



Xanadu 기술, 미디어 및 통신

마지막 업데이트 날짜: 2024년 11월 14일

기계 번역

해당 자료는 사용자 편의를 위해 번역 소프트웨어를 사용하여 번역되었습니다. 정확한 번역을 제공하기 위해 합당한 노력을 기울였지만, 사람이 직접 번역하는 것을 대체할 수 있는 기계 번역은 없습니다. 번역은 "기계 번역 결과 그대로" 제공됩니다. 다른 언어로 번역한 내용의 정확성, 신뢰성 또는 무결성에 대해서 명시적이든 묵시적이든 어떠한 보증도 하지 않습니다. 일부 콘텐츠는 번역 소프트웨어의 한계로 인해 정확하게 번역되지 않을 수 있습니다. 해당 자료의 공식 언어는 영어입니다. 번역에서 발생한 불일치 또는 차이점은 구속력이 없으며 규정 준수나 시행을 위한 법적 효력이 없습니다.

여기에 표시된 일부 예와 그래픽은 설명을 위해서만 제공됩니다. ServiceNow 제품 또는 서비스와의 실제 연관 또는 연결을 의도하지 않았으며 그렇게 유추해서는 안 됩니다.

ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 관련된 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 사이트에서 ServiceNow 웹 사이트 이용 약관을 읽어보십시오.
www.servicenow.com/terms-of-use.html

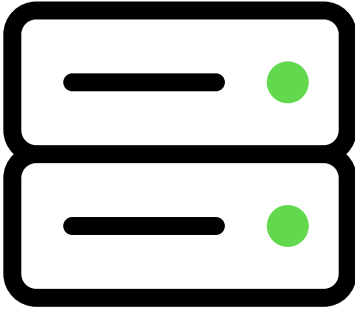
본사
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

목차

- 기술, 미디어 및 통신(TMT)..... 4
 - 기술, 미디어 및 통신 서비스 제공자를 위한 주요 애플리케이션..... 5
 - TMT용 고객 케이스 관리..... 5
 - TMT를 위한 고객 계정 관리 및 온보딩.....5
 - TMT용 Service Bridge와의 다중 인스턴스 통합.....6
 - TMT를 위한 논리적 및 물리적 네트워크 구성 및 모니터링..... 6
 - TMT의 판매 및 주문 이행..... 6
 - TMT를 위한 사전 예방적 서비스 경험 워크플로우 관리.....7
 - Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist..... 8
 - Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 탐색.....9
 - Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 구성..... 12
 - Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 사용..... 17

기술, 미디어 및 통신(TMT)

, 미디어 및 Telecommunications (TMT) 제품군은 ServiceNow® 기술고객 관리, 운영, 주문 관리 및 파트너 에코시스템을 통합하여 기술, 미디어 및 통신 서비스 제공업체가 비즈니스를 확장하여 빠르게 성장하는 "서비스형 모든 것" 기회를 활용할 수 있도록 합니다.

<p>계정 수명주기 이벤트</p>  <p>기술 산업 공급자를 위한 체계적인 온보딩 경험을 제공합니다.</p> <p>▶</p>	<p>주문 관리</p>  <p>고객 및 외부 서비스 주문을 캡처, 관리 및 이행합니다.</p> <p>▶</p>	<p>사전 예방적 서비스 경험 워크플로우</p>  <p>엔드 투 엔드 워크플로우를 제공하여 네트워크 관련 인시던트를 해결하고 영향을 받는 고객에게 사전에 알립니다.</p> <p>▶</p>
<p>서비스 브리지</p> <p>고객과 제공자가 인스턴스 간에 직접 서비스 요청을 연결하고 추적할 수 있도록 지원합니다.</p> <p>▶</p>	<p>Telecommunications Network Inventory</p>  <p>물리적, 논리적 네트워크 및 프로비저닝된 서비스를 구축하고 모니터링합니다.</p> <p>▶</p>	<p>Telecommunications Service Operations Management</p>  <p>네트워크 및 서비스의 상태를 사전에 모니터링하여 다운타임을 방지합니다.</p> <p>▶</p>

기술, 미디어 및 통신 서비스 제공자를 위한 주요 애플리케이션

다음 애플리케이션은 기술, 미디어 및 통신(TMT) 서비스 제공업체의 ServiceNow® 핵심입니다.

TMT용 고객 케이스 관리

를 통해 ServiceNow® 고객 서비스 관리기술, 미디어 및 통신(TMT) 서비스 제공자에 대한 고객 케이스 관리를 구성할 수 있습니다.

TMT를 위한 케이스 관리

케이스 관리는 고객 문의 및 문제 처리를 간소화하는 의 필수 구성요소 ServiceNow® 고객 서비스 관리입니다. ServiceNow® 고객 서비스 관리 를 사용하면 기업이 이메일, 전화, 채팅과 같은 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 고객과 소통하고 각 케이스의 생성부터 해결까지의 수명주기를 관리할 수 있습니다.

케이스를 생성하고, 케이스를 에이전트 및 그룹에 라우팅하고, 해결을 위해 노력하여 고객 요청 및 문제를 관리할 수 있습니다. 케이스 관리를 통해 에이전트에게 케이스를 평가하고, 고객과 소통하고, 질문에 답변하고, 문제를 해결하는 데 필요한 도구를 제공할 수 있습니다. 케이스 관리는 효과적인 커뮤니케이션을 통해 전반적인 고객 경험을 관리하면서 고객의 문제와 요청을 평가하고 해결하기 위한 비즈니스 프로세스 및 활동을 말합니다. 케이스 관리를 통해 고객과 협력하고, 케이스를 분류 및 라우팅하며, 에이전트에게 작업을 할당하고, 해결 및 보고를 통해 케이스를 관리할 수 있습니다. 고객이 이메일, 전화 및 채팅을 포함한 여러 통신 채널을 통해 연락하면 케이스 생성을 통해 케이스 관리가 시작됩니다.

비즈니스 케이스에 맞게 구성하는 고객 서비스 관리 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [케이스 관리](#) .

기술 제품 지원 케이스 유형

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션을 사용하면 기술 서비스 제공자가 디지털 제품 및 서비스에 대한 지원을 제공할 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 전문 케이스 유형, 기록 페이지 및 플레이백 경험, 에이전트와 고객이 문제를 보고하고 서로 소통하는 데 사용할 수 있는 포털 경험이 포함되어 있습니다.

기술 서비스 제공자가 사용할 수 있는 이 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [기술 제품 지원 케이스 애플리케이션](#) .

TMT를 위한 고객 계정 관리 및 온보딩

TMT(기술, 미디어 및 기술) 서비스 제공자에 대한 고객 계정 관리 및 온보딩이 애플리케이션에서 처리됩니다 ServiceNow® 계정 수명주기 이벤트 .

이 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 통해 기술 산업 제공자는 구조화된 온보딩 경험을 만들고 목표, 결과, 마일스톤 및 계획을 정의 및 추적하여 공유 목표를 달성할 수 있습니다.

