



Zürich Telecommunications, Media und Technology

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

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

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

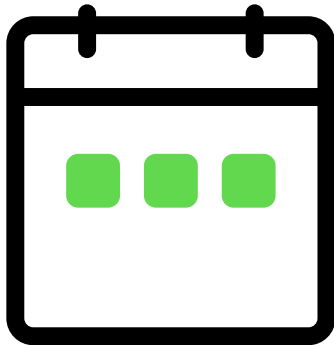
Inhaltsverzeichnis

Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)	4
Customer Success Management.....	5
Außendienst-Management für Telekommunikation.....	7
Verwaltung der Termine für Telekommunikationsservices.....	8
Verwalten von Arbeitsaufträgen für Telekommunikationsservices.....	8
Now Assist für TMT.....	9
Untersuchen.....	11
Konfigurieren.....	23
Verwenden Sie agentische Workflows.....	43
Generative KI-Kompetenzen verwenden.....	64
Proactive Service Experience Workflows.....	88
Vertriebs- und Auftragsmanagement.....	90
Service Bridge.....	92
Strategisches Portfoliomanagement Für Telekommunikation.....	93
SPMT-Fiber-Rollout-Vorlage	94
Telecommunications Service Operations Management.....	95
Telecommunications Network Inventory.....	97

Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Die ServiceNow® Die Produktsuite „Telekommunikation, Medien und Technologie“ (TMT) vereint Kundenservice, Betrieb, Auftragsmanagement und Partner-Ökosysteme, sodass Service Provider ihr Geschäft skalieren können, um von der schnell wachsenden „alles als Service“-Möglichkeit zu profitieren.

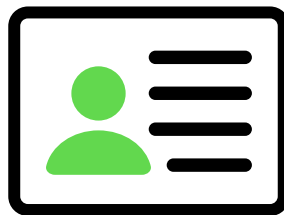
Kundenerfolgsmanagement



Optimieren, automatisieren und messen Sie kritische Workflows im gesamten Unternehmen.



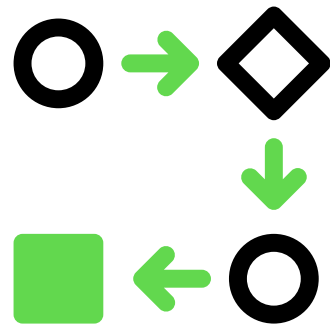
Vertriebs- und Auftragsmanagement



Erfassen, verwalten und erfüllen Sie Kunden- und externe Serviceaufträge.



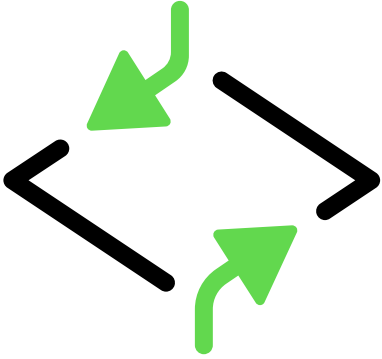
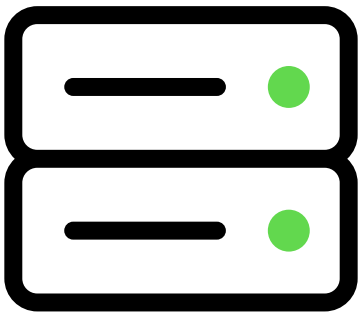
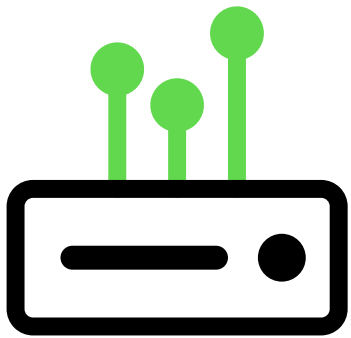
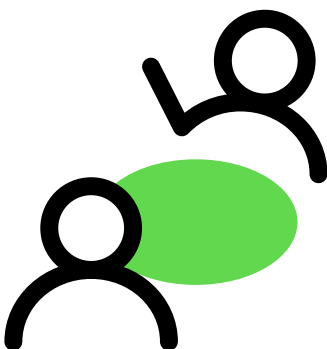

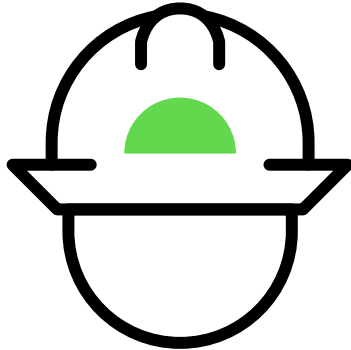
Proaktive Service-Experience-Workflows



Stellen Sie End-to-End-Workflows bereit, um netzwerkbezogene Incidents zu lösen und betroffene Kunden proaktiv zu benachrichtigen.



Automatische Übersetzung

<p>Service Bridge</p>  <p>Helfen Sie Kunden und Anbietern, Serviceanfragen direkt zwischen ihren Instanzen zu verbinden und nachzuverfolgen.</p> <p>↗</p>	<p>Telecommunications Network Inventory</p>  <p>Erstellen und überwachen Sie Ihre physischen, logischen Netzwerke und bereitgestellten Services.</p> <p>↗</p>	<p>Telecommunications Service Operations Management</p>  <p>Überwachen Sie proaktiv die Integrität Ihrer Netzwerke und Services, um Ausfallzeiten zu vermeiden.</p> <p>↗</p>
<p>Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie</p>  <p>Hilft beim Zusammenfassen von Serviceproblemfällen, Generieren von Falllösungshinweisen und Zusammenfassen von Tests.</p>	<p>Strategisches Portfoliomanagement für Telekommunikation</p>  <p>Definieren und passen Sie die Aufgaben und Anforderungen für Ihre Glasfaser-Rollout- und 5G-Projekte an.</p>	<p>Außendienst-Management für Telekommunikation</p>  <p>Verwalten Sie den Außendienst-Workflow für Kunden der Telekommunikationsbranche.</p>

Automatische Übersetzung

Customer Success Management

Die ServiceNow® Customer Success Management Mit der Anwendung können Service Provider kritische Workflows über die gesamte Enterprise-Kunden-Journey hinweg optimieren, automatisieren und messen – vom Onboarding und der Einführung bis zu Verlängerungen.

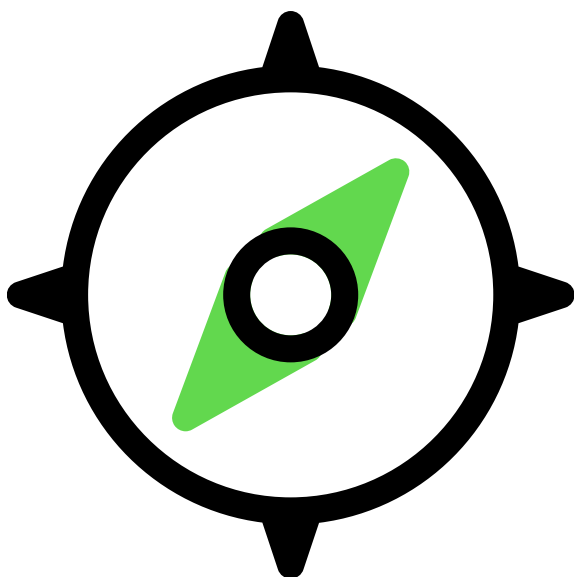
Wichtig:

Account-Lebenszykluseignisse wurden in umbenannt Customer Success Management In Zürich.

Erste Schritte

Durch Einbettung der Workflow-Automatisierung in das Kundenerfolgsmanagement Customer Success Management Hilft Anbietern, die Kunden-Experience zu verbessern, die Amortisierungszeit zu beschleunigen und den ROI zu maximieren. Außerdem wird die nahtlose Zusammenarbeit zwischen den Accounts, Vertriebs- und Bereitstellungsteams innerhalb von Unified gefördert ServiceNow AI Plattform.

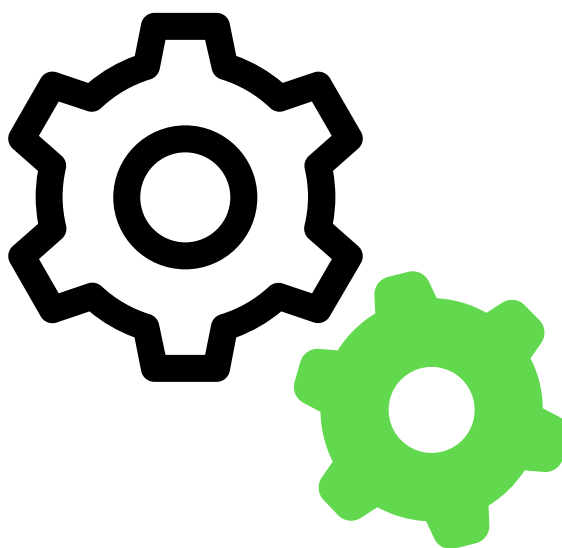
Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die wichtigsten Funktionen und Vorteile von Customer Success Management



Konfigurieren

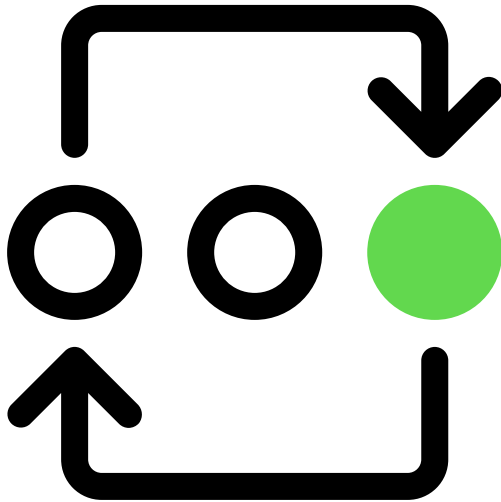


Planen und passen Sie das Customer Success Management an Ihre Anforderungen an



Automatische Übersetzung

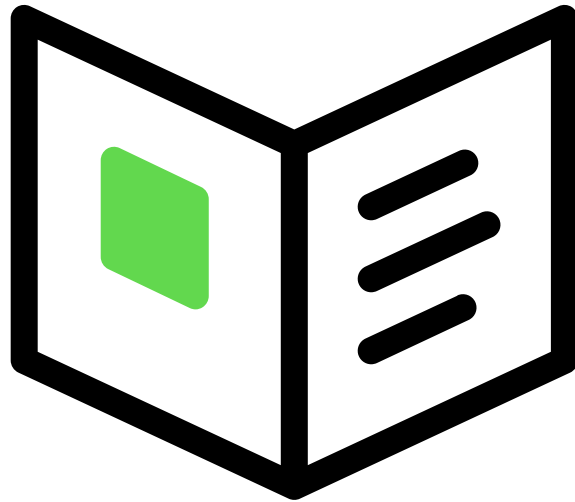
Verwenden



Verwenden Sie Customer Success Management, um den Account-Lebenszyklus zu verwalten



Referenz



Rufen Sie Informationen zum Datenmodell und den installierten Komponenten ab



Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter [Customer Success Management release notes](#) .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von erhalten Customer Success Management Funktionen in [Erstellen Sie Jetzt](#) .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#) .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Customer Success Management Anwender in [Now-Community](#) .

Außendienst-Management für Telekommunikation

Die ServiceNow Mit der Anwendung „Außendienst-Management für Telekommunikation“ (FSMT) können Sie den Außendienst-Workflow für Telekommunikationskunden verwalten. Verwenden Sie diese Anwendung, um die Prozesse für Terminbuchung, Servicebereitstellung und Zuverlässigkeitsprozesse zu optimieren.

Die ServiceNow Die Anwendung „Außendienst-Management für Telekommunikation“ (FSMT) ist in integriert Außendienst-Management(FSM) zur Verwaltung und Optimierung von Außendienst-Workflows für die Telekommunikationsbranche. Die FSMT unterstützt die auf das TM-Forum ausgerichteten offenen APIs und ihre Funktionen, die ein offenes digitales Ökosystem ermöglichen. Diese APIs fördern eine schnellere Integration mit Außendienst-

Management Dient zur Verwaltung von Terminbuchungs-, Servicebereitstellungs- und Zuverlässigkeitsprozessen.

Um mehr über zu erfahren Außendienst-Management Anwendung, siehe [Field Service Management](#) .

Verwaltung der Termine für Telekommunikationsservices

Verwalten Sie die Termine für die Außendienstservices, um die Installation, Aktivierung und Standortbewertungen zu ermöglichen, die für Konnektivitätsservices erforderlich sind.

Mit der Verwendung von ServiceNow Telekommunikation Open API-Anwendung erstellen Sie Termine von Ihrem System für die konnektivitätsbezogenen Außendienstservices. Sie können einen Termin für einen vorhandenen Arbeitsauftrag buchen und dem Außendienstmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen zur Buchung von Terminen finden Sie unter [Managing appointments](#) .

Die Anwendung Telecommunication Open API verwendet die TM Forum 646-API, um das externe System zum Erstellen und Verwalten von Terminen für die Außendienstservices zu unterstützen.

Diese Funktion unterstützt Folgendes:

- Unterstützt den NACHVORGANG für einen Termin über [Terminmanagement-API](#) .
- Versteht das in der verfügbare Termindatenmodell [Außendienst-Management Anwendung](#).
- Unterstützt den NACHVORGANG zum Erstellen eines Termins in [Außendienst-Management Anwendung](#) für einen Arbeitsauftrag.
- Unterstützt erforderliche Validierungen für die eingehenden Daten für die Terminerstellung für ein verfügbares Zeitfenster über [Zeitfenster-API durchsuchen](#) .

Konfigurieren der Funktion „Terminbuchung“

Um Terminbuchungen in Ihrem System zu verwalten, müssen Sie die Anwendungskonfiguration und die einzelnen Servicekonfigurationen erstellen, ändern oder aktivieren. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Funktion „Terminbuchung“ zu konfigurieren:

1. [Configure an appointment booking record producer](#) .
2. [Create or modify service configuration for Appointment Booking](#) .
3. [Configure variables in a record producer for appointment booking](#) .

Verwalten von Arbeitsaufträgen für Telekommunikationsservices

Verwalten Sie die Arbeitsaufträge für die Außendienstservices, um die Installation, Aktivierung und Standortbewertungen zu unterstützen, die für Konnektivitätsservices erforderlich sind.

Mit der Verwendung von ServiceNow® Offene API für Telekommunikation ([Com.sn_tmf_api](#)) Anwendung erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge über Ihr System für die konnektivitätsbezogenen Außendienstservices. Um mehr über die Verwaltung von Arbeitsaufträgen in zu erfahren [Außendienst-Management](#), Siehe [Manage work orders](#) .

Diese Funktion unterstützt Folgendes:

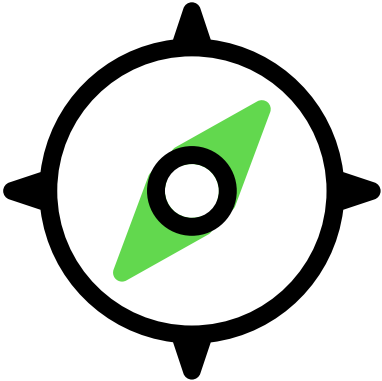
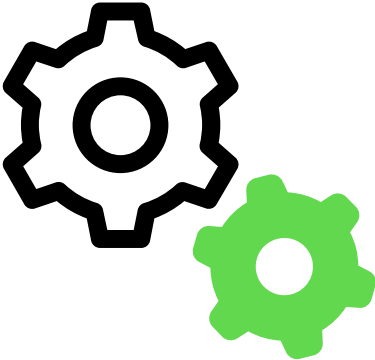
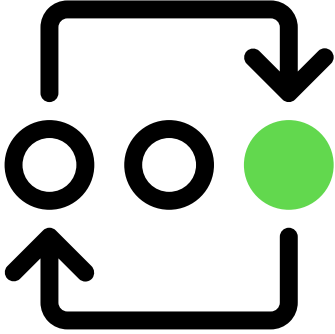
- Neuen Arbeitsauftrag erstellen
- Aktualisieren Sie einen vorhandenen Arbeitsauftrag
- Ruft die Details eines Arbeitsauftrags ab
- Arbeitsauftrag abrechnen

Die Anwendung Telecommunication Open API verwendet die Spezifikation der TM Forum 697 Service Order Management API, um das externe System zum Erstellen und Verwalten von Arbeitsaufträgen für die Außendienstservices zu unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter [Work Order Management API](#) .

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Anwendung zum Zusammenfassen von Serviceproblemfällen, Account-Onboarding-Fällen, Interaktionen, Kontaktpunkten, Generieren von Falllösungshinweisen und Zusammenfassen von Tests. Sie können Ihren Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, den Fallkontext und die Testergebnisse zu verstehen, damit sie Ihren Kunden schnellere Lösungen vorschlagen können. Darüber hinaus können Sie die Transformationszuordnung zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen in Service Bridge automatisieren.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
<p>Erfahren Sie mehr über Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)</p>	<p>Konfigurieren Sie die Eigenschaften Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)</p>	<p>Verwenden Sie generative KI-Fähigkeiten, die von angeboten werden Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)</p>

Automatische Übersetzung

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter [KB1584492](#) artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel [KB0743854](#) . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- [KI und Intelligenz der ServiceNow-Community](#)
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten [Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow](#) , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser [CORE-Compliance-Portal](#) verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Fallinformationen (für Fallzusammenfassung) und Informationen zur Testausführung (für Testzusammenfassung). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der [Now Assist Abwählseite](#) beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter [Now Assist Dokumentation](#) an.

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) erkunden

Mit Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter generative KI verwenden, um Serviceproblemfälle, Account-Onboarding-Fälle, Interaktionen, Kontaktpunkte, interne Wiedergaben zusammenzufassen. der Kunde spielt ab, führt aufeinanderfolgende Initiativen durch, testet und generiert Lösungshinweise. Darüber hinaus können Sie die Transformationszuordnung zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen in Service Bridge automatisieren.

Übersicht über Now Assist für TMT

Die folgenden generativen KI-Fähigkeiten sind verfügbar:

Telekommunikation Now Assist Fähigkeiten

- Eine Zusammenfassung des Serviceproblemfalls ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, den Fallkontext für langlaufende oder komplexe Fälle zu erfassen. Da diese Fälle mehrere Details enthalten können, einschließlich Konversationen mit Kunden oder anderen Service Desk-Mitarbeitern, kann das Generieren einer Zusammenfassung Service Desk-Mitarbeitern helfen, den Fall schneller zu verstehen.
- Die Falllösungshinweise können Service Desk-Mitarbeitern helfen, Fälle schneller abzuschließen und den Kontext zur Falllösung für andere Service Desk-Mitarbeiter bereitzustellen, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen.
- Eine Testzusammenfassung hilft Service Desk-Mitarbeitern beim Abrufen der Testergebnisse, die nach der Ausführung der Testläufe generiert wurden. Sie bietet eine allgemeine Übersicht über den Testlauf in einem klaren Format.
- Die Wissensgenerierung kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, die Inhaltserstellung zu optimieren. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Wissensartikel automatisch generieren, indem er die relevanten Daten aus dem Falldatensatz verwendet, nachdem er eine Lösung vorgeschlagen oder den Fall geschlossen hat. Da Sie Wissensartikel nicht manuell generieren müssen, kann diese Funktion Ihren Service Desk-Mitarbeitern wertvolle Zeit und Mühe sparen.
- Die Kompetenz „Kundenservice-Zusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung eines verkauften Produkts, einschließlich aktueller Situation, Ursachenindikatoren, kritischer Aktionen und Lösungsdetails.

Technologie Now Assist Fähigkeiten

- Mit einer Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls kann ein Service Desk-Mitarbeiter Fallkontext für Onboarding-Fälle erfassen. Service Desk-Mitarbeiter können eine Zusammenfassung generieren, um ein Verständnis für jede Phase des Onboarding-Zyklus zu erhalten.
- Mit einer Zusammenfassung des Interaktionsdatensatzes können Service Desk-Mitarbeiter Initiativen, Ergebnisse, Risiken und interne Wiedergaben zusammenfassen, die einer Interaktion zugeordnet sind.
- Eine Kontaktpunkt-Datensatzzusammenfassung kann Service Desk-Mitarbeiter Besprechungen und E-Mails zusammenfassen, die während des Interaktionslebenszyklus ausgetauscht wurden.

- Eine Zusammenfassung des Kundenwiedergabedatensatzes, die Details zum Datensatz und alle zugehörigen Aufgaben enthält.
- Eine interne Zusammenfassung des Wiedergabedatensatzes, die Details zum Datensatz und alle zugehörigen Aufgaben enthält.
- Eine Datensatzzusammenfassung der Erfolgsinitiative, die Details zum Datensatz und alle zugehörigen Aufgaben enthält.
- Erfasst und analysiert Metrikdaten, verarbeitet große Datensätze, identifiziert Muster und Anomalien.
- Mit dem Transformationszuordnungsassistenten können Anbieter automatisch Transformationszuordnungen zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen generieren.

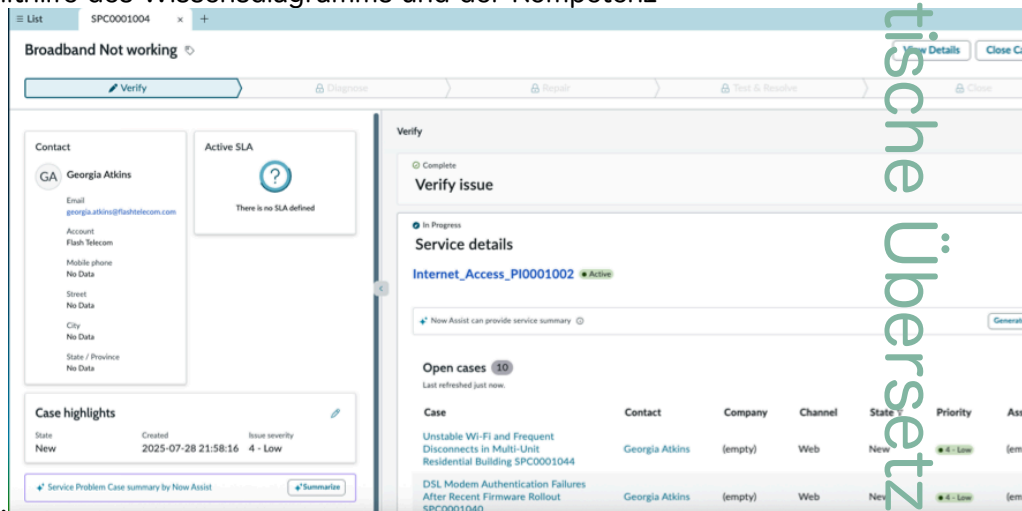
Kompetenzen

Die Now Assist für TMT Die Anwendung enthält die folgenden generativen KI-Kompetenzen:

Kundenservice-Zusammenfassung

Fassen Sie die Servicedetails zusammen, indem Sie die aktuelle Situation und alle zu ergreifenden kritischen Aktionen erwähnen, und ermitteln Sie die Ursachenindikatoren mithilfe des Wissensdiagramms und der Kompetenz

„Servicebeschreibung“.



