



Xanadu Technologie, Médias et Télécommunications

Dernière mise à jour: 12/11/2024

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Sommaire

Technologie, médias et télécommunications (TMT).....	4
Applications clés pour les fournisseurs de services de technologie, de médias et de télécommunications.....	5
Gestion des tickets clients pour TMT.....	5
Gestion des comptes clients et intégration pour TMT.....	6
Intégration de plusieurs instances avec Service Bridge pour TMT.....	7
Configuration et surveillance du réseau logique et physique pour TMT.....	7
Ventes et exécution des commandes pour TMT.....	7
Gestion proactive des workflows d'expérience de service pour TMT.....	8
Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT).....	9
Explorer Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT).....	10
Configurer Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT).....	14
Utiliser Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT).....	20

Technologie, médias et télécommunications (TMT)

Les ServiceNow® Technologies suites de produits Media et Telecommunications (TMT) réunissent les écosystèmes de service à la clientèle, d'exploitation, de gestion des commandes et de partenaires afin que les fournisseurs de services technologiques, de médias et de télécommunications puissent faire évoluer leur activité afin de tirer parti de l'opportunité en pleine croissance du « tout en tant que service ».

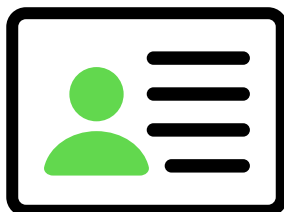
Événements de cycle de vie du compte



Offrez une expérience d'intégration structurée aux fournisseurs du secteur de la technologie.



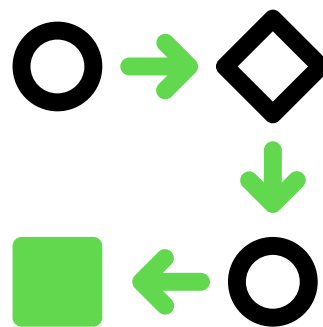
Gestion des commandes



Capturez, gérez et exécutez les commandes de services clients et externes.




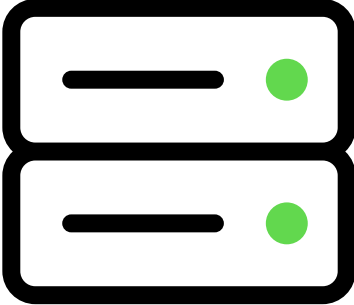

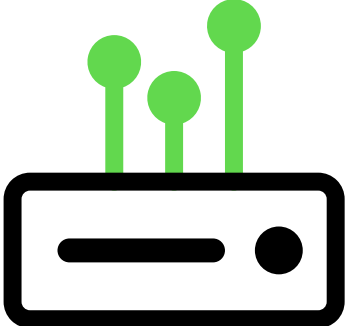

Workflows de l'expérience de service proactif



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



Traduction automatique

<p>Service Bridge</p> <p>Aidez les clients et les fournisseurs à se connecter et à suivre les demandes de service directement entre leurs instances.</p> 	<p>Telecommunications Network Inventory</p>  <p>Créez et surveillez vos réseaux physiques et logiques ainsi que les services provisionnés.</p> 	<p>Telecommunications Service Operations Management</p>  <p>Surveillez de manière proactive l'intégrité de vos réseaux et services pour éviter les temps d'arrêt.</p> 
---	--	---

Traduction automatique

Applications clés pour les fournisseurs de services de technologie, de médias et de télécommunications

Les applications suivantes sont essentielles pour ServiceNow® les fournisseurs de services de technologie, de médias et de télécommunications (TMT).

Gestion des tickets clients pour TMT

La gestion des tickets clients peut être configurée pour les fournisseurs de services de technologie, de médias et de télécommunications (TMT) via ServiceNow® Gestion du service clientèle.

Gestion de cas pour TMT

La gestion des tickets est un composant essentiel de ServiceNow® Gestion du service clientèle, qui rationalise le traitement des demandes et problèmes des clients. ServiceNow® Gestion du service clientèle permet aux entreprises d'entrer en contact avec les clients via divers canaux de communication, tels que les e-mails, le téléphone et la messagerie instantanée, et de gérer le cycle de vie de chaque ticket, de la création à la résolution.

Vous pouvez gérer les demandes et les problèmes des clients en créant des tickets, en acheminant les tickets vers des agents et des groupes, et en travaillant à leur résolution. Avec la gestion des tickets, vous pouvez fournir à vos agents les outils dont ils ont besoin pour évaluer les tickets, communiquer avec les clients, répondre aux questions et résoudre les problèmes. La gestion de cas fait référence aux processus et activités business conçus pour évaluer et traiter les problèmes et les demandes des clients tout en gérant l'expérience client globale grâce à une communication efficace. Gestion des tickets vous permet d'interagir avec les clients, de classer et d'acheminer des tickets, d'affecter du travail à des agents et de gérer les tickets via la résolution et la génération de rapports. La gestion des tickets commence par la création des tickets, car les clients communiquent via un certain nombre

de canaux de communication, notamment les e-mails, le téléphone et la messagerie instantanée.

Consultez [Gestion des tickets](#) pour plus d'informations sur la configuration Gestion du service clientèle de vos dossiers métier.

Type de ticket d'assistance technologique produit

L'application Ticket d'assistance technologique produit permet aux fournisseurs de services technologiques de fournir un support pour leurs produits et services numériques.

