



# Washington D.C. Telecommunications Service Operations Management

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique



# Traduction automatique

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais. Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement. Aucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse [www.servicenow.fr/terms-of-use.html](http://www.servicenow.fr/terms-of-use.html)

Siège social de la société  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
États-Unis  
(408) 501-8550

# Sommaire

<b>R</b> .....	5
<b>H</b> .....	6
<b>Telecommunications Service Operations Management</b> .....	7
Gestion des événements externes à l'aide de la notification de l'API de télécommunications.....	7
Créer une rubrique.....	9
Créer un abonnement à une rubrique.....	10
Activer le point de terminaison de la connexion de l'API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications.....	11
Rôles d'utilisateur des notifications de l'API de télécommunications.....	12

# R

---

Traduction automatique

H

---

# Traduction automatique

# Telecommunications Service Operations Management

Surveillez de manière proactive l'intégrité de vos réseaux et services afin d'éviter les temps d'arrêt potentiels. Simplifiez votre réponse avec *Gestion des événements* et *Analyse des mesures*.

La gestion de l'exploitation des services de télécommunications (TSOM) s'intègre à des outils de surveillance tels que *Gestion des événements* et *Analyse des mesures* pour simplifier les opérations et fournir une vue de bout en bout des services dans tous les domaines de la technologie des télécommunications. Le TSOM utilise l'API TM Forum Alarm Management pour automatiser la collecte, la corrélation et l'analyse de vastes données d'événements réseau dans des domaines disparates. Il fournit aux équipes de front-office et de back-office une vue unique de l'état du service de bout en bout.

## Gestion des événements externes à l'aide de la notification de l'API de télécommunications

Utilisez la notification de l'API de télécommunications pour recevoir les événements externes qui se produisent dans le système réseau du client afin de pouvoir y répondre rapidement dans le Now Platform.

### Vue d'ensemble

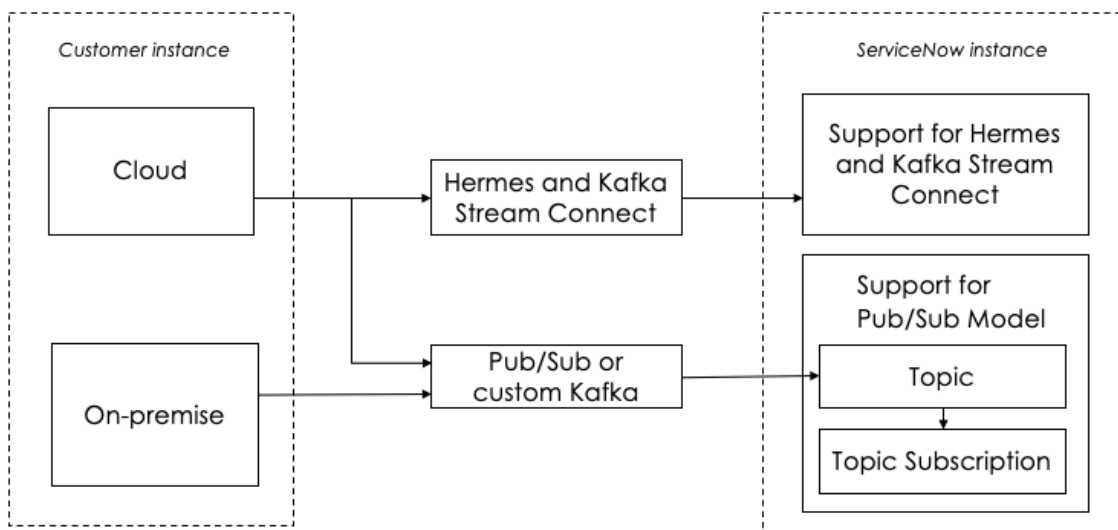
La notification de l'API de télécommunications est une fonctionnalité disponible dans l'application *Telecommunications Alarm Management Open API*. La notification de l'API de télécommunications permet *ServiceNow* de recevoir les notifications entrantes qui se produisent dans le système de réseau externe et d'y répondre en temps opportun. Il permet la diffusion d'événements vers les systèmes externes grâce à des capacités de plate-forme en éliminant le besoin de connexions point à point.

La notification de l'API de télécommunications reçoit des notifications entrantes des systèmes externes abonnés à votre réseau. Lorsque les notifications sont reçues du système externe, vous pouvez créer les événements pour les réponses à l'aide de l'application *Gestion des événements*. En fonction des informations collectées, la *Gestion des événements* fournit des tableaux de bord affichant une vue consolidée de tous les événements d'impact sur le service.

### Modèle de données de notification de l'API de télécommunications

Le diagramme suivant illustre les composants du modèle de données pour la notification de l'API de télécommunications.

