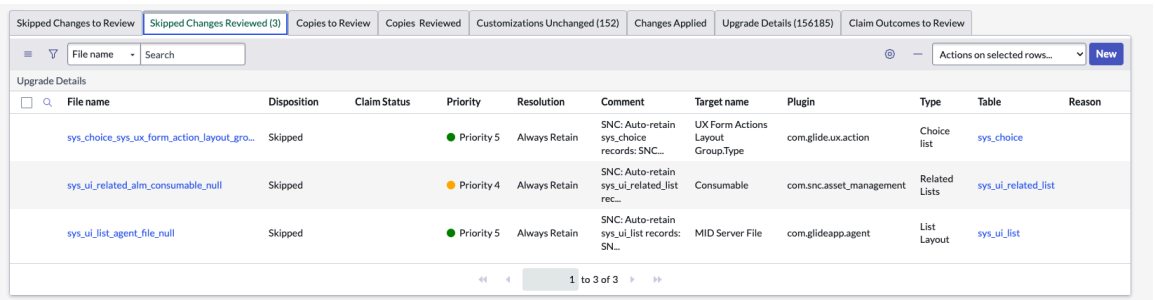
Xanadu 릴리스부터 업그레이드 프로세스 중에 특정 사용자 지정을 자동으로 유지하는 데 도움이 되도록 건너뛴 새로운 규칙이 기본적으로 도입되었습니다. 따라서 업그레이드 프로세스 중에 생성된 건너뛴 기록을 수동으로 검토할 필요가 없습니다.

다음은 건너뛴 기록이 메타데이터 파일로 생성되는 경우 건너뛴 새 규칙으로 사용자 지정 항목이 기본적으로 유지되는 테이블 목록입니다.

- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

주: wf_workflow_version 테이블의 경우, 건너뛴 새 규칙은 건너뛴 채 생성된 기록을 자동으로 내 수정 사항 유지(항상 유지)로 설정합니다. 이 테이블은 일반적으로 구성 변경에 사용되며 검토할 필요가 없습니다.

기본 건너뛴 규칙에 의해 자동으로 유지되는 건너뛴 기록은 건너뛴 검토된 변경 내용 관련 목록에 있습니다.



주: 또한 건너뛴 각 보존된 기록에 대한 설명을 찾아 업그레이드 프로세스 중에 생성된 관련 테이블을 표시할 수 있습니다.

자세한 내용은 의 건너뛴 기록 규칙 편집기 도구 업그레이드 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

에서 업그레이드 계획 탐색 업그레이드 관리

업그레이드 계획은 업그레이드 중에 애플리케이션 설치를 자동화하여 원활한 업그레이드 환경을 제공합니다. 인스턴스에 설치할 애플리케이션과 대상 버전을 정의하고 업그레이드 프로세스를 가속화합니다.

다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 계획으로 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	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 계획.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 계획.

업그레이드 계획을 사용하려면 다음 인스턴스가 필요합니다.

- 빌더 인스턴스: 업그레이드 계획 빌드
- 소비자 인스턴스: 생성된 업그레이드 계획 구현

주: 업그레이드 계획을 수립하려면 인스턴스를 사용 가능한 최신 버전으로 업그레이드했는지 확인합니다. 개발 인스턴스를 빌드 인스턴스로 구성하는 것이 좋습니다. 소비자 인스턴스를 업그레이드하기 전에 업그레이드 계획을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 업그레이드 계획 속성 문서를 참조하십시오.

인스턴스를 업그레이드할 때는 해결 방법을 건너뛰고 업그레이드 후에 사용자 지정을 로드하는 경우가 많습니다. 이로 인해 완전히 로드될 때까지 기능이 일시적으로 세분화됩니다. 업데이트 세트 커밋, 새 플러그인 및 애플리케이션 설치, 여러 업데이트와 같은 작업도 시간이 많이 소요됩니다. 업그레이드 계획 기능을 사용하면 필요한 모든 인스턴스에서 작업을 추적하고 단계를 재생하여 이러한 업그레이드 후 작업을 자동화할 수 있습니다. 다운타임을 줄이는 데 도움이 되는 업그레이드 후 작업을 수동으로 적용할 필요가 없습니다.

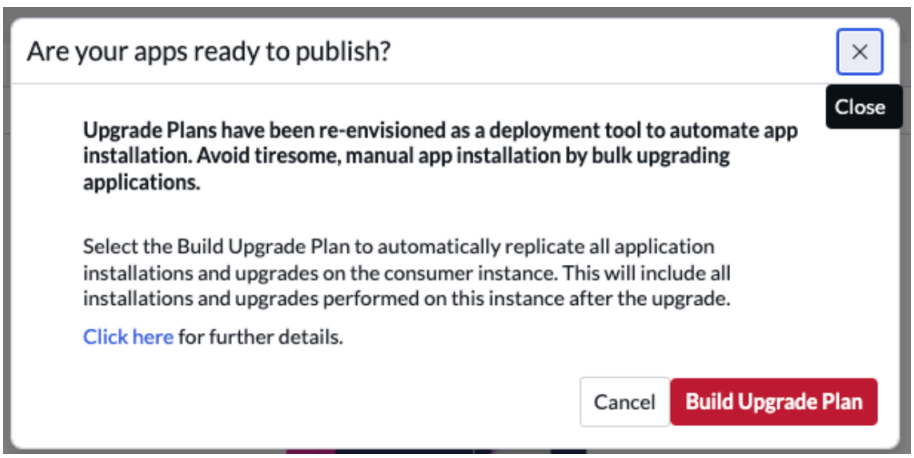
주: 최신 버전으로 업그레이드한 후 일부 건너뛴 기록이 표시됩니다. 이러한 기록 중 일부는 이미 검토된 것으로 표시되어 있으며 일부는 검토가 필요합니다.

릴리스부터 Yokohama 사용자 지정 및 건너뛴 기록은 기본적으로 업그레이드 계획의 일부가 아닙니다. glide.upgrade.plan.include.skips 속성을 활성화하여 업그레이드 계획 내에 앱 설치와 함께 커스터마이제이션 및 건너뛴 기록을 포함하도록 선택할 수 있습니다. 이 속성은 업그레이드 계획을 빌드하거나 새로 고칠 때 건너뛰기 및 커스터마이제이션이 포함되는 경우를 제어합니다.

- glide.upgrade.plan.include.skips 속성이 TRUE인 경우 업그레이드 계획을 빌드하거나 새로 고칠 때 건너뛰기 및 커스터마이제이션이 포함됩니다.
- glide.upgrade.plan.include.skips 속성이 FALSE이면 업그레이드 계획을 빌드하거나 새로 고칠 때 건너뛰기 및 커스터마이제이션이 포함되지 않습니다. 이 속성은 기본적으로 False로 설정되어 있습니다.

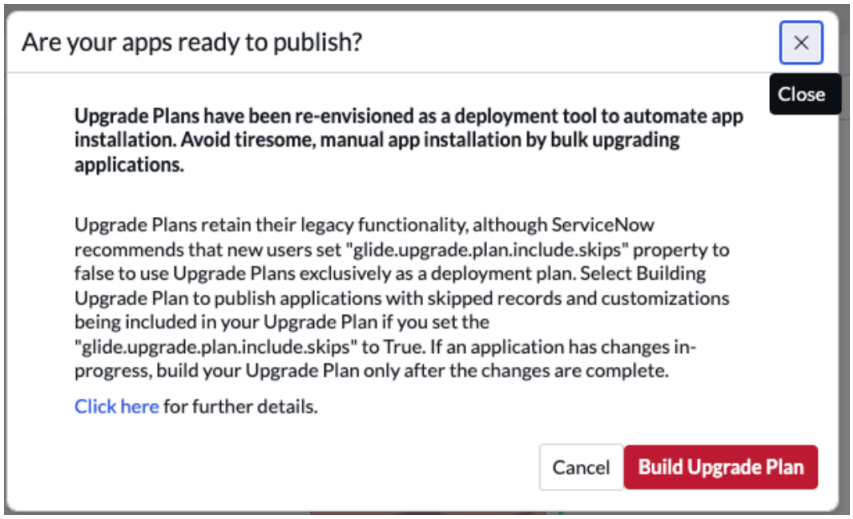
시나리오에 따라 다음 모달 메시지 중 하나가 표시됩니다.

- 처음 사용자: 업그레이드 계획을 처음 빌드하는 경우(속성은 기본적으로 비활성화되어 있음)

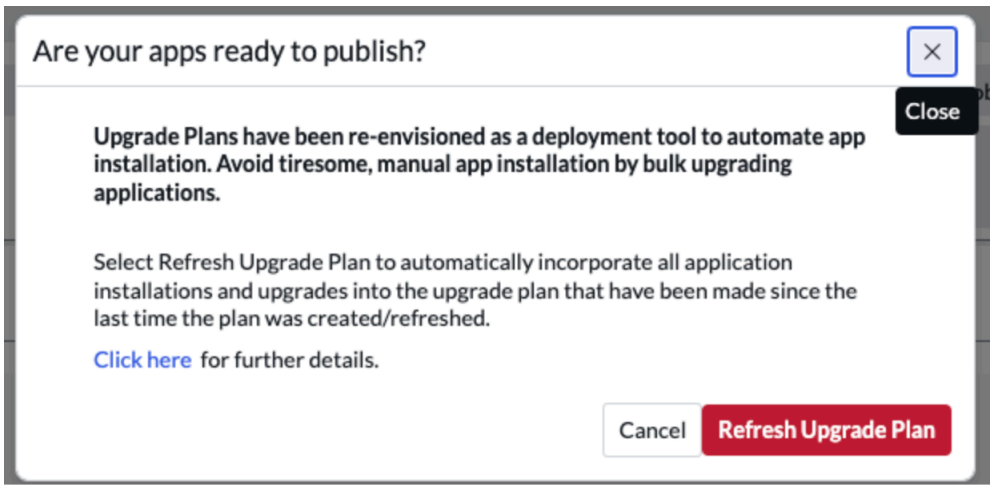


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

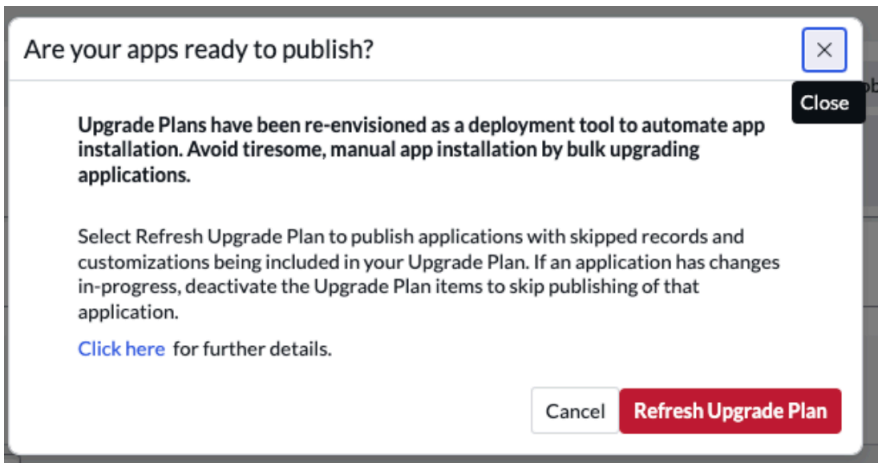
- 속성을 사용하도록 설정된 업그레이드 계획 빌드



- 비활성화된 속성으로 업그레이드 계획 새로 고침(기본값)



- 속성을 사용하도록 설정된 업그레이드 계획 새로 고침



업데이트 세트에 비해 업그레이드 계획의 장점

업그레이드 계획을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 건너뛴 기록 해결과 함께 앱 및 플러그인 설치를 추적할 수도 있습니다.

  주: 업그레이드 계획으로 캡처되는 건너뛴 기록은 선택할 수 없습니다. 업그레이드 계획은 기록의 검토 및 수정 여부와 관계없이 건너뛴 모든 기록을 캡처합니다. 사용자 지정이 다른 인스턴스에서 제공되는 경우에는 건너뛴 기록을 검토해야 합니다.

- 테이블을 최적화하면 배치 부트스트래핑을 사용하여 변경됩니다.
- 앱 리포지토리를 사용하여 사용자 지정을 관리합니다.

주: 각 인스턴스 업그레이드에 대해 업그레이드 계획을 세우는 것이 좋습니다. 빌더 인스턴스에서 업그레이드 계획을 빌드하면 빌더 인스턴스 버전과 정확히 동일한 버전(패치 및 핫픽스 포함)으로 생성됩니다. 이전에 생성된 업그레이드 계획을 새 인스턴스 업그레이드에 사용할 수 없습니다. 소비자 인스턴스의 경우 업그레이드 계획을 설치하면 해당 버전이 소비자 인스턴스 버전과 정확히 일치해야 합니다.

가상 사용자

활성 애플리케이션 개발에 앱 리포지토리를 사용하는 경우 업그레이드 계획을 사용하여 업그레이드를 가속화하십시오.

주: 현재 업데이트 세트를 사용 중이고 업그레이드 프로세스를 시작하려면 업그레이드 계획 기능을 사용합니다.

설계 고려 사항

다음은 업그레이드 계획을 사용하는 동안 고려해야 할 중요한 고려 사항입니다.

- 새 인스턴스를 업그레이드할 때마다 자체 업그레이드 계획이 필요합니다. 업그레이드 간에 공유할 수 없습니다.
- 업그레이드 계획을 빌드하는 데 하나의 빌더 인스턴스만 지원됩니다.
- 업그레이드 계획은 소비자 인스턴스에서 제거할 수 없습니다. 전체 업그레이드를 롤백할 수 있지만 부분적으로 롤백할 수는 없습니다.
- 업그레이드 계획에 따라 전역 사용자 지정 - 업그레이드 계획 애플리케이션으로 이동된 파일의 범위는 여전히 전역입니다.
- 업그레이드하는 동안에는 상태=준비 및 활성**=true** 인 업그레이드 계획 항목만 소비자 인스턴스에 설치됩니다. 나머지 항목은 건너뜁니다.
- 업그레이드 세트는 업그레이드 계획에 포함할 수 없습니다.
- Maint 전용 플러그인은 업그레이드 계획에서 허용되지 않습니다.
- 새 애플리케이션과 플러그인을 설치하기 전이나 해결 건너뛰기 중에 인스턴스를 빌더 인스턴스로 구성합니다. 그렇지 않으면 업그레이드 계획에서 작업이 캡처되지 않습니다.
- 업그레이드 계획 항목 뷰에서는 사용자 지정 목록을 볼 수 없습니다. 해당 테이블로 이동하여 커스터마이제이션이 캡처되었는지 확인할 수 있습니다.

자세한 내용은 KB1271313 참조하십시오.

업그레이드 계획 백그라운드 작업

업그레이드 계획을 빌드하는 동안 다음 작업이 백그라운드에서 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 건너뛴 기록은 패키지화되어 전역 애플리케이션 및 앱 커스터마이제이션의 형태로 앱 리포지토리에 업로드됩니다. 다음은 업그레이드 플랜으로 인스턴스와 앱 리포지토리에서 생성된 3가지 유형의 앱입니다.

  주: 포장이 완료되면 업그레이드 계획에서 항목을 선택할 수 있습니다. 업그레이드 계획은 범위 수준에서 작동하므로 모든 것을 캡처하여 리포지토리에 게시합니다.

  - 전역 기록은 전역 커스터마이제이션 업그레이드 계획 앱으로 패키지되고 앱 리포지토리에 게시됩니다.
  - 범위가 지정된 건너뛴 기록은 해당 앱 커스터마이제이션 패키지에 패키지됩니다.
  - 업그레이드 계획이 게시되면 전역 애플리케이션(예: 업그레이드 계획 - 릴리스 이름)이 생성됩니다.
- 전역 애플리케이션 및 앱 커스터마이제이션과 같은 기존 ServiceNow 기능은 필요한 모든 인스턴스에 설치할 수 있는 애플리케이션 컨테이너로 사용됩니다. 자세한 내용은 AND 애플리케이션 범위 문서를 참조하십시오Legacy - 글로벌 애플리케이션 파일 관리 .
- 애플리케이션이나 플러그인을 설치하는 경우에도 업그레이드 계획에 캡처됩니다. 그러나 애플리케이션 수명주기 항목이므로 앱 리포지토리로 푸시되지 않습니다.

업그레이드 계획을 사용하는 동안 다음 작업이 백그라운드에서 수행됩니다.

- 먼저 업그레이드 계획의 유효성을 검사한 다음, 앱 리포지토리의 소스가 다운로드됩니다.
- 소스가 다운로드되면 앱이 준비 상태로 전환됩니다.

  주: 상태=준비 및 활성=예인 업그레이드 계획 항목만 소비자 인스턴스에 설치됩니다. 나머지 항목은 건너뜁니다.

- 업그레이드 계획에 대한 미리 보기 자동 생성

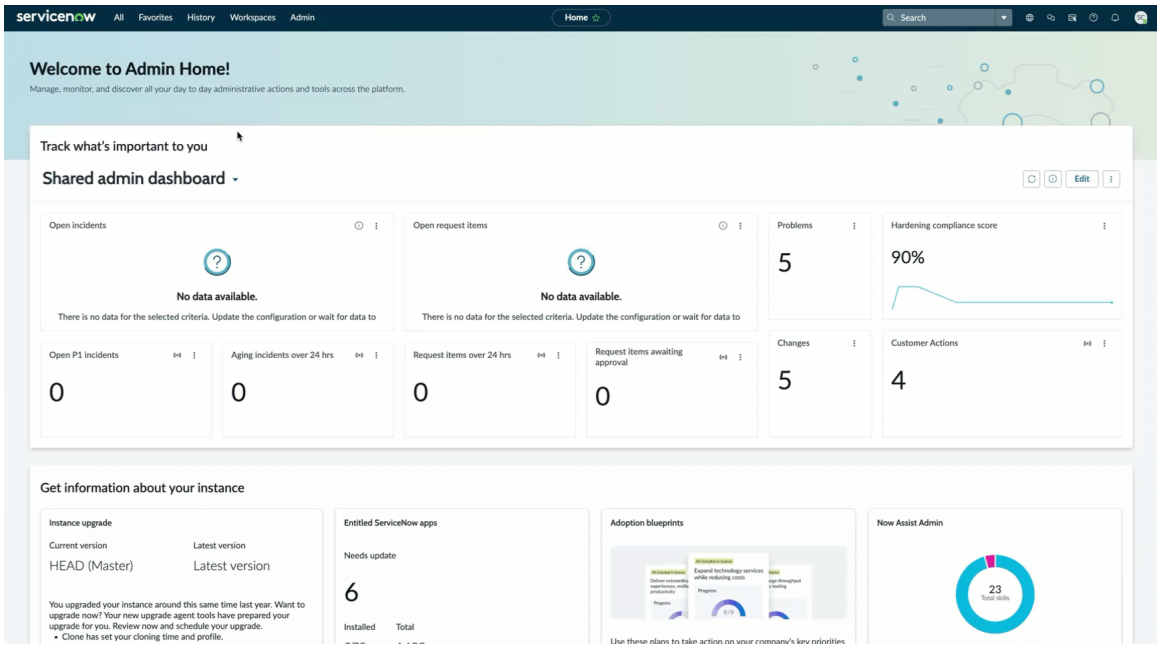
자세한 내용은 의 업그레이드 계획 도구 업그레이드 관리 문서를 참조하십시오.

안내 업그레이드

안내 프로세스에 따라 인스턴스를 손쉽게 업그레이드하십시오.

업그레이드 프로세스를 간소화하려면 및 프로덕션 인스턴스에서 안내 업그레이드에 액세스에 설명된 비프로덕션 인스턴스에서 안내 업그레이드에 액세스 안내 설정 단계를 따르십시오. 시작하기 전에 관리자로 로그인했는지 확인하십시오. 이 직관적인 도구는 필요한 업그레이드 사전 및 사후 활동과 인스턴스 업그레이드 작업을 안내하여 최신 릴리스로 원활하게 전환할 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.



주: 이 GIF는 비프로덕션 인스턴스에서 안내 업그레이드 기능에 액세스하는 방법을 보여줍니다. 프로세스는 프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스 모두 동일합니다.

업그레이드 관리 사용

이 업그레이드 관리 경험을 사용하여 인스턴스에서 원활한 업그레이드를 위한 모든 도구, 정보 및 안내 설정에 액세스합니다.

원활한 업그레이드 경험을 위해 다음을 검토하십시오.

업그레이드 관리 도구

인스턴스에서 원활한 업그레이드 경험을 위해 필요할 수 있는 모든 필수 도구에 액세스합니다.

경험에서 업그레이드 관리 다음 도구에 액세스할 수 있습니다.

주: 에서 업그레이드 관리 사용할 수 있는 도구는 하위 프로덕션 및 프로덕션 인스턴스 모두에서 동일합니다.

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 도구 업그레이드 관리

ServiceNow의 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기의 강력한 기능을 활용하여 지능적이고 포괄적인 회귀 테스트를 생성합니다.

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 스토어 애플리케이션을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- ServiceNow의 AI를 활용하여 특정 인스턴스에 맞는 회귀 테스트를 자동으로 생성합니다.
- 기존 ATF 프레임워크와 원활하게 통합되어 원활한 사용자 경험을 보장합니다.
- ServiceNow의 Cloud Runner를 사용하면 헤드리스 브라우저에서 ATF 테스트를 실행할 수 있으므로 로컬 설정이 필요하지 않습니다.
- 지능형 테스트 생성은 애플리케이션에 대한 포괄적인 테스트 범위를 보장하는 데 도움이 됩니다.
- 자동화된 테스트 생성 및 클라우드 기반 실행은 테스트 시간과 노력을 크게 줄여줍니다.
- AI 기반 테스트 생성은 인적 오류를 최소화하고 테스트 결과의 신뢰성을 개선합니다.
- 간소화된 워크플로와 효율적인 테스트 실행으로 테스트 프로세스를 최적화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 문서를 참조하십시오.

의 복제 도구 업그레이드 관리

시스템 클론 애플리케이션을 활용하여 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 전체 데이터베이스를 복제합니다. 사전 프로덕션 테스트를 위해 프로덕션 인스턴스를 복제하는 데 일반적으로 사용되는 이 복제 프로세스는 최신 야간 백업을 데이터 소스로 활용합니다.

시스템 클론 도구를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- ServiceNow 인스턴스를 대상 인스턴스에 복제합니다.
- ServiceNow 인스턴스를 다른 버전을 실행 중인 대상 인스턴스로 복제합니다.
- 백업에서 ServiceNow 인스턴스를 복제합니다.
- 프로덕션 인스턴스 위에 ServiceNow 인스턴스를 복제합니다.

자세한 내용은 클론(레거시 UI) 문서를 참조하십시오.

의 업그레이드 이력 도구 업그레이드 관리

업그레이드 이력 모듈을 활용하여 인스턴스에서 수행된 모든 업그레이드에 대한 포괄적인 기록을 유지 관리합니다. 기록 및 최근 업그레이드 버전에 대한 자세한 보고서에 액세스하여 분석 및 문제 해결을 용이하게 합니다.

자세한 내용은 업그레이드 이력 검토 문서를 참조하십시오.

업그레이드 이력 검토

업그레이드 이력 모듈은 인스턴스에 대해 수행된 모든 업그레이드를 추적합니다. 이 모듈을 사용하여 이전 업그레이드 또는 최근에 완료된 업그레이드 버전에 대한 전체 보고서를 볼 수도 있습니다.

- 업그레이드 이력 관련 목록: 관련 목록을 사용하여 업그레이드 시 건너뛴 기록을 해결, 추적 및 검토합니다.
- 건너뛴 기록의 VTB(시각적 작업 보드) 뷰: VTB 뷰를 사용하여 건너뛴 기록이 있는 이전 업그레이드의 해결 상태를 확인합니다

관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토

다른 관련 목록을 사용하여 업그레이드 시 건너뛴 기록을 해결, 추적 및 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 기록으로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.

   업그레이드 목록이 표시됩니다.

2. 목록에서 업그레이드를 선택합니다.
   시스템 업그레이드 양식이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 건너뛴 기록을 검토하려면 다음 관련 목록 중 하나를 선택합니다.

검토 관련 목록에 대한 건너뛴 변경 사항

검토할 변경 내용 건너뛴 관련 목록에서 기록을 추적하고 검토하여 건너뛴 업데이트 기록을 해결합니다. 시스템 업그레이드 중에 사용자 지정 내용을 덮어쓰지 않도록 업그레이드 프로세스는 사용자 지정된 개체를 건너뜁니다(업데이트를 적용하지 않음). 자세한 내용은 건너뛴 업데이트 해결 및 해결 상태 설정을 참조하세요.

건너뛴 검토된 변경 관련 목록

건너뛴 검토된 변경 검토됨 관련 목록에서 건너뛴 검토된 기록 목록을 봅니다. 건너뛴 기록을 선택하여 검토하고 해결 상태를 검토되지 않음 이외의 값으로 설정하면 업데이트 기록이 건너뛴 변경 내용 검토 관련 목록에서 건너뛴 검토된 변경 사항 관련 목록으로 이동합니다.

검토할 복사본 관련 목록

검토할 복사본에는 검토해야 하는 모든 기록이 나열됩니다.

검토된 관련 목록 복사본

사본 검토됨에는 검토된 모든 기록이 나열됩니다.

커스터마이제이션 변경되지 않은 관련 목록

커스터마이제이션 변경 안 됨에는 커스터마이제이션으로 인해 건너뛴 모든 기록이 나열되지만, 마지막 업그레이드에서 변경 내용이 없습니다. 자세한 내용은 커스터마이제이션 되돌리 기를 참조하십시오.

적용된 변경 관련 목록

적용된 변경 내용 이 업그레이드에 적용된 모든 변경 내용을 나열합니다.

검토할 클레임 결과 관련 목록

시스템을 업그레이드하는 동안 클레임 상태 탭에는 검토 및 해결할 결과가 표시됩니다.

업그레이드 상세 정보 관련 목록

업그레이드 상세 정보에는 이 업그레이드에 대한 모든 업그레이드 상세 정보 기록이 나열됩니다.

주: 검토할 사본 및 검토된 사본 관련 목록은 플랫폼별 관련 목록입니다.

업그레이드 이력 관련 목록 상세 정보

다음 표에서는 업그레이드 이력 모듈 내의 모든 관련 목록에 있는 각 필드에 대해 설명합니다.

