



Yokohama Technologie, Medien und Telekommunikation

Zuletzt aktualisiert: 06.05.2025

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

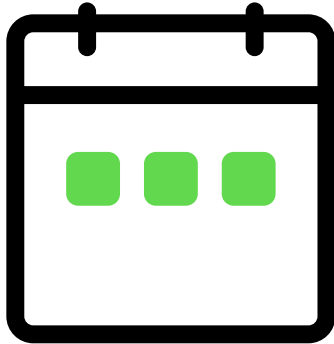
Inhaltsverzeichnis

Technologie, Medien und Telekommunikation (TMT).....	4
Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.....	5
Außendienst-Management für die Telekommunikation.....	6
Verwaltung der Termine für Telekommunikationsservices.....	6
Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).....	7
Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) erkunden.....	10
Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) konfigurieren.....	18
Verwenden von KI-Agent-Anwendungsfällen in Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).....	33
Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) verwenden.....	43
Proactive Service Experience Workflows.....	62
Vertriebs- und Auftragsmanagement.....	63
Service Bridge.....	63
Strategisches Portfoliomanagement für Telekommunikation.....	64
Strategisches Portfoliomanagement Vorlage für das Rollout-Projekt für Telecom Fibre.....	64
Telecommunications Network Inventory.....	65
Telecommunications Service Operations Management.....	65

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.



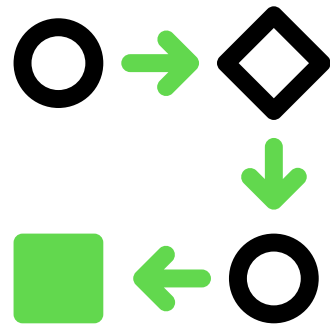
Vertriebs- und Auftragsmanagement



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



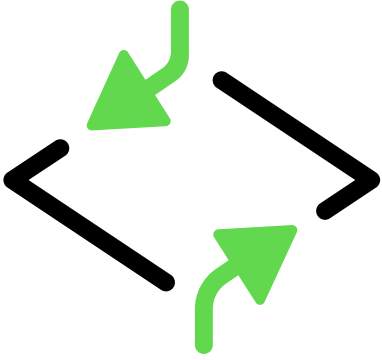
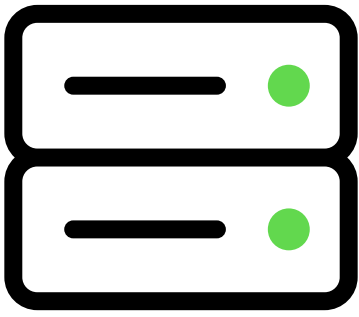
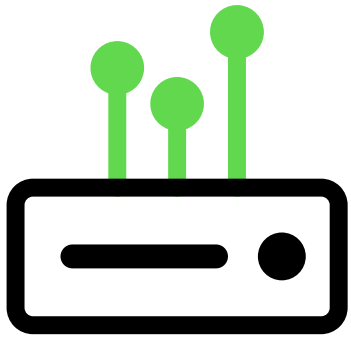
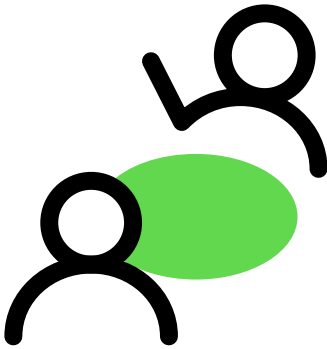

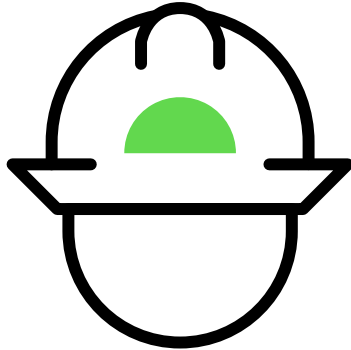
Proaktive Service Experience-Workflows



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>
<p>Now Assist für TMT</p>  <p>Hilft bei der Zusammenfassung von Serviceproblemfällen, beim Generieren der Falllösungshinweise und beim Zusammenfassen von Tests.</p>	<p>Strategisches Portfoliomanagement für die Telekommunikation</p>  <p>Definieren Sie die Aufgaben und Anforderungen für Ihre Glasfaser-Rollout- und 5G-Projekte, und passen Sie sie an.</p>	<p>Außendienst-Management für die Telekommunikation</p>  <p>Verwalten Sie den Außendienst-Workflow für Kunden aus der Telekommunikationsbranche.</p>

Automatische Übersetzung

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

Mit der Anwendung ServiceNow[®] Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts können TMT-Anbieter (Technology, Media, and Telecommunications) kritische Workflows während der gesamten

Enterprise Customer Journey optimieren, automatisieren und messen – vom Onboarding über die Einführung bis zur Verlängerung.

ServiceNow®-Funktionen umfassen Folgendes:

- **Onboarding:** Machen Sie sich mit den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden vertraut und definieren Sie einen wiederholbaren, transparenten Workflow, der während des Onboarding-Prozesses befolgt werden kann.
- **Interaktion:** Definieren und verfolgen Sie Erfolgsziele und Meilensteine, und stellen Sie sicher, dass die Ergebnisse erreicht werden.
- **Akzeptanz:** Positionieren Sie, wie die verfügbaren Produkte optimal genutzt und Maßnahmen zur Verbesserung der Produktnutzung ergriffen werden können.
- **Überwachung:** Überwachen Sie die Produkt- und Servicenutzung zusammen mit anderen wichtigen Metriken wie KPIs, und identifizieren Sie Verlängerungs- und Erweiterungsmöglichkeiten.
- **Erweiterung:** Unterstützung von Vertriebs- und Account-Teams bei der Identifizierung von Verlängerungs- und Erweiterungsmöglichkeiten

Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung dieser Funktionen finden Sie unter [Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts](#) .

Außendienst-Management für die Telekommunikation

Mit der Anwendung ServiceNow Field Service Management für Telekommunikation (FSMT) können Sie den Außendienst-Workflow für Telekommunikationskunden verwalten. Verwenden Sie diese Anwendung, um die Terminbuchungs-, Servicebereitstellungs- und Assurance-Prozesse zu optimieren.

Die Anwendung ServiceNow Field Service Management for Telecommunication (FSMT) ist in Außendienst-Management (FSM) integriert, um Außendienst-Workflows für die Telekommunikationsbranche zu verwalten und zu optimieren. Das FSMT unterstützt die am TM-Forum ausgerichteten offenen APIs und ihre Funktionalitäten, die ein offenes digitales Ökosystem ermöglichen. Diese APIs ermöglichen eine schnellere Integration mit Außendienst-Management, um Terminbuchungs-, Servicebereitstellungs- und Sicherungsprozesse zu verwalten.

Weitere Informationen zur Anwendung Außendienst-Management finden Sie unter [Außendienst-Management](#) .

Verwaltung der Termine für Telekommunikationsservices

Verwalten Sie die Termine für die Außendienstmitarbeiter, um die Installation, Aktivierung und Standortbewertungen zu ermöglichen, die für Konnektivitätsservices erforderlich sind.

Übersicht

Mit der Anwendung ServiceNow Telecommunication Open API erstellen Sie von Ihrem System aus Termine für die konnektivitätsbezogenen Außendienstmitarbeiter. Sie können einen Termin für einen vorhandenen Arbeitsauftrag buchen und ihn dem Außendienstmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen zum Buchen von Terminen finden Sie unter .

Die Anwendung Telecommunication Open API verwendet die TM Forum 646 API zur Unterstützung des externen Systems beim Erstellen und Verwalten von Terminen für die Außendienstmitarbeiter.

Diese Funktion unterstützt:

- Unterstützt den POST-Vorgang für Termine über die [Terminverwaltungs-API](#).
- Analysiert das in der Anwendung Außendienst-Management verfügbare Termindatenmodell.
- Unterstützt den POST-Vorgang zum Erstellen eines Termins in der Anwendung Außendienst-Management für einen Arbeitsauftrag.
- Unterstützt die erforderlichen Validierungen für die eingehenden Daten für die Terminerstellung für ein verfügbares Zeitfenster über die [API für die Suche nach Zeitfenstern](#).

Konfigurieren der Terminbuchungsfunktion

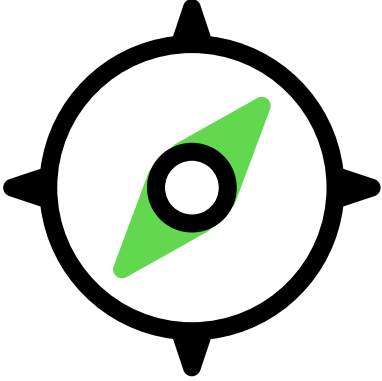
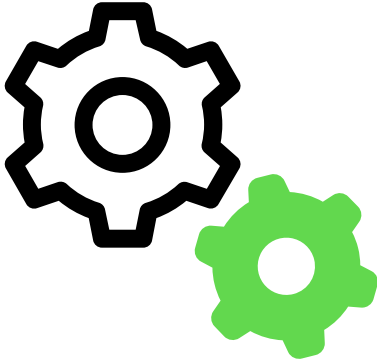
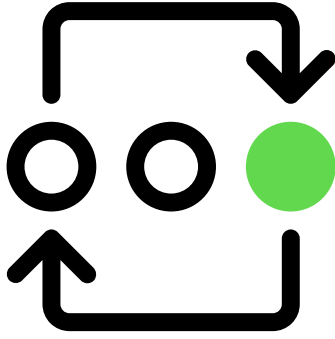

Um Terminbuchungen in Ihrem System zu verwalten, müssen Sie die -Anwendungskonfiguration und einzelne Servicekonfigurationen erstellen, ändern oder aktivieren. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Terminbuchungsfunktion zu konfigurieren:

1. [Datensatzersteller für Terminbuchungen konfigurieren](#) .
2. [Konfiguration für Terminbuchungsservice erstellen oder ändern](#) .
3. [Konfigurieren Sie die Variable im Datensatzersteller des Servicekatalogs für die Terminbuchung](#) .

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow[®] Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT), um Serviceproblemfälle, Account-Onboarding-Fälle, Interaktionen und Kontaktpunkte zusammenzufassen, Falllösungshinweise zu generieren und Tests zusammenzufassen. Sie ermöglichen Ihren Service Desk-Mitarbeitern ein besseres Verständnis des Fallkontexts und der Testergebnisse, um Ihren Kunden schneller Lösungen vorschlagen zu können. Darüber hinaus können Sie die Transformationszuordnung zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen in Service Bridge automatisieren.

Erste Schritte

<p>Untersuchen</p>  <p>Erfahren Sie mehr über Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Konfigurieren Sie die Eigenschaften Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)</p>	<p>Verwenden</p>  <p>Nutzen Sie die Fähigkeiten der generativen KI von Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)</p>
	<p>Verwenden</p>  <p>Verwenden Sie die KI-Agent-Sammlung für Telekommunikationsmedien und Technologie in Now Assist für TMT</p>	

Automatische Übersetzung

Wichtig:

- Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel [KB0743854](#) . Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.
- Einige Produkte/Funktionen Now Assist von sind derzeit nur für Kunden in bestimmten Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel [KB1699552](#) in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

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, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die [Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow](#) einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

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 unter [Now Assist Dokumentation](#) .

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

Mit der Anwendung Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) können Ihre Service Desk-Mitarbeiter generative KI verwenden, um Serviceproblemfälle, Account-Onboarding-Fälle, Interaktionen und Kontaktpunkte zusammenzufassen, Lösungshinweise zu generieren und Tests zusammenzufassen. Darüber hinaus können Sie die Transformationszuordnung zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen in Service Bridge automatisieren.

Übersicht über Now Assist für TMT

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

Fähigkeiten im Bereich Telekommunikation Now Assist .