L'application Ticket d'assistance technologique produit comprend un type de ticket spécialisé, une page d'enregistrement et une expérience de playbook, ainsi qu'une expérience de portail que les agents et les clients peuvent utiliser pour signaler des problèmes et communiquer entre eux.

Consultez [Application de ticket d'assistance technologique produit](#) pour obtenir des renseignements détaillés sur ce type de ticket mis à la disposition des fournisseurs de services technologiques.

Gestion des comptes clients et intégration pour TMT

La gestion des comptes clients et l'intégration des fournisseurs de services de technologie, de médias et de technologie (TMT) sont gérées dans l'application ServiceNow® Événements du cycle de vie des comptes .

L'application Événements du cycle de vie des comptes permet aux fournisseurs du secteur technologique de créer une expérience d'intégration structurée, de définir et de suivre les objectifs, les résultats, les jalons et les plans pour atteindre des objectifs communs.

Événements du cycle de vie des comptes Les fonctionnalités sont les suivantes :

- **Intégration :** Comprenez les besoins et les attentes des clients et définissez un flux de travail reproductible et transparent qui garantit que les clients commencent à recevoir de la valeur.
- **Fiançailles:** Suivez les objectifs de réussite et les jalons, et assurez-vous que les résultats sont atteints.
- **Adoption:** Positionner comment tirer le meilleur parti des produits disponibles et recommander les meilleures pratiques pour aider à atteindre l'utilisation des produits.
- **Surveillance:** Surveillez l'utilisation des produits et des services, ainsi que d'autres mesures clés telles que les KPI, la progression des valeurs, etc. et identifier les possibilités de renouvellement et d'expansion.
- **Expansion:** Aider les équipes de vente et de comptes à identifier les opportunités de renouvellement et d'expansion.

Consultez [Embauche de compte](#) pour plus d'informations sur la configuration Événements du cycle de vie des comptes de vos dossiers métier.

Intégration de plusieurs instances avec Service Bridge pour TMT

ServiceNow® Pont de services connecte plusieurs ServiceNow instances que les fournisseurs de services de technologie, de médias et de télécommunications (TMT) peuvent configurer pour fournir une assistance et des expériences de service transparentes dans l'ensemble de l'écosystème, des entreprises clientes aux fournisseurs et intégrateurs de systèmes.

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

Consultez [Pont de services](#) pour plus d'informations sur la configuration Pont de services de vos dossiers métier.

Configuration et surveillance du réseau logique et physique pour TMT

Les fournisseurs de services de technologie, de médias et de télécommunications (TMT) peuvent utiliser l'application ServiceNow Telecommunications Network Inventory pour créer une représentation numérique de vos réseaux physiques et logiques, ainsi que des services fournis à vos clients. Cet inventaire réseau contient les actifs, les services et les relations qui définissent l'infrastructure de vos réseaux de télécommunications.

La gestion de l'infrastructure réseau complexe dans le secteur des télécommunications nécessite des outils robustes de configuration et de surveillance. ServiceNow Telecommunications Network Inventory workflow fournit une solution complète pour la gestion des composants réseau logiques et physiques.

Ce workflow permet aux organisations de tenir un inventaire précis de tous les actifs réseau, y compris les détails matériels, logiciels et de configuration. Il prend en charge l'ensemble du cycle de vie des composants du réseau, de l'approvisionnement et du déploiement à la maintenance et au démantèlement. Les capacités de surveillance en temps réel permettent une surveillance continue des performances du réseau, ce qui permet d'identifier et de résoudre rapidement les problèmes.

En s'intégrant à d'autres modules, le workflow de l'inventaire des réseaux de ServiceNow télécommunications garantit que les activités de gestion du réseau sont alignées sur les opérations informatiques et commerciales plus larges. Cette approche holistique permet d'optimiser les performances du réseau, de réduire les temps d'arrêt et d'améliorer la qualité globale du service.

Consultez [Telecommunications Network Inventory](#) pour plus d'informations sur la configuration Telecommunications Network Inventory de vos dossiers métier.

Ventes et exécution des commandes pour TMT

Les fournisseurs de services de technologie, de médias et de télécommunications (TMT) peuvent utiliser les ServiceNow® Gestion des ventes et commandes applications (SOM) pour gérer le cycle de vie des ventes de produits au sein de votre organisation. Vos agents peuvent utiliser ces applications pour générer des opportunités d'avant-vente, fournir des devis de vente, capturer et exécuter des commandes, travailler avec des contrats et des autorisations, et gérer le workflow des commandes client pour les changements.

ServiceNow® Gestion des ventes et commandes Workflow rationalise le processus de vente, du premier contact à l'exécution de la commande. Ce flux de travail englobe la gestion des

prospects, le suivi des opportunités et le traitement des commandes, offrant une expérience transparente aux équipes de vente et aux clients.

Les capacités d'automatisation de la plateforme garantissent que toutes les activités de vente sont suivies et gérées efficacement. Les prospects sont automatiquement affectés aux représentants commerciaux appropriés et des tâches de suivi sont générées pour assurer un engagement en temps opportun. Le composant de gestion des commandes s'intègre aux systèmes d'inventaire et de logistique, garantissant que les commandes sont traitées avec précision et livrées à temps.

ServiceNow fournit également des outils de reporting et d'analyse robustes qui permettent aux équipes commerciales de suivre les performances et d'identifier les tendances. Cette approche axée sur les données permet d'optimiser les stratégies de vente et d'améliorer la satisfaction globale des clients.

