

팩트 시트

Now Platform Rome 릴리스



Now Platform® Rome 릴리스는 전사적 디지털 워크플로우 제공 역량을 강화하여 조직이 새로운 하이브리드 업무의 세상에서 성공을 거둘 수 있도록 지원합니다.

Rome 릴리스의 주요 혜택:

- **Employee Center** 및 Employee Journey Management 탁월한 직원 경험을 제공 할 수 있습니다.
- **Automation Discovery**를 통해 자동화 기회를 식별하여 AI 기반 서비스 운영을 제공하고, AIOps 개선 사항을 통해 문제를 신속하게 예측 및 해결하여 직원 생산성을 향상할 수 있습니다.
- **Customer Service Playbooks**의 새로운 집중적인 레이아웃 에이전트를 가장 중요한 작업으로 안내함으로써 고객의 문제를 신속하게 해결
- **모든 기술 수준의 개발자들이** Mobile App Builder 모바일 앱을 신속하게 생성 및 구성하고 매력적인 경험을 구축할 수 있습니다.

크리에이터 워크플로우 - 연결된 전사적 워크플로우 앱을 빠르게 빌드

App Engine

App Engine Studio

- **App Engine Studio 개선 사항:** 새로운 협업, 거버넌스 및 기본 기능을 통해 로우코드 수용을 확장하고 성공적인 '시민 개발자(citizen developer)' 프로그램을 수립할 수 있습니다.
 - **협업:** 개발자가 빠르고 직관적이며 시각적인 로우코드 개발 환경에서 효과적으로 협력할 수 있는 역량을 제공합니다.
 - **위임 개발(Delegated Development)을 위한 AES 및 UI Builder 지원:** 개발자가 환경에서 어떤 작업을 수행하고 어떤 리소스에 액세스할 수 있는지를 관리자가 결정할 수 있습니다.
 - **AES 소스 제어:** 개발자가 앱을 성공적으로 만드는 데 필요한 모든 것을 직관적이고 원활하게 구축할 수 있도록 지원합니다.

Mobile

- **Mobile App Builder:** 개발자가 직관적인 단일 인터페이스에서 심도 있는 기능과 안내를 통해 모바일 앱을 신속하게 빌드 및 구성할 수 있도록 해줍니다.

Flow Designer

- **Error Handling:** 작업의 흐름을 유지할 수 있도록 플로우 오류에 대한 알림과 수정을 자동화해줍니다.

IntegrationHub

- **IntegrationHub 개선 사항:** ServiceNow® 워크플로우에 로우코드 통합이 내장되어 통합의 복잡성을 제거하고 가치 실현 시간을 단축해줍니다. 주요 개선 사항은 다음과 같습니다.
 - **IntegrationHub Import:** 강력한 변환 엔진으로 임포트 세트의 복잡성을 추상화해주는 새로운 UI와 간단한 3단계 프로세스를 통해 대규모 데이터 세트의 임포트를 간소화 및 가속화할 수 있습니다.
 - **솔루션 개선 사항(Q2~Q3 Store 릴리스):** 보편적인 사용 사례를 위해 설계된 솔루션(PW Reset for Google Directory, Access Management Automation 및 Virtual Agent Integration with Citrix ITSM Connector)들이 가치 실현 시간을 단축해줍니다.
 - **새로운 플로우 템플릿(Q2~Q3 Store 릴리스):** 알림, 문서 관리, CRM, DevOps, RPA 및 설문 조사를 위한 플로우 템플릿을 사용해 App Engine Studio의 외부 시스템에 데이터 통합 및 자동화를 쉽게 추가할 수 있습니다.

개발자 도구

- **개발자 개선 사항:** 소스 통제가 지원되어 ServiceNow 플러그인 기반 앱에 대한 관리를 개선하고, Automated Test Framework(ATF) 테스트를 위한 헤드리스 브라우저 지원으로 빌드를 자동화하며, ServiceNow CLI의 단일 명령줄 인터페이스를 통해 ServiceNow와 통합할 수 있습니다.

