



# Zurich Télécommunications, médias et technologie

Dernière mise à jour: 17/12/2025

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

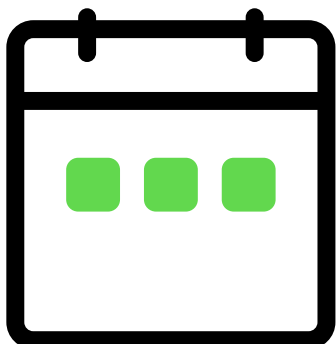
# Sommaire

- Télécommunications, médias et technologie (TMT)..... 4**
  - Gestion de la réussite client..... 5
  - Field Service Management pour les télécommunications..... 7
    - Gestion des rendez-vous pour les services de télécommunication..... 7
    - Gestion des commandes de travaux pour les services de télécommunication..... 8
  - Now Assist pour TMT..... 8
    - Explorer..... 10
    - Configurer..... 21
    - Utiliser des workflows agentiques..... 41
    - Utiliser les compétences de l'IA générative..... 61
  - Proactive Service Experience Workflows..... 84
  - Gestion des ventes et des commandes..... 86
  - Pont de services..... 87
  - Gestion stratégique des portefeuilles pour les télécommunications..... 89
    - Modèle de déploiement de fibre SPMT ..... 90
  - Telecommunications Service Operations Management..... 90
  - Telecommunications Network Inventory..... 93

# Télécommunications, médias et technologie (TMT)

La ServiceNow® suite de produits des télécommunications, des médias et de la technologie (TMT) rassemble le service client, les opérations, la gestion des commandes et les écosystèmes de partenaires afin que les fournisseurs de services puissent faire évoluer leur activité pour tirer parti de l'opportunité en pleine croissance du « tout en tant que service ».

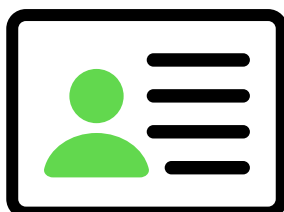
## Gestion de la réussite client



Rationalisez, automatisez et mesurez les workflows critiques dans l'ensemble de l'entreprise.



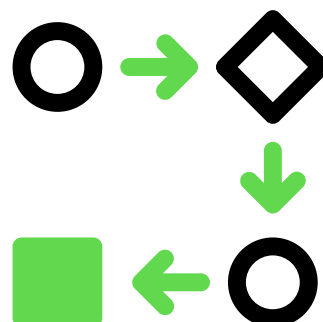
## Gestion des ventes et des commandes



Capturez, gérez et remplissez les commandes des clients et des services externes.



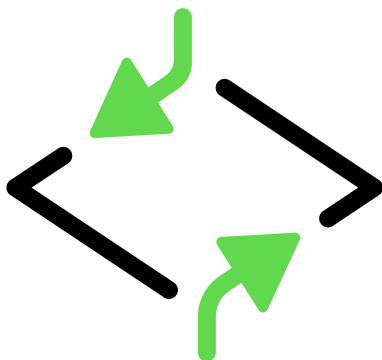
## Proactive Service Experience Workflows



Fournissez des workflows de bout en bout pour résoudre les incidents liés au réseau et informer de manière proactive les clients concernés.



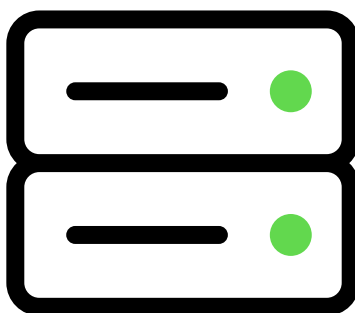
## Pont de services



Aidez les clients et les fournisseurs à se connecter et à suivre les demandes de service directement entre leurs instances.



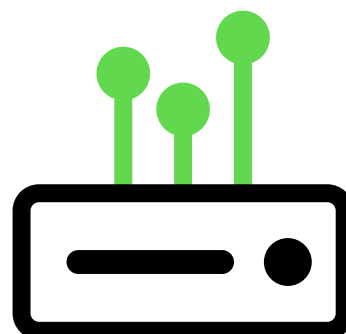
## Telecommunications Network Inventory



Créez et surveillez vos réseaux physiques, logiques et vos services mis en service.



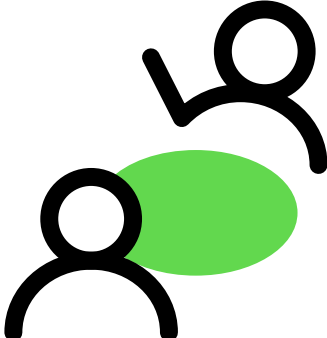

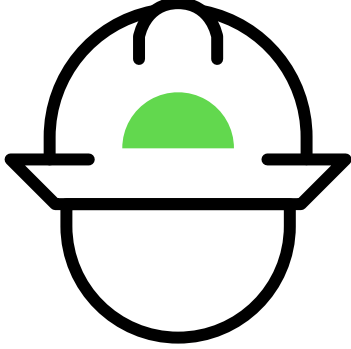
## Telecommunications Service Operations Management



Surveillez de manière proactive l'intégrité de vos réseaux et services pour éviter les temps d'arrêt.



Traduction automatique

<p>Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie</p>  <p>Permet de résumer les tickets de problème de service, de générer les notes de résolution de ticket et de résumer les tests.</p>	<p>Gestion stratégique des portefeuilles pour les télécommunications</p>  <p>Définissez et personnalisez les tâches et les exigences de vos projets de déploiement de la fibre optique et de la 5G.</p>	<p>Field Service Management pour les télécommunications</p>  <p>Gérez le workflow de service sur site pour les clients du secteur des télécommunications.</p>
--	--	--

## Gestion de la réussite client

L'application ServiceNow® Gestion de la réussite client permet aux fournisseurs de services de rationaliser, d'automatiser et de mesurer les workflows critiques tout au long du parcours client de l'entreprise, de l'intégration à l'adoption en passant par les renouvellements.

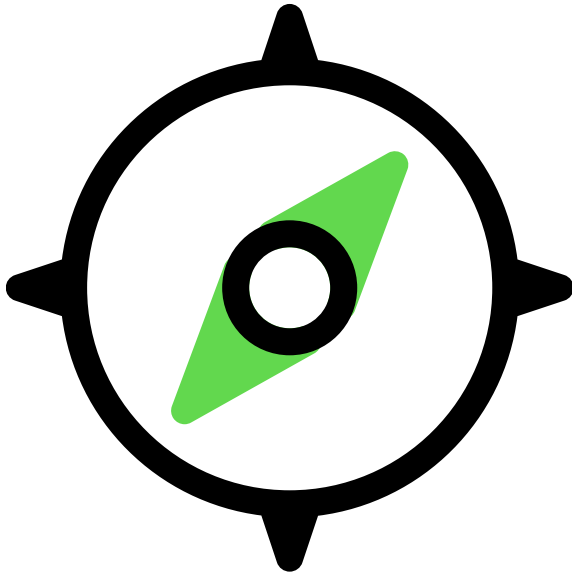
### **i Important :**

Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

### Premiers pas

En intégrant l'automatisation des flux de travail dans la gestion de la réussite client, Gestion de la réussite client les fournisseurs aident les fournisseurs à améliorer l'expérience client, à accélérer le délai de rentabilisation et à maximiser le retour sur investissement. Il favorise également une collaboration transparente entre les équipes de comptes, de vente et de livraison, le tout au sein de l'unité ServiceNow AI Platform unifiée.

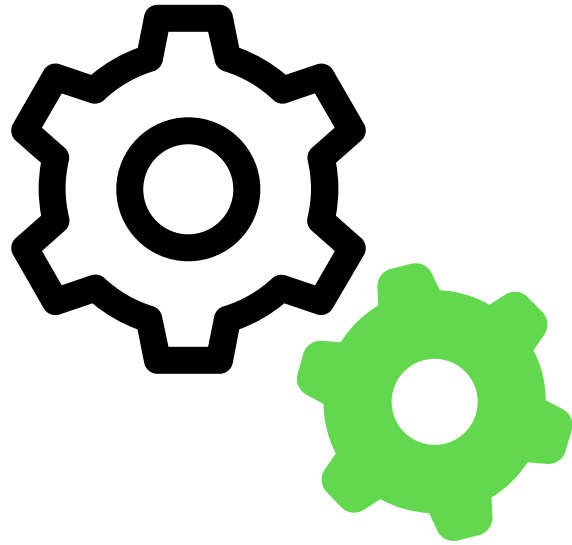
Explorer



Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Customer Success Management



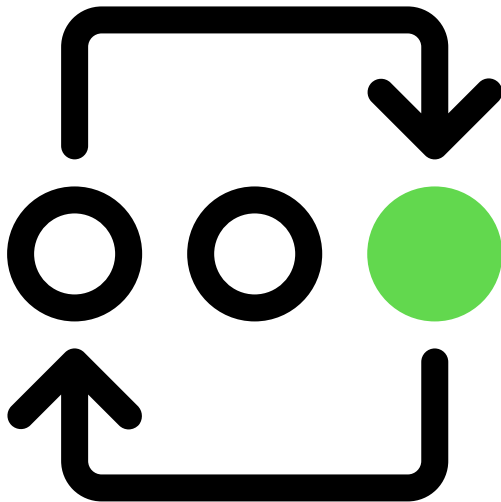
Configurer



Planifiez et personnalisez la gestion de la réussite des clients pour répondre à vos besoins



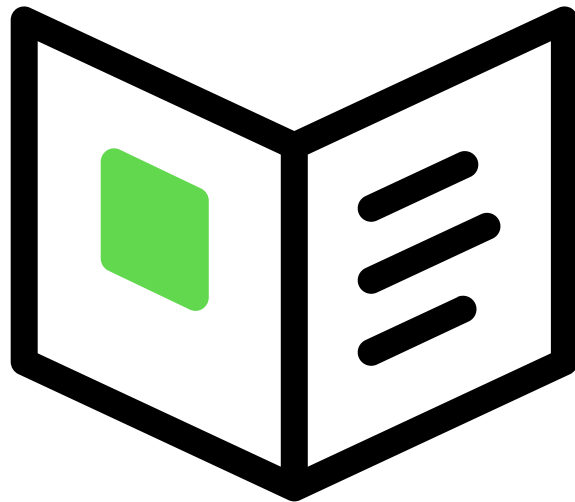
Utiliser



Utiliser Gestion des témoignages des clients pour gérer le cycle de vie du compte



Référence



Obtenir des informations sur le modèle de données et les composants installés



Traduction automatique

## Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section [Customer Success Management release notes](#) .
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Gestion de la réussite client fonctionnalités sur [Now Create](#) .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#) .
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le [Customer Success Center](#) .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion de la réussite client utilisateurs de la [Now Community](#) .

## Field Service Management pour les télécommunications

L'application ServiceNow Gestion des services sur site pour les télécommunications (FSMT) vous permet de gérer le workflow de service sur site pour les clients des télécommunications. Utilisez cette application pour rationaliser les processus de prise de rendez-vous, de prestation de services et d'assurance.

L'application ServiceNow Gestion des services sur site pour les télécommunications (FSMT) s'intègre à ( Gestion des services sur site FSM) pour gérer et rationaliser les workflows de service sur site pour le secteur des télécommunications. Le FSMT prend en charge les API ouvertes alignées sur le TM Forum et leurs fonctionnalités qui permettent un écosystème numérique ouvert. Ces API favorisent une intégration plus rapide avec Gestion des services sur site pour gérer la prise de rendez-vous, la prestation de services et les processus d'assurance.

Pour en savoir plus sur l'application Gestion des services sur site , reportez-vous à la section [Field Service Management](#) .

## Gestion des rendez-vous pour les services de télécommunication

Gérez les rendez-vous pour les services sur site afin de permettre l'installation, l'activation et les évaluations de site nécessaires pour les services de connectivité.

L'application Telecommunication Open API vous permet de créer des ServiceNow rendez-vous à partir de votre système pour les services sur site liés à la connectivité. Vous pouvez réserver un rendez-vous sur une commande de travaux existante et l'affecter à l'agent de service sur site. Pour en savoir plus sur la prise de rendez-vous, reportez-vous à la section [Managing appointments](#) .

L'application Telecommunication Open API utilise l'API TM Forum 646 pour prendre en charge le système externe afin de créer et de gérer les rendez-vous pour les services sur site.

Cette fonctionnalité prend en charge les éléments suivants :

- Prend en charge l'opération POST pour la prise de rendez-vous via l'API de gestion des rendez-vous.
- Comprend le modèle de données de rendez-vous disponible dans l'application Gestion des services sur site .

- Prend en charge l'opération POST pour créer un rendez-vous dans l'application Gestion des services sur site pour une commande de travaux.
- Prend en charge les validations requises pour les données entrantes pour la création de rendez-vous pour un créneau horaire disponible via l'API de créneau horaire de recherche.

## Configuration de la fonctionnalité de réservation de rendez-vous

Pour gérer les réservations de rendez-vous dans votre système, vous devez créer, modifier ou activer la configuration de l'application et les configurations de service individuelles. Procédez comme suit pour configurer la fonctionnalité de Prise de rendez-vous :

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](#) .

## Gestion des commandes de travaux pour les services de télécommunication

Gérez les commandes de travaux pour les services sur site afin de prendre en charge l'installation, l'activation et les évaluations de site nécessaires pour les services de connectivité.

Avec l'utilisation de l'application ServiceNow® Telecommunication Open API (com.sn\_tmf\_api), vous créez et gérez des commandes de travaux à partir de votre système pour les services sur site liés à la connectivité. Pour en savoir plus sur la gestion des commandes de travaux dans , reportez-vous à Gestion des services sur site la section [Manage work orders](#) .

Cette fonctionnalité prend en charge les éléments suivants :

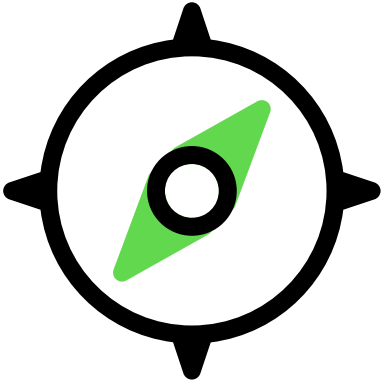
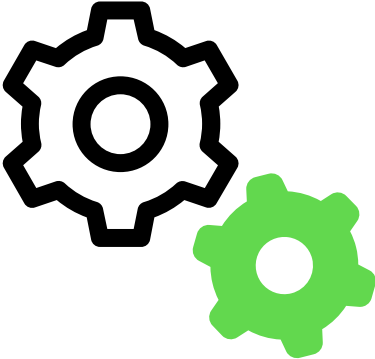
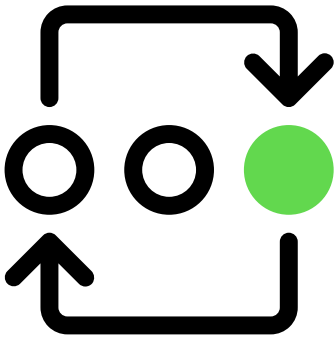
- Créer un ordre de travail
- Mettre à jour une commande de travaux existante
- Récupérer les détails d'une commande de travaux
- Annuler une commande de travaux

L'application Telecommunication Open API utilise la spécification API TM Forum 697 Service Order Management pour aider le système externe à créer et à gérer des commandes de travaux pour les services sur site. Pour en savoir plus, consultez [Work Order Management API](#) .

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

Utilisez l'application pour résumer les ServiceNow® Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) tickets de problème de service, les tickets d'intégration de compte, les engagements, les points de contact, générer les notes de résolution de ticket et résumer les tests. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte du ticket et les résultats des tests afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos clients. En outre, vous pouvez automatiser le mappage de transformation entre les instances du fournisseur et du consommateur dans Pont de services.

## Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
<p>En savoir plus Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)</p>	<p>Configurez la Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT).</p>	<p>Utiliser les options de l'IA générative offertes par Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)</p>

### **i** Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article [KB1584492](#) dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article [KB0743854](#) dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

## Dépannage et demande d'aide

- [IA et intelligence de la communauté ServiceNow](#)
- [Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues](#)
- [Contact Service client et assistance](#)

## Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer

ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez [de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow](#) , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

## Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre [portail de conformité CORE](#) .

## Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte Informations sur le ticket (pour la synthèse des tickets) et Informations sur l'exécution du test (pour la synthèse des tests). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page [Now Assist Se désabonner](#) .

Pour plus d'informations, consultez le [Now Assist documentation](#) .

## Explorer Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Grâce à l'application, vos agents peuvent utiliser l'IA Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) générative pour résumer les tickets de problème de service, les tickets d'intégration de compte, les engagements, les points de contact, les lectures internes, les lectures des clients, les initiatives successives, les tests et générer des notes de résolution. En outre, vous pouvez automatiser le mappage de transformation entre les instances du fournisseur et du consommateur dans Pont de services.

## Vue d'ensemble de Now Assist pour TMT

Les options de l'IA générative suivantes sont disponibles :

### Capacités de télécommunications Now Assist

- Un résumé de ticket de problème de service permet à un agent de collecter le contexte d'un ticket sur des tickets longs ou complexes. Étant donné que ces tickets peuvent contenir plusieurs détails, notamment une conversation avec des clients ou d'autres agents, la génération d'un résumé peut aider les agents à obtenir une compréhension plus rapide du ticket.
- Les notes de résolution de ticket peuvent aider un agent à conclure les tickets plus rapidement et fournir le contexte de la résolution du ticket aux autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

- Un résumé de test aide un agent à obtenir les résultats des tests générés après l'exécution des tests. Il fournit une vue d'ensemble de haut niveau de l'exécution du test dans un format clair.
- La génération de connaissances peut aider un agent à rationaliser la création de contenu. Un agent peut générer automatiquement des articles de la base de connaissances en utilisant les données pertinentes de l'enregistrement de ticket après avoir proposé une résolution ou fermé le ticket. En évitant de générer manuellement des articles de la base de connaissances, cette fonctionnalité permet à vos agents d'économiser un temps et des efforts précieux.
- La compétence de résumé du service clientèle vous fournit un résumé concis d'un produit vendu, y compris la situation actuelle, les indicateurs de cause première, les actions critiques et les détails de résolution.

### Options technologiques Now Assist

- Un résumé de ticket d'intégration de compte permet à un agent de collecter le contexte du ticket sur les tickets d'intégration. Les agents peuvent générer un résumé pour mieux comprendre n'importe quelle étape du cycle d'intégration.
- Un résumé d'enregistrement d'engagement peut permettre à un agent de résumer les initiatives, les résultats, les risques et les lectures internes associés à un engagement.
- Un résumé d'enregistrement de point de contact peut permettre à un agent de résumer les réunions et les e-mails échangés au cours du cycle de vie de l'engagement.
- Résumé de l'enregistrement de lecture du client qui inclut les détails de l'enregistrement et de toutes les tâches associées.
- Résumé de l'enregistrement de lecture interne qui inclut les détails de l'enregistrement et de toutes les tâches associées.
- Un résumé de l'enregistrement de l'initiative de réussite qui inclut les détails de l'enregistrement et de toutes les tâches associées.
- Collecte et analyse les données de mesure, traite les ensembles de données volumineux, identifie les modèles et les anomalies.
- L'assistant de carte de transformation permet aux fournisseurs de générer automatiquement des cartes de transformation entre les tables de fournisseur et de consommateur.

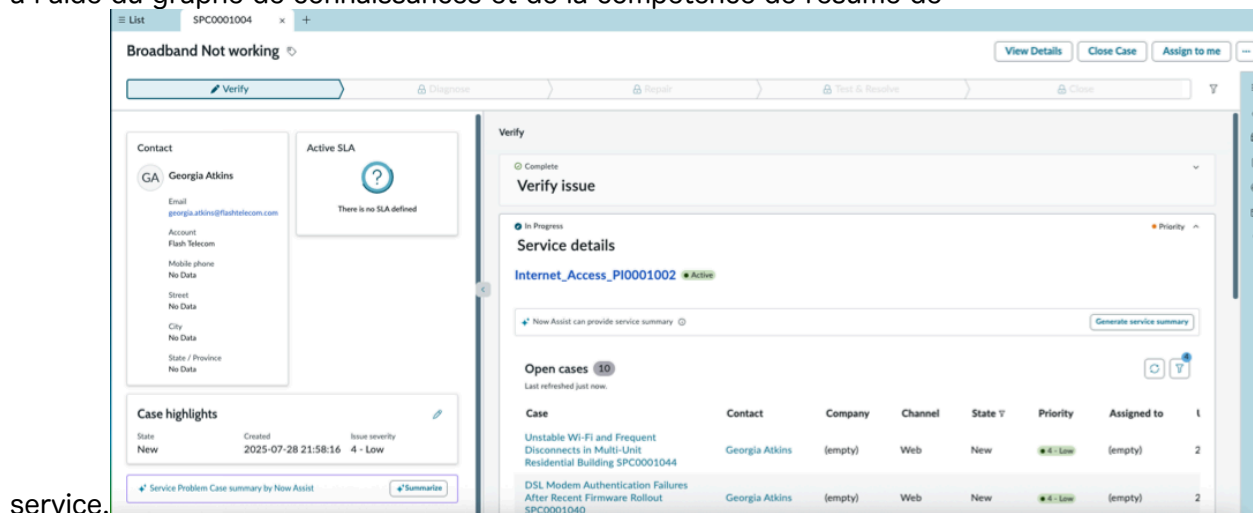
### Compétences

L'application Now Assist pour TMT inclut les compétences d'IA générative suivantes :

#### Résumé du service client

Résumez les détails du service en mentionnant la situation actuelle, les actions critiques à prendre et recherchez les indicateurs de cause première

à l'aide du graphe de connaissances et de la compétence de résumé de



### Problème de service Synthèse des tickets

Génère un résumé d'un ticket de problème de service, y compris le problème et les mesures prises. Un agent peut générer un résumé d'un ticket pour comprendre le contexte du ticket, actualiser le résumé afin qu'il inclue les dernières mises à jour du ticket et publier le résumé dans les notes de travail du ticket.

