



Xanadu テクノロジー、メディア、 通信

最終更新日: 2024年11月7日

自動翻訳

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際の関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

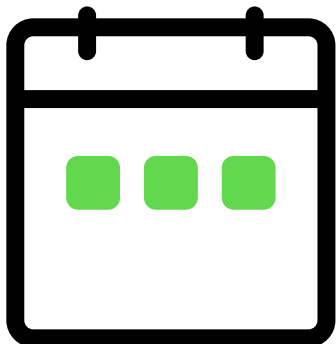
目次

テクノロジー、メディア、通信(TMT).....	4
テクノロジー、メディア、通信サービスプロバイダー向けの主要アプリケーション.....	5
TMT の顧客ケース管理.....	5
TMT の顧客アカウント管理とオンボーディング.....	5
Service Bridge for TMT との複数インスタンスの統合.....	6
TMT の論理および物理ネットワークの構成と監視.....	6
TMT の販売と受注処理.....	7
TMT のプロアクティブなサービスエクスペリエンスワークフロー管理.....	7
通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist.....	8
通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist の探索.....	9
通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assistの構成.....	12
通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist の使用.....	17

テクノロジー、メディア、通信(TMT)

ServiceNow® テクノロジー、メディア、通信事業(TMT)製品スイートは、カスタマーケア、オペレーション、注文管理、パートナーエコシステムを統合し、テクノロジー、メディア、通信サービスプロバイダーがビジネスを拡大し、急成長する「Everything-as-a-Service」の機会を活用できるようにします。

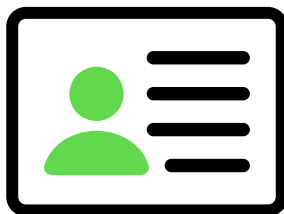
アカウントライフサイクルイベント



テクノロジー業界プロバイダー向けに構造化されたオンボーディングエクスペリエンスを提供します。



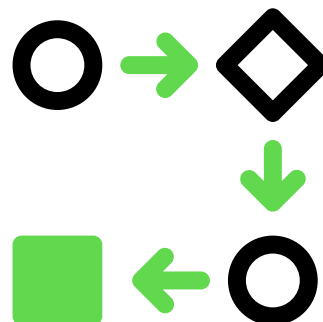
注文管理



顧客および外部のサービス注文をキャプチャ、管理、および履行します。



Proactive Service Experience Workflows



エンドツーエンドのワークフローを提供してネットワーク関連のインシデントを解決し、影響を受ける顧客にプロアクティブに通知します。

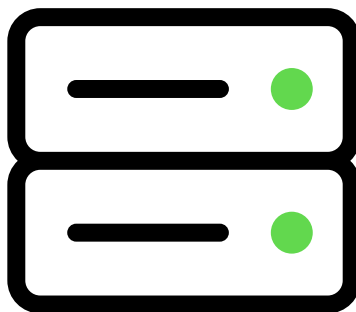


サービスブリッジ

顧客とプロバイダーがインスタンス間でサービス要求を直接接続して追跡できるようにします。



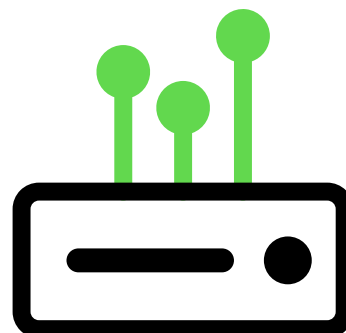
通信ネットワークインベントリ



物理ネットワーク、論理ネットワーク、プロビジョニングされたサービスを構築および監視します。



通信事業サービスオペレーション管理



ネットワークとサービスの健全性をプロアクティブに監視して、ダウンタイムを防止します。



自動翻訳

テクノロジー、メディア、通信サービスプロバイダー向けの主要アプリケーション

次のアプリケーションは、ServiceNow® テクノロジー、メディア、および電気通信 (TMT) サービスプロバイダーにとって重要です。

TMT の顧客ケース管理

顧客ケース管理は、ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) を通じてテクノロジー、メディア、通信 (TMT) サービスプロバイダー向けに構成できます。

TMT のケース管理

ケース管理は、顧客からの問い合わせや問題の処理を合理化する ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) の重要なコンポーネントです。ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) を使用すると、企業はメール、電話、チャットなどのさまざまなコミュニケーションチャンネルを通じて顧客とやり取りし、各ケースの作成から解決までのライフサイクルを管理できます。

ケースを作成し、ケースをエージェントとグループにルーティングし、解決に向けて作業することで、顧客の要求と問題を管理できます。ケース管理を使用すると、ケースの評価、顧客とのコミュニケーション、質問への回答、問題の解決に必要なツールをエージェントに提供できます。ケース管理プロセスとは、効果的なコミュニケーションを通じて全体的なカスタマーエクスペリエンスを管理しながら、顧客の問題や要求を評価して対処するように設計されたビジネスプロセスとアクティビティです。ケース管理を使用すると、顧客と連携してケースの分類とルーティングを行い、作業をエージェントにアサインし、解決とレポートまでケースを管理できます。ケース管理は、顧客がメール、電話、チャットなどのさまざまなコミュニケーションチャンネルを介して連絡をした時点でのケースの作成から始まります。

ビジネスケースのカスタマーサービス管理 (CSM) 構成の詳細については、「[ケース管理](#)」を参照してください。

テクノロジー製品サポートのケースタイプ

Technology Product Support Case アプリケーションを使用すると、テクノロジーサービスプロバイダーはデジタル製品やサービスのサポートを提供できます。

