



Zurich Telecomunicações, mídia e tecnologia

Última atualização: 11/11/2025

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

Tradução automática

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

Índice

Telecomunicações, Mídia e Tecnologia (TMT).....4

 Eventos de ciclo de vida da conta..... 5

 Gestão de serviços de campo para telecomunicações.....7

 Gestão de compromissos para serviços de telecomunicações.....8

 Gestão de ordens de serviço para serviços de telecomunicações.....8

 Now Assist para TMT..... 9

 Explorar..... 10

 Configurar..... 21

 Use fluxos de trabalho do agentic.....40

 Use habilidades de IA generativa.....60

 Garantia para telecomunicações, mídia e tecnologia..... 88

 Gestão de vendas e pedidos..... 89

 Central de controle de serviços..... 91

 Gestão estratégica de portfólios Para Telecomunicações..... 92

 Modelo de implantação do SPMT Fiber 93

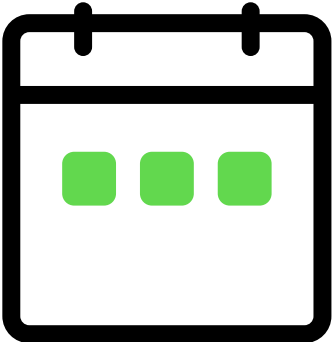
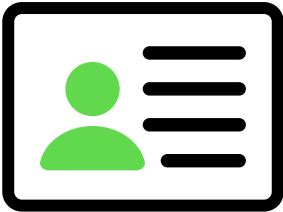
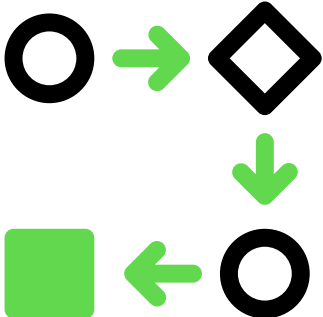
 Telecommunications Service Operations Management..... 93

 Telecommunications Network Inventory..... 96

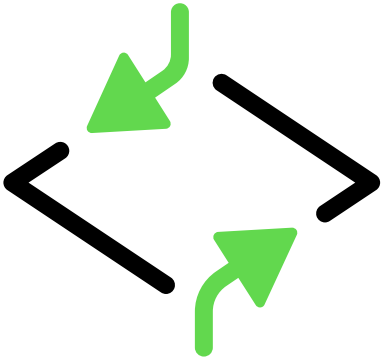
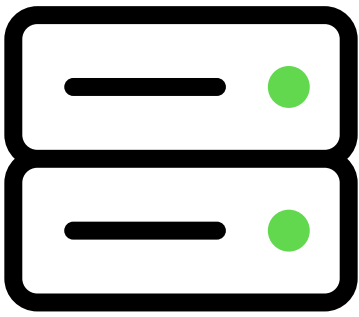
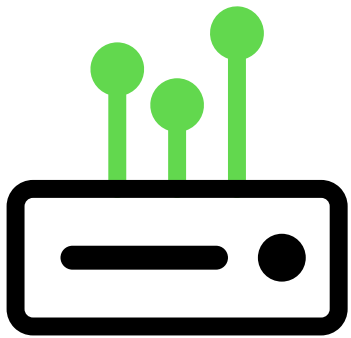
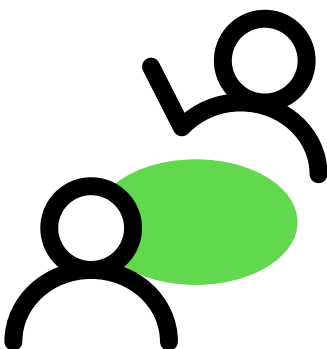
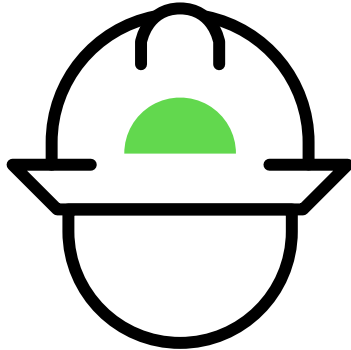
Tradução automática

Telecomunicações, Mídia e Tecnologia (TMT)

. ServiceNow® O pacote de produtos Telecommunications, Media, and Technology (TMT) reúne atendimento ao cliente, operações, gestão de pedidos e ecossistemas de parceiros para que os provedores de serviços possam escalar seus negócios para capitalizar a oportunidade de rápido crescimento "tudo como serviço".

Gestão de sucesso do cliente  Simplifique, automatize e meça fluxos de trabalho críticos em toda a empresa. 	Gestão de vendas e pedidos  Capture, gerencie e atenda ordens de serviço externas e do cliente. 	Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativo  Entregue fluxos de trabalho de ponta a ponta para resolver incidentes relacionados à rede e notificar proativamente os clientes afetados. 
--	--	---

Tradução automática

Central de controle de serviços  Ajude clientes e provedores a se conectar e rastrear solicitações de serviço diretamente entre suas instâncias. 	Telecommunications Network Inventory  Crie e monitore suas redes físicas, lógicas e serviços provisionados. 	Telecommunications Service Operations Management  Monitore proativamente a integridade de suas redes e serviços para evitar o tempo de inatividade. 
Now Assist para Telecomunicações, Mídia e Tecnologia  Ajuda a resumir casos de problema de serviço, gerar anotações de resolução de caso e resumir testes.	Gestão estratégica de portfólios para telecomunicações  Defina e personalize as tarefas e os requisitos para seus projetos de implantação de fibra e 5G.	Gestão de serviços de campo para telecomunicações  Gerencie o fluxo de trabalho de serviço de campo para os clientes do setor de telecomunicações.

Tradução automática

Eventos de ciclo de vida da conta

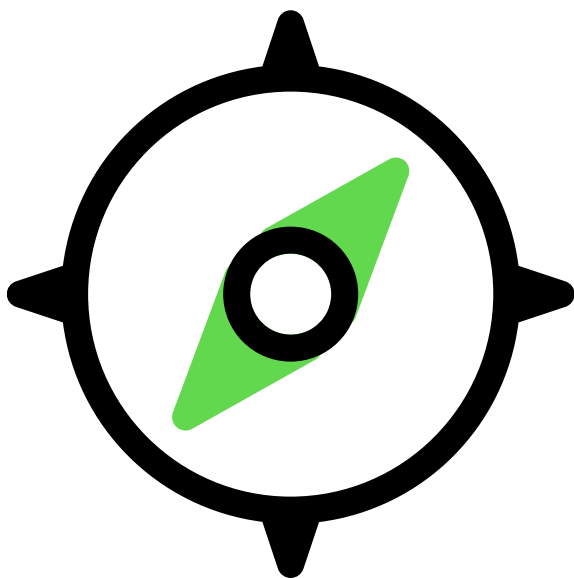
. ServiceNow® Eventos de ciclo de vida da conta a aplicação permite que os provedores de serviços simplifiquem, automatizem e meçam fluxos de trabalho críticos em toda a jornada do cliente empresarial, desde a integração e adoção até renovações.

i Importante: Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Eventos de ciclo de vida da conta Em Zurique.

Iniciar

Ao incorporar a automação do fluxo de trabalho à gestão de sucesso do cliente, Eventos de ciclo de vida da conta ajuda os provedores a aprimorar as experiências do cliente, acelerar o tempo de retorno do investimento e maximizar o retorno do investimento. Ele também promove a colaboração perfeita entre as equipes de contas, vendas e entrega, tudo no unificado ServiceNow AI Platform.

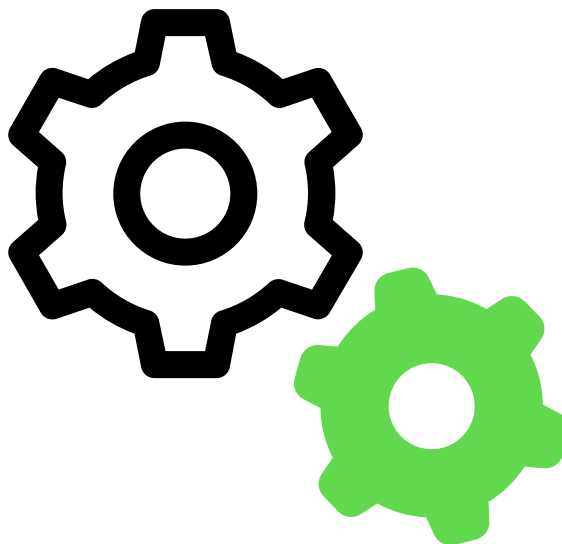
Explorar



Saiba mais sobre os principais recursos e benefícios da Gestão de sucesso do cliente



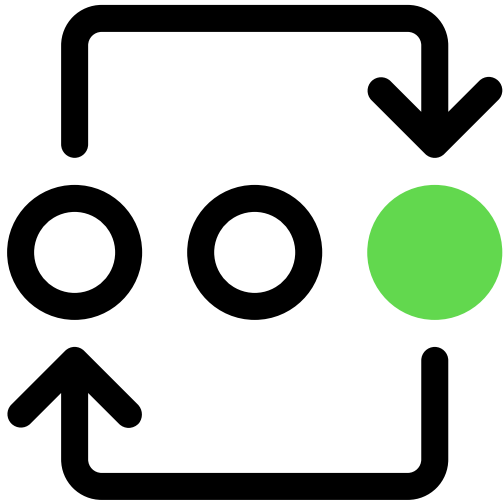
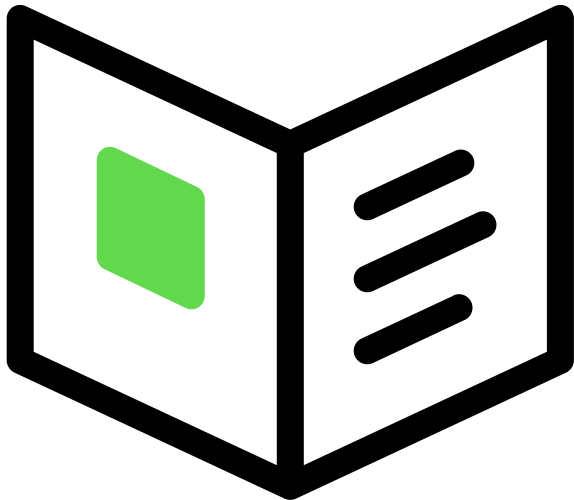
Configurar



Planeje e personalize a Gestão de sucesso do cliente para atender às suas necessidades



Tradução automática

Uso	Referência
 Use a Gestão de sucesso do cliente para gerenciar o ciclo de vida da conta ↗	 Obtenha informações sobre o modelo de dados e os componentes instalados ↗

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte [Notas de versão Gestão de sucesso do cliente](#) [↗](#).
- Faça login no seu ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar Eventos de ciclo de vida da conta recursos em [Agora crie](#) [↗](#).
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#) [↗](#)
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em [Central de sucesso do cliente](#) [↗](#).
- Conecte-se com outro Eventos de ciclo de vida da conta usuários em [Now Community](#) [↗](#).

Gestão de serviços de campo para telecomunicações

. ServiceNow A aplicação Gestão de serviços de campo para telecomunicações (FSMT) permite gerenciar o fluxo de trabalho de serviço de campo para os clientes de telecomunicações. Use este aplicativo para simplificar os processos de reserva de compromisso, entrega de serviço e garantia.

. ServiceNow A aplicação Gestão de serviços de campo para telecomunicações (FSMT) integra-se ao Gestão de serviços de campo(FSM) para gerenciar e simplificar fluxos de trabalho de serviço de campo para o setor de telecomunicações. O FSMT oferece suporte às APIs abertas alinhadas ao TM Forum e suas funcionalidades que permitem um ecossistema digital aberto. Essas APIs promovem uma integração mais rápida com Gestão de serviços de campo para gerenciar agendamentos, entrega de serviços e processos de garantia.

Para saber mais sobre Gestão de serviços de campo aplicação, consulte [Gestão de serviços de campo](#) .

Gestão de compromissos para serviços de telecomunicações

Gerencie os compromissos dos serviços de campo para habilitar a instalação, a ativação e as avaliações do local necessárias para os serviços de conectividade.

Com o uso de ServiceNow Telecommunication Open API, você cria compromissos do seu sistema para os serviços de campo relacionados à conectividade. Você pode agendar um compromisso em uma ordem de serviço existente e atribuí-lo ao agente de serviço de campo. Para saber mais sobre agendamentos, consulte [Gerenciar compromissos](#) .

A aplicação de API de telecomunicações aberta usa a API TM Forum 646 para oferecer suporte ao sistema externo para criar e gerenciar compromissos para os serviços de campo.

Este recurso oferece suporte ao seguinte:

- Oferece suporte à PÓS-operação para compromisso via API de gestão de compromissos .
- Compreende o modelo de dados de compromisso disponível no Gestão de serviços de campo aplicação.
- Oferece suporte à operação POST para criar um compromisso no Gestão de serviços de campo aplicação para uma ordem de serviço.
- Oferece suporte às validações necessárias para os dados de entrada para criação de compromisso para um intervalo de tempo disponível por meio de API de intervalo de tempo de pesquisa .

Configurar o recurso de reserva de compromisso

Para gerenciar agendamentos de compromisso em seu sistema, você deve criar, modificar ou habilitar a configuração da aplicação e as configurações de serviço individuais. Execute as seguintes etapas para configurar o recurso de reserva de compromisso:

1. [Configure um produtor de registro de reserva de compromisso](#) .
2. [Crie ou modifique a configuração de serviço para Agendamento de compromisso](#) .
3. [Configure variáveis em um produtor de registro para reserva de compromisso](#) .

Gestão de ordens de serviço para serviços de telecomunicações

Gerencie as ordens de serviço dos serviços de campo para oferecer suporte à instalação, ativação e avaliações do local necessárias para serviços de conectividade.

Com o uso de ServiceNow® Telecommunication Open API (com.sn_tmf_api) , você cria e gerencia ordens de serviço do seu sistema para os serviços de campo relacionados à conectividade. Para saber mais sobre como gerenciar ordens de serviço em Gestão de serviços de campo, consulte [Gerenciar ordens de serviço](#) .

Este recurso oferece suporte ao seguinte:

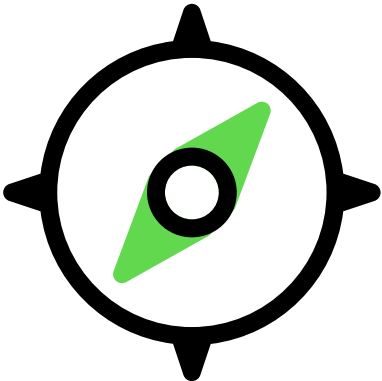
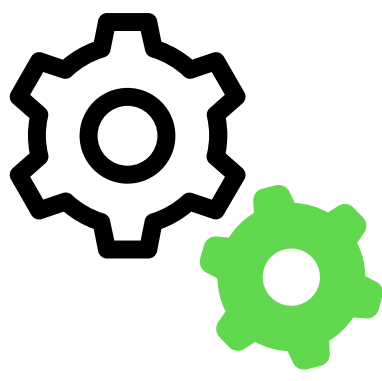
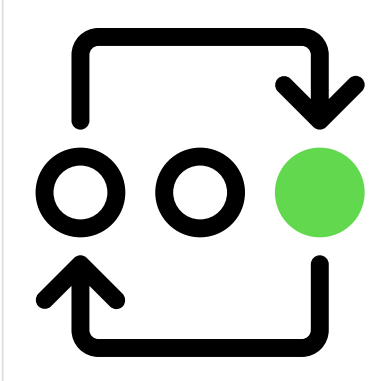
- Criar uma nova ordem de serviço
- Atualize uma ordem de serviço existente
- Busque os detalhes de uma ordem de serviço
- Cancelar uma ordem de serviço

A aplicação de API de telecomunicações aberta usa a especificação de API de Gestão de ordem de serviço TM Forum 697 para oferecer suporte ao sistema externo para criar e gerenciar ordens de serviço para os serviços de campo. Para saber mais, consulte [API de Gestão de ordem de serviço](#).

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Use ServiceNow® Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) aplicação para resumir casos de problema de serviço, casos de integração de conta, compromissos, pontos de contato, gerar anotações de resolução de caso e resumir testes. Você pode permitir que seus agentes entendam o contexto do caso e os resultados de testes para que eles possam propor resoluções mais rápidas aos seus clientes. Além disso, você pode automatizar o mapeamento de transformação entre as instâncias do provedor e do consumidor na Ponte de serviços.

Primeiros passos

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)	Configure o Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)	Use recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Tradução automática

i Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte [KB1584492](#) artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo [KB0743854](#) na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- [IA e Inteligência da Comunidade da ServiceNow](#)
- [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 mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas 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. Você concorda em cumprir [Política de uso aceitável de IA da ServiceNow](#), que pode ser atualizado pela ServiceNow.

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 do caso (para resumo de caso) e informações de execução de teste (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 [Now Assist documentação](#).

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

Com Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT), seus agentes podem usar a IA generativa para resumir casos de problema de serviço, casos de integração de conta, compromissos, pontos de contato, cenários internos, execuções do cliente, iniciativas sucessivas, testes e gerar anotações de resolução. Além disso, você pode automatizar o mapeamento de transformação entre as instâncias do provedor e do consumidor na Ponte de serviços.

Visão geral do Now Assist para TMT

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis:

Telecomunicações Now Assist.

- 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 vários detalhes, incluindo conversas com clientes ou outros agentes, gerar um resumo pode ajudar os agentes a obter uma compreensão mais rápida do caso.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar um agente a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução de caso para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.
- Um resumo de teste ajuda um agente a obter os resultados de teste que foram gerados após a execução das execuções de teste. Ele fornece uma visão geral de alto nível da execução de teste em um formato claro.
- A geração de conhecimento pode ajudar um agente a simplificar a criação de conteúdo. Um agente pode gerar artigos de conhecimento automaticamente usando os dados relevantes do registro do caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso. Ao não precisar gerar artigos de conhecimento manualmente, esse recurso pode economizar tempo e esforço valiosos para seus agentes.
- A habilidade de resumo do atendimento ao cliente fornece um resumo conciso de um produto vendido, incluindo a situação atual, indicadores de causa raiz, ações críticas e detalhes de resolução.

Tecnologia Now Assist.

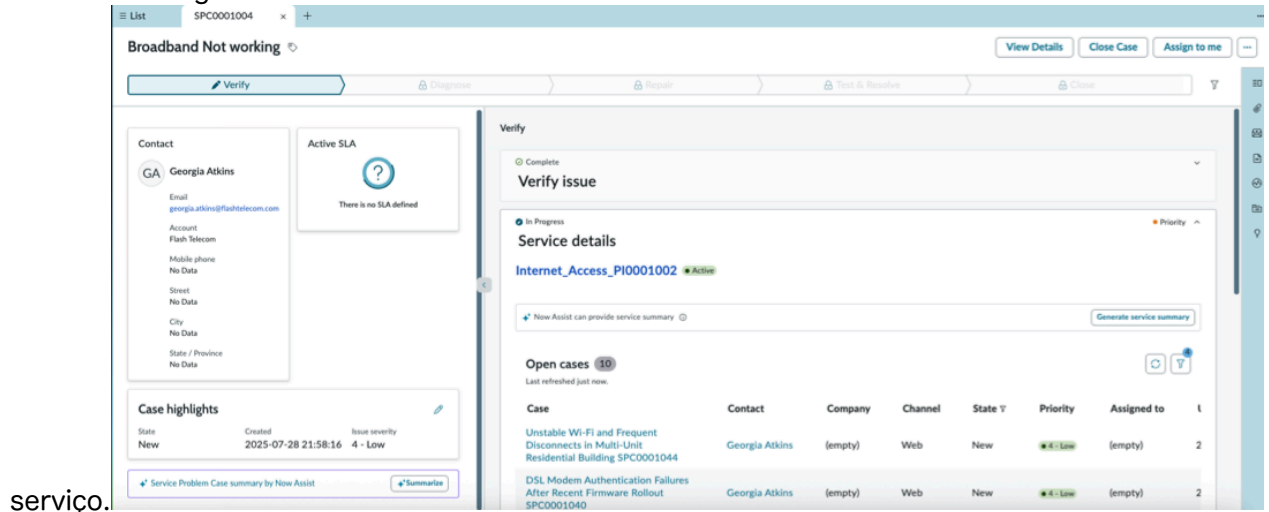
- Um resumo de caso de integração de conta permite que um agente colete contexto de caso em casos de integração. Os agentes podem gerar um resumo para entender qualquer fase do ciclo de integração.
- Um resumo de registro de compromisso pode permitir que um agente resuma iniciativas, resultados, riscos e cenários internos associados a um compromisso.
- Um resumo do registro do ponto de contato pode permitir que um agente resuma reuniões e e-mails trocados durante o ciclo de vida do compromisso.
- Um resumo do registro de reprodução do cliente que inclui detalhes do registro e todas as tarefas associadas.
- Um resumo do registro de reprodução interno que inclui detalhes do registro e todas as tarefas associadas.
- Um resumo do registro de iniciativa de sucesso que inclui detalhes do registro e todas as tarefas associadas.
- Coleta e analisa dados de métrica, processa grandes conjuntos de dados, identifica padrões e anomalias.
- A Assistência do mapa de transformação permite que os provedores gerem automaticamente mapas de transformação entre as tabelas do provedor e do consumidor.

Habilidades

. Now Assist para TMT A aplicação inclui as seguintes habilidades de IA generativa:

Resumo do atendimento ao cliente

Resuma os detalhes do serviço mencionando a situação atual, todas as ações críticas a serem tomadas e encontre os indicadores de causa raiz usando o gráfico de conhecimento e a habilidade de resumo do



serviço.