La compétence de synthèse de ticket de problème de service génère un résumé de ticket de problème de service et l'affiche sous la carte de mise en évidence du ticket. Le résumé comprend les informations que l'agent ou le client saisit dans les champs d'enregistrement de ticket de problème de service suivants :

- Description brève
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Tâche de diagnostic

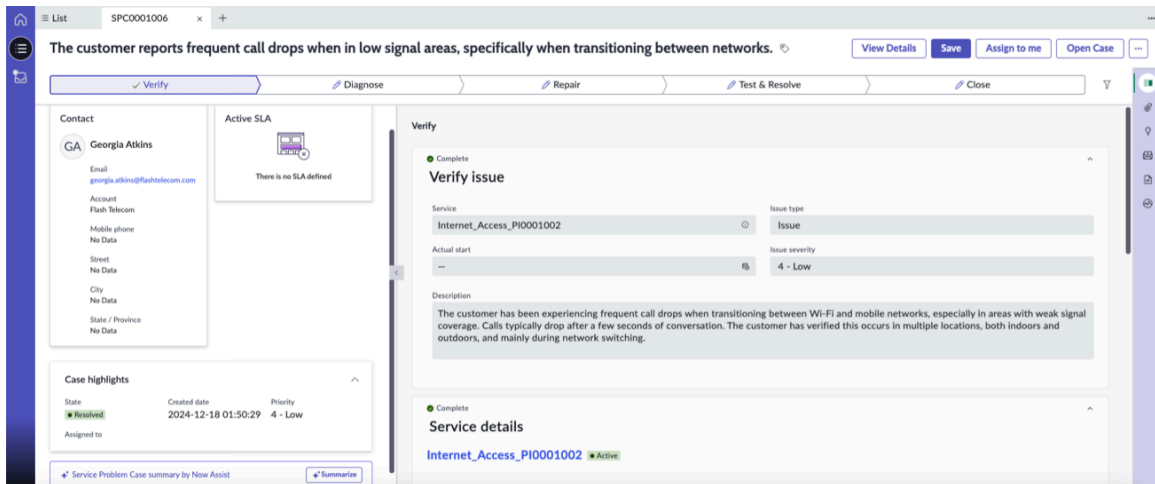
Champs :

- Description
- Brève description
- Notes de travail
- État
- ID système
- Tâche de résolution

Champs :

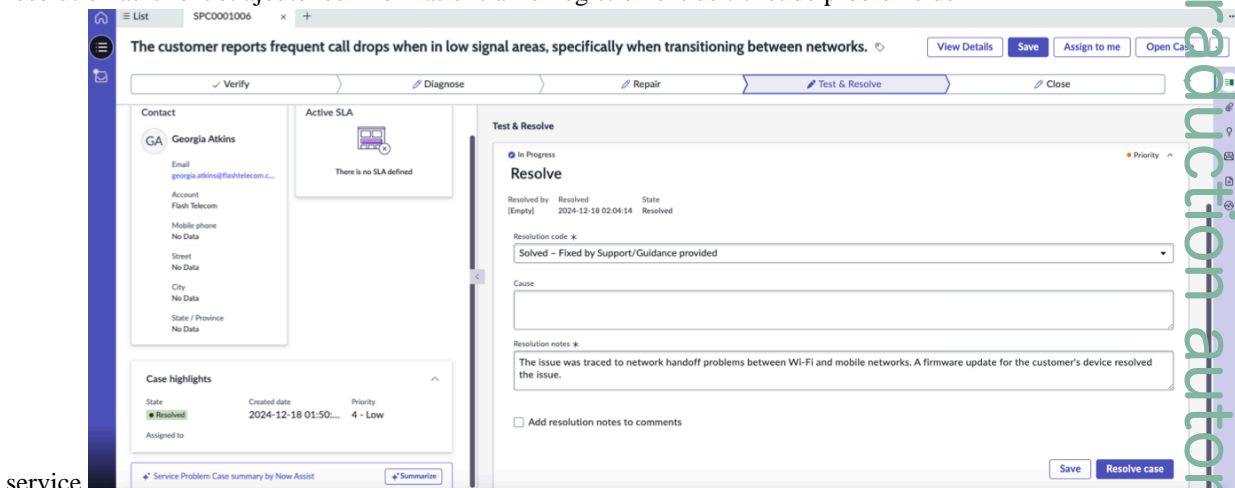
- Description
- Brève description
- Notes de travail
- État

Traduction automatique



### Génération de notes de résolution

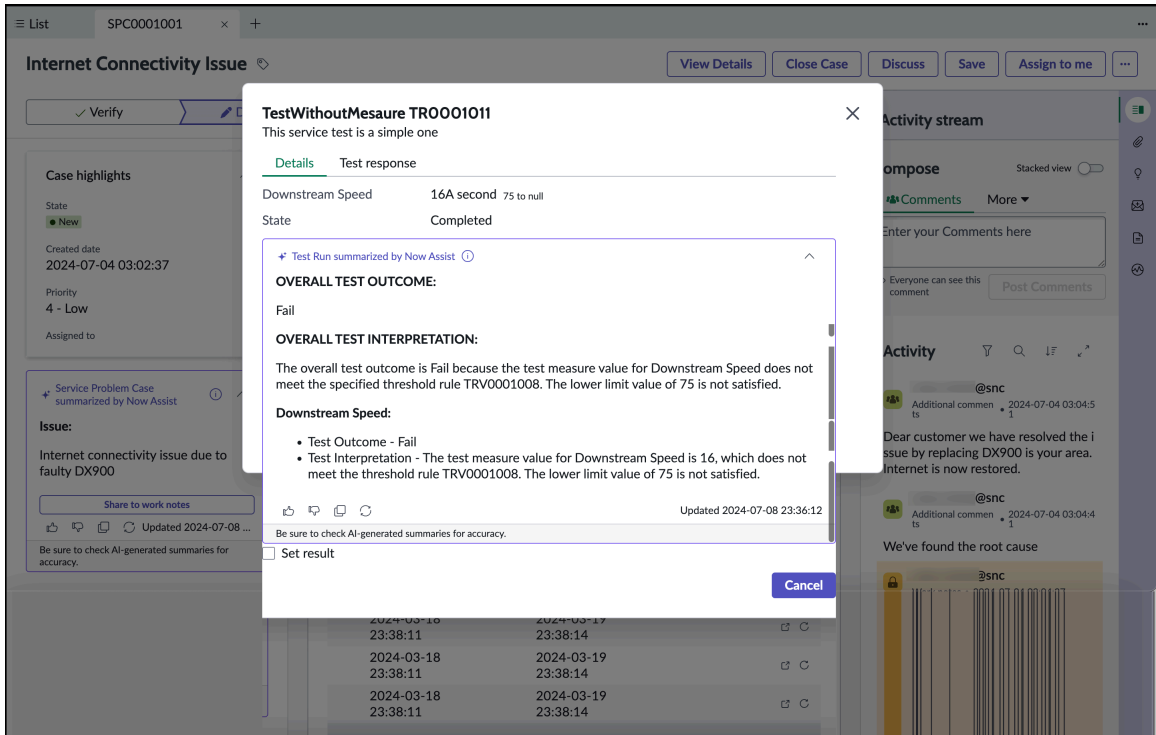
Génère des notes de résolution pour un ticket de problème de service, propose la résolution au client et ajoute les informations à l'enregistrement de ticket de problème de



service.

### Synthèse du test

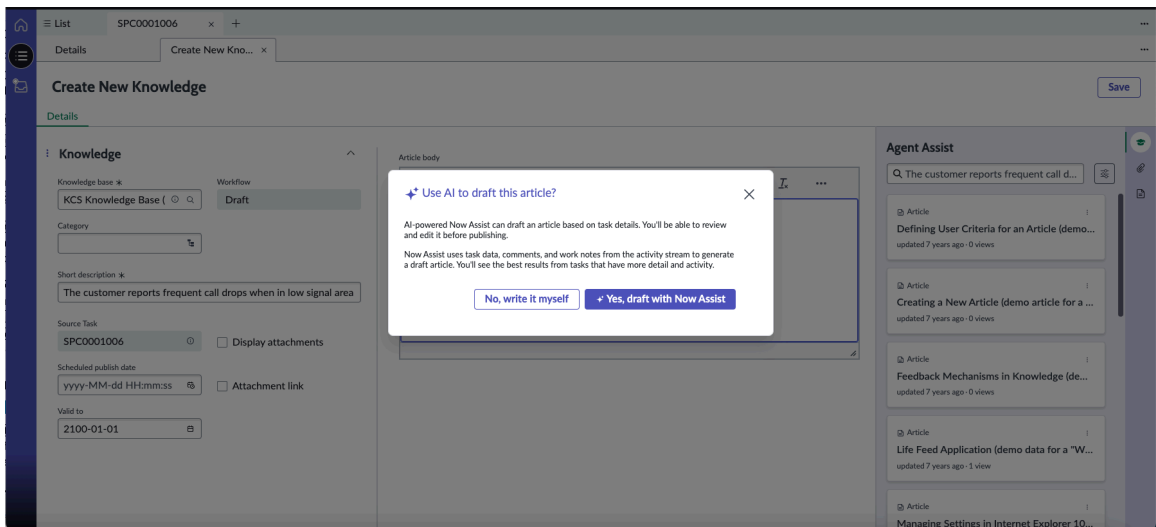
Génère un résumé de l'exécution du test après l'exécution du test. Il comprend les principaux points couverts au cours de l'exécution du test, y compris la sortie du test, l'interprétation du test et d'autres paramètres de test définis. Un agent peut générer un résumé des tests exécutés pour identifier la cause première du problème.



**Génération de connaissances**

Génère un article de la base de connaissances à partir d'un ticket après avoir proposé une résolution ou fermé le ticket.

La compétence de génération de connaissances affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer un article de la base de connaissances basé sur des tickets similaires et l'examiner avant de publier le brouillon de l'article.



**Synthèse des tickets pour l'intégration du compte**

Résume un ticket d'intégration de compte, y compris des détails sur chaque étape du cycle de vie d'intégration du compte. Les agents peuvent rapidement se tenir au courant de l'état du ticket d'intégration et des tâches du ticket grâce à un résumé de haut niveau des points d'informations clés.

La compétence de synthèse de l'intégration du compte génère un résumé du ticket d'intégration et l'affiche au-dessus de la carte d'activités. Le résumé

Traduction automatique

comprend les informations que l'agent saisit au cours des étapes suivantes du cycle de vie d'intégration du compte :

- Configuration initiale
- Capture et validation des données
- Développement et automatisation
- Test et formation
- Mise en service et post-support

Onboarding case for account - One Plus

Traduction automatique

### Synthèse de l'engagement

Génère le résumé d'un engagement, y compris des paramètres préconfigurés tels que les risques, les initiatives, les résultats, les tickets et les lectures internes. Les responsables de la réussite client peuvent rapidement se tenir au courant de toutes les activités et de l'engagement global grâce à un résumé de haut niveau des points d'information clés.

La compétence de synthèse de l'engagement génère un résumé de l'engagement, y compris l'état, la date de mise en service, la date de renouvellement, les notes de travail et toutes les actions en suspens, et l'affiche au-dessus de la carte des détails du compte. Le résumé comprend les informations que l'agent saisit dans les champs d'enregistrement d'engagement suivants :

- Titre
- Description
- Notes de travail

**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 Assigned to Customer contact

- 4 - Low Alejandro Mascall -

Category General

### Synthèse des points de contact

Génère un résumé des différents points de contact dans le cycle de vie de l'engagement. Les responsables de la réussite client peuvent obtenir un résumé rapide de toutes les réunions et e-mails échangés entre les différentes parties prenantes et de toutes les activités de suivi.

La compétence de synthèse des points de contact génère un résumé des points de contact, y compris l'ordre du jour de la réunion, le type de réunion, le type de réunion et les e-mails. Le résumé comprend les informations que l'agent saisit dans les champs d'enregistrement de point de contact suivants :

- Objet
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

### 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...

Traduction automatique

### Assistant de mappage de transformation

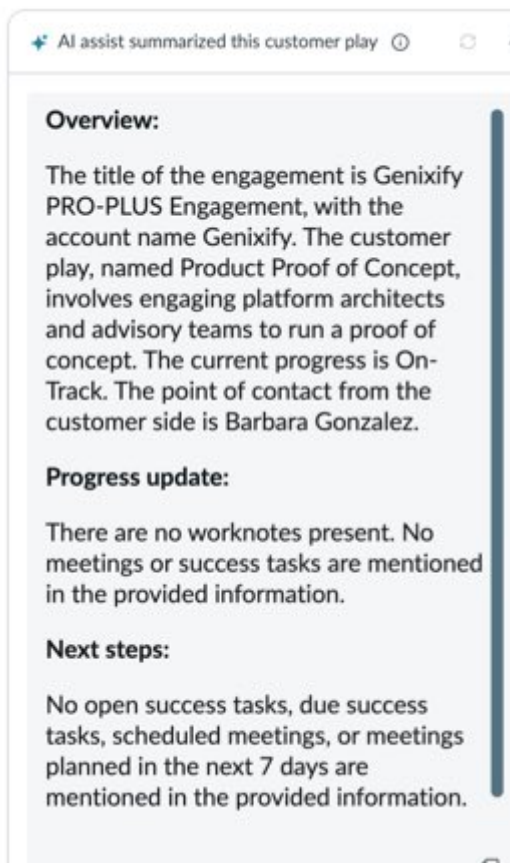
Utilise le LLM (NOW Large Language Model) pour permettre Pont de services aux fournisseurs de générer automatiquement un mappage de transformation entre les tables de fournisseur et de consommateur. Cette compétence permet aux fournisseurs de rationaliser le processus de mappage de transformation en réduisant les erreurs et en améliorant l'efficacité globale.

### Résumé de la lecture du client

Génère un résumé du jeu client et inclut les détails de l'enregistrement et les tâches de lecture client associées.

La compétence de synthèse de la lecture client génère un résumé de l'enregistrement de lecture du client et met en évidence les informations critiques telles que le nombre de tâches dues dans les 7 jours ou jours restants pour fermer l'enregistrement. Le résumé comprend les sections suivantes :

- Vue d'ensemble
- Mises à jour de la progression
- Étapes suivantes



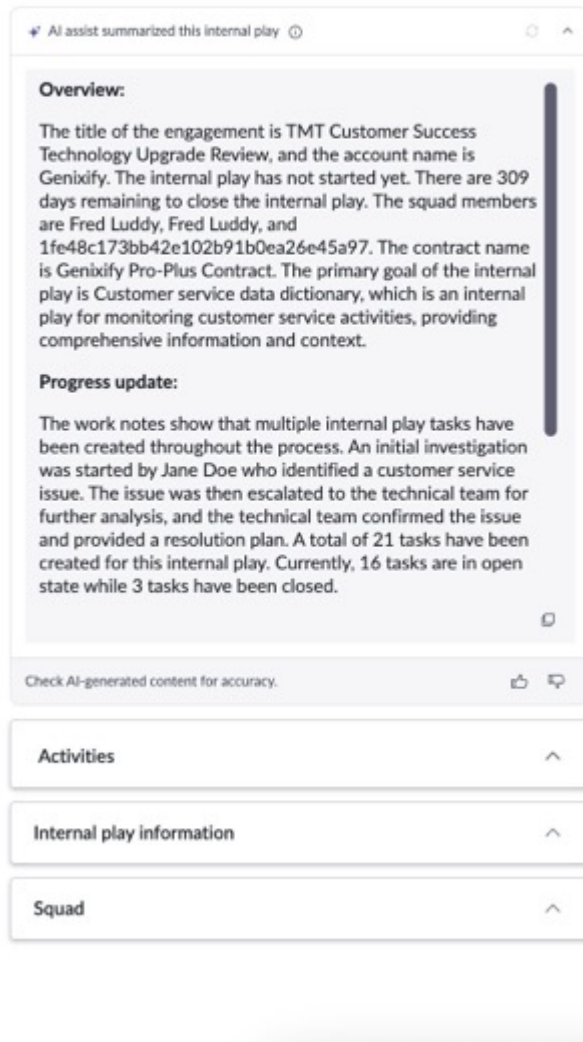
### Synthèse de la lecture interne


Génère un résumé de la lecture interne et inclut les détails de l'enregistrement et les tâches de lecture interne associées.

La compétence de synthèse de la lecture interne génère un résumé de l'enregistrement de lecture interne et met en évidence les informations critiques telles que le nombre de tâches dues dans les 7 jours ou jours restants pour fermer l'enregistrement. Le résumé comprend les sections suivantes :

- Vue d'ensemble
- Mises à jour de la progression
- Étapes suivantes

### Customer service data dictionary





AI assist summarized this internal play 


**Overview:**


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


**Progress update:**

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

Check AI-generated content for accuracy.  

Activities 

Internal play information 

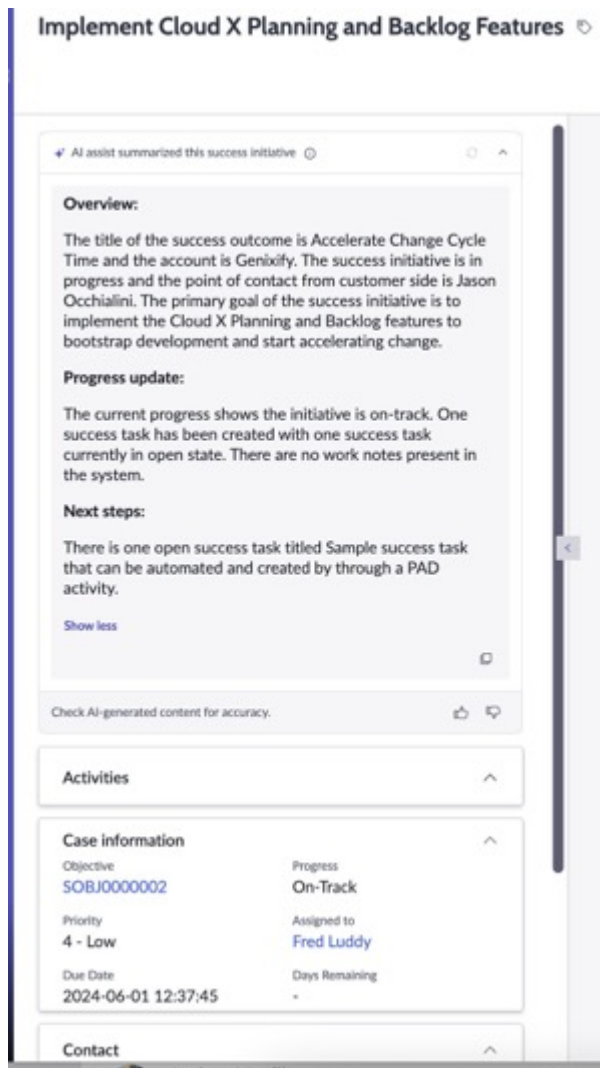
Squad 

### Résumé des initiatives de réussite

Génère un résumé de l'initiative de réussite et inclut les détails de l'enregistrement ainsi que les tâches de réussite associées.

La compétence de synthèse de l'initiative de réussite génère un résumé de l'enregistrement de l'initiative de réussite et met en évidence les informations critiques pertinentes. Le résumé comprend les sections suivantes :

- Vue d'ensemble
- Mises à jour de la progression
- Étapes suivantes



### Analyser la tendance des données de mesure

Collecte et analyse les données de mesure, traite les ensembles de données volumineux, identifie les modèles et les anomalies. Fournit des informations claires et exploitables qui permettent [Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology \(TMT\) Surveiller l'intégrité de l'engagement workflow agentique](#) de prendre des décisions éclairées et de prendre les mesures appropriées.

### Now Assist panneau dans l'espace de travail configurable CSM/FSM

Un agent peut utiliser le panneau dans l'espace Now Assist de travail configurable CSM/FSM.

Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé de ticket de problème de service et de générer les notes de résolution du ticket de problème de service. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez [Now Assist panel](#).

### Information associée

[Now Assist](#)

[Exploring Now Assist Admin](#)

## Informations de prise en charge pour Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à Now Assist pour Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT).

### Versions prises en charge

Now Assist pour TMT est pris en charge à partir de Xanadu.

### Interfaces utilisateur prises en charge

Now Assist pour TMT L'application inclut les compétences répertoriées dans le tableau suivant.

#### Interfaces prises en charge par Now Assist pour TMT

Espace de travail configurable CSM/FSM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumé des tickets de problèmes de service</li> <li>• Génération de notes de résolution</li> <li>• Synthèse du test</li> <li>• Génération de connaissances</li> <li>• Synthèse des tickets pour l'intégration du compte</li> <li>• Synthèse de l'enregistrement de l'engagement</li> <li>• Synthèse des enregistrements des points de contact</li> <li>• Résumé du service client</li> <li>• Résumé de la lecture du client</li> <li>• Synthèse de la lecture interne</li> <li>• Résumé des initiatives de réussite</li> </ul>
Interface utilisateur principale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumé des tickets de problèmes de service</li> <li>• Synthèse du test</li> <li>• Génération de connaissances</li> <li>• Synthèse des tickets pour l'intégration du compte</li> <li>• Synthèse de l'enregistrement de l'engagement</li> <li>• Synthèse des enregistrements des points de contact</li> <li>• Résumé de la lecture du client</li> <li>• Synthèse de la lecture interne</li> </ul>

Traduction automatique

### Interfaces prises en charge par Now Assist pour TMT (suite)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumé des initiatives de réussite</li> <li>• Assistant de mappage</li> </ul>
--	--

### Informations sur l'application

Activez l'application ( Now Assist pour TMT sn\_tmt\_gen\_ai) Store pour utiliser les compétences de synthèse de tickets de problèmes de service et générer des notes de résolution de ticket.

Cette application de l'App Store a la dépendance sur Gestion des problèmes du service client.

Activez les applications dans l'ordre suivant :

1. Gestion des problèmes du service client
2. Now Assist pour TMT

Pour plus d'informations, consultez [Configurer Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).

### Configurer Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Configurez l'application Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) de manière à ce que vos agents puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans l'interface utilisateur principale.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour TMT. Pour en savoir plus sur l'installation des modules d'extension et la Now Assist configuration des compétences de l'IA générative, reportez-vous à la section [Overview tab in Now Assist Admin](#) .

### Fonctionnalités et compétences TMT dans la console d'administration Now Assist

Fonctionnalités TMT	Compétences
Ticket du problème de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse du ticket</li> <li>• Génération de notes de résolution</li> <li>• Synthèse du test</li> <li>• Génération de connaissances</li> <li>• Résumé du service client</li> </ul>

## Fonctionnalités et compétences TMT dans la console d'administration Now Assist (suite)

Fonctionnalités TMT	Compétences
Gestion de la réussite client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse des tickets pour l'intégration du compte</li> <li>• Synthèse de l'engagement</li> <li>• Synthèse des points de contact</li> <li>• Résumé de la lecture du client</li> <li>• Synthèse de la lecture interne</li> <li>• Résumé des initiatives de réussite</li> <li>• Analyser la tendance des mesures</li> </ul>
Pont de services	Mappage de transformation

### **i** Remarque :

Le ServiceNow® grand modèle de langage (service Now LLM) est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

### Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) (sn\_tmt\_gen\_ai).
  - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez [Informations sur l'application](#).
  - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez [Install Now Assist plugins](#).
2. Accédez à la **Tous > Administrateur Now Assist > Compétences Now Assist**.  
Si vous êtes déjà dans la console d'administration Now Assist, vous pouvez sélectionner l'onglet **Compétences Now Assist** à l'écran.
3. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour TMT.  
Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflow Client. Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
4. Sélectionnez **TMT** dans le groupe de workflows **Clients**.
5. Sur la page Compétences Now Assist pour TMT, sélectionnez **Activer la compétence** pour la compétence que vous souhaitez activer.  
La page relative à la compétence que vous avez activée s'ouvre avec la section Détails généraux mise en surbrillance.
6. Passez en revue les entrées pour la compétence sélectionnée.

Les champs de la table d'entrée sont en lecture seule. Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez [Entrées de compétences pour Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).