계정 수명주기 이벤트 기능은 다음과 같습니다.

- **온보딩:** 고객의 요구와 기대를 이해하고 고객이 가치를 받기 시작할 수 있도록 반복 가능하고 투명한 워크플로우를 정의합니다.
- **약혼:** 성공 목표와 마일스톤을 추적하고 결과가 충족되는지 확인합니다.

- **입양:** 사용 가능한 제품을 최대한 활용하는 방법을 포지셔닝하고 제품 사용을 달성하는 데 도움이 되는 베스트 프랙티스를 권장합니다.
- **모니터링:** KPI, 값 진행률 등과 같은 다른 주요 메트릭과 함께 제품 및 서비스 사용을 모니터링합니다. 갱신 및 확장 기회를 파악합니다.
- **확장:** 영업 및 계정 팀이 갱신 및 확장 기회를 식별할 수 있도록 지원합니다.

비즈니스 케이스에 맞게 구성하는 계정 수명주기 이벤트 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [계좌 온보딩](#) .

TMT용 Service Bridge와의 다중 인스턴스 통합

ServiceNow® 서비스 브리지는 기술, 미디어 및 통신(TMT) 서비스 제공자가 기업 고객부터 공급업체 및 시스템 통합자에 이르기까지 생태계 전반에 걸쳐 원활한 지원과 서비스 경험을 제공하도록 구성할 수 있는 여러 ServiceNow 인스턴스를 연결합니다.

서비스 브리지는 여러 ServiceNow 인스턴스를 연결하여 기업 고객부터 공급자 및 시스템 통합자에 이르기까지 생태계 전반에 걸쳐 원활한 지원 및 서비스 경험을 제공합니다. 서비스 브리지는 원활한 협업 및 요청 처리를 지원하는 동시에 사용자가 자신의 ServiceNow 인스턴스에서 편리하게 작업할 수 있는 원활한 환경을 제공합니다.

비즈니스 케이스에 맞게 구성하는 서비스 브리지 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [서비스 브리지](#) .

TMT를 위한 논리적 및 물리적 네트워크 구성 및 모니터링

기술, 미디어 및 통신(TMT) 서비스 제공업체는 ServiceNow Telecommunications Network Inventory 애플리케이션을 사용하여 물리적 및 논리적 네트워크와 고객에게 프로비저닝되는 서비스의 디지털 표현을 구축할 수 있습니다. 이 네트워크 인벤토리에는 통신 네트워크의 인프라를 정의하는 자산, 서비스 및 관계가 포함됩니다.

통신 부문의 복잡한 네트워크 인프라를 관리하려면 구성 및 모니터링을 위한 강력한 도구가 필요합니다. ServiceNow Telecommunications Network Inventory 워크플로우는 논리적 및 물리적 네트워크 구성요소를 모두 관리할 수 있는 포괄적인 솔루션을 제공합니다.

이 워크플로우를 통해 조직은 하드웨어, 소프트웨어 및 구성 세부 정보를 포함한 모든 네트워크 자산의 정확한 인벤토리를 유지할 수 있습니다. 조달 및 배포에서 유지 관리 및 폐기에 이르기까지 네트워크 구성 요소의 전체 수명 주기를 지원합니다. 실시간 모니터링 기능을 통해 네트워크 성능을 지속적으로 감독할 수 있으므로 문제를 신속하게 식별하고 해결할 수 있습니다.

다른 ServiceNow 모듈과 통합함으로써 통신 네트워크 인벤토리 워크플로우는 네트워크 관리 활동이 광범위한 IT 및 비즈니스 운영에 맞게 조정되도록 합니다. 이 전체적인 접근 방식은 네트워크 성능을 최적화하고 다운타임을 줄이며 전반적인 서비스 품질을 향상시키는 데 도움이 됩니다.

비즈니스 케이스에 맞게 구성하는 Telecommunications Network Inventory 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [Telecommunications Network Inventory](#) .

TMT의 판매 및 주문 이행

기술, 미디어 및 통신(TMT) 서비스 제공자는 ServiceNow® 판매 및 주문 관리 (SOM) 애플리케이션을 사용하여 조직의 제품 판매 수명 주기를 관리할 수 있습니다. 에이전트는 이러한 애플리케이션을 사용하여 사전 판매 기회를 생성하고, 판매 견적을 제공하고, 주문을 캡처 및 이행하고, 계약 및 권리로 작업하고, 변경 사항에 대한 고객 주문 워크플로우를 관리할 수 있습니다.

ServiceNow® 판매 및 주문 관리 워크플로우는 초기 연락부터 주문 이행에 이르기까지 판매 프로세스를 간소화합니다. 이 워크플로에는 리드 관리, 기회 추적 및 주문 처리가 포함되어 영업 팀과 고객 모두에게 원활한 경험을 제공합니다.

플랫폼의 자동화 기능을 통해 모든 영업 활동을 효율적으로 추적하고 관리할 수 있습니다. 리드는 적절한 영업 담당자에게 자동으로 할당되고 후속 작업이 생성되어 적시에 참여가 보장됩니다. 주문 관리 구성 요소는 재고 및 물류 시스템과 통합되어 주문이 정확하게 처리되고 정시에 배송되도록 합니다.

또한 ServiceNow는 영업 팀이 성과를 추적하고 추세를 식별할 수 있도록 강력한 보고 및 분석 도구를 제공합니다. 이 데이터 기반 접근 방식은 판매 전략을 최적화하고 전반적인 고객 만족도를 개선하는 데 도움이 됩니다.

비즈니스 케이스에 맞게 구성하는 판매 및 주문 관리 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 판매 및 주문 관리](#) .

TMT를 위한 사전 예방적 서비스 경험 워크플로우 관리

기술, 미디어 및 통신(TMT) 서비스 제공업체는 를 사용하여 ServiceNow® Telecommunications, Media and Technology Assurance 엔드 투 엔드 지원을 제공하는 동시에 고객에게 미치는 영향을 이해하고 지원 프로세스에 관련된 모든 당사자에게 투명한 커뮤니케이션을 제공할 수 있습니다.

사전 예방적 서비스 관리는 고객 경험을 개선하고 문제가 발생하기 전에 예방하는 데 중요합니다. ServiceNow Telecommunications, Media and Technology Assurance 워크플로우를 통해 조직은 고객의 요구를 사전에 예측하고 해결할 수 있습니다.

