



# Washington, D.C Telecommunications Service Operations Management

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung



Automatische Übersetzung

Diese Materialien wurden für Sie mit einer Übersetzungssoftware übersetzt. Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um Ihnen eine akkurate Übersetzung zu liefern. Jedoch können menschliche Übersetzer nicht durch automatisierte Übersetzungstechnologien ersetzt werden. Die Übersetzungen werden ungeprüft bereitgestellt. Es wird keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Richtigkeit von Übersetzungen in andere Sprachen übernommen. Manche Inhalte wurden aufgrund der Beschränkungen der Übersetzungssoftware möglicherweise nicht präzise übersetzt. Die Ausgangssprache dieser Dokumente ist Englisch. Jegliche Diskrepanzen oder Unterschiede, die bei der Übersetzung entstehen, sind nicht verbindlich und haben keine Rechtswirkung für die Einhaltung oder Durchsetzung von Rechten.

Einige Beispiele und Grafiken, die hier dargestellt sind, dienen nur der Veranschaulichung. Eine echte Zuordnung oder Verbindung zu ServiceNow-Produkten oder -Services ist nicht beabsichtigt und sollte nicht abgeleitet werden.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Unternehmens- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, denen sie zugeordnet sind.

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

Firmensitz  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
USA  
(408) 501-8550

# Inhaltsverzeichnis

<b>R</b> .....	5
<b>H</b> .....	6
<b>Telecommunications Service Operations Management</b> .....	7
Verarbeitet die externen Events mithilfe der Telekommunikations-API-Benachrichtigung.....	7
Thema erstellen.....	9
Erstellen Sie ein Themenabonnement.....	10
Aktivieren Sie den Endpunkt der offenen API-Verbindung von Telecommunications Alarm Management.....	11
Benutzerrollen für Telekommunikations-API-Benachrichtigungen.....	12

# R

---

Automatische Übersetzung



# Telecommunications Service Operations Management

---

Überwachen Sie proaktiv die Integrität Ihrer Netzwerke und Services , um potenzielle Ausfallzeiten zu vermeiden. Optimieren Sie Ihre Antwort mit Ereignismanagement und Metrikdaten.

Telecommunications Service Operations Management (TSOM) lässt sich in Überwachungstools wie Ereignismanagement und Metrikdaten integrieren, um den Betrieb zu vereinfachen, und bietet eine End-to-End-Serviceansicht über Telekommunikationstechnologiedomänen hinweg. Das TSOM verwendet die TM Forum Alarm Management API, um die Erfassung, Korrelation und Analyse umfangreicher Netzwerk-Event-Daten über verschiedene Domänen hinweg zu automatisieren. Es bietet Front- und Back-Office-Teams eine einzige End-to-End-Serviceintegritätsansicht.

## Verarbeitet die externen Events mithilfe der Telekommunikations-API-Benachrichtigung

Verwenden Sie die Telekommunikations-API-Benachrichtigung, um die externen Events zu empfangen, die im Kundennetzwerksystem auftreten, damit Sie in Now Plattformumgehend darauf reagieren können.

### Übersicht

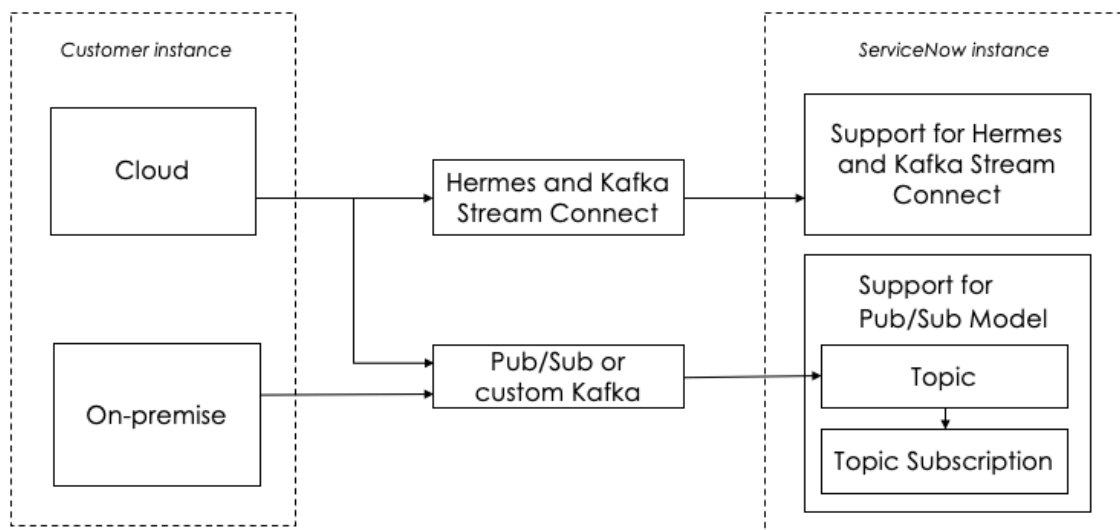
Die Telekommunikations-API-Benachrichtigung ist eine Funktion, die in der Anwendung Telecommunications Alarm Management Open API verfügbar ist. Die Telekommunikations-API-Benachrichtigung ermöglicht ServiceNow, eingehende Benachrichtigungen zu empfangen, die im externen Netzwerksystem auftreten, und zeitnah darauf zu reagieren. Es ermöglicht die Übertragung von Events an externe Systeme über Plattformfunktionen, indem Punkt-zu-Punkt-Verbindungen überflüssig werden.