Technology Product Support Case アプリケーションには、特殊なケースタイプ、レコードページとプレイブックエクスペリエンス、およびエージェントと顧客が問題を報告し、相互にコミュニケーションを取るために使用できるポータルエクスペリエンスが含まれています。

テクノロジーサービスプロバイダーが利用できるこのケースタイプの詳細については、「[Technology Product Support Case アプリケーション](#)」を参照してください。

TMT の顧客アカウント管理とオンボーディング

テクノロジー、メディア、およびテクノロジー (TMT) サービスプロバイダーの顧客アカウント管理とオンボーディングは、ServiceNow® アカウントライフサイクルイベント アプリケーションで処理されます。

アカウントライフサイクルイベント アプリケーションを使用すると、テクノロジー業界のプロバイダーは、構造化されたオンボーディングエクスペリエンスを作成し、共通の目標を達成するための目標、結果、マイルストーン、および計画を定義して追跡できます。

アカウントライフサイクルイベント 次のような機能があります。

- オンボーディング: 顧客のニーズと期待を理解し、顧客が確実に価値を得られるように、反復可能で透明性の高いワークフローを定義します。
- 婚約: 成功目標とマイルストーンを追跡し、成果が達成されていることを確認します。
- 養子縁組: 入手可能な製品を最大限に活用する方法を提示し、製品の使用を達成するためのベストプラクティスを推奨します。
- モニタリング: KPI、価値の進捗状況などの他の主要なメトリクスとともに、製品とサービスの使用状況を監視します。更新と拡大の機会を特定します。
- 拡張: 営業チームとアカウントチームが更新と拡張の機会を特定できるよう支援します。

ビジネスケースのアカウントライフサイクルイベント構成の詳細については、「[アカウントオンボーディング](#)」を参照してください。

Service Bridge for TMT との複数インスタンスの統合

ServiceNow® サービスブリッジは、テクノロジー、メディア、通信 (TMT) サービスプロバイダーが構成できる複数の ServiceNow インスタンスを接続して、企業顧客からサプライヤー、システムインテグレーターまで、エコシステム全体でシームレスなサポートとサービスエクスペリエンスを提供できます。

サービスブリッジは複数の ServiceNow インスタンスを接続して、企業顧客からサプライヤー、システムインテグレーターまで、エコシステム全体でシームレスなサポートとサービスエクスペリエンスを提供します。サービスブリッジは、ユーザーが独自の ServiceNow インスタンスで作業する利便性を提供しながら、要求のコラボレーションと処理を容易にする摩擦のないエクスペリエンスを提供します。

ビジネスケースのサービスブリッジ構成の詳細については、「[サービスブリッジ](#)」を参照してください。

TMT の論理および物理ネットワークの構成と監視

テクノロジー、メディア、通信 (TMT) サービスプロバイダーは、ServiceNow 通信事業ネットワークインベントリ アプリケーションを使用して、物理ネットワークと論理ネットワーク、および顧客にプロビジョニングされたサービスのデジタル表現を構築できます。このネットワークインベントリには、電気通信ネットワークのインフラストラクチャを定義する資産、サービス、および関係が含まれています。

電気通信セクターの複雑なネットワークインフラストラクチャを管理するには、構成と監視のための堅牢なツールが必要です。ServiceNow 通信事業ネットワークインベントリ ワークフローは、論理ネットワークコンポーネントと物理ネットワークコンポーネントの両方を管理するための包括的なソリューションを提供します。

このワークフローにより、組織はハードウェア、ソフトウェア、構成の詳細など、すべてのネットワーク資産の正確なインベントリを維持できます。調達や導入からメンテナンスや廃止まで、ネットワークコンポーネントのライフサイクル全体をサポートします。リアルタイム監視機能により、ネットワークパフォーマンスを継続的に監視できるため、問題を迅速に特定して解決できます。

Telecommunications Network Inventory ワークフローは、他の ServiceNow モジュールと統合することで、ネットワーク管理アクティビティをより広範な IT およびビジネスオペレーションと確実に

連携させることができます。この包括的なアプローチは、ネットワークパフォーマンスの最適化、ダウンタイムの短縮、全体的なサービス品質の向上に役立ちます。

ビジネスケースの通信事業ネットワークインベントリ構成の詳細については、「[通信事業ネットワークインベントリ](#)」を参照してください。

TMT の販売と受注処理

テクノロジー、メディア、通信 (TMT) サービスプロバイダーは、ServiceNow[®] セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションを使用して、組織内の製品販売ライフサイクルを管理できます。エージェントはこれらのアプリケーションを使用して、プリセールス機会の生成、営業見積もりの提供、注文のキャプチャと履行、契約とエンタイトルメントの操作、変更に関する顧客注文ワークフローの管理を行うことができます。

ServiceNow[®] セールスと注文管理 ワークフローにより、最初の問い合わせから受注処理までの営業プロセスが簡素化されます。このワークフローには、リード管理、機会の追跡、注文処理が含まれており、営業チームと顧客の両方にシームレスなエクスペリエンスを提供します。

プラットフォームの自動化機能により、すべての営業活動が効率的に追跡および管理されます。リードは適切な営業担当者に自動的に割り当てられ、タイムリーなエンゲージメントを確保するためのフォローアップタスクが生成されます。注文管理コンポーネントは、在庫およびロジスティクスシステムと統合され、注文が正確に処理され、時間どおりに配送されるようにします。

ServiceNow には堅牢なレポートおよび分析ツールも用意されているため、営業チームはパフォーマンスを追跡し、傾向を特定できます。このデータドリブンなアプローチは、販売戦略の最適化と全体的な顧客満足度の向上に役立ちます。

