



Yokohama Technology, Media and Telecommunications

Última atualização: 18/12/2025

Tradução automática

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

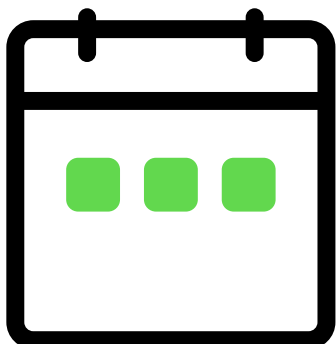
Índice

Tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT).....	4
Eventos de ciclo de vida da conta.....	5
Gestão de serviços de campo para telecomunicações.....	5
Gerenciando os compromissos para serviços de telecomunicações.....	6
Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).....	6
Explorando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).....	9
Configuração da Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).....	16
Como usar casos de uso de agente de IA no Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).....	31
Como usar o Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).....	40
Proactive Service Experience Workflows.....	54
Gestão de vendas e pedidos.....	54
Central de controle de serviços.....	55
Gestão estratégica de portfólios para telecomunicações.....	55
Gestão estratégica de portfólios para modelo de projeto de implementação de Fibra de telecomunicações.....	56
Telecommunications Network Inventory.....	56
Telecommunications Service Operations Management.....	57

Tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT)

Os pacotes de produtos ServiceNow® Tecnologia, Mídia e Telecommunications (TMT) reúnem atendimento ao cliente, operações, gestão de pedidos e ecossistemas de parceiros para que os provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações possam escalar seus negócios para capitalizar sobre o rápido crescimento "tudo- como-um-serviço".

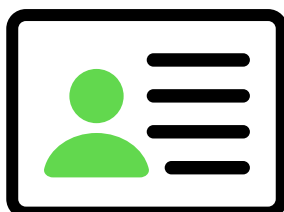
Eventos de ciclo de vida da conta



Forneça uma experiência de integração estruturada para provedores do setor de tecnologia.



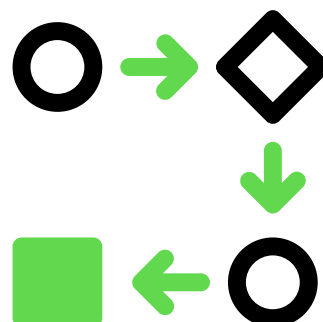
Gestão de vendas e pedidos



Capture, gerencie e atenda às ordens de serviço do cliente e externas.



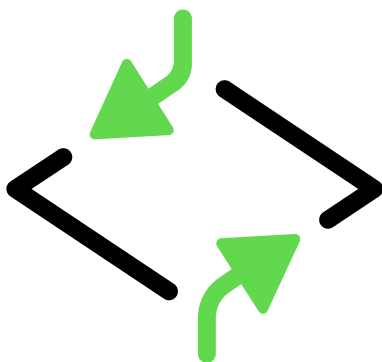
Proactive Service Experience Workflows



Forneça fluxos de trabalho de ponta a ponta para resolver incidentes relacionados à rede e notificar proativamente os clientes afetados.



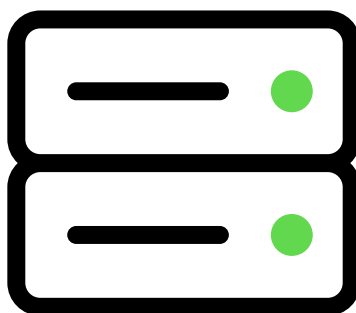
Central de controle de serviços



Ajude clientes e provedores a se conectar e rastrear solicitações de serviço diretamente entre suas instâncias.



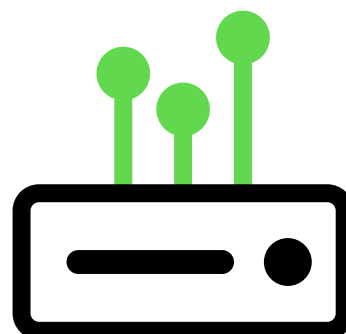
Telecommunications Network Inventory



Crie e monitore suas redes físicas, lógicas e serviços provisionados.



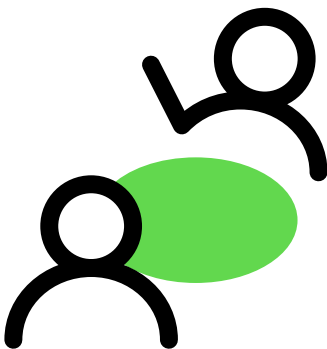
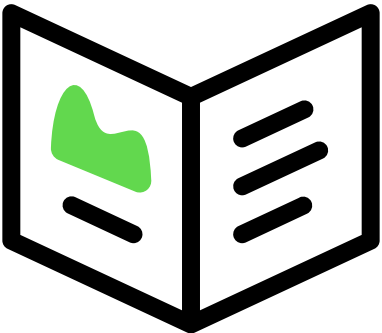
Telecommunications Service Operations Management



Monitore proativamente a integridade de suas redes e serviços para evitar tempo de inatividade.



Tradução automática

<p>Now Assist para TMT</p>  <p>Ajuda a resumir casos de problemas de serviço, gerar anotações de resolução de caso e resumir testes.</p>	<p>Gestão estratégica de portfólios para telecomunicações</p>  <p>Defina e personalize as tarefas e os requisitos para seus projetos de implementação de fibra e 5G.</p>	<p>Gestão de serviços de campo para telecomunicações</p>  <p>Gerencie o fluxo de trabalho do serviço de campo para os clientes do setor de telecomunicações.</p>
---	---	---

Eventos de ciclo de vida da conta

A aplicação ServiceNow® Eventos de ciclo de vida da conta permite que os provedores de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) simplifiquem, automatizem e meçam fluxos de trabalho críticos em toda a jornada do cliente corporativo, desde a integração e adoção até renovações.

ServiceNow® Os recursos do incluem o seguinte:

- **Integração:** entenda as necessidades e expectativas do cliente e defina um fluxo de trabalho transparente e repetível que possa ser seguido durante o processo de integração.
- **Compromisso:** defina e rastreie objetivos de sucesso, marcos e garanta que os resultados sejam atendidos.
- **Adoção:** posicione como aproveitar ao máximo os produtos disponíveis e tomar medidas para melhorar o uso do produto.
- **Monitoramento:** monitore o uso de produtos e serviços junto com outras métricas importantes, como KPIs, e identifique oportunidades de renovação e expansão.
- **Expansão:** ajude as equipes de vendas e de contas a identificar oportunidades de renovação e expansão.

Consulte [Account Lifecycle Events](#) para obter mais detalhes sobre como configurar e usar esses recursos.

Gestão de serviços de campo para telecomunicações

A aplicação ServiceNow Gestão de serviços de campo para telecomunicações (FSMT) permite que você gerencie o fluxo de trabalho de serviço de campo para os clientes de telecomunicações. Use esta aplicação para simplificar os processos de reserva de compromisso, entrega de serviço e garantia.

A aplicação ServiceNow Gestão de serviços de campo para telecomunicações (FSMT) integra-se com Gestão de serviços de campo (FSM) para gerenciar e simplificar fluxos de trabalho de serviço de campo para o setor de telecomunicações. A FSMT é compatível com as APIs abertas alinhadas ao Fórum TM e suas funcionalidades que permitem um ecossistema digital aberto. Essas APIs promovem uma integração mais rápida com Gestão de serviços de campo para gerenciar processos de reserva de compromisso, entrega de serviço e garantia.

Para saber mais sobre a aplicação Gestão de serviços de campo, consulte [Field Service Management](#) .

Gerenciando os compromissos para serviços de telecomunicações

Gerencie os compromissos dos serviços de campo para habilitar as avaliações de instalação, ativação e site necessárias para os serviços de conectividade.

Visão geral

Com o uso da aplicação ServiceNow Telecommunication Open API, você cria compromissos a partir do seu sistema para os serviços de campo relacionados à conectividade. Você pode reservar um compromisso em uma ordem de serviço existente e atribuí-lo ao agente de serviço de campo. Para saber mais sobre como reservar compromissos, consulte .

A aplicação Telecommunication Open API usa a API TM Fórum 646 para oferecer suporte ao sistema externo para criar e gerenciar compromissos para os serviços de campo.

Este recurso é compatível com o seguinte:

- Oferece suporte à operação POST para compromisso por meio da API de gestão de compromissos.
- Compreende o modelo de dados de compromisso disponível na aplicação Gestão de serviços de campo.
- Oferece suporte à operação POST para criar um compromisso na aplicação Gestão de serviços de campo para uma ordem de serviço.
- Oferece suporte às validações necessárias para os dados de entrada para criação de compromisso para um intervalo de tempo disponível por meio da API de intervalo de tempo de pesquisa.

Configuração do recurso de agendamentos

Para gerenciar agendamentos em seu sistema, você deve criar, modificar ou habilitar a configuração da aplicação e as configurações de serviço individuais. Siga as etapas abaixo para configurar o recurso de agendamentos:

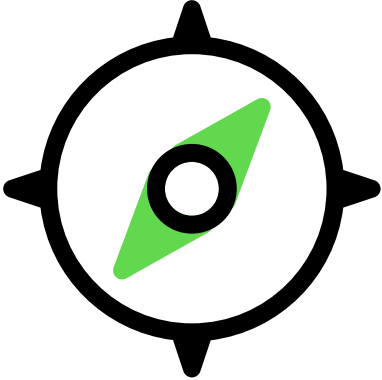
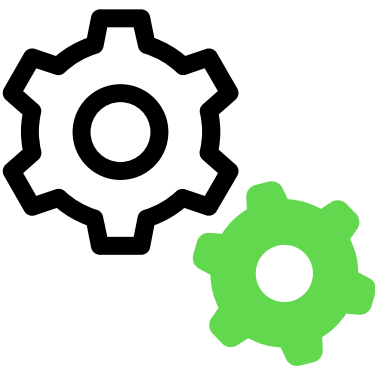
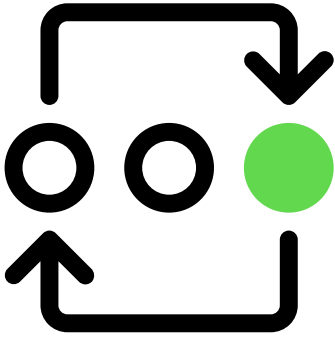

1. [Configure an appointment booking record producer](#) .
2. [Create or modify service configuration for Appointment Booking](#) .
3. [Configure variables in a record producer for appointment booking](#) .

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Use a aplicação ServiceNow[®] Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) para resumir casos de problemas de serviço, casos de integração de conta, compromissos,

pontos de contato, gerar anotações de resolução de caso e resumir testes. Você pode permitir que seus agentes entendam o contexto do caso e os resultados de testes para que eles possam propor resoluções mais rápidas para seus clientes. Além disso, você pode automatizar o mapeamento de transformação entre instâncias do provedor e do consumidor na Central de controle de serviços.

Primeiros passos

<p>Explorar</p>  <p>Saiba mais sobre Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)</p>	<p>Configurar</p>  <p>Configure o Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)</p>	<p>Uso</p>  <p>Usar capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)</p>
	<p>Uso</p>  <p>Use a coleção de agentes de IA de tecnologia e mídia de telecomunicações no Now Assist para TMT</p>	

Tradução automática

i Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo [KB0743854](#) na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo [KB1699552](#) na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- [ServiceNow Community AI & Intelligence](#)
- [Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos](#)
- [Contato Suporte e atendimento ao cliente](#)

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir [a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow](#), que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso [Portal de conformidade CORE](#).

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações de caso (para resumo de caso) e informações de simulação (para resumo de teste). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página [Now Assist Recusar](#).

Para obter mais informações, consulte [Now Assist documentação](#).

