



# 취리히 통신, 미디어 및 기술

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기계면역

해당 자료는 사용자 편의를 위해 번역 소프트웨어를 사용하여 번역되었습니다. 정확한 번역을 제공하기 위해 합당한 노력을 기울였지만, 사람이 직접 번역하는 것을 대체할 수 있는 기계 번역은 없습니다. 번역은 "기계 번역 결과 그대로" 제공됩니다. 다른 언어로 번역한 내용의 정확성, 신뢰성 또는 무결성에 대해서 명시적이든 묵시적이든 어떠한 보증도 하지 않습니다. 일부 콘텐츠는 번역 소프트웨어의 한계로 인해 정확하게 번역되지 않을 수 있습니다. 해당 자료의 공식 언어는 영어입니다. 번역에서 발생한 불일치 또는 차이점은 구속력이 없으며 규정 준수나 시행을 위한 법적 효력이 없습니다.

여기에 표시된 일부 예와 그래픽은 설명을 위해서만 제공됩니다. ServiceNow 제품 또는 서비스와의 실제 연관 또는 연결을 의도하지 않았으며 그렇게 유추해서는 안 됩니다.

ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 관련된 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 사이트에서 ServiceNow 웹 사이트 이용 약관을 읽어보십시오.  
[www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

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

# 목차

- 통신, 미디어 및 기술(TMT)..... 4
  - 고객 성공 관리.....5
  - 통신을 위한 Field Service Management..... 7
    - 통신 서비스에 대한 약속 관리..... 7
    - 통신 서비스에 대한 작업 주문 관리..... 8
  - TMT용 Now Assist.....8
    - 탐색..... 10
    - 구성..... 20
    - 에이전트 워크플로우 사용..... 39
    - 생성 AI 기술 사용..... 57
  - Proactive Service Experience Workflows..... 77
  - 판매 및 주문 관리..... 79
  - 서비스 브리지..... 80
  - 전략적 포트폴리오 관리 통신용..... 82
    - SPMT 파이버 롤아웃 템플릿 ..... 82
  - Telecommunications Service Operations Management..... 83
  - Telecommunications Network Inventory.....85

# 통신, 미디어 및 기술(TMT)

TMT(Telecommunications, Media, and Technology) 제품군은 ServiceNow<sup>#</sup> 고객 관리, 운영, 주문 관리 및 파트너 에코시스템을 통합하여 서비스 제공업체가 빠르게 성장하는 "서비스형 모든 것" 기회를 활용할 수 있도록 비즈니스를 확장할 수 있도록 합니다.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>고객 성공 관리</p>  <p>기업 전체에서 중요한 워크플로우를 간소화, 자동화 및 측정합니다.</p> <p><a href="#">▶</a></p>               | <p>판매 및 주문 관리</p>  <p>고객 및 외부 서비스 주문을 캡처, 관리 및 이행합니다.</p> <p><a href="#">▶</a></p>  | <p>사전 예방적 서비스 경험 워크플로우</p>  <p>엔드 투 엔드 워크플로우를 제공하여 네트워크 관련 인시던트를 해결하고 영향을 받는 고객에게 사전 예방적으로 알립니다.</p> <p><a href="#">▶</a></p>             |
| <p>서비스 브리지</p>  <p>고객과 제공자가 인스턴스 간에 직접 서비스 요청을 연결하고 추적할 수 있도록 지원합니다.</p> <p><a href="#">▶</a></p> | <p><b>Telecommunications Network Inventory</b></p>  <p>물리적, 논리적 네트워크 및 프로비저닝된 서비스를 구축하고 모니터링합니다.</p> <p><a href="#">▶</a></p> | <p><b>Telecommunications Service Operations Management</b></p>  <p>네트워크 및 서비스의 상태를 사전에 모니터링하여 다운타임을 방지합니다.</p> <p><a href="#">▶</a></p> |

기 계면역

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>통신, 미디어 및 기술을 위한 Now Assist</p>  <p>서비스 문제 케이스를 요약하고, 케이스 해결 메모를 생성하고, 테스트를 요약하는 데 도움이 됩니다.</p> | <p>통신을 위한 전략적 포트폴리오 관리</p>  <p>파이버 롤아웃 및 5G 프로젝트에 대한 작업과 요구 사항을 정의하고 사용자 지정합니다.</p> | <p>통신을 위한 Field Service Management</p>  <p>통신 업계 고객을 위한 현장 서비스 워크플로우를 관리합니다.</p> |
|---|--|---|

## 고객 성공 관리

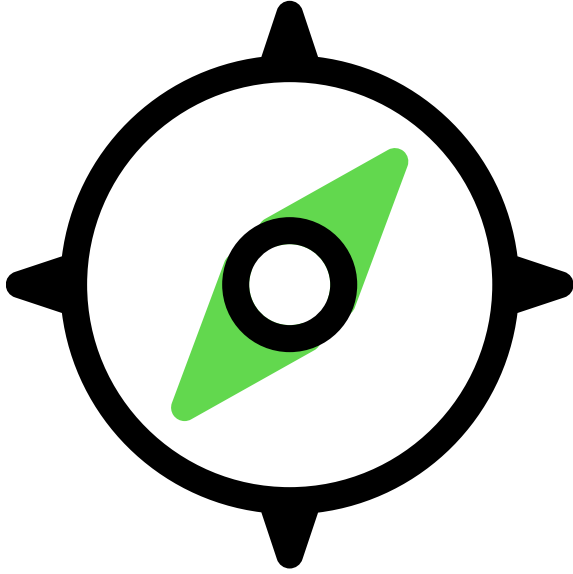
이 ServiceNow<sup>#</sup> 고객 성공 관리 애플리케이션을 사용하면 서비스 제공업체는 온보딩 및 채택에서 갱신에 이르기까지 전체 기업 고객 여정에서 중요한 워크플로우를 간소화, 자동화 및 측정할 수 있습니다.

**i** **중요사항:**  
계정 수명주기 이벤트의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

### 시작하기

워크플로우 자동화를 고객 성공 관리에 포함시킴으로써 고객 성공 관리 공급자는 고객 경험을 개선하고 가치 실현 기간을 단축하며 투자 수익을 극대화할 수 있습니다. 또한 계정, 영업 및 제공 팀 간의 원활한 공동 작업을 촉진하며, 모두 통합 ServiceNow AI Platform된 .

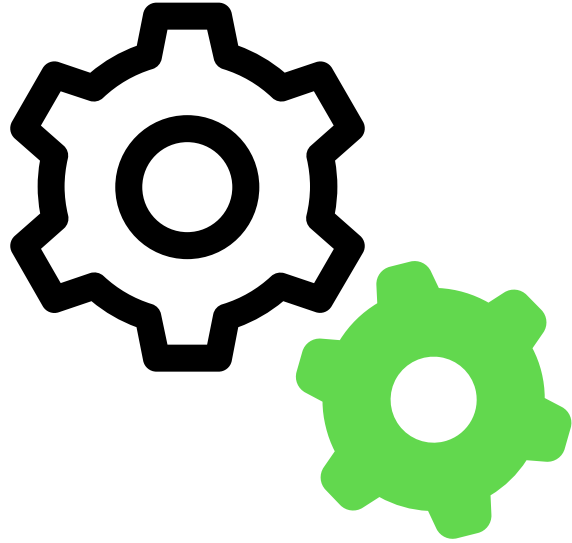
탐색



고객 성공 관리의 주요 기능 및 이점에 대해 알아보기



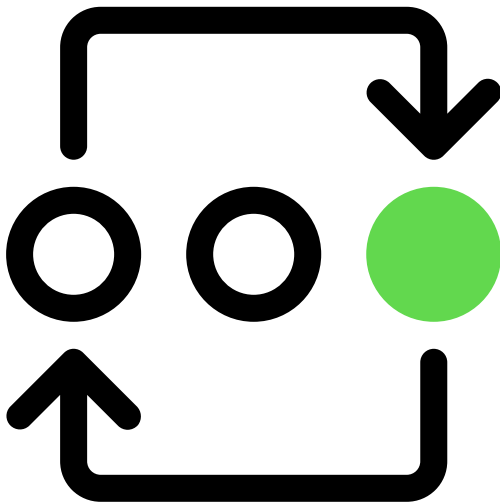
구성



요구 사항에 맞게 고객 성공 관리 계획 및 사용자 지정



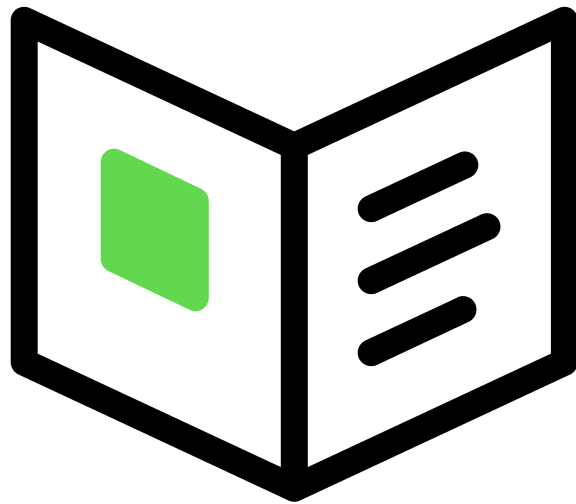
사용



고객 성공 관리를 사용하여 계정 수명주기 관리



참조



데이터 모델 및 설치된 구성요소에 대한 정보 가져오기



## 추가 자원

- 새로운 내용과 변경된 내용에 대해 자세히 알아보려면 [Customer Success Management release notes](#) 문서를 참조하십시오.
- ServiceNow<sup>#</sup> 계정에 로그인하고 [Now Create](#) 에서 고객 성공 관리 기능을 구현하고 배포하는 데 관련된 추가 정보를 찾아보십시오.
- 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에 액세스하십시오. [ServiceNow University](#)
- [Customer Success Center](#) 에서 역할과 관련된 유용한 자원을 찾고 베스트 프랙티스를 살펴보십시오.
- [Now 커뮤니티](#) 에서 다른 고객 성공 관리 사용자들과 교류하십시오.

## 통신을 위한 **Field Service Management**

ServiceNow Field Service Management for Telecommunications(FSMT) 애플리케이션을 사용하면 통신 고객의 현장 서비스 워크플로우를 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하여 약속 예약, 서비스 제공 및 보증 프로세스를 간소화합니다.

ServiceNow Field Service Management for Telecommunications(FSMT) 애플리케이션은 (FSM)과 현장 서비스 관리 통합되어 통신 업계의 현장 서비스 워크플로우를 관리하고 간소화합니다. FSMT는 TM Forum과 연계된 개방형 API와 개방형 디지털 에코시스템을 가능하게 하는 기능을 지원합니다. 이러한 API는 약속 예약, 서비스 제공 및 보증 프로세스를 관리하기 위한 더 빠른 통합을 현장 서비스 관리 촉진합니다.

애플리케이션에 대한 현장 서비스 관리 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Field Service Management](#).

### 통신 서비스에 대한 약속 관리

연결 서비스에 필요한 설치, 활성화 및 사이트 평가를 사용하도록 현장 서비스에 대한 약속을 관리합니다.

Telecommunication Open API 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow 시스템에서 연결 관련 현장 서비스에 대한 약속을 생성할 수 있습니다. 기존 작업 주문에 대한 약속을 예약하고 현장 서비스 에이전트에게 할당할 수 있습니다. 약속 예약에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Managing appointments](#).

Telecommunication Open API 애플리케이션은 TM Forum 646 API를 사용하여 외부 시스템이 현장 서비스에 대한 약속을 만들고 관리할 수 있도록 지원합니다.

이 기능은 다음을 지원합니다.

- ## ## API를 통해 약속에 대한 POST 작업을 지원합니다.
- 애플리케이션에서 사용할 수 있는 현장 서비스 관리 약속 데이터 모델을 이해합니다.
- 애플리케이션에서 작업 주문에 대한 약속을 현장 서비스 관리 만드는 POST 작업을 지원합니다.
- ## ## ## API를 통해 사용 가능한 시간 슬롯에 대한 약속 생성을 위해 수신 데이터에 필요한 확인을 지원합니다.

### 약속 예약 기능 구성

시스템에서 약속 예약을 관리하려면 애플리케이션 구성과 개별 서비스 구성을 생성, 수정 또는 활성화해야 합니다. 약속 예약 기능을 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.

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](#).

## 통신 서비스에 대한 작업 주문 관리

현장 서비스에 대한 작업 주문을 관리하여 연결 서비스에 필요한 설치, 활성화 및 사이트 평가를 지원합니다.

com.sn\_tmf\_api(Telecommunication Open API) 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow<sup>#</sup> 연결 관련 현장 서비스에 대한 시스템에서 작업 주문을 생성하고 관리합니다. 에서 현장 서비스 관리작업 주문 관리에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Manage work orders](#).

이 기능은 다음을 지원합니다.

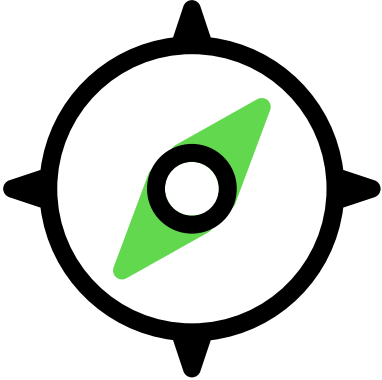
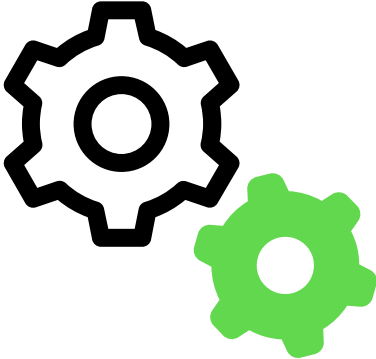
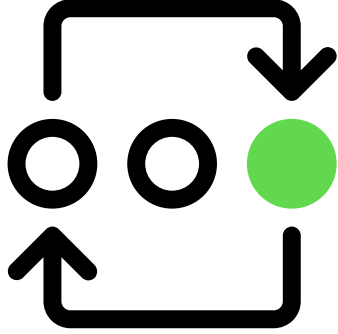
- 새 작업 주문 작성
- 기존 작업 주문 업데이트
- 작업 주문의 상세 정보 가져오기
- 작업 주문 취소

Telecommunication Open API 애플리케이션은 TM Forum 697 Service Order Management API 스펙을 사용하여 외부 시스템이 현장 서비스에 대한 작업 오더를 작성하고 관리할 수 있도록 지원합니다. 자세한 내용은 [Work Order Management API](#) 문서를 참조하십시오.

## Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

ServiceNow<sup>#</sup> Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 서비스 문제 케이스, 계정 온보딩 케이스, 참여, 접점을 요약하고, 케이스 해결 메모를 생성하고, 테스트를 요약합니다. 에이전트가 케이스 컨텍스트와 테스트 결과를 이해하여 고객에게 더 빠른 해결 방법을 제안하도록 할 수 있습니다. 또한 서비스 브리지에서 제공자와 소비자 인스턴스 간의 변환 매핑을 자동화할 수 있습니다.

시작하기

| 탐색  | 구성  | 사용  |
|---|---|---|
|  <p>Now Learning에서 Virtual Agent에 관해 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist</p> |  <p>Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 구성</p> |  <p>에서 제공하는 생성형 AI 기능 사용 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist</p> |

**i** 중요사항:

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [KB1584492](#) 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [KB0743854](#) 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- [ServiceNow 커뮤니티 AI 및 인텔리전스](#)
- [알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색](#)
- [연락처 고객 서비스 및 지원](#)

**AI** 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공지능(AI) 및 머신 러닝을 사용합니다. 따라서 이 애플리케이션이 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지 못할 수도 있습니다. 또한 이 애플리케이션이 사용 사례에 대해 완전히 학습되거나 테스트되었다는 보장은 없습니다. 이러한 문제를 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는

경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 [ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을](#) 준수하는 데 동의합니다.

## 데이터 처리

이 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 고객의 개별 인스턴스에서 사용자의 인스턴스가 있는 지역과 다른 데이터 센터 지역에 있을 수 있는 중앙 집중식 ServiceNow 환경으로 데이터를 전송해야 하며, Microsoft Azure와 같은 외부 공급업체 클라우드 제공자에게 데이터를 전송해야 합니다. 이 데이터는 당사의 [CORE Compliance 포털](#)을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

## 데이터 수집

ServiceNow는 이 애플리케이션의 입력, 출력 및 출력 편집 내용을 수집하고 사용하여 ServiceNow 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다. 또한 이 애플리케이션은 케이스 정보(케이스 요약용) 및 테스트 실행 정보(테스트 요약용). 고객은 [Now Assist오피트아웃 페이지](#)에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 오프아웃할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [Now Assist 설명서](#).

## Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 탐색

Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 애플리케이션을 통해 에이전트는 생성형 AI를 사용하여 서비스 문제 케이스, 계정 온보딩 케이스, 참여, 접점, 내부 시연, 고객 시연, 후속 이니셔티브, 테스트를 요약하고 해결 메모를 생성할 수 있습니다. 또한 서비스 브리지에서 제공자와 소비자 인스턴스 간의 변환 매핑을 자동화할 수 있습니다.

### TMT용 Now Assist 개요

다음과 같은 생성형 AI 기능을 사용할 수 있습니다.

#### 통신 Now Assist 역량

- 서비스 문제 케이스 요약을 통해 에이전트는 장기 실행 또는 복잡한 케이스에 대한 케이스 컨텍스트를 수집할 수 있습니다. 이러한 케이스에는 고객 또는 다른 에이전트와의 대화를 포함하여 여러 세부 정보가 포함될 수 있으므로 요약을 생성하면 에이전트가 케이스를 더 빨리 이해하는 데 도움이 될 수 있습니다.
- 케이스 해결 메모는 에이전트가 케이스를 더 빠르게 마무리하고 유사한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 케이스 해결에 대한 컨텍스트를 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다.
- 테스트 요약은 에이전트가 테스트 실행 후 생성된 테스트 결과를 얻는 데 도움이 됩니다. 테스트 실행에 대한 개략적인 개요를 명확한 형식으로 제공합니다.
- 지식 생성은 에이전트가 콘텐츠 생성을 간소화하는 데 도움이 될 수 있습니다. 에이전트는 해결 방법을 제안하거나 케이스를 종결한 후 케이스 기록의 관련 데이터를 사용하여 지식 문서를 자동으로 생성할 수 있습니다. 이 기능은 지식 문서를 수동으로 생성할 필요가 없으므로 에이전트의 귀중한 시간과 노력을 절약할 수 있습니다.
- 고객 서비스 요약 기술은 현재 상황, 근본 원인 표시기, 중요한 작업 및 해결 상세 정보를 포함하여 판매된 제품에 대한 간결한 요약을 제공합니다.

#### 기술 Now Assist 역량

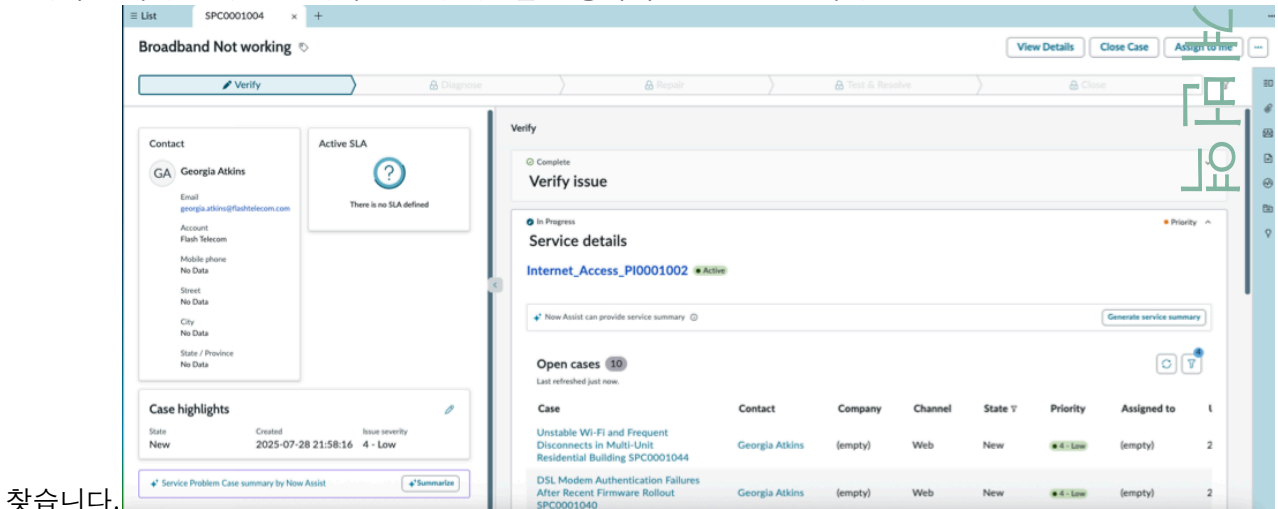
- 계정 온보딩 케이스 요약물 통해 에이전트는 온보딩 케이스에 대한 케이스 컨텍스트를 수집할 수 있습니다. 에이전트는 온보딩 주기의 모든 단계에 대한 이해를 얻기 위해 요약물 생성할 수 있습니다.
- 약속 기록 요약물 통해 에이전트는 약속과 관련된 이니셔티브, 결과, 위험 및 내부 시연을 요약할 수 있습니다.
- 점점 기록 요약물 통해 에이전트는 참여 수명주기 동안 교환된 회의 및 이메일을 요약할 수 있습니다.
- 기록 및 모든 관련 작업의 세부 정보를 포함하는 고객 재생 기록 요약물입니다.
- 기록 및 모든 관련 작업의 세부 정보를 포함하는 내부 시연 기록 요약물입니다.
- 기록 및 모든 관련 작업의 세부 정보를 포함하는 성공 이니셔티브 기록 요약물입니다.
- 메트릭 데이터를 수집 및 분석하고, 대규모 데이터 세트를 처리하고, 패턴 및 변칙을 식별합니다.
- 변환 맵 지원을 사용하면 제공자가 제공자와 소비자 테이블 간에 변환 맵을 자동으로 생성할 수 있습니다.

## 기술

애플리케이션에는 TMT용 Now Assist 다음과 같은 생성 AI 기술이 포함됩니다.

### 고객 서비스 요약

현재 상황, 수행해야 할 중요한 작업을 언급하는 서비스 상세 정보를 요약하고 지식 그래프 및 서비스 요약 기술을 사용하여 근본 원인 표시기를



찾습니다.

### 서비스 문제 케이스 요약

문제 및 수행된 조치를 포함하여 서비스 문제 케이스의 요약물 생성합니다. 에이전트는 케이스의 요약물 생성하여 케이스 컨텍스트를 이해하고, 요약물 케이스에 대한 최신 업데이트를 포함하도록 새로 고치고, 요약물 케이스 작업 메모에 게시할 수 있습니다.