IT 워크플로우 - IT의 미래를 신속하게 구축

IT Service Management

- **Digital Portfolio Management:** 서비스, 애플리케이션 및 제품 소유자가 수명주기 전반에서 서비스, 애플리케이션 및 제품을 총체적으로 관리할 수 있는 통합된 작업 공간을 제공합니다. (2022년 1분기 예정)
- **Employee Center**:** 통합 직원 포털을 통해 탁월한 서비스 경험을 제공하고, 서비스 제공을 위해 즉시 사용할 수 있는 표준 포털로 IT 셀프 서비스를 향상시킬 수 있습니다.
- **Workforce Optimization 개선 사항:** 더 높은 정확도로 시나리오를 모델링(예측)하여 수요 예측을 최적화할 수 있습니다. WFO 캘린더에서 모든 당직 일정을 관리할 수 있습니다. 타사 학습 관리 시스템과의 통합이 포함되었습니다(Udemy, Pluralsight 및 Cornerstone과의 OOB 통합).
- **Process Optimization 개선 사항:** 비즈니스 사용자에게 프로세스 개선에 도움을 주는 실행 가능한 인사이트를 제공하며 머신 러닝 클러스터 분석을 통해 빠르게 문제를 파악 및 해결할 수 있습니다.
- **Vendor Manager Workspace 개선 사항:** 즉각적으로 개요를 보여주는 랜딩 페이지에 공급업체의 KPI가 표시됩니다. 새로운 '서비스 크레딧'은 성능 장애로 야기된 공급업체의 환불 금액을 집계하는 데 도움을 줍니다. KPI 그룹을 활용해 보고 및 추적의 유연성을 높힐 수 있습니다.

IT Operations Management

- **Unified Agent Client Collector:** IT 운영을 강화해주는 통합된 단일 에이전트 솔루션을 제공합니다. 디지털 기업을 위한 통합 플레이북으로 이벤트를 모니터링하고, 자산 및 엔드포인트를 검색하며, 인시던트 응답을 향상할 수 있습니다.
- **Health Log Analytics 개선 사항:** 문제가 발생하기 전에 문제를 감지합니다. 동적 필터와 새로운 개요 대시보드로 맞춤화 가능한 로그 뷰어로 사용자 경험을 개선할 수 있습니다.
- **Site Reliability Metrics:** 정의된 서비스 수준 지표(SLI)를 통해 서비스 성능을 향상하고, 오류 예산 및 서비스 수준 목표(SLO)를 추적하여 여러 도구를 사용하는 번거로움을 줄일 수 있습니다.
- **Service Mapping 정책 기반 개선 사항:** 정책에 기반해 Service Mapping에 대한 머신 러닝 권장 사항을 수용할 수 있습니다.
- **Automated TLS Certificate 요청 이행:** TLS 인증 작업을 자동으로 프로비저닝할 수 있습니다. 안내에 따라 맞춤화 정책을 설정하고 TLS 인증서 요청, 갱신 및 취소를 자동화하여 워크플로우를 개선할 수 있습니다.

CMDB(Configuration Management Database)

- **CMDB Data Workspace:** CMDB 관리자를 위한 중요한 메트릭, 활동 및 도구를 한 곳에서 관리하여 생산성을 높이고, CI 관계에 대한 지식과 이해를 향상시켜 CI 상태를 개선할 수 있습니다.
- **CMDB Data Manager:** 반복적인 수동 입력 없이 CMDB 데이터 관리 작업을 정책 기반으로 자동화할 수 있습니다. 안내 마법사를 사용하여 CMDB 데이터 관리 작업을 자동화하는 규칙을 생성할 수 있습니다.