Resumo do caso de problema de serviço

Gera um resumo de um caso de problema de serviço, incluindo o problema e as ações realizadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo para incluir as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

A habilidade Resumo de caso de problema de serviço gera um resumo de caso de problema de serviço e o exibe abaixo do cartão de 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
- Tarefa de diagnóstico

Campos:

- Descrição
- Descrição resumida
- Anotações de trabalho
- estado
- SYS ID

- Tarefa da resolução

Campos:

- Descrição
- Descrição resumida
- Anotações de trabalho
- estado

Tradução automática

Geração de anotações de resolução

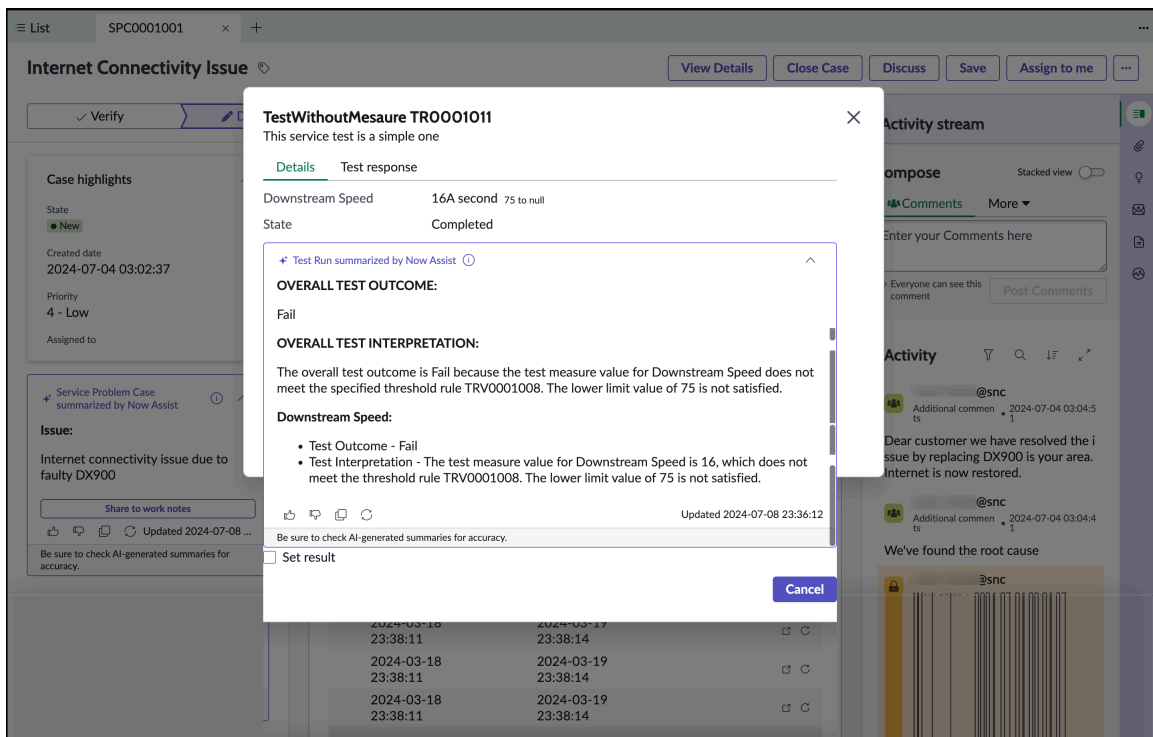
Gera anotações de resolução para um caso de problema de serviço, propõe a resolução ao cliente e adiciona as informações ao registro do caso de problema de

serviço.

Resumo do teste

Gera um resumo da execução de teste após a execução do teste. Ele inclui os principais pontos abordados durante a execução do teste, incluindo a saída do teste, a interpretação do teste e outros parâmetros de teste definidos. Um agente pode gerar um resumo de testes dos testes executados para identificar a causa raiz do problema.

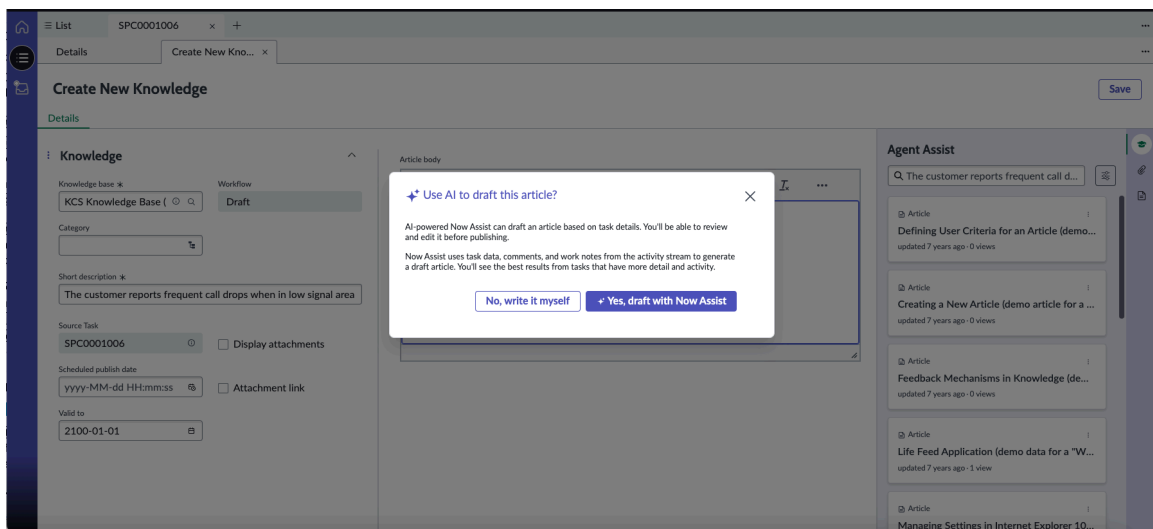
Tradução automática



Geração de conhecimento

Gera um artigo de conhecimento a partir de um caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso.

A habilidade de geração de conhecimento exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar um artigo de conhecimento baseado em casos semelhantes e revisá-lo antes de publicar o rascunho do artigo de conhecimento.



Resumo do caso de integração de conta

Resume um caso de integração de conta, incluindo detalhes sobre cada fase do ciclo de vida de integração da conta. Os agentes podem obter rapidamente o status do caso de integração e das tarefas do caso com um resumo de alto nível dos principais pontos de informações.

A habilidade de resumo de integração de conta gera um resumo de caso de integração e o exibe acima do cartão de atividades. O resumo inclui as

informações que o agente insere durante as seguintes fases do ciclo de vida de integração da conta:

- Configuração inicial
- Captura e validação de dados
- Desenvolvimento e automatização
- Testes e treinamento
- Entrada em operação e pós-suporte

Onboarding case for account - One Plus

✓ Initial Setup | **Data Capture & Valid...** | Development & Auto... | Testing & Training | Go-Live / Post Support

Account Onboarding Case summarized by Now Assist

Onboarding Case:

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

Data Capture Tasks:

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

Summary of Data Import Tasks for different targeted tables:

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

View less ▲

Share to work notes

In Progress ● Priority

Customer Contacts

State: In progress | Priority: 4 - Low

Type: Data capture | Assigned to: [Search]

Subject: Upload & validate assets

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

Info received | Save details | Open record

Resumo do compromisso

Gera o resumo de um compromisso, incluindo parâmetros pré-configurados, como riscos, iniciativas, resultados, casos e cenários internos. Os gerentes de sucesso do cliente podem se atualizar rapidamente sobre todas as atividades e o engajamento geral com um resumo de alto nível dos principais pontos de informação.

A habilidade de resumo do compromisso gera um resumo do compromisso, incluindo o status, a data de ativação, a data de renovação, as anotações de trabalho e todas as ações pendentes, e o exibe acima do cartão de detalhes da conta. O resumo inclui as informações que o agente insere nos seguintes campos de registro de compromisso:

- Título
- Descrição
- Anotações de trabalho

Tradução automática

Engagement summarized by Now Assist

Engagement:

The current engagement is in the Renew stage with a Green health. The initial go-live date is 2024-09-03 and the renewal date is in 25 days.

Work Notes:

Work Notes - Customer satisfaction survey sent to 1000 customers, response rate of 30%. NPS calculated at 50, indicating a positive customer experience. Follow-up surveys planned to gather more insights and improve customer satisfaction.

Outstanding actions in progress:

- Risk Signals & Issues - 1 record due in next 15 days, 2 in In Progress state, 1 with Occurred probability, 1 with High probability
- Internal Play - 2 records due in next 15+ days, 2 with current progress as Paused
- Success Cases - N/A
- Success Initiatives - 2 records with current progress as Not Started
- Success Outcomes - 2 records with current progress as Paused, 3 not achieved, 1 with current progress as Not Started

View less

Updated 2024-12-21 20:28:53

Upcoming touchpoints

No upcoming touchpoints
There are no upcoming touchpoints

Risk signals and issues

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

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

Showing 1-2 of 2

Work items

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

View All Sort by Priority

SINIT0001064

Aby testing

Due date

Priority

Assigned to

Customer contact

-

4 - Low

Alejandro Mascall

-

Category General

Resumo do ponto de contato

Gera um resumo dos diferentes pontos de contato no ciclo de vida do compromisso. Os gerentes de sucesso do cliente podem obter um resumo rápido de todas as reuniões e e-mails trocados entre as diferentes partes interessadas e quaisquer atividades de acompanhamento.

A habilidade de resumo do ponto de contato gera um resumo dos pontos de contato, incluindo a agenda da reunião, o tipo de reunião, o tipo de reunião e os e-mails. O resumo inclui as informações que o agente insere nos seguintes campos de registro de ponto de contato:

- Assunto
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais

Q2 Quarterly Business Review

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...

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
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, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

16

Assistência de mapeamento de transformação

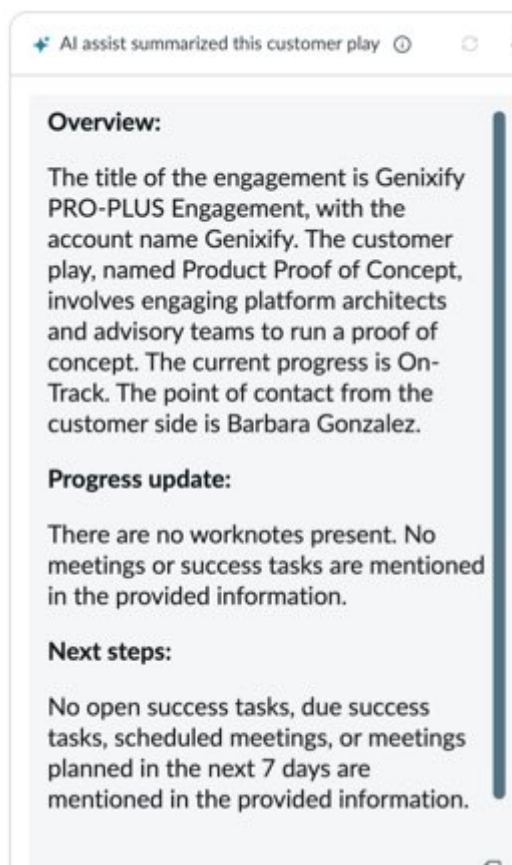
Usa o NOW Large Language Model (LLM) para habilitar Central de controle de serviços provedores para gerar automaticamente um mapeamento de transformação entre as tabelas do provedor e do consumidor. Essa habilidade permite que os provedores simplifiquem o processo de mapeamento de transformação reduzindo erros e melhorando a eficiência geral.

Resumo da reprodução do cliente

Gera um resumo da reprodução do cliente e inclui os detalhes do registro e as tarefas de reprodução do cliente associadas.

A habilidade de resumo da reprodução do cliente gera um resumo do registro de reprodução do cliente e destaca informações críticas, como o número de tarefas com vencimento nos 7 dias ou dias restantes para fechar o registro. O resumo inclui as seguintes seções:

- Visão geral
- Atualizações de andamento
- Próximas etapas



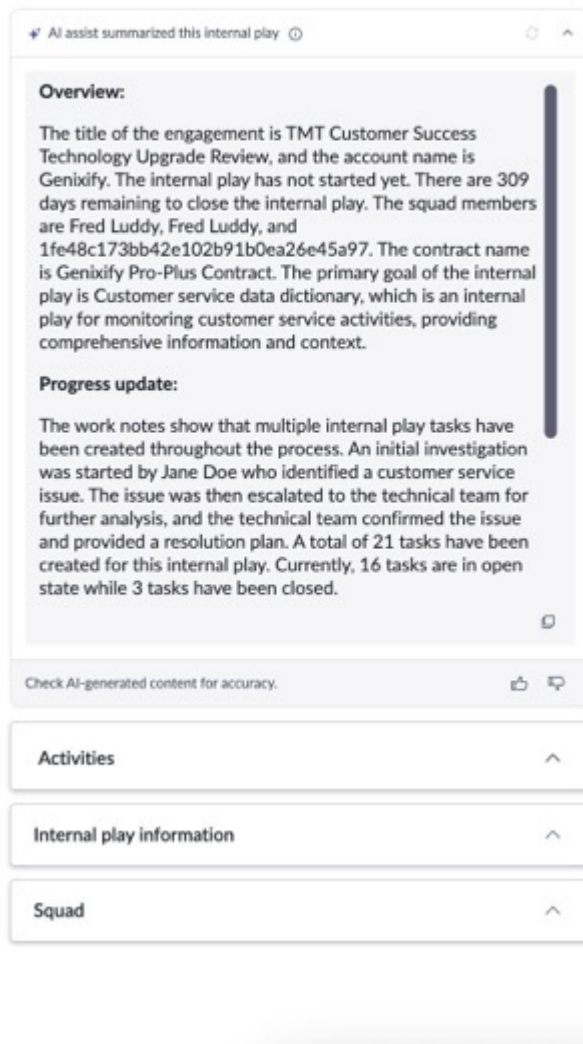
Resumo da reprodução interna

Gera um resumo da reprodução interna e inclui os detalhes do registro e as tarefas de reprodução interna associadas.

A habilidade de resumo da reprodução interna gera um resumo do registro da reprodução interna e destaca informações críticas, como o número de tarefas com vencimento nos 7 dias ou dias restantes para fechar o registro. O resumo inclui as seguintes seções:

- Visão geral
- Atualizações de andamento
- Próximas etapas

Customer service data dictionary



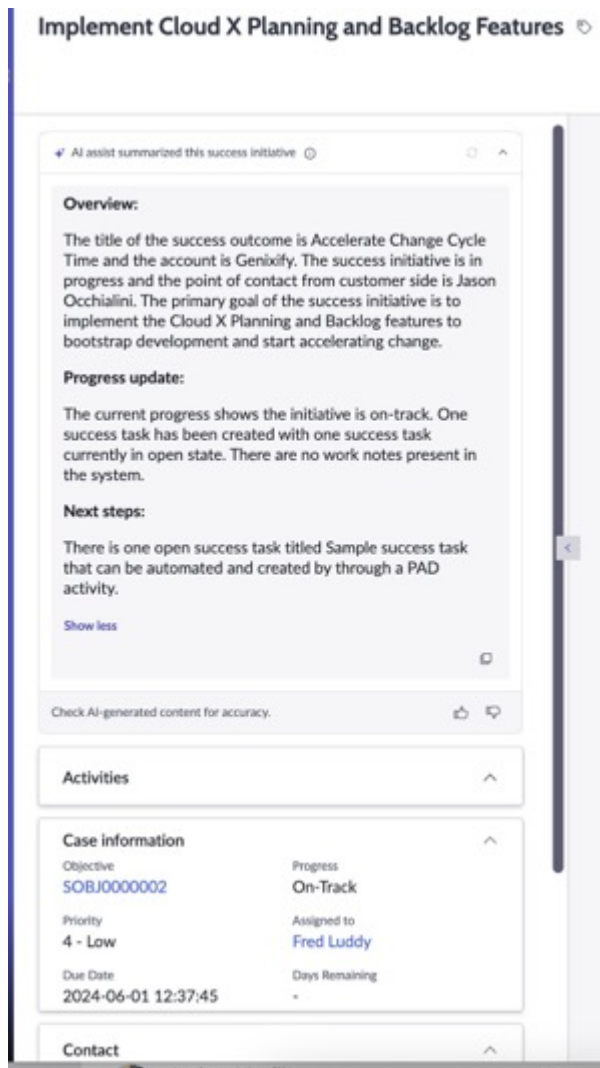
Tradução automática

Resumo da iniciativa de sucesso

Gera um resumo da iniciativa de sucesso e inclui os detalhes do registro e as tarefas de sucesso associadas.

A habilidade de resumo da iniciativa de sucesso gera um resumo do registro da iniciativa de sucesso e destaca informações críticas relevantes. O resumo inclui as seguintes seções:

- Visão geral
- Atualizações de andamento
- Próximas etapas



Analisar tendência de dados de métrica

Coleta e analisa dados de métrica, processa grandes conjuntos de dados, identifica padrões e anomalias. Fornece informações acionáveis claras que habilitam o [Now Assist para Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#) Monitorar o fluxo de trabalho do agente de integridade do compromisso tomar decisões informadas e tomar as ações apropriadas.

Now Assist Painel no Espaço configurável do CSM/FSM

Um agente pode usar Now Assist Painel no Espaço configurável do CSM/FSM.

Esta 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](#).

Tópicos relacionados

[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 com suporte

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.

Interfaces compatíveis com Now Assist para TMT

Espaço configurável de CSM/FSM	• Resumo do caso de problema de serviço • Geração de anotações de resolução • Resumo do teste • Geração de conhecimento • Resumo do caso de integração de conta • Resumo do registro de compromisso • Resumo do registro do ponto de contato • Resumo do atendimento ao cliente • Resumo da reprodução do cliente • Resumo da reprodução interna • Resumo da iniciativa de sucesso
IU principal	• Resumo do caso de problema de serviço • Resumo do teste • Geração de conhecimento • Resumo do caso de integração de conta • Resumo do registro de compromisso • Resumo do registro do ponto de contato • Resumo da reprodução do cliente • Resumo da reprodução interna • Resumo da iniciativa de sucesso • Ajuda de mapeamento

Tradução automática

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist para TMT app da store (sn_tmt_gen_ai) para usar as habilidades de resumo de casos de problema de serviço e gerar anotações de resolução de caso.

Este app da Store tem a dependência de Gestão de problemas de atendimento ao cliente.

Ative as aplicações na seguinte ordem:

- 1. Gestão de problemas de atendimento ao cliente
- 2. 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 o. 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 Administração do Now Assist para configurar Now Assist para TMT. Para obter informações necessárias para instalar o. Now Assist Plug-ins e configurar habilidades de IA generativa, consulte [Administração do Now Assist console](#) .

Recursos e habilidades do TMT no console do administrador do Now Assist

Recursos do TMT	Habilidades
Caso de problema de serviço	• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução • Resumo do teste • Geração de conhecimento • Resumo do atendimento ao cliente
Gestão de sucesso do cliente	• Resumo do caso de integração de conta • Resumo do compromisso • Resumo do ponto de contato • Resumo da reprodução do cliente • Resumo da reprodução interna • Resumo da iniciativa de sucesso • Analisar tendência de métrica
Central de controle de serviços	Mapeamento de transformação

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

Tradução automática

Procedimento

1. Instale o. Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) plug-in (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 **Tudo > Administrador do Now Assist > Habilidades do Now Assist**.
Se você já estiver no console do administrador do Now Assist, poderá selecionar **Habilidades 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 Fluxo de trabalho do cliente. Cada recurso tem habilidades associadas.
4. Selecione **TMT** em **Cliente** grupo de fluxo de trabalho.
5. Na página Habilidades do Now Assist para TMT, selecione **Ativar habilidade** para a habilidade que você deseja ativar.
A página da habilidade que você ativou é aberta com a seção Detalhes gerais realçada.
6. 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, confira [Entradas de habilidade para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).
7. Depois de revisar as entradas da habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
8. 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 **Personalize a disponibilidade de habilidades**.
9. Depois de configurar a disponibilidade de habilidade, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
10. 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.
11. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
12. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Resultado

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 do Now Assist para TMT

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 usados para gerar um resumo de caso de problema de serviço, resumo de anotações de resolução, resumo do atendimento ao cliente e resumo de teste.

Domain Separation permite que os usuários separem dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos conhecidos como domínios. O Domain Separation permite que os usuários gerenciem de forma independente as configurações de habilidades, a visibilidade de dados e outras configurações em cada domínio. A separação de domínio é possível no nível de habilidade e no nível de configuração individual.

A separação de domínio é possível no nível de habilidade e no nível de configuração individual.

Habilite a segurança para habilidades e fluxos do Now Assist por meio de listas de controle de acesso (ACLs) e identidades de usuário. Para obter mais informações, consulte [Configure ACLs para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente](#) .

Para entender mais sobre ServiceNow domain separation, consulte [Explorando o Domain Separation](#) .

Habilidade resumida do atendimento ao cliente

A habilidade de resumo do atendimento ao cliente ajuda o usuário a obter informações sobre os problemas de atendimento ao cliente do gráfico de conhecimento. Você pode configurar a entrada nas seguintes fases de resumo do atendimento ao cliente:

- Detalhes gerais
- Questionário de gráfico

Para adicionar ou modificar as consultas, consulte [Configure o questionário de gráfico Now Assist para Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).

- Personalizar aviso

Para personalizar o prompt, consulte [Personalize uma habilidade em Now Assist para TMT](#).

- Defina o acesso
- Selecionar exibição
- Revisar e ativar

Entradas para a habilidade de resumo do atendimento ao cliente

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt.admin]

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. Você pode configurar a entrada nas seguintes fases de resumo de caso de problema de serviço:

- Detalhes gerais
- Exibir entrada
- Personalizar aviso
- Definir disponibilidade
- Selecionar exibição
- Revisar e ativar

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	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Tarefa de diagnóstico Campos: ◦ Descrição ◦ Descrição resumida ◦ Anotações de trabalho ◦ estado ◦ SYS ID • Tarefa da resolução Campos: ◦ Descrição ◦ Descrição resumida ◦ Anotações de trabalho ◦ estado
Modelos de entrada	• Verificar • Diagnosticar

Tradução automática

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

Entrada	Descrição
	• Reparar • Testar e resolver • Fechar

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	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Testar habilidade de resumo

A habilidade de resumo de testes 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 testes.

Entradas para habilidade de resumo de testes

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Execução de teste [sn_st_mgmt_test]
Campo de entrada	Nome

Entrada relacionada para habilidade de resumo de testes

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Medida de teste [sn_st_mgmt_test_measure]

Entrada relacionada para habilidade de resumo de testes

Entrada	Descrição
Campo de entrada	• Nome de métrica • Descrição da métrica • Valor • Violação de regra

Habilidade de geração de artigos de conhecimento

A habilidade de geração de artigo de conhecimento inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando o rascunho do artigo de conhecimento é gerado para um caso.

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.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento.