- 설치 기반과 연결된 업스트림 서비스와 연결된 하나 이상의 구성 항목을 기준으로 영향을 받는 고객 계정을 식별합니다.
- Operations Account 360을 사용하면 고객 ITSMCSM 계정의 데이터를 사용하여 고객 계정을 드릴다운하고 계정에 대한 주요 정보를 시각화할 수 있습니다.
- 케이스 삽입, 인시던트 해결 또는 변경 요청 종결 시 특정 필드의 동기화를 포함하는 사전 예방적 케이스를 생성합니다.
- 의 향상된 인시던트 및 변경 요청 양식으로 관리 설정과 오버헤드를 서비스 운영 작업 공간 줄입니다.
- 고객 지원 에이전트의 개입 없이 경미한 케이스를 해결합니다.
- 기술 지원 에이전트가 인시던트 또는 변경 요청과 관련 케이스 기록 사이를 이동할 필요 없이 외부 고객과 통신할 수 있는 기능을 제공합니다.
- 비즈니스 요구에 맞게 수정할 수 있는 5가지 고유한 플로우 디자이너 플로우를 사용합니다.
- 미리 구성된 결정 테이블을 기반으로 더 빠른 조치를 위해 인시던트를 에스컬레이션합니다.
- SD-WAN 엣지 인프라에 공통적인 확장 CMDB CI 클래스 사용
- TM Forum TMF621 Rest API 표준을 기반으로 특정 API 클라이언트에서 인시던트 기록을 생성합니다.
- 기술 지원 에이전트가 AND 및 CSM 애플리케이션을 모두 ITSM 볼 수 있도록 하는 전담 역할을 사용합니다.

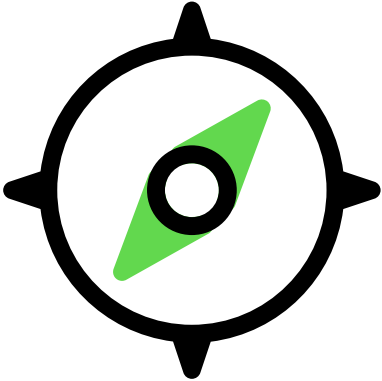
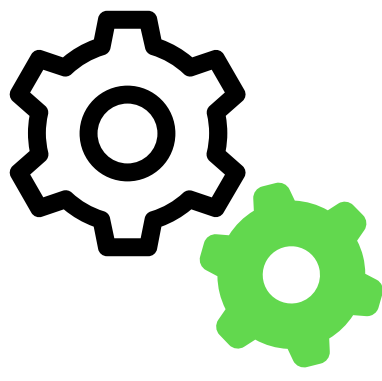
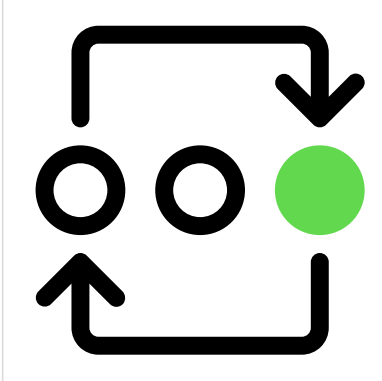
비즈니스 케이스에 사용하는 Telecommunications, Media and Technology Assurance 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 Telecommunications, Media and Technology Assurance Proactive Service Experience Workflows](#) .

Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

ServiceNow® Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 서비스 문제 케이스를 요약하고, 케이스 해결 메모를 생성하고, 테스트를 요약합니다. 에이전트가 서비스 문제, 케이스 컨텍스트 및 테스트 결과를 이해하여 고객에게 더 빠른 해결 방법을 제안할 수 있도록 합니다.

개요

시작하기

탐색	구성	사용
		
<p>Now Learning에서 Virtual Agent에 관해 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist</p>	<p>Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 구성</p>	<p>에서 제공하는 생성형 AI 기능 사용 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist</p>

기계면역

중요사항: 일부 Now Assist 제품 및 기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [KB0743854](#) 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- [ServiceNow 커뮤니티 AI 및 인텔리전스](#)
- [알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색](#)
- [접촉 창구 고객 서비스 및 지원](#)

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공지능(AI) 및 머신 러닝을 사용합니다. 따라서 이 애플리케이션이 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지 못할 수도 있습니다. 또한 이 애플리케이션이 사용 사례에 대해 완전히 학습되거나 테스트되었다는 보장은 없습니다. 이러한 문제를 완화하려면 사용 사례에 적합한 정확도를 위해 이

애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 적절하게 사람이 검토하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것이 좋습니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다.

데이터 처리

이 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 고객의 개별 인스턴스에서 사용자의 인스턴스가 있는 지역과 다른 데이터 센터 지역에 있을 수 있는 중앙 집중식 ServiceNow 환경으로 데이터를 전송해야 하며, Microsoft Azure와 같은 외부 공급업체 클라우드 제공자에게 데이터를 전송해야 합니다. 이 데이터는 당사의 [CORE Compliance 포털](#) 을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

데이터 수집

ServiceNow는 이 애플리케이션의 입력, 출력 및 출력 편집 내용을 수집하고 사용하여 ServiceNow 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다. 또한 이 애플리케이션은 케이스 정보(케이스 요약용) 및 테스트 실행 정보(테스트 요약용). 고객은 [Now Assist 옵트아웃 페이지](#) 에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Now Assist 설명서를 참조하십시오](#) .

Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 탐색

Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 생성형 AI를 사용하여 서비스 문제 케이스 상세 정보를 요약하여 케이스의 컨텍스트를 더 빠르게 생성할 수 있습니다. 또한 이 애플리케이션은 케이스 정보(케이스 요약용)를 수집합니다. 또한 에이전트는 다른 에이전트와 공유할 케이스 해결 메모를 생성할 수 있으며 케이스를 더 빠르게 마무리할 수 있습니다.

개요

에이전트가 사용할 수 있는 생성형 AI 기능은 다음과 같습니다.

- 서비스 문제 케이스 요약을 통해 에이전트는 장기 실행 또는 복잡한 케이스에 대한 케이스 컨텍스트를 수집할 수 있습니다. 이러한 케이스에는 고객 또는 다른 에이전트와의 대화를 포함하여 많은 정보가 포함될 수 있으므로 에이전트가 요약을 생성하여 더 빨리 이해할 수 있습니다.
- 케이스 해결 메모는 에이전트가 케이스를 더 빠르게 마무리하고 유사한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 케이스 해결에 대한 컨텍스트를 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다.
- 테스트 요약은 에이전트가 테스트 실행을 실행한 후 생성된 테스트 결과를 얻는 데 도움이 됩니다. 테스트 실행에 대한 개략적인 개요를 명확한 형식으로 제공합니다.

