



요코하마 기술·미디어·통신

마지막 업데이트 날짜: 2025년5월6일

기계면역

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
 - 계정 수명주기 이벤트..... 5
 - 통신을 위한 Field Service Management..... 5
 - 통신 서비스에 대한 약속 관리..... 6
 - Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist..... 6
 - Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 탐색..... 8
 - Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 구성..... 15
 - 에서 AI 에이전트 사용 케이스 사용 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist..... 29
 - Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 사용..... 37
 - Proactive Service Experience Workflows..... 52
 - 판매 및 주문 관리..... 52
 - 서비스 브리지..... 53
 - 전략적 포트폴리오 관리 통신용..... 53
 - 전략적 포트폴리오 관리 for Telecom Fiber 롤아웃 프로젝트 템플릿..... 54
 - Telecommunications Network Inventory..... 54
 - Telecommunications Service Operations Management..... 55

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 빠르게 성장하는 "모든 것을 서비스로" 활용할 수 있도록 비즈니스를 확장할 수 있도록 합니다.

<p>계정 수명주기 이벤트</p>  <p>기술 산업 제공자에게 체계적인 온보딩 경험을 제공합니다.</p> <p>▶</p>	<p>판매 및 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 사전 예방적으로 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>

<p>TMT용 Now Assist</p>  <p>서비스 문제 케이스를 요약하고, 케이스 해결 메모를 생성하고, 테스트를 요약하는 데 도움이 됩니다.</p>	<p>통신용 전략적 포트폴리오 관리</p>  <p>파이버 롤아웃 및 5G 프로젝트에 대한 작업과 요구 사항을 정의하고 사용자 지정합니다.</p>	<p>통신을 위한 Field Service Management</p>  <p>통신 업계 고객을 위한 현장 서비스 워크플로우를 관리합니다.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

계정 수명주기 이벤트

이 ServiceNow® 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 사용하면 기술, 미디어 및 통신(TMT) 제공업체가 온보딩 및 채택에서 갱신에 이르기까지 전체 엔터프라이즈 고객 여정에서 중요한 워크플로를 간소화, 자동화 및 측정할 수 있습니다.

ServiceNow® 기능은 다음과 같습니다.

- 온보딩: 고객의 요구와 기대치를 이해하고 온보딩 프로세스 중에 따를 수 있는 반복 가능하고 투명한 워크플로우를 정의합니다.
- 참여: 성공 목표와 마일스톤을 정의 및 추적하고 결과가 충족되도록 합니다.
- 채택: 사용 가능한 제품을 최대한 활용하는 방법을 포지셔닝하고 제품 사용을 개선하기 위한 조치를 취합니다.
- 모니터링: KPI와 같은 다른 주요 메트릭과 함께 제품 및 서비스 사용을 모니터링하고 갱신 및 확장 기회를 식별합니다.
- 확장: 영업 및 계정 팀이 갱신 및 확장 기회를 식별하는 데 도움을 줍니다.

이러한 기능을 구성하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [이벤트](#)를 참조하십시오.

통신을 위한 Field Service Management

ServiceNow Field Service Management for Telecommunication(FSMT) 애플리케이션을 사용하면 통신 고객을 위한 현장 서비스 워크플로우를 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하여 약속 예약, 서비스 제공 및 보증 프로세스를 간소화합니다.

ServiceNow Field Service Management for Telecommunication(FSMT) 애플리케이션은 (FSM)과 현장 서비스 관리 통합되어 통신 업계의 현장 서비스 워크플로우를 관리하고 간소화합니다. FSMT는 TM Forum과 연계된 개방형 API와 개방형 디지털 에코시스템을 가능하게 하는 기능을 지원합니다. 이러한 API는 약속 예약, 서비스 제공 및 보증 프로세스를 관리하기 위한 더 빠른 통합을 현장 서비스 관리 촉진합니다.

애플리케이션에 대한 현장 서비스 관리 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [현장 서비스 관리](#) .

통신 서비스에 대한 약속 관리

연결 서비스에 필요한 설치, 활성화 및 사이트 평가를 사용하도록 현장 서비스에 대한 약속을 관리합니다.

개요

Telecommunication Open API 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow 시스템에서 연결 관련 현장 서비스에 대한 약속을 생성할 수 있습니다. 기존 작업 주문에 대한 약속을 예약하고 현장 서비스 에이전트에게 할당할 수 있습니다. 약속 예약에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 .

Telecommunication Open API 애플리케이션은 TM Forum 646 API를 사용하여 외부 시스템이 현장 서비스에 대한 약속을 만들고 관리할 수 있도록 지원합니다.

이 기능은 다음을 지원합니다.

- ## ## API를 통해 약속에 대한 POST 작업을 지원합니다.
- 애플리케이션에서 사용할 수 있는 현장 서비스 관리 약속 데이터 모델을 이해합니다.
- 애플리케이션에서 작업 주문에 대한 약속을 현장 서비스 관리 만드는 POST 작업을 지원합니다.
- ## ## ## API를 통해 사용 가능한 시간 슬롯에 대한 약속 생성을 위해 수신 데이터에 필요한 확인을 지원합니다.

약속 예약 기능 구성

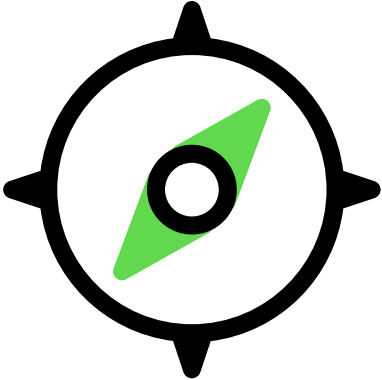
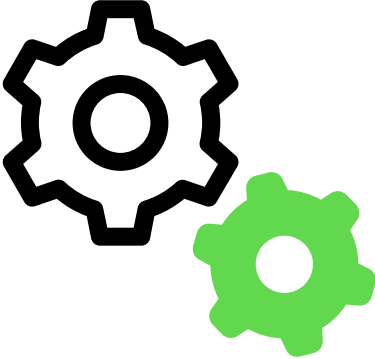
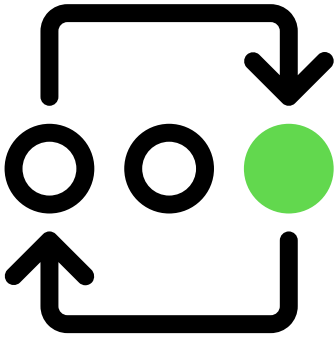

시스템에서 약속 예약을 관리하려면 애플리케이션 구성과 개별 서비스 구성을 생성, 수정 또는 활성화해야 합니다. 약속 예약 기능을 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. [약속 예약 기록 생성자 구성](#) .
2. [약속 예약 서비스 구성 생성 또는 수정](#) .
3. [약속 예약을 위한 서비스 카탈로그 기록 생성자에서 변수 구성](#) .

Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

ServiceNow® Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 서비스 문제 케이스, 계정 온보딩 케이스, 참여, 접점을 요약하고, 케이스 해결 메모를 생성하고, 테스트를 요약합니다. 에이전트가 케이스 컨텍스트와 테스트 결과를 이해하여 고객에게 더 빠른 해결 방법을 제안하도록 할 수 있습니다. 또한 서비스 브리지에서 제공자와 소비자 인스턴스 간의 변환 매핑을 자동화할 수 있습니다.

시작하기

<p>탐색</p>  <p>ServiceNow University에서 Virtual Agent에 관해 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist</p>	<p>구성</p>  <p>Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist 구성</p>	<p>사용</p>  <p>에서 제공하는 생성형 AI 기능 사용 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist</p>
	<p>사용</p>  <p>TMT용 Now Assist에서 통신 미디어 및 기술 AI 에이전트 수집 사용</p>	

기계면역

i 중요사항:

- 일부 Now Assist 제품/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 확인해야 합니다.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [KB1699552](#) 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인해야 합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- [ServiceNow 커뮤니티 AI 및 인텔리전스](#)
- [알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색](#)
- [연락처 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 완화하기 위해 이 애플리케이션의 사용이 사용 사례에 대한 정확성, 유해성 및 적합성을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 인적 감독을 사용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 귀하의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. 귀하는 [ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 사용 제한 방침](#) 을 준수하는 데 동의합니다.

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 문서](#) .

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

Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 애플리케이션을 통해 에이전트는 생성형 AI를 사용하여 서비스 문제 케이스, 계정 온보딩 케이스, 참여, 접점을 요약하고, 해결 메모를 생성하고, 테스트를 요약할 수 있습니다. 또한 서비스 브리지에서 제공자와 소비자 인스턴스 간의 변환 매핑을 자동화할 수 있습니다.

TMT용 Now Assist 개요

에이전트가 사용할 수 있는 생성형 AI 기능은 다음과 같습니다.

통신 Now Assist 역량

- 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 실행 후 생성된 테스트 결과를 얻는 데 도움이 됩니다. 테스트 실행에 대한 개략적인 개요를 명확한 형식으로 제공합니다.
- 지식 생성은 에이전트가 콘텐츠 생성을 간소화하는 데 도움이 될 수 있습니다. 에이전트는 해결 방법을 제안하거나 케이스를 종결한 후 케이스 기록의 관련 데이터를 사용하여 지식 문서를 자동으로 생성할 수 있습니다. 이 기능은 지식 문서를 수동으로 생성할 필요가 없으므로 에이전트의 귀중한 시간과 노력을 절약할 수 있습니다.

기술 Now Assist 역량

- 계정 온보딩 케이스 요약을 통해 에이전트는 온보딩 케이스에 대한 케이스 컨텍스트를 수집할 수 있습니다. 에이전트는 온보딩 주기의 모든 단계에 대한 이해를 얻기 위해 요약을 생성할 수 있습니다.
- 약속 기록 요약을 통해 에이전트는 약속과 관련된 이니셔티브, 결과, 위험 및 내부 시연을 요약할 수 있습니다.
- 점점 기록 요약을 통해 에이전트는 참여 수명주기 동안 교환된 회의 및 이메일을 요약할 수 있습니다.
- 변환 맵 지원을 사용하면 제공자가 제공자와 소비자 테이블 간에 변환 맵을 자동으로 생성할 수 있습니다.

기술

이 TMT용 Now Assist 애플리케이션에는 에이전트가 서비스 문제 케이스 컨텍스트를 이해하여 고객에게 보다 신속하게 해결책을 제안할 수 있도록 하는 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 생성하고 케이스 하이라이트 카드 아래에 표시합니다. 요약에는 에이전트 또는 고객이 다음 서비스 문제 케이스 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 작업 메모
- 추가 의견
- 진단 작업

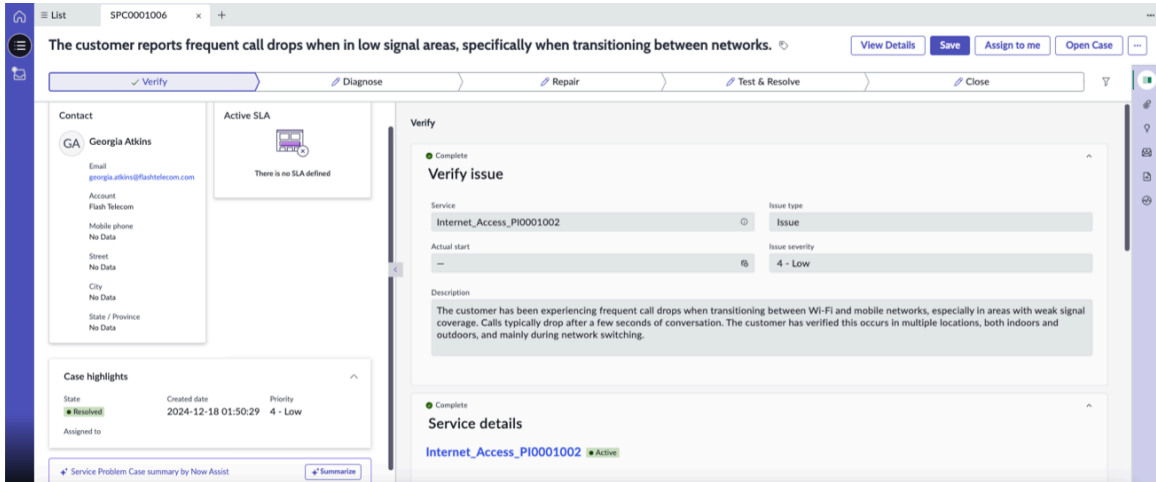
필드:

- 설명
- 간단한 설명
- 작업 메모
- 상태
- 시스템 ID

• 해결 작업

필드:

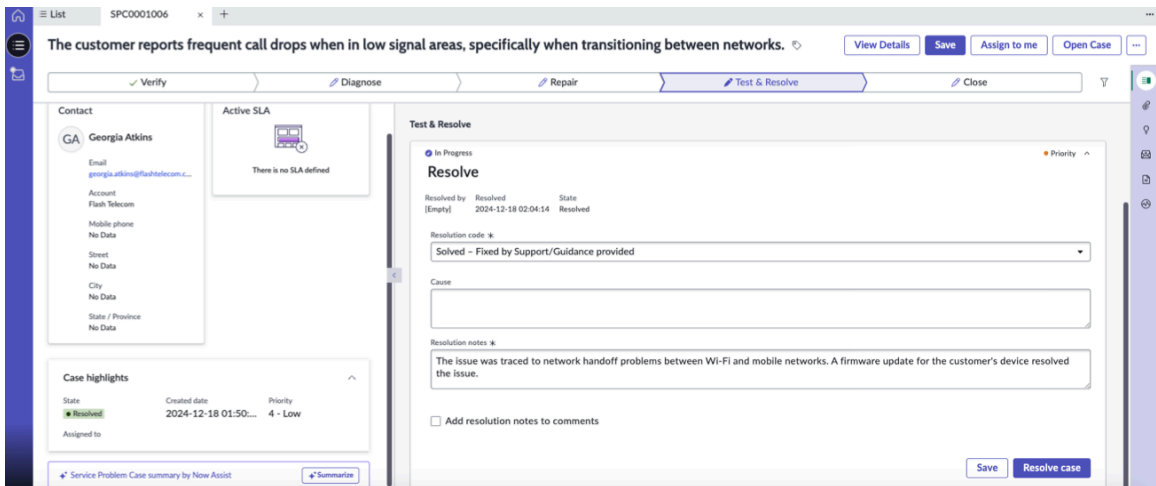
- 설명
- 간단한 설명
- 작업 메모
- 상태



해결 메모 생성

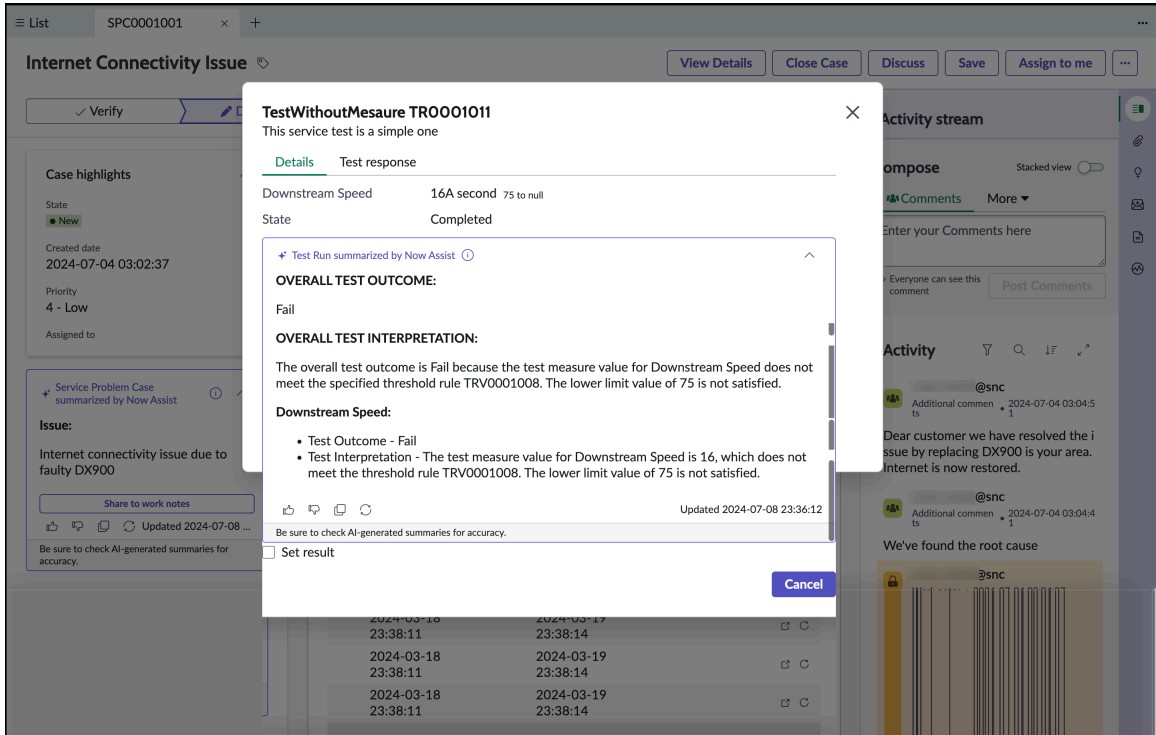
에이전트가 서비스 문제 케이스에 대한 해결 메모를 생성하고, 고객에게 해결 방법을 제안하고, 서비스 문제 케이스 기록에 정보를 추가할 수 있습니다.

✦ 해결 메모 필드에 아이콘이 표시되면 아이콘을 선택하면 생성된 해결 메모와 함께 팝업이 나타납니다. 에이전트는 이를 삽입하거나 구체화 작업을 수행하도록 선택할 수 있습니다.



테스트 요약

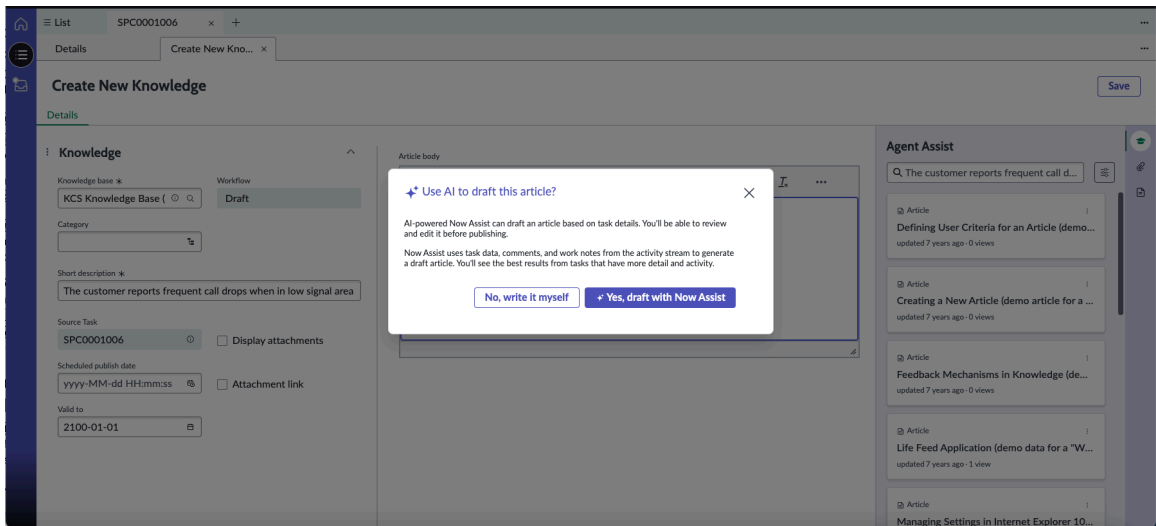
테스트가 실행된 후 에이전트에게 테스트 실행 요약물을 제공합니다. 여기에는 테스트 출력, 테스트 해석 및 기타 정의된 테스트 파라미터를 포함하여 테스트 실행 중에 다루는 주요 사항이 포함됩니다. 에이전트는 실행된 테스트의 테스트 요약물을 생성하여 문제의 근본 원인을 식별할 수 있습니다.



지식 생성

해결 방법을 제안하거나 케이스를 종결한 후 에이전트가 케이스에서 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

지식 생성 기술은 에이전트가 유사 케이스를 기반으로 지식 문서를 생성하고 지식 문서 초안을 게시하기 전에 검토하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다.



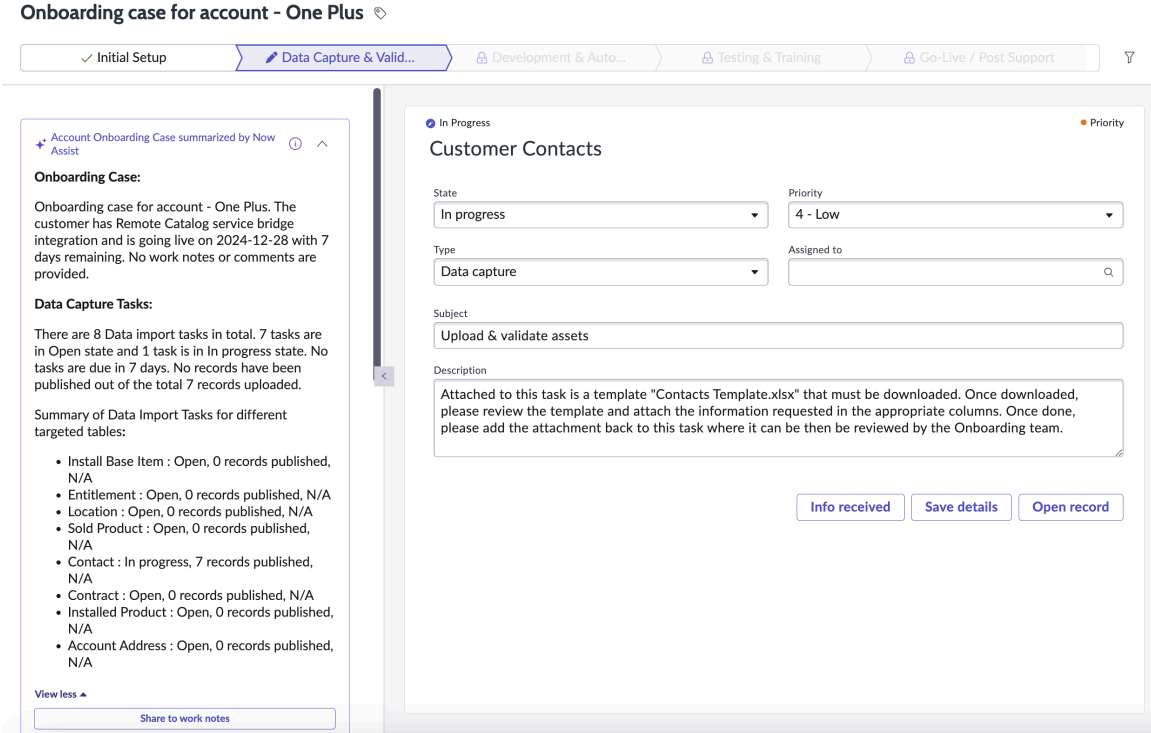
계정 온보딩 케이스 요약

에이전트에게 계정 온보딩 케이스의 요약을 제공하며, 여기에는 계정 등록 수명주기의 각 단계에 대한 세부 정보가 포함됩니다. 에이전트는 주요 정보 포인트에 대한 높은 수준의 요약을 통해 온보딩 케이스 및 케이스 작업의 상태를 빠르게 파악할 수 있습니다.

계정 온보딩 요약 기술은 온보딩 케이스 요약을 생성하고 활동 카드 위에 표시합니다. 요약에는 계정 온보딩 수명주기의 다음 스테이지 동안 에이전트가 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 초기 설정
- 데이터 캡처 및 유효성 확인

- 개발 및 자동화
- 테스트 및 교육
- 운영개시(Go-Live) 및 사후 지원



약속 요약

에이전트에게 위험, 이니셔티브, 결과, 케이스 및 내부 시연을 포함한 참여 요약을 제공합니다. 에이전트는 주요 정보에 대한 개략적인 요약을 통해 모든 활동과 전반적인 참여에 대한 최신 정보를 빠르게 파악할 수 있습니다.

약속 요약 기술은 상태, 운영개시(Go-Live) 날짜, 갱신 날짜, 작업 메모 및 미해결 작업을 포함한 약속 요약을 생성하고 계정 상세 정보 카드 위에 표시합니다. 요약에는 에이전트가 다음 참여 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 제목
- 설명
- 작업 메모

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

Updated 2024-12-21 20:28:53

Upcoming touchpoints

No upcoming touchpoints
There are no upcoming touchpoints

Risk signals and issues

New (0) Unaddressed (2) Overdue (1) High priority (0) All (2)

Due date	Short description	Priority	Probability	Risk or issue	Created
2024-12-21 05:50:59	[RK] Testing	4 - Low	Occurred	Risk	2024-12-10 05:51
2024-12-30 05:50:59	[RK] Testing	4 - Low	High	Risk	2024-12-10 05:51

Showing 1-2 of 2

Work items

New (2) Blocked (0) Overdue (0) Paused (2) Unassigned (0) Due soon (0) In progress(0) View All Sort by Priority

SINIT0001064

By testing

Due date Priority Assigned to Customer contact

4 - Low Alejandro Mascall

Category General

점점 요약

에이전트에게 계약 수명주기의 다양한 점점에 대한 요약を提供합니다. 에이전트는 여러 이해 관계자 간에 교환되는 모든 회의 및 이메일과 후속 활동에 대한 간략한 요약을 얻을 수 있습니다.

