



Xanadu: Technologie, Medien und Telekommunikation

Zuletzt aktualisiert: 07.11.2024

Automatische Übersetzung

Diese Materialien wurden für Sie mit einer Übersetzungssoftware übersetzt. Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um Ihnen eine akkurate Übersetzung zu liefern. Jedoch können menschliche Übersetzer nicht durch automatisierte Übersetzungstechnologien ersetzt werden. Die Übersetzungen werden ungeprüft bereitgestellt. Es wird keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Richtigkeit von Übersetzungen in andere Sprachen übernommen. Manche Inhalte wurden aufgrund der Beschränkungen der Übersetzungssoftware möglicherweise nicht präzise übersetzt. Die Ausgangssprache dieser Dokumente ist Englisch. Jegliche Diskrepanzen oder Unterschiede, die bei der Übersetzung entstehen, sind nicht verbindlich und haben keine Rechtswirkung für die Einhaltung oder Durchsetzung von Rechten.

Einige Beispiele und Grafiken, die hier dargestellt sind, dienen nur der Veranschaulichung. Eine echte Zuordnung oder Verbindung zu ServiceNow-Produkten oder -Services ist nicht beabsichtigt und sollte nicht abgeleitet werden.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Unternehmens- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, denen sie zugeordnet sind.

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter www.servicenow.com/terms-of-use.html

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

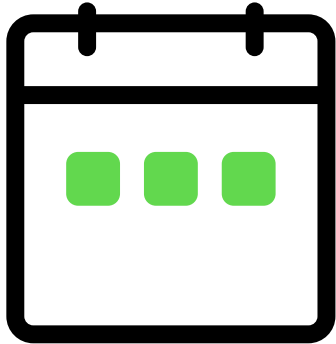
Inhaltsverzeichnis

- Technologie, Medien und Telekommunikation (TMT)..... 4
 - Schlüsselanwendungen für Service Provider in den Bereichen Technologie, Medien und Telekommunikation..... 5
 - Kundenfallverwaltung für TMT..... 5
 - Verwaltung von Kunden-Accounts und Onboarding für TMT..... 6
 - Integration mehrerer Instanzen mit Service Bridge für TMT..... 7
 - Logische und physische Netzwerkkonfiguration und -überwachung für TMT..... 7
 - Vertrieb und Auftragserfüllung für TMT..... 7
 - Verwaltung von Workflows der proaktiven Service-Experience für TMT..... 8
 - Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)..... 9
 - Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) erkunden..... 10
 - Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) konfigurieren..... 14
 - Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) verwenden..... 19

Technologie, Medien und Telekommunikation (TMT)

Die Produktsuites ServiceNow[®] Technologie, Media und Telekommunikation (TMT) vereinen Kundenbetreuung, Betriebsabläufe, Auftragsmanagement und Partnerökosysteme, sodass Technologie-, Medien- und Telekommunikationsdienstleister ihr Geschäft skalieren können, um aus dem schnell steigenden Marktsegment „Alles— as-a-Service“-Möglichkeit.

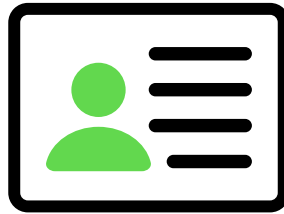
Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts



Bieten Sie eine strukturierte Onboarding-Experience für Anbieter der Technologiebranche.



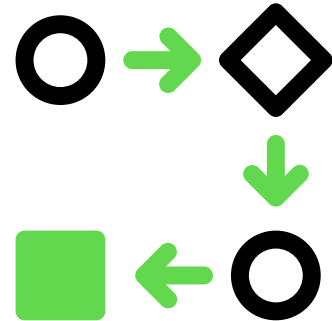
Auftragsmanagement



Erfassung, Verwaltung und Erfüllung von Kunden- und externen Serviceaufträgen.



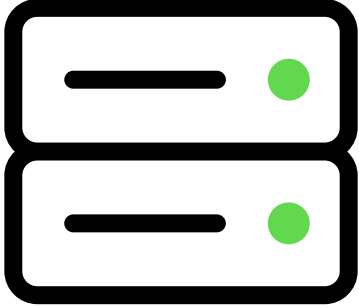
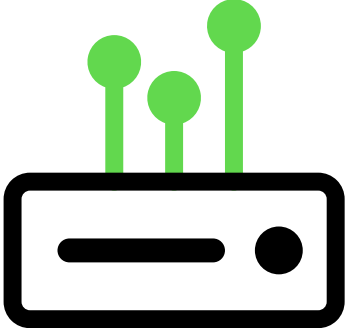
Proaktive Service Experience-Workflows



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



Automatische Übersetzung

<p>Service Bridge</p> <p>Helfen Sie Kunden und Anbietern, eine Verbindung herzustellen und Serviceanfragen direkt zwischen ihren Instanzen zu verfolgen.</p> <p>➔</p>	<p>Telecommunications Network Inventory</p>  <p>Erstellen und überwachen Sie Ihre physischen, logischen Netzwerke und bereitgestellten Services.</p> <p>➔</p>	<p>Telecommunications Service Operations Management</p>  <p>Überwachen Sie proaktiv die Integrität Ihrer Netzwerke und Services, um Ausfallzeiten zu vermeiden.</p> <p>➔</p>
--	---	--

Schlüsselanwendungen für Service Provider in den Bereichen Technologie, Medien und Telekommunikation

Die folgenden Anwendungen sind Schlüsselanwendungen für ServiceNow® Technology, Media, and Telecommunications (TMT) Service Provider.

Kundenfallverwaltung für TMT

Die Verwaltung von Kundenfällen kann für TMT-Service Provider (Technology, Media, and Telecommunications) über ServiceNow® Kundenservice-Management konfiguriert werden.

Fallverwaltung für TMT

Die Fallverwaltung ist eine wesentliche Komponente von ServiceNow® Kundenservice-Management und optimiert die Bearbeitung von Kundenanfragen und -problemen. ServiceNow® Kundenservice-Management ermöglicht Unternehmen, über verschiedene Kommunikationskanäle wie E-Mail, Telefon und Chat mit Kunden zu interagieren und den Lebenszyklus jedes Falls von der Erstellung bis zur Lösung zu verwalten.

