servicenow

Washington DC KI aktivieren

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Materialien wurden für Sie mit einer Übersetzungssoftware übersetzt. Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um Ihnen eine akkurate Übersetzung zu liefern. Jedoch können menschliche Übersetzer nicht durch automatisierte Übersetzungstechnologien ersetzt werden. Die Übersetzungen werden ungeprüft bereitgestellt. Es wird keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Richtigkeit von Übersetzungen in andere Sprachen übernommen. Manche Inhalte wurden aufgrund der Beschränkungen der Übersetzungssoftware möglicherweise nicht präzise übersetzt. Die Ausgangssprache dieser Dokumente ist Englisch. Jegliche Diskrepanzen oder Unterschiede, die bei der Übersetzung entstehen, sind nicht verbindlich und haben keine Rechtswirkung für die Einhaltung oder Durchsetzung von Rechten.

Einige Beispiele und Grafiken, die hier dargestellt sind, dienen nur der Veranschaulichung.®ine echte Zuordnung oder Verbindung zu ServiceNow-Produkten oder -Services ist nicht beabsichtigt und sollte nicht abgeleitet werden.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken
sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Unternehmens- und
Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein,
denen sie zugeordnet sind.

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter www.servicenow.com/terms-of-use.html

Automatische Übersetzung

Firmensitz
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
USA
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsverzeichnis

Aktivieren Sie KI-Experiences 4

Now Assist 8

Now Assist erkunden 12

Einstellungen und Funktionen von Now Assist konfigurieren 34

Analysieren der Leistung von Now Assist 45

Now LLM Modell-Updates 48

Generative-KI-Controller 50

Natural Language Understanding 87

Natural Language Understanding erkunden 92

Modellverwaltung 106

Mehrsprachige Modellverwaltung 207

IntegrationVirtual Agent von und NLU-Workbench 224

NLU-Workbench – erweiterte Funktionen 226

Natural Language Query 274

Natural Language Query erkunden 275

Arbeiten mit Natural Language Query 277

NLQ wird konfiguriert 278

Natural Language Query Referenzen 284

Predictive Intelligence 287

Erkunden Sie Predictive Intelligence 288

Predictive Intelligence installieren 291

Predictive Intelligence konfigurieren 293

Erstellen und Trainieren von Lösungen 321

Arbeiten mit Predictive Intelligence 359

Predictive Intelligence Referenzen 395

Document Intelligence 399

Document Intelligence erkunden 400

Document Intelligence konfigurieren 403

Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen 425

Arbeiten mit Document Intelligence 432

Überwachen der Leistung von Document Intelligence 451

Document Intelligence Referenzen 453

Task Intelligence 471

Task Intelligence erkunden 473

Task Intelligence konfigurieren 476

Verwalten Sie Modelle für maschinelles Lernen mit Task Intelligence 477

Task Intelligence Referenzen 482

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie KI-Experiences

Nutzen Sie Tools, die auf künstlicher Intelligenz basieren, um Routineaufgaben zu priorisieren und zu automatisieren, schwerwiegende Incidents zu erkennen und Einblicke zu gewinnen.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Now Assist



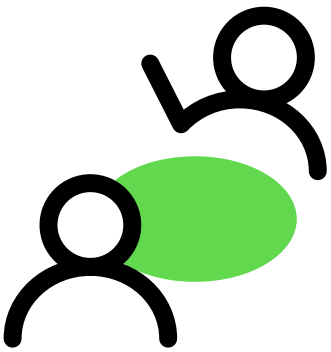
Verwenden Sie einen personalisierten generativen KI-Assistenten und Kompetenzen, um Ihre Arbeit in Now Platform zu verbessern.

Natural Language Understanding



Verwenden Sie Natural Language Understanding (NLU), damit Ihr System mit natürlicher menschlicher Ausdrucksweise und Absicht arbeiten kann.

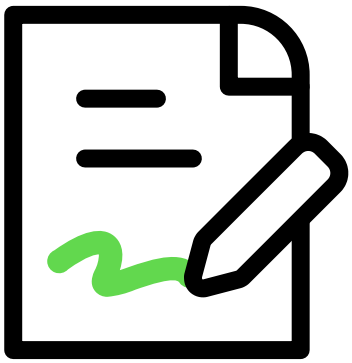
Natural Language Query



Rufen Sie Daten aus Ihrer Instanz mithilfe von Klartextanforderungen mit diesem Service auf der Now Platform ab.

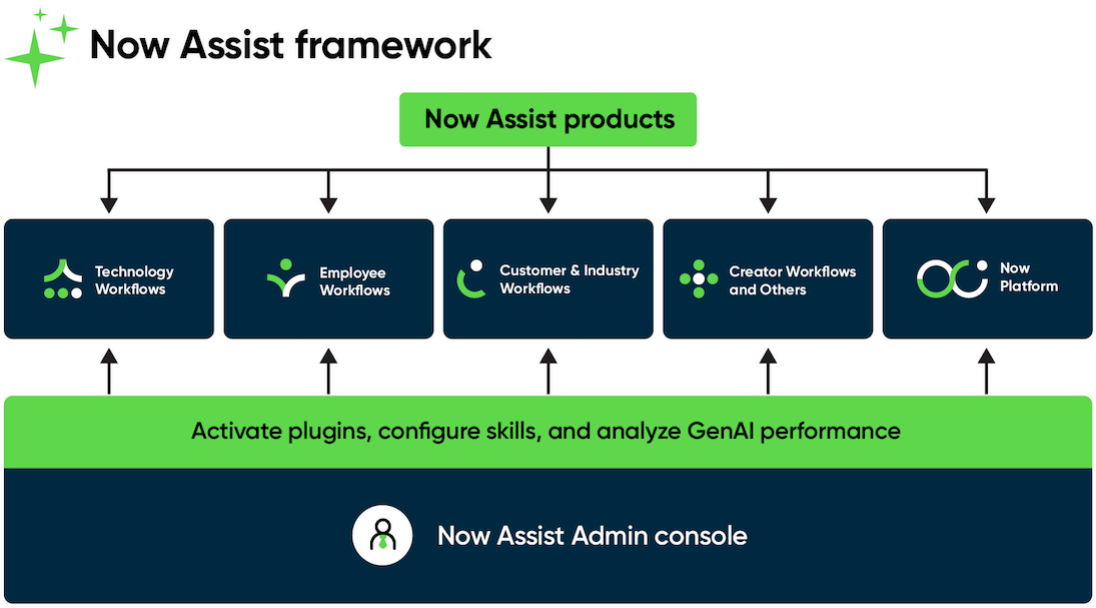
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence	Document Intelligence	Task Intelligence
		
Entwickeln Sie ML-basierte Lösungen mit Predictive Intelligence, um die Arbeits-Experiences in Ihrer Instanz zu verbessern.	Automatisieren Sie den Datenextraktionsprozess für Ihre Dokumente, und beschleunigen Sie Ihren Workflow mit einer leistungsstarken KI-basierten Lösung.	Erstellen Sie mit diesem KI-Tool ML-Lösungen, und verfolgen Sie deren Auswirkungen auf Ihre Geschäftsanforderungen und -ergebnisse.

Now Assist

Aktivieren Sie generative KI-Funktionen in Now Platform mit den Anwendungen Now Assist. Generative KI kann Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Entwicklern helfen, schneller und produktiver zu arbeiten.



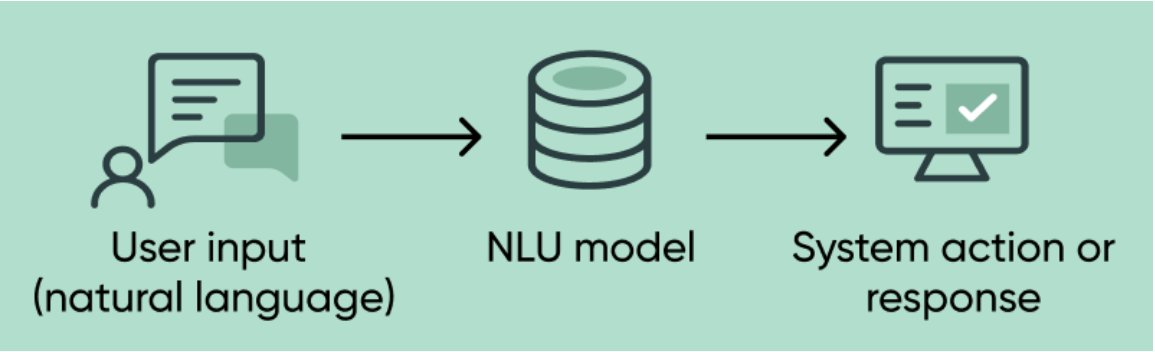
Natural Language Understanding

Unterstützen Sie Benutzer bei der Kommunikation mit Ihrem System in natürlich ausgedrückter Sprache mithilfe von Natural Language Understanding. NLU ermöglicht Ihrem System, intelligente Aktionen als Reaktion auf menschliche Spracheingaben in 17

Automatische Übersetzung

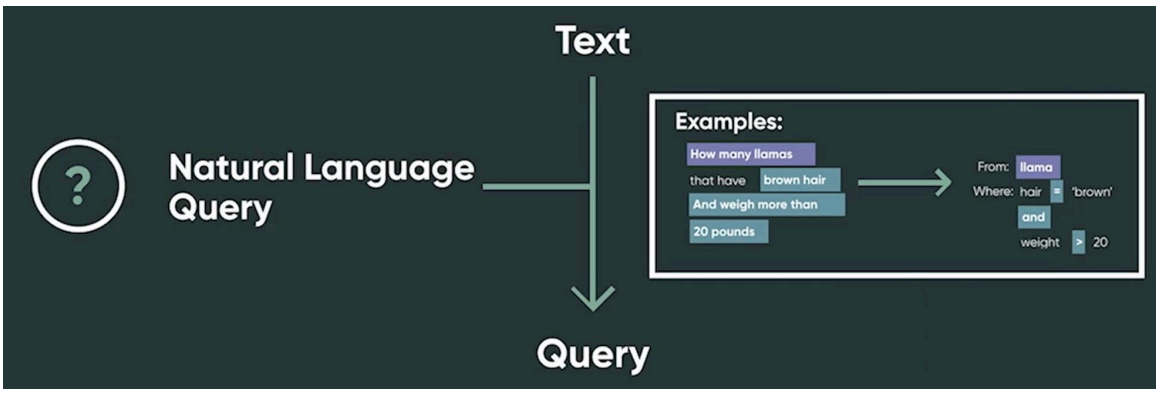
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

unterstützten Sprachen auszuführen. Beginnen Sie mit den bereitgestellten vorgefertigten Modellen, und erweitern Sie sie, oder erstellen Sie Ihre eigenen Modelle von Grund auf.



Natural Language Query

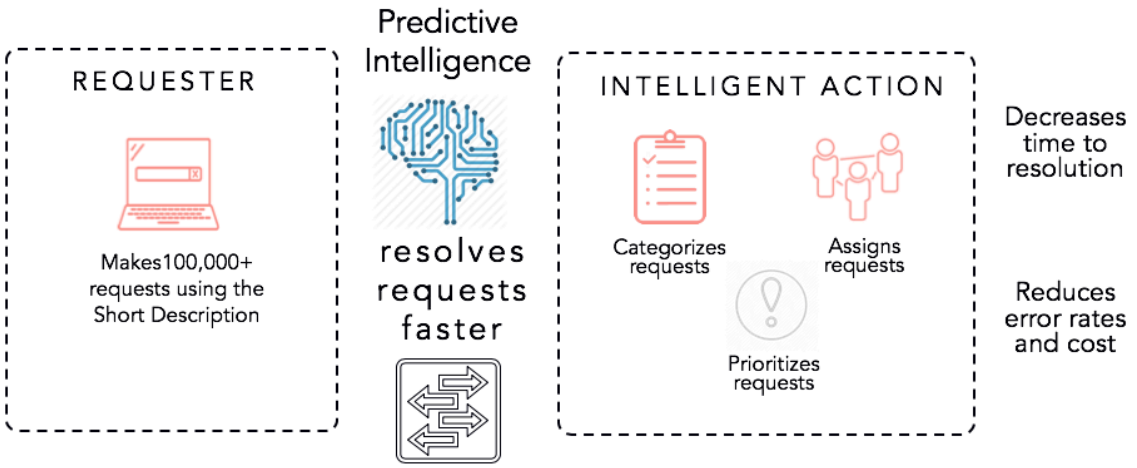
Wandeln Sie Fragen in natürlicher Sprache mit Natural Language Query (NLQ) in formale Datenbankabfragen um. Rufen Sie Daten aus Ihrer Instanz ab, indem Sie Klartextanforderungen in den unterstützten Sprachen (Amerikanisch, Französisch, Französisch, Kanadisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch) verwenden. NLQ wird von mehreren anderen Anwendungen und Funktionen verwendet, einschließlich Analytics, Reporting und CMDB (Englisch ist die einzige unterstützte Sprache für CMDB).



Predictive Intelligence

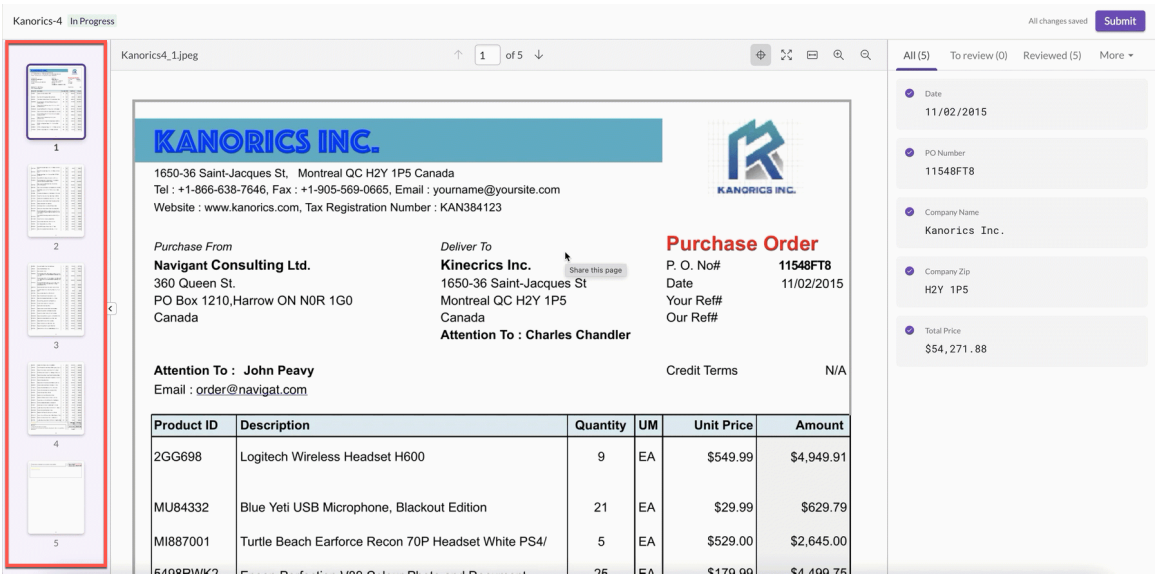
Trainieren Sie Ihr System, um Anforderungen schnell mit Predictive Intelligence-Workbenchzu lösen. Es gibt vier separate Frameworks für maschinelles Lernen, die alle NLQ-Sprachen sowie Niederländisch, Italienisch und brasilianisches Portugiesisch unterstützen. Diese Frameworks helfen Ihrer KI, eine Reihe von geschäftlichen Herausforderungen zu meistern. Reduzieren Sie die Aufgabenbearbeitungszeiten und die Anzahl der Interaktionen oder Fehler, lösen Sie Probleme, die von ähnlichen Datensätzen gemeinsam genutzt werden, erkennen Sie Muster und gehen Sie Datensätze gemeinsam an, sagen Sie numerische Ausgaben basierend auf der Regressionsanalyse vorher, und trainieren Sie mehrere andere ML-Lösungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Document Intelligence

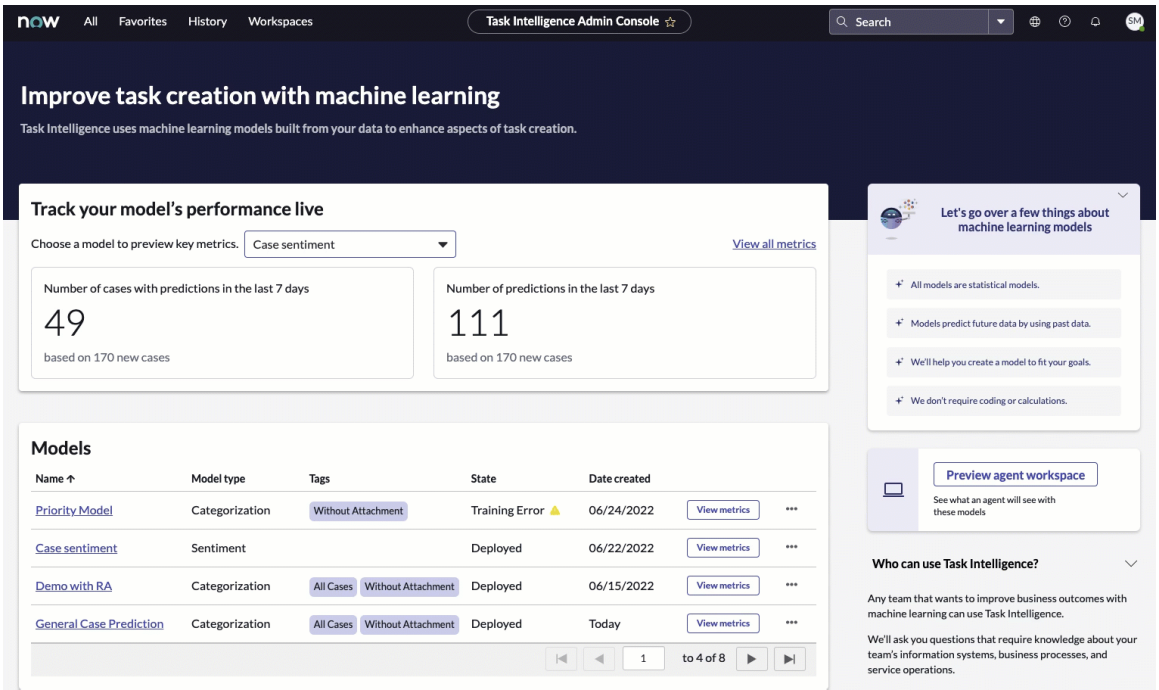
Erhalten Sie schnell klare, präzise Daten aus Ihren Datensätzen, und integrieren Sie sie dort, wo sie am dringendsten benötigt werden. Document Intelligence kann ein- oder mehrseitige Dokumente in verschiedenen gängigen Formaten verarbeiten. Dieses Tool ist mehr als nur eine OCR-Lösung (optische Zeichenerkennung). Es verwendet eine kontinuierlich lernende KI, um Text und Daten zu identifizieren und zu extrahieren. Document Intelligence funktioniert ohne Code und ermöglicht eine einfache Einrichtung, Verwendung und Integration von Daten in Workflows.



Task Intelligence

Erzielen Sie schnellere Antwort- und Aufgabenlösungszeiten für Ihre Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie Task Intelligenceverwenden. Mit diesem Tool können Sie ML-Lösungen entwickeln, die Daten verarbeiten, und die Effizienz dieser Lösungen nachverfolgen. Erstellen, trainieren, bearbeiten und trainieren Sie Modelle für maschinelles Lernen in der Administratorkonsole erneut, und exportieren Sie sie zur Verwendung in Now Platform. Führen Sie die Nachverfolgung mit dem Dashboard Analytics durch, in dem Sie die Leistung und Auswirkungen Ihrer Modelle auf Ihr Geschäft nachverfolgen und bestimmen können, welche Vorhersagen für die zukünftige Wiederverwendung am besten geeignet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anwendungen und Funktionen

- Natural Language Understanding (NLU)
- Natural Language Query (NLQ)
- Predictive Intelligence
- Task Intelligence
- Dokument-Intelligenz

Now Assist

ServiceNow® Now Assist verwendet generative KI, die darauf ausgelegt ist, die Benutzerproduktivität und -effizienz durch Konversationen und proaktive Experiences zu verbessern.

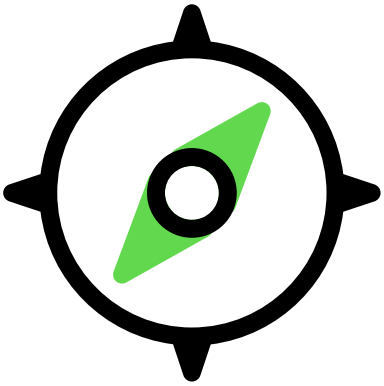
Nutzen Sie generative KI mit Now Assist auf der ServiceNow-Plattform.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Erkunden



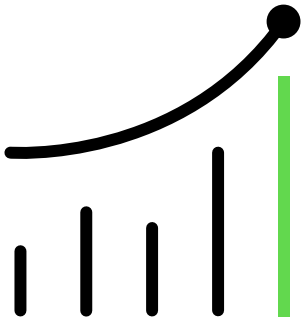
Weitere Informationen zu Now Assist finden Sie unter Now Platform.

Konfigurieren



Erkunden, konfigurieren, verwenden und analysieren Sie die Funktionen und Kompetenzen der generativen künstlichen Intelligenz (KI).

Analysieren



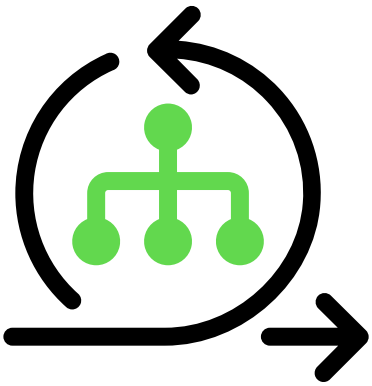
Kompetenzleistung analysieren und überwachen

Now LLM-Modell wird aktualisiert



Erfahren Sie mehr über das Modell Now LLM.

Generative-KI-Controller



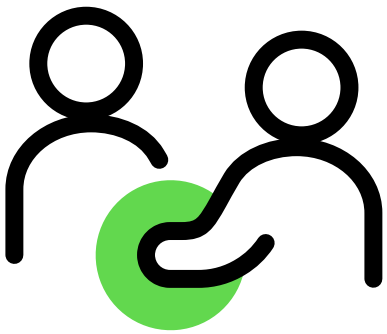
Passen Sie Ihre generative KI-Experience auf der Now Platform mit der Generative-KI-Controller an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist Produkte

Now Assist für Customer Service Management (CSM)



Fassen Sie Fallinformationen zusammen, generieren Sie Notizen zur Falllösung, und fassen Sie den Chat für eine Interaktion zusammen.

Now Assist für HR Service Delivery (HRSD)



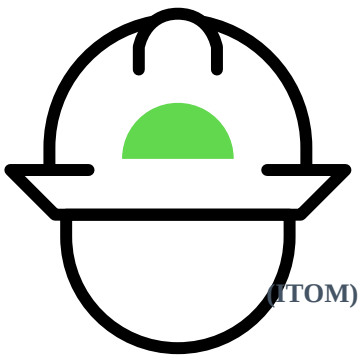
Fassen Sie Fallinformationen zusammen, generieren Sie Lösungsnotizen, und fassen Sie den Chat für eine Interaktion zusammen.

Now Assist für IT Service Management (ITSM)



Fassen Sie Incident-Informationen zusammen, generieren Sie Lösungshinweise zu Incidents, und fassen Sie den Chat für eine Interaktion zusammen.

Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)



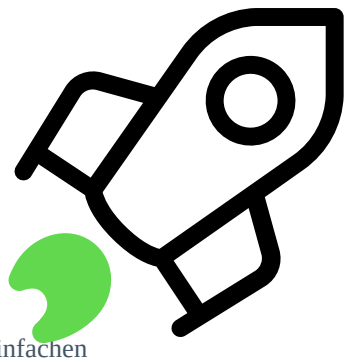
Fassen Sie Arbeitsauftragsaufgaben zusammen, und ermöglichen Sie Benutzern das Generieren von Zusammenfassungen der Arbeitsauftragsaufgaben.

Now Assist für IT Operations Management (ITOM)



Sie Warnungen in Ereignismanagement.

Now Assist für Creator



Vereinfachen

Verwenden Sie generative KI-Kompetenzen, die die Entwicklung auf Now Platform effizienter machen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist -Plattform-Experiences

Now Assist in KI-Suche



Die Leistungsfähigkeit der Suche mit dem generativen KI-Modell von Now LLM.

Now Assist in Virtual Agent



Verwenden Sie generative KI-Kompetenzen und die Themenerstellung für große Sprachmodelle (LLM) in Ihren Konversations-Experiences.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Probleme und Minderung für Upgrades von Now Assist-Anwendungen und -Plugins
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen dritten Cloudanbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können die zukünftige Datenerfassung jederzeit abwählen, wie im beschrieben Now Assist Abwählseite.

Now Assist erkunden

Erfahren Sie, wie Now Assist generative KI-Fähigkeiten für Now Platformbereitstellt . Mit Now Assistkönnen Sie die Produktivität und Effizienz in Ihrer Organisation verbessern, einen besseren Selfservice bieten, Aktionen empfehlen und Antworten bereitstellen und Ihren Benutzern eine effektivere Suche ermöglichen.

Now Assist – Übersicht

Now Assist ist eine steigende plattformübergreifende Familie generativer KI-Funktionen, bei denen es sich um Aufgaben handelt, die ein Large Language Model (LLM) ausführen kann. Die Funktionen der generativen KI basieren auf dem anfänglichen Training und der Architektur. Die folgenden generativen KI-Funktionen werden derzeit angeboten:

- Fall- oder Incident-Zusammenfassung
- Chat-Zusammenfassung
- Lösungshinweise generieren
- Zusammenfassung des Abschlusses von Arbeitsauftragsaufgaben
- Now Assist in AI Search
- Flow generation
- Now Assist in Virtual Agent

Eine *Kompetenz* stellt dem Benutzer eine Funktion und den Anwendungsfall bereit. Ein Beispiel für eine Kompetenz ist die Chatzusammenfassung in einem Kundenarbeitsbereich. Now Assist -Produkte bieten Funktionen und Kompetenzen, die auf die Anforderungen von Benutzern in verschiedenen Workflows zugeschnitten sind.

Now Assist-Framework

Das Framework Now Assist wird im gesamten Now Platformunterstützt.

- Now Assist Produkte:
  - Now Assist for Creator
  - Now Assist for Customer Service Management (CSM)
  - Now Assist for Field Service Management (FSM)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

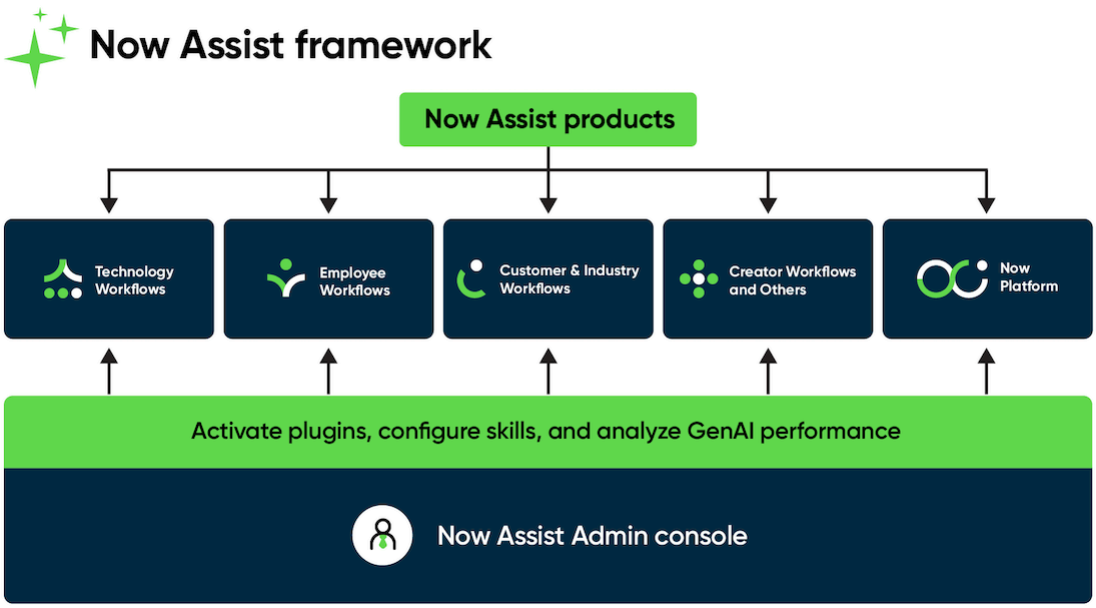
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
-
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)

- Now Platform Tools und Kompetenzen für Now Assist:
  - Einstellungen und Funktionen von Now Assist konfigurieren: Ermöglichen Sie Ihren Administratoren, Plugins zu installieren, Kompetenzen zu verwalten und Nutzung und Leistung mit der Konsole Now Assist-Administrator zu analysieren.
  - Now Assist-Bereich: Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, die Kompetenzen von Now Assist über eine Fensteroberfläche in der Instanz zu nutzen.
  - Verwenden Sie Now Assist in AI Search , um Antworten für KI-Suche] zu generieren.
  - Generative-KI-Controller: Ermöglichen Sie Ihren Entwicklern, generative KI-Funktionen in benutzerdefinierten Flows und Konversationen zu integrieren, indem Sie Ihre eigenen LLM-Lizenzen (Major Language Model) von Drittanbietern verwenden.

Einige Now Assist -Produkte enthalten die grundlegenden Plattformtools für Now Assist. Details finden Sie unter Now Assist auf der Plattform.

Das folgende Diagramm zeigt, was im Framework Now Assist verfügbar ist.

Now Assist-Framework



Vorteile von Now Assist

Vorteil	Funktion	Benutzer
Nutzen Sie die Leistungsfähigkeit der Suche mit dem generativen KI-Modell von Now LLM, um Fragen in Benutzersuchen mit umsetzbaren KI-generierten Zusammenfassungen relevanter Wissensartikel zu beantworten.	Now Assist in AI Search	Jeder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Benutzer
Installieren und konfigurieren Sie Now Assist Anwendungen und die von ihnen bereitgestellten Kompetenzen.	Now Assist Admin-Konsole	Administratoren
Wählen Sie aus, welche Kompetenzen aktiviert werden sollen und welche Benutzer darauf zugreifen können.	Now Assist Admin-Konsole	Administratoren
Überwachen Sie die Nutzung und Leistung von generativen KI-Kompetenzen.	Analysieren der Leistung von Now Assist .	Administratoren
Greifen Sie über eine benutzerfreundliche Oberfläche auf generative KI-Kompetenzen im Kontext zu.	Now Assist-Bereich	Jeder
Passen Sie Ihre Workflows an, und verwenden Sie Ihre eigene LLM-Lizenz einer Drittpartei.	Generative-KI-Controller	Administratoren oder Entwickler
Verwenden Sie Now Assist in anderen Plattformfunktionen.	Now Assist auf der Plattform	Administratoren oder Entwickler
Überwachen Sie den Verbrauch Now Assist in Ihrer Instanz.		Administratoren

Now Assist-Administrator -Konsole

Die Konsole Now Assist-Administrator bietet Ihnen schnellen und mühelosen Zugriff auf die wichtigen Informationen, die Sie zum Einrichten, Konfigurieren und Überwachen von Anwendungen und Funktionen von Now Assist benötigen.

Einführung in die Now Assist Admin-Konsole.

Now Assist-Administrator – Übersicht

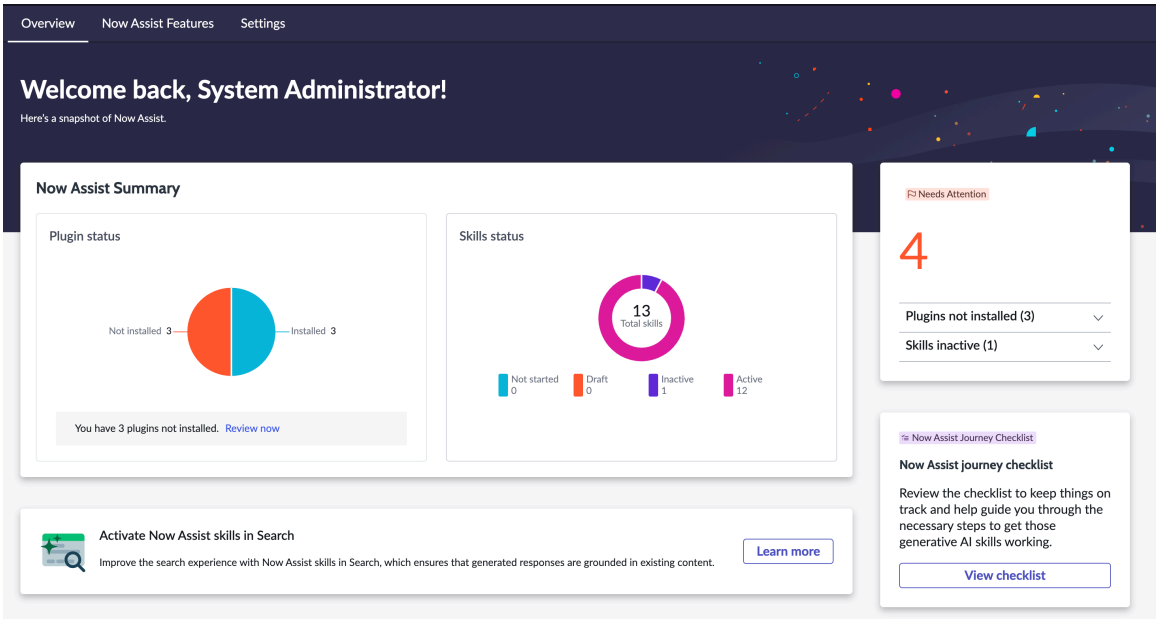
Beginnen Sie Ihre Erkundung der Funktionen und Kompetenzen von [Now Assist in der Konsole Now Assist-Administrator. Diese Konsole enthält alles, was Sie zum Installieren und Konfigurieren von sowie zum Erlernen der verschiedenen generativen KI-Funktionen auf dem Now Platformbenötigen.

Das folgende Beispiel zeigt die Übersichtsseite Now Assist-Administrator.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Administrator-Übersichtsseite



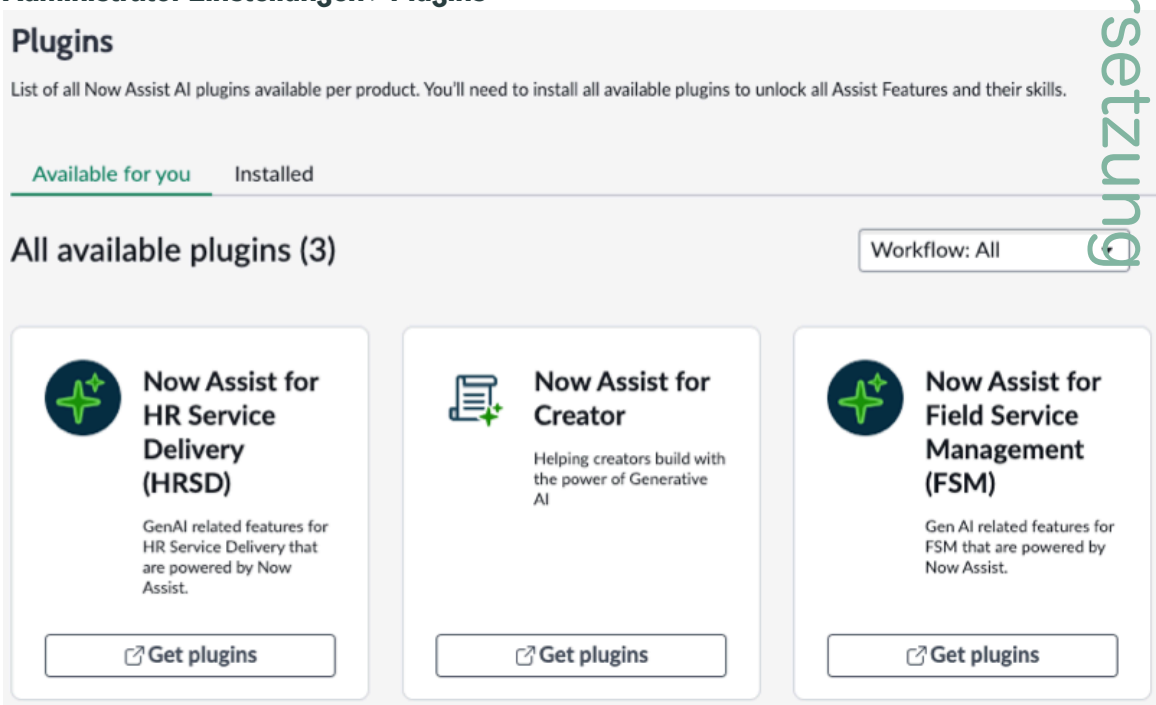
Workflow von Now Assist-Administrator

Führen Sie fünf Schritte aus, um die Now Assist-Administrator -Konsole zu verwenden.

1. **Installieren Sie Plugins.**

   Auf der Registerkarte **Verfügbar für Sie** der Seite „Einstellungen“ können Sie die verfügbaren Plugins überprüfen und diejenigen installieren, die für Ihre Geschäftsanforderungen relevant sind. Jedes Plugin enthält die Kompetenzen, die Sie aktivieren können, um generative KI-Funktionen in Ihrer Instanz zu aktivieren. Das folgende Diagramm zeigt die Registerkarte **Für Sie verfügbar**.

   Registerkarte „Für Sie verfügbar“ auf der Seite Now Assist-Administrator Einstellungen > Plugins



2. **(Optional) Aktivieren Sie den Bereich Now Assist.**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Bereich Now Assist werden die Kompetenzen von Next ExperienceNow Assist in die Benutzeroberfläche von [] integriert. Durch Aktivieren des Bereichs Now Assist direkt über die Konsole Now Assist-Administrator können Service Desk-Mitarbeiter von überall in der Now Platformauf Kompetenzen zugreifen.

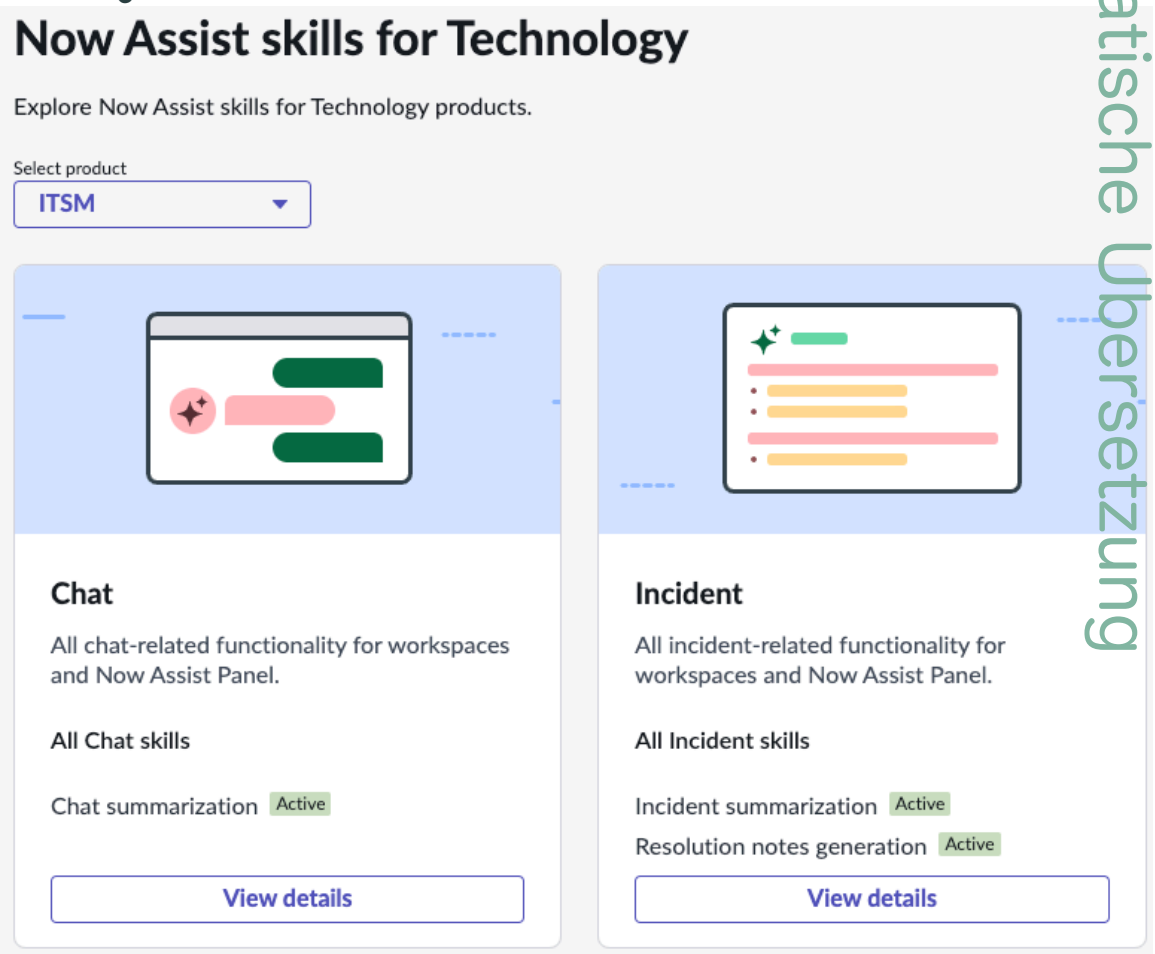
Weitere Informationen zum Bereich Now Assist finden Sie unter Übersicht über den Now Assist-Bereich.

Dieser Schritt ist optional, da die Kompetenzen auch produktintern in der Core-UI und in Arbeitsbereichen angezeigt werden können.

3. Kompetenzen aktivieren

Kompetenzen sind Funktionen, die für einen bestimmten Anwendungsfall in einer Now Assist -Anwendung erstellt werden. Verwenden Sie die Seite Now Assist-Administrator „[] – Funktionen“, um die Kompetenzen zu erkunden, die mit Ihren installierten Plugins verfügbar sind. Durch Klicken auf die Schaltfläche **Details** anzeigen können Sie weitere Informationen zu den einzelnen Kompetenzen anzeigen. Das folgende Diagramm zeigt die verfügbaren Funktionen und Kompetenzen im Technologie-Workflow.

Verfügbare Now Assist Funktionen und Kompetenzen im Technologie-Workflow



Nachdem Sie entschieden haben, welche Kompetenzen Ihren Geschäftsanforderungen am besten entsprechen, können Sie sie über die Konsole aktivieren. Einige Kompetenzen erfordern eine Konfiguration, damit Sie die Kompetenz an Ihre Anforderungen anpassen können, z. B. die Bestimmung der Kompetenzeingaben und -auslöser. Sie können die

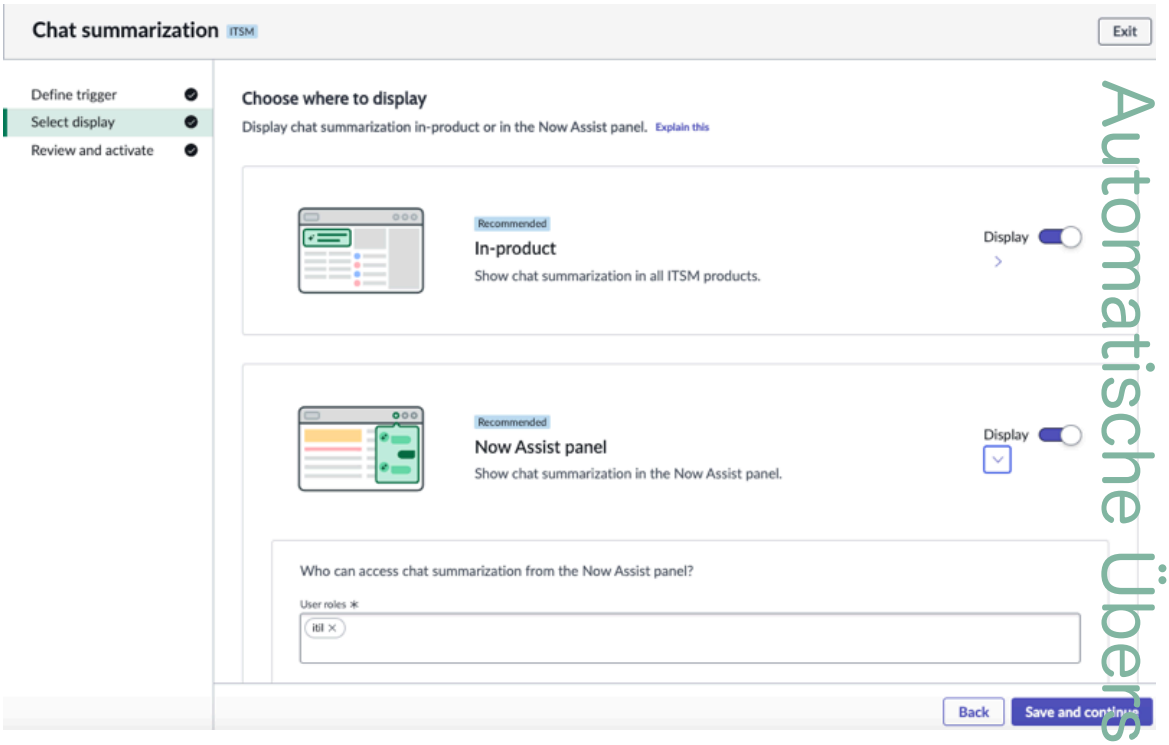
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzen auswählen, die Sie auf der Seite Now Assist-Administrator „[] – Funktionen“ konfigurieren möchten.

Das folgende Beispiel zeigt einen Schritt im Guided Setup des Kompetenzaktivierungsprozesses, bei dem ausgewählt wird, wo die Kompetenz angezeigt werden soll. Kompetenzen können im -Produkt, einschließlich der Core-UI und der Arbeitsbereiche, oder im Bereich Now Assist angezeigt werden. Sie können einen oder beide Standorte auswählen. Das folgende Diagramm zeigt den Prozess für die Aktivierung der Chat-Zusammenfassung in Now Assist-Administrator.

Aktivierung der Chat-Zusammenfassung in Now Assist-Administrator



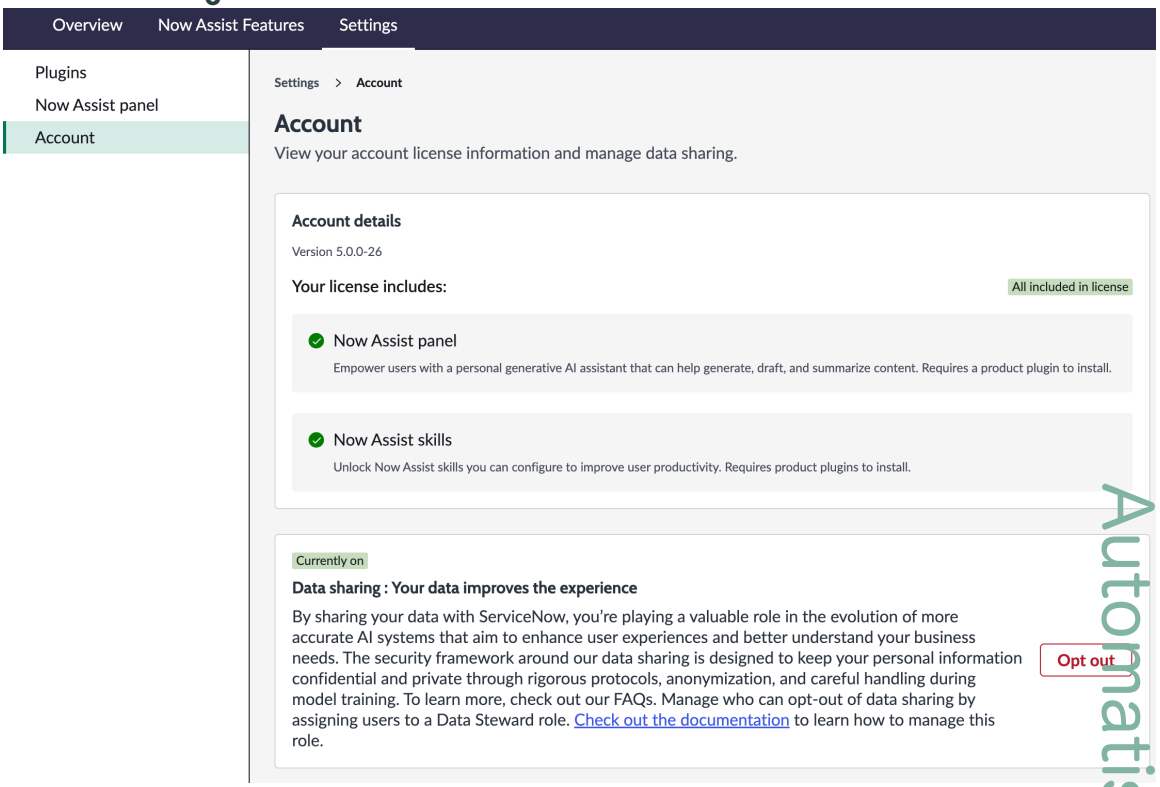
4. Überprüfen Sie Ihre Kontoeinstellungen Now Assist.

Auf der Seite mit den Einstellungen der Now Assist Admin-Konsole können Sie Ihre Account-Details überprüfen. Erhalten Sie aktuelle Informationen darüber, welche Plugins für Sie verfügbar sind und welchen Status die Datenfreigabe in Ihrer Instanz hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

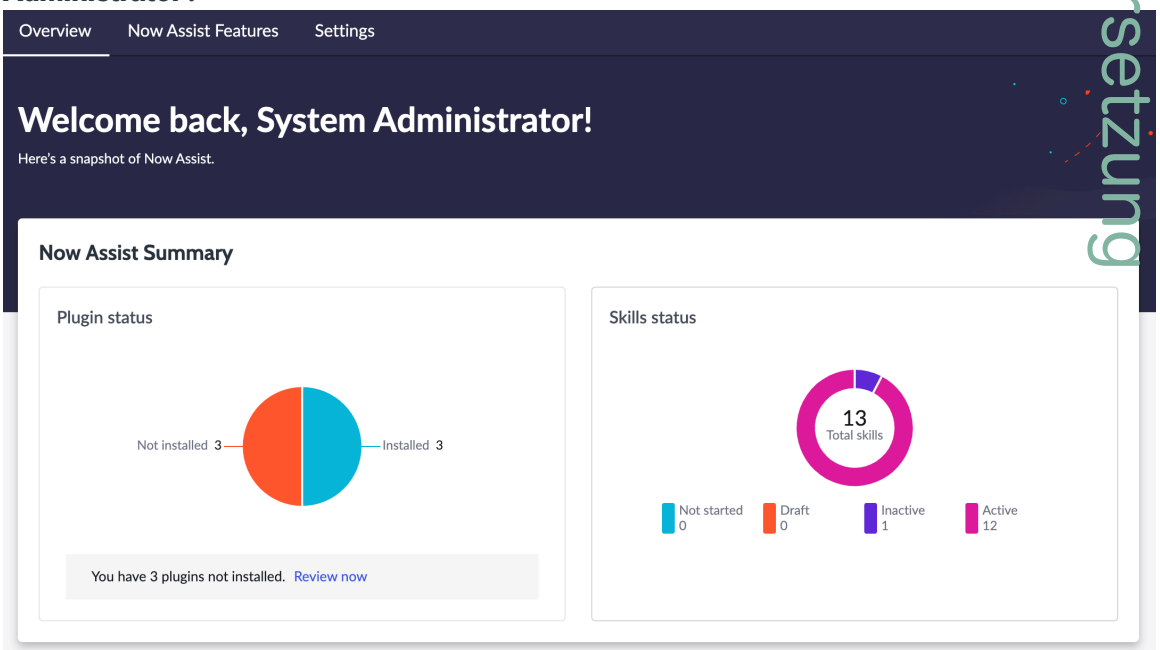
Kontoeinstellungen der Now Assist Admin-Konsole



5. Kompetenzleistung überwachen und analysieren

Verwenden Sie die auf der Übersichtsseite verfügbaren Metriken, um die Zusammenfassungen, Leistungsinformationen und Probleme zu überprüfen, die Ihrer Aufmerksamkeit bedürfen. Das folgende Beispiel zeigt den aktuellen Plugin-Status sowie die Anzahl der aktiven Kompetenzen.

Plugin- und Kompetenzstatus auf der Übersichtsseite Now Assist-Administrator .



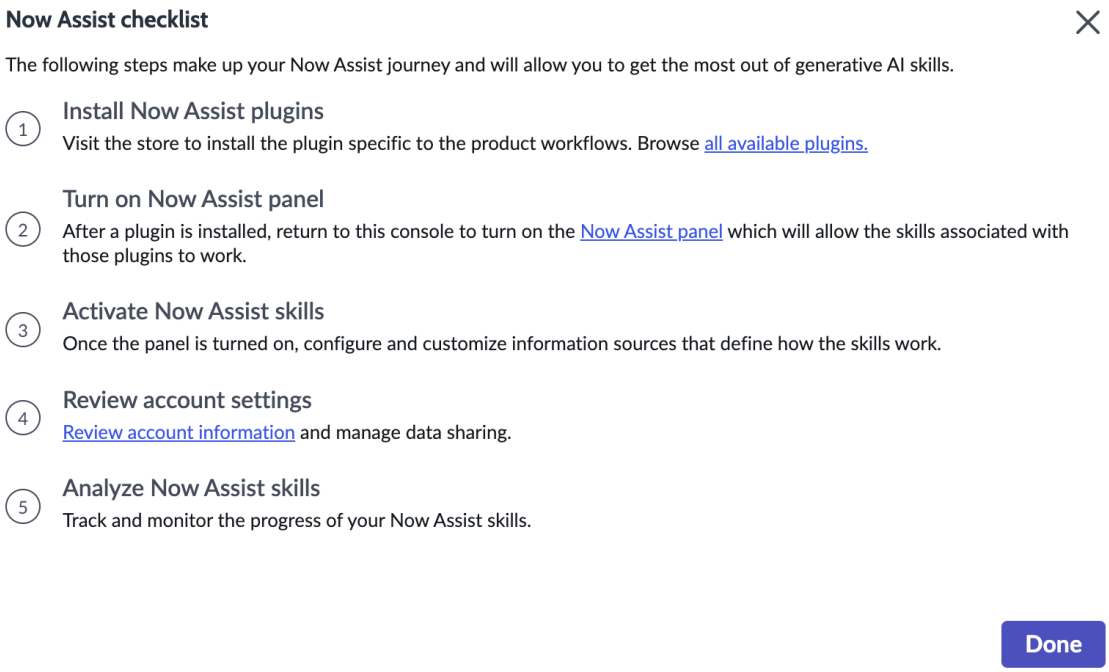
Die Konsole Now Assist-Administrator enthält die **Now Assist-Journey-Prüfliste** mit zusätzlichen Anweisungen zur Implementierung von Now Assist in Ihrer Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist Journey-Prüfliste

Sie können die folgende Prüfliste jederzeit auf der Übersichtsseite der Konsole Now Assist-Administrator konsultieren, um sich bei der Implementierung von Anwendungen, Funktionen und Kompetenzen von Now Assist zu leiten.



Now Assist-Bereich

Mit dem Now Assist Bereich können Sie Unterstützung von generativen KI-Experiences erhalten, um Kundenprobleme schneller zu lösen. Verwenden Sie diese Konversations-Schnittstelle, um einen Chat, Fall oder Incident zusammenzufassen oder Lösungsnotizen zu generieren, damit Sie den Kontext dieser Informationen schneller abrufen können.

Hinweis:
Konversationsaspekte des Bereichs Now Assist, z. B. Kompetenzerkennung, werden unterstützt von Azure OpenAI. ServiceNow verwendet einen eigenen Schlüssel mit Azure OpenAI, um diese Funktionalität bereitzustellen.

Übersicht

Wenn Sie die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ innehaben, verwenden Sie den Bereich Now Assist, um mit der generativen KI zu interagieren und Unterstützung von ihr zu erhalten. Im Bereich Now Assist können Sie Ihre Produktivität und Effizienz steigern, indem Sie die generative KI-Experience verwenden, um einen Chat, Fall, Incident zusammenzufassen oder Lösungsnotizen zu generieren.

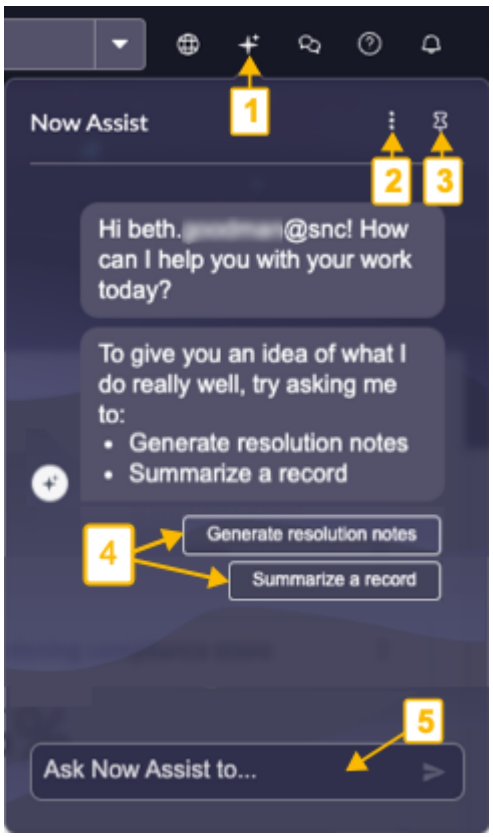
Hinweis:
Next Experience muss aktiviert sein, um den Now Assist Bereich verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Considerations for activating Next Experience .

Wählen Sie zunächst das Symbol Now Assist aus , um den Bereich Now Assist anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Bereich



Der Now Assist Bereich enthält:

Elementnummer	Beschreibung
1 – ✦	Now Assist Symbol Zeigt den Bereich Now Assist an. Wenn eine Zahl in einem Quadrat angezeigt wird, gibt dies die Anzahl der Nachrichten an, die Sie beim Schließen des Bereichs Now Assist verpasst haben.
2: ⋮	Symbol „Zurücksetzen“. Wählen Sie das Zurücksetzen-Symbol aus, wenn Sie der Meinung sind, dass Now Assist nicht versteht, was Sie möchten, und Sie die Konversation neu starten möchten. Wenn Sie die Konversation zurücksetzen, werden die vorhandenen Nachrichten gelöscht und eine neue Konversation gestartet. Sie können nicht auf die vorherigen Nachrichten zugreifen, nachdem Sie die Konversation zurückgesetzt haben.
3: 📌	Stecknadelsymbol

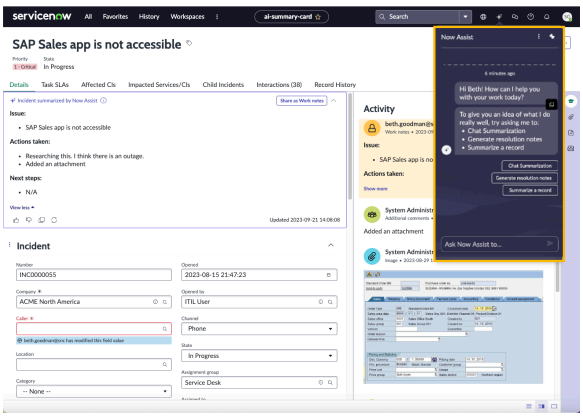
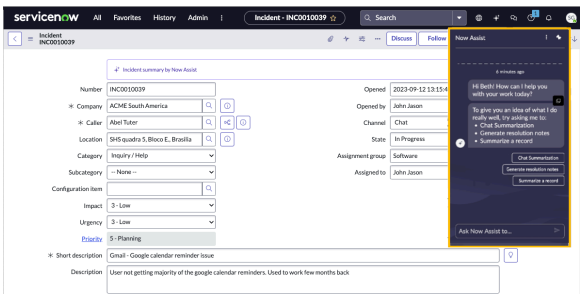
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elementnummer	Beschreibung
	Den Bereich Now Assist dauerhaft an den Bildschirm anheften.
4: Optionsfelder	Optionsfelder
5: Feld Now Assist anfragen	Feld, in dem der Benutzer Aktionen eingeben kann.

Now Assist ist sowohl in Next Experience] als auch in Core-UI] verfügbar. Die folgenden Screenshots zeigen den Bereich Now Assist auf den Bildschirmen Next Experience und Core-UI.

Now Assist-Bereich

Next Experience	Core-UI
	

Wenn Sie der Meinung sind, dass Now Assist nicht versteht, was Sie möchten, und Sie die Konversation neu starten möchten, wählen Sie im Bereich ⋮ das Symbol zum Zurücksetzen [Now Assist. Wenn Sie die Konversation zurücksetzen, werden die vorhandenen Nachrichten gelöscht und eine neue Konversation gestartet. Sie können nicht auf die vorherigen Nachrichten zugreifen, nachdem Sie die Konversation zurückgesetzt haben.

Chat-Zusammenfassung

Lernen Sie schnell die Details eines Chats, indem Sie eine Chat-Zusammenfassung lesen. Die Chat-Zusammenfassung enthält genügend Details zum Chat, damit die anfordernde Person Ihnen nicht dieselben Informationen wiederholen muss.

Um eine Chat-Zusammenfassung über den Bereich Now Assist zu generieren, wählen Sie **Chat** -Zusammenfassung aus, oder geben Sie im Feld **Now Assist an** Feld den Eintrag `chat zusammenfassen` ein.

Hinweis:
Sie können auch eine Chat-Zusammenfassung erstellen, indem Sie die Schnellaktion / summarize in Mitarbeiterchatverwenden.

Weitere Informationen zur Chat-Zusammenfassung finden Sie unter Chat-Zusammenfassung.

Fall- oder Incident-Zusammenfassung

Erfahren Sie schnell die Details eines Falls oder Incident, indem Sie eine Fallzusammenfassung lesen. Die Zusammenfassung enthält genügend Details zur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktion, damit die anfordernde Person Ihnen nicht dieselben Informationen wiederholen muss.

Sie können eine Fall- oder Incident-Zusammenfassung im Bereich Now Assist für Now Assist für CSM, Now Assist für HRSDoder Now Assist für ITSMgenerieren:

- Wählen Sie für Now Assist für CSMdie **Option Datensatz zusammenfassen** aus, oder geben Sie einen Datensatz zusammenfassen in das Feld **Now Assist anfragen** ein.
- Wählen Sie für Now Assist für HRSDdie **Option Datensatz zusammenfassen** aus, oder geben Sie einen Datensatz zusammenfassen in das Feld **Now Assist anfragen** ein.
- Wählen Sie für Now Assist für ITSMdie **Option Incident zusammenfassen** aus, oder geben **Sie im Feld Now Assist** anfragen den Eintrag Incident zusammenfassen ein.

Weitere Informationen zur Fall- oder Incident-Zusammenfassung finden Sie unter Fall- oder Incident-Zusammenfassung.

Lösungshinweise generieren

Erfahren Sie schnell, wie eine Interaktion gelöst wurde, indem Sie Lösungsnotizen generieren und lesen.

Um Lösungsnotizen im Bereich Now Assist zu generieren, wählen **Sie Lösungsnotizen generieren** aus, oder geben Sie Lösungsnotizen generieren in das Feld **Now Assist anfragen** ein.

Weitere Informationen zum Generieren von Lösungsnotizen finden Sie unter Lösungshinweise generieren.

Now Assist Kompetenzen

Now Assist -Produkte bieten generative KI-Kompetenzen, die auf die Anforderungen von Benutzern in verschiedenen Workflows zugeschnitten sind.

In den folgenden Abschnitten werden die verfügbaren Now Assist Kompetenzen beschrieben.

Fall- oder Incident-Zusammenfassung

Sie können die Details eines Falls oder Incident schnell aus einer von Now Assistgenerierten Fall- oder Incident-Zusammenfassung erfahren. Durch das Lesen einer Fall- oder Incident-Zusammenfassung erhalten Sie Details zu einem Fall oder Incident, und ersparen der anfordernden Person, die Informationen zu wiederholen, die die anfordernde Person bereits an Virtual Agentübermittelt hat.

Übersicht

Now Assist kann nur dann eine Zusammenfassung für Fälle und Incidents generieren, wenn der Fall oder Incident mindestens 200 Wörter in den Feldern enthält, die für die Eingabedaten verwendet werden. Das Minimum von 200 Wörtern optimiert die Mitarbeiter-Experience, indem sichergestellt wird, dass genügend Informationen zur Zusammenfassung vorhanden sind.

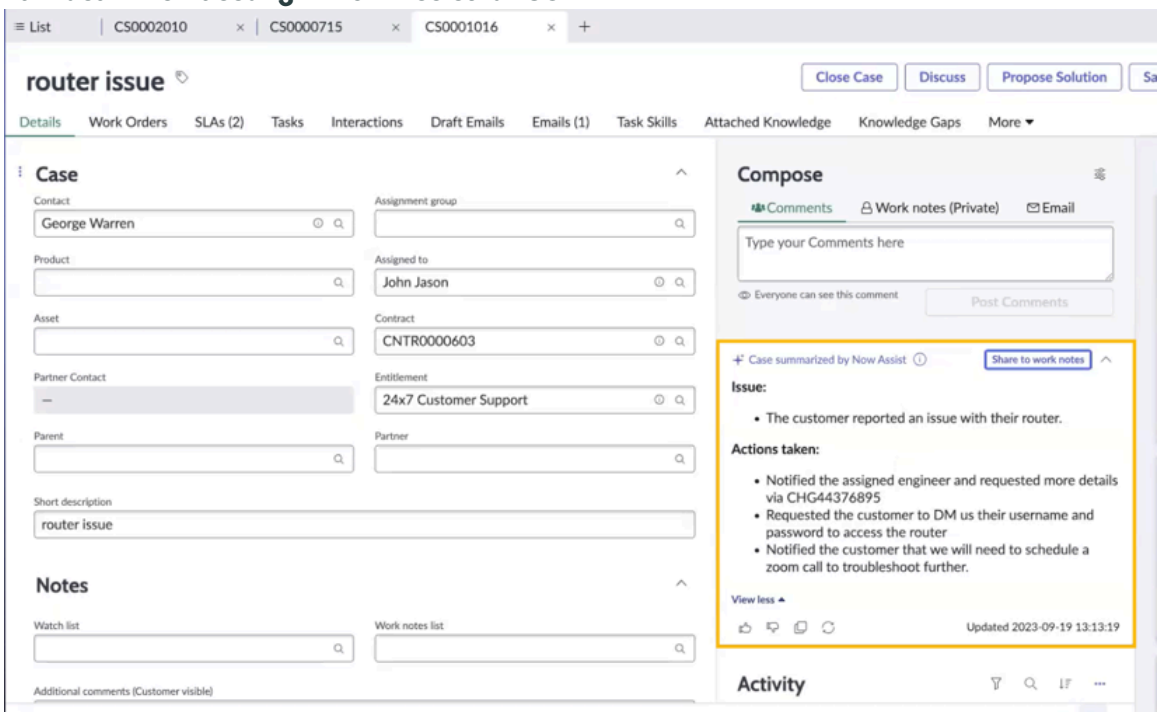
Hinweis:
ServiceNow® Large Language Model (Now LLMNow Assist) ist der Anbieter für diese Kompetenz.

In den folgenden Beispielen hat [] eine Fall-/Incident-Zusammenfassung in Now Assist für Customer Service Management (CSM), Now Assist für HR Service Delivery (HRSD)und Now Assist für IT

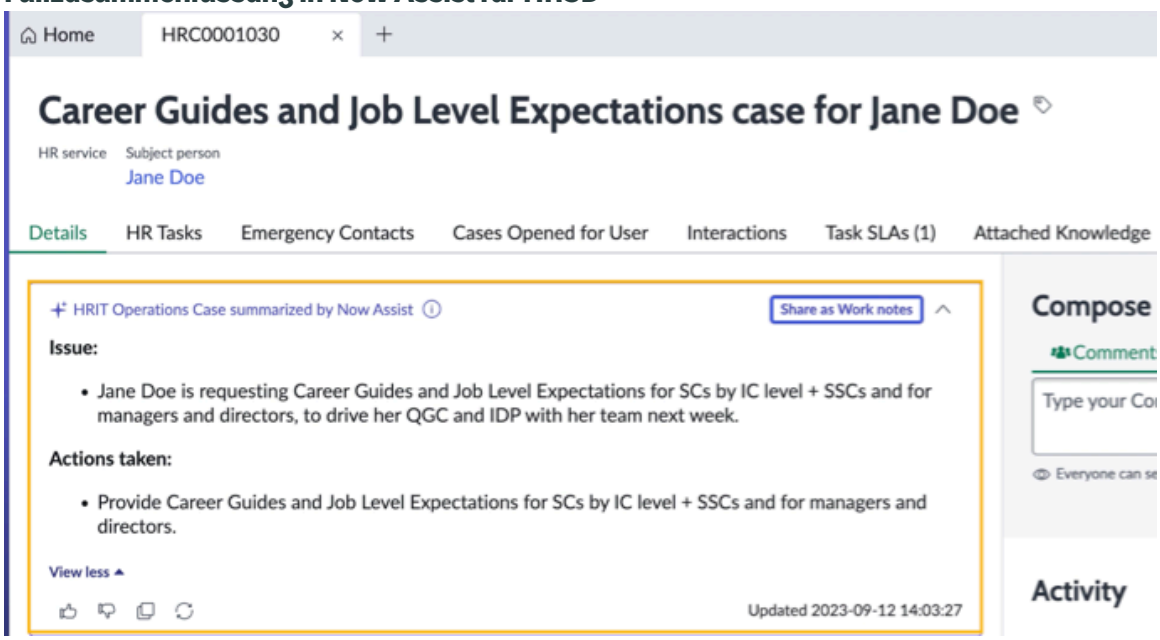
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Management (ITSM)Now Assist generiert. Die Incident-Zusammenfassung wird im Bereich Aktiver Chat angezeigt.

Fallzusammenfassung in Now Assist für CSM



Fallzusammenfassung in Now Assist für HRSD



Im Beispiel [Now Assist für ITSM hat Now Assist eine Incident-Zusammenfassung generiert, die in Next Experience oder Core-UIangezeigt werden kann.

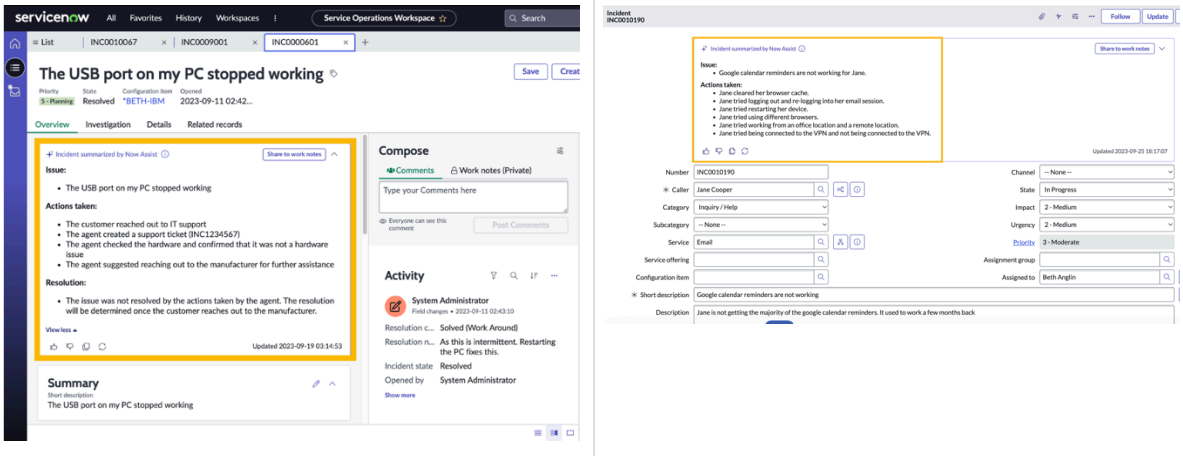
Incident-Zusammenfassung in Now Assist für ITSM

Next Experience	Core-UI

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Zusammenfassung in Now Assist für ITSM (Fortsetzung)



Fall- oder Incident-Zusammenfassung generieren

Sie können eine Fallzusammenfassung für Now Assist für CSM, Now Assist für HRSDoder Now Assist für ITSMgenerieren:

- Informationen zum Generieren einer Fallzusammenfassung für Now Assist für CSMfinden Sie unter Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Informationen zum Generieren einer Fallzusammenfassung für Now Assist für HRSDfinden Sie unter Summarize a case by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Informationen zum Generieren einer Incident-Zusammenfassung für Now Assist für ITSMfinden Sie unter Summarize an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Chat-Zusammenfassung

Sie können die Details eines Chats schnell aus einer von Now Assistgenerierten Chat-Zusammenfassung erfahren. Durch das Lesen einer Chat-Zusammenfassung erhalten Sie genügend Details zum Chat und können es der anfordernden Person ersparen, die gleichen Informationen wiederholen zu müssen, die die anfordernde Person bereits an Virtual Agentübermittelt hat.

Fassen Sie einen Chat mit Now Assist for Customer Service Management zusammen

Übersicht

Die Chat-Zusammenfassung ist eine komprimierte Version der Konversation zwischen einer anfordernden Person und Virtual Agent. Chat-Zusammenfassungen werden in den folgenden Situationen generiert:

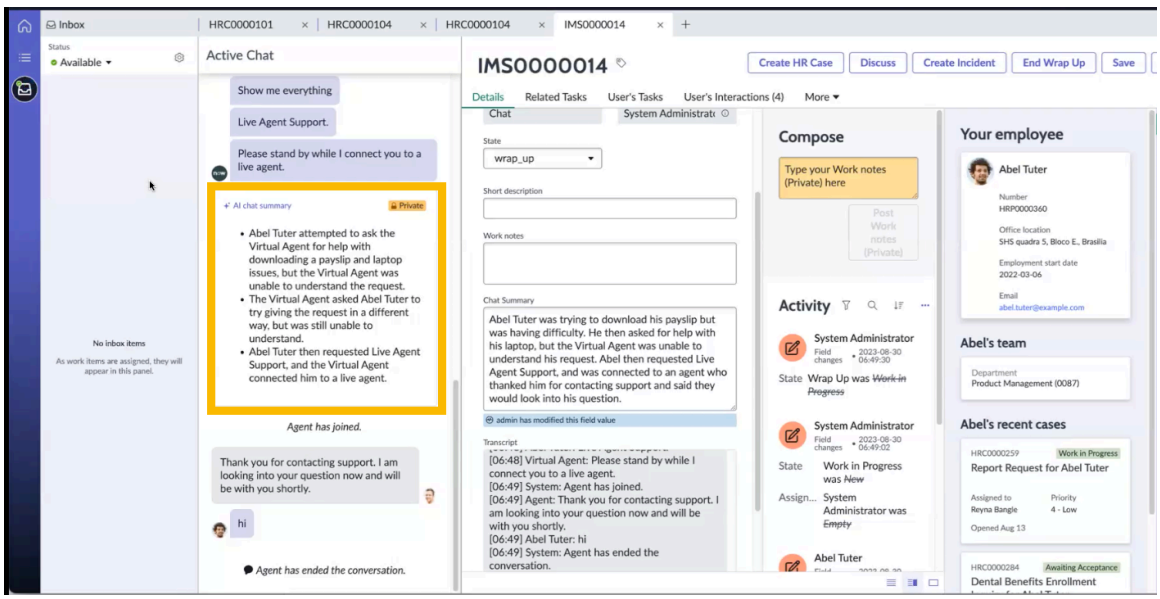
- Wenn die Konversation endet.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktion / summarize in Mitarbeiterchatverwendet.
- Wenn der Benutzer **Chat** -Zusammenfassung auswählt oder im Feld **Now Assist anfragen im** Bereich Now Assist die Zusammenfassung des Chats eingibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn eine Interaktion von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter übertragen wird und die Konversation mindestens sechs Zeilen lang ist. Die Chat-Zusammenfassung wird in einer Zusammenfassungskarte in der Konversation angezeigt und füllt auch die Felder für Zusammenfassung und Kurzbeschreibung der Interaktion aus.

Hinweis:
Now LLM ist der Anbieter für diese Kompetenz Now Assist.

Im folgenden Beispiel hat Now Assist eine Chat-Zusammenfassung in Now Assist für HR Service Delivery (HRSD)] generiert.



Chat-Zusammenfassung wird generiert

Sie können eine Chat-Zusammenfassung für Now Assist für Customer Service Management (CSM), Now Assist für HR Service Delivery (HRSD)oder Now Assist für IT Service Management (ITSM)generieren.

- Informationen zum Generieren einer Chat-Zusammenfassung für Now Assist für CSMfinden Sie unter Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Informationen zum Generieren einer Chat-Zusammenfassung für Now Assist für HRSDfinden Sie unter Summarize a chat conversation by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Informationen zum Generieren einer Chat-Zusammenfassung für Now Assist für ITSMfinden Sie unter Summarize a chat conversation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Lösungshinweise generieren

Sie können schnell erfahren, wie eine Interaktion gelöst wurde, indem Sie die Lösungshinweise von Now Assist generieren und lesen.

Übersicht

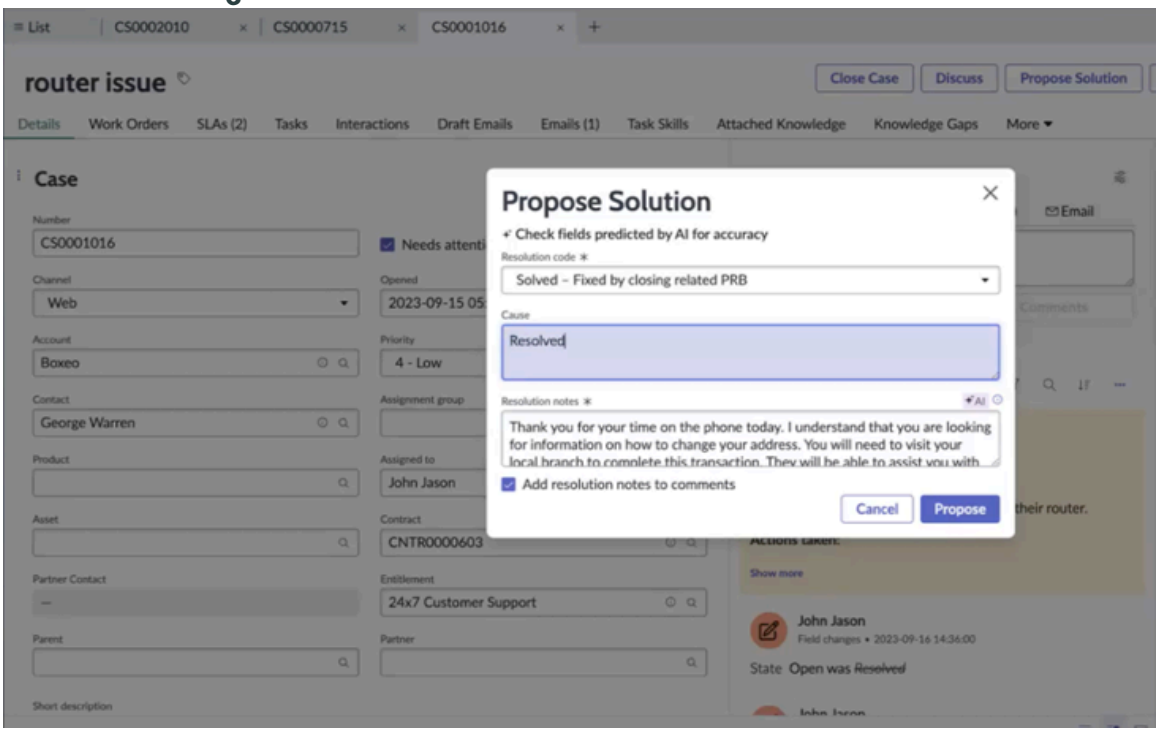
Durch das Generieren der Lösungsnotizen wird eine komprimierte Version der Lösungsnotizen des Incident erstellt, die von Now Assistgeneriert werden. Die generierten Lösungsnotizen können Informationen für andere Service Desk-Mitarbeiter bereitstellen, die möglicherweise auf ähnliche Interaktionen stoßen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

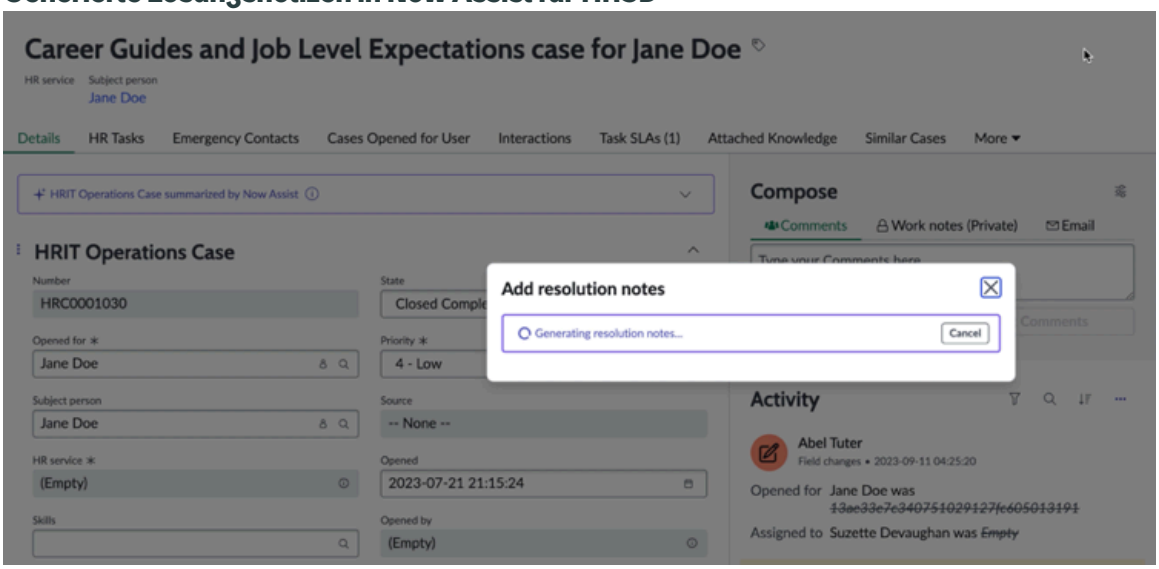
Hinweis:
Now LLM ist der Anbieter für diese Kompetenz Now Assist.

Die folgenden Beispiele zeigen von Now Assist generierte Lösungsnotizen in Now Assist für Customer Service Management (CSM), Now Assist für HR Service Delivery (HRSD)und Now Assist für IT Service Management (ITSM).

Generierte Lösungsnotizen in Now Assist für CSM



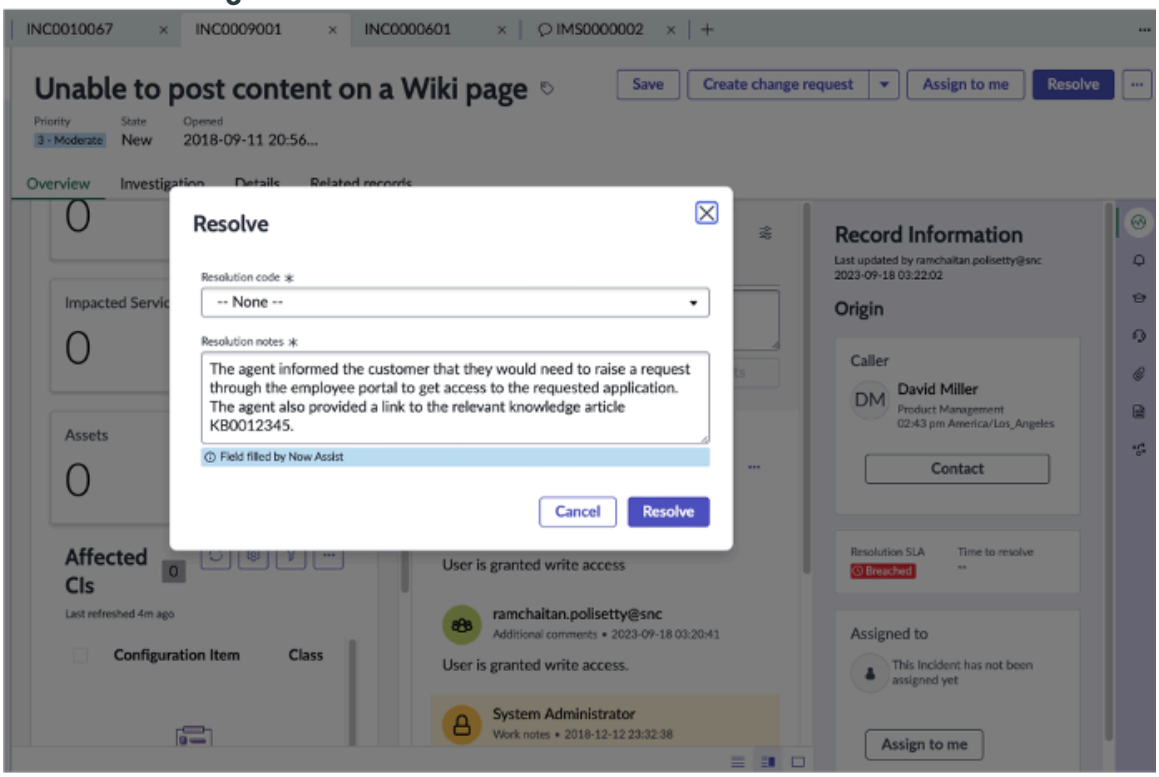
Generierte Lösungsnotizen in Now Assist für HRSD



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generierte Lösungsnotizen in Now Assist für ITSM



Lösungshinweise werden erstellt

Sie können Lösungsnotizen für Now Assist für CSM, Now Assist für HRSDoder Now Assist für ITSMgenerieren:

- Informationen zum Generieren von Lösungsnotizen für Now Assist für CSMfinden Sie unter Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Informationen zum Generieren von Lösungsnotizen für Now Assist für HRSDfinden Sie unter Generate the resolution notes for a case by using the Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Informationen zum Generieren von Lösungsnotizen für Now Assist für ITSMfinden Sie unter Generate the resolution notes for an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Codegenerierung

Die Codegenerierung soll Entwickler in die Lage versetzen, schnell Skripts mit KI-generiertem Code basierend auf Text oder Code-Eingabeaufforderungen zu schreiben, und die Amortisierungszeit für Anwendungen verbessern.

Now Assist für Creator aktiviert die Kompetenz „Codegenerierung“. Die Codegenerierung bietet Text-zu-Code- und Code-Vervollständigungsvorschläge im JavaScript-Editor in Formularen in Now Platform und in Skriptschritten in Flow Designer. Entwickler mit unterschiedlicher Erfahrung in der Skripterstellung auf der Now Platform können von der Codegenerierung profitieren, um mit dem Schreiben von benutzerdefinierten Skripts zu beginnen oder Skripts effizienter zu iterieren.

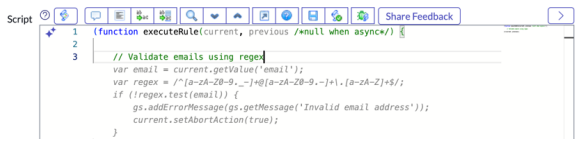
Hinweis:
Now LLM ist derzeit der einzige Anbieter für die Fähigkeiten dieser Now Assist-Anwendung.

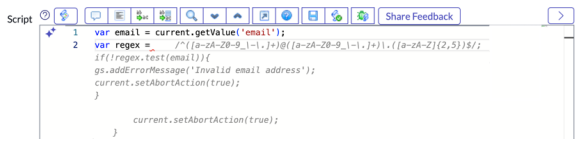
Sie können die folgenden Arten von Aufforderungen angeben, um Codevorschläge zu generieren. Der Codevorschlag wird in den Zeilen nach Ihrer Aufforderung angezeigt, Ihrem Skript jedoch erst hinzugefügt, wenn er akzeptiert wurde.

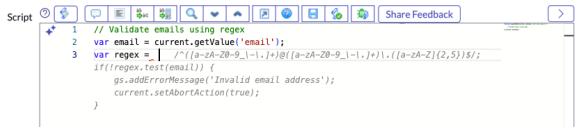
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entwicklern muss die Rolle now.assist.creator zugewiesen werden, um die Codegenerierung verwenden zu können. Informationen zu den ersten Schritten bei der Entwicklung von mit KI generiertem Code finden Sie unter Now Assist for code generation .

Fordert zur Codegenerierung auf

Eingabeaufforderungstyp	Beispiel
Text-zu-Code Text in einem Codekommentar, der das Ziel des Codes beschreibt.	 In diesem Beispiel lautet die Eingabeaufforderung: `// E-Mails mit regulärem Ausdruck validieren.`

Code abgeschlossen
Der Beginn einer Funktion, die automatisch abgeschlossen werden soll.
	
	In diesem Beispiel lautet die Eingabeaufforderung:
	`var email = current.getValue('email');`
	`var regex =`

Einzelaufnahme (Kombination aus Text und Code)
Eine Kombination aus Text in einem Codekommentar, der das Ziel des Codes beschreibt, gefolgt von einem Beispiel dafür, wie der Code beginnen soll.
	
	In diesem Beispiel lautet die Eingabeaufforderung:
	`// Validate emails using regex`
	`var email = current.getValue('email');`
	`var regex =`

Zusammenfassung des Abschlusses von Arbeitsauftragsaufgaben

Außendienstmitarbeiter können mit Hilfe von Now Assistdetaillierte Notizen erstellen und Arbeitsaufgaben schneller schließen.

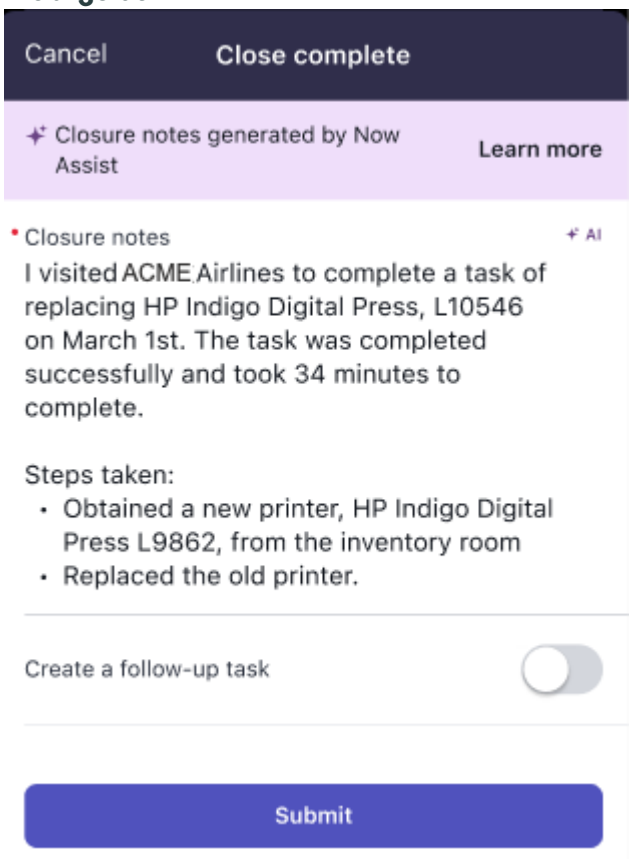
Now Assist kann nur dann eine Arbeitsauftragsaufgabenzusammenfassung generieren, wenn die Aufgabe mindestens 200 Wörter in den Feldern enthält, die für die Eingabedaten verwendet werden. Das Minimum von 200 Wörtern optimiert die Mitarbeiter-Experience, indem sichergestellt wird, dass genügend Informationen zur Zusammenfassung vorhanden sind.

Hinweis:
Now LLM ist der Anbieter für diese Kompetenz Now Assist.

Im folgenden Beispiel hat Now Assist eine Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe generiert, die in der Mobile-App angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Abschlussnotizen für eine Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät



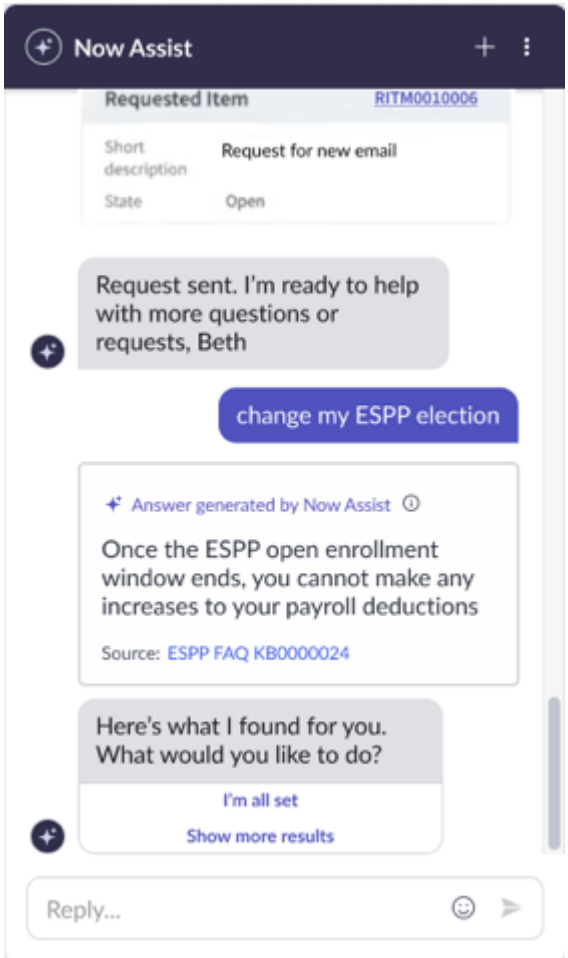
Now Assist auf der Plattform

Die generative KI-Experience von Now Assist ist in verschiedenen Produkten und Funktionen von Now Platform® verfügbar.

Now Assist in KI-Suche

Now Assist in KI-Suche verwendet Now LLM, um umsetzbare Q&A Genius-Ergebnisantworten aus Wissensartikelergebnissen zu extrahieren, die in Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centerund globalen Suchen gefunden wurden. Wenn ein Benutzer eine Frage in Search sendet, ruft KI-Suche das häufigste Wissensartikelergebnis ab und übergibt es zur Antwortgenerierung an Now LLM. Antworten ergänzen die Suchergebnisse des Benutzers und werden als umsetzbare Now Assist Q&A Genius-Ergebnis-Antwortkarten angezeigt. Als Referenz enthält jede Antwortkarte einen Link zu ihrem Quell-Wissensartikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



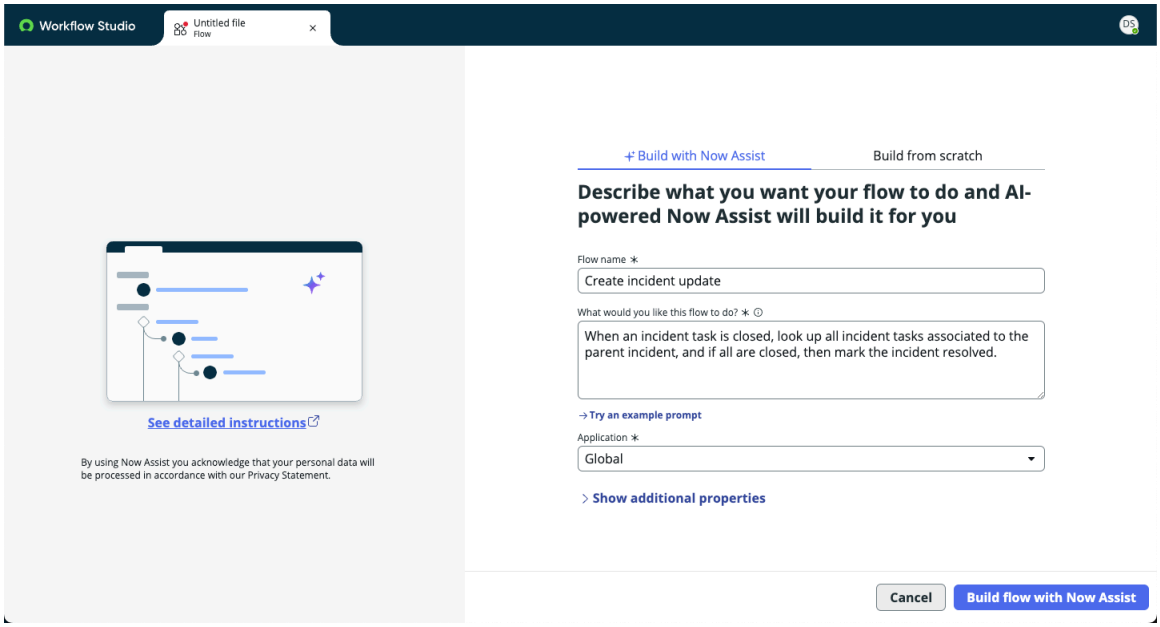
Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in AI Search .

Now Assist in Flow Designer

Verwenden Sie die Kompetenz „Flow-Generierung“ in Flow Designer, um neue Flows zu erstellen. Generative KI-Empfehlungen können Ihnen beim Erstellen von Flows helfen, indem mögliche Komponenten basierend auf Ihrer Eingabe empfohlen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Now Assist, um einen Flow zu erstellen

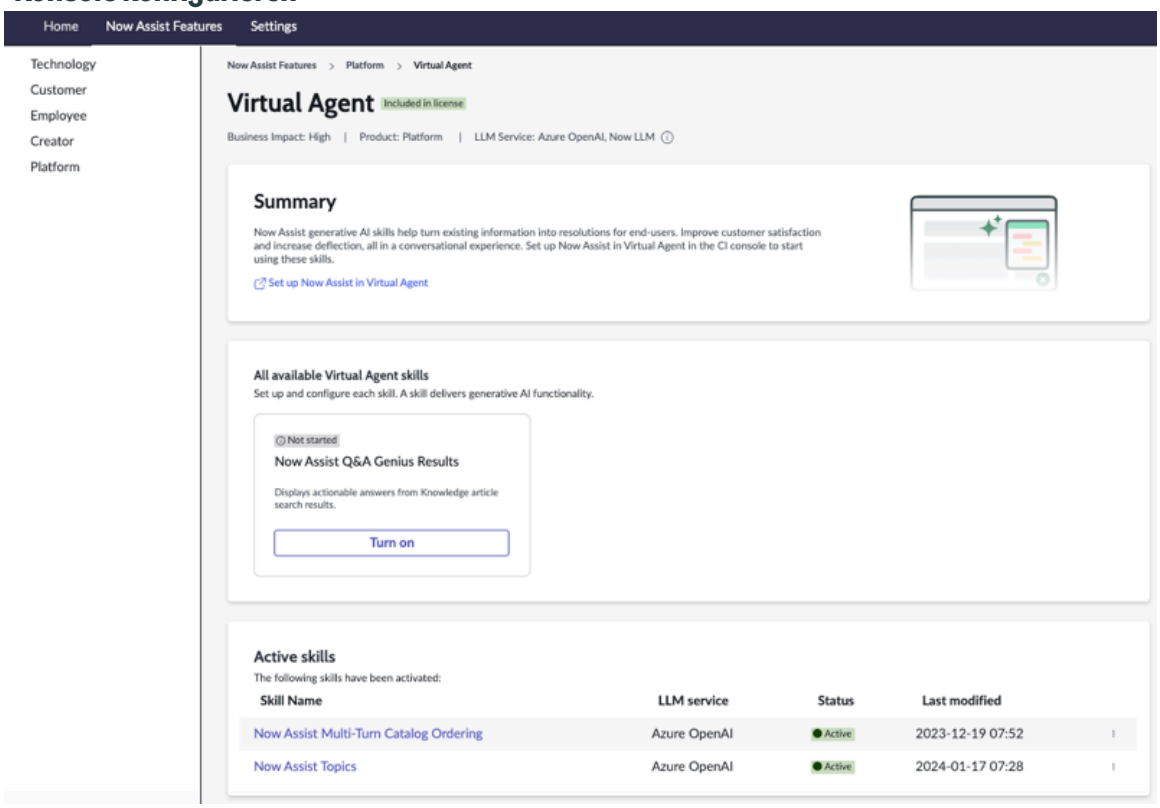


Weitere Informationen finden Sie unter Flow generation und .

Now Assist in Virtual Agent

Verwenden Sie Now Assist in Virtual Agent, um Benutzern eine inhaltsgesteuerte Now Assist Experience zu bieten. Es gibt zwei Einstiegspunkte, die zum Einrichten von Now Assist in Virtual Agentverwendet werden. Sie können sie über Conversational Interfaces Console oder Now Assist-Administrator -Konsoleeinrichten.

Now Assist in Virtual Agent -Kompetenzen in der Now Assist-Administrator -Konsole konfigurieren



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent und Configuring Now Assist in Virtual Agent .

Mit Now Assist-Administrator installierte Rollen

Now Assist-Administrator wird mit diesen Rollen installiert.

Now Assist-Administrator [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Dieser Benutzer kann die Experience Now Assist-Administrator erstellen und aktualisieren, indem er Kompetenzen bearbeitet und konfiguriert.

Enthält die Rollen

ACE-Benutzer [ace_user].

Gruppen

Keine.

Abonnement

Nein.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein.

Besondere Überlegungen

Keine.

Benutzer der Now Assist Admin-Konsole [sn_nowassist_admin.user]

Dieser Benutzer kann auf die Konsole zugreifen und Kompetenzen und ihre Konfigurationen anzeigen, aber keine Änderungen vornehmen.

Enthält die Rollen

Keine.

Gruppen

Keine.

Abonnement

Nein.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein.

Besondere Überlegungen

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung in der Konsole Now Assist-Administrator

Die Domänentrennung wird für die Konsole Now Assist-Administrator unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

In der Konsole Now Assist-Administrator werden generative KI-Fähigkeiten in Kompetenzen organisiert. Jede Kompetenz kann für jede Domäne unterschiedlich konfiguriert werden, oder Sie können eine Variante einer Kompetenz für eine Domäne erstellen. Standardmäßig sind alle Kompetenzen in der globalen Domäne vorhanden.

Funktionsweise der Domänentrennung in der Konsole Now Assist-Administrator .

Sie müssen zuerst die Domänentrennung in Ihrer Instanz aktivieren, bevor Sie sie für Now Assist Kompetenzen verwenden können.

Domänentrennung ist auf Kompetenzebene und auf individueller Konfigurationsebene möglich. Beim Guided Setup verfügt jede Konfigurationsoption über einen eigenen Datensatz, den Sie nach Domäne trennen können. Um einen Datensatz in einer neuen Domäne zu erstellen, müssen Sie die Kompetenz im Bereich Ihrer bevorzugten Domäne einrichten.

Um anzuzeigen, in welcher Domäne sich eine Kompetenzkonfiguration befindet, können Sie die Tabelle Now Assist Kompetenzkonfigurationen [sn_nowassist_skill_config] öffnen. Ändern Sie in der Listenansicht die Listenspalten, um das Feld Domäne einzubeziehen.

Wenn eine Kompetenz domänengetrennt ist, können nur Benutzer in dieser Domäne die Kompetenz verwenden, die Sie für diesen Bereich konfiguriert haben.

Kompetenzen in der globalen Domäne sind für alle in jeder Domäne zugänglich. Wenn Sie eine Kompetenz nur in einer bestimmten Domäne verwenden möchten, müssen Sie diese Kompetenz in der globalen Domäne in der Konsole Now Assist-Administrator deaktivieren. Wenn Sie möchten, dass eine Domäne eine andere Version einer vorhandenen Kompetenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

enthält, können Sie die Kompetenz neu konfigurieren und aktivieren oder eine Variante in der bevorzugten Domäne erstellen.

Anwendungsfälle

Sie können die Eingaben, Rollen, Auslöser und Eingabeaufforderungen konfigurieren, wenn Sie eine Kompetenz oder eine spätere Variante der Kompetenz aktivieren oder bearbeiten.

Einige Anwendungsfälle umfassen die folgenden Beispiele:

- Verwenden Sie das Feld **Aktivität** als Eingabe in der Incident-Zusammenfassung in einer Domäne, aber verwenden Sie in einer anderen Domäne nur die Felder „ **Kurzbeschreibung** “ und „ **Beschreibung** “.
- Gewähren Sie bestimmten Rollen Zugriff auf den Bereich Now Assist in einer Domäne, während in einer anderen Domäne keine Rollenbeschränkungen gelten.
- Lösen Sie die generativen KI-Fähigkeiten aus, indem Sie Schnellaktionen in Mitarbeiterchat in nur einer Domäne verwenden.
- Erstellen Sie eine Variante einer Kompetenz, um eine Eingabeaufforderung in einer Domäne zu testen, während eine andere Domäne die Standard-Eingabeaufforderung für die Kompetenz verwendet.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Einstellungen und Funktionen von Now Assist konfigurieren

Verwenden Sie die Konsole Now Assist-Administrator, um die verschiedenen Anwendungen und Kompetenzen von Now Assist] zu aktivieren, auf die Sie Anspruch haben.

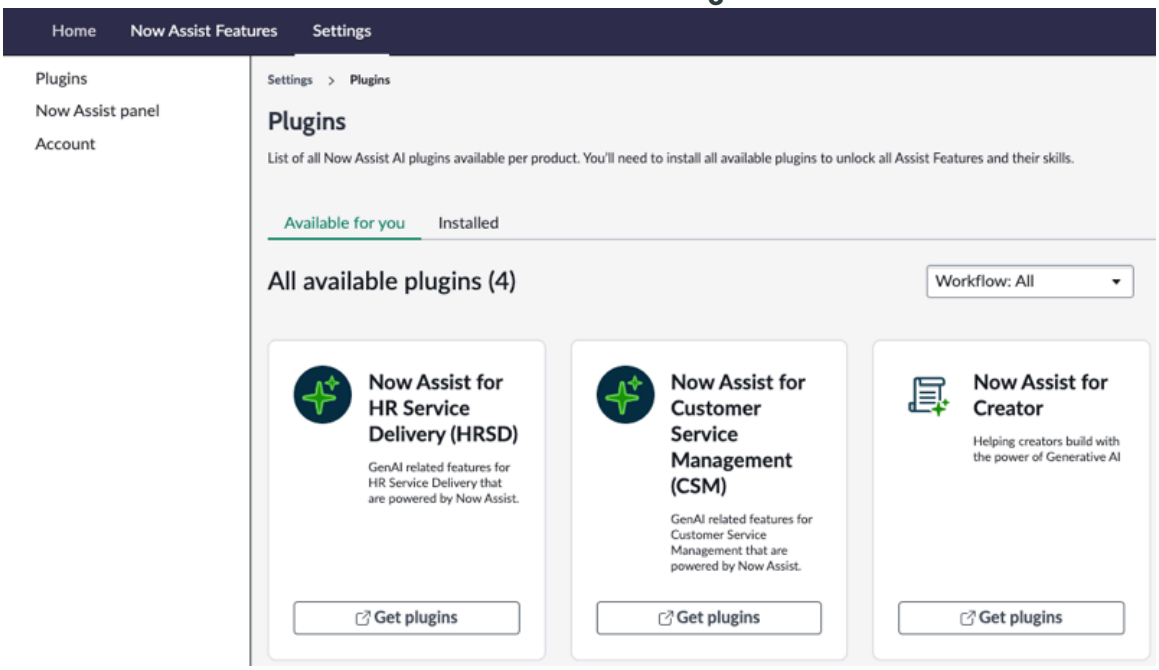
Konfiguration – Übersicht

Verwenden Sie die Seite „Einstellungen“ in der Konsole Now Assist-Administrator, um die Plugins zu aktivieren, den Bereich Now Assist] zu aktivieren und die Kontoeinstellungen anzuzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt die Seite „Einstellungen“ mit vier verfügbaren Plugins zur Installation, einschließlich Now Assist für HRSD und Now Assist für Creator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Administrator Seite mit Konsoleneinstellungen



Now Assist-Plugins installieren

Installieren Sie Now Assist -Plugins, um generative KI in Ihrer Instanz zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Now Assistzu verwenden, müssen Sie mindestens eine Anwendung Now Assist in Ihrer Instanz installieren. Die Konsole Now Assist-Administrator kann Sie bei der Implementierung unterstützen, beginnend mit der Installation. Auschecken von Now Assist Journey-Prüfliste für weitere Informationen.

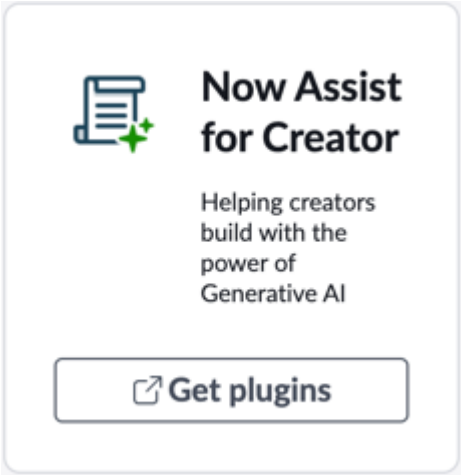
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Administrator** > **Einstellungen**.
   Wenn Sie sich bereits in Now Assist-Administratorbefinden, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Einstellungen** “ die Option **Plugins**aus.

   Plugins werden als Karten angezeigt. Überprüfen Sie alle Now Assist -Plugins auf der Registerkarte **Verfügbar für Sie**. Plugins, die Sie bereits installiert haben, werden auf der Registerkarte **Installiert** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen **Sie Plugins abrufen** auf der Karte für das Plugin aus, das Sie installieren möchten.
4. Wählen Sie im Bestätigungsfenster Plugin installieren aus, um die Seite ServiceNow Store für das Plugin auf einer neuen **Browserregisterkarte** zu öffnen.
5. Installieren Sie das Plugin von der Seite ServiceNow Store.
   Bei einigen Anwendungen müssen Sie die App möglicherweise zuerst von ServiceNow® Store anfordern. Nachdem Sie die Anwendung auf der Seite ServiceNow® Store angefordert haben, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle** , um die Installation abzuschließen.
6. Kehren Sie zur Konsole Now Assist-Administrator zurück.
7. Wählen Sie im Dialogfeld **Aktualisieren**aus.
8. Schließen Sie das Dialogfeld, um alle Ihre Plugins zu überprüfen, oder wählen Sie **Alle anzeigen** aus<Plugin> Unterstützt und Kompetenzen , um die Funktionen Ihres neuen Plugins zu überprüfen.

Ergebnisse
Ihr Plugin wurde erfolgreich installiert.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie den Bereich Now Assist . oder Konfigurieren Sie eine Kompetenz Now Assist .

Aktivieren Sie den Bereich Now Assist .

Aktivieren Sie den Bereich Now Assist, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Now Assist Kompetenzen, z. B. Zusammenfassung, in einem Seitenbereich der Benutzeroberfläche verwenden können.

Vorbereitungen
Sie müssen mindestens eine Now Assist -Anwendung installieren, bevor Sie den Bereich Now Assist aktivieren können.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen über die Rolle now_assist_panel_user] verfügen, um Zugriff auf den Bereich Now Assist zu haben, sobald Sie ihn aktivieren.

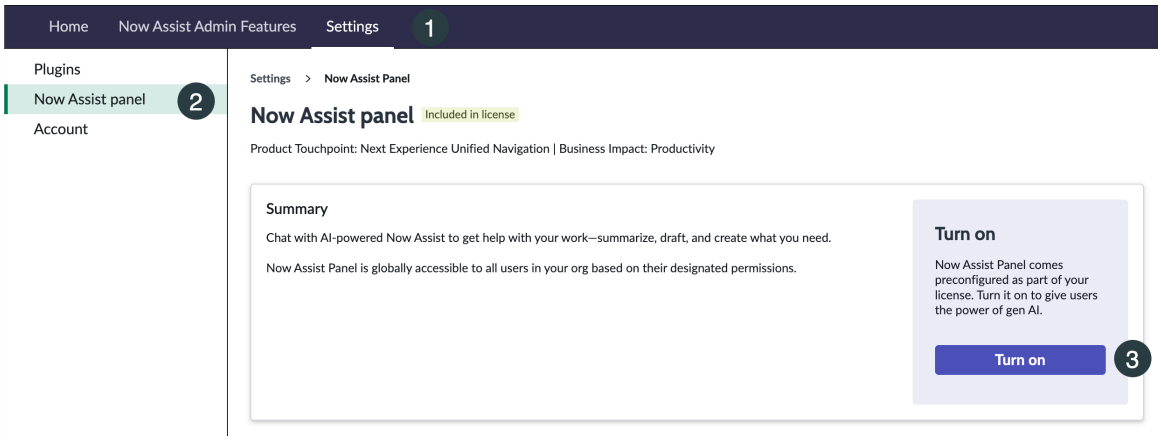
Weitere Informationen zum Now Assist Bereich und dazu, wie er Ihren Service Desk-Mitarbeitern helfen kann, finden Sie unter Now Assist-Bereich.

Automatische Übersetzung

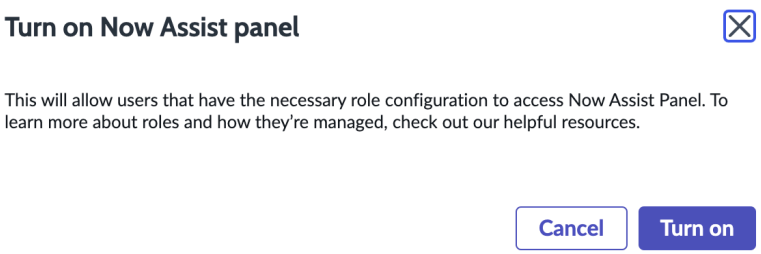
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Administrator** > **Einstellungen**.
   Wenn Sie sich bereits in Now Assist-Administratorbefinden, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
2. Wählen Sie den **Now Assist-Bereich aus**.
3. Eaktivieren Sie den Bereich Now Assist in Ihrer Instanz, indem **Sie**Einschalten wählen.



4. Wählen Sie im Dialogfeld im DialogfeldNow Assist den Bereich [] aktivieren die Option **Aktivieren aus**.



Ergebnisse

Der Bereich Now Assist ist in Ihrer Instanz für Benutzer mit der Rolle now_assist_panel_user aktiv.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Anzeigen des Bereichs Now Assist in Aktion für die von Ihnen aktivierte Anwendung Now Assist finden Sie in den folgenden Themen:

- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for Creator

now_assist_panel_user

Benutzer, die Zugriff auf den Now Assist Bereich haben.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Konfigurieren Sie eine Kompetenz Now Assist .

Konfigurieren Sie die Auslöser, Einstellungen und Anzeigeorte für Kompetenzen Now Assist, um generative KI-Fähigkeiten im gesamten Now Platform] zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem die Kompetenzen aktiviert wurden, sind sie im Bereich Now Platform oder im Now Assist Bereich zugänglich. Mit diesen Kompetenzen können Service Desk-Mitarbeiter Fälle effizienter lösen, indem sie Datensätze oder Chats zusammenfassen oder Lösungsnotizen generieren. Aktivieren Sie die Kompetenzen, die für Ihre Anwendungsfälle und Geschäftsanforderungen am relevantesten sind.

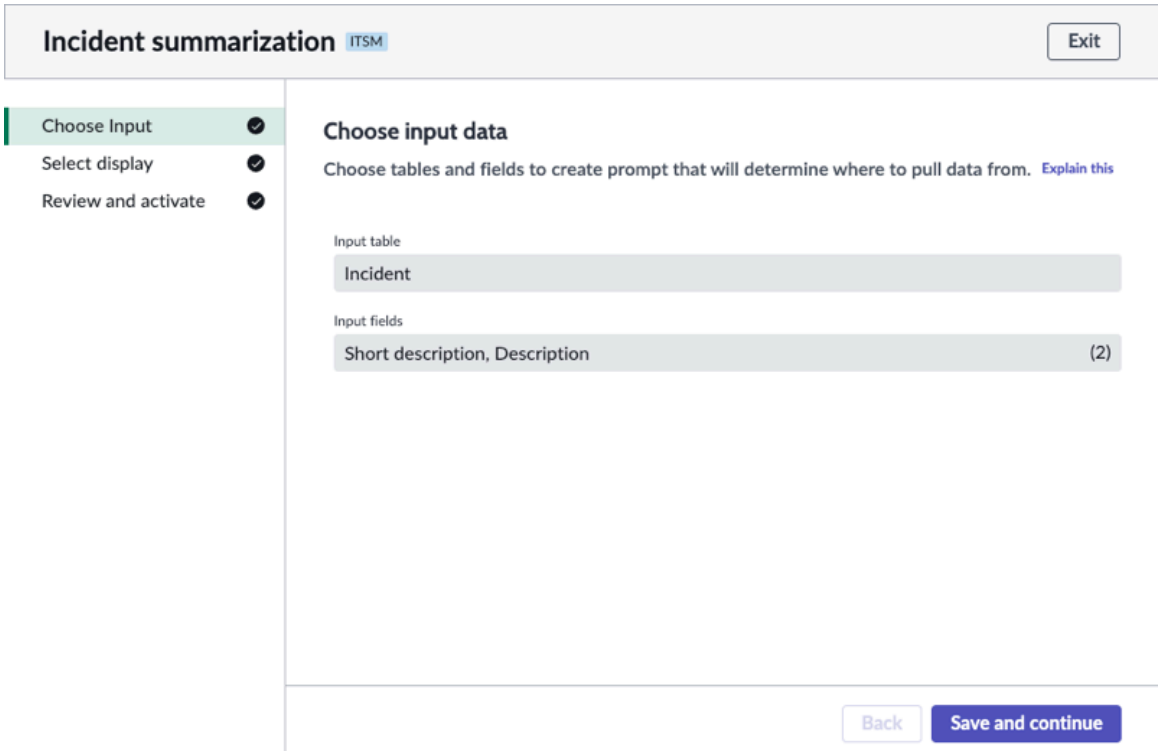
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Administratorkonsole** > **Funktionen**.
   Wenn Sie sich bereits in der Konsole Now Assist-Administrator befinden, wählen Sie die Registerkarte **Now Assist-Funktionen**.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Workflow aus, z. B. **Technologie**.

   Jeder Workflow enthält Funktionssätze.
3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der Kompetenz zugeordnet ist, die Sie aktivieren möchten, **Details anzeigen**aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt Alle verfügbaren Kompetenzen die **Option Kompetenz aktivieren**aus.
5. Legen Sie im ersten Schritt der Kompetenzkonfiguration fest, welche Eingaben oder Auslöser Sie der Kompetenz zuordnen möchten.

   Jede Kompetenzkonfiguration verfügt über Schritte, die im Guided Setup angezeigt werden. Die genauen Schritte variieren von Kompetenz zu Kompetenz. Ein Symbol neben jedem Schritt gibt an, ob der Schritt abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder nicht abgeschlossen ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts **Speichern und fortfahren**, um zum nächsten Schritt zu wechseln. Kehren Sie zu einem vorherigen Schritt zurück, indem Sie **Zurück**wählen.

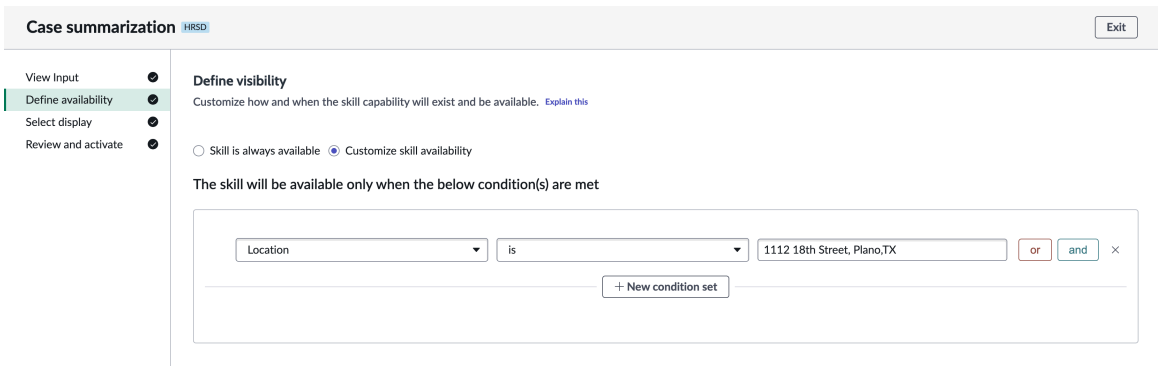
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Details zu diesen Optionen finden Sie in der Dokumentation für diese Kompetenz.

Hinweis:
Einige Konfigurationsoptionen sind schreibgeschützt.

6. Nachdem Sie den aktuellen Schritt konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
7. **Wahlweise:** Für einige Kompetenzen besteht der nächste Schritt darin, die Verfügbarkeit zu definieren. Sie können **Kompetenz ist immer verfügbar** auswählen, wenn Sie keine Einschränkungen dafür festlegen möchten, wann die Kompetenz verwendet werden kann. Wenn Sie Bedingungen hinzufügen möchten, wählen Sie **Kompetenzverfügbarkeit**anpassen aus. Dadurch wird ein Bedingungsgenerator geöffnet, in dem Sie Felder und Werte auswählen, die bestimmen, ob jemand die Kompetenz verwenden kann.



8. Wählen Sie im nächsten Schritt der Kompetenzkonfiguration aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll. Sie können Produktintern und/oder den Bereich Now Assist auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

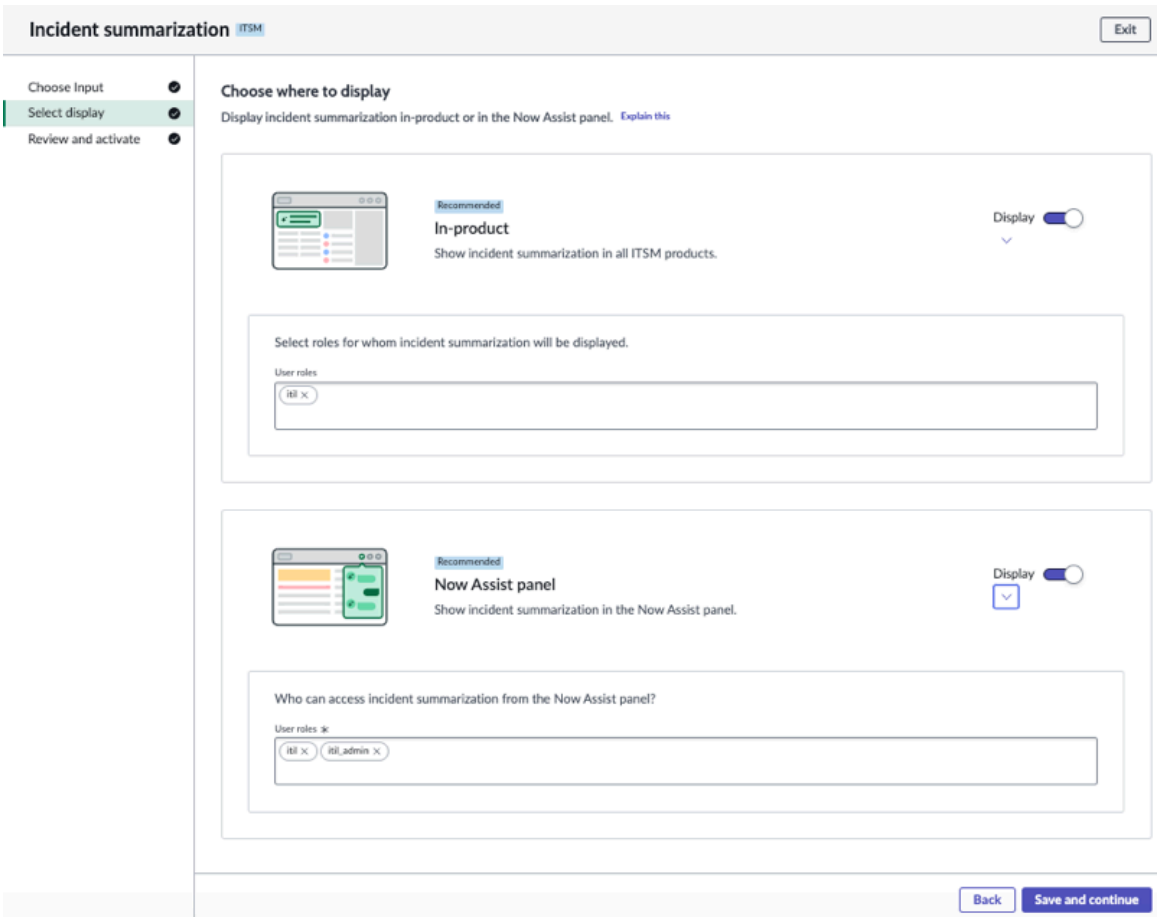
- **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Produkt angezeigt werden, den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu identifizieren, die die Kompetenz verwenden können.

- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Bereich Now Assist ..

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

Rollen können hinzugefügt werden, indem der Name der Rolle im Feld Benutzerrollen eingegeben wird. Vorhandene Rollen können entfernt werden, indem Sie in der Rollenblase auf das X-Symbol klicken. Sie müssen mindestens eine Rolle angeben, aber Sie können beliebig viele hinzufügen.



9. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren** aus, um die Konfiguration abzuschließen.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die von Ihnen aktivierten Now Assist Anwendungen und Kompetenzen:

- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for Field Service Management (FSM)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for Creator

Bearbeiten Sie eine Kompetenz Now Assist .

Bearbeiten Sie die Konfiguration einer Kompetenz Now Assist, um die Eingaben oder Auslöser und den Anzeigeort der Kompetenzausgabe auszuwählen.

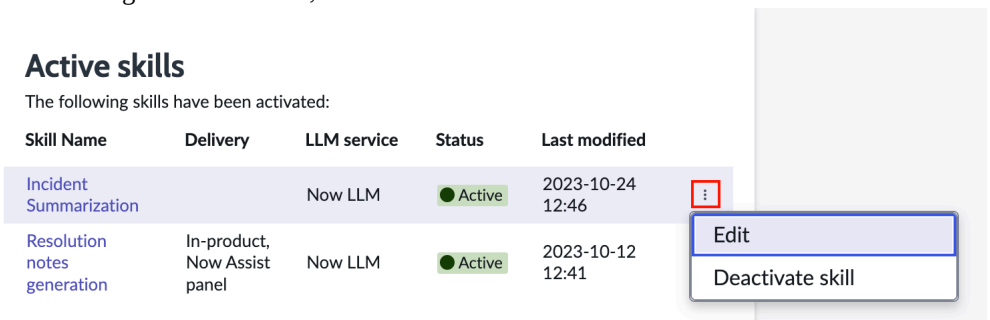
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Administrator** > **Funktionen**.
   Wenn Sie sich bereits in der Konsole Now Assist-Administrator befinden, wählen Sie die Registerkarte **Now Assist Admin-Funktionen**.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Workflow aus, z. B. **Technologie**.

   Jeder Workflow enthält Funktionssätze.
3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der Kompetenz zugeordnet ist, die Sie bearbeiten möchten, **Details anzeigen**aus.
4. Wählen Sie unter **Aktive Kompetenzen**das Symbol für weitere Optionen neben der Kompetenz aus, die Sie konfigurieren möchten, und wählen Sie dann **Bearbeiten**aus.



   Der erste Schritt im Guided Setup für die Kompetenz wird angezeigt.

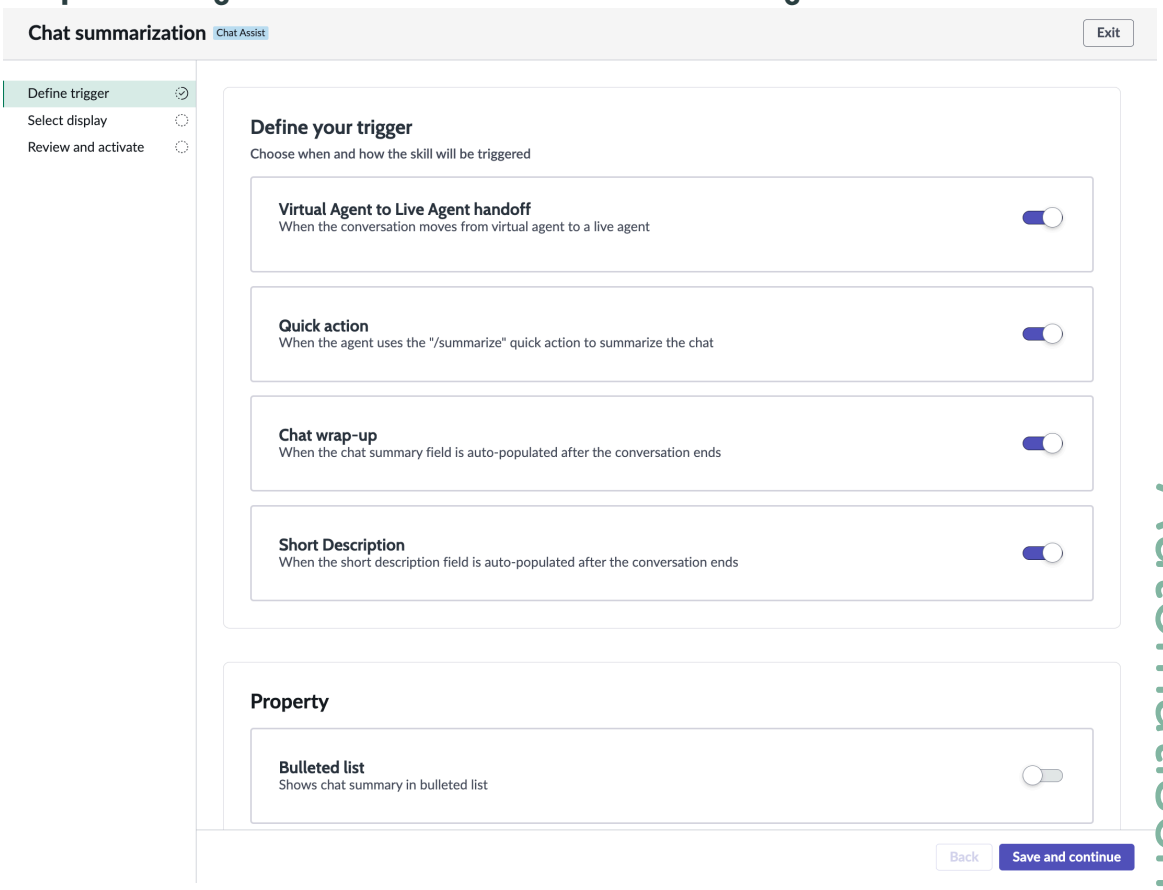
   Jede Kompetenzkonfiguration weist eine Reihe von Schritten auf, die im geführten Setup angezeigt werden. Die genauen Schritte variieren von Kompetenz zu Kompetenz. Ein Symbol neben jedem Schritt gibt an, ob der Schritt abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder nicht abgeschlossen ist.

   Details zu diesen Optionen finden Sie in der Dokumentation für diese Kompetenz.

   Hinweis:
   Einige Konfigurationsoptionen sind schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzkonfigurationsbereich für Chat-Zusammenfassung



5. Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, wenn Sie die Konfiguration des aktuellen Schritts abgeschlossen haben, indem Sie **Speichern und fortfahren**auswählen.
   Sie können zu einem vorherigen Schritt zurückkehren, indem Sie **Zurück**auswählen.
6. Wenden Sie die neuen Einstellungen an, nachdem Sie Ihre Änderungen überprüft haben, indem Sie **Fertig**auswählen.

Ergebnisse

Die Kompetenz wird mit Ihren bevorzugten Einstellungen aktiviert. Sie können jetzt andere Plugins installieren oder andere Kompetenzen aktivieren.

Überprüfen Sie die Kontoinformationen Now Assist .

Überprüfen Sie Ihre Lizenzdetails für Now Assist auf der Seite „Account“ der Konsole Now Assist-Administrator, um sicherzustellen, dass Sie auf dem neuesten Stand sind.

Vorbereitungen

Sie können nicht nur Lizenzdetails anzeigen, sondern auch die Datenfreigabe deaktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

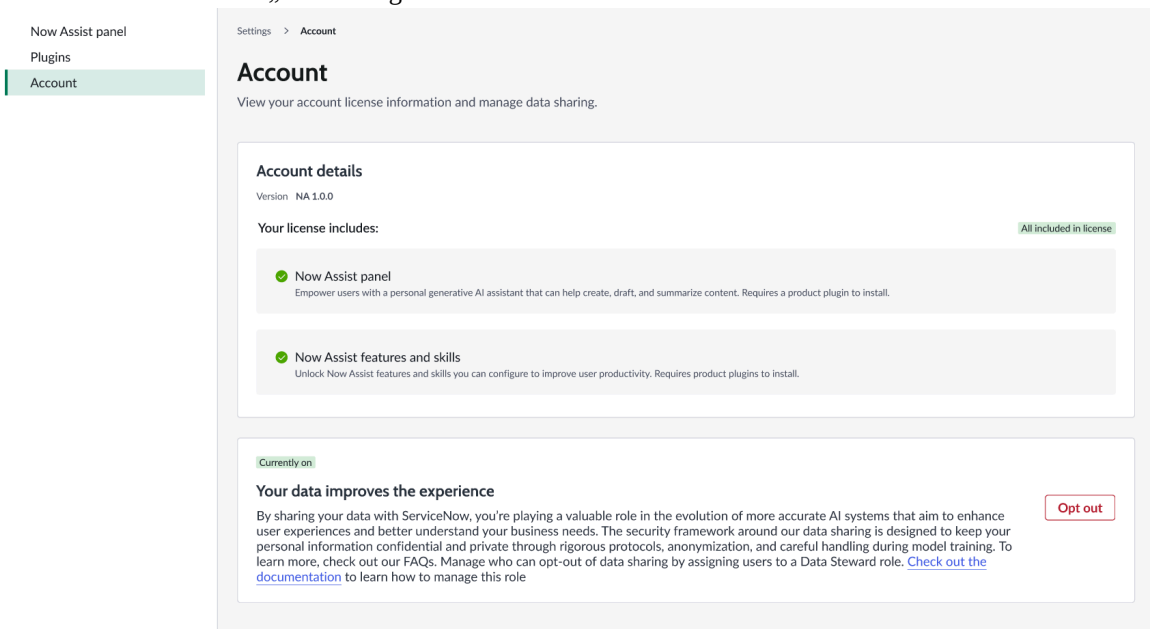
Auf der Seite „Account“ können Sie die Lizenzierungsinformationen überprüfen, um zu überprüfen, zu welchen Plugins und Funktionen Sie berechtigt sind und welchen Status sie haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu > **Now Assist Administrator** > **Einstellungen**.
   Wenn Sie sich bereits in der Konsole Now Assist-Administrator befinden, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
2. Wählen Sie auf der Seite „Einstellungen“ **Account**aus.



3. Überprüfen Sie im Abschnitt „Account-Details“ des Bereichs, was in Ihrer Now Assist -Lizenz enthalten ist. Wenn Sie die Datenfreigabe deaktivieren möchten, wählen Sie **Abwählen aus**. Weitere Informationen dazu, was das Deaktivieren der Datenfreigabe bedeutet, finden Sie unter Deaktivieren Sie die Datenfreigabe für Now Assist.

Ergebnisse
Ihre Account-Lizenz und Ihr Datenfreigabestatus sind aktuell.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie die Kompetenzen, die Sie für Ihre Now Assist -Workflow-Anwendungen benötigen, damit Sie generative KI-Fähigkeiten im gesamten Now Platform®verwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen und Funktionen von Now Assist konfigurieren.

Weisen Sie die Rolle „Data Steward“ zu

Wählen Sie einen Datenverwalter aus, um Entscheidungen über die Datenfreigabe mit ServiceNow in Now Assist -Anwendungen zu treffen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sys_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Data Steward ist dafür verantwortlich, zu bestimmen, ob Eingabeaufforderungen, Eingaben und Antworten mit generativer KI in Now Assist -Anwendungen in Ihrer Instanz für ServiceNowfreigegeben werden.

Mit dem Kundendaten-Freigabeprogramm von ServiceNow können Sie Daten zur Verbesserung der KI-Produkte von ServiceNow bereitstellen. Diese Daten tragen dazu bei, die Vorhersagegenauigkeit zu verbessern, die Benutzer-Experience zu verbessern, Produkte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen und „Halluzinationen“ für Ihre aktivierten Now Assist Kompetenzen zu reduzieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzer** und öffnen Sie dann einen Benutzerdatensatz.
2. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Sammlungen“ die Rolle „sn_generative_ai.data_steward“ und dann **Hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Sobald der Datenverwalter die richtige Rolle hat, kann er die Datenfreigabeinformationen in der Now Assist Admin-Konsole auf der Registerkarte „Einstellungen“ überprüfen.

Deaktivieren Sie die Datenfreigabe für Now Assist

Die Datenfreigabe verbessert die KI-Produkte von ServiceNow. Sie können die Datenfreigabe über die Seite „Einstellungen“ der Now Assist Admin-Konsole deaktivieren.

Vorbereitungen

Wenn Sie das Programm zur gemeinsamen Nutzung von Kundendaten von ServiceNow deaktivieren, können Sie keine Daten mehr zur Verbesserung von KI-Produkten von ServiceNow bereitstellen. Durch die gemeinsame Nutzung von Daten mit dem KI-Entwicklungsprogramm ServiceNow stellen Sie relevante Daten bereit, um die Vorhersagegenauigkeit und die Benutzer-Experience zu verbessern, Produkte an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen und „Halluzinationen“ für Ihre aktivierten Now Assist -Kompetenzen zu reduzieren.

Sie können eine Instanz von ServiceNow von der Datenfreigabe über die Konsole Now Assist-Administrator deaktivieren, wenn Sie nicht teilnehmen möchten. Wiederholen Sie den Abwählvorgang für alle Instanzen, die die Funktionalität Now Assist verwenden.

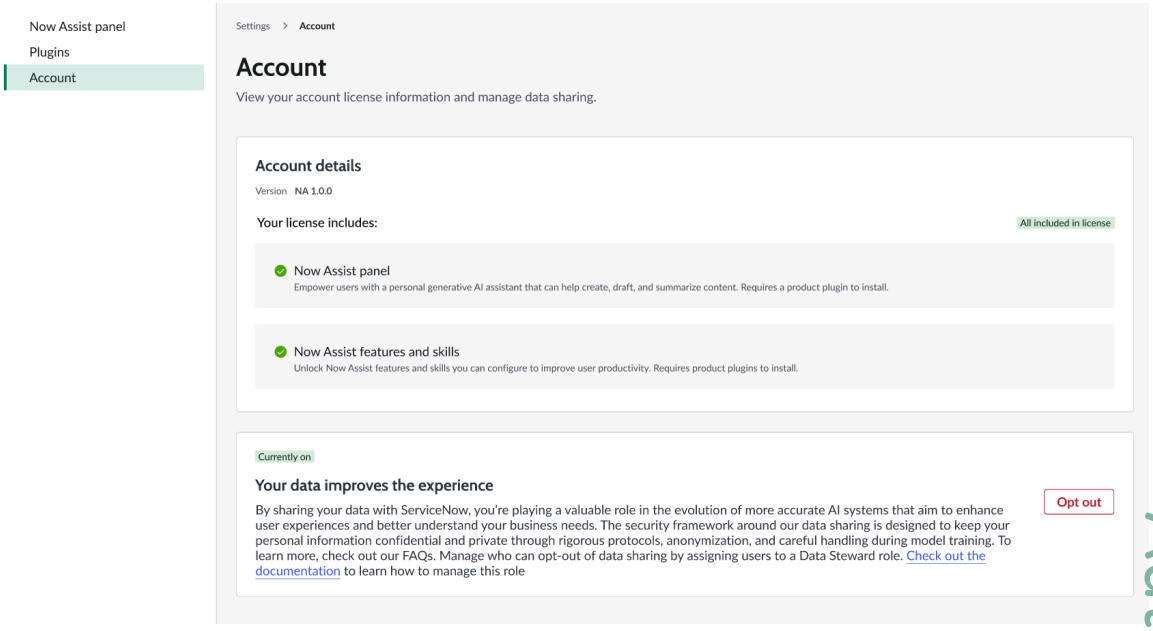
Die Abmeldung kann bis zu fünf Werktage dauern.

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.data_steward

Prozedur

1. Ändern Sie den aktuellen Sitzungsbereich, indem Sie oben rechts neben der Suchleiste auf das Globussymbol klicken und Anwendungsbereich auf Generative AI Controller festlegen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Administrator** > **Einstellungen**.
   Wenn Sie sich bereits in der Konsole Now Assist-Administrator befinden, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie im Bereich Einstellungen die Option **Account**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bereich

4. Wählen Sie im Abschnitt „Datenfreigabe“ des Bereichs **Abwählen aus**.
5. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Abwählen aus**.

Ergebnisse

Ihre Einstellung für die Datenfreigabe wird jetzt in der Instanz gespeichert. Wenn Sie die Datenfreigabe wieder aktivieren möchten, müssen Sie sich an Ihren Kundenbetreuer wenden.

Analysieren der Leistung von Now Assist .

Verwenden Sie die Analyse- und Überwachungstools Now Assist auf der Übersichtsseite, um die Zusammenfassungen, Leistungsinformationen und Probleme zu überprüfen, die Ihrer Aufmerksamkeit bedürfen.

Now Assist-Administrator-Übersichtsseite

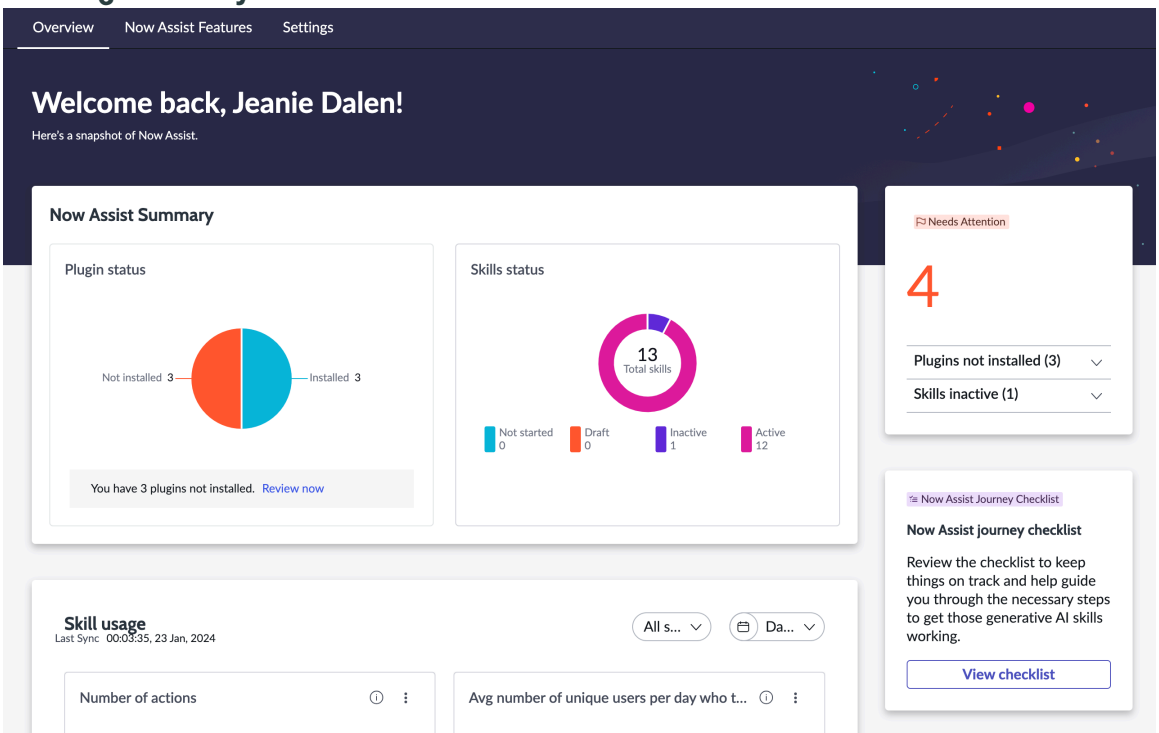
Nachdem Sie die Kompetenzen entsperrt und verwendet haben, können Sie ihre Leistung und Nutzung im Zeitverlauf mit Diagrammen messen, die wichtige Metriken anzeigen. Die Übersichtsseite der Konsole enthält Informationen zur Kompetenzleistung, einschließlich der Aufgabenerledigung im Laufe der Zeit, und eine Zusammenfassung der aktiven oder verfügbaren Kompetenzen.

Das folgende Beispiel zeigt die Übersichtsseite Now Assist-Administrator.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung und Analysen auf der Übersichtsseite Now Assist-Administrator .



Now Assist Abschnitt „Zusammenfassung“.

Im Abschnitt Now Assist Zusammenfassung werden Informationen zum Status Ihrer Kompetenzen und Plugins in einem grafischen Format angezeigt.

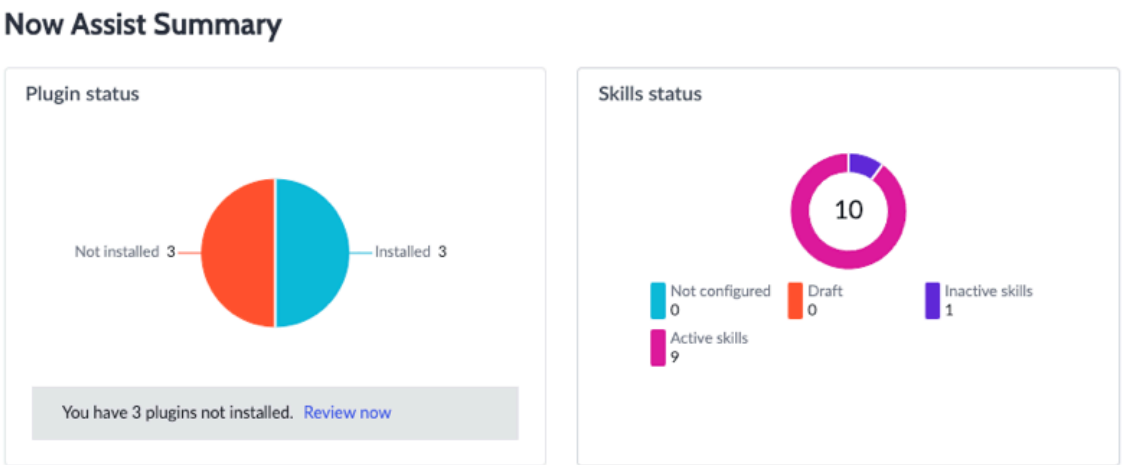
Plugin-Status

Zeigt ein Kreisdiagramm an, das die Anzahl der installierten Plugins und die Anzahl der verfügbaren deinstallierten Plugins anzeigt. Klicken Sie auf den Link **Jetzt** überprüfen, um zusätzliche Plugins zu überprüfen und zu installieren.

Kompetenzstatus

Zeigt ein Ringdiagramm an, in dem Ihre Kompetenzen entsprechend dem Status ihrer Konfiguration angezeigt werden: aktiv, inaktiv, Entwurf oder nicht konfiguriert.

Das folgende Diagramm zeigt den Plugin-Status, der als Kreisdiagramm angezeigt wird, und den Kompetenzstatus, der als Ringdiagramm angezeigt wird.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Kompetenzleistung“.

Im Abschnitt „Nutzung von Kompetenzen“ werden die Metriken zu Ihren installierten aktiven Kompetenzen angezeigt. Wählen Sie das Infosymbol ⓘ aus, um Informationen darüber anzuzeigen, was die Metriken der einzelnen Karten darstellen, oder wählen Sie das Optionssymbol ⋮ aus, um die Karte zu aktualisieren.

Verwenden Sie die Konfigurationssteuerelemente, um die Diagramme zu konfigurieren.

Alle Kompetenzen

Zeigen Sie alle Kompetenzen an, oder wählen Sie eine oder mehrere Kompetenzen einzeln aus, um die Ansicht zu ändern.

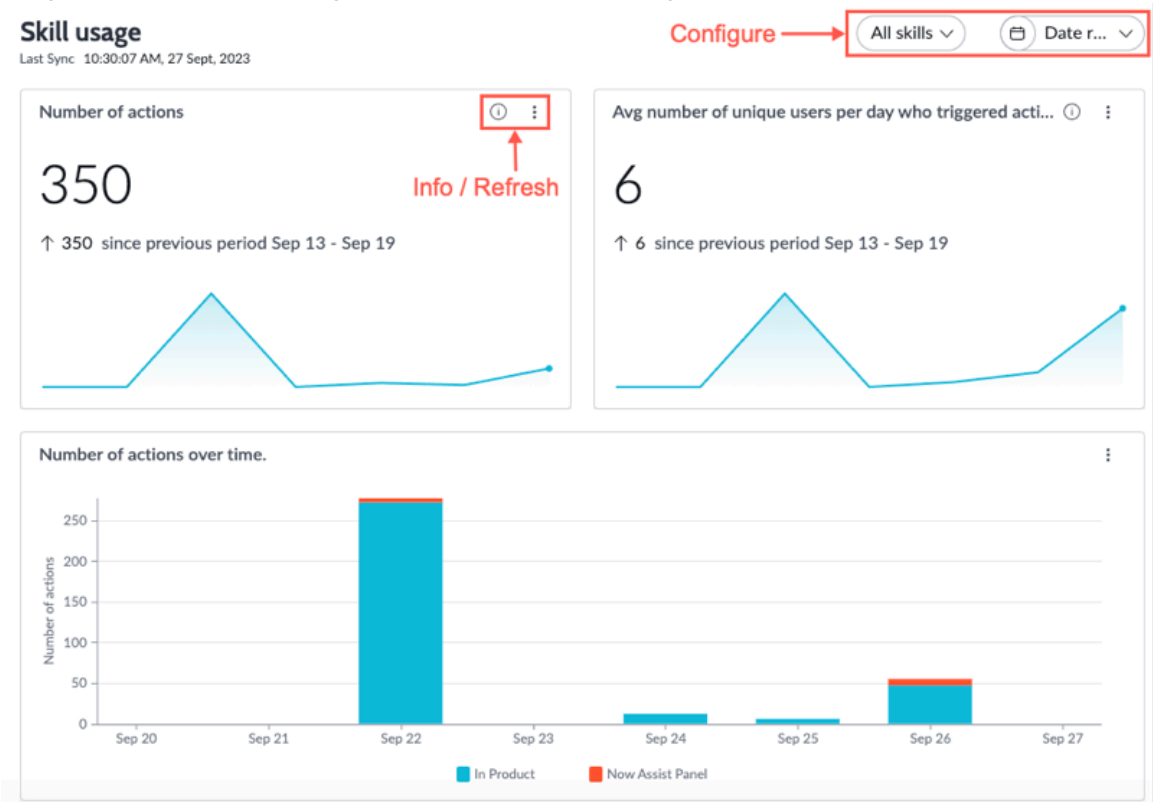
Datumsbereich

Ändern Sie den Datumsbereich für die Analysen.

Das folgende Diagramm zeigt die Diagramme und Steuerungen zur Kompetenznutzung, einschließlich der Anzahl der Aktionen, der durchschnittlichen eindeutigen Benutzer pro Tag und der Anzahl der Aktionen im Zeitverlauf.

Daten werden einmal täglich erfasst und verwendet Performance Analytics and Reporting (PAR) für die Datenerfassung und -visualisierung.

Diagramme und Steuerungen zur Kompetenznutzung

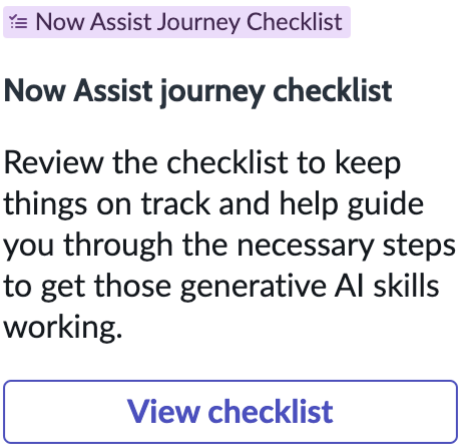


Now Assist Journey-Prüfliste

Die Now Assist Journey-Prüfliste bietet Ihnen eine Anleitung für den Now Assist -Workflow. Wenn Sie nicht wissen, was Ihr nächster Schritt bei der Implementierung von Now Assist in Ihrer Instanz sein soll, können Sie jederzeit auf die Prüfliste zugreifen, indem Sie **Prüfliste anzeigen**auswählen.

Automatische Übersetzung

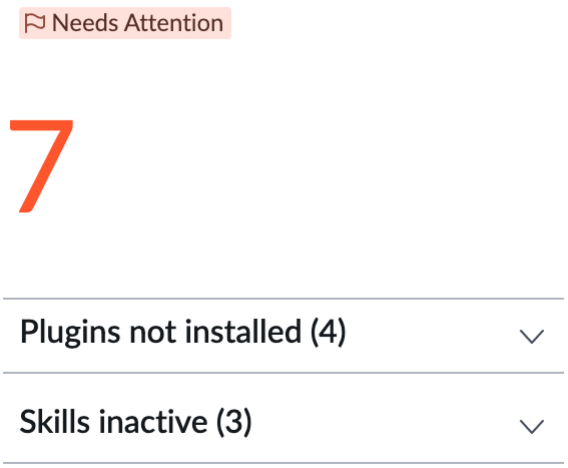
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zusätzliche Ressourcen auf der Seite „Übersicht“.

Die Abschnitte „Hilfreiche Ressourcen“ und „FAQs“ enthalten Links zur Dokumentation und beantworten häufig gestellte Fragen.

Im Abschnitt Handlungsbedarf wird die Anzahl der Elemente angezeigt, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Unterhalb der Anzahl befinden sich kategorisierte Links zu diesen Elementen.



Now LLM Modell-Updates

Überprüfen Sie diese Referenzmaterialien auf zusätzliche Informationen zum Modell Now LLM und zu den Anwendungen Now Assist.

Modellkarten

Large Language Models (LLMs) sind komplexe ML-Modelle, die auf großen Datensätzen wie Websites und Dokumentation trainiert werden, um sprachbezogene Aufgaben auszuführen, z. B. Textgenerierung für Fallzusammenfassungen und Lösungsnotizen.

Auf Modellkarten werden der Kontext, die beabsichtigte Verwendung, die Trainingsdaten, die Einschränkungen und andere wichtige Informationen des jeweiligen Modells erläutert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modellkarte für ServiceNow Zusammenfassungs-LLM

Modell zum Zusammenfassen von Fällen und Incidents.

Modellkarte für ServiceNow Text-zu-Code-LLM

Für die Codegenerierung verwendetes Modell.

Modellkarte für ServiceNow Flow Next-Best Action-LLM

Für Flow-Empfehlungen verwendetes Modell.

Modellkarte für ServiceNow Suche F&A LLM

Für die KI-Suche verwendetes Modell.

Modellkarte für ServiceNow Text-zu-Flow-LLM

Für die Flow-Generierung verwendetes Modell.

Modellkarte für ServiceNow Warnungszusammenfassungs-LLM

Für die Warnungszusammenfassung verwendetes Modell.

Now LLM für Agent

In diesem Dokument werden Änderungen an Now LLM für Agent nach Release beschrieben.

März 2024

- Verbessertes Framework durch Hinzufügen der Spracherkennung zur Vorbereitung der mehrsprachigen Zusammenfassung.
- Standardantworten für die Abschnitte „Ausgeführte Aktionen“ und „Lösung“ hinzugefügt, wenn keine Aktivitäten erkannt werden.

Februar 2024

- Die in der Aufgabenzusammenfassung aufgetretene „Halluzination“ im Zusammenhang mit dem Fallstatus, dem Lösungsabschnitt und dem Aktivitätenstrom wurde behoben.
- Verbesserte Relevanz von Inhalten in der Aufgabenzusammenfassung durch Entfernen von Inhalten aus vom System generierten Arbeitsnotizen.
- Probleme bei der Chat-Zusammenfassung im Zusammenhang mit der HTML-Formatierung in der Eingabeaufforderung behoben.
- Falsche E-Mail-Reihenfolge für Zusammenfassung mit E-Mail-Inhalt behoben.

Now LLM für F&A

In diesem Dokument werden Änderungen an Now LLM für Q&A nach Release beschrieben.

März 2024

- Verbessertes Q&A-Modell durch Wechsel vom Nemo-basierten Modell zu einem Mistral-basierten Now LLM.
- > 2-fache Verbesserung der durchschnittlichen Latenz und > 3-fache Verbesserung der 90. Perzentil-Latenz.
- ~ 25 % relative Verbesserung der Qualitätsmetriken des Modells (Genauigkeit, Vollständigkeit, Kürze und Formatierung).
- Die Anzahl der erforderlichen GPUs pro Modell wurde von 2 auf 1 reduziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Februar 2024

Keine Updates.

Now LLM für Flow Designer

In diesem Dokument werden Änderungen an Now LLM für Flow Designer nach Release beschrieben.

Februar 2024

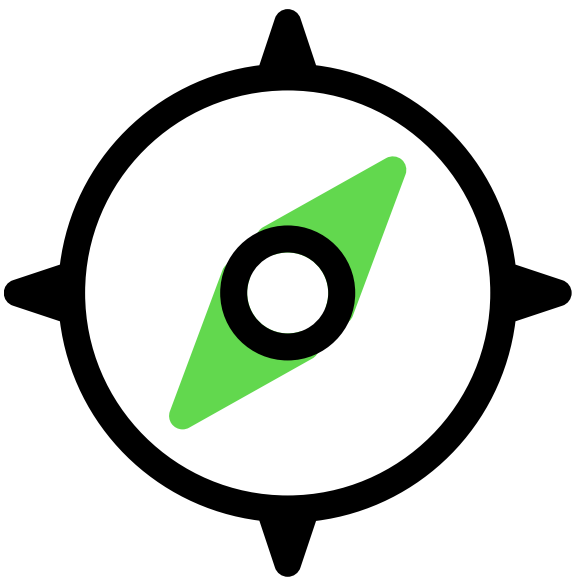
Der Index der sofort einsatzbereiten Komponenten wurde um Integration Hub-Komponenten erweitert, um die Kunden-Experience beim Erstellen von Flows zu verbessern, die eine App-Integration erfordern.

Generative-KI-Controller

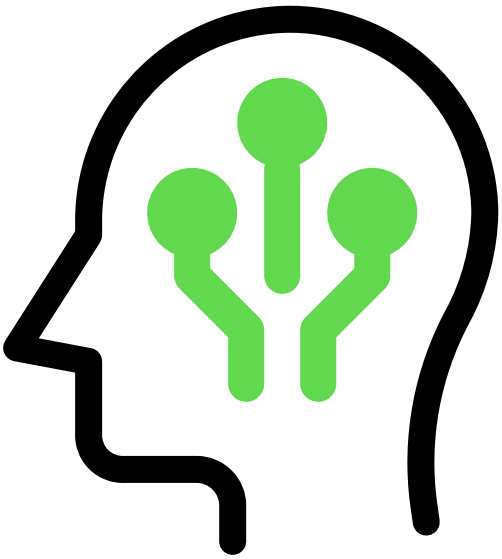
Verwenden Sie Generative-KI-Controller, um Large Language Models (LLMs) von Drittanbietern in Ihre Workflows zu integrieren.

Erste Schritte

Beginnen Sie mit Generative-KI-Controller, um eine direkte Integration mit OpenAI-, Azure OpenAI-, Google Cloud- und Aleph Alpha-LLMs durchzuführen. Mit Flow Designer und Virtual Agent-Designerkönnen Sie Ihre eigenen Anwendungsfälle für KI-generierte Text- und Stimmungsanalysen erstellen, einschließlich erweiterter Workflows und benutzerdefinierter Skripts. Sie können auch eigene Aufforderungen von Grund auf erstellen.

Erkunden	Konfigurieren
	
Erkunden Sie die Konzepte und Terminologie der generativen KI.	Konfigurieren Sie die Provider-Fähigkeiten von Generative AI Controller.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Verwenden Sie die Provider-Fähigkeiten des generativen KI-Controllers.	Referenz für Generative-KI-Controller.

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen dritten Cloudanbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können die zukünftige Datenerfassung jederzeit abwählen, wie im beschrieben Now Assist Abwählseite.

Generative-KI-Controller erkunden

Erfahren Sie mehr über generative KI-Konzepte und wie Sie generative KI von Drittanbietern in Now Platform integrieren, um Inhalte zu erstellen, Aufgabendatensätze zusammenzufassen und die Benutzerstimmung zu analysieren.

Generative-KI-Controller – Übersicht

Komplexe Algorithmen und Deep-Learning-Modelle erlernen Muster und verwenden dieses Wissen, um neue Ausgaben zu generieren. Mit Generative-KI-Controllerkönnen Sie Inhalte direkt in Now Platform mit Low-Code-Designertools generieren.

Generative-KI-Controller ist in OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud (HerstellerSuite und Vertex) und Aleph Alpha LLMs integriert. Diese Fähigkeiten sind in Playbooks -Flows, Virtual Agent -Themen und Skripting verfügbar, z. B. Hintergrundskripts und Business Rules.

Vorteile von Generative-KI-Controller

Vorteil	Funktion
Generieren Sie Text, um komplexe Informationen zusammenzufassen.	Flow Designer Aktionen zum Generieren von Inhalt und Zusammenfassen
Analysieren Sie die Benutzerstimmung, um die Bedenken der Endbenutzer zu identifizieren und auszuräumen.	Stimmungsanalyse Flow Designer Aktion
Fragen Sie ein großes Sprachmodell (LLM) direkt ab.	Allgemeine Aufforderung Flow Designer Aktion
Schreiben Sie Skripts für KI-Modellfunktionen, die die Genauigkeit und Skalierbarkeit Ihrer benutzerdefinierten Inhalte erhöhen sollen.	Skript mit generativer KI
Integrieren Sie KI-Serviceanbieter von Drittparteien, um Ihre KI-Experience anzupassen	OpenAI, Azure OpenAI-API und Google Bard-Integration

Erste Schritte mit Generative-KI-Controller

- Die Anwendung Generative-KI-Controller wird mit jedem installiert Now Assist Anwendung.
- Melden Sie sich an, und erstellen Sie ein Konto bei einem Anbieter von generativer KI.
  - Um sich bei OpenAI anzumelden, rufen Sie die offizielle Plattform-Website auf.
  - Informationen zu den ersten Schritten mit Azure OpenAI finden Sie in der Dokumentation von.
  - Um MakerSuite mit Ihrem Google-Konto zu verwenden, rufen Sie die MakerSuite-Homepage auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Vertex AI für Google Cloudzu verwenden, rufen Sie die Vertex AI-Homepage auf.
- Um mit Aleph Alpha zu beginnen, rufen Sie die Website von auf, und erstellen Sie ein Aleph Alpha-API-Konto.

- Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für Ihren bevorzugten KI-Service-Provider für die Generative-KI-Controller -Fähigkeiten.

Domain Separation und Generative-KI-Controller

Domänentrennung wird für Generative-KI-Controller unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Mit der Domänentrennung können Sie Partitionen in den Anwendungsdaten und administrativen Prozessen erstellen. Da die generativen KI-Tabellen domänengetrennt sind, unterstützt Generative-KI-Controller die Domänentrennung für OneExtend-Fähigkeiten. Die -Fähigkeiten sind die grundlegenden Bausteine für Virtual Agent-Designer Themen, Komponenten, Flows und Skripts, die generative KI verwenden. Mit der Domänentrennung können Sie die Daten isolieren und den Zugriff steuern, sodass Benutzer in einer Domäne keinen Zugriff auf die Funktionen einer anderen Domäne haben.

Weitere Informationen zur Domänentrennung und Virtual Agentfinden Sie in der Dokumentation .

So funktioniert Domain Separation in Generative-KI-Controller

Domänentrennung ist auf der Ebene der generativen KI der OneExtend-Fähigkeit möglich. Datensätze, die sich auf die Ausführung und Konfiguration von OneExtend-Fähigkeiten beziehen, z. B. Protokolltabellen, auf die Mitarbeiter von ServiceNow zugreifen können, werden ebenfalls nach der Domäne der Fähigkeit getrennt.

Wenn Sie eine Kopie einer vorhandenen generativen KI-Fähigkeit in einer anderen Domäne erstellen möchten, müssen Sie einen Datensatz in der Tabelle „OneExtend-Fähigkeiten“ (sys_one_extend_capability) erstellen. Weitere Informationen zur Tabelle „OneExtend-Fähigkeiten“ finden Sie in der Referenz für Generative AI Controller.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie legen die Domäne fest, wenn der Datensatz erstellt wird. Die Domäne basiert auf der Domäne, in der Sie sich zum Zeitpunkt der Erstellung des Datensatzes befinden. Wenn Sie einen Fähigkeitsdatensatz erstellen, können Sie einen vorhandenen OneExtend-Fähigkeitsdatensatz als Blaupause verwenden, um sicherzustellen, dass die Fähigkeit wie vorgesehen funktioniert.

Nachdem Sie den OneExtend-Fähigkeitsdatensatz erstellt haben, müssen Sie Datensätze für die folgenden Attribut- und Konfigurationsdatensätze in der neuen Domäne erstellen:

- OneExtend-Fähigkeitsattributdatensätze mit denselben Werten wie die Fähigkeit in der globalen Domäne.
- Eine OneExtend-Fähigkeitsdefinition, die der neuen Fähigkeit entspricht.
- Ein Konfigurationsdefinitionsdatensatz der OneExtend-Definition, der die OneExtend-Fähigkeitsdefinition für die neue Domäne enthält.

Weitere Informationen zum Einrichten von OneExtend-Definitionskonfigurationen zur Verwendung in Virtual Agent-Designerfinden Sie unter Aktivieren von Generative-KI-Controller für Virtual Agent.

Sie können diese Datensätze auch mithilfe der zugehörigen Listen in der Standardansicht des OneExtend-Fähigkeitsdatensatzes erstellen.

Hinweis:
Der Datensatz der Definition der OneExtend-Fähigkeit, den Sie hinzufügen, muss mit der Fähigkeit identisch sein, die Sie in der neuen Domäne wünschen. Wenn Sie beispielsweise eine Fähigkeit in einer neuen Domäne für die Stimmungsanalyse erstellen, können Sie den Datensatz „Stimmungsanalyse (OpenAI Completion)“ hinzufügen. Das Hinzufügen der Zusammenfassungskonfiguration (OpenAI Completion) kann zu unerwartetem Verhalten führen. Der von Ihnen ausgewählte OneExtend-Definitionskonfigurationsdatensatz muss den von Ihnen hinzugefügten Datensatz der OneExtend-Fähigkeitsdefinition enthalten.

Anwendungsfälle

Mit domänengetrennten Fähigkeiten können Sie verschiedene Virtual Agent Themen, Flows mit Flow Designeroder verschiedene Hintergrund- und Business Rule-Skripts erstellen, die ebenfalls domänengetrennt sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Generative-KI-Controller konfigurieren

Konfigurieren Sie Generative-KI-Controller Provider und Fähigkeiten.

Konfiguration – Übersicht

Generative-KI-Controller Mit können Sie zwischen mehreren Drittanbieter-KI-Anbietern wählen.

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google MakerSuite
- Google Vertext AI
- Aleph Alpha-API

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen

Konfigurieren Sie Ihre LLM-Anmeldeinformationen (Large Language Model), um Drittanbieterintegrationen mit OpenAI-, Azure OpenAI-, Google Cloud- und Aleph Alpha-Modellen zu verwenden, um die Drittanbieterintegration zu steuern.

Konfigurieren Sie einen KI-Service-Provider für eine Fähigkeit

Legen Sie Ihren bevorzugten KI-Service Provider für jede Fähigkeit fest, und passen Sie generative KI-Inhalte an Ihre Geschäftsanforderungen an.

Aktivieren Sie generative KI-Fähigkeiten in Virtual Agent-Designer

Aktivieren Sie generative KI-Fähigkeiten in Virtual Agent-Designer, um benutzerdefinierte Themen und Themenblöcke mit von KI erstellten Inhalten zu erstellen.

Konfigurieren Sie die Verarbeitung vertraulicher Daten für generative KI

Richten Sie ein und konfigurieren Sie, wie personenbezogene Daten und andere vertrauliche Daten aus generativen KI-Eingabeaufforderungen entfernt werden.

Aktivieren Sie die rekursive Zusammenfassung für große Eingaben

Aktivieren Sie die rekursive Zusammenfassung, um den Kontext für große Eingaben in LLM-Aufrufen beizubehalten.

Generative-KI-Controller installieren

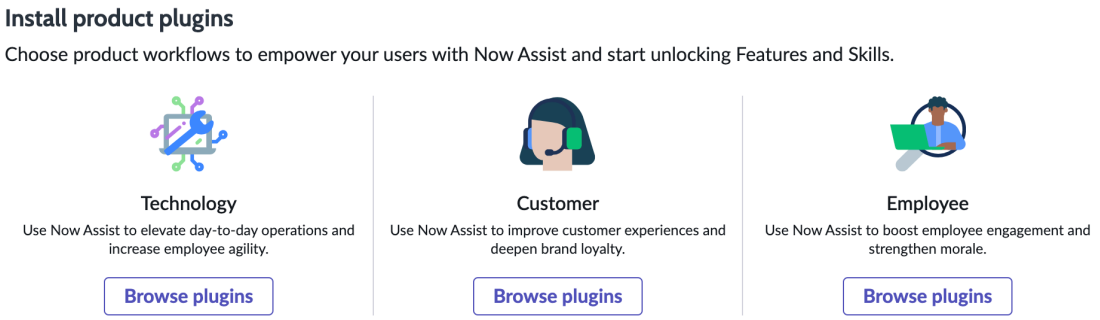
Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Generative-KI-Controller [] (sn.generative.ai) mit den Anwendungen Now Assist installieren .

Installationsanforderungen

Sie müssen sich auf Vancouver Patch 2 befinden.

Generative-KI-Controller ist als Abhängigkeit für alle Now Assist -Anwendungen enthalten. Sie können die Anwendungen über die Konsole Now Assist-Administrator oder direkt über ServiceNow Storeinstallieren. Details finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren.

Installation des Now Assist Admin-Konsolen-Plugins



Das Plugin „Sensitive Data Handler“ ist erforderlich, um Generative-KI-Controllererfolgreich zu verwenden. Er wird mit der neuesten Version der Anwendung installiert. Wenn Sie jedoch eine frühere Version von Generative-KI-Controller in Ihrer Instanz haben, müssen Sie den Handler für vertrauliche Daten möglicherweise manuell hinzufügen.

API-Anmeldeinformationen für generative KI-Fähigkeiten konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen und Verbindungen für Ihren bevorzugten Service Provider für generative KI, um generative KI von Drittanbietern in die Now Platform zu integrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können verschiedene Modelle und Service Provider für generative KI zur Integration in Ihre benutzerdefinierten Flows, Skripts und Themen verwenden.

- Azure OpenAI
- Google MakerSuite
- Google Vertex AI
- OpenAI
- Aleph Alpha

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für Aleph Alpha

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um Aleph Alpha in benutzerdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer -Themen zu verwenden.

Vorbereitungen

Sie benötigen ein Aleph Alpha-Konto, um Ihren API-Schlüssel einzurichten.

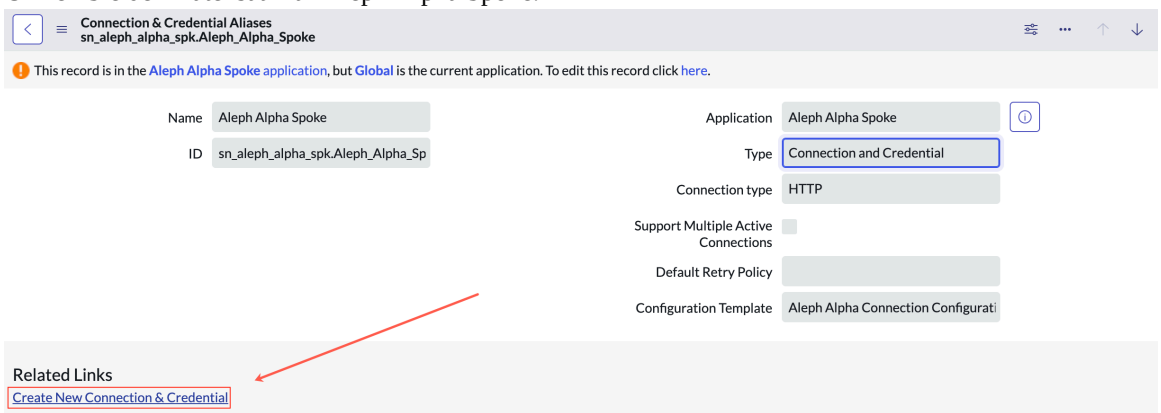
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Aleph Alpha als LLM-Provider für Generative-KI-Controller -Fähigkeiten zu verwenden, muss eine aktive Verbindung konfiguriert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Aleph Alpha Spoke.

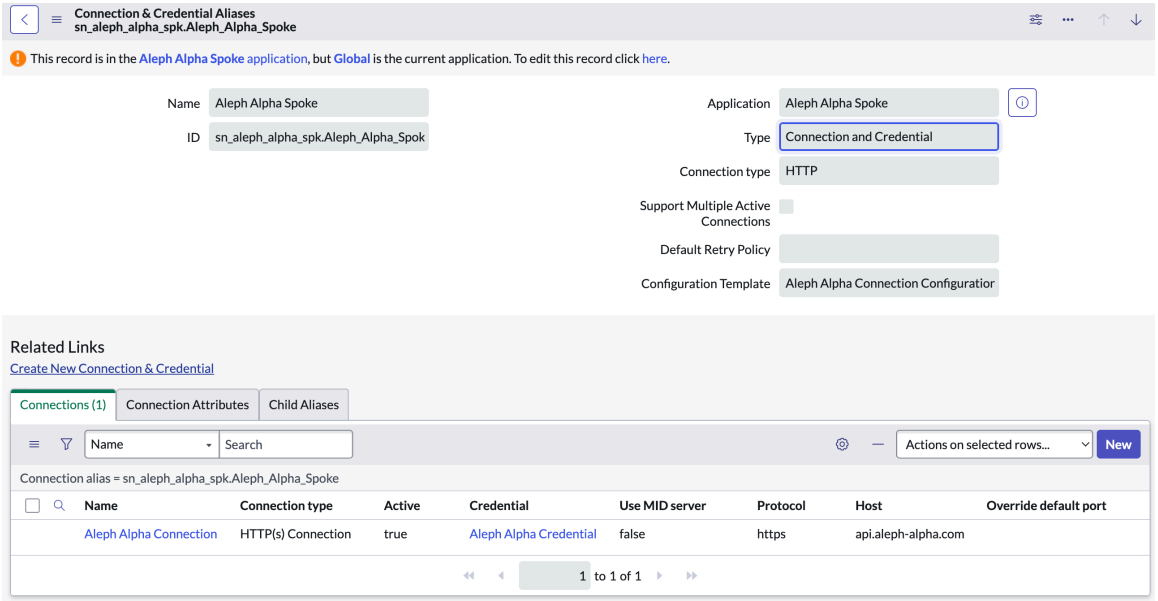


3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.
4. Geben Sie Ihren API-Schlüssel ein.
   Sie können einen API-Schlüssel erstellen, indem Sie sich bei Aleph Alpha anmelden und auf der Seite „Benutzerprofil“ die Option **Token** abrufen auswählen.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

Sie können jetzt die OneExtend-Fähigkeiten von Aleph Alpha Completion in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts verwenden, um benutzerdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für Azure OpenAI

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um Azure OpenAI in benutzerdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designerthemen zu verwenden.

Vorbereitungen

Um generative KI-Fähigkeiten mit Azure OpenAI zu verwenden, benötigen Sie eine Azure-Ressource mit einem API-Schlüssel.

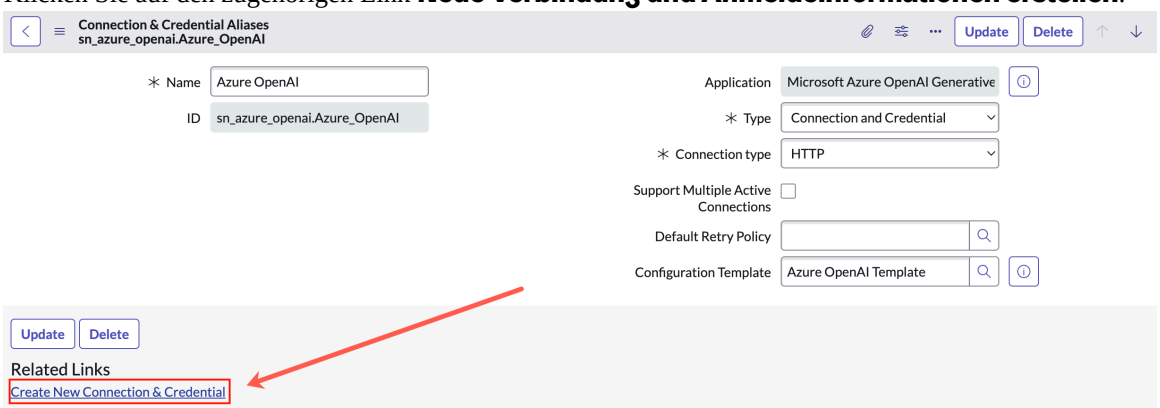
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Modelle mit Azure OpenAI als LLM-Provider für die Fähigkeiten von Generative-KI-Controller zu verwenden, muss eine aktive Verbindung konfiguriert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Providers für generative KI für Azure OpenAI.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.



4. Bearbeiten Sie die Verbindungs-URL so, dass sie Ihren Ressourcennamen enthält.

   Für Azure OpenAI hat Ihre Verbindungs-URL das Format `https://{your-resource-name}.openai.azure.com`. Siehe Azure OpenAI-Dokumentation für weitere Informationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

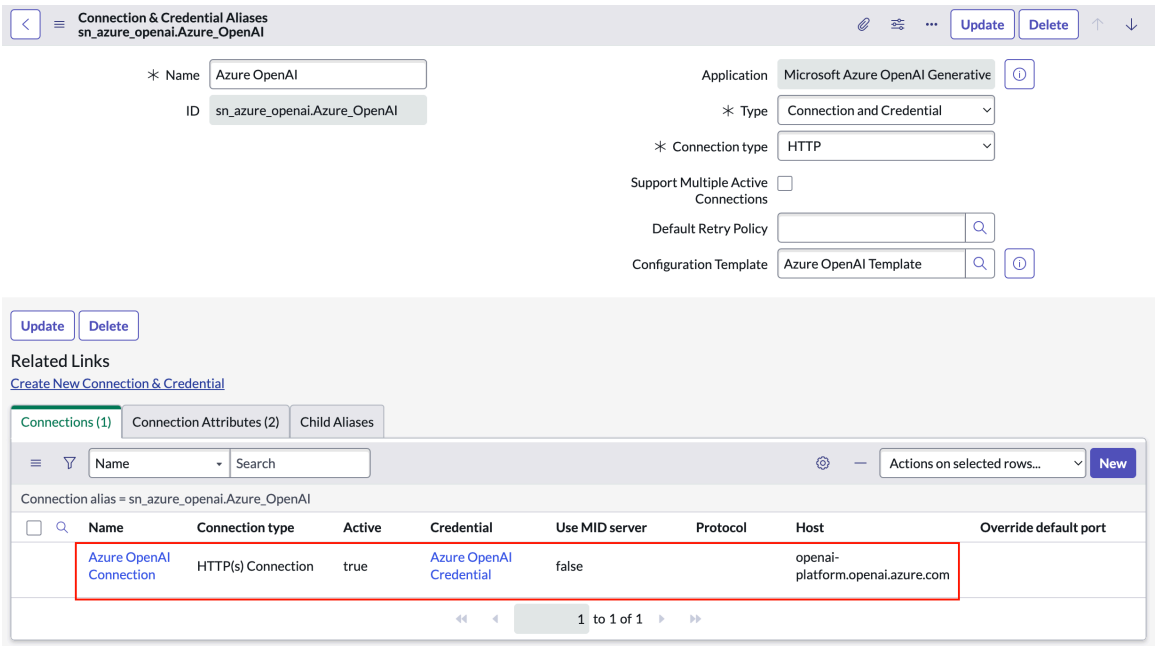
5. Geben Sie im Feld API-Schlüssel den API-Schlüssel für den Provider ein.

Hinweis:
Die Zeichen im Feld „API-Schlüssel“ werden in der Benutzeroberfläche maskiert.

6. Erstellen Sie eine Verbindung, indem Sie **Erstellen**auswählen.

Ergebnisse

Sie können jetzt mit Azure OpenAI gekennzeichnete Fähigkeiten in Flow Designer, Virtual Agent-Designer und Skripts wie Hintergrundskripts und Geschäftsregeln verwenden, um benutzerdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie generative KI-Fähigkeiten über MID-Serververwenden möchten, öffnen Sie den neuen Verbindungsdatensatz, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID Server** verwenden, und speichern Sie den Datensatz.

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für Google MakerSuite

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um Google MakerSuite in benutzerdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen zu verwenden.

Vorbereitungen

Sie benötigen ein Google-Konto, um MakerSuite verwenden zu können.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

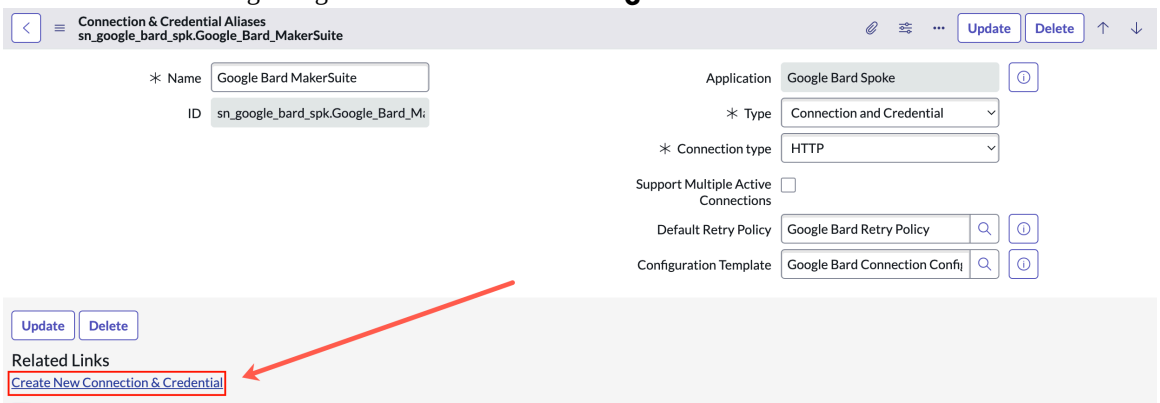
Um Google MakerSuite als LLM-Provider für Generative-KI-Controller -Fähigkeiten zu verwenden, muss eine aktive Verbindung konfiguriert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Google Bard MakerSuite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.

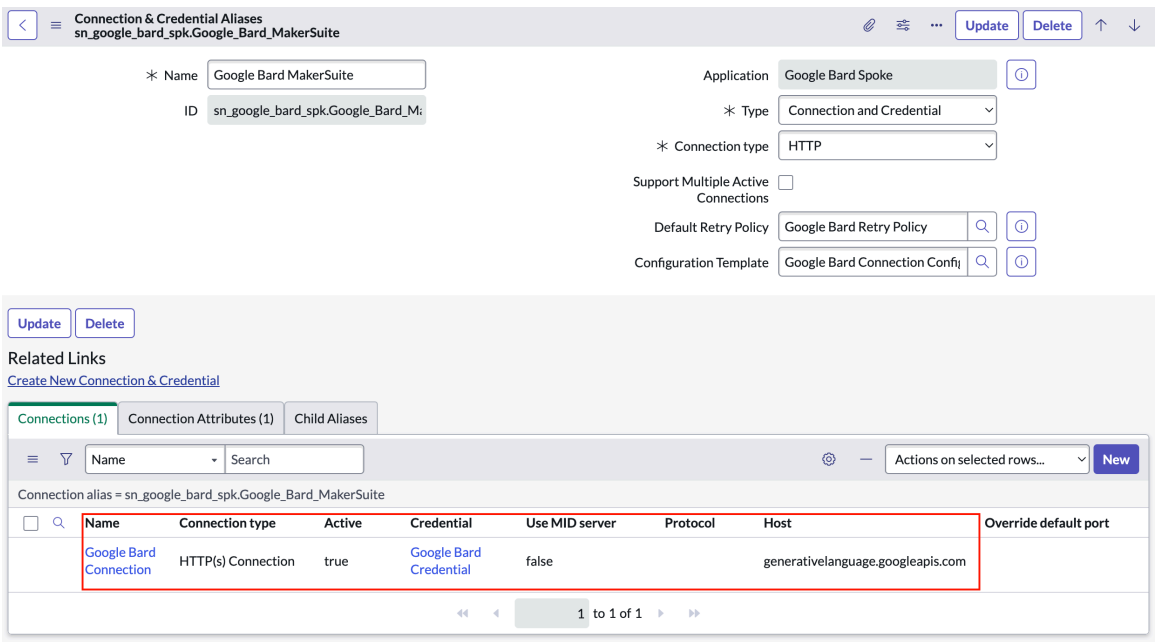


4. Geben Sie Ihren API-Schlüssel ein.
   Sie finden Ihren API-Schlüssel, indem Sie sich bei MakerSuite anmelden und im Navigationsmenü **API** -Schlüssel abrufen auswählen.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

Sie können jetzt Completions – MakerSuite und Chat Completions – MakerSuite in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts verwenden, um benutzerdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.



Nächste Maßnahme

Verwenden Sie Ihren LLM-Provider, um Flows mit Flow Designer, Themen mit Virtual Agent-Designer oder Skripts zu erstellen, um Ihren Benutzern die Vorteile der generativen KI bereitzustellen.

Erstellen Sie API-Anmeldeinformationen für Google Vertex AI

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um Google Vertex AI in benutzerdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designerthemen zu verwenden.