점점 요약 기술은 회의 어젠다, 회의 유형, 회의 유형 및 이메일을 포함한 점점의 요약을 생성합니다. 요약에는 에이전트가 다음 점점 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 제목
- 설명
- 작업 메모
- 추가 의견

기록면역

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

Weekly Check-In Scheduled

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

변환 매핑

변환 매핑 지원 기능은 제공자가 제공자와 소비자 테이블 간의 변환 매핑을 자동으로 생성할 수 있도록 NOW 대규모 언어 모델(LLM)을 서비스 브리지 사용합니다. 이 기술을 사용하면 오류를 줄이고 전반적인 효율성을 개선하여 변환 매핑 프로세스를 간소화할 수 있습니다.

Now Assist CSM 및 FSM 구성 가능 작업 공간의 패널

에이전트는 CSM/FSM Configurable Workspace에서 Now Assist 패널을 사용할 수 있습니다.

이 대화형 인터페이스를 통해 에이전트는 서비스 문제 케이스 요약을 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 중요 정보에 대한 간략한 개요를 확인합니다.

지원되는 버전

TMT용 Now Assist 은 Xanadu부터 지원됩니다.

지원되는 사용자 인터페이스

TMT용 Now Assist 애플리케이션에는 다음 테이블에 나열된 기술이 포함됩니다.

TMT용 Now Assist 지원 인터페이스

CSM 및 FSM 구성 가능 작업 공간	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 문제 케이스 요약 • 해결 메모 생성 • 테스트 요약 • 지식 생성 • 계정 온보딩 케이스 요약 • 약속 기록 요약 • 접점 기록 요약
코어 UI	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 문제 케이스 요약 • 테스트 요약 • 지식 생성 • 계정 온보딩 케이스 요약 • 약속 기록 요약

TMT용 Now Assist 지원 인터페이스

	<ul style="list-style-type: none"> • 점점 기록 요약 • 매핑 지원
--	-------------------------------------------------------------------------------

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 (sn_sprb_mgmt_case)에 고객 서비스 문제 관리 대한 종속성이 있습니다.

다음 순서로 애플리케이션을 활성화합니다.

1. 고객 서비스 문제 관리
2. 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

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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.

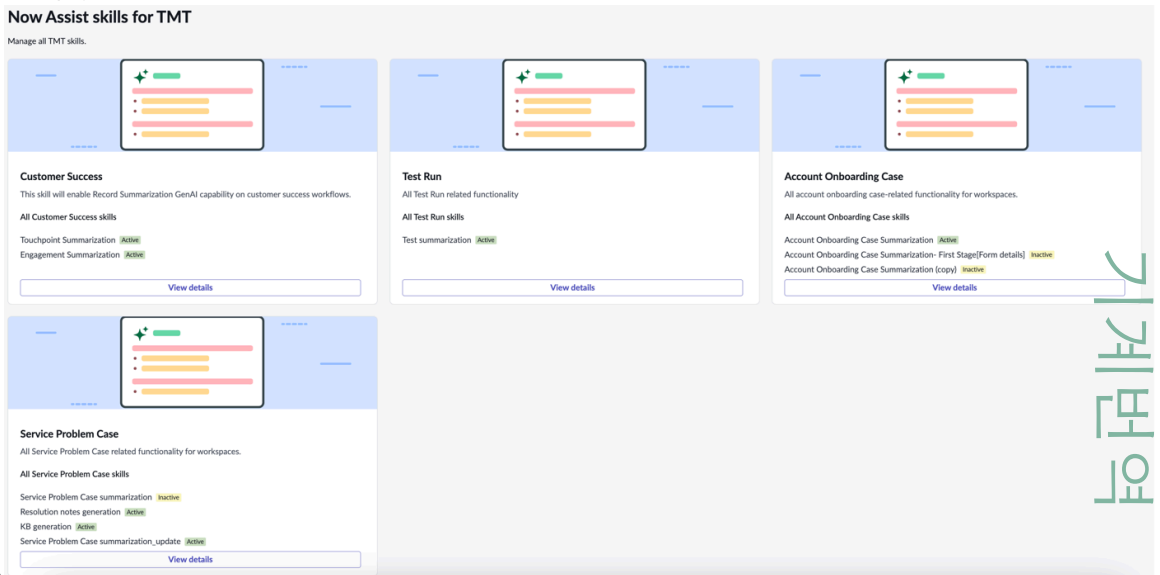
Now Assist 관리자 콘솔의 TMT 기능 및 기술

TMT 기능	기술
서비스 문제 케이스	<ul style="list-style-type: none"> • 케이스 요약 • 해결 메모 생성 • 테스트 요약 • 지식 생성
계정 수명주기 이벤트	<ul style="list-style-type: none"> • 계정 온보딩 케이스 요약 • 약속 요약 • 점점 요약

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

프로시저

1. 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.
2. 다음으로 이동 모두 > **Now Assist** 관리자 > 기능 을 클릭하고 Now Assist 관리자 콘솔의 기능 탭에 액세스합니다.
Now Assist 관리자 콘솔에 이미 있는 경우 화면에서 **Now Assist** 기능 탭을 선택할 수 있습니다.
3. TMT용 Now Assist 기능에 대한 기술을 활성화하고 구성합니다.
이러한 기능은 고객 워크플로우 그룹 아래에 그룹화됩니다. 각 기능에는 연결된 기술이 있습니다.
4. 제품 선택 필드에서 **TMT**를



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 Assist의 기술 입력을 참조하십시오.

8. 선택한 기술에 대한 입력을 검토한 후 저장 및 계속 을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
9. 가용성 정의 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - 기술을 사용할 수 있는 모든 곳에서 활성화하려면 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.

기 계 면 의

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

Now Assist 패널에 표시되는 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.

TMT용 Now Assist 개요

선택한 기술에 따라 입력을 구성할 수 있습니다. 이러한 설정에 따라 기술이 사용되는 방법이 결정됩니다. 입력은 서비스 문제 케이스 요약, 해결 메모 요약 및 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. 다음 서비스 문제 케이스 요약 스테이지에서 입력을 구성할 수 있습니다.

- 일반 상세 정보
- 입력 보기
- 프롬프트 사용자 지정
- 가용성 정의
- 표시 선택
- 검토 및 활성화

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 의견 • 진단 작업 필드:

서비스 문제 케이스 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 설명 ◦ 간단한 설명 ◦ 작업 메모 ◦ 상태 ◦ 시스템 ID • 해결 작업 <p>필드:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 설명 ◦ 간단한 설명 ◦ 작업 메모 ◦ 상태
입력 템플릿	<ul style="list-style-type: none"> • 검증 • 진단 • 복구 • 테스트 및 해결 • 달기

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 의견

테스트 요약 기술

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

다음 표에는 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

지식 문서 생성 기술

지식 문서 생성 기술에는 케이스에 대한 지식 문서 초안이 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.

다음 테이블에는 지식 문서 생성 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

지식 문서 생성 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	케이스 [sn_customerservice_case]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 간단한 설명 • 설명 • 해결 참고 사항 • 작업 메모 • 설명

계정 온보딩 케이스 요약 기술

계정 온보딩 케이스 요약 기술에는 계정 온보딩 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다. 다음 계정 온보딩 케이스 스테이지에서 입력을 구성할 수 있습니다.

- 양식 상세 정보
- 데이터 캡처
- 개발
- 교육
- 테스트

계정 온보딩 케이스 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	계정 온보딩 케이스 [sn_acct_lc_onb_case]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 브리지 통합 • 간단한 설명 • 설명 • 시작하기 날짜 • 남은 일 수 • 작업 메모 • 추가 의견
스태이지 - 데이터 캡처	

계정 온보딩 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	계정 수명주기 임포트 작업 [?]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 상태 • 남은 일 수 • 게시된 기록 • 작업 메모 • 추가 의견 • 대상 테이블 • 업데이트된 총 기록

계정 온보딩 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	계좌 수명주기 작업 [?]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 간단한 설명 • 상태 • 남은 일 수

계정 온보딩 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
	<ul style="list-style-type: none"> • 유형 • 작업 메모 • 추가 의견

계정 온보딩 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	계정 수명주기 임포트 작업 [?]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 상태 • 남은 일 수 • 게시된 기록 • 작업 메모 • 추가 의견 • 대상 테이블 • 업데이트된 총 기록

약속 요약 기술

약속 요약 기술에는 약속 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

약속 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	참여 [sn_acct_lc_engagement]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 상태 • 스테이지 • 갱신 날짜 • 최초 시작일 • 인지된 상태

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	위험 및 문제

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 상태 • 기한 • 확률

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	내부 시연
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 기한 • 진행률

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	성공 케이스
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 기한 • 진행률

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	성공 이니셔티브
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 기한 • 진행률

약속 요약 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	성공 결과
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> • 진행률 • 기준값 • 현재 값 • 대상 값

접점 요약 기술

접점 요약 기술에는 접점 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

접점 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	참여 [sn_acct_lc_touchpoint]
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> 스쿼드 팀 진행률

접점 요약 기술에 대한 관련 입력

입력	설명
입력 테이블	회의 상세 정보
입력 필드	<ul style="list-style-type: none"> 회의 상세 정보 회의 유형 회의 시작 시간 회의 종료 시간 고객 메모 회의 메모 상태

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

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

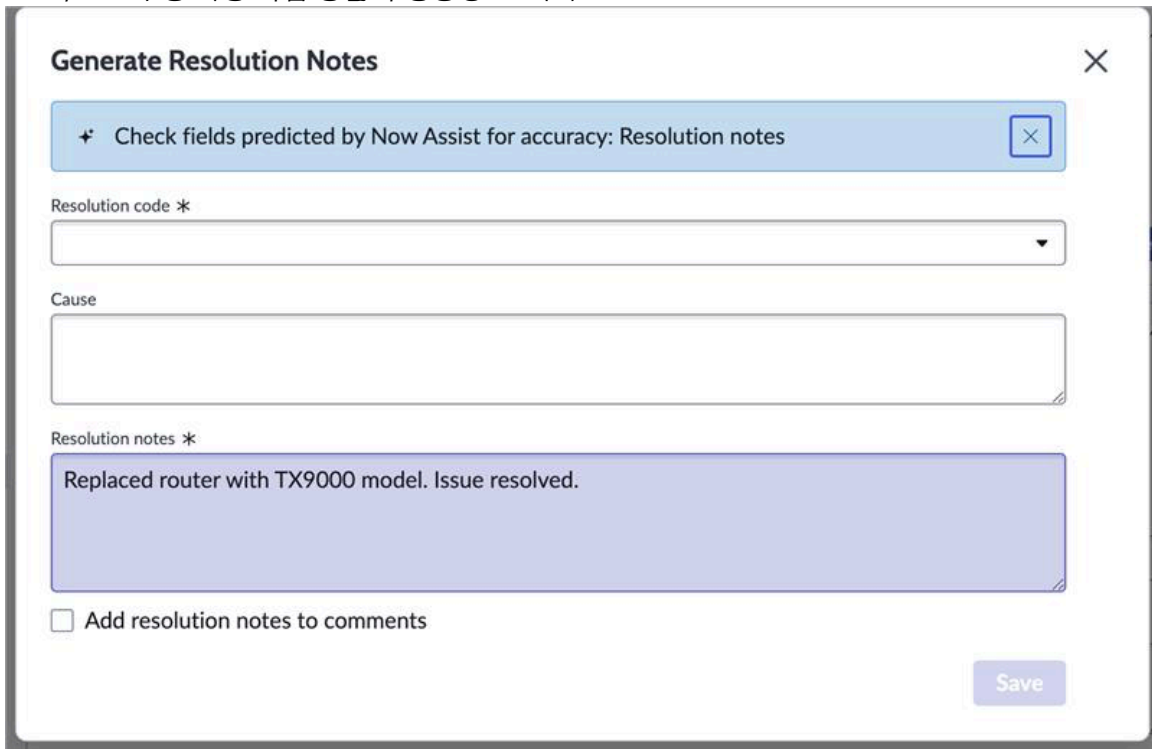
의 배너 개요 TMT용 Now Assist

생성형 AI 배너에는 에서 TMT용 Now Assist사용할 수 있는 기술에 의해 생성되거나 예측되는 양식의 필드에 대한 정보가 표시됩니다. 배너에 나타나는 메시지는 다음을 수행합니다.