Sie können Kundenanforderungen und -probleme verwalten, indem Sie Fälle erstellen, an Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen weiterleiten und an der Lösung arbeiten. Mit der Fallverwaltung können Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern die Tools zur Verfügung stellen, die sie benötigen, um Fälle auszuwerten, mit Kunden zu kommunizieren, Fragen zu beantworten und Probleme zu lösen. Die Fallverwaltung bezieht sich auf die Geschäftsprozesse und -aktivitäten, die darauf ausgelegt sind, Kundenprobleme und -anforderungen zu bewerten und zu beheben und gleichzeitig die allgemeine Kunden-Experience durch effektive Kommunikation zu verwalten. Die Fallverwaltung ermöglicht Ihnen, mit Kunden zu interagieren, Fälle zu kategorisieren und weiterzuleiten, Service Desk-Mitarbeitern Arbeit zuzuweisen und Fälle durch Lösung und Berichterstattung zu verwalten. Die

Fallverwaltung beginnt mit der Fallerstellung. Kunden kontaktieren sie über eine Reihe von Kommunikationskanälen, darunter E-Mail, Telefon und Chat.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Kundenservice-Management [Fallverwaltung](#) für Ihre -Geschäftsfälle finden Sie unter [\[\]](#).

Falltyp „Technischer Produktsupport“.

Mit der Anwendung Fall zu technischem Produktsupport können Technologie-Service Provider Unterstützung für ihre digitalen Produkte und Services bereitstellen.

Die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ umfasst einen spezialisierten Falltyp, eine Datensatzseite und eine Playbook-Experience sowie eine Portal-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter und Kunden verwenden können, um Probleme zu melden und miteinander zu kommunizieren.

Ausführliche Informationen zu diesem Falltyp, die für Technologie-Service Provider verfügbar sind, finden Sie unter [Fallanwendung zu technischem Produktsupport](#) .

Verwaltung von Kunden-Accounts und Onboarding für TMT

Die Verwaltung von Kundenkonten und das Onboarding von Service Providern für Technologie, Medien und Technologie (TMT) werden in der Anwendung ServiceNow® Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts abgewickelt.

Die Anwendung Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts ermöglicht es Anbietern aus der Technologiebranche, eine strukturierte Onboarding-Experience zu erstellen sowie Ziele, Ergebnisse, Meilensteine und Pläne zu definieren und nachzuverfolgen, um gemeinsame Ziele zu erreichen.

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts -Funktionen umfassen Folgendes:

- **Onboarding: Machen** Sie sich mit den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden vertraut und definieren Sie einen wiederholbaren, transparenten Workflow, der sicherstellt, dass Kunden einen Mehrwert erhalten.
- **Interaktion:** Verfolgen Sie Erfolgsziele und Meilensteine, und stellen Sie sicher, dass die Ergebnisse erreicht werden.
- **Akzeptanz:** Positionieren Sie, wie die verfügbaren Produkte optimal genutzt werden können, und empfehlen Sie Best Practices, um die Produktnutzung zu erreichen.
- **Überwachung:** Überwachen Sie die Produkt- und Servicenutzung zusammen mit anderen wichtigen Metriken wie KPIs, Wertfortschritt usw. und Erneuerungs- und Erweiterungsmöglichkeiten identifizieren.
- **Erweiterung:** Unterstützung von Vertriebs- und Account-Teams bei der Identifizierung von Verlängerungs- und Erweiterungsmöglichkeiten

Weitere Informationen zur Konfiguration von Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts [Konto-Onboarding](#) für Ihre -Geschäftsfälle finden Sie unter [\[\]](#).

Integration mehrerer Instanzen mit Service Bridge für TMT

ServiceNow® Service Bridge verbindet mehrere ServiceNow -Instanzen, die Service Provider für Technologie, Medien und Telekommunikation (TMT) konfigurieren können, um nahtlose Support- und Service-Experiences im gesamten Ökosystem zu bieten – von Unternehmenskunden bis zu Lieferanten und Systemintegratoren.

Service Bridge verbindet mehrere ServiceNow -Instanzen, um nahtlose Support- und Service-Experiences im gesamten Ökosystem zu bieten – von Unternehmenskunden bis zu Lieferanten und Systemintegratoren. Service Bridge bietet eine reibungslose Experience, die die Zusammenarbeit und die Bearbeitung von Anforderungen erleichtert und Anwendern den Komfort bietet, in ihrer eigenen ServiceNow -Instanz zu arbeiten.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Service Bridge [Service Bridge](#) für Ihre -Geschäftsfälle finden Sie unter []].

Logische und physische Netzwerkkonfiguration und -überwachung für TMT

TMT-Service Provider (Technology, Media, and Telecommunications) können mit der Anwendung ServiceNow Telecommunications Network Inventory eine digitale Darstellung Ihrer physischen und logischen Netzwerke und der Services erstellen, die für Ihre Kunden bereitgestellt werden. Dieser Netzwerkbestand enthält die Assets, Services und Beziehungen, die die Infrastruktur Ihrer Telekommunikationsnetzwerke definieren.

Die Verwaltung der komplexen Netzwerkinfrastruktur im Telekommunikationssektor erfordert robuste Tools für die Konfiguration und Überwachung. Der Workflow ServiceNow Telecommunications Network Inventory bietet eine umfassende Lösung für die Verwaltung logischer und physischer Netzwerkkomponenten.

Mit diesem Workflow können Organisationen einen genauen Bestand aller Netzwerk-Assets, einschließlich Hardware, Software und Konfigurationsdetails, verwalten. Es unterstützt den gesamten Lebenszyklus von Netzwerkkomponenten – von der Beschaffung und Bereitstellung bis hin zu Wartung und Außerbetriebnahme. Echtzeit-Überwachungsfunktionen ermöglichen eine kontinuierliche Überwachung der Netzwerkleistung und ermöglichen eine schnelle Identifizierung und Lösung von Problemen.