Consultez [Gestion des ventes et commandes](#) pour plus d'informations sur la configuration Gestion des ventes et commandes de vos dossiers métier.

Gestion proactive des workflows d'expérience de service pour TMT

Les fournisseurs de services de technologie, de médias et de télécommunications (TMT) peuvent fournir une assistance de bout en bout en utilisant ServiceNow® Telecommunications, Media and Technology Assurance, tout en comprenant l'impact sur les clients et en offrant une communication transparente à toutes les parties impliquées dans le processus de support.

Une gestion proactive des services est essentielle pour améliorer l'expérience client et prévenir les problèmes avant qu'ils ne surviennent. ServiceNow Telecommunications, Media and Technology Assurance Les workflows permettent aux organisations d'anticiper et de répondre aux besoins des clients de manière proactive.

- Identifiez les comptes clients affectés en fonction d'un ou de plusieurs éléments de configuration associés aux services en amont qui sont liés à une base d'installation.
- Avec Operations Account 360, utilisez les données provenant des ITSM comptes clients et CSM pour les explorer et visualisez les informations clés relatives au compte.
- Générez des tickets proactifs qui incluent la synchronisation de certains champs sur l'insertion de ticket, la résolution d'incident ou la fermeture d'une demande de changement.
- Réduisez la configuration administrative et les frais généraux grâce à des formulaires de demande d'incident et de changement améliorés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Résolez les tickets mineurs sans intervention des agents du support client.
- Fournissez des options pour que les agents du support technique puissent communiquer avec des clients externes sans avoir à naviguer entre les demandes d'incident ou de changement et les enregistrements de tickets associés.
- Utilisez cinq flux uniques Concepteur de flux qui peuvent être modifiés pour répondre aux besoins de votre entreprise.
- Escaladez les incidents pour une action plus rapide en fonction d'une table de décision préconfigurée.
- Utilisez les classes CI étendues CMDB communes à l'infrastructure de périphérie SD-WAN

- Créez des enregistrements d'incidents à partir de certains clients API basés sur les normes de l'API REST TM Forum TMF621.
- Utilisez des rôles dédiés qui permettent aux agents d'assistance technique de voir les ITSM applications et et CSM .

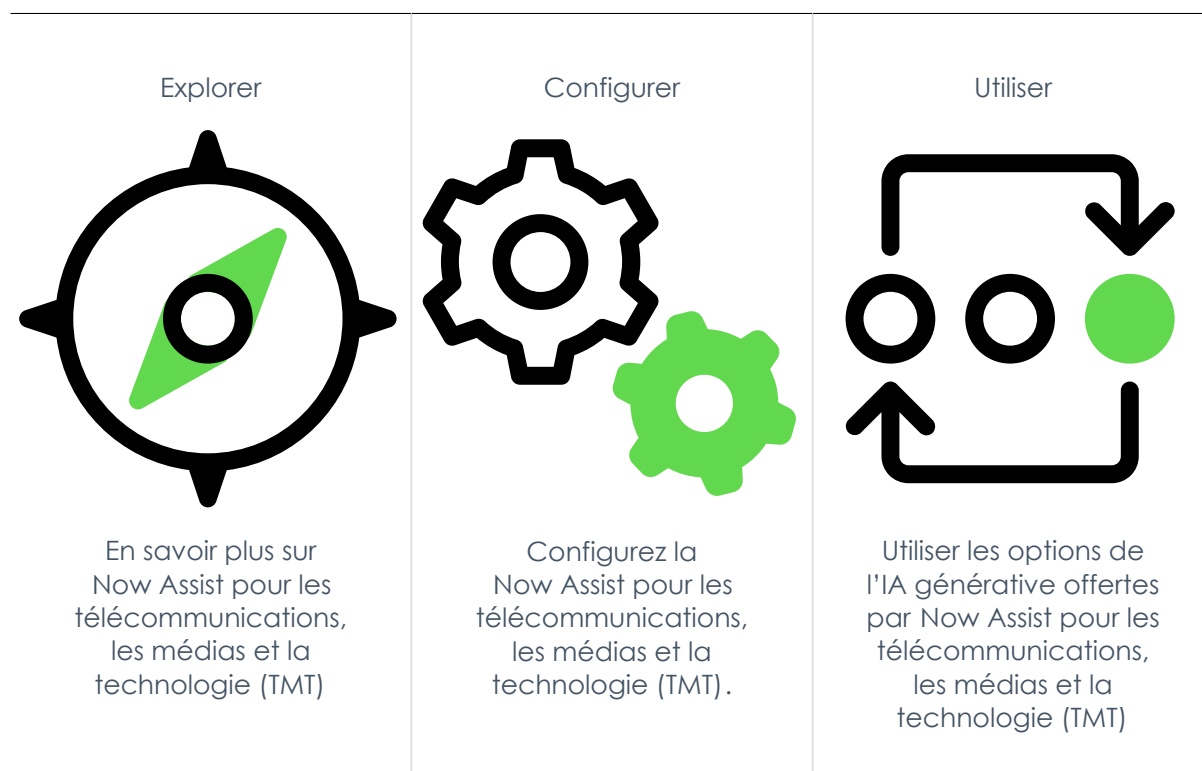
Consultez [Telecommunications, Media and Technology Assurance Proactive Service Experience Workflows](#) pour plus d'informations sur l'utilisation Telecommunications, Media and Technology Assurance pour vos analyses de rentabilisation.

Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

Utilisez l'application pour résumer les tickets de problème de service, générer les notes de résolution de ticket et résumer les ServiceNow® Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT) tests. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte du ticket de problème de service et les résultats des tests afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos clients.

Vue d'ensemble

Premiers pas



Traduction automatique

Important : Certains Now Assist produits et fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article [KB0743854](#) dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

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

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

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

Collecte de données

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

Pour en savoir plus, consultez la documentation [Now Assist](#).

Explorer Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

Avec l'application Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT), vos agents peuvent utiliser l'IA générative pour résumer les détails du ticket de problème de service afin de créer plus rapidement le contexte du ticket. De plus, cette application recueillera des informations sur les tickets (pour la synthèse des tickets). Vos agents peuvent également générer des notes de résolution de ticket à partager avec les autres agents, ce qui peut aider à conclure les tickets plus rapidement.

Vue d'ensemble

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des agents :

- Un résumé de ticket de problème de service permet à un agent de recueillir le contexte du ticket sur des tickets complexes ou de longue durée. Étant donné que ces tickets peuvent contenir beaucoup d'informations, y compris des conversations avec le client ou d'autres agents, un agent peut générer un résumé pour mieux comprendre plus rapidement.
- Les notes de résolution de ticket peuvent aider un agent à conclure les tickets plus rapidement et fournir le contexte de la résolution de ticket aux autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.
- Un résumé des tests aide un agent à obtenir les résultats des tests qui ont été générés après l'exécution des exécutions de tests. Il fournit une vue d'ensemble de haut niveau de l'exécution du test dans un format clair.

Compétences

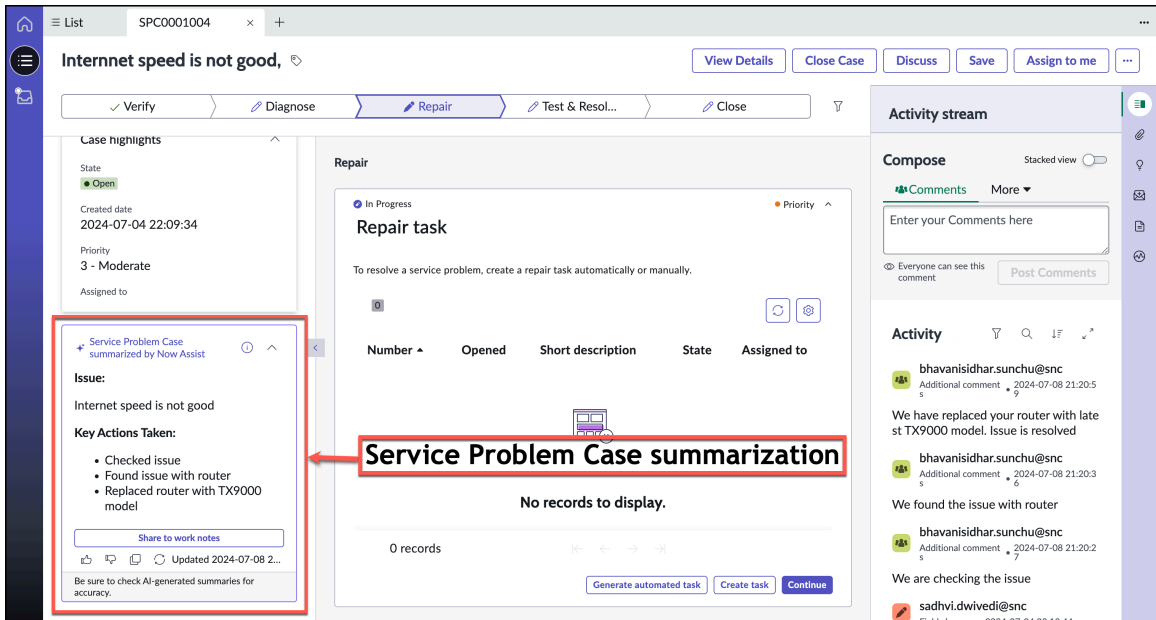
L'application Now Assist pour TMT inclut les compétences d'IA générative qui permettent à vos agents de comprendre le contexte du ticket de problème de service afin de proposer plus rapidement des résolutions au client.