Zusammenfassung des Serviceproblemfalls

Generiert eine Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls, einschließlich des Problems und der ergriffenen Aktionen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung eines Falls generieren, um den Fallkontext zu verstehen, die Zusammenfassung so aktualisieren, dass sie die neuesten Updates für den Fall enthält, und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

Die Kompetenz „Zusammenfassung des Serviceproblemfalls“ generiert eine Zusammenfassung des Serviceproblemfalls und zeigt sie unter der Karte „Fall-Hervorhebungen“ an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter oder Kunde in die folgenden Datensatzfelder für Serviceproblem-Fälle eingibt:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung

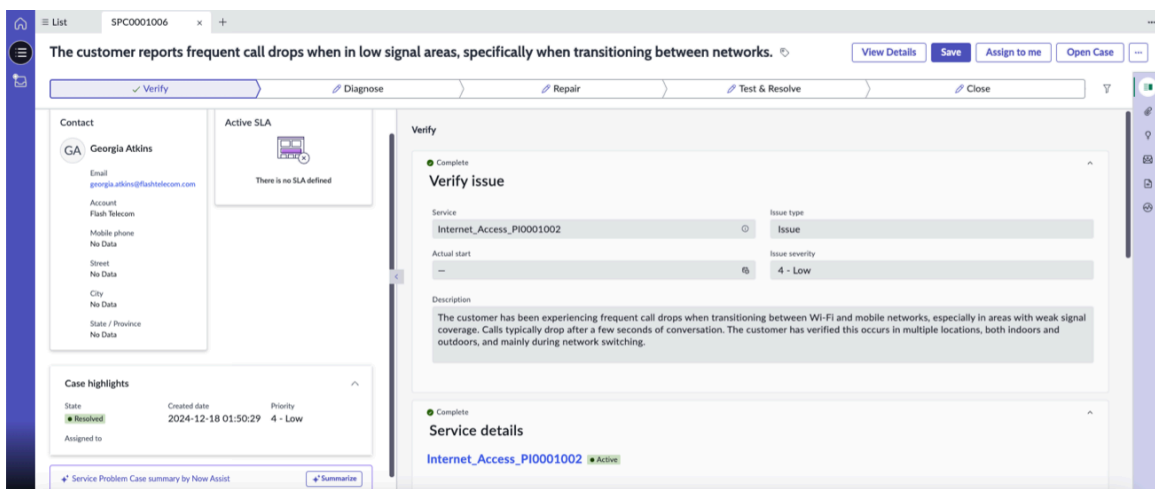
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen
- Diagnoseaufgabe

Felder:

- Beschreibung
 - Kurzbeschreibung
 - Arbeitsnotizen
 - Status
 - Sys-ID
- Lösungsaufgabe

Felder:

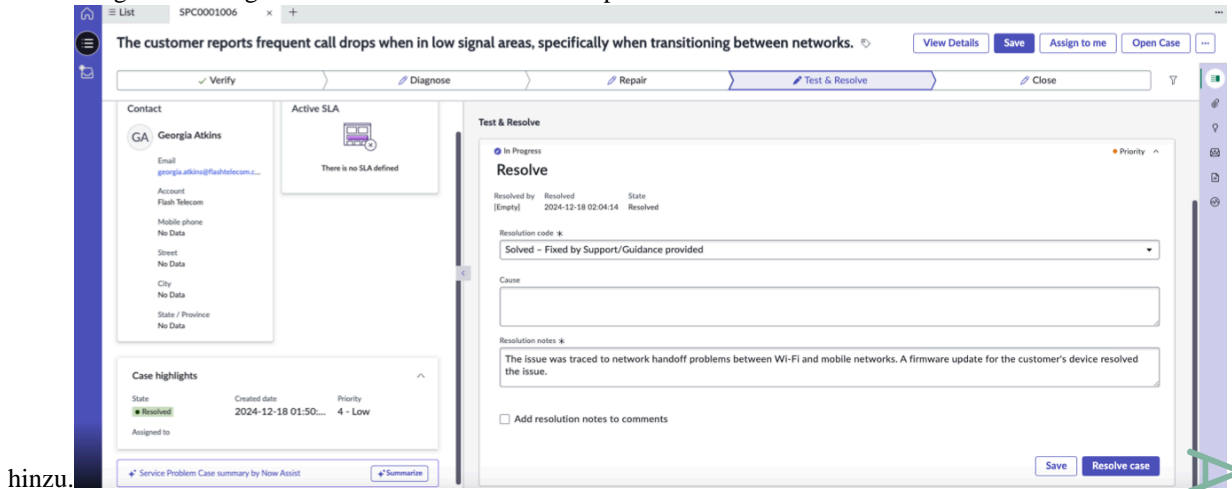
- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Arbeitsnotizen
- Status



Lösungshinweise generieren

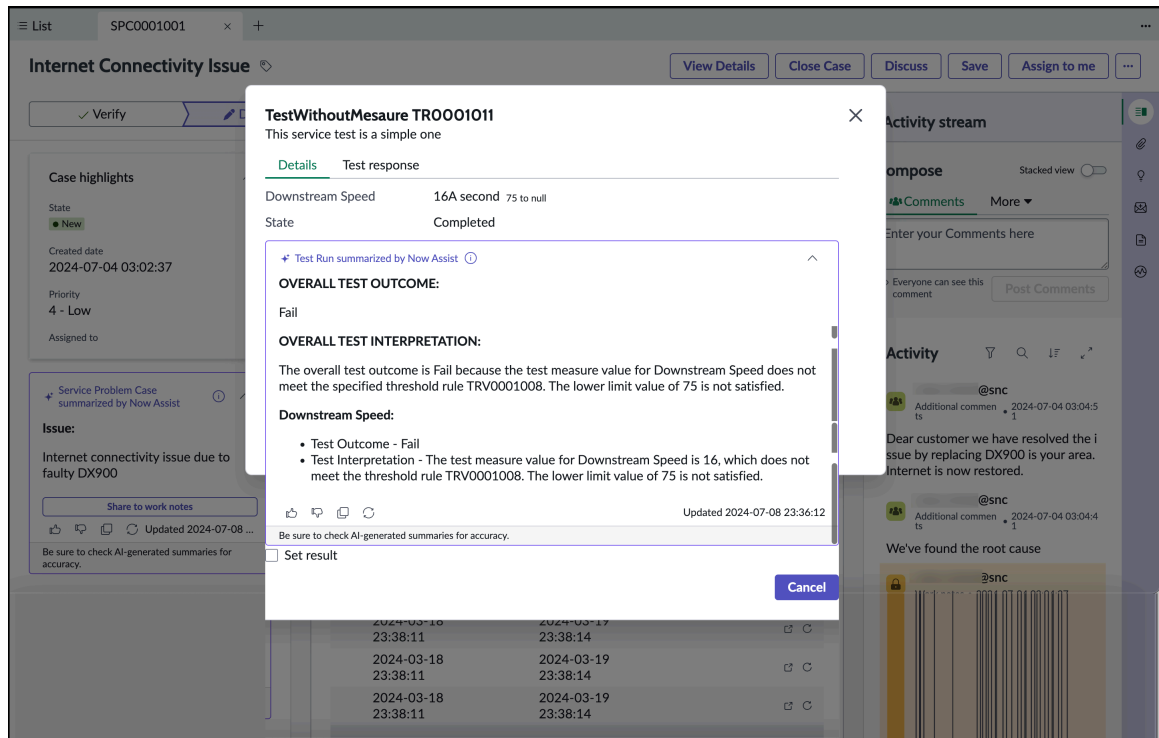
Automatische Übersetzung

Generiert Lösungshinweise für einen Serviceproblemfall, schlägt dem Kunden die Lösung vor und fügt die Informationen dem Serviceproblemfall-Datensatz hinzu.



Testzusammenfassung

Generiert eine Testlaufzusammenfassung, nachdem der Test ausgeführt wurde. Sie enthält die während der Testausführung abgedeckten Hauptpunkte, einschließlich der Testausgabe, der Testinterpretation und anderer definierter Testparameter. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Testzusammenfassung der ausgeführten Tests generieren, um die Ursache des Problems zu identifizieren.

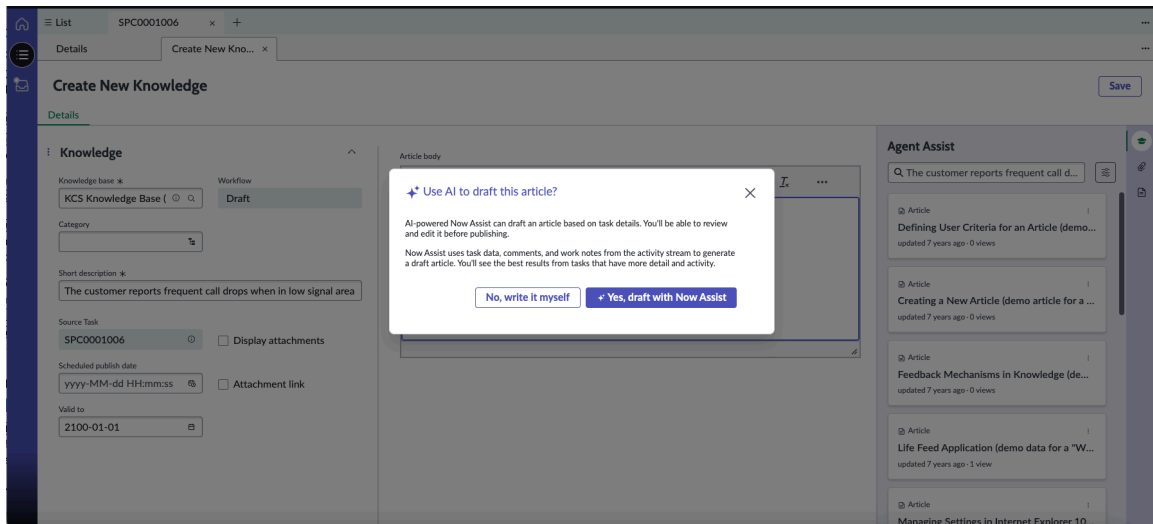


Generierung von Wissen

Generiert einen Wissensartikel aus einem Fall, nachdem eine Lösung vorgeschlagen oder der Fall geschlossen wurde.

Die Kompetenz „Wissensgenerierung“ zeigt ein Popup-Fenster an, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen Wissensartikel generieren können, der auf ähnlichen Fällen basiert, und überprüfen Sie ihn, bevor Sie den Entwurf des Wissensartikels veröffentlichen.

Automatische Übersetzung



Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls

Fast einen Account-Onboarding-Fall zusammen, einschließlich Details zu jeder Phase im Account-Onboarding-Lebenszyklus. Service Desk-Mitarbeiter können sich mit einer allgemeinen Zusammenfassung wichtiger Informationen schnell mit dem Status des Onboarding-Falls und der Fallaufgaben vertraut machen.

Die Kompetenz „Account-Onboarding-Zusammenfassung“ generiert eine Onboarding-Fallzusammenfassung und zeigt sie über der Aktivitätskarte an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in den folgenden Phasen des Account-Onboarding-Lebenszyklus eingibt:

- Ersteinrichtung
- Datenerfassung und -validierung
- Entwicklung und Automatisierung
- Tests und Schulungen
- Go-Live und Post-Support

Onboarding case for account - One Plus

Interaktionszusammenfassung

Generiert die Zusammenfassung für eine Interaktion, einschließlich vorkonfigurierter Parameter wie Risiken, Initiativen, Ergebnisse, Fälle und interner Wiedergaben. Customer Success Manager können sich schnell mit allen Aktivitäten und der allgemeinen Interaktion vertraut machen, indem sie eine allgemeine Zusammenfassung der wichtigsten Informationen enthalten.

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ generiert eine Zusammenfassung der Interaktion, einschließlich Status, Go-Live-Datum, Verlängerungsdatum, Arbeitsnotizen und ausstehender Aktionen, und zeigt sie über der Karte „Account-Details“ an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Interaktionsdatensatzfelder eingibt:

- Titel
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen

Engagement:

The current engagement is in the Renew stage with a Green health. The initial go-live date is 2024-09-03 and the renewal date is in 25 days.

Work Notes:

Work Notes - Customer satisfaction survey sent to 1000 customers, response rate of 30%. NPS calculated at 50, indicating a positive customer experience. Follow-up surveys planned to gather more insights and improve customer satisfaction.

Outstanding actions in progress:

- Risk Signals & Issues - 1 record due in next 15 days, 2 in In Progress state, 1 with Occurred probability, 1 with High probability
- Internal Play - 2 records due in next 15+ days, 2 with current progress as Paused
- Success Cases - N/A
- Success Initiatives - 2 records with current progress as Not Started
- Success Outcomes - 2 records with current progress as Paused, 3 not achieved, 1 with current progress as Not Started

Updated 2024-12-21 20:28:53

Upcoming touchpoints

No upcoming touchpoints
There are no upcoming touchpoints

Risk signals and issues

New (0) Unaddressed (2) Overdue (1) High priority (0) All (2)

Due date	Short description	Priority	Probability	Risk or issue	Created
2024-12-21 05:50:59	[RK] Testing	4 - Low	Occurred	Risk	2024-12-10 05:51
2024-12-30 05:50:59	[RK] Testing	4 - Low	High	Risk	2024-12-10 05:51

Showing 1-2 of 2

Work items

New (2) Blocked (0) Overdue (0) Paused (2) Unassigned (0) Due soon (0) In progress(0) View All Sort by Priority

SINIT0001064

Aby testing

Due date Priority Assigned to Customer contact

- 4 - Low Alejandro Mascall -

Category General

Kontaktpunktzusammenfassung

Generiert eine Zusammenfassung der verschiedenen Kontaktpunkte im Interaktionslebenszyklus. Customer Success Manager können eine schnelle Zusammenfassung aller Besprechungen und E-Mails erhalten, die zwischen den verschiedenen Stakeholdern ausgetauscht wurden, und alle Folgeaktivitäten.

Die Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“ generiert eine Zusammenfassung der Kontaktpunkte, einschließlich Besprechungsagenda, Besprechungstyp, Besprechungstyp und E-Mails. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Kontaktpunkt-Datensatzfelder eingibt:

- Betreff
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen

The screenshot displays a ServiceNow interface for a Q2 Quarterly Business Review. On the left, a 'Touchpoint' summary is provided by 'Now Assist'. It states that the current touchpoint progress is 'Not Started' and that the squad involved is not specified. Below this, an 'Overview' section discusses the benefits of a personalized approach to customer goal alignment, Q2 Quarterly Business Review Follow-Up, and the importance of aligning internal goals with customer goals. A 'Key Action Items' section follows, listing several points: discussing customer goals and alignment strategies, implementing personalized communication plans, discussing the importance of aligning internal goals with customer goals, understanding customer goals for successful alignment, and ensuring success by aligning business goals with customer needs.

On the right, a meeting calendar for 'Feb 2025' is shown. It features a 'Weekly Check-In' series with a 'Scheduled' status. The calendar includes columns for 'Start date & time', 'End date & time', 'Meeting link', and 'Invitees'. The invitees listed are 'Abel Tuter, Adela Cervantsz, Jason O...'.

Transformationszuordnungsassistent

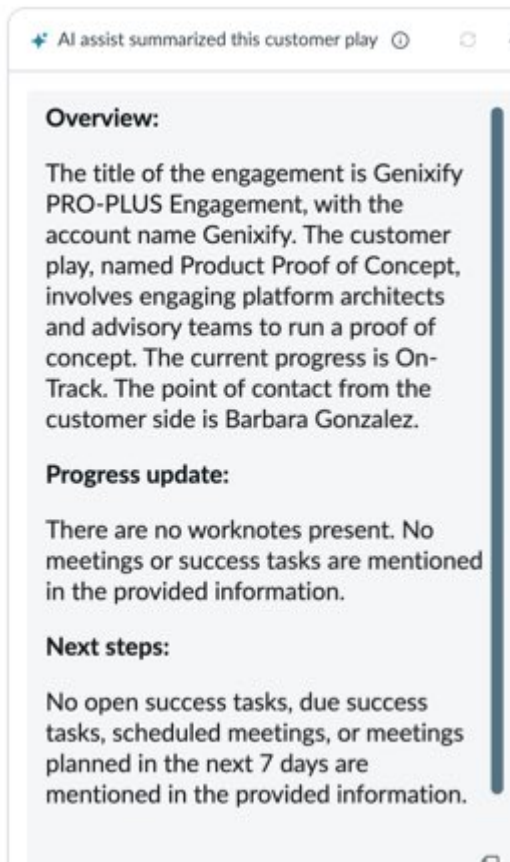
Verwendet zum Aktivieren das NOW Large Language Model (LLM) Service Bridge Anbieter, um automatisch eine Transformationszuordnung zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen zu generieren. Mit dieser Kompetenz können Anbieter den Transformationszuordnungsprozess optimieren, indem sie Fehler reduzieren und die Gesamteffizienz verbessern.

Zusammenfassung der Kundenwiedergabe

Generiert eine Zusammenfassung der Kundenwiedergabe und enthält die Datensatzdetails und zugehörigen Kundenwiedergabeaufgaben.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Kundenwiedergabe“ generiert eine Zusammenfassung des Kundenwiedergabedatensatzes und hebt kritische Informationen hervor, z. B. die Anzahl der Aufgaben, die in den 7 Tagen oder den verbleibenden Tagen zum Schließen des Datensatzes fällig sind. Die Zusammenfassung enthält die folgenden Abschnitte:

- Übersicht
- Fortschrittsaktualisierungen
- Nächste Schritte



Zusammenfassung der internen Wiedergabe

Generiert eine Zusammenfassung der internen Wiedergabe und enthält die Datensatzdetails und zugehörigen internen Wiedergabeaufgaben.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der internen Wiedergabe“ generiert eine Zusammenfassung des internen Wiedergabedatensatzes und hebt kritische Informationen hervor, z. B. die Anzahl der Aufgaben, die in den 7 Tagen oder Tagen zum Schließen des Datensatzes fällig sind. Die Zusammenfassung enthält die folgenden Abschnitte:

- Übersicht
- Fortschrittsaktualisierungen
- Nächste Schritte

Customer service data dictionary

AI assist summarized this internal play

Overview:

The title of the engagement is TMT Customer Success Technology Upgrade Review, and the account name is Genixify. The internal play has not started yet. There are 309 days remaining to close the internal play. The squad members are Fred Luddy, Fred Luddy, and 1fe48c173bb42e102b91b0ea26e45a97. The contract name is Genixify Pro-Plus Contract. The primary goal of the internal play is Customer service data dictionary, which is an internal play for monitoring customer service activities, providing comprehensive information and context.

Progress update:

The work notes show that multiple internal play tasks have been created throughout the process. An initial investigation was started by Jane Doe who identified a customer service issue. The issue was then escalated to the technical team for further analysis, and the technical team confirmed the issue and provided a resolution plan. A total of 21 tasks have been created for this internal play. Currently, 16 tasks are in open state while 3 tasks have been closed.

Check AI-generated content for accuracy.

Activities

Internal play information

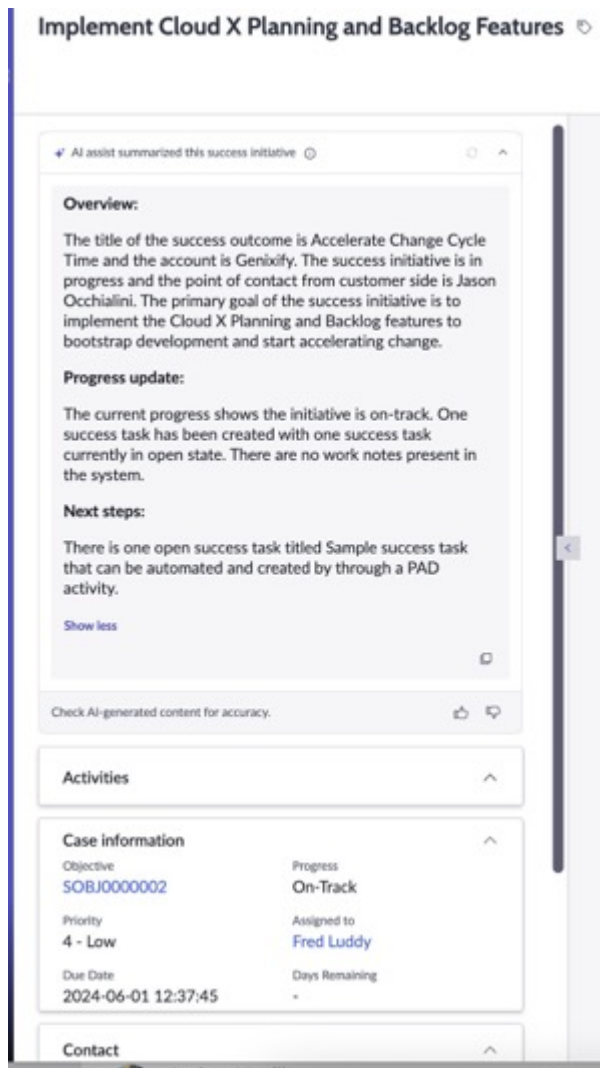
Squad

Zusammenfassung der Erfolgsinitiative

Generiert eine Zusammenfassung der Erfolgsinitiative und enthält die Datensatzdetails und zugehörigen Erfolgsaufgaben.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Erfolgsinitiative“ generiert eine Zusammenfassung des Datensatzes der Erfolgsinitiative und hebt relevante kritische Informationen hervor. Die Zusammenfassung enthält die folgenden Abschnitte:

- Übersicht
- Fortschrittsaktualisierungen
- Nächste Schritte



Analysieren Sie den Metrikdatentrend

Erfasst und analysiert Metrikdaten, verarbeitet große Datensätze, identifiziert Muster und Anomalien. Bietet klare umsetzbare Einblicke, die die ermöglichen [Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie \(TMT\)](#) Überwachen Sie den agentischen Workflow für die Interaktionsintegrität Um fundierte Entscheidungen zu treffen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Now Assist Bereich im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann verwenden Now Assist Bereich im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.

Diese Konversationsschnittstelle ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, eine Zusammenfassung des Serviceproblemfalls anzufordern und die Lösungsnotizen für Serviceproblemfälle zu generieren. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter [Now Assist panel](#) .

Zugehörige Informationen

[Now Assist](#)

[Exploring Now Assist Admin](#)

Ergänzende Informationen für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die wichtigen Informationen im Zusammenhang mit Now Assist für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).

Unterstützte Versionen

Now Assist für TMT Wird ab Xanadu unterstützt.

Unterstützte Anwenderoberflächen

Now Assist für TMT Die Anwendung enthält die Kompetenzen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Unterstützte Now Assist für TMT-Schnittstellen

<p>Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung des Serviceproblemfalls • Lösungshinweise generieren • Testzusammenfassung • Generierung von Wissen • Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls • Zusammenfassung des Interaktionsdatensatzes • Kontaktpunkt-Datensatzzusammenfassung • Kundenservice-Zusammenfassung • Zusammenfassung der Kundenwiedergabe • Zusammenfassung der internen Wiedergabe • Zusammenfassung der Erfolgsinitiative
<p>Core-UI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung des Serviceproblemfalls • Testzusammenfassung • Generierung von Wissen • Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls • Zusammenfassung des Interaktionsdatensatzes • Kontaktpunkt-Datensatzzusammenfassung • Zusammenfassung der Kundenwiedergabe

Unterstützte Now Assist für TMT-Schnittstellen (Fortsetzung)

	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung der internen Wiedergabe • Zusammenfassung der Erfolgsinitiative • Zuordnungsassistent
--	---

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie Now Assist für TMT(sn_tmt_gen_ai) Store-App, um die Kompetenzen für die Zusammenfassung von Serviceproblemfällen zu verwenden und Hinweise zur Falllösung zu generieren.

Diese Store-App hat die Abhängigkeit von Kundenservice Problem-Management.

Aktivieren Sie die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge:

1. Kundenservice Problem-Management
2. Now Assist für TMT

Weitere Informationen finden Sie unter [Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie \(TMT\) konfigurieren](#).

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) konfigurieren

Konfigurieren Sie Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Anwendung, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen der generativen KI im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in der Core-UI verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für TMT zu konfigurieren. Für Informationen, die zum Installieren von erforderlich sind Now Assist Plugins und Generative KI-Kompetenzen konfigurieren, siehe [Overview tab in Now Assist Admin](#) .

TMT-Funktionen und -Kompetenzen in der Now Assist-Administratorkonsole

TMT-Funktionen	Kompetenzen
Serviceproblemfall	<ul style="list-style-type: none"> • Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren • Testzusammenfassung • Generierung von Wissen • Kundenservice-Zusammenfassung

TMT-Funktionen und -Kompetenzen in der Now Assist-Administratorkonsole (Fortsetzung)

TMT-Funktionen	Kompetenzen
Kundenerfolgsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls • Interaktionszusammenfassung • Kontaktpunktzusammenfassung • Zusammenfassung der Kundenwiedergabe • Zusammenfassung der internen Wiedergabe • Zusammenfassung der Erfolgsinitiative • Analysieren Sie den Metriktrend
Service Bridge	Transformationszuordnung

i Hinweis:

Die ServiceNow® Das große Sprachmodell (Now LLM-Service) ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Prozedur

1. Installieren Sie Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Plugin (sn_tmt_gen_ai).
 - Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter [Anwendungsinformationen](#) .
 - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter [Install Now Assist plugins](#) .
2. Navigieren zu **Alle > Now Assist Admin > Now Assist-Kompetenzen** an. Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administratorkonsole befinden, können Sie auswählen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte auf dem Bildschirm.
3. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Funktionen von Now Assist für TMT. Diese Funktionen sind unter der Workflow-Gruppe „Kunden“ gruppiert. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.
4. Wählen Sie Aus **TMT** Unter **Kunde** Workflow-Gruppe.
5. Wählen Sie auf der Seite Now Assist-Kompetenzen für TMT die Option aus **Kompetenz aktivieren** Für die Kompetenz, die Sie aktivieren möchten. Die Seite für die von Ihnen aktivierte Kompetenz wird geöffnet, und der Abschnitt „Allgemeine Details“ wird hervorgehoben.
6. Überprüfen Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz.

Die Eingabetabellenfelder sind schreibgeschützt. Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter [Kompetenzeingaben für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie \(TMT\)](#).

7. Nachdem Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz überprüft haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln. Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
8. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbarkeit definieren“ eine der folgenden Optionen aus:

- Wählen Sie aus, um die Kompetenz überall zu aktivieren, wo sie verfügbar ist **Kompetenz ist immer verfügbar** .
 - Um die Bedingungen für die Verfügbarkeit der Kompetenz manuell festzulegen, wählen Sie aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** .
- 9.** Nachdem Sie die Kompetenzverfügbarkeit konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
- 10.** Wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.
- Um die Kompetenz in der Mobile Agent-App anzuzeigen, wählen Sie aus **Produktintern** .
 - Um die Kompetenz im Now Assist-Bereich anzuzeigen, wählen Sie aus **Now Assist-Bereich** .
- Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Now Assist-Bereich angezeigt werden, den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu identifizieren, die die Kompetenz verwenden können.
- 11.** Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
- 12.** Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Ergebnisse

Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Kompetenzeingaben für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Verwenden Sie Eingaben für jede Kompetenz, um zu konfigurieren, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird.

Übersicht über Now Assist für TMT

Abhängig von der ausgewählten Kompetenz können Sie Eingaben konfigurieren. Diese Einstellungen bestimmen, wie eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls, einer Zusammenfassung der Lösungshinweise, einer Zusammenfassung des Kundenservice und einer Testzusammenfassung verwendet werden.

Mit der Domänentrennung können Anwender Daten, Prozesse und administrative Aufgaben in logische Gruppierungen, die als Domänen bezeichnet werden, trennen. Mithilfe der Domänentrennung können Anwender Kompetenzkonfigurationen, Datensichtbarkeit und andere Einstellungen innerhalb jeder Domäne unabhängig verwalten. Domänentrennung ist auf Kompetenzebene und auf individueller Konfigurationsebene möglich.

Domänentrennung ist auf Kompetenzebene und auf individueller Konfigurationsebene möglich.

Aktivieren Sie die Sicherheit für Now Assist-Kompetenzen und -Flows durch Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Anwenderidentitäten. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie ACLs für KI-Agents und agentische Workflows](#)  .

Um mehr über zu erfahren ServiceNow Domänentrennung, siehe [Exploring domain separation](#)  .

Kompetenz „Kundenservice-Zusammenfassung“

Die Kompetenz „Kundenservice-Zusammenfassung“ hilft Anwendern, Informationen zu den Kundenserviceproblemen aus ihrem Wissensdiagramm zu erhalten. Sie können die Eingabe in den folgenden Phasen der Zusammenfassung des Kundenservice konfigurieren:

- Allgemeine Details
- Diagrammfragebogen

Informationen zum Hinzufügen oder Ändern der Abfragen finden Sie unter [Konfigurieren Sie den Diagrammfragebogen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie \(TMT\)](#).

- Eingabeaufforderung anpassen

Informationen zum Anpassen der Eingabeaufforderung finden Sie unter [Passen Sie eine Kompetenz in an Now Assist für TMT](#).

- Definieren Sie den Zugriff
- Anzeige auswählen
- Überprüfen und aktivieren

Eingaben für die Kompetenz „Kundenservice-Zusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Serviceproblemfall [sn_sprb_mgmt.admin]

Kompetenz „Zusammenfassung des Serviceproblemfalls“

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“ umfasst die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die verwendet werden, wenn eine Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls generiert wird. Sie können die Eingabe in den folgenden Zusammenfassungsphasen für Serviceproblemfälle konfigurieren:

- Allgemeine Details
- Eingabe anzeigen
- Eingabeaufforderung anpassen
- Verfügbarkeit definieren
- Anzeige auswählen
- Überprüfen und aktivieren

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung des Serviceproblemfalls“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Serviceproblemfall [sn_sprb_mgmt_Case]
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung • Kurzbeschreibung

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung des Serviceproblemfalls“ (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • Diagnoseaufgabe <p>Felder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Beschreibung ○ Kurzbeschreibung ○ Arbeitsnotizen ○ Status ○ Sys-ID <ul style="list-style-type: none"> • Lösungsaufgabe <p>Felder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Beschreibung ○ Kurzbeschreibung ○ Arbeitsnotizen ○ Status
Eingabevorlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen • Diagnostizieren • Reparieren • Testen und lösen • Schließen

Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn die Lösungshinweise für einen Serviceproblemfall generiert werden.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Serviceproblemfall [sn_sprb_mgmt_Case]
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung • Kurzbeschreibung

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen

Testen Sie die Zusammenfassungskompetenz

Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ enthält die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die beim Generieren einer Testzusammenfassung verwendet werden.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben aufgeführt, die Sie für die Kompetenz „Testzusammenfassung“ konfigurieren können.

