



Yokohama Technology, Media and Telecommunications

最終更新日: 2025年4月28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

自動翻訳

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

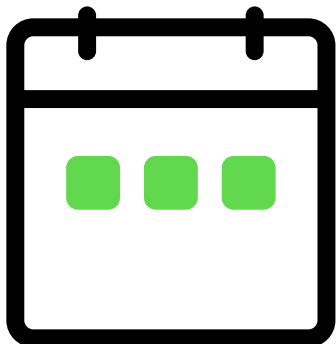
目次

テクノロジー、メディア、通信 (TMT).....	4
アカウントライフサイクルイベント.....	5
通信業界向けフィールドサービス管理 (FSM).....	6
電気通信サービスの予約の管理.....	6
通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist.....	7
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.....	16
での AI エージェントのユースケースの使用 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist.....	30
通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist の使用.....	38
Proactive Service Experience Workflows.....	54
Sales and Order management (セールスと注文管理).....	54
サービスブリッジ.....	55
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 通信事業向け.....	55
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) テレコムファイバーロールアウトプロジェクトテンプレート.....	56
通信事業ネットワークインベントリ.....	56
通信事業サービスオペレーション管理.....	57

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、パートナーの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、急成長している「Everything as a Service」の機会を活用できるようにします。

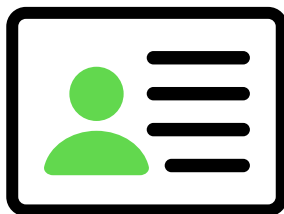
アカウントライフ サイクルイベント



テクノロジー業界のプロバイダー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。



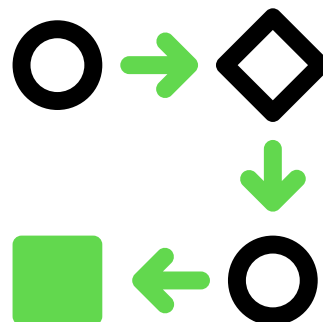
セールスと注文管理



顧客および外部サービスの注文を取得、管理、履行します。



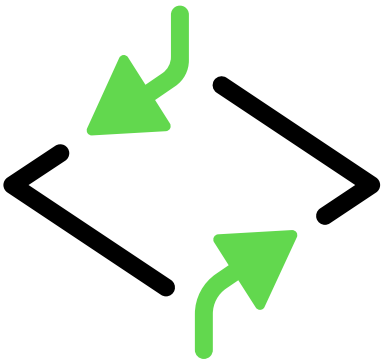
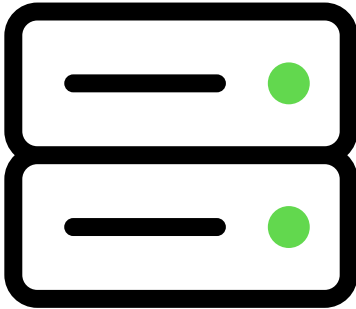
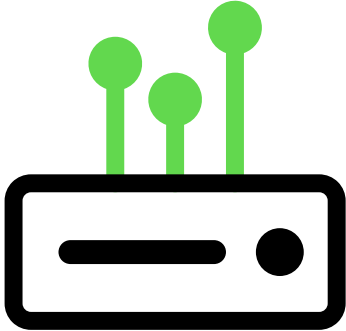
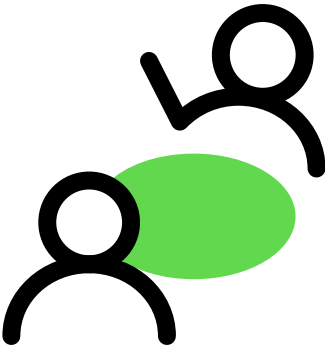
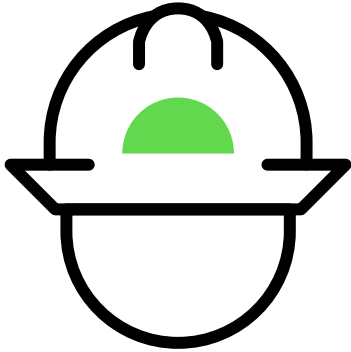
Proactive Service Experience Workflows



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。



自動翻訳

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直接接続してサービス要求を追跡できるようにします。 	Telecommunications Network Inventory (通信事業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、および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正常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。 
TMT 向け Now Assist  サービスの問題ケースの要約、ケース解決メモの生成、およびテストの要約に役立ちます。	通信事業向け戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)  ファイバーロールアウトと 5G プロジェクトのタスクと要件を定義してカスタマイズします。	通信業界向けフィールドサービス管理 (FSM)  電気通信業界の顧客のフィールドサービスワークフローを管理します。

アカウントライフサイクルイベント

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を使用すると、テクノロジー、メディア、通信(TMT)プロバイダーは、オンボーディングと採用から更新まで、企業のカスタマージャーニー全体にわたって重要なワークフローを合理化、自動化、測定できます。

ServiceNow® 機能には次のものが含まれます。

- オンボーディング:顧客のニーズと期待を理解し、オンボーディングプロセス中に従うことができる反復可能で透過的なワークフローを定義します。
- エンゲージメント:成功目標とマイルストーンを定義して追跡し、成果が達成されていることを確認します。
- 採用:利用可能な製品を最大限に活用する方法を提示し、製品の使用率を改善するための措置を講じます。
- 監視:製品とサービスの使用状況を、KPI などの他の主要な指標とともに監視し、更新と拡張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大の機会を特定するのを支援します。

これらの機能を構成して使用方法の詳細については、[アカウントライフサイクルイベント](#) を参照してください。

通信業界向けフィールドサービス管理 (FSM)

ServiceNow Field Service Management for Telecommunication (FSMT) アプリケーションを使用すると、通信事業の顧客のフィールドサービスワークフローを管理できます。このアプリケーションを使用して、予約、サービス提供、および保証プロセスを簡素化します。

ServiceNow Field Service Management for Telecommunication (FSMT) アプリケーションは、フィールドサービス管理 (FSM) (FSM) と統合して、電気通信業界のフィールドサービスワークフローを管理および簡素化します。FSMTは、TMフォーラムと連携したオープンAPIとその機能をサポートし、オープンなデジタルエコシステムを実現します。これらの API は、フィールドサービス管理 (FSM) とのより迅速な統合を促進し、予約、サービス提供、および保証プロセスを管理します。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの詳細については、「[フィールドサービス管理 \(FSM\)](#)」を参照してください。

電気通信サービスの予約の管理

フィールドサービスの予約を管理して、接続サービスに必要なインストール、アクティブ化、およびサイトアセスメントを有効にします。

概要

ServiceNow Telecommunication Open API アプリケーションを使用して、システムから接続関連のフィールドサービスの予約を作成します。既存の作業指示書を予約し、フィールドサービスエージェントにアサインすることができます。予約の詳細については、「」を参照してください。

Telecommunication Open API アプリケーションは、TM Forum 646 API を使用して、フィールドサービスの予約を作成および管理する外部システムをサポートします。

この機能は以下をサポートしています。

- 予約管理 API を介した予約の POST 操作をサポートします。
- フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで利用可能な予約データモデルを理解します。
- フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで作業指示書の予約を作成するための POST 操作をサポートします。
- 検索タイムスロット API を介して、利用可能なタイムスロットの予約作成の受信データに必要な検証をサポートします。

予約機能の構成

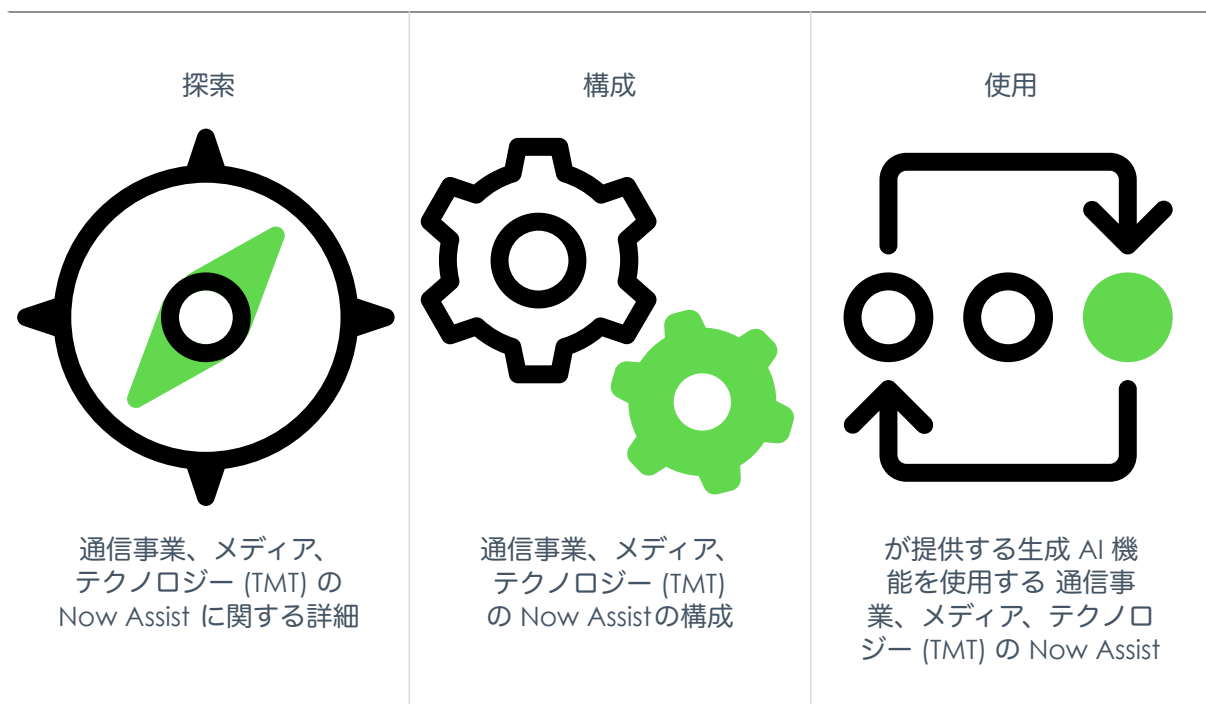
システムで予約を管理するには、アプリケーション設定と個々のサービス設定を作成、変更、または有効にする必要があります。予約機能を構成するには、次の手順を実行します。

1. 予約レコードプロデューサーの構成 .
2. 予約サービス構成を作成または変更する .
3. サービスカタログレコードプロデューサーで予約用の変数を構成する .