Résolution des tickets de problème de service

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

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

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

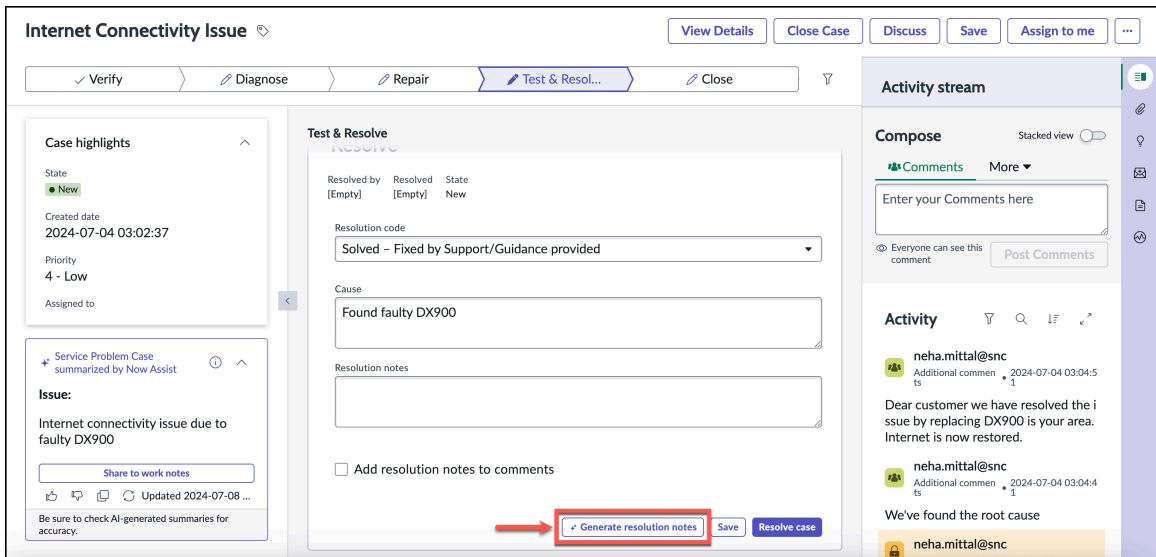


Génération de notes de résolution

Permet à un agent de générer les notes de résolution d'un ticket de problème de service, de proposer la résolution au client et d'ajouter les informations à l'enregistrement du ticket de problème de service.

La compétence de génération de notes de résolution affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour sélectionner un code de résolution et examiner le texte des notes de résolution avant de proposer une résolution à un client.

Remarque : La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 50 mots dans l'enregistrement du ticket pour générer les notes de résolution. Si les notes de résolution ne peuvent pas être générées, le système affiche un message sous le champ Notes de résolution.



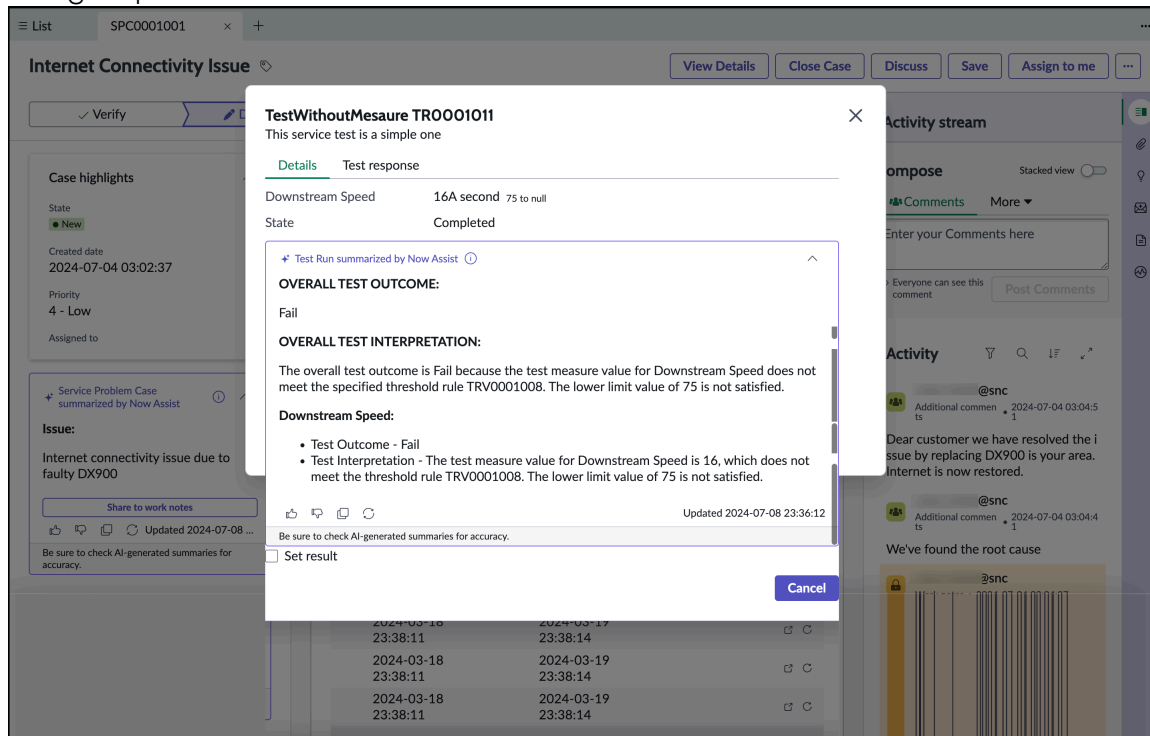
Synthèse des tests

Fournit à un agent un résumé de l'exécution du test après l'exécution du test. Il comprend les principaux points abordés au cours de l'exécution du test, notamment la sortie du test, l'interprétation du test et d'autres paramètres de

test définis. Un agent peut générer un résumé des tests exécutés afin d'identifier la cause première du problème.

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

Un agent peut utiliser le



dans

l'espace Now Assist de travail configurable CSM/FSM. Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé de ticket de problème de service et de générer les notes de résolution du ticket de problème de service. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez [Panneau Now Assist](#) .

Information associée

[Now Assist](#)

[Explorer Now Assist](#)

Informations de prise en charge pour Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

Obtenez une vue d'ensemble rapide des informations importantes liées à Now Assist pour Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT).

Versions prises en charge

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

Interfaces utilisateur prises en charge

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

Traduction automatique

Interfaces prises en charge par Now Assist pour TMT

Workspace configurable CSM/FSM	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse des tickets de problème de service • Génération de notes de résolution • Synthèse des tests
Interface utilisateur principale	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse des tickets de problème de service • Synthèse des tests

Informations sur l'application

Activez l'application Now Assist pour TMT du magasin (sn_tmt_gen_ai) pour utiliser les compétences de synthèse de tickets de problème de service et générer des notes de résolution de tickets.