관련 목록 상세 정보

필드	입력 값
파일 이름	파일 이름에 관련 목록에 대한 설명이 다름 • 건너뛴 검토할 변경 사항 관련 목록: 건너뛴 업그레이드 상세 정보 기록의 이름 • 건너뛴 검토된 변경 관련 목록: 검토된 업그레이드 상세 정보 기록의 이름 • 검토할 사본 관련 목록: 검토해야 하는 기록의 이름 • 검토된 사본 관련 목록: 검토된 기록의 이름 • 변경되지 않은 커스터마이제이션 관련 목록: 변경되지 않은 sys_upgrade_history_log

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 목록 상세 정보

필드	입력 값
	기록의 이름입니다. 업그레이드 상세 정보에 액세스하고 설명 텍스트를 추가하거나 해결 상태를 설정하려면 이를 선택합니다 • 적용된 변경 사항 관련 목록: 현재 업그레이드 파일 이름 • 검토할 클레임 결과 관련 목록: 건너뛴 업그레이드 상세 정보 기록의 이름 • 업그레이드 상세 정보 관련 목록: 현재 업그레이드 파일 이름
처리	선택한 업그레이드 중에 이 파일에 대해 수행된 작업: • 삽입됨: 시스템에서 새 기록을 삽입했습니다. • 업데이트됨: 시스템에서 이 기록을 업데이트했습니다. • 삭제됨: 시스템에서 이 기록을 삭제했습니다. • 건너뜀: 시스템에서 사용자 지정 항목을 보존하기 위해 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 건너뜀 오류: 시스템에서 이 파일에 대한 업그레이드가 없지만 기록이 이미 다른 범위의 시스템에 있거나 시스템 속성이 존재하는 등의 이유로 건너뜁니다. 주: 이는 유지관리로만 편집할 수 있습니다. • 되돌림: 이 기록이 기본 버전으로 되돌려졌습니다. • 테이블을 찾을 수 없음: 시스템에서 이 기록이 포함된 테이블을 찾을 수 없습니다. • 변경되지 않음: 마지막 릴리스 이후 기준선 구성요소가 변경되지 않았기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 건너뛴 수동 병합: 이 기록을 업데이트하려면 수동 개입이 필요하기 때문에 시스템에서 변경하지 않았습니다. • 한 번 적용 건너뜀: 시스템이 한 번 적용 폴더에 있는 xml 파일의 업데이트를 이미 적용했기 때문에 이 기록을 건너뛰었습니다. • 최신이 아님: 시스템에서 변경을 적용했지만 나중에 동일한 업그레이드 중에 이 변경을 덮어씁니다.
우선순위	건너뛰기를 일으킨 상충의 상대적 중요도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 목록 상세 정보

필드	입력 값
	주: ServiceNow는 파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. • 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
이유	특정 기록이 건너뛴 오류 처리로 이동된 이유를 설명합니다.
해결	• 검토함 • 유지됨 • 되돌림
설명	건너뛴 업데이트를 해결하는 과정에서 모든 기록에 코멘트를 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 향후 검토자에게 수행한 작업을 설명하는 코멘트가 있을 수 있습니다.
대상 이름	현재 파일에 해당하는 기록의 이름입니다.
플러그인	기록이 포함된 플러그인입니다.
유형	현재 파일 형식(예: 비즈니스 규칙 또는 UI 정책)
테이블	기록이 포함된 테이블입니다.

사용자 지정 되돌리기

시스템 업그레이드로 사용자 지정을 덮어쓰는 것을 방지하기 위해 업그레이드 프로세스는 사용자 지정된 객체에 대한 변경 사항을 자동으로 건너뜁니다. 소프트웨어 업그레이드에 구현하려는 기능이 포함된 경우 사용자 지정 항목을 덮어쓸 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

사용자 지정 객체를 식별하기 위해 시스템은 고객 업데이트 [sys_update_xml] 테이블에 해당 기록을 추가합니다. 이 테이블은 사용자 지정된 모든 객체에 대해 현재 버전 정보를 유지합니다. 업그레이드 프로세스는 테이블에 항목이 있는 객체에 대한 변경 사항을 건너뜁니다. 제외된 필드만 변경된 경우에는 업그레이드 프로세스가 객체를 건너뛰지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 기록으로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.

   업그레이드 목록이 표시됩니다.
2. 원하는 소프트웨어 버전을 선택합니다.
3. 처리를 기준으로 업그레이드 상세 정보 관련 목록 필터링 건너뜁니다.
4. 옵션: 변경됨이 True인 경우에 대한 다른 필터 조건을 추가하여 마지막 업그레이드 이후 변경된 객체만 반환합니다.
5. 구현할 업데이트 기록을 선택합니다.
   파일 차이 필드에는 커스터마이제이션과 기본 버전을 나란히 비교한 내용이 표시됩니다. 삭제는 빨간색으로, 추가 항목은 녹색으로, 수정 사항은 노란색으로 강조 표시됩니다.
6. **Revert to base** system(기본 시스템으로 되돌리기)을 클릭하여 사용자 지정된 개체를 시스템 기본 버전으로 덮어씁니다.
   - 처리는 건너뜀에서 되돌림으로 변경됩니다.
   - 사용자 지정을 취소한 후에는 변경 내용 다시 적용을 클릭하여 사용자 지정 내용을 다시 적용할 수 있습니다(되돌리기 실행 취소).

건너뛴 업데이트를 해결하고 해결 상태를 설정합니다.

업그레이드 후 건너뛴 각 업데이트를 해결하려면 건너뛴 각 기록의 이유를 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
사용자 지정 항목을 유지하거나, 기본 시스템 업데이트와 사용자 지정 항목을 병합 또는 덮어쓰기 방법으로 업데이트를 해결합니다.

주: 사용자 지정되었으며 마지막 업그레이드 이후 기본 시스템에서 변경되지 않은 객체는 사용자 작업이 필요하지 않습니다.

객체가 사용자 지정되면 시스템은 고객 업데이트 [sys_update_xml] 테이블에 해당 기록을 추가한 다음 모든 사용자 지정 객체에 대해 현재 버전 정보를 유지합니다. 업그레이드 프로세스는 고객 업데이트 테이블에 현재 버전이 있는 객체에 대한 변경 사항을 건너뜁니다. 절차에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 변경 없이 사용자 지정 유지
- 업데이트된 객체의 변경 내용을 병합하여 사용자 지정 유지
- 사용자 지정 객체를 업데이트된 버전으로 되돌리기(즉, 사용자 지정 덮어쓰기)
- 건너뛰기를 검토하고 객체에 대한 작업 수행 안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 기록으로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.

   업그레이드 목록이 표시됩니다.

2. 원하는 소프트웨어 버전을 선택합니다.
3. 검토할 건너뛴 변경 관련 목록에서 해결할 업데이트 기록을 선택합니다.
   관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토를 참조하십시오.
4. 변경 목록을 검토합니다.
   텍스트 필드의 경우 필드를 클릭하여 Diff/Merge 도구를 열 수 있습니다.

   차이점을 검토하려면 텍스트 상자를 클릭하여 자세한 차이점을 보고 편집합니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

   예를 들어, 향후 검토자에게 작업을 설명하기 위해 기록에 의견을 추가할 수 있습니다.

검토 관련 목록에 대한 건너뛴 변경 사항

필드	입력 값
사용자 지정된 기록을 그대로 유지하고 업데이트하지 마십시오.	변경 사항을 검토한 후 해결 상태를검토됨 및 유지됨으로 설정합니다. 기록이 건너뛴 변경에서 검토로의 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.
업데이트된 객체의 변경 내용을 병합하여 사용자 지정 설정을 유지합니다.	**a.** 상충 해결을 클릭하여 상충 해결 양식으로 이동합니다. **b.** 차이점을 검토합니다. **c.** 필드를 병합하려면 다음을 수행합니다. ▪ 필드의 오른쪽 화살표 버튼을 클릭합니다. ▪ 자세한 차이점을 보고 편집하려면 텍스트 상자를 클릭하십시오. ▪ 해당하는 필드를 모두 병합했으면 병합을 클릭합니다. 커스터마이제이션 변경 내용을 병합한 후: ○ 해결 상태가 검토됨 및 병합됨으로 변경됩니다. ○ 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 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.

필드	입력 값
커스터마이제이션을 취소하고 이 업그레이드의 기본 시스템과 일치하도록 기록을 업데이트합니다.	변경 사항을 검토한 후 기본 시스템으로 되돌리기를 클릭합니다. ○ 처리 는 건너뜀 에서 되돌림으로 변경됩니다. ○ 해결 상태가검토됨 및 되돌림으로 변경됩니다. ○ 고객 업데이트 기록이 생성됩니다. ○ 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다. 주: 사용자 지정을 취소한 후 언제든지 변경 내용 다시 적용을 클릭하여 사용자 지정을 다시 적용할 수 있습니다.
건너뛰기를 검토하고 객체에 대해 아무 작업도 수행하지 않습니다.	변경 사항을 검토한 후 해결 상태를검토됨으로 설정합니다. 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.
나중에 결정할 수 있도록 건너뛴 목록에 남겨 두고, 기록을 검토하지 않았음을 확인합니다.	해결 방법 목록에서 검토되지 않음을 선택하여 이 상충을 처리하는 방법에 대한 결정을 연기합니다. 기록은 건너뛴 검토할 변경 관련 목록에 유지됩니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.
7. 이 프로세스를 반복하여 목록의 각 업데이트 기록을 해결합니다.

결과
해결 상태가검토되지 않음이거나 해결 세트가 없는 건너뛴 업데이트만 검토할 건너뛴 변경 관련 목록에 나타납니다. 해결 상태를검토되지 않음 또는 --없음-- 이외의 값으로 변경하는 작업을 수행하면 건너뛴 업데이트가 목록에서 제거되고 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.

건너뛴 기록 시각적 작업 보드(VTB)

시각적 작업 보드(VTB) 뷰를 사용하여 건너뛴 기록이 있는 이전 업그레이드의 해결 상태를 봅니다. 실행되는 각 업그레이드에 대해 업그레이드 이력 기록이 생성됩니다.

이력 보고서를 보려면 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 이력으로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.

그런 다음 목록에서 업그레이드를 선택하여 업그레이드 이력 상세 정보를 볼 수 있습니다. VTB를 통해 건너뛴 기록을 보고 관리하려면 건너뛴 기록 **VTB** 관련 링크를 클릭합니다.

주: 건너뛴 기록 **VTB** 관련 링크는 버전 업그레이드를 위해 건너뛴 기록이 있는 경우에만 표시됩니다.

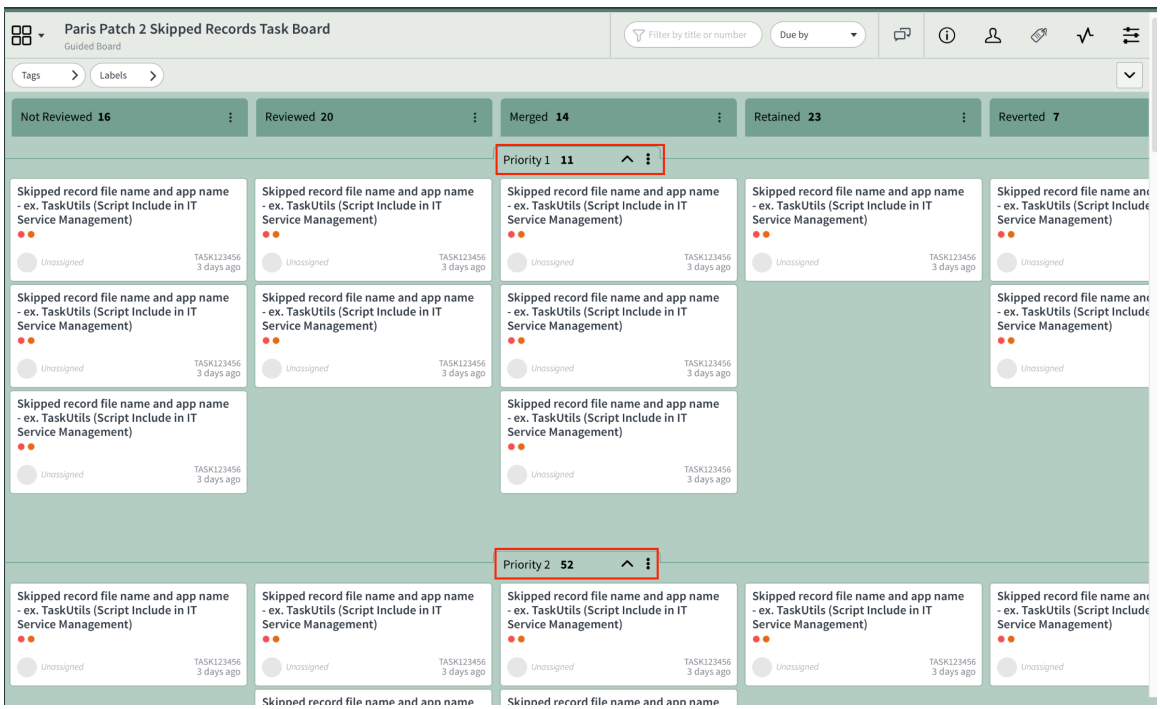
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 이력 **VTB** 상세 정보

필드	설명
검토하지 않음	검토되지 않은 작업
검토함	검토된 작업
병합됨	이전 변경 내용과 새 변경 내용이 모두 있는 작업
유지됨	최신 업그레이드의 업데이트를 유지한 작업
되돌림	변경 내용을 기본 시스템으로 되돌린 작업

건너뛴 기록은 파일 형식의 중요도에 따라 우선순위가 지정됩니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다.

- 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등
- 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등
- 우선순위 3: 보고서 등
- 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등
- 우선순위 5(최저 우선순위): 기타



업그레이드 이력 작업 양식

업그레이드 이력 작업 양식을 사용하여 건너뛴 기록 작업에 대한 정보를 업데이트할 수 있습니다.

건너뛴 기록 작업을 변경하려면 VTB를 통한 작업에서 작업 번호 링크를 클릭합니다.

업그레이드 이력 작업 양식 상세 정보

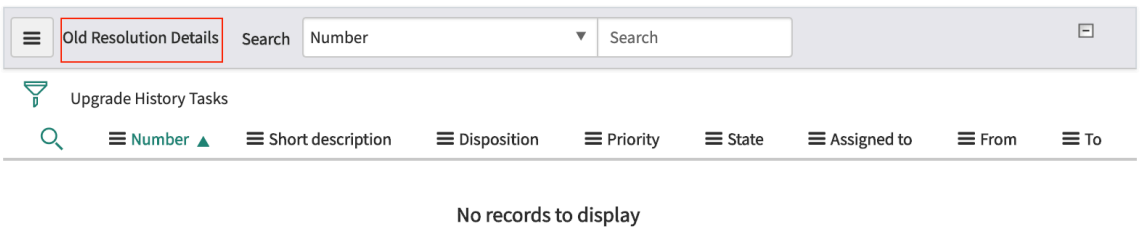
필드	설명
간단한 설명	작업에 대한 설명

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 이력 작업 양식 상세 정보

필드	설명
우선순위	파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. • 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
처리	작업 보드는 건너뛴 기록에만 해당되므로 처리를 건너뜁니다. 시스템에서 사용자 지정 항목을 보존하기 위해 이 기록을 변경하지 않았습니다.
유형	우선순위 수준을 결정하는 파일 유형입니다.
상태	파일의 상태입니다. • 검토되지 않음: 검토되지 않은 작업 • 검토함: 검토된 작업 • 병합됨: 이전 변경 내용과 새 변경 내용이 모두 있는 작업 • 유지됨: 최신 업그레이드의 업데이트를 유지한 작업 • 되돌림: 변경 내용을 기본 시스템으로 되돌린 작업
작업 메모	건너뛴 기록 작업에 대한 참고 사항
업데이트	건너뛴 기록 작업을 업데이트하는 버튼
상충 해결	차이를 검토하여 상충을 해결하는 버튼
기본 시스템으로 되돌리기	사용자 지정을 되돌리는 버튼
삭제	건너뛴 기록 작업을 삭제하는 버튼

이전 해결 정보 관련 목록에는 이전 업그레이드 버전에서 수행된 작업이



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.

기존 해결 세부 정보 관련 목록

필드	설명
번호	이전 업그레이드 버전에서 일부 작업이 수행된 건너뛴 파일의 작업 번호입니다.
간단한 설명	작업에 대한 설명
처리	이전 업그레이드 중 이 파일에 대해 수행된 작업
우선순위	파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. **1.** (가장 높은 우선순위): XML 컨텐츠 **2.** 스크립트 또는 script_plain **3.** HTML 컨텐츠 **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list 또는 sys_choice_set **5.** (가장 낮은 우선순위): 기타
상태	파일의 상태입니다. • 검토되지 않음: 검토되지 않은 작업 • 검토함: 검토된 작업 • 검토됨 및 병합됨: 검토되었으며 이전 변경 내용과 새 변경 내용이 모두 있는 작업 • 검토 및 유지됨: 최신 업그레이드에서 업데이트를 검토하고 유지한 작업 • 검토 및 되돌림: 검토를 거쳐 변경 내용을 기본 시스템으로 되돌린 작업
담당자	할당된 사용자의 이름
시작일	이전 버전 이전
~	과거 현재 버전

이전 해결 방법 관련 목록

이전 해결 방법 관련 목록에는 건너뛴 선택한 기록의 이력이 표시됩니다. 이전 업그레이드에서 건너뛴 선택한 기록으로 어떤 해결 방법이 수행되었는지 확인할 수 있습니다.

업그레이드 이력 작업 양식 상세 정보

필드	설명
파일 이름	건너뛴 기록의 이름입니다.
처리	관련 목록은 건너뛴 기록에만 해당되므로 처리를 건너뜁니다.
우선순위	파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 이력 작업 양식 상세 정보

필드	설명
	• 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
해결	이전 업그레이드에서 해결된 해결 방법
대상 이름	테이블과 sys_id 있는 기본 이름인 sys_update_name와 달리 UI에 표시되는 기록의 이름입니다.
유형	우선순위 수준을 결정하는 파일 유형입니다.
테이블	건너뛴 기록이 속한 테이블입니다.

VTB 뷰에서 기본 레이블 업데이트

색으로 구분된 레이블을 구현하여 VTB의 작업 보드에서 건너뛴 기록을 필터링합니다. 각 제품에 색상을 할당하여 건너뛴 기록을 필터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 기록으로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 이력.

업그레이드 목록이 표시됩니다.

2. 목록에서 업그레이드를 선택합니다.
시스템 업그레이드 양식이 나타납니다.

3. VTB를 통해 건너뛴 기록의 해결 상태를 보려면 건너뛴 기록 **VTB** 관련 링크를 누릅니다.

> 주: 건너뛴 기록 **VTB** 관련 링크는 버전 업그레이드를 위해 건너뛴 기록이 있는 경우에만 표시됩니다.

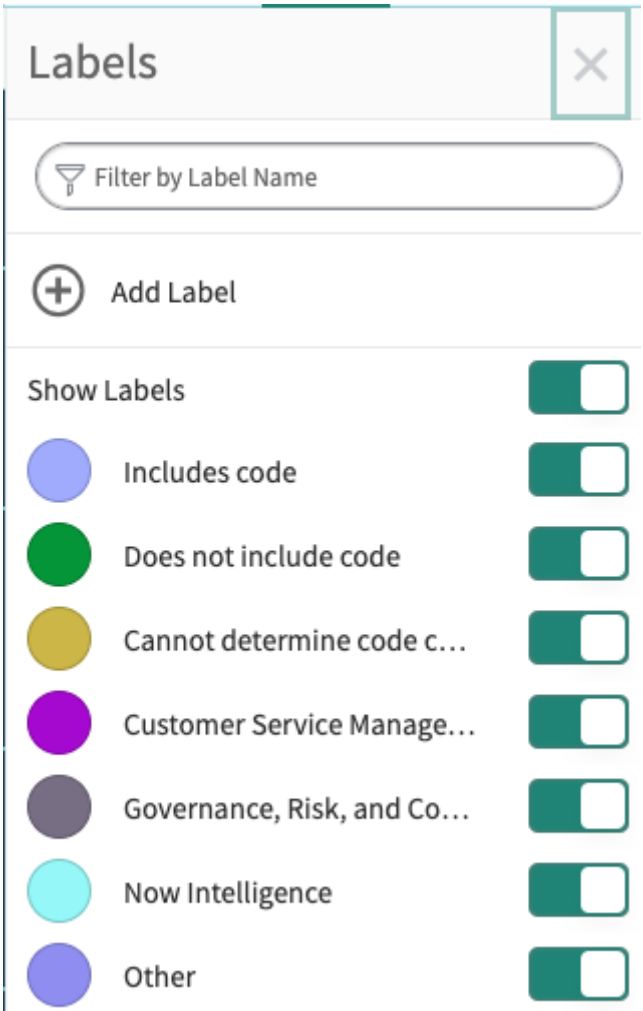
건너뛴 기록의 해결 상태에 대한 VTB 보기가 표시됩니다.

4. 레이블을 클릭하여 기본 레이블을 표시합니다.
기본 레이블은 코드 포함, 코드 포함 안 함 및 기타 범주로 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.

주: 포함 및 코드 포함 안 함 범주는 건너뛴 기록의 코드에 변경 사항이 있는지 여부를 나타냅니다. 모든 제품은 라벨의 기타 범주에 속합니다. 제품 라벨에는 다양한 색상이 할당됩니다. 제품의 레이블 색상에 따라 작업이 할당됩니다.

5. 옵션: 레이블을 추가하려면 레이블 추가를 클릭합니다.
작성하려는 레이블의 이름을 입력합니다. 색상 원을 클릭하여 레이블의 색상을 변경할 수도 있습니다.



(Optional)

주: 새 레이블과 색상은 현재 시각적 작업 보드에 대해서만 저장되며 다음 업데이트된 보드로 롤오버되지 않습니다. 업데이트된 다음 보드에 새 레이블 업데이트를 표시하려면 업그레이드 센터 〉 관리 〉 속성 〉 업그레이드 센터 **VTB** 레이블. 필요에 따라 색상을 설정하면 업데이트 된 색상이 다음에 생성 된 보드에서 표시되기 시작합니다.

다음에 수행할 작업
VTB에서 건너뛴 기록을 클릭하여 작업을 업데이트합니다. 자세한 내용은 업그레이드 이력 작업 양식 문서를 참조하십시오.

임포트 이력 조회

내 애플리케이션 임포트 이력 모듈에 액세스하여 임포트 이력을 봅니다.

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 애플리케이션 〉 내 애플리케이션 임포트 이력.
   인스턴스의 임포트 이력 기록 목록이 표시됩니다.
2. 목록에서 임포트 중 하나를 선택하면 해당 임포트에 대한 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.
   기록의 양식 뷰sys_upgrade_history 표시됩니다.

   주: 소스 통제에서 임포트하는 방법에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 스튜디오 를 참조하십시오. 임포트가 완료되면 내 애플리케이션 임포트 이력 모듈을 사용하여 임포트 이력을 확인합니다.

플러그인 및 이력 기록에 빠르게 접근

플러그인, 애플리케이션 설치 이력 기록 및 업데이트 세트 커밋 이력 기록에 직접 액세스하여 탐색 시간을 단축합니다. 플러그인 및 이력 기록에 대한 필터는 플러그인 및 이력 기록 뷰에 자동으로 구현됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

플러그인 및 애플리케이션 설치 이력 기록

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인 설치 이력.
2. 플러그인 또는 이력 기록을 선택하여 직접 액세스합니다.

업데이트 세트 커밋 이력 기록

1. 다음으로 이동 시스템 업데이트 세트 〉 커밋할 업데이트 세트.
2. 업데이트 세트를 선택하여 해당 업데이트 세트의 커밋 이력을 직접 확인합니다.

업그레이드 이력 로그 탐색

모든 업그레이드 관련 로그를 database-upgrade_〈timestamp〉.log라는 별도의 파일로 추출하여 처리 시간을 단축합니다. 파일을 압축하고 업그레이드 기록에 첨부할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
업그레이드가 시작되면 업그레이드 로그 메시지가 localhost_log 파일과 database-upgrade_<timestamp>.log 파일 모두에 기록됩니다. 업그레이드가 완료되면 database-upgrade_<timestamp>.log 파일이 업그레이드 이력 테이블로 업로드됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 유틸리티.

   주: 이 단계를 구현하여 업그레이드가 완료된 후에만 추출된 데이터베이스 upgrade_〈timestamp〉.log 파일을 볼 수 있습니다.

2. 노드 로그 파일 다운로드를 클릭합니다.
   database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일이 로그 파일 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.

주: localhost_log 파일은 모든 로그로 구성됩니다. database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일은 업그레이드와 관련된 로그로만 구성됩니다.

database-upgrade_<timestamp>.log 파일은 glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled 속성이 True로 설정된 경우에만 나타납니다. 기본적으로 glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled 는 True로 설정됩니다.

3. 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 콘솔 〉 업그레이드 이력.
업그레이드 목록이 나타납니다.
4. 목록에서 필요한 업그레이드를 클릭합니다.
database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일이 업그레이드에 자동으로 첨부되는 것을 볼 수 있습니다.

주: database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일은 glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled 속성이 True로 설정된 경우에만 첨부됩니다. 기본적으로 glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled 는 True로 설정됩니다.

5. 압축한 데이터베이스upgrade_〈timestamp〉.log 파일을 다운로드합니다.

주: 다운로드 시간을 줄이기 위해 database-upgrade_〈timestamp〉.log 파일이 압축되었습니다.

에서 모니터 도구 업그레이드 업그레이드 관리

업그레이드 모니터를 활용하여 업그레이드를 예약하고, 진행 상황을 모니터링하고, 상충 해결을 포함하여 업그레이드 사후 결과를 분석합니다.

업그레이드 예약 및 모니터링

업그레이드 모니터 모듈을 사용하여 인스턴스에서 진행 중인 업그레이드의 상태를 예약하고 모니터링합니다. 또한 업그레이드가 완료되었을 때 업그레이드 요약과 더불어 인스턴스에서 상충을 일으키는 기록 목록을 볼 수 있습니다.

- 업그레이드 모니터링: 인스턴스에서 진행 중인 업그레이드의 진행률 모니터링
- 건너뛴 기록 목록 처리: 건너뛴 기록 목록을 처리하여 기록의 업그레이드된 버전과 사용자 지정된 버전 간의 차이를 해결합니다
- 기록의 상충 해결: 사용자 지정 기록과 업그레이드에 수반된 변경 사항 간의 상충을 해결합니다.

인스턴스에 대한 업그레이드 모니터링

업그레이드 모니터를 사용하여 인스턴스에서 진행 중인 업그레이드의 진행률을 모니터링합니다. 업그레이드가 완료되면 업그레이드 요약 보고서에서 결과의 요약을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 모니터로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 모니터 업그레이드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	탐색
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 모니터 업그레이드.

주: 업그레이드가 진행 중인 경우 사용자는 자동으로 업그레이드 모니터 페이지로 이동됩니다.

업그레이드 목록이 표시됩니다.

2. 업그레이드 진행률을 모니터링합니다.
시스템이 업그레이드를 완료하면 업그레이드 완료 요약 보고서가 표시됩니다.

주: 이제 업그레이드 프로세스의 모든 단계의 상태를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 업그레이드 진행률 문서를 참조하십시오.