서비스 문제 케이스 요약 기술은 서비스 문제 케이스 요약물 생성하고 케이스 하이라이트 카드 아래에 표시합니다. 요약물에는 에이전트 또는 고객이 다음 서비스 문제 케이스 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 작업 메모

- 추가 의견

- 진단 작업

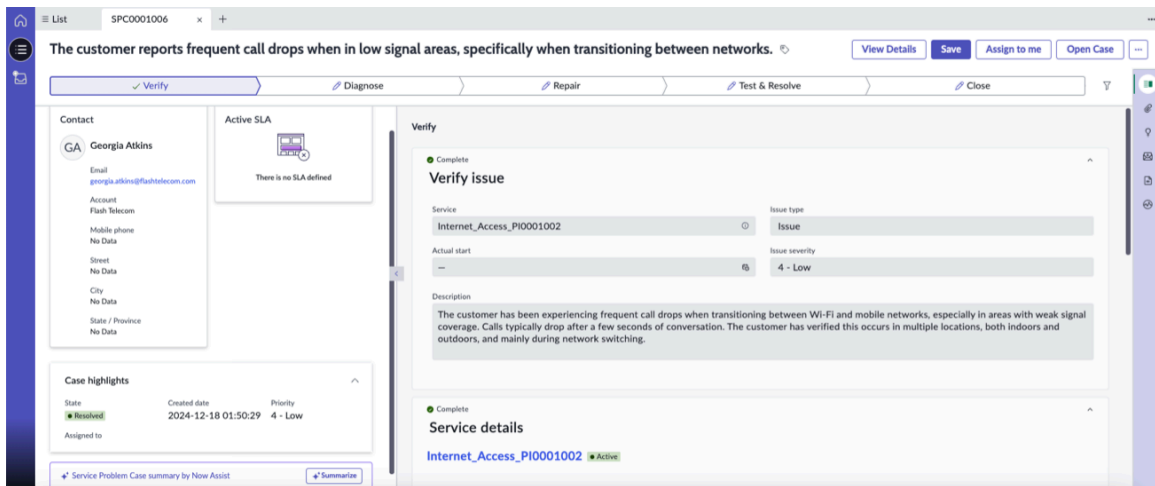
필드:

- 설명
- 간단한 설명
- 작업 메모
- 상태
- 시스템 ID

- 해결 작업

필드:

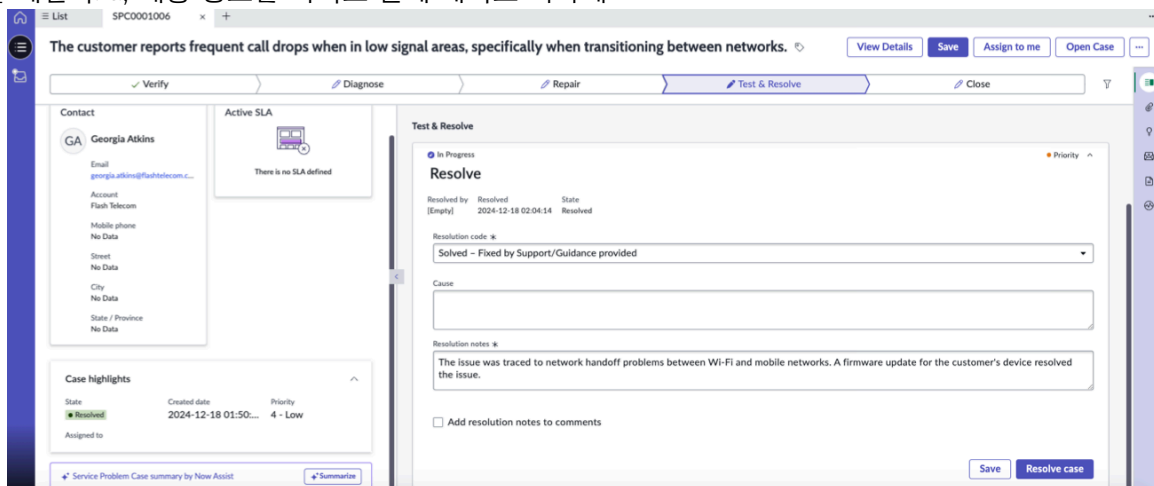
- 설명
- 간단한 설명
- 작업 메모
- 상태



기계면역  
특기면역

### 해결 메모 생성

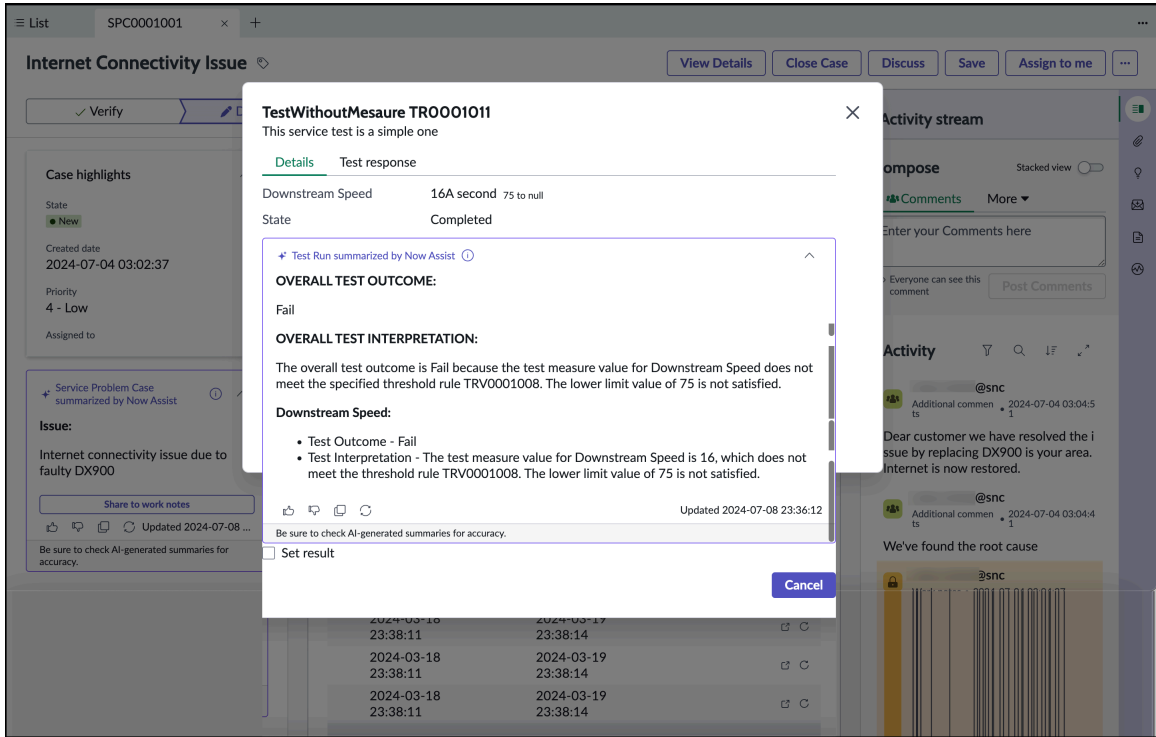
서비스 문제 케이스에 대한 해결 메모를 생성하고, 고객에게 해결 방법을 제안하고, 해당 정보를 서비스 문제 케이스 기록에



추가합니다.

### 테스트 요약

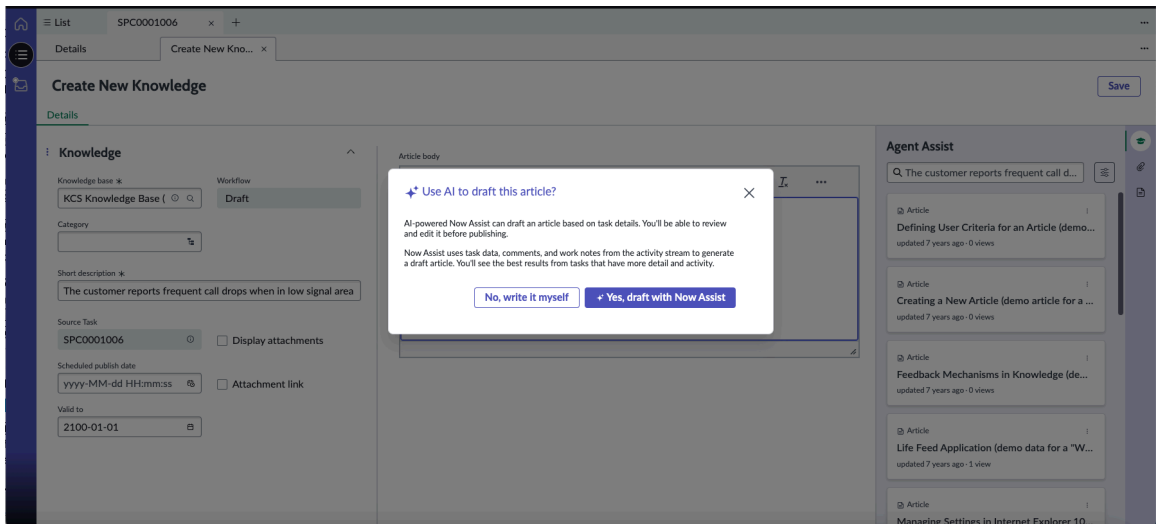
테스트가 실행된 후 테스트 실행 요약을 생성합니다. 여기에는 테스트 출력, 테스트 해석 및 기타 정의된 테스트 파라미터를 포함하여 테스트 실행 중에 다루는 주요 사항이 포함됩니다. 에이전트는 실행된 테스트의 테스트 요약을 생성하여 문제의 근본 원인을 식별할 수 있습니다.



### 지식 생성

해결 방법을 제안하거나 케이스를 종결한 후 케이스에서 지식 문서를 생성합니다.

지식 생성 기술은 에이전트가 유사 케이스를 기반으로 지식 문서를 생성하고 지식 문서 초안을 게시하기 전에 검토하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다.

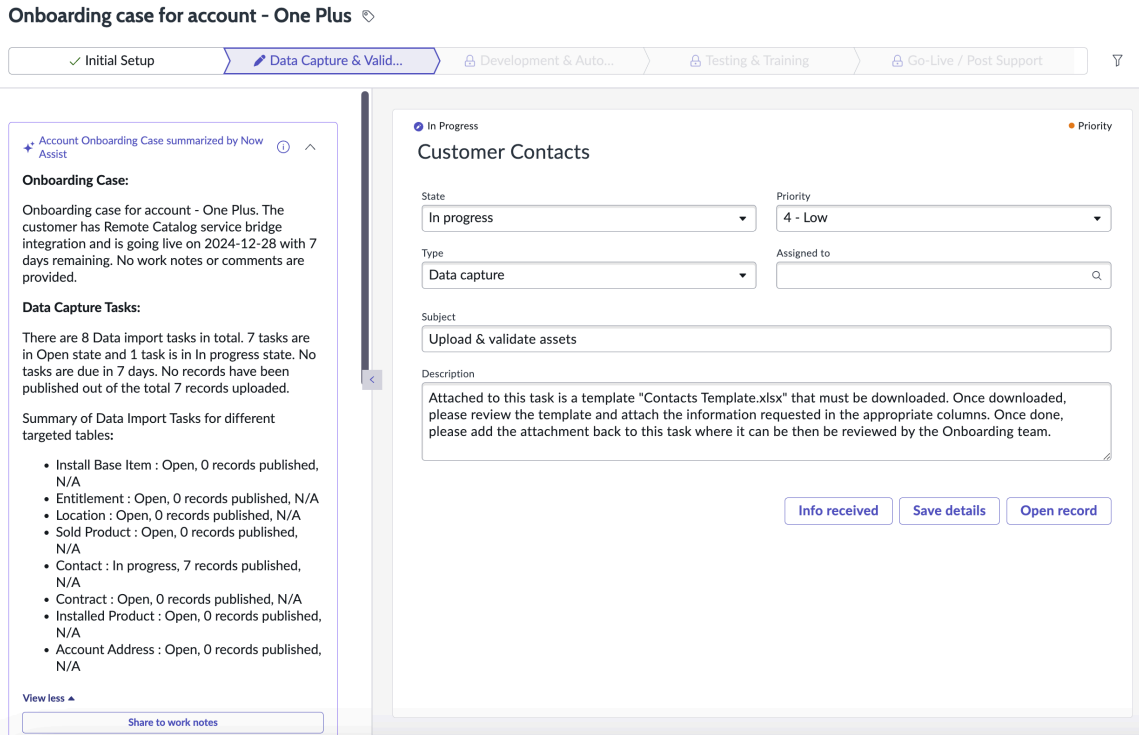


### 계정 온보딩 케이스 요약

계정 온보딩 수명주기의 각 단계에 대한 세부 정보를 포함하여 계정 온보딩 케이스를 요약합니다. 에이전트는 주요 정보 포인트에 대한 높은 수준의 요약을 통해 온보딩 케이스 및 케이스 작업의 상태를 빠르게 파악할 수 있습니다.

계정 온보딩 요약 기술은 온보딩 케이스 요약을 생성하고 활동 카드 위에 표시합니다. 요약에는 계정 온보딩 수명주기의 다음 스테이지 동안 에이전트가 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 초기 설정
- 데이터 캡처 및 유효성 확인
- 개발 및 자동화
- 테스트 및 교육
- 운영개시(Go-Live) 및 사후 지원



기 계면 요약

**약속 요약**

위험, 이니셔티브, 결과, 케이스 및 내부 시연과 같은 미리 구성된 매개변수를 포함하여 계약에 대한 약속을 생성합니다. 고객 성공 관리자는 주요 정보 포인트에 대한 높은 수준의 약속을 통해 모든 활동과 전반적인 참여에 대한 최신 정보를 빠르게 파악할 수 있습니다.

약속 요약 기술은 상태, 운영개시(Go-Live) 날짜, 갱신 날짜, 작업 메모 및 미해결 작업을 포함한 약속 요약을 생성하고 계정 상세 정보 카드 위에 표시합니다. 요약에는 에이전트가 다음 참여 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 직위
- 설명
- 작업 메모

Overview Health Success blueprint Renewal and expansion

Engagement summarized by Now Assist

**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

By testing

Due date Priority Assigned to Customer contact

4 - Low Alejandro Mascall

Category General

점점 요약

계약 수명주기의 다양한 점점에 대한 요약을 생성합니다. 고객 성공 관리자는 여러 이해 관계자 간에 주고받는 모든 회의와 이메일, 그리고 후속 활동에 대한 간략한 요약을 얻을 수 있습니다.

점점 요약 기술은 회의 어젠다, 회의 유형, 회의 유형 및 이메일을 포함한 점점의 요약을 생성합니다. 요약에는 에이전트가 다음 점점 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 제목
- 설명
- 작업 메모
- 추가 의견

기록 요약

Q2 Quarterly Business Review

Discuss

Touchpoint summarized by Now Assist

**Touchpoint:**  
The current touch point progress is Not Started. The squad involved in the touchpoint is not specified in the provided information.

**Overview:**  
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 were discussed. The upcoming meeting will cover project status updates, issue resolution, and next steps.

**Key Action Items:**

- Discussed customer goals and alignment strategies, decided to implement personalized communication plans and track progress using customized metrics, follow-up tasks include conducting customer interviews and creating personalized action plans
- Discussed the importance of aligning internal goals with customer goals, decided to conduct customer surveys to gather feedback and insights, assigned team members to analyze the data and present findings at the next meeting
- Understanding customer goals is crucial for successful alignment, identified specific customer goals and will tailor approach to meet their unique needs
- To ensure success, it's crucial to align your business goals with what your customers want, means understanding their needs and preferences, and tailoring your products or services accordingly

Meeting Email Success tasks

Upcoming (1) Past (2) + Add meeting

Feb 2025

Series Weekly Check-In Scheduled

| Start date & time   | End date & time     | Meeting link | Invitees                                |
|---------------------|---------------------|--------------|---|
| 2025-02-17 14:00:00 | 2025-02-17 14:40:00 | -            | Abel Tuter, Adela Cervantsz, Jason O... |

변환 매핑 지원

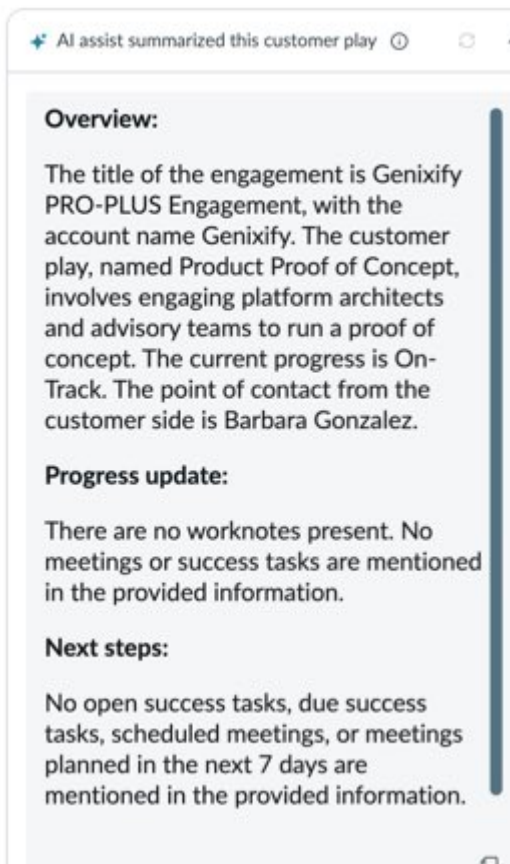
NOW 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하여 제공자가 제공자와 소비자 테이블 간의 변환 매핑을 자동으로 생성할 수 있도록 합니다 서비스 브리지 . 이 기술을 통해 제공자는 오류를 줄이고 전반적인 효율성을 개선하여 변환 매핑 프로세스를 간소화할 수 있습니다.

고객 시연 요약

고객 플레이의 요약을 생성하고 기록 세부 정보 및 관련 고객 플레이 작업을 포함합니다.

고객 재생 요약 기술은 고객 재생 기록의 요약을 생성하고 기록 종료까지 남은 7일 또는 며칠 동안 만료되는 작업 수와 같은 중요한 정보를 강조 표시합니다. 요약에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

- 개요
- 진행률 업데이트
- 다음 단계



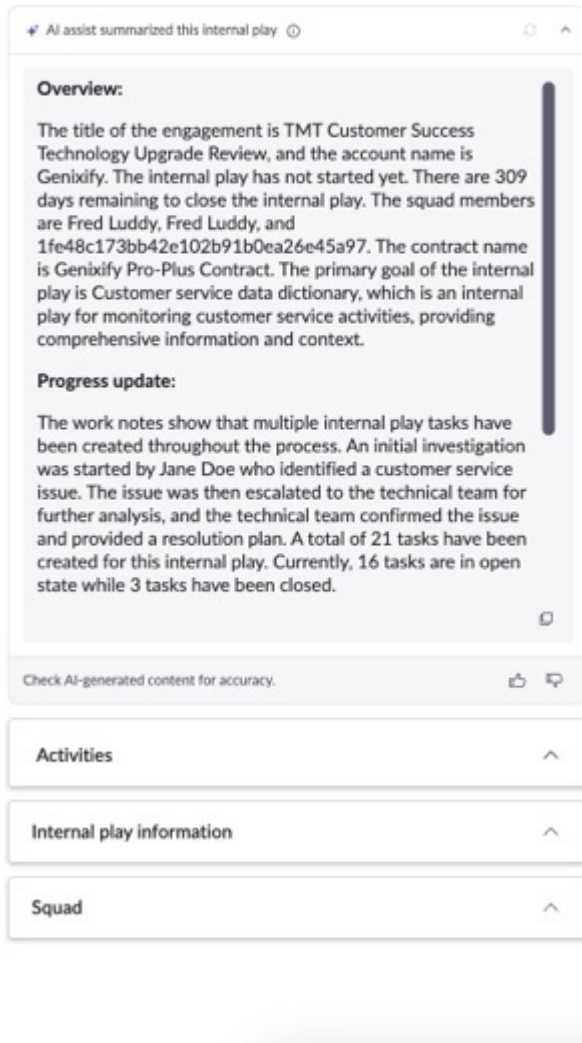
내부 시연 요약

내부 시연의 요약을 생성하고 기록 상세 정보 및 관련 내부 시연 작업을 포함합니다.

내부 시연 요약 기술은 내부 시연 기록의 요약을 생성하고 기록 종결까지 남은 7일 또는 며칠 동안 만료되는 작업 수와 같은 중요한 정보를 강조 표시합니다. 요약에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

- 개요
- 진행률 업데이트
- 다음 단계

Customer service data dictionary

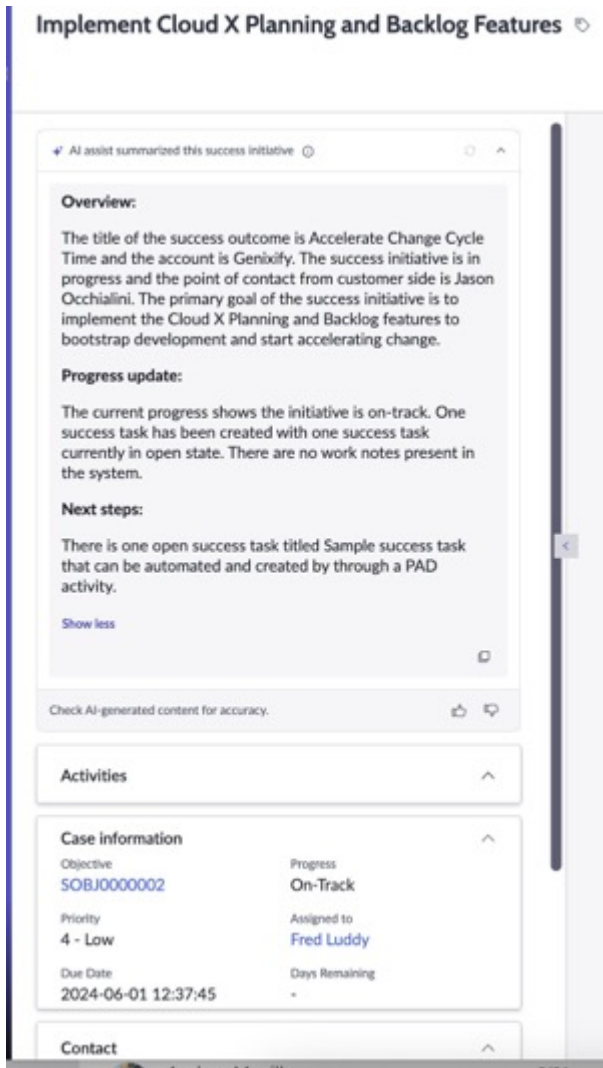


성공 이니셔티브 요약

성공 이니셔티브의 요약을 생성하고 기록 상세 정보 및 관련 성공 작업을 포함합니다.

성공 이니셔티브 요약 기술은 성공 이니셔티브 기록의 요약을 생성하고 중요한 관련 정보를 강조 표시합니다. 요약에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

- 개요
- 진행률 업데이트
- 다음 단계



### 메트릭 데이터 추세 분석

메트릭 데이터를 수집 및 분석하고, 대규모 데이터 세트를 처리하고, 패턴 및 변칙을 식별합니다. 정보에 [Telecommunications, Media and Technology\(TMT\)용 Now Assist 약속 상태 에이전트 워크플로우 모니터링](#) 입각한 결정을 내리고 적절한 조치를 취할 수 있도록 명확하고 실행 가능한 인사이트를 제공합니다.

### Now Assist CSM 및 FSM 구성 가능 작업 공간의 패널

에이전트는 CSM/FSM Configurable Workspace에서 Now Assist 패널을 사용할 수 있습니다.

이 대화형 인터페이스를 통해 에이전트는 서비스 문제 케이스 요약을 요청하고 서비스 문제 케이스 해결 메모를 생성할 수 있습니다. Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 [Now Assist panel](#) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

[Now Assist](#)

[Exploring Now Assist Admin](#)

### Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist에 대한 지원 정보

용 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist와 관련된 중요 정보에 대한 간략한 개요를 확인합니다.

지원되는 버전

TMT용 Now Assist 은 Xanadu부터 지원됩니다.

지원되는 사용자 인터페이스

TMT용 Now Assist 애플리케이션에는 다음 테이블에 나열된 기술이 포함됩니다.

TMT용 **Now Assist** 지원 인터페이스

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <p>CSM 및 FSM 구성 가능 작업 공간</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 문제 케이스 요약</li> <li>• 해결 메모 생성</li> <li>• 테스트 요약</li> <li>• 지식 생성</li> <li>• 계정 온보딩 케이스 요약</li> <li>• 약속 기록 요약</li> <li>• 점점 기록 요약</li> <li>• 고객 서비스 요약</li> <li>• 고객 시연 요약</li> <li>• 내부 시연 요약</li> <li>• 성공 이니셔티브 요약</li> </ul> |
| <p>코어 UI</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 문제 케이스 요약</li> <li>• 테스트 요약</li> <li>• 지식 생성</li> <li>• 계정 온보딩 케이스 요약</li> <li>• 약속 기록 요약</li> <li>• 점점 기록 요약</li> <li>• 고객 시연 요약</li> <li>• 내부 시연 요약</li> <li>• 성공 이니셔티브 요약</li> <li>• 매핑 지원</li> </ul>                         |

애플리케이션 정보

(sn\_tmt\_gen\_ai) 스토어 앱을 활성화 TMT용 Now Assist 하여 서비스 문제 케이스 요약 기술을 사용하고 케이스 해결 메모를 생성합니다.

이 스토어 앱은 에 종속되어 고객 서비스 문제 관리있습니다.

다음 순서로 애플리케이션을 활성화합니다.

1. 고객 서비스 문제 관리
2. TMT용 Now Assist

자세한 내용은 [Telecommunications, Media and Technology\(TMT\)용 Now Assist 구성](#) 문서를 참조하십시오.

## Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 구성

Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 에이전트가 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간 및 코어 UI에서 생성형 AI 기술을 사용할 수 있도록 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 TMT용 Now Assist를 구성합니다. 플러그인을 설치하고 Now Assist 생성형 AI 기술을 구성하는 데 필요한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오. [Overview tab in Now Assist Admin](#) .

### Now Assist 관리자 콘솔의 TMT 기능 및 기술

| TMT 기능     | 기술  |
|------------|---|
| 서비스 문제 케이스 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 케이스 요약</li> <li>• 해결 메모 생성</li> <li>• 테스트 요약</li> <li>• 지식 생성</li> <li>• 고객 서비스 요약</li> </ul>  |
| 고객 성공 관리   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정 온보딩 케이스 요약</li> <li>• 약속 요약</li> <li>• 점점 요약</li> <li>• 고객 시연 요약</li> <li>• 내부 시연 요약</li> <li>• 성공 이니셔티브 요약</li> <li>• 메트릭 추세 분석</li> </ul> |
| 서비스 브리지    | 변환 매핑   |

**i** 주: ServiceNow<sup>#</sup> 대규모 언어 모델(Now LLM 서비스)은 현재 이 Now Assist 애플리케이션의 기술을 제공하는 유일한 제공자입니다.

## 프로시저

1. 플러그인(sn\_tmt\_gen\_ai)을 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 설치합니다.
  - 플러그인 의존성 및 플러그인 활성화 순서에 대한 정보는 [애플리케이션 정보](#)를 참조하십시오.
  - 이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 [Install Now Assist plugins](#) 문서를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 > **Now Assist** 관리자 > **Now Assist** 기술.  
Now Assist 관리자 콘솔에 이미 있는 경우 화면에서 **Now Assist** 기술 탭을 선택할 수 있습니다.
3. TMT용 Now Assist 기능에 대한 기술을 활성화하고 구성합니다.  
이러한 기능은 고객 워크플로우 그룹 아래에 그룹화됩니다. 각 기능에는 연결된 기술이 있습니다.
4. 고객 워크플로우 그룹에서 **TMT**를 선택합니다.
5. TMT용 Now Assist 기술 페이지에서 활성화하려는 기술에 대해 기술 활성화 를 선택합니다.  
활성화한 기술에 대한 페이지가 열리고 일반 상세 정보 섹션이 강조 표시됩니다.
6. 선택한 기술에 대한 입력을 검토합니다.

입력 테이블 필드는 읽기 전용입니다. 각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 [Telecommunications, Media and Technology\(TMT\)용 Now Assist에 대한 기술 입력](#) 문서를 참조하십시오.

7. 선택한 기술에 대한 입력을 검토한 후 저장 및 계속 을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.  
뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
8. 가용성 정의 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다.
  - 기술을 사용할 수 있는 모든 곳에서 활성화하려면 기술을 항상 사용할 수 있음을 선택합니다.
  - 기술을 사용할 수 있는 시기에 대한 조건을 수동으로 설정하려면 기술 가용성 사용자 지정을 선택합니다.
9. 기술 가용성을 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
10. 기술을 표시할 위치를 선택합니다.
  - 모바일 에이전트 앱에 기술을 표시하려면 제품 내를 선택합니다.
  - Now Assist 패널에 기술을 표시하려면 **Now Assist** 패널을 선택합니다.

