



Xanadu Telecommunications Service Operations Management

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais. Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement. Aucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Siège social de la société
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
États-Unis
(408) 501-8550

Sommaire

Telecommunications Service Operations Management.....	4
Gestion des événements externes à l'aide de la notification de l'API de télécommunications.....	4
Créer une rubrique.....	6
Créer un abonnement à une rubrique.....	7
Activer le point de terminaison de la connexion de l'API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications.....	8
Rôles d'utilisateur de notification de l'API de télécommunications.....	9
Gestion des services sur site pour les télécommunications.....	10
[store-future: BEGIN review]	
Gestion des rendez-vous pour les services de télécommunication.....	10
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
[End]	

Telecommunications Service Operations Management

Surveillez de manière proactive l'intégrité de vos réseaux et services afin d'éviter les temps d'arrêt potentiels. Simplifiez votre réponse avec ServiceNow® Gestion des événements et Analyse des mesures.

ServiceNow® La gestion de l'exploitation des services de télécommunications (TSOM) s'intègre à des outils de surveillance tels que Gestion des événements et Analyse des mesures pour simplifier les opérations et fournit une vue d'ensemble des services dans tous les domaines de la technologie des télécommunications. Le TSOM utilise l'API TM Forum Alarm Management pour automatiser la collecte, la corrélation et l'analyse de vastes données d'événements réseau dans des domaines disparates. Il fournit aux équipes de front-office et de back-office une vue unique de bout en bout de l'état des services.

Gestion des événements externes à l'aide de la notification de l'API de télécommunications

Utilisez la notification de l'API de télécommunications pour recevoir les événements externes qui se produisent dans le système réseau du client afin de pouvoir y répondre rapidement dans le Now Platform.

Vue d'ensemble

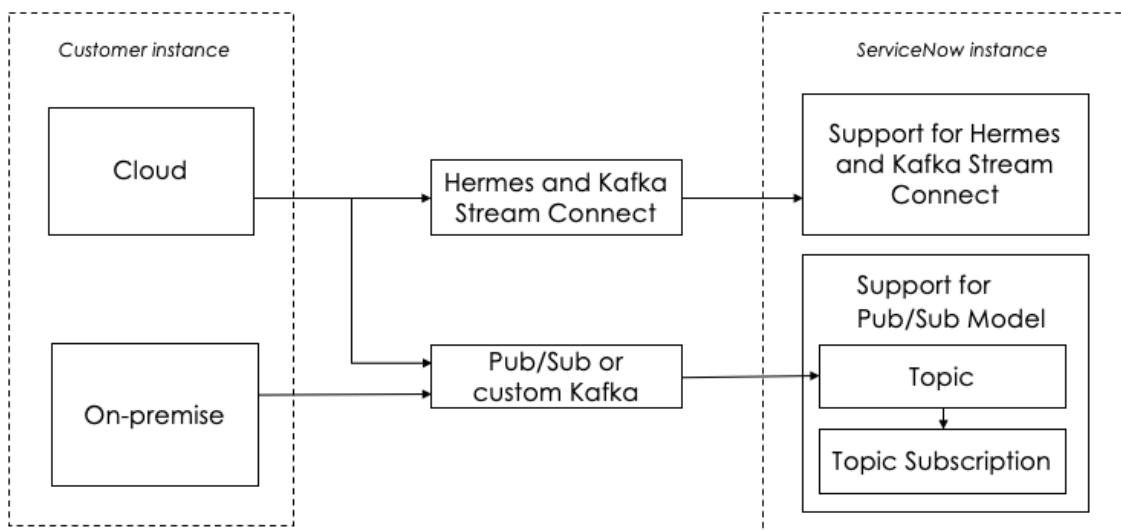
La notification de l'API de télécommunications est une fonctionnalité disponible dans l'application Telecommunications Alarm Management Open API. La notification de l'API de télécommunications permet ServiceNow de recevoir les notifications entrantes qui se produisent dans le système de réseau externe et d'y répondre en temps opportun. Il permet la diffusion d'événements aux systèmes externes grâce aux capacités de la plate-forme en éliminant le besoin de connexions point à point.