ビジネスケースのセールスと注文管理構成の詳細については、「[セールスと注文管理](#)」を参照してください。

TMT のプロアクティブなサービスエクスペリエンスワークフロー管理

テクノロジー、メディア、通信 (TMT) サービスプロバイダーは、顧客への影響を理解し、サポートプロセスに関与するすべての関係者に透明性のあるコミュニケーションを提供しながら、ServiceNow[®] 通信事業、メディア、およびテクノロジーの保証を使用してエンドツーエンドのサポートを提供できます。

プロアクティブなサービス管理は、カスタマーエクスペリエンスを向上させ、問題を未然に防ぐための鍵となります。ServiceNow 通信事業、メディア、およびテクノロジーの保証 ワークフローにより、組織は顧客のニーズをプロアクティブに予測して対処できます。

- インストールベースに関連付けられたアップストリームサービスに関連付けられた 1 つ以上の構成アイテムに基づいて、影響を受ける顧客アカウントを特定します。
- オペレーションアカウント 360 では、ITSM と CSM のデータを使用して顧客アカウントにドリルダウンし、アカウントに関する重要な情報を可視化します。
- ケースの挿入、インシデントの解決、または変更要求のクローズ時の特定のフィールドの同期を含む積極的ケースを生成します。
- サービスオペレーションワークスペースの拡張されたインシデントフォームと変更要求フォームにより、管理セットアップとオーバーヘッドを削減します。
- カスタマーサポートエージェントの介入なしに軽微なケースを解決します。
- テクニカルサポートエージェントが、インシデントや変更要求、および関連するケースレコード間を移動することなく外部顧客とやり取りできるようにする機能を提供します。
- ビジネスニーズに合わせて変更できる 5 つの固有のフローデザイナー フローを使用します。

- 事前設定されたディシジョンテーブルに基づいて、インシデントをエスカレートし、アクションを迅速化します。
- SD-Wan Edge インフラストラクチャに共通の拡張 CMDB CI クラスを使用
- TM Forum TMF621 REST API 標準に基づいて、特定の API クライアントからインシデントレコードを作成します。
- テクニカルサポートエージェントが ITSM、CSM、およびアプリケーションの両方を表示できるようにする専用のロールを使用します。

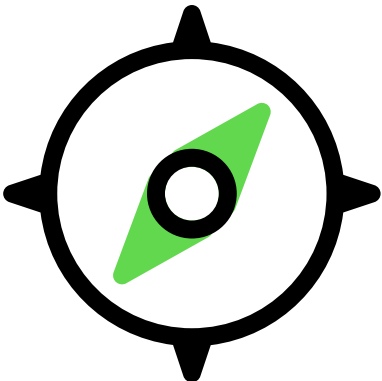
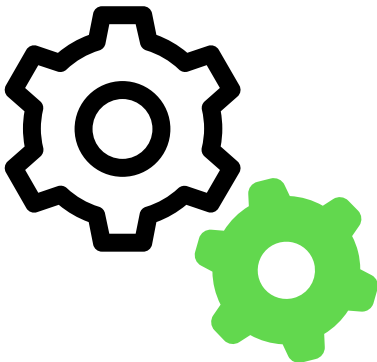
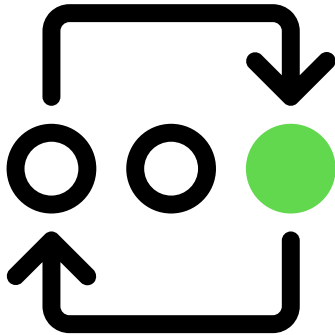
ビジネスケースに通信事業、メディア、およびテクノロジーの保証を使用する方法の詳細については、「[通信事業、メディア、およびテクノロジーの保証 Proactive Service Experience Workflows](#)」を参照してください。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

ServiceNow® 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist アプリケーションを使用して、サービスの問題ケースを要約し、ケース解決メモを生成し、テストを要約します。エージェントがサービスの問題ケースのコンテキストとテスト結果を理解して、顧客により迅速な解決策を提案できるようにします。

概要

開始するには

探索	Configure (構成)	使用
 <p>通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist に関する詳細</p>	 <p>通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist の構成</p>	 <p>が提供する生成 AI 機能を使用する 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist</p>

重要: 現在、一部の Now Assist 製品 および 機能は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護された データセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「[KB0743854](#)」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- [ServiceNow コミュニティの AI とインテリジェンス](#)
- [既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する](#)
- [連絡先 カスタマーサービス & サポート](#)

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、[コアコンプライアンスポータル](#) から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは ケース情報 (ケースの要約用) およびテスト実行情報 (テストの要約用)。お客様は、「[Now Assist オプトアウトに関するページ](#)」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、[Now Assist ドキュメント](#) を参照してください。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist の探索

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントは生成 AI を使用してサービスの問題ケースの詳細を要約し、ケースのコンテキストをより迅速に作成できます。さらに、このアプリケーションはケース情報を収集します (ケースの要約のため)。エージェントは、ケース解決メモを生成して他のエージェントと共有することもできます。これにより、ケースをより迅速にまとめることができます。

概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- サービス問題ケースサマリーを使用すると、長期にわたるケースや複雑なケースのケースコンテキストを収集できます。これらのケースには、顧客や他のエージェントとの会話など、多くの情報が含まれることがあるため、エージェントはより迅速に理解を深めるためにサマリーを生成することができます。