Now Assist 패널에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.
11. 선택한 기술에 대한 표시를 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
12. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.

## 결과

기술이 구성되었습니다.

## Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist에 대한 기술 입력

각 기술에 대한 입력을 사용하여 기술이 사용되는 방법과 시기를 구성합니다.

### TMT용 Now Assist 개요

선택한 기술에 따라 입력을 구성할 수 있습니다. 이러한 설정에 따라 기술이 사용되는 방법이 결정됩니다. 입력은 서비스 문제 케이스 요약, 해결 메모 요약, 고객 서비스 요약 및 테스트 요약을 생성하는 데 사용되는 테이블 및 필드와 같이 기술에 사용되는 데이터를 식별합니다.

도메인 분리를 사용하면 사용자가 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분리할 수 있습니다. 도메인 분리를 통해 사용자는 각 도메인 내에서 기술 구성, 데이터 가시성 및 기타 설정을 독립적으로 관리할 수 있습니다. 도메인 분리는 기술 수준과 개별 구성 수준에서 가능합니다.

도메인 분리는 기술 수준과 개별 구성 수준에서 가능합니다.

ACL(접근 제어 목록) 및 사용자 ID를 통해 Now Assist 기술 및 플로우에 대한 보안을 활성화합니다. 자세한 정보는 [AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 ACL 구성](#)을 참조하십시오.

도메인 분리에 ServiceNow 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Exploring domain separation](#).

## 고객 서비스 요약 기술

고객 서비스 요약 기술을 사용하면 사용자가 지식 그래프에서 고객 서비스 문제에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. 다음 고객 서비스 요약 스테이지에서 입력을 구성할 수 있습니다.

- 일반 상세 정보
- 그래프 질문서

쿼리를 추가하거나 수정하려면 다음 문서를 참조하십시오 [그래프 질문서 구성 Telecommunications, Media and Technology\(TMT\)용 Now Assist](#).

- 프롬프트 사용자 지정

프롬프트를 사용자 지정하려면 [이 문서](#)를 참조하십시오 [에서 기술 사용자 지정 TMT용 Now Assist](#).

- 액세스 정의
- 표시 선택
- 검토 및 활성화

### 고객 서비스 요약 기술에 대한 입력

| 입력     | 설명                              |
|--------|---------------------------------|
| 입력 테이블 | 서비스 문제 케이스 (sn_sprb_mgmt.admin) |

## 서비스 문제 케이스 요약 기술

서비스 문제 케이스 요약 기술에는 서비스 문제 케이스 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다. 다음 서비스 문제 케이스 요약 스테이지에서 입력을 구성할 수 있습니다.

- 일반 상세 정보
- 입력 보기
- 프롬프트 사용자 지정
- 가용성 정의
- 표시 선택
- 검토 및 활성화

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

서비스 문제 케이스 요약 기술에 대한 입력

| 입력     | 설명  |
|--------|---|
| 입력 테이블 | 서비스 문제 케이스 (sn_sprb_mgmt_case)  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 설명</li> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 작업 메모</li> <li>• 추가 의견</li> <li>• 진단 작업</li> </ul> <p>필드:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 설명</li> <li>○ 간단한 설명</li> <li>○ 작업 메모</li> <li>○ 상태</li> <li>○ 시스템 ID</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해결 작업</li> </ul> <p>필드:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 설명</li> <li>○ 간단한 설명</li> <li>○ 작업 메모</li> <li>○ 상태</li> </ul> |
| 입력 템플릿 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 검증</li> <li>• 진단</li> <li>• 복구</li> <li>• 테스트 및 해결</li> <li>• 닫기</li> </ul>  |

해결 메모 생성 기술

해결 메모 생성 기술에는 서비스 문제 케이스에 대한 해결 메모가 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

해결 메모 생성 기술에 대한 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 서비스 문제 케이스 (sn_sprb_mgmt_case)   |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 설명</li> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 작업 메모</li> <li>• 추가 의견</li> </ul> |

테스트 요약 기술

테스트 요약 기술에는 테스트 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

다음 표에는 테스트 요약 기술에 대해 구성할 수 있는 입력이 나열되어 있습니다.

테스트 요약 기술에 대한 입력

| 입력     | 설명                       |
|--------|--------------------------|
| 입력 테이블 | 테스트 실행 (sn_st_mgmt_test) |
| 입력 필드  | 이름                       |

테스트 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 테스트 측정 (sn_st_mgmt_test_measure)   |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 메트릭 이름</li> <li>• 메트릭 설명</li> <li>• 값</li> <li>• 규칙 위반</li> </ul> |

지식 문서 생성 기술

지식 문서 생성 기술에는 케이스에 대한 지식 문서 초안이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 테이블에는 지식 문서 생성 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

지식 문서 생성 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명  |
|--------|---|
| 입력 테이블 | 케이스 (sn_customerservice_case)   |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 설명</li> <li>• 해결 참고 사항</li> <li>• 작업 메모</li> <li>• 설명</li> </ul> |

계정 온보딩 케이스 요약 기술

계정 온보딩 케이스 요약 기술에는 계정 온보딩 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다. 다음 계정 온보딩 케이스 스테이지에서 입력을 구성할 수 있습니다.

- 양식 상세 정보
- 데이터 캡처
- 개발
- 교육
- 테스트

계정 온보딩 케이스 요약 기술에 대한 입력

| 입력            | 설명  |
|---------------|---|
| 입력 테이블        | 계정 온보딩 케이스 (sn_acct_lc_onb_case)  |
| 입력 필드         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 브리지 통합</li> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 설명</li> <li>• 시작하기 날짜</li> <li>• 남은 일 수</li> <li>• 작업 메모</li> <li>• 추가 의견</li> </ul> |
| 스테이지 - 데이터 캡처 |   |

계정 온보딩 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명                    |
|--------|-----------------------|
| 입력 테이블 | 계정 수명주기 импорт 작업 (?) |

계정 온보딩 기술에 대한 관련 입력

| 입력    | 설명   |
|-------|--|
| 입력 필드 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• 남은 일 수</li> <li>• 게시된 기록</li> <li>• 작업 메모</li> <li>• 추가 의견</li> <li>• 대상 테이블</li> <li>• 업데이트된 총 기록</li> </ul> |

계정 온보딩 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 계좌 수명주기 작업 (?)   |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 상태</li> <li>• 남은 일 수</li> <li>• 유형</li> <li>• 작업 메모</li> <li>• 추가 의견</li> </ul> |

계정 온보딩 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 계정 수명주기 임포트 작업 (?)   |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• 남은 일 수</li> <li>• 게시된 기록</li> <li>• 작업 메모</li> <li>• 추가 의견</li> <li>• 대상 테이블</li> <li>• 업데이트된 총 기록</li> </ul> |

약속 요약 기술

약속 요약 기술에는 약속 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

약속 요약 기술에 대한 입력

| 입력     | 설명  |
|--------|---|
| 입력 테이블 | 참여 (sn_acct_lc_engagement)  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• 스테이지</li> <li>• 갱신 날짜</li> <li>• 최초 시작일</li> <li>• 인지된 상태</li> </ul> |

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 위험 및 문제  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• 기한</li> <li>• 확률</li> </ul> |

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명  |
|--------|---|
| 입력 테이블 | 내부 시연   |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기한</li> <li>• 진행률</li> </ul> |

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명  |
|--------|---|
| 입력 테이블 | 성공 케이스  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기한</li> <li>• 진행률</li> </ul> |

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명       |
|--------|----------|
| 입력 테이블 | 성공 이니셔티브 |

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력    | 설명  |
|-------|---|
| 입력 필드 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기한</li> <li>• 진행률</li> </ul> |

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 성공 결과  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 진행률</li> <li>• 기준값</li> <li>• 현재 값</li> <li>• 대상 값</li> </ul> |

접점 요약 기술

접점 요약 기술에는 접점 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

접점 요약 기술에 대한 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 참여 (sn_acct_lc_touchpoint)   |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 스쿼드 팀</li> <li>• 진행률</li> </ul> |

접점 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명  |
|--------|---|
| 입력 테이블 | 회의 상세 정보  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 회의 상세 정보</li> <li>• 회의 유형</li> <li>• 회의 시작 시간</li> <li>• 회의 종료 시간</li> <li>• 고객 메모</li> <li>• 회의 메모</li> <li>• 상태</li> </ul> |

## 고객 시연 요약 기술

고객 시연 요약 기술에는 고객 시연 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

### 고객 시연 요약 기술에 대한 입력

| 입력     | 설명  |
|--------|---|
| 입력 테이블 | 고객 플레이  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약</li> <li>• 계정</li> <li>• 진행률</li> <li>• 남은 일 수</li> <li>• 스쿼드 팀</li> <li>• 연락처</li> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 설명</li> <li>• 제품</li> </ul> |

### 고객 시연 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 성공 작업  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 설명</li> <li>• 기한</li> </ul> |

### 고객 시연 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 회의 상세 정보   |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• 이름</li> <li>• 회의 시작 시간</li> <li>• 회의 종료 시간</li> </ul> |

## 내부 시연 요약 기술

내부 시연 요약 기술에는 내부 시연 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

### 내부 시연 요약 기술에 대한 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 내부 시연  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약</li> <li>• 계정</li> <li>• 진행률</li> <li>• 스쿼드 팀</li> <li>• 계약</li> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 설명</li> <li>• 제품</li> <li>• 남은 일 수</li> </ul> |

### 내부 시연 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 내부 시연 작업   |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 설명</li> <li>• 기한</li> <li>• 남은 일 수</li> </ul> |

## 성공 이니셔티브 요약 기술

성공 이니셔티브 요약 기술에는 성공 이니셔티브 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

### 성공 이니셔티브 요약 기술에 대한 입력

| 입력     | 설명  |
|--------|---|
| 입력 테이블 | 성공 이니셔티브  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본 성공 결과</li> <li>• 계정</li> <li>• 판매된 제품 이름</li> </ul> |

성공 이니셔티브 요약 기술에 대한 입력

| 입력 | 설명  |
|----|---|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 판매된 제품 번호</li> <li>• 스쿼드 팀</li> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 설명</li> <li>• 상태</li> <li>• 연락처</li> <li>• 남은 일 수</li> </ul> |

성공 이니셔티브 요약 기술에 대한 관련 입력

| 입력     | 설명   |
|--------|--|
| 입력 테이블 | 성공 작업  |
| 입력 필드  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• 간단한 설명</li> <li>• 설명</li> <li>• 기한</li> <li>• 남은 일 수</li> </ul> |

**Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist**의 배너

배너에는 생성형 AI 기술과 해당 기술에 의해 생성되거나 예측되는 양식 필드에 대한 정보가 표시됩니다.

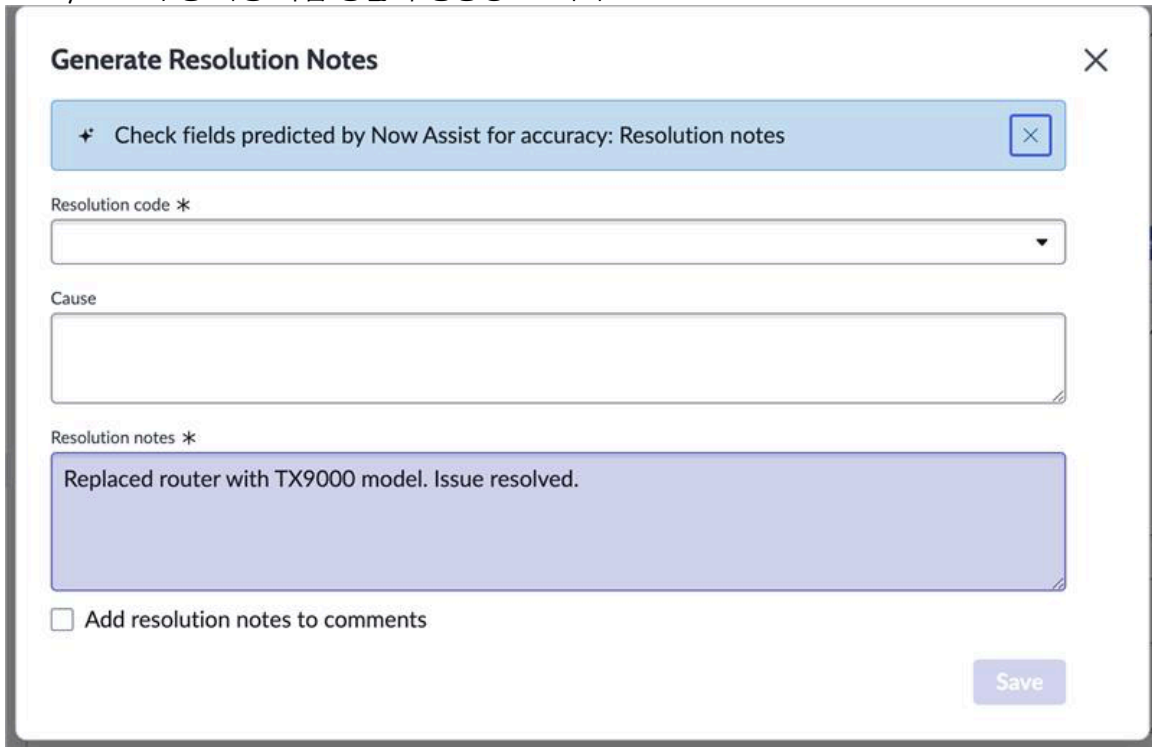
의 배너 개요 TMT용 **Now Assist**

생성형 AI 배너에는 에서 TMT용 Now Assist 사용할 수 있는 기술에 의해 생성되거나 예측되는 양식의 필드에 대한 정보가 표시됩니다. 배너에 나타나는 메시지는 다음을 수행합니다.

- 필드가 생성되거나 예측되는 경우와 프로세스가 완료될 때 에이전트에게 경보를 보냅니다.
- 에이전트에게 이러한 필드의 정보를 검토하도록 알립니다.
- 필드를 생성하거나 예측할 수 없는 경우 에이전트에게 알립니다.

메시지에는 에 의해 TMT용 Now Assist 생성되거나 예측되는 필드에 대한 링크도 포함됩니다.

CSM/FSM 구성 가능 작업 공간의 생성형 AI 배너.



### 에서 기술 사용자 지정 TMT용 **Now Assist**

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 CSM 구성 가능 작업 공간 및 코어 UI에서 생성형 AI 기술을 사용할 수 있도록 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 기술을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 관리자

#### 이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔에서 계정 온보딩 및 서비스 문제 관리의 각 입력 템플릿에 대한 입력 테이블, 관련 기록 및 필드를 선택한 다음, 일반 요약에 포함하도록 프롬프트 헤더를 구성할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Assist** 관리자 > 기능 콘솔의 Now Assist 관리자 **Now Assist** 기능 탭에 액세스합니다.
2. 고객 워크플로우 그룹에서 **TMT**를 TMT용 Now Assist 선택하여 기능에 대한 기술을 봅니다.
3. 커스터마이제이션을 위해 TMT용 Now Assist 기능 케이스 요약 기술을 활성화한 후 복사합니다.
  - a. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
  - b. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 활성화할 기술을 찾은 후 기술 활성화를 선택합니다.  
기술을 활성화하기 전에 해당 기술의 사본을 만들 수 있습니다.
  - c. 활성 기술 섹션에서 기술에 대한 추가 작업 아이콘을 선택하고 사본 만들기를 선택하여 사용자 지정할 수 있는 복사본을 생성합니다.  
만든 사본은 활성 기술 섹션에 나열됩니다.

- d. 활성화 기술 섹션에서 복사한 기술을 선택하여 엽니다.  
안내 설정에서는 사용자 지정된 기술의 일반 상세 정보, 입력, 프롬프트, 가용성, 표시, 검토 및 활성화의 구성을 안내합니다. 전체 검토 과정을 완료하면 케이스 요약 기술이 활성화됩니다.

**4. 일반 상세 정보 단계의 필드에 내용을 입력합니다.**  
각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 [Telecommunications, Media and Technology\(TMT\)용 Now Assist에 대한 기술 입력](#) 문서를 참조하십시오.

- a. 기술의 이름과 설명을 입력합니다.
- b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

**5. 다양한 입력 템플릿에 대한 기본 입력 필드 및 관련 목록 등 각 기술에 대한 입력 데이터를 봅니다.**

기술의 다양한 입력 템플릿에 대한 기본 입력 테이블 필드 및 관련 목록을 구성합니다.

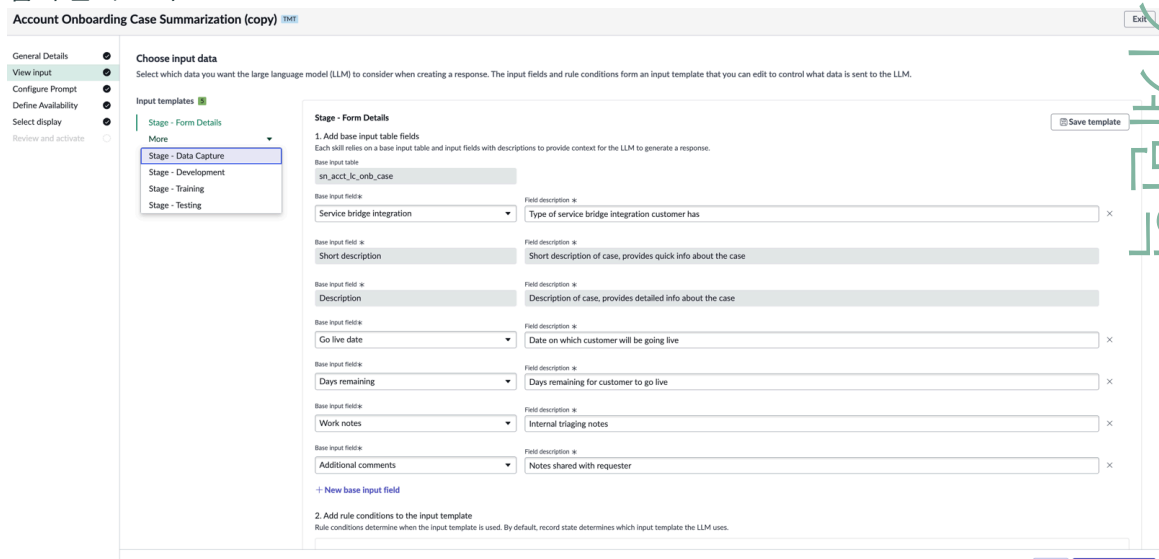
각 기술은 기본 입력 테이블과 설명이 포함된 입력 필드를 바탕으로 Now LLM 서비스의 응답을 생성하기 위한 컨텍스트를 제공합니다.

입력 데이터의 일부로 기본 시스템으로 제공되는 관련 테이블만 선택합니다.

- a. 각 입력 템플릿에 대해 +새 기본 입력 필드를 선택하고 기본 입력 테이블 필드를 구성합니다.

필요에 따라 여러 기본 입력 필드를 추가합니다.

입력 단계 보기



기 계 연



이러한 추가 데이터 소스에 규칙 조건을 추가할 수도 있습니다.

d. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

6. 프롬프트를 사용자 지정합니다.

각 입력 템플릿 구성을 위한 프롬프트를 검토하고 테스트합니다. 필요에 따라 미리 정의된 새 섹션을 추가하고 섹션의 순서를 조정하여 프롬프트를 편집할 수 있습니다.

a. 각 입력 템플릿에 대해 사용 가능한 섹션 목록에서 프롬프트 섹션을 선택하여 생성된 요약에 포함합니다.

섹션을 추가하려면 이 단계 전에 관련 입력 데이터를 구성해야 합니다.

케이스가 정보 대기 중 상태인 경우에만 케이스에 고객 대기 중 프롬프트를 추가할 수 있습니다. 그렇지 않으면, 이 헤더를 다른 상태에 추가할 경우 Now LLM 서비스에서 부정확하거나 신뢰할 수 없는 결과가 생성될 수 있습니다.

b. 저장을 선택하여 테스트 응답을 계속합니다.

c. 테스트 응답 섹션에서 케이스 기록을 선택한 다음, 테스트 실행을 선택하여 프롬프트 응답 출력 형식을 테스트합니다.

프롬프트 단계 사용자 지정

## 프롬프트 단계 사용자 지정

**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)

Final prompt sections (1)

Save

**Test response**

Choose a record \*

Run Test

No record selected  
Choose a record above to test prompt output.

Back Save and continue

d. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

7. 고객 서비스 요약 기술에 대한 프롬프트를 사용자 지정합니다.

각 입력 템플릿에 대한 프롬프트를 검토합니다.

**Customer Service Summary** TMT Exit

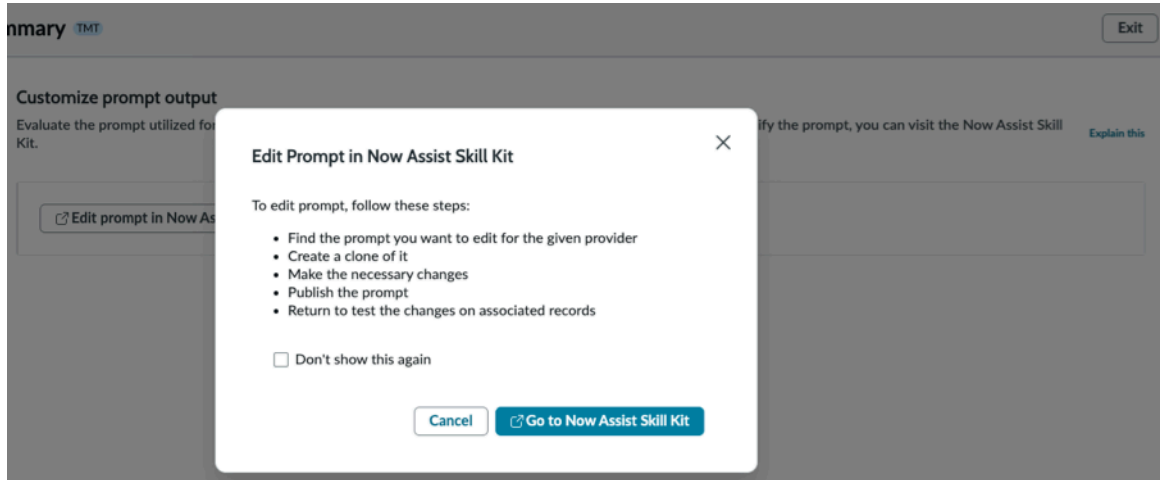
- General details
- Graph questionnaire
- Customize prompt**
- Define access
- Select display
- Review and activate

**Customize prompt output**  
Evaluate the prompt utilized for each input template below to confirm it meets your expectations. To review and modify the prompt, you can visit the Now Assist Skill Kit. [Explain this](#)

Edit prompt in Now Assist Skill Kit

back Save and continue

a. **Now Assist** 기술 키트에서 프롬프트 편집을 선택하여 Now Assist 기술 키트를 방문합니다.



b. **Now Assist** 기술 키트로 이동을 선택하여 프롬프트를 검토하고 수정합니다.

8. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

9. 사용자가 기술을 사용할 수 있는 방법을 정의합니다.

a. 사용자가 항상 사용할 수 있도록 기술을 구성하거나, 기술을 사용할 수 있게 되기 전에 충족해야 하는 조건을 선택합니다.  
기술 가용성 사용자 지정을 선택하면 데이터를 추가로 필터링할 수 있는 조건 작성기가 표시됩니다.

b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

10. 케이스 요약을 표시할 위치를 구성합니다.

a. 제품 내 또는 **Now Assist** 패널을 선택합니다.

- 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 표시됩니다.

제품 내에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

- **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다.

이 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 [Turn on the Now Assist panel](#) 문서를 참조하십시오.

Now Assist 패널에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

11. 기술을 검토하고 활성화합니다.

선택 항목을 검토하고 활성화 를 선택하여 기술 커스터마이제이션을 완료합니다.

이제 케이스에서 요약을 선택하여 케이스 요약을 생성할 수 있습니다.

## 구성 서비스 브리지 **Telecommunications, Media and Technology (TMT) 용 Now Assist**

엔터프라이즈 제공자가 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 코어 UI의 서비스 브리지 매핑 지원 기능을 사용할 수 있도록 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 관리자

### 프로시저

1. 플러그인 (sn\_tmt\_gen\_ai)을 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 설치합니다.
  - 플러그인 의존성 및 플러그인 활성화 순서에 대한 정보는 [애플리케이션 정보](#)를 참조하십시오.
  - 이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 [Install Now Assist plugins](#) 문서를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 > **Now Assist** 관리자 > 기능 을 클릭하고 Now Assist 관리자 콘솔의 기능 탭에 액세스합니다.  
Now Assist 관리자 콘솔에 이미 있는 경우 화면에서 **Now Assist** 기능 탭을 선택할 수 있습니다.
3. 고객을 선택하고 제품 선택 드롭다운 목록에서 **TMT**를 선택합니다.
4. 서비스 브리지 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
5. 사용 가능한 서비스 브리지 모든 기술 섹션에서 켜기를 선택합니다.  
기술이 구성되고 활성화됩니다. 이제 에이전트가 제공자 필드와 소비자 필드 간의 변환 매핑을 자동으로 생성할 수 있습니다.

## 그래프 질문서 구성 **Telecommunications, Media and Technology (TMT) 용 Now Assist**

지식 그래프 데이터를 검색하기 위해 새 쿼리를 추가하거나 수정하도록 그래프 질문서를 구성합니다.