Eingaben für Kompetenz „Testzusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Testlauf [sn_St_mgmt_Test]
Eingabefeld	Name

Zugehörige Eingabe für Kompetenz „Testzusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Testmaß [sn_St_mgmt_Test_measure]
Eingabefeld	<ul style="list-style-type: none"> • Metrikname • Metrikbeschreibung • Wert • Regelverstoß

Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Die Kompetenz „wissensartikelgenerierung“ enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn der wissensartikelentwurf für einen Fall generiert wird.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“.

Zugehörige Eingaben für die Kompetenz „wissensartikelgenerierung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]

Zugehörige Eingaben für die Kompetenz „wissensartikelgenerierung“ (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Kurzbeschreibung • Beschreibung • Lösungsnotizen • Arbeitsnotizen • Kommentare

Kompetenz „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls“

Die Kompetenz „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls“ umfasst die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die verwendet werden, wenn eine Account-Onboarding-Zusammenfassung generiert wird. Sie können die Eingabe in den folgenden Phasen des Account-Onboarding-Falls konfigurieren:

- Formulardetails
- Daten erfassen
- Entwicklung
- Training
- Tests

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Account-Onboarding-Fall [sn_acct_lc_onb_Case]
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Service Bridge-Integration • Kurzbeschreibung • Beschreibung • Datum der Veröffentlichung • Verbleibende Tage • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen
Phase: Datenerfassung	

Zugehörige Eingabe für Account-Onboarding-Kompetenz

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Importaufgabe Für Account-Lebenszyklus [?]

Zugehörige Eingabe für Account-Onboarding-Kompetenz (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
Eingabefeld	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Verbleibende Tage • Veröffentlichte Datensätze • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • Zieltabelle • Gesamtzahl der aktualisierten Datensätze

Zugehörige Eingabe für Account-Onboarding-Kompetenz

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Account-Lebenszyklusaufgabe [?]
Eingabefeld	<ul style="list-style-type: none"> • Kurzbeschreibung • Status • Verbleibende Tage • Typ • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen

Zugehörige Eingabe für Account-Onboarding-Kompetenz

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Importaufgabe Für Account-Lebenszyklus [?]
Eingabefeld	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Verbleibende Tage • Veröffentlichte Datensätze • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • Zieltabelle • Gesamtzahl der aktualisierten Datensätze

Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die beim Generieren einer Interaktionszusammenfassung verwendet werden.

Eingaben für die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Interaktion [sn_acct_lc_Engagement]
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Phase • Erneuerungsdatum • Anfängliches Go-live-Datum • Wahrgenommene Integrität

Zugehörige Eingabe für Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Risiko und Problem
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Fälligkeitsdatum • Wahrscheinlichkeit

Zugehörige Eingabe für Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Interne Wiedergabe
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Fälligkeitsdatum • Fortschritt

Zugehörige Eingabe für Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Erfolgsfall
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Fälligkeitsdatum • Fortschritt

Zugehörige Eingabe für Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Erfolgsinitiative
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Fälligkeitsdatum • Fortschritt

Zugehörige Eingabe für Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Erfolgsresultat
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Fortschritt • Basiswert • Aktueller Wert • Zielwert

Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“

Die Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“ umfasst die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die verwendet werden, wenn eine Kontaktpunktzusammenfassung generiert wird.

Eingaben für die Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Interaktion [sn_acct_lc_Touchpoint]
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Team • Fortschritt

Zugehörige Eingabe für Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Besprechungsdetails
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Konferenzdetails • Besprechungstyp • Startzeit der Besprechung • Endzeit des Meetings • Kundenhinweise

Zugehörige Eingabe für Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“ (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Besprechungsnotizen • Status

Zusammenfassungskompetenz für Kundenwiedergabe

Die Kompetenz „Kundenwiedergabe-Zusammenfassung“ umfasst die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn eine Kundenwiedergabebeschreibung generiert wird.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassungsfunktion für Kunden wiedergeben“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Kundenwiedergabe
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Interaktion • Account • Fortschritt • Verbleibende Tage • Team • Kontakt • Kurzbeschreibung • Beschreibung • Produkt

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Zusammenfassung der Kundenwiedergabe“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Erfolgsaufgabe
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Kurzbeschreibung • Beschreibung • Fälligkeitsdatum

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Zusammenfassung der Kundenwiedergabe“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Besprechungsdetails
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Name • Startzeit der Besprechung • Endzeit des Meetings

Interne Spielzusammenfassungskompetenz

Die Kompetenz „Zusammenfassung der internen Wiedergabe“ enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn eine interne Wiedergabekommentation generiert wird.

Eingaben für die interne Kompetenz „Zusammenfassung der Wiedergabe“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Interne Wiedergabe
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Interaktion • Account • Fortschritt • Team • Vertrag • Kurzbeschreibung • Beschreibung • Produkt • Verbleibende Tage

Zugehörige Eingabe für interne Kompetenz „Zusammenfassung der Wiedergabe“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Interne Wiedergabeaufgabe
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Kurzbeschreibung • Beschreibung

Zugehörige Eingabe für interne Kompetenz „Zusammenfassung der Wiedergabe“ (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Fälligkeitsdatum • Verbleibende Tage

Kompetenz „Zusammenfassung der Erfolgsinitiative“

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Erfolgsinitiative“ enthält die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die verwendet werden, wenn eine Zusammenfassung der Erfolgsinitiative generiert wird.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Erfolgsinitiative“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Erfolgsinitiative
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Primäres Erfolgsergebnis • Account • Name des verkauften Produkts • Nummer des verkauften Produkts • Team • Kurzbeschreibung • Beschreibung • Status • Kontakt • Verbleibende Tage

Zugehörige Eingabe für Kompetenz „Zusammenfassung der Erfolgsinitiative“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Erfolgsaufgabe
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Kurzbeschreibung • Beschreibung • Fälligkeitsdatum • Verbleibende Tage

Banner in Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Banner zeigen Informationen zu Kompetenzen der generativen KI und den Formularfeldern an, die von diesen Kompetenzen generiert oder vorhergesagt werden.

Übersicht über Banner in Now Assist für TMT

Das Banner für generative KI zeigt Informationen zu den Feldern in einem Formular an, die von den mit verfügbaren Kompetenzen generiert oder vorhergesagt werden Now Assist für TMT. Die Nachrichten, die im Banner angezeigt werden, führen folgende Aktionen aus:

- Warnen Sie Service Desk-Mitarbeiter, wenn Felder generiert oder vorhergesagt werden und wenn der Prozess abgeschlossen ist.
- Erinnern Sie Service Desk-Mitarbeiter, die Informationen in diesen Feldern zu überprüfen.
- Informieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, wenn Felder nicht generiert oder vorhergesagt werden können.

Nachrichten enthalten auch Links zu den Feldern, die von generiert oder vorhergesagt werden Now Assist für TMT.

Banner für generative KI im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.

Passen Sie eine Kompetenz in an Now Assist für TMT

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie anpassen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Kompetenz, damit Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen der generativen KI in verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und in Core-UI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Now Assist-Administrator-Konsole können Sie die Eingabetabelle, zugehörige Datensätze und Felder für jede Eingabevorlage des Account-Onboarding- und Service-Problem-Managements auswählen und dann die Eingabeaufforderungsheader so konfigurieren, dass sie in die allgemeine Zusammenfassung aufgenommen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Now Assist Admin > Features** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.

2. In **Kunde** Workflow-Gruppe auswählen **TMT** Um die Kompetenzen für anzuzeigen Now Assist für TMT Funktionen.

3. Aktivieren und kopieren Sie Now Assist für TMT Kompetenz „Funktionsfallzusammenfassung“ für die Anpassung.

a. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.

b. Suchen Sie im Abschnitt „alle verfügbaren Kompetenzen“ die Kompetenz, die Sie aktivieren möchten, und wählen Sie sie aus **Kompetenz aktivieren** .

Sie können eine Kopie der Kompetenz erstellen, bevor Sie sie aktivieren.

c. Wählen Sie im Abschnitt „aktive Kompetenzen“ das Symbol „weitere Aktionen“ für die Kompetenz aus, und erstellen Sie eine Kopie, die Sie anpassen können, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Kopie** .

Die von Ihnen erstellte Kopie wird im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ aufgelistet.

d. Wählen Sie die kopierte Kompetenz aus dem Abschnitt „Aktive Kompetenzen“, um sie zu öffnen. Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Eingabeaufforderung, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz. Wenn Sie den gesamten Walk-Through abgeschlossen haben, wird die Kompetenz Fallzusammenfassung aktiviert.

4. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details“ aus.

Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter [Kompetenzeingaben für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie \(TMT\)](#).

a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

5. Zeigen Sie die Eingabedaten für jede Kompetenz an, z. B. die Basiseingabefelder und zugehörigen Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen.

Konfigurieren Sie die Basiseingabetabellenfelder und zugehörige Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen für die Kompetenz.

Jede Kompetenz stützt sich auf eine Basiseingabetabelle und Eingabefelder mit Beschreibungen, um dem Now LLM Service einen Kontext zum Generieren einer Antwort bereitzustellen.

Wählen Sie nur die zugehörigen Tabellen aus, die als Teil der Eingabedaten als Basissystem angeboten werden.

- a. Wählen Sie für jede Eingabevorlage aus **+Neues Basiseingabefeld** Und konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle.

Fügen Sie nach Bedarf mehrere Basiseingabefelder hinzu.

Zeigen Sie den Eingabeschritt an

Account Onboarding Case Summarization (copy) TMT Exit

General Details

- View input
- Configure Prompt
- Define Availability
- Select display
- Review and activate

Choose input data
Select which data you want the large language model (LLM) to consider when creating a response. The input fields and rule conditions form an input template that you can edit to control what data is sent to the LLM.

Input templates

- Stage - Form Details
- Stage - Data Capture
- Stage - Development
- Stage - Training
- Stage - Testing

Stage - Form Details Save template

1. Add base input table fields
Each skill relies on a base input table and input fields with descriptions to provide context for the LLM to generate a response.

Base input table: `sn_acct_rc_onb_case`

Base input field: Service bridge integration	Field description: Type of service bridge integration customer has
Base input field: Short description	Field description: Short description of case, provides quick info about the case
Base input field: Description	Field description: Description of case, provides detailed info about the case
Base input field: Go live date	Field description: Date on which customer will be going live
Base input field: Days remaining	Field description: Days remaining for customer to go live
Base input field: Work notes	Field description: Internal triaging notes
Base input field: Additional comments	Field description: Notes shared with requester

2. Add rule conditions to the input template
Rule conditions determine when the input template is used. By default, record state determines which input template the LLM uses.

Zeigen Sie den Eingabeschritt an

Service Problem Case summarization TMT Exit

General details

- View input
- Customize prompt
- Define availability
- Select display
- Review and activate

Choose input data
View all input tables and fields being used to define the prompt that will determine where to pull data from. [Explain this](#)

Input templates

- Verify
- Diagnose
- Repair
- Test & Resolve
- Close

Verify

1. Add base input table fields
Each skill relies on a base input table and input fields with descriptions to provide context for the LLM to generate a response.

Base input table: `sn_sprb_mgmt_case`

Base input field: Description	Field description: Description of case, provides detailed info about the case
Base input field: Additional comments	Field description: Notes shared with requester
Base input field: Short description	Field description: Short description of case, provides quick info about the case
Base input field: Work notes	Field description: Internal triaging notes

2. Add rule conditions to the input template
Rule conditions determine when the input template is used. By default, record state determines which input template the LLM uses.

Condition: `stage=verify^ORstage=EQ`

3. Add additional input data sources (Related tables, Activity streams, Relationships, etc.)
You can add input data sources like related tables, activity streams and relationships to provide more context to the LLM. You can also add rule conditions to these additional data sources.

Back Save and continue

Automatische Übersetzung

In der folgenden Tabelle werden die Felder und Beschreibungen der Basiseingabetabelle aufgelistet, einschließlich eines relevanten Beispiels.

Basiseingabefelder

Feld	Beschreibung
Basis-Eingabefeld	Feld in der Falltabelle, dessen Wert diese Kompetenz in ihrer Antwort verwendet. Beispiel: Kurzbeschreibung.
Feldbeschreibung	Beschreibung des Werts für das Basiseingabefeld. Beispiel: Kurze Beschreibung des Falls, enthält schnelle Informationen zum Problem.

- b.** Konfigurieren Sie für jede Eingabevorlage die Regelbedingungen, indem Sie den Bedingungsgenerator verwenden, um die Daten zu filtern.

Die Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Standardmäßig bestimmt der Datensatzstatus die von Now LLM Service verwendete Eingabevorlage.

Sie können die Bedingung weiter ausbauen, indem Sie auswählen **+neue Bedingung festgelegt** Und Konfigurieren zusätzlicher Parameter.

- c.** Wählen Sie für jede Eingabevorlage aus **+neue Datenquelle** Zum Konfigurieren der zusätzlichen zugehörigen Tabellen- und Aktivitätenstromdaten nach Bedarf.

Das Hinzufügen von Eingabedatenquellen, z. B. die zugehörigen Tabellen und Aktivitätenströme, bietet mehr Kontext für die Now LLM Service In einer zugehörigen Liste.

Sie können diesen zusätzlichen Datenquellen auch die Regelbedingungen hinzufügen.

- d.** Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

- 6.** Passen Sie die Eingabeaufforderung an.

Überprüfen und testen Sie die Eingabeaufforderung für jede Eingabevorlagenkonfiguration. Sie können den Prompt bearbeiten, indem Sie neue vordefinierte Abschnitte hinzufügen und sie nach Bedarf neu anordnen.

- a.** Wählen Sie für jede Eingabevorlage die Eingabeaufforderungsabschnitte aus der Liste der verfügbaren Abschnitte aus, die in die generierte Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

Um einen Abschnitt hinzuzufügen, müssen Sie die relevanten Eingabedaten vor diesem Schritt konfigurieren.

Sie können hinzufügen **Warten auf Kunden** Prompt zu Fällen nur, wenn der Fall einen hat **Warten auf Informationen** status. Andernfalls kann das Hinzufügen dieses Headers zu anderen status dazu führen, dass Now LLM Service Um ungenaue oder unzuverlässige Ergebnisse zu generieren.

b. Wählen Sie **Speichern**, um mit der Testantwort fortzufahren.

c. Wählen Sie im Abschnitt „Testantwort“ einen Falldatensatz aus, und testen Sie das Ausgabeformat der Eingabeaufforderungsantwort, indem Sie auswählen **Test Ausführen**.

Passen Sie den Prompt-Schritt an

Account Onboarding Case Summarization (copy) TMT Exit

General Details

View input

Configure Prompt

Define Availability

Select display

Review and activate

Customize prompt output

To customize prompts for each input template, add new sections that will be added to the summary.

Stage - Form Details

Stage - Data Capture

Stage - Development

Stage - Training

Stage - Testing

Prompt Revert to default

Choose sections to include in the generated summary. If you want to add a section, make sure you've already selected relevant input data in the previous Choose input step, such as SLA fields for the SLAs section.

Available prompt sections (15)

Search

- Waiting on Customer
- Development Tasks Detailed
- Service Level Agreement
- Issue
- Onboarding Case
- Testing Tasks Detailed
- Key Actions Taken
- Training Tasks
- Training Tasks Detailed
- Data Capture Tasks Detailed
- Development Tasks
- Testing Tasks
- Child Cases
- Data Capture Tasks
- Resolution

Final prompt sections (3)

- Onboarding Case
- Data Capture Tasks
- Data Capture Tasks Detailed

Save

Test response

Choose a record #

ALEON80001007 Run Test

Result: Below is the prompt response

Onboarding Case:

The customer's service bridge integration is not required. They are scheduled to go live on December 28, 2024, with 6 days remaining. No work notes, comments, or emails are provided in the case activity.

Data Capture Tasks:

There are 8 data import tasks in total. All tasks are in the Open state and none are due in 7 days. No records have been published and no records have been uploaded.

Summary of Data Import Tasks for different targeted tables:

Entitlement: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Install Base Item: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Contract: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Sold Product: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Account Address: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Location: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Contact: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Installed Product: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A

Output length (words): 227 LLM provider: Now LLM

Passen Sie den Prompt-Schritt an

Service Problem Case summarization TMT Exit

General details

View input

Customize prompt

Define availability

Select display

Review and activate

Customize prompt output

To customize prompts for each input template, add new sections that will be added to the summary. [Explain this](#)

Verify

Diagnose

Repair

Test & Resolve

Close

Prompt Revert to default

Choose sections to include in the generated summary. If you want to add a section, make sure you've already selected relevant input data in the previous Choose input step, such as SLA fields for the SLAs section.

Available prompt sections (1)

Search

- Issue

Final prompt sections (1)

- Issue

Save

Test response

Choose a record #

Run Test

No record selected

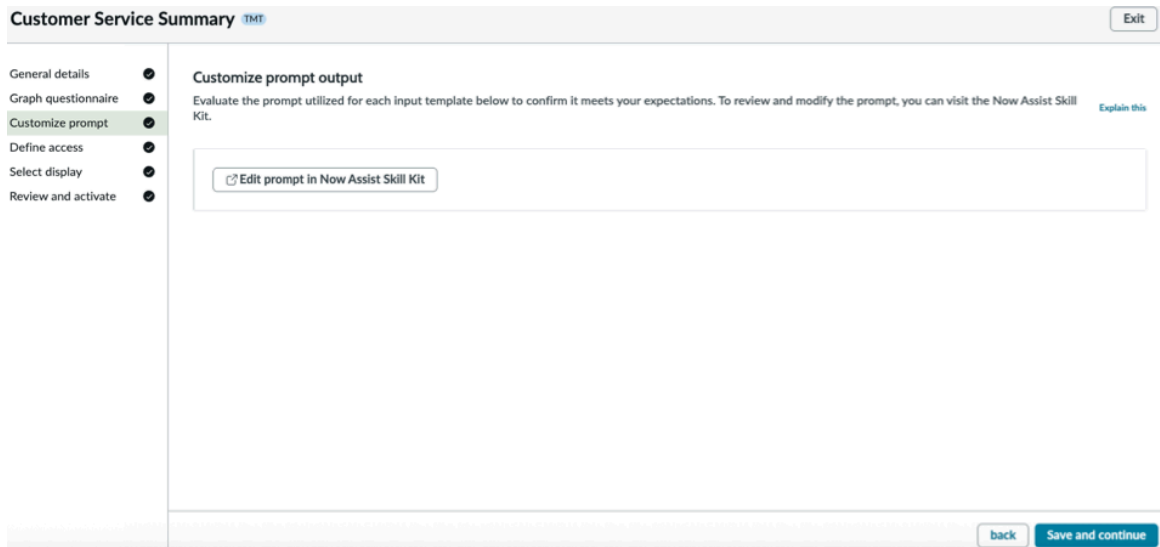
Choose a record above to test prompt output.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

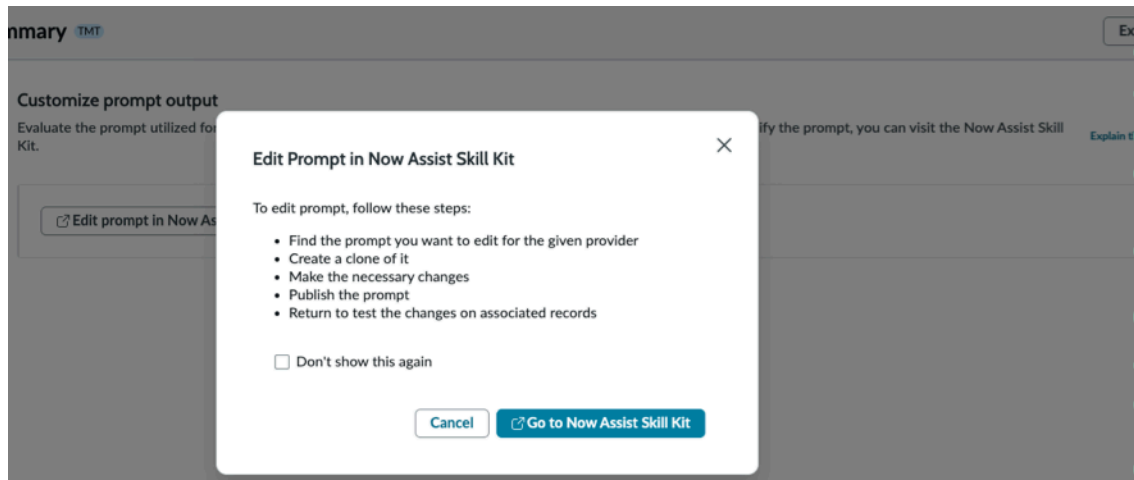
7. Passen Sie die Eingabeaufforderung für die Kompetenz „Kundenservice-Zusammenfassung“ an.

Überprüfen Sie den Prompt für jede Eingabevorlage.

Automatische Übersetzung



- a. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Eingabeaufforderung im Now Assist-Kompetenzkit** Zum Aufrufen des Now Assist-Kompetenzkits.



- b. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zum Now Assist-Kompetenzkit** Dient zum Überprüfen und Ändern des Prompts.

8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

9. Definieren Sie, wie die Kompetenz für Ihre Anwender verfügbar ist.

- a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie für Anwender immer verfügbar ist, oder wählen Sie Bedingungen aus, die erfüllt sein müssen, bevor die Kompetenz verfügbar ist. Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.

- b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.


10. Konfigurieren Sie, wo die Fallzusammenfassung angezeigt werden soll.

a. Wählen Sie entweder **Produktintern** oder **Now Assist-Bereich** aus.

- **Produktintern** : Wenn ausgewählt, wird Now Assist Kompetenzen werden in den Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.

Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Turn on the Now Assist panel](#) .

Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

11. Überprüfen und aktivieren Sie die Kompetenz.

Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen.

Sie können jetzt auswählen **Zusammenfassen** In einem Fall, um die Fallzusammenfassung zu generieren.

Konfigurieren Service Bridge Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)


Konfigurieren Sie Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)-Anwendung, damit Enterprise-Provider verwenden können Service Bridge Zuordnungsassistent-Funktion in der Core-UI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Installieren Sie Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Plugin (sn_tmt_gen_ai).

- Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter [Anwendungsinformationen](#) .
- Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter [Install Now Assist plugins](#) .

2. Navigieren zu **Alle > Now Assist Admin > Features** Und greifen Sie auf zu **Funktionen** Registerkarte der Now Assist-Administratorkonsole.

Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administratorkonsole befinden, können Sie auswählen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte auf dem Bildschirm.

3. Wählen Sie Aus **Kunde** Und wählen Sie aus **TMT** In der Dropdown-Liste Produkt auswählen.

4. Auf der Service Bridge Funktionskarte, wählen Sie aus **Zeigen Sie Details an** .

5. In alle verfügbar Service Bridge Wählen Sie den Abschnitt Kompetenzen aus **Aktivieren Sie** .

Ihre Kompetenz ist konfiguriert und aktiviert. Service Desk-Mitarbeiter können jetzt automatisch Transformationszuordnungen zwischen den Feldern „Anbieter“ und „Verbraucher“ generieren.

Konfigurieren Sie den Diagrammfragebogen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Konfigurieren Sie den Diagrammfragebogen, um neue Abfragen hinzuzufügen oder zu ändern, um die Wissensdiagrammdateien abzurufen.

Vorbereitungen

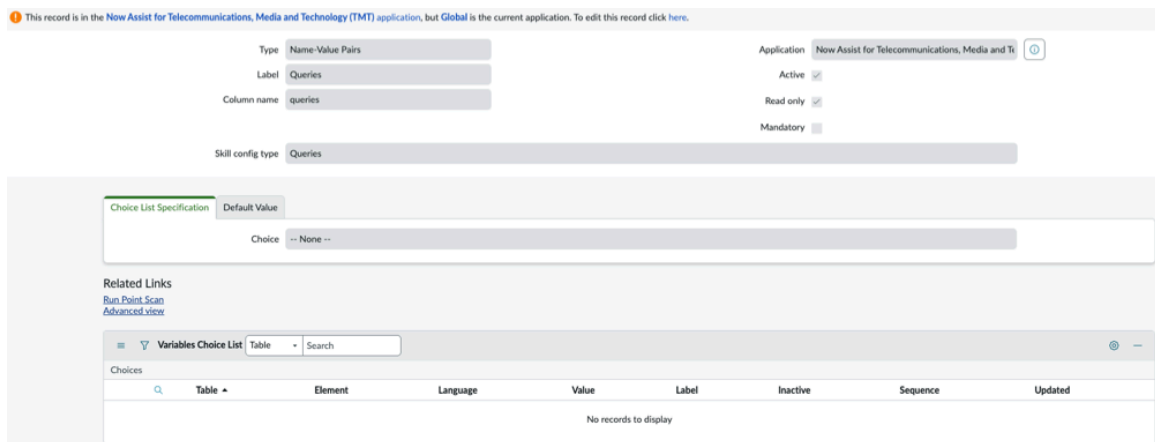
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Typ `sn_nowAssist_Skill_config_var.LIST` In **Alle** Suchfilter.
2. Drücken Sie die Eingabetaste.
3. Suchen Sie nach Abfragen In **Spaltenname** .
4. Öffnen Sie den Datensatz.
5. Wählen Sie Aus **Hier** Wenn Sie den Hinweis sehen, der Folgendes enthält:

Dieser Datensatz befindet sich in der Anwendung Now Assist für Telecommunications, Media and Technology (TMT), aber Global ist die aktuelle Anwendung. Klicken Sie auf, um diesen Datensatz zu bearbeiten **Hier** .

6. Löschen Sie **Schreibgeschützt** Feld.



Mit agentischen Workflows in Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Verwenden Sie Now Assist für TMT Agentische Workflows bis Abgeschlossen Aufgaben autonom .

