



Xanadu Technology, Media and Telecommunications

Última atualização: 18/11/2024

Tradução automática

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração.

Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

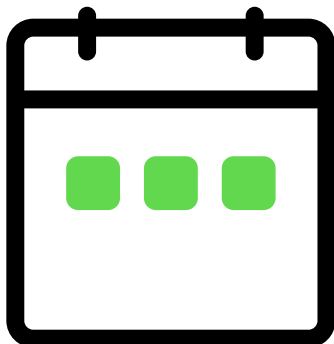
Índice

Tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT).....	4
Principais aplicações para provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações.....	5
Gestão de casos de clientes para TMT.....	5
Gestão de contas de clientes e integração para TMT.....	6
Integração de várias instâncias com a Central de controle de serviços para TMT.....	6
Configuração e monitoramento de rede lógica e física para TMT.....	7
Execução de pedidos e vendas para TMT.....	7
Gestão de fluxos de trabalho de experiência de serviço proativa para TMT.....	8
Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).....	9
Explorando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).....	10
Configuração da Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).....	14
Como usar o Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).....	18

Tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT)

Os pacotes de produtos ServiceNow® Tecnologia, Mídia e Telecomunicações (TMT) reúnem atendimento ao cliente, operações, gestão de pedidos e ecossistemas de parceiros para que os provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações possam escalonar seus negócios para capitalizar sobre o rápido crescimento "tudo- como-um-serviço".

Eventos de ciclo de vida da conta



Forneça uma experiência de integração estruturada para provedores do setor de tecnologia.



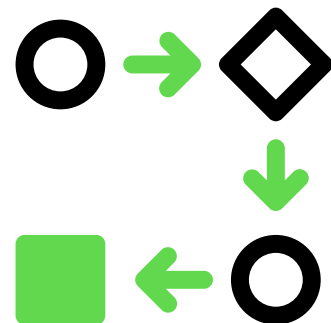
Gestão de pedidos



Capture, gerencie e atenda às ordens de serviço do cliente e externas.



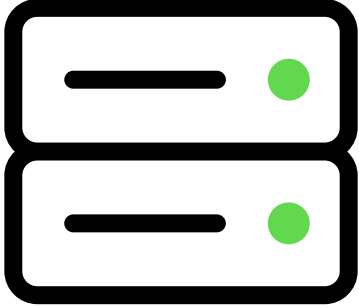
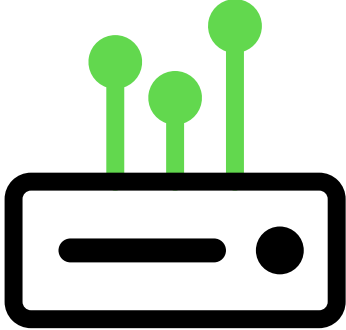
Proactive Service Experience Workflows



Forneça fluxos de trabalho de ponta a ponta para resolver incidentes relacionados à rede e notificar proativamente os clientes afetados.



Tradução automática

<p>Central de controle de serviços</p> <p>Ajude clientes e provedores a se conectar e rastrear solicitações de serviço diretamente entre suas instâncias.</p> <p>↗</p>	<p>Telecommunications Network Inventory</p>  <p>Crie e monitore suas redes físicas, lógicas e serviços provisionados.</p> <p>↗</p>	<p>Telecommunications Service Operations Management</p>  <p>Monitore proativamente a integridade de suas redes e serviços para evitar tempo de inatividade.</p> <p>↗</p>
---	--	--

Principais aplicações para provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações

As aplicações a seguir são essenciais para ServiceNow[®] provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT).

Gestão de casos de clientes para TMT

A gestão de casos de clientes pode ser configurada para provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) por meio de ServiceNow[®] Customer Service Management.

Gestão de casos para TMT

A gestão de casos é um componente essencial do ServiceNow[®] Customer Service Management, que simplifica o tratamento de consultas e problemas do cliente. ServiceNow[®] Customer Service Management permite que as empresas se envolvam com os clientes por meio de vários canais de comunicação, como e-mail, telefone e bate-papo, e gerenciem o ciclo de vida de cada caso, desde a criação até a resolução.

Você pode gerenciar solicitações e problemas do cliente criando casos, roteando casos para agentes e grupos e trabalhando para resolvê-los. Com a gestão de casos, você pode fornecer aos seus agentes as ferramentas necessárias para avaliar casos, se comunicar com clientes, responder a perguntas e resolver problemas. A gestão de casos se refere aos processos de negócios e atividades projetados para avaliar e abordar problemas e solicitações do cliente enquanto gerencia a experiência geral do cliente por meio de uma comunicação eficaz. A gestão de casos permite que você interaja com os clientes, categorize e encaminhe casos, atribua trabalho a agentes e gerencie casos por meio de resolução e emissão de relatórios. A gestão de casos começa com a criação de casos conforme os clientes entram em contato por meio de vários canais de comunicação, incluindo e-mail, telefone e bate-papo.