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、アカウントオンボーディングケース、エンゲージメント、タッチポイントを要約し、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。さらに、サービスブリッジでプロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンス間の変換マッピングを自動化できます。

開始するには



自動翻訳

	使用  通信事業、メディア、テクノロジーを使用する TMT 向け Now Assist で の AI エージェント収集	
--	--	--

i 重要:

- 現在、一部の Now Assist 製品/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ご利用いただけません。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必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は、一部の地域のお客様にのみご利用いただけます。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「[KB1699552](#)」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- [ServiceNow コミュニティ AI およびインテリジェンス](#)
- [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、このアプリケーションの使用の正確性、害、ユースケースへの適合性をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにすることは、お客様の責任です。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。お客様は、ServiceNow によって更新される可能性のある [ServiceNow の AI 利用規定](#) に従うことに同意するものとします。

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、を参照してください。 [Now Assist ドキュメント](#)。

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、アカウントのオンボーディングケース、エンゲージメント、タッチポイントの要約、解決メモの生成、およびテストの要約を行うことができます。さらに、サービスブリッジでプロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンス間の変換マッピングを自動化できます。

TMT の Now Assist の概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

通信 Now Assist 機能

- 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について、エージェントが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、エージェントはサマリーを生成してより迅速に理解を深めることができます。
- 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、テスト実行後に生成されたテスト結果をエージェントが取得するのに役立ちます。テスト実行の概要が明確な形式で提供されます。
- ナレッジの生成は、エージェントが簡単にコンテンツを作成するのに役立ちます。エージェントは、解決策の提案後またはケースのクローズ後に、ケースレコードの関連データを使用してナレッジ記事を自動的に生成できます。この機能により、ナレッジ記事を手動で生成する必要がないため、エージェントの貴重な時間と労力を節減できます。

テクノロジー Now Assist 機能

- アカウントオンボーディングケースサマリーを使用すると、エージェントはオンボーディングケースのケースコンテキストを収集できます。エージェントは、オンボーディングサイクルの任意のステージを理解するためにサマリーを生成できます。
- エンゲージメントレコードサマリーを使用すると、エージェントはエンゲージメントに関連付けられたイニシアチブ、結果、リスク、および内部プレイを要約できます。

- タッチポイントレコードサマリーを使用すると、エージェントはエンゲージメントライフサイクル中にやり取りされた会議やメールを要約できます。
- 変換マップ支援を使用すると、プロバイダーはプロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル間で変換マップを自動的に生成できます。

スキル

TMT の Now Assist アプリケーションには生成 AI スキルが含まれています。このスキルを使用して、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、顧客に解決策をより迅速に提案できます。

サービス問題ケースの要約

問題や実行されたアクションなど、サービスの問題ケースのサマリー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されます。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。

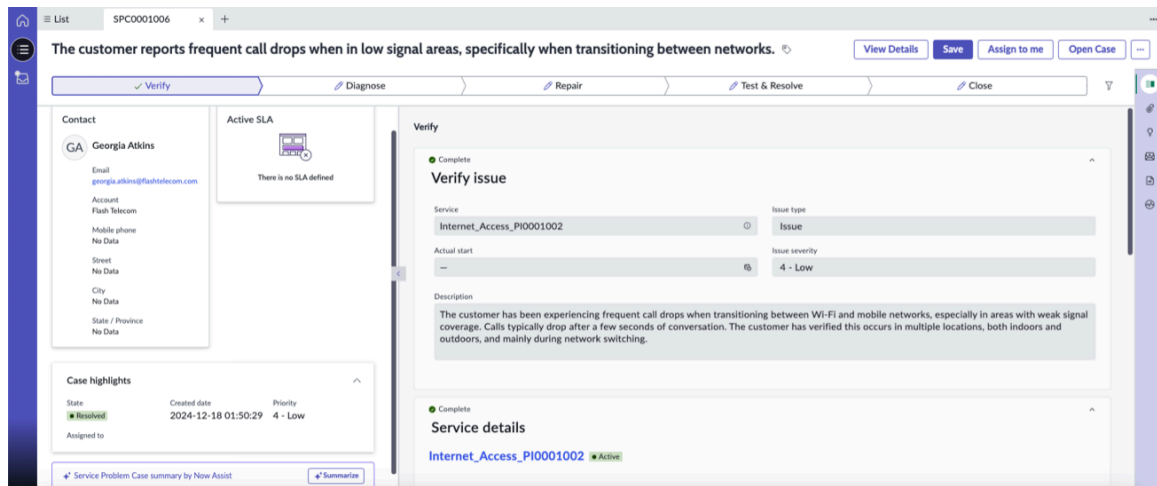
- 簡単な説明
- Description (説明)
- Work notes (作業メモ)
- 追加コメント
- 診断タスク

Fields :

- 説明
- 簡単な説明
- 作業メモ
- 状況
- Sys ID
- 解決タスク

Fields :

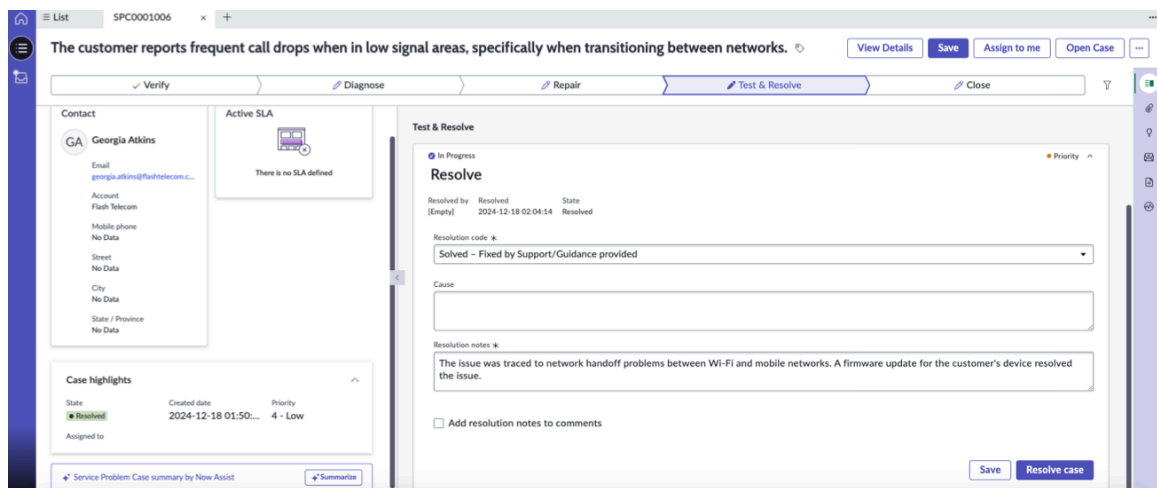
- 説明
- 簡単な説明
- 作業メモ
- 状況



解決メモ生成

エージェントが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るようにします。

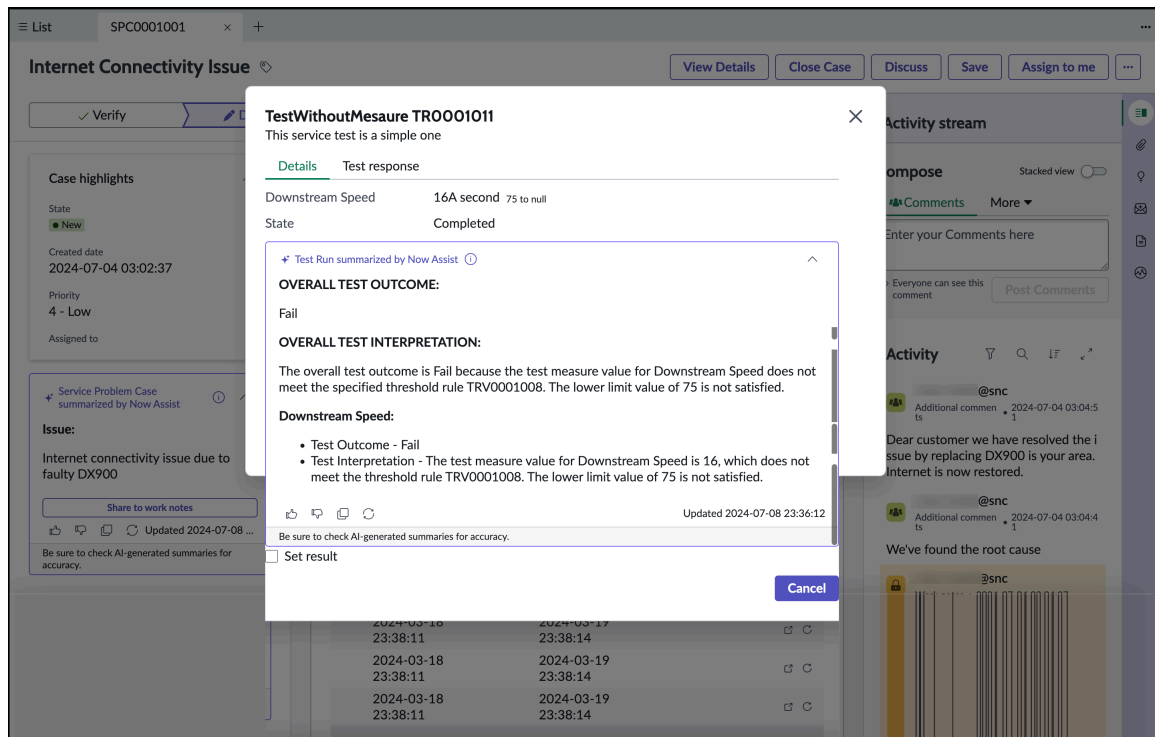
✦ アイコンが [解決メモ] フィールドに表示されたら、アイコンを選択すると、生成された解決メモを含むポップアップが表示されます。エージェントは、挿入するか、絞り込みアクションを実行するかを選択できます。



自動翻訳

テストの要約

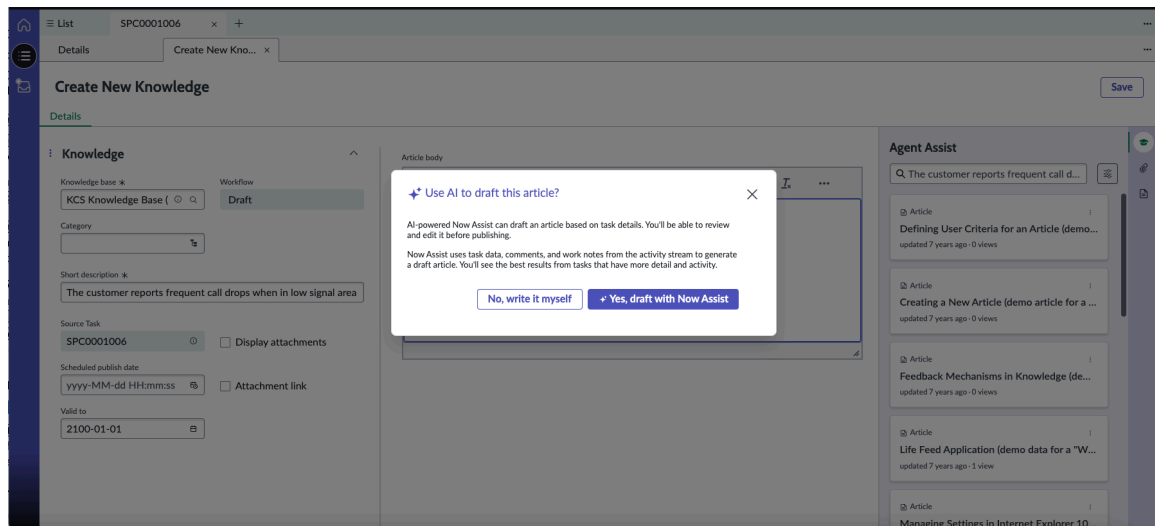
テストが実行された後、エージェントにテスト実行の概要を提供します。これには、テスト出力、テストの解釈、その他の定義されたテストパラメーターなど、テストの実行中にカバーされる主なポイントが含まれます。エージェントは、実行されたテストのテストサマリーを生成して、問題の根本原因を特定できます。