IT Business Management*

- **Alignment Planner Workspace 개선 사항:** 하이브리드 프로젝트 관리를 위한 전략에 맞게 투자와 팀을 조정할 수 있습니다. Flexible Planning Hierarchies, Planning with Hybrid Roadmaps, Milestones and Tracking 등 새로운 기능이 포함되었습니다.
- **Non-Monetary Benefits:** 결과를 효과적으로 이해하기 위해 직간접적인 혜택을 캡처해줍니다. 금전적 및 비금전적 혜택을 추적하여 전체 프로젝트의 성과를 이해할 수 있도록 지원합니다.
- **Resource Management 개선 사항:** 사용 가능한 리소스를 더 쉽게 계획하여 작업을 빠르게 제공할 수 있도록 해줍니다. 운영 및 계획 작업 모두를 단일 창에서 조회할 수 있습니다. 변경된 우선순위에 따라 리소스를 최적화하도록 민첩성을 향상할 수 있습니다.
- **Universal Request to Ideation:** 직원이 새로운 아이디어를 쉽게 제출할 수 있도록 하여 직원 만족도와 경험을 향상해줍니다.

ServiceNow DevOps*

- **통합 개선 사항:** SonarQube를 ServiceNow DevOps와 통합하고 Jenkins 파이프라인에서 SonarQube 스캔을 설정할 수 있습니다. 오픈 데이터 모델에는 코드 분석 및 보안 스캔 결과가 포함되어 있어 맞춤형 통합을 빠르게 추가할 수 있습니다.
- **Microsoft Azure 통합 개선 사항:** Azure DevOps 관리를 간소화해주는 심층 파이프라인을 지원합니다. 병렬 단계 지원이 가능해 ServiceNow에 연결하기 위해 파이프라인을 변경할 필요가 없습니다.
- **DevOps 변경 프로세스 개선 사항:** 자동화된 변경 제어를 보다 지능적으로 만들 수 있습니다. 변경이 거부되거나 취소되면 Jenkins 파이프라인에 그 이유를 제공할 수 있습니다.

IT 워크플로우 - 보안, 위험 및 비용을 선제적으로 관리

Security Operations*

Security Incident Response

- **Microsoft Azure Sentinel Incident Ingestion 통합:** Microsoft Cloud SIEM에서 보안 인시던트 생성을 자동화할 수 있습니다. Azure Sentinel 인시던트가 Security Incident Response 필드에 자동으로 매핑됩니다.
- **Security Incident Response를 위한 Zscaler 통합:** 클라우드 보안 위협 인텔리전스가 인시던트 대응을 가속화해줍니다. Threat Look-up 및 Sandbox Reports를 통해 신속한 분류와 위협 조사가 가능합니다.

Vulnerability Response

- **Application Vulnerability Response 개선 사항:** 애플리케이션 및 인프라 전반에서 노출된 취약점에 대한 중앙화된 가시성을 제공합니다. 신속하게 문제를 해결할 수 있도록 보안 및 개발 조직 간의 협업을 향상할 수 있습니다.
- **Microsoft Threat and Vulnerability Management(TVM) 통합:** Microsoft TVM에 대한 대응을 조정할 수 있습니다. 대규모 환경에서 소유자를 식별하는 시간이 단축됩니다. 표준 Vulnerability Response 데이터 임포트 및 CI 조정 방법을 활용할 수 있습니다.
- **Tenable for Vulnerability Response 통합:** Tenable 결과에 대한 대응을 조정할 수 있습니다. 표준 Vulnerability Response 데이터 임포트 및 CI 조정 방법을 활용할 수 있습니다.

Integrated Risk Management*

- **사용 사례 및 역할 기반 작업 공간:** 역할별로 360도 가시성을 제공하도록 작업 공간이 새롭게 설계되었습니다. 하나의 작업 공간에서 문제, 작업 및 빠른 링크를 사용해 일상적인 활동을 보다 쉽게 수행할 수 있습니다.
- **Privacy Management:** 실시간으로 개인정보 위험 및 규정 준수를 관리할 수 있습니다. 중앙에서 규정 준수를 지속적으로 모니터링 및 관리하고 민감한 데이터의 저장 위치를 검색하며 스마트 자동화를 지원하고 신뢰 구축을 위한 최선의 결정을 내릴 수 있습니다.