Vorbereitungen

Sie benötigen ein Google Cloud-Projekt und die Berechtigungen zum Generieren neuer OAuth-Anmeldeinformationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

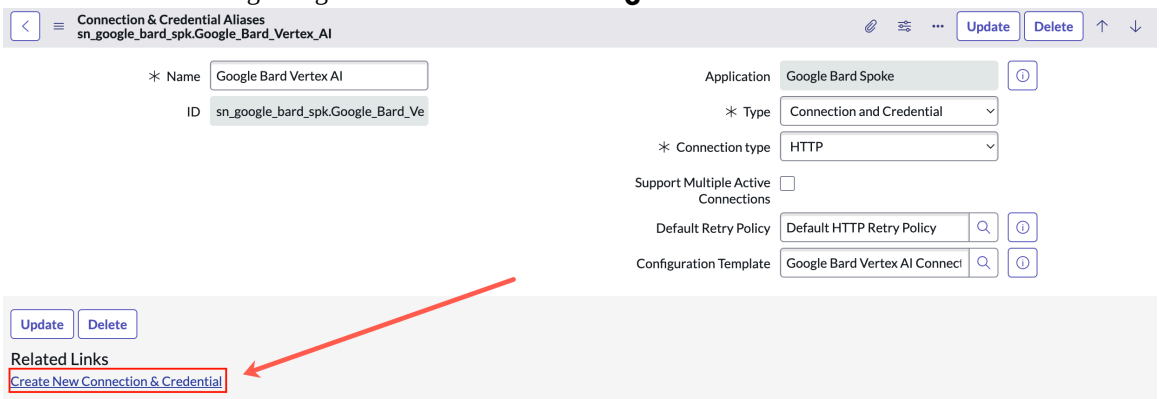
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Google Vertext AI als LLM-Provider für Generative-KI-Controller -Fähigkeiten zu verwenden, muss eine aktive Verbindung konfiguriert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Google Bard Vertex AI.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.



4. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus.

Google OAuth-Verbindung

Feld	Wert
Projekt-ID	Die in der Google Cloud-Konsole gefundene Projekt-ID
Anmeldeinformationsname	Der Name Ihrer Anmeldeinformationen, z. B. `Google OAuth-Anmeldeinformationen`
OAuth-Name	Der Name Ihrer OAuth-Authentifizierung, z. B. `Google Registry`
OAuth-Client-ID	Um die OAuth-Client-ID zu erhalten, erstellen Sie mit der Google Cloud-Konsole eine neue OAuth-Client-ID mit den folgenden Attributen: **a.** Anwendungstyp: `Webanwendung` **b.** Autorisierter Umleitungs-URI: URL im Feld OAuth-Umleitungs-URL, normalerweise<instance> `.service-now.com/oauth_redirect.do` Weitere Informationen zum Erstellen von OAuth-Client-IDs finden Sie in der Google-Dokumentation. Sobald Sie den OAuth-Client erstellt haben, werden in einem Popup-Fenster die Client-ID und der geheime Clientschlüssel angezeigt, die Sie in die Zwischenablage kopieren können.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel aus Ihrer OAuth-Client-ID in der Google Cloud-Konsole

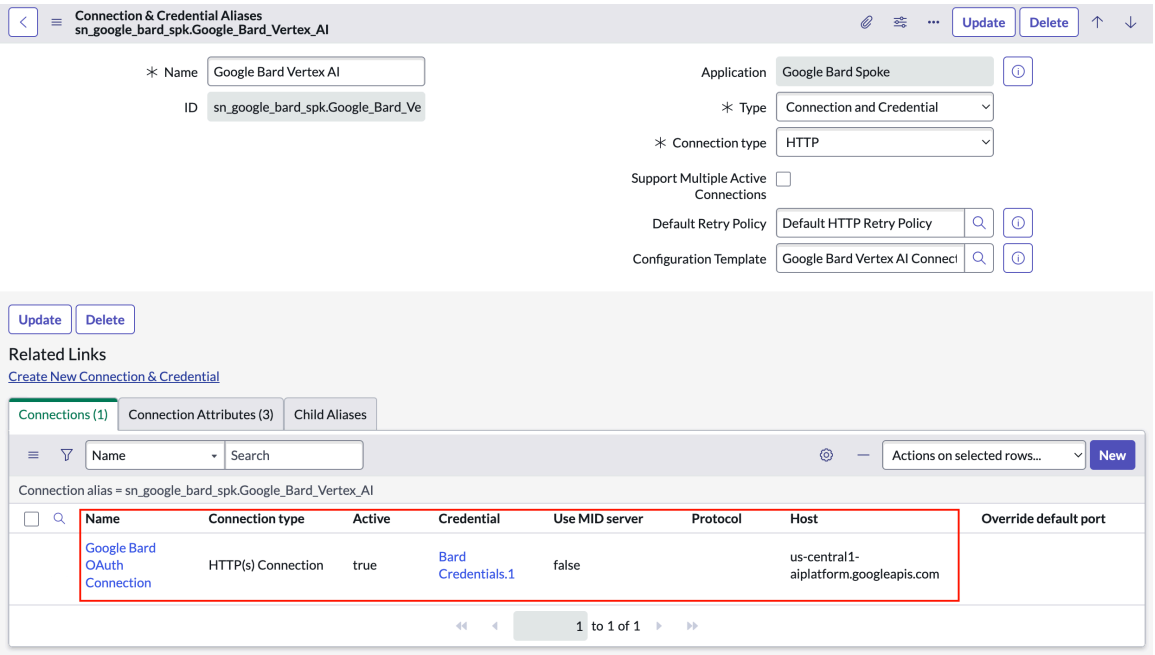
5. Melden Sie sich im Popup-Fenster bei einem Google-Konto mit Zugriff auf das Projekt an.
6. Wenn Sie nach Google Cloud-Zugriff für GSuite-Spokes gefragt werden, wählen **Sie**Zulassen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Sie können jetzt Completions – Vertex AI und Chat Completions – Vertex AI in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts verwenden, um benutzerdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.



Nächste Maßnahme

Verwenden Sie Ihren LLM-Provider, um Flows mit Flow Designer, Themen mit Virtual Agent-Designer oder Skripts zu erstellen, um Ihren Benutzern die Vorteile der generativen KI bereitzustellen.

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für OpenAI

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um OpenAI in benutzerdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designerthemen zu verwenden.

Vorbereitungen

Um OpenAI und Azure OpenAI Large Language Models (LLMs) zu verwenden, müssen Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Verwendung der Fähigkeiten von Generative-KI-Controller konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

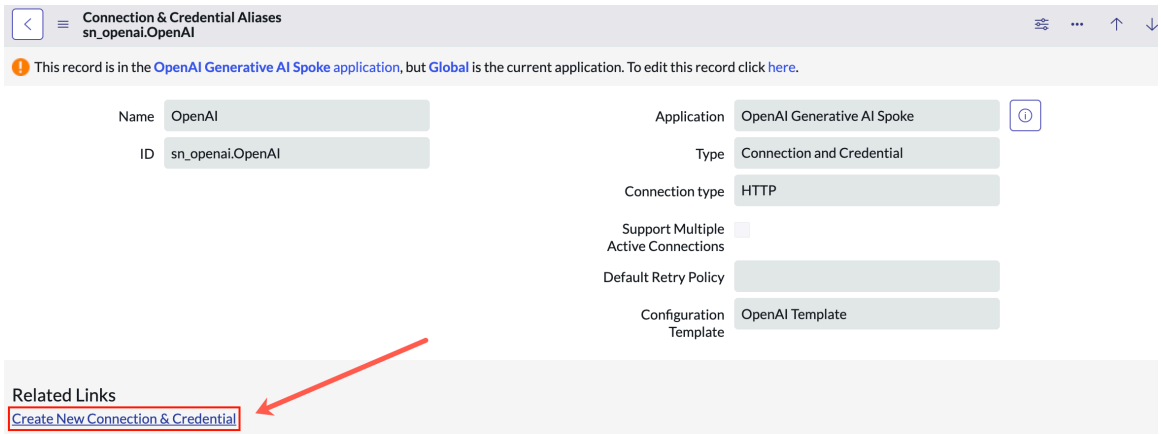
Um Modelle mit Azure OpenAI als LLM-Provider für die Fähigkeiten von Generative-KI-Controller zu verwenden, muss eine aktive Verbindung konfiguriert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Providers für generative KI für OpenAI.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



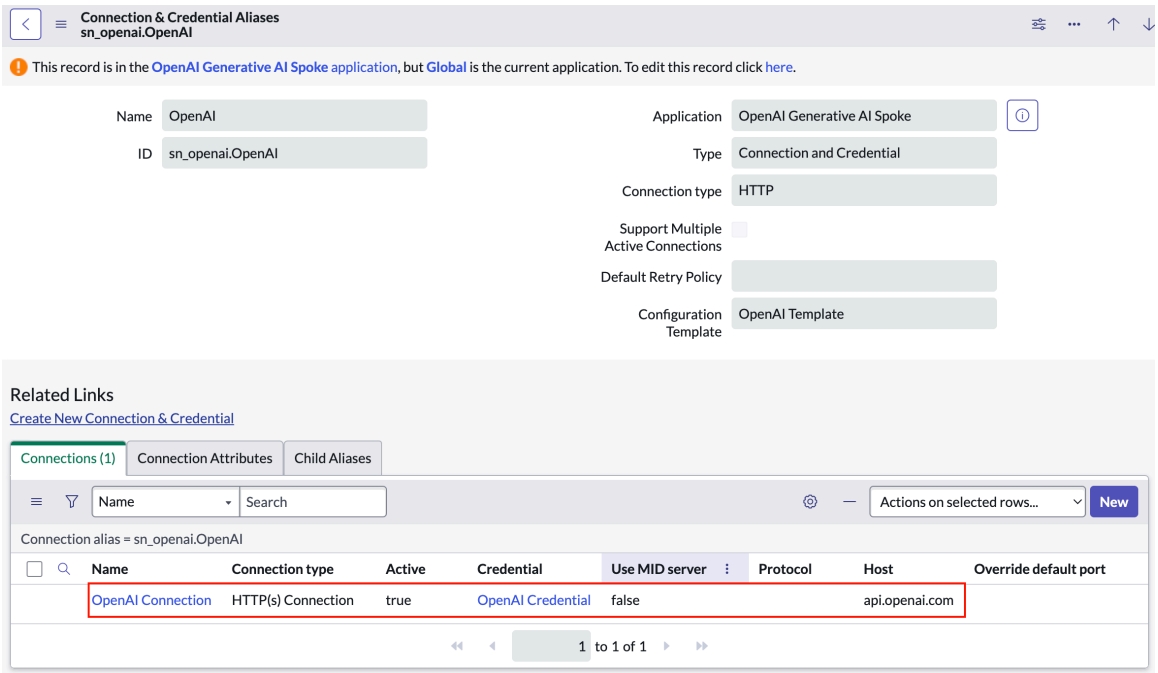
4. Geben Sie im Feld API-Schlüssel den API-Schlüssel ein.

   Informationen zu den Anmeldeinformationen für OpenAI finden Sie in Ihren OpenAI-API-Schlüsseln .

5. Erstellen Sie eine Verbindung, indem Sie **Erstellen**wählen.

Ergebnisse

Sie können jetzt mit OpenAI gekennzeichnete Fähigkeiten in Flow Designer, Virtual Agent-Designer und Skripts wie Hintergrundskripts und Geschäftsregeln verwenden, um benutzerdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie generative KI-Fähigkeiten über MID-Serververwenden möchten, öffnen Sie den neuen Verbindungsdatensatz, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID Server** verwenden, und speichern Sie den Datensatz.

Konfigurieren Sie einen Provider für eine generative KI-Fähigkeit

Bestimmen Sie, welcher KI-Anbieter für jede generative KI-Fähigkeit von Generative-KI-Controllerverwendet werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für Ihren bevorzugten Provider. Unter API-Anmeldeinformationen für generative KI-Fähigkeiten konfigurieren finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Suchen Sie im Navigationsfilter nach der OneExtend-Fähigkeitstabelle, indem Sie `sys_one_extend_capability.list` eingeben.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Fähigkeit, die Sie konfigurieren möchten, z. B. Stimmungsanalyse.

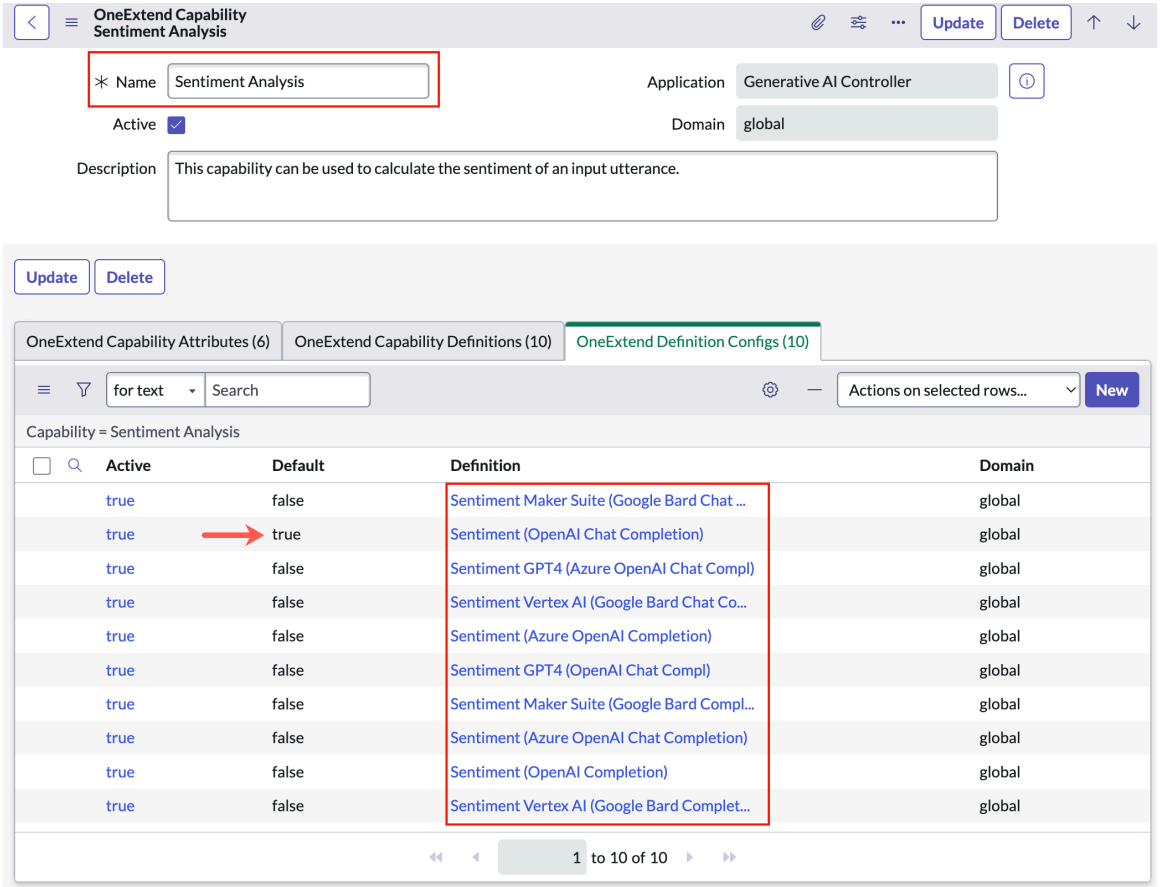
Generative-KI-Controller-Fähigkeiten

Fähigkeit	Definition
Inhalt generieren	Generieren Sie Texte zu einem bestimmten Thema mit Flow Designer und Virtual Agent-Designer.
Allgemeine Aufforderung	Erstellen Sie Ihren eigenen Anwendungsfall und Ihre Eingabeaufforderung.
Stimmungsanalyse	Analysieren Sie die Benutzerstimmung mit Flow Designer und Virtual Agent-Designer.
Zusammenfassen	Erstellen Sie Zusammenfassungen von Themen mit Flow Designer und Virtual Agent-Designer.

3. Legen Sie in der zugehörigen Liste „OneExtend-Definitionskonfigurationen“ **Standard** für Ihren bevorzugten Fähigkeitsanbieter auf „ `true` “ fest.

Hinweis:
Standardmäßig können Sie nur einen Anbieter für eine Fähigkeit auswählen. Beispiel: Wenn **Standard** für Stimmung (OpenAI Completion) „ `wahr` “ ist, müssen Sie „ **Standard** “ auf „ `falsch` “ festlegen, bevor Sie „ **Standard** “ für Stimmung (Azure OpenAI) in „ `wahr` “ ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Modelloptionen

Sie haben die Möglichkeit, für jede Fähigkeit zwischen vier verschiedenen Modellen zu wählen.

Fähigkeitsdefinition	Modell
○ OpenAI-Vervollständigung ○ Azure OpenAI-Vervollständigung	GPT-3
○ OpenAI-Chatabschluss ○ Azure OpenAI-Chatabschluss	GPT-3.5
○ GPT4 (OpenAI Chat Compl) ○ GPT4 (Azure OpenAI Chat Compl)	GPT-4
○ MakerSuite (Google Bard Completion) ○ MakerSuite (Google Bard Chat Completion) ○ Vertext AI (Google Bard Completion) ○ Vertext AI (Google Bard Chat Completion)	Google Gemini
Aleph-Alpha-Abschluss	Hell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Flows, Themen und Skripts, die die generative KI-Fähigkeit verwenden, verwenden den von Ihnen angegebenen Provider.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Flows, erstellen Sie Virtual Agent-Themenund schreiben Sie Skripts mit generativer KI, um die Effizienz beim Erstellen neuer Inhalte für Service Desk-Mitarbeiter und Benutzer zu verbessern.

Aktivieren Sie eine generative KI-Fähigkeit in Virtual Agent-Designer

Fügen Sie Virtual Agent -Themen generative KI-Funktionalität hinzu, um Text zu generieren, Informationen zusammenzufassen, die Benutzerstimmung zu analysieren und mit großen Sprachmodellen (LLMs) zu interagieren.

Vorbereitungen
Sie müssen Vancouver Patch 2 oder höher verwenden.

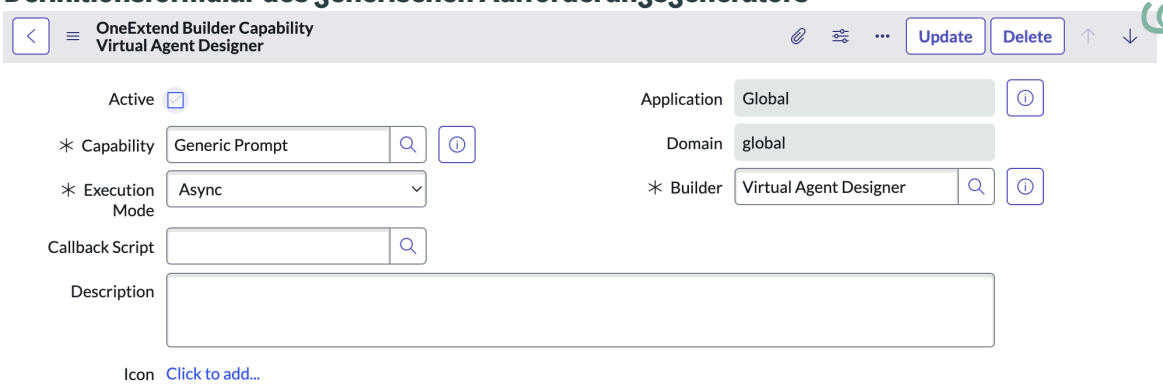
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Wechseln Sie zur Tabelle „OneExtend Builder-Konfigurationen“, indem Sie im Navigationsfilter sys_one_extend_builder_config.list eingeben.
2. Öffnen Sie den Datensatz Virtual Agent-Designer.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend Builder-Fähigkeiten die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „OneExtend Builder-Fähigkeit“

Feld	Beschreibung
Fähigkeit	Fähigkeit, die in Virtual Agent-Designer bei Ihrem bevorzugten Anbieter verfügbar ist. Sie müssen mindestens einen Provider für die -Fähigkeiten haben, müssen jedoch nicht für alle -Fähigkeiten denselben Provider verwenden.
Ausführungsmodus	Modus, der bestimmt, wann eine Fähigkeit in Bezug auf andere Prozesse ausgeführt wird. Wählen Sie für Virtual Agent-Designerdie Option Async aus. Die Optionen „ Synchronisieren “ und „Auslösen und vergessen“ werden nicht unterstützt.

Definitionsformular des generischen Aufforderungsgenerators



5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 für jede Fähigkeit, die Sie aktivieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Generative KI-Fähigkeiten sind für Virtual Agent-Designer verfügbar.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Themen und Themenblöcke, und erweitern Sie Ihren Virtual Agent mit generativen KI-Fähigkeiten.

Sie können auch direkt über den Themenblock Aktion in Virtual Agent-Designerauf die Aktionen Flow Designer zugreifen.

Konfigurieren Sie die Verarbeitung vertraulicher Daten für generative KI

Richten Sie ein und konfigurieren Sie, wie personenbezogene Daten und andere vertrauliche Daten aus generativen KI-Eingabeaufforderungen entfernt werden.

Vorbereitungen
Sie können einen neuen Datensatz für den regulären Ausdruck für sensible Daten mit einem Muster erstellen oder einen vorhandenen Datensatz ändern. Die Kategorie „Generative KI“ wendet das Muster auf Ihre Eingabeaufforderungen für generative KI an.

Erforderliche Rolle: admin

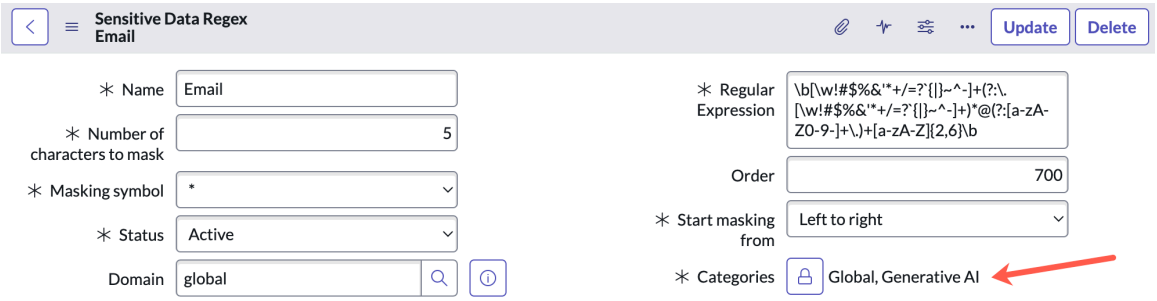
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Persönlich identifizierbare Informationen und andere vertrauliche Daten können maskiert werden, damit sie nicht in generativen KI-Eingabeaufforderungen angezeigt werden. Stattdessen wird Platzhaltertext mit der Eingabeaufforderung gesendet, und dieser Platzhaltertext wird nach dem Eingang der Antwort durch den ursprünglichen Text ersetzt. Diese Zwei-Wege-Maskierung stellt sicher, dass Ihre Benutzer die richtigen Werte sehen, das LLM jedoch keinen vertraulichen Informationen ausgesetzt ist.

Es gibt einige Überlegungen für die Verwendung des Handler für sensible Daten mit generativer KI.

- Der Umschalter für die Erkennung vertraulicher Daten in den Konversations-Schnittstellen-Einstellungen hat nichts mit dem Generative AI-Controller zu tun, der Funktionen zur Verarbeitung vertraulicher Daten unabhängig von diesem Dienstprogramm verwendet.
- Die Felder „prompt“, „response“, „edited_response“ und „additional_data“ in einem Konversationsthema werden während der Datenextraktion maskiert.
- Die Aufforderung wird maskiert, bevor sie an das Large Language Model (LLM) gesendet wird, indem das Plugin zur Verarbeitung vertraulicher Daten verwendet wird. Nur reguläre Ausdrücke (reguläre Ausdrücke) in der Kategorie „Generative KI“ werden zum Maskieren der Eingabeaufforderung verwendet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Umgang mit sensiblen Daten** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Datensatz für den regulären Ausdruck für sensible Daten aus, den Sie für generative KI-Eingabeaufforderungen anwenden möchten.
3. Entsperren Sie das Feld Kategorien, indem Sie auf das Sperrsymbol klicken.
4. Geben Sie Generative AI in das Feld Ziel ein, und wählen Sie den Datensatz aus.
5. Klicken Sie erneut auf das Schlosssymbol, um das Feld Kategorien zu sperren.
6. Legen Sie das Feld Status auf Aktiv fest, falls dies noch nicht geschehen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um den Datensatz zu speichern.

Aktivieren Sie die rekursive Zusammenfassung für große Eingaben

Verwenden Sie die rekursive Zusammenfassung, um die Anforderungen an die großen Sprachmodelle (LLMs) in kleinere Teile aufzugliedern, sodass Sie den Kontext für generative KI-Fähigkeiten beibehalten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
LLMs haben eine maximale Anzahl von Token, die in einer einzelnen Anforderung verarbeitet werden können. Bestimmte Felder, z. B. Aktivitätsfelder, können mehr Informationen enthalten, als innerhalb dieser Einschränkungen passen. Bei der rekursiven Zusammenfassung werden die an ein LLM übergebenen Informationen in Blöcke aufgeteilt, jeder Block einzeln zusammengefasst und dann die ursprüngliche Anforderung mit den zusammengefassten Blöcken verarbeitet. Die Blöcke sind mit Überschneidungen zwischen den Teilen organisiert, sodass der Kontext für jeden Teil erhalten bleibt.

Hinweis:
Das Aktivieren der rekursiven Zusammenfassung kann dazu führen, dass die Fähigkeiten große Eingaben langsamer verarbeiten, da sie mehrere Aufrufe an das LLM statt nur einen Aufruf durchführen müssen.

Prozedur

1. Wechseln Sie im Navigatorfilter zur Liste „OneExtend-Fähigkeit“, indem Sie `sys_one_extend_capability.list` eingeben.

2. Öffnen Sie den Datensatz für die OneExtend-Fähigkeit, die Sie ändern möchten.

3. Legen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Definitionskonfiguration die Option **Unterstützung großer Eingaben** aktivieren für die OneExtend-Definition, für die Sie die rekursive Zusammenfassung aktivieren möchten, auf „true“ fest.

4. Legen Sie in der zugehörigen Liste „OneExtend-Fähigkeitsattribute“ für die Felder, in denen Sie eine rekursive Zusammenfassung hinzufügen möchten, die Option **Enthält große Eingabe** auf „true“ fest. Die Werte der Felder, die höchstwahrscheinlich eine große Datenmenge enthalten, z. B. ein Aktivitätsfeld, sollten auf „true“ festgelegt werden. Sie können auch das Kontrollkästchen **Enthält große Eingabe** im Datensatz des OneExtend-Fähigkeitsattributs aktivieren und den Datensatz speichern, um den Wert auf true festzulegen.

Ergebnisse
Die rekursive Zusammenfassung ist für die OneExtend-Fähigkeit für die in diesem Verfahren angegebenen Felder aktiviert.

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzen Sie Nachrichten in Virtual Agent für generative KI-Themen

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung von Chatnachrichten ins Englische, bevor sie in generativen KI-Themen an das ServiceNow Large Language Model (Now LLM) gesendet werden, um Benutzer zu unterstützen, die andere Sprachen sprechen.

Vorbereitungen

Für [] muss Dynamische Übersetzung für Virtual AgentVirtual Agent installiert und aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Using language detection and dynamic machine translation in Virtual Agent .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now LLM unterstützt nur Englisch. Durch die Verwendung der dynamischen Übersetzung können Sie die Sprachunterstützung Ihrer generativen KI-Fähigkeiten erweitern, um Chatnachrichten in anderen Sprachen zu verarbeiten. Dynamische Übersetzung für Virtual Agent übersetzt die von der anfordernden Person eingegebenen Eingabe (eine Äußerung) in generativen KI-Themen, bevor die Äußerung zur Kompetenzerkennung oder KI-Suche an Now LLM gesendet wird. Die Antwort von Now LLM wird für Ausgabenachrichten in die Sprache der anfordernden Person zurückübersetzt.

Es gibt bestimmte Einschränkungen von Dynamische Übersetzung für Virtual Agent. Katalogelementnamen werden nicht automatisch übersetzt, und es werden nur Sprachen erkannt, die für die Spracherkennung konfiguriert sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“, indem Sie im Navigator `sys_properties.list` eingeben.
2. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), um die Suchzeile der Spalte zu erweitern.
3. Geben Sie in der Spalte Name `com.glide.cs.llm.utterance_translation.enabled` ein, drücken Sie die **Eingabetaste**, um zu suchen, und öffnen Sie dann den übereinstimmenden Datensatz.
4. Legen Sie den Eigenschaftswert mit `wahr` fest.
5. Wählen **Sie Speichern** aus, um den Datensatz zu speichern.

Ergebnisse

Äußerungen von Chat-Anforderern werden ins Englische übersetzt, bevor sie an Now LLM gesendet werden, und Ausgabenachrichten werden in die bevorzugte Sprache der anfordernden Person zurückübersetzt.

[End]

Arbeiten mit Generative-KI-Controller

Verwenden Sie Generative-KI-Controller, um generative KI mit Flow Designer, Virtual Agent-Designerund Skripting zu integrieren.

Generative-KI-Controller mit Flow Designerverwenden

Verwenden Sie die Fähigkeiten des generativen KI-Controllers in Flows mit Flow Designer.

Generative-KI-Controller mit Virtual Agent-Designerverwenden

Verwenden Sie die Fähigkeiten Virtual AgentGenerative-KI-Controller in Themen [] mit Virtual Agent-Designer.

Verwenden Sie die Stimmungsanalyse mit Flow Designer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Fähigkeit „Stimmung analysieren“, um die Benutzereinstellung und die Verwendung zu bestimmen, die zu einem Flow mit Flow Designerführt.

Verwenden Sie ein Skript mit Generative-KI-Controller

Schreiben Sie Skripts, um die Leistungsfähigkeit der generativen KI direkt zu nutzen.

Generative-KI-Controller mit Flow Designerverwenden

Fassen Sie die Informationen automatisch zusammen und fügen Sie sie einem Formular mit der Aktion Generative-KI-Controller Zusammenfassen in Flow Designerhinzu. Sie können einen Flow erstellen, um ein beliebiges Feld zusammenzufassen.

Vorbereitungen

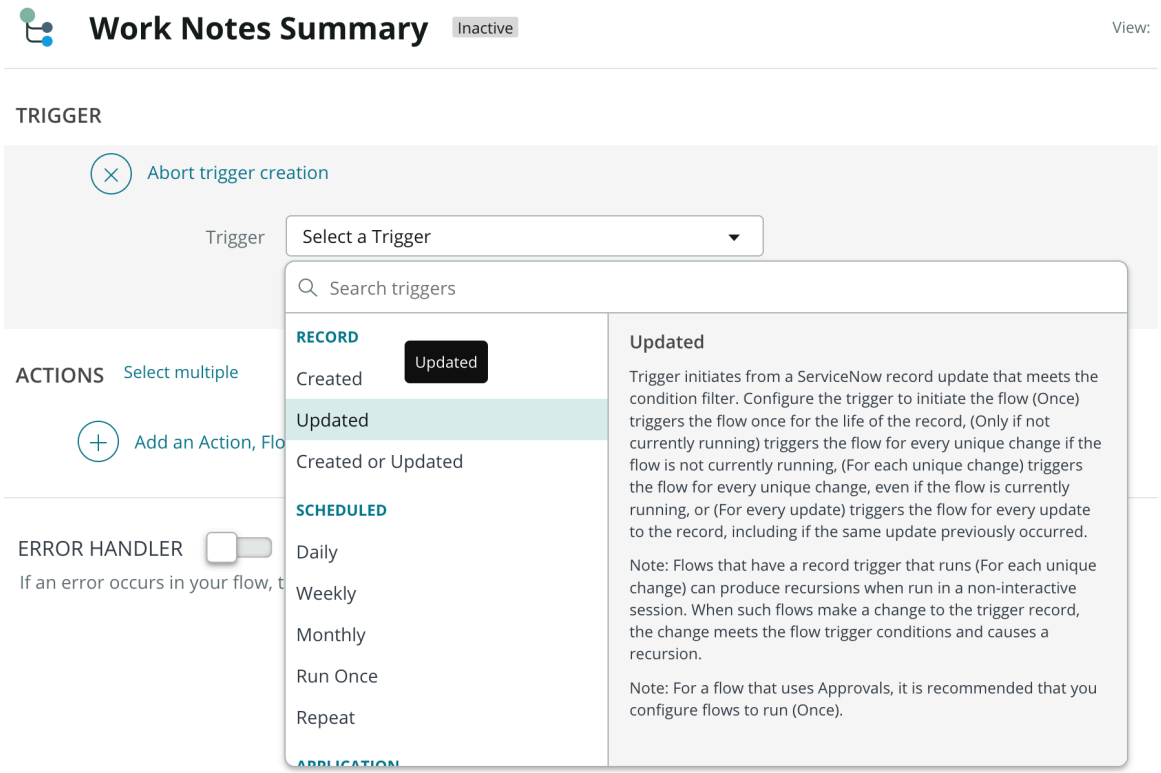
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispiel können Sie einen Flow erstellen, um die Kommentare in den Arbeitsnotizen eines Incident zusammenzufassen und diese Zusammenfassung in den Lösungsnotizen zu verwenden.

Prozedur

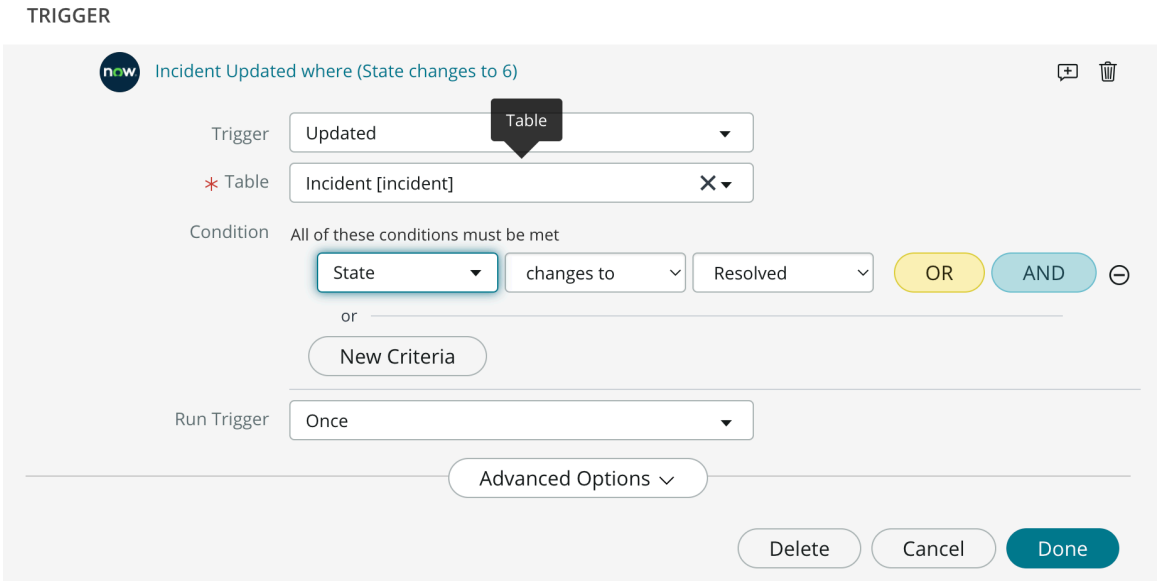
1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Flow**.
3. Geben Sie den Namen des Flow ein, z. B. Kommentare und Arbeitsnotizen zusammenfassen.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen **Sie Einen Auslöser hinzufügen aus**.
6. Wählen Sie aus, wann der Flow ausgeführt werden soll.
   Um diesem Beispiel zu folgen, wählen Sie **Datensatz** > **Aktualisiert**.



7. Wählen Sie die Tabelle aus, für die der Flow ausgeführt werden soll.
   Wählen Sie für dieses Beispiel die Incident-Tabelle aus.

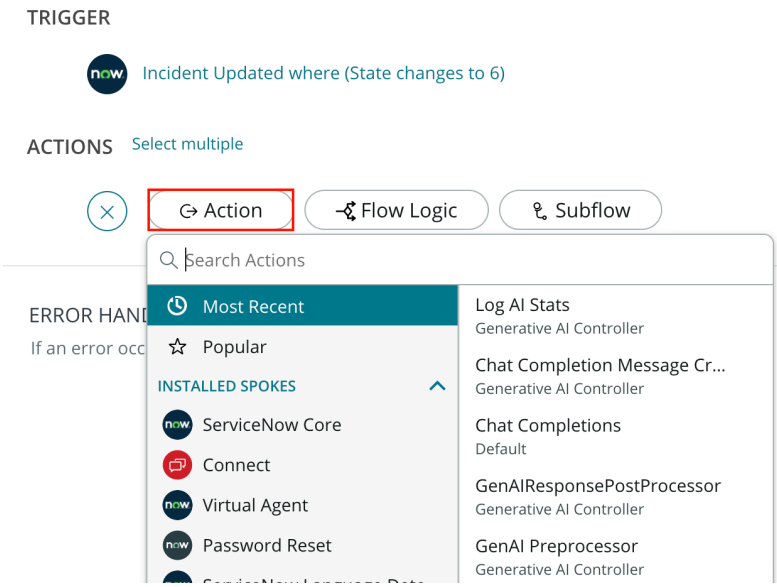
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Filter** hinzufügen, um eine Bedingung für den Flow hinzuzufügen. Die Bedingung lautet: Status ändert sich in Gelöst.



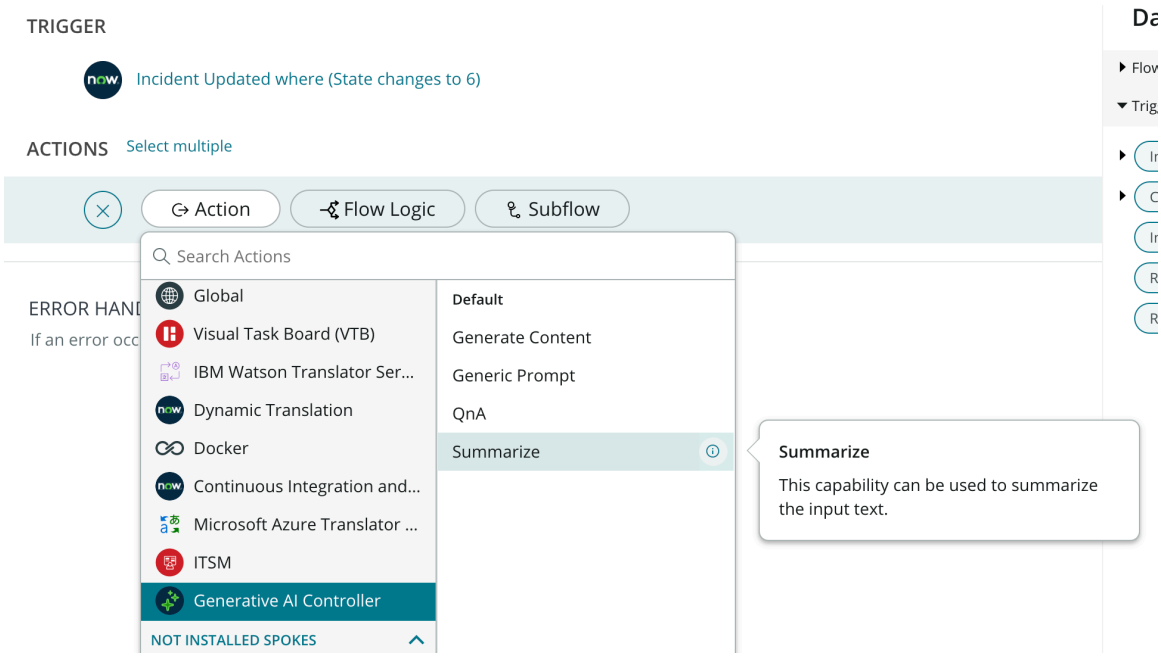
9. Wählen Sie **Fertig**.

10. Wählen Sie unter Aktionen die Option **Aktion**, **Flow-Logik**oder **Subflow hinzufügen** und dann **Aktion** aus, um den Bereich Aktionen zu öffnen.



11. Rufen Sie die Eigenschaft **Controller für generative KI** > **Zusammenfassen** Aktion, und wählen Sie sie aus.

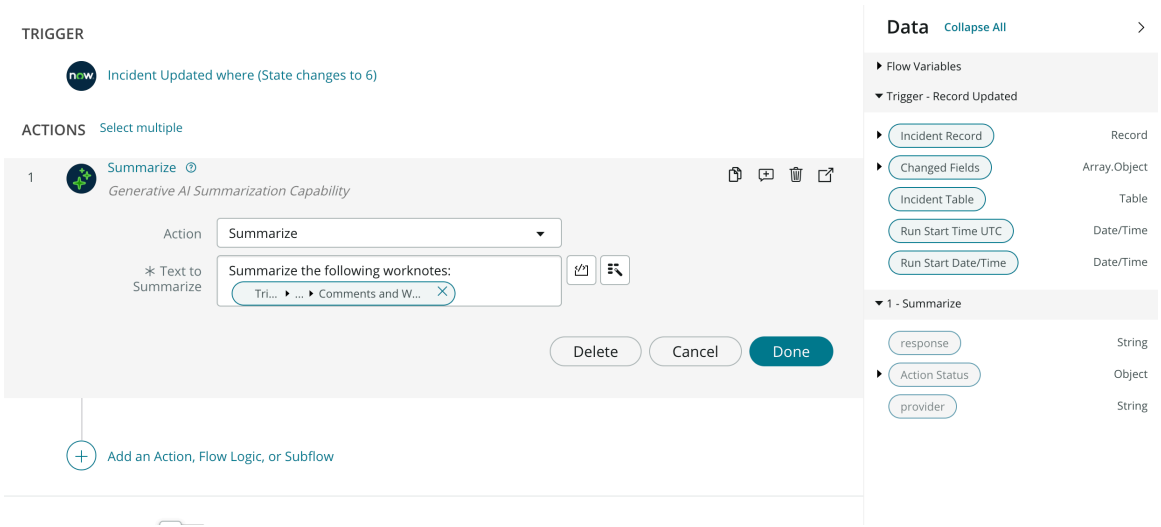
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



12. Ziehen Sie eine Datenpille aus dem Datenbereich, oder wählen Sie das Datenpillenauswahl-Symbol ( ) aus, um zu suchen.
Ziehen Sie in diesem Fall die **Auslöser** > **Incident-Datensatz** > **Kommentare und Arbeitsnotizen** Pille.

Hinweis:

Wenn das Feld, das Sie zusammenfassen möchten, kein Zeichenfolgenfeld ist, müssen Sie das Feld in eine Zeichenfolge umwandeln. Sie können das Feld mithilfe von Skripts oder durch Hinzufügen von Text zum Feld **textToSummarize** zusätzlich zur Datenpille in eine Zeichenfolge umwandeln, wie im folgenden Beispiel.

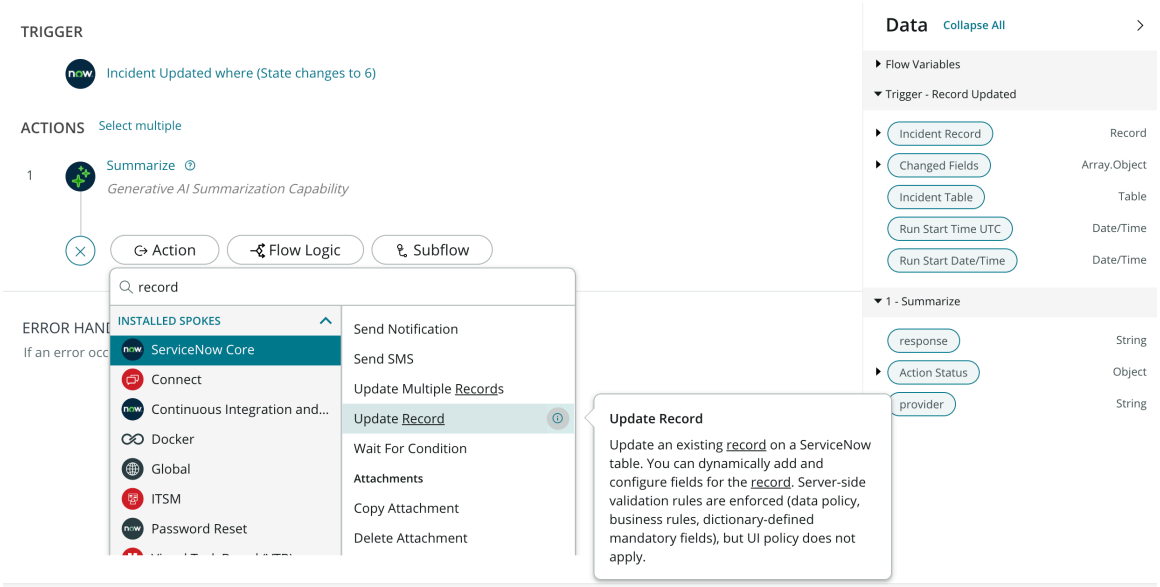


13. Wählen Sie **Fertig**.

14. Fügen Sie eine Aktion hinzu, indem **Sie Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen auswählen**.

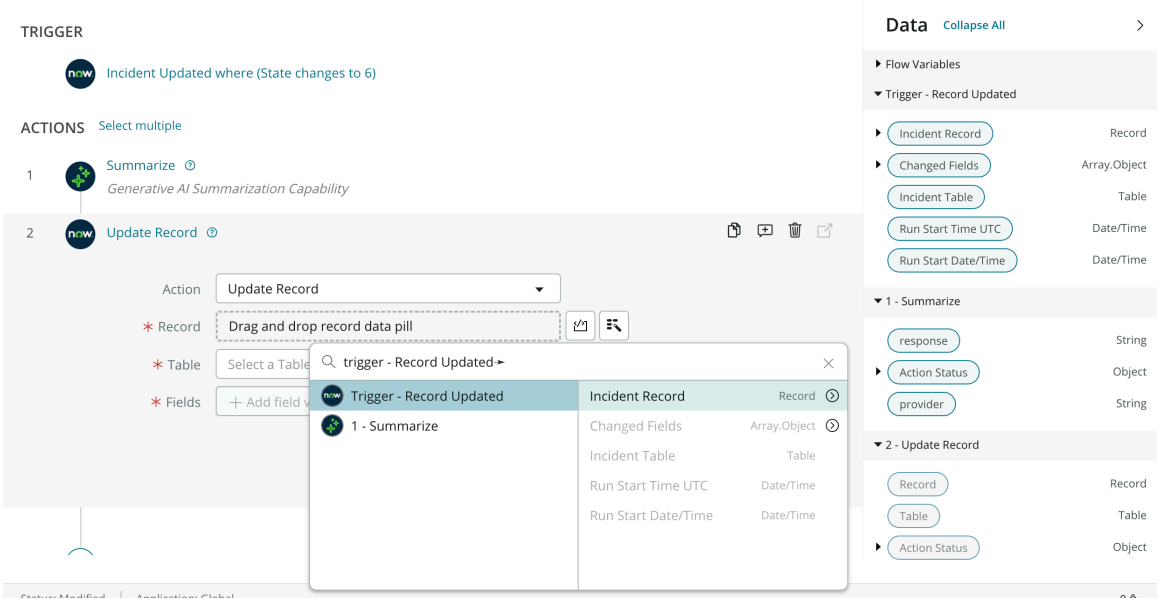
15. Suchen Sie in der Aktionsauswahl nach **Datensatz aktualisieren**, und wählen Sie die Aktion aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



16. Ziehen Sie die **Auslöser** > **Incident-Datensatz** Datenpille in das Feld **Datensatz**, oder wählen Sie das Symbol, um zu suchen.

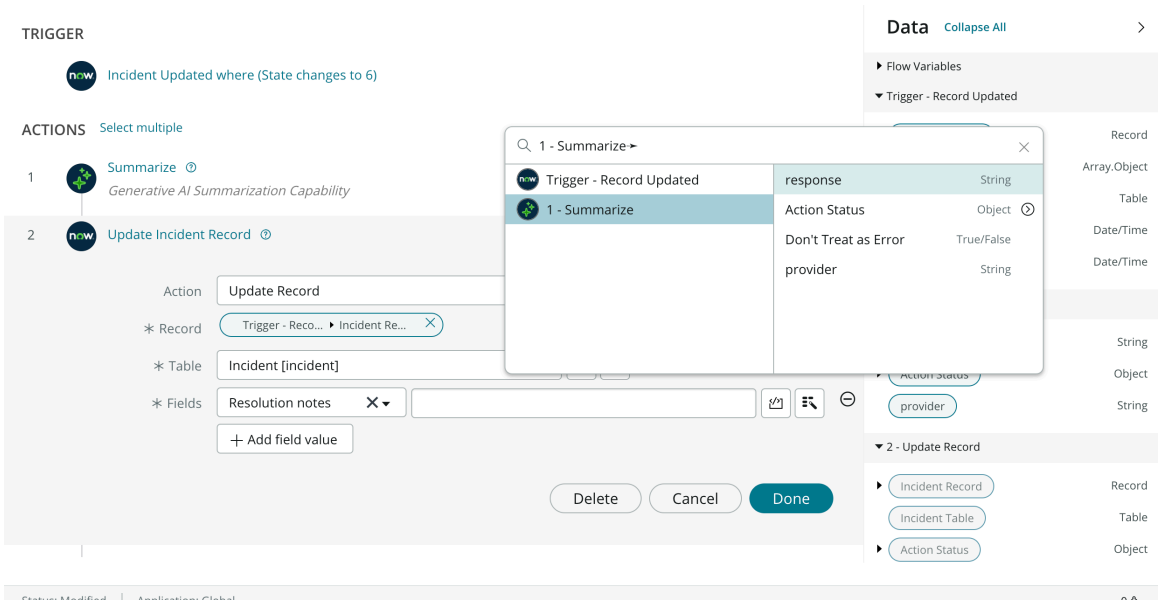
    Das Feld Tabelle wird basierend auf dem Auslöserdatensatz automatisch ausgefüllt.



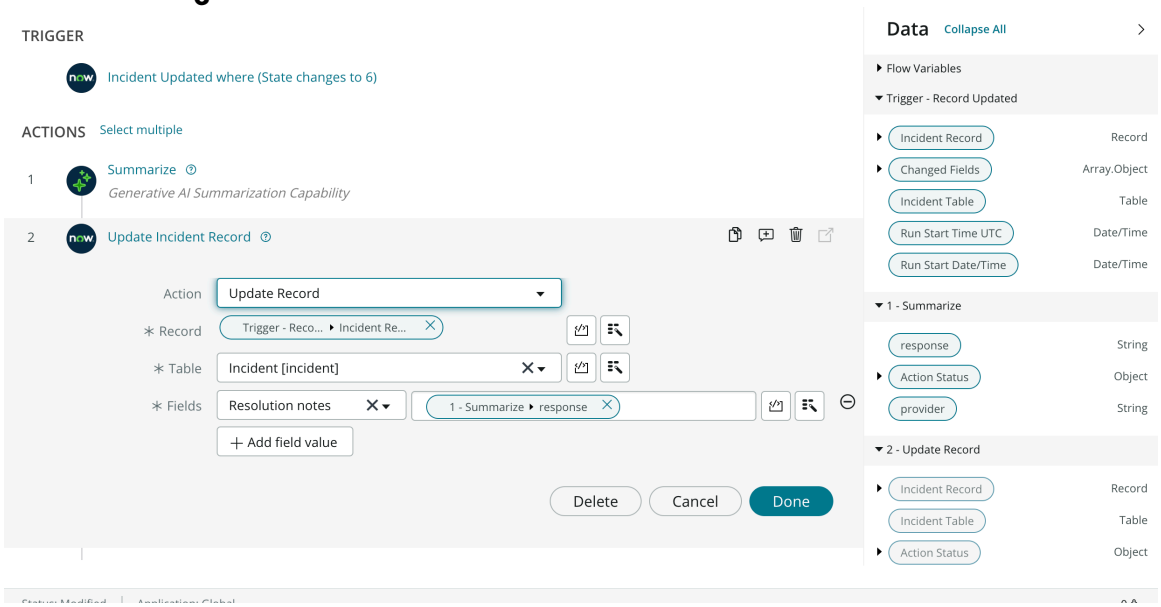
17. Wählen Sie Feldwert **hinzufügen aus,** und suchen Sie nach den Feldern, die Sie aktualisieren möchten. Wählen Sie im folgenden Beispiel **Auflösungshinweise**aus.

18. Fügen Sie die Systemeigenschaft **Zusammenfassen** > **Antwort** Datenpille in das Datenfeld, indem Sie sie aus dem Datenbereich oder mit der Datenpillenauswahl ziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



19. Wählen Sie **Fertig**.



20. Speichern Sie den Flow, indem Sie **Speichern**wählen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Flow gespeichert haben, aktivieren Sie ihn, um ihn in die Produktion zu migrieren oder weiter zu testen.

Generative-KI-Controller mit Virtual Agent-Designerverwenden

Verwenden Sie Generative-KI-Controller -Fähigkeiten in Virtual Agent -Themen, um Wissensartikel zu entwerfen.

Vorbereitungen

Sie müssen zuerst die -Fähigkeiten für Virtual Agent-Designer aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine generative KI-Fähigkeit in Virtual Agent-Designer.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

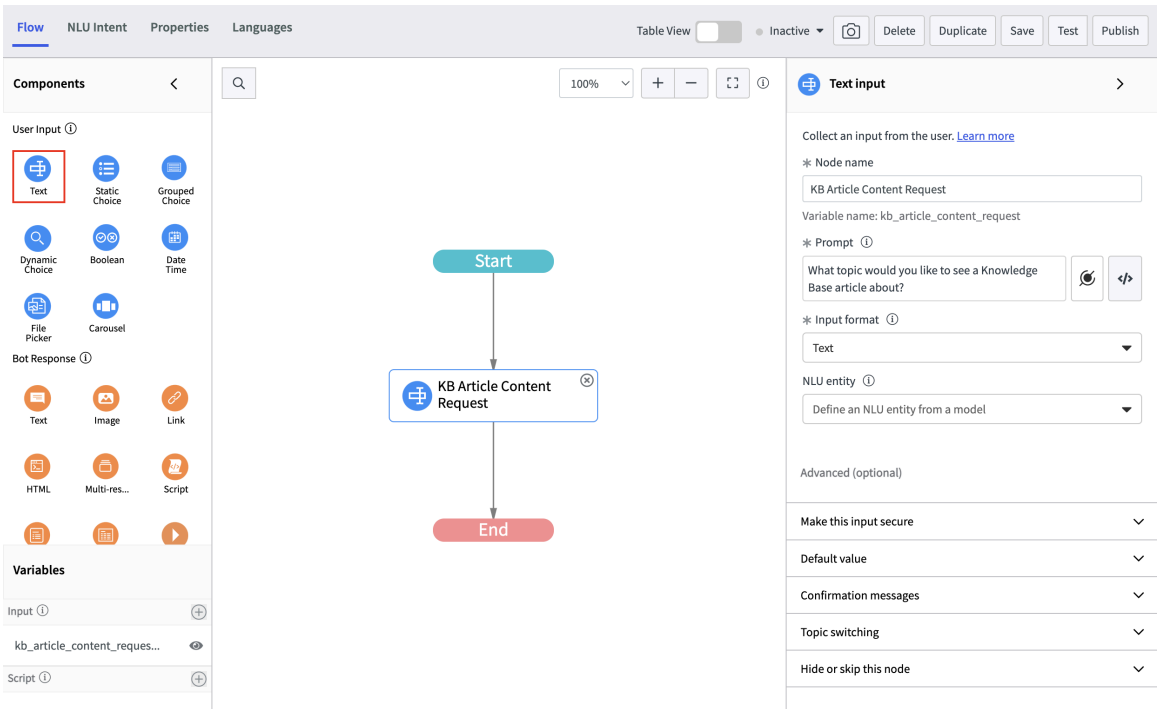
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Erstellen Sie ein Thema, indem Sie die Karte Erstellen auswählen.
3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Thema ein.

   Weitere Themenoptionen können konfiguriert werden, z. B. das NLU-Modell (Natural Language Understanding) oder Zugriffsbeschränkungen.

   In diesem Beispiel wird KB-Artikelgenerierung als Themenname verwendet.
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
5. Erstellen Sie einen Benutzereingabeknoten zwischen Start und Ende, indem Sie den ziehen **Benutzereingabe** > **Text** -Komponente aus dem Bereich „Komponenten“
6. Geben Sie im Infobereich der Canvas einen Knotennamen ein.

   In diesem Beispiel lautet der Knotenname KB-Artikel-Inhaltsanforderung.



7. Geben Sie im Eingabeaufforderungsfeld eine Nachricht ein, die dem Benutzer angezeigt werden soll.

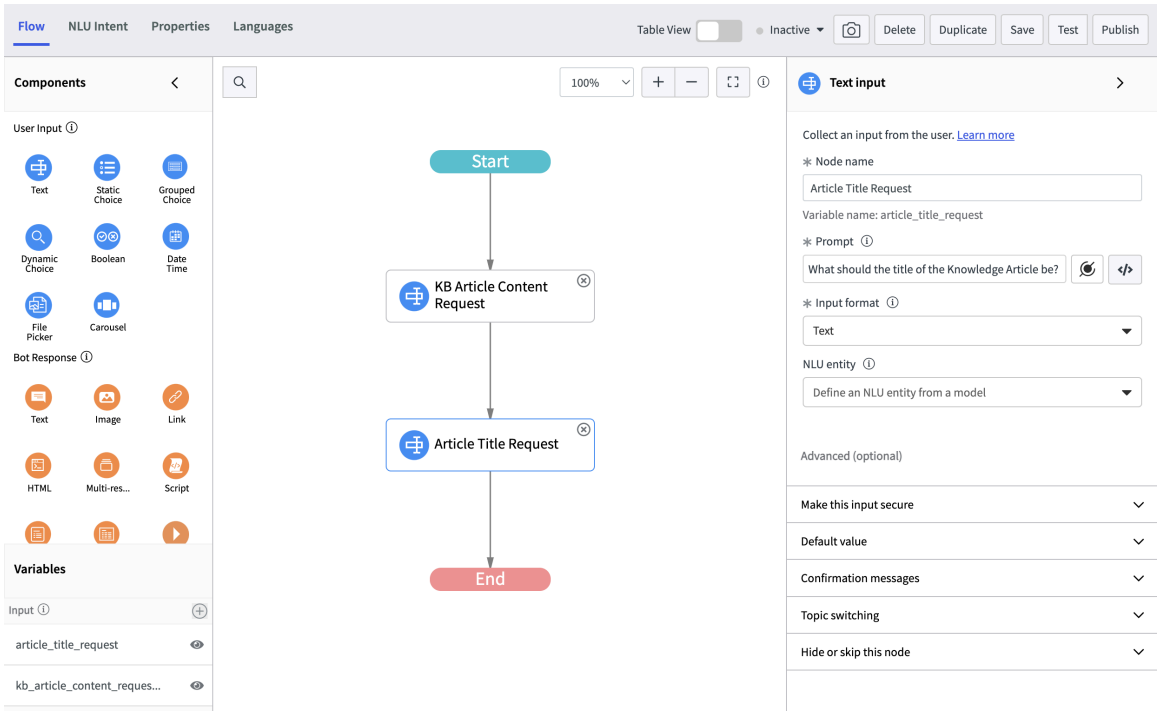
   Da der Benutzer das Thema für den Inhalt des Knowledge Base-Artikels (KB) bereitstellt, lautet die Eingabeaufforderung in diesem Beispiel Welches Thema möchten Sie in einem Knowledge Base-Artikel anzeigen?.
8. Fügen Sie Benutzereingabeknoten hinzu, um alle erforderlichen Felder auszufüllen.

Hinweis:
Um einen Datensatz erfolgreich zu erstellen, müssen alle erforderlichen Felder einen Wert haben. Die nächsten Schritte beschreiben, wie Sie die erforderlichen Felder für einen KB-Artikel ausfüllen. Wenn Ihr Formular keine Pflichtfelder enthält, müssen Sie keine Benutzereingabeknoten hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Weitere hinzufügen **Benutzereingabe** > **Text** Knoten, und nennen Sie ihn Artikeltitelanforderung.

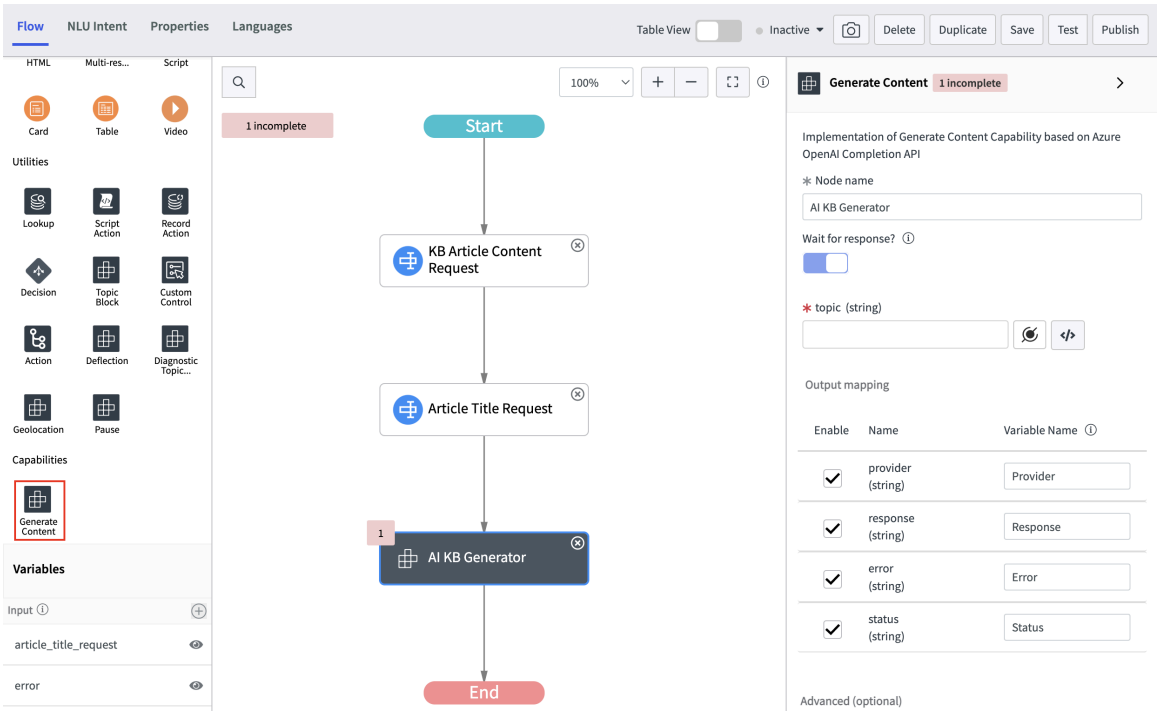
b. Fügen Sie eine Eingabeaufforderung für das erforderliche Feld „ Artikeltitel “ hinzu, z. B. Wie soll der Titel des Wissensartikels lauten?.



9. Scrollen Sie im Bereich „Komponenten“ nach unten, bis Sie den Abschnitt „Fähigkeiten“ sehen, und ziehen Sie die Aktion Inhalt generieren an die nächste Stelle im Themen-Flow.

10. Benennen Sie den Knoten im Infobereich.

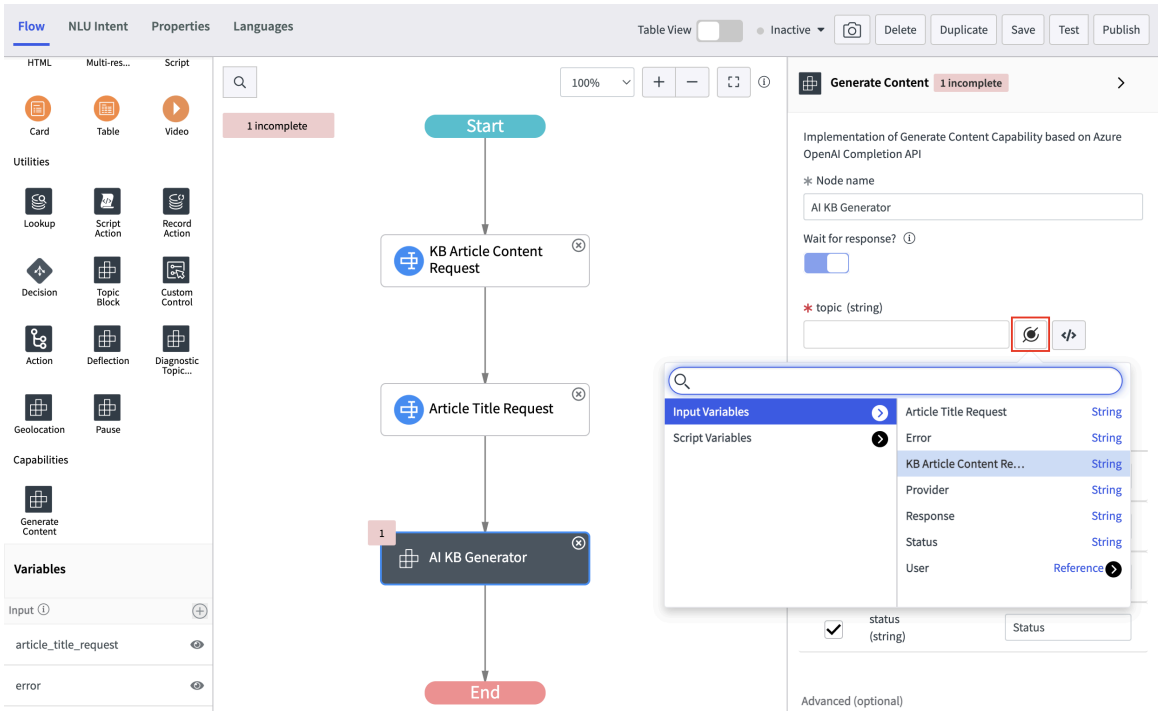
Der Knotenname, der im Beispiel verwendet wird, lautet AI KB Generator.



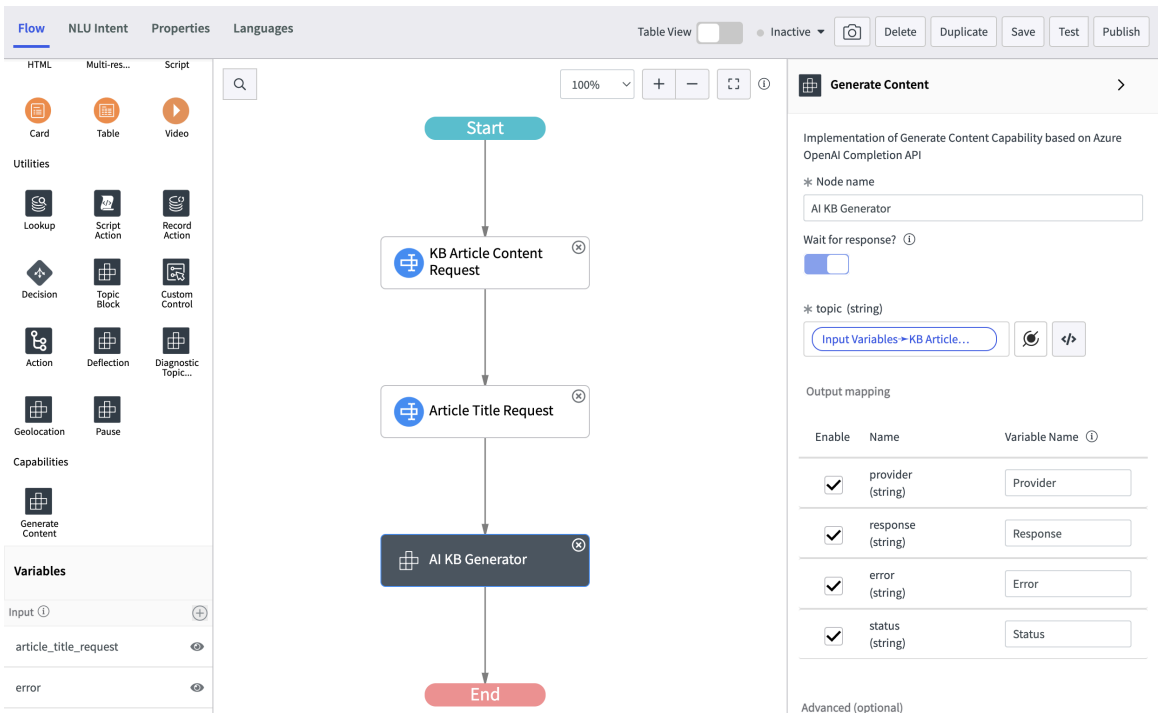
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Öffnen Sie die Datenpillenauswahl, indem Sie das Datenpillensymbol ( ) neben dem Themenfeld auswählen.



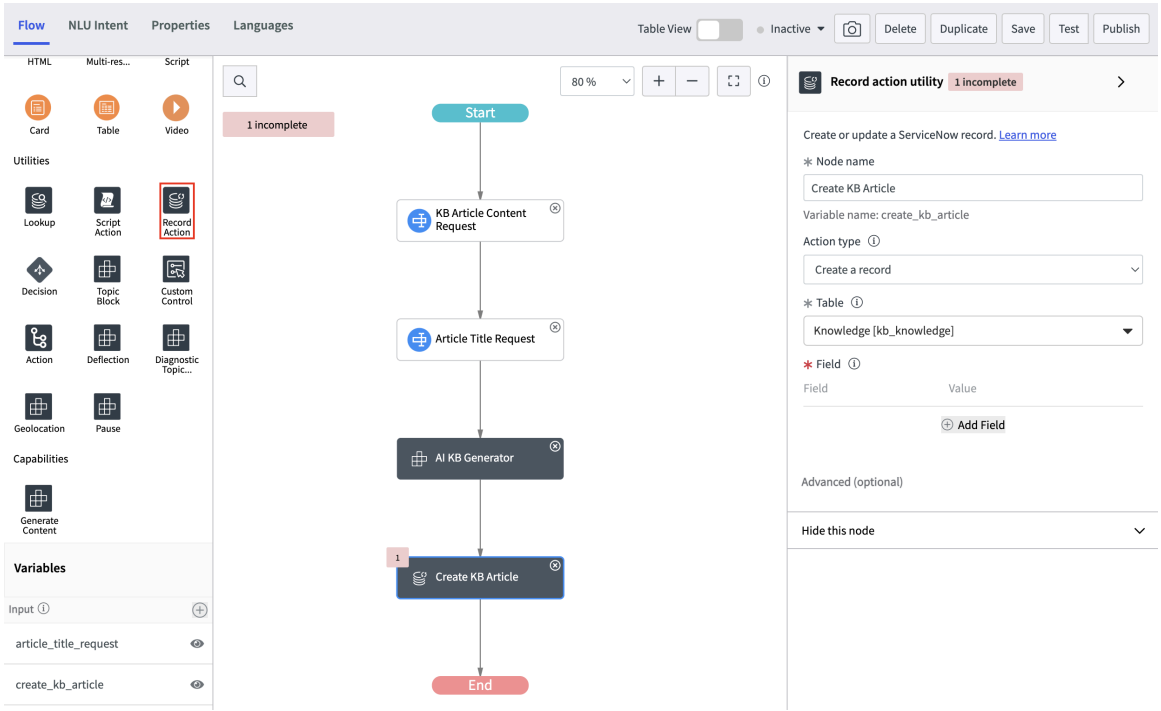
12. Verwenden Sie den Text, der in der Interaktion erstellt wurde, indem Sie auswählen **Eingabevariablen** > **Antwort** referenziert werden.



13. Ziehen Sie die **Dienstprogramme** > **Aktion aufzeichnen** Komponente aus dem Bereich „Komponenten“ nach dem Knoten Inhalt generieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



14. Geben Sie einen Namen für den Knoten ein.

    In diesem Beispiel lautet der Knotenname KB-Artikel erstellen.

15. Füllen Sie die anderen erforderlichen Felder aus.

    a. Wählen Sie für den Aktionstyp aus, ob Sie einen Datensatz erstellen oder einen vorhandenen aktualisieren möchten.

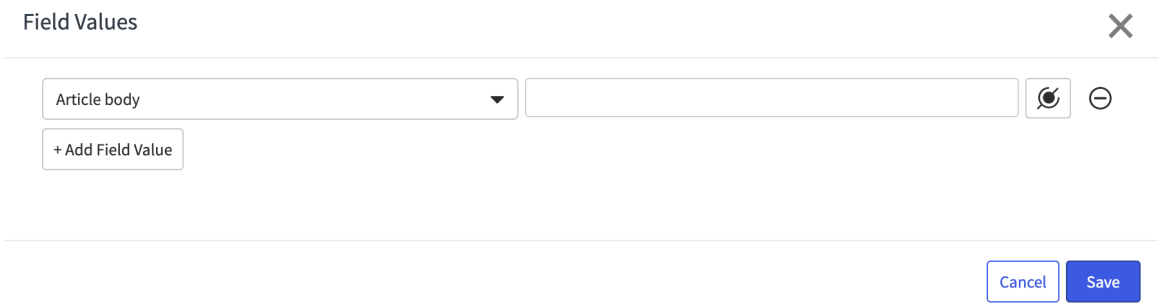
       In diesem Beispiel lautet der Aktionstyp Datensatz erstellen.

    b. Wählen Sie die Tabelle für den neuen oder aktualisierten Datensatz aus.

       In diesem Beispiel wird die Wissenstabelle (kb_knowledge) verwendet.

16. Klicken Sie unter Feld auf die Schaltfläche **Feld** hinzufügen, um das Fenster „Feldwerte“ zu öffnen.

17. Legen Sie einen Feldwert fest, indem Sie **Feldwert hinzufügen**auswählen.

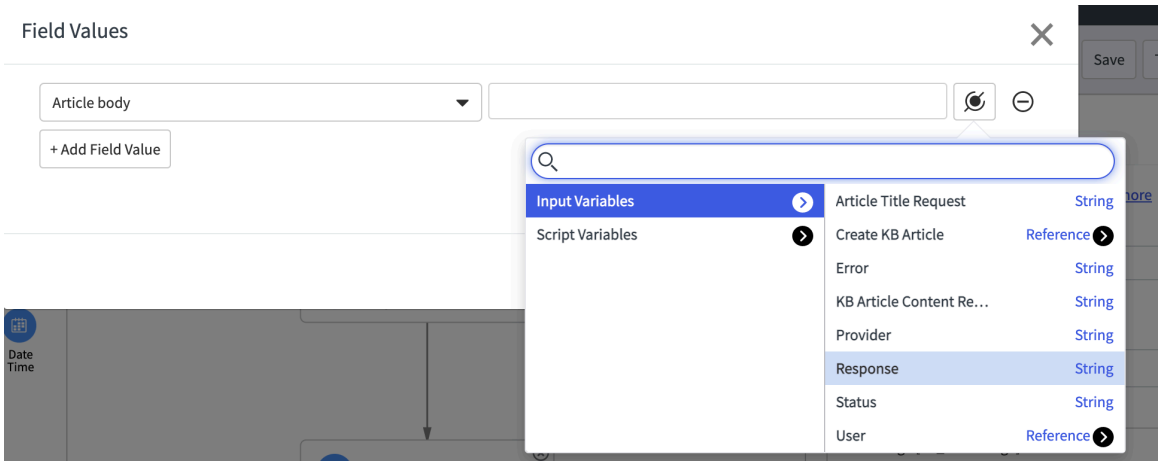


18. Wählen Sie in der Liste das Feld aus, das Sie aktualisieren möchten.

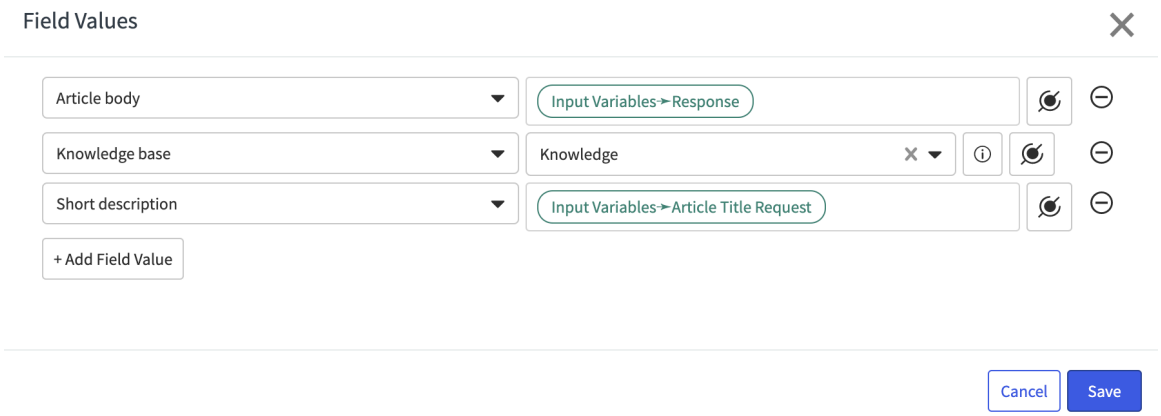
    Sie können beliebig viele Felder hinzufügen. In diesem Beispiel lauten die Felder Artikeltext, Knowledge Baseund Kurzbeschreibung.

19. Klicken Sie auf das Datenpillensymbol, um das Auswahlmenü für Datenpillen zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



20. Wählen Sie für das Feld Artikeltext die Option Eingabevariablen< Antwort aus, um die Antwort zu verwenden, die vom Knoten „Inhalt generieren“ generiert wird.
21. Wählen Sie für das Feld Knowledge Base die Option Wissen oder Ihre bevorzugte Kategorie aus.
22. Wählen Sie für das Feld Kurzbeschreibung das Datenpillensymbol aus, und fügen Sie hinzu **Eingabevariablen** > **Artikeltitelanforderung**, oder der Name des Benutzereingabeknotens, der zur Eingabe eines Titels auffordert.



23. Speichern Sie Ihre Feldauswahl, und schließen Sie das Fenster „Feldwerte“, indem Sie **Speichern**wählen.
24. Speichern Sie das Thema, indem Sie **Speichern**wählen.

Nächste Maßnahme

In diesem Beispielthema werden einfache Wissensartikel erstellt. Verwenden Sie für komplexere Artikel zusätzliche Benutzereingaben, z. B. Kontext- und Hintergrundinformationen.

Hinweis:
Überprüfen Sie alle generierten Inhalte, bevor Sie sie veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Einschränkungen.

Verwenden Sie die Stimmungsanalyse mit Flow Designer

Erstellen Sie einen Flow, um die Zuweisungsgruppe eines Incident zu aktualisieren, wenn der Benutzer in der Kurzbeschreibung eine negative Stimmung hat.

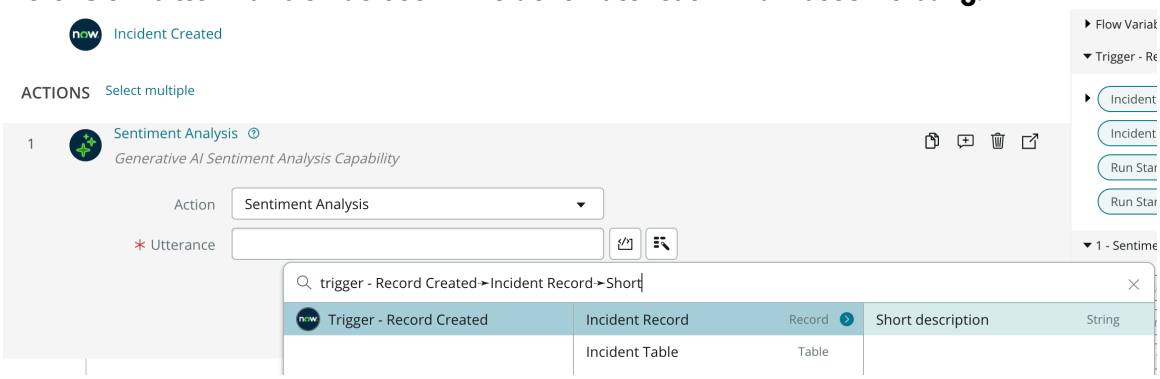
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

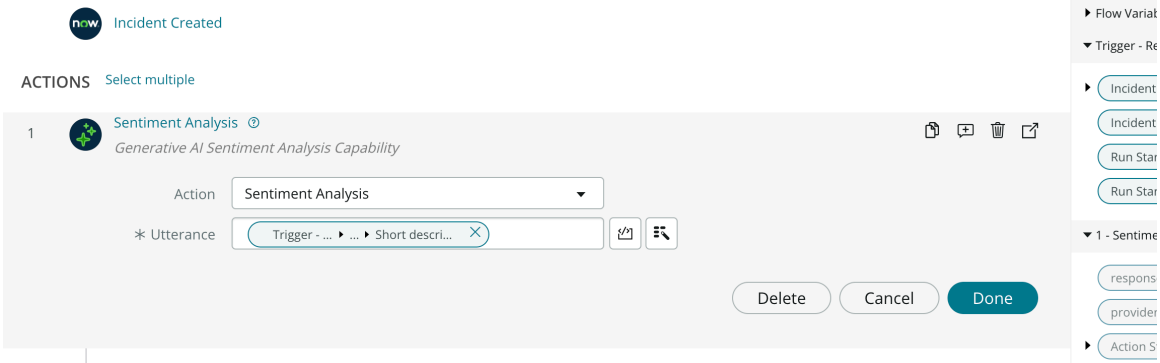
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Flow**.
3. Geben Sie den Namen des Flow ein, z. B. Zuweisungsgruppe bei negativer Stimmung ändern.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen **Sie Einen Auslöser hinzufügen aus**.
6. Auswahlvorgang **Datensatz** > **Erstellt** , um einen neuen Datensatz zu aktualisieren.
7. Wählen Sie die Tabelle aus, für die der Flow ausgeführt werden soll.
   Wählen Sie für dieses Beispiel die Incident-Tabelle (incident) aus.
8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie unter Aktionen die **Option Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen** und dann **Aktion** aus, um den Bereich „Aktionen“ zu öffnen.
10. Suchen Sie in der Aktionsauswahl nach **Controller für generative KI** > **Stimmungsanalyse** Aktion, und wählen Sie sie aus.
11. Ziehen Sie eine Datenpille aus dem Datenbereich, oder wählen Sie das Symbol für die Datenpillenauswahl aus.
    Ziehen Sie in diesem Fall die **Auslöser** > **Incident-Datensatz** > **Kurzbeschreibung**.



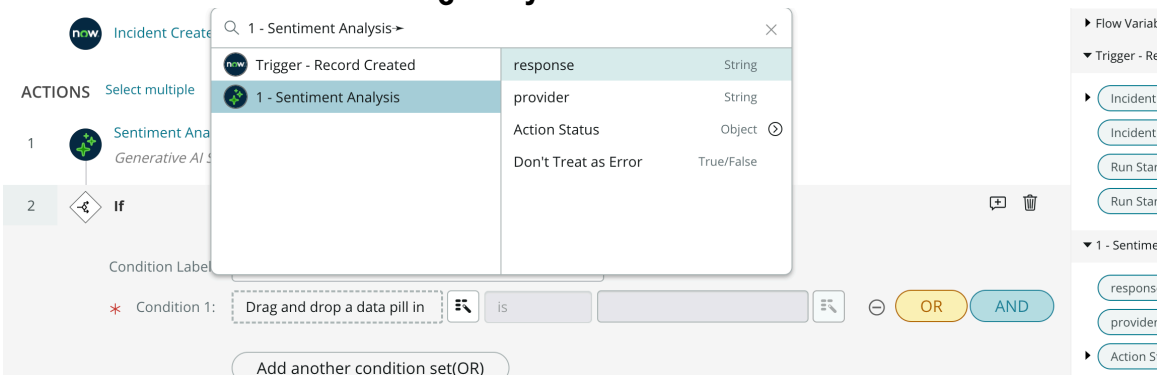
12. Wählen Sie **Fertig**.



13. Fügen Sie eine Aktion hinzu, indem **Sie Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen auswählen**.
14. Auswahlvorgang **Flow-Logik** > **Falls**.
15. Geben Sie der **Bedingungsbezeichnung** einen Namen, z. B. Negative Stimmung.
16. Ziehen Sie für das Feld **Bedingung** eine Datenpille, oder wählen Sie das Symbol für die Datenpillenauswahl aus, um nach der richtigen Bedingung zu suchen.

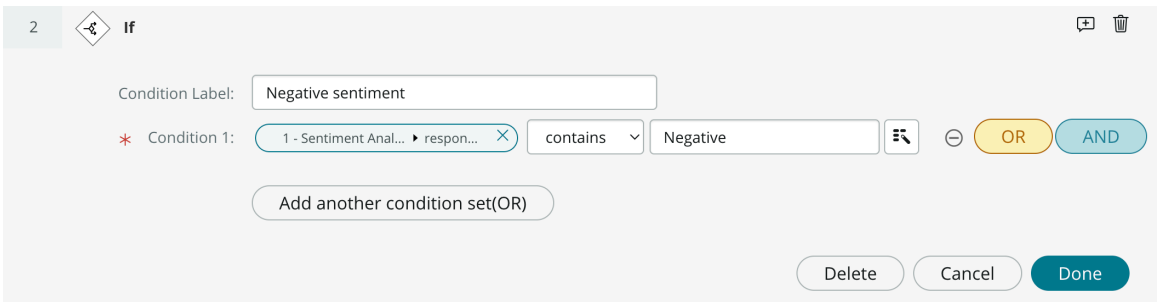
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ziehen Sie in diesem Fall die **Stimmungsanalyse** > **Antwort**.



17. Auswählen enthält den Wert Negativ.

> **Hinweis:**
> Kapitalisierung ist wichtig. Dieser Flow funktioniert nicht, wenn der Wert auf negativfestgelegt ist.



18. Suchen Sie nach **Datensatz aktualisieren**, und wählen Sie die Aktion aus.

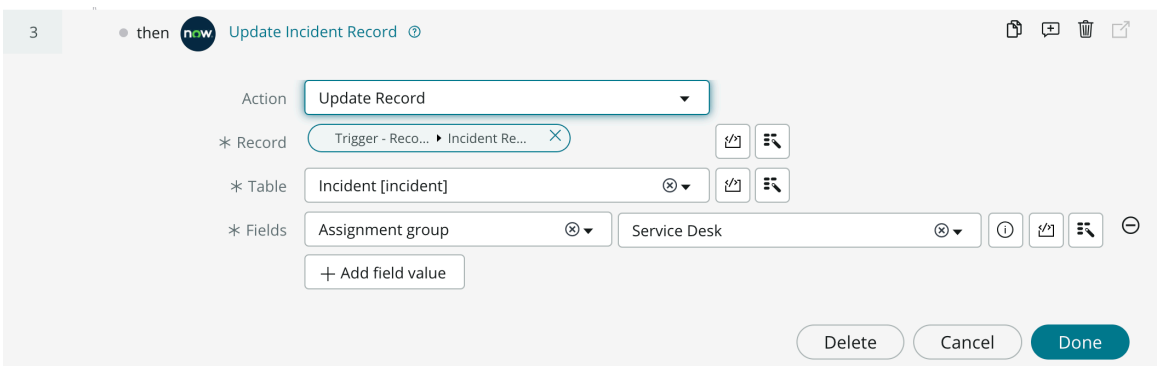
19. Ziehen Sie die **Auslöser** > **Falldatensatz** Datenpille in das Feld **Datensatz**, oder wählen Sie das Symbol, um zu suchen.

Das Feld **Tabelle** wird basierend auf dem Auslöserdatensatz automatisch ausgefüllt.

20. Wählen Sie Feldwert **hinzufügen aus,** und suchen Sie nach den Feldern, die Sie aktualisieren möchten. Wählen Sie in diesem Beispiel **Zuweisungsgruppe aus**.

21. Wählen Sie aus, auf welchen Wert Sie das Feld festlegen möchten.

Der Feldwert hängt von Ihrem Anwendungsfall ab. In diesem Beispiel wird der Wert auf Service Deskfestgelegt.



22. Wählen Sie **Fertig**.

23. Speichern Sie den Flow, indem Sie **Speichern**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Flow gespeichert haben, müssen Sie den Flow aktivieren, um ihn in die Produktion zu migrieren oder weiter zu testen.

Verwenden Sie ein Skript mit Generative-KI-Controller

Verwenden Sie Hintergrundskripts und Generative-KI-Controller Generische Aufforderung, um direkt mit der generativen KI-Modell-API zu interagieren.

Vorbereitungen

Sie müssen Vancouver Patch 2 oder höher verwenden, um ein Skript mit `sn_one_extend.OneExtendUtil-` Objekten erstellen zu können.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.
2. Erstellen Sie den Textinhalt für eine generische Aufforderung, indem Sie ein `Anforderungs` -Array mit einem singulären „ `executionRequests`“ -Objekt erstellen.
3. Fügen Sie innerhalb von `executeRequests`die Attribute `payload` und `capabilityID` hinzu.
   Die `capabilityID` ist die sys_id der Fähigkeit in der Tabelle „OneExtend-Fähigkeiten“ (sys_one_extend_capability), z. B. „Generische Aufforderung“.
4. Fügen Sie die erforderlichen Eingaben als Attribute im `Nutzlastobjekt` hinzu.

Fähigkeit	Erforderliche Attribute
Allgemeine Aufforderung	auffordern:*Aufforderung*für die generative KI, auf die reagiert werden soll.
Inhalt generieren	*topic*: Betreff für Inhaltsgenerierung.
Stimmungsanalyse	*Äußerung*: Text, der auf Benutzerstimmung analysiert werden soll.
Zusammenfassen	*textToSummarize*: Thema für die KI zum Generieren einer Zusammenfassung.

Das Folgende ist ein Beispiel für ein `Anforderungs` -Array.

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
     "capabilityId": ""
    }
 ]
};
```

5. Erstellen Sie ein `sn_one_extend.OneExtendUtil-` Objekt.
6. Rufen Sie die Methode `execute` auf.
7. **Wahlweise:** Um die Antwort nach dem Ausführen des Hintergrundskripts anzuzeigen, drucken Sie die Antwort mit dem folgenden Code in lesbarem JSON:

```
gs.info(JSON.stringify(new sn_one_extend.OneExtendUtil().execute(request)));
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für Generative-KI-Controller

Referenzthemen enthalten Informationen zu Flow-Aktionen, -Tabellen und -Eigenschaften von Generative-KI-Controller.

Flow-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Inhalt generieren	Generieren Sie Inhalte mit einem Modell für künstliche Intelligenz, um Textkörper schnell zu erstellen, z. B. Knowledge Base-Artikel aus Interaktionen, Fällen oder Incidents zu generieren.
Zusammenfassen	Fassen Sie große Textkörper oder komplizierte Austauschvorgänge zusammen, um die Übertragung von Informationen zu erleichtern, z. B. bei Übergaben zwischen Virtual Agents und Service Desk-Mitarbeitern.
Stimmungsanalyse	Analysieren Sie die Benutzerstimmung basierend auf Text, der in Interaktionen und Formularen eingegeben wurde, um die Kunden-Experiences zu verbessern.
Allgemeine Aufforderung	Verwenden Sie generative KI, um Ideen zu generieren und zu einem beliebigen Thema zu sammeln, z. B. Ideen zur Steigerung der Interaktion.

Installierte Tabellen

Name	Tabelle	Beschreibung
OneExtend-Fähigkeit	sys_one_extend_capability	Generative-KI-Controller -Fähigkeiten wie „Zusammenfassung“, „Datensatzzusammenfassung“, „Inhalt generieren“ und „Generische Aufforderung“.
Definition der OneExtend-Fähigkeit	sys_one_extend_capability_definition	Attributkonfiguration für Eingabe- und Ausgabevariablen für Flow Designer -Subflows.
OneExtend-Fähigkeitsdefinitionsattribut	sys_one_extend_definition_attribute	Eingabe- und Ausgabevariablen für Flow Designer -Subflows. Variablennamen können nicht geändert werden, wenn die Fähigkeit aktiv ist und in der Instanz verwendet wird. Sie können überprüfen, ob eine Fähigkeit verwendet wird, indem Sie zur Tabelle „OneExtend-Nutzungen“ wechseln.
Konfiguration des OneExtend-Generators	sys_one_extend_builder_config	Bestimmt, welche Fähigkeit und welcher Anbieter mit jeder Generatorkomponente für Flow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
		Designer und Virtual Agent-Designerverknüpft sind.
Fähigkeit des OneExtend-Generators	sys_one_extend_builder_capability	Definitionen für eine Kapazität und ihren Provider für Generatorkomponenten.
OneExtend-Nutzung	sys_one_extend_usage	Jede Verwendung einer Fähigkeit in einem Flow Designer - oder Virtual Agent-Designer -Thema sowie alle Skripts wie Business Rules oder UI-Aktionen.

Eigenschaften

Eigenschaften des Generative AI-Controllers

Eigenschaft	Beschreibung
com.sn.generative.ai.provider	Standardanbieter, wenn die Fähigkeitsdefinition keinen Standard hat. Typ: Auswahlliste Kein Standardwert
com.sn.generative.ai.ais.message	Nachricht, die angezeigt wird, wenn die KI-Suche keine Antwort auf eine Abfrage findet. Typ: Zeichenfolge Standardwert: Keine Antwort gefunden.
com.sn.generative.ai.log_prompt	Eingabeaufforderung, die bestimmt, ob generative KI-API-Aufrufe protokolliert werden. Typ: Wahr | Falsch Standardwert: true
com.sn.generative.ai.moderation.message	Nachricht, die angezeigt wird, wenn die OpenAI- oder Azure OpenAI-Moderationstools den Inhalt identifizieren, der ihren Nutzungsbedingungen widerspricht. Typ: Zeichenfolge Standardwert: Die Antwort kann nicht angezeigt werden, da sie von OpenAI als unangemessen eingestuft wird.
com.glide.one.extend.token.buffer	Puffer, der die Anforderung auf die Anzahl der Token überprüft, bevor eine OneExtend-Fähigkeit ausgeführt wird. Die maximal zulässigen Anforderungstoken werden basierend auf den maximalen Token berechnet, die von der API des KI-Providers zugelassen werden, abzüglich des in dieser

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Generative AI-Controllers (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Systemeigenschaft angegebenen Antworttokens und Pufferwerts. Typ: Ganzzahl Standardwert: 250

Externe Links

Anbieter	Datenrichtlinie	Nutzungsrichtlinie
OpenAI	API-Datenverwendungsrichtlinien	Nutzungsrichtlinien
Microsoft Azure OpenAI	Daten, Datenschutz und Sicherheit für Azure OpenAI-Service	Verhaltenskodex für Azure OpenAI-Service
Google Cloud	Nutzungsbedingungen der Google Cloud Platform	Nutzungsbedingungen der Google Cloud Platform
Aleph Alpha	Datenschutz	Nutzungsbedingungen

Aktion „Inhalt generieren“.

Verwenden Sie die Aktion Inhalt generieren mit Flow Designer und Virtual Agent, um Textkörper zu generieren.

Felder

Feld	Beschreibung
Thema	Betreff für das KI-Modell, zu dem Text generiert werden soll. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich verwenden.

Eingaben

Geben Sie einen Wert für jede Eingabe an, die Ihr Flow benötigt. Um dynamische Werte hinzuzufügen, können Sie Pillen auch aus dem Datenbereich ziehen oder in der Pillenauswahl auswählen.

Thema

Datentyp: `String`

Betreff für das KI-Modell, zu dem Text generiert werden soll. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich verwenden.

Ausgaben

Diese Ausgaben werden im Datenbereich angezeigt. Sie können sie an anderer Stelle in Ihrem Flow als Eingaben verwenden.

Antwort

Datentyp: `String`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der vom KI-Modell generierte Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

Name des KI-Modells, das die Antwort generiert hat.

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

Allgemeine Aufforderungsaktion

Verwenden Sie die Aktion Generische Aufforderung für Flow Designer, um auf eine allgemeine Aufforderung mit einem KI-Modell zu antworten.

Felder

Feld	Beschreibung
Aufforderung	Aussage oder Frage für das KI-Modell, auf die eine Antwort generiert werden soll. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich auswählen.

Eingaben

Geben Sie einen Wert für jede Eingabe an, die Ihr Flow benötigt. Um dynamische Werte hinzuzufügen, können Sie Pillen auch aus dem Datenbereich ziehen oder in der Pillenauswahl auswählen.

Aufforderung

Datentyp: *String*

Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich auswählen.

Ausgaben

Diese Ausgaben werden im Datenbereich angezeigt. Sie können sie an anderer Stelle in Ihrem Flow als Eingaben verwenden.

Antwort

Datentyp: *String*

Vom KI-Modell generierter Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

Name des KI-Modells, das die Antwort generiert hat.

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

Aktion „Stimmungsanalyse“.

Verwenden Sie die Aktion „Stimmungsanalyse“ mit Flow Designer und Virtual Agent, um die Stimmung der Benutzer anhand ihrer Eingaben zu erkennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder

Feld	Beschreibung
Äußerung	Text, der hinsichtlich der Anwenderstimmung analysiert werden soll.

Eingaben

Geben Sie einen Wert für jede Eingabe an, die Ihr Flow benötigt. Um dynamische Werte hinzuzufügen, können Sie Pillen auch aus dem Datenbereich ziehen oder in der Pillenauswahl auswählen.

Äußerung

Datentyp: *String*

Benutzergenerierter Text zur Analyse der Stimmung. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich verwenden.

Ausgaben

Diese Ausgaben werden im Datenbereich angezeigt. Sie können sie an anderer Stelle in Ihrem Flow als Eingaben verwenden.

Antwort

Datentyp: *String*

Vom KI-Modell generierter Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

Name des KI-Modells, das die Antwort generiert hat.

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

Aktion zusammenfassen

Verwenden Sie die Aktion Zusammenfassen mit Flow Designer, um Informationen mit dem KI-Modell zusammenzufassen.

Felder

Feld	Beschreibung
Zusammenzufassender Text	Text, der vom KI-Modell zusammengefasst werden soll. Sie können Text direkt eingeben oder eine Pille aus dem Datenbereich ziehen.

Eingaben

Geben Sie einen Wert für jede Eingabe an, die Ihr Flow benötigt. Um dynamische Werte hinzuzufügen, können Sie Pillen auch aus dem Datenbereich ziehen oder in der Pillenauswahl auswählen.

Eingabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datentyp: *String*

Text, der vom KI-Modell zusammengefasst werden soll.

Hinweis:
Sie müssen eine Textmenge direkt sowie Datenpillen aus der Pillenauswahl hinzufügen.

Ausgaben

Diese Ausgaben werden im Datenbereich angezeigt. Sie können sie an anderer Stelle in Ihrem Flow als Eingaben verwenden.

Antwort

Datentyp: *String*

Vom KI-Modell generierter Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

Name des KI-Modells, das die Antwort generiert hat.

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

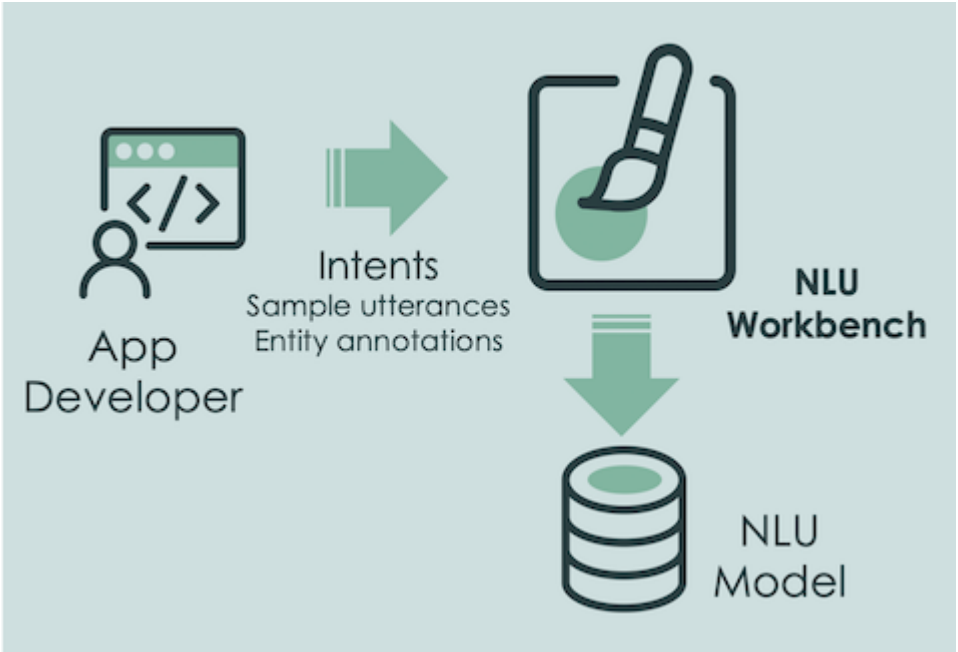
Natural Language Understanding

ServiceNow® Natural Language Understanding (NLU) stellt einen NLU-Workbench - und einen NLU -Rückschlussservice bereit, mit denen Sie das System in die Lage versetzen können, menschliche Absichten zu erlernen und darauf zu reagieren. Durch Eingabe von Beispielen in natürlicher Sprache in das System unterstützen Sie es, Wortbedeutungen und Kontexte zu verstehen, damit es Rückschlüsse aus Benutzer- oder Systemaktionen ziehen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Benutzereingabe-Flow im NLU-Modellerstellungsprozess



Diese Abbildung zeigt den Benutzereingabe-Flow im NLU-Modellerstellungsprozess.

NLU-Terminologie

Im Sprachgebrauch von NLU identifizieren diese Begriffe die wichtigsten Sprachkomponenten, die das System zum Klassifizieren, Analysieren und anderweitigen Verarbeiten von Inhalten in natürlicher Sprache verwendet.

Zweck

Etwas, was ein Benutzer tun möchte oder was die Anwendung behandeln soll, z. B. Zugriff gewähren

Äußerung

Ein Beispiel für die Benutzerabsicht in natürlicher Sprache. Zum Beispiel eine Textzeichenfolge in der Kurzbeschreibung eines Incidents, ein Chat-Eintrag oder eine E-Mail-Betreffzeile Äußerungen werden zum Erstellen und Trainieren von Absichten verwendet und sollten daher nicht mehrere oder mehrdeutige Bedeutungen oder Absichten enthalten.

Entität

Das Objekt oder der Kontext einer Aktion. Beispiele: ein Laptop, eine Benutzerrolle oder eine Prioritätsstufe.

Systementität

Diese sind in einer Instanz vordefiniert und haben in hohem Maße wiederverwendbare Bedeutungen, z. B. Datum, Uhrzeit und Standort.

Benutzerdefinierte Entität

Diese werden im System von Benutzern erstellt und können aus Wörtern in den von ihnen erstellten Äußerungen erstellt werden.

Allgemeine Entität

Ein Kontext, der häufig verwendet und über ein vordefiniertes Entitätsmodell extrahiert wird, z. B. Währung, Organisation, Personen oder Menge.

Vokabular

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

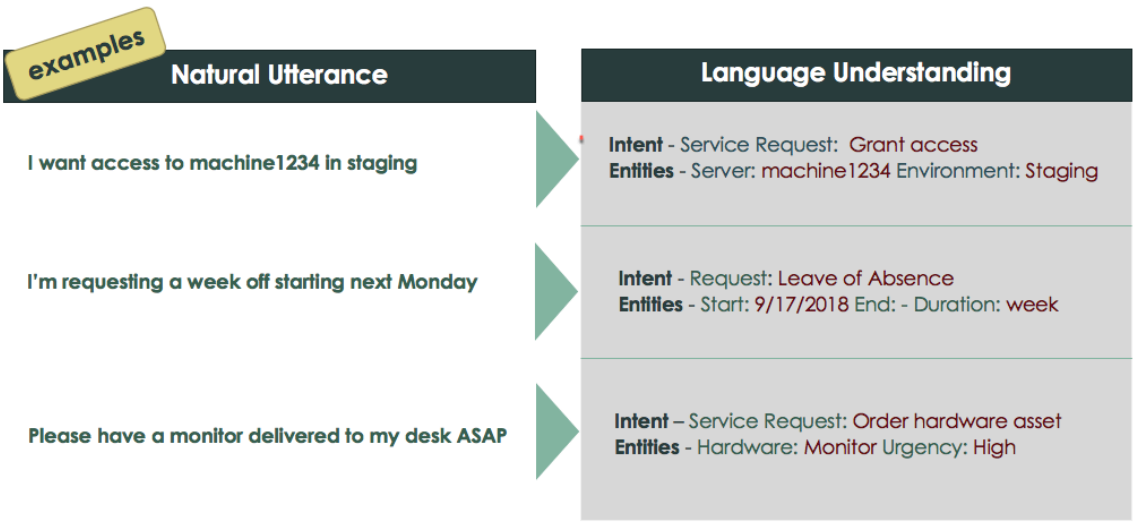
Vokabular wird verwendet, um Wortbedeutungen zu definieren oder zu überschreiben. Beispielsweise können Sie dem Akronym „MS“ das Synonym „Microsoft“ zuweisen.

NLU-Modell

Eine Sammlung von Äußerungsbeispielen und die zugehörigen Absichten und Entitäten, die das System als Referenz verwendet, um Absichten und Entitäten in einer neuen Äußerung abzuleiten. Die NLU-Workbench enthält vorgefertigte NLU-Modelle für bestimmte Geschäftsbereiche, z. B. ein ITSM-Modell. Sie können auch benutzerdefinierte Modelle erstellen.

Dieses Bild zeigt, wie Natural Language Understanding Prozesse und Äußerungsbeispiele in Absichten und Entitäten im System darstellt.

NLU verarbeitet Äußerungsbeispiele und rendert sie in Absichten und Entitäten



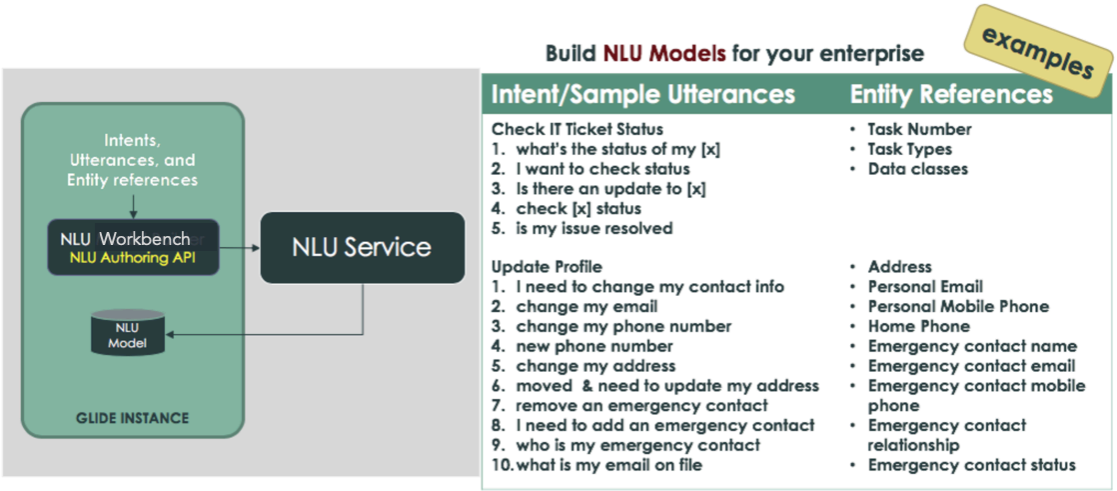
NLU-Workbench

Verwenden Sie NLU-Workbench, um morphologische Darstellungen der menschlichen Sprache zu erstellen. Mit diesen Modellen können Sie Absichten und Entitäten erzeugen, die in natürlichen Sprachäußerungen ausgedrückt werden. Jede ServiceNow -Anwendung kann ein NLU -Modell aufrufen, um einen Rückschluss auf Absichten und Entitäten in einer bestimmten Äußerung zu erhalten.

Mit der Rolle *nlu_admin* erstellen Sie Modelle in NLU-Workbench, wo Sie sie iterativ erstellen, trainieren, testen und veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über die NLU Authoring-API, die Administratoren beim Erstellen ihrer Modelle hilft

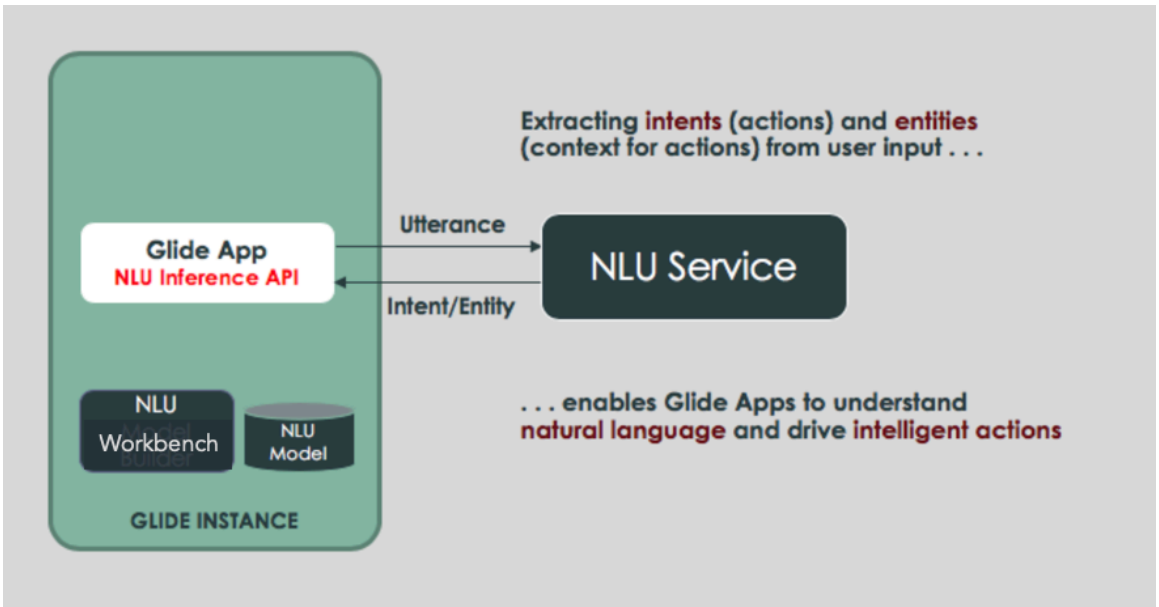


Informationen zum Erstellen und Verwenden eines NLU-Modells finden Sie unter: NLU-Modell erstellen.

NLU Inferenzservice

Natural Language Understanding stellt einen NLU -Rückschlussservice bereit, der dem System hilft, natürliche Sprache zu verstehen und intelligente Aktionen durchzuführen. Dieser Service trainiert und prognostiziert Absichten und Entitäten für eine bestimmte Benutzeräußerung in Ihrem Modell, sodass der Text in maschinell verständliche Formate wie APIs und Parameter übersetzt wird.

Übersicht darüber, wie das System eine NLU-Inferenz-API zum Extrahieren von Absichten und Entitäten verwendet



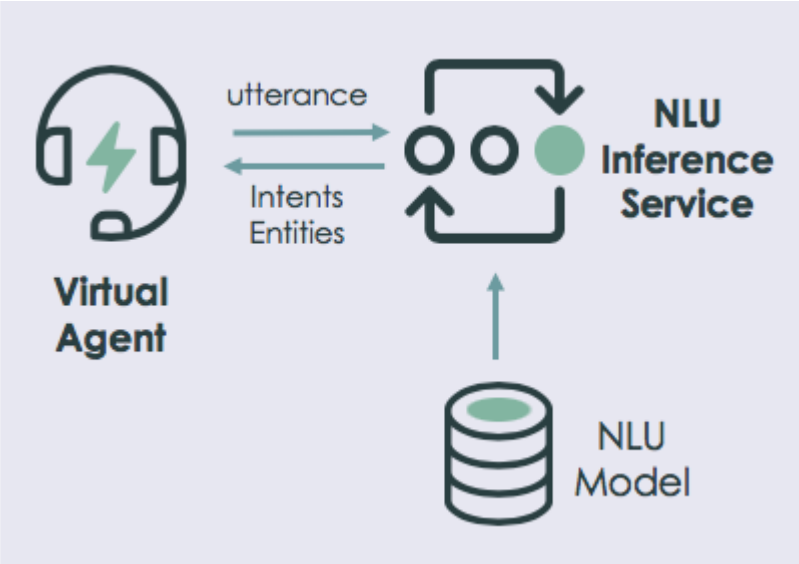
Hier verwendet das System eine Rückschluss-API, um NLU -Algorithmen zu trainieren, indem Beispieldatensatzdaten verwendet werden, um Absichten und Entitäten zu identifizieren, die starke Kandidaten für eine genaue Vorhersage sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutzung des NLU-Modells

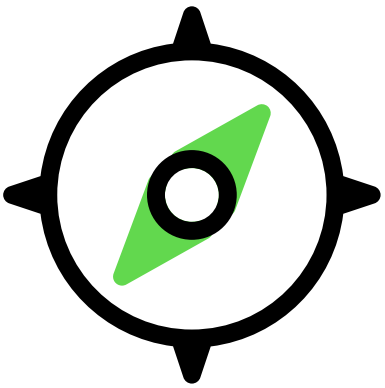
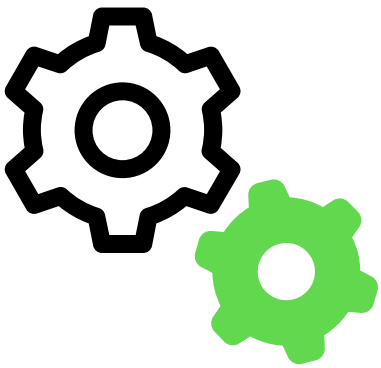
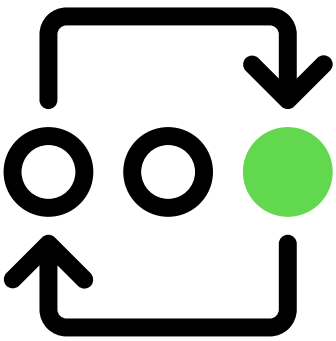
Andere ServiceNow® -Anwendungen verbrauchen die Modellausgabe von NLU, z. B. Virtual Agent.

Übersicht über die Anwendung Virtual Agent, die NLU verwendet



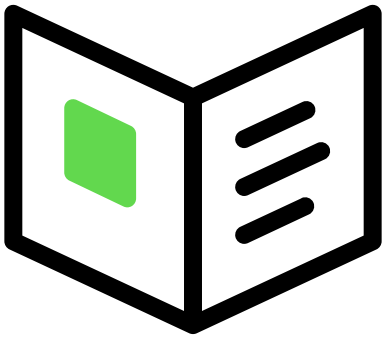
Virtual Agent-Administratoren können beispielsweise einen Virtual Agent-Designer-Konversations-Flow so konfigurieren, dass NLU-Modelle verwendet werden, damit Agent Chatbots Benutzeraussagen in der Konversation besser verstehen können. Weitere Informationen dazu, wie Virtual Agent NLU-Modelle verwendet, finden Sie unter: Natural Language Understanding (NLU)-Themenerkennung in Virtual Agent .

Erste Schritte

Erkunden	Verwenden	integrieren
		
	Erstellen, testen, übersetzen und veröffentlichen Sie Ihre NLU-Modelle.	Erfahren Sie, wie Virtual Agent -Administratoren NLU Modelle in Virtual Agent-Designeraktualisieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz



Erfahren Sie mehr über die Verwendung von Modellen in verschiedenen Sprachen zur Verwendung in anderen Anwendungen

Problembehandlung und Hilfe

- Virtual Agent- und NLU-Community-Seite
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Natural Language Understanding erkunden

ServiceNow® Natural Language Understanding (NLU) stellt einen NLU-Workbench - und einen NLU -Rückschlussservice bereit, mit denen Sie das System in die Lage versetzen können, menschliche Absichten zu erlernen und darauf zu reagieren. Durch Eingabe von Beispielen in natürlicher Sprache in das System unterstützen Sie es, Wortbedeutungen und Kontexte zu verstehen, damit es Rückschlüsse aus Benutzer- oder Systemaktionen ziehen kann.

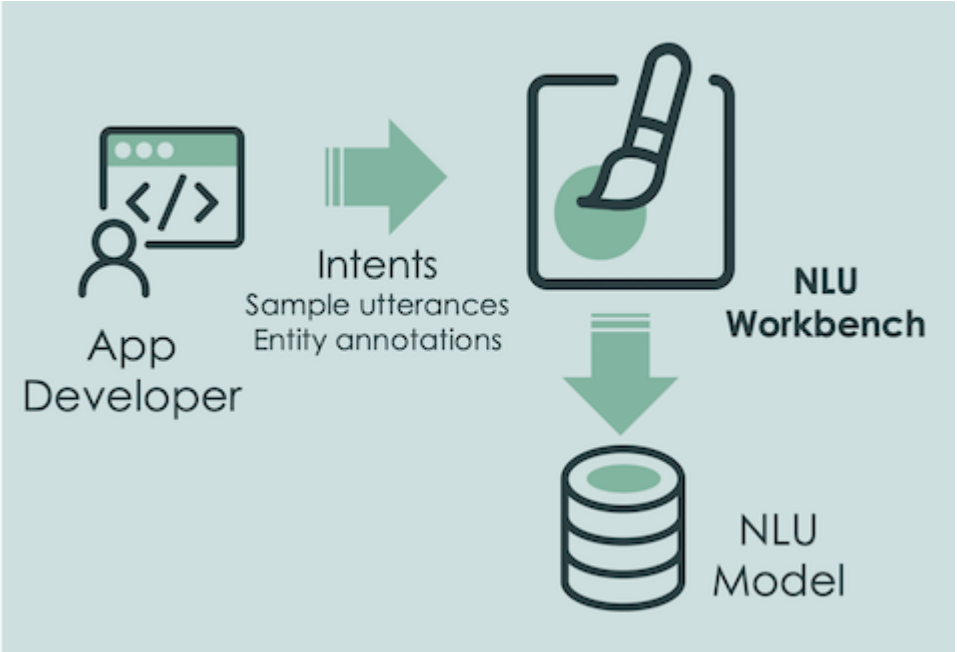
Natural Language Understanding – Übersicht

Natural Language Understanding (NLU) ist eine Komponente der natürlichen Sprachverarbeitung mit künstlicher Intelligenz rund um die Thematik des Verstehens beim maschinellen Lesen. Predictive Intelligence verwendet NLU, damit das System Wortbedeutungen und Wortkontexte verstehen kann, um Benutzer- oder Systemaktionen abzuleiten.

Workflow von Natural Language Understanding

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereingabe-Flow im NLU-Modellerstellungsprozess



Diese Abbildung zeigt den Benutzereingabe-Flow im NLU-Modellerstellungsprozess.

Vorteile von Natural Language Understanding

Vorteil	Funktion	Benutzer
Verwenden Sie NLU-Workbench, um Modelle für Virtual Agent und KI-Suche] zu erstellen.	NLU-Workbench	NLU-Administrator
Erstellen Sie den Inhalt des Modells, indem Sie Absichten, Entitäten, Vokabulare und Testsatzäußerungen hinzufügen. Ihr NLU Modellinhalt bestimmt, wie das Modell auf Benutzereingaben reagiert.	Modellverwaltung	NLU-Administrator
Fügen Sie einem vorhandenen NLU -Modell eine Sprache hinzu, indem Sie sie übersetzen. Verwenden Sie eine von mehreren Übersetzungsoptionen, um ein sekundäres Modell in einer unterstützten Sprache hinzuzufügen.	Modellverwaltung	NLU-Administrator
Virtual Agent -Administratoren können über die Benutzeroberfläche von Virtual Agent-Designer auf ihre NLU -Modelle zugreifen und diese aktualisieren.	Virtual Agent-Integration	Virtual Agent-Administrator

Aktivieren Sie NLU-Workbench

Aktivieren Sie die folgenden Plugins, um NLU-Workbenchzu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie die folgenden Plugins, falls sie in Ihrer Instanz nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
NLU-Workbench – Core com.glide.nlu	Installiert die erforderlichen Tabellen zum Beibehalten von NLU -Modellen, die mit NLU-Workbencherstellt wurden.
NLU-Workbench com.snc.nlu_studio	Aktiviert die Erstellung von NLU-Modellen (Natural Language Understanding). Diese Modelle können die Absicht (Aktion) und die Entitäten (Details zur Aktion) für eine bestimmte Benutzeräußerung verstehen. Jede ServiceNow-Anwendung kann ein NLU-Modell aufrufen. Erfordert das Plugin NLU-Workbench - Core und das Plugin NLU Common Model.
Predictive Intelligence com.glide.platform_ml Wenn Sie die vier Predictive Intelligence -Fähigkeiten-Frameworks für Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression verwenden möchten, benötigen Sie eine zusätzliche Berechtigung. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account Executive, um weitere Informationen zu erhalten.	Aktiviert die NLU-Service-APIs zur Erstellung und Ableitung von Modellen. Ermöglicht die Erstellung von Lösungen für maschinelles Lernen mit Daten in Ihrer Instanz. Das Plugin bietet verschiedene Funktionen und Lösungstypen zum Trainieren des Systems, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und voranzutreiben. Eine trainierte Lösung kann von jeder Anwendung mithilfe einer Vorhersage-API aufgerufen werden.
NLU Common Model com.glide.nlu.model	Verpackt alle gängigen Modelle der Sprache NLU. Enthält auch häufig verwendete Musterentitäten, die importiert und in jedem NLU -Modell in der NLU-Workbenchverwendet werden können. Häufig verwendete Muster wie E-Mail, Telefon und ServiceNow -spezifische Musterentitäten wie INT, RITM werden zur Verfügung gestellt. Erfordert das Plugin „NLU-Workbench - Core“.
NLU Active Learning – Eigenschaften com.glide.nlu.active_learning_properties	Aktiviert nlu_admin, um die Systemeigenschaften für die Anwendung „Expert Feedback Loop“ zu konfigurieren. Wenn Sie die Anwendung „Expert Feedback Loop“ nicht verwenden, wird dieses Plugin nicht verwendet und kann getrost ignoriert werden. Weitere Informationen zu den Systemeigenschaften für die Experten-Feedbackschleife finden Sie in der Dokumentation zur NLU-Experten-Feedbackschleife.

Die folgenden beiden Plugins sind für Apps vorgesehen, die einem gebührenpflichtigen Abonnement zugeordnet sind, und sind im ServiceNow Storeverfügbar. Durch die Installation dieser Apps werden der NLU-Workbench zusätzliche Funktionen hinzugefügt. Wenden Sie sich an Ihren Account Manager, wenn Sie an diesen Apps interessiert sind.

Plugin	Beschreibung
Intent Discovery	Stellt die Funktion Intent Discovery bereit, die Benutzerabsichten durch Analyse von Incident-/

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
sn_nlu_discovery	Falldaten identifiziert. Verwenden Sie diese Anwendung, um zu identifizieren, welche Absichten für Virtual Agent-Konversationen modelliert und erstellt werden sollen, um eine maximale Abwehr zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery installieren.
NLU-Workbench – erweiterte Funktionen sn_nlu_workbench	Stellt die Funktionen „Modellleistung“, „Batch-Tests mit mehreren Modellen“, „Konfliktüberprüfung mit mehreren Modellen“ und „Experten-Feedbackschleife“ bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach den folgenden Plugins: NLU-Workbench - Core (com.glide.nlu), NLU-Workbench (com.snc.nlu_studio), Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und NLU Common Model (com. glide.nlu.model).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

NLU Workbench-Rollen

NLU-Workbench wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

NLU Benutzer [nlu_user]

Benutzer, die Lesezugriff auf Modelle in NLU-Workbenchhaben.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Diese Rolle wird mit NLU-Workbench - Core installiert.

NLU Editor [nlu_editor]

Benutzer, die NLU Modelle bearbeiten können, die ihnen in NLU-Workbenchzugewiesen wurden.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Diese Rolle wird mit NLU-Workbench - Core installiert.

NLU -Administrator [nlu_admin]

Benutzer, die NLU-Workbench zum Verwalten von NLU -Modellen verwenden können.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- sn_ace.ace_user
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- nlu_editor
- nlu_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Diese Rolle wird mit NLU-Workbench - Core installiert.

NLU Feedback -Administrator [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

Datenbezeichnung (NLU Feedback) Administratorrolle – zum Verwalten der Datenbezeichnung für Modelle und zur Optimierung von Modellen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- sn_ace.ace_user
- platform_ml_write
- platform_ml_create
- ml_labeler

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Diese Rolle wird mit NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen installiert. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench – erweiterte Funktionen.

Diese Rolle wird in Modulen für Experten-Feedbackschleifen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Experten-Feedbackschleife oder Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU.

NLU-Workbench -Eigenschaften

Beziehen Sie sich auf diese Systemeigenschaften für die Anwendung Natural Language Understanding (NLU).

NLU-Workbench -Eigenschaften und ihre Verwendung

Um auf Ihre Systemeigenschaften zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle „admin“ oder „nlu_admin“ und den folgenden Pfad im Anwendungsnavigator: **Alle** > **NLU-Workbench** > **Einstellungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modelleinstellungen

Bezeichnung und Name	Standardwert	Plugin	Empfohlene Verwendung
Maximale Anzahl von Äußerungen pro Absicht *glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit*	200	NLU-Workbench	Verwenden Sie weniger als 200 Äußerungen pro Absicht, um Ihr Modell hinsichtlich der Absichtsgröße ausgewogen zu halten. **Hinweis:** Der Wert muss größer als 5 und kleiner oder gleich 300 sein.
Maximale Anzahl von Datensätzen in einer Tabellenvokabularquelle *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100.000	NLU-Workbench	Halten Sie den Wert unter 100.000.
Maximale Anzahl von Werten in einer Listenvokabularquelle *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1.000	NLU-Workbench	Halten Sie den Wert unter 1.000.
Vorgefertigtes Vokabular für Softwarenamen aktivieren *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	enabled	NLU-Workbench	Aktivieren Sie das vorgefertigte Vokabular, damit das System Softwarenamen erkennen kann.
Vorgefertigtes Vokabular für Hardwarenamen aktivieren *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	enabled	NLU-Workbench	Aktivieren Sie das vorgefertigte Vokabular, damit das System Hardwarenamen erkennen kann.

Erweiterte Einstellungen

Bezeichnung und Name	Standardw	Plugin	Empfohlene Verwendung
Maximale Anzahl von Datensätzen für die Klassifizierung Intent Discovery . *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300.000	Intent Discovery	Halten Sie die Anzahl der Datensätze unter 500.000.
Mindestanzahl von Datensätzen für die Klassifizierung Intent Discovery .	10.000	Intent Discovery	Verwenden Sie mindestens 10.000 Datensätze, um

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Einstellungen (Fortsetzung)

Bezeichnung und Name	Standardw	Plugin	Empfohlene Verwendung
sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit			qualitativ hochwertige Ergebnisse zu erhalten.
Mindestanzahl von Datensätzen für die NLU-Leistungsanalyse *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5.000	NLU-Workbench – erweiterte Funktionen	Verwenden Sie mindestens 5.000 Datensätze, um qualitativ hochwertige Ergebnisse zu erhalten.
NLU-Konflikterkennung – Moderater Schwellenwert *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	NLU-Workbench – erweiterte Funktionen	Muss eine Dezimalzahl zwischen 0 und 1 sein. Halten Sie diesen Schwellenwert unter dem kritischen Schwellenwert.
NLU-Konflikterkennung – Kritischer Schwellenwert *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	NLU-Workbench – erweiterte Funktionen	Muss eine Dezimalzahl zwischen 0 und 1 sein. Halten Sie diesen Schwellenwert über dem mittleren Schwellenwert.
Die maximale Anzahl von Zeilen in einer Batch-Test-Importdatei *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10.000	NLU-Workbench – erweiterte Funktionen	Stellen Sie sicher, dass Ihre Batch-Test-Importdatei nicht mehr als 10.000 Zeilen enthält.
Die maximale Anzahl von Äußerungen, die für Feedback in der Experten-Feedbackschleife angezeigt werden sollen *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table_max_response_size*	300	NLU-Workbench – erweiterte Funktionen	Rufen Sie nicht mehr als 300 Äußerungen aus den Chatprotokollen Ihrer Anwender Virtual Agent ab, um sie für Feedback in der Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ anzuzeigen.Die Mindestanzahl von Äußerungen, die ein Anwender überprüfen sollte, bevor er das Modell optimiert
Die Mindestanzahl von Äußerungen, die ein Benutzer überprüfen sollte, bevor das Modell optimiert wird *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	NLU-Workbench – erweiterte Funktionen	Geben und speichern Sie Feedback für mindestens 100 Äußerungen aus den Chatprotokollen Ihrer Benutzer Virtual Agent, damit Sie die Funktion „Modell optimieren“ in der Anwendung „Expert Feedback Loop“ ausführen können.
Die maximale Anzahl von Datensätzen, die aus Virtual Agent Chatprotokollen abgerufen werden sollen	3.000	NLU-Workbench – erweiterte Funktionen	Bei hoher NLU-Nutzung werden durch Erhöhen des Standardwerts auf maximal 50.000 Datensätze die Daten erhöht, die für den aktiven

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Einstellungen (Fortsetzung)

Bezeichnung und Name	Standardw	Plugin	Empfohlene Verwendung
`glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000`			Lernaufträge zum Filtern und Anzeigen in der Anwendung „Expert Feedback Loop“ verfügbar sind, um Feedback zu geben.
Größenbeschränkung für Bezeichnungskandidatentabelle (zum Bereinigen der Tabelle verwendet) `glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000`	10.000	NLU-Workbench – erweiterte Funktionen	Die empfohlene Verwendung für diese Eigenschaft ist die gleiche wie für die obige Eigenschaft.
Größenbeschränkung für beschriftete Datentabelle (zum Bereinigen der Tabelle verwendet) `glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000`	10.000	NLU-Workbench – erweiterte Funktionen	Die empfohlene Verwendung für diese Eigenschaft ist die gleiche wie für die obige Eigenschaft.
Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um die Blockierung Ihrer Instanz während des NLU-Modelltrainings aufzuheben. Die Schulung wird außerhalb der Spitzenzeiten geplant. Wir benachrichtigen Sie, wenn sie abgeschlossen ist. `glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training`	Falsch	NLU-Workbench Erweiterte Funktionen	Falsch

Informationen zum Abrufen weiterer Feedback-Daten aus Chatprotokollen von Virtual Agent (VA) finden Sie im Abschnitt **„Beschaffung zusätzlicher VA-Feedbackdaten bei Bedarf** “ in der Dokumentation zur Experten-Feedbackschleife.

NLU Sprachunterstützung

Die Anwendung NLU-Workbench bietet Unterstützung für die Erstellung von NLU -Modellen in verschiedenen Sprachen zur Verwendung in anderen Anwendungen, z. B. Virtual Agent.

Die Plattform unterstützt NLU für 17 Sprachen. Zehn dieser für Ihre Modelle verfügbaren Sprachen unterstützen sowohl Absichten als auch Entitäten. Die verbleibenden 7 Sprachen unterstützen nur Absichten. (Die Unterstützung von Entitäten für Japanisch umfasst Zeichenanmerkungen.)

Verfügbar in Tokyo, Utah und Vancouver	Absichts- und Entitätssupport (in Utah und Vancouver)	Support nur für Absichten (in Utah und Vancouver)
• Portugiesisch (Brasilien) • Chinesisch (vereinfacht) • Dänisch • Niederländisch • Englisch	• Portugiesisch (Brasilien) • Niederländisch • Englisch • Französisch • Kanadisches Französisch	• Chinesisch (vereinfacht) • Dänisch • Finnisch • Koreanisch • Norwegisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbar in Tokyo, Utah und Vancouver	Absichts- und Entitätssupport (in Utah und Vancouver)	Support nur für Absichten (in Utah und Vancouver)
• Finnisch • Französisch • Kanadisches Französisch • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Portugiesisch • Spanisch • Schwedisch	• Deutsch • Italienisch • Japanisch • Portugiesisch • Spanisch	• Polnisch • Schwedisch

Mit der Unterstützung von Absichten und Entitäten kann NLU ausgefeilte Äußerungen wie Beziehungen zwischen Absichten, Systementitäten und benutzerdefinierten Entitäten verstehen. NLU leitet diese Informationen an Virtual Agentweiter, und der Benutzer wird normalerweise direkt zu dem Konversationsthema weitergeleitet, das eine Lösung bietet.

Bei Unterstützung nur für Absichten liegt der Schwerpunkt auf der Absichtserkennung. Mit Virtual Agent mit NLUwerden Benutzer zum gewünschten Konversationsthema weitergeleitet, wo qualifizierende Folgefragen gestellt werden können, bevor sie zu einem Thema weitergeleitet werden, das eine Lösung bietet.

Bei Äußerungen für alle Sprachen wird während der Absichtsvorhersage nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Nachfolgend finden Sie eine detaillierte Liste der derzeit verfügbaren NLU Sprachen und der von ihnen unterstützten Absichten, Entitäten, Vokabulare, Funktionen und Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Sprachen und Funktionen

	Intents	System-Defined Entities	User-Defined Entities	Vocabulary	Vocabulary Sources	Prebuilt SW/HW Vocabulary	Intent Discovery	Conflict Review	Batch Testing	NLU Performance	Fast Training	Expert Feedback Loop	Model Use
English	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	VA, Search
French	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Spanish	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
German	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Japanese	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Swedish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Italian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Chinese (simplified)	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Brazilian Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Dutch	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
French Canadian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Polish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Korean	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Danish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Finnish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Norwegian	✓			✓					✓	✓	✓		VA

NLU Service-Updates

Lesen Sie diese Dokumentation, damit Sie über Änderungen am NLU Service auf dem Laufenden sind.

Zusammenfassung der Service-Updates

Der NLU Service hilft dem System, natürliche Sprache zu verstehen und intelligente Aktionen durchzuführen. Dieser Service trainiert und prognostiziert Absichten und Entitäten für eine bestimmte Benutzeräußerung in Ihrem NLU -Modell, damit er die von Menschen ausgedrückte natürliche Sprache verstehen kann, unabhängig davon, ob sie gesprochen oder geschrieben wird. Die Quelle dieser Dokumentation ist KB0953693 .

Dieser Service wird unabhängig von Ihrem Instanz-Upgrade aktualisiert, ohne dass Sie eine Aktion ausführen müssen. Diese Updates werden alle zwei Monate (alle zwei Monate) durchgeführt, um die Qualität des Modelltrainings und der Vorhersagen von NLU zu verbessern. Wichtige Updates sind an Familien-Releases wie Rome, San Diego, Tokyo usw. ausgerichtet. Geringfügige Updates werden automatisch aktualisiert, sodass Sie die neueste Version verwenden, wenn Sie ein NLU-Modell neu trainieren. Die meisten dieser Updates wirken sich nicht auf Ihre bisherige Verwendung von NLUaus, es kann jedoch einige Änderungen geben, die Sie beachten müssen.

NLU-Service-Update vom Mai 2023

- Einführung von Dialoghandlungen, um eine natürliche Konversation während der Konversation in Virtual Agent (VA) zu ermöglichen und den Konversationsfluss zu verbessern. Die Dialoghandlungen „Bestätigen“, „Negieren“ und „Ändern“ werden auf Englisch unterstützt und sind standardmäßig für alle neuen VA-Themen aktiviert.
- Alle Sprachen wurden migriert, um neue Sprachmodelle zu verwenden, wodurch die durchschnittliche Qualität der Absichtsvorhersage für alle Sprachen um 10 % gesteigert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ermöglicht Kunden das Verwalten und Bearbeiten irrelevanter Äußerungen für ihre Modelle, um die Erkennung von Irrelevanz zu verbessern.
- Die Anforderung für ein Modell, 2 oder mehr Absichten im Modell zu haben, wurde entfernt, was End-to-End-Thementests in VA erleichtert.

NLU-Service-Update vom März 2023

- Verbesserte Erkennung von Absichten/Entitäten durch bessere Verarbeitung allgemeiner Wörter in Vokabularquellen.
- Verbesserte Latenz und Speichernutzung für die Erkennung von Systementitäten (NER).
- Aktualisierte Versionsunterstützung, sodass Kunden neuere Versionen des NLU-Service verwenden müssen und nicht auf n-2-Releases verweisen können, die älter als ihre aktuelle Glide-Version sind.

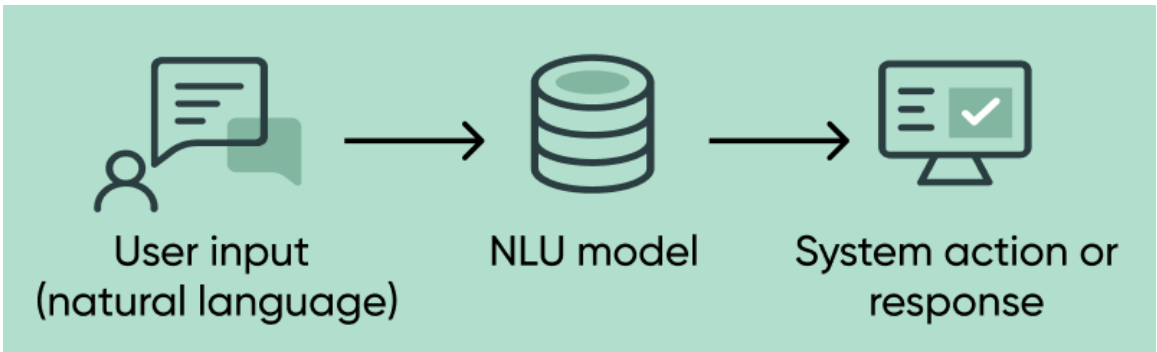
NLU-Service-Update vom Januar 2023

- Die neue DATE-TIME-Systementität (nur Englisch) zur Verwendung in Virtual Agent wurde erstellt.
- Unterstützung für Vokabularquelle und -entität (einfach, zugeordnet und offen) für die Sprachen Niederländisch und Italienisch sowie Systementitätsunterstützung für Portugiesisch und brasilianisches Portugiesisch hinzugefügt.
- Das ServiceNow -Sprachmodell für die Sprachen Dänisch, Schwedisch, Finnisch und Norwegisch wurde aktualisiert, wodurch sich die durchschnittliche Vorhersagequalität gegenüber Tokyo um 17 % verbessert hat.
- Die Handhabung von Satzzeichen in Entitäten und Sonderzeichen in Vokabularquellen wurde verbessert.
- Feedback zu Absichtsvorhersagen von Administratorbenutzern in der NLU-Workbench integriert, um die Modelltrainingsdaten für Virtual Agent zu verbessern.

NLU-Modelle

Verwenden Sie NLU Modelle, um ServiceNow Natural Language Understanding auf Ihre Instanzen anzuwenden. Erstellen, verwalten, testen und veröffentlichen Sie NLU -Modelle mit NLU-Workbench.

Übersicht darüber, wie Benutzereingaben in eine Systemaktion umgewandelt werden



Ein *Modell* ist eine Sammlung von Äußerungen, Absichten, Entitäten und Vokabular, mit denen das System auf Eingaben in natürlicher Sprache von Benutzern reagiert. Das Modell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übernimmt die Eingabe in natürlicher Sprache von Ihren Benutzern und ordnet sie den vom System auszuführenden Aktionen zu.

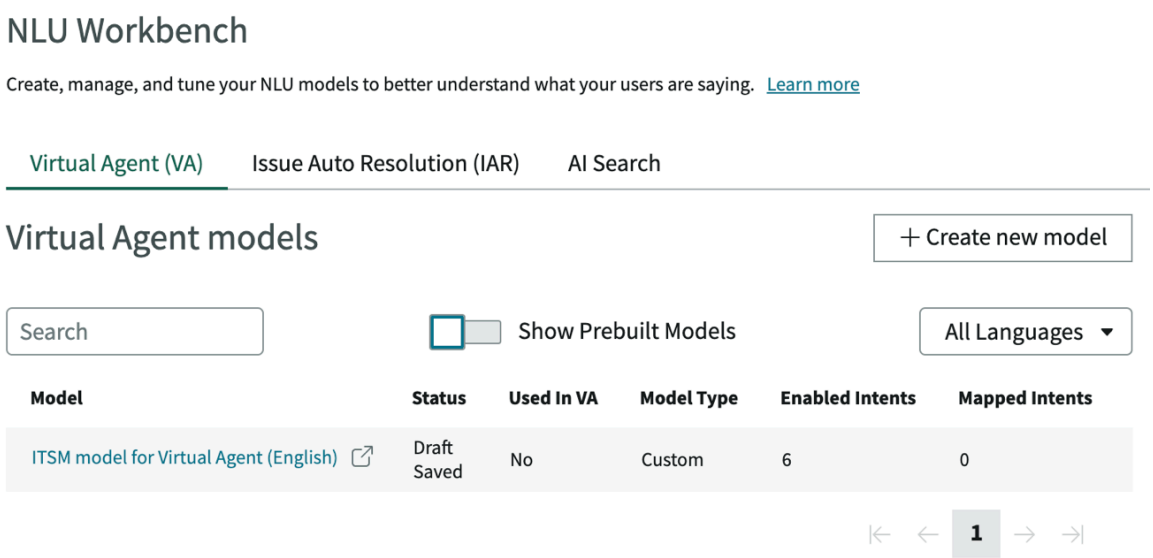
Die Äußerungen in Ihren Modelldaten sind Beispiele dafür, was Ihre Benutzer fragen könnten. Diese Beispiele werden verwendet, um Ihr Modell zu trainieren, um zu erkennen, welche Systemaktionen als Antwort ausgeführt werden sollen. Diese Systemaktionen werden Absichten genannt.

Verwendung, Rollen und Navigation

Verwenden Sie die Rolle *nlu_admin*, um auf NLU-Workbenchzuzugreifen.

Navigieren zu **NLU-Workbench** > **Modelle**.

Auf der NLU-Workbench -Homepage gibt es drei Registerkarten: Virtual Agent, Automatische Problemlösungund KI-Suche. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die richtige Registerkarte für Ihre Anwendung aus.



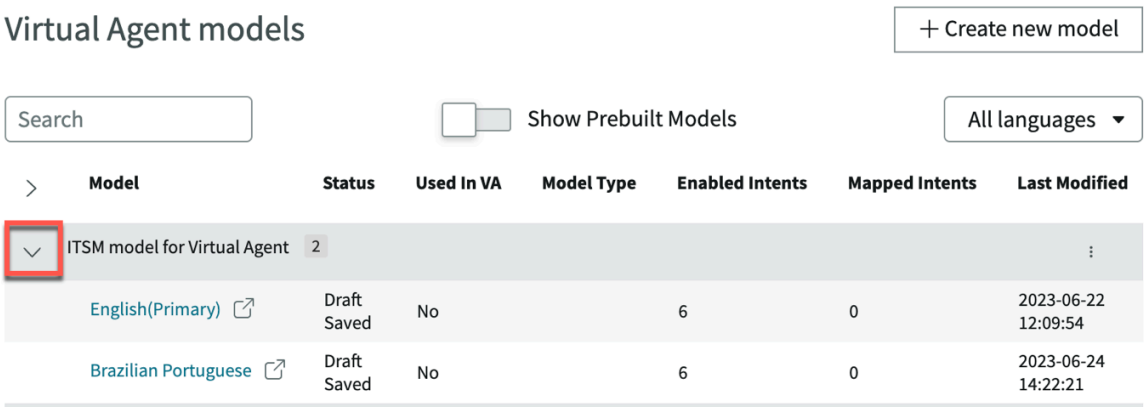
Sie können das Feld **Suche** verwenden, um nach Modellen anhand des Namens zu suchen.

Die Standardeinstellung des Filters **Alle Sprachen** zeigt alle Modelle unabhängig von ihrer Sprache an. Sie können Modelle mithilfe der Liste in **Alle Sprachen**nach Sprache filtern. Weitere Informationen zu den verfügbaren Sprachen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

Wenn Sie ein mehrsprachiges gruppiertes Modell haben, weist die entsprechende Zeile in der Liste der Modelle auf der linken Seite einen Pfeil auf. Klicken Sie auf den Pfeil, um die Gruppe zu erweitern, sodass alle Sprachversionen des Modells angezeigt werden.

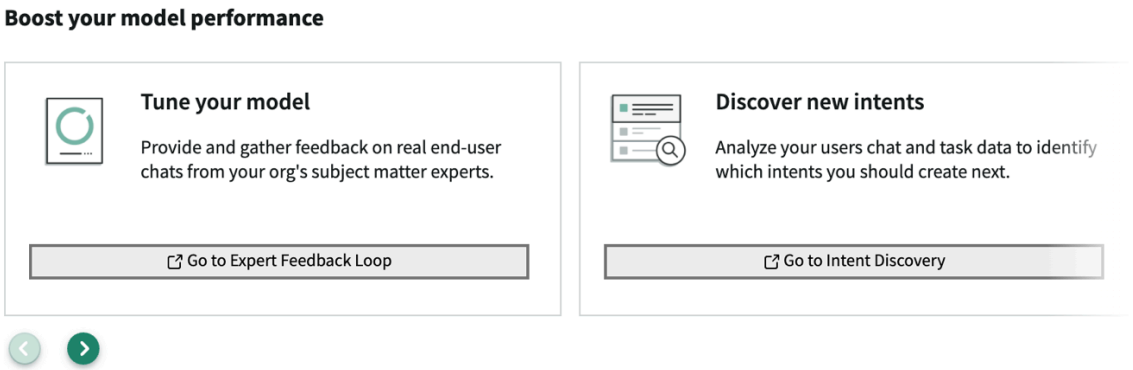
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Modellsprachen und Gruppierungen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung.



Die Spalte **In VA verwendet** gibt an, ob ein Modell bereits mit einer anderen Anwendung wie Virtual Agentverknüpft wurde. Für KI-Suchegibt diese Spalte an, ob das Modell bereits mit einem Genius-Ergebnis verknüpft wurde. Ebenso wird in der Spalte **Zugeordnete** Absichten die Anzahl der Absichten angezeigt, die zugeordnet oder mit Virtual Agent -Themen verknüpft wurden.

Scrollen Sie auf der Homepage NLU-Workbench nach unten, um den Abschnitt „ **Modellleistung steigern** “ anzuzeigen. In diesem Abschnitt werden Karten angezeigt, mit denen Sie auf Funktionen zugreifen können, die für Ihren Modelltyp verfügbar sind.



Modellanwendungen

Die Ausgabe Ihrer NLU -Modelle kann von den ServiceNow -Anwendungen Virtual Agent, Automatische Problemlösungund KI-Sucheverwendet werden. Auf der Homepage NLU-Workbench werden die Modelle jeder Anwendung nach Registerkarten sortiert. In der Liste der Modelle werden je nach Anwendung verschiedene Spalten angezeigt.

NLU Modelle für Virtual Agent

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

- Die Registerkarte für Virtual Agent zeigt eine Liste von Modellen an. Wählen Sie einen Modellnamen aus, um eine Übersichtsseite für dieses Modell zu öffnen.
- Der **Umschalter Vordefinierte Modelle anzeigen** ist standardmäßig deaktiviert. Aktivieren Sie diesen Umschalter, um schreibgeschützte Modelle anzuzeigen, die kopiert und als Grundlage für Ihre benutzerdefinierten Modelle verwendet werden können.
- Im Abschnitt „ **Modellleistung steigern** “ werden insgesamt 5 Karten für Funktionen angezeigt, die für Virtual Agentverfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NLU Modelle für IAR

Für IAR werden weniger Funktionen und Spalten angezeigt als für die anderen Anwendungen in NLU-Workbench. Dies liegt daran, dass das Modell IAR vorab erstellt und in der Administratorkonsole von IAR konfiguriert wird.

- Wenn Sie den Namen Ihres Modells [IAR in NLU-Workbenchauswählen, gelangen Sie zu IAR Optimierung und nicht zu einer Modellübersicht. Weitere Informationen finden Sie unter Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU.
- Der **Umschalter Vordefinierte Modelle anzeigen** wird nicht angezeigt.
- Die Schaltfläche **Neues Modell erstellen** wird nicht angezeigt, da das vordefinierte Modell direkt verwendet wird.
- Der Abschnitt **Modellleistung steigern** wird nicht angezeigt.

Weitere Informationen zum Einrichten von IARfinden Sie unter Using Issue Auto Resolution .

NLU Modelle für KI-Suche

- Es gibt ein vordefiniertes Modell für KI-Suche. Sie können dieses Modell als Grundlage für ein benutzerdefiniertes Modell kopieren.
- Der **Umschalter Vordefinierte Modelle anzeigen** ist standardmäßig aktiviert.
- Die Schaltfläche **Neues Modell erstellen** ist verfügbar.
- Im Abschnitt „ **Modellleistung steigern** “ werden zwei Karten für Funktionen angezeigt, die für KI-Sucheverfügbar sind.

Sehen Sie sich das folgende Video an, um eine Einführung in die Verwaltung von KI-Suche in NLU-Workbenchzu erhalten. Ein Video zur Verwaltung der KI-Suche in der NLU-Workbench.

Weitere Informationen finden Sie auf der Zielseite AI Search .

Was Sie als Nächstes tun können

Weitere Informationen zu Modellinhalten und dem Modelllebenszyklus finden Sie unter Modellverwaltung.

Modellverwaltung

Verwalten Sie den Lebenszyklus Ihres NLU -Modells in NLU-Workbench. Modellverwaltungsphasen führen Sie durch den iterativen Prozess zum Erstellen, Testen und Veröffentlichen Ihres Modells.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um Ihr NLU -Modell von der Erstellung bis zur Bereitstellung zu bringen, sind mehrere Schritte erforderlich, die in Phasen unterteilt sind. Sie können zu früheren Phasen zurückkehren, wenn Sie Ihr Modell anpassen und warten möchten.

Die für Ihr Modell verfügbaren Phasen hängen von der Anwendung des Modells ab. Das System zeigt eine Phase, Schaltfläche oder Funktion nur an, wenn sie für die Anwendung Ihres Modells gilt.

Um die Modellverwaltungsphasen zu verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über alle erforderlichen NLU-Plugins verfügen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Ressourcen:

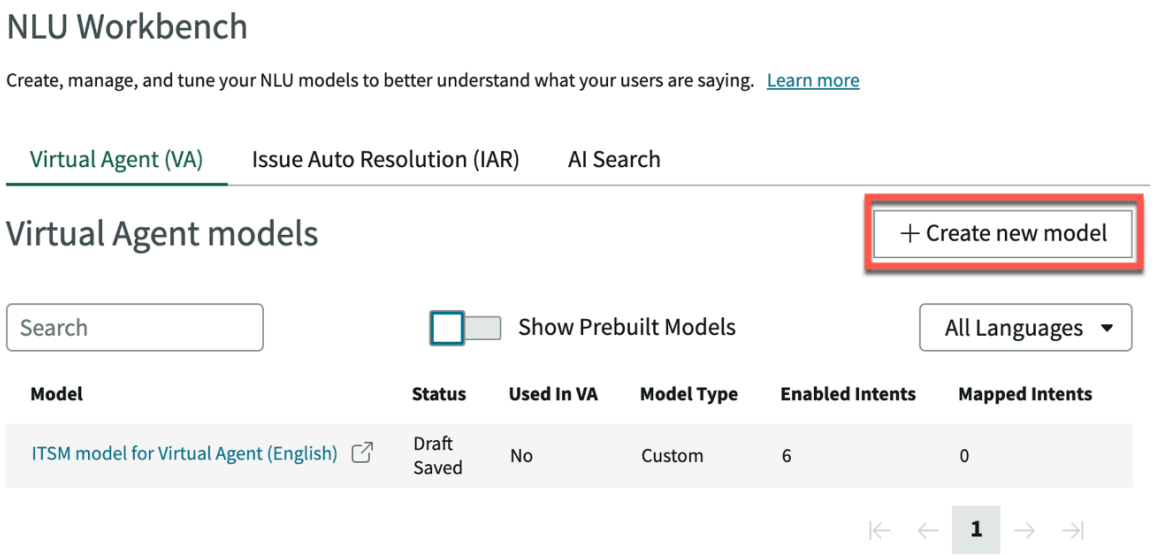
- Aktivieren Sie NLU-Workbench
- Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen
- Intent Discovery installieren

Hinweis:
NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen und Intent Discovery sind über den ServiceNow Storeverfügbar. NLU Modelltests und Leistungsüberwachung erfordern NLU-Workbench – erweiterte Funktionen.

Modell erstellen

Um ein Modell für Virtual Agent oder KI-Suchezu erstellen, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für das Modell aus, das Sie erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können verschiedene Methoden zum Erstellen eines Modells auswählen:

- **Vordefiniertes Modell verwenden**: Kopieren Sie eines der enthaltenen schreibgeschützten Modelle, und fügen Sie für Ihr Unternehmen spezifische Inhalte hinzu.
- **Daten aus CSV**importieren: Laden Sie eine CSV-Datei hoch, die Trainingsäußerungen und übereinstimmende Absichten enthält.
- **Mit leerem Element beginnen**: Führen Sie den Prozess zum Einrichten eines neuen Modells von Grund auf durch.

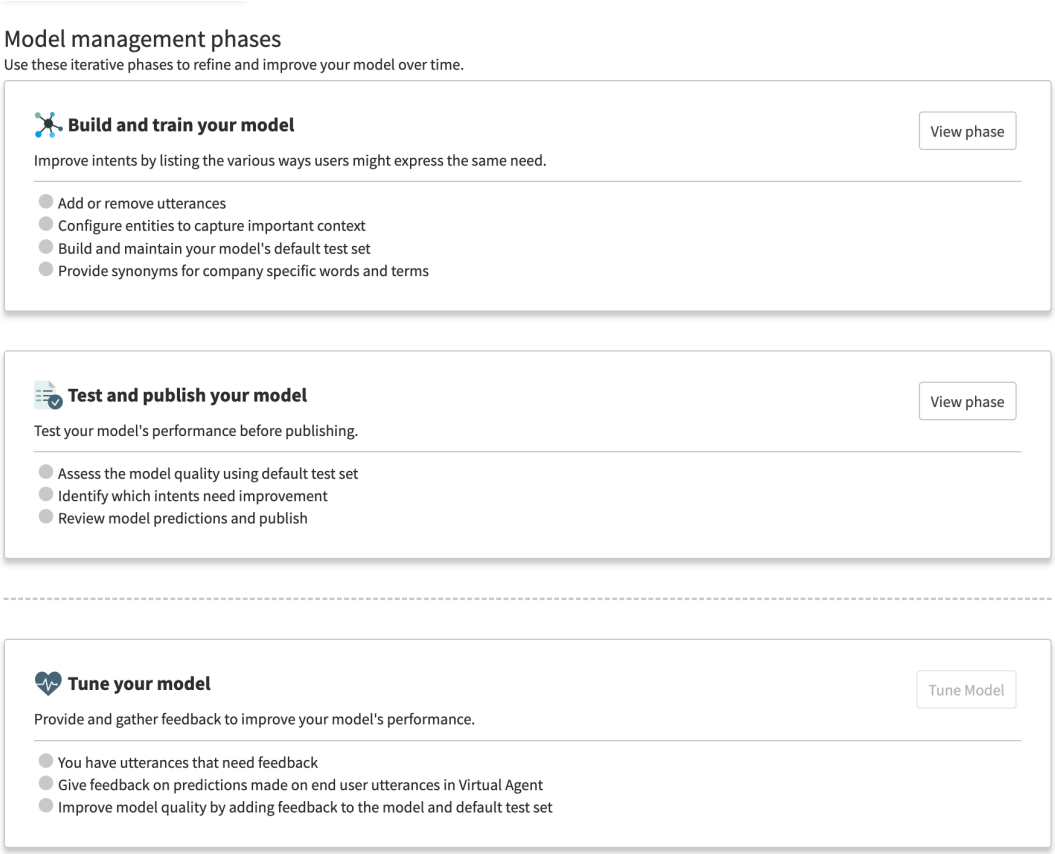
Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Modelle erstellen.

Modellverwaltungsphasen

Greifen Sie nach dem Erstellen eines Modells auf seine Verwaltungsphasen zu, indem Sie zu navigieren **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus, um die Seite Modelldetails in der **Modellübersicht** zu öffnen.

Auf der Übersichtsseite eines Virtual Agent -Modells gibt es drei Phasen: Modell erstellen und trainieren, Modell testen und veröffentlichen und Modell optimieren. Diese Phasen leiten Sie beim Erstellen und Verbessern Ihres Modells.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Modell erstellen und trainieren

Erstellen Sie das Modell, indem Sie Inhalte hinzufügen und verwalten:

- Absichten: Fügen Sie weitere Absichten hinzu, um den Bereich der Benutzeranforderungen zu erweitern, die Ihr Modell verstehen kann.
- Entitäten: Fügen Sie weitere Entitäten hinzu, damit Ihr Modell mehr kontextbezogene Details aus den Anforderungen Ihrer Benutzer extrahieren kann.
- Vokabular: Fügen Sie Vokabular hinzu, damit das Modell Wörter und Ausdrücke besser verstehen kann, die für Ihr Unternehmen spezifisch sind, z. B. Branchenbegriffe und Akronyme.
- Testsatz: Fügen Sie dem Standardtestsatz Ihres Modells Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Trainieren Sie Ihr Modell mit Äußerungen, die das Modell wahrscheinlich von Ihren Benutzern antrifft. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Ihr Modell testen und veröffentlichen

Testen Sie Ihr Modell, um die Leistung zu messen und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

Hinweis:
Für Modelltests ist die Store-Anwendung NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench – erweiterte Funktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Tests und Schwellenwerten finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Wenn Sie mit den Testergebnissen zufrieden sind, veröffentlichen Sie Ihr Modell, um es für die Verwendung durch andere Anwendungen verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihr NLU -Modell.

Ihr Modell optimieren

Wenn NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen installiert ist und Ihr Modell für Virtual Agenterstellt wird, ist die Phase „ **Modell** optimieren“ aktiviert. Mit dieser Phase können Sie die **Experten-Feedbackschleife** verwenden, um tatsächliche Benutzeräußerungen in Ihr Modell zu integrieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell optimieren.

Wenn Ihr Modell für Automatische Problemlösungerstellt wurde, gelangen Sie zu IAR [] Optimierung, indem Sie den Namen Ihres Modells auf der Registerkarte [] der IAR -Homepage NLU-Workbench auswählen . Weitere Informationen finden Sie unter Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU.

Modelleinstellungen

Verwenden Sie die Seite „ **Einstellungen** “ der Modellübersicht, um den Namen und die Beschreibung des Modells zu ändern. Sie können auch den Konfidenzschwellenwert des Modells ändern. Der Konfidenzschwellenwert bestimmt, wie sicher das Modell sein muss, um eine Absicht vorherzusagen.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Modelle erstellen

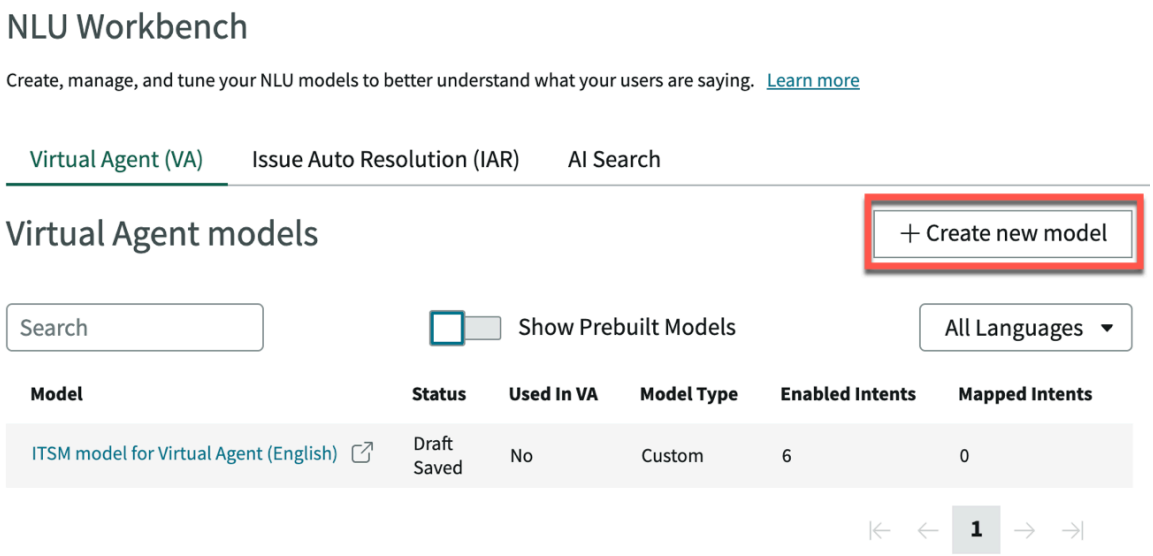
Das Erstellen von Modellen ist der erste Schritt, um Natural Language Understanding (NLU) in Ihren Instanzen zu nutzen. Erstellen Sie Modelle für Virtual Agent und KI-Suche in NLU-Workbench.

Sie erstellen NLU Modelle für die Nutzung durch die Anwendungen ServiceNowVirtual Agent oder KI-Suche.

Hinweis:
Für Automatische Problemlösungwird ein vordefiniertes Modell bereitgestellt, das Sie konfigurieren können.

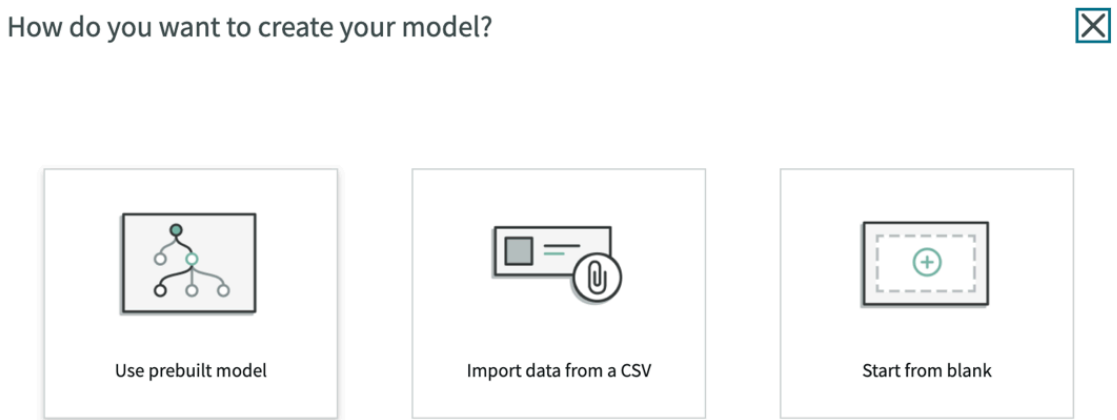
Um mit der Erstellung von Modellen zu beginnen, legen Sie Ihren Umfang auf den Anwendungsbereich fest, den Sie für Ihr neues Modell wünschen. Navigieren Sie dann zu **NLU-Workbench** > **Modelle**. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für das Modell aus, das Sie erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erstellung eines neuen Modells

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Neues Modell erstellen** klicken, wird ein modales Fenster geöffnet, in dem die Optionen für die Modellerstellung angezeigt werden. Wählen Sie zunächst eines der folgenden Symbole aus:



- Erstellen Sie ein NLU -Modell mit einem vorab erstellten Modell: Kopieren Sie ein vordefiniertes Modell und seinen Inhalt als Ausgangspunkt für Ihr neues Modell.
- Erstellen Sie ein NLU -Modell aus einer CSV-Datei: Laden Sie eine CSV-Datei hoch, die eine Liste von Absichten und entsprechenden Äußerungen enthält.
- Erstellen Sie ein NLU -Modell aus einem leeren Element: Erstellen Sie ein neues Modell, und fügen Sie nach und nach Absichten und Äußerungen hinzu.

Fügen Sie nach der Erstellung Ihrem Modell Inhalte hinzu. Die Absichten, Äußerungen, Entitäten und das Vokabular, die Sie hinzufügen, tragen dazu bei, die Fähigkeit des Modells zur Interpretation natürlicher Sprache zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Duplizieren, Exportieren und Aktualisieren

Nach dem Erstellen eines Modells haben Sie die Möglichkeit, dieses Modell für andere Modelle und Instanzen zu verwenden. Mit NLU-Workbenchkönnen Sie die folgenden Aktionen für Ihre Modelle ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Duplizieren Sie ein NLU-Modell: Kopieren Sie ein Modell, um ein Modell mit demselben Inhalt zu erstellen.
- Exportieren Sie ein NLU-Modell: Exportiert ein Modell als CSV-Datei mit den zugehörigen Äußerungen und Absichten. Geben Sie das Modell frei, oder verwenden Sie es, um eines zu erstellen.
- Fügen Sie einem Update Set ein NLU-Modell hinzu: Fügen Sie ein Modell und seine Artefakte einem Update Set hinzu, um das Modell zwischen Instanzen zu übertragen.

Erstellen Sie ein NLU -Modell aus einem leeren Element

Erstellen Sie ein Natural Language Understanding (NLU)-Modell von Grund auf. Beginnen Sie mit einem leeren Modell, um die vollständige Kontrolle über den Inhalt des Modells zu erhalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können NLU Modelle für Virtual Agent und KI-Sucheerstellen.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin

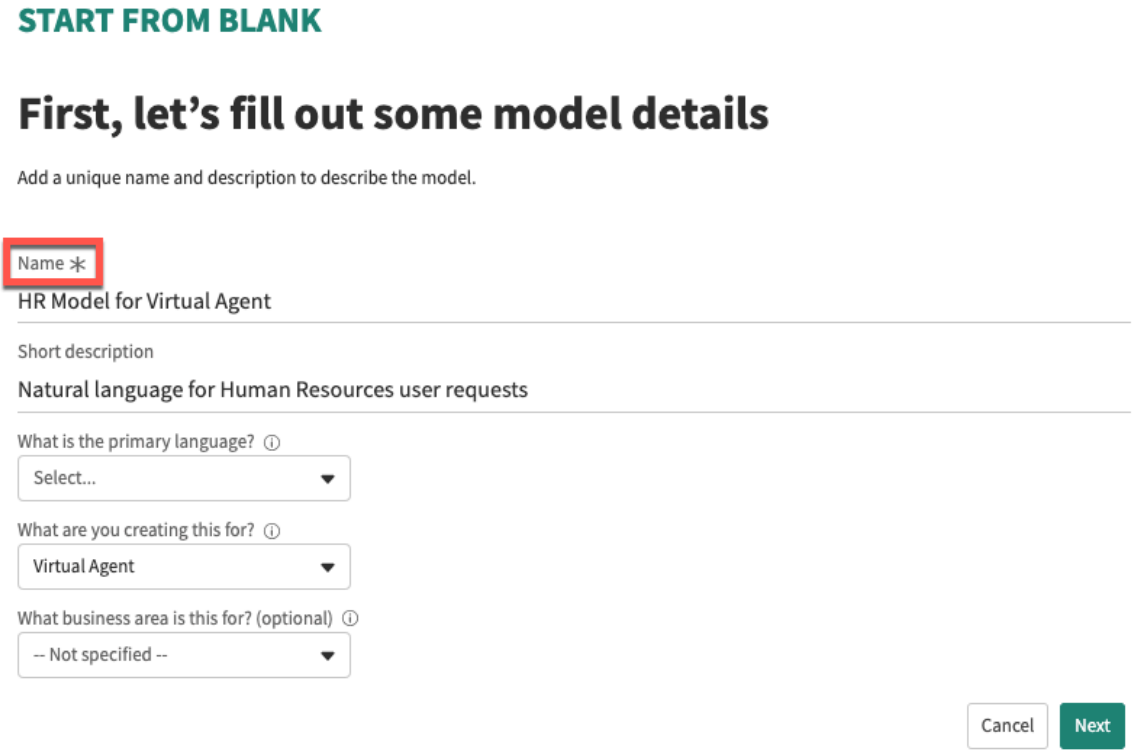
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie ein NLU -Modell, um Virtual Agent dabei zu helfen, die von Menschen geäußerte Absicht in Bezug auf Human Resources zu verstehen.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Umfang auf den gewünschten Anwendungsbereich für Ihr Modell fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte für den Modelltyp aus, den Sie erstellen möchten, z. B. AI Search.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Modell erstellen**.
5. Klicken Sie im Fenster **Details** hinzufügen auf die Schaltfläche Mit **leerem Feld beginnen**.
6. Geben Sie auf der Seite „Details definieren“ einen eindeutigen **Namen** und eine **Kurzbeschreibung**ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



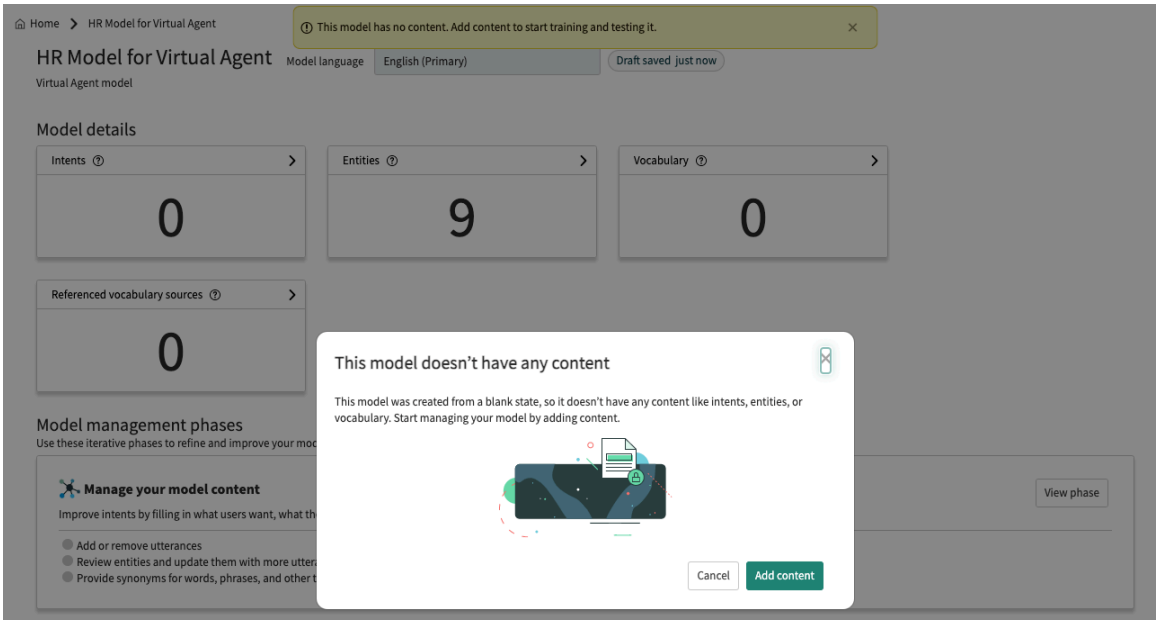
In diesem Beispielszenario geben Sie HR-Modell für Virtual Agent für den Namen und Natural Language for Human Resources-Benutzeranforderungen für die Beschreibung ein.

7. Wählen Sie die Sprache und den Zweck aus den Dropdown-Listen aus.
   Wählen Sie in diesem Beispielszenario Englisch und Virtual Agentaus.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Geschäftsbereich für Ihr Modell aus.
9. Wählen Sie **Weiter**.
   Ihr Modell wird erstellt. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie Modell anzeigen aus, um die Seite **Modelldetails** für Ihr neues **Modell** zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Modelldetailseite



Ihr neues Modell enthält keinen Inhalt. Wählen **Sie Inhalt** hinzufügen aus, um mit dem Hinzufügen von Absichten, Entitäten und Vokabular zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Fügen Sie Testäußerungen und -absichten hinzu, um den Standardtestsatz des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Erstellen Sie ein NLU -Modell aus einer CSV-Datei

Laden Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) hoch, die Äußerungen und ihre Absichten enthält, um ein Natural Language Understanding (NLU)-Modell zu erstellen. Verwenden Sie diese Methode, um schnell Modelle aus Ihren Daten oder anderen exportierten Modellen zu erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können NLU Modelle für Virtual Agent und AI Search erstellen.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie ein NLU -Modell, um Virtual Agent dabei zu helfen, Benutzeranforderungen in Bezug auf Kalender zu verstehen.

In einer CSV-Datei haben Sie die Absichten und Äußerungen in zwei Spalten aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-CSV-Setup

Intent	Utterance
schedule	when is my next meeting
schedule	what time is my next meeting
schedule	schedule a meeting for 11am
schedule	cancel my 4:30 meeting
holiday	when is the next holiday
holiday	do we get Black Friday off
timeoff	request friday off
timeoff	how many PTO days do i have

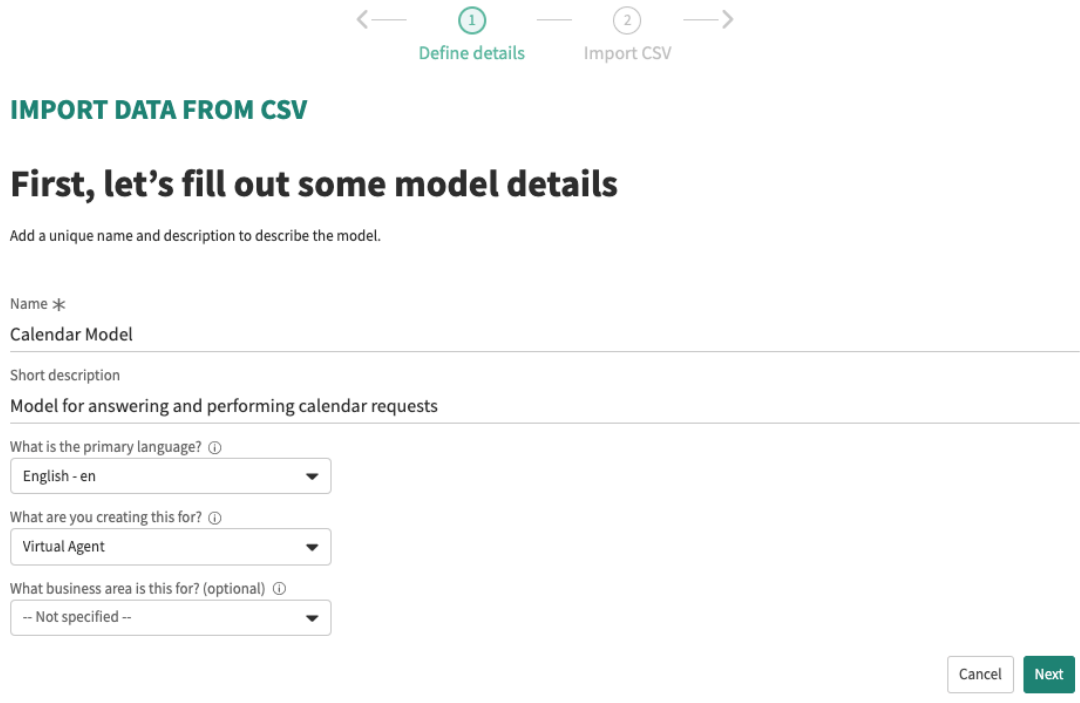
Beachten Sie beim Erstellen von NLU -Modellen durch CSV-Import Folgendes:

- Ein Modell benötigt mindestens 1 Absicht mit mindestens 5 Trainingsäußerungen in jeder Absicht. Um eine optimale Leistung zu erzielen, sollten 15 Trainingsäußerungen pro Absicht angestrebt werden.
- Äußerungen dürfen kein Komma enthalten.
- Beim Importieren mit einer CSV-Datei werden keine Entitäten beibehalten. Stellen Sie sicher, dass Sie Äußerungen nach dem Import nach Bedarf mit Anmerkungen versehen.

Prozedur

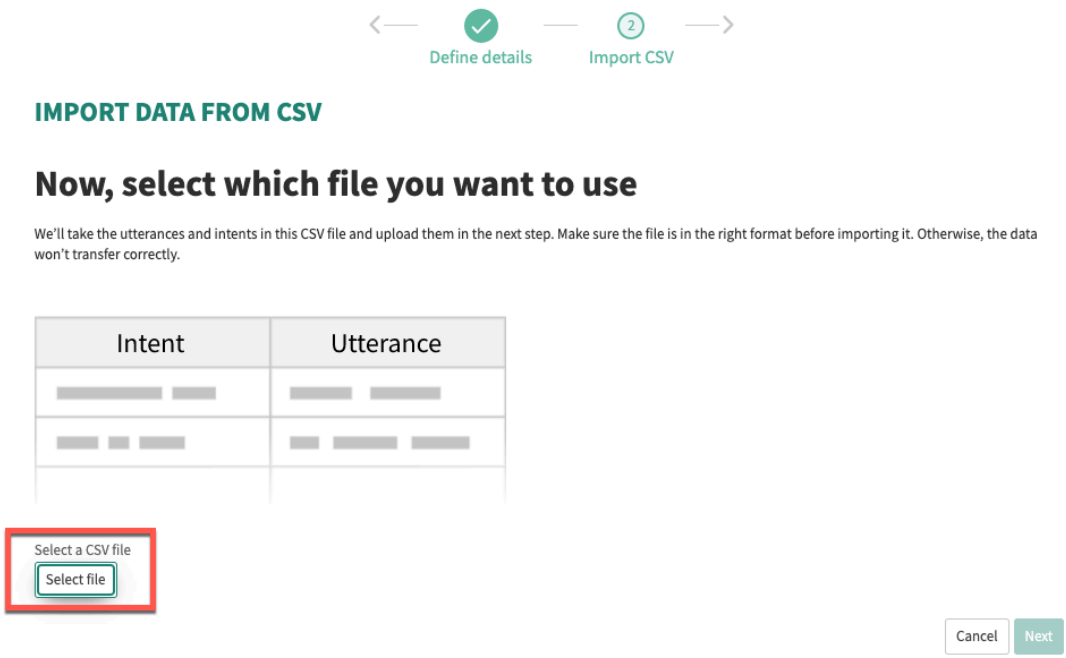
1. Legen Sie Ihren Umfang auf den gewünschten Anwendungsbereich für Ihr neues Modell fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte für den Modelltyp aus, den Sie erstellen möchten, z. B. AI Search.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Modell erstellen**.
5. Im **Feld Wie möchten Sie Ihr Modell erstellen?** Wählen Sie im Fenster **Daten aus einer CSV importieren aus**.
6. **Fügen Sie im Fenster Details** hinzufügen den **Namen** und die **Kurzbeschreibung** für das Modell hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Beispielszenario geben Sie Kalendermodell für den Namen und Modell für die Beantwortung und Ausführung von Kalenderanforderungen für die Kurzbeschreibung ein.

7. Wählen Sie die Sprache und den Zweck aus den Dropdown-Listen aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie Englisch und Virtual Agentaus.
8. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
9. Klicken Sie im **Bildschirm „CSV**importieren“ auf **Datei auswählen**.



10. Wählen Sie im Popup die CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wählen Sie **Weiter**.
    Ihr Modell wird erstellt. Wählen Sie nach Abschluss Modell anzeigen aus, um die Seite mit den **Modelldetails** zu öffnen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Absichten und Trainingsäußerungen hinzu, um mit dem Erstellen des Modells fortzufahren. Fügen Sie Entitäten und Vokabular hinzu, damit das Modell die Eingaben Ihrer Benutzer verstehen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Fügen Sie Testäußerungen und -absichten hinzu, um den Standardtestsatz des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Erstellen Sie ein NLU -Modell mit einem vorab erstellten Modell

Verwenden Sie die vordefinierten Natural Language Understanding (NLU)-Modelle in NLU-Workbench, um ein neues zu erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können NLU Modelle für Virtual Agent und KI-Sucheerstellen.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

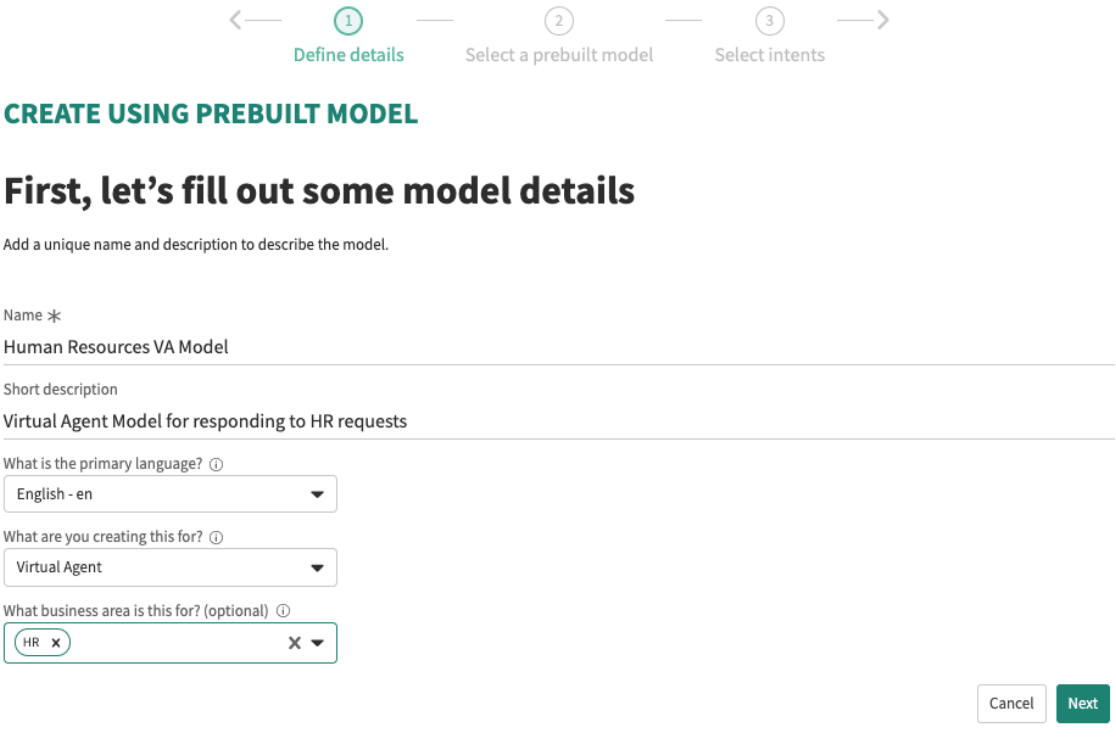
In diesem Beispielverfahren erstellen Sie ein NLU -Modell basierend auf dem vorab erstellten HR-NLU für VA-Modell. Sie basieren Ihr Modell auf dem vordefinierten Modell und bearbeiten oder ergänzen den Modellinhalt dann entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Ihr neues Modell enthält Absichten, Entitäten und Vokabular aus dem vordefinierten Modell. Das neue Modell enthält auch einen leeren Standardtestsatz, der mit Testäußerungen ausgefüllt werden kann.

Prozedur

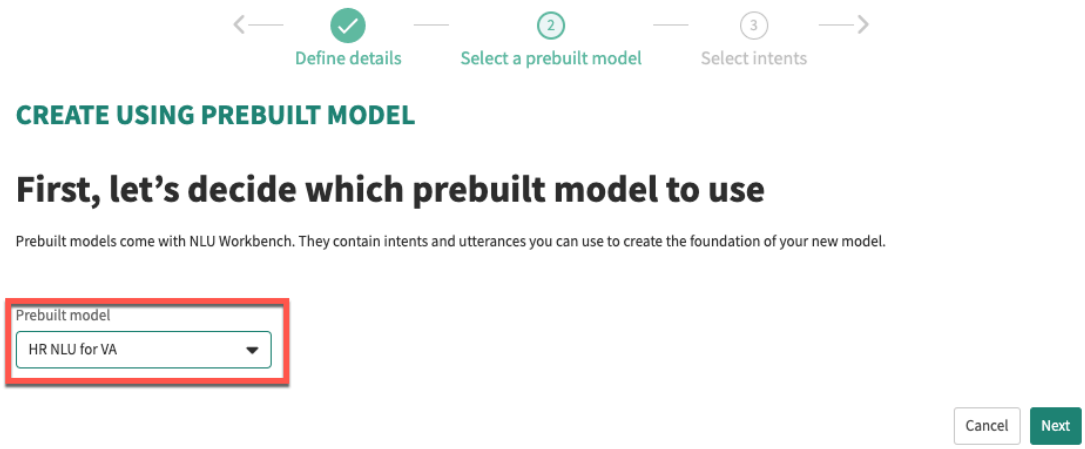
1. Legen Sie Ihren Umfang auf den gewünschten Anwendungsbereich für Ihr neues Modell fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte für den Modelltyp aus, den Sie erstellen möchten, z. B. KI-Suche.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Modell erstellen**.
5. Im **Feld Wie möchten Sie Ihr Modell erstellen?** Wählen Sie im Fenster **Vordefiniertes Modell verwenden**aus.
6. Füllen Sie im Fenster **Details** hinzufügen den **Namen** und die **Kurzbeschreibung** für das Modell aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Beispielszenario geben Sie Human Resources VA-Modell für den Namen und Virtual Agent-Modell für die Beantwortung von HR-Anforderungen für die Kurzbeschreibung ein.

7. Wählen Sie die Sprache und den Zweck aus den Dropdown-Listen aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie Englisch und Virtual Agentaus.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie den Geschäftsbereich für das Modell aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie HRaus.
9. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
10. Wählen Sie das vordefinierte Modell aus der Dropdown-Liste aus.

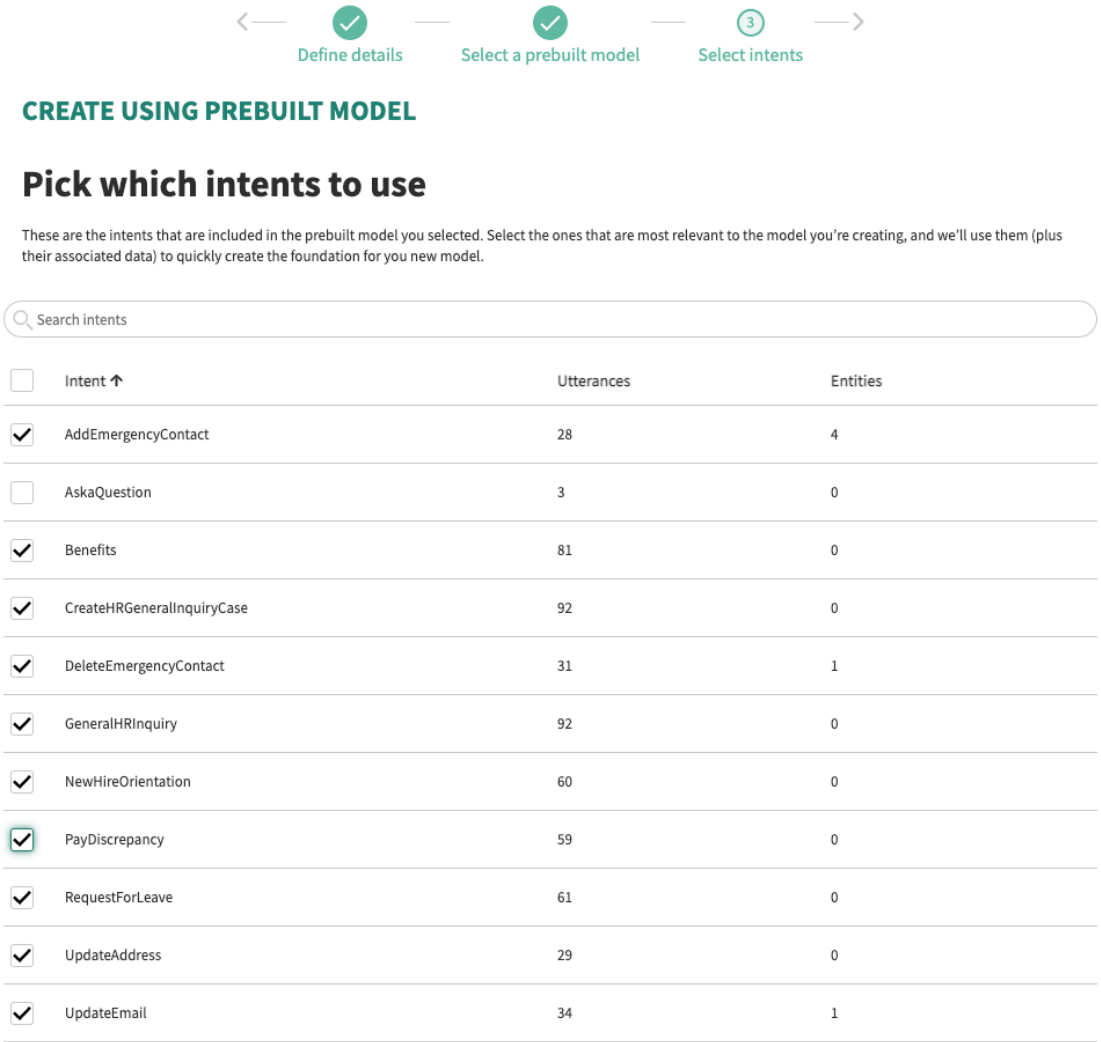


In diesem Beispielszenario wählen Sie HR-NLU für VA aus.

11. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. **Wählen Sie im Bildschirm Absichten** auswählen die vordefinierten Absichten aus, die Sie Ihrem Modell hinzufügen möchten.



In diesem Beispielszenario wählen Sie 10 Absichten aus der Liste aus.

Hinweis:
Sie können alle vordefinierten Absichten auswählen, indem Sie das Kontrollkästchen **Absicht** oben in der Liste aktivieren.

13. Wählen Sie **Weiter**.
Ihr Modell wird erstellt. Wählen Sie nach Abschluss Modell anzeigen aus, um die Seite **Modelldetails** für Ihr neues **Modell** zu öffnen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie weitere Absichten und Trainingsäußerungen hinzu, um mit dem Erstellen des Modells fortzufahren. Aktualisieren Sie Entitäten und Vokabular, damit das Modell die Eingaben Ihrer Benutzer verstehen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Fügen Sie Testäußerungen und -absichten hinzu, um den Standardtestsatz des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Duplizieren Sie ein NLU-Modell

Duplizieren Sie ein vorhandenes Natural Language Understanding (NLU)-Modell, um ein neues zu erstellen. Beim Duplizieren eines Modells werden die Einstellungen und Inhalte des ursprünglichen Modells kopiert, einschließlich des Standardtestsatzes.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Identifizieren Sie ein vorhandenes NLU -Modell, aus dem kopiert werden soll. Das Quellmodell sollte die gewünschte Sprache und den gewünschten Zweck für das neue Modell haben. Wenn kein geeignetes Modell vorhanden ist, erstellen und trainieren Sie eines.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren haben Sie bereits ein Modell mit dem Titel *NLU für Zugriffsanforderungen*erstellt. Sie möchten es für eine andere Abteilung anpassen. Sie duplizieren das Modell, um ein neues, separates Modell zu erstellen. Um das neue Modell anzupassen, fügen Sie Inhalte hinzu, die sich auf die andere Abteilung beziehen.

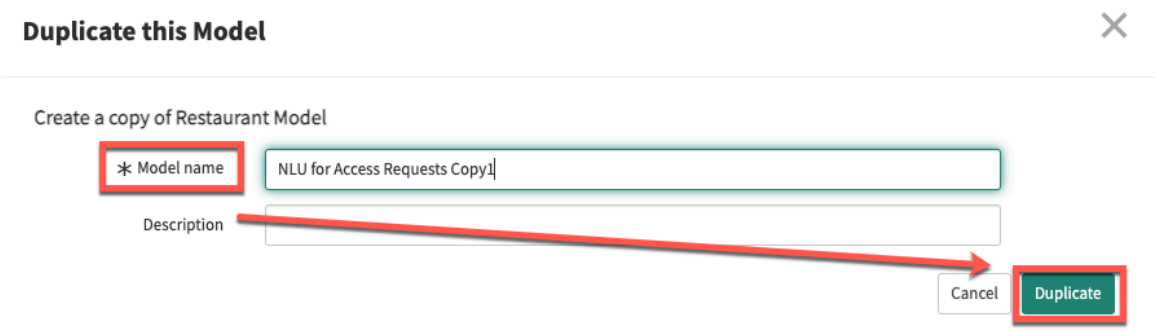
Prozedur

1. Legen Sie Ihren Umfang auf den Umfang des Modells fest, das Sie erstellen möchten.
   Nach der Erstellung können die folgenden Modelleinstellungen nicht mehr geändert werden: Sprache, Zweck, Umfang.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
3. Wählen Sie in der rechten Spalte der Modellliste das Menü **Weitere Optionen** für das Modell aus, das Sie duplizieren möchten.



4. Wählen Sie **Dieses Modell duplizieren aus**.
5. Geben Sie im Fenster **Dieses Modell duplizieren** einen Namen und eine Beschreibung für das neue Modell ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Beispielszenario geben Sie NLU für Zugriffsanforderungen Kopie1 für die Beschreibung ein.

6. Klicken Sie **auf Duplikat**.
   Das System dupliziert das Modell. Die Seite „Modelldetails“ wird für Ihr neues **Modell** geladen.

Nächste Maßnahme

Sie können das neue Modell anpassen, indem Sie ihm neue Inhalte hinzufügen. Trainieren, testen und veröffentlichen Sie das neue Modell. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Informationen zum Duplizieren einer gesamten Modellgruppe oder eines der Modelle in einer Gruppe finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung.

Informationen zum Übertragen eines Modells in eine andere Instanz finden Sie unter Fügen Sie einem Update Set ein NLU-Modell hinzu.

Exportieren Sie ein NLU-Modell

Exportieren Sie ein Natural Language Understanding (NLU)-Modell, um eine CSV-Datei der Absichten und Äußerungen zu erstellen. Anschließend können Sie die CSV-Datei zum Bearbeiten, Freigeben und Importieren verwenden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Exportieren eines NLU-Modells wird eine CSV-Datei erstellt. Die Datei enthält eine Tabelle der Äußerungen aus dem Modell und die übereinstimmenden Absichten. Die Daten stammen aus der Registerkarte **„Äußerungen** “ für jede Absicht im Modell.

Hinweis:
Die Datei enthält nicht die Quellen der Äußerungen. Außerdem werden in der Datei keine Entitäten oder Vokabulare übertragen, die dem Modell zugeordnet sind. Informationen zum Exportieren aller Modelldaten finden Sie unter Fügen Sie einem Update Set ein NLU-Modell hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells aus, und suchen Sie Ihr Modell in der Liste.
3. Scrollen Sie zur Spalte ganz rechts der Modellzeile, und wählen Sie das Menü „Weitere Optionen“ des Modells aus, das Sie exportieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie im Menü „Weitere Optionen“ auf **Modell als CSV exportieren**.
   Die CSV-Modelldatei wird in Ihren Browser heruntergeladen.

Nächste Maßnahme

Sie können die CSV-Datei verwenden, um das Modell freizugeben oder die Äußerungen zu bearbeiten. Sie können auch ein Modell erstellen, indem Sie die CSV-Datei importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein NLU -Modell aus einer CSV-Datei.

Fügen Sie einem Update Set ein NLU-Modell hinzu

Verwenden Sie Update Sets, um Ihre Natural Language Understanding (NLU)-Modelle von einer Instanz in eine andere zu verschieben. Update Sets enthalten alle Datensätze, die erforderlich sind, damit Ihr Modell in der Zielinstanz funktioniert.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Die folgenden Anweisungen gelten für NLU -Modelle für Virtual Agent und KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Update Sets, um ein Modell von einer Quellinstanz auf eine Zielinstanz zu übertragen. Die Zielinstanz muss bereits denselben Umfang haben wie der Umfang des Modells in der Quellinstanz.

Das Hinzufügen eines Modells zu einem Update Set umfasst die folgenden Ressourcen:

- Modellinhalt (Absichten, Äußerungen, Entitäten, Anmerkungen, Vokabular und Standardtestsatz)
- Zugehörige Vokabularquellen
- Entsprechende letzte aktive ML-Lösung
- ML-Modellartefakte
- ML-Lösung und -Definition (letzte drei Ausführungen, sofern eine davon erfolgreich war)

Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Wenn Sie das Modell zu einem anderen Update Set hinzufügen möchten, müssen Sie dieses Update Set zum aktuellen Update Set machen. Weitere Informationen finden Sie unter Create and select an update set as the current set .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um eine optimale Portabilität zu erzielen, fügen Sie Ihr NLU -Modell einem neuen, dedizierten Update Set statt einem Standard-Update Set des Systems hinzu. Dazu muss manuell ein neues Update Set im Bereich des Modells erstellt werden. Ein Fehler wird angezeigt, wenn das aktuelle Update Set der Standard des Bereichs ist. Dieser Fehler enthält einen Link zum manuellen Erstellen eines neuen Update Sets.

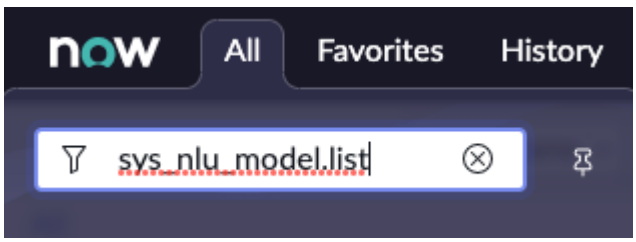
Wenn das Modell Datensätze aus mehreren Bereichen enthält, z. B. Vokabulartabellen, muss das Update Set eine *Übergeordnet/Untergeordnet*- Struktur (Batch) aufweisen. Befolgen Sie das Verfahren ab Schritt 5, um ein über- und untergeordnetes Update Set zu erstellen.

Wenn Modelle (entweder global oder bereichsbezogen) mithilfe von Update Sets verschoben werden, bleibt ihr Trainings- und Veröffentlichungsstatus nach der Übertragung unverändert. Daher muss ein Modell, das trainiert und veröffentlicht wird, bevor es einem Update Set hinzugefügt wird, in der Zielinstanz nicht erneut trainiert oder veröffentlicht werden.

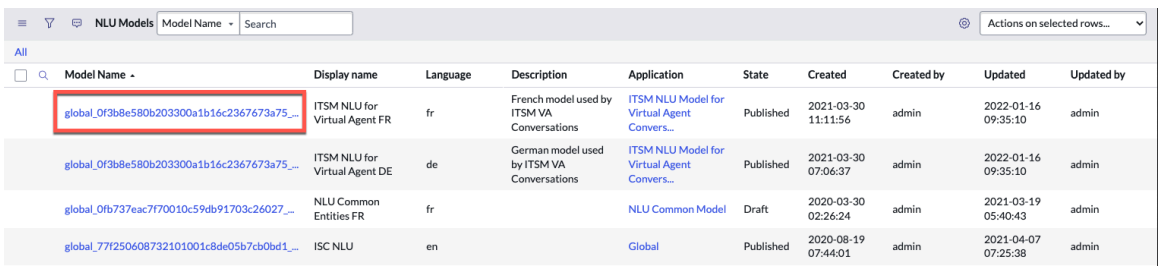
Weitere Informationen zu über- und untergeordneten Update Sets finden Sie unter Update set batching . Das folgende Video zeigt diesen Prozess. Video-Anleitung zur Migration von NLU-Modellen nach Update Sets im Vancouver-Release.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie sys_nlu_model.list in den Navigator ein.

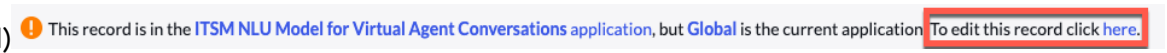


2. Wählen Sie den **Modellnamen** des Modells aus.



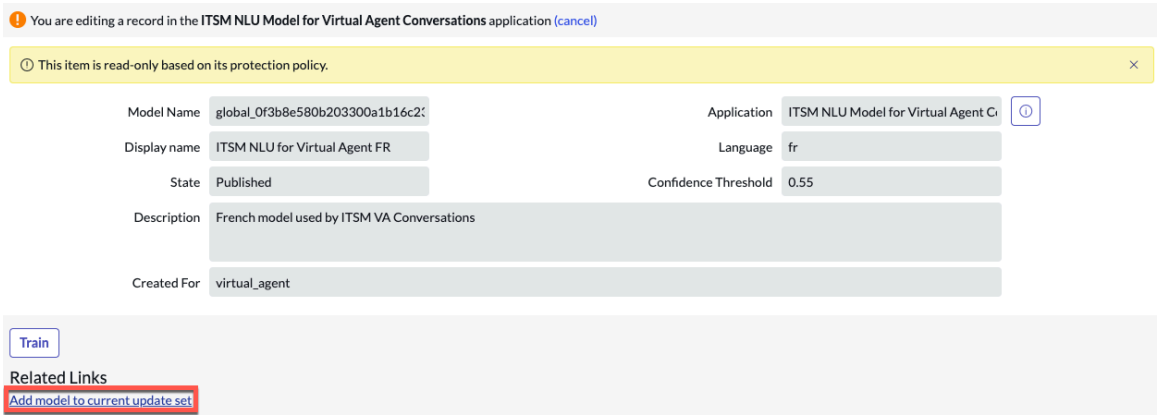
Der **Anzeigename** ist der Name, den Sie dem Modell beim Erstellen gegeben haben. Der **Modellname** wird dem Modell vom System zugewiesen.

3. **Wahlweise:** Wenn Global Ihre aktuelle Anwendung ist, befolgen Sie die Eingabeaufforderung oben, um den Datensatz zu bearbeiten.

(Optional) 

4. Klicken Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** auf **Modell zum aktuellen Update Set hinzufügen.**

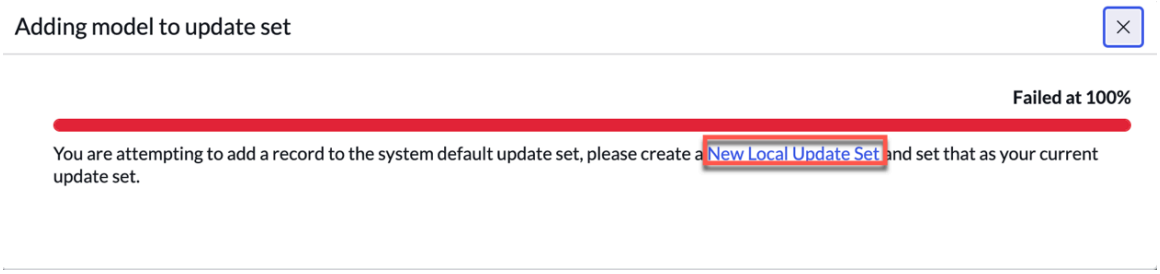
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn sich die Datensätze des Modells alle in einem Bereich befinden, fügt das System das Modell dem aktuellen Update Set hinzu. Nach Abschluss finden Sie den Datensatz in der Tabelle „sys_update_set“.

Das System zeigt jedoch einen Fehler an, wenn der angegebene Bereich der Standardbereich ist. Fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.

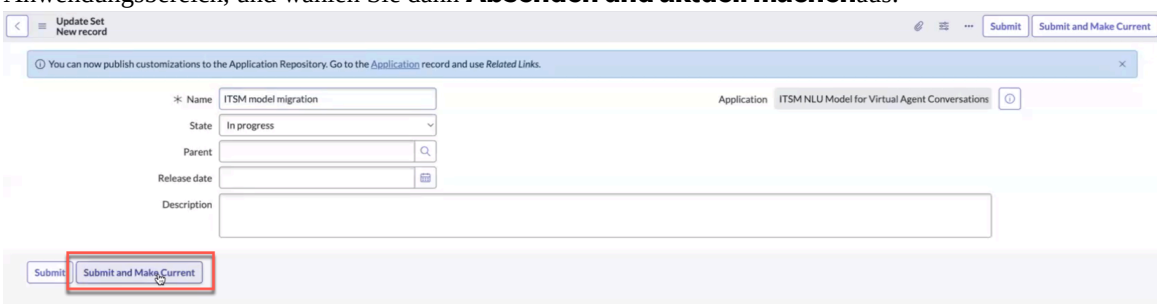
5. Wenn das System den Fehler **Sie versuchen, dem Standard-Update Set des Systems einen Datensatz hinzuzufügen anzuzeigen**, fahren Sie mit den verbleibenden Schritten in diesem Verfahren fort.



Wählen Sie im Fehlerbanner den Link **Neues lokales Update Set** aus, um ein neues Update Set zu erstellen, das nicht Standard ist. Bei einem über- und untergeordneten Update Set wird das übergeordnete Element zuerst im Bereich des Modells erstellt. (Alle untergeordneten Update Sets werden in einem späteren Schritt erstellt.)

Neues lokales Update Set öffnet einen neuen Datensatz in der Tabelle sys_update_set.

6. Geben Sie für den neuen Update Set-Datensatz einen Namen an, überprüfen Sie andere Werte, einschließlich Anwendungsbereich, und wählen Sie dann **Absenden und aktuell machen**aus.



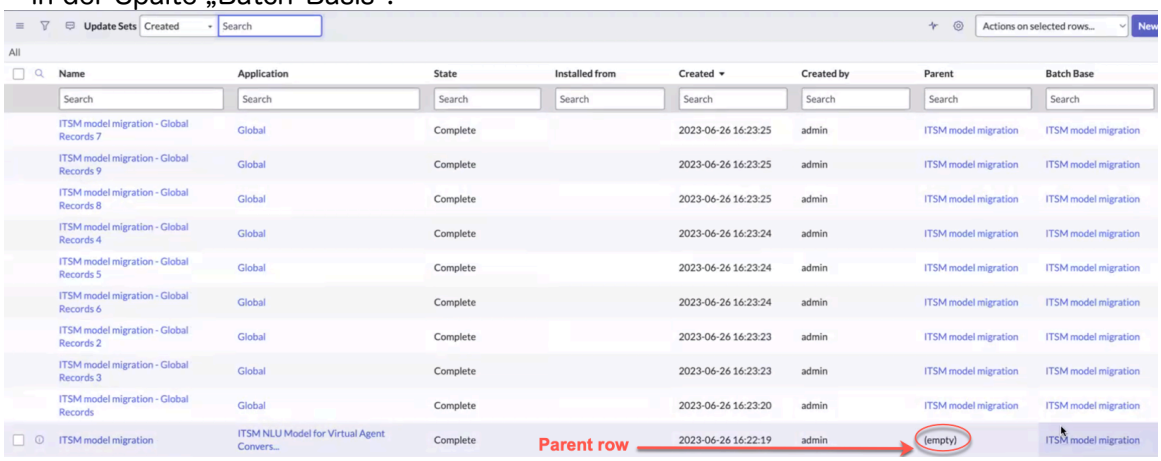
Ein neues Update Set wird erstellt, und der Bildschirm wird erneut mit dem Datensatz des Modells in der Tabelle „sys_nlu_model“ geöffnet.

7. Wählen Sie im Datensatz des Modells in sys_nlu_model unter **Zugehörige Links** die Option **Modell zum aktuellen Update Set**hinzufügen aus.
Wenn sich die Datensätze des Modells in mehreren Bereichen befinden, erstellt dieser Schritt untergeordnete Update Sets mit dem Bereich Global.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn sich die Datensätze des Modells alle in einem Bereich befinden, fügt das System das Modell dem aktuellen Update Set hinzu. Nach Abschluss finden Sie den Datensatz in der Tabelle „sys_update_set“.

8. Wenn sich das Modell in einem nicht globalen Bereich befindet: Suchen Sie in der Update Sets-Tabelle sys_update_set das übergeordnete Update Set und seine untergeordneten Update Sets (aktualisieren Sie die Seite, falls erforderlich).
   - Das übergeordnete Update Set hat den Wert **(leer)** in der Spalte Übergeordnet.
   - Untergeordnete Update Sets haben den Namen des übergeordneten Elements in der Spalte Übergeordnet und **Global** in der Spalte Anwendung.
   - Sowohl übergeordnete als auch untergeordnete Update Sets enthalten denselben Wert in der Spalte „Batch-Basis“.



9. Öffnen Sie den Datensatz des übergeordneten Elements in **sys_update_set**, und legen Sie das Feld Status auf Abgeschlossenfest.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt. Wählen Sie zur Bestätigung Ja. Dadurch werden das übergeordnete und alle untergeordneten Update Sets auf Abgeschlossen gesetzt.
10. Um die Update Set-Datei zu migrieren, wählen Sie im Datensatz des übergeordneten Elements in sys_update_set die Option **Update Set-Batch nach XML** exportieren aus.
    Die übergeordneten und untergeordneten Update Sets werden zusammen paketiert und exportiert.

Nächste Maßnahme
Navigieren Sie in der Zielinstanz zu **Abgerufene Update Sets**, und wählen Sie **Update Sets aus XML importieren aus**. Nach dem Entpacken werden das übergeordnete und alle untergeordneten Elemente in der Tabelle „Abgerufene Update Sets“ aufgelistet. Öffnen Sie das übergeordnete Element, und wählen Sie **Vorschau auf Update Set-Batch**aus.

Wenn ein referenzierter Datensatz in der Quellinstanz in der Zielinstanz nicht vorhanden ist, können beim Anwenden des Update Sets Fehler auftreten. Beispielsweise kann das Ursprungsfeld in sys_nlu_intent auf eine Absicht aus einem anderen Modell verweisen, das in der Zielinstanz nicht vorhanden ist. Sie können für die fehlgeschlagenen Datensätze auf **Remote-Aktualisierung akzeptieren** klicken, um das Update Set trotzdem zu bestätigen.

Löschen Sie ein NLU-Modell

Löschen Sie ein Natural Language Understanding (NLU)-Modell dauerhaft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

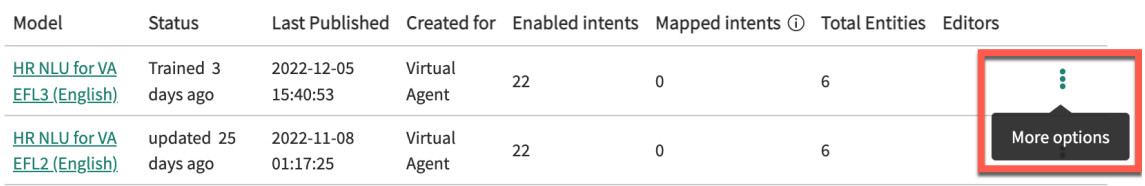
Durch das Löschen eines NLU-Modells werden das Modell und sein Inhalt, einschließlich der Standardtestreihe, aus dem System entfernt. Sie können ein Modell nicht löschen, wenn es eines der folgenden Kriterien erfüllt:

- Das Modell ist vorab erstellt
- Das Modell enthält mindestens eine Absicht, die einem Virtual Agent-Thema zugeordnet ist

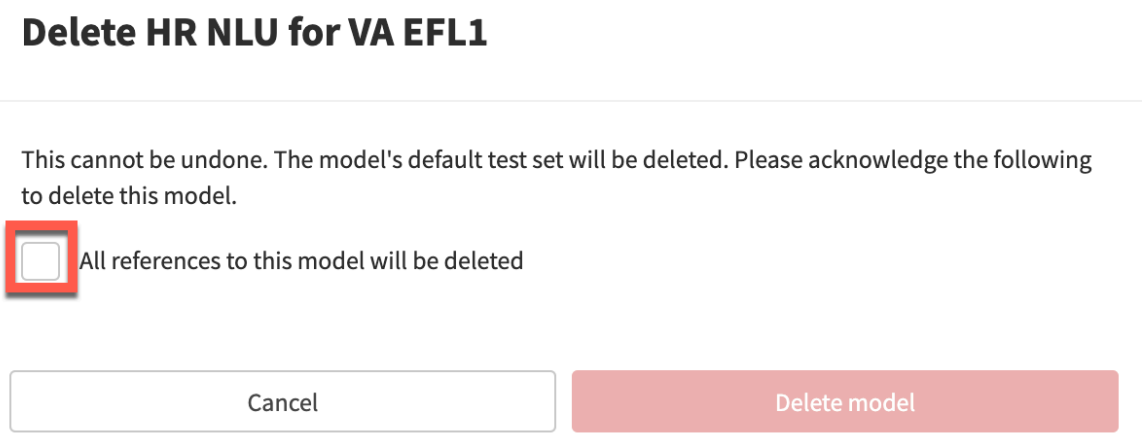
Warnung:
Das Löschen eines Modells kann nicht rückgängig gemacht werden.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Umfang auf den Umfang des Modells fest, das Sie löschen möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
3. Wählen Sie in der rechten Spalte der Modellliste das Menü **Weitere Optionen** für das Modell aus, das Sie löschen möchten.



4. Wählen Sie die Option zum **Löschen dieses Modells**aus.
5. Aktivieren Sie die Checkbox, um zu bestätigen, dass alle Verweise auf dieses Modell gelöscht werden.



6. Wählen Sie **Modell löschen aus**.
   Das System löscht Ihr Modell und lädt die Seite neu.

Modell erstellen und trainieren

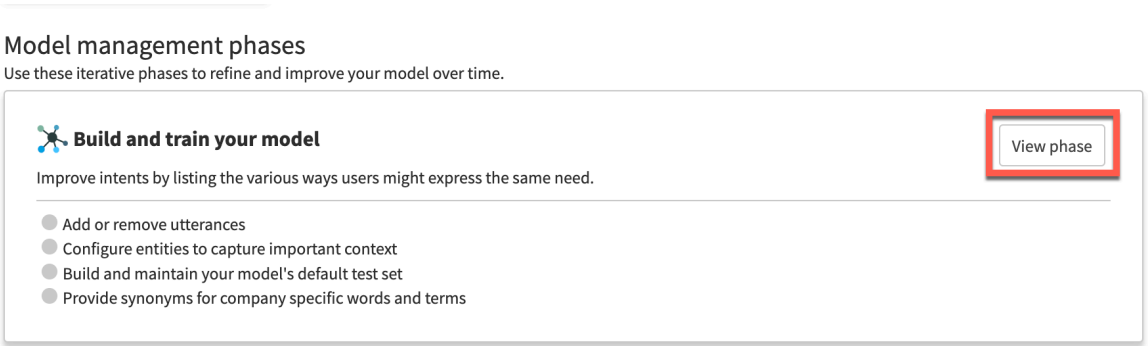
Nachdem Sie ein Modell erstellt haben, erstellen Sie den Inhalt des Modells, indem Sie Absichten, Entitäten, Vokabulare und Testsatzäußerungen hinzufügen. Ihr NLU Modellinhalt bestimmt, wie das Modell auf Benutzereingaben reagiert.

Modelle bestehen aus den folgenden Inhalten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Absichten: Eine Aktion, die der Benutzer ausführen möchte oder die die Anwendung ausführen soll.
- Entitäten: Objekt oder Kontext für eine Aktion.
- Vokabular: Fügen Sie Vokabular hinzu, damit Ihr Modell die Wortpalette in den Äußerungen der Benutzer verstehen kann.
- Testsatz: Um die Modellleistung zu bewerten, fügen Sie Testäußerungen und die Absichten hinzu, die für diese Äußerungen vorhergesagt werden sollen.

Um auf den Modellinhalt zuzugreifen, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wechseln Sie zur Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells, und wählen Sie dann den Namen des **Modells** aus, um die Seite „Modelldetails“ zu öffnen. **Wählen Sie auf der Karte Modell erstellen und trainieren die OptionAnsichtsphase**aus.



Zwecke

Wenn Ihr Modell eine Benutzereingabe erhält, verwendet es eine *Absicht*, um eine Systemaktion auszuführen. Beispiel: Ein Benutzer gibt I have a critical problem with a langsam Laptop (Ich habe ein kritisches Problem mit einem langsamen Laptop) ein. Das Modell gleicht die Äußerungseingabe mit der Absicht *#TroubleshootSlowComputer ab*. Wenn die Absicht mit einem Virtual Agent -Thema verknüpft ist, werden weitere Aktionen ausgelöst.

Absichten enthalten Trainingsäußerungen oder Beispiele für Benutzereingaben, die die Systemaktion auslösen würden. Geben Sie realistische Äußerungen an, auf die das Modell von Ihren Benutzern stoßen könnte. Die Qualität der Trainingsäußerungen wirkt sich auf die Genauigkeit Ihres Modells aus.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absichten.

Entitäten

Ihre Absichten verwenden *Entitäten*, um beim Empfang von Eingaben zusätzlichen Kontext für das Modell bereitzustellen. Im Computerbeispiel ist der Laptop die Entität oder das Objekt der Aktion.

NLU-Entitäten fallen in zwei Kategorien: *systemdefiniert* und *benutzerdefinierte*. Systementitäten wie DATUM, UHRZEIT und STANDORT sind standardmäßig in Ihrer Instanz verfügbar. Sie können eigene benutzerdefinierte Entitäten erstellen, um zusätzliche Zuordnungen und Bedeutung für Ihre Geschäftsanforderungen bereitzustellen.

Alle Entitäten können in anderen NLU-Modellen wiederverwendet werden. Sie müssen sie jedoch für jedes Modell einer Trainingsäußerung hinzufügen, um sie zu verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vokabular

Die Eingabe Ihrer Benutzer kann eine Vielzahl von Wörtern und Ausdrücken enthalten. Außerdem versteht Ihr Modell möglicherweise einige Begriffe, die in spezialisierten Domänen oder Geschäftsbereichen verwendet werden, nicht.

Um die Fähigkeit Ihres Modells zu verbessern, eine Vielzahl von Benutzereingaben zu verstehen, können Sie Synonyme definieren, indem Sie Vokabularelemente erstellen.

Beispiel: Ihr Modell enthält eine Entität für den Begriff *Computer*. Wenn ein Benutzer I benötige einen neuen Computereingibt, weiß das Modell, wie es reagieren soll. Wenn ein Benutzer jedoch *Laptop* oder Workstationeingibt, kann das Modell die Absicht möglicherweise nicht vorhersagen. Sie können dem Modell Vokabular hinzufügen, um es so zu trainieren, dass es Synonyme und Variationen versteht.

Sie können auch Tabellen und Listen als Vokabularquellen verwenden. Ihre Modelle können bei der Vorhersage von Absichten die Vokabularquellen nachschlagen.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Vokabular.

Testsatz

Ihr Modell enthält eine Standardtestreihe, mit der Sie die Leistung des Modells bewerten können. Anfänglich ist der Testsatz leer und kann mit Ihrem Inhalt ausgefüllt werden. Fügen Sie Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten hinzu, um den Testsatz zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Testbereich

Greifen Sie auf den **Testbereich** zu, indem Sie in der Phase **Modellerstellen und trainieren** auf Modell schulen oder Modell testen klicken. Durch Training werden neue Inhalte in Ihr Modell integriert. Mit **Modell**testen können Sie einzelne Äußerungen manuell eingeben, um zu testen, welche Absichten das Modell für sie vorhersagt.

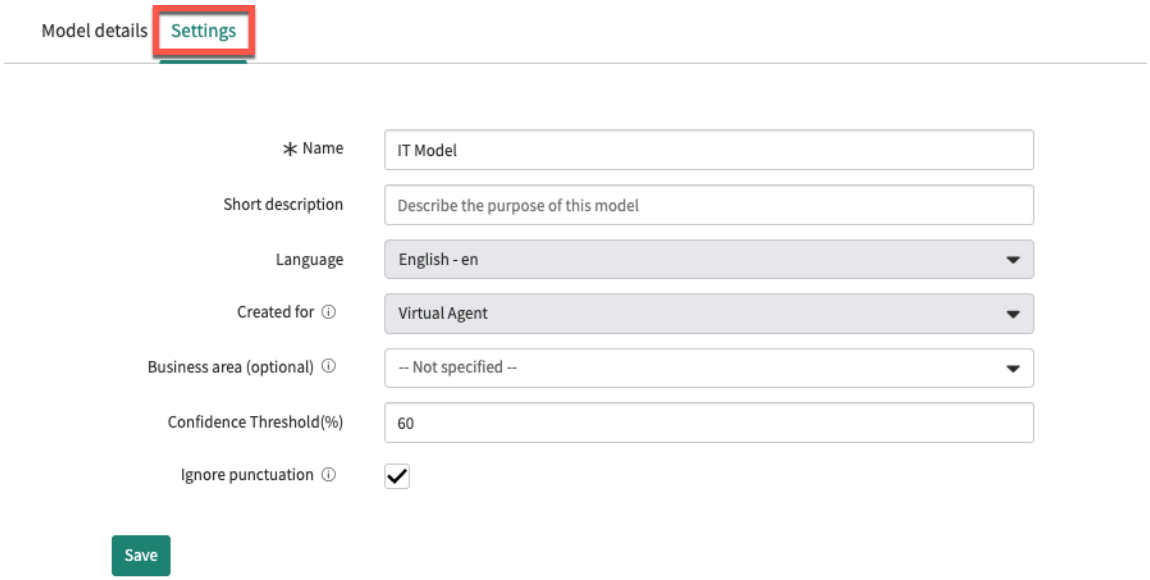
Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Sie können auch den Testbereich verwenden, um Feedback zu den Vorhersagen Ihres Modells abzugeben. Ihr Feedback hilft, die Absichtsvorhersage zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback zum Testbereich.

Einstellungen

Verwenden Sie die Registerkarte **Einstellungen**, um den Namen, die Kurzbeschreibung und den Konfidenzschwellenwert des Modells zu bearbeiten. Sie können die Sprache oder den Zweck des Modells nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zum Konfidenzschwellenwert finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen. Weitere Informationen zu Einstellungen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

NLU-Absichten

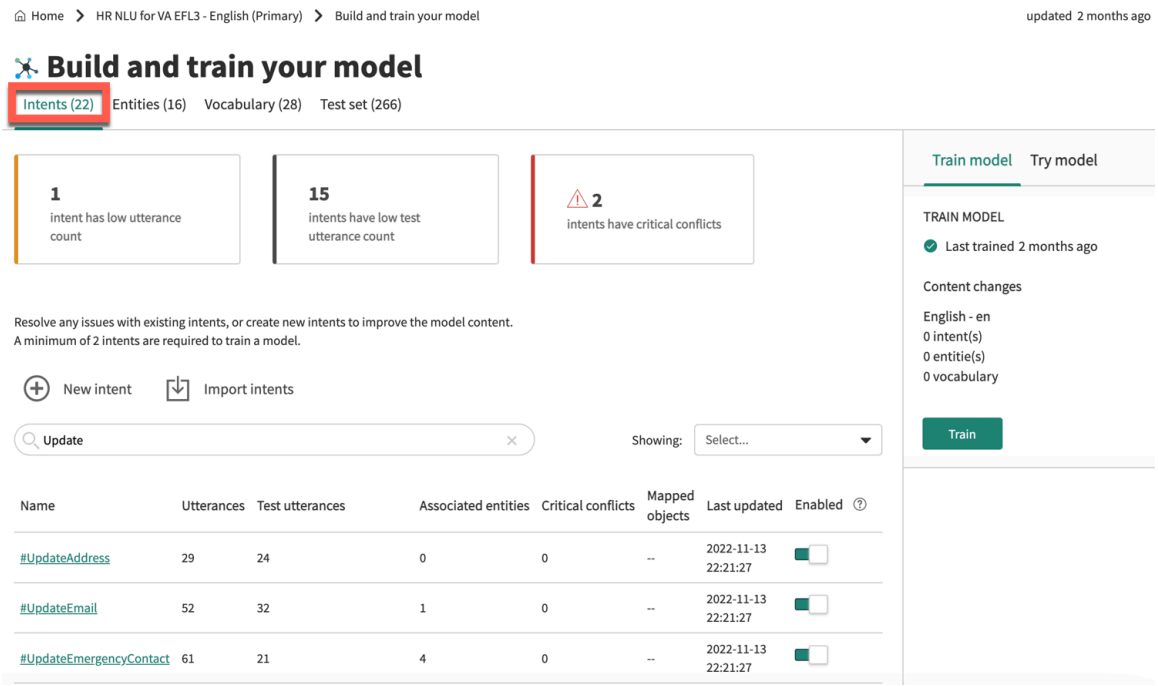
Absichten bestimmen die Antworten Ihrer Modelle, indem sie eine Systemaktion mit Benutzereingaben abgleichen. Modelle mit guten Absichten helfen Virtual Agent und Search, um genau auf Ihre Benutzer zu reagieren.

Stellen Sie sich Absichten als den Kern vor, der das Verständnis natürlicher Sprache vorantreibt. Absichten helfen den Modellen, Äußerungen Ihrer Benutzer in Aktionen zu übersetzen, die das System ausführen kann. Absichten funktionieren am besten, wenn Ihre Äußerungen, Entitäten und Ihr Vokabular zusammenarbeiten, um Ihr Modell zu unterstützen. Die Verwendung von Vokabular und realistischen Äußerungsbeispielen kann dem System helfen, bei der Vorhersage von Absichten genauer zu sein.

Beim Erstellen Ihres Natural Language Understanding (NLU)-Modells fügen Sie Absichten hinzu, um Benutzereingaben mit Systemaktionen abzugleichen. Je mehr Absichten ein Modell hat, desto mehr Aktionen kann es ausführen, wenn es Äußerungen von Benutzern erhält. Modellabsichten können verschiedene Aktionen ausführen, vom Erstellen von Hardware-Serviceanforderungen bis zum Hinzufügen von Benutzern zu Gruppen.

Um auf die Absichten Ihres Modells zuzugreifen, navigieren Sie zur Übersichtsseite eines Modells. **Wählen Sie in der Phase Modell erstellen und trainieren die** Option **Ansichtsphase**aus. Die Registerkarte **Absichten** wird standardmäßig angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ein Modell kann bis zu 750 Absichten enthalten. Modelle mit mehr als 300 Absichten oder 4.500 Äußerungen (je nachdem, was zuerst eintritt) benötigen jedoch mehr Zeit zum Trainieren, Testen und Veröffentlichen.

Hinweis:
Beachten Sie beim Erstellen von Absichten, dass sie sich manchmal gegenseitig beeinflussen können. Erstellen und testen Sie beispielsweise eine Absicht, die bei einer oder zwei Äußerungen funktioniert. Wenn Sie es jedoch in einer größeren Absichtsumgebung testen, verhält es sich möglicherweise anders. Um die Wahrscheinlichkeit eines solchen Ereignisses zu verringern, sollten Sie mindestens fünf Absichten in einem Modell erstellen, bevor Sie mit den richtigen Tests beginnen.

Informationen zum Hinzufügen von Inhalten zu Ihrem Modell finden Sie unter NLU-Absicht erstellen.

Die Spalte **Aktiviert** zeigt an, ob die Absicht in Vorhersagen aktiv ist. Ein NLU-Administrator kann eine einzelne Absicht deaktivieren, sie jedoch im Modell beibehalten.

Wenn jedoch eine Absicht einem veröffentlichten Virtual Agent-Thema zugeordnet wird:

- Sie können die Absicht nicht deaktivieren.
- Sie können die Absicht nicht löschen.

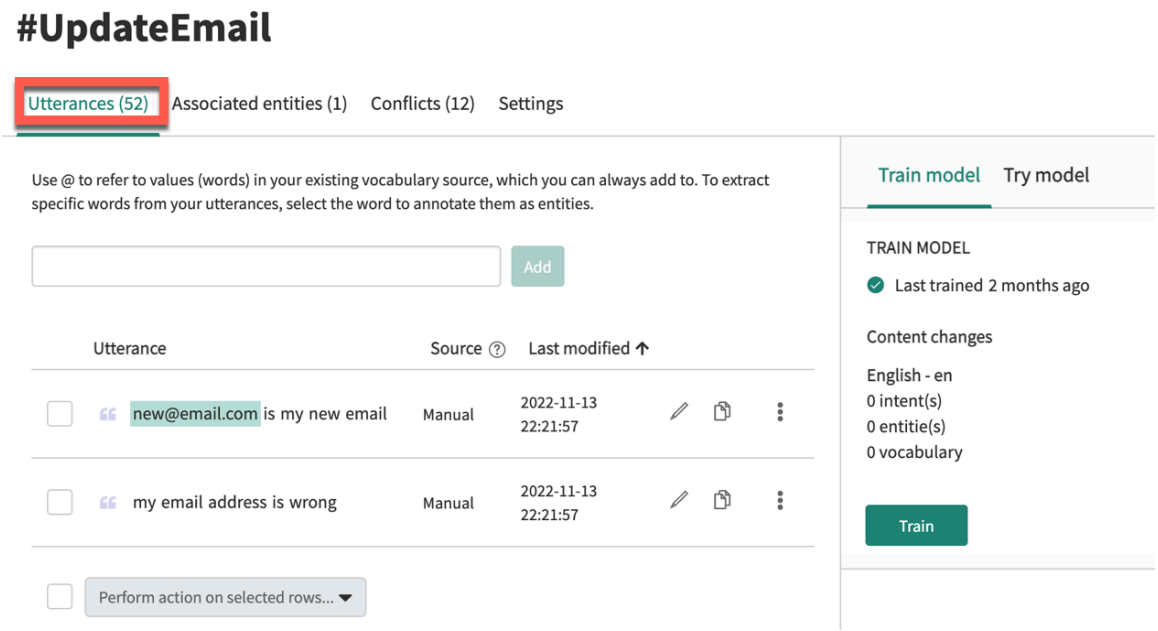
Nachdem Sie den Status **Aktiviert** einer Absicht geändert haben, trainieren Sie das Modell erneut.

Äußerungen

Absichten enthalten Trainingsäußerungen, die Beispiele für Eingaben sind, die das Modell von Ihren Benutzern sehen kann. Jede Absicht in einem Modell hat eigene Äußerungen. Wenn das Modell trainiert wird, lernt es, ähnliche Äußerungen von Benutzern zu erkennen und dann mit der entsprechenden Absicht zu reagieren.

Wählen Sie eine Absicht aus, um auf die Seite mit den Absichtsdetails zuzugreifen. Auf der Registerkarte **Äußerungen** werden alle Äußerungen aufgelistet, die sich derzeit in der Absicht befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nach dem Hinzufügen von Äußerungen können Sie die Äußerungen mithilfe der Symbole in der rechten Spalte bearbeiten, kopieren, verschieben oder löschen. Sie können mehrere Äußerungen verschieben oder löschen, indem Sie zuerst das Kontrollkästchen auf der linken Seite aktivieren und die Schaltfläche **Aktion für ausgewählte Zeilen** ausführen verwenden.

Hier sind einige Dinge, die beim Hinzufügen von Äußerungen zu Absichten zu beachten sind:

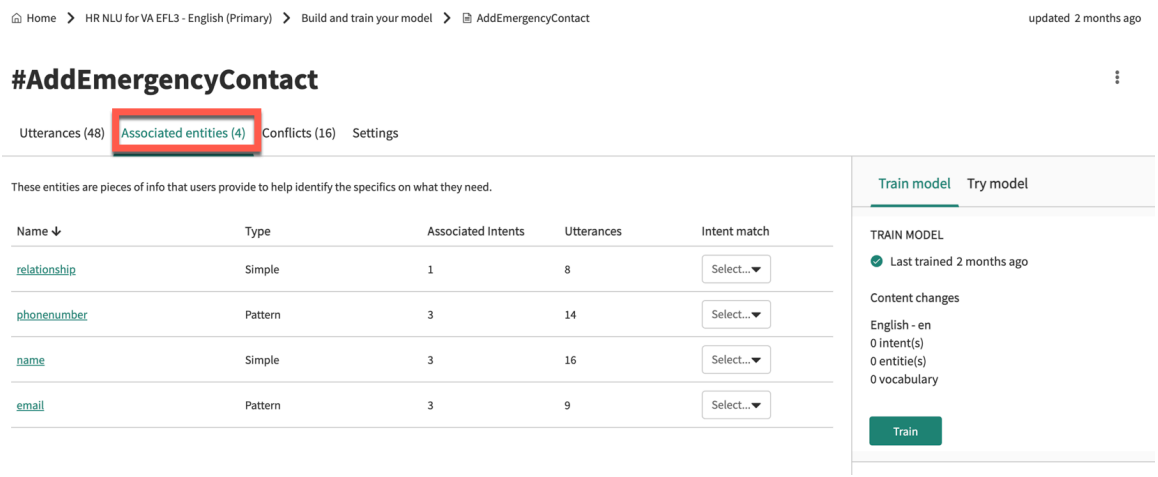
- Ein Modell muss mindestens 1 Absicht haben, mit mindestens 5 Äußerungen in jeder Absicht.
- Eine Absicht benötigt mindestens 5 Äußerungen, um mit dem Training zu beginnen.
- Das System unterstützt derzeit Äußerungen mit bis zu 25 Wörtern oder 200 Zeichen. Äußerungen, die dieses Limit überschreiten, können keine Absichtsvorhersage zurückgeben.
- Das System unterstützt derzeit bis zu 20.000 Äußerungen in einem einzigen Modell.
- Modelle mit mehr als 4.500 Äußerungen benötigen mehr Zeit zum Trainieren, Testen und Veröffentlichen.

Geben Sie Vokabular für alle Wörter oder Ausdrücke an, die für Ihre Organisation oder Domäne relevant sind, wenn Sie Ihrem Modell Äußerungen hinzufügen. Das Vokabular hilft bei der Absichtsvorhersage für Wörter und Ausdrücke, die Ihre Benutzer wahrscheinlich verwenden werden. Sie können das @-Symbol verwenden, wenn Sie eine Äußerung hinzufügen, um eine Vokabularquelle aufzurufen. Weiteren Kontext und Beispiele finden Sie unter NLU-Vokabular.

Zugeordnete Entitäten

Ihr Modell verwendet Entitäten, um zusätzlichen Kontext und Bedeutung bei der Vorhersage von Benutzereingaben bereitzustellen. Sie fügen den Trainingsäußerungen Ihrer Absicht Entitäten hinzu, um dem System weitere Informationen zur Ausführung der beabsichtigten Aktion bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

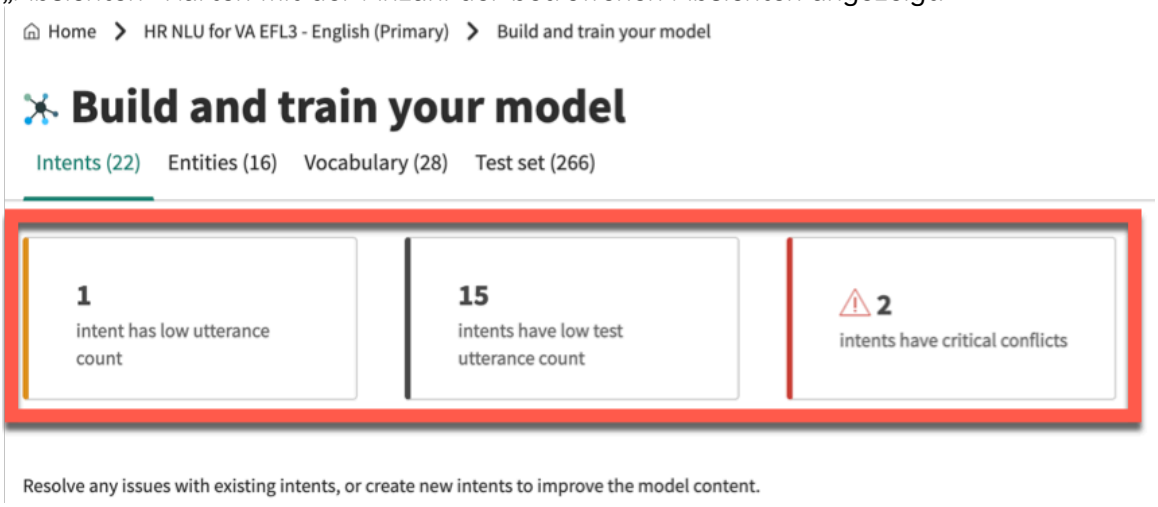


Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten.

Absichtsprobleme

Das Erstellen großer Modelle erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sich Absichten überschneiden, in Konflikt stehen oder nicht genügend Trainingsäußerungen enthalten. Beispielsweise können die Äußerungsbeispiele in einer Absicht mit den Beispielen in einer anderen Absicht identisch sein. Wenn Ihre Absichten in Konflikt stehen, weiß das Modell möglicherweise nicht, welche Absicht beim Empfang von Benutzereingaben vorhergesagt werden soll.

Wenn Ihr Modell Probleme oder Konflikte **aufweist**, werden auf der Seite „Absichten“ Karten mit der Anzahl der betroffenen Absichten angezeigt.



Wählen Sie eine Karte aus, um eine gefilterte Liste von Absichten mit diesem Problem anzuzeigen. Durch die Lösung von Problemen wird sichergestellt, dass Ihre Absichten die Anforderungen erfüllen und wie beabsichtigt funktionieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Beheben Sie Absichtsprobleme.

NLU-Absicht erstellen

Erstellen Sie eine Absicht für Ihr Natural Language Understanding (NLU)-Modell. Absichten stellen Ihrem Modell eine Systemaktion bereit, die ausgeführt werden soll, wenn es Benutzereingaben erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können Absichten für Modelle Virtual Agent und AI Search in NLU-Workbencherstellen.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren zeigt, wie Sie eine Absicht erstellen. Informationen zur Wiederverwendung von Absichten aus anderen Modellen finden Sie unter Wiederverwendung vordefinierter NLU Absichten.

Hier ist ein Beispiel dafür, wie Absichten mit dem Vokabular in ihren Trainingsäußerungen interagieren können.

- Absicht: #AddMembersToDistributionList
- Äußerung A: „Fügen Sie „Carlos Santana“ der uxinfodev-Liste hinzu.“
- Äußerung B: „Ich wurde fälschlicherweise aus der Gruppe arlo-drury-directreports entfernt“
- Ergebnis: Das System erkennt weder *uxinfodev* noch *arlo-drury-directreports* und kann diese Wörter nicht verwenden, um die Absicht vorherzusagen.
- Lösung: Fügen Sie *uxinfodev* und *arlo-drury-directreports* als Vokabularelemente hinzu, und fügen Sie ihnen Synonyme hinzu. Die von Ihnen angegebenen Synonyme tragen dazu bei, der Äußerung und der Absicht, in der sie sich befinden, mehr Kontext hinzuzufügen. Ihre Absichtsvorhersagekonfidenz kann noch höher sein, wenn Sie sie auch als Entitäten markieren.

Hinweis:
Trainingsäußerungen und Äußerungen Ihrer Benutzer haben ein Limit von 25 Wörtern oder 200 Zeichen. Äußerungen, die dieses Limit überschreiten, können keine Absichtsvorhersage zurückgeben.

Verwenden Sie keine unrealistischer Begriffe wie „OrderLaptop“ oder „sfsdfasdfas“ in Trainingsäußerungen. Äußerungen sollten korrekt und natürlich sein. Beispiele in der Sprache des Modells.

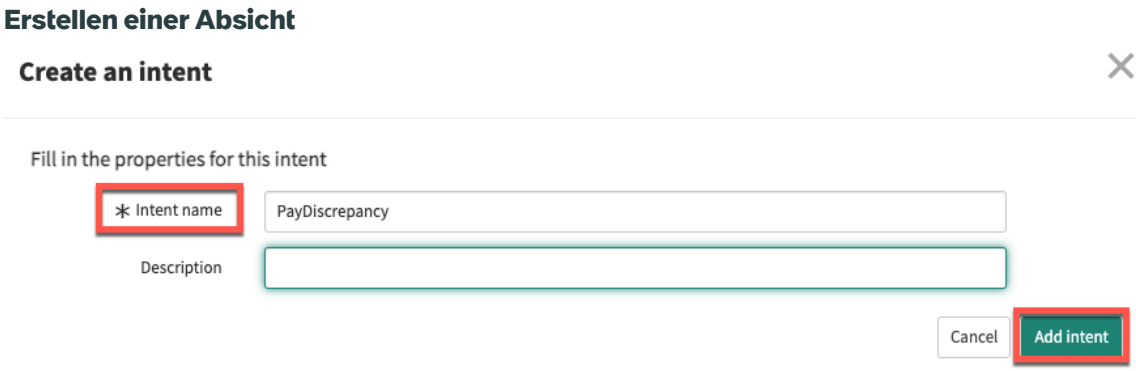
Im folgenden Beispielverfahren erstellen Sie eine Absicht und fügen Äußerungen hinzu, die Benutzer sagen könnten, wenn sie Informationen zur Zahlung anfordern. Sie haben bereits ein NLU -Modell mit dem Titel „ *HR-Modell für Virtual Agent* “ erstellt und erstellen eine Absicht in diesem Modell.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Umfang auf den Umfang Ihres Modells fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen des Modells aus, dem Sie eine Absicht hinzufügen möchten.
   In diesem Modellbeispiel wählen Sie Ihr *HR-Modell für das Virtual Agent* -Modell aus.
4. **Wählen Sie auf der Karte Modell erstellen und trainieren die OptionAnsichtsphase**aus.
5. Wählen Sie **Absichten aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Neue Absicht aus**.
7. Fügen Sie im Fenster **„Absicht erstellen“** einen Namen und eine Beschreibung für die Absicht hinzu.



In diesem Beispielszenario geben Sie `PayDiscrepancy` als Namen ein. Sie können auch eine Beschreibung hinzufügen.

Hinweis:
Wenn Sie eine Absicht erstellen, fügt das System dem Absichtsnamen einen Hashtag hinzu.

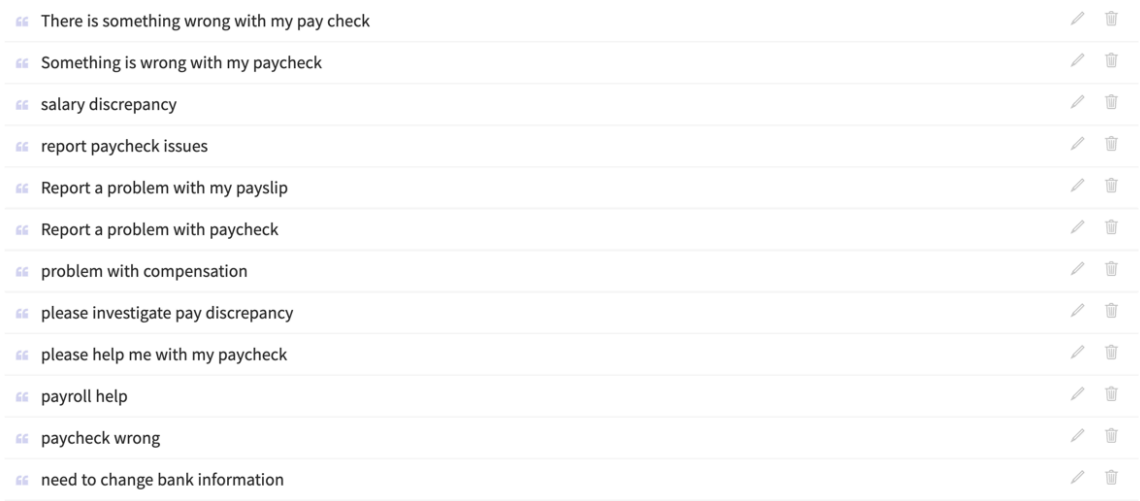
8. Wählen **Sie Absicht hinzufügen aus**.
Der Absichtsbildschirm *#PayDiscrepancy* wird angezeigt, einschließlich der Abschnitte für Äußerungen, zugehörige Entitäten und Einstellungen. Der Absichtsentwurfsstatus wird auch in der oberen rechten Ecke des Absichtsbildschirms angezeigt.
9. Geben Sie auf der Registerkarte **Äußerungen** Beispiele für Trainingsäußerungen ein, die für die Absicht relevant sind.

Hinweis:
Die von Ihnen angegebenen Äußerungsbeispiele müssen eindeutig sein und weniger als 25 Wörter oder 200 Zeichen enthalten. Versuchen Sie, mindestens 15 Äußerungen mit möglichst großer Vielfalt hinzuzufügen. Sie müssen mindestens 5 Äußerungen hinzufügen, um mit dem Training des Modells zu beginnen.

In diesem Szenario fügen Sie dem Feld die folgenden Äußerungen hinzu und wählen **Hinzufügen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie Ihr Modell iterativ erstellen und neu trainieren, können Sie überprüfen, wie sich Ihre aktualisierte Absicht auf die Vorhersagen des Modells auswirkt. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Nächste Maßnahme
Trainieren Sie Ihr Modell, um Ihre Aktualisierungen zu speichern. Informationen zu Problemen mit Absichten finden Sie unter Beheben Sie Absichtsprobleme.

Um Ihre Äußerungen zu verbessern, fügen Sie Entitäten hinzu, um Kontext bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten.

Die verfügbare Funktion Intent Discovery kann dazu beitragen, Absichten zu identifizieren, die basierend auf Ihren Verlaufsdaten hinzugefügt werden könnten.

Wiederverwendung vordefinierter NLU Absichten

Verwenden Sie Absichten Natural Language Understanding (NLU) wieder, indem Sie sie aus einem vorab erstellten Modell NLU in andere Modelle importieren. Die Wiederverwendung von Absichten spart Zeit beim Erstellen Ihrer Modelle.

Vorgefertigte Virtual Agent NLU Modelle bieten das für Chatbot-Konversations-Flows in ITSM-, CSM- und HR-Themen erforderliche Sprachverständnis. Jede NLU -Absicht in diesen Modellen ist einem einzelnen Virtual Agent -Konversationsthema zugeordnet, das entsprechend in Virtual Agent-Designer erstellt wurde.

Die vorab erstellten Modelle sind schreibgeschützt, enthalten jedoch validierte Absichten, die Sie in Ihren NLU -Modellen wiederverwenden können. Zum Beispiel enthält das vorab erstellte HR-Modell für Virtual Agent mehrere Absichten in Bezug auf HR-Anforderungen. Durch das Hinzufügen der Absichten zu einem Ihrer Modelle wird dieses Modell bereit, auf Benutzereingaben in Bezug auf HR zu reagieren.

Vorgefertigter Virtual Agent Modellinhalt

Jedes der vorgefertigten Virtual Agent Modelle verwendet eine Sprache, die für den jeweiligen Geschäftsbereich (BU) relevant ist. NLU, der diese Sprache verarbeitet, die aus einem Wortkorpus von 3 Millionen Wörtern besteht, ist kontextbezogen auf allgemeine Sprachmuster und sowohl auf ServiceNow als auch auf benutzerdefinierte Vokabulare.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary

• Date
• Time
• Duration
• Location
• Phone number
• Phone extension
• Email
• Email domain
• Website address
• Computer drive
• Executable file
• IP address
• Bytes
• Proper Names
	• Task number
	• Incident number
	• Change number
	• Case number
	• KB article number
	• Problem number
		• Standard phrases
		• List – ServiceNow Table: Field Examples
		  • Change request: Type
		  • Task: Impact
		  • Task: Urgency
		• List – user defined
		• Regular expressions

Die vorgefertigten Modelle sind allgemeinen Konversationsthemen zugeordnet, die von Virtual Agent Chatbots in jedem der drei Geschäftsbereiche verwendet werden. Diese Themen entsprechen Absichten, die Geschäftsbereich-spezifische Aktionen ausführen.



Weitere Informationen zu NLU und Virtual Agent finden Sie in der folgenden Produktdokumentation:

- Informationen zum ITSM-Kontext finden Sie unter ITSM Virtual Agent.
- Informationen zum HR-Kontext finden Sie unter Virtual Agent für HR Service Delivery.
- Informationen zum CSM-Kontext finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Virtual Agent - und NLU -Plugins und -Rollen

Um auf die vorgefertigten Virtual Agent -Modelle in NLU-Workbenchzuzugreifen, müssen Sie diese Plugins mit der *Administratorrolle* installieren und aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins	Beschreibungen
• Konversationen für CSM Virtual Agent [com.sn_csm.virtualagent] • Bereichsbezogene Human Resources-App: Virtual Agent-Konversationen [com.sn_hr_virtual_agent] • Konversationen für ITSM Virtual Agent [com.snc.itsm.virtualagent]	Aktiviert vorab erstellte Virtual Agent-Themen, Themenblöcke und ServiceNow-NLU-Modelle für die Anwendungen Customer Service Management, HR Service Delivery und IT Service Management. • Das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) muss aktiviert sein. • Aktiviert automatisch das Plugin NLU-Workbench (com.snc.nlu_studio).

Erstellen von NLU Modellen, die vordefinierte Virtual Agent Absichten wiederverwenden

Die vorab erstellten Virtual Agent Modelle sind schreibgeschützt und können nicht bearbeitet werden. Die Absichten in diesen Modellen können jedoch mit allen neuen Absichten, die Sie in Ihrem Modell erstellt haben, in Ihr neues Modell importiert werden. Sie können auch das vorgefertigte Modell kopieren und die Absichten als Grundlage für ein neues Modell verwenden.

Um die Absichten aus einem vorgefertigten Virtual Agent -Modell wiederzuverwenden, wählen Sie beim Importieren von Absichten das vorgefertigte Modell aus. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie eine NLU Absicht.

Importieren Sie eine NLU Absicht

Beim Erstellen von Absichten für Ihr Natural Language Understanding -Modell (NLU) können Sie auch Absichten aus anderen Modellen importieren und wiederverwenden. Die Wiederverwendung von Absichten spart Zeit beim Erstellen neuer Modelle.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können Absichten für die Modelle Virtual Agent und AI Search importieren.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Absicht importieren, werden die folgenden zugehörigen Elemente ebenfalls importiert:

- Trainingsäußerungen mit ihren Entitätsanmerkungen
- Entitäten

Die folgenden Elemente werden beim Importieren einer Absicht nicht berücksichtigt:

- Testäußerungen im Standardtestsatz
- reguläres Vokabular und Mustervokabular

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

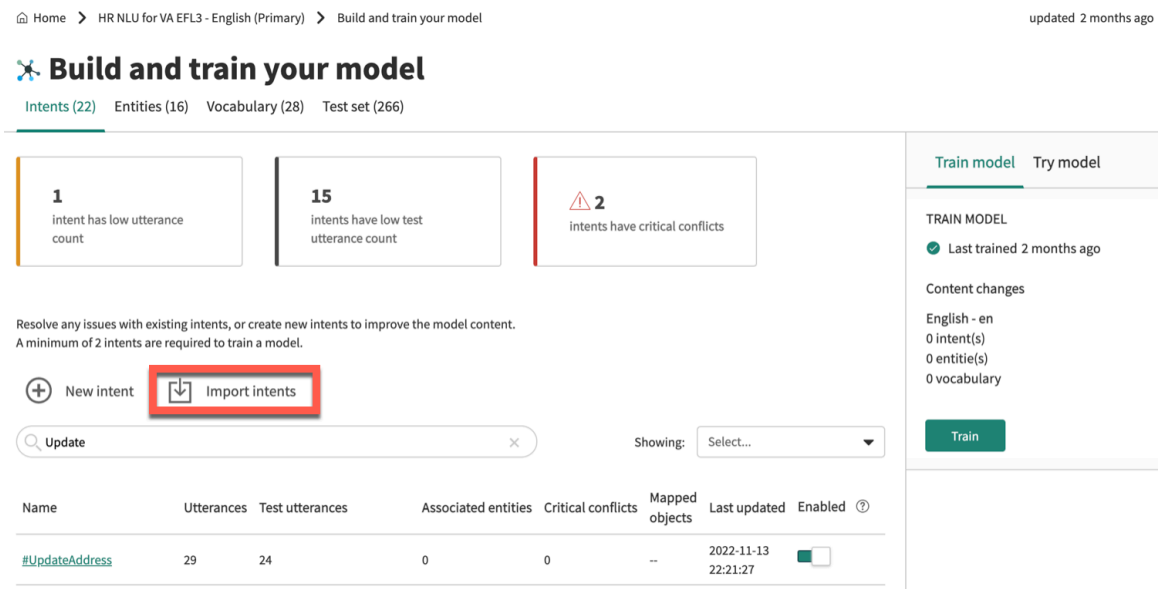
Hinweis:
In den folgenden Situationen können Sie keine Absichten importieren:

- Wenn das Modell bereits eine Absicht mit demselben Namen wie die Absicht hat, die Sie importieren möchten.
- Wenn das Modell bereits eine Entität mit demselben Namen, aber anderen Attributen enthält, als das, was Sie importieren möchten.

In diesem Beispielszenario erstellen Sie den Inhalt Ihres NLU -Modells und möchten das Modell erweitern, indem Sie Absichten aus einem anderen NLU -Modell wiederverwenden.

Prozedur

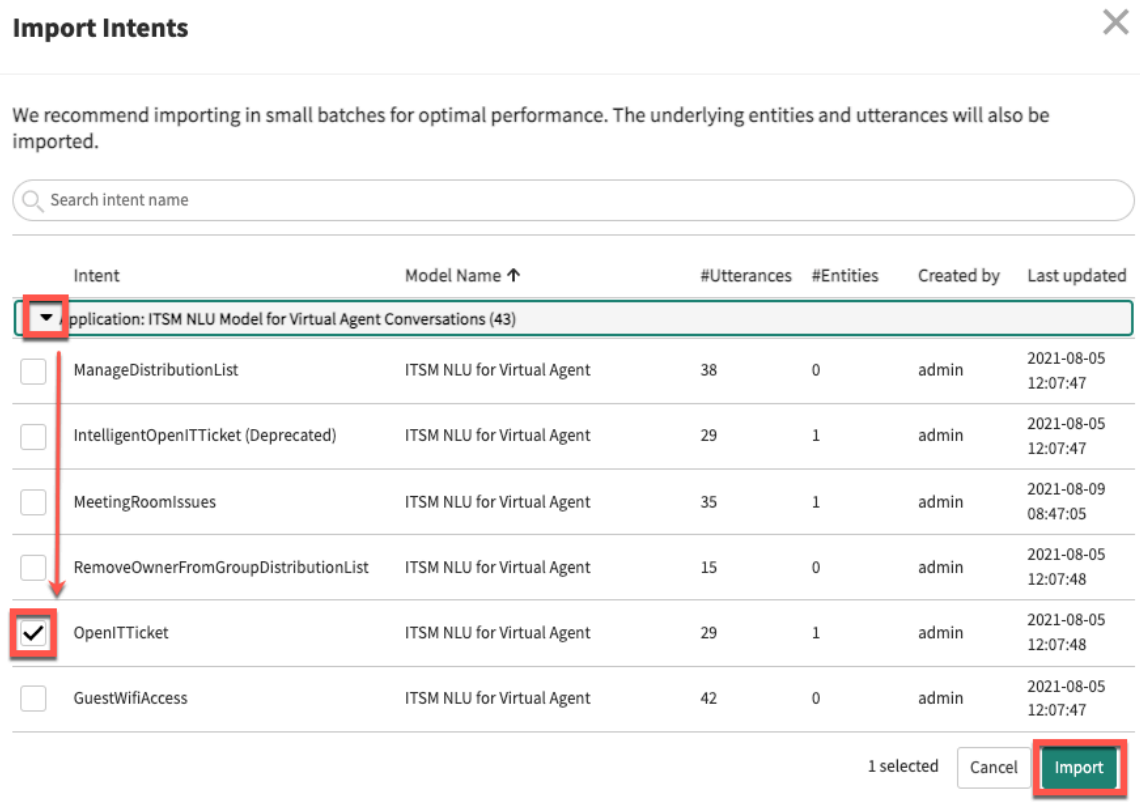
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus, dem Sie eine Absicht hinzufügen möchten.
3. Suchen Sie auf der Seite „ **Modellübersicht“ nach der Phase Modell erstellen und trainieren**, und wählen Sie **Phase anzeigen**aus.
4. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Absichten die Option **Absichten importieren**aus.



Der Bildschirm **Absichten** importieren wird mit einer Liste von NLU Modellen angezeigt, aus denen Sie die zu importierenden Absichten auswählen können.

5. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil der Modelle, aus denen Sie Absichten übernehmen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Szenario wählen Sie die Absicht **OpenITTicket** im Modell „ *ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations* “ aus.

6. Klicken Sie auf **Importieren**.

   Ergebnis: Die Absicht **#OpenITTicket wird** in der Absichtsliste Ihres Zielmodells angezeigt. Durch den Import dieser bestimmten Absicht haben Sie Ihrem Modell 29 zusätzliche Trainingsäußerungen hinzugefügt.

Beheben Sie Absichtsprobleme

Verwenden Sie die Problemkarten, um Absichten zu identifizieren, die Konflikte aufweisen, überprüft werden müssen oder weitere Äußerungen erfordern. Durch die Lösung von Absichtsproblemen wird sichergestellt, dass die Absichten in Ihren Natural Language Understanding (NLU)-Modellen ordnungsgemäß funktionieren.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können Konflikte für die Modelle Virtual Agent und KI-Suche auflösen.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin. Wenn nlu_editor einem Modell zugewiesen wird, kann er Absichtsprobleme für dieses Modell lösen.

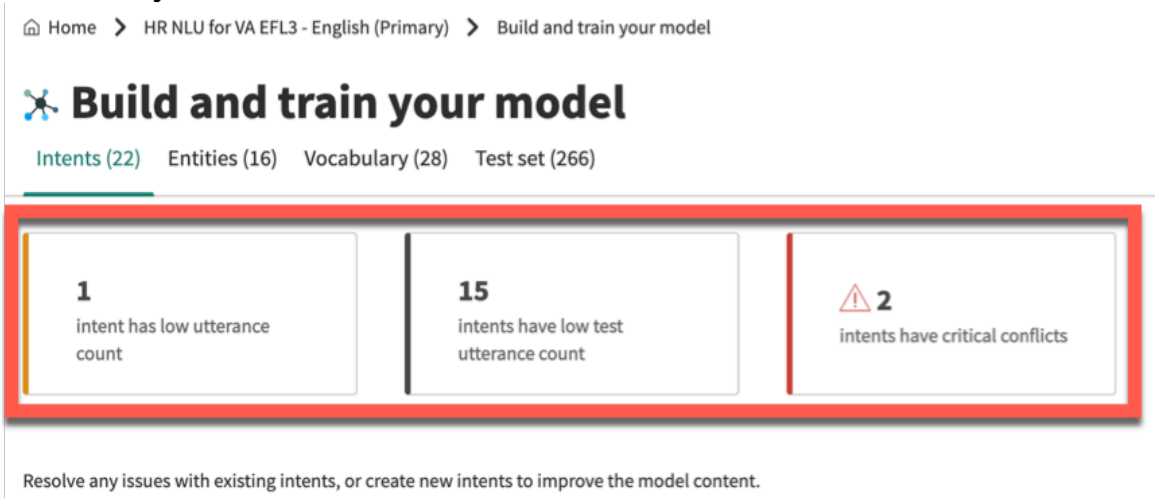
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein trainiertes Modell Absichten mit Problemen enthält, werden die Problemkarten auf der Registerkarte „Absichten“ der Seite „ **Modell erstellen und trainieren** “ angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie jede Karte aus, um die Liste der Absichten für dieses Problem zu filtern.



Die Karten zeigen verschiedene Probleme an:

- **Absichten haben niedrige Anzahl von Äußerungen**: Absicht enthält nicht die erforderliche Mindestanzahl von 5 Trainingsäußerungen. Diese Karte wird auch angezeigt, wenn die Absicht weniger als die empfohlene Anzahl von 15 Äußerungen enthält.
- **Absichten haben niedrige Anzahl von Testäußerungen**: Der Standardtestsatz enthält nicht genügend Testäußerungen für die Absicht. Diese Karte wird angezeigt, wenn die Anzahl der Testäußerungen für eine Absicht unter dem empfohlenen Wert von 15 liegt.
- **Absichten weisen kritische Konflikte auf**: Die Absicht enthält Trainingsäußerungen, die sich mit Äußerungen in einer anderen Absicht überschneiden.

  Hinweis:
  Äußerungen, die als Nicht relevantmarkiert sind, können auch mit Äußerungen in Konflikt stehen, die Absichten zugewiesen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

- **Absichten müssen überprüft**werden: Absicht wurde übersetzt, muss jedoch von einem nlu_admin oder nlu_editor überprüft werden.

Die Problemkarten werden unter den folgenden Umständen ausgeblendet:

- Das Modell ist ein vorgefertigtes Modell
- Das Modell befindet sich im Entwurfsstatus und ist nicht trainiert
- Das Modell enthält keine Konflikte
- Für die neueste trainierte Version ist kein erfolgreicher Konfliktbericht vorhanden
- Das Plugin NLU-Workbench „ – Erweiterte Funktionen“ ist nicht installiert

Lösen Sie Probleme auf folgende Weise:

Problem	Lösung
Absichten haben niedrige Anzahl von Äußerungen	Fügen Sie der Absicht weitere Trainingsäußerungen hinzu. Absichten benötigen mindestens 5 Äußerungen. Die empfohlene Anzahl beträgt mindestens 15 Äußerungen.
Absichten haben niedrige Anzahl von Testäußerungen	Fügen Sie der Standardtestreihe des Modells weitere Testäußerungen für die Absicht hinzu. Die empfohlene Anzahl beträgt mindestens 15.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem	Lösung
Absichten haben kritische Konflikte	Entfernen oder bearbeiten Sie Äußerungen, sodass jede Äußerung nur für eine Absicht gilt.
Absichten müssen überprüft werden	Lassen Sie die Absicht von einem nlu_admin oder nlu_editor überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie eine sekundäre Modellabsicht.

In diesem Beispielverfahren lösen Sie kritische Konflikte in einer Ihrer Absichten. Sie haben ein Virtual Agent -Modell für die HR-Verarbeitung von Anforderungen erstellt, aber zwei Ihrer Absichten, *GeneralHRInquiry* und *CreateHRGeneralInquiryCase*, enthielten ähnliche Äußerungen.

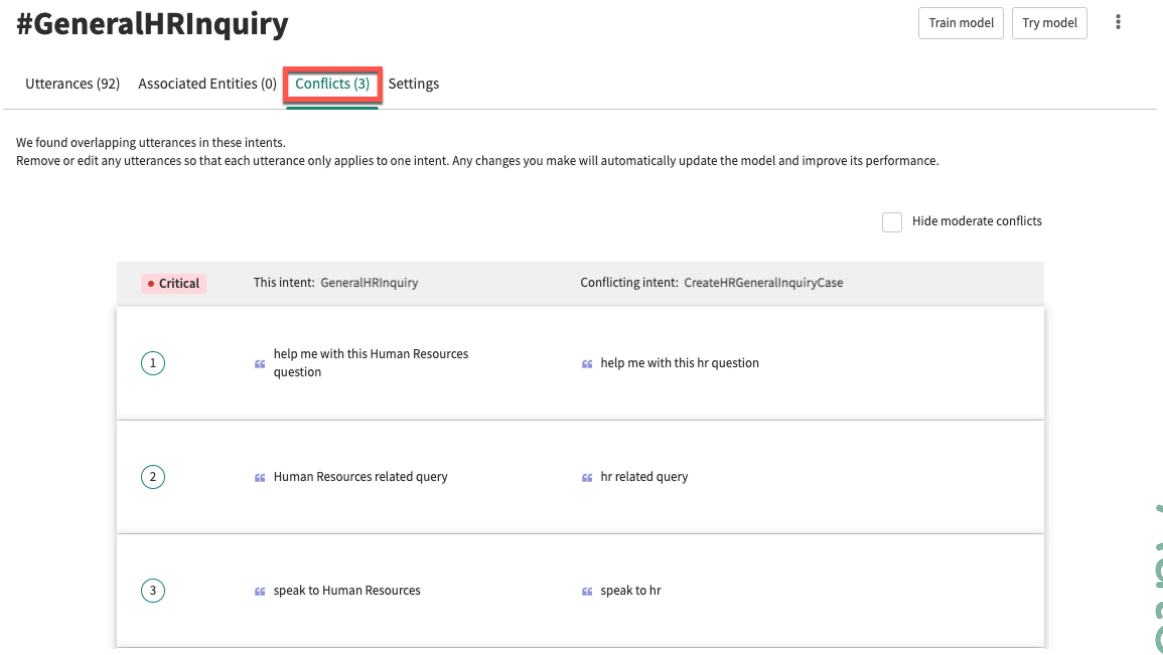
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Klicken Sie auf der Karte **Modell erstellen und trainieren** auf **Phase anzeigen**.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Absichten auf die Karte **Absichten haben kritische Konflikte**.
   Die Absichtsliste filtert die Absichten mit kritischen Konflikten und zeigt sie an.
5. Klicken Sie auf den Namen der Absicht, die Sie auflösen möchten.
   In diesem Beispiel klicken Sie auf die Absicht *GeneralHRInquiry*.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konflikte**.

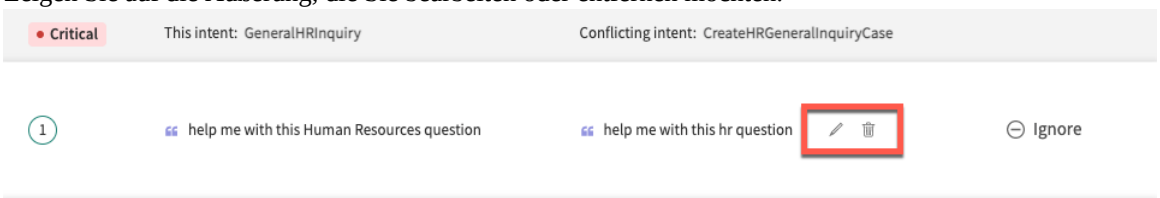
   Die Registerkarte Konflikte wird angezeigt und listet die in Konflikt stehenden Äußerungen auf. Die Äußerungen für die aktuelle Absicht werden auf der linken Seite angezeigt. Die in Konflikt stehenden Äußerungen für die andere Absicht werden auf der rechten Seite angezeigt.

   Hinweis:
   Sie können moderate Konflikte ausblenden, um sich auf die kritischen Konflikte zu konzentrieren. Sie können Konflikte auch ignorieren. Um eine optimale Leistung zu erzielen, müssen Sie jedoch alle Konflikte beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Zeigen Sie auf die Äußerung, die Sie bearbeiten oder entfernen möchten.



Klicken Sie in diesem Beispielverfahren auf das Papierkorbsymbol, um die Äußerung aus der Absicht *CreateHRGeneralInquiryCase* zu entfernen.

Die Äußerung wird aus der Absicht entfernt.

Hinweis:
Alle vorgenommenen Änderungen werden automatisch gespeichert.

Nächste Maßnahme

Äußerungen, die als Irrelevant oder Nicht relevantgekennzeichnet sind, können auch mit Trainingsäußerungen in Konflikt stehen. Irrelevante Äußerungen werden so angezeigt, als befänden sie sich in einer eigenen Absicht mit dem Namen **NO_INTENT**. Diese Äußerungen können jedoch in Konflikten nicht bearbeitet oder gelöscht werden. Kopieren Sie die Äußerung in das Modul „Irrelevanzerkennung“, um sie zu bearbeiten oder zu löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Setzen Sie die Lösung aller Konflikte fort. Wenn Sie fertig sind, trainieren Sie Ihr Modell, um ggf. eine Liste der aktualisierten Konflikte anzuzeigen. Beheben Sie alle Absichtsprobleme, bevor Sie Ihr Modell testen und veröffentlichen.

NLU-Entitäten

Entitäten stellen Ihrem Modell zusätzlichen Kontext bereit, wenn sie Benutzereingaben erhalten. Fügen Sie Ihren Äußerungen und Absichten Entitäten hinzu, um die Vorhersagen Ihres Natural Language Understanding (NLU)-Modells zu verbessern.

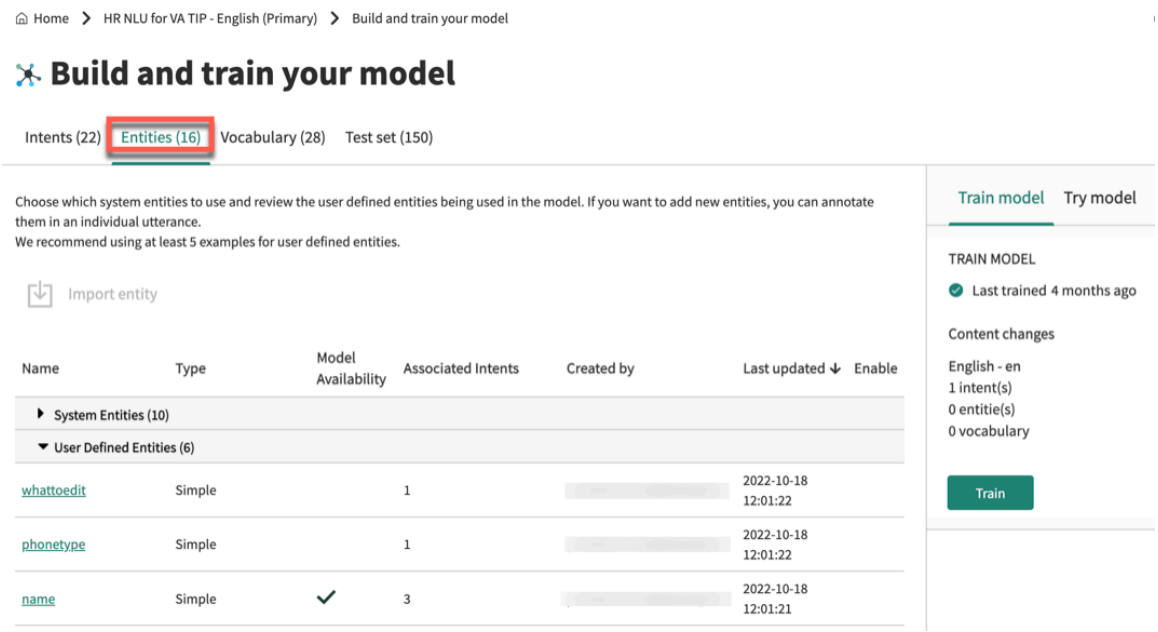
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sich Entitäten als Objekt der Aktion vor, die der Benutzer ausführen möchte. Das Modell interpretiert die Äußerung, indem es sie mit einer Absicht abgleicht, verwendet aber auch Entitäten, um weitere Details zur Anforderung zu sammeln.

Wenn ein Benutzer beispielsweise I have a critical problem with a langsam Laptop (Ich habe ein kritisches Problem mit einem langsamen Laptop) eingibt, prognostiziert das System eine Übereinstimmung mit der Absicht #TroubleshootSlowComputer. Anhand dieser Äußerung identifiziert das Modell auch die folgenden Entitäten:

- HARDWARE (Entität) – *Laptop* (Wert)
- Dringlichkeit (Entität) – *Hoch* (Wert)



NLU Entitäten fallen in zwei Kategorien: *Systementitäten* und *benutzerdefinierte*Entitäten. Systementitäten wie DATUM, UHRZEIT und STANDORT sind standardmäßig in Ihrer Instanz verfügbar. Sie können eigene benutzerdefinierte Entitäten erstellen, um den für Ihr Unternehmen relevanten Kontext bereitzustellen.

Es gibt fünf Arten von benutzerdefinierten Entitäten. Wählen Sie den Namen der Entität aus, um mehr zu erfahren.

- einfach
- zugeordnet
- Muster
- vom System abgeleitet
- offenes Ende

Wenn Sie Entitäten erstellen, versehen Sie sie mit Äußerungen mit Anmerkungen, um Beispiele für das Lernen Ihres Modells bereitzustellen. Durch das Annotieren von Entitäten stellen Sie Ihrem Modell linguistische Zuordnungen und aussagekräftigen Kontext für das Systemvokabular bereit. Anmerkungen erhöhen die Relevanz von Entitäten und helfen Ihrem Modell, die richtige Aktion als Reaktion auf die Eingaben Ihrer Benutzer auszuführen.

Sie fügen Ihren Äußerungen Entitäten hinzu, wenn Sie die Absichten erstellen. Die Entitäten werden dann dieser Absicht zugeordnet, wodurch Sie die **Nummer** der zugeordneten Absichten erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reguläre Ausdrücke

Reguläre Ausdrücke (reguläre*Ausdrücke*) helfen Ihrem Modell, Muster zu erstellen, die die Fähigkeit des Modells verbessern, Text zu finden, abzugleichen und zu verwalten. Verwenden Sie reguläre Ausdrücke mit Musterentitäten, damit Ihr Modell Formate wie E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Incident-Nummern versteht.

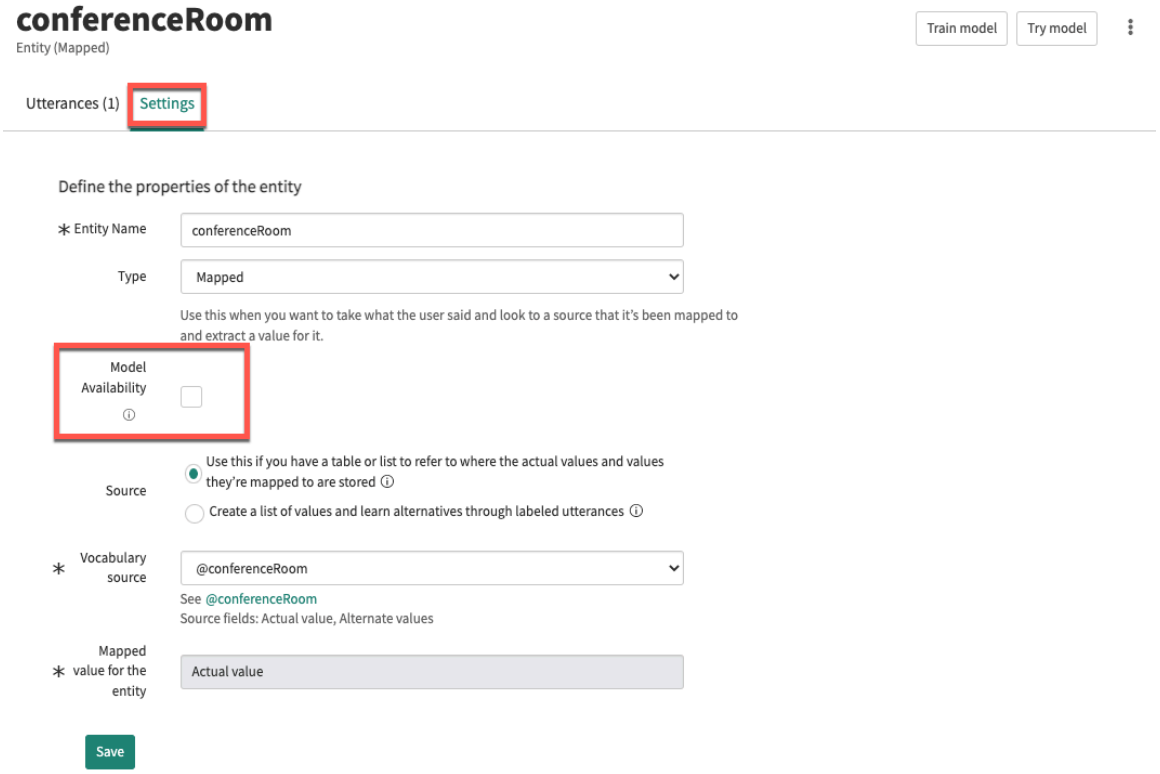
Weitere Informationen finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden.

Modellverfügbarkeit

Wenn Sie eine Entität erstellen, können Sie die Entität für die Wiederverwendung durch andere Absichten im Modell verfügbar machen. Wenn Sie beim Erstellen der Entität das Kontrollkästchen **Modellverfügbarkeit** nicht aktiviert haben, können Sie die Entität nachträglich bearbeiten.

Wählen Sie auf der Seite „Modelldetails“ die **Option Entitäten**aus. Wählen Sie den Namen der Entität aus, um die Seite mit den Entitätsdetails aufzurufen. Wählen Sie dann die Registerkarte **Einstellungen** aus.

Seite mit Entitätseinstellungen



Einfache Entität erstellen

Erstellen Sie mindestens eine einfache Entität aus Wörtern in Ihren Äußerungsbeispielen. Eine Entität ist ein Objekt oder Kontext für eine Aktion.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder AI Search.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

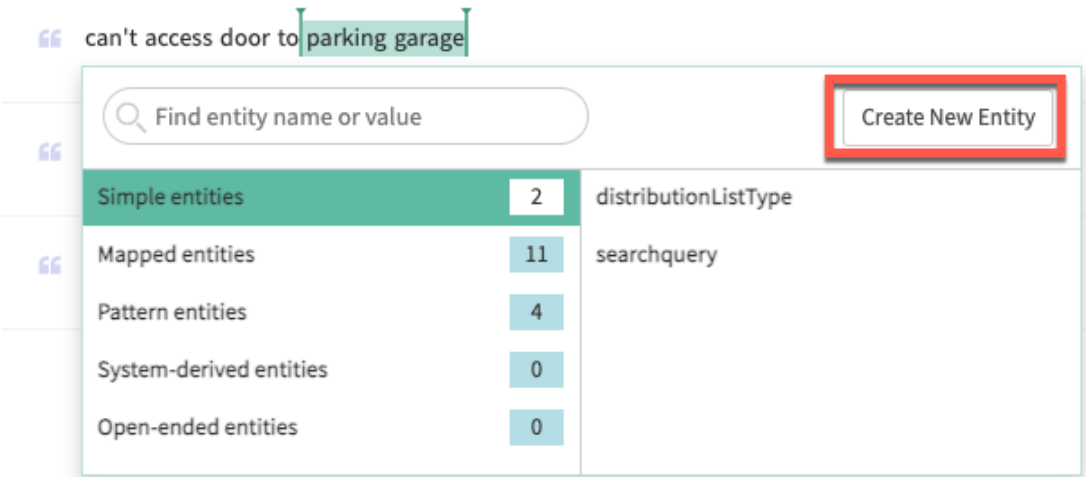
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einfache Entitäten sind Wörter oder Ausdrücke, deren Wert von Ihrem Modell extrahiert werden kann. Einfache Entitäten werden basierend auf dem Kontext identifiziert, in dem die Entität in einer Äußerung verwendet wird.

Für das folgende Beispielverfahren haben Sie bereits eine Absicht mit dem Titel *SubmitAccessRequest erstellt* und erstellen eine einfache Entität für den Typ des Zugriffs, den der Benutzer anfordert.

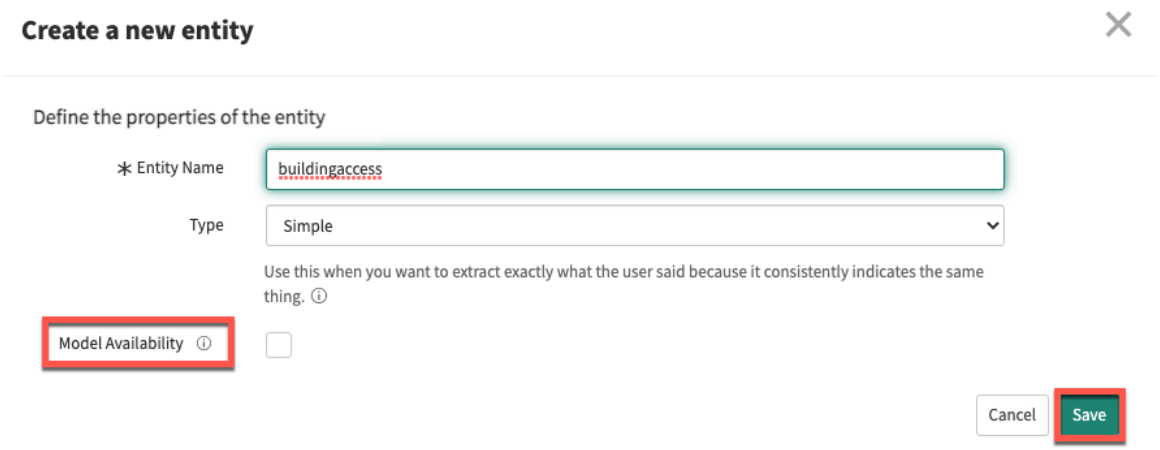
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und dann den Namen des Modells, dem Sie eine Entität hinzufügen möchten.
   In diesem Beispiel wählen Sie das Modell „ *NLU for Access Requests* “ aus.
3. Klicken Sie auf der Karte **Modell erstellen und trainieren** auf **Phase anzeigen**.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Absichten auf den Namen der Absicht.
   Klicken Sie in diesem Beispiel auf *SubmitAccessRequest*.
5. Klicken Sie auf ein Wort in einer der Äußerungen, um das Entitätsfenster aufzurufen.
   Klicken Sie für dieses Beispiel auf das Wort *Parkgarage*.



6. Klicken Sie auf **Neue Entität erstellen**.
7. Geben Sie im Bildschirm *Neue Entität erstellen einen* Namen ein, und wählen Sie den Entitätstyp **Einfach** aus.
   In diesem Beispiel geben Sie für den **Entitätsnamen** „ buildingaccess“ ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

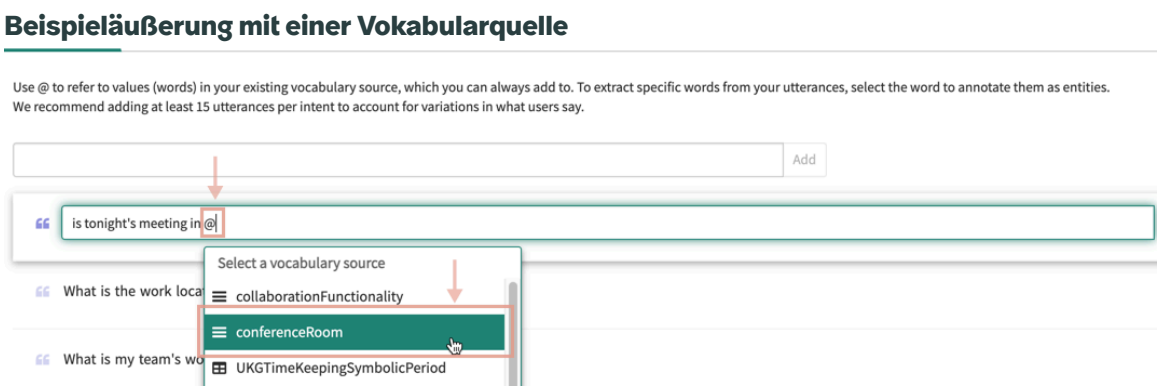


Hinweis:
Wählen Sie Modellverfügbarkeit aus, um die Entität für jede Absicht im **Modell verfügbar** zu machen. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, wird die Entität auf der Registerkarte **Zugeordnete Entitäten** angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Entität wird gespeichert, und die Wörter in der Äußerung bleiben hervorgehoben.

Nächste Maßnahme

Ihre Äußerungen können mit dem @-Handle auf eine Vokabularquelle verweisen. Wenn Sie eine Liste von Werten haben, die in einer Vokabularquelle definiert sind, können Sie das @-Handle als einfache Entität mit Anmerkungen versehen, um es zu extrahieren, anstatt die Äußerung für alle Werte zu wiederholen. Die referenzierte Vokabularquelle kann eine Tabelle oder eine Liste sein. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise, wie Sie eine Vokabularquelle aufrufen, in der verschiedene Konferenzraumnamen aufgelistet sind.



Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Vokabular.

Erstellen Sie eine zugeordnete Entität

Erstellen Sie eine Entität, die einer Vokabularquelle oder einer Liste von Werten zugeordnet ist, die Sie manuell für die Entität erstellen. Zugeordnete Entitäten können dazu beitragen, mehrere Werte bereitzustellen, die das Modell als Kontext bei der Interpretation von Äußerungen verwenden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder AI Search.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugeordnete Entitäten übernehmen die Wörter der Äußerung und extrahieren den Wert basierend auf einer angegebenen Quelle. Das Modell verwendet die Quelle bei der Vorhersage der Absicht.

Wenn Sie eine zugeordnete Entität erstellen, haben Sie die folgenden drei Optionen für die Quelle.

- Manuelle Werteliste: Verwenden Sie diese Option, um manuell eine Liste von Werten für die Entität einzugeben. Sie können beispielsweise eine zugeordnete Entität mit dem Namen „ *Priorität* “ erstellen und dem Wort „ *Dringend* “ in einer Äußerung zuordnen und dann manuell eine Liste mit den Werten „Hoch“, „Mittel“ und „Niedrig“ erstellen.
- Tabellenvokabularquelle: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie eine Tabelle ServiceNow haben, die die gesuchten Werte enthält. Durch die Zuordnung einer Entität zu einer Tabellenvokabularquelle kann die Entität auf mehrere Werte aus der Tabelle verweisen. Verwenden Sie beispielsweise eine @Location-Vokabularquelle, in der @Location Werte für Städte und Länder aufweist.
- Listenvokabularquelle: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie keine Tabelle ServiceNow haben, die die gesuchten Werte enthält. Verwenden Sie beispielsweise eine @mouse-Vokabularquelle, wobei @mouse Werte für verschiedene Modelle von Handcomputergeräten aufweist.

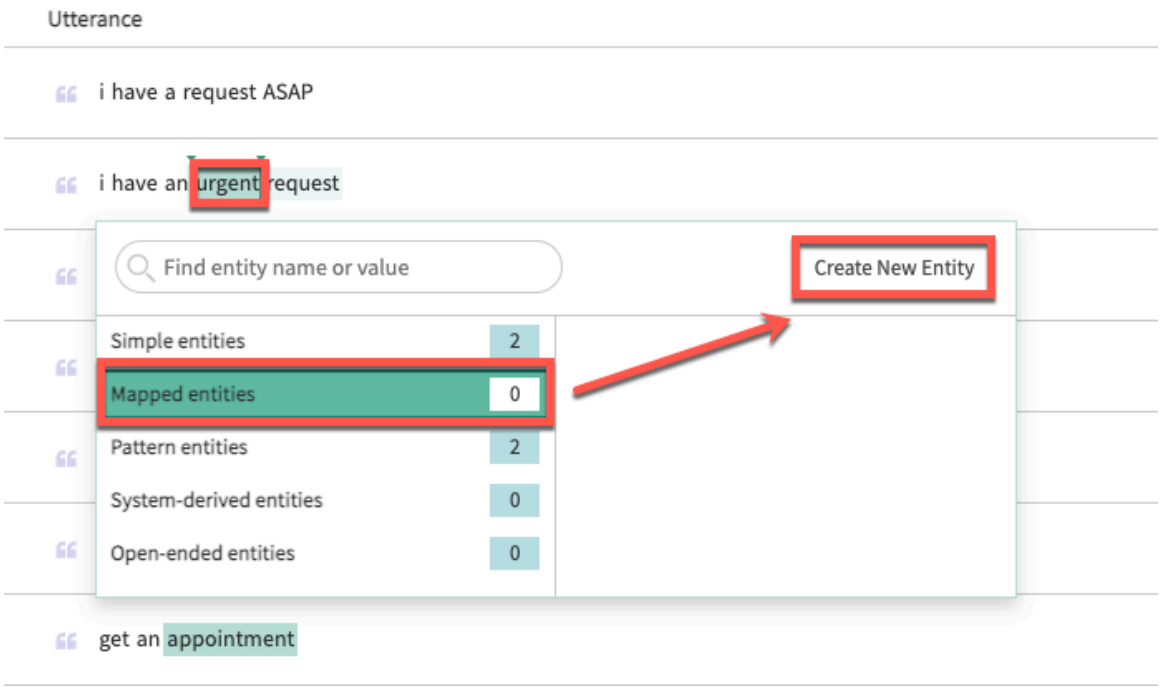
In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine zugeordnete Entität für Dringlichkeit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der **Detailseite** des Modells die Registerkarte Absichten aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt Absichten des Modells den Namen einer Absicht aus.
   Für dieses Beispielverfahren wählen Sie **#SubmitRequest aus**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Äußerungen ein Wort in einer Äußerung aus

   In diesem Szenario wählen Sie das Wort *dringend* in der Äußerung *Ich habe eine dringende Anforderung*aus.
6. Wählen Sie **Zugeordnete Entitäten aus**.
7. Wählen **Sie Neue Entität erstellen.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



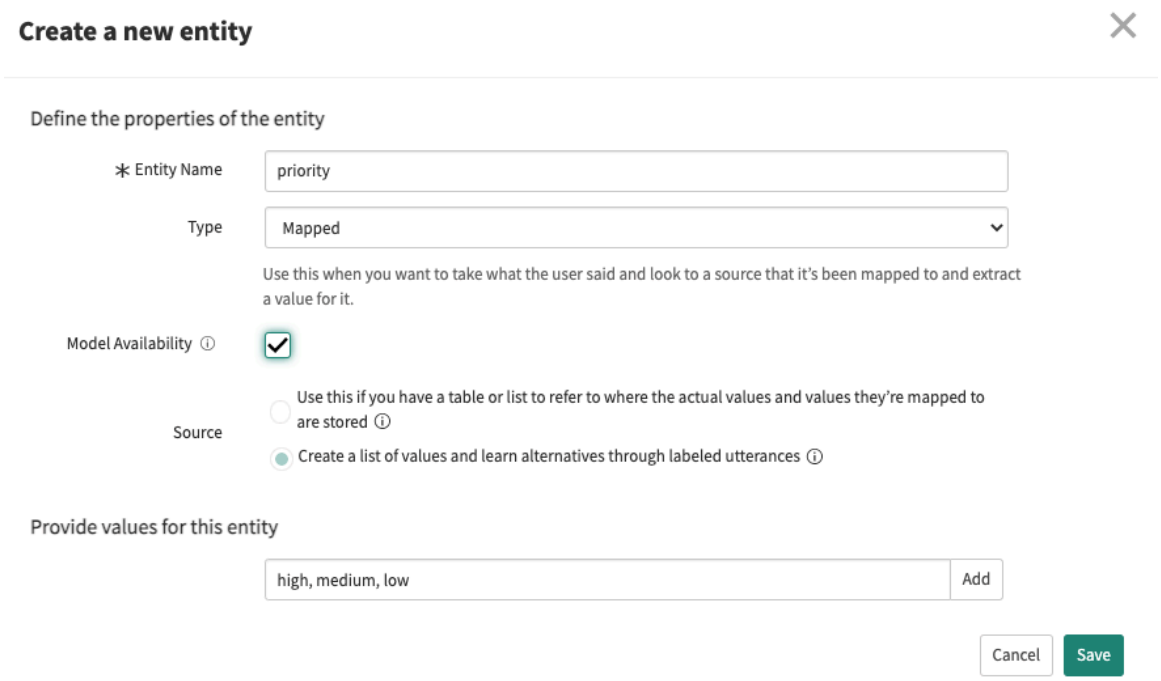
8. Konfigurieren Sie die Felder des Formulars.

Feld	Beschreibung
Entitätsname	Name für die Entität.
Typ	Typ der Entität.
Modellverfügbarkeit	Wählen Sie diese Option aus, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll.
Quelle	Quelle der Entitätswerte.
Werte für diese Entität angeben	Werte, die verwendet werden, um den Kontext für das Modell bereitzustellen.

Verwenden Sie für dieses Beispielverfahren die folgenden Konfigurationen:

- **Entitätsname**: Priorität
- **Typ**: Zugeordnet
- **Modellverfügbarkeit**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen
- **Quelle: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie eine Tabelle oder Liste haben, um darauf zu verweisen, wo die tatsächlichen Werte und die Werte, denen sie zugeordnet sind, gespeichert sind**
- **Zugeordneter Wert für die Entität**: hoch, mittel, niedrig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis: Ihre zugeordnete Entität wird gespeichert. Die Entität wird auf der Registerkarte Zugeordnete **Entitäten** angezeigt. Jetzt kann das Modell maschinelles Lernen nutzen und die bereitgestellten Werte verwenden, um mögliche Werte zu identifizieren.



Nächste Maßnahme

Sie können eine zugeordnete Entität mithilfe einer Vokabularquelle erstellen, um die Werte in der Quelle als zugeordnete Entität zu verwenden.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle

Erstellen Sie eine Listenvokabularquelle

Musterentität erstellen

Erstellen Sie eine Musterentität aus einem Wort oder Ausdruck mit wiederholbaren Mustern, z. B. E-Mail-Adressen und Telefonnummern. Diese Muster helfen dem System, ähnliche Äußerungen basierend auf den Mustern zu erkennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder AI Search.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Musterentitäten helfen Ihrem Modell, ähnliche Inhaltstypen zu identifizieren, zu kontextualisieren und zu steuern. Eingaben wie Telefonnummern und E-Mail-Adresse folgen demselben Muster. Durch die Erstellung einer Musterentität können Sie das Modell so trainieren, dass es alle Variationen dieser Eingaben erkennt.

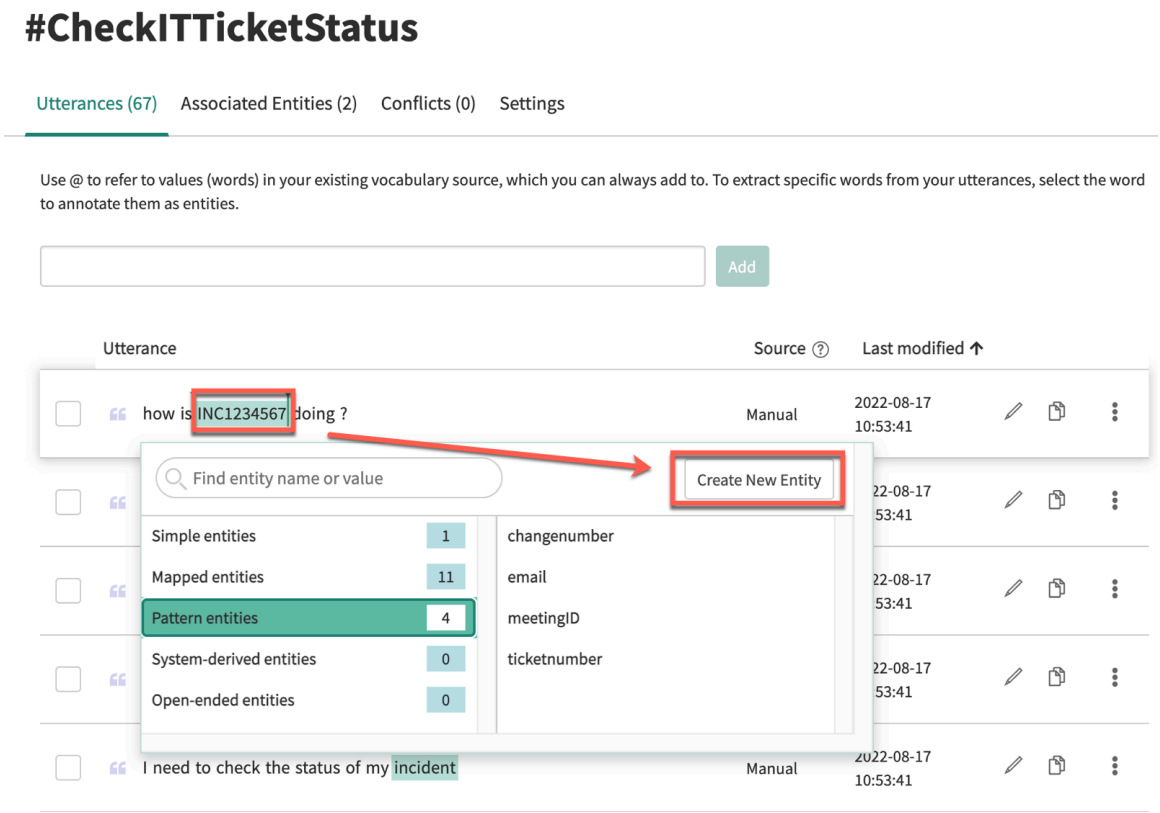
Hinweis:
Musterentitäten verwenden reguläre Ausdrücke (reguläre Ausdrücke). Der Feldwert des regulären Ausdrucks ist ein regulärer Java-Ausdruck. Weitere Informationen zur Verwendung von regulären Ausdrücken finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitätenverwenden.

In diesem Beispielszenario haben Sie eine Absicht mit dem Titel *#CheckITTicketStatus erstellt*. In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine Musterentität für Incident-Datensatznummern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Seite mit den Modelldetails die **Option Absichten**aus.
4. Wählen Sie den Namen einer Absicht aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie ***#CheckITTicketStatus aus***.
5. Wählen Sie eines der Wörter einer Äußerung aus.
   In diesem Szenario klicken Sie auf **INC1234567**.

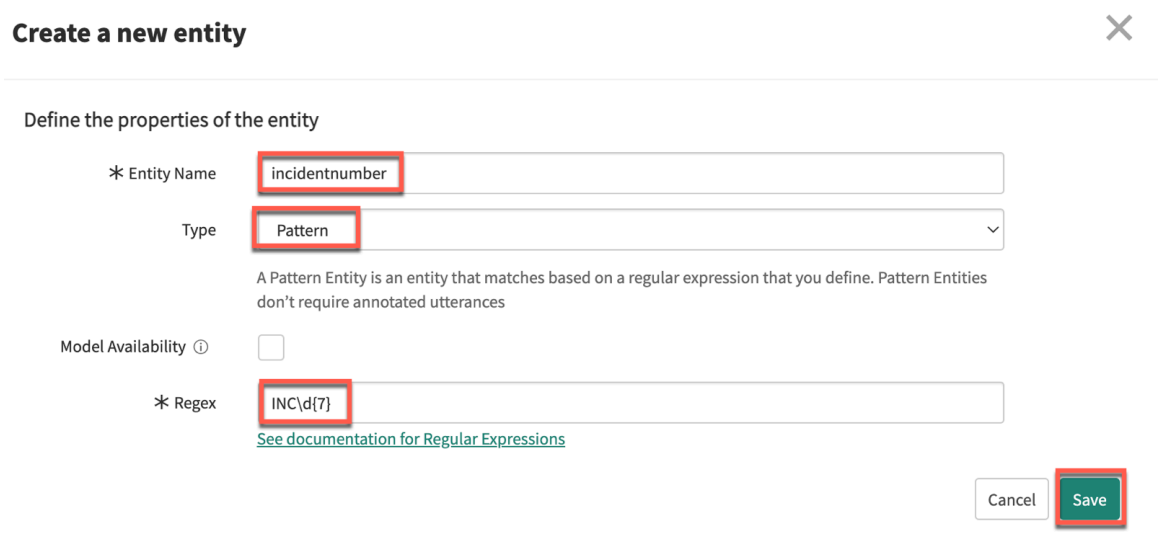
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen **Sie Neue Entität erstellen**.
7. Konfigurieren Sie im Fenster „Neue Entität erstellen“ die Felder.

   Verwenden Sie für dieses Beispielverfahren die folgenden Konfigurationen:

   - **Entitätsname**: Geben Sie die `Incident`-Nummerein
   - **Typ**: Wählen Sie **Muster aus**
   - **Modellverfügbarkeit**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll
   - **Regulärer Ausdruck**: Geben Sie `INC\d{7}`ein.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Musterentität wird gespeichert und auf der Registerkarte **Zugeordnete Entitäten** angezeigt. Das Modell kann die Musterentität verwenden, um Variationen der mit Anmerkungen versehenen Äußerung zu interpretieren. Beispielsweise kann das Modell die Absicht *#CheckITTicketStatus abgleichen*, wenn ein Benutzer eine Incident-Datensatznummer eingibt.

Vom System abgeleitete Entitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Entität, die von einer Standardsystementität wie Datum, Uhrzeit, Dauer oder Standort abgeleitet wurde.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench - Core-Plugin, NLU Plugin „Common Model“ und Predictive Intelligence Das Plugin „“ ist in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder AI Search.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Systementitäten sind standardmäßig in Ihrer ServiceNow -Instanz vorab erstellt und werden im Abschnitt „Entitäten“ des Bildschirms „Modell“ angezeigt. Diese Entitäten, z. B. *DATE*, *TIME*und *DATE_TIME*, sind standardmäßig aktiviert. Sie können sie deaktivieren und bei Bedarf erneut aktivieren, indem Sie auf Aktivieren **klicken**.

Vom System abgeleitete Entitäten erweitern Ihre Systementitäten und bieten mehr Kontext. Beispielsweise versteht Ihr Modell dank der Systementität *DATE*bereits Datumsformate. Sie können jedoch vom System abgeleitete Entitäten erstellen, z. B. *startdate* und *enddate*, um weitere Informationen aus Benutzeräußerungen zu Datumsangaben zu extrahieren.

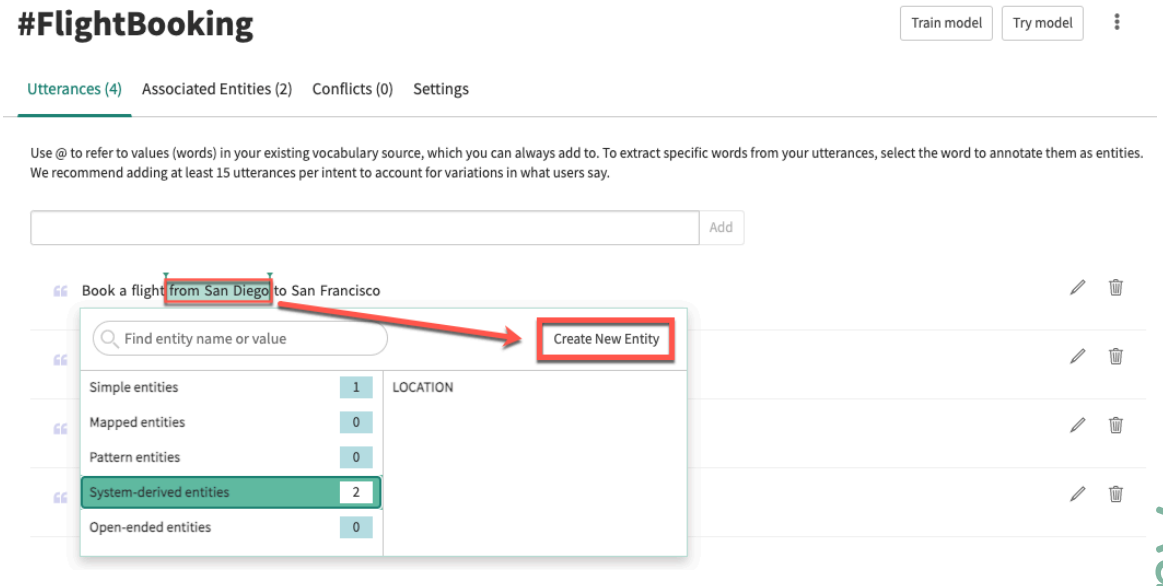
Im folgenden Beispielszenario erstellen Sie ein Modell für die Buchung von Flug, Auto, Hotel und Event. Sie möchten, dass Ihre Absicht *#FlightBooking* Äußerungen mit den Fluganforderungen Ihrer Benutzer interpretiert. Ihr Modell enthält die Systementität *LOCATION*, aber Flugpläne umfassen normalerweise zwei Standorte.

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie zwei vom System abgeleitete Entitäten, um den Start- und Zielort des Flugs zu erfassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Seite mit den Modelldetails die **Option Absichten**aus.
4. Wählen Sie den Namen der Absicht aus.
   Für dieses Beispiel wählen Sie die Absicht **#FlightBooking** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Äußerungen** ein Wort oder einen Ausdruck aus einer der Äußerungen aus.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie Beispieläußerungen, um einen Flug von San Diego nach San Francisco zu buchen. Klicken Sie für diesen Schritt in **San Diego auf**.

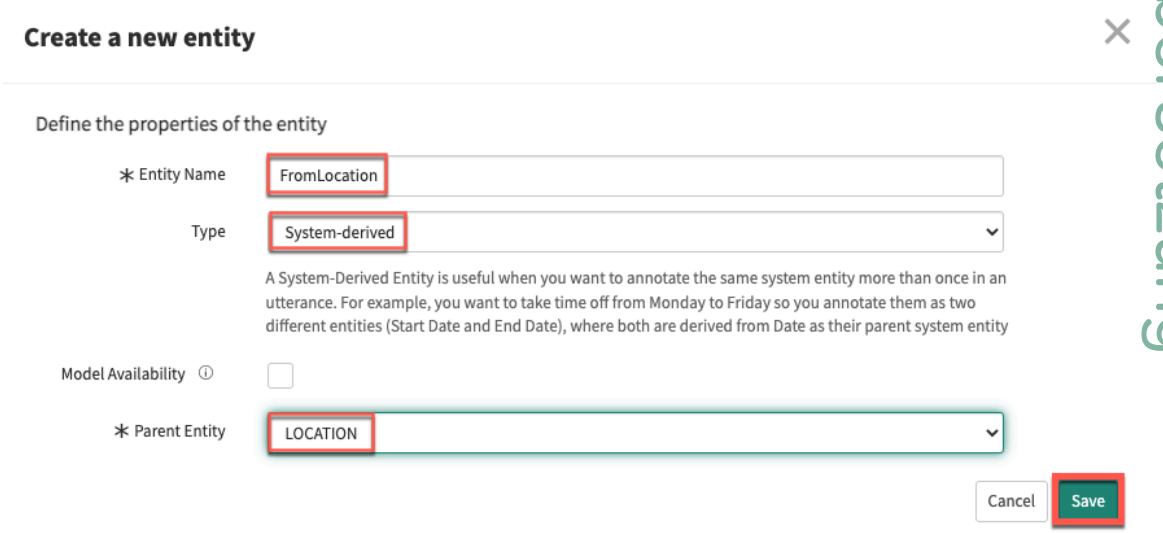
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen **Sie Neue Entität erstellen**.
7. Konfigurieren Sie im Bildschirm „Neue Entität erstellen“ die Felder.

   Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen.

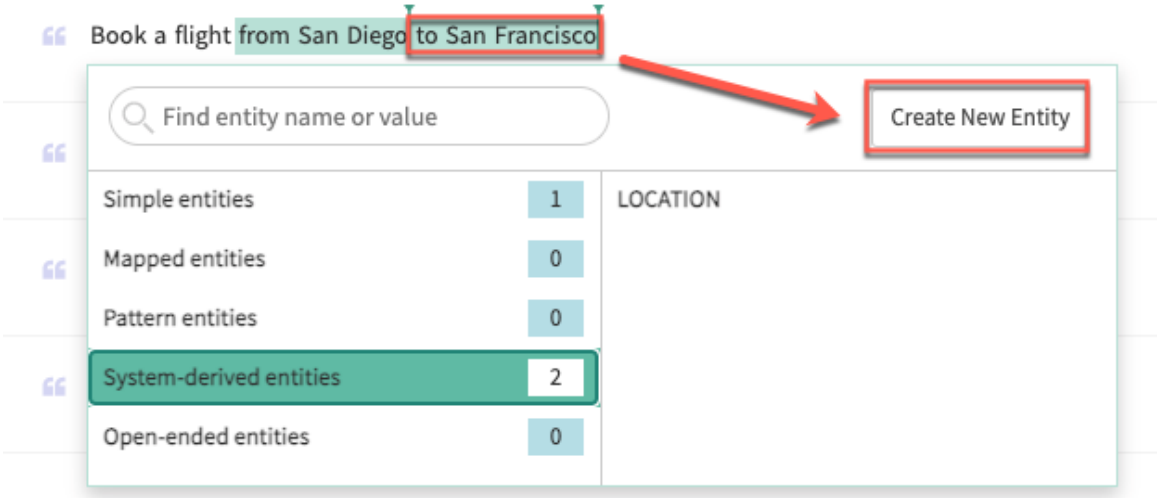
   - **Entitätsname**: Geben Sie `FromLocation` ein
   - **Typ**: Wählen Sie Vom **System abgeleitet aus**
   - **Modellverfügbarkeit**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll
   - Übergeordnete Entität: Wählen Sie **STANDORT aus**



8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wählen Sie in derselben Äußerung ein anderes Wort oder einen anderen Ausdruck aus.
   In diesem Beispielszenario klicken Sie **auf San Francisco**.

Automatische Übersetzung

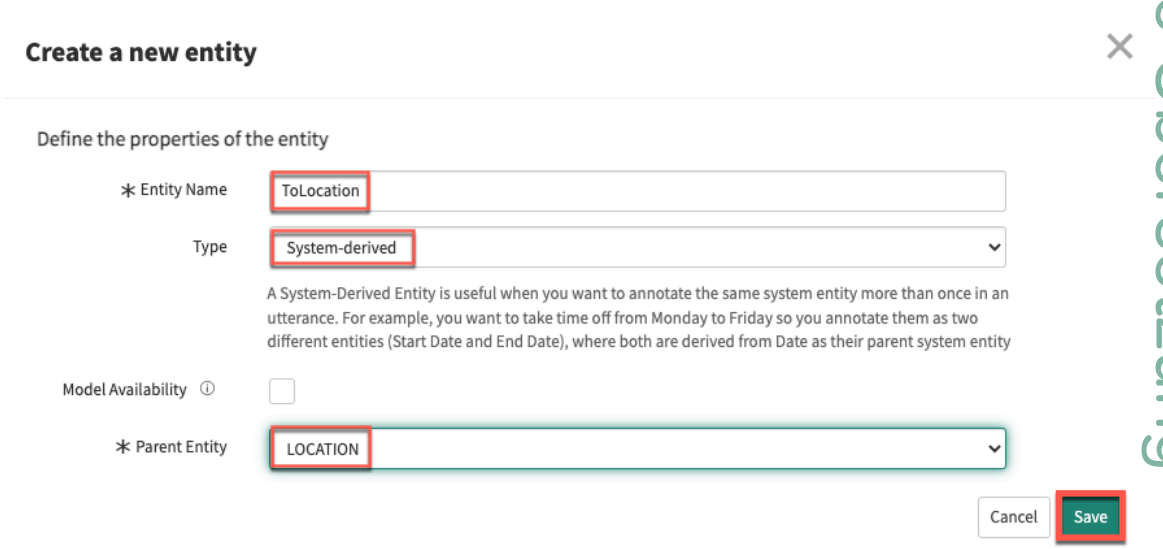
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wählen **Sie Neue Entität erstellen**.

Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen.

- **Entitätsname**: Geben Sie `ToLocation` ein
- **Typ**: Wählen Sie Vom **System abgeleitet aus**
- **Modellverfügbarkeit**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll
- **Übergeordnete Entität**: Wählen Sie **STANDORT aus**



11. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis: Ihre beiden vom System abgeleiteten Entitäten werden im Entitätsfenster angezeigt.

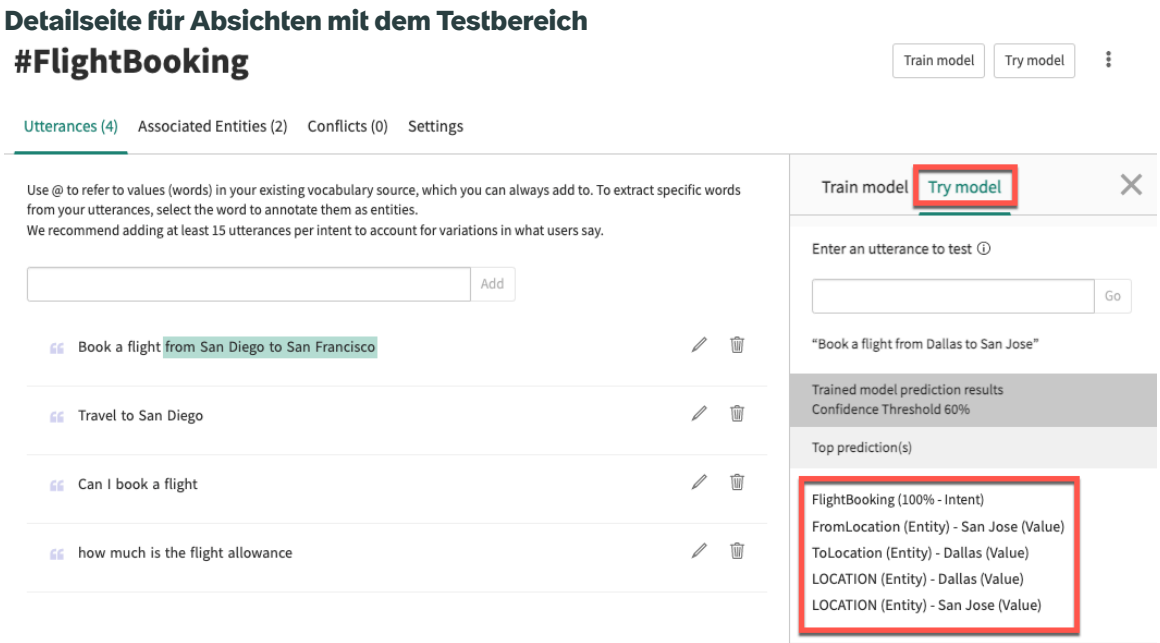


Nächste Maßnahme

Trainieren Sie Ihr Modell, um die Entitäten zu speichern. Sie können Ihr Modell testen, um festzustellen, ob es Variationen der von Ihnen erstellten Entitäten erkennt und interpretiert.

In diesem Beispiel können Sie Ihr Modell mit einem anderen Abfahrts- und Ankunftsort testen.

1. Wählen **Sie Modell testen aus**.
2. Geben Sie einen Flug von Los Angeles nach San Jose ein.
3. Wählen Sie **Start**.



Das Modell prognostiziert die Absicht und zeigt die Entitäten an, die zur Bestimmung der Werte verwendet wurden. Beachten Sie, wie bei der Vorhersage sowohl die Systementität als auch die vom System abgeleitete Entität verwendet werden.

Erstellen Sie eine offene Entität

Verwenden Sie eine offene Entität, wenn Sie die Genauigkeit der Absichtsvorhersage verbessern möchten. Entitäten mit offenem Ende helfen Ihrem Modell, sich auf den Kontext der Äußerungen zu konzentrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder AI Search.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Unbefristete Entitäten weisen das Modell an, sich auf den Kontext der Entität und nicht auf die Entität selbst zu konzentrieren. Wenn Sie ein Wort oder einen Ausdruck als offenes Ende markieren, überspringt das System die Entität und prognostiziert die Absicht aus dem Kontext, der der Entität in der Äußerung vorausgeht oder folgt.

Beispiel: In der Äußerung I want to order an iPhonekommentieren Sie die Wörter „an iPhone“ als offene Entität. Das Modell konzentriert sich auf den Kontext und sagt voraus, dass der Benutzer etwas bestellen möchte. Da es zahlreiche Dinge gibt, die der Benutzer bestellen möchte, wäre es für den Modellautor eine unerträgliche Aufgabe, sie alle zu benennen.

Die Verwendung einer offenen Entität anstelle einer einfachen Entität hilft dem Modell, sich auf den Rest der Äußerung und nicht auf die Entität zu konzentrieren. Im iPhone-Beispiel ist die Entität selbst weniger relevant. Sie möchten also, dass das System dies ignoriert.

In anderen Szenarien sollten Sie eine einfache Entität verwenden, da es mehrere Absichten geben kann, bei denen das System die Entität nicht ignorieren sollte.

Hinweis:
Sie können eine Vokabularquelle (referenziert von @vokab_source in einer Äußerung) nicht als offene Entität mit Anmerkungen versehen. Sie können eine Vokabularquelle nur als einfache Entität oder zugeordnete Entität mit Anmerkungen versehen. Wenn die Äußerung beispielsweise „Ich möchte einen Laptop bestellen“ lautet, kann das Wort „Laptop“ als offene Entität mit Anmerkungen versehen werden. Wenn die Äußerung jedoch „Ich möchte @laptop bestellen“ lautet, wobei @laptop auf eine Tabellenvokabularquelle oder eine Listenvokabularquelle verweist, kann sie nicht als offene Entität kommentiert werden.

In diesem Beispielszenario haben Sie ein NLU -Modell mit der Absicht erstellt, dass Ihre Benutzer Unternehmensartikel bestellen können.

Im folgenden Beispielverfahren erstellen Sie eine Entität aus einer Ihrer Äußerungen, damit das System sie als unbefristet und in anderen NLU -Modellen in Ihrer Instanz erkennen kann.

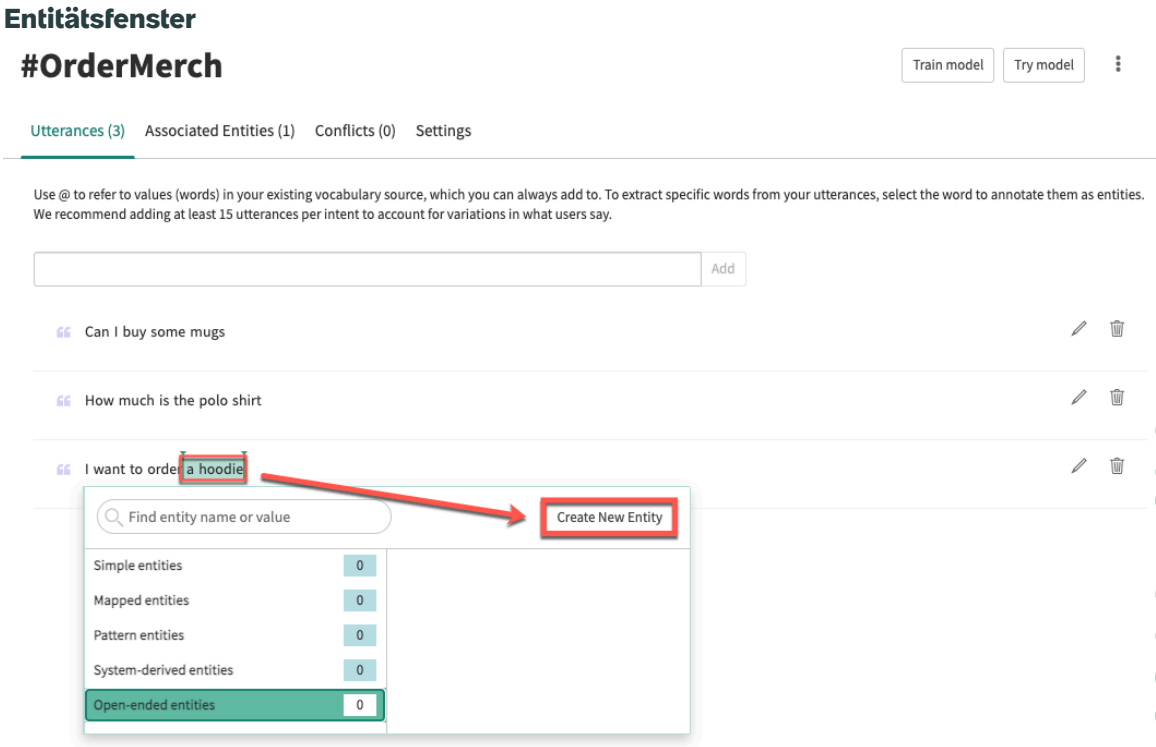
Hinweis:
Sie können nur eine offene Entität pro Absicht verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Klicken Sie auf der Seite „Modelldetails“ auf **Absichten**.
4. Wählen Sie den Namen der Absicht aus, der Sie die Entität hinzufügen möchten.
   Für dieses Beispiel wählen Sie die Absicht *#OrderMerch* aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

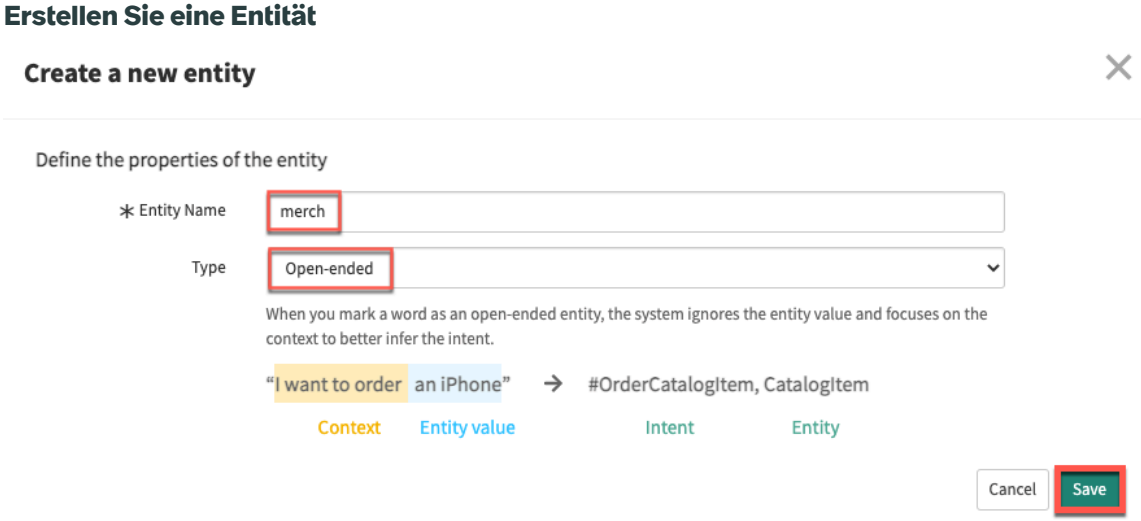
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Äußerungen ein Wort oder einen Ausdruck einer der Äußerungen aus, um das Entitätenfenster aufzurufen.
   Für dieses Beispiel wählen Sie *einen -Hoodie*aus.



6. Wählen **Sie Neue Entität erstellen**
7. Konfigurieren Sie auf dem Bildschirm „Neue Entität erstellen“ die Felder.

   Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen:

   - **Entitätsname**: kommerziell
   - **Typ**: Wählen Sie „ **Offen“ aus**

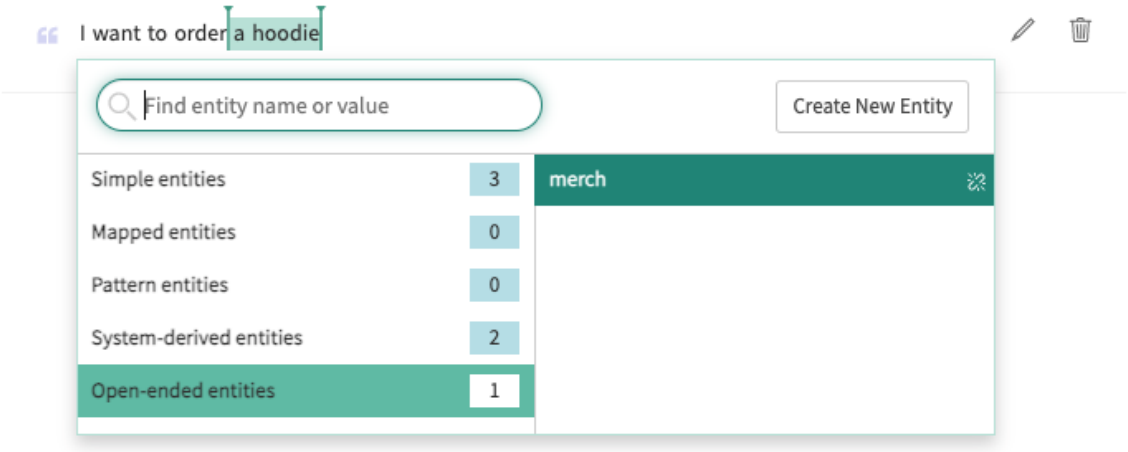


8. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

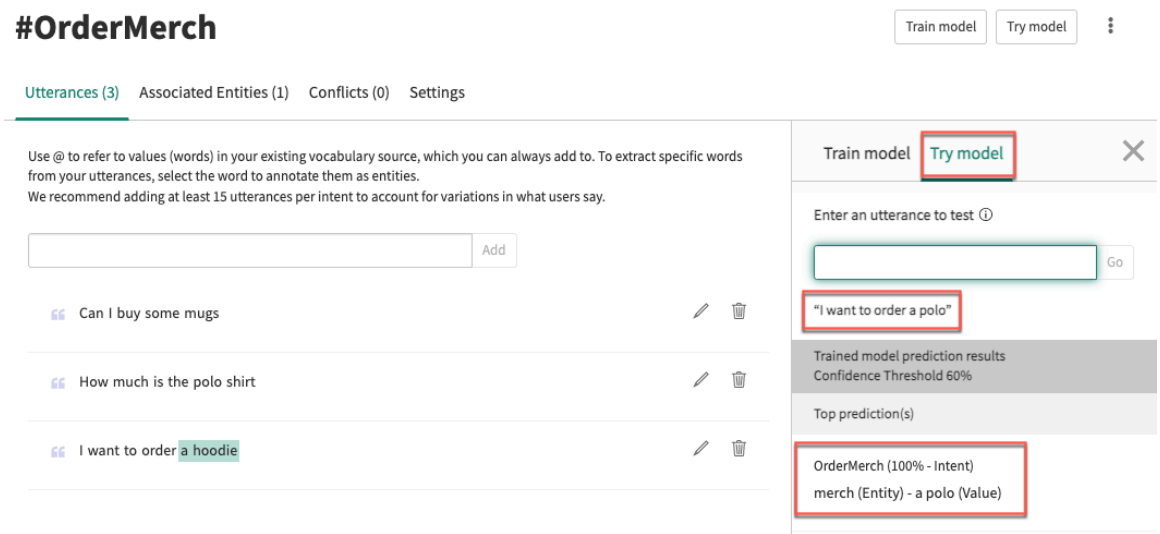
Die offene *Merch* -Entität wird im Abschnitt „Äußerungen“ des Absichtsbildschirms Ihres Modells mit Anmerkungen versehen. Wenn Sie auf den Namen zeigen, können Sie sehen, dass er als neue Entität in den Anmerkungsdetails beibehalten wird. Diese Entität kann in allen anderen NLU -Modellen in Ihrer Instanz wiederverwendet werden.



Nächste Maßnahme
Trainieren Sie Ihr Modell, um die Entitäten zu speichern. Sie können Ihr Modell testen, um festzustellen, ob es die Äußerung basierend auf dem Kontext der Entität und nicht auf der Entität selbst interpretiert.

In diesem Beispiel können Sie Ihr Modell mit einem anderen Warenartikel testen.

1. Wählen **Sie Modell testen aus**.
2. Geben Sie Ich möchte ein T-Shirt bestellen ein.
3. Wählen Sie **Start**.



Das Modell prognostiziert die Absicht und zeigt, dass die Entität *„Merch* “ für den *Wert „a* “ verwendet wurde.

Importieren Sie Entitäten

Verwenden Sie Entitäten wieder, die Sie in Ihren anderen Natural Language Understanding (NLU)-Modellen erstellt haben. Das Importieren von Entitäten spart Zeit und hilft, die Absichten in Ihrem Modell zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell.
- Erstellen oder verwenden Sie vorhandene Absichten und Entitäten.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

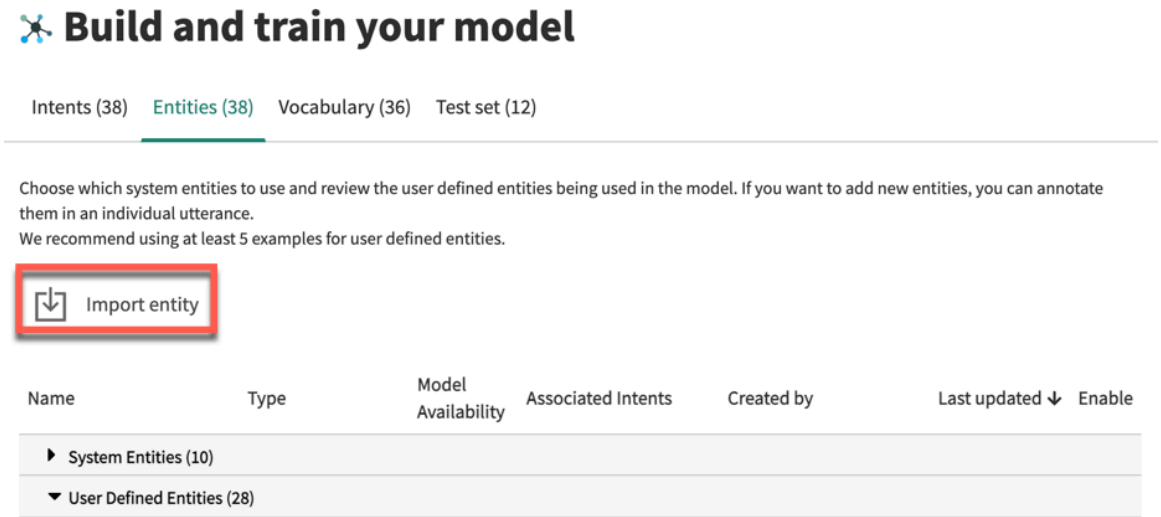
Neue Entitäten werden normalerweise innerhalb einer einzelnen Absicht erstellt. Um Zeit zu sparen und Ihre Absichten zu verbessern, können Sie auch Entitäten aus anderen Modellen wiederverwenden, indem Sie sie importieren. Nachdem Sie Entitäten in ein Modell importiert haben, kommentieren Sie die Äußerungen des Modells mit den neuen Entitäten.

Hinweis:
Alle Modelle enthalten standardmäßig mehrere Systementitäten.

In diesem Beispielverfahren importieren Sie mehrere Entitäten in ein neues Modell.

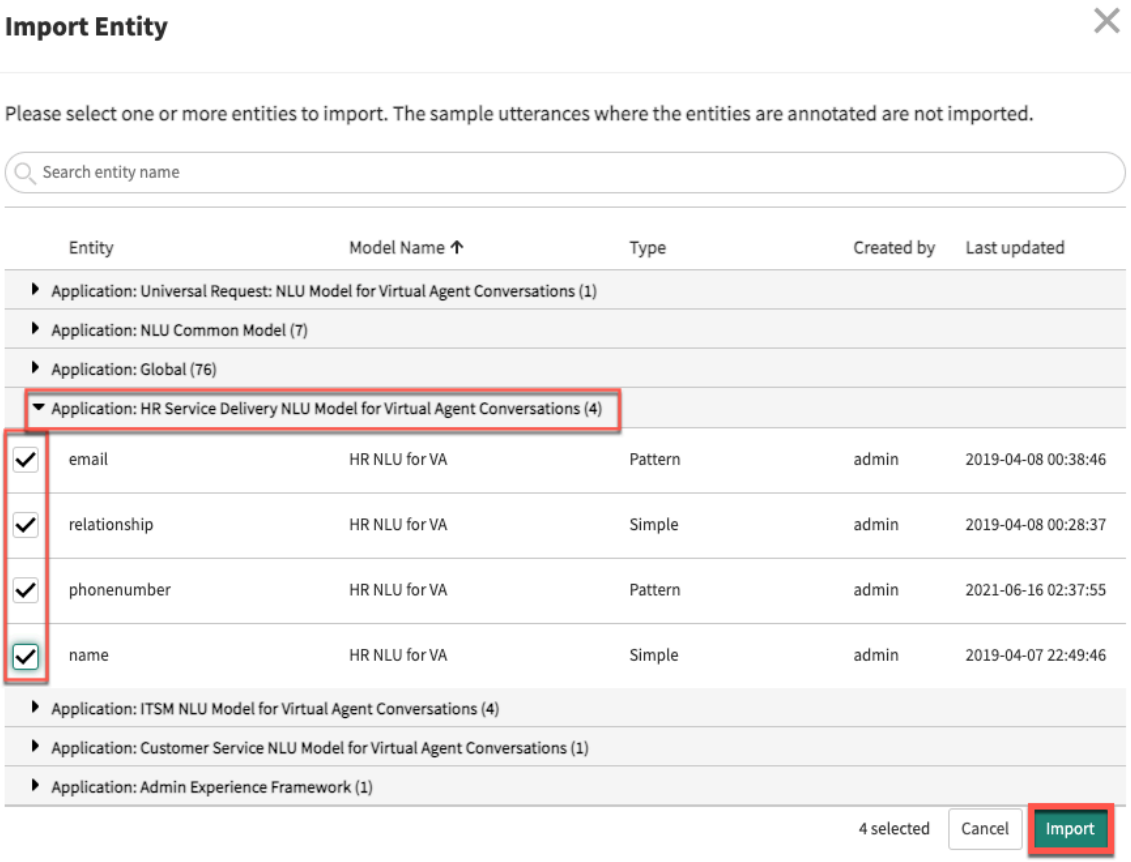
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen des Modells aus, dem Sie Entitäten hinzufügen möchten.
3. **Wählen Sie in der Phase Modell erstellen und trainieren** die Registerkarte **Entitäten** aus.
4. Wählen Sie **Entität importieren aus**.



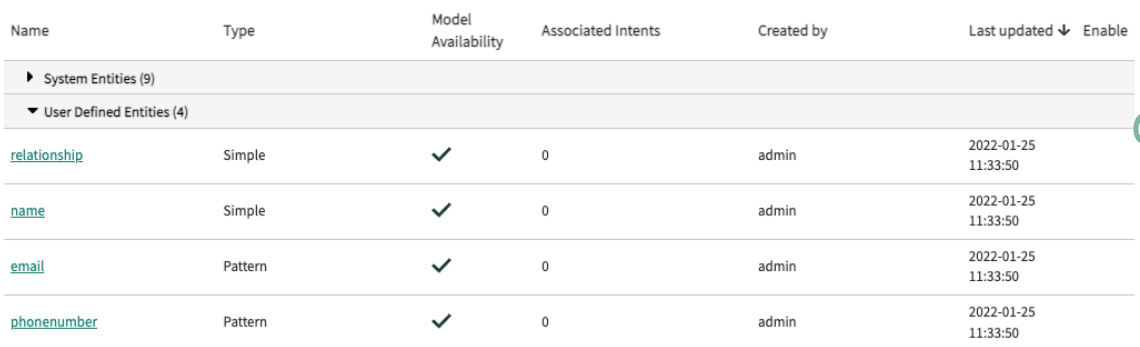
5. Wählen Sie im Fenster „Entität importieren“ die Entitäten aus, die Sie importieren möchten.
   In diesem Beispiel klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil für *Anwendung: HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations*. Wählen Sie die vier Entitäten aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Beim Importieren von Entitäten werden keine Äußerungen importiert, die mit diesen Entitäten kommentiert wurden. Sie müssen die Äußerungen Ihres aktuellen Modells mit den neu importierten Entitäten mit Anmerkungen versehen und das Modell dann neu trainieren.

6. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Die ausgewählten Entitäten werden in das Modell importiert. Die Entitäten werden unter **Benutzerdefinierte Entitäten** auf der Registerkarte Entitäten angezeigt. Standardmäßig ist die **Modellverfügbarkeit** aktiviert, sodass alle Absichten im Modell die Entität verwenden können.



Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die importierten Entitäten, um die Äußerungen des Modells mit Anmerkungen zu versehen. Trainieren Sie Ihr Modell, um Ihre Änderungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Importieren Sie eine NLU Absicht

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden

Erfahren Sie, wie Sie reguläre Ausdrücke in Ihren NLU -Entitäten verwenden, um Muster zu erstellen, mit denen das System Text suchen, abgleichen und verwalten kann.

Musterentitäten nutzen reguläre Ausdrücke (regex) für den Abgleich von Textmustern, z. B. dem Format einer E-Mail-Adresse, einer Telefonnummer oder einer Incident- oder Fall-ID.

Hinweis:
ServiceNow verwendet und unterstützt ausschließlich reguläre Ausdrücke aus Java und keine anderen Anbieter, z. B. reguläre Ausdrücke aus Perl.

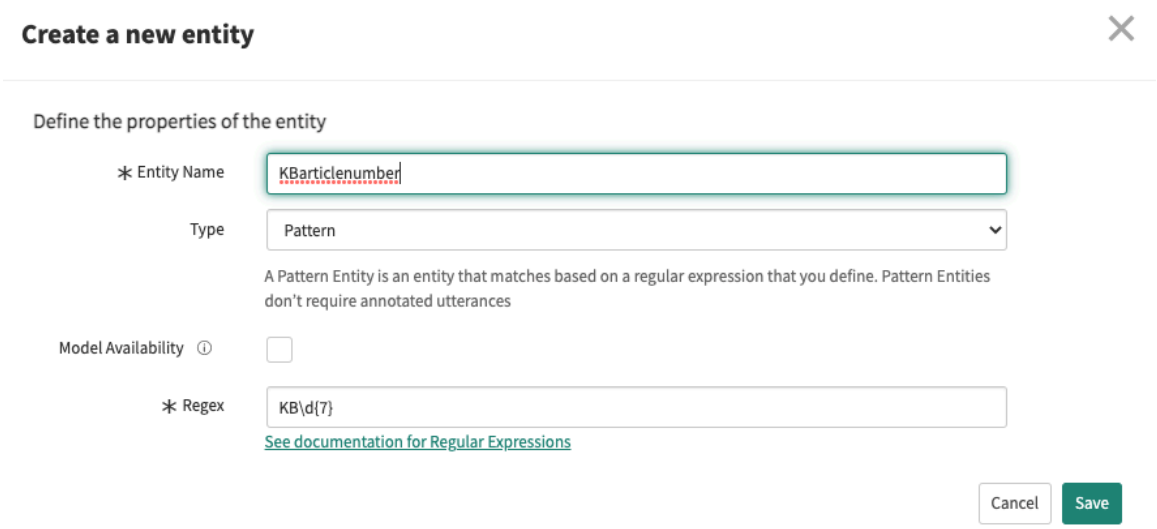
Beispiele für reguläre Ausdrücke

Ein vollständiges Beispiel für den Code des regulären Ausdrucks, der in einer Musterentität verwendet wird, finden Sie unter Musterentitäten erstellen.

Die folgenden vier Beispiele zeigen das Format und den Code für den regulären Ausdruck für verschiedene Musterentitäten.

Knowledge Base-Artikel

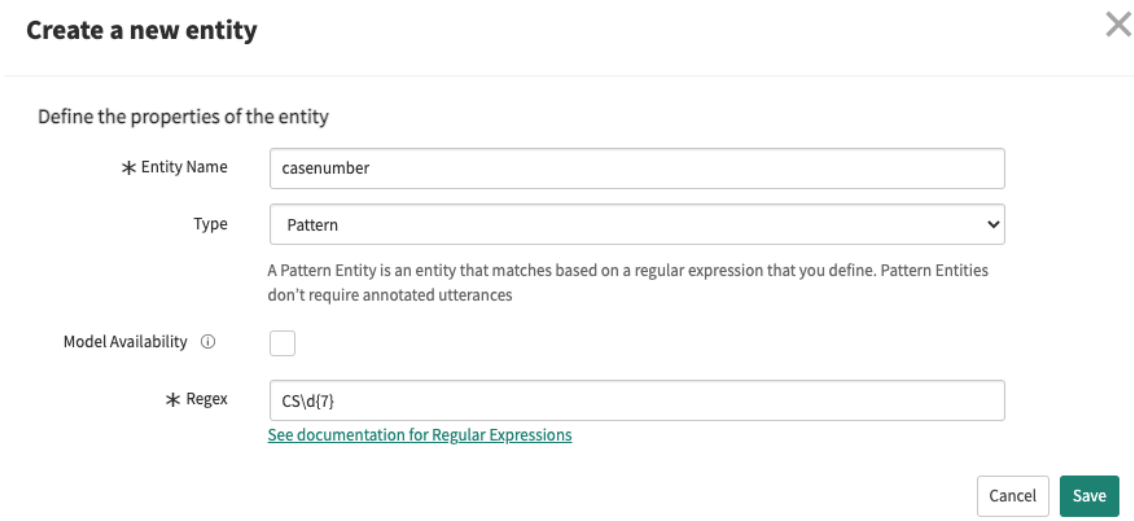
In der ServiceNow Knowledge Base (KB)-Artikel wird das Format *KB1234567 verwendet*. Der reguläre Code lautet *KB\d{7}*, wobei *KB* = Knowledge Base-Datensatz und *d{7}* = 7 Ziffern ist.



Fallnummer

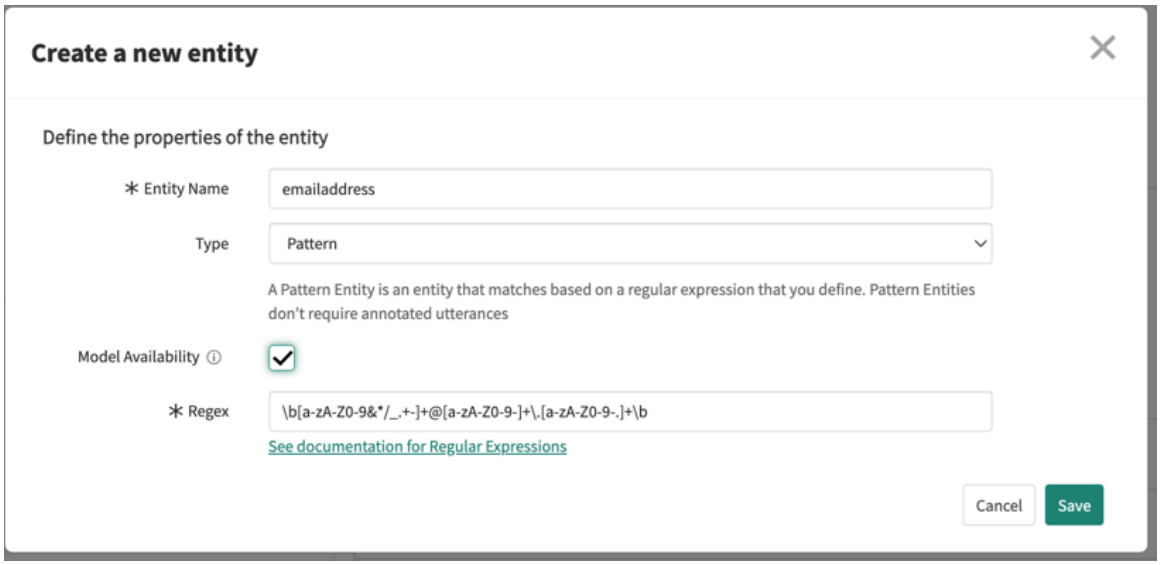
Fallaufgaben verwenden das Format *CS1234567*. Der reguläre Code ist *CS\d{7}*, wobei *CS* = Falldatensatz und *d{7}* = 7 Ziffern ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



E-Mail-Adresse

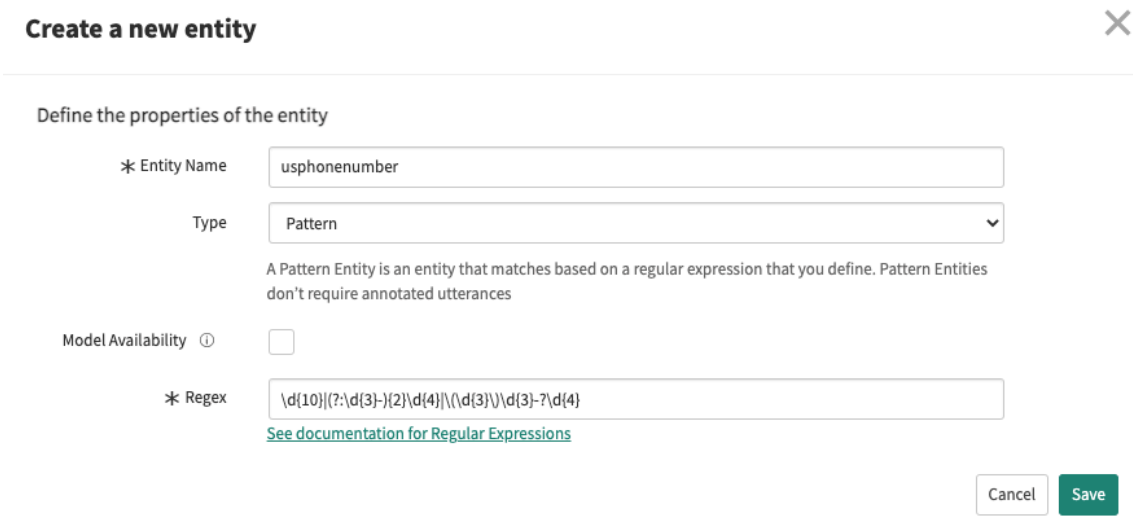
E-Mail-Adressen verwenden das Format *name@servicenow.com*. Der Code für den regulären Ausdruck lautet *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.]+\b*, das die folgenden Formate unterstützt: *name@servicenow.com* und *name@servicenow.co.in*.



Telefonnummer

Telefonnummern in den USA verwenden das Format *555-123-4567*. Der Code für den regulären Ausdruck lautet *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}-?\d{4}.*, der die folgenden Formate unterstützt: *5108882062*,*510-888-2062*und (510) *888-2062*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ressourcen für reguläre Ausdrücke

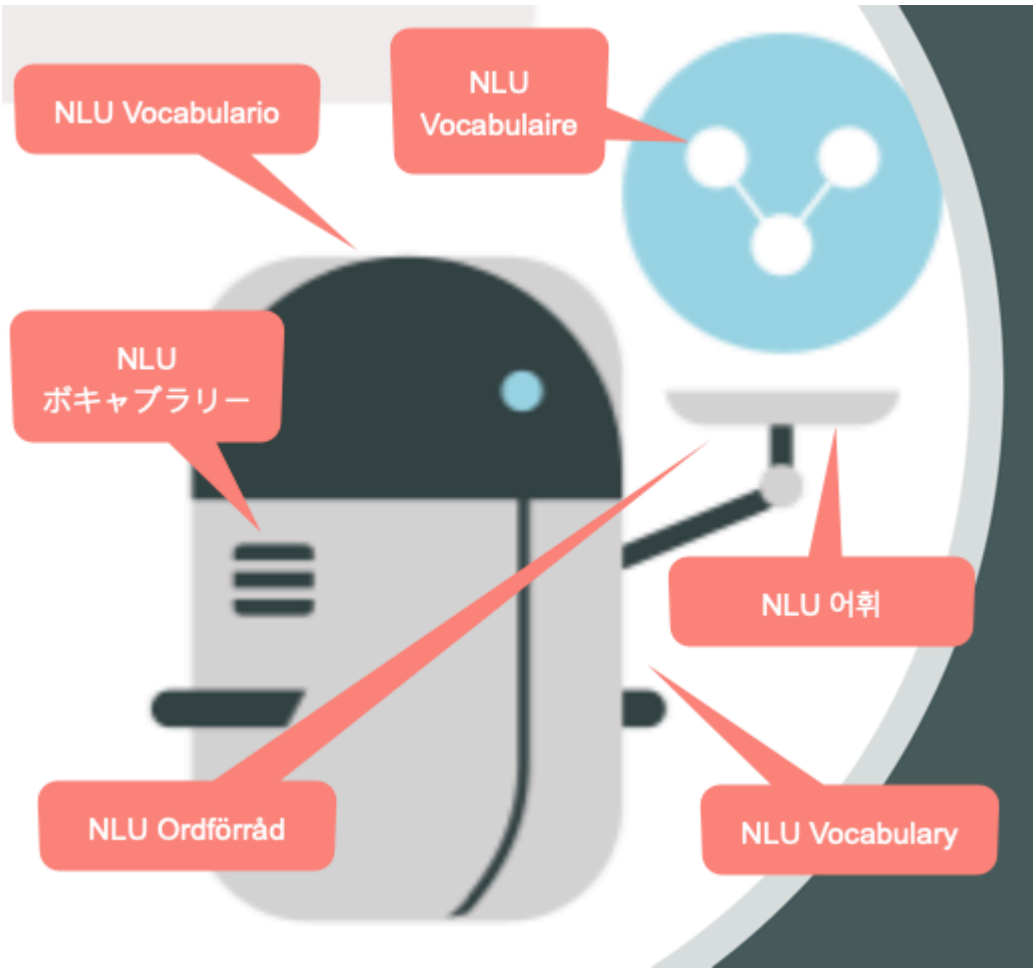
Weitere Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter den folgenden externen Links.

- Reguläre Ausdrücke von Java
- Tester für reguläre Ausdrücke von Java
- Muster (Java Platform SE7)
- Abkürzungen für Abgleiche von regulären Ausdrücken in Java

NLU-Vokabular

Verwenden Sie NLU Vokabularelemente, damit das System die verschiedenen Arten erkennt, wie Benutzer ihre Anforderungen ausdrücken. Verwenden Sie Vokabularquellen, damit das System Objekte in Tabellen oder Listen erkennt, z. B. Namen von Konferenzräumen oder Katalogelemente.

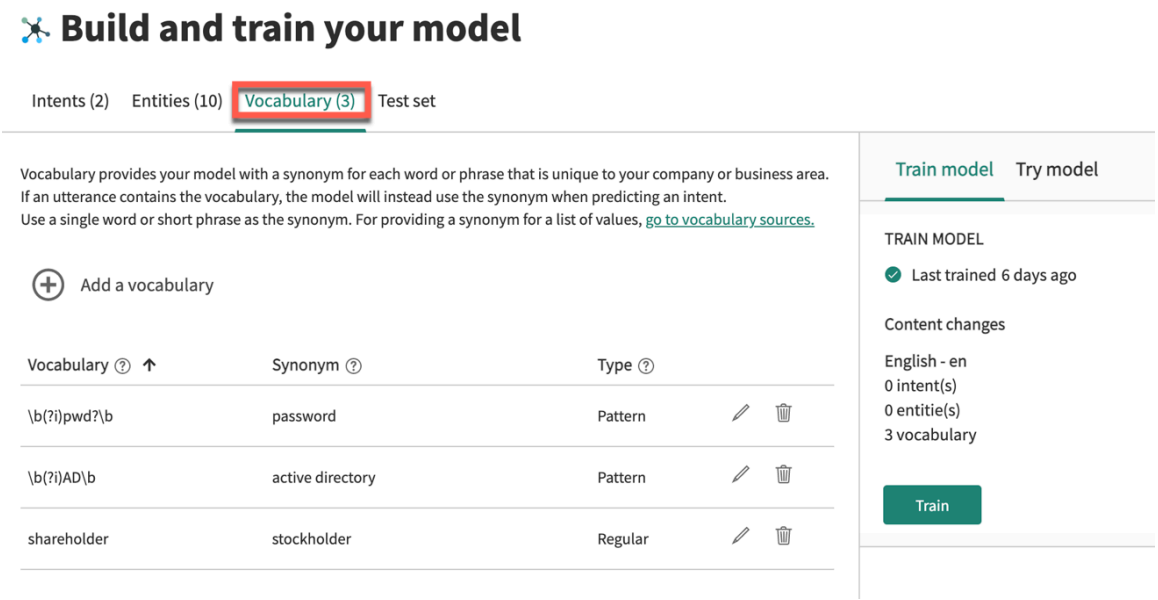
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vokabularverwendung und Kontext

Vokabular hilft Ihrem Modell bei den verschiedenen Wörtern und Ausdrücken, die von Ihren Benutzern gefunden werden können. Da Menschen keine Computer sind, können sie verschiedene Möglichkeiten entwickeln, dasselbe zu sagen. Wenn ein Benutzer beispielsweise ein Akronym anstelle des vollständigen Ausdrucks eingibt, kann das System möglicherweise die richtige Absicht anhand des Kontexts in der Äußerung vorhersagen. Wenn Sie jedoch das Akronym mit einem Vokabularelement definieren, erhöhen Sie das Konfidenzniveau und die Fähigkeit des Modells, Absichten korrekt vorherzusagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vokabularelemente decken die unterschiedlichen Wörter oder Ausdrücke ab, die in Äußerungen vorkommen können. Die Vokabularelemente werden den von Ihnen angegebenen Synonymen für die Absichtsvorhersage zugeordnet. Dies hilft dem System, die verschiedenen Arten zu erkennen, wie Benutzer ihre Anfragen äußern, und gleichzeitig die Konsistenz, Zuverlässigkeit und Genauigkeit der Vorhersagen sicherzustellen.

Vokabularelementtypen

NLU stellt die folgenden Vokabulartypen bereit, die Sie zum Erstellen und Konfigurieren eines Vokabularelements verwenden können.

Typ	Definition
Regelmäßig	Ein Wort oder eine Formulierung, die bzw. der nicht allgemein bekannt ist, z. B. ein geschäfts- oder branchenspezifischer Begriff oder ein Akronym. Beim regulären Vokabular wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet, daher werden alle Fallvariationen vom von Ihnen erstellten Vokabular erfasst. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein reguläres Vokabularelement.
Muster	Ein regulärer Ausdruck (regulärer Ausdruck), der bestimmte Formate wie E-Mail-Adressen und Telefonnummern erfassen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Mustervokabularelement.

Vokabularquellen

Sie können auch Vokabularquellen verwenden, um verschiedene Objekte abzudecken, die Ihre Benutzer anfordern könnten. Vokabularelemente und Vokabularquellen unterscheiden sich in ihrer Verwendung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie ein Vokabularelement für ein einzelnes Wort, einen Ausdruck oder ein Muster, das leicht einem einzelnen Synonym für das zu verwendende Modell zugeordnet werden kann.
- Verwenden Sie eine Vokabularquelle, um auf eine Tabelle oder Liste ServiceNow zu verweisen, damit die Werte alle durch das einzelne Synonym ersetzt werden können, das Sie definieren. Vokabularquellen können in allen NLU-Modellen wiederverwendet werden.

Verwenden Sie Vokabularquellen, wenn sich Ihre Benutzeräußerungen auf Objekte in einem Satz beziehen. Die Quellen können aus einer Liste von Werten aus einer Tabelle ServiceNow oder einer statischen Liste, die Sie definieren, referenziert werden, z. B. eine Liste von Katalogelementen oder Konferenzräumen. Sobald Sie diese Quellen erstellt und gespeichert haben, können Sie das @-Symbol verwenden, um sie in Trainingsäußerungen anzugeben. Sie können diese Quellen auch als Entitätswerte verwenden.

Angenommen, Sie haben bereits eine Liste aller Konferenzräume für Ihr Büro. Sie können eine Vokabularquelle erstellen, um auf diese Liste zu verweisen, anstatt jeden Konferenzraumnamen in die Trainingsäußerungen Ihrer Absicht einzugeben.

Informationen zum Erstellen von Vokabularquellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle und Erstellen Sie eine Listenvokabularquelle.

Vokabularverwendung in Bezug auf eine Absicht

Hier ist ein Beispiel dafür, wie eine Absicht mit dem Vokabular in ihren Äußerungsbeispielen interagieren kann.

Hinweis:
Im NLU-Vokabular ersetzt das Synonym das Vokabular, das in der Äußerung vorkommt.

Absicht: Software bestellen

Äußerung	Problem und Lösung
„Ich muss auf sfcrm zugreifen“	• Problem: Das System erkennt das Akronym *sfcrm*nicht und kann daher die Absicht nicht genau vorhersagen. • Lösung: Fügen Sie *sfcrm* als reguläres Vokabularelement hinzu, und geben Sie ein Synonym an, z. B. *CRM-Software*.
„Ich muss Word installieren“	• Problem: Das *Begriffswort* ist sehr häufig und weist nicht unbedingt auf ein Softwareprodukt hin. Der Begriff „ *Installation* “ bietet möglicherweise einen hilfreichen Kontext, aber die Konfidenzpunktzahl ist möglicherweise zu niedrig, um die Absicht von *OrderSoftware* vorherzusagen. • Lösung: Erstellen Sie ein Mustervokabularelement mit einem regulären Ausdruck für *Word*in Großbuchstaben, damit das System es als Softwareprodukt erkennen kann. Diese hinzugefügte Einschränkung macht es wahrscheinlicher, dass die *OrderSoftware*- Absicht vorhergesagt wird. **Hinweis:** Um den spezifischen Softwarenamen zu extrahieren, der in einem Virtual Agent-Konversationsthema verwendet werden soll, kommentieren Sie ihn als Entität in der Äußerung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie ein einzelnes Wort oder einen kurzen Ausdruck als Synonym, um die besten Ergebnisse zu erzielen. Sie können einem Synonym mehrere Vokabularelemente zuordnen. Ordnen Sie ein Vokabular nicht mehreren Synonymen zu.

Weiteren Kontext und Beispiele finden Sie unter NLU-Absicht erstellen.

Ein Beispiel für einen regulären Ausdruck für ein Mustervokabularelement

Angenommen, Sie möchten ein Vokabularelement verwenden, um das Akronym *IT*zu identifizieren und es dem Synonym *Informationstechnologie zuzuordnen*.

Bei regulären Vokabularelementen wird standardmäßig die Groß-/Kleinschreibung beachtet. Dies bedeutet, dass ein reguläres Vokabular sowohl mit dem Akronym *IT* als auch mit dem allgemeinen Wort *it*übereinstimmt. Sie entscheiden sich also für die Verwendung eines Mustervokabularelements.

Das Muster für reguläre Ausdrücke, das Sie verwenden können, ist `\bIT\b`. `\b` ist eine Wortgrenzenmarkierung. Dadurch wird sichergestellt, dass das Muster beispielsweise nicht mit *ITSM* oder *JIT*übereinstimmt. Die standardmäßige Beachtung der Groß-/Kleinschreibung von Mustervokabularelementen bedeutet, dass `\bIT\b` nicht mit dem allgemeinen Wort *it*übereinstimmt.

Details zum regulären Ausdruck: Sie können die Beachtung der Groß-/Kleinschreibung in einem Muster deaktivieren, indem Sie `(?i)`verwenden. Sie können diesen Modus beenden, indem Sie ein Minuszeichen verwenden, wie in `(?-i)`. Zum Beispiel sollte `(?i)te(?-i)st` sowohl mit „ *test* “ als auch mit „*TEst*“ übereinstimmen, aber nicht *mit „teST“* oder „ *TEST*“.

Weitere Informationen finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden.

Zugehörige Informationen

NLU-Absicht erstellen

Erstellen Sie ein reguläres Vokabularelement

Fügen Sie ein Wort oder einen Ausdruck hinzu, den Ihre Benutzer verwenden könnten, und ordnen Sie dieses Vokabularelement einem Synonym zu. Ihr Modell verwendet das Synonym während der Absichtsvorhersage.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder AI Search.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reguläre Vokabularelemente stellen dem Modell ein Synonym für Wörter oder Ausdrücke bereit, die Benutzer in einer Äußerung verwenden könnten. Das Modell verwendet das Synonym, um das Vokabular bei der Vorhersage der Absicht zu ersetzen. Verwenden Sie nach Möglichkeit ein einzelnes Wort für das Synonym.

Bei regulären Vokabularelementen wird standardmäßig die Groß-/Kleinschreibung beachtet. Wenn Sie ein Vokabularelement erstellen müssen, bei dem die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden muss, verwenden Sie ein Mustervokabularelement. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Mustervokabularelement.

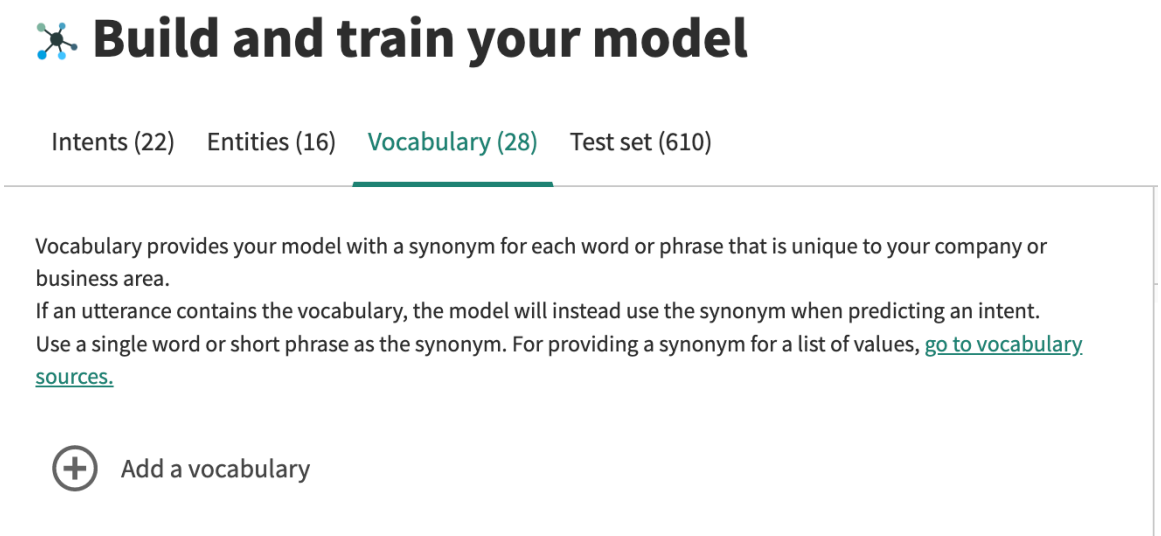
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wählen Sie ein Synonym aus, das ein häufig vorkommendes Wort in derselben Sprache wie Ihr Modell ist.

In diesem Beispielszenario fügen Sie ein Vokabularelement für das Wort *credentials*hinzu. Angenommen, Ihre Benutzer können *Anmeldeinformationen* verwenden, um auf ihr *Passwort*zu verweisen. Durch die Erstellung eines Vokabularelements können Sie sicherstellen, dass das System die Absicht für eine Äußerung wie „ *reset my credentials*“ korrekt vorhersagt.

Prozedur

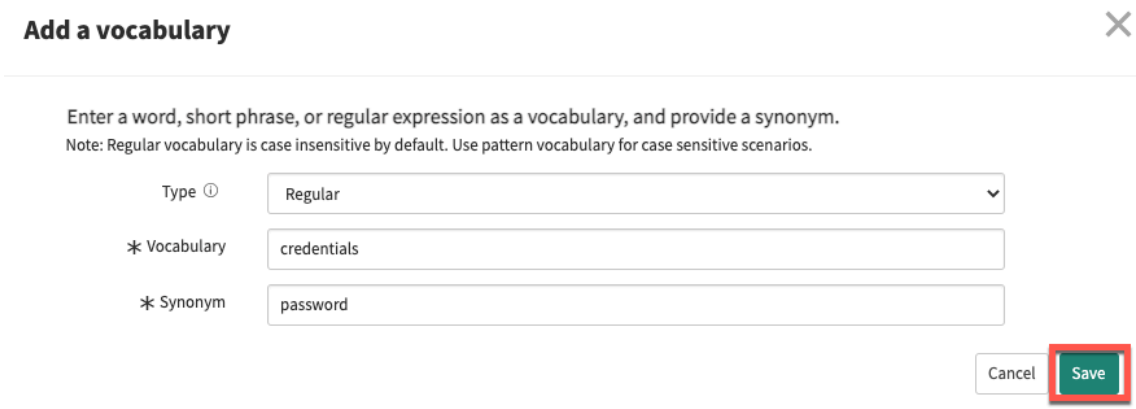
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Modelldetails der Modellübersicht die Karte **Vokabular** aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Vokabular die Option Vokabular **hinzufügen**aus.



5. Wählen Sie im Fenster **Vokabular** hinzufügen die Option **Regulär** als Typ aus.
6. Fügen Sie ein Vokabular oder einen Ausdruck hinzu, das bzw. der von Benutzern verwendet werden könnte, und fügen Sie dann das Synonym hinzu, das das Modell für die Absichtsvorhersage verwenden soll.

   Fügen Sie in diesem Beispielverfahren *Anmeldeinformationen* als Vokabular und *Passwort* als Synonym hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Um Ihr neues Vokabularelement bereitzustellen, trainieren und veröffentlichen Sie Ihr Modell erneut.

Fügen Sie weitere Vokabularelemente hinzu, um die Modellabdeckung und -genauigkeit zu verbessern.

Erstellen Sie ein Mustervokabularelement

Verwenden Sie die Codierung regulärer Ausdrücke (reguläre Ausdrücke), um ein Musterformat für Vokabularelemente wie E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Datensatznamenskonventionen zu erstellen. Sie können eigene Muster für die Vokabulardaten in Ihrer Instanz erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder AI Search.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mustervokabularelemente verwenden reguläre Ausdrücke (reguläre Ausdrücke), um nach Variationen von Wörtern und Sätzen in den Äußerungen der Benutzer zu suchen. Das Muster ordnet diese Variationen dann dem von Ihnen angegebenen Synonym zu. Das Synonym wird während der Absichtsvorhersage verwendet.

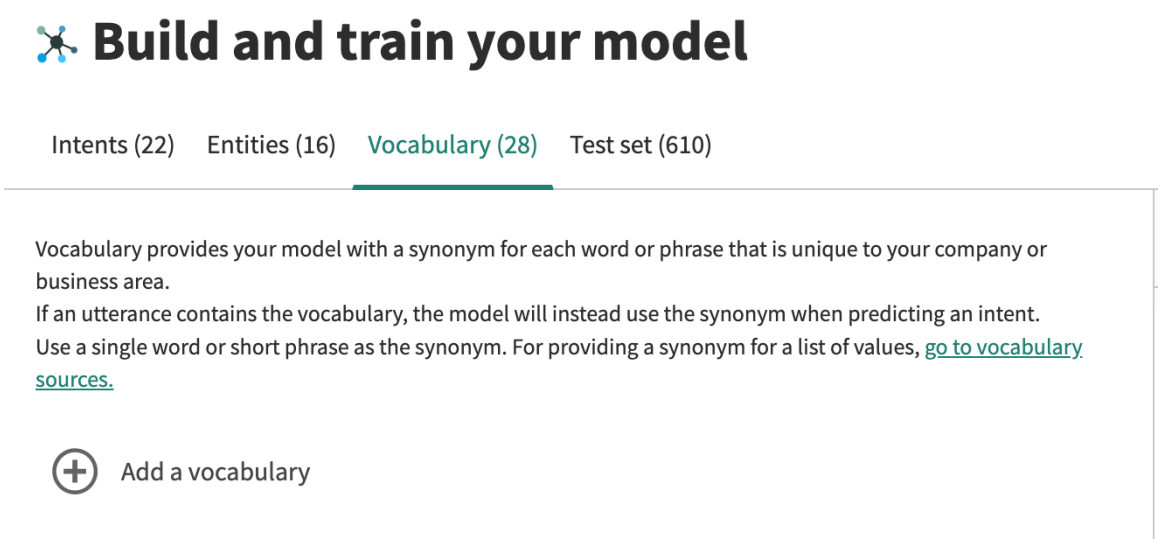
In diesem Beispielszenario haben Sie ein NLU Virtual Agent -Modell für Anforderungen im Zusammenhang mit der Authentifizierung erstellt. In Bezug auf die Multifaktor-Authentifizierung verwenden Ihre Benutzer häufig „MFA“, „MFA“ oder „MFA-Authentifizierung“. Sie können ein Muster angeben, um diese Variationen abzudecken. Sie werden bei der Vorhersage einer Absicht durch das entsprechende Synonym für die *Multifaktor-Authentifizierung* ersetzt.

Weitere Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden.

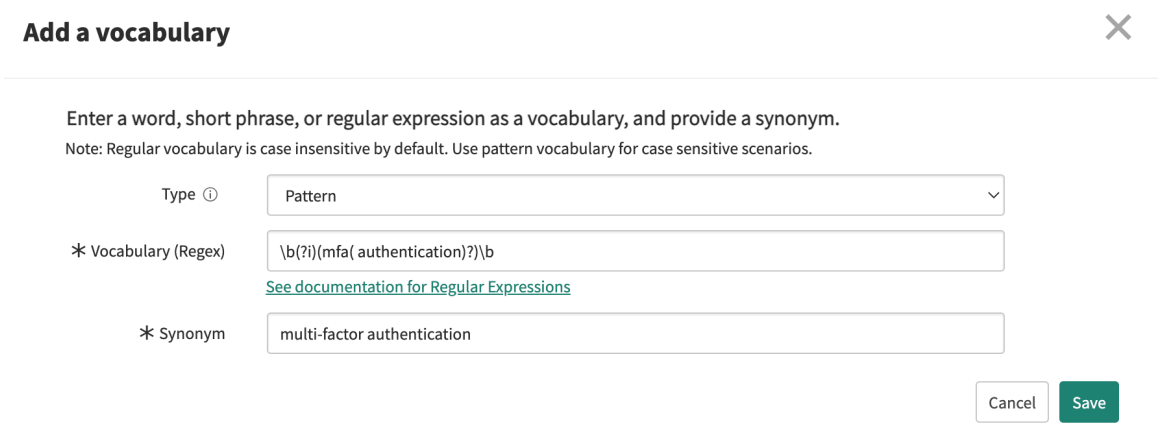
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Modelldetails die Karte **Vokabular** aus.
4. Klicken **Sie auf Vokabular hinzufügen**.



5. Wählen Sie im Fenster **Vokabular** hinzufügen im Feld **Typ** die Option **Muster**aus.
6. Fügen Sie einen regulären Ausdruck hinzu, der Wörter oder Sätze in den Äußerungen Ihrer Benutzer abdeckt, und ein Synonym, das das Modell zur Vorhersage der Absicht verwendet.
   In diesem Beispiel deckt der reguläre Ausdruck mehrere Variationen der „mfa-Authentifizierung“ ab.



7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis: Ihr Mustervokabularelement wird im Abschnitt „Vokabular“ des Bildschirms „Modell“ angezeigt. Jedes Mal, wenn die Äußerung eines Benutzers eine der Schreibweisenvariationen enthält, erkennt das System die Bedeutung in diesem Beispiel als *Multifaktor-Authentifizierung*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

NLU-Vokabular

Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden

Erstellen Sie eine Listenvokabularquelle

Erstellen Sie eine Liste von Wörtern oder Ausdrücken, die als Vokabularquelle dienen sollen. Die Werte in der Listenquelle werden durch das Synonym ersetzt, wenn sie in einer Benutzeräußerung erkannt werden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

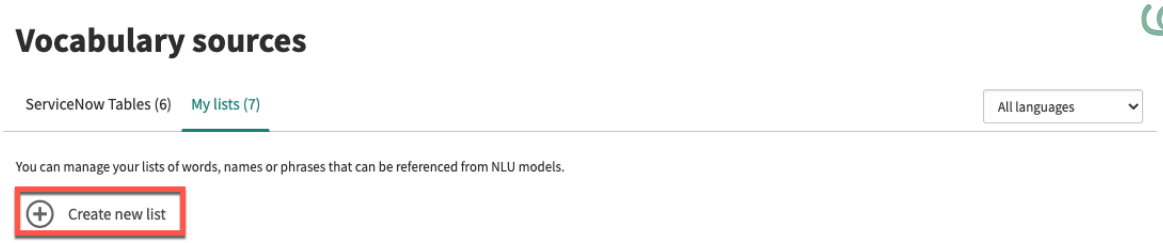
Durch das Erstellen einer Listenvokabularquelle können Ihre Modelle alle alternativen und tatsächlichen Werte der Liste interpretieren, wenn sie in einer Benutzeräußerung angezeigt werden. Das Modell interpretiert diese Werte als Synonym, das Sie bei der Vorhersage einer Absicht angeben.

Hinweis:
Während der Absichtsvorhersage ersetzt das von Ihnen angegebene Synonym den Wert. Während der Entitätsvorhersage wird der tatsächliche Wert als Entität verwendet, wenn der tatsächliche Wert oder einer der alternativen Werte in der Äußerung erkannt wird.

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine Listenvokabularquelle für die Besprechungsräume Ihres Unternehmens. Sie fügen die Namen der Räume und Alternativen hinzu, die Benutzer sie nennen könnten. Sobald Sie die Liste erstellt haben, fügen Sie sie einer Äußerung in einer Absicht für das Modell hinzu. Das Modell interpretiert die Absicht (z. B. #BookMeetingRoom) und verwendet den vom Benutzer eingegebenen Namen als Entität (z. B. Everest).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Meine Listen**.
3. Klicken **Sie auf Neue Liste erstellen**.



4. Konfigurieren Sie im Fenster **Neue Liste erstellen, auf die** verwiesen werden soll die Felder.

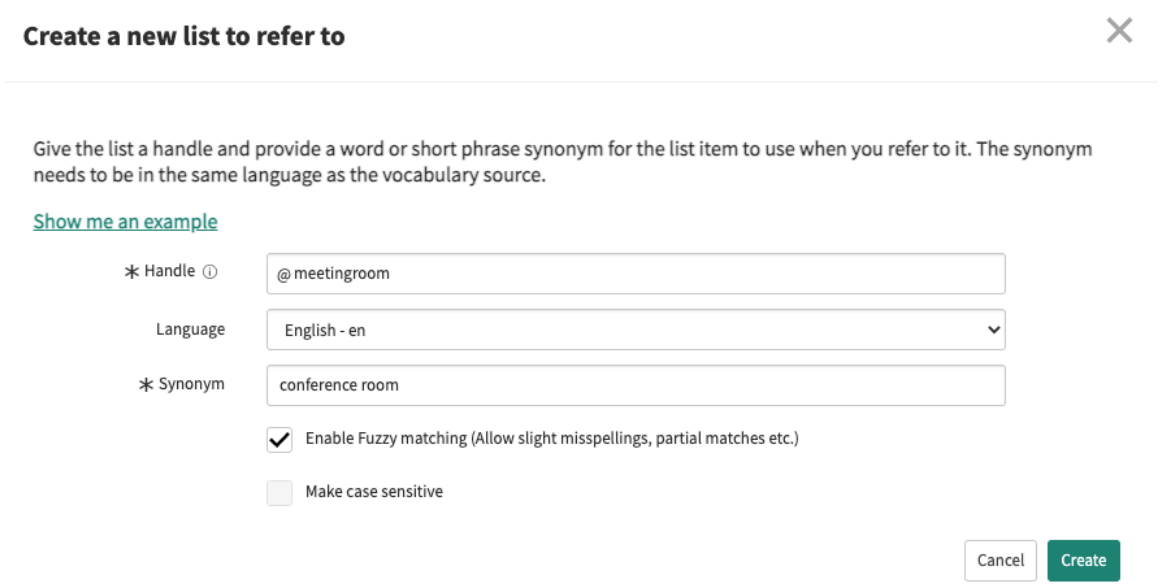
Feld	Beschreibung
Handle	Name für die Vokabularquelle. Wird verwendet, um in einer Äußerung auf zu verweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Sprache	Sprache der Vokabularquelle. Synonym muss in derselben Sprache sein.
Synonym	Wort oder Ausdruck, das das Modell während der Absichtsvorhersage verwendet. Wählen Sie ein häufig vorkommendes Wort in derselben Sprache wie Ihr Modell aus.
Aktivieren Sie den Fuzzy-Abgleich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Elemente in der Liste übereinstimmen sollen, wenn eine Anwenderäußerung geringfügige Rechtschreibfehler aufweist.
Groß-/Kleinschreibung beachten	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um bei den Werten in der Liste die Groß-/Kleinschreibung zu beachten. Äußerungen mit falschen Fällen stimmen nicht überein.

