



ザナドゥ 通信事業サービスオペレーション管理

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際に関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

目次

通信事業サービスオペレーション管理.....	4
Telecommunications API 通知を使用した外部イベントの処理.....	4
トピックの作成.....	5
トピックサブスクリプションの作成.....	6
Telecommunications Alarm Management Open API 接続のエンドポイントのアクティブ化.....	8
Telecommunications API 通知ユーザーロール.....	8
通信事業向けフィールドサービス管理 (FSM).....	10
[store-future: BEGIN review]	
電気通信サービスの予約を管理する.....	10
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
[End]	

通信事業サービスオペレーション管理

ネットワークとサービスの健全性をプロアクティブに監視し、ダウンタイムの可能性を防止します。ServiceNow イベント管理とメトリックインテリジェンスで対応を簡素化します。

ServiceNow 通信サービスオペレーション管理 (TSOM) は、 イベント管理 や メトリックインテリジェンス などのモニタリングツールと統合して運用を簡素化し、通信技術ドメイン全体にわたるエンドツーエンドのサービスビューを提供します。TSOM は、TM Forum Alarm Management API を使用して、異種のドメインにまたがる膨大なネットワークイベントデータの収集、相関、および分析を自動化します。フロントオフィスチームとバックオフィスチームに、単一のエンドツーエンドのサービス健全性ビューを提供します。

Telecommunications API 通知を使用した外部イベントの処理

Telecommunications API 通知を使用して、顧客のネットワークシステムで発生する外部イベントを受信し、Now Platformで迅速に応答できるようにします。

概要

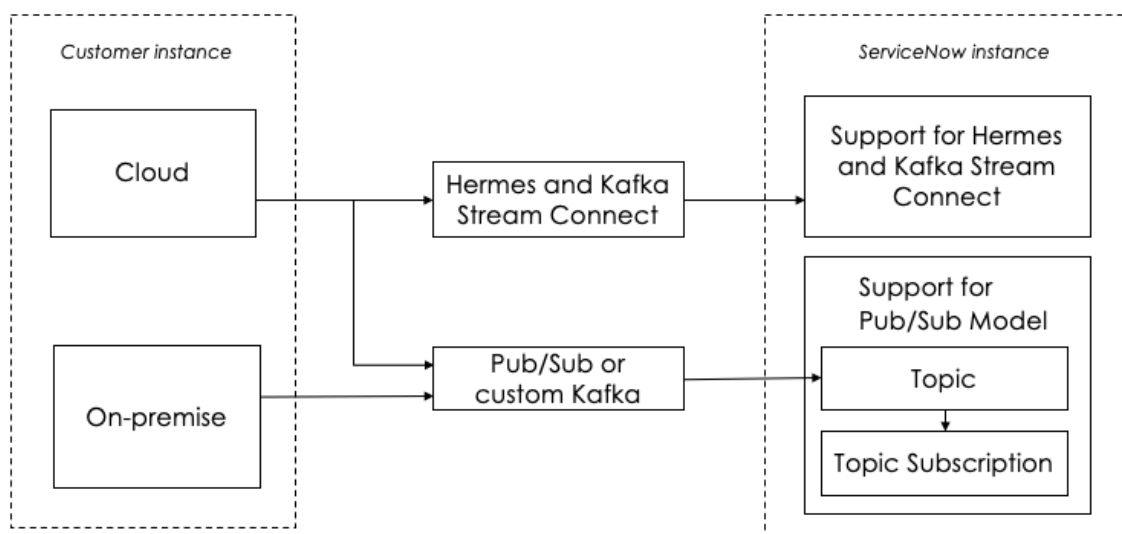
Telecommunications API 通知は、Telecommunications Alarm Management Open API アプリケーションで利用可能な機能です。Telecommunications API 通知を使用すると、ServiceNow は外部ネットワークシステムで発生する着信通知を受信し、タイムリーに応答できます。これにより、ポイントツーポイント接続の必要性を排除することで、プラットフォーム機能を介して外部システムにイベントをブロードキャストできます。

