



チューリッヒの電気通信、メディア、テクノロジー

最終更新日: **2025年11月10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

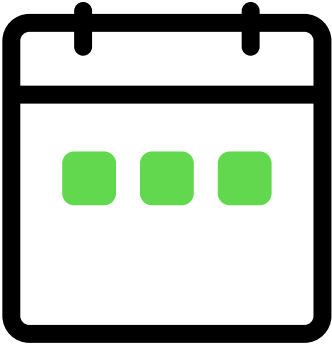
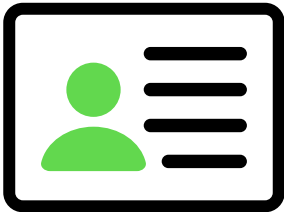
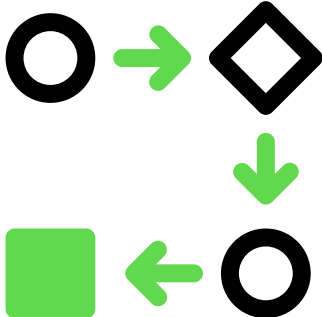
本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

目次

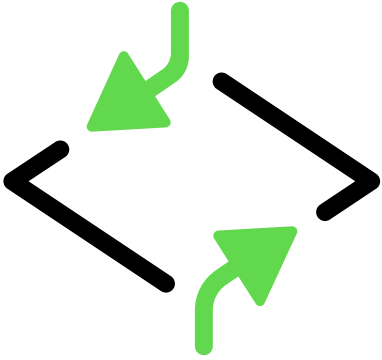
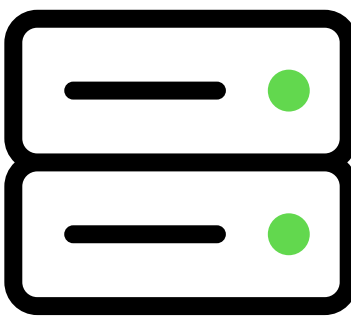
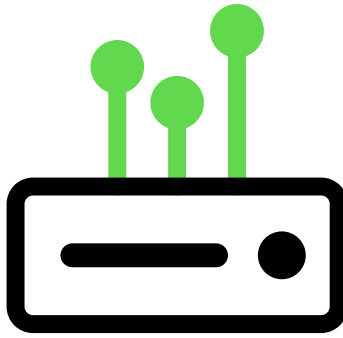
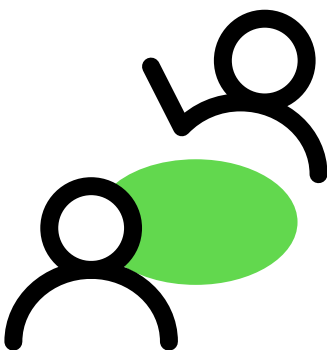
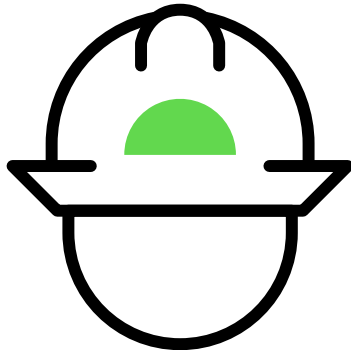
電気通信、メディア、およびテクノロジー (TMT).....	4
アカウントライフサイクルイベント.....	5
通信業界向けフィールドサービス管理 (FSM).....	7
電気通信サービスの予約の管理.....	8
電気通信サービスの作業指示の管理.....	8
TMT 向け Now Assist.....	9
探索.....	10
構成.....	21
エージェントワークフローの使用.....	40
生成 AI スキルを使用する.....	58
電気通信、メディア、および技術保証.....	85
セールスと注文管理.....	87
サービスブリッジ.....	88
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 電気通信用.....	90
SPMT ファイバーロールアウトテンプレート	90
通信事業サービスオペレーション管理.....	91
通信事業ネットワークインベントリ.....	93

電気通信、メディア、およびテクノロジー (TMT)

ServiceNow® Telecommunications, Media, and Technology(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、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。

カスタマーサクセス管理  企業全体の重要なワークフローを簡素化、自動化、および測定します。 	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。 
電気通信、メディア、テクノロジー向け 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

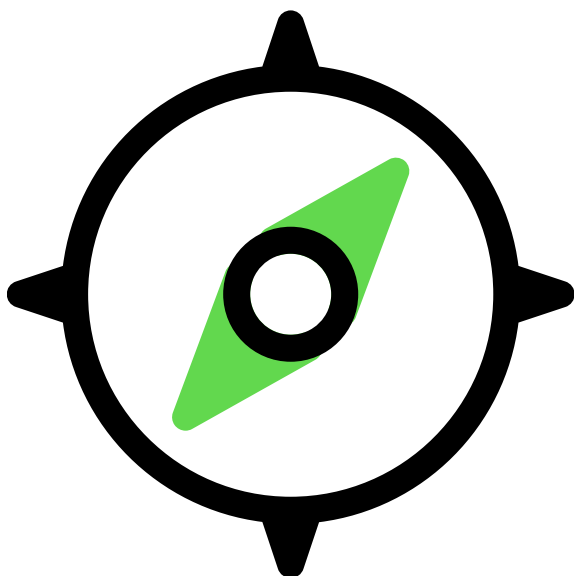
ServiceNow アカウントライフサイクルイベントアプリケーションにより、サービスプロバイダーは、オンボーディングや採用から更新に至るまで、企業のカスタマージャーニー全体にわたって重要なワークフローを合理化、自動化、測定できます。

重要: [アカウントライフサイクルイベント] は、チュリーッヒでは アカウントライフサイクルイベント に名前が変更されました。

開始

アカウントライフサイクルイベント は、ワークフローの自動化をカスタマーサクセス管理に組み込むことで、プロバイダーがカスタマーエクスペリエンスを向上させ、価値実現までの時間を短縮し、投資収益率を最大化できるように支援します。また、アカウント、営業、デリバリーチーム間のシームレスなコラボレーションも促進され、すべて統合 ServiceNow AI Platform内で実現します。

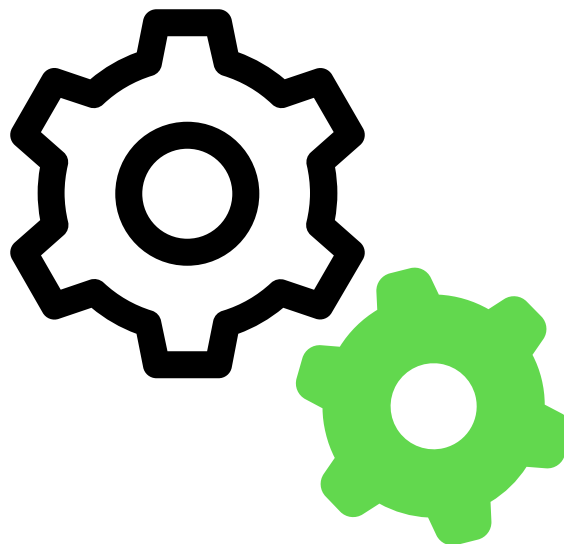
探索



カスタマーサクセスマネジメントの主な機能とメリットについて説明します



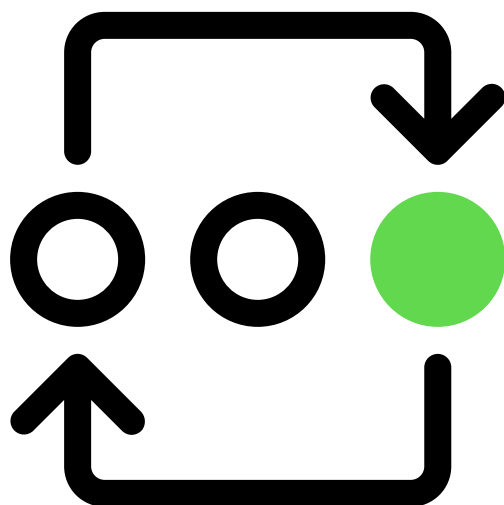
構成



カスタマーサクセス (CSM) 管理を計画およびカスタマイズしてニーズを満たします



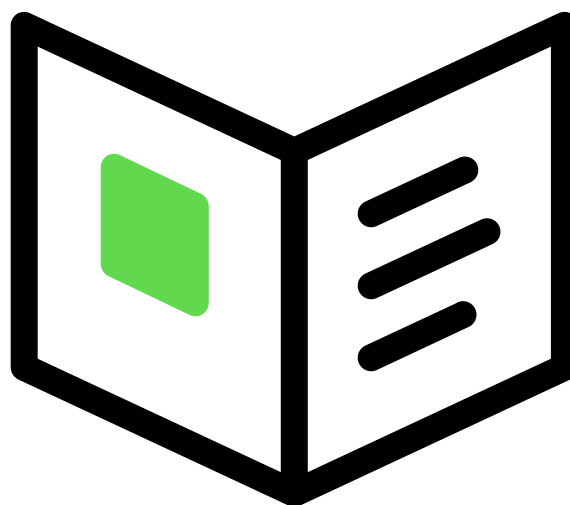
使用方法



カスタマーサクセスマネジメントを使用して
アカウントのライフサイクルを管理する



参照



データモデルとインストールされている
コンポーネントに関する情報を取得します



その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「[カスタマーサクセス管理リリースノート](#)」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、アカウントライフサイクルイベント 機能の実装と展開に関する追加情報があるか、[Now Create](#) で確認できます。
- でリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします [ServiceNow University](#)
- [Customer Success Center](#) で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。
- [Now Community](#) で他の アカウントライフサイクルイベント ユーザーとつながることができます。

通信業界向けフィールドサービス管理 (FSM)

ServiceNow Field Service Management for Telecommunications (FSMT) アプリケーションを使用すると、電気通信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 Telecommunications (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。

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、「[予約の管理](#)」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. [予約のサービス構成を作成または変更する](#)。
3. [予約のためのレコードプロデューサーの変数の設定](#)。

電気通信サービスの作業指示の管理

フィールドサービスの作業指示書を管理して、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サポートします。

ServiceNow Telecommunication Open API (com.sn_tmf_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作業指示を作成および管理します。フィールドサービス管理 (FSM) での作業指示の管理の詳細については、「[作業指示の管理](#)」を参照してください。

この機能は以下をサポートしています。

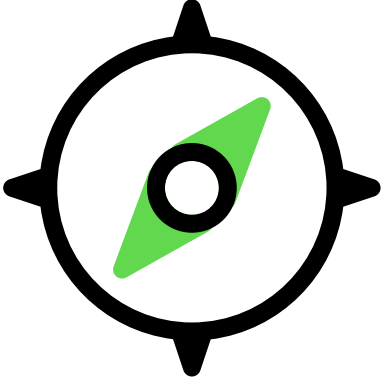
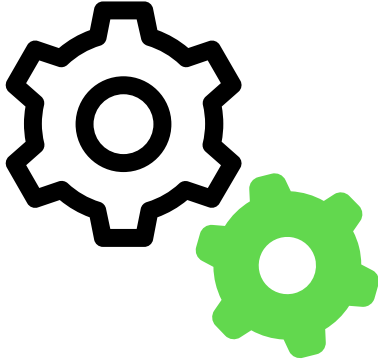
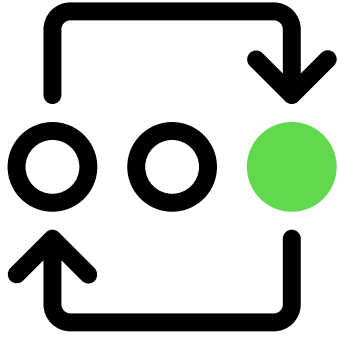
- 新規作業指示を作成
- 既存の作業指示を更新します
- 作業指示の詳細をフェッチ
- 作業指示のキャンセル

Telecommunication Open API アプリケーションは、TM Forum 697 サービス注文管理 API 仕様を使用して、フィールドサービスの作業指示を作成および管理する外部システムをサポートします。詳細については、「[作業指示管理 API](#)」を参照してください。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist

ServiceNow 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け 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

探索	構成	使用方法
		
通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist に関する詳細	通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assistの構成	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) 向け Now Assist

自動翻訳

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの [KB1584492](#) 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、Now Assist 製品/機能の一部は、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で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顧客のみが利用できます。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、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、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のは、ユーザーの責任です。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。ServiceNow の [AI 利用規定](#) に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

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、[Now Assist ドキュメント](#)。

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

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け 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、内部プレイ、カスタマープレイ、継続的なイニシアチブ、テストを要約し、解決メモを生成できます。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

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複数の詳細が含まれている可能性があるため、サマリーを生成すると、エージェントがケースをより迅速に理解するのに役立ちます。
- 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くなるため、エージェントの貴重な時間や労力を節約できます。
- カスタマーサービスサマリースキルは、現在の状況、根本原因インジケーター、重要なアクション、解決策の詳細など、販売された製品の簡潔なサマリーを提供します。

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。
- レコードとすべての関連タスクの詳細を含む顧客再生レコードのサマリー。
- レコードとすべての関連タスクの詳細を含む内部プレイレコードサマリー。
- レコードとすべての関連タスクの詳細を含む成功イニシアチブレコードのサマリー。
- メトリクスデータを収集して分析し、大規模なデータセットを処理し、パターンと異常を特定します。
- 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、次の生成 AI スキルが含まれています。

カスタマーサービスサマリー

ナレッジグラフとサービスサマリースキルを使用して、現在の状況、実行する重要なアクションに言及したサービスの詳細を要約し、根本原因インジケーターを見つけま

す。

Case	Contact	Company	Channel	State	Priority	Assigned to
Unstable Wi-Fi and Frequent Disconnects in Multi-Unit Residential Building SPC0001044	Georgia Atkins	(empty)	Web	New	Low	(empty)
DSL Modem Authentication Failures After Recent Firmware Rollout SPC0001040	Georgia Atkins	(empty)	Web	New	Low	(empty)

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を含む、サービスの問題ケースのサマリーを生成します。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