- 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 Assist생성되거나 예측되는 필드에 대한 링크도 포함됩니다.

CSM/FSM 구성 가능 작업 공간의 생성형 AI 배너.



TMT용 **Now Assist**에서 케이스 요약 기술 사용자 지정

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 CSM 구성 가능 작업 공간 및 코어 UI에서 생성형 AI 기술을 사용할 수 있도록 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 기술을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔에서 계정 온보딩 및 서비스 문제 관리의 각 입력 템플릿에 대한 입력 테이블, 관련 기록 및 필드를 선택한 다음, 일반 요약에 포함하도록 프롬프트 헤더를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Assist** 관리자 > 기능 콘솔의 Now Assist 관리자 **Now Assist** 기능 탭에 액세스합니다.
2. 고객 워크플로우 그룹에서 **TMT**를 TMT용 Now Assist 선택하여 기능에 대한 기술을 봅니다. 다음 TMT용 Now Assist 기술을 사용자 지정할 수 있습니다.
 - 계정 온보딩 케이스
 - 서비스 문제 케이스
3. 커스터마이제이션을 위해 TMT용 Now Assist 기능 케이스 요약 기술을 활성화한 후 복사합니다.
 - a. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
 - b. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 활성화할 기술을 찾은 후 기술 활성화를 선택합니다.
기술을 활성화하기 전에 해당 기술의 사본을 만들 수 있습니다.

- c. 활성 기술 섹션에서 기술에 대한 추가 작업 아이콘을 선택하고 사본 만들기를 선택하여 사용자 지정할 수 있는 복사본을 생성합니다.

만든 사본은 활성 기술 섹션에 나열됩니다.

- d. 활성 기술 섹션에서 복사한 기술을 선택하여 엽니다.
안내 설정에서는 사용자 지정된 기술의 일반 상세 정보, 입력, 프롬프트, 가용성, 표시, 검토 및 활성화의 구성을 안내합니다. 전체 검토 과정을 완료하면 케이스 요약 기술이 활성화됩니다.

4. 일반 상세 정보 단계의 필드에 내용을 입력합니다.

각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 [Telecommunications, Media and Technology\(TMT\)용 Now Assist에 대한 기술 입력](#) 문서를 참조하십시오.

- a. 기술의 이름과 설명을 입력합니다.
- b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

5. 다양한 입력 템플릿에 대한 기본 입력 필드 및 관련 목록 등 각 기술에 대한 입력 데이터를 봅니다.

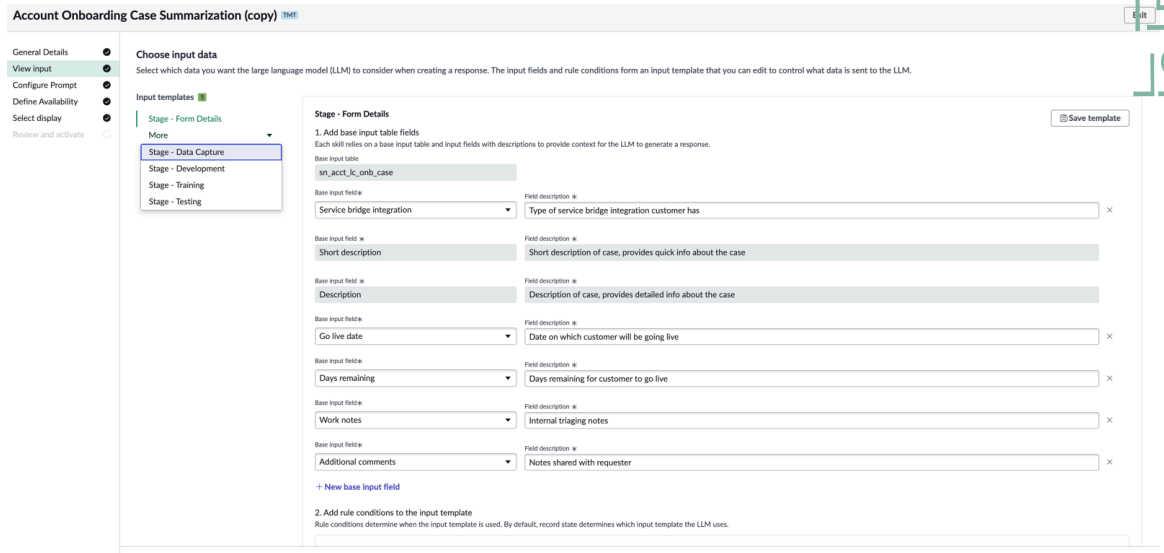
기술의 다양한 입력 템플릿에 대한 기본 입력 테이블 필드 및 관련 목록을 구성합니다.

각 기술은 기본 입력 테이블과 설명이 포함된 입력 필드를 바탕으로 Now LLM 서비스의 응답을 생성하기 위한 컨텍스트를 제공합니다.

입력 데이터의 일부로 기본 시스템으로 제공되는 관련 테이블만 선택합니다.

- a. 각 입력 템플릿에 대해 +새 기본 입력 필드를 선택하고 기본 입력 테이블 필드를 구성합니다.
필요에 따라 여러 기본 입력 필드를 추가합니다.

입력 단계 보기



이러한 추가 데이터 소스에 규칙 조건을 추가할 수도 있습니다.

d. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

6. 프롬프트를 사용자 지정합니다.

각 입력 템플릿 구성을 위한 프롬프트를 검토하고 테스트합니다. 필요에 따라 미리 정의된 새 섹션을 추가하고 섹션의 순서를 조정하여 프롬프트를 편집할 수 있습니다.

a. 각 입력 템플릿에 대해 사용 가능한 섹션 목록에서 프롬프트 섹션을 선택하여 생성된 요약에 포함합니다.

섹션을 추가하려면 이 단계 전에 관련 입력 데이터를 구성해야 합니다.

케이스가 정보 대기 중 상태인 경우에만 케이스에 고객 대기 중 프롬프트를 추가할 수 있습니다. 그렇지 않으면, 이 헤더를 다른 상태에 추가할 경우 Now LLM 서비스에서 부정확하거나 신뢰할 수 없는 결과가 생성될 수 있습니다.

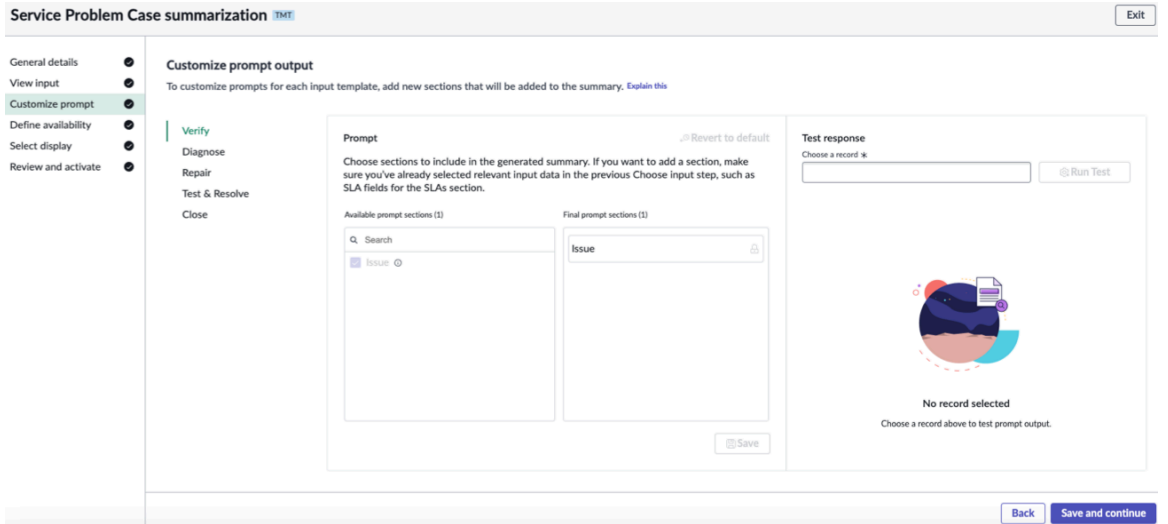
b. 저장을 선택하여 테스트 응답을 계속합니다.

c. 테스트 응답 섹션에서 케이스 기록을 선택한 다음, 테스트 실행을 선택하여 프롬프트 응답 출력 형식을 테스트합니다.

프롬프트 단계 사용자 지정

The screenshot displays the 'Customize prompt output' configuration page. On the left, a sidebar lists various stages like 'Form Details', 'Data Capture', 'Development', 'Training', and 'Testing'. The main area is titled 'Prompt' and contains a search bar and two columns: 'Available prompt sections (55)' and 'Final prompt sections (3)'. The 'Available' column lists sections such as 'Waiting on Customer', 'Development Tasks Detailed', 'Service Level Agreement', 'Issue', 'Onboarding Case', 'Testing Tasks Detailed', 'Key Actions Taken', 'Training Tasks', 'Data Capture Tasks Detailed', 'Development Tasks', 'Testing Tasks', 'Child Cases', 'Data Capture Tasks', and 'Resolution'. The 'Final' column shows 'Onboarding Case', 'Data Capture Tasks', and 'Data Capture Tasks Detailed' selected. Below this, there is a 'Test response' section with a 'Run Test' button. The rightmost panel shows the generated prompt text and a 'Run Test' button.

프롬프트 단계 사용자 지정



d. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

7. 사용자가 기술을 사용할 수 있는 방법을 정의합니다.

a. 사용자가 항상 사용할 수 있도록 기술을 구성하거나, 기술을 사용할 수 있게 되기 전에 충족해야 하는 조건을 선택합니다.
기술 가용성 사용자 지정을 선택하면 데이터를 추가로 필터링할 수 있는 조건 작성기가 표시됩니다.

b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

8. 케이스 요약을 표시할 위치를 구성합니다.

a. 제품 내 또는 **Now Assist** 패널을 선택합니다.

- 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 표시됩니다.

제품 내에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

- **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다.

이 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 [패널 켜기 Now Assist](#) 문서를 참조하십시오.

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

b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

9. 기술을 검토하고 활성화합니다.

선택 항목을 검토하고 활성화 를 선택하여 기술 커스터마이제이션을 완료합니다.
이제 케이스에서 요약을 선택하여 케이스 요약을 생성할 수 있습니다.

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

엔터프라이즈 제공자가 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 코어 UI의 서비스 브리지 매핑 지원 기능을 사용할 수 있도록 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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.
Now Assist 관리자 콘솔에 이미 있는 경우 화면에서 **Now Assist** 기능 탭을 선택할 수 있습니다.
- 고객을 선택하고 제품 선택 드롭다운 목록에서 **TMT**를 선택합니다.
- 서비스 브리지 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
- 사용 가능한 서비스 브리지 모든 기술 섹션에서 켜기를 선택합니다.
기술이 구성되고 활성화됩니다. 이제 에이전트가 제공자 필드와 소비자 필드 간의 변환 매핑을 자동으로 생성할 수 있습니다.

에서 AI 에이전트 사용 케이스 사용 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist

TMT AI 에이전트 컬렉션을 사용하여 작업을 자율적으로 완료합니다.

용 AI 에이전트의 사용 가능한 사용 케이스 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist

사용 케이스 이름	설명	사용 가능한 AI 에이전트
통신 서비스 문제 테스트 및 수리	<p>서비스 문제 케이스가 케이스 에이전트에 할당되고 케이스의 상태가 오픈 또는 신규인 경우 사용 케이스가 트리거됩니다. 고객이 서비스 중단에 대한 케이스를 제기합니다.</p> <p>서비스 문제 케이스 (SPC)는 SPC 번호로 시작합니다.</p> <p>이 AI 에이전트는 작업에 대한 식별자 또는 설명이 제공되었는지 여부에 관계없이 작업(케이스)에 대한 문제 해결, 진단, 분석 또는 해결이 필요한 서비스 문제 케이스 요청을 처리하도록 설계되었습니다. 또한 자신에게 주어진 작업과</p>	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 문제 관리자 지불 상태 검사기 예비 문제 해결사 온디맨드 서비스 테스터 서비스 수리공

용 AI 에이전트의 사용 가능한 사용 케이스 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist

사용 케이스 이름	설명	사용 가능한 AI 에이전트
	<p>관련된 관련 컨텍스트와 세부 정보를 검색할 수도 있습니다.</p> <p>AI 에이전트는 고객 문제를 해결하기 위한 작업을 수행합니다.</p>	

애플리케이션과 함께 Now Assist 설치된 AI 에이전트는 사용 사례에서 사용되지 않을 수 있습니다. 사용할 수 있는 모든 에이전트를 보는 방법을 알아보려면 [AI 에이전트 찾기](#) 를 참조하세요.