기술

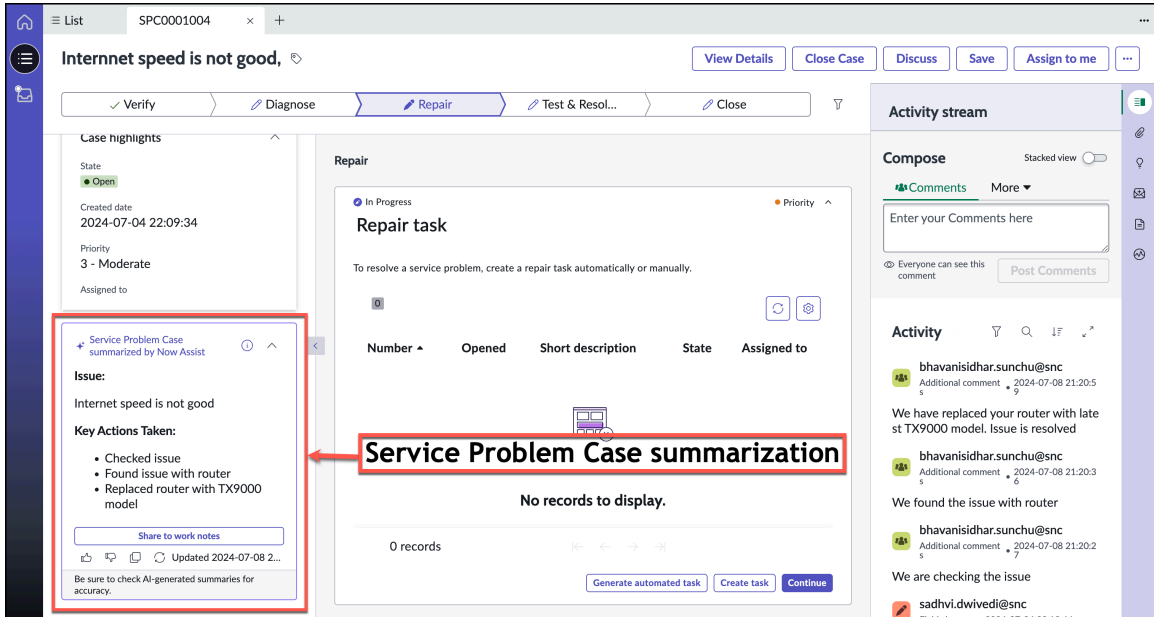
이 TMT용 Now Assist 애플리케이션에는 에이전트가 서비스 문제 케이스 컨텍스트를 이해하여 고객에게 보다 신속하게 해결 방법을 제안할 수 있도록 해주는 생성형 AI 기술이 포함되어 있습니다.

서비스 문제 케이스 요약

에이전트에게 문제 및 수행된 조치를 포함한 서비스 문제 케이스의 요약을 제공합니다. 에이전트는 케이스의 요약을 생성하여 케이스 컨텍스트를 이해하고, 요약이 케이스에 대한 최신 업데이트를 포함하도록 새로 고치고, 요약을 케이스 작업 메모에 게시할 수 있습니다.

서비스 문제 케이스 요약 기술은 서비스 문제 케이스 요약을 생성하여 케이스 하이라이트 카드 아래에 표시합니다. 요약에는 에이전트 또는 고객이 다음 서비스 문제 케이스 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 작업 메모
- 추가 피드백

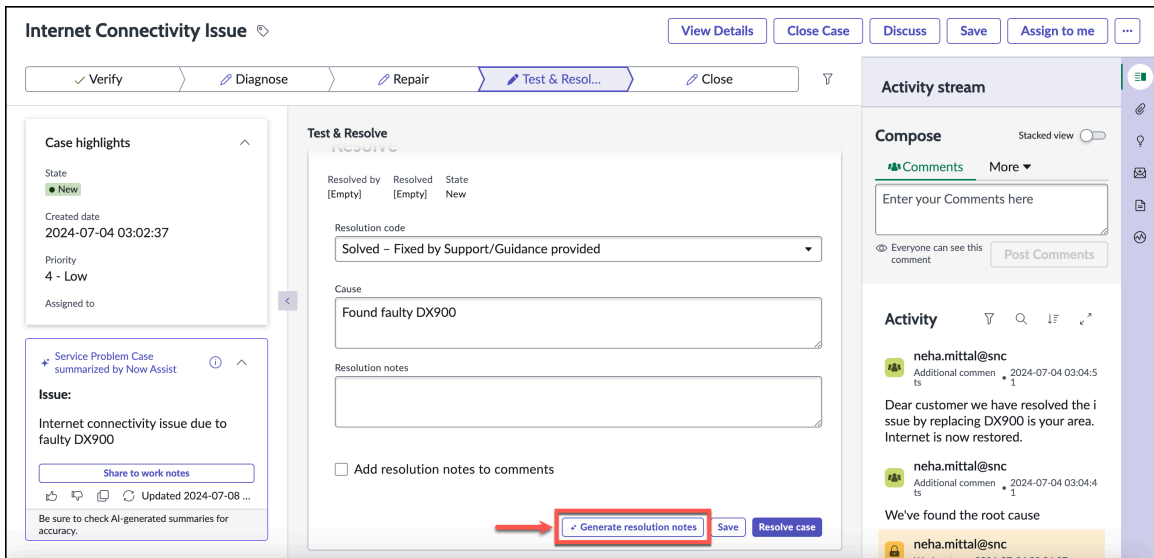


해결 메모 생성

에이전트가 서비스 문제 케이스에 대한 해결 메모를 생성하고, 고객에게 해결 방법을 제안하고, 서비스 문제 케이스 기록에 정보를 추가할 수 있습니다.

해결 메모 생성 기술은 에이전트가 고객에게 해결책을 제안하기 전에 해결 코드를 선택하고 해결 메모 텍스트를 검토하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다.

- ❗ 주: 해결 메모 생성 기술은 해결 메모를 생성하기 위해 케이스 기록에 최소 50단어가 필요합니다. 해결 메모를 생성할 수 없는 경우 시스템은 해결 메모 필드 아래에 메시지를 표시합니다.