- ケース解決メモは、エージェントがケースをより迅速にまとめ、同様の問題に遭遇する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストを提供するのに役立ちます。
- テストサマリーは、エージェントがテスト実行後に生成されたテスト結果を取得するのに役立ちます。テスト実行の概要を明確な形式で提供します。

スキル

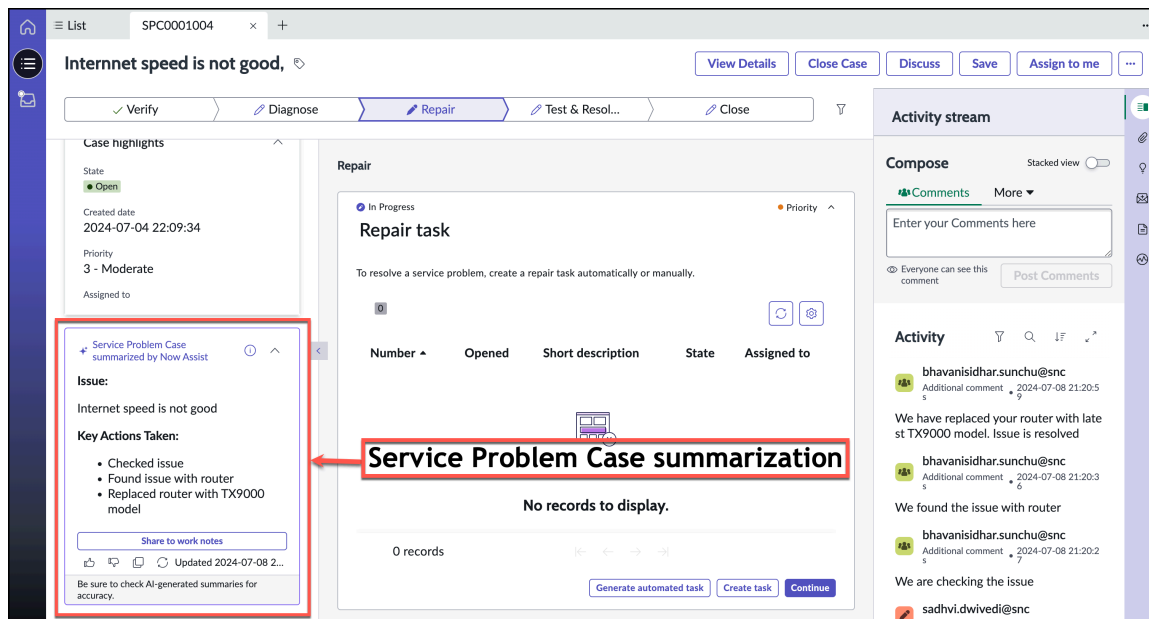
TMT の Now Assist アプリケーションには生成 AI スキルが含まれており、エージェントはサービスの問題ケースのコンテキストを理解して、より迅速に顧客に解決策を提案できます。

サービス問題ケースの要約

問題や実行したアクションなど、サービスの問題ケースの概要をエージェントに提供します。エージェントは、ケースのサマリーを生成してケースコンテキストを理解し、ケースの最新の更新を含むようにサマリーを更新し、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。

サービス問題ケースの要約スキルは、サービス問題ケースのサマリーを生成し、ケースのハイライトカードの下に表示します。サマリーには、エージェントまたは顧客が次のサービス問題ケースレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- 簡単な説明
- 説明
- 作業メモ
- 追加コメント

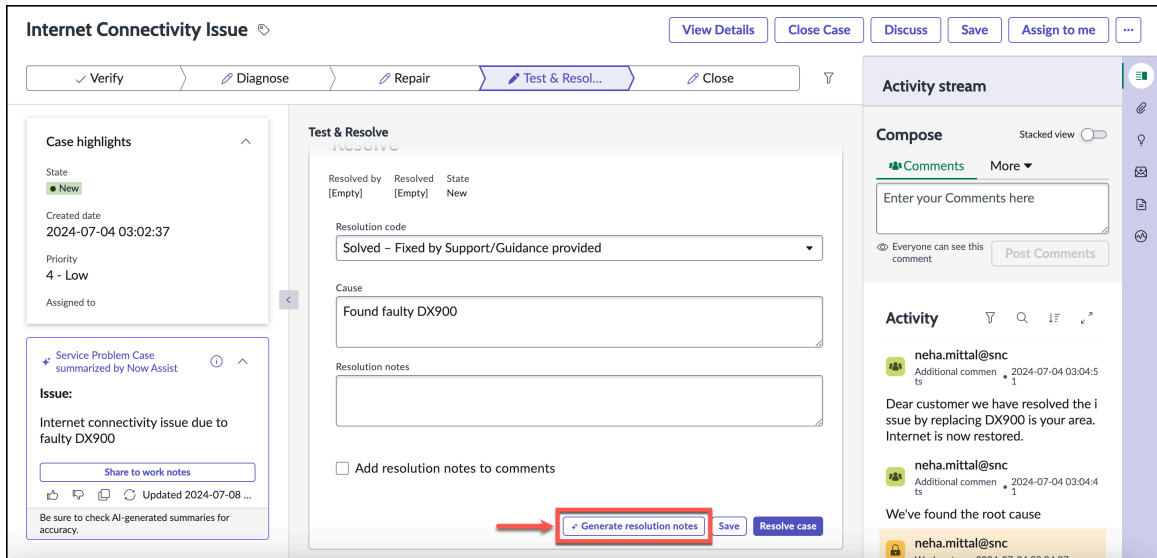


解決メモ生成

エージェントは、サービス問題ケースの解決メモを生成し、顧客に解決策を提案して、サービス問題ケースレコードに情報を追加できます。

解決メモ生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、顧客に解決策を提案する前に、解決コードを選択し、解決メモのテキストを確認できます。