フィールド：

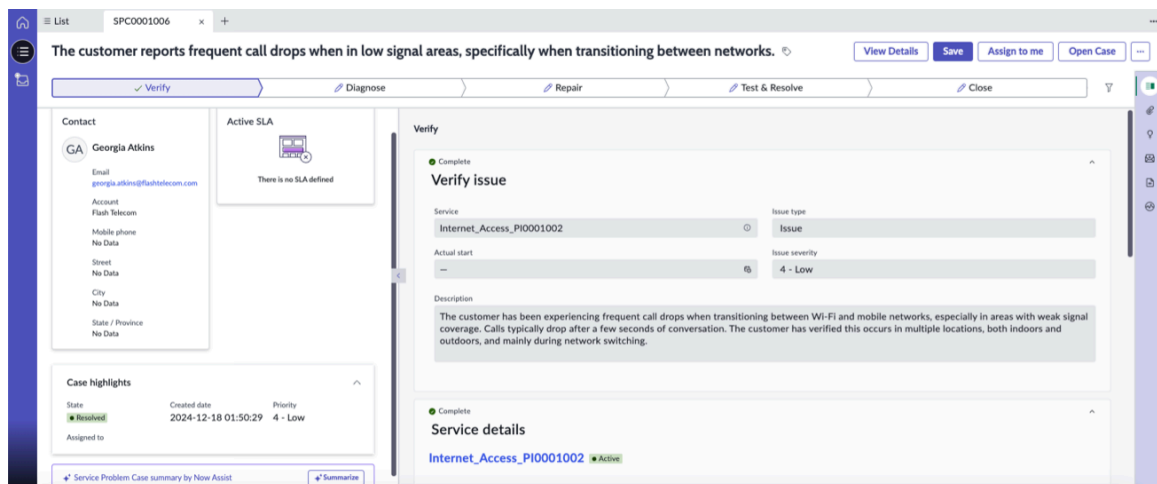
- 説明
- 簡単な説明
- 作業メモ
- state
- Sys ID

- 解決タスク

フィールド：

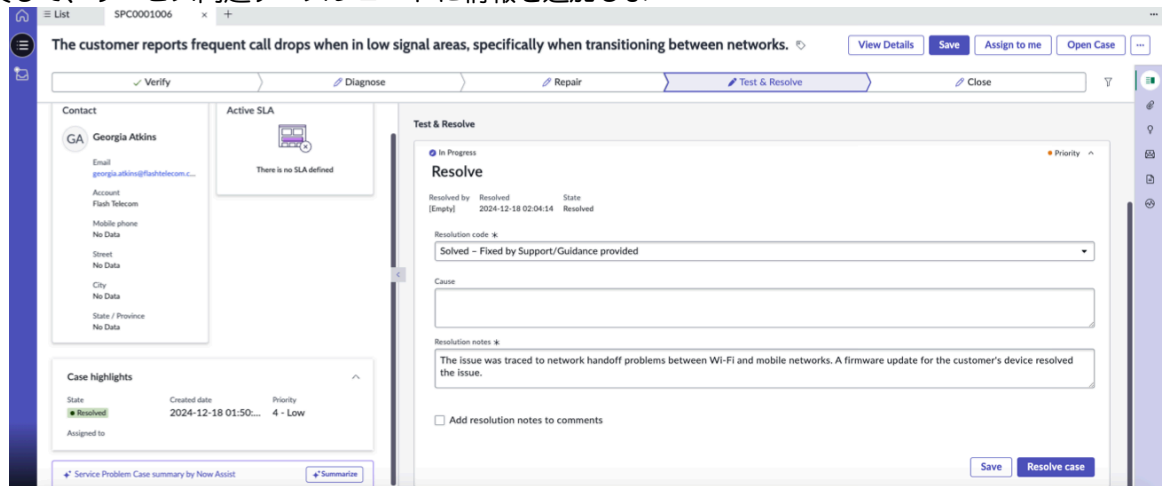
- 説明
- 簡単な説明
- 作業メモ
- state

自動翻訳



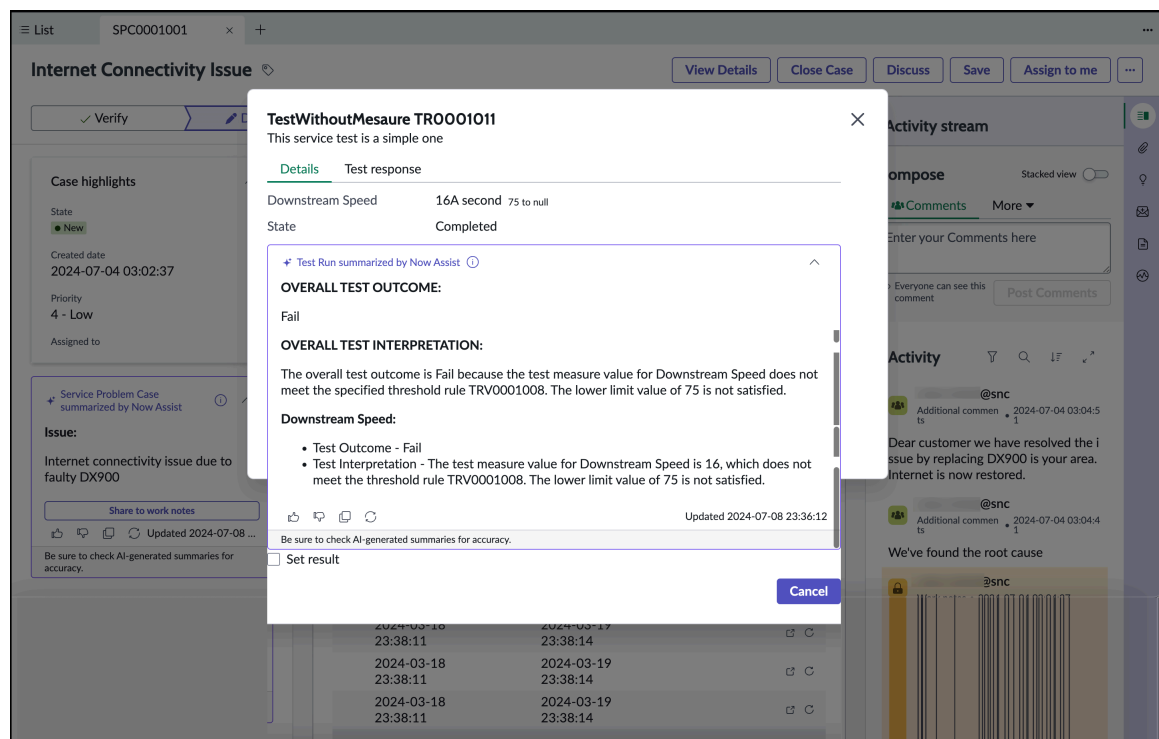
解決メモ生成

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します。



テストの要約

テストの実行後にテスト実行サマリーを生成します。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。

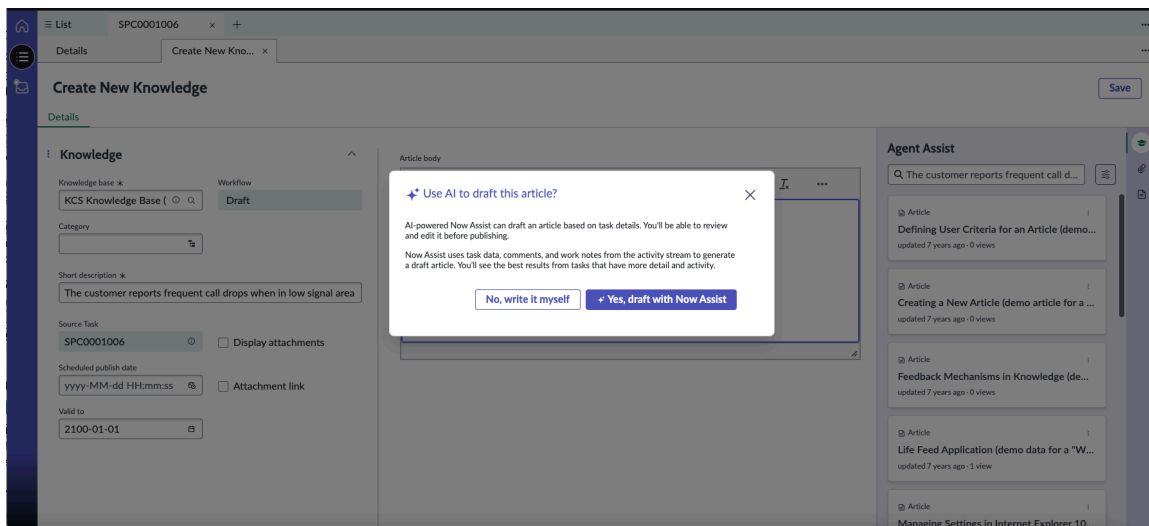


自動翻訳

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、ケースからナレッジ記事を生成します。

ナレッジ記事生成スキルによってポップアップウィンドウが表示され、エージェントはそれを使って類似のケースを基にしてナレッジ記事を生成し、ナレッジ記事のドラフトをレビューしてから公開できます。



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。

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

自動翻訳

Onboarding case for account - One Plus

✓ Initial Setup

✎ Data Capture & Valid...

Development & Auto...

Testing & Training

Go-Live / Post Support

✎ Account Onboarding Case summarized by Now Assist

Onboarding Case:

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

Data Capture Tasks:

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

Summary of Data Import Tasks for different targeted tables:

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

View less ▲

Share to work notes

In Progress

Priority

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、内部プレイなどの事前設定されたパラメーターを含むエンゲージメントのサマリーを生成します。カスタマーサクセスマネージャーは、重要な情報を大まかに要約して、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。

- タイトル
- 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

Work items

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

View All Sort by Priority

SINIT0001064

Aby 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生成します。カスタマーサクセスマネージャーは、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やメール、およびフォローアップアクティビティの概要をすばやく把握できます。

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

変換マッピング支援

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。このスキルにより、プロバイダーはエラーを減らし、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。

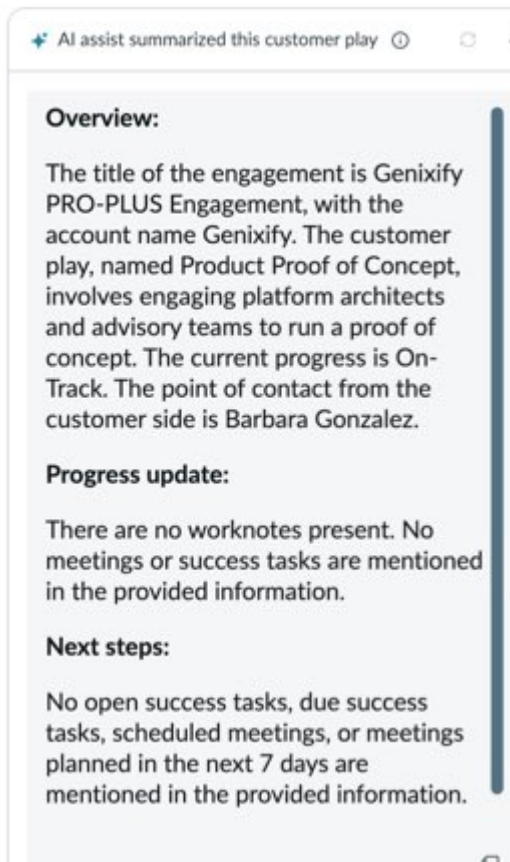
カスタマープレイの要約

顧客プレイのサマリーを生成し、レコードの詳細と関連するカスタマープレイタスクを含みます。

カスタマープレイ要約スキルは、カスタマープレイレコードのサマリーを生成し、レコードをクローズするために 7 日間または残り日数で期限が切れるタスクの数などの重要な情報を強調表示します。サマリーには、次のセクションが含まれています。

- 概要
- 進捗状況の更新
- 次のステップ

自動翻訳



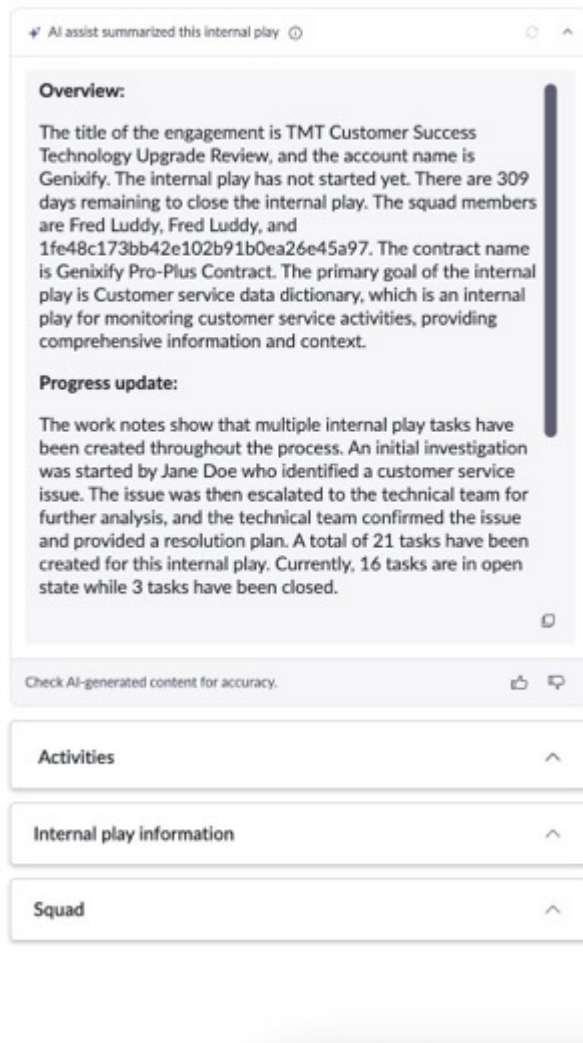
内部プレイの要約

内部プレイのサマリーを生成し、レコードの詳細と関連する内部プレイタスクを含めます。

内部プレイ要約スキルは、内部プレイレコードのサマリーを生成し、レコードをクローズするために 7 日間または残り日数で期限が切れるタスクの数などの重要な情報を強調表示します。サマリーには、次のセクションが含まれています。

- 概要
- 進捗状況の更新
- 次のステップ

Customer service data dictionary



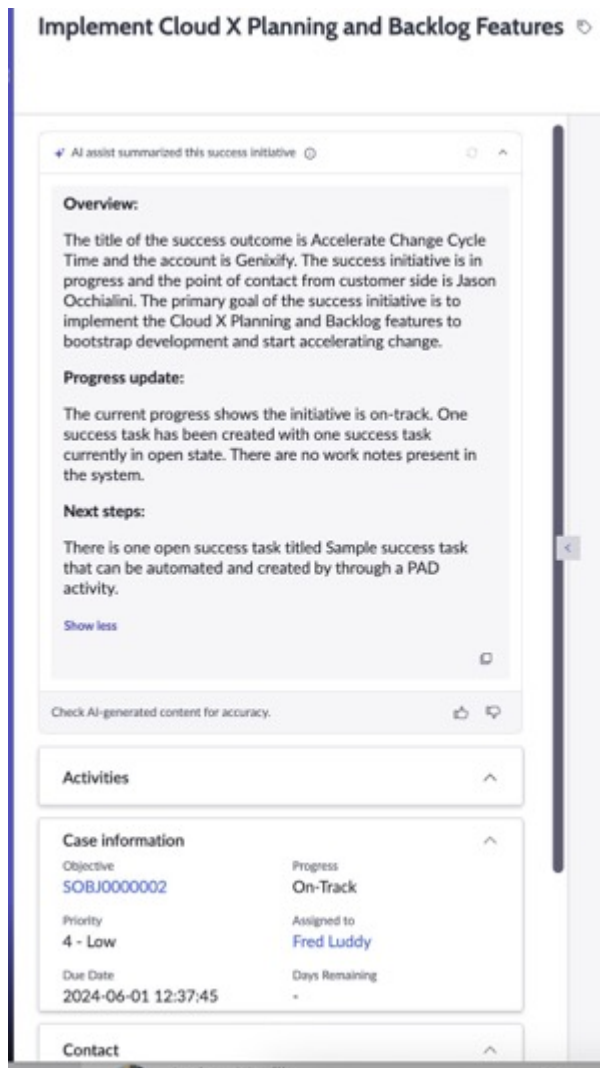
自動翻訳

成功イニシアチブの要約

成功イニシアチブのサマリーを生成し、レコードの詳細と関連する成功タスクを含めます。

成功イニシアチブの要約スキルは、成功イニシアチブレコードの要約を生成し、関連する重要な情報を強調表示します。サマリーには、次のセクションが含まれています。

- 概要
- 進捗状況の更新
- 次のステップ



メトリクスデータの傾向の分析

メトリクスデータを収集して分析し、大規模なデータセットを処理し、パターンと異常を特定します。[通信事業、メディア、テクノロジー \(TMT\) 向け Now Assist エンゲージメント健全性エージェントワークフローの監視](#)が情報に基づいた意思決定を行い、適切なアクションを実行できるようにする、明確で実用的なインサイトを提供します。

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。

関連トピック

[Now Assist](#)

[Now Assist の探索](#)

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け 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) 向け 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 • カスタマーサービスサマリー • カスタマープレイの要約 • 内部プレイの要約 • 成功イニシアチブの要約
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 • タッチポイントレコードの要約 • カスタマープレイの要約 • 内部プレイの要約 • 成功イニシアチブの要約 • 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 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 \(TMT\) 向け 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) 向け **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) 向け 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。Now Assist 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情報については、「[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 • カスタマーサービスサマリー
カスタマーサクセス管理	• 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 • カスタマープレイの要約 • 内部プレイの要約 • 成功イニシアチブの要約 • メトリクスの傾向を分析
サービスブリッジ	変換マッピング

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) 向け 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 > Now Assist スキル**.
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 スキル]** 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. **[Customer Workflow]** グループで **[TMT]** を選択します。
5. **[TMT 用 Now Assist スキル]** ページで、アクティブ化するスキルの **[スキルをアクティブ化]** を選択します。
アクティブ化したスキルのページが開き、[一般的な詳細] セクションが強調表示されます。
6. 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、「[通信事業、メディア、テクノロジー \(TMT\) 向け Now Assist のスキルの入力](#)」を参照してください。
7. 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。
8. **[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。
9. 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。
10. 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。
11. 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。
12. 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。

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) 向け 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。入力には、サービスの問題ケースのサマリー、解決メモのサマリー、カスタマーサービスのサマリー、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。

ドメインセパレーションにより、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。ドメインセパレーションを使用すると、ユーザーは各ドメイン内のスキル構成、データの可視性、およびその他の設定を個別に管理できます。ドメインセパレーションは、スキルレベルと個々の構成レベルで可能です。

ドメインセパレーションは、スキルレベルと個々の構成レベルで可能です。

アクセス制御リスト (ACL) とユーザー ID を使用して、Now Assist スキルとフローのセキュリティを有効にします。詳細については、「[AI エージェントとエージェントワークフローの ACL の構成](#)」を参照してください。

ServiceNowドメインセパレーションの詳細については、「[ドメインセパレーションの概要](#)」を参照してください。

カスタマーサービスサマリースキル

カスタマーサービスサマリースキルは、ユーザーがナレッジグラフからカスタマーサービスの問題に関する情報を取得するのに役立ちます。入力には、カスタマーサービスの次の要約ステージで設定できます。

- 一般的な詳細
- グラフアンケート

クエリを追加または変更するには、「[グラフアンケートの構成 通信事業、メディア、テクノロジー \(TMT\) 向け Now Assist](#)」を参照してください。

- プロンプトをカスタマイズ

プロンプトをカスタマイズするには、「[でのスキルのカスタマイズ TMT の Now Assist](#)」を参照してください。

- アクセスの定義
- 表示を選択
- レビューとアクティブ化

カスタマーサービスサマリースキルの入力

入力	説明
入力テーブル	サービス問題ケース [sn_sprb_mgmt.admin]

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 フィールド： ○ 説明 ○ 簡単な説明 ○ 作業メモ ○ state ○ Sys ID • 解決タスク フィールド： ○ 説明 ○ 簡単な説明 ○ 作業メモ ○ state
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

テスト要約スキルには、テスト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	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 • 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	• 状況 • 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 • 状況 • 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	• 状況 • 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	• 状況 • 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	• 状況 • 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 • 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 • 会議開始時間 • 会議の終了時間 • 顧客メモ

タッチポイントの要約スキルの関連入力 (続く)