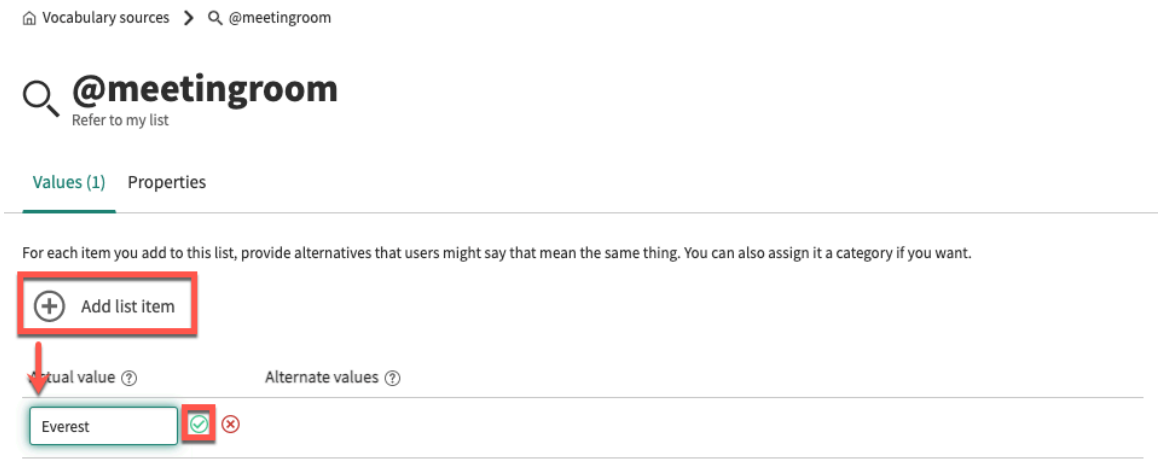
Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen:

- **Handle**: @meetingroom
- **Sprache**: Englisch - en
- **Synonym**: Besprechungsraum
- **Fuzzy-Abgleich aktivieren**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- Groß-/**Kleinschreibung**beachten: Lassen Sie das Feld leer.



5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ihr Listenvokabularquellenentwurf wird im Abschnitt „ *Meine Listen* “ des Bildschirms „ *Vokabularquellen* “ angezeigt.
6. Klicken Sie auf den Namen der Listenvokabularquelle.
7. Klicken **Sie auf Listenelement hinzufügen**.
8. Geben Sie einen Wert für die Liste ein, und klicken Sie auf das grüne Häkchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Beispiel geben Sie Everestein.

9. Doppelklicken Sie auf den Bereich unter **Alternative Werte**, um durch ein Komma getrennte Alternativen hinzuzufügen.



10. Trainieren Sie das Modell, um die Listenvokabularquelle verfügbar zu machen.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie die restlichen Namen und Alternativen der Pausenräume hinzu.

Sie müssen das Modell nach dem Aktualisieren einer Listenvokabularquelle neu trainieren. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Dann können Sie die Listenvokabularquelle verwenden, wenn Sie eine Trainingsäußerung mit Anmerkungen versehen. Verwenden Sie das @-Symbol mit dem Handle, um auf diese Vokabularquelle zu verweisen.

Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle

Verwenden Sie die Werte aus einer Tabelle ServiceNow als Vokabularquelle. Ihre Natural Language Understanding (NLU)-Modelle verwenden das bereitgestellte Synonym, um Äußerungen zu interpretieren, die Werte aus den ausgewählten Quellfeldern der Tabelle enthalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie eine Tabelle ServiceNow hinzu, die als Vokabularquelle verwendet werden soll. Wählen Sie ein oder mehrere Quellfelder der Tabelle aus. Geben Sie dann ein Synonym an, das vom Modell bei der Interpretation von Äußerungen verwendet werden soll, die Werte aus der Tabelle enthalten. Beachten Sie, dass das **Referenzfeld** nicht als Quellfeld unterstützt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine Tabellenvokabularquelle erstellen und synchronisieren, werden die Werte aus der Tabelle in Ihrer Instanz extrahiert, und im NLU Service wird eine Vokabularquelle erstellt. Weitere Informationen zum Service NLU finden Sie unter NLU-Service-Updates.

Hinweis:
Sie sollten nicht mehrere Vokabularquellen erstellen, die auf dieselbe Tabelle und dieselben Felder verweisen. Erstellen Sie nur eine Vokabularquelle (und geben Sie ein Synonym an) für die bestimmte Tabelle und die Felder, auf die Sie im Modell verweisen möchten. Andernfalls würde dies zu Verwirrung im Modell führen und die Vorhersagequalität beeinträchtigen.

In diesem Beispielverfahren möchten Sie, dass Ihre Modelle Äußerungen mit Standorten interpretieren können. Die Tabelle ServiceNow „ Standort“ (cmn_location) enthält bereits Informationen zu wichtigen Standorten. Sie richten die Standorttabelle ein, die als Vokabularquelle verwendet werden soll.

Prozedur

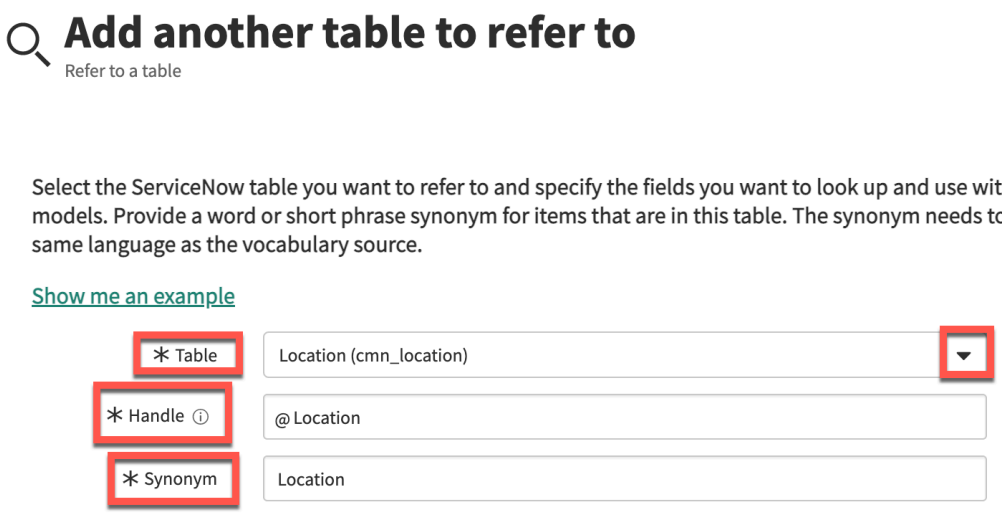
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**.
2. Klicken Sie **auf ServiceNow-Tabellen**.
3. Klicken **Sie auf Weitere Tabelle hinzufügen**.
4. Konfigurieren Sie auf der Seite Weitere Tabelle hinzufügen, auf die verwiesen werden soll die Felder.

   a. Wählen Sie die Tabelle, das Handle und das Synonym für die Tabelle aus.

   Verwenden Sie in diesem Beispiel die folgenden Konfigurationen:

   - **Tabelle**: Wählen Sie **Standort (cmn_location) aus**.
   - **Handle**: Verwenden Sie das vom System generierte Handle *@Location*.
   - **Synonym**: Verwenden Sie das vom System generierte Synonym *Standort*. Sie können diesen Wert aktualisieren, um sicherzustellen, dass es sich um ein Synonym für jedes einzelne Element in der Vokabularquelle handelt.

   Hinweis:
   Wählen Sie ein Synonym aus, das ein häufig vorkommendes Wort in derselben Sprache wie Ihre Vokabularquelle ist.



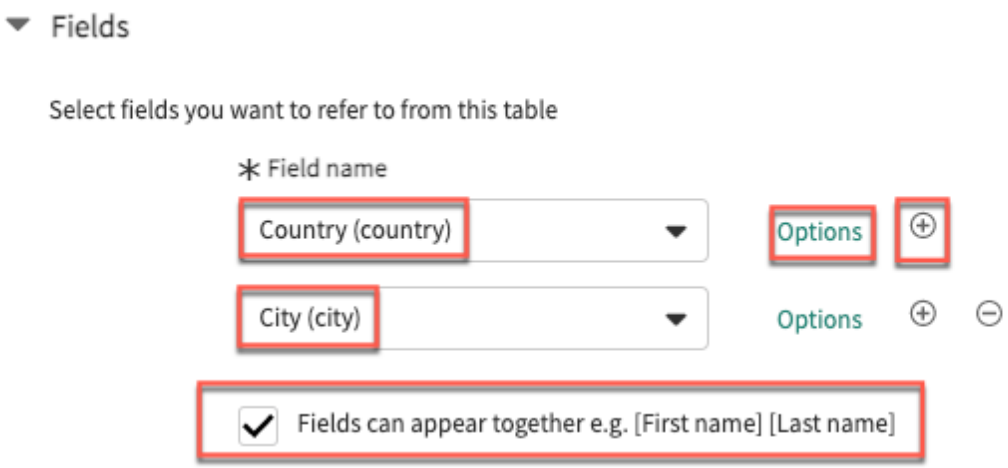
   b. Wählen Sie die Felder, auf die Sie verweisen möchten, aus der Quelltabelle aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um mehrere Felder hinzuzufügen, wählen Sie das Plus-Symbol aus.

Verwenden Sie in diesem Beispiel die folgenden Konfigurationen:

- **Feldname**: Wählen Sie die Felder **Land (country)** und **Stadt (city)** aus.
- **Optionen**: Klicken Sie auf **Optionen**, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen Dieses **Feldzum Nachschlagen von Werten** verwenden für beide Feldnamenwerte. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, kann entweder ein Ländername oder ein Ortsname in einer Äußerung für die Suche nach einem Datensatz in der Vokabularquelle verwendet werden. Sie können auch mehrere durch Kommas getrennte Werte in diesem Feld verwenden, z. B. wenn Ihre Stadtspalte mehrere Namen hat, z. B. NYC, New York und New York City.
- **Felder können zusammen**angezeigt werden: Lassen Sie das Kontrollkästchen leer. Dieses Feld wird normalerweise in einem NLU -Suchmodell verwendet, in dem Benutzer Wörter nebeneinander in einer Äußerung eingeben können, um einen Datensatz zu finden. Sie können beispielsweise „ Pierre Development “ eingeben, wenn Sie nach einem Mitarbeiter namens „Pierre“ suchen, der im Entwicklungsteam arbeitet, wobei „ **Name** “ und „ **Team** “ zwei Felder in der Tabelle sind.



c. Konfigurieren Sie die erweiterten Optionen.

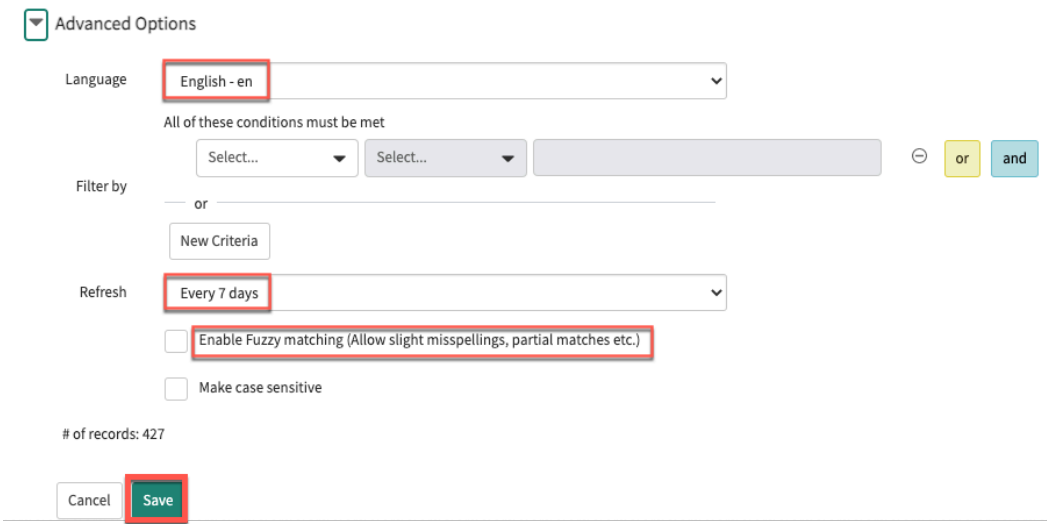
Verwenden Sie in diesem Beispiel die folgenden Konfigurationen:

- **Sprache**: Wählen Sie **Englisch (en) aus**.
- **Filtern nach**: Sie können den Bedingungsgenerator verwenden, um die Werte in der Quelltabelle für die Vokabularquelle zu filtern. Lassen Sie das Feld für dieses Szenario leer.
- **Aktualisieren**: Wählen Sie **Alle 7 Tage**aus. Wenn Sie diese Option auswählen, legen Sie das System so fest, dass alle sieben Tage neue Werte aus der Tabelle abgerufen werden. Es gibt verschiedene Aktualisierungsoptionen, die Sie auswählen können, je nachdem, wie oft die Quelltabelle aktualisiert wird.
- **Fuzzy-Übereinstimmung aktivieren**: Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, kann ein Datensatz abgeglichen werden, auch wenn eine Äußerung ein leicht falsch geschriebenes Wort oder einen Teil eines Wortes enthält. Wenn Sie beispielsweise nach einer Stadt wie Kanins City suchen, können Sie Kans City oder nur Kansas eingeben, und das System kann weiterhin den richtigen Standortdatensatz zuordnen. Die Fuzzy-Übereinstimmung kann in einigen Fällen falsche Übereinstimmungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zurückgeben. Verwenden Sie die Fuzzy-Übereinstimmung sparsam, und testen Sie Ihr Modell, bevor Sie es verwenden.

- Groß-/**Kleinschreibung beachten**: Wenn Sie den Fuzzy-Abgleich nicht aktivieren, können Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, um bei den Werten in der Quelltabelle die Groß-/Kleinschreibung zu beachten. Wenn eine Äußerung nicht die richtigen Fälle verwendet, sagt das Modell die Absicht nicht voraus.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Ergebnis: Die Vokabularquelle der @Location-Tabelle wird auf dem Bildschirm „Vokabularquellen“ angezeigt, wo die Synchronisierung mit der **Quelltabelle** beginnt.

6. Wenn die Synchronisierung nicht sofort startet, wählen Sie das Symbol „Suche synchronisieren“ ganz rechts, um die **Quelltabellendaten** mit dem NLU -Service zu synchronisieren.
   Ergebnis: Wenn die Synchronisierung abgeschlossen ist, können Sie die Vokabularquelle in Ihren Modellen verwenden. Sie müssen das Modell nach dem Aktualisieren einer Tabellenvokabularquelle nicht erneut trainieren.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Modell eine Vokabularquelle hinzu, indem Sie eine Äußerung mit Anmerkungen versehen. Verwenden Sie das @-Symbol, wenn Sie einer Absicht eine Beispieläußerung hinzufügen.

Synchronisieren Sie eine Tabellenvokabularquelle

Synchronisieren Sie Ihre Tabellenvokabularquellen, um die neuesten Änderungen an der ServiceNow Quelltabelle zu erhalten. Durch die Synchronisierung Ihrer Vokabularquellen wird sichergestellt, dass Ihre NLU -Modelle bei der Vorhersage von Absichten über die neuesten Werte verfügen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU Common Model und Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie in einer Äußerung auf eine Vokabularquelle verweisen, werden die Werte zum Zeitpunkt des Modelltrainings abgerufen. Wenn sich die Tabellenwerte jedoch im Laufe der Zeit ändern, verweist das Modell weiterhin auf die Werte aus der letzten Trainingssitzung.

Sie können einen Zeitplan auswählen, um die von NLUverwendeten Vokabularwerte automatisch zu aktualisieren. Dieser Zeitplan kann später bearbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle.

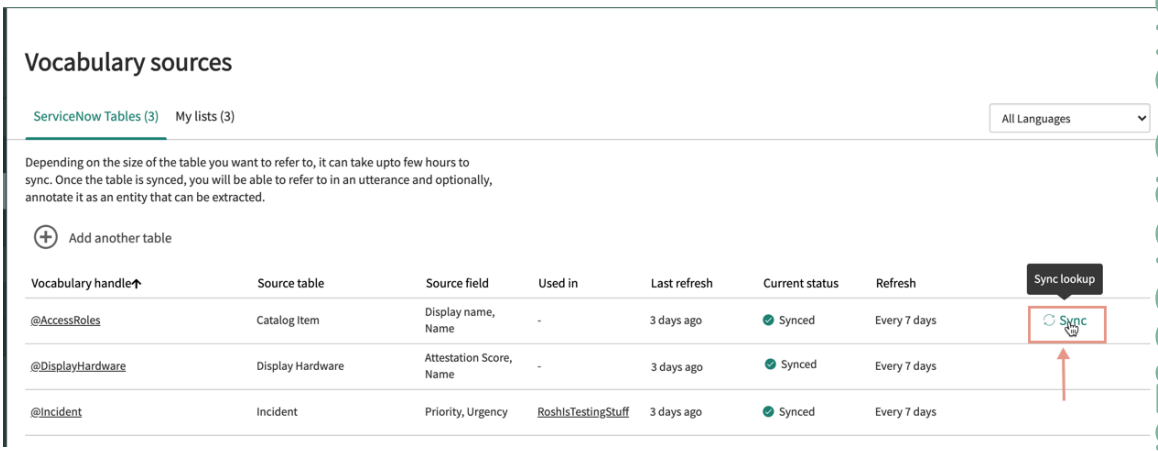
Sie können eine Tabellenvokabularquelle auch manuell synchronisieren, z. B. vor dem Modelltraining.

Hinweis:
Wenn eine Äußerung auf eine Tabellenvokabularquelle verweist, die nie synchronisiert wurde, kann das Modell nicht trainiert werden. Überprüfen Sie den aktuellen Status der Vokabularquelle, und synchronisieren Sie sie manuell, wenn **Nie synchronisiert**.

Im folgenden Beispielszenario synchronisieren Sie manuell die Vokabularquelle *@AccessRoles* mit der Katalogelementtabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**.
2. Zeigen Sie auf der Registerkarte ServiceNow Tabellen aufdirekt neben der **Spalte Aktualisieren**, um das Symbol für die **Synchronisierungssuche** aufzurufen.



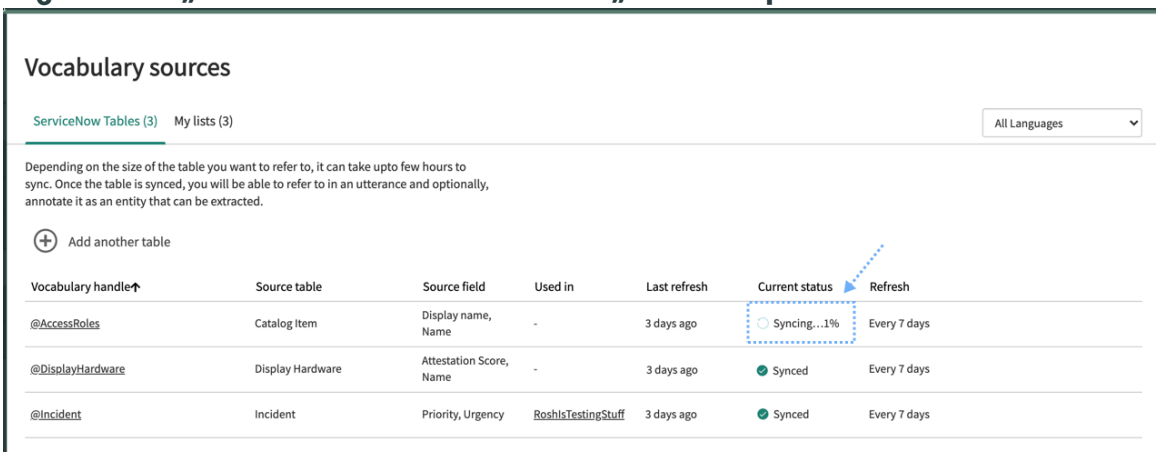
3. Wählen Sie **Synchronisieren aus**.
   Die Vokabularquelle startet die Synchronisierung.

Nächste Maßnahme

Der Synchronisierungsvorgang kann je nach Größe der Quelltabelle einige Zeit dauern.

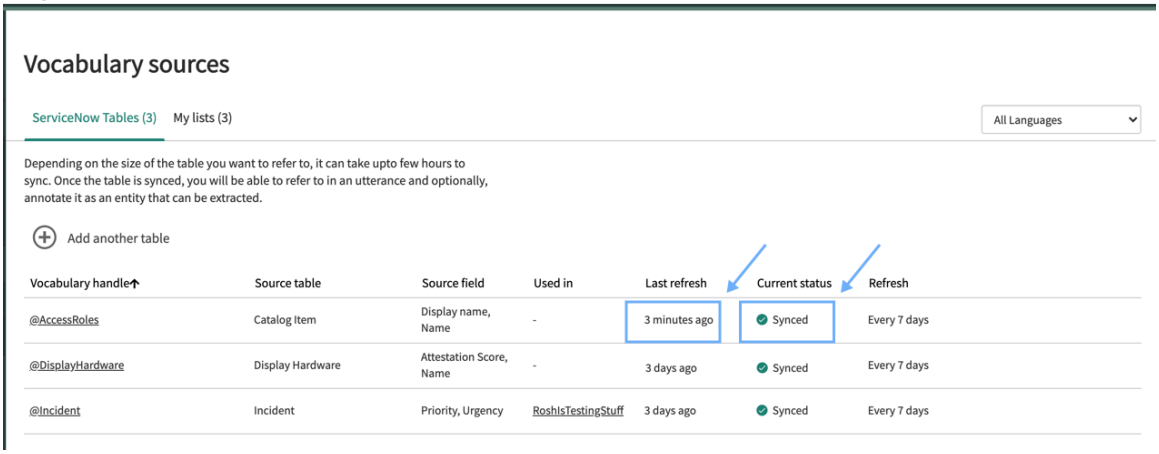
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „ServiceNow-Tabellen“ der Seite „Vokabularquellen“.



Die Werte in den Spalten *Letzte Aktualisierung* und *Aktueller Status* spiegeln den aktuellen Status der Vokabularquelle wider.

Registerkarte „ServiceNow-Tabellen“ der Seite „Vokabularquellen“.



Fahren Sie mit dem Trainieren Ihres Modells fort. Weitere Informationen zum Modelltraining finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle

Vorgefertigtes Vokabular

Verwenden Sie das vorgefertigte Vokabular ServiceNow® für Software- und Hardware-Begriffe, damit das System mehrere Variationen in Äußerungen erkennt.

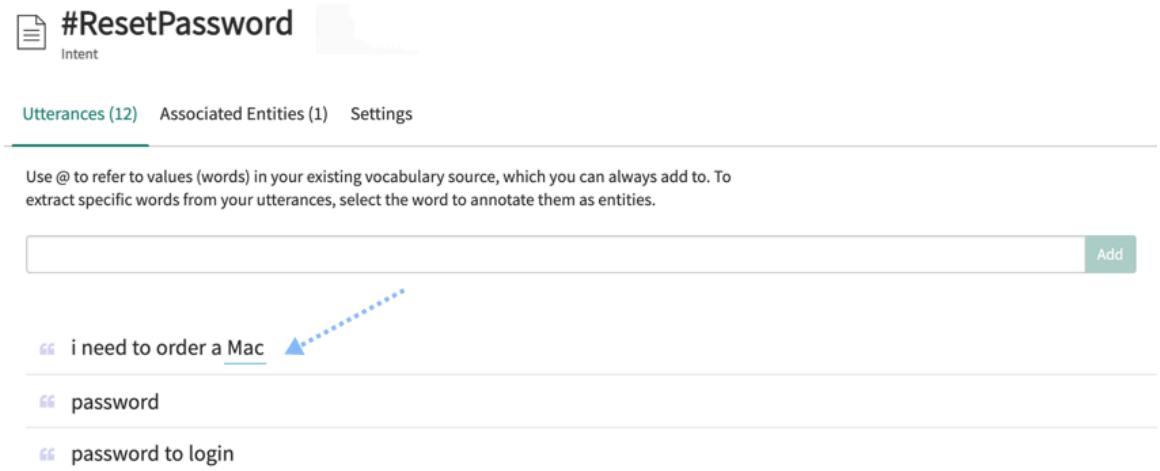
Ihre Natural Language Understanding -Modelle enthalten vorgefertigte Vokabulareinstellungen, die Sie beim Hinzufügen einer Beispieläußerung verwenden können. Das Vokabular enthält Definitionen für Software- und Hardware-Begriffe, unabhängig davon, ob sie umgangssprachlich oder fachsprachlich verwendet werden. Das Vokabular kann auch Rechtschreibfehler bei Produkten erkennen.

Für eine Ihrer Beispieläußerungen geben Sie beispielsweise `I must order a Mac`(Ich benötige einen Mac) ein. Wenn das System ein vorab erstelltes Vokabular erkennt, zeigt der Begriff eine blaue Linie.

Automatische Übersetzung

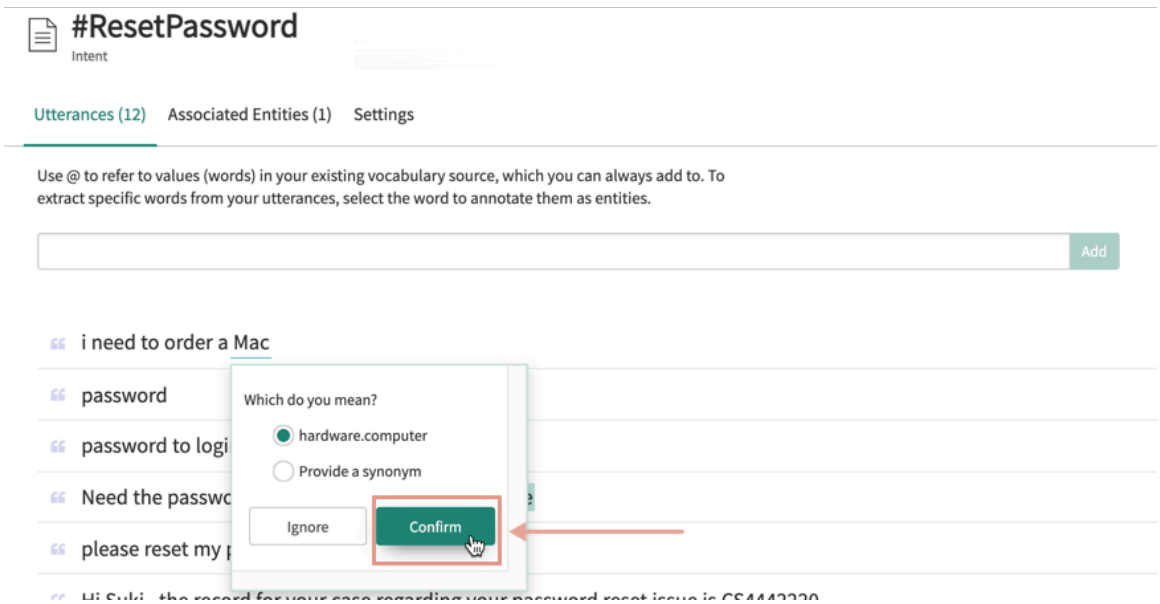
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Äußerung“ der Seite „Absichtsdetails“.



Wenn Sie auf das Wort klicken, wird ein Fenster mit zwei Optionen angezeigt, die Sie für das Wort auswählen können:

- Eine vorab erstellte vorgeschlagene Definition für das Wort
- Eine Option zum Hinzufügen eines Synonyms



Wenn Sie die erste Option auswählen und auf **Bestätigen**klicken, verwendet das System die vorab erstellte vorgeschlagene Definition, und die blaue Linie wird ausgeblendet.

Wenn Sie die zweite Option auswählen, ein Synonym für das Wort eingeben und auf **Bestätigen**klicken, werden das Wort und das Synonym dem Modellvokabular hinzugefügt.

Wenn Sie eine der beiden Optionen auswählen und auf **Ignorieren**klicken, wird die blaue Linie ausgeblendet, und das Wort bleibt unverändert.

Erstellung und Verwaltung von Testsätzen

Verwenden Sie die Standardtestreihe Ihres NLU -Modells, um die Leistung und Genauigkeit des Modells zu testen. Verwalten Sie Ihren Testsatz im Laufe der Zeit, indem Sie seinen Inhalt im NLU-Workbencherstellen oder aktualisieren.

Eingebettetes Video: Testsatzverwaltung in der NLU-Workbench

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

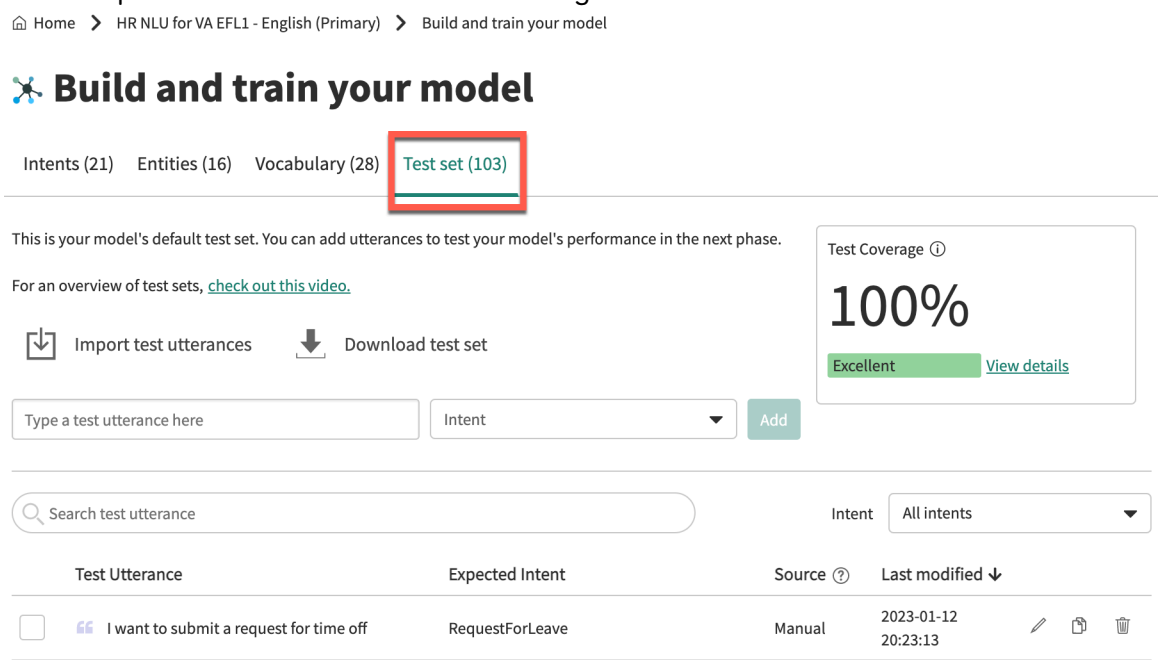
Hinweis:
Um Ihr Modell zu testen, installieren Sie die Anwendung [ServiceNow® StoreNLU-Workbench - Erweiterte Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen.

Wenn Sie ein NLU -Modell für Virtual Agent oder KI-Sucheerstellen, wird ein Standardtestsatz erstellt und dem Modell zugeordnet. Sie können den Standardtestsatz verwenden, um die Leistung des Modells zu bewerten. Anfänglich ist der Testsatz leer und kann mit Ihrem Inhalt ausgefüllt werden.

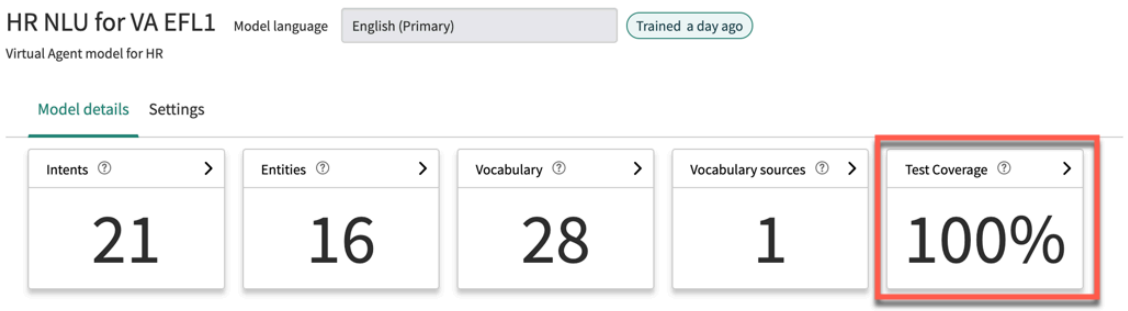
Greifen Sie auf Ihren Standardtestsatz zu

Greifen Sie mit einer der folgenden Methoden auf Ihren Standardtestsatz zu.

- Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus der Liste aus. Suchen Sie auf der Übersichtsseite des Modells nach der Karte **Modell** erstellen und schulen und wählen Sie die **zugehörige** Schaltfläche Ansichtsphase aus. Wählen Sie dann die Registerkarte **Testsatz aus**.



- Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus der Liste aus. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Modells die Kachel „ **Testabdeckung** “ aus.



- Navigieren zu **Alle** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle** > **Testsätze** Registerkarte. Suchen Sie den Namen Ihres Modells. Standardtestsätze sind als **Standard**gekennzeichnet.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Ihrem Standardtestsatz Inhalte hinzu

Fügen Sie Äußerungen und ihre erwarteten Absichten hinzu, um Ihren Testsatz im Laufe der Zeit zu erstellen und zu verwalten. Sie können dem Standardtestsatz mit den folgenden Methoden Inhalte hinzufügen:

- Fügen Sie Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten manuell hinzu. Navigieren Sie auf der Übersichtsseite des Modells zu **Modell erstellen und trainieren** > **Testsatz** Registerkarte. Geben Sie Ihre Eingabe in das Feld Geben Sie *hier* eine Testäußerung ein, wählen Sie eine entsprechende Absicht aus, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.

  Diesen Testäußerungen wird die Quelle *Manuell*zugewiesen.

- Importieren Sie Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten aus einer CSV-Datei oder aus anderen Modellen. Um Inhalte in eine Standardtestreihe zu importieren, navigieren Sie auf der Übersichtsseite des Modells zu **Modell erstellen und trainieren** > **Testsatz** Registerkarte. Wählen Sie **Testäußerungen importieren aus**.

  Importierten Testäußerungen wird die Quelle *Manuell*zugewiesen.

- Mit der Funktion „Experten-Feedbackschleife“ können Sie der Testreihe tatsächliche Benutzeräußerungen aus Virtual Agent Chatprotokollen hinzufügen.

  Diesen Testäußerungen wird eine Quelle für *Expertenfeedback*zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Experten-Feedbackschleife.

Testabdeckung

Die Punktzahl der Testabdeckung ist der Prozentsatz der aktivierten Absichten eines Modells, die Testäußerungen im Standardtestsatz enthalten. Stellen Sie vor dem Testen Ihres Modells sicher, dass die Abdeckung mindestens 60 % beträgt. Je höher die Punktzahl der Testabdeckung, desto genauer sind die Ergebnisse der Leistungstests.

Ihre Testabdeckung muss mindestens 60 % betragen, mit mindestens 5 Testäußerungen pro Absicht, damit das System während der Batch-Tests einen optimalen Konfidenzschwellenwert liefert. Weitere Informationen zum Konfidenzschwellenwert finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Ziel ist es, dass etwa 10 Prozent der Testäußerungen eines Modells als „nicht relevant“ markiert sind, was bedeutet, dass keine Absicht zugeordnet ist. Dies hilft bei der Bewertung, wie das Modell irrelevante Äußerungen behandelt, für die keine Absicht vorhergesagt werden sollte. Weitere Informationen zu irrelevanten Äußerungen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Verwenden Sie den Testsatz

Informationen zur Verwendung der Standardtestreihe aus der Phase „ **Modell testen und veröffentlichen** “ finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Informationen zur Verwendung des Testsatzes in Batch-Tests für mehrere Modelle finden Sie unter Batch-Tests für mehrfache Modelle.

Merkmale von Standardtestsätzen

Wenn eine Instanz aktualisiert wird, werden Standardtestsätze für alle vorhandenen Modelle erstellt, die sie noch nicht enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Modell mit **Dieses Modell duplizieren**kopieren, wird der Standardtestsatz des Originals in das neue Modell kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie ein NLU-Modell.

Die Äußerungen im Testsatz dürfen nicht mit den Äußerungen im Trainingssatz identisch sein.

Standardtestsätze können nicht getrennt von ihren Modellen gelöscht werden.

Testsatzäußerungen sollten in derselben Sprache wie ihr Modell erfolgen.

Testsätze sind für die Modelle Virtual Agent und KI-Suche verfügbar.

Standardtestsätze werden heruntergeladen oder verschoben

Standardtestsätze können wie folgt heruntergeladen oder verschoben werden.

- Standardtestsätze können separat im CSV-Format heruntergeladen werden. Um den Testsatz herunterzuladen, navigieren Sie auf der Übersichtsseite des Modells zu **Modell erstellen und trainieren** > **Testsatz** Registerkarte. Wählen Sie Testsatz **herunterladen aus**.

  Hinweis:
  Testsätze, die über Testsatz herunterladen **heruntergeladen werden,** enthalten Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten, aber nicht die Quellen.

- Standardtestsätze können mit Update Sets verschoben werden. Wenn Sie ein NLU -Modell zu einem Update Set hinzufügen, wird dessen Standard-Test Set hinzugefügt, einschließlich Testäußerungen, erwarteten Absichten und Quellen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Update Set ein NLU-Modell hinzu.
- Wenn Sie die Funktion **„Modell als CSV** exportieren“ in der Tabelle „ **Alle vorhandenen Modelle** “ verwenden, ist der Standardtestsatz nicht enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie ein NLU-Modell.

Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell

Trainieren und testen Sie Ihr Modell iterativ, damit seine Absichten und Entitäten validiert, kompiliert und in Ihrem Modell gespeichert werden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins NLU-Workbench - Core, NLU-Workbench und Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind.
- Erstellen Sie ein NLU-Modell. Weitere Informationen finden Sie unter Modelle erstellen.
- Erstellen Sie eine oder mehrere NLU Absichten und die zugehörigen Entitäten für Ihr Modell. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absichten.
- Wenn eine Äußerung auf eine Tabellenvokabularquelle verweist, stellen Sie sicher, dass die Quelle synchronisiert wurde, damit ihre Werte für Ihr Modell verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Sie eine Tabellenvokabularquelle.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor NLU muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Ihr Modell trainieren, werden alle Änderungen, die Sie am Inhalt vorgenommen haben, gespeichert und auf Konflikte oder Fehler überprüft. Durch Training wird ein Modell auch für die Veröffentlichung verfügbar gemacht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach dem Training können Sie Ihr Modell testen, indem Sie einzelne Äußerungen manuell eingeben, um zu sehen, welche Absichten vorhergesagt werden.

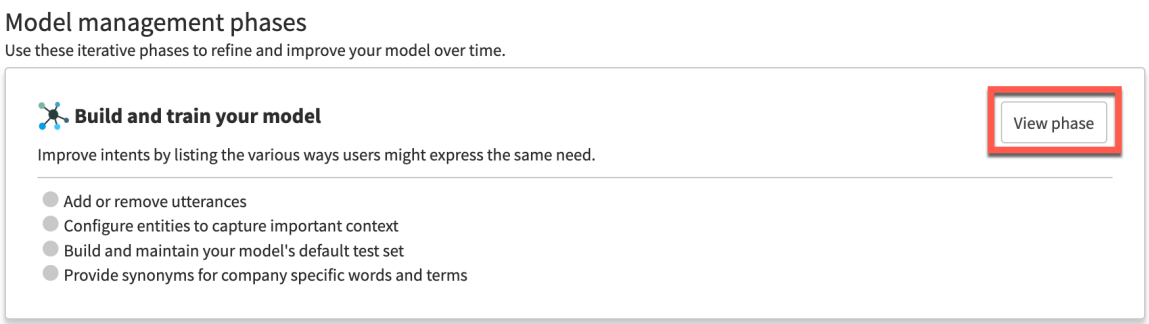
Hinweis:
Informationen zum Testen Ihres Modells anhand einer Liste von Testäußerungen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Die Antworten von Dialoghandlungen während der Konversation können in NLU-Workbenchnicht getestet oder getestet werden.

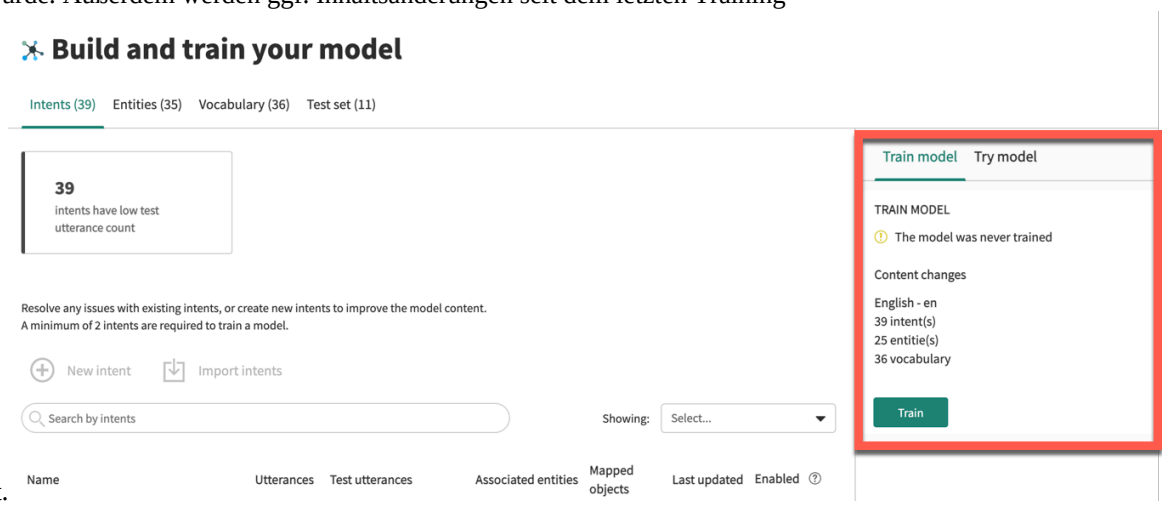
In diesem Beispielszenario haben Sie bereits ausreichend Modellinhalt erstellt, indem Sie Absichten, Äußerungen, Entitäten und die zugehörigen Anmerkungen hinzugefügt haben. Nach dem Beispielverfahren trainieren Sie zuerst Ihr NLU -Modell. Anschließend testen Sie Ihr Modell, indem Sie Äußerungen manuell eingeben, um die Vorhersageergebnisse und Konfidenzwerte zu überprüfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Stellen Sie auf der Registerkarte Modelldetails der **Modellübersicht** sicher, dass genügend Inhalt in Absichten, Entitäten und Vokabular vorhanden ist.
4. Wählen Sie auf der Karte Modell erstellen **und trainieren in der Modellübersichtdie**Option Ansichtsphase aus.



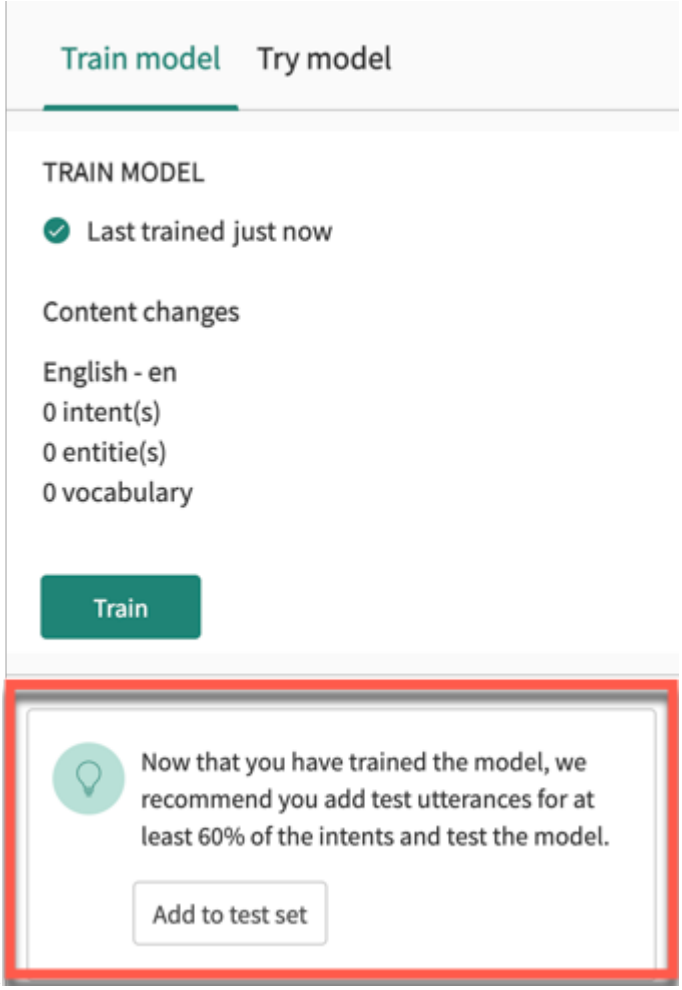
5. Stellen Sie beim Öffnen der Phase **Modell erstellen und trainieren** sicher, dass die Registerkarte **Modell** trainieren ausgewählt ist.
   Ergebnis: Auf der Registerkarte **Modell** trainieren wird angezeigt, wann das Modell zuletzt trainiert wurde. Außerdem werden ggf. Inhaltsänderungen seit dem letzten Training zusammengefasst.



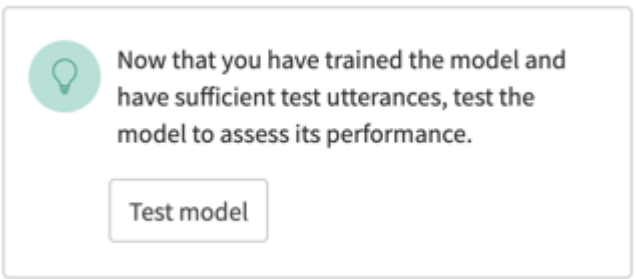
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Trainieren**.
   Ergebnis: Das System zeigt während des Trainings einen Fortschrittsbalken an. Nach Abschluss zeigt das System eine von zwei Empfehlungen an:
   - Wenn weniger als 60 % der Absichten des Modells in der Standardtestreihe abgedeckt sind, empfiehlt das System, weitere Testäußerungen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.



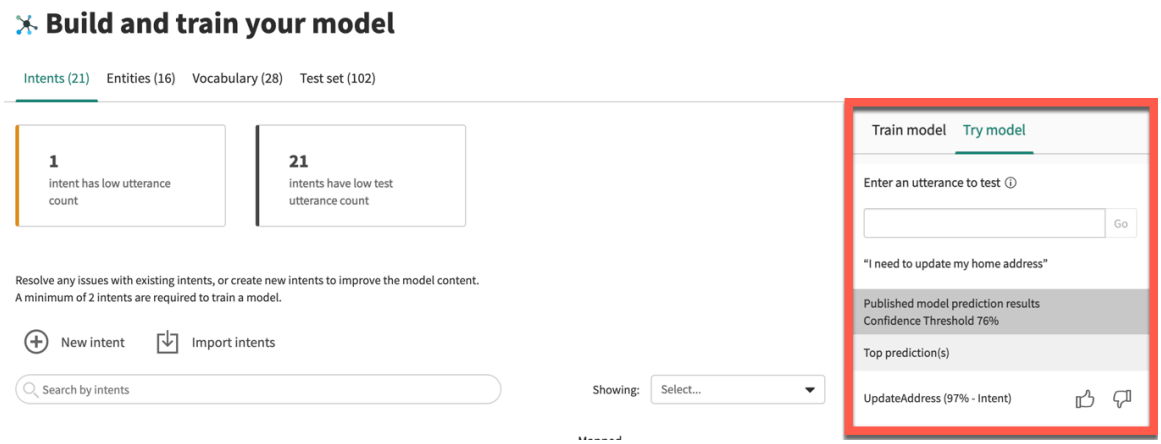
   - Wenn mehr als 60 % der Absichten des Modells in der Standardtestreihe abgedeckt sind, empfiehlt das System, mit dem Testen fortzufahren. Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.



7. Um einzelne Äußerungen manuell auszuprobieren, wählen Sie die Registerkarte **Modell** testen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Geben Sie im Textfeld unter **Geben Sie eine Äußerung zum Testen**ein eine Äußerung ein, und wählen **Sie Los**.



Ergebnisse

In diesem Beispiel haben Sie I must update my home address (Ich muss meine Privatadresse aktualisieren) als zu versuchende Äußerung eingegeben.

1. Das System zeigt den Konfidenzschwellenwert des Modells an, der in diesem Beispiel 76 % beträgt.
2. Unter **Top-Vorhersage(n)**zeigt das System alle Absichten an, die mit einer Konfidenzpunktzahl über dem Schwellenwert vorhergesagt wurden.
3. Im Beispiel wird die Absicht *UpdateAddress* mit einer Konfidenzpunktzahl von 97 % vorhergesagt, was über dem Schwellenwert von 76 % liegt.

Die Ergebnisse des **Testmodells** zeigen auch Symbole mit „Daumen nach oben“ und „Daumen nach unten“ an, damit Sie Feedback abgeben können. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback zum Testbereich.

Nächste Maßnahme

- Probieren Sie weiterhin verschiedene Äußerungen aus, um sicherzustellen, dass Ihre Aktualisierungen an Modellinhalten effektiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Entwürfe und veröffentlichte Versionen von NLU-Modellen vergleichen.
- Um Ihr Modell anhand einer Liste von Testäußerungen zu testen, verwenden Sie den Standardtestsatz in der Phase Ihr Modell testen und veröffentlichen, oder navigieren Sie zu Batch-Tests für mehrfache Modelle.
- Um den Konfidenzschwellenwert des Modells anzupassen, verwenden Sie die Registerkarte **Einstellungen** auf der Übersichtsseite des Modells. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.
- Wenn Sie mit den Ergebnissen Ihrer Tests zufrieden sind, veröffentlichen Sie Ihr NLU-Modell.

Feedback zum Testbereich

Verwenden Sie diese Funktion beim Testen Ihres NLU -Modells im Abschnitt „Modell testen“ des Testbereichs, um Feedback zu den Absichtsvorhersagen des Modells zu geben.

Zusammenfassungskontext

Wenn ein Modell trainiert und auf eine Äußerung getestet wird und das Modell eine Absichtsvorhersage zurückgibt, können Sie die vorhergesagte zurückgegebene Absicht mit „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ bewerten. Wenn Sie eine andere Absichtsvorhersage

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

als richtig markieren, wird die Äußerung der korrigierten Absicht hinzugefügt. Alle anderen Feedbacks werden erfasst, um kontinuierliches Lernen zu ermöglichen. Das System berücksichtigt dann Ihr Feedback, um die Modellvorhersagen zu optimieren. Diese Funktion erfordert die Rolle nlu_admin, um auf das Modell zuzugreifen und es zu testen. NLU -Editoren können auch auf den Testbereich zugreifen, wenn sie von einem NLU -Administrator zugewiesen werden.

Bereitstellung von Vorhersagefeedback

Die von Ihnen angegebenen Bewertungen helfen dem System, eine Absicht einer Äußerung zuzuordnen. Diese Bewertungen sind wichtig, damit das System kontinuierlich lernen, sich weiterentwickeln und die Genauigkeit der Absichtsvorhersagen basierend auf Benutzereingaben verbessern kann. Sie ermöglichen es Ihnen auch, das System zu benachrichtigen, ob die Absichtsvorhersage korrekt ist oder nicht.

Die folgenden Szenarien zeigen Beispiele dafür, wie Sie mit Ihrem Modelltestbereich interagieren und dem System Vorhersagefeedback geben können. In allen Szenarien verwenden Sie diese vier Schritte:

1. Wählen Sie in der Phase Modell **erstellen und trainieren die** Option Modell testen aus, um den **Testbereich** zu öffnen.
2. Geben Sie im Testfenster im Feld **Enter an uterance to test (Äußerung zum Testen** eingeben) eine kurze Äußerung ein, die einer Trainingsäußerung in einer der Absichten ähnelt.
3. Klicken Sie auf **LOS**.

   Ergebnis: Das System gibt seine Vorhersagen für Ihre Testäußerung im Abschnitt „ **Häufigste Vorhersagen** “ des Testbereichs zurück.
4. Klicken Sie auf das Symbol **„Daumen nach oben“** oder das Symbol **„Daumen nach unten“**.

   Wenn das System wissen soll, dass es die richtige Absicht für Ihre Äußerung vorhergesagt hat, klicken Sie auf das Symbol **„Daumen hoch“**.

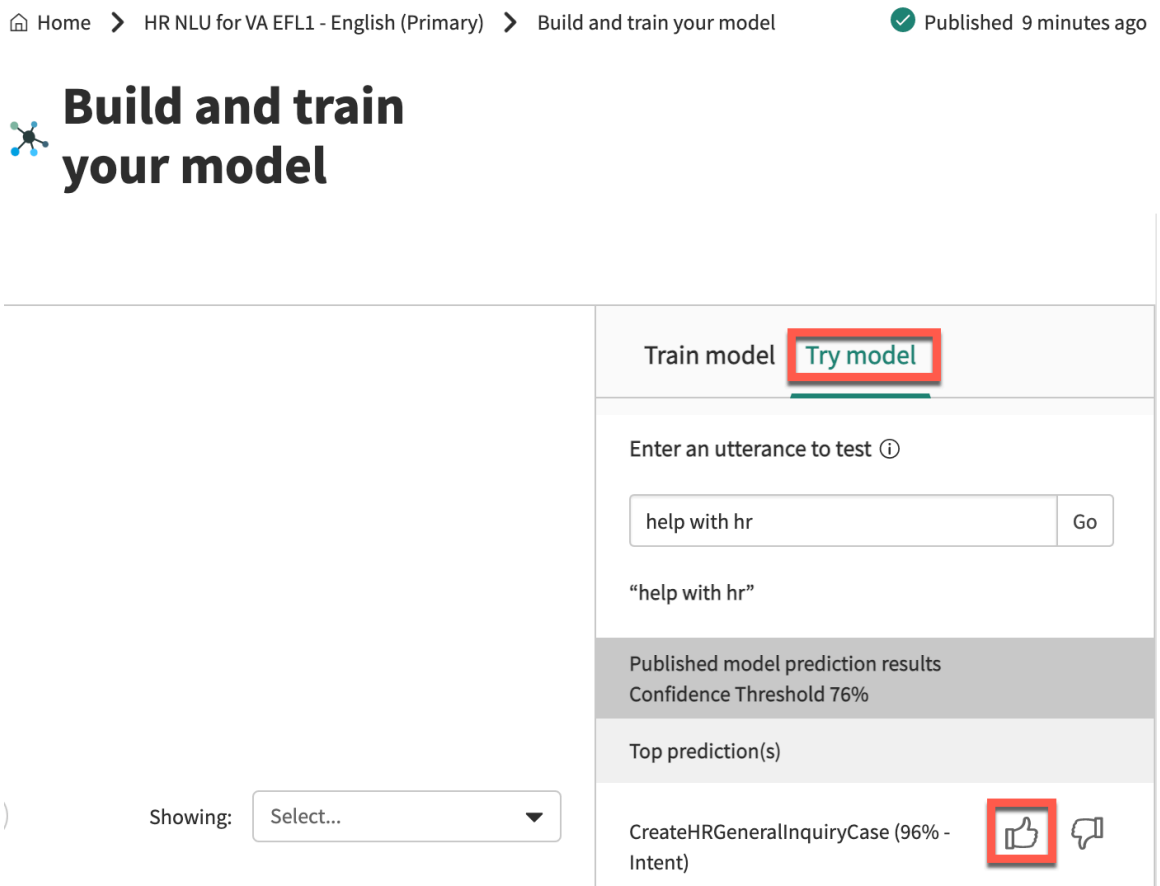
   Wählen Sie in allen anderen Fällen das Symbol **„Daumen nach unten“** aus, wodurch der Abschnitt **Feedback geben zur Verbesserung dieser Vorhersage** geöffnet wird. Hier können Sie eine andere Absicht als die am häufigsten vorhergesagte Absicht auswählen.

Szenario 1: Geben Sie im Testbereich im Abschnitt „Modell testen“ als Äußerung „ `help with hr` “ ein. Wenn die besten Vorhersageergebnisse angezeigt werden, sind Sie sicher, dass die vorhergesagte Absicht mit Ihrer Äußerung übereinstimmt. In diesem Fall klicken Sie auf das Symbol **„Daumen hoch“**.

Ergebnisse:

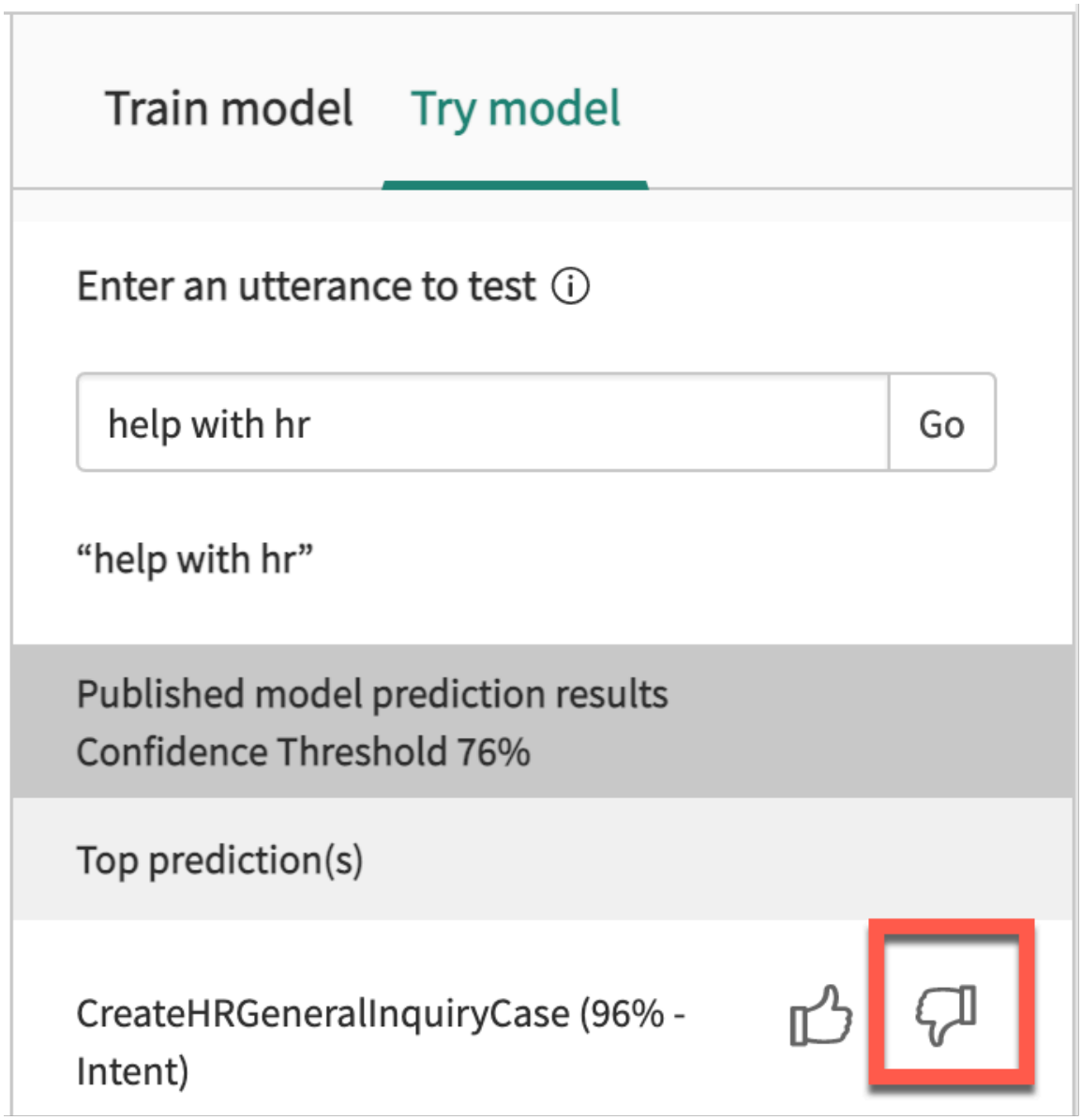
- Das System hat die richtige Absicht vorhergesagt, die in diesem Fall **#CreateHRGeneralInquiryCase lautet**.
- Ihr Feedback benachrichtigt das System, dass Ihrer Testäußerung die richtige Absicht zugeordnet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Szenario 2: In einem separaten Modell in einer separaten Instanz gibt ein anderer Benutzer dieselbe Hilfe mit HR -Äußerung ein. Das System antwortet mit den besten Vorhersageergebnissen für die Absicht, aber der Benutzer ist sich nicht sicher, ob es sich um die richtige Absicht handelt oder nicht. Dieser Benutzer klickt also auf das Symbol **„Daumen nach unten“**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

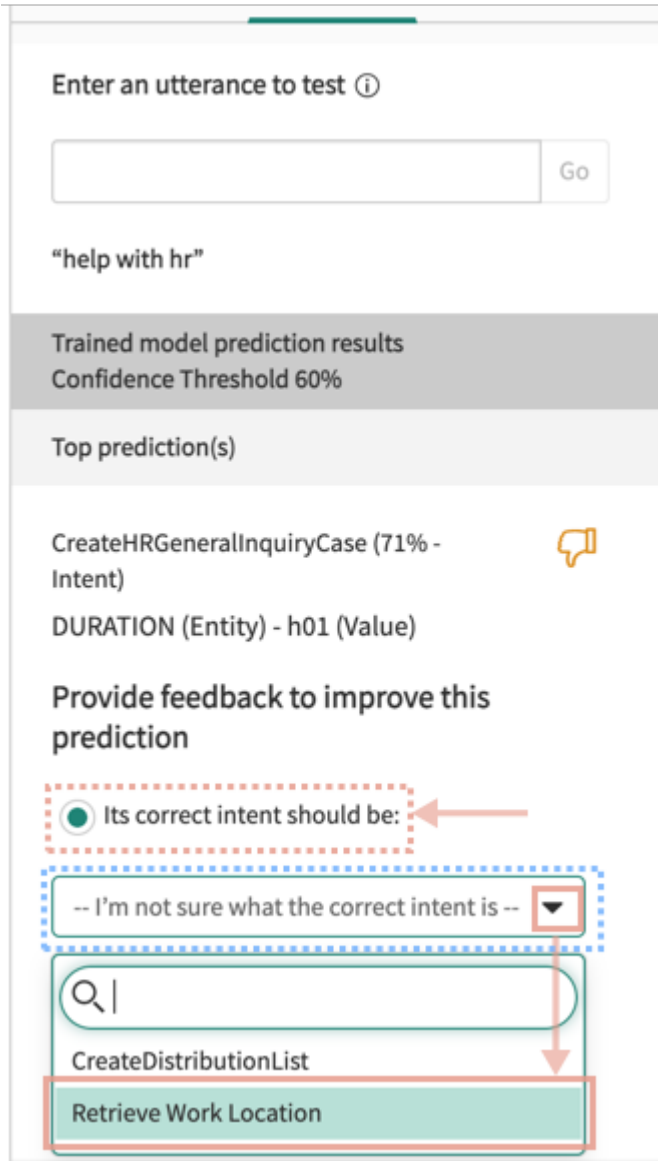


Ergebnis: Der Bereich wird erweitert, um den Abschnitt **Feedback zur Verbesserung dieser Vorhersage** abgeben anzuzeigen, in dem Benutzer Feedback abgeben können, das zur Verbesserung der Absichtsvorhersage beitragen kann.

Hier gibt es zwei Optionen:

- Wenn Benutzer auf die Schaltfläche **Die richtige Absicht sollte sein:** klicken, wird eine Liste angezeigt, in der sie eine passendere Absicht für die Testäußerung auswählen können. In diesem Beispielszenario wählt ein Benutzer die Absicht **„Arbeitsstandort** abrufen“ aus, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

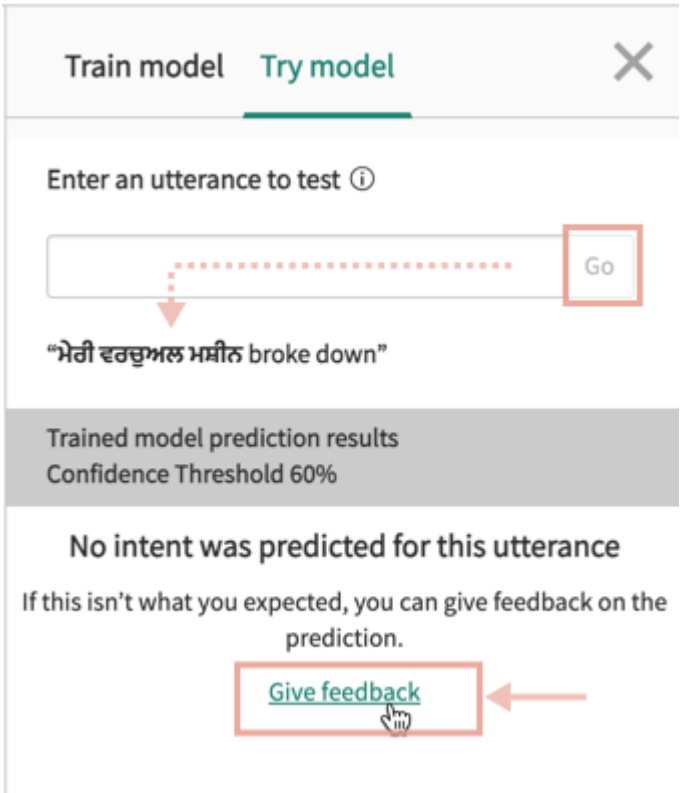
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wenn Sie auf die Eingabeaufforderung **Ich bin mir nicht sicher, was die richtige Absicht ist**, klicken, anstatt eine Top-Vorhersage zurückzugeben, zeigt das System die nächstbesten verfügbaren Absichtsvorhersagen an.

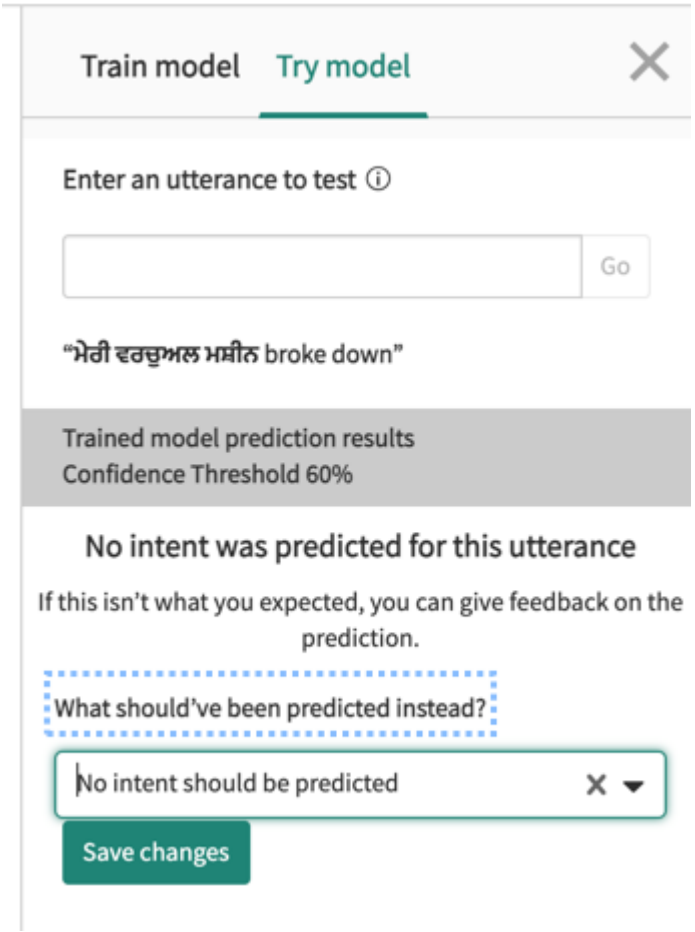
Szenario 3: In einem separaten Modell in einer separaten Instanz übermittelt ein anderer Benutzer eine Äußerung, die Kauderwelsch verwendet, oder verwendet eine Sprache, die sich von der Sprache des Modells unterscheidet. Beispiel: Ein Benutzer übermittelt versehentlich eine Äußerung, die aus nichtenglischer und englischer Sprache besteht, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



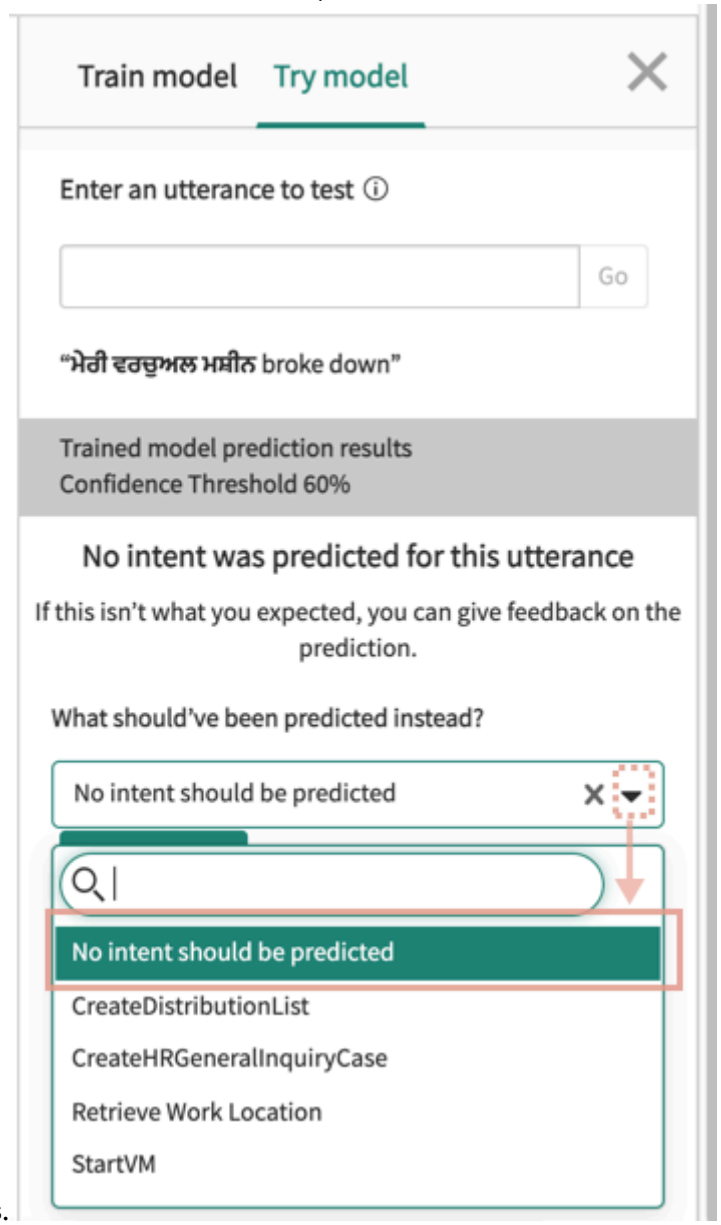
Ergebnis: Das System gibt keine Vorhersage zurück, da die Äußerung zwei verschiedene Sprachen verwendet. Da keine Absicht vorhergesagt wurde, klickt der Benutzer auf die Option **Feedback geben**, wodurch der Abschnitt „Modell testen“ erweitert wird, um andere Absichtsalternativen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anstatt also eine Absicht aus der Eingabeaufforderung auszuwählen, wählt dieser Benutzer die Option **Keine Absicht sollte vorhergesagt werden**

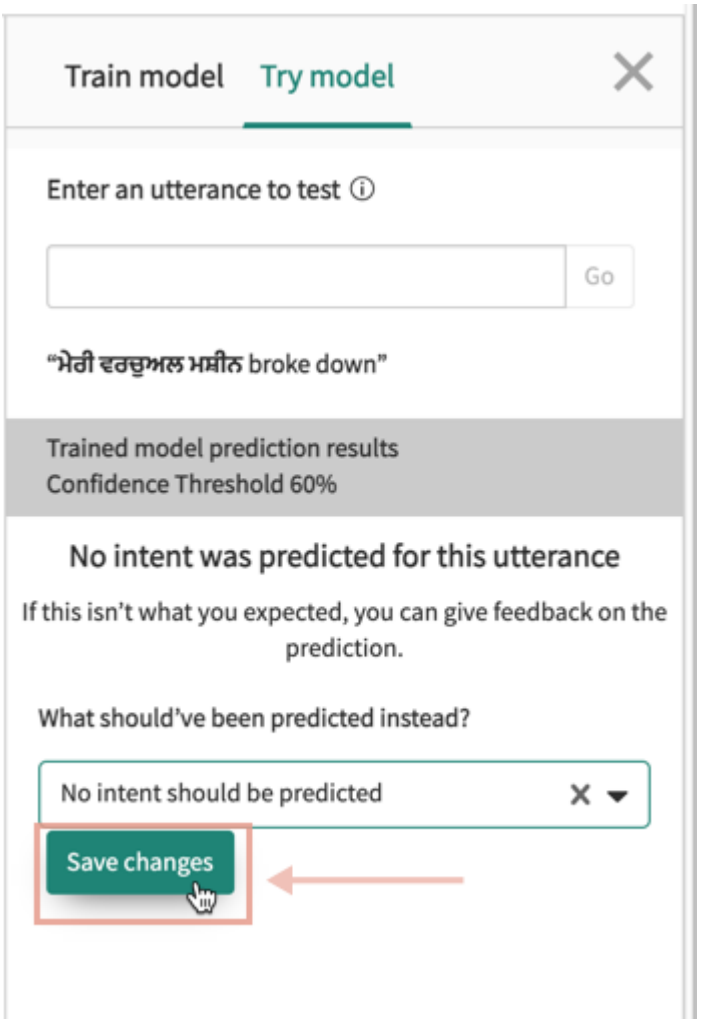


aus.

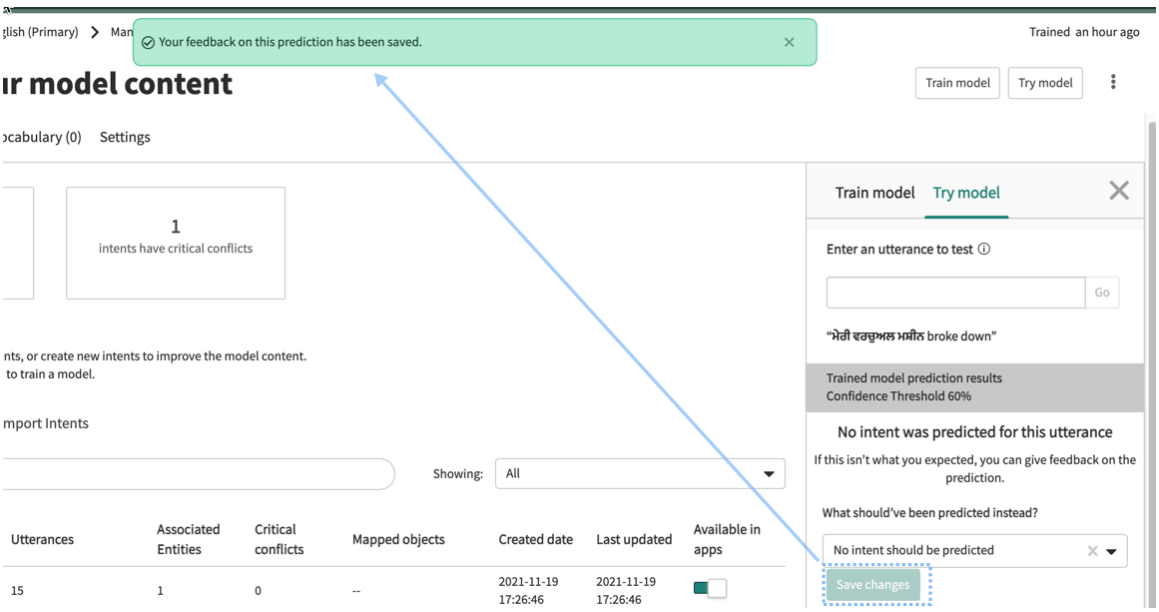
Hinweis:
Wenn Sie **No intent sollte vorhergesagt**auswählen und speichern, wird die Äußerung aus allen Absichten entfernt, zu denen sie gehört.

Szenario 4: Sie können nicht nur aus einer Liste der Absichten Ihres Modells für eine Vorhersage auswählen, sondern das System auch direkt darüber informieren, dass die Äußerung für das Modell irrelevant ist. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Vorhersagen dieses Modells für diese Äußerung** ausschließen und dann auf **Änderungen speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ergebnis: Oben auf dem Bildschirm wird ein Banner angezeigt, in dem bestätigt wird, dass das Benutzerfeedback für die Vorhersage gespeichert wurde (siehe Abbildung unten).



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf Ihre Feedback-Datensätze

Ihre Feedback-Daten werden in der Tabelle **ml_labeled_data** gespeichert, die auch von anderen ServiceNow -Produkten verwendet wird. Diese Tabelle kann auch mehrere Quellen enthalten, z. B. Virtual Agent Chatprotokolle, die für zukünftige Vorhersagen verwendet werden können.

Ihr Modell testen und veröffentlichen

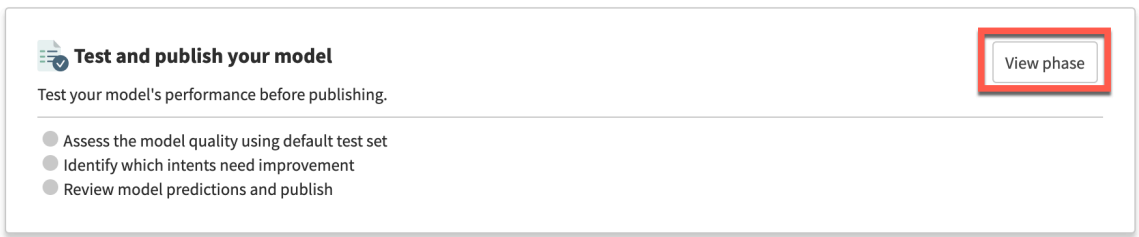
Bewerten Sie die Leistung Ihres NLU -Modells, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Veröffentlichen Sie dann Ihr Modell, um es für andere Anwendungen wie Virtual Agentverfügbar zu machen.

Zusammenfassung der Nutzung

Testen Sie Ihr Virtual Agent - oder KI-Suche -Modell anhand seiner Standardtestreihe, um zu sehen, wie das Modell reagiert. Testergebnisse enthalten Informationen, mit denen Sie Ihr Modell verbessern können.

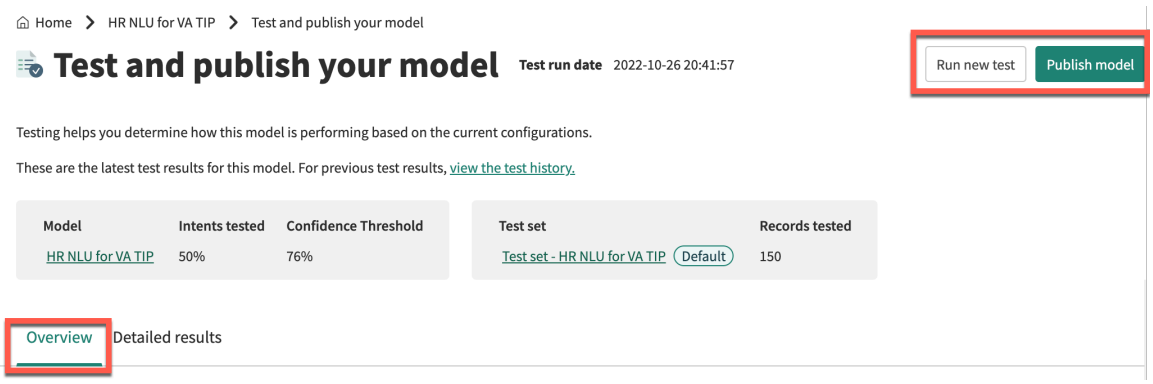
Hinweis:
Zum Testen Ihres Modells ist die Funktion „Batch-Tests für mehrere Modelle“ erforderlich, die mit der Anwendung NLU Workbench - Advanced Features von ServiceNow® Storeverfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen.

Um Ihr Modell zu testen, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus. Wählen Sie auf der Karte **Modell testen und veröffentlichen die Option** Ansichtsphase aus **.**



Übersicht

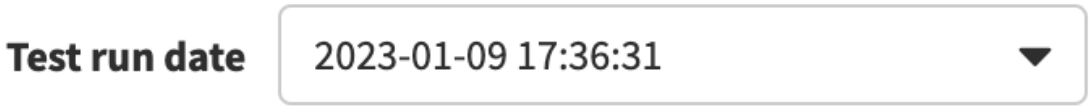
Die Phase „ **Modell testen und veröffentlichen** “ wird standardmäßig auf der Seite „ **Übersicht** “ geöffnet. Schaltflächen für **Neuen Test** ausführen und **Modell veröffentlichen** befinden sich hier.



Die**Übersicht** enthält Informationen zu einem vorherigen Testlauf, wobei die Testergebnisse in Balkendiagrammen zusammengefasst werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

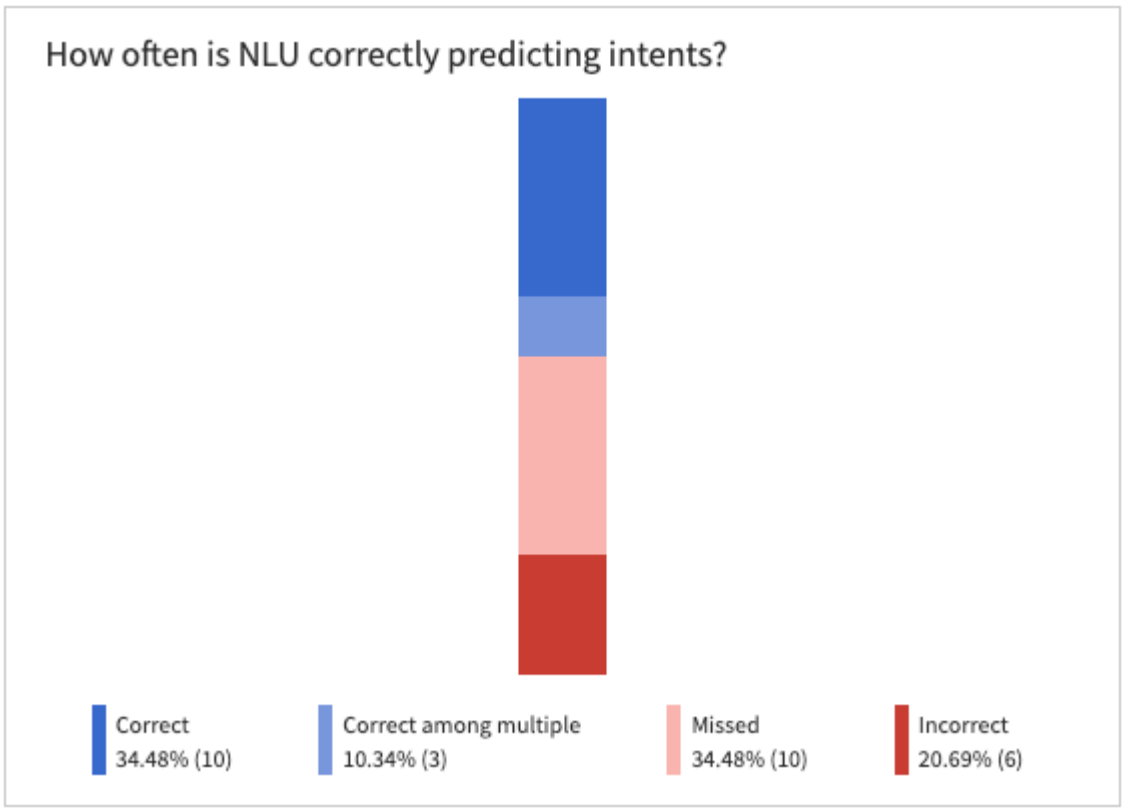
Wenn Sie frühere Testläufe haben, können Sie diese anzeigen, indem Sie in der Liste **Testausführungsdatum** auswählen.



Um Detailinformationen für die Testergebnistabelle anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Detaillierte Ergebnisse**. Jede Testäußerung wird mit ihrer Vorhersage unter **Detaillierte Ergebnisse**aufgelistet.

Testergebnisse verstehen

Die Testergebnisse zeigen, wie Ihr Modell auf die Äußerungen im Testsatz reagiert hat.



Das Balkendiagramm zeigt die Vorhersageprozentsätze für „Richtig“, „Richtig unter mehreren“, „Verfehlt“ und „Falsch“:

Prozentsatz	Beschreibung
Richtig	Der Prozentsatz der Äußerungen, für die Ihr Modell die Absicht richtig vorhergesagt hat. Wenn das Modell für Äußerungen, die als Nicht relevantmarkiert sind, keine Absicht vorhersagt, wird dieses Ergebnis als Richtig gezählt.
Richtig unter mehreren	Für Äußerungen, für die mehr als eine Absicht vorhergesagt wurde. Der Prozentsatz der Äußerungen, für die das Modell die Absicht oder die Absichten richtig vorhergesagt hat, aber auch Absichten vorhergesagt hat, die nicht zur Äußerung gehörten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz	Beschreibung
Verfehlt	Der Prozentsatz der Äußerungen, für die Ihr Modell keine Absicht vorhergesagt hat, obwohl eine Absicht erwartet wurde.
Falsch	Der Prozentsatz der Äußerungen, für die Ihr Modell eine falsche Absicht vorhergesagt hat.

Tests können sich auf den Konfidenzschwellenwert des Modells auswirken. Der Konfidenzschwellenwert bestimmt, wie sicher ein Modell sein muss, um eine Absicht für eine Äußerung vorherzusagen. Weitere Informationen zu Konfidenzschwellenwerten finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Informationen zu Äußerungen, für die keine Absicht vorhergesagt werden darf, finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Modell veröffentlichen.

Die Schaltfläche **Modell veröffentlichen** macht die aktuelle Version des Modells für andere Anwendungen wie Virtual Agentverfügbar.

Hinweis:
Wenn das Modell nicht trainiert wurde, ist die Schaltfläche **Modell veröffentlichen** nicht verfügbar. Kehren Sie zur Phase **Modell erstellen und trainieren** zurück, um das Modell vor der Veröffentlichung zu trainieren.

Weitere Informationen zum Veröffentlichen Ihres Modells finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihr NLU -Modell.

Batch-Tests für mehrfache Modelle

In der Phase **Modell testen und veröffentlichen** testen Sie Ihr Modell anhand seiner Standardtestreihe. Mit Batch-Tests für mehrere Modelle können Sie mit anderen Testsätzen testen, mehrere Modelle gleichzeitig testen und Ihre Testergebnisse anzeigen. Um Batch-Tests für mehrere Modelle zu verwenden, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle**.

Weitere Informationen finden Sie unter Batch-Tests für mehrfache Modelle.

Weitere Informationen zu Testsätzen finden Sie unter:

- Testsatz erstellen
- Erstellung und Verwaltung von Testsätzen

Weitere Informationen zum Testprozess finden Sie unter Ihr Modell testen.

Ihr Modell testen

Testen Sie Ihr Natural Language Understanding (NLU)-Modell anhand seiner Standardtestreihe. Mithilfe von Tests können Sie feststellen, wie Ihr Modell mit dem aktuellen Inhalt abschneidet.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins „NLU Model Builder - Core“, „NLU Model Builder“, NLU-Workbench „ – Advanced Features“ und Predictive Intelligence „[]“ installiert und aktiviert sind.
- Haben ein trainiertes Modell für Virtual Agent oder AI Search. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Haben Sie einen Testsatz zum Testen von Modellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie einen Test Ihres Modells mit dem Standardtestsatz aus, der Testäußerungen und deren erwartete Absichten enthält.

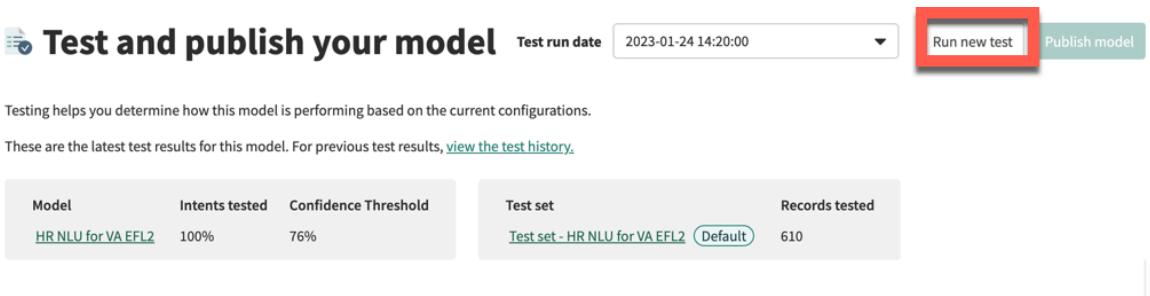
- Wenn eine erwartete Absicht in Ihrem Testsatz keiner Absicht im Modell entspricht, werden die Äußerungen mit diesen Absichten nicht zum Testen verwendet. Sie sind nicht in den Testergebnissen enthalten.
- Die Antworten von Dialoghandlungen während der Konversation können in NLU-Workbenchnicht getestet oder getestet werden.
- Wenn das Modell keine Vorhersage für Äußerungen zurückgibt, die als Nicht relevantmarkiert sind, wird dieses Ergebnis als **Richtig**gezählt.
- Wenn Ihr Testsatz nicht mindestens 60 % der Absichten im Modell abdeckt, empfiehlt das System keinen Konfidenzschwellenwert. Sie können den Test jedoch weiterhin ausführen.

In diesem Beispielszenario haben Sie Ihr Modell trainiert und möchten die Leistung bewerten.

Prozedur

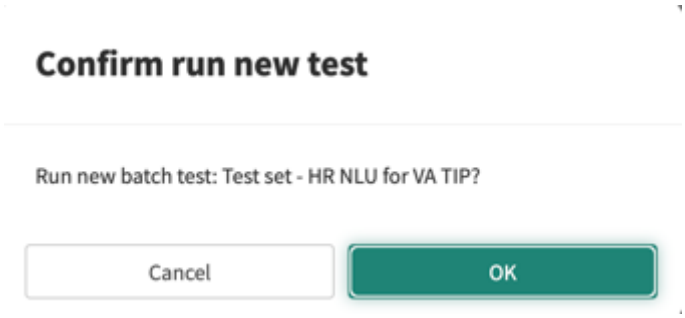
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus, das Sie testen möchten.
3. Suchen Sie auf der Registerkarte Modelldetails der **Modellübersicht** die Karte für die Phase **Modell testen und veröffentlichen**, und klicken Sie dann auf **Phase anzeigen**.
4. Wählen **Sie Neuen Test ausführen aus**.

   Hinweis:
   Andere Phasen sind während eines Tests nicht verfügbar.



5. Das Dialogfeld „ **Neuen Test ausführen bestätigen** “ wird geöffnet. Wählen Sie daher **OK**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Test beginnt, und die Seite **„Test läuft...** “ wird geladen.

Ergebnisse

Wenn der Test abgeschlossen ist, wird die Seite **Modell testen und veröffentlichen** neu geladen. Das Feld Testausführungsdatum gibt das **Datum** und die Uhrzeit dieses Tests an.

Die Registerkarte **Übersicht** zeigt ein Diagramm der Testergebnisse an. Außerdem wird eine Liste der Top 5 der falschen Absichten und der Top 5 der verpassten Absichten angezeigt.

Auf der Registerkarte **Detaillierte Ergebnisse** werden alle Testäußerungen und ihre Vorhersageergebnisse aufgelistet.

Sie können frühere Testergebnisse anzeigen, indem Sie auf „Testverlauf **anzeigen** “ unter **„Modell testen und veröffentlichen“**klicken oder zu navigieren **Batch-Tests** > **Testergebnisse**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Ergebnisse, um den Inhalt Ihres Modells zu bearbeiten und zu verbessern. Wenn Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind, veröffentlichen Sie Ihr Modell, um es für verbrauchende Anwendungen wie Virtual Agentverfügbar zu machen.

Veröffentlichen Sie Ihr NLU -Modell

Veröffentlichen Sie Ihr Natural Language Understanding (NLU)-Modell, um es zu aktivieren und für die Verwendung in anderen Anwendungen verfügbar zu machen, die NLUverwenden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins „- NLU-Workbench – Core“, NLU-Workbench „[]“ und Predictive Intelligence „ installiert und aktiviert sind.
- Sie verfügen über ein trainiertes und getestetes Modell NLU.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für dieses Verfahren haben Sie Ihr Modell NLU bereits trainiert, getestet und verfeinert und sind mit den Ergebnissen zufrieden.

Wenn Ihr Modell bereits veröffentlicht wurde, können Sie es erneut veröffentlichen. Sie müssen das Modell jedoch vor der erneuten Veröffentlichung erneut trainieren.

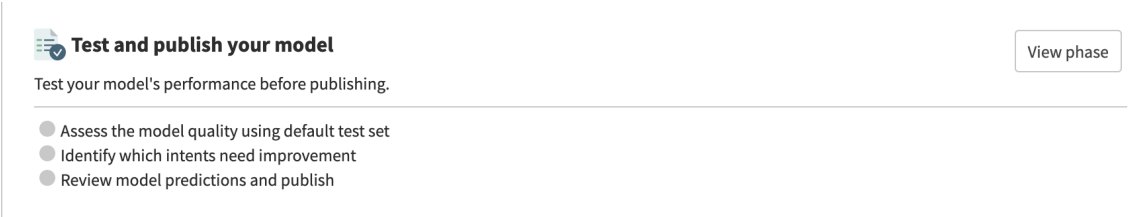
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

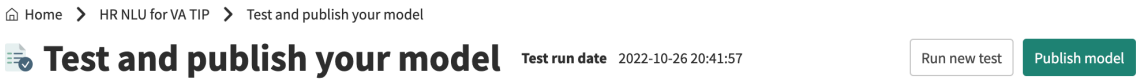
3. Suchen Sie auf der Seite „Modellübersicht“ nach Modell **testen und veröffentlichen**, und wählen Sie dann **Ansichtsphase**aus.

   Hinweis:
   Wenn das Modell noch nicht erstellt oder trainiert wurde, ist die Phase **Modell testen und veröffentlichen** nicht verfügbar.



4. Wählen Sie im Bildschirm **Modell testen und veröffentlichen dieOption Neuen Test** ausführen aus, um das Modell mit seinem Standardtestsatz zu bewerten.
   Tests können übersprungen werden, aber die Modellleistung ist möglicherweise nicht optimal. Wenn Tests übersprungen werden, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie ohne Tests fortfahren möchten. Weitere Informationen zum Testen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

5. Klicken **Sie auf Modell veröffentlichen**.



   Hinweis:
   Wenn das Modell noch nicht getestet wurde, ist die Schaltfläche **Modell veröffentlichen** weiß. Wenn das Modell bereits getestet wurde, ist die Schaltfläche grün. Wenn das zuletzt trainierte Modell bereits veröffentlicht wurde, ist die Schaltfläche **Modell** veröffentlichen nicht verfügbar. Kehren Sie zu **Build zurück, und trainieren Sie Ihr Modell**, um es erneut zu trainieren.

Ergebnis: Die aktuelle Version Ihres Modells NLU wird veröffentlicht. Das Modell ist aktiv und kann in anderen ServiceNow -Anwendungen verwendet werden, z. B. Virtual Agent. Mit der Veröffentlichung werden auch alle älteren Versionen des Modells ersetzt, die derzeit von anderen Anwendungen verwendet werden.

Entwürfe und veröffentlichte Versionen von NLU-Modellen vergleichen

Vergleichen Sie einen Entwurf eines trainierten Natural Language Understanding (NLU)-Modells mit seiner neuesten veröffentlichten Version. Testen und überprüfen Sie die Änderungen, um sicherzustellen, dass die Leistung Ihres Entwurfsmodells verbessert wird.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins [NLU-Workbench, NLU-Workbench - Core, NLU-Workbench - Advanced Features und Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielszenario trainieren und testen Sie ein veröffentlichtes NLU -Modell in NLU-Workbench iterativ mit dem Ziel, die Punktzahlen für die Vorhersagekonfidenz zu verbessern.

Wenn Sie eine Äußerung für ein NLU -Modell versuchen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn das Modell trainiert und nie veröffentlicht wird, werden im Bereich „Testmodell“ nur trainierte Modellergebnisse angezeigt.
- Wenn das Modell trainiert und veröffentlicht wird, werden im Bereich „Testmodell“ nur veröffentlichte Modellergebnisse angezeigt.
- Wenn Sie Änderungen an einem veröffentlichten Modell vorgenommen und es trainiert haben, werden im Bereich „Testmodell“ sowohl die Ergebnisse des trainierten Modells als auch die Ergebnisse des veröffentlichten Modells zum Vergleich angezeigt.

In diesem Beispielverfahren haben Sie das Modell aus einem vorab erstellten schreibgeschützten HR-Modell geklont. Sie haben das Modell geklont, um eine eigene geschäftsspezifische Version davon zu erstellen und dabei die vorhandenen Absichten aus dem vorgefertigten Modell zu nutzen.

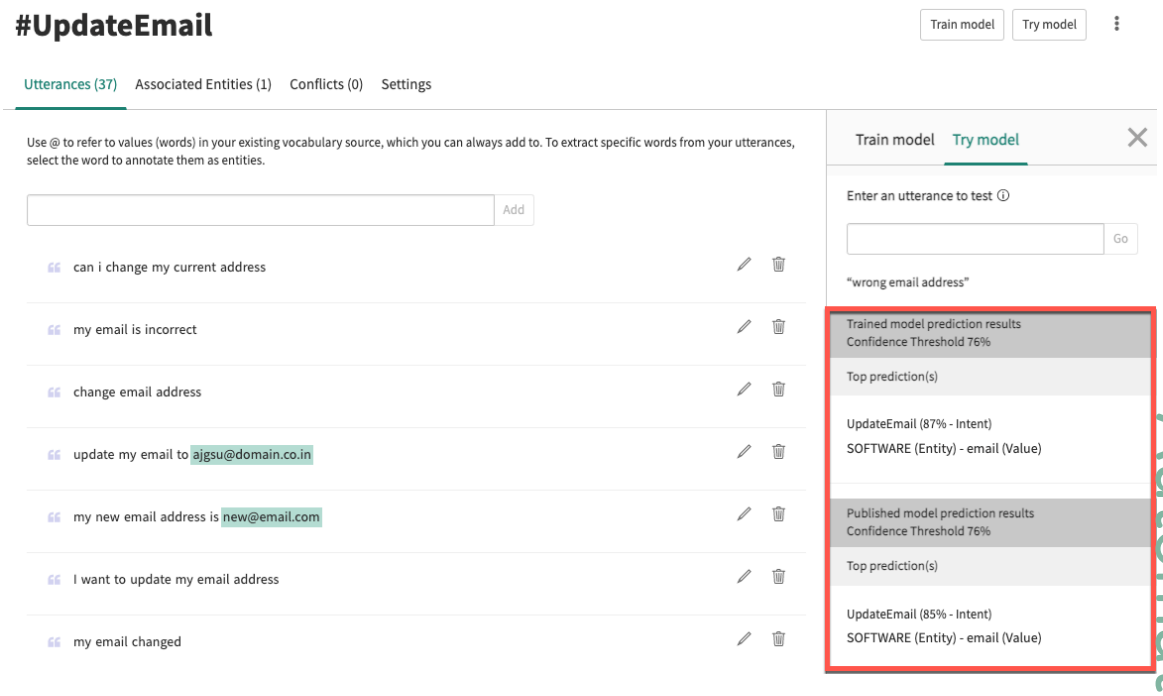
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres veröffentlichten Modells aus.
3. Suchen Sie auf der Übersichtsseite des Modells nach der Karte **Modell erstellen und trainieren**, und klicken Sie auf die **zugehörige**Ansichtsphase.
4. Nehmen Sie eine Änderung an den Absichten, Äußerungen, Entitäten oder dem Vokabular vor.
   In diesem Beispielszenario fügen Sie der Absicht *#UpdateEmail* einige weitere Trainingsäußerungen hinzu.
5. Trainieren und testen Sie das geänderte Modell, damit Sie die Vorhersagepunktzahlen im Vergleich zu den Punktzahlen der veröffentlichten Version anzeigen können.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Modell** trainieren auf die Schaltfläche **Trainieren**.
   b. Wenn das Training abgeschlossen ist, zeigt das System *das Modell wurde erfolgreich trainiert an*.
   c. **Geben Sie auf der Registerkarte Modell** testen diese Äußerung ein: falsche E-Mail-Adresse.
   d. Klicken Sie auf **Start**.

   Im Bereich werden Vorhersageergebnisse sowohl für das veröffentlichte Modell als auch für das trainierte Modell angezeigt. Vergleichen Sie die Ergebnisse der beiden Versionen des Modells vor und nach den Änderungen. In diesem Beispiel wurde die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfidenzpunktzahl geringfügig erhöht. Durch wesentliche Änderungen am Modellinhalt können sich die Konfidenzpunktzahl oder sogar die Absichtsvorhersagen ändern.



Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Informationen im Testbereich, um festzustellen, ob die von Ihnen vorgenommenen Änderungen die Leistung des Modells verbessern. Wenn Sie mit Ihren Änderungen zufrieden sind, testen Sie Ihr Modell vor der Veröffentlichung. Veröffentlichen Sie dann Ihr Modell, um die aktuelle veröffentlichte Version zu ersetzen.

Erkennung von Irrelevanz in NLU

Sorgen Sie dafür, dass Virtual Agent Chats mit Irrelevantkeitserkennung fokussiert bleiben. Verwenden Sie die Funktion „Irrelevanzerkennung“, um Ihr NLU -Modell zu trainieren, um Vorhersagen für Äußerungen zu vermeiden, die nicht relevant sind.

Zusammenfassungsinformationen

Die Funktion „Irrelevanzerkennung“ verbessert die Vorhersagegenauigkeit von NLU -Modellen, indem sie so trainiert wird, dass bestimmte Äußerungen ignoriert werden. Diese Äußerungen Ihrer Anwender gelten möglicherweise für keine Absicht und sollten daher keine Vorhersage erhalten.

Um sicherzustellen, dass Modelle keine Absicht vorhersagen, wenn sie dies nicht sollen, können Sie Äußerungen als Nicht relevantmarkieren. Diese markierten Äußerungen sind Teil des Modelltrainings. Wenn das veröffentlichte Modell auf ähnliche Äußerungen von Benutzern stößt, wird keine Absicht abgeglichen oder vorhergesagt.

In der Tabelle „Irrelevanzerkennung“ können Sie Äußerungen verwalten, die als Nicht relevantmarkiert sind.

Rollen, Verwendung und Navigation

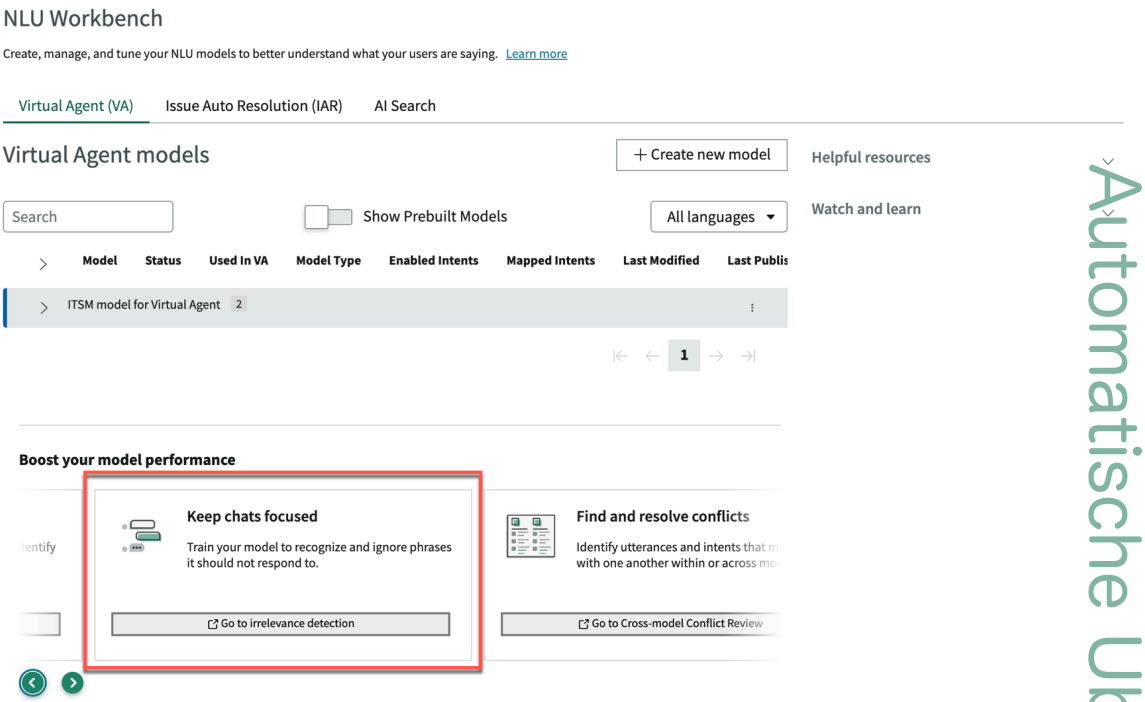
Verwenden Sie die Rolle *nlu_admin* oder *admin*, um auf die Irrelevanzerkennung zuzugreifen. Die Rolle *nlu_editor* kann auch auf die Erkennung von Irrelevanz zugreifen, muss jedoch einem Modell zugewiesen sein, um den Inhalt dieses Modells zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Irrelevanzerkennung ist nur für Virtual Agent Modelle verfügbar.

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Scrollen Sie in der Liste der Virtual Agent Modelle nach unten zum Abschnitt **Modellleistung steigern**.
3. Scrollen Sie horizontal, um die Karte **Chats fokussiert halten**zu finden, und wählen Sie die zugehörige Schaltfläche **Zur Irrelevantkeitserkennung**



wechseln.

Hinweis:
Die Instanz-URL für diese Funktion lautet<instance-name> .servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-utterances.

Hinzufügen von Äußerungen zur Irrelevantkeitserkennung

Es gibt mehrere Methoden, um der **Irrelevanzerkennung**Äußerungen hinzuzufügen:

- Das Virtual Agent -Chatprotokoll: Wenn Sie in der Experten-Feedbackschleife in NLU-Workbencheine Äußerung überprüfen, die aus dem Virtual Agent -Chatprotokoll erfasst wurde, können Sie sie als Nicht relevantmarkieren. Das System fragt, ob dies für ein bestimmtes Modell oder für alle Modelle irrelevant sein soll. Nach dem Hinzufügen werden diese Äußerungen in der Experten-Feedbackschleife möglicherweise als **NO_INTENT** angezeigt.

  Weitere Informationen zur Experten-Feedbackschleife in NLUfinden Sie unter NLU Experten-Feedbackschleife.

  Diese Äußerungen haben eine Quelle von **VA-Chatprotokollen** in der Tabelle „Irrelevanzerkennung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Manuelle Eingabe: Geben Sie unter „Irrelevanzerkennung“ Ihre Äußerung in das Feld **Äußerungen hier** eingeben ein, und wählen Sie dann **Hinzufügen**aus. Das System fragt, ob dies für ein bestimmtes Modell oder für alle Modelle irrelevant sein soll.

  Diese Äußerungen haben in der Tabelle „Irrelevanzerkennung“ die Quelle „ **Manuell** “.

- Importieren: Wenn Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) verwenden, um Trainingsäußerungen und deren Absichten zu importieren, können Sie irrelevante Äußerungen angeben, indem Sie die Spalte Absicht leer lassen. Diese Äußerungen werden in Bereichen wie Experten-Feedbackschleife und Konfliktanalyse als **NO_INTENT** angezeigt.

  Weitere Informationen zum Importieren von Äußerungen und Absichten finden Sie unter Erstellen Sie ein NLU -Modell aus einer CSV-Datei.

  Diese Äußerungen haben in der Tabelle „Irrelevanzerkennung“ die Quelle „ **Manuell** “.

Verhalten irrelevanter Äußerungen

Es gibt zwei Arten von irrelevanten Äußerungen: solche, die einem bestimmten Modell zugeordnet sind, oder solche, die für ein beliebiges Modell irrelevant sind. Einem Modell können maximal 200 irrelevante Äußerungen zugeordnet werden.

Im Folgenden finden Sie Details zur Interaktion dieser beiden Typen und des Maximums von 200.

Wenn ein Modell zum Trainieren übermittelt wird, werden maximal 200 irrelevante Äußerungen übermittelt. Zuerst werden irrelevante Äußerungen übermittelt, die direkt diesem Modell zugeordnet sind. Anschließend werden Äußerungen übermittelt, die als für kein Modell relevant eingestuft wurden. Die Summe dieser Typen überschreitet nicht 200.

Wenn einem Modell 200 irrelevante Äußerungen zugeordnet sind und eine neue irrelevante Äußerung hinzugefügt wird, wird die älteste Äußerung des Modells verworfen. Die neue irrelevante Äußerung kann von einem der beiden Typen sein (nicht relevant für das spezifische Modell oder nicht relevant für jedes Modell).

Ein Modell darf nicht mehr irrelevante Äußerungen als normale Trainingsäußerungen enthalten.

Konfliktanalyse

Wenn eine Äußerung als irrelevant markiert ist und eine ähnliche Äußerung in einer Absicht vorhanden ist, trifft das Modell keine Vorhersage für diese Äußerung. Mit anderen Worten: irrelevante Äußerungen haben Vorrang vor Trainingsäußerungen.

Da sich irrelevante Äußerungen auf die Vorhersagen des Modells auswirken, werden sie als Konflikte angezeigt, wenn sie sich mit Trainingsäußerungen überschneiden.

Es gibt zwei Stellen, an denen Konflikte mit irrelevanten Äußerungen hervorgehoben werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Modul „Modellübergreifende Konfliktanalyse“. Weitere Informationen zu diesem Modul finden Sie unter Konfliktanalyse für mehrfache Modelle.

  Hinweis:
  Das Modul „Modellübergreifende Konfliktanalyse“ ist mit der Anwendung NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen von ServiceNow® Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench – erweiterte Funktionen.

- Die Registerkarte „Konflikte“ einer Absicht. Weitere Informationen zu Konflikten in einer Absicht finden Sie unter Beheben Sie Absichtsprobleme.

Zum Überprüfen von Konflikten werden irrelevante Äußerungen so angezeigt, als befänden sie sich in ihrer eigenen Absicht mit dem Namen **NO_INTENT**.

Beachten Sie, dass irrelevante Äußerungen auf der Konfliktseite nicht bearbeitet oder gelöscht werden können. Kopieren Sie die irrelevante Äußerung von der Konfliktseite auf die Seite „Irrelevanzerkennung“, um die Äußerung zu ändern oder zu löschen.

Weitere Informationen

- Versuchen Sie, in Testsätzen etwa 10 % der Testäußerungen als irrelevant einzubeziehen. Dies hilft bei der Bewertung, wie Ihr Modell mit Äußerungen umgeht, für die keine Absicht vorhergesagt werden sollte. Wenn Sie Trainings- oder Testäußerungen aus einer CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) importieren, können Sie angeben, dass eine Äußerung irrelevant ist, indem Sie die Spalte Absicht leer lassen.
- Beim Testen von Modellen mit Testsätzen werden die Ergebnisse als *Richtig* betrachtet, wenn für eine irrelevante Äußerung keine Absicht vorhergesagt wird.
- Äußerungen, die als nicht relevant markiert wurden, können später neu zugewiesen werden. Wenn beispielsweise eine neue Absicht erstellt wird, können vorhandene irrelevante Äußerungen der neuen Absicht manuell zugewiesen werden. Sie werden dann Teil der normalen Trainingsäußerungen.

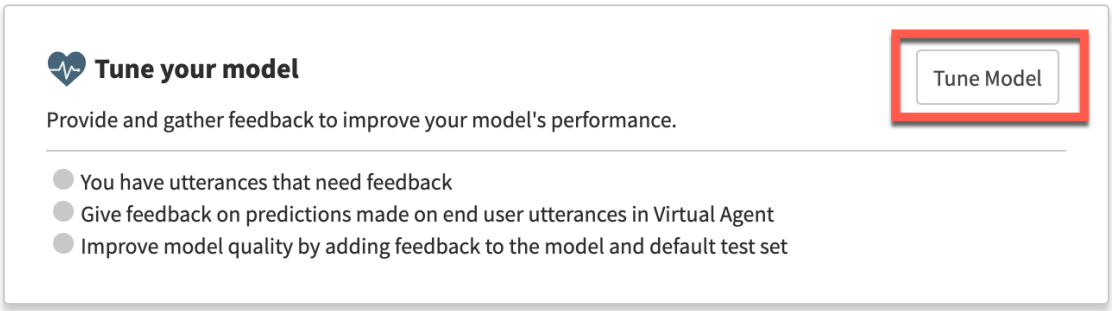
  Um eine Äußerung in der Irrelevanzerkennung neu zuzuweisen, erweitern Sie die Liste in der Spalte **Korrigierte Absicht**, und wählen Sie die entsprechende Absicht aus. Stellen Sie sicher, dass Sie nach der Neuzuweisung auf die Schaltfläche **Feedback speichern klicken**. Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie das Modell neu trainieren, um diese Aktualisierungen in das Modell zu integrieren.

- Irrelevante Äußerungen sind keinen bestimmten Absichten innerhalb eines Modells zugeordnet. Sie sind entweder einem Modell zugeordnet oder als für kein Modell relevant markiert.
- Die Äußerungen, die als für kein Modell relevant markiert sind, werden als Teil der Trainingsdaten für jedes Modell übermittelt. Mit anderen Worten, diese gelten für alle Modelle.
- Modelltraining ist erforderlich, um nicht relevanteÄußerungen zu integrieren. Wenn Sie ein Modell trainieren, werden allen Modellen neu markierte Äußerungen hinzugefügt.
- Äußerungen können in der Tabelle „Irrelevanzerkennung“ gelöscht oder bearbeitet werden.
- Irrelevante Äußerungen sollten einen anderen Inhalt haben als Äußerungen, die einer Absicht zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihr Modell optimieren

Öffnen Sie in der **Modellübersicht** in NLU-Workbenchdie Phase „Modell optimieren“, um Benutzeräußerungen aus der Experten-Feedbackschleife zu überprüfen und zu integrieren.



Zusammenfassung der Nutzung

Die Phase „ **Modell** optimieren“ in der Modellübersicht führt Sie zur Funktion NLU Experten-Feedbackschleife, die Daten aus Virtual Agent -Chatprotokollen sammelt und Ihnen Feedback gibt.

Hinweis:
Die Anwendung [ServiceNow® StoreNLU-Workbench - Erweiterte Funktionen muss installiert sein, um **Optimieren Sie Ihr Modell**anzuzeigen. Das Plugin Virtual Agent ist ebenfalls erforderlich.

Wenn in der Experten-Feedbackschleife Feedback vorhanden ist, das auf Ihre Überprüfung wartet, wird **Sie haben Äußerungen, die Feedback benötigen** auf der Karte hervorgehoben.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU Experten-Feedbackschleife

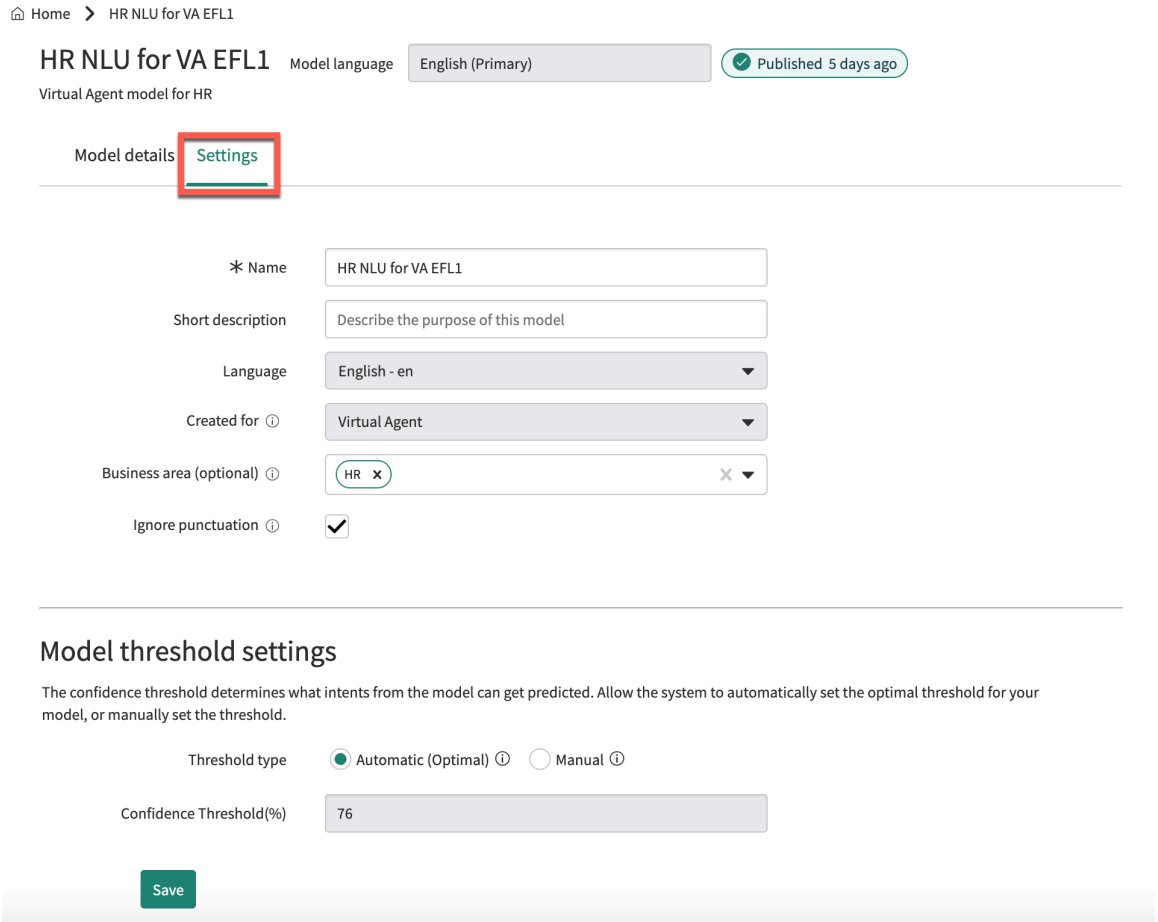
NLU-Modelleinstellungen

Ändern Sie den Namen, die Beschreibung oder den Konfidenzschwellenwert Ihres NLU Modells auf der Seite „ **Einstellungen** “ der Modellübersicht.

Greifen Sie auf die Einstellungen des Modells zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus. Wählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie in der **Modellübersicht die** Registerkarte Modelleinstellungen aus.



Modelleinstellungen

Im oberen Bereich der Seite mit den Modelleinstellungen können Sie den Namen, die Kurzbeschreibung und den Geschäftsbereich des Modells ändern. Sie können die Sprache, den Zweck oder den Umfang des Modells nicht ändern. Informationen zum Erstellen eines Modells mit einer anderen Sprache, einem anderen Zweck oder einem anderen Umfang finden Sie unter Modelle erstellen.

Standardmäßig ist die **Checkbox Interpunktion ignorieren** aktiv. Wenn Sie die Interpunktion ignorieren, gibt es weniger Abweichungen zwischen vorhergesagten Absichten und Konfidenzwerten für Äußerungen mit geringfügig abweichender Interpunktion. Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiv, um optimale Ergebnisse zu erzielen.

Modellschwellenwerteinstellungen

Hier können Sie anpassen, wie der Konfidenzschwellenwert in Ihrem Modell funktioniert.

Ein Schwellenwert ist eine Konfidenzpunktzahl, die durch einen Prozentsatz dargestellt wird. Der Konfidenzschwellenwert eines Modells bestimmt, welche Absichten aus diesem Modell für eine bestimmte Äußerung vorhergesagt werden. Beispiel: Wenn der Modellschwellenwert 65 % beträgt, wird eine Absicht für eine Äußerung nur dann vorhergesagt, wenn die Absicht eine Konfidenzpunktzahl von mindestens 65 % aufweist. Wenn Sie einen zu niedrigen Schwellenwert festlegen, kann dies die Anzahl der Falschmeldungen erhöhen, indem Absichten vorhergesagt werden, die nicht mit einer Äußerung übereinstimmen sollten. Auf der anderen Seite kann ein zu hoher Modellschwellenwert Absichten herausfiltern, die vorhergesagt werden sollen. Das Ermitteln

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des idealen Schwellenwerts verbessert die Fähigkeit Ihres Modells, Absichten korrekt vorherzusagen.

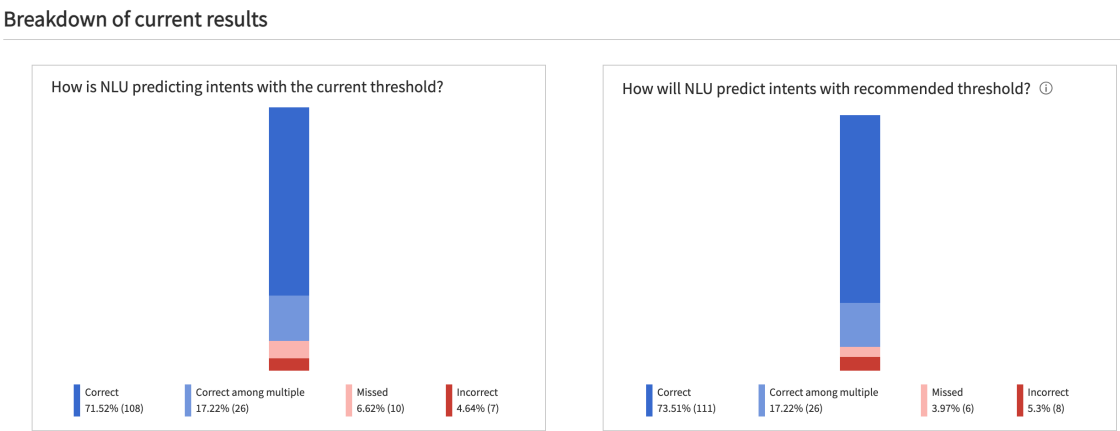
Es gibt zwei Arten von Modellschwellenwerteinstellungen:

- **Automatisch** : Ermöglicht dem System, den optimalen Konfidenzschwellenwert für Ihr Modell auszuwählen. Der Wert wird basierend auf den Testergebnissen dynamisch aktualisiert. Dies geschieht in der Phase Modell **testen und veröffentlichen**, in der der Standardtestsatz Ihres Modells verwendet wird.
- **Manuell** : Sie können den Konfidenzschwellenwert manuell festlegen. Das System empfiehlt während des Tests möglicherweise auch einen besseren Schwellenwert für das Modell. Sie können Empfehlungen akzeptieren.

Vordefinierte Modelle verfügen über einen abgestimmten Schwellenwert. Der Konfidenzschwellenwert für vordefinierte Modelle wurde speziell für dieses Modell ausgewählt.

Testergebnisse enthalten nur dann eine *Modellschwellenwertempfehlung,* wenn sie die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Der Testsatz hat eine Testabdeckungspunktzahl von mindestens 60 % mit mindestens 5 Testäußerungen pro Absicht. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.
- Der Testsatz enthält mindestens 100 Äußerungen.
- Das Modell ist kein vordefiniertes Modell.
- Der empfohlene Schwellenwert hätte bessere Ergebnisse als der aktuelle Schwellenwert.



Testergebnisse mit einem empfohlenen Schwellenwert enthalten eine zweite Grafik. Die zweite Grafik zeigt die Vorhersageprozentsätze mit den empfohlenen Schwellenwerten.

Durch die Anwendung der Schwellenwertempfehlung können sich die Vorhersageprozentsätze Ihres Modells verbessern. Wählen **Sie Empfehlungen anwenden** aus, um den Schwellenwert zu ändern. Das System trainiert das Modell automatisch neu, und die Testergebnisse zeigen die Vorhersageprozentsätze mit dem neuen Schwellenwert an.

Mehrsprachige Modellverwaltung

Verwenden Sie mehrsprachige Natural Language Understanding (NLU)-Modelle für das System, um Benutzereingaben in mehreren Sprachen zu verstehen. NLU-Workbench hilft Ihnen, eine

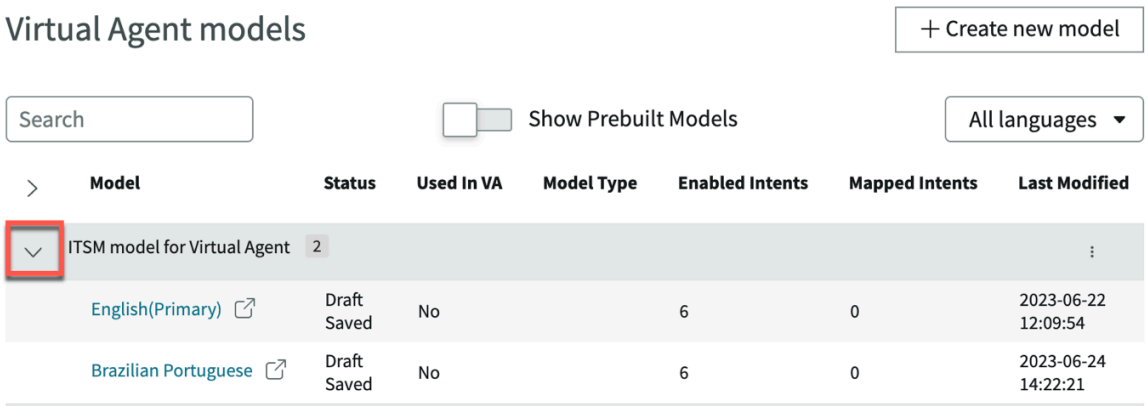
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

konsistente Struktur für Inhalte in mehreren Sprachen zu verwalten und aufrechtzuerhalten, um eine einheitliche Experience zu bieten.

Primäre und sekundäre Sprachen

Eine primäre Sprache ist die Ausgangssprache, die Sie beim Erstellen eines Modells auswählen. Diese Modelle werden als *primäre Modelle*betrachtet. Primäre Modelle können dann in verschiedene Sprachen übersetzt werden. Diese übersetzten Modelle werden als *sekundäre Modelle*bezeichnet. Die Sprachen, in die sie übersetzt werden, werden als sekundäre Sprachen bezeichnet.

Auf der NLU-Workbench Startseite werden primäre und sekundäre Sprachmodelle angezeigt, die unter dem Modellnamen verschachtelt sind. Klicken Sie auf den Pfeil links neben dem Modellnamen, um die Sprachgruppe zu erweitern.



Die mehrsprachige Modellverwaltung bietet Ihnen die Möglichkeit, NLU Modelle zu gruppieren, zu überwachen und zu aktualisieren. Die Bezeichnung für die Modellsprache funktioniert wie folgt:

- Primäre Modelle haben eine Sprache, die Sie ihnen während der Modellerstellung zuweisen und die als *Englisch (primär) aufgeführt ist.* Die Sprache des primären Modells ist die Ausgangssprache für die Übersetzungen, die später in den sekundären Modellen folgen.
- Sekundäre Modelle sind übersetzte Kopien des primären Modells. Jedes sekundäre Modell verwendet eine andere Sprache, z. B. brasilianisches Portugiesisch, Polnisch oder Finnisch.
- Jede unterstützte Sprache kann die primäre Sprache für ein primäres Modell oder die sekundäre Sprache für ein sekundäres Modell sein.
- Innerhalb einer Modellgruppe können Sie keine zwei sekundären Modelle haben, die dieselbe Sprache verwenden.

Weitere Informationen zu den in NLUverfügbaren Sprachen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

Implementierung der Sprachgruppierung

Das Gruppieren von Sprachen ist optional, hilft jedoch bei der Organisation verschiedener Sprachversionen von Modellen. Es gibt zwei Methoden, um sicherzustellen, dass Modellsprachen gruppiert werden:

- Sie können einem primären Modell im Menü „Weitere Optionen“ des Modells eine Sprache hinzufügen, wodurch automatisch ein sekundäres Sprachmodell mit Übersetzungsoptionen erstellt wird. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Übersetzen einer Sprache finden Sie unter Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell.

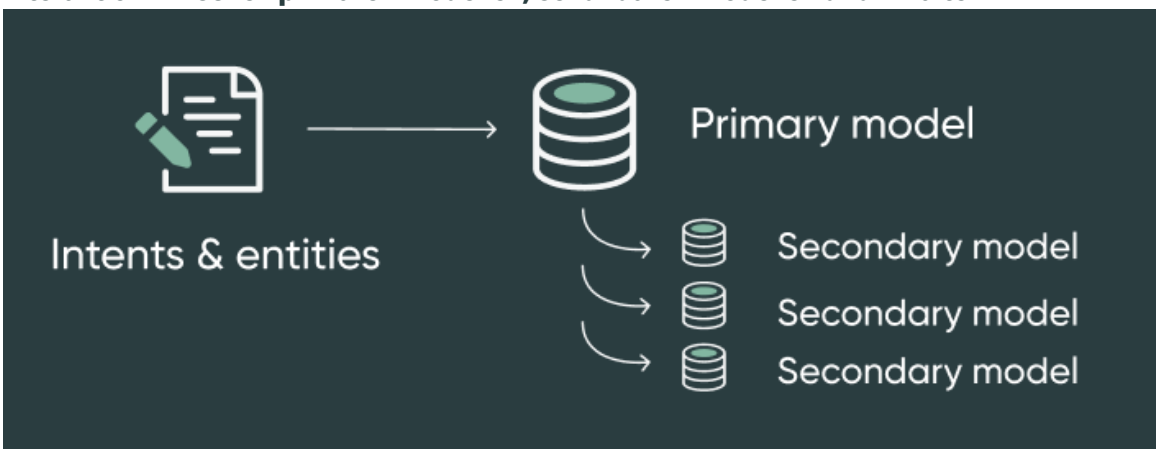
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können direkt über den folgenden Link auf die Instanzmodell-Migrationsseite zugreifen:<instance_name> .service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration. Weitere Informationen zur Sprachgruppierung mit dieser Methode finden Sie unter Modellsprachgruppierung.

Primäre und sekundäre Modellinteraktionen

Um die Konsistenz innerhalb einer Modellgruppe sicherzustellen, stimmen die Namen von Absichten und Entitäten in allen sekundären Modellen mit dem Inhalt im primären Modell überein. Neue Absichten können nur in einem primären Modell erstellt werden. Durch das Erstellen einer Absicht in einem primären Modell wird die Absicht allen sekundären Modellen in der Modellgruppe hinzugefügt, jedoch ohne Äußerungen. Neue Absichten sind standardmäßig deaktiviert. Neue Entitäten können auch in sekundären Modellen für Sprachen erstellt werden, die Entitäten unterstützen. Wenn Sie eine Entität in einem primären Modell hinzufügen, wird sie in allen sekundären Modellen innerhalb der Modellgruppe erstellt, falls gültig.

Interaktion zwischen primären Modellen, sekundären Modellen und Inhalten



Wenn Sie einem primären Modell eine Absicht hinzufügen, wird die Absicht allen sekundären Modellen hinzugefügt. Jede Absicht in einem sekundären Modell wird der entsprechenden Absicht im primären Modell zugeordnet. Die Zuordnung von Absichten stellt sicher, dass jede Anwendung, die diese Absichten verwendet, über die entsprechenden primären Absichten auf alle sekundären Absichten zugreifen kann.

Wenn Sie eine Absicht oder Entität in einem primären Modell löschen, werden die entsprechenden Absichten und Entitäten auch in den sekundären Modellen gelöscht. Daher müssen die sekundären Modelle immer dem Status des Inhalts des primären Modells folgen. Sie können Absichten in sekundären Modellen zwar nicht löschen, aber deaktivieren.

Weitere Informationen zu Absichtsinteraktionen finden Sie unter Importieren Sie Inhalte eines primären Modells in ein sekundäres Modell.

Sie können eine in einem sekundären Modell erstellte Entität nicht löschen, wenn es sich um eine Kopie einer entsprechenden im primären Modell erstellten Entität handelt. Sie können jedoch eine Entität in einem sekundären Modell hinzufügen oder löschen, wenn im primären Modell keine entsprechende Entität vorhanden ist.

Immer wenn Sie ein Modell übersetzen oder sekundären Modellen Absichten und Entitäten hinzufügen, muss das Modell überprüft werden. Mit **„Überprüfung** erforderlich“ markierte sekundäre Modelle müssen vor der Veröffentlichung manuell überprüft werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sekundäre Modelle anzeigen, die überprüft werden müssen

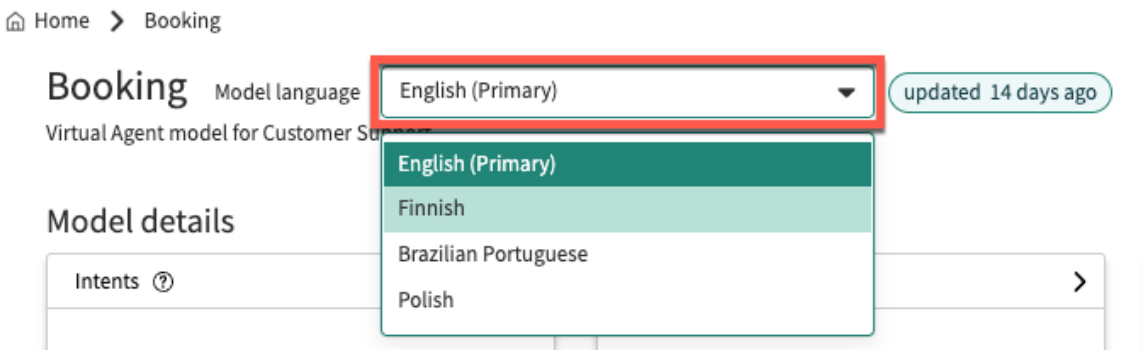


Wenn jede Absicht in einem sekundären Modell deaktiviert ist, sind die Schaltflächen **Trainieren** und **Testen** im Modell ebenfalls deaktiviert. Selbst wenn jedoch nur eine Absicht im Modell aktiviert ist, können Sie das Modell trainieren und testen. Stellen Sie sicher, dass einige Absichten in Ihren sekundären Modellen aktiviert sind, um sie zu übersetzen.

Hinweis:
Beim Trainieren und Testen können die Vorhersagewerte für ähnliche Äußerungen in primären und sekundären Modellen unterschiedlich sein. Aufgrund der inhärenten Strukturunterschiede wirkt der Kontext in den Sprachen unterschiedlich.

Wenn Sie sich ein Modell ansehen, können Sie zwischen Sprachen in der Modellgruppe navigieren. Verwenden Sie auf einer Seite mit Modelldetails die Dropdown-Liste „ **Modellsprache** “, um zu anderen Modellen zu navigieren.

Liste der Modellsprachen anzeigen



Gruppierte Modelle und Modellgruppen werden dupliziert

Mit der Rolle nlu_admin können Sie primäre Modelle, sekundäre Modelle und ganze Modellgruppen duplizieren. Sie können nur das primäre Modell oder eine Reihe von sekundären Modellen aus der Modellgruppe duplizieren.

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Systemverhalten, die beim Duplizieren dieser Modelle auftreten können.

- Wenn Sie ein sekundäres Modell duplizieren, das sich in einer Modellgruppe befindet, wird die duplizierte Version zu einem separaten primären Modell außerhalb dieser Modellgruppe.
- Alle Absichten werden dupliziert. Die duplizierte Absicht behält denselben Status „ **Aktiviert** “ bei wie die ursprüngliche Absicht.
- Wenn Sie ein primäres Modell duplizieren, können Sie einen Satz sekundärer Modelle oder alle sekundären Modelle duplizieren. Mit dieser Aktion wird eine Modellgruppe erstellt, die aus duplizierten Versionen besteht, wobei die jeweiligen Originalmodelle als Quellmodelle markiert sind.
- Beim Duplizieren einer Modellgruppe können Sie ein vorhandenes sekundäres Modell als primäres Modell für die duplizierte Gruppe auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie beim Duplizieren der Gruppe ein sekundäres Modell in einer vorhandenen Modellgruppe als neues primäres Modell auswählen, werden alle deaktivierten Entitäten für die duplizierte Version des sekundären Modells aktiviert. Das sekundäre Modell wird zum primären Modell in der neuen duplizierten Modellgruppe.
- Wenn Sie ein primäres Modell ohne sekundäres Modell duplizieren, wird die duplizierte Version zu einem separaten primären Modell.

Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie ein NLU-Modell.

Modellsprachgruppierung

Die Sprachgruppierung erleichtert die Verwaltung Ihrer mehrsprachigen Natural Language Understanding (NLU)-Modelle. Sie können vorhandene Sprachgruppen überprüfen und neue Sprachgruppen festlegen.

Sprachgruppierung

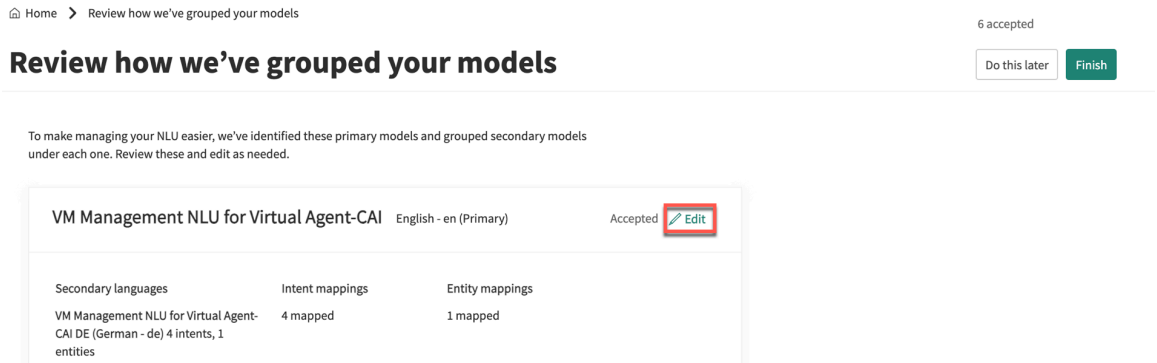
Die Sprachgruppierung organisiert Ihre NLU Modelle in primäre und sekundäre Modelle und gibt die primäre Sprache und das primäre Modell für die Gruppe an.

Wenn Sie einem Modell eine neue Sprache hinzugefügt haben, wird automatisch eine Sprachgruppe erstellt, sodass Sie möglicherweise bereits Sprachgruppen haben. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Übersetzen eines neuen Sprachmodells finden Sie unter Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell.

Um aktuelle Sprachgruppen anzuzeigen und mögliche neue Sprachgruppen zu untersuchen, navigieren Sie zu:

<instance_name.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration.

Die Seite mit dem Titel **Überprüfen, wie wir Ihre Modelle gruppiert haben,** wird geöffnet.



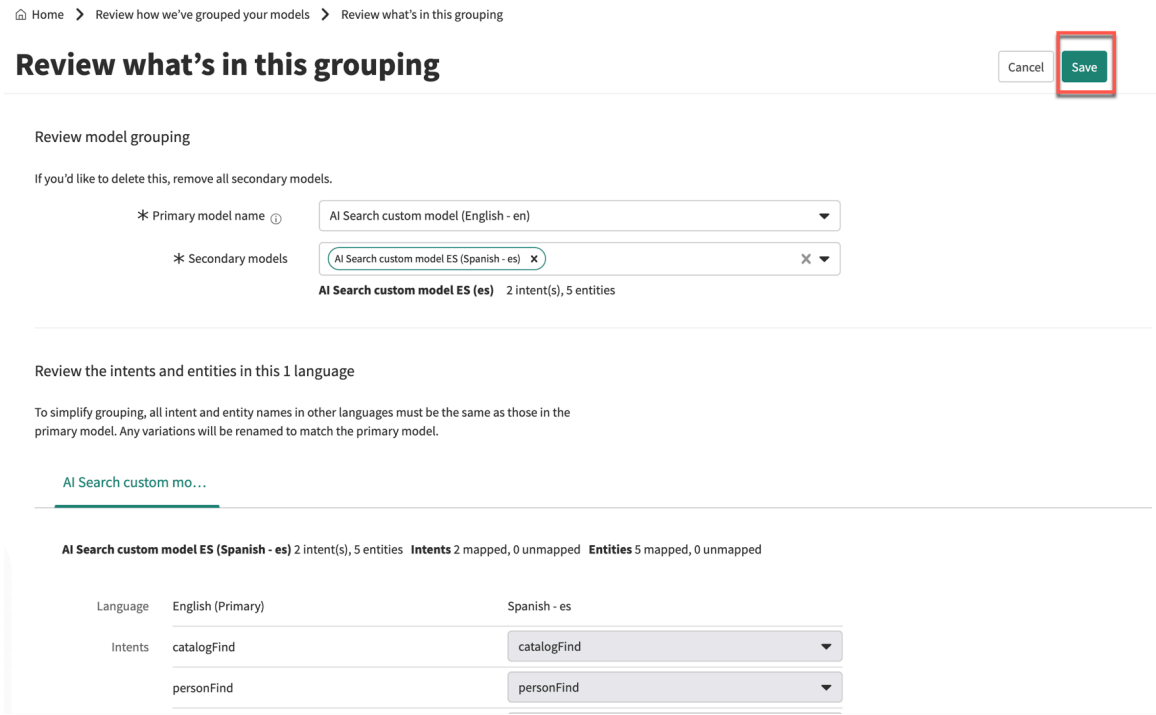
Überprüfen Ihrer gruppierten Modelle

Mit der Rolle „nlu_admin“ können Sie im Bildschirm **Überprüfen, wie wir Ihr Modell gruppiert** haben zwei Dinge tun.

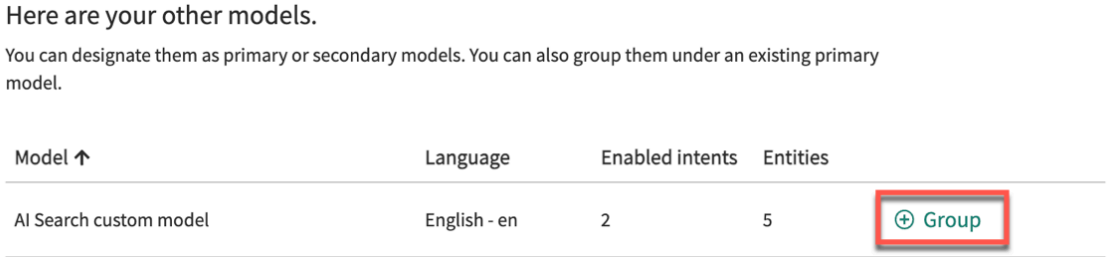
- Sie können die aktuellen Modellsprachgruppen im oberen Bereich überprüfen und bearbeiten. Für vorhandene Sprachgruppen werden alle Absichts- und Entitätszuordnungen aus Virtual Agent (VA) angezeigt. Um VA-Zuordnungen zu aktualisieren oder eine der sekundären Sprachen zur primären Sprache in der Gruppe zu machen, wählen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**. Die Seite mit dem Titel **Überprüfen, was in dieser Gruppierung ist** wird geöffnet. Wenn Sie Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

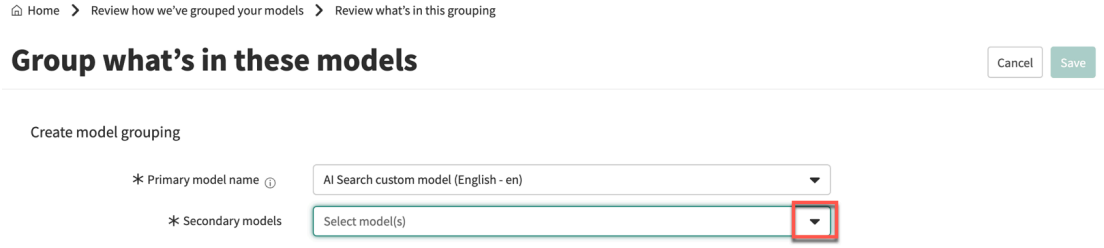
Bearbeitungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.



- Sie können Modelle im Abschnitt **Hier sind Ihre anderen Modelle** des Bildschirms manuell gruppieren. Scrollen Sie auf der Seite nach unten, um diesen Abschnitt anzuzeigen, falls erforderlich. Um eine Sprachgruppierung für ein Modell einzurichten, erweitern Sie die Schaltfläche **Gruppe**.



Die Funktion **Gruppe** öffnet die Seite mit dem Titel **Gruppe, was in diesen Modellen enthalten ist**. Sie können die Liste der möglichen sekundären Modelle erweitern und dann auf die Schaltfläche **Speichern** klicken. Alle neuen Gruppen werden nach der Aktualisierung der Seite im oberen Bereich von **Überprüfen, wie wir Ihre Modelle gruppiert**haben angezeigt.



Hinweis:
Wie lange das System zum Gruppieren Ihrer Modelle benötigt, hängt von der Anzahl und Größe der Modelle ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell

Fügen Sie einem vorhandenen NLU -Modell eine Sprache hinzu, indem Sie sie übersetzen. Verwenden Sie eine von mehreren Übersetzungsoptionen, um ein sekundäres Modell in einer unterstützten Sprache hinzuzufügen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Localization Framework“ (com.glide.localization_framework.installer). Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework .
- Erstellen Sie in Ihrem Zielanwendungsbereich ein primäres Sprachmodell, oder verwenden Sie ein vorhandenes primäres Sprachmodell.
- Mehrsprachigkeit ist für die Modelle Virtual Agent und KI-Suche verfügbar.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Hinweis:
Die Rolle „nlu_editor“ kann keine Modellübersetzung initiieren, da „nlu_editor“ nicht berechtigt ist, ein neues Modell zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen NLU -Editor einem Modell zu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Übersetzung eines Modells wird ein sekundäres Modell der von Ihnen gewählten Sprache im selben Anwendungsbereich wie das primäre Modell erstellt.

Das sekundäre Modell enthält denselben Inhalt wie das primäre. Die Absichten des sekundären Modells sind jedoch deaktiviert und müssen vor der Veröffentlichung des sekundären Modells überprüft werden.

Um ein primäres Modell zu übersetzen und ein sekundäres Modell zu erstellen, müssen Sie einen Übersetzungsmodus auswählen. Die Modi werden in der Benutzeroberfläche als einzelne Karten angezeigt, die Sie in Schritt 4 dieses Verfahrens verwenden. Aktivierte Karten werden von einem schmalen grünen Rahmen umgeben angezeigt. Nur aktivierte Karten können als Übersetzungsmodus ausgewählt werden. Für die Modi „ *KIverwenden“ und „Drittpartei* verwenden“ wird durch Klicken auf die Schaltfläche **Hinzufügen** auf einer aktivierten Karte die Übersetzung gestartet.

Der Modus *Keine Übersetzung* ist standardmäßig aktiviert und für alle Sprachen verfügbar. Die Modi *KIverwenden und Drittpartei* verwenden werden jedoch nur aktiviert, wenn die Einstellungen für das Lokalisierungs-Framework (LF) für die sekundäre Sprache vorhanden sind.

Hinweis:
Bevor Sie ein neues Modell in einer sekundären Sprache hinzufügen, müssen Sie sicherstellen, dass die Lokalisierungs-Framework (LF)-Einstellungen für die sekundäre Sprache abgeschlossen sind.

Übersetzungsmodus	Beschreibung
KI verwenden	Übersetzen Sie mit Anbietern von maschineller Intelligenz wie Google. Wenn Sie die Karte auswählen, wird ein übersetztes sekundäres Modell erstellt. Maschinelle Übersetzungen sind möglicherweise falsch oder zu wörtlich. Überprüfen Sie daher den übersetzten Inhalt auf Richtigkeit. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungsmodus	Beschreibung
	Zum Aktivieren des Modus „ *KI verwenden* “ muss das Lokalisierungs-Framework konfiguriert und aktiviert werden.
Drittanbieter verwenden	Fordern Sie die Übersetzung durch ein professionelles Übersetzungsteam an. Wenn Sie diesen Modus auswählen, wird eine LF-Aufgabe gemäß den LF-Sprachgruppeneinstellungen für die sekundäre Sprache erstellt. Wenn die Übersetzungen abgeschlossen sind, wird das übersetzte Modell erstellt und kann überprüft werden. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework und Übersetzungsmodi .
Keine Übersetzung	Standard. Übersetzen Sie Ihre primäre Sprache manuell in eine sekundäre Sprache. Wenn Sie diesen Modus auswählen, wird ein sekundäres Entwurfsmodell mit den Absichtsnamen erstellt, die mit denen des primären Modells identisch sind. Diese Absichten sind standardmäßig deaktiviert, und Sie müssen Ihre Äußerungen manuell eingeben. Namen von Absichten und Namen von Entitäten, die aus dem primären Modell importiert wurden, können nicht bearbeitet werden. Namen von Entitäten, die Sie direkt im sekundären Modell erstellen, können bearbeitet werden. Dieser Modus ist auch hilfreich, wenn Sie zuerst das primäre Modell entwerfen und speichern und Ihre Äußerungen später übersetzen möchten.

Mehrsprachige Modelle werden in 17 Sprachen unterstützt.

Hinweis:
Einige dieser Sprachen unterstützen nur Absichten, keine Entitäten. Wenn die Sprache nur Absicht ist, werden Ihre primären Modellentitäten nicht übersetzt oder kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

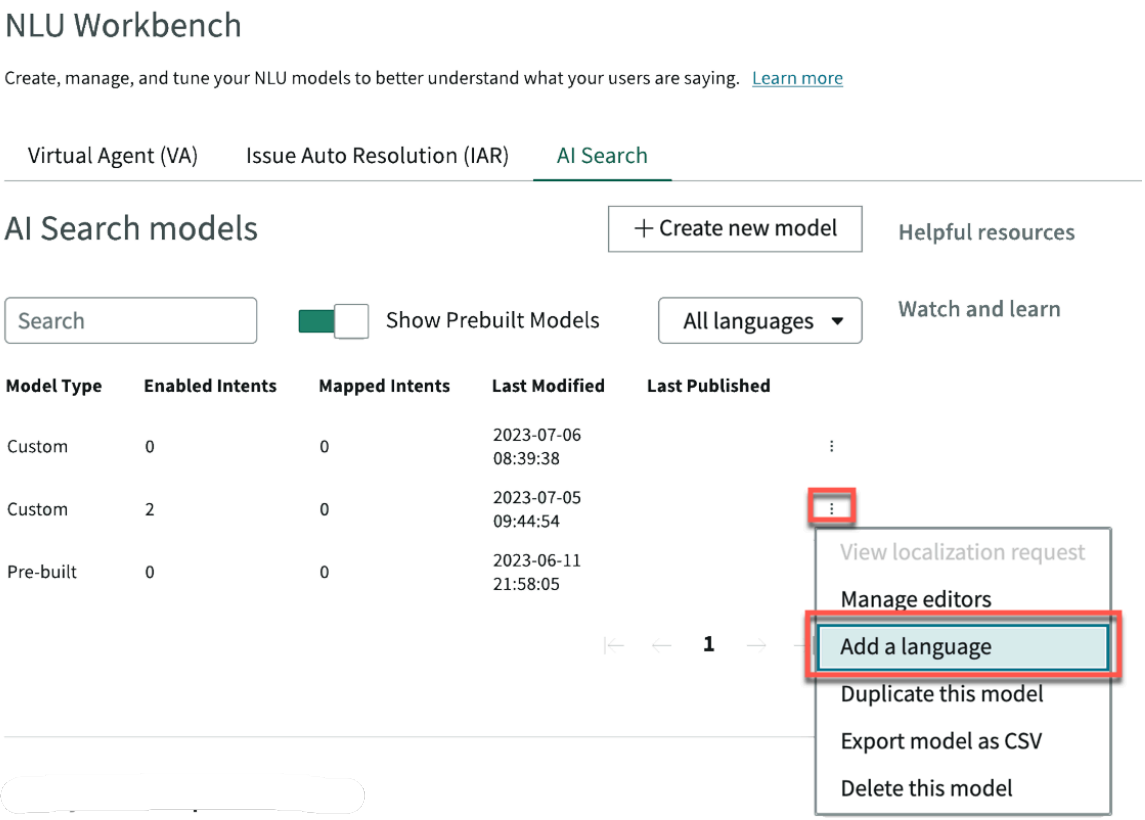
In diesem Beispielszenario verwendet Ihr primäres Modell die englische Sprache, und Sie fügen eine Version in Französisch hinzu, ohne Äußerungen zu übersetzen.

Prozedur

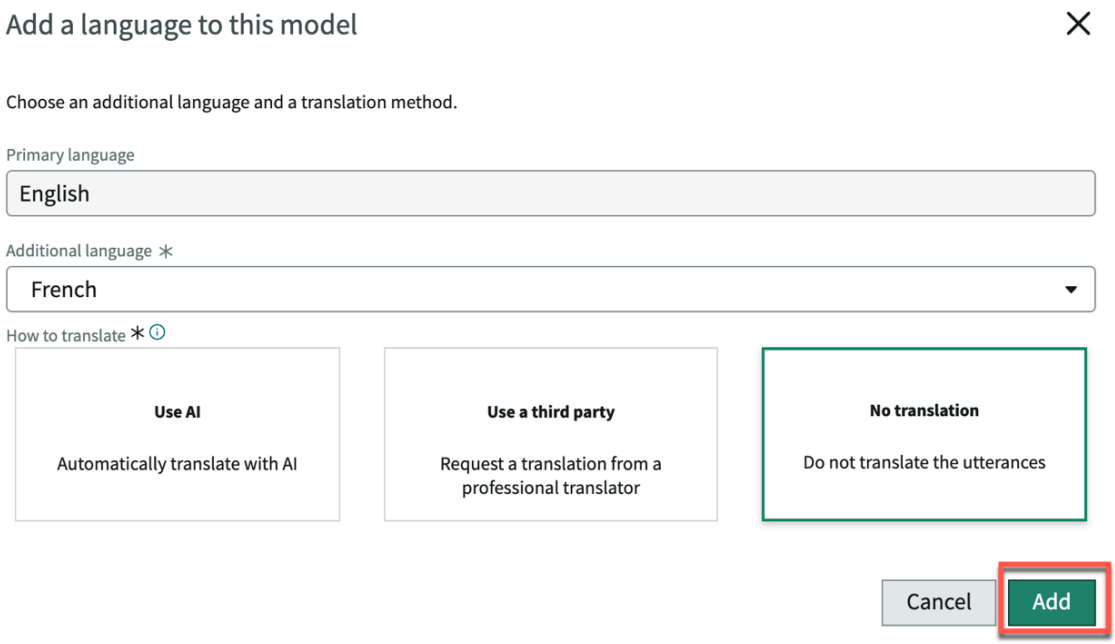
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie ggf. die Registerkarte KI-Suche.
2. Identifizieren Sie ein primäres Modell, dem Sie eine sekundäre Sprache zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der Zeile des primären Modells das Menü „Weitere Optionen“ und dann **Sprache hinzufügen**aus.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie nach rechts scrollen, um das Menü mit weiteren Optionen zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie im Fenster **Diesem Modell eine Sprache** hinzufügen die gewünschte Sprache für das sekundäre Modell und die Übersetzungsmethode aus.



5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
Das sekundäre Modell wird erstellt, und die Phase **„Modell erstellen und trainieren“** des sekundären Modells wird geladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie das Modell ohne Übersetzung aktiviert haben, müssen Sie Trainingsäußerungen für jede Absicht manuell eingeben. Wenn Sie Software oder einen Übersetzer einer Drittpartei verwenden, müssen Sie die Übersetzungen überprüfen, bevor Sie die Arbeit am Modell fortsetzen können.

Die Eingabe von Trainingsäußerungen und die Überprüfung sekundärer Modelle kann an Benutzer mit der Rolle nlu_editor delegiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen NLU -Editor einem Modell zu und Beheben Sie Absichtsprobleme.

Aktivieren oder deaktivieren Sie eine sekundäre Modellabsicht

Aktivieren und deaktivieren Sie Absichten in Ihren Natural Language Understanding (NLU)-Modellen, um sie zu aktivieren oder inaktiv zu machen. Deaktivieren Sie Absichten, während Editoren oder Administratoren den Inhalt und die Übersetzungen bearbeiten, überprüfen oder aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: nlu_admin oder nlu_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

NLU -Administratoren und NLU -Editoren können Absichten in sekundären Modellen aktivieren oder deaktivieren. Wenn eine Absicht deaktiviert ist, wird sie vom Modell nicht für Vorhersagen verwendet. Sie kann jedoch auch nicht von einer Anwendung von ServiceNow aufgerufen werden, die das Modell verwendet, z. B. Virtual Agent oder Search.

Der Status einer Absicht wird in der Spalte **Aktiviert** dargestellt.

Absichtsliste

Name	Utterances	Associated Entities	Critical conflicts	Mapped objects	Created date ↓	Last updated	Enabled
#401kBenefitsInquiry	19	0	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	
#AddEmergencyContact	28	4	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	

Das Aktivieren von Absichten funktioniert auf folgende Weise:

- In primären Modellen erstellte Absichten sind standardmäßig aktiv.
- Absichten aus primären Modellen werden in ihren sekundären Modellen automatisch erstellt, aber nicht aktiviert (Import ausstehend).
- Durch das Deaktivieren einer Absicht im primären Modell wird die entsprechende Absicht in allen sekundären Modellen deaktiviert.
- Wenn eine Absicht im primären Modell deaktiviert ist, kann die Absicht in einem sekundären Modell nicht erneut aktiviert werden.
- Durch das Aktivieren einer deaktivierten Absicht im primären Modell werden die entsprechenden Absichten in den sekundären Modellen nicht aktiviert.
- Das Deaktivieren von Absichten in sekundären Modellen hat keine Auswirkungen auf das primäre Modell oder andere sekundäre Modelle.
- Sekundäre Modellabsichten, die mit *Benötigt Überprüfung* markiert sind, sind standardmäßig deaktiviert.
- Wenn Sie eine primäre Modellabsicht deaktivieren, die einem Virtual Agent (VA)-Thema zugeordnet ist, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.
- Wenn Sie eine sekundäre Modellabsicht deaktivieren, die einem VA-Thema zugeordnet ist, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

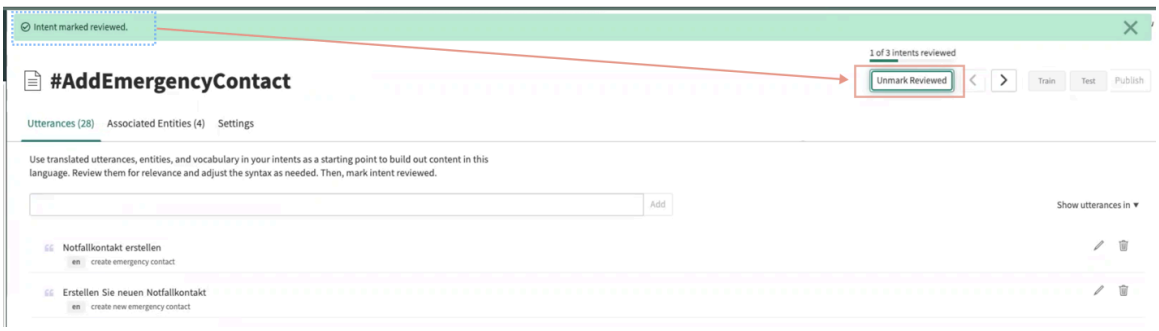
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- NLU-Administratoren können Absichten in jedem Modell aktivieren und deaktivieren.
- NLU-Editoren können Absichten nur für Modelle aktivieren und deaktivieren, denen sie zugewiesen sind.

Durch das Deaktivieren von Absichten haben Editoren Zeit, die Absichtsübersetzungen zu überprüfen und bei Bedarf zu aktualisieren. Wenn Sie mit dem Inhalt zufrieden sind, aktivieren Sie die Absicht, um sie für andere NLU Modelle und ServiceNow Anwendungen zugänglich zu machen.

In diesem Überprüfungsbeispiel haben Sie eine Liste deaktivierter Absichten im Status *„Überprüfung* erforderlich“. Das Ziel dieser Aufgabe besteht in der Überprüfung des übersetzten Inhalts für ein sekundäres Modell. Wenn Sie Ihre Überprüfung abgeschlossen haben oder der Inhalt so wie er ist in Ordnung ist, klicken Sie auf *Als überprüft markieren*. Dadurch wird die Absicht in den Status *„Überprüft“ verschoben*. Sie können den **Status Als überprüft markieren** für eine Absicht auch rückgängig machen, indem Sie auf die Schaltfläche *Markierung für* Überprüfung aufheben klicken, aber nur, wenn Sie im Bildschirm „Absicht“ bleiben. Wenn Sie den Bildschirm vorzeitig verlassen, wird die **Schaltfläche Überprüfung aufheben ausgeblendet**, und Sie können sie nicht mehr abrufen.

Zwischen den Status „Überprüft“ und „Markierung der Überprüfung aufheben“ für eine Absicht wechseln

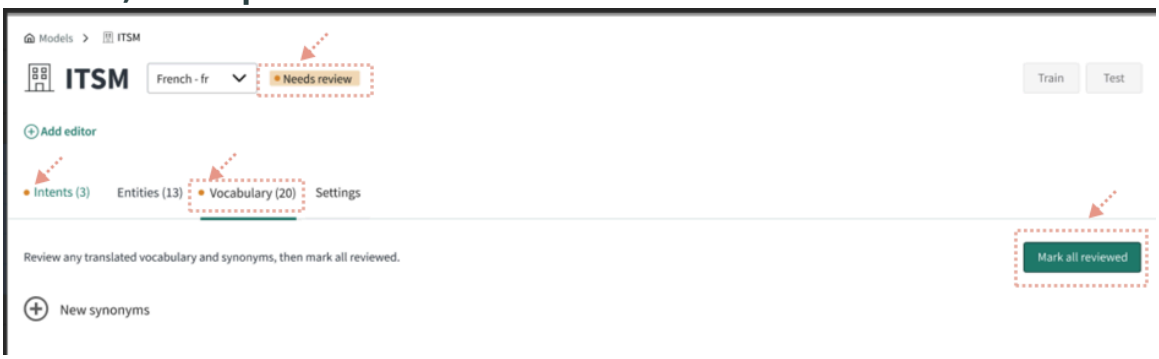


Die Redaktionsüberprüfung umfasst auch den Abschnitt „Vokabular“ auf dem Bildschirm „Modell“, in dem Vokabular, das aus dem primären Modell in das sekundäre Modell übersetzt wurde, mit einem orangefarbenen Punkt und dem Status *Benötigt Überprüfung* markiert wird. Sie können die Vokabularelemente bearbeiten oder löschen, auch wenn sie überprüft werden. Nachdem Sie das Vokabular überprüft und die Übersetzungen bei Bedarf aktualisiert haben, können Sie alle auf einmal markieren, indem Sie auf die Schaltfläche *Alle überprüft* markieren klicken. Mit dieser Aktion wird der orangefarbene Punkt aus dem Abschnitt „Vokabular“ des Bildschirms „Modell“ ausgeblendet.

Hinweis:
Die Schaltflächen **Trainieren** und **Testen** auf dem Bildschirm „Modell“ sind deaktiviert, bis das Vokabular überprüft wird, und die Absichten im Status *Benötigt Überprüfung* werden entweder überprüft oder deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente, die überprüft werden müssen



In diesem Beispielszenario haben Sie den Übersetzungsmodus „ *Software verwenden* “ angewendet, um ein sekundäres Modell in die englische Sprache zu übersetzen. Da die Übersetzung noch nicht überprüft wurde, markiert das System die Absichten und das Modell mit dem Status *Benötigt Überprüfung*. Wenn sich ein Modell im Status *„Überprüfung* erforderlich“ befindet, kann es nicht trainiert, getestet oder veröffentlicht werden. Wenn der Status *Überprüfung* erforderlich verlassen wird, können Sie das Modell trainieren und testen.

Hinweis:
Ein NLU -Editor kann kein Modell erstellen oder veröffentlichen. Nur der NLU -Administrator hat die Berechtigung dazu.

In diesem Beispielverfahren überprüfen Sie die Absichten in einem Modell nacheinander.

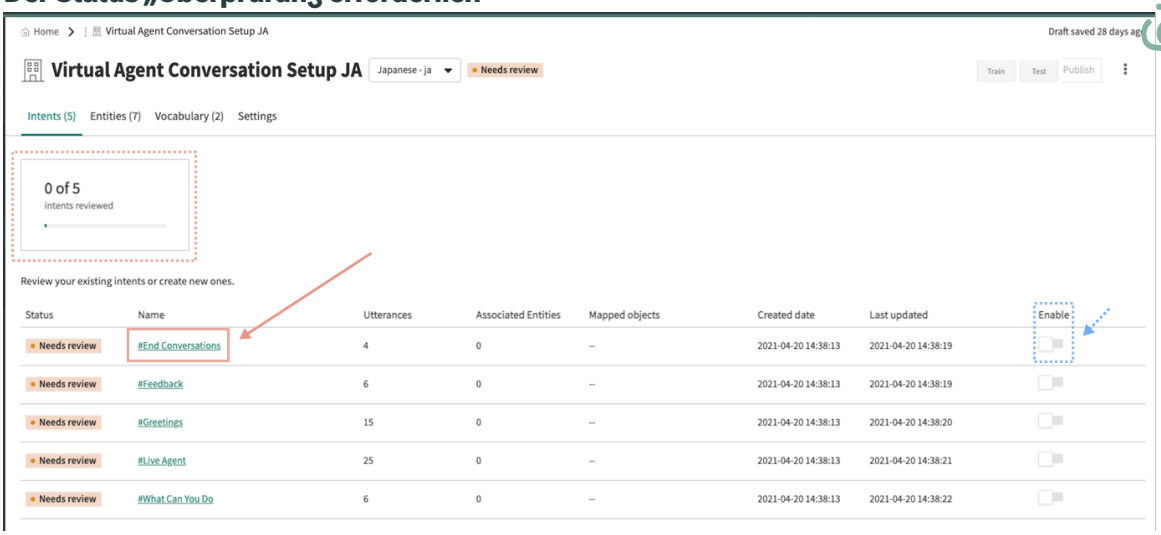
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
2. Suchen Sie nach einem Ihrer sekundären Modelle, das bereits übersetzt wurde.

   In diesem Beispielszenario suchen Sie das *JA-Modell „Virtual Agent Conversation Setup* “, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

   Im Abschnitt „Absichten“ des Modells gibt es eine Liste von fünf Absichten, die mit dem Status *Benötigt Überprüfung* gekennzeichnet sind. Oberhalb der Liste der Absichten wird auch ein Feld angezeigt, in dem die laufende Anzahl der Absichten angezeigt wird, die überprüft werden müssen.

Der Status „Überprüfung erforderlich“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf den Namen einer Absicht, damit Sie auf den Absichtsinhalt zugreifen können.
   In diesem Szenario klicken Sie auf den Absichtsnamen **#End Conversations**.
4. Überprüfen Sie die sekundären Sprachübersetzungen der Modelläußerungen, Entitäten und des Vokabulars, und aktualisieren Sie den Inhalt nach Bedarf.
   Wenn Sie die Überprüfung der Absicht abgeschlossen haben, wird die Schaltfläche *Als überprüft* markieren angezeigt.
5. Klicken Sie **auf Als überprüft markieren**.
   Ergebnis: Das System aktualisiert die Absicht **#End Conversations** vom Status *Als überprüft* markieren in den Status *Überprüft*. Darüber hinaus ändert das Feld „Überprüfte Absichten“ seine laufende Anzahl von *0 von 5* in *1 von 5*.
6. Wenn Sie mit Ihrer Absichtsüberprüfung zufrieden sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivieren**, damit die Absicht verfügbar ist und von jeder Anwendung wie Virtual Agent (VA) oder Search aufgerufen werden kann.

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 6 für die vier verbleibenden Absichten in der Liste. Wenn jede Absichtsüberprüfung abgeschlossen ist und mit dem *Status* Überprüft markiert ist, erhöht sich die laufende Anzahl im Feld „Überprüfte Absichten“ in Richtung *5 von 5*.

Weisen Sie einen NLU -Editor einem Modell zu

Weisen Sie einen Editor zu, der Ihre Natural Language Understanding (NLU)-Modellübersetzungen überprüft und Modellinhalte bearbeitet. Delegieren Sie die Wartung, das Testen und die Optimierung von Modellinhalten an einen Editor.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie ein Modell, oder verwenden Sie ein vorhandenes. Erstellen Sie für die Übersetzungsprüfung sowohl primäre als auch sekundäre (übersetzte) Modelle. Weitere Informationen zu mehrsprachigen Modellgruppen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung.
- Weisen Sie Benutzern die Rolle nlu_editor zu. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .
- Erforderliche Rolle: nlu_admin. Der nlu_editor kann Modellen keinen anderen Editor zuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der nlu_admin kann Modellinhaltsarbeit an einen nlu_editor delegieren. Weisen Sie Sprachspezialisten als Editoren zu, um die Konsistenz zwischen primären und sekundären (übersetzten) Modellen zu überprüfen, oder lokalisieren Sie die Übersetzung weiter, indem Sie Absichten und Äußerungen bearbeiten. Delegieren Sie die Wartung des Inhalts eines vorhandenen Modells, ohne den veröffentlichten Status des Modells zu beeinträchtigen.

Der nlu_editor kann Folgendes tun, wenn er einem Modell zugewiesen wird:

- Trainieren und testen Sie das Modell.
- Exportieren Sie ein NLU-Modell als CSV.
- Wenn sich ein Modell oder eine Absicht im Status **Benötigt Überprüfung** befindet, kann der Editor sie als **Überprüft**markieren.
- Ändern Sie den Konfidenzschwellenwert des Modells.
- Bearbeiten Sie den Modellnamen und die Beschreibung in **Einstellungen**.
- Überprüfen, bearbeiten und genehmigen Sie übersetzte Äußerungen.

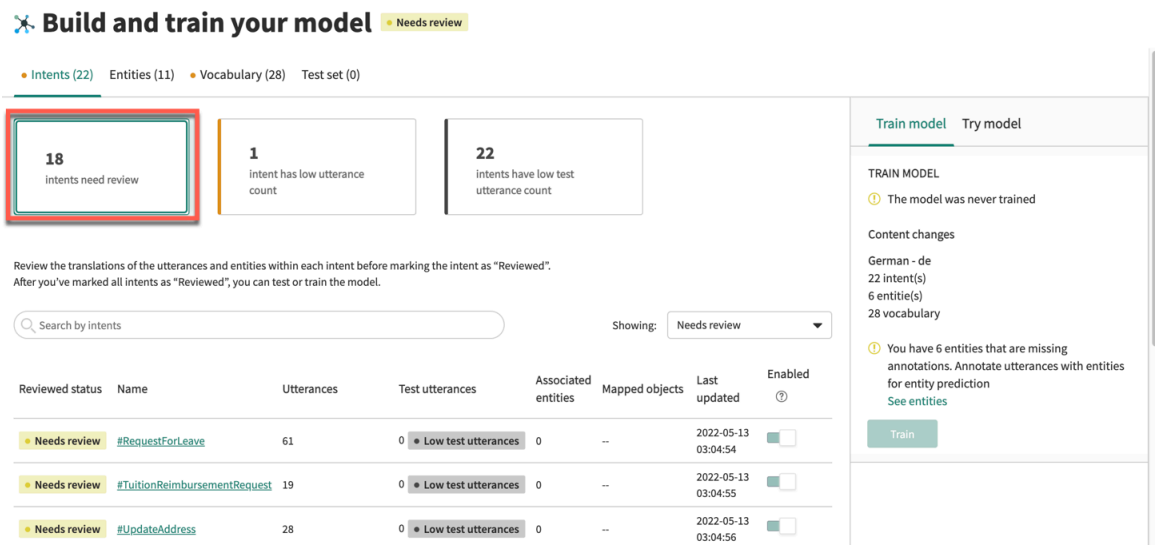
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Trainingsäußerungen hinzufügen, bearbeiten und löschen.
- Versehen Sie Trainingsäußerungen mit Anmerkungen (fügen Sie Verweise auf NLU-Vokabular und NLU-Entitätenhinzu).
- Entitätseigenschaften aktualisieren (mit Ausnahme des Entitätsnamens in einem sekundären Modell).
- Fügen Sie das Vokabular des Modells hinzu, bearbeiten oder löschen Sie es.
- Zeigen Sie das Modul „ **Vokabularquellen** “ an (schreibgeschützt).
- Fügen Sie NLU-Absichten in primären und sekundären Modellen hinzu, aktivieren und deaktivieren Sie sie.
- In Konflikt stehende Absichten auflösen; greifen auch auf das Modul Konfliktanalyse für mehrfache Modelle zu.
- Zeigen Sie das Modul Erkennung von Irrelevanz in NLU an.
- Eine Testäußerung in einem Testsatz hinzufügen, bearbeiten oder löschen; greifen auch auf das Modul Batch-Tests für mehrfache Modelle zu.

Hinweis:
Sofern nicht anders angegeben, muss der Editor einem Modell zugewiesen sein und sich im Anwendungsbereich des Modells befinden, um diese Aktionen ausführen zu können.

nlu_editor kann Folgendes nicht:

- Erstellen, hinzufügen, veröffentlichen oder löschen Sie ein Modell.
- Duplizieren Sie ein Modell.
- Übersetzen Sie ein Modell (initiieren Sie ein übersetztes sekundäres Modell).
- Importieren Sie Inhalte eines primären Modells in ein sekundäres (übersetztes) Modell.
- Synchronisieren oder bearbeiten Sie Vokabularquellen.
- Modellleistung anzeigen.
- Geben Sie Feedback in NLU Experten-Feedbackschleife.
- Verwalten Sie andere Editoren, z. B. das Zuweisen eines Editors zu einem Modell oder das Entfernen eines Editors aus einem Modell.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuerst weist ein Administrator einem Benutzer die Rolle nlu_editor zu. Als Nächstes weist der NLU-Administrator den Editor einem Modell zu.

Wenn Sie einem Modell einen Editor zuweisen, müssen Sie dies auf der einzelnen Modellebene tun. Sie können keinen Bearbeiter auf Modellgruppenebene zuweisen.

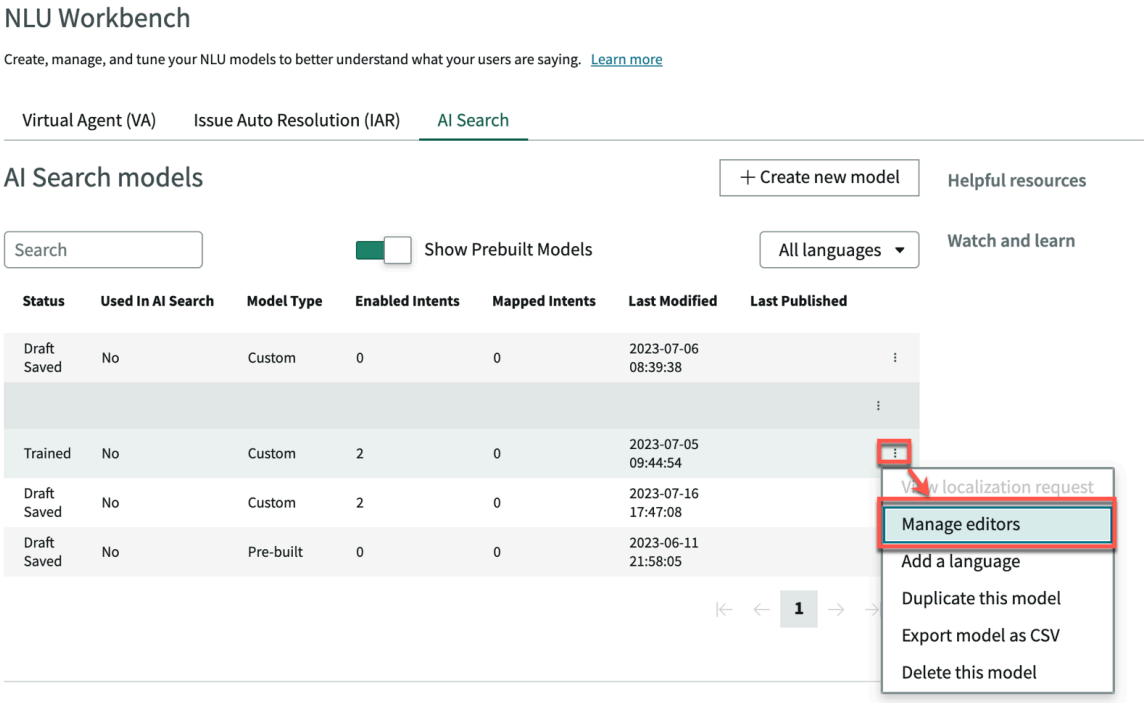
Die folgenden Modelle können keinem Editor zugewiesen werden:

- Vordefinierte Modelle
- Modelle, für die eine Übersetzung ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren fügen Sie einen NLU -Editor zu einem sekundären Modell hinzu, das überprüft werden muss.

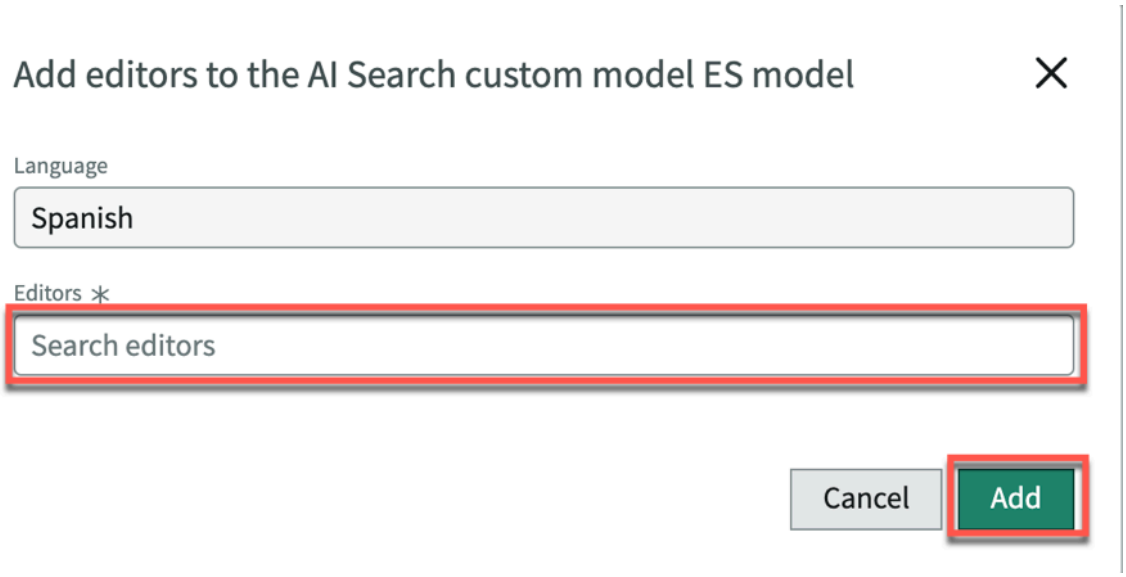
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für Ihr Modell aus.
2. Suchen Sie den Namen Ihres Modells NLU, und scrollen Sie zum rechten Ende der Zeile.
   Wenn sich Ihr Modell in einer mehrsprachigen Gruppe befindet, erweitern Sie die Gruppe, um das einzelne Modell zu finden. Editoren können nicht Gruppen zugewiesen werden.
3. Wählen Sie das Menü „ **Weitere Optionen** “ des Modells und dann in der Liste **Editoren verwalten** aus.

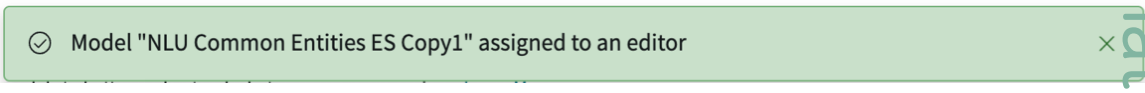


4. Verwenden Sie im Fenster „ **Editoren** hinzufügen“ die Dropdown-Liste und die Suchleiste, um die Namen der Editoren hinzuzufügen, die Sie dem Modell zuweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Der Editor wird dem Modell zugewiesen. Oben auf dem Bildschirm wird eine Bannerbestätigung angezeigt. Wiederholen Sie dieses Verfahren, um weitere Editoren hinzuzufügen oder zu entfernen.



Nächste Maßnahme

Weisen Sie dem Modell bei Bedarf weitere Editoren zu. Sie können einem Modell bis zu vier Editoren gleichzeitig zuweisen. Um weitere Editoren hinzuzufügen oder zu entfernen, wiederholen Sie das obige Verfahren.

Stellen Sie als NLU -Administrator sicher, dass Ihre Editoren über das verfügen, was sie benötigen, um Modelle ordnungsgemäß zu überprüfen und zu bearbeiten.

Importieren Sie Inhalte eines primären Modells in ein sekundäres Modell

Wenn Inhalte in Ihrem primären NLU Modell aktualisiert werden, können Sie die Aktualisierungen direkt in sekundäre Modelle importieren.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Localization Framework“ (com.glide.localization_framework.installer). Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework .
- Erstellen oder verwenden Sie für Virtual Agent - oder AI Search-Modelle ein primäres Modell mit mindestens einem sekundären Modell.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

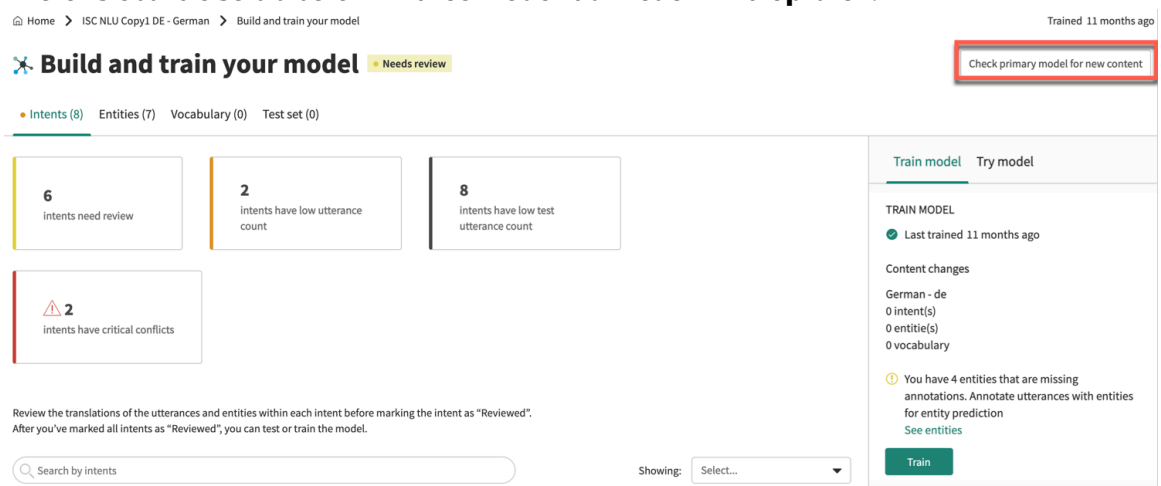
Sie können Inhalte nach der ersten Übersetzung aus einem primären Modell in ein sekundäres Modell importieren. Wenn Sie das primäre Modell ändern, können diese Änderungen in Ihre sekundären Modelle importiert werden, ohne dass das gesamte primäre Modell erneut übersetzt werden muss.

Sie können primäre Modellinhalte jeweils nur in ein sekundäres Modell importieren.

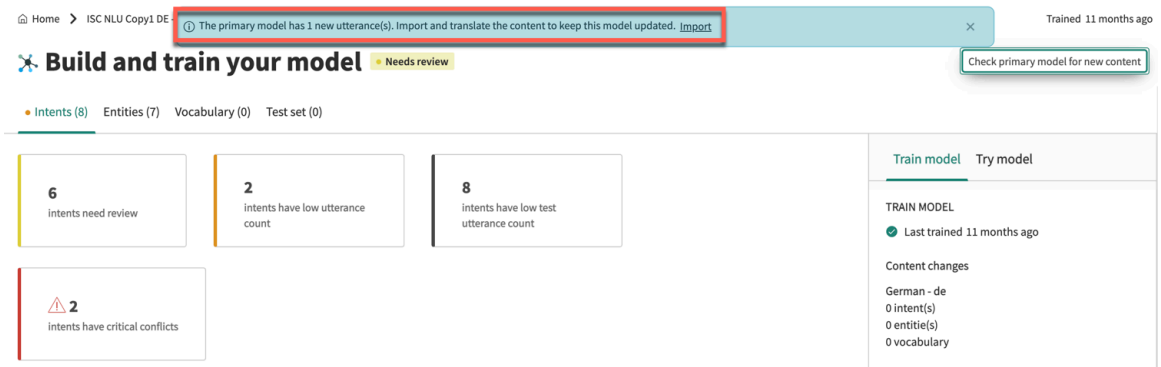
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für Ihr Modell aus.
2. Greifen Sie auf ein sekundäres Modell zu, das unter dem primären Modell übersetzt wurde, und wählen Sie unter **Modell erstellen und trainieren die**Option **Ansichtsphase**aus.
   Standardmäßig gelangen Sie zur Registerkarte **Absichten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Primäres Modell auf neuen Inhalt prüfen**.



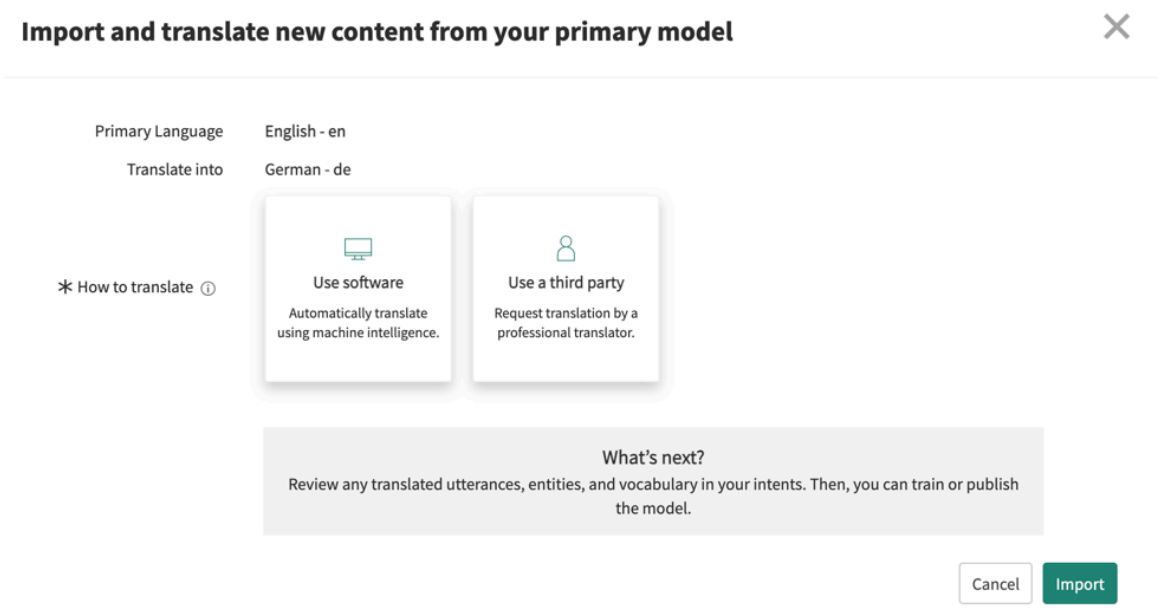
Das Banner *„ Inhalt importieren und übersetzen, um dieses Modell auf dem neuesten Stand zu halten “* wird oben auf dem Bildschirm zusammen mit einer Zusammenfassung der Aktualisierungen im primären Modell angezeigt.