ナレッジ生成

解決策の提案またはケースのクローズ後に、エージェントはケースからナレッジ記事を生成できます。

ナレッジ生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、同様のケースに基づいてナレッジ記事を生成し、ナレッジ記事のドラフトを公開する前にレビューできます。



アカウントオンボーディングケースの要約

アカウントオンボーディングライフサイクルの各ステージの詳細を含む、アカウントオンボーディング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、重要な情報の大まかなサマリーを使用して、オンボーディングケースとケースタスクのステータスをすばやく把握できます。

アカウントのオンボーディング要約スキルは、オンボーディングケースのサマリーを生成し、アクティビティカードの上に表示します。サマリーには、アカウントのオンボーディングライフサイクルの次のステージでエージェントが入力する情報が含まれます。

- 初期セットアップ
- データキャプチャと検証
- Development & Automation (開発と自動化)
- Testing & Training (テストとトレーニング)
- 本番稼働およびサポート後

Onboarding case for account - One Plus

Initial Setup

Data Capture & Valid...

Development & Auto...

Testing & Training

Go-Live / Post Support

Account Onboarding Case summarized by Now Assist

Onboarding Case:

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

Data Capture Tasks:

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

Summary of Data Import Tasks for different targeted tables:

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

In Progress

Customer Contacts

State

In progress

Priority

4 - Low

Type

Data capture

Assigned to

Subject

Upload & validate assets

Description

Attached to this task is a template "Contacts Template.xlsx" that must be downloaded. Once downloaded, please review the template and attach the information requested in the appropriate columns. Once done, please add the attachment back to this task where it can be then be reviewed by the Onboarding team.

Info received

Save details

Open record

エンゲージメントの要約

リスク、イニシアチブ、結果、ケース、内部プレイを含むエンゲージメントのサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、重要な情報の概要により、すべてのアクティビティとエンゲージメント全体について迅速に把握できます。

エンゲージメント要約スキルは、ステータス、本番稼働日、更新日、作業メモ、未処理のアクションを含むエンゲージメントの要約を生成し、[アカウントの詳細] カードの上に表示します。サマリーには、エージェントが次のエンゲージメントレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- Title (役職)
- 説明
- 作業メモ

Measuring Customer Satisfaction and Net Promoter Score



Overview Health Success blueprint Renewal and expansion

Engagement summarized by Now Assist

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

View less



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

< 1 >

Work items

New (2) Blocked (0) Overdue (0) Paused (2) Unassigned (0) Due soon (0) In progress (0)

View All Sort by Priority

SINIT0001064	Abby testing				
Due date	Priority	Assigned to	Customer contact		
-	4 - Low	Alejandro Mascall	-		
Category	General				

タッチポイントの要約

エンゲージメントライフサイクルにおけるさまざまなタッチポイントのサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、さまざまなステークホルダー間でやり取りされたすべての会議とメール、およびフォローアップアクティビティのサマリーをすばやく取得できます。

タッチポイント要約スキルでは、会議のアジェンダ、会議タイプ、会議のタイプ、メールなど、タッチポイントのサマリーを生成します。サマリーには、エージェントが次のタッチポイントレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- 件名
- 説明
- Work notes (作業メモ)
- 追加コメント

Q2 Quarterly Business Review

Discuss

Touchpoint summarized by Now Assist

Touchpoint:

The current touch point progress is Not Started. The squad involved in the touchpoint is not specified in the provided information.

Overview:

The benefits of a personalized approach to customer goal alignment, Q2 Quarterly Business Review Follow-Up, and the importance of aligning internal goals with customer goals were discussed. The upcoming meeting will cover project status updates, issue resolution, and next steps.

Key Action Items:

- Discussed customer goals and alignment strategies, decided to implement personalized communication plans and track progress using customized metrics, follow-up tasks include conducting customer interviews and creating personalized action plans
- Discussed the importance of aligning internal goals with customer goals, decided to conduct customer surveys to gather feedback and insights, assigned team members to analyze the data and present findings at the next meeting
- Understanding customer goals is crucial for successful alignment, identified specific customer goals and will tailor approach to meet their unique needs
- To ensure success, it's crucial to align your business goals with what your customers want, means understanding their needs and preferences, and tailoring your products or services accordingly

Meeting Email Success tasks

Upcoming (1) Past (2)

+ Add meeting

Feb 2025

Series				Scheduled
Weekly Check-In				
Start date & time	End date & time	Meeting link	Invitees	
2025-02-17 14:00:00	2025-02-17 14:40:00	-	Abel Tuter, Adela Cervantsz, Jason O...	

変換マッピング

変換マッピング支援機能では、NOW 大規模言語モデル (LLM) を使用して、サービスブリッジ プロバイダーがプロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル間の変換マッピングを自動的に生成できるようにします。このスキルを使用すると、エラーを減らして全体的な効率を向上させることで、変換マッピングプロセスを簡素化できます。

Now Assist CSM/FSM 構成可能ワークスペースのパネル

エージェントは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースの Now Assist パネルを使用できます。

この会話型インターフェイスを使用すると、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確認できます。

サポート対象のバージョン

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	- サービス問題ケースの要約 - 解決メモ生成 - テストの要約 - ナレッジ生成 - アカウントオンボーディングケースの要約 - エンゲージメントレコードの要約 - タッチポイントレコードの要約
Core UI (コア UI)	- サービス問題ケースの要約 - テストの要約 - ナレッジ生成 - アカウントオンボーディングケースの要約 - エンゲージメントレコードの要約

Now Assist for TMT でサポートされているインターフェイス (続く)

	• タッチポイントレコードの要約 • マッピング支援
--	---

アプリケーション情報

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するには、TMT の Now Assist (sn_tmt_gen_ai) ストアアプリをアクティブ化します。

このストアアプリは カスタマーサービス問題管理 (sn_sprb_mgmt_case) に依存しています。

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. 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とコア 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	• ケースの要約 • 解決メモ生成 • テストの要約 • ナレッジ生成
アカウントライフサイクルイベント	• アカウントオンボーディングケースの要約 • エンゲージメントの要約 • タッチポイントの要約

i 注: ServiceNow®大規模言語モデル (Now LLM サービス) は、現在、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. 次のように移動する。 **All (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 [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が表示されている場合は、画面の **[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. [製品を選択] フィールドで、[**TMT**] を選択しま

Now Assist skills for TMT

Manage all TMT skills.

The screenshot displays the 'Now Assist skills for TMT' management interface. It features a grid of four skill cards, each with a header, a brief description, a list of skills, and a 'View details' button.

- Customer Success:** This skill will enable Record Summarization GenAI capability on customer success workflows. All Customer Success skills: Touchpoint Summarization (Active), Engagement Summarization (Active).
- Test Run:** All Test Run related functionality. All Test Run skills: Test summarization (Active).
- Account Onboarding Case:** All account onboarding case-related functionality for workspaces. All Account Onboarding Case skills: Account Onboarding Case Summarization (Active), Account Onboarding Case Summarization - First Stage (Form details) (Inactive), Account Onboarding Case Summarization (copy) (Inactive).
- Service Problem Case:** All Service Problem Case related functionality for workspaces. All Service Problem Case skills: Service Problem Case summarization (Inactive), Resolution notes generation (Active), KB generation (Active), Service Problem Case summarization_update (Active).

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、「[TMT の Now Assist 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. [可用性を定義] セクションで、次のいずれかを選択します。
 - 利用可能なすべての場所でスキルを有効にするには、[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タイミングの条件を手動で設定するには、[スキルの利用可否をカスタマイズ] 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。

- モバイルエージェントアプリにスキルを表示するには、[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** パネル] を選択します。

スキルを Now Assist パネルに表示する場合は、下向き矢印を選択して、その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。

TMT の Now Assist の概要

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のサマリー、解決メモのサマリー、テストの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サマリー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。次のサービス問題ケースの要約ステージで入力を構成できます。

- 一般的な詳細
- 入力を表示
- プロンプトをカスタマイズ
- 可用性を定義
- 表示を選択
- レビューとアクティブ化

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	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント • 診断タスク Fields :

サービス問題ケースの要約スキルの入力 (続く)

入力	説明
	◦ 説明 ◦ 簡単な説明 ◦ 作業メモ ◦ 状況 ◦ Sys ID • 解決タスク Fields : ◦ 説明 ◦ 簡単な説明 ◦ 作業メモ ◦ 状況
入力テンプレート	• 検証 • 診断 • 修復 • テストと解決 • クローズ

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	• 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

テスト要約の場合、スキルには、テストサマリー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、テスト要約スキルで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	[Name (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	• メトリクス名 • メトリクスの説明 • Value (値) • ルール違反

ナレッジ記事生成スキル

ナレッジ記事の生成スキルには、ケースに関するナレッジ記事のドラフトが生成されるときに使用されるテーブルや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。

次の表に、ナレッジ記事生成スキルの入力を示します。

ナレッジ記事生成スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	ケース [sn_customerservice_case]
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • 解決メモ • 作業メモ • コメント

アカウントオンボーディングケースの要約スキル

アカウントオンボーディングケースの要約スキルには、アカウントオンボーディングのサマリー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。入力は、次のアカウントオンボーディングケースステージで設定できます。

- フォームの詳細
- データキャプチャ
- 開発
- トレーニング
- テスト

アカウントオンボーディングケースの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	Account Onboarding Case [sn_acct_lc_onb_case]
入力フィールド	• サービスブリッジ統合 • 簡単な説明 • 説明 • 本番稼働日 • 残り日数 • 作業メモ • 追加コメント
ステージ - データキャプチャ	

アカウントオンボーディングスキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	アカウントライフサイクルインポートタスク [?]
入力フィールド	• ステータス • 残り日数 • 公開されたレコード • 作業メモ • 追加コメント • ターゲットテーブル • 更新された合計レコード

アカウントオンボーディングスキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	アカウントライフサイクルタスク [?]
入力フィールド	• 簡単な説明 • ステータス • 残り日数 • タイプ • 作業メモ • 追加コメント

アカウントオンボーディングスキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	アカウントライフサイクルインポートタスク [?]
入力フィールド	• ステータス • 残り日数 • 公開されたレコード • 作業メモ • 追加コメント • ターゲットテーブル • 更新された合計レコード

エンゲージメントの要約スキル

エンゲージメントの要約スキルには、エンゲージメントのサマリー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。

エンゲージメントの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	エンゲージメント [sn_acct_lc_engagement]
入力フィールド	• ステータス • ステージ • 更新日 • 最初の本稼働日 • 認識された健全性

エンゲージメントの要約スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	リスクと問題
入力フィールド	• ステータス • 期日 • 確率

エンゲージメントの要約スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	内部プレイ
入力フィールド	• 期日 • 進捗状況

エンゲージメントの要約スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	成功ケース
入力フィールド	• 期日 • 進捗状況

エンゲージメントの要約スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	成功イニシアチブ
入力フィールド	• 期日 • 進捗状況

エンゲージメントの要約スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	成果
入力フィールド	• 進捗状況 • 基準値

エンゲージメントの要約スキルの関連入力 (続く)

入力	説明
	- 現在の値 - ターゲット値

タッチポイントの要約スキル

タッチポイントの要約スキルには、タッチポイントのサマリー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。

タッチポイントの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	エンゲージメント [sn_acct_lc_touchpoint]
入力フィールド	- スクワッド - 進捗状況

タッチポイントの要約スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	会議の詳細
入力フィールド	- 会議の詳細 - 会議のタイプ - 会議の開始時間 - 会議の終了時間 - 顧客メモ - 会議メモ - ステータス

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。

のバナーの概要 TMT の Now Assist

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ています。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースの生成 AI バ

Generate Resolution Notes ×

✦ Check fields predicted by Now Assist for accuracy: Resolution notes ×

Resolution code *

Cause

Resolution notes *

Replaced router with TX9000 model. Issue resolved.

☐ Add resolution notes to comments

Save

ナー

TMT の Now Assist でのケース要約スキルのカスタマイズ

アドミンロールを持っている場合は、エージェントが CSM 構成可能ワークスペースおよびコア UI の生成 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 スキルをカスタマイズできます。

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から、アカウントオンボーディングとサービス問題管理の各入力テンプレートの入力テーブル、関連レコード、およびフィールドを選択し、それらを一般的なサマリーに含めるようにプロンプトヘッダーを構成できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて) > Now Assist アドミン > 機能** をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの **[Now Assist 機能]** タブにアクセスします。
2. [カスタマーワークフロー] グループで **[TMT]** を選択して、TMT の Now Assist機能のスキルを表示します。
次の TMT の Now Assist スキルをカスタマイズできます。
 - Account Onboarding Case (アカウントオンボーディングケース)
 - サービスの問題ケース
3. TMT の Now Assist 機能のケース要約スキルをアクティブ化してコピーし、カスタマイズします。

- a. 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。
- b. [利用可能なすべてのスキル (All available skills)] セクションで、アクティブ化するスキルを見つけて [スキルをアクティブ化 (**Activate skill**)] を選択します。

アクティブ化する前にスキルのコピーを作成することを選択できます。

- c. [アクティブなスキル] セクションでスキルの [その他のアクション] アイコンを選択し、[コピーを作成] を選択してカスタマイズできるコピーを作成します。

作成したコピーは、[アクティブなスキル (Active skills)] セクションに一覧表示されます。

- d. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションからコピーしたスキルを選択して開きます。ガイド付きセットアップに従って、カスタマイズされたスキルの一般的な詳細、入力、プロンプト、可用性、表示、レビュー、およびアクティブ化の構成を行います。ウォークスルー全体を完了すると、ケース要約スキルがアクティブ化されます。

4. [一般的な詳細] ステップで、フィールドに入力します。
各スキルの入力とトリガーの詳細については、「[通信事業、メディア、テクノロジー \(TMT\) の Now Assist のスキルの入力](#)」を参照してください。

- a. スキルの名前と説明を入力します。
- b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

5. さまざまな入力テンプレートのベース入力フィールドや関連リストなど、各スキルの入力データを表示します。

スキルのさまざまな入力テンプレートのベース入力テーブルフィールドと関連リストを構成します。

各スキルは、Now LLM サービス が応答を生成するためのコンテキストを提供する説明を含むベース入力テーブルと入力フィールドに依存しています。

入力データの一部として、ベースシステムとして提供される関連テーブルのみを選択します。

- a. 入力テンプレートごとに、[+ 新しいベース入力フィールド] を選択し、ベース入力テーブルのフィールドを構成します。

必要に応じて、複数のベース入力フィールドを追加します。

[入力を表示 (View input)] ステップ

Account Onboarding Case Summarization (copy) TMT

Exit

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

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.

Input templates

Stage - Form Details

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.

[入力を表示 (View input)] ステップ

Service Problem Case summarization TMT

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

自動翻訳

次の表に、ベース入力テーブルのフィールドと説明 (関連する例を含む) を示します。

ベース入力フィールド

フィールド	説明
[ベース入力フィールド (Base input field)]	このスキルが応答で使用する値を持つケーステーブルのフィールド。 例: 「Short description」。

フィールド	説明
フィールドの説明	[ベース入力フィールド (Base input field)] 値の説明。 例: 「Short description of case, provides quick info about the issue.」

- b. 入力テンプレートごとに、条件ビルダーを使用してルール条件を構成し、データをフィルタリングします。

この入力テンプレートを使用するタイミングを決定するルール条件。デフォルトでは、レコードのステータスによって、Now LLM サービス が使用する入力テンプレートが決まります。

[+ 新しい条件セット] を選択し、追加のパラメーターを構成することで、条件をさらに構築できます。

- c. 入力テンプレートごとに、[+ 新しいデータソース] を選択して、必要に応じて追加の関連テーブルとアクティビティストリームデータを構成します。

関連テーブルやアクティビティストリームなどの入力データソースを追加すると、関連リスト内の Now LLM サービス により多くのコンテキストが提供されます。

これらの追加データソースにルール条件を追加することもできます。

- d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

6. プロンプトをカスタマイズします。

各入力テンプレート構成のプロンプトを確認してテストします。プロンプトは、必要に応じて新しい事前定義されたセクションを追加したり並べ替えたりして編集できます。

- a. 入力テンプレートごとに、使用可能なセクションのリストからプロンプトセクションを選択して、生成されるサマリーに含めます。

セクションを追加するには、このステップの前に関連する入力データを構成する必要があります。

[顧客を待機中] プロンプトをケースに追加できるのは、ケースのステータスが [情報待ち] である場合のみです。そうでない場合、このヘッダーを他のステータスに追加すると、Now LLM サービス が不正確または信頼性の低い結果を生成する可能性があります。

- b. [保存] を選択して、応答のテストに進みます。
- c. [応答のテスト (Test response)] セクションでケースレコードを選択し、[テストを実行 (Run Test)] を選択してプロンプト応答の出力形式をテストします。

[プロンプトをカスタマイズ (Customize prompt)] ステップ

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

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 input 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:

Entitlement: 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

[プロンプトをカスタマイズ (Customize prompt)] ステップ

Service Problem Case summarization [TMF](#)

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

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 *

No record selected

Choose a record above to test prompt output.

自動翻訳

d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

7. ユーザーがスキルをどのように利用できるかを定義します。

a. ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。

[スキルの可用性をカスタマイズ (**Customize skill availability**)] を選択すると、条件ビルダーが表示され、さらにデータをフィルタリングできます。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

8. ケースの要約を表示する場所を構成します。

a. [In-product (製品内)] または [Now Assist パネル] を選択します。

- [製品内 (In-product)] : 選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

[製品内] 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ルールを特定します。

- **[Now Assist パネル]**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。

このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。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。

Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、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。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

9. スキルをレビューしてアクティブ化します。

選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルのカスタマイズを完了します。

ケースで [要約を作成] を選択して、ケースの要約を生成できるようになります。

サービスブリッジ 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist の構成

エンタープライズプロバイダーがコア UI で サービスブリッジ Mapping Assist 機能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

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. 次のように移動する。 **All (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 [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が表示されている場合は、画面の **[Now Assist 機能]** タブを選択できます。

3. [顧客] を選択し、[製品の選択] ドロップダウン リストで **[TMT]** を選択します。

4. サービスブリッジ 機能カードで、詳細の表示 を選択します。

5. [利用可能なすべての サービスブリッジ スキル] セクションで、[オンにする] を選択します。

スキルが構成され、アクティブ化されました。エージェントは、プロバイダーフィールドとコンシューマーフィールド間の変換マッピングを自動的に生成できるようになりました。

での AI エージェントのユースケースの使用 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

TMT AI エージェントコレクションを使用して、タスクを自律的に完了します。

の AI エージェントで利用可能なユースケース 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

ユースケース名	説明	利用可能な AI エージェント
電気通信サービスの問題をテストおよび修復する	ユースケースは、サービス問題ケースがケースエージェントにアサインされ、ケースのステータスが [オープン] または [新規] である場合にトリガーされます。顧客がサービス中断について申し立てる。 サービス問題ケース (SPC) は SPC 番号から始まります。 この AI エージェントは、タスクの識別子または説明が指定されているかどうかに関係なく、タスク (ケース) のトラブルシューティング、診断、分析、または解決を必要とするサービス問題ケース要求を処理するように設計されています。また、与えられたタスクに関連するコンテキストと詳細を取得することもできます。 AI エージェントがタスクを実行して、顧客の問題を解決します。	- サービス問題マネージャー - 支払ステータスチェッカー - 予備的なトラブルシューティング - オンデマンドサービステスター - サービス修理業者

ユースケースで使用されていない AI エージェントが、Now Assist アプリケーションとともにインストールされている場合があります。利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「[AI エージェントを検索する](#)」を参照してください。

i 重要: デフォルトでは、すべてのユースケースと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

ユースケースを自律的に実行するには、トリガーをアクティブ化します。手動で呼び出す場合は、トリガーをアクティブ化する必要はありません。

AI エージェントスタジオを設定するには、「[AI エージェントスタジオ](#)」と Now Assist AI エージェントの構成」を参照してください。

AI エージェントスタジオをインストールするには、「[AI エージェントスタジオ](#)」と「[Now Assist AI エージェントのインストール](#)」を参照してください。

利用可能なすべての AI エージェントを表示するには、「[で AI エージェントを検索する AI エージェントスタジオ](#)」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 AI エージェント収集、電気通信サービスの問題のテストと修理のユースケース

電気通信サービスの問題のテストと修理のユースケースを使用して、ブロードバンドとインターネットの問題を解決します。

電気通信サービスの問題のテストと修理の概要

電気通信サービスの問題のテストと修理のユースケースで、AI エージェントのチームを使用して顧客の問題を解決します。タスク (ケース) のトラブルシューティング、診断、分析、または解決を必要とするタスク要求を、タスクの識別子または説明が指定されているかどうかに関係なく処理できます。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist の TMT AI エージェントコレクションでの電気通信サービスの問題のテストと修理のユースケースに関連するエージェント、ツール、トリガーについては、ここに記載されている情報を参照してください。