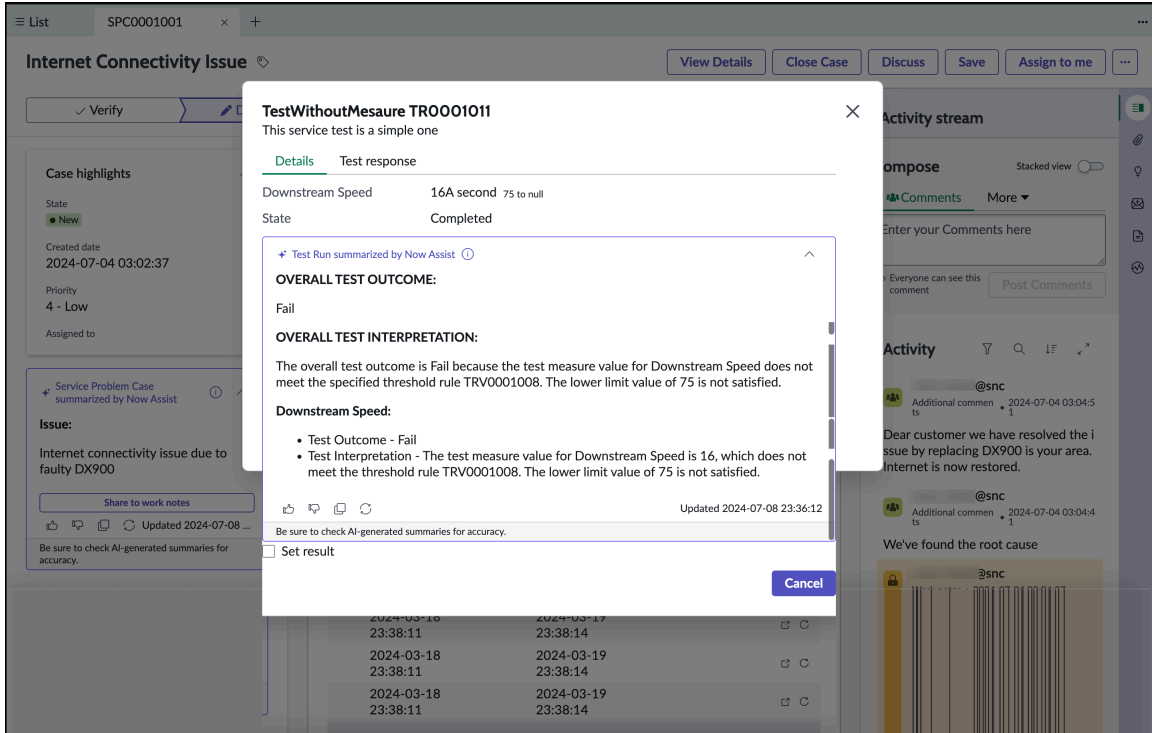


테스트 요약

테스트가 실행된 후 에이전트에 테스트 실행 요약물을 제공합니다. 여기에는 테스트 출력, 테스트 해석 및 기타 정의된 테스트 매개변수를 포함하여 테스트 실행 중에 다루는 주요 사항이 포함됩니다. 에이전트는 실행된 테스트의 테스트 요약물을 생성하여 문제의 근본 원인을 식별할 수 있습니다.

Now Assist CSM/FSM Configurable Workspace의 패널

에이전트 CA



CSM/FSM 구성 가능 작업 공간의 패널을 Now Assist 사용합니다. 이 대화형 인터페이스를 통해 에이전트는 서비스 문제 케이스 요약물을 요청하고 서비스 문제 케이스 해결 메모를 생성할 수 있습니다. Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 [Now Assist 패널](#) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

[Now Assist](#)

[Now Assist 탐색](#)

Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist에 대한 지원 정보

용 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist와 관련된 중요한 정보를 간략히 살펴보십시오.

지원되는 버전

TMT용 Now Assist 는 Xanadu부터 지원됩니다.

지원되는 사용자 인터페이스

TMT용 Now Assist 응용 프로그램에는 다음 표에 나열된 기술이 포함됩니다.

TMT용 Now Assist 지원 인터페이스

CSM 및 FSM Configurable Workspace	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 문제 케이스 요약 • 해결 메모 생성 • 테스트 요약
코어 UI	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 문제 케이스 요약 • 테스트 요약

애플리케이션 정보

(sn_tmt_gen_ai) 스토어 앱을 활성화 TMT용 Now Assist 하여 서비스 문제 케이스 요약 기술을 사용하고 케이스 해결 메모를 생성합니다.

이 스토어 앱에는 다음과 같은 종속성이 있습니다.

- 고객 서비스 문제 관리 (sn_sprb_mgmt_case)
- UXC 생성형 AI(sn_uxc_gen_ai)

다음 순서로 애플리케이션을 활성화합니다.

1. 고객 서비스 문제 관리
2. UXC Generative AI
3. TMT용 Now Assist

자세한 내용은 [Telecommunications, Media and Technology\(TMT\)용 Now Assist 구성](#) 문서를 참조하십시오.

Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 구성

에이전트가 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist CSM/FSM 구성 가능한 작업 공간 및 코어 UI에서 생성 AI 기술을 사용할 수 있도록 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 구성합니다 TMT용 Now Assist. 이 콘솔에는 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 [Now Assist 관리자 콘솔](#) 문서를 참조하십시오.

Now Assist 관리자 콘솔의 TMT 기능 및 기술

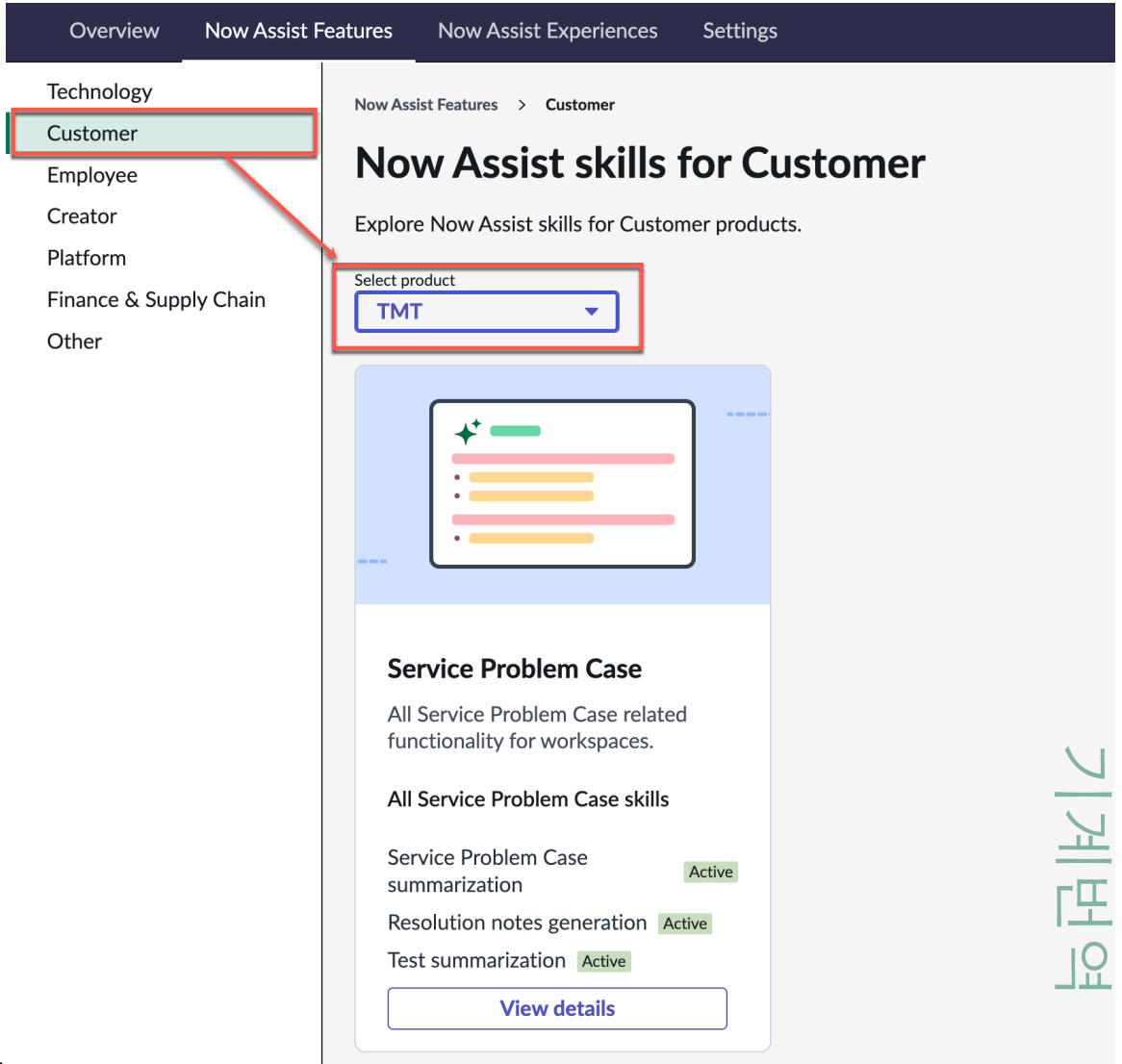
TMT 기능	기술
서비스 문제 케이스	<ul style="list-style-type: none"> • 케이스 요약 • 해결 메모 생성 • 테스트 요약