Cette application de stockage a les dépendances suivantes :

- Gestion des problèmes du service client (sn_sprb_mgmt_case)
- IA générative UXC (sn_uxc_gen_ai)

Activez les applications dans l'ordre suivant :

1. Gestion des problèmes du service client
2. IA générative UXC
3. Now Assist pour TMT

Pour plus d'informations, consultez [Configurer Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie \(TMT\)](#).

Configurer Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

Configurez l'application de sorte que vos agents puissent utiliser les compétences d'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans l'interface Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT) utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console d'administration Now Assist pour configurer Now Assist pour TMT. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez [Now Assist Admin console](#).

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

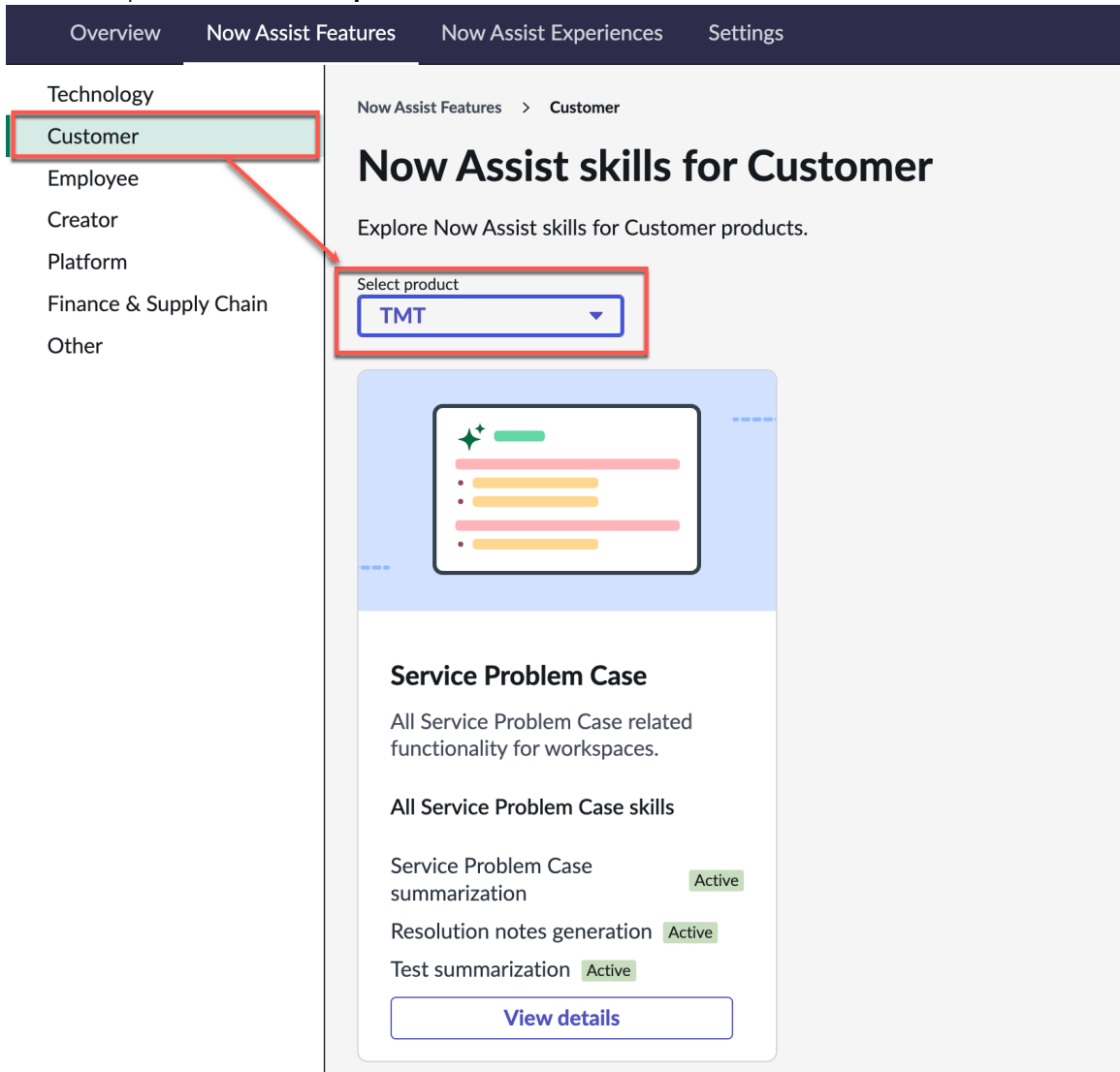
Caractéristiques du TMT	Compétences
Ticket du problème de service	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse des tickets • Génération de notes de résolution • Synthèse des tests

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

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT) (sn_tmt_gen_ai).
 - Pour plus d'informations sur les dépendances du module d'extension et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez [Informations sur l'application](#).
 - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez [Installer Now Assist modules d'extension](#).
2. Accédez à la **Tout > Administrateur Now Assist > Fonctionnalités** et accédez à l'onglet **Fonctionnalités** de la console d'administration Now Assist. Si vous êtes déjà dans la console d'administration Now Assist, vous pouvez sélectionner l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** à l'écran.
3. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour TMT. Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflows Client. Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.

4. Dans le champ **Sélectionner un produit**, sélectionnez



TMT.

5. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.

6. Dans la section All available skills (Toutes les compétences disponibles), sélectionnez **Activate skill** (Activer une compétence).

7. Passez en revue les entrées pour la compétence sélectionnée.

Les champs de la table d'entrée sont en lecture seule.

Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées de compétences pour Now Assist pour TMT.

8. Après avoir examiné les entrées de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.

Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.

9. Dans la section Définir la disponibilité, choisissez l'une des options suivantes :

- Pour activer la compétence partout où elle est disponible, sélectionnez **La compétence est toujours disponible**.
- Pour définir manuellement les conditions du moment où la compétence est disponible, sélectionnez **Personnaliser la disponibilité** de la compétence.

10. Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
11. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
 - Pour afficher la compétence sur l'application Agent mobile, sélectionnez **Intégré au produit**.
 - Pour afficher la compétence dans le panneau Now Assist, sélectionnez le **panneau Now Assist**.

Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
12. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
13. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

Résultats

Votre compétence est configurée.

Entrées de compétences pour Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

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

Vue d'ensemble

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

Compétence de synthèse des tickets de problème de service

La compétence de synthèse de tickets de problème de service comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de ticket de problème de service est généré.

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

Entrées pour la compétence de synthèse de tickets de problème de service

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

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

Entrée	Description
	<ul style="list-style-type: none"> Notes de travail Commentaires supplémentaires

Compétence de génération de notes de résolution

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

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

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

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

Compétence de résumé de test

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

La table suivante répertorie les entrées que vous pouvez configurer pour la compétence de résumé de test de la fonctionnalité Ticket du problème de service.

Entrées pour la compétence de synthèse des tests

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

Entrée connexe pour la compétence de synthèse des tests

Entrée	Description
Table d'entrée	Mesure de test [sn_st_mgmt_test_measure]

Entrée connexe pour la compétence de synthèse des tests (suite)

Entrée	Description
Champ d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • Nom de la mesure • Description de mesure • Valeur • Violation de la règle

Bannières dans Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

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

Vue d'ensemble

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

- Alertez les agents lorsque des champs sont en cours de génération ou prévus et lorsque le processus est terminé.
- Rappelez aux agents de passer en revue les informations contenues dans ces champs.
- Informez les agents si les champs ne peuvent pas être générés ou prévus.

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

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

Utiliser Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

Si vous disposez d'un rôle d'agent, vous pouvez résumer les détails du ticket de problème de service, générer les notes de résolution de ticket et résumer les tests avec l'application Now Assist pour TMT .

Résumez les détails du ticket de problème de service pour comprendre plus rapidement le contexte du ticket, mettez à jour le résumé pour inclure les derniers développements du ticket et publiez-le dans les notes de travail du ticket de problème de service. Ces résumés sont utiles pour les tickets de problèmes de service complexes ou de longue durée qui incluent plusieurs conversations entre agents et clients.

Générez des notes de résolution des tickets de problème de service pour accélérer la conclusion des tickets. Lorsque vous êtes prêt à proposer une solution à un client, cette fonctionnalité peut générer des notes de résolution et les ajouter au formulaire de ticket de problème de service. Les notes de résolution fournissent également le contexte de la résolution du ticket de problème de service à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

Résumez les tests exécutés par l'agent pour diagnostiquer le ticket de problème de service afin de comprendre le problème et sa solution possible. Ces résumés sont utiles pour les tickets de problèmes de service complexes ou de longue durée qui incluent plusieurs exécutions de tests.

Résumer un ticket de problème de service à l'aide de Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

- Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, vous utilisez le résumé du ticket du problème de service par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant s'affiche sous la carte des mises en évidence du ticket.
- Dans l'interface utilisateur principale, sélectionnez le bouton **Synthétiser** sur l'enregistrement du ticket de problème de service pour générer un résumé.

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

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



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

i Remarque : La compétence de synthèse des tickets de problème de service nécessite un minimum de 50 mots dans l'enregistrement de ticket pour générer le résumé.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service**.
2. Ouvrez un ticket de problème de service.
3. Dans le composant Résumé du ticket du problème de service par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.
Le résumé du ticket de problème de service par le composant Now Assist apparaît sous la carte des points forts du ticket. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.
4. **i Remarque :** La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.
4. Facultatif : Une fois que vous avez terminé de résumer un ticket de problème de service, gérez les résultats.

Option	Procédure
Afficher des détails plus ou moins résumés	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Pour afficher un résumé de détails supplémentaires, sélectionnez l'icône Afficher plus (∨) ◦ Pour afficher moins de détails récapitulatifs, sélectionnez l'icône Afficher moins (^)
Ajouter des commentaires au résumé	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Si vous pensez que le résumé du ticket de problème de service a été utile, sélectionnez l'icône Utile (👍). ◦ Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile (👎). <p>Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil. Le système rassemble les commentaires sur chaque résumé généré et les stocke dans les journaux d'IA générative (sys_generative_ai_log_list.do).</p>

Option	Procédure
Copier le résumé du ticket	Sélectionnez l'icône Copier dans le presse-papiers (icône  pour utiliser les informations récapitulatives du ticket de problème de service à d'autres fins, par exemple en les collant dans un e-mail.
Afficher les informations sur le résumé du ticket	Pour consulter certains détails sur le résumé, sélectionnez l'icône Informations supplémentaires (icône  .