Entradas relacionadas para a habilidade de geração de artigo de conhecimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Anotações de resolução • Anotações de trabalho • Comentários

Habilidade de resumo de caso de integração de conta

A habilidade de resumo de caso de integração de conta inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de integração de conta é gerado. Você pode configurar a entrada nas seguintes fases do caso de integração de conta:

- Detalhes do formulário
- Captura de dados
- Desenvolvimento
- Treinamento
- Testando

Entradas para a habilidade de resumo de caso de integração de conta

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de integração de conta [sn_acct_lc_onb_case]
Campos de entrada	• Integração do Service Bridge • Descrição resumida • Descrição • Data de lançamento • Dias restantes • Anotações de trabalho • Comentários adicionais
Fase - Captura de dados	

Entrada relacionada para habilidade de integração de conta

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de importação do ciclo de vida da conta [?]
Campo de entrada	• Estado • Dias restantes • Registos publicados • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Tabela de destino • Total de registos atualizados

Entrada relacionada para habilidade de integração de conta

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de ciclo de vida da conta [?]
Campo de entrada	• Descrição resumida • Estado • Dias restantes • Tipo • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Entrada relacionada para habilidade de integração de conta

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de importação do ciclo de vida da conta [?]
Campo de entrada	• Estado • Dias restantes • Registos publicados • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Tabela de destino • Total de registos atualizados

Habilidade de resumo do compromisso

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

Entradas para a habilidade de resumo do compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Compromisso [sn_acct_lc_engagement]
Campos de entrada	• Estado • Fase • Data de renovação • Data de lançamento inicial • Integridade percebida

Entrada relacionada para habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Risco e problema
Campos de entrada	• Estado • Prazo • Probabilidade

Entrada relacionada para habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Reprodução interna

Entrada relacionada para habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Campos de entrada	• Prazo • Andamento

Entrada relacionada para habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de sucesso
Campos de entrada	• Prazo • Andamento

Entrada relacionada para habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Iniciativa de sucesso
Campos de entrada	• Prazo • Andamento

Entrada relacionada para habilidade de resumo de compromisso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Resultado de sucesso
Campos de entrada	• Andamento • Valor base • Valor atual • Valor de meta

Habilidade de resumo do ponto de contato

A habilidade de resumo do ponto de contato inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo do ponto de contato é gerado.

Entradas para a habilidade de resumo do ponto de contato

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Compromisso [sn_acct_lc_touchpoint]

Entradas para a habilidade de resumo do ponto de contato

Entrada	Descrição
Campos de entrada	• Equipe • Andamento

Entrada relacionada para habilidade de resumo do ponto de contato

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Detalhes da reunião
Campos de entrada	• Detalhes da conferência • Tipo de reunião • Hora de início da reunião • Hora de término da reunião • Anotações do cliente • Anotações de reunião • Estado

Habilidade de resumo da reprodução do cliente

A habilidade de resumo da reprodução do cliente inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo da reprodução do cliente é gerado.

Entradas para a habilidade de resumo da reprodução do cliente

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Jogo do cliente
Campos de entrada	• Compromisso • Conta • Andamento • Dias restantes • Equipe • Contato • Descrição resumida • Descrição • Produto

Entrada relacionada para a habilidade de resumo da reprodução do cliente

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de sucesso
Campos de entrada	• Estado • Descrição resumida • Descrição • Prazo

Entrada relacionada para a habilidade de resumo da reprodução do cliente

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Detalhes da reunião
Campos de entrada	• Estado • Nome • Hora de início da reunião • Hora de término da reunião

Habilidade de resumo da reprodução interna

A habilidade de resumo da reprodução interna inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo da reprodução interna é gerado.

Entradas para a habilidade de resumo de reprodução interna

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Reprodução interna
Campos de entrada	• Compromisso • Conta • Andamento • Equipe • Contrato • Descrição resumida • Descrição • Produto • Dias restantes

Entrada relacionada para habilidade de resumo de reprodução interna

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de reprodução interna
Campos de entrada	• Estado • Descrição resumida • Descrição • Prazo • Dias restantes

Habilidade de resumo da iniciativa de sucesso

A habilidade de resumo da iniciativa de sucesso inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo da iniciativa de sucesso é gerado.

Entradas para a habilidade de resumo da iniciativa de sucesso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Iniciativa de sucesso
Campos de entrada	• Resultado de sucesso primário • Conta • Nome do produto vendido • Número do produto vendido • Equipe • Descrição resumida • Descrição • Estado • Contato • Dias restantes

Entrada relacionada para habilidade de resumo da iniciativa de sucesso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de sucesso
Campos de entrada	• Estado • Descrição resumida • Descrição

Entrada relacionada para habilidade de resumo da iniciativa de sucesso

Entrada	Descrição
	• Prazo • Dias restantes

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

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

Visão geral das faixas em Now Assist para TMT

A faixa da 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 estiver 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 gerados ou previstos por Now Assist para TMT.

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

Personalize uma habilidade em Now Assist para TMT

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar um Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Para que os agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Administração do Now Assist console, você pode selecionar a tabela de entrada, os registros relacionados e os campos para cada modelo de entrada da integração de conta e da gestão de problemas de serviço e configurar os cabeçalhos de prompt para incluí-los no resumo geral.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Administrador do Now Assist > Recursos** para acessar **Recursos do Now Assist**. Administração do Now Assist console.
2. Em **Cliente** grupo de fluxo de trabalho, selecione **TMT** para exibir as habilidades do Now Assist para TMT recursos.
3. Ative e copie o. Now Assist para TMT habilidade de resumo de casos de recurso para personalização.
 - a. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
 - b. Na seção Todas as habilidades disponíveis, localize a habilidade que você deseja ativar e selecione **Ativar habilidade**.

Você pode fazer uma cópia da habilidade antes de ativá-la.
 - c. Selecione o ícone Mais ações da habilidade na seção Habilidades ativas e crie uma cópia que você pode personalizar selecionando **Faça uma cópia**.

A cópia que você faz fica listada na seção Habilidades ativas.
 - d. Selecione a habilidade que você copiou na seção Habilidades ativas para abri-la.

Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada. Se você concluir todo o passo a passo, a habilidade de resumo de casos será ativada.
4. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.

Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira [Entradas de habilidade para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology \(TMT\)](#).

 - a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.
 - b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
5. Exiba os dados de entrada de cada habilidade, como os campos de entrada de base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada.

Configure os campos da tabela de entrada base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada da habilidade.

Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

Selecione somente as tabelas relacionadas que são oferecidas como o sistema de base, como parte dos dados de entrada.

- a. Para cada modelo de entrada, selecione **Novo campo de entrada de base** e configuram os campos da tabela de entrada de base.

Adicione vários campos de entrada de base, conforme necessário.

Exibir etapa de entrada

Account Onboarding Case Summarization (copy) TM1 Exit

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

Choose input data
 Select which data you want the large language model (LLM) to consider when creating a response. The input fields and rule conditions form an input template that you can edit to control what data is sent to the LLM.

Input templates ■
 Stage - Form Details ▼
 More
 Stage - Data Capture
 Stage - Development
 Stage - Training
 Stage - Testing

Stage - Form Details Save template

1. Add base input table fields
 Each skill relies on a base input table and input fields with descriptions to provide context for the LLM to generate a response.

Base input table
 sn_acct_kc_onb_case

Base input field *	Field description *
Service bridge integration	Type of service bridge integration customer has
Short description	Short description of case, provides quick info about the case
Description	Description of case, provides detailed info about the case
Go live date	Date on which customer will be going live
Days remaining	Days remaining for customer to go live
Work notes	Internal triaging notes
Additional comments	Notes shared with requester

+ New base input field

2. Add rule conditions to the input template
 Rule conditions determine when the input template is used. By default, record state determines which input template the LLM uses.

Exibir etapa de entrada

Service Problem Case summarization TM1 Exit

General details ●
View input ●
 Customize prompt ●
 Define availability ●
 Select display ●
 Review and activate ●

Choose input data
 View all input tables and fields being used to define the prompt that will determine where to pull data from. [Explain this](#)

Input templates ■
 Verify
 Diagnose
 Repair
 Test & Resolve
 Close

Verify

1. Add base input table fields
 Each skill relies on a base input table and input fields with descriptions to provide context for the LLM to generate a response.

Base input table
 sn_sprb_mgmt_case

Base input field *	Field description *
Description	Description of case, provides detailed info about the case
Additional comments	Notes shared with requester
Short description	Short description of case, provides quick info about the case
Work notes	Internal triaging notes

2. Add rule conditions to the input template
 Rule conditions determine when the input template is used. By default, record state determines which input template the LLM uses.
 Condition: stage=verify*ORstage=^EQ

3. Add additional input data sources (Related tables, Activity streams, Relationships, etc.)
 You can add input data sources like related tables, activity streams and relationships to provide more context to the LLM. You can also add rule conditions to these additional data sources.

Back Save and continue

A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela Caso cujo valor esta habilidade usa em sua resposta. Por exemplo, Descrição resumida.
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, Descrição resumida do caso, fornece informações rápidas sobre o problema.

- b.** Para cada modelo de entrada, configure as condições de regra usando o Construtor de condições para filtrar os dados.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. Por padrão, o estado do registro define o modelo de entrada que o Serviço Now LLM usa.

Você pode criar a condição ainda mais selecionando **Novo conjunto de condições** e configurar parâmetros adicionais.

- c.** Para cada modelo de entrada, selecione **Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional e os dados do fluxo de atividades, conforme necessário.

Adicionar fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas e fluxos de atividades, fornece mais contexto para Serviço Now LLM em uma lista relacionada.

Você também pode adicionar as condições de regra a essas fontes de dados adicionais.

- d.** Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

6. Personalize o comando.

Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o prompt adicionando novas seções predefinidas e reordenando-as, conforme necessário.

- a.** Para cada modelo de entrada, selecione as seções de aviso na lista de seções disponíveis para incluir no resumo gerado.

Para adicionar uma seção, você deve configurar os dados de entrada relevantes antes desta etapa.

Você pode adicionar **Aguardando o cliente** solicitar casos somente se o caso tiver um **Aguardando informações** estado. Caso contrário, adicionar este cabeçalho a outros estados pode causar o. Serviço Now LLM gerar resultados imprecisos ou não confiáveis.

- b.** Selecione **Salvar** para prosseguir para a resposta do teste.

- c. Selecione um registro de caso na seção Testar resposta e teste o formato de saída de resposta do prompt selecionando **Executar teste**.

Personalizar etapa do prompt

Account Onboarding Case Summarization (copy) TMT Exit

General Details

View Input

Configure Prompt

Define Availability

Select display

Review and activate

Customize prompt output

To customize prompts for each input template, add new sections that will be added to the summary.

Stage - Form Details

Stage - Data Capture

Stage - Development

Stage - Training

Stage - Testing

Prompt

Choose sections to include in the generated summary. If you want to add a section, make sure you've already selected relevant input data in the previous Choose input step, such as SLA fields for the SLAs section.

Available prompt sections (15)

Search

- ☐ Waiting on Customer
- ☐ Development Tasks Detailed
- ☐ Service Level Agreement
- ☐ Issue
- ☒ Onboarding Case
- ☐ Testing Tasks Detailed
- ☐ Key Actions Taken
- ☐ Training Tasks
- ☐ Training Tasks Detailed
- ☒ Data Capture Tasks Detailed
- ☐ Development Tasks
- ☐ Testing Tasks
- ☐ Child Cases
- ☒ Data Capture Tasks
- ☐ Resolution

Final prompt sections (3)

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

Revert to default Save

Test response

Choose a record *

ALEON80001007 Run Test

Result: Below is the prompt response

Onboarding Case:

The customer's service bridge integration is not required. They are scheduled to go live on December 28, 2024, with 6 days remaining. No work notes, comments, or emails are provided in the case activity.

Data Capture Tasks:

There are 8 data input tasks in total. All tasks are in the Open state and none are due in 7 days. No records have been published and no records have been uploaded.

Summary of Data Import Tasks for different targeted tables:

Entitlement: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Install Base Item: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Contract: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Sold Product: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Account Address: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Location: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Contact: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A Installed Product: State - Open, Number of records published - 0, Summary of work notes and comments - N/A

Output length (words) 227 LLM provider Now LLM

Personalizar etapa do prompt

Service Problem Case summarization TMT Exit

General details

View input

Customize prompt

Define availability

Select display

Review and activate

Customize prompt output

To customize prompts for each input template, add new sections that will be added to the summary. [Explain this](#)

Verify

Diagnose

Repair

Test & Resolve

Close

Prompt

Choose sections to include in the generated summary. If you want to add a section, make sure you've already selected relevant input data in the previous Choose input step, such as SLA fields for the SLAs section.

Available prompt sections (1)

Search

- ☒ Issue

Final prompt sections (1)

- Issue

Revert to default Save

Test response

Choose a record *

Run Test



No record selected

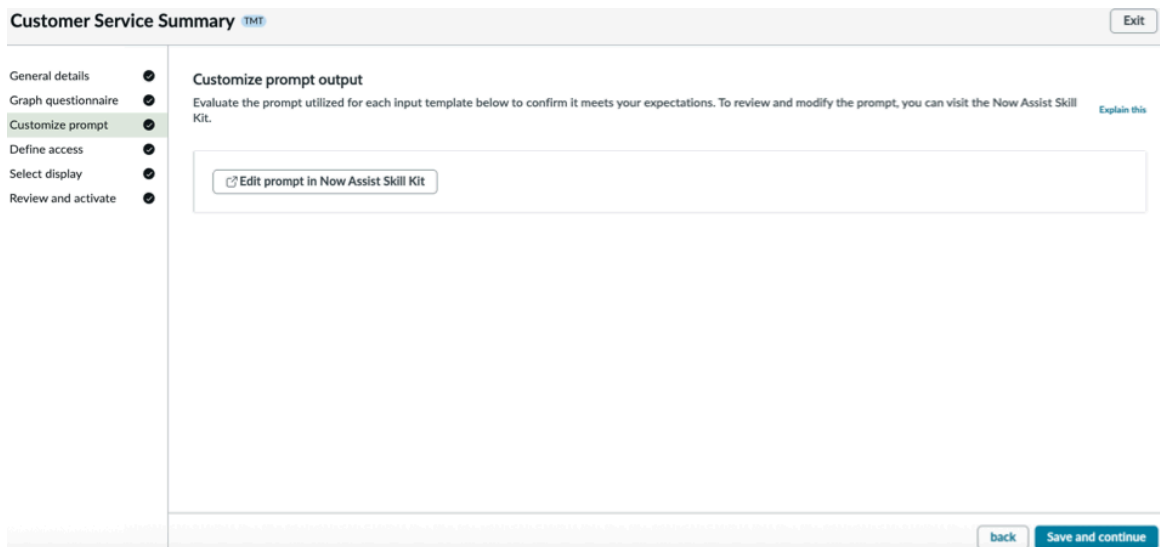
Choose a record above to test prompt output.

Back Save and continue

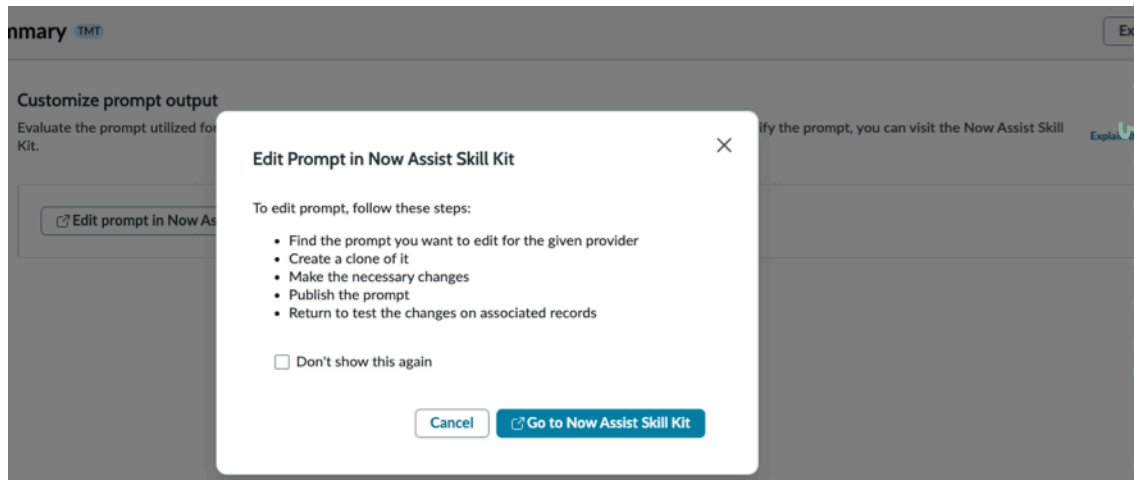
- d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

7. Personalize o prompt da habilidade de resumo do atendimento ao cliente.

Revise o prompt de cada modelo de entrada.



- a. Selecione **Editar aviso no Kit de habilidades do Now Assist** Para visitar o Kit de habilidades do Now Assist.



- b. Selecione **Vá para o Kit de habilidades do Now Assist** para revisar e modificar o prompt.

8. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Defina como a habilidade está disponível para seus usuários.

- a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecione as condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível.

Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

- b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

10. Configure onde exibir o resumo do caso.

a. Selecione **No produto ou **painel do Now Assist**.**

- **No produto** : Quando selecionado, o. Now Assist as habilidades são exibidas nos formulários e espaços de trabalho.

Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte [Ligue o. Now Assist painel](#) .

Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar para prosseguir para a próxima etapa.**

11. Revise e ative a habilidade.

Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.

Agora você pode selecionar **Resumir** em um caso para gerar o resumo do caso.

Configurar Central de controle de serviços Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Configure o. Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) para que os provedores empresariais possam usar Central de controle de serviços Recurso de Assistência de mapeamento na IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instale o. Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) plug-in (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 **Tudo > Administrador do Now Assist > Recursos e acessem o. **Recursos** Do console do administrador do Now Assist.**

Se você já estiver no console do administrador do Now Assist, poderá selecionar **Recursos do Now Assist** na tela.

3. Selecione **Cliente e selecione **TMT** Na lista suspensa Selecionar produto.**

4. Em Central de controle de serviços cartão de recurso, selecione **Exibir detalhes.**

5. Em Todos disponíveis Central de controle de serviços seção habilidades, selecione **Ativar.**

Sua habilidade está configurada e ativada. Agora, os agentes podem gerar automaticamente o mapeamento de transformação entre os campos provedor e consumidor.

Configure o questionário de gráfico Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Configure o questionário de gráfico para adicionar ou modificar as novas consultas para recuperar os dados do gráfico de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

- 1. Tipo `sn_nowassist_skill_config_var.LIST` em **Todos** filtro de pesquisa.
- 2. Pressione Enter.
- 3. Pesquisar Consultas em **Nome da coluna**.
- 4. Abra o registro.
- 5. Selecione **aqui** se você vir o aviso que diz:

Este registro está na aplicação Now Assist para Telecomunicações, Mídia e Tecnologia (TMT), mas Global é a aplicação atual. Para editar este registro, clique em **aqui**.

- 6. Limpe **Somente leitura** campo.

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

TypeName-Value PairsLabelQueriesColumn namequeriesSkill config typeQueries

ApplicationNow Assist for Telecommunications, Media and TActiveRead onlyMandatory

Choice List SpecificationDefault ValueChoice-- None --

Related LinksRun Point ScanAdvanced view

Variables Choice ListTableSearch

ChoicesTableElementLanguageValueLabelInactiveSequenceUpdated

No records to display

Tradução automática

Usando fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Use Now Assist para TMT fluxos de trabalho do agentic para concluído tarefas de forma autônoma .

Disponível fluxos de trabalho do agente para Now Assist para TMT Coleção de agentes com IA

Fluxo de trabalho do Agentic nome	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações	O fluxo de trabalho do agente é acionado quando o caso de problema de serviço é atribuído ao agente de caso e o estado do caso é Aberto ou Novo. O cliente	• Gerente de problemas de serviço Agente de IA • Agente de IA do status de pagamento do cliente

Disponível fluxos de trabalho do agente para Now Assist para TMT Coleção de agentes com IA

Fluxo de trabalho do Agente nome	Descrição	Agentes de IA disponíveis
	levanta um caso sobre a interrupção do serviço. O caso de problema de serviço (SPC) começa com o número do SPC. Este agente de IA foi projetado para lidar com as solicitações de caso de problema de serviço que exigem solução de problemas, diagnóstico, análise ou resolução de uma tarefa (caso), quando um identificador ou descrição para a tarefa é fornecido. Também é capaz de recuperar contexto e detalhes relevantes relacionados à tarefa que lhes foi atribuída. Os agentes de IA executam suas tarefas para resolver o problema do cliente.	• Agente de IA do solucionador de problemas preliminar • Testador de serviços sob demanda Agente de IA • Agente de IA do reparador de serviços
Corrigir problemas de fatura	O fluxo de trabalho do agente foi projetado para lidar com solicitações de consulta de faturamento analisando o uso atual da fatura, fornecendo informações sobre o alto uso da fatura e sugerindo planos alternativos com base nos padrões de uso do cliente. Por exemplo, se um cliente com uma conexão móvel doméstica a usa internacionalmente, ele pode incorrer em cobranças extras; nossa análise de faturamento pode identificar esse uso internacional e fornecer um plano ideal para ajudar a gerenciar os custos.	• Agente de IA do coletor de informações da conta de faturamento • Agente de IA de planos recomendados • Agente de IA do coletor de dados de fatura de faturamento
Analisar incidentes de rede	Ajuda os agentes do cliente a resolver um determinado incidente. Ele ajuda os agentes do cliente a resolver tíquetes de rede rastreando-os e criando uma tarefa acionável.	• Agente de IA de resolução de tíquete de rede • Agente de IA de prontidão de tíquete • Monitorar correlação de rede agente de IA

Tradução automática

Disponível fluxos de trabalho do agente para Now Assist para TMT Coleção de agentes com IA

Fluxo de trabalho do Agente nome	Descrição	Agentes de IA disponíveis
		• Agente de IA de geração de etapas acionáveis de tíquete de rede • Agente de IA de geração de correção de rede
Analisar riscos e recomendar soluções	Recupera os riscos aplicáveis e sugere proativamente soluções com o mínimo de intervenção do usuário.	Agente de IA do gerente de risco de sucesso
Monitore a integridade do compromisso	Monitora as tendências de pontuação de integridade de todos os compromissos ativos e aciona sinais de risco quando recusados.	• Agente de IA de tendência de sucesso • Agente de IA do monitor de integridade de sucesso
Renovações e expansão de suporte	Avalia compromissos com vencimento para renovação, analisa tendências e recomenda estratégias de renovação.	• Agente de IA de análise de renovação • Avaliador de realização de valor agente de IA • Agente de IA de informações de sucesso
Acionar ponto de contato de mitigação de risco	Automatiza a criação e a programação de reuniões para um usuário específico.	• Agente de IA do criador de rascunho da reunião • Agente de IA do agendador de reuniões de rascunho
Central de controle de serviços integração	Auxilia o provedor no processo de registro do consumidor, incluindo orientação passo a passo, verificações de erros durante o registro e suporte para resolver quaisquer erros.	• Iniciador de registro do agente de IA • Monitor de erro de registro Agente de IA

Tradução automática

Habilite a implementação de segurança para executar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente por meio de listas de controle de acesso (ACLs) e identidades de usuário. As ACLs fornecem o recurso Executar como para permitir que agentes e fluxos de trabalho do agente executem ações como um usuário dinâmico ou como um usuário de IA. Para obter mais informações, consulte [Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA](#).