Die Telekommunikations-API-Benachrichtigung empfängt eingehende Benachrichtigungen von externen Systemen, die sich in Ihrem Netzwerk abonniert haben. Wenn die Benachrichtigungen vom externen System empfangen werden, können Sie die Ereignisse für die Antworten mithilfe der Anwendung Ereignismanagement erstellen. Basierend auf den gesammelten Informationen stellt Ereignismanagement Dashboards bereit, die eine konsolidierte Ansicht aller Serviceeinfluss-Events anzeigen.

### Telekommunikations-API-Benachrichtigungsdatenmodell

Das folgende Diagramm zeigt die Komponenten im Datenmodell für die Telekommunikations-API-Benachrichtigung.

## API-Benachrichtigungsdatenmodell



Die Telekommunikations-API-Benachrichtigung ermöglicht ServiceNow den Empfang eingehender Benachrichtigungen über ereignisgesteuerte Architekturen wie das Abonnementmodell Publisher/Subscriber (Pub/Sub), Hermes und Kafka Stream Connect. Während Cloud-Kunden die Flexibilität haben, zwischen beiden Architekturen zu wählen, können On-Premise-Kunden nur ihr eigenes Kafka- oder Pub/Sub-Abonnementmodell verwenden.

- Weitere Informationen zu Stream Connect für Apache Kafka Stream finden Sie unter [Using Stream Connect for Apache Kafka](#) .
- Weitere Informationen zum Hermes Messaging Service finden Sie unter [Hermes Messaging Service](#) .

Im Pub/Sub-Modell werden eingehende Benachrichtigungen in Themen kategorisiert. Sie verwenden ServiceNow, um die eingehenden Benachrichtigungen zu diesen Themen zu veröffentlichen, und Abonnenten (Kunden) haben die Flexibilität, die Themen auszuwählen, die sie abonnieren möchten. Dieser Prozess ermöglicht es Abonnenten, nur die Nachrichten auszuwählen, die ihren Interessen entsprechen. Wenn beispielsweise 10 Themen für eingehende Nachrichten aus dem externen System vorhanden sind, kann ein Kunde je nach Anforderung zwei davon abonnieren. Wenn also Benachrichtigungen vom externen System empfangen werden, werden Events speziell für die beiden Themen generiert, die der Kunde abonniert hat.

## Modellierung des Telekommunikations-API-Benachrichtigungs-Workflows

Die folgenden Schritte helfen bei der Konfiguration der Telekommunikations-API-Benachrichtigung in der Instanz ServiceNow.

- 1. Thema erstellen:** Sie können Themen erstellen, indem Sie die Details der externen Nachricht manuell eingeben oder die verfügbaren Themen automatisch aus dem externen System erfassen.
- 2. Erstellen Sie ein Themenabonnement:** Sie abonnieren die verfügbaren Themen für eingehende Benachrichtigungen aus dem externen System, basierend auf den Kundeneinstellungen. Darüber hinaus generieren Sie die Rückruf-URL und registrieren das Abonnement.
- 3. Aktivieren Sie den Endpunkt der offenen API-Verbindung von Telecommunications Alarm Management:** Um Antworten vom externen System zu erhalten, aktivieren Sie die abonnierten

Endpunkte der offenen API-Verbindung für Telecommunications Alarm Management in Flow Designer.