## Modèle de données de notification d'API



La notification de l'API de télécommunications permet ServiceNow de recevoir des notifications entrantes via les architectures pilotées par les événements telles que le modèle d'abonnement Publisher/Subscriber (Pub/Sub), Hermes et Kafka Stream Connect. Alors que les clients cloud ont la possibilité de choisir entre les deux architectures, les clients sur site sont limités à l'utilisation de leur propre modèle d'abonnement Kafka ou Pub/Sub.

- Pour en savoir plus sur Stream Connect pour Apache Kafka Stream, reportez-vous à [Using Stream Connect for Apache Kafka](#) .
- Pour en savoir plus sur Hermes Messaging Service, reportez-vous à [Hermes Messaging Service](#) .

Dans le modèle Pub/Sub, les notifications entrantes sont classées en rubriques. Vous avez l'habitude ServiceNow de publier les notifications entrantes dans ces rubriques, et les abonnés (clients) ont la possibilité de sélectionner les rubriques auxquelles ils souhaitent s'abonner. Ce processus permet aux abonnés de sélectionner uniquement les messages qui correspondent à leurs intérêts. Par exemple, s'il existe 10 rubriques pour les messages entrants provenant du système externe, un client peut choisir de s'abonner à deux d'entre elles en fonction de ses besoins. Par conséquent, lorsque des notifications sont reçues du système externe, des événements sont générés spécifiquement pour les deux sujets auxquels le client s'est abonné.

## Modélisation du workflow de notification de l'API de télécommunications

Les étapes suivantes permettent de configurer la notification d'API de télécommunications dans l'instance ServiceNow .

- 1. Créer une rubrique:** vous pouvez créer des rubriques soit en saisissant manuellement les détails du message externe, soit en collectant automatiquement les rubriques disponibles à partir du système externe.
- 2. Créer un abonnement à une rubrique:** vous vous abonnez aux rubriques disponibles pour les notifications entrantes à partir du système externe, en fonction des préférences du client. En outre, vous générez l'URL de rappel et enregistrez l'abonnement.
- 3. Activer le point de terminaison de la connexion de l'API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications:** pour recevoir des réponses du système externe, activez les points de terminaison abonnés de la connexion API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications dans le Concepteur de flux.

4. Fournissez l'URL de rappel au système externe pour la réception des notifications. Le client peut également réutiliser l'URL de rappel. Lorsque les demandes du TMF 688 atteignent l'URL de rappel, il lance le flux *de déclencheur de notification d'événement d'alarme par défaut* pour créer un événement.

Pour en savoir plus sur les fonctions de gestion des demandes d'API ouvertes de Event Notification Management déclenchées par des définitions de déclencheurs externes pour créer, mettre à jour et supprimer des événements, consultez [Event Notification Management Open API](#) et [TMFTopicEventAPIUtilOOB - Scoped](#).

Ce workflow crée un événement dans l'application Gestion des événements. Pour en savoir plus sur l'utilisation Gestion des événements, consultez [Event Management](#).

## Créer une rubrique

Créez une rubrique et publiez les notifications entrantes du système externe dans la rubrique. En créant les rubriques, les abonnés peuvent sélectionner les rubriques auxquelles ils souhaitent s'abonner.

### Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Telecommunications Alarm Management Open API (sn\_ind\_tmf642) est installée avec le Now Platform.

Rôle requis : admin, sn\_api\_notif\_mgmt.topic\_creator

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rubriques en saisissant manuellement les détails du message externe ou en collectant automatiquement les rubriques disponibles à partir du système externe. Lorsque vous créez une rubrique, un enregistrement est créé dans la table Rubrique [sn\_api\_notif\_mgmt\_topic].

### Procédure

#### 1. Tous > Notification d'API de télécommunication > Rubriques.

#### 2. Sélectionnez **Nouveau**.

Si vous avez intégré un système externe, vous pouvez sélectionner Obtenir des **rubriques** pour obtenir automatiquement les rubriques disponibles. Cette action déclenche le flux secondaire de *l'API de notification d'alarme d'événement*. Pour en savoir plus sur les fonctions qui vous permettent d'interroger et de manipuler des enregistrements dans la rubrique, reportez-vous à [TopicUtilOOB - Scoped](#).

#### 3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de rubrique

Champ	Description
ID de rubrique	ID de rubrique unique.
Nom de la rubrique	Nom de la rubrique.
Type	Type de rubrique. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrée : option pour la notification entrante.</li> <li>Sortie : option pour la notification sortante.</li> </ul>
Requête d'en-tête	Paramètres de requête d'en-tête codés.  Pour en savoir plus sur les paramètres de requête qui suivent les normes TMF 688, consultez le <a href="#">forum TM</a> .
Requête de contenu	Paramètres de requêtes de contenu codé.  Pour en savoir plus sur les paramètres de requête qui suivent les normes TMF 688, consultez <a href="#">TM Forum</a> .
Description	Une brève description sur le sujet.

#### 4. Sélectionnez **Envoyer**.

#### Résultats

Une rubrique est créée.