Importante: Por padrão, todos os fluxos de trabalho do agente e os registros do agente de IA são somente leitura.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplicar o fluxo de trabalho do agentic e prosseguir com as seguintes etapas:

- Ative o fluxo de trabalho do agentic.
- Ative todos os agentes no fluxo de trabalho do agente.
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.

Uma vez que você [duplicado](#) o fluxo de trabalho do agentic, ajuste as configurações de acordo com seus requisitos. Em seguida, você [ativar](#) o fluxo de trabalho do agentic duplicado. Você também pode [teste](#) o fluxo de trabalho do agentic para analisar seu desempenho no Estúdio de agentes de IA, enquanto executa as instruções que você definiu.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agenticos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte [Encontre agentes de IA](#).
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite [AI Agent Marketplace](#) em ServiceNow Store.

Gestão de problemas de atendimento ao cliente fluxos de trabalho do agente

. Gestão de problemas de atendimento ao cliente os fluxos de trabalho do agente são usados para resolver problemas de banda larga, internet e incidentes, ajudando os agentes do cliente a resolver tíquetes de rede rastreando-os e criando uma tarefa acionável, além de lidar com as solicitações de caso de consulta de faturamento.

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Coleta de agentes de IA teste e repare problemas de serviço de telecomunicações Fluxo de trabalho do agente

Use o fluxo de trabalho do agente Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações para resolver problemas de banda larga e internet.

Teste e repare a visão geral de problemas de serviço de telecomunicações

Resolva os problemas do cliente usando uma equipe de agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações. Ele pode lidar com solicitações de tarefa que exigem solução de problemas, diagnóstico, análise ou resolução de uma tarefa (caso), independentemente de um identificador ou descrição da tarefa ser fornecido.

O fluxo de trabalho do agente Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações oferece suporte a estas tabelas:

- incidente
- Solicitação de mudança
- Pedido do domínio
- Tarefa do pedido
- Caso de problema de serviço

Função necessária: sn_tmt_agentic_ai.test_and_repair_telecom_service_ai_agent

Para modificar o fluxo de trabalho do agente Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações [Duplicar um fluxo de trabalho do agent](#) e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

 **Importante:** No formulário Editar gatilho, certifique-se de que **Ativo** O botão está ativado para permitir que o agente de IA seja acionado de forma autônoma.

Teste e repare o fluxo de trabalho do agente de problemas de serviço de telecomunicações

Para acessar o fluxo de trabalho do agent:

- 1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Criar e gerenciar**.
- 2. Selecione **Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações**.

Para criar um novo fluxo de trabalho do agent, consulte [Criar um fluxo de trabalho agentivo](#).

Testando o fluxo de trabalho do agent

Para acessar a página Teste de caso de uso:

- 1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Testando**.
- 2. Na página Visão geral, selecione **Casos de uso de teste**.

Para testar o caso de uso, consulte [Teste um fluxo de trabalho do agente](#).

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente de teste e reparo de problemas de serviço de telecomunicações

Os agentes de IA a seguir são usados para executar as instruções do fluxo de trabalho do agente.

Para criar um agente com IA, consulte [Crie um agente de IA](#).

Agente de IA	Função de agente de IA
Gerente de problemas de serviço Agente de IA	Um agente de IA é responsável por planejar, orquestrar e delegar trabalho a outros agentes. Verifica o status do inventário do cliente. Mostra o. Knowledge artigos.
Agente de IA do verificador de status de pagamento	Verifica se há pagamentos de contas pendentes.
Agente de IA do solucionador de problemas preliminar	Agente de IA projetado para fazer perguntas que são obtidas do gerador de perguntas estruturadas. Ative a habilidade do gerador de perguntas estruturadas para gerar as perguntas a partir da habilidade.

Agente de IA	Função de agente de IA
	Verifique se há casos semelhantes para o plano de resolução e faz perguntas de Base de conhecimento artigos para determinar a resolução.
Testador de serviços sob demanda Agente de IA	Crie uma tarefa de diagnóstico com base nas especificações de inventário para um Caso de Problema de Serviço e execute uma definição de teste.
Agente de IA do reparador de serviços	Crie a tarefa de reparo para as execuções de teste.

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Ajuda a corrigir problemas de faturamento Fluxo de trabalho do agente

Use o fluxo de trabalho do agente Ajudar a corrigir problemas de faturamento para lidar com as solicitações de caso de consulta de faturamento e recomendar planos melhores com base no uso do cliente.

Ajudar a corrigir problemas de faturamento Visão geral do fluxo de trabalho do agente

O fluxo de trabalho do agente Ajudar a corrigir problemas de faturamento usa uma equipe de agentes de IA que oferecem suporte à resolução de problemas do cliente. Ele pode lidar com solicitações de tarefa para recuperar os detalhes da conta, faturas atuais e faturas anteriores. Ele analisa os dados para identificar motivos para o alto uso da fatura e recomenda planos melhores com base nos padrões de uso do cliente.

Função necessária: sn_tmt_agentic_ai.telco_billing_inquiry_case_agent

Para modificar o fluxo de trabalho do agente Ajuda a corrigir problemas de faturamento, [Duplicar um fluxo de trabalho do agentic](#) e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

Importante: No formulário Editar gatilho, certifique-se de que **Ativo** O botão está ativado para permitir que o agente de IA seja acionado de forma autônoma.

Corrigir problemas de faturamento do fluxo de trabalho do agente

Para acessar o caso de uso:

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Corrigir problemas de fatura**.

Para criar um novo caso de uso, consulte [Criar um fluxo de trabalho agentic](#).

Dependência da aplicação

O fluxo de trabalho do agente Ajuda a corrigir problemas de faturamento tem as seguintes dependências:

- Gestão de casos para operações de fatura (com.sn_csm_invoice)
- Recomendações de oferta de produto

Para configurar o seletor de spoke, consulte [Configure o seletor de spoke para sistemas externos](#).

Testando o fluxo de trabalho do agentic

Para acessar a página Teste de caso de uso:

- 1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Testando**.
- 2. Na página Visão geral, selecione **Casos de uso de teste**.

Para testar o fluxo de trabalho do agentic, consulte [Teste um fluxo de trabalho do agente](#).

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Ajuda a corrigir problemas de faturamento

Os agentes de IA a seguir são usados para executar as instruções do fluxo de trabalho do agente.

Para criar um agente com IA, consulte [Crie um agente de IA](#).

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA do coletor de informações da conta de faturamento	Este agente de IA foi projetado para lidar com consultas de faturamento seguindo uma abordagem estruturada. Recupera os detalhes do caso de consulta de faturamento e obtém os detalhes da conta de faturamento usando o número da conta. O agente deve ser usado por ServiceNow agentes para obter o número da conta de faturamento.
Agente de IA de planos recomendados	Este agente de IA foi projetado para facilitar a geração e a confirmação de recomendações de plano de serviço por meio de uma abordagem estruturada. Ele segue estas instruções: 1. Gera um plano recomendado. 2. Mostra o plano recomendado ao usuário para confirmação. 3. Verifica se um e-mail está associado à conta do cliente. 4. Aciona o agente de notificação por e-mail para enviar os detalhes do plano recomendado ao usuário.
Agente de IA do coletor de dados de fatura de faturamento	Este agente com IA coleta os dados da fatura de faturamento, como detalhes da conta, histórico da fatura e detalhes da fatura.

Tradução automática

Configure o seletor de spoke para sistemas externos

Configure o seletor de spoke do Aria para habilitar a configuração e a execução de solicitações de faturamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação do seletor de spoke fornece uma estrutura comum que permite a configuração e a execução de solicitações de integração. Ele opera selecionando as implementações correspondentes com base nos parâmetros de entrada configurados para cada solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Seletor de spoke > Tipo de solicitação**.

2. Selecione **Solicitação de faturamento**.

A solicitação de faturamento é configurada com uma definição de solicitação que invoca APIs Aria. Esta implementação de demonstração serve como referência para configurar uma nova definição de solicitação que recupera dados relacionados a faturamento de um sistema de terceiros para solicitações de faturamento.

3. Crie as definições de solicitação de integração.

Fornecendo um valor apropriado para **Pedido** ou definindo **Condição de seleção** a nova definição de solicitação que busca os dados relacionados ao faturamento é acionada.

4. Para criar definições de solicitação de integração, navegue até **Tudo > Seletor de spoke > Definição da solicitação**.

5. Na tela Definições de solicitação de integração, selecione **Novo** na seção do cabeçalho.

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

6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de solicitação de integração

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de solicitação de integração.
Tipo	A seleção de solicitação de faturamento é feita como o tipo de solicitação de integração.
Descrição	Breve descrição da definição da solicitação.
Ordem	A definição da solicitação é executada no menor valor de ordem.
Tipo de adaptador	Fluxo
Solicitar adaptador	Nome do fluxo configurado para buscar os registros para o respectivo tipo de configuração.

Campo	Descrição
	Nota: O registro sys_hub_flow com as entradas de fluxo, saídas de fluxo e snapshots de fluxo corretos.
Aplicação	Armazenar detalhes da aplicação.
Domínio	Global
Condição	Condição para acionar o adaptador de solicitação.

Os parâmetros a seguir devem ser incluídos na solicitação do adaptador de solicitação
Obter detalhes da conta para solicitação de API Aria:

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

Os seguintes parâmetros devem ser incluídos na resposta do adaptador de solicitação de
API Obter resposta de detalhes da conta para Aria:

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

Os parâmetros a seguir devem ser incluídos na solicitação do adaptador de solicitação de
Obter histórico de fatura para obter solicitação de API Aria:

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

Os seguintes parâmetros devem ser incluídos na resposta do adaptador de solicitação da
API Obter resposta do histórico de fatura para Aria:

```
{"status_code":"1","status_reason":"","response_body":{"invoices":  
[{"amount":135.7,"invoice_no":254547358,"due_date":"2024-11-30","outstanding_amount":135.7,"usage_bill_from":"2024-10-01","usage_bill_thru":"2024-10-31"},  
{"amount":190.26,"invoice_no":254547359,"due_date":"2024-12-31","outstanding_amount":190.26,"usage_bill_from":"2024-11-01","usage_bill_thru":"2024-11-30"},  
{"amount":172.95,"invoice_no":254547360,"due_date":"2025-01-31","outstanding_amount":172.95,"usage_bill_from":"2024-12-01","usage_bill_thru":"2024-12-31"},  
{"amount":437.07,"invoice_no":254547361,"due_date":"2025-02-28","outstanding_amount":0,"usage_bill_from":"2025-01-01","usage_bill_thru":"2025-01-31"}]  
}}
```

Os seguintes parâmetros devem ser incluídos na solicitação do adaptador de solicitação
Obter detalhes da fatura para solicitação de API Aria:

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

Os seguintes parâmetros devem ser incluídos na resposta do adaptador de solicitação de
API Obter resposta de detalhes da fatura para Aria:

```
{"status_code":"1","status_reason":"","response_body":{"line_items":  
[{"usage_type_no":10058138,"amount":0,"service_name":"Mobile Data
```

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

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Depois que a condição é definida e a condição da solicitação correspondida, o fluxo definido é executado e os registros da configuração são obtidos do provedor externo selecionado, em seu ServiceNow instância.

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Analisar incidentes de rede fluxo de trabalho do agente de IA

Use o fluxo de trabalho do agente Analisar incidentes de rede para resolver incidentes, ajudando os agentes do cliente a resolver tíquetes de rede rastreando-os e criando uma tarefa acionável.

Analisar incidentes de rede Visão geral do fluxo de trabalho do agente

Resolva os problemas do cliente usando uma equipe de agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Analisar incidentes de rede. Ajuda os agentes do cliente a resolver um determinado incidente.

Função necessária: sn_tmt_agentic_ai.sn_noc_incident_user

Para modificar o fluxo de trabalho do agente Analisar incidentes de rede, [Duplicar um fluxo de trabalho do agentic](#) e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

i Nota: Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS como o provedor de modelo de IA para todas as habilidades do Now Assist e agentes de IA. Use os Controles de configuração em [Torre de controle com IA](#) para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade em [Console do administrador do Now Assist](#). Para obter mais informações, consulte [Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform](#).

i Importante: No formulário Editar gatilho, certifique-se de que **Ativo** O botão está ativado para permitir que o agente de IA seja acionado de forma autônoma.

Dependência da aplicação

O fluxo de trabalho do agente Analisar incidentes de rede tem as seguintes dependências de plug-in:

- Atendimento ao cliente com gestão de serviços (sn_cs_sm)
- Atendimento ao cliente (sn_customerservice)
- Gestão de problemas do atendimento ao cliente
- API aberta de gestão de alarmes de telecomunicações (sn_ind_tmf642)
- Gestão de serviços de campo para telecomunicações (sn_fsmt)
- Gestão de problemas graves

Analise o fluxo de trabalho do agente de incidentes de rede

Para acessar o caso de uso:

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Analisar incidentes de rede**.

Para criar um novo caso de uso, consulte [Criar um fluxo de trabalho agentivo](#).

Testando o fluxo de trabalho do agentic

Para acessar a página Teste de caso de uso:

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Testando**.
2. Na página Visão geral, selecione **Casos de uso de teste**.

Para testar o caso de uso, consulte [Teste um fluxo de trabalho do agente](#).

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Analisar incidentes de rede

Os agentes de IA a seguir são usados para executar as instruções do fluxo de trabalho do agente.

Para criar um agente com IA, consulte [Crie um agente de IA](#).

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA de resolução de tíquete de rede	Agente de IA capaz de fornecer um resumo geral de incidentes e alertas. Também é capaz de pesquisar artigos relevantes na base de conhecimento para fornecer resoluções, se disponíveis.
Agente de IA de prontidão de tíquete	Agente de IA capaz de prever os campos de incidente, como categoria, subcategoria, prioridade, descrição, descrição resumida, e tempo estimado para resolver o incidente usando o GAF em dados de incidentes históricos. Para ativar o GAF, consulte Ativar Estrutura de ação de grupo para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).

Agente de IA	Função de agente de IA
Monitorar correlação de rede agente de IA	Agente de IA capaz de identificar as contas e serviços afetados e correlacionar casos abertos nos últimos 15 minutos que podem ser afetados por causa do incidente, fornecer a lista aos clientes para revisão e associá-la ao incidente. Também é capaz de notificar os clientes sobre as indisponibilidades com base na confirmação humana, criando casos de problema de serviço e vinculando casos secundários, se houver.
Agente de IA de geração de etapas acionáveis de tíquete de rede	Agente de IA capaz de gerar etapas de resolução acionáveis para incidentes de entrada usando o GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo) e modifica as etapas de acordo com o feedback humano. Para ativar o GAF, consulte Ativar Estrutura de ação de grupo para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).
Agente de IA de geração de correção de rede	Agente de IA capaz de consumir etapas de resolução de um incidente e convertê-las em um dos seguintes tipos de tarefa: • Tarefa de Incidente • Ordem de serviço • Solicitação de Mudança

Ativar Estrutura de ação de grupo para Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Ative o GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo) para habilitar Now Assist Agentes de IA para coletar informações sobre os registros relacionados em sua instância.

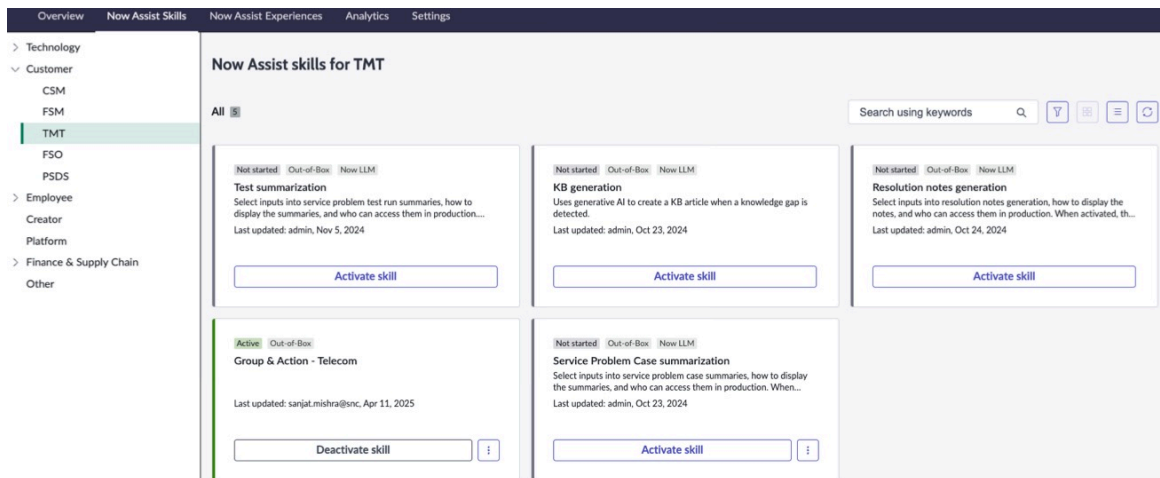
Antes de Iniciar

O escopo deve ser uma coleção de agentes de IA de Telecomunicações, Mídia e Tecnologia.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Administrador do Now Assist > Habilidades do Now Assist > Cliente > TMT**.
2. Em Grupo e ação - Telecom, selecione **Ativar habilidade**.



3. Opcional: No formulário, selecione **Editar** para mudar os valores.

4. Selecione **Salvar e continuar**.

5. Em **Revise e ative**, selecione **Concluído**.

Resultado

O GAF está ativado em sua instância para Now Assist E podem ser usados por agentes de IA para encontrar registros relacionados.

Fluxos de trabalho do agente de sucesso do cliente

Os fluxos de trabalho do agente de sucesso do cliente são usados para coletar dados de integridade, monitorar a pontuação de integridade do compromisso, analisar riscos, oferecer suporte a renovações e programar reuniões de ponto de contato.

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Monitore o fluxo de trabalho do agente de integridade do compromisso

Use o fluxo de trabalho Monitorar agente de integridade do compromisso para monitorar a pontuação de integridade dos compromissos e suas tendências de dados de métrica associadas e gerar sinais de risco quando um declínio for detectado.

i Importante: Antes de executar este fluxo de trabalho do agente, você deve ativar o. [Analisar tendência de dados de métrica](#) habilidade para coletar os dados de métrica que serão avaliados.

Monitorar visão geral do fluxo de trabalho do agente de integridade do compromisso

Os gerentes de sucesso do cliente podem monitorar a pontuação de integridade de até 10 compromissos ativos e resumir a tendência de integridade das últimas 6 semanas. Cada métrica usada para calcular a pontuação de integridade é monitorada e, se um padrão de declínio for detectado, um sinal de risco ou uma ocorrência de risco (para um sinal de risco existente) será gerado. Um resumo indicando o número de sinais de risco criados e o intervalo de pontuação de integridade é gerado. O fluxo de trabalho do agente de integridade do compromisso do Monitor é acionado semanalmente com base em uma programação predefinida e os resultados são exibidos no [Painel do Now Assist](#).

Você pode exibir os sinais de risco e as ocorrências que foram criados navegando até [Sinais de risco](#) página. Para riscos criados usando o fluxo de trabalho do agentic, os seguintes valores de campo são exibidos:

- Categoria: Saúde recusada
- Método de criação: Gerado por IA

i Nota:

- Para executar o fluxo de trabalho do agentic como um trabalho agendado, você deve ativar o fluxo de integridade do monitoramento de compromisso. Consulte [Ativar um fluxo](#) para obter detalhes.
- O fluxo de trabalho do agentic monitora somente os compromissos para os quais **Monitor de integridade com IA** o sinalizador foi habilitado. Cada gerente de sucesso do cliente pode habilitar no máximo 10 compromissos. Para obter instruções sobre como habilitar este sinalizador, consulte [Crie um compromisso](#).
- Por padrão, a pontuação de integridade de cada métrica individual é monitorada. Se você quiser monitorar somente a pontuação de integridade geral em todos os compromissos, será necessário atualizar o. `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics` propriedade do sistema seguindo estas etapas:
 - Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.LIST` no campo de pesquisa.
 - Selecione a propriedade `sn_cust_succ_ai_agent_enable_health_monitor_metrics`.
 - Defina o campo Valor como **falso**. Quando esta propriedade estiver desabilitada, o fluxo de trabalho do agente monitorará a pontuação de integridade geral em vez das métricas individuais.
- Para quaisquer definições de integridade novas ou existentes, você deve especificar **Contexto** para **Fonte de dados** para indicar como o intervalo de faixas de cores será aplicado. Com base em **Contexto**, você pode definir diferentes intervalos de faixas de cores que podem ser usados para a pontuação de integridade. Por exemplo, você pode configurar valores diferentes para o mesmo **Fonte de dados** da seguinte forma:
 - **Fonte de dados 1**
 - Fonte de dados: Coleta diária de NPS
 - Contexto: Configuração de métrica de integridade: Coleta diária de NPS (global)
 - Mínimo: 80
 - Máximo: 100
 - Cor: Verde
 - Categoria: Bom
 - **Fonte de dados 2**
 - Fonte de dados: Coleta diária de NPS
 - Contexto: Coleta diária de NPS para (Cliente X)
 - Mínimo: 0
 - Máximo: 60
 - Cor: Vermelho
 - Categoria: Ruim

Para obter mais detalhes sobre como configurar a tabela de faixas de cores, consulte [Configure a tabela de faixas de cores](#).