i 주: ServiceNow® 현재 대규모 언어 모델(Now LLM 서비스)은 이 Now Assist 애플리케이션의 기술을 제공하는 유일한 제공자입니다.

프로시저

- 플러그인 (sn_tmt_gen_ai)을 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 설치합니다.
 - 플러그인 의존성 및 플러그인 활성화 순서에 대한 정보는 [애플리케이션 정보](#)를 참조하십시오.
 - 이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 [Now Assist 플러그인 설치](#) 문서를 참조하십시오.
- 다음으로 이동 모두 > **Now Assist** 관리자 > 기능 을 클릭하고 Now Assist 관리자 콘솔의 기능 탭에 액세스합니다.
이미 Now Assist 관리자 콘솔에 있는 경우 화면에서 **Now Assist** 기능 탭을 선택할 수 있습니다.
- TMT용 Now Assist 기능에 대한 기술을 활성화하고 구성합니다.
이러한 기능은 고객 워크플로우 그룹 아래에 그룹화됩니다. 각 기능에는 연결된 기술이 있습니다.

4. 제품 선택 필드에서 TMT를



선택합니다.

5. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
6. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.
7. 선택한 기술에 대한 입력을 검토합니다.

입력 테이블 필드는 읽기 전용입니다.

각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 TMT용 Now Assist에 대한 기술 입력을 참조하십시오.

8. 선택한 기술에 대한 입력을 검토한 후 저장을 선택하고 계속 하여 다음 단계로 이동합니다. 뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
9. 가용성 정의 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - 사용할 수 있는 모든 곳에서 기술을 사용하도록 설정하려면 기술을 항상 사용할 수 있음을 선택합니다.
 - 기술을 사용할 수 있는 시기에 대한 조건을 수동으로 설정하려면 기술 가용성 사용자 지정을 선택합니다.
10. 기술 가용성을 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
11. 기술을 표시할 위치를 선택합니다.

- 모바일 에이전트 앱에 기술을 표시하려면 제품 내를 선택합니다.
- Now Assist 패널에 기술을 표시하려면 **Now Assist** 패널을 선택합니다.

Now Assist 패널에 나타나는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

12. 선택한 기술에 대한 표시를 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
13. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.

결과
기술이 구성되었습니다.

Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist에 대한 기술 입력

각 기술에 대한 입력을 사용하여 기술이 사용되는 방법과 시기를 구성합니다.

개요

선택한 기술에 따라 입력을 구성할 수 있습니다. 이러한 설정에 따라 기술이 사용되는 방법이 결정됩니다. 입력은 서비스 문제 케이스 요약, 해결 메모 요약, 테스트 요약을 생성하는 데 사용되는 테이블 및 필드와 같이 기술에 사용되는 데이터를 식별합니다.

서비스 문제 케이스 요약 기술

서비스 문제 케이스 요약 기술에는 서비스 문제 케이스 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

서비스 문제 케이스 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	서비스 문제 케이스 [sn_sprb_mgmt_case]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 설명 • 간단한 설명 • 작업 메모 • 추가 설명

해결 메모 생성 기술

해결 메모 생성 기술에는 서비스 문제 케이스에 대한 해결 메모가 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

해결 메모 생성 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	서비스 문제 케이스 [sn_sprb_mgmt_case]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 설명 • 간단한 설명 • 작업 메모 • 추가 피드백

테스트 요약 기술

테스트의 경우 요약 기술에는 테스트 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

다음 테이블에는 서비스 문제 케이스 기능의 테스트 요약 기술에 대해 구성할 수 있는 입력이 나열되어 있습니다.

테스트 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	테스트 실행 [sn_st_mgmt_test]
입력 필드	이름

테스트 요약 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	테스트 측정 [sn_st_mgmt_test_measure]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 메트릭 이름 • 메트릭 설명 • 값 • 규칙 위반

Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist의 배너

배너에는 생성형 AI 기술과 해당 기술에 의해 생성되거나 예측되는 양식 필드에 대한 정보가 표시됩니다.

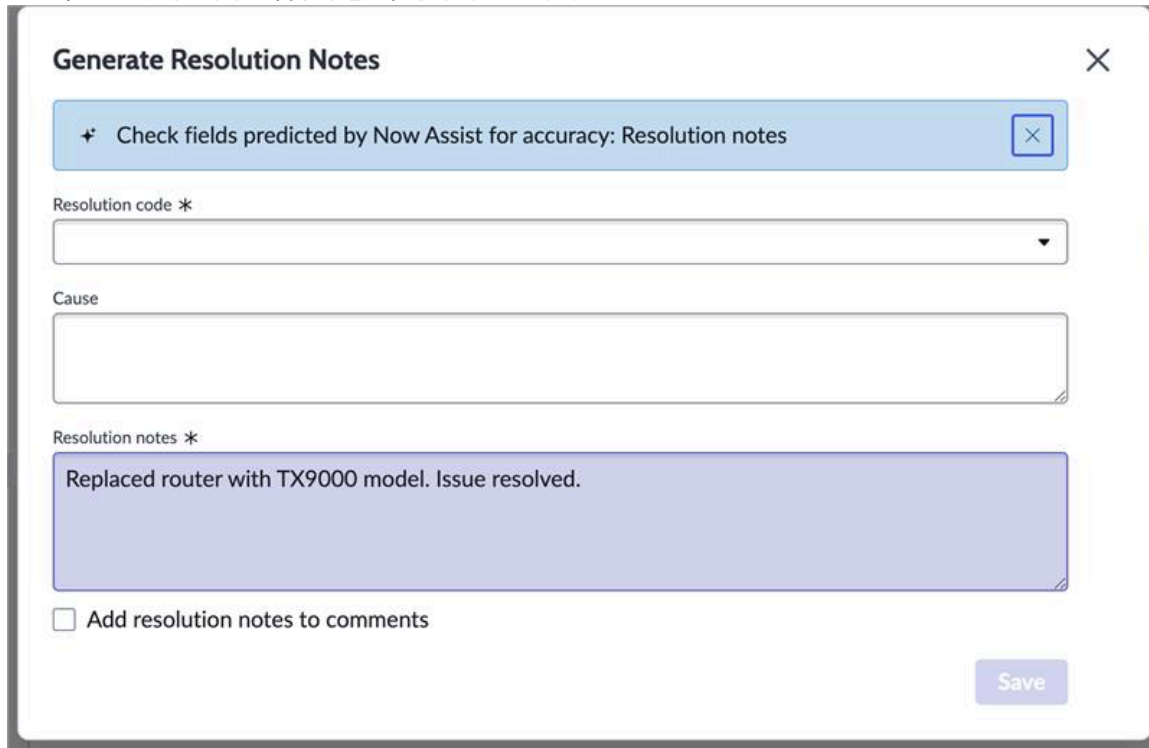
개요

생성형 AI 배너는 에서 사용할 수 TMT용 Now Assist있는 기술에 의해 생성되거나 예측된 양식의 필드에 대한 정보를 표시합니다. 배너에 표시되는 메시지는 다음과 같습니다.