- i 注:** 解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するために、ケースレコードに最低 50 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

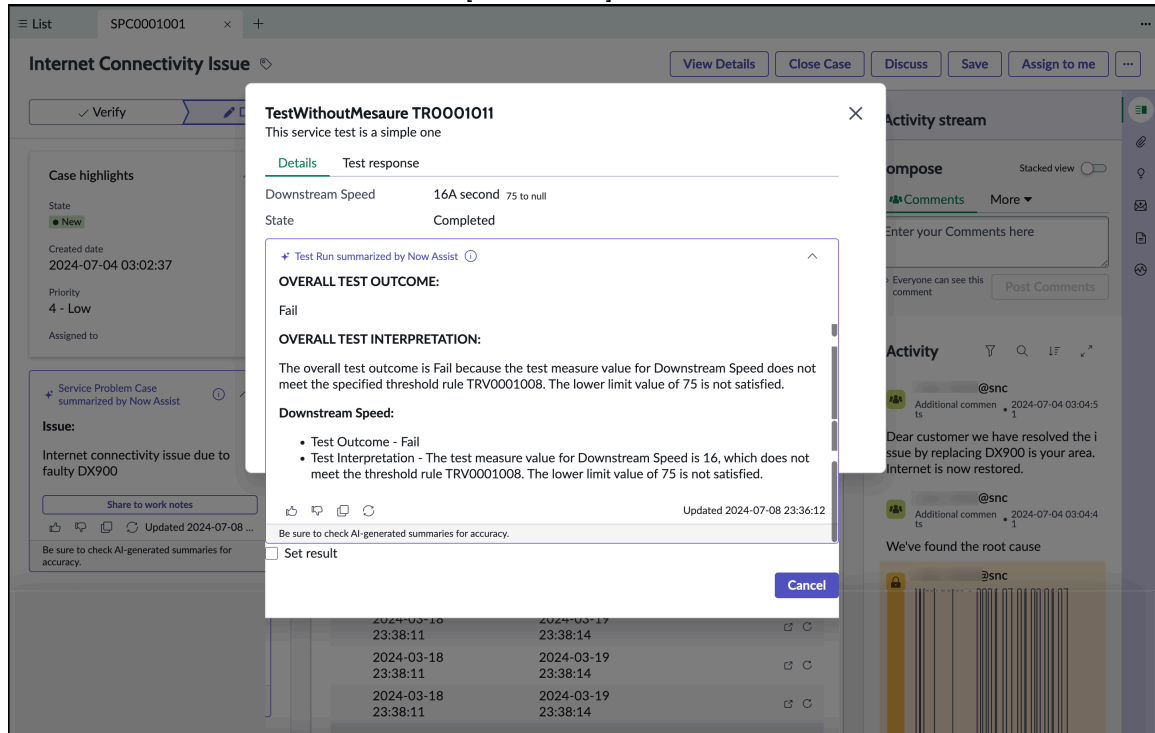


テストの要約

テスト実行後に、エージェントにテスト実行サマリーを提供します。これには、テスト出力、テストの解釈、その他の定義されたテストパラメーターなど、テストの実行中にカバーされる主なポイントが含まれます。エージェントは、実行されたテストのテストサマリーを生成して、問題の根本原因を特定できます。

Now Assist CSM/FSM 構成可能ワークスペースのパネル

CSM/FSM 構成可能ワークスペースの [Now Assist] パネルを使用するエージェント CA



の会話型インターフェースを使用すると、エージェントはサービス問題ケースのサマリーを要求し、サービス問題ケースの解決メモを生成できます。Now Assist パネルの詳細については、「[Now Assist パネル](#)」を参照してください。

関連情報

[Now Assist](#)

[Now Assist の探索](#)

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist に関するサポート情報

Now Assist for 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist に関連する重要な情報の概要を簡単に説明します。

サポートされているバージョン

TMT の Now Assist は Xanadu 以降でサポートされています。

サポート対象のユーザーインターフェイス

TMT の Now Assist アプリケーションには、次の表に示すスキルが含まれています。

Now Assist for TMT でサポートされているインターフェイス

CSM/FSM 構成可能ワークスペース	<ul style="list-style-type: none"> サービス問題ケースの要約 解決メモ生成 テストの要約
コア UI	<ul style="list-style-type: none"> サービス問題ケースの要約 テストの要約

アプリケーション情報

TMT の Now Assist (sn_tmt_gen_ai) ストアアプリをアクティブ化して、サービス問題ケースの要約スキルを使用し、ケース解決メモを生成します。

このストアアプリには、次の依存関係があります。

- カスタマーサービス問題管理 (sn_sprb_mgmt_case)
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

以下の順序でプラグインをアクティブ化します。

1. カスタマーサービス問題管理
2. UXC Generative AI
3. TMT の Now Assist

詳細については、「[通信事業、メディア、テクノロジー \(TMT\) の Now Assist の構成](#)」を参照してください。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist の構成

エージェントが CSM/FSM 構成可能ワークスペースおよびコア UI で生成 AI スキルを使用できるように、通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist アプリケーションを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Now Assist アドミンコンソールを使用して TMT の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「[Now Assist アドミン コンソール](#)」を参照してください。

Now Assist アドミンコンソールの TMT 機能とスキル

TMT の機能	スキル
サービスの問題ケース	<ul style="list-style-type: none"> • ケースの要約 • 解決メモ生成 • テストの要約

i 注: 現在、ServiceNow[®] 大規模言語モデル (Now LLM サービス) が、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