7. Après avoir examiné les entrées pour la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.  
Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
8. Dans la section Définir la disponibilité, choisissez l'une des options suivantes :

- Pour activer la compétence partout où elle est disponible, sélectionnez **La compétence est toujours disponible**.
  - Pour définir manuellement les conditions de disponibilité de la compétence, sélectionnez Personnaliser la **disponibilité des compétences**.
- 9.** Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
- 10.** Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
- Pour afficher la compétence sur l'application Agent mobile, sélectionnez **Intégré au produit**.
  - Pour afficher la compétence dans le panneau Now Assist, sélectionnez le **panneau Now Assist**.
- Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
- 11.** Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
- 12.** Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

### Résultats

Votre compétence est configurée.

## Entrées de compétences pour Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Utilisez les entrées de chaque compétence pour configurer comment et quand une compétence est utilisée.

### Vue d'ensemble de Now Assist pour TMT

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer des entrées. Ces paramètres déterminent la façon dont une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, telles que la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket de problème de service, un résumé des notes de résolution, un résumé du service clientèle et un résumé du test.

Séparation de domaine permet aux utilisateurs de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Séparation de domaine permet aux utilisateurs de gérer indépendamment les configurations des compétences, la visibilité des données et d'autres paramètres dans chaque domaine. La séparation de domaine est possible au niveau de la compétence et au niveau de la configuration individuelle.

La séparation de domaine est possible au niveau de la compétence et au niveau de la configuration individuelle.

Activez la sécurité pour les compétences et les flux Now Assist via les listes de contrôle d'accès (ACL) et les identités des utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez [Configurer les ACL pour les agents IA et les workflows agentiques](#) .

Pour en savoir plus sur la ServiceNow séparation en domaines, reportez-vous à la section [Exploring domain separation](#) .

## Compétence de résumé du service clientèle

La compétence de résumé du service clientèle aide l'utilisateur à obtenir des informations sur les problèmes du service client à partir de son graphe de connaissances. Vous pouvez configurer l'entrée dans les étapes de synthèse du service clientèle suivantes :

- Informations générales
- Questionnaire graphique

Pour ajouter ou modifier les requêtes, reportez-vous à la section [Configurer le questionnaire graphique Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).

- Personnaliser l'invite

Pour personnaliser l'invite, reportez-vous à la section [Personnaliser une compétence dans Now Assist pour TMT](#).

- Définir l'accès
- Sélectionner l'affichage
- Examiner et activer

### Entrées pour la compétence de résumé du service client

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket du problème de service [sn_sprb_mgmt.admin]

## Compétence de synthèse des tickets de problème de service

La compétence de synthèse des tickets de problème de service inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de ticket de problème de service est généré. Vous pouvez configurer l'entrée dans les étapes de synthèse des tickets de problème de service suivantes :

- Informations générales
- Afficher l'entrée
- Personnaliser l'invite
- Définir la disponibilité
- Sélectionner l'affichage
- Examiner et activer

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

### Entrées pour la compétence de synthèse des tickets du problème de service

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket du problème de service [sn_sprb_mgmt_case]
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Description</li> <li>• Brève description</li> </ul>

**Entrées pour la compétence de synthèse des tickets du problème de service (suite)**

Entrée	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notes de travail</li> <li>• Commentaires supplémentaires</li> <li>• Tâche de diagnostic</li> </ul> <p>Champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Description</li> <li>○ Brève description</li> <li>○ Notes de travail</li> <li>○ État</li> <li>○ ID système</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâche de résolution</li> </ul> <p>Champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Description</li> <li>○ Brève description</li> <li>○ Notes de travail</li> <li>○ État</li> </ul>
Modèles d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier</li> <li>• Diagnostiquer</li> <li>• Réparer</li> <li>• Tester et résoudre</li> <li>• Fermer</li> </ul>

Traduction automatique

**Compétence de génération de notes de résolution**

La compétence de génération de notes de résolution inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les notes de résolution sont générées pour un ticket de problème de service.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

**Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution**

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket du problème de service [sn_sprb_mgmt_case]

### Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution (suite)

Entrée	Description
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Description</li> <li>Brève description</li> <li>Notes de travail</li> <li>Commentaires supplémentaires</li> </ul>

### Compétence de synthèse des tests

La compétence de synthèse des tests inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de test est généré.

Le tableau suivant répertorie les entrées que vous pouvez configurer pour la compétence de synthèse des tests.

#### Entrées pour la compétence de synthèse des tests

Entrée	Description
Table d'entrée	Exécution du test [sn_st_mgmt_test]
Champ d'entrée	Nom

#### Entrée connexe pour la compétence de synthèse des tests

Entrée	Description
Table d'entrée	Mesure de test [sn_st_mgmt_test_measure]
Champ d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom de la mesure</li> <li>Description de mesure</li> <li>Valeur</li> <li>Violation de la règle</li> </ul>

### Compétence de génération d'articles de la base de connaissances

La compétence de génération d'articles de la base de connaissances inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque le brouillon de l'article de la base de connaissances est généré pour un ticket.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances.

### Entrées connexes pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket [sn_customerservice_case]
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brève description</li> <li>• Description</li> <li>• Notes de résolution</li> <li>• Notes de travail</li> <li>• Commentaires</li> </ul>

### Compétence de synthèse de tickets pour l'intégration du compte

La compétence de synthèse des tickets d'intégration de compte inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de l'intégration du compte est généré. Vous pouvez configurer l'entrée dans les étapes de ticket d'intégration de compte suivantes :

- Détails du formulaire
- Capture de données
- Développement
- Formation
- Test en cours

### Entrées pour la compétence de synthèse de tickets pour l'intégration du compte

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket d'intégration du compte [sn_acct_lc_onb_case]
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration de Pont de services</li> <li>• Description brève</li> <li>• Description</li> <li>• Date de mise en service</li> <li>• Jours restants</li> <li>• Notes de travail</li> <li>• Commentaires supplémentaires</li> </ul>
Étape : capture de données	

### Entrée connexe pour la compétence d'intégration de compte

Entrée	Description
Table d'entrée	Tâche d'importation du cycle de vie du compte [ ? ]

### Entrée connexe pour la compétence d'intégration de compte (suite)

Entrée	Description
Champ d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Jours restants</li> <li>• Enregistrements publiés</li> <li>• Notes de travail</li> <li>• Commentaires supplémentaires</li> <li>• Table cible</li> <li>• Nombre total d'enregistrements mis à jour</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence d'intégration de compte

Entrée	Description
Table d'entrée	Tâche de cycle de vie du compte [ ?]
Champ d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Description brève</li> <li>• État</li> <li>• Jours restants</li> <li>• Type</li> <li>• Notes de travail</li> <li>• Commentaires supplémentaires</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence d'intégration de compte

Entrée	Description
Table d'entrée	Tâche d'importation du cycle de vie du compte [ ?]
Champ d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Jours restants</li> <li>• Enregistrements publiés</li> <li>• Notes de travail</li> <li>• Commentaires supplémentaires</li> <li>• Table cible</li> <li>• Nombre total d'enregistrements mis à jour</li> </ul>

### Compétence de synthèse des engagements

La compétence de synthèse de l'engagement inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de l'engagement est généré.

### Entrées pour la compétence de synthèse de l'engagement

Entrée	Description
Table d'entrée	Engagement [sn_acct_lc_engagement]
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Étape</li> <li>• Date de renouvellement</li> <li>• Date de mise en service initiale</li> <li>• Intégrité apparente</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse de l'engagement

Entrée	Description
Table d'entrée	Risque et problème
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Date d'échéance</li> <li>• Probabilité</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse de l'engagement

Entrée	Description
Table d'entrée	Jeu interne
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date d'échéance</li> <li>• Progression</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse de l'engagement

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket de réussite
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date d'échéance</li> <li>• Progression</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse de l'engagement

Entrée	Description
Table d'entrée	Initiative de réussite

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse de l'engagement (suite)

Entrée	Description
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date d'échéance</li> <li>• Progression</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse de l'engagement

Entrée	Description
Table d'entrée	Résultat de réussite
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progression</li> <li>• Valeur de base</li> <li>• Valeur actuelle</li> <li>• Valeur cible</li> </ul>

### Compétence de synthèse des points de contact

La compétence de synthèse des points de contact inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de point de contact est généré.

### Entrées pour la compétence de synthèse des points de contact

Entrée	Description
Table d'entrée	Engagement [sn_acct_lc_touchpoint]
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipe</li> <li>• Progression</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse des points de contact

Entrée	Description
Table d'entrée	Détails de la réunion
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détails des conférences</li> <li>• Type de réunion</li> <li>• Heure de début de la réunion</li> <li>• Heure de fin de la réunion</li> <li>• Notes du client</li> <li>• Notes de réunion</li> <li>• État</li> </ul>

## Compétence de synthèse de lecture de client

La compétence de résumé de la lecture client inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de lecture client est généré.

### Entrées pour la compétence de synthèse de la lecture du client

Entrée	Description
Table d'entrée	Lecture du client
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement</li> <li>• Compte</li> <li>• Progression</li> <li>• Jours restants</li> <li>• Équipe</li> <li>• Contact</li> <li>• Description brève</li> <li>• Description</li> <li>• Produit</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse de lecture de client

Entrée	Description
Table d'entrée	Tâche de réussite
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Description brève</li> <li>• Description</li> <li>• Date d'échéance</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse de lecture de client

Entrée	Description
Table d'entrée	Détails de la réunion
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Nom</li> <li>• Heure de début de la réunion</li> <li>• Heure de fin de la réunion</li> </ul>

## Compétence de synthèse de la lecture interne

La compétence de synthèse de la lecture interne comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de la lecture interne est généré.

### Entrées pour la compétence de synthèse de la lecture interne

Entrée	Description
Table d'entrée	Jeu interne
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement</li> <li>• Compte</li> <li>• Progression</li> <li>• Équipe</li> <li>• Contrat</li> <li>• Description brève</li> <li>• Description</li> <li>• Produit</li> <li>• Jours restants</li> </ul>

### Entrée connexe pour la compétence de synthèse de la lecture interne

Entrée	Description
Table d'entrée	Tâche de lecture interne
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Description brève</li> <li>• Description</li> <li>• Date d'échéance</li> <li>• Jours restants</li> </ul>

## Compétence de synthèse de l'initiative de réussite

La compétence de synthèse de l'initiative de réussite comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé d'initiative de réussite est généré.

### Entrées pour la compétence de synthèse de l'initiative de réussite

Entrée	Description
Table d'entrée	Initiative de réussite
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résultat principal de réussite</li> <li>• Compte</li> <li>• Nom du produit vendu</li> </ul>

**Entrées pour la compétence de synthèse de l'initiative de réussite (suite)**

Entrée	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro du produit vendu</li> <li>• Équipe</li> <li>• Description brève</li> <li>• Description</li> <li>• État</li> <li>• Contact</li> <li>• Jours restants</li> </ul>

**Entrée connexe pour la compétence de synthèse de l'initiative de réussite**

Entrée	Description
Table d'entrée	Tâche de réussite
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Description brève</li> <li>• Description</li> <li>• Date d'échéance</li> <li>• Jours restants</li> </ul>

**Bannières dans Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)**

Les bannières affichent des informations sur les compétences d'IA générative et les champs de formulaire générés ou prévus par ces compétences.

**Vue d'ensemble des bannières dans Now Assist pour TMT**

La bannière d'IA générative affiche des informations sur les champs d'un formulaire qui sont générés ou prédits par les compétences disponibles avec Now Assist pour TMT. Les messages qui apparaissent dans la bannière font ce qui suit :

- Alertez les agents lorsque des champs sont générés ou prévus et lorsque le processus est terminé.
- Rappelez aux agents d'examiner les informations contenues dans ces champs.
- Informez les agents si les champs ne peuvent pas être générés ou prévus.

Les messages incluent également des liens vers les champs générés ou prédits par Now Assist pour TMT.

Bannière de l'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.

## Personnaliser une compétence dans Now Assist pour TMT

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser une Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) compétence afin que les agents puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM et dans Interface utilisateur principale.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Administrateur Now Assist console, vous pouvez sélectionner la table d'entrée, les enregistrements connexes et les champs pour chaque modèle d'entrée de l'intégration de compte et de la gestion des problèmes de service, puis configurer les en-têtes d'invite pour les inclure dans le résumé général.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administrateur Now Assist > Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Dans le groupe **de workflow Client**, sélectionnez **TMT** pour afficher les compétences relatives Now Assist pour TMT aux fonctionnalités.
3. Activez et copiez la compétence de synthèse des tickets de fonctionnalité pour la Now Assist pour TMT personnaliser.
  - a. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
  - b. Dans la section Toutes les compétences disponibles, recherchez la compétence que vous souhaitez activer et sélectionnez **Activer la compétence**.

Vous pouvez choisir de faire une copie de la compétence avant de l'activer.

- c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires pour la compétence dans la section Compétences actives et créez une copie que vous pouvez personnaliser en sélectionnant **Créer une copie**.

La copie réalisée est répertoriée dans la section Compétences actives.

- d. Sélectionnez la compétence copiée dans la section Compétences actives pour l'ouvrir. Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de l'invite, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée. Si vous terminez l'intégralité de la procédure pas à pas, la compétence de synthèse de tickets est activée.

4. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.

Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez [Entrées de compétences pour Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).

- a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.
  - b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
5. Affichez les données d'entrée pour chaque compétence, telles que les champs d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée.

Configurez les champs de la table d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée de la compétence.

Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.

Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées en tant que système de base, dans le cadre des données d'entrée.

- a. Pour chaque modèle d'entrée, sélectionnez **+Nouveau champ d'entrée de base** et configurez les champs de table d'entrée de base.

Ajoutez plusieurs champs d'entrée de base, si nécessaire.

### Afficher l'étape d'entrée

Account Onboarding Case Summarization (copy) TMT

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

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

**Stage - Form Details**

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

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

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

## Afficher l'étape d'entrée

Service Problem Case summarization TMT

Exit

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

### Choose input data

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

### Input templates

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

**Verify**

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

Base input table  
sn\_sprb\_mgmt\_case

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

**2. Add rule conditions to the input template**  
Rule conditions determine when the input template is used. By default, record state determines which input template the LLM uses.  
Condition: stage=verify^ORstage=^EQ

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

Back Save and continue

La table suivante répertorie les champs et les descriptions de la table d'entrée de base, y compris un exemple pertinent.

### Champs d'entrée de base

Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ dans la table des tickets dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse.  Par exemple, Brève description.
Description de champ	Description de la valeur du champ d'entrée de base.  Par exemple , Brève description du ticket fournit des informations rapides sur le problème.

**b.** Pour chaque modèle d'entrée, configurez les conditions de règle à l'aide du générateur de conditions pour filtrer les données.

Les conditions de la règle déterminent quand le modèle d'entrée est utilisé. Par défaut, l'état de l'enregistrement détermine le modèle d'entrée utilisé par Now LLM Service.

Vous pouvez développer davantage la condition en sélectionnant **+Nouveau jeu de conditions** et en configurant des paramètres supplémentaires.

Traduction automatique

- c. Pour chaque modèle d'entrée, sélectionnez **+Nouvelle source de données** pour configurer la table connexe supplémentaire et les données de flux d'activité, selon les besoins.

L'ajout de sources de données d'entrée, telles que les tables connexes et les flux d'activité, fournit plus de contexte à une Now LLM Service liste connexe.

Vous pouvez également ajouter les conditions de règle à ces sources de données supplémentaires.

- d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

## 6. Personnalisez l'invite.

Examinez et testez l'invite pour chaque configuration de modèle d'entrée. Vous pouvez modifier l'invite en ajoutant de nouvelles sections prédéfinies et en les réorganisant, selon vos besoins.

- a. Pour chaque modèle d'entrée, sélectionnez les sections d'invite dans la liste des sections disponibles à inclure dans le résumé généré.

Pour ajouter une section, vous devez configurer les données d'entrée pertinentes préalables à cette étape.

Vous pouvez ajouter l'invite **Client En attente** aux tickets uniquement si l'état du ticket est **En attente d'informations**. Dans le cas contraire, l'ajout de cet en-tête à d'autres états pourrait entraîner la Now LLM Service génération de résultats inexacts ou peu fiables.

- b. Sélectionnez **Enregistrer** pour passer à la réponse du test.

- c. Sélectionnez un enregistrement de ticket dans la section Tester la réponse et testez le format de sortie de la réponse à l'invite en sélectionnant **Exécuter le test**.

## Personnaliser l'étape d'invite

Service Problem Case summarization TMT Exit

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

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

Verify

Diagnose

Repair

Test & Resolve

Close

**Prompt** Revert to default

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

Available prompt sections (1)

Search

Issue

Final prompt sections (1)

Issue

Save

**Test response**

Choose a record \*

Run Test

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

Back Save and continue

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

7. Personnalisez l'invite pour la compétence de résumé du service clientèle.

Passez en revue l'invite pour chaque modèle d'entrée.

Customer Service Summary TMT Exit

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

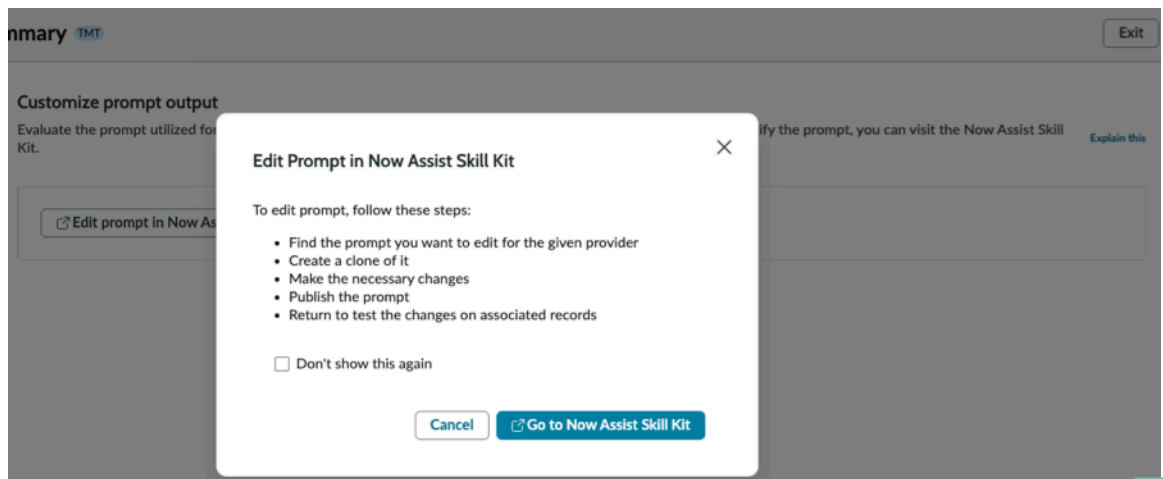
**Customize prompt output**  
Evaluate the prompt utilized for each input template below to confirm it meets your expectations. To review and modify the prompt, you can visit the Now Assist Skill Kit. [Explain this](#)

Edit prompt in Now Assist Skill Kit

back Save and continue

Traduction automatique

- a. Sélectionnez **Modifier l'invite dans le kit de compétences Now Assist** pour consulter le kit de compétences Now Assist.



- b. Sélectionnez **Accéder au kit de compétences Now Assist** pour examiner et modifier l'invite.
8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
9. Définissez la façon dont la compétence est disponible pour vos utilisateurs.
- a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible. Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

- b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
10. Configurez l'emplacement où afficher la synthèse du ticket.

- a. Sélectionnez **Intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.
- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les Now Assist compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.

Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez [Turn on the Now Assist panel](#) .

Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
11. Examinez et activez la compétence.

Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.  
Vous pouvez maintenant sélectionner **Résumer** dans un ticket pour générer le résumé du ticket.

## Configurer Pont de services Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Configurez l'application de sorte que les Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) fournisseurs d'entreprise puissent utiliser la fonctionnalité Assistant de Pont de services mappage dans l'interface utilisateur principale.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) (sn\_tmt\_gen\_ai).
  - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez [Informations sur l'application](#).
  - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez [Install Now Assist plugins](#) .
2. Accédez à la **Tous > Administrateur Now Assist > Fonctionnalités** et accédez à l'onglet **Fonctionnalités** de la console d'administration Now Assist.  
Si vous êtes déjà dans la console d'administration Now Assist, vous pouvez sélectionner l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** à l'écran.
3. Sélectionnez **Client** et sélectionnez **TMT** dans la liste déroulante Sélectionner un produit.
4. Sur la carte de fonctionnalité, sélectionnez **Afficher les Pont de services** détails.
5. Dans la section Toutes les compétences disponibles Pont de services , sélectionnez **Activer**.  
Votre compétence est configurée et activée. Les agents peuvent désormais générer automatiquement un mappage de transformation entre les champs Fournisseur et Consommateur.

## Configurer le questionnaire graphique Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Configurez le questionnaire graphique pour ajouter ou modifier les nouvelles requêtes afin de récupérer les données du graphe de connaissances.

### Avant de commencer

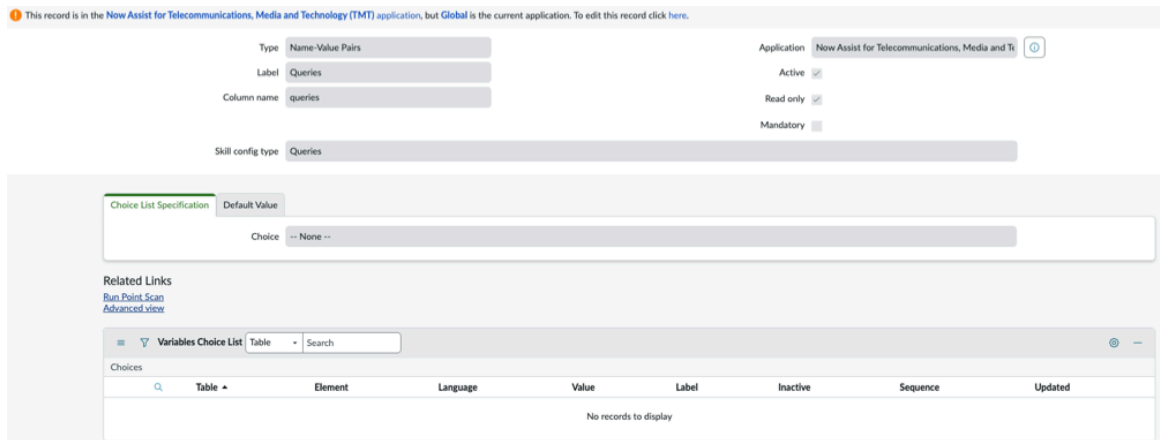
Rôle requis : admin

### Procédure

1. Saisissez sn\_nowassist\_skill\_config\_var. LIST dans le filtre de recherche **Tout** .
2. Appuyez sur Entrée.
3. Recherchez les requêtes dans le **nom** de colonne.
4. Ouvrez l'enregistrement.
5. Sélectionnez **ici** si vous voyez l'avis indiquant :

Cet enregistrement se trouve dans l'application Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT), mais Global est l'application actuelle. Pour modifier cet enregistrement, cliquez **ici**.

6. Effacez le champ **Lecture seule** .



## Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Utilisez les Now Assist pour TMT workflows agentiques pour effectuer des tâches de manière autonome.