Consulte [Gestão de casos](#) para obter mais informações sobre como configurar Customer Service Management para seus casos de negócios.

Tipo de caso de suporte de produto de tecnologia

A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia permite que os provedores de serviços de tecnologia forneçam suporte para seus produtos e serviços digitais.

A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia inclui um tipo de caso especializado, uma página de registro, uma experiência de playbook e uma experiência de portal que agentes e clientes podem usar para relatar problemas e se comunicarem entre si.

Consulte [Aplicação de caso de suporte de produto de tecnologia](#) para obter informações detalhadas sobre este tipo de caso disponível para provedores de serviço de tecnologia.

Gestão de contas de clientes e integração para TMT

A gestão de contas de clientes e a integração de provedores de serviços de tecnologia, mídia e tecnologia (TMT) são tratadas na aplicação ServiceNow® Eventos de ciclo de vida da conta.

A aplicação Eventos de ciclo de vida da conta permite que os provedores do setor de tecnologia criem uma experiência de integração estruturada, definam e rastreiem objetivos, resultados, marcos e planos para alcançar objetivos compartilhados.

Eventos de ciclo de vida da conta Os recursos do incluem o seguinte:

- **Integração:** entenda as necessidades e expectativas do cliente e defina um fluxo de trabalho repetível e transparente que garanta que os clientes comecem a receber valor.
- **Compromisso:** rastreie objetivos de sucesso, marcos e garanta que os resultados sejam atendidos.
- **Adoção:** posicionar como aproveitar ao máximo os produtos disponíveis e recomendar práticas recomendadas para ajudar a alcançar o uso do produto.
- **Monitoramento:** monitore o uso de produtos e serviços junto com outras métricas importantes, como KPIs, progresso de valor e assim por diante. e identificar oportunidades de renovação e expansão.
- **Expansão:** ajude as equipes de vendas e de contas a identificar oportunidades de renovação e expansão.

Consulte [Integração de conta](#) para obter mais informações sobre como configurar Eventos de ciclo de vida da conta para seus casos de negócios.

Integração de várias instâncias com a Central de controle de serviços para TMT

ServiceNow® Central de controle de serviços conecta várias ServiceNow instâncias que os provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) podem configurar

para fornecer suporte contínuo e experiências de serviço em todo o ecossistema, de clientes empresariais a fornecedores e integradores de sistemas.

Central de controle de serviços conecta várias instâncias ServiceNow para fornecer suporte contínuo e experiências de serviço em todo o ecossistema, de clientes empresariais a fornecedores e integradores de sistemas. Central de controle de serviços fornece uma experiência sem problemas que facilita a colaboração e o processamento de solicitações, proporcionando aos usuários a conveniência de trabalhar em sua própria ServiceNow instância.

Consulte [Central de controle de serviços](#) para obter mais informações sobre como configurar Central de controle de serviços para seus casos de negócios.

Configuração e monitoramento de rede lógica e física para TMT

Os provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) podem usar a aplicação ServiceNow Telecommunications Network Inventory para criar uma representação digital de suas redes físicas e lógicas e dos serviços que são provisionados para seus clientes. Este inventário de rede contém os ativos, serviços e relacionamentos que definem a infraestrutura de suas redes de telecomunicações.

Gerenciar a complexa infraestrutura de rede no setor de telecomunicações requer ferramentas robustas para configuração e monitoramento. O fluxo de trabalho ServiceNow Telecommunications Network Inventory fornece uma solução abrangente para gerenciar componentes de rede lógicos e físicos.

Este fluxo de trabalho permite que as organizações mantenham um inventário preciso de todos os ativos de rede, incluindo hardware, software e detalhes de configuração. Ele oferece suporte a todo o ciclo de vida dos componentes de rede, desde a aquisição e implantação até a manutenção e o descomissionamento. As capacidades de monitoramento em tempo real permitem a supervisão contínua do desempenho da rede, permitindo a rápida identificação e resolução de problemas.

Ao se integrar a outros módulos ServiceNow, o fluxo de trabalho de inventário de rede de telecomunicações garante que as atividades de gerenciamento de rede estejam alinhadas com as operações de negócios e de TI mais amplas. Essa abordagem holística ajuda a otimizar o desempenho da rede, reduzindo o tempo de inatividade e aprimorando a qualidade geral do serviço.

Consulte [Telecommunications Network Inventory](#) para obter mais informações sobre como configurar Telecommunications Network Inventory para seus casos de negócios.

Execução de pedidos e vendas para TMT

Os provedores de serviço de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) podem usar as aplicações ServiceNow® Gestão de vendas e pedidos (SOM) para gerenciar o ciclo de vida de vendas do produto em sua organização. Seus agentes podem usar essas aplicações para gerar oportunidades de pré-vendas, fornecer cotações de vendas, capturar e atender a pedidos, trabalhar com contratos e direitos e gerenciar o fluxo de trabalho de pedido do cliente para mudanças.

