



Xanadu Telecommunications Service Operations Management

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

Índice

Telecommunications Service Operations Management.....	4
Manipulação de eventos externos usando a notificação da API de telecomunicações.....	4
Criar um tópico.....	6
Criar uma assinatura de tópico.....	7
Ativar o endpoint da conexão da API aberta da Gestão de alarmes de telecomunicação.....	8
Funções do usuário de notificação da API de telecomunicações.....	9
Gestão de serviços de campo para telecomunicações.....	10
[store-future: BEGIN review]	
Gerenciando os compromissos para serviços de telecomunicações.....	10
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
[End]	

Tradução automática

Telecommunications Service Operations Management

Monitore proativamente a integridade de suas redes e serviços, o que ajuda a evitar possíveis tempos de inatividade. Simplifique sua resposta com ServiceNow® Gestão de eventos e Inteligência para métricas.

ServiceNow® A Gestão de operações de serviços de telecomunicações (TSOM) se integra a ferramentas de monitoramento como Gestão de eventos e Inteligência para métricas para simplificar as operações e fornecer uma exibição de serviço de ponta a ponta em domínios de tecnologia de telecomunicações. O TSOM usa a API TM Fórum Alarm Management para automatizar a coleta, correlação e análise de dados de eventos de rede em domínios diferentes. Ele fornece às equipes de front e back-office uma única exibição de integridade de serviço de ponta a ponta.

Manipulação de eventos externos usando a notificação da API de telecomunicações

Use a notificação da API de telecomunicações para receber os eventos externos que ocorrem no sistema de rede do cliente para que você possa respondê-los imediatamente no Now Platform.

Visão geral

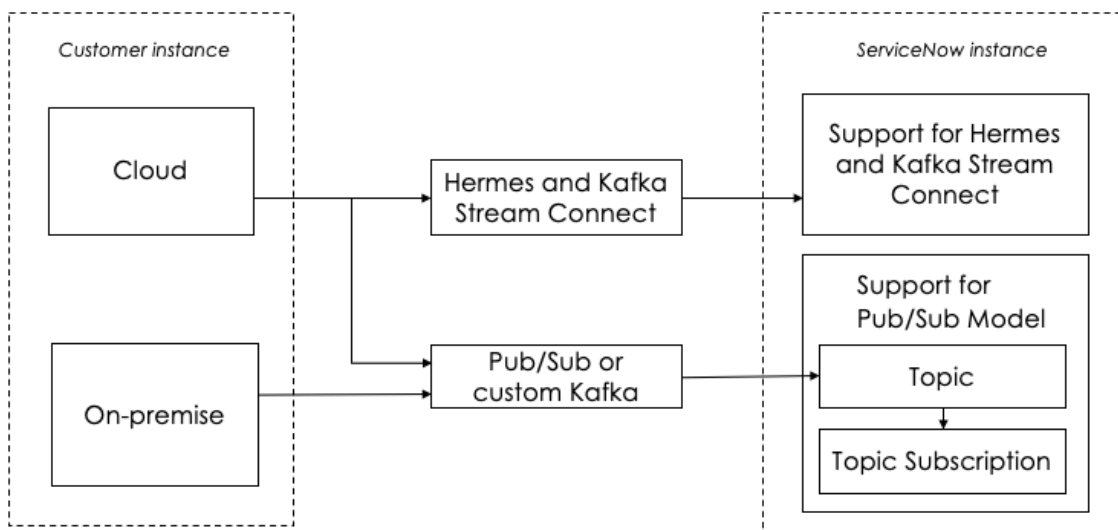
A notificação da API de telecomunicações é um recurso disponível na aplicação de API aberta de gestão de alarmes de telecomunicações. A notificação da API de telecomunicações permite que ServiceNow receba as notificações de entrada que ocorrem no sistema de rede externo e responda a elas em tempo hábil. Ele permite a transmissão de eventos para sistemas externos por meio de capacidades da plataforma, eliminando a necessidade de conexões ponto a ponto.