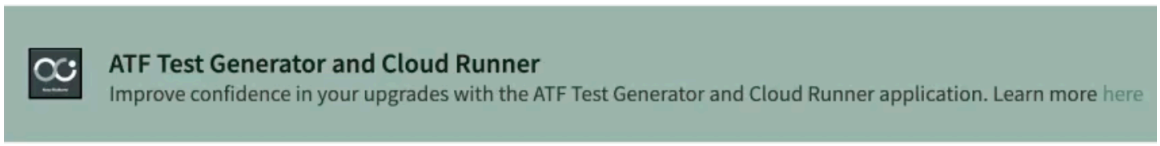
다음에 수행할 작업

업그레이드 요약 보고서에서 시스템이 기록을 업그레이드하지 못하게 하는 모든 상충을 해결합니다 .

업그레이드 진행률

업그레이드가 진행 중이면 업그레이드 진행률에 진행률 표시줄과 프로세스를 모니터링하는 데 도움이 되는 기타 정보가 표시됩니다.

업그레이드 프로세스 중에 각 스테이지의 상태를 볼 수 있습니다. 이를 통해 업그레이드 프로세스의 어느 시점에서든 현재 어떤 단계에 있는지 정확히 알 수 있습니다.



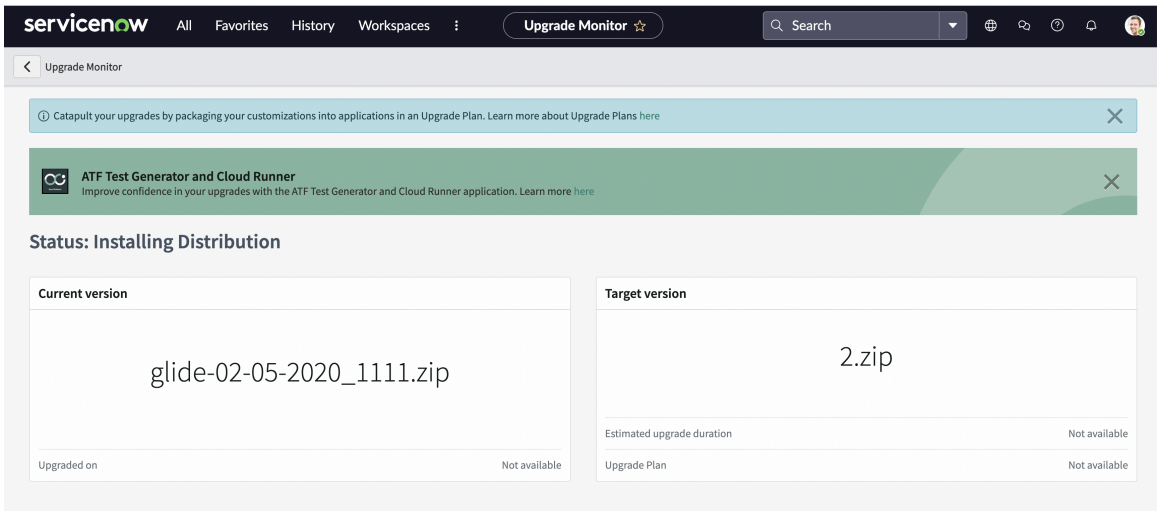
ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 스토어 애플리케이션이 설치되어 있는 경우 페이지에서 테스트 생성 실행을 예약할 수 있습니다업그레이드 모니터. 위의 메시지는 다음 조건이 충족될 때 업그레이드 프로세스 중에 표시됩니다.

- SN_ATF_TG 플러그인이 활성화되지 않았습니다.
- 인스턴스는 피드된 인스턴스가 아닙니다.
- 인스턴스가 자체 호스팅 인스턴스가 아닙니다.

주: 이제 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 스토어 앱을 사용하여 인스턴스를 자신 있게 업그레이드할 수 있습니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 탐색 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터베이스 업그레이드가 시작되면 다음 세부 정보가 표시됩니다.



업그레이드 진행률 상세 정보

필드	입력 값
현재 버전	인스턴스의 현재 버전
대상 버전	인스턴스의 대상 업그레이드 버전
업그레이드 진행률	전체 프로세스에서 업그레이드가 진행 중인 위치를 나타내는 진행률 표시줄. 막대의 섹션 길이는 해당 프로세스의 상대적 기간을 나타내지 않습니다.
업그레이드 진행률: 플랫폼 업그레이드	시스템은 플랫폼의 기초를 형성하는 요소에 업그레이드를 적용합니다.
업그레이드 진행률: 스키마 업데이트	시스템에서 플러그인을 스캔하여 업그레이드가 필요한 테이블 목록을 생성합니다. 이렇게 하면 시스템에서 동일한 테이블을 여러 번 업그레이드할 수 없습니다.
업그레이드 진행률: 플러그인 로드 중	시스템에서 코어 플러그인과 선택적 플러그인을 모두 로드합니다. 일부 기능에는 둘 이상의 플러그인이 필요하므로 나열된 플러그인 수가 설치된 옵션 기능 수와 일치하지 않을 수 있습니다.
업그레이드 진행률: 완료 중	시스템은 이전 세 단계가 완료된 후 완료해야 하는 구성 요소를 업그레이드하고 있습니다.
상세 정보	현재 활동, 현재 활동의 진행률 표시줄 및 현재 업데이트 중인 파일을 표시합니다.
노드 업그레이드	아이콘의 색은 이 업그레이드 중 각 노드의 상태(보류 중, 실행 중, 성공, 실패 또는 다운)를 나타냅니다.
노드	화살표로 표시된 선택된 노드입니다. 선택 항목을 변경하려면 선택할 노드의 아이콘 위에 마우스 커서를 놓습니다.
실행 시간	선택한 노드(화살표로 표시)가 실행된 기간입니다. 선택한 노드가 오프라인 상태인 경우 이 값은 업데이트를 중지하고 오프라인

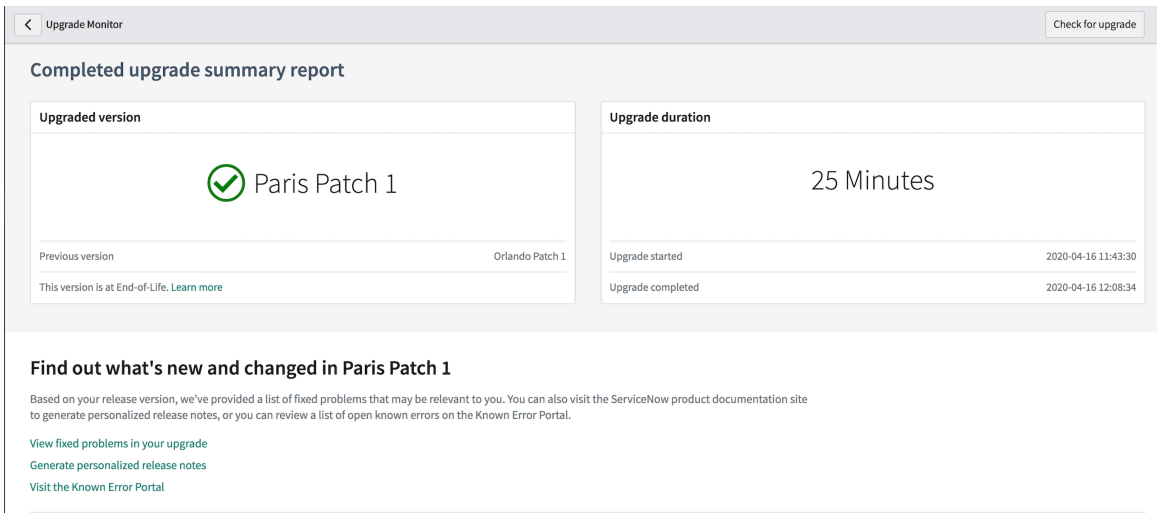
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 진행률 상세 정보

필드	입력 값
	상태가 되기 전에 노드가 온라인 상태였던 시간을 표시합니다.
버전	선택한 노드의 현재 빌드(화살표로 표시).
업그레이드 성공	선택한 노드가 온라인 상태이면 노드가 온라인 상태였던 시간이 표시됩니다. 선택한 노드가 오프라인 상태인 경우 노드가 오프라인 상태인 시간을 표시합니다.

요약 보고서 업그레이드

업그레이드 요약 보고서는 수행된 작업을 요약하고, 업그레이드의 일부인 사용자 지정과 변경 사항 간의 상충을 해결하는 도구를 제공하며, 다른 인스턴스로의 업그레이드 시간을 예측하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다.

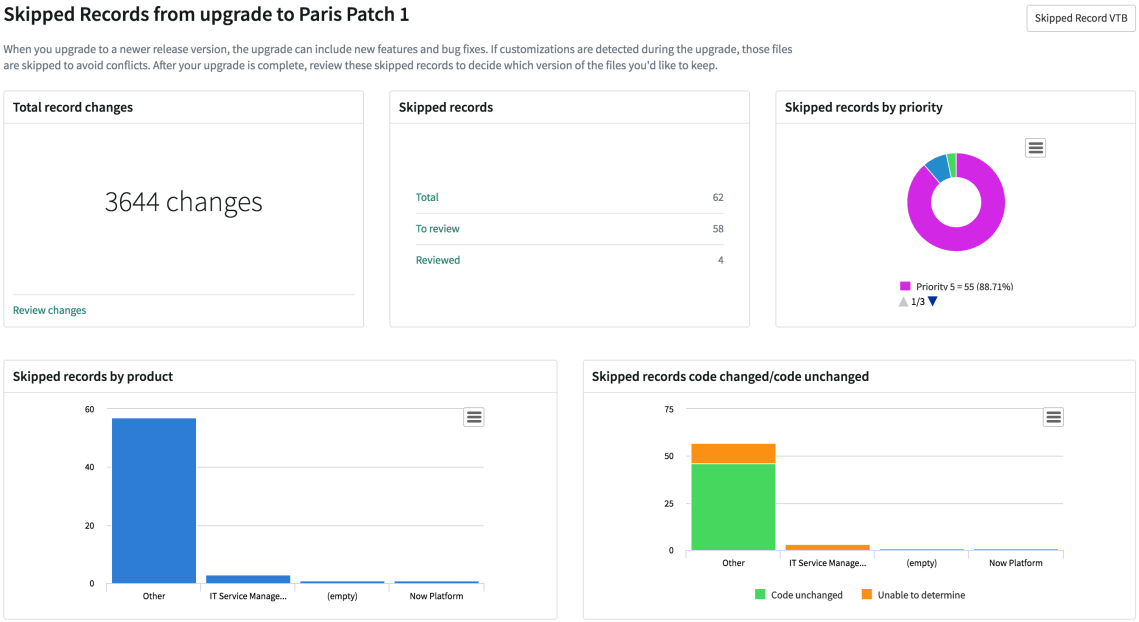


업그레이드 요약 상세 정보

필드	입력 값
업그레이드된 버전	인스턴스가 업그레이드된 버전
업그레이드 기간	업그레이드하는 데 걸린 총 시간
새로운 기능 및 변경된 기능 알아보기	현재 업그레이드 버전에서 새로운 기능과 변경된 기능을 볼 수 있는 링크입니다. 다음 세 개의 링크가 표시됩니다. • 문제 수정: 마지막 업그레이드 버전 이후에 수행된 수정 사항 • 개인화된 릴리스 정보: 미리 보기 버전에 대한 릴리스 정보 요약 • 알려진 오류 문서: 식별되었지만 아직 해결되지 않은 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.

건너뛴 기록



건너뛴 기록 상세 정보

필드	입력 값
총 기록 변경 사항	이전 업그레이드 버전 이후 변경된 총 기록 수입니다. 변경 사항 검토: 변경된 기록의 목록을 검토할 수 있습니다. 자세한 내용은 시스템 업그레이드 양식 문서를 참조하십시오.
기록 건너뜀	사용자 지정 항목을 덮어쓰지 않도록 기록을 건너뛰었습니다. 업그레이드 중에 일부 기록에서 사용자 지정이 발견되면 해당 기록을 건너뜁니다. 관리자는 커스터마이제이션으로 인해 건너뛴 각 업데이트를 해결할 수 있습니다. 건너뛴 업데이트를 해결하려면 건너뛴 각 기록의 이유를 검토한 다음 사용자 지정 항목을 유지하거나 사용자 지정 항목을 기본 시스템으로 되돌릴 수 있습니다. 일부 사용자 지정 항목을 기본 버전으로 되돌리면 해당 기록은 건너뛰지 않고 업그레이드를 통해 전송됩니다. • 합계: 건너뛴 총 기록 • 검토 대상: 건너뛴 총 기록 중 아직 검토되지 않음 • 검토함: 건너뛴 총 기록 중 검토됨
우선 순위별 기록 건너뜀	ServiceNow는 파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건너뛴 기록 상세 정보

필드	입력 값
	• 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
제품별 기록 건너뜀	건너뛴 기록은 제품 이름별로 정렬됩니다.
건너뛴 기록 코드 변경/코드 변경 안 됨	건너뛴 기록은 코드에 변경 내용이 있는지 여부에 따라 정렬됩니다.

주: VTB(시각적 작업 보드) 뷰를 사용하여 건너뛴 기록이 있는 현재 업그레이드의 해결 상태를 보려면 건너뛴 기록 **VTB** 를 클릭할 수 있습니다. 자세한 내용은 건너뛴 기록 시각적 작업 보드(VTB) 문서를 참조하십시오.

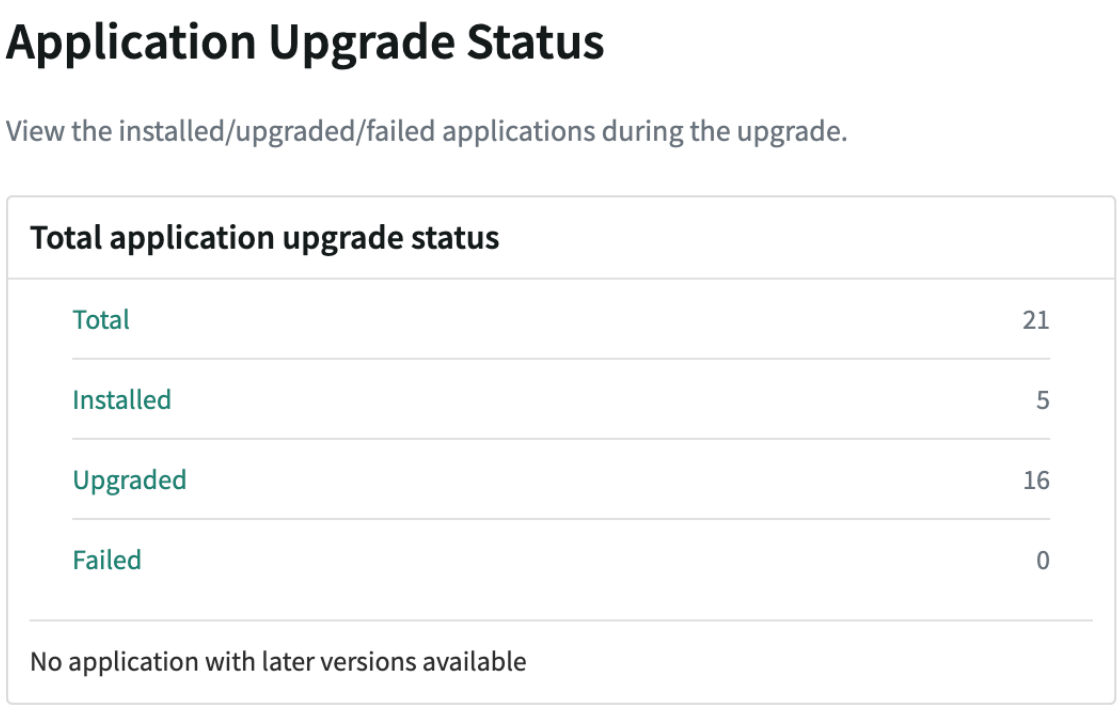
노드 업그레이드



노드 업그레이드 섹션에는 인스턴스 내 각 노드의 업그레이드 상태가 표시됩니다. 아이콘의 색상은 범례(키)와 노드 아이콘 오른쪽에 표시된 대로 상태를 나타냅니다. 노드에 대한 상세 정보를 보려면 해당 노드의 아이콘 위에 커서를 놓습니다. 화살표는 선택한 노드를 가리키고 아이콘 아래의 정보는 해당 노드와 관련이 있습니다.

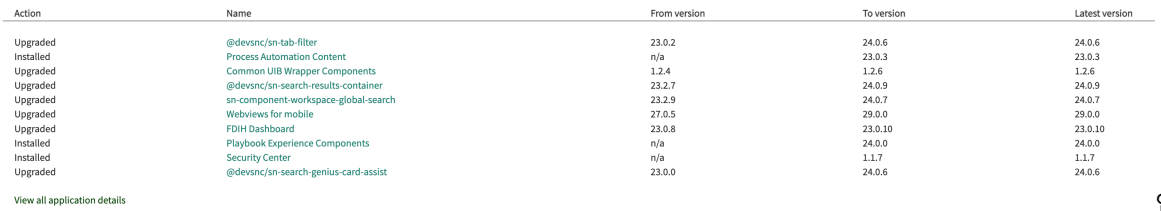
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 업그레이드 상태



업그레이드 중에 설치되고 업그레이드된 애플리케이션 목록을 볼 수 있습니다. 또한 프로세스 중에 설치하지 못한 응용 프로그램도 나열됩니다.

주: 모든 애플리케이션이 최신 버전에 있습니다 메시지는 모든 애플리케이션이 최신 버전에 있는 경우에만 표시됩니다.



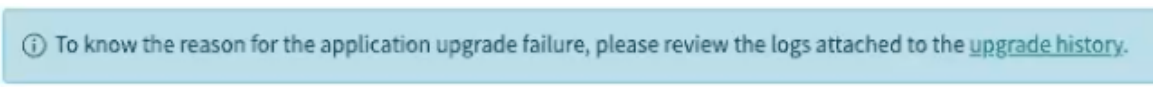
Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

업그레이드 중에 설치된 처음 10개의 애플리케이션을 볼 수 있습니다. 앱 버전 업그레이드 이력 테이블에서 설치, 업그레이드 및 실패한 모든 애플리케이션에 대한 정보를 보려면 모든 애플리케이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

주: 애플리케이션 링크를 선택하면 양식 뷰로 이동할 수 있습니다. 양식 뷰에서 애플리케이션으로 이동을 선택하여 애플리케이션 시스템 기록으로 이동합니다.

실패한 애플리케이션 링크를 선택한 경우 다음 메시지가 표시됩니다.



클론 제외 테이블로 스키마 변경



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클론 제외 테이블로 스키마 변경 섹션에는 프로덕션 인스턴스를 이 인스턴스에 복제할 때 클론이 제외된 업그레이드의 영향을 받는 테이블 목록이 표시됩니다. 클론 제외 테이블은 비어 있기 때문에 프로덕션 인스턴스에서 동일한 테이블을 업그레이드하는 것보다 업그레이드 시간이 덜 걸립니다. 프로덕션 업그레이드에 걸리는 시간을 예측하려면 프로덕션 인스턴스에서 클론 제외 테이블의 크기를 기록해 둡니다.

기간별 10대 수정 스크립트

Top 10 Fix Scripts by Duration

Duration	Name/Description	Duration	Name/Description
1 Second	fix_outage_number.xml Conditionally loads outage number plugin only if the customer does not already have a custom prefix	0 Seconds	init_vncc.xml Fix script on upgrade to populate semaphore sets
0 Seconds	fix_enable_sqa_ui_plugin_on_upgrade.xml For Social QA upgrade customers Social QA UI plugin will be activated by default in case we want to ship any critical UI fixes	0 Seconds	fix_asmt_metric_type_extendable.xml Update metric types to active
0 Seconds	fix_business_calendar_span_schema.xml Correct the start and end columns to datetime for business_calendar_span	0 Seconds	sys_script_fix_95412ef70f0300105605539ac4767e9b.xml
0 Seconds	fix_sys_hub_flow_base_description.xml Fix job for setting the mandatory attribute of description field to false on sys_hub_flow_base table	0 Seconds	zzzzz_zzzzz_set_upgrade_complete.xml Set the upgrade impending property to false now that upgrade is finished.
0 Seconds	sys_script_fix_6a982fa13b4300105a18802b13efc487.xml	0 Seconds	fix_upgrade_history_log_priority_choice.xml Add 'sys_upgrade_history_log' to property 'glide.ui.permitted_tables' for Upgrade Center Skipped Records Chart UI.

View all fix script durations

기간별 상위 10개 수정 스크립트는 가장 많은 시간이 필요한 수정 스크립트를 이해하는 데 도움이 됩니다.

기간별 10대 스키마 변경

Top 10 Schema Changes by Duration

Duration	Table name	Alter Type(s)	Element Names	Row Count
8 Seconds	sys_upgrade_history_log	add_columns	[claim_status]	83473
5 Seconds	sys_upgrade_history_log	batch_alter	sys_upgrade_history_log	85607
1 Second	sys_cache_flush	batch_alter	sys_cache_flush	43994
0 Seconds	sys_aw_form_header	batch_alter	sys_aw_form_header	142
0 Seconds	sys_cluster_state	batch_alter	sys_cluster_state	2
0 Seconds	upgrade_center_metadata	create_table	upgrade_center_metadata	0
0 Seconds	sys_declarative_action_group	batch_alter	sys_declarative_action_group	1
0 Seconds	pa_breakdowns	batch_alter	pa_breakdowns	31
0 Seconds	cxs_table_config	batch_alter	cxs_table_config	9
0 Seconds	sys_sg_ui_parameter	batch_alter	sys_sg_ui_parameter	17

View all schema change durations

기간별 상위 10개 스키마 변경은 가장 많은 시간이 필요한 스키마 변경을 이해하는 데 도움이 됩니다.

기간 별 상위 10개 플러그인

기간 기준 상위 10개 플러그인은 가장 많은 시간이 필요한 플러그인을 표시하는 데 도움이 됩니다. 모든 플러그인 기간 보기를 클릭하여 현재 시스템 업그레이드 이력 로그별로 필터링되고 기간별로 정렬된 시스템 업그레이드 메트릭 목록을 확인합니다. 자세한 내용은 플러그인에 대해 로드된 파일 보기 문서를 참조하십시오.

플러그인에 대해 로드된 파일 보기

모든 플러그인 기간 보기를 클릭하여 플러그인에 대해 로드된 모든 파일의 관련 목록 뷰를 가져옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

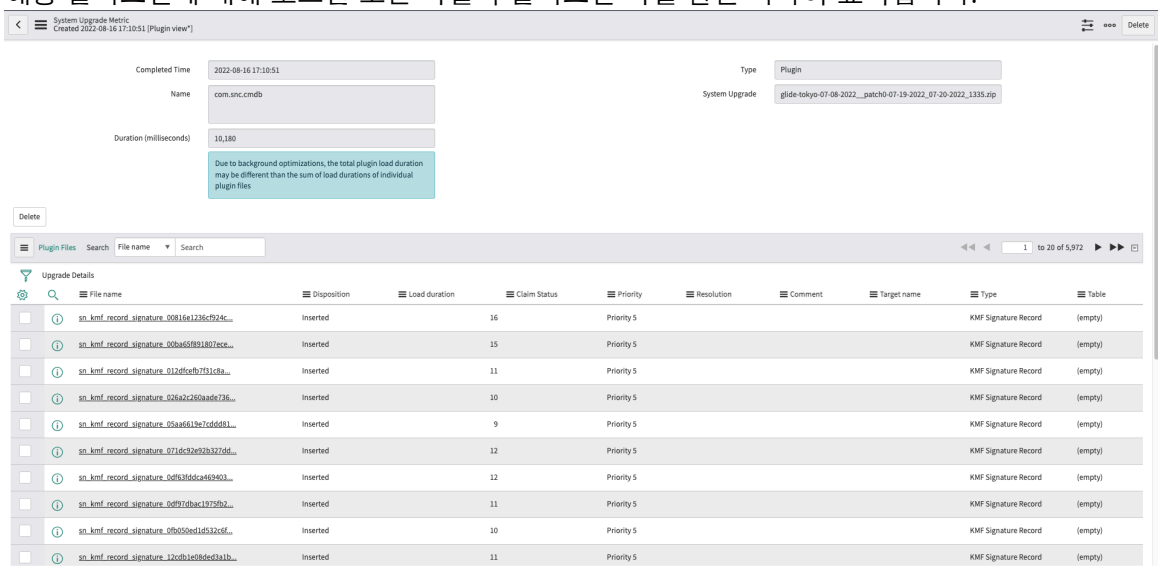
프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 모니터로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 모니터 업그레이드.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 모니터 업그레이드.

주: 시스템이 업그레이드를 완료하면 업그레이드 요약 보고서가 표시됩니다.

2. **Top 10 Plugins by Duration**까지 아래로 스크롤합니다.
3. 모든 플러그인 기간 보기를 클릭합니다.
   모든 플러그인과 해당 기간의 시스템 업그레이드 메트릭 목록이 표시됩니다.
4. 목록에서 플러그인 중 하나를 클릭하여 해당 플러그인의 시스템 업그레이드 메트릭 양식 뷰를 엽니다.
   해당 플러그인에 대해 로드된 모든 파일의 플러그인 파일 관련 목록이 표시됩니다.



주: 총 플러그인 로드 기간은 해당 플러그인에 대해 로드된 모든 파일의 로드 기간의 합계가 아닙니다.

건너뛴 기록 목록 처리

건너뛴 기록 목록을 처리하여 기록의 업그레이드된 버전과 사용자 지정된 버전 간의 차이를 해결합니다. 이 업그레이드의 영향을 받는 기록(예: 비즈니스 규칙 또는 스크립트)을 사용자 지정하거나 변경한 경우 업그레이드 시 건너뛰기 로그 기록이 생성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
건너뛴 기록 목록에 나타나는 비즈니스 규칙 및 스크립트와 같은 기준선 기록의 변경 내용을 검토하고 필요한 경우 베이스라인 버전으로 되돌립니다. 업그레이드 후 이러한 레코드에 대한 모든 변경 내용을 철저히 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.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 모니터로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 모니터 업그레이드.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 모니터 업그레이드.

주: 업그레이드가 아직 진행 중인 경우 시스템에 화면이 표시됩니다 업그레이드 진행률 . 업그레이드가 완료되면 시스템에 .요약 보고서 업그레이드

업그레이드 목록이 표시됩니다.

2. Upgrade Summary Report(업그레이드 요약 보고서)가 표시되면 Skipped(건너뜀) 상자에서 Review changes(변경 사항 검토) 링크를 클릭합니다.

시스템에 시스템 업그레이드 양식이 표시됩니다.

3. 건너뛴 기록 검토 섹션으로 이동하고 필요한 경우 건너뛴 변경 내용 검토 관련 목록으로 스크롤합니다.
자세한 내용은 관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토 를 참조하십시오.
4. 조정하려는 첫 번째 기록의 행을 클릭합니다.

시스템이 해당 기록에 대해 표시합니다 업그레이드 상세 정보 양식 .

5. 이 기록의 상충을 해결하는 방법을 평가하고 적절한 조치를 취합니다.