### Workflows agentiques disponibles pour Now Assist pour TMT la collection d'agents IA

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Tester et réparer les problèmes de service de télécommunication	<p>Le workflow agentique est déclenché lorsque le ticket du problème de service est affecté à l'agent de ticket et que l'état du ticket est Ouvert ou Nouveau. Le client soumet un ticket sur l'interruption de service.</p> <p>Le ticket du problème de service (SPC) commence par le numéro SPC.</p> <p>Cet agent IA est conçu pour gérer les demandes de ticket de problème de service qui nécessitent un dépannage, un diagnostic, une analyse ou une résolution pour une tâche (ticket), lorsqu'un identificateur ou une description de la tâche est fourni. Il est également capable de récupérer le contexte pertinent et les détails liés à la tâche qui leur a été confiée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent IA du gestionnaire du problème de service</li> <li>• Agent IA de l'état des paiements des clients</li> <li>• Dépannage préliminaire : agent IA</li> <li>• Agent IA du testeur de service à la demande</li> <li>• Réparateur de service Agent IA</li> </ul>

**Workflows agentiques disponibles pour Now Assist pour TMT la collection d'agents IA (suite)**

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
	Les agents IA effectuent leurs tâches pour résoudre le problème du client.	
Aider à résoudre les problèmes de facturation	Le workflow agentique est conçu pour traiter les demandes de renseignements sur la facturation en analysant l'utilisation actuelle des factures, en fournissant des informations sur l'utilisation des factures élevées et en suggérant des plans alternatifs en fonction des modèles d'utilisation des clients. Par exemple, si un client disposant d'une connexion mobile nationale l'utilise à l'international, il peut encourir des frais supplémentaires ; Notre analyse de facture peut identifier cette utilisation internationale et fournir un plan optimal pour aider à gérer les coûts.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecteur d'informations sur le compte de facturation : agent IA</li> <li>• Plans recommandés Agent IA</li> <li>• Collecteur de données de facture de facturation Agent IA</li> </ul>
Analyser les incidents réseau	Assiste les agents du service client dans la résolution d'un incident donné. Elle aide les agents clients à résoudre les tickets réseau en les suivant et en créant une tâche exploitable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent IA de résolution de ticket réseau</li> <li>• Agent IA de préparation du ticket</li> <li>• Agent IA du moniteur de corrélation réseau</li> <li>• Agent IA de génération d'étapes actionnables de ticket réseau</li> <li>• Agent IA de génération de rattrapage de réseau</li> </ul>
Analyser les risques et recommander des solutions	Récupère les risques applicables et suggère de manière proactive des solutions avec une intervention minimale de l'utilisateur.	Responsable des risques de réussite Agent IA
Surveiller l'intégrité de l'engagement	Surveille les tendances du score d'intégrité pour tous les engagements actifs et déclenche des signaux de risque en cas de refus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent IA de tendance de réussite</li> <li>• Surveillance de l'intégrité réussie de l'agent IA</li> </ul>

Traduction automatique

## Workflows agentiques disponibles pour Now Assist pour TMT la collection d'agents IA (suite)

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Renouvellements et extensions de support	Évalue les engagements dus pour le renouvellement, analyse les tendances et recommande des stratégies de renouvellement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de renouvellement Agent IA</li> <li>• Évaluateur de réalisation de valeur Agent IA</li> <li>• Agent IA de l'aperçu de réussite</li> </ul>
Déclencher le point de contact d'atténuation des risques	Automatise la création et la planification de réunions pour un utilisateur spécifique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créateur du brouillon de réunion Agent IA</li> <li>• Brouillon de planificateur de réunion : agent IA</li> </ul>
Pont de services Intégration	Assiste le fournisseur dans le processus d'inscription des consommateurs, y compris des conseils étape par étape, des vérifications des erreurs lors de l'inscription et une assistance pour résoudre les erreurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent IA de l'initiateur de l'inscription</li> <li>• Moniteur d'erreurs d'inscription Agent IA</li> </ul>

Activez l'implémentation de la sécurité pour exécuter des agents IA et des workflows agentiques via des listes de contrôle d'accès (ACL) et des identités d'utilisateurs. Les ACL fournissent l'option Exécuter en tant que pour permettre aux agents et aux workflows agentiques d'exécuter des actions en tant qu'utilisateur dynamique ou en tant qu'utilisateur IA. Pour plus d'informations, consultez [Implement access control in Now Assist AI agents](#).

### **i** Important :

Par défaut, tous les workflows agentiques et les enregistrements d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez d'abord dupliquer le workflow agentique, puis procéder aux étapes suivantes :

- Activez le workflow agentique.
- Activez tous les agents au sein du workflow agentique.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Une fois que vous [avez dupliqué](#) le workflow agentique, ajustez les paramètres en fonction de vos besoins. Ensuite, vous [activez](#) le workflow agentique dupliqué. Vous pouvez également [tester](#) le workflow agentique pour analyser ses performances dans le Studio d'agents IA, pendant qu'il exécute les instructions que vous avez définies.

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez [Rechercher des agents IA](#) .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez [AI Agent Marketplace](#) sur le ServiceNow Store.

## Gestion des problèmes du service client Workflows agentiques

Les Gestion des problèmes du service client workflows agentiques sont utilisés pour résoudre les problèmes et les incidents liés au haut débit, ainsi qu'aux incidents Internet, en aidant les agents clients à résoudre les tickets réseau en les suivant et en créant une tâche exploitable, ainsi qu'à traiter les demandes de tickets de demandes de renseignements sur la facturation.

### Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) Collecte d'agent IA Tester et réparer les problèmes de service de télécommunications Workflow agentique

Utilisez le workflow d'agent Tester et réparer les problèmes de service de télécommunication pour résoudre les problèmes Internet et haut débit.

### Tester et réparer la vue d'ensemble des problèmes de service de télécommunications

Résolvez les problèmes des clients à l'aide d'une équipe d'agents IA dans le workflow agentique Problèmes de service de télécommunications de test et de réparation. Il peut gérer les demandes de tâche qui nécessitent un dépannage, un diagnostic, une analyse ou une résolution pour une tâche (ticket), qu'un identificateur ou une description de la tâche soit fourni.

Le workflow d'agent Tester et réparer les problèmes de service de télécommunications prend en charge ces tables :

- Incident
- Demande de changement
- Commande de domaine
- Tâche de commande
- Ticket du problème de service

Rôle requis : sn\_tmt\_agentic\_ai.test\_and\_repair\_telecom\_service\_ai\_agent

Pour modifier le workflow [Duplicate an agentic workflow](#) agentique Tester et réparer les problèmes de service de télécommunications et ajuster les paramètres en fonction de vos besoins.

#### **i** Important :

Dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome.

### Tester et réparer les problèmes de service de télécommunications Workflow agentique

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Tester et réparer les problèmes de service de télécommunication**.

Pour créer un workflow agentique, reportez-vous à la section [Create an agentic workflow](#) .

## Test du workflow agentique

Pour accéder à la page de test de cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Test en cours**.
2. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Tester les cas d'utilisation**.

Pour tester le cas d'utilisation, reportez-vous à la section [Manually test the execution of an agentic workflow](#) .

## Agents IA utilisés dans le workflow d'agent Tester et réparer les problèmes de service de télécommunications

Les agents IA suivants sont utilisés pour exécuter les instructions du workflow agentique.

Pour créer un agent IA, reportez-vous à la section [Create an AI agent](#) .

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Agent IA du gestionnaire du problème de service	<p>Un agent IA est responsable de la planification, de l'orchestration et de la délégation de tâches à d'autres agents.</p> <p>Vérifie l'état de l'inventaire client.</p> <p>Affiche les Knowledge articles.</p>
Vérificateur de l'état des paiements : agent IA	Vérifie les paiements de factures impayés.
Dépannage préliminaire : agent IA	<p>Agent IA conçu pour poser les questions extraites du générateur de questions structurées.</p> <p>Activez la compétence du générateur de questions structurées pour générer les questions à partir de la compétence.</p> <p>Recherchez des tickets similaires pour le plan de résolution et posez des questions à partir des Base de connaissances articles pour déterminer la résolution.</p>
Agent IA du testeur de service à la demande	Créez une tâche de diagnostic basée sur les spécifications d'inventaire pour un ticket de problème de service et exécutez une définition de test.
Réparateur de service Agent IA	Créez la tâche de réparation pour les exécutions de tests.

## Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) Collection d'agent IA Aider à corriger les problèmes de facturation workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Aider à corriger les problèmes de facturation pour gérer les demandes de tickets de demande de facturation et recommander de meilleurs plans en fonction de l'utilisation du client.

### Aider à résoudre les problèmes de facturation Vue d'ensemble du workflow agentique

Le workflow agentique Aider à corriger le problème de facture utilise une équipe d'agents IA qui prennent en charge la résolution des problèmes des clients. Il peut gérer les demandes de tâches pour récupérer les détails du compte, les factures actuelles et les factures passées. Il analyse les données pour identifier les raisons de l'utilisation de factures élevées et recommande de meilleurs plans en fonction des habitudes d'utilisation des clients.

Rôle requis : sn\_tmt\_agentic\_ai.telco\_billing\_inquiry\_case\_agent

Pour modifier le workflow agentique Aider à corriger les problèmes de facturation, [Duplicate an agentic workflow](#) et ajuster les paramètres en fonction de vos besoins.



#### Important :

Dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome.

### Aider à corriger les problèmes de facturation workflow agentique

Pour accéder au cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Aider à corriger les problèmes de facturation**.

Pour créer un cas d'utilisation, reportez-vous à la section [Create an agentic workflow](#).

### Dépendance d'application

Le workflow agentique Aider à résoudre les problèmes de facturation comporte les dépendances suivantes :

- Gestion des tickets pour les opérations de facture (com.sn\_csm\_invoice)
- Recommandations d'offre de produits

Pour configurer le sélecteur de spoke, reportez-vous à la section [Configurer le sélecteur de spoke pour les systèmes externes](#).

### Test du workflow agentique

Pour accéder à la page de test de cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Test en cours**.
2. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Tester les cas d'utilisation**.

Pour tester le workflow agentique, reportez-vous à la section [Manually test the execution of an agentic workflow](#).

## Agents IA utilisés dans le workflow agentique Aider à corriger les problèmes de facturation

Les agents IA suivants sont utilisés pour exécuter les instructions du workflow agentique.

Pour créer un agent IA, reportez-vous à la section [Create an AI agent](#) .

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Collecteur d'informations sur le compte de facturation : agent IA	<p>Cet agent IA est conçu pour traiter les demandes de facturation en suivant une approche structurée.</p> <p>Il récupère les détails du ticket de demande de facturation et obtient les détails du compte de facturation à l'aide du numéro de compte.</p> <p>L'agent est destiné à être utilisé par ServiceNow les agents pour obtenir le numéro de compte de facturation.</p>
Plans recommandés Agent IA	<p>Cet agent IA est conçu pour faciliter la génération et la confirmation des recommandations de plan de service grâce à une approche structurée.</p> <p>Il suit les instructions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Génère un plan recommandé.</li> <li>2. Affiche le plan recommandé à l'utilisateur pour confirmation.</li> <li>3. Vérifie si un e-mail est associé au compte client.</li> <li>4. Déclenche l'envoi à l'agent de notification par e-mail des détails du plan recommandé à l'utilisateur.</li> </ol>
Collecteur de données de facture de facturation Agent IA	<p>Cet agent IA collecte les données de facturation telles que les détails du compte, l'historique des factures et les détails des factures.</p>

Traduction automatique

### Configurer le sélecteur de spoke pour les systèmes externes

Configurez le sélecteur de spoke pour Aria afin d'activer la configuration et l'exécution des demandes de facturation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application de sélection de spoke fournit un cadre de travail commun qui permet la configuration et l'exécution des demandes d'intégration. Il fonctionne en sélectionnant les implémentations correspondantes en fonction des paramètres d'entrée configurés pour chaque demande.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Sélecteur de spoke > Type de demande**.
2. Sélectionnez **Demande de facturation**.

La demande de facturation est configurée avec une définition de demande qui appelle les API Aria. Cette implémentation de démonstration sert de référence pour configurer une nouvelle définition de demande qui récupère les données relatives à la facturation à partir d'un système tiers pour les demandes de facturation.

3. Créez les définitions de demande d'intégration.

Si vous indiquez une valeur appropriée pour la **commande** ou si vous définissez la **condition de sélection**, la nouvelle définition de demande qui extrait les données relatives à la facturation est déclenchée.

4. Pour créer des définitions de demande d'intégration, accédez à **Tous > Sélecteur de spoke > Définition de la demande**.
5. Dans l'écran Définitions de demandes d'intégration, sélectionnez **Nouveau** dans la section d'en-tête.

6. Remplissez les champs du formulaire.

### Formulaire de type de demande d'intégration

Champ	Description
Nom	Nom du type de demande d'intégration.
Type	La sélection de la demande de facturation est effectuée comme type de demande d'intégration.
Description	Brève description de la définition de demande.
Ordre	La définition de la demande est exécutée dans la valeur d'ordre la moins élevée.
Type d'adaptateur	Flux
Adaptateur de demande	Nom du flux configuré pour extraire les enregistrements pour le type de configuration respectif.  <b>Remarque :</b> Enregistrement sys_hub_flow avec les entrées, sorties de flux et instantanés de flux corrects.
Application	Stockez les détails de l'application.
Domaine	Global
Condition	Condition de déclenchement de l'adaptateur de demande.

Les paramètres suivants doivent être inclus dans la demande de demande de détails de compte pour l'adaptateur de demande d'API Aria :

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

Les paramètres suivants doivent être inclus dans la réponse pour obtenir la réponse des détails du compte pour l'adaptateur de demande d'API Aria :

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

Les paramètres suivants doivent être inclus dans la demande de demande d'obtention de l'historique des factures pour l'adaptateur de demande d'API Aria :

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

Les paramètres suivants doivent être inclus dans la réponse pour l'adaptateur de demande d'API Obtenir l'historique des factures pour Aria :

```
{"status_code":"1","status_reason":"","response_body":{"invoices":
[{"amount":135.7,"invoice_no":254547358,"due_date":"2024-11-30","outstanding_amount":135.7,"usage_bill_from":"2024-10-01","usage_bill_thru":"2024-10-31"},
{"amount":190.26,"invoice_no":254547359,"due_date":"2024-12-31","outstanding_amount":190.26,"usage_bill_from":"2024-11-01","usage_bill_thru":"2024-11-30"},
{"amount":172.95,"invoice_no":254547360,"due_date":"2025-01-31","outstanding_amount":172.95,"usage_bill_from":"2024-12-01","usage_bill_thru":"2024-12-31"},
{"amount":437.07,"invoice_no":254547361,"due_date":"2025-02-28","outstanding_amount":0,"usage_bill_from":"2025-01-01","usage_bill_thru":"2025-01-31"}
]}}
```

Les paramètres suivants doivent être inclus dans la demande pour la demande d'obtention des détails de facture pour l'adaptateur de demande d'API Aria :

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

Les paramètres suivants doivent être inclus dans la réponse pour obtenir la réponse des détails de la facture pour l'adaptateur de demande d'API Aria :

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

```
Asia", "sold_product_number": "PI0001065", "service_no": 11196570, "description": "International Calls to Asia (6.56 minutes @ $1.79)"]]]}
```

## 7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Résultats

Une fois la condition définie et la condition de demande vérifiée, le flux défini s'exécute et les enregistrements de la configuration sont transférés du fournisseur externe que vous avez sélectionné vers votre ServiceNow instance.

### Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) Collection d'agents IA analyser les incidents réseau workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Analyser les incidents réseau pour résoudre les incidents, en aidant les agents clients à résoudre les tickets réseau en les suivant et en créant une tâche exploitable.

### Analyser les incidents réseau Vue d'ensemble du workflow agentique

Résolvez les problèmes des clients à l'aide d'une équipe d'agents IA dans le workflow agentique Analyser les incidents réseau. Elle aide les agents clients à résoudre un incident donné.

Rôle requis : sn\_tmt\_agentic\_ai.sn\_noc\_incident\_user

Pour modifier le workflow [Duplicate an agentic workflow](#) agentique Analyser les incidents réseau et ajuster les paramètres en fonction de vos besoins.

#### **i** Remarque :

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude sur AWS en tant que fournisseur de modèle d'IA pour toutes les compétences Now Assist et tous les agents IA. Utilisez les contrôles de configuration dans [la tour de contrôle IA](#) pour définir les options disponibles, puis définissez les préférences de niveau de compétence dans la [console d'administration Now Assist](#). Pour plus d'informations, consultez [Large language models on the ServiceNow AI Platform](#).

#### **i** Important :

Dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome.

### Dépendance d'application

Le workflow agentique Analyser les incidents réseau comporte les dépendances de module d'extension suivantes :

- Service clientèle avec Service Management (sn\_cs\_sm)
- Service client (sn\_customerservice)
- Gestion des problèmes du service clientèle
- API ouverte de gestion des alarmes de télécommunications (sn\_ind\_tmf642)
- Field Service Management pour les télécommunications (sn\_fsmt)
- Major Issue Management

### Workflow agentique Analyser les incidents réseau

Pour accéder au cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Analyser les incidents réseau**.

Pour créer un cas d'utilisation, reportez-vous à la section [Create an agentic workflow](#).

### Test du workflow agentique

Pour accéder à la page de test de cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Test en cours**.
2. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Tester les cas d'utilisation**.

Pour tester le cas d'utilisation, reportez-vous à la section [Manually test the execution of an agentic workflow](#).

### Agents IA utilisés dans le workflow agentique Analyser les incidents réseau

Les agents IA suivants sont utilisés pour exécuter les instructions du workflow agentique.

Pour créer un agent IA, reportez-vous à la section [Create an AI agent](#).

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Agent IA de résolution de ticket réseau	Agent IA capable de fournir un résumé global des incidents et des alertes. Il est également capable de rechercher des articles pertinents dans la base de connaissances pour fournir des résolutions si disponibles.
Agent IA de préparation du ticket	Agent IA capable de prédire les champs d'incident tels que la catégorie, la sous-catégorie, la priorité, la description, la description courte et le temps estimé pour résoudre l'incident à l'aide de GAF sur les données d'incident historiques.  Pour activer le GAF, reportez-vous à la section <a href="#">Activer le cadre de travail de l'action de groupe pour Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)</a> .
Agent IA du moniteur de corrélation réseau	Agent IA capable d'identifier les comptes et services impactés et de corréler les tickets ouverts au cours des 15 dernières minutes qui pourraient être impactés en raison de l'incident, de fournir la liste aux clients pour examen et de l'associer à l'incident.  Il est également capable d'informer les clients des pannes sur la base d'une confirmation humaine en créant des tickets de problème de service et en liant les tickets enfants, le cas échéant.

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Agent IA de génération d'étapes actionnables de ticket réseau	<p>Agent IA capable de générer des étapes de résolution actionnables pour les incidents entrants à l'aide du Cadre de travail des actions de groupe (GAF) et de modifier les étapes en fonction des commentaires humains.</p> <p>Pour activer le GAF, reportez-vous à la section <a href="#">Activer le cadre de travail de l'action de groupe pour Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)</a>.</p>
Agent IA de génération de rattrapage de réseau	<p>Agent IA capable d'utiliser des étapes de résolution d'un incident et de les convertir en l'un des types de tâches suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâche d'incident</li> <li>• Commande de travaux</li> <li>• Demande de changement</li> </ul>

### Activer le cadre de travail de l'action de groupe pour Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Activez le cadre de travail de l'action de groupe (GAF) pour permettre Now Assist aux agents IA de collecter des informations sur les enregistrements connexes dans votre instance.

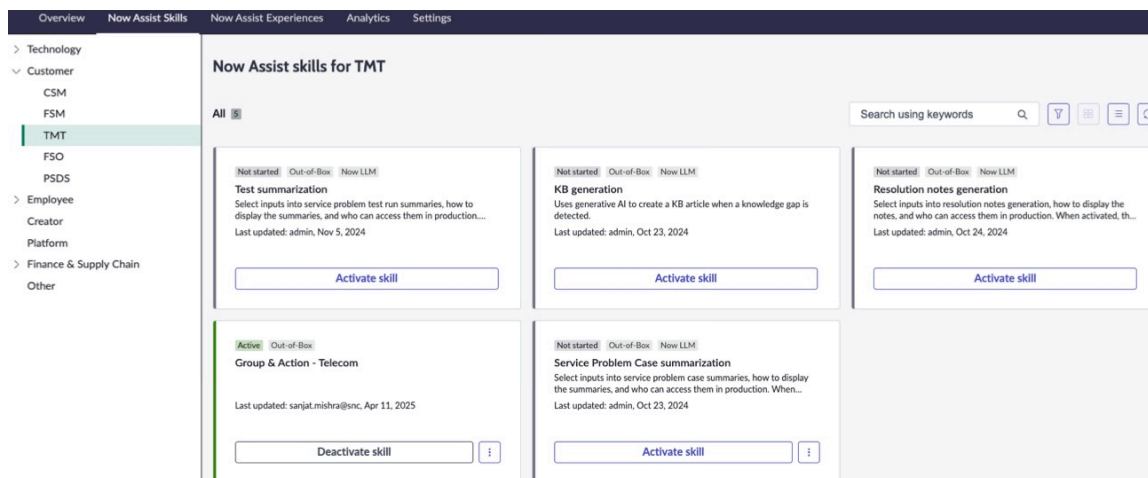
#### Avant de commencer

Le champ d'application doit être une collection d'agents IA des télécommunications, des médias et de la technologie.

Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administrateur Now Assist > Compétences Now Assist > Client > TMT (en anglais seulement)**.
2. Dans Groupe et action : télécommunications, sélectionnez **Activer la compétence**.



**3. Facultatif :** Sur le formulaire, sélectionnez **Modifier** pour modifier les valeurs.

**4.** Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

**5.** Dans l'onglet **Examiner et activer**, sélectionnez **Terminé**.

## Résultats

GAF est activé sur votre instance pour l'application Now Assist et peut être utilisé par les agents IA pour trouver des enregistrements connexes.

## Workflows agentiques Customer Success

Les workflows agentiques de Témoignages des clients sont utilisés pour collecter des données sur l'intégrité, surveiller le score d'intégrité de l'engagement, analyser les risques, prendre en charge les renouvellements et planifier des réunions de point de contact.


### Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) Surveiller l'intégrité de l'engagement workflow agentique


Utilisez le workflow agent de surveillance de l'intégrité de l'engagement pour surveiller le score d'intégrité des engagements et leurs tendances de données de mesures associées, et générer des signaux de risque lorsqu'une baisse est détectée.

#### **i Important :**

Avant d'exécuter ce workflow agentique, vous devez activer la [Analyser la tendance des données de mesure](#) compétence pour collecter les données de mesure à évaluer.

### Surveiller l'intégrité de l'engagement Vue d'ensemble du workflow agentique

Les responsables de la réussite des clients peuvent surveiller le score d'intégrité de 10 engagements actifs maximum et résumer la tendance d'intégrité au cours des 6 dernières semaines. Chaque mesure utilisée pour calculer le score d'intégrité est surveillée et, si un modèle de déclin est détecté, un signal de risque ou une occurrence de risque (pour un signal de risque existant) est généré. Résumé indiquant le nombre de signaux de risque créés et la plage de scores d'intégrité générée. Le workflow agentique Surveiller l'intégrité de l'engagement est déclenché chaque semaine en fonction d'un calendrier prédéfini et les résultats sont affichés dans le [Now Assist panel](#) .