Verfügbar Agentische Workflows Für Now Assist für TMT KI-Agent-Sammlung

Agentischer Workflow Name	Beschreibung	Verfügbare KI-Agenten
Testen und reparieren Sie Probleme mit Telekommunikationsservices	Der agentische Workflow wird ausgelöst, wenn der Serviceproblemfall dem Fallmitarbeiter zugewiesen wird und der Status des	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceproblem Manager – KI-Agent • Kundenzahlungsstatus – KI-Agent

Verfügbar Agentische Workflows Für Now Assist für TMT KI-Agent-Sammlung (Fortsetzung)

Agentischer Workflow Name	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
	<p>Falls Offen oder Neu ist. Der Kunde erhebt einen Fall zur Serviceunterbrechung.</p> <p>Der Serviceproblem-Fall (SPC) beginnt mit der SPC-Nummer.</p> <p>Dieser KI-Agent ist für die Bearbeitung von Serviceproblemfallanforderungen konzipiert, die Fehlerbehebung, Diagnose, Analyse oder Lösung für eine Aufgabe (Fall) erfordern, wenn ein Bezeichner oder eine Beschreibung für die Aufgabe angegeben wird. Es kann auch relevanten Kontext und Details im Zusammenhang mit der ihm zugewiesenen Aufgabe abrufen.</p> <p>KI-Service Desk-Mitarbeiter führen ihre Aufgaben aus, um das Kundenproblem zu lösen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vorläufige Problembehandlung – KI-Agent • KI-Agent für On-Demand-Servicetester • Service-Reparaturdienst-KI-Agent
<p>Helfen Sie bei der Behebung von Rechnungsproblemen</p>	<p>Der agentische Workflow wurde entwickelt, um Abrechnungsanforderungen zu bearbeiten, indem die aktuelle Rechnungsnutzung analysiert wird, Einblicke in die hohe Rechnungsnutzung bietet und alternative Pläne basierend auf Kundennutzungsmustern vorgeschlagen werden. Wenn beispielsweise ein Kunde mit einer mobilen Verbindung im Inland diese international nutzt, können ihm zusätzliche Gebühren anfallen. Unsere Rechnungsanalyse kann diese internationale Nutzung identifizieren und einen optimalen Plan zur Kostenverwaltung bereitstellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • KI-Agent für Informationssammler für Abrechnungskonto • KI-Agent für empfohlene Pläne • KI-Agent für Abrechnungsrechnungsdaten-Sammler

Automatische Übersetzung

Verfügbar Agentische Workflows Für Now Assist für TMT KI-Agent-Sammlung (Fortsetzung)

Agentischer Workflow Name	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Analysieren Sie Netzwerk-Incidents	Unterstützt Service Desk-Mitarbeiter von Kunden bei der Lösung eines bestimmten Incident. Es hilft Service Desk-Mitarbeitern bei der Lösung von Netzwerktickets, indem es nachverfolgt und eine umsetzbare Aufgabe erstellt wird.	<ul style="list-style-type: none"> • KI-Agent für Netzwerkticketlösung • KI-Agent für Ticketbereitschaft • KI-Agent zur Überwachung der Netzwerkkorrelation • KI-Agent für die Generierung umsetzbarer Schritte für Netzwerkticket • KI-Agent für Generierung von Netzwerkkorrekturen
Risiken analysieren und Lösungen empfehlen	Ruft anwendbare Risiken ab und schlägt proaktiv Lösungen mit minimalem Anwendereingriff vor.	Erfolgsrisikomanager – KI-Agent
Interaktionsintegrität überwachen	Überwacht die Integritätspunktzahlrends für alle aktiven Interaktionen und löst bei Ablehnung Risikosignale aus.	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolgstrend KI-Agent • KI-Agent für Erfolgsintegritätsüberwachung
Unterstützen Sie Verlängerungen und Erweiterungen	Bewertet Interaktionen, die für eine Verlängerung fällig sind, analysiert Trends und empfiehlt Verlängerungsstrategien.	<ul style="list-style-type: none"> • Verlängerungsanalyse – KI-Agent • KI-Agent für Wertrealisierungsbewerter • KI-Agent für Erfolgseinblick
Lösen Sie den Kontaktpunkt zur Risikominderung aus	Automatisiert die Erstellung und Planung von Besprechungen für einen bestimmten Anwender.	<ul style="list-style-type: none"> • KI-Agent des Erstellers des Meeting • KI-Agent des Entwurfs des Besprechungsplaners
Service Bridge Onboarding	Unterstützt den Anbieter beim Verbraucherregistrierungsprozess, einschließlich schrittweiser Anleitungen, Fehlerprüfungen während der Registrierung und Unterstützung bei der Behebung von Fehlern.	<ul style="list-style-type: none"> • KI-Agent des Registrierungsinitiators • Registrierungsfehlerüberwachung – KI-Agent

Automatische Übersetzung

Aktivieren Sie die Sicherheitsimplementierung, um KI-Agents und agentische Workflows über Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Anwenderidentitäten auszuführen. ACLs bieten die Fähigkeit „Ausführen als“, damit Service Desk-Mitarbeiter und agentische Workflows

Aktionen entweder als dynamischer Anwender oder als KI-Anwender ausführen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Implement access control in Now Assist AI agents](#).

Wichtig:

Standardmäßig sind alle agentischen Workflows und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst den agentischen Workflow duplizieren und dann mit den folgenden Schritten fortfahren:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.

Sobald Sie [Duplikat](#) Passen Sie die Einstellungen im agentischen Workflow an Ihre Anforderungen an. Als Nächstes Sie [Aktivieren](#) Der duplizierte agentische Workflow. Sie können auch [Testen](#) Der agentische Workflow zur Analyse seiner Leistung in KI-Agenten-Studio, Während die von Ihnen definierten Anweisungen ausgeführt werden.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter [Suchen Sie KI-Agenten](#).
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die [KI-Agent-Marketplace](#) Auf ServiceNow Store.

Kundenservice Problem-Management Agentische Workflows

Die Kundenservice Problem-Management Agentic-Workflows werden verwendet, um Breitband-, Internetprobleme und Incidents zu lösen, und helfen Kundenmitarbeitern dabei, Netzwerktickets zu lösen, indem sie sie nachverfolgen und eine umsetzbare Aufgabe erstellen und die Anfragen von Abrechnungsanfragen bearbeiten.

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) KI-Agent-Sammlung testet und repariert Probleme mit Telekommunikationsservices – Agentic Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Test and Repair Telecom Service Problems“, um Breitband- und Internetprobleme zu beheben.

Übersicht über Probleme mit Telekommunikationsservices testen und reparieren

Lösen Sie die Kundenprobleme mithilfe eines Teams von KI-Mitarbeitern im agentischen Workflow „Telekommunikations-Serviceprobleme testen und reparieren“. Es kann Aufgabenanforderungen verarbeiten, die Problembehandlung, Diagnose, Analyse oder Lösung für eine Aufgabe (Fall) erfordern, unabhängig davon, ob ein Bezeichner oder eine Beschreibung für die Aufgabe angegeben ist.

Der agentische Workflow „Telekommunikations-Serviceprobleme testen und reparieren“ unterstützt diese Tabellen:

- Incident
- Change-Anforderung
- Domänenauftrag

- Auftragsaufgabe
- Serviceproblemfall

Erforderliche Rolle: sn_tmt_agentic_ai.Test_and_Repair_Telekom_Service_ai_Agent

Dient zum Ändern des agentischen Workflows „Test and Repair Telecom Service Problems“ [Duplicate an agentic workflow](#) , Und passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an.

i Wichtig:

Stellen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ sicher, dass die **Aktiv** Die Schaltfläche ist aktiviert, damit der KI-Agent autonom auslösen kann.

Test und Reparatur von Problemen mit Telekommunikationsservices – Agentischer Workflow

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Erstellen und verwalten** an.
2. Wählen Sie Aus **Testen und reparieren Sie Probleme mit Telekommunikationsservices** .

Informationen zum Erstellen eines neuen agentischen Workflows finden Sie unter [Create an agentic workflow](#) .

Der agentische Workflow wird getestet

So greifen Sie auf die Seite „Anwendungsfalltests“ zu:

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Tests** an.
2. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Testen Sie Anwendungsfälle** .

Informationen zum Testen des Anwendungsfalls finden Sie unter [Manually test the execution of an agentic workflow](#) .

KI-Service Desk-Mitarbeiter, die im agentischen Workflow für Tests und Reparaturen von Telekommunikationsserviceproblemen verwendet werden

Die folgenden KI-Agents werden verwendet, um die Anweisungen für den agentischen Workflow auszuführen.

Informationen zum Erstellen eines KI-Agents finden Sie unter [Create an AI agent](#) .

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
Serviceproblem Manager – KI-Agent	Ein KI-Agent ist für die Planung, Orchestrierung und Delegation von Arbeit an andere Service Desk-Mitarbeiter verantwortlich. Überprüft den Status des Kundenbestands. Zeigt an Wissen artikel.
Zahlungsstatusprüfung – KI-Agent	Prüft auf ausstehende Rechnungszahlungen.

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
Vorläufige Problembehandlung – KI-Agent	<p>KI-Agent, der zum Stellen von Fragen entwickelt wurde, die vom Generator für strukturierte Fragen abgerufen werden.</p> <p>Aktivieren Sie die Kompetenz „Generator für strukturierte Fragen“, um die Fragen aus der Kompetenz zu generieren.</p> <p>Suchen Sie nach ähnlichen Fällen für den Lösungsplan, und stellen Sie Fragen von Knowledge Base artikel zur Bestimmung der Lösung.</p>
KI-Agent für On-Demand-Servicetester	Erstellen Sie eine Diagnoseaufgabe basierend auf den Bestandsspezifikationen für einen Serviceproblemfall, und führen Sie eine Testdefinition aus.
Service-Reparaturdienst-KI-Agent	Erstellen Sie die Reparaturaufgabe für die Testläufe.

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) KI-Agent-Sammlung hilft bei der Behebung von Abrechnungsproblemen – Agentic Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Hilfe bei der Behebung von Rechnungsproblemen“, um die Anforderungen von Abrechnungsanfragen zu bearbeiten und basierend auf der Kundennutzung bessere Pläne zu empfehlen.

Hilfe bei der Behebung von Rechnungsproblemen – Übersicht über den agentischen Workflow

Der agentische Workflow „Hilfe zur Korrektur von Rechnungsproblemen“ verwendet ein Team von KI-Mitarbeitern, die die Lösung von Kundenproblemen unterstützen. Es kann Aufgabenanforderungen verarbeiten, um die Account-Details, aktuellen Rechnungen und vergangenen Rechnungen abzurufen. Es analysiert die Daten, um Gründe für eine hohe Rechnungsnutzung zu identifizieren und empfiehlt bessere Pläne basierend auf Kundennutzungsmustern.

Erforderliche Rolle: sn_tmt_agentic_ai.telco_Billing_quiry_Case_Agent

So ändern Sie den agentischen Workflow „Hilfe zur Behebung von Rechnungsproblemen“: [Duplicate an agentic workflow](#) , Und passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an.

i Wichtig:

Stellen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ sicher, dass die **Aktiv** Die Schaltfläche ist aktiviert, damit der KI-Agent autonom auslösen kann.

Helfen Sie bei der Behebung von Rechnungsproblemen – Agentischer Workflow

So greifen Sie auf den Anwendungsfall zu:

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Helfen Sie bei der Behebung von Rechnungsproblemen** .

Informationen zum Erstellen eines neuen Anwendungsfalls finden Sie unter [Create an agentic workflow](#) .

Anwendungsabhängigkeit

Der agentische Workflow „Hilfe zur Behebung von Rechnungsproblemen“ weist die folgenden Abhängigkeiten auf:

- Fallmanagement für Rechnungsvorgänge (com.sn_csm_Invoice)
- Produktangebotsempfehlungen

Informationen zum Konfigurieren der Spoke-Auswahl finden Sie unter [Konfigurieren Sie die Spoke-Auswahl für externe Systeme](#).

Der agentische Workflow wird getestet

So greifen Sie auf die Seite „Anwendungsfalltests“ zu:

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Testsan**.
2. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Testen Sie Anwendungsfälle**.

Informationen zum Testen des agentischen Workflows finden Sie unter [Manually test the execution of an agentic workflow](#).

KI-Agents, die im agentischen Workflow zur Behebung von Rechnungsproblemen verwendet werden

Die folgenden KI-Agents werden verwendet, um die Anweisungen für den agentischen Workflow auszuführen.

Informationen zum Erstellen eines KI-Agents finden Sie unter [Create an AI agent](#).

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
KI-Agent für Informationssammler für Abrechnungskonto	<p>Dieser KI-Agent wurde entwickelt, um Abrechnungsanfragen nach einem strukturierten Ansatz zu bearbeiten.</p> <p>Ruft die Details des Abrechnungsanfragefalls ab und ruft die Details des Abrechnungskontos mithilfe der Kontonummer ab.</p> <p>Der Service Desk-Mitarbeiter ist zur Verwendung durch vorgesehen ServiceNow Service Desk-Mitarbeiter zum Abrufen der Abrechnungskontonummer.</p>
KI-Agent für empfohlene Pläne	<p>Dieser KI-Agent soll die Generierung und Bestätigung von Serviceplanempfehlungen durch einen strukturierten Ansatz erleichtern.</p> <p>Befolgen Sie die folgenden Anweisungen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generiert einen empfohlenen Plan. 2. Zeigt dem Anwender den empfohlenen Plan zur Bestätigung an.

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
	<p>3. Überprüft, ob dem Kundenaccount eine E-Mail zugeordnet ist.</p> <p>4. Löst den E-Mail-Benachrichtigungsmitarbeiter aus, um die empfohlenen Plandetails an den Anwender zu senden.</p>
KI-Agent für Abrechnungsrechnungsdaten-Sammler	Dieser KI-Agent erfasst die Abrechnungsrechnungsdaten wie Kontodetails, Rechnungsverlauf und Rechnungsdetails.

Konfigurieren Sie die Spoke-Auswahl für externe Systeme

Konfigurieren Sie die Spoke-Auswahl für Aria, um die Konfiguration und Ausführung von Abrechnungsanforderungen zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Spoke Selector-Anwendung bietet ein gemeinsames Framework, das die Konfiguration und Ausführung von Integrationsanforderungen ermöglicht. Es wird ausgeführt, indem die übereinstimmenden Implementierungen basierend auf den konfigurierten Eingabeparametern für jede Anforderung ausgewählt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Spoke-Auswahl > Anforderungstyp**an.

2. Wählen Sie Aus **Abrechnungsanforderung** .

Die Abrechnungsanforderung ist mit einer Anforderungsdefinition konfiguriert, die Aria-APIs aufruft. Diese Demo-Implementierung dient als Referenz für die Konfiguration einer neuen Anforderungsdefinition, die abrechnungsbezogene Daten aus einem Drittparteisystem für Abrechnungsanforderungen abrufen.

3. Erstellen Sie die Definitionen der Integrationsanforderung.

Durch Angabe eines entsprechenden Werts für **Reihenfolge** Oder indem Sie definieren **Auswahlbedingung** Die neue Anforderungsdefinition, die die abrechnungsbezogenen Daten abrufen, wird ausgelöst.

4. Navigieren Sie zum Erstellen von Definitionen für Integrationsanforderungen zu **Alle > Spoke-Auswahl > Anforderungsdefinition**an.

5. Wählen Sie im Bildschirm „Definitionen der Integrationsanforderung“ die Option aus **Neu** Im Header-Abschnitt.

Name	Type	Order	Selection condition	Adapter type	Request adapter	Request adapter	Has threshold	Threshold frequency	Threshold limit	Application	Domain
Aria - Get Billing Details	Billing request	100		Flow	Aria Billing Details Adapter	(empty)	false			Telecommunications Media and Technology...	global

6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Integrationsanforderungstyp“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Integrationsanforderungstyps.
Typ	Die Auswahl der Abrechnungsanforderung wird als Integrationsanforderungstyp vorgenommen.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Anforderungsdefinition.
Reihenfolge	Die Anforderungsdefinition wird im niedrigsten Reihenfolgewert ausgeführt.
Adaptertyp	Flow
Adapter anfordern	Name des Flows, der zum Abrufen der Datensätze für den jeweiligen Konfigurationstyp konfiguriert ist. 📌 Hinweis: Der sys_Hub_Flow-Datensatz mit den richtigen Flow-Eingaben, Flow-Ausgaben und Flow-Snapshots.
Anwendung	Anwendungsdetails speichern.
Domäne	Global
Bedingung	Bedingung zum Auslösen des Anforderungsadapters.

Die folgenden Parameter müssen in der Anforderung für den Anforderungsadapter „Account-Details abrufen“ für Aria-API enthalten sein:

```

{"api_name":"get_acct_details","request_body":{"client_acct_id":"FT0010001"}}
    
```

Die folgenden Parameter müssen in der Antwort für den Anforderungsadapter „Antwort auf Accountdetails für Aria-API abrufen“ enthalten sein:

```

{"status_code":"1","status_reason":"","response_body":{"master_plan_info_list":{"48477095":"Business Internet + Cellphone PI0001061"},"company_name":"Flash Telecom","acct_no":"27045400"}}
    
```

Die folgenden Parameter müssen in der Anforderung für den Anforderungsadapter „Rechnungsverlaufsanforderung für Aria-API abrufen“ enthalten sein:

```

{"api_name":"get_invoice_history","request_body":{"acct_no":"27045400"}}
    
```

Die folgenden Parameter müssen in der Antwort für den Anforderungsadapter „Antwort zum Rechnungsverlauf für Aria-API abrufen“ enthalten sein:

```

{"status_code":"1","status_reason":"","response_body":{"invoices":
[{"amount":135.7,"invoice_no":254547358,"due_date":"2024-11-30","outstanding_amount":135.7,"usage_bill_from":"2024-10-01","usage_bill_thru":"2024-10-31"},
{"amount":190.26,"invoice_no":254547359,"due_date":"2024-12-31","outstanding_amount":190.26,"usage_bill_from":"2024-11-01","usage_bill_thru":"2024-11-30"}]}}
    
```

```
{
  "amount":172.95,"invoice_no":254547360,"due_date":"2025-01-31",
  "outstanding_amount":172.95,"usage_bill_from":"2024-12-01",
  "usage_bill_thru":"2024-12-31"},
  {"amount":437.07,"invoice_no":254547361,"due_date":"2025-02-28",
  "outstanding_amount":0,"usage_bill_from":"2025-01-01",
  "usage_bill_thru":"2025-01-31"}
]}
```

Die folgenden Parameter müssen in der Anforderung für den Anforderungsadapter „Rechnungsdetails abrufen“ für Aria-API enthalten sein:

```
{
  "api_name":"get_invoice_details",
  "request_body":{"acct_no":"27045400","invoice_no":"254547361"}
}
```

Die folgenden Parameter müssen in der Antwort für den Anforderungsadapter „Antwort auf Rechnungsdetails für Aria-API abrufen“ enthalten sein:

```
{
  "status_code":"1",
  "status_reason":"","
  "response_body":{"line_items":
  [{"usage_type_no":10058138,"amount":0,"service_name":"Mobile Data GB",
  "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11196572,"description":"Mobile Data GB (10 gigabytes @ $0)"},
  {"usage_type_no":10058138,"amount":14.35,"service_name":"Mobile Data GB",
  "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11196572,"description":"Mobile Data GB (18.847 gigabytes @ $1)"},
  {"usage_type_no":10058140,"amount":255.73,"service_name":"International Roaming Calls from EU",
  "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11197966,"description":"International Roaming Calls from EU (93 minutes @ $2.75)"},
  {"usage_type_no":10058144,"amount":0.5,"service_name":"Domestic Minutes",
  "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11196568,"description":"Domestic Minutes (9.91 minutes @ $.05)"},
  {"usage_type_no":10058146,"amount":11.75,"service_name":"International Calls to Asia",
  "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11196570,"description":"International Calls to Asia (6.56 minutes @ $1.79)"}
  ]}
}
```

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Sobald die Bedingung festgelegt und die Anforderungsbedingung erfüllt ist, wird der definierte Flow ausgeführt, und die Datensätze für die Konfiguration werden vom ausgewählten externen Anbieter in abgerufenen ServiceNow Instanz.


Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) KI-Agent-Sammlung Analysieren Sie den agentischen Workflow für Netzwerk-Incidents

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Netzwerk-Incidents analysieren“, um Incidents zu lösen, und unterstützen Sie Kundenmitarbeiter bei der Lösung von Netzwerktickets, indem Sie sie nachverfolgen und eine umsetzbare Aufgabe erstellen.




Analyse von Netzwerk-Incidents – Übersicht über den agentischen Workflow

Lösen Sie die Kundenprobleme mithilfe eines Teams von KI-Agents im agentischen Workflow „Netzwerk-Incidents analysieren“. Es hilft den Service Desk-Mitarbeitern des Kunden bei der Lösung eines bestimmten Incident.

Erforderliche Rolle: sn_tmt_agentic_ai.sn_noc_Incident_user

So ändern Sie den agentischen Workflow „Netzwerk-Incidents analysieren“: [Duplicate an agentic workflow](#)  , Und passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an.

Hinweis:

Sie können Now LLM-Service, Azure OpenAI, Google Gemini oder Anthropic Claude in AWS als KI-Modellanbieter für alle Now Assist-Kompetenzen und KI-Agents verwenden. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in [KI-Steuerungsturm](#)  Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie die Einstellungen für Kompetenzniveau in fest [Now Assist-Administratorkonsole](#)  . Weitere Informationen finden Sie unter [Large language models on the ServiceNow AI Platform](#)  .

Wichtig:

Stellen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ sicher, dass die **Aktiv** Die Schaltfläche ist aktiviert, damit der KI-Agent autonom auslösen kann.

Anwendungsabhängigkeit


Der agentische Workflow „Netzwerk-Incidents analysieren“ weist die folgenden Plugin-Abhängigkeiten auf:

- Kundenservice mit Servicemanagement (sn_cs_sm)
- Kundenservice (sn_customerservice)
- Kundenservice-Problem-Management
- Telekommunikations-Alarmmanagement – offene API (sn_ind_tmf642)
- Außendienst-Management für Telekommunikation (sn_fsmt)
- Verwaltung schwerwiegender Probleme

Analysieren Sie den agentischen Workflow für Netzwerk-Incidents

So greifen Sie auf den Anwendungsfall zu:


1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Analysieren Sie Netzwerk-Incidents** .

Informationen zum Erstellen eines neuen Anwendungsfalls finden Sie unter [Create an agentic workflow](#)  .

Der agentische Workflow wird getestet

So greifen Sie auf die Seite „Anwendungsfalltests“ zu:

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Testen**an.
2. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Testen Sie Anwendungsfälle** .

Informationen zum Testen des Anwendungsfalls finden Sie unter [Manually test the execution of an agentic workflow](#)  .

KI-Agents, die im agentischen Workflow „Netzwerk-Incidents analysieren“ verwendet werden

Die folgenden KI-Agents werden verwendet, um die Anweisungen für den agentischen Workflow auszuführen.

Informationen zum Erstellen eines KI-Agents finden Sie unter [Create an AI agent](#)  .

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
KI-Agent für Netzwerkticketlösung	KI-Service Desk-Mitarbeiter, der die Zusammenfassung des Incidents und der Warnungen insgesamt bereitstellen kann. Es kann auch die Knowledge Base nach relevanten Artikeln durchsuchen, um Lösungen bereitzustellen, falls verfügbar.
KI-Agent für Ticketbereitschaft	<p>KI-Agent, der Incident-Felder wie Kategorie, Unterkategorie, Priorität, Beschreibung, Kurzbeschreibung vorhersagen kann und geschätzte Zeit bis zur Lösung des Incident mithilfe von GAF für historische Incident-Daten.</p> <p>Informationen zum Aktivieren von GAF finden Sie unter Aktivieren Sie das Gruppenaktions-Framework für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).</p>
KI-Agent zur Überwachung der Netzwerkkorrelation	<p>KI-Agent, der die betroffenen Accounts und Services identifizieren und Fälle korrelieren kann, die in den letzten 15 Minuten geöffnet wurden und die aufgrund des Incident betroffen sein könnten, den Kunden die Liste zur Überprüfung bereitstellen und dem Incident zuordnen kann.</p> <p>Es kann Kunden auch basierend auf menschlicher Bestätigung über die Ausfälle informieren, indem Servicefeldfälle erstellt und untergeordnete Fälle verknüpft werden, falls vorhanden.</p>
KI-Agent für die Generierung umsetzbarer Schritte für Netzwerkticket	<p>KI-Agent, der umsetzbare Lösungsschritte für eingehende Incidents mithilfe des Group Action Framework (GAF) generieren und die Schritte entsprechend dem menschlichen Feedback ändern kann.</p> <p>Informationen zum Aktivieren von GAF finden Sie unter Aktivieren Sie das Gruppenaktions-Framework für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).</p>
KI-Agent für Generierung von Netzwerkkorrekturen	KI-Agent, der Lösungsschritte für einen Incident verwenden und in einen der folgenden Aufgabentypen konvertieren kann:

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
	<ul style="list-style-type: none"> • Incident-Aufgabe • Arbeitsauftrag • Change-Anforderung

Aktivieren Sie das Gruppenaktions-Framework für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Aktivieren Sie Group Action Framework (GAF), um zu aktivieren Now Assist KI-Agents zum Sammeln von Informationen zu den zugehörigen Datensätzen in Ihrer Instanz.

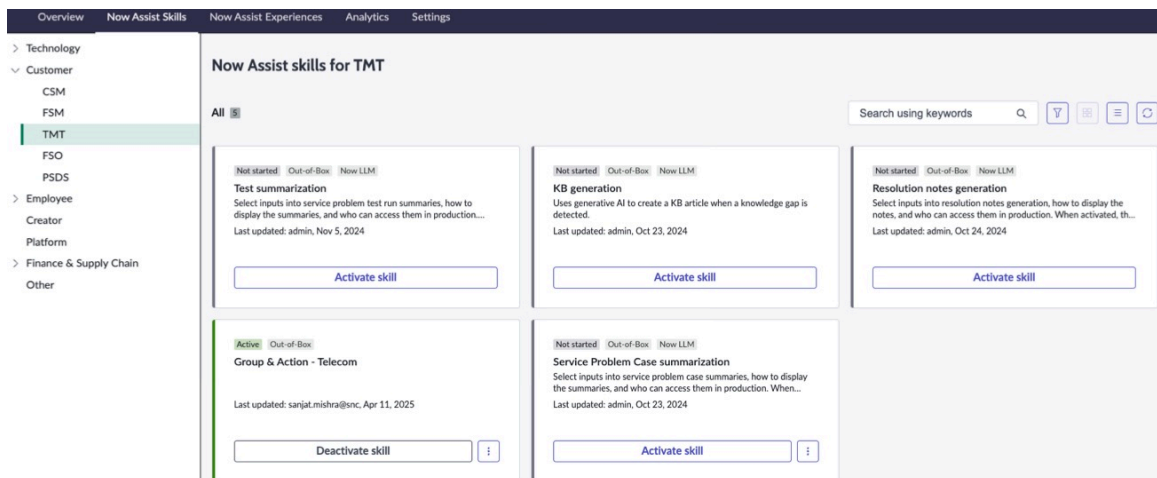
Vorbereitungen

Der Umfang muss eine KI-Agent-Sammlung für Telekommunikation, Medien und Technologie sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Now Assist Admin > Now Assist-Kompetenzen > Kunde > TMT** an.
2. Wählen Sie unter Gruppe und Aktion – Telekommunikation die Option aus **Kompetenz aktivieren** .