- 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.
- Die Generierung von Wissen kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, die Erstellung von Inhalten zu optimieren. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann automatisch Wissensartikel generieren, indem er die relevanten Daten aus dem Falldatensatz verwendet, nachdem er eine Lösung vorgeschlagen oder den Fall geschlossen hat. Da Sie mit dieser Funktion Wissensartikel nicht manuell generieren müssen, können Service Desk-Mitarbeiter wertvolle Zeit und Aufwand sparen.

Fähigkeiten von Technologie Now Assist

- Eine Account-Onboarding-Fallzusammenfassung ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Fallkontext für Onboarding-Fälle zu sammeln. Service Desk-Mitarbeiter können eine Zusammenfassung generieren, um jede Phase des Onboarding-Zyklus nachvollziehen zu können.
- Eine Zusammenfassung eines Interaktionsdatensatzes kann es Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, Initiativen, Ergebnisse, Risiken und interne Plays im Zusammenhang mit einer Interaktion zusammenzufassen.
- Eine Zusammenfassung des Kontaktpunkt-Datensatzes kann es Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, Besprechungen und E-Mails zusammenzufassen, die während des Interaktionslebenszyklus ausgetauscht wurden.
- Mit der Unterstützung für Transformationszuordnungen können Anbieter automatisch Transformationszuordnungen zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen generieren.

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 Serviceproblemfalleingibt:

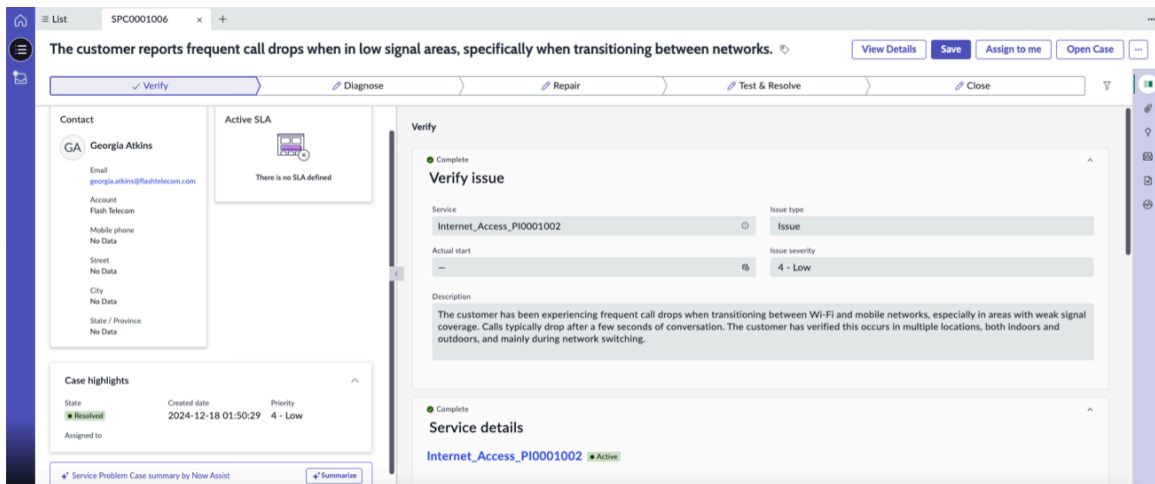
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen
- Diagnoseaufgabe

Felder:

- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Arbeitsnotizen
- state
- Sys-ID
- Lösungsaufgabe

Felder:

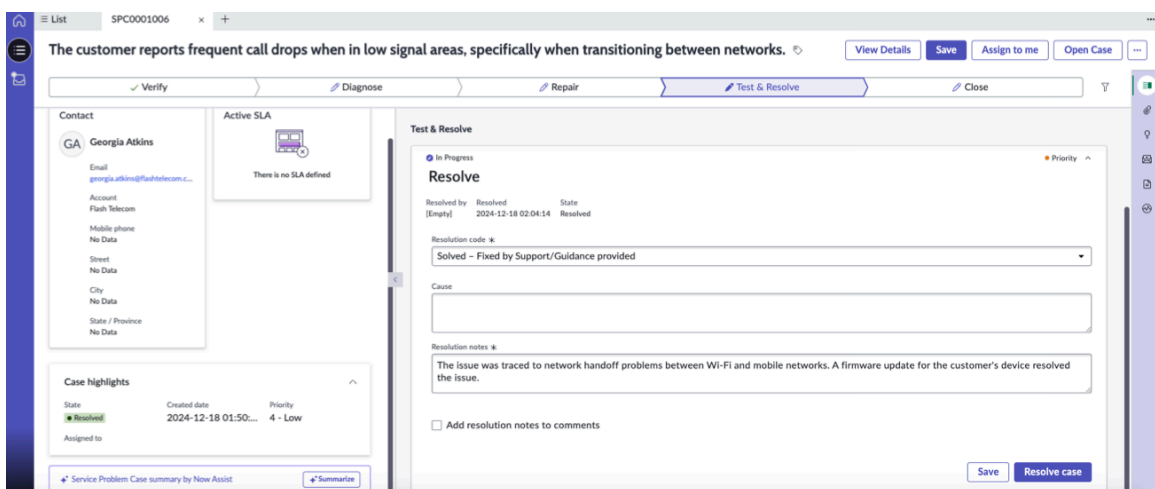
- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Arbeitsnotizen
- state



Lösungshinweise generieren

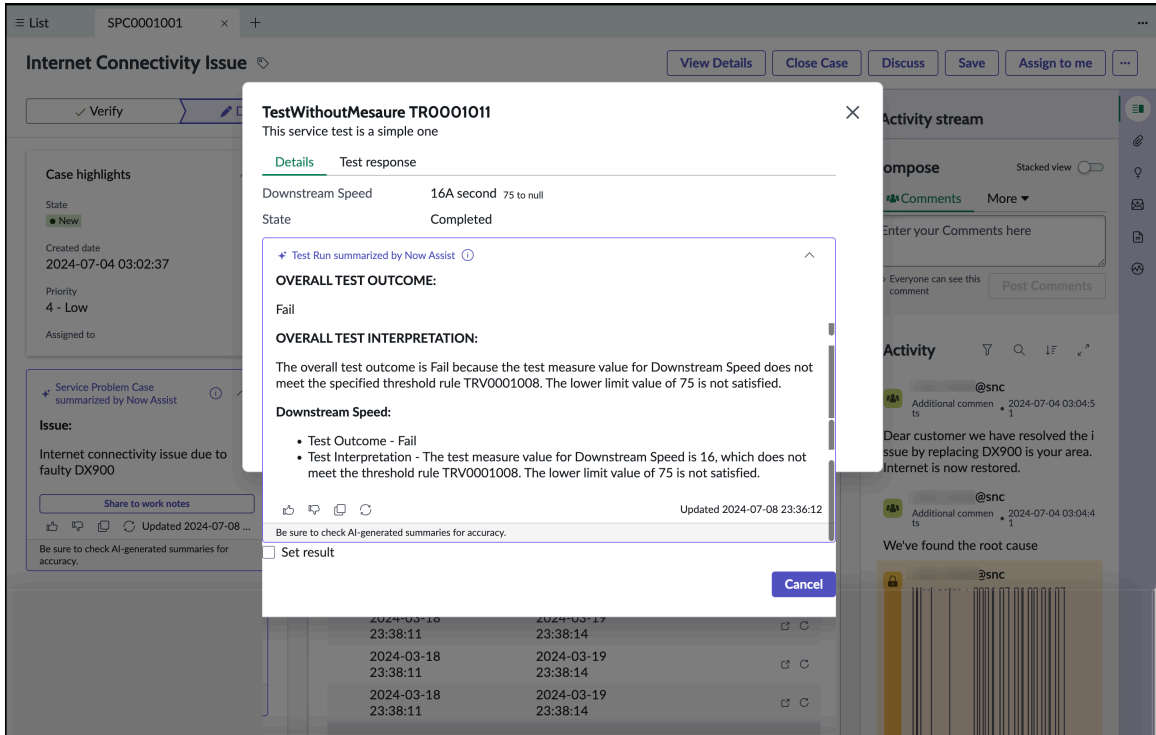
Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter, Lösungshinweise für einen Serviceproblemfall zu generieren, dem Kunden die Lösung vorzuschlagen und die Informationen dem Datensatz des Serviceproblems hinzuzufügen.

✦ Das Symbol wird im Feld „Lösungshinweise“ angezeigt. Wählen Sie das Symbol aus. Ein Popup-Fenster mit den generierten Lösungshinweisen wird angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können ihn einfügen oder Verfeinerungsaktionen ausführen.



Testet die Zusammenfassung

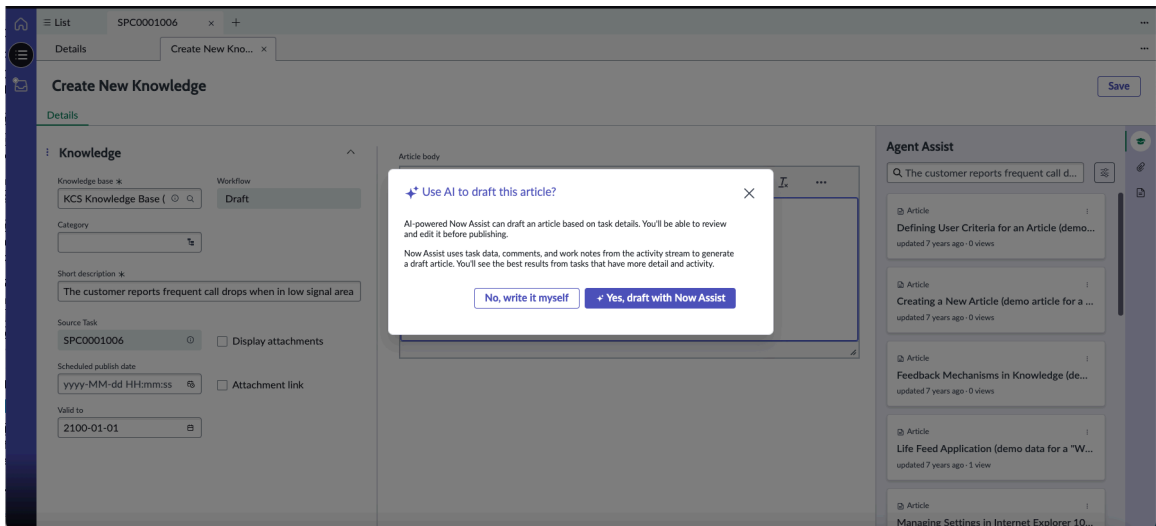
Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter nach der Ausführung des Tests eine Testausführungszusammenfassung bereit. Er enthält die wichtigsten während der Testausführung behandelten Punkte, einschließlich der Testausgabe, der Testinterpretation und anderer definierter Testparameter. Service Desk-Mitarbeiter können eine Testzusammenfassung der ausgeführten Tests generieren, um die Ursache des Problems zu identifizieren.



Generierung von Wissen

Service Desk-Mitarbeiter haben die Möglichkeit, einen Wissensartikel aus einem Fall zu generieren, nachdem sie eine Lösung vorgeschlagen oder den Fall geschlossen haben.

Mit der Kompetenz „Generierung von Wissen“ wird ein Popup-Fenster eingeblendet, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter einen Wissensartikel auf Grundlage ähnlicher Fälle generieren und prüfen kann, bevor er den Entwurf des Wissensartikels veröffentlicht.



Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls

Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung eines Account-Onboarding-Falls bereit, einschließlich Details zu den einzelnen Phasen im Account-Onboarding-Lebenszyklus. Mit einer allgemeinen Zusammenfassung der wichtigsten Informationen können sich Service Desk-Mitarbeiter schnell über den Status des Onboarding-Falls und der Fallaufgaben informieren.