Explorando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Com a aplicação Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT), seus agentes podem usar IA generativa para resumir casos de problemas de serviço, casos de integração de contas, compromissos, pontos de contato, gerar anotações de resolução e resumir testes. Além disso, você pode automatizar o mapeamento de transformação entre instâncias do provedor e do consumidor na Central de controle de serviços.

Visão geral do Now Assist para TMT

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

Capacidades de telecomunicações Now Assist

- Um resumo de caso de problema de serviço permite que um agente reúna o contexto do caso em casos complexos ou de longa execução. Como esses casos podem conter muitas informações, incluindo as conversas com o cliente ou outros agentes, um agente pode gerar um resumo para obter uma compreensão mais rápida.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar um agente a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que possam encontrar problemas semelhantes.
- Um resumo de teste ajuda um agente a obter os resultados de testes que foram gerados após a execução das simulações. Ele fornece uma visão geral de alto nível da simulação em um formato claro.
- A geração de conhecimento pode ajudar um agente a simplificar a criação de conteúdo. Um agente pode gerar automaticamente artigos de conhecimento usando os dados relevantes do registro de caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso. Por não ter que gerar artigos de conhecimento manualmente, esse recurso pode economizar tempo e esforço valiosos para os agentes.

Recursos de tecnologia Now Assist

- Um resumo do caso de integração de conta permite que um agente reúna o contexto dos casos de integração. Os agentes podem gerar um resumo para entender qualquer fase do ciclo de integração.
- Um resumo de registro de compromisso pode permitir que um agente resuma iniciativas, resultados, riscos e execuções internas associadas a um compromisso.
- Um resumo de registro de ponto de contato pode permitir que um agente resuma reuniões e e-mails trocados durante o ciclo de vida do compromisso.
- A assistência do mapa de transformação permite que os provedores gerem mapas de transformação automaticamente entre as tabelas do provedor e do consumidor.

Habilidades

A aplicação Now Assist para TMT inclui as habilidades de IA generativa que permitem que seus agentes entendam o contexto de caso de problema de serviço para que possam propor resoluções ao cliente com mais rapidez.

Resumo do caso de problema de serviço

Fornecer ao agente um resumo de um caso de problema de serviço, incluindo o problema e as ações tomadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo para que ele inclua as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço gera um resumo de caso de problema de serviço e o exibe abaixo do cartão Destaques de caso. O resumo inclui as informações que o agente ou cliente insere nos seguintes campos de registro de caso de problema de serviço:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais
- Tarefa de diagnóstico

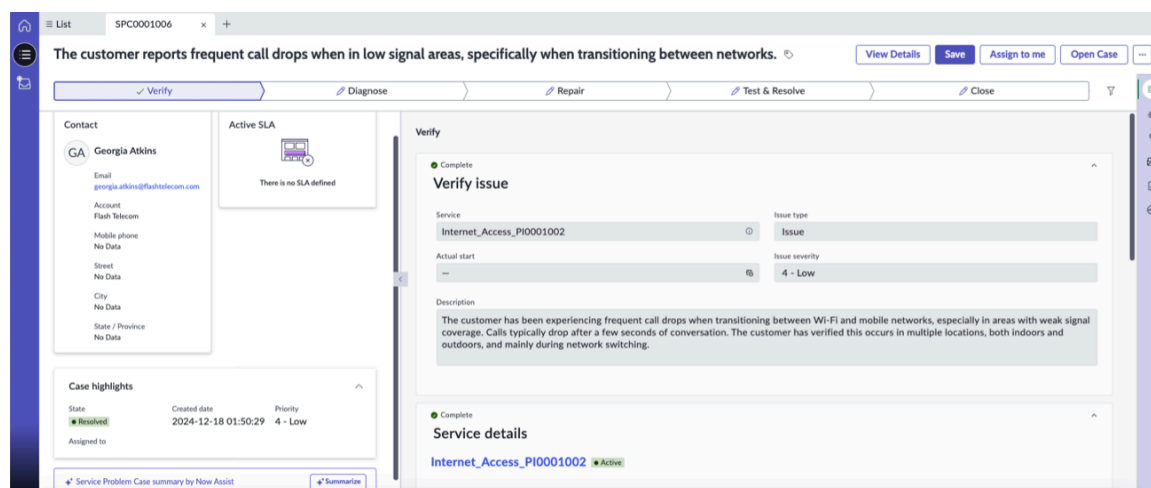
"Fields" (Campos):

- Descrição
- Descrição resumida
- Anotações de trabalho
- estado
- SYS ID

- Tarefa da resolução

"Fields" (Campos):

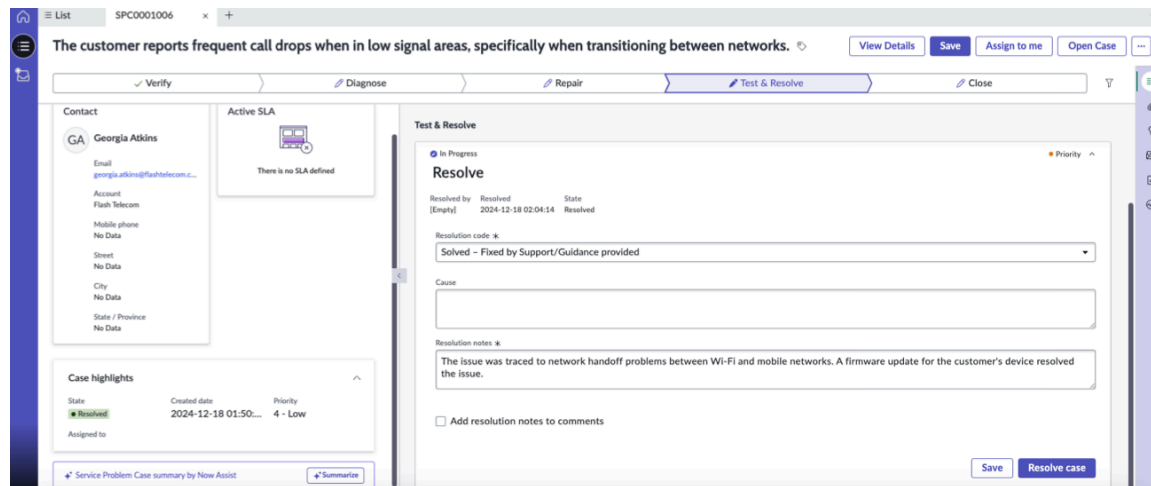
- Descrição
- Descrição resumida
- Anotações de trabalho
- estado



Geração de anotações de resolução

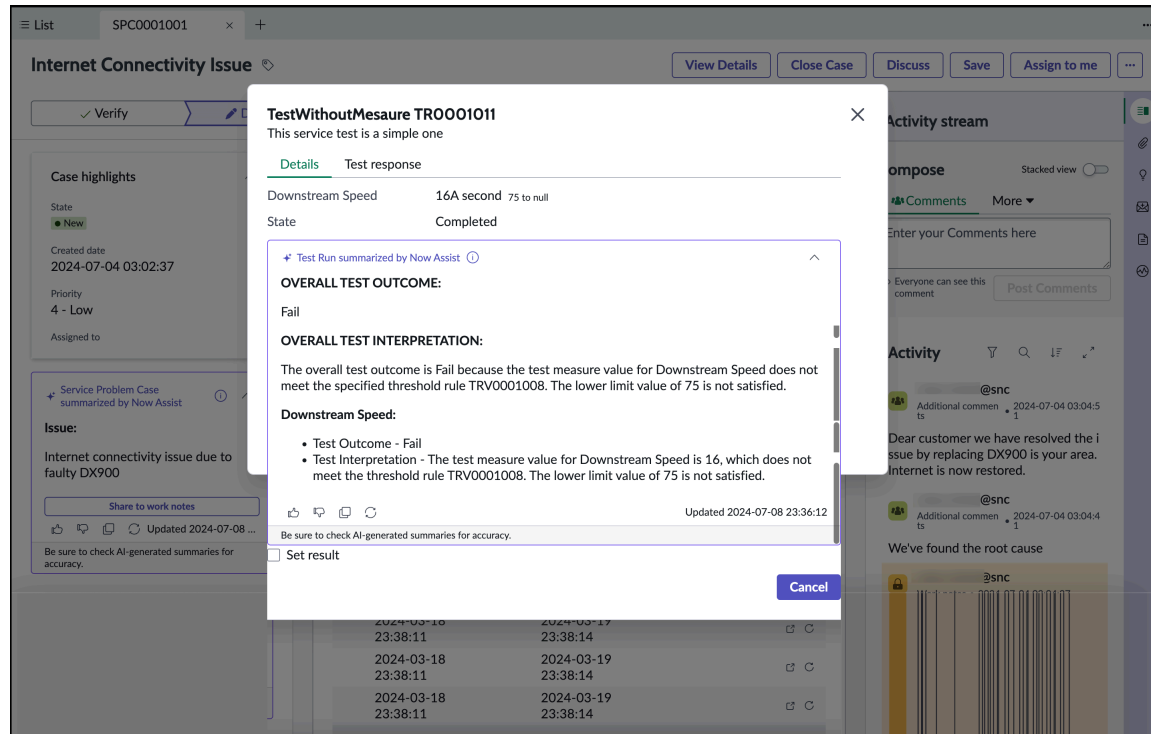
Permite que um agente gere as anotações de resolução para um caso de problema de serviço, proponha a resolução ao cliente e adicione as informações ao registro de caso de problema de serviço.

✦ Se o ícone for exibido no campo de anotações de resolução, selecione o ícone. Um pop-up será exibido com as anotações de resolução geradas. Os agentes podem optar por inseri-lo ou executar ações de refinamento.



Resumo de teste

Fornece ao agente um resumo da simulação após a execução do teste. Inclui os principais pontos cobertos durante a execução de testes, incluindo a saída de teste, a interpretação de teste e outros parâmetros de teste definidos. Um agente pode gerar um resumo de teste dos testes executados para identificar a causa raiz do problema.

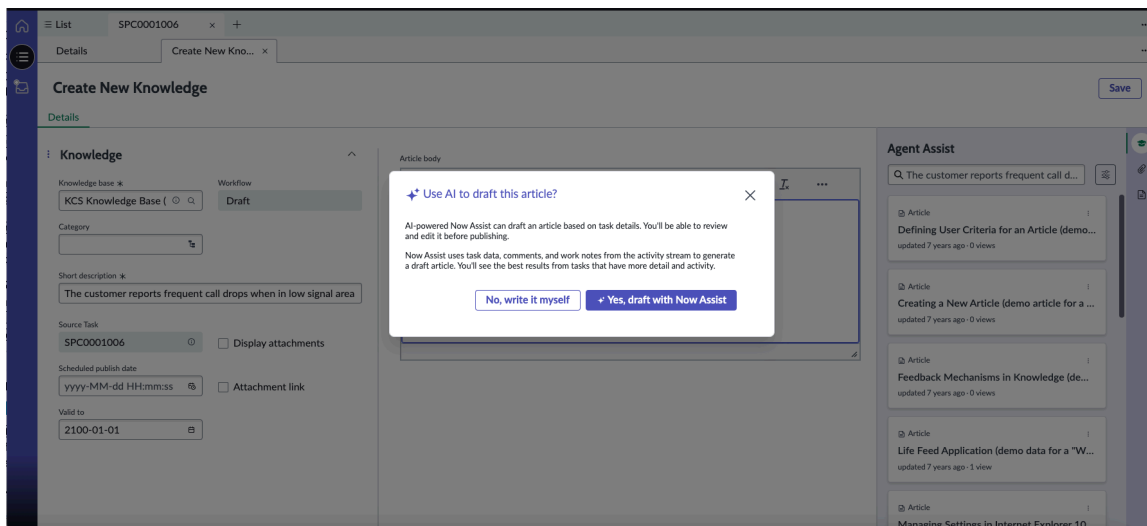


Geração de conhecimento

Permite que um agente gere um artigo de conhecimento a partir de um caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso.