작업	설명
사용자 지정된 기록을 그대로 유지하고 업데이트하지 마십시오.	변경 사항을 검토한 후 해결 상태를검토됨 및 유지됨으로 설정합니다. 기록이 건너뛴 변경에서 검토로의 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다. 관련 목록을 사용하여 건너뛴 기록 검토를 참조하십시오.
업데이트된 객체의 변경 내용을 병합하여 사용자 지정 유지	**a.** 상충 해결을 클릭하여 로 상충 해결 양식이동합니다. **b.** 차이점을 검토합니다. **c.** 필드를 병합하려면 다음을 수행합니다. ▪ 필드의 오른쪽 화살표 버튼을 클릭합니다. ▪ 자세한 차이점을 보고 편집하려면 텍스트 상자를 클릭하십시오. ▪ 해당하는 필드를 모두 병합했으면 병합을 클릭합니다. 커스터마이제이션 변경 내용을 병합한 후:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	설명
	○ 처리가건너뜀에서 병합됨으로 변경됩니다. ○ 해결 상태가검토됨 및 병합됨으로 변경됩니다. ○ 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.
커스터마이제이션을 취소하고 이 업그레이드의 기본 시스템과 일치하도록 기록을 업데이트합니다.	변경 사항을 검토한 후 기본 시스템으로 되돌리기를 클릭합니다. ○ 처리는 건너뜀에서 되돌림으로 변경됩니다. ○ 해결 상태가검토됨 및 되돌림으로 변경됩니다. ○ 고객 업데이트 기록이 생성됩니다. ○ 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다. 주: 사용자 지정을 취소한 후 언제든지 변경 내용 다시 적용을 클릭하여 사용자 지정을 다시 적용할 수 있습니다 (되돌리기 실행 취소).
건너뛰기를 검토하고 객체에 대한 작업 수행 안 함	변경 사항을 검토한 후 해결 상태를검토됨으로 설정합니다. 기록이 검토할 건너뛴 변경에서 건너뛴 검토된 변경 관련 목록으로 이동합니다.
나중에 결정할 수 있도록 건너뛴 목록에 남겨 두고, 기록을 검토하지 않았음을 확인합니다.	해결 방법 목록에서 검토되지 않음을 선택하여 이 상충을 처리하는 방법에 대한 결정을 연기합니다. 기록은 건너뛴 검토할 변경 관련 목록에 유지됩니다.

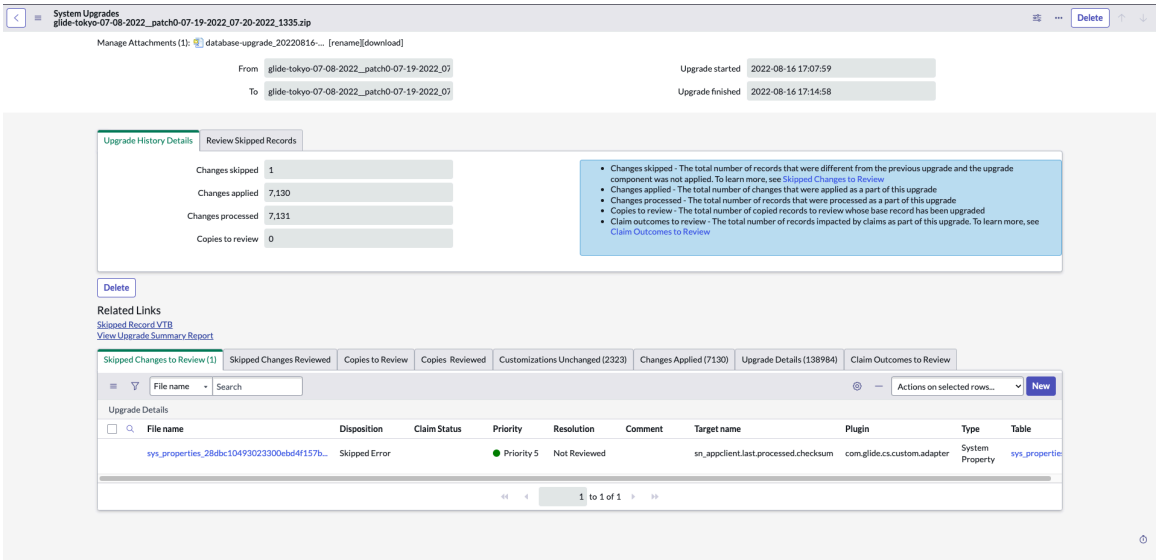
주: 시스템은 업데이트 세트의 기록에 대한 변경 내용을 추적하므로 나중에 이러한 변경 내용을 다른 인스턴스에 적용할 수 있습니다. 그러나 시스템은 한 인스턴스에서 다음 인스턴스로 업그레이드 상세 정보 기록을 마이그레이션하지 않습니다. 이러한 기록은 특정 인스턴스의 특정 업그레이드에 적용됩니다. 건너뛴 목록의 설명, 해결 방법 또는 기타 정보를 유지하려면 이 인스턴스에서 익스포트하십시오.

6. 의견 필드에 결정을 내리는 이유와 문서화하려는 기타 정보를 작성합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.
   업그레이드 후 건너뛴 기록 목록의 기록에 대한 모든 변경 내용을 철저히 테스트합니다.

시스템 업그레이드 양식

업그레이드가 완료되면 시스템 업그레이드 양식에 업그레이드에 대한 주요 통계 및 건너뛴 관련 기록 목록(건너뛴 목록)이 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.



시스템 업그레이드 상세 정보

필드	입력 값
시작일	업그레이드 전 인스턴스의 버전입니다.
~	업그레이드 후 인스턴스의 버전입니다.
업그레이드 시작됨	업그레이드 시작 시간입니다.
업그레이드 완료됨	업그레이드가 완료된 시간입니다.
변경 건너뜀	대부분 커스터마이제이션으로 인해 이전 업그레이드 및 업그레이드 구성요소가 적용되지 않은 총 기록 수입니다.
변경이 적용됨	이 업그레이드의 일부로 적용되는 총 변경 수 적용된 변경 은 업데이트된 기록, 다른 기록, 삭제된 기록(변경된 값이 예인 경우) 및 삽입된 기록(변경된 값이 예인 경우)의 합계입니다.
변경 처리됨	이 업그레이드의 일부로 처리된 총 기록 수입니다. 처리된 변경은 건너뛴 변경 과 적용된 변경의 합계입니다.
검토할 복사본	기본 기록에 업그레이드가 있어 검토할 총 복사 기록 수

개별 기록에 대한 상충 해결

사용자 지정 기록과 업그레이드에 수반된 변경 사항 간의 차이를 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 조정 중인 기록의 업그레이드 세부 정보 양식 에서 상충 해결을 클릭합니다.

   시스템에 두 기록 버전 간의 차이점을 강조 표시하는 상충 해결 양식이 표시됩니다. 양식 왼쪽에는 기본 시스템 기록에 대한 정보가, 오른쪽에는 사용자 지정된 기록에 대한 정보가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 상충 해결을 클릭하면 시스템에서 새 고객 업데이트 기록을 생성합니다.

2. 이 양식의 각 필드에 대한 사용자 지정 기록과 기본 시스템을 비교합니다.
   스크립트가 아닌 필드의 경우, 오른쪽의 사용자 지정 기록을 편집하여 기본 시스템과 커스터마이제이션에서 원하는 내용을 포함합니다.
3. 이 기록에 스크립트가 포함되어 있으면 상충을 확인하고 해결하십시오.
   a. 스크립트 필드 내부를 클릭합니다.

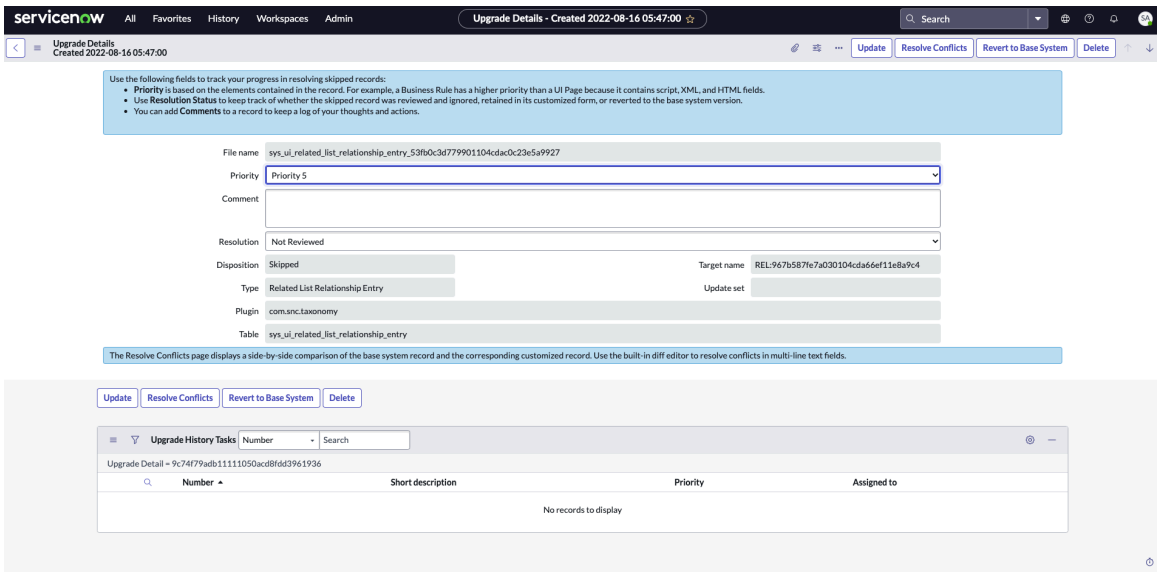
      시스템에 두 버전의 스크립트가 다른 영역을 강조 표시한 상충 해결 - 스크립트 양식이 표시됩니다.

   b. 스크립트에 원하는 내용이 포함되도록 오른쪽을 편집합니다. 코드 블록을 왼쪽에서 오른쪽으로 이동하려면 가운데 열에서 해당 블록에 해당하는 작은 화살표를 클릭하십시오.
   c. 확인을 클릭합니다.

      시스템이 상충 해결 양식으로 돌아갑니다.
4. 기록에 대한 변경 내용을 저장하려면 병합 저장을 클릭합니다.
   시스템은 이 기록에 대한 해결 방법을검토됨 및 병합됨으로 설정합니다.

업그레이드 상세 정보 양식

업그레이드 상세 정보 양식에서 업그레이드의 영향을 받는 개별 기록을 검토하고 업그레이드와 커스터마이제이션 간의 상충을 조정할 수 있습니다.



업그레이드 상세 정보 양식 상세 정보

필드	입력 값
파일 이름	시스템에서 조정이 필요하다고 플래그를 지정한 기록입니다.
우선순위	이 상충을 해결하기 위해 시스템이 할당한 우선순위입니다. 값의 범위는 1에서 5까지이며 1이 가장 높은 우선순위를 나타냅니다.
설명	이 기록을 조정하는 것에 대한 결정 사항을 문서화하는 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.

업그레이드 상세 정보 양식 상세 정보

필드	입력 값
해결	이 상충을 해결하기 위해 선택한 방법: • 검토되지 않음: 아직 검토되지 않음 • 검토됨: 검토되었지만 아직 수행된 작업이 없음 • 검토 및 병합됨: 사용자 지정 버전과 업그레이드된 버전을 조정하기 위해 기록을 변경함 • 검토함/유지됨: 업그레이드에서 업데이트하지 않고 커스터마이제이션을 그대로 둠 • 검토함/되돌림: 커스터마이제이션 삭제됨, 업그레이드에 따라 기록 업데이트됨 자세한 내용은 건너뛴 기록 목록 처리 문서를 참조하십시오.
처리	선택한 업그레이드 중에 이 파일에 대해 수행된 작업: • 삽입됨: 시스템에서 새 기록을 삽입했습니다. • 업데이트됨: 시스템이 기록을 업데이트했습니다. • 삭제됨: 시스템에서 기록을 삭제했습니다. • 건너뜀: 시스템에서 사용자 지정을 유지하기 위해 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 되돌려짐: 이 기록이 기본 버전으로 되돌려졌습니다. • 테이블을 찾을 수 없음: 시스템에서 이 기록이 포함된 테이블을 찾을 수 없습니다. • 변경되지 않음: 마지막 릴리스 이후 기준선 구성요소가 변경되지 않았기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 건너뛴 수동 병합: 이 기록을 업데이트하려면 수동 개입이 필요하기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않았습니다. • 한 번 적용 건너뜀: 시스템이 한 번 적용 폴더에 있는 xml 파일의 업데이트를 이미 적용했기 때문에 시스템에서 이 기록을 건너뛰었습니다 • 최신이 아님: 시스템에서 변경을 적용했지만 나중에 동일한 업그레이드 중에 이 변경을 덮어씁니다.
유형	기록 유형(예: 스크립트 포함)입니다.
대상 이름	건너뛴 기록의 이름입니다(해당하는 경우).

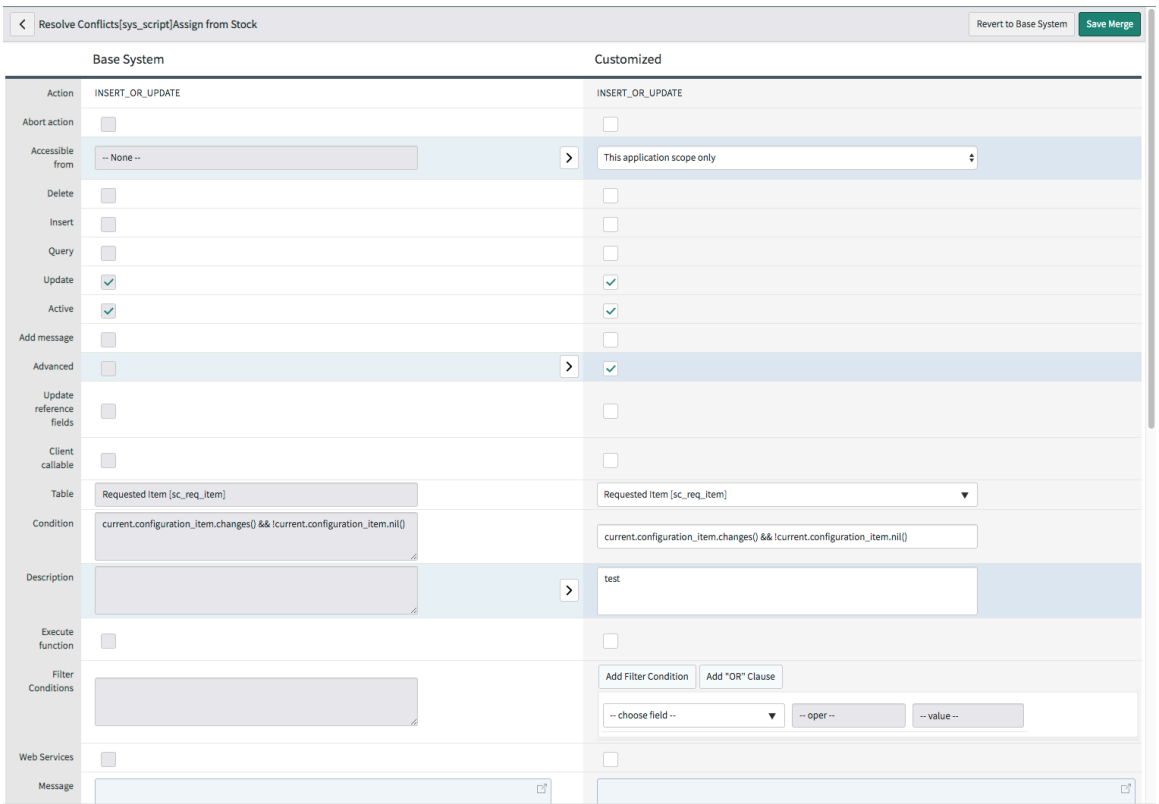
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드 상세 정보 양식 상세 정보

필드	입력 값
업데이트 세트	하지 않는.
플러그인	이 기록을 포함하는 플러그인입니다.
테이블	이 기록을 포함하는 테이블입니다.

상충 해결 양식

상충 해결 양식은 기록의 사용자 지정 버전이 있는 기본 시스템 버전과 비교하고 차이점을 조정합니다.



필드

이 양식에 표시되는 필드는 조정하는 기록 유형에 따라 다릅니다. 왼쪽 열에는 업그레이드의 일부로 제안된 변경 내용을 포함하여 기본 시스템의 기록 필드가 표시됩니다. 오른쪽 열에는 사용자 지정 기록의 필드가 표시됩니다.

의 **Now Support** 업그레이드 관리

와 관련하여 업그레이드 관리도움이 필요한 경우 Now Support에 문의하십시오.

클릭 연락처 고객 서비스 및 지원 자세한 내용은.

의 미리 보기 도구 업그레이드 업그레이드 관리

업그레이드 미리 보기 모듈을 사용하여 실제 업그레이드 전에 업그레이드 환경에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 다양한 ServiceNow 릴리스 버전으로의 업그레이드를 탐색하면서 미리 보고 현재 구성이 인스턴스에 미치는 영향을 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.

- 예측된 변경 내용 미리 보기: 업그레이드 후 발생할 것으로 예측된 변경 내용을 미리 봅니다.
- 업그레이드 미리 보기 양식: 미리 본 업그레이드의 대체 보기입니다.

미리 본 업그레이드 보기

업그레이드 미리 보기 양식을 사용하여 미리 본 업그레이드의 대체 뷰를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

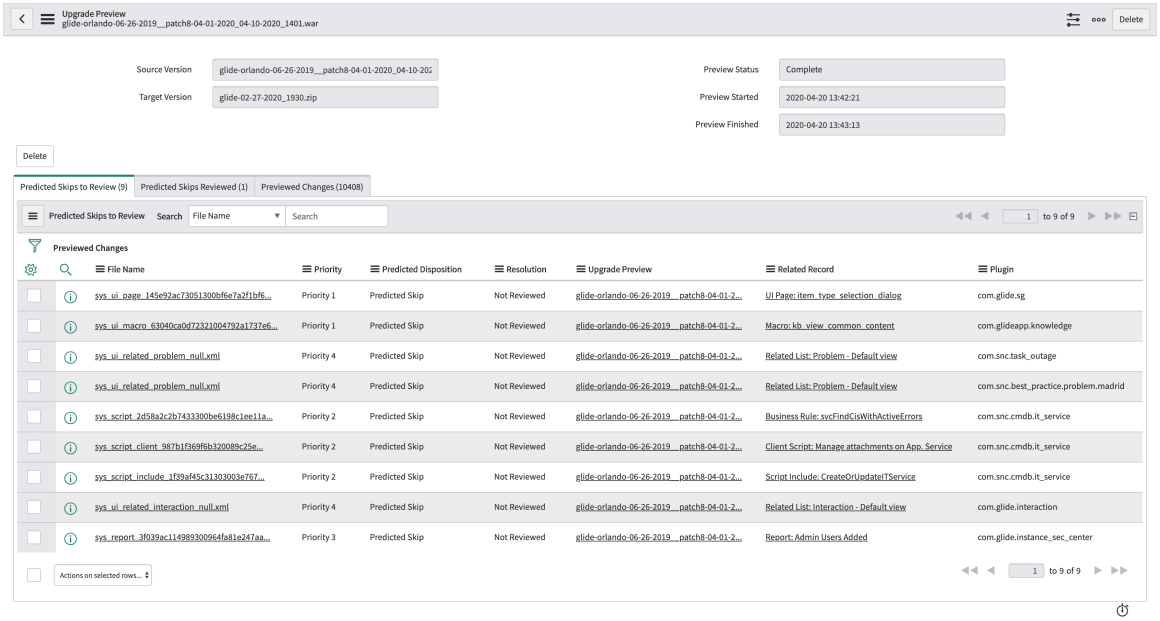
1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 미리 보기로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 미리 보기 업그레이드.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 미리 보기 업그레이드.

2. 미리 볼 대상 버전을 선택합니다.
3. 이동 또는 미리 보기 새로 고침을 클릭하여 선택한 미리 보기를 실행합니다.
4. 버전 미리 보기 카드에서 미리 보기 상세 정보 보기를 클릭하여 다음 관련 목록을 봅니다.
   - 검토할 건너뛰기 예측됨: 업그레이드 미리 보기 프로세스는 업그레이드 중에 건너뛸 것으로 예상되는 사용자 지정에 대해 알려줍니다. 업그레이드 미리 보기는 사용자 지정된 건너뛰기 파일을 처리합니다. 검토할 건너뛰기 예측은 아직 검토되지 않은 모든 건너뛴 파일을 나열합니다.
   - 예상 건너뛰기 검토됨 관련 목록: 예상 건너뛰기 검토됨 관련 목록에는 이전에 검토할 건너뛰기 예측 관련 목록에 표시되었고 검토된 기록이 표시됩니다. 건너뛴 기록을 검토하여 해결 상태가검토되지 않음이 아닌 다른 값으로 설정된 경우, 업데이트된 기록이 건너뛴 예측 검토됨 관련 목록으로 이동합니다.
   - 미리 본 변경 내용 관련 목록: 미리 본 변경 내용 관련 목록은 업그레이드가 발생할 때 변경될 것으로 예측되는 총 기록 수를 제공합니다. 총 기록 변경 내용에는 건너뛴 예측 기록으로 알려진 가능한 건너뛰기 예측 파일도 포함됩니다.

   관련 목록에 대한 자세한 내용은 미리 본 변경 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.



필드	입력 값
소스 버전	인스턴스의 현재 버전
대상 버전	인스턴스를 미리 볼 수 있도록 업그레이드되는 대상 버전
미리 보기 상태	미리 보기의 상태입니다. ○ 보류 중 ○ 진행 중 ○ 완료 ○ 취소됨 ○ 실패함
시작된 미리 보기	미리 보기가 시작된 날짜와 시간
완료된 미리 보기	미리 보기가 완료된 날짜와 시간

예측된 변경 내용 미리 보기

미리 본 변경 사항 테이블을 사용하여 업그레이드가 발생할 때 변경될 것으로 예측되는 총 기록 목록을 봅니다.

건너뛴 목록 예측 미리 보기

총 기록 변경 내용에는 여러 가지 이유로 건너뛸 것으로 예측되는 기록도 포함됩니다. 가장 일반적인 이유는 사용자 지정 때문입니다. 업그레이드 시 사용자 지정을 건너뛰는 이유는 사용자 지정 내용을 덮어쓰지 않기 위해서입니다. 업그레이드 미리 보기는 실제 업그레이드가 발생할 때 건너뛸 기록을 예측하려고 시도합니다. 사용자 지정으로 인한 건너뛰기 및 기타 더 복잡한 시나리오도 예측합니다. 업그레이드 미리 보기를 사용하면 업그레이드가 발생하기 전에 이러한 예측된 커스터마이제이션 건너뛰기를 해결할 수 있으며, 이렇게 하면 건너뛰기가 발생하지 않을 수 있습니다.

미리 보기 버전 카드에서 미리 보기 세부 정보 보기 링크를 클릭합니다. 업그레이드 미리 보기 양식이 다음 관련 목록 상세 정보와 함께 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.

관련 목록 상세 정보

필드	설명
파일 이름	조정을 위해 플래그가 지정된 기록입니다.
예측된 처리	선택한 업그레이드 중에 이 파일에 대해 수행될 것으로 예측되는 작업: • 예측된 삽입: 시스템이 새 기록을 삽입할 것으로 예측됩니다. • 예측 업데이트: 시스템이 이 기록을 업데이트할 것으로 예측됩니다. • 되돌림: 이 기록이 기본 버전으로 되돌려졌으며 다음 업그레이드 시 건너뛰지 않습니다. • 건너뛰기 예측: 시스템은 사용자 지정 항목을 보존하기 위해 이 기록을 변경하지 않습니다. • 건너뛰기 예측됨(수동 병합): 이 기록을 업데이트하려면 수동 개입이 필요하기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않습니다. • 건너뛰기 예측됨(한 번 적용): 시스템은 한 번 적용 폴더에 있는 xml 파일의 업데이트를 이미 적용했기 때문에 이 기록을 건너뛸 것으로 예측됩니다.
우선순위	상충을 해결하기 위해 할당된 우선순위입니다. 값의 범위는 1에서 5까지이며 1이 가장 높은 우선순위를 나타냅니다. 주: ServiceNow는 파일 형식의 중요도에 따라 건너뛴 기록의 우선순위를 지정합니다. 우선순위 지정은 다음과 같이 이루어집니다. • 우선순위 1(가장 높은 우선순위): UI 페이지, UI 매크로 등 • 우선순위 2: 비즈니스 규칙, 보안 ACL 등 • 우선순위 3: 보고서 등 • 우선순위 4: 양식 섹션, 선택 세트 등 • 우선순위 5(최저 우선순위): 기타
해결	상충을 해결하는 방법. • 검토되지 않음: 아직 검토되지 않은 상충된 파일 • 검토됨: 검토되었지만 아직 조치가 취해지지 않음 • 검토 필요 없음: 건너뛴 파일에 대한 검토가 필요하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 목록 상세 정보

필드	설명
	• 검토함/유지됨: 업그레이드에서 업데이트하지 않고 커스터마이제이션을 그대로 둠 • 검토함/되돌림: 커스터마이제이션 삭제됨, 업그레이드 버전에 따라 기록 업데이트됨
플러그인	기록이 포함된 플러그인
관련 기록	변경 목록 항목이 적용되는 기록

의 건너뛴 기록 규칙 편집기 도구 업그레이드 업그레이드 관리

지정된 조건에 따라 건너뛴 기록 규칙을 작성하여 업그레이드 후 사용자 지정을 정의합니다. 그런 다음, 이러한 규칙을 실행하여 업그레이드 프로세스 도중 또는 이후에 자동으로 또는 요청 시 건너뛴 기록을 해결합니다.

건너뛴 기록 규칙 생성

설정된 조건에 따라 건너뛴 기록 규칙을 작성하여 업그레이드 후 사용자 지정을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 건너뛴 규칙으로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 건너뛴 규칙.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 건너뛴 규칙.

사용 가능한 규칙 목록이 나타납니다.

주: 기본적으로 몇 가지 비활성 샘플 규칙이 제공되었습니다. 샘플 규칙을 사용하려는 경우 활성으로 설정할 수 있습니다.

2. 새로 만들기를 선택하여 건너뛴 새 기록 규칙을 만듭니다.
건너뛴 업그레이드 기록 규칙 양식이 나타납니다.

주: 새 규칙은 기본적으로 활성화됩니다. 사용하지 않으려면 비활성화할 수 있습니다.

3. 양식에서 필드에 입력합니다.

필드	설명
이름	규칙의 이름입니다.
순서	규칙이 실행되는 순서입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 순서 번호는 마지막으로 만든 규칙 순서에서 자동으로 증가합니다.
활성	규칙을 활성화하는 옵션입니다.
조건	건너뛴 기록에 규칙이 구현되는 경우에 대한 조건입니다. 주: 이러한 조건은 건너뛴 기록 중 검토 중이 아닌 기록에만 적용됩니다. 처리 조건을 건너뛴 기록 이외의 다른 조건으로 설정하면 해당 조건이 작동하지 않습니다.
작업	다음 네 가지 작업 중 하나를 선택하는 옵션입니다. ○ 내 수정 사항 유지(항상 유지) ○ 되돌리기 및 비활성 유지 ○ 건너뛴 기록을 사용자에게 할당 ○ 건너뛴 기록에 태그 할당 주: 선택한 작업에 따라 자세한 정보가 포함된 메시지가 표시됩니다.
설명	설정 중인 조건에 대한 의견을 추가합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   사용 가능한 규칙 목록에 새 규칙이 나타납니다.