Die Kompetenz zum Zusammenfassen des Account-Onboardings generiert eine Zusammenfassung des Onboarding-Falls und zeigt sie über der Karte Aktivitäten an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter während der folgenden Phasen des Account-Onboarding-Lebenszyklus eingibt:

- Ersteinrichtung
- Datenerfassung und -validierung
- Entwicklung und Automatisierung
- Tests und Schulungen
- Veröffentlichung und Support nach der Veröffentlichung

Onboarding case for account - One Plus

Initial Setup | **Data Capture & Valid...** | Development & Auto... | Testing & Training | Go-Live / Post Support

Account Onboarding Case summarized by Now Assist

Onboarding Case:
Onboarding case for account - One Plus. The customer has Remote Catalog service bridge integration and is going live on 2024-12-28 with 7 days remaining. No work notes or comments are provided.

Data Capture Tasks:
There are 8 Data import tasks in total. 7 tasks are in Open state and 1 task is in In progress state. No tasks are due in 7 days. No records have been published out of the total 7 records uploaded.

Summary of Data Import Tasks for different targeted tables:

- Install Base Item : Open, 0 records published, N/A
- Entitlement : Open, 0 records published, N/A
- Location : Open, 0 records published, N/A
- Sold Product : Open, 0 records published, N/A
- Contact : In progress, 7 records published, N/A
- Contract : Open, 0 records published, N/A
- Installed Product : Open, 0 records published, N/A
- Account Address : Open, 0 records published, N/A

View less

Share to work notes

Customer Contacts Priority

In Progress

State: Priority:

Type: Assigned to:

Subject:

Description:

Zusammenfassung der Interaktion

Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung einer Interaktion bereit, einschließlich Risiken, Initiativen, Ergebnisse, Fälle und interne Plays. Service Desk-Mitarbeiter können sich mit einer allgemeinen Zusammenfassung der wichtigsten Informationen schnell über alle Aktivitäten und die allgemeine Interaktion informieren.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktion“ generiert eine Zusammenfassung der Interaktion, einschließlich Status, Veröffentlichungsdatum, Erneuerungsdatum, Arbeitsnotizen und ausstehender Aktionen, und zeigt sie über der Karte „Accountdetails“ an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Interaktionsdatensatzfelder eingibt:

- Titel
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen

Engagement:

The current engagement is in the Renew stage with a Green health. The initial go-live date is 2024-09-03 and the renewal date is in 25 days.

Work Notes:

Work Notes - Customer satisfaction survey sent to 1000 customers, response rate of 30%. NPS calculated at 50, indicating a positive customer experience. Follow-up surveys planned to gather more insights and improve customer satisfaction.

Outstanding actions in progress:

- Risk Signals & Issues - 1 record due in next 15 days, 2 in In Progress state, 1 with Occurred probability, 1 with High probability
- Internal Play - 2 records due in next 15+ days, 2 with current progress as Paused
- Success Cases - N/A
- Success Initiatives - 2 records with current progress as Not Started
- Success Outcomes - 2 records with current progress as Paused, 3 not achieved, 1 with current progress as Not Started

Updated 2024-12-21 20:28:53

Upcoming touchpoints

No upcoming touchpoints
There are no upcoming touchpoints

Risk signals and issues

New (0) Unaddressed (2) Overdue (1) High priority (0) All (2)

Due date	Short description	Priority	Probability	Risk or issue	Created
2024-12-21 05:50:59	[RK] Testing	4 - Low	Occurred	Risk	2024-12-10 05:51
2024-12-30 05:50:59	[RK] Testing	4 - Low	High	Risk	2024-12-10 05:51

Showing 1-2 of 2

Work items

New (2) Blocked (0) Overdue (0) Paused (2) Unassigned (0) Due soon (0) In progress(0) View All Sort by Priority

SINIT0001064

By: testing

Due date: Priority: Assigned to: Customer contact:

- 4 - Low Alejandro Mascall -

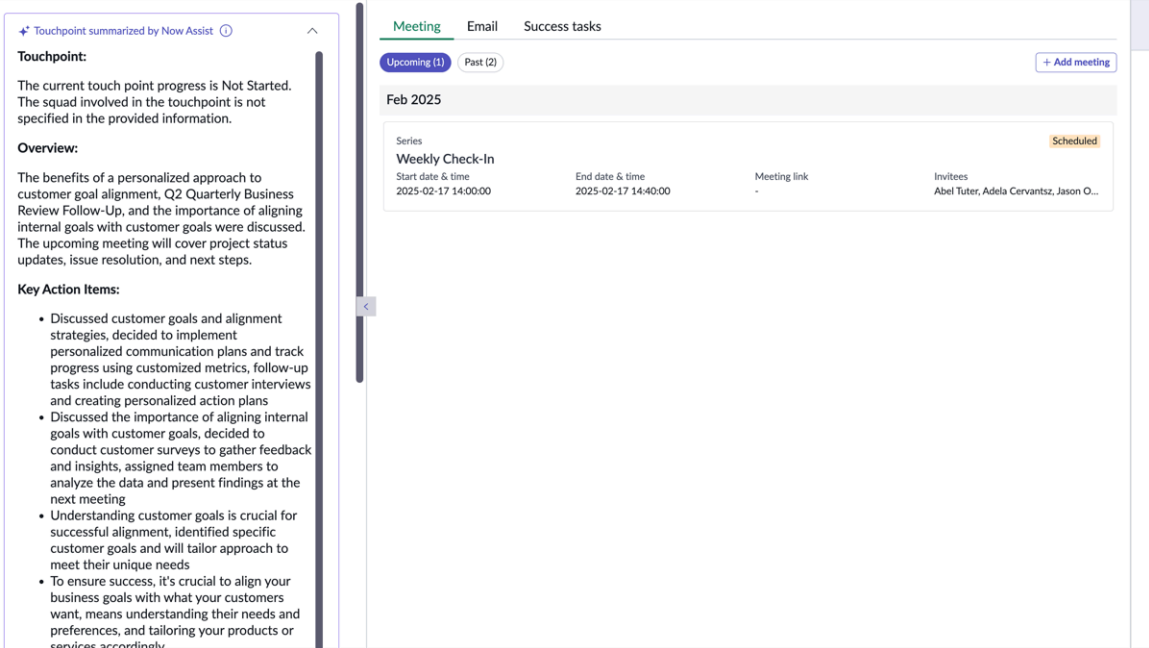
Category: General

Kontaktpunkt-Zusammenfassung

Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung der verschiedenen Kontaktpunkte im Interaktionslebenszyklus bereit. Service Desk-Mitarbeiter können eine schnelle Zusammenfassung aller Besprechungen und E-Mails erhalten, die zwischen den verschiedenen Stakeholdern ausgetauscht wurden, sowie Folgeaktivitäten.

Die Kompetenz „Kontaktpunkt-Zusammenfassung“ generiert eine Zusammenfassung der Kontaktpunkte, einschließlich Meetingagenda, Meetingtyp, Meetingtyp und E-Mails. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Kontaktpunkt-Datensatzfelder eingibt:

- Betreff
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen



Transformationszuordnung

Die Funktion „Transformationszuordnungsassistent“ verwendet das NOW Large Language Model (LLM), mit dem Anbieter Service Bridge automatisch eine Transformationszuordnung zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen generieren können. Mit dieser Kompetenz können Sie den Transformationszuordnungsprozess optimieren, indem sie Ihnen hilft, Fehler zu reduzieren und die Gesamteffizienz zu verbessern.

Now Assist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich

Service Desk-Mitarbeiter können den Bereich Now Assist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich 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 • Generierung von Wissen • Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls • Zusammenfassung des Interaktionsdatensatzes • Zusammenfassung des Kontaktpunkt-Datensatzes
Core-UI	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung von Serviceproblemfällen • Testet die Zusammenfassung • Generierung von Wissen • Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls • Zusammenfassung des Interaktionsdatensatzes • Zusammenfassung des Kontaktpunkt-Datensatzes • Zuordnungsassistent

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 hat die Abhängigkeit von Kundenservice Problem-Management (sn_sprb_mgmt_case).

Aktivieren Sie die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge:

1. Kundenservice Problem-Management
2. 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: Administrator

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

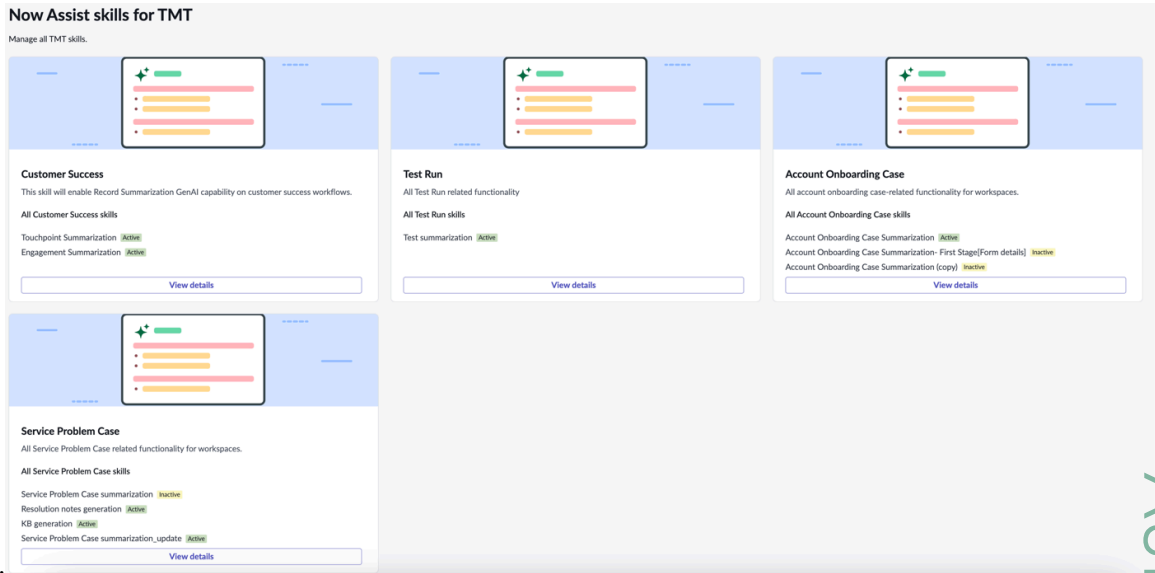
TMT-Funktionen	Kompetenzen
Serviceproblemfall	<ul style="list-style-type: none"> • Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren • Testet die Zusammenfassung • Generierung von Wissen
Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls • Zusammenfassung der Interaktion • Kontaktpunkt-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 auswählendie 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 über Now Assist für TMT

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. Sie können die Eingabe in den folgenden Zusammenfassungsphasen für Serviceproblemfälle konfigurieren:

- Allgemeine Details
- Eingabe anzeigen
- Eingabeaufforderung anpassen
- Verfügbarkeit definieren
- Anzeige auswählen
- Überprüfen und aktivieren

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 • Diagnoseaufgabe <p>Felder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Beschreibung ◦ Kurzbeschreibung ◦ Arbeitsnotizen ◦ state ◦ Sys-ID <ul style="list-style-type: none"> • Lösungsaufgabe

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung von Serviceproblemfällen“. (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	Felder: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Beschreibung ◦ Kurzbeschreibung ◦ Arbeitsnotizen ◦ state
Eingabevorlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen • Diagnostizieren • Reparieren • Testen und lösen • Schließen

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“ 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

Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zur Generierung der Lösungshinweise für einen Fall.

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

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“.

Zugehörige Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Kurzbeschreibung • Beschreibung • Lösungsnotizen • Arbeitsnotizen • Kommentare

Kompetenz „Zusammenfassung von Fällen beim Account-Onboarding“.