중요사항: 기본적으로 모든 사용 케이스 및 AI 에이전트 기록은 읽기 전용입니다.

사용 사례를 자율적으로 실행하려면 트리거를 활성화합니다. 수동으로 호출하려는 경우 트리거를 활성화할 필요가 없습니다.

구성하려면 AI 에이전트 스튜디오를 [Now Assist AI 에이전트 구성](#) 참조하십시오 [AI 에이전트 스튜디오](#) .

설치하려면 AI 에이전트 스튜디오 및 [Now Assist AI 에이전트 설치](#) 를 참조하십시오 [AI 에이전트 스튜디오](#) .

사용 가능한 모든 AI 에이전트를 보려면 다음 문서를 참조하십시오 [에서 AI 에이전트 찾기 AI 에이전트 스튜디오](#) .

Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist AI 에이전트 수집 테스트 및 수리 통신 서비스 문제 사용 사례

통신 서비스 문제 테스트 및 수리 사용 사례를 사용하여 광대역 및 인터넷 문제를 해결합니다.

통신 서비스 문제 개요 테스트 및 수리

통신 서비스 문제 테스트 및 수리 사용 사례에서 AI 에이전트 팀을 사용하여 고객 문제를 해결합니다. 작업에 대한 식별자 또는 설명이 제공되었는지 여부에 관계없이 작업(케이스)에 대한 문제 해결, 진단, 분석 또는 해결이 필요한 작업 요청을 처리할 수 있습니다.

에 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 대한 TMT AI 에이전트 컬렉션의 통신 서비스 문제 테스트 및 수리 사용 사례와 관련된 에이전트, 도구 및 트리거에 대해 여기에 제공된 정보를 참조하십시오.

통신 서비스 문제 테스트 및 복구 사용 사례를 [에서 사용 케이스 복제 AI 에이전트 스튜디오](#) 수정하고 요구 사항에 따라 설정을 조정합니다.

중요사항: 트리거 편집 양식에서 AI 에이전트가 자율적으로 트리거할 수 있도록 활성화 버튼이 켜져 있는지 확인합니다.

통신 서비스 문제 테스트 및 수리 사용 사례

사용 케이스에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > AI 에이전트 스튜디오 > 생성 및 관리.
2. 통신 서비스 문제 테스트 및 수리를 선택합니다.

새 사용 사례를 생성하려면 다음 문서를 [사용 케이스 생성](#) 참조하십시오.

사용 사례 테스트

사용 사례 테스트 페이지에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > AI 에이전트 스튜디오 > 테스트.
2. 개요 페이지에서 사용 사례 테스트를 선택합니다.

사용 사례를 테스트하려면 다음 문서를 [사용 사례 테스트](#) 참조하십시오.

통신 서비스 문제 테스트 및 수리 사용 사례에 대한 트리거

트리거 에서 [사용 케이스 복제 AI 에이전트 스튜디오](#) 를 수정하려면 , 요구 사항에 따라 설정을 조정합니다.

트리거 정의 화면에서 다음 조건을 확인합니다.

- 트리거를 선택합니다.
- 트리거 이름입니다.
- 테이블.
- 다음 조건을 봅니다.
 - 필드 선택 및
 - 운영 선택 및
 - 값 입력
- 다른 사용자 이름으로 실행
- 목표 템플릿입니다.
- 채널.
- 활성화 및 알림 표시 확인란입니다.

Add trigger

Select trigger *
 Created

Trigger name *
 service

Active

Table *
 Service Problem Case

Conditions * ⚠ At least one condition is required.

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

+ New condition set

Run as * ⓘ

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

Channel * ⓘ
 Now Assist panel

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

Show Notifications

Cancel Add

트리거 정의에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [사용 케이스 생성](#) .

i **중요사항:** 트리거 편집 양식에서 AI 에이전트가 자율적으로 트리거할 수 있도록 활성화 버튼이 켜져 있는지 확인합니다.

통신 서비스 문제 테스트 및 수리 사용 케이스에 사용되는 **AI** 에이전트

다음 AI 에이전트는 사용 사례에 대한 지침을 실행하는 데 사용됩니다.

AI 에이전트를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [AI 에이전트 생성](#) .

AI 에이전트	AI 에이전트 역할
서비스 문제 관리자	AI 에이전트는 작업을 계획하고 오케스트레이션하며 다른 에이전트에게 위임하는 일을 담당합니다. 고객 인벤토리 상태를 확인합니다. 지식 문서를 표시합니다.

AI 에이전트	AI 에이전트 역할
지불 상태 검사기	미결제 청구서 지불을 확인합니다.
예비 문제 해결사	판매된 제품에 대해 미리 정의된 질문서를 기반으로 질문하도록 설계된 AI 에이전트입니다. 해결 계획에 대한 유사 케이스를 확인하고 문서에서 질문을 지식베이스 하여 해결 방법을 결정합니다.
온디맨드 서비스 테스터	서비스 문제 케이스의 인벤토리 사양에 따라 진단 작업을 생성하고 테스트 정의를 실행합니다.
서비스 수리공	테스트 실행에 대한 복구 작업을 생성합니다.

서비스 문제 관리자에게 매핑된 도구

도구 유형	실행 모드	이름	설명
플로우 작업	자율	현재 케이스 정보 가져오기	케이스는 고객이 일반적인 문의를 제기하거나 제공된 서비스에 대한 결함을 보고할 수 있는 기록 ServiceNow 시스템입니다. 이 도구는 짧은 설명, 설명, 호출자, 상태 및 판매된 제품과 같이 제공된 케이스의 상세 정보를 가져옵니다.
		케이스와 연결된 판매된 제품 확인	판매된 제품은 고객에게 판매된 제품 인스턴스이며, 서비스가 작동하려면 제품 인벤토리 상태가 활성 상태로 유지되어야 합니다. "I have found out the product inventory state as... 응답 입력".
검색하여 가져온 항목	자율	관련 지식 문서 가져오기	검색할 유사하거나 관련된 정보가 포함된 문서를 가져옵니다 지식 . 이 검색 엔진은 정보를 얻는 일반 검색 엔진이 아닙니다.

도구 유형	실행 모드	이름	설명
			<p>미리 설정된 조직 또는 IT 절차에 대한 특정 표준 문서에 대한 액세스를 제공합니다.</p> <p>i 주: 이 도구는 문서 역할이나 제한 사항을 검토 지식 하기 위해 설계되지 않았습니다.</p> <p>이 도구는 문제 설명을 기반으로 관련 문서를 가져올 때만 사용해야 합니다.</p> <p>i 주: 이 도구를 한 번만 실행하면 인시던트의 문제와 관련된 관련 문서를 찾을 지식 수 있습니다.</p> <p>글머리 기호의 사용자에게 실제 지식 문서에 대한 링크와 함께 요약 뷰를 제공합니다.</p>

예비 문제 해결사에 매핑된 도구

모든 도구는 스크립트 유형입니다.

도구 유형	실행 모드	이름	설명
플로우 작업	자율	지정된 판매된 제품 ID에 대한 질문서 및 권장 테스트 정의를 가져옵니다.	<p>지정된 판매된 제품 ID에 대한 질문서 및 권장 테스트 정의를 반환합니다.</p> <p>판매된 제품은 고객에게 판매된 제품 인스턴스입니다.</p> <p>판매된 제품 ID를 사용하여 질문서를 받습니다.</p> <p>권장 테스트 정의는 문자열로 반환되며, 이 문자열에는 “,(쉼표 및 공백)로 구분된 여러</p>

도구 유형	실행 모드	이름	설명
			<p>테스트 정의가 있을 수 있습니다.</p> <p>i 주: 질문서를 받을 때 판매된 제품 이름을 사용하지 마십시오.</p>
		특정 질문에 대한 모든 관련 질문을 가져옵니다.	<p>문의할 질문의 배열을 반환합니다.</p> <p>질문 JSON 배열 예: [{"value": "\873b670f77230010112f8b51a91061b", "question": "\디바이스의 LED 표시등을 확인합니다. 가능한 옵션은 녹색, 빨간색 또는 꺼짐"}]</p>
검색하여 가져온 항목	자율	유사 케이스 가져오기	<p>케이스에 대한 짧은 설명과 함께 유사 케이스를 가져옵니다.</p> <p>글머리 기호의 사용자에게 실제 지식 문서에 대한 링크와 함께 요약 뷰를 제공합니다. 응답에 sys_id 포함하지 마십시오.</p>

온디맨드 서비스 테스터에 매핑된 도구

도구 유형	실행 모드	이름	설명
플로우 작업	자율	테스트 결과 가져오기	진단 ID를 입력으로 받아들이고 테스트 실행 결과를 "통과" 또는 "실패"로 반환합니다.
		서비스 문제 케이스에 대한 진단 작업 생성	서비스 문제 케이스에 대한 진단 작업을 생성합니다.
		테스트 정의 실행	판매된 제품, 테스트 정의 및 케이스 번호를 사용하여 테스트 정의를 실행합니다.

도구 유형	실행 모드	이름	설명
			<p>판매된 제품은 고객에게 판매된 제품 인스턴스입니다.</p> <p>다음 ID를 다음과 같이 사용합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 판매된 제품 ID를 인스턴스 ID로 사용합니다. <p>판매된 제품 이름을 사용하지 마십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 테스트 정의 이름을 test_definition_id로 사용합니다. • 서비스 문제 케이스 ID로. • diagnostic_task_id로 diagnostic_task_id. <p>출력을 테스트 실행 ID로 저장합니다.</p>
		인벤토리에 대한 테스트 정의 가져오기	<p>인벤토리에 대한 테스트 정의를 가져옵니다.</p> <p>판매된 제품은 고객에게 판매된 제품 인스턴스입니다.</p> <p>판매된 productID를 사용하여 테스트 정의를 가져옵니다. 테스트 정의를 가져오는 데 판매된 제품 이름을 사용하지 마십시오.</p>
		지정된 판매된 제품 ID에 대한 권장 테스트 정의 가져오기	<p>지정된 판매된 제품 ID에 대한 질문서 및 권장 테스트 정의를 반환합니다.</p> <p>판매된 제품은 고객에게 판매된 제품 인스턴스입니다.</p> <p>판매된 제품 ID를 사용하여 질문서를 받습니다.</p>

도구 유형	실행 모드	이름	설명
			<p>i 주: 질문서를 받을 때 판매된 제품 이름을 사용하지 마십시오.</p> <p>권장 테스트 정의는 문자열로 반환되며, 이 문자열에는 ","(쉼표 및 공백)로 구분된 여러 테스트 정의가 있을 수 있습니다.</p>

서비스 복구에 매핑된 도구

도구 유형	실행 모드	이름	설명
플로우 작업	자율	테스트 실행에 대한 복구 작업 생성	<p>테스트 실행에 대한 복구 작업을 생성합니다.</p> <p>다음 ID를 다음과 같이 전달합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스 문제 케이스 ID로서의 케이스 ID 진단 작업 ID로서의 진단 작업 ID

지불 상태 검사기에 매핑된 도구

도구 유형	실행 모드	이름	설명
플로우 작업	자율	미결제 정보 가져오기	<p>도구는 청구 계정, 송장 금액, 송장 기한 및 미결제 상태를 포함하는 응답을 제공해야 합니다.</p>

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

에이전트 역할이 있는 경우 서비스 문제 케이스 상세 정보를 요약하고, 케이스 해결 메모를 생성하고, 테스트, 계정 온보딩 케이스 상세 정보를 요약하고, 애플리케이션과의 참여 및 접점 상세 정보를 요약할 수 있습니다 TMT용 Now Assist .

서비스 문제 케이스

- 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 대화가 포함되어 있는, 장기간의 서비스 문제 케이스나 복잡한 서비스 문제 케이스에 유용합니다.