3. **Wahlweise:** Wählen Sie im Formular aus **Bearbeiten** Zum Ändern der Werte.

4. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

5. Auf der **Überprüfen und aktivieren** Wählen Sie die Registerkarte aus **Fertig** .

Ergebnisse

GAF ist in Ihrer Instanz für aktiviert Now Assist Anwendung und kann von KI-Agents verwendet werden, um zugehörige Datensätze zu finden.

Agentische Workflows für Kundenerfolge

Die agentischen Kundenerfolgs-Workflows werden verwendet, um Integritätsdaten zu erfassen, die Integritätspunktzahl der Interaktion zu überwachen, Risiken zu analysieren, Verlängerungen zu unterstützen und Kontaktpunkt-Meetings zu planen.

Automatische Übersetzung


Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Überwachen Sie den agentischen Workflow für die Interaktionsintegrität


Verwenden Sie den agentischen Workflow „Interaktionsintegrität überwachen“, um die Integritätspunktzahl von Interaktionen und die zugehörigen Metrikdatentrends zu überwachen und Risikosignale zu generieren, wenn ein Rückgang erkannt wird.

Wichtig:

Bevor Sie diesen agentischen Workflow ausführen, müssen Sie aktivieren [Analysieren Sie den Metrikdatentrend](#) Kompetenz zum Sammeln der Metrikdaten, die ausgewertet werden sollen.




Übersicht über den agentischen Workflow zur Überwachung der Interaktionsintegrität

Customer Success Manager können die Integritätspunktzahl von bis zu 10 aktiven Interaktionen überwachen und den Integritätstrend für die letzten 6 Wochen zusammenfassen. Jede Metrik, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl verwendet wird, wird überwacht, und wenn ein abnehmendes Muster erkannt wird, wird ein Risikosignal oder ein Risikovorkommen (für ein vorhandenes Risikosignal) generiert. Eine Zusammenfassung, die die Anzahl der erstellten Risikosignale und den Integritätspunktzahlbereich angibt. Der agentische Workflow „Interaktionsintegrität überwachen“ wird wöchentlich basierend auf einem vordefinierten Zeitplan ausgelöst, und die Ergebnisse werden in angezeigt [Now Assist panel](#) .

Sie können die erstellten Risikosignale und -Vorkommen anzeigen, indem Sie zu navigieren [Risikosignale](#)  Seite. Für Risiken, die mit dem agentischen Workflow erstellt wurden, werden die folgenden Feldwerte angezeigt:

- Kategorie: Integrität abgelehnt
- Erstellungsmethode: KI generiert

i Hinweis:

- Um den agentischen Workflow als geplante Aufgabe auszuführen, müssen Sie den Flow „Interaktionsintegrität überwachen“ aktivieren. Details siehe [Activate a flow](#) .
 - Der agentische Workflow überwacht nur die Interaktionen für die **KI-Integritätsüberwachung** Kennzeichnung wurde aktiviert. Jeder Customer Success Manager kann maximal 10 Interaktionen aktivieren. Anweisungen zum Aktivieren dieser Kennzeichnung finden Sie unter [Create an engagement](#) .
 - Standardmäßig wird die Integritätspunktzahl jeder einzelnen Metrik überwacht. Wenn Sie nur die Gesamtintegritätspunktzahl für alle Interaktionen überwachen möchten, müssen Sie aktualisieren `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics` Systemeigenschaft, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:
 - Navigieren Sie zu **Alle** und geben Sie ein `sys_properties.LIST` im Suchfeld.
 - Wählen Sie die Eigenschaft `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics` aus.
 - Legen Sie das Wertfeld auf fest **Falsch**. Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, überwacht der agentische Workflow die Gesamtintegritätspunktzahl anstelle der einzelnen Metriken.
 - Für alle neuen oder vorhandenen Integritätsdefinitionen müssen Sie angeben **Kontext** Für **Datenquelle** Gibt an, wie der Farbbandbereich angewendet wird. Basierend auf **Kontext**, Sie können verschiedene Farbbandbereiche definieren, die für die Integritätspunktzahl verwendet werden können. Sie können beispielsweise verschiedene Werte für dasselbe konfigurieren **Datenquelle** Wie folgt:
 - **Datenquelle 1**
 - Datenquelle: Tägliche Erfassung von NPS
 - Kontext: Konfiguration der Integritätsmetrik: Tägliche Erfassung von NPS (Global)
 - Min.: 80
 - Max.: 100
 - Farbe: Grün
 - Kategorie: Gut
 - **Datenquelle 2**
 - Datenquelle: Tägliche Erfassung von NPS
 - Kontext: Tägliche Erfassung von NPS für (Kunde X)
 - Min.: 0
 - Max.: 60
 - Farbe: Rot
 - Kategorie: Schlecht
- Weitere Informationen zum Konfigurieren der Farbstreifentabelle finden Sie unter [Setup the color banding table](#) .

KI-Agents, die im agentischen Workflow „Integritätsüberwachung der Interaktion“ verwendet werden

Der agentische Workflow „Interaktionsintegrität überwachen“ verwendet bestimmte KI-Agents, um die Interaktionen zu überwachen, den Integritätstrend zu analysieren und eine Integritätspunktzahl zu generieren.

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rolle im agentischen Workflow „Integrität der Interaktion überwachen“

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
KI-Agent für Erfolgsintegritätsüberwachung	Ruft Daten für alle aktiven Interaktionen ab, identifiziert Trends und erstellt ein Risikosignal, wenn ein abnehmendes Muster erkannt wird.

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Empfehlen Sie Risikosignallösungen – agentischer Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Risikosignallösungen empfehlen“, um Risiken in Kundeninteraktionen mit minimalem Anwendereingriff zu überwachen und zu minimieren.

Risikosignallösungen empfehlen – Übersicht über den agentischen Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Risikosignallösungen empfehlen“, um:

- Überwachen Sie Interaktionen, und rufen Sie alle anwendbaren Risiken ab.
- Stellen Sie eine Risikoanalyse in Echtzeit bereit, und generieren Sie detaillierte Berichte.
- Identifizieren Sie allgemeine Lösungen, und geben Sie proaktive Empfehlungen.

Kundenerfolgsmanager können mit Mitgliedern des Kundenerfolgsteams zusammenarbeiten, um Risiken zu überwachen, Risikoanalysen in Echtzeit durchzuführen und detaillierte Berichte mit proaktiven Empfehlungen zu generieren. Dies hilft, Eskalationen zu verhindern, die Kundenbindung zu verbessern und die Servicequalität zu verbessern. Der agentische Workflow „Risikosignallösungen empfehlen“ kann verwendet werden, um Lösungen für einzelne und mehrere Risiken zu bewerten und anzubieten. Sie wird täglich basierend auf einem vordefinierten Zeitplan ausgelöst, und die Ergebnisse werden im angezeigten [Now Assist panel](#) .

Informationen dazu, wie Risiken generiert werden, finden Sie unter [Define risk criteria](#) .

Konfigurieren Sie den agentischen Workflow „Risikosignallösungen empfehlen“

Bevor Sie den agentischen Workflow verwenden, gehen Sie wie folgt vor:

- Aktivieren Sie den Subflow „Risikosignallösungen empfehlen“, um die Ausführung des agentischen Workflows als tägliche geplante Aufgabe auszulösen. Details siehe [Activate a flow](#) .
- Konfigurieren Sie die Risikokategorie und andere Bedingungen nach Bedarf in der Entscheidungstabelle für Interaktionsrisikolösungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Using decision tables](#) .
- Stellen Sie sicher, dass die Lösungs-Subflows die folgenden obligatorischen Eingaben enthalten:

- Risikosystem-ID: Typ ist „Zeichenfolge“, der Standardname ist „Risk_System_ID“
- Lösungstabelle: Typ ist Tabelle.
- Lösungs-ID: Typ ist sys_ID.

Optional können Sie zusätzliche nicht obligatorische Eingaben definieren. Diese können in Subflow-Schritten oder zum Überschreiben von Standardwerten verwendet werden.

i Hinweis:

Um die Anzeige des agentischen Workflows „Risikosignallösungen empfehlen“ zu aktivieren, müssen Sie das Plugin „KI-Mitarbeiter für Customer Success Management“ (com.sn_cust_succ_ai_agent) aktivieren.

KI-Agents, die im agentischen Workflow „Risikosignallösungen empfehlen“ verwendet werden

Der agentische Workflow „Risikosignallösungen empfehlen“ verwendet bestimmte KI-Agents, um alle nicht behandelten Risiken abzurufen und Lösungen zu empfehlen.

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rolle im agentischen Workflow „Risikosignallösungen empfehlen“

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
KI-Agent für Erfolgsrisikolösung	Ruft nicht behandelte Risiken für den aktuellen Anwender ab, gruppiert sie und stellt Lösungen für jedes Risiko oder jede Risikogruppe bereit.

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) KI-Agent-Sammlung löst Kontaktpunkt zur Risikominderung aus

Verwenden Sie den aggregierten Workflow für Kontaktpunkte zur Risikominderung auslösen, um ein Kontaktpunktmeeting für einen bestimmten Anwender zu planen und zu bearbeiten.

Übersicht über den agentischen Workflow des Kontaktpunkts zur Risikominderung auslösen

Mit dem agentischen Workflow können Kundenerfolgs-Service Desk-Mitarbeiter Besprechungszeitpläne innerhalb des Kundenerfolgs-Workflows optimieren, indem Besprechungen erstellt und verwaltet werden. Sie erstellt und verwaltet Besprechungen basierend auf wichtigen Details wie eingeladene Personen, Agenda, Besprechungstyp und Zeitplaneinstellungen. Mit diesem agentischen Workflow können Customer Success Manager:

- Ergreifen Sie zeitnahe und kontextbezogene Aktionen.
- Erstellen Sie eine Besprechung mit allen erforderlichen Details.
- Planen Sie Entwurfsbesprechungen ohne manuelle Koordination.

Wenn die Wahrscheinlichkeit des Risikodatensatzes sehr hoch ist oder aufgetreten ist, wird dem Kundenerfolgsmitarbeiter im agentischen Workflow des Kontaktpunkts „Risikominderung auslösen“ diesem Risiko zugewiesen, erhält er eine Now Assist-Bereichsbenachrichtigung. Über den Risikodatensatz automatisiert der agentische Workflow die Erstellung von Besprechungen und plant die Besprechung.

Dient zum Ändern des agentischen Workflows des Kontaktpunkts „Risikominderung auslösen“ [Duplicate an agentic workflow](#) , Und passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an.

i Hinweis:

Sie können Now LLM-Service, Azure OpenAI, Google Gemini oder Anthropic Claude in AWS als KI-Modellanbieter für alle Now Assist-Kompetenzen und KI-Agents verwenden. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in [KI-Steuerungsturm](#) Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie die Einstellungen für Kompetenzniveau in fest [Now Assist-Administratorkonsole](#) . Weitere Informationen finden Sie unter [Large language models on the ServiceNow AI Platform](#) .

Lösen Sie den agentischen Workflow des Kontaktpunkts zur Risikominderung aus

Dieser Workflow führt Folgendes aus:

i Hinweis:

Bevor Sie den Workflow ausführen, müssen Sie den generischen Prompt wie folgt konfigurieren:

1. Navigieren Sie zur Tabelle „OneExtend-Fähigkeit“ (sys_one_extend_Capability), indem Sie eingeben sys_one_extend_Capability.list Im Navigator.
2. Suchen Sie nach Generischer Prompt Und öffnen Sie den Datensatz.
3. Legen Sie in der zugehörigen Liste „OneExtend-Fähigkeitsattribute“ fest **Standard** Bis **Wahr** Für eine dieser Definitionen:
 - o Allgemeine Aufforderung (Azure OpenAI Chat)
 - o Generische Eingabeaufforderung (Now LLM-Service)
 - o Generischer Prompt – Vertex AI (Google Cloud Chat Completion)
 - o Generischer Prompt (Amazon Bedrock Chat completions API)

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Lösen Sie den Kontaktpunkt zur Risikominderung aus** .

Informationen zum Erstellen eines agentischen Workflows finden Sie unter [Create an agentic workflow](#) .

Der agentische Workflow wird getestet

So greifen Sie auf die Seite „Anwendungsfalltests“ zu:

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Testsan**.
2. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Testen Sie die KI-Begründung** .

Informationen zum Testen des Anwendungsfalls finden Sie unter [Manually test the execution of an agentic workflow](#) .

KI-Agents, die im agentischen Workflow des Kontaktpunkts „Risikominderung auslösen“ verwendet werden

Die folgenden KI-Agents werden verwendet, um die Anweisungen für den agentischen Workflow auszuführen.

Informationen zum Erstellen eines KI-Agents finden Sie unter [Create an AI agent](#) .

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rolle im agentischen Workflow des Kontaktpunkts „Risikominderung auslösen“

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
KI-Agent des Erstellers des Meeting	<p>KI-Agent automatisiert die Entwurfserstellung von Besprechungen anhand des Kontexts und des Verlaufs des Risikodatensatzes.</p> <p>i Hinweis: Der KI-Agent erstellt eine Besprechung innerhalb eines Kontaktpunkts.</p>
KI-Agent des Entwurfs des Besprechungsplaners	Der KI-Agent automatisiert die Planung virtueller Besprechungen, indem er die Einladung und Details des Kundenerfolgs-Mitarbeiters erfasst.

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Unterstützen Sie Verlängerungen und Erweiterungen

Bewerten Sie Interaktionen, die für eine Verlängerung fällig sind, analysieren Sie Trends, und empfehlen Sie Verlängerungsstrategien.

Support-Verlängerungen und Erweiterung – Übersicht über den agentischen Workflow

Der agentische Workflow für Support-Verlängerungen und -Erweiterungen ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, die Integrität, den Wert und die Produktakzeptanz einer Interaktion zu bewerten. Es bietet datengesteuerte Einblicke und Empfehlungen zur Verlängerungswiedergabe und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, mehrere Kundeninteraktionen effizient zu verwalten. Customer Success Manager können den agentischen Workflow Support-Verlängerungen und -Expansionen verwenden, um:

- Verfolgen Sie, wie viel Wert seit dem Onboarding bereitgestellt wurde.
- Messen Sie den Fortschritt anhand von Zielen und Metriken zur Servicebereitstellung.
- Rufen Sie Integritäts- und Einführungspunktzahlen ab und berechnen Sie
- Analysieren Sie Trends, um fundierte Einführungs- und Interaktionsentscheidungen zu unterstützen.

i Hinweis:

Der agentische Workflow Support-Verlängerungen und -Erweiterungen ist im schreibgeschützten Modus verfügbar. Bevor Sie den Workflow verwenden, müssen Sie eine Kopie erstellen und die Einstellungen entsprechend Ihren Anforderungen anpassen. Details siehe [Duplicate an agentic workflow](#) .

Konfigurieren Sie den agentischen Workflow für Support-Verlängerungen und -Erweiterungen

Bevor Sie den agentischen Workflow verwenden, müssen Sie die folgenden Felder im KI-Agent für die Verlängerungsanalyse konfigurieren:

- SYS-ID des Leistungsindikators
- AufgliederungssysID

- SYS-ID der Datenkontextquelle
- Zeitraum (in Tagen)

Unterstützen Sie den agentischen Workflow für Verlängerungen und Erweiterungen

i Hinweis:

Bevor Sie den Workflow ausführen, müssen Sie den generischen Prompt wie folgt konfigurieren:

1. Navigieren Sie zur Tabelle „OneExtend-Fähigkeit“ (sys_one_extend_Capability), indem Sie eingeben sys_one_extend_Capability.list Im Navigator.
2. Suchen Sie nach Generischer Prompt Und öffnen Sie den Datensatz.
3. Legen Sie in der zugehörigen Liste „OneExtend-Fähigkeitsattribute“ fest **Standard** Bis **Wahr** Für eine dieser Definitionen:
 - Allgemeine Aufforderung (Azure OpenAI Chat)
 - Generischer Prompt (Now LLM)
 - Generischer Prompt – Vertex AI (Google Cloud Chat Completion)
 - Generischer Prompt (Amazon Bedrock Chat completions API)

Wenn ein Vertrag in 90 Tagen abläuft, erhält der Customer Success Manager eine Benachrichtigung, und der Workflow für Supportverlängerung und -Erweiterung wird automatisch ausgelöst. Der Customer Success Manager kann den Fortschritt in überwatchen [Now Assist panel](#) und wählen Sie einen der folgenden Scans aus:

- Wert
- Gesundheitswesen
- Monatlich
- Wert Und Integrität
- Integrität Und Nutzung
- Wert Und Nutzung
- Wert, Nutzung Und Integrität

Wenn der Workflow abgeschlossen ist, wird ein Bericht mit den folgenden Details generiert:

- Verlängerungswahrscheinlichkeit
- Erweiterungspotenzial
- Empfohlene Aktionen
- Einführungstrend in den letzten 6 Monaten
- Integritätstrend in den letzten 6 Monaten

Sie können dann basierend auf dem Bericht die entsprechende Verlängerungswiedergabe auswählen.

Der agentische Workflow wird getestet

So greifen Sie auf die Seite „Anwendungsfalltests“ zu:

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Testsan.**
2. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Unterstützen Sie Verlängerungen und Erweiterungen .**

Informationen zum Testen des Anwendungsfalls finden Sie unter [Manually test the execution of an agentic workflow](#) .

KI-Agents, die im agentischen Workflow für Support-Verlängerungen und -Erweiterungen verwendet werden

Die folgenden KI-Agents werden verwendet, um die Anweisungen für den agentischen Workflow auszuführen.

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rolle im agentischen Workflow für Support-Verlängerungen und -Erweiterungen

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
Verlängerungsanalyse – KI-Agent	Analysiert Verlängerungsmöglichkeiten und löst entsprechende Verlängerungs-Flows basierend auf Bewertungsergebnissen aus.
KI-Agent für Wertrealisierungsbewerter	Analysiert den Wert, der durch die Nachverfolgung von Servicemetriken und Kundenzielerfolgen im Zeitverlauf erzielt wird.
KI-Agent für Erfolgseinblick	Füllt Punktzahldaten aus und stellt eine Trendanalyse bereit, um fundierte Entscheidungen zu unterstützen.

Service Bridge Onboarding Agentische Workflows

Verwenden Sie Service Bridge Onboarding-Workflow für agentisches Onboarding, in dem Ihre Verbraucher registriert werden Service Bridge.

Service Bridge Onboarding – Übersicht über den agentischen Workflow

Die Service Bridge Onboarding Der agentische Workflow hilft Anbietern, einen Verbraucheranwender in zu registrieren Service Bridge. Es hilft auch, Probleme während der Verbraucherregistrierung zu identifizieren und diese Probleme zu lösen.

Zum Ändern von Service Bridge Onboarding-agentic-Workflow: Sie müssen den Workflow duplizieren und die Einstellungen Ihren Anforderungen entsprechend anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Duplicate an agentic workflow](#) .

Sie können den Onboarding-Workflow über initiieren Now Assist Durch Eingabe des Prompts Starten Sie das Onboarding . Weitere Informationen zu finden Die Now AssistBereich, siehe [Now Assist panel](#) .

Greifen Sie auf zu Service Bridge Onboarding Agentic Workflow

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Service Bridge-Onboarding .**

Informationen zum Erstellen eines agentischen Workflows finden Sie unter [Create an agentic workflow](#) .

Testen Sie Service Bridge Onboarding Agentic Workflow

1. Navigieren zu **Alle > KI-Agenten-Studio > Testsan.**
2. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Testen Sie die KI-Begründung .**
3. Wählen Sie den agentischen Workflow und die Version aus, und wählen Sie aus **Test starten .**

Informationen zum Testen des Anwendungsfalls finden Sie unter [Manually test the execution of an agentic workflow](#) .

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rolle in der Service Bridge o Einarbeitung Agentic Workflow

Die folgenden KI-Agents werden verwendet, um die Anweisungen für auszuführen Service Bridge Onboarding Agentischer Workflow.

Informationen zum Erstellen eines KI-Agents finden Sie unter [Create an AI agent](#) .

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rolle in Service Bridge Onboarding Agentischer Workflow

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
Registrierungsinitiator	Dieser KI-Agent hilft bei der Initiierung des Registrierungsprozesses und der Verwaltung der frühen Phasen von Die Prozess.
Registrierungsfehlerüberwachung	Dieser KI-Agent unterstützt Anwender mit einer Zusammenfassung von Service Bridge Fehler, sodass sie fundierte Entscheidungen treffen und treffen können Die Entsprechende Aktionen.

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) verwenden

Wenn Sie eine Agent-Rolle innehaben, können Sie Serviceproblemfälle, Fälle von Technologieprodukt-Support, Produktbestand, Account-Onboarding-Fälle, Kontaktpunkte, Interaktionen, interne Wiedergaben, Kundenwiedergaben, Erfolgsinitiativen und Automatisieren Sie Transformationen mit Now Assist für TMT Anwendung.

Fassen Sie einen Serviceproblemfall mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Datensatz des Serviceproblem-Falls ausgewählt haben. Verstehen Sie den Fallkontext schnell, indem Sie die Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“ in verwenden Now Assist für TMT Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“ bietet Ihnen eine präzise Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls, einschließlich des Problems, der durchgeführten Aktionen und der Lösungsdetails. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls, damit Sie den Kontext des Serviceproblemfalls verstehen können.
- Fassen Sie alle Arbeiten zusammen, die an einem Serviceproblemfall ausgeführt wurden.

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“ ist in CSM/FSM konfigurierbarer Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente Zusammenfassung des Serviceproblemfalls von Now Assist, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird unter der Karte „Fall-Hervorhebungen“ angezeigt.
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Datensatz des Serviceproblem-Falls, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Zusammenfassung des Serviceproblemfalls“ überprüft den Datensatz des Serviceproblemfalls, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Datensatz des Serviceproblemfalls öffnet
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Datensatzseite des Serviceproblemfalls aktualisiert

Wenn genügend Daten vorhanden sind, wird in der Zusammenfassungskomponente „Serviceproblemfall“ angezeigt **Zusammenfassen** Schaltfläche. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente eine Meldung anstelle der Schaltfläche an.

i Hinweis:

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“ erfordert mindestens 50 Wörter im Falldatensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Serviceproblemfall**an.

2. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.

3. Wählen Sie in der Komponente Zusammenfassung des Serviceproblemfalls nach Now Assist die Option aus **Zusammenfassen** .

Die Komponente „Zusammenfassung des Serviceproblemfalls nach Now Assist“ wird unter der Karte „Fall-Hervorhebungen“ angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

i Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

4. Wahlweise: Nachdem Sie mit der Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls fertig sind, verwalten Sie die Ergebnisse.

Generieren Sie Lösungshinweise für einen Serviceproblemfall mit Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie die Lösungshinweise für einen Serviceproblemfall, indem Sie die Kompetenz zum Generieren von Lösungshinweisen in verwenden Now Assist für TMT Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent und sn_customerservice.Consumer_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können dem Kunden auch die Lösung vorschlagen und dann dem Datensatz des Serviceproblemfalls die Lösungsinformationen hinzufügen. Durch das Generieren von Lösungshinweisen können Sie Fälle schneller abschließen und anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, Informationen zur Lösung des Serviceproblemfalls bereitstellen.

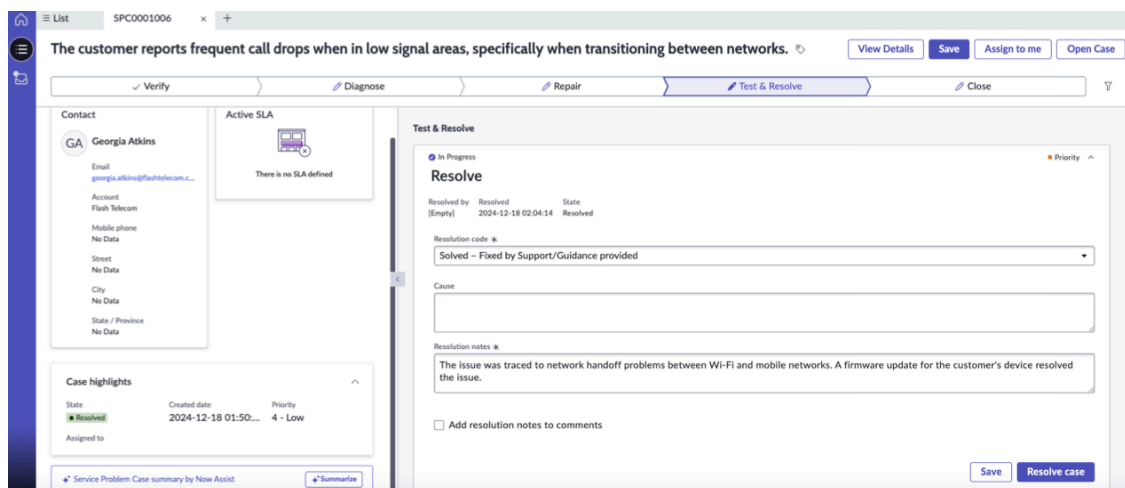
Sie können Lösungsinformationen auch bei Bedarf aus generieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter .

i Hinweis:

Die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz des Serviceproblemfalls, um die Lösungshinweise zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Serviceproblemfall**an.
2. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.
3. Auswahlvorgang **Testen und lösen > Lösen**an.
4. Navigieren Sie in der Aktivität Lösen zum Feld Lösungshinweise.



5. Wählen Sie aus Now Assist Symbol ✨.

Now Assist Symbol ✨ Generiert einen empfohlenen Text, der auf dem Kontext des Falls basiert.

6. Wählen Sie Aus **Einfügen** Um den generierten Inhalt dem Feld „Lösungshinweise“ hinzuzufügen.

7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie den generierten Inhalt, und wählen Sie aus **Verfeinern** Zum Ändern des Inhalts.

Sie haben die Möglichkeit, den Inhalt nach Bedarf auszuarbeiten oder zu kürzen.

8. **Wahlweise:** Wenn Sie dem Aktivitätenstrom „Serviceproblemfall“ die Lösungsinformationen hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Fügen Sie den Kommentaren Lösungshinweise hinzu** Kontrollkästchen. Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens werden die Lösungshinweise für alle verfügbar gemacht, die den Aktivitätenstrom für Serviceproblemfälle anzeigen können.

9. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

- Das System füllt die Felder im Abschnitt „Abschlussinformationen“ des Falldatensatzes mit den Informationen aus dem Modal „Lösungshinweise generieren“ aus.
- Der Fall wechselt in den Status gelöst.
- Die Lösung wird dem Kunden vorgeschlagen.

Generieren Sie mit einem Wissensartikel für einen Serviceproblemfall Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie die Wissensartikel für gelöste und geschlossene Fälle innerhalb von konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und klassische Umgebung mit Now Assist.