Tradução automática

A habilidade de geração de conhecimento exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar um artigo de conhecimento baseado em casos semelhantes e revisá-lo antes de publicar o rascunho do artigo de conhecimento.



Resumo do caso de integração de conta

Fornece a um agente um resumo de um caso de integração de conta, incluindo detalhes sobre cada fase do ciclo de vida de integração de conta. Os agentes podem se atualizar rapidamente sobre o status do caso de integração e das tarefas de caso com um resumo de alto nível dos principais pontos de informação.

A habilidade de resumo de integração de conta gera um resumo de caso de integração e o exibe acima do cartão Atividades. O resumo inclui as informações que o agente insere durante as seguintes fases do ciclo de vida de integração da conta:

- Configuração inicial
- Captura e validação de dados
- Desenvolvimento e automatização
- Testes e treinamento
- Lançamento e pós-suporte

Onboarding case for account - One Plus

The screenshot displays the ServiceNow interface for an onboarding case. On the left, a summary card titled 'Account Onboarding Case summarized by Now Assist' provides an overview of the case and a list of data capture tasks. The main area shows a task card for 'Customer Contacts' in the 'In Progress' state, with a priority of '4 - Low'. The task description includes instructions to download and review a 'Contacts Template.xlsx' file.

Resumo do compromisso

Fornece a um agente um resumo de um compromisso, incluindo riscos, iniciativas, resultados, casos e execuções internas. Os agentes podem se atualizar rapidamente em todas as atividades e no compromisso geral com um resumo de alto nível dos principais pontos de informação.

A habilidade de resumo do compromisso gera um resumo do compromisso, incluindo o status, data de lançamento, data de renovação, anotações de trabalho e todas as ações pendentes e o exibe acima do cartão de detalhes da conta. O resumo inclui as informações que o agente insere nos seguintes campos de registro de compromisso:

- Título
- Descrição
- Anotações de trabalho

Tradução automática

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

Aby testing

Due date: - Priority: 4 - Low Assigned to: Alejandro Mascall Customer contact: -

Category: General

Resumo do ponto de contato

Fornece ao agente um resumo dos diferentes pontos de contato no ciclo de vida do compromisso. Os agentes podem obter um resumo rápido de todas as reuniões e e-mails trocados entre as diferentes partes interessadas e todas as atividades de acompanhamento.

A habilidade de resumo do ponto de contato gera um resumo dos pontos de contato, incluindo a agenda da reunião, o tipo de reunião, o tipo de reunião e os e-mails. O resumo inclui as informações que o agente insere nos seguintes campos de registro de ponto de contato:

- Assunto
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais

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 Scheduled

Weekly Check-In

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...

Tradução automática

Mapeamento de transformação

O recurso de Assistência de mapeamento de transformação usa o NOW large Language Model (LLM) para que os provedores Central de controle de serviços gerem automaticamente um mapeamento de transformação entre as tabelas do provedor e do consumidor. Essa habilidade permite simplificar o processo de mapeamento de transformação, ajudando a reduzir erros e melhorar a eficiência geral.

Now Assist painel no espaço configurável do CSM/FSM

Um agente pode usar o painel Now Assist no espaço configurável do CSM/FSM.

Essa interface conversacional permite que um agente solicite um resumo de caso de problema de serviço e gere as anotações de resolução de caso de problema de serviço. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte [Now Assist panel](#) .

Tópicos relacionados

[Now Assist](#)

[Exploring Now Assist](#)

Informações de suporte para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas ao Now Assist para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).

Versões com suporte

Now Assist para TMT é compatível a partir do Xanadu.

Interfaces do usuário compatíveis

Now Assist para TMT A aplicação inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Now Assist para interfaces compatíveis com TMT

Espaço configurável do CSM/FSM	<ul style="list-style-type: none"> • Resumo de caso de problema de serviço • Geração de anotações de resolução • Resumo de teste • Geração de conhecimento • Resumo do caso de integração de conta • Resumo do registro de compromisso • Resumo do registro do ponto de contato
IU principal	<ul style="list-style-type: none"> • Resumo de caso de problema de serviço • Resumo de teste • Geração de conhecimento • Resumo do caso de integração de conta

Now Assist para interfaces compatíveis com TMT

	<ul style="list-style-type: none"> • Resumo do registro de compromisso • Resumo do registro do ponto de contato • Ajuda de mapeamento
--	--

Informações da aplicação

Ative a aplicação da loja Now Assist para TMT (sn_tmt_gen_ai) para usar as habilidades de resumo de caso de problema de serviço e para gerar anotações de resolução de caso.

Este app da Store tem a dependência em Gestão de problemas de atendimento ao cliente (sn_sprb_mgmt_case).

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Gestão de problemas de atendimento ao cliente
2. Now Assist para TMT

Para obter mais informações, consulte [Configuração da Now Assist para Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).

Configuração da Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Configure a aplicação Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) para que seus agentes possam usar as habilidades de IA generativa no espaço configurável do CSM/FSM e na IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do administrador do Now Assist para configurar Now Assist para TMT. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira [Now Assist Admin console](#).

Recursos e habilidades de TMT no Console do administrador do Now Assist

Recursos de TMT	Habilidades
Caso de problema de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Resumo do caso • Geração de anotações de resolução • Resumo de teste • Geração de conhecimento

Recursos e habilidades de TMT no Console do administrador do Now Assist

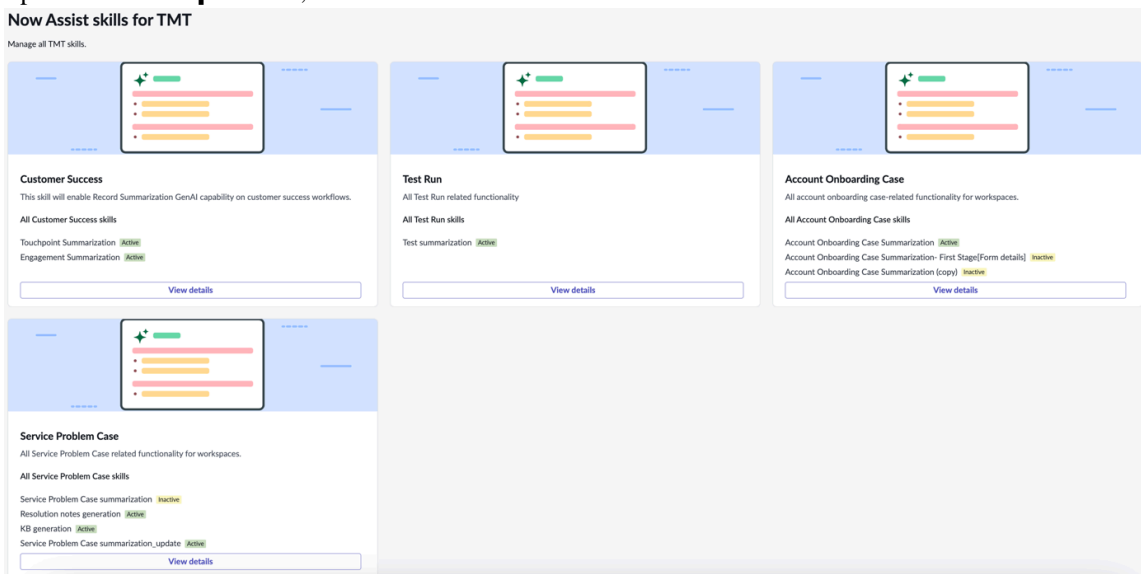
Recursos de TMT	Habilidades
Eventos de ciclo de vida da conta	<ul style="list-style-type: none"> • Resumo do caso de integração de conta • Resumo do compromisso • Resumo do ponto de contato

Nota:

O ServiceNow® modelo de idioma grande (Now LLM Service) é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação Now Assist.

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) (sn_tmt_gen_ai).
 - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte [Informações da aplicação](#).
 - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte [Install Now Assist plugins](#).
2. Navegar até **Tudo > Administrador do Now Assist > Funcionalidades** e acessar a guia **Recursos** do Console do administrador do Now Assist.
Se você já estiver no console do administrador do Now Assist, poderá selecionar a guia **Recursos do Now Assist** na tela.
3. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para TMT.
Esses recursos são agrupados no grupo de fluxo de trabalho Cliente. Cada recurso tem habilidades associadas.
4. No campo **Selecionar produto**, selecione



TMT.

5. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
6. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
7. Revise as entradas da habilidade selecionada.

Os campos da tabela de entrada são somente leitura.

Tradução automática

Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, consulte Entradas de habilidade do Now Assist para TMT.

8. Depois de revisar as entradas da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
9. Na seção Definir disponibilidade, escolha uma das seguintes opções:
 - Para habilitar a habilidade em todos os lugares em que ela estiver disponível, selecione **A habilidade está sempre disponível**.
 - Para definir manualmente as condições para quando a habilidade estiver disponível, selecione **Personalizar disponibilidade de habilidades**.
10. Depois de configurar a disponibilidade da habilidade, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
11. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.
 - Para exibir a habilidade no aplicativo Mobile Agent, selecione **No produto**.
 - Para exibir a habilidade no painel do Now Assist, selecione **Painel do Now Assist**.

Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
12. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
13. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Resultado

Sua habilidade está configurada.

Entradas de habilidade para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Use entradas para cada habilidade para configurar como e quando uma habilidade é usada.

Visão geral do Now Assist para TMT

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas. Essas configurações determinam como uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo de caso de problema de serviço, um resumo de anotações de resolução e um resumo de teste.

Habilidade de resumo de caso de problema de serviço

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de caso de problema de serviço é gerado. Você pode configurar a entrada nas seguintes fases de resumo de caso de problema de serviço:

- Detalhes gerais
- Exibir entrada
- Personalizar aviso
- Definir disponibilidade

- Selecionar exibição
- Revisar e ativar

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

Entradas para a habilidade de resumo de caso de problema de serviço

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt_case]
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Tarefa de diagnóstico <p>"Fields" (Campos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descrição ○ Descrição resumida ○ Anotações de trabalho ○ estado ○ SYS ID <ul style="list-style-type: none"> • Tarefa da resolução <p>"Fields" (Campos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descrição ○ Descrição resumida ○ Anotações de trabalho ○ estado
Modelos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar • Diagnosticar • Reparar • Testar e resolver • Encerrar

Tradução automática

Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um caso de problema de serviço.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt_case]
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Testar habilidade de resumo

Para a habilidade de resumo de teste, inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de teste é gerado.

A tabela a seguir lista as entradas que você pode configurar para a habilidade de resumo de teste.

Entradas para habilidade de resumo de teste

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Simulação de execução [sn_st_mgmt_test]
Campo de entrada	Nome

Entrada relacionada para habilidade de resumo de teste

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Medida de teste [sn_st_mgmt_test_measure]
Campo de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Nome de métrica • Descrição da métrica • Valor • Violação de regra

Habilidade de geração de artigos de conhecimento

A habilidade de geração de artigo de conhecimento inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando o rascunho do artigo de conhecimento é gerado para um caso.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento.

Entradas relacionadas à habilidade de geração de artigo de conhecimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Descrição resumida • Descrição • Anotações de resolução • Anotações de trabalho • Comentários

Habilidade de resumo de caso de integração de conta

A habilidade de resumo de caso de integração de conta inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de integração de conta é gerado. Você pode configurar a entrada nas seguintes fases de caso de integração de conta:

- Detalhes do formulário
- Captura de dados
- Desenvolvimento
- Treinamento
- Em testes

Entradas para a habilidade de resumo de caso de integração de conta

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de integração de conta [sn_acct_lc_onb_case]
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Integração da Central de controle de serviços • Descrição resumida • Descrição • Data de lançamento • Dias restantes • Anotações de trabalho • Comentários adicionais
Fase - Captura de dados	

Entrada relacionada à habilidade de integração de conta

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de importação do ciclo de vida da conta [?]

