



# Yokohama Technologie, médias et télécommunications

Dernière mise à jour: 06/05/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

# Sommaire

- Technologie, médias et télécommunications (TMT)..... 4
  - Événements du cycle de vie des comptes.....5
  - Field Service Management pour les télécommunications..... 6
    - Gestion des rendez-vous pour les services de télécommunication..... 6
  - Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)..... 7
    - 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)..... 17
    - Utilisation des cas d'utilisation d'agents IA dans Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)..... 33
    - Utiliser Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)..... 43
  - Proactive Service Experience Workflows.....60
  - Gestion des ventes et des commandes..... 61
  - Service Bridge.....61
  - Gestion stratégique des portefeuilles pour les télécommunications.....62
    - Gestion stratégique des portefeuilles pour le modèle de projet de déploiement de la fibre optique de télécommunications..... 62
  - Telecommunications Network Inventory..... 63
  - Telecommunications Service Operations Management..... 63

# Technologie, médias et télécommunications (TMT)

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

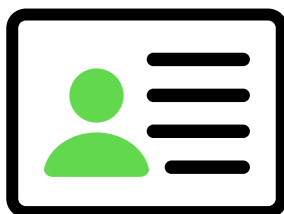
## Événements de cycle de vie du compte



Offrez une expérience d'intégration structurée aux fournisseurs du secteur des technologies.



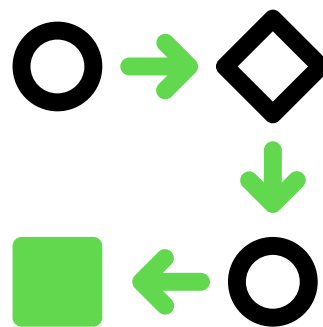
## Gestion des ventes et des commandes



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



## Proactive Service Experience Workflows



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



Traduction automatique

<p><b>Service Bridge</b></p>  <p>Aidez les clients et les fournisseurs à se connecter et à suivre les demandes de service directement entre leurs instances.</p> <p><a href="#">➤</a></p>	<p><b>Telecommunications Network Inventory</b></p>  <p>Créez et surveillez vos réseaux physiques, logiques et vos services mis en service.</p> <p><a href="#">➤</a></p>	<p><b>Telecommunications Service Operations Management</b></p>  <p>Surveillez de manière proactive l'intégrité de vos réseaux et services pour éviter les temps d'arrêt.</p> <p><a href="#">➤</a></p>
<p><b>Now Assist pour TMT</b></p>  <p>Permet de résumer les tickets de problème de service, de générer les notes de résolution de ticket et de résumer les tests.</p>	<p><b>Gestion stratégique des portefeuilles pour les télécommunications</b></p>  <p>Définissez et personnalisez les tâches et les exigences de vos projets de déploiement de la fibre optique et de la 5G.</p>	<p><b>Field Service Management pour les télécommunications</b></p>  <p>Gérez le workflow de service sur site pour les clients du secteur des télécommunications.</p>

Traduction automatique

## Événements du cycle de vie des comptes

L'application ServiceNow® Événements du cycle de vie des comptes permet aux fournisseurs de technologies, médias et télécommunications (TMT) de rationaliser, d'automatiser et de mesurer les flux de travail critiques tout au long du parcours client de l'entreprise, de l'intégration et de l'adoption aux renouvellements.

ServiceNow® Les fonctionnalités sont les suivantes :

- **Intégration** : comprenez les besoins et les attentes des clients et définissez un workflow reproductible et transparent qui peut être suivi pendant le processus d'intégration.
- **Engagement** : définissez et suivez les objectifs de réussite et les jalons, et assurez-vous que les résultats sont atteints.
- **Adoption** : Positionnez comment tirer le meilleur parti des produits disponibles et prenez des mesures pour améliorer l'utilisation des produits.
- **Surveillance** : surveillez l'utilisation des produits et services ainsi que d'autres mesures clés telles que les indicateurs clés de performance et identifiez les opportunités de renouvellement et d'expansion.
- **Expansion** : Aider les équipes de vente et de compte à identifier les opportunités de renouvellement et d'expansion.

Consultez la rubrique [Événements du cycle de vie des comptes](#) pour plus de détails sur la configuration et l'utilisation de ces fonctionnalités.

## Field Service Management pour les télécommunications

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

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

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

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

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

### Vue d'ensemble

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

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

Cette fonctionnalité prend en charge les éléments suivants :

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

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

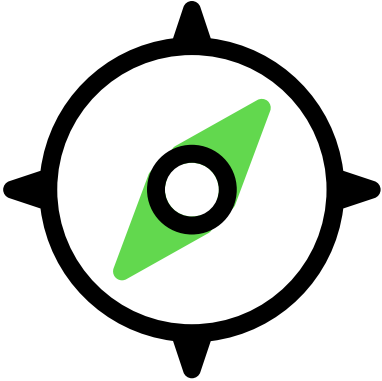
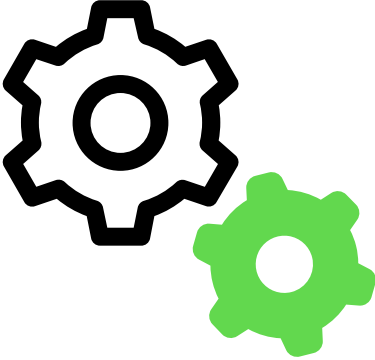
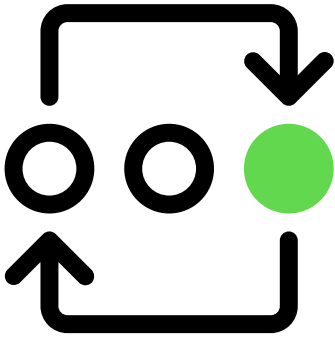

Pour gérer les réservations de rendez-vous dans votre système, vous devez créer, modifier ou activer la configuration de l'application et les configurations de service individuelles. Procédez comme suit pour configurer la fonctionnalité de Prise de rendez-vous :

1. Configurer un créateur d'enregistrement de réservation de rendez-vous [?](#) .
2. Créer ou modifier une configuration de service de réservation de rendez-vous [?](#) .
3. Configurer la variable dans le créateur d'enregistrement de catalogue de services pour la prise de rendez-vous [?](#) .

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

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

Premiers pas

<p>Explorer</p>  <p>En savoir plus Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)</p>	<p>Configurer</p>  <p>Configurez la Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT).</p>	<p>Utiliser</p>  <p>Utiliser les options de l'IA générative offertes par Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)</p>
	<p>Utiliser</p>  <p>Utiliser la collecte de l'agent IA des médias et technologies de télécommunications dans Now Assist pour TMT</p>	

Traduction automatique

**i Important :**

- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article [KB0743854](#) dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article [KB1699552](#) dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

**Dépannage et demande d'aide**

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

**Traitement des données**

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

**Collecte de données**

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

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

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

Avec l'application, vos agents peuvent utiliser l'IA Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT) générative pour résumer les tickets de problème de service, les tickets d'intégration de compte, les engagements, les points de contact, générer des notes de résolution et résumer les tests. En outre, vous pouvez automatiser le mappage de transformation entre les instances du fournisseur et du consommateur dans Pont de services.

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

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

#### Capacités de télécommunications Now Assist

- Un résumé de ticket de problème de service permet à un agent de collecter le contexte d'un ticket sur des tickets longs ou complexes. Étant donné que ces tickets peuvent contenir de nombreuses informations, y compris les conversations avec le client ou d'autres agents, un agent peut générer un résumé pour mieux comprendre.
- Les notes de résolution de ticket peuvent aider un agent à conclure les tickets plus rapidement et fournir le contexte de la résolution du ticket aux autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.
- Un résumé de test aide un agent à obtenir les résultats des tests générés après l'exécution des tests. Il fournit une vue d'ensemble de haut niveau de l'exécution du test dans un format clair.
- La génération de connaissances peut aider un agent à rationaliser la création de contenu. Un agent peut générer automatiquement des articles de la base de connaissances en utilisant les données pertinentes de l'enregistrement de ticket après avoir proposé une résolution ou fermé le ticket. En évitant de générer manuellement des articles de la base de connaissances, cette fonctionnalité permet à vos agents d'économiser un temps et des efforts précieux.