- **Business Continuity Management 개선 사항:** 비즈니스 중단을 계획, 실행 및 복구합니다. Crisis Map을 사용해 전 세계의 재난 이벤트를 추적할 수 있습니다. Everbridge Notifications와 Crisis Management 통합을 통해 위기 이벤트 발생 전, 도중, 이후에 커뮤니케이션을 지원할 수 있습니다.

IT Asset Management

Software Asset Management(SAM)

- **Software Asset Manager Workspace:** 권장되는 활동, 경보 및 실행 가능한 통찰력을 제공합니다. 여러 대시보드를 일상적인 자산 활동에 맞게 효과적인 작업 공간으로 통합할 수 있으며 더 의미 있고 상황에 맞는 분석과 KPI를 제공합니다.
- **Oracle Updates -- BYOL & Publisher Pack:** Oracle 라이선스를 다양한 방식으로 이용할 수 있습니다. Oracle DB 라이선스의 규정 준수 여부를 파악하고 온프레미스 라이선스를 클라우드로 이전할 수 있습니다.
- **Software Asset Management Playbooks:** 정확한 라이선스 사용 권한을 위한 단계별 성공 플레이북입니다. 플레이북 워크플로우를 통해 사용성 및 효율성을 향상하고 사용 권한을 생성할 수 있습니다.

Cloud Insights

- **Cloud Insights Budgeting:** 예산을 생성하여 클라우드 지출을 사전에 모니터링하고, 태그 값을 기반으로 탄력적으로 예산을 생성할 수 있습니다.
- **Tag Categories:** 업무 환경에서 태그를 표준화하여 클라우드 리소스를 분류하고 클라우드 비용 보고를 간소화할 수 있습니다. 클라우드 제공업체의 청구서를 정리해 보고해줍니다.

Hardware Asset Management(HAM)

- **Asset Health Dashboard:** 자산 검색, 상태 및 폐기에 대한 주요 지표를 모니터링하고 적절한 조치를 취할 수 있습니다. 자산 상태 및 양방향 위치 추적에 기반해 권장 조치, 경보 및 인사이트를 확보할 수 있습니다.
- **Return Merchandise Authorization(RMA):** 반품 승인 워크플로우를 지원합니다. 보증 수리, 보증 교체 등 RMA 작업을 완료할 수 있습니다. RMA 작업의 영향을 받는 자산 레코드가 자동으로 업데이트됩니다.
- **Asset Reservations:** 사용자가 임시 자산을 예약하고 이행 단계를 추적하며 재고 수준을 예측할 수 있도록 해줍니다.

Customer Service Management

- **Messaging Service:** ServiceNow에서 직접 타사 메시징 서비스를 구매하여 메시징 설정을 간소화할 수 있습니다. 유리하게 사전 협상된 요율로 고정된 금액의 메시징 크레딧을 구매할 수 있습니다.
- **Playbooks: 집중적인 레이아웃:** 집중된 플레이북 경험으로 문제를 빠르게 해결할 수 있습니다. 에이전트가 전체 프로세스 수명주기를 확인하면서 현재 작업에 집중할 수 있도록 해줍니다. 현재 프로세스 단계와 관련된 문맥 데이터가 동적으로 표시됩니다.
- **Guided Decisions: 차선 전략:** 문제를 빠르게 해결하기 위해 우선순위가 높은 차선책을 권장해줍니다. 빈도와 우선순위에 따라 동적으로 차선책의 순위를 지정합니다. 설정에 기반해 신속하게 지침을 배포합니다.
- **Customer Data Models for B2B2C:** 다단계 B2B2C 고객 관계를 쉽게 설정할 수 있도록 하여 복잡한 비즈니스 모델을 지원합니다. 파트너 및 거래처들이 최종 소비자를 위한 케이스를 생성할 수 있도록 합니다.
- **Conversation Autopilot:** 일반적인 작업을 위임하여 에이전트의 효율성을 개선해줍니다. 일시적으로 Virtual Agent에 채팅 제어권을 이전할 수 있습니다. 챗봇 대화를 모니터링하고 필요한 경우 제어권을 되찾아 올 수 있습니다.
- **Rich Messaging 개선 사항:** 고객이 선호하는 채널에서 고객 경험을 개선할 수 있습니다. 포털 또는 Engagement Messenger의 Virtual Agent를 통해 예약, 예약 변경 및 취소를 할 수 있습니다. Facebook Messenger에서 시스템이 대화를 시작하도록 만들고 WhatsApp 및 LINE에서 시스템과 에이전트가 대화를 시작하도록 만들 수 있습니다.
- **Workforce Optimization 개선 사항:** 일정 준수와 수요 예측을 관리할 수 있도록 지원합니다. 일정 준수를 사용해 정해진 일정을 준수할 수 있습니다. 이력 및 예측 데이터를 시각화하고 수요 예측을 수동으로 조정하고 알고리즘을 선택할 수 있습니다.