ServiceNow® Gestão de vendas e pedidos O fluxo de trabalho simplifica o processo de vendas desde o contato inicial até a execução do pedido. Este fluxo de trabalho engloba gestão de leads, acompanhamento de oportunidades e processamento de pedidos, proporcionando uma experiência perfeita para as equipes de vendas e os clientes.

Os recursos de automação da plataforma garantem que todas as atividades de vendas sejam rastreadas e gerenciadas com eficiência. Os leads são atribuídos automaticamente

aos representantes de vendas apropriados e as tarefas de acompanhamento são geradas para garantir o compromisso oportuno. O componente de gestão de pedidos se integra aos sistemas de inventário e logística, garantindo que os pedidos sejam processados com precisão e entregues a tempo.

A ServiceNow também fornece ferramentas robustas de emissão de relatórios e análise, permitindo que as equipes de vendas acompanhem o desempenho e identifiquem tendências. Essa abordagem orientada por dados ajuda a otimizar as estratégias de vendas e a melhorar a satisfação geral do cliente.

Consulte [Gestão de vendas e pedidos](#) para obter mais informações sobre como configurar Gestão de vendas e pedidos para seus casos de negócios.

Gestão de fluxos de trabalho de experiência de serviço proativa para TMT

Os provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) podem fornecer suporte de ponta a ponta usando ServiceNow® Telecommunications, Media and Technology Assurance, entendendo o impacto do cliente e oferecendo comunicação transparente com todas as partes envolvidas no processo de suporte.

A gestão proativa de serviços é essencial para aprimorar as experiências do cliente e evitar problemas antes que eles ocorram. ServiceNow Telecommunications, Media and Technology Assurance fluxos de trabalho permitem que as organizações prevejam e atendam às necessidades do cliente de forma proativa.

- Identifique as contas de clientes afetadas com base em um ou mais itens de configuração associados a serviços ascendentes que estão vinculados a uma base de instalação.
- Com a Conta de operações 360, use dados de ITSM e CSM para detalhar as contas de clientes e visualizar informações importantes sobre a conta.
- Gere casos proativos que incluem sincronizações de determinados campos na inserção de caso, resolução de incidentes ou fechamento de uma solicitação de mudança.
- Reduza a configuração administrativa e a sobrecarga com formulários aprimorados de solicitação de incidente e mudança no Espaço de operações de serviços.
- Resolva casos menores sem intervenção de agentes de suporte ao cliente.
- Forneça capacidades para que os agentes de suporte técnico se comuniquem com clientes externos sem navegar entre solicitações de incidentes ou mudanças e registros de casos associados.
- Use cinco fluxos Flow Designer exclusivos que podem ser modificados para atender às necessidades de negócio.
- Escale incidentes para uma ação mais rápida com base em uma tabela de decisão pré-configurada.
- Use classes de IC CMDB estendidas comuns à infraestrutura de borda de SD-Wan
- Crie registros de incidentes de determinados clientes de API com base nos padrões da REST API TM Fórum TMF621.
- Use funções dedicadas que permitem que os agentes de suporte técnico vejam as aplicações ITSM e CSM e.

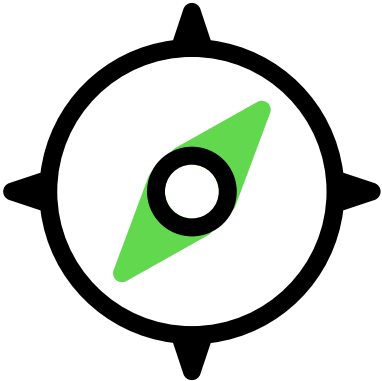
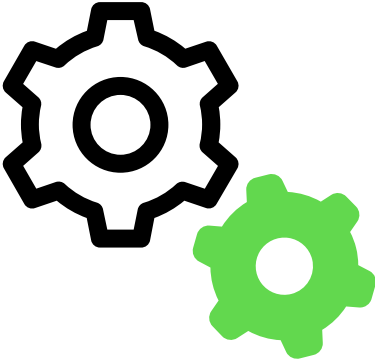
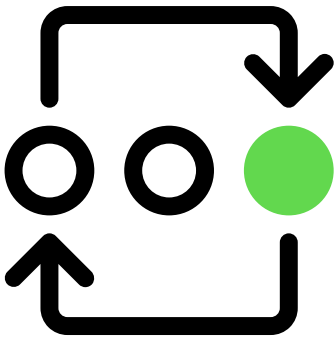
Consulte [Telecommunications, Media and Technology Assurance Proactive Service Experience Workflows](#) para obter mais informações sobre como usar Telecommunications, Media and Technology Assurance para seus casos de negócios.