- 케이스를 더 빠르게 마무리할 수 있도록 서비스 문제 케이스 해결 메모를 생성합니다. 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 컨텍스트를 제공하기도 합니다.
- 서비스 문제 케이스를 진단하기 위해 에이전트가 실행한 테스트를 요약하여 문제와 가능한 솔루션을 이해합니다. 이러한 요약은 여러 테스트 실행이 포함된 장기 실행 또는 복잡한 서비스 문제 케이스에 유용합니다.
- 지식 생성은 에이전트가 콘텐츠 생성을 간소화하는 데 도움이 될 수 있습니다. 에이전트는 해결 방법을 제안하거나 케이스를 종결한 후 케이스 기록의 관련 데이터를 사용하여 지식 문서를 자동으로 생성할 수 있습니다. 이 기능은 지식 문서를 수동으로 생성할 필요가 없으므로 에이전트의 귀중한 시간과 노력을 절약할 수 있습니다.
- 문제 및 가능한 솔루션을 이해하기 위해 기술 제품 케이스를 진단하기 위해 에이전트가 실행한 테스트를 요약합니다. 이러한 요약은 여러 테스트 실행이 포함된 장기 실행 또는 복잡한 기술 제품 케이스에 유용합니다.

계정 온보딩 케이스

계정 온보딩 수명주기의 각 단계에 대한 세부 정보를 포함하여 계정 온보딩 케이스를 요약합니다. 에이전트는 주요 정보 포인트에 대한 높은 수준의 요약을 통해 온보딩 케이스 및 케이스 작업의 상태를 빠르게 파악할 수 있습니다.

고객 성공

- 위험, 이니셔티브, 결과, 케이스 및 내부 시연을 포함한 참여의 상세 정보를 요약합니다. 에이전트는 상태, 운영개시(Go-Live) 날짜, 갱신 날짜, 작업 메모 및 미해결 작업과 같은 주요 정보 포인트에 대한 개략적인 요약을 통해 모든 활동과 전반적인 참여에 대한 최신 정보를 빠르게 파악할 수 있습니다.
- 회의 어젠다, 회의 유형 및 이메일을 포함하여 계약 수명주기의 다양한 접점을 요약합니다. 에이전트는 여러 이해 관계자 간에 교환되는 모든 회의 및 이메일과 후속 활동에 대한 간략한 요약을 얻을 수 있습니다.

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 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 구성 가능 작업 공간에서 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** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 서비스 문제 케이스.
2. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
3. Now Assist 구성요소의 서비스 문제 케이스 요약에서 요약을 선택합니다.
Now Assist 구성요소의 서비스 문제 케이스 요약이 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 케이스에 대한 요약을 마치면 결과를 관리합니다.

옵션	절차
요약 상세 정보를 간단히 또는 자세히 보기	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자세한 내용 요약 세부 정보를 보려면 자세히 보기 아이콘()을 선택합니다. ◦ 요약 세부 정보를 더 적게 보려면 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>
케이스 요약 복사	<p>클립보드에 복사 아이콘(클립보드 )을 선택하여 서비스 문제 케이스 요약 정보를 이메일에 붙여 넣는 등의 다른 용도로 사용할 수 있습니다.</p>
케이스 요약에 대한 정보 보기	<p>요약에 대한 몇 가지 세부 정보를 확인하려면 추가 정보 아이콘()을 선택합니다.</p>

를 사용하여 계정 온보딩 케이스 요약 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

계정 온보딩 케이스 요약 기술은 계정 온보딩 수명주기의 각 단계에 대한 세부 정보를 포함하여 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

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

계정 온보딩 케이스 요약 기술은 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간 및 에서 코어 UI사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 계정 온보딩 케이스 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 활동 카드 위에 나타납니다.
- 에서 코어 UI계정 온보딩 케이스 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

계정 온보딩 케이스 요약 기술은 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.



- 에이전트가 계정 온보딩 케이스 기록을 열 때.
- 에이전트가 계정 온보딩 케이스 기록 페이지를 새로 고칠 때.

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

- **i** 주: 계정 온보딩 케이스 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 케이스 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 계정 온보딩 케이스.
2. 계정 온보딩 케이스를 엽니다.
3. Now Assist 구성요소의 계정 온보딩 케이스 요약에서 요약을 선택합니다.
Now Assist 구성요소의 계정 온보딩 케이스 요약이 활동 카드 위에 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: 계정 온보딩 케이스 요약을 마친 후에는 결과를 관리합니다.

옵션	절차
요약 상세 정보를 간단히 또는 자세히 보기	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자세한 내용 요약 세부 정보를 보려면 자세히 보기 아이콘()을 선택합니다. ◦ 요약 세부 정보를 더 적게 보려면 간단히 보기 아이콘()을 선택합니다.

옵션	절차
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>
요약 복사	<p>클립보드에 복사 아이콘(📄)을 선택하여 요약 정보를 이메일에 붙여넣는 등의 다른 용도로 사용할 수 있습니다.</p>
요약에 대한 정보 보기	<p>요약에 대한 몇 가지 세부 정보를 확인하려면 추가 정보 아이콘(ℹ️)을 선택합니다.</p>

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

애플리케이션에서 해결 메모 생성 기술을 사용하여 서비스 문제 케이스에 TMT용 Now Assist 대한 해결 메모를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent 및 sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

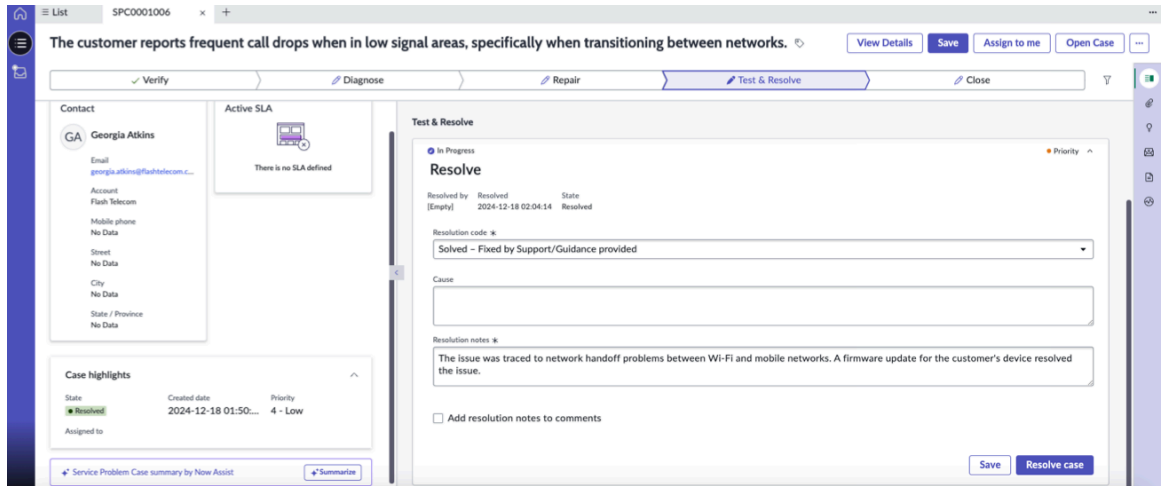
고객에게 해결 방법을 제안한 다음, 해결 정보를 서비스 문제 케이스 기록에 추가할 수도 있습니다. 해결 메모를 생성하면 케이스를 더 빨리 마무리하고 유사한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 서비스 문제 케이스 해결에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.

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

i 주: 해결 메모 생성 기술은 해결 메모를 생성하기 위해 서비스 문제 케이스 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 서비스 문제 케이스.
2. 서비스 문제 케이스를 엽니다.
3. 선택 테스트 및 해결 > 해결.
4. 해결 활동의 해결 메모 필드로 이동합니다.



5. Now Assist 아이콘 ✨ 을 선택합니다.
Now Assist 아이콘 ✨ 은 케이스의 컨텍스트에 따라 권장 텍스트를 생성합니다.
6. 삼입을 선택하여 생성된 콘텐츠를 해결 메모 필드에 추가합니다.
7. 옵션: 생성된 콘텐츠를 검토하고 구체화를 선택하여 콘텐츠를 수정합니다.
필요에 따라 콘텐츠를 자세히 설명하거나 짧게 설명할 수 있는 옵션이 제공됩니다.
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 지식 문서 생성 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

Now Assist를 사용하여 CSM 구성 가능 작업 공간 및 클래식 환경 내에서 해결된 케이스와 종결된 케이스에 대한 지식 문서를 생성합니다.

시작하기 전에

케이스에 대한 지식 문서를 생성하려면 케이스가 해결됨 및 종결됨 상태이고 연결된 지식 문서가 없어야 합니다.

지식 문서를 생성할 때 KCS(지식 중심 서비스) 템플릿을 사용하려면 지식 관리 Advanced 플러그인을 설치합니다. 자세한 내용은 [Advanced 플러그인 활성화 지식 관리](#) 문서를 참조하십시오.

관리자가 문서 생성 페이지에서 Now Assist 경험을 활성화하여 다음 지식베이스 생성 기준이 구성되어 있는지 확인합니다.

- 지식 기술이 설치되어 있습니다.
- Now Assist 관리자 콘솔에서 다음 기준이 충족되는지 확인합니다.

- 테이블 기록과 입력 필드를 지정합니다.
 - 속성 목록에서 기술 가용성에 대한 조건을 지정합니다.
 - 제품 내 지식베이스 생성 기능을 표시하고 Now Assist 패널을 지정합니다.
- 문서 생성을 구성하여 지원되는 템플릿을 적용합니다(예: 표준 및 KCS 문서 HTML).
 - 현재는 문서 생성 환경만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: agent

이 태스크 정보

CSM 구성 가능 작업 공간 및 클래식 환경에서는 케이스 기록에서 지식 생성을 선택하여 케이스에 대한 지식 문서 정보를 생성할 수 있습니다. 이 UI 작업은 AI를 사용하여 이 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달을 표시합니다. 이 모달을 사용하면 문서를 직접 작성하거나 Now Assist에서 문서 초안을 작성한 다음, 지식 문서 텍스트를 검토하고 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 나에게 할당된 케이스를 엽니다.
케이스 기록 상태는 해결됨 또는 종결됨 중 하나여야 합니다.
3. 케이스 기록에 대한 UI 작업에서 지식 생성을 선택하여 문서를 생성합니다.

i 주:

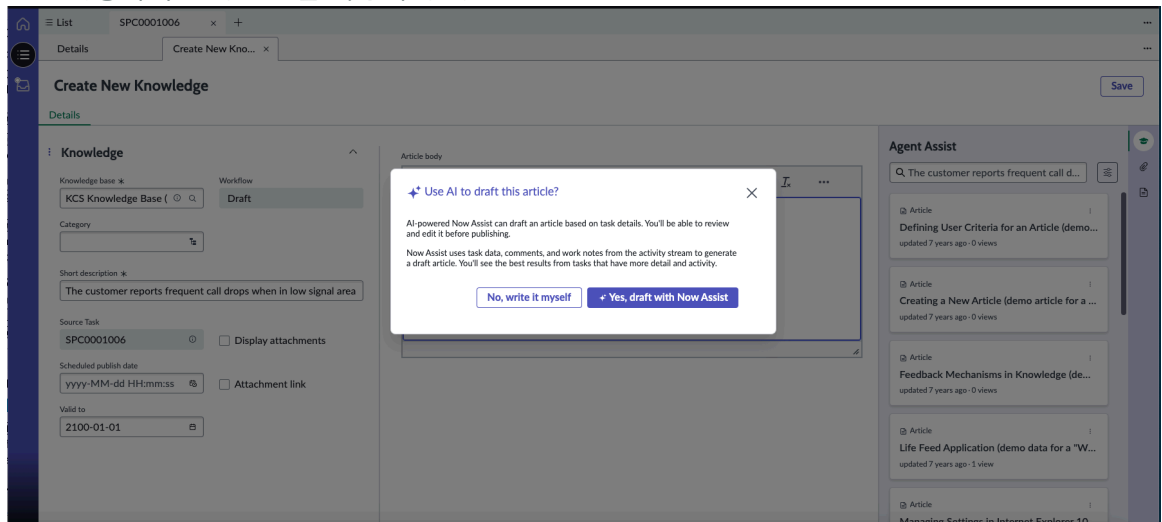
지식 생성 UI 작업은 케이스에 연결된 기존 지식 문서가 없는 경우에만 표시됩니다.

4. 문서 생성 모달에서 지식베이스 및 문서 템플릿(표시되는 경우)을 선택합니다.

i 주: 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 관리자 콘솔에서 관리자가 선택한 기본 템플릿이 사용됩니다.