Hinweis:
Standardmäßig sind neu importierte Absichten in sekundären Modellen deaktiviert. Aktivieren Sie alle importierten Absichten manuell.

4. Wählen Sie im Banner **Importieren**aus.
5. Wählen Sie im Fenster **Neue Inhalte aus Ihrem primären Modell importieren und übersetzen** eine Übersetzungsmethode aus, und wählen Sie **Importieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

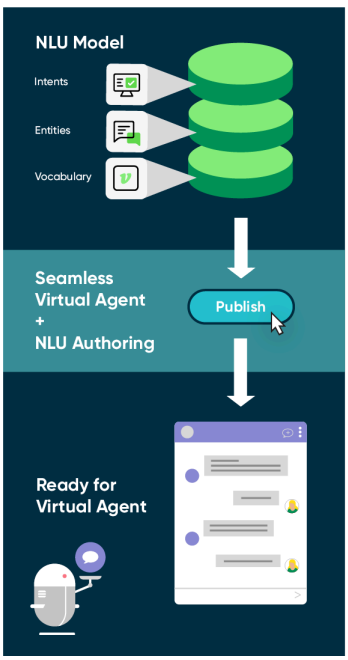


Die Übersetzung des neuen Inhalts beginnt. Nach Abschluss muss der übersetzte Inhalt überprüft werden.

Nächste Maßnahme
Stellen Sie sicher, dass jedes Ihrer sekundären Modelle die neuen Inhalte vom primären Modell erhält. Überprüfen Sie alle neuen, übersetzten Inhalte, bevor Sie die sekundären Modelle veröffentlichen.

IntegrationVirtual Agent von und NLU-Workbench .

Virtual Agent -Administratoren können über die Benutzeroberfläche von Virtual Agent-Designer auf ihre NLU -Modelle zugreifen und diese aktualisieren.



Setup-Aufgaben, Rollen und Details für die Integration

Wenn Virtual Agent -Administratoren ihre Konversationsthemen erstellen und konfigurieren, müssen sie zuerst ihr NLU -Modell und die zugehörigen Absichten in NLU-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workbencherstellen. Für diese Aktion müssen sie die Rolle NLU-Workbench und die Rolle „admin“ oder „nlu_admin“ verwenden.

Darüber hinaus müssen sie die folgenden Aufgaben in den Virtual Agent **allgemeinen Einstellungen**ausführen.

- Aktivieren Sie die NLU.
- Wählen Sie den Service Provider NLU aus.
- Wenn Sie sprachspezifische NLU Modelle verwenden, aktivieren Sie die Sprachen für diese Modelle.

Virtual Agent -Administratoren müssen ihr Modell NLU auch auf ein Konversationsthema anwenden, indem sie die folgenden Aufgaben in Virtual Agent-Designerausführen:

- **Wählen**Sie in Themeneigenschaften das Modell NLU, die Absicht NLU und das Verhalten beim Themenwechsel aus.
- Legen Sie für Eingabesteuerelemente, die im Themen-Flow verwendet werden, die NLU -Eigenschaften für die Entitätsextraktion fest.

Optional können Administratoren DialogActs aktivieren, damit Virtual Agent flexibel reagieren kann, wenn Benutzer während der Konversation Änderungen vornehmen. Derzeit verfügbare Antworttypen sind „Ändern“, „Bestätigen“ und „Negieren“, basierend auf den letzten 5 Austauschvorgängen in der Konversation. Dialoghandlungen können in den Themeneigenschaften nur für Englisch konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Dialog Acts for Virtual Agent .

Nachdem das Modell NLU abgeschlossen und einem Konversationsthema Virtual Agent zugeordnet ist, können Administratoren mit der Rolle „virtual_agent_admin“ oder „admin“ in der Benutzeroberfläche von Virtual Agent-Designer Folgendes tun.

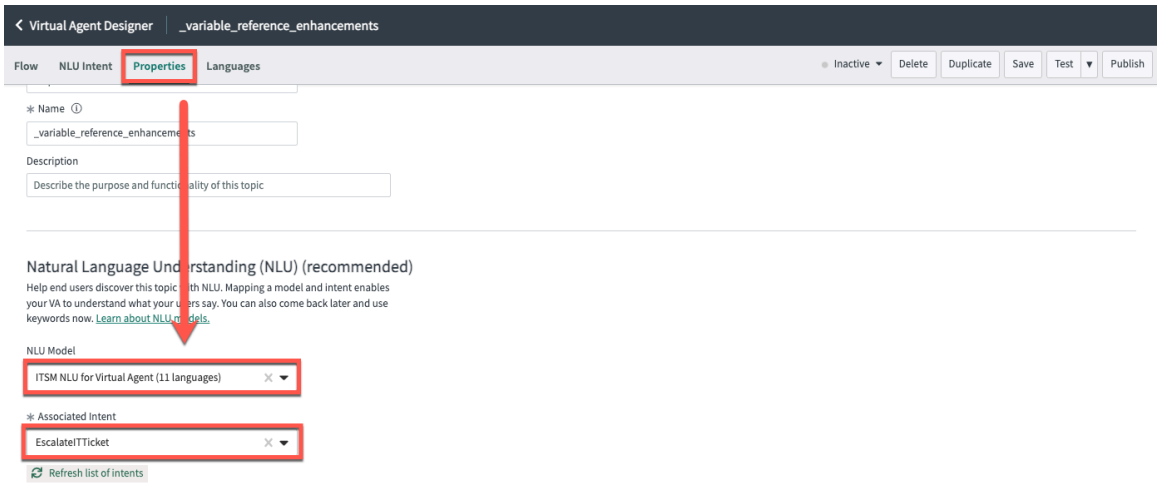
- Aktualisieren Sie NLU Absichtsäußerungen.
- Trainieren, testen und veröffentlichen Sie das Modell NLU.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Themenerkennung (Natural Language Understanding) in Virtual Agent .

Veröffentlichen von Themen aus Virtual Agent

Wenn Ihr Modell in NLU-Workbenchveröffentlicht wird, kann es in Virtual Agent-Designerverwendet werden. Klicken Sie beim Bearbeiten eines Themas auf die Registerkarte **Eigenschaften**, um ein Modell und eine Absicht auszuwählen, die diesem Thema zugeordnet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie auf **Veröffentlichen**klicken, werden das Modell und die Absicht diesem Thema zugeordnet und nahtlos veröffentlicht.

Das Veröffentlichen eines Themas mit einer zugeordneten Absicht schlägt aus den folgenden Gründen fehl:

- Modell ist nicht trainiert, oder das Training wird ausgeführt.
- Das zuletzt trainierte Modell wurde bereits mit einem VA-Thema veröffentlicht.
- Die Absicht ist im Modell nicht aktiviert.

NLU-Workbench – erweiterte Funktionen

NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen erweitert die Funktionalität von NLU-Workbench, um Sie bei der Verwaltung und Verbesserung Ihrer Modelle zu unterstützen.

Zusammenfassung der Nutzung

Die Anwendung NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen enthält die folgenden Funktionen:

- Batch-Tests für mehrfache Modelle: Testen Sie große Gruppen von Äußerungen anhand Ihrer NLU-Modelle, um zu sehen, wie das Modell Absichten vorhersagt.
- Konfliktanalyse für mehrfache Modelle: Identifizieren Sie widersprüchliche Absichten innerhalb oder zwischen Modellen, um die Modellleistung zu verbessern.
- NLU Modellleistung: Verwenden Sie die Modellleistung von [NLU, um zu sehen, wie gut Ihre Modelle Absichten in Virtual Agent basierend auf der Endbenutzerbestätigung vorhergesagt haben.
- NLU Experten-Feedbackschleife für VA: Geben Sie Feedback zu Äußerungen im Chatprotokoll von Virtual Agent ab, damit das System kontinuierlich lernen und Benutzereingaben besser vorhersagen kann.
- Erkennung von Irrelevanz in NLU: Trainieren Sie Ihre Virtual Agent -Modelle so, dass Äußerungen ignoriert werden, die nicht relevant sind.
- Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU (Experten-Feedbackschleife für IAR): Geben Sie Feedback zu Ihrem ITSM-Modell Automatische Problemlösung ab, um seine Vorhersagen zu verbessern.

Nachdem die Anwendung installiert und aktiviert wurde, werden Modellleistung, Experten-Feedbackschleife für VA und Experten-Feedbackschleife für IAR unter angezeigt **Alle** >

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NLU-Workbench. Batch-Tests für mehrere Modelle und modellübergreifende Konfliktanalyse werden unter angezeigt **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen**.

Installation

NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen sind über den ServiceNow Storeverfügbar. Anweisungen zum Kauf und Herunterladen von finden Sie unter Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen.

Zugehörige Funktionen

Die folgende verfügbare Anwendung ServiceNow Store wird getrennt von NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen installiert:

Intent Discovery

Erkennen Sie Benutzerabsichten aus Anforderungen, Incidents oder Fällen, um die Abwehr mit Virtual Agent und NLUzu maximieren. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery.

Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung NLU Workbench - Advanced Features (com.snc.nlu.workbench.advanced) installieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste NLU Workbench - Advanced Features im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktioneninstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Aktiviert verschiedene Funktionen von Predictive Intelligence und maschinellem Lernen für Trainingsmodelle. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence.

  NLU-Workbench -Core (com.glide.nlu)

  Fügt NLU-Modellfunktionen hinzu. Siehe Aktivieren Sie NLU-Workbench

  NLU-Workbench (com.snc.nlu_studio)

  Erstellen und trainieren Sie NLU-Modelle. Siehe Aktivieren Sie NLU-Workbench.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tabellen werden mit NLU-Workbench - Erweiterte Funktioneninstalliert.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit NLU Workbench - Advanced Features installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung NLU Workbench - Advanced Features (com.snc.nlu.workbench.advanced).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktioneninstallieren können.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Die folgende verfügbare Anwendung ServiceNow Store wird separat von NLU-Workbench - Erweiterte Funktioneninstalliert:

Intent Discovery

Erkennen Sie Benutzerabsichten aus Anforderungen, Incidents oder Fällen, um die Abwehr mit Virtual Agent und NLUzu maximieren. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery installieren.

Mit NLU Workbench - Advanced Features installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „com.snc.nlu.workbench.advanced" werden mehrere Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien" sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
NLU-Leistung – ignorierte Cluster [nlu_performance_ignored_clusters]	Enthält Informationen zum ignorierten Cluster Wird ausgefüllt, wenn der Anwender auf „ **Ignorieren**" klickt.
NLU Batch Test-Ergebnis [nlu_batch_test_result]	Enthält die analysierten Ergebnisse eines Batch-Tests, einschließlich jeder Äußerung und vorhergesagten Absicht.
NLU-Konfliktausführung	Speichert die Informationen zu jeder Ausführung einer Konfliktanalyse für eine bestimmte Definition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[nlu_conflict_execution]	
Definition des NLU Batch Test-Laufs [nlu_batch_test_run_definition]	Enthält Basisinformationen zur Batch-Testausführung.
Ausführung des NLU Batch Test-Laufs [nlu_batch_test_run_execution]	Enthält Informationen zu jeder Ausführung des Batch-Tests.
NLU-Konfliktergebnis [nlu_conflict_result]	Speichert die vollständigen Ergebnisse einer Konfliktanalyseausführung.
NLU Batch Test-Äußerung [nlu_batch_test_utterance]	Enthält die für einen Testsatz verwendeten Äußerungen. Wird vom Importsatz ausgefüllt.
NLU Batch Test-Satz [nlu_batch_test_set]	Enthält die Informationen für den Batch-Test. Wird vom Äußerungsdatensatz und der Ausführungsdefinition referenziert.
NLU-Leistung – Ablaufverfolgung für Äußerung [nlu_performance_utterance_trace]	Enthält die Informationen zu den Äußerungen, die einer Absicht hinzugefügt wurden
NLU-Konfliktdefinition [nlu_conflict_definition]	Enthält die Details des für den Konflikt verwendeten NLU-Modells oder Modellpaars
NLU-Modell-Analysedefinition [nlu_analysis_definition]	Unterstützt die Optimierung des Modells [IAR in NLU-Workbench.
NLU-Modell-Analyseausführung [nlu_analysis_execution]	Speichert Datensätze für jede Instanz der Modelloptimierung IAR in NLU-Workbench.
Anwenderfeedback für ML-Bezeichnung [ml_label_user_feedback]	Speichert Äußerungen, die als *Überprüfung erforderlich*markiert sind.

Rolle installiert

NLU-Workbench Erweiterte Funktionen

Rolle	Beschreibung
NLU-Feedback-Administrator [nlu_feedback_admin]	Datenbezeichnung (NLU-Feedback) Administratorrolle – zum Verwalten der Datenbezeichnung für Modelle und zur Optimierung von Modellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Batch-Tests für mehrfache Modelle

Testen Sie mehrere Natural Language Understanding (NLU)-Modelle anhand einer großen Anzahl von Äußerungen, um die Leistung der Modelle zu bewerten. Fügen Sie Testsätze hinzu, testen Sie mehrere Modelle, und sehen Sie sich die Testergebnisse an.

Zusammenfassung der Nutzung

Verwenden Sie Batch-Tests für mehrere Modelle, um Testsätze zu erstellen und hochzuladen, die aus Äußerungen und ihren erwarteten Absichten bestehen. Sie können dann Tests für Ihre NLU-Modelle ausführen.

Batch-Tests für mehrere Modelle funktionieren mit Modellen für alle unterstützten NLU-Sprachen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

Installation

Batch-Tests für mehrere Modelle sind Teil der App NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen, die im ServiceNow® Storeverfügbar ist.

Um Batch-Tests für mehrere Modelle zu verwenden, stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen (com.snc.nlu.workbench.advanced) in Ihrer Instanz aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen und NLU-Workbench aktivieren.

Testsätze

Testsätze sind Listen von Äußerungen und übereinstimmenden Absichten. Erstellen Sie einen Testsatz mithilfe einer Tabelle in einer CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe). Die Tabelle sollte zwei Spalten enthalten: eine für Äußerungen und eine für die erwartete Absicht. Ihr Testsatz kann bis zu 10.000 Zeilen enthalten.

Um das Testen Ihrer NLU-Modelle optimal zu nutzen, sollten Ihre Testsätze Äußerungen enthalten, auf die das Modell wahrscheinlich von Ihren Benutzern stößt. Testäußerungen sollten in derselben Sprache sein wie das zu testende Modell. Der Testsatz sollte auch Äußerungen ohne erwartete Absichten enthalten. Das Einbeziehen von Äußerungen ohne erwartete Absicht hilft bei der Bewertung der Fähigkeit Ihres Modells, irrelevante Äußerungen zu erkennen, für die keine Absicht vorhergesagt werden sollte.

Durch die Einbeziehung dieser Arten von Äußerungen kann der Test die Fähigkeit des Modells, Absichten wahrzunehmen und auf Ihre Benutzer zu reagieren, besser bewerten. Wenn Ihr Testsatz nicht mindestens 60 % der Absichten der Modelle abdeckt, können Sie den Test trotzdem ausführen, aber der empfohlene Schwellenwert ist möglicherweise nicht optimal.

Hinweis:
Bestimmte Testäußerungen werden während des Tests übersprungen, wenn ihre erwartete Absicht mit keiner Absicht in den Modellen übereinstimmt.

Informationen zum Erstellen eines Testsatzes finden Sie unter Testsatz erstellen.

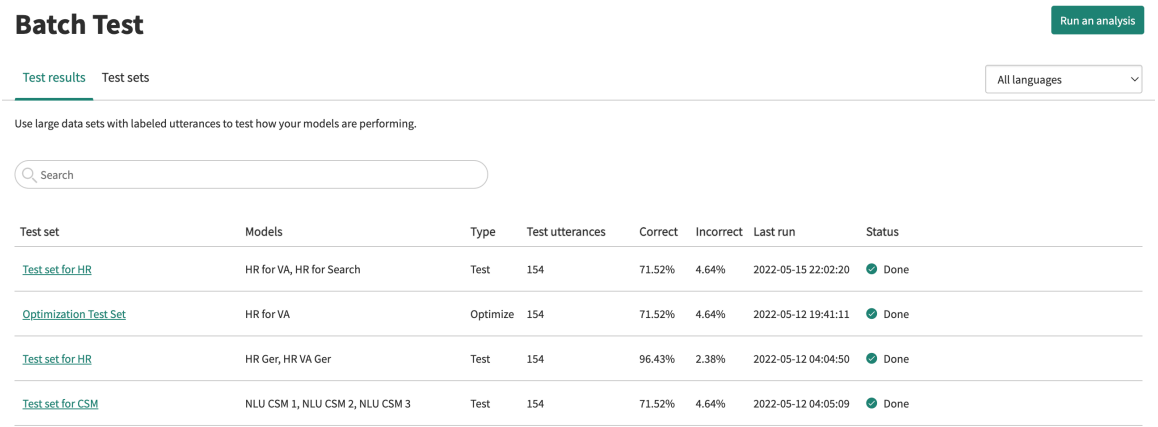
Nachdem Sie eine Testreihe erstellt haben, können Sie trainierte NLU-Modelle testen. Informationen zum Testen finden Sie unter Führen Sie einen Batch-Test für mehrere Modelle aus.

Nachdem Sie einen Test ausgeführt haben, werden Ihre Ergebnisse auf der Seite „ **Testergebnisse** “ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Testergebnisse

Auf der Seite „ **Testergebnisse** “ werden Ihre abgeschlossenen und laufenden Tests aufgelistet. Die Ergebnisseite zeigt auf einen Blick die getesteten Modelle, die Anzahl der Äußerungen und die Vorhersageprozentsätze.



Um die Details eines Testergebnisses anzuzeigen, klicken Sie auf den Namen des Testsatzes.

Die **Übersichtsseite** zeigt Zusammenfassungsinformationen zu den Ergebnissen und enthält eine Grafik mit einer Aufgliederung der Vorhersagen.

Die **Absichten, die Aufmerksamkeit erfordern (Aktuelles Modell)** zeigt die Top 5 der verpassten und falschen Absichten. Klicken Sie auf den Absichtsnamen, um Detailinformationen zu den Testäußerungen anzuzeigen, die falsch vorhergesagt wurden. Verwenden Sie diese Informationen, um das Modell zu verbessern.

Auf der Registerkarte **Detaillierte Ergebnisse** werden Informationen zu jeder getesteten Äußerung aufgelistet. Hier können Sie das Vorhersageergebnis und die Konfidenz pro Modell für jede Äußerung anzeigen. Filtern Sie die Ergebnisse, indem Sie die Suchleiste verwenden oder mit den Filtertools und Spaltenüberschriften interagieren.

Sie können die Testergebnisse auch in eine CSV-Datei exportieren, indem Sie auf **Exportieren**klicken. Die Datei enthält dieselben Spalten wie die detaillierte Ergebnisseite.

Weitere Informationen zum Verständnis Ihrer Testergebnisse finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Testsatz erstellen

Um einen Testsatz NLU zu erstellen oder hinzuzufügen, können Sie eine Datei mit Testäußerungen hochladen, die den richtigen Absichten entsprechen. Verwenden Sie den Testsatz, um die Leistung Ihres Modells zu bewerten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins NLU-Workbench - Core, NLU-Workbench, NLU-Workbench - Advanced Features und Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind
- Sie können Testsätze mit NLU -Modellen für Virtual Agent und AI Search verwenden.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) sollte eine Tabelle enthalten, die Ihre Testäußerungen mit den Absichten verknüpft, die Sie für sie erwarten. Ihre Datei kann bis zu 10.000 Äußerungen enthalten. Stellen Sie sicher, dass die Datei Spalten mit den Titeln „Äußerung“ und „Erwartete Absicht“ enthält.

Hinweis:
Für Testsätze in anderen Sprachen als Englisch müssen Sie die Systemeigenschaft glide.import.csv.charset mit dem Wert UTF-8 hinzufügen. Siehe Eigenschaften von Importsätzen .

Um möglichst genaue Testergebnisse zu erzielen, beziehen Sie Äußerungen ein, die das Modell wahrscheinlich von Ihren Benutzern antrifft. Stellen Sie sicher, dass Sie Testäußerungen haben, die alle Absichten in Ihrem Modell abdecken.

Ziel ist es, etwa 10 % der Testäußerungen ohne erwartete Absichten einzubeziehen. Das Einbeziehen von Äußerungen ohne erwartete Absicht hilft bei der Bewertung der Fähigkeit Ihres Modells, irrelevante Äußerungen zu erkennen, für die keine Absicht vorhergesagt werden sollte.

Hinweis:
Um anzugeben, dass eine Testäußerung in Ihrer Datei keine erwartete Absicht hat, muss der Wert für „Erwartete Absicht“ leer sein.

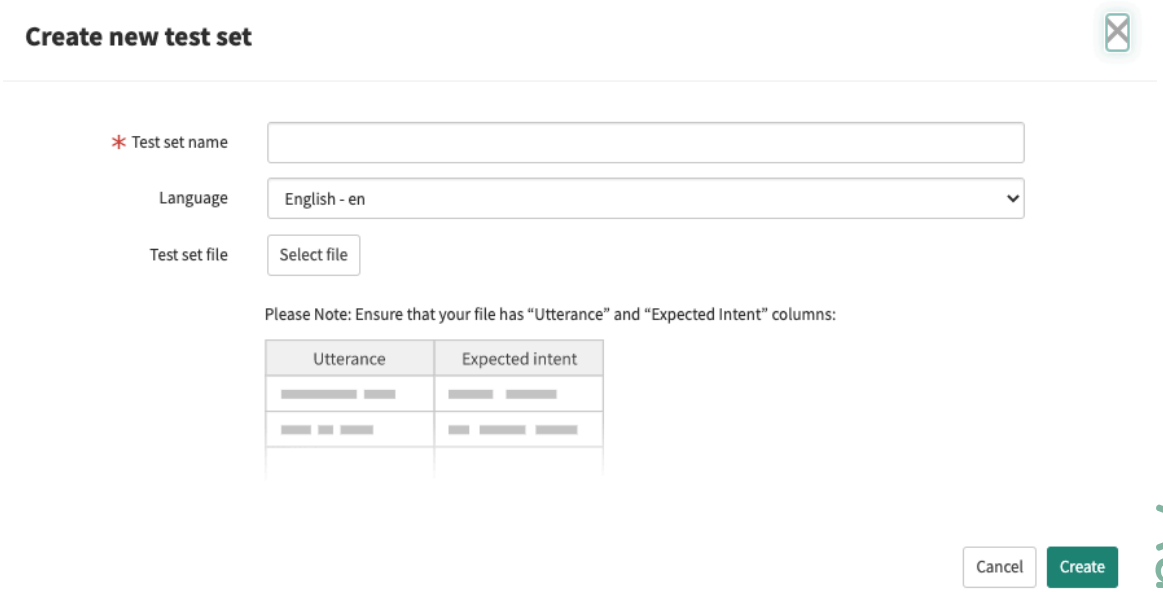
Beispiel-Testsatztabelle

Äußerung	Erwartete Absicht
Lassen Sie mich einen Hamburger haben	Reihenfolge
Ich möchte bezahlen	Zahlung
Besorg mir etwas Süsses	Reihenfolge
Ist das Restaurant geöffnet?	
Mit meiner Zahlung ist etwas nicht in Ordnung	Bestellung, Zahlung
Gesamtkosten	Zahlung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle**.
2. Klicken Sie **auf Testsätze**
3. Klicken Sie auf Testsatz **erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



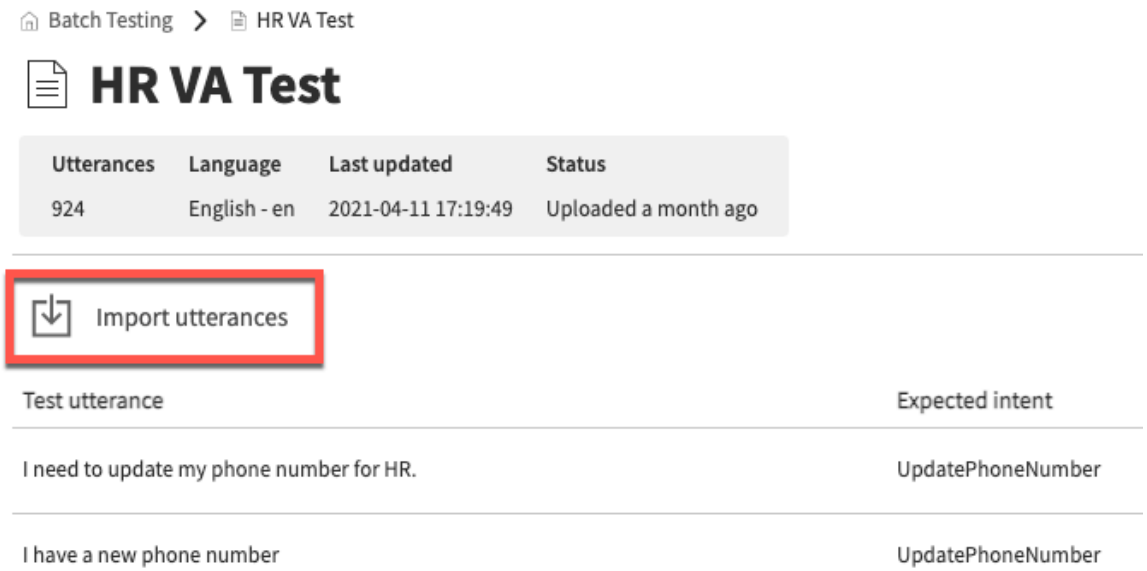
4. Wählen Sie einen Namen für den Testsatz.
5. Wählen Sie eine Sprache aus.
6. Klicken **Sie auf Datei** auswählen, und wählen Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) aus.
7. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ihr Testsatz wird in der Liste angezeigt.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie den Testsatz, um einen Test für Ihre Modelle auszuführen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Ihr Modell testen oder Führen Sie einen Batch-Test für mehrere Modelle aus.

Nachdem Sie einen Testsatz erstellt haben, können Sie ihm weitere Äußerungen hinzufügen. Klicken Sie beim Anzeigen eines **Testsatzes auf Äußerungen importieren**.

Testsatzseite mit Schaltfläche „Äußerungen importieren".

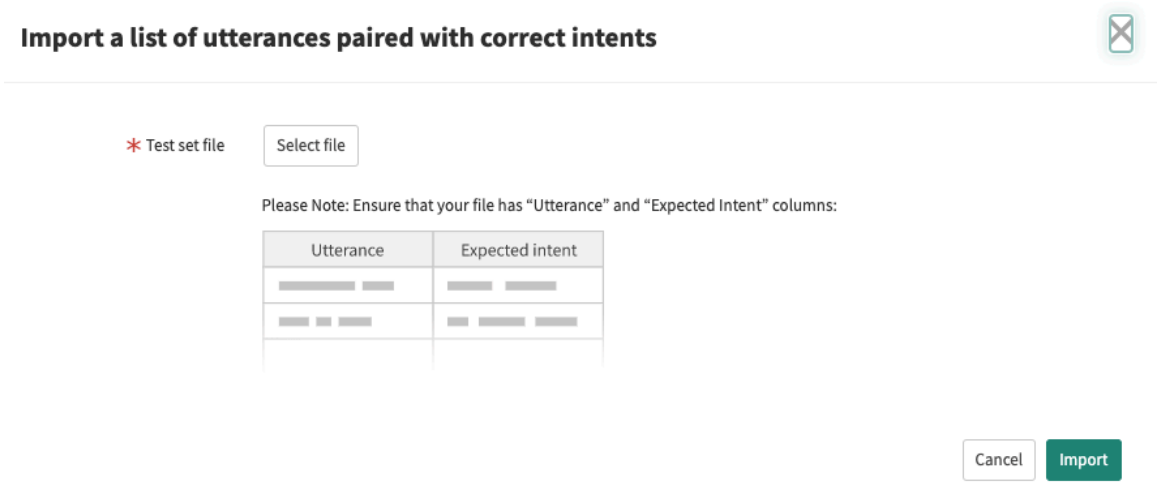


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) mit Ihren zusätzlichen Äußerungen für den Import aus.

Fenster „Äußerungen importieren“.



Klicken Sie auf **Importieren**. Das System fügt Ihre Äußerungen dem Testsatz hinzu. Führen Sie nach dem Importieren alle Tests erneut aus, die den Testsatz verwenden.

Führen Sie einen Batch-Test für mehrere Modelle aus

Testen Sie mehrere Natural Language Understanding (NLU)-Modelle mit einem Testsatz. Bewerten Sie die Qualität Ihrer Modelle und verfeinern Sie sie, um die Absichtsvorhersage zu verbessern.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Plugins NLU-Workbench - Core, NLU-Workbench, NLU-Workbench - Advanced Features und Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind.
- Über ein oder mehrere trainierte Modelle für Virtual Agent oder KI-Sucheverfügen .
- Über einen Testsatz verfügen, der Testäußerungen mit erwarteten Absichten enthält. Siehe Testsatz erstellen oder Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin. Wenn die Rolle nlu_editor einem Modell zugewiesen wird, kann sie Tests ausführen und Testäußerungen für dieses Modell ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In **Batch-Tests**für mehrere Modelle können Sie einen Testsatz verwenden, der nicht der Standardtestsatz des Modells ist.

Außerdem können Sie mit **Batch-Tests**für mehrere Modelle bis zu zehn Modelle gleichzeitig testen. Tests mit weniger Modellen werden jedoch schneller ausgeführt.

Wenn Sie mehrere Modelle testen, muss Ihr Testsatz mindestens 25 % der Gesamtziele aller Modelle abdecken. Verwenden Sie Testsätze, die Äußerungen enthalten, auf die die Modelle wahrscheinlich in Virtual Agent oder KI-Suchestoßen.

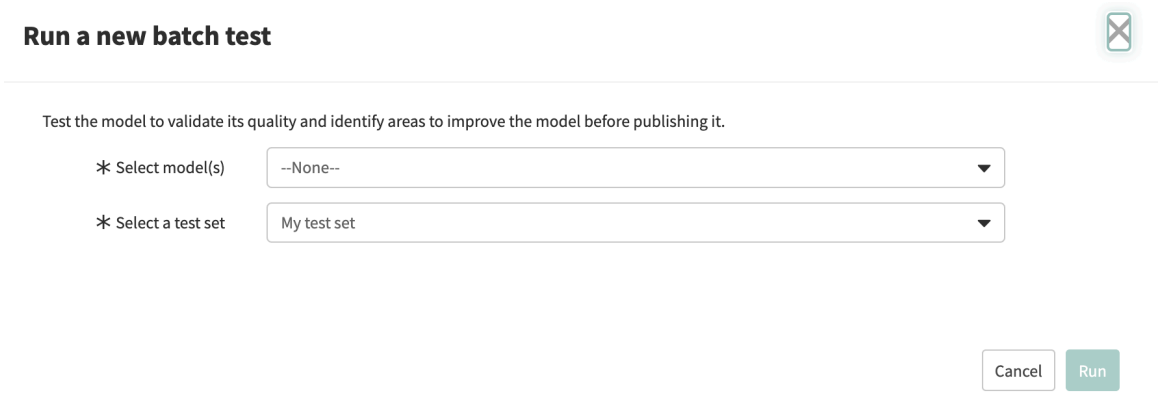
Hinweis:
Wenn eine erwartete Absicht in Ihrem Testsatz mit keiner Absicht in Ihren Modellen übereinstimmt, werden diese erwartete Absicht und ihre Testäußerungen übersprungen. Sie werden in den Testergebnissen nicht gezählt oder angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

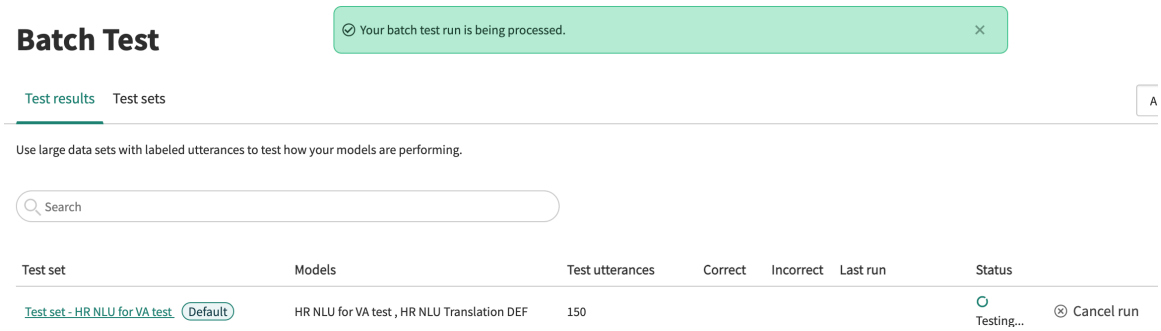
Um ein einzelnes Modell anhand seiner Standardtestreihe zu testen, verwenden Sie die Phase Modell **testen und veröffentlichen** auf der Übersichtsseite des Modells. Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle**.
2. Klicken **Sie auf Einen Test**ausführen.
3. Wählen Sie im Fenster **„Neuen Batch-Test** ausführen“ Ihre Modelle aus der Liste aus.



4. Wählen Sie einen Testsatz aus der Liste aus.
5. Klicken Sie auf **Ausführen**.



Ihr neuer Test wird in der **Testergebnisliste** mit einem **Test angezeigt...** Status.

Nächste Maßnahme

Wenn der Batch-Test abgeschlossen ist, ändert sich sein Status in **Fertig**. Sie können auf den Namen des Testsatzes klicken, um die Testergebnisse anzuzeigen.

Verwenden Sie die Ergebnisse, um Ihre Modelle anzupassen und zu verbessern. Führen Sie dann den Test erneut aus, um die Leistung zu bewerten.

Batch-Tests können sich auf Empfehlungen für Konfidenzschwellenwerte auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Konfliktanalyse für mehrfache Modelle

Identifizieren Sie widersprüchliche Absichten innerhalb oder zwischen Modellen, damit Sie Korrekturmaßnahmen ergreifen, solche Konflikte lösen und die Leistung Ihres NLU Modells verbessern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung der Nutzung

Wenn die Anzahl der Absichten in einem Modell zunimmt, können sich zwei Absichten im Umfang überschneiden. Dies kann auftreten, wenn Trainingsäußerungen in einer Absicht fast identisch mit Äußerungen in einer anderen Absicht sind. Es kann auch widersprüchliche Absichten zwischen Modellen und sogar Anwendungen geben.

Äußerungen können auch als Nicht relevantmarkiert werden, was bedeutet, dass keine Absicht vorhergesagt werden sollte. Wenn diese irrelevanten Äußerungen Äußerungen, die einer Absicht zugewiesen sind, zu ähnlich sind, werden sie in der Konfliktanalyse angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Um diese Probleme zu beheben und diese Probleme zu beheben, führt die modellübergreifende Konfliktüberprüfung eine Analyse für Ihre Modelle durch. Verwenden Sie die -Analyse, um diese Probleme vor der Veröffentlichung und Bereitstellung des Modells zu identifizieren und zu beheben.

Installation

Die modellübergreifende Konfliktüberprüfung ist Teil der App NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen, die im ServiceNow® Storeverfügbar ist.

Um die modellübergreifende Konfliktanalyse zu verwenden, stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen (com.snc.nlu.workbench.advanced) in Ihrer Instanz aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen und NLU-Workbench aktivieren.

Rollen

Um auf die modellübergreifende Konfliktüberprüfung zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle nlu_admin oder admin. Wenn der nlu_editor einem Modell zugewiesen wird, kann er Konflikte in diesem Modell lösen.

Die Analyse wird ausgeführt

Der Bildschirm „Konfliktüberprüfung“ zeigt eine Listenansicht aller in Ihrer Instanz erstellten Konfliktüberprüfungen. Wenn eine Überprüfung abgeschlossen ist, wird sie einer ausgeführten Liste von Überprüfungen hinzugefügt. In diesem Beispielszenario erstellen Sie die erste Überprüfung in Ihrer Instanz. Wenn sie abgeschlossen ist, wird sie in der Anzahl als 1 von 1 Überprüfungen angezeigt. Wenn im Laufe der Zeit mehr Konflikte auftreten, werden in der Liste mehrere Überprüfungen angezeigt.

Konfliktüberprüfungen werden für ein oder zwei NLU -Modelle analysiert. Wenn Sie eine Analyse für ein einzelnes Modell ausführen, zeigt das System Absichten und Äußerungen an, die nur in diesem Modell enthalten sind. Wenn Sie eine Analyse für 2 Modelle ausführen, zeigt das System Absichten und Äußerungen an, die in beiden Modellen enthalten sind.

Konfliktanalysen werden immer für die zuletzt trainierte Version der zu analysierenden Modelle ausgeführt.

Es gibt zwei Arten von Konfliktanalysen: *„Kritisch* “ und *„Mittel“*. Der Standardansatz besteht darin, mit den kritischen zu beginnen.

Wenn ein Konflikt erkannt wird, können Sie den Konflikt mit einer der folgenden Aktionen lösen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ignorieren Sie den Konflikt
- Löschen Sie eine identische oder nahezu identische Äußerung aus einer der Absichten
- Bearbeiten Sie die Äußerungen, um sie voneinander zu unterscheiden

In diesem Beispielszenario lösen Sie einen Konflikt, in dem zwei verschiedene Absichten genau dieselbe Äußerung enthalten.

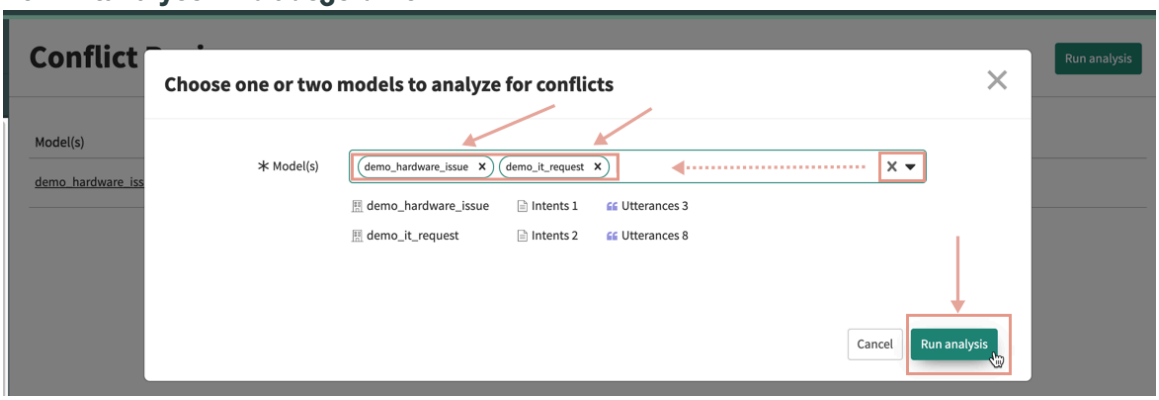
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Konfliktanalyse für mehrfache Modelle**.

2. Wählen **Sie Analyse ausführen aus**.

3. Wählen Sie im Feld **Modell(e)** im Bildschirm *Wählen Sie ein oder zwei Modelle aus, die auf Konflikte analysiert* werden sollen zwei NLU Modelle für die Analyse aus. In diesem Beispielszenario wählen Sie die Modelle *demo_hardware_issue* und *demo_it_request*.

4. Wählen **Sie Analyse ausführen aus**.

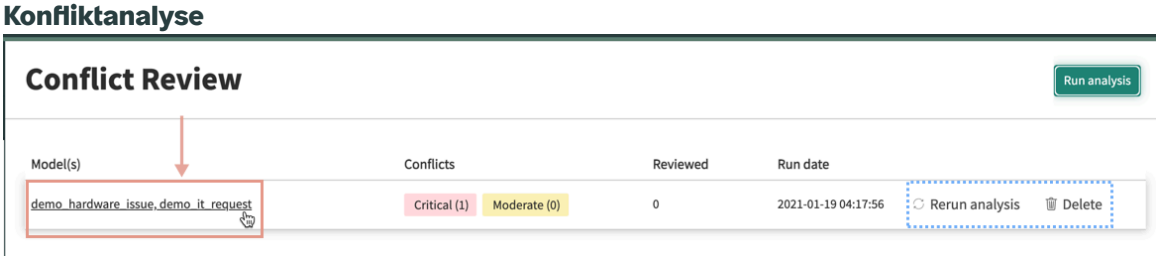
Konfliktanalyse wird ausgeführt



Der Bildschirm „Konfliktüberprüfung“ wird aktualisiert und zeigt die Analyse an, einschließlich der beiden Modelle, die Sie für die Analyse ausgewählt haben, die Anzahl der zu überprüfenden Konflikte vom Typ „Kritisch“ und „Mittel“, die Anzahl der abgeschlossenen Überprüfungen und das Ausführungsdatum für die Analyse. Wenn Sie auf dem Bildschirm in die Spalte ganz rechts zeigen, sehen Sie Optionen, um die Analyse erneut auszuführen oder sie zu löschen und von vorne zu beginnen.

5. Wählen Sie in der Spalte **Modell(e)** die beiden gekoppelten Modelle aus, damit Sie Detailinformationen für die Überprüfung anzeigen können.

Konfliktanalyse



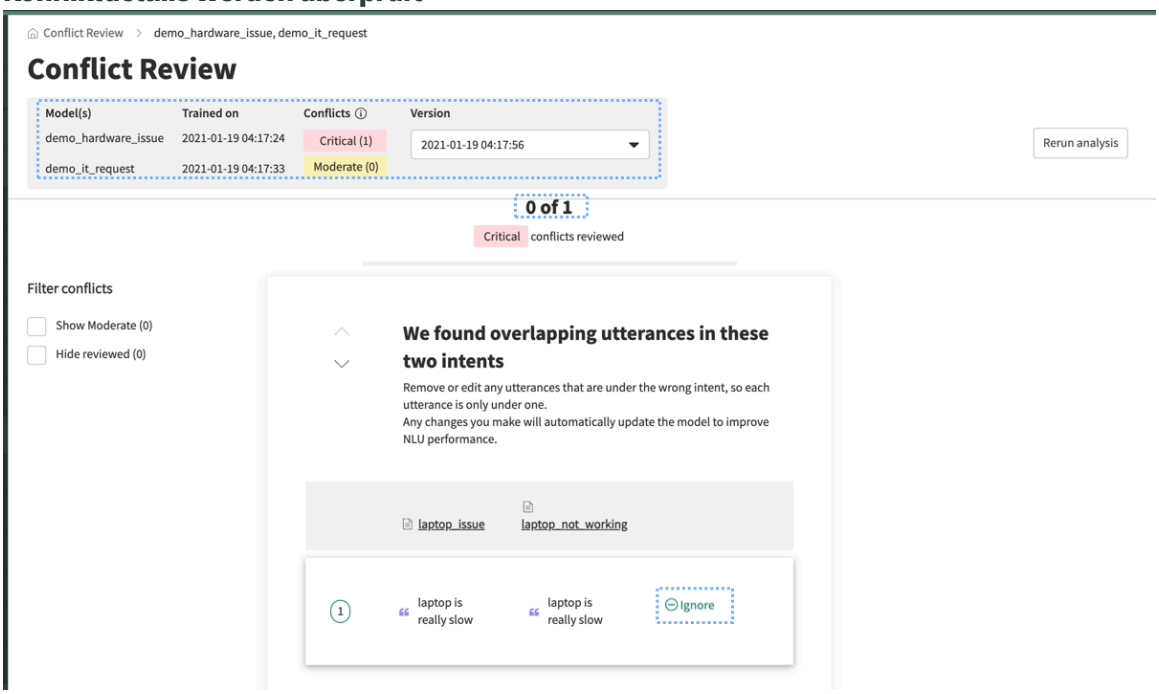
Der Bildschirm wird aktualisiert und zeigt die Details der Konfliktüberprüfung an. Beachten Sie die Zusammenfassung der beiden Modelle, die Sie für die Analyse ausgewählt haben, ihre letzten Trainingsdaten, die Arten von Konflikten, die sie enthalten, und den Versionszeitstempel der Analyse. Beachten Sie auch die Anzahl *0 von 1*, die angibt, dass dies

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die erste in dieser Instanz erstellte Konfliktüberprüfung ist. Wenn das System im Laufe der Zeit weitere Konflikte erkennt und diese Konflikte überprüft werden, erhöht sich die Anzahl.

Wenn Sie der Meinung sind, dass die Äußerungen in der folgenden Abbildung in Ordnung sind, sollten Sie auf **Ignorieren**klicken. Wenn Sie auf Ignorieren klicken, wird dem System mitgeteilt, dass Sie Ihre Überprüfung abgeschlossen haben. Daher wird sie als überprüft markiert und zur nächsten Konfliktüberprüfung übergegangen. In diesem Szenario ignorieren Sie den Konflikt jedoch nicht, da Absichten, die dieselbe Äußerung verwenden, einen Konflikt darstellen, der einer Überprüfung wert ist.

Konfliktdetails werden überprüft



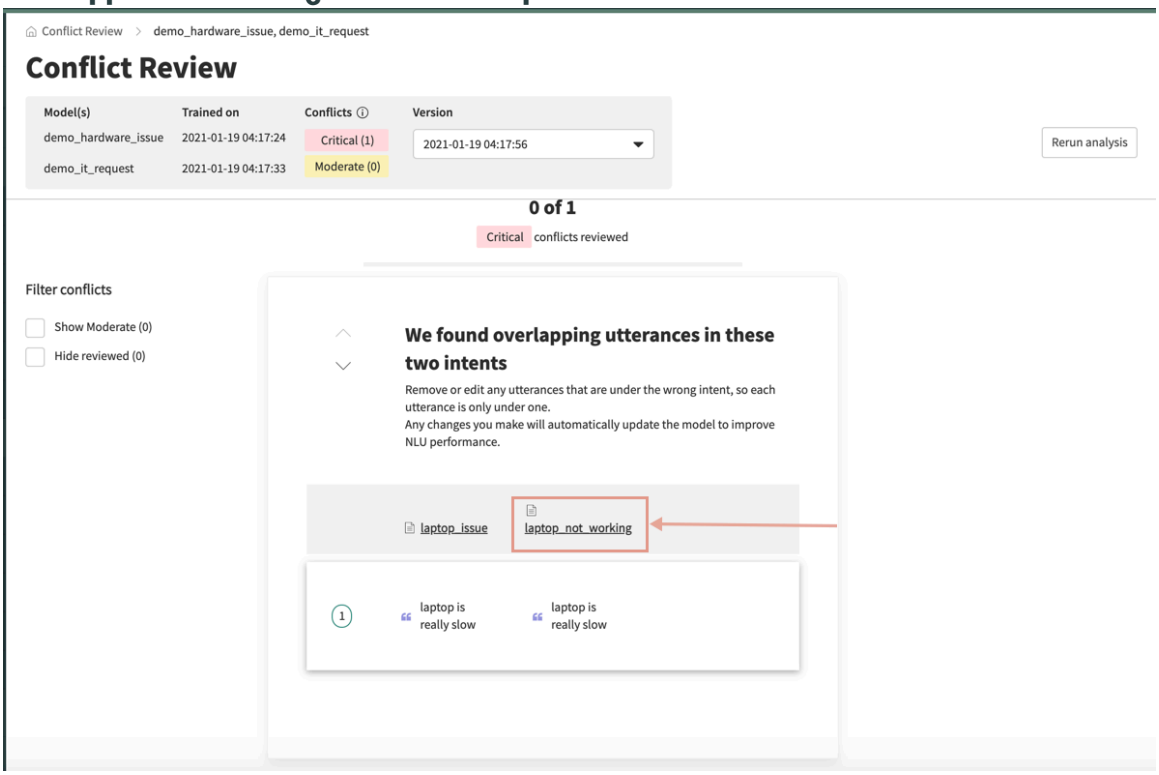
Um zu bestimmen, wie Sie diesen Konflikt lösen, berücksichtigen Sie die beiden Absichtsnamen und die identischen Äußerungen, die sie gemeinsam haben. Überlegen Sie, welche Absicht den *Laptop eher verwendet, wenn die Äußerung sehr langsam ist*. Wenn Sie die beiden Absichtsnamen genau vergleichen, stellen Sie möglicherweise fest, dass ein Laptop, der wirklich langsam ist, nicht dasselbe ist wie ein Laptop, der nicht funktioniert. Ein Laptop, der sehr langsam ist, ist jedoch tatsächlich ein Laptopproblem. In diesem Beispielszenario beschließen Sie, sich eingehender mit den Absichten zu befassen, um den Kontext ihrer anderen Äußerungen zu scannen.

Beachten Sie auch, dass die Verwendung eindeutiger Äußerungen für eine Absicht dem System hilft, genauer vorherzusagen, welche Äußerungen dazu gehören. Daher müssen Sie die Äußerung aus einer der beiden Absichten bearbeiten oder löschen. In diesem Beispielszenario entscheiden Sie sich, die Absicht *#laptop_not_work* zu untersuchen.

6. Wählen **Sie „laptop_not_work“ aus**.

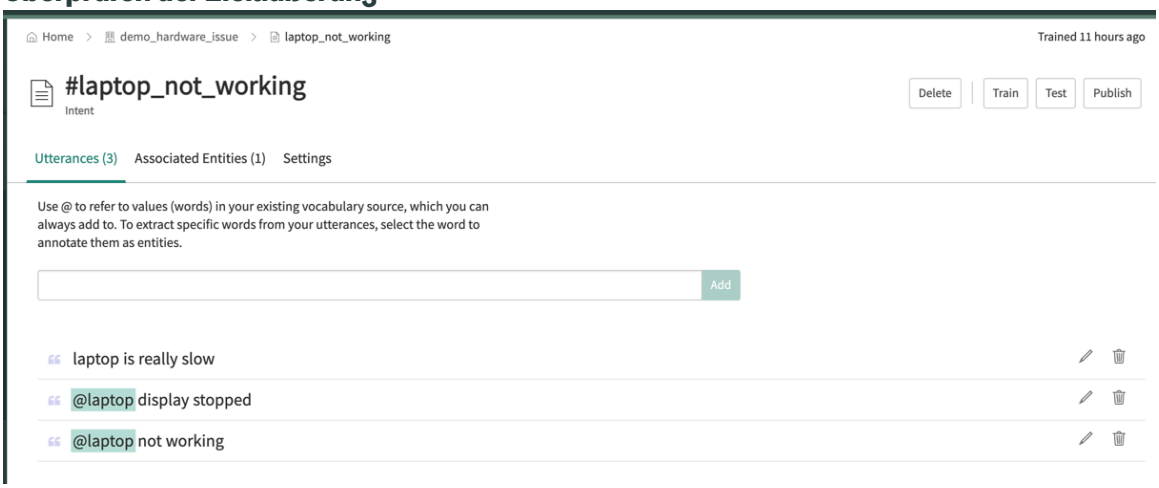
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überlappende Äußerungen werden überprüft



Der Bildschirm *#laptop_not_work* Intent wird mit den aktuellen 3 Äußerungen angezeigt. Sie treffen die Entscheidung, die Äußerung „ *Laptop ist wirklich langsam* “ aus der Absicht *#laptop_not_work* zu löschen.

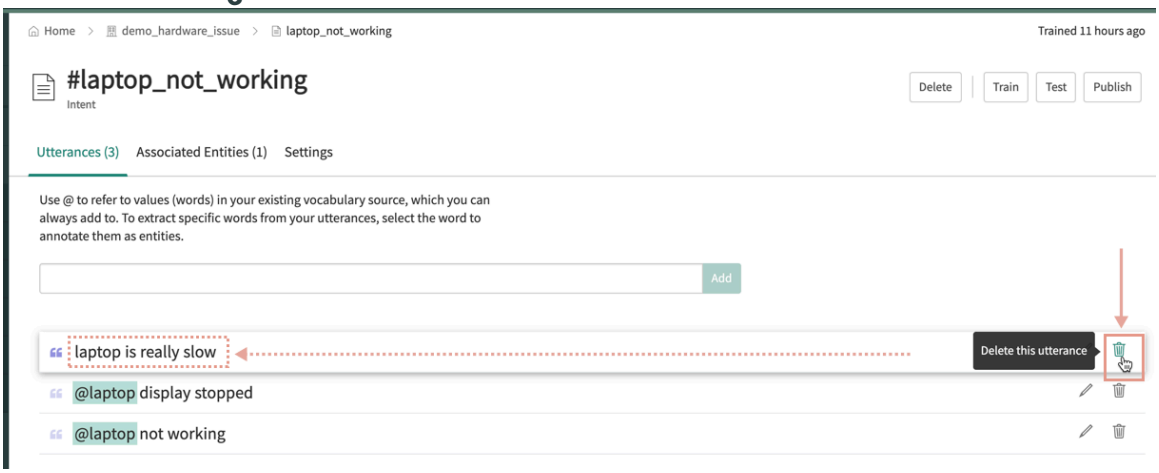
Überprüfen der Zieläußerung



7. Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol **Diese Äußerung** löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

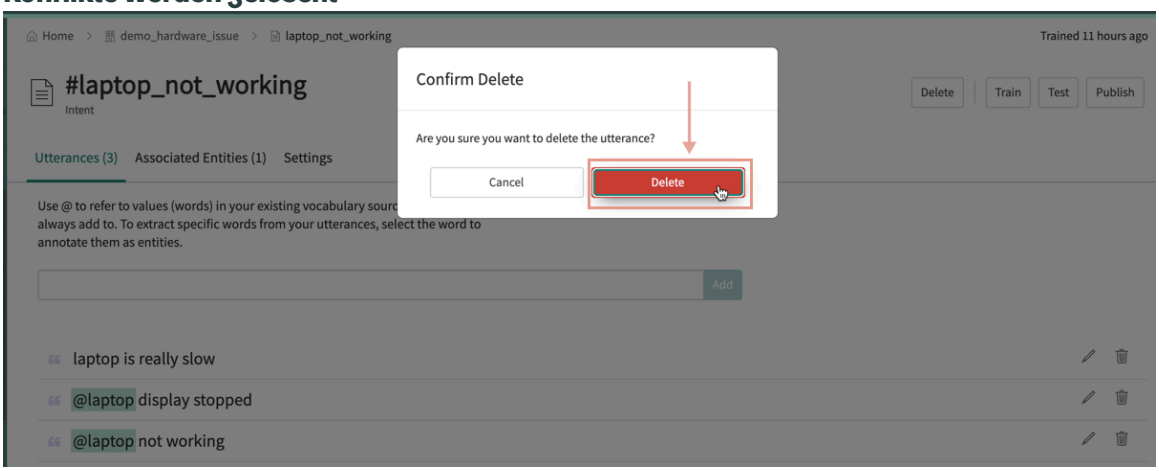
Konflikte werden gelöst



Der Bildschirm „Löschen bestätigen“ wird angezeigt.

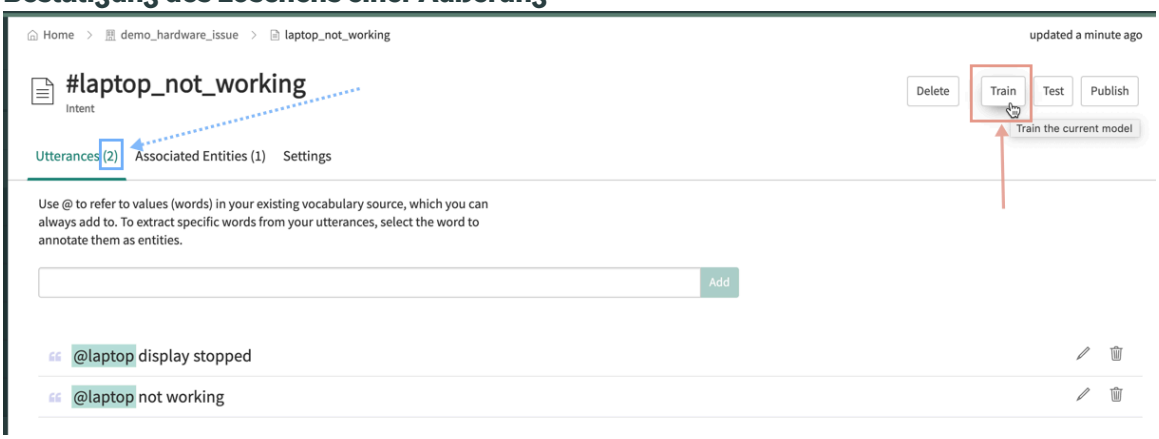
8. Wählen Sie **Löschen aus**.

Konflikte werden gelöscht



Der Bildschirm „Löschen bestätigen“ wird ausgeblendet, und die Anzahl der Äußerungen sinkt von 3 auf 2, da Sie die Äußerung „ *Laptop ist sehr langsam* “ aus der Absicht gelöscht haben.

Bestätigung des Löschens einer Äußerung



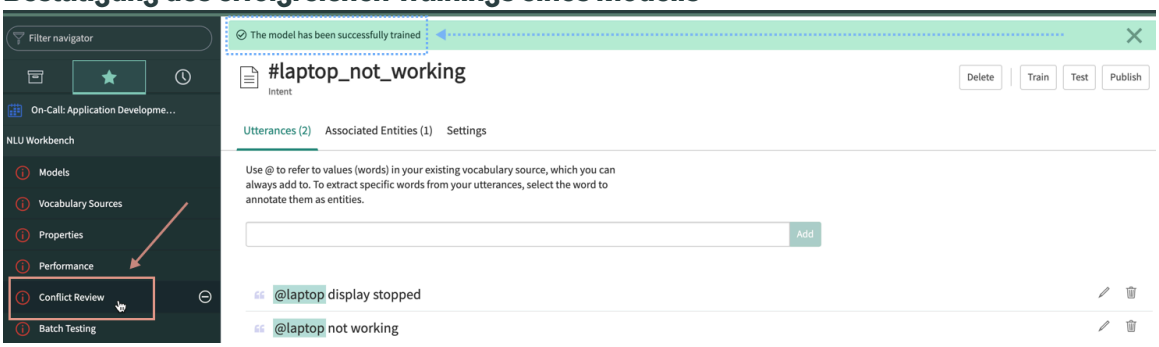
9. Wählen Sie **Trainieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf dem Bildschirm „Absicht“ wird ein Banner angezeigt, das bestätigt, dass das Modell erfolgreich trainiert wurde.

10. Wählen Sie im Navigator **Konfliktanalyse** aus.

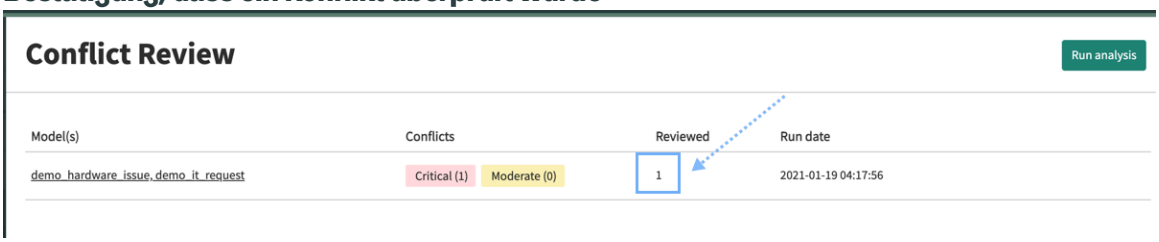
Bestätigung des erfolgreichen Trainings eines Modells



Ergebnis:

Der *Listenbildschirm* „Konfliktüberprüfung“ wird angezeigt. Darin wird angezeigt, dass Ihre Konfliktüberprüfungsanalyse abgeschlossen ist und überprüft wurde.

Bestätigung, dass ein Konflikt überprüft wurde



NLU Modellleistung

Verwenden Sie NLU Modellleistung, um zu sehen, wie gut Ihre Modelle Absichten in Virtual Agent (VA) basierend auf der Endbenutzerbestätigung vorhergesagt haben.

Zusammenfassung der Nutzung

Die Anwendung NLU Model Performance bietet eine Analyse und einen Bericht dazu, wie gut Ihre NLU -Modelle die Absichten der VA-Benutzer anhand ihrer Äußerungen vorhersagen. Während NLU Modelle für VA aktualisiert, veröffentlicht und bereitgestellt werden, können Sie NLU Modellleistung verwenden, um die Wirksamkeit der von ihnen getroffenen Absichtsvorhersagen zu überprüfen. Wenn diese Vorhersagen übersprungen werden, liegt dies daran, dass sie keine Absicht mit einer ausreichend hohen Konfidenzpunktzahl für das Modell vorhersagen können. Um die VA-Themenvorhersage zu verbessern, gruppiert das System nicht unterstützte VA-Äußerungen in Clustern für eine Analyse und generiert dann einen Bericht, der das Ergebnis der Analyse identifiziert. Um auf diese Anwendung zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle nlu_admin oder admin und navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Leistung**.

Hinweis:
Um NLU Model Performance zu verwenden, benötigen Sie zuerst mindestens 5.000 VA-Äußerungen in Ihrer Instanz. Mit der Rolle nlu_admin können Sie dieses Limit ändern, indem Sie die Eigenschaft `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records` zurücksetzen.

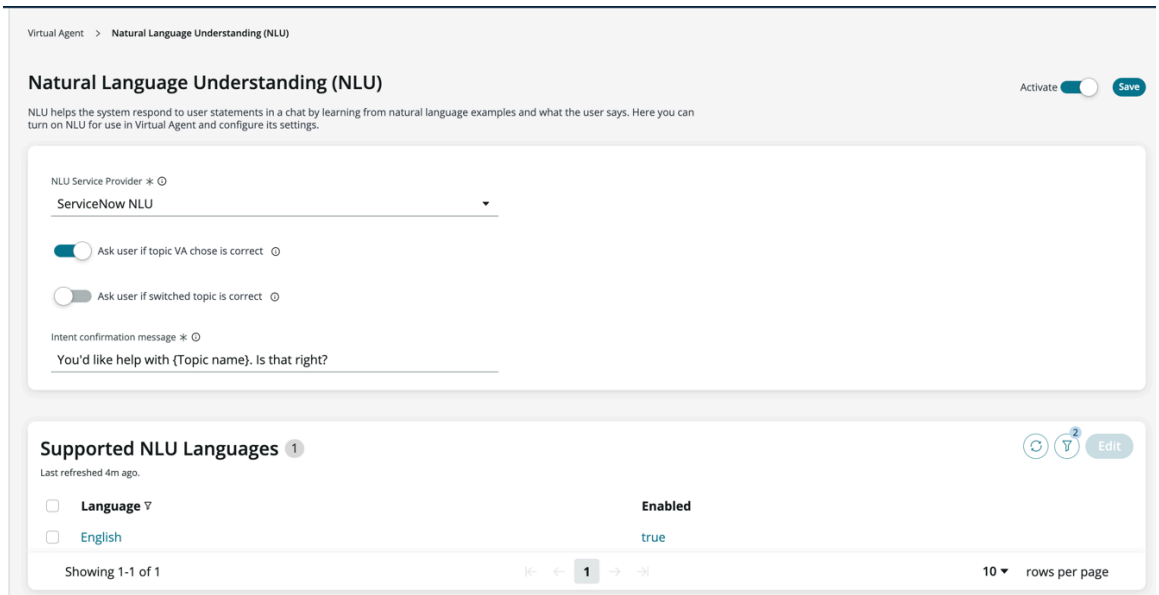
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installation

NLU Model Performance ist eine Anwendung, die im ServiceNow® Storeverfügbar ist. Um diese Anwendung zu verwenden, stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen (sn_nlu_workbench) in Ihrer Instanz aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen und NLU-Workbench aktivieren. Da NLU Model Performance auf Daten angewiesen ist, die von VA stammen, stellen Sie sicher, dass das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) ebenfalls aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent aktivieren .

Conversational Interfaces-Einstellungen für ServiceNow NLU konfigurieren

Um die Nachverfolgung der Leistung von NLU zu unterstützen, müssen Sie zuerst die Einstellungen für Conversational Interfaces (CI) in Virtual Agentkonfigurieren. Um auf diese Einstellungen zuzugreifen, navigieren Sie zum Anfang der Zielseite der **NLU-Modellleistung für Virtual Agent** und klicken auf **Conversational Interfaces Einstellungen**. Mit dieser Aktion gelangen Sie zur Seite „CI-Einstellungen“ in Virtual Agent, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



Um die Einstellungen zu konfigurieren, müssen Sie die Rolle „virtual_agent_admin“ oder „admin“ verwenden. Anleitungen zur Konfiguration finden Sie unter NLU in Virtual Agent implementieren und NLU-Sprachen in Virtual Agent-Einstellungen aktivieren .

Benutzeroberfläche (UI) überprüfen

Die Benutzeroberfläche der NLU-Modellleistung besteht aus den unten aufgeführten Teilen, die in der folgenden Abbildung hervorgehoben sind, die die Standardzielseite der NLU-Modellleistung zeigt.

- ○ Die Registerkarte „ **Leistung** “ und das zugehörige Farbdiagramm, das Daten zeigt, die Szenarien beschreiben, die auftreten, wenn Benutzer mit VA interagieren. Dieses Diagramm ist in drei Farben unterteilt, die jeweils ein Benutzerszenario darstellen. Die Zeilen im Diagramm, die Text und Prozentsätze enthalten, werden als Legende bezeichnet. Unter den drei Szenarien in der ersten Zeile der Legende befinden sich in der zweiten Zeile zwei Ergebnisszenarien. Die Balken unter der Legende entsprechen den Farben der darüber liegenden Szenarien. Die Größe dieser Balken variiert basierend auf dem Prozentwert für jedes Szenario.

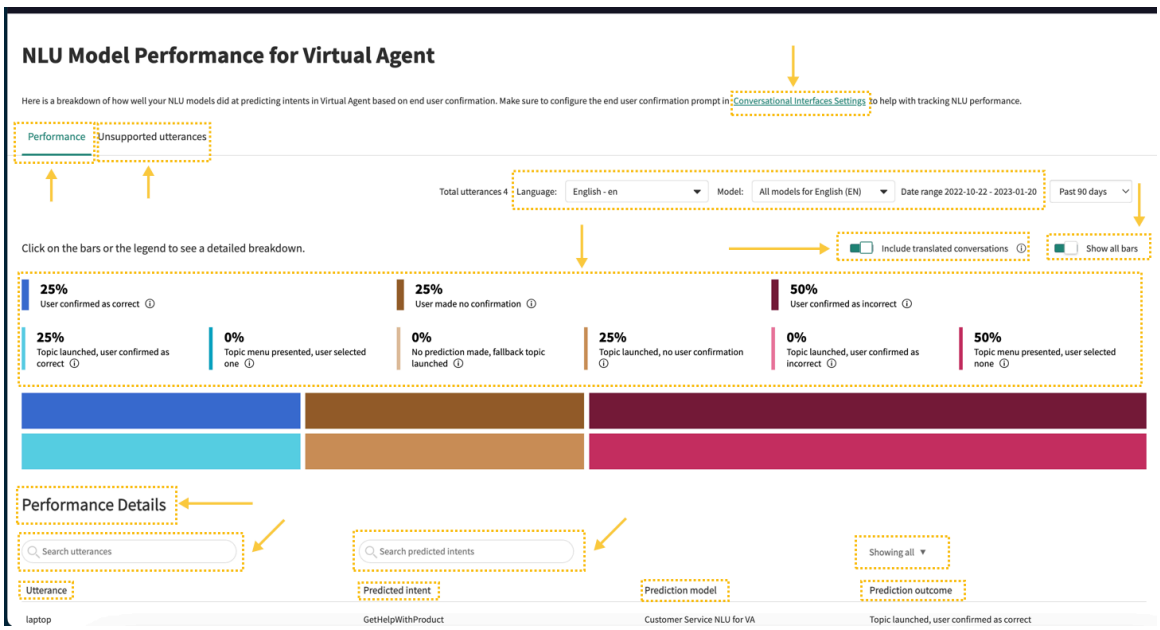
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der dunkelblaue Balken zeigt beispielsweise an, dass 10 % dieser Gruppe von VA-Benutzern bestätigt hat, dass das System ihnen das richtige Thema für ihre VA-Chatbot-Konversation angezeigt hat, und dass 58 % der Benutzer (dargestellt durch den dunkelroten Balken) hat bestätigt, dass das ihnen vorgelegte Thema falsch war. Zwischen diesen beiden Szenarien liegt ein Szenario, in dem 32 % der Benutzer (dargestellt durch den dunkelbrauen Balken) überhaupt keine Bestätigung vorgenommen haben.
- Es empfiehlt sich, den Filter **Alle Balken** anzeigen jederzeit hin und her zu schalten, um die farbigen Balken und die zugehörigen Szenarien im Diagramm ein- oder auszublenden. Beachten Sie auch, dass beim ersten Zugriff auf NLU Model Performance in der Standardansicht des Diagramms nur die erste Zeile mit Szenarien und die erste Zeile mit Balken angezeigt wird.
- Es gibt auch andere Ansichten, die Sie anzeigen können, je nachdem, welches Szenario Sie anzeigen. Wenn Sie beispielsweise zum ersten Mal auf NLU Model Performance zugreifen und in der ersten Zeile der Legende auf ein Szenario klicken, blendet das System die Balken der anderen beiden Szenarien aus. Dadurch bleibt die Benutzeroberfläche übersichtlicher, da das Szenario, auf das Sie sich konzentrieren, teilweise vom Rest der Szenarien isoliert ist. Diese Aktionen ändern keine Daten, sie zeigen Ihnen einfach verschiedene Ansichten der Legende und der Balken im Diagramm an.

- Die Registerkarte **Nicht unterstützte Äußerungen**, auf der Äußerungen angezeigt werden, die zur Verwendung in der Leistungsanalyse in Cluster gruppiert sind. In diesem Abschnitt der Benutzeroberfläche können Sie zur Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ navigieren und aus ihr zurückkehren und die Analyse ausführen.

  Nicht unterstützte Äußerungen unterscheiden sich von irrelevanten Äußerungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

- Der Abschnitt „ **Leistungsdetails** “ unterhalb des Balkendiagramms. Dieser Abschnitt enthält die folgenden vier Spalten: **Äußerung**, **Vorhergesagte Absicht**, **Vorhersagemodell**und **Vorhersageergebnis**. Die in diesem Abschnitt gezeigten Details interagieren mit den Legendendaten und Balkendaten darüber.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen der VA-Benutzerszenarien

Im Legendenabschnitt der Benutzeroberfläche werden der Text und die Prozentsätze von Informationssymbolen begleitet. Zeigen Sie auf ein Symbol, um die Definition für das zugehörige Benutzerszenario aufzurufen. In der folgenden Tabelle finden Sie die Definitionen.

Szenariodefinitionen

Szenario	Definition
Benutzer als korrekt bestätigt	Das richtige Thema wurde dem Endbenutzer angezeigt, und der Endbenutzer hat bestätigt, dass es korrekt ist.
Thema gestartet, Benutzer hat als korrekt bestätigt.	Das Thema wurde gestartet, und der Benutzer hat bestätigt, dass es sich um das benötigte Thema handelt.
Themenmenü angezeigt, Benutzer hat eines ausgewählt.	Dem Benutzer wurden mehrere Themen als Menü angezeigt, und der Benutzer wählte eines der Themen aus, das seinem Bedarf entsprach.
Keine Bestätigung durch Benutzer	Das Thema wurde gestartet, aber der Benutzer hat nicht bestätigt, ob es seinem Bedarf entspricht oder nicht.
Keine Vorhersage getroffen, Rückgriffthema gestartet	Es wurden keine Vorhersagen getroffen, und das Fallback-Thema wurde gestartet.
Thema gestartet, keine Benutzerbestätigung	Das Thema wurde gestartet, aber der Benutzer hat nicht bestätigt, ob es korrekt war.
Benutzer hat als falsch bestätigt.	Die angezeigten Themen haben die Anforderungen des Endbenutzers nicht erfüllt, und der Benutzer hat bestätigt, dass sie nicht korrekt sind.
Thema gestartet, Benutzer hat als falsch bestätigt	Das Thema wurde gestartet, und der Benutzer hat bestätigt, dass es nicht korrekt war.
Themenmenü angezeigt, Benutzer hat keines ausgewählt	Dem Benutzer wurden mehrere Themen als Menü angezeigt, und der Benutzer entschied, dass keines der Themen relevant ist, und wählte kein Thema aus.

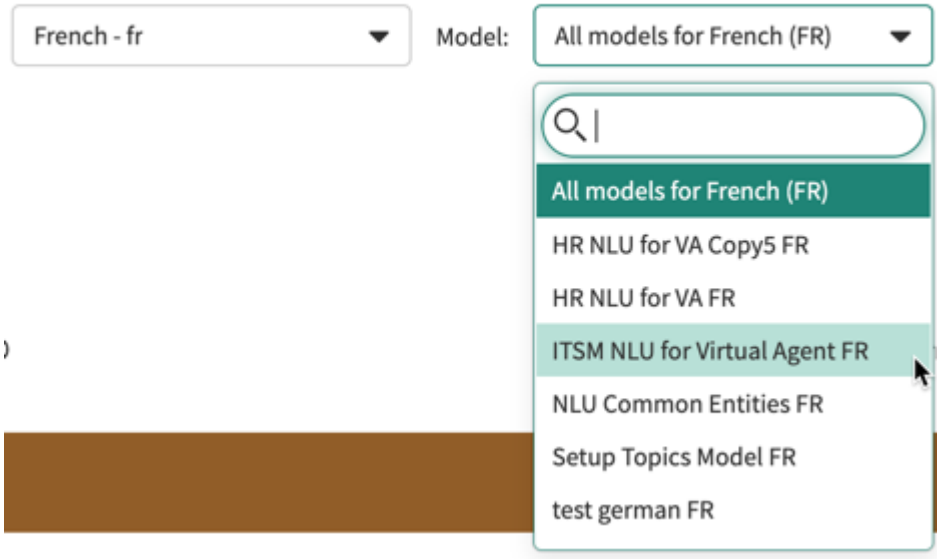
Verwenden der Filter „Sprache“ und „Modell“.

Auf der Registerkarte Leistung sehen Sie die Filter Sprache und Modell. Neben ihnen sehen Sie auch die neuesten Datumsbereichswerte, die Sie über der Legende und den Balken des Diagramms festgelegt haben. Klicken Sie auf den **Sprachfilter**, um alle Sprachen anzuzeigen, die in NLUverfügbar sind. Klicken Sie auf den Filter **Modell**, um alle Vorhersagemodelle anzuzeigen, die in Ihrer Instanz verfügbar sind. Die Standardeinstellung für den **Sprachfilter** ist **Alle Sprachen**, und die Standardeinstellung für den **Modellfilter** ist **Alle Modelle**.

Die Filter Sprache und Modell interagieren miteinander. Wenn Sie beispielsweise im **Sprachfilter**Französisch-fr auswählen, zeigt der **Modellfilter** automatisch alle Vorhersagemodelle in Ihrer Instanz an, die die Sprache

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Französisch verwenden, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



Es gibt andere Interaktionen. Beispiel in der Standardansicht der Zielseite der NLU-Modellleistung:

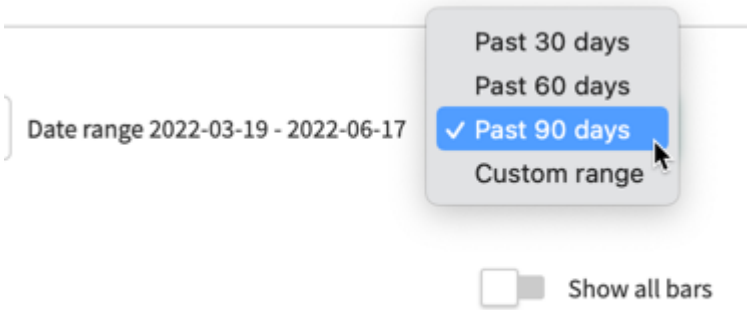
- Wenn Sie ein bestimmtes Modell aus dem Filter **Modell** auswählen, wird der Wert Sprachfilter aktualisiert, um die **Sprache** des ausgewählten Modells anzuzeigen.
- Wenn Sie eine bestimmte Sprache aus dem **Sprachfilter** auswählen, zeigt der **Modellfilter** nur Modelle dieser ausgewählten Sprache an.

Unterhalb der Filter Sprache und Modell sehen Sie den Schalter **Übersetzte Konversationen** einbeziehen. Um die Leistung von VA-Konversationen einzubeziehen, die mithilfe der dynamischen Sprachübersetzung in Ihre primäre Sprache übersetzt wurden, schieben Sie den Schalter nach rechts, sodass sich die Farbe von Grau in Grün ändert. Wenn Sie dies tun, können die Position und Farbe der Balken in der Diagrammlegende ebenfalls geändert werden. Sie können die dynamische Sprachübersetzung in den **Conversational Interfaces-Einstellungen**verwalten.

Datumsbereich festlegen

Verwenden Sie auf der Registerkarte Leistung den **Datumsbereich, um** zu definieren, wie weit zurück das System VA-Daten abrufen soll. Wählen Sie **Vergangene 30 Tage**, **Vergangene 60 Tage**, **Vergangene 90 Tage**oder **Benutzerdefinierter Bereich**aus. Je weiter Sie im Datumsbereich zurückgehen, desto mehr Daten enthält Ihre Analyse.

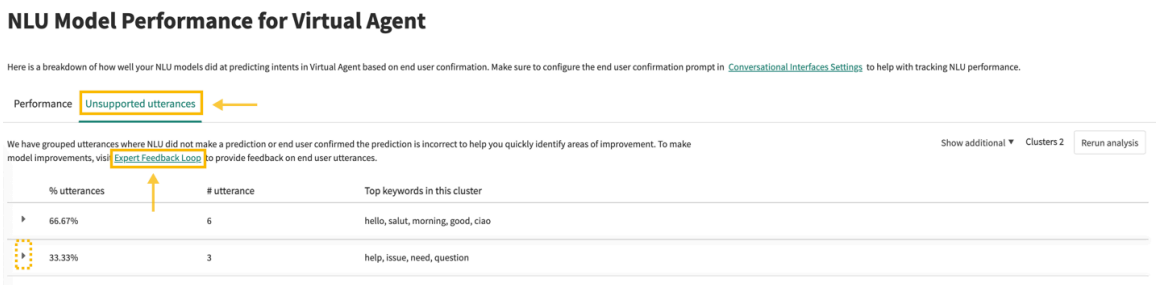
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Eine Analyse wird ausgeführt

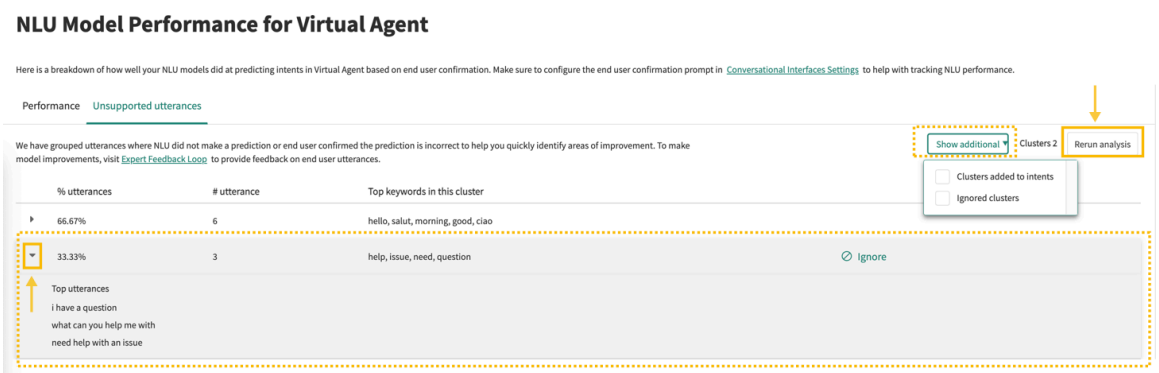
Um eine Leistungsanalyse auszuführen, klicken Sie auf die Registerkarte **Nicht unterstützte Äußerungen**. Dieser Abschnitt der Benutzeroberfläche zeigt Zeilen mit erweiterbaren Clustern, die VA-Äußerungen enthalten, bei denen NLU keine Themenvorhersage getroffen hat oder bei denen der VA-Endbenutzer bestätigt hat, dass das vorhergesagte Thema falsch war. Als Nächstes klicken Sie auf **Experten-Feedbackschleife**. Mit dieser Aktion gelangen Sie zur Anwendung NLU-Experten-Feedbackschleife, in der Sie die Äußerungen, die aus VA abgerufen wurden, überprüfen und Feedback dazu abgeben können.

Nicht unterstützte Äußerungen werden überprüft



Wenn Sie die Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ verlassen und zu NLU-Modellleistung zurückkehren, klicken Sie in einem beliebigen Cluster auf das **Einfügesymbol**, um die Anwendung zu öffnen. Innerhalb des Clusters sehen Sie dann die repräsentativsten VA-Äußerungen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Überprüfen der häufigsten repräsentativen Äußerungen in einem Cluster



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken **Sie auf Analyse** ausführen oder **Analyse erneut ausführen**, je nachdem, was verfügbar ist. Jedes Mal, wenn Sie eine Analyse ausführen, ruft das System die neuesten VA-Äußerungen in die Analyse ab.

Zugehörige Informationen

Virtual Agent

Natural Language Understanding in Virtual Agent

NLU Experten-Feedbackschleife

Geben Sie Feedback zu Äußerungen im Chatprotokoll von Virtual Agent ab, damit das System kontinuierlich lernt und Benutzereingaben besser vorhersagen kann.

Eingebettetes Video: NLU-Experten-Feedbackschleife, präsentiert von der ServiceNow Virtual Agent Academy

Zusammenfassung der Nutzung

Die Experten-Feedbackschleife übernimmt Daten aus Ihrer Instanz und stellt sie Ihnen als Feedback zur Verfügung. Diese Daten stammen aus den Virtual Agent-Chatprotokollen (VA) Ihrer Benutzer und enthalten Äußerungen aus diesen Protokollen. Navigieren Sie mit der Rolle nlu_admin zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Experten-Feedbackschleife** und markieren Sie jede Äußerung in einem Modell, indem Sie überprüfen, ob die Äußerung für eine Absicht korrekt (Übereinstimmung) oder falsch (Nichtübereinstimmung) ist. Dieses Feedback hilft dem Modell, die Modellleistung kontinuierlich zu verbessern.

Installation

Die Experten-Feedbackschleife ist Teil der App NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen, die im ServiceNow® Storeverfügbar ist.

Um die Experten-Feedbackschleife zu verwenden, stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen (sn_nlu_workbench) in Ihrer Instanz aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie NLU-Workbench – erweiterte Funktionen und NLU-Workbench aktivieren.

Da die Experten-Feedbackschleife auf die Daten aus VA-Chatprotokollen angewiesen ist, stellen Sie sicher, dass das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) ebenfalls aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent aktivieren .

Daten aus Experten-Feedbackschleifen zwischen Instanzen importieren

Bevor Sie einen Import starten, stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf die Daten in Ihrer Instanz haben und über genügend Daten verfügen, um mit Ihrem Feedback fortzufahren.

Wenn Sie in einer Test- und Entwicklungsumgebungsinstanz arbeiten, müssen Sie die Feedbackdaten aus der Tabelle **open_nlu_predict_intent_feedback** in Ihrer Produktionsinstanz in Ihre Test- und Entwicklungsumgebungsinstanz importieren. Anleitungen zum Importieren von finden Sie unter Importieren aus einer anderen ServiceNow-Instanz .

Im Folgenden sind einige Datenszenarien zum Systemverhalten für die NLU -Modelle aufgeführt, die die Äußerungen der Feedbackschleife enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie ein Modell in eine andere Instanz verschieben, bleiben die Feedbackdaten erhalten.
- Wenn Sie die Instanz aktualisieren, bleiben die Feedback-Daten erhalten.
- Wenn Sie eine Instanz klonen, bleiben die Daten nicht erhalten. Sie müssen daher das oben beschriebene Verfahren anwenden, um die Daten in die geklonte Instanz zu importieren.

Feedback-Kontext und -Zugriff

Die Experten-Feedbackschleife bietet einen Mechanismus, mit dem Sie NLU in VA bereitgestellte Modelle durch Feedback zu einer ausgewählten Teilmenge von Äußerungen verbessern können. Für jede Äußerung werden Sie aufgefordert, die vorhergesagte Absicht zu bestätigen oder die richtige Absicht anzugeben, zu der die Äußerung gehört. Nach Abschluss dieses Feedbacks werden die Daten verwendet, um die Modellleistung zu optimieren. Dies führt zu einem verbesserten Modell, das jetzt erneut bereitgestellt werden kann, um weitere Endbenutzerdaten zu sammeln. Dies ist ein iterativer Zyklus, der es dem System ermöglicht, kontinuierlich Daten zu sammeln, aus Ihrem Feedback zu lernen und dieses Feedback zur weiteren Verbesserung Ihrer NLU -Modelle zu verwenden.

Alle 30 Tage ruft das System bis zu 300 Äußerungsbeispiele aus VA-Chatprotokollen in die Experten-Feedbackschleife ab. Die Äußerungen werden basierend darauf für Feedback ausgewählt, wie gut sie alle Äußerungen in den Protokollen darstellen. Jede Äußerung, die aus VA-Chatprotokollen erfasst wird, hat eine vorhergesagte Absicht, die vom System ausgewählt wurde.

Sie können auch die Anzahl der Äußerungen festlegen, die aus VA-Chatprotokollen abgerufen werden sollen, indem Sie die Einstellung für die Systemeigenschaft `glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size` anpassen.

Entscheiden Sie bei der Überprüfung der Äußerungen, ob jede Äußerung zu ihrer vorhergesagten Absicht gehört oder in eine andere Absicht verschoben werden soll. Wenn Sie sich bezüglich der richtigen Absicht nicht sicher sind, kann die Äußerung zur weiteren Überprüfung als erneut aufgerufen markiert werden. Nachdem Sie mindestens 100 Äußerungen mit Ihrem Feedback markiert haben, verwendet das System alle markierten Äußerungen, um das Modell zu optimieren und zu verbessern.

Überprüfen der Äußerungen Ihres VA-Chatprotokolls

Jetzt, da Sie auf dem Laufenden sind, sehen Sie in der folgenden Abbildung eine Liste von NLU Äußerungen, die die Absichten in den VA-Modellen unterstützen. Jede Seite der Liste zeigt ungefähr 20 Äußerungen pro Seite. Ihr Ziel besteht darin, jede Äußerung zu überprüfen und ihren Beziehungsstatus zu einer bestimmten VA-Absicht zu kennzeichnen. Markieren Sie jede Äußerung entweder mit dem Wert **NLU_Match**, **Mismatch**oder **Unsure**.

Wenn Sie eine Äußerung als **NLU_Match markieren**, stimmen Sie der NLU-Vorhersage für diese Äußerung zu. Das Markieren einer Äußerung als **Nichtübereinstimmung** bedeutet, dass die Äußerung zu einer anderen Absicht gehört. Wenn Sie Nichtübereinstimmung **auswählen**, wird eine Dropdown-Liste mit Absichten angezeigt, damit Sie die richtige Absicht auswählen können. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Absicht korrekt ist, können Sie sie als **Unsicher**markieren.

Äußerungen, die mit dem Wert **NLU_Match** oder **Mismatch** markiert und gespeichert sind, werden in den Abschnitt **Abgeschlossene Überprüfungen** verschoben. Äußerungen, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mit dem Wert **Unsicher** markiert und gespeichert sind, werden in den Abschnitt „ **Weitere Überprüfung** erforderlich“ verschoben.

Das folgende Szenario zeigt die grundlegenden Schritte, die Sie zum Abschließen Ihrer Äußerungsüberprüfungen ausführen:

1. Wählen Sie oben im Bildschirm „Feedbackschleife exportieren“ ein Modell aus, das Sie in der Eingabeaufforderung „ **Experten-Feedbackschleife für** “ überprüfen möchten. Im Rahmen dieser Funktion spielt es in gewisser Weise keine Rolle, welches Modell Sie auswählen, da diese Modelle hauptsächlich dazu dienen, die Äußerungen aufzunehmen, die Sie in Ihren Überprüfungen markieren. In diesem Beispielszenario entscheiden Sie sich für das Modell „ **IT-** Modell“, das fünf Absichten und viele Äußerungen innerhalb jeder dieser Absichten aufweist. Die Anzahl der Äußerungen, die Sie überprüfen müssen, wird neben dem Namen der vorhergesagten Absicht angezeigt (siehe folgende Abbildung). Die Absichten in diesen Modellen werden in der Spalte **Vorhergesagte Absichten** auf Ihrem Bildschirm aufgelistet. Sie können zwar Äußerungen in jeder der vorhergesagten Absichten überprüfen und markieren, es ist jedoch besser, die Überprüfungen nacheinander in der Reihenfolge abzuschließen, in der die Absichten zuerst angezeigt werden. Beginnen Sie beispielsweise mit der Absicht **ad_password_change** und fahren Sie dann mit anderen vorhergesagten Absichten fort.
2. Klicken Sie auf die Absicht **ad_password_change**, damit die Äußerungen zur Überprüfung in den Abschnitt „ **Aufgabe** “ geladen werden.
3. Überprüfen Sie die 15 Äußerungen in der Absicht. In diesem Szenario haben Sie zunächst die Äußerung *I want to change my AD password* äußerung als Übereinstimmung mit der Absicht **ad_password_change markiert**.
4. Klicken **Sie auf Feedback speichern**.

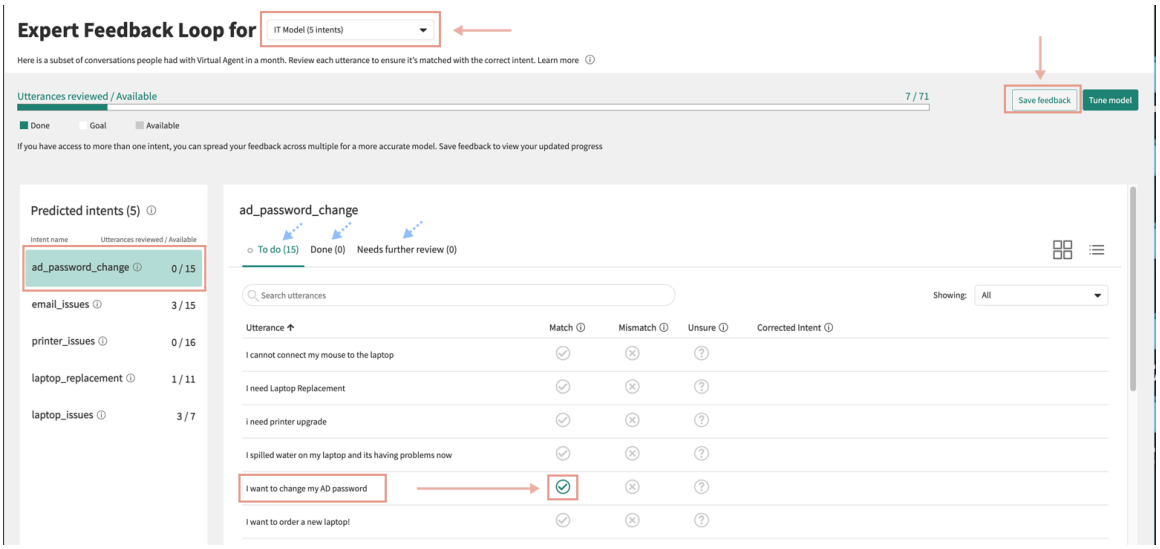
   Ergebnis: Das System verschiebt die Äußerung, die Sie markiert haben, in den Abschnitt „ **Fertig** “ des Bildschirms. Gleichzeitig sinkt die Anzahl der Aufgabenäußerungen von 15 **auf** 14, während die Anzahl im Abschnitt „ **Fertig** “ von 0 auf 1 ansteigt. Wenn Sie auch eine andere Äußerung mit dem Wert **Unsicher** markiert und diese Änderung gespeichert haben, die Anzahl der Äußerungen im Abschnitt „ **Weitere Überprüfung** erforderlich“ ebenfalls von 0 auf 1 ansteigen.

   Hinweis:
   Wenn Sie nicht wissen, welche Absicht am besten zur Äußerung passt, markieren Sie sie mit dem Wert **Unsicher**. Mit dieser Aktion wird die Äußerung in den Abschnitt „ **Weitere Überprüfung** erforderlich“ verschoben, sodass Sie Zeit haben, andere Äußerungen im Abschnitt „ **Aufgabe** “ zu markieren, die möglicherweise leichter mit einer Absicht übereinstimmen oder nicht. Sie können jederzeit zum Abschnitt „ **Weitere Überprüfung** erforderlich“ zurückkehren, um Äußerungen zu markieren, die sich nur schwer einer bestimmten Absicht zuordnen lassen.

5. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4, während Sie die verbleibenden Absichten in der Spalte **Vorhergesagte Absichten** durchgehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Markieren von Äußerungen als mit einer VA-Absicht übereinstimmend oder nicht übereinstimmend



Die Äußerungen in der Absicht **„ad_password_change“ können** leicht als Übereinstimmung mit der vorhergesagten Absicht markiert werden, da mindestens eine Äußerung innerhalb der Absicht das Wort „ *password* “ enthält.

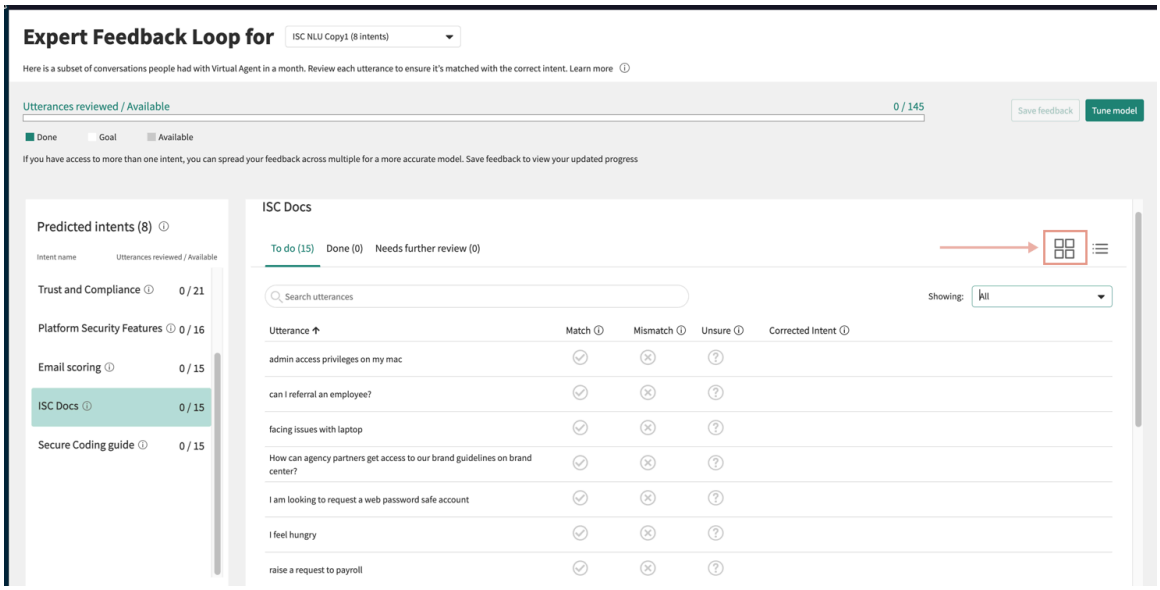
Wenn Sie die Überprüfung der Äußerungen in der vorhergesagten Absicht abgeschlossen haben und auf **Feedback speichern**klicken, wird der Bildschirm aktualisiert, um die nächste vorhergesagte Absicht im Modell hervorzuheben.

Wenn Sie möchten, dass Ihre Äußerungen nach ihrem Wert gruppiert werden, klicken Sie auf den Filter **Anzeigen** und wählen Sie eine der Optionen in der Eingabeaufforderung aus. Die Werte sind **All**, **NLU_Match**und **Unsure**.

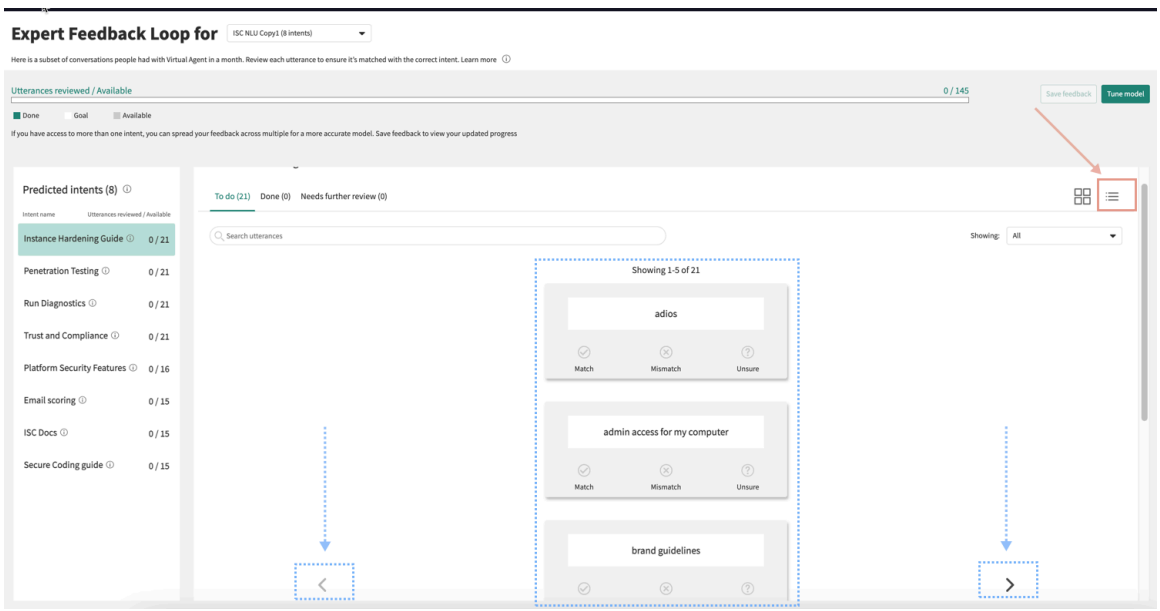
Verwenden der Kartenansichtsoption, um Ihre Äußerungen zu überprüfen

Ihre Äußerungen in der Experten-Feedbackschleife werden standardmäßig im Abschnitt „ **Aufgabe** “ in einer Listenansicht angezeigt, wie in vielen der Bilder gezeigt, die Sie bisher oben gesehen haben. Sie können jedoch auch eine andere Ansicht auswählen, in der jede Äußerung innerhalb einer Karte angezeigt wird. Wenn Sie diese Option auswählen, wird jede Äußerung auf der Seite in Fünfergruppen angezeigt. Klicken Sie in der Listenansicht auf das **Kartensymbol**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ergebnis: Die Kartenansicht ersetzt die Listenansicht. Beachten Sie die Pfeile nach links und rechts auf beiden Seiten der Äußerungskarten. Wenn Sie auf den Rechtspfeil klicken, wird die Seite zum nächsten Satz von fünf Karten umgeschaltet. Wenn Sie auf den Linkspfeil klicken, wird die Seite zum vorherigen Satz von fünf Karten umgeschaltet. Wenn Sie anstelle der Kartenansicht wieder zur **Listenansicht** wechseln möchten, klicken Sie auf das Listensymbol (siehe Abbildung oben rechts).



Ändern eines Äußerungswerts

Wenn Sie eine Äußerung markieren, dann aber Ihre Meinung zu dem von Ihnen ausgewählten Wert ändern, können Sie das Problem lösen, indem Sie auf **Fehlanpassung klicken** und eine andere Absicht auswählen. Klicken Sie auf **Feedback** speichern, um die Änderung zu speichern.

Nicht gespeichertes Feedback

Wenn Sie eine Sitzung zum Markieren Ihrer Äußerungen beenden und sich abmelden, aber vergessen haben, Ihre Änderungen zu speichern, wählen **Sie Nicht gespeicherte Änderungen**

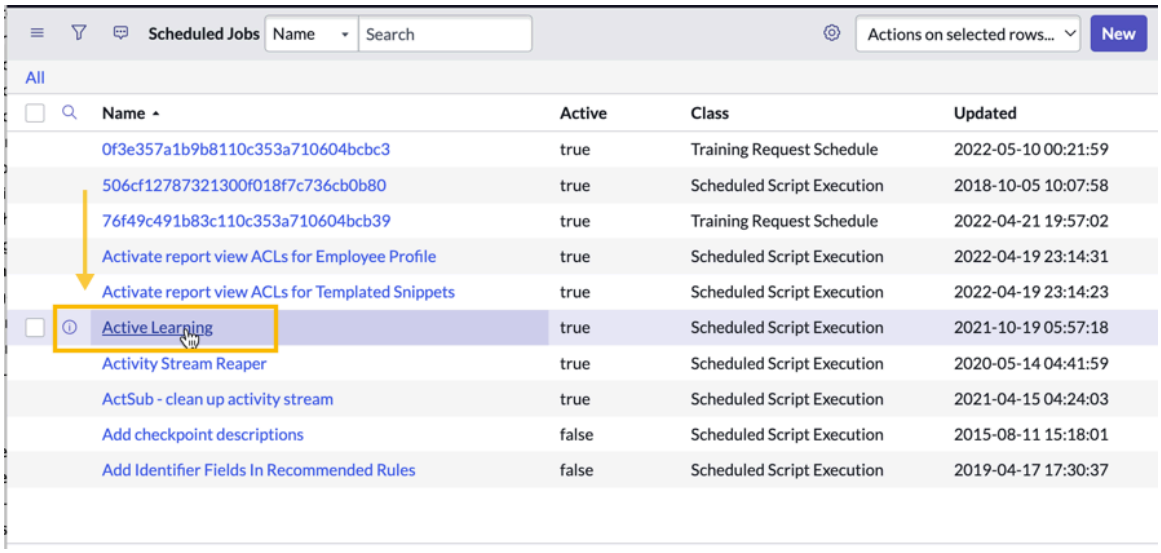
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in der **Eingabeaufforderung** Wird angezeigt aus. Mit dieser Aktion werden alle Äußerungen angezeigt, für die Sie Feedback gegeben, aber noch nicht gespeichert haben.

Beschaffung zusätzlicher VA-Feedbackdaten bei Bedarf

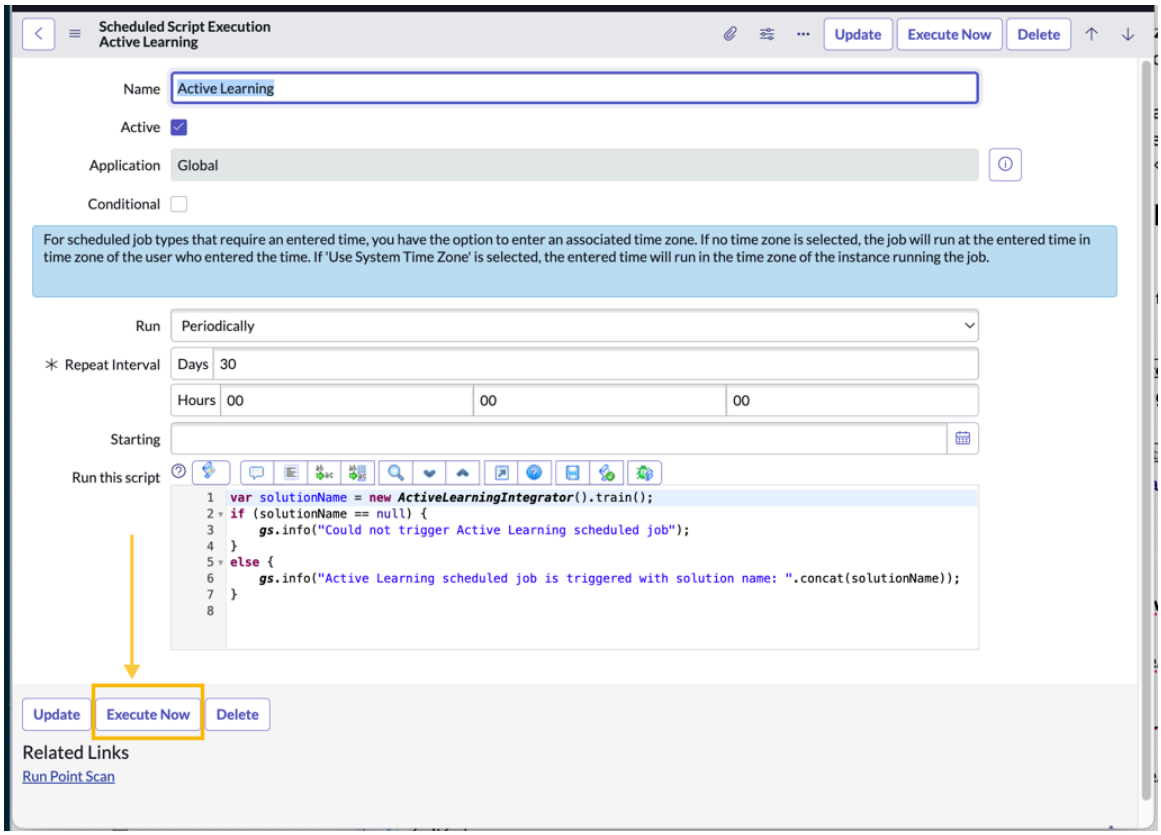
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um weitere Daten aus den VA-Chatprotokollen zur Verwendung in der Experten-Feedbackschleife abzurufen.

1. Verwenden Sie die Rolle nlu_admin, und navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** > **Aktives Lernen**.
2. Klicken Sie auf **Aktives Lernen**.



3. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Erhöhen oder legen Sie die Werte in den folgenden vier NLU Systemeigenschaften fest.

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

Informationen zur Funktionsweise dieser Eigenschaften im Kontext anderer NLU -Eigenschaften finden Sie unter NLU-Workbench -Eigenschaften.

Nicht kategorisierte Äußerungen werden überprüft

Als Teil des Feeds aus VA-Chatprotokollen an die Experten-Feedbackschleife erfasst das System alle Äußerungen in Ihrer Instanz, die nicht Teil einer VA-Absicht sind, und zeigt sie in einer Liste an. Sie greifen auf diese Äußerungen zu, indem Sie oben auf dem **Bildschirm** in der **Experten-Feedbackschleife für** die Eingabeaufforderung Nicht kategorisiert auswählen.

Wenn der Bildschirm aktualisiert wird, werden diese Äußerungen in der Spalte **Äußerung** des Abschnitts „Nicht **kategorisierte Äußerungen** “ des Bildschirms angezeigt.

Wichtig:
Es ist äußerst wichtig, Feedback zu diesem Satz von Äußerungen zu geben, da das System vorschlägt, dass diesen Äußerungen keine Absicht zugeordnet ist. Indem Sie diese fehlende Zuordnung bestätigen oder diese Äußerungen einer vorhandenen Absicht zuordnen, helfen Sie dem Modell, richtig zu lernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

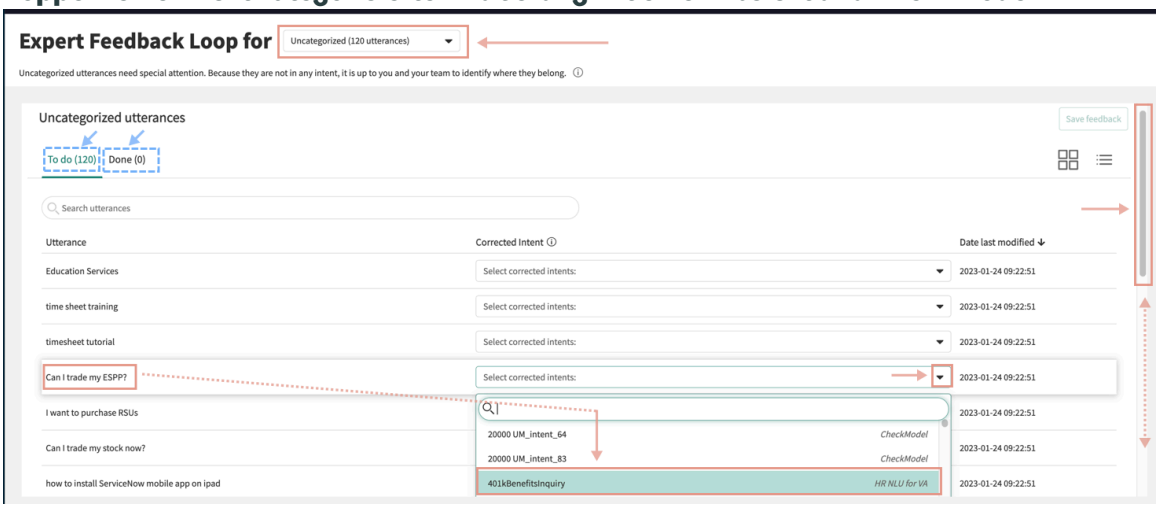
Hier sind die Schritte, die Sie verwenden, um eine nicht kategorisierte Äußerung mit einer Absicht zu verknüpfen:

1. Wählen Sie in der Spalte **Äußerung** eine Äußerung aus der Liste aus.
2. Suchen Sie in der Spalte **Korrigierte Absicht** eine Absicht und ihr Modell aus der Eingabeaufforderung, die Ihrer Meinung nach am besten zur Äußerung passt, und wählen Sie sie aus.

Eine gute Paarung für diese Verbindung ist beispielsweise die *Frage „Kann ich mit meinem EWS handeln?“*. Äußerung aus der Spalte **Äußerung** und die Absicht *401kBenefitsInquiry* aus der Spalte **Korrigierte Absicht**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Hinweis:
In der Spalte **Korrigierte Absicht** können Sie nach allen Absichten in allen Modellen in Ihrer Instanz suchen und sie verwenden.

Koppeln einer nicht kategorisierten Äußerung mit einer Absicht und ihrem Modell



In Bezug auf das obige Bild betrachten wir einige Elemente, die beschreiben, wie die Seite mit nicht kategorisierten Äußerungen funktioniert. **Im** Abschnitt „Aufgabe“ werden Äußerungen gesammelt, die mit einer Absicht verbunden werden müssen. An diesem Tag sehen wir 120 solcher Äußerungen. Beachten Sie, dass der Abschnitt „ **Fertig** “ auf dem Bildschirm keine Äußerungen enthält, da Sie noch keine Aktion ausgeführt haben.

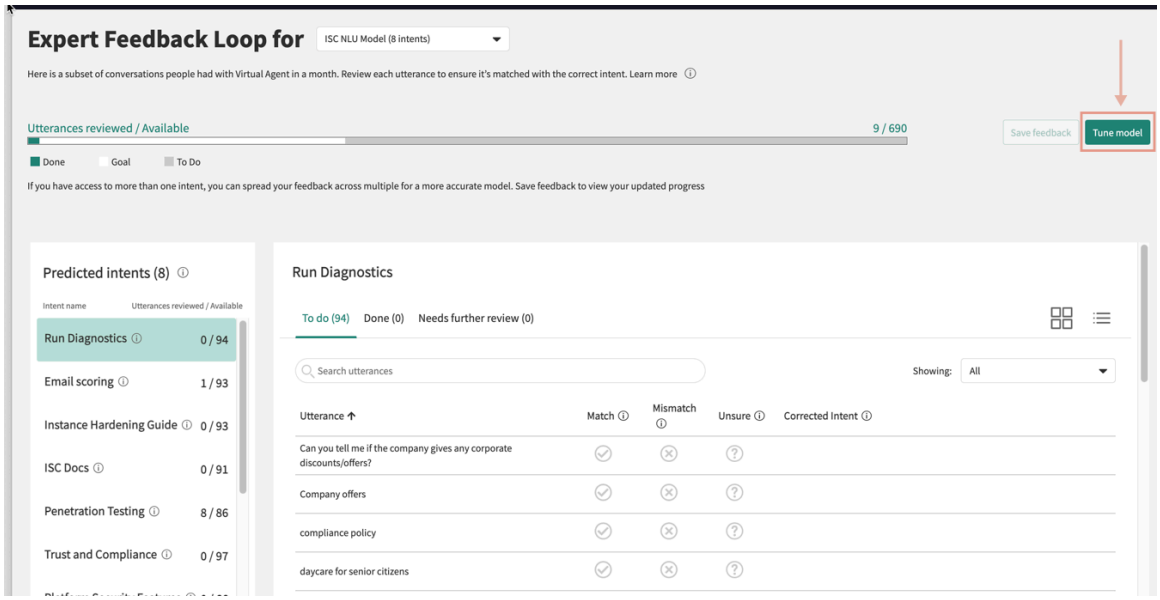
Beachten Sie auch, dass sich ganz rechts auf dem Bildschirm ein vertikaler Balken befindet, in dem Sie nach oben und unten scrollen können, um durch die Liste der Äußerungen zu navigieren. Am unteren Rand dieses Bildlaufbildschirms befinden sich Pfeile, die nach links und rechts zeigen, sodass Sie zur nächsten oder vorherigen Seite der vollständigen Äußerungsliste für den Tag wechseln können.

Beachten Sie auch, dass die Schaltfläche **Feedback speichern**, die normalerweise standardmäßig aktiviert ist, deaktiviert wird, wenn Sie Maßnahmen ergreifen, um eine Verbindung herzustellen, da das System Ihre Aktion erkennt und Ihre Änderung automatisch speichert.

Daten der Experten-Feedbackschleife in der Phase „Modell optimieren“.

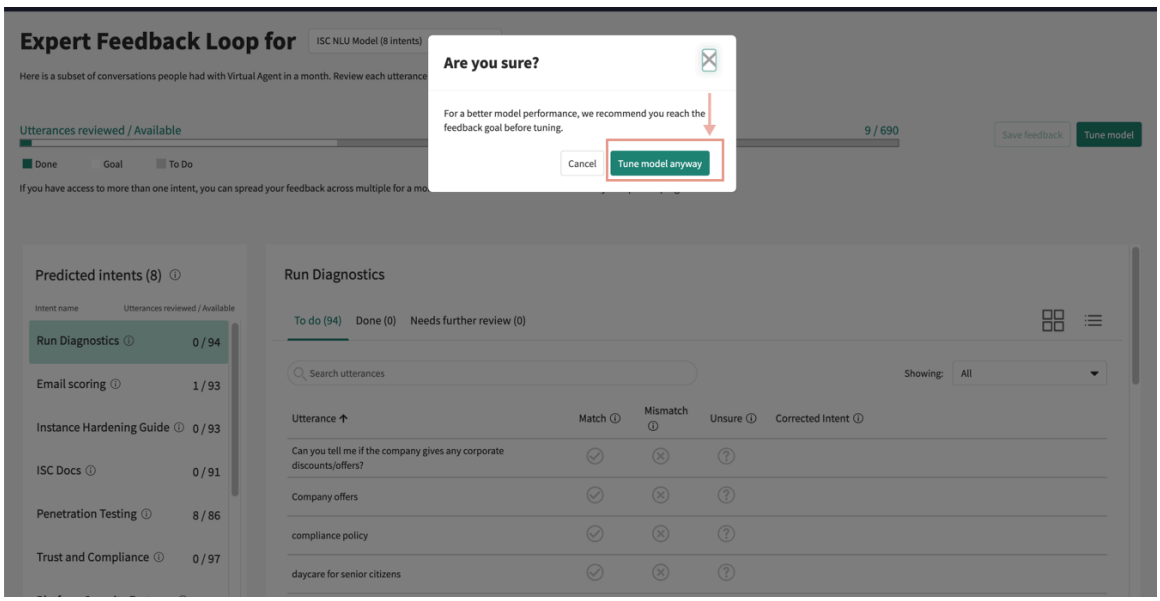
Die Schaltfläche **Modell** optimieren in der Experten-Feedbackschleife ist immer aktiviert und unterstützt die Experience des Verschiebens von Äußerungen von der Registerkarte „Experten-Feedbackschleife abgeschlossen“ in das Modell und seinen **Testsatz**. Verwenden Sie die Rolle nlu_admin, um auf diese Schaltfläche zu klicken, wenn Sie Ihr Modell optimieren oder erneut optimieren müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



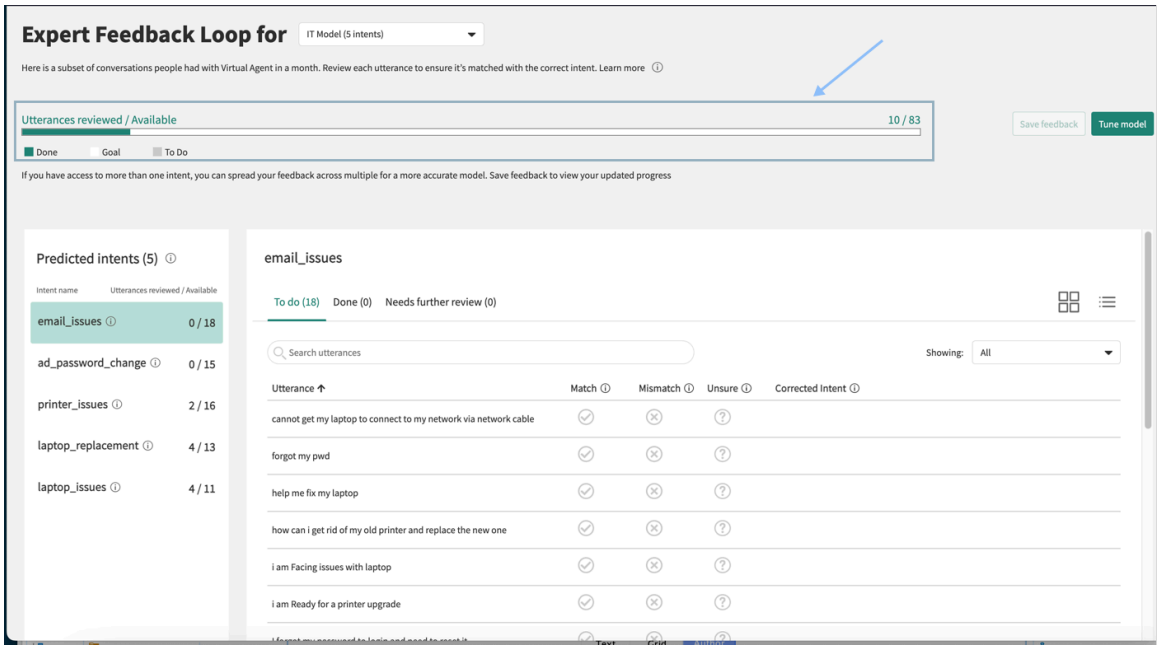
Nach der Überprüfung der Äußerungen in der Experten-Feedbackschleife können Sie einen Teil der Feedback-Daten in den Standardtestsatz Ihres Modells verschieben. Diese Äußerungen werden dann direkt der Registerkarte **Äußerungen testen** Ihres Modells hinzugefügt. Dies hilft Ihnen, Ihren Testsatz kontinuierlich mit echten Endbenutzeräußerungen zu pflegen und zu aktualisieren. Das System verfolgt die Quelle der Testäußerungen, um nachzuvollziehen, ob sie aus der Experten-Feedbackschleife oder aus einer anderen Quelle stammen.

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Modell** optimieren klicken, bevor Sie mindestens 100 Äußerungen markiert und gespeichert haben, wird der Bildschirm aktualisiert, um Sie daran zu erinnern, dass die Qualität Ihrer Modellleistung zunimmt, wenn Sie das Feedbackziel von 100 Äußerungen erreichen, wie im Text in der folgenden Abbildung angegeben .



Während Sie Ihre Feedback-Daten weiterhin markieren und speichern, können Sie das Verhältnis der überprüften Äußerungen (in Grün) und der noch zur Überprüfung verfügbaren Äußerungen (in Weiß) auf dem Fortschrittsbalkenbild unten sehen.

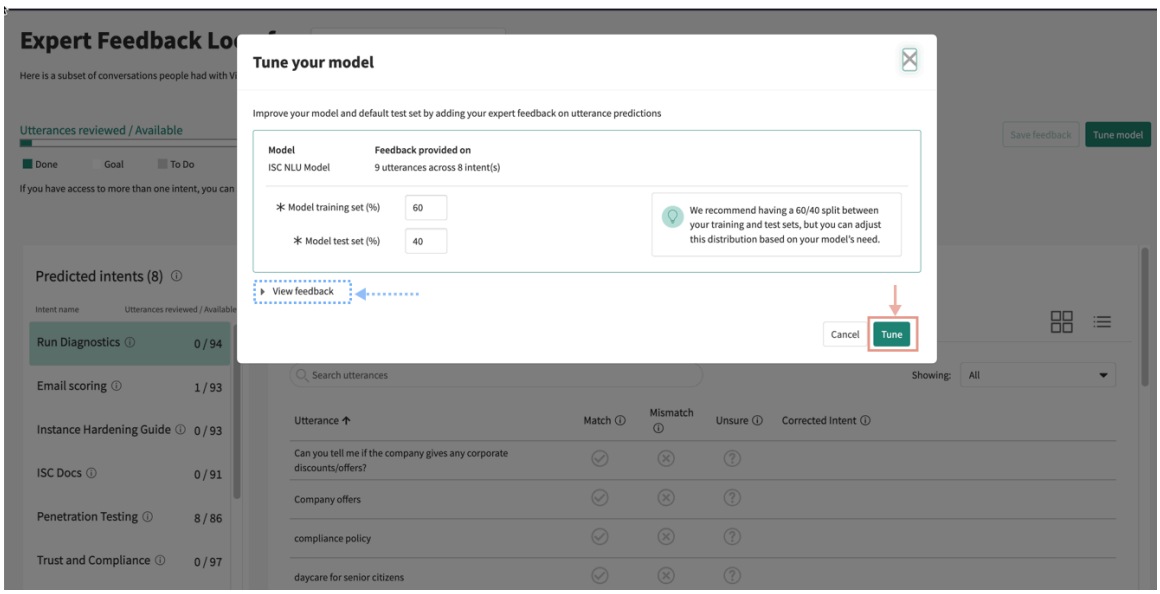
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf dem Bild **Optimieren Sie Ihr Modell** unten sehen Sie die standardmäßige 60/40-Prozentsatzaufteilung für Ihren Modelltrainingssatz und Ihren Modelltestsatz. Sie können diese Standardwerte bei Bedarf anpassen, indem Sie in jedem der beiden Felder **(%)** Ihre eigenen Zahlen auswählen. Wenn Sie mit Ihrer prozentualen Aufteilung zufrieden sind, klicken Sie auf die **Schaltfläche** Optimieren, um Ihr Modell basierend auf den von Ihnen ausgewählten Prozentwerten zu optimieren.

Hinweis:

Wenn Sie auf die **Einfügehilfe Feedback** anzeigen klicken, gelangen Sie zu einem Bildschirm „Experten-Feedbackschleife“, in dem Sie Ihre Feedback-Äußerungen überprüfen, markieren und speichern können.



Verwenden des Active Learning-Auftrags

Geplante Aufgaben, auch als Batch-Aufgaben oder Batch-Zeitplanung bezeichnet, sind automatisierte Arbeitsschritte, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt werden. Viele Aufgaben werden nach Zeitplänen ausgeführt, aber wir konzentrieren uns jetzt auf die Aufgabe „Aktives Lernen“ als Beispiel.

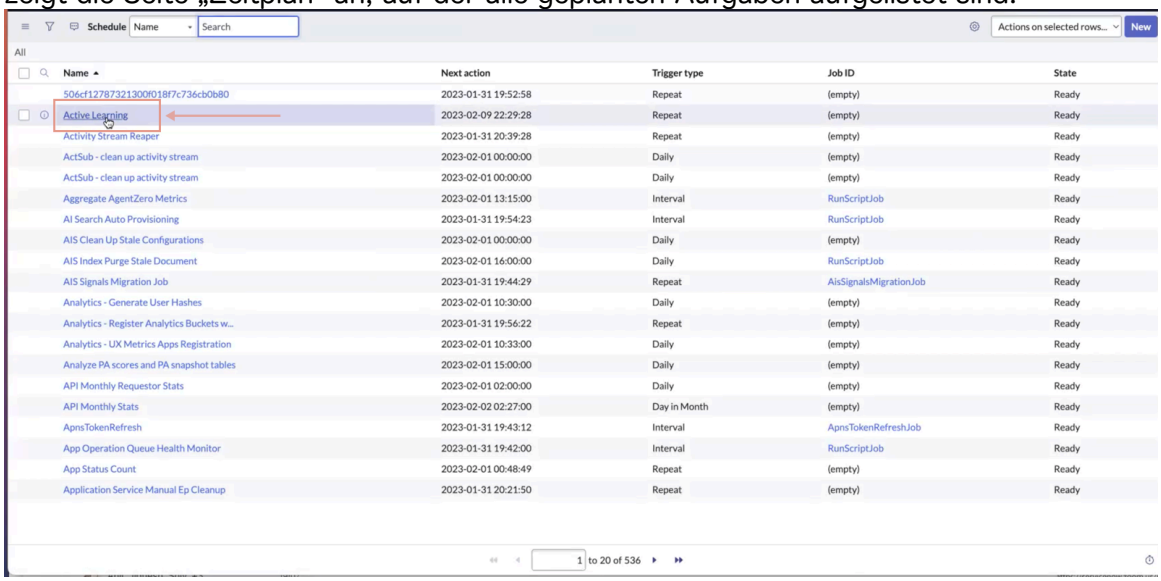
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hier sind drei Dinge, die Sie tun können, wenn Sie den Active Learning-Auftrag verwenden.

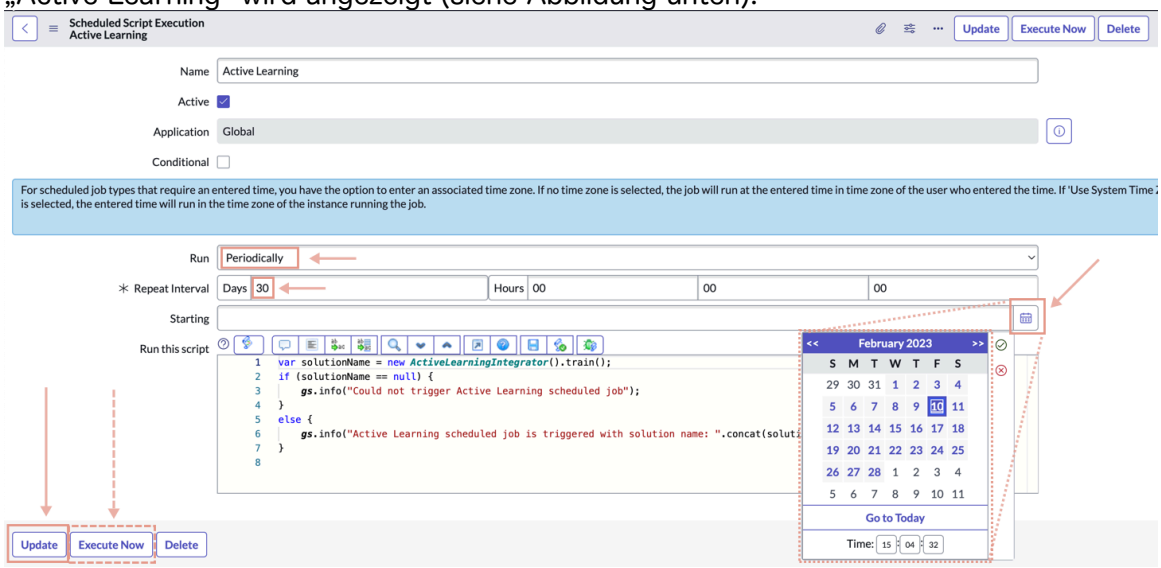
- Ändern Sie das Wiederholungshäufigkeitsintervall, mit dem die Active Learning-Aufgabe ausgeführt wird.
- Überprüfen Sie, wann die nächste geplante Ausführung für die Active Learning-Aufgabe festgelegt ist.
- Führen Sie die Aufgabe „Aktives Lernen“ aus, wann immer Sie möchten (bei Bedarf).

Hier sind einige Schritte, die Sie für den Anfang verwenden können.

1. Navigieren Sie mit der Rolle nlu_admin zum Feld **Alle**, **gebenSie sysauto_script.list** ein, und drücken Sie dann die Eingabetaste auf Ihrer Tastatur. Der Bildschirm wird aktualisiert und zeigt die Seite „Zeitplan“ an, auf der alle geplanten Aufgaben aufgelistet sind.



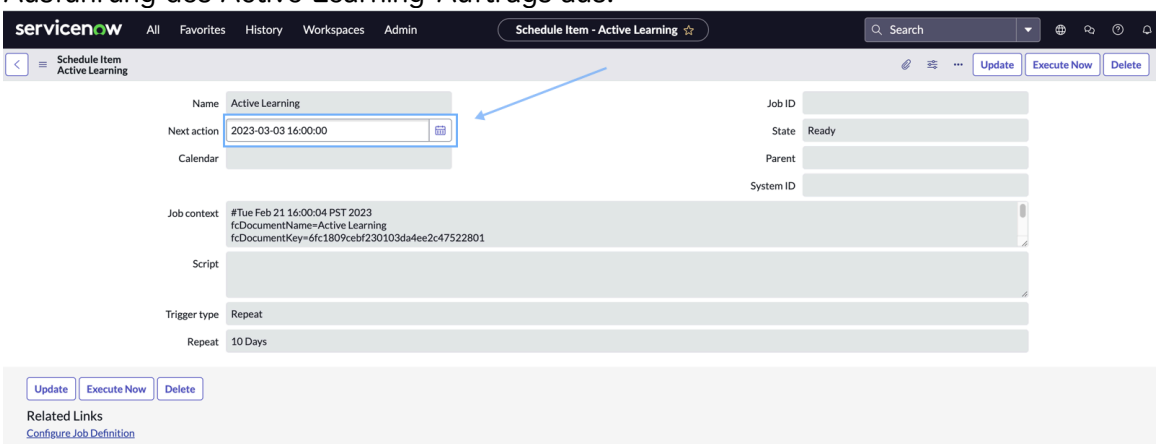
2. Klicken Sie auf der Seite „Zeitplan“ auf **Aktives Lernen**. Ein Datensatz für den Auftrag „Active Learning“ wird angezeigt (siehe Abbildung unten).



3. Konfigurieren Sie im Datensatz „Aktives Lernen“ die folgenden Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie im Feld **Ausführen** eine der acht Optionen für das Wiederholungsintervall für den Auftrag aus. Verfügbare Optionen: *Täglich*, *Wöchentlich*, *Monatlich*, *Regelmäßig*, *Einmal*, *Bei Bedarf*, *Geschäftskalender:Eintragsbeginn*und *Geschäftskalender:Eintragsende*.
- **Geben Sie im Feld Wiederholungsintervall** die Anzahl der Tage ein, die zwischen jetzt und dem nächsten Wiederholungsintervall für den Active Learning-Auftrag liegen soll.
- Klicken Sie im Feld **Start** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie den Tag und die Uhrzeit für das nächste Active Learning-Auftragsintervall aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren**, um Ihre Konfigurationen zu speichern, oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Jetzt** ausführen, um die Ausführung des Active Learning-Auftrags zu starten.
- Um zu überprüfen, wann der nächste Active Learning-Auftrag ausgeführt wird, navigieren Sie zum Feld **Alle**, **gebenSie sys_trigger.list ein**, und drücken Sie dann die Eingabetaste auf Ihrer Tastatur. Die Seite Zeitplan wird angezeigt. Klicken Sie auf **Aktives Lernen**. Der Datensatz „Zeitplanelement“/„Aktives Lernen“ wird angezeigt und füllt das Feld **Nächste Aktion** mit dem Datum und der Uhrzeit für die nächste Ausführung des Active Learning-Auftrags aus.



Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU

Verwenden Sie die NLU-Workbench-Homepage, um die Optimierung der automatischen Problemlösung (IAR) in NLU zu unterstützen.

Video, in dem die Optimierung der automatischen Problemlösung in der NLU-Workbench vorgestellt wird

Zusammenfassung von Nutzung und Rollen

Verwenden Sie die Rolle nlu_admin oder admin, um in der NLU-Workbench auf die IAR-Optimierung zuzugreifen. Die IAR-Optimierung in der NLU-Workbench erfordert mindestens die Rolle nlu_feedback_admin. Beachten Sie, dass die Rolle nlu_admin die Rolle nlu_feedback_admin enthält. Außerdem enthält die Rolle virtual_agent_admin die Rolle nlu_admin.

Wenn Sie auf den Modellnamen IAR klicken, gelangen Sie direkt zur Optimierung im Produkt. Sie gelangen nicht zu einer Modellübersichtsseite, daher unterscheidet sich dieses Verhalten von den Modellen Virtual Agent oder KI-Suche in der NLU-Workbench.

Der IAR-Optimierungs-Workflow

IAR-Administratoren beginnen ihre Journey mit der Modelloptimierung in der IAR-Administratorkonsole und gelangen dann in die NLU-Workbench, um ihr ITSM-Modell zu optimieren. Wenn sie das ITSM-Modell noch nicht in der Konsole trainiert haben, werden

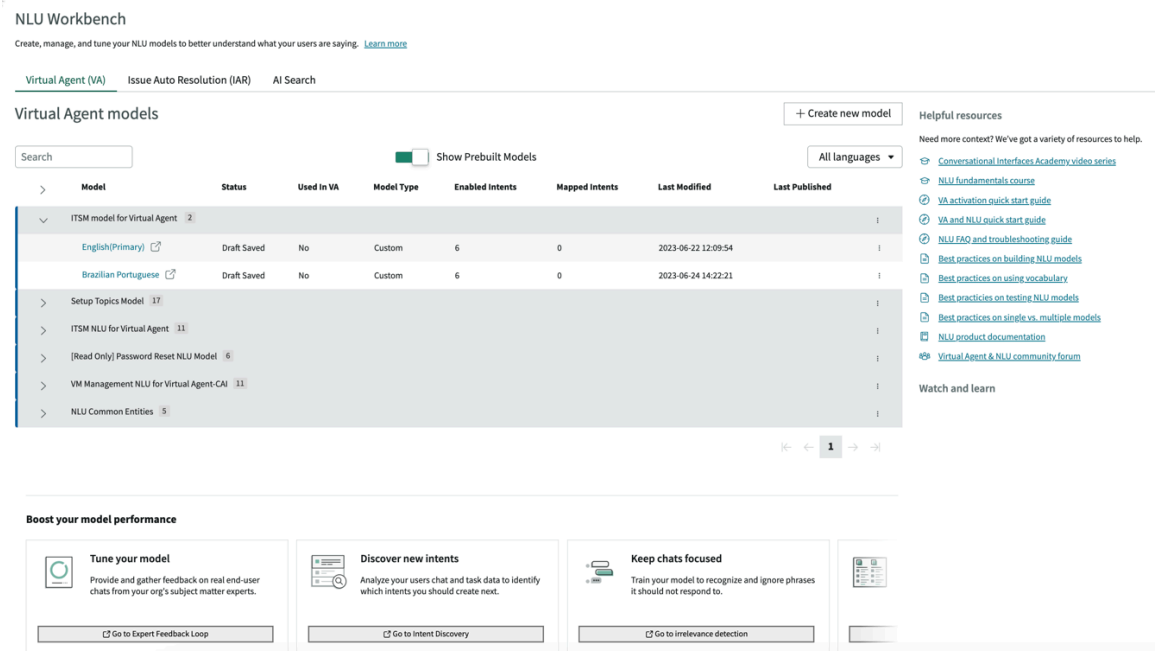
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sie vom Workflow an die Dokumentation der Experten-Feedbackschleife im Abschnitt „ **Modellleistung steigern** “ der NLU-Workbench gesendet.

Darin unterscheiden sich IAR-Modelle von NLU-Modellen

Im Gegensatz zu den Registerkarten Virtual Agent und AI Search wird auf der Registerkarte IAR keine Schaltfläche Neues Modell erstellen verwendet. Das von IAR-Administratoren verwendete IAR-ITSM-Modell ist ein vordefiniertes Modell. IAR-Modelle können nicht mithilfe von Update Sets verschoben werden.

NLU-Workbench erkunden



Oben auf der NLU-Workbench-Seite befinden sich drei Registerkarten, auf denen die Modelle „Virtual Agent“, „Automatische Problemlösung“ und „KI-Suche“ separat gruppiert sind. Unterhalb dieser Registerkarten befindet sich eine Liste der grau gefärbten Modelle. Wenn Sie in der Spalte Modell der Liste auf die Einfügemarke links neben dem Modellnamen klicken, ändert sich die Farbe des Modells von grau in weiß, und es werden die Sprachen des Modells angezeigt. Status; Nutzung; Modelltyp; Anzahl der aktivierten Absichten und zugeordneten Absichten und das Datum, an dem das Modell zuletzt geändert oder veröffentlicht wurde.

Optimierungsoptionen für die automatische Problemlösung

Wenn Sie Ihr Automatische Problemlösung -Modell in NLU-Workbenchoptimieren, können Sie die Ausgabe für mehrere Ziele anpassen: Genauigkeit, Automatisierung oder eine Balance aus beidem. Vergleichen Sie vor dem Festlegen, wie sich die Auswahl der Optimierungsoptionen auf die Übereinstimmungsrate und -abdeckung auswirkt.

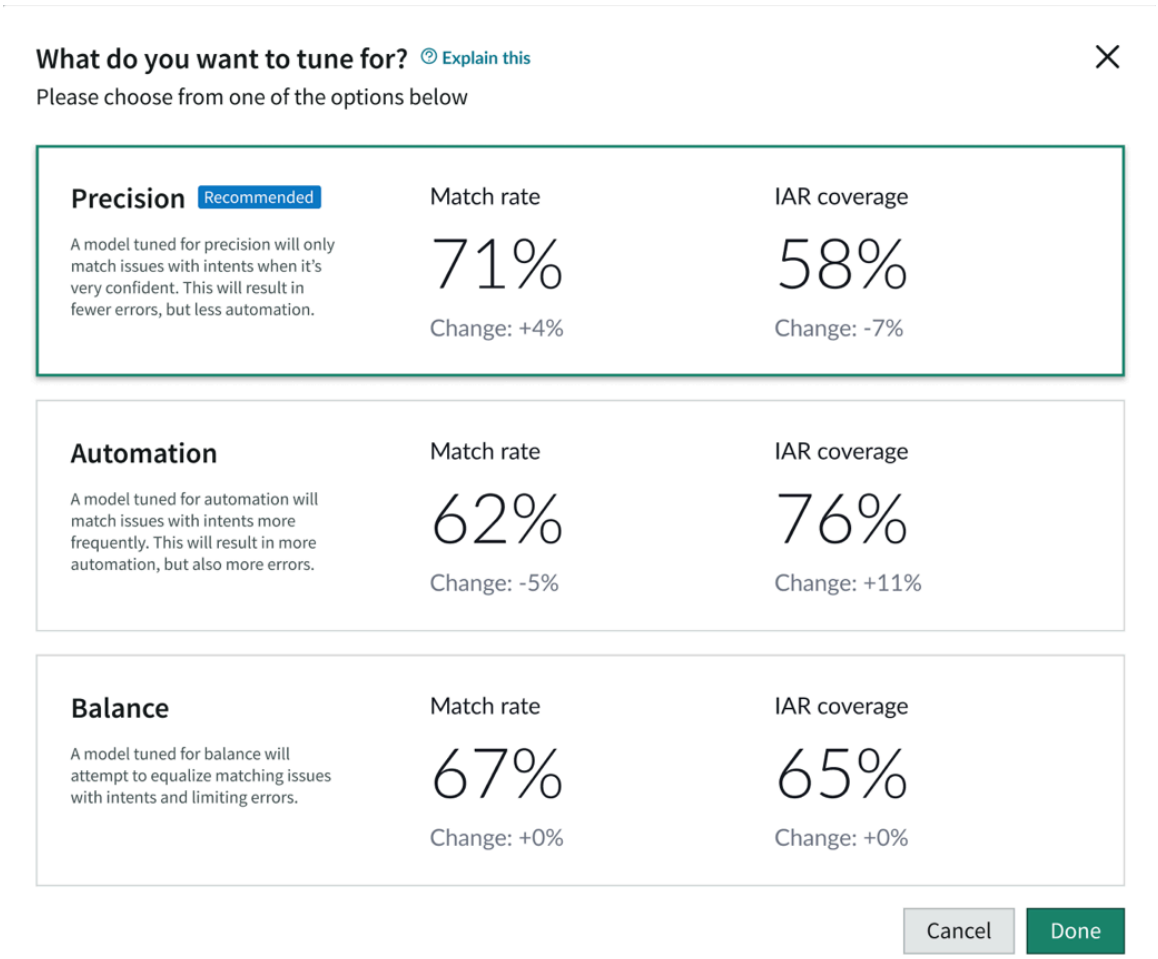
Zusammenfassung der Nutzung

Standardmäßig wird durch die Automatische Problemlösung -Optimierung in NLU-Workbench die Genauigkeit optimiert. Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen können Sie das Modell auch für andere Ziele optimieren. Im Schritt **Analysieren** der Optimierung der automatischen Problemlösung können Sie in der Liste der Optimierungsziele Anpassungen für **Präzision**, **Automatisierung**oder **Auslastung vornehmen**. Wenn Sie eine dieser Optionen auswählen, ändern sich die prognostizierte *Übereinstimmungsrate* und die *IAR-Abdeckungsprozentsätze* entsprechend, sodass Sie mögliche Ergebnisse vergleichen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf den **Analyseschritt** der Optimierung IAR zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle *nlu_admin* und navigieren wie folgt.

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte Automatische Problemlösung, und wählen Sie dann den Modellnamen aus. Die Optimierungs-Experience wird zunächst mit Schritt 1 (Feedback) geöffnet.
3. Geben Sie Feedback ab, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Analysieren**. Schritt 2 (Analysieren) wird geöffnet.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Hier sind Ihre Optimierungsoptionen und prognostizierten Ergebnisse**mithilfe der Liste **Sie können für Genauigkeit, Automatisierung oder Ausgeglichenheit**optimieren Optionen aus, um prognostizierte Szenarien anzuzeigen. Sie können auch auf den Link **Erfahren Sie mehr über Optimierungsziele klicken**, um das folgende Fenster zu öffnen.



Genauigkeit

Wenn das Modell IAR auf Genauigkeit abgestimmt ist, trifft es nur dann Vorhersagen, wenn seine Konfidenz relativ hoch ist. Dies führt zu geringeren Fehlerraten, aber auch zu weniger gelösten Incidents.

„Genauigkeit“ ist die empfohlene Optimierungsoption für das ITSM-Modell IAR, daher ist diese Option standardmäßig ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisierung

Wenn das Modell IAR auf Automatisierung abgestimmt ist, trifft es Vorhersagen mit einem niedrigeren Konfidenzschwellenwert. Dies führt zu mehr Vorhersagen, sodass mehr Incidents gelöst werden. Höhere Fehlerraten sind jedoch möglich.

Saldo

Wenn das Modell IAR auf Ausgeglichenheit abgestimmt ist, versucht es, ein Gleichgewicht zwischen Präzision und Automatisierung zu finden.

Übereinstimmungsrate

Die Übereinstimmungsrate ist definiert als die Anzahl der Incidents, bei denen die Absicht richtig vorhergesagt wurde, geteilt durch die Anzahl der Vorhersagen für diese Absicht. Dieses Verhältnis wird über alle Absichten mit Ausnahme von **NO_INTENT gemittelt**.

IAR Abdeckung

Die Abdeckung ist definiert als der Prozentsatz der Incidents, die gelöst würden, weil das Modell Vorhersagen über seinem Konfidenzschwellenwert treffen konnte. Die Vorhersagen können einige Fehler enthalten.

Verwenden von Optimierungsoptionen

Wählen Sie mehrere verschiedene Optimierungsoptionen aus, um die prognostizierten Ergebnisse zu vergleichen. Abhängig von der von Ihnen ausgewählten Option zeigt das System Szenarien für prognostizierte Übereinstimmungsraten und IAR Abdeckungsraten an. Außerdem zeigt das System an, um wie viel sich diese Sätze gemäß Ihrer Auswahl ändern.

Überprüfen Sie weitere Informationen im Abschnitt **Hier ist eine detaillierte Aufgliederung** von Analysieren. Hier können Sie Detailinformationen zu den Ergebnissen anzeigen, die für jede Absicht im Modell spezifisch sind.

Beachten Sie, dass die Absichten in zugeordnete und nicht zugeordnete Absichten gruppiert werden, je nachdem, ob sie Virtual Agent -Themen zugeordnet wurden. Nachdem Sie Feedback in IAR Optimierung abgegeben haben, möchten Sie möglicherweise einige Absicht-zu-Thema-Zuordnungen aktivieren. Erweitern **Sie dazu Nicht zugeordnete Absichten anzeigen**, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Weitere** Absichten zuordnen. Dadurch wird die Administratorkonsole IAR geöffnet.

Wenn Sie die optimale Optimierungsoption für Ihre Anforderungen ausgewählt haben, wählen Sie im Fenster „ **Informationen zu** Optimierungszielen“ die Schaltfläche Auswahl **speichern** aus. Wählen Sie dann die Schaltfläche **Optimieren und veröffentlichen**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

Intent Discovery

Verwenden Sie die Anwendung Intent Discovery, um Möglichkeiten zur Abwehr von Incidents zu identifizieren. Beispielsweise können Sie damit identifizieren, welche Virtual Agent Konversationen als Nächstes aktiviert werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung der Nutzung

Für Anwendungen, die NLUverwenden, wie Virtual Agent und KI-Suche, hilft Ihnen Intent Discovery besser zu verstehen, von welchen vordefinierten Absichten Sie profitieren können und welche benutzerdefinierten Absichten erstellt werden sollten.

Intent Discovery stellt eine Analyse bereit, die Sie für historische Incident-Daten oder andere Aufgabendaten ausführen. Sie können die verbleibenden Datensätze der Ausführung auch in verschiedene Cluster gruppieren, sodass Sie NLU Absichten manuell Äußerungen hinzufügen können. Darüber hinaus können Sie bestimmte Cluster verwenden, um neue Absichten in einem Modell zu erstellen.

In diesem Beispielszenario verwenden Sie Intent Discovery, um die häufigsten Absichten in Ihrer Instanz zu identifizieren und zu ermitteln, wie viel Abdeckung sie in Ihren historischen Incident-Datensätzen bieten können.

Installation

Intent Discovery ist über den ServiceNow Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery installieren.

Nachdem Intent Discovery installiert und aktiviert wurde, wird es unter angezeigt **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen**.

Intent Discovery Berichtsdetails

- Wenn **Taxonomie** ausgewählt ist, enthält der generierte Bericht Absichtsempfehlungen für die ausgewählte Taxonomie. Eine Taxonomie ist eine vordefinierte Bibliothek von Absichten in einer bestimmten Domäne. Sie haben zwar keinen Zugriff auf die zugrunde liegenden Absichten, aber wenn Sie Intent Discovery für eine bestimmte Taxonomie ausführen, werden Daten identifiziert, die einer Absicht in der Taxonomie zugeordnet sind.
- Nicht**abgeglichene Datensätze** sind die Äußerungen, die keiner Absicht in der Taxonomie zugeordnet werden konnten.
- **Empfohlene Absichten** sind die Absichten, die aus Äußerungen gefunden werden, für die Daten ausgeführt wurden.
- Der Prozentsatz der nicht **abgeglichenen Datensätze (gruppiert)** sind die Datensätze, die nicht klassifiziert sind (Datensätze, die zu keiner der empfohlenen Absichten gehören).
- Der Prozentsatz der nicht abgeglichenen Datensätze und die Anzahl der empfohlenen Absichten müssen nicht übereinstimmen. Es ist ein Zufall, wenn sie übereinstimmen.

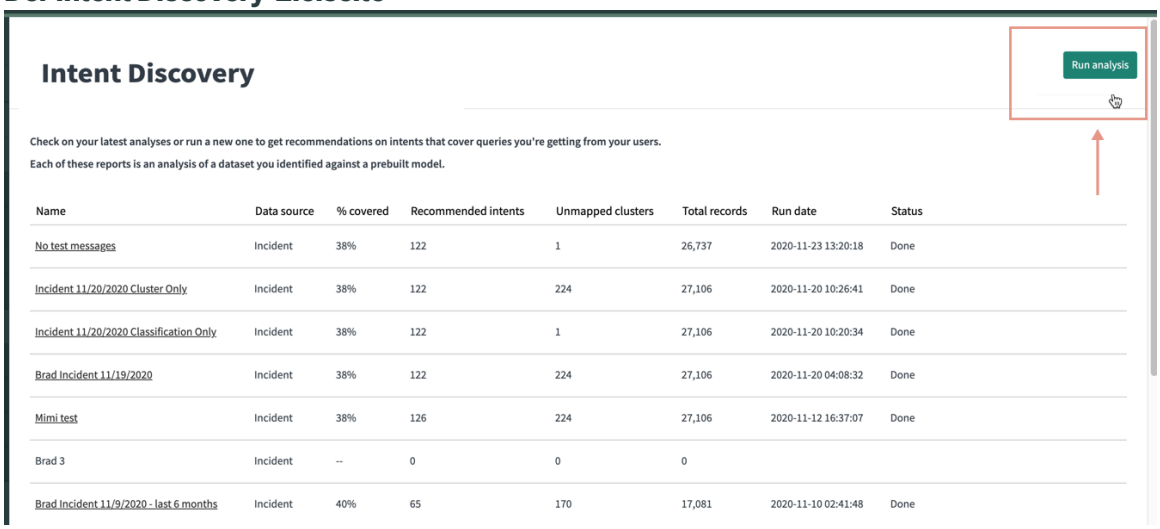
Intent Discovery -Bericht wird erstellt

1. Navigieren Sie mit der Rolle „admin“ oder „nlu_admin“ zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Intent Discovery**. Die Elemente, die Sie im Bildschirm Intent Discovery sehen, sind vorherige Berichte, die Sie erstellt haben.

2. Klicken **Sie auf Analyse ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Intent Discovery-Zielseite



Eine Analyse für den Bericht wird ausgeführt

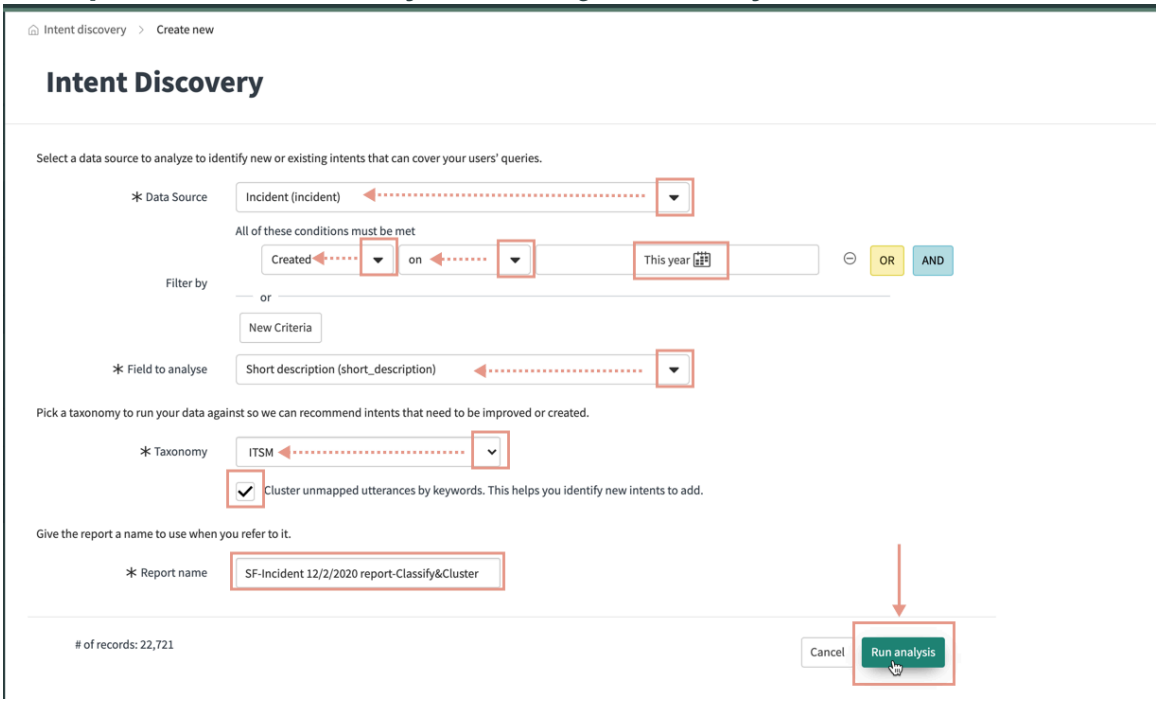
1. Für diesen Beispielbericht konfigurieren Sie die folgenden Felder auf dem Bildschirm Intent Discovery > *Neu erstellen*.

- Datenquelle: Wählen Sie die **Incident-Tabelle (incident)** aus.
- Filtern nach: **[Erstellt] [am] [Quartal]**
- Zu analysierendes Feld: **Kurzbeschreibung (short_description)**. Sie wählen Kurzbeschreibung aus, da es sich um ein häufig verwendetes Zeichenfolgenfeld handelt, das auf Wörter verweist, die dem System helfen können, eine Absicht zu identifizieren.
- Taxonomie: Wählen Sie **ITSM aus**. Dieses Feld weist das System an, die Klassifizierungsverarbeitung für Ihre ITSM-Incident-Datensätze auszuführen. Es gibt 3 Optionen: Klassifizierung, ITSM oder leer, was standardmäßig als Klassifizierung festgelegt ist.
- Nicht zugeordnete Äußerungen nach Stichwörtern gruppieren...: Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen**. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, gruppiert das System Ihre Incident-Datensätze, die nicht in Cluster klassifiziert wurden.
- Berichtsname: Das Feld wird standardmäßig automatisch auf **Incident gesetzt**<month/day/year> . Sie können den Namen bei Bedarf bearbeiten. In diesem Beispielszenario geben Sie `Incident 16.12.2020 - SF-Test`ein.

2. Klicken **Sie auf Analyse**ausführen.

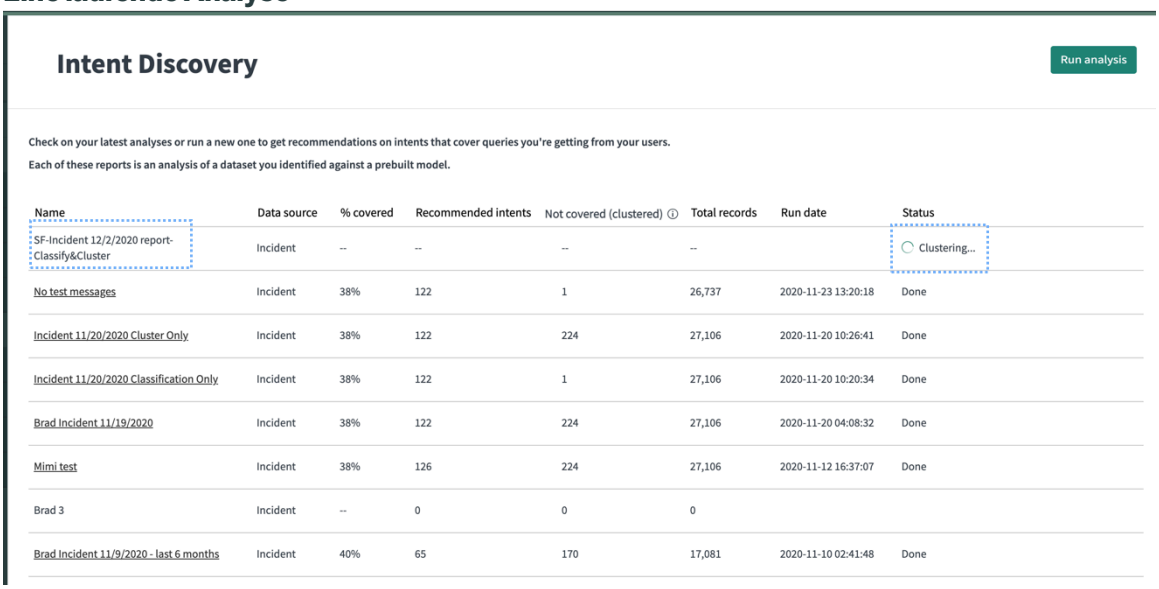
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen in Intent Discovery für eine ausgeführte Analyse auswählen



Ergebnis: Ihr Bericht wird auf dem Bildschirm Intent Discovery angezeigt und zeigt seinen Status an, wenn die Analyse beginnt. Die nachfolgenden Statuswerte werden während der Analyse in der folgenden Reihenfolge angezeigt: Ausführung wird vorbereitet, In Arbeit, Clustering und Fertig. Dies kann zwischen 5 und 30 Minuten dauern. Je weniger Datensätze Sie in einem Cluster haben, desto weniger Zeit wird benötigt. Das Deaktivieren von Clustering kann den Prozess ebenfalls beschleunigen.

Eine laufende Analyse



Wenn die Analyse abgeschlossen ist, werden die Spaltenwerte auf dem Bildschirm angezeigt, wobei der Wert der **Statusspalte** auf **Fertig**gesetzt wird, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

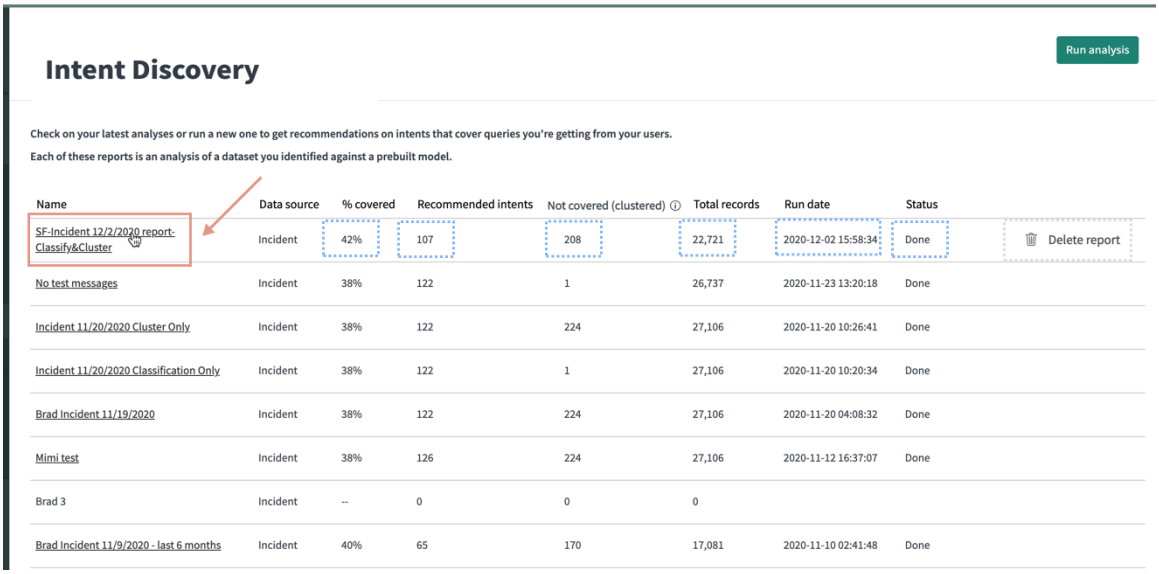
Hinweis:

Wenn Sie den Bericht löschen und von vorne beginnen möchten, zeigen Sie rechts neben der Spalte Status, um das Symbol **„Bericht** löschen“ aufzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf den **Namen** Ihres Berichts.

Eine abgeschlossene Ausführungsanalyse

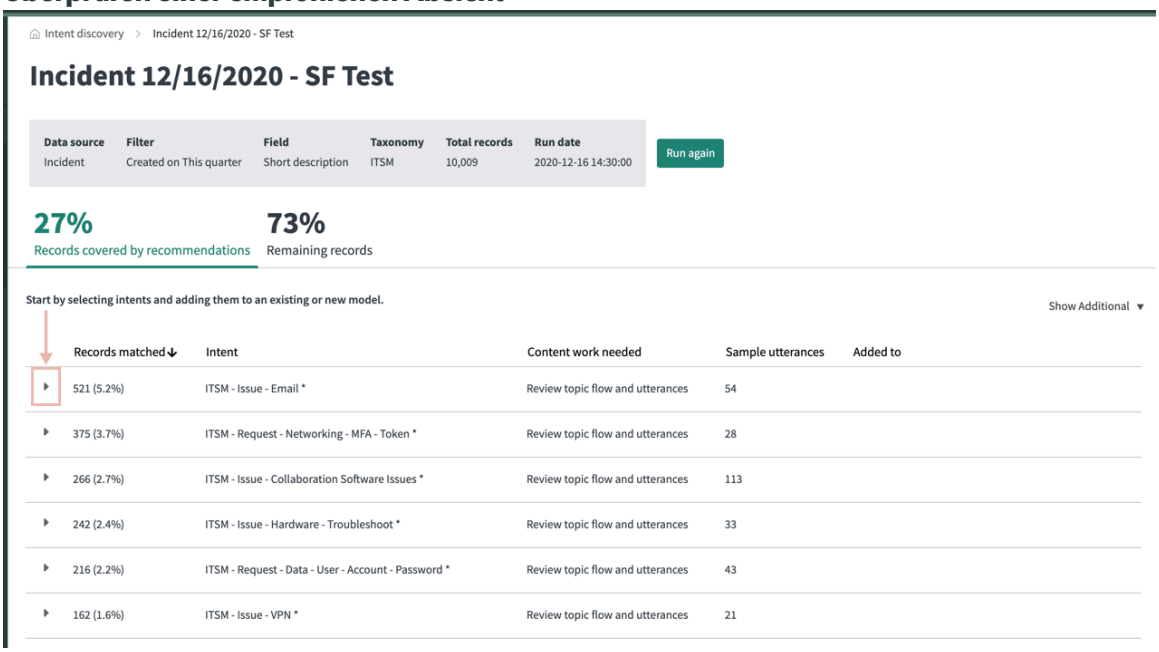


Ergebnis: Der Bildschirm wird aktualisiert und zeigt die analysierten Incident-Datensätze und die verbleibenden Incident-Datensätze, die nicht klassifiziert wurden.

Empfohlene Absichten in neue oder vorhandene benutzerdefinierte Modelle importieren

1. Klicken Sie im Abschnitt „ *Von Empfehlungen abgedeckte Datensätze* “ des Bildschirms auf das Einfügesymbol für eine empfohlene Absicht, die Sie einem benutzerdefinierten Modell hinzufügen möchten.

Überprüfen einer empfohlenen Absicht

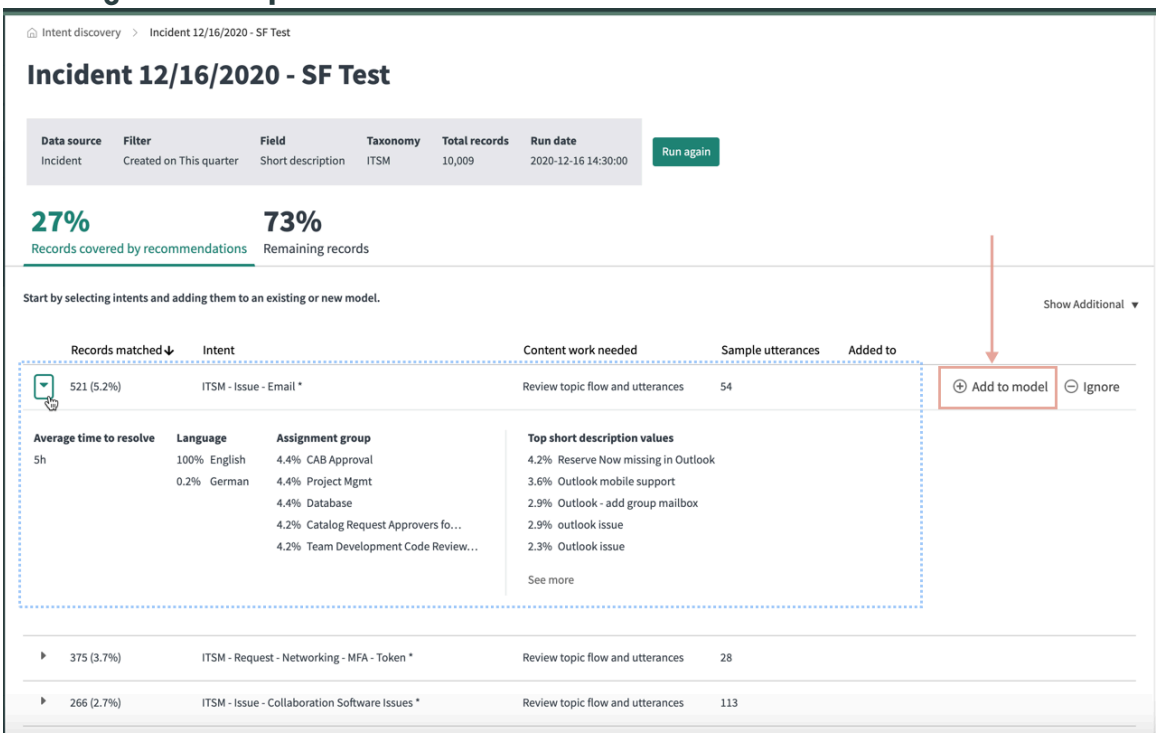


Ergebnis: Die Details der empfohlenen Absicht werden angezeigt, sodass Sie sie überprüfen können (siehe Abbildung unten).

2. Klicken **Sie auf Zu Modell hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen einer empfohlenen Absicht zu einem Modell

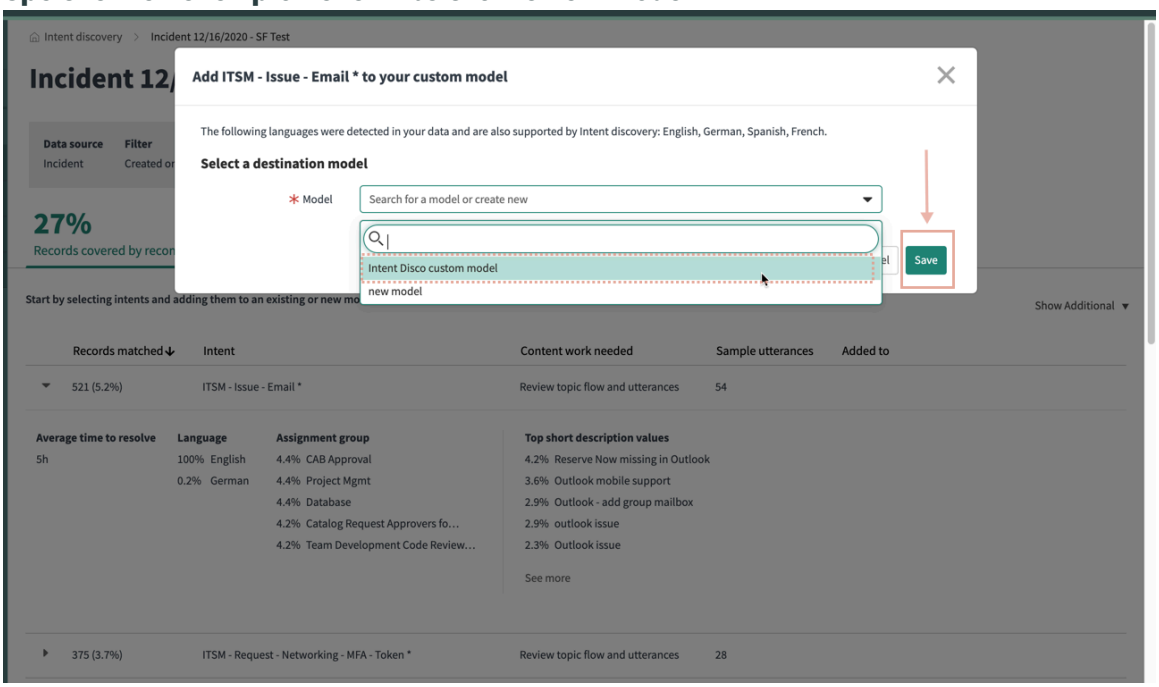


3. *Wählen* Sie im angezeigten Bildschirm Zielmodell auswählen ein Modell aus, dem Sie die empfohlene Absicht hinzufügen möchten. Wenn Sie kein geeignetes Modell finden können, erstellen Sie ein neues, kehren Sie zum Bericht zurück, und fügen Sie das neue Modell hinzu.

Hinweis:
Der Anwendungsbereich des ausgewählten Modells muss mit dem aktuellen Bereich übereinstimmen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Speichern einer empfohlenen Absicht in einem Modell

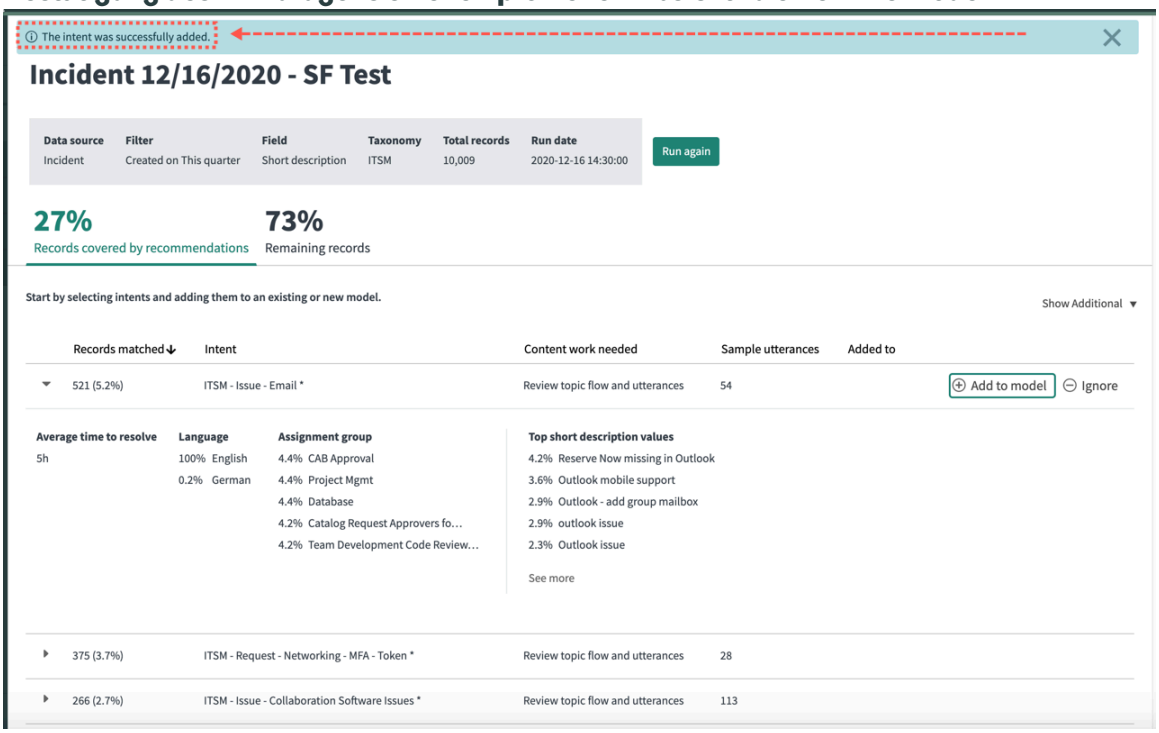


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

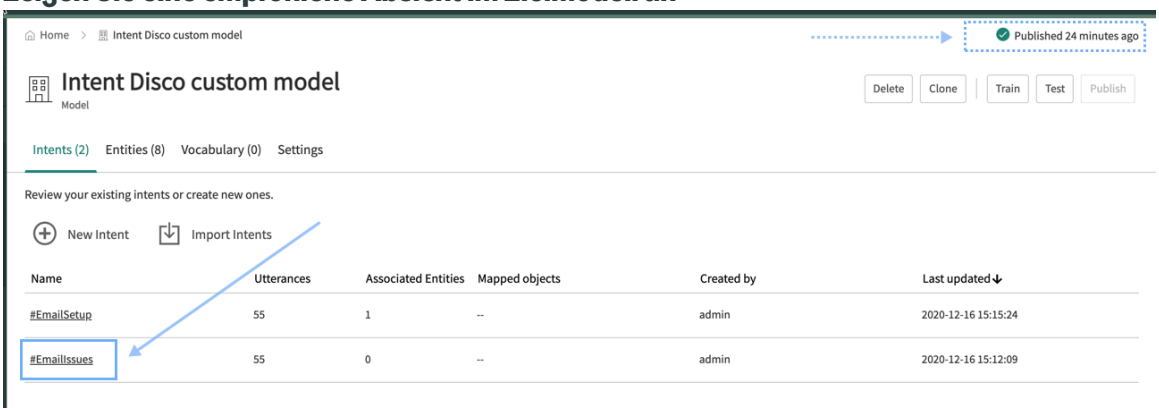
Ergebnis: Auf dem Bildschirm wird ein Banner angezeigt, in dem bestätigt wird, dass die Absicht dem Zielmodell hinzugefügt wurde.

Bestätigung des Hinzufügens einer empfohlenen Absicht zu einem Zielmodell



Die empfohlene Absicht wird auch im Bildschirm „Modell“ des Zielmodells angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Zeigen Sie eine empfohlene Absicht im Zielmodell an



Hinzufügen von geclusterten Äußerungen zu einer Absicht und ihrem Modell

1. Wählen und öffnen Sie im Abschnitt „ *Verbleibende Datensätze* “ des Bildschirms „Intent Discovery-Datensätze“ ein Cluster von Äußerungs- und Kurzbeschreibungsdaten, die Sie einer Absicht und dem zugehörigen Modell hinzufügen möchten.

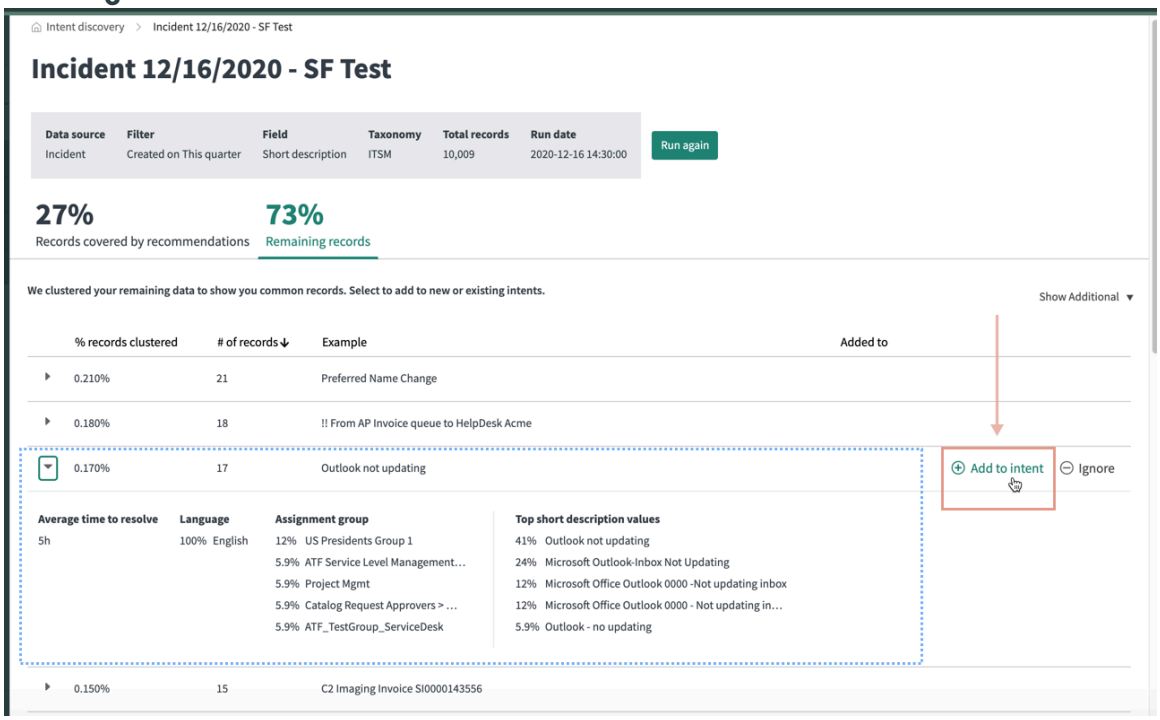
Während Sie weiterhin neue Absichten aus diesen Clustern erstellen, können Sie auf das Symbol „ **Ignorieren** “ klicken, um unerwünschte Absichten aus dem Bericht zu entfernen.

Es gibt auch einen Filter **Zusätzliche** anzeigen, mit dem Sie die hinzugefügten Absichten und die ignorierten Absichten anzeigen oder ausblenden können.

2. Klicken **Sie auf Zu Absicht hinzufügen**.

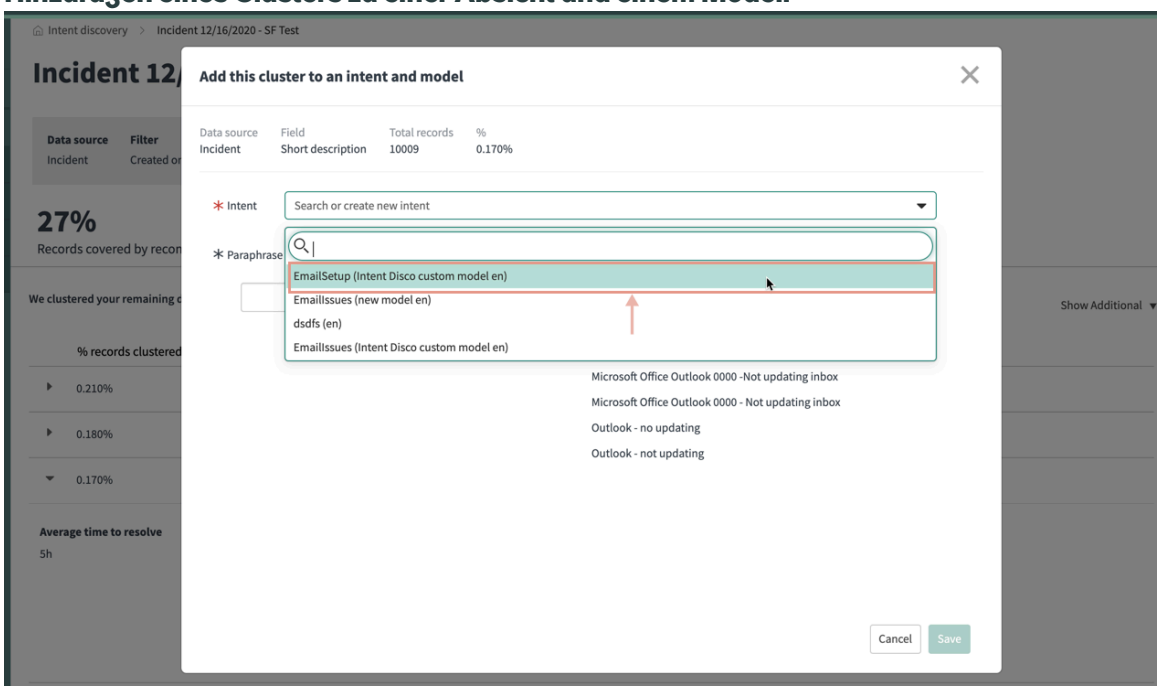
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen eines Clusters zu einer Absicht



3. Wählen Sie im Bildschirm *Add this cluster to an intent and model* (Diesen Cluster zu einer Absicht und einem Modell hinzufügen) eine Absicht und ein Modellpaar aus, das Sie diesem Cluster zuordnen möchten.

Hinzufügen eines Clusters zu einer Absicht und einem Modell

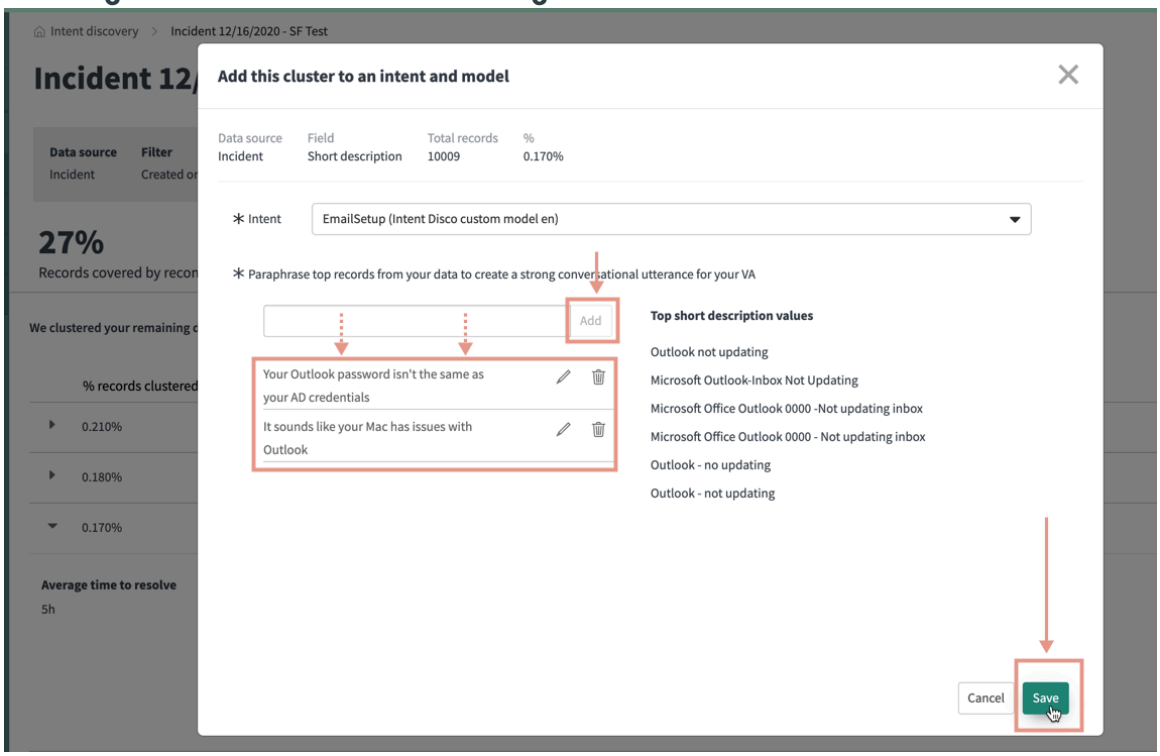


4. Geben Sie einige Äußerungsbeispiele in das offene Textfeld ein. Klicken Sie jedes Mal, wenn Sie Ihren Eintrag abschließen, auf **Hinzufügen**, um ihn im System zu speichern. Verwenden Sie das Stiftsymbol bzw. das Papierkorbsymbol, um Ihren Eintrag zu bearbeiten oder zu löschen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

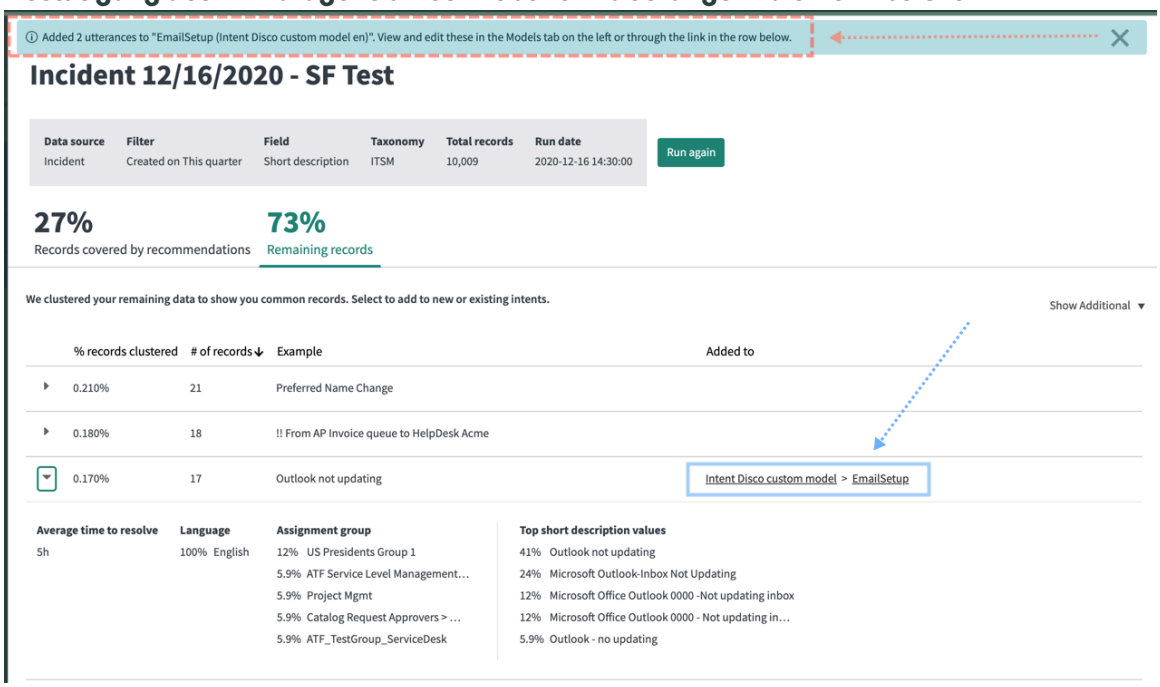
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen von umschriebenen Äußerungen zu einer Absicht



Ergebnis: Der Datensatzbildschirm wird mit einem Banner angezeigt, in dem bestätigt wird, dass Sie der Zielabsicht und dem zugehörigen Modell zwei neue Äußerungen hinzugefügt haben. Das Modell- und Absichtspaar wird in der Spalte **Hinzugefügt zu** angezeigt (siehe Abbildung unten).