Vous pouvez afficher les signaux de risque et les occurrences qui ont été créés en accédant à la page [Signaux de risque](#) . Pour les risques créés à l'aide du workflow agentique, les valeurs de champ suivantes sont affichées :

- Catégorie : Intégrité en déclin
- Méthode de création : générée par l'IA

## **i** Remarque :

- Pour exécuter le workflow agentique en tant que tâche planifiée, vous devez activer le flux Surveiller l'intégrité de l'engagement. Consultez [Activer un flux](#) pour en savoir plus.
  - Le workflow agentique surveille uniquement les engagements pour lesquels le **marqueur Surveillance de l'intégrité IA** a été activé. Chaque Customer Success Manager peut activer un maximum de 10 engagements. Pour obtenir des instructions sur l'activation de ce marqueur, reportez-vous à la section [Créer un engagement](#).
  - Par défaut, le score d'intégrité de chaque mesure individuelle est surveillé. Si vous souhaitez surveiller uniquement le score d'intégrité global de tous les engagements, vous devez mettre à jour la `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics` propriété système en procédant comme suit :
    - Accédez à **Tout** et saisissez `sys_properties.LIST` dans le champ de recherche.
    - Sélectionnez la propriété `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics`.
    - Définissez le champ Valeur sur **faux**. Lorsque cette propriété est désactivée, le workflow agentique surveille le score d'intégrité global au lieu des mesures individuelles.
  - Pour toutes les définitions d'intégrité nouvelles ou existantes, vous devez spécifier le **contexte** de la **source de données** pour indiquer comment la plage de bandes de couleur sera appliquée. En fonction du **contexte**, vous pouvez définir différentes plages de bandes de couleur qui peuvent être utilisées pour le score d'intégrité. Par exemple, vous pouvez configurer différentes valeurs pour la même **source de données**, comme suit :
    - **Source de données 1**
      - Source des données : collecte quotidienne de NPS
      - Contexte : Configuration de la mesure d'intégrité : collecte quotidienne de NPS (globale)
      - Min : 80
      - Max : 100
      - Couleur : Vert
      - Catégorie : Bien
    - **Source de données 2**
      - Source des données : collecte quotidienne de NPS
      - Contexte : collecte quotidienne de NPS pour (client X)
      - Min : 0
      - Max : 60
      - Couleur : Rouge
      - Catégorie : Faible
- Pour plus d'informations sur la configuration de la table de bandes de couleur, reportez-vous à la section [Configurer la table de bandes de couleur](#).

## Agents IA utilisés dans le workflow agentique Surveiller l'intégrité de l'engagement

Le workflow agentique Surveiller l'intégrité de l'engagement utilise des agents IA spécifiques pour surveiller les engagements, analyser la tendance d'intégrité et générer un score d'intégrité.

### Les agents IA et leur rôle dans le workflow agentique Surveiller l'intégrité de l'engagement

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Surveillance de l'intégrité réussie de l'agent IA	Récupère les données de tous les engagements actifs, identifie les tendances et crée un signal de risque si un modèle de déclin est détecté.

### Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) Recommander des solutions de signaux de risque workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Recommander des solutions de signaux de risque pour surveiller et atténuer les risques liés aux engagements avec les clients avec une intervention minimale de l'utilisateur.

### Recommander des solutions de signaux de risque Vue d'ensemble du workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Recommander des solutions de signaux de risque pour :

- Surveillez les engagements et récupérez tous les risques applicables.
- Fournissez une analyse des risques en temps réel et générez des rapports détaillés.
- Identifier des solutions courantes et fournir des recommandations proactives.

Les responsables de la réussite client peuvent collaborer avec les membres de la Customer Success Squad pour surveiller les risques, effectuer une analyse des risques en temps réel, générer des rapports détaillés avec des recommandations proactives. Cela permet d'éviter les escalades, d'améliorer la fidélisation des clients et d'améliorer la qualité du service. Le workflow agentique Recommander des solutions de signaux de risque peut être utilisé pour évaluer et proposer des solutions pour des risques individuels et multiples. Il est déclenché quotidiennement selon un calendrier prédéfini et les résultats sont affichés dans le [Now Assist panel](#) .

Pour en savoir plus sur la façon dont les risques sont générés, reportez-vous à la section [Define risk criteria](#) .

### Configurer le workflow agentique Recommander des solutions de signaux de risque

Avant d'utiliser le workflow agentique, procédez comme suit :

- Activez le flux secondaire Recommander des solutions de signaux de risque pour déclencher l'exécution du workflow agentique en tant que tâche planifiée quotidienne. Consultez [Activate a flow](#) pour en savoir plus.
- Configurez la catégorie de risque et d'autres conditions selon les besoins dans la table de décision Solutions de risque d'engagement. Consultez [Using decision tables](#) .

- Assurez-vous que les flux secondaires de solution contiennent les entrées obligatoires suivantes :
  - ID système du risque : le type est une chaîne et le nom par défaut est risk\_system\_id.
  - Table de la solution : le type est table.
  - ID de la solution : le type est sys\_id.

Vous pouvez éventuellement définir des entrées supplémentaires non obligatoires. Ceux-ci peuvent être utilisés dans les étapes de flux secondaire ou pour remplacer les valeurs par défaut.

### **i Remarque :**

Pour activer l’affichage du workflow agentique Recommander des solutions de signaux de risque, vous devez activer le module d’extension Agents IA pour Gestion des témoignages des clients (com.sn\_cust\_succ\_ai\_agent).

## **Agents IA utilisés dans le workflow agentique Recommander des solutions de signaux de risque**

Le workflow agentique Recommander des solutions de signaux de risque utilise des agents IA spécifiques pour récupérer tous les risques non traités et recommander des solutions.

### **Les agents IA et leur rôle dans le workflow agentique Recommander des solutions de signaux de risque**

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Solution de risque de réussite Agent IA	Récupère les risques non traités pour l'utilisateur actuel, les regroupe et fournit des solutions pour chaque risque ou groupe de risques.

### **Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) Point de contact du déclencheur d'atténuation du risque de la collecte d'agent IA**

Utilisez le workflow agentique de point de contact Déclencher l'atténuation du risque pour planifier et modifier une réunion de point de contact pour un utilisateur spécifique.

### **Déclencher l'atténuation du risque Point de contact Vue d'ensemble du workflow agentique**

Le workflow agentique permet aux agents Customer Success d'optimiser les calendriers de réunion dans Customer Success Workflow en créant et en gérant des réunions. Il crée et gère les réunions en fonction de détails clés tels que les invités, l'ordre du jour, le type de réunion et les préférences de planification. Grâce à ce workflow agentique, les responsables de la réussite client peuvent :

- Prendre des mesures opportunes et contextuelles.
- Créez une réunion avec tous les détails requis.
- Planifiez des réunions préliminaires sans coordination manuelle.

Dans le workflow agentique de point de contact Déclencher l'atténuation des risques, lorsque la probabilité de l'enregistrement de risque est très élevée ou s'est produite, l'agent de réussite client est affecté à ce risque et reçoit une notification du panneau Now Assist. À partir de l'enregistrement des risques, le workflow agentique automatise la création de la réunion et planifie celle-ci.

Pour modifier le workflow [Duplicate an agentic workflow](#) agentique du point de contact Déclencher l'atténuation des risques et ajuster les paramètres en fonction de vos besoins.

### **i** Remarque :

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude sur AWS en tant que fournisseur de modèle d'IA pour toutes les compétences Now Assist et tous les agents IA. Utilisez les contrôles de configuration dans [la tour de contrôle IA](#) pour définir les options disponibles, puis définissez les préférences de niveau de compétence dans la [console d'administration Now Assist](#). Pour plus d'informations, consultez [Large language models on the ServiceNow AI Platform](#).

## Déclencher l'atténuation des risques Workflow agentique du point de contact

Ce workflow effectue les opérations suivantes :

### **i** Remarque :

Avant d'exécuter le workflow, vous devez configurer l'invite générique comme suit :

1. Accédez à la table Aptitude OneExtend (sys\_one\_extend\_capability) en saisissant sys\_one\_extend\_capability.list dans le navigateur.
2. Recherchez l'invite générique et ouvrez l'enregistrement.
3. Dans la liste connexe des attributs de l'option OneExtend, définissez la **valeur par défaut** sur **Vrai** pour l'une de ces définitions :
  - Invite générique (messagerie instantanée Azure OpenAI)
  - Invite générique (service Now LLM)
  - Invite générique Vertex AI (complétion conversationnelle Google Cloud)
  - Invite générique (complétions de messagerie instantanée Amazon Bedrock)

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Déclencher le point de contact d'atténuation des risques**.

Pour créer un workflow agentique, reportez-vous à la section [Create an agentic workflow](#).

### Test du workflow agentique

Pour accéder à la page de test de cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Test en cours**.
2. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Tester le raisonnement de l'IA**.

Pour tester le cas d'utilisation, reportez-vous à la section [Manually test the execution of an agentic workflow](#).

### Agents IA utilisés dans le workflow agentique du point de contact d'atténuation des risques de déclencheur

Les agents IA suivants sont utilisés pour exécuter les instructions du workflow agentique.

Pour créer un agent IA, reportez-vous à la section [Create an AI agent](#).

## Les agents IA et leur rôle dans le workflow agentique du point de contact d'atténuation des risques du déclencheur

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Créateur du brouillon de réunion Agent IA	L'agent IA automatise la création de brouillons de réunions en utilisant le contexte et l'historique de l'enregistrement des risques.  <b>i Remarque :</b> L'agent IA crée une réunion à l'intérieur d'un point de contact.
Brouillon de planificateur de réunion : agent IA	L'agent IA automatise la planification des réunions virtuelles en collectant l'invitation et les détails fournis par l'agent de réussite client.

### Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) Renouvellements et extensions de support

Évaluer les engagements à renouveler, analyser les tendances et recommander des stratégies de renouvellement.

### Soutenir les renouvellements et l'expansion Vue d'ensemble du workflow agentique

Le workflow agentique des renouvellements et de l'expansion du support permet aux agents Customer Success d'évaluer l'intégrité, la valeur et l'adoption d'un engagement par le produit. Il fournit des informations basées sur les données et des recommandations de lecture de renouvellement, et permet aux agents de réussite client de gérer efficacement plusieurs engagements clients. Les responsables de la réussite des clients peuvent utiliser le workflow agentique des renouvellements et de l'expansion du support pour :

- Suivez la valeur fournie depuis l'intégration.
- Mesurer les progrès par rapport aux objectifs et aux mesures de prestation de services.
- Récupérez et calculez les scores d'intégrité et d'adoption.
- Analysez les tendances pour prendre des décisions éclairées en matière d'adoption et d'engagement.

#### **i Remarque :**

Le workflow agentique des renouvellements et de l'expansion du support est disponible en mode lecture seule. Avant d'utiliser le flux de travail, vous devez faire une copie et ajuster les paramètres en fonction de vos besoins. Consultez [Duplicate an agentic workflow](#) pour en savoir plus.

### Configurer le workflow agentique des renouvellements et de l'expansion de support

Avant d'utiliser le workflow agentique, vous devez configurer les champs suivants dans l'agent IA d'analyse de renouvellement :

- sysID de l'indicateur de performances
- sysID de répartition
- sysID source contexte de données
- Période (en jours)

## Workflow agentique de prise en charge des renouvellements et de l'expansion

### **i** Remarque :

Avant d'exécuter le workflow, vous devez configurer l'invite générique comme suit :

1. Accédez à la table Aptitude OneExtend (sys\_one\_extend\_capability) en saisissant sys\_one\_extend\_capability.list dans le navigateur.
2. Recherchez l'invite générique et ouvrez l'enregistrement.
3. Dans la liste connexe des attributs de l'option OneExtend, définissez la **valeur par défaut** sur **Vrai** pour l'une de ces définitions :
  - Invite générique (messagerie instantanée Azure OpenAI)
  - Invite générique (Now LLM)
  - Invite générique Vertex AI (complétion conversationnelle Google Cloud)
  - Invite générique (complétions de messagerie instantanée Amazon Bedrock)

Lorsqu'un contrat doit expirer dans 90 jours, le Customer Success Manager reçoit une notification et le workflow de renouvellement et d'extension du support est automatiquement déclenché. Le Customer Success Manager peut surveiller la progression et [Now Assist panel](#) sélectionner l'une des analyses suivantes :

- Valeur
- Santé
- Utilisation
- Valeur et intégrité
- Intégrité et utilisation
- Valeur et utilisation
- Valeur, utilisation et intégrité

Lorsque le workflow est terminé, un rapport est généré avec les détails suivants :

- Probabilité de renouvellement
- Potentiel d'expansion
- Actions recommandées
- Tendence d'adoption au cours des 6 derniers mois
- Tendence de la santé au cours des 6 derniers mois

Vous pouvez ensuite sélectionner le jeu de renouvellement approprié en fonction du rapport.

### Test du workflow agentique

Pour accéder à la page de test de cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Test en cours**.
2. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Renouvellements et extensions de support**.

Pour tester le cas d'utilisation, reportez-vous à la section [Manually test the execution of an agentic workflow](#) .

## Agents IA utilisés dans le workflow agentique de renouvellement et d'expansion du support

Les agents IA suivants sont utilisés pour exécuter les instructions du workflow agentique.

### Les agents IA et leur rôle dans le workflow agentique des renouvellements et de l'expansion du support

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Analyse de renouvellement Agent IA	Analyse les possibilités de renouvellement et déclenche les flux de renouvellement appropriés en fonction des résultats de l'évaluation.
Évaluateur de réalisation de valeur Agent IA	Analyse la valeur réalisée en suivant les mesures de service et la réalisation des objectifs du client au fil du temps.
Agent IA de l'aperçu de réussite	Remplit les données de score et fournit une analyse des tendances pour soutenir la prise de décisions éclairées.

## Pont de services Workflows agentiques d'intégration

Utilisez le workflow agentique d'intégration Pont de services pour enregistrer vos consommateurs dans Pont de services.

### Pont de services Vue d'ensemble du workflow agentique d'intégration

Le Pont de services workflow agentique d'intégration aide les fournisseurs à enregistrer un utilisateur consommateur dans Pont de services. Il permet également d'identifier les problèmes lors de l'enregistrement du consommateur et de les résoudre.

Pour modifier le workflow agentique d'intégration Pont de services, vous devez dupliquer le workflow et ajuster les paramètres en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations, consultez [Duplicate an agentic workflow](#).

Vous pouvez lancer le workflow d'intégration à partir du panneau en saisissant l'invite Démarrer l'intégration Now Assist. Pour plus d'informations sur le panneau, reportez-vous Now Assist à la section [Now Assist panel](#).

### Accéder au workflow agentique d'intégration Pont de services

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Intégration à Pont de services**.

Pour créer un workflow agentique, reportez-vous à la section [Create an agentic workflow](#).

### Tester le workflow agentique d'intégration Pont de services

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Test en cours**.
2. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Tester le raisonnement de l'IA**.
3. Sélectionnez le workflow et la version agentiques, puis sélectionnez **Démarrer le test**.

Pour tester le cas d'utilisation, reportez-vous à la section [Manually test the execution of an agentic workflow](#).

## Les agents IA et leur rôle dans le workflow agentique d'intégration Pont de services

Les agents IA suivants sont utilisés pour exécuter les instructions du workflow agentique d'intégration Pont de services.

Pour créer un agent IA, reportez-vous à la section [Create an AI agent](#).

### Les agents IA et leur rôle dans le Pont de services workflow agentique d'intégration

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Initiateur de l'inscription	Cet agent IA aide à lancer le processus d'inscription et à gérer les premières étapes du processus.
Surveillance des erreurs d'inscription	Cet agent IA aide les utilisateurs à résumer les Pont de services erreurs, ce qui leur permet de prendre des décisions éclairées et de prendre les mesures appropriées.

## Utiliser Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Si vous disposez du rôle d'agent, vous pouvez résumer les tickets de problème de service, les tickets d'assistance technologique produit, l'inventaire des produits, les tickets d'intégration de compte, les points de contact, les engagements, les lectures internes, les lectures des clients, les initiatives de réussite et automatiser les transformations avec l'application Now Assist pour TMT.

### Résumer un ticket de problème de service à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez un résumé à partir des champs que vous avez sélectionnés sur l'enregistrement du ticket de problème de service. Comprenez rapidement le contexte du ticket en utilisant la compétence de résumé de ticket de problème de service dans l'application Now Assist pour TMT.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_customerservice\_agent, sn\_customerservice.consumer\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de synthèse de ticket de problème de service vous fournit un résumé concis d'un ticket de problème de service, y compris le problème, les mesures prises et les détails de la résolution. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générez un résumé initial d'un ticket de problème de service afin de comprendre le contexte du ticket de problème de service.
- Résumez tout le travail qui a été effectué sur un ticket de problème de service.

La compétence de synthèse des tickets de problème de service est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé du ticket du problème de service par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît sous la carte des points forts du ticket.
- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement de ticket de problème de service pour générer un résumé.

La compétence de synthèse de ticket de problème de service vérifie l'enregistrement de ticket de problème de service pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement de ticket de problème de service
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement du ticket de problème de service

S'il y a suffisamment de données, le composant de résumé du ticket du problème de service affiche le bouton **Résumer** . S'il n'y a pas assez de données, le composant affiche un message à la place du bouton.

### **i** Remarque :

La compétence de résumé de ticket de problème de service nécessite un minimum de 50 mots dans l'enregistrement du ticket pour générer le résumé.

## Procédure

**1.** Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service.**

**2.** Ouvrez un ticket de problème de service.

**3.** Dans le composant Résumé du ticket du problème de service par Now Assist, sélectionnez **Résumer**. Le résumé du ticket du problème de service par le composant Now Assist apparaît sous la carte des points forts du ticket. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

### **i** Remarque :

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

**4. Facultatif :** Une fois que vous avez terminé de résumer un ticket de problème de service, gérez les résultats.

## Générer des notes de résolution pour un ticket de problème de service à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez les notes de résolution pour un ticket de problème de service à l'aide de la compétence de génération de notes de résolution de l'application Now Assist pour TMT .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_customerservice\_agent et sn\_customerservice.consumer\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également proposer la résolution au client, puis ajouter les informations de résolution à l'enregistrement du ticket du problème de service. La génération de notes de résolution peut vous aider à conclure les tickets plus rapidement et fournir des informations sur la résolution de ticket de problème de service à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

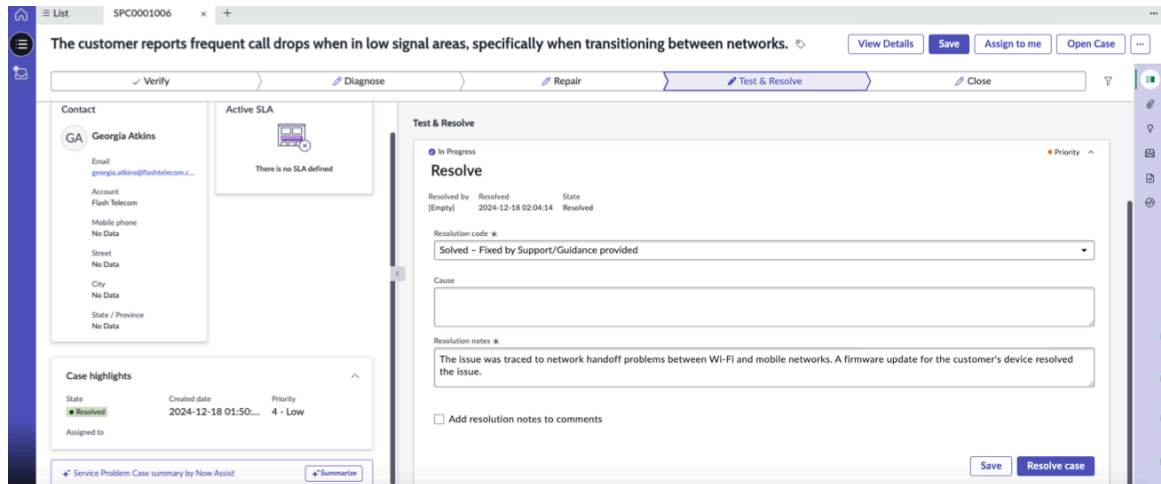
Vous pouvez également générer des informations de résolution sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez .


### **i** Remarque :


La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 50 mots dans l'enregistrement de ticket de problème de service pour générer les notes de résolution.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service**.
2. Ouvrez un ticket de problème de service.
3. Sélectionner **Tester et résoudre > Résoudre**.
4. Accédez au champ Notes de résolution dans l'activité de résolution.



5. Sélectionnez l'icône Now Assist .
 

Now Assist L'icône  génère un texte recommandé basé sur le contexte du ticket.
6. Sélectionnez **Insérer** pour ajouter le contenu généré dans le champ Notes de résolution.
7. **Facultatif** : Examinez le contenu généré et sélectionnez **Affiner** pour modifier le contenu. Vous avez la possibilité d'élaborer ou de raccourcir le contenu selon vos besoins.
8. **Facultatif** : Si vous souhaitez ajouter les informations de résolution au flux d'activité du ticket de problème de service, cochez la case **Ajouter des notes de résolution aux commentaires** . Cocher cette case rend les notes de résolution accessibles à toute personne qui peut afficher le flux d'activité du ticket du problème de service.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Résultats

- Le système renseigne les champs de la section Informations sur la fermeture de l'enregistrement de ticket avec les informations du modal Générer des notes de résolution.
- Le ticket passe à l'état Résolu.
- La résolution est proposée au client.

## Générer un article de la base de connaissances pour un ticket de problème de service à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générer les articles de la base de connaissances pour les tickets résolus et fermés dans l'environnement Espace de travail configurable de CSM classique avec Now Assist.

## Avant de commencer

Pour générer un article de la base de connaissances pour un ticket, le ticket doit être à l'état résolu et fermé, et aucun article de la base de connaissances ne doit déjà lui être lié.

Installez le module d'extension Gestion des connaissances avancée pour utiliser le modèle KCS (Knowledge Centered Service) lorsque vous générez des articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez [Activate the Knowledge Management Advanced plugin](#) .

Assurez-vous que votre administrateur active Now Assist l'expérience sur la page Créer un article pour s'assurer que les critères de génération de base de connaissances suivants sont configurés :

- Les compétences de connaissances sont installées.
- Dans la console Administrateur Now Assist, assurez-vous que les critères suivants sont en place :
  - Choisissez l'enregistrement de table et les champs d'entrée.
  - Spécifiez les conditions de disponibilité des compétences dans la liste des attributs.
  - Affichez la fonctionnalité de génération de la base de connaissances intégrée au produit et spécifiez le Now Assist panneau.
- Configurer **Créer un article** pour appliquer le modèle pris en charge ; Par exemple, HTML des articles Standard et KCS.
- Pour l'instant, seule l'expérience Créer un article est disponible.

Rôle requis : agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable de CSM un environnement classique, vous pouvez générer les informations de l'article de la base de connaissances pour un ticket en sélectionnant **Créer un article de base de connaissances** sur l'enregistrement du ticket. Cette action d'interface utilisateur affiche Utiliser l'IA pour rédiger ce modal d'article. En utilisant ce modal, vous pouvez choisir d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un brouillon d'article et Now Assist de réviser et modifier le texte de l'article de la base de connaissances.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Ouvrez un ticket qui vous est affecté.  
L'état de l'enregistrement de ticket doit être résolu ou fermé.
3. Créez l'article en sélectionnant **Créer une base de connaissances** à partir des actions d'interface utilisateur pour l'enregistrement du ticket.