入力	説明
	• 会議メモ • 状況

カスタマープレイの要約スキル

カスタマープレイの要約スキルには、カスタマープレイ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。

カスタマープレイ要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	カスタマープレイ
入力フィールド	• エンゲージメント • アカウント • 進捗状況 • 残り日数 • スクワッド • 連絡先 • 簡単な説明 • 説明 • 製品

カスタマープレイ要約スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	成功タスク
入力フィールド	• 状況 • 簡単な説明 • 説明 • 期日

カスタマープレイ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

カスタマープレイ要約スキルの関連入力 (続く)

入力	説明
入力フィールド	• 状況 • 名前 • 会議開始時間 • 会議の終了時間

内部プレイの要約スキル

内部プレイの要約スキルには、内部プレイ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。

内部プレイ要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	内部プレイ
入力フィールド	• エンゲージメント • アカウント • 進捗状況 • スクワッド • 契約 • 簡単な説明 • 説明 • 製品 • 残り日数

内部プレイの要約スキルの関連入力

入力	説明
入力テーブル	内部プレイタスク
入力フィールド	• 状況 • 簡単な説明 • 説明 • 期日 • 残り日数

成功イニシアチブの要約スキル

成功イニシアチブの要約スキルには、成功イニシアチブ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。

成功イニシアチブの要約スキルの入力

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	- プライマリ成果 - アカウント - 販売済み製品名 - 販売済み製品番号 - スクワッド - 簡単な説明 - Description (説明) - 状況 - 連絡先 - 残り日数

成功イニシアチブの要約スキルに関連する入力

入力	説明
入力テーブル	成功タスク
入力フィールド	- 状況 - 簡単な説明 - 説明 - 期日 - 残り日数

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け 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

ナー

自動翻訳

でのスキルのカスタマイズ TMT の Now Assist

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) 向け 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カテゴリーの入力テーブル、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. 移動先 **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。
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 \(TMT\) 向け 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_fc_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
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_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)

Search

- ☐ 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 (5)

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

[Revert to default](#)

[Save](#)

Test response

Choose a record *

ALEONB0001007

[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)

Search

- ☒ Issue

Final prompt sections (1)

- Issue

[Revert to default](#)

[Save](#)

Test response

Choose a record *

No record selected

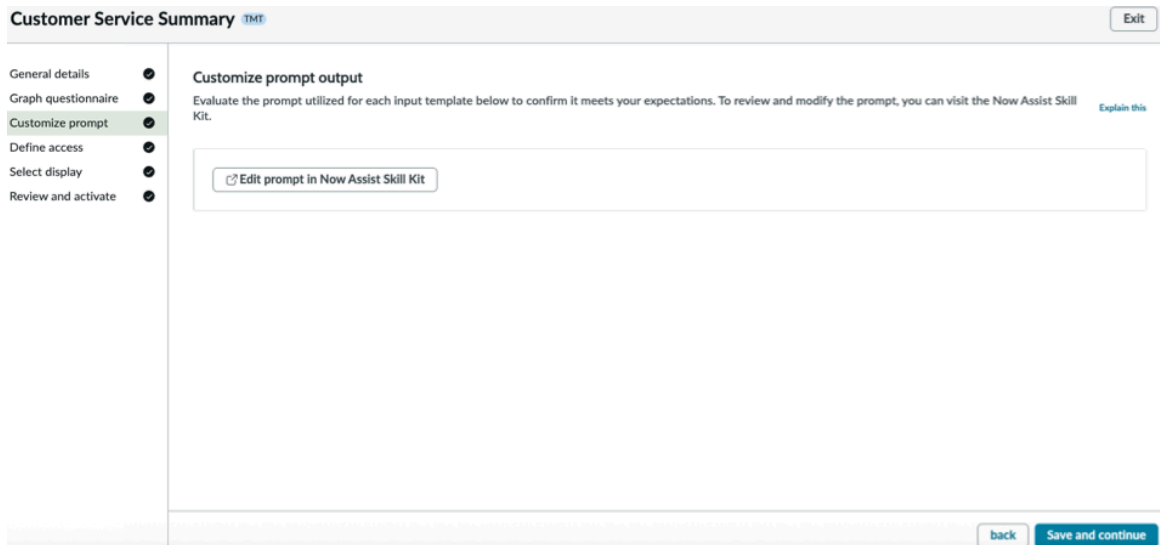
Choose a record above to test prompt output.

自動翻訳

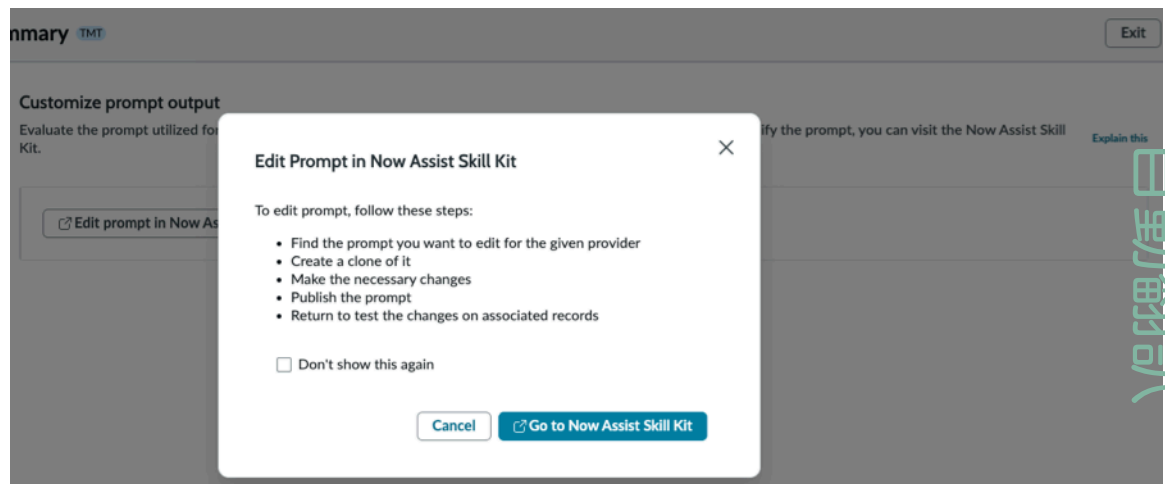
d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

7. カスタマーサービスサマリースキルのプロンプトをカスタマイズします。

各入力テンプレートのプロンプトを確認します。



- a. **[Now Assist スキルキットでプロンプトを編集]** を選択して、Now Assist スキルキットにアクセスします。



- b. **[Now Assist スキルキットに移動]** を選択して、プロンプトを確認および変更します。

8. **[保存して続行]** を選択して、次の手順に進みます。

9. 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。

10. 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ロールを特定します。

- **[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。

11. 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。

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

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) 向け 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) 向け 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 [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。

グラフアンケートの構成 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **Now Assist**

グラフアンケートを設定し、ナレッジグラフデータを取得するための新しいクエリを追加または変更します。

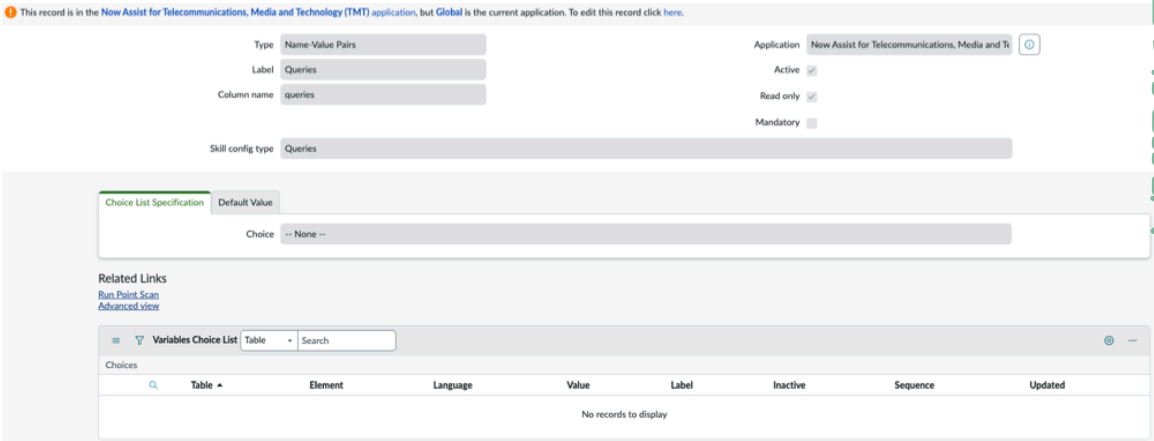
始める前に
必要なロール：admin

手順

- 1. 「sn_nowassist_skill_config_var」と入力します。LIST を [すべて] 検索フィルターで使います。
- 2. Enter を押します。
- 3. 列名でクエリを検索します。
- 4. レコードを開きます。
- 5. 次のような通知が表示された場合は、ここ を選択します。

このレコードは電気通信、メディア、および技術 (TMT) の Now Assist アプリケーションに含まれていますが、現在のアプリケーションはグローバルです。このレコードを編集するには、ここをクリックしてください。

- 6. 読み取り専用フィールドをクリアします。



自動翻訳

でのエージェントワークフローの使用 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **Now Assist**

TMT の Now Assistエージェントワークフローを使用して、タスクを自律的に完了します。

TMT の Now Assist AI エージェントコレクションに利用可能なエージェントワークフロー

エージェントワークフロー名	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	エージェントワークフローは、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	- サービス問題マネージャー AI エージェント - 顧客の支払ステータス AI エージェント - 予備的なトラブルシューティングツール AI エージェント

TMT の Now Assist AI エージェントコレクションに利用可能なエージェントワークフロー（続く）

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
	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場合、タスク (ケース) のトラブルシューティング、診断、分析、または解決が必要な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。	• オンデマンドサービステスター AI エージェント • サービス修理担当者 AI エージェント
請求書の問題の解決を支援	エージェントワークフローは、現在の請求書使用状況を分析し、高額な請求使用状況に関するインサイトを提供し、顧客の使用パターンに基づいて代替プランを提案することで、請求照会要求を処理するように設計されています。たとえば、国内のモバイル接続を持つ顧客が国際的に使用する場合、追加料金が発生する可能性があります。当社の請求書分析により、このような国際的な使用状況を特定し、コスト管理に役立つ最適なプランを提供できます。	• 請求アカウント情報コレクター AI エージェント • 推奨プラン AI エージェント • 請求請求書データコレクター AI エージェント
ネットワークインシデントの分析	指定されたインシデントを解決する際に顧客エージェントを支援します。顧客エージェントがネットワークチケットを追跡して実行可能なタスクを作成することで、チケットを解決するのに役立ちます。	• ネットワークチケット解決 AI エージェント • チケットの準備状況 AI エージェント • ネットワーク相関モニター AI エージェント • ネットワークチケットの実行可能なステップの生成 AI エージェント • ネットワーク修復の生成 AI エージェント

TMT の Now Assist AI エージェントコレクションに利用可能なエージェントワークフロー（続く）

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
リスクを分析し、ソリューションを推奨する	適用可能なリスクを取得し、最小限のユーザー介入でソリューションを積極的に提案します。	成功リスクマネージャー AI エージェント
エンゲージメントの健全性の監視	すべてのアクティブなエンゲージメントの健全性スコアの傾向を監視し、拒否されるとリスクシグナルをトリガーします。	- 成功傾向 AI エージェント - 成功健全性モニター AI エージェント
サポートの更新と拡張	更新期限のエンゲージメントを評価し、傾向を分析して、更新戦略を推奨します。	- 更新分析 AI エージェント - 価値実現査定人 AI エージェント - 成功インサイト AI エージェント
リスク軽減タッチポイントをトリガー	特定のユーザーの会議の作成とスケジュールリングを自動化します。	- 会議ドラフト作成者 AI エージェント - ドラフト会議スケジューラー AI エージェント
サービスブリッジ オンボーディング	ステップバイステップのガイダンス、登録時のエラーチェック、エラーの解決のサポートなど、コンシューマー登録プロセスでプロバイダーを支援します。	- 登録イニシエーター AI エージェント - 登録エラーモニター AI エージェント

アクセス制御リスト (ACL) とユーザー ID を介して AI エージェントとエージェントワークフローを実行するセキュリティ実装を有効にします。ACL は、エージェントとエージェントワークフローが動的ユーザーまたは AI ユーザーとしてアクションを実行できるようにする実行機能を提供します。詳細については、「[AI エージェントにセキュリティのためのアクセス制御を実装する](#)」を参照してください。

i 重要: デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントを自律的に実行するには、まずエージェントワークフローを複製してから、次の手順に進む必要があります。

- エージェントワークフローを有効にします。
- エージェントワークフロー内のすべてのエージェントを有効にします。
- エージェントワークフローを自動的に呼び出す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。

エージェントワークフローを [複製](#) したら、要件に応じて設定を調整します。次に、複製されたエージェントワークフローを [アクティブ化](#) します。また、エージェントワークフローを [テスト](#) し、定義した指示を実行しながら、AI エージェントスタジオでのパフォーマンスを分析することもできます。

AI エージェントをお探しですか？

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで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 エージェントの検索](#)」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの [AI エージェントマーケットプレイス](#) にアクセスしてください。

カスタマーサービス問題管理 エージェントワークフロー

カスタマーサービス問題管理エージェントワークフローは、ブロードバンド、インターネットの問題、およびインシデントを解決するために使用され、カスタマーエージェントがネットワークチケットを追跡してアクション可能なタスクを作成することでネットワークチケットを解決し、請求照会ケースの要求を処理するのに役立ちます。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **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、エージェントワークフロー

電気通信サービスの問題のテストと修理エージェントワークフローを使用して、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エージェントのテストと修理のエージェントワークフローで 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。

電気通信サービスの問題エージェントのテストと修理ワークフローは、次のテーブルをサポートしています。

- インシデント
- 変更要求
- ドメイン注文
- 注文タスク
- サービスの問題ケース

必要なロール:sn_tmt_agentic_ai.test_and_repair_telecom_service_ai_agent

電気通信サービスの問題のエージェントワークフロー [エージェントワークフローの複製](#) をテストして修理し、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エージェントワークフローのテストと修理

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 **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。

新しいエージェントワークフローを作成するには、「[エージェント型ワークフローを作成する](#)」を参照してください。

エージェントワークフローのテスト

ユースケーステストページにアクセスするには:

1. 移動先 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、「 [エージェントワークフローのテスト](#) 」を参照してください。

電気通信サービスの問題エージェントワークフローのテストと修理で使用する AI エージェント

次の AI エージェントは、エージェントワークフロー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する](#) 」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	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 AI エージェント	未払いの請求書の支払いを確認します。
予備的なトラブルシューティングツール AI エージェント	構造化された質問ジェネレーターから取得される質問をするように設計された AI エージェント。 構造化質問ジェネレータースキルをアクティブ化して、スキルから質問を生成します。 解決計画の類似ケースを確認し、ナレッジベース 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 AI エージェント	サービス問題ケースのインベントリ仕様に基づいて診断タスクを作成し、テスト定義を実行します。
サービス修理担当者 AI エージェント	テスト実行の修復タスクを作成します。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **Now Assist AI** エージェント収集 請求書の問題の修正を支援 エージェントワークフロー

請求問題の修正エージェントワークフローを使用して、請求照会ケース要求を処理し、顧客の使用状況に基づいてより適切なプランを推奨します。

請求書の問題の解決を支援 エージェントワークフローの概要

請求問題の修正を支援エージェントワークフローでは、顧客の問題の解決をサポートする AI エージェントのチームを使用します。アカウントの詳細、現在の請求書、過去の請求書を取得するタスク要求を処理できます。データを分析して請求使用量が多い理由を特定し、顧客の使用パターンに基づいてより適切なプランを推奨します。

必要なロール:sn_tmt_agentic_ai.telco_billing_inquiry_case_agent

[請求書の問題を修正するヘルプ] エージェントワークフローを変更するには、要件に応じて設定 [エージェントワークフローの複製](#) をして調整します。

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。

請求書に関する問題の修正を支援 エージェントワークフロー

ユースケースにアクセスするには:

1. 移動先 **すべて > AI エージェントスタジオ > 作成と管理.**
2. **[請求書の問題の修正を支援]** を選択します。

新しいユースケースを作成するには、「 [エージェント型ワークフローを作成する](#) 」を参照してください。

アプリケーションの依存関係

[請求の問題を修正する] エージェント ワークフローには、次の依存関係があります。

- Case Management for Invoice Operations (com.sn_csm_invoice)
- 製品オフオファリングの推奨事項

スポークセクターを設定するには、「 [外部システムのスポークセクターの構成](#) 」を参照してください。

エージェントワークフローのテスト

ユースケーステストページにアクセスするには:

1. 移動先 **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。

エージェントワークフローをテストするには、「 [エージェントワークフローのテスト](#) 」を参照してください。

[請求に関する問題の修正を支援] エージェントワークフローで使用する AI エージェント

次の AI エージェントは、エージェントワークフロー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する](#) 」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
請求アカウント情報コレクター AI エージェント	この AI エージェントは、構造化されたアプローチに従って請求に関する問い合わせを処理するように設計されています。 請求照会ケースの詳細を取得し、アカウント番号を使用して請求アカウントの詳細を取得します。