1. 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist プラグイン (sn_tmt_gen_ai) をインストールします。
 - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「[アプリケーション情報](#)」を参照してください。
 - インストールプロセスの詳細については、「[Now Assist プラグインをインストール](#)」を参照してください。
2. 移動先 **すべて > Now Assist アドミン > 機能** をクリックし、Now Assist アドミンコンソールの [**Features (機能)**] タブにアクセスします。
既に Now Assist アドミンコンソールを表示している場合は、画面の [**Now Assist Features (Now Assist 機能)**] タブを選択できます。
3. TMT の Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
これらの機能は、[顧客] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。

4. 製品の選択 フィールドで、TMT を選択しま

The screenshot shows the ServiceNow interface for configuring Now Assist skills. The left sidebar has 'Customer' selected. The main content area is titled 'Now Assist skills for Customer' and includes a 'Select product' dropdown menu with 'TMT' selected. Below this, there is a 'Service Problem Case' skill card with a 'View details' button.

す。

5. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
6. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 (**Activate skill**)] を選択します。
7. 選択したスキルの入力を確認します。

入力テーブルフィールドは読み取り専用です。

各スキルの入力とトリガーの詳細については、「Now Assist for TMT のスキル入力」を参照してください。

8. 選択したスキルの入力を確認したら、保存して続行 を選択して次の手順に進みます。
[戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
9. [可用性の定義] セクションで、次のいずれかを選択します。
 - スキルを利用可能なすべての場所でも有効にするには、[スキルは常に利用可能] を選択します。
 - スキルが利用可能になる条件を手動で設定するには、スキルの可用性をカスタマイズを選択します。
10. スキルの可用性を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
11. スキルを表示する場所を選択します。

- Mobile Agent アプリにスキルを表示するには、[**In-product (製品内)**] を選択します。
- Now Assist パネルにスキルを表示するには、[**Now Assist panel (Now Assist パネル)**] を選択します。

Now Assist パネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

12. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。

13. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。

タスクの結果

スキルが構成されました。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist のスキルの入力

各スキルの入力を使用して、スキルをいつどのように使用するかを構成します。

概要

選択したスキルに応じて、入力を構成できます。これらの設定は、スキルをどのように使用するかを決定します。入力は、サービス問題ケースサマリー、解決メモサマリー、テストサマリーを生成するために使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。

サービス問題ケースの要約スキル

サービス問題ケースの要約スキルには、サービス問題ケースの要約が生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

サービス問題ケースの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	サービスの問題ケース [sn_sprb_mgmt_case]
入力フィールド	<ul style="list-style-type: none"> • 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント

解決メモ生成スキル

解決メモ生成スキルには、サービス問題ケースの解決メモが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

解決メモ生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	サービスの問題ケース [sn_sprb_mgmt_case]
入力フィールド	<ul style="list-style-type: none"> 説明 簡単な説明 作業メモ 追加コメント

テスト要約スキル

テスト要約スキルには、テスト要約の生成時に使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

次の表に、サービス問題ケース機能のテスト要約スキルに対して構成できる入力を示します。

テスト要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	テスト実行 [sn_st_mgmt_test]
入力フィールド	名前

テスト要約スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	テスト測定 [sn_st_mgmt_test_measure]
入力フィールド	<ul style="list-style-type: none"> メトリクス名 メトリクスの説明 値 ルール違反

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist のバナー

バナーには、生成 AI スキルに関する情報と、それらのスキルによって生成または予測されるフォームフィールドが表示されます。

概要

生成 AI バナーには、TMT の Now Assist で利用可能なスキルによって生成または予測されるフォーム上のフィールドに関する情報が表示されます。バナーに表示されるメッセージは次のとおりです。

- フィールドが生成または予測されているとき、およびプロセスが完了したときにエージェントにアラートを出します。
- これらのフィールドの情報を確認するようエージェントに促します。
- フィールドを生成または予測できない場合は、エージェントに通知します。

メッセージには、TMT の Now Assistによって生成または予測されるフィールドへのリンクも含まれます。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースの生成 AI バ

ナー。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist の使用

エージェントロールを持っている場合は、サービスの問題ケースの詳細を要約し、ケース解決メモを生成し、TMT の Now Assist アプリケーションでテストを要約することができます。

サービス問題ケースの詳細を要約してケースコンテキストをすばやく理解し、最新のケース開発を含めるように要約を更新して、サービス問題ケースの作業メモに投稿します。これらのサマリーは、エージェントと顧客間の複数の会話を含む、長期にわたるサービスの問題ケースや複雑なサービスの問題ケースに役立ちます。

サービス問題ケースの解決メモを生成して、ケースをより迅速にまとめるのに役立ちます。顧客にソリューションを提案する準備ができたなら、この機能によって解決メモを生成し、それをサービス問題ケースフォームに追加できます。解決メモは、同様の問題に遭遇する可能性のある他のエージェントに、サービスの問題ケースの解決に関するコンテキストも提供します。

サービスの問題ケースを診断するためにエージェントが実行したテストを要約して、問題とその考えられる解決策を理解します。これらのサマリーは、複数のテスト実行を含む、実行時間の長いサービスの問題ケースや複雑なサービスの問題ケースに役立ちます。

を使用したサービス問題ケースの要約 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

サービス問題ケースレコードで選択したフィールドからサマリーを生成します。TMT の Now Assist アプリケーションのサービス問題ケース要約スキルを使用して、ケースコンテキストをすばやく理解します。