### Remarque :

L'action d'interface utilisateur **Créer un article de base de connaissances** n'est visible que lorsqu'un ticket n'est associé à aucun article de la base de connaissances.

4. Dans le modal Créer un article, sélectionnez une base de connaissances et un modèle d'article, s'ils sont affichés.

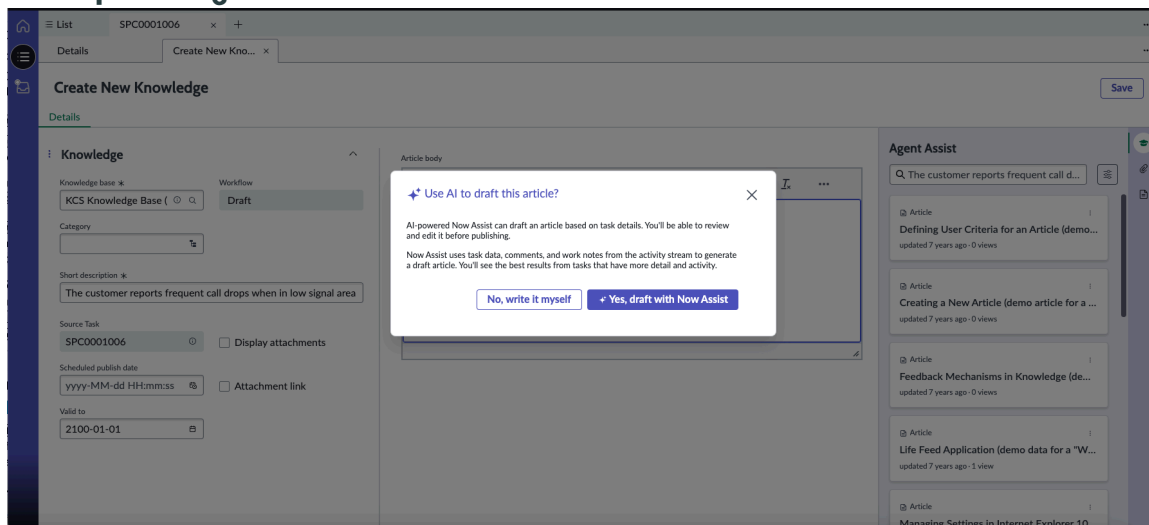
**Remarque :**

Si aucune option n'est affichée, le modèle par défaut sélectionné par votre administrateur dans la Administrateur Now Assist console est utilisé.

5. Sélectionnez **Créer l'article**.

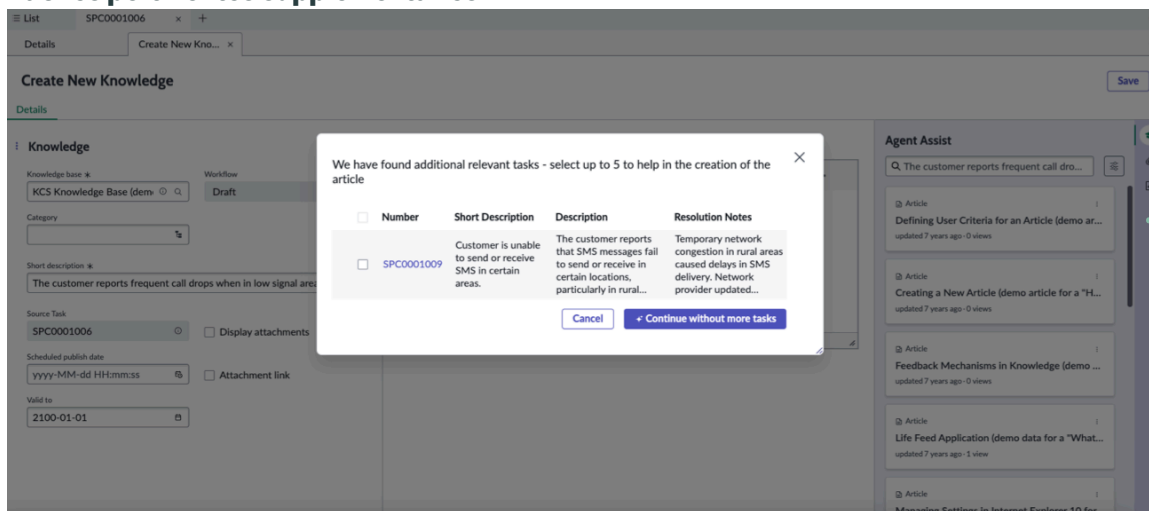
6. Dans la fenêtre modale Utiliser l'IA pour rédiger ce brouillon d'article, sélectionnez **Oui, brouillon avec Now Assist**.

**Modal pour rédiger un brouillon d'article à l'aide de l'IA**



7. **Facultatif :** Dans le nouveau modal, recherchez des tickets similaires qui peuvent être utilisés pour générer l'article ; sinon, sélectionnez **Annuler**.

**Tâches pertinentes supplémentaires**



L'article terminé est affiché dans le modèle choisi avec un message de réussite « Cet article a été rédigé par Now Assist. Assurez-vous de vérifier son exactitude avant de l'enregistrer. »

Traduction automatique

### **i Remarque :**

- Si aucun ticket similaire n'existe, ce modal n'apparaît pas et l'article est créé. L'article généré, en fonction des enregistrements pertinents choisis, est lié à la fois au ticket de compte et à tous les tickets pertinents sélectionnés.
- Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq tickets pertinents supplémentaires dans le nouveau modal pour générer l'article.
- Vous pouvez modifier le brouillon avant de l'enregistrer. L'article apparaît dans un nouvel onglet avec un numéro d'ID unique pour l'article de la base de connaissances et est joint à l'enregistrement parent.
- Si Now LLM Service le résultat ne parvient pas à être généré, un message d'erreur s'affiche.
- Lors de la création d'un article à l'aide Now Assist de , une fois le processus déclenché, il ne peut pas être arrêté. Now Assist continue à générer l'article même si vous fermez le modal.

**8.** Sélectionnez la **base de connaissances** et la **langue** dans la fenêtre contextuelle **Dans quelle langue doit *Now Assist* être rédigé cet article.**

**9.** Sélectionnez **Continuer**.

L'article est généré dans la base de connaissances et la langue sélectionnées, et le contenu est affiché dans cette même langue.

**10.** Sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse générée.

**11.** Examinez l'article Now Assist généré et sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**.

Le Now Assist message de réussite disparaît, ce qui signifie qu'il ne s'agit plus d'un Now LLM Service article généré.

#### Information associée

[Now Assist in Knowledge Management](#)

## Résumer le test d'un ticket de problème de service à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez le résumé d'exécution du test pour un enregistrement de ticket de problème de service afin de comprendre rapidement le contexte des résultats des tests et la cause première du problème.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_customerservice\_agent, sn\_customerservice.consumer\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de synthèse de test vous fournit un résumé concis du test exécuté pour un ticket de problème de service, y compris le résultat du test, l'interprétation du test et d'autres paramètres configurés pour la définition de test spécifique. Avec cette compétence, vous pouvez générer le résumé du test d'un ticket de problème de service afin de pouvoir analyser la cause première du problème.

La compétence de synthèse des tests est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé de l'exécution du test par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît dans l'enregistrement des résultats des tests.
- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement des résultats des tests pour générer un résumé.

La compétence de synthèse du test vérifie l'enregistrement des résultats du test pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé. S'il y a suffisamment de données, le composant Résumé du test affiche le bouton **Résumer**. S'il n'y a pas assez de données pour générer un résumé, le système affiche un message dans le champ Composant Résumé du test.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service**.

2. Ouvrez un ticket de problème de service.

3. Dans l'onglet **Diagnostic**, sélectionnez **Résultats des tests**.

4. Identifiez le résultat du test que vous souhaitez ouvrir et sélectionnez l'icône Afficher les détails (  )

5. Dans le composant Résumé de l'exécution du test réalisé par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.

Le résumé de l'exécution du test par le composant Now Assist s'affiche dans l'enregistrement des résultats du test. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

### **Remarque :**

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

6. **Facultatif :** Une fois que vous avez terminé de résumer le test pour le ticket du problème de service, gérez les résultats.

7. **Facultatif :** Définissez le résultat du test sur Échec ou Réussite en sélectionnant **Définir le résultat**.

(Optional) Si la compétence de synthèse des tests n'est pas active, le résultat du test est rempli automatiquement.

Pour créer des groupes de tests, reportez-vous à la section [Create a test group](#) .

8. Si la compétence de synthèse de test est active, décochez la case **Attendre l'achèvement** dans l'outil de création d'exécution de test automatisée.

9. Enregistrez ou annulez les résultats.

- Pour définir les résultats, sélectionnez **Enregistrer**.
- Pour revenir à la liste des résultats des tests, sélectionnez **Annuler**.

## Résumer le test d'un ticket d'assistance technologique produit à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez le résumé d'exécution du test pour un enregistrement de ticket d'assistance technologique produit afin de comprendre le contexte des résultats des tests et la cause première du problème.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn\_customerservice\_agent et sn\_customerservice.consumer\_agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de synthèse des tests vous fournit un résumé concis du test exécuté pour un ticket d'assistance technologique du produit, y compris le résultat du test, l'interprétation du test et d'autres paramètres configurés pour la définition de test spécifique. Cette compétence vous permet de générer le résumé du test d'un ticket d'assistance technologique produit afin d'analyser la cause première du problème.

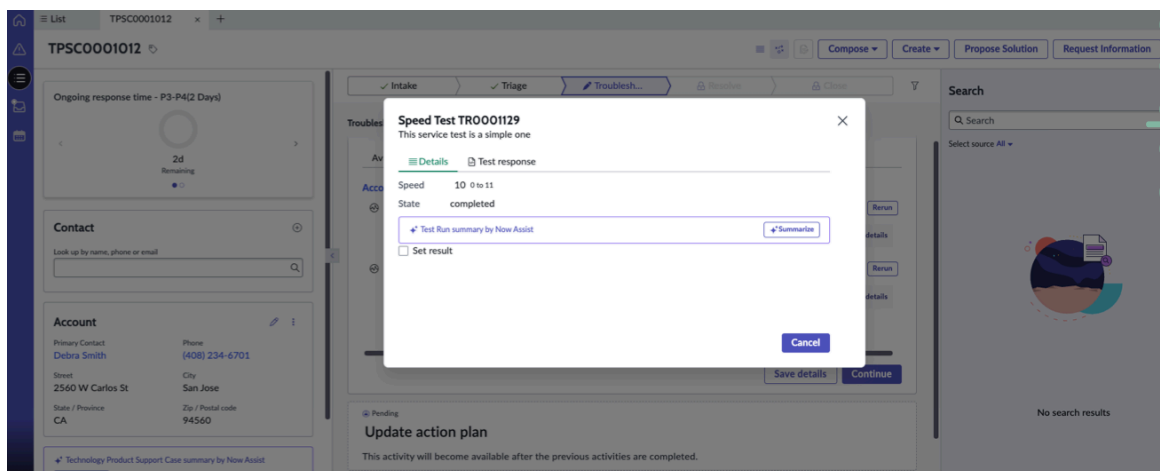
La compétence de synthèse des tests est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.


- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé de l'exécution du test par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît dans l'enregistrement des résultats des tests.
- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement des résultats des tests pour générer un résumé.

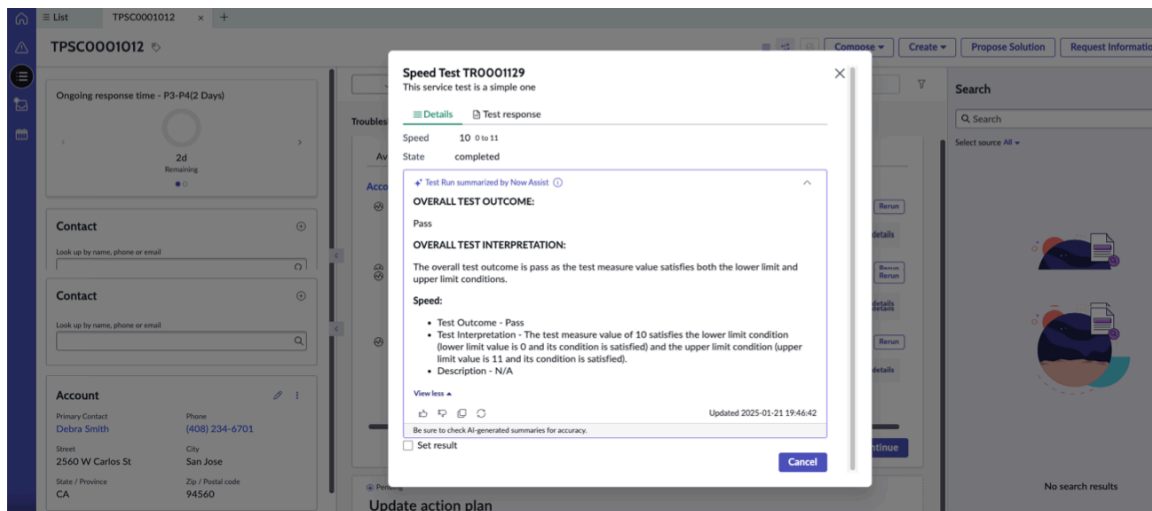
La compétence de synthèse du test vérifie l'enregistrement des résultats du test pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé. S'il y a suffisamment de données, le composant Résumé du test affiche le bouton **Résumer**. S'il n'y a pas assez de données pour générer un résumé, le système affiche un message dans le champ Composant Résumé du test.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket d'assistance technologique produit**.
2. Ouvrez un ticket d'assistance technologique produit.  
Si aucun résultat de test n'est disponible, exécutez les tests pour obtenir les résultats des tests.
3. Dans l'onglet **Dépannage**, sélectionnez **Résultats des tests**.



4. Identifiez le résultat du test que vous souhaitez ouvrir et sélectionnez l'icône Afficher les détails (  ).
5. Dans le composant Résumé de l'exécution du test réalisé par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.



Le résumé de l'exécution du test par le composant Now Assist s'affiche dans l'enregistrement des résultats du test. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

### **i** Remarque :

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

- 6. Facultatif :** Une fois que vous avez terminé de résumer le test pour le ticket d'assistance technologique produit, gérez les résultats.
- 7. Facultatif :** Définissez le résultat du test sur Échec ou Réussite en sélectionnant **Définir le résultat**.
- 8.** Enregistrez ou annulez les résultats.
  - Pour définir les résultats, sélectionnez **Enregistrer**.
  - Pour revenir à la liste des résultats des tests, sélectionnez **Annuler**.

## **Générer un résumé de service pour un inventaire de produits à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)**

Résumez les détails du service en mentionnant la situation actuelle, les actions critiques à prendre et recherchez les indicateurs de cause première à l'aide du graphe de connaissances et de la compétence de résumé de service.

### **Avant de commencer**

Rôle requis : admin

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

La compétence de résumé du service clientèle vous fournit un résumé concis d'un produit vendu, y compris la situation actuelle, les indicateurs de cause première, les actions critiques, les tâches de résolution et les détails de la résolution.

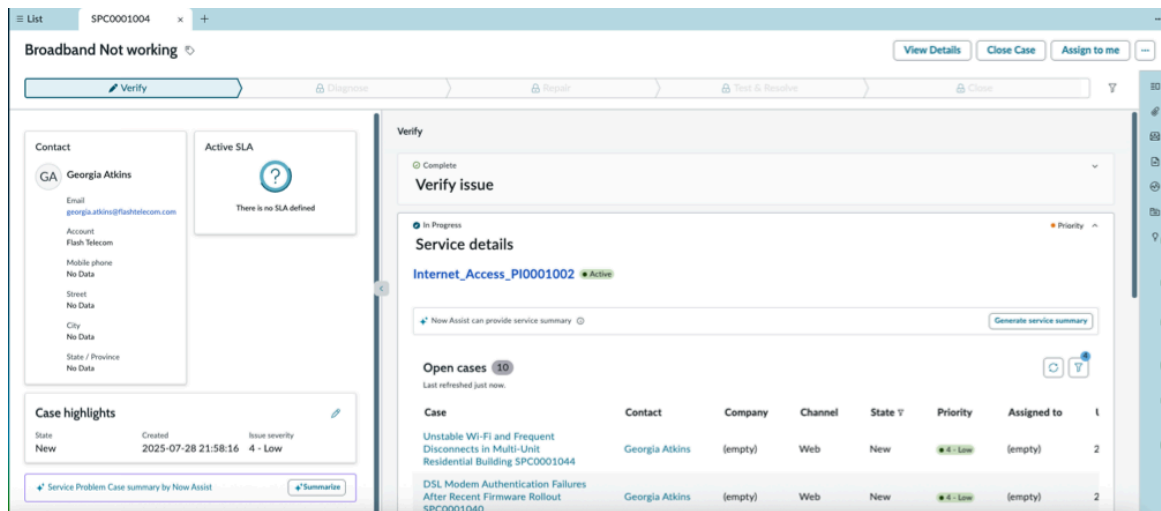
La compétence de résumé du service client est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez la compétence de résumé du service de ticket du problème de service par le composant Now Assist pour générer un résumé.

Installez le module d'extension Service clientèle avec Gestion des services (com.sn\_cs\_sm) afin d'afficher le bouton Activer pour les compétences récapitulatives de Service clientèle.

S'il y a suffisamment de données, le composant Résumé du service clientèle affiche le bouton **Générer un résumé du service**.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service**.
2. Ouvrez un ticket de problème de service.
3. Dans l'onglet Vérifier, sélectionnez **Détails du service**.
4. Dans Détails du service, sélectionnez **Générer un résumé du service**.



### **i** Remarque :

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

5. **Facultatif** : Une fois que vous avez terminé de résumer le service, gérez les résultats.

## Créer un schéma de graphe de connaissances

Utilisez le (KG) pour créer Graphique de connaissances un Graphique de connaissances schéma.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_sprb\_mgmt\_admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Graphe de connaissances > Concepteur du graphe Knowledge**.  
L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Commencez à créer un Graphique de connaissances schéma en sélectionnant **Créer**.  
C'est un prêt à l'emploi.
3. Remplissez les champs du formulaire.

## Create Knowledge graph schema



Display Name \*

Name \* ⓘ

Scope \*

 Global

Description

Characters left: 4000

 Contribute to KG Global Graph

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

Traduction automatique

## Formulaire Modifier les détails du schéma de graphe de connaissances

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom d'affichage du Graphique de connaissances schéma.
Nom	Nom facultatif pour le Graphique de connaissances schéma.
Champ d'application	Périmètre utilisé lors de la création du Graphique de connaissances schéma. Ce champ est en lecture seule.
Description	Graphique de connaissances Vue d'ensemble du schéma pour fournir des informations supplémentaires aux utilisateurs.
Contribuer au graphique global de KG	Toutes les modifications apportées aux nœuds et aux bordures du graphique sont ajoutées au graphique KG Global.

**4. Sélectionnez Créer.**

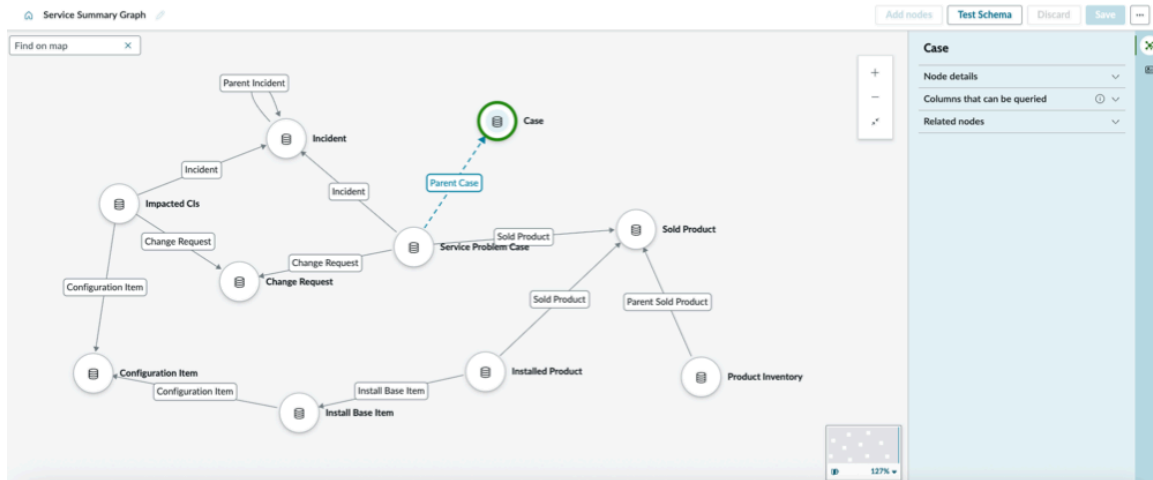
La fenêtre Ajouter des nœuds au schéma de graphe de connaissances s'affiche.

**5. Entrez ou recherchez les nœuds que vous souhaitez ajouter au Graphique de connaissances schéma et sélectionnez Ajouter.**

Le Graphique de connaissances schéma est créé et affiché sur le Graphique de connaissances canevas.

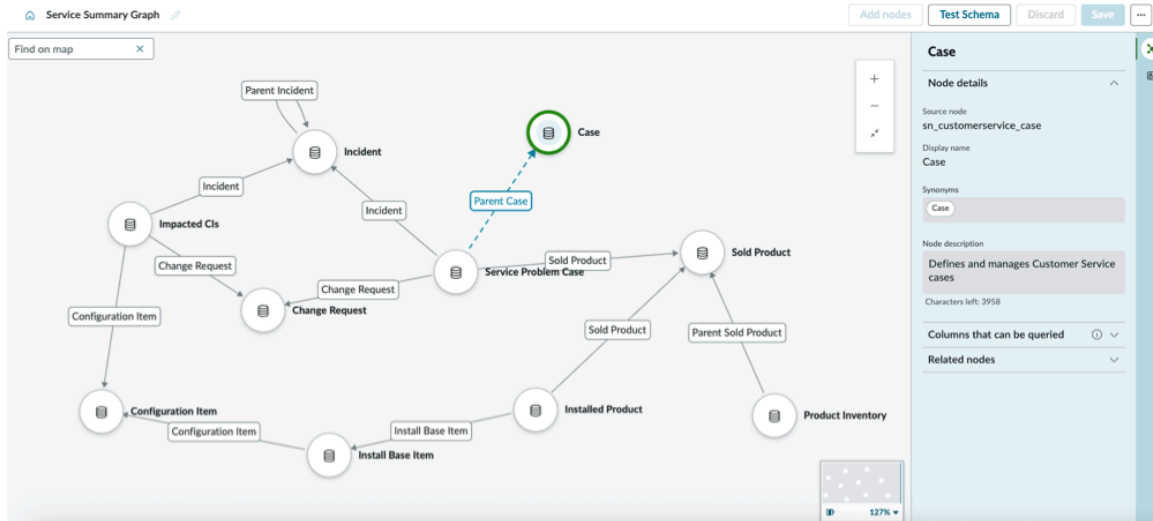
**6. Dans le volet de navigation, ajoutez les détails suivants :**

- Détails du nœud
- Colonnes pouvant être interrogées
- Nœuds connexes



7. Dans la section Détails du nœud, vous pouvez modifier les champs suivants.

- Type de nœud
- Description du nœud



Pour gérer les nœuds du schéma, reportez-vous à la Graphique de connaissances section [Manage nodes in a Knowledge Graph schema](#) .