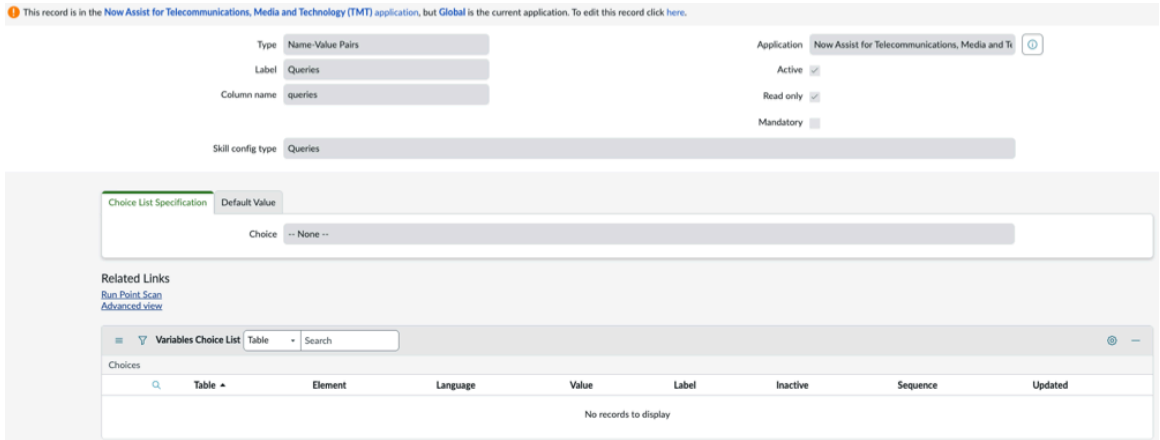
시작하기 전에  
필요한 역할: admin

### 프로시저

1. sn\_nowassist\_skill\_config\_var #####. 모든 검색 필터의 LIST.
2. Enter 키를 누릅니다.
3. 열 이름에서 ### 검색합니다.
4. 기록을 엽니다.
5. 다음과 같은 알림이 표시되면 여기를 선택하십시오.

이 기록은 TMT(통신, 미디어 및 기술)용 Now Assist 애플리케이션에 있지만 글로벌이 현재 애플리케이션입니다. 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하십시오.

6. 읽기 전용 필드를 지웁니다.



에서 에이전트 워크플로우 사용 **Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist**

에이전트 워크플로우를 TMT용 Now Assist 사용하여 작업을 자율적으로 완료합니다.

**AI** 에이전트 수집에 사용 가능한 TMT용 **Now Assist** 에이전트 워크플로우

| 에이전트 워크플로우 이름      | 설명   | 사용 가능한 AI 에이전트   |
|--------------------|--|--|
| 통신 서비스 문제 테스트 및 수리 | <p>에이전트 워크플로우는 서비스 문제 케이스가 케이스 에이전트에 할당되고 케이스의 상태가 오픈 또는 신규일 때 트리거됩니다. 고객이 서비스 중단에 대한 케이스를 제기합니다.</p> <p>서비스 문제 케이스(SPC)는 SPC 번호로 시작합니다.</p> <p>이 AI 에이전트는 작업에 대한 식별자 또는 설명이 제공될 때 작업(케이스)에 대한 문제 해결, 진단, 분석 또는 해결이 필요한 서비스 문제 케이스 요청을 처리하도록 설계되었습니다. 또한 자신에게 주어진 작업과 관련된 관련 컨텍스트와 세부 정보를 검색할 수도 있습니다.</p> <p>AI 에이전트는 고객 문제를 해결하기 위한 작업을 수행합니다.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 문제 관리자 AI 에이전트</li> <li>• 고객 지불 상태 AI 에이전트</li> <li>• 예비 문제 해결사 AI 에이전트</li> <li>• 온디맨드 서비스 테스터 AI 에이전트</li> <li>• 서비스 수리자 AI 에이전트</li> </ul> |

AI 에이전트 수집에 사용 가능한 TMT용 **Now Assist** 에이전트 워크플로우

| 에이전트 워크플로우 이름  | 설명  | 사용 가능한 AI 에이전트   |
|----------------|---|--|
| 청구서 문제 정정 지원   | 에이전트 워크플로우는 현재 송장 사용량을 분석하고, 높은 청구서 사용량에 대한 인사이트를 제공하고, 고객 사용량 패턴에 따라 대체 계획을 제안하여 청구 문의 요청을 처리하도록 설계되었습니다. 예를 들어, 국내 모바일 연결을 사용하는 고객이 국제적으로 사용하는 경우 추가 요금이 발생할 수 있습니다. 당사의 청구서 분석은 이러한 국제적 사용을 식별하고 비용 관리에 도움이 되는 최적의 계획을 제공할 수 있습니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 청구 계좌 정보 수집기 AI 에이전트</li> <li>•권장 계획 AI 에이전트</li> <li>• 청구 송장 데이터 수집기 AI 에이전트</li> </ul>  |
| 네트워크 인시던트 분석   | 고객 에이전트가 주어진 인시던트를 해결하도록 지원합니다. 이를 통해 고객 에이전트는 이를 추적하고 실행 가능한 작업을 생성하여 네트워크 티켓을 해결할 수 있습니다.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 네트워크 티켓 해결 AI 에이전트</li> <li>• 티켓 준비 상태 AI 에이전트</li> <li>• 네트워크 상관 관계 모니터 AI 에이전트</li> <li>• 네트워크 티켓 실행 가능한 단계 생성 AI 에이전트</li> <li>• 네트워크 정정 생성 AI 에이전트</li> </ul> |
| 위험 분석 및 솔루션 권장 | 적용 가능한 위험을 검색하고 최소한의 사용자 개입으로 솔루션을 사전 예방적으로 제안합니다.  | 성공 위험 관리자 AI 에이전트  |
| 계약 상태 모니터링     | 모든 활성 참여에 대한 상태 점수 추세를 모니터링하고 거부 시 위험 신호를 트리거합니다.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 성공 추세 AI 에이전트</li> <li>• 성공 상태 모니터 AI 에이전트</li> </ul>   |
| 갱신 및 확장 지원     | 갱신 예정인 계약을 평가하고 추세를 분석하며 갱신 전략을 권장합니다.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 갱신 분석 AI 에이전트</li> <li>• 가치 실현 평가자 AI 에이전트</li> <li>• 성공 인사이트 AI 에이전트</li> </ul>  |
| 위험 완화 점점 트리거   | 특정 사용자에게 대한 회의 생성 및 예약을 자동화합니다.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 회의 초안 작성자 AI 에이전트</li> <li>• 초안 회의 스케줄러 AI 에이전트</li> </ul>  |

AI 에이전트 수집에 사용 가능한 TMT용 **Now Assist** 에이전트 워크플로우

| 에이전트 워크플로우 이름 | 설명   | 사용 가능한 AI 에이전트  |
|---------------|--|---|
| 서비스 브리지 온보딩   | 단계별 지침, 등록 중 오류 검사 및 오류 해결 지원을 포함하여 제공자의 소비자 등록 프로세스를 지원합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 등록 개시자 AI 에이전트</li> <li>• 등록 오류 모니터 AI 에이전트</li> </ul> |

보안 구현을 활성화하여 접근 제어 목록(ACL) 및 사용자 ID를 통해 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우를 실행합니다. ACL은 에이전트 및 에이전트 워크플로우가 동적 사용자 또는 AI 사용자로서 작업을 실행할 수 있도록 실행 기능을 제공합니다. 자세한 내용은 [Implement access control in Now Assist AI agents](#) 문서를 참조하십시오.

**중요사항:**

기본적으로 모든 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 기록은 읽기 전용입니다.

AI 에이전트를 자율적으로 실행하려면 먼저 에이전트 워크플로우를 복제한 후 다음 단계를 진행해야 합니다.

- 에이전트 워크플로우를 활성화합니다.
- 에이전트 워크플로우 내에서 모든 에이전트를 활성화합니다.
- 에이전트 워크플로우를 자동으로 호출하려면 트리거를 활성화합니다. 수동으로 호출하려는 경우 트리거를 활성화할 필요가 없습니다.

에이전트 워크플로우를 **복제** 한 후에는 요구 사항에 따라 설정을 조정합니다. 다음으로 복제된 에이전트 워크플로우를 **활성화** 합니다. 또한 에이전트 워크플로우를 **테스트** 하여 정의된 지침을 실행하는 동안 에서 성능을 AI 에이전트 스튜디오분석할 수 있습니다.

AI 에이전트를 찾고 계십니까?

- 애플리케이션과 함께 Now Assist 설치된 AI 에이전트 중에 에이전트 워크플로우에서 사용되지 않을 수 있습니다. 인스턴스에서 사용할 수 있는 모든 에이전트를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 [AI 에이전트 찾기](#)를 참조하십시오.
- 인스턴스에 설치되어 있지 않을 수 있는 에이전트를 찾으려면 에서 ServiceNow Store [AI 에이전트 마켓플레이스](#)를 방문하십시오.

고객 서비스 문제 관리 에이전트 워크플로우

고객 서비스 문제 관리 에이전트 워크플로우는 광대역, 인터넷 문제 및 인시던트를 해결하는 데 사용되며, 고객 에이전트가 이를 추적하고 실행 가능한 작업을 생성하여 네트워크 티켓을 해결하며 청구 문의 케이스 요청을 처리할 수 있도록 지원합니다.

**Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist AI** 에이전트 수집 테스트 및 수리 통신 서비스 문제 에이전트 워크플로우

통신 서비스 문제 테스트 및 수리 에이전트 워크플로우를 사용하여 광대역 및 인터넷 문제를 해결합니다.

통신 서비스 문제 개요 테스트 및 수리

통신 서비스 문제 에이전트 워크플로우 테스트 및 수리에서 AI 에이전트 팀을 사용하여 고객 문제를 해결합니다. 작업에 대한 식별자 또는 설명이 제공되었는지 여부에 관계없이 작업(케이스)에 대한 문제 해결, 진단, 분석 또는 해결이 필요한 작업 요청을 처리할 수 있습니다.

통신 서비스 문제 테스트 및 수리 에이전트 워크플로우는 다음 테이블을 지원합니다.

- 인시던트
- 변경 요청
- 도메인 주문
- 작업 주문
- 서비스 문제 케이스

필요한 역할: sn\_tmt\_agentic\_ai.test\_and\_repair\_telecom\_service\_ai\_agent

통신 서비스 문제 에이전트 워크플로우 [Duplicate an agentic workflow](#) 를 테스트 및 복구하고 요구 사항에 따라 설정을 조정하려면 다음을 수행합니다.

**중요사항:**  
트리거 편집 양식에서 AI 에이전트가 자율적으로 트리거할 수 있도록 활성화 버튼이 켜져 있는지 확인합니다.

### 통신 서비스 문제 테스트 및 수리 에이전트 워크플로우

에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > **AI** 에이전트 스튜디오 > 생성 및 관리.
2. 통신 서비스 문제 테스트 및 수리를 선택합니다.

새 에이전트 워크플로우를 만들려면 다음 문서를 [Create an agentic workflow](#) 참조하십시오.

### 에이전트 워크플로우 테스트

사용 사례 테스트 페이지에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > **AI** 에이전트 스튜디오 > 테스트.
2. 개요 페이지에서 사용 사례 테스트를 선택합니다.

사용 사례를 테스트하려면 다음 문서를 [Manually test the execution of an agentic workflow](#) 참조하십시오.

### 통신 서비스 문제 에이전트 워크플로우 테스트 및 수리에 사용되는 AI 에이전트

다음 AI 에이전트는 에이전트 워크플로우에 대한 지침을 실행하는 데 사용됩니다.

AI 에이전트를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Create an AI agent](#) .

| AI 에이전트            | AI 에이전트 역할   |
|--------------------|--|
| 서비스 문제 관리자 AI 에이전트 | <p>AI 에이전트는 작업을 계획하고 오케스트레이션하며 다른 에이전트에게 위임하는 일을 담당합니다.</p> <p>고객 인벤토리 상태를 확인합니다.</p> <p>지식 문서를 표시합니다.</p> |
| 지불 상태 검사기 AI 에이전트  | 미결제 청구서 지불을 확인합니다.   |

| AI 에이전트              | AI 에이전트 역할   |
|----------------------|--|
| 예비 문제 해결사 AI 에이전트    | 구조화된 질문 생성기에서 가져오는 질문을 하도록 설계된 AI 에이전트입니다.<br><br>구조적 질문 생성기 기술을 활성화하여 기술에서 질문을 생성합니다.<br><br>해결 계획에 대한 유사 케이스를 확인하고 문서에서 질문을 지식베이스 하여 해결 방법을 결정합니다. |
| 온디맨드 서비스 테스터 AI 에이전트 | 서비스 문제 케이스의 인벤토리 사양에 따라 진단 작업을 생성하고 테스트 정의를 실행합니다.   |
| 서비스 수리자 AI 에이전트      | 테스트 실행에 대한 복구 작업을 생성합니다.   |

**Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist AI 에이전트 수집 청구 문제 정정 지원 에이전트 워크플로우**

청구 문의 케이스 요청을 처리하고 고객의 사용량에 따라 더 나은 계획을 권장하려면 청구 문제 정정 지원 에이전트 워크플로우를 사용합니다.

청구 문제 정정 지원 에이전트 워크플로우 개요

청구서 문제 정정 지원 에이전트 워크플로우는 고객 문제 해결을 지원하는 AI 에이전트 팀을 사용합니다. 작업 요청을 처리하여 계정 상세 정보, 현재 송장 및 과거 송장을 검색할 수 있습니다. 데이터를 분석하여 청구서 사용량이 많은 이유를 식별하고 고객 사용 패턴에 따라 더 나은 계획을 추천합니다.

필요한 역할: `sn_tmt_agentic_ai.telco_billing_inquiry_case_agent`

청구 문제 정정 지원 에이전트 워크플로우 [Duplicate an agentic workflow](#) 를 수정하고 요구 사항에 따라 설정을 조정하려면 다음을 수행합니다.

**i** **중요사항:**  
트리거 편집 양식에서 AI 에이전트가 자율적으로 트리거할 수 있도록 활성화 버튼이 켜져 있는지 확인합니다.

청구 문제 정정 지원 에이전트 워크플로우

사용 케이스에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > AI 에이전트 스튜디오 > 생성 및 관리.
2. 청구서 문제 정정 지원을 선택합니다.

새 사용 사례를 생성하려면 다음 문서를 [Create an agentic workflow](#) 참조하십시오.

애플리케이션 종속성

청구 문제 정정 지원 에이전트 워크플로우에는 다음과 같은 종속성이 있습니다.

- 송장 작업을 위한 케이스 관리(`com.sn_csm_invoice`)
- 제품 오퍼링 권장 사항

스포크 선택기를 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [외부 시스템에 대한 스포크 선택기 구성](#).

## 에이전트 워크플로우 테스트

사용 사례 테스트 페이지에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > **AI** 에이전트 스튜디오 > 테스트.
2. 개요 페이지에서 사용 사례 테스트를 선택합니다.

에이전트 워크플로우를 테스트하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Manually test the execution of an agentic workflow](#).

## 청구 문제 정정 지원 에이전트 워크플로우에 사용되는 AI 에이전트

다음 AI 에이전트는 에이전트 워크플로우에 대한 지침을 실행하는 데 사용됩니다.

AI 에이전트를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Create an AI agent](#).

| AI 에이전트               | AI 에이전트 역할  |
|-----------------------|---|
| 청구 계좌 정보 수집기 AI 에이전트  | <p>이 AI 에이전트는 구조화된 접근 방식에 따라 청구 문의를 처리하도록 설계되었습니다.</p> <p>청구 문의 케이스 상세 정보를 검색하고 계정 번호를 사용하여 청구 계정 상세 정보를 가져옵니다.</p> <p>에이전트는 에이전트가 청구 계정 번호를 가져오는 데 사용하기 ServiceNow 위한 것입니다.</p>  |
| 권장 계획 AI 에이전트         | <p>이 AI 에이전트는 구조화된 접근 방식을 통해 서비스 계획 권장 사항을 쉽게 생성하고 확인할 수 있도록 설계되었습니다.</p> <p>다음 지침을 따릅니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 권장 계획을 생성합니다.</li> <li>2. 확인을 위해 사용자에게 권장 계획을 표시합니다.</li> <li>3. 이메일이 고객 계정과 연결되어 있는지 확인합니다.</li> <li>4. 이메일 알림 에이전트를 트리거하여 사용자에게 권장 계획 상세 정보를 보냅니다.</li> </ol> |
| 청구 송장 데이터 수집기 AI 에이전트 | <p>이 AI 에이전트는 계정 상세 정보, 송장 이력 및 송장 상세 정보와 같은 청구 송장 데이터를 수집합니다.</p>  |

## 외부 시스템에 대한 스포크 선택기 구성

청구 요청의 구성 및 실행을 사용하도록 Aria용 스포크 선택기를 구성합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

### 이 태스크 정보

스포크 선택기 애플리케이션은 통합 요청의 구성 및 실행을 가능하게 하는 공통 프레임워크를 제공합니다. 각 요청에 대해 구성된 입력 매개변수를 기반으로 일치하는 구현을 선택하여 작동합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 스포크 선택기 > 요청 유형.

2. 청구 요청을 선택합니다.

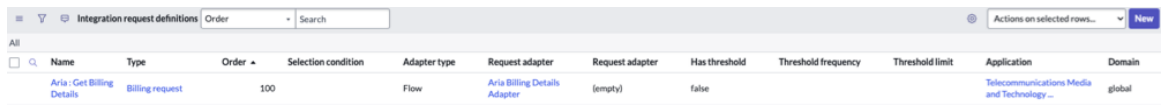
청구 요청은 Aria API를 호출하는 요청 정의로 구성됩니다. 이 데모 구현은 청구 요청에 대해 외부 공급업체 시스템에서 청구 관련 데이터를 검색하는 새 요청 정의를 구성하기 위한 참조 역할을 합니다.

3. 통합 요청 정의를 생성합니다.

순서에 적절한 값을 부여하거나 선택 조건을 정의하면 청구 관련 데이터를 가져오는 새 요청 정의가 트리거됩니다.

4. 통합 요청 정의를 작성하려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 스포크 선택기 > 요청 정의.

5. 통합 요청 정의 화면의 헤더 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.



6. 양식에서 필드를 채웁니다.

### 통합 요청 유형 양식

| 필드     | 설명   |
|--------|--|
| 이름     | 통합 요청 유형의 이름입니다.   |
| 유형     | 청구 요청 선택은 통합 요청 유형으로 이루어집니다.   |
| 설명     | 요청 정의에 대한 간략한 설명입니다.   |
| 순서     | 요청 정의는 최소 순서 값으로 실행됩니다.  |
| 어댑터 유형 | 플로우  |
| 어댑터 요청 | <p>각 구성 유형에 대한 기록을 가져오도록 구성된 플로우의 이름입니다.</p> <p><b>주:</b><br/>올바른 플로우 입력, 플로우 출력 및 플로우 스냅샷이 있는 sys_hub_flow 기록입니다.</p> |
| 애플리케이션 | 스토어 애플리케이션 상세 정보입니다.   |
| 도메인    | 전역   |
| 조건     | 요청 어댑터를 트리거하는 조건입니다.   |

다음 매개변수는 Aria API에 대한 계정 상세 정보 가져오기 요청 어댑터에 대한 요청에 포함되어야 합니다.

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

Aria API 요청 어댑터에 대한 계정 상세 정보 응답 가져오기에 대한 응답에 다음 매개변수가 포함되어야 합니다.

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

Aria API에 대한 송장 기록 요청 가져오기 요청 어댑터에 대한 요청에는 다음 매개변수가 포함되어야 합니다.

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

Aria API 요청 어댑터에 대한 송장 이력 응답 가져오기에 대한 응답에는 다음 매개변수가 포함되어야 합니다.

```
{"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"}]}}
```

다음 매개변수는 Aria API에 대한 송장 상세 정보 요청 가져오기 요청 어댑터에 대한 요청에 포함되어야 합니다.