Vorbereitungen

Um einen Wissensartikel für einen Fall zu generieren, muss sich der Fall im Status „gelöst“ und „Geschlossen“ befinden und darf nicht bereits mit einem Wissensartikel verknüpft sein.

Installieren Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced“, um die Vorlage „Knowledge Centered Service“ (KCS) beim Generieren von Wissensartikeln zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Activate the Knowledge Management Advanced plugin](#) .

Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator aktiviert Now Assist Experience auf der Seite „Artikel erstellen“, um sicherzustellen, dass die folgenden Knowledge Base-Generierungskriterien konfiguriert sind:

- Die Wissenskompetenzen werden installiert.
- Stellen Sie sicher, dass in der Now Assist-Administrator-Konsole die folgenden Kriterien erfüllt sind:
 - Geben Sie den Tabellendatensatz und die Eingabefelder an.
 - Geben Sie über die Liste der Attribute die Bedingungen für die Verfügbarkeit der Kompetenz an.
 - Zeigen Sie die Knowledge Base-Generierungsfunktion produktintern an, und geben Sie an Now Assist Bereich.
- Konfigurieren **Artikel Erstellen** Zum Anwenden der unterstützten Vorlage, z. B. Standard- und KCS-artikel-HTML.
- Derzeit ist nur die Experience „Artikel erstellen“ verfügbar.

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und der klassischen Umgebung können Sie Wissensartikelinformationen für einen Fall generieren, indem Sie auswählen **Erstellen Sie Wissen** Im Falldatensatz. Durch diese UI-Aktion wird das modale Fenster zur Nutzung von KI zum Entwerfen dieses Artikels angezeigt. Mit diesem Modal können Sie den artikel selbst schreiben oder mit einen artikel entwerfen Now Assist Und überprüfen und bearbeiten Sie den Text des Wissensartikels.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
Der Falldatensatzstatus muss entweder „gelöst“ oder „Geschlossen“ sein.

3. Erstellen Sie den artikel, indem Sie auswählen **Erstellen Sie Wissen** Über die UI-Aktionen für den Falldatensatz.

i Hinweis:

Die **Erstellen Sie Wissen** Die UI-Aktion ist nur sichtbar, wenn einem Fall kein vorhandener wissensartikel zugeordnet ist.

4. Wählen Sie im Modal artikel erstellen eine Knowledge Base und eine Artikelvorlage aus, falls angezeigt.

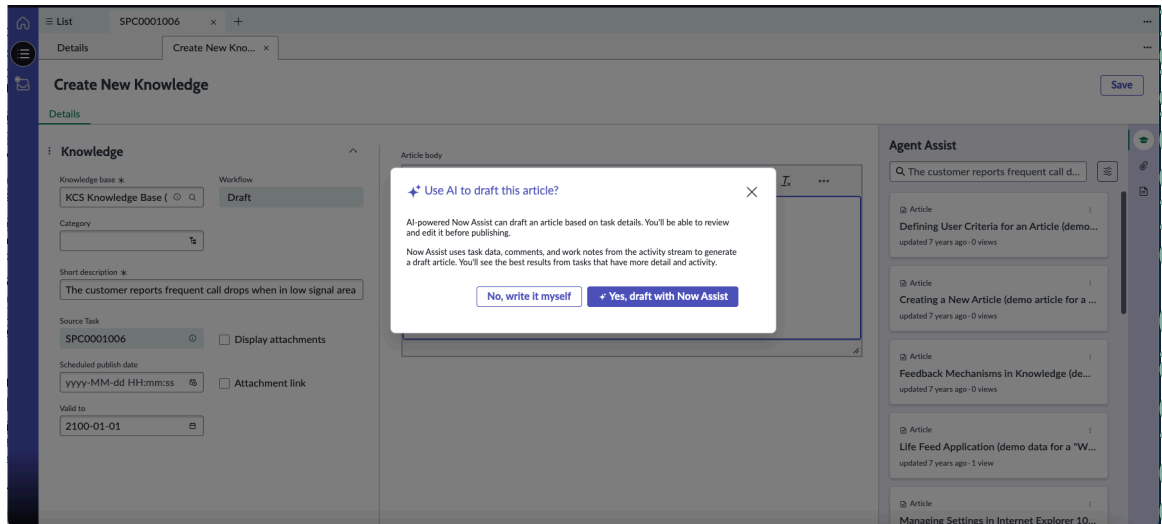
i Hinweis:

Wenn keine Optionen angezeigt werden, wird die von Ihrem Administrator in ausgewählte Standardvorlage angezeigt Now Assist-Administrator Konsole wird verwendet.

5. Wählen Sie **Artikel erstellen**.

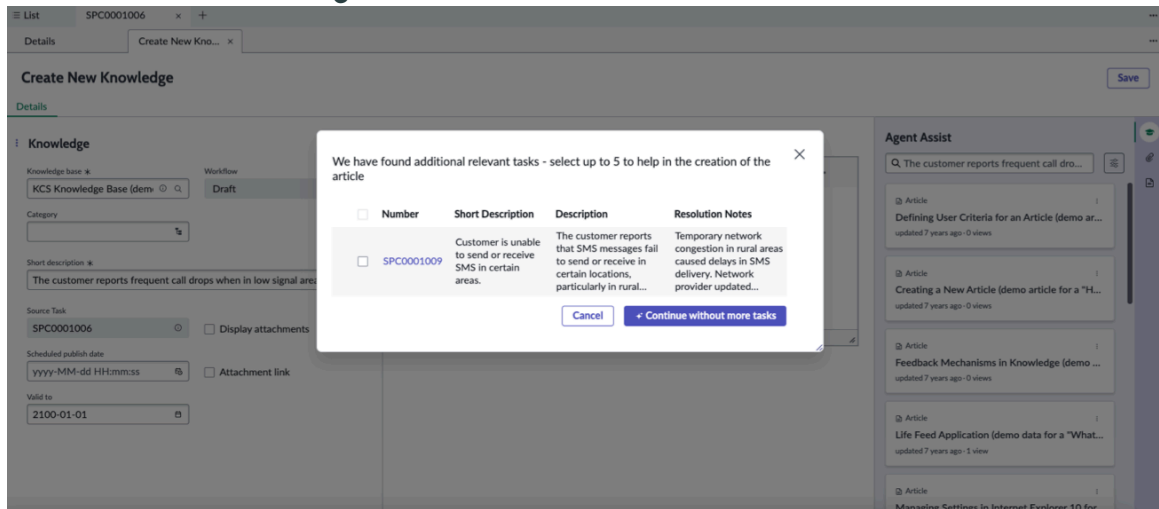
6. Wählen Sie im modalen Dialogfeld „AI zum Entwerfen dieses artikels verwenden“ die Option aus **Ja, Entwurf mit Now Assist** .

Modal zum Entwerfen eines artikels mit KI



7. **Wahlweise:** Suchen Sie im neuen Modal nach ähnlichen Fällen, die zum Generieren des artikels verwendet werden können. Andernfalls wählen Sie aus **Abbrechen** .

Zusätzliche relevante Aufgaben



Der abgeschlossene artikel wird in der ausgewählten Vorlage mit der Erfolgsmeldung „dieser artikel wurde von Now Assist entworfen. Überprüfen Sie sie vor dem Speichern auf Richtigkeit.“

i Hinweis:

- Wenn keine ähnlichen Fälle vorhanden sind, wird dieses modale Element nicht angezeigt, und der artikel wird erstellt. Der generierte artikel wird basierend auf den ausgewählten relevanten Datensätzen sowohl mit dem Account-Fall als auch mit allen ausgewählten relevanten Fällen verknüpft.
- Sie können bis zu fünf zusätzliche relevante Fälle im neuen Modal auswählen, um den artikel zu generieren.
- Sie können den Entwurf vor dem Speichern ändern. Der Artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen Wissensartikel-ID angezeigt und an den übergeordneten Datensatz angehängt.
- Wenn Now LLM Service Fehler beim Generieren eines Ergebnisses, eine Fehlermeldung wird angezeigt.
- Wenn Sie einen artikel mit erstellen Now Assist, Nachdem der Prozess ausgelöst wurde, kann er nicht angehalten werden. Now Assist Generiert den artikel weiterhin, auch wenn Sie das Modal schließen.

8. Wählen Sie aus **Knowledge Base** Und **Sprache** Im Pop-up-Fenster **Welche Sprache soll Now Assist Entwerfen Sie diesen artikel in .**

9. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Der artikel wird in der ausgewählten Knowledge Base und Sprache generiert, und der Inhalt wird in derselben Sprache angezeigt.

10. Wählen Sie Aus **Einfügen** Zum Einfügen der generierten Antwort.

11. Überprüfen Sie Now Assist Generierter artikel und wählen Sie aus **Speichern** Oder **Veröffentlichen** . Die Now Assist Die Erfolgsmeldung wird ausgeblendet, was bedeutet, dass es sich nicht mehr um handelt Now LLM Service Generierter artikel.

Zugehörige Informationen

[Now Assist in Knowledge Management](#)

Fassen Sie den Test für einen Serviceproblemfall mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie die Testlaufzusammenfassung für einen Serviceproblemfall-Datensatz, um den Kontext der Testergebnisse und die Ursache des Problems schnell zu verstehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung des Tests, der für einen Serviceproblemfall ausgeführt wird, einschließlich des Testergebnisses, der Testinterpretation und anderer Parameter, die für die spezifische Testdefinition konfiguriert sind. Mit dieser Kompetenz können Sie die Testzusammenfassung eines Serviceproblemfalls generieren, um die Ursache des Problems zu analysieren.

Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente „Zusammenfassung der Testausführung nach Now Assist“, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird im Testergebnisdatensatz angezeigt.
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Testergebnisdatensatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ überprüft den Testergebnisdatensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind. Wenn genügend Daten vorhanden sind, wird in der Komponente „Testzusammenfassung“ angezeigt **Zusammenfassen** Schaltfläche. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, um eine Zusammenfassung zu generieren, zeigt das System eine Meldung im Feld Testzusammenfassungskomponente an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Serviceproblemfall**an.
2. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.
3. In **Diagnose** Wählen Sie die Registerkarte aus **Testergebnisse** .
4. Identifizieren Sie das Testergebnis, das Sie öffnen möchten, und wählen Sie das Symbol Details anzeigen ()
5. Wählen Sie in der Komponente Testausführungszusammenfassung nach Now Assist die Option aus **Zusammenfassen** .
Die Komponente „Zusammenfassung der Testausführung nach Now Assist“ wird im Testergebnisdatensatz angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

6. **Wahlweise:** Nachdem Sie die Zusammenfassung des Tests für den Serviceproblemfall abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

7. Wahlweise: Legen Sie das Testergebnis auf „Fehlgeschlagen“ oder „Bestanden“ fest, indem Sie auswählen **Ergebnis festlegen** .

(Optional) Wenn die Kompetenz „Testzusammenfassung“ nicht aktiv ist, wird das Testergebnis automatisch ausgefüllt.

Informationen zum Erstellen von Testgruppen finden Sie unter [Create a test group](#)  .

8. Wenn die Kompetenz „Testzusammenfassung“ aktiv ist, löschen Sie **Warten Sie auf Abschluss** Kontrollkästchen im Tool zur Erstellung automatisierter Testläufe.

9. Speichern oder brechen Sie die Ergebnisse ab.

- Um die Ergebnisse festzulegen, wählen Sie aus **Speichern** .
- Um zur Testergebnisliste zurückzukehren, wählen Sie aus **Abbrechen** .

Fassen Sie den Test für einen Fall des Technologieproduktsupports mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie die Testlaufzusammenfassung für einen Datensatz eines Technologieproduktsupportfalls, um den Kontext der Testergebnisse und die Ursache des Problems zu verstehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Agent und sn_customerservice.Consumer_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung des Tests, der für einen Fall des Technologieproduktsupports ausgeführt wird, einschließlich Testergebnis, Testinterpretation und anderer Parameter, die für die spezifische Testdefinition konfiguriert sind. Mit dieser Kompetenz können Sie die Testzusammenfassung eines Supportfalls für Technologieprodukte generieren, um die Ursache des Problems zu analysieren.

Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente „Zusammenfassung der Testausführung nach Now Assist“, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird im Testergebnisdatsatz angezeigt.
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Testergebnisdatsatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

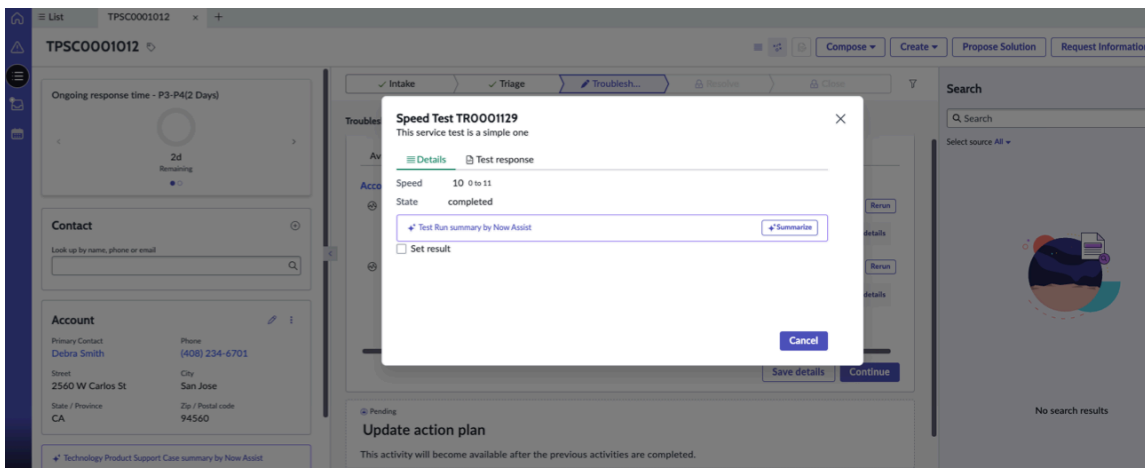
Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ überprüft den Testergebnisdatsatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind. Wenn genügend Daten vorhanden sind, wird in der Komponente „Testzusammenfassung“ angezeigt **Zusammenfassen** Schaltfläche. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, um eine Zusammenfassung zu generieren, zeigt das System eine Meldung im Feld Testzusammenfassungskomponente an.

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Fall zu technischem Produktsupport** an.
- 2.** Öffnen Sie einen Support-Fall für Technologieprodukte.

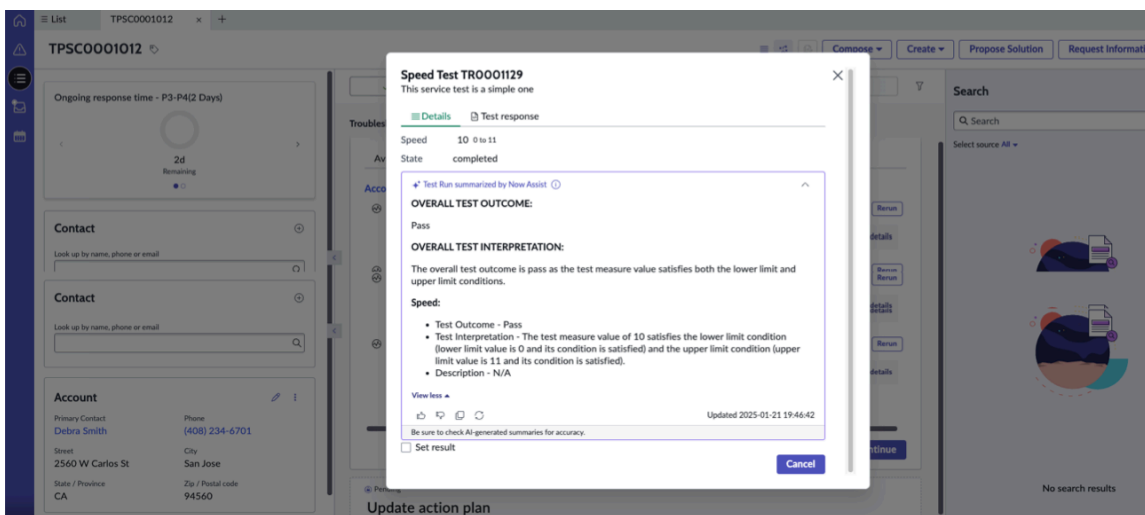
Wenn keine Testergebnisse verfügbar sind, führen Sie die Tests aus, um Testergebnisse zu erhalten.

3. In Problembehandlung Wählen Sie die Registerkarte aus Testergebnisse .



4. Identifizieren Sie das Testergebnis, das Sie öffnen möchten, und wählen Sie das Symbol Details anzeigen (🔗)

5. Wählen Sie in der Komponente Testausführungszusammenfassung nach Now Assist die Option aus Zusammenfassen .



Die Komponente „Zusammenfassung der Testausführung nach Now Assist“ wird im Testergebnisdatensatz angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

i Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

6. Wahlweise: Nachdem Sie die Zusammenfassung des Tests für den Fall zum Support für Technologieprodukte abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

7. Wahlweise: Legen Sie das Testergebnis auf „Fehlgeschlagen“ oder „Bestanden“ fest, indem Sie auswählen **Ergebnis festlegen** .

8. Speichern oder brechen Sie die Ergebnisse ab.

- Um die Ergebnisse festzulegen, wählen Sie aus **Speichern** .
- Um zur Testergebnisliste zurückzukehren, wählen Sie aus **Abbrechen** .

Generieren Sie mithilfe von eine Servicekomponente für einen Produktbestand Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Fassen Sie die Servicedetails zusammen, indem Sie die aktuelle Situation und alle zu ergreifenden kritischen Aktionen erwähnen, und ermitteln Sie die Ursachenindikatoren mithilfe des Wissensdiagramms und der Kompetenz „Servicebeschreibung“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Kundenservice-Zusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung eines verkauften Produkts, einschließlich der aktuellen Situation, Ursachenindikatoren, kritischen Aktionen, Lösungsaufgaben und Lösungsdetails.

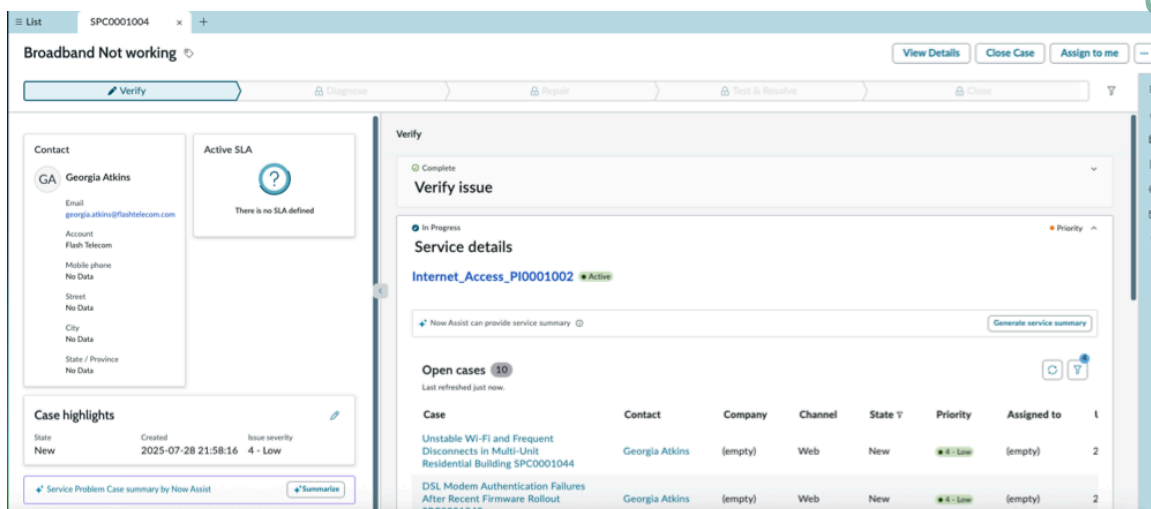
Die Kompetenz „Kundenservice-Zusammenfassung“ ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verfügbar. Sie verwenden die Kompetenz „Servicefall-Servicekomponente von Now Assist“, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Installieren Sie das Plugin „Kundenservice mit Servicemanagement“ (com.sn_cs_sm), um die Schaltfläche „Aktivieren“ für Kompetenzen der Kundenservicezusammenfassung anzuzeigen.

Wenn genügend Daten vorhanden sind, wird in der Komponente „Kundenservice-Zusammenfassung“ angezeigt **Servicezusammenfassung generieren** Schaltfläche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Serviceproblemfall**an.
2. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Verifizieren die Option aus **Servicedetails** .
4. Wählen Sie in den Servicedetails die Option aus **Servicezusammenfassung generieren** .



Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

- 5. Wahlweise:** Nachdem Sie die Zusammenfassung des Service abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

Erstellen Sie ein Wissensdiagrammschema

Verwenden Sie Wissensdiagramm(KG) zu erstellen Wissensdiagramm Schema.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sprb_mgmt_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Knowledge Graph > Wissensdiagramm-Designer**an.
In der -UI wird eine Liste aller angezeigt Wissensdiagramm Schema auf der Zielseite.
2. Beginnen Sie mit der Erstellung von Wissensdiagramm Schema durch Auswahl **Neu Erstellen** .
Dies ist sofort einsatzbereit.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Create Knowledge graph schema

Display Name *
Enter the display name for the graph

Name * ⓘ
Enter the name for the graph

Scope *
Global

Description
Add a description for this knowledge graph
Characters left: 4000

Contribute to KG Global Graph
If checked, all changes to the nodes and edges in this graph will be added to the KG Global graph.

Create

Automatische Übersetzung

Formular „Wissensdiagrammschema-Details bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename für Wissensdiagramm Schema.
Name	Optionaler Name für Wissensdiagramm Schema.
Umfang	Bereich, der beim Erstellen von verwendet wird Wissensdiagramm Schema. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Wissensdiagramm Schemaübersicht, um Anwendern zusätzliche Informationen bereitzustellen.
Beitrag zum globalen KG-Diagramm	Alle Änderungen an den Knoten und Edges im Diagramm werden dem globalen KG-Diagramm hinzugefügt.

4. Wählen Sie **Erstellen** aus.

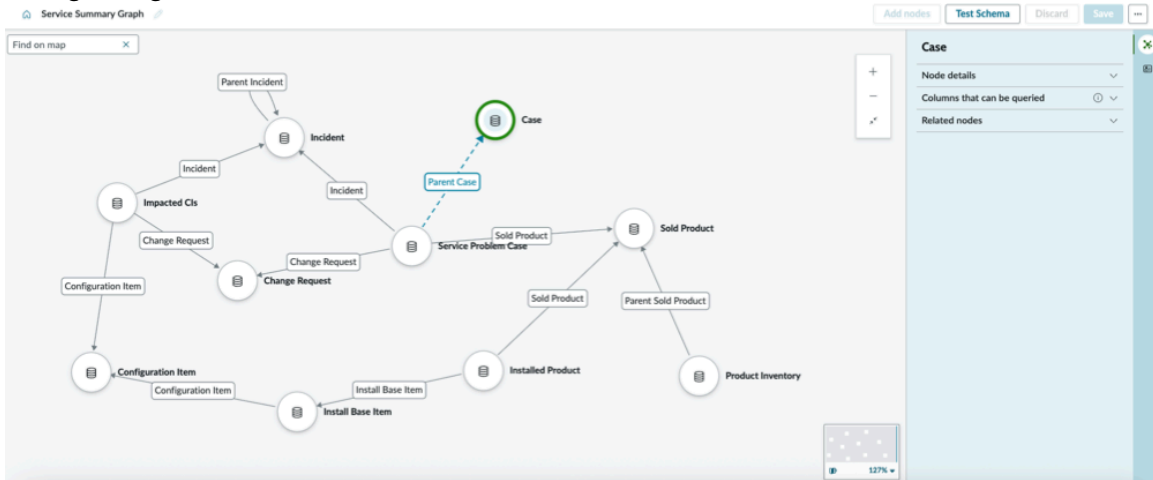
Das Fenster Knoten zum Wissensdiagrammschema hinzufügen wird angezeigt.

5. Geben Sie die Knoten ein, die Sie hinzufügen möchten, oder suchen Sie nach diesen Knoten Wissensdiagramm Schema und wählen Sie aus **Hinzufügen**.

Die Wissensdiagramm Das Schemawird erstellt und auf der angezeigt Wissensdiagramm Canvas.

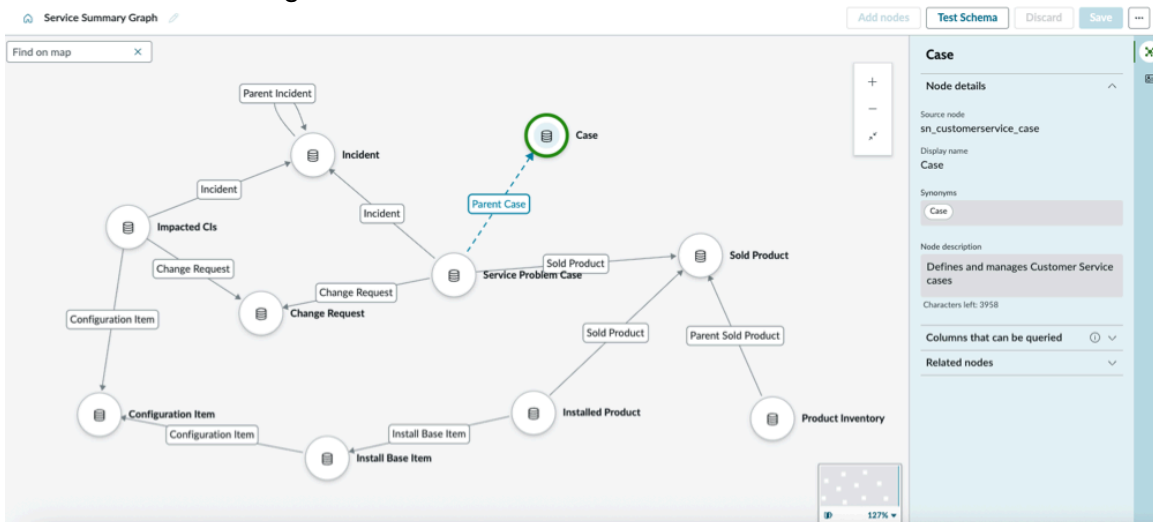
6. Fügen Sie im Navigationsbereich die folgenden Details hinzu:

- Knotendetails
- Spalten, die abgefragt werden können
- Zugehörige Knoten



7. Im Abschnitt „Knotendetails“ können Sie die folgenden Felder bearbeiten.

- Knotentyp
- Knotenbeschreibung



Um die Knoten in zu verwalten Wissensdiagramm Schema, siehe [Manage nodes in a Knowledge Graph schema](#) .