AI エージェント	AI エージェントロール
	エージェントは、請求先アカウント番号を取得するために ServiceNow エージェントが使用することを目的としています。
推奨プラン AI エージェント	この AI エージェントは、構造化されたアプローチを通じてサービスプランの推奨事項の生成と確認を容易にするように設計されています。 以下の手順に従います。 1. 推奨計画を生成します。 2. 確認のために推奨計画をユーザーに表示します。 3. メールが顧客アカウントに関連付けられているかどうかを確認します。 4. 推奨計画の詳細をユーザーに送信するようにメール通知エージェントをトリガーします。
請求請求書データコレクター AI エージェント	この AI エージェントは、アカウントの詳細、請求書履歴、請求書の詳細などの請求請求書データを収集します。

外部システムのスポークセクターの構成

Aria のスポークセクターを構成して、請求要求の構成と実行を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

スポークセクターアプリケーションは、統合要求の構成と実行を可能にする共通フレームワークを提供します。これは、各要求に設定された入力パラメーターに基づいて一致する実装を選択することによって動作します。

手順

1. 移動先 **すべて > スポークセクター > 要求タイプ**。

2. [請求要求] を選択します。

請求要求は、Aria API を呼び出す要求定義で構成されます。このデモ実装は、請求処理要求のためにサードパーティシステムから請求処理関連データを取得する新しい要求定義を構成するための参照として機能します。

3. 統合要求定義を作成します。

Order に適切な値を指定するか、選択条件を定義することで、請求関連データをフェッチする新しい要求定義がトリガーされます。

4. 統合要求定義を作成するには、次に移動します: **すべて > スポークセクター > 要求定義**。

5. [統合要求定義] 画面で、ヘッダーセクションの [新規] を選択します。

Integration request definitions										
Order										
Search										
All										
☐	Name	Type	Order	Selection condition	Adapter type	Request adapter	Request adapter	Has threshold	Threshold frequency	Threshold limit
☐	Aria: Get Billing Details	Billing request	100		Flow	Aria Billing Details Adapter	(empty)	false		
										Application Domain
										Telecommunications Media and Technology ... global

6. フォームで、フィールドに入力します。

統合要求タイプフォーム

フィールド	説明
名前	統合要求タイプの名前。
タイプ	統合要求タイプとして請求要求が選択されます。
説明	要求定義の簡単な説明。
順序	要求定義は最小順序の値で実行されます。
アダプタタイプ	フロー
要求アダプタ	それぞれの構成タイプのレコードをフェッチするように構成されたフローの名前。  注: 正しいフロー入力、フロー出力、およびフロースナップショットを含む sys_hub_flow レコード。
アプリケーション	アプリケーションの詳細を保存します。
ドメイン	グローバル
条件	要求アダプターをトリガーする条件。

次のパラメータは、Get Account Details Request for Aria API リクエストアダプタのリクエストに含める必要があります。

```
{"api_name":"get_acct_details","request_body":{"client_acct_id":"FT0010001"}}
```

次のパラメータは、Aria API のアカウント詳細応答の取得 API リクエストアダプタの応答に含める必要があります。

```
{"status_code":"1","status_reason":"","response_body":{"master_plan_info_list":{"48477095":"Business Internet +  
Cellphone PI0001061"},"company_name":"Flash Telecom","acct_no":"27045400"}}
```

次のパラメータは、Get Invoice History Request for Aria API リクエストアダプタのリクエストに含める必要があります。

```
{"api_name":"get_invoice_history","request_body":{"acct_no":"27045400"}}
```

Get Invoice History Response for Aria API リクエストアダプタのレスポンスには、次のパラメータを含める必要があります。

```
{"status_code":"1","status_reason":"","response_body":{"invoices":  
[{"amount":135.7,"invoice_no":254547358,"due_date":"2024-11-30","outstanding_amount":135.7,"usage_bill_from":"2024-10-01","usage_bill_thru":"2024-10-31"},  
{"amount":190.26,"invoice_no":254547359,"due_date":"2024-12-31","outstanding_amount":190.26,"usage_bill_from":"2024-11-01","usage_bill_thru":"2024-11-30"},  
{"amount":172.95,"invoice_no":254547360,"due_date":"2025-01-31","outstanding_amount":172.95,"usage_bill_from":"2024-12-01","usage_bill_thru":"2024-12-31"}],  
}}
```

```
{
  "amount":437.07,"invoice_no":254547361,"due_date":"2025-02-28",
  "outstanding_amount":0,"usage_bill_from":"2025-01-01","usage_bill_thru":"2025-01-31"}
}
```

Get Invoice Details Request for Aria API リクエストアダプタのリクエストには、次のパラメータを含める必要があります。

```
{
  "api_name":"get_invoice_details","request_body":{"acct_no":"27045400","invoice_no":"254547361"}
}
```

次のパラメータは、Aria API の請求書の詳細応答を取得 (Get Invoice Details Response for Aria API request) アダプターの応答に含める必要があります。

```
{
  "status_code":"1","status_reason":"","response_body":{"line_items":
    [
      {
        "usage_type_no":10058138,"amount":0,"service_name":"Mobile Data GB",
        "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11196572,"description":"Mobile Data GB (10 gigabytes @ $0)"
      },
      {
        "usage_type_no":10058138,"amount":14.35,"service_name":"Mobile Data GB",
        "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11196572,"description":"Mobile Data GB (18.847 gigabytes @ $1)"
      },
      {
        "usage_type_no":10058140,"amount":255.73,"service_name":"International Roaming Calls from EU",
        "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11197966,"description":"International Roaming Calls from EU (93 minutes @ $2.75)"
      },
      {
        "usage_type_no":10058144,"amount":0.5,"service_name":"Domestic Minutes",
        "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11196568,"description":"Domestic Minutes (9.91 minutes @ $.05)"
      },
      {
        "usage_type_no":10058146,"amount":11.75,"service_name":"International Calls to Asia",
        "sold_product_number":"PI0001065","service_no":11196570,"description":"International Calls to Asia (6.56 minutes @ $1.79)"
      }
    ]
  }
}
```

7. [Save (保存)] を選択します。

結果

条件が設定され、要求条件が一致すると、定義されたフローが実行され、構成のレコードが選択した外部プロバイダーから ServiceNow インスタンスにフェッチされます。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **Now Assist AI** エージェント収集によるネットワークインシデントの分析 エージェントワークフロー

[ネットワークインシデントの分析] エージェントワークフローを使用してインシデントを解決し、カスタマーエージェントがネットワークチケットを追跡してアクション可能なタスクを作成することで、ネットワークチケットを解決できるようにします。

ネットワークインシデントの分析エージェントワークフローの概要

ネットワークインシデント分析エージェントワークフローで 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。これは、特定のインシデントを解決する顧客エージェントを支援します。

必要なロール:sn_tmt_agentic_ai.sn_noc_incident_user

[ネットワークインシデントの分析] エージェントワークフローを変更するには、要件に応じて設定 [エージェントワークフローの複製](#) して調整します。

- 注:** すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM Service、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。[AI コントロールタワー](#) の構成コントロールを使用して、利用可能なオプションを定義してから、[Now Assist アドミンコンソール](#) でスキルレベルの設定を行います。詳細については、「[上の大規模言語モデル ServiceNow AI Platform](#)」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。

アプリケーションの依存関係

ネットワークインシデントエージェントワークフローを分析するには、次のプラグインの依存関係があります。

- サービス管理によるカスタマーサービス (sn_cs_sm)
- カスタマーサービス (sn_customerservice)
- カスタマーサービスの問題管理
- 電気通信アラーム管理オープン API (sn_ind_tmf642)
- Field Service Management for Telecommunications (sn_fsmt)
- 重大な問題管理

ネットワークインシデントエージェントワークフローの分析

ユースケースにアクセスするには:

1. 移動先 **すべて > AI エージェントスタジオ > 作成と管理**.
2. [ネットワークインシデントの分析] を選択します。

新しいユースケースを作成するには、「[エージェント型ワークフローを作成する](#)」を参照してください。

エージェントワークフローのテスト

ユースケーステストページにアクセスするには:

1. 移動先 **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、「[エージェントワークフローのテスト](#)」を参照してください。

ネットワークインシデントエージェントワークフローの分析で使用される AI エージェント

次の AI エージェントは、エージェントワークフロー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する](#)」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
ネットワークチケット解決 AI エージェント	インシデント全体とアラートのサマリーを提供できる AI エージェント。また、利用可能な場合

AI エージェント	AI エージェントロール
	は、解決策を提供するために、ナレッジベースで関連記事を検索することもできます。
チケットの準備状況 AI エージェント	過去のインシデントデータで GAF を使用して、カテゴリ、サブカテゴリ、優先度、説明、簡単な説明、インシデント解決までの推定時間などのインシデントフィールドを予測できる AI エージェント。 GAF を有効にするには、「のグループアクションフレームワークのアクティブ化 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist」を参照してください。
ネットワーク関連モニター AI エージェント	影響を受けるアカウントとサービス、およびインシデントが原因で影響を受ける可能性のある過去 15 分間にオープンされたケースを関連付けて特定し、レビューのためにリストを顧客に提供することができる AI エージェント。 また、サービスの問題ケースを作成し、子ケースがある場合はリンクすることで、人間の確認に基づいて機能停止について顧客に通知することもできます。
ネットワークチケットの実行可能なステップの生成 AI エージェント	グループアクションフレームワーク (GAF) を使用して受信インシデントに対してアクション可能な解決ステップを生成し、人間のフィードバックに従ってステップを変更できる AI エージェント。 GAF を有効にするには、「のグループアクションフレームワークのアクティブ化 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist」を参照してください。
ネットワーク修復の生成 AI エージェント	インシデントの解決ステップを消費し、次のいずれかのタスクタイプに変換できる AI エージェント: • インシデントタスク • 作業指示 • 変更要求

のグループアクションフレームワークのアクティブ化 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **Now Assist**

グループアクションフレームワーク (GAF) を有効にして、Now Assist AI エージェントがインスタンス全体の関連レコードに関する情報を収集できるようにします。

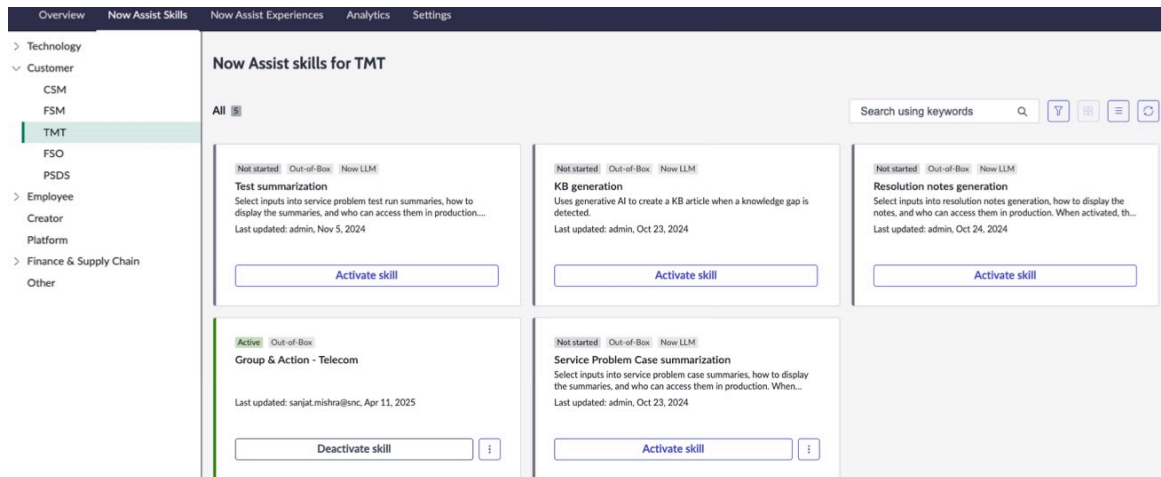
始める前に

スコープは、電気通信、メディア、テクノロジー AI エージェントコレクションである必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** スキル > カスタマー > **TMT**.
2. [グループとアクション - テレコム] で、[スキルのアクティブ化] を選択します。



3. オプション: フォームで、[編集] を選択して値を変更します。
4. **[Save and continue]** (保存して続行) を選択します。
5. [レビューとアクティブ化] タブで、[完了] を選択します。

結果

GAF は、Now Assist アプリケーションのインスタンスでアクティブ化され、AI エージェントが関連レコードを検索するために使用できます。

カスタマーサクセス (CS) エージェントワークフロー

カスタマーサクセス (CS) エージェントワークフローは、健全性データの収集、エンゲージメントの健全性スコアの監視、リスクの分析、更新のサポート、タッチポイント会議のスケジュール設定に使用されます。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **Now Assist** エンゲージメント健全性エージェントワークフローの監視

[エンゲージメント健全性エージェントの監視] ワークフローを使用して、エンゲージメントの健全性スコアとそれに関連するメトリクスデータの傾向を監視し、減少が検出されたときにリスクシグナルを生成します。

重要: このエージェントワークフローを実行する前に、**メトリクスデータの傾向の分析** スキルを有効にして、評価対象のメトリクスデータを収集する必要があります。

エンゲージメント健全性エージェントワークフローの概要の監視

カスタマーサクセスマネージャーは、最大 10 件のアクティブなエンゲージメントの健全性スコアを監視し、過去 6 週間の健全性傾向を要約できます。健全性スコアの計算に使用される各メトリクスが監視され、減少パターンが検出されると、リスクシグナルまたはリスク発生 (既存のリスクシグナルの場合) が生成されます。作成されたリスクシグナルの数と健全性スコア範囲を示すサマリーが生成されます。[エンゲージメント健全性エージェントの監視] ワークフローは、事前定義されたスケジュールに基づいて毎週トリガーされ、結果が **Now Assist パネル** に表示されます。

[[リスクシグナル](#)] ページに移動すると、作成されたリスクシグナルと発生件数を表示できます。エージェントワークフローを使用して作成されたリスクの場合、次のフィールド値が表示されます。

- カテゴリー: 健康状態の悪化
- 作成方法: AI 生成

注:

- エージェントワークフローをスケジュール済みジョブとして実行するには、エンゲージメントの健全性の監視フローを有効にする必要があります。詳細については、「[フローをアクティブ化する](#)」を参照してください。
 - エージェントワークフローは、**AI** ヘルスモニター フラグが有効になっているエンゲージメントのみを監視します。各カスタマーサクセスマネージャーは、最大 10 件のエンゲージメントを有効にできます。このフラグを有効にする手順については、「[エンゲージメントの作成](#)」を参照してください。
 - デフォルトでは、個々のメトリクスの健全性スコアが監視されます。すべてのエンゲージメント全体の健全性スコアのみを監視する場合は、次の手順に従って `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics` システムプロパティを更新する必要があります。
 - [すべて] に移動し、検索フィールドに「`sys_properties.LIST`」と入力します。
 - `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics` プロパティを選択します。
 - [値] フィールドを **false** に設定します。このプロパティを無効にすると、エージェントワークフローは個々のメトリクスではなく、全体の健全性スコアを監視します。
 - 新規または既存の健全性定義では、データソースのコンテキストを指定して、カラーバンド範囲の適用方法を示す必要があります。コンテキストに基づいて、健全性スコアに使用できるさまざまなカラーバンディング範囲を定義できます。たとえば、次のように、同じデータソース に対して異なる値を設定できます。
 - データソース **1**
 - データソース: NPS の日次収集
 - コンテキスト: 健全性メトリクスの構成: NPS の日次収集 (グローバル)
 - 最小: 80
 - 最大: 100
 - カラー: グリーン
 - カテゴリー: 良い
 - データソース **2**
 - データソース: NPS の日次収集
 - コンテキスト: (顧客 X) の NPS の日次収集
 - 最小: 0
 - 最大: 60
 - カラー: レッド
 - カテゴリー: 不満
- カラーバンディングテーブルの構成の詳細については、「[カラーバンディングテーブルのセットアップ](#)」を参照してください。

エンゲージメント健全性エージェントの監視ワークフローで使用する AI エージェント

[エンゲージメント健全性エージェントの監視] ワークフローでは、特定の AI エージェントを使用してエンゲージメントを監視し、健全性傾向を分析し、健全性スコアを生成します。

エンゲージメント健全性エージェントの監視ワークフローにおける AI エージェントとそのロール

AI エージェント	AI エージェントロール
成功健全性モニター AI エージェント	すべてのアクティブなエンゲージメントのデータを取得し、傾向を特定し、減少パターンが検出された場合はリスクシグナルを作成します。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **Now Assist** リスクシグナルソリューションのエージェントワークフローを推奨

リスクシグナルソリューションの推奨エージェントワークフローを使用して、最小限のユーザー介入で顧客エンゲージメントのリスクを監視および軽減します。

リスクシグナルソリューションのエージェントワークフローの概要を推奨

リスクシグナルソリューションの推奨エージェントワークフローを使用して、次のことを行います。

- エンゲージメントを監視し、該当するすべてのリスクを取得します。
- リアルタイムのリスク分析を提供し、詳細なレポートを生成します。
- 一般的なソリューションを特定し、積極的な推奨事項を提供します。