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) para resumir casos de problemas de serviço, gerar as anotações de resolução de caso e resumir testes. Você pode permitir que seus agentes entendam o contexto de caso de problema de serviço e os resultados de testes para que eles possam propor resoluções mais rápidas para seus clientes.

Visão geral

Primeiros passos

Explorar	Configurar	Uso
 <p data-bbox="252 1119 533 1283">Saiba mais sobre Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)</p>	 <p data-bbox="655 1119 936 1283">Configure o Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)</p>	 <p data-bbox="1038 1119 1361 1318">Usar capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)</p>

Tradução automática

Importante: Alguns Now Assist produtos e recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP-Protected, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo [KB0743854](#) na Now Support Base de conhecimento. Verifique a existência de atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- [ServiceNow Community AI & Intelligence](#)
- [Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos](#)
- [Contato Suporte e atendimento ao cliente](#)

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados.

Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para ajudar a atenuar esses problemas, recomendamos que você teste e avalie o uso desta aplicação quanto à precisão conforme apropriado para o seu caso de uso, empregue a revisão humana conforme apropriado e evite depender apenas de resultados gerados por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso [Portal de conformidade CORE](#) .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações de caso (para resumo de caso) e informações de simulação (para resumo de teste). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página [Now Assist Recusar](#) .

Para obter mais informações, consulte a [Now Assist documentação](#) .

Explorando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Com a aplicação Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT), seus agentes podem usar IA generativa para resumir os detalhes do caso de problema de serviço para criar o contexto do caso com mais rapidez. Além disso, esta aplicação coletará informações do caso (para resumo do caso). Seus agentes também podem gerar anotações de resolução de caso para compartilhar com outros agentes e isso pode ajudar a encerrar casos mais rapidamente.

Visão geral

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

- Um resumo de caso de problema de serviço permite que um agente reúna o contexto do caso em casos complexos ou de longa execução. Como esses casos podem conter muitas informações, incluindo conversas com o cliente ou outros agentes, um agente pode gerar um resumo para obter uma compreensão mais rápida.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar um agente a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que possam encontrar problemas semelhantes.
- Um resumo de teste ajuda um agente a obter os resultados de testes que foram gerados após a execução das simulações. Ele fornece uma visão geral de alto nível da simulação em um formato claro.

Habilidades

A aplicação Now Assist para TMT inclui as habilidades de IA generativa que permitem que seus agentes entendam o contexto de caso de problema de serviço para que possam propor resoluções ao cliente com mais rapidez.

Resumo do caso de problema de serviço

Fornecer ao agente um resumo de um caso de problema de serviço, incluindo o problema e as ações tomadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo para que ele inclua as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço gera um resumo de caso de problema de serviço e o exibe abaixo do cartão Destaques de caso. O resumo inclui as informações que o agente ou cliente insere nos seguintes campos de registro de caso de problema de serviço:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais

The screenshot shows the ServiceNow interface for a case titled "Internet speed is not good". The "Case highlights" section on the left shows the case is "Open", created on 2024-07-04 at 22:09:34, with a priority of "3 - Moderate". The "Repair" task is currently "In Progress". A pop-up window titled "Service Problem Case summarized by Now Assist" is displayed, containing the following information:

- Issue:** Internet speed is not good
- Key Actions Taken:**
 - Checked issue
 - Found issue with router
 - Replaced router with TX9000 model

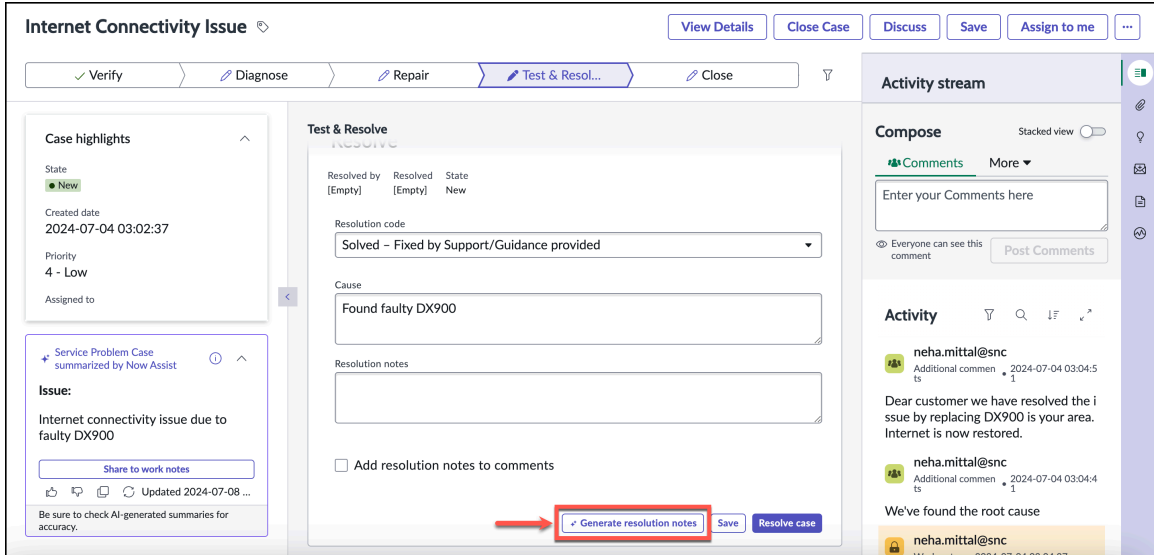
The pop-up window also includes a "Share to work notes" button and a note: "Be sure to check AI-generated summaries for accuracy." A red box highlights the summary content, and a red arrow points to it with the text "Service Problem Case summarization".