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Account-Onboarding-Fällen“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder, die bei der Generierung einer Account-Onboarding-Zusammenfassung verwendet werden. Sie können die Eingabe in den folgenden Phasen des Account-Onboarding-Falls konfigurieren:

- Formulardetails
- Daten erfassen

- Entwicklung
- Training
- Tests

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Account-Onboarding-Fall [sn_acct_lc_onb_case]
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Service Bridge-Integration • Kurzbeschreibung • Beschreibung • Datum der Veröffentlichung • Verbleibende Tage • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen
Phase: Datenerfassung	

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Account-Onboarding“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Account-Lebenszyklus-Importaufgabe [?]
Eingabefeld	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Verbleibende Tage • Veröffentlichte Datensätze • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • Zieltabelle • Gesamtzahl der aktualisierten Datensätze

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Account-Onboarding“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Account-Lebenszyklusaufgabe [?]
Eingabefeld	<ul style="list-style-type: none"> • Kurzbeschreibung • Status • Verbleibende Tage • Typ

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Account-Onboarding“. (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Account-Onboarding“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Account-Lebenszyklus-Importaufgabe [?]
Eingabefeld	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Verbleibende Tage • Veröffentlichte Datensätze • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • Zieltabelle • Gesamtzahl der aktualisierten Datensätze

Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktion“.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktion“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder, die bei der Generierung einer Interaktionszusammenfassung verwendet werden.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktion“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Interaktion [sn_acct_lc_engagement]
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Phase • Erneuerungsdatum • Anfängliches Go-live-Datum • Wahrgenommene Integrität

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktionen“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Risiko und Problem

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktionen“. (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Status • Fälligkeitsdatum • Wahrscheinlichkeit

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktionen“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Interne Wiedergabe
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Fälligkeitsdatum • Fortschritt

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktionen“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Erfolgsfall
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Fälligkeitsdatum • Fortschritt

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktionen“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Erfolgsinitiative
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Fälligkeitsdatum • Fortschritt

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktionen“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Erfolgsergebnis
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Fortschritt • Basiswert • Aktueller Wert • Zielwert

Kompetenz „Kontaktpunkt-Zusammenfassung“.

Die Kompetenz „Kontaktpunkt-Zusammenfassung“ enthält Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die bei der Generierung einer Kontaktpunkt-Zusammenfassung verwendet werden.

Eingaben für die Kompetenz „Kontaktpunkt-Zusammenfassung“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Interaktion [sn_acct_lc_contact]
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Team • Fortschritt

Zugehörige Eingabe für die Kompetenz „Kontaktpunkt-Zusammenfassung“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Besprechungsdetails
Eingabefelder	<ul style="list-style-type: none"> • Konferenzdetails • Besprechungstyp • Startzeit des Meetings • Endzeit des Meetings • Kundenhinweise • Besprechungsnotizen • Status

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 über Banner in Now Assist für TMT

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.

Passen Sie eine Kompetenz für die Fallzusammenfassung in an Now Assist für TMT

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie eine Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) -Kompetenz so anpassen, dass Service Desk-Mitarbeiter die generativen KI-Kompetenzen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und in Core-UI verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Konsole Now Assist-Administrator können Sie die Eingabetabelle, die zugehörigen Datensätze und die Felder für jede Eingabevorlage des Account-Onboardings und des Service-Problem-Managements auswählen und dann die Eingabeaufforderungsheader so konfigurieren, dass sie in die allgemeine Zusammenfassung aufgenommen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Now Assist Admin > Funktionen** um auf die Registerkarte „**Now Assist-Funktionen**“ der Konsole Now Assist-Administrator zuzugreifen.
2. Wählen Sie in der Workflow-Gruppe **Kundendie Option TMT** aus, um die Kompetenzen für die Funktionen Now Assist für TMT anzuzeigen.
Die folgenden Now Assist für TMT -Kompetenzen können angepasst werden:
 - Konto-Onboarding-Fall
 - Serviceproblemfall
3. Aktivieren und kopieren Sie die Kompetenz „Zusammenfassung von Funktionsfällen Now Assist für TMT zur Anpassung.“

- a. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.
- b. Suchen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ nach der Kompetenz, die Sie aktivieren möchten, und wählen Sie **Kompetenz aktivieren** aus.

Sie können eine Kopie der Kompetenz erstellen, bevor Sie sie aktivieren.

- c. Wählen Sie für die Kompetenz im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ das Symbol **Weitere Aktionen**, und erstellen Sie eine Kopie, die Sie anpassen können, indem Sie **Kopie erstellen** wählen.

Die von Ihnen erstellte Kopie wird im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ aufgelistet.

- d. Wählen Sie die kopierte Kompetenz aus dem Abschnitt „Aktive Kompetenzen“, um sie zu öffnen.
Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Eingabeaufforderung, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz. Wenn Sie die gesamte Tour abschließen, wird die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ aktiviert.

4. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details“ aus.
Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter [Kompetenzeingaben für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie \(TMT\)](#).

- a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.

- b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

5. Zeigen Sie die Eingabedaten für jede Kompetenz an, z. B. die Basiseingabefelder und zugehörige Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen.

Konfigurieren Sie die Felder und zugehörigen Listen der Basiseingabetabelle für die verschiedenen Eingabevorlagen für die Kompetenz.

Jede Kompetenz stützt sich auf eine Basiseingabetabelle und Eingabefelder mit Beschreibungen, um dem Now LLM Service einen Kontext zum Generieren einer Antwort bereitzustellen.

Wählen Sie nur die zugehörigen Tabellen aus, die als Basissystem als Teil der Eingabedaten angeboten werden.

- a. Wählen Sie für jede Eingabevorlage **+ Neues Basiseingabefeld** aus, und konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle.

Fügen Sie nach Bedarf mehrere Basiseingabefelder hinzu.

Eingabeschritt anzeigen

Account Onboarding Case Summarization (copy) TM1 Exit

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

View input Configure Prompt Define Availability Select display Review and activate

Input templates **Stage - Form Details** Save template

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

Stage - Form Details Save template

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

Base input table: **sn_acct_k_onb_case**

Base input field: **Service bridge integration** Field description: **Type of service bridge integration customer has**

Base input field: **Short description** Field description: **Short description of case, provides quick info about the case**

Base input field: **Description** Field description: **Description of case, provides detailed info about the case**

Base input field: **Go live date** Field description: **Date on which customer will be going live**

Base input field: **Days remaining** Field description: **Days remaining for customer to go live**

Base input field: **Work notes** Field description: **Internal triaging notes**

Base input field: **Additional comments** Field description: **Notes shared with requester**

+ New base input field

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

Eingabeschritt anzeigen

Service Problem Case summarization TM1 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: **Description** Field description: **Description of case, provides detailed info about the case**

Base input field: **Additional comments** Field description: **Notes shared with requester**

Base input field: **Short description** Field description: **Short description of case, provides quick info about the case**

Base input field: **Work notes** Field description: **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

Automatische Übersetzung

In der folgenden Tabelle werden die Felder und Beschreibungen der Basiseingabetabelle aufgelistet, einschließlich eines relevanten Beispiels.

Basiseingabefelder

Feld	Beschreibung
Basis-Eingabefeld	Feld in der Falltabelle, dessen Wert diese Kompetenz in ihrer Antwort verwendet. Beispiel: Kurzbeschreibung.

Feld	Beschreibung
Feldbeschreibung	Beschreibung des Werts für das Basiseingabefeld. Beispiel: Kurzbeschreibung des Falls, liefert Kurzinformationen zum Problem.

- b. Konfigurieren Sie für jede Eingabevorlage die Regelbedingungen, indem Sie die Daten mit dem Bedingungsgenerator filtern.

Die Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Standardmäßig bestimmt der Datensatzstatus die von Now LLM Service verwendete Eingabevorlage.

Sie können die Bedingung weiterentwickeln, indem Sie **+Neuer Bedingungssatz** auswählen und zusätzliche Parameter konfigurieren.

- c. Wählen Sie für jede Eingabevorlage **+ Neue Datenquelle** aus, um nach Bedarf zusätzliche zugehörige Tabellen- und Aktivitätenstromdaten zu konfigurieren.

Durch Hinzufügen von Eingabedatenquellen, wie den zugehörigen Tabellen und Aktivitätenströmen, erhalten Sie Now LLM Service in einer zugehörigen Liste mehr Kontext.

Sie können die Regelbedingungen auch diesen zusätzlichen Datenquellen hinzufügen.

- d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

6. Passen Sie die Eingabeaufforderung an.

Überprüfen und testen Sie die Eingabeaufforderung für jede Eingabevorlagenkonfiguration. Sie können den Prompt bearbeiten, indem Sie neue vordefinierte Abschnitte hinzufügen und nach Bedarf neu anordnen.

- a. Wählen Sie für jede Eingabevorlage die Eingabeaufforderungsabschnitte aus der Liste der verfügbaren Abschnitte aus, die in die generierte Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

Um einen Abschnitt hinzuzufügen, müssen Sie vor diesem Schritt die relevanten Eingabedaten konfigurieren.

Sie können die **Aufforderung Warten auf Kunde** nur dann Fällen hinzufügen, wenn der Fall den Status **Warten auf Informationen** hat. Andernfalls kann das Hinzufügen dieses Headers zu anderen Status dazu führen, dass Now LLM Service ungenaue oder unzuverlässige Ergebnisse generiert.

- b. Wählen Sie **Speichern**, um mit der Testantwort fortzufahren.

- c. Wählen Sie im Abschnitt Testantwort einen Falldatensatz aus, und testen Sie das Ausgabeformat der Eingabeaufforderungsantwort, indem Sie **Test ausführen** wählen.

Passen Sie den Eingabeaufforderungsschritt an

Account Onboarding Case Summarization (copy) TMT

Exit

Passen Sie den Eingabeaufforderungsschritt an

Service Problem Case summarization TMT

Exit

Automatische Übersetzung

- d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
7. Definieren Sie, wie die Kompetenz Ihren Anwendern zur Verfügung gestellt wird.
- a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie Anwendern immer zur Verfügung steht, oder wählen Sie Bedingungen aus, die erfüllt werden müssen, damit die Kompetenz verfügbar ist.
Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.
 - b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
8. Konfigurieren Sie, wo die Fallzusammenfassung angezeigt werden soll.

a. Wählen Sie entweder **Produktintern** oder **Now Assist-Bereich** aus.

- **Produktintern:** Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Kompetenzen Now Assist in den Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

- **Now Assist-Bereich:** Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.

Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie den Bereich Now Assist](#) .

Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

9. Überprüfen und aktivieren Sie die Kompetenz.

Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen.

Sie können jetzt **Zusammenfassen** in einem Fall auswählen, um die Fallzusammenfassung zu generieren.

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

Konfigurieren Sie die Anwendung Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) so, dass Unternehmensanbieter die Funktion Service Bridge Zuordnungsassistent in der Core-UI verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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. Wählen Sie **Kunde** und anschließend **TMT** in der Dropdown-Liste Produkt auswählen aus.
4. Wählen Sie auf der Funktionskarte Service Bridge **Details anzeigen**.
5. Wählen Sie im Abschnitt Alle verfügbaren Service Bridge Kompetenzen **die Option Aktivieren aus**. Ihre Kompetenz ist konfiguriert und aktiviert. Agents können jetzt automatisch eine Transformationszuordnung zwischen den Anbieter- und Verbraucherefeldern generieren.

Verwenden von KI-Agent-Anwendungsfällen in Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Verwenden Sie die KI-Agent-Sammlung von TMT, um die Aufgaben autonom abzuschließen.