#### Options technologiques Now Assist

- Un résumé de ticket d'intégration de compte permet à un agent de collecter le contexte du ticket sur les tickets d'intégration. Les agents peuvent générer un résumé pour mieux comprendre n'importe quelle étape du cycle d'intégration.
- Un résumé d'enregistrement d'engagement peut permettre à un agent de résumer les initiatives, les résultats, les risques et les lectures internes associés à un engagement.
- Un résumé d'enregistrement de point de contact peut permettre à un agent de résumer les réunions et les e-mails échangés au cours du cycle de vie de l'engagement.
- L'assistant de carte de transformation permet aux fournisseurs de générer automatiquement des cartes de transformation entre les tables de fournisseur et de consommateur.

## Compétences

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

### Problème de service Synthèse des tickets

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 le contexte du ticket, actualiser le résumé afin qu'il inclue les dernières mises à jour du ticket et publier le résumé dans les notes de travail du ticket.

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

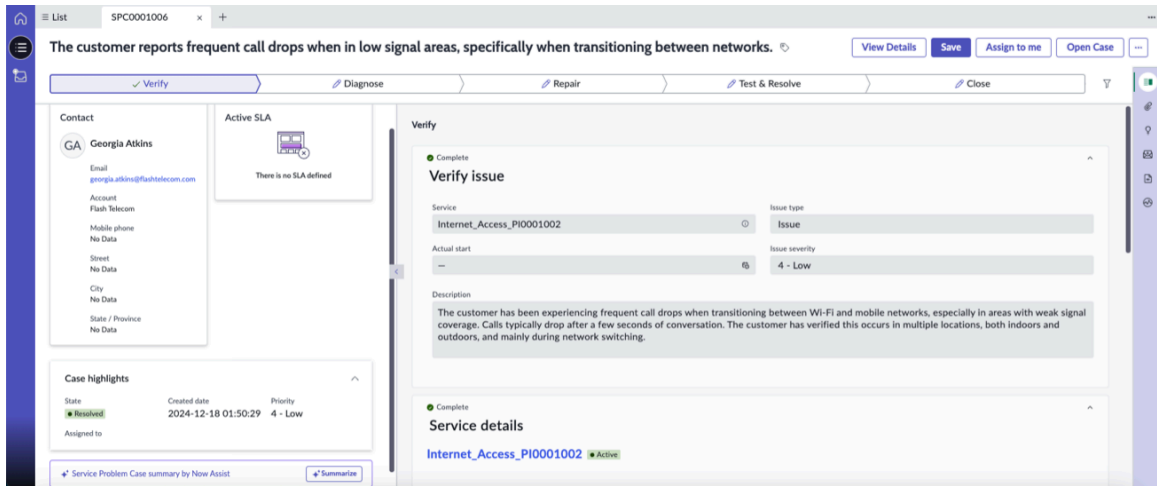
- Description brève
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Tâche de diagnostic

Champs :

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

Champs :

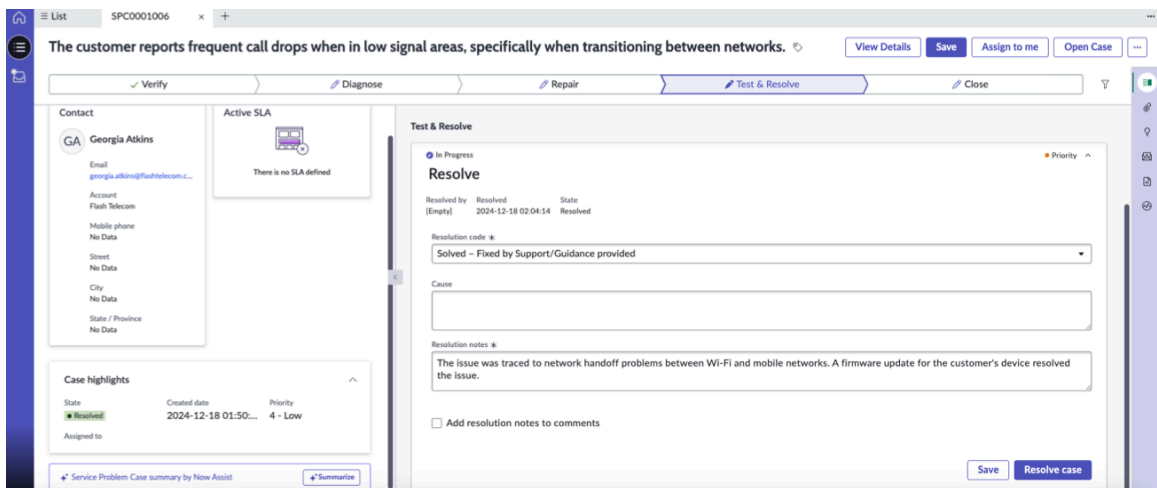
- Description
- Brève description
- Notes de travail
- État



### Génération de notes de résolution

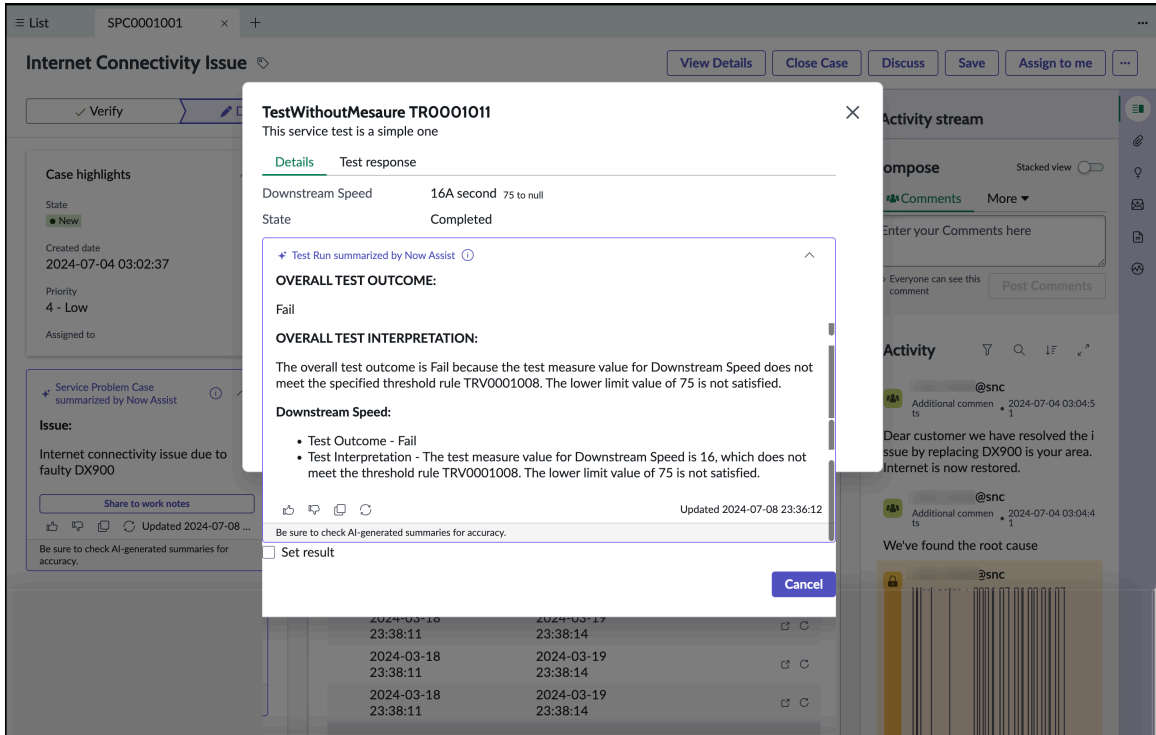
Permet à un agent de générer les notes de résolution pour un ticket de problème de service, de proposer la résolution au client et d'ajouter les informations à l'enregistrement de ticket du problème de service.