カスタマーサクセスマネージャーは、カスタマーサクセススクワッドのメンバーと協力して、リスクを監視し、リアルタイムのリスク分析を実行し、プロアクティブな推奨事項を含む詳細なレポートを生成できます。これにより、エスカレーションを防止し、顧客維持率を向上させ、サービス品質を向上させることができます。リスクシグナルソリューションの推奨エージェントワークフローを使用して、個々のリスクと複数のリスクの両方に対するソリューションを評価して提供できます。事前定義されたスケジュールに基づいて毎日トリガーされ、結果が **Now Assist パネル** に表示されます。

リスクの生成方法については、「[リスク基準を定義](#)」を参照してください。

リスクシグナルソリューションの推奨エージェントワークフローの構成

エージェントワークフローを使用する前に、次の操作を行います。

- [リスクシグナルソリューションの推奨] サブフローをアクティブ化して、日次スケジュール済みジョブとして実行するエージェントワークフローをトリガーします。詳細については、「[フローをアクティブ化する](#)」を参照してください。
- エンゲージメントリスクソリューションディシジョンテーブルで、必要に応じてリスクカテゴリとその他の条件を構成します。「[ディシジョンテーブルの使用](#)」を参照してください。
- ソリューションサブフローに次の必須入力が含まれていることを確認します。
 - リスクシステム ID:タイプは文字列で、デフォルト名は risk_system_id です。
 - ソリューションテーブル:タイプはテーブルです。
 - ソリューション ID:タイプは sys_id です。

必要に応じて、追加の必須でない入力を定義できます。これらは、サブフローステップで使用したり、デフォルト値を上書きしたりするために使用できます。

- i** 注: [リスクシグナルソリューションの推奨] エージェントワークフローの表示を有効にするには、カスタマーサクセス管理向け AI エージェントプラグイン (com.sn_cust_succ_ai_agent) を有効にする必要があります。

リスクシグナルソリューションの推奨エージェントワークフローで使用する AI エージェント

リスクシグナルソリューションの推奨エージェントワークフローは、特定の AI エージェントを使用して、未対応のリスクをすべて取得し、ソリューションを推奨します。

リスクシグナルソリューションの推奨エージェントワークフローにおける AI エージェントとそのロール

AI エージェント	AI エージェントロール
成功リスクソリューション AI エージェント	現在のユーザーの未対応のリスクを取得してグループ化し、各リスクまたはリスクグループに対してソリューションを提供します。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **Now Assist AI** エージェント収集トリガーリスク軽減タッチポイント

[リスク軽減タッチポイントエージェントをトリガー (Trigger risk mitigation touchpoint agentic)] ワークフローを使用して、特定のユーザーのタッチポイント会議をスケジュールおよび編集します。

リスク軽減タッチポイントエージェントワークフローの概要

エージェントワークフローを使用すると、カスタマーサクセスエージェントは会議を作成および管理することで、カスタマーサクセスワークフロー内の会議スケジュールを最適化できます。招待者、アジェンダ、会議タイプ、スケジュール設定などの重要な詳細に基づいて会議を作成および管理します。このエージェントワークフローにより、カスタマーサクセスマネージャーは次のことが可能になります。

- タイムリーかつ状況に応じたアクションを実行します。
- 必要なすべての詳細を記載した会議を作成します。
- 手動調整なしでドラフト会議をスケジュールします。

[リスク軽減タッチポイントエージェントをトリガー] ワークフローでは、リスクレコードの確率が非常に高いか発生した場合に、カスタマーサクセスエージェントがそのリスクにアサインされ、Now Assist パネル通知を受け取ります。エージェントワークフローは、リスクレコードから会議の作成を自動化し、会議をスケジュールします。

[リスク軽減タッチポイントエージェントをトリガー] ワークフロー [エージェントワークフローの複製](#) を変更し、要件に応じて設定を調整します。

- i** 注: すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM Service、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。[AI コントロールタワー](#) の構成コントロールを使用して、利用可能なオプションを定義してから、[Now Assist アドミンコンソール](#) でスキルレベルの設定を行います。詳細に

ついては、「[上の大規模言語モデル ServiceNow AI Platform](#)」を参照してください。

リスク軽減タッチポイントエージェントワークフローをトリガー

このワークフローは次のことを行います。

i 注: ワークフローを実行する前に、汎用プロンプトを次のように設定する必要があります。

1. ナビゲーターに「sys_one_extend_capability.list」と入力して、OneExtend 機能 (sys_one_extend_capability) テーブルに移動します。
2. 汎用プロンプトを検索し、レコードを開きます。
3. [OneExtend 機能属性] 関連リストで、次のいずれかの定義のデフォルトを **True** に設定します。
 - 汎用プロンプト (Azure OpenAI Chat)
 - 汎用プロンプト (Now LLM サービス)
 - 汎用プロンプト Vertex AI (Google Cloud Chat Completion)
 - 汎用プロンプト (Amazon Bedrock チャット補完)

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 **すべて > AI エージェントスタジオ > 作成と管理**.
2. [リスク軽減タッチポイントをトリガー] を選択します。

エージェントワークフローを作成するには、「[エージェント型ワークフローを作成する](#)」を参照してください。

エージェントワークフローのテスト

ユースケーステストページにアクセスするには:

1. 移動先 **すべて > AI エージェントスタジオ > テスト**.
2. [概要] ページで、[**AI** 推論のテスト] を選択します。

ユースケースをテストするには、「[エージェントワークフローのテスト](#)」を参照してください。

リスク軽減タッチポイントエージェントのトリガーワークフローで使用される **AI** エージェント

次の AI エージェントは、エージェントワークフロー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する](#)」を参照してください。

リスク軽減タッチポイントエージェントのトリガーワークフローにおける **AI** エージェントとそのロール

AI エージェント	AI エージェントロール
会議ドラフト作成者 AI エージェント	AI エージェントは、リスクレコードのコンテキストと履歴を使用して、会議のドラフト作成を自動化します。 i 注: AI エージェントはタッチポイント内で会議を作成します。
ドラフト会議スケジューラー AI エージェント	AI エージェントは、カスタマーサクセスエージェントから提供された招待と詳細を収集することで、仮想会議のスケジューリングを自動化します。

通信事業、メディア、テクノロジー (**TMT**) 向け **Now Assist** サポートの更新と拡張

更新期限のエンゲージメントを評価し、傾向を分析して、更新戦略を推奨します。

サポートの更新と拡張エージェントのワークフローの概要

サポートの更新と拡張エージェントのワークフローにより、カスタマーサクセスエージェントは、エンゲージメントの健全性、価値、および製品のアダプション状況を評価できます。データに基づくインサイトとリニューアルプレイの推奨事項を提供し、カスタマーサクセスエージェントが複数のカスタマーエンゲージメントを効率的に管理できるようにします。カスタマーサクセスマネージャーは、サポートの更新と拡張エージェントのワークフローを使用して、次のことを実行できます。

- オンボーディング以降にどれだけの価値が提供されたかを追跡します。
- 目標とサービスデリバリーメトリクスに対する進捗状況を測定します。
- 健全性スコアとアダプションスコアを取得して計算します。
- 傾向を分析して、情報に基づいたアダプションとエンゲージメントの意思決定をサポートします。

i 注: サポートの更新と拡張エージェントのワークフローは、読み取り専用モードで使用できます。ワークフローを使用する前に、コピーを作成し、要件に応じて設定を調整する必要があります。詳細については、「[エージェントワークフローの複製](#)」を参照してください。

サポートの更新と拡張エージェントのワークフローの構成

エージェントワークフローを使用する前に、更改分析 AI エージェントで次のフィールドを設定する必要があります。

- パフォーマンスインジケータの sysID
- ブレークダウン sysID
- データコンテキストソース sysID
- 期間 (日数)

更新と拡張エージェントのワークフローをサポート

i 注: ワークフローを実行する前に、汎用プロンプトを次のように設定する必要があります。

1. ナビゲーターに「sys_one_extend_capability.list」と入力して、OneExtend 機能 (sys_one_extend_capability) テーブルに移動します。
2. 汎用プロンプトを検索し、レコードを開きます。
3. [OneExtend 機能属性] 関連リストで、次のいずれかの定義のデフォルトを **True** に設定します。
 - 汎用プロンプト (Azure OpenAI Chat)
 - 汎用プロンプト (Now LLM)
 - 汎用プロンプト Vertex AI (Google Cloud Chat Completion)
 - 汎用プロンプト (Amazon Bedrock チャット補完)

契約が 90 日以内に期限切れになると、カスタマーサクセスマネージャーは通知を受け取り、サポートの更新と拡張ワークフローが自動的にトリガーされます。カスタマーサクセスマネージャーは、[Now Assist パネル](#) の進捗状況を監視して、次のいずれかのスキャンを選択できます。

- 値
- 健全性
- 使用状況
- 価値と健全性
- 健康と使用状況

- 価値と使用法
- 価値、使用状況、健全性

ワークフローが完了すると、次の詳細を含むレポートが生成されます。

- 更新の可能性
- 拡張の可能性
- 推奨アクション
- 過去 6 か月間の採用傾向
- 過去 6 か月間の健全性傾向

その後、レポートに基づいて適切な更新プレイを選択できます。

エージェントワークフローのテスト

ユースケーステストページにアクセスするには:

1. 移動先 **すべて > AI エージェントスタジオ > テスト**.
2. [概要] ページで、[サポートの更新と拡張] を選択します。

ユースケースをテストするには、「[エージェントワークフローのテスト](#)」を参照してください。

サポートの更新と拡張エージェントのワークフローで使用される **AI エージェント**

次の AI エージェントは、エージェントワークフローの指示を実行するために使用されます。

サポートの更新と拡張エージェントのワークフローにおける **AI エージェント**とそのロール

AI エージェント	AI エージェントロール
更新分析 AI エージェント	更新の可能性を分析し、アセスメント結果に基づいて適切な更新フローをトリガーします。
価値実現査定人 AI エージェント	サービスメトリクスと顧客目標の達成を経時的に追跡することで実現される価値を分析します。
成功インサイト AI エージェント	スコアデータを入力し、傾向分析を提供して、情報に基づいた意思決定をサポートします。

サービスブリッジ オンボーディング エージェントワークフロー

サービスブリッジオンボーディングエージェントワークフローを使用して、コンシューマーをサービスブリッジに登録します。

サービスブリッジ オンボーディングエージェントワークフローの概要

サービスブリッジオンボーディングエージェントワークフローは、プロバイダーがコンシューマーユーザーをサービスブリッジに登録するのに役立ちます。また、コンシューマー登録時の問題を特定し、それらの問題を解決するのにも役立ちます。

サービスブリッジオンボーディングエージェントワークフローを変更するには、ワークフローを複製し、要件に応じて設定を調整する必要があります。詳細については、「[エージェントワークフローの複製](#)」を参照してください。

オンボーディングワークフローを開始するには、Now Assist パネルから「オンボーディングの開始」というプロンプトを入力します。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。

サービスブリッジオンボーディングエージェントのワークフローへのアクセス

1. 移動先 **すべて > AI エージェントスタジオ > 作成と管理**.
2. [サービスブリッジのオンボーディング] を選択します。

エージェントワークフローを作成するには、「[エージェント型ワークフローを作成する](#)」を参照してください。

サービスブリッジオンボーディングのテスト エージェントワークフロー

1. 移動先 **すべて > AI エージェントスタジオ > テスト**.
2. [概要] ページで、[**AI 推論のテスト**] を選択します。
3. エージェントのワークフローとバージョンを選択し、[**テストの開始**] を選択します。

ユースケースをテストするには、「[エージェントワークフローのテスト](#)」を参照してください。

AI エージェントとそのロール サービスブリッジ ● オンボーディング エージェント ワークフロー

次の AI エージェントは、エージェント サービスブリッジ オンボーディング エージェントワークフロー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する](#)」を参照してください。

サービスブリッジ オンボーディングエージェントワークフローにおける AI エージェントとそのロール

AI エージェント	AI エージェントロール
登録イニシエーター	この AI エージェントは、登録プロセスの開始とプロセスの初期段階の管理を支援します。
登録エラーモニター	この AI エージェントは、サービスブリッジエラーの概要でユーザーを支援し、ユーザーが情報に基づいた意思決定を行い、適切なアクションを実行できるようにします。

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け 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、テクノロジー製品サポートケース、製品インベントリ、アカウントオンボーディングケース、タッチポイント、エンゲージメント、内部プレイ、カスタマープレイ、成功イニシアチブを要約し、変換を自動化することができます。

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) 向け 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。

- ❗ **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. 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。

- ❗ **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 (▼) ◦ 表示するサマリーの詳細を減らすには、[表示数を減らす] アイコン (▲)

オプション	手順
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 (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) 向け 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

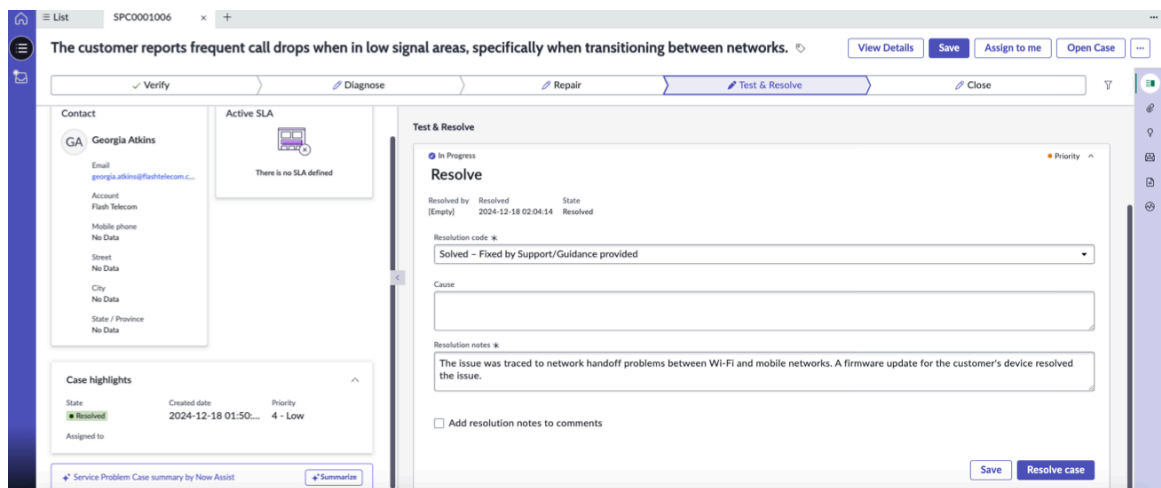
顧客に解決策を提案し、解決情報をサービス問題ケースレコードに追加することもできます。解決メモを生成すると、ケースをより迅速にまとめ、同様の問題に遭遇する可能性のある他のエージェントにサービスの問題ケースの解決に関する情報を提供することができます。

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。

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. 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. 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)] を選択します。

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) 向け **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

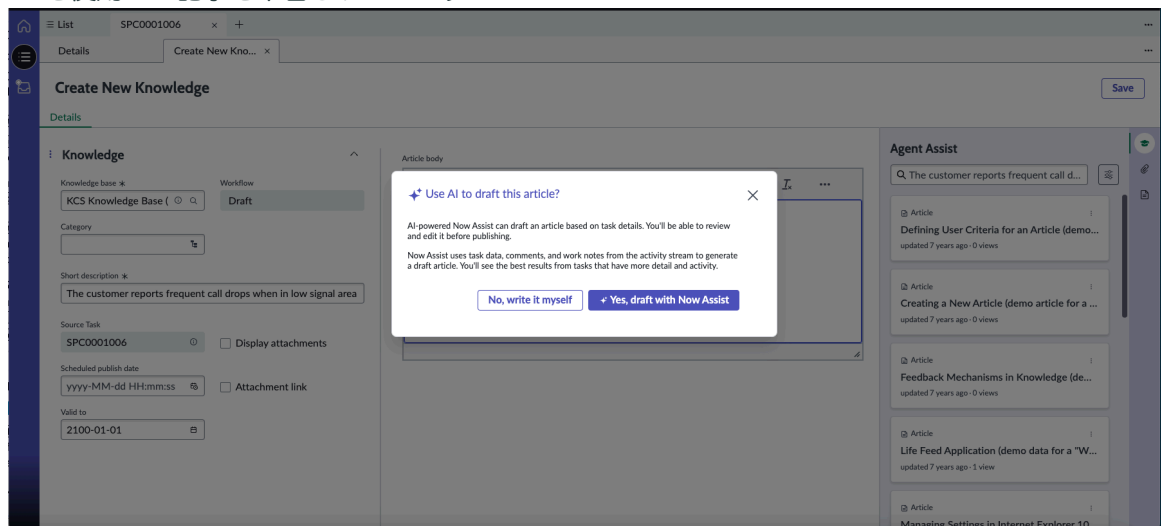
このタスクについて

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

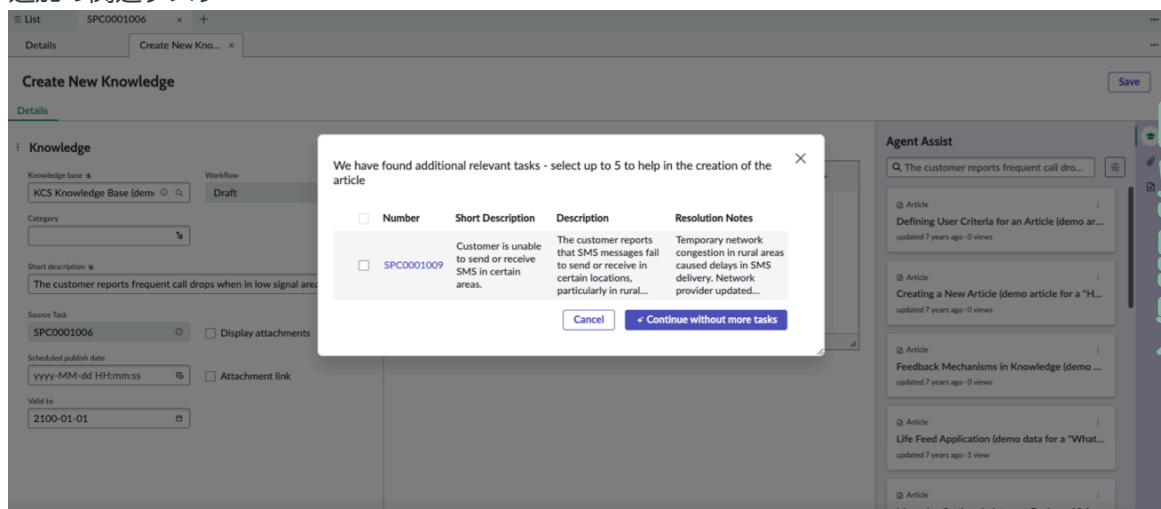
1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース。
2. 自分にアサインされているケースを開きます。
ケースレコードのステータスは、[解決済み] または [クローズ済み] のいずれかである必要があります。
3. ケースレコードの UI アクションから [ナレッジを作成] を選択して、記事を作成します。
 - ❗ 注:
[ナレッジを作成] UI アクションは、ケースに関連付けられている既存のナレッジ記事がない場合にのみ表示されます。
4. [記事の作成] モーダルで、ナレッジベースと記事テンプレート (表示されている場合) を選択します。
 - ❗ 注: オプショ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ダール