- Suchen Sie im Abschnitt „Spalten, die abgefragt werden können“ nach den gewünschten Spalten, wählen Sie sie aus, und wählen Sie sie aus **Speichern** .
- Fügen Sie Edges im Abschnitt „zugehörige Knoten“ hinzu, löschen oder bearbeiten Sie sie, und wählen Sie sie aus **Speichern** .

Zum Bearbeiten von Wissensdiagramm, Sie müssen kopieren Wissensdiagramm Und passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an.

Zum Bearbeiten von Wissensdiagramm Schema, siehe [Edit a Knowledge Graph schema](#) .

Passen Sie eine Zusammenfassungskarte für die Servicezusammenfassung an

Passen Sie die Zusammenfassungskarte der Servicezusammenfassung und der UI-Aktionen an Ihre Anforderungen an.

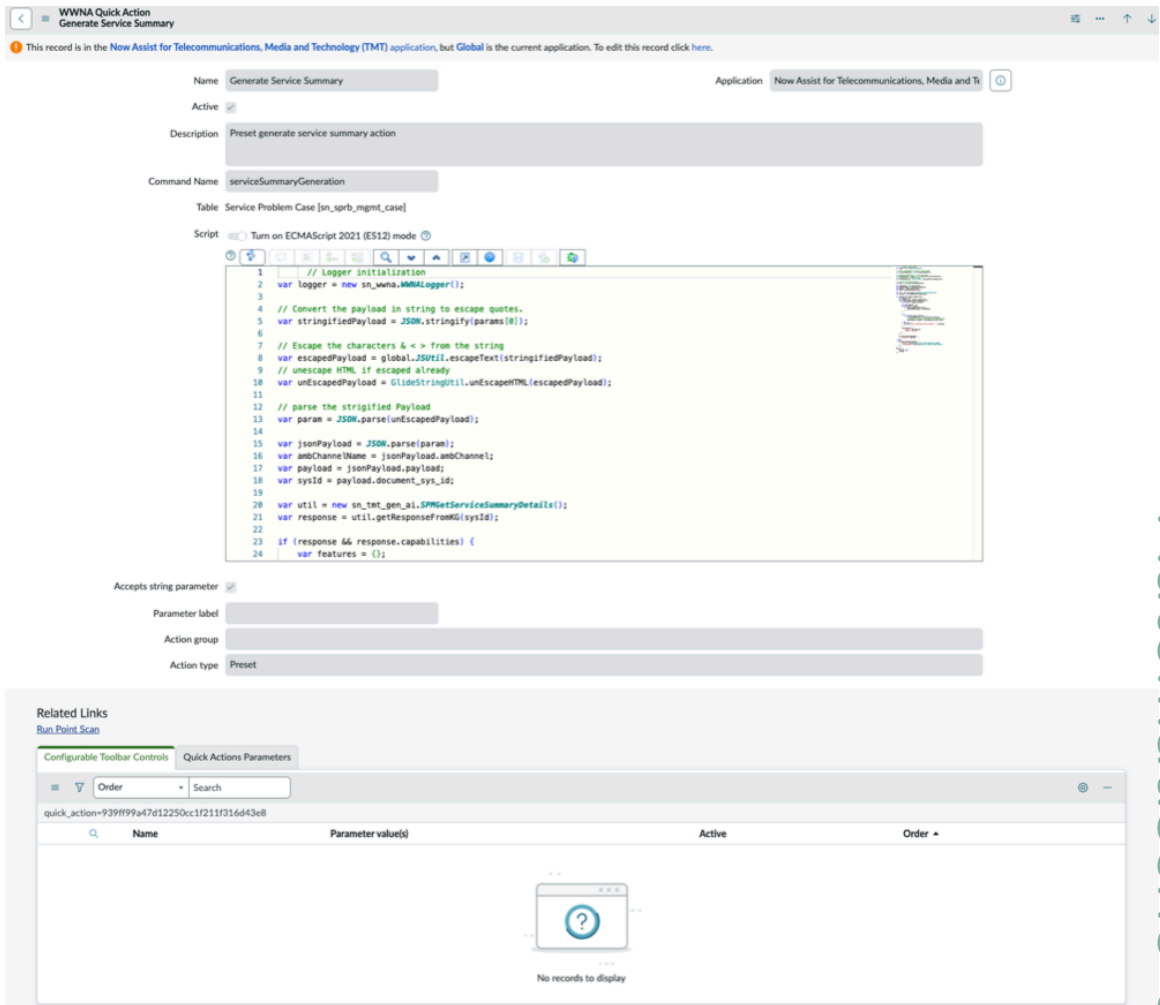
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- Navigieren zu **Alle > Schnelle Aktionen > Aktionen im Now Assist-Kontextmenü** an.
- Wählen Sie in der Liste schnelle Aktionen die Option aus **Servicezusammenfassung Generieren** Datensatz.
- Wählen Sie Aus **Hier** Wenn Sie den Hinweis sehen, der Folgendes enthält:

Dieser Datensatz befindet sich in Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Anwendung, aber Global ist die aktuelle Anwendung. Klicken Sie auf, um diesen Datensatz zu bearbeiten **Hier** .



4. Aktualisieren Sie die Felder im Datensatz.

Informationen zum Anpassen der UI Builder-Seiten finden Sie unter [Customize UI Builder pages using components](#) .

Informationen zum Konfigurieren der Kontextmenükomponente von UIB Now Assist finden Sie unter [Now Assist-Kontextmenü – UIB-Setup](#) .

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Fordern Sie generative KI-Fähigkeiten in TMT mit an Now Assist Bereich

Fordern Sie die kontextbezogenen Fähigkeiten der generativen KI an, indem Sie die Konversationsschnittstelle in verwenden Now Assist Bereich. Diese Fähigkeiten umfassen die Zusammenfassung des Serviceproblemfalls oder Lösungshinweise in der TMT-Anwendung.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Next Experience in der Instanz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Next Experience UI](#) .

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent


Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verwenden Now Assist Bereich im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich zum anfordern einer Zusammenfassung des Serviceproblemfalls und Generieren von Lösungshinweisen für Serviceproblemfälle.

Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter [Now Assist panel](#) .

Informationen zum Aktivieren von Now Assist Bereich, siehe [Turn on the Now Assist panel](#) .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei einer Instanz an, in der Now Assist für TMT Anwendung ist installiert.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Serviceproblemfall > Alle** an.
3. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.
4. Wählen Sie im Header-Menü die Option aus Now Assist Symbol () Und fordern Sie die generativen KI-Fähigkeiten in TMT für einen Serviceproblemfall an.
5. Wählen Sie die relevante generative KI-Fähigkeit aus Now Assist Bereich.
 - Um den Serviceproblemfall zusammenzufassen, wählen Sie aus **Fassen Sie einen Datensatz zusammen** .
 - Wählen Sie aus, um die Hinweise zur Lösung von Serviceproblemfällen zu generieren **Generieren Sie Lösungshinweise** .

Fassen Sie einen Account-Onboarding-Fall mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Datensatz des Account-Onboarding-Falls ausgewählt haben. Verstehen Sie den Fallkontext schnell, indem Sie die Kompetenz Account-Onboarding-Fallzusammenfassung in verwenden Now Assist für TMT Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls“ bietet Ihnen eine präzise Zusammenfassung, die Details zu jeder Phase im Account-Onboarding-Lebenszyklus enthält. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Account-Onboarding-Falls, damit Sie den Kontext des Onboarding-Falls verstehen können.
- Fassen Sie alle Arbeiten zusammen, die an einem Account-Onboarding-Fall ausgeführt wurden.

Die Kompetenz „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls“ ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente Account Onboarding-Fallzusammenfassung von Now Assist, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über der Aktivitätskarte angezeigt.
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Datensatz des Account-Onboarding-Falls, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls“ überprüft den Datensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Datensatz des Account-Onboarding-Falls öffnet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Datensatzseite des Account-Onboarding-Falls aktualisiert.

Wenn genügend Daten vorhanden sind, wird in der Zusammenfassungskomponente Account Onboarding-Fall angezeigt **Zusammenfassen** Schaltfläche. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente eine Meldung anstelle der Schaltfläche an.

i Hinweis:

Die Kompetenz „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls“ erfordert mindestens 50 Wörter im Falldatensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Konto-Onboarding-Fall** an.

2. Öffnen Sie einen Account-Onboarding-Fall.

3. Wählen Sie in der Komponente Account Onboarding-Fallzusammenfassung nach Now Assist die Option aus **Zusammenfassen**.

Die Komponente „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls nach Now Assist“ wird über der Aktivitätskarte angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

i Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

4. Wahlweise: Nachdem Sie mit der Zusammenfassung eines Account-Onboarding-Falls fertig sind, verwalten Sie die Ergebnisse.

Fassen Sie eine Interaktion mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Interaktionsdatensatz auswählen. Informieren Sie sich über Erfolgsinitiativen, Ergebnisse, Risiken und interne Wiedergaben im Zusammenhang mit einer Interaktion.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung aller Aktivitäten und wichtigen Informationen, die einer Interaktion zugeordnet sind. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung der Interaktion, damit Sie den Kontext verstehen können.
- Fassen Sie alle Arbeiten zusammen, die einer Interaktion zugeordnet sind.

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente „Interaktionszusammenfassung von Now Assist“, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über der Karte „Account-Details“ angezeigt.
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Interaktionsdatensatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ überprüft den Interaktionsdatensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Interaktionsdatensatz öffnet
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Interaktionsdatensatzseite aktualisiert

Wenn genügend Daten vorhanden sind, wird in der Komponente „Interaktionszusammenfassung“ angezeigt **Zusammenfassen** Schaltfläche. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente eine Meldung anstelle der Schaltfläche an.

i Hinweis:

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Alle Interaktionen** an.

2. Öffnen Sie eine Interaktion.

3. Wählen Sie in der Komponente „Interaktionszusammenfassung nach Now Assist“ die Option aus **Zusammenfassen** .

Die Komponente „Interaktionszusammenfassung von Now Assist“ wird über der Karte „Account-Details“ angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

i Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

4. Wahlweise: Nachdem Sie die Zusammenfassung einer Interaktion abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

Fassen Sie einen Kontaktpunkt mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Kontaktpunkt-Datensatz auswählen. Erhalten Sie eine schnelle Zusammenfassung aller Besprechungen und E-Mails, die zwischen verschiedenen Stakeholdern ausgetauscht wurden, und aller Folgeaktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung der verschiedenen Kontaktpunkte im Interaktionslebenszyklus. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung des Kontaktpunkts, damit Sie den Kontext verstehen können.
- Fassen Sie alle Arbeiten zusammen, die einem Kontaktpunkt zugeordnet sind.

Die Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“ ist in CSM/FSM konfigurierbarer Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente „Kontaktpunktzusammenfassung von Now Assist“, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über der Karte „Account-Details“ angezeigt.
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Kontaktpunkt Datensatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ überprüft den Kontaktpunkt Datensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Kontaktpunkt-Datensatz öffnet
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Kontaktpunkt-Datensatzseite aktualisiert

Wenn genügend Daten vorhanden sind, wird in der Komponente „Kontaktpunkt-Zusammenfassung“ angezeigt **Zusammenfassen** Schaltfläche. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente eine Meldung anstelle der Schaltfläche an.

i Hinweis:

Die Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“ erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Alle Kontaktpunkte** an.
2. Öffnen Sie einen Kontaktpunkt.
3. Wählen Sie in der Komponente „Kontaktpunktzusammenfassung nach Now Assist“ die Option aus **Zusammenfassen**.

Die Komponente „Kontaktpunktzusammenfassung von Now Assist“ wird über der Karte „Account-Details“ angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

i Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

4. **Wahlweise:** Nachdem Sie die Zusammenfassung einer Interaktion abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

Fassen Sie eine interne Wiedergabe mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus einem internen Wiedergabedatensatz und allen zugehörigen internen Wiedergabeaufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Zusammenfassung der internen Wiedergabe“ bietet Ihnen eine Zusammenfassung des internen Wiedergabedatensatzes und der zugehörigen internen Wiedergabeaufgaben. Diese Kompetenz ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente Zusammenfassung der internen Wiedergabe von Now Assist, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über der Aktivitätskarte angezeigt.
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im internen Wiedergabedatensatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die interne Kompetenz „Zusammenfassung der Wiedergabe“ überprüft den Datensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den internen Wiedergabedatensatz öffnet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die interne Wiedergabedatensatzseite aktualisiert.

i Hinweis:

Die interne Kompetenz „Zusammenfassung wiedergeben“ erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Alle internen Wiedergaben** an.

2. Öffnen Sie eine interne Wiedergabe, und wählen Sie aus **Zusammenfassen** .

Die Komponente Zusammenfassung der internen Wiedergabe von Now Assist wird über der Aktivitätskarte angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Basierend auf den Eingaben in Interaktion, Account und Kurzbeschreibung wird die Zusammenfassung mit den folgenden Details generiert:

- Übersicht: Fasst primäres Ziel (Betreff, Beschreibung), Interaktion, Account, Produkt zusammen Fortschritt, Fälligkeitsdatum, Team und Details aller in Betracht gezogenen Verträge.
- Fortschrittsaktualisierungen: Fasst den aktuellen Status (Arbeitsnotizen, letzte E-Mails), die Gesamtzahl der internen Wiedergabeaufgaben, die Anzahl der offenen und geschlossenen Aufgaben zusammen.
- Nächste Schritte: Zeigt eine Zusammenfassungsliste aller offenen internen Wiedergabeaufgaben, erforderlichen Mitarbeiteraktionen und Aufgaben an, die in den nächsten 7 Tagen fällig sind.

i Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

- 3. Wahlweise:** Nachdem Sie die Zusammenfassung der internen Wiedergabe abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

Fassen Sie eine Kundenwiedergabe mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus einem Kundenwiedergabedatensatz und allen zugehörigen Kundenwiedergabeaufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Kundenwiedergabe-Zusammenfassung“ bietet Ihnen eine Zusammenfassung des Kundenwiedergabedatensatzes und der zugehörigen Kundenwiedergabeaufgaben. Diese Kompetenz ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente „Customer Play Summary by Now Assist“, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über der Aktivitätskarte angezeigt.
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Kundenwiedergabedatensatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Zusammenfassung wiedergeben“ des Kunden überprüft den Datensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Kundenwiedergabedatensatz öffnet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Datensatzseite für die Kundenwiedergabe aktualisiert.

i Hinweis:

Die Kompetenz „Zusammenfassung wiedergeben“ des Kunden erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Alle Kundenwiedergaben** an.

2. Öffnen Sie eine Kundenwiedergabe, und wählen Sie aus **Zusammenfassen** .

Die Komponente „Zusammenfassung der Kundenwiedergabe von Now Assist“ wird über der Aktivitätskarte angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Basierend auf den Eingaben in Interaktion, Account und Kurzbeschreibung wird die Zusammenfassung mit den folgenden Details generiert:

- Übersicht: Fasst das primäre Ziel (Betreff, Beschreibung), die Interaktion, den Account, das Produkt zusammen Fortschritt, Fälligkeitsdatum, Team- und Kundenkontaktdetails.
- Fortschrittsaktualisierungen: Fasst den aktuellen Status (Arbeitsnotizen, letzte E-Mails), Details der Besprechungen zusammen, die der Kundenwiedergabe zugeordnet sind, die

Gesamtzahl der Kundenwiedergabeaufgaben, die Anzahl der offenen und geschlossenen Aufgaben.

- Nächste Schritte: Zeigt eine Zusammenfassungsliste aller offenen Kundenwiedergabeaufgaben, erforderlichen Mitarbeiteraktionen, geplanten Besprechungen und Aufgaben an, die in den nächsten 7 Tagen fällig sind.

i Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

- 3. Wahlweise:** Nachdem Sie die Zusammenfassung der Kundenwiedergabe abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

Fassen Sie eine Erfolgsinitiative mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus einem Erfolgsinitiativen-Datensatz und allen zugehörigen Erfolgsaufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Erfolgsinitiative“ bietet Ihnen eine Zusammenfassung des Datensatzes der Erfolgsinitiative und der zugehörigen Erfolgsinitiativen-Aufgaben. Diese Kompetenz ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente Zusammenfassung der Erfolgsinitiative von Now Assist, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über der Aktivitätskarte angezeigt.
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Erfolgsinitiativen-Datensatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Erfolgsinitiative“ überprüft den Datensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Erfolgsinitiativen-Datensatz öffnet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Datensatzseite der Erfolgsinitiative aktualisiert.

i Hinweis:

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Erfolgsinitiative“ erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Alle Erfolgsinitiativen**an.

- 2.** Öffnen Sie eine Erfolgsinitiative, und wählen Sie aus **Zusammenfassen** .

Die Komponente „Zusammenfassung der Erfolgsinitiative von Now Assist“ wird über der Aktivitätenkarte angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung

anzuzeigen. Basierend auf den Eingaben in Interaktion, Account und Kurzbeschreibung wird die Zusammenfassung mit den folgenden Details generiert:

- Übersicht: Fasst das primäre Ziel (Betreff, Beschreibung), die Interaktion, den Account, das Produkt zusammen Fortschritt, Fälligkeitsdatum, Team- und Kundenkontaktdetails.
- Fortschrittsaktualisierungen: Fasst den aktuellen Status (Arbeitsnotizen, letzte E-Mails), die Gesamtzahl der Aufgaben, die Anzahl der offenen und geschlossenen Aufgaben und alle zugehörigen Tabellen zusammen.
- Nächste Schritte: Zeigt eine Zusammenfassungsliste aller offenen Aufgaben, erforderlichen Service Desk-Mitarbeiter-Aktionen und Aufgaben an, die in den nächsten 7 Tagen fällig sind.

i Hinweis:

Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.


- 3. Wahlweise:** Nachdem Sie die Zusammenfassung der Erfolgsinitiative abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.


Erstellen Sie Kontaktpunkte und Besprechungsdatensätze mit Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Senden Sie die E-Mail an die Instanz, um Kontaktpunkt- und Besprechungsdatensätze direkt aus der eingehenden E-Mail mit zu erstellen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).

Vorbereitungen

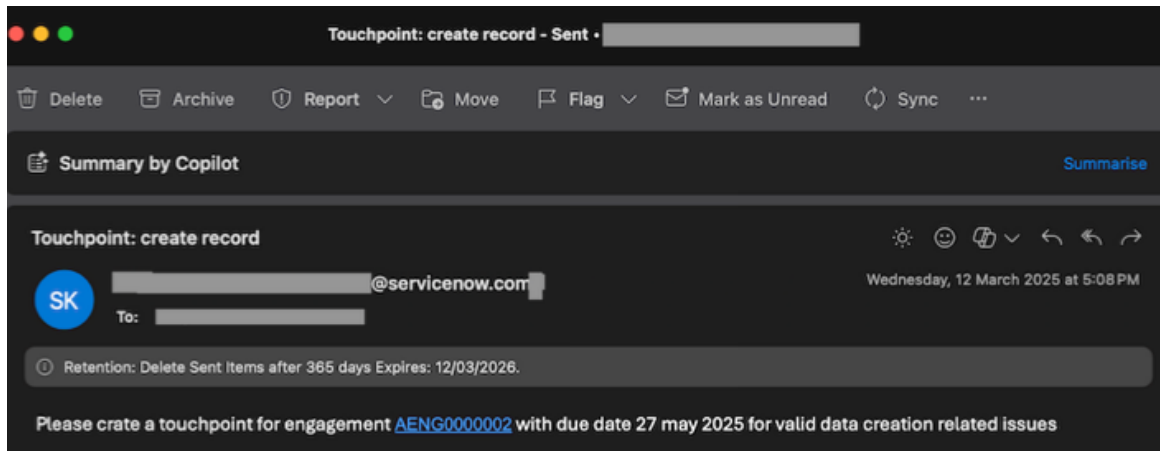
Erforderliche Rolle: Erfolgs-Agent

Informationen zum Aktivieren des E-Mail-Versands finden Sie unter [Outbound email configuration](#) .

Informationen zum Aktivieren des E-Mail-Empfangs finden Sie unter [Inbound email configuration](#) .

Prozedur

- 1.** Starten Sie die E-Mail-Anwendung.
- 2.** Wählen Sie Aus **Neue E-Mail** .
Die neue E-Mail muss die folgenden Informationen enthalten:



Feld	Beschreibungen
Von	E-Mail-ID des Absenders.
An	E-Mail-ID der Instanz instancename@service-now.com. Beispiel: devgen@service-now.com
Betreff	Der Betreff der E-Mail muss mit dem Präfix „Kontaktpunkt“ beginnen: Beispiel: Kontaktpunkt: Erstellen Sie einen Kontaktpunkt für den Test.
E-Mail-Nachricht	Für Kontaktpunkte muss die E-Mail-Nachricht die erforderlichen Felder enthalten: <ul style="list-style-type: none"> ○ Interaktionsnummer ○ Fälligkeitsdatum ○ Betreff ○ Beschreibung Bei Besprechungen muss die E-Mail-Nachricht die erforderlichen Felder enthalten: <ul style="list-style-type: none"> ○ Quelle ○ Startdatum und -uhrzeit ○ Enddatum und -zeit ○ Besprechungsbetreff

Automatische Übersetzung

3. Wählen Sie Senden.

i Hinweis:

Die Instanz kann einige Sekunden dauern, bis die E-Mail empfangen wird.

Ergebnisse

- In der Instanz validiert die Aktionen für eingehende E-Mails die E-Mail.
- Wenn die Validierung fehlschlägt, erhalten Sie eine E-Mail mit dem Validierungsfehler und der Vorlagenbeschreibung.
- Wenn die Validierung erfolgreich ist, wird ein Datensatz im Kontaktpunkt erstellt, und Sie erhalten eine Erfolgs-E-Mail mit dem Link zum erstellten Datensatz.
- Die E-Mails werden vorbereitet und in die ausgehende Warteschlange verschoben, in die sie gesendet werden sollen.

Analysieren Sie den Metrikdatentrend

Ruft Integritätsmetrikdaten für eine Interaktion ab und analysiert sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.Customer_success_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erfasst und analysiert Metrikdaten für eine Interaktion und bestimmt, ob ein Risikosignal erstellt werden soll. Die [Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie \(TMT\) Überwachen Sie den agentischen Workflow für die Interaktionsintegrität](#) Verwendet die Metrikdaten zur Überwachung der Integritätspunktzahl und generiert Risikosignale, wenn die in der Farbbandtabelle definierten Schwellenwerte für „schlecht“ und „neutral“ überschritten werden. Sie können den Status der Metriksammlung in anzeigen [Now Assist panel](#) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Now Assist Admin > Now Assist-Kompetenzen** an.
2. Wählen Sie Aus **Aktivieren In Analysieren Sie den Metrikdatentrend** Karte.

3. Wählen Sie die Anwenderrolle aus, die diese Kompetenz verwenden kann, und wählen Sie sie aus **Speichern** Zum Aktivieren der Kompetenz.
Die gesammelten Metrikdaten werden von verwendet [Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie \(TMT\) Überwachen Sie den agentischen Workflow für die Interaktionsintegrität](#).

Transformationen mit automatisieren Now Assist für TMT

Verwenden Sie Now Assist für TMT Transformationszuordnungsassistent-Funktion, um eingehende und ausgehende Daten automatisch zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen umzuwandeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Zuordnungsassistent transformieren“ hat folgende Aufgaben:

- Generieren Sie automatisch Auswahlzuordnungen zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen.
- Geben Sie aussagekräftige Fehlermeldungen an, wenn die eingehenden oder ausgehenden Daten nicht umgewandelt werden können.
- Helfen Sie, Zeit zu sparen und den manuellen Aufwand zu reduzieren, indem Sie den Transformationszuordnungsprozess automatisieren.
- Helfen Sie, Fehler zu reduzieren und die Qualität von Integrationen durch automatische Zuordnung zu verbessern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Transformationen** an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Und erstellen Sie eine einfache Transformation.
Siehe [Create a transform in Service Bridge](#) für Anweisungen. Die Now Assist für TMT Die Transformationsassistent-Zuordnung kann nur mit einfachen Transformationen verwendet werden.
3. Wählen Sie die Tabellen „Anbieter“ und „Verbraucher“ und die zugehörigen Felder aus.
4. Klicken Sie Auf **Zuordnungsassistent** .
Transformationszuordnungen werden generiert und in die zugehörige Liste „Transformationslinien“ eingefügt.

Hinweis:

- Die Funktion „Zuordnungsassistent umwandeln“ kann nur verwendet werden, wenn Sie Auswahllistenfelder in den Feldern „Anbieter“ und „Verbraucher“ auswählen.
- Sie können alle generierten Transformationszeilen löschen, um die Zuordnung bei Bedarf erneut auszuführen.
- Wenn Sie versuchen, eine Transformationszuordnung zwischen verschiedenen Feldtypen zu erstellen, wird die folgende Warnmeldung angezeigt:

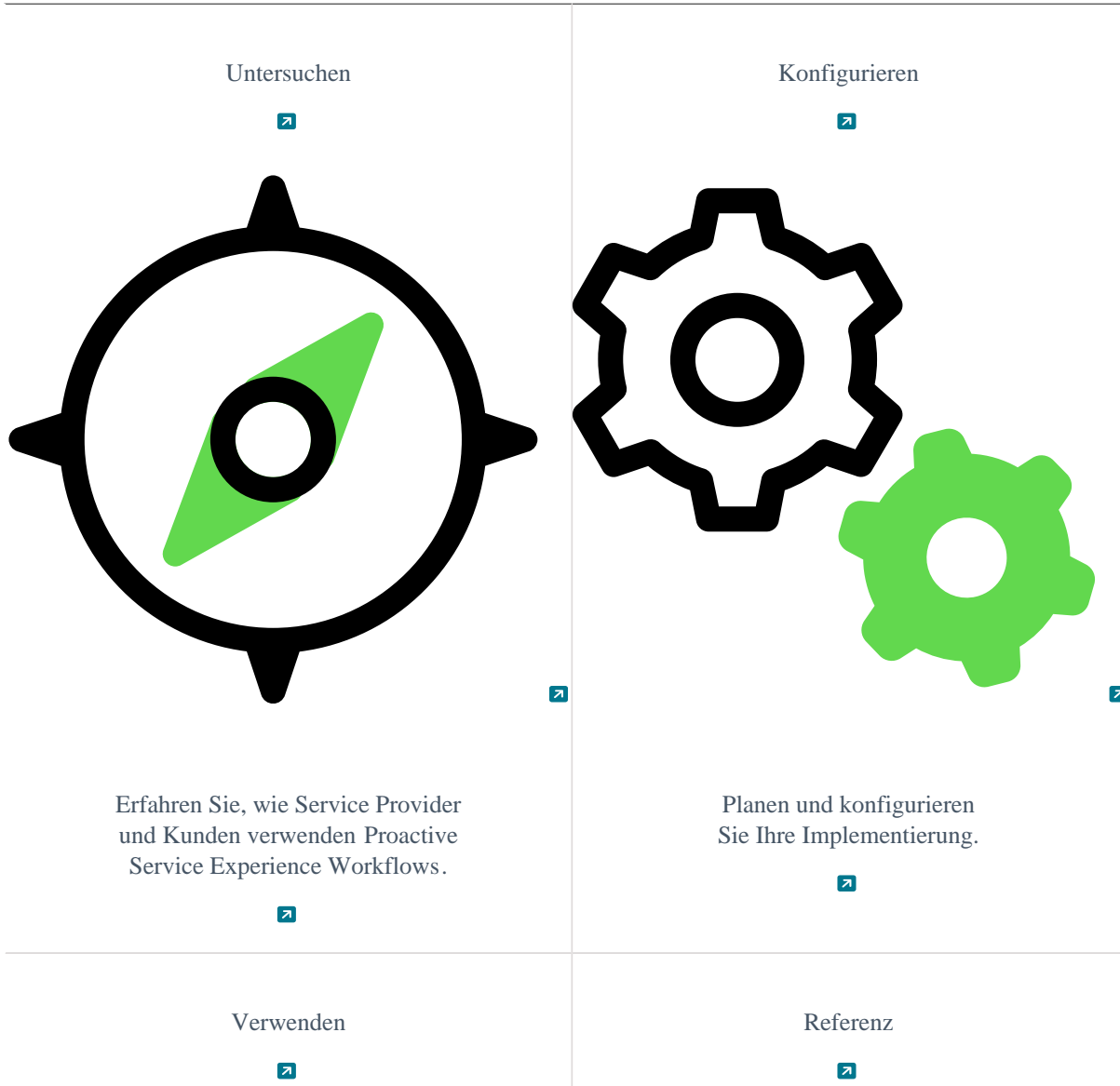
Die ausgewählten Felder unterscheiden sich. Möchten Sie diese Felder wirklich zuordnen? Diese Aktion kann zu unbeabsichtigten Ergebnissen führen.