Telecommunications API 通知は、ネットワーク上で登録されている外部システムからの受信通知を受信します。外部システムから通知を受信したら、 イベント管理 アプリケーションを使用して応答のイベントを作成できます。収集された情報に基づいて、 イベント管理 はすべてのサービス影響度イベントの統合ビューを表示するダッシュボードを提供します。

通信 API 通知データモデル

次の図は、Telecommunications API 通知のデータモデルのコンポーネントを示しています。

API 通知データモデル



Telecommunications API 通知を使用すると、ServiceNow は、パブリッシャー / サブスクライバー(Pub/Sub)サブスクリプションモデル、Hermes、Kafka Stream Connect などのイベント駆動型アーキテクチャを介して受信通知を受信できます。クラウドのお客様は両方のアーキテクチャを

柔軟に選択できますが、オンプレミスのお客様は独自の Kafka または Pub/Sub サブスクリプションモデルの使用に制限されます。

- Apache Kafka Stream のストリームコネクタの詳細については、「[Using Stream Connect for Apache Kafka](#)」を参照してください。
- Hermes Messaging Service の詳細については、「[Hermes Messaging Service](#)」を参照してください。

Pub/Sub モデルでは、受信通知はトピックに分類されます。ServiceNowを使用してこれらのトピックに受信通知を公開し、登録者 (顧客) は登録するトピックを柔軟に選択できます。このプロセスにより、サブスクライバーは自分の関心に沿ったメッセージのみを選択できます。たとえば、外部システムからの受信メッセージに 10 のトピックがある場合、顧客は要件に基づいてそのうちの 2 つに登録することを選択できます。したがって、外部システムから通知を受信すると、顧客が登録した 2 つのトピック専用のイベントが生成されます。

Telecommunications API 通知ワークフローのモデリング

次の手順は、ServiceNow インスタンスで通信 API 通知を設定するのに役立ちます。

- 1. トピックの作成:**外部メッセージの詳細を手動で入力するか、利用可能なトピックを外部システムから自動的に収集して、トピックを作成できます。
- 2. トピックサブスクリプションの作成:**顧客の設定に基づいて、外部システムからの受信通知に利用可能なトピックに登録します。さらに、コールバック URL を生成してサブスクリプションに登録します。
- 3. Telecommunications Alarm Management Open API 接続のエンドポイントのアクティブ化:**外部システムから応答を受信するには、通信アラーム管理オープン API 接続の登録済みエンドポイントを ワークフロースタジオでアクティブ化します。
- 4. 通知を受信するための外部システムへのコールバック URL を指定します。**顧客はコールバック URL を再利用することもできます。TMF 688 からの要求がコールバック URL にヒットすると、デフォルトのアラームイベント通知トリガー フローが開始され、イベントが作成されます。

イベントを作成、更新、および削除するために外部トリガー定義によってトリガーされるイベント通知管理オープン API 要求を処理する関数の詳細については、「[Event Notification Management Open API](#) と [TMFTopicEventAPIUtilOOB - Scoped](#)」を参照してください。

このワークフローは、イベント管理 アプリケーションでイベントを作成します。イベント管理 の使用の詳細については、「[イベント管理](#)」を参照してください。

トピックの作成

トピックを作成し、外部システムからの受信通知をトピックに公開します。トピックを作成することで、登録者は登録するトピックを選択できます。

始める前に

Telecommunications Alarm Management Open API (sn_ind_tmf642) アプリケーションが Now Platform とともにインストールされていることを確認します。

必要なロール:admin、sn_api_notif_mgmt_topic_creator

このタスクについて

トピックを作成するには、外部メッセージの詳細を手動で入力するか、利用可能なトピックを外部システムから自動的に収集します。トピックを作成すると、トピック [sn_api_notif_mgmt_topic] テーブルにレコードが作成されます。