電気通信サービスの問題のテストと修理のユースケース [でのユースケースのクローン AI エージェントスタジオ](#) を変更し、要件に応じて設定を調整します。

重要: [トリガーを編集] フォームで、[アクティブ] ボタンがオンになっていることを確認し、AI エージェントが自律的にトリガーできるようにします。

電気通信サービスの問題のテストと修理のユースケース

ユースケースにアクセスするには:

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > **AI エージェントスタジオ** > 作成と管理。
2. 電気通信サービスの問題をテストして修復します。

新しいユースケースを作成するには、「[ユースケースを作成](#)」を参照してください。

ユースケースのテスト

ユースケーステストページにアクセスするには:

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > **AI エージェントスタジオ** > テスト。
2. [概要] ページで、[ユースケースのテスト] を選択します。

ユースケースをテストするには、「[ユースケースのテスト](#)」を参照してください。

電気通信サービスの問題ユースケースのテストと修理のトリガー

トリガー [でのユースケースのクローン AI エージェントスタジオ](#) を変更し、要件に応じて設定を調整します。

[トリガーを定義] 画面で、次の条件を表示します。

- トリガーを選択します。
- トリガー名。
- テーブル。
- 次の条件を表示します。
 - フィールドを選択し、
 - 操作を選択し、
 - 値を入力
- 実行方法
- 目標テンプレート。
- チャンネル。
- [アクティブ] および [通知を表示] チェックボックス。

Add trigger

Select trigger *
Created

Trigger name *
service

Active ☒

Table *
Service Problem Case

Conditions * ⚠ At least one condition is required.

Select field ▼ Select operat... ▼ Enter value or and ×

+ New condition set

Run as * ⓘ
▼

Objective template * ⓘ
Help me resolve \${number}

Channel * ⓘ
Now Assist panel

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

☐ Show Notifications

Cancel Add

トリガーの定義の詳細については、「[ユースケースを作成](#)」を参照してください。

重要: [トリガーを編集] フォームで、[アクティブ] ボタンがオンになっていることを確認し、AI エージェントが自律的にトリガーできるようにします。

電気通信サービスの問題のテストと修理のユースケースで使用される AI エージェント
次の AI エージェントは、ユースケースの指示を実行するために使用されます。

AI エージェントを作成するには、「[AI エージェントを作成](#)」を参照してください。

AI エージェント	AI エージェントロール
サービス問題マネージャー	AI エージェントは、作業の計画、調整、および他のエージェントへの委任を担当します。 顧客のインベントリスステータスを確認します。 ナレッジ記事を表示します。
支払ステータスチェッカー	未払いの請求書の支払いを確認します。

AI エージェント	AI エージェントロール
予備的なトラブルシューティング	販売済み製品に関する事前定義されたアンケートに基づいて質問するように設計された AI エージェント。 解決計画の類似ケースを確認し、ナレッジベースの記事から質問して解決策を決定します。
オンデマンドサービステスター	サービス問題ケースのインベントリ仕様に基いて診断タスクを作成し、テスト定義を実行します。
サービス修理業者	テスト実行の修復タスクを作成します。

サービス問題マネージャーにマッピングされたツール

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
フローアクション	自律型	現在のケース情報をフェッチ	ケースは、顧客が一般的な問い合わせのために提起したり、顧客に提供されたサービスの障害を報告したりすることができる ServiceNow の記録システムです。 このツールは、簡単な説明、説明、発信者、ステータス、販売済み製品など、指定されたケースの詳細をフェッチします。
		ケースに関連付けられた販売済み製品を検証	販売済み製品は、顧客に販売された製品インスタンスです。サービスが機能するためには、プロダクトインベントリステータスが「アクティブ」のままであることが重要です。 「プロダクトインベントリのステータスが次のように判明しました...」.
検索取得	自律型	関連するナレッジ記事を取得	検索する類似した関連情報を含む ナレッジ記事をフェッチします。

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
			この検索エンジンは、情報を取得するための一般的な検索エンジンではありません。 事前定義された組織または IT の手順に関する特定の標準ドキュメントにアクセスできます。 i 注: このツールは、ナレッジ記事のロールや制限を確認するには設計されていません。 このツールは、問題の説明に基づいて関連記事を取得する場合にのみ使用してください。 i 注: このツールは、インシデント内の問題に関連するナレッジ記事を検索するために一度だけ実行する必要があります。 箇条書きで、実際のナレッジ記事へのリンクを含むサマリービューがユーザーに表示されます。

予備トラブルシューティングツールにマッピングされたツール

すべてのツールはスクリプトタイプです。

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
フローアクション	自律型	指定された販売済み製品 ID のアンケートと推奨テスト定義を取得します。	指定された販売済み製品 ID のアンケートと推奨テスト定義を返します。 販売済み製品は、顧客に販売された製品インスタンスです。

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
			販売済み製品 ID を使用してアンケートを取得します。 推奨されるテスト定義は文字列として返されますが、その文字列には「,」（カンマと空白）で区切られた複数のテスト定義が存在する場合があります。 i 注: アンケートの取得に販売済み製品名を使用しないでください。
		特定のアンケートに関連するすべての質問を取得します。	尋ねる質問のアレイを返します。 質問の JSON 配列の例: [{"value": "\873b670f77230010112f8b51a91061b\", \"question\": \"デバイスの LED ライトを確認します。可能なオプションは緑、赤、またはオフです\"}]]。
検索取得	自律型	類似ケースを取得	ケースの簡単な説明を含む類似ケースを取得します。 箇条書きで、実際のナレッジ記事へのリンクを含むサマリービューをユーザーに提供します。応答には sys_id を含めしないでください。

オンデマンドサービステスターにマッピングされたツール

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
フローアクション	自律型	テスト結果を取得	診断 ID を入力として受け取り、テスト実行結果を「合格」または「失敗」として返します。
		サービス問題ケースの診断タスクを作成	サービスの問題ケースの診断タスクを作成します。

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
		テスト定義を実行	販売済み製品、テスト定義、およびケース番号を使用してテスト定義を実行します。 販売済み製品は、顧客に販売された製品インスタンスです。 次の ID を次のように使用します。 • インスタンス ID としての販売済み製品 ID。 販売済み製品名は使用しないでください。 • test_definition_id としてのテスト定義名。 • サービス問題ケース ID としてのケース ID。 • diagnostic_task_id として diagnostic_task_id。 出力をテスト実行 ID として保存します。
		インベントリのテスト定義を取得	インベントリのテスト定義を取得します。 販売済み製品は、顧客に販売された製品インスタンスです。 販売済み製品 ID を使用してテスト定義を取得します。テスト定義の取得に販売済み製品名を使用しないでください。
		指定された販売済み製品 ID の推奨テスト定義を取得します	指定された販売済み製品 ID のアンケートと推奨テスト定義を返します。

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
			販売済み製品は、顧客に販売された製品インスタンスです。 販売済み製品 ID を使用してアンケートを取得します。 i 注: アンケートの取得に販売済み製品名を使用しないでください。 推奨されるテスト定義は文字列として返されますが、その文字列には「,」（カンマと空白）で区切られた複数のテスト定義が存在する場合があります。

サービス修復者にマッピングされたツール

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
フローアクション	自律型	テスト実行の修復タスクの作成	テスト実行の修復タスクを作成します。 次の ID を次のように渡します。 - サービス問題ケース ID としてのケース ID - 診断タスク ID としての診断タスク ID

支払ステータスチェッカーにマッピングされたツール

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
フローアクション	自律型	未払いの支払情報を取得	ツールは、請求先アカウント、請求書金額、請求書の期日、未払いの支払いのステータスを含む応答を提供する必要があります。

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、TMT の Now Assist アプリケーションで、サービスの問題ケースの詳細の要約、ケース解決メモの生成、テストの要約、アカウントオンボーディングケースの詳細、エンゲージメントとタッチポイントの詳細を行うことができます。

サービスの問題ケース

- ケースのコンテキストをすばやく理解するためにサービス問題ケースの詳細を要約し、最新のケース展開を含むように要約を更新し、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、または複雑なサービス問題のケースに役立ちます。
- サービスの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ことができます。顧客にソリューションを提案する準備ができたなら、この機能で解決メモを生成して [サービスの問題ケース] 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して問題とその考えられる解決策を理解するために、エージェントによって実行されたテストを要約します。これらのサマリーは、複数のテスト実行を含む、実行時間が長い、または複雑なサービス問題のケースに役立ちます。
- ナレッジの生成は、エージェントが簡単にコンテンツを作成するのに役立ちます。エージェントは、解決策の提案後またはケースのクローズ後に、ケースレコードの関連データを使用してナレッジ記事を自動的に生成できます。この機能により、ナレッジ記事を手動で生成する必要がないため、エージェントの貴重な時間と労力を節減できます。
- エージェントが実行したテストを要約してテクノロジー製品ケースを診断し、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、実行時間が長い、または複雑なテクノロジー製品ケースに役立ちます。

アカウントオンボーディングケース

アカウントオンボーディングライフサイクルの各ステージの詳細を含め、アカウントオンボーディングケースを要約します。エージェントは、重要な情報の大まかなサマリーを使用して、オンボーディングケースとケースタスクのステータスをすばやく把握できます。

カスタマーサクセス

- リスク、イニシアチブ、結果、ケース、内部プレイなど、エンゲージメントの詳細を要約します。エージェントは、ステータス、本番稼働日、更新日、作業メモ、未処理のアクションなどの重要な情報ポイントの概要により、すべてのアクティビティとエンゲージメント全体について迅速に把握できます。
- 会議のアジェンダ、会議タイプ、メールなど、エンゲージメントライフサイクルにおけるさまざまなタッチポイントを要約します。エージェントは、さまざまなステークホルダー間でやり取りされたすべての会議とメール、およびフォローアップアクティビティのサマリーをすばやく取得できます。

を使用したサービスの問題ケースの要約 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の要約スキルを使用して、ケースの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は、問題、実行されたアクション、解決策の詳細など、サービス問題ケースの簡潔な要約を提供します。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コンテキストを理解できるように、サービス問題ケースの初期サマリーを生成します。
- サービス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サービスの問題ケース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、サービス問題ケースレコードの [要約を作成] 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、サマリーを作成するのに十分な情報が利用可能かどうかを判断します。

- エージェントがサービス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、サマリーを生成するために、ケースレコードに最低 50 語が必要です。

手順

1. 次のように移動する。ワークスペース > **CSM/FSM 構成可能ワークスペース** > **Lists (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の問題ケースのサマリーは、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: サービスの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減らす	◦ 詳細なサマリーの詳細を表示するには、[さらに表示] アイコン (✓) ◦ 表示するサマリの詳細を減らすには、[表示数を減らす] アイコン (∧)
サマリーのフィードバックを提供	◦ サービスの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 (👍) ◦ 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。 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