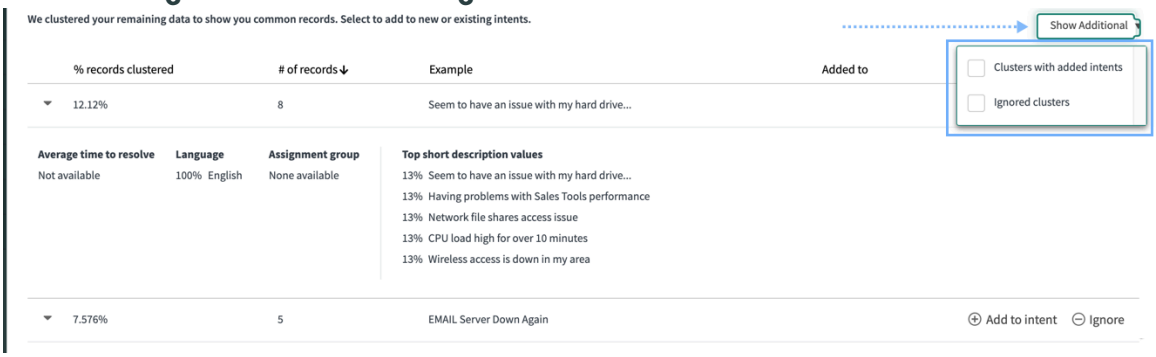
Bestätigung des Hinzufügens umschriebener Äußerungen zu einer Absicht



Verwenden Sie den Filter **Zusätzliche** anzeigen, wenn Sie die Cluster mit hinzugefügten Absichten und die Cluster, die ignoriert werden, ein- oder ausblenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

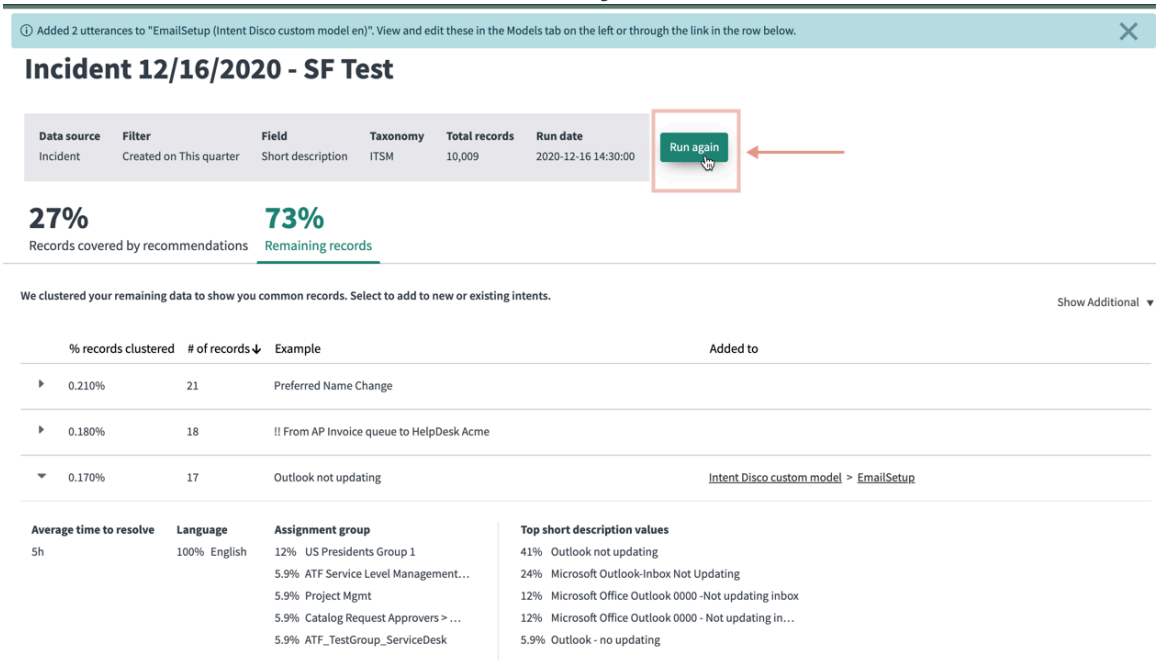
Cluster und ignorierte Cluster anzeigen oder ausblenden



Eine weitere Analyse für Ihren Intent Discovery -Bericht wird ausgeführt

1. Klicken **Sie auf Erneut ausführen**.

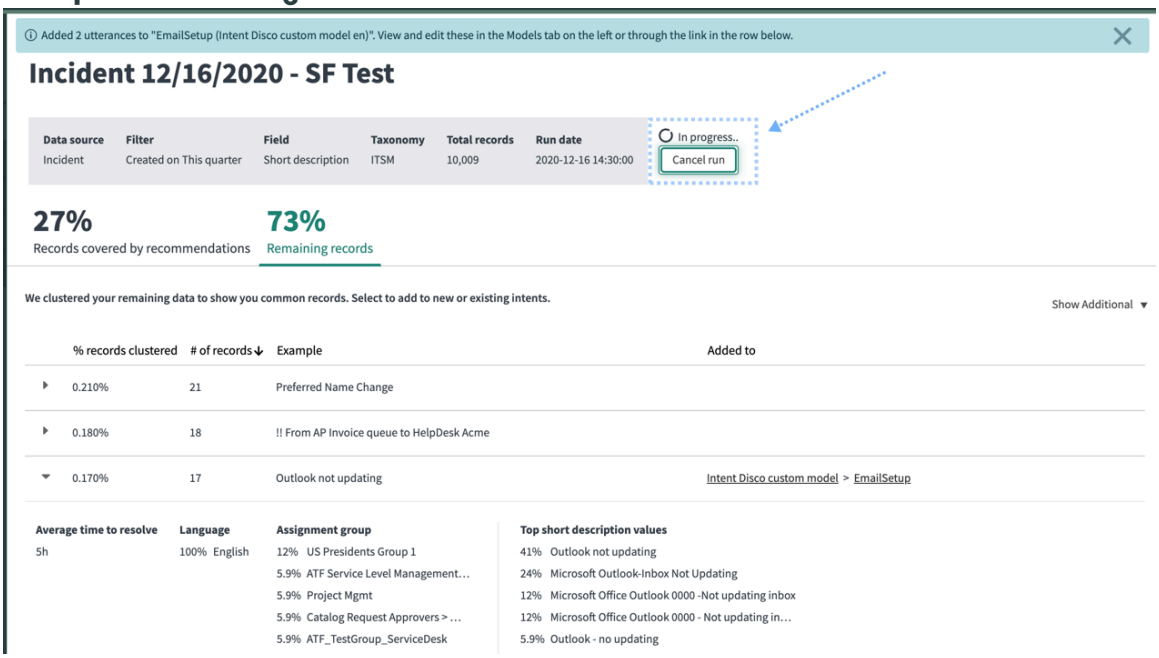
Auswahl der Version der auszuführenden Analyse



Ergebnis: Die neue Ausführung beginnt. Wenn die Ausführung ausgeführt wird, wird die Option zum Abbrechen der Ausführung angezeigt (siehe Abbildung unten).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

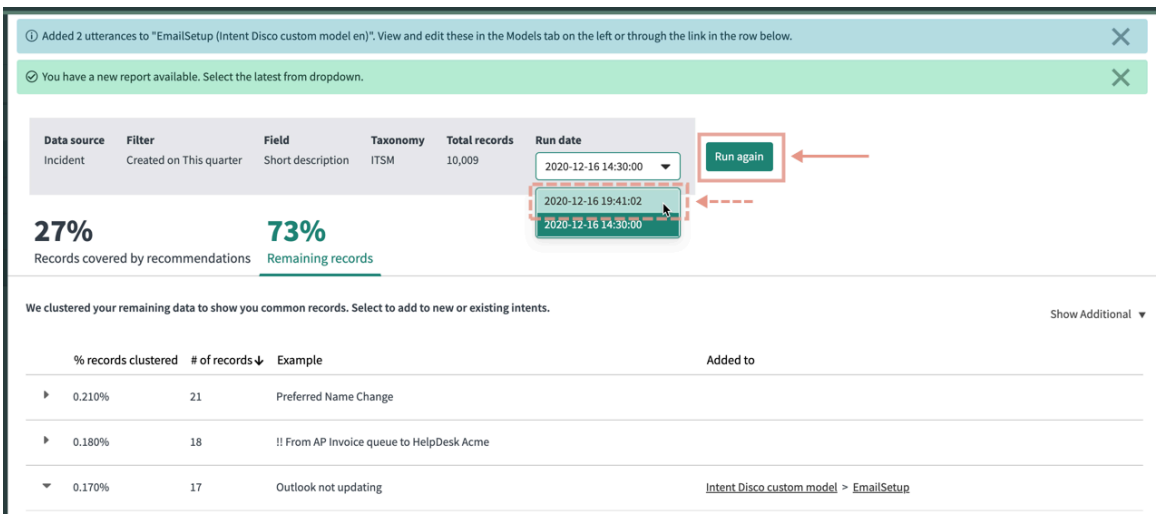
Die Option Ausführung abbrechen



Nach Abschluss der Ausführung wird ein neues Banner mit der Meldung angezeigt, dass Sie über eine neue Version des Berichts verfügen.

2. Wählen Sie die neue Version aus. Klicken Sie dann auf **Erneut ausführen**.

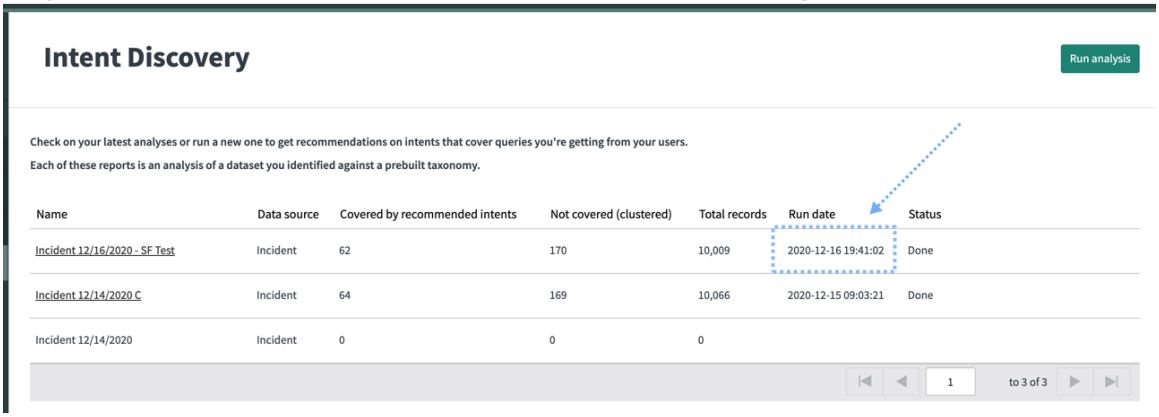
Auswahl der neuen Version des Berichts



Ergebnis: Der Zeitstempel, den Sie für die letzte Ausführung ausgewählt haben, wird in der **Spalte** Ausführungsdatum des Bildschirms Intent Discovery angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie den neuen Zeitstempel des Berichts Intent Discovery an



Intent Discovery installieren

Sie können die Anwendung Intent Discovery (sn_nlu_discovery) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Intent Discovery- Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Intent Discovery erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Intent Discovery installieren.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

Aktiviert verschiedene Funktionen von Predictive Intelligence und maschinellem Lernen für Trainingsmodelle. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence installieren.

NLU-Workbench -Core (com.glide.nlu)

Fügt NLU-Modellfunktionen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Workbench.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tabellen werden mit Intent Discoveryinstalliert:

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Intent Discovery installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Intent Discovery (sn_nlu_discovery).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Intent Discovery installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Intent Discovery installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „sn_nlu_discovery" werden mehrere Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien" sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Discovery-Bericht [sn_nlu_discovery_report]	Referenztabelle für Discovery-Cluster und -Absichten.
Discovery-Nachricht [sn_nlu_discovery_processed_message]	Enthält flexible Verweise auf den Quelldatensatz und das Feld, die für die Analyse verwendet wurden.
Discovery-Berichtablaufverfolgung [sn_nlu_discovery_report_trace]	Enthält die Informationen zu den Äußerungen, die Absichten hinzugefügt wurden
Discovery-Absicht [sn_nlu_discovery_intent]	Enthält die Absichten für einen Bericht.
Discovery-Cluster [sn_nlu_discovery_cluster]	Enthält die Cluster für einen Bericht.
Discovery-Berichtsdefinition [sn_nlu_discovery_report_definition]	Enthält die erforderlichen Informationen zum Generieren von Berichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Natural Language Query

Natural Language Query Mit (NLQ) können Sie die Daten in Ihrer Instanz abfragen, indem Sie in der Benutzeroberfläche Klartextanforderungen eingeben.

Erste Schritte

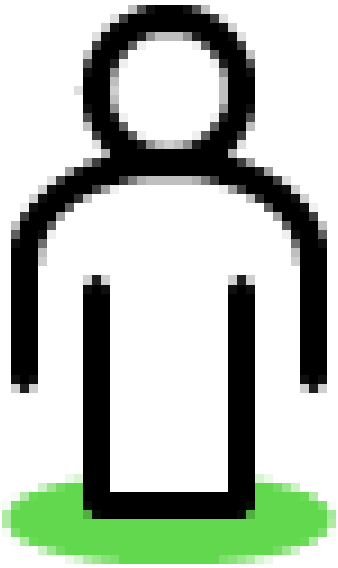
Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Erkunden



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von NLQ.

Verwenden



Verwenden Sie NLQ, um Ihre Daten mit Anforderungen in natürlicher Sprache abzufragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren



Richten Sie NLQ für Ihre Umgebung ein.

Referenzen

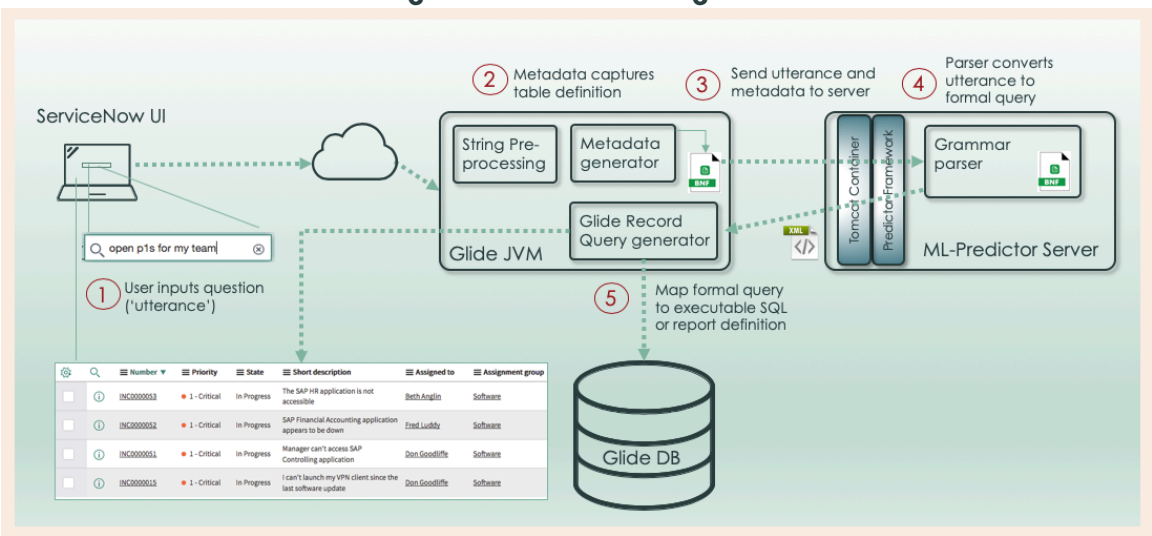


Rufen Sie Details zu Eigenschaften und Rollen ab, die mit NLQinstalliert wurden.

Natural Language Query erkunden

NLQ ist eine standardmäßig aktivierte Now Platform-Funktion. Verwenden Sie NLQ, um die Daten in Ihrer Instanz abzufragen, indem Sie in der Benutzeroberfläche Klartextanforderungen eingeben.

NLQ Datenfluss für Benutzereingabe und -verarbeitung



ServiceNow® NLQ übersetzt Benutzereingaben in natürlicher Sprache in Glide-Datensatzabfragen. Die Abfragen werden in ein ausführbares strukturiertes Format gerendert, z. B. eine JSON-Datei (JavaScript Object Notation) oder eine visuelle Definition. Die Ausgabe, in welchem Format auch immer, ist die Antwort auf die Anforderung des Benutzers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer eine Anforderung direkt in die Benutzeroberfläche (UI) eingibt, wird der Text der Anforderung in Tabellen wie NLQ Protokolle als *Äußerung* bezeichnet.

NLQ ist eine Funktion von Now Platform, die standardmäßig aktiv ist und die folgenden Datenvorgänge unterstützt:

- Fahrtabellenvorschlag
- Filtern
- Gruppierung und Zusammenfassungen
- Sortierung
- Datenvisualisierung (einzelne Punktzahl, Liste, Balkendiagramm, Kreisdiagramm, Zeitreihe)
- Geschäftskalender
- Einzelne Zahl
- Mehrere Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Natural Language Query.

NLQ unterstützt keine Domänentrennung. Außerdem werden keine lokalen Instanzen unterstützt.

Sprachunterstützung

NLQ unterstützt standardmäßig US-Englisch. Für alle Anwendungen und Funktionen außer CMDBunterstützt NLQ auch Abfragen in Spanisch, Französisch, Französisch-Kanadisch, Deutsch und Japanisch.

Beachten Sie, dass Sie zuerst die Sprachen in Ihrer Instanz aktivieren müssen, damit NLQ Abfragen in diesen Sprachen analysieren kann. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .

NLQ in anderen Anwendungen und Funktionen verwenden

Andere Anwendungen und Funktionen von NLQServiceNow® können die Funktionalität von [] nutzen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Ressourcen.

Funktionen, die NLQ nutzen können

Anwendung oder Funktion	Informationen
Analytics F&A	Erstellen Sie einen Bericht mit Analytics F&A
Configuration Management Database (CMDB)	Fragen Sie Ihre CMDB -Daten ab, ohne Tabellenbeziehungen oder Datenstrukturen kennen zu müssen. • CMDB abfragen • Intelligente Suche für CMDB Englisch ist die einzige unterstützte Sprache für CMDB.
NLQ mit KI-Suche in globaler Suche	Genius Result configurations in the base system in KI-Suche (nur Englisch unterstützt)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen, die NLQ nutzen können (Fortsetzung)

Anwendung oder Funktion	Informationen
Liste v2	Filtern Sie eine beliebige Plattformliste, indem Sie eine Anforderung in Klartext eingeben.

Arbeiten mit Natural Language Query

Mit Natural Language Query (NLQ) können Sie in der Benutzeroberfläche von Now Platform Anforderungen in natürlicher Sprache stellen, um Antworten in Ihren Daten zu finden.

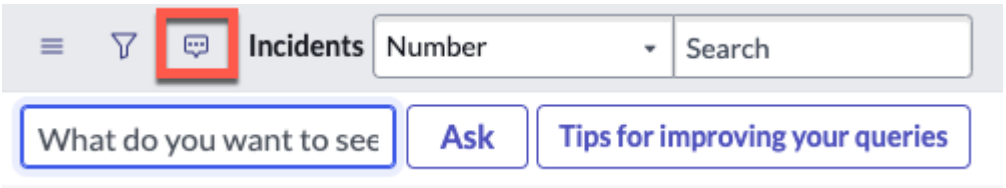
NLQ – Übersicht

NLQ wandelt Ihre Klartextanforderungen in strukturierte Abfragen Ihrer Daten um. Mit NLQmüssen Sie weder den Bedingungsgenerator verwenden noch Ihre Listen und Tabellen durchsuchen. Sie können Fragen oder Anforderungen in Klartext in eine beliebige Liste auf der Plattform eingeben.

Hinweis:
Ihre Abfrage NLQ zeigt nur Ergebnisse aus der Tabelle oder Liste an, die Sie abfragen.

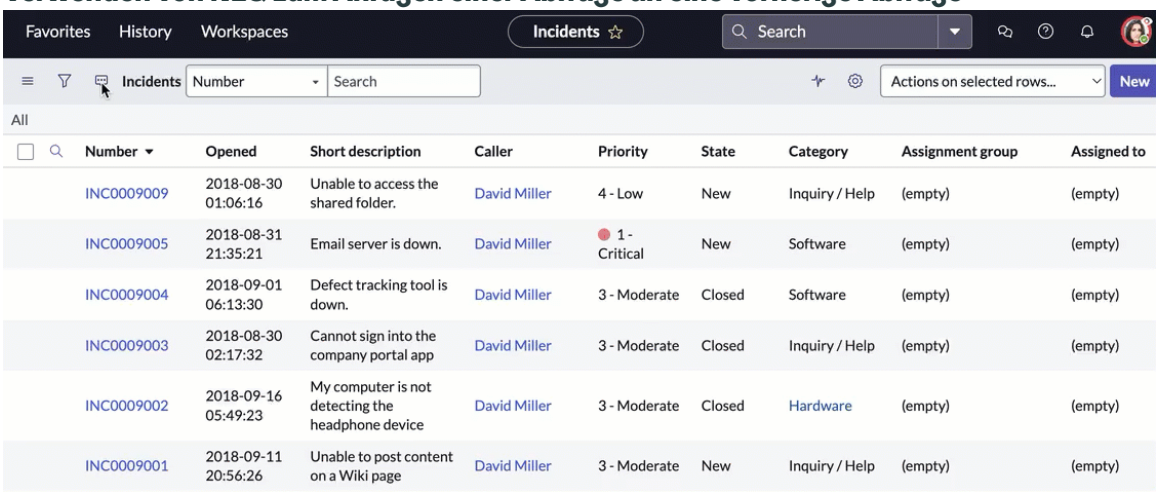
Suchen und verwenden Sie den Filter für natürliche Sprache

Wenn Sie auf das Symbol für den Filter in natürlicher Sprache klicken, wird die Schnittstelle NLQ angezeigt.



Die folgende Abbildung zeigt, wie eine Abfrage an eine vorherige Abfrage angehängt wird.

Verwenden von NLQ zum Anfügen einer Abfrage an eine vorherige Abfrage



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	Software	(empty)	(empty)
INC0009004	2018-09-01 06:13:30	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	Software	(empty)	(empty)
INC0009003	2018-08-30 02:17:32	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009002	2018-09-16 05:49:23	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	Hardware	(empty)	(empty)
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)

Tipps zur Verbesserung Ihrer Abfragen

Verwenden Sie die folgenden Stichwörter für Ihre NLQ Fragen und Anforderungen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sortieren oder Gruppieren: *gruppiert nach*; *sortiert nach*; *A-Z*; *za*
- Daten: *heute*; *gestern*; *letzter*; *dieses*; *nächste (r) Tag(e)*; *Woche(n)*; *Quartal(e)*; *Jahr(e)*
- Filterung: *beginnt mit*; *endet mit*; *mehr als*; *kleiner als*; *leer*; *nicht leer*; *und*; *oder*
- Weitere Informationen: *my*; *mein Team*; *erstellt von*; *nicht zugewiesen*

Abfrage	Beispiel
Sortieren oder Gruppieren	Incidents gruppiert nach Kategorie
Daten	letzten Monat erstellt
Filtern	Kurzbeschreibung beginnt mit Computer
Sonstige Informationen	nicht zugewiesene Tickets
Einzelne Zahl	INC0777

NLQ wird konfiguriert

Konfigurieren Sie Natural Language Query, um Ihren Benutzern eine maßgeschneiderte Abfrage-Experience zu bieten. Legen Sie Eigenschaften für die Verwendung von NLQ in Ihrer Umgebung fest, und suchen Sie in Ihren NLQ -Protokollen nach Ideen für Synonyme und Verknüpfungen.

NLQ Die -Funktionalität ist im Basissystem enthalten und bietet Administratoren mehrere Konfigurationsoptionen. Lesen Sie sich die folgenden Themen durch, um mehr zu erfahren.

Erstellen Sie ein NLQ-Synonym

Fügen Sie Synonyme hinzu, um die Fähigkeit von NLQ zu verbessern, die verschiedenen Arten zu erkennen, wie Benutzer Daten anfordern. Mit Synonymen können Sie häufig verwendete Wörter oder Begriffe Tabellenspalten zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, nlq_admin oder pa_analyst

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
NLQ Mit Synonymen können Sie häufig verwendete Wörter in den Anforderungen Ihrer Benutzer den Spalten in Ihren Instanztabellen zuordnen. Wenn diese Wörter in Abfragen in natürlicher Sprache erkannt werden, ersetzt NLQ sie durch tatsächliche Spalten- und Tabellennamen und sendet dann die formale Abfrage.

Im Basissystem werden mehrere Synonyme bereitgestellt, und Sie können weitere für Ihre Anwendungsfälle und Geschäftsanforderungen hinzufügen. Überprüfen Sie NLQ Protokolle der tatsächlichen Benutzeräußerungen, um mögliche Synonyme zum Hinzufügen zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie NLQ-Protokolle an.

Sie können wie folgt ein neues Synonym erstellen oder ein vorhandenes Synonym ändern.

- Wenn für die Zieltabelle und -spalte bereits ein Synonym vorhanden ist, müssen Sie das neue Synonym dem aktuellen Datensatz hinzufügen. Trennen Sie mehrere Synonyme durch ein Komma.
- Synonyme können mittels Dot-Walking auf Referenzfelder verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking examples .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bei Synonymen wird in Abfragen nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.
- Synonyme können Apostrophe und Punkte, aber keine Kommas enthalten.
- Synonymdatensätze sind einer Tabelle zugeordnet. Sie können denselben Synonymbegriff für mehr als eine Tabelle verwenden, müssen jedoch für jede Tabelle einen Datensatz erstellen.

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihr Synonym befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **NLQ** > **Synonyme**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, wählen Sie den **Spaltennamen** in der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Synonymtyp	Typ des Synonyms. ○ **Tabelle oder Spalte**: Synonym für einen Wert in einer Tabelle oder eine bestimmte Spalte in dieser Tabelle. ○ **Datensatz**: Synonym für einen Wert in den CMDB-Tabellen [cmdb_rel_type_table]. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB abfragen . **Hinweis:** Unterstützt die Tabellen cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered, cmdb_ci_query_based_service.
Anwendung	[Nur lesen] Anwendungsbereich, der das Synonym in einer Abfrage verwenden kann. Der Standardwert ist **Global**. Stellen Sie beim Erstellen eines Synonyms sicher, dass Sie sich in dem gewünschten Bereich für das Synonym befinden.
Tabelle	Quelltabelle. Sie können denselben Begriff für mehr als eine Tabelle verwenden, müssen jedoch für jede Tabelle einen Synonymdatensatz erstellen. Die Zuordnung des Synonyms ist für die Tabelle eindeutig.
Spaltenname	Spezifische Spalte in der Quelltabelle.
Sprache	Sprache des Synonyms. Muss mit der Sprache des Quellwerts übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

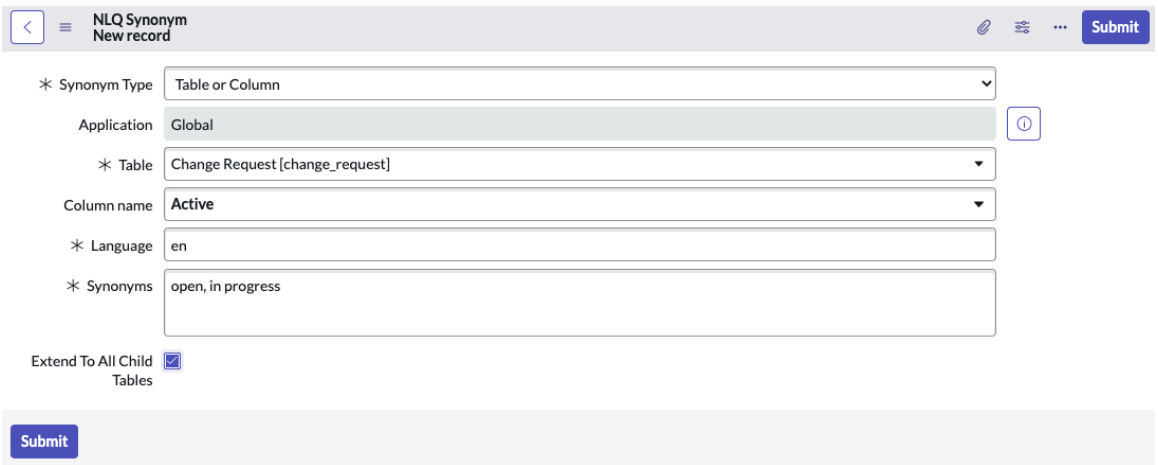
Feld	Beschreibung
Synonyme	Wörter oder kurze Ausdrücke, die das System Spaltennamen oder Tabellen zuordnen soll, wenn die Äußerung in eine formale Abfrage konvertiert wird. Trennen Sie mehrere Synonyme durch ein Komma.
Auf alle untergeordneten Tabellen erweitern	Nur**Tabellen- oder Spaltentyp** Wählen Sie diese Option aus, damit alle untergeordneten Tabellen der Quelltabelle die Synonyme erben.

4. Wählen Sie **Absenden**, wenn neu, oder **Aktualisieren**, wenn Sie einen vorhandenen Datensatz ändern.

Ergebnisse
Das neue Synonym steht Ihren Benutzern zur Verfügung, sobald sie das Browserfenster der Liste aktualisieren.

Example: NLQ Synonym für das Feld „Aktiv“.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen NLQ-Synonymdatensatz für das Feld **Aktiv** in einem Change Request. Die Synonyme „ *offen* “ und „ *in Bearbeitung* “ werden durch die *aktive* Bedingung ersetzt, wenn das System eine Abfrage sendet.



Mit diesem Synonymdatensatz kann ein Benutzer offene Change-Anforderungen oder Change-Anforderungen in Bearbeitung eingeben,und das System zeigt aktive Change-Anforderungen an.

Erstellen Sie eine NLQ-Verknüpfung

Erstellen Sie eine semantische Verknüpfung, um die Fähigkeit von NLQ zu verbessern, die verschiedenen Arten zu erkennen, wie Benutzer Daten anfordern. Semantische Verknüpfungen funktionieren ähnlich wie NLQ -Synonyme, indem sie häufig verwendete Wörter Spalten zuordnen, jedoch für eine ausgewählte Tabelle, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, nlq_admin oder pa_analyst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wie NLQ -Synonyme können Sie mit semantischen Verknüpfungen häufig verwendete Wörter in den Anforderungen Ihrer Benutzer den Spalten in Ihren Instanztabellen zuordnen. Wenn diese Wörter in Abfragen in natürlicher Sprache erkannt werden, ersetzt NLQ sie durch tatsächliche Spalten- und Tabellennamen und sendet dann die formale Abfrage.

Semantische Verknüpfungen stellen einen Bedingungsgenerator bereit, sodass Sie filtern können, welche Datensätze von den von Ihnen angegebenen Begriffen abgedeckt werden.

Einige semantische Verknüpfungen werden im Basissystem bereitgestellt, und Sie können weitere für Ihre Anwendungsfälle und Geschäftsanforderungen hinzufügen. Überprüfen Sie NLQ Protokolle der tatsächlichen Benutzeräußerungen, um mögliche Begriffe zum Hinzufügen zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie NLQ-Protokolle an.

Sie können wie folgt eine neue Verknüpfung erstellen oder eine vorhandene Verknüpfung ändern.

- Wenn für Ihre Zieltabelle und Filterbedingungen bereits eine Verknüpfung vorhanden ist, müssen Sie die neue Verknüpfung zum aktuellen Datensatz hinzufügen. Trennen Sie mehrere Verknüpfungen durch ein Komma.
- Verknüpfungen können mithilfe von Dot-Walking auf Referenzfelder verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking examples .
- Bei Synonymen wird in Abfragen nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.
- Synonyme können Apostrophe und Punkte, aber keine Kommas enthalten.
- Synonym- und Verknüpfungsdatensätze sind einer Tabelle zugeordnet. Sie können denselben Synonymbegriff mehreren Tabellen zuordnen, müssen jedoch für jede Tabelle einen Datensatz erstellen.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich befinden, den Sie für Ihre Verknüpfung wünschen, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **NLQ** > **Semantische Verknüpfungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, wählen Sie die entsprechende Zeile in der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Quelltabelle. Sie können denselben Begriff für mehr als eine Tabelle verwenden, müssen jedoch für jede Tabelle einen Datensatz erstellen. Die Zuordnung des Synonyms ist für die Tabelle eindeutig.
Regeln	Bedingungen in der Quelltabelle, die erfüllt sein müssen, damit das Synonym funktioniert.
Synonyme	Wörter oder Ausdrücke, die das System Spaltennamen oder Tabellen zuordnen soll, wenn die Äußerung in eine formale Abfrage konvertiert wird.

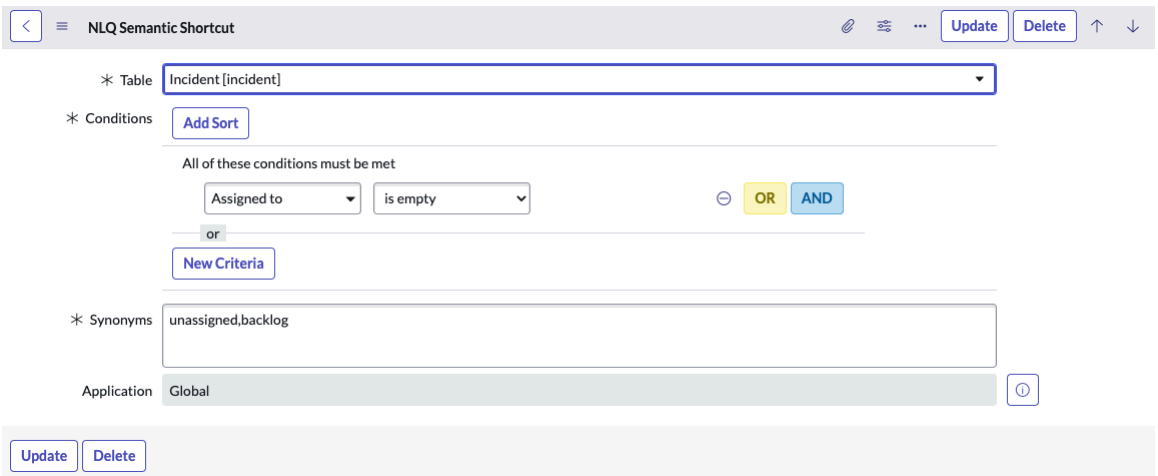
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Trennen Sie mehrere Synonyme durch ein Komma.
Anwendung	[Nur lesen] Anwendungsbereich, der das Synonym in einer Abfrage verwenden kann. Der Standardwert ist **Global**. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Zielanwendungsbereich für Ihre Verknüpfung befinden, bevor Sie sie erstellen.

4. Wählen Sie **Absenden**, wenn neu, oder **Aktualisieren**, wenn Sie einen vorhandenen Datensatz ändern.

Ergebnisse
Die neue Verknüpfung ist für Ihre Benutzer verfügbar, sobald sie das Browserfenster der Liste aktualisieren.

Example: Semantische Verknüpfung für Incident-Rückstand
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine semantische Verknüpfung, die für Incident-Datensätze verwendet wird. Incidents enthalten das Feld *Zugewiesen an*. Mit dem Bedingungsgenerator können Sie Synonyme angeben, wenn das Feld leer ist. Wenn NLQ in den Benutzereingaben *nicht zugewiesene Elemente* und Rückstände erkennt , werden diese durch die SQL-Klausel assigned_toISEMPTY*ersetzt*.



Ein Benutzer kann „ Incident-Rückstand anzeigen“ oder „ Nicht zugewiesene Incidents “ eingeben. Das System zeigt Incidents mit einem leeren Feld *Zugewiesen an an*.

Zeigen Sie NLQ-Protokolle an

Überprüfen Sie NLQ Protokolle, um zu sehen, wie das System die Anforderungen Ihrer Benutzer in Klartext behandelt hat. Verwenden Sie Protokolldatensätze aus versuchten Anforderungen, um NLQ Synonyme oder Verknüpfungen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: nlq_admin, pa_analyst oder admin

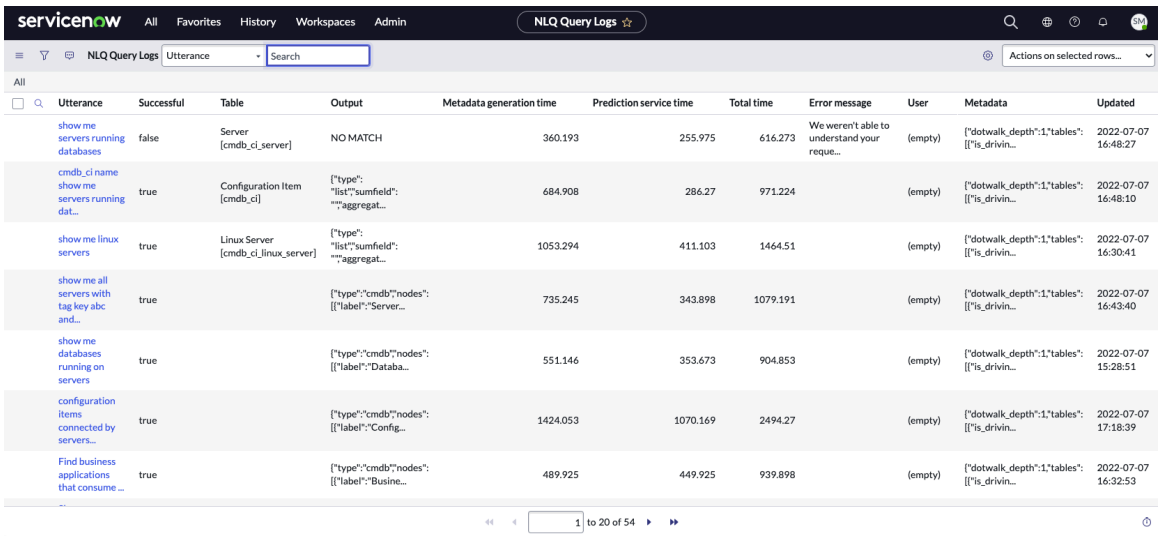
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Abfrage in natürlicher Sprache wird in der Tabelle „Abfrageprotokolle“ [*NLQ* **nlq_query_log**] protokolliert. Jeder Protokolleintrag enthält Details wie die abgefragte Tabelle, ob die Abfrage erfolgreich war und wie die Ergebnisse generiert wurden. Weitere verfügbare Felder:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

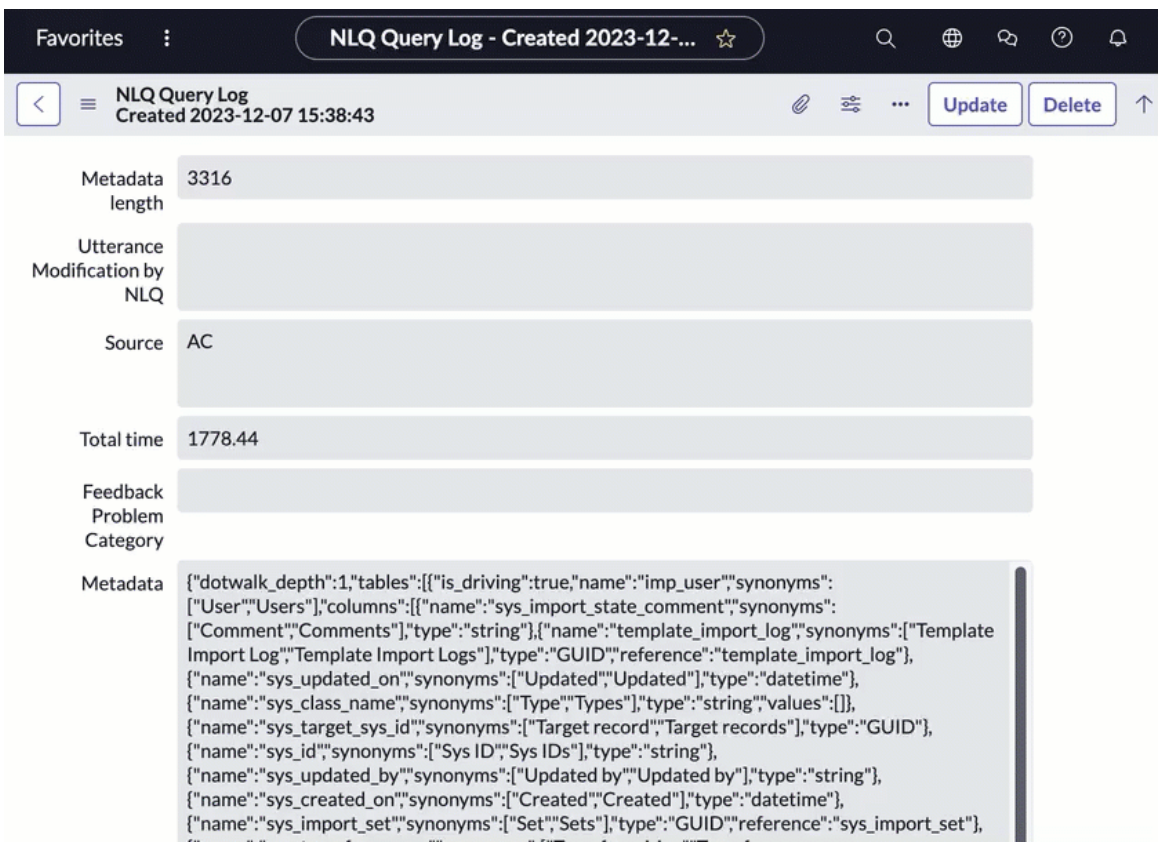
- Ausgabequelle: Wie die Ergebnisse generiert wurden. Der Wert **BNF** gibt eine regelbasierte Methode an. Der Wert **GAI** gibt die Methode Now LLM (Fallback) an.
- Quelle: Der Speicherort, von dem aus die Abfrage initiiert wurde. Der Wert **AC** gibt Analytics Centeran. Der Wert **CMDB_WS** gibt CMDB Arbeitsbereich an.
- Äußerung: Die ursprüngliche Anforderung in natürlicher Sprache, die NLQausgelöst hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLQ** > **Protokolle**.



2. Wählen Sie den Wert in der Spalte **Äußerung** aus, um den vollständigen Protokolleintrag anzuzeigen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Erwägen Sie basierend auf den versuchten Abfragen Ihrer Benutzer das Hinzufügen weiterer Synonyme oder Verknüpfungen.

Zeigen Sie die Protokolle des NLQ-Tabellenraters an

Verwenden Sie die Tabellenrater-Protokolle, um die Tabellen CMDB zu überprüfen, die von NLQ als Antwort auf Abfragen im Klartext ausgewählt wurden.

Vorbereitungen

Dieses Modul ist schreibgeschützt.

Erforderliche Rolle: nlq_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

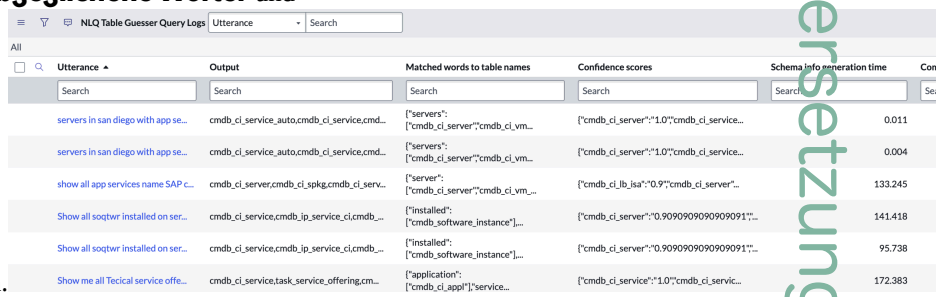
Wenn eine Anforderung im Klartext für CMDB Daten von NLQanalysiert wird, versucht das System, die spezifischen Tabellen zu bestimmen, die der Benutzer beabsichtigt hat. Die Schätzungen des Systems, einschließlich Konfidenzniveaus, werden im Modul [NLQ Table Rater-Protokolle“ [nlq_table_guesser_log] aufgezeichnet.

Überprüfen Sie diese Protokolle, um zu beheben, welche Tabellen [CMDB von NLQabgeleitet wurden.

Hinweis:
Diese Liste ist für NLQ Administratoren schreibgeschützt. Die Benutzeroberfläche enthält keine Schaltflächen oder umsetzbaren Funktionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLQ** > **Protokolle des Tabellenraters**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Liste personalisieren“ (Symbol „Liste “), um die Spalten **An Tabellennamen abgeglichene Wörter** und **Vertrauensbewertungen**anzuzeigen.



Die Spalte **Äußerung** zeigt die Abfrage des Benutzers in natürlicher Sprache.

3. Verwenden Sie bei Bedarf die Informationen in der Spalte **Übereinstimmende Wörter mit Tabellennamen** zur Fehlerbehebung.
Im Wertfeld dieser Spalte wurde das erste Wort in der Äußerung gefunden. Als Nächstes folgt eine Liste der CMDB -Tabellen, die mit diesem Wort abgeglichen wurden.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zu CMDB -Abfragen finden Sie unter Querying the CMDB .

Natural Language Query Referenzen

Die folgenden Komponenten werden mit Natural Language Queryinstalliert.

Automatische Übersetzung

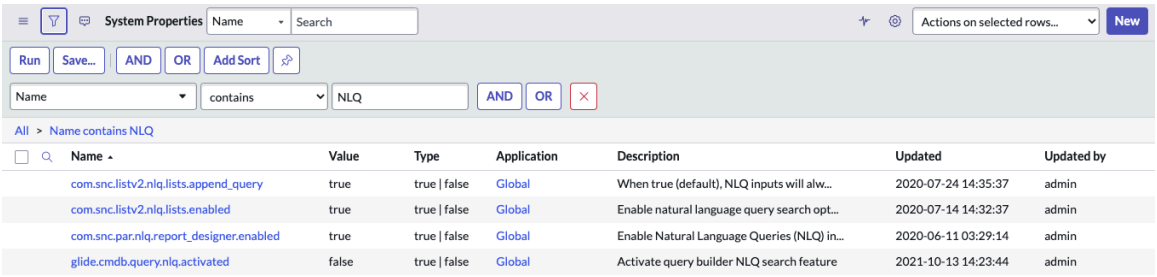
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NLQ-Eigenschaften

Die Eigenschaften von Natural Language Query (NLQ) steuern, wie und wo NLQ funktioniert.

Administratoren können die Eigenschaften von NLQ bearbeiten, indem sie zu navigieren **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**. Filtern Sie nach den Eigenschaften NLQ.

Hinweis:
Zum Bearbeiten dieser Systemeigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich. Die Rolle nlq_admin hat keine Berechtigung zum Bearbeiten von Datensätzen in dieser Tabelle.



Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• True: NLQ -Eingaben fügen vorhandene Abfragen über einen „and“-Operator hinzu • False: Neue NLQ -Eingabe ersetzt alle vorhandenen Abfragen Beispiel: Sie führen zwei Abfragen aus. • Abfrage 1: Incidents mit kritischer Priorität • Abfrage 2: zugewiesen an John Smith Wenn die Eigenschaft auf *true*festgelegt ist, zeigen die Ergebnisse Incidents mit kritischer Priorität an, die John Smith zugewiesen sind. Wenn die Eigenschaft auf *false*festgelegt ist, werden in den Ergebnissen nur Elemente angezeigt, die John Smith zugewiesen sind.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• True: Aktiviert die Suchoption NLQ für Liste v2 • False: Entfernt die Suchoption NLQ für Liste v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• True: Der Fallback Now LLM ist verfügbar • False: Der Fallback Now LLM ist nicht verfügbar Anfänglich werden Abfragen mit einer regelbasierten Methode interpretiert. Wenn diese Methode fehlschlägt, werden Abfragen als Fallback an Now LLM übergeben. Abfragen, die bei beiden Methoden fehlschlagen, werden im Protokoll NLQ als nicht erfolgreich markiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• True: Aktiviert NLQ im Berichtsdesigner • False: Entfernt NLQ im Berichtsdesigner
glide.cmdb.query.nlq.aktiviert	• True: Die Suchfunktion NLQ ist im CMDB-Abfragegenerator aktiv • False: Die Suchfunktion NLQ ist im CMDB-Abfragegenerator inaktiv
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• True: Aktiviert NLQ in der globalen Suche • False: NLQ ist in der globalen Suche nicht verfügbar

Natural Language Query-Rollen

Natural Language Query (NLQ) wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

NLQ-Administrator [nlq_admin]

Der Administrator für Natural Language Query.

Modulzugriff

Hat vollständigen Zugriff auf die folgenden Module:

- NLQ Cmdb – Implizite Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligent Search for CMDB.
- NLQ-Abfrageprotokolle
- NLQ – Semantische Kurzbefehle.
- NLQ – Synonyme.

Hat schreibgeschützten Zugriff auf das folgende Modul:

NLQ – Abfrageprotokolle des Tabellenraters.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Um das Gewähren einer Administratorrolle zu vermeiden, verwenden Sie die Rolle „pa_analyst“ für implizite NLQ-Cmdb-Beziehungen, semantische NLQ-Kurzbefehle und NLQ-Synonyme.

Predictive Intelligence

Predictive Intelligence ist eine leistungsstarke Schnittstelle zum Trainieren von Modellen für maschinelles Lernen. Mit Predictive Intelligencekönnen Sie die Leistung, Effizienz und Flexibilität Ihrer Systeme über mehrere Geschäftsbereiche hinweg verbessern.

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

Administratoren können die Leistungsfähigkeit von maschinellem Lernen nutzen, um die Produktivität und Effizienz ihrer Service Desk-Mitarbeiter und Erfüller zu verbessern. Predictive Intelligence verwendet künstliche Intelligenz, um Prozesse auf der gesamten Plattform zu verbessern. Mit Predictive Intelligence können Sie Dinge wie die folgenden tun:

- Füllen Sie Felder während der Fallerstellung automatisch aus.
- Kategorisieren und Weiterleiten von Arbeit basierend darauf, wie Datensätze in der Vergangenheit behandelt wurden.
- Empfehlen Sie Lösungen für Fälle, die den vorherigen ähneln.
- Geschätzte Zeit für Falllösung.
- Identifizieren schwerwiegender Ausfälle basierend auf eingehenden Incidents.

Erkunden Erfahren Sie mehr über Predictive Intelligence und maschinelles Lernen	**Installieren** Installieren Sie Predictive Intelligence und die zugehörigen Apps	**Konfigurieren** Konfigurieren Sie Predictive Intelligence auf der -Plattform
Trainieren Erstellen und trainieren Sie Lösungen für maschinelles Lernen.	**Verwenden** Verwenden Sie Predictive Intelligence für maschinelles Lernen.	**Referenz** Rufen Sie Details zu Komponenten von Predictive Intelligence ab, z. B. Eigenschaften und Sprachunterstützung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

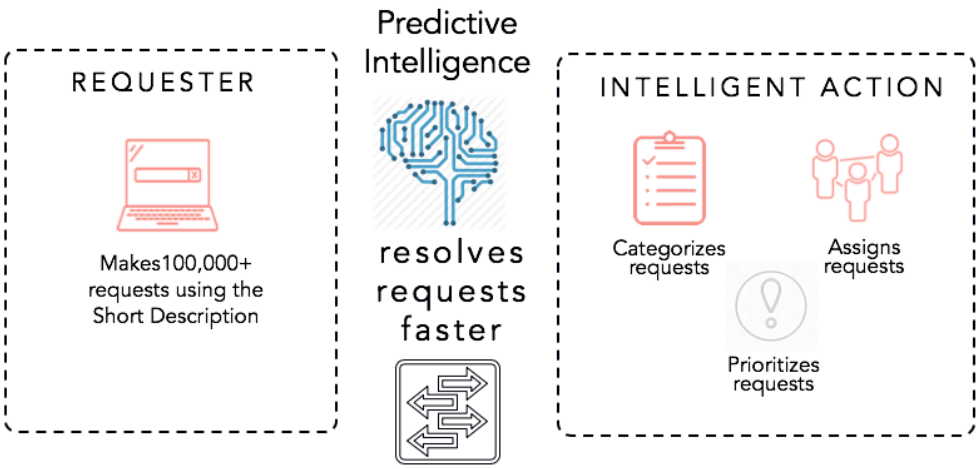
Erkunden Sie Predictive Intelligence

ServiceNow® Predictive Intelligence ist eine Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die Funktionen und Fähigkeiten in ServiceNow® Anwendungen ermöglicht, um eine bessere Arbeits-Experience zu bieten.

Hinweis:
Predictive Intelligence ist auch für lokale Kunden verfügbar. Wenn Sie dieses Produkt lokal bereitstellen möchten, wenden Sie sich an Ihren Account Manager. Anweisungen zur Installation und Konfiguration vor Ort finden Sie in den vollständigen Anweisungen zur Installation und Konfiguration der Engine für maschinelles Lernen für selbst gehostete Kunden [KB0782052] in der Knowledge Base für selbst gehostete Kunden von Now Support.

Übersicht

Predictive Intelligence ist ein leistungsstarker Satz von Tools zur Verwendung von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen zur Verbesserung der Arbeits-Experience. Sie können Modelle auf der Plattform erstellen und trainieren und in andere Produkte und Anwendungen von ServiceNow integrieren.



Im Folgenden werden die zugrunde liegenden Konzepte hinter Predictive Intelligence und die verschiedenen verfügbaren Frameworks vorgestellt.

Weitere Informationen zu Möglichkeiten zur Verwendung vorhandener Modelle finden Sie unter Arbeiten mit Predictive Intelligence.

Terminologie

Künstliche Intelligenz

Systeme, die für Aufgaben entwickelt wurden, die ein gewisses Maß an menschlicher Intelligenz erfordern.

Maschinelles Lernen

Möglichkeit für Modelle, sich im Laufe der Zeit mit mehr Erfahrung zu verbessern.

Modelle

Sammlungen von Algorithmen, Berechnungen und Statistiken, die Vorhersagen und Entscheidungen basierend auf Eingabe-Ausgabe-Daten treffen.

Training

Hinzufügen oder Ändern von Daten, auf denen das Modell basiert, um zukünftige Vorhersagen zu beeinflussen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachte Schulung

Eingabe-Ausgabe-Paare bereitstellen, damit das Modell Regeln generieren kann, die die beiden verbinden.

Unüberwachtes Training

Bereitstellung von Rohdaten, damit das Modell Strukturen im Datensatz identifizieren kann.

Trainingshäufigkeit

Wie oft werden Modelle neu trainiert, um das vorhandene Modell mit neuen Trainingsdaten zu kombinieren?

Wortkorpus

Vokabular, das ein Modell verwenden kann, um nach Textähnlichkeit zu suchen.

Komponenten eines Vorhersagemodells

Ein Vorhersagemodell enthält diese Komponenten, von denen Sie einige angeben müssen.

Lösungsdefinition

Ein Datensatz, den Sie erstellen und konfigurieren und der diese Werte zum Trainieren eines Vorhersagemodells angibt.

- Die Datensätze, mit denen das Modell trainiert wird. Beispielsweise können Sie das Training auf Incidents beschränken, die in den letzten sechs Monaten gelöst oder geschlossen wurden.
- Die Eingabefelder, die das Modell verwendet, um Vorhersagen zu treffen. Verwenden Sie beispielsweise die Incident-Kurzbeschreibung, um eine Vorhersage zu treffen.
- Das Ausgabefeld, dessen Wert das Modell vorhersagt. Legen Sie beispielsweise die Incident-Kategorie anhand der Kurzbeschreibung fest.
- Die Häufigkeit, mit der das Modell neu trainiert werden soll. Trainieren Sie das Modell beispielsweise alle 30 Tage neu.

Lösung

Die Lösung ist das Ergebnis einer Lösungsdefinition, die in einem Rechenzentrum von ServiceNow trainiert wurde. Predictive Intelligence verwendet die Lösung, um auf Grundlage von einem oder mehreren vorgegebenen Eingabefeldwert(en) einen Zielfeldwert vorherzusagen. Alle Lösungen geben diese Werte an.

- Die *Genauigkeit* der Lösung ist der Gesamtprozentsatz korrekter Vorhersagen. Eine Genauigkeit von 50 bedeutet beispielsweise, dass die Hälfte von 100 Vorhersagen den korrekten Wert haben sollte.
- Die *Abdeckung* der Lösung ist der Gesamtprozentsatz der Datensätze, die eine Vorhersage erhalten. Eine Abdeckung von 50 bedeutet beispielsweise, dass die Hälfte aller in Frage kommenden Datensätze tatsächlich eine Vorhersage erhält.
- Die *Klassen* der Lösung sind die Ausgabefeldwerte, für die das Modell Vorhersagen treffen kann. Jede Klasse ist ein Ausgabefeldwert mit einer Liste möglicher Genauigkeits-, Abdeckungs- und Verteilungsmetriken, aus denen Sie wählen können. Zum Beispiel verfügt die Lösung „Incident-Kategorisierung“ über eine Klasse für jede Kategorie, z. B. Software, Anfrage und Datenbank.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die *Verteilung* der Klasse ist der Prozentsatz von Datensätzen aus der gesamten Tabelle, die diesen bestimmten Ausgabefeldwert haben. Eine Verteilung von 50 für die Klasse „Anfrage“ bedeutet beispielsweise, dass die Hälfte der Incidents die Kategorie „Anfrage“ aufweist.

Predictive Intelligence-Frameworks

Predictive Intelligence stellt drei Frameworks im Release Washington DC] bereit. Jedes Framework verfügt über unterschiedliche Lösungstypen, um das System so zu trainieren, dass es Datenergebnisse vorhersagt, empfiehlt und organisiert. Eine trainierte Lösung kann von jeder Anwendung über eine API aufgerufen werden, um eine Vorhersage zu treffen. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence -Frameworks.

Predictive Intelligence -Frameworks

Predictive Intelligence stellt drei verschiedene Modell-Frameworks im Release Washington DC] bereit: Klassifizierung, Ähnlichkeit und Clustering. Jedes Framework ist auf verschiedene Arten von Vorhersagen spezialisiert.

Klassifizierungs-Framework von Predictive Intelligence

Mit dem Klassifizierungs-Framework Predictive Intelligence können Sie ML-Algorithmen verwenden, um kategoriale Feldwerte während der Datensatzerstellung festzulegen. Beispielsweise können Sie das Modell verwenden, um die Incident-Kategorie basierend auf der Kurzbeschreibung festzulegen. Sie können Vorhersagemodelle so trainieren, dass sie als Service Desk-Mitarbeiter fungieren, um Arbeit basierend auf Ihrer bisherigen Erfahrung in der Datensatzverarbeitung automatisch zu kategorisieren und weiterzuleiten.

Aktivieren Sie Predictive Intelligence, um das Volumen eingehender Anforderungen zu geringeren Kosten zu verarbeiten. Automatisieren Sie die Kategorisierung und Zuweisung von Anforderungen, und reduzieren Sie:

- Die Zeit für die Lösung von Aufgaben
- Die Anzahl der Interaktionen, die zur Lösung von Aufgaben erforderlich sind
- Die Fehlerquote bei der Kategorisierung und Zuweisung der Arbeit

Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.

Ähnlichkeits-Framework von Predictive Intelligence

Das Ähnlichkeits-Framework von Predictive Intelligence erkennt vorhandene Datensätze, deren Werte den Werten eines neuen Datensatzes ähnlich sind. Sie können beispielsweise eine Teilmenge Ihrer Incident-Datensätze trainieren, um eine Lösung basierend auf den Informationen eines ähnlichen Incident-Datensatzes zu empfehlen. Durch die Wiederverwendung ähnlicher geschlossener Incidents mit einer bereits bewährten Lösung können Sie Agents und Erfüllern helfen, für einen eingehenden Incident schnell die beste Lösung zu finden.

Das Ähnlichkeits-Framework benötigt keine exakte Übereinstimmung von Stichwörtern für seine Textvergleiche, da seine Algorithmen ähnliche Wörter und Synonyme basierend auf ähnlichen Kontexten identifizieren. Zum Beispiel werden die Sätze *Drucker funktioniert nicht* und *Drucker defekt* als ähnlich erkannt. Das Framework erfasst, erlernt und verwendet darüber hinaus Ihren branchenspezifischen Kontext. Zum Beispiel hat die Formulierung „ *Netzwerkverbindung nicht möglich* “ in einem Computernetzwerkunternehmen einen anderen Kontext als in einem Krankenversicherungsunternehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Ähnlichkeits-Framework verwendet eine Workflow-Ähnlichkeitslösung. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren.

Clustering Framework von Predictive Intelligence

Beim Clustering werden Daten in Gruppen unterteilt, die dann zum Identifizieren von Mustern verwendet werden können. Sie können Datensätze dann gemeinsam bearbeiten oder Lücken in vorhandenen Daten suchen. Sie können beispielsweise ähnliche neue Incidents gruppieren, um einen schwerwiegenden Ausfall zu identifizieren.

Das Clustering-Framework verwendet eine Workflow-Clustering-Lösung. Weitere Informationen finden Sie unter Clustering-Lösung erstellen und trainieren.

Seit Release [] veraltet: Washington DCPredictive Intelligence Regression Framework

Wichtig:
Die Unterstützung für die Erstellung neuer Regressionslösungen wurde im Release Washington DC entfernt. Sie können vorhandene Lösungen weiterhin trainieren und bearbeiten, aber Sie können keine neuen erstellen.

Regression ist ein Framework für maschinelles Lernen, das Sie mit Verlaufsdaten trainieren können, um numerische Ausgaben wie Temperatur oder Aktienkurs vorherzusagen. Regressions-Frameworks können direkt zur Erfolgsmessung verwendet werden. Beispielsweise können Sie die Regression verwenden, um die Zeit zu schätzen, die zur Lösung eines Incident oder Falls benötigt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung.

Predictive Intelligence installieren

Aktivieren Sie Predictive Intelligence in Ihrer Instanz, und beginnen Sie mit der Basiskonfiguration.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Plugin Predictive Intelligence zum ersten Mal in Ihrer Instanz aktivieren, startet das System eine Homepage. Diese Homepage enthält eine Zusammenfassung der Frameworks für Klassifizierungs-, Ähnlichkeits-, Clustering- und Regressionslösungen. Sie können Lösungen direkt auf der Seite erstellen, trainieren und testen, damit Sie die grundlegende Funktionsweise einer ML-Lösung (maschinelles Lernen) schnell verstehen. Eine Zusammenfassung der neuesten trainierten Lösung ist ebenfalls verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Verwenden Sie die Suchleiste, um das Plugin Predictive Intelligence Reports (com.glide.platform_ml_pa) und das abhängige Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) zu suchen.
3. Wählen **Sie Installieren** und dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**aus. Wenn Sie das erste Plugin aktivieren, wird das von ihm abhängige Plugin automatisch aktiviert.
4. Vergewissern Sie sich, dass der Benutzer *sharedservice.worker* bei der Aktivierung erfolgreich erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die beiden Predictive Intelligence -Plugins verwenden diesen Benutzer zum Trainieren Ihrer ML-Lösungen.

Hinweis:
Der Benutzer *„sharedservice.worker“* umfasst die folgenden Rollen:

- platform_ml_read
- platform_ml_write
- platform_ml_create

Diese Rollen sind erforderlich, um Lösungen zu erstellen, zu trainieren und anzuzeigen. Diese Rollen sind intern und dürfen nicht bearbeitet oder anderen Benutzern zugewiesen werden.

Predictive Intelligence implementieren

Implementieren Sie die ersten Setup- und Konfigurationsschritte für Predictive Intelligence, um einen ML-Algorithmus (maschinelles Lernen) zu trainieren, um Vorhersagen basierend auf Ihren vergangenen Datensatzdaten zu treffen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Trainingsvorgang erfordert das Senden von Daten aus Datensätzen an einen Trainingsservice im nächstgelegenen Rechenzentrum. Da jedes Rechenzentrum über einen eigenen dedizierten Schulungsserver verfügt und die Daten das Rechenzentrum nicht verlassen, ist dieser Service auch für Kunden verfügbar, die Anforderungen an die Datenhoheit haben. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Erkunden Sie Predictive Intelligence.

Häufig gestellte Fragen zur Erstkonfiguration und Einrichtung von finden Sie unter KB0781894 .

Prozedur

1. Aktivieren Sie Predictive Intelligence auf einer Nicht-Produktionsinstanz.
2. Exportieren Sie aus Ihrer Produktionsinstanz die Datensätze, die Ihre Predictive Intelligence-Lösungen verarbeiten sollen.
   Exportieren Sie beispielsweise Incident-Datensätze von 12 Monaten in eine Nicht-Produktionsinstanz.
3. Importieren Sie in der Nicht-Produktionsinstanz die exportierten Datensätze.
4. Überprüfen Sie in der Nicht-Produktionsinstanz die standardmäßigen Lösungsdefinitions-Datensätze, um festzustellen, ob der Filter, die Eingabefelder und das Ausgabefeld ausreichen, um Ihre Incident- oder Aufgabendatensätze vorherzusagen.
   Wenn erforderlich, erstellen Sie eine Lösungsdefinition für jeden Datensatz, den Sie vorhersagen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.
5. Trainieren Sie in der Nicht-Produktionsinstanz die Lösungsdefinitionsdatensätze.
6. Testen Sie die Lösungsvorhersagen, indem Sie entweder Testdatensätze erstellen oder weitere Datensätze aus der Produktion importieren.
7. Bei Klassifizierungslösungen sollten Sie die Vorhersageberichte überprüfen, um die Genauigkeit und Abdeckung Ihrer Lösung und der einzelnen Klassen zu ermitteln.
8. Bei Ähnlichkeitslösungen sollten Sie die Ähnlichkeitsbeispiele überprüfen, um gegebenenfalls den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl zu aktualisieren.
9. Aktualisieren Sie ggf. den Lösungsdefinitionsfilter, um mehr oder andere Trainingsdatensätze einzubeziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Trainieren und testen Sie alle aktualisierten Lösungsdefinitions-Datensätze erneut.
11. Wenn Sie mit Ihren Lösungen zufrieden sind, aktivieren Sie Predictive Intelligence in Ihrer Produktionsinstanz.
12. Erstellen Sie alle benutzerdefinierten Lösungsdefinitions-Datensätze neu, und trainieren Sie die Lösung, oder importieren Sie die Lösung aus ihrer Nicht-Produktionsinstanz in Ihre Produktionsinstanz.

Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Predictive Intelligence konfigurieren

Konfigurieren Sie Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence, um Lösungsdefinitionen zu trainieren, zu testen und zu überwachen

Konfiguration

Verwenden Sie die folgenden Links, um Sie beim Einrichten Ihrer Lösungsdefinition zu leiten.

- Konfigurationstipps für Predictive Intelligence
- Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen
- Wortkorpus erstellen
- Schnellstarttests für Predictive Intelligence
- Lösungsversionen aktivieren
- Trainierte Lösungen in die Produktion exportieren
- Erweiterte Einstellungen für ML-Lösungen konfigurieren

Konfigurationstipps für Predictive Intelligence

Wenn während des Lösungstrainings und der Lösungsvorhersage Probleme auftreten, befolgen Sie die folgenden Lösungsvorschläge.

Eingabedaten

Es wird empfohlen, mindestens 30.000 Datensätze zum Trainieren Ihrer Modelle zu verwenden, aber die Genauigkeit des Modells wird durch die Eingabedaten bestimmt.

Es gibt drei Hauptfaktoren, die die Qualität der zum Trainieren von Lösungen verwendeten Eingabedaten bestimmen:

- Reinheit: Bereinigte Daten reduzieren das Rauschen, wodurch das Modell genauer wird.
- Qualität: Die Eingabe und Ausgabe müssen gültig und korrekt sein, um das Modell zu trainieren, um genaue Vorhersagen zu treffen.
- Verteilung: Daten, die den gesamten Datensatz als Ganzes darstellen, führen zu einem Modell, das allgemeinere Vorhersagen treffen kann.

Die meisten Rohdatensätze enthalten fehlerhafte und unbrauchbare Daten.
Die Überprüfung Ihrer Eingabesätze vor dem Training ist wichtig, um genaue Vorhersagemodelle zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es wird empfohlen, etwa 80 % der Eingabedaten zum Trainieren Ihres Modells und etwa 20 % der Daten zu verwenden, um zu bewerten, ob das Modell genau ist. Sie können die vorhergesagten Ergebnisse des Modells mit den tatsächlichen Werten für die verbleibenden 20 % der Daten vergleichen.

Lösungstraining

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
Das Lösungstraining bleibt zu lange im Status „Warten auf Training“, da der Scheduler-Auftrag eine falsche Glide-Callback-Instanz-URL verwendet.	Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft `glide.servlet.uri` der Glide-Instanz auf die richtige Instanz-URL eingestellt ist. Dieses Problem kann in folgenden Fällen auftreten: • Eine Instanz wird aus der Produktion geklont, verweist jedoch immer noch auf die Produktions-URL für die Eigenschaft `glide.servlet.uri`. • Die Glide-Instanz wird bereitgestellt und führt das Training zum ersten Mal aus.
Neue Kategorien wurden hinzugefügt und haben noch keine Auswirkungen auf das Training.	Dies ist das erwartete Verhalten, da die neuen Kategorien möglicherweise noch nicht über ausreichende Daten verfügen, bis die Lösung neu trainiert wird.
Das Lösungstraining schlägt fehl.	Wenn das Training fehlschlägt, klicken Sie auf dem Lösungsbildschirm auf den zugehörigen Link **Trainingsfortschritt** anzeigen, um zu ermitteln, wo das potenzielle Problem liegt.
Das Lösungstraining schlägt aufgrund der Benutzerauthentifizierung fehl.	Navigieren Sie zu **Systemsicherheit > Benutzer**, und stellen Sie sicher, dass die Rolle „sharedservice.worker“ auf „Aktiv“ festgelegt ist.
Das Modelltraining gibt an, dass das Modell nicht erstellt werden kann. Das Training schlägt fehl und zeigt die Meldung „Fehler beim Trainieren von Lösung“ an. Das Fenster für den Trainingsfortschritt zeigt die folgende Meldung an: „Das Lösungstraining ist fehlgeschlagen, da entweder die verwendeten Daten nicht ausreichen oder das Eingabefeld das Ausgabefeld nicht vorhersagt.“	Dieses Problem kann auftreten, wenn die Datenmenge oder die Verteilung der Feldwerte nicht ausreicht, damit ein Modell erfolgreich erstellt werden kann. Führen Sie die folgenden Schritte zur Problembehebung aus: 1. Stellen Sie sicher, dass die Verteilung des Ausgabefelds nicht verzerrt ist. 2. Trainieren Sie das Modell neu, indem Sie die Datumsfilter ändern, um eine größere Datenmenge zu verwenden. 3. Wenn die Eingabefelder nicht vollständig ausgefüllt sind, fügen Sie einen Filter hinzu, um NULL-Datensätze zu entfernen.
Die Lösung verfügt über Daten in mehreren Sprachen, die Abdeckungs- und Genauigkeitsergebnisse sind jedoch schlecht.	Verwenden Sie die folgenden Optionen, um Ihre Metriken zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
	Option 1: Aktualisieren Sie die Verarbeitungssprache der Lösung auf die bekannteste nicht englische Sprache. **Hinweis:** Standardmäßig wird Englisch für alle Datensätze angewendet. Option 2: Wenn für jede Sprache/Region genügend Daten vorhanden sind: 1. Fügen Sie Filterkriterien für eine bestimmte Sprache/Region hinzu, in der die Hauptsprache bestimmt werden kann (Niederländisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Japanisch oder Spanisch). 2. Generieren Sie eine Lösung für jede Sprache/Region, und wenden Sie auf jede Lösung die richtige Verarbeitungssprache an.

Lösungsvorhersage

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
Die Vorhersage schlägt fehl und gibt eine Java-Ausnahme zurück, bei der die Ursache unbekannt ist.	1. Suchen Sie in den Protokollen von Predictive Intelligence Glide nach der Ausnahme. 2. Senden Sie einen Incident-Datensatz für Predictive Intelligence mit allen relevanten Details wie Ausnahme, betroffene Instanz, Lösungsname und Eingabezeichenfolge.
Es wird keine Vorhersage auf den Incident-/Falldatensatz angewendet, aber die Vorhersage gibt einen Wert zurück, wenn sie im Rest API Explorer getestet wird.	Dies kann vorkommen, wenn die Konfidenz der Vorhersage kleiner ist als der zum Treffen einer Vorhersage erforderliche Schwellenwert. Führen Sie nach dem Trainieren der Lösung die folgenden Schritte aus, um zu überprüfen, ob die Lösungseinstellungen angepasst werden müssen. 1. Navigieren Sie zu **System-Webservices > REST > REST API Explorer**, um das Konfidenzniveau für die Vorhersage zu ermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen. 2. Überprüfen Sie im Datensatz der ML-Lösungsdefinition den Schwellenwert für die Ergebnisklasse, der in der Vorhersage zurückgegeben wurde, indem Sie auf den Namen der Klasse klicken. Die Seite **Klasse** wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
	3. Überprüfen Sie die Werte für **Geschätzte Genauigkeit** und **Geschätzte Abdeckung**. Wenn der entsprechende Schwellenwert größer ist als die Vorhersagekonfidenz des Ergebnisses, ist dies die Ursache dafür, dass keine Vorhersage angezeigt wurde. 4. Passen Sie die Werte für Klassengenauigkeit und -abdeckung an, um die Abdeckung oder Genauigkeit zu erhöhen. Weitere Informationen finden Sie unter Trainierte Klassifizierungslösung optimieren.

Klonen von Instanzen

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
Nachdem eine Instanz geklont wurde, schlagen Vorhersagen für die vorhandenen Lösungen fehl.	Die ML-Lösungsartefakte in der Tabelle [ml_artifacts] werden in der Tabelle [sys_attachment] gespeichert. Wenn die Tabelle [ml_artifacts] beim Ausführen des Klons nicht enthalten ist, schlagen die Vorhersagen fehl. Stellen Sie sicher, dass der Klon die ML-Artefakte (maschinelles Lernen) enthält, da diese wichtige Komponenten Ihrer Predictive Intelligence-Lösung sind.
Nachdem eine Instanz geklont wurde, schlägt das Lösungstraining fehl.	Während die Klonausführung fortgesetzt wird, ist es möglich, dass der Benutzer „sharedservice.worker“ deaktiviert oder ausgesperrt wurde oder die Benutzer-ID nicht festgelegt wurde. Lösen Sie diese Probleme, damit das Lösungstraining erfolgreich durchgeführt werden kann.

Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen

Schließen Sie häufige Wörter aus, die das System während Training und Vorhersagen ignorieren soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Stoppwortlisten kann das System überflüssige Wörter ausschließen, die die Suche und die allgemeine Verarbeitung Ihrer Daten in natürlicher Sprache behindern können.

Predictive Intelligence stellt standardmäßige Stoppwortlisten für jede vom System unterstützte Sprache bereit. Beispiele für Stoppwörter sind Wörter wie *in*, *der*und die Namen von Personen und Unternehmen. Sie können auch eine eigene Stoppwortliste definieren, die aus Wörtern besteht, die für Ihre Organisation und Branche spezifisch sind.

Die von Ihnen bereitgestellten benutzerdefinierten Listen können zusammen mit den Listen eingesetzt werden, die das System standardmäßig verwendet. Wenn beispielsweise

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

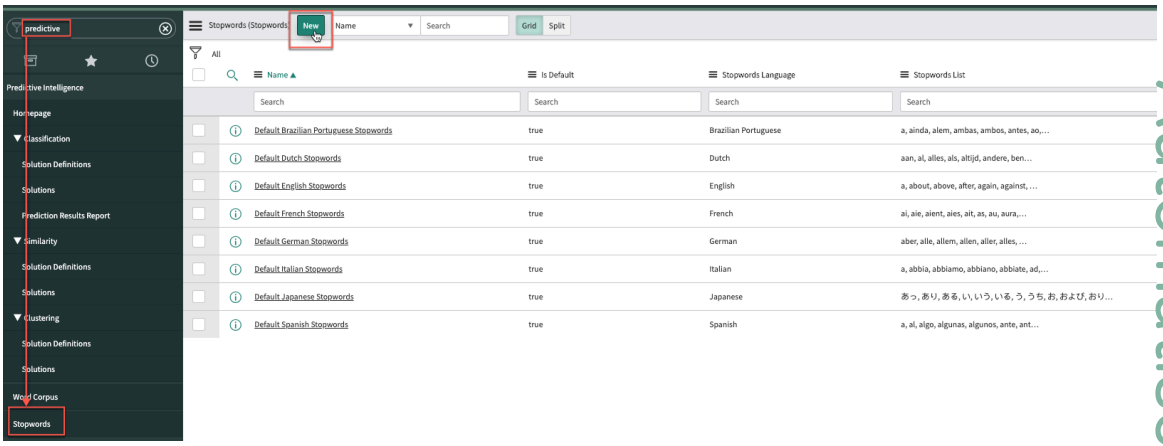
Incident-Datensätze in einer Klassifizierungslösung verwendet werden und in diesen Datensätzen ein Unternehmensname verwendet wird, sollten Sie diesen Namen zu Ihrer Liste hinzufügen, da er wahrscheinlich keine relevanten Informationen für die Lösung enthält, die Sie erstellen.

In diesem Beispielszenario erstellen Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste für brasilianisches Portugiesisch.

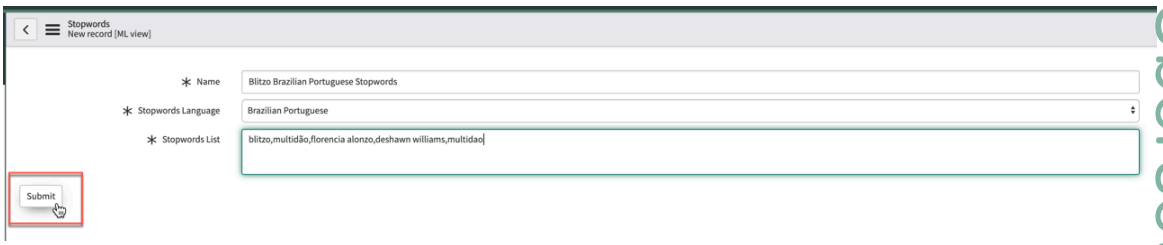
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Stoppwörter**.

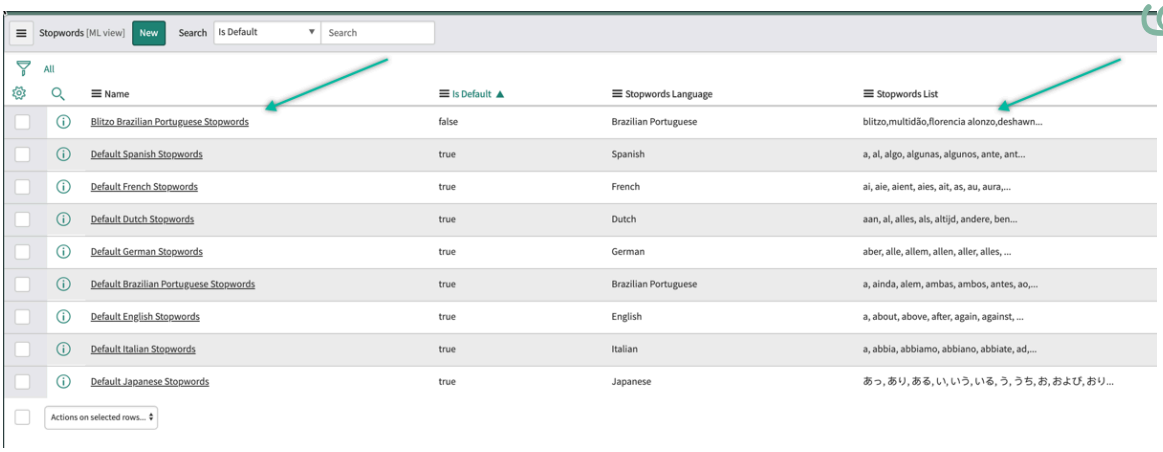
2. Klicken Sie in der Stoppwortliste auf **Neu**.



3. Konfigurieren Sie im Formular „Stoppwörter“ die folgenden Felder.



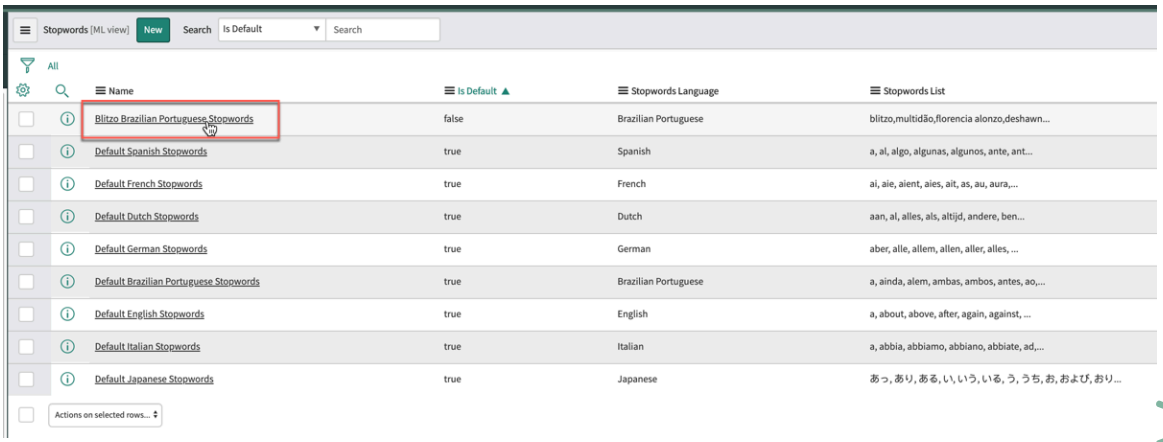
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
Ihre benutzerdefinierte Stoppwortliste wird in der Ansicht für Stoppwortlisten angezeigt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie Ihre Stoppwortliste aktualisieren müssen, klicken Sie einfach auf den Namen, fügen Sie der Liste Wörter hinzu, entfernen Sie sie und klicken Sie auf **Aktualisieren**.



Nächste Maßnahme

Weisen Sie einer Klassifizierungs-, Ähnlichkeits-, Clustering- oder Regressionsdefinition eine benutzerdefinierte oder standardmäßige Stoppwortliste zu.

Wortkorpus erstellen

Erstellen Sie eine Sammlung von Wörtern und Ausdrücken, die als das Vokabular fungiert, das das System zum Vergleichen Ihrer Instanz-Datensätze basierend auf ihrer Text Ähnlichkeit verwendet. Sie können sich den Wortkorpus als ein Wörterbuch vorstellen, das Ihr maschinelles Lernsystem verstehen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Ab Release Washington DC verwenden Clustering- und Ähnlichkeitsmodelle Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist. Wenn Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus nach dem Upgrade neu trainiert werden, werden sie zu Workflow-Lösungen, und das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

Die folgenden Informationen werden für den Legacy-Kontext bereitgestellt.

Der Hauptzweck eines Wortkorpus besteht darin, Textdaten für das Training Ihres NLU -Modells abzuleiten. Wenn Sie einen Wortkorpus in einer Lösung verwenden, müssen Sie ihn für das Training in der Lösungsdefinitionsphase einer Lösung angeben. Ein trainierter Wortkorpus kann für Lösungen und Fähigkeiten wiederverwendet werden.

Sie können einen Wortkorpus verwenden, um ähnlichen Datensatztext in einer Tabelle oder über mehrere Tabellen hinweg zu vergleichen. Ein Wortkorpus kann auch in anderen Szenarien hilfreich sein, z. B. beim Clustering, wo ähnliche Datensätze gemeinsam gruppiert werden, um ihre Daten zu analysieren, wiederzuverwenden oder zu überprüfen. Die Elemente, die Sie Ihrem Korpus hinzufügen, sollten unternehmens- und branchenspezifisch sein, damit Sie sie in anderen Ähnlichkeits- oder Clustering-Lösungen wiederverwenden und in verschiedenen Anwendungsfällen einsetzen können.

In diesem Beispielverfahren arbeiten Sie an Datensätzen für Incidents und suchen nach relevanten Artikeln aus der Knowledge Base (KB), die Lösungen für diese Incident-Fälle enthalten. Ihr Ziel lautet, einen Wortkorpus zu erstellen, den Sie auf eine neue

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ähnlichkeitslösung anwenden können, die aktive Incidents mit veröffentlichten KB-Artikeln abgleicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Wortkorpus**.
2. Klicken Sie im Formular „Wortkorpus“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie diese Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Titel, der den Inhalt Ihres Korpus beschreibt. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise einen Namen wie Aktive Incidents und veröffentlichte KBs eingeben. Der Name weist auf die Tabellen hin, die Ihr Korpus bei der Erstellung Ihrer Lösung durchsucht.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie mehrere Wortkorpora gleichzeitig erstellen und ihre Detailkomponenten später konfigurieren möchten. Andernfalls können Sie es leer lassen. Diese Auswahl ist auch in einem späteren Schritt noch möglich.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Suchen Sie in der Listenansicht „Wortkorpus“ nach dem neuen Wortkorpus, und klicken Sie auf den Wert **Name**, um den Datensatz zu öffnen.
6. Klicken Sie im Abschnitt „Wortkorpusinhalt“ auf **Neu**.
7. Konfigurieren Sie die folgenden Felder im Formular „Wortkorpusinhalt“ entsprechend den Anweisungen, um eine Inhaltskomponente Ihres Wortkorpus zu definieren.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Titel ein, der die Daten beschreibt, die Sie Ihrem Korpus hinzufügen möchten, z. B. Geschlossene Incidents der letzten 6 Monate.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Daten enthält, die Sie in Ihren Wortkorpus aufnehmen möchten. Wählen Sie für diesen Anwendungsfall **Incident [incident]** aus. **Hinweis:** Die Anzahl der Datensätze pro Tabelle, die in Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen zur Wortkorpuserstellung verwendet werden, ist auf 300.000 beschränkt.
Filter	Wählen Sie die folgenden Werte für die Filterbedingungen aus: **[Abgeschlossen] [ist nicht leer] und [In den letzten 6 Monaten erstellt]**.
Feldliste	Wählen Sie für diesen Anwendungsfall **Kurzbeschreibung**, **Beschreibung** und **Auflösungshinweise** aus.
Domäne	Das System zeigt automatisch die Benutzergruppe für Ihren Korpus an. In diesem Anwendungsfall wird beispielsweise die globale

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

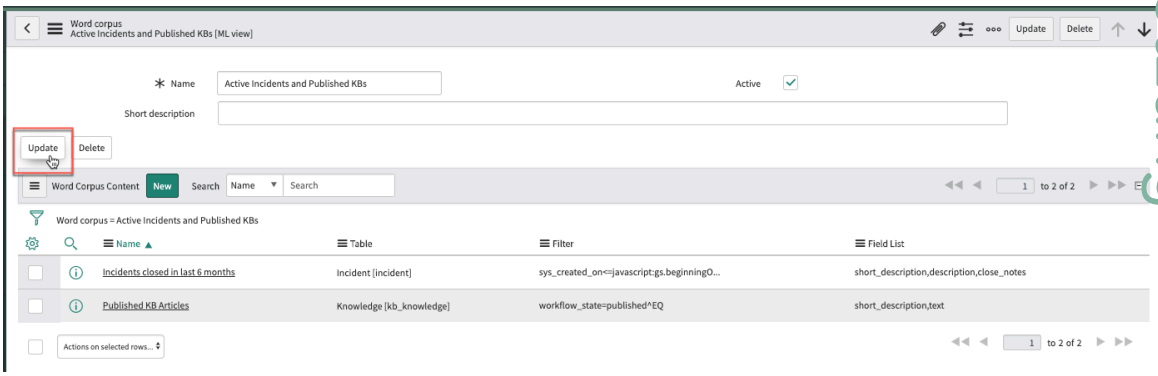
Feld	Beschreibung
	Benutzergruppe angezeigt. Sie können auch andere Benutzergruppen auswählen.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie im Abschnitt „Wortkorpusdetails“ auf **Neu**.
10. Konfigurieren Sie die folgenden Felder entsprechend den Anweisungen, um eine zweite Inhaltskomponente Ihres Wortkorpus zu definieren.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Titel ein, der die Daten beschreibt, die Sie mit ihrer ersten Inhaltskomponente vergleichen möchten, z. B. Veröffentlichte KB-Artikel.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Daten enthält, die Sie mit Ihrer ersten Inhaltskomponente vergleichen möchten. Wählen Sie für diesen Anwendungsfall **Wissen [kb_knowledge]** aus. **Hinweis:** Die Anzahl der Datensätze pro Tabelle, die in Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen zur Wortkorpuserstellung verwendet werden, ist auf 300.000 beschränkt.
Filter	Wählen Sie für die Filterbedingungen folgende Werte aus: **[Workflow] [ist] [Veröffentlicht]**.
Feldliste	Wählen Sie **Kurzbeschreibung** und **Artikeltext** aus.

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die beiden Wortkorpus-Inhaltskomponenten werden im Wortkorpusformular angezeigt.



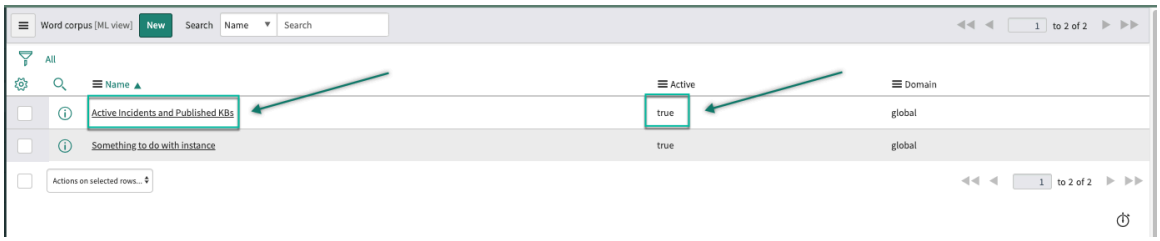
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der von Ihnen erstellte vollständige Wortkorpus wird im Wortkorpusformular angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Schnellstarttests für Predictive Intelligence

Überprüfen Sie, ob Predictive Intelligence immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Predictive Intelligence-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Predictive Intelligence-Plugins [com.glide.platform_ml] Um kritische Upgrade-Tests für vorhandene Lösungen für maschinelles Lernen auszuführen, müssen Sie in der Tabelle mit den Konfigurationen für Basisauthentifizierung (sys_auth_profile_basic.list) das grundlegende Berechtigungsprofil *ml_atf* erstellen. Um die Tests erfolgreich auszuführen, muss der Benutzer, der dem Berechtigungsprofil *ml_atf* angefügt ist, über die Rolle ml_admin verfügen.

Predictive Intelligence: Test-Suite für Klassifizierung und Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung

Test	Beschreibung	Release-Version
PI: Anwesenheit von ML-Modellartefakten, die in Glide beibehalten wurden	Verifiziert, dass alle ausgebildeten ML-Modellartefakte nach Modelltraining/Instanzklonen in Glide (sys_attachments-Tabelle) beibehalten werden, damit ML-Vorhersageaufrufe erfolgreich sind.	New York
PI: Gültiges Setup eines ML-Benutzers (sharedservice.worker) in Glide	Validiert, dass der ML-Benutzer in Glide (sharedservice.worker) aktiv und nicht abgemeldet ist, damit das Modelltraining erfolgreich ist.	New York
PI: Glide-Upgrade-Test für Klassifizierungslösung	Validiert, dass die Vorhersage des Klassifizierungsmodells für vorhandene aktive Modelle nach einem Glide-Upgrade dieselbe Klassenmitgliedschaft und Konfidenz- bzw. Zuverlässigkeitswertergebnisse erzeugt.	New York
PI: Glide-Upgrade-Test für Ähnlichkeitslösung	Validiert, dass die Aufrufe der Vorhersage-API für das Ähnlichkeitsmodell für aktive	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence: Test-Suite für Klassifizierung und Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Modelle nach einem Glide-Upgrade erfolgreich sind.	

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Lösungsversionen aktivieren

Das System aktiviert die neueste Version der Lösung, wenn das Training einer Lösung abgeschlossen ist; es kann jeweils eine Lösungsversion aktiv sein. Sie können jedoch jede zuvor trainierte Lösungsversion aktivieren, die Predictive Intelligence für Vorhersagen verwenden soll.

Vorbereitungen

- Trainieren Sie eine Lösung mehrmals manuell, oder legen Sie einen Trainingszeitplan fest.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System erstellt bei jedem Training einer Lösungsdefinition eine Lösungsversion. Normalerweise erstellen Sie eine neue Lösungsversion nur dann manuell, wenn Sie den Lösungsdefinitionsfilter ändern und ihn testen möchten. Ansonsten werden die meisten Lösungsversionen während eines geplanten Lösungstrainings erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungen** an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht der ML-Lösungen auf das Referenz-Suchsymbol für die trainierte Lösung, die Sie aktivieren möchten.
   
3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
4. Klicken Sie im Lösungsdatensatz auf **Aktivieren**.
   Das System aktiviert diese Lösungsversion und deaktiviert jede andere Lösungsversion.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie für Klassifizierungslösungen die Statistiken für Genauigkeit und Abdeckung der trainierten Lösung. Überprüfen Sie für Ähnlichkeitslösungen die Ähnlichkeitsbeispiele.

Trainierte Lösungen in die Produktion exportieren

Verfeinern und testen Sie Ihre ML-Lösungen iterativ in einer Nicht-Produktionsinstanz, und exportieren Sie die Änderungen mithilfe von Update Sets in Ihre Produktionsinstanz. Diese Vorgehensweise verringert das Risiko, dass Lösungen in Ihrer Live-Produktionsinstanz neu trainiert werden müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Testen in einer Testinstanz sicher, dass die Instanz kürzlich geklonte Daten aus Ihrer Produktionsinstanz enthält, damit die Lösungen, die Sie in der Testinstanz trainieren, auch weiterhin gültig sind, wenn Sie sie in die Produktionsinstanz exportieren.

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Planen Sie Ihre Änderungen sorgfältig, und denken Sie daran, dass die Update Sets basierend auf der System-ID [sys-id] mit Datensätzen abgeglichen werden, nicht anhand der Versionsnummer. Beachten Sie, dass das Verschieben von Lösungen in Instanzen manchmal zu unvorhersehbaren Ergebnissen führen kann. Wenn Sie auf ein solches Problem stoßen, trainieren Sie die Lösung erneut, was 5 Minuten pro Lösung dauert. Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen** oder **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Datensatzes Ihrer trainierten ML-Lösungsdefinition, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Lösungen zu aktuellem Update-Set hinzufügen**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ihre trainierten ML-Lösungsartefakte, wie Lösungsdefinitionen, Vorlagendatensätze und Vorhersagemodellstatistiken, werden dem aktuellen Update-Set hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Je nachdem, wo Sie sich in Ihren Lösungstests befinden, planen Sie den Export Ihres Update-Sets in eine andere Nicht-Produktionsinstanz, um weitere Tests durchführen, oder in die Produktion.

Hinweis:
Nachdem Sie eine Ähnlichkeitslösung exportiert haben, klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Definitionsformulars der entsprechenden ML-Lösung auf **Ähnlichkeitsfenster neu laden (nach Lösungsimport erforderlich)**.

Erweiterte Einstellungen für ML-Lösungen konfigurieren

Legen Sie Parameter für die durch maschinelles Lernen (ML) gestützten Predictive Intelligence-Lösungen fest, um optionale Technologien und Algorithmen für Klassifizierungs-, Ähnlichkeits- und Clustering-Fähigkeiten aufzurufen.

Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

Erweiterte Einstellungen für Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression

Mithilfe der Rolle admin oder ml_admin wenden Sie diese Technologien an, indem Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Definitionsformulars der ML-Lösung einen Parameter konfigurieren. Diese Lösungsparameter bieten unterschiedliche Funktionen für verschiedene Anwendungsfälle.

Um einen vorhandenen, auf eine Lösungsdefinition angewendeten Lösungsparameter zu aktualisieren oder zu entfernen, navigieren Sie zur Registerkarte „Erweiterte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungseinstellungen“, und klicken Sie auf den Namen des Lösungsparameters. Informationen zum Aktivieren eines der oder aller Parameter finden Sie in den folgenden Verfahren.

- Klassenrückruf für Klassifizierungslösungen konfigurieren
- Konfigurieren Sie TF-IDF für -Lösungen
- DBSCAN für Clustering-Lösung konfigurieren
- Konfigurieren Sie HDBSCAN für eine Clustering-Lösung
- Konfigurieren Sie XGBoost für Klassifizierungs- oder Regressionslösungen
- Konfigurieren Sie den Connect Component-Algorithmus und die Levenshtein-Distanzmethode für eine Clustering-Lösung
- Wenden Sie die Reinheit auf eine Clustering-Lösung an
- Analysieren Sie einen Cluster mit einer Datenquelle

Klassenrückruf für Klassifizierungslösungen konfigurieren

Erstellen Sie einen Klassenrückrufparameter für eine ML-Lösung, bevor Sie die Daten trainieren, und wenden Sie ihn an. Sie können beispielsweise diesen Lösungsparameter für eine Genauigkeit von 90 % bei allen Datensätzen festlegen, die Sie in der Klasse „E-Mail“ trainieren, und ihn anwenden.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

- Erstellen und speichern Sie eine Definition für eine Klassifizierungslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

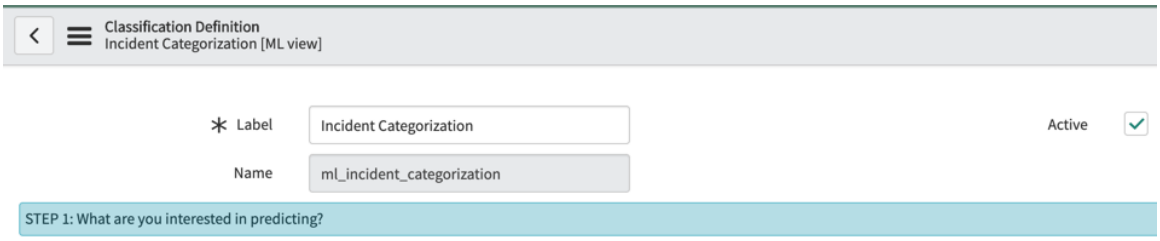
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Lösungsparameter für den Klassenrückruf können Sie das Training einer Lösung steuern, um eine bestimmte Klasse zu beeinflussen. Zum Beispiel kann die Klassifizierung einer eingehenden E-Mail als Phishing ein wichtiger Anwendungsfall in einer sicherheitsbezogenen ML-Lösung sein. In dieser Situation ist es sehr wichtig, jeden Phishing-Versuch zu erkennen. Deshalb ist es in Ordnung, ab und zu eine E-Mail, bei der es sich nicht um Phishing handelt, als Phishing zu melden. Tatsächliche Phishings dürfen jedoch keinesfalls als „kein Phishing“ klassifiziert werden. In solchen Situationen muss die Rückrufmetrik einen hohen Wert aufweisen, was zu geringeren Prozentsätzen für Genauigkeit und Abdeckung führen kann.

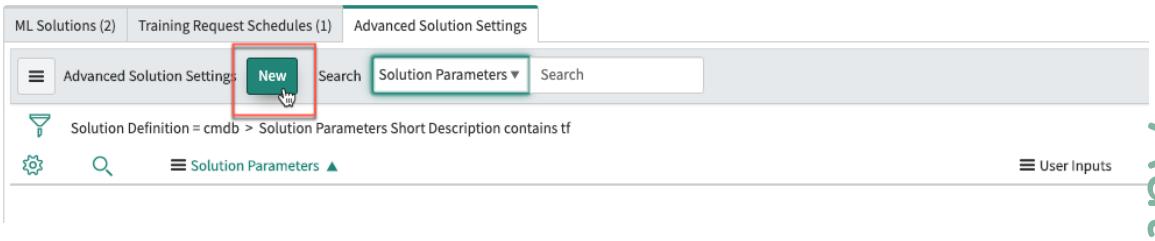
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie das Definitionsformular einer gespeicherten Klassifizierungslösung.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie das Definitionsformular für eine Incident-Kategorisierungslösung, die Sie noch nicht trainiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



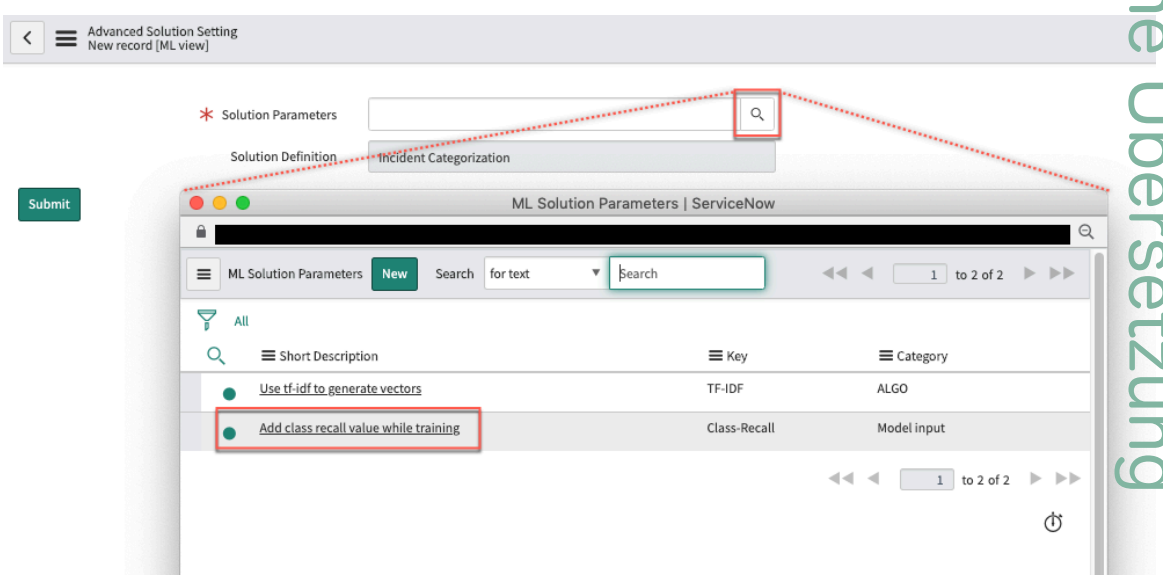
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars auf **Neu**.



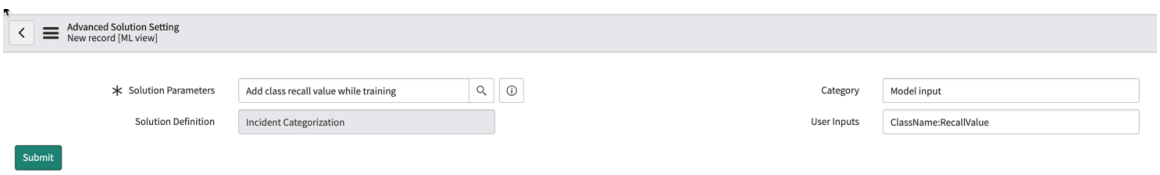
4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.

b. Klicken Sie im Fenster „ML-Lösungsparameter“ auf **Beim Training Klassenrückrufwert hinzufügen**.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird angezeigt.



Automatische Übersetzung

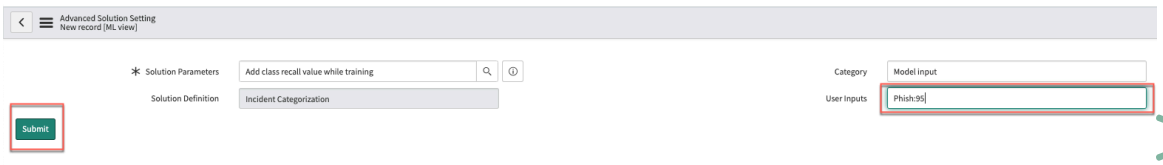
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Konfigurieren Sie das Feld **Benutzereingaben**.

   a. Geben Sie den Namen der Klasse ein, für die Sie den Rückrufwert nachverfolgen möchten.
   In diesem Szenario geben Sie Phish für **ClassName** ein.

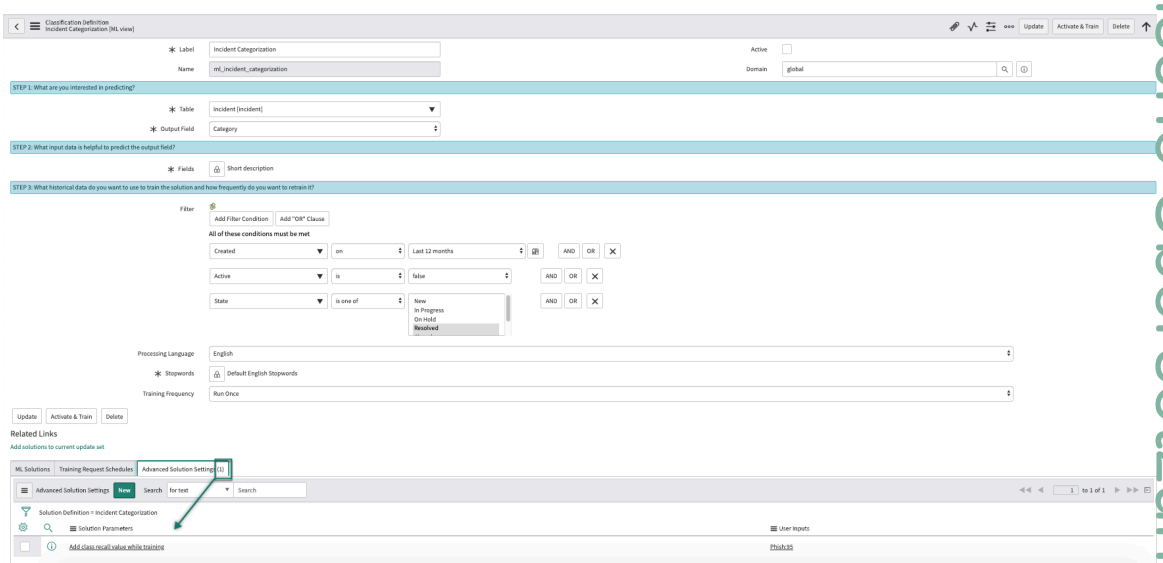
   b. Geben Sie den Rückrufwert ein.
   Geben Sie 90 für **RecallValue** ein.

   Hier geben Sie *Phish* als Zielklasse an, und *95* ist der Rückrufprozentsatz, den das System während des Lösungstrainings liefern soll.



7. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Ergebnis: Der Klassenrückruf ist für Ihre Klassifizierungslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Definition der Klassifizierungslösung angezeigt.



Nächste Maßnahme

Trainieren Sie die gespeicherte Klassifizierungslösung.

Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Zielmetriken für trainierte Klassifizierungslösung konfigurieren

Konfigurieren Sie TF-IDF für -Lösungen

Konfigurieren Sie TF-IDF für -Lösungen

Wenden Sie die TF-IDF-Codierung (Term-Häufigkeit – inverse Dokumenthäufigkeit) auf Klassifizierungs-, Ähnlichkeits-, Regressions- oder Clustering-Lösungen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

- Erstellen Sie eine Ähnlichkeitslösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erstellen Sie eine Klassifizierungslösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.wo
- Erstellen Sie eine Definition der Regressionslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Wenn Sie ein Professional-Abonnement haben und Predictive Intelligence zum ersten Mal in Vancouverimplementieren, erstellen Sie eine Clustering-Lösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

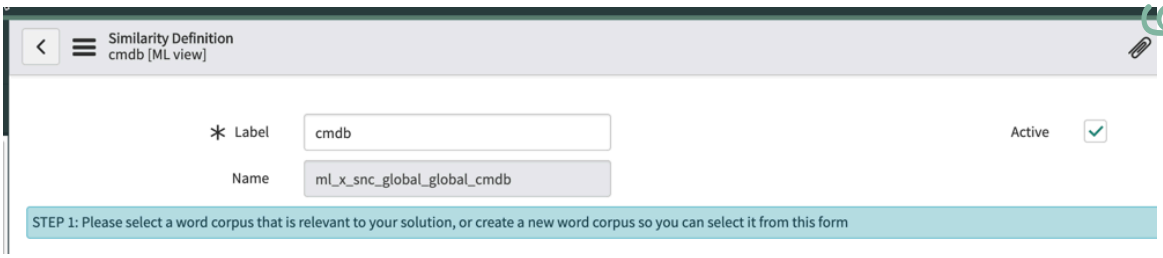
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Predictive Intelligence verwendet standardmäßig die Einbettung von Absatzvektorwörtern in seinen Klassifizierungs-, Ähnlichkeits- und Regressions-Frameworks, was sehr effektiv für die Verarbeitung von Daten ist, die hauptsächlich aus lesbaren Inhalten bestehen. TF-IDF kann jedoch manchmal bessere Vorhersageergebnisse für Datensätze zurückgeben, die maschinell generierte Inhalte aufweisen, z. B. Warnungen und Fehlermeldungen für Protokolldateien. Sie haben hier also die Wahl je nach Art der Daten, die Ihre Lösung verarbeitet.

Hinweis:
Die Schritte zum Konfigurieren von TF-IDF sind für alle Modell-Frameworks gleich, aber die IF-IDF-Unterstützung für Clustering-Lösungsdefinitionen ist nur anwendbar, wenn Sie ein Professional-Abonnement haben und [] ab VancouverPredictive Intelligence zum ersten Mal implementieren.

Prozedur

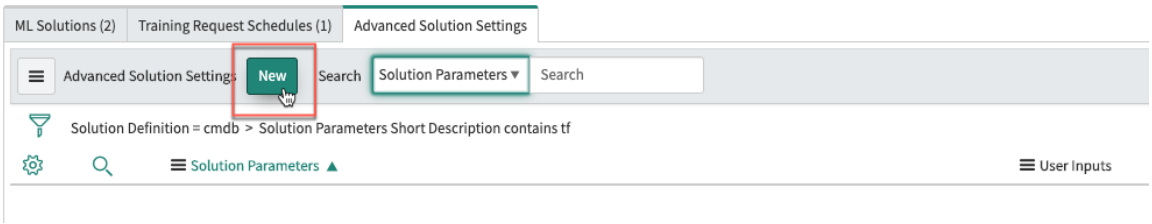
1. Navigieren Sie zu einer **Lösungsdefinition**, z. B. **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie ein Lösungsdefinitionsformular.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie ein CMBD-Ähnlichkeitsdefinitionsformular.



3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

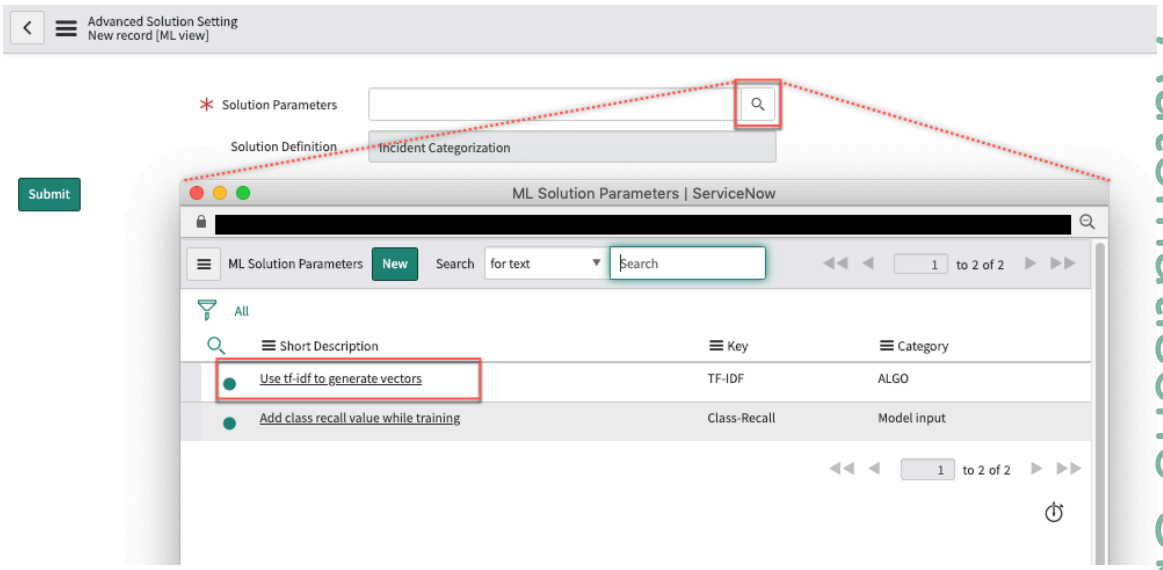
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

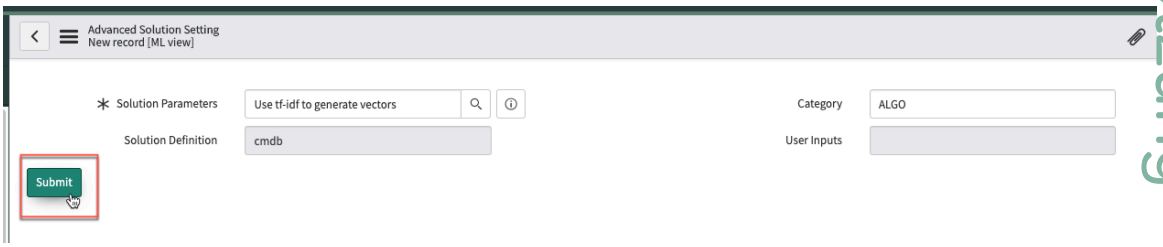
a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.

b. Wählen Sie im Bildschirm „ML **-Lösungsparameter“ die Option tf-idf zum Generieren von Vektoren verwenden aus**.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Der Bildschirm mit dem Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird aktualisiert.

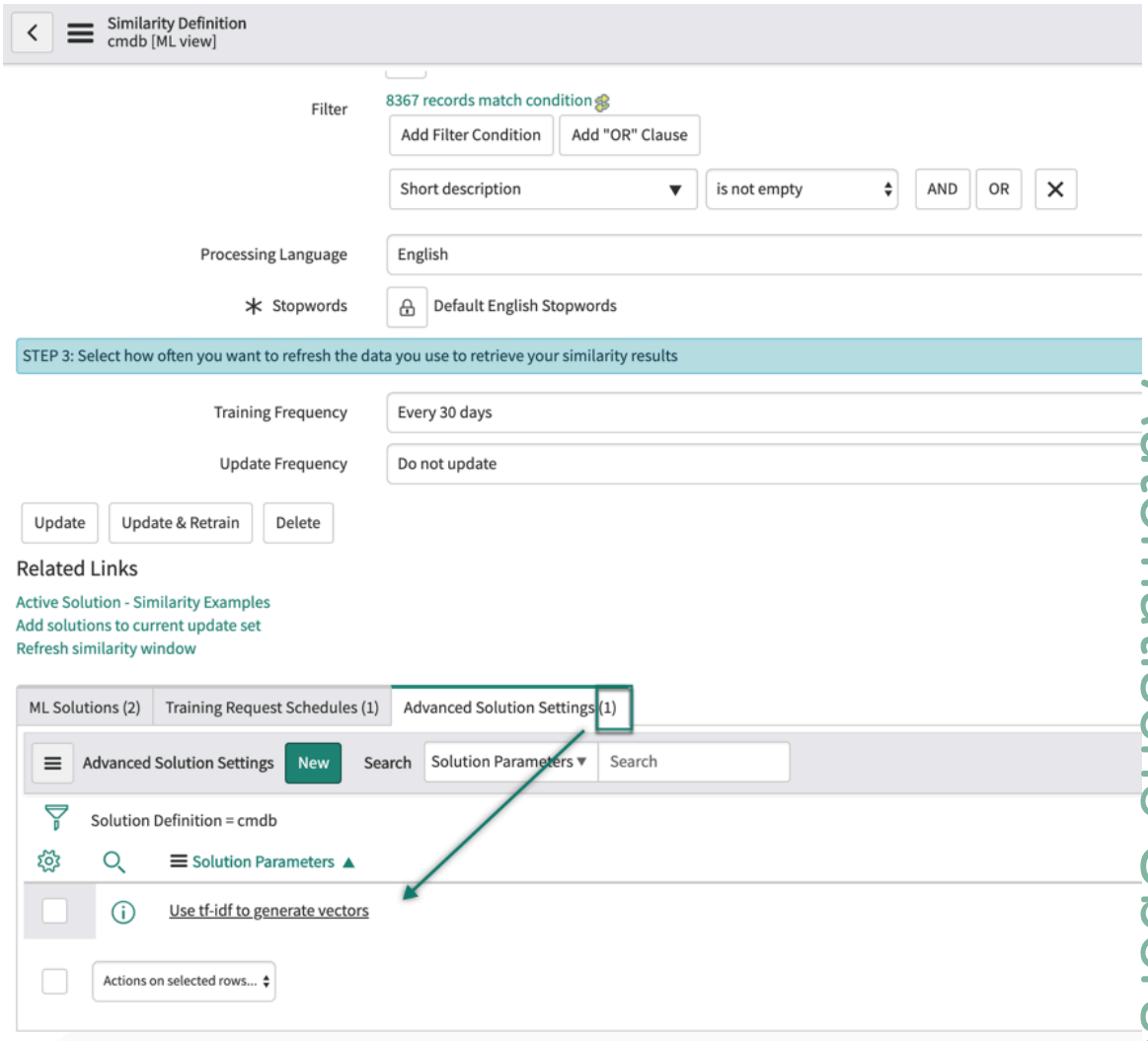


6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis: TF-IDF ist für Ihre Ähnlichkeitslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen Ihres Ähnlichkeitsdefinitionsformulars angezeigt.



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

- Klassifizierungslösung erstellen und trainieren
- Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren
- Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung
- Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie XGBoost für Klassifizierungs- oder Regressionslösungen

Wenden Sie die XGBoost-Codierung an, um das Training für Ihre Klassifizierungs- oder Regressionslösungen zu optimieren.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie eine Definition für eine Klassifizierungslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erstellen Sie eine Definition der Regressionslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

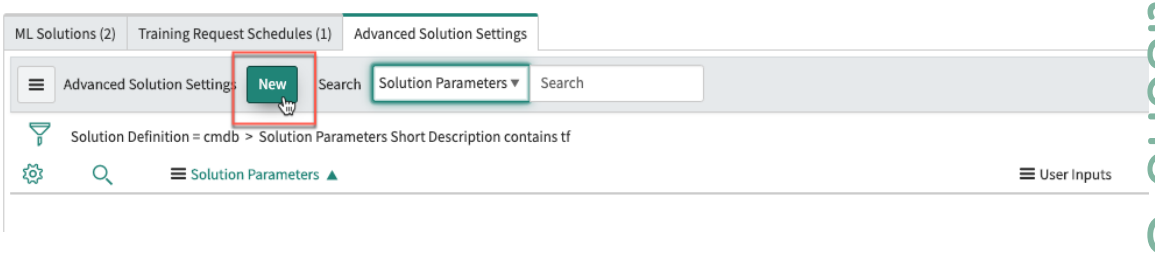
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

XGBoost ist ein optionales Framework zur Förderung von Farbverläufen, das mehrere Entscheidungsstrukturen verwendet und sowohl vektorbasierten Text als auch abstandsbasierten TF-IDF-Text unterstützt. LogR ist der standardmäßige abstandsbasierte Modellalgorithmus.

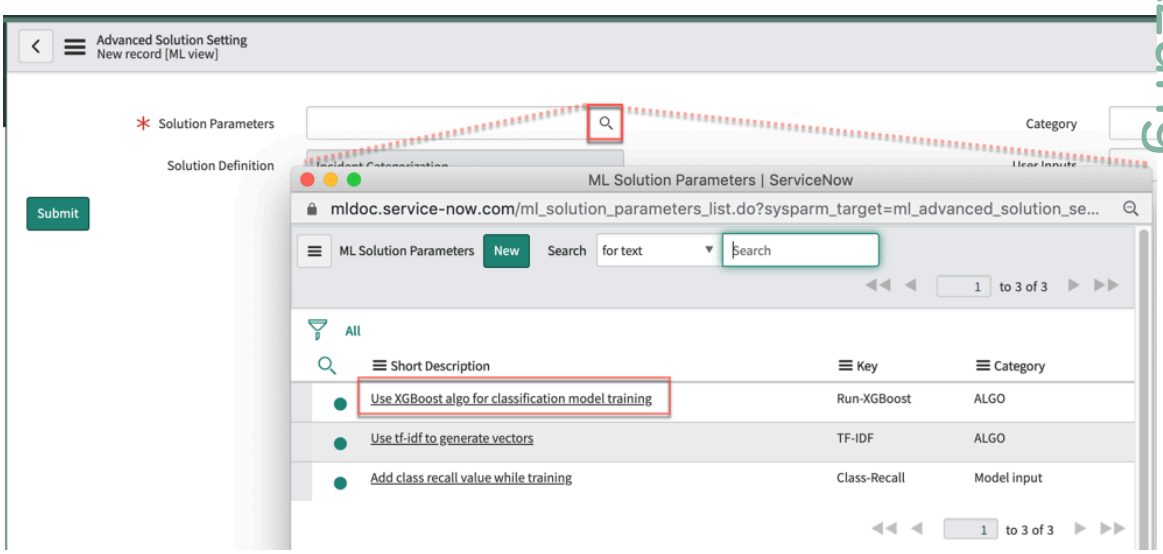
In diesem Beispielszenario wenden Sie XGBoost sowohl auf eine Klassifizierungslösung als auch auf eine Regressionslösung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie das Definitionsformular einer Klassifizierungslösung.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars auf **Neu**.



4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.
   a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.
   b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter die **Option XGBoost-Algo für Klassifizierungsmodelltraining verwenden aus**.

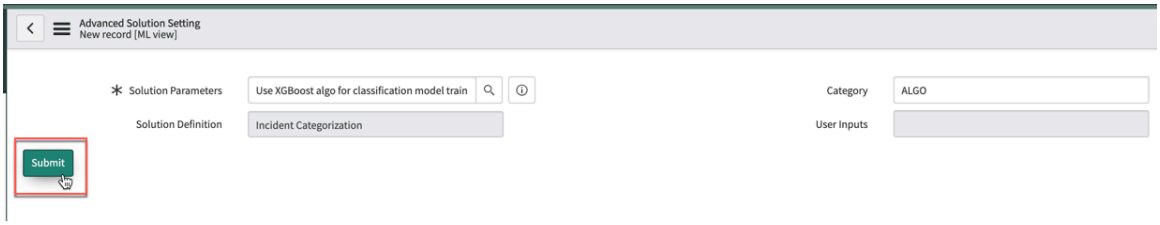


5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

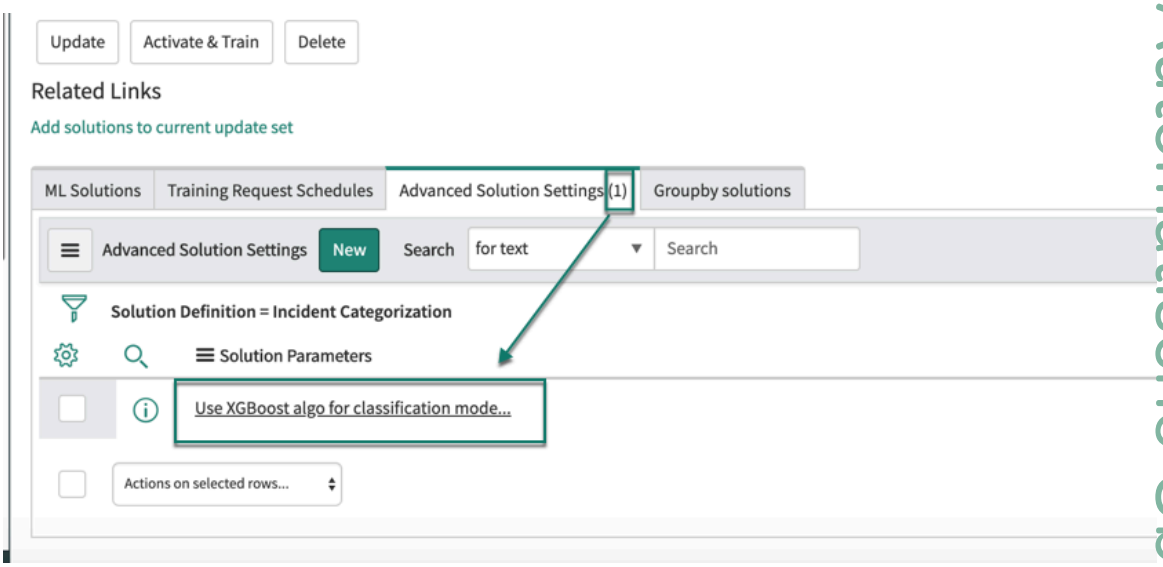
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Bildschirm mit dem Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird aktualisiert.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis: XGBoost ist für Ihre Klassifizierungslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Klassifizierungsdefinition angezeigt.



Hinweis:
Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie XGBoost für eine Regressionslösung konfigurieren möchten.

7. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungsdefinitionen**.
8. In diesem zweiten Szenario öffnen Sie ein Formular für die Definition der Regressionslösung.
9. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 5 aus dem vorherigen Beispiel der Klassifizierungslösung, außer dass Sie dieses Mal eine Regressionslösung verwenden.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis:

XGBoost ist für Ihre Regressionslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen des Formulars „Regressionslösungsdefinition“ angezeigt.

Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DBSCAN für Clustering-Lösung konfigurieren

Ziehen Sie in Betracht, die DBSCAN-Codierung (Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) auf Ihre Clustering-Lösung anzuwenden. Der standardmäßige Clustering-Algorithmus ist k-means.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

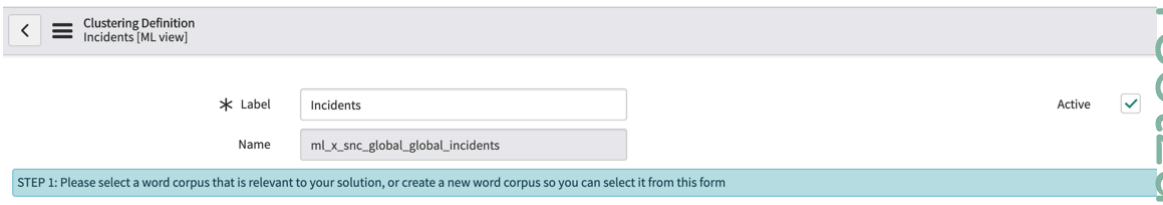
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig verwendet Predictive Intelligence im Clustering-Framework den Algorithmus *k-means*. DBSCAN ist ein alternativer Clustering-Algorithmus, der auch für Data Mining und maschinelles Lernen verwendet wird. Einige Benutzer bevorzugen DBSCAN, da die Anzahl der Cluster in den Daten vor dem Clustering nicht angegeben werden muss. Eine Zusammenfassung der Vor- und Nachteile für jeden Algorithmus finden Sie in dieser Konversation und in diesem Artikel.

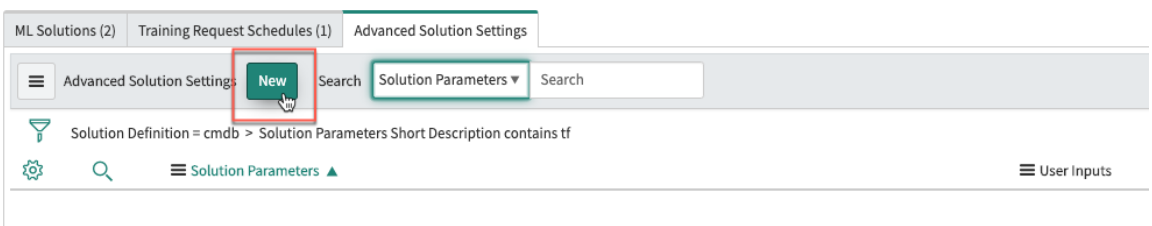
In diesem Beispielszenario wenden Sie DBSCAN auf eine Clustering-Lösung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie das Definitionsformular für eine Clustering-Lösung.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie ein Lösungsdefinitionsformular für Incidents-Clustering.



3. Wählen Sie auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars **Lösungsparameter** aus der Auswahl aus, und klicken Sie dann auf **Neu**.



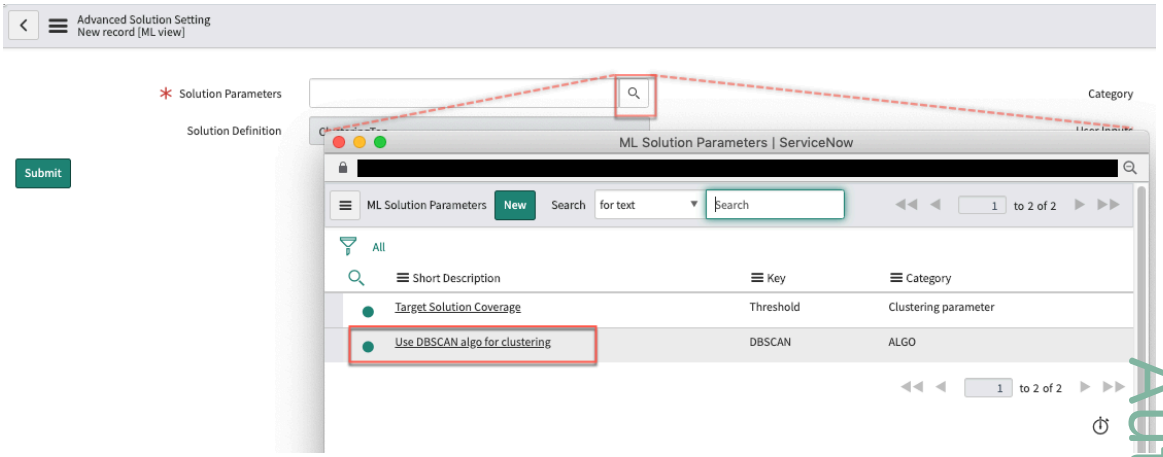
4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.

b. Klicken Sie im Bildschirm „ML-Lösungsparameter“ auf **DBSCAN für Clustering verwenden**.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird angezeigt.

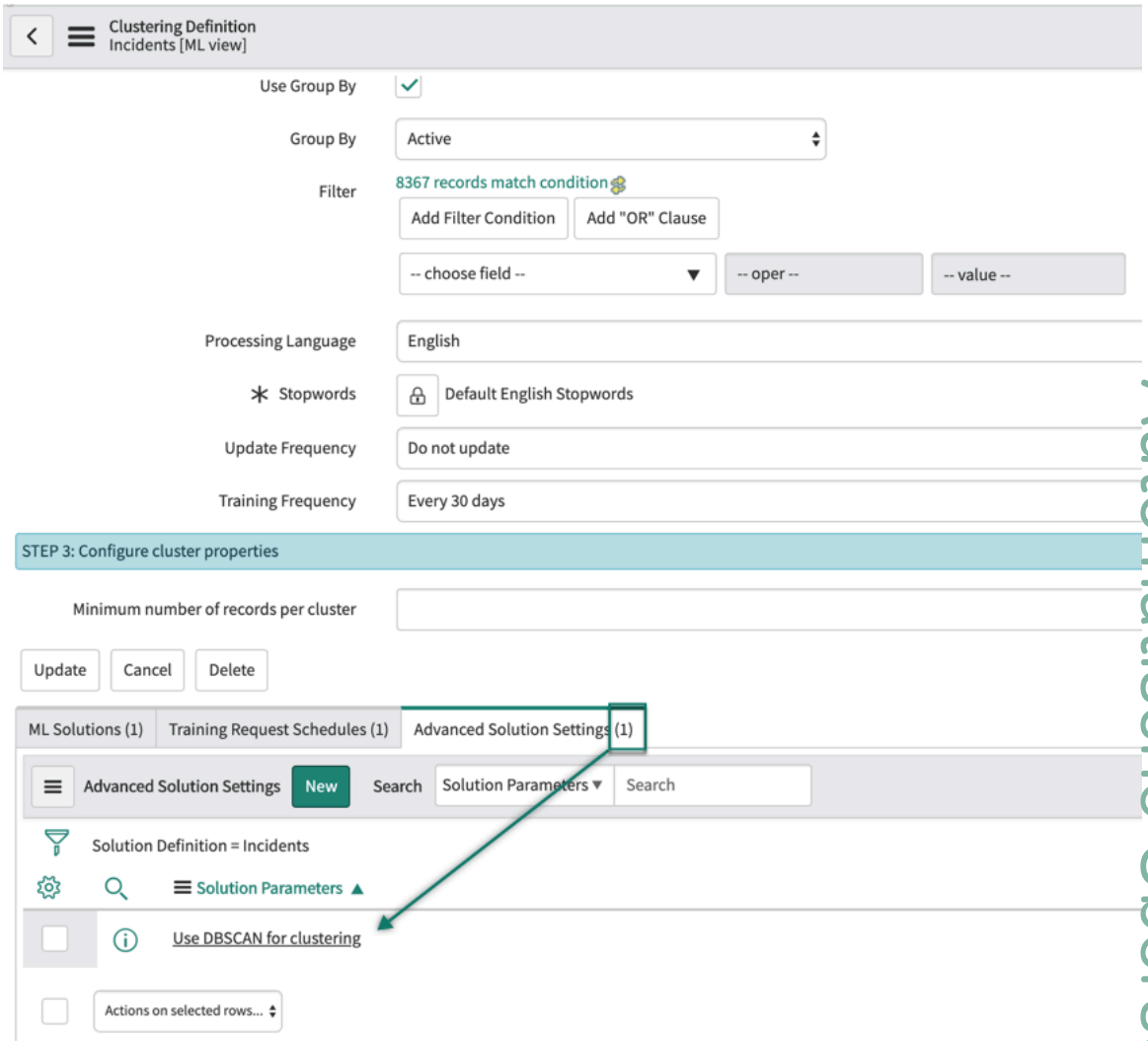


6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis: DBSCAN ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Definition der Clustering-Lösung angezeigt.



Zugehörige Informationen

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie HDBSCAN für eine Clustering-Lösung

Erwägen Sie die Anwendung der HDBSCAN-Codierung (Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Rauschen) auf Ihre Clustering-Lösung. Der standardmäßige Clustering-Algorithmus ist k-means.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

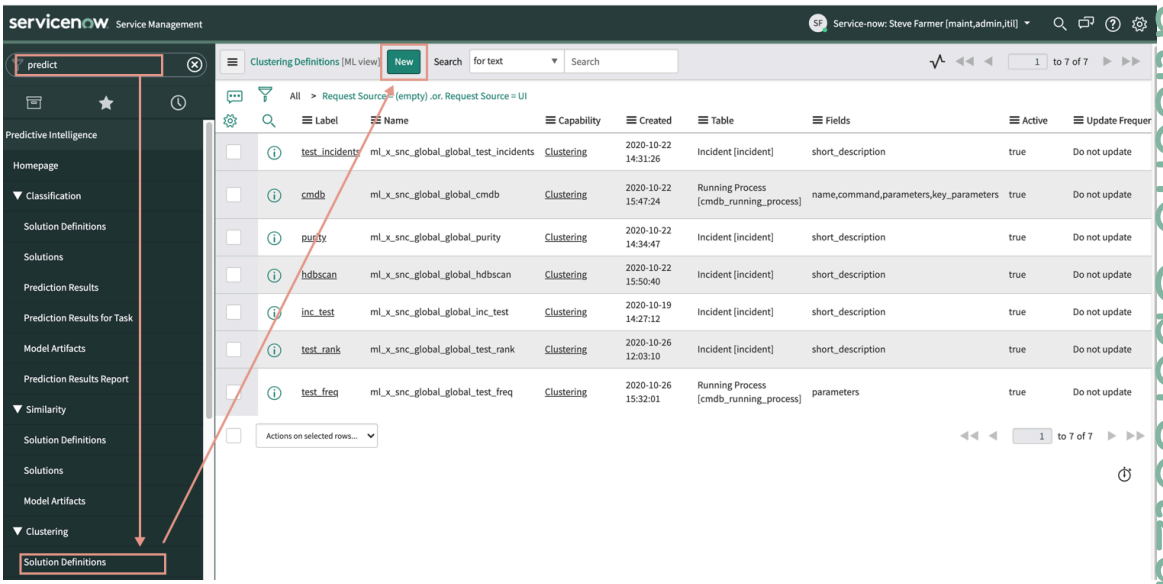
Sie können den HDBSCAN-Algorithmus anwenden, um das System bei der Identifizierung von Datenbeispielen zu unterstützen, die keinem Cluster zugewiesen sind. Sie können beispielsweise HDBSCAN anwenden, um die Themenerkennung zu unterstützen.

Standardmäßig verwendet Predictive Intelligence im Clustering-Framework den Algorithmus *k-means*. HSBSCAN ist ein weiterer Clustering-Algorithmus, der dem DBSCAN-Algorithmus ähnelt, außer dass er mit Clustern minimaler Größe funktioniert und dazu beitragen kann, stabilere und persistentere Cluster bereitzustellen. Eine Zusammenfassung der Funktionsweise von HDBSCAN finden Sie in diesem Artikel. Einen Vergleich zwischen DBSCAN und HDBSCAN finden Sie in diesem Artikel und in diesem Artikel.

Hinweis:
Mit HDBSCAN trainierte Clustering-Lösungen unterstützen keine Cluster-Updates. Updates für diese Lösungen schlagen fehl, und die Lösungen werden nicht in ml_cluster_detail_table protokolliert. Verwenden Sie die Trainingsmethoden DBSCAN oder K-Means, wenn Sie Cluster-Updates aktivieren möchten.

Prozedur

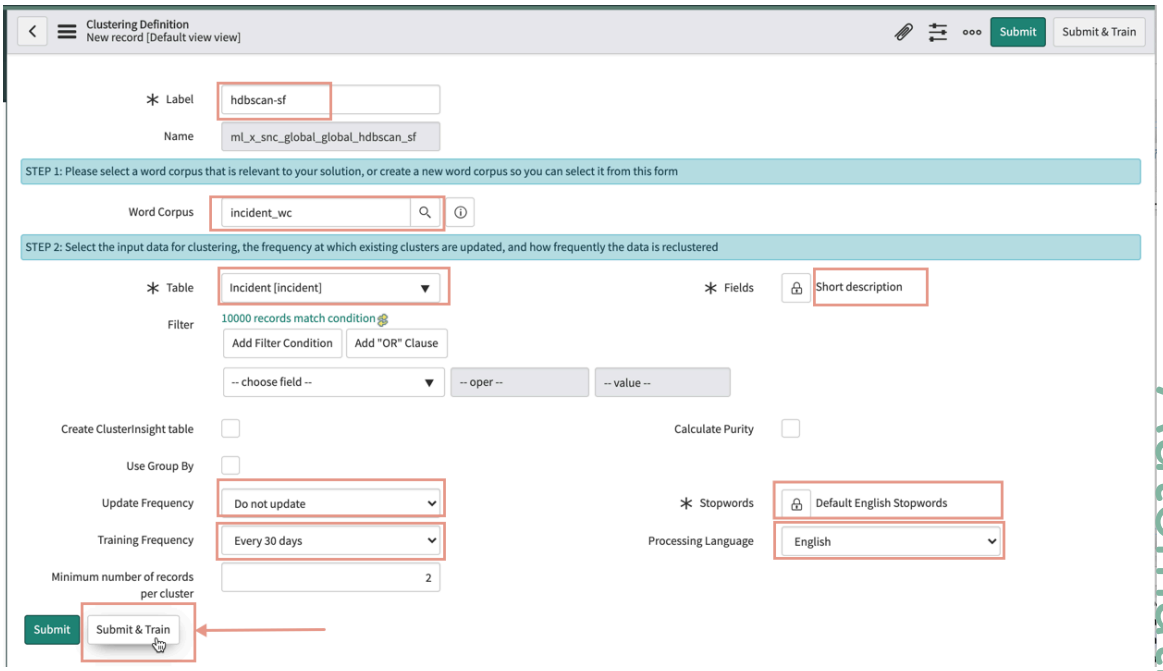
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.



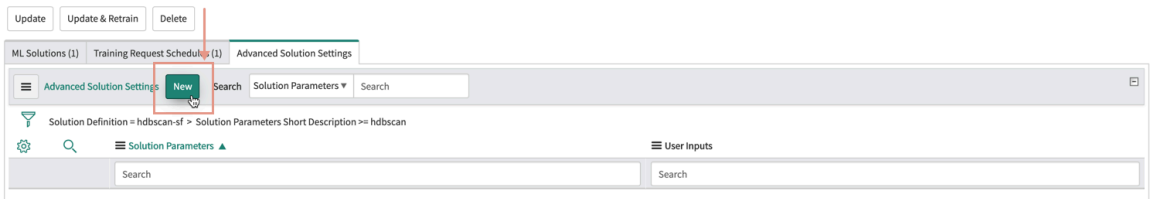
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Erstellen Sie ein neues Definitionsformular für die Clustering-Lösung, oder verwenden Sie ein vorhandenes. In diesem Beispielszenario erstellen Sie das Clustering-Definitionsformular *hdbscan-sf* wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Konfigurieren Sie die Felder wie folgt:
   - Bezeichnung:**hdbscan**-sf
   - **Wortkorpus**: incident_woder ein anderer Wortkorpus mit Incident-Datensatzdaten
   - **Tabelle**: Incident [incident]
   - **Felder**: Kurzbeschreibung
   - **Aktualisierungshäufigkeit**: Nicht aktualisieren
   - **Stoppwörter**: Standardmäßige englische Stoppwörter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Schulungshäufigkeit**: Alle 30 Tage
- **Verarbeitungssprache**: Englisch



4. Klicken Sie **auf Absenden und schulen**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen im Abschnitt „Zugehörige Links“ des trainierten Formulars **Lösungsparameter** aus der Auswahl aus, und klicken Sie dann auf **Neu**.

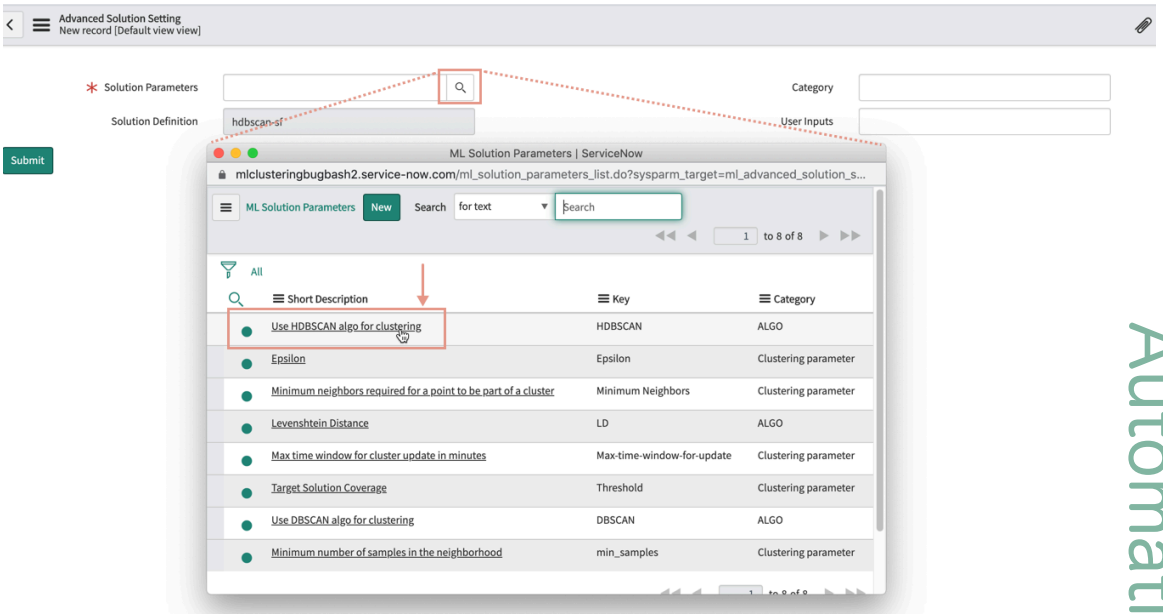


6. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

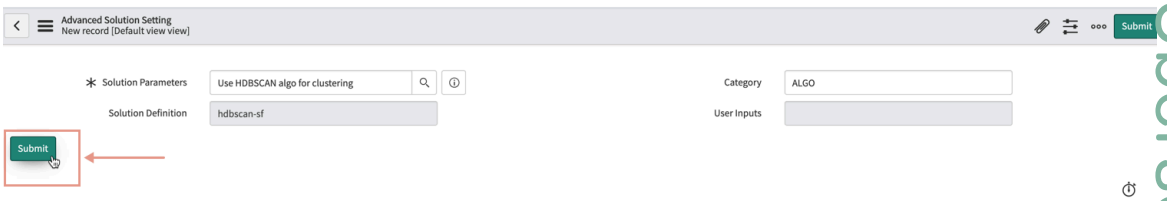
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.

b. Wählen Sie im Bildschirm „ML-Lösungsparameter“ die Option **HDBSCAN für Clustering verwenden aus**.



7. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Datensatz „Erweiterte Lösungseinstellung“ wird mit dem auf den Datensatz angewendeten HDBSCAN-Algorithmus angezeigt.

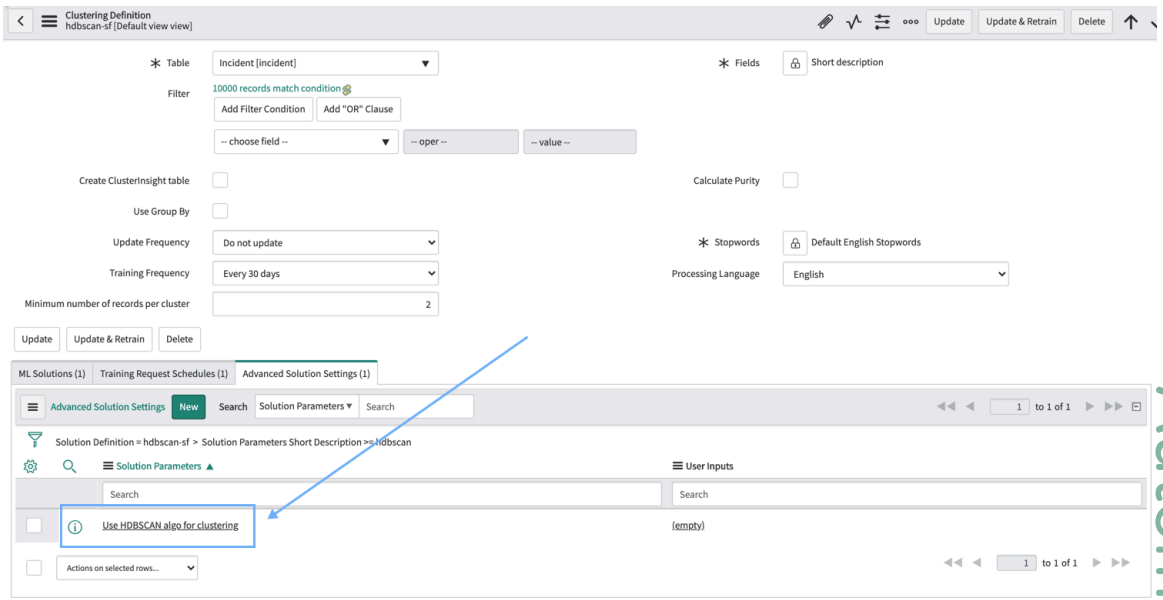


8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis: HDBSCAN ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Definition der Clustering-Lösung angezeigt.



Zugehörige Informationen

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie den Connect Component-Algorithmus und die Levenshtein-Distanzmethode für eine Clustering-Lösung

Wenden Sie die Codierung der Connect-Komponente konfigurieren und der Levenshtein-Distanzmethode an, um das Training für Ihre Clustering-Lösungen zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

- Erstellen und trainieren Sie eine Clustering-Lösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Trainieren von Clustering-Lösungen haben Sie die folgenden drei Optionen.

- Verwenden Sie den standardmäßigen K-Means-Algorithmus.
- Verwenden Sie den optionalen DBSCAN-Lösungsparameter mit der euklidischen Distanzmethode als Metrik.
- Verwenden Sie die optionalen Lösungsparameter DBSCAN, Mindestanzahl der Nachbarn und Levenshtein-Entfernung. Die Connect-Komponente wird von DBSCAN und der Mindestanzahl von Nachbarn aktiviert und unterstützt sowohl vektorbasierten Absatztext

Automatische Übersetzung

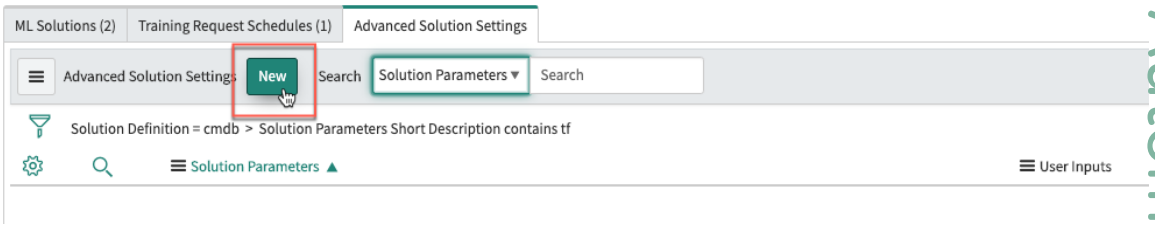
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

als auch abstandsbasierten Levenshtein-Text. Wenn Sie Ihre Lösung mit der Levenshtein-Distanzmethode trainieren, müssen Sie in Ihrer Clustering-Lösung keinen Wortkorpus verwenden.

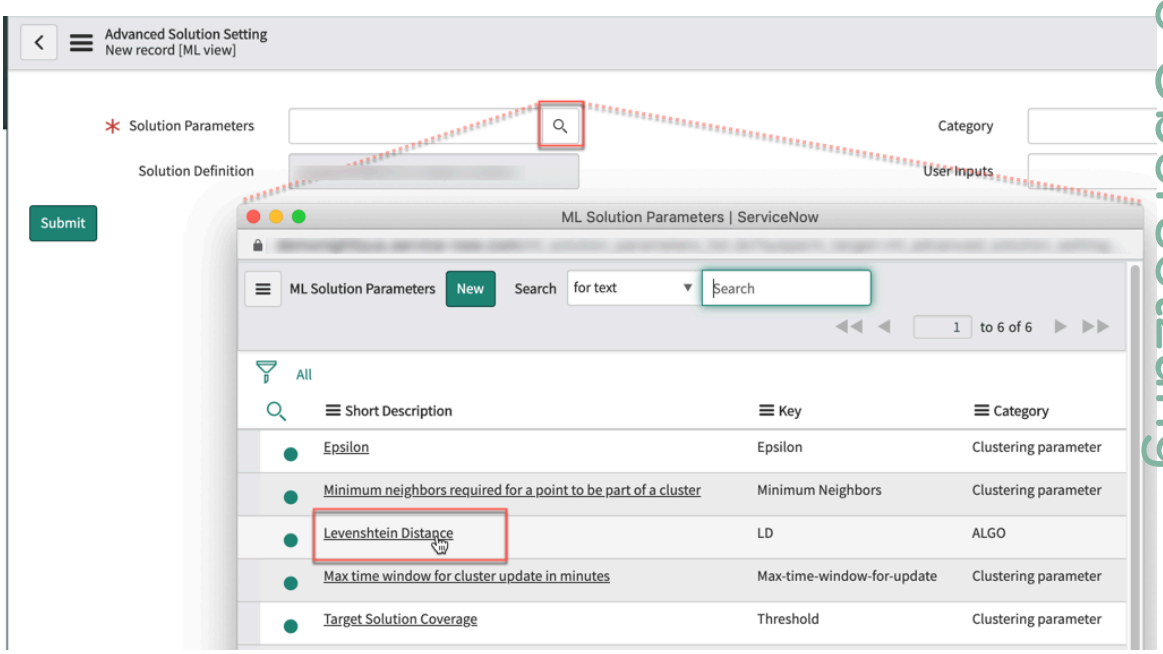
In diesem Beispielszenario trainieren Sie Ihre Lösungsdefinition mithilfe der oben genannten dritten Option.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie ein Definitionsformular der trainierten Clustering-Lösung.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars auf **Neu**.



4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.
   a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.
   b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter die Option **Levenshtein-Abstand**aus.

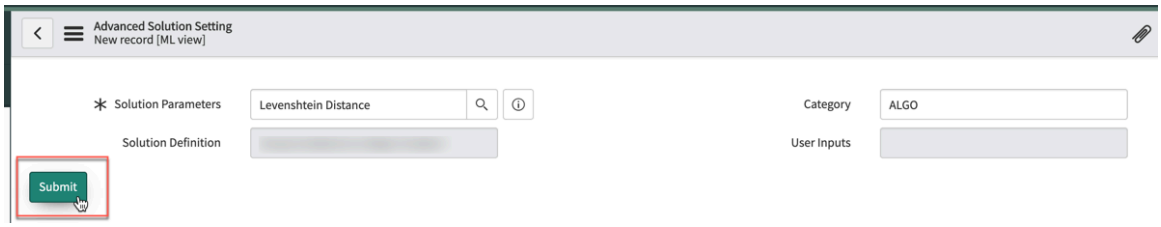


5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Der Bildschirm mit dem Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird aktualisiert.

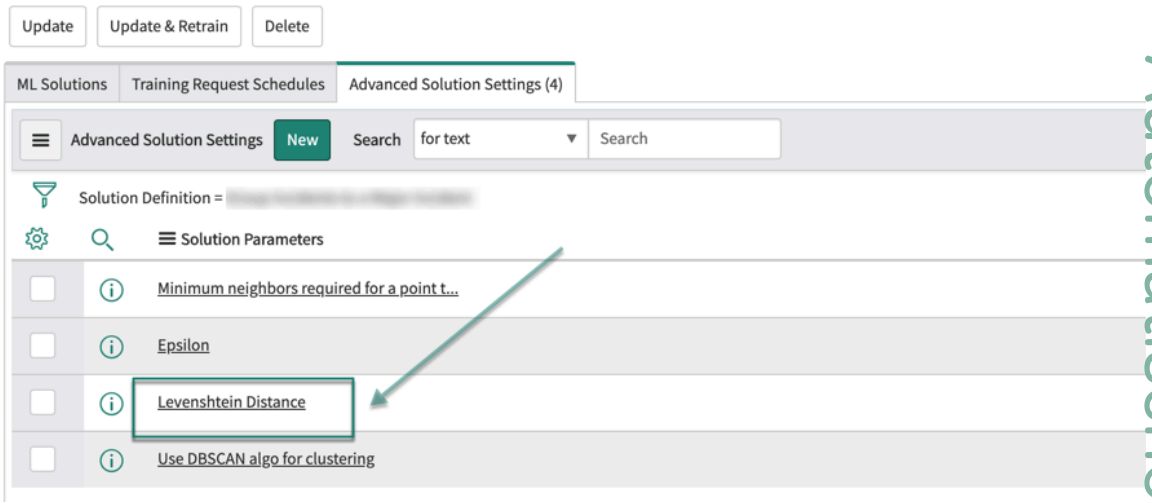
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

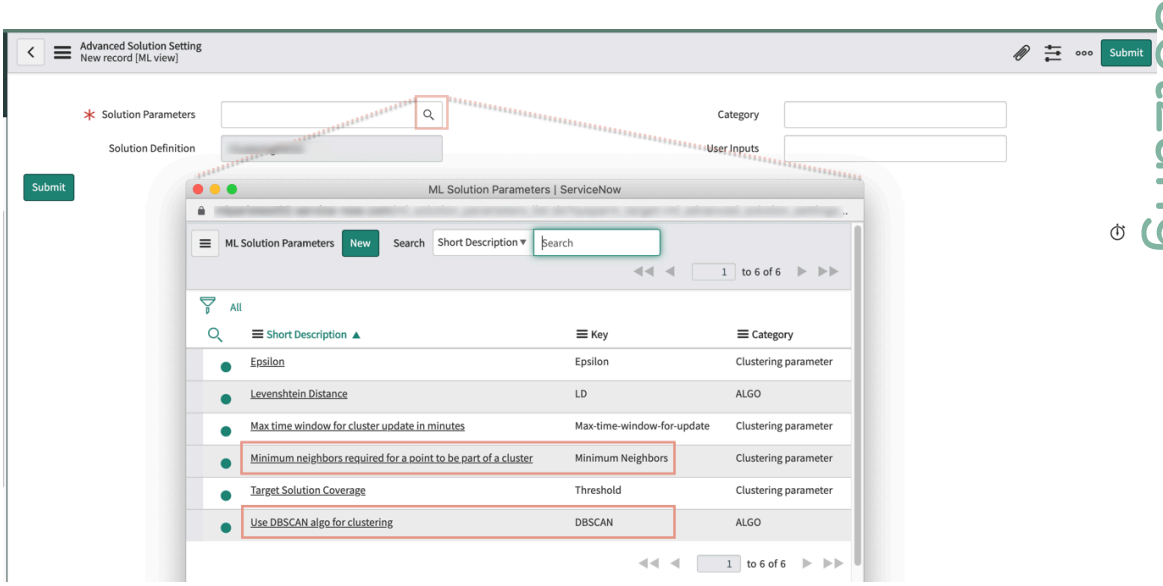


6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis: Die Levenshtein-Entfernung ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen Ihres Clustering-Definitionsformulars angezeigt.



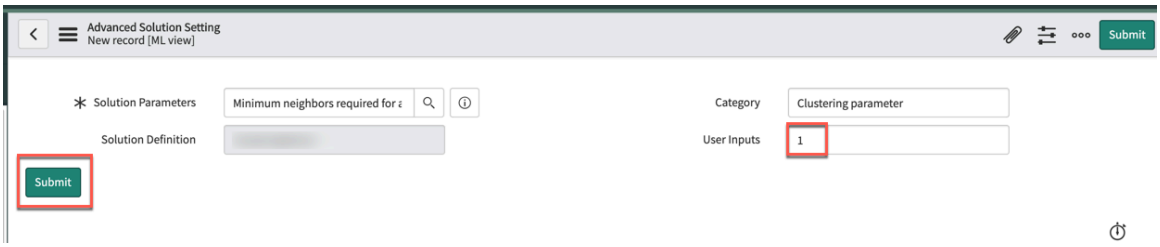
7. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 6 aus dem vorherigen Beispiel für die Levenshtein-Entfernung, außer dass Sie dieses Mal die Lösungsparameter „ **Mindestanzahl Nachbarn** “ und „ **DBSCAN** “ erstellen, die zusammen die Connect-Komponentenfunktion aktivieren.



Wenn Sie den Lösungsparameter für die **Mindestanzahl von Nachbarn** auswählen, konfigurieren und übermitteln, stellen Sie sicher, dass Sie das Feld **Benutzereingaben** auf den Wert 1festlegen. Nur einige Parameter haben ein Feld Benutzereingaben.

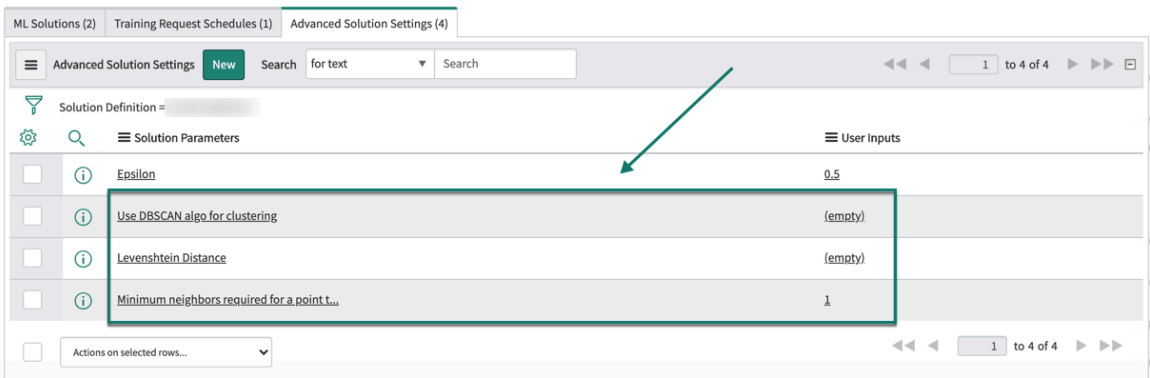
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ergebnis:

Connect-Komponente ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Die beiden Lösungsparameter werden auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen Ihres Clustering-Definitionsformulars zusammen mit dem Parameter Levenshtein-Abstand angezeigt, den Sie in den Schritten 1 bis 6 dieses Verfahrens konfiguriert haben.



Zugehörige Informationen

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Erstellen und Trainieren von Lösungen

Verwenden Sie eines der PI-Frameworks (Predictive Intelligence), um Lösungen für maschinelles Lernen zu erstellen und zu trainieren. Jedes Framework bietet eine andere Art von Lösung, mit der das System trainiert wird, Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und zu ordnen.

Lösungstypen

Die drei PI-Frameworks bieten verschiedene Lösungen, die von jeder Anwendung über eine Vorhersage-API aufgerufen werden können, um eine Vorhersage zu treffen. Erstellen und trainieren Sie Ihre eigenen Lösungen mit Ihren vorherigen Daten. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Homepage** , um Lösungen anzuzeigen und zu erstellen.

Wählen Sie das beste Framework für die gewünschte Vorhersage aus:

- Klassifizierungslösungen:

  Legt Feldwerte während der Datensatzerstellung fest, um Arbeit basierend auf früheren Datensätzen automatisch zu kategorisieren und weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.

- Ähnlichkeitslösungen:

  Identifiziert Ähnlichkeiten zwischen neuen und vorhandenen Datensätzen, um Lösungen zu empfehlen. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Clustering-Lösungen:

  Gruppiert ähnliche Datensätze in Clustern, um Muster und schwerwiegende Incidents zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Clustering-Lösung erstellen und trainieren.

- Regressionslösungen:

  Wichtig:
  Mit Release Washington DC wurde die Unterstützung für die Erstellung neuer Regressionslösungen entfernt. Sie können vorhandene Regressionslösungen weiterhin bearbeiten und trainieren, aber Sie können keine neuen erstellen.

  Verwendet Verlaufsdaten, um numerische Ausgaben vorherzusagen, z. B. die Schätzung der Zeit, die zur Lösung eines Incident oder Falls benötigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung.

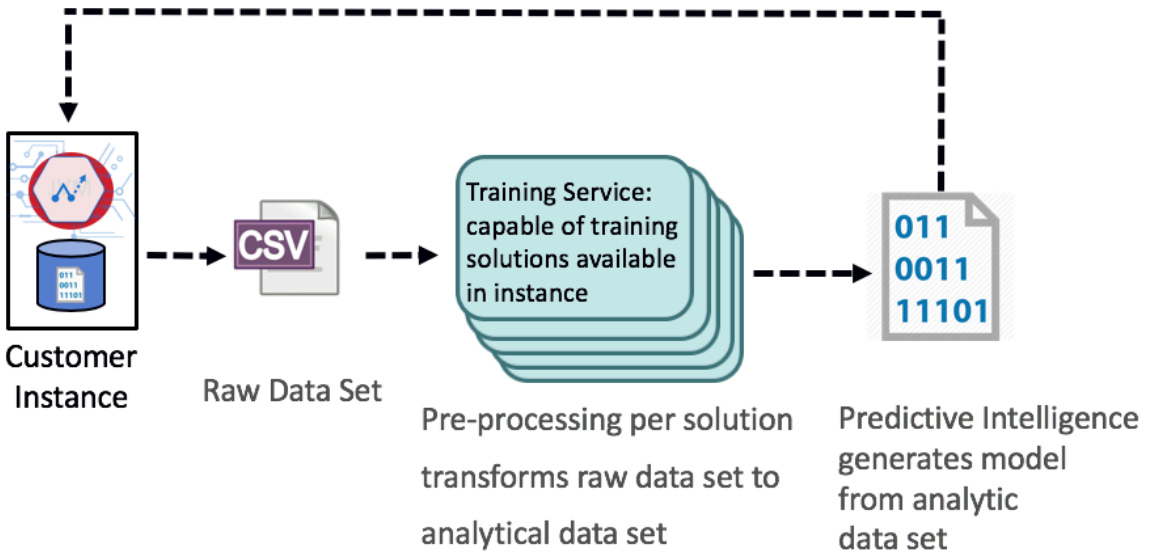
Datensätze zum Trainieren von Lösungen auswählen

Eine Lösung ist nur so gut wie die Datensatzdaten, die Sie zum Trainieren der Lösung verwenden. Im Allgemeinen hat ein guter Trainingsdatensatz diese Eigenschaften.

- Die Eingabefelder der Lösungsdefinition stehen Benutzern beim Erstellen von Datensätzen zur Verfügung. Um Vorhersagen zum Zeitpunkt der Datensatzerstellung treffen zu können, muss die Lösung die Eingabefeldwerte bei der Datensatzerstellung aufweisen.
- Das Ausgabefeld der Lösungsdefinition ist ein Auswahlfeld. Um genauere Vorhersagen zu treffen, beschränken Sie das Ausgabefeld auf eine endliche Menge möglicher Werte.
- Die Trainingsdatensätze enthalten nur korrekte Werte für das Ausgabefeld. Um genauere Vorhersagen zu treffen, filtern Sie alle Datensätze mit unzuverlässigen Ausgabefeldwerten heraus. Wenn beispielsweise kürzlich geschlossene Incidents einen Monat lang überprüft und geändert werden, filtern Sie alle kürzlich geschlossenen Incidents heraus.
- Die Trainingsdatensätze enthalten mehrere Beispiele für jeden Ausgabefeldwert, den die Lösung vorhersagen soll. Um die Datensatzabdeckung zu erhöhen, fügen Sie mehrere Beispiele für jeden Ausgabefeldwert hinzu.
- Die Trainingsdatensätze enthalten übliche Variationen der Eingabefelder. Um die Datensatzabdeckung zu erhöhen, fügen Sie mehrere Beispiele für Eingabefeldwerte hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungen zu Trainingszwecken exportieren



Um eine Lösung zu trainieren, exportieren Sie die Lösungsdefinition und die zugehörigen Datensätze auf einen zentralen Trainingsserver im selben Rechenzentrum. Wenn das Training abgeschlossen ist, exportiert der Trainingsserver die Lösung zurück in Ihre Instanz und löscht alle Trainingsdaten vom Server. Da jedes Rechenzentrum über einen eigenen dedizierten Trainingsserver verfügt und die Daten das Rechenzentrum nicht verlassen, steht dieser Service auch Kunden mit Anforderungen in puncto Datenhoheit zur Verfügung.

Die Vorhersagen erfolgen auf einem zentralen Vorhersageserver im selben Rechenzentrum wie die Instanz. Wenn die Vorhersage zum ersten Mal aufgerufen wird, werden die Artefakte des trainierten Modells vom Server der Instanz an den Vorhersageserver gesendet. Danach werden sie auf dem Vorhersageserver für weitere Vorhersagen zwischengespeichert.

Hinweis:
Die gesamte Kommunikation zwischen der Instanz und dem Trainingsservice erfolgt innerhalb derselben Rechenzentrums-Firewall. Trotzdem findet die Kommunikation ausschließlich über HTTPS statt.

Problembehandlung für Lösungstraining

Informationen zur Behebung allgemeiner Schulungsprobleme finden Sie im Artikel Predictive Intelligence Common Problems [KB781893] in der Now Support Knowledge Base.

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Geben Sie die Datensätze an, die zum Trainieren einer Klassifizierungslösung verwendet werden, welche Felder eine Vorhersage auslösen und wie oft Ihre Lösung neu trainiert werden soll.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Predictive Intelligence unterstützt Trainingslösungen, in denen die Quelldaten von diesen Arten der Verschlüsselung geschützt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

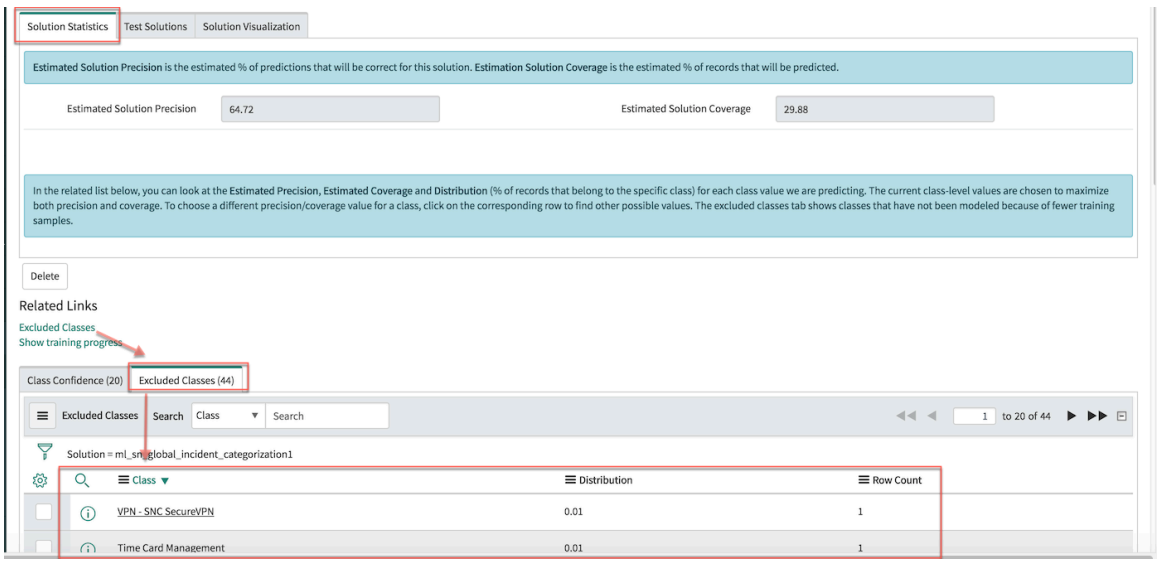
- FDE (Vollständige Datenträgerverschlüsselung).
- Verschlüsselung auf Spaltenebene. Stellen Sie bei Verwendung der Verschlüsselung auf Spaltenebene sicher, dass der Benutzer *„sharedservice.worker“* dieselbe Verschlüsselungsmodulrolle hat, die für die Verschlüsselung verwendet wurde.

Hinweis:
Predictive Intelligenceunterstützt keine Trainingslösungen, in denen die Quelldaten durch Edge Encryption verschlüsselt werden.

Ein Vorhersagemodell ist nur so gut wie die Daten, mit denen es trainiert wird. Um geeignete Trainingsdatensätze auszuwählen, machen Sie sich mit dem Dictionary der Tabellendatenbank und mit der aktuellen Qualität der zu verwendenden Datensatzwerte vertraut.

Sie müssen für jedes Vorhersagemodell, das Sie unterstützen möchten, einen separaten Lösungsdefinitions-Datensatz erstellen. Sie können einen Lösungsdefinitionsdatensatz und seine Konfiguration in ein neues Formular kopieren, indem Sie im Kontextmenü auf Lösungsdefinition kopieren klicken. Sie können den neuen Datensatz verwenden, um weitere Lösungsaktualisierungen vorzunehmen, ohne die gesamte Lösungsdefinition neu zu konfigurieren.

Hinweis:
Klassen mit weniger als 30 Datensätzen in Ihrem Trainingsdatensatz werden vom Lösungstraining ausgeschlossen. Wenn das Training abgeschlossen ist, werden alle ausgeschlossenen Klassen im Abschnitt „Lösungsstatistiken“ Ihres ML-Lösungsformulars aufgeführt.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Klassifizierungsdefinitionen“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie diese Felder im leeren Formular „Klassifizierungsdefinition“ gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Lösungsdatensatz ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	Das System generiert den Wert dieses schreibgeschützten Felds auf Grundlage der von Ihnen eingegebenen Bezeichnung.
Wortkorpus	Wählen Sie einen vorhandenen, für Ihre Lösung relevanten Wortkorpus aus. In diesem Anwendungsfall wählen Sie beispielsweise einen Wortkorpus mit einem Titel wie **Incidents in den letzten 3 Monaten** aus. Wenn Sie keinen relevanten Wortkorpus haben, führen Sie die Schritte zum Erstellen eines Wortkorpus aus. Wenn der Wortkorpus vollständig ist, können Sie ihn im Feld Wortkorpus im Formular „Klassifizierungsdefinition“ auswählen. **Hinweis:** Wortkorpus ist kein Pflichtfeld für Kunden, die Predictive Intelligence erstmals in Utah implementieren. Stattdessen wird ein vortrainiertes Modell verwendet.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Zieldatensätze enthält, die das System vorhersagen soll.
Ausgabefeld	Wählen Sie das Feld aus, dessen Wert das Vorhersagemodell festlegen soll. Im Allgemeinen hat ein gutes Ausgabefeld diese Eigenschaften. ○ Dies ist ein Auswahlfeld oder ein Zeichenfolgenfeld mit einer endlichen Menge möglicher Werte. ○ Es besteht ein Kausalzusammenhang zu den Eingabefeldern. Zum Beispiel wird für die standardmäßige Lösungsdefinition **Incident-Kategorisierung** das Feld **Kategorie** als Ausgabefeld verwendet.
Felder	Wählen Sie die Eingabefelder aus, die die Lösung zum Generieren einer Vorhersage verwenden soll. Eingabefelder sind Felder in einem Datensatz, die die Klassifizierungsinformationen enthalten können, die ihre Vorhersagelösung benötigt, um erfolgreich zu sein. Wenn Sie beispielsweise die richtige Klasse für die Selektierung eines Incident-Datensatzes vorhersagen, sollte die Vorhersage Datensätze mit Text sammeln, der auf die Klasse verweist. Die meisten Datensätze weisen kontextbezogenen Text im Feld **Kurzbeschreibung** auf, weswegen es sich in der Regel empfiehlt, dieses Eingabefeld zu nutzen. Sie können auch **Auflösungshinweise** als Eingabefeld verwenden, da es in den detaillierten Hinweisen für den Incident ebenfalls auf die Incident-Klasse verweisen kann. Im Allgemeinen haben gute Eingabefelder diese Eigenschaften. ○ Die Felder stehen Benutzern beim Erstellen von Datensätzen zur Verfügung. ○ Der Datentyp des Felds kann Zeichenfolge, Referenz, Auswahl oder HTML sein. Je mehr Informationen ein Feld bereitstellt, desto häufiger kann eine Lösung eine Vorhersage treffen und desto häufiger sind Vorhersagen genau. ○ Das Feld hat einen Standardwert und darf nicht leer sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Alle standardmäßigen Lösungsdefinitionen verwenden das Feld **Kurzbeschreibung**.
Filter	Klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, um Bedingungen auf die Datensätze anzuwenden, die Sie trainieren. Die Lösungsdefinition **Incident-Kategorisierung** verwendet beispielsweise einen Filter mit folgenden Bedingungen: **[Erstellt][am][Letzte 12 Monate] UND [Aktiv][ist][false] UND [Status][ist Bestandteil von][Gelöst | Abgeschlossen]**. Um eine Lösung zu trainieren, muss der Filter mindestens einen Datensatz zurückgeben. Wenn Ihr Filter keine Datensätze zurückgibt, aktualisieren Sie ihn, bis er Datensätze zum Trainieren zurückgibt. **Hinweis:** Die empfohlene Anzahl von Datensätzen für das Trainieren einer guten Lösung liegt zwischen 30.000 und 300.000. Wenn Sie mehr als 300.000 Datensätze einreichen, werden die neuesten 300.000 Datensätze zum Trainieren der Lösung verwendet. Verwenden Sie nur authentische Datensätze aus der Datenbank. Eine Lösung ist nur so gut wie die Daten, die Sie zum Trainieren der Lösung verwenden. Im Allgemeinen hat ein guter Filter diese Eigenschaften. ○ Die Trainingsdatensätze sind inaktiv und besitzen einen Aufgabenstatus, der in Ihrem Standardprozess dafür steht, dass die Arbeit abgeschlossen wurde, z. B. „Gelöst“ oder „Geschlossen“. ○ Die Trainingsdatensätze enthalten nur korrekte Werte für das Zielfeld. Filtern Sie Datensätze mit unzuverlässigen Zielfeldwerten heraus. Wenn Sie beispielsweise die Zuweisungsgruppe/Kategorie vorhersagen und Ihre historischen Incident-Daten Zuweisungsgruppen/Kategorien enthalten, die nicht mehr verwendet werden, fügen Sie einen Filter hinzu, um solche Incident-Datensätze aus dem Training zu entfernen. ○ Die Trainingsdatensätze enthalten mehrere Beispiele für jeden Zielfeldwert, den die Lösung vorhersagen soll. ○ Die Trainingsdatensätze enthalten übliche Variationen der Eingabefelder. Verwenden Sie keine hartcodierten Datumsangaben als Filter, da diese Filter nicht aktualisiert werden, wenn die Lösungen neu trainiert werden, es sei denn, Sie aktualisieren sie vor jedem neuen Training manuell. Verwenden Sie stattdessen relative Datumsfilter, wie z. B. letzte 3 Monate, letzte 6 Monate oder letzte 12 Monate.
Verarbeitungs-sprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie **Italienisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Zum Beispiel das Versehen von Wörtern mit Token, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste der **standardmäßigen englischen Stoppwörter wird** ebenfalls in Ihrer Auswahl angezeigt. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld „Stoppwörter“ auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen.
Schulungs-häufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System die Lösung basierend auf den Datensätzen, die dem **Filter** entsprechen, neu generiert. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: ○ Einmal ausführen ○ Alle 30 Tage ○ Alle 60 Tage ○ Alle 90 Tage ○ Alle 120 Tage ○ Alle 180 Tage **Hinweis:** Die Mindestanzahl der für das Training der Klassifizierungslösung erforderlichen Datensätze ist auf 10.000 festgelegt. Standardmäßig führt das System einmal ein Training durch. Dies gibt Ihnen Zeit, die Lösungsdefinition zu überprüfen und nach Bedarf zu aktualisieren, bis sie akzeptable Werte für Abdeckung und Genauigkeit liefert. Wenn Ihre Lösungsdefinition relativ stabil ist, sollten Sie regelmäßige Trainings in Betracht ziehen, da die Daten mit der Zeit altern können, wodurch die Genauigkeit Ihres Vorhersagemodells beeinträchtigt wird. **Hinweis:** Der ML-Planer begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters auf 50 neue ML-Trainingsanforderungen pro Instanz festlegen kann. Dieses Limit schließt geplante Neutrainingsanforderungen, Clustering-Aktualisierungen und Ähnlichkeitsaktualisierungen aus, selbst wenn die neuen Trainingsanforderungen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters 50 überschreiten.

4. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption aus, bzw. klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

5. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster **Trainingsaktivierung** zur Bestätigung auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

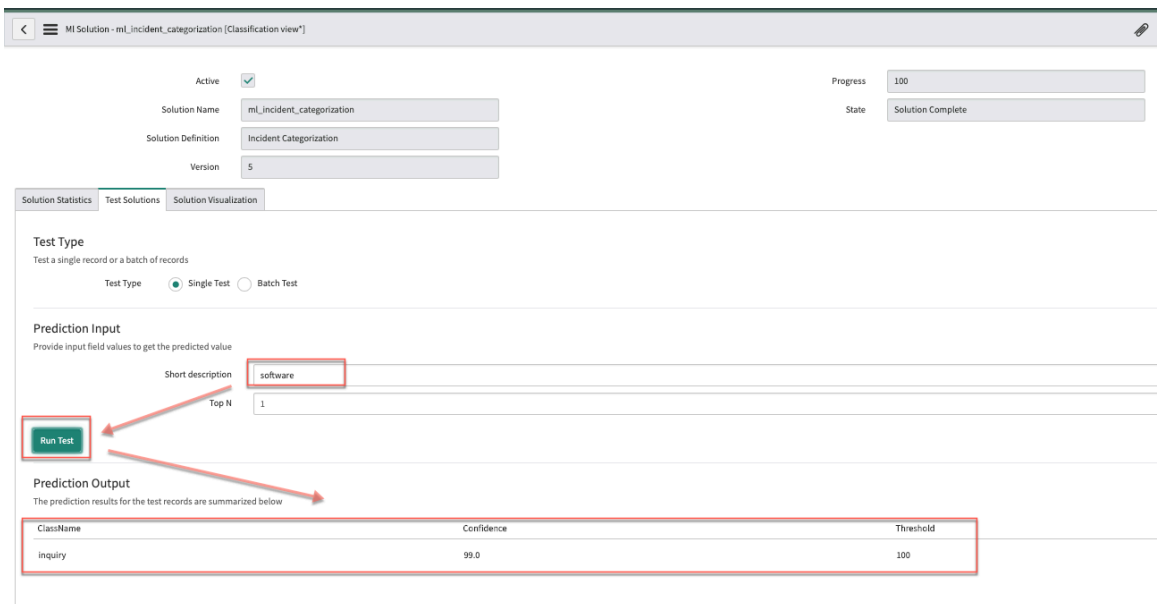
- Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Das System sendet Ihnen bei Abschluss des Trainings eine Benachrichtigung und informiert Sie über alle aufgetretenen Fehler. Auch alle anderen Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.
- Auf der Registerkarte „Lösungsvisualisierung“ Ihres Lösungsformulars wird ein Blasendiagramm angezeigt, das für alle von der Lösung abgedeckten Klassen die geschätzte Genauigkeit und Abdeckung darstellt. Die Größe der Blase gibt den Prozentsatz der Datensätze an (Verteilung), die zur Klasse gehören. Wenn Sie auf eine Blase zeigen, können Sie deren geschätzte Abdeckung, geschätzte Genauigkeit und Verteilung anzeigen.



Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie im Abschnitt „Klassenkonfidenz“ auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ Ihrer Lösung die Statistiken zur Präzision und Abdeckung der trainierten Lösung.

Auf der Registerkarte Testlösungen in Ihrer Lösung können Sie die Vorhersageausgabe testen, indem Sie Werte aus den Eingabefeldern eingeben, z. B. die Kurzbeschreibung.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassen von der Vorhersage ausschließen

Schließen Sie eine Klasse von der Vorhersage aus, wenn ihre Genauigkeits- oder Abdeckungsstatistiken den Schwellenwert für den Nutzen nicht erfüllen. Schließen Sie sie beispielsweise aus, wenn das Modell keinen bestimmten Ausgabefeldwert vorhersagen soll.

Vorbereitungen

- Trainieren Sie die Lösungsdefinition, deren Ausgabefeldwerte Sie ausschließen möchten.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihre Klassifizierungslösung keine ausreichende Genauigkeit oder Abdeckung bietet, können Sie eine bestimmte Incident-Kategorie von der Vorhersage ausschließen.

Eine Klasse bleibt nur bis zum nächsten Training Ihrer Lösung von der Vorhersage ausgeschlossen. Wenn eine Klasse dann immer noch keine ausreichenden Genauigkeits- oder Abdeckungswerte liefert, sollten Sie die Deaktivierung der Lösung in Betracht ziehen, bis bessere Ergebnisse erzielt werden.

Normalerweise schließen Sie eine Klasse von der Vorhersage aus, wenn der Wert der ausgeschlossenen Klasse manuell von einer Person festgelegt werden soll. Schließen Sie die Klasse beispielsweise aus, wenn die Lösung keine ausreichende Genauigkeit oder Abdeckung bietet oder wenn die Klasse eine andere Geschäftslogik auslöst, die eine Überprüfung oder Genehmigung erfordert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „ML-Lösungen“ die Lösung aus, deren Klassen Sie ausschließen möchten. Diese Lösung muss den **Status Lösung abgeschlossen** aufweisen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Klassenkonfidenz** die Klasse aus, die Sie ausschließen möchten.
4. Überprüfen Sie im Datensatz „Klassenkonfidenz“ die Kombinationen aus Genauigkeit und Abdeckung, die in der eingebetteten Liste **Suchen der Genauigkeitsabdeckung** verfügbar sind.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kombination aus Genauigkeit 100 und Abdeckung 0.

   Sie können nur ein Kontrollkästchen auswählen.
6. Wählen Sie im Steuerelement „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Werte anwenden** aus. Das System zeigt ein Bestätigungsfenster für die **Genauigkeits-/Abdeckungseinstellung** an.
7. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Ergebnisse

Die Lösung schließt die Klasse bis zum nächsten Trainingszyklus von allen Vorhersagen aus.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie zu dem Schluss kommen, dass diese Klasse niemals aussagekräftige Vorhersagen liefern wird, sollten Sie die Lösung deaktivieren oder die Lösungsdefinition ändern.

Klassen vom Lösungstraining ausschließen

Schließt eine Klasse vom Lösungstraining aus, um zu verhindern, dass das Modell jemals Vorhersagen für eine bestimmte Ausgabefeldklasse trifft. Sie können beispielsweise eine bestimmte Incident-Kategorie vom Training ausschließen, wenn Sie vorhaben, die Kategorie stillzulegen oder zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Ausschluss einer Klasse vom Training verhindert nicht, dass die Lösung Vorhersagen für Datensätze trifft, die die ausgeschlossene Klasse verwenden. Beim Lösungstraining werden weiterhin die Eingabe- und Ausgabefeldwerte als Daten verwendet, und es wird versucht, Eingabefeldwerte einer neuen Ausgabefeldklasse zuzuordnen. Dieser Versuch kann zu unerwünschten Vorhersageergebnissen führen, es sei denn, Sie verfügen über eine andere geeignete Klasse, um die ausgeschlossene Klasse zu ersetzen.

Normalerweise schließen Sie eine Klasse nur dann vom Training aus, wenn Sie die Liste der gültigen Ausgabefeldwerte ändern. Wenn Sie beispielsweise eine Incident-Kategorie durch eine andere Incident-Kategorie ersetzt haben, können Sie die alte Kategorie vom Training ausschließen, sodass die Lösung nur die neue Kategorie für Vorhersagen verwendet.

Hinweis:
Wenn Sie einen Zielrückruf für eine Klasse angeben, schließen Sie die Klasse nicht aus dem Training aus, auch wenn die Anzahl der Datensätze für diese Klasse weniger als 30 beträgt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
   Das System zeigt die aktuelle Liste der Lösungsdefinitionen an.
2. Wählen Sie die Lösungsdefinition aus, die Sie bearbeiten möchten.

   Example
   Wählen Sie zum Beispiel **Incident-Kategorisierung** aus, um eine Incident-Kategorie vom Training auszuschließen.
3. Bearbeiten Sie den Filter, um die Klasse auszuschließen.
   Sie können die Operatoren **[ist Bestandteil von]** oder **[ist nicht Bestandteil von]** verwenden, um eine bestimmte Klasse auszuschließen.

   Example

   Wenn Sie beispielsweise die Hardwareklasse ausschließen möchten, fügen Sie die folgende Bedingung hinzu: **[Kategorie] [ist nicht Bestandteil von] [Hardware]**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren und trainieren**.
   Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

Ergebnisse
Die Lösung schließt die Klasse von allen Vorhersagen aus.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Genauigkeits- und Abdeckungsstatistiken der trainierten Lösung.