7. オプション: 新しいモダールで、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、このモダールは表示されず、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。
- 新しいモダールで最大 5 つの追加関連ケースを選択して、記事を生成できます。
- 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。モダールを閉じて、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。

関連トピック

[Now Assist は ナレッジ管理 の値のいずれか](#)

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) 向け **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. 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。

(Optional) テスト要約スキルがアクティブでない場合、テスト結果は自動入力されます。

テストグループを作成するには、「[テストグループの作成](#)」を参照してください。

8. テスト要約スキルがアクティブな場合は、自動テストラン作成ツールの [完了待ち] チェックボックスをオフにします。

9. 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) 向け 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。

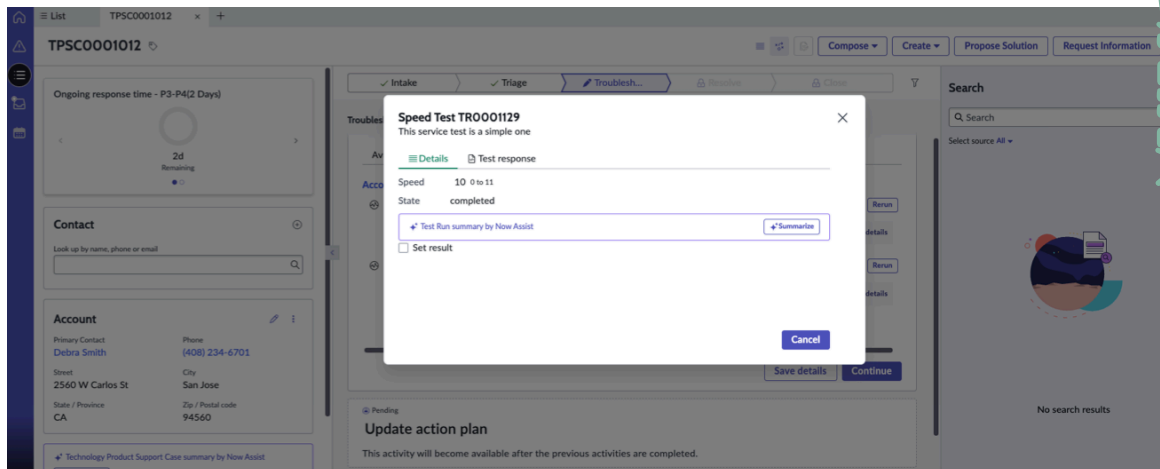
テストの要約スキルは、CSM/FSM Configurable Workspace および コア UIで使用できます。

- 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。

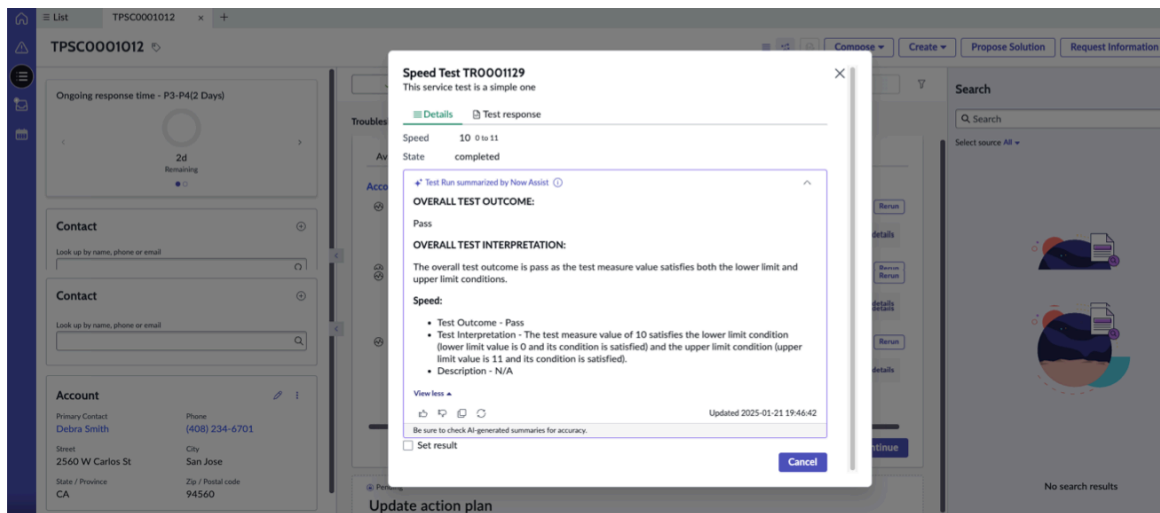
テストの要約スキルは、テスト結果レコードをチェックして、要約を作成するのに十分な情報があるかどうかを判断します。十分なデータがある場合は、テストサマリーコンポーネントに [要約] ボタンが表示されます。サマリーを生成するのに十分なデータがない場合、システムは [テストサマリーコンポーネント] フィールドにメッセージを表示します。

手順

1. 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 > 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。

を使用したプロダクトインベントリのサービスサマリーの生成 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist

ナレッジグラフとサービスサマリースキルを使用して、現在の状況、実行する重要なアクションに言及したサービスの詳細を要約し、根本原因インジケータを見つけます。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

カスタマーサービスサマリースキルは、現在の状況、根本原因インジケータ、重要なアクション、解決タスク、解決の詳細など、販売された製品の簡潔なサマリーを提供します。

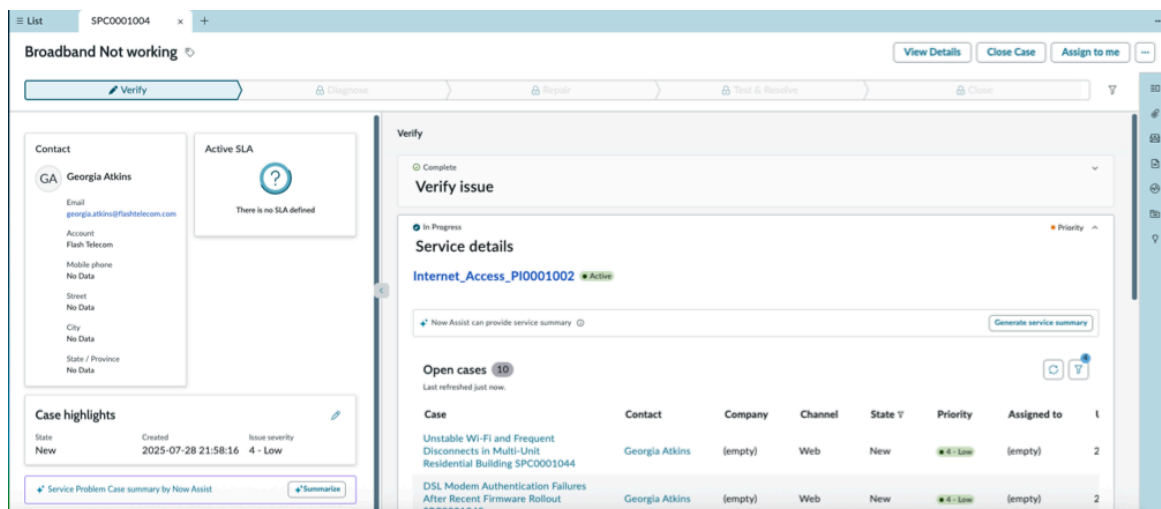
カスタマーサービスサマリースキルは CSM/FSM 構成可能ワークスペースで利用できます。Now Assist コンポーネントによるサービスの問題ケースサービスサマリースキルを使用してサマリーを生成します。

サービス管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm) プラグインをインストールして、カスタマーサービスサマリースキルのアクティブ化ボタンを表示します。

十分なデータがある場合は、カスタマーサービスサマリーコンポーネントに [サービスサマリーを生成] ボタンが表示されます。

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. [検証] タブで、[サービスの詳細] を選択します。
4. [サービスの詳細] で、[サービスの概要の生成] を選択します。



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。

5. オプション: サービ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	- サービス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。 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。
サービスサマリーのコピー	[クリップボードにコピー] アイコン () を選択して、サービスの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。
ケースサマリーに関する情報を表示	サービスサマリーの詳細を確認するには、[詳細情報] アイコン ()

ナレッジグラフスキーマの作成

ナレッジグラフ (KG) を使用してナレッジグラフスキーマを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_sprb_mgmt_admin

手順

1. 移動先 **すべて > ナレッジグラフ > ナレッジグラフデザイナー**。
ランディングページには、すべての ナレッジグラフ スキーマのリストが表示されます。
2. [新規作成] を選択して、ナレッジグラフスキーマの作成を開始します。
これはデフォルト設定です。
3. フォームで、フィールドに入力します。

Create Knowledge graph schema



Display Name *

Enter the display name for the graph

Name * ⓘ

Enter the name for the graph

Scope *

Global

Description

Add a description for this knowledge graph

Characters left: 4000

☐ Contribute to KG Global Graph

If checked, all changes to the nodes and edges in this graph will be added to the KG Global graph.

Create

[ナレッジグラフスキーマの詳細を編集] フォーム

フィールド	説明
表示名	ナレッジグラフスキーマの表示名。
名前	ナレッジグラフスキーマのオプション名。
スコープ	ナレッジグラフスキーマの作成時に使用するスコープ。このフィールドは読み取り専用です。
説明	ナレッジグラフ ユーザーに追加情報を提供するためのスキーマの概要。
KG グローバルグラフへの寄与	グラフの節点とエッジに対するすべての変更は、KGグローバルグラフに追加されます。

自動翻訳

4. [Create (作成)] を選択します。

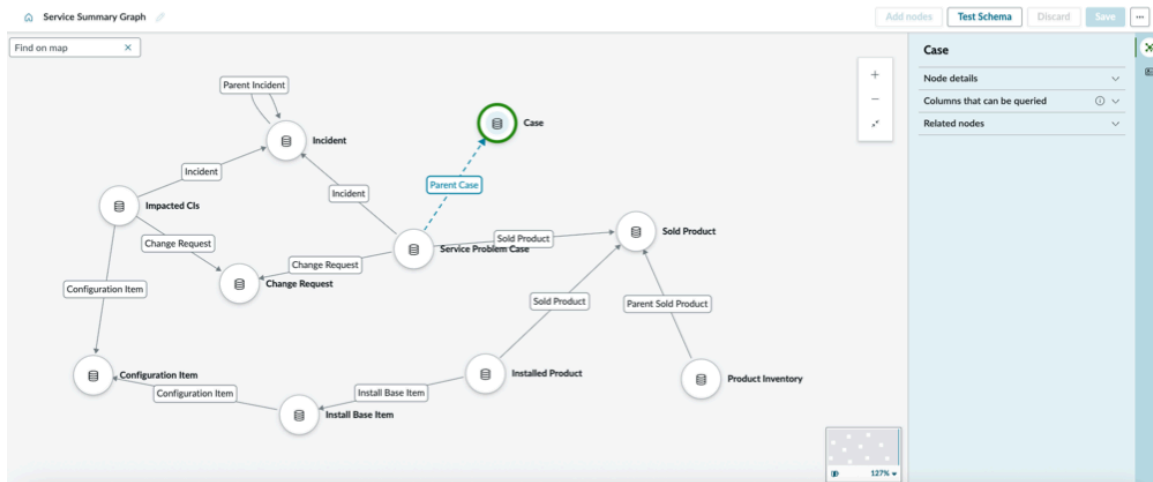
[ナレッジグラフスキーマにノードを追加] ウィンドウが表示されます。

5. ナレッジグラフスキーマに追加するノードを入力または検索し、[追加] を選択します。

ナレッジグラフスキーマが作成され、ナレッジグラフキャンバスに表示されます。

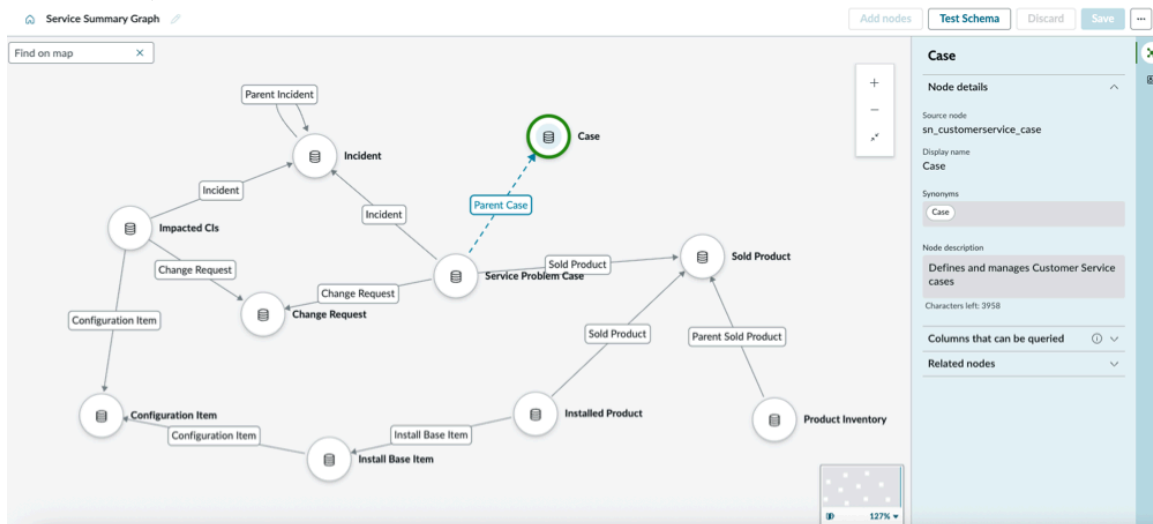
6. ナビゲーションペインで、次の詳細を追加します。

- ノードの詳細
- クエリできる列
- 関連ノード



7. [ノードの詳細] セクションで、次のフィールドを編集できます。

- ノードタイプ
- ノードの説明



ナレッジグラフスキーマ内のノードを管理するには、「[ナレッジグラフスキーマでのノードの管理](#)」を参照してください。

8. [クエリ可能な列] セクションで、目的の列を検索して選択し、[保存] を選択します。

9. [関連ノード] セクションでエッジを追加、削除、または編集し、[保存] を選択します。

ナレッジグラフを編集するには、ナレッジグラフをコピーし、要件に応じて設定を調整する必要があります。

ナレッジグラフスキーマを編集するには、「[ナレッジグラフスキーマの編集](#)」を参照してください。

サービスサマリーのサマリーカードのカスタマイズ

必要に応じて、サービスサマリーと UI アクションのサマリーカードをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > クイックアクション > Now Assist** コンテキストメニューアクション。
2. [クイックアクション] リストで、[サービスサマリーレコードを生成] を選択します。
3. 次のような通知が表示された場合は、**ここ** を選択します。

このレコードは 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist アプリケーションに含まれていますが、現在のアプリケーションはグローバルです。このレコードを編集するには、**ここ** をクリックしてください。

WWNA Quick Action
Generate Service Summary

This record is in the **Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)** application, but **Global** is the current application. To edit this record click [here](#).