オプション	手順
	(sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。
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 ()

を使用したアカウントオンボーディングケースの要約 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

アカウントオンボーディング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 アプリケーションでアカウントオンボーディングケースの要約スキルを使用して、ケースの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：admin

このタスクについて

アカウントオンボーディングケースの要約スキルでは、アカウントオンボーディングライフサイクルの各ステージの詳細を含む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。

- オンボーディングケースのコンテキストを理解できるように、アカウントオンボーディングケースの初期サマリーを生成します。
- アカウントのオンボーディングケースで行われたすべての作業を要約します。

アカウントのオンボーディング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アカウントオンボーディングケース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、アクティビティカードの上に表示されます。
- コア UI では、アカウントオンボーディングケースレコードの [要約を作成 (Summarize)] ボタンを選択してサマリーを生成します。

アカウントオンボーディングケースの要約スキルでは、レコードをチェックして、サマリー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。

- エージェントがアカウントオンボーディングケースレコードを開いたとき。
- エージェントがアカウントオンボーディング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、アカウントオンボーディング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：アカウントオンボーディングケースの要約スキルでは、サマリー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. 次のように移動する。ワークスペース > **CSM/FSM 構成可能ワークスペース** > **Lists (リスト)** > **Account Onboarding Case** (アカウントオンボーディングケース)。
2. アカウントのオンボーディングケースを開きます。
3. Now Assist コンポーネントによるアカウントオンボーディングケースのサマリーで、[要約 (Summarize)] を選択します。
Now Assist コンポーネントによるアカウントオンボーディングケースサマリーは、アクティビティカードの上に表示されます。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ら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: アカウントオンボーディング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減らす	◦ 詳細なサマリーの詳細を表示するには、[さらに表示] アイコン (▼) ◦ 表示するサマリーの詳細を減らすには、[表示数を減らす] アイコン (▲)
サマリーのフィードバックを提供	◦ サマリ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。 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。
サマリーをコピー	[クリップボードにコピー] アイコン ([📋] を選択して、概要情報を別の目的 (メールへの貼り付けなど) に使用します。
サマリに関する情報の表示	サマリーの詳細を確認するには、[詳細情報] アイコン (ℹ️)

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 アプリケーションで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。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent および sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

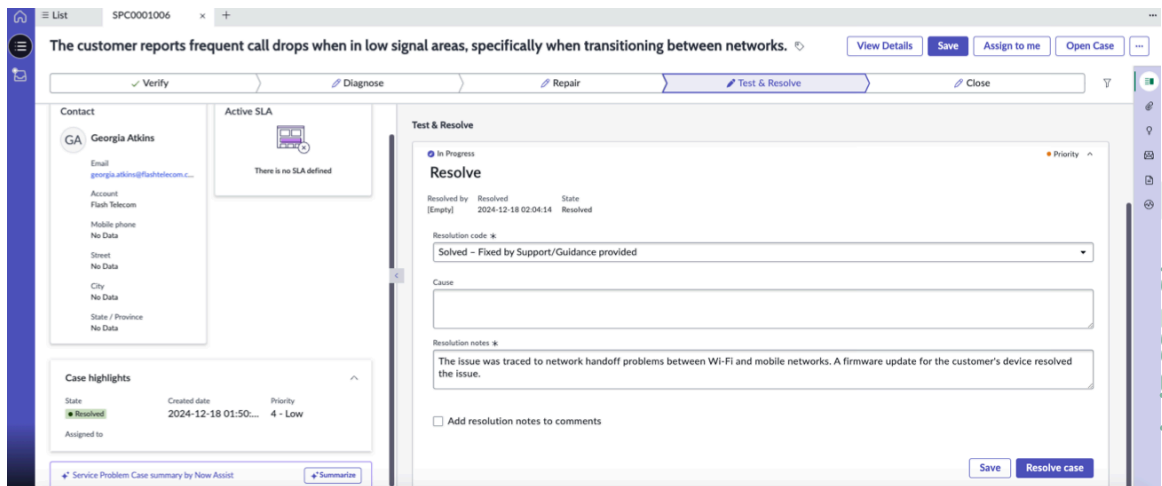
顧客に解決策を提案し、解決情報をサービス問題ケースレコードに追加することもできます。解決メモを生成すると、ケースをより迅速にまとめ、同様の問題に遭遇する可能性のある他のエージェントにサービスの問題ケースの解決に関する情報を提供することができます。

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。

- 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、サービス問題ケースレコードに最低 50 語が必要です。

手順

1. 次のように移動する。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Lists** (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. 選択 **テストと解決** > **解決**。
4. 解決アクティビティの [解決メモ] フィールドに移動します。



5. Now Assist アイコン  を選択します。
Now Assist アイコン  ケースのコンテキストに基づいて推奨テキストを生成します。
6. [挿入] を選択して、生成されたコンテンツを [解決メモ] フィールドに追加します。
7. オプション: 生成されたコンテンツを確認し、[絞り込み] を選択してコンテンツを変更します。
必要に応じて、コンテンツを詳細にしたり短縮したりするオプションが表示されます。
8. オプション: 解決情報をサービスの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、サービスの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. [Save (保存)] をクリックする。

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ナレッジ記事の生成 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

Now Assist を使用して、CSM 構成可能ワークスペースおよびクラシック環境内の解決済みケースおよびクローズ済みケースに関するナレッジ記事を生成します。

始める前に

ケースのナレッジ記事を生成するには、ケースが解決済みかつクローズ済みのステータスであり、ナレッジ記事がまだリンクされていないことが必要です。

ナレッジ記事を生成するときにナレッジ中心のサービス (KCS) テンプレートを使用するには、高度なナレッジ管理プラグインをインストールします。詳細については、「[ナレッジ管理詳細プラグインのアクティブ化](#)」を参照してください。

アドミニストレーターが [記事の作成] ページで Now Assist エクスペリエンスを有効にし、次のナレッジベース生成基準が構成されていることを確認してください。

- ナレッジスキルがインストールされます。
- Now Assist アドミン コンソールで、次の基準が設定されていることを確認します。
 - テーブルレコードと入力フィールドを指定します。
 - 属性のリストからスキルの可用性の条件を指定します。
 - 製品内でナレッジベース生成機能を表示し、Now Assist パネルを指定します。
- [記事の作成] でサポート対象テンプレートを適用するように設定します。たとえば、標準記事や KCS 記事の HTML などです。
- 現在、[記事の作成] エクスペリエンスのみが利用可能です。

必要なロール：agent

このタスクについて

CSM 構成可能ワークスペースおよびクラシック環境では、ケースレコードで [ナレッジを作成] を選択することで、ケースのナレッジ記事情報を生成できます。この UI アクションは、[AI を使用して記事の下書きを作成] モーダルを表示します。このモーダルを使用することで、自分で記事を作成するか、Now Assist を使用して記事のドラフトを作成し、ナレッジ記事のテキストをレビューおよび編集できます。

手順

1. 次のように移動する。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース。
2. 自分にアサインされているケースを開きます。
ケースレコードのステータスは、[解決済み] または [クローズ済み] のいずれかである必要があります。
3. ケースレコードの UI アクションから [ナレッジを作成] を選択して、記事を作成します。

注:

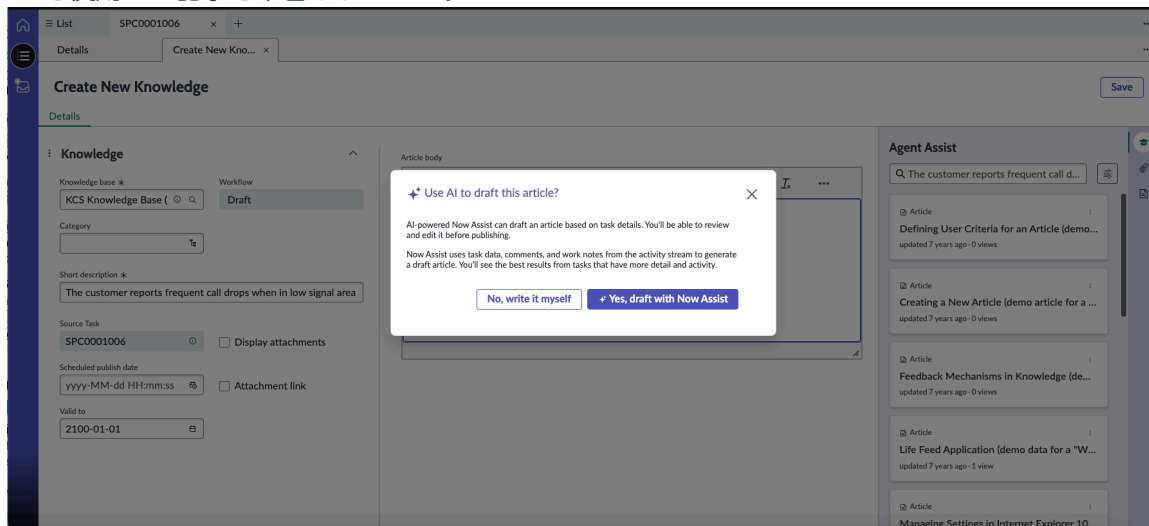
[ナレッジを作成] UI アクションは、ケースに関連付けられている既存のナレッジ記事がない場合にのみ表示されます。

4. [記事の作成] モーダルで、ナレッジベースと記事テンプレート (表示されている場合) を選択します。

注: オプションが表示されない場合は、アドミニストレーターが Now Assist アドミン コンソールで選択したデフォルトのテンプレートが使用されます。

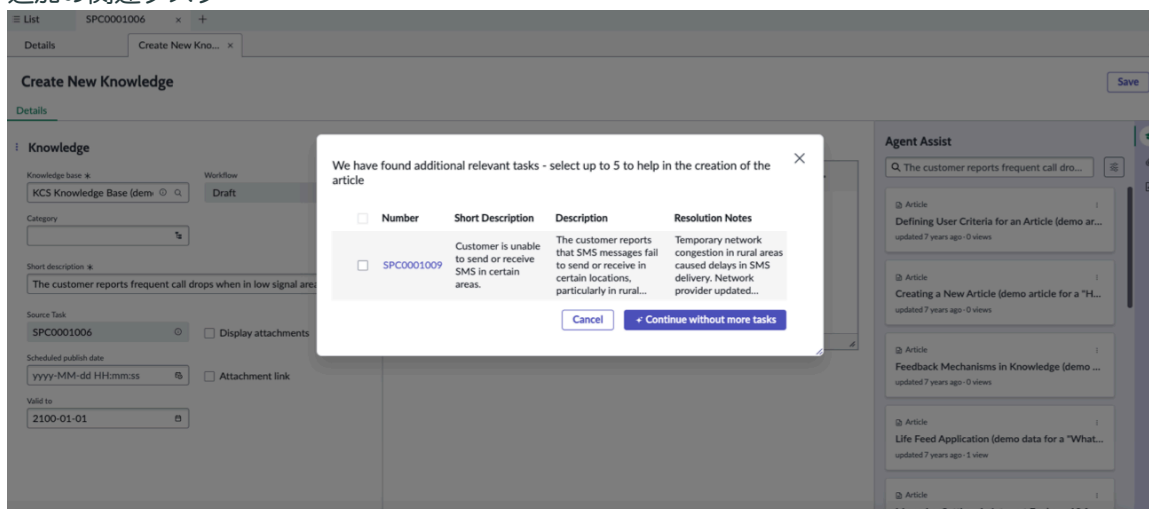
5. [記事の作成] を選択します。
6. [AI を使用してこの記事の下書きを作成 (Use AI to draft this article)] モーダルで、[はい、Now Assist で下書きします (Yes, draft with Now Assist)] を選択します。