다음에 수행할 작업

이제 업그레이드 중에 건너뛴 기록 규칙을 자동으로 실행하거나 건너뛴 기록에 대해 요청 시 실행할 수 있습니다. 자세한 내용은 건너뛴 기록 규칙 실행 문서를 참조하십시오.

건너뛴 기록 규칙 실행

업그레이드 시 건너뛴 기록을 해결하려면 설정된 조건에 따라 건너뛴 기록 규칙을 실행합니다. 규칙은 업그레이드 중에 자동으로 실행되거나 업그레이드 후 요청 시 실행될 수 있습니다.

요청 시 건너뛴 기록 규칙 실행

필요할 때마다 건너뛴 기록에 대해 요청 시 건너뛴 기록 규칙을 실행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 업그레이드 센터 〉 관리 〉 건너뛴 기록 규칙 편집기.
   사용 가능한 규칙 목록이 나타납니다.

   주: 기본적으로 몇 가지 비활성 샘플 규칙이 제공되었습니다. 샘플 규칙을 사용하려는 경우 활성으로 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.

2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 요청 시 규칙을 실행합니다.

옵션	단계
지금 실행 사용	**a.** 목록에서 실행할 규칙을 선택합니다. **b.** 구성 목록 작업 항목에서 지금 실행을 선택합니다. 주: 지금 실행을 선택하면 규칙 실행 진행률을 표시하는 진행률 표시줄이 나타납니다.
최신 업그레이드 이력 뷰 탭 사용	**a.** 최신 업그레이드 기록 보기 탭을 선택합니다. 시스템 업그레이드 양식이 나타납니다. 주: 건너뛴 기록 규칙은 최신 업그레이드 시에만 실행됩니다. **b.** 양식에서 건너뛴 기록 규칙 실행을 선택합니다. 주: 모든 활성 규칙이 실행됩니다. 이 프로세스를 사용하는 동안에는 실행할 특정 활성 규칙을 선택할 수 없습니다.

건너뛴 기록 규칙 자동 실행

건너뛴 기록을 업그레이드하는 동안 건너뛴 기록 규칙을 자동으로 실행합니다.

이러한 규칙은 업그레이드 프로세스 중에 건너뛴 기록에 대해 자동으로 실행됩니다. 건너뛴 기록의 규칙 실행 예측은 업그레이드 미리 보기 모듈의 건너뛴 목록 예측 카드에서 미리 볼 수 있습니다.

규칙 실행이 완료되면 업그레이드 모니터의 업그레이드 요약에서 요약을 검토할 수 있습니다.

주: 건너뛴 기록 규칙과 업그레이드 계획은 업그레이드에서 함께 구현할 수 없습니다.

의 업그레이드 계획 도구 업그레이드 관리

업그레이드 중에 애플리케이션 설치를 자동화하고 원활한 업그레이드 경험을 제공하는 업그레이드 계획을 사용하여 업그레이드를 가속화하십시오. 인스턴스에 설치할 애플리케이션과 대상 버전을 정의하는 데 도움이 됩니다.

다음 작업에 따라 업그레이드 계획을 빌드하고 업그레이드에 적용합니다.

업그레이드 계획 수립

애플리케이션을 업그레이드 계획으로 패키징하여 원활하고 가속화된 업그레이드를 경험할 수 있는 업그레이드 계획을 수립합니다.

시작하기 전에

주: 업그레이드 계획을 수립하려면 인스턴스를 사용 가능한 최신 버전으로 업그레이드했는지 확인합니다. 각 인스턴스 업그레이드에 대해 업그레이드 계획을 세우는 것이 좋습니다. 업그레이드 계획의 대상 버전은 인스턴스 버전(패치 및 핫픽스 포함)과 정확히 동일해야 합니다. 이전에 생성된 업그레이드 계획을 새 인스턴스 업그레이드에 사용할 수 없습니다.

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 〉 업그레이드 센터 〉 관리 〉 속성 〉 업그레이드 계획 속성.

   주: 개발 인스턴스를 빌더 인스턴스로 설정하는 것이 좋습니다.

2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 계획으로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 계획.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 계획.

   주: Upgrade Monitor(업그레이드 모니터) 페이지에 있는 경우 **Manage Upgrade Plan**(업그레이드 계획 관리)을 클릭합니다.

   업그레이드 계획 목록 뷰가 표시됩니다.

3. 빌드를 클릭하여 업그레이드 계획 빌드를 시작합니다.
   업그레이드 계획은 기본적으로 앱 설치만 가져와 앱 리포지토리에 게시합니다. 자세한 내용은 업그레이드 계획 백그라운드 작업 섹션을 의 업그레이드 계획 도구 업그레이드 관리 참조하십시오.

   주: 인스턴스의 모든 애플리케이션이 앱 리포지토리에 게시할 수 있는 준비 상태인지 확인합니다.

   한 번에 하나의 업그레이드 계획만 가질 수 있습니다.
   업그레이드 계획 빌드를 시작하기 위한 최종 확인 메시지가 표시됩니다. 변경이 진행 중인 애플리케이션이 있는 경우 변경이 완료된 후에만 업그레이드 계획을 구축해야 합니다.
   GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 활성화한 경우 건너뛴 나머지 기록의 검토를 완료하기 위한 경고 메시지가 표시됩니다.

4. 업그레이드 계획 빌드를 클릭합니다.
   업그레이드 계획이 빌드되기 시작합니다.

5. 빌드가 완료되면 업그레이드 계획으로 이동을 클릭합니다.

   주: 업그레이드 계획의 실행 세부 정보를 보려면 세부 정보 보기를 클릭합니다. 경고가 표시되면 실행 세부 정보를 검토하여 오류를 파악하는 것이 좋습니다.

   업그레이드 계획이 열리고 업그레이드 계획 항목 목록이 표시됩니다.

6. 옵션: 업그레이드 계획 항목을 수동으로 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.

   주: 업그레이드 계획에 수동으로 추가할 애플리케이션 또는 플러그인은 인스턴스에 이미 설치되어 활성화되어 있어야 합니다.

   업그레이드 계획 항목이 업그레이드 계획의 일부가 되는 것을 건너뛰려면 선택한 업그레이드 계획 항목을 false로 설정합니다.

7. 옵션: 새로 고침을 클릭하여 업그레이드 계획의 최근 변경 내용을 모두 캡처합니다.

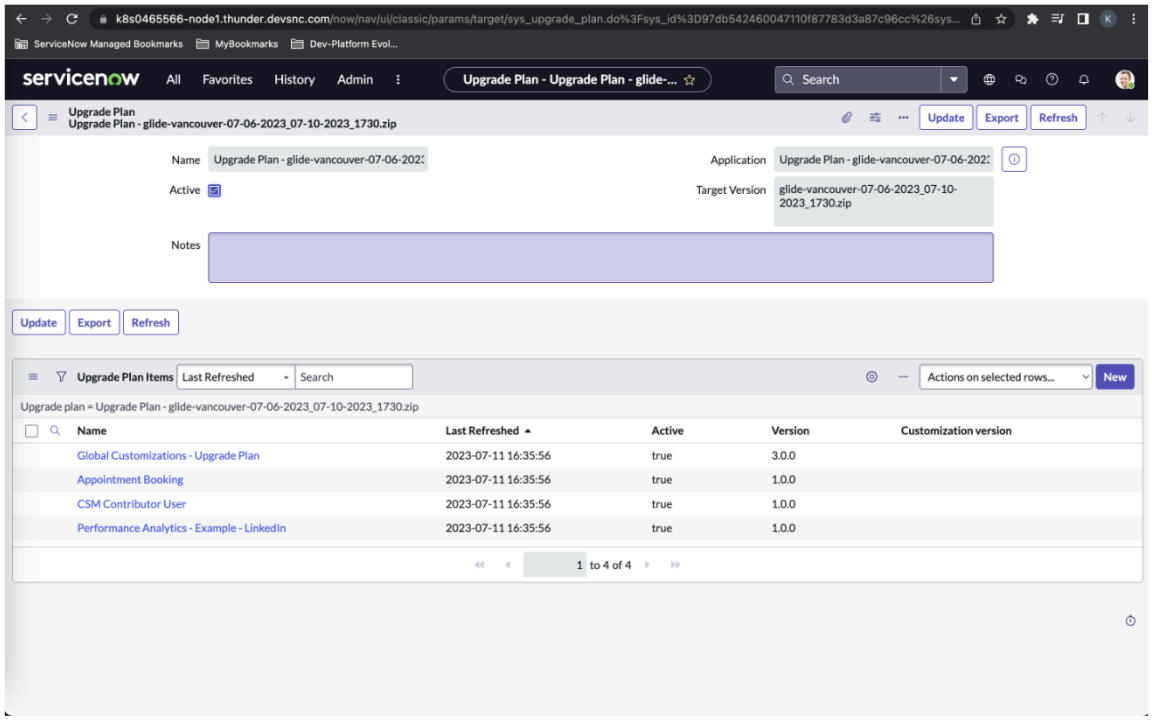
   주: 이 단계는 업그레이드 계획에 기존 애플리케이션 또는 플러그인에 대한 업데이트가 있는 경우에만 적용할 수 있습니다. 업그레이드 계획이 이미 게시된 경우에는 업데이트할 때마다 다시 게시해야 합니다.

8. 게시를 클릭하여 업그레이드 계획을 게시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 업그레이드 계획 백그라운드 작업 섹션을 의 업그레이드 계획 도구 업그레이드 관리 참조하십시오.

주: 업그레이드 계획을 게시하기 전에 필요한 모든 애플리케이션과 플러그인을 설치합니다. GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 true로 설정한 경우 업그레이드 계획을 게시하기 전에 건너뛴 모든 기록을 해결해야 합니다. 업그레이드 계획을 삭제하려면 삭제를 클릭합니다. 삭제 옵션은 아직 게시되지 않은 업그레이드 계획에 대해서만 사용할 수 있습니다.



이제 업그레이드 계획을 소비자 인스턴스에 설치할 준비가 되었습니다.

업그레이드 계획 새로 고침

업그레이드 계획을 새로 고쳐 최근에 설치한 모든 플러그인과 애플리케이션을 업그레이드 계획에 패키지합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

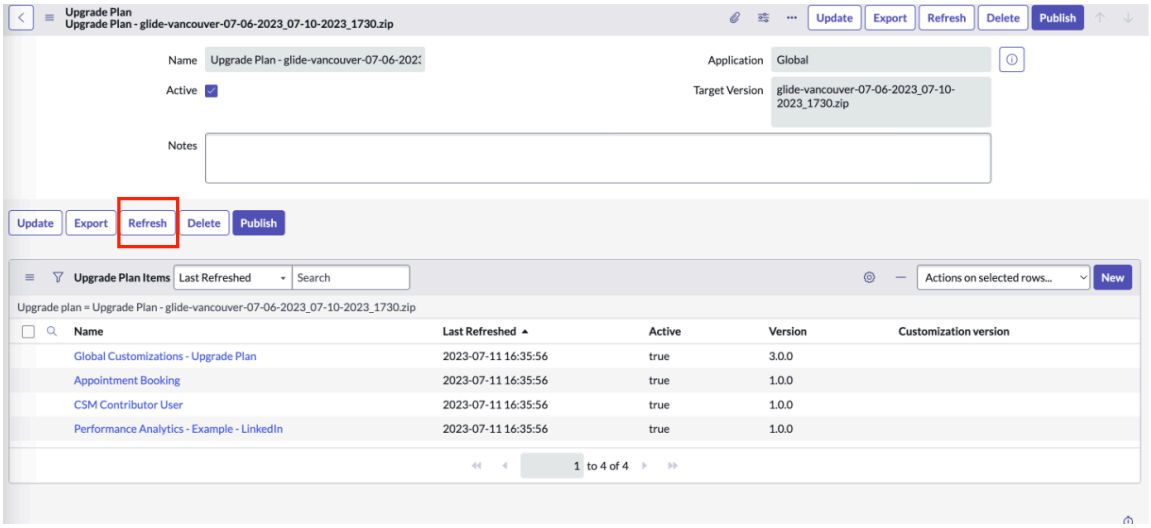
1. 필요한 애플리케이션 및 플러그인으로 이동하고 활성화 를 선택하여 설치합니다.

   주: 이 작업은 업그레이드 계획이 게시된 후에도 수행할 수 있습니다.

   플러그인 활성화가 성공적으로 시작되고 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.

2. 업그레이드 계획으로 이동하고 새로 고침을 선택하여 새로



고칩니다.
업그레이드 계획 새로 고침 확인 메시지가 표시됩니다.

3. 업그레이드 계획이 새로 고쳐지면 업그레이드 계획으로 이동을 선택합니다.

> 주: 업데이트된 업그레이드 계획을 게시해야 하므로 게시 버튼이 계속 표시됩니다.

최근에 설치한 플러그인과 애플리케이션이 업그레이드 계획 항목 관련 목록에 표시됩니다.

업그레이드 계획 설치

소비자 인스턴스에 업그레이드 계획을 설치하여 업그레이드에 구현합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

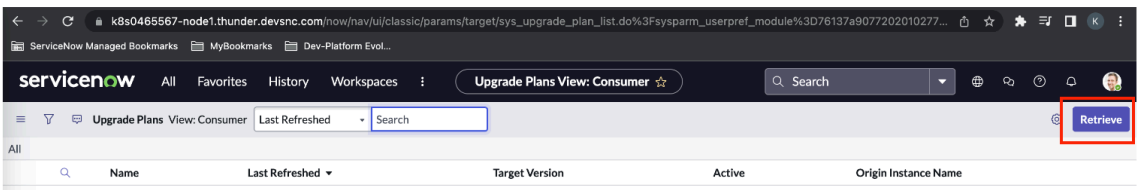
1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 계획으로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 계획.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 계획.

> 주: Upgrade Monitor(업그레이드 모니터) 페이지에 있는 경우 **Manage Upgrade Plan**(업그레이드 계획 관리)을 클릭합니다.

업그레이드 계획의 목록 뷰가 표시됩니다.

2. 검색을 선택하여 업그레이드 계획을 찾습니다.



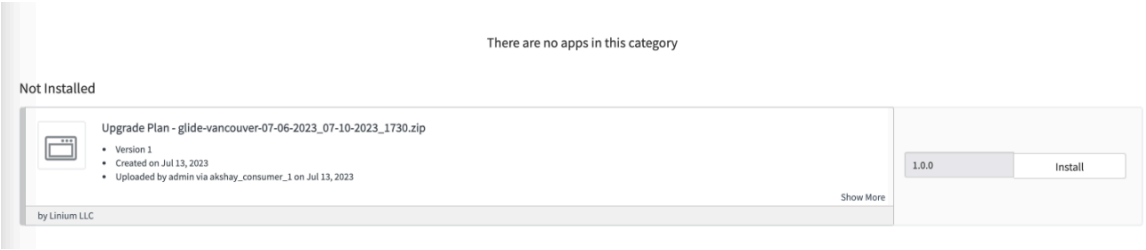
3. 이름으로 업그레이드 계획을 검색합니다.

© 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.

4. 옵션: 다음으로 이동 모두 〉 내 회사 애플리케이션 새로 고치십시오.

   주: 이 단계는 업그레이드 계획의 필요한 버전을 찾을 수 없는 경우에만 적용할 수 있습니다.

5. 이전 단계를 반복하여 최신 버전의 업그레이드 계획을 확인합니다.
6. 설치를 선택하여 인스턴스에 업그레이드 계획을 설치합니다.



   주: 소비자 인스턴스에 설치한 후 빌더 인스턴스의 업그레이드 계획을 변경한 경우 업그레이드 계획을 최신 버전으로 업데이트합니다.

업그레이드 계획으로 업그레이드 준비

업그레이드 시 구현될 준비가 된 애플리케이션과 플러그인을 모두 확인하여 업그레이드 계획으로 인스턴스 업그레이드를 준비합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 업그레이드 계획으로 이동합니다.

옵션	탐색
왼쪽 탐색 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 계획.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 업그레이드 계획.

   설치된 업그레이드 계획이 목록에 표시됩니다.

2. 업그레이드 계획을 선택합니다.
   업그레이드 계획 양식 뷰가 모든 구성과 함께 표시됩니다.
3. 모든 애플리케이션과 플러그인이 업그레이드 시 구현될 준비가 되었는지 확인하려면 업그레이드 계획의 컨텍스트 메뉴에서 새로 고침 을 선택합니다.
   항목에 오류가 있는 경우 오류를 수정하고 다시 처리 단계를 수행합니다.

   주: 업그레이드를 계속하려면 업그레이드 계획 항목 관련 목록 아래의 모든 애플리케이션과 플러그인이 준비 상태여야 합니다. 이미 설치됨 상태, 오류 또는 최신 버전의 애플리케이션 또는 플러그인은 업그레이드 프로세스 중에 고려되지 않습니다.

   이제 업그레이드 계획을 구현할 준비가 되었습니다.
4. 기존 업그레이드 계획을 업그레이드 중에만 제한 없이 언제든지 인스턴스에 적용할 수 있습니다.

   이제 내보내기 단추를 사용하여 업그레이드 계획을 일괄 설치 형식으로 내보낼 수도 있습니다.
   자세한 내용은 CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install 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.

5. 옵션: 업그레이드가 완료된 후 업그레이드 계획에서 실패한 항목을 다시 설치하려면 다시 설치를 선택합니다.
   업그레이드 계획 이력을 검토하여 실패 원인을 파악할 수도 있습니다.

   주: 업그레이드 계획에서 실패한 항목이 있는 경우에만 이 옵션을 사용해야 합니다.

6. 옵션: 업그레이드 계획 항목 오류가 해결된 후 다시 처리를 클릭하여 업그레이드 계획을 다시 처리합니다.

   주: 이 단계는 업그레이드 계획에 오류 항목이 있는 경우에만 적용할 수 있습니다.

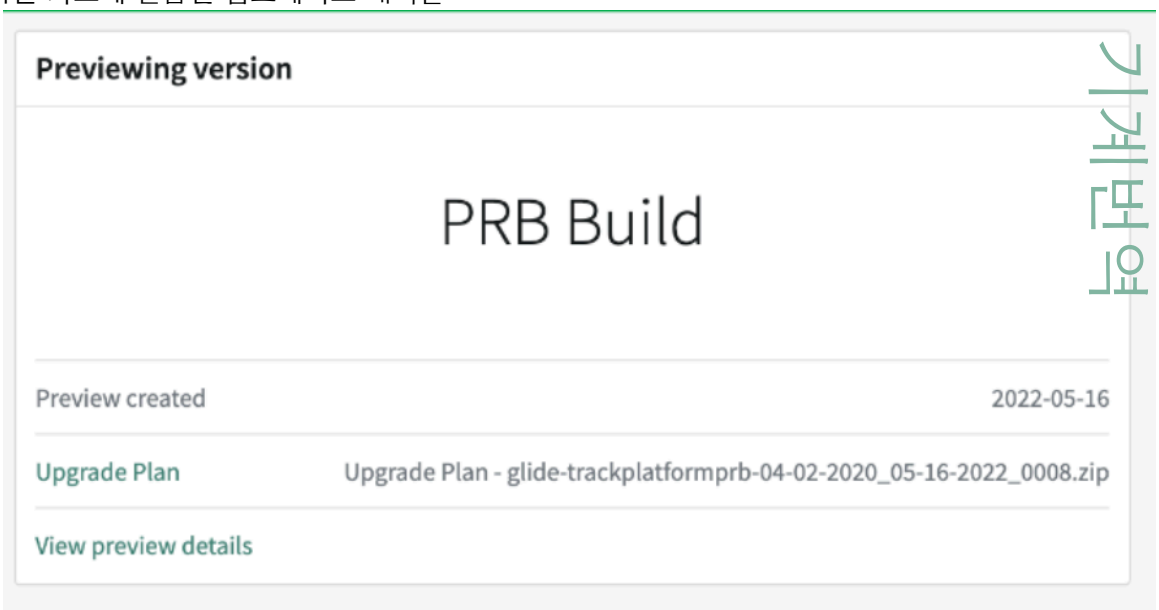
업그레이드 계획 미리 보기

업그레이드에 구현되기 전에 업그레이드 계획을 미리 봅니다. 업그레이드 계획이 설치되면 업그레이드 계획의 미리 보기가 자동으로 생성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

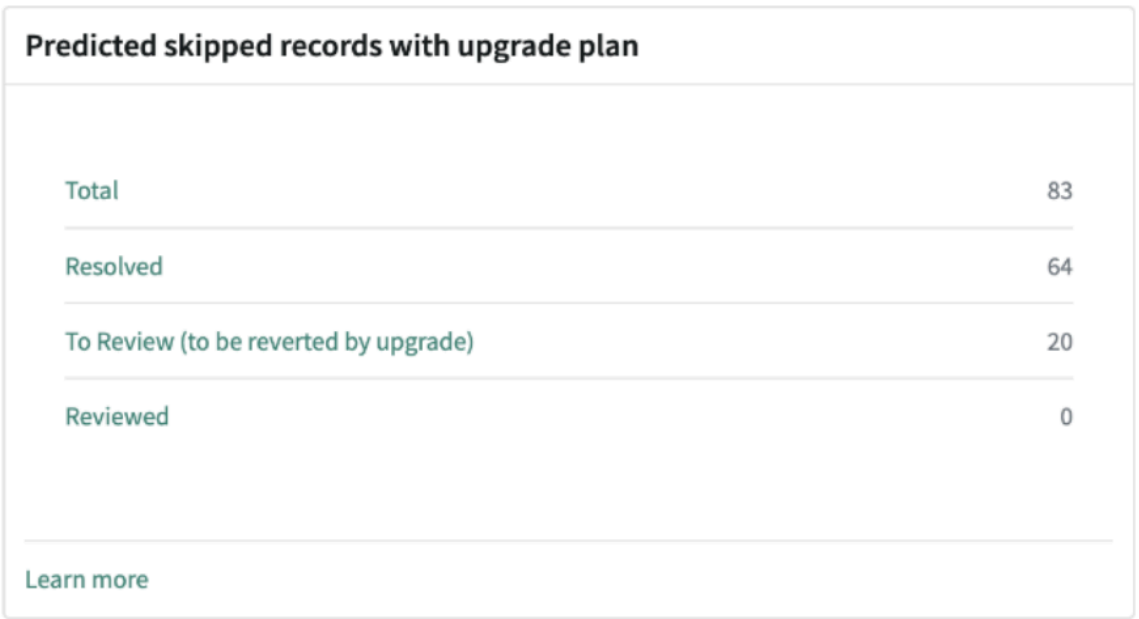
1. 업그레이드 미리 보기 페이지로 이동하여 업그레이드 계획을 미리 봅니다.
2. 미리 보기 버전 카드에 언급된 업그레이드 계획을



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.

3. 옵션: 업그레이드 계획 카드로 건너뛴 예측 기록을 확인하여 건너뛴 기록을 미리



봅니다.

- 합계: 건너뛴 총 기록 수
- 해결됨: 건너뛴 기록이 업그레이드 계획에 포함됨
- 검토함: 검토된 기록 중 건너뜀

> 주: 이 단계는 GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 활성화한 경우에만 적용할 수 있습니다.

업그레이드에 업그레이드 계획 적용

선택한 업그레이드 계획을 인스턴스 업그레이드에 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 업그레이드 모니터 페이지로 이동하여 선택한 업그레이드 계획이 업그레이드에서 구현되고 있는지 확인합니다.
   업그레이드 계획이 진행 중인 업그레이드에 구현된 경우 업그레이드 계획 검토 링크가 대상 버전 카드에 표시됩니다.

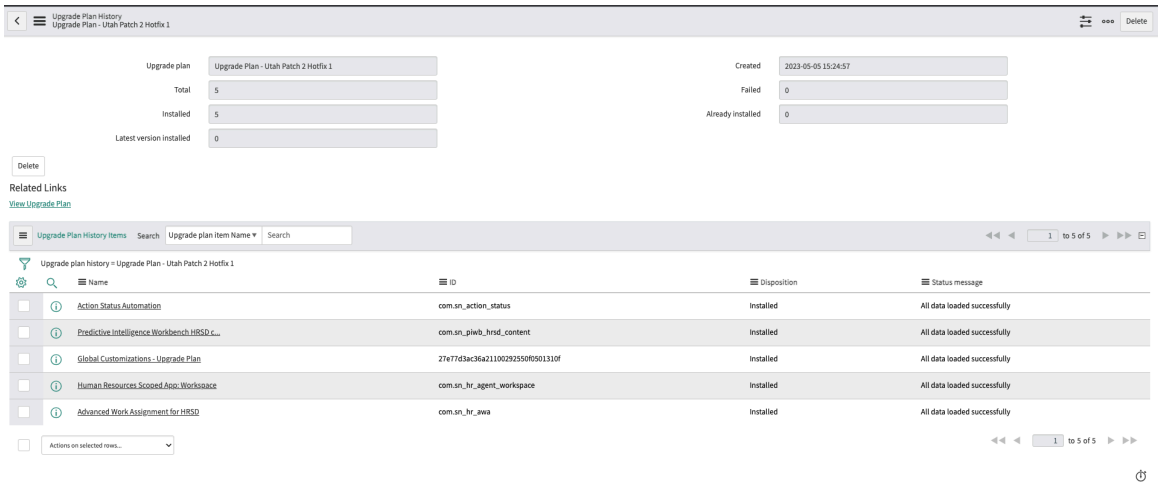
   자세한 내용은 업그레이드 계획 백그라운드 작업 섹션을 의 업그레이드 계획 도구 업그레이드 관리 참조하십시오.

2. 업그레이드가 완료되면 업그레이드 기간 카드에서 구현된 업그레이드 계획의 날짜 및 시간을 확인합니다.
   업그레이드 기간 카드에서 업그레이드 계획 검토 링크를 선택하여 업그레이드 계획의 이력을 확인할 수 있습니다. 설치된 모든 애플리케이션 및 플러그인과 실패한 항목이 표시됩니다.
3. 옵션: 아래로 스크롤하여 업그레이드 계획으로 건너뛴 기록을 확인합니다.
   - 합계: 건너뛴 총 기록 수
   - 해결됨: 업그레이드 계획에서 자동 해결된 총 기록 수
   - 검토 대상: 수동으로 검토해야 할 총 기록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 단계는 GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 활성화한 경우에만 적용할 수 있습니다.

4. 옵션: 업그레이드 계획 이력의 요약을 확인하려면 업그레이드 기간 카드에서 업그레이드 계획 검토를 클릭합니다.



업그레이드 계획으로 건너뛴 기록 검토

업그레이드 완료 후 건너뛴 기록을 검토합니다.