Durch die Integration mit anderen ServiceNow -Modulen stellt der Bestands-Workflow für Telekommunikationsnetzwerke sicher, dass die Netzwerkverwaltungsaktivitäten an den allgemeineren IT- und Geschäftsvorgängen ausgerichtet sind. Dieser ganzheitliche Ansatz hilft bei der Optimierung der Netzwerkleistung, der Reduzierung von Ausfallzeiten und der Verbesserung der Gesamtservicequalität.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Telecommunications Network Inventory [Telecommunications Network Inventory](#) für Ihre -Geschäftsfälle finden Sie unter []].

Vertrieb und Auftragserfüllung für TMT

TMT-Service Provider (Technologie, Medien und Telekommunikation) können mit den Anwendungen ServiceNow® Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) den Lebenszyklus des Produktvertriebs in Ihrem Unternehmen verwalten. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können diese Anwendungen verwenden, um Presales-Möglichkeiten zu generieren, Verkaufsangebote zu machen, Bestellungen zu erfassen und zu erfüllen, mit Verträgen und Berechtigungen zu arbeiten und den Kundenauftrags-Workflow für Changes zu verwalten.

ServiceNow® Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflows optimieren den Verkaufsprozess vom ersten Kontakt bis zur Auftragserfüllung. Dieser Workflow umfasst Lead-Management,

Nachverfolgung von Verkaufschancen und Auftragsabwicklung und bietet Vertriebsteams und Kunden eine nahtlose Experience.

Die Automatisierungsfunktionen der Plattform stellen sicher, dass alle Vertriebsaktivitäten effizient nachverfolgt und verwaltet werden. Leads werden automatisch den entsprechenden Vertriebsmitarbeitern zugewiesen, und Folgeaufgaben werden generiert, um eine rechtzeitige Interaktion sicherzustellen. Die Komponente „Auftragsmanagement“ ist in Bestands- und Logistiksysteme integriert, um sicherzustellen, dass Bestellungen genau verarbeitet und pünktlich geliefert werden.

ServiceNow bietet außerdem robuste Berichterstellungs- und Analysetools, mit denen Vertriebsteams die Leistung nachverfolgen und Trends identifizieren können. Dieser datengesteuerte Ansatz hilft bei der Optimierung von Vertriebsstrategien und der Verbesserung der allgemeinen Kundenzufriedenheit.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Vertriebs- und Auftragsmanagement [Vertriebs- und Auftragsmanagement](#) für Ihre -Geschäftsfälle finden Sie unter []].

Verwaltung von Workflows der proaktiven Service-Experience für TMT

TMT-Service Provider (Technology, Media und Telecommunications) können mit ServiceNow[®] Telecommunications, Media and Technology Assurance End-to-End-Support bereitstellen, gleichzeitig die Auswirkungen auf ihre Kunden nachvollziehen und allen am Supportprozess beteiligten Parteien transparente Kommunikation bieten.

Proaktives Servicemanagement ist wichtig, um die Kunden-Experience zu verbessern und Probleme zu verhindern, bevor sie auftreten. ServiceNow Telecommunications, Media and Technology Assurance -Workflows ermöglichen es Unternehmen, Kundenbedürfnisse zu antizipieren und proaktiv zu erfüllen.

- Identifizieren Sie betroffene Kundenaccounts basierend auf einem oder mehreren Konfigurationselementen, die vorgelagerten Services zugeordnet sind, die an eine Installationsbasis gebunden sind.
- Verwenden Sie mit dem Betriebsaccount 360 Daten aus ITSM und CSM, um Detailinformationen zu Kundenaccounts anzuzeigen und wichtige Informationen zum Account anzuzeigen.
- Generieren Sie proaktive Fälle, die Synchronisierungen bestimmter Felder beim Einfügen von Fällen, beim Lösen von Incidents oder beim Schließen einer Change-Anforderung beinhalten.
- Reduzieren Sie mit erweiterten Formularen für Incidents und Change-Anforderungen in Service Operations-Arbeitsbereich das administrative Setup und den Verwaltungsaufwand.
- Lösen Sie kleinere Fälle ohne Eingreifen von Kundensupport-Mitarbeitern.
- Stellen Sie Mitarbeitern des technischen Supports Funktionen für die Kommunikation mit externen Kunden zur Verfügung, ohne zwischen Incident- oder Change-Anforderungen und zugehörigen Falldatensätzen navigieren zu müssen.
- Verwenden Sie fünf einzigartige Flow Designer -Flows, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst werden können.
- Eskalieren Sie Incidents, um anhand einer vorkonfigurierten Entscheidungstabelle schnellere Maßnahmen zu erzielen.
- Erweiterte CMDB CI-Klassen verwenden, die für die SD-Wan-Edge-Infrastruktur üblich sind

- Erstellen Sie Incident-Datensätze von bestimmten API-Clients basierend auf den TMF621-REST-API-Standards des TM Forums.
- Verwenden Sie dedizierte Rollen, mit denen Mitarbeiter des technischen Supports sowohl ITSM als auch CSM und die Anwendungen anzeigen können.