✦ L'icône s'affiche dans le champ Notes de résolution, sélectionnez l'icône, une fenêtre contextuelle apparaîtra avec les notes de résolution générées. Les agents peuvent choisir de l'insérer ou d'effectuer des actions d'affinage.



### Synthèse du test

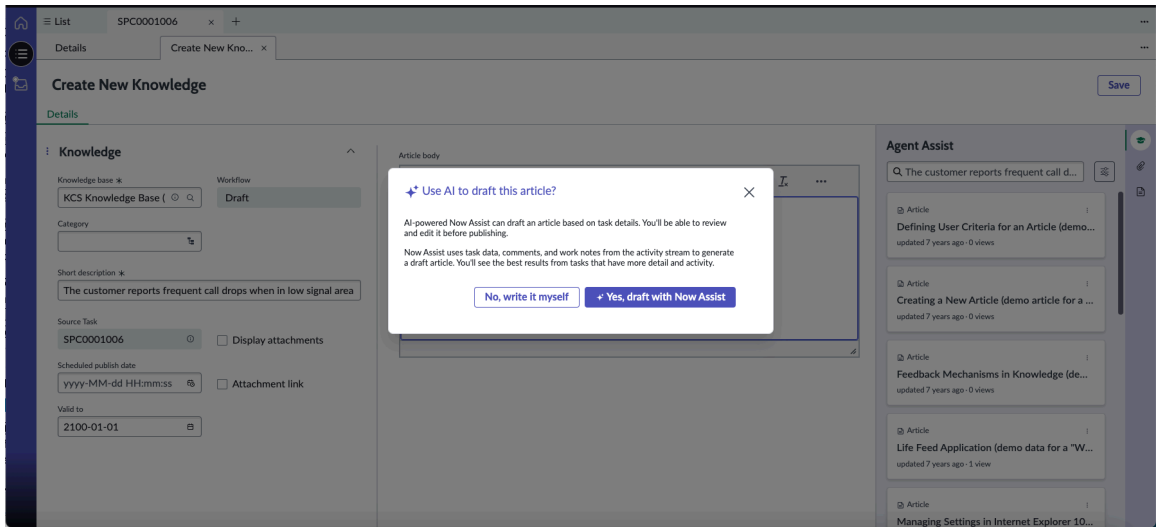
Fournit à un agent un résumé de l'exécution du test après l'exécution du test. Il comprend les principaux points couverts au cours de l'exécution du test, y compris la sortie du test, l'interprétation du test et d'autres paramètres de test définis. Un agent peut générer un résumé des tests exécutés pour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



Génération de connaissances

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

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



Synthèse des tickets pour l'intégration du compte

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

La compétence de synthèse de l'intégration du compte génère un résumé du ticket d'intégration et l'affiche au-dessus de la carte d'activités. Le résumé comprend les informations que l'agent saisit au cours des étapes suivantes du cycle de vie d'intégration du compte :

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

**Onboarding case for account - One Plus**

Traduction automatique

**Synthèse de l'engagement**

Fournit à un agent un résumé d'un engagement comprenant les risques, les initiatives, les résultats, les tickets et les lectures internes. Les agents peuvent rapidement se tenir au courant de toutes les activités et de l'engagement global grâce à un résumé de haut niveau des points d'information clés.

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

- Titre
- Description
- Notes de travail

**Engagement:**

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 -

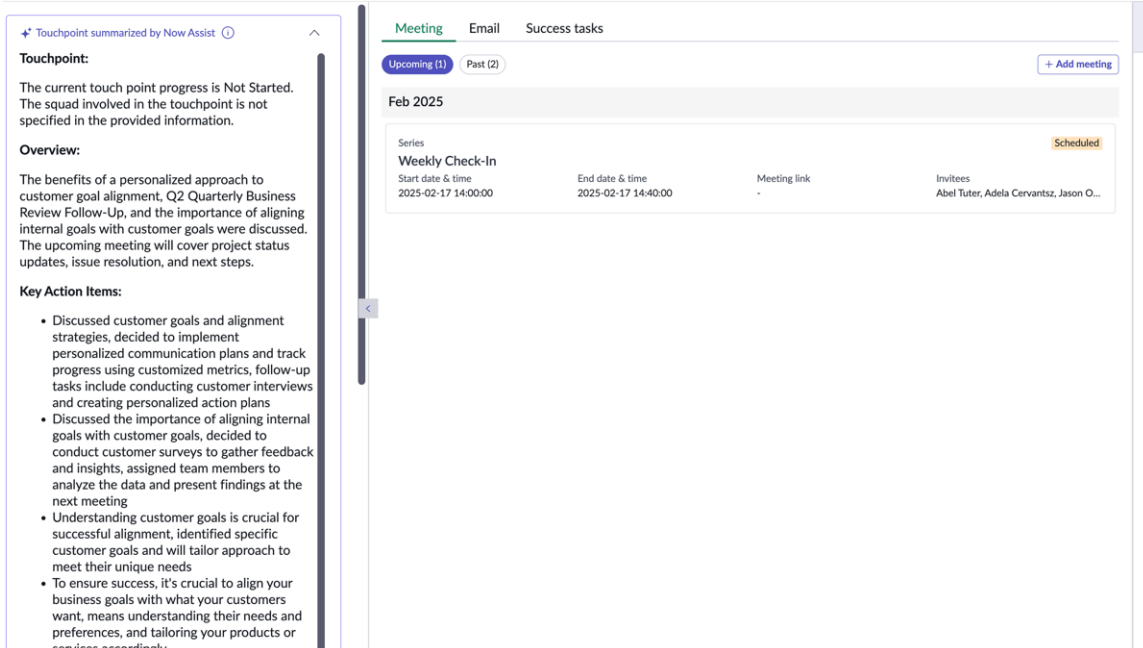
Category General

### Synthèse des points de contact

Fournit à un agent un résumé des différents points de contact dans le cycle de vie de l'engagement. Les agents peuvent obtenir un résumé rapide de toutes les réunions et de tous les e-mails échangés entre les différentes parties prenantes, ainsi que de toutes les activités de suivi.

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

- Objet
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires



## Mappage de transformation

La fonctionnalité Assistant de mappage de transformation utilise le LLM (NOW Large Language Model) qui permet Pont de services aux fournisseurs de générer automatiquement un mappage de transformation entre les tables de fournisseur et de consommateur. Cette compétence vous permet de rationaliser le processus de mappage de transformation en vous aidant à réduire les erreurs et à améliorer l'efficacité globale.

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

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

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

## Interfaces prises en charge par Now Assist pour TMT

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

### Informations sur l'application

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

Cette application de l'App Store dépend de Gestion des problèmes du service client (sn\_sprb\_mgmt\_case).

Activez les applications dans l'ordre suivant :

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

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

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

Configurez l'application Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT) de manière à ce que vos agents puissent utiliser les compétences de l'IA

générative dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans l'interface utilisateur principale.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console 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