Verfügbarer Anwendungsfall für KI-Mitarbeiter für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Name des Anwendungsfalls	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Testen und Reparieren von Problemen mit dem Telekommunikationsdienst	<p>Der Anwendungsfall wird ausgelöst, wenn der Serviceproblemfall dem Sachbearbeiter zugewiesen wurde und der Status des Falls Offen oder Neu lautet. Der Kunde reicht einen Fall zur Serviceunterbrechung ein.</p> <p>Der Serviceproblemfall (SPC) beginnt mit der SPC-Nummer.</p> <p>Dieser KI-Agent wurde für die Bearbeitung von Serviceproblemfallanforderungen entwickelt, die eine Problembehandlung, Diagnose, Analyse oder Lösung für eine Aufgabe (Fall) erfordern, unabhängig davon, ob ein Bezeichner oder eine Beschreibung für die Aufgabe angegeben ist. Es ist auch in der Lage, relevante Kontexte und Details im Zusammenhang mit der zugewiesenen Aufgabe abzurufen.</p> <p>KI-Mitarbeiter führen ihre Aufgaben aus, um das Kundenproblem zu lösen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceproblemmanager • Zahlungsstatusprüfer • Vorläufige Problembehandlung • On-Demand-Service-Tester • Service-Reparaturbetrieb

Automatische Übersetzung

Möglicherweise sind mit der Anwendung Now Assist KI-Agents installiert, die nicht in Anwendungsfällen verwendet werden. Informationen zum Anzeigen aller für Sie verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter [KI-Service Desk-Mitarbeiter suchen](#).

i Wichtig: Standardmäßig sind alle Anwendungsfälle und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Aktivieren Sie den Auslöser, um den Anwendungsfall autonom auszuführen. Wenn Sie sie manuell aufrufen möchten, müssen Sie den Auslöser nicht aktivieren.

Informationen zur Konfiguration von KI-Agent Studio finden Sie unter [KI-Agent Studio](#) und [Now Assist KI-Agenten konfigurieren](#).

Informationen zur Installation von KI-Agent Studio finden Sie unter [KI-Agent Studio](#) und [Now Assist KI-Agenten installieren](#).

Informationen zum Anzeigen aller verfügbaren KI-Agents finden Sie unter [KI-Agents finden Sie in der KI-Agent Studio](#).

Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Anwendungsfall „KI-Agent-Erfassung – Testen und Reparieren von Telekommunikationsserviceproblemen“.

Verwenden Sie den Anwendungsfall Telekommunikationsserviceprobleme testen und reparieren, um Breitband- und Internetprobleme zu beheben.

Übersicht über Probleme mit Telekommunikationsservices zum Testen und Reparieren

Lösen Sie die Kundenprobleme mit einem Team von KI-Mitarbeitern im Anwendungsfall Probleme mit dem Telekommunikationsservice testen und reparieren. Es kann Aufgabenanforderungen bearbeiten, die eine Problembehandlung, Diagnose, Analyse oder Lösung für eine Aufgabe (Fall) erfordern, unabhängig davon, ob ein Bezeichner oder eine Beschreibung für die Aufgabe angegeben wird.

Lesen Sie die hier bereitgestellten Informationen zu Agents, Tools und Auslösern im Zusammenhang mit dem Anwendungsfall Telekommunikationsserviceprobleme testen und reparieren in TMT AI Agent Collection für Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).

Ändern Sie den Anwendungsfall Telekommunikationsprobleme testen und reparieren [Klonen Sie einen Anwendungsfall in KI-Agent Studio](#), und passen Sie die Einstellungen entsprechend Ihren Anforderungen an.

Wichtig: Stellen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ sicher, dass die Schaltfläche **Aktiv** aktiviert ist, damit der KI-Agent autonom auslösen kann.

Anwendungsfall „Telekommunikationsserviceprobleme testen und reparieren“.

So greifen Sie auf den Anwendungsfall zu:

1. Navigieren zu **Alle > AI Agent Studio > Erstellen und verwalten**.
2. Wählen Sie **Probleme mit dem Telekommunikationsdienst testen und reparieren** aus.

Informationen zum Erstellen eines neuen Anwendungsfalls finden Sie unter [Anwendungsfall erstellen](#).

Der Anwendungsfall wird getestet

So greifen Sie auf die Seite zum Testen von Anwendungsfällen zu:

1. Navigieren zu **Alle > AI Agent Studio > Tests**.
2. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die **Option Testanwendungsfälle** aus.

Informationen zum Testen des Anwendungsfalls finden Sie unter [Testen Sie einen Anwendungsfall](#).

Auslöser für den Anwendungsfall Telekommunikationsserviceprobleme testen und reparieren

Zum Ändern des Auslösers [Klonen Sie einen Anwendungsfall in KI-Agent Studio](#) , und passen Sie die Einstellungen entsprechend Ihren Anforderungen an.

Zeigen Sie im Bildschirm „Auslöser definieren“ die folgenden Bedingungen an:

- **Wählen Sie den Auslöser aus.**
- **Auslösername.**
- **Tabelle.**
- Zeigen Sie die folgenden Bedingungen an:
 - **Wählen Sie das Feld** und aus
 - **Wählen Sie den Vorgang** und aus
 - **Wert eingeben**
- **Ausführen als**
- **Zielvorlage.**
- **Kanal.**
- Kontrollkästchen „**Aktiv** und **Benachrichtigungen anzeigen**“.

Add trigger

Select trigger *

Trigger name *

Active

Table *

Conditions * ⚠ At least one condition is required.

Run as * ⓘ

Objective template * ⓘ

Channel * ⓘ

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

Show Notifications

Weitere Informationen zum Definieren des Auslösers finden Sie unter [Anwendungsfall erstellen](#) .

i Wichtig: Stellen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ sicher, dass die Schaltfläche **Aktiv** aktiviert ist, damit der KI-Agent autonom auslösen kann.

KI-Agents, die im Anwendungsfall Telekommunikationsserviceprobleme testen und reparieren verwendet werden

Die folgenden KI-Agents werden verwendet, um die Anweisungen für den Anwendungsfall auszuführen.


Informationen zum Erstellen eines KI-Agenten finden Sie unter [Erstellen Sie einen KI-Agent](#) .

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
Serviceproblemmanager	Ein KI-Mitarbeiter ist für die Planung, Orchestrierung und Delegation von Arbeit an andere Mitarbeiter verantwortlich. Prüft den Bestandsstatus des Kunden.

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
	Zeigt die Artikel Wissen an.
Zahlungsstatusprüfer	Prüft auf ausstehende Rechnungszahlungen.
Vorläufige Problembehandlung	<p>KI-Agent, der Fragen basierend auf einem vordefinierten Fragebogen für ein verkauftes Produkt stellt.</p> <p>Sucht nach ähnlichen Fällen für den Lösungsplan und stellt Fragen aus Knowledge Base -Artikeln, um die Lösung zu ermitteln.</p>
On-Demand-Service-Tester	Erstellen Sie eine Diagnoseaufgabe basierend auf den Bestandsspezifikationen für einen Serviceproblemfall, und führen Sie eine Testdefinition aus.
Service-Reparaturbetrieb	Erstellen Sie die Reparaturaufgabe für die Testläufe.

Tools, die dem Serviceproblem-Manager zugeordnet sind

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Flow-Aktionen	Autonom	Rufen Sie aktuelle Fallinformationen ab	<p>Ein Fall ist ein Erfassungssystem in ServiceNow, das ein Kunde für eine allgemeine Anfrage oder auch, um einen Fehler bei den für ihn bereitgestellten Services zu melden, stellen kann.</p> <p>Dieses Tool ruft die Details des angegebenen Falls ab, z. B. Kurzbeschreibung, Beschreibung, Anrufer, Status und verkauftes Produkt.</p>
		Validiert das verkaufte Produkt, das dem Fall zugeordnet ist	<p>„Verkauftes Produkt“ ist die an den Kunden verkaufte Produktinstanz. Es ist wichtig, dass der Produktbestandsstatus „Aktiv“ bleibt,</p>

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
			<p>damit der Service funktioniert.</p> <p>Geben Sie die Antwort „Ich habe den Produktbestandsstatus als ... “ herausgefunden.</p>
Suchabrufe	Autonom	Relevante Wissensartikel abrufen	<p>Rufen Sie Wissen Artikel ab, die ähnliche und relevante Informationen für die Suche enthalten.</p> <p>Diese Suchmaschine ist keine allgemeine Suchmaschine zum Abrufen von Informationen.</p> <p>Bietet Zugriff auf spezifische Standarddokumentation zu voreingestellten Organisations- oder IT-Verfahren.</p> <p> Hinweis: Dieses Tool ist nicht zum Überprüfen von Wissen -Artikelrollen oder -einschränkungen vorgesehen.</p> <p>Dieses Tool darf nur zum Abrufen relevanter Artikel basierend auf der Problembeschreibung verwendet werden.</p>

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
			<p>? Hinweis: Dieses Tool muss nur einmal ausgeführt werden, um relevante Wissen -Artikel zu finden, die sich auf das Problem im Incident beziehen.</p> <p>Sie stellt dem Benutzer die Zusammenfassungsansicht in den Aufzählungspunkten mit dem Link zum konkreten Wissen -Artikel bereit.</p>

Tools, die der vorläufigen Problembehandlung zugeordnet sind

Alle Tools sind vom Typ „Skript“.

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Flow-Aktionen	Autonom	Ruft den Fragebogen und die empfohlenen Testdefinitionen für eine angegebene verkaufte Produkt-ID ab.	<p>Gibt den Fragebogen und empfohlene Testdefinitionen für eine angegebene verkaufte Produkt-ID zurück.</p> <p>Verkaufte Produkte sind die an den Kunden verkauften Produktinstanzen.</p> <p>Verwenden Sie die ID des verkauften Produkts, um den Fragebogen abzurufen.</p> <p>Die empfohlenen Testdefinitionen werden als Zeichenfolge zurückgegeben. In dieser Zeichenfolge können mehrere Testdefinitionen</p>

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
			<p>enthalten sein, die durch ";" (Komma und Leerzeichen) getrennt sind.</p> <p>? Hinweis: Verwenden Sie nicht den Namen des verkauften Produkts, um den Fragebogen abzurufen.</p>
		Alle relevanten Fragen für einen bestimmten Fragebogen abrufen.	<p>Gibt das Array der zu stellenden Fragen zurück.</p> <p>Beispiel für JSON-Array für Fragen: [{"value\":"873b670f77230010112f8b51d91061b\","question\":"Überprüfen Sie die LED-Anzeigen am Gerät. Mögliche Optionen sind Grün, Rot oder Aus\"}].</p>
Suchabrufe	Autonom	Ähnliche Fälle abrufen	<p>Ruft ähnliche Fälle mit einer kurzen Beschreibung des Falls ab.</p> <p>Bietet dem Anwender die Zusammenfassungsansicht in den Aufzählungspunkten mit dem Link zu einem tatsächlichen Wissen -Artikel. sys_id nicht in die Antwort aufnehmen.</p>

Automatische Übersetzung

Tools, die dem bedarfsgesteuerten Servicetester zugeordnet sind

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Flow-Aktionen	Autonom	Testergebnis abrufen	Akzeptiert die Diagnose-ID als Eingabe und gibt

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
			das Ergebnis des Testlaufs entweder als „Bestanden“ oder „Fehlgeschlagen“ zurück.
		Erstellen Sie eine Diagnoseaufgabe für einen Serviceproblemfall	Erstellt eine Diagnoseaufgabe für den Serviceproblemfall.
		Führen Sie die Testdefinition aus	<p>Führt die Testdefinition mit dem verkauften Produkt, der Testdefinition und der Fallnummer aus.</p> <p>Verkauftes Produkt ist die an den Kunden verkaufte Produktinstanz.</p> <p>Verwenden Sie die folgenden IDs als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID des verkauften Produkts als Instanz-ID. <p>Verwenden Sie nicht den Namen des verkauften Produkts.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Name der Testdefinition als test_definition_id. • Fall-ID als ID des Serviceproblemfalls. • „diagnostic_task_id“ als „diagnostic_task_id“. <p>Speichern Sie die Ausgabe als Testausführungs-IDs.</p>
		Ruft Testdefinitionen für den Bestand ab	<p>Ruft die Testdefinitionen für den Bestand ab.</p> <p>Verkauftes Produkt ist die an den Kunden verkaufte Produktinstanz.</p>

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
			<p>Verwenden Sie die verkaufte Produkt-ID, um Testdefinitionen abzurufen.</p> <p>Verwenden Sie den Namen des verkauften Produkts nicht zum Abrufen von Testdefinitionen.</p>
		<p>Ruft empfohlene Testdefinitionen für eine angegebene verkaufte Produkt-ID ab</p>	<p>Gibt den Fragebogen und empfohlene Testdefinitionen für eine angegebene verkaufte Produkt-ID zurück.</p> <p>Verkaufte Produkte sind die an den Kunden verkauften Produktinstanzen.</p> <p>Verwenden Sie die ID des verkauften Produkts, um den Fragebogen abzurufen.</p> <p>? Hinweis: Verwenden Sie nicht den Namen des verkauften Produkts, um den Fragebogen abzurufen.</p> <p>Die empfohlenen Testdefinitionen werden als Zeichenfolge zurückgegeben. In dieser Zeichenfolge können mehrere Testdefinitionen enthalten sein, die durch ";" (Komma und Leerzeichen) getrennt sind.</p>

Tools, die der Servicereparatur zugeordnet sind

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Flow-Aktionen	Autonom	Erstellen Sie die Reparaturaufgabe für die Testläufe	<p>Erstellen Sie die Reparaturaufgabe für die Testläufe.</p> <p>Übergeben Sie die folgenden IDs als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fall-ID als ID des Serviceproblemfalls • Diagnoseaufgaben-ID als Diagnoseaufgaben-ID

Tools, die der Zahlungsstatusprüfung zugeordnet sind

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Flow-Aktionen	Autonom	Rufen Sie Informationen zu ausstehenden Zahlungen ab	Das Tool sollte eine Antwort liefern, die das Abrechnungskonto, den Rechnungsbetrag, das Fälligkeitsdatum der Rechnung und den Status ausstehender Zahlungen enthält.