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente de integridade do monitoramento do engajamento

O fluxo de trabalho Monitorar agente de integridade do compromisso usa agentes de IA específicos para monitorar os compromissos, analisar a tendência de integridade e gerar uma pontuação de integridade.

Agentes de IA e sua função no fluxo de trabalho do agente de integridade do monitoramento do engajamento

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA do monitor de integridade de sucesso	Recupera dados de todos os compromissos ativos, identifica tendências e cria um sinal de risco se um padrão de declínio for detectado.

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Fluxo de trabalho do agente de soluções de sinal de risco recomendado

Use o fluxo de trabalho do agente Recomendar soluções de sinal de risco para monitorar e mitigar os riscos em compromissos com o cliente com intervenção mínima do usuário.

Visão geral do fluxo de trabalho do agente de soluções de sinal de risco recomendadas

Use o fluxo de trabalho do agente Recomendar soluções de sinal de risco para:

- Monitore compromissos e recupere todos os riscos aplicáveis.
- Forneça análise de risco em tempo real e gere relatórios detalhados.
- Identificar soluções comuns e fornecer recomendações proativas.

Os gerentes de sucesso do cliente podem colaborar com os membros da equipe de sucesso do cliente para monitorar riscos, executar análises de risco em tempo real e gerar relatórios detalhados com recomendações proativas. Isso ajuda a evitar escalações, melhorar a retenção de clientes e melhorar a qualidade do serviço. O fluxo de trabalho do agente de soluções de sinal de risco recomendado pode ser usado para avaliar e oferecer soluções para riscos individuais e múltiplos. Ele é acionado diariamente com base em uma programação predefinida e os resultados são exibidos no [Painel do Now Assist](#) .

Para obter informações sobre como os riscos são gerados, consulte [Definir critérios de risco](#) .

Configure o fluxo de trabalho do agente de soluções de sinal de risco recomendadas

Antes de usar o fluxo de trabalho do agentic, faça o seguinte:

- Ative o subfluxo Recomendar soluções de sinal de risco para acionar o fluxo de trabalho do agente para ser executado como um trabalho agendado diariamente. Consulte [Ativar um fluxo](#) para obter detalhes.
- Configure a categoria de risco e outras condições conforme necessário na tabela de decisão de soluções de risco de compromisso. Consulte [Usando tabelas de decisão](#) .
- Certifique-se de que os subfluxos da solução contenham as seguintes entradas obrigatórias:

- ID do sistema de risco: O tipo é cadeia de caracteres e o nome padrão é `risk_system_id`.
- Tabela de solução: O tipo é tabela.
- ID da solução: O tipo é `sys_id`.

Como opção, você pode definir entradas adicionais não obrigatórias. Eles podem ser usados em etapas de subfluxo ou para substituir valores padrão.

i Nota: Para habilitar a exibição do fluxo de trabalho do agente Recomendar soluções de sinal de risco, você deve ativar o plug-in Agentes de IA para Gestão de sucesso do cliente (com.sn_cust_succ_ai_agent).

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Recomendar soluções de sinal de risco

O fluxo de trabalho do agente Recomendar soluções de sinal de risco usa agentes de IA específicos para recuperar todos os riscos não abordados e recomendar soluções.

Agentes de IA e sua função no fluxo de trabalho do agente Recomendar soluções de sinal de risco

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA da solução de risco de sucesso	Recupera riscos não abordados para o usuário atual, agrupa-os e fornece soluções para cada risco ou grupo de riscos.

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Ponto de contato de mitigação de risco do gatilho da coleta de agentes de IA

Use o fluxo de trabalho do agente do ponto de contato de mitigação de risco do gatilho para programar e editar uma reunião de ponto de contato para um usuário específico.

Acionar visão geral do fluxo de trabalho do agente do ponto de contato de mitigação de riscos

O fluxo de trabalho do agente permite que os agentes de sucesso do cliente otimizem os cronogramas de reunião no fluxo de trabalho de sucesso do cliente criando e gerenciando reuniões. Ele cria e gerencia reuniões com base em detalhes importantes, como convidados, agenda, tipo de reunião e preferências de programação. Com este fluxo de trabalho do agente, os gerentes de sucesso do cliente podem:

- Tome ações oportunas e contextuais.
- Crie uma reunião com todos os detalhes necessários.
- Programar reuniões de rascunho sem coordenação manual.

No fluxo de trabalho do agente do ponto de contato de mitigação de risco do gatilho, quando a probabilidade do registro de risco é muito alta ou ocorreu, o agente de sucesso do cliente é atribuído a esse risco recebe uma notificação do painel do Now Assist. No registro de risco, o fluxo de trabalho do agente automatiza a criação da reunião e agenda a reunião.

Para modificar o fluxo de trabalho do agente do ponto de contato de mitigação de risco do gatilho [Duplicar um fluxo de trabalho do agente](#) e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

i Nota: Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS como o provedor de modelo de IA para todas as habilidades do Now Assist e agentes de IA. Use os Controles de configuração em [Torre de controle com IA](#) para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade em [Console do administrador do Now Assist](#). Para obter mais informações, consulte [Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform](#).

Acionar fluxo de trabalho do agente do ponto de contato de mitigação de risco

Este fluxo de trabalho faz o seguinte:

i Nota: Antes de executar o fluxo de trabalho, você deve configurar o prompt genérico da seguinte forma:

1. Navegue até a tabela Capacidade do OneExtend (sys_one_extend_capability) inserindo sys_one_extend_capability.list no navegador.
2. Pesquisar prompt genérico e abra o registro.
3. Na lista relacionada Atributos de capacidade do OneExtend, defina **Padrão . Verdadeiro** para qualquer uma destas definições:
 - Aviso genérico (bate-papo do OpenAI do Azure)
 - Prompt genérico (Now LLM Service)
 - Prompt genérico com a Vertex AI (conclusão de bate-papo do Google Cloud)
 - Aviso genérico (conclusões de bate-papo do Amazon Bedrock)

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Acionar ponto de contato de mitigação de risco**.

Para criar um fluxo de trabalho do agentic, consulte [Criar um fluxo de trabalho agentic](#).

Testando o fluxo de trabalho do agentic

Para acessar a página Teste de caso de uso:

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Testando**.
2. Na página Visão geral, selecione **Teste o raciocínio da IA**.

Para testar o caso de uso, consulte [Teste um fluxo de trabalho do agente](#).

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente do ponto de contato de mitigação de risco do gatilho

Os agentes de IA a seguir são usados para executar as instruções do fluxo de trabalho do agente.

Para criar um agente com IA, consulte [Crie um agente de IA](#).

Agentes de IA e sua função no fluxo de trabalho do agente do ponto de contato de mitigação de risco do gatilho

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA do criador de rascunho da reunião	O agente de IA automatiza a criação de rascunho de reuniões usando o contexto e o histórico do registro de risco. i Nota: O agente de IA cria uma reunião dentro de um ponto de contato.
Agente de IA do agendador de reuniões de rascunho	O agente de IA automatiza a programação de reuniões virtuais coletando convites e detalhes fornecidos pelo agente de sucesso do cliente.

Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Renovações e expansão de suporte

Avalie compromissos com vencimento para renovação, analise tendências e recomende estratégias de renovação.

Renovações de suporte e expansão e visão geral do fluxo de trabalho do agente

O fluxo de trabalho do agente de Renovações e expansão de suporte permite que os agentes de sucesso do cliente avaliem a integridade, o valor e a adoção de produto de um compromisso. Ele fornece informações orientadas por dados e recomendações de jogo de renovação e permite que os agentes de sucesso do cliente gerenciem vários compromissos do cliente com eficiência. Os gerentes de sucesso do cliente podem usar as renovações de suporte e o fluxo de trabalho do agente de expansão para:

- Rastreie quanto valor foi entregue desde a integração.
- Meça o andamento em relação aos objetivos e às métricas de entrega de serviço.
- Recupere e calcule pontuações de integridade e adoção.
- Analise tendências para apoiar a adoção informada e decisões de compromisso.

i Nota: O fluxo de trabalho do Agentic de Renovações de suporte e expansão está disponível no modo somente leitura. Antes de usar o fluxo de trabalho, você deve fazer uma cópia e ajustar as configurações de acordo com seus requisitos. Consulte [Duplicar um fluxo de trabalho do agentic](#) para obter detalhes.

Configure o fluxo de trabalho do Agentic de Renovações de suporte e expansão

Antes de usar o fluxo de trabalho do agentic, você deve configurar os seguintes campos no Agente de IA de análise de renovação:

- SYSID do indicador de desempenho
- SYSID de detalhamento
- SYSID da origem do contexto de dados
- Período de tempo (em dias)

Suporte renovações e fluxo de trabalho do agente de expansão

i Nota: Antes de executar o fluxo de trabalho, você deve configurar o prompt genérico da seguinte forma:

1. Navegue até a tabela Capacidade do OneExtend (sys_one_extend_capability) inserindo sys_one_extend_capability.list no navegador.
2. Pesquisar prompt genérico e abra o registro.
3. Na lista relacionada Atributos de capacidade do OneExtend, defina **Padrão Verdadeiro** para qualquer uma destas definições:
 - Aviso genérico (bate-papo do OpenAI do Azure)
 - Prompt genérico (agora LLM)
 - Prompt genérico com a Vertex AI (conclusão de bate-papo do Google Cloud)
 - Aviso genérico (conclusões de bate-papo do Amazon Bedrock)

Quando um contrato expira em 90 dias, o gerente de sucesso do cliente recebe uma notificação e o fluxo de trabalho Renovações de suporte e expansão é acionado automaticamente. O gerente de sucesso do cliente pode monitorar o andamento no [Painel do Now Assist](#) e selecione uma das seguintes verificações:

- Valor
- Saúde
- Uso
- Valor e integridade
- Integridade e uso
- Valor e uso
- Valor, uso e integridade

Quando o fluxo de trabalho é concluído, um relatório é gerado com os seguintes detalhes:

- Probabilidade de renovação
- Potencial de expansão
- Ações recomendadas
- Tendência de adoção nos últimos 6 meses
- Tendência de integridade nos últimos 6 meses

Você pode selecionar a reprodução de renovação apropriada com base no relatório.

Testando o fluxo de trabalho do agentic

Para acessar a página Teste de caso de uso:

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Testando**.
2. Na página Visão geral, selecione **Renovações e expansão de suporte**.

Para testar o caso de uso, consulte [Teste um fluxo de trabalho do agente](#).

Agentes de IA usados nas renovações de suporte e no fluxo de trabalho do agente de expansão

Os agentes de IA a seguir são usados para executar as instruções do fluxo de trabalho do agente.

Agentes de IA e sua função nas renovações de suporte e no fluxo de trabalho do agente de expansão

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA de análise de renovação	Analisa as possibilidades de renovação e aciona fluxos de renovação apropriados com base nos resultados da avaliação.
Avaliador de realização de valor agente de IA	Analisa o valor realizado rastreando métricas de serviço e a realização de objetivos do cliente ao longo do tempo.
Agente de IA de informações de sucesso	Preenche dados de pontuação e fornece análise de tendências para apoiar decisões fundamentadas.

Central de controle de serviços integração fluxos de trabalho do agente

Use Central de controle de serviços fluxo de trabalho do agente de integração para registrar seus consumidores no Central de controle de serviços.

Central de controle de serviços integração da visão geral do fluxo de trabalho do agente

. Central de controle de serviços integração o fluxo de trabalho do agentic ajuda os provedores a registrar um usuário consumidor no Central de controle de serviços. Também ajuda a identificar quaisquer problemas durante o registro do consumidor e ajuda a resolver esses problemas.

Para modificar Central de controle de serviços fluxo de trabalho do agente de integração, você deve duplicar o fluxo de trabalho e ajustar as configurações de acordo com seus requisitos. Para obter mais informações, consulte [Duplicar um fluxo de trabalho do agentic](#) .

Você pode iniciar o fluxo de trabalho de integração no Now Assist inserindo o prompt **comece a integração** . Para obter mais informações sobre . Now Assistpainel, consulte [Painel do Now Assist](#) .

Acesse Central de controle de serviços integração agentic fluxo de trabalho

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Integração da Ponte de serviços** .

Para criar um fluxo de trabalho do agentic, consulte [Criar um fluxo de trabalho agentivo](#) .

Teste o. Central de controle de serviços integração agentic fluxo de trabalho

1. Navegar até **Tudo > Studio do agente de IA > Testando**.
2. Na página Visão geral, selecione **Teste o raciocínio da IA** .
3. Selecione o fluxo de trabalho e a versão do agentic e selecione **Iniciar teste** .

Para testar o caso de uso, consulte [Teste um fluxo de trabalho do agente](#) .

Agentes de IA e sua função no Central de controle de serviços o integração
agentic fluxo de trabalho

Os agentes de IA a seguir são usados para executar as instruções do Central de controle de serviços integração fluxo de trabalho do agentic.

Para criar um agente com IA, consulte [Crie um agente de IA](#) .

Agentes de IA e sua função no Central de controle de serviços integração fluxo de trabalho
do agentic

Agente de IA	Função de agente de IA
Iniciador de registro	Este agente de IA ajuda a iniciar o processo de registro e gerenciar as fases iniciais do . processo.
Monitor de registro de erros	Este agente de IA ajuda os usuários com um resumo do Central de controle de serviços permitindo que eles tomem decisões informadas e tomem . ações apropriadas.

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

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir casos de problema de serviço, casos de suporte de produto de tecnologia, inventário de produto, casos de integração de conta, pontos de contato, compromissos, cenários internos, cenários do cliente, iniciativas de sucesso e transformações automatizadas com o. Now Assist para TMT aplicação.

Resuma 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 Resumo de casos de problema de serviço no Now Assist para TMT aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade Resumo de caso de problema de serviço fornece um resumo conciso de um caso de problema de serviço, incluindo o problema, as ações realizadas e os detalhes da resolução. Com esta habilidade, você pode executar 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 feito em um caso de problema de serviço.

A habilidade Resumo de caso de problema de serviço está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

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

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

i 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 de CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço**.

2. Abra um caso de problema de serviço.

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

O componente Resumo do caso de problema de serviço do Now Assist aparece abaixo do cartão de destaques de caso. Por padrão, o componente é recolhido 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 de resumo	○ Para ver mais detalhes do resumo, selecione o ícone Exibir mais (). ○ Para ver menos detalhes de resumo, selecione o ícone Exibir menos ().
Fornecer feedback para o resumo	○ Se você acha que o resumo do caso de problema de serviço foi útil, selecione o ícone útil (). ○ Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil (). 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).
Copie o resumo do caso	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência () para usar as informações de resumo do caso de

Opção	Procedimento
	problema de serviço para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exiba as informações sobre o resumo do caso	Para verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone Mais informações ().

Gere 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 no Now Assist para TMT aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

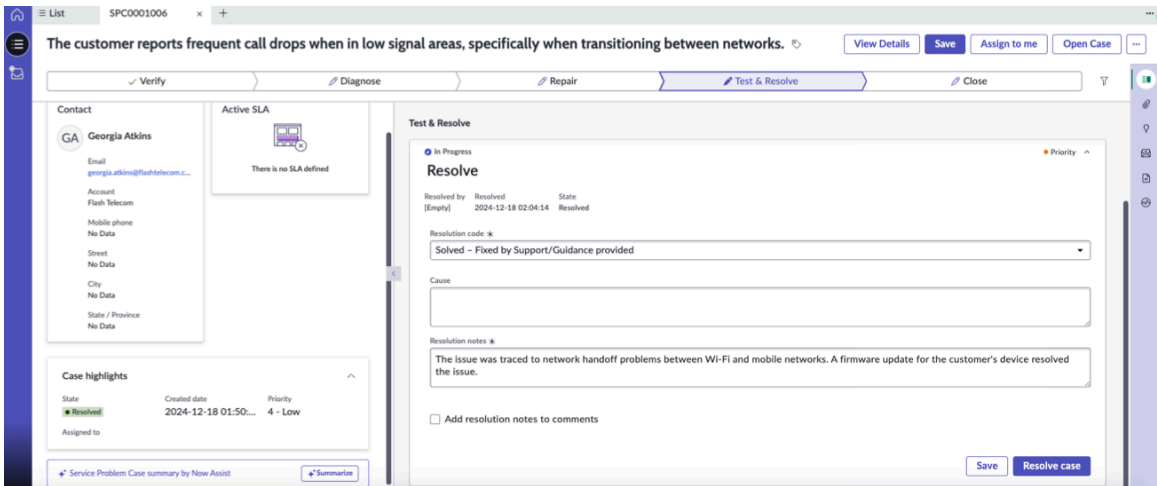
Você também pode propor a resolução ao cliente e adicionar as informações de resolução ao registro de caso de problema de serviço. Gerar anotações de resolução pode ajudar você a encerrar casos mais rapidamente e fornecer informações sobre a resolução do caso de problema de serviço para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.

Você também pode gerar informações de resolução sob demanda do Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte [Geração de anotações de resolução](#) .

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.

Procedimento

- 1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço**.
- 2. Abra um caso de problema de serviço.
- 3. Selecionar **Testar e resolver > Resolver**.
- 4. Navegue até o campo Anotações de resolução na atividade Resolver.



- 5. Selecione Now Assistícone  .
- Now Assistícone  gera um texto recomendado baseado no contexto do caso.

Tradução automática

6. Selecione **Inserir** para adicionar o conteúdo gerado ao campo de anotações de resolução.
7. **Opcional:** Revise o conteúdo gerado e selecione **Refinar** para modificar o conteúdo.
Você tem a opção de elaborar ou encurtar o conteúdo conforme necessário.
8. **Opcional:** Se você quiser adicionar as informações de resolução ao fluxo de atividades do caso de problema de serviço, selecione **Adicione anotações de resolução aos comentários** caixa de seleção.
Marcar esta caixa de seleção disponibiliza as anotações de resolução para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades de caso de problema de serviço.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

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

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

Gere os artigos de conhecimento para casos resolvidos e encerrados em Espaço configurável do CSM e ambiente clássico com Now Assist.

Antes de Iniciar

Para gerar um artigo de conhecimento para um caso, o caso deve estar no estado Resolvido e Encerrado e ainda não deve ter um artigo de conhecimento vinculado a ele.

Instale o plug-in Gestão de conhecimento avançada para usar o modelo de Serviço centrado no conhecimento (KCS) ao gerar artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte [Ativação do plug-in Gestão de conhecimento Advanced](#) .

Certifique-se de que o administrador habilite Now Assist Experiência na página Criar artigo para garantir que os seguintes critérios de geração da base de conhecimento estejam configurados:

- As habilidades de conhecimento estão instaladas.
- No console de Administração do Now Assist, verifique se os seguintes critérios estão em vigor:
 - Especifique o registro da tabela e os campos de entrada.
 - Especifique as condições da disponibilidade da habilidade na lista de atributos.
 - Exiba o recurso de geração da base de conhecimento no produto e especifique Now Assist painel.
- Configurar **Criar artigo** Para aplicar o modelo compatível; por exemplo, HTML Padrão e artigo do KCS.
- Atualmente, só a experiência Criar artigo está disponível.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável do CSM e ambiente clássico, você pode gerar as informações do artigo de conhecimento para um caso selecionando **Criar Conhecimento** no registro do caso.

Esta ação de IU exibe o modal Usar IA para criar um rascunho do artigo. Ao usar este modal, você pode optar por escrever o artigo por conta própria ou redigir um artigo com ele. Now Assist e revisam e editam o texto do artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM**.

2. Abra um caso atribuído a você.

O status do registro do caso deve ser Resolvido ou Encerrado.

3. Selecione para criar o artigo **Criar Conhecimento** Das ações de IU para o registro do caso.

i Nota:

. **Criar Conhecimento** A ação de IU só fica visível quando um caso não tem um artigo de conhecimento associado a ele.

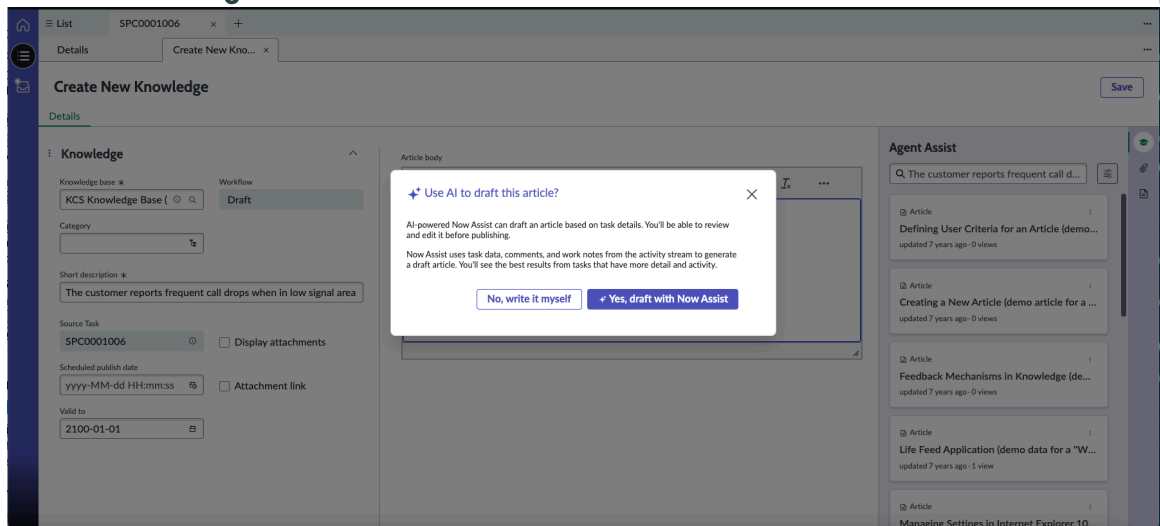
4. No modal Criar artigo, selecione uma base de conhecimento e um modelo de artigo, se exibido.

i **Nota:** Se nenhuma opção for exibida, o modelo padrão selecionado pelo administrador no Administração do Now Assist o console é usado.