Field Service Management

- **Field Service Crew Operations:** 복잡한 작업 주문을 지원할 수 있도록 다양한 기술자들로 구성된 크루에 작업을 할당하고 관리할 수 있습니다. 작업 할당을 최적화하고 디스패처의 생산성을 향상할 수 있습니다.
- **Intelligent Task Recommendations:** 일정의 공백을 줄여 기술자가 하루에 완료할 수 있는 작업의 수를 극대화합니다. 기술자가 모바일 앱에서 추가 작업을 요청할 수 있습니다.
- **Dispatcher Workspace 개선 사항:** 기술자의 경로를 최적화하여 이동 시간을 줄이고 생산 시간을 극대화합니다. 액세스 시간을 기준으로 현장 작업을 예약하고 최초 방문 해결률을 향상해줍니다.
- **Mobile Timesheets:** 기술자가 모바일 앱에서 바로 근무 시간을 입력하고 제출할 수 있습니다. 타임시트 관리를 간소화하여 관리 부담을 덜어줍니다.

Connected Operations*

- **Historical Asset Performance Analysis:** 장비 데이터의 이력을 시각화해 추세를 파악하고 근본원인 분석을 수행하여 신속하고 능동적으로 대응할 수 있도록 해줍니다. 선제적으로 유지관리를 수행하여 자산의 업타임을 늘리고 파견 수를 줄이며 고객 만족도를 높일 수 있습니다.
- **Time-based rules:** 빠르게 문제를 감지하고 대응할 수 있게 해주는 새로운 규칙 유형입니다. 일정 기간 동안 수신된 IoT 장치의 판독값에 집계 함수(예: 평균, 최대, 최소)를 적용하여 추세를 보다 정밀하게 모니터링하고 파악합니다. 자동화된 수정 워크플로우를 트리거하여 신속하게 대응할 수 있도록 합니다.
- **Device connectivity monitoring:** IoT 장치들이 기대에 부합하는지 모니터링 및 보고하여 위험을 줄이고 완전한 감사 추적을 유지하는 데 도움을 줍니다. 통신의 누락 여부를 모니터링하여 IoT 데이터의 안정성을 높여 줍니다.
- **Scaling device data ingestion:** IoT 장치로부터 격리된 데이터를 가져와 여러 위치에서 인프라를 모니터링합니다. 초당 최대 5배 더 많은 메시지를 수집하고 IoT Bridge당 최대 100,000개의 장치를 지원합니다.