4. Geben Sie die Rückruf-URL an das externe System für den Empfang von Benachrichtigungen an. Der Kunde kann die Rückruf-URL auch wiederverwenden. Wenn Anforderungen von TMF 688 die Rückruf-URL erreichen, wird der Flow *Standard-Alarm-Event-Benachrichtigungsauslöser* initiiert, um ein Event zu erstellen.

Weitere Informationen zu den Funktionen zur Verarbeitung offener API-Anforderungen für Event Notification Management, die durch externe Auslöserdefinitionen zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Events ausgelöst werden, finden Sie unter [Event Notification Management Open API](#) und [TMFTopicEventAPIUtilOOB - Scoped](#).

Dieser Workflow erstellt ein Event in der Anwendung Ereignismanagement. Weitere Informationen zur Verwendung von Ereignismanagement finden Sie unter [Event Management](#).

## Thema erstellen

Erstellen Sie ein Thema, und veröffentlichen Sie die eingehenden Benachrichtigungen aus dem externen System im Thema. Durch das Erstellen der Themen können Abonnenten die Themen auswählen, die sie abonnieren möchten.

### Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Telecommunications Alarm Management Open API (sn\_ind\_tmf642) mit Now Plattform installiert ist.

Erforderliche Rolle: admin, sn\_api\_notif\_mgmt.topic\_creator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Themen erstellen, indem Sie die externen Nachrichtendetails manuell eingeben oder die verfügbaren Themen automatisch aus dem externen System erfassen. Wenn Sie ein Thema erstellen, wird ein Datensatz in der Thementabelle [sn\_api\_notif\_mgmt\_topic] erstellt.

### Prozedur

1. **Alle > Telecom-API-Benachrichtigung > Themen.**


2. Wählen Sie **Neu**.

Wenn Sie eine Integration mit einem externen System durchgeführt haben, können **Sie Themen abrufen** auswählen, um die verfügbaren Themen automatisch abzurufen. Diese Aktion löst den Subflow der *Event Alarm Notification API* aus. Weitere Informationen zu den Funktionen, mit denen Sie Datensätze im Thema abfragen und bearbeiten können, finden Sie unter [TopicUtilOOB - Scoped](#).

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular „Thema“

Feld	Beschreibung
Themen-ID	Eindeutige Themen-ID.
Themenname	Der Name des Themas.
Typ	Typ des Themas. Wählen Sie eine der folgenden aus:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ingress: Option für eingehende Benachrichtigung.</li> <li>○ Ausgehend: Option für ausgehende Benachrichtigung.</li> </ul>
Header-Abfrage	<p>Codierte Header-Abfrageparameter.</p> <p>Weitere Informationen zu den Abfrageparametern, die den TMF 688-Standards von folgen, finden Sie im <a href="#">TM-Forum</a> .</p>
Inhaltsabfrage	<p>Codierte Inhaltsabfrageparameter.</p> <p>Weitere Informationen zu den Abfrageparametern, die den TMF 688-Standards von folgen, finden Sie im <a href="#">TM-Forum</a> .</p>
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Themas.

#### 4. Wählen Sie **Absenden**.

##### **Ergebnisse**

Ein Thema wird erstellt.

##### **Nächste Maßnahme**

Sie können das Themenabonnement gemäß den Kundenanforderungen erstellen.

## **Erstellen Sie ein Themenabonnement**

Abonnieren Sie das Thema in Now Platform, in dem Sie auf die eingehende Benachrichtigung vom externen System reagieren möchten. Durch das Abonnieren des Themas erhält der Abonnent die Benachrichtigungen basierend auf den Themen, die Sie abonniert haben.

### **Vorbereitungen**

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Telecommunications Alarm Management Open API (sn\_ind\_tmf642) mit Now Platform installiert ist.
- Erstellen Sie Themen für die eingehenden Benachrichtigungen.

Erforderliche Rolle: admin, sn\_api\_notif\_mgmt.subscription\_creator

### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Sie abonnieren die verfügbaren Themen für eingehende Benachrichtigungen aus dem externen System basierend auf den Kundeneinstellungen. Sie generieren die Rückruf-URL, die für die Kunden freigegeben werden soll. Wenn eine Anforderung von einem externen System die Rückruf-URL erreicht, wird die Erstellung eines Ereignisses in der Anwendung Ereignismanagement initiiert.

Darüber hinaus registrieren Sie das Themenabonnement, um eingehende Benachrichtigungen zu erhalten. Wenn Sie ein Themenabonnement erstellen, wird ein Datensatz in der Tabelle „Themenabonnement“ [sn\_api\_notif\_mgmt\_subscription] erstellt.