시작하기 전에

주: 이 프로세스는 GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS 속성을 활성화한 경우에만 적용할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 업그레이드가 완료되면 아래로 스크롤하여 업그레이드 계획으로 건너뛴 기록을 확인합니다.
   - 합계: 건너뛴 총 기록 수
   - 해결됨: 업그레이드 계획에서 자동 해결된 총 기록 수
   - 검토 대상: 수동으로 검토해야 할 총 기록

   주: 업그레이드 계획을 사용한 후에는 전역 애플리케이션이 생성되고 모든 기록이 전역 애플리케이션으로 이동합니다. 전역 애플리케이션을 생성하자마자 새 업데이트 세트가 표시됩니다.

   검토 중인지 여부에 관계없이 업그레이드 계획에서 캡처하는 건너뛴 기록은 선택할 수 없습니다. 사용자 지정이 다른 인스턴스에서 제공되는 경우에는 건너뛴 기록을 검토해야 합니다.

2. 수동으로 검토해야 하는 기록을 보려면 검토 대상 링크를 선택합니다.

업그레이드 관리 구성

안내 단계에 따라 프로덕션 또는 하위 프로덕션 인스턴스를 손쉽게 업그레이드하십시오.

주: 프로덕션 인스턴스를 하위 프로덕션 인스턴스로 복제하는 것이 좋습니다.

다음 단계는 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스의 전반적인 구성 환경을 업그레이드 관리 간략하게 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.

업그레이드 관리 구성

다음 단계를 구현하여 업그레이드 관리를 구성합니다.

1. 다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리 〉 안내 업그레이드.

   주: 안내 업그레이드 탭은 업그레이드가 진행 중인 경우에만 표시됩니다. 진행 중인 업그레이드가 없는 경우 필요한 업그레이드 버전을 선택하고 업그레이드 시작하기 섹션에서 시작하기 를 선택할 수 있습니다.

2. 업그레이드 전 작업을 완료하여 인스턴스 업그레이드 작업으로 이동합니다.

   주: 완료로 표시 또는 건너뛰기를 선택하여 업그레이드 전 섹션의 다음 작업으로 이동합니다.

3. 인스턴스 업그레이드 작업을 완료합니다.
4. 업그레이드 후 작업을 완료하여 안내 업그레이드를 완료합니다.

   주: 인스턴스 업그레이드 및 업그레이드 사후 작업으로 이동하려면 먼저 업그레이드 전 작업을 완료해야 합니다.

안내 업그레이드를 사용하여 구현 업그레이드 관리

다음을 구현하여 인스턴스에서 원활한 업그레이드를 위한 업그레이드 안내를 경험하십시오.

비프로덕션 인스턴스에서 안내 업그레이드에 액세스

안내 업그레이드 단계에 따라 비프로덕션 인스턴스에서 원활한 업그레이드를 경험하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 액세스합니다 업그레이드 관리 .

옵션	탐색
애플리케이션 내비게이터 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리.
관리자 탭 및 관리자 홈 옵션 사용.	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 관리자 홈. **b.** 인스턴스 업그레이드 타일에서 업그레이드 콘솔 링크를 선택합니다.

   주: 기본적으로 이 단계가 끝나면 개요 탭에 있습니다.

   업그레이드 관리 방문 페이지가 나타납니다.
2. 다음 방법 중 하나로 안내 업그레이드에 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.

옵션	단계
시작하기 버튼 사용 주: 이 옵션은 아직 업그레이드를 시작하지 않은 경우에만 사용할 수 있습니다.	**a.** 업그레이드 섹션의 시작 아래에서 최신 버전 타일에서 시작을 선택합니다. **b.** 인스턴스에 구현하려는 안내 업그레이드 버전을 선택합니다.
안내 업그레이드 탭 옵션 사용 주: 이 탭은 인스턴스에 진행 중인 업그레이드가 있는 경우에만 표시됩니다.	**a.** 업그레이드 관리 방문 페이지 상단에 있는 안내 업그레이드 탭을 선택합니다. **b.** 업그레이드 다시 시작을 선택하여 업그레이드 프로세스를 계속합니다. 진행 중인 업그레이드 프로세스를 취소하려는 경우 세션 종료 를 선택할 수도 있습니다.

3. 비프로덕션 인스턴스에 대한 업그레이드 프로세스를 완료하려면 업그레이드 전, 인스턴스 업그레이드 및 업그레이드 후 작업을 완료하십시오.

비프로덕션 인스턴스에서 업그레이드 전 활동 구현

인스턴스에서 성공적인 업그레이드 경험을 위해 업그레이드 전 작업을 완료합니다.

시작하기 전에

주: 각 단계마다 단계를 건너뛰거나 완료로 표시한 후 다음 안내 업그레이드 단계로 이동할 수 있는 옵션이 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 선택한 안내 업그레이드 버전의 릴리스 정보를 검토하려면 릴리스 정보 보기를 선택합니다.

주: 이 단계는 비프로덕션 인스턴스에 있는 경우에만 표시됩니다.

2. 클론을 요청합니다.

주: 이 단계는 비프로덕션 인스턴스에 있는 경우에만 표시됩니다.

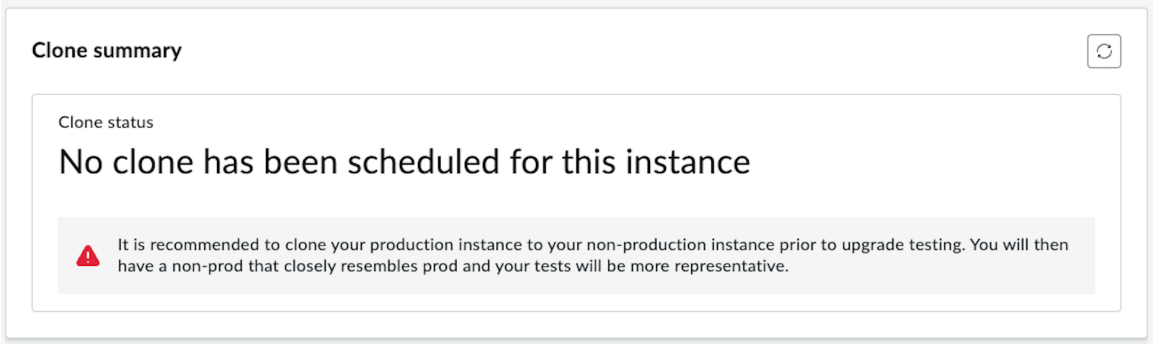
주: 프로덕션 인스턴스를 비프로덕션 인스턴스로 복제하는 것이 좋습니다. 클론 요청을 선택하여 소스 및 대상 인스턴스를 구성합니다.

주: 데이터 무결성과 복구를 위해서는 업데이트 세트를 종결하거나 백업하는 것이 좋습니다. 모든 시스템 수정 사항을 보존하고 필요한 경우 복원을 활성화하는 데 중요합니다.

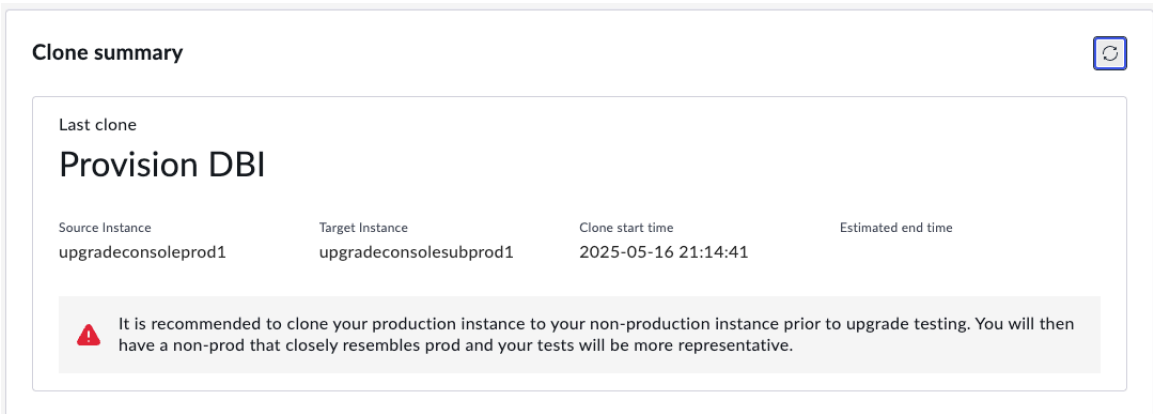
복제한 인스턴스를 알려주는 복제 요약 정보와 기타 관련 정보도 볼 수 있습니다. 복제 프로세스에는 네 가지 시나리오가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

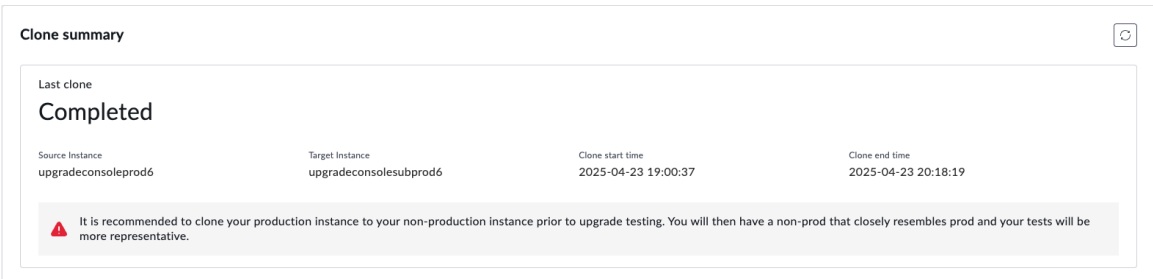
- 이 인스턴스에 대해 클론이 예약되지 않았습니다.



- 예약됨
- 실행 중



- 완료



프로덕션 인스턴스 목록이 표시되며 복제할 인스턴스를 선택할 수 있습니다.

주: 프로덕션 인스턴스에 있는 경우 클론을 위한 인스턴스 목록이 표시되지 않습니다.

복제할 인스턴스를 선택하면 이 업그레이드 전 활동에서 다음을 기대할 수 있습니다.

- 복제 프로세스를 시작하기 위해 복제 도구로 리디렉션됩니다.
- 클론 도구는 프로덕션 인스턴스의 복제 프로세스를 안내합니다.
- 클론 프로세스를 시작하기 전에 업데이트 세트를 백업하여 변경 사항 및 구성을 저장해야 합니다.

3. 업그레이드 작업을 자동화합니다.
이 단계에는 두 가지 종류의 업그레이드 작업이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 자동화 작업: 이 작업은 자동으로 완료됩니다.
  - 업그레이드 미리 보기 생성: 실제로 업그레이드하지 않아도 업그레이드 후 인스턴스가 어떤 영향을 받는지 이해하는 데 도움이 됩니다.
  - 업그레이드 업데이트 세트 생성: 업그레이드 업데이트 세트의 자동 생성은 변경 내용을 캡처하고 건너뛴 기록을 검토하는 동안 도움이 됩니다.
- 자동화된 작업(옵션): 이러한 작업을 자동으로 완료할 수 있습니다.
  - ATF 테스트 생성: ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 스토어 애플리케이션을 사용하여 ATF 테스트를 자동으로 생성합니다.

    주: 이러한 ATF 테스트는 업그레이드 후 자동으로 실행됩니다.

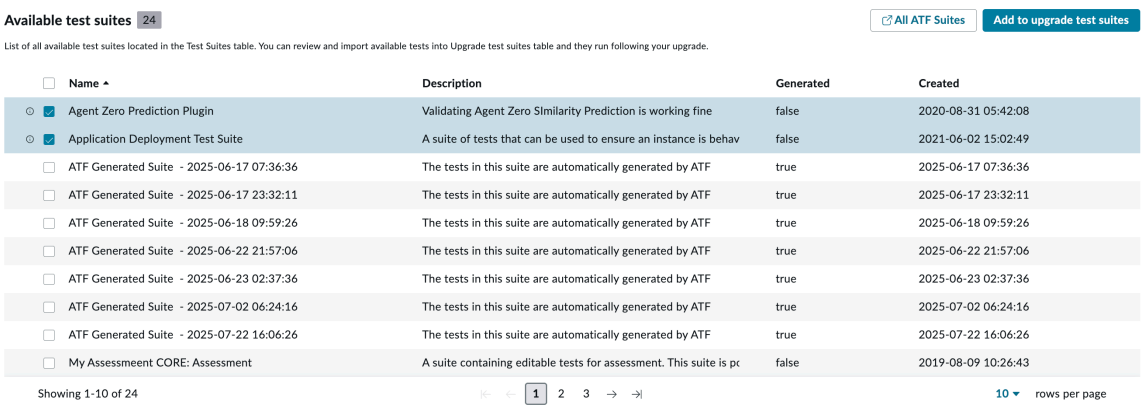
  - 스토어 애플리케이션을 최신 버전으로 업그레이드: 기본적으로 모든 애플리케이션이 최신 버전으로 업그레이드됩니다. 최신 버전으로 업그레이드하지 않으려면 스토어 애플리케이션 업그레이드 단계에서 토글을 비활성화하고 호환되는 버전을 수동으로 선택할 수 있습니다.

4. 사전 테스트를 수행합니다.
이 단계는 업그레이드 후 실행해야 하는 모든 테스트를 캡처합니다.
   - 테스트 생성: ATF 테스트 생성기 도구를 사용하여 회귀 테스트를 자동으로 생성합니다. 시작 시간과 총 시간을 검토하여 테스트 생성을 완료할 수 있습니다.

     주: 자동 생성된 ATF 테스트 도구 모음은 업그레이드 테스트 도구 모음 테이블에 추가되며 업그레이드 후 자동으로 실행됩니다.

     생성된 테스트의 상태를 확인하려면 상태를 선택합니다. 취소를 선택하여 테스트 생성 프로세스를 취소할 수도 있습니다.

   - 추가 테스트 생성: 기존 테스트를 검토하거나 추가 테스트를 생성하여 업그레이드를 더 빨리 완료합니다.
   - 테스트 도구 모음 업그레이드: 테스트 생성 섹션에서 자동 생성된 회귀 테스트는 생성될 때 여기에 자동으로 추가됩니다. 사용 가능한 테스트 도구 모음 테이블 섹션에서 테스트를 선택하여 더 많은 테스트를 추가할 수도 있습니다.
   - 사용 가능한 테스트 도구 모음: 사용 가능한 테스트 도구 모음 목록을 검토합니다. 테스트 도구 모음 업그레이드 섹션에 추가할 테스트를 선택할 수도 있습니다. 업그레이드 후에는 선택한 테스트만 자동으로 실행됩니다.

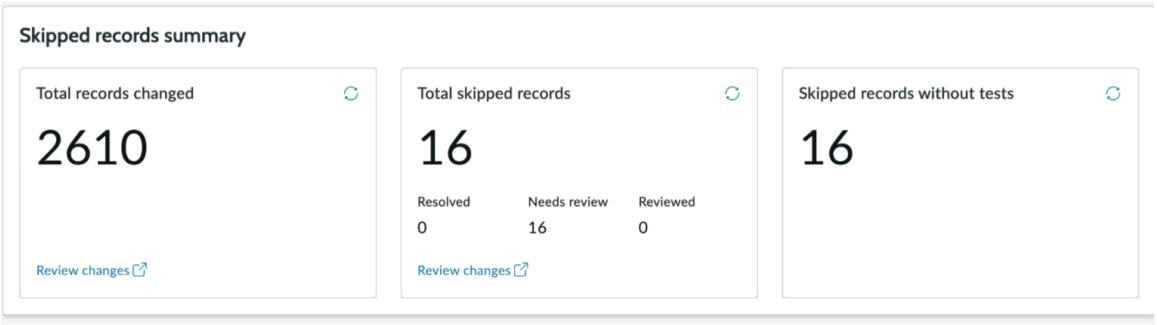


주: 사용 가능한 테스트 도구 모음이 이미 테스트 도구 모음을 성공적으로 통과했습니다.

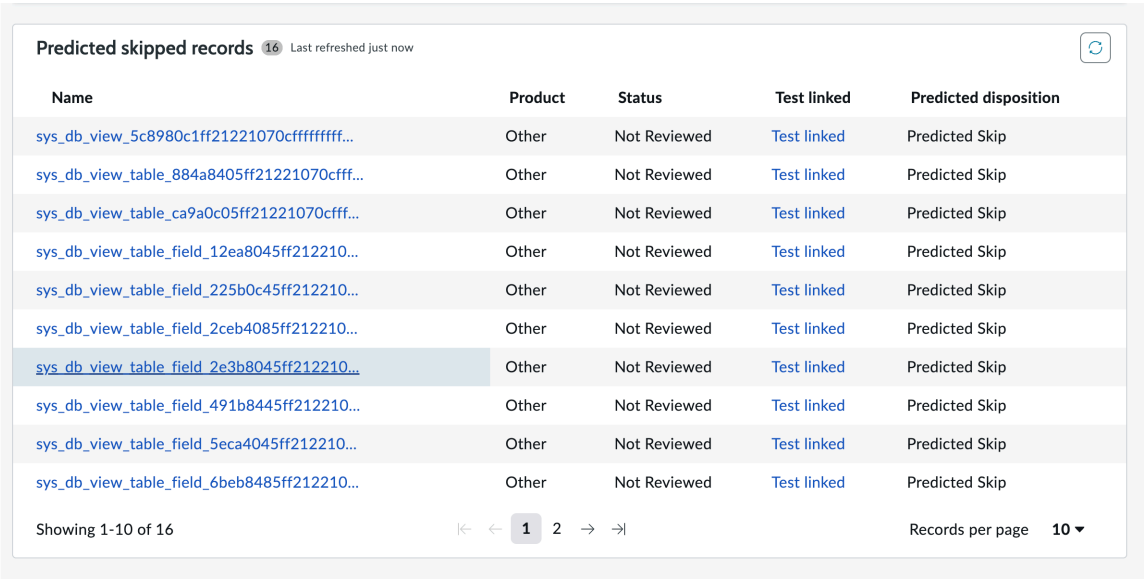
5. 건너뛸 것으로 예상되는 기록을 검토합니다.
인스턴스의 사용자 지정으로 인해 업그레이드 중에 특정 파일이 자동으로 업데이트되지 않는 경우 기록 건너뛰기가 발생합니다.

© 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.

- 업그레이드 미리 보기: 이 섹션에서 업그레이드의 현재 버전과 미리 보기 버전을 볼 수 있습니다. 예약된 업그레이드가 있는지도 확인할 수 있습니다.
- 건너뛴 기록 요약: 다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다.



  - 변경된 총 기록: 마지막 업그레이드 이후 변경된 총 기록 수를 제공합니다. 변경된 기록 목록을 보려면 변경 내용 검토 링크를 선택합니다.
  - 건너뛴 총 기록: 해결된 건너뛴 기록 수, 검토해야 하는 건너뛴 총 기록 및 이미 검토한 건너뛴 기록 수를 표시합니다.
  - 테스트 없이 건너뛴 기록: 테스트가 있는 건너뛴 기록의 총 수를 표시합니다. 건너뛴 기록 섹션의 연결된 테스트 링크는 연결된 테스트가 있고 건너뛴 기록의 테스트 목록을 가리킵니다.
- 건너뛴 예측 기록: 건너뛸 것으로 예측된 총 기록 수를 표시합니다



  - 이름: 건너뛴 기록의 이름
  - 제품: 건너뛴 기록이 속한 기록의 이름입니다
  - 상태: 건너뛴 기록이 해결 또는 검토되었거나 검토가 필요한 경우 기록의 상태
  - 테스트 연결됨: 건너뛴 기록과 관련된 테스트 목록에 대한 링크입니다. 건너뛴 기록과 관련된 모든 테스트를 보면 특정 기록을 건너뛴 이유를 알 수 있습니다.
  - 예측 처리: 선택한 업그레이드 중에 건너뛴 기록에 대해 수행될 것으로 예측된 작업입니다.
    - 예측된 삽입: 시스템이 새 기록을 삽입할 것으로 예측됩니다.
    - 예측 업데이트: 시스템이 이 기록을 업데이트할 것으로 예측됩니다.
    - 되돌림: 이 기록이 기본 버전으로 되돌려졌으며 다음 업그레이드 시 건너뛰지 않습니다.

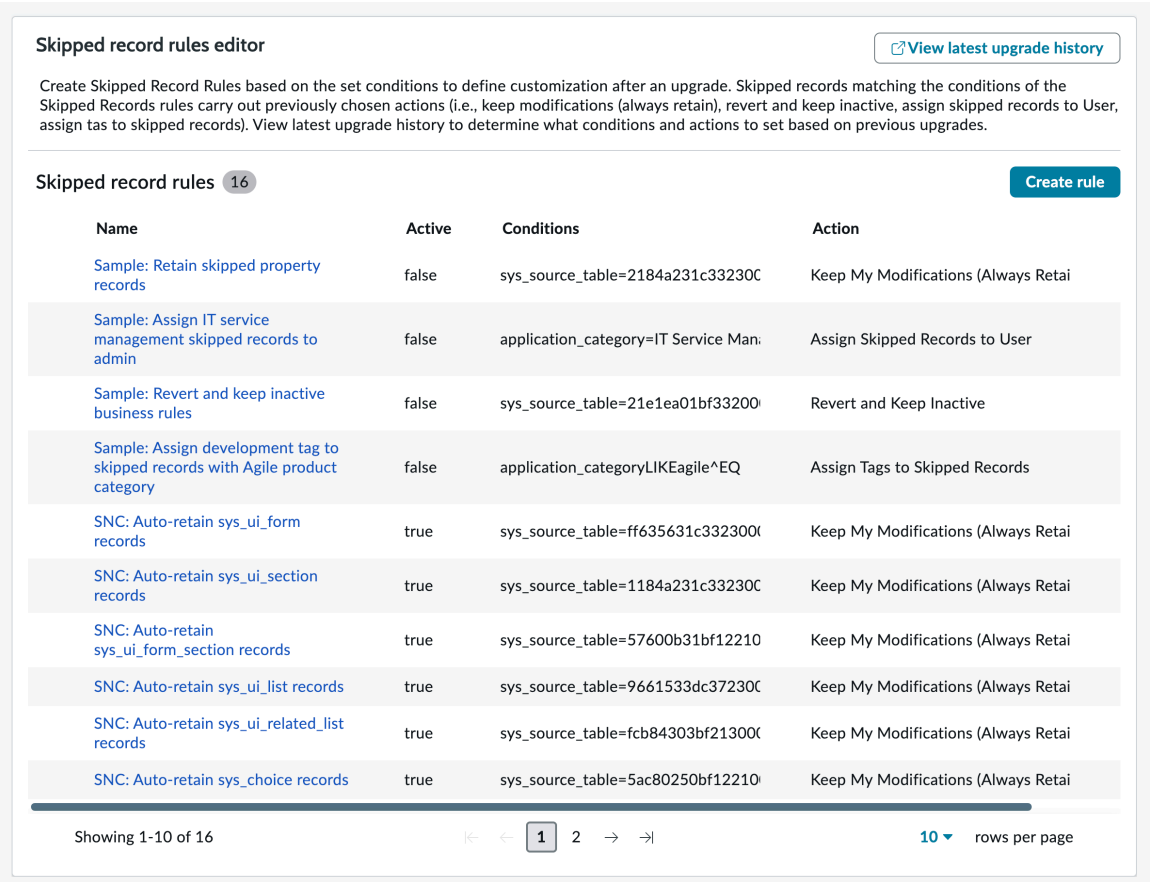
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 건너뛰기 예측: 시스템은 사용자 지정 항목을 보존하기 위해 이 기록을 변경하지 않습니다.
- 건너뛰기 예측됨(수동 병합): 이 기록을 업데이트하려면 수동 개입이 필요하기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않습니다.
- 건너뛰기 예측됨(한 번 적용): 시스템은 한 번 적용 폴더에 있는 xml 파일의 업데이트를 이미 적용했기 때문에 이 기록을 건너뛸 것으로 예측됩니다.

○ 건너뛴 기록 규칙 편집기: 건너뛴 기록 규칙 편집기를 사용하여 업그레이드 후 커스터마이제이션을 정의하기 위해 설정된 조건을 기반으로 건너뛴 기록 규칙을 생성합니다.

주: 이 단계는 건너뛴 예측 기록 검토 단계에서 완료됩니다.

건너뛴 기록 규칙 편집기에서 설정된 조건과 일치하는 건너뛴 기록은 이전에 선택한 작업을 수행합니다. 최신 업그레이드 기록 보기를 선택하여 이전 업그레이드에 따라 설정할 작업 및 조건을 결정합니다.



건너뛴 기록 규칙에는 인스턴스의 건너뛴 기록 규칙 목록이 표시됩니다.

- 이름: 규칙의 이름
- 활성: 규칙의 활성 여부를 나타냅니다.
- 조건: 건너뛴 기록을 필터링하기 위해 규칙에 의해 설정된 조건
- 작업: 특정 규칙에 대해 이전에 선택한 작업
- 순서: 규칙이 정렬되는 순서

건너뛴 기록 규칙을 추가로 생성하려면 규칙 생성을 선택합니다.

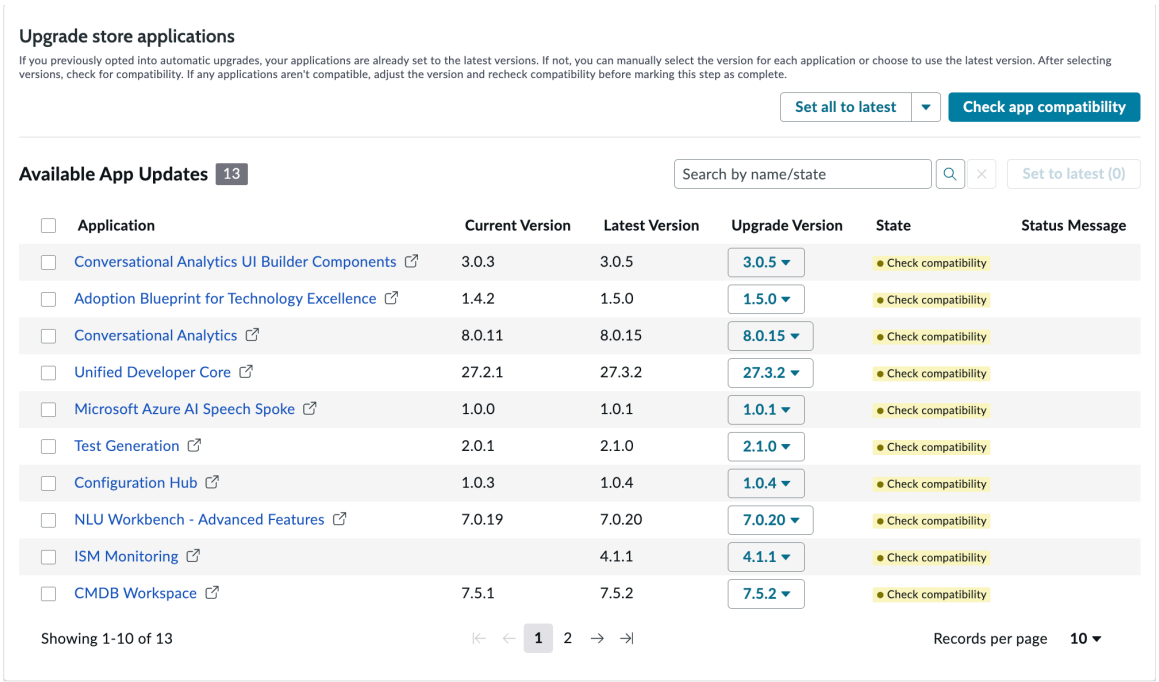
이 업그레이드 전 활동에서 다음을 수행할 수 있습니다.