Trainierte Klassifizierungslösung optimieren

Optimieren Sie die Performance einer trainierten Klassifizierungslösung, indem Sie Genauigkeits- und Abdeckungswerte auf Klassenebene konfigurieren.

Vorbereitungen
- Trainieren Sie die Lösungsdefinition, deren Ausgabefeldwerte Sie konfigurieren möchten.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System erstellt einen *Klassendatensatz* für jeden Ausgabefeldwert, den es vorhersagen kann. Jeder Klassendatensatz enthält eine Liste möglicher Kombinationen aus Genauigkeit und Abdeckung. Standardmäßig verwenden Lösungen die höchste Kombination aus Genauigkeit und Abdeckung. Sie können eine andere Kombination auswählen, um die Vorhersagen basierend auf akzeptablen Genauigkeits- und Abdeckungswerten zu verfeinern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen**.
   Das System zeigt die Liste der verfügbaren Lösungen an.
2. Wählen Sie die Lösung aus, deren Klassen Sie konfigurieren möchten.
   Diese Lösung muss den **Status Lösung abgeschlossen** aufweisen.
   Das System zeigt den Lösungsdatensatz an.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Klassenkonfidenz** die Klasse aus, die Sie konfigurieren möchten.
   Die Lösung listet nur Ausgabefeldwerte auf, für die Vorhersagen getroffen werden können. Wenn der Ausgabefeldwert nicht in dieser Liste enthalten ist, aktualisieren Sie den Lösungsdefinitionsfilter, um mehr Daten für diesen Ausgabefeldwert bereitzustellen, und trainieren Sie die Lösung neu.
   Das System zeigt den Klassenkonfidenz-Datensatz an.
4. Überprüfen Sie die Genauigkeits- und Abdeckungskombinationen, die in der eingebetteten Liste **Genauigkeits-/Abdeckungssuche** verfügbar sind.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kombination aus Genauigkeit und Abdeckung, die Sie verwenden möchten, um Vorhersagen für diese Klasse zu treffen.

   Sie können nur ein Kontrollkästchen auswählen. Einige Kombinationen führen zu speziellen Vorhersageergebnissen.

   Spezielle Vorhersagekombinationen

Ergebnis der Vorhersage	Genauigkeit	Abdeckung
Klasse niemals in Vorhersagen einbeziehen	100	0
Klasse immer in Vorhersagen einbeziehen	0	100

6. Wählen Sie im Steuerelement „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Werte anwenden** aus.
   Das System zeigt ein Bestätigungsfenster für die **Genauigkeits-/Abdeckungseinstellung** an.
7. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Vorhersagen für diese Klasse, um sicherzustellen, dass das System akzeptable Ergebnisse liefert.

Zielmetriken für trainierte Klassifizierungslösung konfigurieren

Legen Sie für eine trainierte auf maschinellem Lernen gestützte Lösung Werte für Genauigkeit, Abdeckung und Rückrufstatistiken fest.

Metrikwerte für Klassifizierungen auf Klassen- oder Lösungsebene festlegen

Predictive Intelligence bietet drei Metriktypen für die Klassifizierung: Genauigkeit, Abdeckung und Rückruf. Sie konfigurieren diese Metriken auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ des Formulars einer trainierten Klassifizierungslösung. Sie können zwar auf Klassenebene manuell Werte für diese Metriken festlegen, bei einer großen Anzahl von Klassen kann dies jedoch eine Herausforderung darstellen. In vielen Fällen kennen Sie den am besten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

geeigneten Wert möglicherweise erst, wenn die Lösung trainiert ist. Dieses Thema konzentriert sich auf das Festlegen der Metrikwerte nur auf Lösungsebene.

Lösungsmetriken konfigurieren

Wenn Sie einen Wert auf eine Metrik anwenden, werden die Werte der anderen beiden geändert. Dieses Verhalten ermöglicht es Ihnen, Metriken iterativ in Echtzeit zu ändern, um zu sehen, mit welchen Wertkombinationen sich bestimmte Ergebnisse ergeben. Wenn Sie einen neuen Wert auf eine Metrik anwenden, führt das System eine Neuberechnung unter Berücksichtigung der neuen Ziele durch.

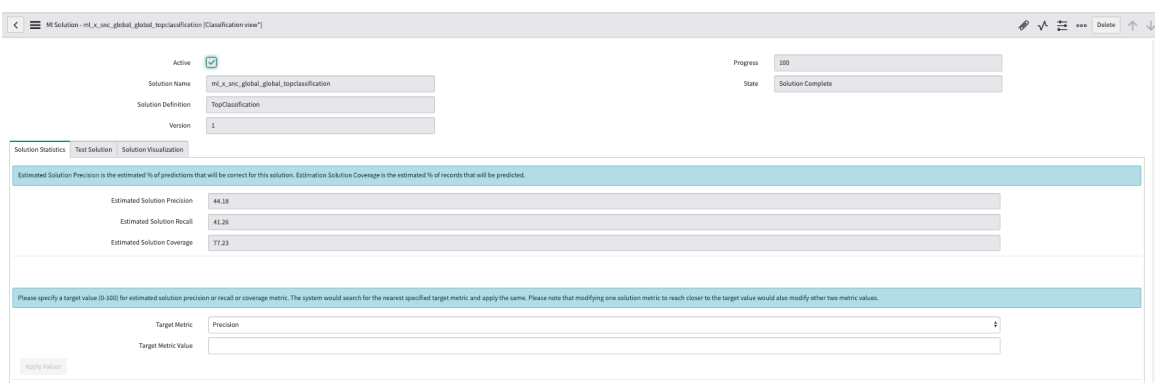
Durch Anwendung eines Werts auf eine Metrik wird das System aufgefordert, seine Vorhersagen so zu trainieren, dass die von Ihnen festgelegte Metrik auf Grundlage des höchsten Prozentwerts gegenüber den anderen Metriken bevorzugt wird. Das System versucht, diese Werte einzuhalten. Aber aufgrund der Art und Weise, wie die von Ihnen trainierten Daten verteilt sind, kann es vorkommen, dass sie nicht genau wie von Ihnen gewünscht festgelegt werden.

Wenn Sie Metrikwerte auf Lösungsebene anwenden, legt das System automatisch die entsprechenden Werte auf Klassenebene fest.

Im Folgenden sind die grundlegenden Schritte zum Konfigurieren einer Zielmetrik für Ihre Lösung dargestellt.

1. Navigieren Sie zur Registerkarte „Lösungsstatistiken“ einer trainierten ML-Lösung.
2. Überprüfen Sie die Nachrichten auf den grünen Bannern im Bildschirm, die die einzelnen Metriken definieren, damit Sie die Werte, die Sie der Lösung zuweisen möchten, besser verstehen. Die ersten beiden Nachrichtenbanner beziehen sich auf geschätzte Metriken auf Lösungsebene. Das dritte Banner enthält Ergebnisse auf Klassenebene basierend auf den angewendeten Lösungswerten.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Zielmetrik** die Metrik aus, die Sie konfigurieren möchten.
4. Geben Sie im Feld **Zielmetrikwert** einen numerischen Prozentwert zwischen 0-100 ein.
5. Klicken Sie auf **Werte anwenden**.
6. *Ergebnis:* Auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ können Sie die Werteänderung für **Geschätzte Lösungsgenauigkeit**, **Geschätzter Lösungsrückruf** und **Geschätzte Lösungsabdeckung** überprüfen. Das System berechnet diese Werte basierend auf Ihren Eingaben für **Zielmetrik** und **Zielmetrikwert** für die Lösung.

Hier ist ein Beispiel einer Zielseite für eine vor kurzem trainierte Klassifizierungslösung. Wie Sie sehen können, weist die Genauigkeitsmetrik den Wert 44,18, die Rückrufmetrik den Wert 41,26 und die Abdeckungsmetrik den Wert 77,23 auf.

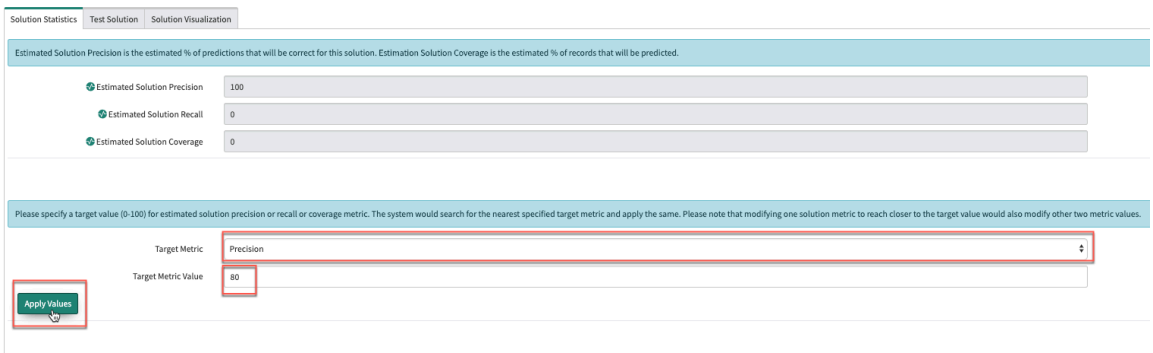


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

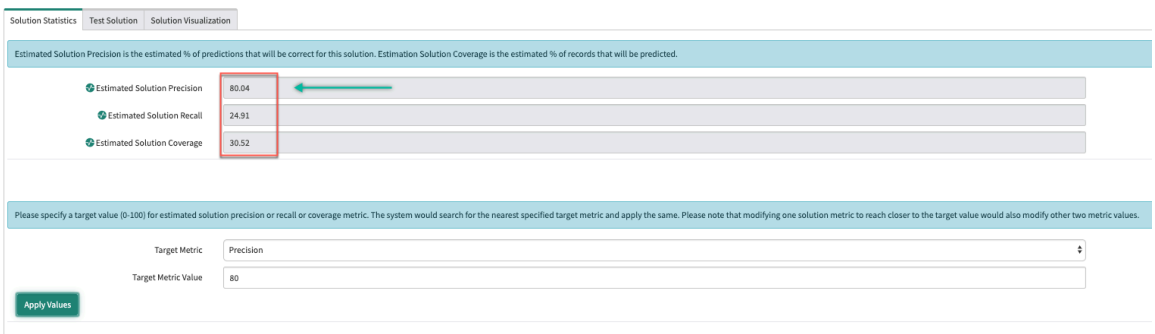
Wenn Sie diese Standardwerte für einen Anwendungsfall anpassen müssen, nehmen Sie Bezug auf die folgenden Beispielkonfigurationen. Je nach Klassifizierungslösung, die Sie implementieren, möchten Sie möglicherweise den Zielmetrikwert für Genauigkeit, Rückruf oder Abdeckung ändern. Beachten Sie, dass eine Änderung des Zielmetrikwerts für eine Metrik, z. B. Genauigkeit, sich auch die Werte der Rückruf- und der Abdeckungsmetrik auswirken.

Konfiguration der Genauigkeit – Beispiel

In diesem Beispielszenario ersetzen Sie einen manuellen Selektierungsprozess für die Weiterleitung von Incident-Datensätzen durch eine ML-Klassifizierungslösung, die die Datensätze automatisch der richtigen Zuweisungsgruppe zuweist. Für dieses Szenario haben Sie einen angestrebten Zielwert, und das System muss mindestens 80 % der Zeit richtig vorhersagen. Sie legen den Wert für die Genauigkeitsmetrik auf 80 fest und klicken auf **Werte anwenden**.



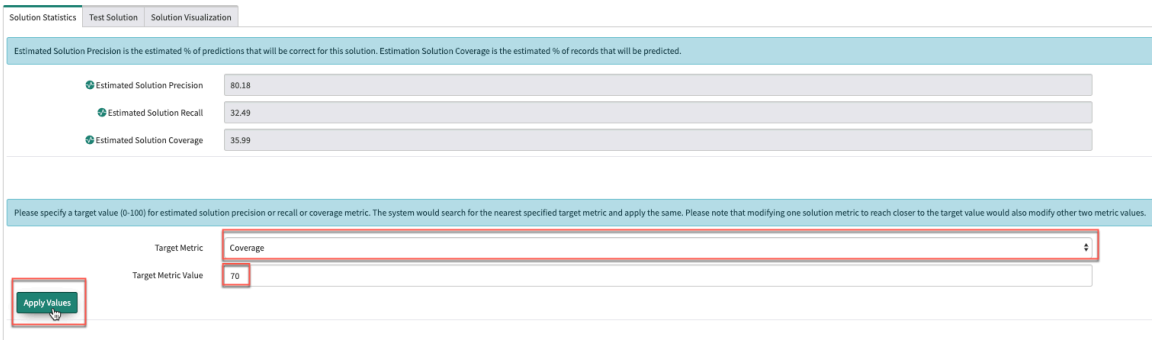
Hier sind die Metrikwerte, die das System auf die Lösung angewendet hat. In diesem Szenario hat der Genauigkeitswert von 80,04 Ihre Anforderung von 80 % geringfügig überschritten, sodass Sie wahrscheinlich mit diesem Wert zufrieden sind.



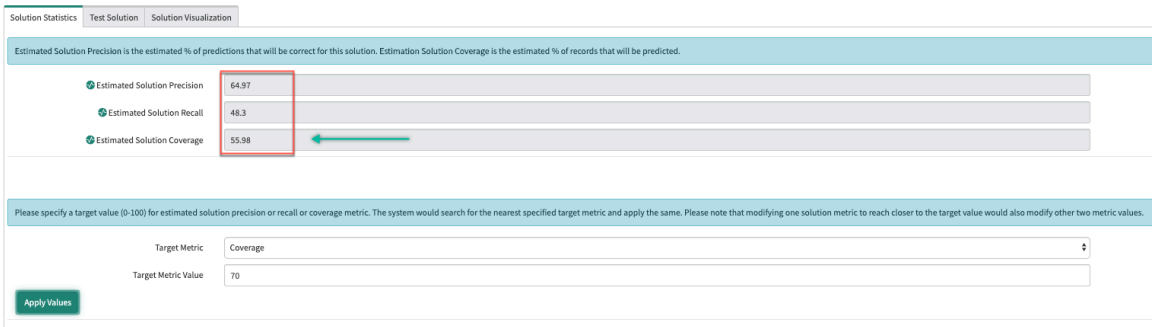
Konfiguration der Abdeckung – Beispiel

In einem anderen Beispielszenario, in dem Sie einen manuellen Selektierungsprozess für die Weiterleitung von Incident-Datensätzen ersetzen, besteht Ihr Mindestziel darin, mindestens 70 % der eingehenden Incidents im ersten Quartal des Jahres vorherzusagen. Sie legen den Wert für die Abdeckungsmetrik auf 70 fest und klicken auf **Werte anwenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

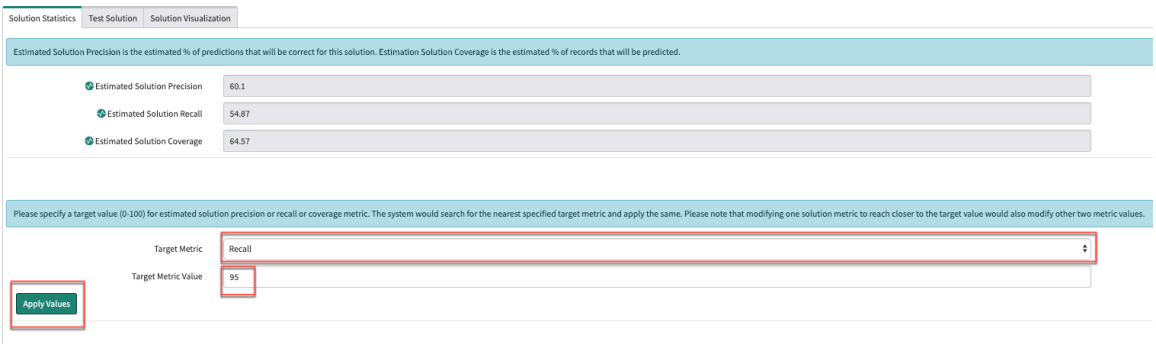


Im folgenden Screenshot sind die Metrikwerte dargestellt, die das System auf die Lösung angewendet hat. Der Wert für die Abdeckungsmetrik ist von 35,99 auf 55,98 gestiegen. Die Genauigkeitsmetrik ist jedoch von 80,18 auf 64,97 gesunken. Das kann daran liegen, dass Sie die Abdeckungsmetrik auf einen relativ hohen Wert von 70 festgelegt haben, oder vielleicht auch daran, wie die von Ihnen trainierten Daten verteilt sind.



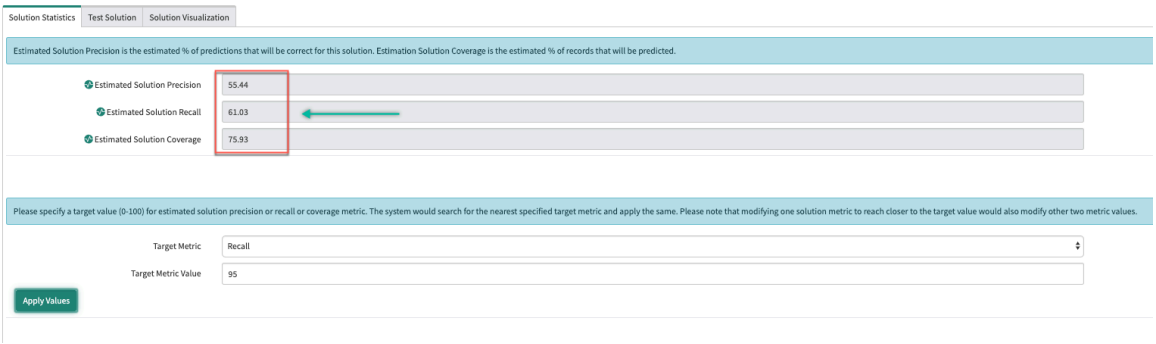
Konfiguration des Rückrufs – Beispiel

In einem anderen Szenario kann die Klassifizierung, ob eine eingehende E-Mail Phishing ist oder nicht, ein wichtiger Anwendungsfall in einer sicherheitsbezogenen ML-Lösung sein. In dieser Situation ist es sehr wichtig, jeden Phishing-Versuch zu erkennen. Deshalb ist es in Ordnung, ab und zu eine E-Mail, bei der es sich nicht um Phishing handelt, als Phishing zu melden. Tatsächliche Phishings dürfen jedoch keinesfalls als „kein Phishing“ klassifiziert werden. In solchen Situationen muss die Rückrufmetrik einen hohen Wert aufweisen, was zu geringeren Prozentsätzen für Genauigkeit und Abdeckung führen kann. Hier können Sie die Rückrufmetrik auf 95 festlegen und auf **Werte anwenden**klicken.



Hier sind die Metrikwerte, die das System auf die Lösung angewendet hat. Der Wert der Rückrufmetrik ist von 54,87 auf 61,03 gestiegen. Die Genauigkeitsmetrik ist jedoch von 60,1 auf 55,44 gesunken. Das liegt wahrscheinlich daran, dass Sie die Rückrufmetrik auf den hohen Wert von 95 festgelegt haben.

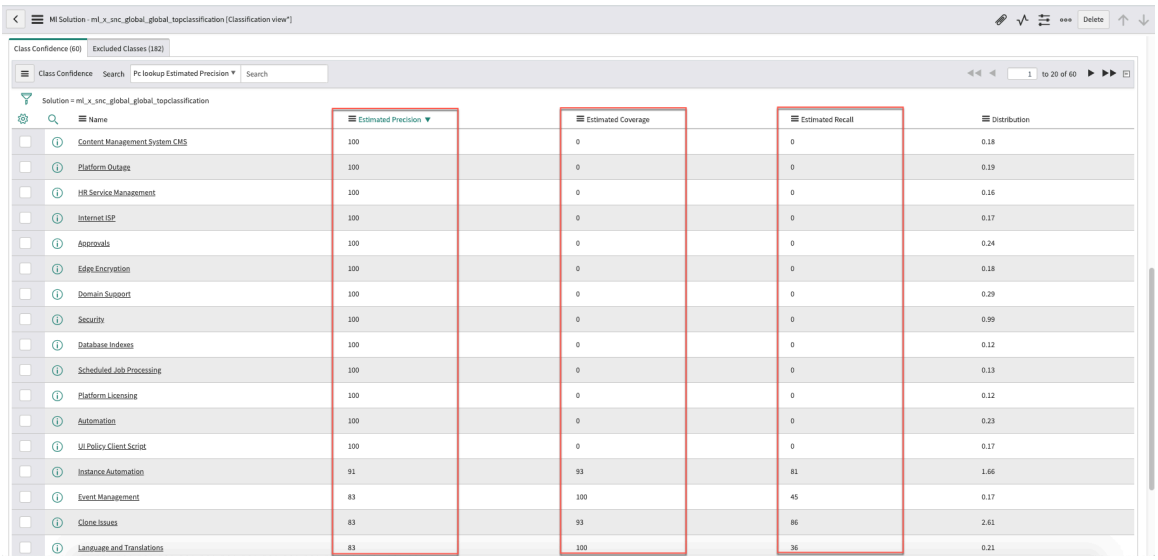
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ergebnisse auf Klassenebene für die Lösungsmetrikwerte, die Sie auf die Lösung anwenden

Im folgenden Screenshot ist ein Beispiel für die Ergebnisse auf Klassenebene dargestellt, die das System auf die Genauigkeits-, Abdeckungs- und Rückrufstatistiken einer Lösung für 37 Klassen angewendet hat. Sie können die Metrikwerte solange ändern, bis Sie mit den Ergebnissen vollständig zufrieden sind.

Durch eine absteigende Sortierung in der Spalte „Geschätzte Genauigkeit“ können Sie sehen, welche Klassen die höchste Genauigkeit für die Lösung haben.



Verwenden von „Gruppieren nach“ für die Klassifizierung

Verwenden Sie APIs, um gleichzeitig mehrere Klassifizierungslösungen für das Training basierend auf dem Feld „Gruppieren nach“ zu übermitteln.

Sie können die optionale Fähigkeit „Gruppieren nach“ verwenden, um eine Klassifizierungslösung zu trainieren und zu verwalten, die mehr als einen Datenbereich abdeckt, z. B. geografischen Standort oder Domäne.

Um eine Lösung mit Gruppieren nach zu trainieren, müssen Sie den Parameter *groupby* hinzufügen, während Sie eine Klassifizierungslösungsdefinition mit APIs erstellen. Der Parameter *groupby* akzeptiert nur kategoriale Spalten als Eingaben, wobei einzelne Modelle für die Teilmenge der Daten erstellt werden, die zu jedem der *groupby*- Werte gehören. Es werden nur die untergeordneten Lösungen erstellt, die die für die Fähigkeit festgelegten Mindestdatensatzkriterien erfüllen. Hier werden die Vorhersageaufrufe basierend auf dem in der Vorhersageeingabe vorhandenen Wert für „Gruppieren nach“ an das entsprechende „Gruppieren nach“-Modell weitergeleitet. Batch-Vorhersagen werden nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Gruppieren nach-Szenario für geografische Standorte

Angenommen, Ihr globales Unternehmen verwendet die Klassifizierungsweiterleitung für eingehende Datensätze mit einem Support-Center in den USA und einem in Europa. Hier möchten Sie eine einzelne Klassifizierungslösung erstellen, die ein Modell für Ihre Incidents in den USA und ein anderes Modell für Ihre Incidents in Europa enthält.

In diesem Szenario können Sie einen der folgenden beiden Ansätze verwenden:

- Erstellen und trainieren Sie zwei separate Definitionen der ML-Klassifizierungslösung, wobei eine nur nach US-Incidents und eine nur nach Incidents in Europa gefiltert wird.
- Verwenden Sie den Parameter *groupby*, um Groupby für den Länderstandort zu erstellen, sodass alle US-Definitionen ein US-Modell und alle Europa-Definitionen ein Europa-Modell erstellen. Dann identifiziert das System basierend auf dem Incident, welches Modell zur Vorhersage der richtigen Klassifizierungskategorie verwendet wird.

Der zweite Ansatz hat den Vorteil, dass sich die von Ihnen verwendeten Modelle sogar in anderen Domänen befinden können, z. B. im Gesundheitswesen oder im Finanzwesen. Dieser Ansatz ist besonders vorteilhaft, wenn Sie mehrere Länderstandorte oder Domänen verwalten müssen.

Beispiel für die Verwendung von Training und Vorhersage mit „Gruppieren nach“ über API

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
   'tableName' : 'incident',
   'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
   'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
   'label': 'solution label',
   'dataset' : myIncidentData,
   'groupByFieldName' : 'assignment_group',
   'predictedFieldName': 'category',
   'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Weiteren Kontext zu diesem Beispiel und zur allgemeinen Verwendung von APIs für maschinelles Lernen finden Sie in der Dokumentation, die im Abschnitt „Verwandte Themen“ unten angegeben ist.

Zugehörige Informationen

DatasetDefinition – Global

ClassificationSolution – Global

ClassificationSolutionStore – Global

ClassificationSolutionVersion – Global

Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Erstellen und trainieren Sie eine auf maschinellem Lernen (ML) gestützte Lösung, die Ihre vorhandenen Datensätze erfasst und mit neuen ähnlichen Datensätzen vergleicht. Sie können beispielsweise den Text in einem Datensatz für offene Incidents mit einem Datensatz für gelöste Incidents vergleichen, um die Lösung wiederzuverwenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: ml_admin oder admin

Wichtig:
Ab Release Washington DC verwenden Clustering- und Ähnlichkeitsmodelle Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist. Wenn Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus nach dem Upgrade neu trainiert werden, werden sie zu Workflow-Lösungen, und das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Predictive Intelligence unterstützt Schulungslösungen, bei denen die Quelldaten durch diese Verschlüsselungstypen geschützt sind.

- FDE (Full Disc Encryption).
- Verschlüsselung auf Spaltenebene. Stellen Sie bei Verwendung der Verschlüsselung auf Spaltenebene sicher, dass der Benutzer *„sharedservice.worker“* dieselbe Verschlüsselungsmodulrolle hat, die für die Verschlüsselung verwendet wurde.

Hinweis:
Predictive Intelligenceunterstützt keine Trainingslösungen, in denen die Quelldaten durch Edge Encryption verschlüsselt werden.

Das System verwendet eine Workflow-Ähnlichkeitslösung, die vortrainiert ist und bei der Sie keinen Wortkorpus erstellen müssen. Nach dem Vergleich vorhandener Datensätze basierend auf Ähnlichkeit empfiehlt das System Beispiele, die Sie überprüfen und in Ihrer Lösung wiederverwenden können.

In diesem Beispielverfahren arbeiten Sie an Datensätzen für Incidents und suchen nach relevanten Artikeln in der Knowledge Base, die Lösungen für diese Incidents enthalten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Ähnlichkeitsdefinition aus.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Ähnlichkeitslösung ein. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise Incidents mit Wissensartikeln abgleichen.
Name	Wenn Sie eine Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ähnelt.
Wortkorpus	Wenn Sie eine veraltete Ähnlichkeitslösung haben, können Sie einen relevanten Wortkorpus aus dem Feld **Wortkorpus** im Definitionsformular auswählen. **Hinweis:** Mit Release Washington DC ist kein Wortkorpus mehr erforderlich, da stattdessen ein vortrainiertes Modell verwendet wird. Das Feld **Wortkorpus** ist im Definitionsformular für vortrainierte Modelle nicht sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter Wortkorpus erstellen.
Tabelle	Wählen Sie in der ersten Spalte des Formulars die Tabelle mit den Datensätzen aus, die Sie mit anderen ähnlichen Datensätzen vergleichen möchten. In diesem Anwendungsfall wählen Sie die Tabelle **Incident [incident]** aus, die die Datensätze mit den zu lösenden Incidents enthält. Wenn Sie einen Tabellenwert zuweisen, erscheint ein Link im Formular, der die Anzahl der Datensätze zeigt, die mit ihren aktuellen Bedingungen übereinstimmen.
Testtabelle	Wählen Sie in der zweiten Spalte des Formulars die Tabelle mit den Datensätzen aus, die Sie mit den Datensätzen in der ersten Spalte vergleichen möchten. In diesem Anwendungsfall wählen Sie die Tabelle **Wissen [kb_knowledge]** aus, die die Datensätze mit den Artikeln aus der Knowledge Base enthält, in denen möglicherweise Informationen über die zu lösenden Incidents zu finden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Die Anzahl der Datensätze, die im Ähnlichkeitsfenster für Suchergebnisse abgerufen werden können, ist auf 100.000 beschränkt.
Felder	Wählen Sie in der ersten Spalte des Formulars Feldtypen aus, die wahrscheinlich Wörter und Ausdrücke enthalten, die Sie mit anderen ähnlichen Datensätzen vergleichen möchten. In diesem Beispiel wählen Sie **Kurzbeschreibung** aus, da dieser Feldtyp den Text der Datensätze mit den Incidents enthält, die Sie lösen möchten. **Hinweis:** **Journaltyp** ist kein unterstützter Datentyp.
Testfelder	Wählen Sie in der zweiten Spalte des Formulars Felder aus, die wahrscheinlich Text enthalten, der den Datensätzen in der ersten Spalte ähnlich ist oder Relevanz für sie hat. Wählen Sie in diesem Beispiel **Kurzbeschreibung** und **Artikeltext** aus. Wenn Sie den Text des Artikels einbeziehen, erhöhen Sie die Chancen, in dem Artikel relevante Informationen zum Thema zu erfassen.
Filter	Klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, um Bedingungen auf die Datensätze der Felder anzuwenden, die als Grundlage für die abgerufenen Ähnlichkeitsergebnisse dienen. In diesem Anwendungsfall legen Sie beispielsweise die Bedingung **[Aktiv] [ist] [wahr]** fest, da die Incident-Datensätze, an denen Sie arbeiten, aktiv sind.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie **Italienisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Zum Beispiel das Versehen von Wörtern mit Token, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	italienische Stoppwörter angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld „Stoppwörter“ auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie eine Option zur Wiederholung des Trainings wie „einmal täglich“ oder „alle 30 Tage in 3-Monats-Schritten für bis zu 180 Tage“ aus.
Aktualisierungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft Sie die Daten aktualisieren möchten, die Sie zum Abrufen der Ähnlichkeitsergebnisse verwenden. Für geöffnete Incident-Datensätze empfiehlt sich beispielsweise die Auswahl der Aktualisierungshäufigkeit **Alle 15 Minuten**, da neue Incidents normalerweise tagsüber häufig auftreten. Diese Häufigkeit kann die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass neu geöffnete Datensätze in die Aktualisierung einbezogen werden. Wenn Ihre Lösung jedoch KB-Wissensartikeldatensätze verwendet, die normalerweise nicht häufig erstellt werden, können Sie eine weniger häufige Aktualisierungshäufigkeit auswählen, z. B. **Jeden Tag**. **Hinweis:** Der ML-Scheduler begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters durchführen kann, auf 50 neue ML-Schulungsanfragen pro Instanz. Davon ausgenommen sind Anforderungen zum geplanten erneuten Training. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen von diesem Grenzwert ausgenommen, auch wenn die neuen Schulungsanfragen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters den Wert von 50 überschreiten.

4. Klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

5. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster **Trainingsaktivierung** zur Bestätigung auf **OK**.

Ergebnisse

- Das System setzt die Verarbeitung der Lösungsdefinition für den nächsten Trainingsservice an und sendet Ihnen eine Benachrichtigung, sobald das Training abgeschlossen ist. Die Benachrichtigung enthält etwaige Fehler, die beim Training aufgetreten sind. Andere Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren.
- Nach dem Training aktualisiert die Lösung das Formular „Lösungsdefinition“ und listet dort paarweise nach Ähnlichkeitsgrad geordnete Lösungsbeispiele auf.
- Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sehen Sie sich die Beispiele der trainierten Ähnlichkeitslösung im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars „Lösungsdefinition“ an. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiele für Lösungsähnlichkeit anzeigen.

Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren

Schauen Sie sich die vom System bereitgestellten Ähnlichkeitsbeispiele an, und aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl der Lösung, wenn sie genauere oder weniger genaue Ergebnisse ausgeben soll.

Vorbereitungen

- Schauen Sie sich die Schwellenwerte der Ähnlichkeitspunktzahl für Ihre Ähnlichkeitsbeispiele an.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen**.
2. Suchen Sie Ihre Lösung in der Liste der ML-Lösungen, und klicken Sie auf das Referenzsuchsymbol (i).
3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
4. Geben Sie im Abschnitt „Lösungsstatistiken“ einen neuen numerischen Wert ein, der einen Prozentsatz im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** darstellt.
   Angenommen, die aktuelle Punktzahl beträgt 80. In Ihrem Ähnlichkeitsbeispiel haben Sie bei der Überprüfung beschlossen, die Genauigkeit Ihrer Ähnlichkeitsempfehlungen auf Kosten des Spektrums an möglichen Vorhersageergebnissen zu erhöhen. Also aktualisieren Sie das Feld mit dem höheren Wert 90.
5. Klicken Sie im Kontextmenü auf **Speichern**.
   Ihre Lösung verwendet den neuen Schwellenwert, den Sie ihr zugewiesen haben, und gibt Ähnlichkeitsergebnisse mit einer Punktzahl von mindestens 90 aus. Wenn Sie die Punktzahl auf 90 festlegen, weist der Ähnlichkeitsgrad in Ihrem Wortkorpus eine Genauigkeit von mindestens 91 % auf.

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Gruppieren Sie ähnliche Datensätze in Clustern, damit Sie sie gemeinsam bearbeiten oder Muster identifizieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ml_admin oder admin

Wichtig:
Ab Release Washington DC verwenden Clustering- und Ähnlichkeitsmodelle Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist. Wenn Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus nach dem Upgrade neu trainiert werden, werden sie zu Workflow-Lösungen, und das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Predictive Intelligence unterstützt Schulungslösungen, bei denen die Quelldaten durch diese Verschlüsselungstypen geschützt sind.

- FDE (Vollständige Datenträgerverschlüsselung).
- Verschlüsselung auf Spaltenebene. Stellen Sie bei Verwendung der Verschlüsselung auf Spaltenebene sicher, dass der Benutzer *„sharedservice.worker“* dieselbe Verschlüsselungsmodulrolle hat, die für die Verschlüsselung verwendet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligenceunterstützt keine Trainingslösungen, in denen die Quelldaten durch Edge Encryption verschlüsselt werden.

In diesem Beispielverfahren gruppieren Sie ähnliche Incidents, die vor Kurzem aufgetreten sind, um einen schwerwiegenden Incident zu identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Clustering-Definitionen“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie diese Felder im Formular „Clustering-Definition“ gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Clustering-Lösung ein. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise `Gruppen-Incidents zu einem schwerwiegenden Incident` eingeben.
Name	Wenn Sie eine Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ähnelt.
Wortkorpus	Wenn Sie eine ältere Clustering-Lösung haben, können Sie einen relevanten Wortkorpus aus dem Feld **Wortkorpus** im Definitionsformular auswählen. **Hinweis:** Mit Release Washington DC ist kein Wortkorpus mehr erforderlich, da stattdessen ein vortrainiertes Modell verwendet wird. Das Feld **Wortkorpus** ist im Definitionsformular für vortrainierte Modelle nicht sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter Wortkorpus erstellen.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die Datensatztypen enthält, die Sie in einem oder mehreren Clustern gruppieren möchten. In diesem Anwendungsfall wählen Sie beispielsweise die Tabelle **Incident [incident]** aus, da sie Incident-Datensätze enthält, die Sie zur Analyse schwerwiegender Incidents gruppieren möchten. Wenn Sie einen Tabellenwert zuweisen, erscheint ein Link im Formular, der die Anzahl der Datensätze zeigt, die mit ihren aktuellen Bedingungen übereinstimmen.
Felder	Wählen Sie einen oder mehrere Eingabefeldtypen aus, die dem System helfen, die Datensätze zu identifizieren, die Sie in Ihren Cluster aufnehmen möchten. Verwenden Sie in diesem Anwendungsfall **Kurzbeschreibung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Wenn Sie ein Referenzfeld auswählen, müssen Sie per Dot-Walk zum Eigenschaftsnamen des Felds gehen. Geben Sie beispielsweise anstelle von short_descriptionshort_description.nameein.
Gruppe verwenden nach	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen nur , wenn Sie Eingabedatensätze nach einem Feld gruppieren möchten, bevor Sie Cluster erstellen. **Hinweis:** **Wenn** Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird die Liste Gruppieren nach aktiviert. Wenn Sie das Kontrollkästchen nicht aktivieren, werden alle Tabellendatensätze in Cluster gruppiert.
Gruppieren nach	Die Auswahl eines Werts aus dieser Liste ist optional. Wenn Sie dies tun, gruppiert das System Datensätze basierend auf Ihrer Auswahl in einem oder mehreren Clustern.
Reinheitsfelder	Wählen Sie Felder aus Ihrer Tabelle aus, die dem System helfen können, die im Cluster am häufigsten vorkommende Klasse zu identifizieren. Wählen Sie in diesem Beispielszenario **Kategorie** und **Zuweisungsgruppe.Name aus**.
Filter	Fügen Sie Filterbedingungen hinzu, die auf die Eingabefelddatensätze angewendet werden, die Sie in Ihre Cluster aufnehmen möchten. **Hinweis:** Die Anzahl der Datensätze für das Clustering ist auf 300.000 beschränkt.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie **Italienisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Zum Beispiel das Versehen von Wörtern mit Token, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Stoppwörter angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld „Stoppwörter“ auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen.
Aktualisierungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System Ihre Cluster mit neuen und aktualisierten Datensätzen aktualisieren soll. **Hinweis:** Das System ruft Datensätze basierend auf den Filterbedingungen „Gruppieren nach“ ab, die Sie ggf. in Ihrer Clustering-Lösung festgelegt haben. Wenn Sie beispielsweise **Alle 15 Minuten**auswählen, ermittelt das System, welche Datensätze innerhalb dieses Zeitrahmens eingetroffen sind. Das System versucht, sie den vorhandenen Clustern zuzuweisen, oder erstellt nach Möglichkeit einen neuen Cluster. In diesem Beispiel kommen 20 neue Datensätze. Wenn 16 dieser Datensätze in einen vorhandenen Cluster gelangen und 4 nicht, bildet das System einen neuen Cluster für die vier nicht zugewiesenen Datensätze. Sie können auch festlegen, dass Ihre Cluster überhaupt nicht aktualisiert werden sollen.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System alle vorherigen Clusterergebnisse verwerfen und Cluster von Anfang an neu erstellen soll. Ihre Optionen reichen von täglich über jeden dritten bzw. siebten Tag bis zu monatlich. Sie können Ihren Cluster auch einmal trainieren. **Hinweis:** Der ML-Planer begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters auf 50 neue ML-Trainingsanforderungen pro Instanz festlegen kann. Der Grenzwert schließt geplante Anforderungen für erneutes Trainieren aus. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen auch dann von diesem Grenzwert ausgeschlossen, wenn die neuen Trainingsanforderungen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters 50 überschreiten.
Mindestanzahl der Datensätze pro Cluster	Geben Sie die Mindestanzahl von Datensätzen ein, die ein Cluster enthalten soll. Der eingegebene Wert muss größer oder gleich 2 sein.

4. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption aus, bzw. klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster „Trainingsaktivierung“ zur Bestätigung auf **OK**.

Ergebnisse

Das System trainiert die Lösung und benachrichtigt Sie in Echtzeit, wenn das Training abgeschlossen ist.

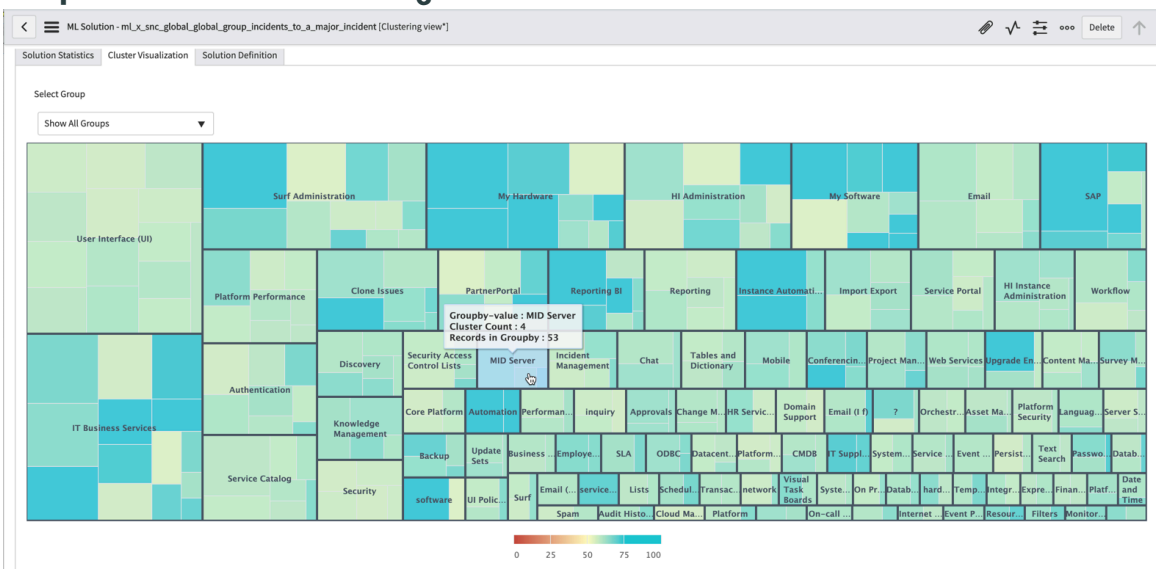
Auf der Registerkarte „Clustervisualisierung“ des Formulars „Clustering-Lösungsdefinition“ wird ein Verzeichnisübersichtsdiagramm angezeigt. Die Grafik zeigt die Cluster, die das System für Ihre Lösung gebildet hat, in absteigender Reihenfolge von der oberen linken Ecke zur unteren rechten Ecke. Die Bezeichnungen der Verzeichnisübersichtsknoten entsprechen dem Clusterkonzept, das aus den häufigsten Wörtern des Clusters erstellt wird und Ihnen hilft, die wichtigsten Inhalte in jedem Cluster anzuzeigen.

Hinweis:

Das Cluster-Konzept verwendet die häufigsten Wörter aus den verarbeiteten Eingabedaten in derselben Sprache. Abhängig von Ihrer Sprache enthält das Clusterkonzept möglicherweise Wörter in ihrer Stammform und erscheint abgeschnitten.

Jeder Knoten ist abhängig von der Clusterqualität für diesen Knoten von rot nach grün gefärbt. Der Filter **Gruppe auswählen wird nur angezeigt, wenn Sie die Felder Gruppieren nach verwenden** und Gruppieren nach im Formular „Clustering **-Definition** “ auswählen. Wenn Sie auf einen Cluster zeigen, werden dessen Groupby-Wert, die Cluster-Anzahl und die Datensätze in Groupby angezeigt.

Beispiel für Clustervisualisierung



Um ein Cluster zu öffnen, können Sie darauf klicken oder es im Filter Alle Gruppen anzeigen auswählen.

Innerhalb der Clustergruppierung können Sie die Ergebnisse weiter filtern, indem Sie die beiden Schieberegler für Clustergröße und Clusterqualität verwenden. Sie können auch rückwärts navigieren, indem Sie auf die Schaltfläche Zurück klicken, die nur angezeigt wird, wenn eine Clusterhierarchie vorhanden ist. Wenn Sie auf ein Cluster auf dieser Ebene zeigen, werden die Perzentilwerte des Felds „Reinheit“ zusammen mit den Werten für Clusterkonzept, Qualität und Größe angezeigt.

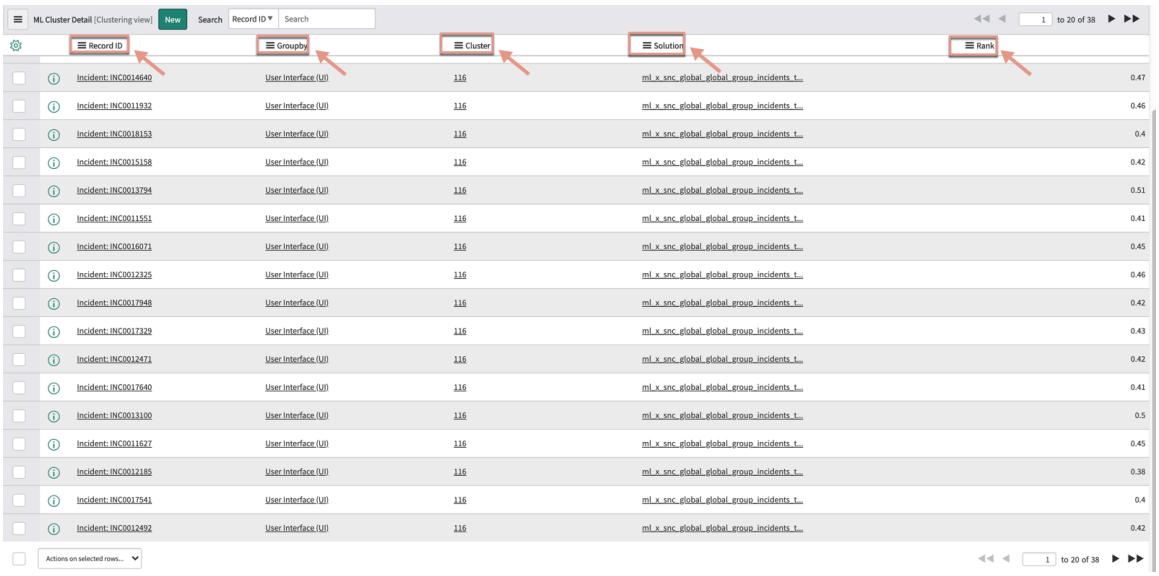
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Clustergruppe



Wenn Sie auf einen Clusterknoten klicken, werden die zugehörigen ML-Clusterdetails in einer Listenansicht angezeigt.

Cluster-Detailseite



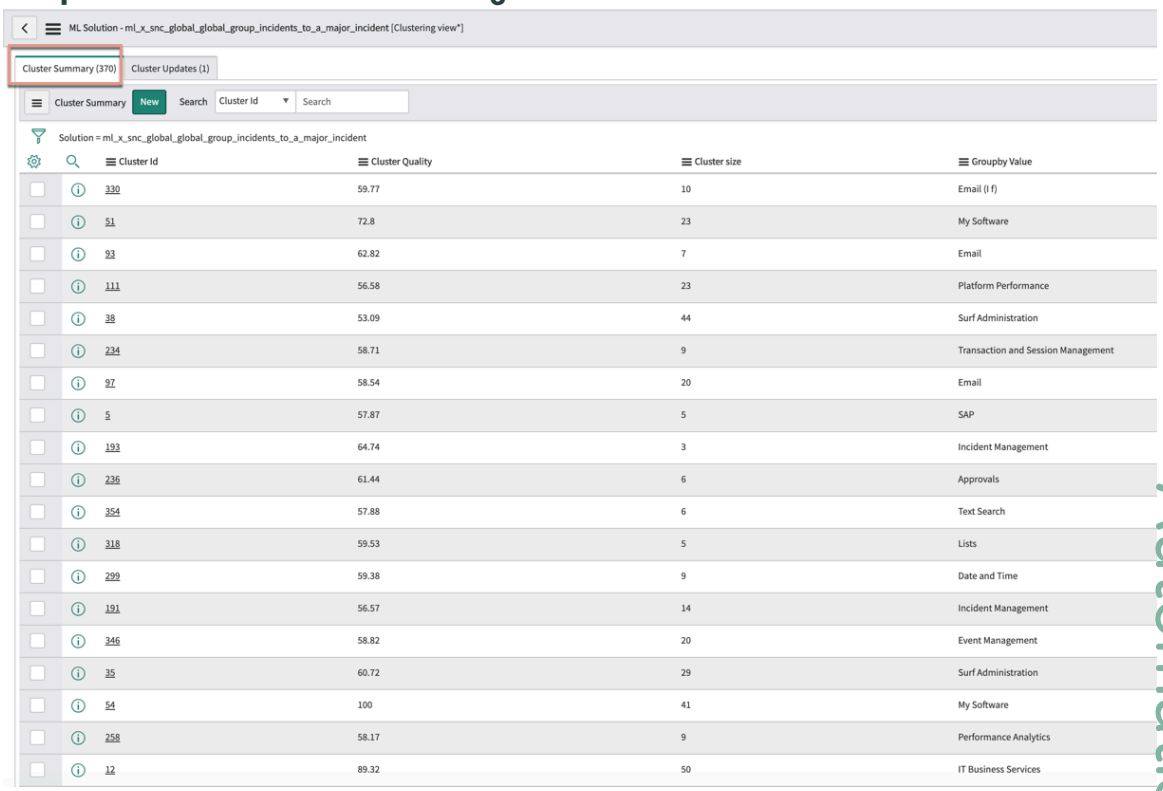
Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie die Lösungsausgabe auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ Ihrer Lösung. Wenn Sie mit den Ergebnissen Ihrer Clustering-Lösung nicht zufrieden sind, konfigurieren Sie die für Ihre Lösung festgelegten Werte neu, und trainieren Sie sie, bis Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind.

- Überprüfen Sie die Registerkarte Cluster-Zusammenfassung auf eine Listenansicht der Cluster-IDs, Qualitätsgröße und Groupby-Werte.

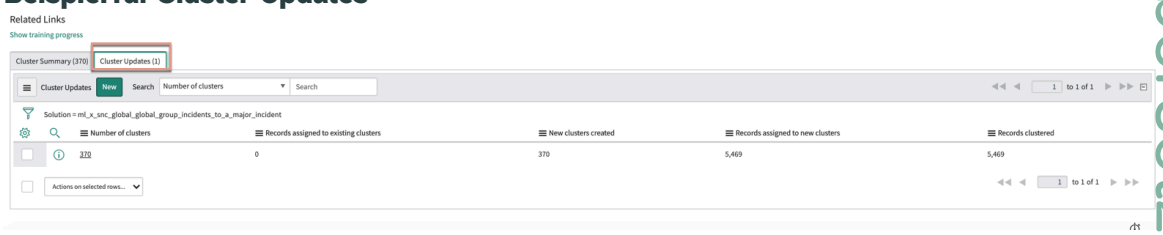
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Cluster-Zusammenfassung



- Überprüfen Sie auf der Registerkarte Cluster-Updates die Zusammenfassung der Änderungen an Clustern für jedes Cluster-Aktualisierungsintervall, das Sie in der Lösungsdefinition konfiguriert haben.

Beispiel für Cluster-Updates



Weisen Sie einem Cluster einen Namen zu

Benennen Sie Ihre Cluster, um sie zu identifizieren und zu organisieren.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

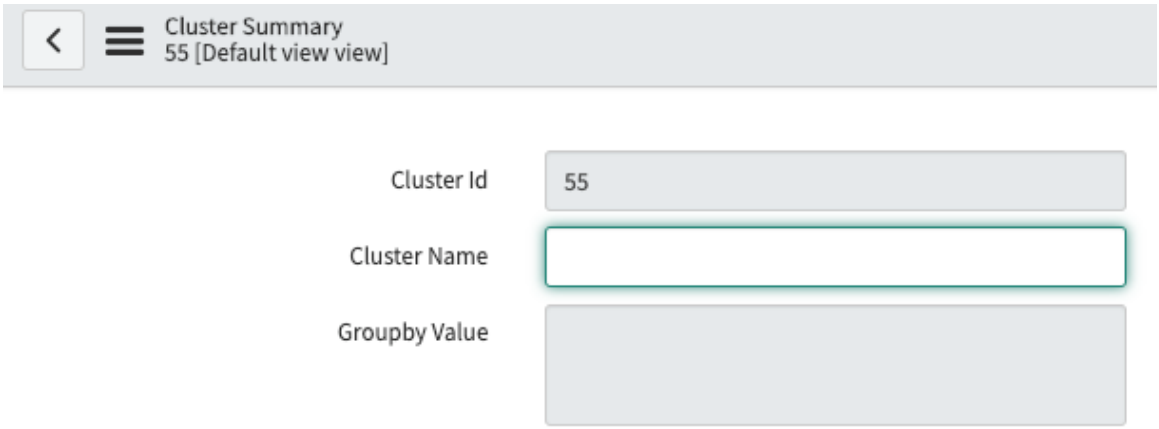
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie eine Lösung aus.
3. **Wählen** Sie unter der zugehörigen Liste „Clusterzusammenfassung“ eine Cluster-ID aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie einen Namen in das Feld **Clustername** ein.



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Generieren Sie ein repräsentatives Beispiel für einen Cluster

Zeigen Sie die 25 repräsentativsten Datensätze eines Clusters an.

Vorbereitungen

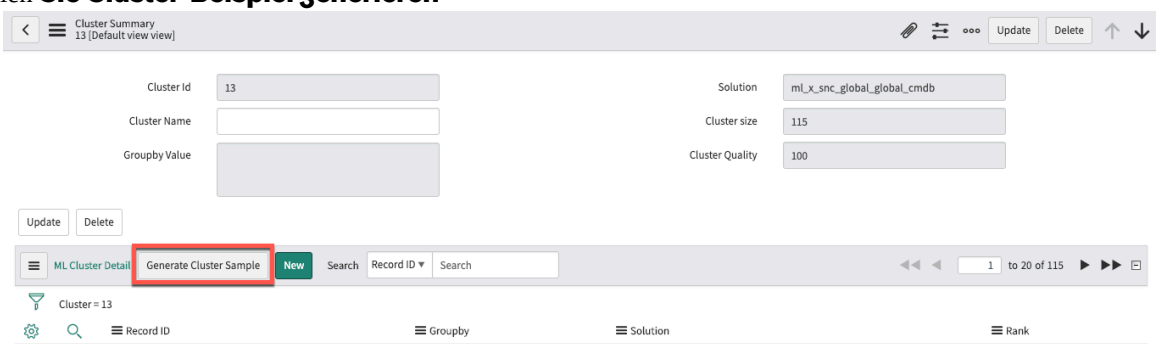
- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Generieren eines Beispiels eines Clusters werden die Datensätze für diesen Cluster gefiltert. Das Generieren eines Beispiels funktioniert für Cluster mit mehr als 25 Datensätzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie eine Clustering-Lösung aus.
3. **Wählen** Sie unter der zugehörigen Liste „Clusterzusammenfassung“ eine Cluster-ID aus.
4. Wählen **Sie Cluster-Beispiel generieren**



aus.

Ergebnisse

Die Liste **„ML-Clusterdetail“** zeigt die 25 wichtigsten Datensätze im Cluster. Das Cluster-Beispiel gilt auch für die Clustervisualisierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenden Sie die Reinheit auf eine Clustering-Lösung an

Wenden Sie die Reinheit auf eine Clustering-Lösung an, um auf einen Blick Einblicke in Ihre Cluster zu erhalten. Verwenden Sie die automatische Reinheit, um Einblicke anzuzeigen, ohne die Definition anzugeben.

Vorbereitungen

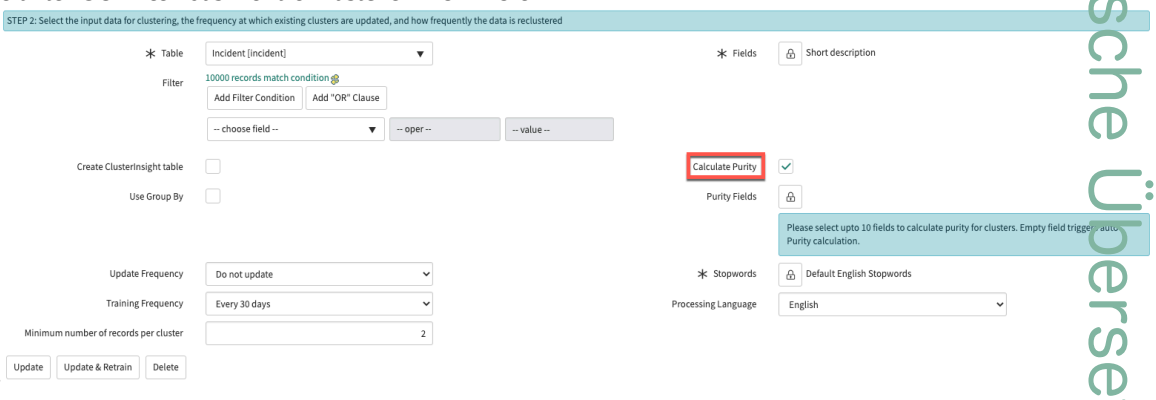
- Erstellen Sie eine Clustering-Definitionslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der *Reinheit*von können Sie Einblicke auswählen, die beim Anzeigen Ihrer Cluster angezeigt werden sollen. Durch die Anwendung *der automatischen Reinheit* wird basierend auf der Verteilungsbedeutung automatisch bestimmt, welche Einblicke angezeigt werden sollen. Standardmäßig wählt die automatische Reinheit **Zuweisungsgruppe**, **Kategorie**und **Priorität**aus. Sie können die Standardauswahl für die automatische Reinheit ändern, indem Sie die Tabelle ml_autopurity_config bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Lösungsdefinition aus, oder erstellen Sie eine neue.
3. Aktivieren Sie unter **Schritt 2**das Kontrollkästchen **Reinheit berechnen**.

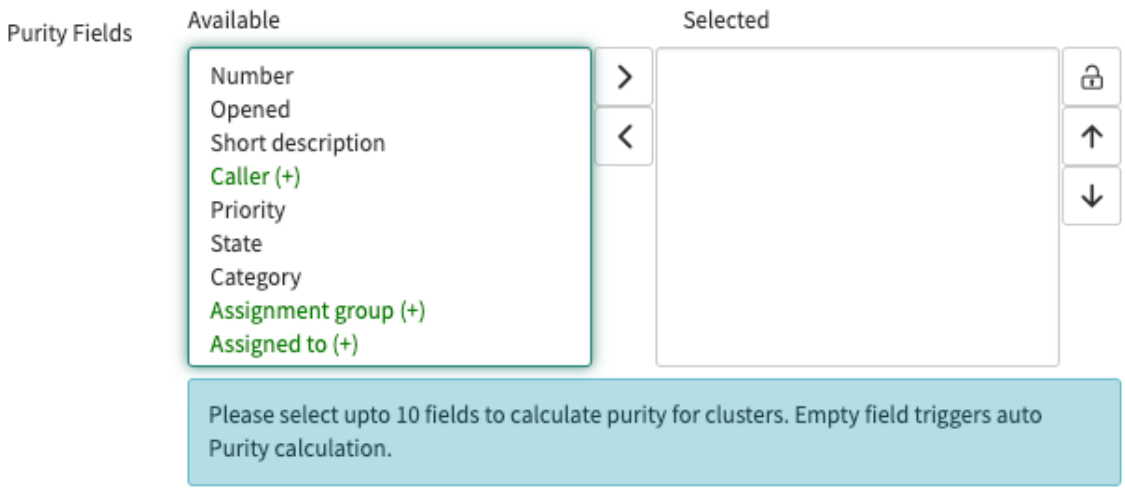


4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das **Reinheitssperrsymbol**, und wählen Sie die Einblicke aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie die Reinheitsfelder leer lassen, wird die automatische Reinheit ausgelöst.

Automatische Übersetzung

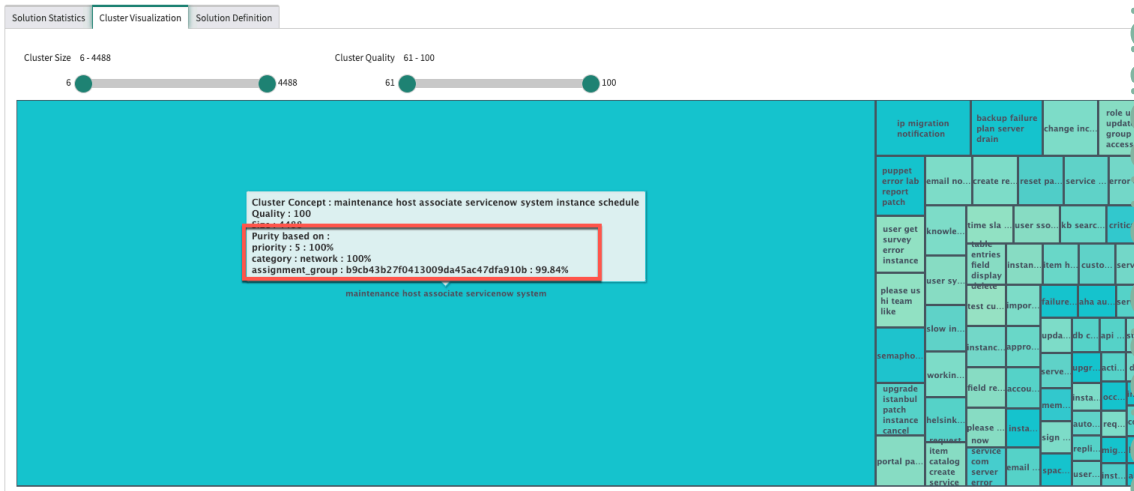
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie **Aktualisieren** oder **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn Sie die **Clustervisualisierung**anzeigen, werden Ihre Einblicke angezeigt, wenn Sie auf ein Cluster verweisen. Die Einblicke werden unter **Reinheit basierend auf angezeigt**.



Analysieren Sie einen Cluster mit einer Datenquelle

Analysieren Sie einen Cluster anhand einer der in der Quelltabelle verfügbaren Dimensionen.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

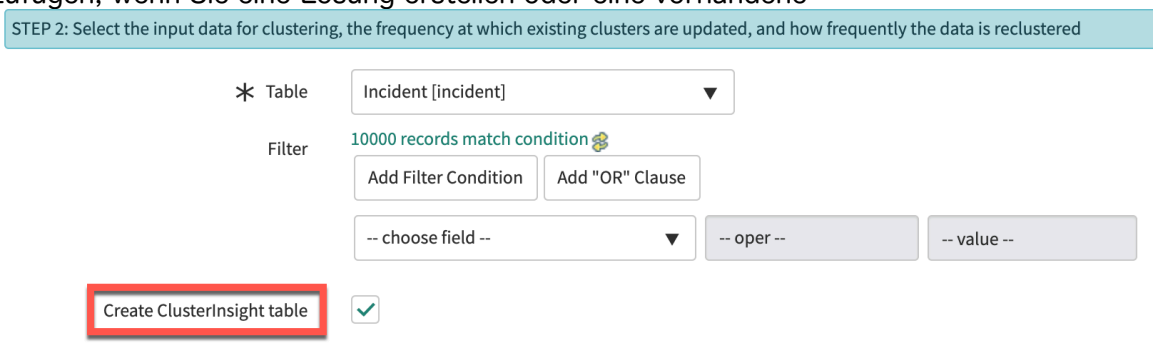
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analysieren Sie einen Cluster mit einer Datenquelle, indem Sie auf die Clustereinblick-Tabelle zugreifen. Sie können eine Clustereinblick-

Automatisch übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle hinzufügen, wenn Sie eine Lösung erstellen oder eine vorhandene



bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie eine Lösung aus.
3. **Wählen**Sie unter Clustervisualisierung einen Cluster aus.
4. Wählen Sie in der Tabelle „ **Cluster Insight** “ das Hamburger-Symbol neben einer Spaltenkopfzeile aus, und wählen Sie **Balkendiagramm**aus.

Ergebnisse

Auf der Seite „ **Bericht erstellen** “ werden die ausgewählten Einblicksdaten in einem Balkendiagramm angezeigt. Sie können diese Methode für verschiedene Einblicke und Tabellen und mit verschiedenen Visualisierungen verwenden.

Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung

Trainieren Sie Ihre Lösung, indem Sie Verlaufsdaten verwenden, um numerische Ausgaben wie Temperatur oder Aktienkurs vorherzusagen. Beispielsweise können Sie die Regression verwenden, um die Zeit zu schätzen, die zur Lösung eines Incident oder Falls benötigt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:
Die Unterstützung für neue Regressionslösungen ist ab Release Washington DC veraltet. Sie können vorhandene Lösungen weiterhin bearbeiten und trainieren, aber Sie können keine neuen erstellen.

Erforderliche Rolle: ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Regressionslösungen können Sie einen Zeitpunkt schätzen und ein Intervall vorhersagen. Das resultierende Modell liefert die folgenden Statistiken:

- *Mean Absolute Error* (MAE), der die durchschnittliche Abweichung eines vorhergesagten Werts vom tatsächlichen Wert misst. Diese Metrik ist nützlich, da sie leicht zu verstehen ist, da ihre Skala mit der ihres Ziels identisch ist. MAE ist jedoch unbegrenzt, was den modellübergreifenden Vergleich erschwert.
- Der*symmetrische mittlere absolute prozentuale Fehler* (SMAPE) ist ein Prozentwert der Abweichung vom vorhergesagten zum tatsächlichen Wert. SMAPE ist eine begrenzte Version von MAE, hat jedoch einen Wertebereich zwischen 0 und 100. Je niedriger der SMAPE-Wert, desto besser die Modellgenauigkeit.
- *Die Bereichsgenauigkeit* ist der Prozentsatz der tatsächlichen Werte zwischen einem vorhergesagten Bereich. Mit anderen Worten, es ist der Bereich zwischen der oberen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und der unteren Grenze der Vorhersage. Wenn beispielsweise vier von fünf Ist-Werten innerhalb des vorhergesagten Bereichs liegen, beträgt die Bereichsgenauigkeit 80 %.

- Die*durchschnittliche Intervallbreite* ist die Differenz zwischen der oberen und der unteren Grenze der Vorhersage. Diese Metrik erklärt, wie aussagekräftig das Intervall ist. Je kleiner die durchschnittliche Breite, desto besser das Modell

Bei Vorhersagen können Sie mit der Regression auch ein Konfidenzniveau für das Vorhersageintervall (Bereich) angeben.

In diesem Beispielverfahren erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösungsdefinition, um vorherzusagen, wie lange die Wiederherstellung einer Cloud-Datenbank dauern wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Regressionsdefinitionen“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie diese Felder im Formular „Regressionsdefinition“ gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Regressionslösung ein. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise `Regressionstest für DB-Wiederherstellung`eingeben.
Name	Wenn Sie eine Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ähnelt.
Wortkorpus	Wählen Sie einen vorhandenen, für Ihre Lösung relevanten Wortkorpus aus. In diesem Anwendungsfall wählen Sie beispielsweise einen Wortkorpus mit einem Titel wie **Incidents in den letzten 3 Monaten** aus. Wenn Sie keinen relevanten Wortkorpus haben, führen Sie die Schritte zum Erstellen eines Wortkorpus aus. Wenn der Wortkorpus vollständig ist, können Sie ihn im Feld „Wortkorpus“ in Ihrem Formular für Regressionsdefinitionen auswählen. Die Auswahl des Wortkorpus ist jedoch optional. Wenn Ihre Eingabedaten Textspalten enthalten und Sie keinen Wortkorpus auswählen, trainiert Ihre Regressionslösung ein neues Wortkorpusmodell anhand der Textspalten in Ihren Eingabedaten. Der resultierende Wortkorpus kann in einer anderen Regressionslösung oder einem anderen ML-Lösungstyp wiederverwendet werden. **Hinweis:** Für Benutzer, die Predictive Intelligence ab Utahaktiviert haben, wird anstelle des Wortkorpus ein vortrainiertes Modell verwendet.
Tabelle	Wählen Sie die Datenbanktabelle aus, auf die Sie die Regression anwenden. Die Tabelle sollte Verlaufsdatensätze enthalten, mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	denen das System die Dauer der Datenbankwiederherstellung vorhersagen kann.
Ausgabefeld	Wählen Sie das Feld aus, dessen Wert das Vorhersagemodell festlegen soll. Im Allgemeinen ist ein gutes Ausgabefeld ein numerisches Feld, ein Ganzzahlfeld oder ein Gleitkommafeld. In diesem Beispielszenario verwenden Sie das Feld Dauer, um die **Dauer** zu messen. Das Ausgabefeld sollte einen numerischen Wert generieren.
Felder	Wählen Sie einen oder mehrere Feldtypen aus, die das System beim Identifizieren der Datensätze unterstützen, die Sie mithilfe der Regression trainieren möchten. In diesem Beispielszenario verwenden Sie **Kurzbeschreibung**, **Quellrechenzentrum**, **Zielrechenzentrum**und **Datenbankgröße**. (short_description, Sourcedc, Targetdc und Dbsize.) Eingabefeldtypen können Zeichenfolge, Nominal oder numerisch sein.
Filter	(Optional) Fügen Sie den Ausgabefelddatensätzen, die Sie mithilfe der Regression trainieren möchten, Filterbedingungen hinzu. **Hinweis:** ○ Die Mindestanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining beträgt 10.000 Datensätze. ○ Die Höchstanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining ist auf 300.000 beschränkt.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die primäre Sprache des Datensatzes aus, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie **Italienisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte umfassen das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste der standardmäßigen **italiänischen Stoppwörter** angezeigt. Die Liste der **standardmäßigen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	englischen Stoppwörter wird auch in Ihrer Auswahl angezeigt. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld „Stoppwörter“ auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen. In diesem Szenario verwenden Sie die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter**.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System die Lösung basierend auf den Datensätzen, die dem **Filter** entsprechen, neu generiert. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: ○ Einmal ausführen ○ Alle 30 Tage ○ Alle 60 Tage ○ Alle 90 Tage ○ Alle 120 Tage ○ Alle 180 Tage In diesem Szenario wählen Sie „Alle 30 Tage“ aus. Standardmäßig führt das System einmal ein Training durch. Dies gibt Ihnen Zeit, die Lösungsdefinition zu überprüfen und nach Bedarf zu aktualisieren, bis sie akzeptable Werte für Abdeckung und Genauigkeit liefert. **Hinweis:** ○ Die Mindestanzahl der für das Regressionslösungstraining erforderlichen Datensätze ist auf 10.000 festgelegt. ○ Der ML-Planer begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters auf 50 neue ML-Trainingsanforderungen pro Instanz festlegen kann. Dieser Grenzwert schließt geplante Anforderungen für ein erneutes Training aus. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen auch dann von diesem Grenzwert ausgeschlossen, wenn die neuen Trainingsanforderungen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters 50 überschreiten.

4. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption aus, bzw. klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

5. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster **Trainingsaktivierung** zur Bestätigung auf **OK**.

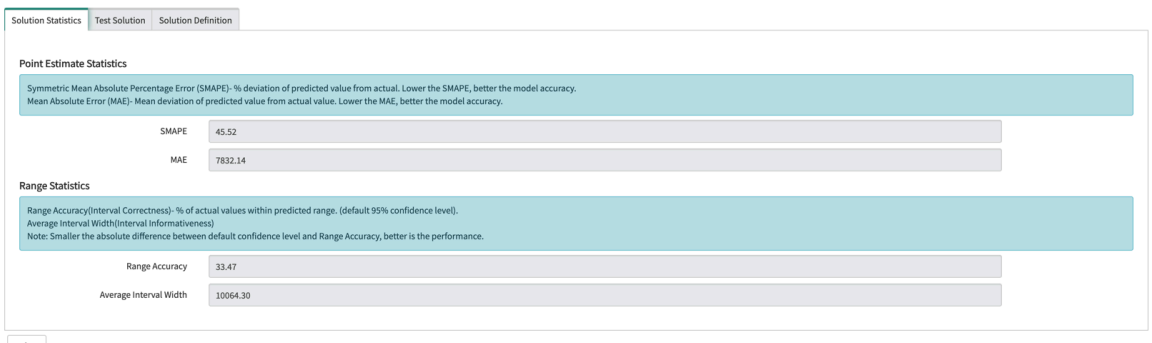
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Das System sendet Ihnen bei Abschluss des Trainings eine Benachrichtigung und informiert Sie über alle aufgetretenen Fehler. Auch alle anderen Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

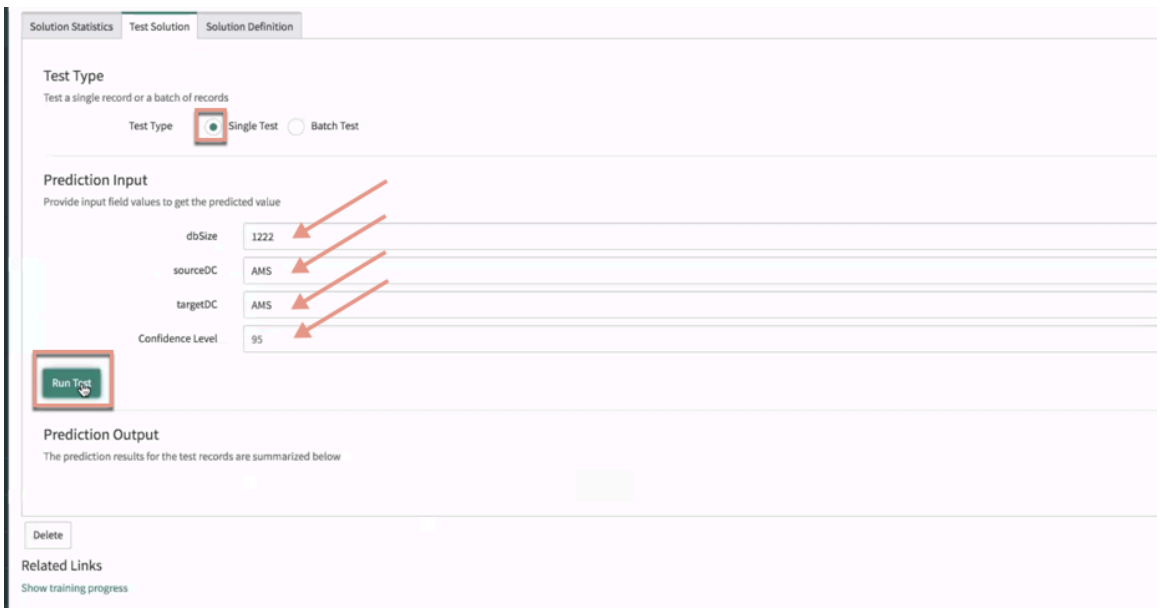
Nächste Maßnahme

In diesem Beispielszenario haben Sie eine ML-Lösung aus Ihrer Lösungsdefinition erstellt. Die Registerkarten Lösungsstatistiken, Testlösung und Lösungsdefinition werden im Abschnitt „Zugehörige Links“ Ihrer ML-Lösung angezeigt.

Überprüfen Sie auf der Registerkarte Lösungsstatistiken die Statistiken für Point Estimate (Punktschätzung) und Range (Vorhersageintervall), die von Ihrer Lösung generiert wurden.



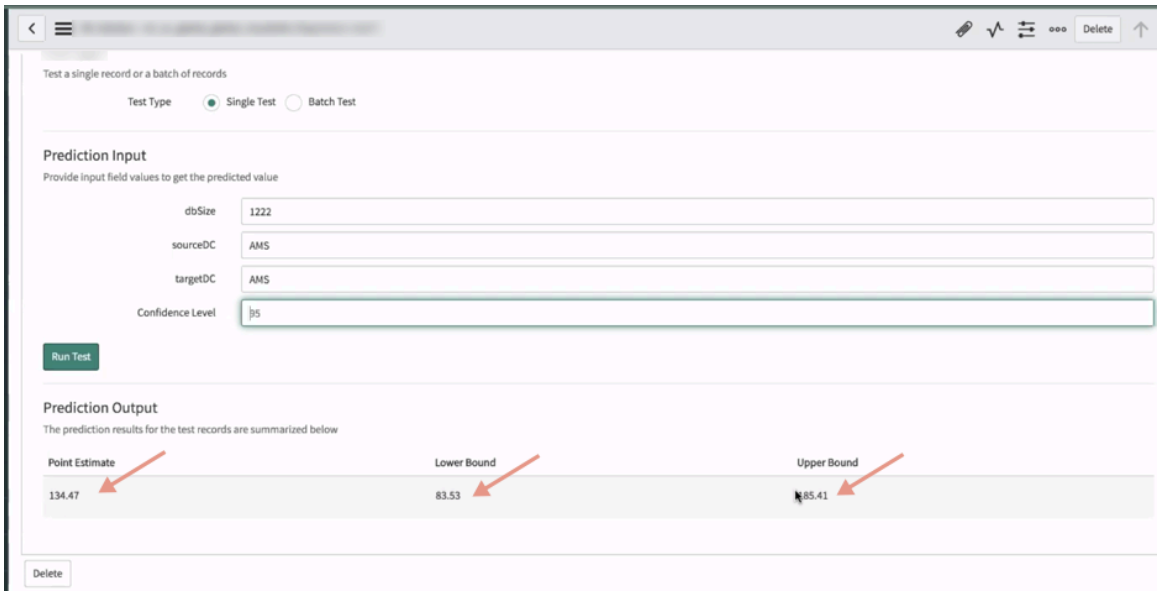
Auf der Registerkarte Lösungen testen Ihrer Lösung können Sie die Vorhersageausgabe für die Datensätze testen, die Sie als Eingabe für die Vorhersage verwendet haben, indem Sie Werte für die Eingabefelder eingeben, z. B. **Quellrechenzentrum**, **Zielrechenzentrum**und **Datenbankgröße**. Sie können das Standard-Konfidenzniveau der Vorhersage von 95 verwenden oder einen anderen Wert zwischen 0 und 100 eingeben. Die Verwendung von 95 als Wert bedeutet, dass das System zu 95 % sicher ist, dass die tatsächliche Vorhersage in das Vorhersageintervall fällt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Test ausführen**, um die Vorhersageausgabe zu suchen.



Nachdem Sie den Test ausgeführt haben, werden die Ausgabestatistiken der Vorhersage angezeigt. Die „Punktschätzung“ im Bildschirm ist ein einzelner Wert: ein bestimmter Zeitpunkt. Zum Beispiel dauert die Datenbankwiederherstellung 134,47 Sekunden. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untere und Obere Grenze auf dem Bildschirm geben einen Bereichsgenauigkeitswert an. Zum Beispiel dauert die Datenbankwiederherstellung zwischen 84,53 und 185,41 Sekunden.



Fortschritt des Lösungstrainings anzeigen

Zeigen Sie den Fortschritt oder Statistiken des Lösungstrainings an, um zu bestimmen, ob eine Lösung verfügbar ist oder wie lange der nächste Trainingszyklus vermutlich dauert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Lösungstraining umfasst diese Schritte.

1. Dateien zum Trainieren abrufen. Das System lädt die Trainingsdatensätze herunter und sendet sie an den nächstgelegenen Trainingsservice.
2. Daten vorbereiten. Das System entfernt doppelte Datensätze aus dem Trainingssatz.
3. Lösung trainieren. Der Trainingsservice trainiert die Lösung.
4. Trainierte Lösung hochladen. Der Trainingsservice lädt die Lösung als Anhangsdatensätze hoch.

Prozedur

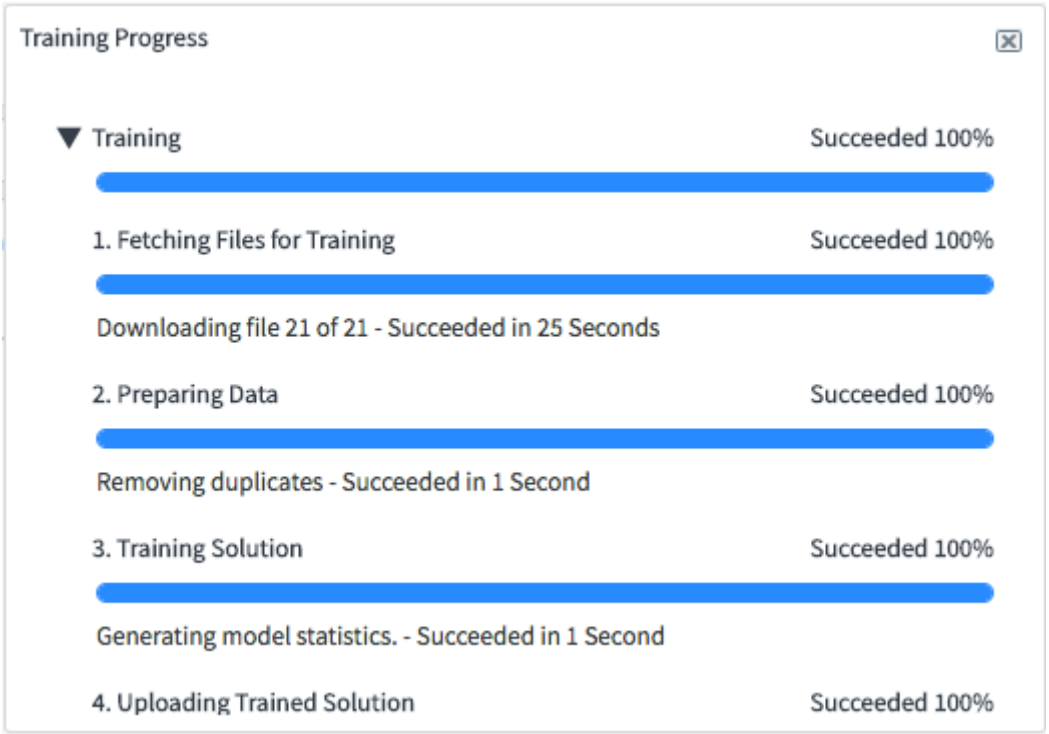
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie in der Liste der ML-Lösungen die Lösung aus, deren Fortschritt oder Statistiken Sie anzeigen möchten.

   Example

   Wählen Sie zum Beispiel **Incident-Kategorisierung** aus, um den Trainingsverlauf anzuzeigen.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** auf **Trainingsfortschritt anzeigen**.
   Die Trainingsdauer variiert je nach Anzahl der Datensätze und Klassen innerhalb des Trainingssatzes. Je mehr Datensätze und Klassen Sie verwenden, desto länger dauert das Training. Zum Beispiel kann das Trainieren eines Satzes mit 100.000 Datensätzen und mehreren hundert Klassen ungefähr fünf Stunden dauern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System zeigt ein Popup-Fenster mit dem Trainingsfortschritt an.



Nächste Maßnahme

Klassifizierungslösungen finden Sie unter Statistiken für Klassifizierungslösungen anzeigen.

Ähnlichkeitslösungen finden Sie unter Beispiele und Punktzahlen der Ähnlichkeitslösungen anzeigen.

Statistiken für Klassifizierungslösungen anzeigen

Verwenden Sie das Dashboard zu Lösungsstatistiken, um zu bestimmen, ob eine Klassifizierungslösung für jede Klasse ausreichend Genauigkeit und Abdeckung aufweist. Identifizieren Sie Klassen, die mit einem neuen Lösungsdefinitionsfilter konfiguriert oder neu trainiert werden müssen.

Vorbereitungen

- Um eine optimale Dashboard-Anzeige sicherzustellen, aktivieren Sie reaktionsfähige Dashboards, oder ändern Sie das Standard-Dashboard-Layout.
- Erforderliche Rolle: admin, ml_admin oder ml_report_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

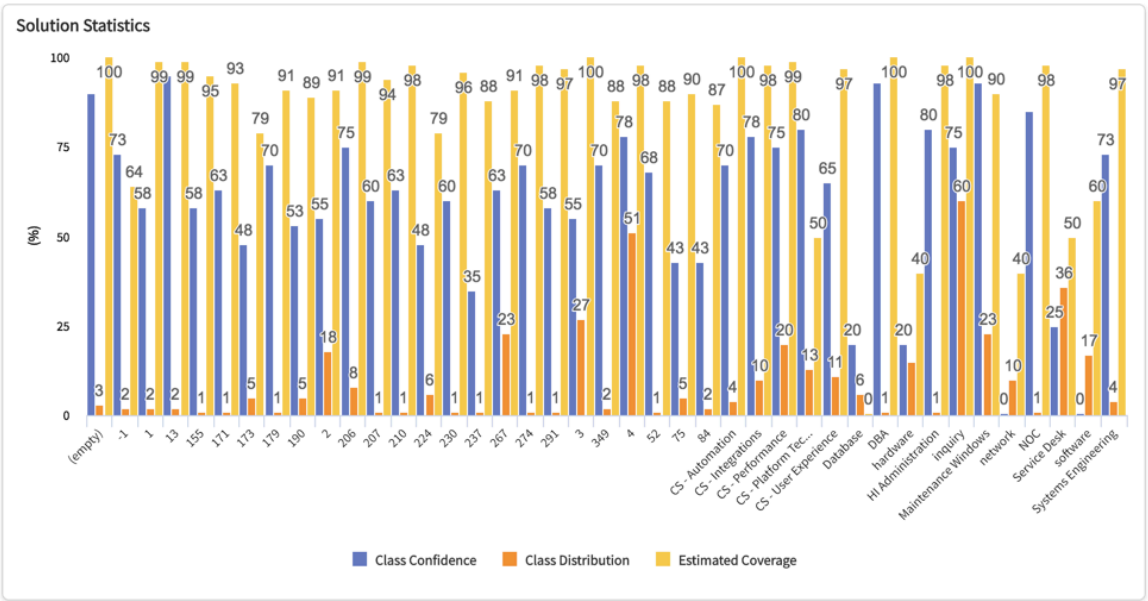
Das Dashboard für Lösungsstatistiken listet die Genauigkeit, die Abdeckung und die Verteilung für jede Klasse von aktiven Lösungen auf. Das System verwendet die Klassen mit der höchsten Anzahl von Datensätzen beim Erstellen einer Lösung. Beachten Sie, dass die Anzahl der vorhergesagten Klassen kleiner als 50 sein und dass eine Klasse übersprungen werden kann, wenn nicht genügend historische Daten vorhanden sind, um eine Lösung zu erstellen, die die Klasse sicher vorhersagen kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsstatistiken**.
2. Wählen Sie unter **Nach Lösung filtern** die Lösung aus, deren Statistiken Sie überprüfen möchten.
3. Wählen Sie unter **Nach Version filtern** die Lösungsversion aus, deren Statistiken Sie überprüfen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
   Das System aktualisiert das Dashboard basierend auf den ausgewählten Filtern.



5. Identifizieren Sie Klassen mit unerwünschten Kombinationen von Genauigkeits-, Abdeckungs- und Verteilungswerten.

   Example
   Identifizieren Sie beispielsweise Klassen, die eine geringe Genauigkeit oder Abdeckung, aber eine hohe Verteilung haben.

6. Identifizieren Sie fehlende Klassen, die das Modell enthalten soll.

   Example
   Identifizieren Sie beispielsweise fehlende Incident-Kategorien aus der Incident-Klassifizierungslösung.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie mit der überprüften Lösung zufrieden sind, ist sie bereits aktiv und einsatzbereit, sofern es sich um die neueste Version handelt. Wenn Sie nicht zufrieden sind, können Sie eine andere Version der Lösung auswählen und diese aktivieren. Sie können die Lösung auch wiederholt optimieren, indem Sie für die Klassengenauigkeit und -abdeckung akzeptable Werte konfigurieren.

Beispiele für Lösungsähnlichkeit anzeigen

Zeigen Sie die Beispiele und Punktzahlen für Ähnlichkeit an, die während des Lösungstrainings generiert wurden, um festzustellen, ob der Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl ausreicht.

Vorbereitungen

- Ähnlichkeitslösung trainieren
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Lösungstraining werden Beispiele für Datensatzpaare mit einer prozentualen Punktzahl generiert, die den Grad der Ähnlichkeit zwischen den beiden Datensätzen darstellt. Je höher die Punktzahl, desto höher die Ähnlichkeit. Eine Punktzahl von 100 zeigt identische Datensätze an, und eine Punktzahl von 0 zeigt komplett verschiedene Datensätze an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Lösung gibt nur Ähnlichkeitsergebnisse zurück, deren Punktzahl über dem Schwellenwert liegt.

Hinweis:
Die in der Lösungsdefinition angegebenen Ähnlichkeitsfilter werden nicht auf Ähnlichkeitsbeispiele angewendet und nur während der Vorhersage angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen**.
2. Suchen Sie in der Liste der ML-Lösungen Ihre Lösung, und klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol.

3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Ähnlichkeitsbeispiele**.
5. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele und ihre Schwellenwert-Punktzahlen, um das Niveau der Genauigkeit und Abdeckung zu bestimmen, die auf die Ergebnisse der Lösungsähnlichkeit angewendet werden sollen.
   Je höher die Ähnlichkeitspunktzahl ist, desto präziser ist sie und desto weniger Abdeckung bietet sie. Je niedriger die Ähnlichkeitspunktzahl ist, desto mehr Abdeckung und desto weniger Präzision bietet sie.
6. Bestimmen Sie abhängig von Ihrer Überprüfung, ob der Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl der Ähnlichkeitslösung erhöht oder verringert werden soll.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitslösung.

Arbeiten mit Predictive Intelligence

Trainieren und verwenden Sie Predictive Intelligence -Lösungen, um verschiedene Aufgaben auszuführen und in andere ServiceNow -Produkte wie Document Intelligence und Task Intelligencezu integrieren.

Übersicht

Predictive Intelligence ist die Schnittstelle, über die Sie Modelle auf der KI-Plattform von ServiceNow trainieren können. Mit diesen Modellen können Sie Muster vorhersagen, schätzen und identifizieren, die zum Weiterleiten von Arbeit, Ausfüllen von Formularfeldern, Schätzen von Wartezeiten und mehr verwendet werden können.

- Zeigen Sie Vorschläge für relevante Artikel an.
- Weisen Sie Aufgaben zu, kategorisieren und priorisieren Sie sie.
- Schwerwiegende Incidents erkennen
- Empfehlen Sie Falllösungen.
- Verhindern Sie doppelte Artikel und Ideen.
- Phishing-Versuche erkennen

Weitere Informationen zu den verschiedenen verfügbaren Lösungstypen finden Sie unter Erkunden Sie Predictive Intelligence.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trainieren Sie Ihre ML-Lösungen

Predictive Intelligence Mit können Sie Vorhersagemodelle und ML-Lösungen trainieren, die Sie mithilfe von Daten in Ihren Instanzen anwenden können. Die von Ihnen erstellten Lösungen verwenden die -Frameworks, um Daten vorherzusagen, zu empfehlen und zu organisieren. Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Erstellen und Trainieren von Lösungen.

Sie können Predictive Intelligence auch auf andere Prozesse und Anwendungen erweitern, z. B.:

- Incident-Kategorisierung: Sagt die Kategorie des Incidents anhand der Kurzbeschreibung vorher. Siehe Predictive Intelligence für Incident Management .
- CSM-Fallzuweisung: Sagt die Zuweisungsgruppe für den Falldatensatz anhand der Kurzbeschreibung vorher. Informationen zur Fallverwaltung finden Sie unter Predictive Intelligence .

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow -Apps und -Funktionen, die verwenden Predictive Intelligence.

Vorhersagen testen und überwachen

Rufen Sie nach dem Erstellen und Trainieren Ihrer Lösungen die Predictive Intelligence-API auf, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. Verwenden Sie die Ergebnisse, um die Leistung der Lösung zu messen und bei Bedarf Änderungen vorzunehmen.

Sie können die Abdeckung und Genauigkeit der bereitgestellten Vorhersagemodelle mithilfe des Dashboards „Lösungsstatistiken“ nachverfolgen, das standardmäßig Berichte zu diesen Vorhersagebereichen bereitstellt.

Bericht	Beschreibung
Durchschnittliche Vorhersageabdeckung (letzte 30 Tage)	Der Prozentsatz der Vorhersagen, die aus der Gesamtzahl der versuchten Vorhersagen ein Ergebnis zurückgegeben haben. Klicken Sie auf den Abdeckungswert, um eine Aufgliederung nach Klassen anzuzeigen.
Tägliche Vorhersagenabdeckung	Der Prozentsatz der an einem bestimmten Tag erstellten Datensätze, für den die Lösung ein Ergebnis vorhersagen konnte.
Durchschnittliche Vorhersagegenauigkeit (letzte 30 Tage)	Der Prozentsatz der Vorhersagen, bei denen der vorhergesagte Wert mit dem endgültigen Wert des Felds beim Schließen des Datensatzes identisch war. Klicken Sie auf den Genauigkeitswert, um eine Aufgliederung nach Klassen anzuzeigen.
Tägliche Vorhersagegenauigkeit	Der Prozentsatz der an einem bestimmten Tag geschlossenen Datensätze, bei denen der vorhergesagte Feldwert mit dem endgültigen Wert identisch war.

Weitere Informationen finden Sie unter Vorhersagen testen und überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanz wird vorbereitet

Damit Sie Predictive Intelligenceoptimal nutzen können, sollten Sie sich vorbereiten. Sie müssen keinen Code schreiben oder Berechnungen durchführen, aber die Entscheidung, was Sie mit den Lösungsdefinitionen tun möchten, erleichtert die Implementierung.

- Identifizieren Sie die Probleme, die Sie mit Predictive Intelligencelösen möchten.
- Über 30.000 bis 300.000 hochwertige Datensätze verfügen, aus denen Predictive Intelligence lernen kann.
- Legen Sie Ihre Erwartungen fest.

Hinweis:
Inkonsistenzen oder Lücken in Trainingsdaten können zu falschen oder unzuverlässigen Vorhersagen führen.

Implementierungsprozess

Predictive Intelligence Die Implementierung von in einer Produktionsinstanz dauert ungefähr 14 Tage.

- Tag 1: Produktionsinstanz in eine Nicht-Produktionsinstanz klonen
- Tage 2–10: Erstellen Sie eine Lösungsdefinition, trainieren Sie sie anhand von Verlaufsdatensätzen und überprüfen Sie, ob die Lösung in der Nicht-Produktionsinstanz wie gewünscht funktioniert.
- Tage 11–13: Erstellen Sie Import- und Update Sets, um die Lösung in die Produktion zu verschieben, trainieren und validieren Sie sie in der neuen Instanz und legen Sie die Häufigkeit für erneutes Trainieren fest.
- Tag 14 und an: Überwachen der Lösung

Im Allgemeinen können Workflows in Nicht-Produktionsumgebungen getestet und formatiert werden, bevor sie in die Produktionsinstanz verschoben werden, um Modelle weiter zu trainieren und Vorhersagen zu testen.

Weitere Informationen zu den ersten Schritten mit Predictive Intelligencefinden Sie unter In unserem Leitfaden erfahren Sie, wie Sie mit beginnen Predictive Intelligence.

Verwenden von APIs für maschinelles Lernen

Verwenden Sie ServiceNow Machine Learning (ML)-APIs, um Modelle für maschinelles Lernen zu trainieren und Rückschlüsse auszuführen.

ML-APIs ermöglichen das Trainieren von Lösungen und das Verwalten von Lösungsversionen. Sie können aktive Versionen abrufen und festlegen, den Trainingsstatus überwachen und vieles mehr. Die ML-API stellt auch Encoder bereit, die die Verwendung von Begriffshäufigkeit – inverse Dokumenthäufigkeit (TF-IDF) als Wortkorpus ermöglichen. Schätzungen der Vorhersagbarkeit ermöglichen die Bewertung des Vorhersagewerts von Tabellenspalten.

Hinweis:
Predictive Intelligence APIs werden ausgeführt mit vollständigen Berechtigungen aus. Um den Benutzerzugriff einzuschränken, fügen Sie einen Zugriffskontrollmechanismus in das Skript ein.

ML-API-Klassenübersicht

In diesem Abschnitt werden kurz Klassen zum Trainieren von ML-Lösungen und zum Ausführen von Rückschlüssen mit trainierten Lösungen beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensätze

Ein Datensatz ist Eine Reihe von Datensätzen, einschließlich Tabellenname, Spalten und Zeilenauswahlkriterien, die als Eingabe für ML-Trainingsalgorithmen verwendet werden sollen. Datensätze enthalten nicht die tatsächlichen Daten.

Weitere Informationen finden Sie unter DatasetDefinition .

ML-Objekte – Lösungen, Codierer und Schätzungen

ML-Objekte definieren eine bestimmte Trainingskonfiguration, die auf einen Datensatz angewendet werden soll. Einige Vorgänge sind für ML-Objekte gleich. Zu den Lösungsobjekten gehören Klassifizierung, Clustering, Regression und Ähnlichkeit.

Codierer sind Textverarbeitungsobjekte, die entweder vortrainiert oder basierend auf den von Ihnen bereitgestellten Sprachdatensätzen trainiert werden. Sie können Encoder trainieren, die bestimmen, wie das System Textfelder interpretiert und verarbeitet. Für ML-Lösungen, die Text enthalten, können Sie einen Encoder trainieren, um anzugeben, wie Text verarbeitet werden soll, und den trainierten Encoder in einer Lösung zu verwenden.

PredictabilityEstimate-Objekte schätzen, welche Felder in einem Datensatz vorhersehbar sind und auf welchen Funktionen diese Vorhersagbarkeit basiert.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- KlassifizierungLösung
- Clusterlösung
- Encoder
- PredictabilityEstimate
- RegressionLösung
- ÄhnlichkeitLösung

Speicher

ML-Objekte werden in einem bestimmten Speicher für jeden Objekttyp verwaltet. Jede Speicherklasse enthält Methoden für die Vorgänge Hinzufügen, Abrufen, Aktualisieren und Löschen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- ClassificationSolutionStore
- ClusteringLösungSpeichern
- EncoderStore
- PredictabilityEstimateStore
- RegressionSolutionStore
- SimilaritySolutionStore

Versionen

Jedes trainierte Objekt führt zu einer neuen Version, für die Sie Aufgaben ausführen können. Verwenden Sie die Versions-API, um eine beliebige Lösungsversion abzurufen und Aufgaben dafür auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- ClassificationSolutionVersion
- ClusteringLösungsversion
- EncoderVersion
- PredictabilityEstimateVersion
- RegressionSolutionVersion
- SimilaritySolutionVersion

Zusammenfassung: ML-API-Flows

Sie können den folgenden Flow verwenden, um Lösungen, Encoder und Vorhersagbarkeitsschätzungen zu konfigurieren und zu trainieren:

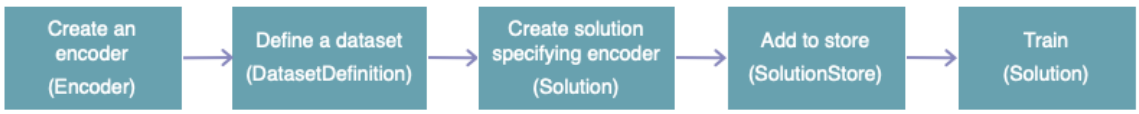
ML-API-Flow – Lösung, Encoder und Schätzungstraining



Hinweis:
Die Encoder-Definitionen unterstützen mehrere Datensatzdefinitionen, haben jedoch denselben Trainings-Flow.

Um eine Lösung mit einem Encoder zu trainieren, erstellen Sie zuerst den Encoder und fügen Sie dann den Encoder in die Lösungskonfiguration ein.

ML-API-Flow – Lösungs-API-Training mit Encoder



Anforderungen für ML-Objektcodierer:

- In Ähnlichkeits-API-Lösungen erforderlich.
- Erforderlich in Clustering-API-Lösungen, es sei denn, der Levenshtein-Distanzalgorithmus wird verwendet. In diesem Fall sind Encoder optional.
- Optional für Klassifizierungs- und Regressionslösungen.
- Nicht verfügbar für Vorhersagbarkeitsschätzungen.

Erste Schritte mit der Schulung der ML-API-Lösung

Folgen Sie dieser Beispielaufgliederung, um zu erfahren, wie eine Lösung konfiguriert und trainiert wird.

Konfigurieren und trainieren Sie eine Lösung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Definieren Sie einen Datensatz mit der *DatasetDefinition-* API.

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. Verwenden Sie den Konstruktor, um die Lösung zu definieren, einschließlich des Datensatzes in der Konfiguration.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

   - *ClassificationSolution()*
   - *ClusteringLösung()*
   - *Encoder ()*
   - *PredictabilityEstimate()*
   - *Regressionslösung ()*
   - *SimilaritySolution()*

3. Fügen Sie dem Speicher die Lösungsdefinition mit der *add()* - Methode hinzu.

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

   - *ClassificationSolutionStore – add()*
   - *ClusteringSolutionStore – add()*
   - *EncoderStore – add()*
   - *PredictabilityEstimateStore – add()*
   - *RegressionSolutionStore – add()*
   - *SimilaritySolutionStore – add()*

4. Trainieren Sie die Lösung mit der Methode *„submitTrainingJob()* “. Nach Abschluss des Trainings können Sie die trainierte Lösung mithilfe einer Lösungsversions-API verwalten. Eine Lösung kann mehrmals neu trainiert werden. Jedes Training führt zu einer neuen Lösung „Version“, für die Sie Rückschlüsse ausführen können.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

   - *ClassificationSolution – submitTrainingJob()*
   - *ClusteringSolutionVersion – commitTrainingJob()*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Encoder – submitTrainingJob()*
- *PredictabilityEstimate – submitTrainingJob()*
- *RegressionSolution – submitTrainingJob()*
- *SimilaritySolution – submitTrainingJob()*

Zeigen Sie alle Klassifizierungslösungen in einem Speicher an

Sie können die Methode *getAllNames()* des Speichers verwenden, um eine Liste aller Lösungen anzuzeigen, die dem Speicher hinzugefügt wurden.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

In der Ausgabe hat das System die Lösung ml_x_snc_global_global_my_solution_definition genannt. Verwenden Sie diesen Namen in den folgenden Beispielen, um Versionsinformationen abzurufen.

```
*** Script: [
 "ml_incident_assignment",
 "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
 "ml_incident_categorization"
]
```

- *ClassificationSolutionStore – getAllNames()*
- *ClusteringSolutionStore – getAllNames()*
- *EncoderStore – getAllNames()*
- *PredictabilityEstimateStore – getAllNames()*
- *RegressionSolutionStore – getAllNames()*
- *SimilaritySolutionStore – getAllNames()*

Erste Schritte mit ML-API-Lösungsversionen

Folgen Sie diesen Beispielaufgliederungen, um zu erfahren, wie trainierte Lösungsversionen verwaltet werden.

Überprüfen Sie den Trainingsstatus

Rufen Sie die Klassifizierungslösung aus dem Store ab, wählen Sie eine Version aus, und überprüfen Sie den Trainingsstatus. Die zur Überprüfung des Trainingsstatus verwendeten Methoden gelten für alle ML-Objekttypen.



1. Ruft die Lösung mit der Methode *get()* aus dem Klassifizierungslösungsspeicher ab.

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *ClassificationSolutionStore – get()*
- *ClusteringSolutionStore – get()*
- *EncoderStore – get()*
- *PredictabilityEstimateStore – get()*
- *RegressionSolutionStore – get()*
- *SimilaritySolutionStore – get()*

2. Greifen Sie mit der *Lösungsmethode getLatestVersion()* auf die neueste Lösungsversion zu, und rufen Sie den Trainingsstatus mit der *Versionsmethode getStatus() ab*.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

Ausgabe nach Abschluss des Trainings:

```
*** Script:
 {"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus ()
ClassificationSolution – getLatestVersion()	*ClassificationSolutionVersion – getStatus()*
ClusteringSolution – getLatestVersion()	*ClusteringSolutionVersion – getStatus()*
Encoder – getLatestVersion()	*EncoderVersion – getStatus()*
PredictabilityEstimate – getLatestVersion()	*PredictabilityEstimateVersion – getStatus()*
RegressionSolution – getLatestVersion()	*RegressionSolutionVersion – getStatus()*
SimilaritySolution – getLatestVersion()	*SimilaritySolutionVersion – getStatus()*

Rufen Sie Vorhersagen mithilfe einer Lösungsversion ab

Nachdem die Lösung trainiert wurde, rufen Sie die trainierte Version ab und führen eine Vorhersage dafür aus. Rufen Sie die von Ihnen erstellte Lösung aus dem Store ab. Wählen Sie als Nächstes die trainierte Version aus, und sagen Sie die trainierte Version vorher.



Hinweis:
Vorhersagen können nicht für Encoder und Vorhersagbarkeitsschätzungen getroffen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Ruft die Lösung mit der Methode `get()` aus dem Klassifizierungslösungsspeicher ab.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. Verwenden Sie die Methode `get()` der GlideRecord- API, um einen Datensatz aus der Incident-Tabelle [incident] bereitzustellen.

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. Optional. Konfigurieren Sie den Parameter `ClassificationSolutionVersion - prediction()` method *options*, um die ersten drei Ergebnisse zurückzugeben und alle Ergebnisse zurückzugeben.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. Deklarieren Sie eine Variable mit dem Namen „ results “, und weisen Sie sie der Vorhersageaufgabe zu. Um den Vorhersageauftrag auszuführen, rufen Sie die neueste Lösungsversion mit der Methode `ClassificationSolution - getLatestVersion() ab` und rufen die Methode ClassificationSolutionVersion –predict( ) auf.

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - `ClassificationSolutionVersion - prediction()`
   - `ClusteringSolutionVersion - prediction()`
   - `RegressionSolutionVersion - prediction()`
   - `SimilaritySolutionVersion - prediction()`

5. Drucken Sie die Ausgabe der vorhergesagten Ergebnisse.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

   Beispielausgabe für vorhergesagte Ergebnisse:

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    "threshold": 100,
    "predictedValue": "Email (I/f)",
    "predictedSysId": ""
   },
   {
    "confidence": 2.3461203499840932,
    "threshold": 14.81,
    "predictedValue": "Authentication",
    "predictedSysId": ""
   }
  ]
}
```


Vorhersagen testen und überwachen

Bewerten Sie die Abdeckung und Genauigkeit Ihrer ML-Lösungen (maschinelles Lernen), indem Sie sie testen. Verfolgen Sie nach der Bereitstellung die Leistung im Laufe der Zeit, um zu sehen, wie Ihre Lösungen abschneiden. Verwenden Sie die Informationen, um Änderungen an Ihren Lösungen vorzunehmen und die Vorhersagen zu verbessern.

Testlösungen

Nachdem Ihre ML-Lösungen trainiert wurden, können Sie die Predictive Intelligence-API verwenden, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. Verwenden Sie die -API, um die folgenden Lösungen zu testen:

- Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen
- Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung testen

Überwachungsvorhersagen

Verwenden Sie für Klassifizierungsvorhersagen das Dashboard „Vorhersageergebnisse“, um die Abdeckung und Genauigkeit von Vorhersagen im Zeitverlauf nachzuverfolgen.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter Verfolgen Sie die Ergebnisse der Klassifizierungsvorhersage im Laufe der Zeit nach.

Problembehandlung für Vorhersage

Informationen zur Behebung allgemeiner Probleme mit Lösungsvorhersagen finden Sie im Artikel Predictive Intelligence Common Problems [KB781893] in der Now Support Knowledge Base.

Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen

Sobald Ihre ML-Lösungen (Maschinelles Lernen) trainiert sind, können Sie die Predictive Intelligence-API verwenden, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. In diesem Beispielverfahren können Sie den REST-API-Explorer verwenden, um die Vorhersage einer Klassifizierungslösung für die Incident-Kategorisierung zu testen.

Vorbereitungen
Trainieren Sie Ihre ML-Lösung, bevor Sie eine Vorhersage testen.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, rest_api_explorer, ml_admin oder admin

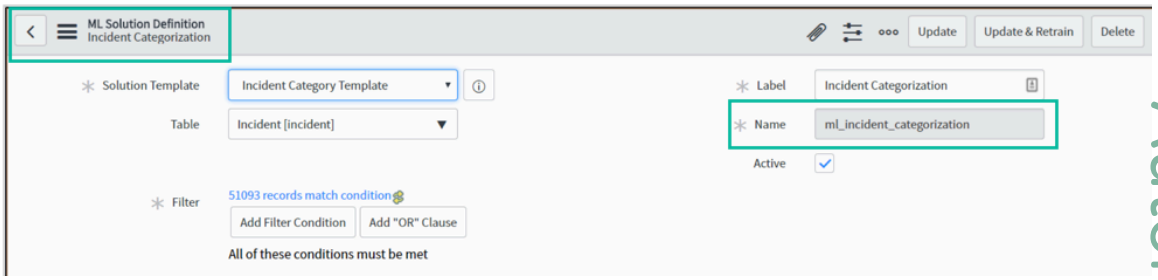
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren veranschaulicht anhand von Beispieldaten, was Sie in Ihrer Instanz tun können, und stellt möglicherweise keine Daten oder Datensätze dar, die tatsächlich in Ihrer Instanz enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

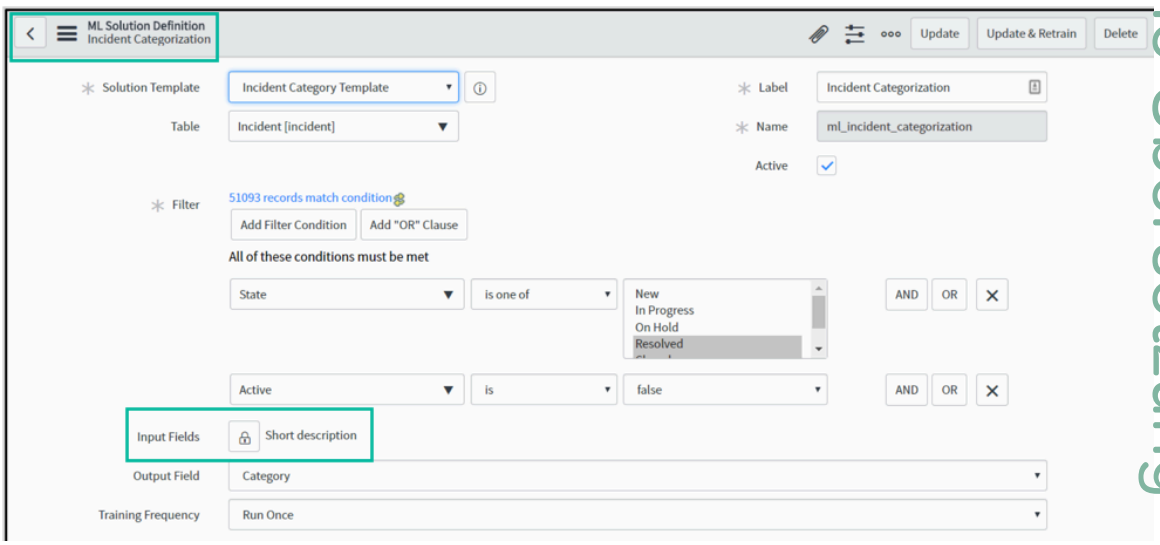
Dieses Szenario veranschaulicht die Vorhersage einer Klassifizierungslösung für eine hypothetische ML-Lösung, die Sie zuvor erstellt und trainiert haben. Sie können auch den Rest-API-Explorer verwenden, um eine Vorhersage der Ähnlichkeitslösung zu testen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie die ML-Lösungsdefinition, deren Vorhersage Sie testen möchten, und kopieren Sie den **Namenswert** in die Zwischenablage oder eine Editor-Datei.
   Verwenden Sie in diesem Fall den **Feldwert Name** in Ihrem ML-Lösungsdefinition *Incident-Kategorisierungsdatensatz*, wie im folgenden Beispiel dargestellt.



3. Notieren und speichern Sie die in Ihrem Datensatz der ML-Lösungsdefinition verwendeten **Eingabefelder**, die der REST-API-Explorer beim Aufruf der Predictive Intelligence -API verwenden soll.
   In diesem Fall können Sie das Feld **short _description** verwenden, da das Vorhersagemodell so trainiert wurde, dass dieses Feld zum Erlernen der Kategoriedefinition verwendet wird.



4. Navigieren zu **System-Webservices** > **REST** > **REST-API-Explorer**.
5. Legen Sie diese Auswahlfelder wie folgt fest.
   Das Formular Predictive Intelligence wird angezeigt. Mit diesem Formular bereiten Sie die Aufrufanforderung für die Predictive Intelligence-API vor.
6. Geben Sie im Feld **Wert** neben „solution-name“ `ml_incident_categorization` ein.

> **Hinweis:**
> Diese Eingabe ist der Name-Wert, den Sie in Schritt 1 dieses Verfahrens erfasst haben.

7. Wählen **Sie Abfrageparameter hinzufügen aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Predictive Intelligence-Formular wird aktualisiert und zeigt den Abschnitt **Abfrageparameter** an.

8. Geben Sie `short_description` in das erste Feld ein.

   Hinweis:
   Dieses Feld ist das Eingabefeld, das Sie in Schritt 2 dieses Verfahrens erfasst haben.

9. Geben Sie im zweiten Feld eine kurze Beschreibung eines Incidents ein.
   Geben Sie zum Beispiel Verbindung nicht möglich ein.

10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden**.
    Der REST-API-Explorer sendet Ihre Anforderung an die Predictive Intelligence-API.
    Das System sagt den Ausgabewert im Abschnitt „Antworttext“ der API-Ausgabe voraus. Sie können andere Kurzbeschreibungen verwenden, um zu testen, was die Lösung vorhersagt.

11. **Wahlweise:** Senden Sie eine andere Anforderung an die Predictive Intelligence-API, um das Vorhersagemodell erneut zu testen.

    a. Kehren Sie zum Abschnitt **Abfrageparameter** des Predictive Intelligence-Formulars zurück.

    b. Geben Sie im zweiten Feld eine kurze Beschreibung ein, die sich auf eine andere Art von Incident bezieht. Geben Sie zum Beispiel Verbindung zu MSSQL konnte nicht hergestellt werden ein.

    c. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden**.

    Der Abschnitt mit dem Antworttext wird möglicherweise aktualisiert, um ein anderes Ergebnis als in Schritt 9 anzuzeigen. Dies hängt von den Incident-Kategorien ab, die Sie bei der Einrichtung der Lösungsdefinition konfiguriert haben. Mit anderen Worten, das Ändern des Kurzbeschreibungstexts kann den Incident als eine andere Art von Problem neu klassifizieren.

Example:
Sie können das Vorhersagemodell Predictive Intelligence auch testen, wenn Sie einen Incident-Datensatz mit dem Incident-Formular erstellen.

1. Navigieren zu **Incident** > **Neu erstellen**.
2. Legen Sie in dem neuen Incident-Formular, das daraufhin geladen wird, die Felder wie folgt fest.
   - **Benutzer:** Geben Sie den Anrufernamen ein.
   - **Kategorie:** Belassen Sie dies als Standard.
   - **Kurzbeschreibung:** Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die Sie testen möchten.
3. Senden Sie das Incident-Formular ab.

Ergebnis: Wenn das Formular aktualisiert wird, wird eine Informationsmeldung angezeigt, in der die Incident-Kategorie automatisch auf einen bestimmten Wert festgelegt ist.

Hinweis:
Bei einigen Kurzbeschreibungen wird die Vorhersage möglicherweise nicht verarbeitet, da die Lösung nicht über genügend Konfidenz verfügt, um den Wert für diese Eingabe vorherzusagen.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence-API

MLPredictor – Global

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung testen

Sobald Ihre ML-Lösungen (Maschinelles Lernen) trainiert sind, können Sie die Predictive Intelligence-API verwenden, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. In diesem Beispielverfahren verwenden Sie die Anwendung REST-API-Explorer, um die Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung für Empfehlungen zu gelösten Incidents zu testen.

Vorbereitungen

Trainieren Sie Ihre ML-Lösung, bevor Sie eine Vorhersage testen.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, rest_api_explorer oder admin oder ml_admin

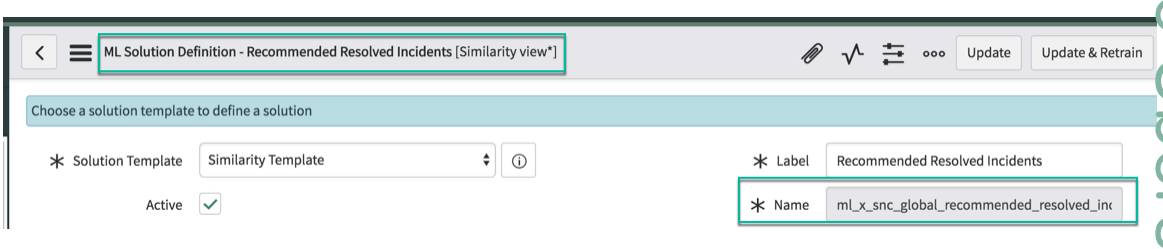
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren veranschaulicht anhand von Beispieldaten, was Sie in Ihrer Instanz tun können, und stellt möglicherweise keine Daten oder Datensätze dar, die tatsächlich in Ihrer Instanz enthalten sind.

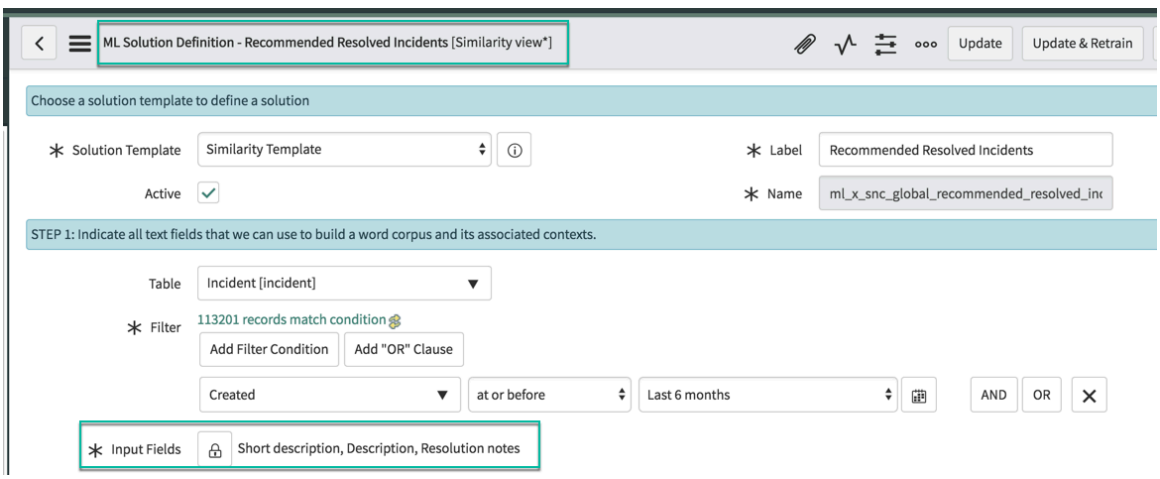
Dieses Szenario veranschaulicht die Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung für eine hypothetische ML-Lösung, die Sie zuvor erstellt und trainiert haben. Sie können auch den REST-API-Explorer verwenden, um die Vorhersage einer Klassifizierungslösung zu testen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie die ML-Lösungsdefinition, deren Vorhersage Sie testen möchten, und kopieren Sie den **Namenswert** in die Zwischenablage oder eine Editor-Datei.
   In diesem Fall verwenden wir den **Feldwert Name** in Ihrem Datensatz „ML-Lösungsdefinition – *Empfohlene gelöste Incidents* “, wie im folgenden Beispiel dargestellt.



3. Kopieren Sie die Werte in den **Eingabefeldern** im Datensatz der ML-Lösungsdefinition, den der REST-API-Explorer beim Aufruf der Predictive Intelligence-API verwenden soll.
   In diesem Fall verwenden Sie den Feldtyp **Kurzbeschreibung**, da das Vorhersagemodell trainiert wurde, ähnliche Datensätze zur Überprüfung durch Sie anhand dieses Felds zu erlernen, zu koppeln und zu empfehlen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Browserregisterkarte, auf der Sie Ihre Instanz anzeigen, und wählen Sie **Duplikat** aus.
5. Navigieren Sie auf der Duplikat-Browserregisterkarte zu **System-Webservices** > **REST** > **REST-API-Explorer**.
6. Klicken Sie auf **Untersuchen**.
7. Legen Sie diese Auswahlfelder wie folgt fest.
   Das Formular Predictive Intelligence wird angezeigt. Mit diesem Formular bereiten Sie die Aufrufanforderung für die Predictive Intelligence-API vor.
8. Geben Sie in das Feld **Wert** für den Lösungsnamen den Namen `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents` ein.

   Hinweis:
   Dies ist der Namenswert, den Sie in Schritt 2 dieses Verfahrens erfasst haben.

9. Klicken Sie auf **Abfrageparameter hinzufügen**.
10. Geben Sie im Abschnitt „Abfrageparameter“ den Wert eines der Eingabefelder aus der Lösung ein, die Sie testen.

    a. Fügen Sie in das erste Feld `short_description` ein.

    Hinweis:
    Das ist eines der Eingabefelder, die Sie in Schritt 2 dieses Verfahrens erfasst haben.

    Sie können andere Feldtypen wie **Beschreibung** oder **Auflösungshinweise** verwenden, um zu testen, was die Lösung vorhersagt.

    b. Geben Sie im zweiten Feld beliebigen Text ein, der in einem Incident-Datensatz enthalten sein könnte. Geben Sie beispielsweise `Discovery-Fehler` ein.

11. Klicken Sie auf die Schaltfläche [+], um eine zweite Abfragebedingung zu erstellen, die die Anzahl der Ergebnisse definiert, die abgefragt werden sollen.

    a. Geben Sie im ersten Feld `top_n` ein.

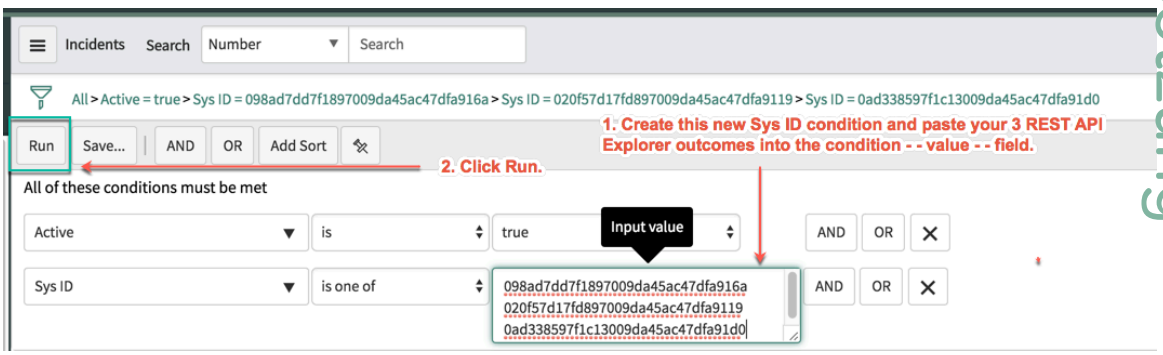
    b. Geben Sie im zweiten Feld `3` ein.
    Diese Bedingungen legen die Abfrage zum Abrufen der drei ähnlichsten Incident-Datensätze fest.

12. Klicken Sie auf **Senden**.
    Der REST-API-Explorer sendet Ihre Anforderung an die Predictive Intelligence-API.
13. Kopieren Sie im Abschnitt „Antworttext“ die drei Ergebniswerte, die Ihr API-Aufruf zurückgegeben hat (siehe folgenden Screenshot).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



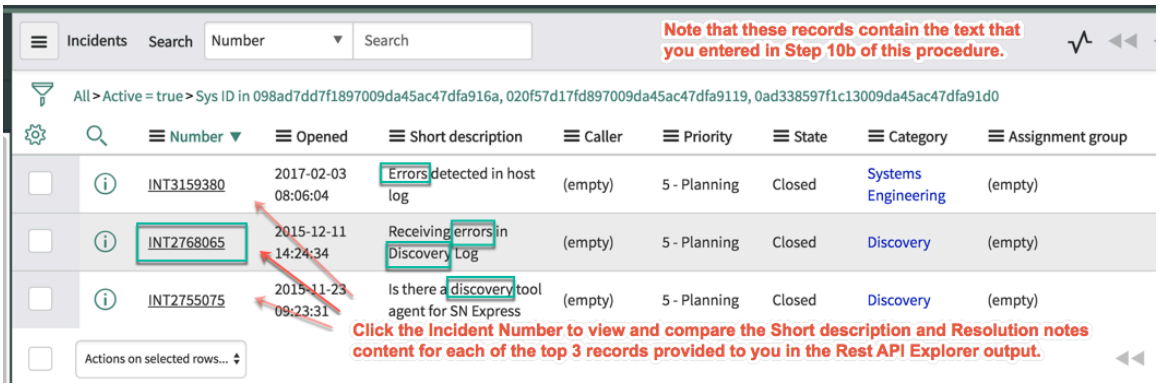
14. Navigieren Sie auf Ihrer ursprünglichen Browserregisterkarte zu **Service Desk** > **Incidents**.
15. Legen Sie die Filterbedingungen für die drei REST-API-Ergebnisse in die Listenansicht der Incidents-Tabelle fest (siehe folgenden Screenshot).
    a. Fügen Sie die Bedingungen „Aktiv“ und „Sys-ID“ unten der Filtersymbol für die Incidents-Listenansicht hinzu.
    b. Fügen Sie die drei REST-API-Ergebnisse in das Feld **Eingabewert** der von Ihnen erstellten Sys-ID-Bedingung ein.
    c. Klicken Sie auf **Ausführen**.



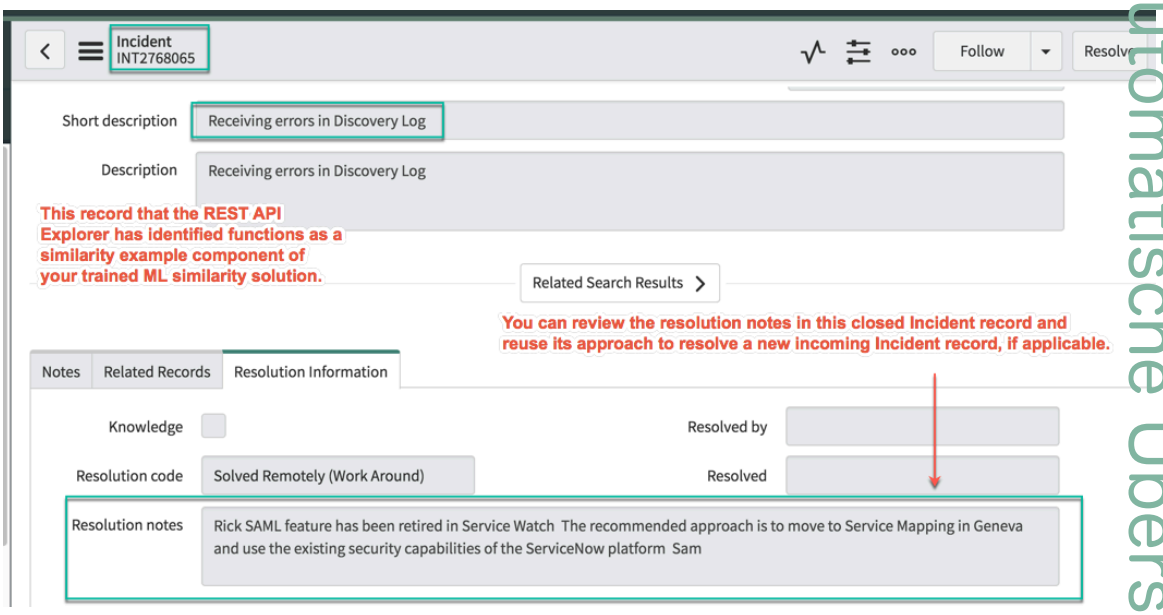
16. Vergleichen Sie wie im nachfolgenden Screenshot die zurückgegebene Liste der Incidents mit der Eingabe für die Vorhersageausgabe im REST-API-Explorer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf die Incident-Nummer, um den Incident-Datensatz zu öffnen.



b. Überprüfen Sie wie im folgenden Screenshot den Text der Auflösungshinweise im Incident-Datensatz.



Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence-API

MLPredictor – Global

Verfolgen Sie die Ergebnisse der Klassifizierungsvorhersage im Laufe der Zeit nach

Verwenden Sie das Dashboard „Vorhersageergebnisse“, um festzustellen, ob sich die Lösungsvorhersagen im Laufe der Zeit verbessern. Ermitteln Sie Lösungen, die Filteränderungen erfordern oder neu trainiert werden müssen.

Vorbereitungen

- Um eine optimale Dashboard-Anzeige sicherzustellen, aktivieren Sie reaktionsfähige Dashboards, oder ändern Sie das Standard-Dashboard-Layout.
- Erforderliche Rolle: admin, ml_admin oder ml_report_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Dashboard „Vorhersageergebnisse“ sind die Genauigkeit und Abdeckung von Klassifizierungslösungen über die Zeit aufgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Vorhersage-Ergebnisbericht**.
2. Wählen Sie in der Eingabeaufforderung **Nach Lösung filtern** des Dashboard für Vorhersage-Ergebnisse die Lösungsstatistiken aus, die Sie überprüfen möchten.
   Das System aktualisiert das Dashboard abhängig von der ausgewählten Lösung.
3. Identifizieren Sie Klassen mit anomalen Genauigkeits- oder Abdeckungswerten.

   Example
   Ermitteln Sie beispielsweise Lösungen, bei denen die Genauigkeit oder Abdeckung mit der Zeit abnimmt.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie den Lösungsdefinitionsfilter, um Klassen nach Bedarf ein- oder auszuschließen.

Überprüfen Ihrer ML-Lösungstrainingsaufträge

Verwenden Sie die ML-Lösungen (Ansicht „Trainingsaufträge“), um den Lösungstrainingsstatus und -fortschritt für alle ML-Benutzeroberflächen- und API-Trainingsaufträge in Ihrer Instanz nachzuverfolgen, zu überprüfen und zu überwachen.

Hintergrund und Verwendung

Wenn Sie eine ML-Lösung oder ML-Lösungsdefinition zum Trainieren übermitteln, wird diese zur Verarbeitung an ein ServiceNow -Rechenzentrum gesendet, um ein Datenergebnis vorherzusagen und bereitzustellen. Abhängig von der Lösungsgröße kann das Training Stunden oder manchmal Tage dauern. Die Ansicht „Trainingsaufträge“ hilft Ihnen, den Überblick über alle laufenden und abgeschlossenen Trainingsaufträge der ML-Lösung in Ihrer Instanz zu behalten.

Um auf die Ansicht „Trainingsaufgaben“ zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle „admin“ oder „ **ml_admin** “ und den folgenden Navigationspfad: **Predictive Intelligence** > Lösungstrainingsaufgaben.

Hinweis:
Der ML-Scheduler begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters durchführen kann, auf 50 neue ML-Schulungsanfragen pro Instanz. Davon ausgenommen sind Anforderungen zum geplanten erneuten Training. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen von diesem Grenzwert ausgenommen, auch wenn die neuen Schulungsanfragen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters den Wert von 50 überschreiten.

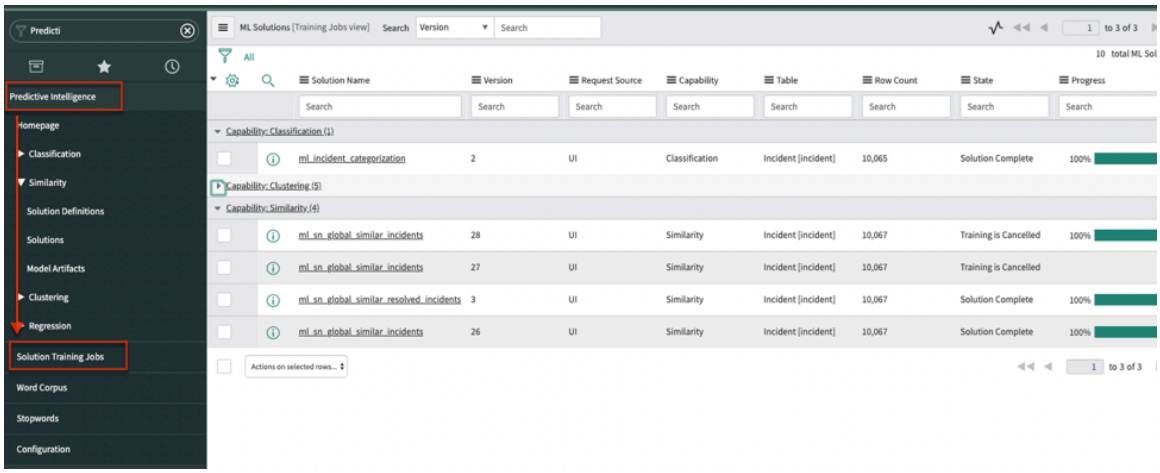
Zusammenfassung der Ansicht „Schulungsaufträge“.

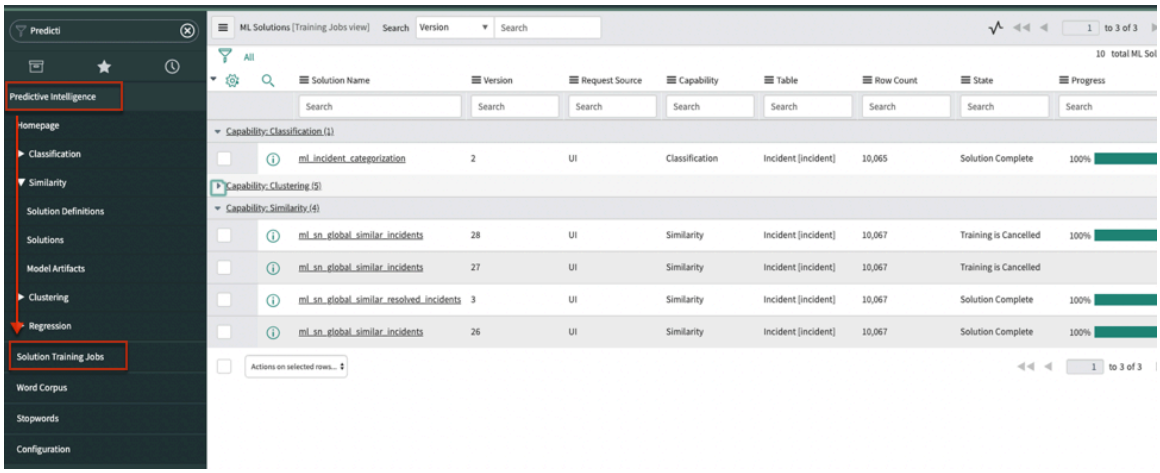
In der Ansicht werden alle ML-Trainingsaufgaben angezeigt, die nach den vier Fähigkeits-Frameworks von Predictive Intelligence gruppiert sind: Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression.

Jede ML-Lösung verfügt über Werte für Version, Typ des Fähigkeits-Framework, Trainingsstatus, Prozentsatz des Trainingsabschlusses und andere relevante Attribute.

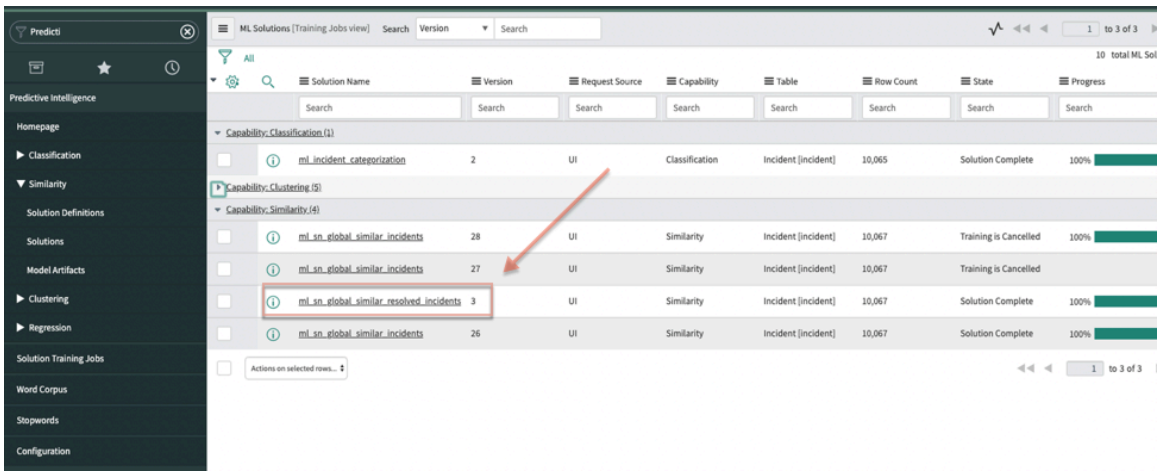
Wenn Sie keine Trainingsaufträge für eine bestimmte Fähigkeit haben, werden die zugehörigen ML-Lösungen nicht in der Ansicht angezeigt. In diesem Szenario sind beispielsweise keine Regressionstrainingsaufträge aufgelistet, da Sie noch keine ML-Regressionslösungen haben, die Sie zum Training übermittelt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

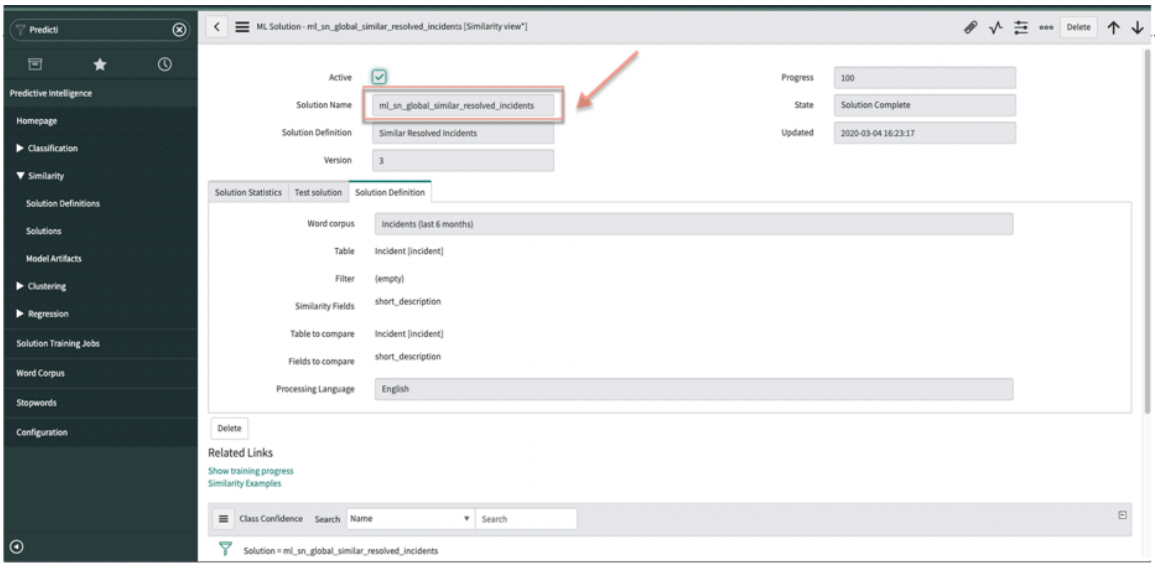




Wenn Sie auf den Lösungsnamen klicken, sehen Sie die Details der ML-Lösung (siehe Abbildungen unten).



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Domain Separation und Predictive Intelligence

Domänentrennung wird in den Anwendungen Predictive Intelligence und Natural Language Understanding unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Predictive Intelligence ermöglicht die Erstellung von überwachten ML-Lösungen (maschinelles Lernen) anhand historischer Datensätze. Eine ML-Lösungsdefinition kann in Predictive Intelligence pro Domäne konfiguriert werden, wodurch sichergestellt wird, dass die von der Lösung verwendeten Daten domänenspezifische Daten sind. Nachdem eine Lösung für eine Domäne trainiert wurde, fordert die Lösung eine Vorhersage zum Lösen an, abhängig von der Zugehörigkeit dieser Domäne. Die Lösung kann beispielsweise ein Incident oder ein Fall sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der Domänentrennung in Predictive Intelligence

Ein Instanzbesitzer kann eine ML-Lösung (maschinelles Lernen) für jede Domäne trainieren, indem er für jede Domäne eine Lösungsdefinition erstellt und diese Lösungen trainiert. Auf diese Weise verwendet jede Lösung für die entsprechende Domäne spezifische Daten.

- Daten können domänengetrennt sein.
- In Basissystem-Applikationstabellen ist eine Domänenspalte vorhanden.
- Die domänenspezifische Konfiguration wird vom Instanzbesitzer verwaltet.
- Mandantendomänen können ihre eigenen Applikationsdaten verwalten.
- Applikationseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Unterstützung der Datenbankansicht für Predictive Intelligence

Verwenden Sie Datenbankansichten, um zwei oder mehr Tabellen als Eingabe für Ihre ML-Lösung (maschinelles Lernen) zu verknüpfen.

Verwenden von Datenbankansichten in einer ML-Lösung

Datenbankansichten tragen dazu bei, die Anzahl der Felder zu erhöhen, die Ihre Lösung für das Training verwenden kann. Wenn Sie mehr als eine Tabelle in Ihrem ML-Lösungsdefinitionsformular verwenden, können Sie auf mehr Eingabedaten zugreifen, um das Lösungsergebnis zu verbessern.

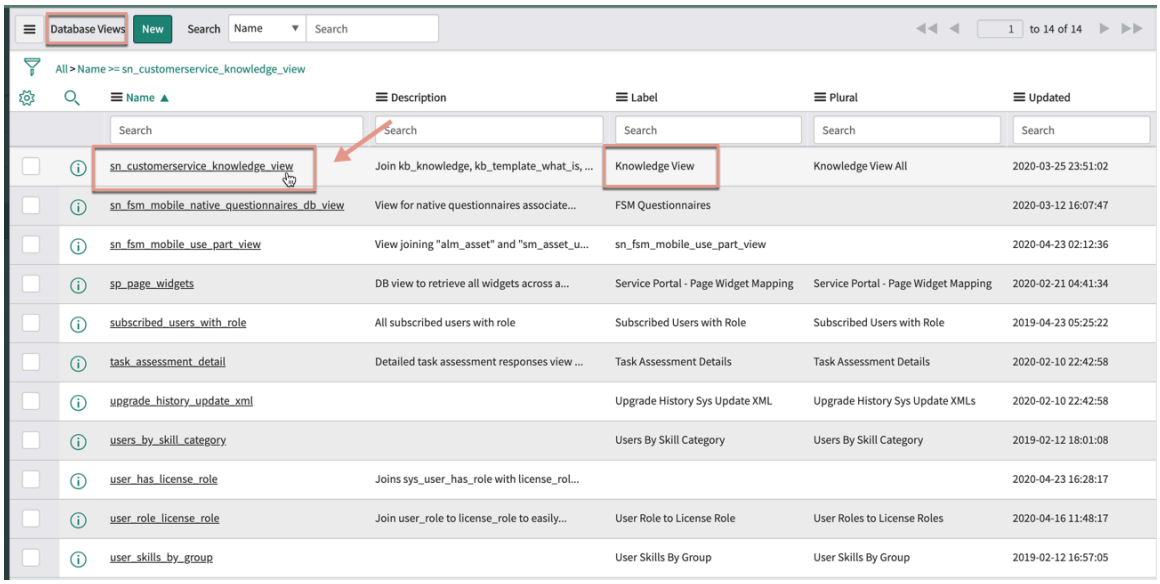
Mit Datenbankansichten können Sie zwei oder mehr Tabellen zu einer konsolidierten Ansicht zusammenfügen. Damit dies in einer ML-Lösung funktioniert, müssen Sie zuerst die Datenbankansicht erstellen. Siehe Datenbankansichten .

Datenbankansichten werden in allen vier Fähigkeits-Frameworks von Predictive Intelligence unterstützt: Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression.

Ein Beispiel für eine Datenbankansicht für Predictive Intelligence

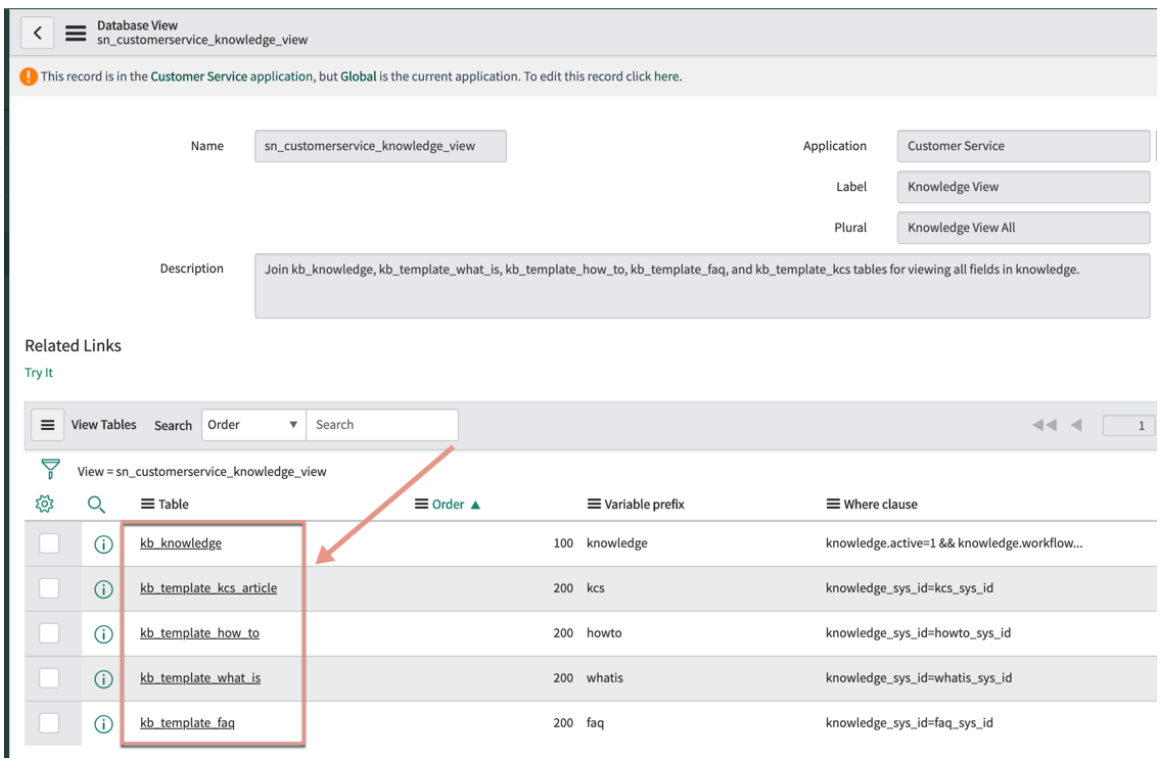
Im folgenden Beispielszenario haben Sie eine Datenbankansicht zur Verwendung in einer ML-Ähnlichkeitslösung erstellt. Die folgende Abbildung zeigt den von Ihnen erstellten Datenbankansicht-Datensatz, einschließlich **Name** und **Bezeichnung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



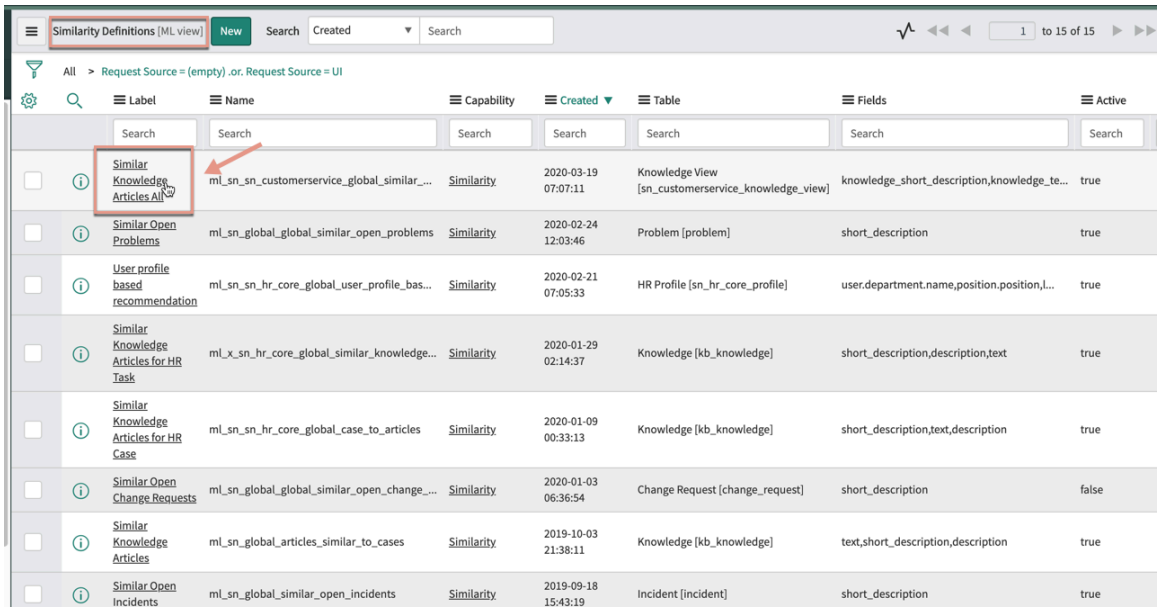
Wenn Sie auf den Datensatz **Name**klicken, wird dessen Inhalt angezeigt (siehe Abbildung unten). Im Inhalt der Datenbankansicht werden die fünf Knowledge Base-Tabellen aufgelistet, die Sie mit der Ansicht verknüpft haben. Die meisten dieser Tabellen enthalten verschiedene Vorlagentypen für Wissensartikel, z. B. FAQs oder Anleitungsartikel.

Wenn eine Datenbankansicht als Eingabe für eine Ähnlichkeitslösung verwendet wird, muss jede der Tabellen, aus denen die Ansicht besteht, mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen aufweisen, die in der Konfiguration Ihrer ServiceNow -Instanz festgelegt ist. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist 10.000. Zum Beispiel verfügt die Datenbankansicht der **Wissensansicht** über fünf Tabellen, und jede Tabelle muss 10.000 Datensätze enthalten. Wenn eine Tabelle nicht 10.000 Datensätze enthält, werden die Ergebnisse aus dieser Tabelle möglicherweise nicht angezeigt. Wenn Sie diesen Wert ändern müssen, wenden Sie sich an den Kundensupport.



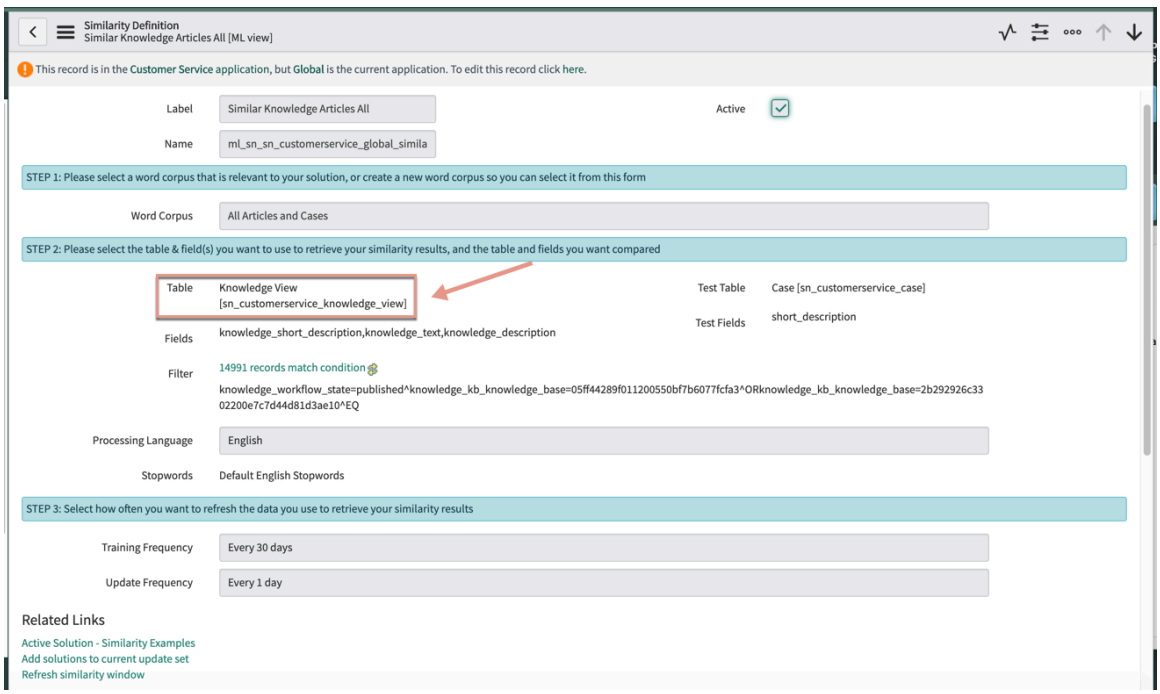
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Abbildung unten sehen Sie den Datensatz der Ähnlichkeitslösungsdefinition, den Sie bereits erstellt haben und den Sie Ihrer Datenbankansicht zuordnen möchten. Wenn Sie auf die **Bezeichnung** für Ihren Ähnlichkeitsdatensatz klicken, wird das Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ angezeigt.



Formulare für Ähnlichkeitsdefinitionen vergleichen Ihre vorhandenen Tabellendatensätze basierend auf ihrer Ähnlichkeit, indem eine Tabelle im Feld **Tabelle** und eine andere Tabelle im Feld **Testtabelle** verwendet wird.

Um eine Datenbankansicht in Ihrer Ähnlichkeitslösung zu verwenden, wählen Sie anstelle einer Tabelle im Feld **Tabelle** die von Ihnen erstellte Datenbankansicht aus, in diesem Beispielszenario die Datenbankansicht der **Wissensansicht**. Diese Konfiguration erhöht die Anzahl der Datensätze, die Ihre Lösung beim Training verwendet, da das System fünf Datentabellen anstelle von einer vergleicht und verarbeitet.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow® -Apps und -Funktionen, die verwenden Predictive Intelligence

In diesem Thema finden Sie Beispiele für Anwendungen und Funktionen von ServiceNowPredictive Intelligence, die die Funktionalität von [] nutzen.

Gegebenenfalls arbeiten die Teams von ServiceNow zusammen, um Produkte zu entwickeln, die die von Predictive Intelligence bereitgestellten Fähigkeiten für künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen anwenden.

Diese Teams haben Kunden in verschiedenen Geschäftsbereichen (BUs) und Branchen. Beispielsweise arbeiten die Marketing-, Produkt-, Design-, Entwicklungs- und Dokumentationsteams von Kundenservice-Management (CSM) mit dem Plattformteam Predictive Intelligence zusammen, um Geschäftsbereich-spezifische Produkte für ServiceNow CSM-Kunden bereitzustellen.

Hier ist eine Liste einiger ServiceNow -Produkte, die die Funktionalität von Predictive Intelligence verwenden.

Lösungen für maschinelles Lernen für Strategic Portfolio Management	Lösungen für maschinelles Lernen für das Wissensmanagement	Lösungen für maschinelles Lernen für IT Service Management
Lösungen für maschinelles Lernen für HR Service Delivery	Lösungen für maschinelles Lernen für HR Service Delivery Agent Workspace	Lösungen für maschinelles Lernen für Governance, Risk, and Compliance
ML-Lösungen für Vulnerability Response	Lösungen für maschinelles Lernen für Customer Service Management	Lösungen für maschinelles Lernen für die Suchverwaltung
Lösungen für maschinelles Lernen für das Außendienst-Management	Lösungen für maschinelles Lernen für Event Management	Lösungen für maschinelles Lernen für Flow Designer

Verwenden Sie Predictive Intelligence in Flow Designer mit ML-Aktionen

Verwenden Sie Predictive Intelligence-Aktionen, um Vorhersagen mit vorhandenen Modellen ohne die Komplexität und den Overhead der Skriptcodierung zu treffen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins in Ihrer Instanz aktiviert sind:
  - Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)
  - Predictive Intelligence Berichterstellung (com.glide.platform_ml_pa)
  - Predictive Intelligence für Flow Designer (com.snc.ml_flowdesigner)
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene trainierte ML-Lösung
- Erforderliche Rollen: flow_designer oder delegated_developer und ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Flows in Flow Designer, die prädiktive ML-Funktionen enthalten, um Vorhersagen zur Verwendung in Ihren digitalen Workflows zu treffen.

Sie können Predictive Intelligence in Flow Designer für die Klassifizierungs-, Ähnlichkeits- und Regressionsfunktionen von Predictive Intelligence verwenden.

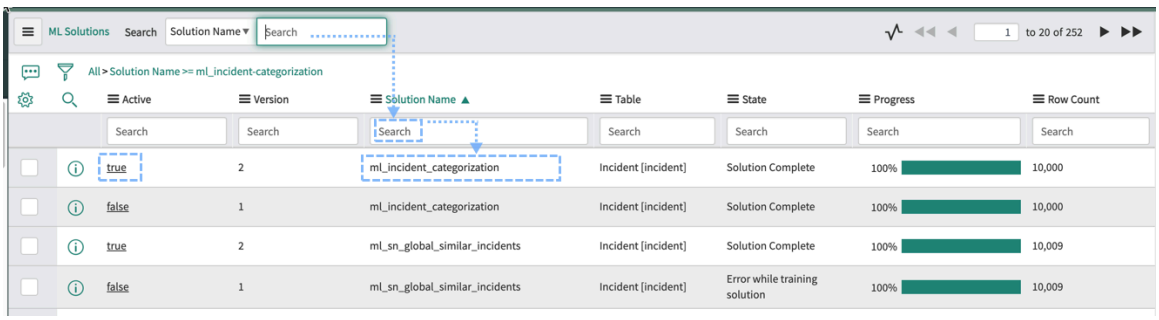
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispielszenario sind die einzigen Flow Designer verfügbaren Batch-Vorhersageaktionen Regressions-Batch-Vorhersage und Klassifizierungs-Batch-Vorhersage.

Die Benutzeroberfläche Flow Designer ist nützlich bei der Automatisierung komplexer Codierungsprozesse für ein bestimmtes Datenergebnis. Das erste, was Sie identifizieren möchten, ist, welchen Prozess Sie automatisieren möchten. In diesem Beispielszenario automatisieren Sie die Zuweisung einer Kategorie zu einem Incident-Datensatz. Wenn Sie den Flow abschließen, aktualisiert der nächste Incident-Datensatz, den Sie in Ihrer Instanz erstellen, das Feld Kategorie im Datensatz basierend auf dem Text, den Sie in das Feld **Kurzbeschreibung** des Flow eingegeben haben, wie in Schritt 24 dieses Verfahrens gezeigt.

Basierend auf Ihrem Anwendungsfall können Sie jede aktive und trainierte ML-Lösung für Klassifizierung, Ähnlichkeit oder Regression verwenden, die Sie in Ihrem Flow benötigen.

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie einen Flow Designer-*Flow*, der die ML-Lösung ml_incident_categorization in einer Flow Designer -Aktion verwendet. In diesem Beispielszenario können Sie diese ML-Lösung finden, indem Sie in der Tabelle „ML-Lösungen“ suchen (siehe Abbildung unten). Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen verwendete Lösung trainiert wurde und ihr Wert **Active** auf **true**festgelegt ist.

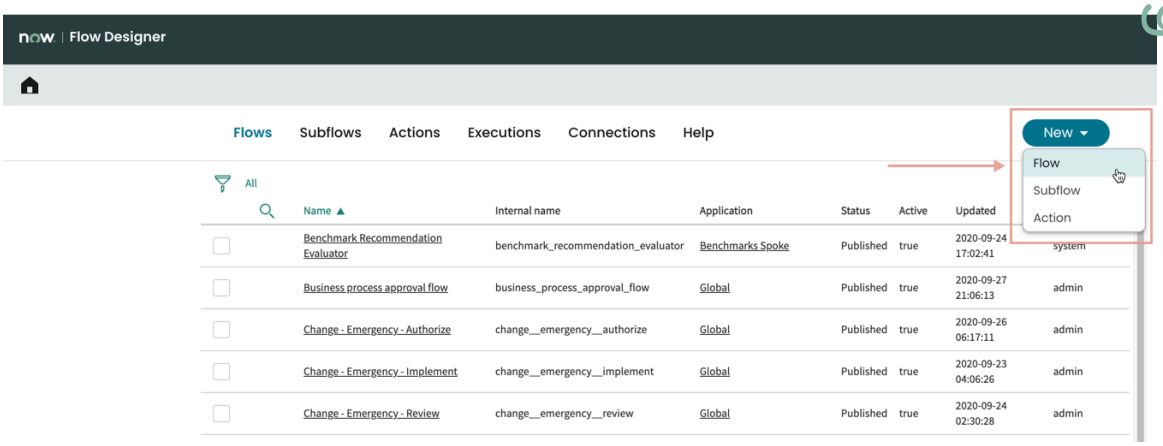


Das System löst diesen bestimmten Flow beim nächsten von Ihnen erstellten Incident-Datensatz aus.

Ausführliche Informationen zur Verwendung von Flow Designer finden Sie in der folgenden Dokumentation: Flow Designer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Flow**.



3. Konfigurieren Sie im Bildschirm „Flow-Eigenschaften“ die folgenden Felder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. **Flow-Name**: Geben Sie einen Namen für den Flow an.
In diesem Szenario geben Sie Auto-assign Category to Incident(Kategorie automatisch zu Incident zuweisen) ein.

b. **Beschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung dessen ein, was der Flow liefert.
Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: Wenn ein Incident erstellt wird, wird automatisch dieser Flow ausgelöst, der mithilfe von ML-Lösungen die richtige Kategorie für den Incident vorhersagt.

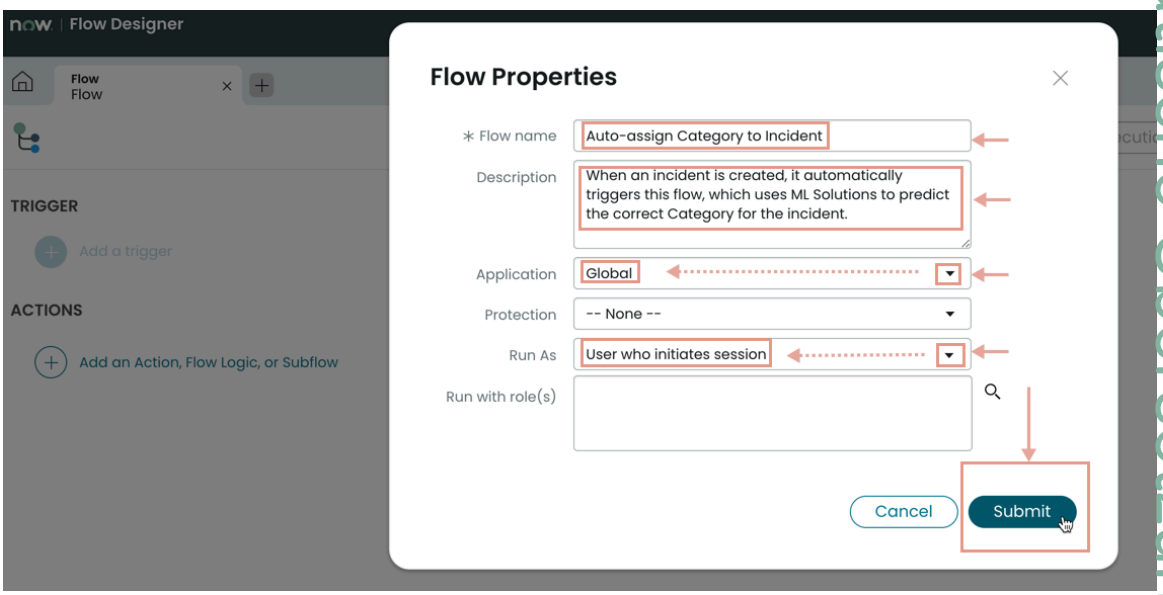
c. **Anwendung**: Wählen Sie **Global**aus.

d. **Schutz**: Wählen **Sie --Keine--** oder **schreibgeschützt**aus.
In diesem Szenario wählen Sie **--Keine-- aus**.

e. **Ausführen als**: Wählen Sie **den Benutzer aus, der die Sitzung initiiert**

f. **Mit Rolle(n)**ausführen: Leer lassen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

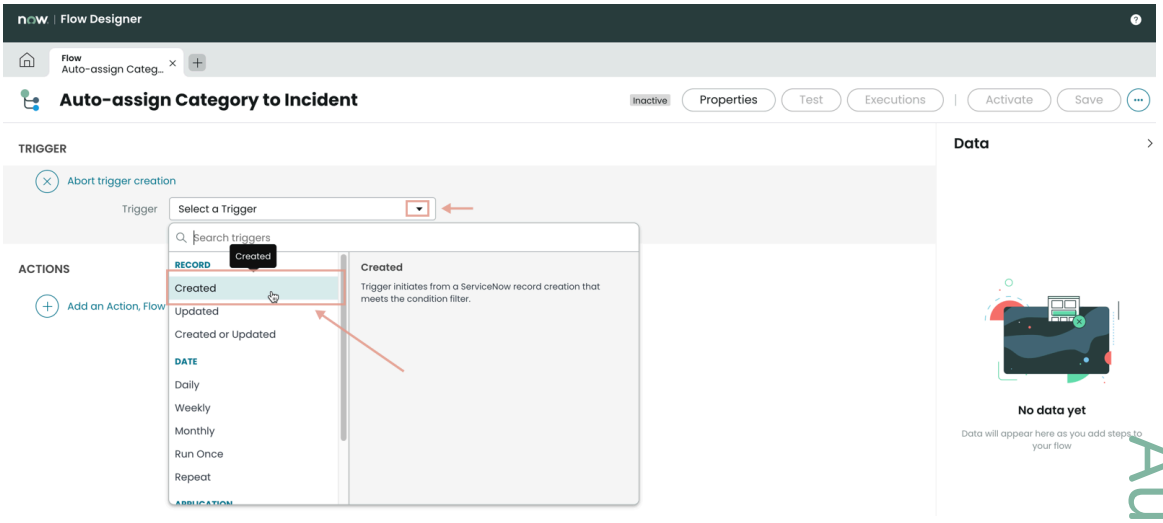


Der Bildschirm „Flow“ wird mit dem Namen *Auto-assign Category to Incident (Kategorie automatisch zu Incident zuweisen)* angezeigt, den Sie dem Flow zugewiesen haben. Wenn der Bildschirm „ *Erste Schritte* “ angezeigt wird, wählen Sie **Tour überspringen**aus.

5. Konfigurieren Sie im Abschnitt AUSLÖSER des Bildschirms die folgenden Felder, um einen Auslöser für den Flow zu erstellen.

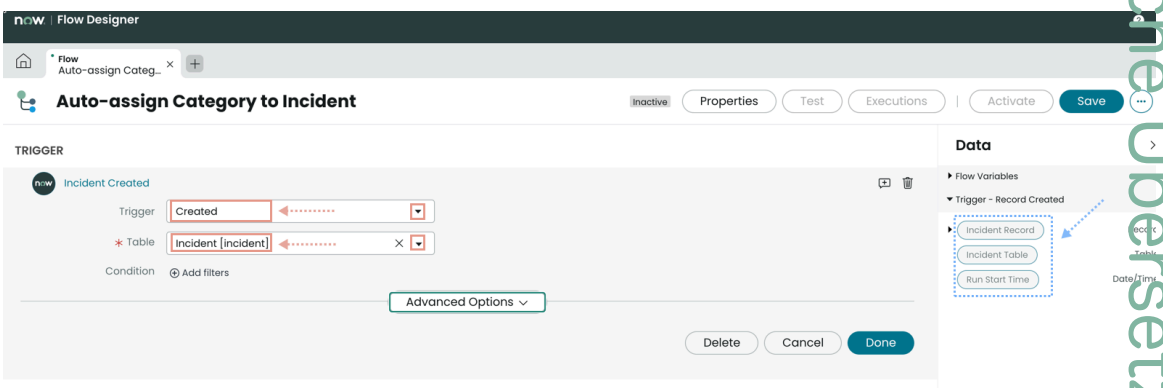
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Auslöserhinzufügen: Wählen Sie **Erstellt aus**.



b. Tabelle: Wählen Sie **Incident [incident] aus**.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie sowohl die Felder **Auslöser** als auch **Tabelle** konfigurieren, werden im Abschnitt „ **Daten** “ des Bildschirms Datensatz-Datenpillen angezeigt, sodass Sie sie in Ihrem Flow verwenden können.

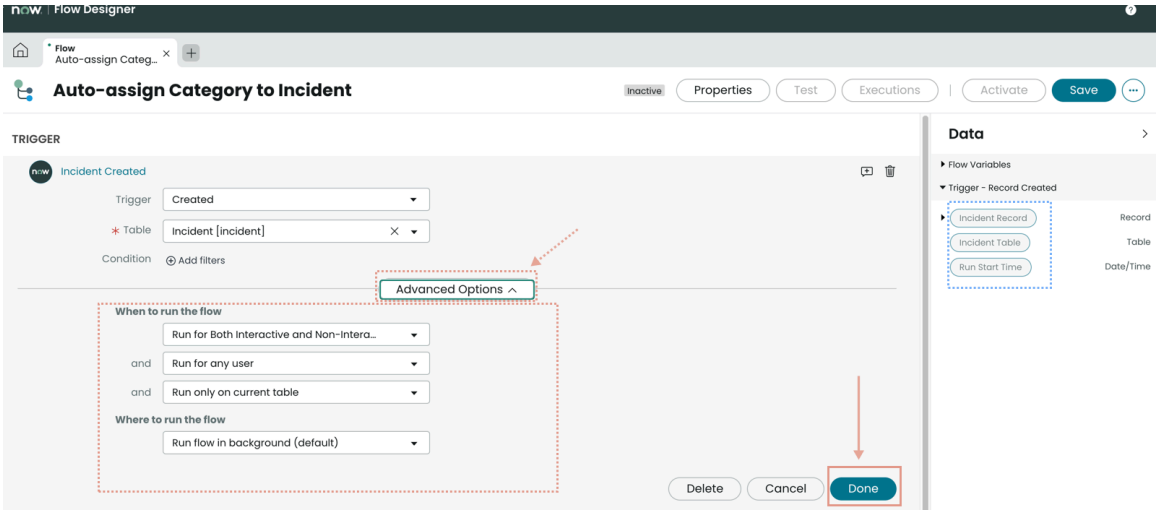


c. Bedingung: Wählen **Sie Filter** hinzufügen aus, wenn Sie dem Flow Bedingungen hinzufügen möchten.

d. Wahlweise: Öffnen Sie den **Bereich Erweiterte Optionen**, um zusätzliche Bedingungen anzuzeigen, die Sie auf den Flow anwenden können, und wählen Sie dann erneut Erweiterte Optionen aus, um den Bereich zu schließen.

Automatische Übersetzung

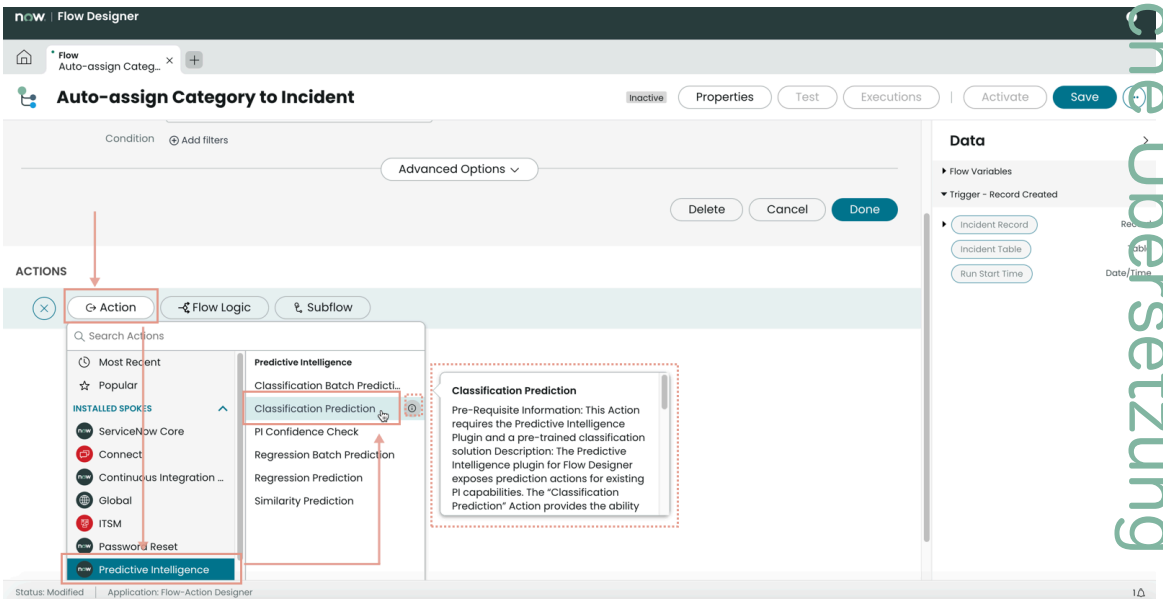
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Wählen Sie **Fertig**.

6. Konfigurieren Sie im Abschnitt AKTIONEN des Bildschirms die folgenden Felder, um eine Aktion für die Klassifizierungsvorhersage zu erstellen.

a. Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen: Wählen Sie **Aktion** > **Predictive Intelligence** > **Vorhersage für Klassifizierung**.



Wählen Sie den Tooltip aus, um eine Beschreibung einer Klassifizierungsvorhersage anzuzeigen.

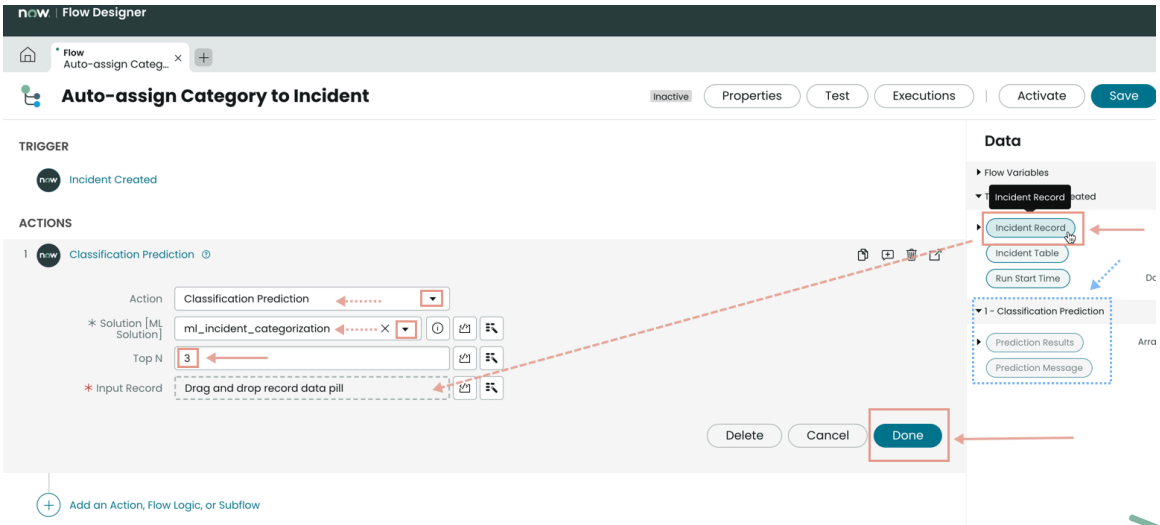
b. Lösungsname**[ML-Lösung]**: Wählen **Sie ml_incident_categorization aus**.

c. Oben N: Geben Sie 3ein.
Wenn Sie eine Zahl eingeben, z. B. 3, verwendet das System die drei besten ML-Vorhersagen mit der höchsten Punktzahl für Vorhersagekonfidenz. Wenn Sie nichts eingeben, legt das System den Standardwert auf 1 fest.

d. Eingabedatensatz: Ziehen Sie die **Datenpille Auslöser → Incident-Datensatz** in das Feld Eingabedatensatz.

Automatische Übersetzung

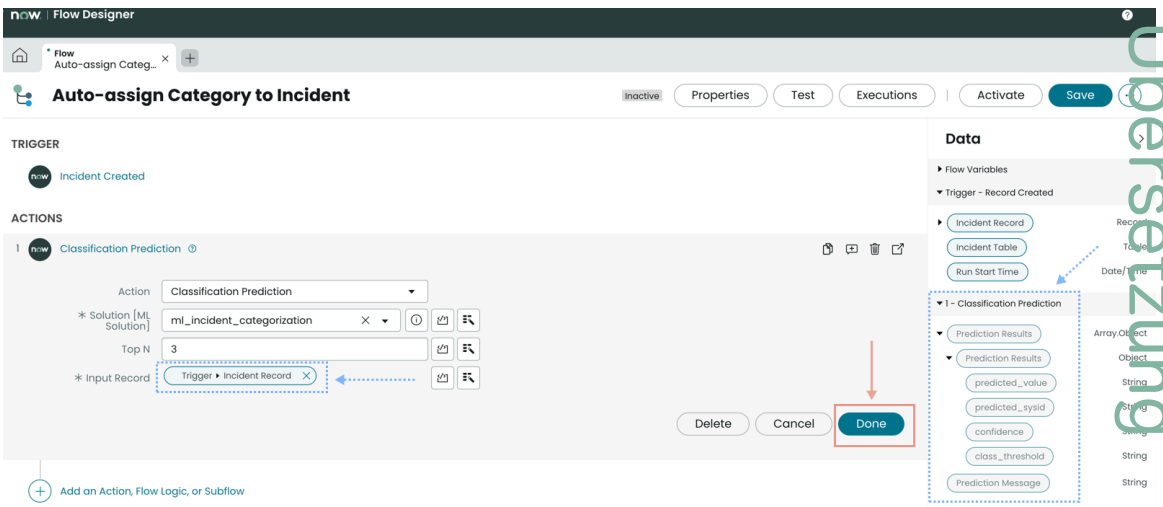
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Werte für Aktion, Lösungsname, Erste N und Eingabedatensatz bilden eine Grundlage für die Kategorievorhersage.

Hinweis:
Die Datenpille, die Sie in diesen Datensatz einfügen, muss ebenfalls ein Datensatz sein. Versuchen Sie beispielsweise nicht, eine Tabellenpille oder eine Datums-/Uhrzeitpille im Feld Eingabedatensatz abzulegen.

e. Wählen Sie **Fertig**.
Ergebnis: Die Aktion „Klassifizierungsvorhersage“ wird im Flow abgeschlossen, und die zugehörigen Datenpillen werden im Abschnitt „Daten“ des Bildschirms angezeigt.



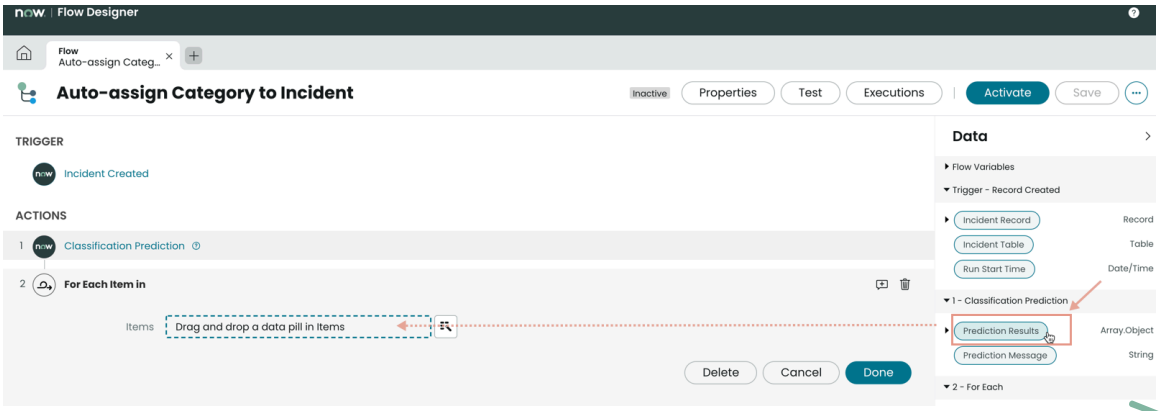
7. Führen Sie im Abschnitt AKTIONEN des Bildschirms die folgenden Schritte aus, um Aktionen und Flow-Logik für die Vorhersageergebnisse des Incident zu erstellen.

Hinweis:
Obwohl Sie eine Schleife verwenden können, um jedes Vorhersageergebnis zu durchlaufen, verwendet das in dieser Dokumentation gezeigte Szenario eine relativ kleine Anzahl von Aktionen. Weitere Informationen zu erweiterten Flow-Konfigurationen finden Sie im Flow Designer .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

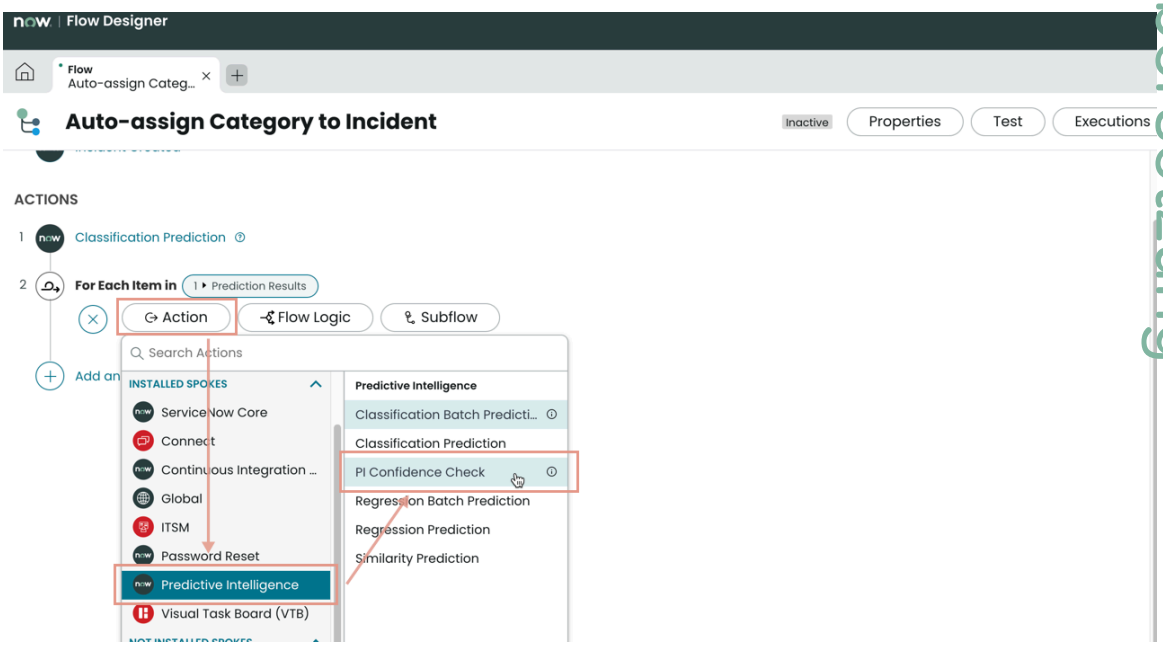
a. **Für jedes Element in der Liste der Elemente**: Ziehen Sie die **Datenpille Vorhersageergebnisse** in das Feld **Elemente**.



Hinweis:
Um auf die Liste der Elemente in der Aktion „Regressionsvorhersage“ zuzugreifen, benötigen Sie nicht **Für jedes Element in** der Flow-Logik.

b. Wählen Sie **Fertig**.
Ergebnis: Die Aktion „Vorhersageergebnisse“ wird im Flow gestartet, und die zugehörigen Datenpillen werden im Abschnitt „Daten“ des Bildschirms angezeigt.

8. Wählen Sie im Abschnitt AKTIONEN des Bildschirms **Aktion** > **Predictive Intelligence** > **PI-Vertrauensprüfung**.
Die PI-Konfidenzprüfung ist ein Tool, mit dem Sie Werte in einem Flow vergleichen können. In diesem Anwendungsfall werden Vorhersageergebniswerte verglichen, und die Ausgabe der Prüfung ist entweder True oder False.



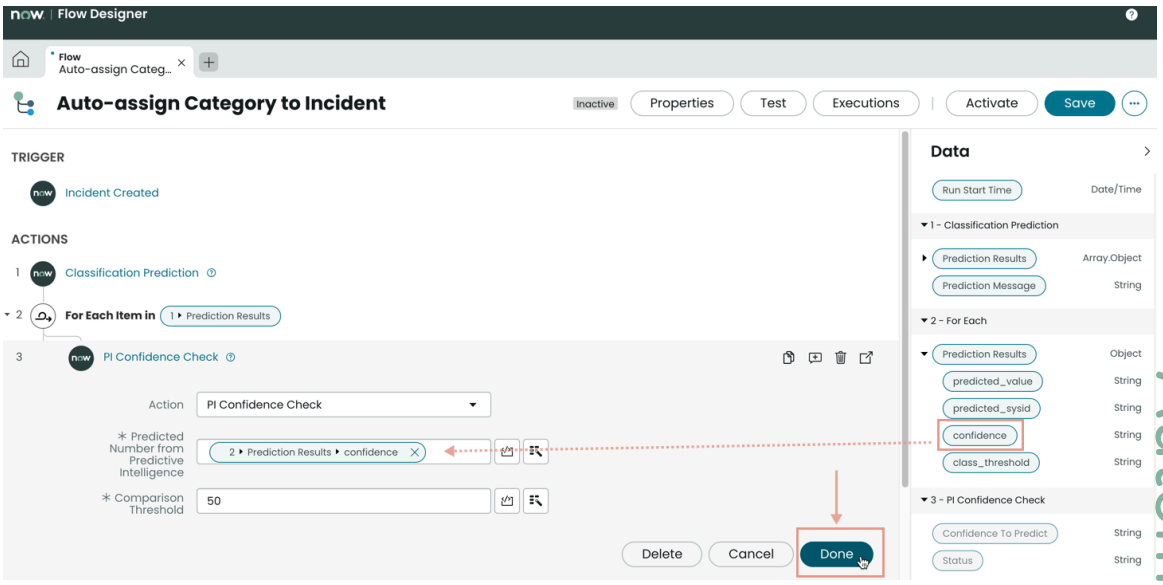
9. Ziehen Sie die **Konfidenzdatenpille** in das Feld **Predicted Number from Predictive Intelligence** (Vorhergesagte Zahl aus Predictive Intelligence).