직원 워크플로우 - 직원을 위한 연결되고 매력적인 경험 창출

HR Service Delivery

- **Employee Journey Management:** 맞춤화할 수 있는 직원 여정 템플릿, 워크플로우 및 상호작용을 통해 관리자가 보다 의미 있고 연결된 경험을 제공할 수 있도록 지원합니다. 특정 순간의 직원 정서를 측정하고 업무 흐름에서 직원 중심의 학습 경험을 제공합니다.
- **Employee Center**:** HR, IT, 업무 공간 서비스, 법무 및 구매 등 다양한 부서를 연결하여 의미 있는 경험을 제공하는 서비스 포털입니다. 옴니채널 셀프 서비스 및 선별된 콘텐츠 경험을 제공하여 어디에서나 직원 경험을 향상시킬 수 있도록 합니다.
- **Hybrid Workforce 지원:** 직원이 요청을 제출하고, 알림에 대한 조치를 취하며, 가상 에이전트와 채팅할 수 있도록 지원합니다. 또한 에이전트의 효율성을 높이고 에이전트가 Microsoft Teams 내에서 효과적으로 협업하고 작업을 완료할 수 있도록 합니다. HR이 ServiceNow 내에서 Microsoft Teams 대화를 시작하여 직원 요청을 지원할 수 있습니다.

Legal Service Delivery*

- **Simple Contracts 개선 사항:** 계약 검토 프로세스와 저장에 간소화되었습니다. Microsoft OneDrive, Google Drive 등 새로운 계약 스토리지 공급업체가 추가되었습니다.
- **Employee Center**:** 직원들이 법무, IT, HR 및 업무 공간을 셀프 서비스로 이용할 수 있는 단일 지점을 제공합니다. 반복적인 질문을 줄여 법무의 효율성을 향상해줍니다.
- **Ad-Hoc Approvals:** 즉시 승인을 받을 수 있습니다. Legal Requests, Matters, Artifacts, Attachments에 대한 승인을 할당합니다.

Workplace Service Delivery*

- **Workplace Space Management:** 공간을 효과적으로 디자인하고 관리할 수 있습니다. 공간 활용에 대한 더 나은 가시성을 확보해 부동산 비용을 최적화할 수 있습니다.
- **Workplace Reservation Management 개선 사항:** 셀프 서비스로 예약할 수 있습니다. 예약 관리와 생성에 네이티브 모바일 경험이 도입되었습니다.
- **Workplace Space Mapping 개선 사항:** 업무 공간을 원활하게 이동할 수 있습니다. 플로어 맵을 사용하여 공간과 직원 위치를 검색하는 기능이 추가되었습니다.
- **Employee Center**:** 직원들이 법무, IT, HR 및 업무 공간을 셀프 서비스로 이용할 수 있는 단일 지점을 제공합니다. 반복적인 질문을 줄여 법무의 효율성을 향상할 수 있습니다.

Procurement Service Management*

- **Procurement with Project Management:** 프로젝트에 대한 지출 관리를 간소화해줍니다. 프로젝트와 관련된 자동화된 소싱 및 구매 요청을 지원합니다.
- **Procurement for Field Service Management:** 현장 서비스 팀을 구매 팀과 연결하여 구매를 간소화해줍니다. 카탈로그에 포함되지 않은 공급업체로부터 부품을 구매할 때 작업 주문을 신속하게 이행할 수 있습니다.
- **Purchasing product bundles:** 제품 번들을 빠르게 구매하고 비용을 절감할 수 있습니다. 구매하는 동안 제품 카탈로그에서 항목을 간단하게 번들링할 수 있습니다.
- **Employee Center**:** 연결된 엔터프라이즈 서비스 경험을 제공합니다. 한 곳에서 부서 간 서비스, 정보 및 작업에 액세스할 수 있어서 시간과 노력이 절약됩니다.

NOW PLATFORM – 디지털 비즈니스를 위한 플랫폼

Now Intelligence

- **Automation Discovery:** Virtual Agent, Auto-Routing, Agent Assist 등의 ServiceNow 애플리케이션이 적용될 수 있는 자동화 기회를 식별합니다. ServiceNow의 자동화 솔루션을 실행하고 인시던트 차단율을 향상하며 MTTR을 낮춰줍니다.
- **Virtual Agent 개선 사항:** Asynchronous Chat, Virtual Agent Designer, Conversational Analytics 등의 기능들이 사용자 참여를 향상하고 개발자 경험을 간소화해줍니다.
- **AI Search 개선 사항:** 뛰어난 정확성과 관련성으로 향상된 사용자 경험을 제공합니다. 외부 콘텐츠를 안전하게 검색하여 통합 포털 솔루션을 찾는 고객들에게 일관된 경험을 제공합니다.
- **NLU Workbench 개선 사항:** Multilingual Model Management는 모델을 기본 언어에서 보조 언어로 번역하는 다양한 방법을 통해 더 큰 유연성과 향상된 워크벤치 경험을 제공합니다.