La notification de l'API de télécommunications reçoit des notifications entrantes des systèmes externes abonnés à votre réseau. Lorsque les notifications sont reçues du système externe, vous pouvez créer les événements pour les réponses à l'aide de l'application Gestion des événements . En fonction des informations collectées, le Gestion des événements fournit des tableaux de bord affichant une vue consolidée de tous les événements ayant un impact sur le service.

Modèle de données de notification de l'API de télécommunications

Le diagramme suivant montre les composants du modèle de données pour la notification de l'API de télécommunications.

Modèle de données de notification d'API



La notification de l'API de télécommunications permet ServiceNow de recevoir des notifications entrantes via des architectures pilotées par événement telles que le modèle d'abonnement Publisher/Subscriber (Pub/Sub), Hermes et Kafka Stream Connect. Alors que les clients cloud ont la possibilité de choisir entre les deux architectures, les clients sur site sont limités à l'utilisation de leur propre modèle d'abonnement Kafka ou Pub/Sub.

- Pour en savoir plus sur Stream Connect pour Apache Kafka Stream, reportez-vous à la section [Using Stream Connect for Apache Kafka](#) .
- Pour en savoir plus sur le service de messagerie Hermes, reportez-vous à la section [Hermes Messaging Service](#) .

Dans le modèle Pub/Sub, les notifications entrantes sont classées en rubriques. Vous l'utilisez ServiceNow pour publier les notifications entrantes dans ces rubriques, et les abonnés (clients) ont la possibilité de sélectionner les rubriques auxquelles ils souhaitent s'abonner. Ce processus permet aux abonnés de sélectionner uniquement les messages qui correspondent à leurs intérêts. Par exemple, s'il existe 10 rubriques pour les messages entrants provenant du système externe, un client peut choisir de s'abonner à deux d'entre elles en fonction de ses besoins. Par conséquent, lorsque des notifications sont reçues du système externe, des événements sont générés spécifiquement pour les deux sujets auxquels le client s'est abonné.

Modélisation du workflow de notification de l'API de télécommunications

Les étapes suivantes permettent de configurer la notification de l'API de télécommunications dans l'instance ServiceNow .

- 1. Créer une rubrique:** vous pouvez créer des rubriques soit en saisissant manuellement les détails du message externe, soit en collectant automatiquement les rubriques disponibles à partir du système externe.
- 2. Créer un abonnement à une rubrique:** vous vous abonnez aux rubriques disponibles pour les notifications entrantes à partir du système externe, en fonction de vos préférences client. En outre, vous générez l'URL de rappel et enregistrez l'abonnement.
- 3. Activer le point de terminaison de la connexion de l'API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications:** Pour recevoir des réponses du système externe, activez les points de terminaison abonnés de la connexion API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications dans le Studio de workflow.

4. Fournissez l'URL de rappel au système externe pour la réception des notifications. Le client peut également réutiliser l'URL de rappel. Lorsque les demandes du TMF 688 atteignent l'URL de rappel, il lance le flux de *déclenchement de notification d'événement d'alarme par défaut* pour créer un événement.

Pour en savoir plus sur les fonctions de gestion Gestion des notifications d'événements Demandes d'API ouvertes déclenchées par des définitions de déclencheurs externes pour créer, mettre à jour et supprimer des événements, consultez [Event Notification Management Open API](#) et [TMFTopicEventAPIUtilOOB - Scoped](#).

Ce workflow crée un événement dans l'application Gestion des événements. Pour en savoir plus sur l'utilisation Gestion des événements, consultez [Gestion des événements](#).

Créer une rubrique

Créez une rubrique et publiez les notifications entrantes à partir du système externe dans la rubrique. En créant les rubriques, les abonnés peuvent sélectionner les rubriques auxquelles ils souhaitent s'abonner.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Telecommunications Alarm Management Open API (sn_ind_tmf642) est installée avec le Now Platformfichier.

Rôle requis : admin, sn_api_notif_mgmt.topic_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rubriques soit en saisissant manuellement les détails du message externe, soit en collectant automatiquement les rubriques disponibles à partir du système externe. Lorsque vous créez une rubrique, elle crée un enregistrement dans la table Rubrique [sn_api_notif_mgmt_topic].