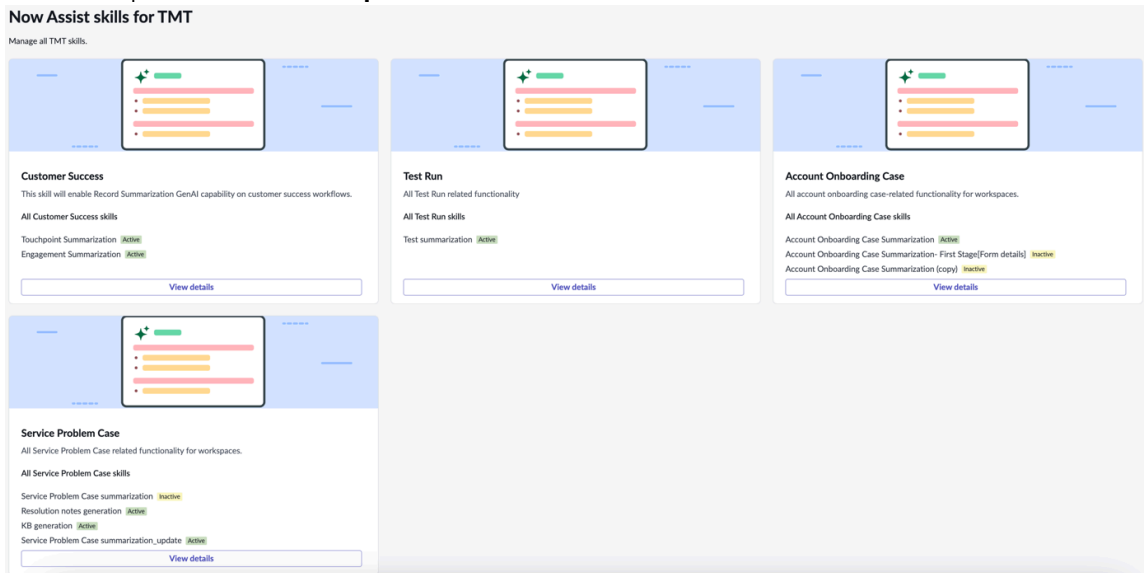
Fonctionnalités TMT	Compétences
Ticket du problème de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse du ticket</li> <li>• Génération de notes de résolution</li> <li>• Synthèse du test</li> <li>• Génération de connaissances</li> </ul>
Événements de cycle de vie du compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse des tickets pour l'intégration du compte</li> <li>• Synthèse de l'engagement</li> <li>• Synthèse des points de contact</li> </ul>

**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 en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez [Informations sur l'application](#).
  - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez [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 workflow Client. Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.

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



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 pour 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 de disponibilité de la compétence, sélectionnez Personnaliser la **disponibilité des compétences**.

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 de Now Assist pour TMT

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

### Compétence de synthèse des tickets de problème de service

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

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

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

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

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

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

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

### 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"> <li>• Description</li> <li>• Brève description</li> <li>• Notes de travail</li> <li>• Commentaires supplémentaires</li> </ul>

### Compétence de synthèse des tests

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

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

### Entrées pour la compétence de synthèse des tests

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Compétence de synthèse des engagements

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Entrée	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur actuelle</li> <li>• Valeur cible</li> </ul>

### Compétence de synthèse des points de contact

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

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

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

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

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

### 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 générés ou prévus par ces compétences.

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

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

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

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

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

## Personnaliser une compétence de synthèse de tickets dans Now Assist pour TMT

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

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administrateur Now Assist > Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la Now Assist Admin console.
2. Dans le groupe **de workflow Client**, sélectionnez **TMT** pour afficher les compétences relatives Now Assist pour TMT aux fonctionnalités.

Les compétences suivantes Now Assist pour TMT peuvent être personnalisées :

- Ticket d'intégration du compte
- Ticket du problème de service

**3. Activez et copiez la compétence de synthèse des tickets de fonctionnalité pour la Now Assist pour TMT personnaliser.**

- Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
- Dans la section Toutes les compétences disponibles, recherchez la compétence que vous souhaitez activer et sélectionnez **Activer la compétence**.

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

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

La copie réalisée est répertoriée dans la section Compétences actives.

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

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

Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez [Entrées de compétences pour Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie \(TMT\)](#).

- Saisissez un nom et une description pour la compétence.
- Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

**5. Affichez les données d'entrée pour chaque compétence, telles que les champs d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée.**

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

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

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

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

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

## Afficher l'étape d'entrée

Account Onboarding Case Summarization (copy) 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.

## Afficher l'étape d'entrée

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

Traduction automatique

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

### Champs d'entrée de base

Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ dans la table des tickets dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse.  Par exemple, Brève description.

Champ	Description
Description de champ	<p>Description de la valeur du champ d'entrée de base.</p> <p>Par exemple , Brève description du ticket fournit des informations rapides sur le problème.</p>

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

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

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

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

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

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

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

## 6. Personnalisez l'invite.

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

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

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

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

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

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

## Personnaliser l'étape d'invite

Account Onboarding Case Summarization (copy) TMF Exit

General Details ●  
View input ●  
Configure Prompt ●  
Define Availability ●  
Select display ●  
Review and activate ○

**Customize prompt output**  
To customize prompts for each input template, add new sections that will be added to the summary.

Stage - Form Details  
Stage - Data Capture  
Stage - Development  
Stage - Training  
Stage - Testing

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

Available prompt sections (15)

- Waiting on Customer
- Development Tasks Detailed
- Service Level Agreement
- Issue
- Onboarding Case
- Testing Tasks Detailed
- Key Actions Taken
- Training Tasks
- Training Tasks Detailed
- Data Capture Tasks Detailed
- Development Tasks
- Testing Tasks
- Child Cases
- Data Capture Tasks
- Resolution

Final prompt sections (3)

- Onboarding Case
- Data Capture Tasks
- Data Capture Tasks Detailed

Save

**Test response**  
Choose a record \*  
ALEON80001007 Run Test

**Result:** Below is the prompt response

**Onboarding Case:**  
The customer's service bridge integration is not required. They are scheduled to go live on December 28, 2024, with 6 days remaining. No work notes, comments, or emails are provided in the case activity.

**Data Capture Tasks:**  
There are 8 data import tasks in total. All tasks are in the Open state and none are due in 7 days. No records have been published and no records have been uploaded.

Summary of Data Import Tasks for different targeted tables:

Enrollment: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Install Base Item: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Contract: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Sold Product: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Account Address: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Location: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Contact: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Installed Product: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A

Output length (words): 227 LLM provider: Now LLM

## Personnaliser l'étape d'invite

Service Problem Case summarization TMT Exit

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

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

Verify  
Diagnose  
Repair  
Test & Resolve  
Close

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

Available prompt sections (1)


- Issue

Final prompt sections (1)

- Issue

Save

**Test response**  
Choose a record \*  
 Run Test

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

Back Save and continue

Production automatique

- d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
7. Définissez la façon dont la compétence est disponible pour vos utilisateurs.
    - a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.  
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.
    - b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
  8. Configurez l'emplacement où afficher la synthèse du ticket.

a. Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

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

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

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

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

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

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

9. Examinez et activez la compétence.

Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.

Vous pouvez maintenant sélectionner **Résumer** dans un ticket pour générer le résumé du ticket.

## Configurer Pont de services Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

Configurez l'application de sorte que les Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT) fournisseurs d'entreprise puissent utiliser la fonctionnalité Assistant de Pont de services mappage dans l'interface utilisateur principale.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT) (sn\_tmt\_gen\_ai).
  - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module [d'extension](#), consultez [Informations sur l'application](#).
  - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez [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. Sélectionnez **Client** et sélectionnez **TMT** dans la liste déroulante Sélectionner un produit.
4. Sur la carte de fonctionnalité, sélectionnez **Afficher les Pont de services détails**.
5. Dans la section Toutes les compétences disponibles Pont de services , sélectionnez **Activer**. Votre compétence est configurée et activée. Les agents peuvent désormais générer automatiquement un mappage de transformation entre les champs Fournisseur et Consommateur.

## Utilisation des cas d'utilisation d'agents IA dans Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

Utilisez la collection d'agents IA TMT pour effectuer les tâches de manière autonome.

### Cas d'utilisation disponible pour les agents IA pour Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

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

Traduction automatique

Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les cas d'utilisation Now Assist . Pour savoir comment afficher tous les agents à votre disposition, consultez [Trouver des agents IA](#) .

**i Important :** Par défaut, tous les enregistrements de cas d'utilisation et d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter le cas d'utilisation de manière autonome, activez le déclencheur. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Pour configurer Studio d'agents IA, reportez-vous aux sections [Studio d'agents IA](#) et [Configurer Now Assist Agents IA](#) .

Pour installer Studio d'agents IA, reportez-vous aux sections [Studio d'agents IA](#) et [Installer Now Assist Agents IA](#).

Pour afficher tous les agents IA disponibles, reportez-vous à la section [Rechercher des agents IA dans le Studio d'agents IA](#).

## Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT) Collecte d'agent IA Tester et réparer le cas d'utilisation des problèmes de service de télécommunications

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

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

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

Reportez-vous aux informations fournies ici sur les agents, les outils et les déclencheurs associés au cas d'utilisation Tester et réparer les problèmes de service de télécommunications dans la collection d'agents IA TMT pour Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT).

Pour modifier le cas [Cloner un cas d'utilisation dans Studio d'agents IA](#) d'utilisation Tester et réparer les problèmes de service de télécommunication et ajuster les paramètres en fonction de vos besoins.

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

### Tester et réparer le cas d'utilisation des problèmes de service de télécommunications

Pour accéder au cas d'utilisation :

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

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

### Test du cas d'utilisation

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

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

Pour tester le cas d'utilisation, reportez-vous à la section [Tester un cas d'utilisation](#).

## Déclencheur pour le cas d'utilisation Test et réparation des problèmes de service de télécommunication

Pour modifier le déclencheur [Cloner un cas d'utilisation dans Studio d'agents IA](#) et ajuster les paramètres en fonction de vos besoins.

Dans l'écran Définir le déclencheur, affichez les conditions suivantes :

- **Sélectionnez un déclencheur.**
- **Nom du déclencheur.**
- **Table.**
- Affichez les conditions suivantes :
  - **Sélectionner un champ** et
  - **Sélectionner une opération** et
  - **Saisissez une valeur**
- **Exécuter en tant que**
- **Modèle d'objectif.**
- **Canal.**
- Case à cocher **Activer** et **Afficher les notifications.**

## 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

Pour plus d'informations sur la définition du déclencheur, reportez-vous à la section [Créer un cas d'utilisation](#) .

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

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

Les agents IA suivants sont utilisés pour exécuter les instructions pour le cas d'utilisation.

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

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Gestionnaire des problèmes de service	Un agent IA est responsable de la planification, de l'orchestration et de la délégation de tâches à d'autres agents.  Vérifie l'état de l'inventaire client.

Agent IA	Rôle de l'agent IA
	Affiche les Knowledge articles.
Vérificateur de l'état des paiements	Vérifie les paiements de factures impayés.
Dépannage préliminaire	<p>Agent IA conçu pour poser des questions en fonction d'un questionnaire prédéfini pour un produit vendu.</p> <p>Recherchez des tickets similaires pour le plan de résolution et posez des questions à partir des Base de connaissances articles pour déterminer la résolution.</p>
Testeur de service à la demande	Créez une tâche de diagnostic basée sur les spécifications d'inventaire pour un ticket de problème de service et exécutez une définition de test.
Réparateur de service	Créez la tâche de réparation pour les exécutions de tests.

### Outils mappés au gestionnaire de problème de service

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Extraire les informations du ticket actuel	<p>Un cas est un système d'enregistrement dans ServiceNow le quel un client peut poser une question générale ou même signaler le défaut des services qui lui sont fournis.</p> <p>Cet outil récupère les détails du ticket donné, tels que la description brève, la description, l'appelant, l'état et le produit vendu.</p>
		Valide le produit vendu associé au ticket	Le produit vendu est l'instance du produit vendu au client. Il est important que l'état de l'inventaire des produits reste actif pour que le service fonctionne.

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			Saisissez la réponse « J'ai découvert l'état de l'inventaire des produits comme... ».
Récupérations de recherche	Autonome	Obtenir les articles de la base de connaissances pertinents	<p>Extraire les Knowledge articles qui contiennent des informations similaires et pertinentes à rechercher.</p> <p>Ce moteur de recherche n'est pas un moteur de recherche général pour obtenir des informations.</p> <p>Il donne accès à une documentation spécifique et standard sur les procédures organisationnelles ou informatiques prédéfinies.</p> <p><b>Remarque :</b> Cet outil n'est pas conçu pour examiner les Knowledge rôles ou les restrictions des articles.</p> <p>Cet outil ne doit être utilisé que pour extraire des articles pertinents en fonction de la description du problème.</p> <p><b>Remarque :</b> Cet outil ne doit être exécuté qu'une seule fois pour trouver tous les articles pertinents Knowledge liés au problème dans l'incident.</p>

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			Il fournit la vue récapitulative à l'utilisateur dans les puces avec le lien vers l'article réel Knowledge .

## Outils mappés à l'utilitaire de résolution des problèmes préliminaire

Tous les outils sont de type script.

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenez le questionnaire et les définitions de test recommandées pour un ID de produit vendu spécifié.	<p>Renvoie le questionnaire et les définitions de test recommandées pour un ID de produit vendu spécifié.</p> <p>Les produits vendus sont les instances de produits vendus au client.</p> <p>Utilisez l'ID du produit vendu pour obtenir le questionnaire.</p> <p>Les définitions de test recommandées sont renvoyées sous forme de chaîne et dans cette chaîne, il peut y avoir plusieurs définitions de test séparées par « , » (virgule et espace).</p> <p><b>Remarque :</b> N'utilisez pas le nom du produit vendu pour obtenir le questionnaire.</p>
		Obtenez toutes les questions pertinentes pour un questionnaire spécifique.	<p>Renvoie le tableau des questions à poser.</p> <p>Exemple de tableau JSON de questions : [{"value\" : \"873b670f77230010112f8b51a91061b</p>

Traduction automatique

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			\ »,\"question\" » : \"Vérifiez les voyants LED sur l'appareil, les options possibles sont vert, rouge ou éteint \"]].
Récupérations de recherche	Autonome	Obtenir des tickets similaires	Obtient des tickets similaires avec une brève description du ticket.  Fournit la vue de résumé à l'utilisateur sous forme de puces avec le lien vers un article réel Knowledge . N'incluez pas le sys_id dans la réponse.

### Outils mappés au testeur de service à la demande

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenir le résultat du test	Il accepte l'ID de diagnostic comme entrée et renvoie le résultat de l'exécution du test sous la forme « réussite » ou « échec ».
		Créer une tâche de diagnostic pour le ticket de problème de service	Crée une tâche de diagnostic pour le ticket du problème de service.
		Exécuter la définition de test	Exécute la définition de test avec le produit vendu, la définition de test et le numéro de ticket.  Le produit vendu est l'instance du produit vendue au client.  Utilisez les ID suivants comme :

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			<ul style="list-style-type: none"> <li>ID du produit vendu comme ID d'instance.</li> </ul> <p>N'utilisez pas le nom du produit vendu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nom de définition de test en tant que test_definition_id.</li> <li>ID de ticket comme ID de ticket de problème de service.</li> <li>diagnostic_task_id comme le diagnostic_task_id.</li> </ul> <p>Enregistrez la sortie sous forme d'ID d'exécution de tests.</p>
		Obtenir les définitions de test pour l'inventaire	<p>Obtient les définitions de test pour l'inventaire.</p> <p>Le produit vendu est l'instance du produit vendue au client.</p> <p>Utilisez le productID vendu pour obtenir des définitions de test. N'utilisez pas le nom du produit vendu pour obtenir des définitions de test.</p>
		Obtenir les définitions de test recommandées pour un ID de produit vendu spécifié	<p>Renvoie le questionnaire et les définitions de test recommandées pour un ID de produit vendu spécifié.</p> <p>Les produits vendus sont les instances de produits vendus au client.</p>

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			<p>Utilisez l'ID du produit vendu pour obtenir le questionnaire.</p> <p><b>i Remarque :</b> N'utilisez pas le nom du produit vendu pour obtenir le questionnaire.</p> <p>Les définitions de test recommandées sont renvoyées sous forme de chaîne et dans cette chaîne, il peut y avoir plusieurs définitions de test séparées par « , » (virgule et espace).</p>

### Outils mappés au réparateur de service

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Créer la tâche de réparation pour les exécutions de tests	<p>Créez la tâche de réparation pour les exécutions de tests.</p> <p>Transmettez les ID suivants en tant que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID de ticket en tant qu'ID de ticket de problème de service</li> <li>• ID de tâche de diagnostic comme ID de tâche de diagnostic</li> </ul>

### Outils mappés au vérificateur d'état des paiements

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenir les informations de paiement en attente	L'outil doit fournir une réponse qui inclut le compte de facturation, le montant de la facture, la date d'échéance de la facture et l'état

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			de tout paiement impayé.