Entrada relacionada à habilidade de integração de conta

Entrada	Descrição
Campo de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Estado • Dias restantes • Registros publicados • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Tabela de destino • Total de registros atualizados

Entrada relacionada à habilidade de integração de conta

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de ciclo de vida da conta [?]
Campo de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Descrição resumida • Estado • Dias restantes • Tipo • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Entrada relacionada à habilidade de integração de conta

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de importação do ciclo de vida da conta [?]
Campo de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Estado • Dias restantes • Registros publicados • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Tabela de destino • Total de registros atualizados

Habilidade de resumo de compromisso

A habilidade de resumo de compromisso inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de compromisso é gerado.

Entradas para a habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Compromisso [sn_acct_lc_engagement]
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Estado • Fase • Data de renovação • Data de lançamento inicial • Integridade percebida

Entrada relacionada à habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Risco e problema
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Estado • Prazo • Probabilidade

Entrada relacionada à habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Reprodução interna
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Prazo • Andamento

Entrada relacionada à habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de sucesso
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Prazo • Andamento

Entrada relacionada à habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Iniciativa de sucesso

Entrada relacionada à habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Prazo • Andamento

Entrada relacionada à habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Resultado de sucesso
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Andamento • Valor base • Valor atual • Valor de meta

Habilidade de resumo do ponto de contato

A habilidade de resumo do ponto de contato inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo do ponto de contato é gerado.

Entradas para a habilidade de resumo do ponto de contato

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Compromisso [sn_acct_lc_container]
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Equipe • Andamento

Entrada relacionada à habilidade de resumo do ponto de contato

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Detalhes da reunião
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Detalhes da conferência • Tipo de reunião • Hora de início da reunião • Hora de término da reunião • Anotações do cliente • Anotações de reunião • Estado

Faixas em Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

As faixas exibem informações sobre habilidades de IA generativa e os campos de formulário que são gerados ou previstos por essas habilidades.

Visão geral de faixas no Now Assist para TMT

A faixa de IA generativa exibe informações sobre os campos em um formulário que são gerados ou previstos pelas habilidades disponíveis com Now Assist para TMT. As mensagens que aparecem na faixa fazem o seguinte:

- Alerta os agentes quando os campos estiverem sendo gerados ou previstos e quando o processo for concluído.
- Lembre os agentes de revisar as informações nesses campos.
- Informe os agentes se os campos não puderem ser gerados ou previstos.

As mensagens também incluem links para os campos que são gerados ou previstos por Now Assist para TMT.

Faixa de IA generativa no espaço configurável do CSM/FSM.

Como personalizar uma habilidade de resumo de caso no Now Assist para TMT

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar uma habilidade Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) para que os agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No console Administrador do Now Assist, você pode selecionar a tabela de entrada, os registros relacionados e os campos para cada modelo de entrada da integração de conta e gestão de problemas de serviço e configurar os cabeçalhos de prompt para incluí-los no resumo geral.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Administrador do Now Assist > Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
2. No grupo de fluxo de trabalho **Cliente**, selecione **TMT** para exibir as habilidades dos recursos Now Assist para TMT.
As seguintes Now Assist para TMT habilidades podem ser personalizadas:
 - Caso de integração de conta
 - Caso de problema de serviço
3. Ative e copie a habilidade de resumo de caso de recurso Now Assist para TMT para personalização.
 - a. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
 - b. Na seção Todas as habilidades disponíveis, localize a habilidade que você deseja ativar e selecione **Ativar habilidade**.

Você pode fazer uma cópia da habilidade antes de ativá-la.
 - c. Selecione o ícone Mais ações para a habilidade na seção Habilidades ativas e crie uma cópia que você pode personalizar selecionando **Fazer uma cópia**.

A cópia que você faz fica listada na seção Habilidades ativas.
 - d. Selecione a habilidade que você copiou na seção Habilidades ativas para abri-la.
Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada. Se você concluir o passo a passo inteiro, a habilidade de resumo de caso será ativada.
4. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira [Entradas de habilidade para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).
 - a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.
 - b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
5. Exiba os dados de entrada para cada habilidade, como os campos de entrada base e listas relacionadas aos diferentes modelos de entrada.

Configure os campos da tabela de entrada base e as listas relacionadas aos diferentes modelos de entrada da habilidade.

Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

Selecione somente as tabelas relacionadas que são oferecidas como o sistema de base, como parte dos dados de entrada.

- a. Para cada modelo de entrada, selecione **+Novo campo de entrada base** e configure os campos da tabela de entrada base.

Adicione vários campos de entrada base, conforme necessário.

Etapa de entrada de exibição

Account Onboarding Case Summarization (copy) TM1 Exit

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

View Input Configure Prompt Define Availability Select display Review and activate

Input templates **Stage - Form Details**

More **Stage - Data Capture** **Stage - Development** **Stage - Training** **Stage - Testing**

Stage - Form Details Save template

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

Base input table:

Base input field: Field description:

Base input field: Field description:

Base input field: Field description:

Base input field: Field description:

Base input field: Field description:

Base input field: Field description:

Base input field: Field description:

[+ New base input field](#)

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

Etapa de entrada de exibição

Service Problem Case summarization TM1 Exit

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

Customize prompt Define availability Select display Review and activate

Input templates **Verify**

Diagnose Repair Test & Resolve Close

Verify

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

Base input table:

Base input field: Field description:

Base input field: Field description:

Base input field: Field description:

Base input field: Field description:

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

Condition: stage=verify^ORstage=EQ

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

Back Save and continue

A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Tradução automática

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela de casos cujo valor esta habilidade usa em sua resposta. Por exemplo, Descrição resumida.
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, Descrição resumida do caso fornece informações rápidas sobre o problema.

- b.** Para cada modelo de entrada, configure as condições de regra usando o Construtor de condições para filtrar os dados.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. Por padrão, o estado do registro define o modelo de entrada que o Serviço Now LLM usa.

Você pode criar a condição ainda mais selecionando **+Novo conjunto de condições** e configurando parâmetros adicionais.

- c.** Para cada modelo de entrada, selecione **+Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional e os dados do fluxo de atividades, conforme necessário.

Adicionar fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas e fluxos de atividades, fornece mais contexto para o Serviço Now LLM em uma lista relacionada.

Você também pode adicionar as condições da regra a essas fontes de dados adicionais.

- d.** Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

6. Personalize o comando.

Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o aviso adicionando novas seções predefinidas e reordenando-as, conforme necessário.

- a.** Para cada modelo de entrada, selecione as seções de prompt na lista de seções disponíveis a serem incluídas no resumo gerado.

Para adicionar uma seção, você deve configurar os dados de entrada relevantes antes desta etapa.

Você pode adicionar o **Aguardando no aviso do cliente** aos casos somente se o caso tiver um estado **Aguardando informações**. Caso contrário, adicionar este cabeçalho a outros estados pode fazer com que Serviço Now LLM gere resultados imprecisos ou não confiáveis.

- b.** Selecione **Salvar** para prosseguir para a resposta do teste.

c. Selecione um registro de caso na seção Testar resposta e teste o formato de saída da resposta do prompt selecionando **Executar teste**.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

7. Defina como a habilidade está disponível para os usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecione as condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível.

Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

8. Configure onde exibir o resumo do caso.

Tradução automática

a. Selecione **No produto** ou **painel do Now Assist**.

- **No produto:** quando selecionadas, as habilidades Now Assist são exibidas nos formulários e espaços.

Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist:** quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte [Turn on the Now Assist panel](#) .

Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Revise e ative a habilidade.

Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.

Agora você pode selecionar **Resumir** em um caso para gerar o resumo do caso.


Configuração do Central de controle de serviços Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Configure a aplicação Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) para que os provedores empresariais possam usar o recurso de assistência de mapeamento Central de controle de serviços na IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) (sn_tmt_gen_ai).
 - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte [Informações da aplicação](#).
 - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte [Install Now Assist plugins](#) .
2. Navegar até **Tudo > Administrador do Now Assist > Funcionalidades** e acessar a guia **Recursos** do Console do administrador do Now Assist.
Se você já estiver no console do administrador do Now Assist, poderá selecionar a guia **Recursos do Now Assist** na tela.
3. Selecione **Cliente** e **TMT** na lista suspensa **Selecionar produto**.
4. No cartão do recurso Central de controle de serviços, selecione **Exibir detalhes**.
5. Na seção **Todas as habilidades Central de controle de serviços disponíveis**, selecione **Ativar**.
Sua habilidade está configurada e ativada. Os agentes agora podem gerar automaticamente o mapeamento de transformação entre os campos do provedor e do consumidor.

Como usar casos de uso de agente de IA no Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Use a coleção de agentes de IA de TMT para concluir as tarefas de forma autônoma.

Caso de uso disponível para agentes de IA para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Nome do caso de uso	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações	<p>O caso de uso é acionado quando o caso de problema de serviço é atribuído ao agente de caso e o estado do caso é Aberto ou Novo. O cliente levanta um caso sobre a interrupção do serviço.</p> <p>O caso de problema de serviço (SPC) começa com o número de SPC.</p> <p>Este agente de IA foi projetado para lidar com as solicitações de caso de problema de serviço que exigem solução de problemas, diagnóstico, análise ou resolução para uma tarefa (caso), independentemente de um identificador ou descrição da tarefa ser fornecido. Ele também é capaz de recuperar contexto e detalhes relevantes relacionados à tarefa atribuída a eles.</p> <p>Os agentes de IA executam suas tarefas para resolver o problema do cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciador de problemas de serviço • Verificador de status de pagamento • Solucionador de problemas preliminar • Testador de serviço sob demanda • Reparador de serviço

Tradução automática

Pode haver agentes de IA instalados com a aplicação Now Assist que não são usados em casos de uso. Para saber como ver todos os agentes disponíveis, consulte [Localizar agentes de IA](#).

i Importante:

Por padrão, todos os registros de caso de uso e agente de IA são somente leitura.

Para executar o caso de uso de forma autônoma, ative o gatilho. Se você preferir invocá-lo manualmente, não será necessário ativar o gatilho.

Para configurar AI Agent Studio, consulte [AI Agent Studio](#) e [Configuring Now Assist AI agents](#).

Para instalar AI Agent Studio, consulte [AI Agent Studio](#) e [Install Now Assist AI agents](#) .

Para exibir todos os agentes de IA disponíveis, consulte [Find AI agents](#) .

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Caso de uso de teste e reparo de problemas de serviço de telecomunicações de agente de IA

Use o caso de uso Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações para resolver problemas de banda larga e internet.

Visão geral de problemas de serviço de telecomunicações de teste e reparo

Resolva os problemas do cliente usando uma equipe de agentes de IA no caso de uso Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações. Ele pode lidar com solicitações de tarefa que exigem solução de problemas, diagnóstico, análise ou resolução para uma tarefa (caso), independentemente de um identificador ou descrição da tarefa ser fornecido.

Consulte as informações fornecidas aqui sobre agentes, ferramentas e gatilhos relacionados ao caso de uso Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações na coleção de agentes de IA de TMT para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).

Para modificar o caso de uso Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações [Duplicate an agentic workflow](#) , ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

i Importante:

No formulário Editar gatilho, certifique-se de que o botão **Ativo** esteja ativado para permitir que o agente de IA seja acionado de forma autônoma.