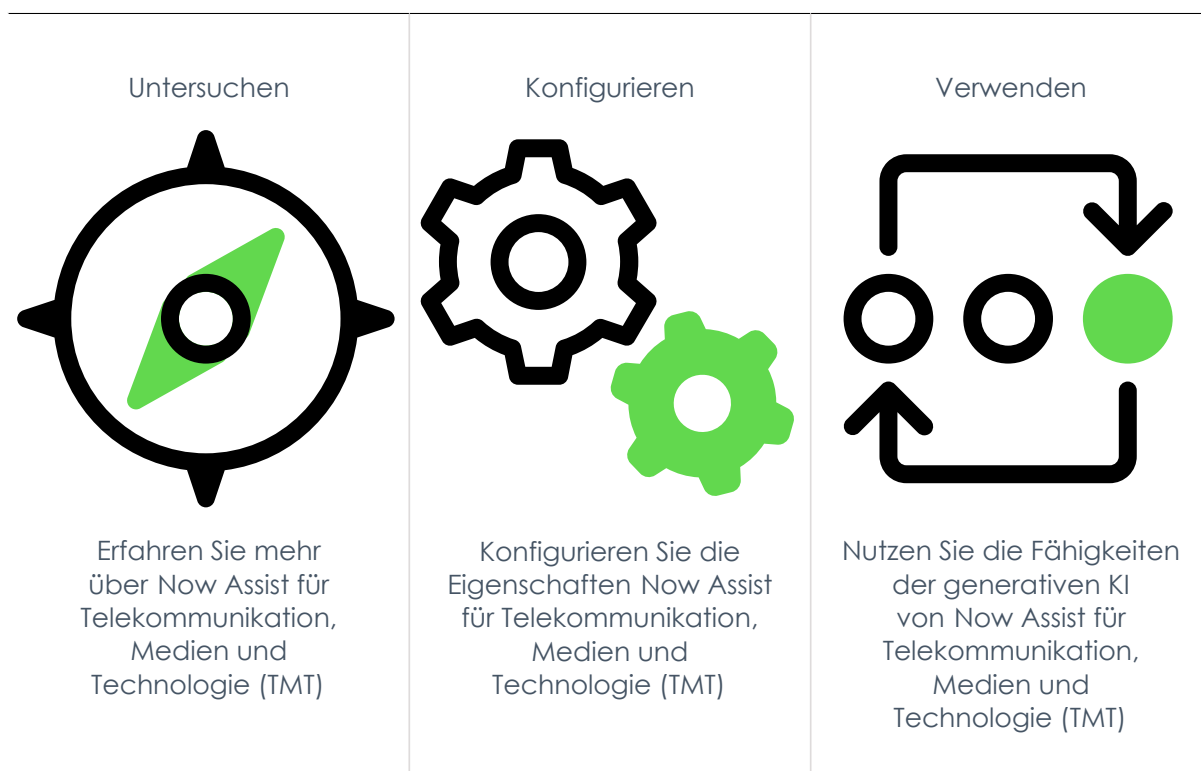
Unter [Telecommunications, Media and Technology Assurance Proactive Service Experience Workflows](#) finden Sie weitere Informationen zur Verwendung von Telecommunications, Media and Technology Assurance für Ihre Business Cases.

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT), um Serviceprobleme zusammenzufassen, die Falllösungshinweise zu generieren und Tests zusammenzufassen. Sie ermöglichen Service Desk-Mitarbeitern ein besseres Verständnis des Kontexts von Serviceproblemen und Testergebnisse, um Ihren Kunden schneller Lösungen vorschlagen zu können.

Übersicht

Erste Schritte



Automatische Übersetzung

Wichtig: Einige Now Assist -Produkte und -Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder ITAP-geschützten -Rechenzentren, selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel [KB0743854](#). Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Problembehandlung und Hilfe

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

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

Datenverarbeitung

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

Datenerfassung

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

Weitere Informationen finden Sie in der [Now Assist-Dokumentation](#).

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

Mit der Anwendung Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) können Service Desk-Mitarbeiter mithilfe generativer KI die Details eines Serviceproblemfalls zusammenfassen und so schneller den Kontext des Falls erstellen. Darüber hinaus sammelt diese Anwendung Fallinformationen (zur Fallzusammenfassung). Ihre Service Desk-Mitarbeiter können auch Falllösungshinweise generieren, um sie an ihre Kollegen weiterzugeben, und dadurch können Fälle schneller abgeschlossen werden.

Übersicht

Folgende generative KI-Fähigkeiten sind für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar:

- Eine Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, den Fallkontext für lang laufende oder komplexe Fälle zu erfassen. Da diese Fälle viele Informationen enthalten können, einschließlich der Konversationen mit dem Kunden oder anderen Service Desk-Mitarbeitern, können Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung generieren, um schneller Verständnis zu gewinnen.
- Die Falllösungshinweise können Service Desk-Mitarbeitern helfen, Fälle schneller abzuschließen, und bieten anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, den Kontext der Falllösung.
- Eine Testzusammenfassung hilft einem Service Desk-Mitarbeiter, die Testergebnisse abzurufen, die nach der Ausführung der Testläufe generiert wurden. Bietet eine allgemeine Übersicht über den Testlauf in einem übersichtlichen Format.

Kompetenzen

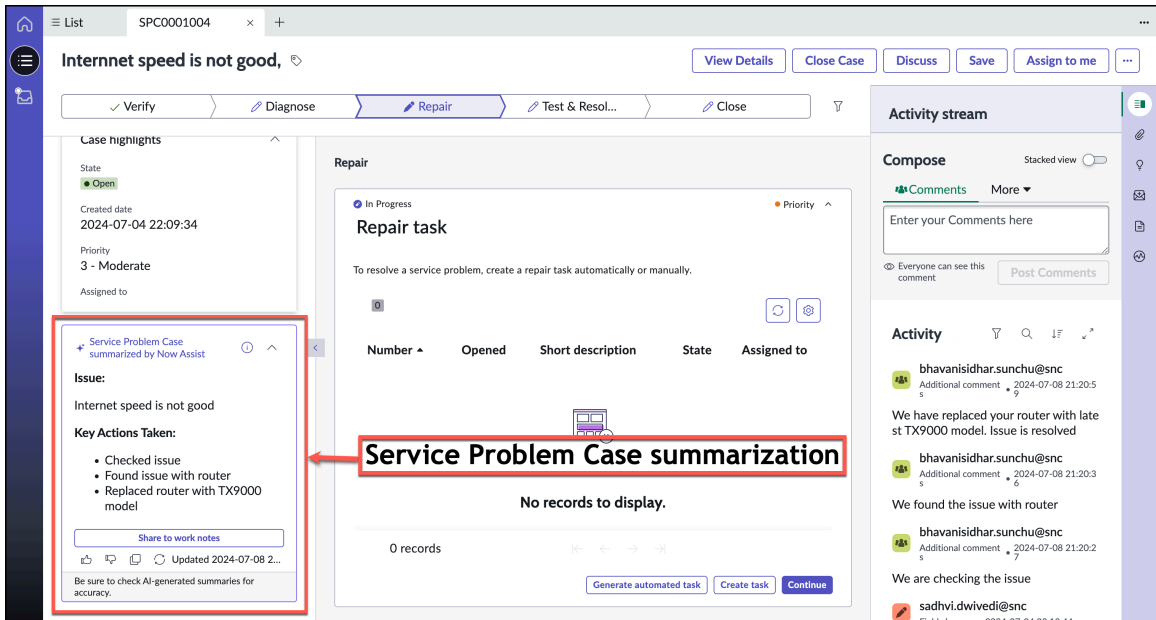
Die Anwendung Now Assist für TMT enthält generative KI-Kompetenzen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter den Kontext von Serviceproblemfällen verstehen und dadurch dem Kunden schneller Lösungen vorschlagen können.

Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls

Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls bereit, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Service Desk-Mitarbeiter können eine Zusammenfassung eines Falls generieren, um den Fallkontext zu verstehen, die Zusammenfassung mit den neuesten Aktualisierungen des Falls aktualisieren und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen zum Fall veröffentlichen.

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“ generiert eine Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls und zeigt sie unter der Karte „Fall-Highlights“ an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter oder Kunde in die folgenden Datensatzfelder für den Serviceproblemfall eingibt:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen

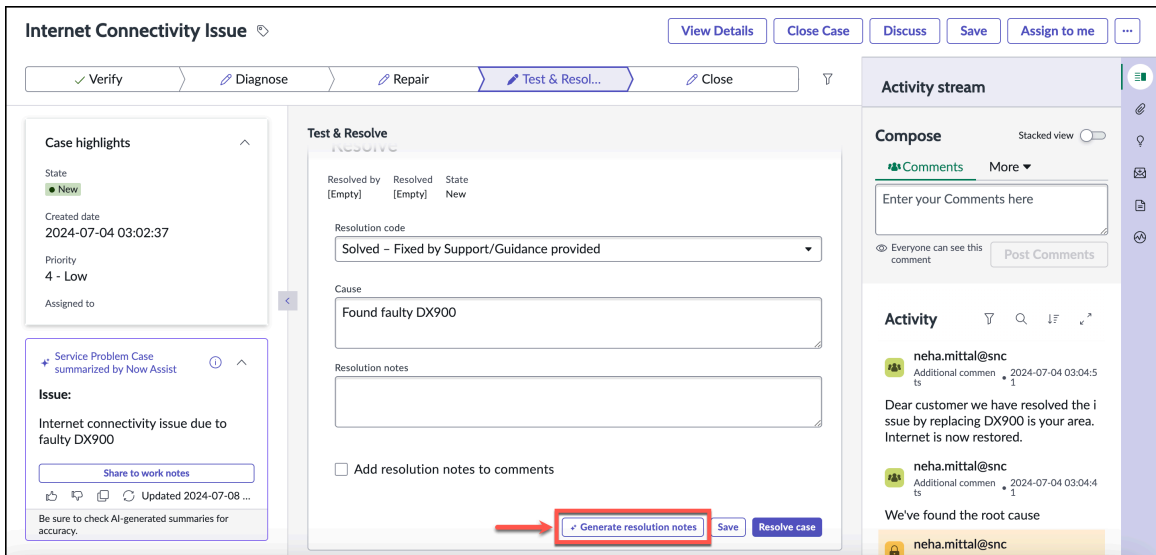


Lösungshinweise generieren

Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter, Lösungshinweise für einen Serviceproblemfall zu generieren, dem Kunden die Lösung vorzuschlagen und die Informationen dem Datensatz des Serviceproblems hinzuzufügen.

Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ zeigt ein Popup-Fenster an, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter einen Lösungscode auswählen und den Text der Lösungshinweise überprüfen kann, bevor er einem Kunden eine Lösung vorschlägt.

- Hinweis:** Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ erfordert mindestens 50 Wörter im Falldatensatz, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter dem Feld Lösungshinweise an.



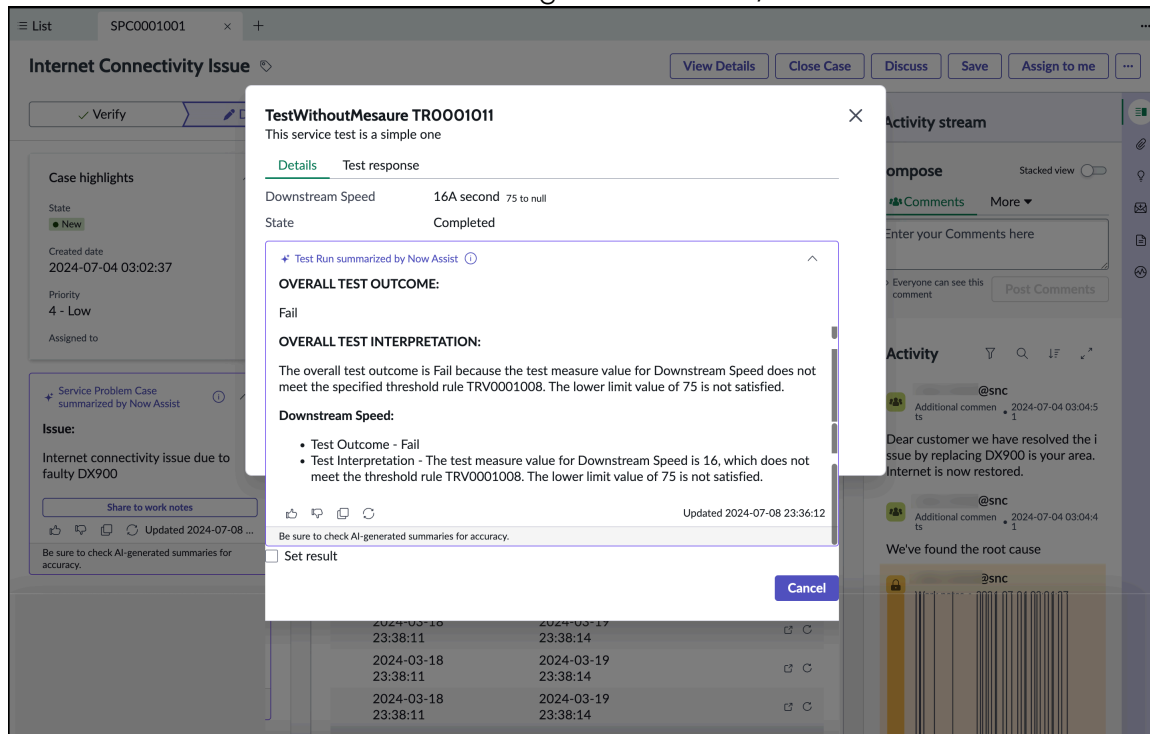
Testet die Zusammenfassung

Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter nach der Ausführung des Tests eine Testausführungszusammenfassung bereit. Er enthält die wichtigsten während der Testausführung behandelten Punkte, einschließlich der Testausgabe, der Testinterpretation und anderer definierter Testparameter. Service Desk-

Mitarbeiter können eine Testzusammenfassung der ausgeführten Tests generieren, um die Ursache des Problems zu ermitteln.