8. Dans la section Colonnes qui peuvent être interrogées, recherchez et sélectionnez les colonnes souhaitées, puis sélectionnez **Enregistrer**.
9. Ajoutez, supprimez ou modifiez des arêtes dans la section Nœuds connexes et sélectionnez **Enregistrer**.

Pour modifier le Graphique de connaissances, vous devez copier le Graphique de connaissances et ajuster les paramètres en fonction de vos besoins.

Pour modifier le schéma, reportez-vous à la Graphique de connaissances section [Edit a Knowledge Graph schema](#) .

### Personnaliser une carte de résumé pour le résumé du service

Personnalisez la carte de résumé du résumé du service et les actions d'interface utilisateur en fonction de vos besoins.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Actions rapides > Actions du menu contextuel Now Assist**.
2. Dans la liste Actions rapides, sélectionnez Générer un enregistrement **de résumé de service** .
3. Sélectionnez **ici** si vous voyez l’avis indiquant :

Cet enregistrement se trouve dans l’application Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) , mais Global est l’application actuelle. Pour modifier cet enregistrement, cliquez **ici**.

The screenshot displays the configuration page for the 'Generate Service Summary' action in ServiceNow. Key elements include:

- Name:** Generate Service Summary
- Active:** Checked
- Description:** Preset generate service summary action
- Command Name:** serviceSummaryGeneration
- Table:** Service Problem Case [sn\_sprb\_mgmt\_case]
- Script:** A JavaScript script for handling the request, including JSON parsing and API calls to the 'sn\_tmt\_gen\_ai.SPMGetServiceSummaryDetails' endpoint.
- Accepts string parameter:** Checked
- Parameter label:** (Empty)
- Action group:** (Empty)
- Action type:** Preset
- Related Links:** Run Point Scan
- Configurable Toolbar Controls:** Quick Actions Parameters section with a search bar and a table.

Traduction automatique

4. Sur l’enregistrement, mettez à jour les champs.

Pour personnaliser les pages du générateur d’IU, reportez-vous à la section [Customize UI Builder pages using components](#) .

Pour configurer le composant du menu contextuel UIB Now Assist, consultez [Configuration de l’UIB du menu contextuel Now Assist](#) .

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Demander les options de l'IA générative dans TMT à l'aide du Now Assist panneau

Demandez les options de l'IA générative contextuelle à l'aide de l'interface conversationnelle du Now Assist panneau. Ces fonctionnalités incluent un résumé du ticket de problème de service ou des notes de résolution dans l'application TMT.

### Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez [Next Experience UI](#).


Rôle requis : sn\_customerservice\_agent, sn\_customerservice.consumer\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le panneau de l'espace Now Assist de travail configurable CSM/FSM pour demander un résumé du ticket de problème de service et générer des notes de résolution de ticket de problème de service.

Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez [Now Assist panel](#). Pour plus d'informations sur l'activation du panneau, reportez-vous à la Now Assist section [Turn on the Now Assist panel](#).

### Procédure

1. Connectez-vous à une instance sur laquelle l'application Now Assist pour TMT est installée.
2. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service > Tous**.
3. Ouvrez un ticket de problème de service.
4. Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist (  ) et demandez les options de l'IA générative dans TMT pour un ticket de problème de service.
5. Sélectionnez l'option d'IA générative pertinente dans le Now Assist panneau.
  - Pour résumer le ticket du problème de service, sélectionnez **Résumer un enregistrement**.
  - Pour générer les notes de résolution du ticket du problème de service, sélectionnez **Générer des notes de résolution**.

## Résumer un ticket d'intégration de compte à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez un résumé à partir des champs que vous avez sélectionnés dans l'enregistrement de ticket d'intégration de compte. Comprenez rapidement le contexte du ticket en utilisant la compétence de synthèse de tickets pour l'intégration du compte dans l'application Now Assist pour TMT.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de synthèse des tickets d'intégration du compte vous fournit un résumé concis comprenant des détails sur chaque étape du cycle de vie de l'intégration du compte. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générez un résumé initial d'un ticket d'intégration de compte afin de comprendre le contexte du ticket d'intégration.
- Résumez tout le travail qui a été effectué sur un ticket d'intégration de compte.

La compétence de synthèse des tickets d'intégration de compte est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé du ticket d'intégration du compte par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus de la carte Activités.
- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement du ticket d'intégration du compte pour générer un résumé.

La compétence de synthèse de tickets pour l'intégration du compte vérifie l'enregistrement pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement de ticket d'intégration du compte.
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement du ticket d'intégration du compte.

Si les données sont suffisantes, le composant de résumé du ticket d'intégration du compte affiche le bouton **Résumer** . S'il n'y a pas assez de données, le composant affiche un message à la place du bouton.

### **i** Remarque :

La compétence de synthèse de tickets pour l'intégration du compte nécessite au moins 50 mots dans l'enregistrement du ticket pour générer le résumé.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket d'intégration du compte**.
2. Ouvrez un ticket d'intégration de compte.
3. Dans le composant Résumé du ticket pour l'intégration du compte par Now Assist, sélectionnez **Résumer**. Le résumé du ticket d'intégration du compte par le composant Now Assist s'affiche au-dessus de la carte Activités. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

### **i** Remarque :

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

4. **Facultatif** : Une fois que vous avez terminé de résumer un ticket d'intégration de compte, gérez les résultats.

## Résumer un engagement à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez un résumé à partir des champs que vous sélectionnez sur l'enregistrement d'engagement. Tenez-vous au courant des initiatives de réussite, des résultats, des risques et des jeux internes associés à un engagement.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de résumé de l'engagement vous fournit un résumé concis de toutes les activités et des points d'informations clés associés à un engagement. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générez un résumé initial de l'engagement afin de comprendre le contexte.
- Résumez tout le travail associé à un engagement.

La compétence de synthèse des engagements est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé de l'engagement par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus de la carte Détails du compte.
- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement d'engagement pour générer un résumé.

La compétence de synthèse de l'engagement vérifie l'enregistrement de l'engagement pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement d'engagement
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement d'engagement

S'il y a suffisamment de données, le composant Résumé de l'engagement affiche le bouton **Résumer** . S'il n'y a pas assez de données, le composant affiche un message à la place du bouton.

### **i** Remarque :

La compétence de synthèse de l'engagement nécessite au moins 50 mots dans l'enregistrement pour générer le résumé.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Tous les engagements**.
2. Ouvrez un engagement.
3. Dans le composant Résumé de l'engagement par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.  
Le résumé de l'engagement par le composant Now Assist s'affiche au-dessus de la carte Détails du compte. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

### **i** Remarque :

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

4. **Facultatif** : Une fois que vous avez terminé de résumer un engagement, gérez les résultats.

## Résumer un point de contact à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez un résumé à partir des champs que vous sélectionnez sur l'enregistrement du point de contact. Obtenez un résumé rapide de toutes les réunions et de tous les courriels échangés entre les différentes parties prenantes et de toutes les activités de suivi.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de résumé du point de contact vous fournit un résumé concis des différents points de contact dans le cycle de vie de l'engagement. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générez un résumé initial du point de contact afin de comprendre le contexte.
- Résumez tout le travail associé à un point de contact.

La compétence de synthèse des points de contact est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé du point de contact par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus de la carte Détails du compte.
- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement du point de contact pour générer un résumé.

La compétence de synthèse de l'engagement vérifie l'enregistrement du point de contact pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement du point de contact
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement du point de contact

Si les données sont suffisantes, le composant de résumé du point de contact affiche le bouton **Résumer** . S'il n'y a pas assez de données, le composant affiche un message à la place du bouton.

#### **i** Remarque :

La compétence de résumé des points de contact nécessite un minimum de 50 mots dans l'enregistrement pour générer le résumé.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Tous les points de contact**.
2. Ouvrez un point de contact.
3. Dans le composant Résumé du point de contact par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.  
Le résumé du point de contact par le composant Now Assist s'affiche au-dessus de la carte Détails du compte. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

#### **i** Remarque :

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

4. **Facultatif** : Une fois que vous avez terminé de résumer un engagement, gérez les résultats.

## Résumer une lecture interne à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez un résumé à partir d'un enregistrement de lecture interne et de toutes les tâches de lecture interne associées.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence Résumé du jeu interne vous fournit un résumé de l'enregistrement du jeu interne et des tâches de lecture interne associées. Cette compétence est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé de lecture interne par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus de la carte Activités.
- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement de lecture interne pour générer un résumé.

La compétence de résumé de lecture interne vérifie l'enregistrement pour déterminer s'il y a suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement de lecture interne.
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement de lecture interne.

### **i** Remarque :

La compétence de résumé de la lecture interne nécessite un minimum de 50 mots dans l'enregistrement pour générer le résumé.

### Procédure

**1.** Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Toutes les lectures internes.**

**2.** Ouvrez une lecture interne et sélectionnez **Résumer**.

Le résumé de la lecture interne par le composant Now Assist s'affiche au-dessus de la carte Activités. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. En fonction des entrées fournies dans l'engagement, le compte et la description brève, le résumé est généré avec les détails suivants :

- Vue d'ensemble : résume l'objectif principal (sujet, description), l'engagement, le compte, le produit, la progression, la date d'échéance, l'équipe et les détails de tous les contrats à l'étude.
- Mises à jour de l'avancement : résume l'état actuel (notes de travail, e-mails récents), le nombre total de tâches de jeu internes, le nombre de tâches ouvertes et fermées.
- Étapes suivantes : affiche une liste récapitulative de toutes les tâches de lecture interne ouvertes, des actions de l'agent requises et des tâches prévues dans les 7 prochains jours.

### **i** Remarque :

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

**3. Facultatif :** Une fois que vous avez terminé de résumer la lecture interne, gérez les résultats.

## Résumer une lecture client à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez un résumé à partir d'un enregistrement de lecture client et de toutes les tâches de lecture client associées.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de résumé de la lecture client vous fournit un résumé de l'enregistrement de lecture du client et des tâches de lecture client associées. Cette compétence est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé de lecture client par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus de la carte Activités.
- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement de lecture du client pour générer un résumé.

La compétence de résumé de la lecture du client vérifie l'enregistrement pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement de lecture du client.
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement de lecture du client.

### **i** Remarque :

La compétence de résumé de lecture client nécessite un minimum de 50 mots dans l'enregistrement pour générer le résumé.

### Procédure

**1.** Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Toutes les lectures du client**.

**2.** Ouvrez une lecture client et sélectionnez **Résumer**.

Le composant Résumé de la lecture client par Now Assist s'affiche au-dessus de la carte Activités. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. En fonction des entrées fournies dans l'engagement, le compte et la description brève, le résumé est généré avec les détails suivants :

- Vue d'ensemble : résume l'objectif principal (sujet, description), l'engagement, le compte, le produit, la progression, la date d'échéance, l'équipe et les coordonnées du client.
- Mises à jour de la progression : résume l'état actuel (notes de travail, e-mails récents), les détails des réunions associées à la lecture client, le nombre total de tâches de lecture client, le nombre de tâches ouvertes et fermées.
- Étapes suivantes : affiche une liste récapitulative de toutes les tâches de lecture client ouvertes, des actions d'agent requises, des réunions planifiées et des tâches prévues dans les 7 prochains jours.

### **i** Remarque :

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

**3. Facultatif :** Une fois que vous avez terminé de résumer la lecture des clients, gérez les résultats.

## Résumer une initiative de réussite à l'aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Générez un résumé à partir d'un enregistrement d'initiative de réussite et de toutes les tâches de réussite associées.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence Résumé de l'initiative de réussite vous fournit un résumé de l'enregistrement de l'initiative de réussite et des tâches d'initiative de réussite associées. Cette compétence est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé de l'initiative de réussite par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus de la carte Activités.
- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement de l'initiative de réussite pour générer un résumé.

La compétence de résumé de l'initiative de réussite vérifie l'enregistrement pour déterminer s'il y a suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement de l'initiative de réussite.
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement de l'initiative de réussite.

### **i** Remarque :

La compétence de résumé de l'initiative de réussite nécessite au moins 50 mots dans l'enregistrement pour générer le résumé.

### Procédure

**1.** Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Toutes les initiatives de réussite.**

**2.** Ouvrez une initiative de réussite et sélectionnez **Résumer**.

Le résumé de l'initiative de réussite par le composant Now Assist s'affiche au-dessus de la carte Activités. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. En fonction des entrées fournies dans l'engagement, le compte et la description brève, le résumé est généré avec les détails suivants :

- Vue d'ensemble : résume l'objectif principal (sujet, description), l'engagement, le compte, le produit, la progression, la date d'échéance, l'équipe et les coordonnées du client.
- Mises à jour de la progression : résume l'état actuel (notes de travail, e-mails récents), le nombre total de tâches, le nombre de tâches ouvertes et fermées et toutes les tables connexes.
- Étapes suivantes : affiche une liste récapitulative de toutes les tâches ouvertes, des actions de l'agent requises et des tâches prévues dans les 7 prochains jours.

**Remarque :**

La génération et l’affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

**3. Facultatif :** Une fois que vous avez terminé de résumer l’initiative de réussite, gérez les résultats.

**Créer des points de contact et des enregistrements de réunion à l’aide de Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)**

Envoyez l’e-mail à l’instance pour créer les enregistrements de point de contact et de réunion directement à partir de l’e-mail entrant à l’aide Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) de .

**Avant de commencer**

Rôle requis : agent de réussite

Pour activer l’envoi d’e-mails, reportez-vous à la section [Outbound email configuration](#) .

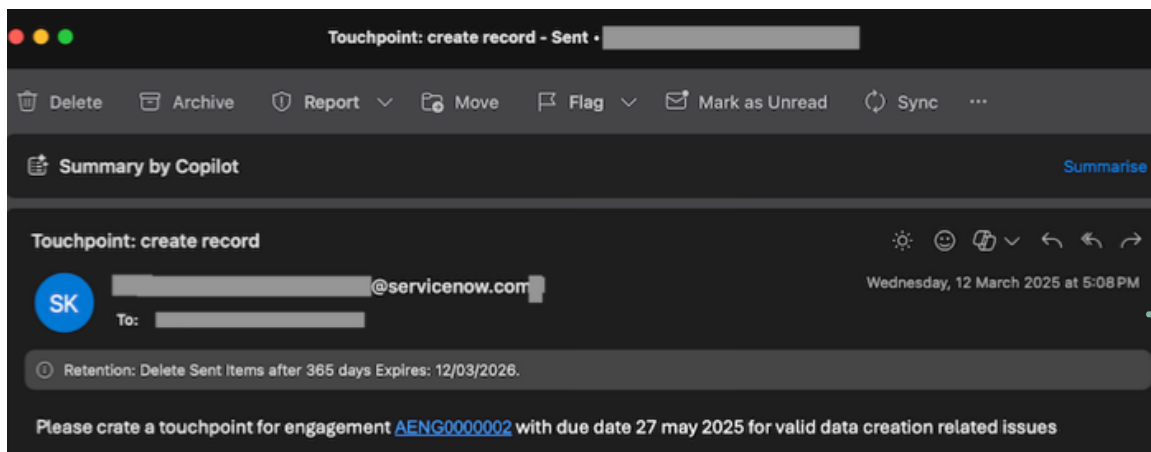
Pour activer la réception des e-mails, reportez-vous à la section [Inbound email configuration](#) .

**Procédure**

1. Lancez l’application de messagerie.

2. Sélectionnez **Nouvel e-mail**.

Le nouvel e-mail doit contenir les informations suivantes :



Traduction automatique

Champ	Descriptions
De	ID d’e-mail de l’expéditeur.
À	ID d’e-mail de l’instance instancename@service-now.com.  Par exemple : devgen@service-now.com
Objet	L’objet de l’e-mail doit commencer par le préfixe Point de contact :

Champ	Descriptions
	Par exemple : Point de contact : créez un point de contact pour le test.
Message d'e-mail	<p>Pour les points de contact, le message par e-mail doit contenir les champs requis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Numéro de l'engagement</li> <li>○ Date d'échéance</li> <li>○ Objet</li> <li>○ Description</li> </ul> <p>Pour les réunions, le message par e-mail doit contenir les champs requis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Source</li> <li>○ Date/heure de début</li> <li>○ Date et heure de fin</li> <li>○ Objet de la réunion</li> </ul>

### 3. Sélectionnez **Envoyer**.

#### **i** Remarque :

La réception de l'e-mail peut prendre plusieurs secondes.

#### Résultats

- Dans l'instance, les actions d'e-mail entrant valident l'e-mail.
- Si la validation échoue, vous recevez l'e-mail avec l'erreur de validation et la description du modèle.
- Si la validation réussit, un enregistrement est créé dans le point de contact et vous recevez un e-mail de réussite contenant le lien vers l'enregistrement créé.
- Les e-mails sont préparés et poussés vers la file d'attente sortante où ils doivent être envoyés.


#### Analyser la tendance des données de mesure

Récupère et analyse les données de mesure d'intégrité pour un engagement.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_acct\_lc.customer\_success\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Collecte et analyse les données de mesure pour un engagement et détermine si un signal de risque doit être créé. Utilisez [Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology \(TMT\) Surveiller l'intégrité de l'engagement workflow agentique](#) les données de mesure pour surveiller le score d'intégrité et génère des signaux de risque lorsque les seuils de plage faible et neutre définis dans la table Bandes de couleur sont dépassés. Vous pouvez afficher l'état de la collecte de mesures dans le [Now Assist panel](#) .

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administrateur Now Assist > Compétences Now Assist**.
2. Sélectionnez **Activer** dans la carte de **tendance Analyser les données de mesure**.

3. Sélectionnez le rôle d'utilisateur qui peut utiliser cette compétence et sélectionnez **Enregistrer** pour activer la compétence.  
Les données de mesure collectées sont utilisées par le [Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology \(TMT\) Surveiller l'intégrité de l'engagement workflow agentique](#).

## Automatiser les transformations avec Now Assist pour TMT

Utilisez la fonctionnalité Assistant de Now Assist pour TMT mappage de transformation pour transformer automatiquement les données entrantes et sortantes entre les tables de fournisseur et de consommateur.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence Assistant de mappage de transformation est conçue pour effectuer les actions suivantes :

- Générez automatiquement des mappages de choix entre les tables de fournisseur et de consommateur.
- Fournissez des messages d'erreur explicites si les données entrantes ou sortantes ne peuvent pas être transformées.
- Gagnez du temps et réduisez les efforts manuels en automatisant le processus de mappage de transformation.
- Contribuez à réduire les erreurs et à améliorer la qualité des intégrations grâce au mappage automatique.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Pont de services > Administration > Transformations**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez une transformation simple.  
Consultez les [Create a transform in Service Bridge](#) pour obtenir les instructions. Le Now Assist pour TMT mappage de l'assistant de transformation ne peut être utilisé qu'avec des transformations simples.
3. Sélectionnez les tables fournisseur et consommateur et les champs connexes.

#### 4. Cliquez sur **Assistant de mappage**.

Des mappages de transformation sont générés et insérés dans la liste connexe Lignes de transformation.

#### **i** Remarque :

- La fonctionnalité Assistant de mappage de transformation ne peut être utilisée que si vous sélectionnez des champs de liste de choix dans les champs Fournisseur et Consommateur.
- Vous pouvez supprimer toutes les lignes de transformation générées pour réexécuter le mappage, si nécessaire.
- Si vous essayez de créer un mappage de transformation entre différents types de champs, le message d'avertissement suivant s'affiche :

Les champs sélectionnés sont différents. Voulez-vous vraiment mapper ces champs ? Cette action peut entraîner des résultats inattendus.

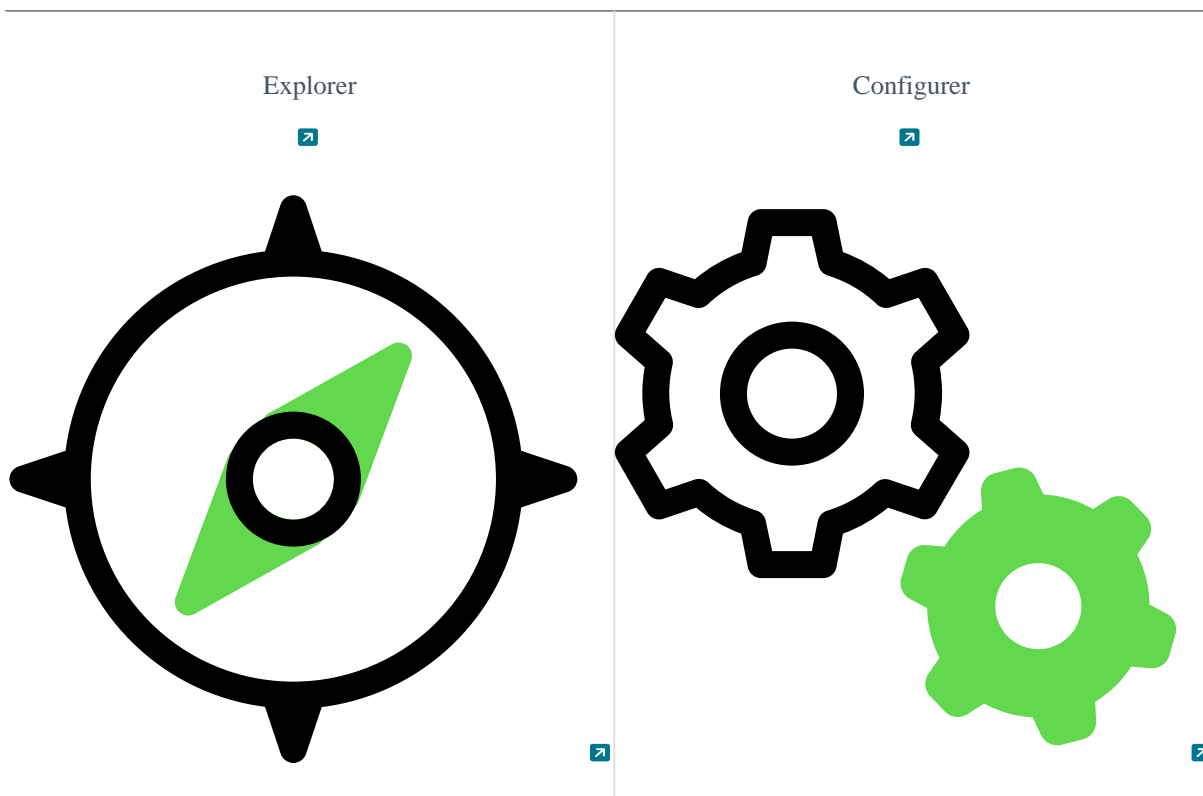
Cliquez sur **OK** pour continuer le mappage. Si aucun mappage n'est trouvé, un message d'erreur s'affiche. Vous pouvez examiner les paramètres de configuration et les modifier si nécessaire ou créer les mappages manuellement.