Procédure

1. Tout > Notification d'API de télécommunication > Rubriques.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

Si vous avez intégré un système externe, vous pouvez sélectionner Obtenir des **rubriques** pour obtenir automatiquement les rubriques disponibles. Cette action déclenche le flux secondaire de *l'API de notification d'alarme d'événement*. Pour en savoir plus sur les fonctions qui vous permettent d'interroger et de manipuler des enregistrements dans la rubrique, reportez-vous à la rubrique [TopicUtilOOB - Scoped](#).

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de rubrique

Champ	Description
ID de rubrique	ID de rubrique unique.
Nom de la rubrique	Nom de la rubrique.
Type	Type de rubrique. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> Entrée : option pour la notification entrante. Sortie : option pour la notification sortante.
Requête d'en-tête	Paramètres de requête d'en-tête codés. Pour en savoir plus sur les paramètres de requête qui suivent la norme TMF 688, consultez le forum TM .
Requête de contenu	Paramètres de requête de contenu codé. Pour en savoir plus sur les paramètres de requête qui suivent la norme TMF 688, consultez TM Forum .
Description	Une brève description de la rubrique.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Une rubrique est créée.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer l'abonnement à la rubrique en fonction des besoins du client.

Créer un abonnement à une rubrique

Abonnez-vous à la rubrique dans laquelle Now Platform vous souhaitez répondre à la notification entrante à partir du système externe. En s'abonnant à la rubrique, l'abonné reçoit les notifications en fonction des rubriques auxquelles vous êtes abonné.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application Telecommunications Alarm Management Open API (sn_ind_tmf642) est installée avec le Now Platform fichier .
- Créez des rubriques pour les notifications entrantes.

Rôle requis : admin, sn_api_notif_mgmt.subscription_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous vous abonnez aux rubriques disponibles pour les notifications entrantes à partir du système externe, en fonction des préférences du client. Vous générez l'URL de rappel à partager avec les clients. Lorsqu'une demande d'un système externe atteint l'URL de rappel, elle lance la création d'un événement dans l'application Gestion des événements .

En outre, vous devez enregistrer l'abonnement à la rubrique pour commencer à recevoir les notifications entrantes. Lorsque vous créez un abonnement à une rubrique, un enregistrement est créé dans la table Abonnement à une rubrique [sn_api_notif_mgmt_subscription]. Pour en savoir plus sur les méthodes d'interrogation et de manipulation des enregistrements dans l'abonnement à rubriques, reportez-vous à la section [TopicSubscriptionUtilOOB - Scoped](#) .

Procédure

1. **Tout > Notification d'API de télécommunication > Abonnement.**
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Rubriques Formulaire d'abonnement

Champ	Description
Rubrique	Rubrique à laquelle vous souhaitez vous abonner.
CallbackURL	L'URL de rappel que vous partagez avec le système externe pour capturer la notification entrante. L'URL est générée automatiquement lorsque vous sélectionnez Générer CallbackURL .
Requête de filtre	Paramètres de requête de contenu codé à partir de la rubrique. Vous pouvez également modifier la requête de filtre. Pour en savoir plus sur les paramètres de requête qui suivent la norme TMF 688, consultez TM Forum .
État de l'enregistrement	État de l'enregistrement de la rubrique auprès du système externe. Par défaut, il s'agit d'un élément Non enregistré . Si le processus réussit, la valeur du champ devient Enregistré . Sinon, c'est une erreur .
Message d'inscription	Message d'état de l'enregistrement du système externe.
ID d'abonnement	ID d'abonnement unique du système externe.

4. Obtenir l'URL de rappel en sélectionnant **Générer une URL de rappel**.
5. Enregistrez l'abonnement en sélectionnant **S'inscrire**.

Résultats

Une définition de déclencheur est créée pour l'URL de rappel et la rubrique est enregistrée dans le système externe.

Que faire ensuite

Dans le Studio de workflow, vous activez les points de terminaison de la connexion de l'API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications.

Activer le point de terminaison de la connexion de l'API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications

Activez le point de terminaison de la connexion API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications. En activant le point de terminaison, vous recevez les notifications entrantes du système externe pour la rubrique que vous avez enregistrée.