Geração de anotações de resolução

Permite que um agente gere as anotações de resolução para um caso de problema de serviço, proponha a resolução ao cliente e adicione as informações ao registro de caso de problema de serviço.

A habilidade de geração de anotações de resolução exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para selecionar um código de resolução e revisar o texto das anotações de resolução antes de propor uma resolução a um cliente.

Nota: A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 50 palavras no registro de caso para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem abaixo do campo Anotações de resolução.

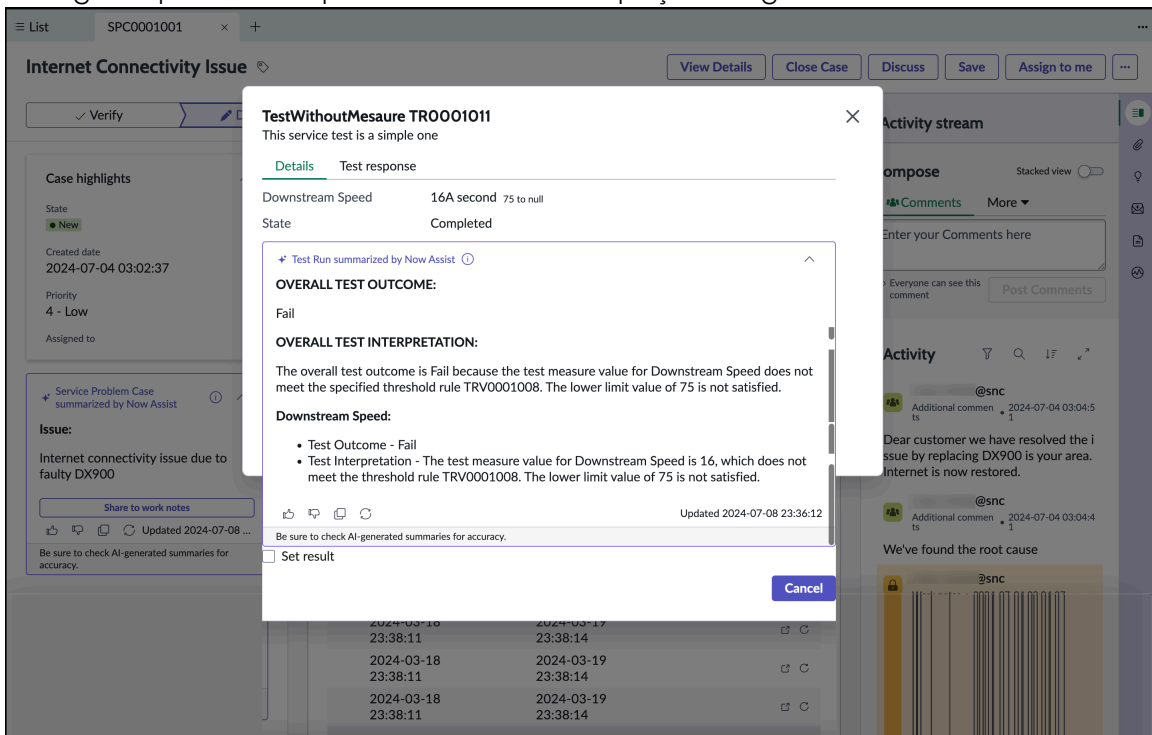


Resumo de teste

Fornecer ao agente um resumo da simulação após a execução do teste. Inclui os principais pontos cobertos durante a execução de testes, incluindo a saída de teste, a interpretação de teste e outros parâmetros de teste definidos. Um agente pode gerar um resumo de teste dos testes executados para identificar a causa raiz do problema.

Now Assist painel no espaço configurável do CSM/FSM

Um agente pode usar o painel Now Assist no espaço configurável do



FSM. Essa interface conversacional permite que um agente solicite um resumo de caso de

problema de serviço e gere as anotações de resolução de caso de problema de serviço. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte [Painel do Now Assist](#) .

Informações relacionadas

[Now Assist](#)

[Explorando Now Assist](#)

Informações de suporte para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas ao Now Assist para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).

Versões compatíveis

Now Assist para TMT é compatível a partir do Xanadu.