A notificação da API de telecomunicações recebe notificações de entrada dos sistemas externos que estão inscritos em sua rede. Quando as notificações são recebidas do sistema externo, você pode criar os eventos para as respostas usando a aplicação Gestão de eventos. Com base nas informações coletadas, o Gestão de eventos fornece painéis que mostram uma exibição consolidada de todos os eventos de impacto no serviço.

Modelo de dados de notificação da API de telecomunicações

O diagrama a seguir mostra os componentes no modelo de dados para a notificação da API de telecomunicações.

Modelo de dados de notificação de API



A notificação da API de telecomunicações permite que ServiceNow receba notificações de entrada por meio de arquiteturas orientadas por eventos, como o modelo de assinatura de fornecedor/assinante (Pub/Sub), Hermes e Kafka Stream Connect. Enquanto os clientes da nuvem têm a flexibilidade de selecionar entre as duas arquiteturas, os clientes no local estão limitados a usar seu próprio modelo de assinatura Kafka ou Pub/Sub.

- Para saber mais sobre a conexão de fluxo do Apache Kafka Stream, consulte [Using Stream Connect for Apache Kafka](#) .
- Para saber mais sobre o Serviço de envio de mensagens Hermes, consulte [Hermes Messaging Service](#) .

No modelo Pub/Sub, as notificações de entrada são categorizadas em tópicos. Você usa ServiceNow para publicar as notificações de entrada nesses tópicos e os assinantes (clientes) têm a flexibilidade de selecionar os tópicos nos quais desejam se inscrever. Esse processo permite que os assinantes selecionem somente as mensagens que se alinham com seus interesses. Por exemplo, se houver 10 tópicos para mensagens de entrada do sistema externo, um cliente poderá optar por assinar dois deles com base em seus requisitos. Conseqüentemente, quando as notificações são recebidas do sistema externo, os eventos são gerados especificamente para os dois tópicos nos quais o cliente se inscreveu.

Modelando o fluxo de trabalho de notificação da API de telecomunicações

As etapas a seguir ajudam a configurar a notificação da API de telecomunicações na instância ServiceNow.

1. **Criar um tópico:** você pode criar tópicos digitando manualmente os detalhes da mensagem externa ou coletando automaticamente os tópicos disponíveis do sistema externo.
2. **Criar uma assinatura de tópico:** você assina os tópicos disponíveis para notificações de entrada do sistema externo, com base na preferência do cliente. Além disso, você gera o URL de retorno de chamada e registra a assinatura.
3. **Ativar o endpoint da conexão da API aberta da Gestão de alarmes de telecomunicação:** para receber respostas do sistema externo, ative os endpoints inscritos da conexão da API aberta da Gestão de alarmes de telecomunicações no Workflow Studio.
4. Forneça a URL de retorno de chamada ao sistema externo para receber notificações. O cliente também pode reutilizar a URL de retorno de chamada. Quando as solicitações

do TMF 688 atingem o URL de retorno de chamada, ele inicia o fluxo do *gatilho de notificação de eventos de alarme padrão* para criar um evento.

Para saber mais sobre as funções para lidar com solicitações de API aberta da Gestão de notificações de eventos que são acionadas por definições de gatilho externo para criar, atualizar e excluir eventos, consulte [Event Notification Management Open API](#) e [TMFTopicEventAPIUtilOOB - Scoped](#).

Este fluxo de trabalho cria um evento na aplicação Gestão de eventos. Para saber mais sobre como usar Gestão de eventos, consulte [Gestão de eventos](#).

Criar um tópico

Crie um tópico e publique as notificações de entrada do sistema externo no tópico. Ao criar os tópicos, os assinantes podem selecionar os tópicos nos quais desejam se inscrever.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Telecommunications Alarm Management Open API (sn_ind_tmf642) esteja instalada com o Now Platform.

Função necessária: administrador, sn_api_notif_mgmt.topic_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar tópicos digitando manualmente os detalhes da mensagem externa ou coletando automaticamente os tópicos disponíveis do sistema externo. Quando você cria um tópico, ele cria um registro na tabela Tópico [sn_api_notif_mgmt_topic].

Procedimento

1. Todos > Notificação da API de telecomunicações > Tópicos.

2. Selecione **Novo**.

Se você integrou a um sistema externo, pode selecionar **Obter tópicos** para obter os tópicos disponíveis automaticamente. Esta ação aciona o subfluxo da *API de notificação de alarme de evento*. Para saber mais sobre as funções que permitem consultar e manipular registros no tópico, consulte [TopicUtilOOB - Scoped](#).