Klicken Sie Auf **OK** Um mit der Zuordnung fortzufahren. Wenn keine Zuordnungen gefunden werden, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sie können entweder die Konfigurationseinstellungen überprüfen und nach Bedarf ändern oder die Zuordnungen manuell erstellen.

Proactive Service Experience Workflows

ServiceNow[®] Proactive Service Experience Workflows Bieten Sie Service Providern für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) eine Möglichkeit, End-to-End-Support bereitzustellen, gleichzeitig die Auswirkungen des Kunden zu verstehen und allen am Supportprozess beteiligten Parteien transparente Kommunikation anzubieten.

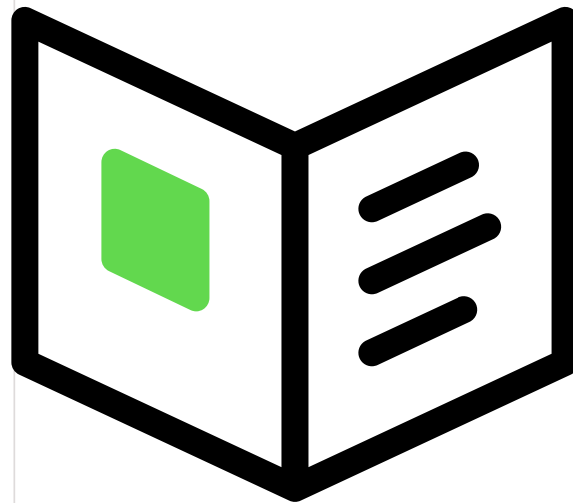
In diesem kurzen Video erhalten Sie eine Einführung in die Anwendung Proactive Service Experience Workflows.



Automatische Übersetzung



Informieren Sie sich über den Einsatz von Proactive Service Experience Workflows.



Ruft Details zur Domänentrennung für ab Proactive Service Experience Workflows.

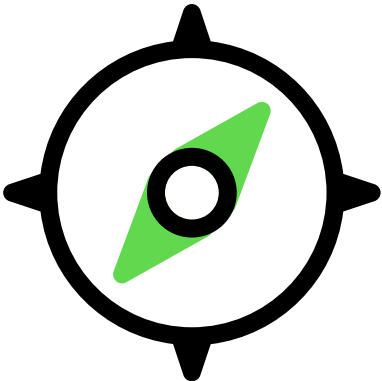
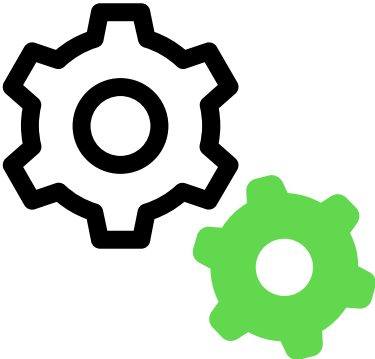
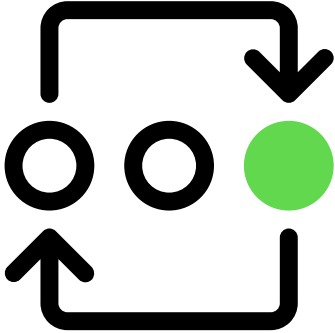

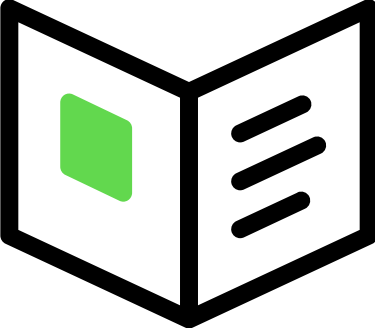


Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter [Proactive Service Experience Workflows release notes](#) .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von erhalten Proactive Service Experience Workflows Funktionen in [Erstellen Sie Jetzt](#) .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#) .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Proactive Service Experience Workflows Anwender in [Now-Community](#) .

Vertriebs- und Auftragsmanagement

Erfahren Sie, wie Sie den verwenden können ServiceNow® Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM) Anwendungen zur Verwaltung des Produktvertriebslebenszyklus in Ihrer Organisation. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können diese Anwendungen verwenden, um Pre-Sales-Leads und -Möglichkeiten zu generieren, Verkaufsangebote bereitzustellen, Aufträge zu erfassen und zu erfüllen, mit Verträgen und Berechtigungen zu arbeiten und den Kundenauftrags-Workflow für Changes zu verwalten.

<p>Untersuchen</p>  <p>Erfahren Sie, wie Sie die Anwendungen Vertrieb und Auftragsmanagement verwenden können.</p> <p>↗</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Planen und konfigurieren Sie Ihre Vertriebs- und Auftragsmanagement-Implementierung.</p> <p>↗</p>	<p>Integrieren</p>  <p>Erweitern Sie die Fähigkeiten in Vertrieb und Auftragsmanagement durch Integration mit anderen Anwendungen.</p> <p>↗</p>
<p>Verwenden</p>  <p>Verwenden Sie die Anwendungen Vertrieb und Auftragsmanagement als Service Desk-Mitarbeiter.</p> <p>↗</p>	<p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.</p> <p>↗</p>	

Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter [Sales and Order Management release notes](#) [↗](#) .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von erhalten Vertriebs- und Auftragsmanagement Funktionen in [Erstellen Sie Jetzt](#) [↗](#) .

- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) an.
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#).
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Kundenservice-Management Anwender in [Now-Community](#).

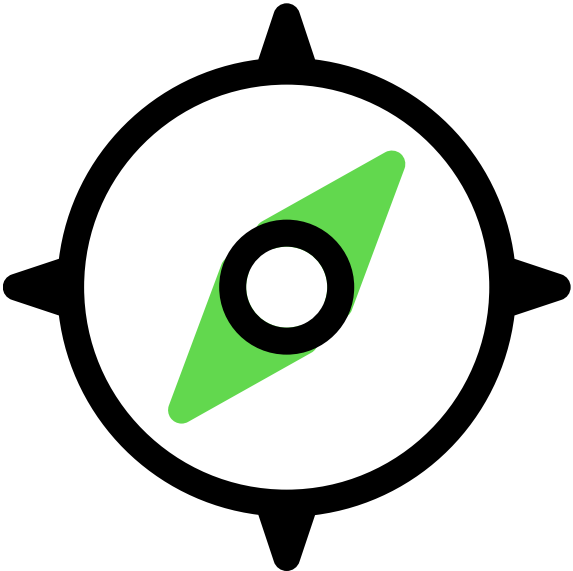
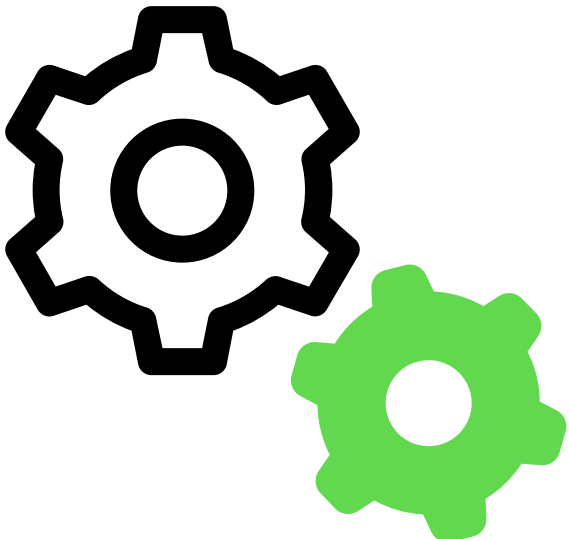
Service Bridge

ServiceNow® Service Bridge Verbindet mehrere ServiceNow Instanzen für nahtlose Support- und Service-Experiences im gesamten Ökosystem, von Unternehmenskunden bis zu Lieferanten und Systemintegratoren. Service Bridge Bietet eine reibungslose Experience, die die Zusammenarbeit und Verarbeitung von Anforderungen vereinfacht und Anwendern gleichzeitig den Komfort bietet, selbst zu arbeiten ServiceNow Instanz.

In diesem kurzen Video erhalten Sie eine Einführung in die Anwendung Service Bridge.

https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

Erste Schritte

<p style="text-align: center;">Untersuchen</p>  <p style="text-align: center;">Erfahren Sie mehr über die Vorteile von Service Bridge und deren Verwendung.</p> <p style="text-align: center;">↗</p>	<p style="text-align: center;">Konfigurieren</p>  <p style="text-align: center;">Installieren und konfigurieren Sie Service Bridge-Anwendungen.</p> <p style="text-align: center;">↗</p>
---	--

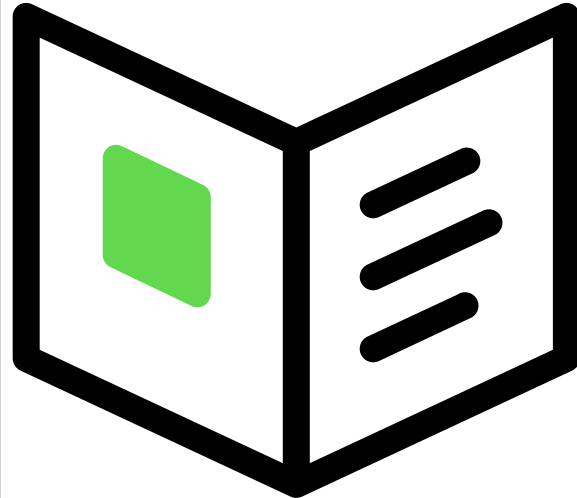
Verwenden



Erfahren Sie, wie Administratoren und Service Desk-Mitarbeiter Service Bridge verwenden können, um mehrere ServiceNow-Instanzen zu verbinden.



Referenz



Rufen Sie zusätzliche Details zu Service Now ab, einschließlich Datenmodell, Fehlerprotokoll und Klonen von Instanzen.



Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter [Service Bridge release notes](#) .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Customer Success Management Anwender in [Now-Community](#) .
- Zeigen Sie KB-Artikel unter an [Service Bridge Knowledge Base](#) .
- Zugriff Service Bridge Produktseite von [Service Bridge-Produkt](#) .

Strategisches Portfoliomanagement Für Telekommunikation

Die Strategisches Portfoliomanagement Für Telekommunikation ist ein Produkt, das alle Funktionen von erbt Strategisches Portfoliomanagement Zusammen mit dem Hinzufügen von zwei Vorlagen für Glasfaser-Rollout- und 5G-Projekte.

Strategisches Portfoliomanagement Mit „für Telekommunikation“ können Sie die Aufgaben und Anforderungen für Ihre Glasfaser-Rollout- und 5G-Projekte definieren und anpassen. Eine Projektvorlage definiert die grundlegende Struktur eines Projekts und kann Projektaufgaben und Teilaufgaben, Anhänge, Prüflisten und andere Projektinformationen enthalten. Da Projekte häufig wiederholt werden, ermöglichen Vorlagen das Erstellen, Speichern und Wiederverwenden von Projektstrukturen. Sie können auch vorhandene

Vorlagen ändern, Projekte aus Vorlagen erstellen und Vorlagen auf leere Projekte anwenden.

Glasfaser-Rollout-Projektvorlage

Die Projektvorlage „Fiber-Rollout“ kann Herausforderungen der Kunden-Experience aufgrund von unzusammenhängender Planung, verzögerter Service- und Netzwerkbereitstellung aufgrund manueller Prozesse und verzögerter Service-Auswirkungsanalyse bewältigen. Mit dieser Vorlage kann der Glasfaser-Rollout-Prozess verbessert werden, indem:

- Beschleunigung des Designprozesses
- Definition und Nachverfolgung der Konstruktion und des Rollouts
- Bereitstellung rechtzeitiger Benachrichtigungen zur Servicebereitstellung

5G-Projektvorlage

Die Verwendung der 5G-Projektvorlage kann den Projektmanagementprozess vereinfachen und optimieren, indem:


- Proaktive Identifizierung von Projektaufgaben
- Stellt sicher, dass alle kritischen Schritte im Planungsprozess enthalten sind
- Zuweisung geeigneter Ressourcen für Zieldaten
- Identifizierung wichtiger Teammitglieder und Stakeholder
- Reduzierung von Verzögerungen und Kostenüberschreitungen
- Risiken frühzeitig im Projekt bewerten
- Verbesserung der Team- und projektübergreifenden Zusammenarbeit

Strategisches Portfoliomanagement Für die Projektvorlage „Telekommunikationsfaser-Rollout“

Diese Vorlage beschreibt die verschiedenen Aufgaben, die für ein Glasfaser-Rollout erforderlich sind.

Die Projektvorlage „Fiber-Rollout“ enthält die folgenden grundlegenden Aufgaben:

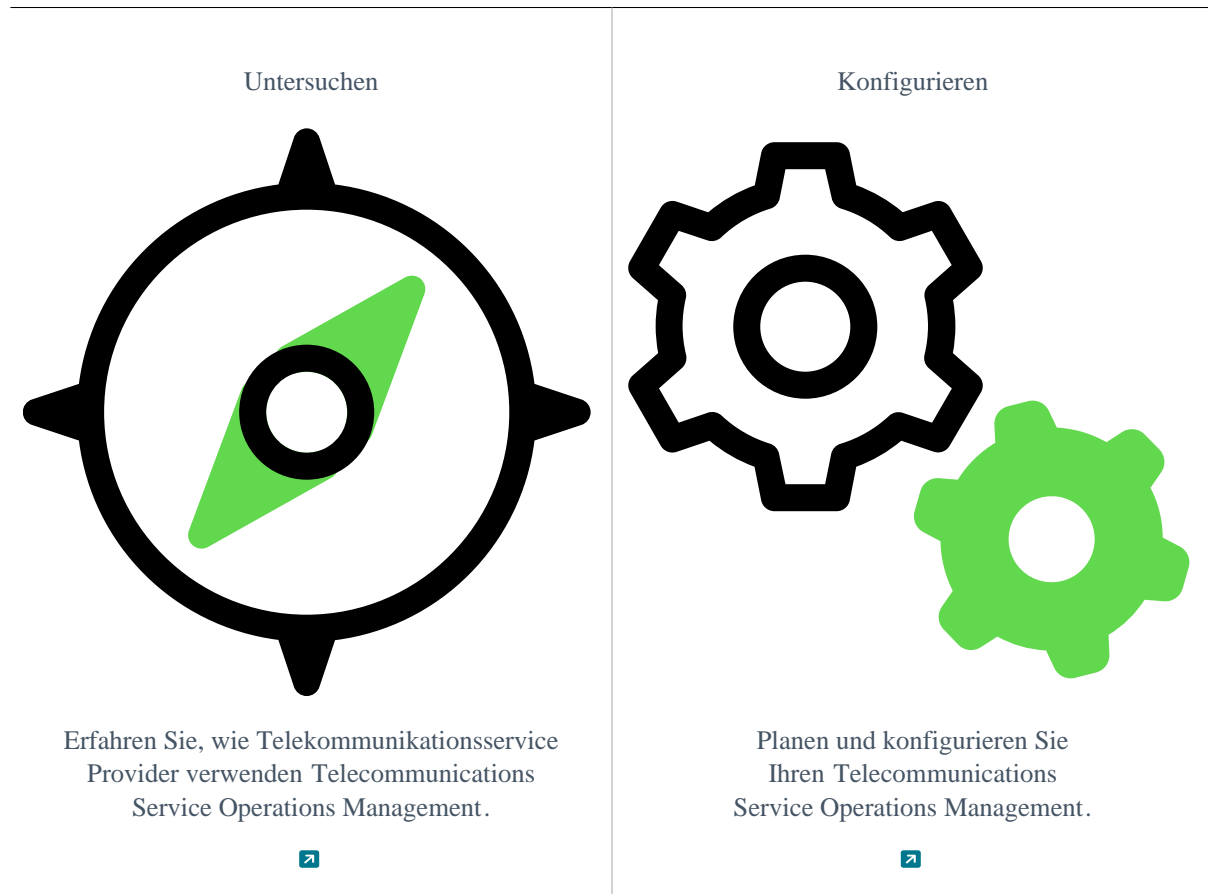
- Planen und bauen Sie das Netzwerk
- Netzwerkdesign
- Konstruktion und Rollout
- Servicebereitstellung und -Aktivierung
- Kundensupport
- Servicebereitschaft
- Planen Sie den zukünftigen Bedarf und den Netzwerk-Build

Sie können ein Projekt aus dieser Vorlage erstellen oder diese Vorlage entsprechend Ihren Anforderungen ändern. Weitere Informationen zur Verwendung von Projektvorlagen finden Sie unter [Projektvorlagen](#) .

Telecommunications Service Operations Management

Erfahren Sie, wie Telecommunications Service Operations Management(TSOM) ermöglicht es Kommunikationsservice Providern (CSPs), Netzwerk- und Serviceprobleme proaktiv zu überwachen, zu analysieren und zu lösen, bevor sie sich auf Kunden auswirken. Erstellt auf ServiceNow AI Platform, TSOM bietet eine einheitliche Betriebsansicht in verteilten Telekommunikationsumgebungen mit mehreren Domänen und hilft Teams, die Serviceverfügbarkeit, die Betriebseffizienz und die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Erste Schritte



Automatische Übersetzung

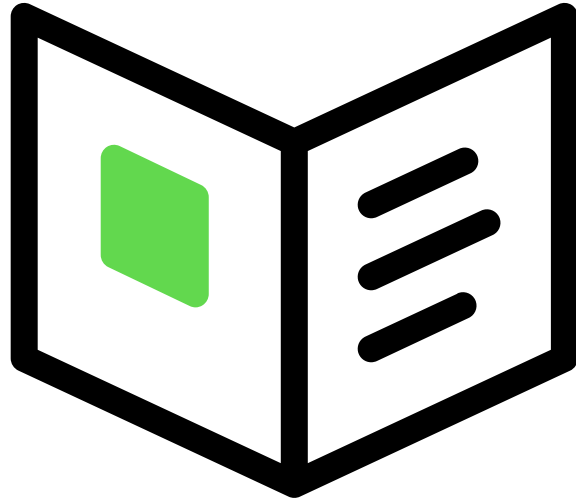
Verwenden



Verwenden Telecommunications Service Operations Management Um umfassende Vorgänge im Telekommunikationsservice nachzuverfolgen.



Referenz

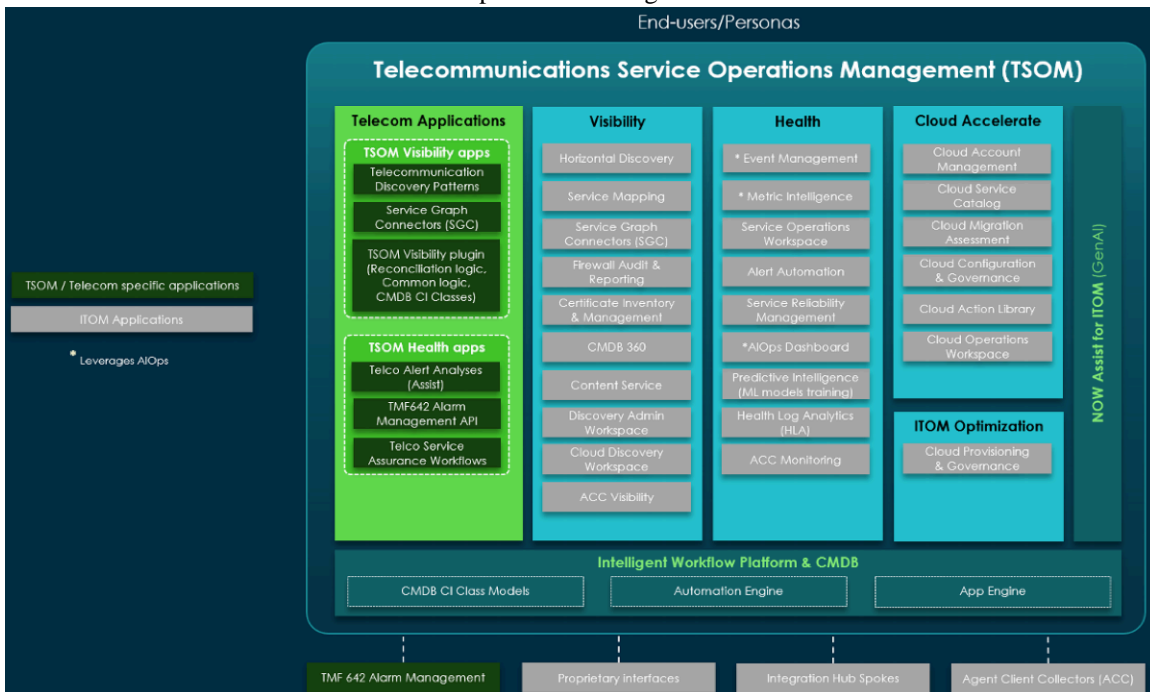


Abrufen Telecommunications Service Operations Management Referenzinformationen.



Automatische Übersetzung

Die folgende Infografik hilft Ihnen, die Architektur von zu verstehen Telecommunications Service Operations Management



Zusätzliche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:


 **Versionshinweise**

Weitere Informationen zu den Neuerungen und Änderungen in diesem Release finden Sie unter [Telecommunications Service Operations Management \(TSOM\) release notes](#) 


 **ServiceNow Community**

Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Telecommunications Service Operations Management Anwender in [ServiceNow Community](#) 


 **Customer Success Center**

Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#) 

 **ServiceNow University**

Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow-Universität](#) 

 **Support**

Wenden Sie sich unter an den Kundenservice <https://support.servicenow.com/now> 

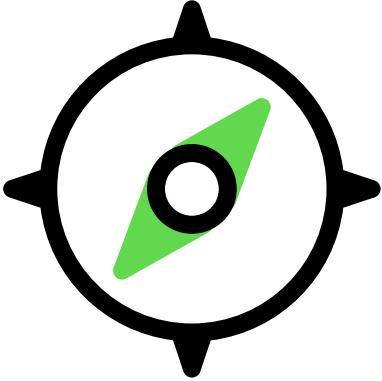
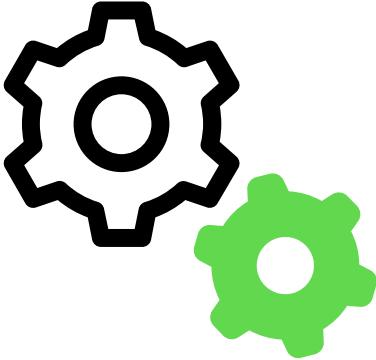
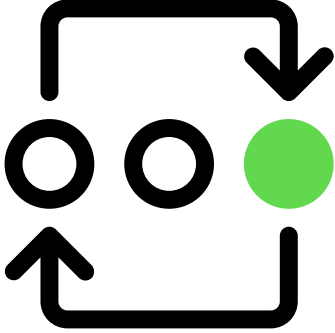

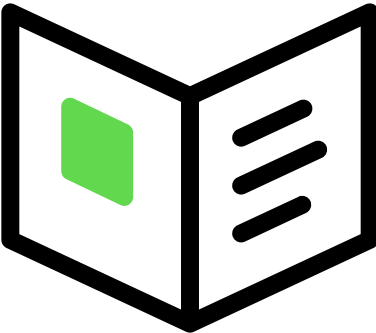
Telecommunications Network Inventory

Mit ServiceNow[®] Telecommunications Network Inventory Anwendung können Sie eine digitale Darstellung Ihrer physischen und logischen Netzwerke und der Services erstellen, die Ihren Kunden bereitgestellt werden. Dieser Netzwerkbestand enthält die Assets, Services und Beziehungen, die die Infrastruktur Ihrer Telekommunikationsnetzwerke definieren.

In diesem kurzen Video erhalten Sie eine Einführung in die Anwendung Telecommunications Network Inventory.






https://player.vimeo.com/video/1017254752?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

Erste Schritte

<p>Untersuchen</p>  <p>Erfahren Sie, wie Anbieter verwenden Telecommunications Network Inventory.</p> <p>↗</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Planen und konfigurieren Sie Ihren Telecommunications Network Inventory.</p> <p>↗</p>	<p>Integrieren</p>  <p>Erweitern Sie die Fähigkeiten von Telecommunications Network Inventory durch die Integration mit anderen Anwendungen.</p> <p>↗</p>
<p>Verwenden</p>  <p>Verwenden Telecommunications Network Inventory. Dient zum Erstellen und Überprüfen eines umfassenden Netzwerkbestandsmodells.</p> <p>↗</p>	<p>Referenz</p>  <p>Abrufen Telecommunications Network Inventory Referenzinformationen.</p> <p>↗</p>	

Automatische Übersetzung

Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter [Telecommunications Network Inventory release notes](#) .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von erhalten Telecommunications Network Inventory Funktionen in [Erstellen Sie Jetzt](#) .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#) .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Telecommunications Network Inventory Anwender in [Now-Community](#) .