始める前に

必要なロール : sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

サービス問題ケースの要約スキルでは、問題、実行されたアクション、解決の詳細など、サービス問題ケースの簡潔なサマリーを提供します。このスキルを使用すると、次のタスクを実行できます。

- サービス問題ケースの初期サマリーを生成して、サービス問題ケースのコンテキストを理解できるようにします。
- サービスの問題ケースに対して行われたすべての作業を要約します。

サービス問題ケースの要約スキルは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースと コア UI で利用できません。

- CSM/FSM 構成可能ワークスペースでは、Now Assist コンポーネントによるサービス問題ケースのサマリーを使用してサマリーを生成します。このコンポーネントは、ケースのハイライトカードの下に表示されます。
- コア UI では、サービスの問題ケースレコードの [要約 (Summarize)] ボタンを選択して要約を生成します。

サービス問題ケースの要約スキルは、サービス問題ケースレコードをチェックして、要約を作成するのに十分な情報があるかどうかを判断します。

- エージェントがサービスの問題ケースレコードを開いたとき
- エージェントがサービスの問題ケースレコードページを更新したとき

十分なデータがある場合は、サービス問題ケースのサマリーコンポーネントに [要約] ボタンが表示されます。十分なデータがない場合、コンポーネントはボタンの代わりにメッセージを表示します。

i 注: サービス問題ケースの要約スキルでは、要約を生成するために、ケースレコードに最低 50 語が必要です。

手順

1. 移動先 ワークスペース > CSM/FSM 構成可能ワークスペース > リスト > サービスの問題ケース。
2. サービスの問題ケースを開きます。
3. [Now Assist コンポーネントによるサービス問題ケースのサマリー (Service Problem Case summary by Now Assist)] コンポーネントで、[要約 (Summarize)] を選択します。
Now Assist コンポーネントによるサービス問題ケースサマリーは、ケースのハイライトカードの下に表示されます。コンポーネントはデフォルトでは折りたたまれており、展開するとサマリーが表示されます。ウィンドウに収まりきれない長いサマリーの場合は、[さらに表示] を選択し、スクロールバーを使用して残りのコンテンツを表示します。

i 注: サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。

4. オプション: サービス問題ケースの要約が完了したら、結果を管理します。

オプション	手順
サマリーの詳細の表示数を増減	<ul style="list-style-type: none"> ◦ サマリーの詳細を表示するには、[View more] アイコン (∨) を選択します。 ◦ 表示されるサマリーの詳細を少なくするには、[表示数を少なくする] アイコン (^) を選択します。

オプション	手順
サマリーのフィードバックを提供	<ul style="list-style-type: none"> サービス問題ケースのサマリーが役に立ったと思われる場合は、役に立つアイコン (👍) を選択します。 サマリが役に立たなかったと思われる場合は、役に立たないアイコン (👎) を選択します。 <p>このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。生成された各サマリーに関するフィードバックが収集され、生成 AI ログ (sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。</p>
ケースサマリをコピー	[クリップボードにコピー] アイコン ([📄]) を選択して、サービス問題ケースのサマリー情報を別の目的 (メールへの貼り付けなど) に使用します。
ケースサマリに関する情報を表示	サマリーの詳細を確認するには、詳細情報アイコン ([🔍]) を選択します。

を使用したサービス問題ケースの解決メモの生成 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

TMT の Now Assist アプリケーションの解決メモ生成スキルを使用して、サービス問題ケースの解決メモを生成します。顧客に解決策を提案し、解決策情報をサービスの問題ケースレコードに追加することもできます。解決メモを生成すると、ケースをより迅速にまとめ、同様の問題に遭遇する可能性のある他のエージェントにサービスの問題ケースの解決に関する情報を提供することができます。

始める前に

必要なロール : sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

CSM/FSM 構成可能ワークスペースおよび コア UI では、サービス問題ケースレコードで [解決メモを生成] を選択することで、サービス問題ケースの解決情報を生成できます。この UI アクションは、[解決メモを生成] モーダルを表示します。このモーダルを使用して、解決コードを選択し、問題の原因に関する情報を追加し、解決メモのテキストを確認および編集できます。

- 注: [解決メモを生成] アクションは、[オープン] ステータスのサービス問題ケースをアサインしたカスタマーサービスエージェントが使用できます。

Now Assist パネルから 必要に応じて解決情報を生成することもできます。詳細については、「[解決メモ生成](#)」を参照してください。

- 注: 解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するために、サービス問題ケースレコードに最低 50 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] モーダルの上部にメッセージが表示されます。

手順

- 移動先 ワークスペース > CSM/FSM 構成可能ワークスペース > リスト > サービスの問題ケース。
- サービスの問題ケースを開きます。

3. 選択 テストと解決 > 解決.