5. Selecione **Criar artigo**.

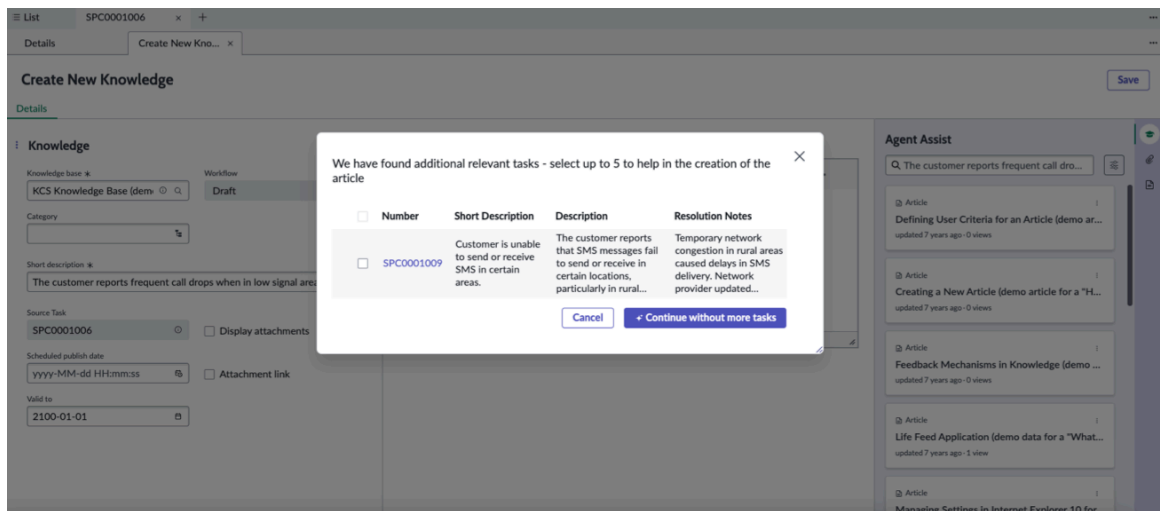
6. No modal Usar IA para redigir este artigo, selecione **Sim, rascunho com o Now Assist**.

Rascunho de artigo usando IA



7. **Opcional:** No novo modal, pesquise casos semelhantes que podem ser usados para gerar o artigo; caso contrário, selecione **Cancelar**.

Tarefas relevantes adicionais



O artigo concluído é exibido no modelo escolhido com uma mensagem de sucesso "Este artigo foi redigido pelo Now Assist. Revise a precisão antes de salvar."

i Nota:

- Se não houver casos semelhantes, este modal não aparecerá e o artigo será criado. O artigo gerado, com base nos registros relevantes escolhidos, está vinculado ao caso da conta e a todos os casos relevantes selecionados.
- Você pode selecionar até cinco casos relevantes adicionais no novo modal para gerar o artigo.
- Você pode modificar o rascunho antes de salvá-lo. O artigo aparece em uma nova guia com um número de ID exclusivo para o artigo de conhecimento e é anexado ao registro primário.
- Se Serviço Now LLM falha ao gerar um resultado, uma mensagem de erro é exibida.
- Ao criar um artigo usando Now Assist depois que o processo é acionado, ele não pode ser interrompido. Now Assist continua a gerar o artigo mesmo se você fechar o modal.

8. Selecione **Base de conhecimento** e o **Idioma** na janela pop-up **Que idioma deve ser Now Assist rascunho deste artigo em**.

9. Selecione **Continuar**.

O artigo é gerado na base de conhecimento e no idioma selecionados, e o conteúdo é exibido nesse mesmo idioma.

10. Selecione **Inserir** para colar a resposta gerada.

11. Revise o artigo Now Assist gerado e selecione **Salvar** ou **Publicar**.

. Now Assist a mensagem de sucesso desaparece, o que significa que não é mais um Serviço Now LLM artigo gerado.

Tópicos relacionados

[Now Assist em Gestão de conhecimento](#)

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

Gere o resumo da execução de teste para um registro de caso de problema de serviço para entender rapidamente o contexto dos resultados de teste 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 essa habilidade, você pode gerar o resumo de teste de um caso de problema de serviço para analisar a causa raiz do problema.

A habilidade de resumo de testes está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

- No Espaço configurável do CSM/FSM, você usa o componente Resumo da execução de teste do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece no registro de resultados do teste.
- Em IU principal selecione **Resumir** botão no registro do resultado do teste para gerar um resumo.

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço**.
2. Abra um caso de problema de serviço.
3. Em **Diagnosticar**, selecione **Resultados do teste**.
4. Identifique o resultado do teste que você deseja abrir e selecione o ícone Exibir detalhes ().
5. No componente Resumo da execução de teste do Now Assist, selecione **Resumir**.
O componente Resumo da execução de teste do Now Assist aparece no registro do resultado do teste. Por padrão, o componente é recolhido 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 do caso de problema de serviço, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Expandir ou recolher o resumo	○ Selecione o ícone Expandir cartão (). ○ Selecione o ícone Recolher cartão para ver menos detalhes de resumo ().

Opção	Procedimento
Fornecer feedback para o resumo	- 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 (👎). 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).
Copie o resumo do teste	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência (📋) para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Atualize o resumo do teste	Busque o resumo da execução de teste mais recente selecionando o ícone de atualização (🔄).

7. Opcional: Defina o resultado do teste como reprovado ou aprovado selecionando **Definir resultado**.

(Optional) Se a habilidade de resumo de teste não estiver ativa, o resultado do teste será preenchido automaticamente.

Para criar grupos de teste, consulte [Crie um grupo de teste](#).

8. Se a habilidade de resumo de teste estiver ativa, limpe **aguarde a conclusão** Caixa de seleção na ferramenta de criação de execução de teste automatizada.

9. Salve ou cancele os resultados.

- Para definir os resultados, selecione **Salvar**.
- Para voltar à lista de resultados de testes, selecione **Cancelar**.

Resuma o teste de um caso de suporte de produto de tecnologia usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere o resumo da execução de teste para um registro de caso de suporte de produto de tecnologia para entender o contexto dos resultados de teste e a causa raiz do problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

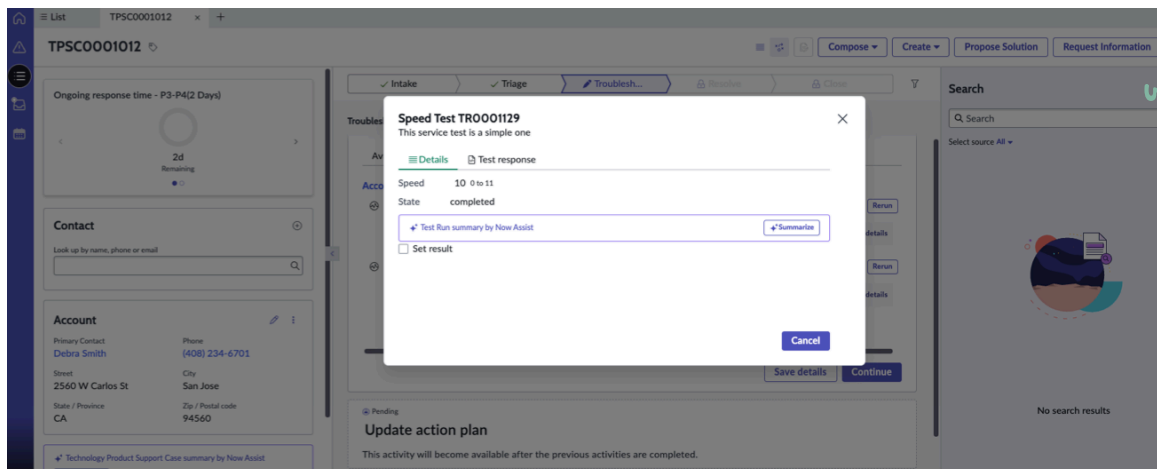
A habilidade de resumo de testes está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

- No Espaço configurável do CSM/FSM, você usa o componente Resumo da execução de teste do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece no registro de resultados do teste.
- Em IU principal selecione **Resumir** botão no registro do resultado do teste para gerar um resumo.

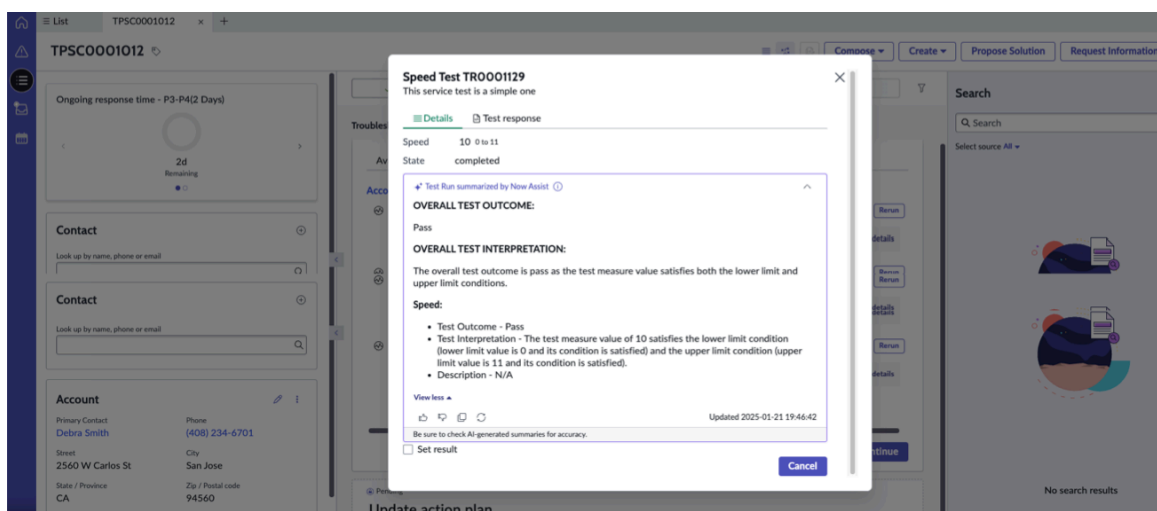
A habilidade de resumo de testes verifica o registro de resultados do teste para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo. Se houver dados suficientes, o componente Resumo do teste exibirá **Resumir** botão. Se não houver dados suficientes para gerar um resumo, o sistema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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Caso de suporte de produto de tecnologia**.
2. Abra um caso de suporte de produto de tecnologia.
Se não houver resultados de teste disponíveis, execute os testes para obter os resultados.
3. Em **Solução de problemas**, selecione **Resultados do teste**.



4. Identifique o resultado do teste que você deseja abrir e selecione o ícone Exibir detalhes (🔍).
5. No componente Resumo da execução de teste do Now Assist, selecione **Resumir**.



O componente Resumo da execução de teste do Now Assist aparece no registro do resultado do teste. Por padrão, o componente é recolhido 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.

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

6. Opcional: Depois de terminar de resumir o teste do caso de suporte ao produto de tecnologia, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Expandir ou recolher o resumo	- Selecione o ícone Expandir cartão (). - Selecione o ícone Recolher cartão para ver menos detalhes de resumo ().
Fornecer feedback para o resumo	- 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 (). 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).
Copie o resumo do teste	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência () para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Atualize o resumo do teste	Busque o resumo da execução de teste 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** .

Gerar resumo de serviço para um inventário de produto usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Resuma os detalhes do serviço mencionando a situação atual, todas as ações críticas a serem tomadas e encontre os indicadores de causa raiz usando o gráfico de conhecimento e a habilidade de resumo do serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo do atendimento ao cliente fornece um resumo conciso de um produto vendido, incluindo a situação atual, indicadores de causa raiz, ações críticas, tarefas de resolução e detalhes da resolução.

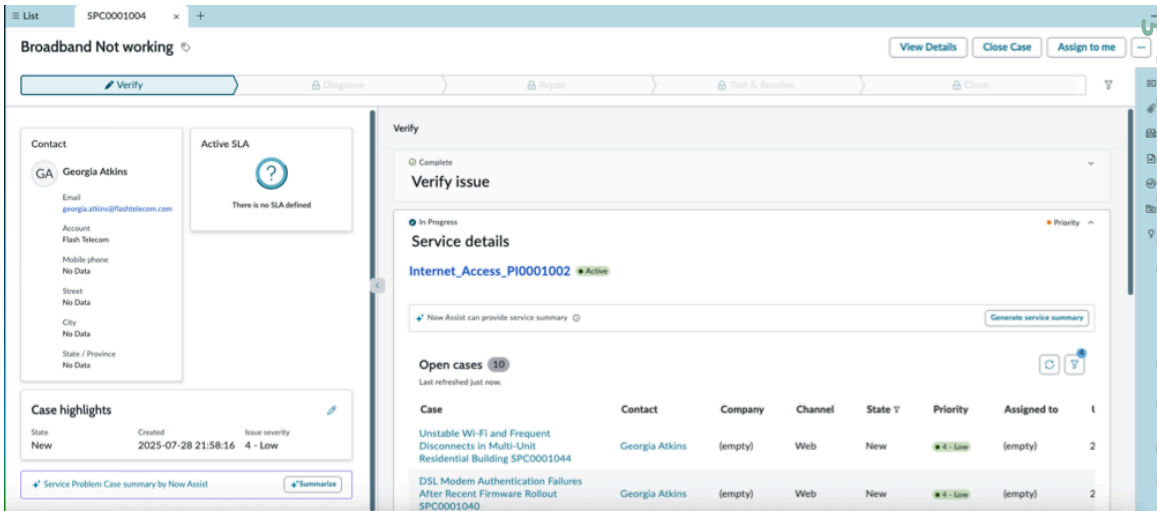
A habilidade de resumo do atendimento ao cliente está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM. Você usa o componente de habilidade de resumo de serviço de caso de problema de serviço do Now Assist para gerar um resumo.

Instale o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm) para exibir o botão Ativar das habilidades de resumo do atendimento ao cliente.

Se houver dados suficientes, o componente de resumo do atendimento ao cliente exibirá **Gerar resumo do serviço** botão.

Procedimento

- 1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço**.
- 2. Abra um caso de problema de serviço.
- 3. Na guia Verificar, selecione **Detalhes do serviço**.
- 4. Em Detalhes do serviço, selecione **Gerar resumo do serviço**.



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

- 5. **Opcional:** Depois de terminar de resumir o serviço, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Exibir mais ou menos detalhes de resumo	- Para ver mais detalhes do resumo, selecione o ícone Exibir mais (∨). - Para ver menos detalhes de resumo, selecione o ícone Exibir menos (∧).

Tradução automática

Opção	Procedimento
Fornecer feedback para o resumo	- Se você acha que o resumo do serviço foi útil, selecione o ícone útil (👍). - Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil (👎). 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).
Copie o resumo do serviço	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência (📋) para usar as informações de resumo do serviço para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exiba as informações sobre o resumo do caso	Para verificar alguns detalhes sobre o resumo do serviço, selecione o ícone Mais informações (ℹ️).

Crie um esquema de gráfico de conhecimento

Use Gráfico de conhecimento(KG) a ser criado Gráfico de conhecimento esquema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sprb_mgmt_admin

Procedimento

- Navegar até **Tudo > Gráfico de conhecimento > Designer do gráfico de conhecimento**.
A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquema na página principal.
- Comece a criar um Gráfico de conhecimento esquema selecionando **Criar Novo**.
Pronto para uso.
- No formulário, preencha os campos.

Create Knowledge graph schema



Display Name *

Enter the display name for the graph

Name * ⓘ

Enter the name for the graph

Scope *

Global

Description

Add a description for this knowledge graph

Characters left: 4000

☐ Contribute to KG Global Graph

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

Create

Formulário Editar detalhes do esquema do gráfico de conhecimento

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição do Gráfico de conhecimento esquema.
Nome	Nome opcional para Gráfico de conhecimento esquema.
Escopo	Escopo usado ao criar o. Gráfico de conhecimento esquema. Este campo é somente leitura.
Descrição	Gráfico de conhecimento visão geral do esquema para fornecer informações adicionais aos usuários.
Contribuir para o gráfico global de KG	Todas as mudanças nos nós e bordas no gráfico são adicionadas ao gráfico KG Global.

4. Selecione **Criar**.

A janela Adicionar nós ao esquema do gráfico de Conhecimento é exibida.

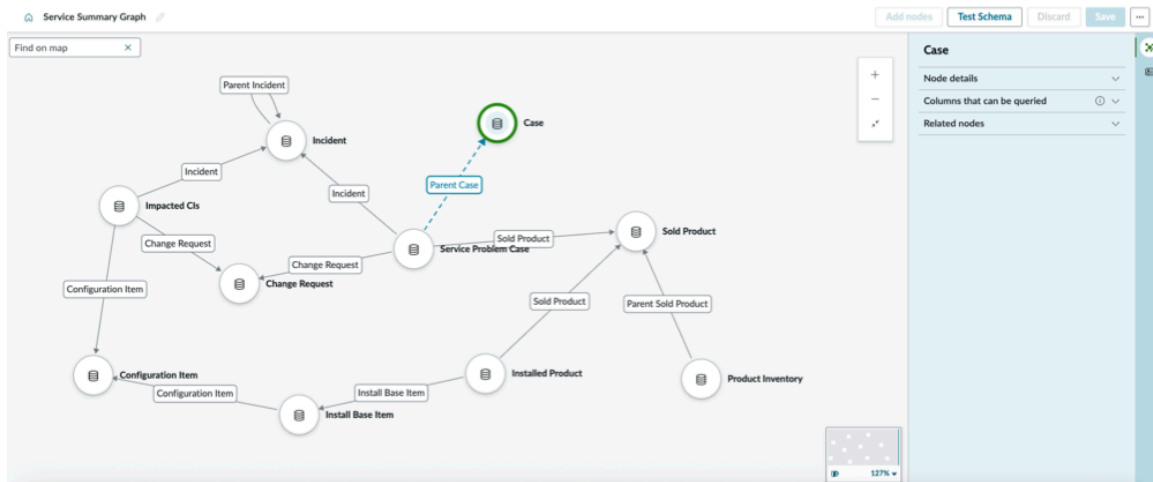
5. Insira ou pesquise os nós que você deseja adicionar ao Gráfico de conhecimento esquema e selecione **Adicionar**.

. Gráfico de conhecimento o esquemaé criado e exibido no Gráfico de conhecimento tela.

6. No painel de navegação, adicione os seguintes detalhes:

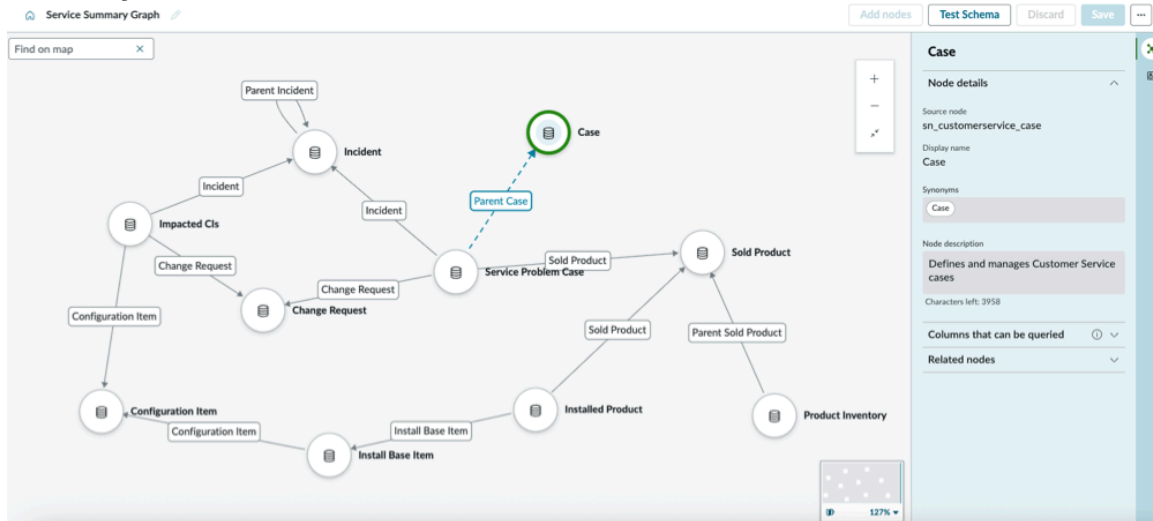
- Detalhes do nó
- Colunas que podem ser consultadas
- Nós relacionados

Tradução automática



7. Na seção Detalhes do nó, você pode editar os seguintes campos.

- Tipo de nó
- Descrição do Nó



Para gerenciar os nós no Gráfico de conhecimento esquema, consulte [Gerenciar nós em um Gráfico de conhecimento esquema](#).

8. Na seção Colunas que podem ser consultadas, pesquise e selecione as colunas desejadas e selecione **Salvar**.

9. Adicione, exclua ou edite bordas na seção Nós relacionados e selecione **Salvar**.

Para editar o. Gráfico de conhecimento, você deve copiar Gráfico de conhecimento e ajustar as configurações de acordo com suas necessidades.

Para editar o. Gráfico de conhecimento esquema, consulte [Edite um Gráfico de conhecimento esquema](#).

Personalize um cartão de resumo para o resumo do serviço

Personalize o cartão de resumo do resumo do serviço e as ações de IU de acordo com suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Ações Rápidas > Ações do Menu de contexto do Now Assist**.
2. Na lista Ações rápidas, selecione **Gerar Resumo do serviço** registro.
3. Selecione **aqui** se você vir o aviso que diz:

Este registro está em Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) Aplicação, mas Global é a aplicação atual. Para editar este registro, clique em **aqui**.