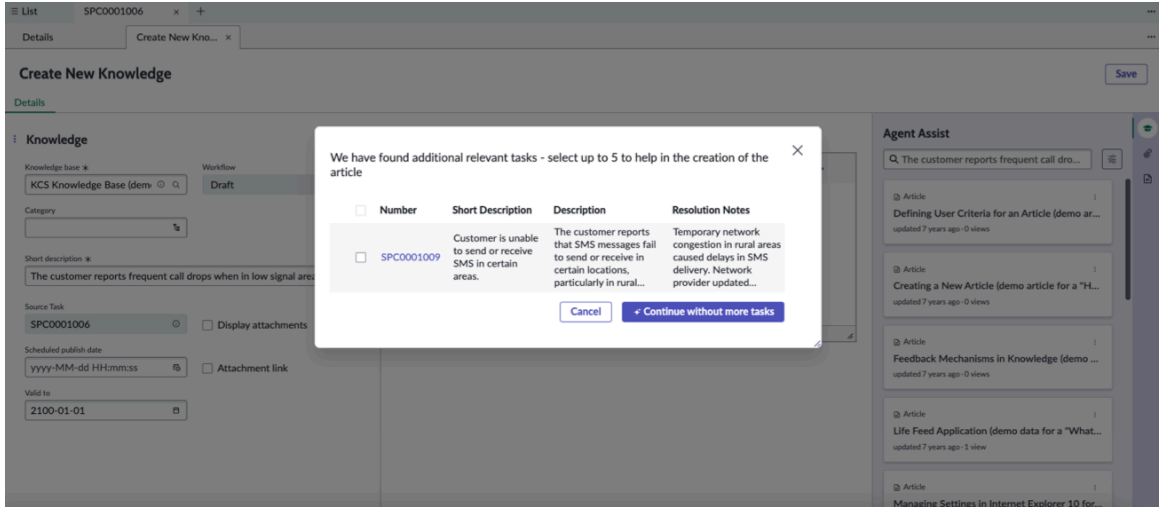
5. 문서 생성을 선택합니다.
6. AI를 사용하여 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달에서 예, **Now Assist**로 초안을 작성합니다.를 선택합니다.

AI를 사용하여 문서 초안을 작성하기 위한 모달



7. 옵션: 새 모달에서 문서를 생성하는 데 사용할 수 있는 유사 케이스를 검색합니다. 그렇지 않으면 취소를 선택합니다.

추가 관련 작업



완료된 문서는 선택한 템플릿에 "이 문서의 초안은 Now Assist에서 작성했습니다. 저장하기 전에 반드시 검토하고 편집하십시오."라는 성공 메시지와 함께 표시됩니다.

i 주:

- 유사 케이스가 없는 경우에는 이 모달이 표시되지 않고 문서가 생성됩니다. 선택한 관련 기록을 기반으로 생성된 문서는 계정 케이스 및 선택한 모든 관련 케이스에 연결됩니다.
- 새 모달에서 관련 케이스를 추가로 최대 5개까지 선택하여 문서를 생성할 수 있습니다.
- 초안을 저장하기 전에 수정할 수 있습니다. 문서는 지식 문서의 고유 ID 번호를 사용하여 새 탭에 표시되며 상위 기록에 첨부됩니다.
- Now LLM 서비스에서 결과를 생성하지 못하면 오류 메시지가 표시됩니다.
- Now Assist를 사용하여 문서를 작성할 때 프로세스가 트리거된 후에는 중지할 수 없습니다. Now Assist는 모달을 닫는 경우에도 문서를 계속 생성합니다.

8. 팝업 창에서 지식베이스와 언어를 선택합니다. 이 문서의 초안을 작성할 언어는 *Now Assist* 무엇입니까?

9. 계속을 선택합니다.

문서는 선택한 지식베이스 및 언어로 생성되고 콘텐츠는 동일한 언어로 표시됩니다.

10. 삼입을 선택하여 생성된 응답을 붙여넣습니다.

11. Now Assist에서 생성된 문서를 검토한 후 저장 또는 게시를 선택합니다.

Now Assist 성공 메시지가 사라져 더 이상 Now LLM 서비스에서 생성된 문서가 아님을 나타냅니다.

관련 정보

[지식 관리의 Now Assist](#)

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 문제의 근본 원인을 분석할 수 있도록 서비스 문제 케이스의 테스트 요약을 생성할 수 있습니다.






테스트 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.


- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 테스트 결과 기록에 나타납니다.
- 에서 코어 UI 테스트 결과 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

테스트 요약 기술은 테스트 결과 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다. 데이터가 충분하면 테스트 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 요약을 생성하기에 데이터가 충분하지 않은 경우 시스템은 테스트 요약 구성요소 필드에 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 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 Assist 구성요소의 테스트 실행 요약이 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 요약을 마치면 결과를 관리합니다.

옵션	절차
요약 확장 또는 축소	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 카드 확장 아이콘(카드 )을 선택하여 요약 상세 정보를 더 많이 봅니다. ◦ 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>

옵션	절차
테스트 요약 새로 고침	새로 고침 아이콘(테스트 )을 선택하여 최신 테스트 실행 요약을 가져옵니다.

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.

를 사용하여 기술 제품 지원 케이스에 대한 테스트 요약 **Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist**

기술 제품 지원 케이스 기록에 대한 테스트 실행 요약을 생성하여 테스트 결과의 컨텍스트와 문제의 근본 원인을 이해합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent 및 sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

테스트 요약 기술은 테스트 결과, 테스트 해석 및 특정 테스트 정의에 대해 구성된 기타 매개변수를 포함하여 기술 제품 지원 케이스에 대해 실행된 테스트에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 문제의 근본 원인을 분석할 수 있도록 기술 제품 지원 케이스의 테스트 요약을 생성할 수 있습니다.

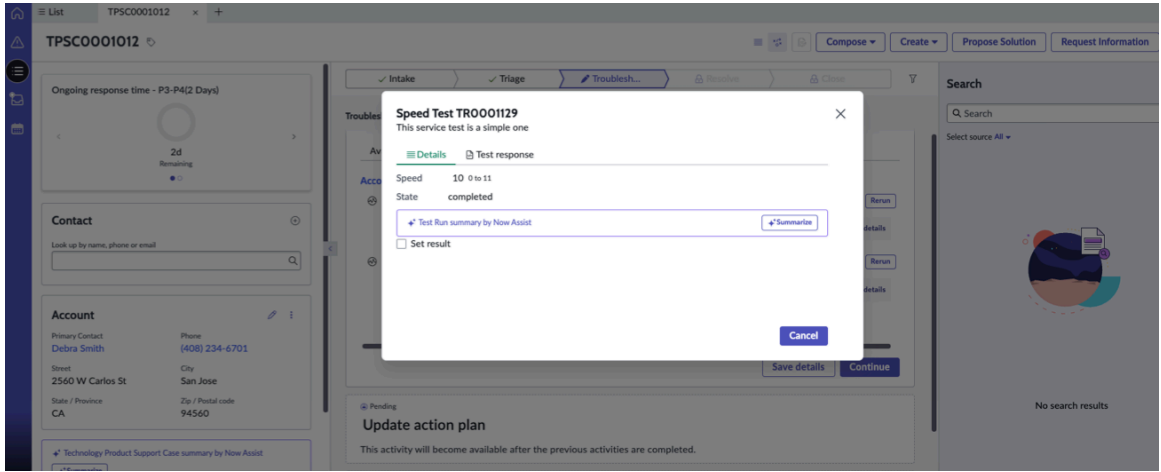
테스트 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.


- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 테스트 결과 기록에 나타납니다.
- 에서 코어 UI 테스트 결과 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

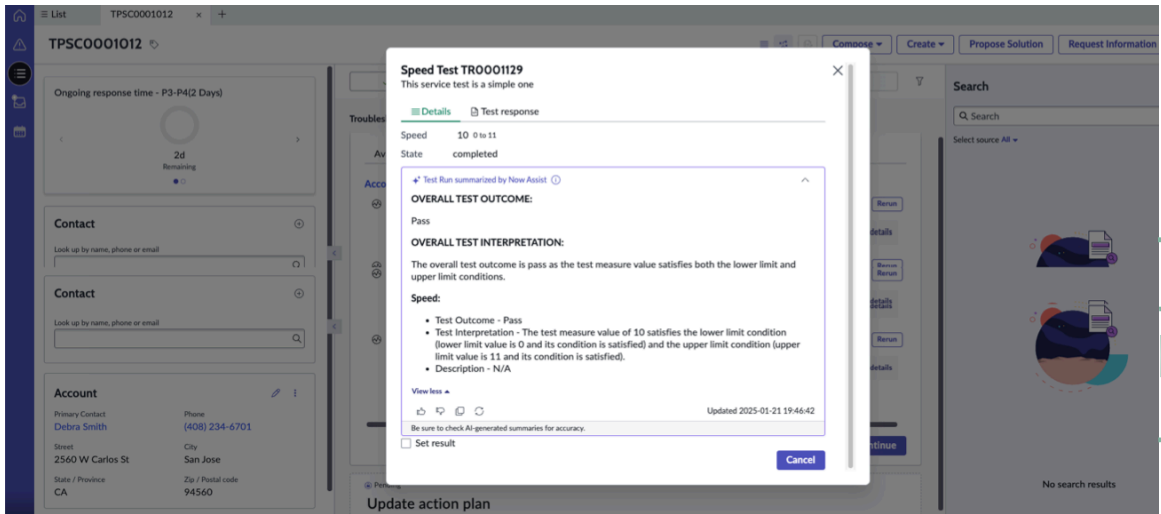
테스트 요약 기술은 테스트 결과 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다. 데이터가 충분하면 테스트 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 요약을 생성하기에 데이터가 충분하지 않은 경우 시스템은 테스트 요약 구성요소 필드에 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 기술 제품 지원 케이스.
2. 기술 제품 지원 케이스를 엽니다.
사용 가능한 테스트 결과가 없는 경우 테스트를 실행하여 테스트 결과를 가져옵니다.
3. 문제 해결 탭에서 테스트 결과를 선택합니다.





4. 열려는 테스트 결과를 식별하고 세부 정보 보기 아이콘(세부 )을 선택합니다.
5. Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약에서 요약을 선택합니다.



Now Assist 구성요소의 테스트 실행 요약이 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: 기술 제품 지원 케이스에 대한 테스트 요약이 마친 후 결과를 관리합니다.

옵션	절차
요약 확장 또는 축소	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 카드 확장 아이콘(카드 )을 선택하여 요약 상세 정보를 더 많이 봅니다. ◦ 카드 축소 아이콘()을 선택하여 요약 상세 정보를 더 적게 봅니다.

옵션	절차
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 Now Assist TMT의 생성형 AI 기능 요청

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

시작하기 전에

인스턴스에서 넥스트 경험가 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [넥스트 경험 UI](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

CSM/FSM Configurable Workspace의 Now Assist 패널을 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** 구성 가능 작업 공간 > 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 관련 생성형 AI 기능을 Now Assist 선택합니다.

- 서비스 문제 케이스를 요약하려면 기록 요약을 선택합니다.
- 서비스 문제 케이스 해결 메모를 생성하려면 해결 메모 생성을 선택합니다.

를 사용하여 계약 요약 **Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist**

약속 기록에서 선택한 필드에서 요약을 생성합니다. 참여와 관련된 성공 이니셔티브, 결과, 위험 및 내부 플레이에 대한 최신 정보를 얻습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

약속 요약 기술은 약속과 관련된 모든 활동 및 주요 정보에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 컨텍스트를 이해할 수 있도록 계약의 초기 요약을 생성합니다.
- 계약과 관련된 모든 작업을 요약합니다.

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

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 약속 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 계정 상세 정보 카드 위에 표시됩니다.
- 에서 코어 UI계약 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

약속 요약 기술은 약속 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 약속 기록을 열 때
- 에이전트가 약속 기록 페이지를 새로 고칠 때

데이터가 충분하면 계약 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성 요소가 버튼 대신 메시지를 표시합니다.







i 주: 약속 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 모든 참여.
2. 계약을 엽니다.
3. Now Assist 구성요소의 참여 요약에서 요약을 선택합니다.
Now Assist의 약속 요약 구성요소는 계정 상세 정보 카드 위에 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: 약속 요약을 마친 후에는 결과를 관리합니다.

옵션	절차
요약 상세 정보를 간단히 또는 자세히 보기	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자세한 내용 요약 세부 정보를 보려면 자세히 보기 아이콘()을 선택합니다. ◦ 요약 세부 정보를 더 적게 보려면 간단히 보기 아이콘()을 선택합니다.
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>
요약 복사	<p>클립보드에 복사 아이콘()을 선택하여 요약 정보를 이메일에 붙여넣는 등의 다른 용도로 사용할 수 있습니다.</p>
요약에 대한 정보 보기	<p>요약에 대한 몇 가지 세부 정보를 확인하려면 추가 정보 아이콘()을 선택합니다.</p>

를 사용하여 점점 요약 Telecommunications, Media and Technology (TMT)용 Now Assist

점점 기록에서 선택한 필드에서 요약을 생성합니다. 여러 이해 관계자 간에 교환된 모든 회의와 이메일, 후속 활동에 대한 간략한 요약을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

점점 요약 기술은 계약 수명주기의 다양한 점점에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 컨텍스트를 이해할 수 있도록 점점의 초기 요약을 생성합니다.
- 점점과 관련된 모든 작업을 요약합니다.