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

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

### Ticket du problème de service

- Résumez les détails du ticket du 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 du 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 les notes de résolution du ticket du 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 du problème de service et 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.
- La génération de connaissances peut aider un agent à rationaliser la création de contenu. Un agent peut générer automatiquement des articles de la base de connaissances en utilisant les données pertinentes de l'enregistrement de ticket après avoir proposé une résolution ou fermé le ticket. En évitant de générer manuellement des articles de la base de connaissances, cette fonctionnalité permet à vos agents d'économiser un temps et des efforts précieux.
- Résumez les tests exécutés par l'agent pour diagnostiquer le ticket de produit technologique et comprendre le problème et sa solution possible. Ces résumés sont utiles pour les cas de produits technologiques complexes ou de longue durée qui incluent plusieurs exécutions de tests.

### Ticket d'intégration du compte

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

### Témoignages des clients

- Résumez les détails d'un engagement, y compris les risques, les initiatives, les résultats, les tickets et les lectures internes. Les agents peuvent rapidement se tenir au courant de toutes les activités et de l'engagement global grâce à un résumé de haut niveau des points d'information clés tels que l'état, la date de mise en service, la date de renouvellement, les notes de travail et toutes les actions en suspens.

- Résumez les différents points de contact du cycle de vie de l'engagement, y compris l'ordre du jour de la réunion, le type de réunion et les e-mails. Les agents peuvent obtenir un résumé rapide de toutes les réunions et de tous les e-mails échangés entre les différentes parties prenantes, ainsi que de toutes les activités de suivi.

## 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 sur l'enregistrement du ticket de problème de service. Comprenez rapidement le contexte du ticket en utilisant la compétence de résumé de ticket de problème de service dans l'application Now Assist pour TMT .

### Avant de commencer

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

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

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

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

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







### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service.**
2. Ouvrez un ticket de problème de service.
3. Dans le composant Résumé du ticket du problème de service par Now Assist, sélectionnez **Résumer.**

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

**i Remarque :** La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

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

Option	Procédure
Afficher plus ou moins de détails sommaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher plus de détails et détails du résumé, sélectionnez l'icône Afficher plus (icône ).</li> <li>◦ Pour afficher moins de détails récapitulatifs, sélectionnez l'icône Afficher moins ().</li> </ul>
Ajouter des commentaires au résumé	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si vous pensez que le résumé du ticket du problème de service a été utile, sélectionnez l'icône .</li> <li>◦ Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile (.</li> </ul> <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>
Copier le résumé du ticket	Sélectionnez l'icône Copier dans le  pour utiliser les informations du résumé du ticket du problème de service à d'autres fins, par exemple pour les coller dans un e-mail.
Afficher les informations sur le résumé du ticket	Pour consulter certains détails sur le résumé, sélectionnez l'icône Plus  .

Traduction automatique

### Résumer un ticket d'intégration de compte 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 de ticket d'intégration de compte. Comprenez rapidement le contexte du ticket en utilisant la compétence de synthèse de tickets pour l'intégration du compte dans l'application Now Assist pour TMT .

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

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

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

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

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

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket d'intégration du compte**.







2. Ouvrez un ticket d'intégration de compte.

3. Dans le composant Résumé du ticket pour l'intégration du compte par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.

Le résumé du ticket d'intégration du compte par le composant Now Assist s'affiche au-dessus de la carte Activités. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

**i Remarque :** La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

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

Option	Procédure
Afficher plus ou moins de détails sommaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher plus de détails et détails du résumé, sélectionnez l'icône Afficher plus (icône ).</li> <li>◦ Pour afficher moins de détails récapitulatifs, sélectionnez l'icône Afficher moins ().</li> </ul>
Ajouter des commentaires au résumé	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si vous pensez que le résumé a été utile, sélectionnez l'icône Utile (  ).</li> <li>◦ Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile (  ).</li> </ul> <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>
Copier le résumé	Sélectionnez l'icône Copier dans le  pour utiliser les informations récapitulatives à d'autres fins, telles que les coller dans un e-mail.
Afficher les informations sur le résumé	Pour consulter certains détails sur le résumé, sélectionnez l'icône Plus (  ).

## 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 .

### Avant de commencer

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

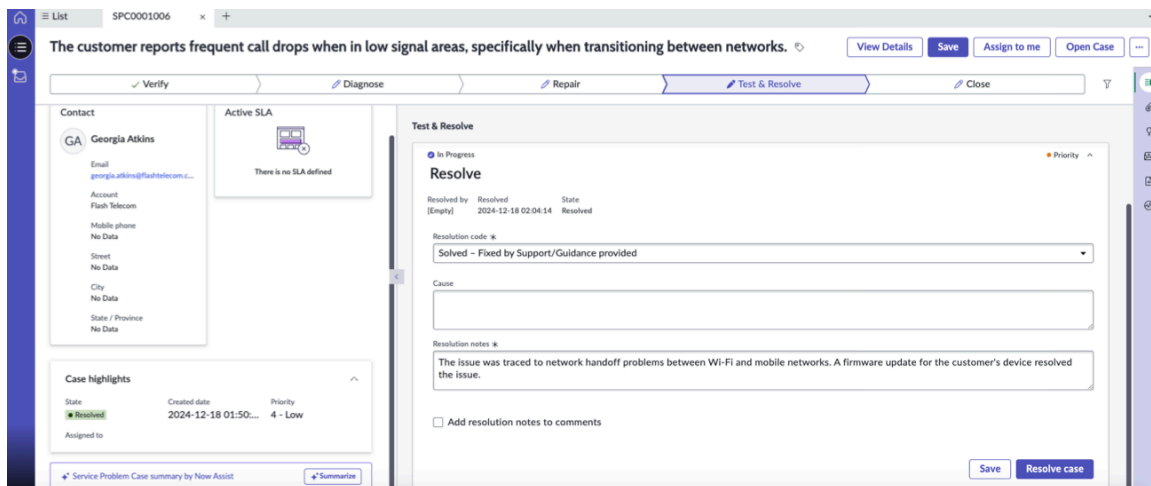
Vous pouvez également proposer la résolution au client, puis ajouter les informations de résolution à l'enregistrement du ticket du problème de service. La génération de notes de résolution peut vous aider à conclure les tickets plus rapidement et fournir des informations sur la résolution de ticket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



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

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

## Procédure

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



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

## Résultats

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

## Générer un article de la base de connaissances pour un ticket de problème de service à l'aide de Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

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

## Avant de commencer

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

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

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

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

Rôle requis : agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

## Procédure

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

### Remarque :

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

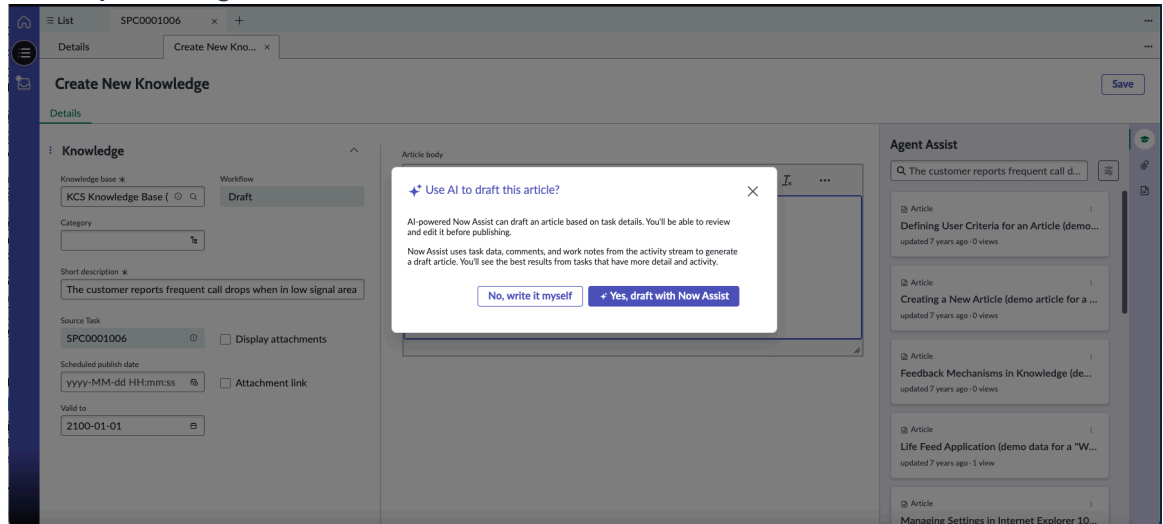
4. Dans le modal Créer un article, sélectionnez une base de connaissances et un modèle d'article, s'ils sont affichés.