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

다음 매개변수는 Aria API 요청 어댑터에 대한 송장 상세 정보 응답 가져오기에 대한 응답에 포함되어야 합니다.

```
{"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. 저장을 선택합니다.**

**결과**

조건이 설정되고 요청 조건이 일치하면 정의된 플로우가 실행되고 선택한 외부 제공자로부터 구성으로 기록을 인스턴스로 ServiceNow 가져옵니다.

**Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist AI 에이전트 수집 네트워크 인시던트 분석 에이전트 워크플로우**

네트워크 인시던트 분석 에이전트 워크플로우를 사용하여 인시던트를 해결하고, 이를 추적하고 실행 가능한 작업을 생성하여 고객 에이전트가 네트워크 티켓을 해결할 수 있도록 지원합니다.

**네트워크 인시던트 분석 에이전트 워크플로우 개요**

네트워크 인시던트 분석 에이전트 워크플로우에서 AI 에이전트 팀을 사용하여 고객 문제를 해결합니다. 고객 에이전트가 지정된 인시던트를 해결하도록 지원합니다.

필요한 역할: sn\_tmt\_agentic\_ai.sn\_noc\_incident\_user

네트워크 인시던트 분석 에이전트 워크플로우 [Duplicate an agentic workflow](#) 를 수정하고 요구 사항에 따라 설정을 조정하려면 다음을 수행합니다.

**주:**

AWS의 Now LLM 서비스, Azure OpenAI, Google Gemini 또는 Anthropic Claude를 모든 Now Assist 기술 및 AI 에이전트에 대한 AI 모델 공급자로 사용할 수 있습니다. [AI 컨트롤 타워](#)의 구성 제어를 사용하여 사용 가능한 옵션을 정의한 다음 [Now Assist 관리자 콘솔에서](#) 기술 수준 기본 설정을 지정합니다. 자세한 내용은 [Large language models on the ServiceNow AI Platform](#) 문서를 참조하십시오.

**중요사항:**

트리거 편집 양식에서 AI 에이전트가 자율적으로 트리거할 수 있도록 활성화 버튼이 켜져 있는지 확인합니다.

**애플리케이션 종속성**

네트워크 인시던트 분석 에이전트 워크플로우에는 다음 플러그인 의존성이 있습니다.

- Customer Service와 Service Management(sn\_cs\_sm)
- 고객 서비스(sn\_customerservice)
- 고객 서비스 문제 관리
- 통신 경보 관리 개방형 API(sn\_ind\_tmf642)
- 통신용 Field Service Management(sn\_fsmt)
- 주요 문제 관리

**네트워크 인시던트 에이전트 워크플로우 분석**

사용 케이스에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > AI 에이전트 스튜디오 > 생성 및 관리.
2. 네트워크 인시던트 분석을 선택합니다.

새 사용 사례를 생성하려면 다음 문서를 [Create an agentic workflow](#) 참조하십시오.

### 에이전트 워크플로우 테스트

사용 사례 테스트 페이지에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > **AI** 에이전트 스튜디오 > 테스트.
2. 개요 페이지에서 사용 사례 테스트를 선택합니다.

사용 사례를 테스트하려면 다음 문서를 [Manually test the execution of an agentic workflow](#) 참조하십시오.

### 네트워크 인시던트 분석 에이전트 워크플로우에 사용되는 **AI** 에이전트

다음 AI 에이전트는 에이전트 워크플로우에 대한 지침을 실행하는 데 사용됩니다.

AI 에이전트를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Create an AI agent](#).

| AI 에이전트                      | AI 에이전트 역할   |
|------------------------------|--|
| 네트워크 티켓 해결 AI 에이전트           | 전체 인시던트 및 경보 요약을 제공할 수 있는 AI 에이전트입니다. 또한 가능한 경우 해결 방법을 제공하기 위해 관련 문서를 지식베이스에서 검색할 수도 있습니다.   |
| 티켓 준비 상태 AI 에이전트             | 이력 인시던트 데이터에 대한 GAF를 사용하여 범주, 하위 범주, 우선순위, 설명, 간단한 설명 및 인시던트 해결 예상 시간과 같은 인시던트 필드를 예측할 수 있는 AI 에이전트입니다.<br><br>GAF를 활성화하려면 다음 문서를 참조하십시오 <a href="#">에 대한 그룹 작업 프레임워크 활성화 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist.</a> |
| 네트워크 상관 관계 모니터 AI 에이전트       | 영향을 받는 계정 및 서비스를 식별하고 지난 15분 동안 오픈되었으며 인시던트로 인해 영향을 받을 수 있는 케이스의 상관 관계를 지정하고 검토를 위해 고객에게 목록을 제공하고, 인시던트에 연결할 수 있는 AI 에이전트입니다.<br><br>또한 서비스 문제 케이스를 생성하고 하위 케이스(있는 경우)를 연결하여 사람의 확인을 기반으로 중단에 대해 고객에게 알릴 수도 있습니다.                        |
| 네트워크 티켓 실행 가능한 단계 생성 AI 에이전트 | 그룹 작업 프레임워크(GAF)를 사용하여 수신 인시던트에 대해 실행 가능한 해결 단계를 생성하고 사람의 피드백에 따라 단계를 수정할 수 있는 AI 에이전트입니다.<br><br>GAF를 활성화하려면 다음 문서를 참조하십시오 <a href="#">에 대한 그룹 작업 프레임워크</a>   |

| AI 에이전트            | AI 에이전트 역할   |
|--------------------|--|
|                    | 활성화 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist.   |
| 네트워크 정정 생성 AI 에이전트 | 인시던트의 해결 단계를 사용하고 다음 작업 유형 중 하나로 변환할 수 있는 AI 에이전트: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인시던트 작업</li> <li>• 작업 주문</li> <li>• 변경 요청</li> </ul> |

에 대한 그룹 작업 프레임워크 활성화 **Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist**

그룹 작업 프레임워크(GAF)를 활성화하여 AI 에이전트가 인스턴스 전체에서 관련 기록에 대한 정보를 수집할 수 있도록 합니다 Now Assist .

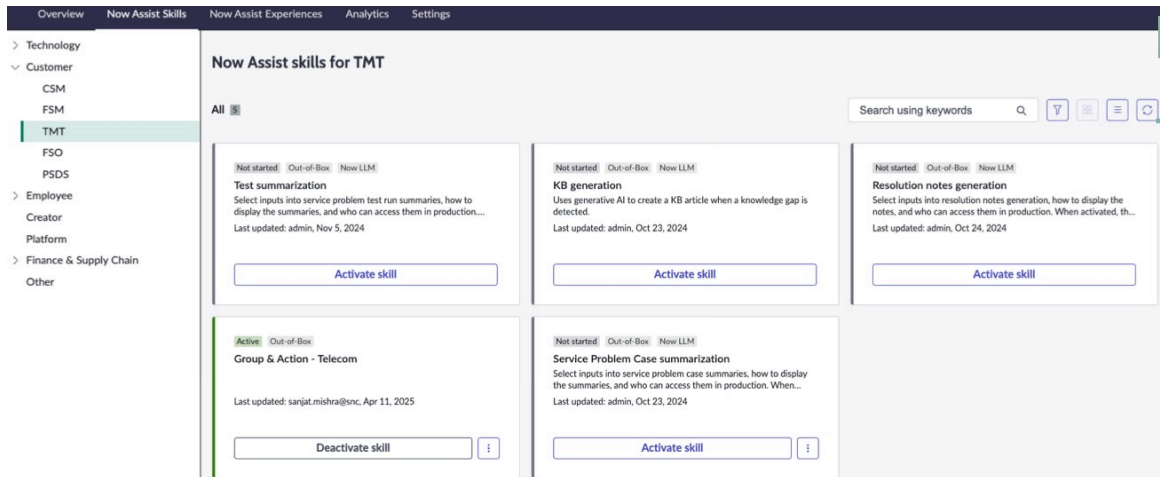
시작하기 전에

범위는 통신, 미디어 및 기술 AI 에이전트 컬렉션이어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Assist** 관리자 > **Now Assist** 기술 > 고객 > 증권 시세 표시기.
2. 그룹 및 작업 - 통신에서 기술 활성화를 선택합니다.



3. 옵션: 양식에서 편집을 선택하여 값을 변경합니다.
4. 저장 및 계속을 선택합니다.
5. 검토 및 활성화 탭에서 완료를 선택합니다.

결과

GAF는 애플리케이션의 인스턴스에서 Now Assist 활성화되며 AI 에이전트가 관련 기록을 찾는 데 사용할 수 있습니다.

## 고객 성공 에이전트 워크플로우

고객 성공 에이전트 워크플로우는 상태 데이터를 수집하고, 약속 상태 점수를 모니터링하고, 위험을 분석하고, 갱신을 지원하고, 접점 회의를 예약하는 데 사용됩니다.


### Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 약속 상태 에이전트 워크플로우 모니터링


계약 상태 에이전트 모니터링 워크플로우를 사용하여 계약의 상태 점수와 연관된 메트릭 데이터 추세를 모니터링하고 감소가 감지되면 위험 신호를 생성합니다.

#### **i** 중요사항:

이 에이전트 워크플로우를 실행하기 전에 기술을 활성화 **메트릭 데이터 추세 분석** 하여 평가할 메트릭 데이터를 수집해야 합니다.

### 약속 상태 모니터링 에이전트 워크플로우 개요

고객 성공 관리자는 최대 10개의 활성 참여의 상태 점수를 모니터링하고 지난 6주 동안의 상태 추세를 요약할 수 있습니다. 상태 점수를 계산하는 데 사용되는 각 메트릭이 모니터링되며, 감소 패턴이 감지되면 위험 신호 또는 위험 발생(기존 위험 신호에 대해)이 생성됩니다. 생성된 위험 신호 수와 생성된 상태 점수 범위를 나타내는 요약입니다. 계약 상태 모니터링 에이전트 워크플로우는 미리 정의된 일정에 따라 매주 트리거되며 결과는 **.Now Assist panel** 

**위험 신호**  페이지로 이동하여 생성된 위험 신호 및 발생을 볼 수 있습니다. 에이전트 워크플로우를 사용하여 생성된 위험의 경우 다음 필드 값이 표시됩니다.

- 범주: 건강 거부됨
- 생성 방법: AI 생성

**i** 주:

- 에이전트 워크플로우를 예약된 작업으로 실행하려면 약속 상태 모니터링 플로우를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 [Activate a flow](#) 문서를 참조하십시오.
  - 에이전트 워크플로우는 **AI** 상태 모니터 플래그가 활성화된 참여만 모니터링합니다. 각 고객 성공 관리자는 최대 10개의 참여를 활성화할 수 있습니다. 이 플래그를 사용하도록 설정하는 방법에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 [Create an engagement](#).
  - 기본적으로 각 개별 메트릭의 상태 점수가 모니터링됩니다. 모든 참여에서 전체 상태 점수만 모니터링하려면 다음 단계에 따라 시스템 속성을 업데이트해야 `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics` 합니다.
    - 모두로 이동하여 검색 필드에 입력합니다 `sys_properties.LIST`.
    - `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics` 속성을 선택합니다.
    - 값 필드를 **false**로 설정합니다. 이 속성을 사용하지 않도록 설정하면 에이전트 워크플로우가 개별 메트릭 대신 전체 상태 점수를 모니터링합니다.
  - 새 상태 정의 또는 기존 상태 정의의 경우 데이터 원본에 대한 컨텍스트를 지정하여 색상 밴드 범위가 적용되는 방식을 나타내야 합니다. 컨텍스트에 따라 상태 점수에 사용할 수 있는 다양한 색상 밴드 범위를 정의할 수 있습니다. 예를 들어 다음과 같이 동일한 데이터 소스에 대해 서로 다른 값을 구성할 수 있습니다.
    - 데이터 소스 1
      - 데이터 원본: NPS의 일일 수집
      - 컨텍스트: 상태 메트릭 구성: NPS의 일일 컬렉션(전역)
      - 최소: 80
      - 최대: 100
      - 색상: 녹색
      - 범주: 좋음
    - 데이터 소스 2
      - 데이터 원본: NPS의 일일 수집
      - 컨텍스트: (고객 X)의 일일 NPS 수집
      - 최소: 0
      - 최대: 60
      - 색상: 레드
      - 범주: 나쁨
- 색상 밴드 테이블 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Setup the color banding table](#).

계약 상태 모니터링 에이전트 워크플로우에 사용되는 **AI** 에이전트

약속 상태 모니터링 에이전트 워크플로우는 특정 AI 에이전트를 사용하여 약속을 모니터링하고, 상태 추세를 분석하고, 상태 점수를 생성합니다.

**AI** 에이전트 및 약속 상태 에이전트 워크플로우 모니터링에서의 역할

| AI 에이전트           | AI 에이전트 역할  |
|-------------------|---|
| 성공 상태 모니터 AI 에이전트 | 모든 활성 계약에 대한 데이터를 검색하고, 추세를 식별하고, 감소 패턴이 탐지되면 위험 신호를 생성합니다. |


## Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 위험 신호 솔루션 권장 에이전트 워크플로우


위험 신호 솔루션 에이전트 워크플로우 권장을 사용하여 최소한의 사용자 개입으로 고객 참여의 위험을 모니터링하고 완화합니다.

### 위험 신호 솔루션 권장 에이전트 워크플로우 개요

위험 신호 솔루션 권장 에이전트 워크플로우를 사용하여 다음을 수행합니다.



- 계약을 모니터링하고 해당하는 모든 위험을 검색합니다.
- 실시간 위험 분석을 제공하고 자세한 보고서를 생성합니다.
- 일반적인 솔루션을 식별하고 사전 예방적 권장 사항을 제공합니다.

고객 성공 관리자는 고객 성공 스쿼드 팀 구성원과 협력하여 위험을 모니터링하고, 실시간 위험 분석을 수행하고, 사전 예방적 권장 사항이 포함된 상세 보고서를 생성할 수 있습니다. 이렇게 하면 에스컬레이션을 방지하고 고객 유지율을 높이며 서비스 품질을 향상시킬 수 있습니다. 위험 신호 솔루션 에이전트 워크플로우 권장을 사용하여 개별 및 여러 위험 모두에 대한 솔루션을 평가하고 제공할 수 있습니다. 미리 정의된 일정에 따라 매일 트리거되며 결과는 [.Now Assist panel](#) 


위험이 생성되는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Define risk criteria](#) 

### 위험 신호 솔루션 에이전트 워크플로우 권장 구성

에이전트 워크플로우를 사용하기 전에 다음을 수행합니다.

- 위험 신호 솔루션 권장 하위 플로우를 활성화하여 에이전트 워크플로우가 일일 예약 작업으로 실행되도록 트리거합니다. 자세한 내용은 [Activate a flow](#) - 계약 위험 솔루션 결정 테이블에 필요한 위험 범주 및 기타 조건을 구성합니다. [Using decision tables](#) - 솔루션 하위 플로우에 다음과 같은 필수 입력이 포함되어 있는지 확인합니다.
  - 위험 시스템 ID: 유형은 문자열이고 기본 이름은 risk\_system\_id입니다.
  - 솔루션 테이블: 유형이 테이블입니다.
  - 솔루션 ID: 유형이 sys\_id입니다.

필요한 경우 추가적으로 필수가 아닌 입력을 정의할 수 있습니다. 하위 플로우 단계에서 사용하거나 기본값을 재정의하는 데 사용할 수 있습니다.

-  **주:**  
위험 신호 솔루션 권장 에이전트 워크플로우 표시를 활성화하려면 고객 성공 관리용 AI 에이전트 플러그인 (com.sn\_cust\_succ\_ai\_agent)을 활성화해야 합니다.

### 위험 신호 솔루션 에이전트 워크플로우 권장에 사용되는 AI 에이전트

위험 신호 솔루션 권장 에이전트 워크플로우는 특정 AI 에이전트를 사용하여 해결되지 않은 모든 위험을 검색하고 솔루션을 권장합니다.

#### AI 에이전트 및 위험 신호 솔루션 권장 에이전트 워크플로우에서의 역할

| AI 에이전트           | AI 에이전트 역할   |
|-------------------|--|
| 성공 위험 솔루션 AI 에이전트 | 현재 사용자에게 대해 해결되지 않은 위험을 검색하여 그룹화하고 각 위험 또는 위험 그룹에 대한 솔루션을 제공합니다. |

## Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist AI 에이전트 수집 트리거 위험 완화 점점

트리거 위험 완화 점점 에이전트 워크플로우를 사용하여 특정 사용자에게 대한 점점 회의를 예약하고 편집합니다.

### 트리거 위험 완화 점점 에이전트 워크플로우 개요

에이전트 워크플로우를 사용하면 고객 성공 에이전트가 회의를 만들고 관리하여 고객 성공 워크플로우 내에서 회의 일정을 최적화할 수 있습니다. 초대 대상자, 어젠다, 회의 유형 및 예약 기본 설정과 같은 주요 상세 정보를 기반으로 회의를 작성하고 관리합니다. 이 에이전트 워크플로우를 통해 고객 성공 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 시기 적절하고 상황에 맞는 조치를 취하십시오.
- 필요한 모든 세부 정보를 사용하여 회의를 생성합니다.
- 수동 조정 없이 초안 회의를 예약합니다.

트리거 위험 완화 점점 에이전트 워크플로우에서 위험 기록의 확률이 매우 높거나 발생하면 해당 위험에 할당된 고객 성공 에이전트는 Now Assist 패널 알림을 받습니다. 위험 기록에서 에이전트 워크플로우는 회의 생성을 자동화하고 회의를 예약합니다.

위험 완화 점점 에이전트 워크플로우 [Duplicate an agentic workflow](#) 트리거 를 수정하고 요구 사항에 따라 설정을 조정합니다.

- i** 주:
- AWS의 Now LLM 서비스, Azure OpenAI, Google Gemini 또는 Anthropic Claude를 모든 Now Assist 기술 및 AI 에이전트에 대한 AI 모델 공급자로 사용할 수 있습니다. [AI 컨트롤 타워](#)의 구성 제어를 사용하여 사용 가능한 옵션을 정의한 다음 [Now Assist 관리자 콘솔에서](#) 기술 수준 기본 설정을 지정합니다. 자세한 내용은 [Large language models on the ServiceNow AI Platform](#) 문서를 참조하십시오.

### 위험 완화 점점 에이전트 워크플로우 트리거

이 워크플로우는 다음을 수행합니다.

- i** 주:
- 워크플로우를 실행하기 전에 다음과 같이 일반 프롬프트를 구성해야 합니다.
1. 탐색기에 sys\_one\_extend\_capability.list 를 입력하여 OneExtend 역량 (sys\_one\_extend\_capability) 테이블로 이동합니다.
  2. ## ####를 검색하고 기록을 엽니다.
  3. OneExtend 역량 속성 관련 목록에서 다음 정의에 대해 기본값 을 **True** 로 설정합니다.
    - 일반 프롬프트(Azure OpenAI 채팅)
    - 일반 프롬프트(Now LLM 서비스)
    - 일반 프롬프트 Vertex AI(Google Cloud 채팅 완성)
    - 일반 프롬프트(Amazon Bedrock 채팅 완성)

에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > AI 에이전트 스튜디오 > 생성 및 관리.
2. 위험 완화 점점 트리거를 선택합니다.

에이전트 워크플로우를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Create an agentic workflow](#).

## 에이전트 워크플로우 테스트

사용 사례 테스트 페이지에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > AI 에이전트 스튜디오 > 테스트.
2. 개요 페이지에서 AI 추론 테스트를 선택합니다.

사용 사례를 테스트하려면 다음 문서를 [Manually test the execution of an agentic workflow](#) 참조하십시오.

트리거 위험 완화 점점 에이전트 워크플로우에 사용되는 AI 에이전트

다음 AI 에이전트는 에이전트 워크플로우에 대한 지침을 실행하는 데 사용됩니다.

AI 에이전트를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Create an AI agent](#).

### AI 에이전트 및 트리거 위험 완화 점점 에이전트 워크플로우에서의 역할

| AI 에이전트            | AI 에이전트 역할  |
|--------------------|---|
| 회의 초안 작성자 AI 에이전트  | AI 에이전트는 위험 기록의 컨텍스트와 이력을 사용하여 회의 초안 생성을 자동화합니다.<br><br><b>i</b> 주:<br>AI 에이전트는 점점 내에서 회의를 생성합니다. |
| 초안 회의 스케줄러 AI 에이전트 | AI 에이전트는 고객 성공 에이전트로부터 제공된 초대 및 상세 정보를 수집하여 가상 회의 예약을 자동화합니다.                                     |

### Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 갱신 및 확장 지원

갱신 예정인 계약을 평가하고 추세를 분석하며 갱신 전략을 추천합니다.

#### 갱신 및 확장 지원 에이전트 워크플로우 개요

지원 갱신 및 확장 에이전트 워크플로우를 통해 고객 성공 에이전트는 계약의 상태, 가치 및 제품 채택을 평가할 수 있습니다. 데이터 기반 인사이트 및 갱신 재생 권장 사항을 제공하고 고객 성공 에이전트가 여러 고객 참여를 효율적으로 관리할 수 있도록 합니다. 고객 성공 관리자는 지원 갱신 및 확장 에이전트 워크플로우를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 온보딩 이후 얼마나 많은 가치가 제공되었는지 추적합니다.
- 목표 및 서비스 제공 메트릭에 대한 진행률을 측정합니다.
- 상태 및 채택 점수를 검색하고 계산합니다.
- 추세를 분석하여 정보에 입각한 채택 및 참여 결정을 지원합니다.

**i** 주:  
지원 갱신 및 확장 에이전트 워크플로우는 워크 전용 모드에서 사용할 수 있습니다. 워크플로우를 사용하기 전에 사본을 만들고 요구 사항에 따라 설정을 조정해야 합니다. 자세한 내용은 [Duplicate an agentic workflow](#) 문서를 참조하십시오.

#### 지원 갱신 및 확장 에이전트 워크플로우 구성

에이전트 워크플로우를 사용하기 전에 갱신 분석 AI 에이전트에서 다음 필드를 구성해야 합니다.

- 성과 표시기 sysID
- 세부 항목 sysID

- 데이터 컨텍스트 소스 sysID
- 기간(일)

### 갱신 및 확장 에이전트 워크플로우 지원

- i** 주:
- 워크플로우를 실행하기 전에 다음과 같이 일반 프롬프트를 구성해야 합니다.
1. 탐색기에 `sys_one_extend_capability.list` 를 입력하여 OneExtend 역량 (`sys_one_extend_capability`) 테이블로 이동합니다.
  2. `## ####`를 검색하고 기록을 엽니다.
  3. OneExtend 역량 속성 관련 목록에서 다음 정의에 대해 기본값 을 **True** 로 설정합니다.
    - 일반 프롬프트(Azure OpenAI 채팅)
    - 일반 프롬프트(Now LLM)
    - 일반 프롬프트 Vertex AI(Google Cloud 채팅 완성)