Now Assist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann im konfigurierbaren CSM/



Arbeitsbereich den Bereich Now Assist verwenden. Diese Konversations-Schnittstelle ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, eine Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls anzufordern und die Lösungshinweise zum Serviceproblemfall zu generieren. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter [Now Assist-Bereich](#).

Zugehörige Informationen

[Now Assist](#)

[Now Assist erkunden](#)

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

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

Unterstützte Versionen

Now Assist für TMT wird ab Xanadu unterstützt.

Unterstützte Anwenderoberflächen

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

Von Now Assist für TMT unterstützte Schnittstellen

CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung von Serviceproblemfällen • Lösungshinweise generieren • Testet die Zusammenfassung
Core-UI	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung von Serviceproblemfällen • Testet die Zusammenfassung

Anwendungsinformationen

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

Diese Store App weist die folgenden Abhängigkeiten auf:

- Kundenservice-Problemmanagement (sn_sprb_mgmt_case)
- UXC Generative KI (sn_uxc_gen_ai)

Aktivieren Sie die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge:

1. Kundenservice-Problemmanagement
2. UXC – Generative KI
3. Now Assist für TMT

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

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

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Now Assist Admin-Konsole, um Now Assist für TMT zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Now Assist-Administrator-Konsole](#).

TMT-Funktionen und -Kompetenzen in der Now Assist Admin-Konsole

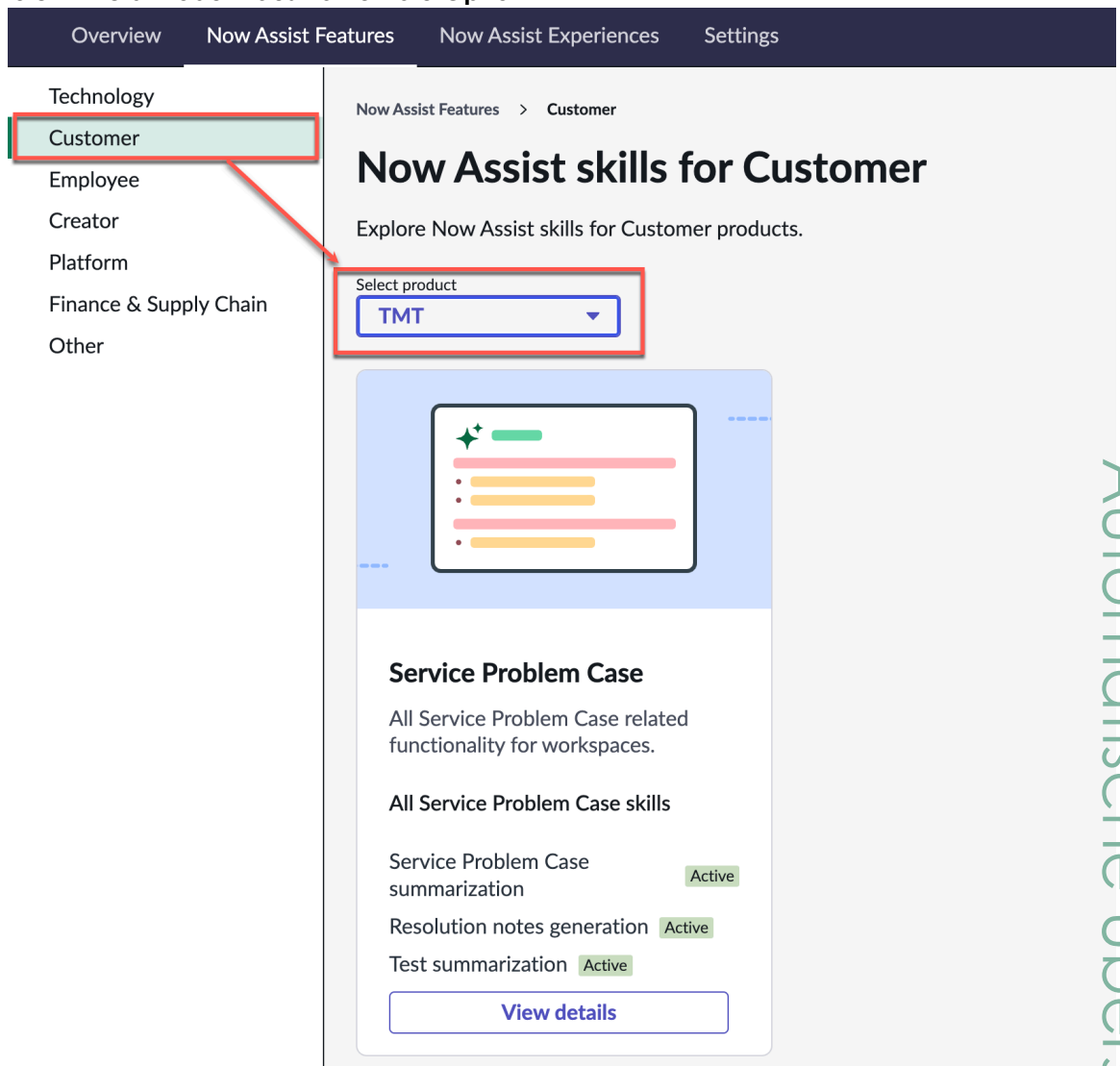
TMT-Funktionen	Kompetenzen
Serviceproblemfall	<ul style="list-style-type: none"> • Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren • Testet die Zusammenfassung

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

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) (sn_tmt_gen_ai).
 - Weitere Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Reihenfolge der Plugin-Aktivierung finden Sie unter [Informationen zur Anwendung](#).
 - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter [Now Assist -Plugins installieren](#) .
2. Navigieren zu **Alle > Now Assist Admin > Funktionen** und greifen Sie auf die Registerkarte **Funktionen** der Now Assist Admin-Konsole zu.
Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administratorkonsole befinden, können Sie auf dem Bildschirm die Registerkarte **Now Assist-Funktionen** auswählen.
3. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Funktionen von Now Assist für TMT. Diese Funktionen sind unter der Workflow-Gruppe „Kunde“ gruppiert. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.