Name: Generate Service Summary Application: Now Assist for Telecommunications, Media and Technology

Active: ☒

Description: Preset generate service summary action

Command Name: serviceSummaryGeneration

Table: Service Problem Case [sn_sprb_mgmit_case]

Script: ☐ Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode

```

1 // Logger initialization
2 var logger = new sn_wma.WMALogger();
3
4 // Convert the payload in string to escape quotes.
5 var stringifiedPayload = JSON.stringify(params[0]);
6
7 // Escape the characters & < > from the string
8 var escapedPayload = global.JSON.stringify(stringifiedPayload);
9 // unescape HTML, if escaped already
10 var unescapedPayload = GlideStringUtil.unescapeHTML(escapedPayload);
11
12 // parse the stringified Payload
13 var param = JSON.parse(unescapedPayload);
14
15 var jsonPayload = JSON.parse(param);
16 var amcChannelName = jsonPayload.amcChannel;
17 var payload = jsonPayload.payload;
18 var sysId = payload.document_sys_id;
19
20 var util = new sn_tmt_gen_ai.SPMNetServiceSummaryDetails();
21 var response = util.getResponseFromG(sysId);
22
23 if (response && response.capabilities) {
24     var features = {};
  
```

Accepts string parameter: ☒

Parameter label:

Action group:

Action type: Preset

Related Links: [Run Point Scan](#)

Configurable Toolbar Controls: Quick Actions Parameters

quick_action=939ff99a47d12250cc1f211f316d43e8

Name	Parameter value(s)	Active	Order
No records to display			

4. レコードで、フィールドを更新します。

UI ビルダーページをカスタマイズするには、「[コンポーネントを使用した UI ビルダー ページのカスタマイズ](#)」を参照してください。

UIB Now Assist コンテキストメニューコンポーネントを構成するには、「[Now Assist コンテキストメニュー UIB のセットアップ](#)」を参照してください。

5. **[Update (更新)]** を選択します。

Now Assist パネルを使用して TMT で生成 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. 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 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) 向け 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. 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 > 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: 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。

オプション	手順
サマリーをコピーする	[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) 向け 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。

- **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. 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 > 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。
サマリーをコピーする	[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 (①)

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) 向け 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。

- i** 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. 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 > 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: 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。
サマリーをコピーする	[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 ()

を使用した内部プレイの要約 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け **Now Assist**

内部プレイレコードと関連するすべての内部プレイタスクからサマリーを生成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

内部プレイ・サマリー・スキルは、内部プレイ・レコードおよび関連する内部プレイ・タスクのサマリーを提供します。このスキルは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースおよび コア UIで使えます。

- 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内部プレイ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、内部プレイ レコードの 集計 ボタンを選択して、集計を生成します。

内部プレイ要約スキルは、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利用可能かどうかを判断します。

- エージェントが内部プレイレコードを開いたとき。
- エージェントが内部プレイレコードページを更新したとき。

 **注：** 内部プレイ要約スキルでは、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. 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 > すべての内部プレイ。

2. 内部プレイを開き、要約 を選択します。

Now Assist による内部プレイサマリーコンポーネントは、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。[エンゲージメント]、[アカウント]、および [簡単な説明] の入力に基づいて、次の詳細を含むサマリーが生成されます。

- 概要:検討中の契約の主要目標 (件名、説明)、エンゲージメント、アカウント、製品、進捗状況、期日、スクワッド、および詳細を要約します。
- 進捗状況の更新:現在のステータス (作業メモ、最近のメール)、内部プレイタスクの合計数、オープンおよびクローズされたタスクの数を要約します。
- 次のステップ:すべてのオープンな内部プレイタスク、必要なエージェントアクション、および今後 7 日以内に期限が来るタスクのサマリーリストを表示します。

- 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。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。

3. オプション: 内部プレイ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。
サマリーをコピーする	[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 (🔍)

を使用したカスタマープレイの要約 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist

顧客プレイレコードと関連するすべてのカスタマープレイタスクからサマリーを生成します。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

カスタマープレイサマリースキルは、カスタマープレイレコードと関連するカスタマープレイタスクの概要を提供します。このスキルは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースおよび 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顧客プレイ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、カスタマープレイレコードの 要約 ボタンを選択して、要約を生成します。

カスタマープレイ要約スキル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利用可能かどうかを判断します。

- エージェントがカスタマープレイレコードを開いたとき。
- エージェントがカスタマープレイレコードページを更新したとき。

i 注: カスタマープレイ要約スキルでは、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. 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 > すべてのカスタマープレイ。
2. カスタマープレイを開き、要約 を選択します。
Now Assist コンポーネントによる顧客プレイサマリーは、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。[エンゲージメント]、[アカウント]、および [簡単な説明] の入力に基づいて、次の詳細を含むサマリーが生成されます。
 - 概要:主要目標 (件名、説明)、エンゲージメント、アカウント、製品、進捗状況、期日、スクワッド、および顧客の連絡先の詳細を要約します。
 - 進捗状況の更新:現在のステータス (作業メモ、最近のメール)、カスタマープレイに関連付けられた会議の詳細、カスタマープレイタスクの合計数、オープンおよびクローズされたタスクの数を要約します。
 - 次のステップ:すべてのオープンな顧客プレイタスク、必要なエージェントアクション、スケジュールされた会議、および今後 7 日以内に期限が来るタスクのサマリーリストを表示します。

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。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。
3. オプション: カスタマープレイ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。

オプション	手順
サマリーをコピーする	[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 ()

を使用した成功イニシアチブの要約 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist

成功イニシアチブレコードと関連するすべての成功タスクからサマリーを生成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

成功イニシアチブのサマリースキルは、成功イニシアチブレコードと関連する成功イニシアチブタスクの概要を提供します。このスキルは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースおよび 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成功イニシアチブ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、成功イニシアチブレコードの [要約を作成 (Summarize)] ボタンを選択して、サマリーを生成します。

成功イニシアチブの要約スキルは、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利用可能かどうかを判断します。

- エージェントが成功イニシアチブレコードを開いたとき。
- エージェントが成功イニシアチブレコードページを更新したとき。

 注：成功イニシアチブの要約スキルでは、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. 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 > すべての成功イニシアチブ。
2. 成功イニシアチブを開き、要約 を選択します。
Now Assist による成功イニシアチブのサマリーコンポーネントは、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。[エンゲージメント]、[アカウント]、および [簡単な説明] の入力に基づいて、次の詳細を含むサマリーが生成されます。
 - 概要:主要目標 (件名、説明)、エンゲージメント、アカウント、製品、進捗状況、期日、スクワッド、および顧客の連絡先の詳細を要約します。
 - 進捗状況の更新:現在のステータス (作業メモ、最近のメール)、タスクの合計数、オープンおよびクローズされたタスクの数、および関連テーブルを要約します。
 - 次のステップ:すべてのオープンタスク、必要なエージェントアクション、および今後 7 日以内に期限が来るタスクのサマリーリストを表示します。

- 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。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。

3. オプション: 成功イニシアチブ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。
サマリーをコピーする	[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と会議レコードの作成 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assistを使用して、受信メールから直接インスタンスにメールを送信し、タッチポイントと会議レコードを作成します。

始める前に

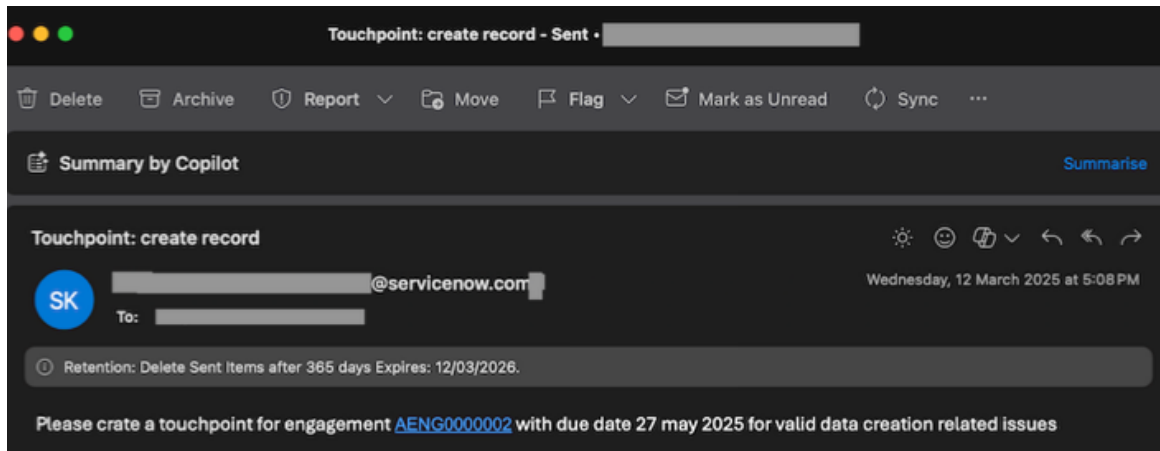
必要なロール:成功エージェント

メール送信を有効にするには、「[送信メール設定](#)」を参照してください。

メール受信を有効にするには、「[受信メールの設定](#)」を参照してください。

手順

1. メールアプリケーションを起動します。
2. [新規メール] を選択します。
新しいメールには、次の情報が含まれている必要があります。



フィールド	説明
から	送信者のメール ID。
移動先	instancename@service-now.com されるインスタンスのメール ID。 例: devgen@service-now.com
件名	メールの件名の先頭にプリフィックス Touchpoint を付ける必要があります。 例: タッチポイント: テスト用のタッチポイントを作成します。
メールメッセージ	タッチポイントの場合、メールメッセージには次の必須フィールドが含まれている必要があります。 - エンゲージメント番号 - 期日 - 件名 - 説明 会議の場合、メールメッセージには次の必須フィールドが含まれている必要があります。 - ソース - 開始日時 - 終了日時 - 会議の件名

3. [Send] を選択します。

i 注: インスタンスがメールを受信するまでに数秒かかる場合があります。

結果

- インスタンスでは、受信メールアクションによってメールが検証されます。
- 検証に失敗した場合は、検証エラーとテンプレートの説明が記載されたメールが届きます。
- 検証に合格すると、タッチポイントにレコードが作成され、作成されたレコードへのリンクが記載された成功メールが届きます。
- メールが準備され、送信がスケジュールされている送信キューにプッシュされます。

メトリクスデータの傾向の分析

エンゲージメントの健全性メトリクスデータを取得して分析します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

このタスクについて

エンゲージメントのメトリクスデータを収集して分析し、リスクシグナルを作成するかどうかを決定します。通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist エンゲージメント健全性エージェントワークフローの監視はメトリクスデータを使用して健全性スコアを監視し、カラーバンディングテーブルで定義された「不満」および「ニュートラル」の範囲のしきい値を超えたときにリスクシグナルを生成します。メトリクス収集のステータスは [Now Assist パネル](#) で確認できます。

手順

1. 移動先 **すべて > Now Assist アドミン > Now Assist スキル**。
2. [メトリクスデータトレンドの分析] カードで [アクティブ化] を選択します。

3. このスキルを利用できるユーザーロールを選択し、[保存] を選択してスキルをアクティブ化します。
収集されたメトリクスデータは [通信事業、メディア、テクノロジー \(TMT\) 向け Now Assist エンゲージメント健全性エージェントワークフローの監視](#)によって使用されます。

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. 移動先 **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。

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。

電気通信、メディア、および技術保証

ServiceNow 電気通信、メディア、および技術保証 電気通信、メディア、テクノロジー (TMT) 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ます。

電気通信、メディア、および技術保証 アプリケーションの概要については、こちらの短いビデオをご覧ください。

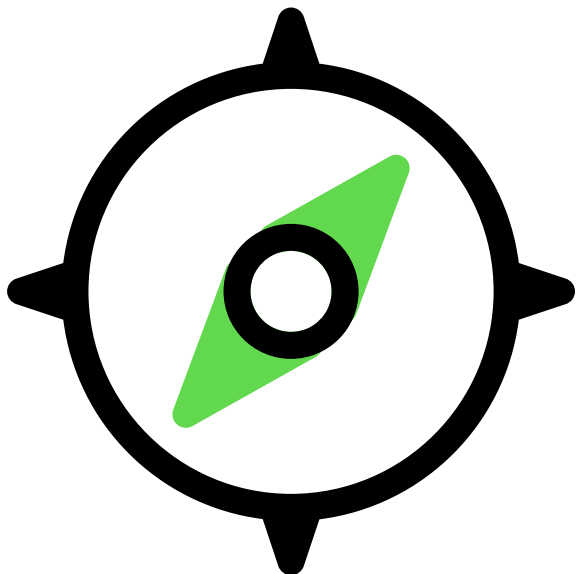
<https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5>

探索

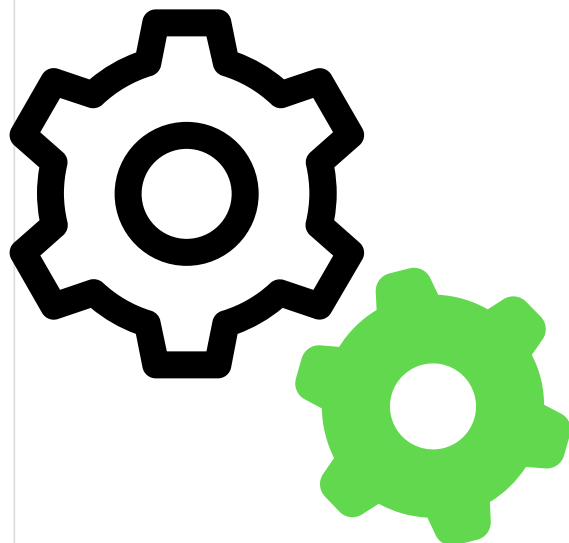


構成





サービスプロバイダーと顧客が 電気通信、メディア、および技術保証を使用する方法について説明します。



実装を計画し構成します。



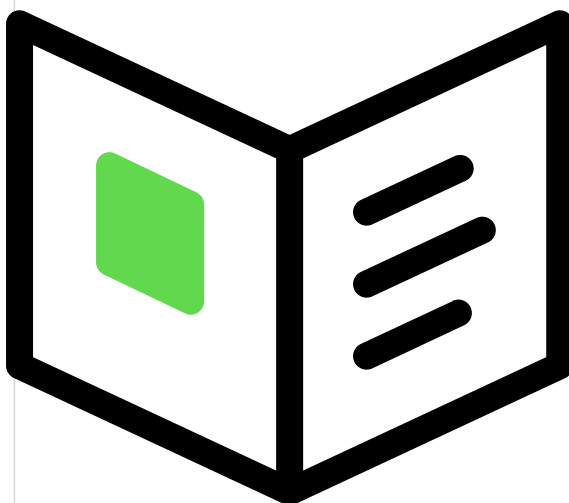
使用方法



参照



電気通信、メディア、および技術保証を使用。



電気通信、メディア、および技術保証のドメインセパレーションの詳細を取得します。



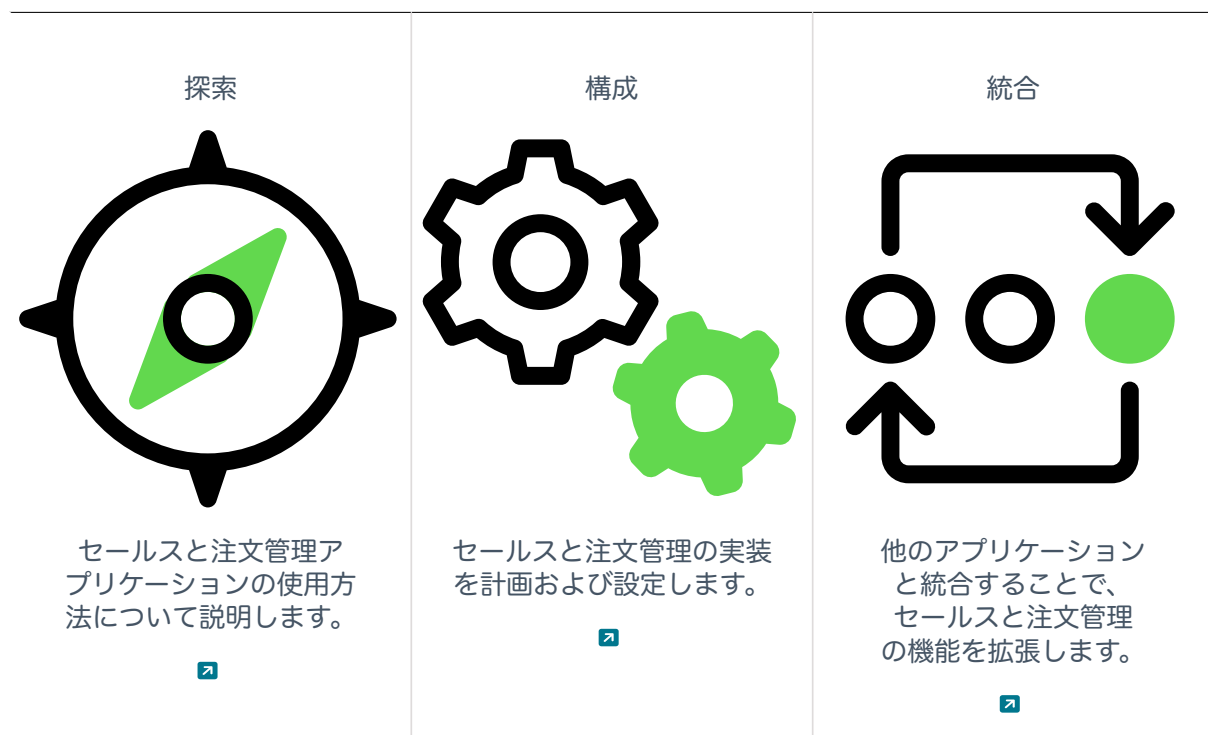
自動翻訳

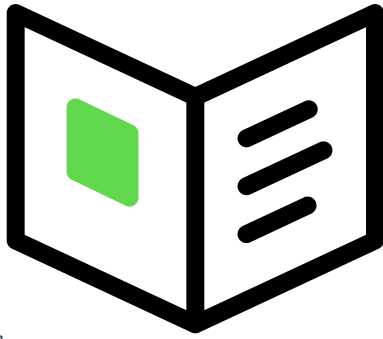
その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「[Proactive Service Experience Workflows リリースノート](#)」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、電気通信、メディア、および技術保証 機能の実装と展開に関する追加情報があるか、[Now Create](#) で確認できます。
- デリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします [ServiceNow University](#)
- [Customer Success Center](#) で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。
- [Now Community](#) で他の 電気通信、メディア、および技術保証 ユーザーとつながることができます。