- 필드가 생성되거나 예측되는 경우와 프로세스가 완료될 때 에이전트에게 경보를 보냅니다.
- 에이전트에게 이러한 필드의 정보를 검토하도록 알립니다.
- 필드를 생성하거나 예측할 수 없는 경우 에이전트에게 알립니다.

메시지에는 에 의해 TMT용 Now Assist 생성되거나 예측되는 필드에 대한 링크도 포함됩니다.

CSM/FSM 구성 가능 작업 공간의 생성형 AI 배너.



Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 사용

에이전트 역할이 있는 경우 서비스 문제 케이스 세부 정보를 요약하고, 케이스 해결 메모를 생성하고, 애플리케이션으로 테스트를 요약할 수 있습니다 TMT용 Now Assist .

서비스 문제 케이스 상세 정보를 요약하여 케이스 컨텍스트를 더 빨리 이해하고, 최신 케이스 개발을 포함하도록 요약을 업데이트하고, 서비스 문제 케이스 작업 메모에 게시합니다. 이러한 요약은 에이전트와 고객 간의 여러 대화를 포함하는 장기간의 복잡한 서비스 문제 케이스에 유용합니다.

서비스 문제 케이스 해결 메모를 생성하여 케이스를 더 빠르게 마무리할 수 있습니다. 고객에게 솔루션을 제안할 준비가 되면 이 기능을 통해 해결 메모를 생성하고 서비스 문제 케이스 양식에 추가할 수 있습니다. 해결 메모는 유사한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 서비스 문제 케이스 해결에 대한 컨텍스트도 제공합니다.

서비스 문제 케이스를 진단하고 문제와 가능한 솔루션을 이해하기 위해 에이전트가 실행한 테스트를 요약합니다. 이러한 요약은 여러 테스트 실행을 포함하는 장기 실행 또는 복잡한 서비스 문제 케이스에 유용합니다.

를 사용하여 서비스 문제 케이스 요약 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

서비스 문제 케이스 기록에서 선택한 필드에서 요약을 생성합니다. 애플리케이션에서 서비스 문제 케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 컨텍스트를 TMT용 Now Assist 빠르게 이해합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

서비스 문제 케이스 요약 기술은 문제, 수행된 작업 및 해결 상세 정보를 포함하여 서비스 문제 케이스에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 문제 케이스 컨텍스트를 이해할 수 있도록 서비스 문제 케이스의 초기 요약을 생성합니다.
- 서비스 문제 케이스에 대해 수행된 모든 작업을 요약합니다.

서비스 문제 케이스 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 에서 코어 UI사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM Configurable Workspace에서 Now Assist 구성요소의 서비스 문제 케이스 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 케이스 하이라이트 카드 아래에 나타납니다.
- 에서 코어 UI서비스 문제 케이스 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

서비스 문제 케이스 요약 기술은 서비스 문제 케이스 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 서비스 문제 케이스 기록을 열 때
- 에이전트가 서비스 문제 케이스 기록 페이지를 새로 고칠 때

데이터가 충분하면 서비스 문제 케이스 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성 요소가 버튼 대신 메시지를 표시합니다.





i 주: 서비스 문제 케이스 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 케이스 기록에 최소 50단어가 필요합니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM 및 FSM Configurable Workspace** > 목록 > 서비스 문제 케이스.
2. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
3. Now Assist 구성요소의 서비스 문제 케이스 요약에서 요약을 선택합니다.
Now Assist의 서비스 문제 케이스 요약 구성요소가 케이스 하이라이트 카드 아래에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

i 주: 요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

4. 옵션: 서비스 문제 케이스 요약을 마친 후 결과를 관리합니다.

옵션	절차
요약 상세 정보 간단히 또는 자세히 보기	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 요약 상세 정보를 보려면 자세히 보기 아이콘()을 선택합니다. ◦ 요약 상세 정보를 줄이려면 간단히 보기 아이콘()을 선택합니다.
요약에 대한 피드백 제공	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 서비스 문제 케이스 요약이 도움이 되었다고 생각되면 유용함 아이콘()을 선택합니다. ◦ 요약이 도움이 되지 않았다고 생각되면 도움이 되지 않음 아이콘()을 선택합니다. <p>이 피드백은 생성형 AI 모델을 개선하고 향후 버전의 이 기술을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다. 시스템은 생성된 각 요약에 대한 피드백을 수집하여 생성형 AI 로그 (sys_generative_ai_log_list.do)에 저장합니다.</p>

옵션	절차
케이스 요약 복사	클립보드에 복사 아이콘()을 선택하여 서비스 문제 케이스 요약 정보를 이메일에 붙여 넣는 등의 다른 용도로 사용합니다.
케이스 요약에 대한 정보 보기	요약에 대한 몇 가지 세부 정보를 확인하려면 추가 정보 아이콘()을 선택합니다.

를 사용하여 서비스 문제 케이스에 대한 해결 메모 생성 **Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist**


애플리케이션의 해결 메모 생성 기술을 사용하여 서비스 문제 케이스에 대한 해결 메모를 TMT용 Now Assist 생성합니다. 고객에게 해결 방법을 제안한 다음 서비스 문제 케이스 기록에 해결 정보를 추가할 수도 있습니다. 해결 메모를 생성하면 케이스를 더 빨리 마무리하고 유사한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 서비스 문제 케이스 해결에 대한 정보를 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다.

시작하기 전에


필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 서비스 문제 케이스 기록의 해결 메모 생성 을 선택하여 서비스 문제 케이스에 대한 해결 정보를 생성할 수 있습니다. 이 UI 작업은 해결 메모 생성 모달을 표시합니다. 이 모달을 사용하여 해결 코드를 선택하고, 문제의 원인에 대한 정보를 추가하고, 해결 메모 텍스트를 검토 및 편집할 수 있습니다.

-  주: 해결 메모 생성 작업은 열린 상태의 서비스 문제 케이스를 할당한 고객 서비스 에이전트가 사용할 수 있습니다.