Caso de uso de problemas de teste e reparo de serviços de telecomunicações

Para acessar o caso de uso:

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações**.

Para criar um novo caso de uso, consulte [Create an agentic workflow](#) .

Como testar o caso de uso

Para acessar a página de teste de caso de uso:

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Em testes**.
2. Na página Visão geral, selecione **Casos de uso de teste**.

Para testar o caso de uso, consulte [Test an agentic workflow](#) .

Gatilho para o caso de uso Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações

Para modificar o gatilho [Duplicate an agentic workflow](#) e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

Na tela Definir gatilho, exiba as seguintes condições:

- **Selecione o gatilho.**
- **Nome do gatilho.**
- **Tabela.**
- Exiba as seguintes condições:
 - **Selecionar campo** e
 - **Selecionar operação** e
 - **Inserir valor**
- **Executar como**
- **Modelo de objetivo.**
- **Canal.**
- Caixa de seleção **Ativo** e **Mostrar notificações**.

Add trigger

Select trigger *

Created

Trigger name *

service

Active

Table *

Service Problem Case

Conditions * ⚠ At least one condition is required.

Select field ▼ Select operat... ▼ Enter value or and ×

+ New condition set

Run as * ⓘ

Objective template * ⓘ

Help me resolve \${number}

Channel * ⓘ

Now Assist panel

🔍 To view the output from a triggered use case, you'll need the now_assist_panel_role.

Show Notifications

Cancel Add

Para obter mais informações sobre como definir o gatilho, consulte [Create an agentic workflow](#).

i Importante:

No formulário Editar gatilho, certifique-se de que o botão **Ativo** esteja ativado para permitir que o agente de IA seja acionado de forma autônoma.

Agentes de IA usados no caso de uso Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações

Os seguintes agentes de IA são usados para executar as instruções do caso de uso.

Para criar um agente de IA, consulte [Create an AI agent](#) .

Agente de IA	Função de agente de IA
Gerenciador de problemas de serviço	Um agente de IA é responsável por planejar, orquestrar e delegar trabalho a outros agentes. Verifica o status do inventário do cliente. Mostra os Knowledge artigos.
Verificador de status de pagamento	Verifica pagamentos de fatura pendentes.
Solucionador de problemas preliminar	Agente de IA projetado para fazer perguntas com base em um questionário predefinido para um produto vendido. Verifique se há casos semelhantes para o plano de resolução e faça perguntas de artigos Base de conhecimento para determinar a resolução.
Testador de serviço sob demanda	Crie uma tarefa de diagnóstico com base nas especificações de inventário para um caso de problema de serviço e execute uma definição de teste.
Reparador de serviço	Crie a tarefa de reparo para as simulações.

Tradução automática

Ferramentas mapeadas para o gerenciador de problemas de serviço

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Buscar informações do caso atual	Um caso é um sistema de registro em ServiceNow que um cliente pode gerar para uma consulta geral ou até mesmo para relatar a falha nos serviços fornecidos a ele. Esta ferramenta busca os detalhes

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
			do caso fornecido, como descrição resumida, descrição, solicitante, estado e produto vendido.
		Valida o produto vendido associado ao caso	<p>O produto vendido é a instância do produto vendido ao cliente. É importante que o estado do inventário do produto permaneça Ativo para que o serviço esteja funcionando.</p> <p>Insira a resposta "Descobri que o estado do inventário do produto é ...".</p>
Recuperações de pesquisa	Autônomo	Obter artigos de conhecimento relevantes	<p>Buscar Knowledge artigos que contêm informações semelhantes e relevantes para pesquisa.</p> <p>Este mecanismo de pesquisa não é um mecanismo de pesquisa geral para obter informações.</p> <p>Ele fornece acesso a documentação padrão específica sobre procedimentos organizacionais ou de TI predefinidos.</p> <p>i Nota: Esta ferramenta não foi projetada para revisar Knowledge funções ou restrições de artigos.</p> <p>Esta ferramenta deve ser usada somente para buscar artigos</p>

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
			<p>relevantes com base na descrição do problema.</p> <p>Nota: Esta ferramenta deve ser executada apenas uma vez para encontrar artigos Knowledge relevantes relacionados ao problema no incidente.</p> <p>Ele fornece a exibição de resumo para o usuário nos marcadores com o link para o artigo Knowledge real.</p>

Ferramentas mapeadas para o solucionador de problemas preliminar

Todas as ferramentas são do tipo script.

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obtenha o questionário e as definições de teste recomendadas para um ID de produto vendido especificado.	<p>Retorna o questionário e as definições de teste recomendadas para um ID de produto vendido especificado.</p> <p>Produtos vendidos são as instâncias de produto vendidas ao cliente.</p> <p>Use o ID do produto vendido para obter o questionário.</p> <p>As definições de teste recomendadas são retornadas como uma cadeia de caracteres e, nessa cadeia de caracteres, pode haver várias definições de teste separadas por</p>

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
			<p>"," (vírgula e espaço em branco).</p> <p>Nota: Não use o nome do produto vendido para obter o questionário.</p>
		Obtenha todas as perguntas relevantes para um questionário específico.	<p>Retorna a matriz de perguntas a serem feitas.</p> <p>Exemplo de matriz JSON de perguntas: [{"value":"873b670f77230010112f88", "question", "Verifique se o LED está aceso no dispositivo, as opções possíveis são Verde, Vermelho ou Apagado"}].</p>
Recuperações de pesquisa	Autônomo	Obter casos semelhantes	<p>Obtém casos semelhantes com uma descrição resumida do caso.</p> <p>Fornecer a exibição de resumo ao usuário nos marcadores com o link para um artigo Knowledge real. Não inclua o sys_id na resposta.</p>

Tradução automática

Ferramentas mapeadas para o testador de serviço sob demanda

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter resultado de testes	Ele aceita o ID de diagnóstico como entrada e retorna o resultado da simulação como "aprovado" ou "reprovado".
		Criar tarefa de diagnóstico para caso de problema de serviço	Cria uma tarefa de diagnóstico para o caso de problema de serviço.

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
		Executar definição de teste	<p>Executa a definição de teste com o produto vendido, a definição de teste e o número do caso.</p> <p>Produto vendido é a instância do produto vendido ao cliente.</p> <p>Use os seguintes IDs como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID do produto vendido como o ID da instância. <p>Não use o nome do produto vendido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome da definição de teste como test_definition_id. • ID do caso como o ID do caso de problema de serviço. • diagnostic_task_id como o diagnostic_task_id. <p>Salve a saída como IDs de simulação.</p>
		Obter definições de teste para inventário	<p>Obtém as definições de teste para o inventário.</p> <p>Produto vendido é a instância do produto vendido ao cliente.</p> <p>Use o productID vendido para obter definições de teste. Não use o nome do produto vendido para obter definições de teste.</p>
		Obter definições de teste recomendadas para um ID de produto vendido especificado	<p>Retorna o questionário e as definições de teste</p>

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
			<p>recomendadas para um ID de produto vendido especificado.</p> <p>Produtos vendidos são as instâncias de produto vendidas ao cliente.</p> <p>Use o ID do produto vendido para obter o questionário.</p> <p>Nota: Não use o nome do produto vendido para obter o questionário.</p> <p>As definições de teste recomendadas são retornadas como uma cadeia de caracteres e, nessa cadeia de caracteres, pode haver várias definições de teste separadas por "," (vírgula e espaço em branco).</p>

Ferramentas mapeadas para o reparador de serviço

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Criar a tarefa de reparo para as simulações	<p>Crie a tarefa de reparo para as simulações.</p> <p>Passar os seguintes IDs como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ID do caso como o ID do caso de problema de serviço ID da tarefa de diagnóstico como o ID da tarefa de diagnóstico

Ferramentas mapeadas para o verificador de status de pagamento

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter informações de pagamento pendentes	A ferramenta deve fornecer uma resposta que inclui a conta de cobrança, o valor da fatura, a data de vencimento da fatura e o status de quaisquer pagamentos pendentes.

Como usar o Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir os detalhes do caso de problema de serviço, gerar as anotações de resolução do caso, resumir os testes, detalhes do caso de integração da conta e detalhes do compromisso e do ponto de contato com a aplicação Now Assist para TMT.

Caso de problema de serviço

- Resuma os detalhes do caso de problema de serviço para entender o contexto do caso mais rapidamente, atualize o resumo para incluir os desenvolvimentos de caso mais recentes e publique-o nas anotações de trabalho de caso de problema de serviço. Esses resumos são úteis para casos de problemas de serviço complexos ou de longa execução que incluem várias conversas entre agentes e clientes.
- Gere as anotações de resolução de caso de problema de serviço para ajudar a encerrar os casos com mais rapidez. Quando você estiver pronto para propor uma solução a um cliente, este recurso pode gerar anotações de resolução e adicioná-las ao formulário Caso de problema de serviço. As anotações de resolução também fornecem o contexto sobre a resolução do caso de problema de serviço para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.
- Resuma os testes executados pelo agente para diagnosticar o caso de problema de serviço para entender o problema e sua possível solução. Esses resumos são úteis para casos de problemas de serviço complexos ou de longa execução que incluem várias simulações.
- A geração de conhecimento pode ajudar um agente a simplificar a criação de conteúdo. Um agente pode gerar automaticamente artigos de conhecimento usando os dados relevantes do registro de caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso. Por não ter que gerar artigos de conhecimento manualmente, esse recurso pode economizar tempo e esforço valiosos para os agentes.
- Resuma os testes executados pelo agente para diagnosticar o caso de produto de tecnologia para entender o problema e sua possível solução. Esses resumos são úteis para casos de produtos de tecnologia complexos ou de longa execução que incluem várias simulações.

Caso de integração de conta

Resuma o caso de integração de conta, incluindo detalhes sobre cada fase do ciclo de vida de integração de conta. Os agentes podem se atualizar rapidamente sobre o status do caso

de integração e das tarefas de caso com um resumo de alto nível dos principais pontos de informação.

Sucesso do cliente

- Resuma os detalhes de um compromisso, incluindo riscos, iniciativas, resultados, casos e execuções internas. Os agentes podem se atualizar rapidamente em todas as atividades e no compromisso geral com um resumo de alto nível dos principais pontos de informações, como status, data de lançamento, data de renovação, anotações de trabalho e quaisquer ações pendentes.
- Resuma os diferentes pontos de contato no ciclo de vida do compromisso, incluindo a agenda da reunião, o tipo de reunião e os e-mails. Os agentes podem obter um resumo rápido de todas as reuniões e e-mails trocados entre as diferentes partes interessadas e todas as atividades de acompanhamento.

Resumir um caso de problema de serviço usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo dos campos selecionados no registro de caso de problema de serviço. Entenda rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso de problema de serviço na aplicação Now Assist para TMT.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço fornece um resumo conciso de um caso de problema de serviço, incluindo o problema, as ações tomadas e os detalhes da resolução. Com esta habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial de um caso de problema de serviço para que você possa entender o contexto do caso de problema de serviço.
- Resuma todo o trabalho que foi realizado em um caso de problema de serviço.

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço está disponível no espaço configurável do CSM/FSM e em IU principal.