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

Wenn Sie über die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ verfügen, können Sie mit der Anwendung Now Assist für TMT die Details zu Serviceproblemfällen zusammenfassen, Falllösungshinweise generieren, Tests zusammenfassen, Details zu Account-Onboarding-Fällen sowie Interaktionen und Kontaktpunktdetails zusammenfassen.

Serviceproblemfall

- 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.
- Die Generierung von Wissen kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, die Erstellung von Inhalten zu optimieren. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann automatisch Wissensartikel generieren, indem er die relevanten Daten aus dem Falldatensatz verwendet, nachdem er eine Lösung vorgeschlagen oder den Fall geschlossen hat. Da Sie mit dieser Funktion Wissensartikel nicht manuell generieren müssen, können Service Desk-Mitarbeiter wertvolle Zeit und Aufwand sparen.
- Fassen Sie die Tests zusammen, die vom Service Desk-Mitarbeiter ausgeführt wurden, um den Fall des Technologieprodukts zu diagnostizieren, um das Problem und seine mögliche Lösung zu verstehen. Diese Zusammenfassungen sind nützlich für Fälle mit langlaufendem oder komplexem Technologieprodukt, die mehrere Testläufe umfassen.

Account-Onboarding-Fall

Fassen Sie den Account-Onboarding-Fall zusammen, einschließlich Details zu den einzelnen Phasen im Account-Onboarding-Lebenszyklus. Mit einer allgemeinen Zusammenfassung der wichtigsten Informationen können sich Service Desk-Mitarbeiter schnell über den Status des Onboarding-Falls und der Fallaufgaben informieren.

Kundenerfolg

- Fassen Sie die Details einer Interaktion zusammen, einschließlich Risiken, Initiativen, Ergebnisse, Fälle und interne Plays. Service Desk-Mitarbeiter können sich mit einer allgemeinen Zusammenfassung der wichtigsten Informationen, z. B. Status, Go-live-Datum, Erneuerungsdatum, Arbeitsnotizen und ausstehenden Aktionen, schnell über alle Aktivitäten und die allgemeine Interaktion informieren.
- Fassen Sie die verschiedenen Kontaktpunkte im Interaktionslebenszyklus zusammen, einschließlich Meetingagenda, Meetingtyp und E-Mails. Service Desk-Mitarbeiter können eine schnelle Zusammenfassung aller Besprechungen und E-Mails erhalten, die zwischen den verschiedenen Stakeholdern ausgetauscht wurden, sowie Folgeaktivitäten.

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.
- **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	Verfahren
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 ().
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 „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 Fallzusammenfassung	Wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ (), um die Zusammenfassungsinformationen des Serviceproblemfalls für 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 „Weitere Informationen“ ().

Fassen Sie einen Account-Onboarding-Fall mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Account-Onboarding-Fälle zusammenfassen“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung mit Details zu den einzelnen Phasen im Account-Onboarding-Lebenszyklus. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Account-Onboarding-Falls, damit Sie den Kontext des Onboarding-Falls verstehen.
- Fassen Sie die gesamte Arbeit zusammen, die für einen Account-Onboarding-Fall durchgeführt wurde.

Die Kompetenz zum Zusammenfassen von Account-Onboarding-Fällen ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in Core-UI verfügbar.

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

Die Kompetenz „Account-Onboarding-Fallzusammenfassung“ prüft den Datensatz, um zu bestimmen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:







- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Datensatz des Account-Onboarding-Falls öffnet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Datensatzseite für den Account-Onboarding-Fall aktualisiert

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

- **Hinweis:** Die Kompetenz „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls“ erfordert mindestens 50 Wörter im Falldatensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich > Listen > Konto-Onboarding-Fall**.
2. Eröffnen Sie einen Account-Onboarding-Fall.
3. Wählen Sie in der Komponente „Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls nach Now Assist“ **Zusammenfassen aus**.
Die Komponente „Account-Onboarding-Fallzusammenfassung nach Now Assist“ wird über der Karte „Aktivitäten“ 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.
- **Hinweis:** Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann mehrere Sekunden dauern.
4. Wahlweise: Nachdem Sie die Zusammenfassung eines Account-Onboarding-Falls abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

Option	Verfahren
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 ().
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 Zusammenfassung	Wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ (), um die Zusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.
Zeigen Sie die Informationen zur Zusammenfassung an	Um sich einige Details der Zusammenfassung anzusehen, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ ().

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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent und sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

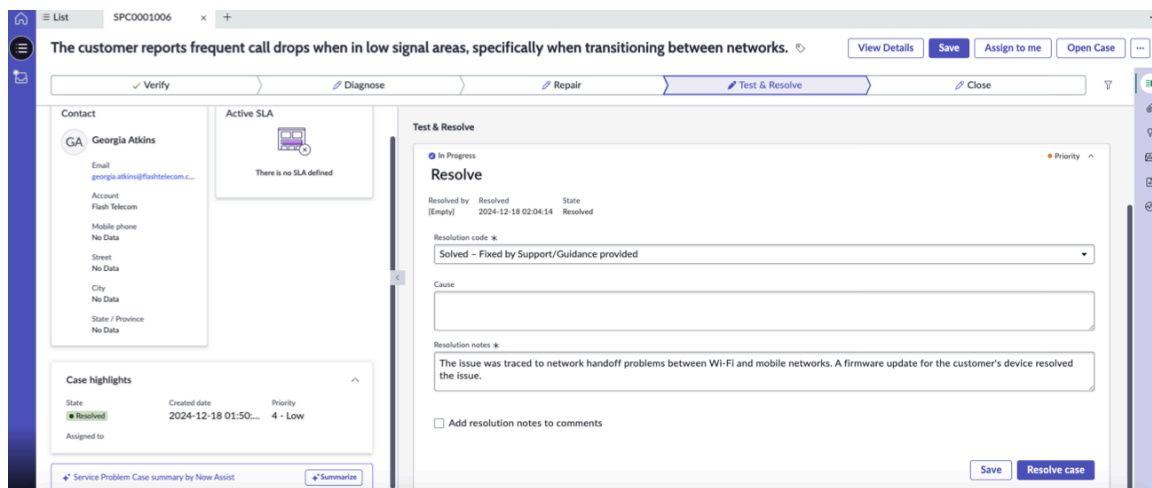
Sie können die Lösung auch dem Kunden vorschlagen und die Lösungsinformationen dann dem Serviceproblemfall-Datensatz hinzufügen. Durch das Generieren von Lösungshinweisen können Sie Fälle schneller abschließen und anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, Informationen zur Lösung des Serviceproblems bereitstellen.



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

Hinweis: Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz des Serviceproblemfalls, um die Lösungshinweise zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich > Listen > Serviceproblemfall.**
2. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall.
3. Auswahlvorgang **Testen und lösen > Lösen.**
4. Navigieren Sie in der Lösungsaktivität zum Feld Lösungshinweise.



5. Wählen Sie das Now Assist -Symbol  aus.
Das Symbol Now Assist  generiert einen empfohlenen Text, der auf dem Kontext des Falls basiert.
6. Wählen Sie **Einfügen** aus, um den generierten Inhalt in das Feld Lösungsnotizen einzufügen.
7. Wahlweise: Überprüfen Sie den generierten Inhalt, und wählen Sie **Verfeinern**, um den Inhalt zu ändern.
Sie haben die Möglichkeit, den Inhalt nach Bedarf zu ergänzen oder zu kürzen.
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.

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

Generieren Sie die Wissensartikel für gelöste und geschlossene Fälle in der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und der klassischen Umgebung mit Now Assist.

Vorbereitungen

Um einen Wissensartikel für einen Fall zu generieren, muss sich der Fall im Status „Gelöst“ und „Geschlossen“ befinden, und es darf noch kein Wissensartikel damit verknüpft sein.

Installieren Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced“, um beim Generieren von Wissensartikeln die Vorlage „Knowledge Center Service (KCS)“ zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced](#) .

Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator die Experience Now Assist auf der Seite „Artikel erstellen“ aktiviert, um sicherzustellen, dass die folgenden Knowledge Base-Generierungskriterien konfiguriert sind:

- Die Wissenskompetenzen sind installiert.
- Stellen Sie sicher, dass in der Now Assist-Administrator-Konsole die folgenden Kriterien erfüllt sind:
 - Geben Sie den Tabellendatensatz und die Eingabefelder an.
 - Geben Sie über die Liste der Attribute die Bedingungen für die Verfügbarkeit der Kompetenz an.
 - Zeigen Sie die Knowledge Base-Generierungsfunktion produktintern an, und geben Sie den Bereich Now Assist an.
- Konfigurieren Sie **Artikel erstellen**, um die unterstützte Vorlage anzuwenden. Beispiel: Standard- und KCS-Artikel-HTML.
- Derzeit ist nur die Experience „Artikel erstellen“ verfügbar.

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und in der klassischen Umgebung können Sie die Wissensartikelinformationen für einen Fall generieren, indem Sie im Falldatensatz auf **Knowledge erstellen** klicken. Durch diese UI-Aktion wird das modale Fenster zur Nutzung von KI zum Entwerfen dieses Artikels angezeigt. In diesem modalen Element können Sie den Artikel selbst schreiben oder einen Artikel mit Now Assist entwerfen und den Text des Wissensartikels überprüfen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie einen Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
Der Status des Falldatensatzes muss entweder „Gelöst“ oder „Geschlossen“ lauten.
3. Erstellen Sie den Artikel, indem Sie in den UI-Aktionen für den Falldatensatz **Informationen erstellen** wählen.

Hinweis:

Die UI-Aktion **„Wissen erstellen“** ist nur sichtbar, wenn dem Fall noch kein Wissensartikel zugeordnet ist.