4. Wählen Sie im Feld **Produkt** auswählen die **Option**



TMTaus.

5. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ **Kompetenz aktivieren**.
7. Überprüfen Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz.

Die Felder der Eingabetabelle sind schreibgeschützt.

Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben für Now Assist für TMT.

8. Überprüfen Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz, und wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren. Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
9. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbarkeit definieren eine der folgenden Optionen aus:
 - Um die Kompetenz überall zu aktivieren, wo sie verfügbar ist, wählen Sie **Kompetenz ist immer verfügbar** aus.
 - Um die Bedingungen für die **Verfügbarkeit einer Kompetenz manuell festzulegen**, wählen **Sie Kompetenzverfügbarkeit** anpassen aus.

10. Nachdem Sie die Verfügbarkeit der Kompetenzen konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
11. Wählen Sie aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.
 - Um die Kompetenz in der Mobile Agent **-App anzuzeigen, wählen Sie Produktinternaus**.
 - Um die Kompetenz im Now Assist-Bereich anzuzeigen, wählen Sie **Now Assist-Bereich**.

Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Now Assist-Bereich angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.
12. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
13. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Ergebnisse

Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

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

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

Übersicht

Je nach ausgewählter Kompetenz können Sie Eingaben konfigurieren. Diese Einstellungen legen fest, wie eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls, einer Zusammenfassung der Lösungshinweise und einer Testzusammenfassung verwendet werden.

Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“.

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder, die bei der Generierung einer Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls verwendet werden.

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

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“.

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

Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zur Generierung der Lösungshinweise für einen Serviceproblemfall.

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

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

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

Testet die Kompetenz „Zusammenfassung“.

Für die Kompetenz „Testzusammenfassung“ enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn eine Testzusammenfassung generiert wird.

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

Eingaben für die Kompetenz „Testzusammenfassung“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Testlauf [sn_st_mgmt_test]
Eingabefeld	Name

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Testzusammenfassung“.

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

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

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

Übersicht

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

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

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

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

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

Mit der Anwendung Now Assist für TMT können Sie als Service Desk-Mitarbeiter die Details des Serviceproblemfalls zusammenfassen, Falllösungshinweise generieren und Tests zusammenfassen.

Fassen Sie die Details des Serviceproblemfalls zusammen, um den Fallkontext schneller zu verstehen, aktualisieren Sie die Zusammenfassung, um die neuesten Fallentwicklungen aufzunehmen, und veröffentlichen Sie sie in den Arbeitsnotizen zum Serviceproblemfall. Diese Zusammenfassungen sind nützlich für Fälle mit langlaufendem oder komplexem Serviceproblem, die mehrere Konversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden umfassen.

Generieren Sie die Lösungshinweise für Serviceproblemfälle, um die Fälle schneller abzuschließen. Wenn Sie bereit sind, einem Kunden eine Lösung vorzuschlagen, können

Sie mit dieser Funktion Lösungshinweise generieren und dem Formular „Serviceproblemfall“ hinzufügen. Die Lösungshinweise bieten auch anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, Kontext zur Lösung des Serviceproblemfalls.

Fassen Sie die Tests zusammen, die der Service Desk-Mitarbeiter zur Diagnose des Serviceproblemfalls ausgeführt hat, um das Problem und seine mögliche Lösung zu verstehen. Diese Zusammenfassungen sind nützlich für lang laufende oder komplexe Serviceproblemfälle, die mehrere Testläufe umfassen.

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

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Datensatz des Serviceproblemfalls ausgewählt haben. Mit der Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“ in der Anwendung Now Assist für TMT können Sie den Fallkontext schnell nachvollziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls, damit Sie den Kontext des Serviceproblemfalls verstehen.
- Fassen Sie die gesamte Arbeit zusammen, die für einen Serviceproblemfall ausgeführt wurde.

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

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

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

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

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






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


Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich > Listen > Serviceproblemfall**.
2. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.
3. Wählen Sie in der Komponente „Zusammenfassung des Serviceproblemfalls nach Now Assist“ die **Option Zusammenfassen** aus.
Die Komponente „Zusammenfassung des Serviceproblemfalls nach Now Assist“ wird unter der Karte „Fall-Highlights“ angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie bei längeren Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, **Mehr** anzeigen, und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

i Hinweis: Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann mehrere Sekunden dauern.

4. Wahlweise: Nachdem Sie die Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

Option	Prozedur
Zeigen Sie mehr oder weniger Zusammenfassungsdetails an	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Um weitere Detailinformationen anzuzeigen, wählen Sie das Symbol Mehr anzeigen (). ◦ Um weniger Zusammenfassungsdetails anzuzeigen, wählen Sie das Symbol Weniger anzeigen (Symbol zum Reduzieren von ).
Feedback für die Zusammenfassung geben	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung des Serviceproblemfalls hilfreich war, wählen Sie das Symbol „“. ◦ Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ (). <p>Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).</p>
Kopieren Sie die Fallzusammenfassung	Wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ (Symbol „In Zwischenablage kopieren“ ), um die Zusammenfassungsinformationen des Serviceproblemfalls für

Option	Prozedur
	einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.
Zeigen Sie die Informationen zur Fallzusammenfassung an	Um sich einige Details der Zusammenfassung anzusehen, wählen Sie das Symbol „  “.