- No espaço configurável do CSM/FSM, você usa o resumo de caso de problema de serviço pelo componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece abaixo do cartão Destaques do caso.
- Em IU principal, selecione o botão **Resumir** no registro de caso de problema de serviço para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço verifica o registro de caso de problema de serviço para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de caso de problema de serviço
- Quando um agente atualiza a página de registro de caso de problema de serviço

Se houver dados suficientes, o componente de resumo de caso de problema de serviço exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

i Nota:

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço requer um mínimo de 50 palavras no registro de caso para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço.**

2. Abra um caso de problema de serviço.

3. No resumo de caso de problema de serviço pelo componente do Now Assist, selecione **Resumir**.

O resumo do caso de problema de serviço pelo componente do Now Assist aparece abaixo do cartão de destaques do caso. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

i Nota:

Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

4. Opcional: Depois de terminar de resumir um caso de problema de serviço, gerencie os resultados.

Resumir um caso de integração de conta usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo a partir dos campos selecionados no registro de caso de integração de conta. Entenda rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso de integração de conta na aplicação Now Assist para TMT.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de caso de integração de conta fornece um resumo conciso, incluindo detalhes sobre cada fase do ciclo de vida de integração de conta. Com esta habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial de um caso de integração de conta para que você possa entender o contexto do caso de integração.
- Resuma todo o trabalho que foi realizado em um caso de integração de conta.

A habilidade de resumo de caso de integração de conta está disponível no espaço configurável do CSM/FSM e em IU principal.

- No espaço configurável do CSM/FSM, você usa o resumo do caso de integração de conta pelo componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do cartão Atividades.
- Em IU principal, selecione o botão **Resumir** no registro de caso de integração de conta para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de caso de integração de conta verifica o registro para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de caso de integração de conta.
- Quando um agente atualiza a página de registro de caso de integração de conta.

Se houver dados suficientes, o componente de resumo do caso de integração de conta exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

i Nota:

A habilidade de resumo de caso de integração de conta requer um mínimo de 50 palavras no registro do caso para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de integração de conta**.
2. Abra um caso de integração de conta.
3. No resumo do caso de integração de conta pelo componente do Now Assist, selecione **Resumir**.
O resumo do caso de integração de conta pelo componente do Now Assist aparece acima do cartão Atividades. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

i Nota:

Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

4. **Opcional:** Depois de terminar de resumir um caso de integração de conta, gerencie os resultados.

Gerar anotações de resolução para um caso de problema de serviço usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere as anotações de resolução para um caso de problema de serviço usando a habilidade de geração de anotações de resolução na aplicação Now Assist para TMT.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode propor a resolução ao cliente e adicionar as informações de resolução ao registro de caso de problema de serviço. A geração de anotações de resolução pode ajudar a encerrar os casos mais rapidamente e fornecer informações sobre a resolução do caso de problema do serviço para outros agentes que possam encontrar problemas semelhantes.

Você também pode gerar informações de resolução sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte .

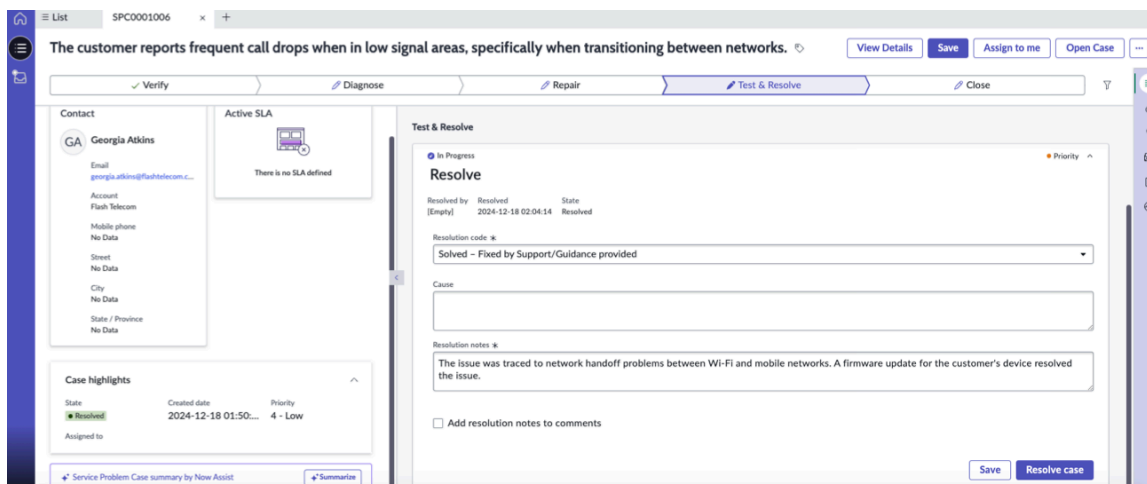
i Nota:

A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 50 palavras no registro de caso de problema de serviço para gerar as anotações de resolução.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço**.
2. Abra um caso de problema de serviço.
3. Selecionar **Testar e resolver > Resolver**.

4. Navegue até o campo Anotações de resolução na atividade de resolução.



5. Selecione o ícone Now Assist .

O ícone Now Assist  gera um texto recomendado que se baseia no contexto do caso.

6. Selecione **Inserir** para adicionar o conteúdo gerado ao campo de anotações de resolução.

7. **Opcional:** Revise o conteúdo gerado e selecione **Refinar** para modificar o conteúdo.

Você tem a opção de elaborar ou encurtar o conteúdo conforme necessário.

8. **Opcional:** Se você quiser adicionar as informações de resolução ao fluxo de atividades do caso de problema de serviço, marque a caixa de seleção **Adicionar anotações de resolução aos comentários**.

Marcar esta caixa de seleção torna as anotações de resolução disponíveis para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades de caso de problema de serviço.

9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- O sistema preenche os campos na seção Informações de fechamento do registro de caso com as informações do modal Gerar anotações de resolução.
- O caso passa para o estado Resolvido.
- A resolução é proposta ao cliente.

Gerar um artigo de conhecimento para um caso de problema de serviço usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere os artigos de conhecimento para casos resolvidos e encerrados no ambiente Espaço configurável do CSM e clássico com Now Assist.

Antes de Iniciar

Para gerar um artigo de conhecimento para um caso, o caso deve estar no estado resolvido e encerrado e ainda não deve ter um artigo de conhecimento vinculado a ele.

Instale o plug-in Gestão de conhecimento avançada para usar o modelo de Serviço centrado no conhecimento (KCS) ao gerar artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte [Activate the Knowledge Management Advanced plugin](#) .

Certifique-se de que o administrador habilite a experiência Now Assist na página Criar artigo para garantir que os seguintes critérios de geração de base de conhecimento estejam configurados:

- As habilidades de conhecimento estão instaladas.
- No console de Administrador do Now Assist, verifique se os seguintes critérios estão em vigor:
 - Especifique o registro da tabela e os campos de entrada.
 - Especifique as condições da disponibilidade da habilidade na lista de atributos.
 - Exiba o recurso de geração de base de conhecimento no produto e especifique o painel Now Assist.
- Configure **Criar artigo** para aplicar o modelo compatível; Por exemplo, HTML de artigo padrão e KCS.
- Atualmente, só a experiência Criar artigo está disponível.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No ambiente Espaço configurável do CSM e clássico, você pode gerar as informações do artigo de conhecimento para um caso selecionando **Criar conhecimento** no registro do caso. Esta ação de IU exibe o modal Usar IA para criar um rascunho do artigo. Usando este modal, você pode optar por escrever o artigo sozinho ou rascunhar um artigo com Now Assist e revisar e editar o texto do artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Abra um caso atribuído a você.
O status do registro de caso deve ser resolvido ou encerrado.
3. Crie o artigo selecionando **Criar conhecimento** a partir das ações de IU para o registro de caso.

i Nota:

A ação de IU **Criar conhecimento** só fica visível quando um caso não tem um artigo de conhecimento associado a ele.

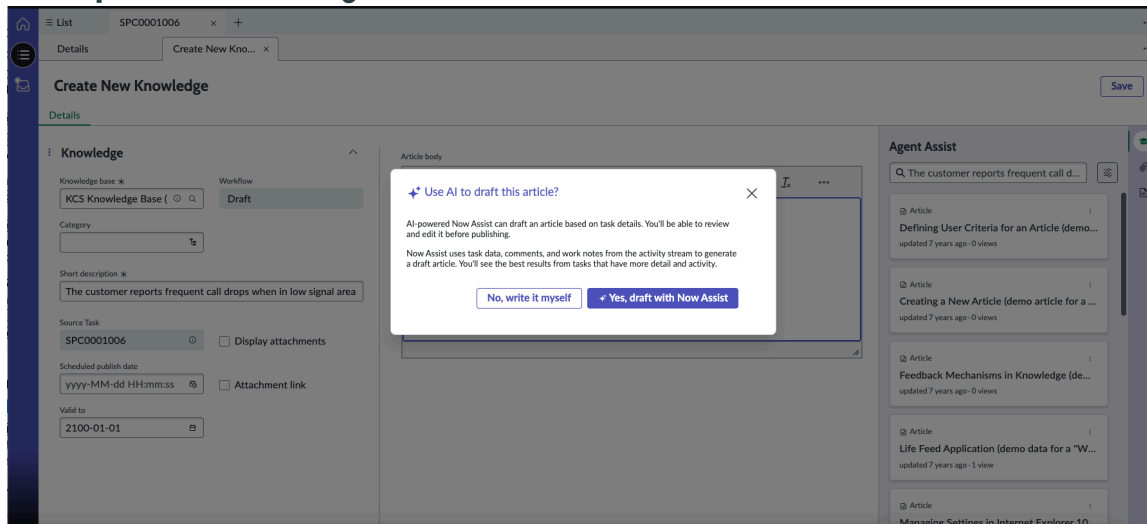
4. No modal Criar artigo, selecione uma base de conhecimento e um modelo de Artigo, se exibido.

i Nota:

Se nenhuma opção for exibida, o modelo padrão selecionado pelo administrador no console Administrador do Now Assist será usado.

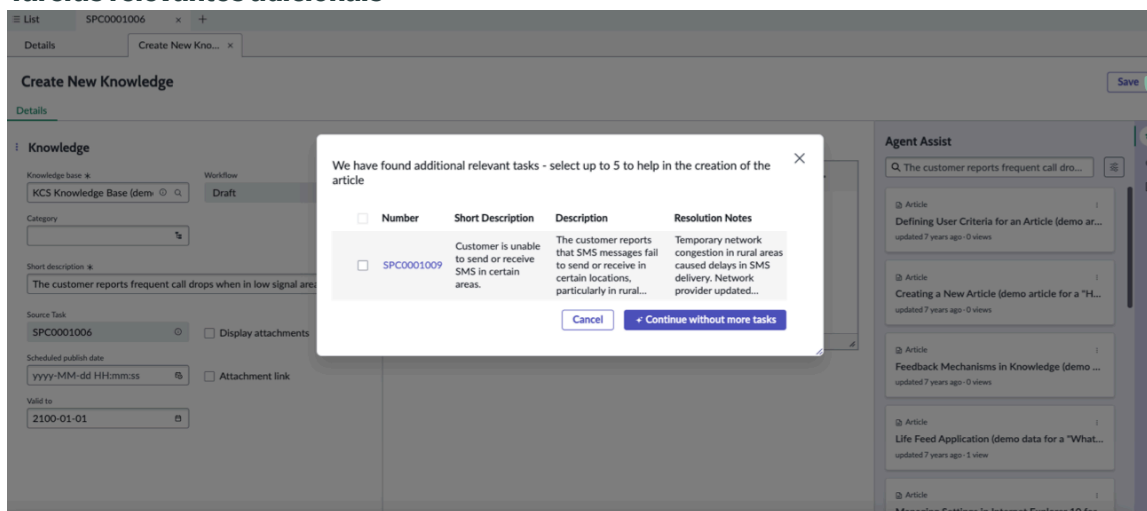
5. Selecione **Criar artigo**.
6. No modal Usar AI para rascunhar este artigo, selecione **Sim, rascunhar com o Now Assist**.

Modal para rascunhar artigo usando IA



7. Opcional: No novo modal, pesquise casos semelhantes que podem ser usados para gerar o artigo; caso contrário, selecione **Cancelar**.