점점 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.

- CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 Now Assist 구성요소의 점점 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 계정 상세 정보 카드 위에 표시됩니다.
- 에서 코어 UI점점 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

약속 요약 기술은 점점 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 점점 기록을 열 때
- 에이전트가 점점 기록 페이지를 새로 고칠 때

데이터가 충분하면 점점 요약 구성 요소에 요약 단추가 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성 요소가 버튼 대신 메시지를 표시합니다.







i 주: 점점 요약 기술은 요약을 생성하기 위해 기록에 최소 50단어가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 모든 점점.
2. 점점을 엽니다.
3. Now Assist 구성요소의 점점 요약에서 요약을 선택합니다.
Now Assist 구성요소의 점점 요약이 계정 상세 정보 카드 위에 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: 약속 요약을 마친 후에는 결과를 관리합니다.

옵션	절차
요약 상세 정보를 간단히 또는 자세히 보기	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자세한 내용 요약 세부 정보를 보려면 자세히 보기 아이콘()을 선택합니다. ◦ 요약 세부 정보를 더 적게 보려면 간단히 보기 아이콘()을 선택합니다.
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>
요약 복사	<p>클립보드에 복사 아이콘()을 선택하여 요약 정보를 이메일에 붙여넣는 등의 다른 용도로 사용할 수 있습니다.</p>
요약에 대한 정보 보기	<p>요약에 대한 몇 가지 세부 정보를 확인하려면 추가 정보 아이콘()을 선택합니다.</p>

로 변환 자동화 TMT용 **Now Assist**

TMT용 Now Assist 변환 매핑 지원 기능을 사용하여 제공자와 소비자 테이블 간에 인바운드 및 아웃바운드 데이터를 자동으로 변환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
변환 매핑 지원 기술은 다음을 수행하도록 설계되었습니다.

- 제공자 테이블과 소비자 테이블 간에 선택 매핑을 자동으로 생성합니다.
- 인바운드 또는 아웃바운드 데이터를 변환할 수 없는 경우 의미 있는 오류 메시지를 제공합니다.
- 변환 매핑 프로세스를 자동화하여 시간을 절약하고 수동 작업을 줄일 수 있습니다.
- 자동 매핑을 통해 오류를 줄이고 통합 품질을 향상할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 변환.
2. 새로 만들기를 클릭하고 단순 변환을 생성합니다.
지침은 [에서 변환 생성 서비스 브리지](#) 문서를 참조하십시오. 변환 지원 매핑은 TMT용 Now Assist 단순 변환에만 사용할 수 있습니다.
3. 제공자 및 소비자 테이블과 관련 필드를 선택합니다.
4. 매핑 지원을 클릭합니다.
변환 매핑이 생성되어 변환 라인 관련 목록에 삽입됩니다.

i 주:

- 변환 매핑 지원 기능은 제공자 및 소비자 필드에서 선택 목록 필드를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다.
- 필요한 경우 생성된 모든 변환 라인을 삭제하여 매핑을 다시 실행할 수 있습니다.
- 여러 유형의 필드 간에 변환 매핑을 만들려고 하면 다음과 같은 경고 메시지가 표시됩니다.

```
### ### #####. # ### #####? # ### ##### ## ### ### # #####.
```

확인을 클릭하여 매핑을 계속합니다. 매핑을 찾을 수 없으면 오류 메시지가 표시됩니다. 구성 설정을 검토하고 필요에 따라 수정하거나 매핑을 수동으로 만들 수 있습니다.

Proactive Service Experience Workflows

이 Proactive Service Experience Workflows 애플리케이션은 통신, 미디어 및 기술 서비스 제공자가 엔드 투 엔드 지원을 제공하는 동시에 고객 영향을 이해하고 지원 프로세스에 관련된 모든 당사자에게 투명한 통신을 제공할 수 있는 방법을 제공합니다.

Proactive Service Experience Workflows 는 서비스 운영 작업 공간을 개선하여 고객 및 비즈니스 컨텍스트를 포함한 자동화 및 가시성으로 에이전트의 역량을 강화함으로써 서비스 제공자가 서비스 문제를 빠르고 사전 예방적으로, 올바른 순서로 완전히 투명하게 해결할 수 있도록 합니다.

를 통해 Proactive Service Experience Workflows서비스 제공자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 인시던트와 고객 영향의 상관 관계를 자동화합니다.
- 고객 및 비즈니스 컨텍스트에 따라 기술 지원을 강화하여 올바른 결정을 신속하게 내릴 수 있습니다.
- 빠른 문제 해결을 위해 사전 예방적 케이스를 생성하고 엔드 투 엔드 프로세스를 자동화합니다.
- 상태 업데이트와 직접 커뮤니케이션을 통해 고객에게 투명성을 제공합니다.

이러한 기능을 구성하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Telecommunications, Media and Technology AssuranceProactive Service Experience Workflows](#) .

판매 및 주문 관리

TMT(기술, 미디어 및 통신) 서비스 제공자는 ServiceNow® 판매 및 주문 관리 (SOM) 애플리케이션을 사용하여 조직의 제품 판매 수명주기를 관리할 수 있습니다. 에이전트는 이러한

애플리케이션을 사용하여 사전 판매 기회를 생성하고, 판매 건적을 제공하고, 주문을 캡처 및 이행하고, 계약 및 권리를 처리하고, 변경에 대한 고객 주문 워크플로우를 관리할 수 있습니다.

ServiceNow® 판매 및 주문 관리 워크플로우는 초기 연락부터 주문 이행에 이르기까지 판매 프로세스를 간소화합니다. 이 워크플로우는 리드 관리, 기회 추적 및 주문 처리를 포함하여 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 참여할 수 있도록 합니다. 주문 관리 구성 요소는 재고 및 물류 시스템과 통합되어 주문이 정확하게 처리되고 정시에 배송되도록 합니다.

또한 ServiceNow는 강력한 보고 및 분석 도구를 제공하여 영업 팀이 성과를 추적하고 추세를 식별할 수 있도록 합니다. 이러한 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](#) .

서비스 브리지

ServiceNow® 서비스 브리지는 여러 ServiceNow 인스턴스를 연결하여 기업 고객에서 공급자 및 시스템 통합자에 이르기까지 에코시스템 전반에 걸쳐 원활한 지원 및 서비스 경험을 제공합니다. 서비스 브리지는 사용자가 자신의 ServiceNow 인스턴스에서 편리하게 작업할 수 있도록 하면서 쉽게 공동 작업하고 요청을 처리할 수 있는 원활한 환경을 제공합니다.

제공자이든 소비자이든 관계없이 서비스 브리지를 사용하여 인스턴스 간의 통합을 설정하는 방법을 알아보십시오. 이 통합을 통해 제공자는 자신의 인스턴스에서 서비스 요청을 쉽게 수신하고 이행할 수 있습니다. 서비스 브리지를 사용하여 구매, 지원 및 서비스 프로세스를 연결하는 방법에 대해 알아보십시오.

- 이제 엔터프라이즈 사용자는 양방향 워크플로우를 통해 서비스 제공업체 및 파트너와 쉽게 협업하여 가시성과 원활한 경험을 제공할 수 있습니다.
- 서비스 브리지를 사용하면 더 빠른 온보딩을 지원하고 구독자에게 빠른 서비스 카탈로그 새로 고침을 제공합니다.
- 원활한 등록 프로세스는 기업 고객 및 파트너와의 느리고 비용이 많이 드는 통합을 제거합니다.

이 애플리케이션을 구성하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 서비스 브리지](#) .

전략적 포트폴리오 관리 통신용

전략적 포트폴리오 관리 통신용 제품은 광섬유 롤아웃 및 5G 프로젝트를 위한 두 개의 템플릿이 추가되어 모든 기능을 전략적 포트폴리오 관리 상속하는 제품입니다.

전략적 포트폴리오 관리 통신용 을 사용하면 광섬유 롤아웃 및 5G 프로젝트에 대한 작업과 요구 사항을 정의하고 사용자 지정할 수 있습니다. 프로젝트 템플릿은 프로젝트의 기본 구조를 정의하며 프로젝트 작업 및 하위 작업, 첨부 파일, 검사 목록, 기타 프로젝트 정보를 포함할 수 있습니다. 프로젝트가 반복되는 경우가 많기 때문에 템플릿을 사용하여 프로젝트 구조를 만들고, 저장하고, 재사용할 수 있습니다. 기존 템플릿을 수정하고, 템플릿에서 프로젝트를 만들고, 빈 프로젝트에 템플릿을 적용할 수도 있습니다.

파이버 롤아웃 프로젝트 템플릿

광섬유 롤아웃 프로젝트 템플릿은 분리된 계획, 수동 프로세스로 인한 서비스 및 네트워크 제공 지연, 지연된 서비스 영향 분석으로 인한 고객 경험 문제를 해결할 수 있습니다. 이 템플릿을 사용하면 다음을 통해 파이버 롤아웃 프로세스를 개선할 수 있습니다.

- 설계 프로세스 가속화
- 생성과 출시 정의 및 추적
- 서비스 제공에 관한 알림을 적시에 제공합니다

5G 프로젝트 템플릿

5G 프로젝트 템플릿을 사용하면 다음을 통해 프로젝트 관리 프로세스를 단순화하고 간소화할 수 있습니다.

- 프로젝트 작업을 사전에 식별
- 계획 프로세스의 모든 중요한 단계가 포함되었는지 확인
- 목표 날짜에 적합한 자원 할당
- 주요 팀 구성원 및 이해 관계자 식별
- 지연 및 비용 초과 감소
- 프로젝트 초기에 위험 평가
- 팀 간 및 프로젝트 간 공동 작업 개선

전략적 포트폴리오 관리 for Telecom Fiber 롤아웃 프로젝트 템플릿

이 템플릿은 파이버 롤아웃에 필요한 다양한 작업을 설명합니다.

파이버 롤아웃 프로젝트 템플릿에는 다음과 같은 기본 작업이 포함되어 있습니다.

- 네트워크 계획 및 구축
- 네트워크 설계
- 건설 및 출시
- 서비스 제공 및 활성화
- 고객 지원
- 서비스 준비 상태
- 향후 수요 및 네트워크 구축 계획

이 템플릿에서 프로젝트를 생성하거나 요구 사항에 따라 이 템플릿을 수정할 수 있습니다. 프로젝트 템플릿 사용에 대한 자세한 내용은 [프로젝트 템플릿을](#) 참조하세요.

Telecommunications Network Inventory

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

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

이 워크플로우를 통해 조직은 모든 네트워크 자산 및 구성 세부 정보의 정확한 인벤토리를 유지할 수 있습니다. 조달 및 구축에서 유지 관리 및 해체에 이르기까지 네트워크 리소스의 전체 수명 주기를 지원합니다. 실시간 모니터링 기능을 통해 네트워크 성능을 지속적으로 감독하여 문제를 신속하게 식별하고 해결할 수 있습니다.

통신 네트워크 인벤토리 워크플로우는 다른 ServiceNow 모듈과 통합하여 네트워크 관리 활동이 광범위한 IT 및 비즈니스 운영에 맞게 조정되도록 합니다. 이러한 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](#) .

Telecommunications Service Operations Management

잠재적인 다운타임을 방지하는 데 도움이 되는 네트워크 및 서비스의 상태를 사전에 모니터링합니다. 를 통해 이벤트 관리 응답 간소화 메트릭 인텔리전스

Telecommunications Service Operations Management (TSOM)은 Event Management 및 Metric Intelligence와 같은 모니터링 도구와 통합되어 운영을 단순화하고 통신 기술 도메인 전반에서 엔드 투 엔드 서비스 뷰를 제공합니다. TSOM은 TM Forum Alarm Management API를 사용하여 서로 다른 도메인에서 방대한 네트워크 이벤트 데이터의 수집, 상관 관계 및 분석을 자동화합니다. 프런트 오피스 및 백오피스 팀에 단일 엔드 투 엔드 서비스 상태 뷰를 제공합니다.

이 애플리케이션을 구성하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Telecommunications Service Operations Management](#) .