#### Que faire ensuite

Vous pouvez créer l'abonnement à la rubrique en fonction des besoins du client.

### Créer un abonnement à une rubrique

Abonnez-vous à la rubrique dans laquelle Now Platform vous souhaitez répondre à la notification entrante à partir du système externe. En vous abonnant à la rubrique, l'abonné reçoit les notifications en fonction des rubriques auxquelles vous êtes abonné.

#### Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application Telecommunications Alarm Management Open API (sn\_ind\_tmf642) est installée avec le Now Platform.
- Créez des rubriques pour les notifications entrantes.

Rôle requis : admin, sn\_api\_notif\_mgmt.subscription\_creator

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous vous abonnez aux rubriques disponibles pour les notifications entrantes à partir du système externe, en fonction des préférences du client. Vous générez l'URL de rappel à partager avec les clients. Lorsqu'une demande d'un système externe atteint l'URL de rappel, elle lance la création d'un événement dans l'application Gestion des événements .

En outre, vous enregistrez l'abonnement à la rubrique pour commencer à recevoir les notifications entrantes. Lorsque vous créez un abonnement à une rubrique, un enregistrement est créé dans la table Abonnement à une rubrique [sn\_api\_notif\_mgmt\_subscription]. Pour en savoir plus sur les méthodes d'interrogation et de manipulation des enregistrements dans l'abonnement à la rubrique, reportez-vous à [TopicSubscriptionUtilOOB - Scoped](#) .

## Procédure

1. **Tous > Notification d'API de télécommunication > Abonnement.**
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire d'abonnement aux rubriques

Champ	Description
Rubrique	Rubrique à laquelle vous souhaitez vous abonner.
URL de rappel	URL de rappel que vous partagez avec le système externe pour capturer la notification entrante. L'URL est générée automatiquement lorsque vous sélectionnez <b>Générer une URL de rappel</b> .
Requête de filtre	Paramètres de requête de contenu codés à partir de la rubrique. Vous pouvez également modifier la requête de filtre.  Pour en savoir plus sur les paramètres de requête qui suivent les normes TMF 688, consultez <a href="#">TM Forum</a> .
État de l'enregistrement	État de l'enregistrement de la rubrique auprès du système externe. Par défaut, l'état est <b>Non inscrit</b> . Si le processus réussit, la valeur du champ passe à <b>Enregistré</b> . Sinon, c'est <b>une erreur</b> .
Message d'inscription	Message d'état de l'enregistrement provenant du système externe.
ID d'abonnement	ID d'abonnement unique du système externe.

4. Obtenez l'URL de rappel en sélectionnant **Générer une URL de rappel**.
5. Enregistrez l'abonnement en sélectionnant **S'inscrire**.

### Résultats

Une définition de déclencheur est créée pour l'URL de rappel et la rubrique est enregistrée dans le système externe.

### Que faire ensuite

Dans le Concepteur de flux, vous activez les points de terminaison de la connexion Telecommunications Alarm Management Open API.

## Activer le point de terminaison de la connexion de l'API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications

Activez le point de terminaison de la connexion de l'API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications. En activant le point de terminaison, vous recevez les notifications entrantes du système externe pour la rubrique que vous avez enregistrée.

## Avant de commencer

- Créez la rubrique et abonnez-vous à celle-ci pour recevoir les notifications entrantes.
- Générez une URL de rappel et enregistrez l'abonnement à la rubrique.

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous activez les points de terminaison abonnés de la connexion API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications dans le Concepteur de flux pour recevoir des réponses du système externe.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Automatisation des processus > Concepteur de flux**.
2. Dans l'onglet **Connexions**, sélectionnez **API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications**.
3. Ouvrez l'enregistrement de point de terminaison que vous souhaitez activer.
4. Sélectionnez **Activer**.

## Rôles d'utilisateur des notifications de l'API de télécommunications

Les administrateurs peuvent affecter des rôles d'utilisateur pour accorder l'accès aux tables de base de données de notification d'API. Les rôles standard suivants pour les tables Rubrique [sn\_api\_notif\_mgmt\_topic] et Abonnement à la rubrique [sn\_api\_notif\_mgmt\_subscription] sont inclus dans le ServiceNow système.

### Rôles de notification de l'API de télécommunications

Rôle	Description
sn_api_notif_mgmt.topic_subscription_viewer	Rôle qui active l'accès en lecture aux tables Rubrique et Abonnement à la rubrique.
sn_api_notif_mgmt.topic_creator	Rôle qui active l'accès en création, lecture et modification à la table Rubrique.
sn_api_notif_mgmt.subscription_creator	Rôle qui active l'accès en création et en lecture à la table Abonnement à une rubrique.
sn_api_notif_mgmt.subscription_admin	Rôle qui active avec les autorisations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer et lire l'accès aux tables Rubrique et Abonnement à la rubrique.</li> <li>• Modifiez le statut de l'inscription pour désinscrire un abonnement à une rubrique.</li> </ul>