WWNA Quick Action
Generate Service Summary

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

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

Active: ☒

Description: Preset generate service summary action

Command Name: serviceSummaryGeneration

Table: Service Problem Case [sn_sprb_mgmt_case]

Script: ☐ Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode

```

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

Accepts string parameter: ☒

Parameter label:

Action group:

Action type: Preset

Related Links
[Run Point Scan](#)

Configurable Toolbar Controls Quick Actions Parameters

quick_action=939ff99a47d12250cc1f211f316d43e8

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

4. No registro, atualize os campos.

Para personalizar as páginas do Construtor de IU, consulte [Personalizar Construtor de IU páginas que usam componentes](#).

Para configurar o componente do menu de contexto do UIB Now Assist, consulte [Configuração do UIB do menu de contexto do Now Assist](#).

5. Selecione **Atualizar**.

Solicite recursos de IA generativa no TMT usando Now Assist painel

Solicite os recursos de IA generativa contextual usando a interface de conversa no Now Assist painel. 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 Now Assist Painel 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 [Ligue o. Now Assist painel](#) .

Procedimento

1. Faça login em uma instância em que Now Assist para TMT a aplicação está instalada.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Caso de problema de serviço > Tudo**.
3. Abra um caso de problema de serviço.
4. No menu do cabeçalho, selecione Now Assisticone (✦) E solicite os recursos de IA generativa no TMT para um caso de problema de serviço.
5. Selecione o recurso de IA generativa relevante em Now Assist painel.
 - 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** .

Resuma um caso de integração de conta usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de casos de integração de conta fornece um resumo conciso, incluindo detalhes sobre cada fase do ciclo de vida de integração da conta. Com esta habilidade, você pode executar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial de um caso de integração de conta para que você possa entender o contexto do caso de integração.
- Resuma todo o trabalho que foi feito em um caso de integração de conta.

A habilidade de resumo de casos de integração de conta está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

- No Espaço configurável do CSM/FSM, você usa o componente Resumo do caso de integração de conta do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do cartão Atividades.
- Em IU principal selecione **Resumir** botão no registro de caso de integração de conta para gerar um resumo.

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

- Quando um agente abre o registro de caso de integração de conta.
- Quando um agente atualiza a página de registro de caso de integração de conta.

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

i Nota: A habilidade de resumo de caso de integração de conta requer um mínimo de 50 palavras no registro de caso para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Caso de integração de conta**.
2. Abra um caso de integração de conta.
3. No componente Resumo do caso de integração de conta do Now Assist, selecione **Resumir**.
O componente Resumo do caso de integração de conta do Now Assist aparece acima do cartão de atividades. Por padrão, o componente é recolhido 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 integração de conta, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Exibir mais ou menos detalhes de resumo	○ Para ver mais detalhes do resumo, selecione o ícone Exibir mais (). ○ Para ver menos detalhes de resumo, selecione o ícone Exibir menos ().
Fornecer feedback para o resumo	○ 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 (). 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).

Opção	Procedimento
Copie o resumo	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência () para usar as informações resumidas para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exiba as informações sobre o resumo	Para verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone Mais informações ().

Resuma um compromisso usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo a partir dos campos selecionados no registro de compromisso. Fique por dentro das iniciativas de sucesso, resultados, riscos e cenários internos associados a um compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo do compromisso fornece um resumo conciso de todas as atividades e pontos-chave de informações associados a um compromisso. Com esta habilidade, você pode executar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial do compromisso para que você possa entender o contexto.
- Resumir todo o trabalho associado a um compromisso.

A habilidade de resumo de compromisso está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

- No Espaço configurável do CSM/FSM, você usa o componente Resumo do compromisso do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do cartão de detalhes da conta.
- Em IU principal selecione **Resumir** botão no registro de compromisso para gerar um resumo.

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

- Quando um agente abre o registro de compromisso
- Quando um agente atualiza a página de registro de compromisso

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

 **Nota:** A habilidade de resumo de compromisso requer um mínimo de 50 palavras no registro para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Todos os acordos**.
2. Abra um compromisso.
3. No componente Resumo do compromisso do Now Assist, selecione **Resumir**.

O componente Resumo do compromisso do Now Assist aparece acima do cartão de detalhes da conta. Por padrão, o componente é recolhido 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.

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

4. Opcional: Depois de terminar de resumir um compromisso, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Exibir mais ou menos detalhes de resumo	- Para ver mais detalhes do resumo, selecione o ícone Exibir mais (). - Para ver menos detalhes de resumo, selecione o ícone Exibir menos ().
Fornecer feedback para o resumo	- 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 (). 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).
Copie o resumo	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência () para usar as informações resumidas para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exiba as informações sobre o resumo	Para verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone Mais informações ().

Resuma um ponto de contato usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo a partir dos campos selecionados no registro do ponto de contato. Obtenha um resumo rápido de todas as reuniões e e-mails trocados entre diferentes partes interessadas e quaisquer atividades de acompanhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo do ponto de contato fornece um resumo conciso dos diferentes pontos de contato no ciclo de vida do compromisso. Com esta habilidade, você pode executar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial do ponto de contato para que você possa entender o contexto.
- Resumir todo o trabalho associado a um ponto de contato.

A habilidade de resumo do ponto de contato está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

- No Espaço configurável do CSM/FSM, você usa o componente Resumo do ponto de contato do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do cartão de detalhes da conta.
- Em IU principal selecione **Resumir** botão no registro do ponto de contato para gerar um resumo.

A habilidade de resumo do compromisso verifica o registro do ponto de contato para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro do ponto de contato
- Quando um agente atualiza a página de registro do ponto de contato

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

i Nota: A habilidade de resumo do ponto de contato requer um mínimo de 50 palavras no registro para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Todos os pontos de contato**.
2. Abra um ponto de contato.
3. No componente Resumo do ponto de contato do Now Assist, selecione **Resumir** .
O componente Resumo do ponto de contato do Now Assist aparece acima do cartão de detalhes da conta. Por padrão, o componente é recolhido 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 compromisso, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Exibir mais ou menos detalhes de resumo	○ Para ver mais detalhes do resumo, selecione o ícone Exibir mais (). ○ Para ver menos detalhes de resumo, selecione o ícone Exibir menos ().
Fornecer feedback para o resumo	○ 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 (). 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 gera-

Opção	Procedimento
	do e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
Copie o resumo	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência () para usar as informações resumidas para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exiba as informações sobre o resumo	Para verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone Mais informações ().

Resuma uma apresentação interna usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo de um registro de reprodução interno e todas as tarefas de reprodução interna associadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de reprodução interna fornece um resumo do registro de reprodução interna e das tarefas de reprodução interna associadas. Esta habilidade está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

- No Espaço configurável do CSM/FSM, você usa o componente Resumo da reprodução interna do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do cartão Atividades.
- Em IU principal selecione **Resumir** botão no registro de reprodução interno para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de reprodução interna verifica o registro para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de reprodução interno.
- Quando um agente atualiza a página de registro de reprodução interna.

i Nota: A habilidade de resumo de reprodução interna requer um mínimo de 50 palavras no registro para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Todas as Reproduções Internas**.

2. Abra uma reprodução interna e selecione **Resumir**.

O componente Resumo da reprodução interna do Now Assist aparece acima do cartão Atividades. Por padrão, o componente é recolhido e expandido para exibir o resumo. Com base nas entradas fornecidas no compromisso, na conta e na descrição resumida, o resumo é gerado com os seguintes detalhes:

- Visão geral: Resume o objetivo primário (assunto, descrição), compromisso, conta, produto, andamento, prazo, plantel e detalhes de quaisquer contratos em consideração.
- Atualizações de andamento: Resume o status atual (anotações de trabalho, e-mails recentes), o número total de tarefas de reprodução internas, o número de tarefas em aberto e encerrado.
- Próximas etapas: Mostra uma lista resumida de todas as tarefas de reprodução internas em aberto, ações do agente necessárias e tarefas que vencem nos próximos 7 dias.

i Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

3. Opcional: Depois de terminar de resumir a reprodução interna, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Exibir mais ou menos detalhes de resumo	○ Para ver mais detalhes do resumo, selecione o ícone Exibir mais (). ○ Para ver menos detalhes de resumo, selecione o ícone Exibir menos ().
Fornecer feedback para o resumo	○ 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 (). 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).
Copie o resumo	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência () para usar as informações resumidas para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exiba as informações sobre o resumo	Para verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone Mais informações ().

Tradução automática

Resuma uma simulação do cliente usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo de um registro de reprodução do cliente e todas as tarefas de reprodução do cliente associadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo da reprodução do cliente fornece um resumo do registro da reprodução do cliente e das tarefas de reprodução do cliente associadas. Esta habilidade está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

- No Espaço configurável do CSM/FSM, você usa o componente Resumo da reprodução do cliente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do cartão Atividades.
- Em IU principal selecione **Resumir** botão no registro de reprodução do cliente para gerar um resumo.

A habilidade de resumo da reprodução do cliente verifica o registro para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de reprodução do cliente.
- Quando um agente atualiza a página de registro de reprodução do cliente.

i Nota: A habilidade de resumo da reprodução do cliente requer um mínimo de 50 palavras no registro para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Todas as Reproduções do Cliente**.

2. Abra uma reprodução do cliente e selecione **Resumir** .

O componente Resumo da execução do cliente do Now Assist aparece acima do cartão Atividades. Por padrão, o componente é recolhido e expandido para exibir o resumo. Com base nas entradas fornecidas no compromisso, na conta e na descrição resumida, o resumo é gerado com os seguintes detalhes:

- Visão geral: Resume o objetivo primário (assunto, descrição), compromisso, conta, produto, andamento, prazo, plantel e detalhes de contato do cliente.
- Atualizações de andamento: Resume o status atual (anotações de trabalho, e-mails recentes), detalhes das reuniões associadas à reprodução do cliente, número total de tarefas de reprodução do cliente, número de tarefas em aberto e encerrado.
- Próximas etapas: Mostra uma lista resumida de todas as tarefas de reprodução do cliente em aberto, ações necessárias do agente, reuniões agendadas e tarefas que vencem nos próximos 7 dias.

i Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

3. **Opcional:** Depois de terminar de resumir a reprodução do cliente, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Exibir mais ou menos detalhes de resumo	◦ Para ver mais detalhes do resumo, selecione o ícone Exibir mais (). ◦ Para ver menos detalhes de resumo, selecione o ícone Exibir menos ().

Opção	Procedimento
Fornecer feedback para o resumo	- 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 (👎). 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).
Copie o resumo	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência (📄) para usar as informações resumidas para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exiba as informações sobre o resumo	Para verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone Mais informações (ℹ️).

Resuma uma iniciativa de sucesso usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Gere um resumo de um registro de iniciativa de sucesso e todas as tarefas de sucesso associadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo da iniciativa de sucesso fornece um resumo do registro da iniciativa de sucesso e das tarefas de iniciativa de sucesso associadas. Esta habilidade está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

- No Espaço configurável do CSM/FSM, você usa o componente Resumo da iniciativa de sucesso do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do cartão Atividades.
- Em IU principal selecione **Resumir** botão no registro de iniciativa de sucesso para gerar um resumo.

A habilidade de resumo da iniciativa de sucesso verifica o registro para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de iniciativa de sucesso.
- Quando um agente atualiza a página de registro de iniciativa de sucesso.

i Nota: A habilidade de resumo da iniciativa de sucesso requer um mínimo de 50 palavras no registro para gerar o resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Todas as iniciativas de sucesso**.

2. Abra uma iniciativa de sucesso e selecione **Resumir**.

O componente Resumo da iniciativa de sucesso do Now Assist aparece acima do cartão Atividades. Por padrão, o componente é recolhido e expandido para exibir o resumo. Com base nas entradas fornecidas no compromisso, na conta e na descrição resumida, o resumo é gerado com os seguintes detalhes:

- Visão geral: Resume o objetivo primário (assunto, descrição), compromisso, conta, produto, andamento, prazo, plantel e detalhes de contato do cliente.
- Atualizações de andamento: Resume o status atual (anotações de trabalho, e-mails recentes), o número total de tarefas, o número de tarefas abertas e encerradas e todas as tabelas relacionadas.