## Proactive Service Experience Workflows

ServiceNow® Proactive Service Experience Workflows fournit aux fournisseurs de services de télécommunications, médias et technologies (TMT) un moyen de fournir une assistance de bout en bout, tout en comprenant l'impact sur le client et en offrant une communication transparente à toutes les parties impliquées dans le processus d'assistance.

Cette courte vidéo est une introduction à l'application Proactive Service Experience Workflows.

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



Découvrez comment les fournisseurs de services et les clients utilisent Proactive Service Experience Workflows.



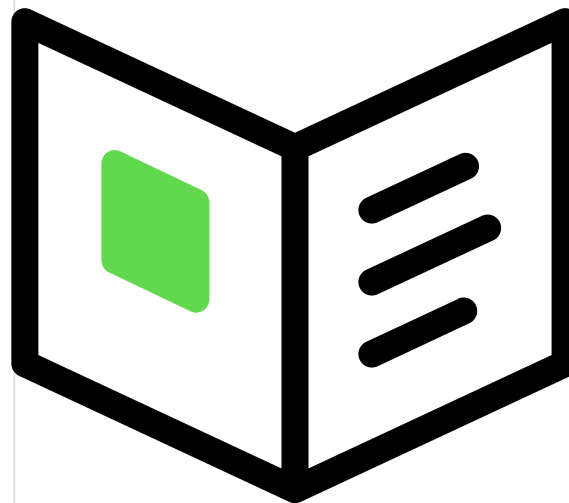
Planifiez et configurez votre implémentation.



Utiliser



Référence



Utiliser Proactive Service Experience Workflows.



Obtenir des détails sur la séparation de domaine pour Proactive Service Experience Workflows.



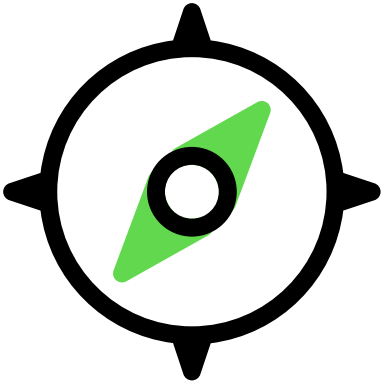
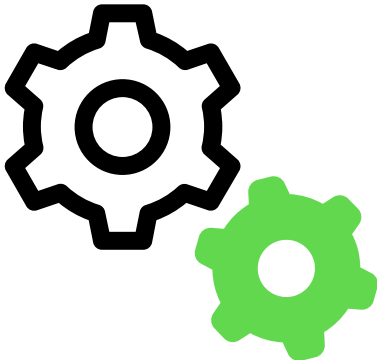

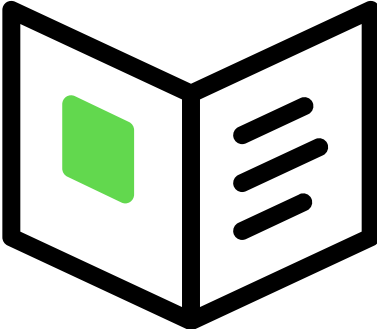
## Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section [Proactive Service Experience Workflows release notes](#) .
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Proactive Service Experience Workflows fonctionnalités sur [Now Create](#) .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#) .
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le [Customer Success Center](#) .
- Connectez-vous avec d'autres Proactive Service Experience Workflows utilisateurs de la [Now Community](#) .

Traduction automatique

## Gestion des ventes et des commandes

Découvrez comment utiliser les ServiceNow® Gestion des ventes et des commandes applications (SOM) pour gérer le cycle de vie des ventes de produits au sein de votre organisation. Vos agents peuvent utiliser ces applications pour générer des prospects et des opportunités d'avant-vente, fournir des estimations de vente, capturer et exécuter des commandes, travailler avec des contrats et des autorisations, et gérer le workflow de commande des clients en fonction des changements.

<p>Explorer</p>  <p>Découvrez comment utiliser les applications Gestion des ventes et Gestion des commandes.</p> <p><a href="#">➤</a></p>	<p>Configurer</p>  <p>Planifiez et configurez votre implémentation de Gestion des ventes et des commandes.</p> <p><a href="#">➤</a></p>	<p>Intégrer</p>  <p>Étendre les options de Gestion des ventes et des commandes en les intégrant à d'autres applications.</p> <p><a href="#">➤</a></p>
<p>Utiliser</p>  <p>Utilisez les applications Sales et Order Management en tant qu'agent.</p> <p><a href="#">➤</a></p>	<p>Référence</p>  <p>Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.</p> <p><a href="#">➤</a></p>	

Traduction automatique

## Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section [Sales and Order Management release notes](#) .
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Gestion des ventes et des commandes fonctionnalités sur [Now Create](#) .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#) .
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le [Customer Success Center](#) .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion du service client utilisateurs de la [Now Community](#) .

## Pont de services

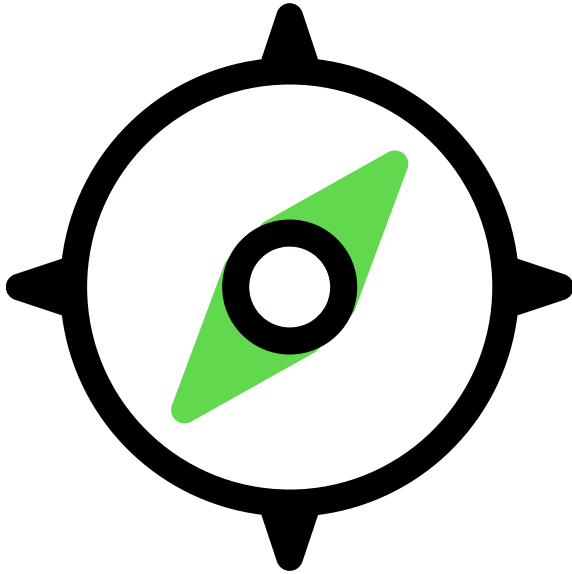
ServiceNow® Pont de services Connecte plusieurs ServiceNow instances pour fournir des expériences de support et de service transparentes dans l'ensemble de l'écosystème, des entreprises clientes aux fournisseurs en passant par les intégrateurs de systèmes. Pont de services Offre une expérience fluide qui facilite la collaboration et le traitement des demandes tout en offrant aux utilisateurs la possibilité de travailler dans leur propre ServiceNow instance.

Cette courte vidéo est une introduction à l'application Pont de services.

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

## Premiers pas

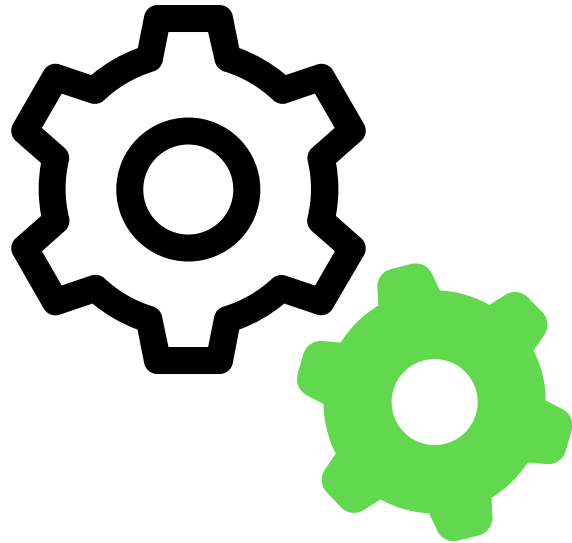
### Explorer



Découvrez les avantages de Service Bridge et comment il est utilisé.



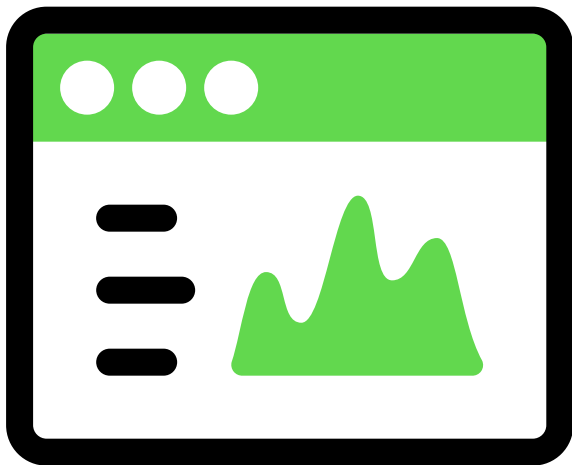
### Configurer



Installez et configurez les applications Service Bridge.



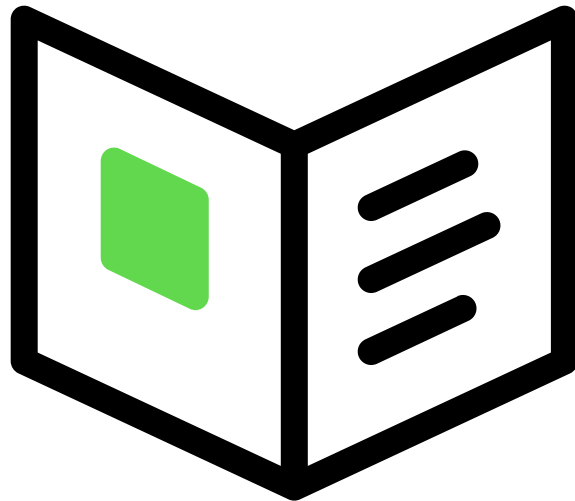
### Utiliser



Découvrez comment l'administrateur et les agents peuvent utiliser Pont de services pour connecter plusieurs instances ServiceNow.



### Référence



Obtenez des détails supplémentaires sur le service maintenant, y compris le modèle de données, le journal d'erreurs et les instances de clonage.



Traduction automatique

## Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section [Service Bridge release notes](#) .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#) .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion de la réussite client utilisateurs de la [Now Community](#) .
- Consultez les articles de la base de connaissances dans la [base de connaissances Service Bridge](#) .
- Accédez à Pont de services la page du produit à partir du [produit Pont de services](#) .

## Gestion stratégique des portefeuilles pour les télécommunications

Le Gestion stratégique des portefeuilles for Telecom est un produit qui hérite de toutes les fonctionnalités de l'ajout de deux modèles pour le déploiement de Gestion stratégique des portefeuilles la fibre optique et les projets 5G.

Gestion stratégique des portefeuilles pour les télécommunications vous permet de définir et de personnaliser les tâches et les exigences de vos projets de déploiement de la fibre optique et de la 5G. Un modèle de projet définit la structure de base d'un projet et peut inclure des tâches et des sous-tâches de projet, des pièces jointes, des listes de vérification et d'autres informations sur le projet. Les projets étant souvent répétés, les modèles vous permettent de créer, d'enregistrer et de réutiliser la structure d'un projet. Vous pouvez également modifier les modèles existants, créer des projets à partir de modèles et appliquer des modèles à des projets vides.

### Modèle de projet de déploiement de la fibre optique

Le modèle de projet de déploiement de la fibre optique peut relever les défis de l'expérience client en raison d'une planification décousue, d'un retard dans la livraison du service et du réseau en raison de processus manuels et d'un retard dans l'analyse de l'impact du service. L'utilisation de ce modèle peut améliorer le processus de déploiement de la fibre en :

- Accélérer le processus de conception
- Définition et suivi de la construction et du déploiement
- Fournir des notifications en temps opportun concernant la prestation de services

### Modèle de projet 5G

L'utilisation du modèle de projet 5G peut simplifier et rationaliser le processus de gestion de projet en :

- Identifiant proactif des tâches de projet
- S'assurer que toutes les étapes critiques du processus de planification sont incluses
- Allocation de ressources appropriées pour les dates cibles
- Identifier les membres clés de l'équipe et les parties prenantes
- Réduire les retards et les dépassements de coûts
- Évaluer les risques dès le début du projet
- Améliorer la collaboration entre les équipes et entre les projets

## Gestion stratégique des portefeuilles pour le modèle de projet de déploiement de la fibre optique de télécommunications

Ce modèle décrit les différentes tâches requises pour un déploiement de la fibre.

Le modèle de projet de déploiement de la fibre contient les tâches de base suivantes :

- Planifier et construire le réseau
- Conception de réseau
- Construction et déploiement
- Livraison et activation de services
- Service clientèle
- Préparation du service
- Planification de la demande future et de la construction du réseau

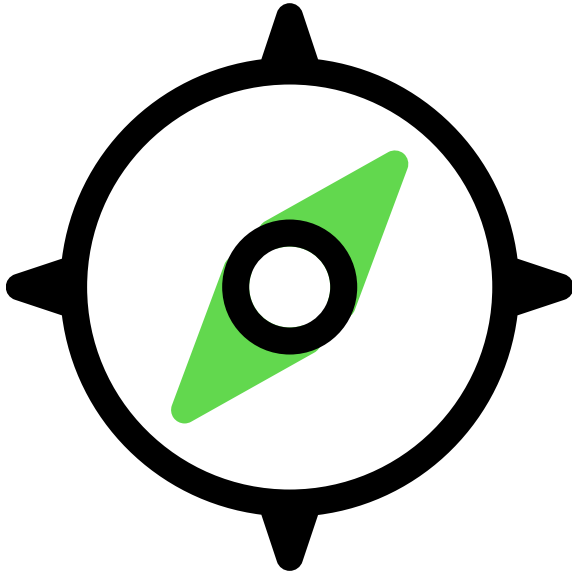
Vous pouvez créer un projet à partir de ce modèle ou le modifier en fonction de vos besoins. Pour plus de détails sur l'utilisation des modèles de projet, voir [Modèles de projet](#) .

## Telecommunications Service Operations Management

Découvrez comment Telecommunications Service Operations Management (TSOM) permet aux fournisseurs de services de communication (CSP) de surveiller, d'analyser et de résoudre de manière proactive les problèmes de réseau et de service avant qu'ils n'affectent les clients. Basé sur le , TSOM offre une vue unifiée des opérations dans les environnements de télécommunications distribués et multi-domaines, aidant les équipes à améliorer la ServiceNow AI Platform disponibilité des services, l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des clients.

## Premiers pas

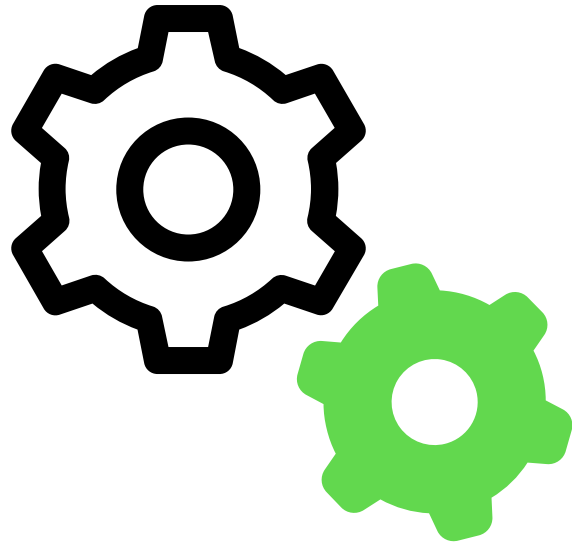
### Explorer



Découvrez comment les fournisseurs de services de télécommunications utilisent Telecommunications Service Operations Management.



### Configurer



Planifiez et configurez votre Telecommunications Service Operations Management.



Traduction automatique

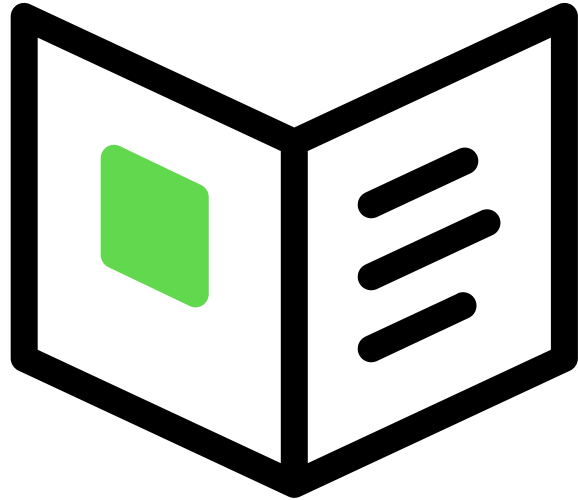
Utiliser



Permet Telecommunications Service Operations Management de suivre l'ensemble des opérations des services de télécommunications.



Référence

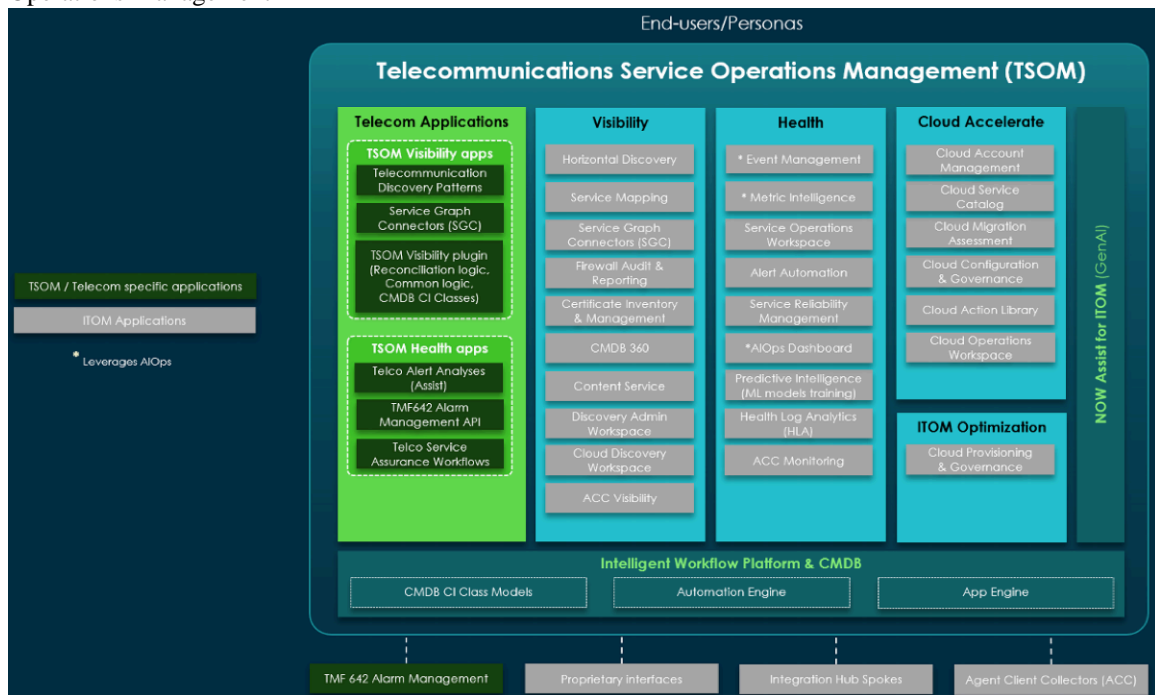


Obtenez Telecommunications Service Operations Management des informations de référence.



Traduction automatique

L'infographie suivante vous aide à comprendre l'architecture de Telecommunications Service Operations Management



### Ressources supplémentaires

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

**Notes de publication**

Pour en savoir plus sur les nouveautés et les changements de cette version, consultez [Telecommunications Service Operations Management \(TSOM\) release notes](#)

 **ServiceNow Community**

Se connecter avec d'autres Telecommunications Service Operations Management utilisateurs à [Communauté ServiceNow](#)

 **Centre de réussite client**

Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques à l' [Customer Success Center](#)

 **ServiceNow University**

Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#)

 **Soutien**

Contactez le support du service client au <https://support.servicenow.com/now>

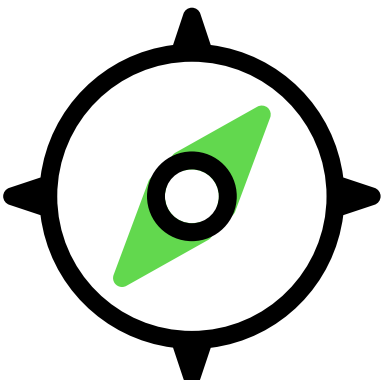
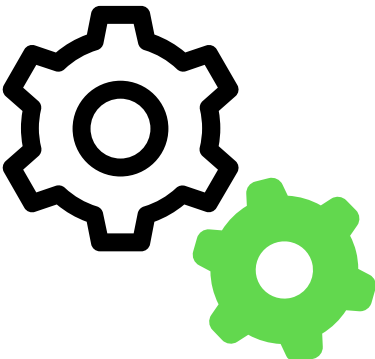
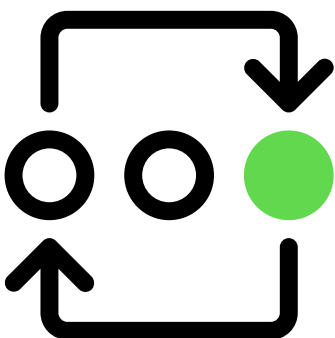
## Telecommunications Network Inventory

Avec l'application ServiceNow® Telecommunications Network Inventory , vous pouvez créer une représentation numérique de vos réseaux physiques et logiques, ainsi que des services fournis à vos clients. Cet inventaire de réseau contient les ressources, les services et les relations qui définissent l'infrastructure de vos réseaux de télécommunications.


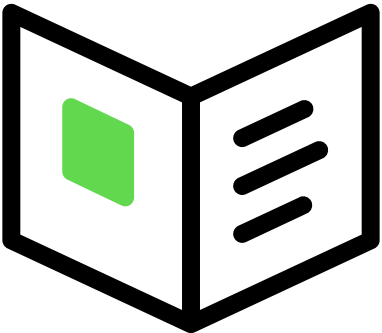
Cette courte vidéo est une introduction à l'application Telecommunications Network Inventory.

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

### Premiers pas

<p style="text-align: center;">Explorer</p>  <p style="text-align: center;">En savoir plus sur la façon dont les fournisseurs utilisent Telecommunications Network Inventory.</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">↗</a></p>	<p style="text-align: center;">Configurer</p>  <p style="text-align: center;">Planifiez et configurez votre Telecommunications Network Inventory.</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">↗</a></p>	<p style="text-align: center;">Intégrer</p>  <p style="text-align: center;">Étendez les options de Telecommunications Network Inventory en les intégrant à d'autres applications.</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">↗</a></p>
---	---	---

Traduction automatique

Utiliser	Référence
 <p data-bbox="225 625 563 785">Utilisez cette propriété Telecommunications Network Inventory pour créer et examiner un modèle d'inventaire de réseau complet.</p> <p data-bbox="379 814 403 835"><a href="#">↗</a></p>	 <p data-bbox="635 625 957 716">Obtenez Telecommunications Network Inventory des informations de référence.</p> <p data-bbox="783 745 807 766"><a href="#">↗</a></p>

### Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section [Telecommunications Network Inventory release notes](#) [↗](#).
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Telecommunications Network Inventory fonctionnalités sur [Now Create](#) [↗](#).
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#) [↗](#)
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le [Customer Success Center](#) [↗](#).
- Connectez-vous avec d'autres Telecommunications Network Inventory utilisateurs de la [Now Community](#) [↗](#).