Interfaces do usuário compatíveis

Now Assist para TMT A aplicação inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Now Assist para interfaces compatíveis com TMT

Espaço configurável do CSM/FSM	<ul style="list-style-type: none"> • Resumo de caso de problema de serviço • Geração de anotações de resolução • Resumo de teste
IU principal	<ul style="list-style-type: none"> • Resumo de caso de problema de serviço • Resumo de teste

Informações da aplicação

Ative a aplicação da loja Now Assist para TMT (sn_tmt_gen_ai) para usar as habilidades de resumo de caso de problema de serviço e para gerar anotações de resolução de caso.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Gestão de problemas de serviços ao cliente (sn_sprb_mgmt_case)
- IA generativa de UXC (sn_uxc_gen_ai)

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Gestão de problemas de serviços ao cliente
2. IA generativa de UXC
3. Now Assist para TMT

Para obter mais informações, consulte [Configuração da Now Assist para Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).

Configuração da Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Configure a aplicação Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) para que seus agentes possam usar as habilidades de IA generativa no espaço configurável do CSM/FSM e na IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do administrador do Now Assist para configurar Now Assist para TMT. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira [Administrador do Now Assist console](#) .

Recursos e habilidades de TMT no Console do administrador do Now Assist

Recursos de TMT	Habilidades
Caso de problema de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Resumo do caso • Geração de anotações de resolução • Resumo de teste

i Nota: O ServiceNow® modelo de idioma grande (Now LLM Service) é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação Now Assist.

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) (sn_tmt_gen_ai).
 - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte [Informações da aplicação](#).
 - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte [Instalar plug-ins de Now Assist](#) .
2. Navegar até **Todos > Administrador do Now Assist > Recursos** e acessar a guia **Recursos** do Console do administrador do Now Assist.
Se você já estiver no console do administrador do Now Assist, poderá selecionar a guia **Recursos do Now Assist** na tela.
3. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para TMT. Esses recursos são agrupados no grupo de fluxo de trabalho Cliente. Cada recurso tem habilidades associadas.

4. No campo **Selecionar produto**, selecione

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

TMT.

5. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.

6. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.

7. Revise as entradas da habilidade selecionada.

Os campos da tabela de entrada são somente leitura.

Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, consulte Entradas de habilidade do Now Assist para TMT.

8. Depois de revisar as entradas da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.

Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.

9. Na seção Definir disponibilidade, escolha uma das seguintes opções:

- Para habilitar a habilidade em todos os lugares em que ela estiver disponível, selecione **A habilidade está sempre disponível**.
- Para definir manualmente as condições para quando a habilidade estiver disponível, selecione **Personalizar disponibilidade de habilidades**.

10. Depois de configurar a disponibilidade da habilidade, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
11. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.
 - Para exibir a habilidade no aplicativo Mobile Agent, selecione **No produto**.
 - Para exibir a habilidade no painel do Now Assist, selecione **Painel do Now Assist**.

Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
12. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
13. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Resultados

Sua habilidade está configurada.

Entradas de habilidade para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Use entradas para cada habilidade para configurar como e quando uma habilidade é usada.

Visão geral

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas. Essas configurações determinam como uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo de caso de problema de serviço, um resumo de anotações de resolução e um resumo de teste.

Habilidade de resumo de caso de problema de serviço

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de caso de problema de serviço é gerado.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

Entradas para a habilidade de resumo de caso de problema de serviço

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt_case]
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um caso de problema de serviço.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt_case]
Campos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Testar habilidade de resumo

Para a habilidade de resumo de teste, inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de teste é gerado.

A tabela a seguir lista as entradas que você pode configurar para a habilidade de resumo de teste do recurso Caso de problema de serviço.

Entradas para habilidade de resumo de teste

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Simulação de execução [sn_st_mgmt_test]
Campo de entrada	Nome

Entrada relacionada para habilidade de resumo de teste

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Medida de teste [sn_st_mgmt_test_measure]
Campo de entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Nome de métrica • Descrição da métrica • Valor • Violação de regra

Faixas em Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

As faixas exibem informações sobre habilidades de IA generativa e os campos de formulário que são gerados ou previstos por essas habilidades.

Visão geral

A faixa de IA generativa exibe informações sobre os campos em um formulário que são gerados ou previstos pelas habilidades disponíveis com Now Assist para TMT. As mensagens que aparecem na faixa fazem o seguinte:

- Alerta os agentes quando os campos estiverem sendo gerados ou previstos e quando o processo for concluído.
- Lembre os agentes de revisar as informações nesses campos.
- Informe os agentes se os campos não puderem ser gerados ou previstos.

As mensagens também incluem links para os campos que são gerados ou previstos por Now Assist para TMT.

Faixa de IA generativa no espaço configurável do CSM/FSM.

Como usar o Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir os detalhes do caso de problema de serviço, gerar as anotações de resolução de caso e resumir os testes com a aplicação Now Assist para TMT.