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

Generieren Sie die Lösungshinweise für einen Serviceproblemfall mithilfe der Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ in der Anwendung Now Assist für TMT. Sie können die Lösung auch dem Kunden vorschlagen und die Lösungsinformationen dann dem Serviceproblemfall-Datensatz hinzufügen. Durch das Generieren von Lösungshinweisen können Sie Fälle schneller abschließen und anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, Informationen zur Lösung eines Serviceproblems bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in Core-UI können Sie die **Lösungsinformationen** für einen Serviceproblemfall generieren, indem Sie Lösungshinweise generieren im Datensatz des Serviceproblemfalls wählen. Durch diese UI Action wird das Modal „Lösungshinweise generieren“ angezeigt. In diesem modalen Fenster können Sie einen Lösungscode auswählen, Informationen zur Ursache des Problems hinzufügen und den Text der Lösungshinweise überprüfen und bearbeiten.

i Hinweis: Die Aktion Lösungshinweise generieren ist für Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar, die Serviceproblemfälle im Status „Offen“ zugewiesen haben.

Im Bereich Now Assist können Sie bei Bedarf auch Lösungsinformationen generieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Lösungshinweise generieren](#) .

i Hinweis: Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz des Serviceproblemfalls, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System oben im Modal „Lösungshinweise“ eine Meldung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich > Listen > Serviceproblemfall**.
2. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.
3. Auswahlvorgang **Testen und lösen > Lösen**.
4. Wählen Sie Lösungshinweise **generieren aus**.
Das System generiert eine Lösungszusammenfassung und zeigt die Informationen im Modal „Lösungshinweise generieren“ an, das die folgenden Felder enthält:
 - **Lösungscode**
 - **Ursache**
 - **Auflösungshinweise**

Wenn das Feld **Lösungshinweise** im Datensatz des Serviceproblemfalls leer ist, fügt die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ die Informationen diesem Feld im Modal hinzu.

5. Wählen Sie einen Lösungscod

Ein Lösungscode beschreibt, wie der Serviceproblemfall gelöst wurde. Zu den gängigen Lösungscodes gehören beispielsweise:

- Gelöst: Durch Support/bereitgestellte Anleitung behoben
- Gelöst: Behoben durch Schließen des zugehörigen PRB
- Vom Kunden gelöst

6. Wahlweise: Wenn Sie die Ursache des Problems des Kunden kennen, fügen Sie sie dem Feld **Ursache** hinzu.

Zum Beispiel kann das Problem eines Kunden die Folge eines Software-Upgrades sein.

7. Überprüfen Sie im Feld Lösungshinweise die Lösungszusammenfassung, und nehmen Sie die erforderlichen Korrekturen vor.

Da die Informationen in diesem Feld automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sicherzustellen, dass er korrekt ist. Alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen werden gespeichert, wenn Sie den Falldatensatz speichern.

8. Wahlweise: Wenn Sie die Lösungsinformationen dem Aktivitätenstrom des Serviceproblemfalls hinzufügen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Lösungshinweise zu Kommentaren** hinzufügen.

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden die Lösungshinweise für alle verfügbar, die den Aktivitätenstrom des Serviceproblemfalls anzeigen können.

9. Wählen Sie Speichern.

Ergebnisse

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

Zusammenfassungstest für einen Serviceproblemfall mit zusammenfassen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


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

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

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

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

Prozedur



1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich > Listen > Serviceproblemfall**.
2. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Diagnose** die Option **Testergebnisse** aus.
4. Identifizieren Sie das Testergebnis, das Sie öffnen möchten, und wählen Sie das Symbol Details anzeigen ().





5. Wählen Sie in der Komponente „Zusammenfassung des Testlaufs nach Now Assist“ **Zusammenfassen** aus.

Die Komponente „Zusammenfassung des Testlaufs von Now Assist“ wird im Testergebnisdatensatz angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie bei längeren Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, **Mehr** anzeigen, und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

i Hinweis: Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann mehrere Sekunden dauern.

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

Option	Prozedur
Zusammenfassung aus- und einklappen	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Weitere Zusammenfassungsdetails anzeigen, indem Sie das Symbol zum Erweitern der Karte wählen (Symbol zum Erweitern der ). ◦ Zeigen Sie weniger Zusammenfassungsdetails an, indem Sie das Symbol zum Einklappen der Karte (Symbol zum Einklappen der Karte ) wählen.

Option	Prozedur
Feedback für die Zusammenfassung geben	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ (). ◦ Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ (). <p>Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).</p>
Kopieren Sie die Testzusammenfassung	<p>Wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ (Symbol „In Zwischenablage ), um die Fallzusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.</p>
Aktualisieren Sie die Testzusammenfassung	<p>Rufen Sie die aktuelle Testzusammenfassung ab, indem Sie das Aktualisierungssymbol () wählen.</p>

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

8. Speichern oder brechen Sie die Ergebnisse ab.

- Um die Ergebnisse festzulegen, wählen **Sie Speichern** aus.
- Um zur Liste der Testergebnisse zurückzukehren, wählen Sie **Abbrechen**.

Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in TMT im Bereich Now Assist an

Fordern Sie über die Konversations-Schnittstelle im Bereich Now Assist die Fähigkeiten der kontextbezogenen generativen KI an. Zu diesen Fähigkeiten gehören die Zusammenfassung von Serviceproblemfällen oder Lösungshinweise in der TMT-Anwendung.

Vorbereitungen

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


Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Bereich Now Assist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden, um eine Zusammenfassung eines Serviceproblemfalls anzufordern und Lösungshinweise für einen Serviceproblemfall zu generieren.

Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter [Now Assist -Bereich](#) .
Informationen zum Aktivieren des Bereichs Now Assist finden Sie unter [Aktivieren Sie den Bereich Now Assist](#) .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei einer Instanz an, auf der die Anwendung Now Assist für TMT installiert ist.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich > Listen > Serviceproblemfall > Alle**.
3. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.
4. Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist (), und fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in TMT für einen Serviceproblemfall an.
5. Wählen Sie im Bereich Now Assist die relevante generative KI-Fähigkeit aus.
 - Um den Serviceproblemfall zusammenzufassen, wählen Sie **Datensatz zusammenfassen** aus.
 - Um die Lösungshinweise zum Serviceproblemfall zu generieren, wählen Sie **Lösungshinweise generieren** aus.