4. [解決メモを生成] を選択します。

解決サマリーが生成され、次のフィールドを含む [解決メモを生成] モーダルに情報が表示されます。

- 解決コード
- 原因
- 解決メモ

サービス問題ケースレコードの [解決メモ] フィールドが空の場合、解決メモ生成スキルはモーダルのこのフィールドに情報を追加します。

5. ケースの [解決コード] を選択します。

解決コードは、サービスの問題ケースがどのように解決されたかを示します。たとえば、一般的な解決コードは次のとおりです。

- 解決済み：提供されたサポート/ガイダンスによって修正
- 解決済み：関連する PRB をクローズすることによって修正
- 顧客が解決

6. オプション：顧客の問題の原因がわかっている場合は、[原因] フィールドに追加します。

たとえば、顧客の問題はソフトウェアのアップグレードの結果である場合があります。

7. [解決メモ] フィールドで解決サマリーを確認し、必要な修正を行います。

このフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。ケースレコードを保存すると、加えた変更がすべて保存されます。

8. オプション：解決情報をサービス問題ケースのアクティビティストリームに追加する場合は、[解決メモをコメントに追加] チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにすると、サービス問題ケースのアクティビティストリームを表示できるすべてのユーザーが解決メモを使用できるようになります。

9. [保存] を選択します。

タスクの結果

- ケースレコードの [クローズ情報] セクションのフィールドに、[解決メモを生成] モーダルの情報が入力されます。
- ケースが [解決済み] ステータスに移行します。
- 解決策が顧客に提案されます。

を使用したサービス問題ケースの要約テスト 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

サービス問題ケースレコードのテスト実行サマリーを生成して、テスト結果のコンテキストと問題の根本原因をすばやく把握します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて


テスト要約スキルは、テスト結果、テスト解釈、および特定のテスト定義用に構成されたその他のパラメーターを含む、サービスの問題ケースに対して実行されたテストの簡潔な要約を提供します。このスキルを使用すると、問題の根本原因を分析できるように、サービス問題ケースのテストサマリーを生成できます。






テスト要約スキルは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースと コア UI で利用できます。

- CSM/FSM 構成可能ワークスペースでは、Now Assist コンポーネントによるテスト実行サマリーを使用してサマリーを生成します。このコンポーネントは、テスト結果レコードに表示されます。
- コア UI では、テスト結果レコードの [要約 (Summarize)] ボタンを選択して要約を生成します。

テスト要約スキルは、テスト結果レコードをチェックして、要約を作成するのに十分な情報があるかどうかを判断します。十分なデータがある場合、テストサマリーコンポーネントに [要約] ボタンが表示されます。サマリーを生成するのに十分なデータがない場合は、[テストサマリーコンポーネント] フィールドにメッセージが表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > CSM/FSM 構成可能ワークスペース > リスト > サービスの問題ケース。
 2. サービスの問題ケースを開きます。
 3. [診断] タブで、[テスト結果] を選択します。
 4. 開くテスト結果を特定し、[詳細を表示] アイコン () を選択します
 5. [Now Assist コンポーネントによるテスト実行の概要 (Test Run summary by Now Assist)] コンポーネントで、[要約 (Summarize)] を選択します。
Now Assist コンポーネントによるテスト実行サマリーがテスト結果レコードに表示されます。コンポーネントはデフォルトでは折りたたまれており、展開するとサマリーが表示されます。ウィンドウに収まりきれない長いサマリーの場合は、[さらに表示] を選択し、スクロールバーを使用して残りのコンテンツを表示します。
- i 注:** サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。
6. オプション: サービスの問題ケースのテストの要約が完了したら、結果を管理します。

オプション	手順
サマリーの展開または折りたたみ	<ul style="list-style-type: none"> ◦ カードを展開アイコン () を選択して、サマリーの詳細を表示します。 ◦ [カードを折りたたむ] アイコン () アイコン) を選択すると、表示されるサマリーの詳細の数を減らします。
サマリーのフィードバックを提供	<ul style="list-style-type: none"> ◦ サマリーが役に立ったと思われる場合は、役に立つアイコン () を選択します。 ◦ サマリーが役に立たなかったと思われる場合は、役に立たないアイコン () を選択します。 <p>このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。生成された各サマリーに関するフィードバックが収集され、生成 AI ログ (sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。</p>
テストサマリーをコピーする	<p>クリップボードにコピーアイコン () を選択して、ケースのサマリー情報を別の目的 (メールへの貼り付けなど) に使用します。</p>

オプション	手順
テストサマリーを更新する	リフレッシュアイコン () を選択して、最新のテスト実行サマリーをフェッチします。

7. オプション: [結果を設定] を選択して、テスト結果を不合格または合格に設定します。

8. 結果を保存またはキャンセルします。

- 結果を設定するには、[保存] を選択します。
- テスト結果の一覧に戻るには、[キャンセル] を選択します。

Now Assistパネルを使用して TMT の生成 AI 機能を要求する

Now Assistパネルの会話型インターフェイスを使用して、コンテキスト生成 AI 機能を要求します。これらの機能には、TMT アプリケーションのサービス問題ケースのサマリーまたは解決メモが含まれます。

始める前に

インスタンスでネクストエクスペリエンスが有効になっていることを確認します。詳細については、「[ネクストエクスペリエンス UI](#)」を参照してください。


必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

CSM/FSM 構成可能ワークスペースの Now Assist パネルを使用して、サービス問題ケースのサマリーを要求し、サービス問題ケース解決メモを生成できます。

Now Assist パネルの詳細については、「[Now Assist パネル](#)」を参照してください。Now Assist パネルのアクティブ化の詳細については、「[Now Assist パネルをオンにする](#)」を参照してください。

手順

1. TMT の Now Assist アプリケーションがインストールされているインスタンスにログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM 構成可能ワークスペース** > リスト > サービスの問題ケース > すべて。
3. サービスの問題ケースを開きます。
4. ヘッダーメニューから Now Assist アイコン () を選択し、サービスの問題ケースに対して TMT の生成 AI 機能を要求します。
5. Now Assistパネルから関連する生成 AI ケイパビリティを選択します。
 - サービスの問題ケースを要約するには、[**Summarize a record** (レコードの要約)] を選択します。
 - サービス問題ケースの解決メモを生成するには、[解決メモの生成] を選択します。