Resuma os detalhes do caso de problema de serviço para entender o contexto do caso mais rapidamente, atualize o resumo para incluir os desenvolvimentos de caso mais recentes e publique-o nas anotações de trabalho de caso de problema de serviço. Esses

resumos são úteis para casos de problemas de serviço complexos ou de longa execução que incluem várias conversas entre agentes e clientes.

Gere as anotações de resolução de caso de problema de serviço para ajudar a encerrar os casos com mais rapidez. Quando você estiver pronto para propor uma solução a um cliente, este recurso pode gerar anotações de resolução e adicioná-las ao formulário Caso de problema de serviço. As anotações de resolução também fornecem o contexto sobre a resolução do caso de problema de serviço para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.

Resuma os testes executados pelo agente para diagnosticar o caso de problema de serviço para entender o problema e sua possível solução. Esses resumos são úteis para casos de problemas de serviço complexos ou de longa execução que incluem várias simulações.

Resumir um caso de problema de serviço usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo dos campos selecionados no registro de caso de problema de serviço. Entenda rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso de problema de serviço na aplicação Now Assist para TMT.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço fornece um resumo conciso de um caso de problema de serviço, incluindo o problema, as ações tomadas e os detalhes da resolução. Com esta habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial de um caso de problema de serviço para que você possa entender o contexto do caso de problema de serviço.
- Resuma todo o trabalho que foi realizado em um caso de problema de serviço.

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço está disponível no espaço configurável do CSM/FSM e em IU principal.

- No espaço configurável do CSM/FSM, você usa o resumo de caso de problema de serviço pelo componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece abaixo do cartão Destaques do caso.
- Em IU principal, selecione o botão **Resumir** no registro de caso de problema de serviço para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de caso de problema de serviço verifica o registro de caso de problema de serviço para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de caso de problema de serviço
- Quando um agente atualiza a página de registro de caso de problema de serviço

Se houver dados suficientes, o componente de resumo de caso de problema de serviço exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

- **Nota:** A habilidade de resumo de caso de problema de serviço requer um mínimo de 50 palavras no registro de caso para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço**.







2. Abra um caso de problema de serviço.

3. No resumo de caso de problema de serviço pelo componente do Now Assist, selecione **Resumir**.

O resumo do caso de problema de serviço pelo componente do Now Assist aparece abaixo do cartão de destaques do caso. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

i Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

4. Opcional: Depois de terminar de resumir um caso de problema de serviço, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Exibir mais ou menos detalhes do resumo	<ul style="list-style-type: none"> Para ver mais detalhes do resumo, selecione o ícone Exibir mais (ícone ). Para ver menos detalhes de resumo, selecione o ícone Exibir menos (ícone .
Fornecer feedback para o resumo	<ul style="list-style-type: none"> Se você acha que o resumo do caso de problema de serviço foi útil, selecione o ícone . Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil (. <p>Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).</p>
Copiar o resumo do caso	<p>Selecione o ícone copiar para área de transferência (ícone ) para usar as informações de resumo de caso de problema de serviço para outra finalidade, como colar em um e-mail.</p>
Exibir as informações sobre o resumo do caso	<p>Para verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone de mais informações (ícone de .</p>

Gerar anotações de resolução para um caso de problema de serviço usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere as anotações de resolução para um caso de problema de serviço usando a habilidade de geração de anotações de resolução na aplicação Now Assist para TMT. Você também pode propor a resolução ao cliente e adicionar as informações de resolução

ao registro de caso de problema de serviço. Gerar anotações de resolução pode ajudá-lo a encerrar casos mais rapidamente e fornecer informações sobre a resolução de casos de problemas de serviço para outros agentes que possam encontrar problemas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No espaço configurável do CSM/FSM e IU principal, você pode gerar as informações de resolução para um caso de problema de serviço selecionando **Gerar anotações de resolução** no registro de caso de problema de serviço. Esta ação de IU exibe o modal Gerar anotações de resolução. Usando este modal, você pode selecionar um código de resolução, adicionar informações sobre a causa do problema e revisar e editar o texto das anotações de resolução.

- i Nota:** A ação Gerar anotações de resolução está disponível para os agentes de atendimento ao cliente que têm casos de problemas de serviço atribuídos no estado Aberto.

Você também pode gerar informações de resolução sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte [Geração de anotações de resolução](#).