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tópico

Campo	Descrição
ID do tópico	ID de tópico exclusivo.
Nome do tópico	Nome do tópico.
Tipo	Tipo de tópico. Selecione uma das seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> ○ Entrada: opção para notificação de entrada. ○ Saída: opção para notificação de saída.
Consulta de cabeçalho	Parâmetros de consulta de cabeçalho codificado. Para obterrn mais sobre os parâmetros de consulta que seguem os padrões TMF 688, consulte o Fórum da TM .
Consulta de conteúdo	Parâmetros de consulta de conteúdo codificado.

Campo	Descrição
	Para obter mais sobre os parâmetros de consulta que seguem os padrões TMF 688, consulte TM Fórum .
Descrição	Uma breve descrição sobre o tópico.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um tópico foi criado.

O que Fazer Depois

Você pode criar a assinatura de tópico de acordo com o requisito do cliente.

Criar uma assinatura de tópico

Assine o tópico no Now Platform que deseja responder à notificação de entrada do sistema externo. Ao assinar o tópico, o assinante recebe as notificações com base nos tópicos que você assina.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação Telecommunications Alarm Management Open API (sn_ind_tmf642) esteja instalada com o Now Platform.
- Crie tópicos para as notificações de entrada.

Função necessária: administrador, sn_api_notif_mgmt.subscription_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você assina os tópicos disponíveis para as notificações de entrada do sistema externo, com base na preferência do cliente. Você gera o URL de retorno de chamada para compartilhar com os clientes. Quando uma solicitação de um sistema externo atinge o URL de retorno de chamada, ela inicia a criação de um evento na aplicação Gestão de eventos.

Além disso, você registra a assinatura do tópico para começar a receber as notificações de entrada. Quando você cria uma assinatura de tópico, ela cria um registro na tabela Assinatura de tópico [sn_api_notif_mgmt_subscription]. Para saber mais sobre os métodos para consultar e manipular registros na Assinatura de tópico, consulte [TopicSubscriptionUtilOOB - Scoped](#) .

Procedimento

1. Todos > Notificação da API de telecomunicações > Assinatura.

2. Selecione **Novo**.

3. No formulário , preencha os campos.

Formulário de assinatura de tópicos

Campo	Descrição
Tópico	Tópico que você deseja assinar.
CallbackURL	O URL de retorno de chamada que você está compartilhando com o sistema externo para

Campo	Descrição
	capturar a notificação de entrada. A URL é gerada automaticamente quando você seleciona Gerar URL de retorno de chamada .
Consulta de filtro	Parâmetros de consulta de conteúdo codificado do tópico. Você também pode modificar a consulta de filtro. Para obter mais sobre os parâmetros de consulta que seguem os padrões TMF 688, consulte TM Fórum .
Status de registro	Status do registro do tópico com o sistema externo. Por padrão, é Cancelado o registro . Se o processo for bem-sucedido, o valor do campo será alterado para Registrado . Caso contrário, será Erro .
Mensagem de registro	Mensagem de status de registro do sistema externo.
ID de assinatura	ID de assinatura exclusivo do sistema externo.

4. Obtenha o URL de retorno de chamada selecionando **Gerar CallbackURL**.

5. Registre a assinatura selecionando **Registrar**.

Resultado

Uma definição de gatilho é criada para o URL de retorno de chamada e o tópico é registrado no sistema externo.

O que Fazer Depois

No Workflow Studio, você ativa os endpoints da conexão da API aberta da Gestão de alarmes de telecomunicação.

Ativar o endpoint da conexão da API aberta da Gestão de alarmes de telecomunicação

Ative o endpoint da conexão da API aberta da Gestão de alarmes de telecomunicação. Ao ativar o endpoint, você recebe as notificações de entrada do sistema externo para o tópico registrado.