Mobile

- **Mobile App Builder:** 모바일 앱을 신속하게 빌드하고 구성할 수 있습니다. 직관적인 단일 인터페이스를 통해 모바일 설정을 간소화하고 개발자 생산성을 높일 수 있습니다.
- **Mobile B2C 개선 사항:** 외부 사용자 지원 및 모바일 게시, 모바일 SDK 베타가 포함된 맞춤형 앱 빌드를 통해

- **Mobile Experience 개선 사항:** 기본 기능을 통해 흥미로운 일상 경험을 만들 수 있습니다. Asset Reservation, Universal Linking, Mobile Onboarding Consolidation 같은 새로운 기능이 포함되었습니다.

Now Platform Security

- **Platform Security enhancements:** 멀티팩터 인증으로 데이터 보안이 강화되었습니다. 데이터 익스포트 메트릭으로 승인받지 않은 테이블 내보내기에 대한 가시성을 제공합니다.
- **Platform Encryption 개선 사항:** 데이터 보호 요구 사항을 준수하고 워크플로우의 기능 데이터에 영향을 주지 않는 방식으로 데이터를 암호화합니다.

Now Platform 기반 및 업그레이드

- **Employee Center**:** 직원들에게 통합된 기업 서비스 경험을 제공하고, 서비스 제공을 위해 즉시 사용할 수 있는 표준 포털로 셀프 서비스를 향상시켜줍니다.
- **Automated Test Framework 개선 사항:** 업그레이드 테스트 기능을 자동화하여 업그레이드 시간을 줄일 수 있습니다. 헤드리스 테스트, 새로운 빠른 시작 테스트 및 스크린샷 품질 향상을 사용할 수 있습니다.
- **업그레이드 개선 사항:** Upgrade Center에서 릴리스 버전을 탐색 및 미리 보기하고 업그레이드가 현재 구성에 미치는 영향에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. Instance Scan은 실행 추적기가 중단되는 경우 자동으로 실행되도록 사후 스캔을 설정하는 데 도움을 줍니다.

산업

금융 서비스 운영*

- **Client/Business Lifecycle Operations:** 온보딩과 가치 실현 시간을 가속화하며 규정 준수를 개선해줍니다. 고객과의 불필요한 마찰을 피할 수 있도록 처음부터 올바른 정보와 문서를 수집합니다.
- **Treasury Services Operations:** 교차 판매의 가치를 더 빨리 실현할 수 있습니다. 온보딩 서류를 안전하고 규정을 준수하며 라우팅 가능한 디지털 양식과 플레이북으로 대체해줍니다.
- **Complaint Management:** 명확한 감사 추적을 통해 신속하게 불만 사항의 우선순위를 지정하고 해결할 수 있도록 합니다. 일관되고 통제되며 감사 가능한 방식으로 불만 사항을 해결할 수 있습니다.

제조*

Operational Technology Management

- **OT Foundation:** 여러 소스의 데이터를 결합하여 OT 환경에 견고한 데이터 기반을 구축할 수 있습니다. Purdue 모델을 활용하여 생산 라인에 사용되는 다양한 수준의 핵심적인 인프라를 정의할 수 있습니다.
- **OT Visibility:** OT 자산, 종속성 및 관계에 대한 문맥적인 뷰를 확보하고, 검색된 OT 자산과 관련된 생산 프로세스 및 종속성에 대한 시각적 맵을 생성할 수 있습니다.

- **OT Vulnerability Response 및 OT Service Management***:** OT를 생산 프로세스 및 디지털 워크플로우에 연결합니다.