- i Nota:** A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 50 palavras no registro de caso de problema de serviço para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem na parte superior do modal Anotações de resolução.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço**.
2. Abra um caso de problema de serviço.
3. Selecionar **Testar e resolver > Resolver**.
4. Selecione **Gerar anotações de resolução**.
O sistema gera um resumo de resolução e exibe as informações no modal Gerar anotações de resolução, que inclui os seguintes campos:
 - **Código de resolução**
 - **Causa**
 - **Anotações de resolução**
 Se o campo **Anotações de resolução** no registro de caso de problema de serviço estiver vazio, a habilidade de geração de anotações de resolução adicionará as informações a este campo no modal.
5. Selecione um **Código de resolução** para o caso.
Um código de resolução descreve como o caso de problema de serviço foi resolvido. Por exemplo, os códigos de resolução comuns incluem:
 - Resolvido: corrigido pelo suporte/guia fornecido
 - Resolvido: corrigido pelo fechamento do PRB relacionado
 - Solucionado pelo cliente
6. Opcional: Se você souber a causa do problema do cliente, adicione-a ao campo **Causa**.
Por exemplo, o problema de um cliente pode ser resultado de um upgrade de software.
7. No campo **Anotações de resolução**, revise o resumo da resolução e faça as correções necessárias.

Como as informações neste campo são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e verificar se ele está preciso. Todas as mudanças feitas são salvas ao salvar o registro de caso.

8. Opcional: Se você quiser adicionar as informações de resolução ao fluxo de atividades do caso de problema de serviço, marque a caixa de seleção **Adicionar anotações de resolução aos comentários**.

Marcar esta caixa de seleção torna as anotações de resolução disponíveis para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades de caso de problema de serviço.

9. Selecione **Salvar**.

Resultados

- O sistema preenche os campos na seção Informações de fechamento do registro de caso com as informações do modal Gerar anotações de resolução.
- O caso passa para o estado Resolvido.
- A resolução é proposta ao cliente.

Resumir teste para um caso de problema de serviço usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere o resumo da simulação para um registro de caso de problema de serviço para entender rapidamente o contexto dos resultados de testes e a causa raiz do problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de teste fornece um resumo conciso do teste executado para um caso de problema de serviço, incluindo o resultado do teste, a interpretação do teste e outros parâmetros configurados para a definição de teste específica. Com esta habilidade, você pode gerar o resumo de teste de um caso de problema de serviço para que possa analisar a causa raiz do problema.


A habilidade de resumo de teste está disponível no espaço configurável do CSM/FSM e em IU principal.

- No espaço configurável do CSM/FSM, você usa o resumo da simulação pelo componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece no registro de resultados de testes.
- Em IU principal, você seleciona o botão **Resumir** no registro do resultado de testes para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de teste verifica o registro de resultados de testes para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo. Se houver dados suficientes, o componente de resumo de teste exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes para gerar um resumo, o sistema exibirá uma mensagem no campo Testar componente de resumo.







Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço**.
2. Abra um caso de problema de serviço.
3. Na guia **Diagnóstico**, selecione **Resultados de testes**.

4. Identifique o resultado de testes que você deseja abrir e selecione o ícone Exibir detalhes ()
5. No resumo da simulação pelo componente do Now Assist, selecione **Resumir**.
O resumo da simulação pelo componente do Now Assist aparece no registro de resultados de testes. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

i Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

6. Opcional: Depois de terminar de resumir o teste para o caso de problema de serviço, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Expandir ou recolher o resumo	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Veja mais detalhes do resumo selecionando o ícone de cartão de expansão (ícone de  de expansão). ◦ Veja menos detalhes de resumo selecionando o ícone de recolhimento do cartão (ícone ).
Fornecer feedback para o resumo	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil (). ◦ Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil (). <p>Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).</p>
Copiar o resumo do teste	Selecione o ícone copiar para área de transferência (ícone ) para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Atualizar o resumo do teste	Obtenha o resumo da simulação mais recente selecionando o ícone de atualização ().

7. Opcional: Defina o resultado do teste como reprovado ou aprovado selecionando **Definir resultado**.
8. Salve ou cancele os resultados.
 - Para definir os resultados, selecione **Salvar**.
 - Para voltar à lista de resultados de testes, selecione **Cancelar**.

Solicitar as capacidades de IA generativa no TMT usando o painel Now Assist

Solicite as capacidades de IA generativa contextual usando a interface de conversação no painel Now Assist. Esses recursos incluem resumo de caso de problema de serviço ou anotações de resolução na aplicação TMT.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter mais informações, consulte [IU Next Experience](#) .

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o painel Now Assist no espaço configurável do CSM/FSM para solicitar um resumo de caso de problema de serviço e gerar anotações de resolução de caso de problema de serviço.

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte [Painel do Now Assist](#) . Para obter informações sobre como ativar o painel Now Assist, consulte [Ativar o painel Now Assist](#) .

Procedimento

1. Faça login em uma instância em que a aplicação Now Assist para TMT esteja instalada.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço > Todos**.
3. Abra um caso de problema de serviço.
4. No menu do cabeçalho, selecione o ícone Now Assist (ícone do ✦) e solicite as capacidades de IA generativa no TMT para um caso de problema de serviço.
5. Selecione a capacidade de IA generativa relevante no painel Now Assist.
 - Para resumir o caso de problema de serviço, selecione **Resumir um registro**.
 - Para gerar as anotações de resolução de caso de problema de serviço, selecione **Gerar anotações de resolução**.