AI を使用して記事を下書きするモーダル



7. オプション: 新しいモーダルで、記事の生成に使用できる類似ケースを検索します。それ以外の場合は、[キャンセル] を選択します。

追加の関連タスク



完成した記事が選択したテンプレートに表示され、「This article was drafted by Now Assist. Be sure to review it for accuracy before saving (この記事は Now Assist により下書きされました。保存する前に正確であるか必ず確認してください。)」というメッセージが表示されます。

i 注:

- 類似のケースが存在しない場合、このモーダルは表示されず、記事が作成されます。生成された記事は、選択した関連レコードに基づいて、アカウントケースと選択したすべての関連ケースの両方にリンクされます。
- 新しいモーダルで最大 5 つの追加関連ケースを選択して、記事を作成できます。
- 下書きは保存する前に変更できます。ナレッジ記事が一意的 ID 番号とともに新しいタブに表示され、親レコードに添付されます。
- Now LLM サービスが結果の生成に失敗した場合は、エラーメッセージが表示されます。
- Now Assist を使用して記事を作成する場合、プロセスがトリガーされた後は停止できません。モーダルを閉じて、Now Assist は記事の生成を続行します。

8. ナレッジベースと、ポップアップウィンドウの言語を選択します。この記事の下書きをどの言語で *Now Assist* か。

9. **[Continue (続行)]** を選択します。

選択したナレッジベースと言語で記事が生成され、コンテンツは同じ言語で表示されます。

10. **[挿入]** を選択して、生成された応答を貼り付けます。

11. Now Assist により生成された記事を確認し、**[保存]** または **[公開]** を選択します。

Now Assist の成功メッセージが消えます。これは、Now LLM サービスにより生成された記事ではなくなったことを意味します。

関連情報

[ナレッジ管理での Now Assist](#)

を使用したサービス問題ケースのテストの要約 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、テストの解釈、および特定のテスト定義に対して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、サービスの根本原因を分析するために、サービスの問題ケースのテストサマリーを生成できます。

テストの要約スキルは、CSM/FSM Configurable Workspace および コア UI で使用できます。

- 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 **[要約を作成]** ボタンを選択して要約を生成します。

テストの要約スキルは、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利用可能かどうかを判断します。十分なデータがある場合は、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、システムは **[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を表示します。

手順

1. 次のように移動する。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Lists** (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サマリーで、[要約を作成] 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。

 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
サマリーを展開または折りたたむ	◦ [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 () を選択すると、サマリーの詳細の表示数が少なくなります。
サマリーのフィードバックを提供	◦ サマリ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。 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。
テストサマリーをコピー	クリップボードにコピーアイコン () を選択して、ケースのサマリ情報を別の目的 (メールへの貼り付けなど) に使用します。
テストサマリーをリフレッシュ	更新アイコン () 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: [結果の設定] を選択して、テスト結果を失敗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。
 - テスト結果リストに戻るには、[キャンセル] を選択します。

を使用したテクノロジー製品サポートケースのテストの要約 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

テスト結果のコンテキストと問題の根本原因を理解するために、テクノロジー製品サポートケースレコードのテスト実行サマリーを生成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent および 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、テストの解釈、および特定のテスト定義に対して構成されたその他のパラメーターを含む、テクノロジー製品サポート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、テクノロジー製品サポートケースのテストサマリーを生成して、問題の根本原因を分析できます。

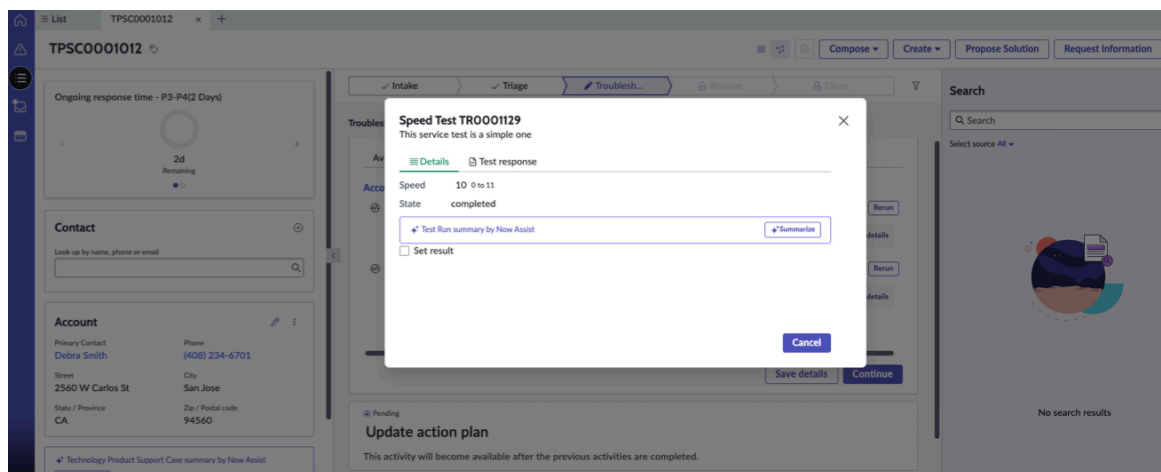
テストの要約スキルは、CSM/FSM Configurable Workspace および コア UIで使用できます。

- 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 [要約を作成] ボタンを選択して要約を生成します。

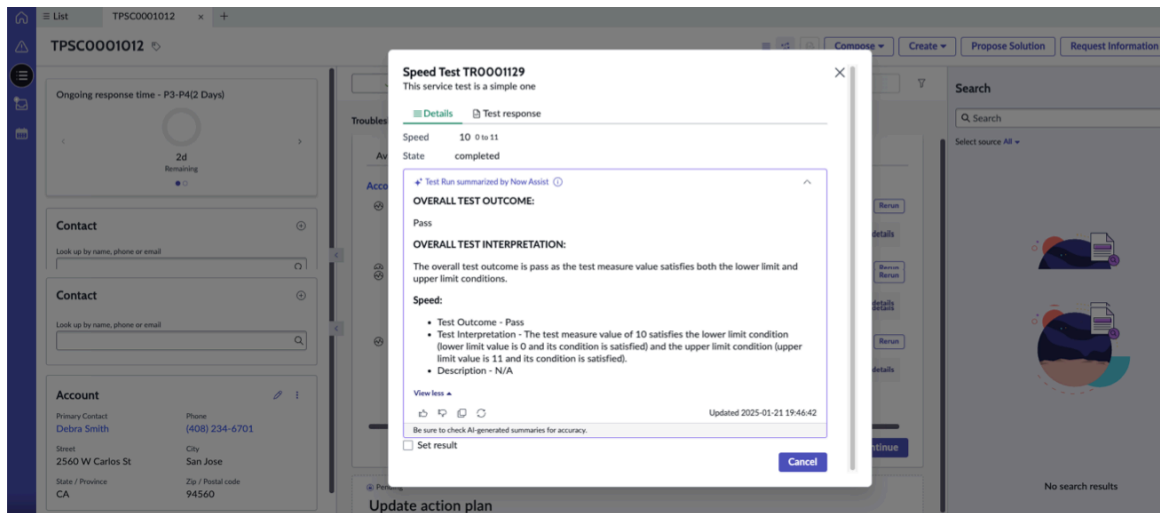
テストの要約スキルは、テスト結果レコードをチェックして、要約を作成するのに十分な情報があるかどうかを判断します。十分なデータがある場合は、テストサマリーコンポーネントに [要約] ボタンが表示されます。サマリーを生成するのに十分なデータがない場合、システムは [テストサマリーコンポーネント] フィールドにメッセージを表示します。

手順

1. 次のように移動する。ワークスペース > **CSM/FSM 構成可能ワークスペース** > **Lists (リスト)** > テクノロジー製品サポートケース。
2. テクノロジー製品サポートケースを開きます。
利用可能なテスト結果がない場合は、テストを実行してテスト結果を取得します。
3. [トラブルシューティング] 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サマリーで、[要約を作成] 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。

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: テクノロジー製品サポート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
サマリーを展開または折りたたむ	◦ [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 ([^] を選択すると、サマリーの詳細の表示数が少なくなります。
サマリーのフィードバックを提供	◦ サマリ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。 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。
テストサマリーをコピー	クリップボードにコピーアイコン (📋) を選択して、ケースのサマリ情報を別の目的 (メールへの貼り付けなど) に使用します。
テストサマリーをリフレッシュ	更新アイコン ([↻]) 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: [結果の設定] を選択して、テスト結果を失敗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。
 - テスト結果リストに戻るには、[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 パネルの対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の問題ケースのサマリーや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の解決メモを生成することができます。

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. 次のように移動する。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Lists** (リスト) > サービスの問題ケース > **All** (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 機能を選択します。
 - サービスの問題ケースを要約するには、[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。

を使用したエンゲージメントの要約 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

エンゲージメント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。エンゲージメントに関連する成功イニシアチブ、成果、リスク、および内部プレイについて最新情報を把握します。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

エンゲージメントサマリースキルは、エンゲージメントに関連するすべてのアクティビティと情報の重要なポイント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。

- コンテキストを理解できるように、エンゲージメントの初期サマリーを生成します。
- エンゲージメントに関連付けられているすべての作業を要約します。

エンゲージメントの要約スキルは、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エンゲージメント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、[アカウントの詳細] カードの上に表示されます。
- コア UI では、エンゲージメントレコードの [要約を作成 (Summarize)] ボタンを選択してサマリーを生成します。

エンゲージメントの要約スキルは、エンゲージメントレコードをチェックして、サマリーを作成するのに十分な情報が利用可能かどうかを判断します。

- エージェントがエンゲージメントレコードを開いたとき
- エージェントがエンゲージメント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、エンゲージメン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。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: エンゲージメント要約スキルでは、サマリーを生成するために、レコードに最低 50 語が必要です。