© 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.

- 미리 보기 모듈에서 건너뛸 것으로 예상되는 기록 목록을 검토하고 보존할 파일 버전을 결정합니다.
- 일부 사용자 지정을 기본 버전으로 되돌리도록 선택하여 건너뛰지 않고 전체 업그레이드 프로세스를 진행할 수 있습니다.
- 업그레이드 후 건너뛴 기록 목록을 검토하고 업데이트해야 합니다.
- 건너뛴 기록에 대한 검토가 완료되면 업그레이드 전 프로세스에 필요한 다음 활동을 완료합니다.

6. 애플리케이션 업그레이드를 미리 봅니다.

- 선택한 앱: 다음 정보를 검토할 수 있습니다.
  - 사용자 지정 앱: 사용자 지정된 앱 수
  - 설치할 새 앱: 업그레이드를 위해 설치할 새 앱의 총 수
  - Apps to be upgraded: 버전을 업그레이드해야 하는 기존 앱의 총 수
- 스토어 애플리케이션 업그레이드



- 애플리케이션: 애플리케이션의 이름
- 현재 버전: 인스턴스에 있는 애플리케이션의 현재 버전
- 최신 버전: 애플리케이션의 사용 가능한 최신 버전
- 업그레이드 버전: 업그레이드할 애플리케이션의 선택한 버전
- 상태: 업그레이드를 위해 선택한 버전을 기준으로 한 애플리케이션의 상태입니다. 호환 가능 여부는 선택한 버전에 따라 호환 가능 또는 호환성 확인을 표시합니다.
- 상태 메시지: 앱 호환성 확인을 실행한 후 오류가 발생할 경우 앱 호환성에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

주: 이전에 자동 업그레이드 옵션을 선택한 경우 애플리케이션은 기본적으로 최신 버전으로 업그레이드됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 업그레이드가 옵트인되지 않은 경우 업그레이드할 애플리케이션의 버전을 수동으로 선택할 수 있습니다. 모든 애플리케이션을 사용 가능한 최신 버전으로 업데이트하려면 모두 최신으로 설정을 선택합니다. 앱 호환성 확인을 선택하여 버전을 선택한 후 앱의 호환성을 확인해야 합니다. 애플리케이션이 호환되지 않는 경우 다음 단계로 이동하기 전에 호환되도록 버전을 수정합니다.

하위 프로덕션 인스턴스에서 인스턴스 업그레이드 활동 구현

인스턴스에서 성공적인 업그레이드를 위해 인스턴스 업그레이드 작업을 구현합니다.

시작하기 전에

주: 업그레이드 전 작업을 완료한 후에만 인스턴스 업그레이드 작업을 수행할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

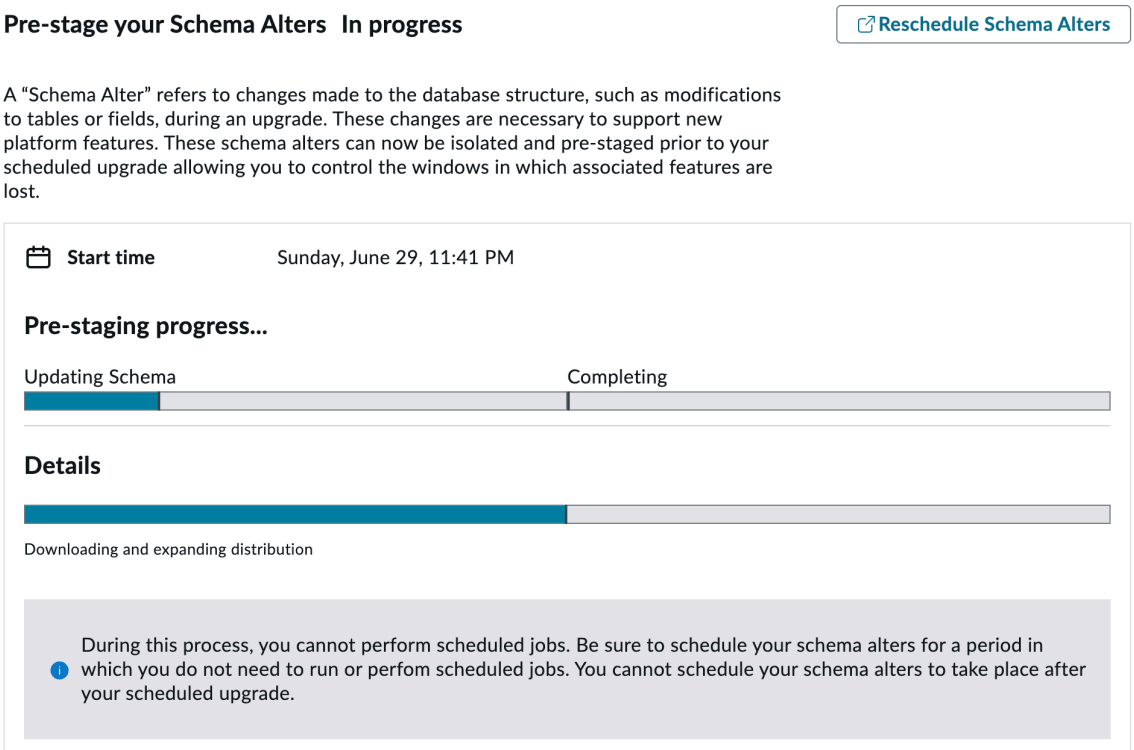
프로시저

1. 인스턴스를 업그레이드합니다.
   이 섹션에서는 다음 정보를 볼 수 있습니다.
   - 예약된 업그레이드: 인스턴스의 현재 업그레이드 상태를 보여줍니다. 이 섹션에서는 다음 단계 중 하나를 볼 수 있습니다.
     - 일정 예약 안 됨
     - 예약됨
     - 실행 중 또는 진행 중
     - 완료

     업그레이드 일정을 조정하려면 업그레이드 일정 변경을 선택합니다.
   - 스키마 변경 사전 준비: 이 섹션에서는 인스턴스의 업그레이드 프로세스 중 데이터베이스의 변경 사항에 대해 설명합니다. 이러한 데이터베이스 수정은 새로운 플랫폼 기능에 필요합니다. 이제 실제 업그레이드 프로세스가 신속하게 처리되도록 스키마 변경을 미리 준비할 수 있습니다.

     주: 실제 업그레이드 프로세스를 가속화하는 스키마 변경을 미리 준비하는 것이 좋습니다. 기본적으로 업그레이드 1주일 전에 예약됩니다. 이 시간 동안에는 예약된 업그레이드를 처리할 수 없습니다. 스키마 변경 프로세스는 예약된 업그레이드 후에 시작할 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.



예약된 스키마 변경의 시작 시간을 볼 수 있습니다. 스키마 변경에 대해 예약된 시간을 업데이트하려면 스키마 변경 일정 조정을 선택합니다.

> **주:** 스키마 변경 및 시작 시간을 업데이트하는 옵션은 glide.staged_upgrade.enabled 속성이 활성화되거나 true로 설정된 경우에만 적용할 수 있습니다. 기본적으로 glide.staged_upgrade.enabled 속성은 false로 설정됩니다.

2. 업그레이드 프로세스가 완료되면 완료로 표시를 선택합니다.

비프로덕션 인스턴스에서 업그레이드 후 활동 구현

인스턴스에서 업그레이드를 성공적으로 완료하기 위해 업그레이드 사후 작업을 구현합니다.

시작하기 전에

> **주:** 업그레이드 사전 작업 및 인스턴스 업그레이드 작업을 완료한 후에만 업그레이드 사후 작업을 수행할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 건너뛴 기록을 검토합니다.
   업그레이드 전 단계와 업그레이드 중에 식별된, 건너뛴 기록을 검토할 수 있습니다. 다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 건너뛴 기록 요약: 이 섹션에는 건너뛴 모든 기록의 요약이 표시됩니다
  - 변경된 총 기록: 마지막 업그레이드 이후 변경된 총 기록 수를 표시합니다. 기록의 변경 내용을 보려면 변경 검토 링크를 선택합니다.
  - 건너뛴 총 기록: 업그레이드 중에 건너뛴 총 기록 수를 나타냅니다. 또한 이미 검토되어 검토해야 하는 기록의 수도 표시됩니다.
  - 테스트 없이 건너뛴 기록: 테스트가 있는 건너뛴 기록의 총 수를 표시합니다. 건너뛴 기록 섹션의 연결된 테스트 링크는 연결된 테스트가 있고 건너뛴 기록의 테스트 목록을 가리킵니다.
- 건너뛴 기록: 이 섹션에는 업그레이드 중에 건너뛴 기록 목록이 표시됩니다.
  - 이름: 건너뛴 파일의 이름
  - 제품: 건너뛴 파일이 속한 제품의 이름입니다
  - 우선순위: 건너뛴 기록의 해결을 위한 우선순위
  - 상태: 건너뛴 파일을 검토했는지 여부를 나타냅니다.
  - 테스트 연결됨: 건너뛴 기록과 관련된 테스트 목록에 대한 링크입니다. 건너뛴 기록과 관련된 모든 테스트를 보면 특정 기록을 건너뛴 이유를 알 수 있습니다
  - 예측된 처리: 업그레이드 중 건너뛴 기록에 대해 수행된 작업
  - 할당 대상: 건너뛴 기록의 소유자

    주: 할당을 선택하여 건너뛴 기록을 할당하여 해결합니다.

  - 플러그인: 건너뛴 기록이 발견되는 앱 ID

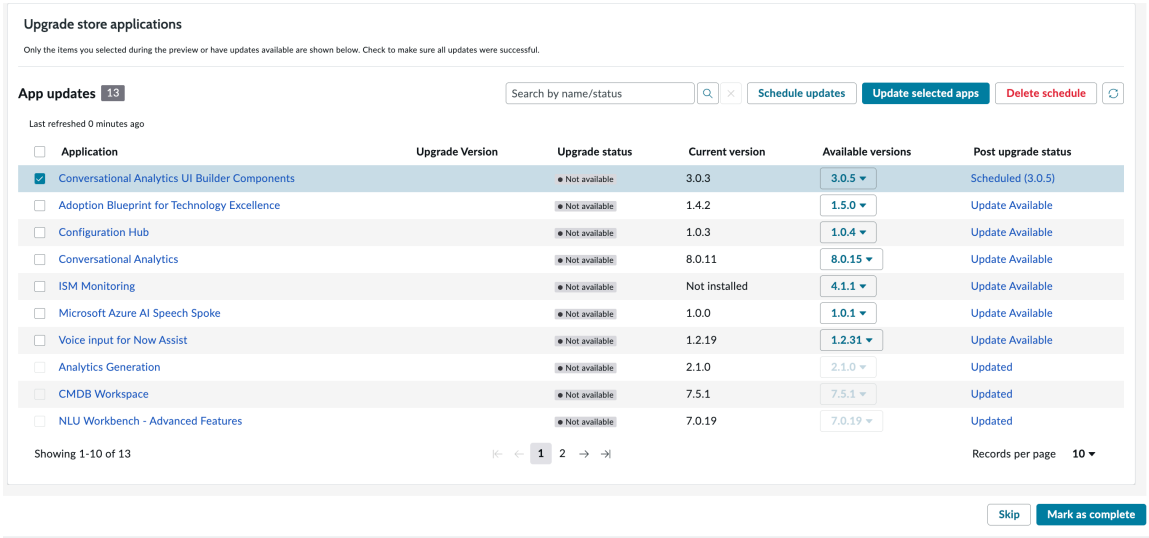
2. 스토어 애플리케이션 업그레이드.
이제 업그레이드 전 단계의 애플리케이션 업그레이드 미리 보기 단계에서 선택한 항목에 따라 업그레이드된 애플리케이션 목록을 볼 수 있습니다.

주: 미리 보기 중에 선택되지 않았거나 사용 가능한 최신 버전이 없는 응용 프로그램은 나열되지 않습니다.

이 작업에서 다음 정보를 볼 수 있습니다.

- 앱 업데이트: 애플리케이션에 대한 요약입니다.
  - 사용자 지정 앱: 변경 내용에 따라 사용자 지정한 총 앱입니다
  - 설치된 새 앱: 인스턴스에 설치된 총 새 앱
  - 업그레이드된 앱: 이미 존재하고 업그레이드만 된 총 앱
- 업그레이드 스토어 애플리케이션: 업그레이드 전 단계에서 선택되어 업데이트된 버전을 사용할 수 있는 애플리케이션 목록입니다.

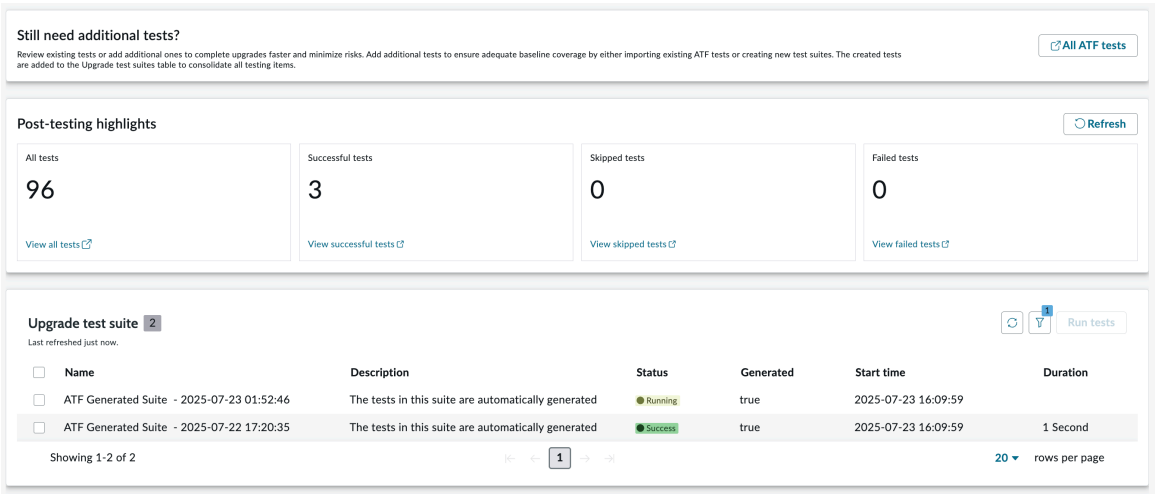
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 애플리케이션: 애플리케이션의 이름
- 업그레이드 버전: 업그레이드할 애플리케이션의 선택한 버전입니다. 앱 미리 보기 페이지에서 업그레이드가 시작되기 전에 선택되었습니다.
- 업그레이드 상태: 애플리케이션이 스토어에 있는 경우의 상태
- 현재 버전: 애플리케이션의 현재 버전을 나타냅니다.
- 사용 가능한 버전: 업그레이드할 수 있는 가장 업데이트된 버전을 나타냅니다.
- 업그레이드 후 상태: 애플리케이션의 상태를 나타냅니다. 예를 들어 상태는 애플리케이션 업데이트가 예약됨인지, 업데이트가 사용 가능한지 또는 이미 업데이트되었는지 나타냅니다.

선택한 앱 업데이트를 선택하여 선택한 앱을 사용 가능한 버전으로 업그레이드합니다. 업데이트 예약을 선택하여 업그레이드를 예약할 수도 있습니다.

3. 사후 테스트를 수행합니다.
사후 테스트를 수행하기 위해 선택한 ATF 테스트가 실행되어 시스템 기능과 기존 기능의 무결성을 확인합니다.



이 단계에서 다음 정보를 검토할 수 있습니다.

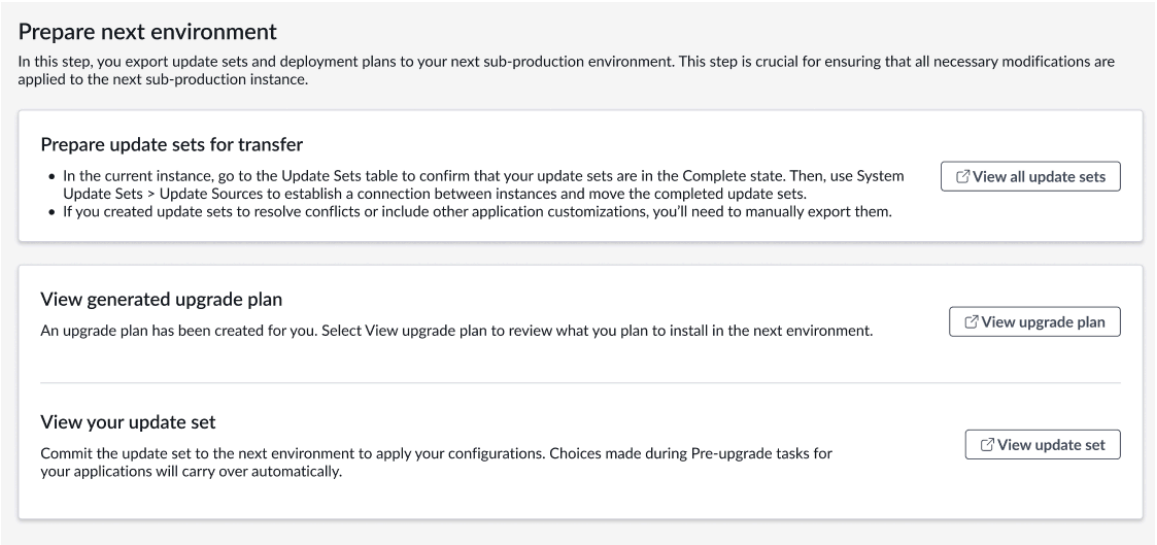
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 추가 테스트가 필요함: 원활하고 빠른 업그레이드를 위해 필요한 경우 기존 테스트를 검토하고 테스트를 더 추가할 수 있습니다. 기존 ATF 테스트를 임포트하거나 새 테스트 도구 모음을 생성할 수 있습니다.

  주: 생성된 테스트 또는 테스트 도구 모음은 통합 테스트를 위해 테스트 도구 모음 업그레이드 테이블에 추가됩니다.

- 테스트 후 하이라이트: 이 섹션에는 업그레이드 프로세스 중 총 테스트 수, 통과 및 실패한 테스트 수, 건너뛴 레코드가 표시됩니다. 성공한 테스트 보기 및 실패한 테스트 보기 링크를 선택하여 통과 또는 실패한 테스트 목록을 볼 수도 있습니다. 업그레이드에서 건너뛴 모든 테스트 목록을 보려면 건너뛴 테스트 보기를 선택합니다.
- 테스트 도구 모음 업그레이드: 이 섹션에는 더 빠른 업그레이드를 위한 추가 테스트인 최근에 만든 테스트 도구 모음이 나열됩니다.
  - 이름: 테스트 도구 모음의 이름
  - 설명: 테스트 도구 모음에 대한 설명
  - 상태: 테스트 도구 모음의 상태(테스트되었는지 여부)
  - 생성됨: 생성되었거나 최근에 생성된 경우의 상태입니다.
  - 시작 시간: 테스트 도구 모음의 테스트 시작 시간을 나타냅니다.
  - 기간: 테스트 도구 모음의 총 테스트 기간을 나타냅니다.

4. 다음 환경을 준비합니다.
이 단계에서는 업데이트 세트를 준비하고 다음 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스로 익스포트합니다. 이 작업은 필요한 모든 수정 사항이 다음 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에 적용되도록 하는 데 사용됩니다.



이 작업에서 다음 정보를 볼 수 있습니다.

- 전송할 업데이트 세트 준비: 업데이트 세트 테이블을 확인하고 업데이트 세트가 완료 상태인지 확인합니다. 작업이 완료되면 업데이트 세트를 다음 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스로 이동할 수 있습니다. 새 업데이트 세트를 생성하고 다른 앱 사용자 지정을 포함시킨 경우 다음 인스턴스로 수동으로 익스포트할 수 있습니다. 모든 업데이트 세트 보기를 선택하여 업데이트 세트 테이블 테이블에서 업데이트 세트를 검토합니다.
- 생성된 업그레이드 계획 보기: 다음 환경에 설치할 수 있도록 자동으로 생성된 업그레이드 계획을 봅니다. 업데이트 계획 보기를 선택하여 생성된 업데이트 계획을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 업데이트 세트 보기: 선택한 업데이트 세트를 다음 환경에 커밋하여 구성을 적용합니다. 업데이트 세트 보기를 선택하여 업데이트 세트를 다운로드합니다.

  주: 애플리케이션에 대한 업그레이드 전 작업 중에 선택한 항목이 자동으로 포함됩니다.

5. 비프로덕션 인스턴스에서 하위 프로덕션 작업을 완료하려면 완료로 표시를 선택합니다.

프로덕션 인스턴스에서 안내 업그레이드에 액세스

안내 업그레이드 단계에 따라 프로덕션 인스턴스에서 원활한 업그레이드를 경험하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음 방법 중 하나로 액세스합니다 업그레이드 관리 .

옵션	탐색
애플리케이션 내비게이터 사용	다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 업그레이드 관리.
관리자 탭 옵션 사용	다음으로 이동 관리자 〉 업그레이드 관리.
관리자 탭 및 관리자 홈 옵션 사용	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 관리자 센터 〉 관리자 홈. **b.** 인스턴스 업그레이드 타일에서 업그레이드 콘솔 링크를 선택합니다.

주: 기본적으로 이 단계가 끝나면 개요 탭에 있습니다.

업그레이드 관리 방문 페이지가 나타납니다.

2. 다음 방법 중 하나로 안내 업그레이드에 액세스합니다.

옵션	단계
시작하기 버튼 사용 주: 이 옵션은 아직 업그레이드를 시작하지 않은 경우에만 사용할 수 있습니다.	**a.** 업그레이드 섹션의 시작 아래에서 최신 버전 타일에서 시작을 선택합니다. **b.** 인스턴스에 구현하려는 안내 업그레이드 버전을 선택합니다.
안내 업그레이드 탭 옵션 사용 주: 이 탭은 인스턴스에 진행 중인 업그레이드가 있는 경우에만 표시됩니다.	**a.** 업그레이드 관리 방문 페이지 상단에 있는 안내 업그레이드 탭을 선택합니다. **b.** 업그레이드 다시 시작을 선택하여 업그레이드 프로세스를 계속합니다. 진행 중인 업그레이드 프로세스를 취소하려는 경우 세션 종료 를 선택할 수도 있습니다.

3. 업그레이드 선택, 업그레이드 전, 인스턴스 업그레이드 및 업그레이드 후 작업을 완료하여 프로덕션 인스턴스의 업그레이드 프로세스를 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.

제품 인스턴스에서 업그레이드 전 활동 구현

프로덕션 인스턴스에서 성공적인 업그레이드 경험을 위해 업그레이드 전 작업을 완료합니다.

시작하기 전에

주: 각 단계마다 단계를 건너뛰거나 완료로 표시한 후 다음 안내 업그레이드 단계로 이동할 수 있는 옵션이 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 환경을 준비합니다.

주: 이 단계는 프로덕션 인스턴스에 있는 경우에만 표시됩니다.

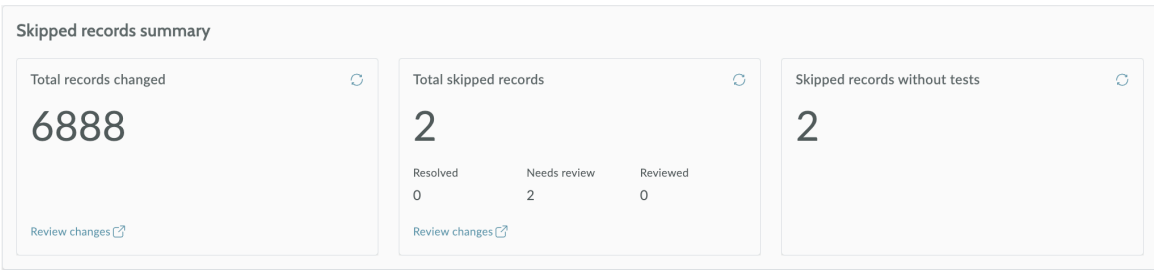
환경을 준비하기 위해 이 단계에서는 업데이트 세트를 프로덕션 인스턴스로 임포트합니다. 업데이트 세트는 이전의 비프로덕션 인스턴스에서 캡처한 구성 변경, 사용자 지정, 스크립트의 기록 역할을 합니다. 필요한 모든 수정 사항이 새 인스턴스에서 구현되도록 하려면 이 업데이트 세트를 적용해야 합니다.

다음 정보가 표시됩니다.

- 업데이트 세트 검색 및 커밋: 이 업데이트 세트에는 비프로덕션 인스턴스에서 선택한 항목이 포함되어 있으며 이제 프로덕션 인스턴스의 업그레이드 프로세스 중에 전달되고 구현됩니다. 업데이트 세트 검색을 선택하여 프로덕션 인스턴스에서 임포트합니다.
- 업그레이드 계획 보기: 애플리케이션의 요청된 버전으로 구성된 업그레이드 계획을 설치할 수 있습니다. 업그레이드 계획 보기를 선택하여 업그레이드 계획 및 해당 애플리케이션을 검토합니다.

2. 건너뛸 것으로 예상되는 기록을 검토합니다.
인스턴스의 사용자 지정으로 인해 업그레이드 중에 특정 파일이 자동으로 업데이트되지 않는 경우 기록 건너뜀이 발생합니다.

- 업그레이드 미리 보기: 이 섹션에서 업그레이드의 현재 버전과 미리 보기 버전을 볼 수 있습니다. 예약된 업그레이드가 있는지도 확인할 수 있습니다.
- 건너뛴 기록 요약: 다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다.