    - 일반 프롬프트(Amazon Bedrock 채팅 완성)

계약이 90일 후에 만료될 예정인 경우 고객 성공 관리자는 알림을 받게 되고 지원 갱신 및 확장 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 고객 성공 관리자는 진행 [Now Assist panel](#) 상황을 모니터링하고 다음 스캔 중 하나를 선택할 수 있습니다.

- 값
- 건강
- 사용량
- 가치 & 건강
- 현재 상태 및 사용
- 가치 및 사용량
- 가치 & 사용 & 건강

워크플로우가 완료되면 다음 상세 정보를 포함하는 보고서가 생성됩니다.

- 갱신 가능성
- 확장 가능성
- 권장 작업
- 지난 6개월 동안의 채택 추세
- 지난 6개월 동안의 상태 추세

그런 다음 보고서를 기반으로 적절한 갱신 플레이를 선택할 수 있습니다.

### 에이전트 워크플로우 테스트

사용 사례 테스트 페이지에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > **AI** 에이전트 스튜디오 > 테스트.
2. 개요 페이지에서 갱신 및 확장 지원을 선택합니다.

사용 사례를 테스트하려면 다음 문서를 [Manually test the execution of an agentic workflow](#) 참조하십시오.

## 지원 갱신 및 확장 에이전트 워크플로우에 사용되는 AI 에이전트

다음 AI 에이전트는 에이전트 워크플로우에 대한 지침을 실행하는 데 사용됩니다.

### AI 에이전트와 지원 갱신 및 확장 에이전트 워크플로우에서의 역할

| AI 에이전트           | AI 에이전트 역할  |
|-------------------|---|
| 갱신 분석 AI 에이전트     | 갱신 가능성을 분석하고 평가 결과에 따라 적절한 갱신 플로우를 트리거합니다.        |
| 가치 실현 평가자 AI 에이전트 | 시간 경과에 따른 서비스 메트릭 및 고객 목표 달성을 추적하여 실현된 가치를 분석합니다. |
| 성공 인사이트 AI 에이전트   | 점수 데이터를 채우고 추세 분석을 제공하여 정보에 입각한 결정을 지원합니다.        |

## 서비스 브리지 온보딩 에이전트 워크플로우

온보딩 에이전트 워크플로우를 서비스 브리지 사용하여 에 서비스 브리지소비자를 등록합니다.

### 서비스 브리지 온보딩 에이전트 워크플로우 개요

온보딩 에이전트 워크플로우는 제공자가 서비스 브리지 에 소비자 사용자를 서비스 브리지등록하는 데 도움이 됩니다. 또한 소비자 등록 중에 발생하는 문제를 식별하고 해결하는 데 도움이 됩니다.

온보딩 에이전트 워크플로우를 서비스 브리지 수정하려면 워크플로우를 복제하고 요구 사항에 따라 설정을 조정해야 합니다. 자세한 내용은 [Duplicate an agentic workflow](#) 문서를 참조하십시오.

### ## 프롬프트를 입력하여 패널에서 온보딩 워크플로우 Now Assist 를 시작할 수 있습니다. 패널에 대한 Now Assist 자세한 내용은 [문서를 참조하십시오Now Assist panel](#).

### 온보딩 에이전트 워크플로우에 서비스 브리지 액세스

1. 다음으로 이동 모두 > AI 에이전트 스튜디오 > 생성 및 관리.
2. 서비스 브리지 온보딩을 선택합니다.

에이전트 워크플로우를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Create an agentic workflow](#).

### 서비스 브리지 온보딩 에이전트 워크플로우 테스트

1. 다음으로 이동 모두 > AI 에이전트 스튜디오 > 테스트.
2. 개요 페이지에서 AI 추론 테스트를 선택합니다.
3. 에이전트 워크플로우 및 버전을 선택하고 테스트 시작을 선택합니다.

사용 사례를 테스트하려면 다음 문서를 [Manually test the execution of an agentic workflow](#) 참조하십시오.

### AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 온보딩에서의 서비스 브리지 역할

다음 AI 에이전트는 온보딩 에이전트 워크플로우에 대한 서비스 브리지 지침을 실행하는 데 사용됩니다.

AI 에이전트를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Create an AI agent](#).

AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 온보딩에서의 서비스 브리지 역할

| AI 에이전트   | AI 에이전트 역할   |
|-----------|--|
| 등록 개시자    | 이 AI 에이전트는 등록 프로세스를 시작하고 프로세스의 초기 스테이지를 관리하는 데 도움을 줍니다.                          |
| 등록 오류 모니터 | 이 AI 에이전트는 오류에 대한 서비스 브리지 요약물 통해 사용자를 지원하여 정보에 입각한 결정을 내리고 적절한 조치를 취할 수 있도록 합니다. |

## Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 사용

에이전트 역할이 있는 경우 서비스 문제 케이스, 기술 제품 지원 케이스, 제품 인벤토리, 계정 온보딩 케이스, 점점, 참여, 내부 시연, 고객 시연, 성공 이니셔티브를 요약하고 애플리케이션을 통해 변환을 자동화할 수 있습니다 TMT용 Now Assist .

### 를 사용하여 서비스 문제 케이스 요약 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

서비스 문제 케이스 기록에서 선택한 필드에서 요약물 생성합니다. 애플리케이션에서 서비스 문제 케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 컨텍스트를 TMT용 Now Assist 빠르게 이해합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_customerservice\_agent, sn\_customerservice.consumer\_agent

#### 이 태스크 정보

서비스 문제 케이스 요약 기술은 문제, 수행된 작업 및 해결 정보를 포함하여 서비스 문제 케이스에 대한 간결한 요약물을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 문제 케이스 컨텍스트를 이해할 수 있도록 서비스 문제 케이스의 초기 요약물 생성합니다.
- 서비스 문제 케이스에 대해 수행된 모든 작업을 요약합니다.

서비스 문제 케이스 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 에서 코어 UI사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 서비스 문제 케이스 요약물 사용하여 요약물 생성합니다. 이 구성요소는 케이스 하이라이트 카드 아래에 나타납니다.
- 에서 코어 UI서비스 문제 케이스 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약물 생성합니다.

서비스 문제 케이스 요약 기술은 서비스 문제 케이스 기록을 검사하여 요약물 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분하지 확인합니다.

- 에이전트가 서비스 문제 케이스 기록을 열 때
- 에이전트가 서비스 문제 케이스 기록 페이지를 새로 고칠 때

데이터가 충분하면 서비스 문제 케이스 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성 요소가 버튼 대신 메시지를 표시합니다.

#### **i** 주 :

서비스 문제 케이스 요약 기술은 요약물 생성하기 위해 케이스 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 서비스 문제 케이스.
2. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
3. Now Assist 구성요소의 서비스 문제 케이스 요약에서 요약을 선택합니다.  
Now Assist 구성요소의 서비스 문제 케이스 요약이 케이스 하이라이트 카드 아래에 나타납니다.  
구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

**i** 주:  
요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

4. 옵션: 서비스 문제 케이스에 대한 요약을 마치면 결과를 관리합니다.

을 사용하여 서비스 문제 케이스에 대한 해결 메모 생성 **Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist**

애플리케이션에서 해결 메모 생성 기술을 사용하여 서비스 문제 케이스에 TMT용 Now Assist 대한 해결 메모를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_customerservice\_agent 및 sn\_customerservice.consumer\_agent

이 태스크 정보

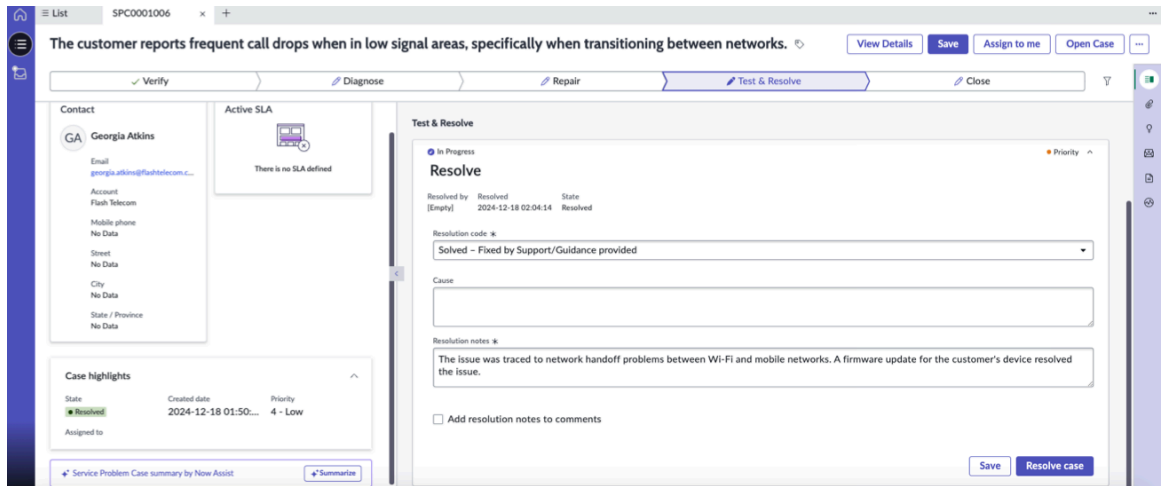
고객에게 해결 방법을 제안한 다음, 해결 정보를 서비스 문제 케이스 기록에 추가할 수도 있습니다. 해결 메모를 생성하면 케이스를 더 빨리 마무리하고 유사한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 서비스 문제 케이스 해결에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.

Now Assist 패널에서 요청 시 해결 정보를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

**i** 주:  
해결 메모 생성 기술은 해결 메모를 생성하기 위해 서비스 문제 케이스 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 서비스 문제 케이스.
2. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
3. 선택 테스트 및 해결 > 해결.
4. 해결 활동의 해결 메모 필드로 이동합니다.



5. Now Assist 아이콘 ✨를 선택합니다.  
Now Assist 아이콘 ✨은 케이스의 컨텍스트에 따라 권장 텍스트를 생성합니다.
6. 삼입을 선택하여 생성된 콘텐츠를 해결 메모 필드에 추가합니다.
7. 옵션: 생성된 콘텐츠를 검토하고 구체화를 선택하여 콘텐츠를 수정합니다.  
필요에 따라 콘텐츠를 자세히 설명하거나 짧게 설명할 수 있는 옵션이 제공됩니다.
8. 옵션: 서비스 문제 케이스 활동 스트림에 해결 정보를 추가하려면 코멘트에 해결 메모 추가 확인란을 선택합니다.  
이 확인란을 선택하면 서비스 문제 케이스 활동 스트림을 볼 수 있는 모든 사용자가 해결 메모를 사용할 수 있습니다.
9. 저장을 선택합니다.

### 결과

- 시스템이 케이스 기록의 종결 처리 정보 섹션에 있는 필드를 해결 메모 생성 모달의 정보로 채웁니다.
- 케이스가 해결됨 상태로 이동합니다.
- 해결 방법은 고객에게 제안됩니다.

## 를 사용하여 서비스 문제 케이스에 대한 지식 문서 생성 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

Now Assist를 사용하여 CSM 구성 가능 작업 공간 및 클래식 환경 내에서 해결된 케이스와 종결된 케이스에 대한 지식 문서를 생성합니다.

### 시작하기 전에

케이스에 대한 지식 문서를 생성하려면 케이스가 해결됨 및 종결됨 상태이고 연결된 지식 문서가 없어야 합니다.

지식 문서를 생성할 때 KCS(지식 중심 서비스) 템플릿을 사용하려면 지식 관리 **Advanced** 플러그인을 설치합니다. 자세한 내용은 [Activate the Knowledge Management Advanced plugin](#) 문서를 참조하십시오.

관리자가 문서 생성 페이지에서 Now Assist 경험을 활성화하여 다음 지식베이스 생성 기준이 구성되어 있는지 확인합니다.

- 지식 기술이 설치되어 있습니다.
- Now Assist 관리자 콘솔에서 다음 기준이 충족되는지 확인합니다.

- 테이블 기록과 입력 필드를 지정합니다.
  - 속성 목록에서 기술 가용성에 대한 조건을 지정합니다.
  - 제품 내 지식베이스 생성 기능을 표시하고 Now Assist 패널을 지정합니다.
- 문서 생성을 구성하여 지원되는 템플릿을 적용합니다(예: 표준 및 KCS 문서 HTML).
  - 현재는 문서 생성 환경만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: agent

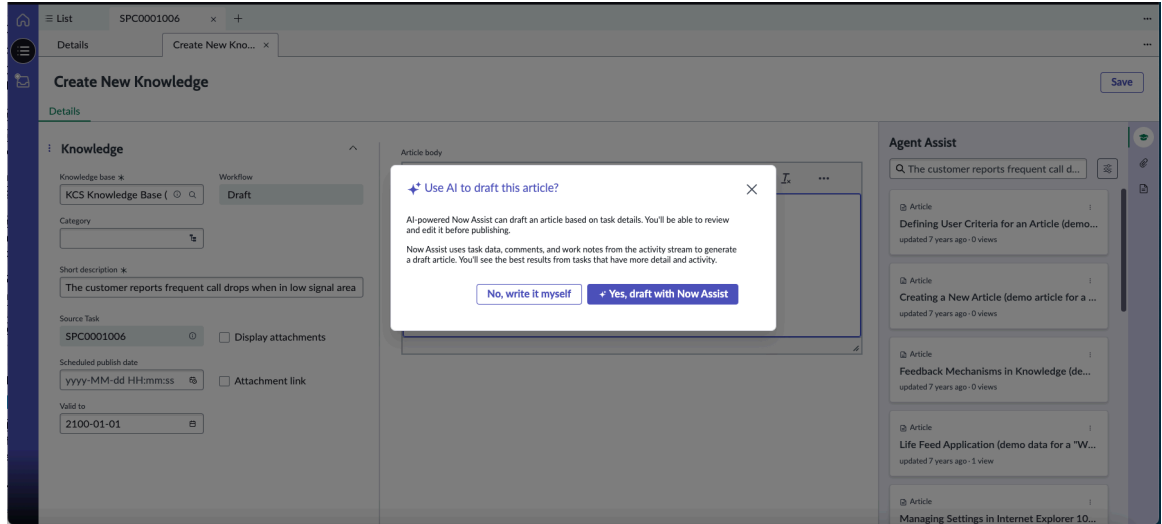
### 이 태스크 정보

CSM 구성 가능 작업 공간 및 클래식 환경에서는 케이스 기록에서 지식 생성을 선택하여 케이스에 대한 지식 문서 정보를 생성할 수 있습니다. 이 UI 작업은 AI를 사용하여 이 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달을 표시합니다. 이 모달을 사용하면 문서를 직접 작성하거나 Now Assist에서 문서 초안을 작성한 다음, 지식 문서 텍스트를 검토하고 편집할 수 있습니다.

### 프로시저

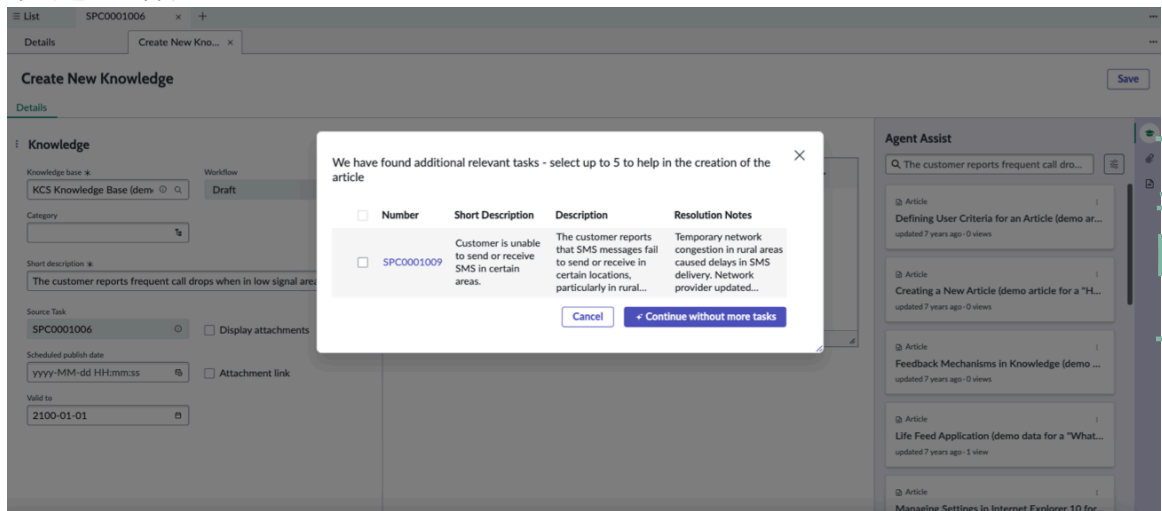
1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 나에게 할당된 케이스를 엽니다.  
케이스 기록 상태는 해결됨 또는 종결됨 중 하나여야 합니다.
3. 케이스 기록에 대한 UI 작업에서 지식 생성을 선택하여 문서를 생성합니다.
  - i** 주:  
지식 생성 UI 작업은 케이스에 연결된 기존 지식 문서가 없는 경우에만 표시됩니다.
4. 문서 생성 모달에서 지식베이스 및 문서 템플릿(표시되는 경우)을 선택합니다.
  - i** 주:  
옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 관리자 콘솔에서 관리자가 선택한 기본 템플릿이 사용됩니다.
5. 문서 생성을 선택합니다.
6. AI를 사용하여 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달에서 예, **Now Assist**로 초안을 작성합니다.를 선택합니다.

AI를 사용하여 문서 초안을 작성하기 위한 모달



- 7. 옵션: 새 모달에서 문서를 생성하는 데 사용할 수 있는 유사 케이스를 검색합니다. 그렇지 않으면 취소를 선택합니다.

추가 관련 작업



완료된 문서는 선택한 템플릿에 "이 문서의 초안은 Now Assist에서 작성했습니다. 저장하기 전에 반드시 검토하고 편집하십시오."라는 성공 메시지와 함께 표시됩니다.

**i** 주:

- 유사 케이스가 없는 경우에는 이 모달이 표시되지 않고 문서가 생성됩니다. 선택한 관련 기록을 기반으로 생성된 문서는 계정 케이스 및 선택한 모든 관련 케이스에 연결됩니다.
- 새 모달에서 관련 케이스를 추가로 최대 5개까지 선택하여 문서를 생성할 수 있습니다.
- 초안을 저장하기 전에 수정할 수 있습니다. 문서는 지식 문서의 고유 ID 번호를 사용하여 새 탭에 표시되며 상위 기록에 첨부됩니다.
- Now LLM 서비스에서 결과를 생성하지 못하면 오류 메시지가 표시됩니다.
- Now Assist를 사용하여 문서를 작성할 때 프로세스가 트리거된 후에는 중지할 수 없습니다. Now Assist는 모달을 닫는 경우에도 문서를 계속 생성합니다.

- 8. 팝업 창에서 지식베이스와 언어를 선택합니다. 이 문서의 초안을 작성할 언어는 *Now Assist* 무엇입니까?

9. 계속을 선택합니다.

문서는 선택한 지식베이스 및 언어로 생성되고 콘텐츠는 동일한 언어로 표시됩니다.

10. 삽입을 선택하여 생성된 응답을 붙여넣습니다.

11. Now Assist에서 생성된 문서를 검토한 후 저장 또는 게시를 선택합니다.

Now Assist 성공 메시지가 사라져 더 이상 Now LLM 서비스에서 생성된 문서가 아님을 나타냅니다.

관련 정보

[Now Assist in Knowledge Management](#)

를 사용하여 서비스 문제 케이스에 대한 테스트 요약 **Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist**

서비스 문제 케이스 기록에 대한 테스트 실행 요약을 생성하여 테스트 결과의 컨텍스트와 문제의 근본 원인을 빠르게 이해합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_customerservice_agent`, `sn_customerservice.consumer_agent`

이 태스크 정보


테스트 요약 기술은 테스트 결과, 테스트 해석 및 특정 테스트 정의에 대해 구성된 기타 매개변수를 포함하여 서비스 문제 케이스에 대해 실행된 테스트에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하면 문제의 근본 원인을 분석할 수 있도록 서비스 문제 케이스의 테스트 요약을 생성할 수 있습니다.

테스트 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 테스트 결과 기록에 나타납니다.
- 에서 코어 UI 테스트 결과 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

테스트 요약 기술은 테스트 결과 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다. 데이터가 충분하면 테스트 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 요약을 생성하기에 데이터가 충분하지 않은 경우 시스템은 테스트 요약 구성요소 필드에 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM 및 FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 서비스 문제 케이스.
2. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
3. 진단 탭에서 테스트 결과를 선택합니다.
4. 열려는 테스트 결과를 식별하고 세부 정보 보기 아이콘(세부 )을 선택합니다.
5. Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약에서 요약을 선택합니다.  
Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약이 테스트 결과 기록에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.



주:

요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

6. 옵션: 서비스 문제 케이스에 대한 테스트 요약을 마치면 결과를 관리합니다.

7. 옵션: 결과 설정을 선택하여 테스트 결과를 실패 또는 통과로 설정합니다.

(Optional) 테스트 요약 기술이 활성화 상태가 아니면 테스트 결과가 자동으로 채워집니다.

테스트 그룹을 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Create a test group](#).

8. 테스트 요약 기술이 활성화 상태인 경우 자동화된 테스트 실행 생성 도구에서 완료 대기 확인란의 선택을 취소합니다.

9. 결과를 저장하거나 취소합니다.

- 결과를 설정하려면 저장을 선택합니다.
- 테스트 결과 목록으로 돌아가려면 취소를 선택합니다.

## 를 사용하여 기술 제품 지원 케이스에 대한 테스트 요약 **Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist**

기술 제품 지원 케이스 기록에 대한 테스트 실행 요약을 생성하여 테스트 결과의 컨텍스트와 문제의 근본 원인을 이해합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_customerservice_agent` 및 `sn_customerservice.consumer_agent`

### 이 태스크 정보

테스트 요약 기술은 테스트 결과, 테스트 해석 및 특정 테스트 정의에 대해 구성된 기타 매개변수를 포함하여 기술 제품 지원 케이스에 대해 실행된 테스트에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 문제의 근본 원인을 분석할 수 있도록 기술 제품 지원 케이스의 테스트 요약을 생성할 수 있습니다.

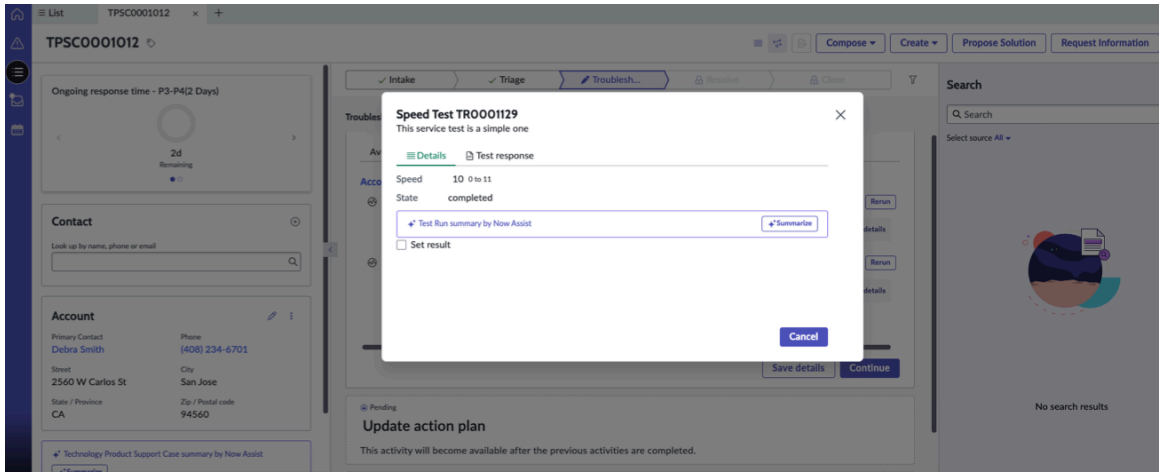
테스트 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.


- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 테스트 결과 기록에 나타납니다.
- 에서 코어 UI 테스트 결과 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

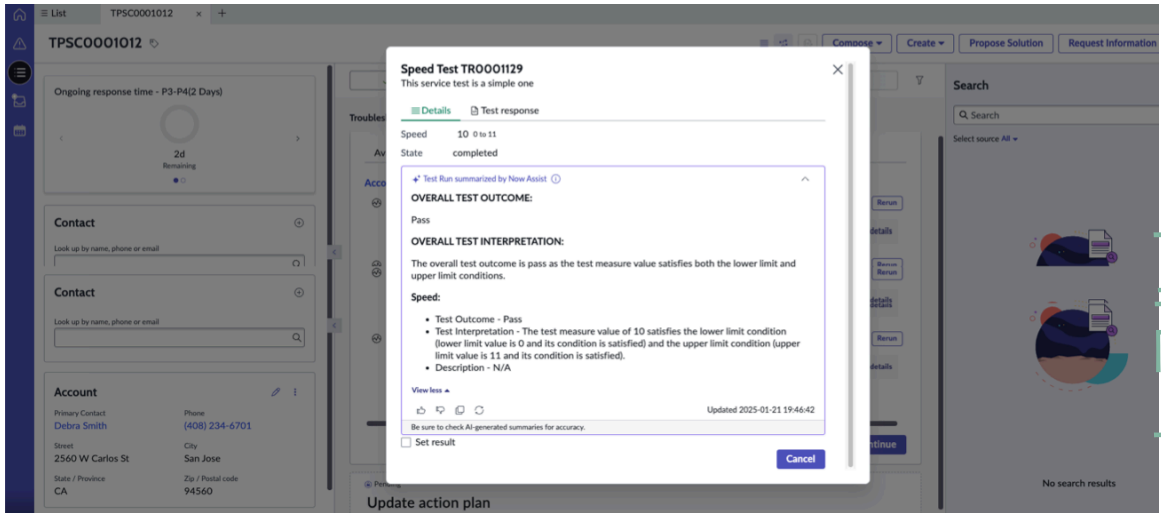
테스트 요약 기술은 테스트 결과 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다. 데이터가 충분하면 테스트 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 요약을 생성하기에 데이터가 충분하지 않은 경우 시스템은 테스트 요약 구성요소 필드에 메시지를 표시합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 기술 제품 지원 케이스.
2. 기술 제품 지원 케이스를 엽니다.  
사용 가능한 테스트 결과가 없는 경우 테스트를 실행하여 테스트 결과를 가져옵니다.
3. 문제 해결 탭에서 테스트 결과를 선택합니다.



4. 열려는 테스트 결과를 식별하고 세부 정보 보기 아이콘(세부 )을 선택합니다.
5. Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약에서 요약을 선택합니다.



Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약이 테스트 결과 기록에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

**주:**  
요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

6. 옵션: 기술 제품 지원 케이스에 대한 테스트 요약이 마친 후 결과를 관리합니다.
7. 옵션: 결과 설정을 선택하여 테스트 결과를 실패 또는 통과로 설정합니다.
8. 결과를 저장하거나 취소합니다.
  - 결과를 설정하려면 저장을 선택합니다.
  - 테스트 결과 목록으로 돌아가려면 취소를 선택합니다.