Générer les notes de résolution d'un ticket de problème de service à l'aide de Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et , vous pouvez générer les informations de résolution d'un ticket de problème de service en Interface utilisateur principale sélectionnant **Générer des notes de résolution** sur l'enregistrement du ticket de problème de service. Cette action d'interface utilisateur affiche le modal Générer des notes de résolution. À l'aide de cette fenêtre modale, vous pouvez sélectionner un code de résolution, ajouter des informations sur la cause du problème et examiner et modifier le texte des notes de résolution.

i Remarque : L'action Générer des notes de résolution est disponible pour les agents du service clientèle qui ont affecté des tickets de problème de service à l'état Ouvert.

Vous pouvez également générer des informations de résolution à la demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez [Génération de notes de résolution](#) .

i Remarque : La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 50 mots dans l'enregistrement du ticket de problème de service pour générer les notes de résolution. Si les notes de résolution ne peuvent pas être générées, le système affiche un message en haut dans le modal Notes de résolution.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service**.
2. Ouvrez un ticket de problème de service.
3. Sélectionner **Tester et résoudre > Résoudre**.
4. Sélectionnez **Générer des notes de résolution**.

Le système génère un résumé de résolution et affiche les informations dans le modal Générer des notes de résolution, qui comprend les champs suivants :

- **Code de résolution**
- **Cause**
- **Notes de résolution**

Si le champ **Notes de résolution** de l'enregistrement du ticket de problème de service est vide, la compétence de génération de notes de résolution ajoute les informations à ce champ dans le modal.

5. Sélectionnez un **code de résolution pour le ticket.**

Un code de résolution décrit la façon dont le ticket de problème de service a été résolu. Par exemple, les codes de résolution les plus courants sont les suivants :

- Résolu : Corrigé par le support/les conseils fournis
- Résolu : corrigé en fermant le PRB connexe
- Résolu par le client

6. Facultatif : Si vous connaissez la cause du problème du client, ajoutez-la au champ **Cause .**

Par exemple, le problème d'un client peut être le résultat d'une mise à niveau logicielle.

7. Dans le champ **Notes de résolution , examinez le résumé de la résolution et apportez les corrections nécessaires.**

Étant donné que les informations contenues dans ce champ sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact. Toutes les modifications que vous apportez sont enregistrées lorsque vous enregistrez l'enregistrement du ticket.

8. Facultatif : Si vous souhaitez ajouter les informations de résolution au flux d'activité du ticket de problème de service, cochez la case **Ajouter des notes de résolution aux commentaires .**

Si vous cochez cette case, les notes de résolution sont disponibles à tout utilisateur qui peut afficher le flux d'activité du ticket de problème de service.

9. Sélectionnez **Enregistrer.**

Résultats

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

Résumer le test pour un ticket de problème de service à l'aide de Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de résumé de test vous fournit un résumé concis du test exécuté pour un ticket de problème de service, y compris le résultat du test, l'interprétation du test et d'autres paramètres configurés pour la définition de test spécifique. Grâce à cette compétence,


vous pouvez générer le résumé du test d'un ticket de problème de service afin d'analyser la cause première du problème.





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



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

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service**.
 2. Ouvrez un ticket de problème de service.
 3. Dans l'onglet **Diagnostic**, sélectionnez **Résultats des tests**.
 4. Identifiez le résultat de test que vous souhaitez ouvrir et sélectionnez l'icône Afficher les détails ()
 5. Dans le résumé de l'exécution du test par le composant Now Assist, sélectionnez **Résumer**. Le résumé de l'exécution du test par le composant Now Assist apparaît dans l'enregistrement des résultats du test. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.
- i Remarque :** La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.
6. Facultatif : Une fois que vous avez terminé de résumer le test pour le ticket de problème de service, gérez les résultats.

Option	Procédure
Agrandir ou réduire le résumé	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Pour afficher d'autres détails de résumé, sélectionnez l'icône de développement de la carte (icône ) ◦ Affichez moins de détails récapitulatifs en sélectionnant l'icône Réduire la carte (icône )
Ajouter des commentaires au résumé	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Si vous pensez que le résumé a été utile, sélectionnez l'icône Utile (). ◦ Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile ().

Option	Procédure
	Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil. Le système rassemble les commentaires sur chaque résumé généré et les stocke dans les journaux d'IA générative (sys_generative_ai_log_list.do).
Copier le résumé du test	Sélectionnez l'icône Copier dans le presse-papiers (icône  pour utiliser les informations récapitulatives du ticket à d'autres fins, par exemple pour les coller dans un e-mail.
Actualiser le résumé du test	Extraire le dernier résumé de l'exécution du test en sélectionnant l'icône d'actualisation ().

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

8. Enregistrez ou annulez les résultats.

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

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

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



Avant de commencer

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

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez [Panneau Now Assist](#) . Pour en savoir plus sur l'activation du panneau, reportez-vous à la Now Assist section [Activer le Now Assist panneau](#) .

Procédure

1. Connectez-vous à une instance sur laquelle l'application Now Assist pour TMT est installée.
2. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service > Tout**.
3. Ouvrez un ticket de problème de service.

4. Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist (✦) et demandez les options de l'IA générative dans TMT pour un ticket de problème de service.
5. Sélectionnez l'option d'IA générative pertinente dans le Now Assist panneau.
 - Pour résumer le ticket de problème de service, sélectionnez **Résumer un enregistrement**.
 - Pour générer les notes de résolution du ticket du problème de service, sélectionnez **Générer des notes de résolution**.