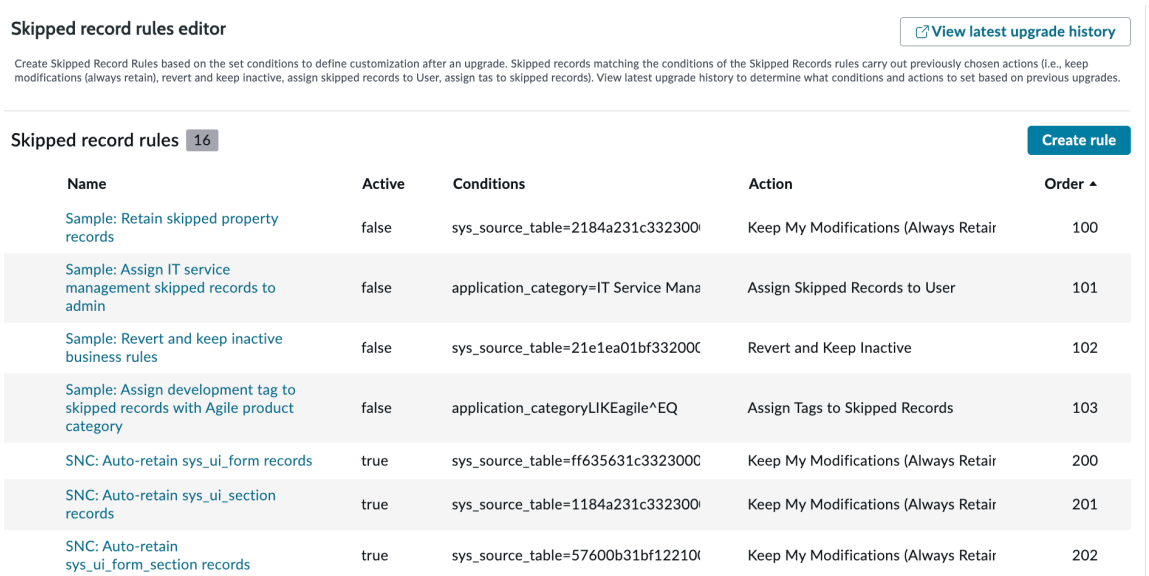
  - 변경된 총 기록: 마지막 업그레이드 이후 변경된 총 기록 수를 제공합니다. 변경된 기록 목록을 보려면 변경 내용 검토 링크를 선택합니다.
  - 건너뛴 총 기록: 해결된 건너뛴 기록 수, 검토해야 하는 건너뛴 총 기록 및 이미 검토한 건너뛴 기록 수를 표시합니다.
  - 테스트 없이 건너뛴 기록: 테스트가 있는 건너뛴 기록의 총 수를 표시합니다. 건너뛴 기록 섹션의 연결된 테스트 링크는 연결된 테스트가 있고 건너뛴 기록의 테스트 목록을 가리킵니다.
- 건너뛴 예측 기록: 건너뛸 것으로 예측된 총 기록 수를 표시합니다
  - 이름: 건너뛴 기록의 이름
  - 제품: 건너뛴 기록이 속한 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.

- 우선순위:
- 상태: 건너뛴 기록이 해결 또는 검토되었거나 검토가 필요한 경우 기록의 상태
- 예측 처리: 선택한 업그레이드 중에 건너뛴 기록에 대해 수행될 것으로 예측된 작업입니다.
  - 예측된 삽입: 시스템이 새 기록을 삽입할 것으로 예측됩니다.
  - 예측 업데이트: 시스템이 이 기록을 업데이트할 것으로 예측됩니다.
  - 되돌림: 이 기록이 기본 버전으로 되돌려졌으며 다음 업그레이드 시 건너뛰지 않습니다.
  - 건너뛰기 예측: 시스템은 사용자 지정 항목을 보존하기 위해 이 기록을 변경하지 않습니다.
  - 건너뛰기 예측됨(수동 병합): 이 기록을 업데이트하려면 수동 개입이 필요하기 때문에 시스템에서 이 기록을 변경하지 않습니다.
  - 건너뛰기 예측됨(한 번 적용): 시스템은 한 번 적용 폴더에 있는 xml 파일의 업데이트를 이미 적용했기 때문에 이 기록을 건너뛸 것으로 예측됩니다.
- 플러그인: 건너뛴 기록이 발견되는 앱 ID

○ 건너뛴 기록 규칙 편집기: 건너뛴 기록 규칙 편집기를 사용하여 업그레이드 후 커스터마이제이션을 정의하기 위해 설정된 조건을 기반으로 건너뛴 기록 규칙을 생성합니다.

주: 이 단계는 건너뛴 예측 기록 검토 단계에서 완료됩니다.



건너뛴 기록 규칙 편집기에서 설정된 조건과 일치하는 건너뛴 기록은 이전에 선택한 작업을 수행합니다. 최신 업그레이드 기록 보기를 선택하여 이전 업그레이드에 따라 설정할 작업 및 조건을 결정합니다.

건너뛴 기록 규칙에는 인스턴스의 건너뛴 기록 규칙 목록이 표시됩니다.

- 이름: 규칙의 이름
- 활성: 규칙의 활성 여부를 나타냅니다.
- 조건: 건너뛴 기록을 필터링하기 위해 규칙에 의해 설정된 조건
- 작업: 특정 규칙에 대해 이전에 선택한 작업
- 순서: 규칙이 정렬되는 순서

건너뛴 기록 규칙을 추가로 생성하려면 규칙 생성을 선택합니다.

이 업그레이드 전 활동에서 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.

- 미리 보기 모듈에서 건너뛸 것으로 예상되는 기록 목록을 검토하고 보존할 파일 버전을 결정합니다.
- 일부 사용자 지정을 기본 버전으로 되돌리도록 선택하여 건너뛰지 않고 전체 업그레이드 프로세스를 진행할 수 있습니다.
- 업그레이드 후 건너뛴 기록 목록을 검토하고 업데이트해야 합니다.
- 건너뛴 기록에 대한 검토가 완료되면 업그레이드 전 프로세스에 필요한 다음 활동을 완료합니다.

3. 애플리케이션 업그레이드를 미리 봅니다.

- 선택한 앱: 다음 정보를 검토할 수 있습니다.
  - 사용자 지정 앱: 사용자 지정된 앱 수
  - 설치할 새 앱: 업그레이드를 위해 설치할 새 앱의 총 수
  - Apps to be upgraded: 버전을 업그레이드해야 하는 기존 앱의 총 수
- 스토어 애플리케이션 업그레이드
  - 애플리케이션: 애플리케이션의 이름
  - 현재 버전: 인스턴스에 있는 애플리케이션의 현재 버전
  - 최신 버전: 애플리케이션의 사용 가능한 최신 버전
  - 업그레이드 버전: 업그레이드할 애플리케이션의 선택한 버전
  - 상태: 업그레이드를 위해 선택한 버전을 기준으로 한 애플리케이션의 상태입니다. 호환 가능 여부는 선택한 버전에 따라 호환 가능 또는 호환성 확인을 표시합니다.
  - 상태 메시지: 앱 호환성 확인을 실행한 후 오류가 발생할 경우 앱 호환성에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

    주: 이전에 자동 업그레이드 옵션을 선택한 경우 애플리케이션은 기본적으로 최신 버전으로 업그레이드됩니다.

자동 업그레이드가 옵트인되지 않은 경우 업그레이드할 애플리케이션의 버전을 수동으로 선택할 수 있습니다. 모든 애플리케이션을 사용 가능한 최신 버전으로 업데이트하려면 모두 최신으로 설정을 선택합니다. 앱 호환성 확인을 선택하여 버전을 선택한 후 앱의 호환성을 확인해야 합니다. 애플리케이션이 호환되지 않는 경우 다음 단계로 이동하기 전에 호환되도록 버전을 수정합니다.

제품 인스턴스에서 인스턴스 업그레이드 활동 구현

제품 인스턴스에서 성공적인 업그레이드를 위해 인스턴스 업그레이드 작업을 구현합니다.

시작하기 전에

주: 업그레이드 전 작업을 완료한 후에만 인스턴스 업그레이드 작업을 수행할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 인스턴스를 업그레이드합니다.
이 섹션에서는 다음 정보를 볼 수 있습니다.

- 예약된 업그레이드: 인스턴스의 현재 업그레이드 상태를 보여줍니다. 이 섹션에서는 다음 스테이지를 볼 수 있습니다.
  - 일정 예약 안 됨
  - 예약됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 실행 중 또는 진행 중
- 완료

업그레이드 일정을 조정하려면 업그레이드 일정 변경을 선택합니다.

- 스키마 변경 사전 준비: 이 섹션에서는 인스턴스의 업그레이드 프로세스 중 데이터베이스의 변경 사항에 대해 설명합니다. 이러한 데이터베이스 수정은 새로운 플랫폼 기능에 필요합니다. 이제 실제 업그레이드 프로세스가 신속하게 처리되도록 스키마 변경을 미리 준비할 수 있습니다.

  주: 실제 업그레이드 프로세스를 가속화하는 스키마 변경을 미리 준비하는 것이 좋습니다. 기본적으로 업그레이드 1주일 전에 예약됩니다. 이 시간 동안에는 예약된 업그레이드를 처리할 수 없습니다. 스키마 변경 프로세스는 예약된 업그레이드 후에 시작할 수 없습니다.

  예약된 스키마 변경의 시작 시간을 볼 수 있습니다. 스키마 변경에 대해 예약된 시간을 업데이트하려면 스키마 변경 일정 조정을 선택합니다.

  주: 스키마 변경 및 시작 시간을 업데이트하는 옵션은 glide.staged_upgrade.enabled 속성이 활성화되거나 true로 설정된 경우에만 적용할 수 있습니다. 기본적으로 glide.staged_upgrade.enabled 속성은 false로 설정됩니다.

2. 업그레이드 프로세스가 완료되면 완료로 표시를 선택합니다.

제품 인스턴스에서 업그레이드 후 활동 구현

프로덕션 인스턴스에서 업그레이드를 성공적으로 완료하기 위해 업그레이드 후 작업을 구현합니다.

시작하기 전에

주: 업그레이드 사전 작업 및 인스턴스 업그레이드 작업을 완료한 후에만 업그레이드 사후 작업을 수행할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 건너뛴 기록을 검토합니다.
업그레이드 전 단계와 업그레이드 중에 식별된, 건너뛴 기록을 검토할 수 있습니다. 다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다.

- 건너뛴 기록 요약: 이 섹션에는 건너뛴 모든 기록의 요약이 표시됩니다
  - 변경된 총 기록: 마지막 업그레이드 이후 변경된 총 기록 수를 표시합니다. 기록의 변경 내용을 보려면 변경 검토 링크를 선택합니다.
  - 건너뛴 총 기록: 업그레이드 중에 건너뛴 총 기록 수를 나타냅니다. 또한 이미 검토되어 검토해야 하는 기록의 수도 표시됩니다.
  - 테스트 없이 건너뛴 기록: 테스트가 있는 건너뛴 기록의 총 수를 표시합니다. 건너뛴 기록 섹션의 연결된 테스트 링크는 연결된 테스트가 있고 건너뛴 기록의 테스트 목록을 가리킵니다.
- 건너뛴 기록: 이 섹션에는 업그레이드 중에 건너뛴 기록 목록이 표시됩니다.
  - 이름: 건너뛴 파일의 이름
  - 제품: 건너뛴 파일이 속한 제품의 이름입니다
  - 우선순위: 검토되는 건너뛴 기록의 우선순위
  - 상태: 건너뛴 파일을 검토했는지 여부를 나타냅니다.
  - 예측된 처리: 업그레이드 중 건너뛴 기록에 대해 수행된 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.

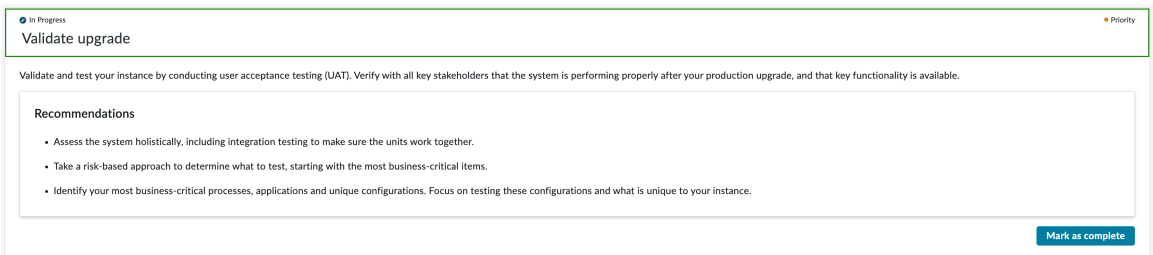
2. 스토어 애플리케이션 업그레이드.
이제 업그레이드 전 단계의 애플리케이션 업그레이드 미리 보기 단계에서 선택한 항목에 따라 업그레이드된 애플리케이션 목록을 볼 수 있습니다.

   주: 미리 보기 중에 선택되지 않았거나 사용 가능한 최신 버전이 없는 응용 프로그램은 나열되지 않습니다.

   이 작업에서 다음 정보를 볼 수 있습니다.

   - 업그레이드 스토어 애플리케이션: 업그레이드 전 단계에서 선택되어 업데이트된 버전을 사용할 수 있는 애플리케이션 목록입니다.
   - 앱 업데이트: 업그레이드에 실패한 애플리케이션 목록입니다.
     - 애플리케이션: 애플리케이션의 이름
     - 업그레이드 버전: 앱 미리 보기 페이지에서 업그레이드가 시작되기 전에 애플리케이션에 대해 선택한 버전
     - 업그레이드 상태: 애플리케이션이 스토어에 있는 경우의 상태
     - 현재 버전: 애플리케이션의 현재 버전을 나타냅니다.
     - 사용 가능한 버전: 업그레이드할 수 있는 가장 업데이트된 버전을 나타냅니다.
     - 업그레이드 후 상태: 업그레이드 후 애플리케이션 버전이 최신 상태가 된 경우의 상태

3. 업그레이드의 유효성을 확인합니다.
UAT(사용자 수락 테스트)를 수행하여 업그레이드 후 프로덕션 인스턴스가 예상대로 수행되는지 확인합니다.



4. 프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 작업을 완료하려면 완료로 표시를 선택합니다.

업그레이드 관리 관리

관리 모듈에는 업그레이드 위험 관리에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

업그레이드 위험 관리

건너뛴 메타데이터 파일의 여러 사용자 지정으로 인해 발생할 수 있는 충돌에 대한 알림이 메타데이터 파일의 양식 페이지에 새 UI 메시지와 함께 표시됩니다.

업그레이드 중 주요 충돌 영역 중 하나는 건너 ServiceNow# 뛴 메타데이터 파일에서 릴리스되었지만 사용자 지정된 파일에 대한 충돌을 해결하는 것입니다. 이러한 충돌은 여러 사용자가 동일한 파일을 업데이트하여 발생합니다. 시간이 지나면서 사용자 지정한 파일의 코드를 ServiceNow에서 업데이트할 수 있습니다. 애플리케이션이나 플러그인을 설치할 때마다 요구 사항에 따라 사용자 지정하는 경우가 많습니다. 다음 업그레이드 중에 이전 사용자 지정에 따라 건너뛴 기록이 여러 개 있을 수 있습니다.

중요사항: 다음 업그레이드에서 건너뛴 메타데이터 파일 충돌을 일으킬 수 있는 위험도가 높거나 위험도가 중간인 건너뛴 메타데이터 파일(가능한 경우)을 수정하지 마십시오. 수정이 절대적으로 필요한 경우 파일을 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.

UI 메시지의 목적은 업그레이드 프로세스 중에 발생할 수 있는 잠재적인 합병증(특히 우선순위가 높은 파일이 수정된 경우)에 대해 알리기 위한 것입니다. 알림은 메타데이터 파일의 양식 페이지에 있는 UI 메시지 형식입니다.

UI 메시지는 파일의 심각도에 따라 달라집니다.

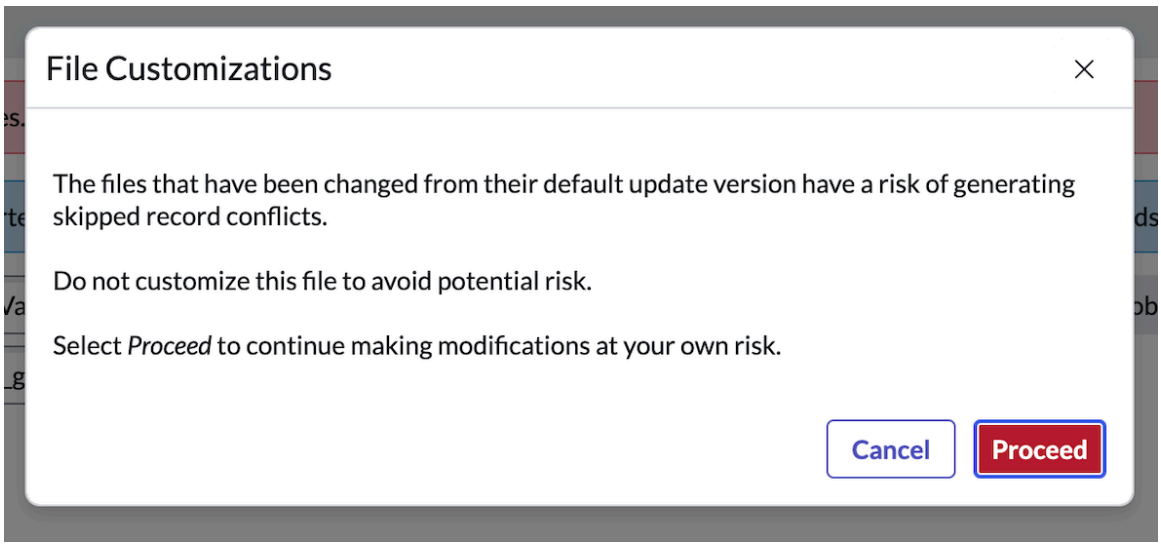
- 보통 위험 및 사용자 지정되지 않음: 사용자 지정되지 않은 보통 위험 파일은 이후 릴리스에서 업데이트될 수 있습니다. 필요한 경우가 아니면 이러한 파일을 수정하지 않는 것이 좋습니다.

  ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

- 위험도가 높고 사용자 지정되지 않음: 사용자 지정되지 않은 위험도가 높은 파일은 이후 릴리스에서 업데이트될 수 있습니다. 필요한 경우가 아니면 이러한 파일을 수정하지 않는 것이 좋습니다.

  ⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

  주: 반드시 변경해야 하는 경우 이러한 파일을 계속 수정할 수 있습니다. 다음 모달이 표시됩니다.



- 높은 위험 및 사용자 지정: 사용자 지정된 높은 위험 파일은 이후 릴리스에서 업데이트될 수 있습니다. 충돌을 피하기 위해 기본 시스템으로 되돌리는 것이 좋습니다.

  ⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. Revert this record to **Base System** to reduce conflicts: See comparison

- 보통 위험 및 사용자 지정: 사용자 지정된 보통 위험 파일은 이후 릴리스에서 업데이트될 수 있습니다. 충돌을 피하기 위해 기본 시스템으로 되돌리는 것이 좋습니다.

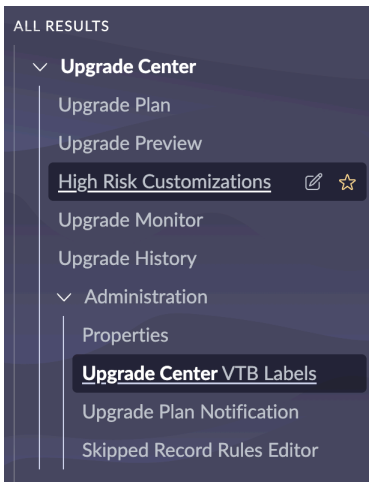
  ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. Revert this record to **Base System** to reduce conflicts: See comparison

- 위험하지 않고 사용자 지정되지 않음: 이 조건에 대한 경고가 표시되지 않습니다.
- 위험하지 않음 및 사용자 지정됨: 이 조건에 대한 경고가 표시되지 않습니다.

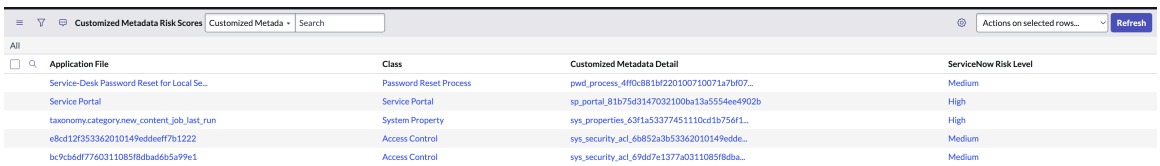
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

높은 위험 커스터마이제이션 메뉴

높은 위험 커스터마이제이션 메뉴 항목은 ServiceNow의 고위험 및 중간 위험 파일과 커스터마이제이션 간에 겹치는 부분을 표시합니다.



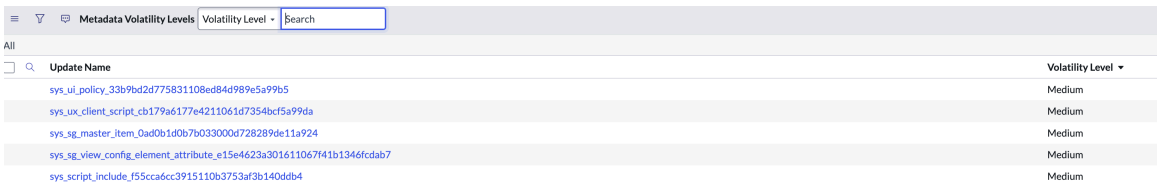
v_metadata_customization_risk라는 가상 테이블에 저장되며 일정 시간이 지난 후 또는 목록 뷰에서 새로 고침 을 선택하면 새로 고쳐집니다.



위험 파일 스토리지

높은 위험 및 보통 위험 파일은 새 sys_metadata_volatility 테이블에 저장됩니다.

주: sys_metadata_volatility 테이블은 수정하지 않는 것이 좋으며 모든 제품군 업그레이드에 대해 자동으로 업데이트됩니다. sys_metadata_volatility 테이블은 탐색 모음에 있는 메뉴 항목의 일부가 아닙니다.



주: 위험은 지정된 메타데이터 파일이 수정될 가능성에 따라 결정되며 이는 최근 릴리스의 업데이트 추세에 따라 예측됩니다. 현재 시스템에 존재하지 않을 수 있는 일부 파일은 향후 앱/플러그인 설치를 고려하기 위해 테이블에 표시됩니다.

업그레이드 관리 참조

이 섹션에서 업그레이드 관리에 대한 기타 정보를 모두 찾아보십시오.

업그레이드 관리 역할

업그레이드 관리는 이러한 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조 에서 사용자별 구독 관리 구독 관리 하여 계정 담당자에게 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.

시스템 관리자 **[admin]**

인스턴스에서 Upgrade Management Console 내의 모든 테이블, 도구 및 정보에 액세스합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

안 함

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 권한 상승에서 사용해야 합니다. 자세한 내용은 권한 있는 역할로 상승 문서를 참조하십시오.

번호

특별 고려 사항

없음.

제품 및 솔루션에 대한 **ServiceNow AI Platform** 추가 자원

베스트 프랙티스, 문제 해결 또는 기타 구현 가이드라인을 ServiceNow AI Platform 찾고 있다면 기능 또는 자원 유형을 선택하여 다른 관련 웹 사이트에서 ServiceNow 자원을 검색합니다.

주: 아래의 많은 자원을 사용하려면 ServiceNow University, Now Create 또는 ServiceNow 커뮤니티와 같은 사이트에 로그인해야 합니다. 예상한 자원이 로드되지 않으면 로그인하여 자원에 다시 접근해 보십시오.

자원 링크

ServiceNow AI Platform 기능 또는 제품	자원 유형	자원
관리자 센터	시작	관리자 센터 시작하기
관리자 센터	FAQ	관리자 센터 FAQ
관리자 센터	문제 해결	관리자 센터 문제 해결
AI 검색	시작	AI 검색 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.

자원 링크

ServiceNow AI Platform 기능 또는 제품	자원 유형	자원
AI 검색	베스트 프랙티스	AI 검색 관련 베스트 프랙티스
AI 검색	릴리스 정보	AI 검색 릴리스 정보
AI 검색	교육	AI 검색: 인덱싱 AI 검색 탐색
애플리케이션 관리자	시작	애플리케이션 관리자 시작하기
코어 구성	릴리스 정보	ServiceNow AI Platform 핵심 기능 릴리스 정보
데이터 관리	시작	Data Management 시작하기
데이터 관리	베스트 프랙티스	데이터 관리 관련 베스트 프랙티스 데이터 관리를 위한 권장 베스트 프랙티스
데이터 관리	팁 및 예시	데이터 관리를 위한 팁
데이터 관리	릴리스 정보	데이터 관리 릴리스 정보
도메인 분리	시작	Domain Separation 시작하기
도메인 분리	베스트 프랙티스	도메인 분리 관련 베스트 프랙티스
도메인 분리	팁 및 예시	도메인 분리의 예
도메인 분리	문제 해결	도메인 분리 문제 해결
도메인 분리	교육	Domain Separation 기초 Domain Separation 구현
동적 변환	팁 및 예시	동적 변환 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.

자원 링크

ServiceNow AI Platform 기능 또는 제품	자원 유형	자원
동적 변환	릴리스 정보	동적 변환 릴리스 정보
Instance Scan	시작	Instance Scan 시작하기
Instance Scan	교육	ServiceNow 인스턴스 스캔 소개
알림	베스트 프랙티스	알림 관련 베스트 프랙티스
알림	팁 및 예시	알림 팁
알림	문제 해결	알림 문제 해결
ServiceNow AI Platform	교육	시스템 관리자 문제 해결 ServiceNow AI Platform ServiceNow AI Platform 구현 ServiceNow Administration Fundamentals 온디맨드 성능 문제 해결 개요 ServiceNow AI Platform 요청 시 구현 프로세스 및 플랫폼 소유자 학습 경로 ServiceNow Administration Fundamentals 온디맨드
ServiceNow AI Platform	시작	소개 ServiceNow AI Platform 시작하기 ServiceNow AI Platform Platform Academies 개요 ServiceNow 시스템 관리자 개요 ServiceNow 관리자 전체 과정 ServiceNow 사용 방법 - 종합 가이드 다음을 설정합니다. ServiceNow AI Platform 업그레이드 준비 ServiceNow Fundamentals

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

ServiceNow AI Platform 기능 또는 제품	자원 유형	자원
		ServiceNow 관리자 과정 완료 | 시스템 관리자 초급
플랫폼 성능	시작	플랫폼 성능 시작하기
플랫폼 성능	베스트 프랙티스	플랫폼 성능 관련 베스트 프랙티스
구독 관리	시작	Subscription Management 시작하기
구독 관리	교육	Subscription Management 개요
시스템 클론	시작	시스템 클론 시작하기
시스템 클론	베스트 프랙티스	시스템 클론 관련 베스트 프랙티스
시스템 클론	FAQ	시스템 클론 FAQ
시스템 클론	팁 및 예시	시스템 클론 팁
시스템 현지화	시작	시스템 현지화 시작하기
시스템 현지화	교육	ServiceNow 현지화 개요
Table Administration	베스트 프랙티스	테이블 관리 관련 베스트 프랙티스
Table Administration	교육	테이블 관리 및 보안 개요
업그레이드 센터	시작	Upgrade Center 시작하기
업그레이드 센터	베스트 프랙티스	Upgrade Center에 대한 유용한 정보
업그레이드 센터	FAQ	업그레이드 센터 FAQ
업그레이드 센터	팁 및 예시	Upgrade Center 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.

자원 링크

ServiceNow AI Platform 기능 또는 제품	자원 유형	자원
업그레이드 센터	문제 해결	Upgrade Center에 대한 문제 해결
업그레이드 센터	교육	Upgrade Center 개요 건너뛴 기록 업그레이드
업그레이드 관리	릴리스 정보	업그레이드 관리 릴리스 정보
사용자 관리	베스트 프랙티스	사용자 관리 관련 베스트 프랙티스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.