Now Assist 패널에서 요청 시 해결 정보를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [해결 메모 생성](#) 문서를 참조하십시오.

-  주: 해결 메모 생성 기술은 해결 메모를 생성하기 위해 서비스 문제 케이스 기록에 최소 50단어가 필요합니다. 해결 메모를 생성할 수 없는 경우 시스템은 해결 메모 모달의 맨 위에 메시지를 표시합니다.

프로시저

- 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM 및 FSM Configurable Workspace** > 목록 > 서비스 문제 케이스.
- 서비스 문제 케이스를 엽니다.
- 선택 테스트 및 해결 > 해결.
- 해결 메모 생성을 선택합니다.
시스템에서 해결 요약을 생성하고 다음 필드를 포함하는 해결 메모 생성 모달에 정보를 표시합니다.
 - 해결 코드
 - 원인
 - 해결 메모
 서비스 문제 케이스 기록의 해결 메모 필드가 비어 있으면 해결 메모 생성 기술이 모달의 이 필드에 정보를 추가합니다.
- 케이스의 해결 코드를 선택합니다.
해결 코드는 서비스 문제 케이스가 해결된 방법을 설명합니다. 예를 들어 일반적인 해결 코드는 다음과 같습니다.

- 해결됨: 제공된 지원/지침에 따라 수정
 - 해결됨: 관련 PRB를 종결해 해결
 - 고객에 의해 해결됨
6. 옵션: 고객 문제의 원인을 알고 있는 경우 해당 원인을 원인 필드에 추가합니다.
예를 들어, 소프트웨어 업그레이드로 인해 고객의 문제가 발생할 수 있습니다.
 7. 해결 메모 필드에서 해결 요약 보고 필요에 따라 수정합니다.
이 필드의 정보는 자동으로 생성되기 때문에 텍스트를 검토하고 정확한지 확인하는 것이 좋습니다.
변경한 내용은 케이스 기록을 저장할 때 저장됩니다.
 8. 옵션: 서비스 문제 케이스 활동 스트림에 해결 정보를 추가하려면 코멘트에 해결 메모 추가 확인란을 선택합니다.
이 확인란을 선택하면 서비스 문제 케이스 활동 스트림을 볼 수 있는 모든 사용자가 해결 메모를 사용할 수 있습니다.
 9. 저장을 선택합니다.

결과

- 시스템이 케이스 기록의 종결 처리 정보 섹션에 있는 필드를 해결 메모 생성 모달의 정보로 채웁니다.
- 케이스가 해결됨 상태로 이동합니다.
- 해결 방법은 고객에게 제안됩니다.

를 사용하여 서비스 문제 케이스에 대한 테스트 요약 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

서비스 문제 케이스 기록에 대한 테스트 실행 요약을 생성하여 테스트 결과의 컨텍스트와 문제의 근본 원인을 빠르게 이해합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보


테스트 요약 기술은 테스트 결과, 테스트 해석 및 특정 테스트 정의에 대해 구성된 기타 매개변수를 포함하여 서비스 문제 케이스에 대해 실행된 테스트에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하면 서비스 문제 케이스의 테스트 요약을 생성하여 문제의 근본 원인을 분석할 수 있습니다.

테스트 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 에서 코어 UI사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서는 Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 테스트 결과 기록에 표시됩니다.
- 에서 코어 UI테스트 결과 기록의 요약 단추를 선택하여 요약을 생성합니다.

테스트 요약 기술은 테스트 결과 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다. 데이터가 충분하면 테스트 요약 구성 요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 데이터가 부족하여 요약을 생성할 수 없는 경우, 테스트 요약 구성요소 필드에 메시지가 표시됩니다.







프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM 및 FSM Configurable Workspace** > 목록 > 서비스 문제 케이스.
2. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
3. 진단 탭에서 테스트 결과를 선택합니다.
4. 열리는 테스트 결과를 식별하고 세부 정보 보기 아이콘(세부 )을 선택합니다

5. Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약에서 요약을 선택합니다.
 Now Assist의 테스트 실행 요약 구성요소가 테스트 결과 기록에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

i 주: 요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

6. 옵션: 서비스 문제 케이스에 대한 테스트 요약은 완료한 후 결과를 관리합니다.

옵션	절차
요약 확장 또는 축소	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 카드 확장 아이콘()을 선택하여 요약 세부 정보를 참조하십시오. ◦ 카드 축소 아이콘()을 선택하여 요약 상세 정보를 더 적게 봅니다.
요약에 대한 피드백 제공	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 요약이 도움이 되었다고 생각되면 유용함 아이콘()을 선택합니다. ◦ 요약이 도움이 되지 않았다고 생각되면 도움이 되지 않음 아이콘()을 선택합니다. <p>이 피드백은 생성형 AI 모델을 개선하고 향후 버전의 이 기술을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다. 시스템은 생성된 각 요약에 대한 피드백을 수집하여 생성형 AI 로그 (sys_generative_ai_log_list.do)에 저장합니다.</p>
테스트 요약 복사	<p>클립보드에 복사 아이콘()을 선택하여 케이스 요약 정보를 이메일에 붙여 넣는 등의 다른 용도로 사용할 수 있습니다.</p>
테스트 요약 새로 고침	<p>새로 고침 아이콘(테스트 )을 선택하여 최신 테스트 실행 요약을 가져옵니다.</p>

7. 옵션: 결과 설정을 선택하여 테스트 결과를 실패 또는 통과로 설정합니다.

8. 결과를 저장하거나 취소합니다.

- 결과를 설정하려면 저장을 선택합니다.
- 테스트 결과 목록으로 돌아가려면 취소를 선택합니다.

패널을 사용하여 TMT에서 생성형 **Now Assist AI** 기능 요청

패널의 대화형 인터페이스를 Now Assist 사용하여 상황별 생성형 AI 기능을 요청합니다. 이러한 기능에는 TMT 애플리케이션의 서비스 문제 케이스 요약 또는 해결 메모가 포함됩니다.

시작하기 전에

인스턴스에서 Next Experience가 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [Next Experience UI](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

CSM/FSM Configurable Workspace의 패널을 Now Assist 사용하여 서비스 문제 케이스 요약을 요청하고 서비스 문제 케이스 해결 메모를 생성할 수 있습니다.

Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 [Now Assist 패널](#) 문서를 참조하십시오. Now Assist 패널 활성화에 대한 자세한 내용은 [패널 켜기 Now Assist](#) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. TMT용 Now Assist 애플리케이션이 설치된 인스턴스에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 목록 > 서비스 문제 케이스 > 모두.
3. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
4. 헤더 메뉴에서 아이콘(✦)을 Now Assist 선택하고 서비스 문제 케이스에 대해 TMT의 생성형 AI 기능을 요청합니다.
5. 패널에서 Now Assist 관련 생성형 AI 기능을 선택합니다.
 - 서비스 문제 케이스를 요약하려면 기록 요약을 선택합니다.
 - 서비스 문제 케이스 해결 메모를 생성하려면 해결 메모 생성을 선택합니다.