手順

1. 次のように移動する。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Lists** (リスト) > すべてのエンゲージメント。
2. エンゲージメントを開きます。
3. Now Assist コンポーネントによるエンゲージメントサマリーで、[要約 (**Summarize**)] を選択します。
Now Assist コンポーネントによるエンゲージメントサマリーは、[アカウントの詳細] カードの上に表示されます。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ら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: エンゲージメン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
サマリーの詳細の表示数を減らす	◦ 詳細なサマリーの詳細を表示するには、[さらに表示] アイコン (✓) ◦ 表示するサマリの詳細を減らすには、[表示数を減らす] アイコン (∧)
サマリーのフィードバックを提供	◦ サマリ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。 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

オプション	手順
	(sys_generative_ai_log_list.do) に格納されま す。
サマリーをコピー	[クリップボードにコピー] アイコン ([) を選 択して、概要情報を別の目的 (メールへの貼り 付けなど) に使用します。
サマリに関する情報の表示	サマリーの詳細を確認するには、[詳細情報] ア イコン ()

を使用したタッチポイントの要約 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

タッチポイント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。さまざまなステークホルダー間でやり取りされたすべての会議とメール、およびフォローアップアクティビティの簡単なサマリーを取得します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タッチポイントサマリースキルは、エンゲージメントライフサイクルにおけるさまざまなタッチポイント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。

- コンテキストを理解できるように、タッチポイントの初期サマリーを生成します。
- タッチポイントに関連するすべての作業を要約します。

タッチポイントの要約スキルは、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タッチポイント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、[アカウントの詳細] カードの上に表示されます。
- コア UIでは、タッチポイントレコードの [要約を作成] ボタンを選択して要約を生成します。

エンゲージメントの要約スキルは、タッチポイントレコードをチェックして、サマリー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。

- エージェントがタッチポイントレコードを開いたとき
- エージェントがタッチポイント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、タッチポイントサマリーコンポーネントに [要約 (Summarize)] 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。

-  **注：** タッチポイント要約スキルでは、サマリーを生成するためにレコードに最低 50 語が必要です。

手順

1. 次のように移動する。ワークスペース > **CSM/FSM 構成可能ワークスペース** > **Lists (リスト)** > すべてのタッチポイント。
2. タッチポイントを開きます。
3. Now Assist コンポーネントによるタッチポイントサマリーで、[要約を作成] を選択します。

Now Assist コンポーネントによるタッチポイントサマリーは、[アカウントの詳細] カードの上に表示されます。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ら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: エンゲージメン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
サマリーの詳細の表示数を減らす	◦ 詳細なサマリーの詳細を表示するには、[さらに表示] アイコン (✓) ◦ 表示するサマリの詳細を減らすには、[表示数を減らす] アイコン (^)
サマリーのフィードバックを提供	◦ サマリ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。 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。
サマリーをコピー	[クリップボードにコピー] アイコン ([📋] を選択して、概要情報を別の目的 (メールへの貼り付けなど) に使用します。
サマリに関する情報の表示	サマリーの詳細を確認するには、[詳細情報] アイコン (i)

による変換の自動化 TMT の Now Assist

TMT の Now Assist変換マッピング支援機能を使用して、プロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル間で送受信データを自動的に変換します。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

変換マッピング支援スキルは、次のことを行うように設計されています。

- プロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル間の選択肢マッピングを自動的に生成します。
- 受信データまたは送信データを変換できない場合は、意味のあるエラーメッセージを入力してください。
- 変換マッピングプロセスを自動化することで、時間を節約し、手作業を減らすことができます。
- 自動マッピングにより、エラーを減らし、統合の品質を向上させます。

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > 変換。
2. [新規] をクリックし、単純な変換を作成します。
手順については、「[での変換の作成 サービスブリッジ](#)」を参照してください。TMT の Now Assist 変換支援マッピングは、単純な変換でのみ使用できます。
3. プロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル、および関連フィールドを選択します。
4. [マッピング支援] をクリックします。
変換マッピングが生成され、[変換ライン] 関連リストに挿入されます。

i 注:

- 変換マッピング支援機能は、[プロバイダー] フィールドと [コンシューマー] フィールドで選択リストフィールドを選択した場合にのみ使用できます。
- 必要に応じて、生成されたすべての変換ラインを削除してマッピングを再実行できます。
- 異なるタイプのフィールド間で変換マッピングを作成しようとすると、次の警告メッセージが表示されます。

選択したフィールドが異なります。これらのフィールドをマッピングしてもよろしいですか？ この操作は、意図しない結果につながる可能性があります。

[OK] をクリックしてマッピングを続行します。マッピングが見つからない場合は、エラーメッセージが表示されます。構成設定を確認し、必要に応じて変更することも、手動でマッピングを作成することもできます。

Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows アプリケーションは、通信、メディア、テクノロジーサービスプロバイダーがエンドツーエンドのサポートを提供する方法を提供すると同時に、顧客の影響を理解し、サポートプロセスに関与するすべての関係者に透過的なコミュニケーションを提供します。

Proactive Service Experience Workflows は、サービスオペレーションワークスペースを拡張して、エージェントに顧客やビジネスのコンテキストなどの自動化とヴィジビリティを提供し、サービスプロバイダーがサービスの問題を迅速かつプロアクティブに、正しい順序で、完全な透明性をもって解決できるようにします。

Proactive Service Experience Workflows を使用すると、サービスプロバイダーは次のことができます。

- インシデントと顧客への影響の相関付けを自動化します。
- 顧客とビジネスのコンテキストに基づいてテクニカルサポートを強化し、適切な意思決定を迅速に行うことができます。
- プロアクティブなケースを生成し、エンドツーエンドのプロセスを自動化して、問題を迅速に解決します。
- ステータスの更新と直接的なコミュニケーションにより、顧客に透明性を提供します。

これらの機能を構成して使用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。

Sales and Order management (セールスと注文管理)

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 ワークフローは、最初の連絡から受注処理までの営業プロセスを簡素化します。このワークフローには、リード管理、営業案件の追跡、注文処理が含まれ、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アサインされ、タイムリーなエンゲージメントを確保するために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。

また、ServiceNow は強力なレポートおよび分析ツールも提供しており、営業チームはパフォーマンスを追跡して傾向を特定できます。このデータ駆動型アプローチは、販売戦略を最適化し、全体的な顧客満足度を向上させるのに役立ちます。

ビジネスケースのセールスと注文管理の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。

サービスブリッジ

ServiceNow® サービスブリッジ は複数の ServiceNow インスタンスを接続し、企業顧客からサプライヤー、システムインテグレーターに至るまで、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、摩擦のないエクスペリエンスを提供し、要求のコラボレーションと処理を容易にすると同時に、ユーザーが自分の ServiceNow インスタンスで作業しやすいようにします。

プロバイダーであろうとコンシューマーであろうと、サービスブリッジを使用してインスタンス間の統合を確立する方法を学びます。この統合により、プロバイダーは自社のインスタンスでサービス要求を簡単に受信して履行できるようになります。サービスブリッジを使用して、購入、サポート、サービスプロセスを結び付ける方法について説明します。

- エンタープライズユーザーは、双方向のワークフローを通じてサービスプロバイダーやパートナーと簡単にコラボレーションできるようになり、可視性とシームレスなエクスペリエンスがもたらされます。
- サービスブリッジにより、オンボーディングが迅速化され、登録者にサービスカタログを迅速に更新することができます。
- シームレスな登録プロセスにより、企業の顧客やパートナーとの時間とコストのかかる統合が不要になります。

このアプリケーションを構成して使用方法の詳細については、[サービスブリッジ](#) を参照してください。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 通信事業向け

テレコム 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) は、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) のすべての機能を継承し、ファイバーロールアウトと5Gプロジェクト用の2つのテンプレートを追加する製品です。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) for Telecom を使用すると、ファイバーロールアウトおよび 5G プロジェクトのタスクと要件を定義およびカスタマイズできます。プロジェクトテンプレートは、プロジェクトの基本構造を定義し、プロジェクトタスクとサブタスク、添付ファイル、チェックリスト、およびその他のプロジェクト情報を含めることができます。プロジェクトは繰り返されるが多いため、テンプレートを使用すると、プロジェクト構造を作成、保存、および再利用できます。また、既存のテンプレートを変更したり、テンプレートからプロジェクトを作成したり、空のプロジェクトにテンプレートを適用したりすることもできます。

ファイバーロールアウトプロジェクトテンプレート

ファイバーロールアウトプロジェクトテンプレートは、まとまりのない計画、手動プロセスによるサービスとネットワークの提供の遅延、サービス影響分析の遅延による顧客体験の課題に対処できます。このテンプレートを使用すると、次の方法でファイバーロールアウトプロセスを改善できます。

- 設計プロセスの加速化
- 構築とロールアウトの定義と追跡
- サービスデリバリーに関するタイムリーな通知の提供

5Gプロジェクトテンプレート

5G プロジェクトテンプレートを使用すると、次の方法でプロジェクト管理プロセスを簡素化および合理化できます。

- プロジェクトタスクをプロアクティブに特定する
- 計画プロセスのすべての重要なステップが含まれていることを確認する
- 目標期日に適切なリソースを割り当てる
- 主要なチームメンバーとステークホルダーの特定
- 遅延とコスト超過の削減
- プロジェクトの早い段階でリスクを評価する
- チーム間およびプロジェクト間のコラボレーションの改善

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) テレコムファイバーロールアウトプロジェクトテンプレート

このテンプレートは、ファイバーロールアウトに必要なさまざまなタスクを記述します。

ファイバー ロールアウト プロジェクト テンプレートには、次の基本的なタスクが含まれています。

- ネットワークの計画と構築
- ネットワーク設計
- ビルドとロールアウト
- サービスの提供とアクティブ化
- カスタマーサポート
- サービスの準備状況
- 将来の需要とネットワーク構築の計画

要件に応じて、このテンプレートからプロジェクトを作成することも、このテンプレートを変更することもできます。プロジェクトテンプレートの使用の詳細については、「[プロジェクトテンプレート](#)」を参照してください。

通信事業ネットワークインベントリ

テクノロジー、メディア、電気通信 (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ビルドできます。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、組織はすべてのネットワーク資産と構成の詳細の正確なインベントリを維持できます。調達と展開からメンテナンスと廃止まで、ネットワークリソース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、問題の迅速な特定と解決が可能になります。

通信ネットワークインベントリワークフローは、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、ダウンタイムの削減、および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の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。

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、ダウンタイムの可能性を防ぎます。イベント管理とメトリックインテリジェンス

通信事業サービスオペレーション管理 (TSOM) は、イベント管理やメトリックインテリジェンスなどのモニタリングツールと統合して運用を簡素化し、通信テクノロジードメイン全体にわたるエンドツーエンドのサービスビューを提供します。TSOM は、TM Forum Alarm Management API を使用して、異種のドメインにまたがる膨大なネットワークイベントデータの収集、相関、および分析を自動化します。フロントオフィスチームとバックオフィスチームに、単一のエンドツーエンドのサービス健全性ビューを提供します。

このアプリケーションを構成して使用方法の詳細については、[通信事業サービスオペレーション管理](#) を参照してください。