- Próximas etapas: Mostra uma lista resumida de todas as tarefas em aberto, ações do agente necessárias e tarefas que vencem nos próximos 7 dias.

i Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

3. **Opcional:** Depois de terminar de resumir a iniciativa de sucesso, gerencie os resultados.

Opção	Procedimento
Exibir mais ou menos detalhes de resumo	○ Para ver mais detalhes do resumo, selecione o ícone Exibir mais (). ○ Para ver menos detalhes de resumo, selecione o ícone Exibir menos ().
Fornecer feedback para o resumo	○ 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 (). 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).
Copie o resumo	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência () para usar as informações resumidas para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exiba as informações sobre o resumo	Para verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone Mais informações ().

Crie pontos de contato e registros de reunião usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Envie o e-mail para a instância para criar o ponto de contato e os registros da reunião diretamente do e-mail de entrada usando Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).

Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de sucesso

Para habilitar o envio de e-mail, consulte [Configuração de e-mail de saída](#) .

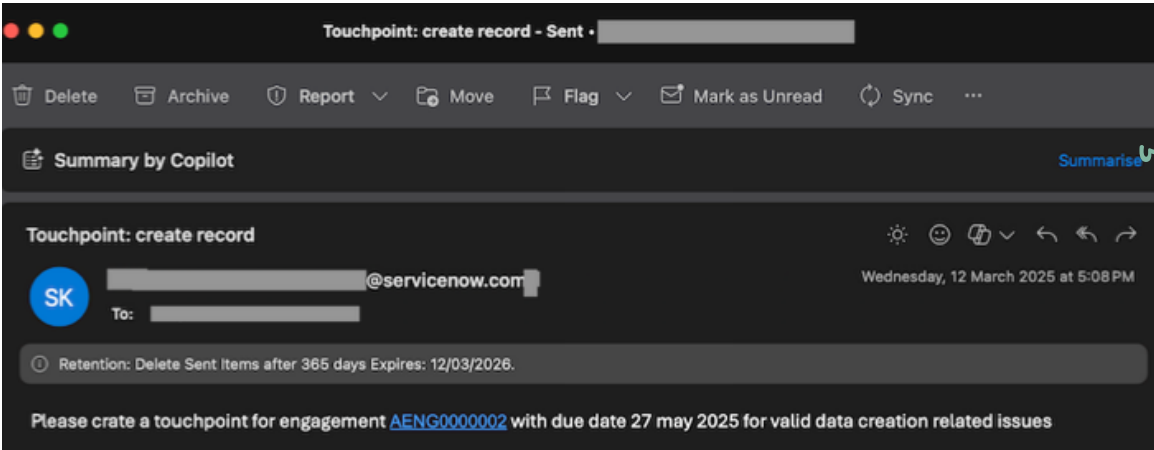
Para habilitar o recebimento de e-mail, consulte [Configuração de e-mail de entrada](#) .

Procedimento

1. Inicie a aplicação de e-mail.

2. Selecione **Novo e-mail** .

O novo E-mail deve conter as seguintes informações:



Campo	Descrições
De	ID de e-mail do remetente.
Para	ID de e-mail da instância que é instancename@service-now.com. Por exemplo: devgen@service-now.com
Assunto	O assunto do e-mail deve começar com o prefixo Ponto de contato: Por exemplo: Ponto de contato: Crie um ponto de contato para teste.
Mensagem de e-mail	Para Pontos de contato, a mensagem de e-mail deve conter os campos obrigatórios: - Número do compromisso - Prazo

Tradução automática

Campo	Descrições
	○ Assunto ○ Descrição Para reuniões, a mensagem de e-mail deve conter os campos obrigatórios: ○ Origem ○ Data e hora de início ○ Data e hora de término ○ Assunto da reunião

3. Selecione "Enviar".

i Nota: A instância pode levar vários segundos para receber o e-mail.

Resultado

- Na instância, as Ações de e-mail de entrada validam o e-mail.
- Se a validação falhar, você receberá o e-mail com o erro de validação e a descrição do modelo.
- Se a validação for aprovada, um registro será criado no ponto de contato e você receberá um e-mail de sucesso com o link para o registro criado.
- Os e-mails são preparados e enviados por push para a fila de saída para onde estão programados para serem enviados.

Analisar tendência de dados de métrica

Recupera e analisa dados de métrica de integridade para um compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Coleta e analisa dados de métrica para um compromisso e determina se um sinal de risco deve ser criado. . [Now Assist para Telecommunications, Media and Technology \(TMT\) Monitore o fluxo de trabalho do agente de integridade do compromisso](#) Usa os dados de métrica para monitorar a pontuação de integridade e gera sinais de risco quando os limites de intervalo ruim e neutro definidos na tabela de faixas de cores são excedidos. Você pode exibir o status da coleção de métricas no [Painel do Now Assist](#)  .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Administrador do Now Assist > Habilidades do Now Assist**.
2. Selecione **Ativar** em **Analisar tendência de dados de métrica** cartão.

Edit access

Specify the individuals or groups that can utilize this skill. Access control lists (ACLs) are implemented to identify the users permitted to access this skill.

Decision type	Roles
Allow if	sn_acct_lc.customer_success_agent

Cancel Save

3. Selecione a função de usuário que pode utilizar esta habilidade e selecione **Salvar** para ativar a habilidade. Os dados de métrica coletados são usados pelo [Now Assist para Telecommunications, Media and Technology \(TMT\) Monitore o fluxo de trabalho do agente de integridade do compromisso](#).

Automatize transformações com Now Assist para TMT

Use Now Assist para TMT Recurso de Assistência de mapeamento de transformação para transformar automaticamente dados de entrada e saída entre as tabelas do provedor e do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade Assistência de mapeamento de transformação foi projetada para fazer o seguinte:

- Gere automaticamente mapeamentos de escolha entre as tabelas do provedor e do consumidor.
- Forneça mensagens de erro significativas se os dados de entrada ou saída não puderem ser transformados.
- Economize tempo e reduza o esforço manual automatizando o processo de mapeamento de transformação.
- Ajude a reduzir erros e aprimorar a qualidade das integrações por meio do mapeamento automático.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Transformações**.
2. Clique em **Novo** e criar uma transformação simples.
Consulte [Crie uma transformação em Central de controle de serviços](#) para obter instruções. . Now Assist para TMT O Mapeamento da Assistência de Transformação pode ser usado somente com transformações simples.
3. Selecione as tabelas do provedor e do consumidor e os campos relacionados.
4. Clique em **Mapeamento Assist**.

Mapeamentos de transformação são gerados e inseridos na lista relacionada Linhas de transformação.

i Nota:

- O recurso Assistência de mapeamento de transformação só pode ser usado se você selecionar os campos da lista de seleção nos campos Provedor e Consumidor.
- Você pode excluir todas as linhas de transformação geradas para executar novamente o mapeamento, se necessário.
- Se você tentar criar um mapeamento de transformação entre diferentes tipos de campos, verá a seguinte mensagem de aviso:

Os campos selecionados são diferentes. Tem certeza de que deseja mapear estes campos? Esta ação pode levar a resultados não intencionais.

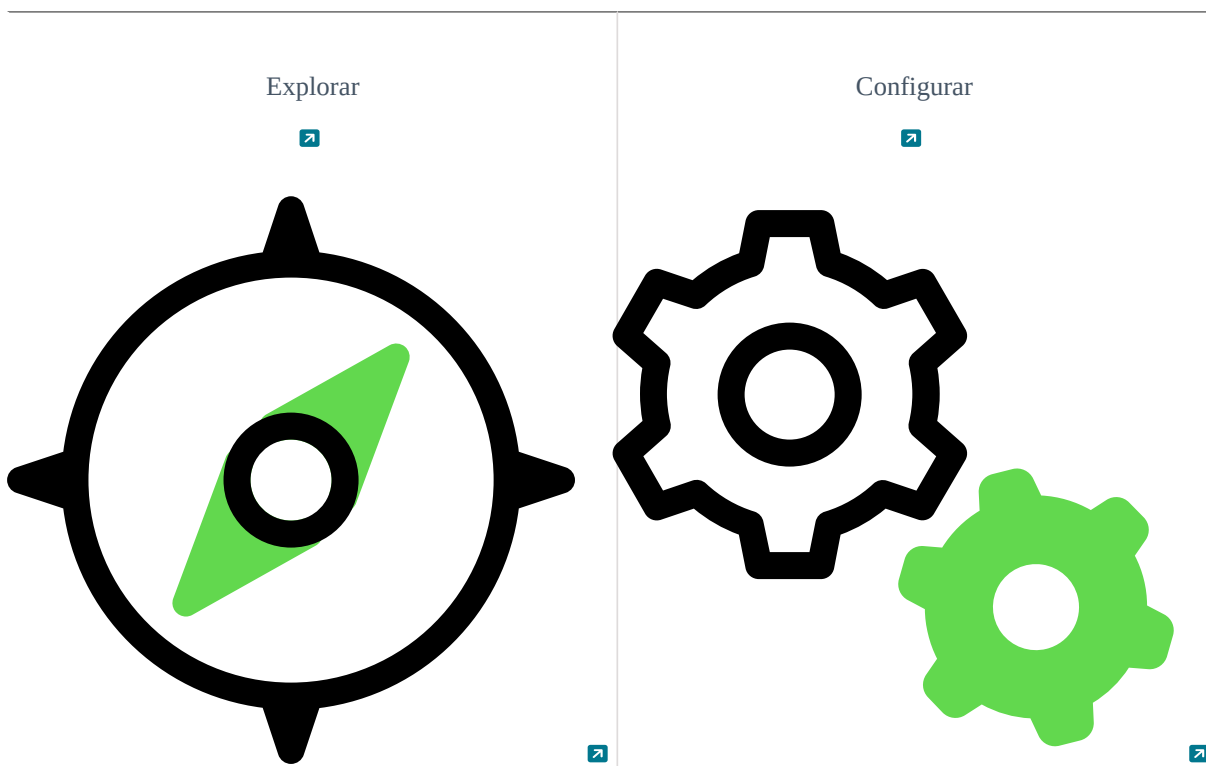
Clique em **OK** para continuar com o mapeamento. Se nenhum mapeamento for encontrado, uma mensagem de erro será exibida. Você pode revisar as definições de configuração e modificar conforme necessário ou criar os mapeamentos manualmente.

Garantia para telecomunicações, mídia e tecnologia

ServiceNow® Garantia para telecomunicações, mídia e tecnologia Forneça uma maneira para que os provedores de serviços de telecomunicações, mídia e tecnologia (TMT) forneçam suporte de ponta a ponta, ao mesmo tempo em que entendam o impacto do cliente e ofereçam comunicação transparente a todas as partes envolvidas no processo de suporte.

Assista neste vídeo curto uma introdução à aplicação Garantia para telecomunicações, mídia e tecnologia.

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



Tradução automática

Saiba mais sobre como provedores de serviço e clientes usam Garantia para telecomunicações, mídia e tecnologia.



Planeje e configure sua implementação.



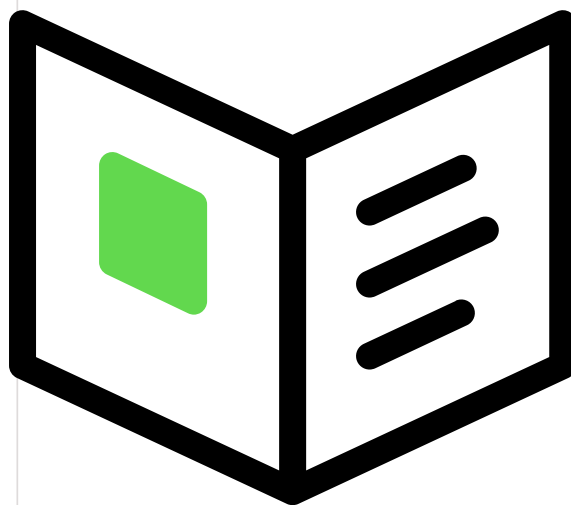
Uso



Referência



Usando Garantia para telecomunicações, mídia e tecnologia.



Obtenha detalhes sobre a separação de domínio para Garantia para telecomunicações, mídia e tecnologia.



Tradução automática

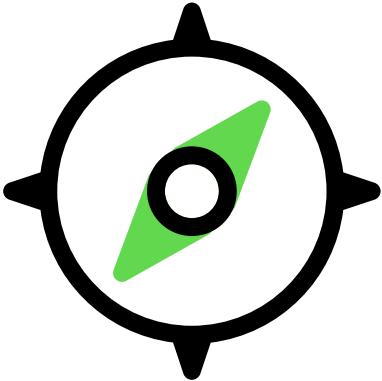
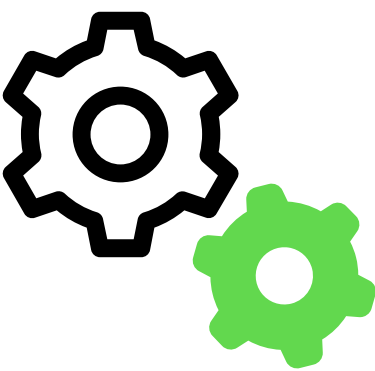
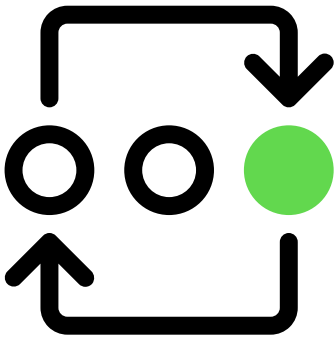
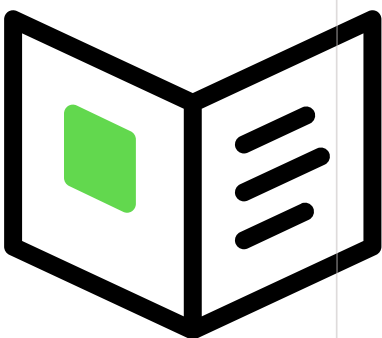
Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte [Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativo notas da versão](#) .
- Faça login no seu ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar Garantia para telecomunicações, mídia e tecnologia recursos em [Agora crie](#) .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#) .
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em [Central de sucesso do cliente](#) .
- Conecte-se com outro Garantia para telecomunicações, mídia e tecnologia usuários em [Now Community](#) .

Gestão de vendas e pedidos

Saiba como você pode usar o. ServiceNow® Gestão de vendas e pedidos(SOM aplicações para gerenciar o ciclo de vida de vendas do produto em sua organização. Seus agentes podem usar esses aplicativos para gerar leads e

oportunidades de pré-vendas, fornecer cotações de vendas, capturar e atender pedidos, trabalhar com contratos e direitos e gerenciar o fluxo de trabalho de pedido do cliente para mudanças.

Explorar  Saiba como você pode usar os aplicativos Gestão de vendas e pedidos. ↗	Configurar  Planeje e configure sua implementação da Gestão de vendas e pedidos. ↗	Integrar  Estenda os recursos na Gestão de vendas e pedidos integrando-os a outros aplicativos. ↗
Uso  Use as aplicações Gestão de vendas e pedidos como um agente. ↗	Referência  Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.	

Tradução automática

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte [Notas de versão Gestão de vendas e pedidos](#) [↗](#).
- Faça login no seu ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar Gestão de vendas e pedidos recursos em [Agora crie](#) [↗](#).

- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#) .
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em [Central de sucesso do cliente](#) .
- Conecte-se com outro Customer Service Management usuários em [Now Community](#) .

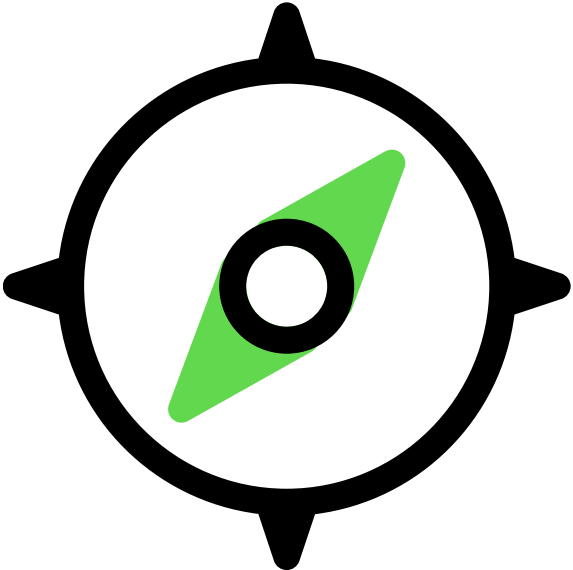
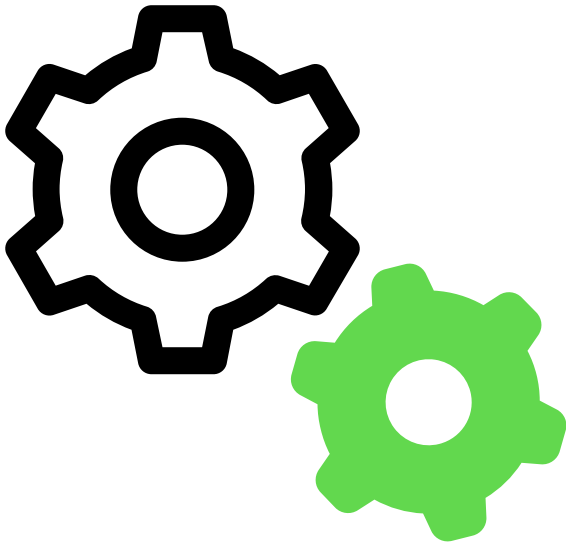
Central de controle de serviços

ServiceNow® Central de controle de serviços conecta vários 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 tranquila que facilita a colaboração e o processamento de solicitações, oferecendo aos usuários a conveniência de trabalhar por conta própria ServiceNow instância.

Assista neste vídeo curto uma introdução à aplicação Central de controle de serviços.

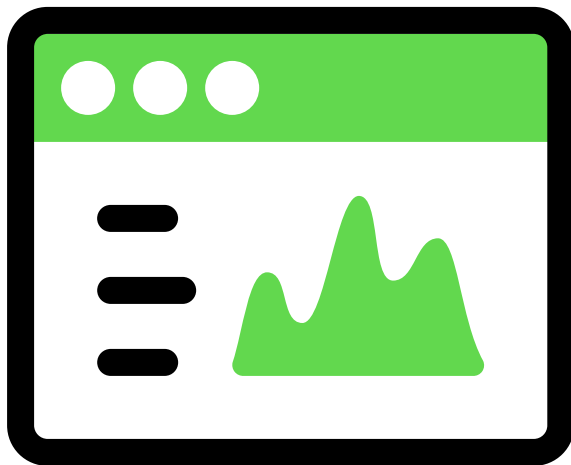
https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

Iniciar

Explorar	Configurar
 Saiba mais sobre os benefícios do Service Bridge e como ele é usado. 🔗	 Instale e configure aplicações do Service Bridge. 🔗

Tradução automática

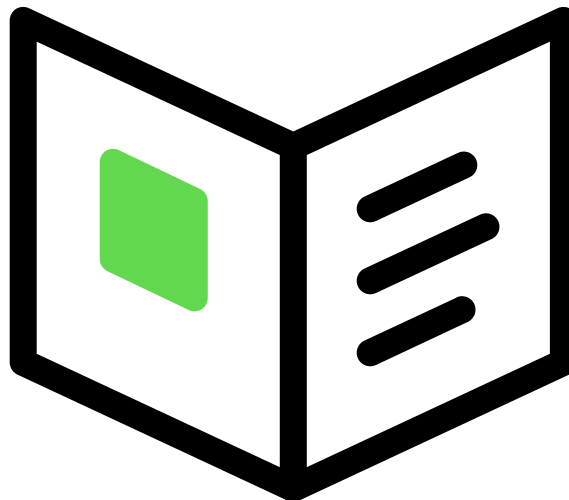
Uso



Saiba como o administrador e os agentes podem usar o Service Bridge para conectar várias instâncias da ServiceNow.



Referência



Obtenha detalhes adicionais sobre o serviço agora, incluindo modelo de dados, log de erros e instâncias de clonagem.



Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte [Central de controle de serviços notas da versão](#) .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#) .
- Conecte-se com outro Eventos de ciclo de vida da conta usuários em [Now Community](#) .
- Exiba artigos da base de conhecimento em [Base de conhecimento do Service Bridge](#). .
- Acesso Central de controle de serviços página do produto de [Produto do Service Bridge](#) .

Gestão estratégica de portfólios Para Telecomunicações

. Gestão estratégica de portfólios Para Telecom é um produto que herda todos os recursos do Gestão estratégica de portfólios Junto com a adição de dois modelos para projetos de implantação de fibra e 5G.

Gestão estratégica de portfólios Para Telecomunicações permite que você defina e personalize as tarefas e os requisitos para seus projetos de implantação de fibra e 5G. Um modelo de projeto define a estrutura básica de um projeto e pode incluir tarefas e subtarefas do projeto, anexos, check-lists e outras informações do projeto. Como os projetos geralmente se repetem, os modelos permitem criar, salvar e reutilizar a estrutura do projeto. Você também pode modificar modelos existentes, criar projetos a partir de modelos e aplicar modelos a projetos vazios.

Modelo de projeto de implantação de fibra

O modelo de projeto de implantação de fibra pode lidar com os desafios da experiência do cliente devido ao planejamento desarticulado, serviço atrasado e entrega de rede devido a processos manuais e análise de impacto de serviço atrasada. Usar este modelo pode melhorar o processo de implantação de fibra ao:

- Acelerar o processo de design
- Definir e rastrear a construção e a implantação
- Fornecer notificações oportunas sobre a entrega do serviço

Modelo de projeto 5G

O uso do modelo de projeto 5G pode simplificar e simplificar o processo de gestão de projetos ao:

- Identificar proativamente as tarefas do projeto
- Garantir que todas as etapas críticas no processo de planejamento sejam incluídas
- Alocando recursos apropriados para datas de destino
- Identificar os principais membros da equipe e partes interessadas
- Reduzindo atrasos e custos excessivos
- Avaliar riscos no início do projeto
- Melhorar a colaboração entre equipes e projetos

Gestão estratégica de portfólios Para Telecomunicações Modelo de projeto de implantação de fibra

Este modelo descreve as várias tarefas necessárias para uma implantação de fibra.

O modelo de projeto de implantação de fibra contém as seguintes tarefas básicas:

- Planeje e crie a rede
- Design de rede
- Construção e implantação
- Entrega e ativação de serviço
- Suporte ao cliente
- Prontidão do serviço
- Planeje demanda futura e criação de rede

Você pode criar um projeto a partir deste modelo ou modificar este modelo de acordo com sua necessidade. Para obter mais detalhes sobre como usar modelos de projeto, consulte [Modelos de projeto](#) .

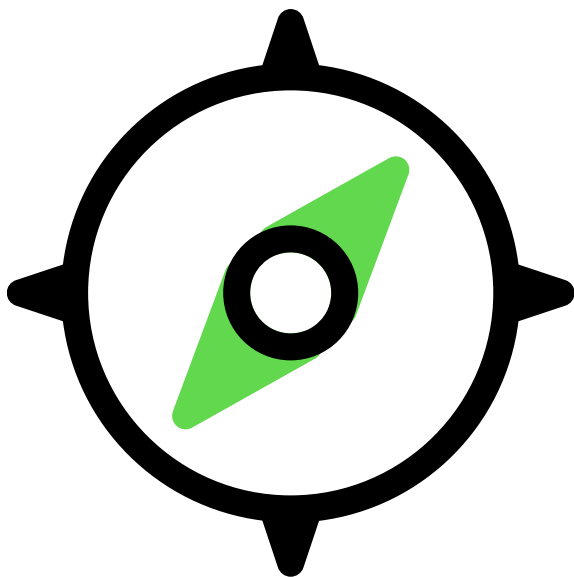
Telecommunications Service Operations Management

Saiba como Telecommunications Service Operations Management(TSOM) capacita os provedores de serviços de comunicação (CSPs) a monitorar, analisar e resolver proativamente problemas de rede e serviço antes que eles afetem os clientes. Criado com base em ServiceNow AI Platform O TSOM oferece uma exibição unificada de operações em ambientes

de telecomunicações distribuídos e multidomínio, ajudando as equipes a melhorar a disponibilidade do serviço, a eficiência operacional e a satisfação do cliente.

Iniciar

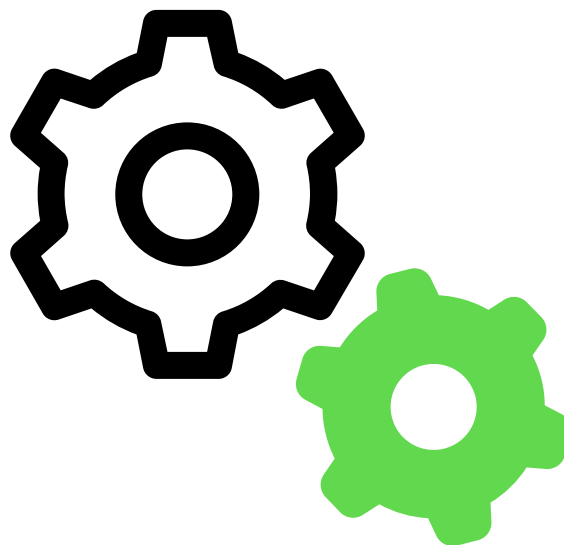
Explorar



Saiba mais sobre como os provedores de serviços de telecomunicações usam Telecommunications Service Operations Management.



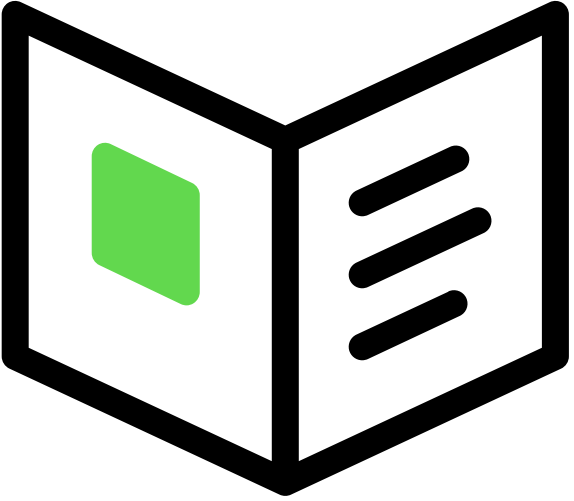
Configurar



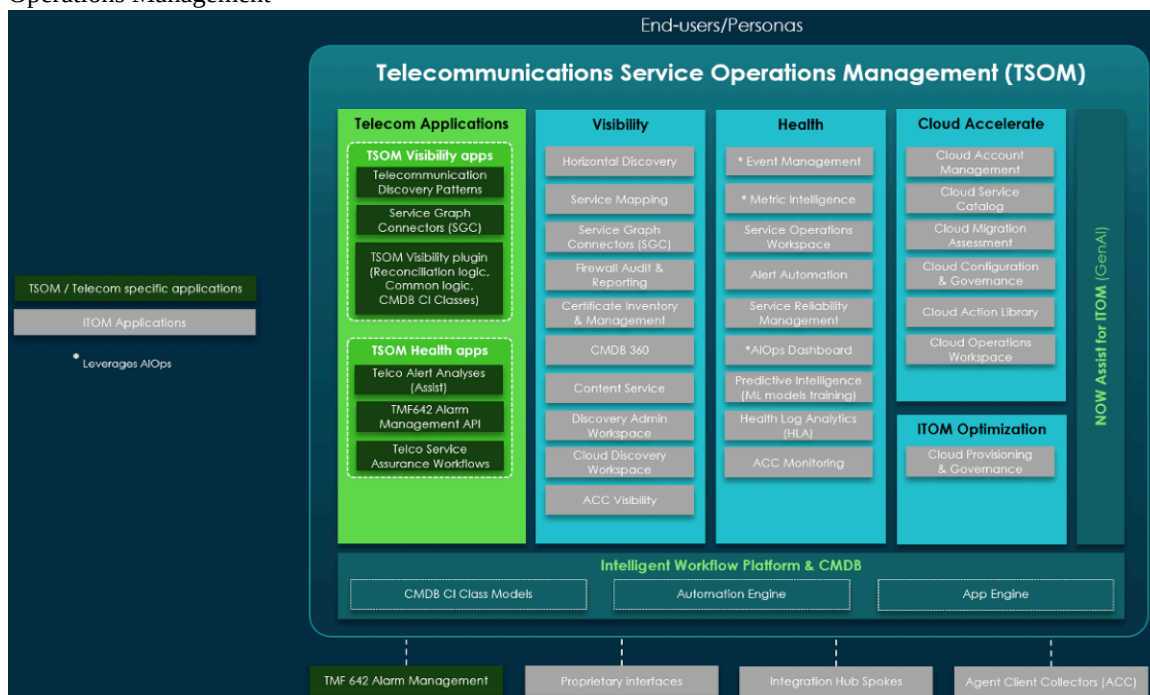
Planeje e configure seu Telecommunications Service Operations Management.



Tradução automática

Uso	Referência
 Usar Telecommunications Service Operations Management rastrear operações abrangentes de serviços de telecomunicações.	 Obter Telecommunications Service Operations Management informações de referência.

O infográfico a seguir ajuda você a entender a arquitetura do Telecommunications Service Operations Management



Recursos adicionais

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:



Notas da versão

Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou nesta versão em [Telecommunications Service Operations Management Notas de versão do \(TSOM\)](#) 



Comunidade ServiceNow

Conecte-se com outro Telecommunications Service Operations Management usuários em [Comunidade da ServiceNow](#) 



Central de sucesso do cliente

Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em [Customer Success Center](#) 



ServiceNow University

Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#) 



Suporte

Entre em contato com o suporte do atendimento ao cliente em <https://support.servicenow.com/now> 

Telecommunications Network Inventory

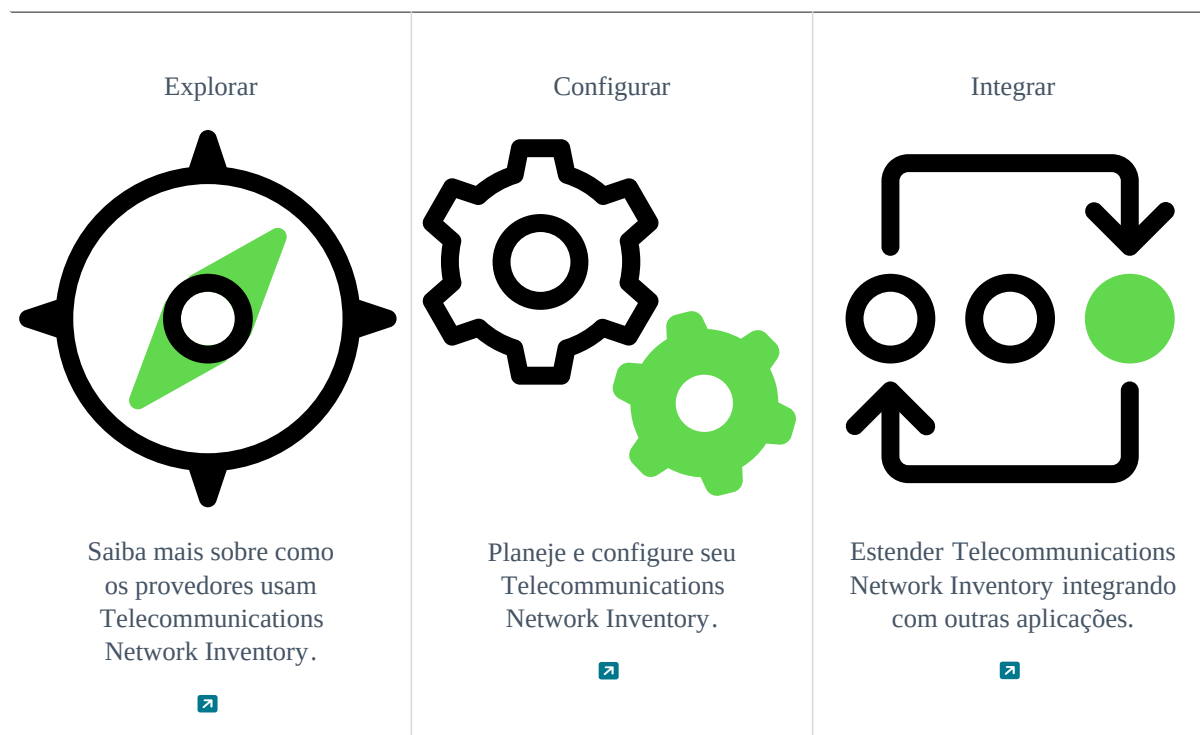
Com ServiceNow® Telecommunications Network Inventory, você pode criar uma representação digital de suas redes físicas e lógicas e dos serviços que são provisionados para seus clientes. Este inventário de rede contém os ativos, os serviços e os relacionamentos que definem a infraestrutura de suas redes de telecomunicações.

Assista neste vídeo curto uma introdução à aplicação Telecommunications Network Inventory.

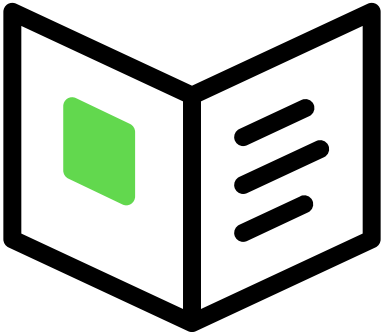
[https://player.vimeo.com/video/1017254752?](https://player.vimeo.com/video/1017254752?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

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

Iniciar



Tradução automática

Uso	Referência	
 Usar Telecommunications Network Inventory para criar e revisar um modelo de inventário de rede abrangente. 	 Obter Telecommunications Network Inventory informações de referência. 	

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte [Notas da versão do Inventário de rede de telecomunicações](#) .
- Faça login no seu ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar Telecommunications Network Inventory recursos em [Agora crie](#) .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#) .
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em [Central de sucesso do cliente](#) .
- Conecte-se com outro Telecommunications Network Inventory usuários em [Now Community](#) .