## 를 사용하여 제품 인벤토리에 대한 서비스 요약 생성 **Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist**

현재 상황, 수행해야 할 중요한 작업을 언급하는 서비스 상세 정보를 요약하고 지식 그래프 및 서비스 요약 기술을 사용하여 근본 원인 표시기를 찾습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

### 이 태스크 정보

고객 서비스 요약 기술은 현재 상황, 근본 원인 표시기, 중요한 작업, 해결 작업 및 해결 상세 정보를 포함하여 판매된 제품에 대한 간결한 요약을 제공합니다.

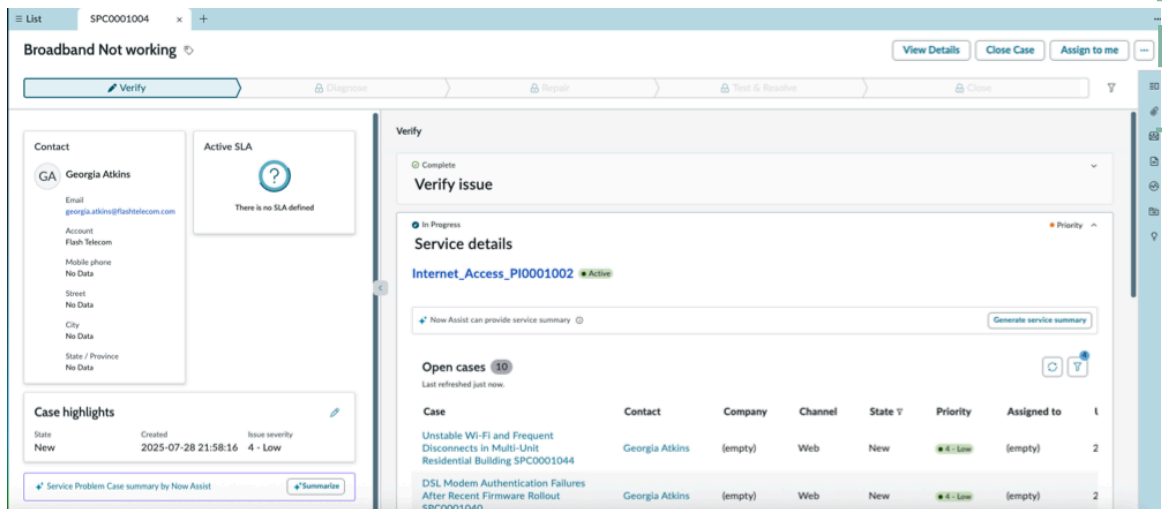
고객 서비스 요약 기술은 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 사용할 수 있으며, Now Assist 구성요소의 서비스 문제 케이스 서비스 요약 기술을 사용하여 요약을 생성합니다.

서비스 관리(com.sn\_cs\_sm) 플러그인이 포함된 고객 서비스를 설치하여 고객 서비스 요약 기술에 대한 활성화 버튼을 표시합니다.

데이터가 충분하면 고객 서비스 요약 구성요소에 서비스 요약 생성 버튼이 표시됩니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 서비스 문제 케이스.
2. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
3. 확인 탭에서 서비스 세부 정보를 선택합니다.
4. 서비스 세부 정보에서 서비스 요약 생성을 선택합니다.



주:

요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

5. 옵션: 서비스 요약을 마친 후 결과를 관리합니다.

### 지식 그래프 스키마 생성

(KG)를 지식 그래프 사용하여 스키마를 생성합니다 지식 그래프 .

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_sprb\_mgmt\_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 지식 그래프 > 지식 그래프 디자이너.  
 UI에는 방문 페이지의 모든 지식 그래프 스키마 목록이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 스키마 만들기를 지식 그래프 시작합니다.  
 이것은 바로 사용 가능합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

### Create Knowledge graph schema ✕

Display Name \*

Name \* ①

Scope \* Global

Description

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.

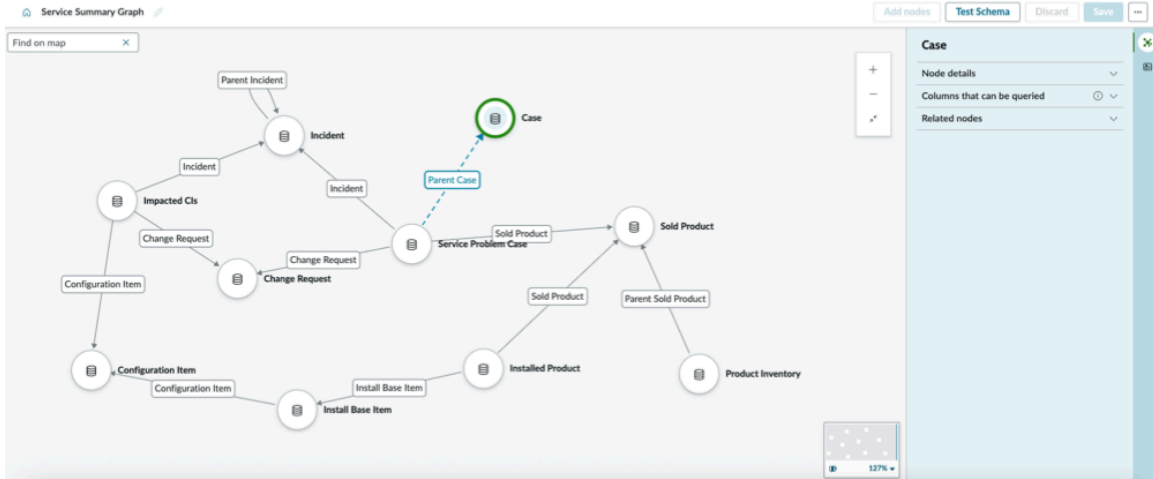
Create

지식 그래프 스키마 상세 정보 양식 편집

| 필드             | 설명  |
|----------------|---|
| 표시 이름          | 스키마의 지식 그래프 표시 이름입니다.                         |
| 이름             | 스키마의 지식 그래프 선택적 이름입니다.                        |
| 범위             | 스키마를 만들 때 사용하는 범위입니다 지식 그래프 . 이 필드는 읽기 전용입니다. |
| 설명             | 지식 그래프 사용자에게 추가 정보를 제공하는 스키마 개요입니다.           |
| KG 글로벌 그래프에 기여 | 그래프의 노드와 에지에 대한 모든 변경 사항이 KG 전역 그래프에 추가됩니다.   |

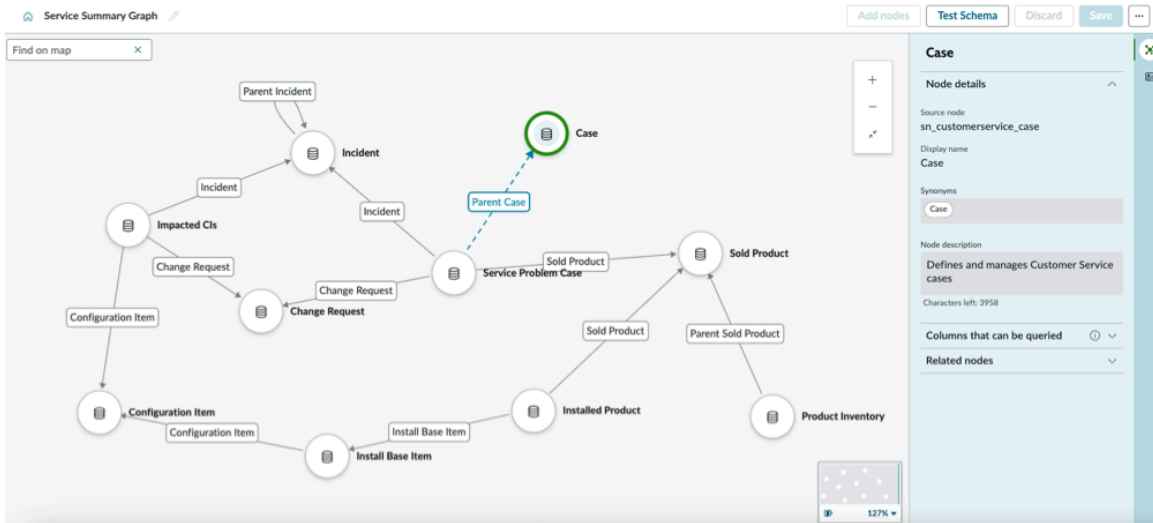
4. 생성을 선택합니다.  
 지식 그래프 스키마 창에 노드 추가 창이 표시됩니다.
5. 스키마에 지식 그래프 추가할 노드를 입력하거나 검색하고 추가를 선택합니다.  
 스키마가 지식 그래프 생성되어 캔버스에 지식 그래프 표시됩니다.
6. 탐색 창에서 다음 상세 정보를 추가합니다.

- 노드 상세 정보
- 쿼리할 수 있는 열
- 관련 노드



7. 노드 상세 정보 섹션에서 다음 필드를 편집할 수 있습니다.

- 노드 유형
- 노드 설명



스키마의 지식 그래프 노드를 관리하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Manage nodes in a Knowledge Graph schema](#) .

8. 쿼리할 수 있는 열 섹션에서 원하는 열을 검색하여 선택하고 저장을 선택합니다.
9. 관련 노드 섹션에서 에지를 추가, 삭제 또는 편집하고 저장을 선택합니다.

를 지식 그래프 편집하려면 을 지식 그래프 복사하고 요구 사항에 따라 설정을 조정해야 합니다.

스키마를 편집 지식 그래프 하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Edit a Knowledge Graph schema](#) .

서비스 요약에 대한 요약 카드 사용자 지정

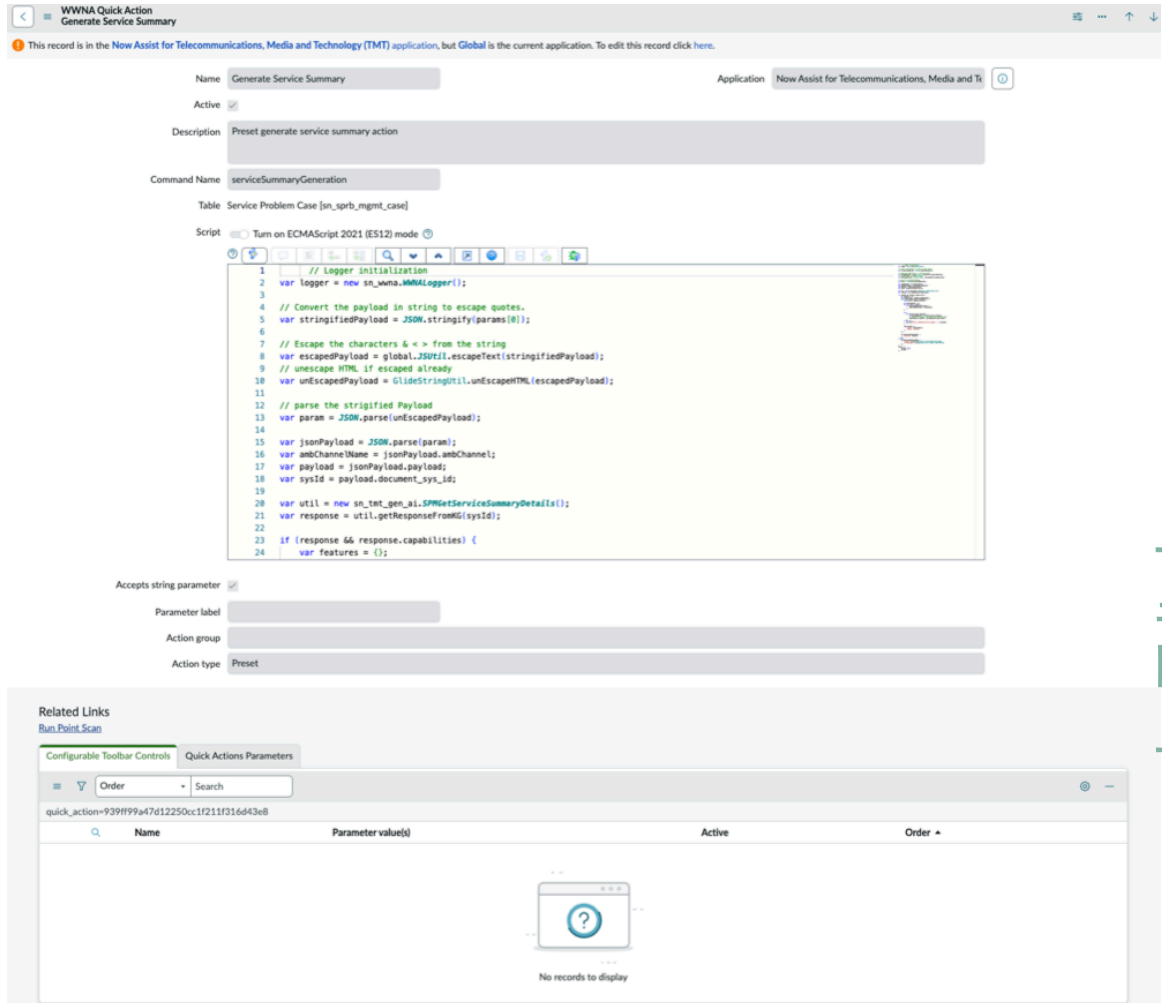
필요에 따라 서비스 요약 및 UI 작업의 요약 카드를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 빠른 실행 > **Now Assist** 상황에 맞는 메뉴 작업.
2. 빠른 작업 목록에서 서비스 요약 기록 생성을 선택합니다.
3. 다음과 같은 알림이 표시되면 여기를 선택하십시오.

이 기록은 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 애플리케이션에 있지만 현재 애플리케이션은 전역입니다. 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하십시오.



4. 기록에서 필드를 업데이트합니다.

UI 빌더 페이지를 사용자 지정하려면 다음 문서를 참조하십시오 [Customize UI Builder pages using components](#).

UIB Now Assist 상황에 맞는 메뉴 구성요소를 구성하려면 [Now Assist 상황에 맞는 메뉴 UIB 설정을](#) 참조하십시오.

5. 업데이트를 선택합니다.

패널을 사용하여 **Now Assist** TMT의 생성형 AI 기능 요청

패널의 대화형 인터페이스를 Now Assist 사용하여 상황별 생성형 AI 역량을 요청합니다. 이러한 기능에는 TMT 애플리케이션의 서비스 문제 케이스 요약 또는 해결 메모가 포함됩니다.

시작하기 전에

인스턴스에서 넥스트 경험이 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [Next Experience UI](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_customerservice\_agent, sn\_customerservice.consumer\_agent

이 태스크 정보

CSM/FSM Configurable Workspace의 Now Assist 패널을 사용하여 서비스 문제 케이스 요약 요청하고 서비스 문제 케이스 해결 메모를 생성할 수 있습니다.

Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 [Now Assist panel](#) 문서를 참조하십시오. Now Assist 패널 활성화에 대한 자세한 내용은 [Turn on the Now Assist panel](#) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. TMT용 Now Assist 애플리케이션이 설치된 인스턴스에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 서비스 문제 케이스 > 모두.
3. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
4. 헤더 메뉴에서 아이콘(✦)을 Now Assist 선택하고 서비스 문제 케이스에 대해 TMT의 생성형 AI 기능을 요청합니다.
5. 패널에서 관련 생성형 AI 기능을 Now Assist 선택합니다.
  - 서비스 문제 케이스를 요약하려면 기록 요약을 선택합니다.
  - 서비스 문제 케이스 해결 메모를 생성하려면 해결 메모 생성을 선택합니다.

를 사용하여 계정 온보딩 케이스 요약 **Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist**

계정 온보딩 케이스 기록에서 선택한 필드에서 요약을 생성합니다. 애플리케이션에서 계정 온보딩 케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 컨텍스트를 TMT용 Now Assist 빠르게 이해합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

계정 온보딩 케이스 요약 기술은 계정 온보딩 수명주기의 각 단계에 대한 세부 정보를 포함하여 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 온보딩 케이스 컨텍스트를 이해할 수 있도록 계정 온보딩 케이스의 초기 요약을 생성합니다.
- 계정 온보딩 케이스에 대해 수행된 모든 작업을 요약합니다.

계정 온보딩 케이스 요약 기술은 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간 및 에서 코어 UI사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 계정 온보딩 케이스 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 활동 카드 위에 나타납니다.
- 에서 코어 UI계정 온보딩 케이스 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

계정 온보딩 케이스 요약 기술은 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 계정 온보딩 케이스 기록을 열 때.
- 에이전트가 계정 온보딩 케이스 기록 페이지를 새로 고칠 때.

데이터가 충분하면 계정 온보딩 케이스 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성 요소가 버튼 대신 메시지를 표시합니다.

- i** 주: 계정 온보딩 케이스 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 케이스 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 계정 온보딩 케이스.
2. 계정 온보딩 케이스를 엽니다.
3. Now Assist 구성요소의 계정 온보딩 케이스 요약에서 요약을 선택합니다.  
Now Assist 구성요소의 계정 온보딩 케이스 요약이 활동 카드 위에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

- i** 주: 요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

4. 옵션: 계정 온보딩 케이스 요약을 마친 후에는 결과를 관리합니다.

## 를 사용하여 계약 요약 **Telecommunications, Media and Technology (TMT)**용 **Now Assist**

약속 기록에서 선택한 필드에서 요약을 생성합니다. 참여와 관련된 성공 이니셔티브, 결과, 위험 및 내부 플레이에 대한 최신 정보를 얻습니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 관리자

### 이 태스크 정보

약속 요약 기술은 약속과 관련된 모든 활동 및 주요 정보에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 컨텍스트를 이해할 수 있도록 계약의 초기 요약을 생성합니다.
- 계약과 관련된 모든 작업을 요약합니다.

약속 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 에서 코어 UI사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 약속 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 계정 상세 정보 카드 위에 표시됩니다.
- 에서 코어 UI계약 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

약속 요약 기술은 약속 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 약속 기록을 열 때
- 에이전트가 약속 기록 페이지를 새로 고칠 때

데이터가 충분하면 계약 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성 요소가 버튼 대신 메시지를 표시합니다.

- i** 주: 약속 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 모든 참여.
  2. 계약을 엽니다.
  3. Now Assist 구성요소의 참여 요약에서 요약을 선택합니다.  
Now Assist의 약속 요약 구성요소는 계정 상세 정보 카드 위에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.
- i** 주:  
요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.
4. 옵션: 약속 요약을 마친 후에는 결과를 관리합니다.

## 를 사용하여 점점 요약 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

점점 기록에서 선택한 필드에서 요약을 생성합니다. 여러 이해 관계자 간에 교환된 모든 회의와 이메일, 후속 활동에 대한 간략한 요약을 확인합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

## 이 태스크 정보

점점 요약 기술은 계약 수명주기의 다양한 점점에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 컨텍스트를 이해할 수 있도록 점점의 초기 요약을 생성합니다.
- 점점과 관련된 모든 작업을 요약합니다.

점점 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 점점 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 계정 상세 정보 카드 위에 표시됩니다.
- 에서 코어 UI점점 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

약속 요약 기술은 점점 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 점점 기록을 열 때
- 에이전트가 점점 기록 페이지를 새로 고칠 때

데이터가 충분하면 점점 요약 구성 요소에 요약 단추가 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성 요소가 버튼 대신 메시지를 표시합니다.

- i** 주:  
점점 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 모든 점점.
2. 점점을 엽니다.
3. Now Assist 구성요소의 점점 요약에서 요약을 선택합니다.

Now Assist 구성요소의 점점 요약이 계정 상세 정보 카드 위에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

- 주:**  
요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

**4. 옵션:** 약속 요약을 마친 후에는 결과를 관리합니다.

를 사용하여 내부 시연 요약 **Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist**

내부 시연 기록 및 관련된 모든 내부 시연 작업에서 요약을 생성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 관리자

**이 태스크 정보**

내부 시연 요약 기술은 내부 시연 기록 및 관련 내부 시연 작업에 대한 요약을 제공합니다. 이 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 내부 시연 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 활동 카드 위에 나타납니다.
- 에서 코어 UI 내부 재생 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

내부 시연 요약 기술은 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 내부 시연 기록을 열 때.
- 에이전트가 내부 시연 기록 페이지를 새로 고칠 때.

- 주:**  
내부 시연 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 모든 내부 시연.
2. 내부 시연을 열고 요약을 선택합니다.  
Now Assist 구성요소의 내부 시연 요약이 활동 카드 위에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 계약, 계정 및 짧은 설명에 제공된 입력에 따라 다음 상세 정보가 포함된 요약이 생성됩니다.
  - 개요: 기본 목표(제목, 설명), 참여, 계정, 제품, 진행 상황, 기한, 스쿼드 및 고려 중인 계약의 세부 정보를 요약합니다.
  - 진행 상황 업데이트: 현재 상태(작업 메모, 최근 이메일), 총 내부 시연 작업 수, 열린 작업 및 종결된 작업 수를 요약합니다.
  - 다음 단계: 열려 있는 모든 내부 시연 작업, 필요한 에이전트 작업 및 향후 7일 이내에 완료되는 작업의 요약 목록을 표시합니다.

- 주:**  
요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

### 3. 옵션: 내부 플레이를 요약한 후 결과를 관리하세요.

#### 를 사용하여 고객 플레이 요약 **Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist**

고객 재생 기록 및 관련된 모든 고객 재생 작업에서 요약을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

#### 이 태스크 정보

고객 플레이 요약 스킬은 고객 플레이 기록 및 관련 고객 플레이 작업에 대한 요약을 제공합니다. 이 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 고객 시연 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 활동 카드 위에 나타납니다.
- 에서 코어 UI고객 재생 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

고객 시연 요약 기술은 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 고객 재생 기록을 열 때.
- 에이전트가 고객 재생 기록 페이지를 새로 고칠 때.

#### **i** 주:

고객 시연 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 모든 고객 시연.

2. 고객 플레이를 열고 요약을 선택합니다.

Now Assist의 고객 플레이 요약 구성요소가 활동 카드 위에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 계약, 계정 및 짧은 설명에 제공된 입력에 따라 다음 상세 정보가 포함된 요약이 생성됩니다.

- 개요: 기본 목표(주제, 설명), 참여, 계정, 제품, 진행 상황, 기한, 스쿼드 팀 및 고객 연락처 상세 정보를 요약합니다.
- 진행률 업데이트: 현재 상태(작업 메모, 최근 이메일), Customer Play와 연결된 회의 세부 정보, 총 Customer Play 작업 수, 열린 작업 및 종결된 작업 수를 요약합니다.
- 다음 단계: 열려 있는 모든 고객 플레이 작업, 필요한 에이전트 작업, 예약된 회의 및 다음 7일 이내에 완료되는 작업의 요약 목록을 표시합니다.

#### **i** 주:

요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

3. 옵션: 고객 플레이 요약을 마친 후 결과를 관리합니다.

#### 를 사용하여 성공 이니셔티브 요약 **Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist**

성공 이니셔티브 기록 및 관련된 모든 성공 작업에서 요약을 생성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 관리자

### 이 태스크 정보

성공 이니셔티브 요약 기술은 성공 이니셔티브 기록 및 관련 성공 이니셔티브 작업에 대한 요약을 제공합니다. 이 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 성공 이니셔티브 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 활동 카드 위에 나타납니다.
- 에서 코어 UI 성공 이니셔티브 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

성공 이니셔티브 요약 기술은 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 성공 이니셔티브 기록을 열 때.
- 에이전트가 성공 이니셔티브 기록 페이지를 새로 고칠 때.

- i** 주:  
성공 이니셔티브 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 모든 성공 이니셔티브.
2. 성공 이니셔티브를 열고 요약을 선택합니다.  
Now Assist 구성요소의 성공 이니셔티브 요약이 활동 카드 위에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 계약, 계정 및 짧은 설명에 제공된 입력에 따라 다음 상세 정보가 포함된 요약이 생성됩니다.
  - 개요: 기본 목표(주제, 설명), 참여, 계정, 제품, 진행 상황, 기한, 스쿼드 팀 및 고객 연락처 상세 정보를 요약합니다.
  - 진행률 업데이트: 현재 상태(작업 메모, 최근 이메일), 총 작업 수, 오픈 및 종결된 작업 수, 관련 테이블을 요약합니다.
  - 다음 단계: 모든 오픈 작업, 필요한 에이전트 작업 및 다음 7일 이내에 완료되는 작업의 요약 목록을 표시합니다.

- i** 주:  
요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

3. 옵션: 성공 이니셔티브에 대한 요약을 마치면 결과를 관리합니다.