手順

1. **すべて > Telecom API 通知 > トピック.**
2. **[新規]** を選択します。
外部システムと統合している場合は、**[トピックの取得]** を選択して、使用可能なトピックを自動的に取得できます。このアクションにより、**イベントアラーム通知 API** サブフローがトリガーされます。トピック内のレコードのクエリと操作を可能にする関数の詳細については、「[TopicUtilOOB - Scoped](#)」を参照してください。
3. フォームのフィールドに入力します。

トピックフォーム

フィールド	Description (説明)
トピック ID	一意のトピック ID。
トピック名	トピックの名前。
タイプ	トピックのタイプ。次のいずれかを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> ○ イングレス: 受信通知のオプション。 ○ エグレス: 送信通知のオプション。
ヘッダークエリ	エンコードされたヘッダークエリパラメーター。 TMF 688 標準に準拠したクエリパラメーターの詳細については TM フォーラム を参照してください。
コンテンツクエリ	エンコードされたコンテンツクエリパラメーター。 TMF 688 標準準拠するクエリパラメーターの詳細については、 TM フォーラム を参照してください。
Description (説明)	トピックに関する簡単な説明。

4. **[送信]** を選択します。

タスクの結果

トピックが作成されます。

次のタスク

顧客の要件に応じてトピックサブスクリプションを作成できます。

トピックサブスクリプションの作成

外部システムからの受信通知に応答する Now Platform 内のトピックに登録します。トピックに登録すると、登録者は登録したトピックに基づいて通知を受信します。

始める前に

- Telecommunications Alarm Management Open API (sn_ind_tmf642) アプリケーションが Now Platform とともにインストールされていることを確認します。
- 受信通知のトピックを作成します。

必要なロール:admin、sn_api_notif_mgmt.subscription_creator

このタスクについて

顧客の設定に基づいて、外部システムからの受信通知に利用可能なトピックを登録します。コールバック URL を生成して顧客と共有します。外部システムからの要求がコールバック URL にヒットすると、イベント管理 アプリケーションでイベントの作成が開始されます。

さらに、トピックサブスクリプションを登録して、受信通知の受信を開始します。トピックサブスクリプションを作成すると、トピックサブスクリプション [sn_api_notif_mgmt_subscription] テーブルにレコードが作成されます。トピックサブスクリプションのレコードをクエリおよび操作する方法の詳細については、「[TopicSubscriptionUtilOOB - Scoped](#)」を参照してください。

手順

1. [すべて](#) > **Telecom API 通知** > サブスクリプション。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

トピックサブスクリプションフォーム

フィールド	説明
トピック	登録するトピック。
CallbackURL	受信通知をキャプチャするために外部システムと共有しているコールバック URL。[Generate CallbackURL] を選択すると、URL が自動的に生成されます。
フィルタークエリ	トピックからエンコードされたコンテンツクエリパラメーター。フィルタークエリを変更することもできます。 TMF 688 標準準拠するクエリパラメーターの詳細については、 TM フォーラム を参照してください。
登録ステータス	外部システムへのトピック登録のステータス。デフォルトでは [未登録] です。プロセスが成功すると、フィールド値が [登録済み] に変わります。それ以外の場合は エラー です。
登録メッセージ	外部システムからの登録ステータスメッセージ。
サブスクリプション ID	外部システムからの一意のサブスクリプション ID。

4. コールバック URL を取得するには、selecting **CallbackURL** を生成します。
5. 登録select してサブスクリプションを登録します。

タスクの結果

コールバック URL のトリガー定義が作成され、トピックが外部システムに登録されます。

次のタスク

ワークフロースタジオ で、Telecommunications Alarm Management Open API 接続のエンドポイントをアクティブ化します。

Telecommunications Alarm Management Open API 接続のエンドポイントのアクティブ化

Telecommunications Alarm Management Open API 接続のエンドポイントをアクティブ化します。エンドポイントをアクティブ化すると、登録したトピックについて外部システムから受信通知を受信します。