Weitere Informationen zu den Methoden zum Abfragen und Bearbeiten von Datensätzen im Themenabonnement finden Sie unter [TopicSubscriptionUtilOOB - Scoped](#) .

**Prozedur**

1. **Alle > Telecom-API-Benachrichtigung > Abonnement.**
2. Wählen Sie **Neu.**
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

**Formular „Themenabonnement“.**

Feld	Beschreibung
Thema	Thema, das Sie abonnieren möchten.
CallbackURL	Die Rückruf-URL, die Sie mit dem externen System teilen, um die eingehende Benachrichtigung zu erfassen. Die URL wird automatisch generiert, wenn Sie <b>Generate CallbackURL</b> auswählen.
Abfrage filtern	Codierte Inhaltsabfrageparameter aus dem Thema. Sie können auch die Filterabfrage ändern.  Weitere Informationen zu den Abfrageparametern, die den TMF 688-Standards von folgen , finden Sie im <a href="#">TM-Forum</a> .
Registrierungsstatus	Status der Themenregistrierung beim externen System. Standardmäßig ist dies <b>Unregistered</b> . Wenn der Prozess erfolgreich ist, ändert sich der Feldwert in <b>Registriert</b> . Andernfalls ist es <b>Fehler</b> .
Registrierungsnachricht	Registrierungsstatusnachricht aus dem externen System.
Abonnement-ID	Eindeutige Abonnement-ID aus dem externen System.

4. Rufen Sie die Rückruf-URL ab, indem sie **Generate CallbackURL** auswählt.
5. Registrieren Sie das Abonnement, indem sie **Registrieren** auswählt.

**Ergebnisse**

Für die Rückruf-URL wird eine Auslöserdefinition erstellt, und das Thema wird im externen System registriert.

**Nächste Maßnahme**

In Flow Designer aktivieren Sie die Endpunkte der offenen API-Verbindung für Telecommunications Alarm Management.

**Aktivieren Sie den Endpunkt der offenen API-Verbindung von Telecommunications Alarm Management**

Aktivieren Sie den Endpunkt der offenen API-Verbindung von Telecommunications Alarm Management. Durch Aktivieren des Endpunkts erhalten Sie die eingehenden Benachrichtigungen vom externen System für das von Ihnen registrierte Thema.

Automatische Übersetzung

## Vorbereitungen

- Erstellen Sie das Thema, und abonnieren Sie es, um eingehende Benachrichtigungen zu erhalten.
- Generieren einer Rückruf-URL und Registrieren des Themenabonnements.

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie aktivieren die abonnierten Endpunkte der offenen API-Verbindung „Telecommunications Alarm Management“ in Flow Designer, um Antworten vom externen System zu erhalten.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Flow Designer**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** die Option **Telecommunications Alarm Management API öffnen** aus.
3. Öffnen Sie den Endpunktdatensatz, den Sie aktivieren möchten.
4. Wählen Sie **Aktivieren**.

## Benutzerrollen für Telekommunikations-API-Benachrichtigungen

Administratoren können Benutzerrollen zuweisen, um Zugriff auf die API-Benachrichtigungsdatenbanktabellen zu gewähren. Die folgenden Standardrollen für die Tabellen „Thema“ [sn\_api\_notif\_mgmt\_topic] und „Themenabonnement“ [sn\_api\_notif\_mgmt\_subscription] sind im System ServiceNow enthalten.

### Benachrichtigungsrollen der Telekommunikations-API

Rolle	Beschreibung
sn_api_notif_mgmt.topic_subscription_viewer	Rolle, die Lesezugriff auf die Tabellen „Thema“ und „Themenabonnement“ ermöglicht.
sn_api_notif_mgmt.topic_creator	Rolle, die mit Erstellungs-, Lese- und Bearbeitungszugriff auf die Thementabelle ermöglicht.
sn_api_notif_mgmt.subscription_creator	Rolle, die Erstellungs- und Lesezugriff auf die Themenabonnementtabelle ermöglicht.
sn_api_notif_mgmt.subscription_admin	Rolle, die mit den folgenden Berechtigungen aktiviert: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellung und Lesezugriff auf die Tabellen „Thema“ und „Themenabonnement“.</li> <li>• Ändern Sie den Status der Registrierung, um die Registrierung eines Themenabonnements aufzuheben.</li> </ul>