Antes de Iniciar

- Crie o tópico e assine-o para receber as notificações de entrada.
- Gere um URL de retorno de chamada e registre a assinatura do tópico.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você ativa os endpoints inscritos da conexão da API aberta da Gestão de alarmes de telecomunicações no Workflow Studio para receber respostas do sistema externo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Flow Designer**.
2. Na guia **Conexões**, selecione **Gestão de alarmes de telecomunicações Open API**.

3. Abra o registro do endpoint que você deseja ativar.

4. Selecione **Ativar**.

Funções do usuário de notificação da API de telecomunicações

Os administradores podem atribuir funções de usuário para conceder acesso às tabelas do banco de dados de notificação da API. As seguintes funções padrão para as tabelas Tópico [sn_api_notif_mgmt_topic] e Assinatura de tópico [sn_api_notif_mgmt_subscription] estão incluídas no sistema ServiceNow.

Funções de notificação da API de telecomunicações

Função	Descrição
sn_api_notif_mgmt.topic_subscription_viewer	Função que habilita o com acesso de leitura às tabelas Tópico e Assinatura de tópico.
sn_api_notif_mgmt.topic_creator	Função que permite com o acesso de criação, leitura e edição à tabela Tópico.
sn_api_notif_mgmt.subscription_creator	Função que permite com o acesso de criação e leitura à tabela de assinatura de tópico.
sn_api_notif_mgmt.subscription_admin	Função que habilita com as seguintes permissões: <ul style="list-style-type: none"> • Acesso de criação e leitura às tabelas Tópico e Assinatura de tópico. • Altere o status de registro para cancelar o registro de uma assinatura de tópico.

[store-future: BEGIN review]

Gestão de serviços de campo para telecomunicações

A aplicação ServiceNow Gestão de serviços de campo para telecomunicações (FSMT) permite que você gerencie o fluxo de trabalho de serviço de campo para os clientes de telecomunicações. Use esta aplicação para simplificar os processos de reserva de compromisso, entrega de serviço e garantia.

A aplicação ServiceNow Gestão de serviços de campo para telecomunicações (FSMT) integra-se com Gestão de serviços de campo (FSM) para gerenciar e simplificar fluxos de trabalho de serviço de campo para o setor de telecomunicações. A FSMT é compatível com as APIs abertas alinhadas ao Fórum TM e suas funcionalidades que permitem um ecossistema digital aberto. Essas APIs promovem uma integração mais rápida com Gestão de serviços de campo para gerenciar processos de reserva de compromisso, entrega de serviço e garantia.

Para saber mais sobre a aplicação Gestão de serviços de campo, consulte [Field Service Management](#) .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gerenciando os compromissos para serviços de telecomunicações

Gerencie os compromissos dos serviços de campo para habilitar as avaliações de instalação, ativação e site necessárias para os serviços de conectividade.

Visão geral

Com o uso da aplicação ServiceNow Telecommunication Open API, você cria compromissos a partir do seu sistema para os serviços de campo relacionados à conectividade. Você pode reservar um compromisso em uma ordem de serviço existente e atribuí-lo ao agente de serviço de campo. Para saber mais sobre como reservar compromissos, consulte [Managing appointments in Field Service Management](#) .

A aplicação Telecommunication Open API usa a API TM Fórum 646 para oferecer suporte ao sistema externo para criar e gerenciar compromissos para os serviços de campo.

Este recurso é compatível com o seguinte:

- Oferece suporte à operação POST para compromisso por meio da API de gestão de compromissos.
- Compreende o modelo de dados de compromisso disponível na aplicação Gestão de serviços de campo.
- Oferece suporte à operação POST para criar um compromisso na aplicação Gestão de serviços de campo para uma ordem de serviço.
- Oferece suporte às validações necessárias para os dados de entrada para criação de compromisso para um intervalo de tempo disponível por meio da API de intervalo de tempo de pesquisa.

Configuração do recurso de agendamentos

Para gerenciar agendamentos em seu sistema, você deve criar, modificar ou habilitar a configuração da aplicação e as configurações de serviço individuais. Siga as etapas abaixo para configurar o recurso de agendamentos:

1. [Configure an appointment booking record producer](#) .
2. [Create or modify an appointment booking service configuration](#) .
3. [Configure variable in service catalog record producer for appointment booking](#) .

[End]

Tradução automática