始める前に

- トピックを作成して登録し、受信通知を受信します。
- コールバック URL を生成し、トピックサブスクリプションに登録します。

必要なロール：admin

このタスクについて

通信アラーム管理オープン API 接続の登録済みエンドポイントを ワークフロースタジオ でアクティブ化して、外部システムからの応答を受信します。

手順

1. 移動先 **すべて > プロセスの自動化 > Flow Designer.**
2. [接続] タブで、[通信アラーム管理オープン API] を選択します。
3. アクティブ化するエンドポイントレコードを開きます。
4. [アクティブ化] を選択します。

Telecommunications API 通知ユーザーロール

アドミニストレーターは、ユーザーロールを割り当てて、API 通知データベーステーブルへのアクセス権を付与できます。トピック [sn_api_notif_mgmt_topic] テーブルとトピックサブスクリプション [sn_api_notif_mgmt_subscription] テーブルの次の標準ロールは、ServiceNow システムに含まれています。

Telecommunications API 通知ロール

ロール	Description (説明)
sn_api_notif_mgmt.topic_subscription_viewer	トピックおよびトピックサブスクリプションテーブルへの読み取りアクセスを有効にするロール。
sn_api_notif_mgmt.topic_creator	トピックテーブルへの作成、読み取り、編集アクセスを有効にするロール。
sn_api_notif_mgmt.subscription_creator	トピックサブスクリプションテーブルへの作成および読み取りアクセスを有効にするロール。
sn_api_notif_mgmt.subscription_admin	次の権限で有効になるロール:

Telecommunications API 通知ルール (続く)

ルール	Description (説明)
	<ul style="list-style-type: none">• トピックおよびトピックサブスクリプションテーブルへのアクセス権を作成して読み取ります。• 登録のステータス変更して、トピックサブスクリプションを登録解除します。

[store-future: BEGIN review]

通信事業向けフィールドサービス管理 (FSM)

電気通信の ServiceNow Field Service Management (FSMT) アプリケーションを使用すると、通信顧客のフィールドサービスワークフローを管理できます。このアプリケーションを使用して、予約、サービスデリバリ、保証のプロセスを簡素化します。

ServiceNow Field Service Management for Telecommunication (FSMT) アプリケーションは、フィールドサービス管理 (FSM) (FSM) と統合して、電気通信業界のフィールドサービスワークフローを管理および簡素化します。FSMT は、オープンなデジタルエコシステムを実現する TM Forum に沿ったオープン API とその機能をサポートしています。これらの API により、予約、サービスデリバリ、保証プロセスを管理するための フィールドサービス管理 (FSM) との迅速な統合を促進します。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの詳細については、「[Field Service Management](#)」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

電気通信サービスの予約を管理する

フィールドサービスの予約を管理して、接続サービスに必要なインストール、アクティベーション、およびサイトアセスメントを有効にします。

概要

ServiceNow Telecommunication オープン API アプリケーションを使用して、接続関連のフィールドサービスの予約をシステムから作成します。既存の作業指示書を予約し、フィールドサービスエージェントにアサインすることができます。予約の詳細については、「[Managing appointments in Field Service Management](#)」を参照してください。

Telecommunication Open API アプリケーションは、TM Forum 646 API を使用して、フィールドサービスの予約を作成および管理する外部システムをサポートします。

この機能は以下をサポートしています。

- [予約管理API](#)を介した予約のPOST操作をサポートします。
- フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで利用可能な予約データモデルを理解します。
- フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで作業指示書の予約を作成するための POST 操作をサポートします。
- [タイムスロット検索 API](#) を介して、利用可能なタイムスロットの予約を作成するために必要な受信データに対する検証をサポートします。

予約機能の構成

システムで予約を管理するには、アプリケーション構成と個々のサービス構成を作成、変更、または有効にする必要があります。予約機能を構成するには、次の手順を実行します。

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]