Tarefas relevantes adicionais



O artigo concluído é exibido no modelo escolhido com uma mensagem de sucesso "Este artigo foi escrito pelo Now Assist. Certifique-se de revisá-lo para verificar a precisão antes de salvar."

i Nota:

- Se não houver casos semelhantes, este modal não aparecerá e o artigo será criado. O artigo gerado, com base nos registros relevantes escolhidos, está vinculado ao caso de conta e a todos os casos relevantes selecionados.
- Você pode selecionar até cinco casos relevantes adicionais no novo modal para gerar o artigo.
- Você pode modificar o rascunho antes de salvá-lo. O artigo aparece em uma nova guia com um número de ID exclusivo para o artigo de conhecimento e é anexado ao registro primário.
- Se Serviço Now LLM não gerar um resultado, uma mensagem de erro será exibida.
- Ao criar um artigo usando Now Assist, depois que o processo é acionado, ele não pode ser interrompido. Now Assist continua a gerar o artigo mesmo se você fechar o modal.

8. Selecione a **Base de conhecimento** e o **Idioma** na janela pop-up **Em que idioma Now Assist este artigo deve ser escrito em.**

9. Selecione **Continuar.**

O artigo é gerado na base de conhecimento e no idioma selecionados, e o conteúdo é exibido nesse mesmo idioma.

10. Selecione **Inserir** para colar a resposta gerada.

11. Revise o artigo Now Assist gerado e selecione **Salvar** ou **Publicar.**

A mensagem de sucesso Now Assist desaparece, o que significa que não é mais um artigo gerado Serviço Now LLM.

Tópicos relacionados

[Now Assist in Knowledge Management](#)

Resumir teste para um caso de problema de serviço usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere o resumo da simulação para um registro de caso de problema de serviço para entender rapidamente o contexto dos resultados de testes e a causa raiz do problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de teste fornece um resumo conciso do teste executado para um caso de problema de serviço, incluindo o resultado do teste, a interpretação do teste e outros parâmetros configurados para a definição de teste específica. Com esta habilidade, você pode gerar o resumo de teste de um caso de problema de serviço para que possa analisar a causa raiz do problema.

A habilidade de resumo de teste está disponível no espaço configurável do CSM/FSM e em IU principal.

- No espaço configurável do CSM/FSM, você usa o resumo da simulação pelo componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece no registro de resultados de testes.
- Em IU principal, você seleciona o botão **Resumir** no registro do resultado de testes para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de teste verifica o registro de resultados de testes para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo. Se houver dados suficientes, o componente de resumo de teste exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes para gerar um resumo, o sistema exibirá uma mensagem no campo Testar componente de resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço**.

2. Abra um caso de problema de serviço.

3. Na guia **Diagnóstico**, selecione **Resultados de testes**.

4. Identifique o resultado de testes que você deseja abrir e selecione o ícone Exibir detalhes ()

5. No resumo da simulação pelo componente do Now Assist, selecione **Resumir**.

O resumo da simulação pelo componente do Now Assist aparece no registro de resultados de testes. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

Nota:

Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

6. Opcional: Depois de terminar de resumir o teste para o caso de problema de serviço, gerencie os resultados.

7. Opcional: Defina o resultado do teste como reprovado ou aprovado selecionando **Definir resultado**.

8. Salve ou cancele os resultados.

- Para definir os resultados, selecione **Salvar**.
- Para voltar à lista de resultados de testes, selecione **Cancelar**.

Resumir teste para um caso de suporte de produto de tecnologia usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere o resumo da simulação para um registro de caso de suporte de produto de tecnologia para entender o contexto dos resultados de testes e a causa raiz do problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de teste fornece um resumo conciso do teste executado para um caso de suporte de produto de tecnologia, incluindo o resultado do teste, a interpretação do teste e outros parâmetros configurados para a definição de teste específica. Com esta habilidade, você pode gerar o resumo de teste de um caso de suporte de produto de tecnologia para que possa analisar a causa raiz do problema.

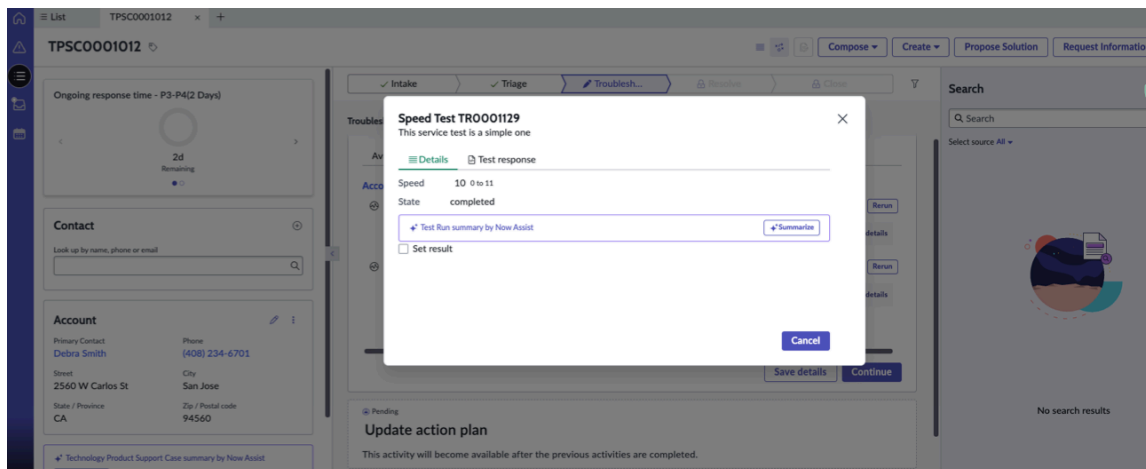
A habilidade de resumo de teste está disponível no espaço configurável do CSM/FSM e em IU principal.

- No espaço configurável do CSM/FSM, você usa o resumo da simulação pelo componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece no registro de resultados de testes.
- Em IU principal, você seleciona o botão **Resumir** no registro do resultado de testes para gerar um resumo.

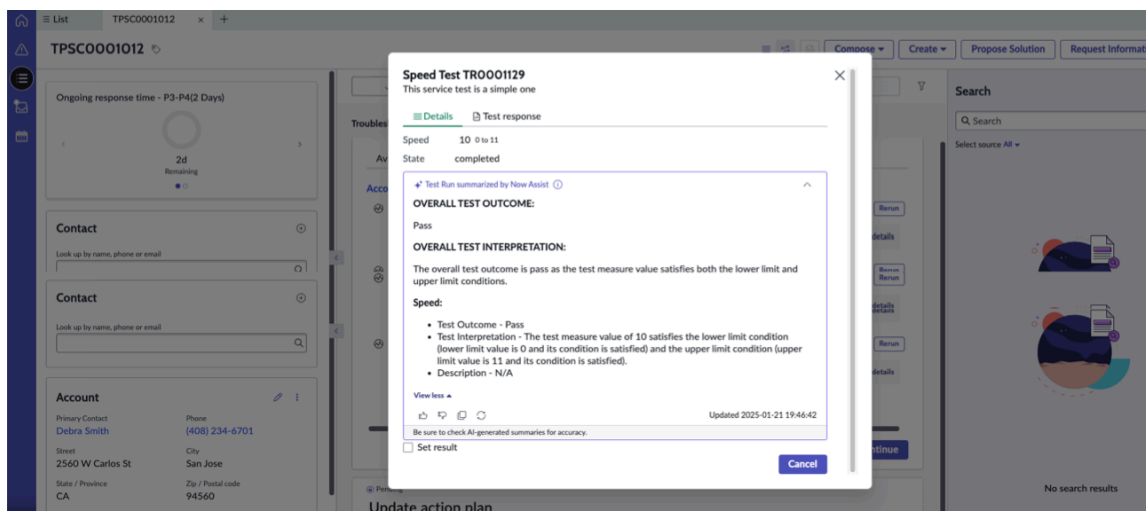
A habilidade de resumo de teste verifica o registro de resultados de testes para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo. Se houver dados suficientes, o componente de resumo de teste exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes para gerar um resumo, o sistema exibirá uma mensagem no campo Testar componente de resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de suporte de produto de tecnologia**.
2. Abra um caso de suporte de produto de tecnologia.
Se não houver resultados de testes disponíveis, execute os testes para obter resultados de testes.
3. Na guia **Solução de problemas**, selecione **Resultados de testes**.



4. Identifique o resultado de testes que você deseja abrir e selecione o ícone Exibir detalhes (🔍)
5. No resumo da simulação pelo componente do Now Assist, selecione **Resumir**.



O resumo da simulação pelo componente do Now Assist aparece no registro de resultados de testes. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

Nota:

Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

6. Opcional: Depois de terminar de resumir o teste do caso de suporte de produto de tecnologia, gere os resultados.

7. Opcional: Defina o resultado do teste como reprovado ou aprovado selecionando **Definir resultado**.

8. Salve ou cancele os resultados.

- Para definir os resultados, selecione **Salvar**.

- Para voltar à lista de resultados de testes, selecione **Cancelar**.

Solicitar as capacidades de IA generativa no TMT usando o painel Now Assist

Solicite as capacidades de IA generativa contextual usando a interface de conversação no painel Now Assist. Esses recursos incluem resumo de caso de problema de serviço ou anotações de resolução na aplicação TMT.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter mais informações, consulte [Next Experience UI](#).


Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o painel Now Assist no espaço configurável do CSM/FSM para solicitar um resumo de caso de problema de serviço e gerar anotações de resolução de caso de problema de serviço.

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte [Now Assist panel](#). Para obter informações sobre como ativar o painel Now Assist, consulte [Turn on the Now Assist panel](#).

Procedimento

- 1.** Faça login em uma instância em que a aplicação Now Assist para TMT esteja instalada.
- 2.** Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço > Tudo**.
- 3.** Abra um caso de problema de serviço.
- 4.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone Now Assist () e solicite as capacidades de IA generativa no TMT para um caso de problema de serviço.
- 5.** Selecione a capacidade de IA generativa relevante no painel Now Assist.
 - Para resumir o caso de problema de serviço, selecione **Resumir um registro**.
 - Para gerar as anotações de resolução de caso de problema de serviço, selecione **Gerar anotações de resolução**.

Resumir um compromisso usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo dos campos selecionados no registro de compromisso. Fique por dentro das iniciativas de sucesso, resultados, riscos e execuções internas associadas a um compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de compromisso fornece um resumo conciso de todas as atividades e pontos-chave de informações associados a um compromisso. Com esta habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial do compromisso para que você possa entender o contexto.
- Resuma todo o trabalho associado a um compromisso.

A habilidade de resumo de compromisso está disponível no espaço configurável do CSM/FSM e em IU principal.

- No espaço configurável do CSM/FSM, você usa o resumo de compromisso por componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do cartão de detalhes da conta.
- Em IU principal, você seleciona o botão **Resumir** no registro de compromisso para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de compromisso verifica o registro de compromisso para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de compromisso
- Quando um agente atualiza a página de registro de compromisso

Se houver dados suficientes, o componente Resumo do compromisso exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

Nota:

A habilidade de resumo de compromisso requer um mínimo de 50 palavras no registro para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Todos os acordos.**

2. Abra um compromisso.

3. No resumo de compromisso por componente do Now Assist, selecione **Resumir**.

O resumo de compromisso por componente do Now Assist aparece acima do cartão de detalhes da conta. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

Nota:

Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

4. Opcional: Depois de terminar de resumir um compromisso, gerencie os resultados.

Resumir um ponto de contato usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo dos campos selecionados no registro do ponto de contato. Obtenha um resumo rápido de todas as reuniões e e-mails trocados entre diferentes partes interessadas e todas as atividades de acompanhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo do ponto de contato fornece um resumo conciso dos diferentes pontos de contato no ciclo de vida do compromisso. Com esta habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial do ponto de contato para que você possa entender o contexto.
- Resuma todo o trabalho associado a um ponto de contato.