Avant de commencer

- Créez la rubrique et abonnez-vous pour recevoir les notifications entrantes.
- Générez une URL de rappel et enregistrez l'abonnement à la rubrique.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous activez les points de terminaison abonnés de la connexion Telecommunications Alarm Management Open API dans le Studio de workflow pour recevoir des réponses du système externe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux**.
2. Dans l'onglet **Connexions**, sélectionnez **Gestion des alarmes de télécommunications Open API**.
3. Ouvrez l'enregistrement de point de terminaison que vous souhaitez activer.
4. Sélectionnez **Activer**.

Rôles d'utilisateur de notification de l'API de télécommunications

Les administrateurs peuvent affecter des rôles d'utilisateur pour accorder l'accès aux tables de base de données de notification d'API. Les rôles standard suivants pour les tables Rubrique [sn_api_notif_mgmt_topic] et Abonnement à la rubrique [sn_api_notif_mgmt_subscription] sont inclus dans le ServiceNow système.

Rôles de notification de l'API de télécommunications

Rôle	Description
sn_api_notif_mgmt.topic_subscription_viewer	Rôle qui active l'accès en lecture aux tables Rubrique et Abonnement à la rubrique.
sn_api_notif_mgmt.topic_creator	Rôle qui permet de créer, de lire et de modifier l'accès à la table de rubriques.
sn_api_notif_mgmt.subscription_creator	Rôle qui active l'accès en création et en lecture à la table Abonnement à la rubrique.
sn_api_notif_mgmt.subscription_admin	Rôle qui active avec les autorisations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Créez et lisez l'accès aux tables Rubrique et Abonnement à la rubrique. • Modifiez l'état de l'inscription pour annuler l'inscription d'un abonnement à une rubrique.

[store-future: BEGIN review]

Gestion des services sur site pour les télécommunications

L'application ServiceNow Gestion des services sur site pour les télécommunications (FSMT) vous permet de gérer le workflow de service sur site pour les clients de télécommunications. Utilisez cette application pour rationaliser les processus de prise de rendez-vous, de prestation de services et d'assurance.

L'application ServiceNow Field Service Management for Telecommunication (FSMT) s'intègre à FSM Gestion des services sur site pour gérer et rationaliser les workflows de service sur site pour le secteur des télécommunications. Le FSMT prend en charge les API ouvertes alignées sur le TM Forum et leurs fonctionnalités qui permettent un écosystème numérique ouvert. Ces API favorisent une intégration plus rapide pour Gestion des services sur site gérer la prise de rendez-vous, la prestation de services et les processus d'assurance.

Pour en savoir plus sur l'application, reportez-vous Gestion des services sur site à [Field Service Management](#) .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gestion des rendez-vous pour les services de télécommunication

Gérez les rendez-vous pour les services sur site afin d'activer l'installation, l'activation et les évaluations de site nécessaires pour les services de connectivité.

Vue d'ensemble

Avec l'utilisation de l'application ServiceNow Telecommunication Open API, vous créez des rendez-vous à partir de votre système pour les services sur site liés à la connectivité. Vous pouvez prendre rendez-vous sur une commande de travaux existante et l'affecter à l'agent de service sur site. Pour en savoir plus sur la prise de rendez-vous, reportez-vous à la rubrique [Managing appointments in Field Service Management](#) .

L'application Telecommunication Open API utilise l'API TM Forum 646 pour prendre en charge le système externe afin de créer et de gérer les rendez-vous pour les services sur site.

Cette fonctionnalité prend en charge les éléments suivants :

- Prend en charge l'opération POST pour la prise de rendez-vous via l'API de gestion des rendez-vous.
- Comprend le modèle de données de rendez-vous disponible dans l'application Gestion des services sur site .
- Prend en charge l'opération POST pour créer un rendez-vous dans l'application Gestion des services sur site pour une commande de travaux.
- Prend en charge les validations requises pour les données entrantes pour la création de rendez-vous pour un créneau horaire disponible via l'API de créneau horaire de recherche.

Configuration de la fonctionnalité de réservation de rendez-vous

Pour gérer les prises de rendez-vous dans votre système, vous devez créer, modifier ou activer la configuration de l'application et les configurations de service individuelles. Pour configurer la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, procédez comme suit :

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]