セールスと注文管理

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する方法について説明します。エージェントはこれらのアプリケーションを使用して、プリセールスリードと案件の生成、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。



使用方法	参	
 セールスと注文管理アプリケーションをエージェントとして使用します。 🔗	 照 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。	

その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「[セールスと注文管理 リリースノート](#)」[🔗](#)」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、セールスと注文管理 機能の実装と展開に関する追加情報があるか、[Now Create](#) [🔗](#) で確認できます。
- デリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします [ServiceNow University](#) [🔗](#) .
- [Customer Success Center](#) [🔗](#) で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。
- [Now Community](#) [🔗](#) で他の カスタマーサービス管理 (CSM) ユーザーとつながることができます。

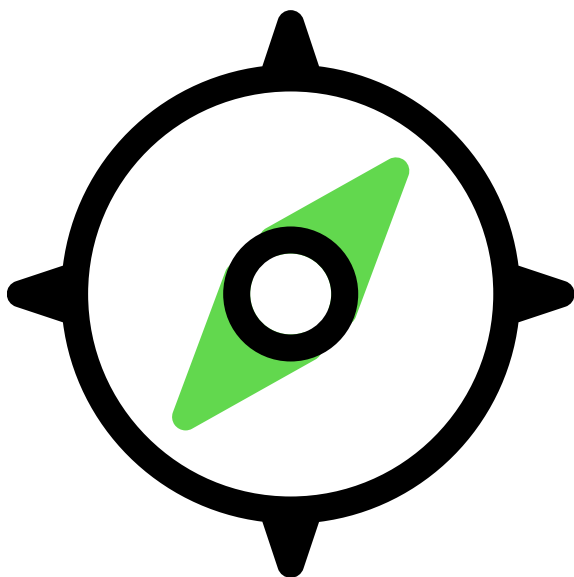
サービスブリッジ

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。

サービスブリッジ アプリケーションの概要については、こちらの短いビデオをご覧ください。

https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

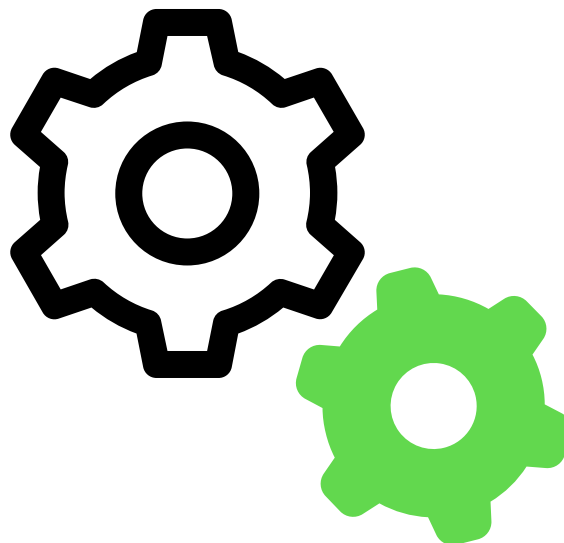
探索



サービスブリッジの利点とその使用方法について説明します。



構成



サービスブリッジアプリケーションをインストールして構成します。



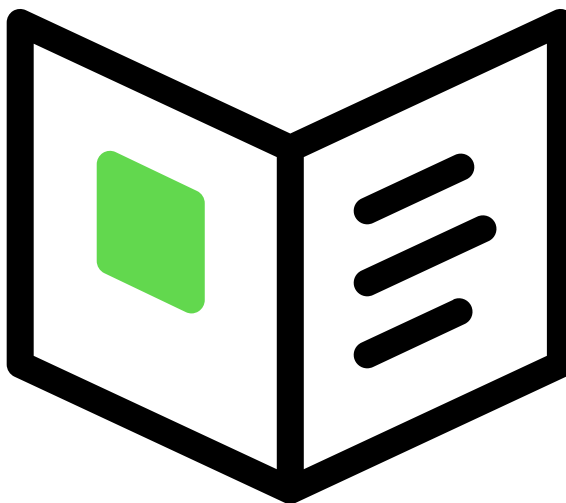
使用方法



アドミンとエージェントがサービスブリッジを使用して複数の ServiceNow インスタンスを接続する方法について説明します。



参照



データモデル、エラーログ、クローン作成インスタンスなど、ServiceNow に関する追加の詳細を取得します。



その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「[サービスブリッジ リリースノート](#)」を参照してください。
- でリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします [ServiceNow University](#)
- [Now Community](#) で他の アカウントライフサイクルイベント ユーザーとつながることができます。
- [サービスブリッジナレッジベース](#) で KB 記事を表示します。
- [サービスブリッジ製品](#) からサービスブリッジ製品ページにアクセスします。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 電気通信用

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 Telecommunications 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ことが多いため、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) 電気通信用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。

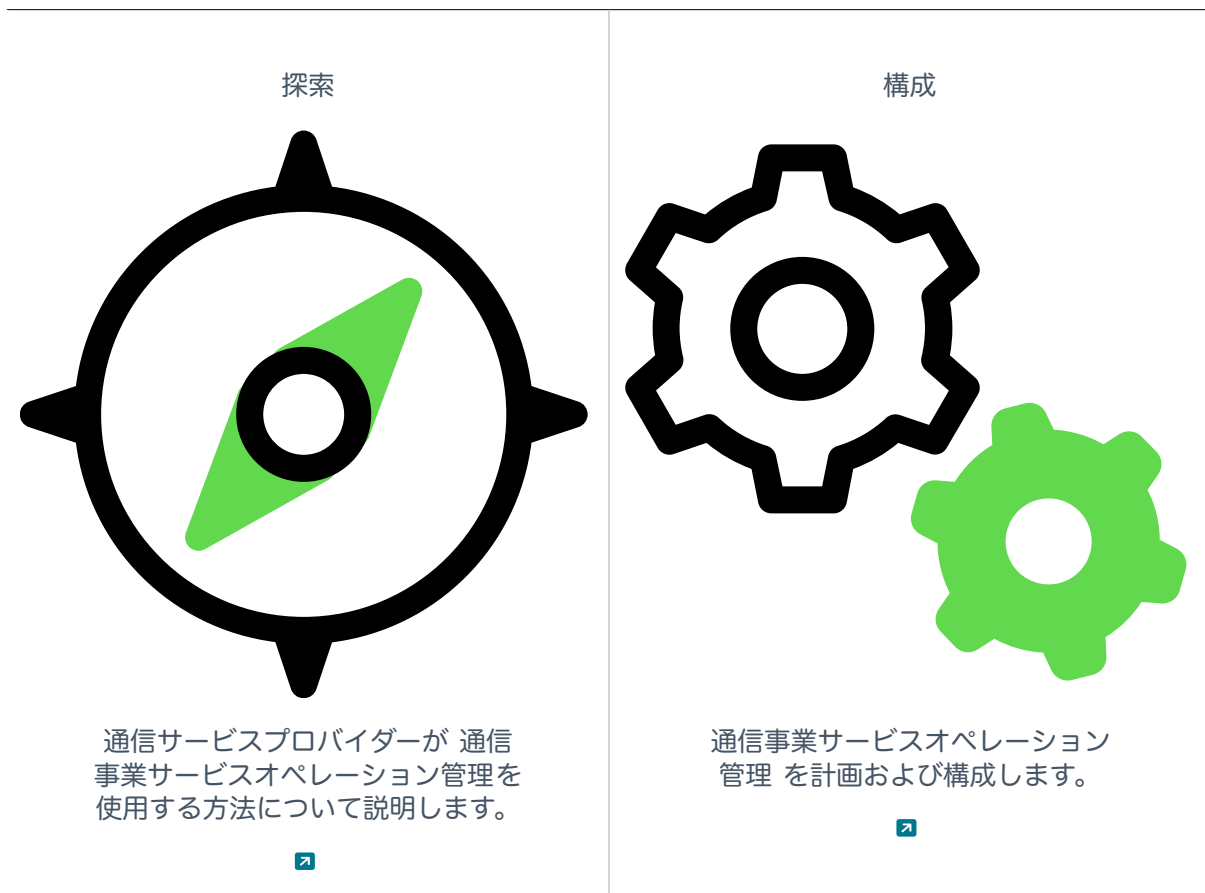
- ネットワークの計画と構築
- ネットワーク設計
- ビルドとロールアウト
- サービスの提供とアクティブ化
- カスタマーサポート
- サービスの準備状況
- 将来の需要とネットワーク構築の計画

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。

通信事業サービスオペレーション管理

通信事業サービスオペレーション管理 (TSOM) を使用して、通信サービスプロバイダー (CSP) がネットワークとサービスの問題をプロアクティブに監視、分析、解決し、顧客に影響を及ぼす前に解決する方法について説明します。ServiceNow AI Platform上に構築された TSOM は、分散型のマルチドメイン通信環境全体で統一された運用ビューを提供し、チームによるサービスの可用性、運用効率、顧客満足度の向上を支援します。

開始するには



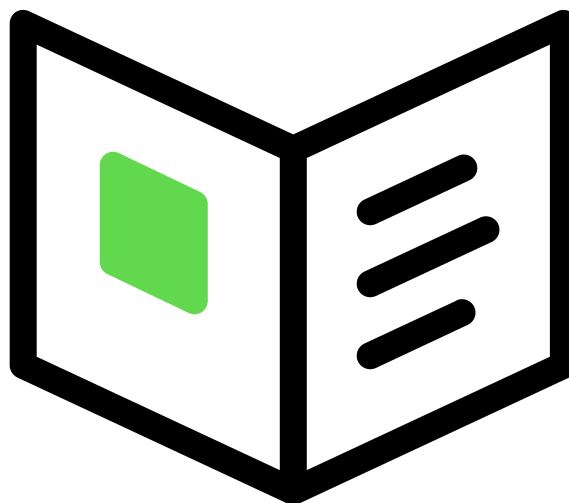
使用方法



通信事業サービスオペレーション管理を使用して、包括的な通信サービスオペレーションを追跡します。



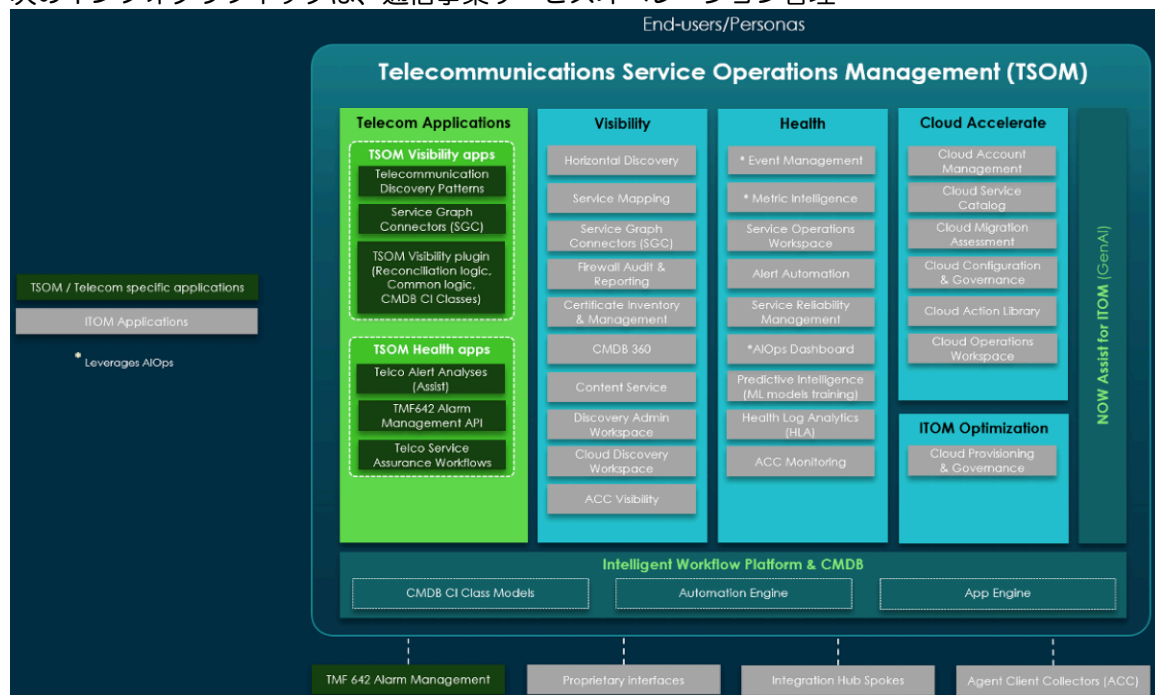
参照



通信事業サービスオペレーション管理参照情報を取得します。



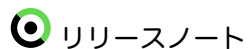
次のインフォグラフィックは、通信事業サービスオペレーション管理



キテクチャを理解するのに役立ちます。

その他のリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。



リリースノート

このリリースの新機能と変更内容の詳細については、以下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 \(TSOM\) リリースノート](#)



ServiceNow コミュニティ

で他の 通信事業サービスオペレーション管理 ユーザーとつながる [ServiceNow コミュニティ](#)



Customer Success Center

自分のロールに関連する有用なリソースを検索し、ベストプラクティスを調べる [Customer Success Center](#)



ServiceNow University

[ServiceNow University](#) で、リアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースを確認することができます。



支える

カスタマーサービスサポートへのお問い合わせ [https://support.servicenow.com/now](https://support.servicenow.com/)

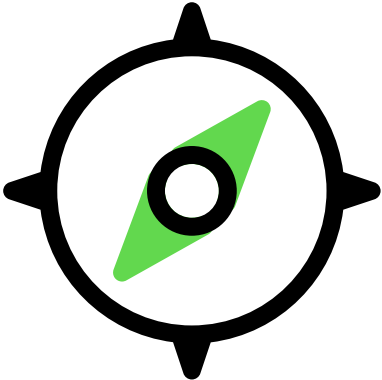
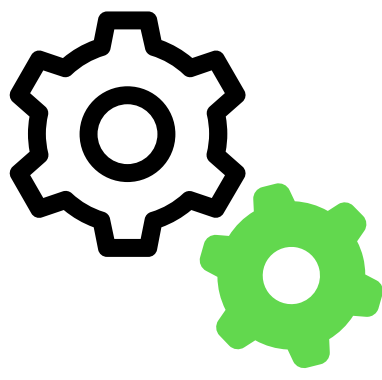
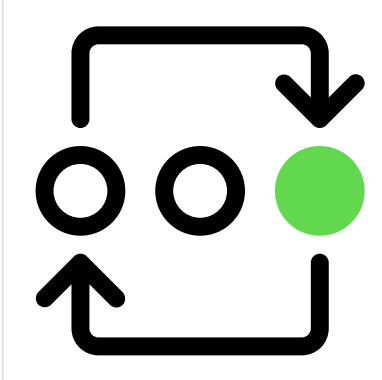
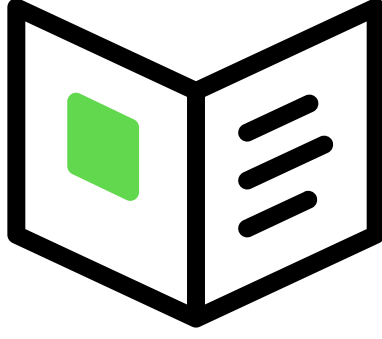
通信事業ネットワークインベントリ

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すると、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る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。

通信事業ネットワークインベントリ アプリケーションの概要については、こちらの短いビデオをご覧ください。

https://player.vimeo.com/video/1017254752?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

開始

探索  プロバイダーが 通信事業ネットワークインベントリを使用する方法について説明します。 🔗	構成  通信事業ネットワークインベントリ を計画および構成します。 🔗	統合  他のアプリケーションと統合することで 通信事業ネットワークインベントリ 機能を拡張します。 🔗
使用方法  通信事業ネットワークインベントリを使用して、包括的なネットワークインベントリモデルを作成およびレビューします。 🔗	参照  通信事業ネットワークインベントリ参照情報を取得します。 🔗	

その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「[通信ネットワークインベントリリリースノート](#)[🔗](#)」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、通信事業ネットワークインベントリ 機能の実装と展開に関する追加情報があるか、[Now Create](#)[🔗](#) で確認できます。

- でリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします [ServiceNow University](#) 
- [Customer Success Center](#)  で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。
- [Now Community](#)  で他の 通信事業ネットワークインベントリ ユーザーとつながることができます。