### 를 사용하여 점점 및 회의 기록 생성 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

를 사용하여 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist인바운드 이메일에서 직접 점점 및 회의 기록을 생성하려면 인스턴스에 이메일을 보냅니다.

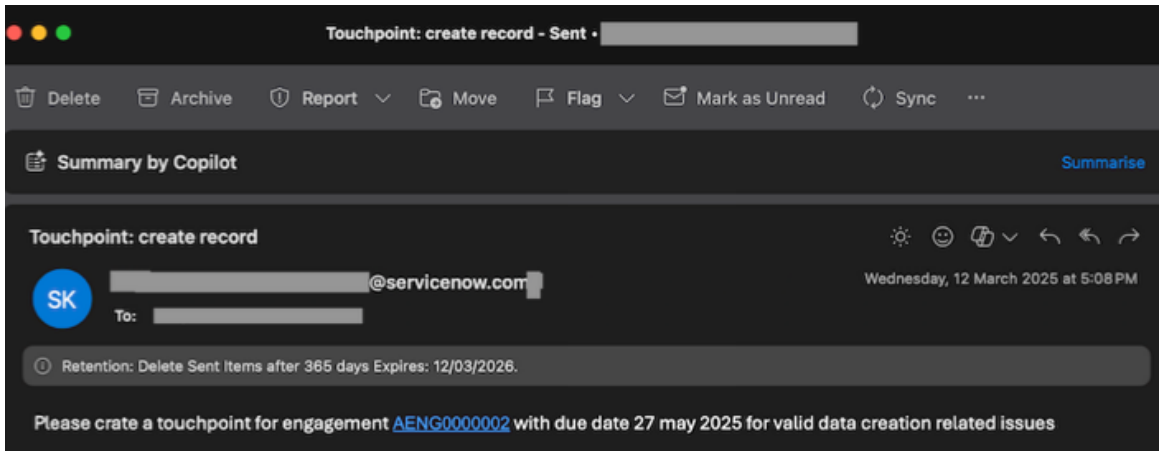
시작하기 전에  
필요한 역할: 성공 에이전트

이메일 전송을 활성화하려면 문서를 참조하십시오 [Outbound email configuration](#) .

이메일 수신을 활성화하려면 문서를 참조하십시오 [Inbound email configuration](#) .

프로시저

1. 이메일 애플리케이션을 시작합니다.
2. 새 이메일을 선택합니다.  
새 이메일에는 다음 정보가 포함되어야 합니다.



| 필드      | 설명  |
|---------|---|
| 시작일     | 보낸 사람의 이메일 ID입니다.   |
| ~       | instancename@service-now.com 인스턴스의 이메일 ID입니다.<br>예: devgen@service-now.com  |
| 제목      | 이메일 제목은 프리픽스 Touchpoint로 시작해야 합니다.<br>예: 접점: 테스트를 위한 접점을 생성합니다.   |
| 이메일 메시지 | <p>접점의 경우 이메일 메시지에 필수 필드가 포함되어야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계약 번호</li> <li>○ 기한</li> <li>○ 제목</li> <li>○ 설명</li> </ul> <p>회의의 경우 이메일 메시지에 필수 필드가 포함되어야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소스</li> <li>○ 시작 날짜 및 시간</li> <li>○ 종료 날짜 및 시간</li> <li>○ 회의 제목</li> </ul> |

3. 보내기를 선택합니다.

- 주:**  
인스턴스가 이메일을 수신하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

결과

- 이 인스턴스에서 인바운드 이메일 작업이 이메일의 유효성을 검사합니다.
- 확인에 실패하면 확인 오류 및 템플릿 설명이 포함된 이메일을 받게 됩니다.
- 확인에 통과하면 점점에 기록이 생성되고 생성된 기록에 대한 링크가 포함된 성공 이메일을 받게 됩니다.
- 이메일이 준비되고 전송 일정이 예약된 아웃바운드 큐로 푸시됩니다.

메트릭 데이터 추세 분석

계약에 대한 상태 메트릭 데이터를 검색하고 분석합니다.

시작하기 전에

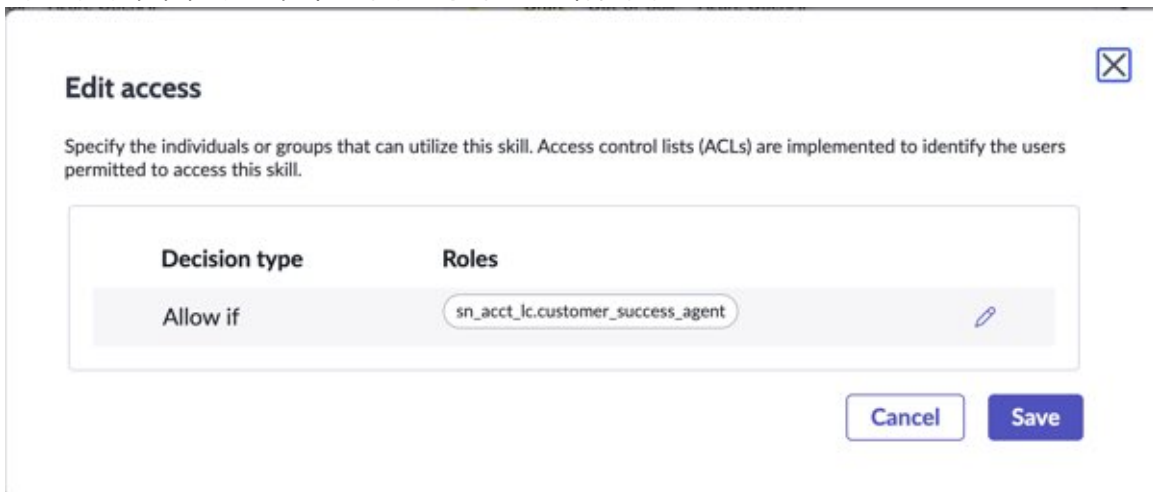
필요한 역할: sn\_acct\_lc.customer\_success\_agent

이 태스크 정보

계약에 대한 메트릭 데이터를 수집 및 분석하고 위험 신호 생성 여부를 결정합니다. 메트릭 [Telecommunications, Media and Technology\(TMT\)용 Now Assist](#) 약속 상태 에이전트 워크플로우 모니터링 데이터를 사용하여 상태 점수를 모니터링하고 색상 밴드 테이블에 정의된 나쁨 및 중립 범위 임계치를 초과할 경우 위험 신호를 생성합니다. 에서 메트릭 수집의 상태를 볼 수 있습니다 [Now Assist panel](#).

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > **Now Assist** 관리자 > **Now Assist** 기술.
- 메트릭 데이터 추세 분석 카드에서 활성화를 선택합니다.



- 이 기술을 활용할 수 있는 사용자 역할을 선택하고 저장을 선택하여 기술을 활성화합니다. 수집된 메트릭 데이터는 에서 [Telecommunications, Media and Technology\(TMT\)용 Now Assist](#) 약속 상태 에이전트 워크플로우 모니터링 사용됩니다.

로 변환 자동화 TMT용 **Now Assist**

TMT용 Now Assist 변환 매핑 지원 기능을 사용하여 제공자와 소비자 테이블 간에 인바운드 및 아웃바운드 데이터를 자동으로 변환합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보  
변환 매핑 지원 기술은 다음을 수행하도록 설계되었습니다.

- 제공자 테이블과 소비자 테이블 간에 선택 매핑을 자동으로 생성합니다.
- 인바운드 또는 아웃바운드 데이터를 변환할 수 없는 경우 의미 있는 오류 메시지를 제공합니다.
- 변환 매핑 프로세스를 자동화하여 시간을 절약하고 수동 작업을 줄일 수 있습니다.
- 자동 매핑을 통해 오류를 줄이고 통합 품질을 향상할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 변환.
2. 새로 만들기를 클릭하고 단순 변환을 생성합니다.  
지침은 [Create a transform in Service Bridge](#) 문서를 참조하십시오. 변환 지원 매핑은 TMT용 Now Assist 단순 변환에만 사용할 수 있습니다.
3. 제공자 및 소비자 테이블과 관련 필드를 선택합니다.
4. 매핑 지원을 클릭합니다.  
변환 매핑이 생성되어 변환 라인 관련 목록에 삽입됩니다.

**i** 주:

- 변환 매핑 지원 기능은 제공자 및 소비자 필드에서 선택 목록 필드를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다.
- 필요한 경우 생성된 모든 변환 라인을 삭제하여 매핑을 다시 실행할 수 있습니다.
- 여러 유형의 필드 간에 변환 매핑을 만들려고 하면 다음과 같은 경고 메시지가 표시됩니다.

### ### #####. # ### #####? # ### ##### ## ### ### # #####.

확인을 클릭하여 매핑을 계속합니다. 매핑을 찾을 수 없으면 오류 메시지가 표시됩니다. 구성 설정을 검토하고 필요에 따라 수정하거나 매핑을 수동으로 만들 수 있습니다.

## Proactive Service Experience Workflows

ServiceNow<sup>#</sup> Proactive Service Experience Workflows 는 TMT(통신, 미디어 및 기술) 서비스 제공자가 엔드 투 엔드 지원을 제공하는 동시에 고객 영향을 이해하고 지원 프로세스에 관련된 모든 당사자에게 투명한 커뮤니케이션을 제공할 수 있는 방법을 제공합니다.

Proactive Service Experience Workflows 애플리케이션을 소개하는 짧은 비디오를 시청하십시오.

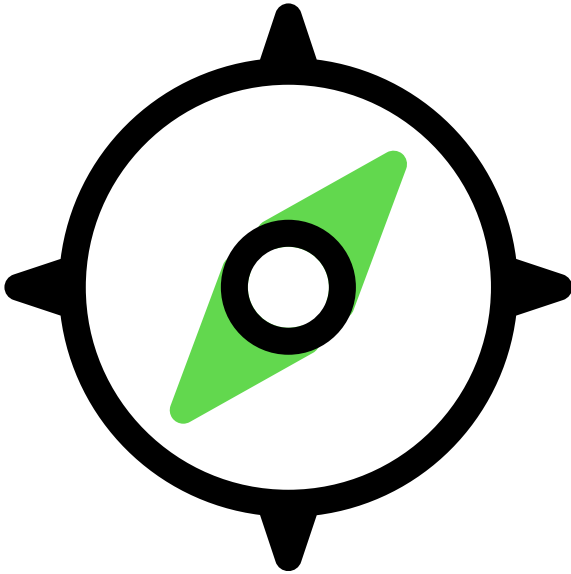
<https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5>

탐색

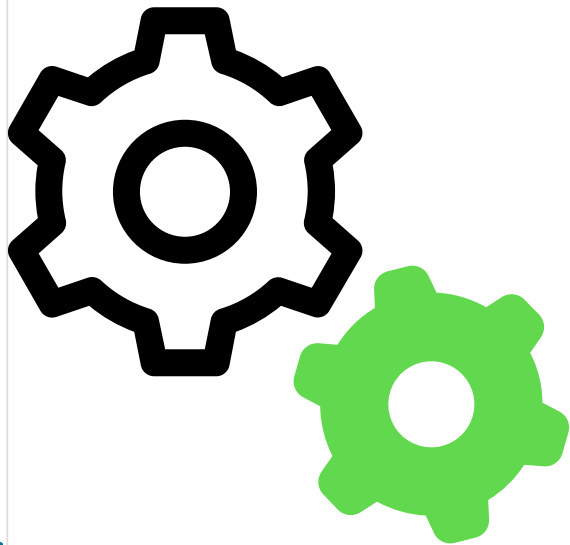


구성





서비스 제공자 및 고객이 사용하는 Proactive Service Experience Workflows 방법에 대해 알아봅니다.



구현을 계획하고 구성합니다.



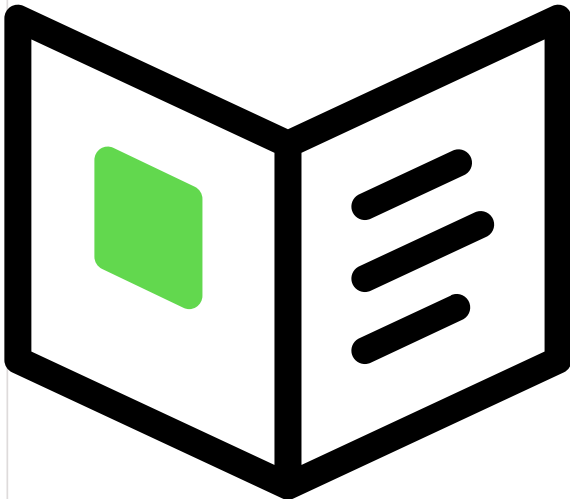
사용



Proactive Service Experience Workflows을 사용합니다.



참조



의 Proactive Service Experience Workflows도메인 분리에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

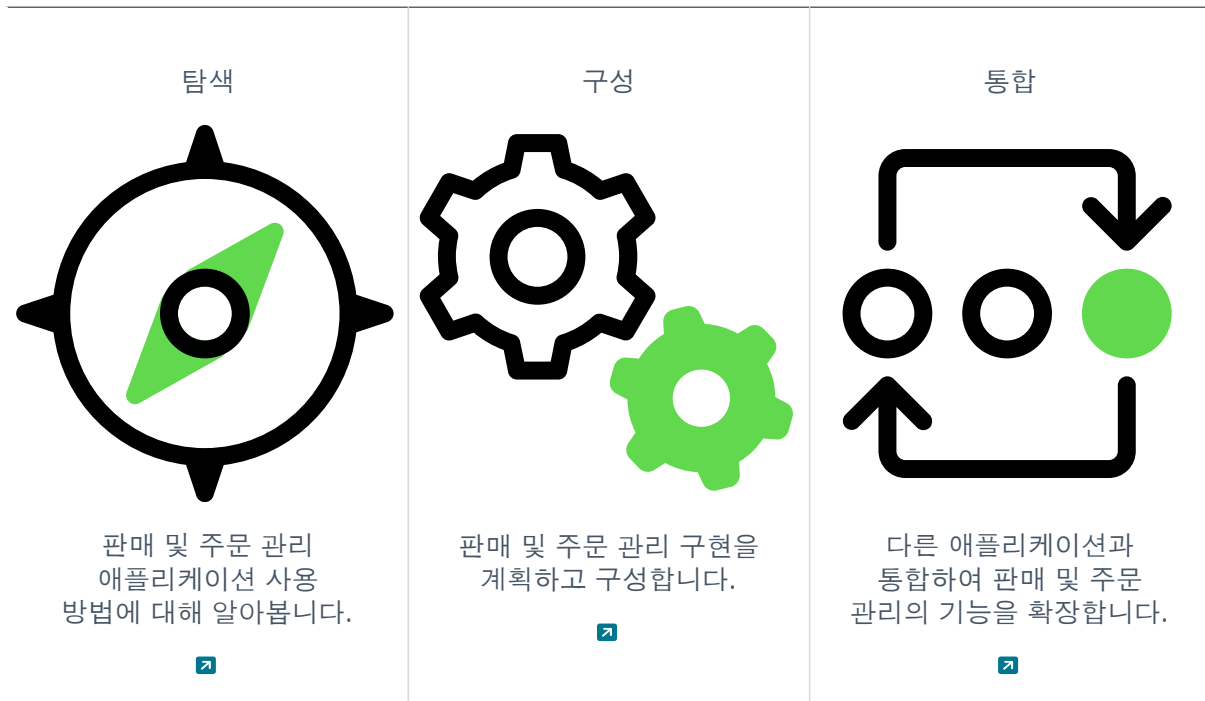


## 추가 자원

- 새로운 내용과 변경된 내용에 대해 자세히 알아보려면 [Proactive Service Experience Workflows release notes](#) 문서를 참조하십시오.
- ServiceNow<sup>#</sup> 계정에 로그인하고 [Now Create](#) 에서 Proactive Service Experience Workflows 기능을 구현하고 배포하는 데 관련된 추가 정보를 찾아보십시오.
- 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에 액세스하십시오. [ServiceNow University](#)
- [Customer Success Center](#) 에서 역할과 관련된 유용한 자원을 찾고 베스트 프랙티스를 살펴보십시오.
- [Now 커뮤니티](#) 에서 다른 Proactive Service Experience Workflows 사용자와 교류하십시오.

## 판매 및 주문 관리






(SOM) 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow<sup>#</sup> 판매 및 주문 관리 조직의 제품 판매 수명주기를 관리하는 방법에 대해 알아보십시오. 에이전트는 이러한 애플리케이션을 사용하여 사전 판매 리드 및 기회를 생성하고, 판매 건적을 제공하고, 주문을 캡처 및 이행하고, 계약 및 권리 관련 작업을 수행하고, 변경에 대한 고객 주문 워크플로우를 관리할 수 있습니다.



기계면역

| 사용   | 참조  |
|--|---|
| <div data-bbox="199 247 580 579" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="248 625 536 720">판매 및 주문 관리 애플리케이션을 에이전트로 사용합니다.</p> <div data-bbox="379 745 403 768" data-label="Image"> </div> | <div data-bbox="603 241 984 573" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="659 625 930 720">필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p> <div data-bbox="783 745 807 768" data-label="Image"> </div> |

### 추가 자원

- 새로운 내용과 변경된 내용에 대해 자세히 알아보려면 [Sales and Order Management release notes](#)  문서를 참조하십시오.
- ServiceNow<sup>#</sup> 계정에 로그인하고 [Now Create](#)  에서 판매 및 주문 관리 기능을 구현하고 배포하는 데 관련된 추가 정보를 찾아보십시오.
- 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에 액세스하십시오. [ServiceNow University](#) .
- [Customer Success Center](#)  에서 역할과 관련된 유용한 자원을 찾고 베스트 프랙티스를 살펴보십시오.
- [Now 커뮤니티](#)  에서 다른 고객 서비스 관리 사용자와 교류하십시오.

### 서비스 브리지

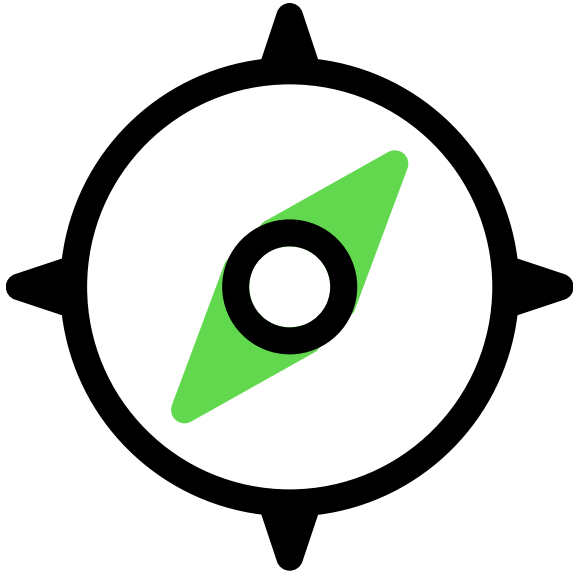
ServiceNow<sup>#</sup> 서비스 브리지는 여러 ServiceNow 인스턴스를 연결하여 기업 고객에서 공급자 및 시스템 통합자에 이르기까지 에코시스템 전반에 걸쳐 원활한 지원 및 서비스 경험을 제공합니다. 서비스 브리지는 사용자가 자신의 ServiceNow 인스턴스에서 편리하게 작업할 수 있도록 하면서 쉽게 공동 작업하고 요청을 처리할 수 있는 원활한 환경을 제공합니다.

서비스 브리지 애플리케이션을 소개하는 짧은 비디오를 시청하십시오.

[https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player\\_id=0&app\\_id=58479](https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

시작하기

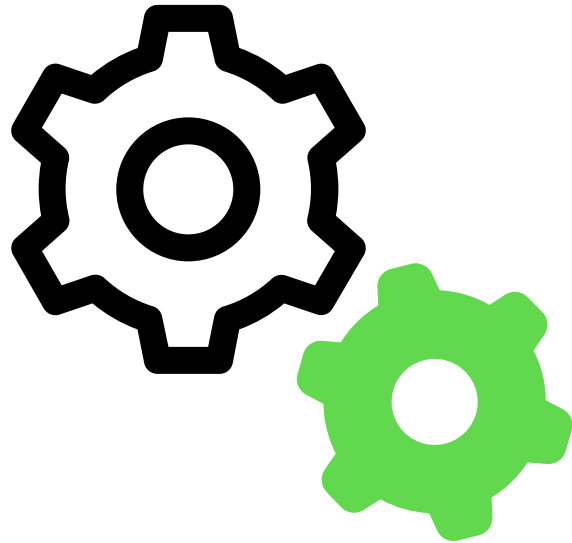
탐색



서비스 브리지의 이점과 사용 방법에 대해 알아봅니다.



구성



서비스 브리지 애플리케이션을 설치하고 구성합니다.



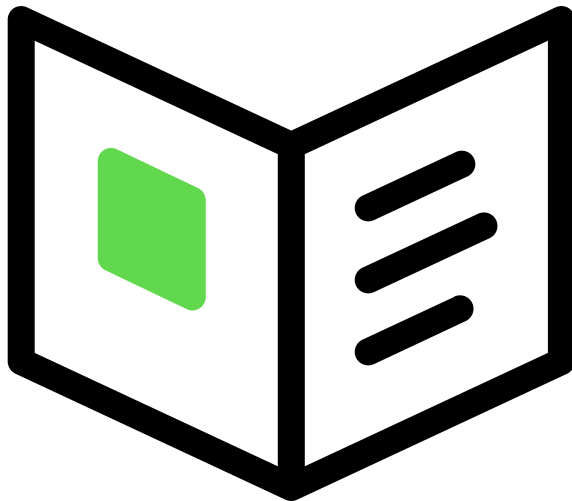
사용



관리자와 에이전트가 서비스 브리지를 사용하여 여러 ServiceNow 인스턴스를 연결하는 방법에 대해 알아봅니다.



참조



데이터 모델, 오류 로그 및 인스턴스 복제 등 ServiceNow에 대한 추가 상세 정보를 확인하십시오.



## 추가 자원

- 새로운 내용과 변경된 내용에 대해 자세히 알아보려면 [Service Bridge release notes](#) 문서를 참조하십시오.
- 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에 액세스하십시오. [ServiceNow University](#)
- [Now 커뮤니티](#) 에서 다른 고객 성공 관리 사용자들과 교류하십시오.
- [서비스 브리지 지식베이스](#) 에서 KB 문서를 확인하십시오.
- [서비스 브리지 제품](#) 에서 제품 페이지에 액세스합니다서비스 브리지.

## 전략적 포트폴리오 관리 통신용

전략적 포트폴리오 관리 통신용 제품은 광섬유 롤아웃 및 5G 프로젝트를 위한 두 개의 템플릿이 추가되어 모든 기능을 전략적 포트폴리오 관리 상속하는 제품입니다.

전략적 포트폴리오 관리 for Telecommunications를 사용하면 광섬유 롤아웃 및 5G 프로젝트에 대한 작업과 요구 사항을 정의하고 사용자 지정할 수 있습니다. 프로젝트 템플릿은 프로젝트의 기본 구조를 정의하며 프로젝트 작업 및 하위 작업, 첨부 파일, 검사 목록, 기타 프로젝트 정보를 포함할 수 있습니다. 프로젝트가 반복되는 경우가 많기 때문에 템플릿을 사용하여 프로젝트 구조를 만들고, 저장하고, 재사용할 수 있습니다. 기존 템플릿을 수정하고, 템플릿에서 프로젝트를 만들고, 빈 프로젝트에 템플릿을 적용할 수도 있습니다.

### 파이버 롤아웃 프로젝트 템플릿

광섬유 롤아웃 프로젝트 템플릿은 분리된 계획, 수동 프로세스로 인한 서비스 및 네트워크 제공 지연, 지연된 서비스 영향 분석으로 인한 고객 경험 문제를 해결할 수 있습니다. 이 템플릿을 사용하면 다음을 통해 파이버 롤아웃 프로세스를 개선할 수 있습니다.

- 설계 프로세스 가속화
- 생성과 출시 정의 및 추적
- 서비스 제공에 관한 알림을 적시에 제공합니다

### 5G 프로젝트 템플릿

5G 프로젝트 템플릿을 사용하면 다음을 통해 프로젝트 관리 프로세스를 단순화하고 간소화할 수 있습니다.

- 프로젝트 작업을 사전에 식별
- 계획 프로세스의 모든 중요한 단계가 포함되었는지 확인
- 목표 날짜에 적합한 자원 할당
- 주요 팀 구성원 및 이해 관계자 식별
- 지연 및 비용 초과 감소
- 프로젝트 초기에 위험 평가
- 팀 간 및 프로젝트 간 공동 작업 개선

## 전략적 포트폴리오 관리 for Telecommunications Fiber 롤아웃 프로젝트 템플릿

이 템플릿은 파이버 롤아웃에 필요한 다양한 작업을 설명합니다.

파이버 롤아웃 프로젝트 템플릿에는 다음과 같은 기본 작업이 포함되어 있습니다.

- 네트워크 계획 및 구축
- 네트워크 설계
- 건설 및 출시
- 서비스 제공 및 활성화
- 고객 지원
- 서비스 준비 상태
- 향후 수요 및 네트워크 구축 계획

이 템플릿에서 프로젝트를 생성하거나 요구 사항에 따라 이 템플릿을 수정할 수 있습니다. 프로젝트 템플릿 사용에 대한 자세한 내용은 [프로젝트 템플릿을](#) 참조하세요.

## Telecommunications Service Operations Management

통신 서비스 제공업체(CSP)가 고객에게 영향을 미치기 전에 네트워크 및 서비스 문제를 사전 예방적으로 모니터링, 분석 및 해결할 수 있도록 (TSOM)을 지원하는 방법을 Telecommunications Service Operations Management 알아보십시오. 를 ServiceNow AI Platform기반으로 구축된 TSOM은 분산된 다중 도메인 통신 환경 전반에 걸쳐 통합 운영 뷰를 제공하여 팀이 서비스 가용성, 운영 효율성 및 고객 만족도를 개선할 수 있도록 지원합니다.

시작하기

| 탐색   | 구성   |
|--|--|
| <div data-bbox="204 1094 775 1661" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="236 1688 756 1751">통신 서비스 제공업체 Telecommunications Service Operations Management가 .</p> <div data-bbox="480 1780 504 1801" data-label="Image"> </div> | <div data-bbox="810 1104 1378 1646" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="836 1688 1362 1751">를 Telecommunications Service Operations Management계획하고 구성합니다.</p> <div data-bbox="1083 1780 1107 1801" data-label="Image"> </div> |

기계면역

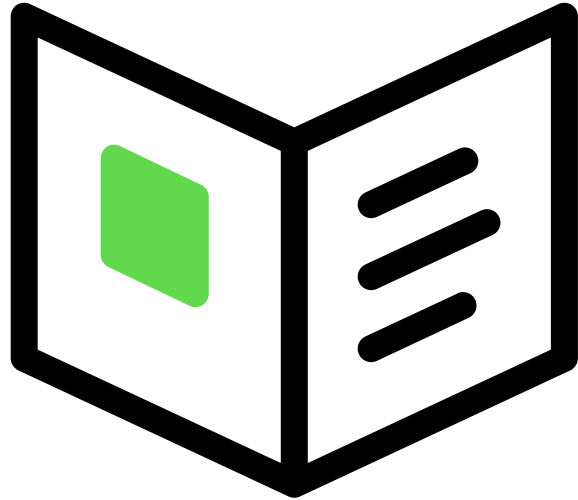
사용



포괄적인 통신 서비스 운영을 추적하는 데 사용합니다 Telecommunications Service Operations Management .



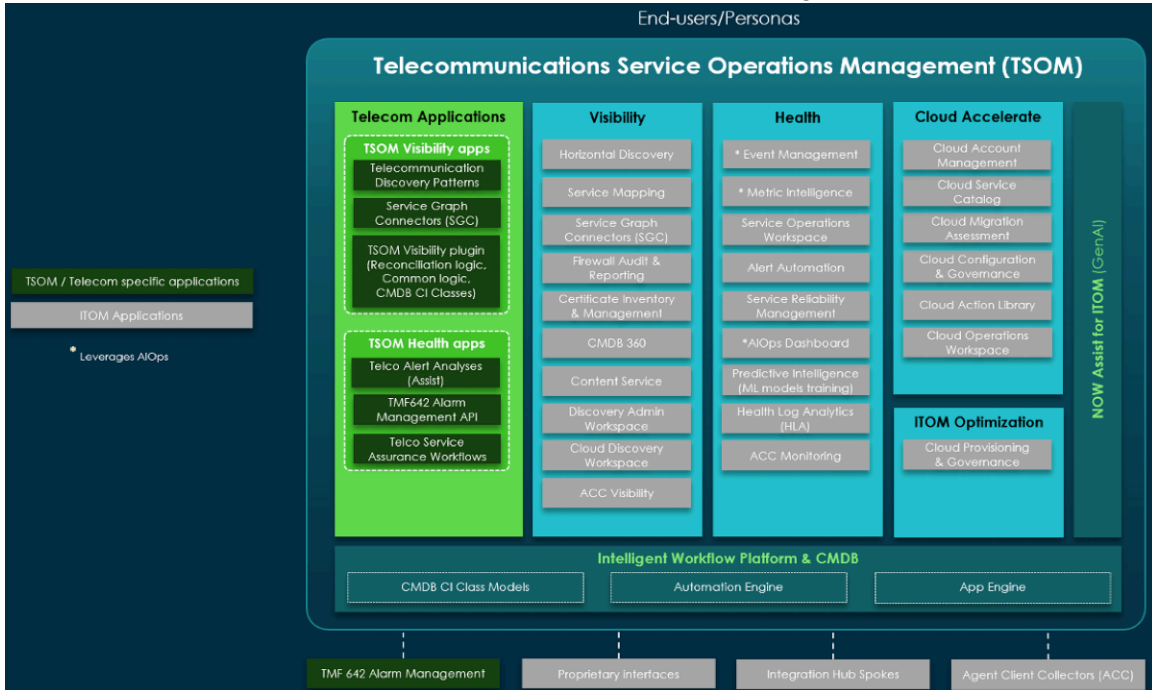
참조



참조 정보를 가져옵니다 Telecommunications Service Operations Management .



다음 인포그래픽은 Telecommunications Service Operations Management



아키텍처를 이해하는 데 도움이 됩니다.

추가 자원

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

릴리스 정보

이 릴리스의 새로운 기능과 변경된 내용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.  
[Telecommunications Service Operations Management \(TSOM\) release notes](#)



ServiceNow 커뮤니티

에서 다른 Telecommunications Service Operations Management 사용자와 커넥트  
[ServiceNow 커뮤니티](#)



고객 성공 센터

다음에서 역할과 관련된 유용한 자원을 찾고 베스트 프랙티스를 살펴보세요.  
[Customer Success Center](#)



ServiceNow University

[ServiceNow 대학교](#) 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에  
 액세스하십시오.



지원

에서 고객 서비스 지원에 문의하십시오. <https://support.servicenow.com/now>

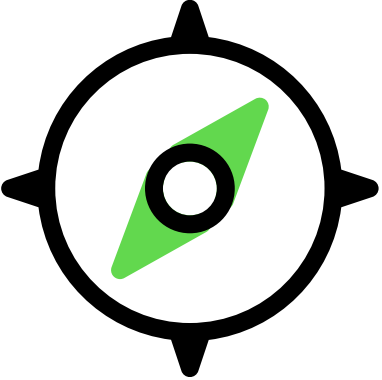
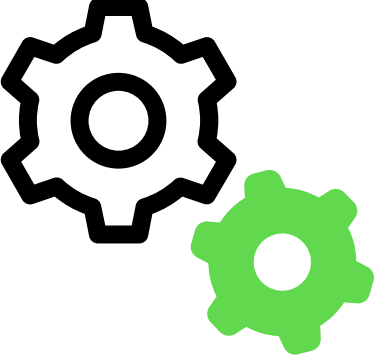
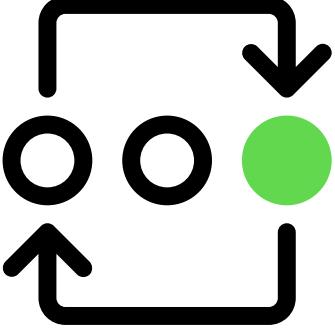
## Telecommunications Network Inventory

ServiceNow<sup>#</sup> Telecommunications Network Inventory 애플리케이션을 사용하면 물리적 및 논리적 네트워크와 고객에게 프로비저닝되는 서비스의 디지털 표현을 빌드할 수 있습니다. 이 네트워크 인벤토리에는 통신 네트워크의 인프라를 정의하는 자산, 서비스 및 관계가 포함되어 있습니다.

Telecommunications Network Inventory 애플리케이션을 소개하는 짧은 비디오를 시청하십시오.

[https://player.vimeo.com/video/1017254752?badge=0&autoplay=0&player\\_id=0&app\\_id=58479](https://player.vimeo.com/video/1017254752?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

시작하기

| 탐색  | 구성  | 통합  |
|---|---|---|
|  |  |            |
| <p>제공자 Telecommunications Network Inventory가 .</p> <p><a href="#">▶</a></p>         | <p>를 Telecommunications Network Inventory 계획하고 구성합니다.</p> <p><a href="#">▶</a></p>  | <p>다른 애플리케이션과 통합하여 Telecommunications Network Inventory 기능을 확장합니다.</p> <p><a href="#">▶</a></p> |

| 사용  | 참조   |
|---|--|
| <div data-bbox="199 247 580 579" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="252 625 536 785">포괄적인 네트워크 인벤토리 모델을 만들고 검토하는 데 사용합니다<br/>Telecommunications Network Inventory .</p> <div data-bbox="379 814 402 835" data-label="Image"> </div> | <div data-bbox="603 243 983 575" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="655 625 940 722">참조 정보를 가져옵니다<br/>Telecommunications Network Inventory .</p> <div data-bbox="783 747 805 768" data-label="Image"> </div> |

### 추가 자원

- 새로운 내용과 변경된 내용에 대해 자세히 알아보려면 [Telecommunications Network Inventory release notes](#)  문서를 참조하십시오.
- ServiceNow<sup>#</sup> 계정에 로그인하고 [Now Create](#)  에서 Telecommunications Network Inventory 기능을 구현하고 배포하는 데 관련된 추가 정보를 찾아보십시오.
- 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에 액세스하십시오. [ServiceNow University](#) 
- [Customer Success Center](#)  에서 역할과 관련된 유용한 자원을 찾고 베스트 프랙티스를 살펴보십시오.
- [Now 커뮤니티](#)  에서 다른 Telecommunications Network Inventory 사용자와 교류하십시오.