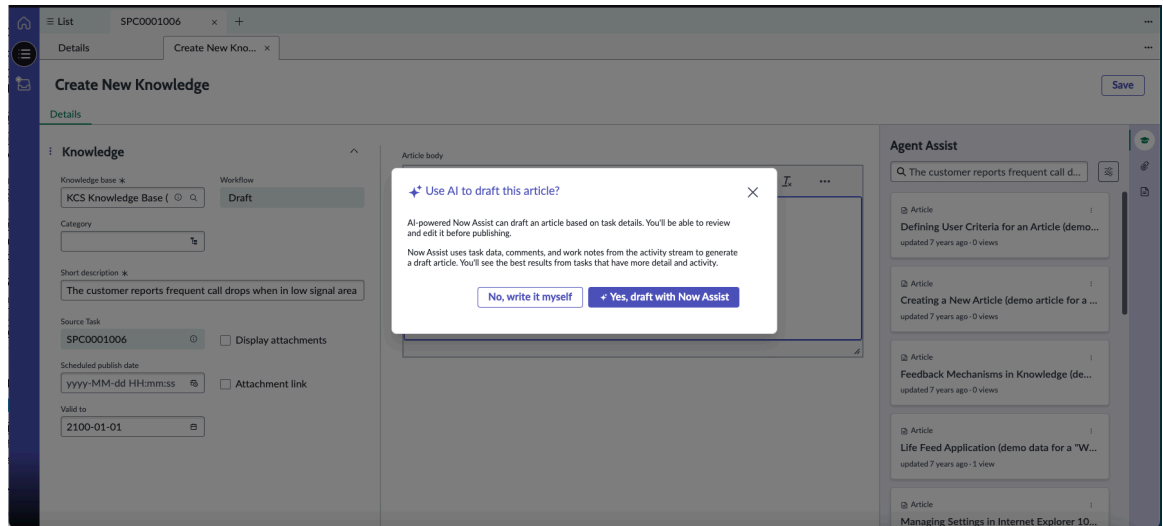
4. Wählen Sie im Modal „Artikel erstellen“ eine Knowledge Base und eine Artikelvorlage aus, falls angezeigt.

Hinweis:

Wenn keine Optionen angezeigt werden, wird die von Ihrem Administrator in der Konsole Now Assist-Administrator ausgewählte Standardvorlage verwendet.

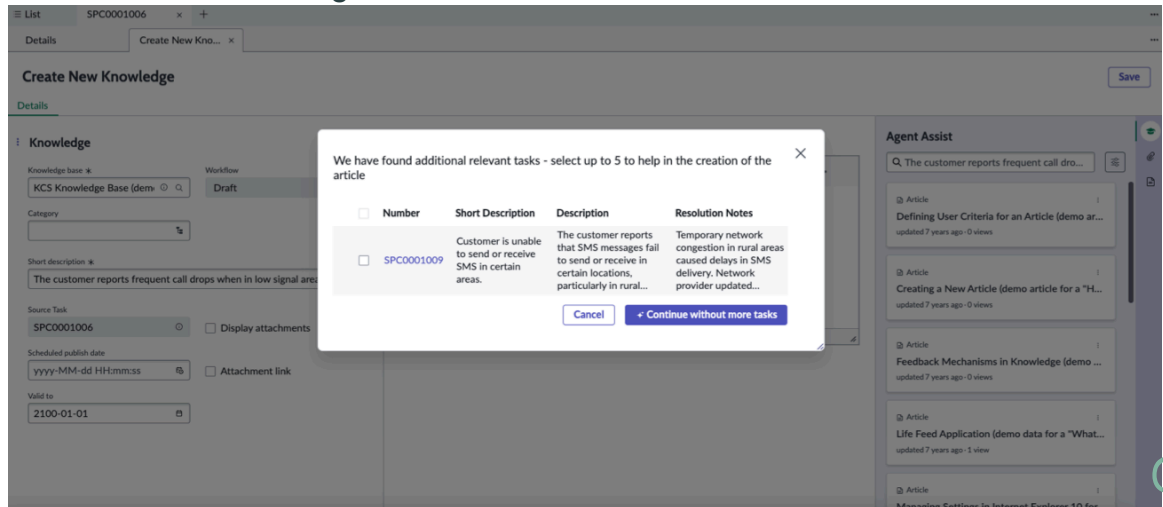
- Wählen Sie **Artikel erstellen**.
- Wählen Sie im modalen Fenster „AI zum Entwerfen dieses Artikels verwenden“ die Option **Ja, mit Now Assist entwerfen aus**.

Modal zum Entwerfen eines Artikels mit KI



- Wahlweise: Suchen Sie im neuen Modal nach ähnlichen Fällen, die zum Generieren des Artikels verwendet werden können. Wählen Sie andernfalls **Abbrechen aus**.

Zusätzliche relevante Aufgaben



Der abgeschlossene Artikel wird in der ausgewählten Vorlage mit der Erfolgsmeldung „Dieser Artikel wurde von Now Assist entworfen“ angezeigt. Überprüfen Sie sie vor dem Speichern auf Richtigkeit.“

Automatische Übersetzung

i Hinweis:

- Wenn keine ähnlichen Fälle vorhanden sind, wird dieses Modal nicht angezeigt, und der Artikel wird erstellt. Der generierte Artikel wird basierend auf den ausgewählten relevanten Datensätzen sowohl mit dem Accountfall als auch mit allen ausgewählten relevanten Fällen verknüpft.
- Sie können bis zu fünf weitere relevante Fälle im neuen Modal auswählen, um den Artikel zu generieren.
- Sie können den Entwurf ändern, bevor Sie ihn speichern. Der Artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen Wissensartikel-ID angezeigt und an den übergeordneten Datensatz angehängt.
- Wenn Now LLM Service kein Ergebnis generiert, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Wenn Sie einen Artikel mit Now Assisterstellen, kann der Prozess, nachdem er ausgelöst wurde, nicht angehalten werden. Now Assist generiert den Artikel auch dann, wenn Sie das Modal schließen.

8. Wählen Sie die Knowledge Base und die Sprache im Popup-Fenster für *Now Assist* den Entwurf dieses Artikels in aus.

9. Wählen Sie Fortsetzen.

Der Artikel wird in der ausgewählten Knowledge Base und Sprache generiert, und der Inhalt wird in derselben Sprache angezeigt.

10. Wählen Sie Einfügen, um die generierte Antwort einzufügen.

11. Überprüfen Sie den von Now Assist generierten Artikel, und wählen Sie Speichern oder Veröffentlichen aus.

Die Erfolgsmeldung Now Assist wird ausgeblendet, was bedeutet, dass es sich nicht mehr um einen Now LLM Service von generierten Artikel handelt.

Zugehörige Informationen

[Now Assist in Wissensmanagement](#)

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-UI verfügbar.

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

Option	Verfahren
	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).
Kopieren Sie die Testzusammenfassung	Wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ (), um die Fallzusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.
Aktualisieren Sie die Testzusammenfassung	Rufen Sie die aktuelle Testzusammenfassung ab, indem Sie das Aktualisierungssymbol () wählen.

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**.

Fassen Sie den Test für einen Fall zu Support eines Technologieprodukts mit zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie die Testausführungszusammenfassung für einen Datensatz eines Falls zum Support eines Technologieprodukts, um den Kontext der Testergebnisse und die Ursache des Problems zu verstehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent und sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

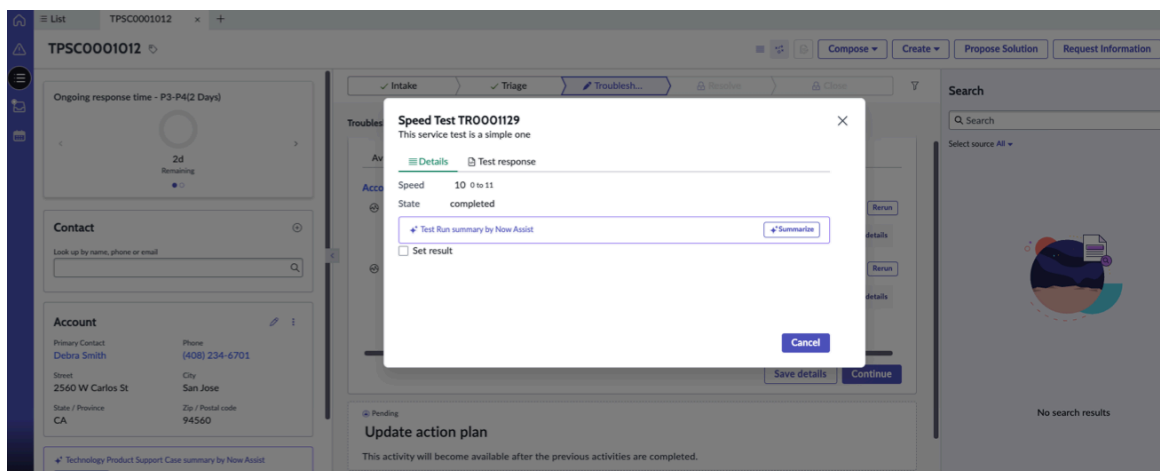
Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in Core-UI verfügbar.


- 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.

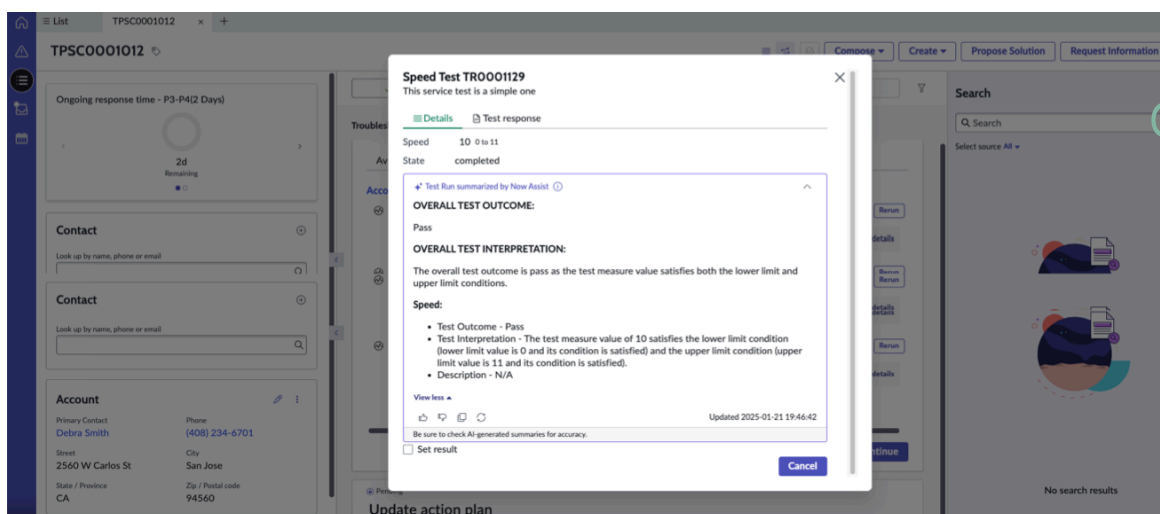
Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ überprüft den Testergebnisdatensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind. Wenn genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente „Testzusammenfassung“ die Schaltfläche **Zusammenfassen** an. Wenn nicht genügend 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 > Fall zu technischem Produktsupport**.
2. Eröffnen Sie einen Fall zu Support für Technologieprodukte.
Wenn keine Testergebnisse verfügbar sind, führen Sie die Tests aus, um Testergebnisse zu erhalten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Problembehandlung** 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 Fall zu technischem Produktsupport abgeschlossen haben, verwalten Sie die Ergebnisse.

Option	Verfahren
Zusammenfassung aus- und einklappen	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Weitere Zusammenfassungsdetails anzeigen, indem Sie das Symbol zum Erweitern der Karte wählen (). ◦ Zeigen Sie weniger Zusammenfassungsdetails an, indem Sie das Symbol zum Einklappen der Karte () wählen.
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	Wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ (), um die Fallzusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.
Aktualisieren Sie die Testzusammenfassung	Rufen Sie die aktuelle Testzusammenfassung ab, indem Sie das Aktualisierungssymbol () wählen.

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.

Fassen Sie eine Interaktion mithilfe von zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Interaktionsdatensatz auswählen. Machen Sie sich über Erfolgsinitiativen, Ergebnisse, Risiken und interne Probleme im Zusammenhang mit einer Interaktion auf dem Laufenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung aller Aktivitäten und wichtigen Informationspunkte, die einer Interaktion zugeordnet sind. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung der Interaktion, damit Sie den Kontext verstehen.
- Fassen Sie die gesamte mit einer Interaktion verbundene Arbeit zusammen.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktion“ ist im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CDM/FSM und in Core-UI verfügbar.