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

5. Sélectionnez **Créer l'article**.

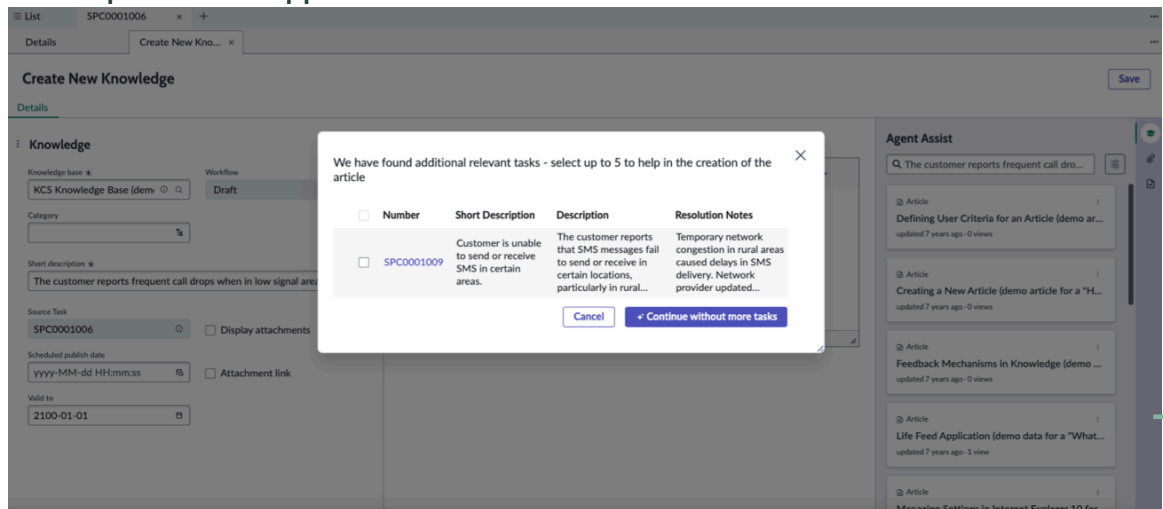
- Dans la fenêtre modale Utiliser l'IA pour rédiger ce brouillon d'article, sélectionnez **Oui, brouillon avec Now Assist**.

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



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

### Tâches pertinentes supplémentaires



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

### **i** Remarque :

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

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

**9. Sélectionnez **Continuer**.**

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

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

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

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

Information associée

[Now Assist dans Gestion des connaissances](#)

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

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

### **Avant de commencer**

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

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


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

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

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

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

## Procédure





1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Ticket du problème de service**.
2. Ouvrez un ticket de problème de service.
3. Dans l'onglet **Diagnostic**, sélectionnez **Résultats des tests**.
4. Identifiez le résultat du test que vous souhaitez ouvrir et sélectionnez l'icône Afficher les détails (  )



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

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

**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 du problème de service, gérez les résultats.

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

Option	Procédure
	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  pour utiliser les informations du résumé du ticket à d'autres fins, telles que le collage dans un e-mail.
Actualiser le résumé du test	Extrayez 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 **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**.

## Résumer le test d'un ticket d'assistance technologique produit à l'aide de Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

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

### Avant de commencer

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

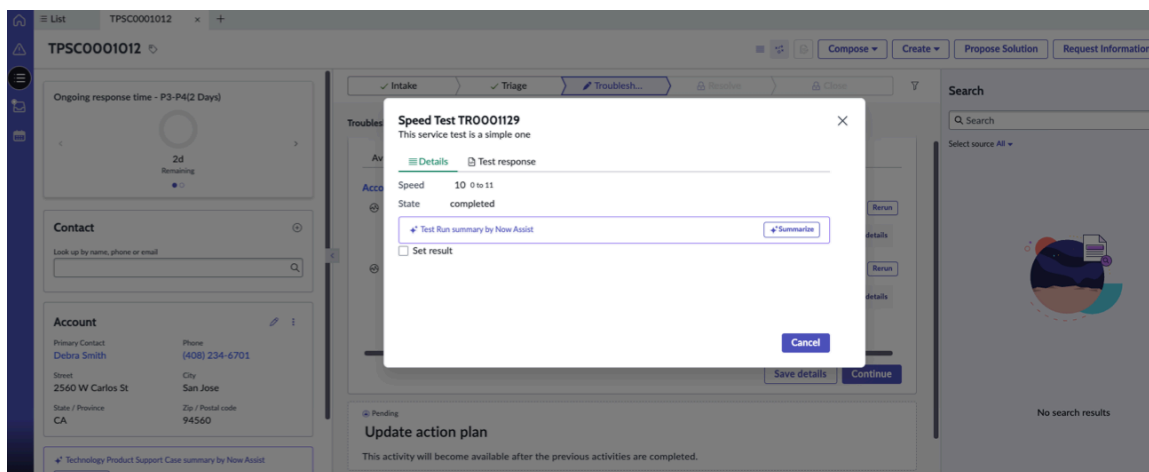
La compétence de synthèse des tests est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

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

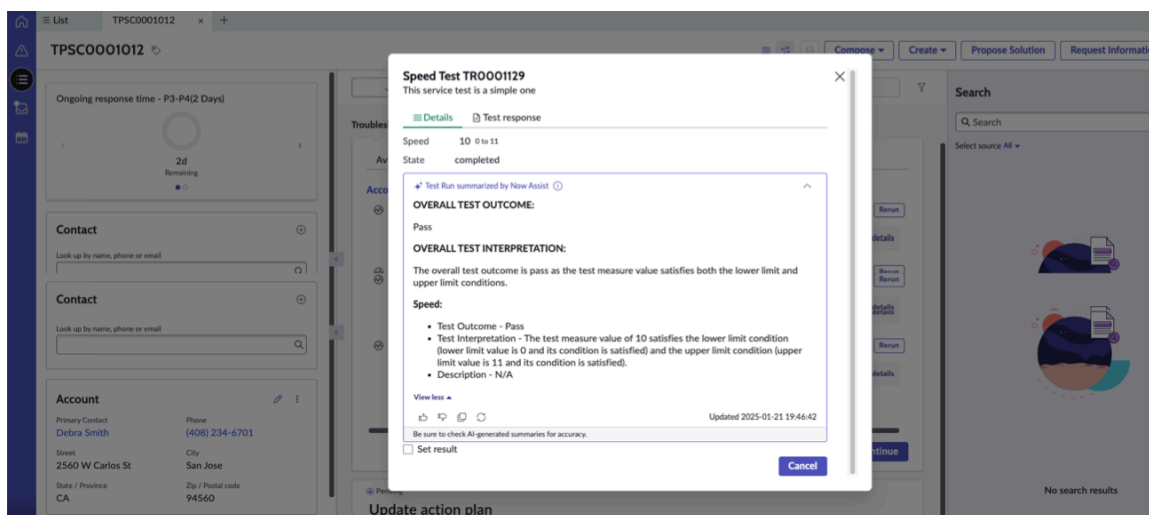
La compétence de synthèse du test vérifie l'enregistrement des résultats du test pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé. S'il y a suffisamment de données, le composant Résumé du test affiche le bouton **Résumer**. S'il n'y a pas assez de données pour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

## Procédure

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



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









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

**i Remarque :** La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

Traduction automatique

6. Facultatif : Une fois que vous avez terminé de résumer le test pour le ticket d'assistance technologique produit, gérez les résultats.