Manufacturing Connected Workforce:

- **Manufacturing Foundation:** 완전한 디지털 공간을 구축하고 규정 준수를 보장할 수 있습니다. 생산 프로세스, 시스템 및 종속성에 대한 시각적 맵을 생성할 수 있습니다.
- **App Engine for Manufacturing Foundation:** App Engine을 사용하여 제조 프로세스를 위한 도구를 빌드 및 배포할 수 있습니다. 표준 프로세스를 디지털화하여 모바일 협업, 확장된 문제 진단, 문제 해결 및 상황에 따른 의사 결정을 실시간으로 지원할 수 있습니다.

통신*

Order Management for Telecommunications

- **In-flight Change Orders:** 진행 중인 주문 변경으로 수작업을 줄이고 생산성을 향상할 수 있습니다.
- **Service Order Management:** 표준 기반 통합을 통해 고객 주문 관리(COM) 및 서비스 주문 관리(SOM) 계층 간의 상호 운용성을 향상할 수 있습니다.
- **Order Fallout:** 주문 폴아웃을 감소해주는 자동화된 종속성, 경보 및 전달을 통해 고객의 생애 가치를 향상해줍니다.
- **Order Capture:** 모든 채널에서 새로운 고객 또는 서비스 주문을 캡처하고 다수의 주문 라인 항목에 대한 주문을 생성할 수 있습니다.

Telecommunications Service Management*

- **Process Optimization for Telecommunications:** 프로세스 최적화에 대한 데이터 중심 접근 방식으로 전체 주문 프로세스에서 효율성을 개선하는 데 필요한 인사이트를 제공합니다.
- **Trouble Ticket Open API:** 문제 티켓을 생성, 추적 및 관리할 수 있도록 기존 애플리케이션과 호환되는 산업 표준을 사용해 상호 운용성을 개선하고 통합 비용을 절감해줍니다.

의료 및 생명 과학*

- **Vaccine Administration Management:** 접종을 원하는 환자들을 위해 코로나19 및 인플루엔자 백신을 대규모로 관리할 수 있도록 지원합니다. 온라인으로 예약을 관리하고 신속한 예방 접종을 권장할 수 있습니다.
- **Pre-Visit Management:** 사전 허가 및 사전 승인 프로세스를 간소화합니다. 승인되지 않은 신청 또는 거부된 신청에 대한 가시성을 향상해줍니다.
- **Patient Support Services:** 진료 시간을 단축해줍니다. 디지털 환자 등록의 편리함을 제공합니다.

업그레이드 프로그램 - Now Platform Rome 릴리스로 지금 업그레이드하십시오

다음의 ServiceNow 리소스를 활용해 조직을 최신 상태로 유지할 수 있습니다.

- **Upgrade Center**, Automated Test Framework 및 Instance Scan으로 업그레이드를 간소화하고 생산성을 향상할 수 있습니다.
- **Customer Success Services, Now Create Methodology** 및 **Release Notes**로 가치 실현 시간을 단축하고 비즈니스를 성장
- **기술 지원 및 업그레이드 지원을 통해** 위험을 감소하고 비즈니스를 보호

2021년 9월에 공식 출시(GA)되는 새로운 [Rome 릴리스 업그레이드 키트](#)를 확인해보시기 바랍니다.

* Store 릴리스: Store 릴리스로 식별된 기능은 ServiceNow® Store의 일부로 다운로드할 수 있습니다. 이러한 기능의 대부분은 향후 릴리스에 포함될 예정입니다.

** Employee Center는 Platform, IT Service Management 및 HR Service Delivery 아래에 배치되었습니다. 이 제품들 전반에서 통합된 직원 경험을 제공하기 때문입니다.

*** 제조 산업의 두 앱 모두 4분기에 출시될 예정입니다.



© 2021 ServiceNow Inc. All rights reserved. ServiceNow, ServiceNow 로고, Now, Now Platform 및 기타 ServiceNow 마크는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다. 다른 회사 이름, 제품 이름 및 로고는 그와 관련된 각 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow.kr