- Im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden Sie die Komponente „Zusammenfassung der Interaktion nach Now Assist“, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über der Karte „Accountdetails“ angezeigt.
- In Core-UI wählen Sie im Interaktionsdatensatz die Schaltfläche **Zusammenfassen**, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktion“ überprüft den Interaktionsdatensatz, um zu bestimmen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Interaktionsdatensatz öffnet
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Seite des Interaktionsdatensatzes aktualisiert

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

i Hinweis: Die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktion“ erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich > Listen > Alle Interaktionen**.



2. Öffnen Sie eine Interaktion.

3. Wählen Sie in der Komponente „Zusammenfassung der Interaktion nach Now Assist“ **Zusammenfassen aus**.

Die Komponente „Zusammenfassung der Interaktion nach Now Assist“ wird über der Karte „Accountdetails“ 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: Wenn Sie mit der Zusammenfassung einer Interaktion fertig sind, verwalten Sie die Ergebnisse.

Option	Verfahren
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 ().

Option	Verfahren
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 Zusammenfassung	Wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ (📄), um die Zusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.
Zeigen Sie die Informationen zur Zusammenfassung an	Um sich einige Details der Zusammenfassung anzusehen, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ (ⓘ).

Fassen Sie mit einem Kontaktpunkt zusammen Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Kontaktpunkt-Datensatz auswählen. Verschaffen Sie sich eine schnelle Zusammenfassung aller Besprechungen und E-Mails, die zwischen verschiedenen Stakeholdern ausgetauscht wurden, sowie aller Folgeaktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Kontaktpunkte“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung der verschiedenen Kontaktpunkte im Interaktionslebenszyklus. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung des Kontaktpunkts, damit Sie den Kontext verstehen.
- Fassen Sie die gesamte Arbeit zusammen, die einem Kontaktpunkt zugeordnet ist.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Kontaktpunkte“ ist im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CDM/FSM und in Core-UI verfügbar.

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

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Interaktion“ überprüft den Kontaktpunkt-Datensatz, um zu bestimmen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

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

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

i Hinweis: Die Kompetenz „Kontaktpunkt-Zusammenfassung“ erfordert mindestens 50 Wörter im Datensatz, um die Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich > Listen > Alle Kontaktpunkte**.



2. Öffnen Sie einen Kontaktpunkt.

3. Wählen Sie in der Komponente „Kontaktpunktzusammenfassung nach Now Assist“ **Zusammenfassen aus**.

Die Komponente „Zusammenfassung der Kontaktpunkte nach Now Assist“ wird über der Karte „Accountdetails“ 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: Wenn Sie mit der Zusammenfassung einer Interaktion fertig sind, verwalten Sie die Ergebnisse.

Option	Verfahren
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 ().

Option	Verfahren
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 Zusammenfassung	Wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ (📄), um die Zusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.
Zeigen Sie die Informationen zur Zusammenfassung an	Um sich einige Details der Zusammenfassung anzusehen, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ (ⓘ).

Automatisieren Sie Transformationen mit Now Assist für TMT

Verwenden Sie die Now Assist für TMT Transformationszuordnungshilfe, um eingehende und ausgehende Daten zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen automatisch zu transformieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Assistent für Transformationszuordnung“ wurde entwickelt, um:

- Auswahlzuordnungen zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen automatisch generieren.
- Geben Sie aussagekräftige Fehlermeldungen an, wenn die eingehenden oder ausgehenden Daten nicht umgewandelt werden können.
- Sparen Sie Zeit und reduzieren Sie den manuellen Aufwand, indem Sie den Transformationszuordnungsprozess automatisieren.
- Durch automatische Zuordnung helfen Sie, -Fehler zu reduzieren und die Qualität der Integrationen zu verbessern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Transformationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie eine einfache Transformation.

Siehe [Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge](#) für Anweisungen. Die Now Assist für TMT Transformationsassistentenzuordnung kann nur für einfache Transformationen verwendet werden.

3. Wählen Sie die Anbieter- und Verbrauchertabellen und die zugehörigen Felder aus.
4. Klicken Sie auf **Zuordnungsassistent**.
Transformationszuordnungen werden generiert und in die zugehörige Liste Transformationslinien eingefügt.

i Hinweis:

- Die Funktion „Transformationszuordnungsassistent“ kann nur verwendet werden, wenn Sie Auswahllistenfelder in den Feldern Anbieter und Verbraucher auswählen.
- Sie können alle generierten Transformationszeilen löschen, um die Zuordnung bei Bedarf erneut auszuführen.
- Wenn Sie versuchen, eine Transformationszuordnung zwischen verschiedenen Feldtypen zu erstellen, wird die folgende Warnmeldung angezeigt:

Die ausgewählten Felder unterscheiden sich. Möchten Sie diese Felder wirklich zuordnen? Diese Aktion kann zu unbeabsichtigten Ergebnissen führen.

Klicken Sie auf **OK**, um mit der Zuordnung fortzufahren. Wenn keine Zuordnungen gefunden werden, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sie können entweder die Konfigurationseinstellungen überprüfen und nach Bedarf ändern oder die Zuordnungen manuell erstellen.

Proactive Service Experience Workflows

Die Anwendung Proactive Service Experience Workflows bietet Service Providern für Telekommunikation, Medien und Technologie eine Möglichkeit, End-to-End-Support bereitzustellen, gleichzeitig die Auswirkungen auf den Kunden zu verstehen und allen am Supportprozess beteiligten Parteien transparente Kommunikation zu bieten.

Proactive Service Experience Workflows erweitert den Service Operations-Arbeitsbereich und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern Automatisierung und Transparenz, einschließlich des Kunden- und Geschäftskontexts, sodass Service Provider Serviceprobleme schnell und proaktiv, in der richtigen Reihenfolge und mit vollständiger Transparenz lösen können.

Mit Proactive Service Experience Workflows können Service Provider:

- Automatisieren Sie die Korrelation des incident mit der Auswirkung auf den Kunden.
- Unterstützen Sie den technischen Support mit Kunden- und Geschäftskontext, um schnell die richtigen Entscheidungen zu treffen.
- Generieren Sie proaktive Fälle, und automatisieren Sie End-to-End-Prozesse für eine schnelle Problemlösung.
- Bieten Sie Kunden Transparenz durch Statusaktualisierungen und direkte Kommunikation.

Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung dieser Funktionen finden Sie unter [Telecommunications, Media and Technology Assurance Proactive Service Experience Workflows](#).

Vertriebs- und Auftragsmanagement

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 Auftragsabwicklung. 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 Vertriebs- und Auftragsmanagement von für Ihre -Geschäftsfälle finden Sie unter [Vertriebs- und Auftragsmanagement](#) .

Service Bridge

ServiceNow® 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.

Erfahren Sie, ob Sie Anbieter oder Verbraucher sind, wie Sie mit Service Bridge eine Integration zwischen Ihren Instanzen herstellen können. Diese Integration erleichtert Anbietern das Empfangen und Erfüllen von Serviceanfragen in ihren eigenen Instanzen – und vieles mehr. Erfahren Sie, wie Sie mit Service Bridge Einkaufs-, Support- und Serviceprozesse verbinden können.

- Enterprise-Anwender können jetzt einfach über bidirektionale Workflows mit ihren Service Providern und Partnern zusammenarbeiten, was ihnen Transparenz und eine nahtlose Experience bietet.
- Service Bridge ermöglicht ein schnelleres Onboarding und bietet Abonnenten eine schnelle Aktualisierung des Servicekatalogs.
- Durch den nahtlosen Registrierungsprozess entfallen langsame und kostspielige Integrationen mit Unternehmenskunden und -partnern.

Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung dieser Anwendung finden Sie unter [Service Bridge](#) .

Strategisches Portfoliomanagement für Telekommunikation

Strategisches Portfoliomanagement for Telecom ist ein Produkt, das alle Funktionen von Strategisches Portfoliomanagement zusammen mit den zusätzlichen zwei Vorlagen für Glasfaser-Rollout und 5G-Projekte erbt.

Strategisches Portfoliomanagement für Telecom können Sie die Aufgaben und Anforderungen für Ihre Glasfaser-Rollout- und 5G-Projekte definieren und anpassen. Eine Projektvorlage definiert die Grundstruktur eines Projekts und kann Projektaufgaben und Teilaufgaben, Anhänge, Prüflisten und andere Projektinformationen enthalten. Da Projekte häufig wiederholt werden, ermöglichen Vorlagen das Erstellen, Speichern und Wiederverwenden von Projektstrukturen. Sie können auch vorhandene Vorlagen ändern, Projekte aus Vorlagen erstellen und Vorlagen auf leere Projekte anwenden.

Vorlage für das Rollout-Projekt für Glasfaser

Mit der Projektvorlage „Fiber-Rollout“ können Sie Herausforderungen bei der Kunden-Experience aufgrund von unzusammenhängender Planung, verzögerter Service- und Netzwerkbereitstellung aufgrund manueller Prozesse und verzögerter Service-Auswirkungsanalyse beheben. Die Verwendung dieser Vorlage kann den Fibre-Rollout-Prozess verbessern durch:

- Beschleunigung des Designprozesses
- Definition und Nachverfolgung der Erstellung und des Rollouts
- Rechtzeitige Benachrichtigungen über die Servicebereitstellung bereitstellen

5G-Projektvorlage

Die Verwendung der 5G-Projektvorlage kann den Projektmanagementprozess vereinfachen und optimieren durch:

- Proaktive Identifizierung von Projektaufgaben
- Sicherstellen, dass alle kritischen Schritte im Planungsprozess einbezogen werden
- Geeignete Ressourcen für Zieldaten zuordnen
- Identifizierung wichtiger Teammitglieder und Stakeholder
- Verzögerungen und Kostenüberschreitungen reduzieren
- Frühe Risikobewertung im Projekt
- Verbesserung der team- und projektübergreifenden Zusammenarbeit

Strategisches Portfoliomanagement Vorlage für das Rollout-Projekt für Telecom Fibre

Diese Vorlage beschreibt die verschiedenen Aufgaben, die für einen Glasfaser-Rollout erforderlich sind.

Die Projektvorlage „Fibre-Rollout“ enthält die folgenden grundlegenden Aufgaben:

- Planen und erstellen Sie das Netzwerk
- Netzwerkdesign
- Konstruktion und Rollout
- Servicebereitstellung und -aktivierung

- Kundensupport
- Servicebereitschaft
- Planen Sie für zukünftigen Bedarf und Netzwerkaufbau

Sie können ein Projekt aus dieser Vorlage erstellen oder diese Vorlage entsprechend Ihren Anforderungen ändern. Weitere Informationen zur Verwendung von Projektvorlagen finden Sie unter [Projektvorlagen](#) .

Telecommunications Network Inventory

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 und Konfigurationsdetails verwalten. Es unterstützt den gesamten Lebenszyklus von Netzwerkressourcen – 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 Telecommunications Network Inventory von für Ihre -Geschäftsfälle finden Sie unter [Telecommunications Network Inventory](#) .

Telecommunications Service Operations Management

Überwachen Sie proaktiv die Integrität Ihrer Netzwerke und Services, um potenzielle Ausfallzeiten zu vermeiden. Optimieren Sie Ihre Antwort mit Ereignismanagement und Metrikdaten

Telecommunications Service Operations Management (TSOM) lässt sich in Überwachungstools wie Event Management und Metric Intelligence integrieren, um Vorgänge zu vereinfachen, und bietet eine End-to-End-Serviceansicht über alle Domänen der Telekommunikationstechnologie hinweg. Das TSOM verwendet die TM Forum Alarm Management API, um die Erfassung, Korrelation und Analyse umfangreicher Netzwerkereignisdaten über verschiedene Domänen hinweg zu automatisieren. Sie bietet Front-Office- und Back-Office-Teams eine zentrale End-to-End-Serviceintegritätsansicht.

Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung dieser Anwendung finden Sie unter [Telecommunications Service Operations Management](#) .