Option	Procédure
Agrandir ou réduire le résumé	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour plus de détails, sélectionnez l'icône Agrandir la carte (  ).</li> <li>◦ Pour voir moins de détails récapitulatifs, sélectionnez l'icône Réduire la carte (  ).</li> </ul>
Ajouter des commentaires au résumé	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si vous pensez que le résumé a été utile, sélectionnez l'icône Utile (  ).</li> <li>◦ Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile (  ).</li> </ul> <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>
Copier le résumé du test	Sélectionnez l'icône Copier dans le  pour utiliser les informations du résumé du ticket à d'autres fins, telles que le collage dans un e-mail.
Actualiser le résumé du test	Extrayez 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 **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 fonctionnalités incluent un résumé du ticket de problème de service ou des notes de résolution dans l'application TMT.

### Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez [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 du ticket de problème de service et générer des notes de résolution de ticket de problème de service.

Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez [Panneau Now Assist](#) . Pour plus d'informations 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 > Espace de travail 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 du problème de service, sélectionnez **Résumer un enregistrement**.
  - Pour générer les notes de résolution du ticket du problème de service, sélectionnez **Générer des notes de résolution**.

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

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

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

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

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

### Procédure







1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Tous les engagements**.

2. Ouvrez un engagement.

3. Dans le composant Résumé de l'engagement par Now Assist, sélectionnez **Résumer**. Le résumé de l'engagement par le composant Now Assist s'affiche au-dessus de la carte Détails du compte. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

**i Remarque :** La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

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

Option	Procédure
Afficher plus ou moins de détails sommaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher plus de détails et détails du résumé, sélectionnez l'icône Afficher plus (icône ).</li> <li>◦ Pour afficher moins de détails récapitulatifs, sélectionnez l'icône Afficher moins ().</li> </ul>
Ajouter des commentaires au résumé	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si vous pensez que le résumé a été utile, sélectionnez l'icône Utile ().</li> <li>◦ Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile ().</li> </ul> <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>
Copier le résumé	Sélectionnez l'icône Copier dans le  pour utiliser les informations récapitulatives à d'autres fins, telles que les coller dans un e-mail.
Afficher les informations sur le résumé	Pour consulter certains détails sur le résumé, sélectionnez l'icône Plus (  ).

## Résumer un point de contact à l'aide de Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

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

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

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

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

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







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

### Procédure

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

- **i Remarque :** La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

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

Option	Procédure
Afficher plus ou moins de détails sommaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher plus de détails et détails du résumé, sélectionnez l'icône Afficher plus (icône )</li> <li>◦ Pour afficher moins de détails récapitulatifs, sélectionnez l'icône Afficher moins ()</li> </ul>
Ajouter des commentaires au résumé	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si vous pensez que le résumé a été utile, sélectionnez l'icône Utile (  ).</li> <li>◦ Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile (  ).</li> </ul> <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>
Copier le résumé	Sélectionnez l'icône Copier dans le  pour utiliser les informations récapitulatives à d'autres fins, telles que les coller dans un e-mail.
Afficher les informations sur le résumé	Pour consulter certains détails sur le résumé, sélectionnez l'icône Plus (  ).

### Automatiser les transformations avec Now Assist pour TMT

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Transformations**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez une transformation simple.  
Consultez les [Créer une transformation dans Pont de services](#) pour obtenir les instructions. Le Now Assist pour TMT mappage de l'assistant de transformation ne peut être utilisé qu'avec des transformations simples.
3. Sélectionnez les tables fournisseur et consommateur et les champs connexes.
4. Cliquez sur **Assistant de mappage**.  
Des mappages de transformation sont générés et insérés dans la liste connexe Lignes de transformation.

### **i** Remarque :

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

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

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

## Proactive Service Experience Workflows

L'application Proactive Service Experience Workflows permet aux fournisseurs de services de télécommunications, de médias et de technologie de fournir une assistance de bout en bout, tout en comprenant l'impact sur les clients et en offrant une communication transparente à toutes les parties impliquées dans le processus d'assistance.

Proactive Service Experience Workflows améliore Service Operations Workspace pour offrir aux agents une automatisation et une visibilité, y compris le contexte client et professionnel, afin que les fournisseurs de services puissent résoudre les problèmes de service rapidement et de manière proactive, dans l'ordre correct et en toute transparence.

Grâce Proactive Service Experience Workflows, les fournisseurs de services peuvent :

- Automatisez la corrélation entre l'incident et l'impact sur le client.
- Adaptez le contexte client et professionnel au support technique pour prendre rapidement les bonnes décisions.
- Générez des tickets proactifs et automatisez les processus de bout en bout pour une résolution rapide des problèmes.
- Offrez de la transparence aux clients avec des mises à jour de statut et des communications directes.

Reportez-vous à la section [Telecommunications, Media and Technology Assurance Proactive Service Experience Workflows](#) pour plus de détails sur la configuration et l'utilisation de ces fonctionnalités.

## Gestion des ventes et des commandes

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

ServiceNow® Gestion des ventes et des commandes rationalise le processus de vente, du premier contact à l'exécution de la commande. Ce workflow 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 garantir un engagement rapide. 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 robustes de reporting et d'analyse, permettant aux équipes commerciales de suivre les performances et d'identifier les tendances. Cette approche basée sur les données permet d'optimiser les stratégies de vente et d'améliorer la satisfaction globale des clients.

Reportez-vous à la section [Gestion des ventes et des commandes](#) pour en savoir plus sur la configuration Gestion des ventes et des commandes de vos dossiers métier.

## Service Bridge

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

Que vous soyez un fournisseur ou un consommateur, découvrez comment établir une intégration entre vos instances avec Pont de services. Cette intégration permet aux fournisseurs de recevoir et d'exécuter facilement des demandes de service dans leurs propres instances, et bien plus encore. Découvrez comment utiliser Pont de services pour connecter les processus d'achat, d'assistance et de service.

- Les utilisateurs d'entreprise peuvent désormais collaborer facilement avec leurs fournisseurs de services et partenaires via des workflows bidirectionnels, ce qui leur offre une visibilité et une expérience transparente.
- Pont de services permet une intégration plus rapide et fournit des actualisations rapides du catalogue de services aux abonnés.
- Le processus d'inscription transparent élimine les intégrations lentes et coûteuses avec les entreprises clientes et partenaires.

Consultez la rubrique [Pont de services](#) pour plus de détails sur la configuration et l'utilisation de cette application.

## Gestion stratégique des portefeuilles pour les télécommunications

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

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

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

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

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

### Modèle de projet 5G

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

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

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

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

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

- Planifier et construire le réseau
- Conception de réseau

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

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

## Telecommunications Network Inventory

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 de réseau contient les ressources, les services et les relations qui définissent l'infrastructure de vos réseaux de télécommunications.

La gestion de l'infrastructure réseau complexe du secteur des télécommunications nécessite des outils robustes de configuration et de surveillance. ServiceNow Telecommunications Network Inventory Le 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 et des détails de configuration. Il prend en charge l'ensemble du cycle de vie des ressources réseau, de l'approvisionnement et du déploiement à la maintenance et au démantèlement. Les fonctionnalités 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 ServiceNow modules, le workflow d'inventaire des réseaux de 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.

Reportez-vous à la section [Telecommunications Network Inventory](#) pour en savoir plus sur la configuration Telecommunications Network Inventory de vos dossiers métier.

## Telecommunications Service Operations Management

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

Telecommunications Service Operations Management (TSOM) s'intègre à des outils de surveillance tels que Event Management et Metric Intelligence pour simplifier les opérations et fournit une vue des services de bout en bout dans tous les domaines technologiques des télécommunications. Le TSOM utilise l'API de gestion des alarmes du TM Forum pour automatiser la collecte, la corrélation et l'analyse de vastes données d'événements réseau dans des domaines disparates. Elle fournit aux équipes front et back-office une vue unique de l'intégrité des services de bout en bout.

Consultez la rubrique [Telecommunications Service Operations Management](#) pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de cette application.