A habilidade de resumo do ponto de contato está disponível no espaço configurável do CSM/FSM e em IU principal.

- No espaço configurável do CSM/FSM, você usa o resumo do ponto de contato pelo componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do cartão de detalhes da conta.
- Em IU principal, selecione o botão **Resumir** no registro do ponto de contato para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de compromisso verifica o registro do ponto de contato para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro do ponto de contato
- Quando um agente atualiza a página de registro do ponto de contato

Se houver dados suficientes, o componente de resumo do Touchpoint exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

Nota:

A habilidade de resumo do ponto de contato requer um mínimo de 50 palavras no registro para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Todos os pontos de contato**.
2. Abra um ponto de contato.
3. No Resumo do ponto de contato pelo componente do Now Assist, selecione **Resumir**.
O resumo do ponto de contato por componente do Now Assist aparece acima do cartão de detalhes da conta. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

Nota:

Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

4. Opcional: Depois de terminar de resumir um compromisso, gerencie os resultados.

Automatizar transformações com Now Assist para TMT

Use o Now Assist para TMT recurso de assistência de mapeamento de transformação para transformar automaticamente os dados de entrada e de saída entre as tabelas do provedor e do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de Assistência de Mapeamento de Transformação foi projetada para fazer o seguinte:

- Gere automaticamente mapeamentos de opção entre tabelas do provedor e do consumidor.
- Forneça mensagens de erro significativas se os dados de entrada ou de saída não puderem ser transformados.
- Ajude a economizar tempo e reduzir o esforço manual automatizando o processo de mapeamento de transformação.
- Ajude a reduzir erros e melhore a qualidade das integrações por meio do mapeamento automático.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Transformações**.
2. Clique em **Novo** e crie uma transformação simples.
Consulte [Create a transform in Service Bridge](#) para obter instruções. O Now Assist para TMT Mapeamento de assistência de transformação pode ser usado somente com transformações simples.
3. Selecione as tabelas do provedor e do consumidor e os campos relacionados.
4. Clique em **Assistência de mapeamento**.
Mapeamentos de transformação são gerados e inseridos na lista relacionada Linhas de transformação.

i Nota:

- O recurso de assistência de mapeamento de transformação pode ser usado somente se você selecionar campos de lista de seleção nos campos Provedor e Consumidor.
- Você pode excluir todas as linhas de transformação geradas para executar novamente o mapeamento, se necessário.
- Se você tentar criar um mapeamento de transformação entre diferentes tipos de campos, verá a seguinte mensagem de aviso:

Os campos selecionados são diferentes. Tem certeza de que deseja mapear esses campos? Esta ação pode levar a resultados não intencionais.

Clique em **OK** para continuar com o mapeamento. Se nenhum mapeamento for encontrado, uma mensagem de erro será exibida. Você pode revisar as definições de configuração e modificar conforme necessário ou criar os mapeamentos manualmente.

Proactive Service Experience Workflows

A aplicação Proactive Service Experience Workflows oferece aos provedores de serviços de telecomunicação, mídia e tecnologia uma maneira de fornecer suporte de ponta a ponta, entendendo o impacto do cliente e oferecendo comunicação transparente com todas as partes envolvidas no processo de suporte.

Proactive Service Experience Workflows aprimora o Espaço de operações de serviços para capacitar os agentes com automação e visibilidade, incluindo o contexto do cliente e dos negócios, para que os provedores de serviço possam resolver problemas de serviço de forma rápida e proativa, na ordem correta e com total transparência.

Com Proactive Service Experience Workflows, os provedores de serviço podem:

- Automatize a correlação do incidente com o impacto no cliente.
- Capacite o suporte técnico com o contexto do cliente e dos negócios para tomar as decisões corretas rapidamente.
- Gere casos proativos e automatize processos de ponta a ponta para resolução rápida de problemas.
- Ofereça transparência aos clientes com atualizações de status e comunicações diretas.

Consulte [Proactive Service Experience Workflows](#) para obter detalhes sobre como configurar e usar esses recursos.

Gestão de vendas e pedidos

Os provedores de serviço de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) podem usar as aplicações ServiceNow® Gestão de vendas e pedidos (SOM) para gerenciar o ciclo de vida de vendas do produto em sua organização. Seus agentes podem usar essas aplicações para gerar oportunidades de pré-vendas, fornecer cotações de vendas, capturar e atender a pedidos, trabalhar com contratos e direitos e gerenciar o fluxo de trabalho de pedido do cliente para mudanças.

ServiceNow® Gestão de vendas e pedidos O fluxo de trabalho simplifica o processo de vendas desde o contato inicial até a execução do pedido. Este fluxo de trabalho engloba gestão de leads, acompanhamento de oportunidades e processamento de pedidos, proporcionando uma experiência perfeita para as equipes de vendas e os clientes.

Os recursos de automação da plataforma garantem que todas as atividades de vendas sejam rastreadas e gerenciadas com eficiência. Os leads são atribuídos automaticamente aos representantes de vendas apropriados e as tarefas de acompanhamento são geradas para garantir o compromisso oportuno. O componente de gestão de pedidos se integra aos sistemas de inventário e logística, garantindo que os pedidos sejam processados com precisão e entregues a tempo.

A ServiceNow também fornece ferramentas robustas de emissão de relatórios e análise, permitindo que as equipes de vendas acompanhem o desempenho e identifiquem tendências. Essa abordagem orientada por dados ajuda a otimizar as estratégias de vendas e a melhorar a satisfação geral do cliente.

Consulte [Sales and Order Management](#) para obter mais informações sobre como configurar Gestão de vendas e pedidos para seus casos de negócios.

Central de controle de serviços

ServiceNow® Central de controle de serviços conecta várias instâncias ServiceNow para fornecer suporte contínuo e experiências de serviço em todo o ecossistema, de clientes empresariais a fornecedores e integradores de sistemas. Central de controle de serviços fornece uma experiência sem problemas que facilita a colaboração e o processamento de solicitações, proporcionando aos usuários a conveniência de trabalhar em sua própria ServiceNow instância.

Seja você um provedor ou um consumidor, saiba como estabelecer uma integração entre suas instâncias com a Central de controle de serviços. Essa integração torna mais fácil para os provedores receber e atender às solicitações de serviço em suas próprias instâncias e muito mais. Saiba como você pode usar a Central de controle de serviços para conectar processos de compra, suporte e serviço.

- Os usuários do Enterprise agora podem colaborar facilmente com seus provedores de serviço e parceiros por meio de fluxos de trabalho bidirecionais, proporcionando-lhes visibilidade e uma experiência perfeita.
- A Central de controle de serviços permite uma integração mais rápida e fornece atualizações rápidas do catálogo de serviços para os assinantes.
- O processo de registro contínuo elimina integrações lentas e caras com clientes e parceiros corporativos.

Consulte [Service Bridge](#) para obter mais detalhes sobre como configurar e usar esta aplicação.

Gestão estratégica de portfólios para telecomunicações

O Gestão estratégica de portfólios para Telecom é um produto que herda todos os recursos de Gestão estratégica de portfólios junto com a adição de dois modelos para Implementação de Fibra e Projetos 5G.

Gestão estratégica de portfólios para Telecom permite que você defina e personalize as tarefas e os requisitos para seus projetos de implementação de fibra e 5G. Um modelo de projeto define a estrutura básica de um projeto e pode incluir tarefas e subtarefas de projeto, anexos, check-lists e outras informações do projeto. Como os projetos geralmente são repetidos, os modelos permitem criar, salvar e reutilizar a estrutura do projeto. Você também pode modificar modelos existentes, criar projetos a partir de modelos e aplicar modelos a projetos vazios.

Modelo de projeto de implementação de fibra

O modelo de projeto de implementação de fibra pode lidar com os desafios da experiência do cliente devido ao planejamento desconectado, atraso na entrega de serviço e rede devido a processos manuais e análise de impacto do serviço atrasada. O uso deste modelo pode melhorar o processo de implementação de fibra:

- Como acelerar o processo de design
- Definir e acompanhar a construção e a implementação
- Fornecer notificações oportunas sobre a entrega de serviço

Modelo de projeto 5G

O uso do modelo de projeto 5G pode simplificar e agilizar o processo de gestão de projetos:

- Como identificar proativamente as tarefas do projeto
- Garantir que todas as etapas críticas no processo de planejamento sejam incluídas
- Alocando recursos apropriados para datas de destino
- Identificar membros-chave da equipe e partes interessadas
- Reduzindo atrasos e custos excedentes
- Avaliação de riscos no início do projeto
- Melhorando a colaboração entre equipes e projetos

Gestão estratégica de portfólios para modelo de projeto de implementação de Fibra de telecomunicações

Este modelo descreve as várias tarefas necessárias para uma implementação de fibra.

O modelo de projeto de implementação de Fibra contém as seguintes tarefas básicas:

- Planejar e criar a rede
- Design de rede
- Criação e implementação
- Entrega de serviço e ativação
- Suporte ao cliente
- Prontidão do serviço
- Planejar para demanda futura e criação de rede

Você pode criar um projeto a partir deste modelo ou modificá-lo de acordo com seus requisitos. Para obter mais detalhes sobre como usar modelos de projeto, consulte [Modelos de projeto](#) .

Telecommunications Network Inventory

Os provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) podem usar a aplicação ServiceNow Telecommunications Network Inventory para criar uma representação digital de suas redes físicas e lógicas e dos serviços que são provisionados para seus clientes. Este inventário de rede contém os ativos, serviços e relacionamentos que definem a infraestrutura de suas redes de telecomunicações.

Gerenciar a complexa infraestrutura de rede no setor de telecomunicações requer ferramentas robustas para configuração e monitoramento. O fluxo de trabalho ServiceNow Telecommunications Network Inventory fornece uma solução abrangente para gerenciar componentes de rede lógicos e físicos.

Este fluxo de trabalho permite que as organizações mantenham um inventário preciso de todos os ativos de rede e detalhes de configuração. Ele oferece suporte a todo o ciclo de vida dos recursos de rede, desde a aquisição e implantação até a manutenção e o encerramento. As capacidades de monitoramento em tempo real permitem a supervisão contínua do desempenho da rede, permitindo a rápida identificação e resolução de problemas.

Ao se integrar a outros módulos ServiceNow, o fluxo de trabalho de inventário de rede de telecomunicações garante que as atividades de gerenciamento de rede estejam alinhadas

com as operações de negócios e de TI mais amplas. Essa abordagem holística ajuda a otimizar o desempenho da rede, reduzindo o tempo de inatividade e aprimorando a qualidade geral do serviço.

Consulte [Telecommunications Network Inventory](#) para obter mais informações sobre como configurar Telecommunications Network Inventory para seus casos de negócios.

Telecommunications Service Operations Management

Monitore proativamente a integridade de suas redes e serviços, o que ajuda a evitar possíveis tempos de inatividade. Simplifique sua resposta com Gestão de eventos e Inteligência para métricas

Telecommunications Service Operations Management (TSOM) se integra a ferramentas de monitoramento como Gestão de eventos e Inteligência para métricas para simplificar as operações e fornecer uma exibição de serviço de ponta a ponta em domínios de tecnologia de telecomunicações. O TSOM usa a API TM Fórum Alarm Management para automatizar a coleta, correlação e análise de dados de eventos de rede em domínios diferentes. Ele fornece às equipes de front e back-office uma única exibição de integridade de serviço de ponta a ponta.

Consulte [Telecommunications Service Operations Management](#) para obter mais informações sobre como configurar e usar esta aplicação.