10. Geben Sie 50 in das Feld **Vergleichsschwellenwert** ein.

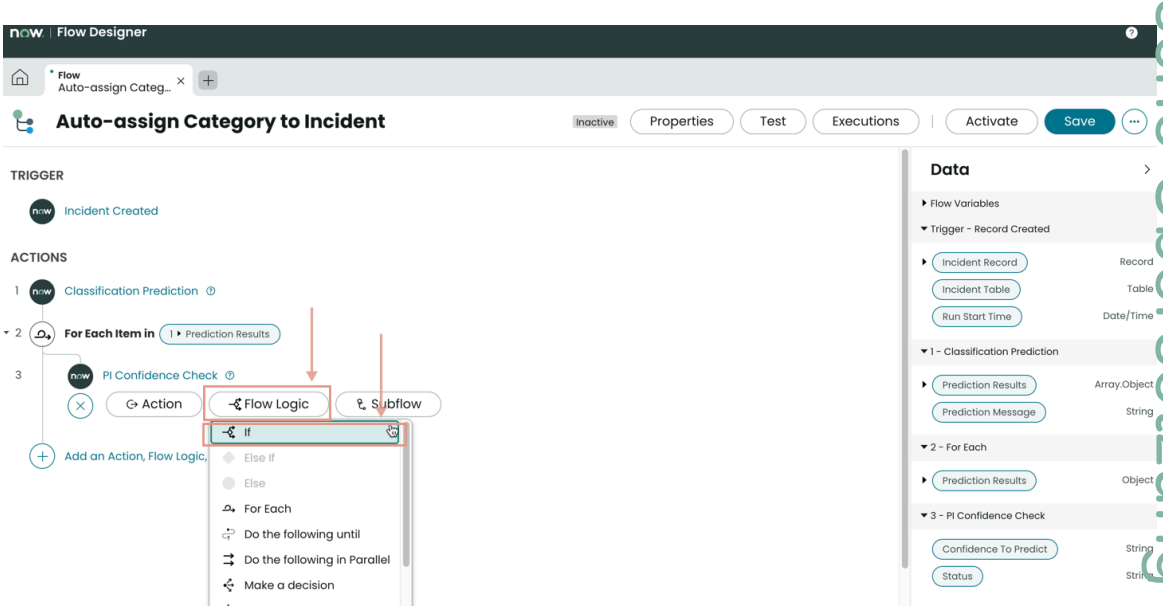
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispielszenario geben Sie die Zahl 50 ein, wodurch das System angewiesen wird, Vorhersagen mit einer Konfidenzpunktzahl über 50 % zu verwenden.

11. Wählen Sie **Fertig**.



12. Auswahlvorgang **Flow-Logik** > **Falls** , um dem Flow eine Bedingung hinzuzufügen.

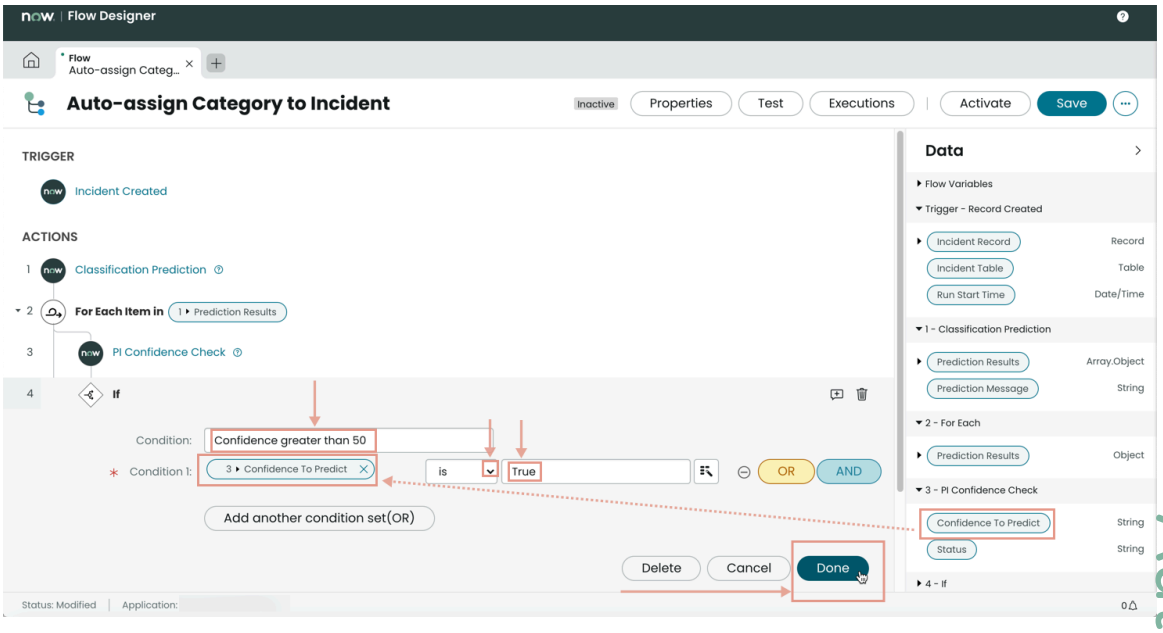


13. Konfigurieren Sie die folgenden Felder, um den ersten Teil der Bedingungs-Flow-Logik zu definieren.

- **Bedingung**: Geben Sie einen Namen für die Bedingung ein, der definiert, was sie tut. In diesem Beispielszenario geben Sie Konfidenz größer als 50ein.
- **Bedingung 1**: Ziehen Sie die **Datenpille Vertrauen in Vorhersage** in das Feld. Wählen Sie **ist**aus, und geben Sie den Wert Trueein. Dieser Schritt schließt den ersten Teil (den Vorgänger) der Bedingungs-Flow-Logik ab.
- Wählen Sie **Fertig**.

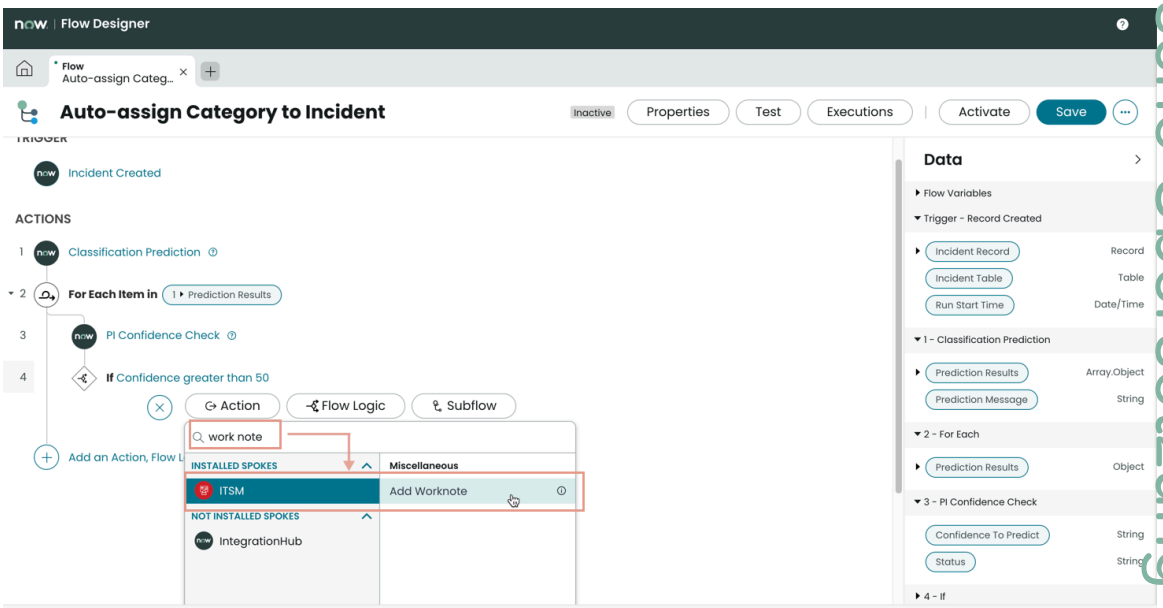
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



14. Wählen Sie **Aktion**aus, und geben Sie dann Arbeitsnotiz in das Suchfeld ein.

15. Auswahlvorgang **ITSM** > **Arbeitsnotiz hinzufügen** , um eine Arbeitsnotiz als zweiten Teil (den Abschluss) der Bedingung hinzuzufügen.

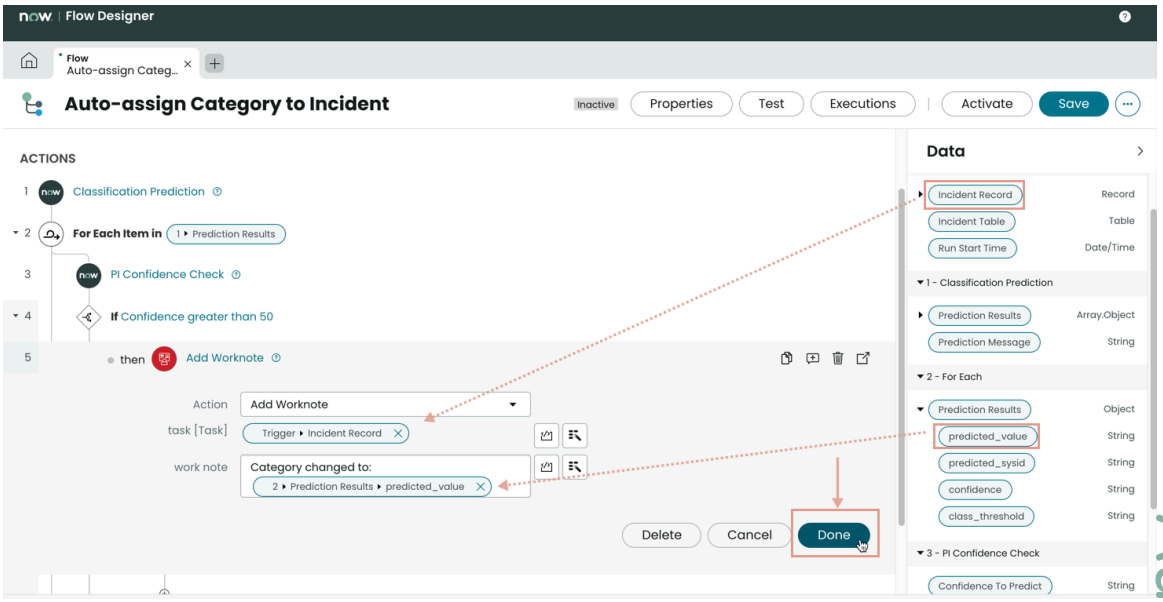


16. Konfigurieren Sie die folgenden Felder, um den zweiten und letzten Teil der Bedingungs-Flow-Logik zu definieren.

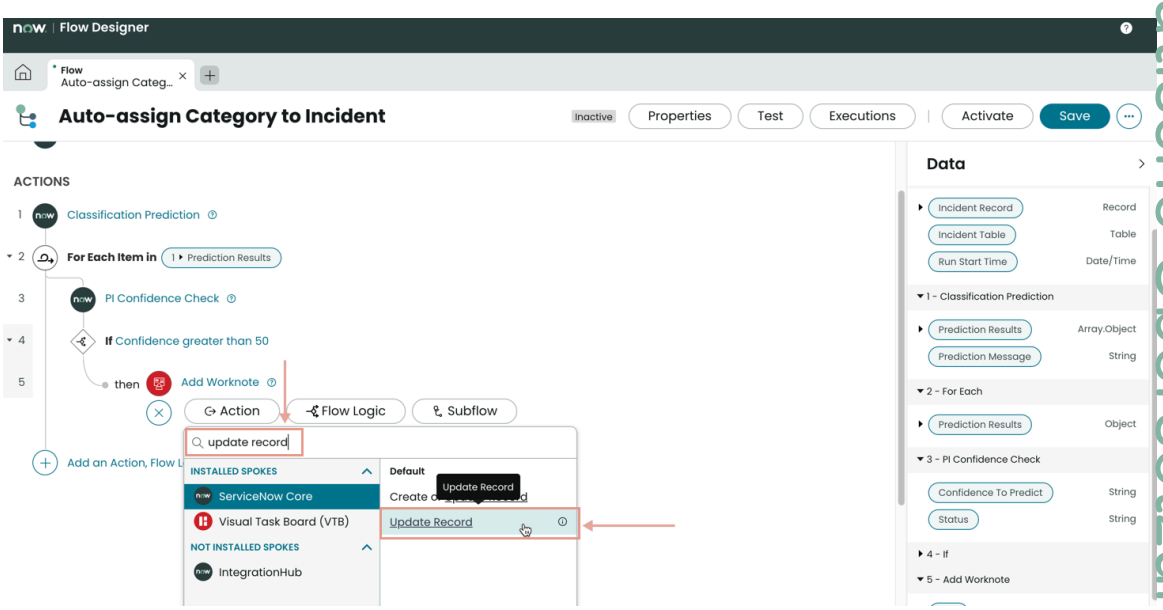
- **Aktion**: Als Ergebnis von Schritt 14 wird **Arbeitsnotiz hinzufügen** automatisch in diesem Feld angezeigt.
- **task [task]**: Ziehen Sie die Datenpille „ **Incident-Datensatz** “ in das Feld.
- **Arbeitsnotiz**: Ziehen Sie die **Datenpille „predicted_value“** in das Feld. Dieser Schritt schließt die Schlussfolgerung der Bedingungsflusslogik ab.
- Wählen Sie **Fertig**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



17. Wählen Sie **Aktion**aus, geben Sie Datensatz aktualisieren in das Suchfeld ein, und wählen Sie **Datensatz**aktualisieren aus.

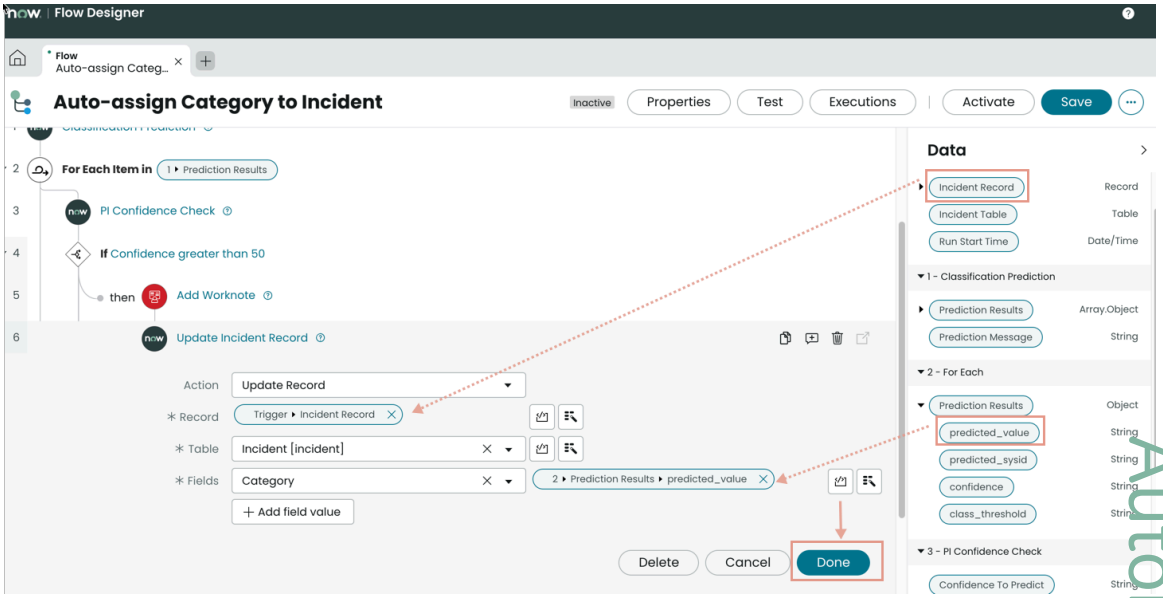


18. Konfigurieren Sie die folgenden Felder, um den Incident-Datensatz zu aktualisieren.

- **Aktion**: Als Ergebnis von Schritt 16 wird **Datensatz** aktualisieren automatisch in diesem Feld angezeigt.
- **Datensatz**: Ziehen Sie die **Datenpille „Incident-Datensatz** “ in dieses Feld.
- **Tabelle**: Wählen Sie **Incident [incident] aus**.
- **Felder**: Wählen Sie **Kategorie aus**. Ziehen Sie dann die Datenpille **„predicted_value“** in dieses Feld neben dem Wert **Kategorie**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

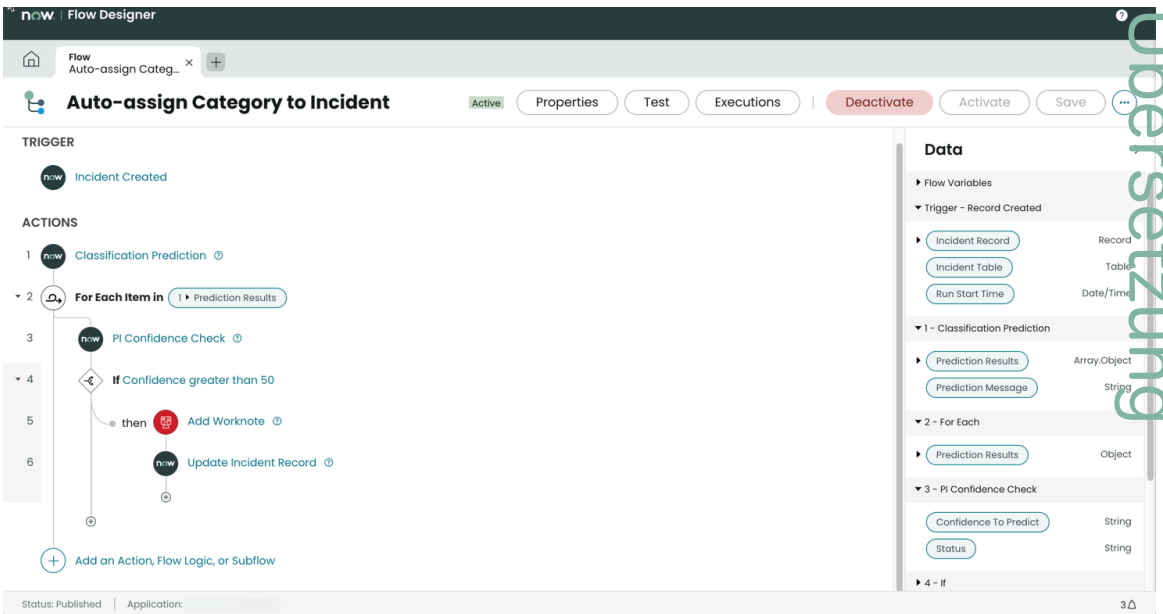
- Wählen Sie **Fertig**.



19. Wählen Sie **Speichern**.
20. Wählen Sie **Aktivieren**.

Ergebnis

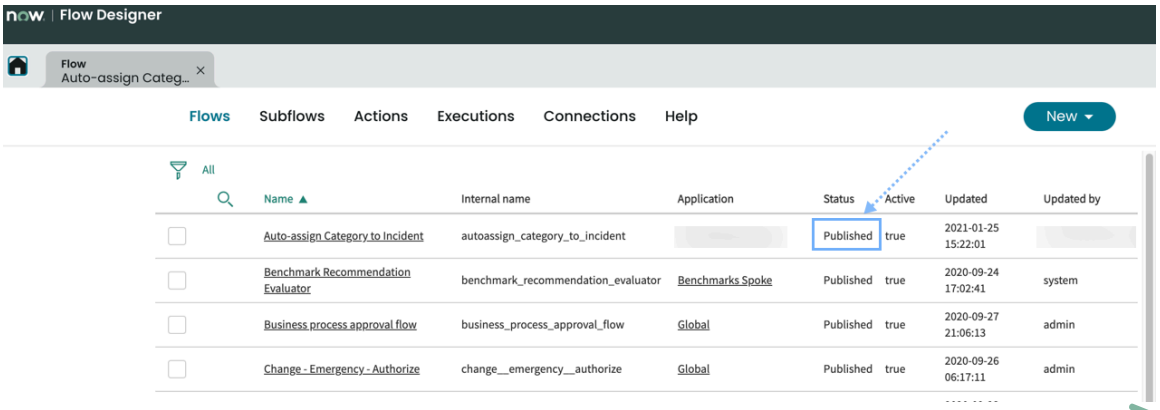
- Ihr Flow für die automatische Zuweisung von Kategorien zu Incidents ist aktiviert und abgeschlossen.



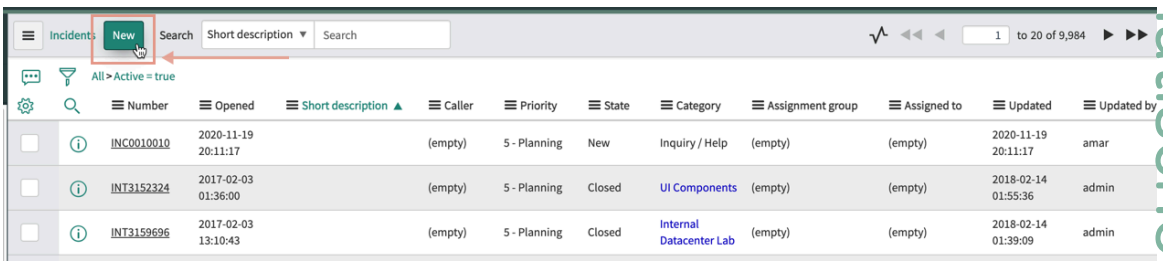
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

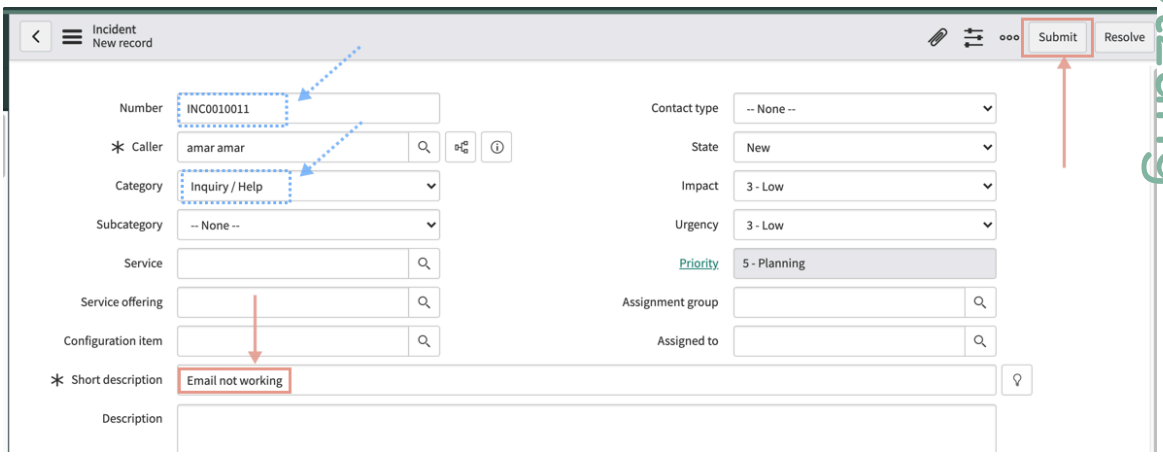
- Sie wird auch in der Spalte „Flows“ auf dem Startbildschirm von Flow Designer als veröffentlicht angezeigt.



21. Navigieren Sie zu **Incidents**.
22. Wählen Sie **Neu** aus, um einen zufälligen Incident-Datensatz in der Tabelle „Incidents“ zu erstellen. In diesem Beispielszenario erstellen Sie den Datensatz INC0010011.



23. Beachten Sie in dem von Ihnen erstellten Datensatz in der folgenden Abbildung, dass der Wert für Kategorie auf **Anfrage/Hilfe**festgelegt ist.
24. Geben Sie im Feld **Kurzbeschreibung**Email not work (E-Mail funktioniert nicht) ein.
25. Wählen Sie **Absenden**.

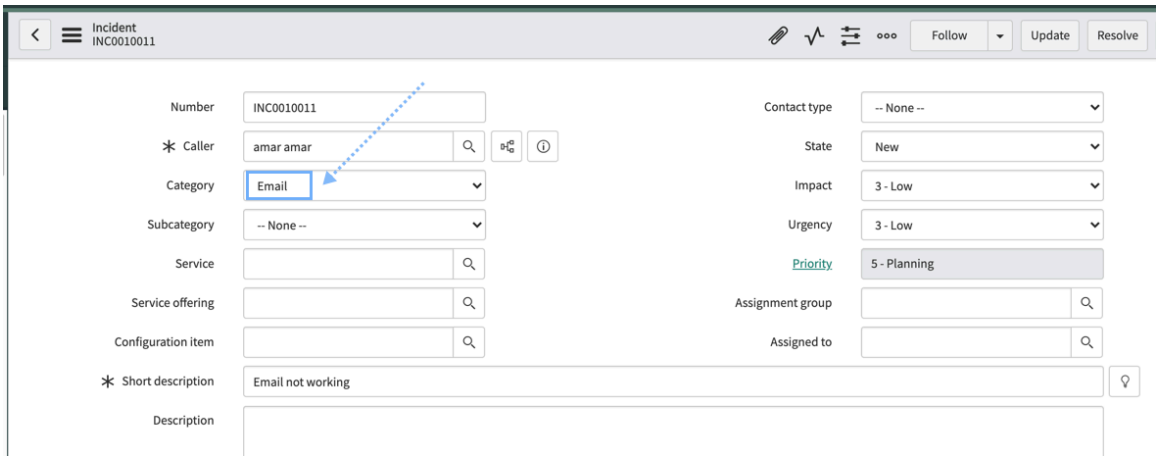


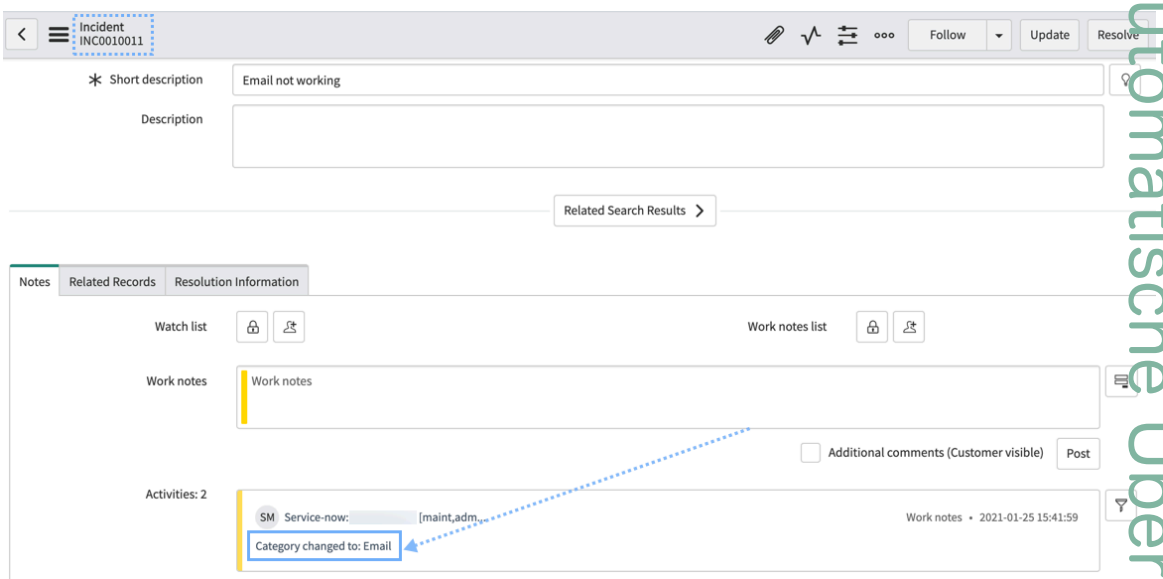
Ergebnis

Das System aktualisiert den Incident-Datensatz und zeigt an, dass sich der Wert für Kategorie von **Anfrage/Hilfe** in **E**-Mail geändert hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence für Flow Designer

Verwenden von skriptfähigen MLSolutionFactory-Objekten

Skriptfähige MLSolutionFactory-Objekte ermöglichen die Definition der ML-Funktionalität. Sie können die APIs verwenden, um datengesteuerte Funktionen zu erstellen, z. B. Subclustering großer Cluster oder Cluster mit mehreren angehängten PRBs.

Sie können skriptfähige Objekte in einem geskripteten Erweiterungspunkt verwenden, um die REST-API-Methode Predictive Intelligence an spezifische Geschäftsanwendungsfälle zu ändern.

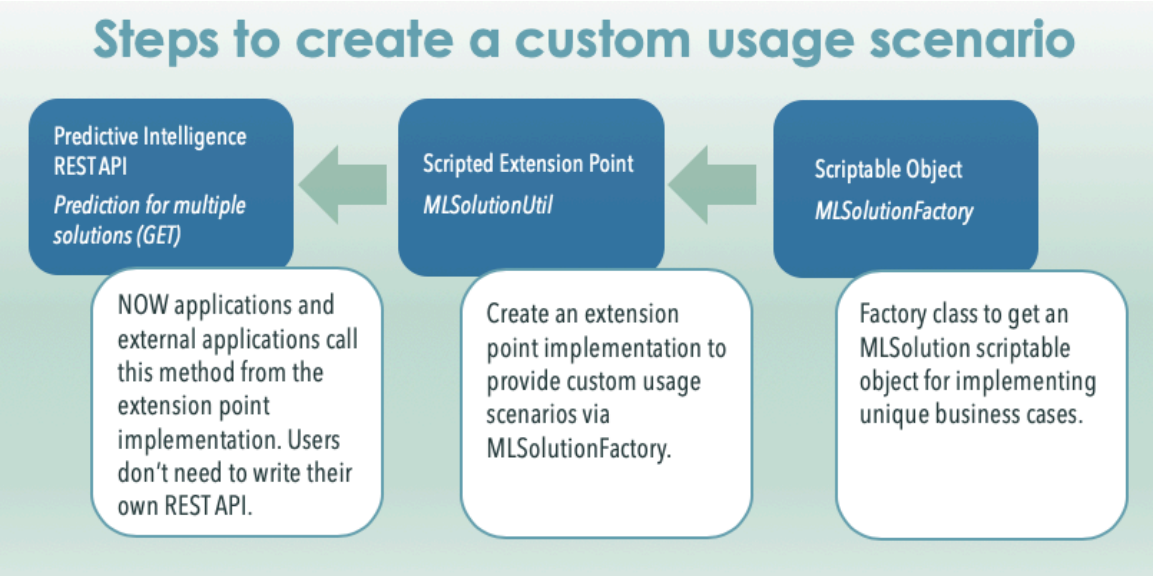
ServiceNow-Anwendungen auf der NOW-Plattform können skriptfähige Objekte und Skripteinbindungen aufrufen. Externe Anwendungen können Scripted REST APIs aufrufen. Standardmäßig verwendet die Methode *Predictive Intelligence REST API - Prediction for multiple solutions (GET)* den geskripteten Erweiterungspunkt *MLSolutionUtil*, um für eine Liste aktiver Lösungsnamen Vorhersagen basierend auf den Eingaben auszuführen und Ergebnisse zurückzugeben. Der Erweiterungspunkt *MLSolutionUtil* ermöglicht das Erstellen benutzerdefinierter Implementierungen für bestimmte Nutzungsszenarien wie die Ausführung einer zweiten Lösungsvorhersage, nachdem die Bedingung einer ersten Lösungsvorhersage erfüllt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Folgenden ist der allgemeine Prozess zum Erstellen eines benutzerdefinierten Nutzungsszenarios dargestellt.

1. Entwickler passen die Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts *MLSolutionUtil* mithilfe des skriptfähigen Objekts *MLSolutionFactory* an.
   - Als *global.MLSolutionUtil* in der Erweiterungspunkttabelle [sys_extension_point] aufgeführt
   - Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Skripteinbindungen registrieren
2. Die Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts *MLSolutionUtil* verwendet `MLSolutionFactory`, um das skriptfähige Objekt abzurufen, und ruft Vorhersagemethoden für dieses Objekt auf.
3. Die Methode *Predictive Intelligence REST API - Prediction for multiple solutions (GET)* ruft je nach Umfang der Anforderung die Implementierung `MLSolutionUtil-Erweiterungspunkt` auf.
4. Anwendungen rufen den Endpunkt *Predictive Intelligence REST API - Prediction for multiple solutions (GET)* aus einem Script Includes-Formular auf.



Weitere Informationen finden Sie unter

- Predictive Intelligence-REST-API
- MLSolutionFactory – Global

ML-Lösungen während eines Systemklons beibehalten

Speichern Sie die Daten Ihrer trainierten ML-Lösung (maschinelles Lernen) während eines Systemklons.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System speichert trainierte ML-Lösungen als Anhangsdatensätze. Diese Datensätze umfassen Ihre Lösungsartefakte, z. B. Lösungsdefinitionen, Vorlagendatensätze und Vorhersagemodellstatistiken, die allesamt erforderliche Komponenten der Vorhersagefunktionalität von Predictive Intelligence sind. Um diese Datensätze beizubehalten, führen Sie jedes Mal, wenn Sie einen Systemklon ausführen, die allgemeinen Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Informationen zur Behebung allgemeiner Probleme beim Klonen von Lösungen finden Sie im Artikel Predictive Intelligence Common Problems [KB0781893] in der Now Support Knowledge Base.

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list im Applikationsnavigator ein, um auf die Liste der Systemeigenschaften zuzugreifen.
2. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.clone_artifacts` auf **true** festgelegt ist.
3. Wenn Sie nur die Datensätze der ML-Lösung und nicht die zahlreichen anderen Datensätze in der Tabelle „sys_attachment“ beibehalten möchten, schließen Sie die Tabelle „sys_attachments“ von der Ausführung des Klons aus.
4. Fordern Sie einen Systemklon an.
   Das System behält Ihre ML-Lösungsdatensätze während des Systemklons bei.

Predictive Intelligence Referenzen

Referenzseiten für Komponenten von Predictive Intelligence.

Predictive Intelligence -Eigenschaften

Die Predictive Intelligence -Eigenschaften steuern bestimmte Aspekte der ML-Lösungs-Frameworks und des Lösungstrainingsprozesses sowie andere Bereiche der Anwendung.

Navigieren Sie mit der Wartungsrollezu **Predictive Intelligence** > **Konfiguration** , um diese Eigenschaften zu überprüfen oder zu bearbeiten.

Hinweis:
Einige Eigenschaften erfordern andere Rollen zum Überprüfen oder Bearbeiten.

Machine Learning

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
Schreibgeschützten Status des *ml_solution_definition* -Datensatzes während des Trainings überschreiben	glide.platform_ml.override_training_lock	• True: Überschreibt den schreibgeschützten Status während des Trainings, sodass Sie **ml_solution_definition** bearbeiten können. • False: ml_solution_definition bleibt im **schreibgeschützten** Status.
Mindestanzahl von Datensätzen für Regression	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Legt die Mindestanzahl von Datensätzen fest, die für das Training

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Machine Learning (Fortsetzung)

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
		der Regressionslösung erforderlich sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000
Maximale Anzahl von Datensätzen für Regression	glide.platform_ml.api.max_regression_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die im Training der Regressionslösung verwendet werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300000
Die Zeit (in ms), die eine sich im Training befindliche Lösung ohne Updates wartet, bevor eine Zeitüberschreitung auftritt.	glide.platform_ml.training_timeout	Legt die Zeitüberschreitung für eine Lösung im Training in Millisekunden fest. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 21600000 (ms)
Maximale Modellgröße	glide.platform_ml.api.model_size	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die Sie zum Trainieren eines Modells verwenden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 524288000
Maximale Anzahl der Datensätze, die im Training verwendet werden	glide.platform_ml.api.csv_max_line	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die beim Training der Klassifizierungslösung verwendet werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300000
Mindestanzahl der in einem Training verwendeten Datensätze	glide.platform_ml.api.csv_min_line	Legt die Mindestanzahl von Datensätzen fest, die für das Training der Klassifizierungslösung erforderlich sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Machine Learning (Fortsetzung)

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
Maximale Anzahl von Tagen, für die Datensätze auf Anforderung abgerufen werden können	glide.platform_ml.api.csv_split_days	Legt die maximale Anzahl von Tagen fest, die eine einzelne Anforderung aus Ihren Datensätzen abrufen kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
Maximale Anzahl von Datensätzen pro Tabelle für Wortkorpus	glide.platform_ml.api.max_wordcorpus_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen pro Tabelle für die Wortkorpuserstellung für Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen fest. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300000
Maximale Anzahl von Datensätzen für das Ähnlichkeitsfenster (zum Nachschlagen von Ergebnissen)	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die das Ähnlichkeitsfenster zum Nachschlagen von Ergebnissen abrufen kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000
Maximale Anzahl von Datensätzen für Clustering	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die Sie in einen Cluster aufnehmen können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000

Gemeinsam genutzter Serviceplaner

Eigenschaft	Eigenschaftsname
URL des gemeinsam genutzten Service Planers	glide.shared_service_scheduler.url

Machine Learning-Artefakte

Eigenschaft	Eigenschaftsname
Maximale Anzahl der zwischengespeicherten Artefakte (in MB)	glide.cache.size.ml_object_cache
Kompressionsschema des Artefakt-Caches	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence Sprachunterstützung

Predictive Intelligence bietet Unterstützung für internationale Sprachen für Ihre Instanz. Die Standardsprache ist Englisch.

Predictive Intelligence Mit der Sprachunterstützung können Sie Ihrer ML-Lösung eine Sprache zuweisen. Wenn Sie beispielsweise die Lösung erstellen, wählen Sie die Sprache aus, in der das System Ihre Schulungsdatensätze verarbeiten soll.

Ein Beispiel für die Zuweisung einer Sprache zu einer ML-Lösung finden Sie im Abschnitt „Sprache verarbeiten“ in Schritt 3 der Klassifizierungslösung erstellen und trainieren -Dokumentation. Sie können auch benutzerdefinierte Stoppwortlisten für eine Sprache erstellen. Informationen zur Vorgehensweise finden Sie in der Dokumentation Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen.

Abdeckung der Sprachunterstützung

Die derzeit verfügbaren Sprachen für Predictive Intelligence ML-Lösungen und Stoppwortlisten sind: brasilianisches Portugiesisch, Chinesisch (vereinfacht), Dänisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch, Kanadisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch , Spanisch und Schwedisch.

Predictive Intelligence-Rollen

Predictive Intelligence wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

ML-Administrator [ml_admin]

Kann die Tabellen „ml_predictor_results“ und „ml_predictor_results_task“ erstellen, lesen, schreiben oder löschen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- `pa_data_collector`
- `pa_viewer`

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

ML-Bezeichnung [ml_labeler]

Kann die Tabelle ml_label_candidate erstellen, lesen, schreiben oder löschen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- `sn_ace.ace_user`
- `nlu_user`

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

ML -Berichtbenutzer [ml_report_user]

Kann die Tabellen „ml_predictor_results“ und „ml_predictor_results_task“ lesen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

pa_viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Document Intelligence

Document Intelligence (DocIntel) ist eine Lösung mit künstlicher Intelligenz (KI), mit der jede Organisation den Prozess der Datenextraktion aus Dokumenten automatisieren und beschleunigen kann. Diese Daten können problemlos in größere Automatisierungs-Workflows integriert werden, um Zeit und Ressourcen zu sparen.

Beschleunigen und automatisieren Sie die Dokumentverarbeitung mit Document Intelligence

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Erkunden



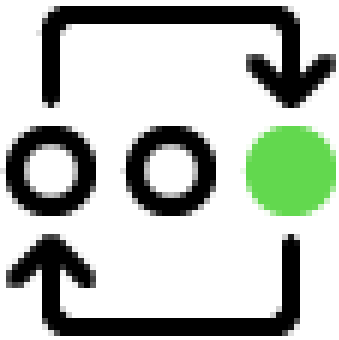
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von DocIntel.

Konfigurieren



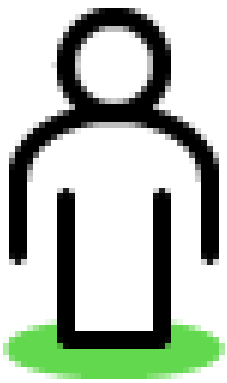
Richten Sie DocIntel ein, um verschiedene Arten von Dokumenten zu verarbeiten.

Integrieren



Integrieren Sie Ihre DocIntel-Anwendung mit anderen Anwendungen.

Verwenden



Verwenden Sie die DocIntel-Anwendung, um Dokumente zu verarbeiten, indem Sie Text in Dokumenten erkennen und analysieren.

Überwachen



Verfolgen Sie die Nutzung und Effektivität von DocIntel nach.

Referenzen



Ruft Details zu den mit DocIntel installierten Eigenschaften ab.

Document Intelligence erkunden

Document Intelligence hilft Ihnen, Informationen mithilfe von künstlicher Intelligenz (KI) schnell und genau zu klassifizieren und aus Dokumenten zu extrahieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

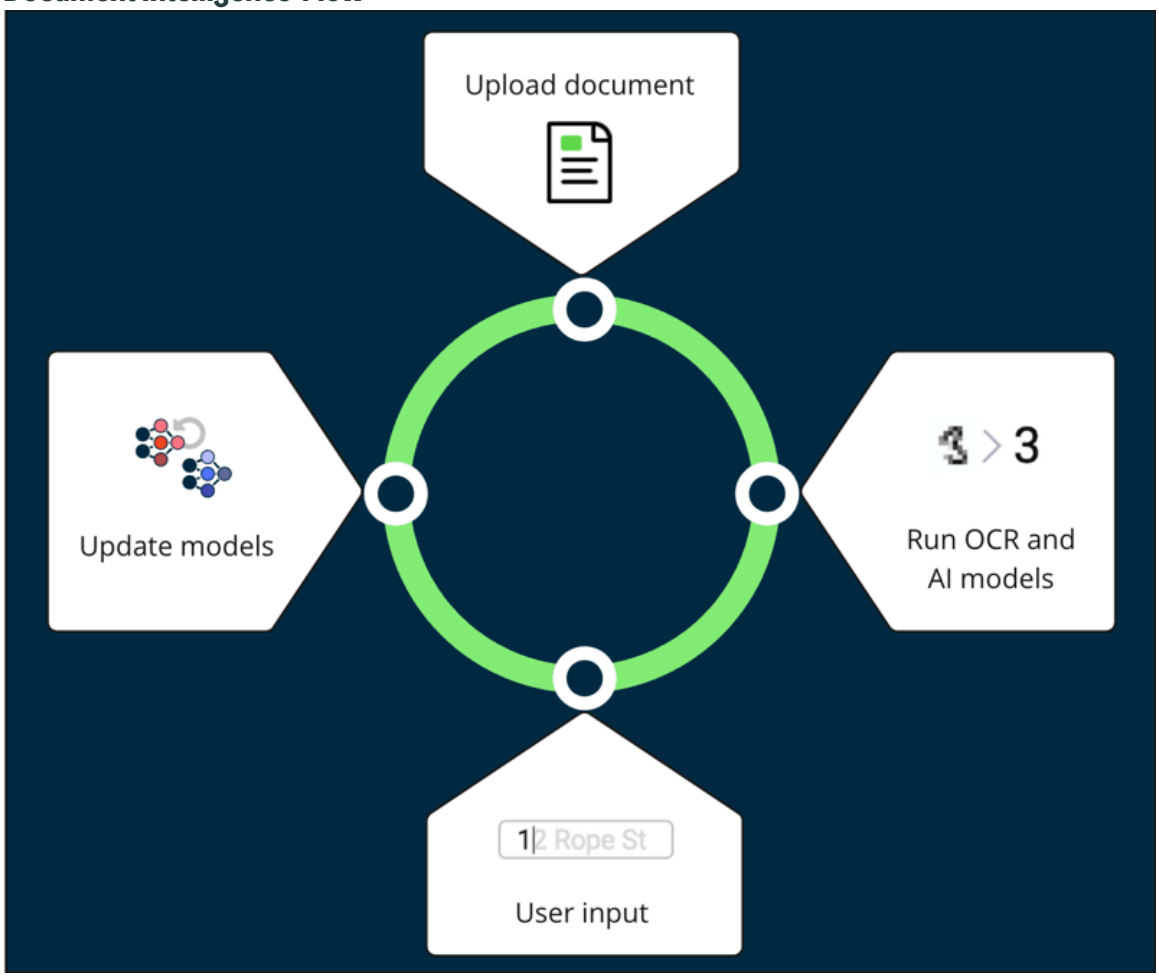
Viele Unternehmen verwenden heute einfache OCR-Lösungen (Optical Character Recognition), um Daten aus Dokumenten zu extrahieren. Dies erfordert einen erheblichen manuellen Konfigurationsaufwand und häufig eine manuelle Anpassung, wenn sich die Dokumente weiterentwickeln. Document Intelligence geht über die einfache OCR hinaus und verwendet KI, um Text und Daten aus Dokumenten zu identifizieren, zu verstehen und zu extrahieren. Auf diese Weise können Sie Informationen genau extrahieren, um die Dokumentverarbeitung zu automatisieren, auch wenn die Dokumente unterschiedliche Texte, Formatierungen und Vorlagen enthalten.

Workflow von Document Intelligence

Mit Document Intelligence (DocIntel) können Sie ein- oder mehrseitige Dokumente im JPEG-, PNG- oder PDF-Format verarbeiten. Sie können Dokumente verarbeiten, die eingegebenen Text enthalten, z. B. Formulare, Rechnungen, Identitätsdokumente usw.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Dokumentextraktion in Document Intelligencefunktioniert.

Document Intelligence-Flow



In diesem Workflow:

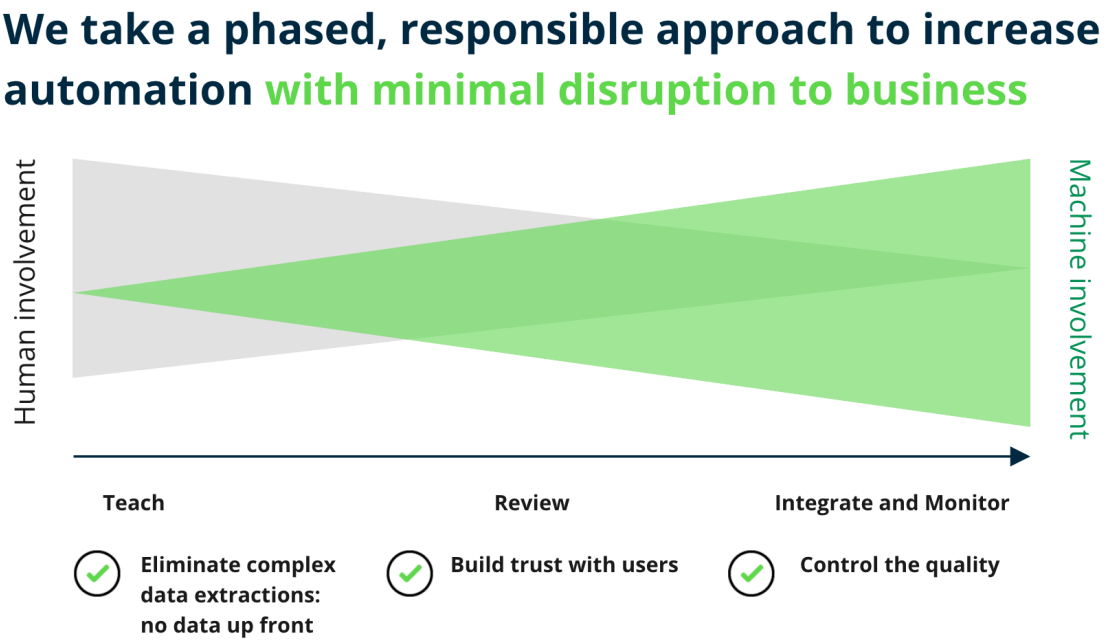
1. Ein Dokument wird zur Verarbeitung in einer Dokumentaufgabe hochgeladen.
2. DocIntel extrahiert die Daten mithilfe von OCR- und KI-Modellen aus dem Dokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Der Benutzer gibt Eingaben zur Validierung oder Korrektur der Empfehlungen von DocIntel.
4. Die Modelle werden aktualisiert und trainiert, um genauere Ergebnisse zu liefern.

Vorteile von Document Intelligence

Vorteile von Document Intelligence



Document Intelligence bietet die folgenden Vorteile.

Vorteil	Funktion	Benutzer
Beginnen Sie schnell mit einem Setup ohne Code, das die Datenextraktion aus vielen Dokumenttypen ermöglicht, einschließlich PDF-Dokumenten und gescannten Papierdokumenten.	Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]
Aktivieren Sie die Kategorisierung für jede Art von Dokument, die Sie definieren.	Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung ein	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]
Automatisieren Sie intelligent mit verantwortlicher, Feedback-basierter KI für kontinuierliches Lernen.	Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Benutzer
Integrieren Sie Dokumentverarbeitungsschritte nahtlos in Workflows.	Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]
Beschleunigen Sie die Extraktion von strukturierten und halbstrukturierten Dokumenten wie Formulare, Rechnungen, IDs und mehr.	Extrahieren Sie Felder mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence .	DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent] DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]
Beschleunigen Sie die Klassifizierung von ein- und mehrseitigen Dokumenten.	Klassifizieren Sie Dokumente im Arbeitsbereich Document Intelligence .	DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent] DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]

Document Intelligence konfigurieren

Aktivieren Sie Document Intelligence in Ihrer Instanz, und beginnen Sie mit der Basiskonfiguration.

1. Installieren und konfigurieren Sie den Document Intelligence.
   - Document Intelligence einrichtenan.

     Überprüfen Sie wichtige Informationen, bevor Sie mit der Einrichtung von Document Intelligencebeginnen.
   - Document Intelligence installierenan.

     Um die beste Konfigurations-Experience für Anwendungsfälle der Dokumentextraktion zu erhalten, installieren Sie die Anwendung Document Intelligence Admin.
   - Führen Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher durchan.

     Document Intelligence 3.0 oder höher enthält ein aktualisiertes Datenbankschema, um den Übergang von einer bereichsbezogenen Anwendung zu einem Now Platform -Plugin zu unterstützen.
   - Document Intelligence-Einstellungen konfigurierenan.

     Verwenden Sie allgemeine Einstellungen, um zu steuern, wie Document Intelligence Benutzern Informationen anzeigt.
2. Konfigurieren Sie Document Intelligence Anwendungsfälle.

   Richten Sie Document Intelligence ein, um verschiedene Arten von Dokumenten zu verarbeiten, indem Sie ihm mitteilen, welche Daten Sie extrahieren und welche Klassen oder Kategorien Sie anwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein an.

  Erstellen Sie Extraktionsanwendungsfälle, fügen Sie Felder und Feldgruppen hinzu, und konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi, um mit der Extraktion von Daten aus Ihren Dokumenten zu beginnen.

- Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung ein an.

  Erstellen Sie Klassifizierungsanwendungsfälle, fügen Sie Felder (Klassen) hinzu, und trainieren Sie Ihre Anwendungsfälle, um mit der Klassifizierung von Dokumenten zu beginnen.

- Verwalten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion an.

  Verwalten Sie Document Intelligence Anwendungsfälle, um Ihre Anforderungen an die Dokumentverarbeitung zu unterstützen.

Document Intelligence einrichten

Überprüfen Sie die folgenden Informationen, bevor Sie mit der Einrichtung von Document Intelligence beginnen.

Prüfliste

Setupaufgabe	Beschreibung
Vergewissern Sie sich, dass die Kernanwendungen oder Plugins von [ServiceNow, die zur Unterstützung von Document Intelligence erforderlich sind, installiert und aktiviert sind.	Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen oder Plugins aus dem ServiceNow Storeinstalliert und aktiviert wurden. Wenn Sie das erste Plugin aktivieren, werden die abhängigen Plugins automatisch aktiviert. Wenn nicht installiert ist, installieren und aktivieren Sie jeweils eine Anwendung in der folgenden Reihenfolge, um eine reibungslose Implementierung zu gewährleisten. • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) • Plattform Document Intelligence (com.glide.platform_ml_di) • Document Intelligence UIB-Komponente (com.sn_docintel_iframe) Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
(Optional) Installieren Sie die Anwendung Document Intelligence Admin, um Prozessverantwortlichen eine verbesserte Benutzer-Experience beim Einrichten, Konfigurieren und Überwachen ihrer Lösungen für die Dokumentextraktion zu bieten.	Installieren Sie Document Intelligence Administrator Anwendung aus dem ServiceNow® Store. Überprüfen Sie die Auflistung auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität. Zu den wichtigsten Funktionen der Anwendung gehören:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüfliste (Fortsetzung)

Setupaufgabe	Beschreibung
	• Konfigurieren Sie Ihre Lösungen für die Dokumentextraktion ganz einfach, indem Sie festlegen, was Sie aus Ihren Dokumenten extrahieren möchten. • Überwachen Sie die Leistung Ihrer Dokumentenextraktionslösungen, und passen Sie den Automatisierungsgrad an.
Vergewissern Sie sich, dass Sie die erforderlichen Now Platform Rollen zugewiesen haben.	Die folgenden Rollen werden in den -Funktionen von Document Intelligence verwendet: • Der Administrator (admin) installiert die Anwendung aus dem ServiceNow Store und weist die Rollen zu. • sn_docintel.admin • sn_docintel.creation_agent • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.manager • sn_docintel.viewer
Domänentrennung	Überprüfen Sie die Informationen zum Thema Domänentrennung, wenn Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben trennen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Document Intelligence.
Stellen Sie sicher, dass Dateierweiterungen, die zur Unterstützung von Document Intelligence erforderlich sind, in allen Anpassungen der Systemeigenschaft „glide.attachment.extensions“ enthalten sind.	Die Systemeigenschaft glide.attachment.extensions ist standardmäßig leer. Stellen Sie beim Anpassen sicher, dass die folgenden Dateierweiterungen enthalten sind: • jpeg • jpg • png • pdf Weitere Informationen finden Sie unter Restrict attachment file extensions.
Kopieren Sie alle Anwendungsfälle, die zur Unterstützung Ihrer Document Intelligence -Implementierung erforderlich sind.	Befolgen Sie die Schritte in Duplizieren Sie einen Anwendungsfall, um einen Anwendungsfall zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüfliste (Fortsetzung)

Setupaufgabe	Beschreibung
	Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen) zu kopieren.
Importieren Sie alle Anwendungsfälle, die zur Unterstützung Ihrer Document Intelligence -Implementierung erforderlich sind.	Befolgen Sie die Schritte in Importieren Sie einen Anwendungsfall, um einen Anwendungsfall zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen) zu importieren.

Document Intelligence installieren

Sie können Document Intelligence (sn_docintel) und Document Intelligence Administrator (sn_docintel_admin) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung sn_docintel_admin installiert zugehörige ServiceNow® Store -Abhängigkeiten, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Document Intelligence im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Überprüfen Sie die Document Intelligence Admin- Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Document Intelligence installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Administratoranwendung Document Intelligence (sn_docintel_admin).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Führen Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher durch

Document Intelligence 3.0 oder höher enthält ein aktualisiertes Datenbankschema, um den Übergang von einer bereichsbezogenen Anwendung zu einem Now Platform -Plugin zu unterstützen.

Upgrade-Aufgaben

Überprüfen Sie die Informationen in diesem Thema, bevor Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence (DocIntel) 3.0 oder höher durchführen.

Weitere Informationen zur Installation von finden Sie unter Document Intelligence installieren.

Vor dem Upgrade

Document Intelligence 3.0 oder höher Prüfliste vor dem Upgrade

Aufgabe vor dem Upgrade	Beschreibung
Wählen Sie einen Zeitpunkt aus, um das Upgrade zu planen	Vermeiden Sie es, das Upgrade während der Laufzeit des Upgrade-Auftrags für die nächtliche Aufgabendefinition (Anwendungsfall) durchzuführen. Ein Upgrade der Anwendung zu diesem Zeitpunkt würde verhindern, dass Anwendungsfälle bis zur Ausführungszeit des nächsten Tages aktualisiert werden.
Aktualisieren Sie benutzerdefinierten Code, der direkt auf DocIntel-Datenbanktabellen verweist	Nach dem Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher verwendet DocIntel neue Flow-Aktionen. DocIntel verwendet auch Now Platform Datenbanktabellen (sys_di_) anstelle der bereichsbezogenen Anwendungstabellen (di_). Alle DocIntel Daten werden automatisch in diese Plattformtabellen migriert. **Hinweis:** Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion sind möglicherweise erst nach Abschluss der Migration verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence 3.0 oder höher Prüfliste vor dem Upgrade (Fortsetzung)

Aufgabe vor dem Upgrade	Beschreibung
	Wenn Sie benutzerdefinierten Code in Ihrer Instanz haben, der direkt auf die bereichsbezogenen Anwendungstabellen (di_) verweist, sollte dieser aktualisiert werden, vorzugsweise auf die Plattformkomponente mit DocIntel APIs. Wenn Sie benutzerdefinierten Code mit DocIntel 2.4 oder früheren Flow-Aktionen haben, sollte dieser aktualisiert werden, um Flow-Aktionen der Version 3.0 oder höher zu verwenden. Eine Liste der Tabellen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.
Fügen Sie bereichsübergreifende Datensätze für Integrationen hinzu	Fügen Sie für alle Integrationen mit Document Intelligencebereichsübergreifende Datensätze für die neuen DocIntel -Datenbanktabellen hinzu. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die vorhandenen bereichsübergreifenden Datensätze für die alten Tabellen nicht entfernt werden. Im Abschnitt Bereichsübergreifende Datensätze finden Sie die Liste der hinzuzufügenden Datensätze. Weitere Informationen zu bereichsübergreifenden Datensätzen finden Sie unter Cross-scope privilege record .

Während des Upgrades

Document Intelligence Prüfliste für Upgrades auf 3.0 oder höher

Upgrade-Aufgabe	Beschreibung
Vermeiden Sie es, den Arbeitsbereich Document Intelligence zum Extrahieren von Feldern zu verwenden	Warten Sie, bis eine Dokumentaufgabe in die Tabelle „sys_di_task“ migriert wurde, bevor Sie sie im Arbeitsbereich Document Intelligence abschließen. Das Abschließen einer Aufgabe während des Upgrades kann zu Datenverlust führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach dem Upgrade

Document Intelligence 3.0 oder höher Prüfliste nach dem Upgrade

Aufgabe nach dem Upgrade	Beschreibung
Testen Sie DocIntel -Integrationen und benutzerdefinierte Workflows	Testen Sie Ihre Anwendungsfallintegrationen, um sicherzustellen, dass sie mit dem neuen Datenbankschema funktionieren.
Überprüfen Sie auf Datenverlust	Einige Fälle, in denen Daten verloren gehen können: • Jede Aktion, die zum Löschen eines Anhangs in einem alten di_task-Datensatz führt, führt dazu, dass ein Anhang für den neuen sys_di_task-Datensatz fehlt. • Das Löschen neuer Aufgaben, die während der Datenmigration erstellt wurden (d. h. während oder direkt nach dem Upgrade auf 3.0 oder höher) führt zu einer dauerhaften Löschung, da diese Datensätze möglicherweise keine Einträge in di_task-Tabellen enthalten. • Das Löschen eines alten „process_task“-Flows (oder einer Aktion, die zur Löschung dieses Flows führt) führt zu einer leeren Flow-Referenz in den neuen Integrations-Setup-Datensätzen.
Post-Upgrade-Migration von veralteten Anwendungsfällen, die über Update Sets importiert wurden	Nach Abschluss des Upgrades und der Datenmigration auf Document Intelligence 3.0 oder höher können Sie das während des Upgrades ausgeführte Migrations-Batch-Skript jederzeit erneut ausführen. Möglicherweise möchten Sie dieses Skript ausführen, wenn Sie importierte Anwendungsfälle, die eine Migration erfordern, in die Plattformtabellen (sys_di_) migrieren müssen. **1.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**. **2.** Öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe *`DocIntel migrate remaining data`*. **3.** Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**. **4.** Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence 3.0 oder höher Prüfliste nach dem Upgrade (Fortsetzung)

Aufgabe nach dem Upgrade	Beschreibung
	⚠ Warnung: Verwenden Sie niemals den Batch-Auftrag *`DocIntel migrate remaining data`*, um die Migration erneut auszuführen, nachdem Sie alle Datensätze aus sys_di-Tabellen gelöscht haben. Sie sollten sie nur verwenden, um fehlende Daten aus di_-Tabellen in sys_di-Tabellen zu migrieren.

Bereichsübergreifende Datensätze

Bereichsübergreifende Datensätze für Document Intelligence 3.0 oder höher

Quellbereich	Zielbereich	Zielname	Vorgang	Zieltyp	Status
Umfang der Integration von Geschäftsbereichen	global	sys_di_task	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration von Geschäftsbereichen	global	sys_di_key	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration von Geschäftsbereichen	global	sys_di_key_group	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration von Geschäftsbereichen	global	sys_di_ocr_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration von Geschäftsbereichen	global	sys_di_pdf_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration von Geschäftsbereichen	global	sys_di_prediction_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration von Geschäftsbereichen	global	sys_di_training_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration von Geschäftsbereichen	global	sys_di_key_hint	Lesen	Tabelle	Zulässig

Document Intelligence-Einstellungen konfigurieren

Verwenden Sie allgemeine Einstellungen, um zu steuern, wie Document Intelligence Benutzern Informationen anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Verwaltung der Dokumentdatenextraktion** > **Einstellungen**.
2. Passen Sie die Einstellungen wie gewünscht an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die folgenden Einstellungen gelten nur für Dokumentextraktionsfunktionen.

DocIntel-Einstellungen

Einstellung	Beschreibung
Option für exakte Übereinstimmung	Wählen Sie **Automatische Synchronisierung** aus, um die Option für exakte Übereinstimmung zu aktivieren. Auf diese Weise kann der Benutzer ein Symbol auswählen, um nur die Empfehlungen anzuzeigen, die genau mit seiner Eingabe übereinstimmen.
Kandidatenbewertung	Wählen Sie **Automatische Synchronisierung** aus, um Konfidenzwerte neben jeder Empfehlung sichtbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Vertrauensbewertungen.
Seitenbereiche	Wählen Sie den Speicherort des Navigationsbereichs und des Dokumentfelderbereichs aus.
Standardbreite des Extraktionsbereichs	Geben Sie die Standardbreite des Bereichs „Dokumentfelder (Extraktion)“ in Pixel ein.
Standardbreite der Miniaturansicht	Geben Sie die Standardbreite des Navigationsbereichs (Miniaturansicht) in Pixel ein.
Standardmäßige Dokumentanpassung für den Bildbereich	Wählen Sie aus, wie das Dokument im Dokumentbereich (Bild) angezeigt werden soll.

Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein

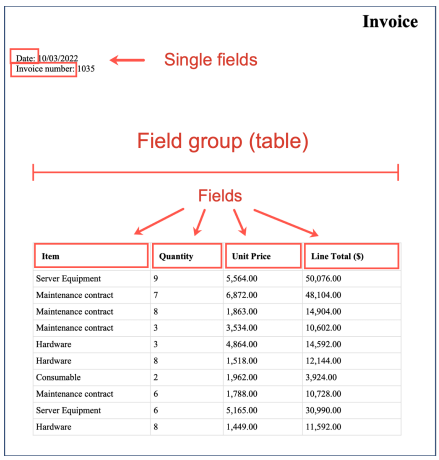
In Document Intelligenceist ein Anwendungsfall eine Vorlage, die zum Definieren der Struktur eines Dokumenttyps verwendet wird, den Sie verarbeiten möchten. Sie besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen).

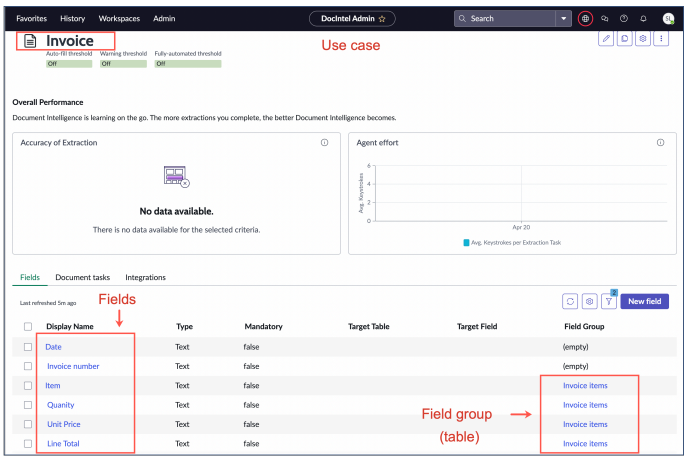
Übersicht

In einem Anwendungsfall für die Dokumentextraktion definieren Sie die Informationen, die die KI in einem Dokument erkennen soll. Geben Sie dazu den Typ des zu verarbeitenden Dokuments, die zu erkennenden Felder und den Ort an, an dem die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung gespeichert werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie beispielsweise Rechnungsdokumente verarbeiten möchten, benötigen Sie möglicherweise einen Anwendungsfall „Rechnung“. Dieser Anwendungsfall kann Felder für Datum, Rechnungsnummer, Artikel usw. enthalten, um zu definieren, welche Informationen aus dem Dokument extrahiert werden müssen.





Nachdem Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion definiert haben, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Verarbeitung von Dokumenten in Dokumentaufgaben beginnen.

Workflow

Richten Sie in den folgenden Schritten einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion ein.

1. Erstellen Sie einen Anwendungsfall.

   Definieren Sie den Namen und die Zieltabelle für den Anwendungsfall.

2. Erstellen Sie ein Feldan.

   Definieren Sie die Felder, aus denen die KI lernt, Werte zu erkennen und daraus zu extrahieren.

   Definieren Sie beliebige Gruppierungen von Feldern, um Daten zu extrahieren und zu organisieren, die aus Tabellen oder Informationsmustern erfasst wurden, z. B. Kontrollkästchenlisten.

3. Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodian.

   Definieren Sie, wie Felder aus Dokumenten in einer Dokumentaufgabe extrahiert werden sollen.

4. Richten Sie Integrationen ein.

   Konfigurieren Sie eine Integration, um die Verarbeitung von Dokumentaufgaben oder die Wertextraktion für Workflows mit anderen Anwendungen auszulösen.

Während Service Desk-Mitarbeiter an Dokumentaufgaben arbeiten, um Feldwerte aus einzelnen Dokumenten zu extrahieren, lernt die KI aus dem Feedback und verbessert sich weiter.

Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Erstellen Sie einen Anwendungsfalldatensatz, um ein Dokument zu definieren, das Sie in Document Intelligenceverarbeiten möchten. Zum Beispiel Rechnungen oder Führerscheine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Verwaltung der Dokumentdatenextraktion** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie **Neuer Anwendungsfall aus**.
3. Geben Sie einen Namen für den Anwendungsfall ein.
4. Wählen Sie eine Zieltabelle aus, um die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall zu speichern.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie einen Anwendungsfall erstellt haben, beenden Sie die Einrichtung, indem Sie Felder und Feldgruppen hinzufügen und die Datenextraktionsmodikonfigurieren.

Erstellen Sie ein Feld

Richten Sie Felder als Teil Ihres Anwendungsfalls ein. Document Intelligence verwendet Felder, um Daten aus Dokumenten zu identifizieren und zu extrahieren. Felder können gruppiert werden, um DocIntel beim Extrahieren von Daten aus Dokumenten mit Tabellen, Kontrollkästchenlisten und anderen logischen Gruppierungen von Feldern zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Verwaltung der Dokumentdatenextraktion** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Felder**, und wählen **Sie Felder definieren**aus.
   Wenn Sie bereits ein oder mehrere Felder definiert haben und ein weiteres Feld hinzufügen möchten, wählen Sie **Neues Feld aus**.
4. Wählen Sie den Typ der Daten aus, die Sie aus dem Dokument extrahieren möchten.

   Sie können einen der folgenden Datentypen zum Extrahieren auswählen:

   Einzelnes Feld

   Einzelne Felder werden verwendet, um eine einzelne Information im Dokument zu extrahieren. Zum Beispiel eine Dokumentnummer oder ein Kundenname.

   Kontrollkästchenliste

   Kontrollkästchenlisten werden verwendet, um ein Kontrollkästchen oder eine Gruppe von Kontrollkästchen zu extrahieren. Alle Checkboxen können aktiviert oder deaktiviert werden.

   Tabelle

   Tabellen werden verwendet, um Listen oder Tabellen mit Informationen zu extrahieren. Eine Tabelle kann mehrere Spalten haben. Die Anzahl der Listenelemente oder Tabellenzeilen muss nicht im Voraus bekannt sein.

   Einzelne Feldgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelne Feldgruppen werden verwendet, um Werte zu extrahieren, die im Dokument gruppiert sind. Zum Beispiel ein Standort mit einer Adresse, einem Ort und einem Land. Für eine einzelne Feldgruppe kann nur ein Element extrahiert werden, im Gegensatz zu mehreren Zeilen, die für eine Tabelle extrahiert werden.

Ein Formular wird basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Datentyp angezeigt.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Der Typ des Formulars hängt vom Typ des Felds ab, das Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.
   - Einzelfeldformular
   - Formular für einzelne Feldgruppen
   - Formular „Kontrollkästchenliste“.
   - Formular „Tabelle“
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Das System hat die neuen Felder der mit dem Anwendungsfall verknüpften Felderliste hinzugefügt.

Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi

Konfigurieren Sie die Extraktionsmodi für Anwendungsfälle, um zu definieren, wie Document Intelligence Felder aus Dokumenten extrahiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Extraktionsmodi bestimmen, wie die Daten in der Dokumentaufgabe extrahiert und wie die Aufgabe verarbeitet wird. Der Modus ändert das Verhalten der Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence. DocIntel verwendet die folgenden Extraktionsmodi.

Extraktionsmodus	Beschreibung
Empfehlung	DocIntel enthält Empfehlungen für die Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence. Wählen Sie die Empfehlung aus, oder geben Sie den Wert manuell ein. Alle Felder müssen überprüft werden. Empfehlungen werden basierend darauf sortiert, wie sicher die KI bei der Vorhersage ist. Während DocIntel Ihre Dokumente weiter verarbeitet, verbessern sich die Empfehlungen im Laufe der Zeit.
Automatisch ausfüllen	DocIntel [] füllt die Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence automatisch aus. Alle Felder müssen überprüft werden. Das automatische Ausfüllen funktioniert nur, wenn die KI über genügend Vertrauen verfügt, um die Vorhersage zu treffen. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Extraktionsmodus	Beschreibung
	können den Konfidenzschwellenwert ändern, indem Sie das Feld Schwellenwert für **automatisches Ausfüllen** im Anwendungsfall aktualisieren.
Vollständig automatisiert (Straight-Through-Verarbeitung)	DocIntel extrahiert automatisch die Daten für alle Felder und verarbeitet die Dokumentaufgabe, wenn die Konfidenzwerte für alle erforderlichen Felder über dem definierten Konfidenzschwellenwert liegen. Felder müssen nicht überprüft werden. DocIntel wird mit der Zeit immer sicherer, da immer mehr Dokumente verarbeitet werden. Wählen Sie den Modus Vollständig automatisiert für häufig verarbeitete Dokumente aus, oder wenn Sie mit dem System vertraut sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Verwaltung der Dokumentdatenextraktion** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie das Einstellungssymbol (Symbol ) aus.
4. Wählen Sie den Extraktionsmodus für den Anwendungsfall aus.
   - Wenn das KI-Modell DocIntel weiter trainiert werden muss, um Empfehlungen mit höheren Konfidenzwerten abzugeben, lassen Sie den Standardempfehlungsmodus unverändert, ohne einen anderen Modus auszuwählen.
   - Wenn DocIntel Empfehlungen mit Konfidenzwerten über dem angegebenen Schwellenwert bereitstellt, wählen Sie die Option **AutoFill-Modus** aus.
   - Wenn DocIntel die erforderlichen Felder automatisch mit sehr hohen Konfidenzwerten ausfüllt, wählen Sie die Option **Vollständig automatisierter Modus** aus.
5. **Wahlweise:** Passen Sie den Schwellenwert für das automatische Ausfüllen und den Warnungsschwellenwert für den Modus für automatisches Ausfüllen an.
   - (Optional) **Schwellenwert für automatisches Ausfüllen**: DocIntel füllt die Felder nur dann automatisch aus, wenn die Konfidenzpunktzahl der Top-Empfehlung den von Ihnen definierten Prozentsatz erreicht oder überschreitet.

     Felder mit einer Konfidenzpunktzahl unter dem Schwellenwert werden im Arbeitsbereich Document Intelligence leer gelassen, und der Empfehlungsmodus ist zum Extrahieren dieser Felder verfügbar.
   - (Optional) **Warnschwellenwert**: DocIntel zeigt eine Warnung für leere Felder und automatisch ausgefüllte Felder mit einer Konfidenzpunktzahl an oder unter dem von Ihnen definierten Prozentsatz an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Passen Sie den Konfidenzschwellenwert für Pflichtfelder im vollständig automatisierten Modus an.

   - (Optional) DocIntel schließt die Dokumentaufgabe automatisch ab und übermittelt sie, wenn alle erforderlichen Felder eine Konfidenzpunktzahl aufweisen, die dem Prozentsatz entspricht oder darüber liegt, den Sie im Feld **Vollständig automatisierter Schwellenwert** festgelegt haben.

   - (Optional) Wenn ein Pflichtfeld unter dem Schwellenwert liegt, wird die Dokumentaufgabe nicht automatisch übermittelt und erfordert eine Überprüfung durch einen Service Desk-Mitarbeiter. Felder, die nicht erforderlich sind, können leer gelassen oder nicht überprüft werden.

   - (Optional) Wenn keine Felder als für die Dokumentaufgabe erforderlich definiert sind, schließt DocIntel die Dokumentaufgabe automatisch ab und übermittelt sie.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Verwalten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion

Verwalten Sie Ihre Document Intelligence -Anwendungsfälle, um Ihre Anforderungen an die Dokumentverarbeitung effizient zu unterstützen.

In den folgenden Themen werden Funktionen beschrieben, mit denen Sie Ihre Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion verwalten können.

- Duplizieren Sie einen Anwendungsfall, und ändern Sie ihn nach Bedarf, um schnell einen neuen Anwendungsfall mit ähnlichen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen) einzurichten.
- Exportieren und importieren Sie trainierte Anwendungsfälle, um sie in Ihren ServiceNow® Instanzen freizugeben.
- Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn Sie keine Dokumente mehr damit verarbeiten müssen.

Duplizieren Sie einen Anwendungsfall

Erstellen Sie eine Kopie eines Anwendungsfalls, um Zeit zu sparen, wenn Sie einen neuen Anwendungsfall erstellen möchten, der eine ähnliche Struktur wie ein anderer aufweist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Befolgen Sie diese Schritte, um eine Kopie eines Anwendungsfalls zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen) zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Verwaltung der Dokumentdatenextraktion** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie kopieren möchten.
3. Wählen Sie im Bildschirm „Anwendungsfall“ das Symbol „  “) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Feld Anwendungsfall duplizieren einen Namen für den neuen Anwendungsfall ein.
5. Wählen Sie **Duplikat aus**.

Ergebnisse
Der duplizierte Anwendungsfall wird in der Liste der Anwendungsfälle angezeigt.

Exportieren Sie einen Anwendungsfall

Exportieren Sie einen Datenextraktions-Anwendungsfall zur Verwendung in einer anderen ServiceNow -Instanz, indem Sie ihn einem Update Set hinzufügen.

Vorbereitungen
- Stellen Sie sicher, dass auf beiden Instanzen dasselbe Familien-Release und dieselbe Version von Document Intelligence installiert sind, wenn Sie Anwendungsfälle exportieren und importieren.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Befolgen Sie diese Schritte, um einem Update Set einen Datenextraktions-Anwendungsfall zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen) hinzuzufügen. Das Update Set kann dann zur Verwendung in einer anderen Instanz exportiert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Verwaltung der Dokumentdatenextraktion** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie exportieren möchten.
3. Wählen Sie im Anwendungsfall-Bildschirm das Optionensymbol ( ) und **dann Add to update Set**(Zu Update Set hinzufügen) aus.
4. Wählen **Sie Zu Update Set hinzufügen aus**.
   Der Anwendungsfall wird einem System-Update Set hinzugefügt.
5. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**.
6. Wählen Sie das hinzugefügte Update Set aus.
7. Wählen Sie im Update Set-Formular unter Zugehörige Links die Option In **XML** exportieren aus.

Importieren Sie einen Anwendungsfall

Importieren Sie einen Datenextraktions-Anwendungsfall zur Verwendung in Ihrer ServiceNow -Instanz.

Vorbereitungen
- Update Sets für einen Datenextraktions-Anwendungsfall werden gemäß den in Exportieren Sie einen Anwendungsfallangegebenen Schritten heruntergeladen.
- Stellen Sie sicher, dass auf beiden Instanzen dasselbe Familien-Release und dieselbe Version von Document Intelligence installiert sind, wenn Sie Anwendungsfälle exportieren und importieren.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Befolgen Sie diese Schritte, um einen Datenextraktions-Anwendungsfall zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen) zu importieren.

Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**.
2. Wählen Sie unter Zugehörige Links die **Option Update Set aus XML importieren aus**.
3. Wählen Sie die exportierte XML-Datei aus, und laden Sie sie hoch.
4. Öffnen Sie den Datensatz des Update Sets.
5. Wählen Sie **Vorschau auf Update Set aus**.

   Möglicherweise gibt es einige Fehler für sys_di_extracted_values, die besagen, dass in sys_di_image kein Datensatz für die in diesem Update referenzierte Spalte „image“ gefunden wurde.

   Dieser Fehler ist darauf zurückzuführen, dass diese extrahierten Werte leer sind und kein di_image aufweisen.
6. Wählen Sie **Remote-Update akzeptieren aus**.
7. Wenn keine anderen Fehler vorliegen, wählen Sie **Update Set festlegen**aus.
8. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 7 für jedes Update Set.

Ergebnisse

Der Anwendungsfall wird in die -Instanz importiert und in der Liste der Anwendungsfälle angezeigt.

Löschen Sie einen Anwendungsfall

Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn er für Ihre Dokumente nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Verwaltung der Dokumentdatenextraktion** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie im Anwendungsfall-Bildschirm das Optionensymbol ( ) und dann **Löschen**aus.
4. Wählen Sie im Bestätigungsfeld die Option **Löschen**aus.

Ergebnisse

Der Anwendungsfall wird zusammen mit den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und ML-Modellen (maschinelles Lernen) gelöscht.

Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung ein

Ein Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung ist eine Reihe von Kategorien, die zum Klassifizieren Ihrer Dokumente und ihrer einzelnen Seiten verwendet werden. Sie besteht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern (Klassen) sowie allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen).

Übersicht

In einem Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung definieren Sie die Klassen oder Kategorien, die die KI erkennen und auf ein Dokument anwenden soll. Geben Sie dazu den Typ des zu verarbeitenden Dokuments, die anzuwendenden Klassen und den Ort an, an dem die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung gespeichert werden.

Wenn Sie beispielsweise Ausweisdokumente verarbeiten möchten, benötigen Sie möglicherweise einen Anwendungsfall „Ausweisdokumente“. Fügen Sie dann Klassen für Reisepässe, Führerscheine, Militärausweise usw. hinzu, um zu kennzeichnen, welche Arten von Dokumenten verarbeitet werden.

Nachdem Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung definiert haben, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Verarbeitung von Dokumenten in Dokumentaufgaben beginnen.

Workflow

Richten Sie in den folgenden Schritten einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung ein.

1. Erstellen Sie einen Anwendungsfall.

   Definieren Sie den Namen und die Eigenschaften für den Anwendungsfall.

2. Erstellen Sie Dokumentklassen mithilfe von Feldern.

   Definieren Sie die Klassen oder Kategorien, die die KI lernen soll, um Dokumente zu erkennen und auf sie anzuwenden.

3. Trainieren Sie den Anwendungsfall.

   Initiieren Sie einen Trainingsauftrag, um der KI Benutzereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben zur kontinuierlichen Verbesserung bereitzustellen.

Während Service Desk-Mitarbeiter an Dokumentaufgaben arbeiten, um Dokumente und ihre einzelnen Seiten zu klassifizieren, lernt die KI aus dem Feedback und verbessert sich kontinuierlich.

Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung

Erstellen Sie einen Anwendungsfalldatensatz, um mit der Definition der Klassen oder Kategorien zu beginnen, die Sie auf einen Dokumenttyp oder Seiten innerhalb des Dokuments anwenden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für den Anwendungsfall ein.
4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
6. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Anwendungsfall aus.
7. Bearbeiten Sie die Felder im Formular nach Bedarf.

Anwendungsfallformular

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name für den Anwendungsfall, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Automatisch ausfüllen	Option zum Aktivieren des Modus für automatisches Ausfüllen. Andernfalls bleibt der standardmäßige Empfehlungsmodus aktiviert. DocIntel füllt die Klassen (Felder) für jede Seite der Dokumentaufgabe im Arbeitsbereich Document Intelligence] automatisch aus. Alle Felder müssen überprüft werden. Das automatische Ausfüllen funktioniert nur, wenn die KI über genügend Vertrauen verfügt, um die Vorhersage zu treffen. Sie können den Konfidenzschwellenwert ändern, indem Sie das **Feld Schwellenwert** für automatisches Ausfüllen im Anwendungsfall aktualisieren.
Schwellenwert für automatisches Ausfüllen	DocIntel füllt die Klassen (Felder) nur dann automatisch aus, wenn die Konfidenzpunktzahl der Top-Empfehlung den von Ihnen definierten Prozentsatz erreicht oder überschreitet. Felder mit einer Konfidenzpunktzahl unter dem Schwellenwert werden im Arbeitsbereich Document Intelligence leer gelassen, und der Empfehlungsmodus ist zum Extrahieren dieser Felder verfügbar. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Modus für automatisches Ausfüllen aktiviert ist.
Warnungsschwellenwert	DocIntel zeigt eine Warnung für leere Felder und automatisch ausgefüllte Felder mit einer Vertrauensbewertung an oder unter dem von Ihnen definierten Prozentsatz an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Modus für automatisches Ausfüllen aktiviert ist.
Direkte Verarbeitung aktivieren	Option zum Aktivieren des Modus für direkte Verarbeitung. DocIntel klassifiziert automatisch alle Dokumentseiten und verarbeitet die Dokumentaufgabe, wenn die Konfidenzwerte für alle Seiten über dem im Anwendungsfall definierten **Schwellenwert für die direkte Verarbeitung** liegen. Die Klassifizierungen müssen nicht überprüft werden. DocIntel wird im Laufe der Zeit immer sicherer, da immer mehr Dokumente verarbeitet werden und diese Dokumente zum Trainieren des Anwendungsfalls verwendet werden. Wählen Sie den Modus für die direkte Verarbeitung (vollständig automatisierter Modus) für häufig verarbeitete Dokumente oder wenn Sie mit dem System vertraut sind.
Vollständig automatisierter Schwellenwert	Schwellenwert für die Vertrauenspunktzahl für Dokumentklassifizierungen, der die vollständige Automatisierung einer Dokumentaufgabe im Modus „Vollständig automatisiert (Straight through Processing)“ ermöglicht.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Anwendungsfall erstellt haben, beenden Sie die Einrichtung, indem Sie Felder hinzufügen, um Dokumentklassen zu erstellen. Trainieren Sie dann den Anwendungsfall.

Erstellen Sie eine Dokumentklasse

Erstellen Sie Felder als Teil Ihres Anwendungsfalls für die Dokumentklassifizierung. Document Intelligence verwendet Felder, um die Klassen oder Kategorien zu definieren, die auf Dokumente angewendet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Felder**, und wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Definieren Sie ein neues Feldformular

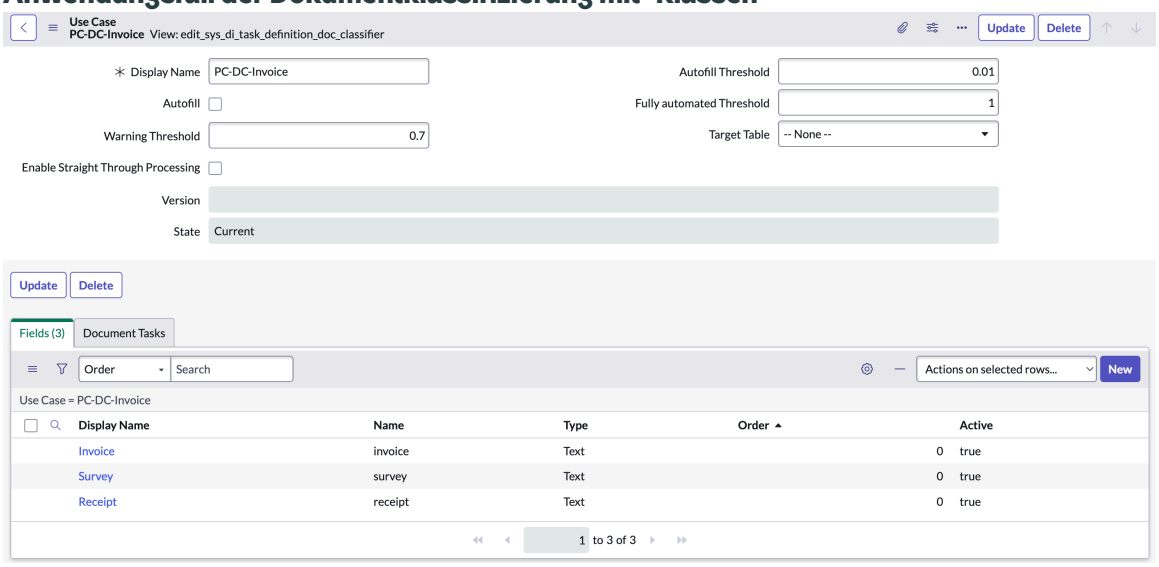
Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name für die Klasse, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Anwendungsfall	Anwendungsfall, der diesem Felddatensatz (Klasse) zugeordnet ist.
Typ	Der Typ des Felds (z. B. ein Textfeld oder eine Checkboxoption). Wählen Sie Text aus.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Klasse verwendet wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das System hat das neue Klassenfeld der mit dem Anwendungsfall verknüpften Felderliste hinzugefügt.

Anwendungsfall der Dokumentklassifizierung mit -Klassen



Trainieren Sie einen Anwendungsfall

Trainieren Sie den Anwendungsfall der Dokumentklassifizierung mit Benutzereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben, um die Empfehlungen von Document Intelligence im Laufe der Zeit zu verbessern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Dem Anwendungsfall muss mindestens eine überprüfte Dokumentaufgabe zugeordnet sein, um ihn zu trainieren. Für alle überprüften Aufgaben müssen mindestens zwei Anhänge für jeden Typ vorhanden sein, den Sie in Ihrem Anwendungsfall definiert haben.

  Erstellen Sie zunächst eine Dokumentaufgabe und schließen Sie sie im Arbeitsbereich Document Intelligence ab.

  Hinweis:
  Sie können die Aufgabe erst verarbeiten, wenn der Anwendungsfall trainiert ist. Sie können sie jedoch abschließen, indem Sie alle Felder ausfüllen und übermitteln.

- Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

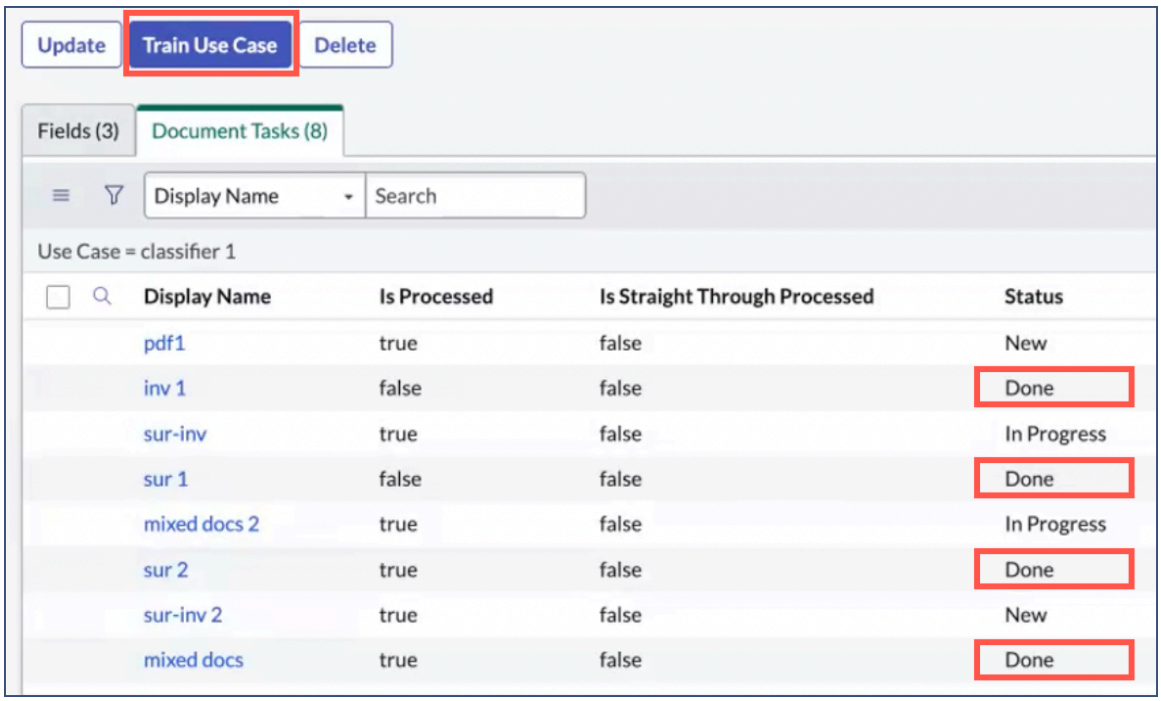
Anwendungsfälle der Dokumentklassifizierung beginnen nicht mit vortrainierten KI-Modellen. Daher ist es wichtig, die Modelle mit Benutzereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben zu trainieren.

Hinweis:
Um die Serverlast zu reduzieren und Leistungsprobleme zu minimieren, beträgt das Standardlimit für das Training eines Anwendungsfalls einmal alle 30 Tage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wählen **Sie Anwendungsfall trainieren aus**.

DocIntel verwendet die extrahierten Werte aus den Dokumentaufgaben im Status „Fertig“, um das Modell zu trainieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Auftrag „Anwendungsfall trainieren“ beginnt. Dieser Auftrag kann mehrere Stunden dauern.

Verwalten Sie Feldwerte

Zeigen Sie die Feldwerte an, die aus Ihren verarbeiteten Dokumentaufgaben erfasst wurden. Überprüfen Sie die Werte, und fügen Sie zusätzliche Informationen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin oder sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Ihre Dokumentaufgabe abgeschlossen ist, werden die extrahierten Daten oder Klassifizierungen in der Liste „Feldwerte“ angezeigt. Das Feldwertformular enthält weitere Informationen zum Wert.

Prozedur

1. Navigieren Sie für Felder zur Extraktion von Dokumentdaten zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Feldwerte**.

   Navigieren Sie für Dokumentklassifizierungsfelder oder -klassen zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Feldwerte**.

2. Wählen Sie den Namen des Werts (Daten) aus.
3. Überprüfen Sie die Felder im Formular.

Feld	Beschreibung
Daten	Der aus dem Dokument extrahierte Feldwert.
Wird überprüft	Gibt an, ob dieser Feldwert von einem Benutzer überprüft wurde.
Kandidaten-ID (Empfehlungs-ID)	Interne System-ID für die ausgewählte Empfehlung.
Index	Für Felder, die Teil einer Feldgruppe sind: die Reihenfolge des Feldwerts in Bezug auf andere Feldwerte für dasselbe Feld. Für reguläre Felder ist der Index immer 0.
Genaue Übereinstimmung des Kandidaten (Empfehlung)	Gibt an, ob der Feldwert genau mit der Top-Empfehlung der KI übereinstimmt.
Feld	Feld aus dem Anwendungsfall, zu dem der Wert gehört.
Kandidatenrang (Empfehlung).	Rang, den die KI der ausgewählten Empfehlung zugewiesen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ist gekennzeichnet	Gibt an, ob ein Benutzer diesen Feldwert im Arbeitsbereich Document Intelligence gekennzeichnet hat.
Dokumentaufgabe	Dokumentaufgabe mit dem angehängten Dokument, aus dem der Datenwert extrahiert wurde.
Verfügbarkeit	Gibt an, ob dieser Feldwert im Dokument verfügbar war oder fehlte.
Tastenanschläge	Anzahl der Tastenanschläge, die zum Extrahieren dieses Feldwerts erforderlich waren.
Zieldatensatz	Der Datensatz, in dem der Feldwert verwendet wird.
Metadaten	Die dem Feldwert zugeordneten Metadaten.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Feldwerte gespeichert werden.
Domäne	Domäne, die mit diesem Feldwert verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Document Intelligence.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Document Intelligence auf andere ServiceNow -Anwendungen. Andere Anwendungen können die Dokumentextraktion mit Document Intelligencenutzen.

Integrieren Sie eine benutzerdefinierte Anwendung oder einen benutzerdefinierten Workflow

Konfigurieren Sie eine Integration, um die Verarbeitung von Dokumentaufgaben oder die Wertextraktion auszulösen. Integrationen können verwendet werden, um Flows mit anderen Anwendungen schnell einzurichten.

Vorbereitungen

- Sie müssen Ihrem Anwendungsfall zuerst eine Zieltabelle hinzufügen, bevor Sie eine Integration erstellen.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin oder sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie Integrationspunkte für Ihre Document Intelligence -Lösung. Es werden zwei Integrationspunkte bereitgestellt: einer zum automatischen Erstellen und Verarbeiten von Document Intelligence Dokumentaufgaben und einer zur automatischen

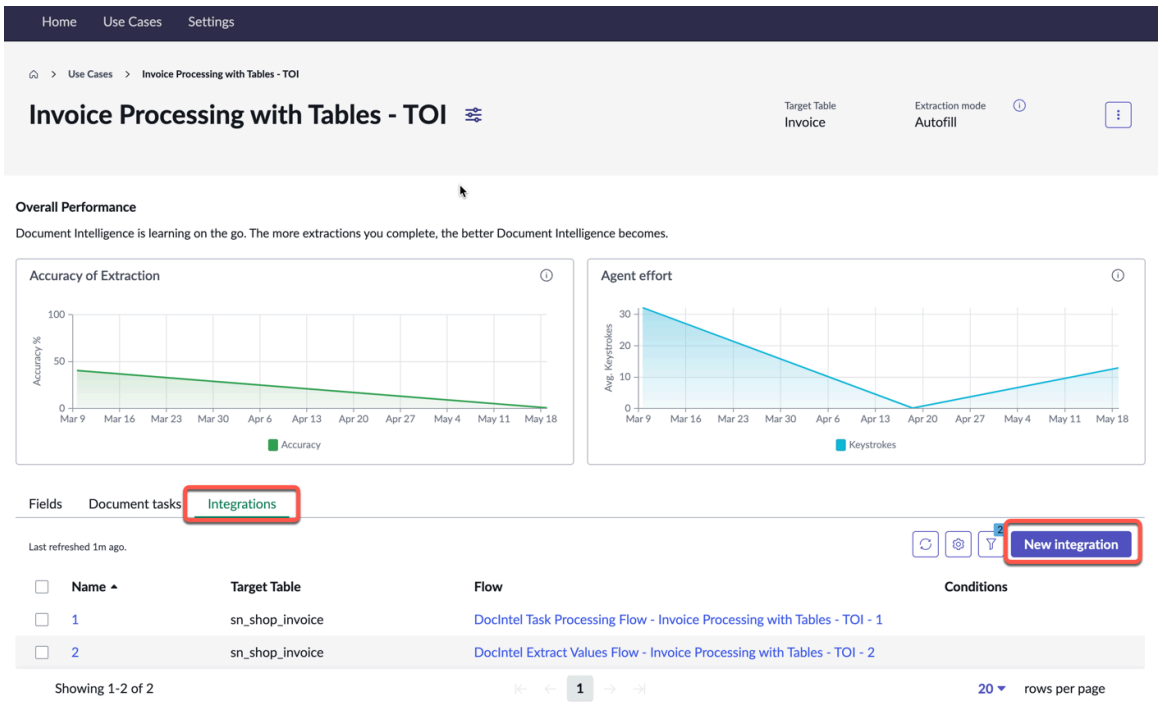
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitergabe der Feldwerte an eine andere Anwendung, wenn die Extraktion in Document Intelligenceabgeschlossen wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Verwaltung der Dokumentdatenextraktion** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, für den Sie Integrationspunkte einrichten möchten.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Integrationen**, und wählen **Sie Erste Integration einrichten aus**.

   Wenn Sie bereits eine oder mehrere Integrationen definiert haben und eine weitere hinzufügen möchten, wählen Sie **Neue Integration**aus.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name Ihrer Integration	Name der Integration.
Anwendungsfall	[Nur Lesen] Für die Integrationsaufgabe zu verwendender Anwendungsfall.
Woher sollen die Dokumente stammen und wo sollen die extrahierten Daten gespeichert werden?	[Schreibgeschützt] Tabelle, aus der Daten empfangen oder an die Daten gesendet werden sollen. **Hinweis:** Die Zieltabelle wird dem Anwendungsfall entnommen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Welche Art von Integrationen möchten Sie festlegen?	**Aufgabe** verarbeiten oder **Werte extrahieren**. Der Typ „ **Prozessaufgabe“** erstellt einen Integrationspunkt, um DocIntel Dokumentaufgaben basierend auf bestimmten Auslösern in der Zieltabelle automatisch zu erstellen und zu verarbeiten. Der Typ „ **Werte** extrahieren“ erstellt einen Integrationspunkt, um die extrahierten Werte automatisch an die Zieltabelle weiterzugeben, wenn die Extraktion in DocIntel abgeschlossen wurde (d. h. wenn sich der Status der Dokumentaufgabe in „Fertig“ ändert).
Regeln	Filter, die verwendet werden, um bestimmte Felder auszuwählen, die als spezifische Auslöser für die Integration verwendet werden sollen. Nur Prozessaufgabe.
Flow erstellen	Wählen Sie diese Option aus, um einen Flow Designer-Flow für diese Integration zu erstellen. Diese Option sollte ausgewählt werden, es sei denn, Sie planen, ein eigenes benutzerdefiniertes Skript zum Einrichten der Integration zu schreiben.

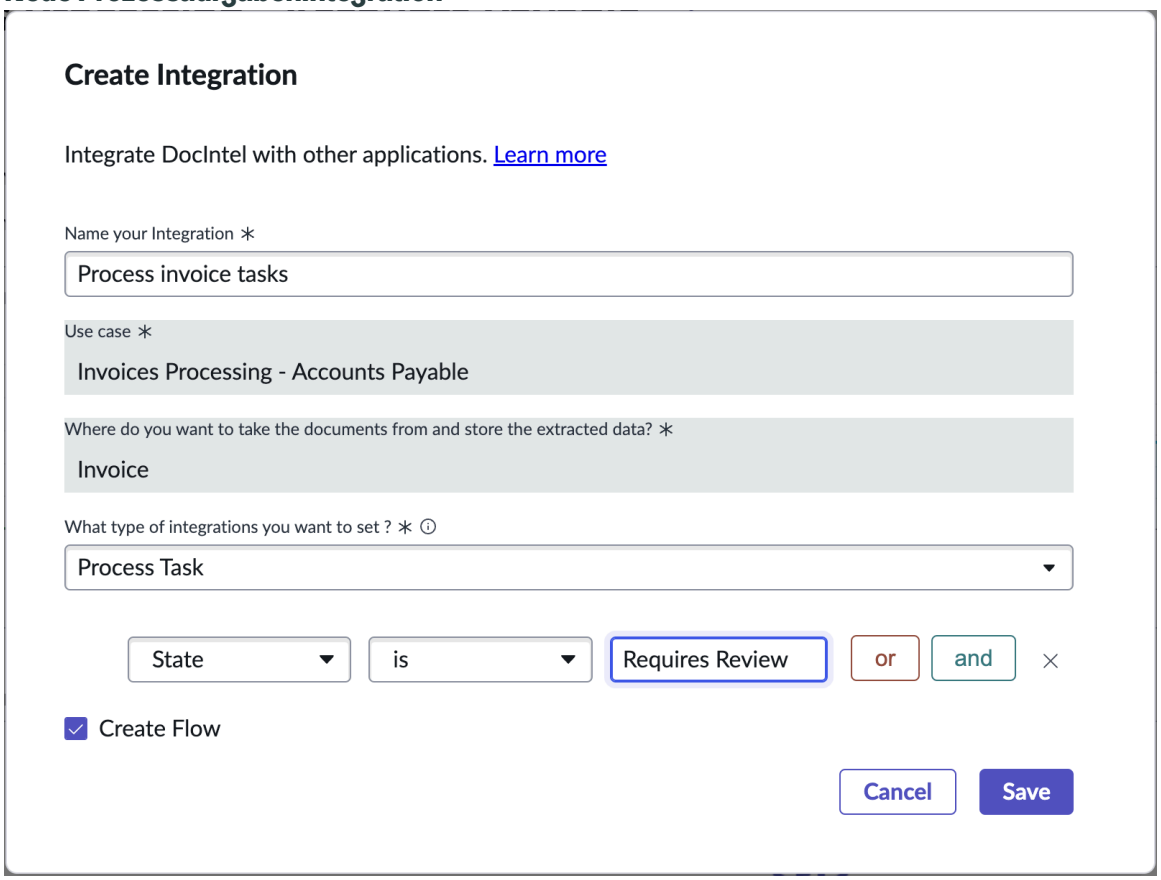
5. Wählen Sie **Speichern**.

Example: Integration

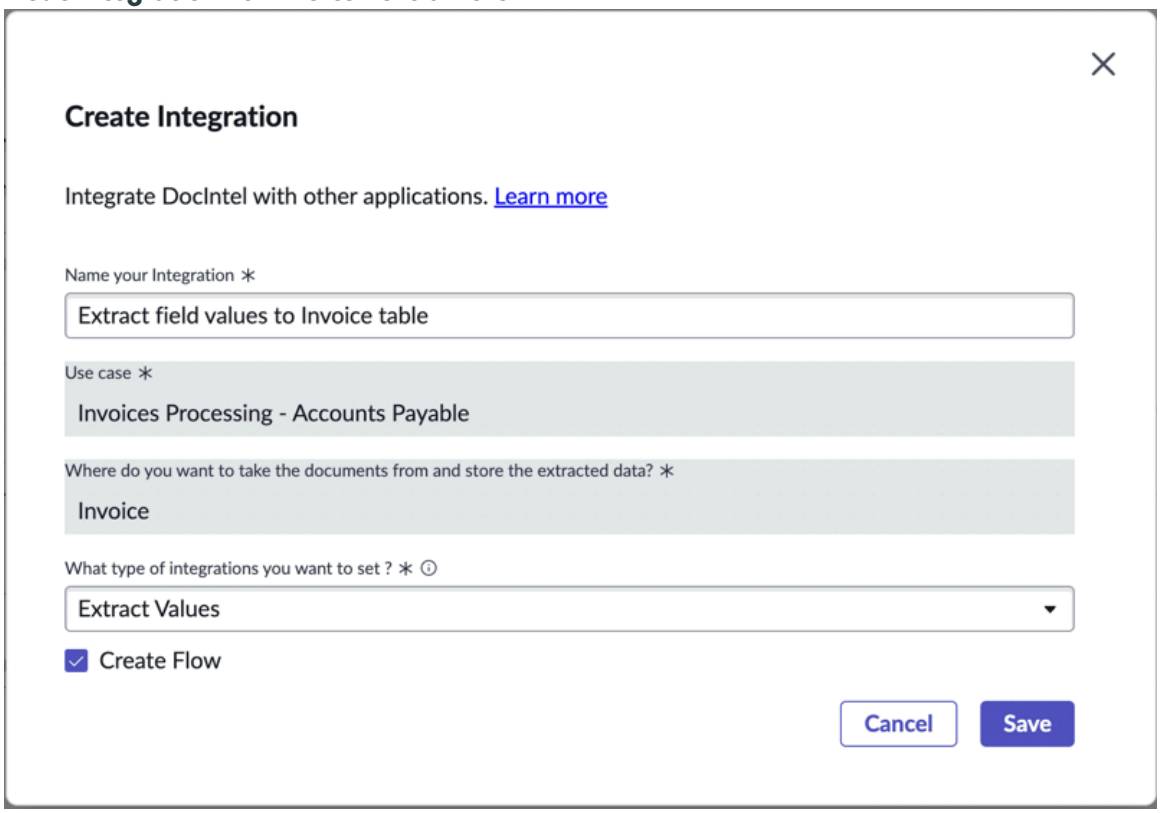
Die folgenden Abbildungen zeigen zwei Beispielintegrationen. Das erste Bild zeigt eine Prozessaufgabenintegration, die ausgelöst wird, wenn ein Datensatz überprüft werden muss. Das zweite Bild zeigt eine Integration zum Extrahieren von Werten, die extrahierte Felder automatisch an die Rechnungstabelle senden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Prozessaufgabenintegration



Neue Integration von Werten extrahieren

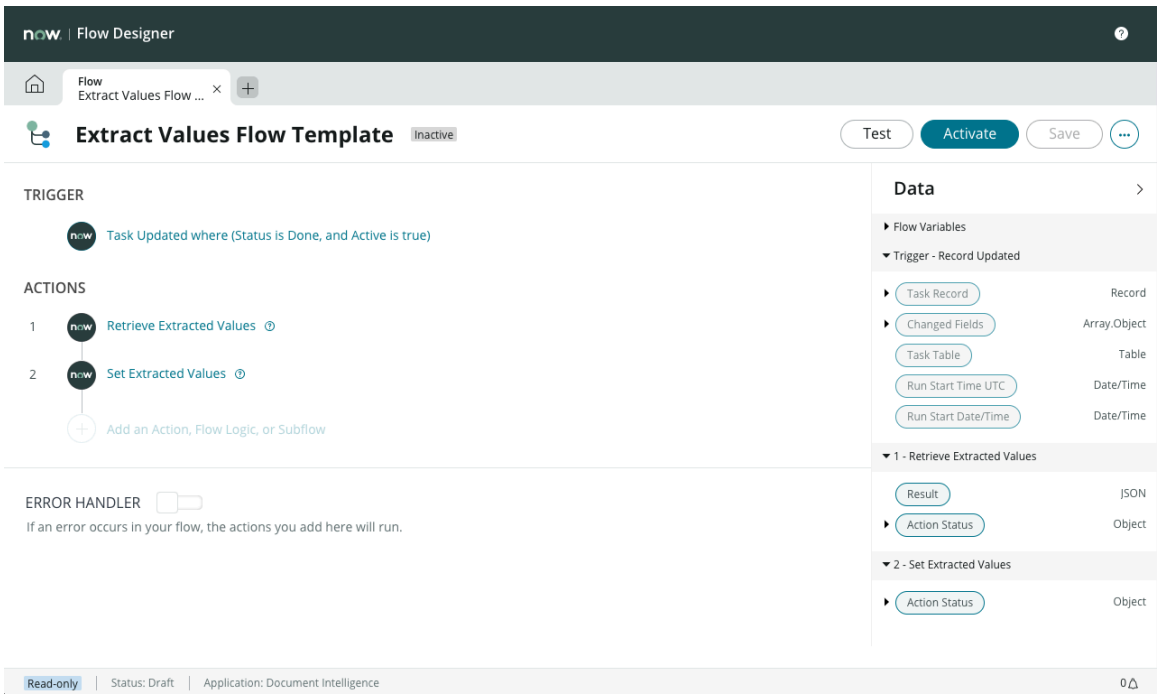


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie ausgewählt haben, einen Flow zu erstellen, schließen Sie die Aktivierung in Flow Designerab.



Weitere Informationen finden Sie unter Flows in Flow Designer erstellen .

Integration mit Customer Service Management

Document Intelligence stellt Dokumentextraktionsfunktionen für Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)] bereit. Extrahieren Sie relevante Informationen aus E-Mail- und Fallanhängen, z. B. Kreditkartennummern oder Kundenadressen, und fügen Sie diese Informationen Fällen hinzu.

Service Desk-Mitarbeiter können Werte für extrahierte Felder überprüfen und bei Bedarf Korrekturen vornehmen, indem sie direkt aus dem Fall auf die Schnittstelle Document Intelligence zugreifen. Über diese Schnittstelle können Service Desk-Mitarbeiter die richtigen Werte bestätigen, falsche Werte korrigieren und das Modell weiter trainieren. Diese HITL-Interaktion (Human In the Loop) zur Überprüfung der empfohlenen Werte ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, das Modell zu verfeinern und die Leistung kontinuierlich zu verbessern.

Erstellen Sie Anwendungsfälle, die die Informationen identifizieren, die aus Anhängen extrahiert werden sollen, z. B. Rechnungen, und fügen Sie diese Informationen je nach Konfiguration automatisch den Fallfeldern hinzu. Bezeichnungen identifizieren die extrahierten Felder im Fallformular.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence für CSM .

Funktionsweise von Document Intelligence mit CSM

Wenn ein Fall erstellt wird, prüft die Funktion Document Intelligence für CSM Folgendes:

- Wenn der Fall einen oder mehrere Anhänge hat
- Wenn die Anhangtypen in der Systemeigenschaft sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types angegeben sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Fall diese Anforderungen erfüllt, gilt Folgendes für die Funktion:

- Identifiziert den richtigen Anwendungsfall basierend auf dem Fall oder Falltyp und den Anwendungsfallfiltern.
- Erstellt eine Aufgabe unter Verwendung des Anwendungsfalls, der sys_id jedes Anhangs und der Fallreferenz.
- Sie sendet die Aufgabe, die sys_ids des Anhangs und die Fallreferenz als Eingaben an das Vorhersagemodell.
- Sie extrahiert mithilfe von OCR-Lösungen (optische Zeichenerkennung) Daten aus den Dokumenten.
- Legt den Status der Aufgabe nach Abschluss der Lösung auf „Fertig“ fest.
- Wenn der Extraktionsmodus im Anwendungsfall auf Vollständig automatisiert (direkte Verarbeitung) festgelegt ist, werden die extrahierten Feldwerte dem Fall hinzugefügt.
- Wenn der Extraktionsmodus auf „Automatisch ausfüllen“ oder „Empfehlung“ festgelegt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Feldwerte in der Schnittstelle Document Intelligence validieren.

Aktivieren Sie Document Intelligence für CSM

Legen Sie die Systemeigenschaften fest, und aktivieren Sie die erforderlichen Flows, um Document Intelligence für CSM zu aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence for Customer Service .

Integration mit Financial Services Operations

Document Intelligence stellt Dokumentextraktionsfunktionen für Financial Services Operations (FSO) bereit.

Document Intelligence Die Integration von mit FSO ermöglicht maschinelles Lernen (ML), um die Dokumentverarbeitung schnell zu automatisieren und Informationen aus Dokumenten genau zu extrahieren. Administratoren können Document Intelligence weiter mit dem FSO Document Processor integrieren, damit Benutzer Felder aus einem Dokument extrahieren und speichern können.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence für FSO .

Funktionsweise von Document Intelligence mit FSO

Document Intelligence funktioniert innerhalb von Document Processor wie folgt:

- Dokumenttyp erstellen (sn_doc_processor_type) erstellt einen Datensatz für DocIntel Anwendungsfall (sys_di_task_definition)
- Durch das Erstellen eines Dokumentattributs (sn_doc_processor_attribute) wird ein DocIntel -Feld-Datensatz (sys_di_key) erstellt
- Durch Aktualisieren des Dokumentattributdatensatzes wird der Felddatensatz aktualisiert

Durch das Erstellen einer Dokumentverifizierungsaufgabe (sn_doc_processor_verification_task) wird eine DocIntel Dokumentaufgabe (sys_di_task) erstellt, wenn sie die folgenden Anforderungen erfüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für die Dokumentverifizierungsaufgabe ist „ocr_processing_needed“ überprüft
- An die Dokumentverifizierungsaufgabe ist ein Dokument angehängt
- Die Dokumentverifizierungsaufgabe befindet sich im Status „Übermittelt“.

Nach Abschluss der Dokumentaufgabe DocIntel sollten die Werte in die Tabelle „Extrahierte Felder“ (sn_doc_processor_extracted_value) extrahiert werden.

Aktivieren Sie Document Intelligence für FSO

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Anwendungen und Plugins installiert und aktiviert sind, um Document Intelligence im FSO Document Processorzu aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence für FSO aktivieren .

Integration mit Accounts Payable Operations

Document Intelligence bietet Dokumentextraktionsfunktionen für Accounts Payable Operations (com.sn_ap_ic).

Accounts Payable Operations nutzt die Fähigkeiten von Document Intelligence, um Informationen schnell und genau aus Rechnungsdokumenten zu extrahieren, die als E-Mail-Anhänge empfangen werden, und dann Rechnungsdatensätze in der Anwendung Accounts Payable Operations zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Funktionsweise von Document Intelligence mit Accounts Payable Operations

DocIntel für Accounts Payable Operations extrahiert die erforderlichen Informationen aus Rechnungen, die als E-Mail-Anhänge eingehen, erstellt Rechnungsdatensätze in Accounts Payable Management und fügt die extrahierten Informationen den Rechnungsdatensätzen hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works .

Document Intelligence für Accounts Payable Operationsaktivieren

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Anwendungen und Plugins installiert und aktiviert sind, um Document Intelligence im Anwendungs-Plugin Accounts Payable Operations] zu aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Integration mit Automation Center

Verwenden Sie Automation Center, um Möglichkeiten zur Automatisierung der Dokumentverarbeitung mit Document Intelligencezu erkennen.

In Automation Centerkönnen Sie Automatisierungsmetriken von Document Intelligence anzeigen und Automatisierungsmöglichkeiten entdecken. Ausführliche Informationen zu Automation Center finden Sie unter Automation Center .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit Document Intelligence

Verwenden Sie Dokumentaufgaben, um Dokumente für die Klassifizierung und Datenextraktion in Document Intelligencezu verarbeiten.

In einer Dokumentaufgabe laden Sie die ein- oder mehrseitigen Dokumente hoch, die Sie verarbeiten möchten. Dann verarbeitet DocIntel sie, indem Text in diesen Dokumenten erkannt und analysiert wird und automatisch ausgefüllt wird oder Empfehlungen zum Ausfüllen der im Anwendungsfall definierten Felder ausgegeben werden.

Für Dokumentaufgaben, die noch nicht vollständig automatisiert sind, ist das Training der KI von DocIntel ein wichtiger Teil der vollständigen Automatisierung.

Verarbeiten Sie Dokumentaufgaben in den folgenden Schritten:

1. Erstellen Sie eine Dokumentaufgabean.
   a. Erstellen Sie den Aufgabendatensatz.
   b. Verarbeiten Sie die Dokumentaufgabe.
2. Schließen Sie eine Dokumentaufgabe aban.
   a. Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um die KI zu trainieren.
   b. Senden Sie die Dokumentaufgabe.

Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe

Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe, und laden Sie ein- oder mehrseitige Dokumente im JPEG-, PNG- oder PDF-Format hoch, um mit der Textextraktion oder der Klassifizierung von Dokumenten zu beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.creation_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dies sind die manuellen Schritte zum Erstellen einer Dokumentaufgabe. Wenn Sie Integrationen mit anderen Workflows eingerichtet haben, kann diese Aufgabe automatisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentdatenextraktion zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Dokumentaufgabe erstellen**.
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentklassifizierung zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Dokumentaufgabe erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

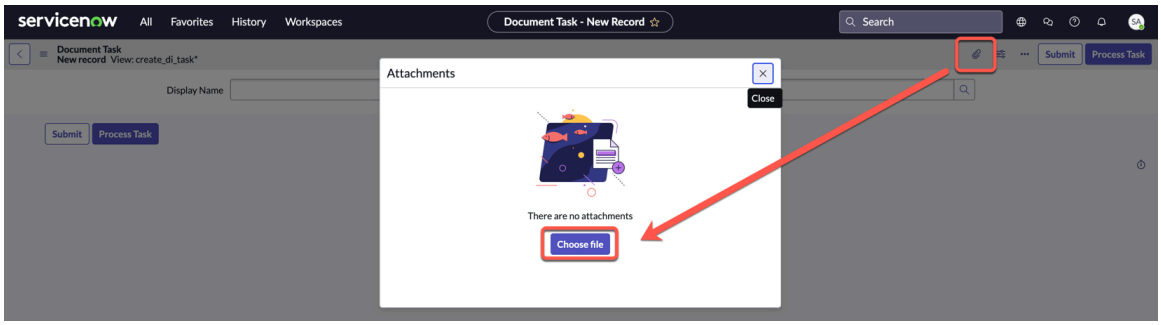
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neuer Dokumentaufgaben-Datensatz

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name, der diesem Anwendungsfall zugeordnet ist. Beispiel: PO-1.
Anwendungsfall	Der für diesen Dokumenttyp erstellte Anwendungsfall.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Anhänge verwalten**, und wählen Sie das Dokument aus, das Sie zur Verarbeitung hochladen möchten.



4. Wählen Sie **Aufgabe verarbeiten** aus.

Document Intelligence analysiert das Dokument und extrahiert Daten oder Klassen für die im Anwendungsfall definierten Felder.

Nächste Maßnahme

Suchen Sie die Dokumentaufgabe in der Dokumentaufgabenliste. Nachdem sich das Feld **Wird verarbeitet** in True geändert hat, hat Document Intelligence die Analyse des Dokuments abgeschlossen. Sie können mit dem Abschließen der Dokumentaufgabefortfahren, wodurch die KI durch Ihre Eingabe oder Überprüfung der extrahierten Felder trainiert wird.

Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab

Nachdem die Verarbeitung der Dokumentaufgabe abgeschlossen ist, schließen Sie die Aufgabe ab, indem Sie Eingaben oder Überprüfungen vornehmen, um die KI zu trainieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Prozedur

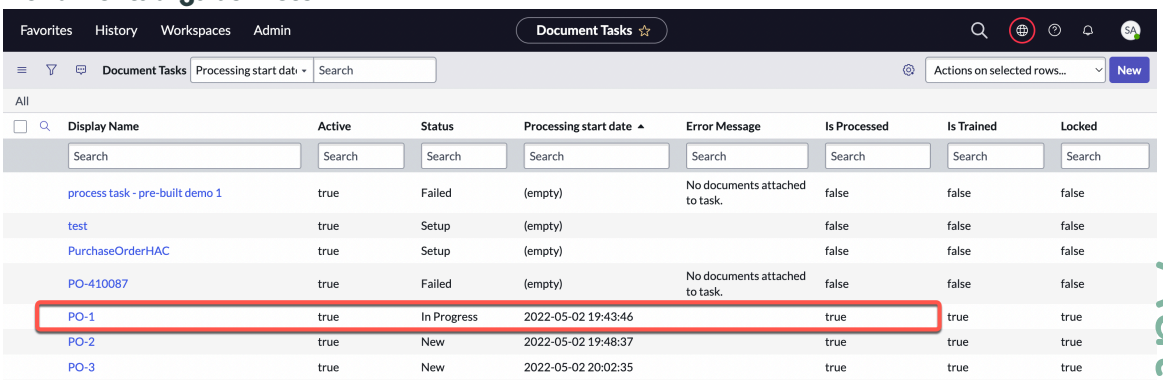
1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentdatenextraktion abzuschließen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Dokumentaufgaben**.
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentklassifizierung abzuschließen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Dokumentaufgaben**.
2. Überprüfen Sie die Dokumentaufgabenliste, und stellen Sie sicher, dass das Feld Wird verarbeitet der Dokumentaufgabe auf „true“ festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung zeigt die Liste der Dokumentaufgaben. Das Feld Wird verarbeitet für die PO-1-Aufgabe ist „true“, was darauf hinweist, dass die Aufgabe verarbeitet wurde und für Benutzereingaben verfügbar ist.

Wenn der Status als Setup angezeigt wird, wechseln Sie zum Datensatz der Dokumentaufgabe, und wählen Sie **Aufgabe verarbeiten**aus.

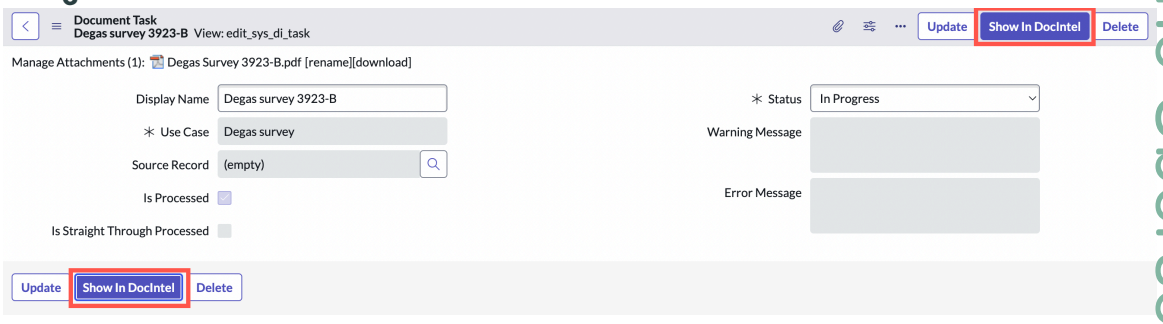
Dokumentaufgabenliste



Display Name	Active	Status	Processing start date	Error Message	Is Processed	Is Trained	Locked
process task - pre-built demo 1	true	Failed	(empty)	No documents attached to task.	false	false	false
test	true	Setup	(empty)		false	false	false
PurchaseOrderHAC	true	Setup	(empty)		false	false	false
PO-410087	true	Failed	(empty)	No documents attached to task.	false	false	false
PO-1	true	In Progress	2022-05-02 19:43:46		true	true	true
PO-2	true	New	2022-05-02 19:48:37		true	true	true
PO-3	true	New	2022-05-02 20:02:35		true	true	true

3. Wählen Sie die Aufgabe „Verarbeitetes Dokument“ aus.
4. Wählen Sie **In DocIntel anzeigen aus**.
   Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie für die Datenextraktion zum Arbeitsbereich Document Intelligence navigieren.

Navigieren zum DocIntel-Arbeitsbereich



Der Arbeitsbereich Document Intelligence wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

5. Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um die Dokumentfelder zu überprüfen und die entsprechenden Empfehlungen auszuwählen.

   Erfahren Sie, wie verwenden Document Intelligence Arbeitsbereich , um Felder zu extrahieren.

   Erfahren Sie, wie verwenden Document Intelligence Arbeitsbereich zum Klassifizieren von Dokumenten.

6. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Dokumentaufgabe abzuschließen.

Extrahieren Sie Felder mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence .

Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence für die Feldextraktion, die Suche nach Empfehlungen, die Kennzeichnung von Feldern und die Identifizierung fehlender Felder, um Dokumentaufgaben abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über den Arbeitsbereich Document Intelligence .

Der Arbeitsbereich Document Intelligence (DocIntel) bietet Dokumentverwaltungsfunktionen, mit denen Sie die Textextraktion schnell überprüfen und verarbeiten können.

Mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence können Sie:

- Überprüfen Sie die Empfehlungen der KI effizient und bestätigen Sie den extrahierten Text Ihres Dokuments.
- Felder kennzeichnen, fehlende Felder identifizieren und ausstehende Felder überprüfen.

Erste Schritte mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence :

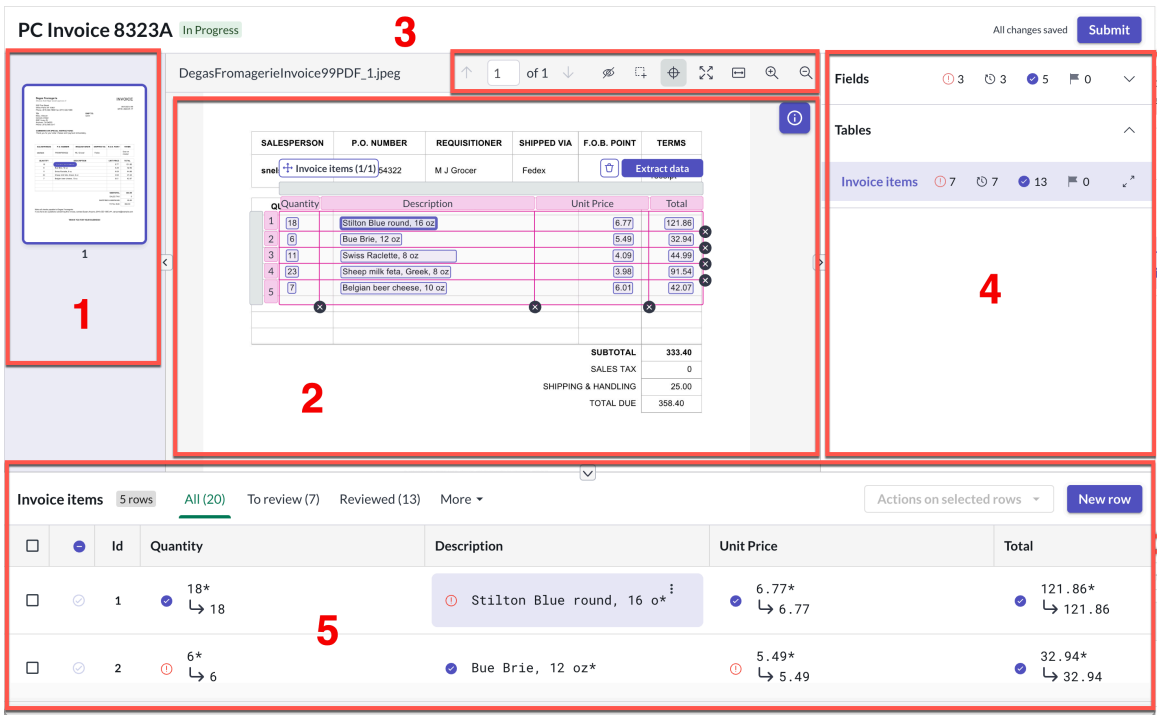
- Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe Laden Sie für einen Anwendungsfall für die Dokumentdatenextraktion ein Dokument hoch, und verarbeiten Sie die Aufgabe.
- Nachdem DocIntel die Aufgabe verarbeitet hat, können Sie den Arbeitsbereich verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab.

Layout des Arbeitsbereichs Document Intelligence .

Die folgende Abbildung zeigt den Arbeitsbereich Document Intelligence für eine Dokumentaufgabe. Der Arbeitsbereich umfasst die folgenden Bereiche:

- 1: Miniaturansicht
- 2: Dokumentbildbereich
- 3: Dokumentsteuerungen
- 4: Bereich „Dokumentfelder“.
- 5: Tabellenbereich

Hinweis:
In dieser Ansicht wird der Dokumentfelderbereich so erweitert, dass die Felder sichtbar sind.



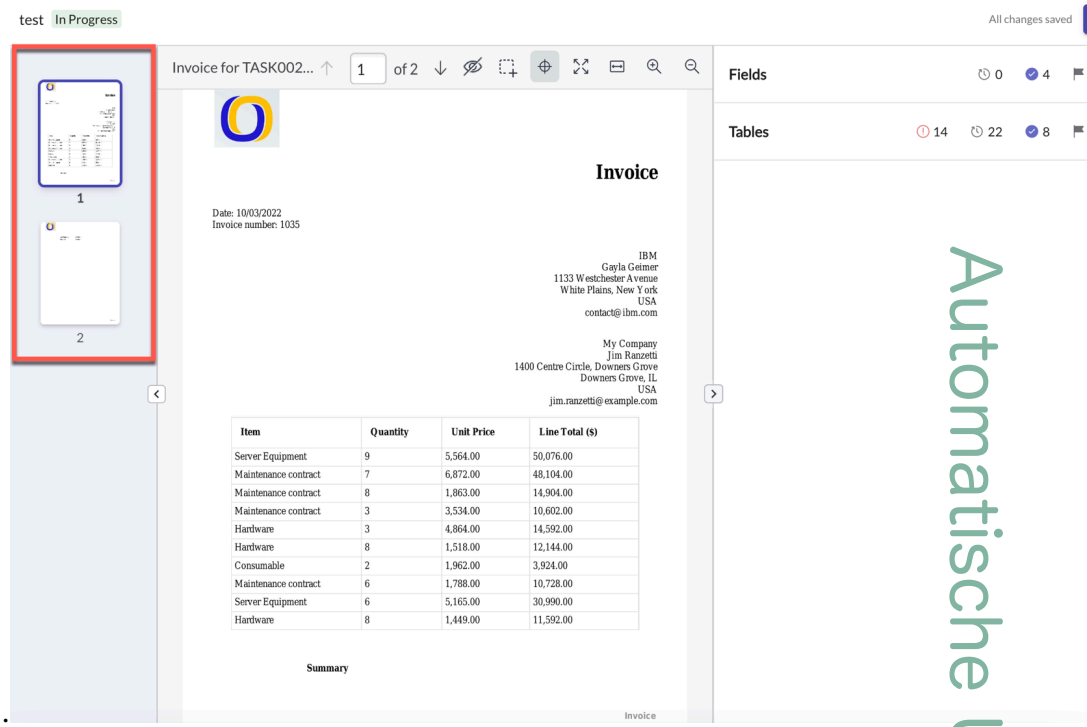
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Miniaturansicht

Im Miniaturansichtsbereich des Arbeitsbereichs können Sie eine Seite aus einem mehrseitigen Dokument auswählen. Die ausgewählte Seite wird im Dokumentbildbereich angezeigt. Die Auswahl einer Seite hat keine Auswirkungen auf die Anzeige im Bereich „Dokumentfelder“.

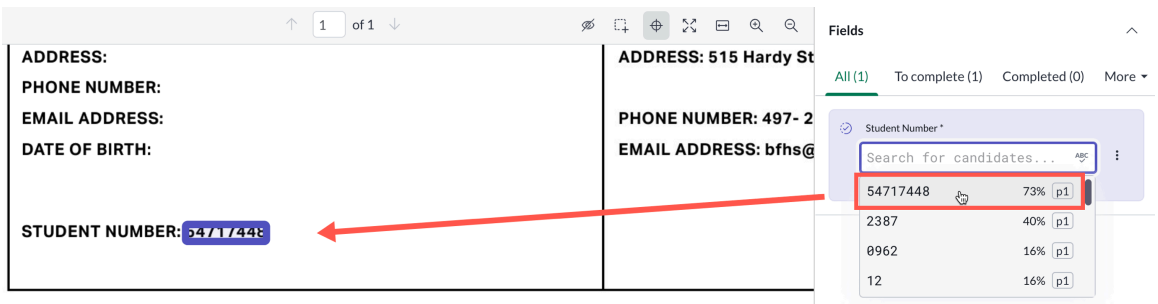
Die folgende Abbildung zeigt ein Dokument mit zwei Seiten im Miniaturansichtsbereich.



Dokumentbildbereich

Im Dokumentbildbereich wird die im Miniaturansichtsbereich ausgewählte Seite angezeigt.

Wenn Sie die Empfehlungen in den Feldern im Bereich „Dokumentfelder“ durchgehen, werden sie im Bereich „Dokumentbild“ hervorgehoben, damit Sie die richtige Option auswählen können.



Sie können Informationen auch direkt aus dem Dokumentbild mit dem Zeichenwerkzeug extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichenwerkzeug.

Dokumentsteuerungen

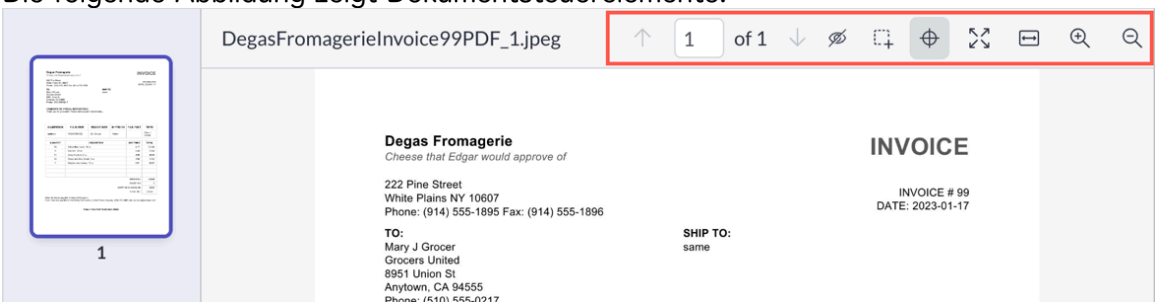
Wenn Sie ein Dokument zur Extraktion überprüfen, können Sie verschiedene Steuerelemente verwenden, um den Anzeigebereich zu maximieren, zu zoomen oder sich auf die benötigten Bereiche zu konzentrieren. Sie können Informationen auch direkt aus

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dem Dokumentbild mit dem Zeichenwerkzeug extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichenwerkzeug.

Die folgende Abbildung zeigt Dokumentsteuerelemente.

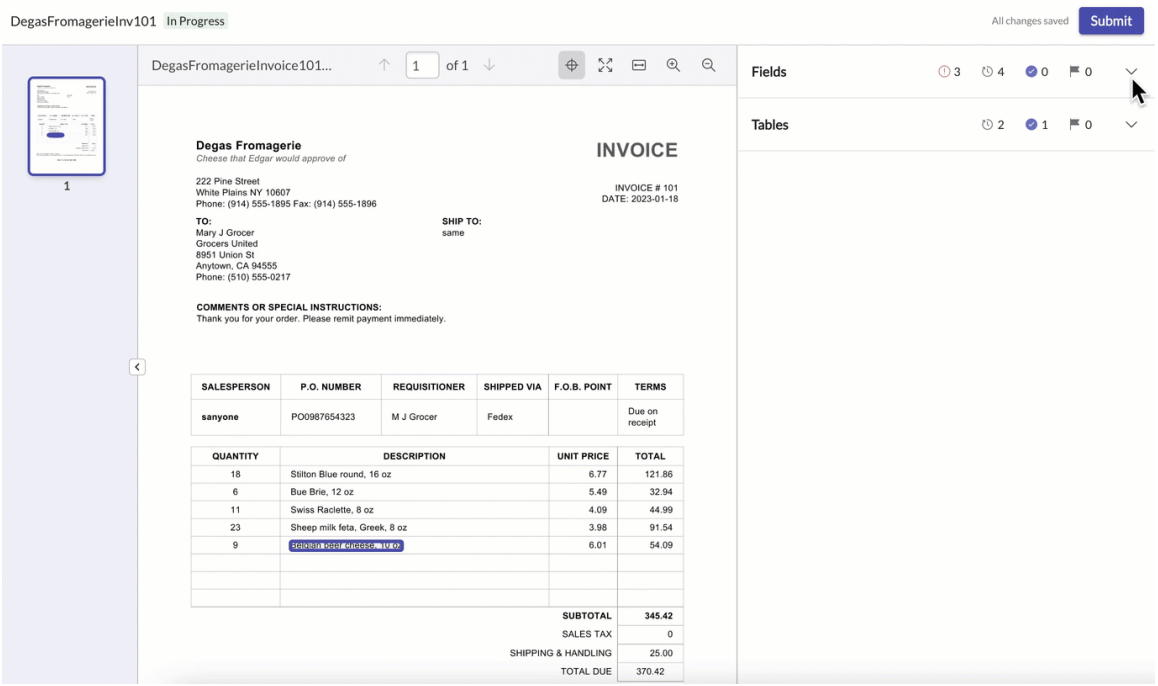


Bereich „Dokumentfelder“.

Im Bereich „Dokumentfelder“ können Sie Elemente zur Überprüfung öffnen, einschließlich der Anzeige der Empfehlungen der KI. Sie können auch Felder kennzeichnen oder im Dokument als fehlend markieren.

Hinweis:
Ein Sternchen zeigt ein Pflichtfeld an.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen Funktionen des Dokumentfelderbereichs.



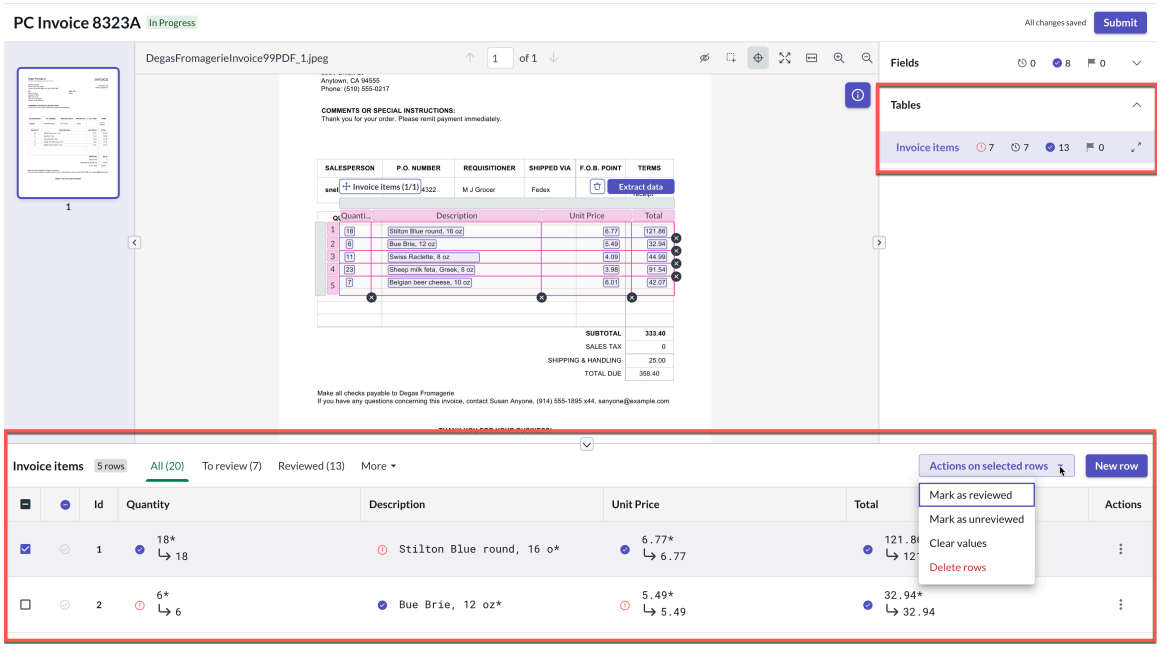
Tabellenbereich

Im Tabellenbereich können Sie Tabellenzeilen zur Überprüfung öffnen, einschließlich der Anzeige der Empfehlungen der KI. Sie können auch Felder kennzeichnen oder im Dokument als fehlend markieren. Mit anderen Tabellensteuerelementen können Sie Zeilen einfügen und die Größe von Spalten nach Bedarf ändern.

Hinweis:
Ein Sternchen zeigt ein Pflichtfeld an.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen Funktionen des Tabellenbereichs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Einzelne Felder extrahieren

Extrahieren Sie im Bereich „Dokumentfelder“ Text- und Zahlenfelder aus Ihrem Dokument.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einzelne Felder aus einem Dokument zu extrahieren.

Wenn die Felder bereits automatisch mit Werten gefüllt werden, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind, oder die Felder nach Bedarf anpassen.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Felder**.
2. Wählen Sie ein Feld aus.
3. Beginnen Sie mit der Eingabe in das Feld, und wählen Sie eine Empfehlung aus der Dropdown-Liste aus.

   Die Empfehlung mit der höchsten Konfidenzpunktzahl wird oben in der Liste angezeigt.

   Tipp:
   Wenn Sie die Empfehlungen in der Dropdown-Liste durchgehen, werden sie im Dokument hervorgehoben, damit Sie die richtige Option auswählen können.

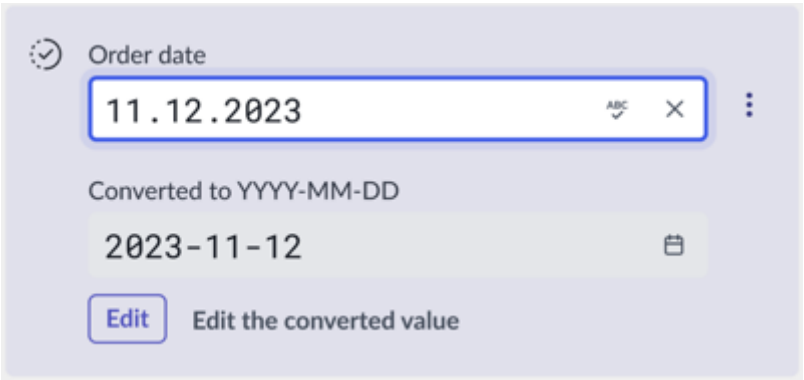
4. **Wahlweise:** Filtern oder kennzeichnen Sie die Empfehlungen bei Bedarf
   - Um die Liste so zu filtern, dass nur eine Empfehlung angezeigt wird, die genau mit Ihrer Eingabe übereinstimmt, wählen Sie im Feld das Symbol für den Modus für exakte Übereinstimmung (Symbol für Modus für) aus.
   - Um das Feld für eine spätere Bearbeitung zu kennzeichnen, wählen Sie im Feldoptionsmenü (Symbol für) die Option **Für Nachverfolgung** kennzeichnen aus.
   - Wenn Sie im Dokument keine entsprechende Übereinstimmung finden können, wählen Sie im Feldoptionsmenü **Fehlend im Dokument** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Feld wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie zum nächsten Feld wechseln.

5. **Wahlweise:** Korrigieren Sie bei Bedarf alle Feldwertkonvertierungen.

   (Optional) Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.



   a. Wählen Sie im Feld für den konvertierten Wert die Option **Bearbeiten** aus.

   b. Geben Sie den aktualisierten Konvertierungswert ein.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

Kontrollkästchenfelder extrahieren

Extrahieren Sie im Bereich „Dokumentfelder“ Checkboxfelder aus Ihrem Dokument.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Kontrollkästchenfelder aus einem Dokument zu extrahieren.

Wenn die Kontrollkästchenfelder bereits automatisch ausgefüllt sind, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind, oder die Felder nach Bedarf anpassen.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Felder**.
2. Wählen Sie ein Feld aus.
   Eine Liste der Checkboxen wird angezeigt, wenn das Feld als Checkbox-Feldtyp festgelegt ist.
3. Aktivieren Sie die Checkboxen, die für die Feldgruppe gelten.
   Für jedes ausgewählte Kontrollkästchen kann DocIntel eine oder mehrere potenzielle Übereinstimmungen im Dokument bereitstellen.

   a. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen.

   b. Wenn das Dokumentbild mehr als eine Empfehlung enthält, die dem Kontrollkästchen entspricht, wählen Sie die zutreffende aus.

      Sie können eine Empfehlung für das Dokument jederzeit aktivieren oder deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp:

- Drücken Sie die **Tabulatortaste** auf der Tastatur, um durch die Empfehlungen zu navigieren.
- Drücken Sie die **Eingabetaste** oder die **Eingabetaste**, um eine auszuwählen.
- Um die Auswahl einer Empfehlung aufzuheben, wählen Sie eine andere aus.

c. Wenn keine Empfehlungen gefunden wurden oder keine der Empfehlungen korrekt ist, wählen Sie im Menü mit den Checkbox-Optionen die Option **Alle Kontrollkästchen-Empfehlungen** anzeigen aus (Symbol für ) und wählen Sie eine der anderen Optionen im Dokument aus.

Tipp:
Markieren Sie das Kontrollkästchen für eine spätere Aufmerksamkeit, indem Sie im Optionsmenü des Kontrollkästchens **Für Nachverfolgung** kennzeichnen auswählen.

d. Wenn Sie keine passende Übereinstimmung für das Kontrollkästchen im Dokument finden können, wählen Sie im Optionsmenü des Kontrollkästchens **Keine Übereinstimmung gefunden** aus.

e. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kontrollkästchen, das für die Feldgruppe gilt.

4. Wenn Sie sich im Empfehlungsmodus befinden, stellen Sie sicher, dass alle Felder als abgeschlossen markiert sind.
Wenn Sie sich im Modus für automatisches Ausfüllen befinden, markieren Sie die Felder als überprüft.

Extrahieren Sie Tabellenfelder

Extrahieren Sie im Tabellenbereich Tabellenfelder aus Ihrem Dokument.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Tabellenfelder aus einem Dokument zu extrahieren.

Wenn die Felder bereits automatisch mit Werten gefüllt werden, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind, oder die Felder nach Bedarf anpassen.

Tipp:
Sie können auch das Zeichen-Tool verwenden, um Tabellen direkt im Dokumentbild zu extrahieren. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichenwerkzeug.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Tabellen**.
Im Abschnitt „Tabellen“ werden nur Felder angezeigt, die einer Tabellenfeldgruppe zugewiesen sind.

2. Wählen Sie eine Tabelle aus.
Der Tabellenbereich wird angezeigt.

3. Wählen Sie die Empfehlung aus, die für jedes Tabellenfeld gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

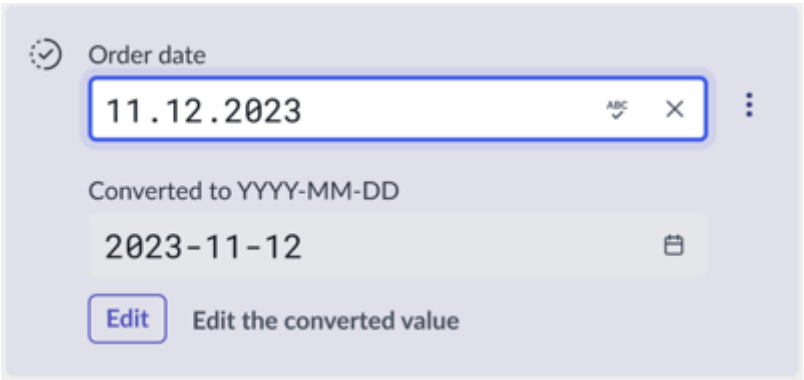
- Um eine Empfehlung auszuwählen, beginnen Sie mit der Eingabe in das Feld, und wählen Sie eine Empfehlung aus der Dropdown-Liste aus.

  Tipp:
  Wenn Sie die Empfehlungen in der Dropdown-Liste durchgehen, werden sie im Dokument hervorgehoben, damit Sie die richtige Option auswählen können.

- Um das Feld für eine spätere Bearbeitung zu kennzeichnen, wählen Sie im Feldoptionsmenü (für Feldoptionsmenü) **Für Nachverfolgung** kennzeichnen aus.
- Wenn Sie im Dokument keine entsprechende Übereinstimmung finden können, wählen Sie im Feldoptionsmenü **Fehlend im Dokument** aus.

4. **Wahlweise:** Korrigieren Sie bei Bedarf alle Feldwertkonvertierungen.

   (Optional) Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.

   a. Wählen Sie im Feld für den konvertierten Wert die Option **Bearbeiten** aus.

   b. Geben Sie den aktualisierten Konvertierungswert ein.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

5. Passen Sie die Tabellenzeilen nach Bedarf an.

   Warnung:
   Wenn Sie ein Raster auf dem Dokumentbild haben, können Änderungen, die direkt an den Tabellenzeilen vorgenommen werden, nicht mit den Rastern synchronisiert werden. Die Raster werden entfernt, um widersprüchliche Daten zu vermeiden.

   - Um eine Zeile hinzuzufügen, wählen Sie **Neue Zeile**.
   - Um alle Feldwerte in der Zeile zu löschen, wählen Sie im **Zeilenoptionsmenü** (für Zeilenoptionsmenü) die Option Zeilenwerte löschen aus.
   - Um eine Zeile einzufügen, wählen Sie im Menü „Zeilenoptionen“ die Option **Zeile oben** einfügen oder **Zeile unten** einfügen aus.
   - Um eine Zeile zu löschen, wählen Sie im **Zeilenoptionsmenü** die Option Zeile löschen aus.

6. **Wahlweise:** [store-future: BEGIN review] Zeigen Sie bei Bedarf Spalten im Tabellenbereich an oder blenden Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ) aus.

b. Wählen Sie die Spalten aus, die Sie anzeigen möchten.
Deaktivieren Sie die Spalten, die Sie ausblenden möchten.

c. Wählen **Sie Änderungen übernehmen aus**.

[End]

7. Überprüfen und vervollständigen Sie die Zeilen.

- Wenn Sie die Felder ausgefüllt haben, stellen Sie sicher, dass alle Zeilen als abgeschlossen markiert sind.
- Wenn die Felder automatisch mit Werten ausgefüllt werden, werden alle Zeilen als überprüft markiert.

Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichenwerkzeug

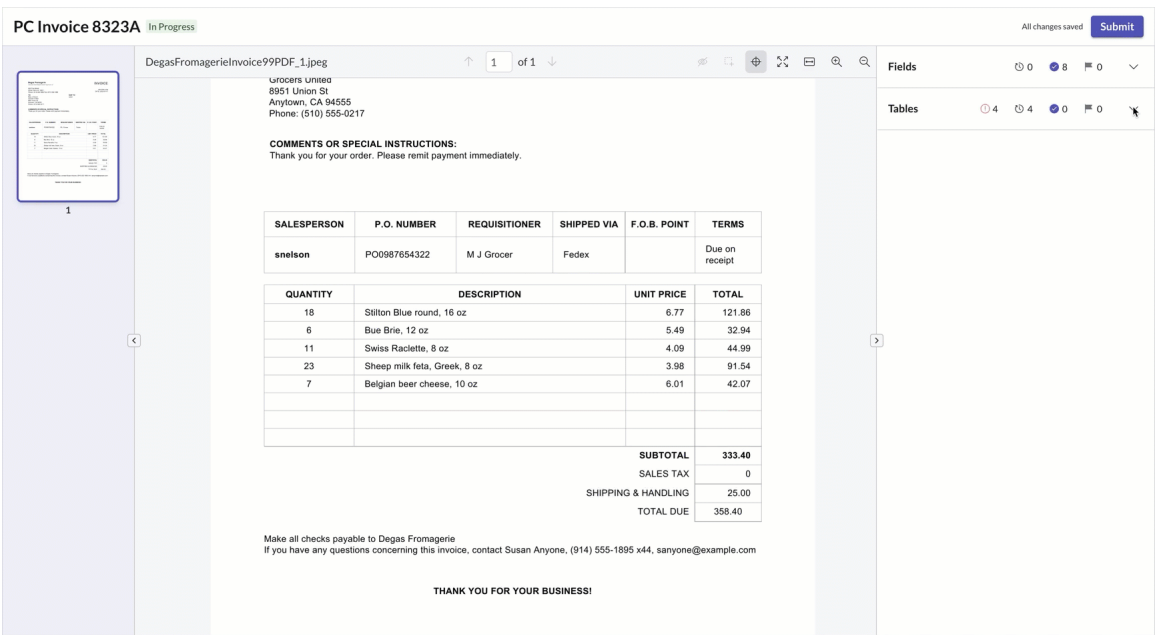
Verwenden Sie das Zeichen-Tool, um Informationen direkt aus Tabellen im Dokumentbild zu extrahieren.

Übersicht über das Zeichentool

Wenn Sie ein verarbeitetes Dokument im Arbeitsbereich Document Intelligence anzeigen, können Sie das Zeichentool verwenden, um Felder aus dem Dokumentbild zu überprüfen und zu extrahieren.

Insbesondere in Fällen, in denen noch keine Empfehlungen oder falsche Empfehlungen vorhanden sind, ist das Zeichentool nützlich, um den spezifischen Bereich im Dokument auszuwählen, den Sie extrahieren möchten.

Alle extrahierten Tabellenfelder sollten bereits in einem Raster über der Tabelle angezeigt werden. Sie können die extrahierten Felder direkt im Raster überprüfen und nach Bedarf Anpassungen vornehmen. Wenn die Tabellenfelder leer sind oder kein Raster vorhanden ist, können Sie ein oder mehrere Raster über der Tabelle erstellen, um die Felder zu extrahieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichentool

Verwenden Sie das Zeichen-Tool, um eine Tabelle direkt aus dem Dokumentbild zu extrahieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Tabelle aus einem Dokument mit dem Zeichentool zu extrahieren. Die extrahierten Daten werden verwendet, um die zugehörigen Tabellenfelder auszufüllen.

Wenn die Tabellenfelder automatisch ausgefüllt werden, ist basierend auf den extrahierten Feldern bereits ein Zeichen-Tool-Raster verfügbar. Sie können die Felder nach Bedarf anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Raster des Zeichentools an.

Sie können mehrere Abschnitte einer Tabelle auf den Seiten eines Dokuments auswählen.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ den Abschnitt Tabellen.
   Im Abschnitt „Tabellen“ werden nur Felder angezeigt, die einer Tabellenfeldgruppe zugewiesen sind.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Tabellen“ eine Tabelle aus.

   Der Tabellenbereich wird angezeigt, und das Zeichen- Tool -Symbol ( ) ist in der Symbolleiste der Dokumentsteuerelemente aktiviert.

   Wenn die Tabellenfelder bereits automatisch ausgefüllt sind und das Raster über der Tabelle angezeigt wird oder Sie bereits ein Raster gezeichnet haben, fahren Sie mit Schritt 5 fort.

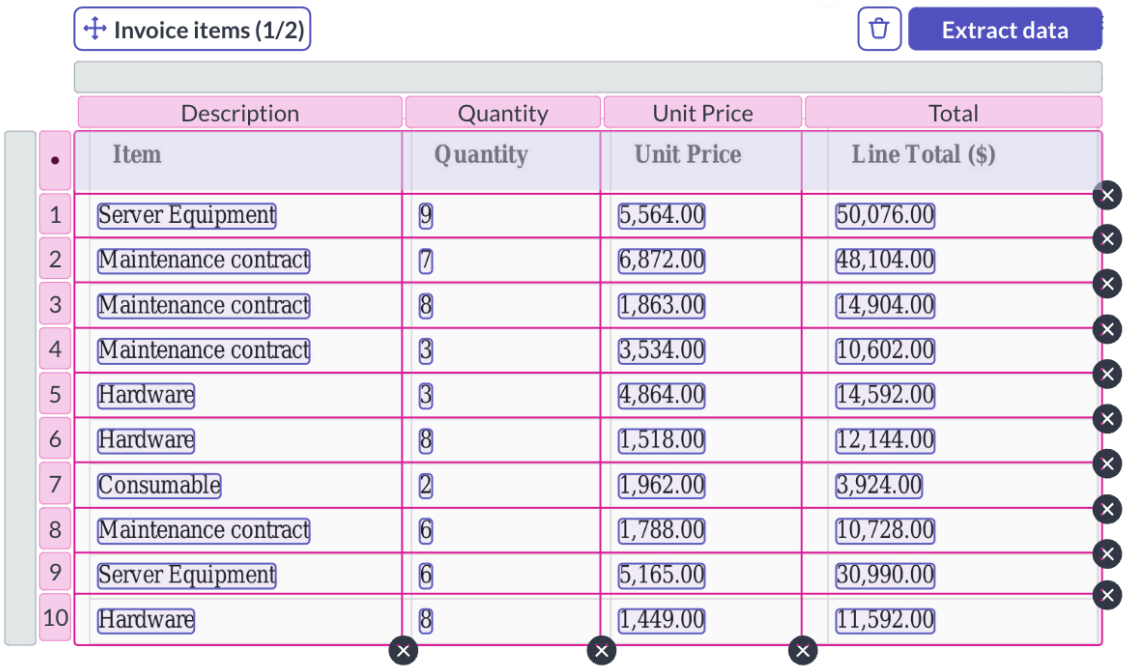
   Tipp:
   Reduzieren Sie den Tabellenbereich bei Bedarf mit dem Symbol „Tabellenbereich reduzieren“ (Symbol „ “).
3. Klicken Sie auf das Zeichen- Tool- Symbol ( ).
4. Zeichnen Sie einen Rahmen über den Bereich auf dem Dokumentbild, den Sie extrahieren möchten.

   Tipp:
   Fügen Sie die Header-Zeile der Tabelle in den Auswahlbereich ein.

   Über der Tabelle wird ein bearbeitbares Raster angezeigt. Das Raster definiert die Tabellenzellen in dem von Ihnen ausgewählten Bereich. Die Zeilennummern im Raster entsprechen den Zeilen im Tabellenbereich.

   Der Text in der Zelle wird von einem Feld mit gepunkteten Linien umgeben angezeigt, bevor er in die Tabellenfelder extrahiert wird. Nachdem es extrahiert wurde, wird es in einem durchgezogenen Feld angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Passen Sie das Raster nach Bedarf an.

Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Raster des Zeichentools an.

6. **Wahlweise:** So wählen Sie einen anderen Abschnitt der Tabelle auf derselben oder einer anderen Seite des Dokuments aus:

a. Klicken Sie auf das Zeichen- Tool- Symbol ( ).

b. Zeichnen Sie einen Rahmen über den anderen Bereich auf dem Dokumentbild, den Sie extrahieren möchten.

Hinweis:
Es ist nicht möglich, ein neues Raster über ein vorhandenes zu zeichnen.

Die Rasternummer neben dem Tabellennamen zeigt die aktualisierte Rasternummer an. Beispiel: „Einzelposten (2/2)“ zeigt an, dass Sie sich im zweiten von zwei Rastern befinden, die zum Extrahieren der Felder der Einzelpostentabelle verwendet werden.

c. Passen Sie das Raster nach Bedarf an.

7. **Wahlweise:** Um die Raster auszublenden, wählen Sie das Symbol „Raster ausblenden/anzeigen“ (Symbol „Raster “).

(Optional) Ein teilweise transparentes Feld zeigt an, wo sich ein ausgeblendetes Raster im Dokument befindet.

Wählen Sie das ausgeblendete Raster oder das Symbol Raster ausblenden/anzeigen aus, um das Raster anzuzeigen.

8. extrahieren aus.Extrahieren Sie die Daten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie **Daten extrahieren aus**.

  Diese Schaltfläche wird angezeigt, wenn noch keine Daten extrahiert wurden.

- Wählen Sie **Felder aktualisieren aus**.

  Diese Schaltfläche wird angezeigt, wenn die Tabellenfelder bereits ausgefüllt sind und Sie Änderungen vorgenommen haben, durch die einige von ihnen überschrieben werden.

  Die Schaltfläche **Felder** aktualisieren zeigt die Anzahl der zu aktualisierenden Felder an.

Die Daten in den Rastern werden extrahiert und zum Ausfüllen der zugehörigen Tabellenfelder verwendet.

Wenn in den Rastern leere Zellen oder fehlende Spalten vorhanden sind, werden die zugehörigen Tabellenfelder **im Dokument auf Fehlend**gesetzt.

Passen Sie das Raster des Zeichentools an

Passen Sie das Raster des Zeichentools an die Informationen an, die Sie aus dem Dokumentbild extrahieren möchten.

Vorbereitungen

- Diese Schritte gelten für Tabellen mit einem Zeichen-Tool-Raster auf dem Dokumentbild. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichentool.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

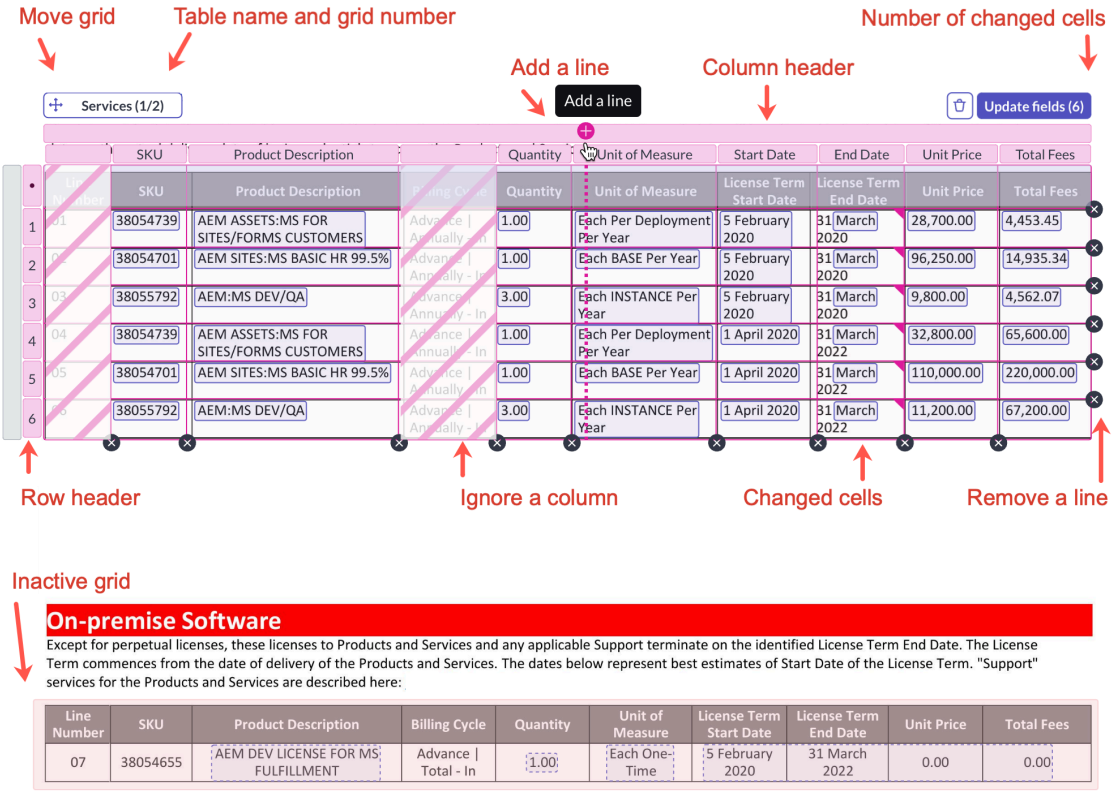
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Änderungen an einem Raster vorzunehmen. Anschließend können Sie die Aktualisierungen in die zugehörigen Tabellenfelder extrahieren.

Prozedur

1. Wählen Sie auf dem Dokumentbild das Raster aus, das Sie ändern möchten.

   Wenn das Dokument mehr als ein Raster enthält, zeigt nur eines die Bearbeitungstools an. Das andere Raster wird als Überlagerung angezeigt, bis Sie es zur Bearbeitung auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Line Number	SKU	Product Description	Billing Cycle	Quantity	Unit of Measure	License Term Start Date	License Term End Date	Unit Price	Total Fees
07	38054655	AEM DEV LICENSE FOR MS FULFILLMENT	Advance | Total - In	1.00	Each One-Time	5 February 2020	31 March 2022	0.00	0.00

2. Passen Sie das Raster nach Bedarf an.

Anpassungen werden automatisch gespeichert.

Alle Anpassungen, die zu einer Änderung an vorherigen Extraktionen führen, werden in der Zellecke angezeigt.

Der Text in der Zelle wird von einem durchgezogenen Rahmen angezeigt, wenn er bereits extrahiert wurde. Sie wird in einem Feld mit gepunkteten Linien angezeigt, wenn sie noch nicht extrahiert wurde.

Überprüfen Sie ein Feld auf dem Dokumentbild

Verwenden Sie das Zeichen-Tool, um automatisch ausgefüllte Felder direkt im Dokumentbildbereich zu überprüfen.

Vorbereitungen

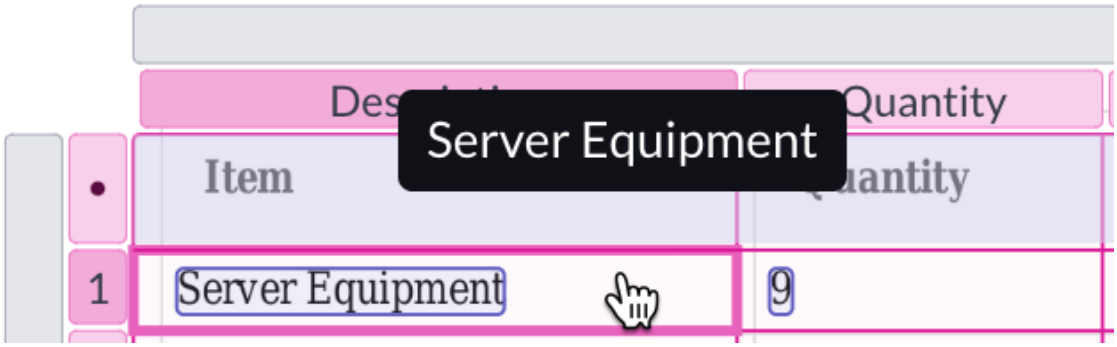
- Diese Schritte gelten für Tabellen mit einem Zeichen-Tool-Raster im Dokument. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichentool.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Prozedur

1. Zeigen Sie auf dem Dokumentbild auf eine Zelle, die Sie im Raster überprüfen möchten.

Wenn ein extrahierter Wert vorhanden ist, wird der Text in der Zelle von einem Feld umgeben angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Überprüfen Sie den Wert, der im Tooltip des Felds angezeigt wird.
   - Wenn der Wert korrekt ist, überprüfen Sie die nächste Zelle.
   - Wenn der Wert geändert werden muss, bearbeiten Sie das Feld.

     Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Feld im Dokumentbild.
3. Wiederholen Sie die Schritte 1 und 2 für jedes Feld, das Sie überprüfen möchten.

Bearbeiten Sie ein Feld im Dokumentbild

Bearbeiten Sie die Felder im Dokumentbild, um sicherzustellen, dass die richtigen Informationen extrahiert werden.

Vorbereitungen

- Diese Schritte gelten für Tabellen mit einem Zeichen-Tool-Raster im Dokument. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichentool.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

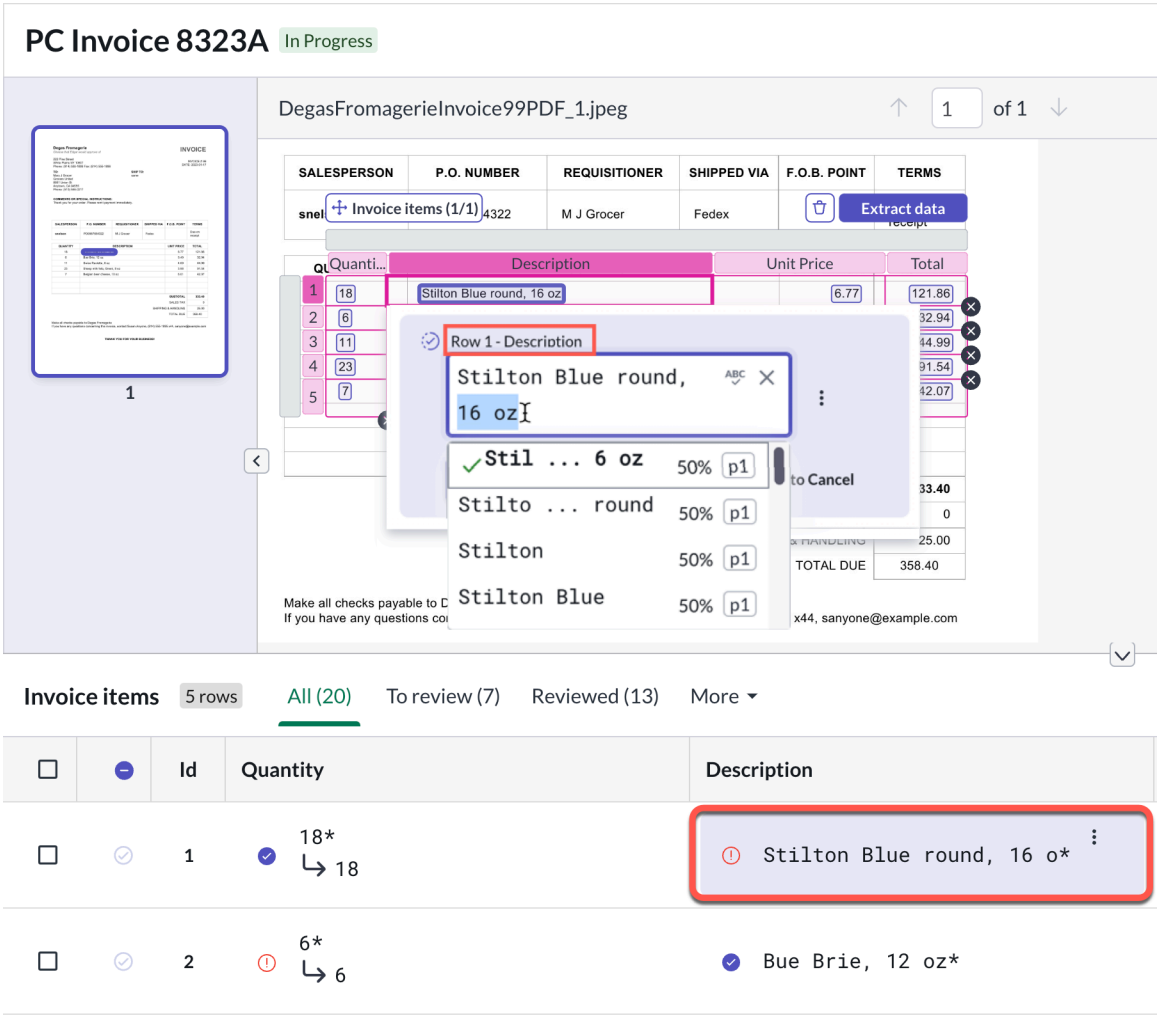
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um in ein Feld zu ändern, indem Sie die Empfehlung im Dokumentbild bearbeiten. Der von DocIntel erkannte Text wird von einem Feld umgeben angezeigt.

Prozedur

1. Wählen Sie auf dem Dokumentbild die Zelle aus, die Sie im Raster bearbeiten möchten.
   Ein Dialogfeld wird mit dem zugehörigen Tabellenfeld angezeigt.
2. Geben Sie einen Wert in das Textfeld ein, oder wählen Sie eine andere Empfehlung aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie **Speichern**.

Klassifizieren Sie Dokumente im Arbeitsbereich Document Intelligence .

Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um Ihre Dokumente zu kennzeichnen. Im Arbeitsbereich können Sie das KI-Modell trainieren, indem Sie direkte Eingaben bereitstellen und die von DocIntelbereitgestellten Empfehlungen validieren oder korrigieren.

Übersicht über den Arbeitsbereich Document Intelligence .

Der Arbeitsbereich Document Intelligence (DocIntel) bietet Funktionen, mit denen Sie Klassen oder Kategorien schnell auf die angehängten Dokumente und jede ihrer Seiten anwenden können.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence zu beginnen:

- Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe für einen Anwendungsfall der Dokumentklassifizierung ein Dokument hochladen und die Aufgabe verarbeiten.
- Nachdem DocIntel die Aufgabe verarbeitet hat, können Sie den Arbeitsbereich verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab.

Automatische Übersetzung

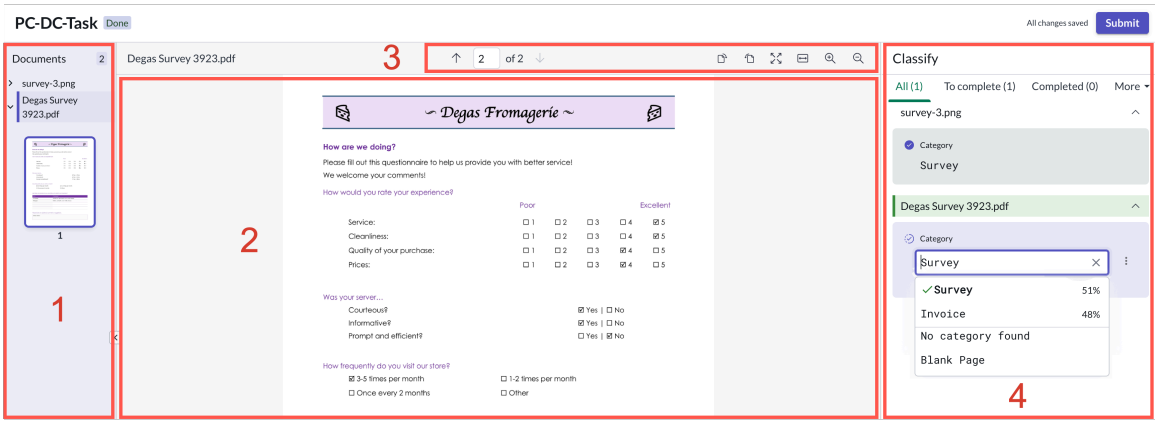
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Layout des Arbeitsbereichs Document Intelligence .

Die folgende Abbildung zeigt den Arbeitsbereich Document Intelligence für eine Dokumentaufgabe. Der Arbeitsbereich umfasst die folgenden Bereiche:

- 1: Miniaturansicht
- 2: Dokumentbildbereich
- 3: Dokumentsteuerungen
- 4: Bereich „Klassifizieren“.

Hinweis:
In dieser Ansicht werden die Dokumente im Bereich „Klassifizieren“ erweitert, sodass die Kategorien sichtbar sind.



Miniaturansicht

Im Miniaturansichtsbereich des Arbeitsbereichs können Sie eine Seite aus einem oder mehreren mehrseitigen Dokumenten auswählen. Die ausgewählte Seite wird im Dokumentbildbereich angezeigt. Die Auswahl einer Seite hat keine Auswirkungen auf die Anzeige im Klassifizierungsbereich.

Dokumentbildbereich

Im Dokumentbildbereich wird die im Miniaturansichtsbereich ausgewählte Seite angezeigt.

Dokumentsteuerungen

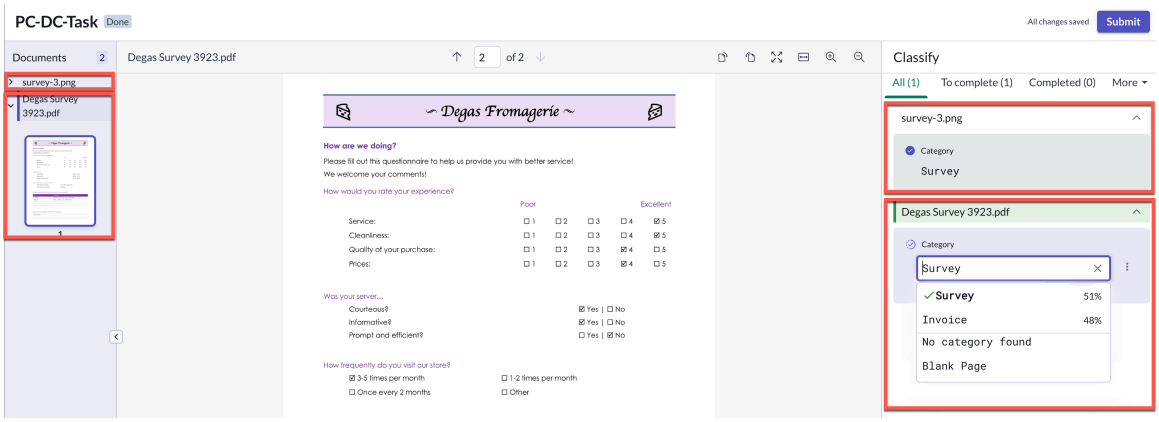
Wenn Sie ein Dokument zur Klassifizierung überprüfen, können Sie verschiedene Steuerelemente verwenden, um den Anzeigebereich zu maximieren, zu zoomen oder sich auf die benötigten Bereiche zu konzentrieren.

Klassifizierungsbereich

Im Bereich „Klassifizieren“ können Sie jedes Dokument und jede Seitenklassifizierung zur Überprüfung öffnen, einschließlich der Anzeige der Empfehlungen der KI.

Die folgende Abbildung zeigt den Bereich Klassifizieren mit einem Kategoriefeld für jeden Anhang in der Dokumentaufgabe, in dem Sie die Kategorie eingeben oder überprüfen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klassifizieren Sie Dokumente und Dokumentseiten

Klassifizieren Sie Ihre Dokumente im Bereich „Klassifizieren“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Bereich „Klassifizieren“ alle automatisch ausgefüllten Kategorien für jedes Dokument, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.
2. Wählen Sie eine Kategorie für ein Dokument aus, indem Sie das Feld **Kategorie** auswählen.
3. Wählen Sie mithilfe der Empfehlungsliste eine geeignete Empfehlung für das Dokument aus.

   - Beginnen Sie mit der Eingabe im Feld **Kategorie**, und wählen Sie eine Empfehlung aus der Liste aus.

     Die Empfehlung mit der höchsten Konfidenzpunktzahl wird oben in der Liste angezeigt.

   - Wählen Sie **Gemischte Kategorien** für ein mehrseitiges Dokument aus, das mehr als einen Dokumenttyp enthält.

     Andernfalls, wenn Sie eine Kategorie für ein mehrseitiges Dokument auswählen, wird diese Kategorie auf alle Seiten des Dokuments angewendet.

   - Wählen Sie **Leere Seite** für eine leere Seite in einem Dokument aus.

   - Wählen Sie **Keine Kategorie gefunden** aus, wenn Sie keine richtige Übereinstimmung finden können.

     Das Dokument wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie zum nächsten **Kategoriefeld** wechseln.

4. Wählen Sie eine Empfehlung für jede Seite eines Dokuments mit gemischten Kategorien aus.
   Die Seite wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie zur nächsten Seite wechseln.
5. **Wahlweise:** Kennzeichnen Sie bei Bedarf die Dokumente oder Seiten für eine spätere Bearbeitung, indem Sie im Optionsmenü über das Optionensymbol (⋮) die Option Zur **Nachverfolgung** kennzeichnen auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachen der Leistung von Document Intelligence .

Verfolgen Sie die Leistung der Dokumentextraktion in Document Intelligence nach, um ihre Verwendung und Effektivität zu verstehen.

Überwachen der Leistung

Überwachen Sie die Leistung der Dokumentextraktion in Document Intelligence im Laufe der Zeit in der Administrator-Experience.

Vorbereitungen

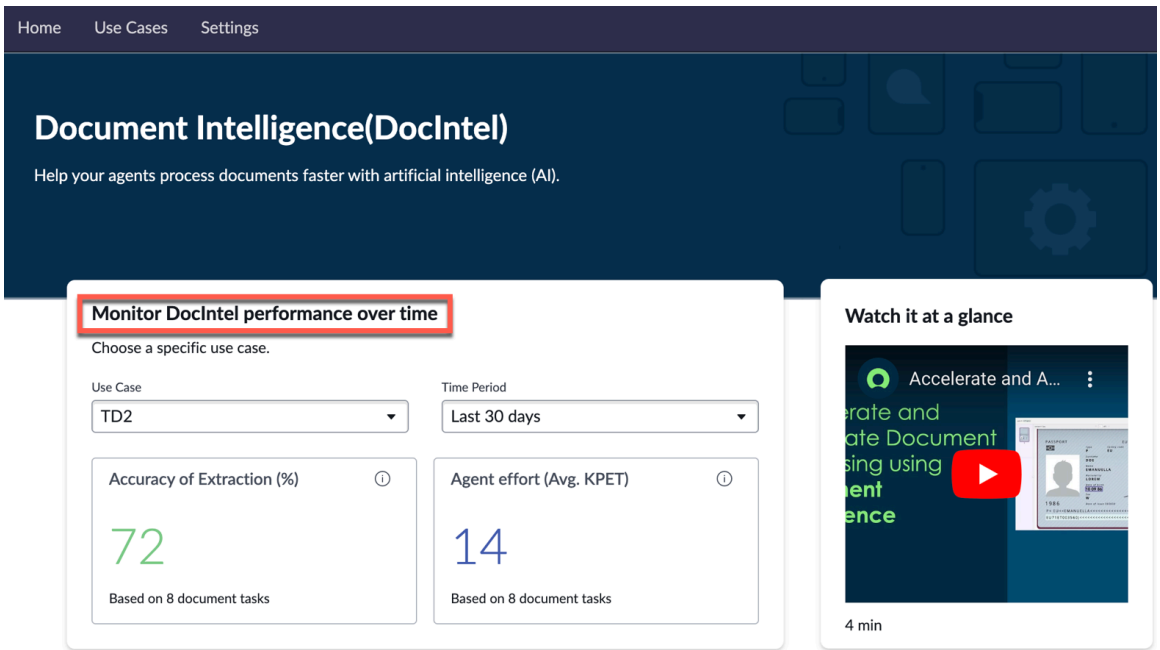
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendungen Document Intelligence (sn_docintel) und Document Intelligence Administrator (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store installiert und aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
- Einen aktiven Anwendungsfall mit mehreren abgeschlossenen Dokumentaufgaben haben. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Wert Ihrer Document Intelligence (DocIntel)-Implementierung überprüfen, wenn Sie die Homepage der Document Intelligence Admin-Experience öffnen.

Im Abschnitt **„DocIntel-Leistung im Laufe der Zeit überwachen“** werden die folgenden Messungen angezeigt:

- Das Widget „Genauigkeit der Extraktion“ zeigt die durchschnittliche Extraktionsgenauigkeit pro Zeitraum für den ausgewählten Anwendungsfall an. Genauigkeit ist definiert als die Häufigkeit, mit der die beste KI-Empfehlung die richtige Antwort ist.
- Das Widget Mitarbeiteraufwand zeigt die Anzahl der Tastenanschläge an, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter ausführen müssen, um alle Feldwerte für eine Dokumentaufgabe zu extrahieren. Diese Messung ist ein Durchschnitt pro Dokumentaufgabe.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Verwaltung der Dokumentdatenextraktion** > **Startseite**.
2. Erweitern Sie die Liste **Anwendungsfall**, und wählen Sie Ihren Anwendungsfall aus.
3. Erweitern Sie die Liste **Zeitraum**, und wählen Sie einen Datumsbereich aus.
4. Überprüfen Sie die Ergebnisse, die in den Widgets **„Genauigkeit der Extraktion“** und „ **Agent-Aufwand** “ angezeigt werden.

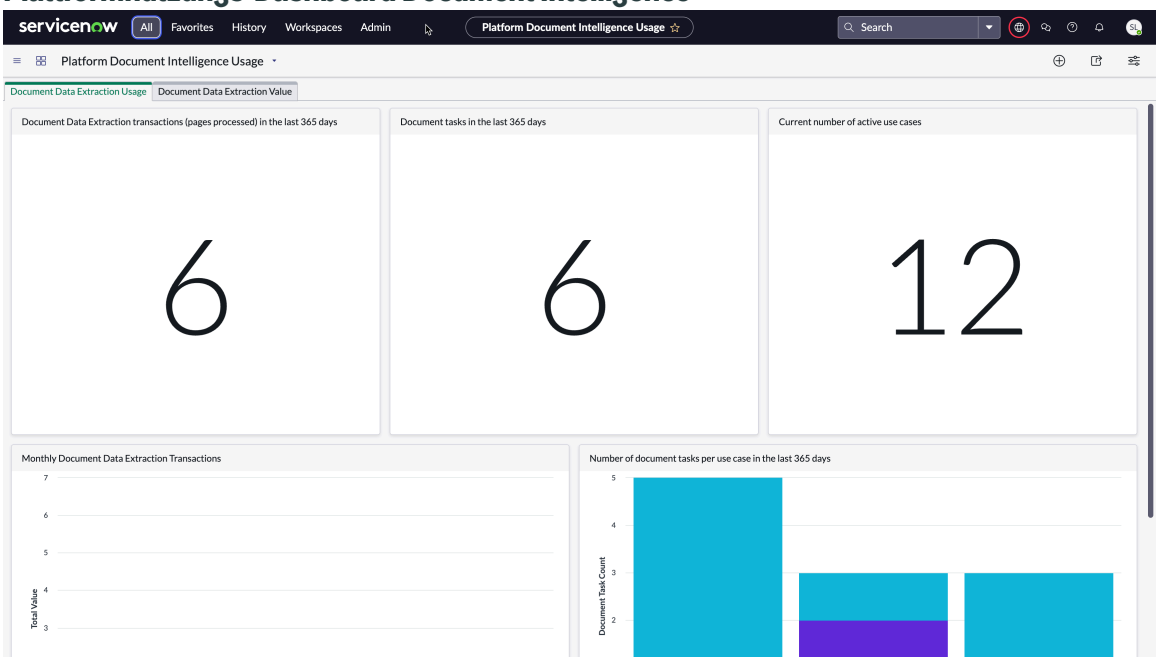
   Sie können auch das Dashboard Document Intelligence verwenden, um andere wichtige Metriken wie monatliche Transaktionen zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des Plattformnutzungs-Dashboards Document Intelligence.

Verwenden des Plattformnutzungs-Dashboards Document Intelligence

Das Plattformnutzungs-Dashboard Document Intelligence bietet eine allgemeine Übersicht über Ihre Nutzung und den Wert von Document Intelligence in Form von grafischen Diagrammen. Um die Daten anzuzeigen, führen Sie einen Drilldown aus jedem Diagramm durch.

- Die Registerkarte **„Nutzung der Dokumentdatenextraktion“** bietet wichtige Einblicke wie verarbeitete Seiten und monatliche Transaktionen.
- Die Registerkarte **„Wert der Dokumentdatenextraktion“** zeigt die Anzahl der in den letzten 365 Tagen extrahierten Feldwerte, die Genauigkeit pro Anwendungsfall und die Anzahl der erforderlichen Tastenanschläge pro Anwendungsfall an.

Plattformnutzungs-Dashboard Document Intelligence



Analysieren Sie die Nutzung und den Wert von Document Intelligence .

Machen Sie sich mit der Verwendung und Effektivität Ihrer Anwendung Document Intelligence vertraut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Dashboard**.
2. Wählen Sie eines der folgenden Widgets aus, um zusätzliche Details anzuzeigen:

Document Intelligence Referenzen

Die folgenden Themen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Document Intelligenceinstallierten Funktionen und Eigenschaften.

Mit Document Intelligence installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Document Intelligence-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Mit Document Intelligence installierte Rollen

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Document Intelligence Rollen.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin]	Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung Document Intelligence, mit Ausnahme der Änderung einer Teilmenge der Systemeigenschaften sowie der Abrechnungs- und internen Tabellen.	• platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin
DocIntel-Viewer [sn_docintel.viewer]	Hat schreibgeschützten Zugriff auf Document Intelligence Dokumentaufgaben, zu deren Anzeige er berechtigt ist.	• snc_read_only • platform_ml_di.viewer
DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]	Extrahiert Daten und Text aus Dokumenten mithilfe des Arbeitsbereichs Document Intelligence.	platform_ml_di.extraction_agent
DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent]	Extrahiert Informationen aus Dokumenten mithilfe des Arbeitsbereichs Document Intelligence Ermöglicht es Benutzern auch, Document Intelligence Dokumentaufgaben zu erstellen und zur Verarbeitung zu übermitteln.	platform_ml_di.creation_agent
DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]	Erstellt und bearbeitet Anwendungsfälle, Felder, Feldgruppen und Dokumentaufgaben. Zeigt, misst und analysiert die	• platform_ml_di.manager • action_designer • flow_designer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Nutzung und Effektivität von Document Intelligence mithilfe des Plattformnutzungs-Dashboards Document Intelligence an. Gewährt Zugriff zum Übermitteln von Dokumentaufgaben und zur Interaktion mit dem Document Intelligence -Arbeitsbereich.	• sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

Mit Document Intelligence installierte Tabellen

Hinweis:
Ab Document Intelligence 3.0 verwendet DocIntelNow Platform die Datenbanktabellen [] (sys_di_) anstelle der bereichsbezogenen Anwendungstabellen (di_). Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher durch.

Tabelle	Beschreibung
Abrechenbares Ereignis [sys_di_billable_event]	Enthält alle abrechenbaren Ereignisse für die Instanz. Ein abrechenbares Event entspricht Seiten, die mit Document Intelligenceverarbeitet wurden.
Empfehlungsmetainformationen [sys_di_candidate_meta_info]	[Interne Tabelle] Enthält die Daten, die von der KI für die Feldgruppenextraktion und für die Vorhersage fehlender Werte zurückgegeben werden.
Empfehlungspunktzahl [sys_di_candidate_score]	[Interne Tabelle] Enthält die Punktzahlen für jede von der KI berechnete Empfehlung. Für jede Seite eines Dokuments gibt es einen Datensatz pro Feld.
Feldwert [sys_di_extrahiert_wert]	Enthält alle in der Instanz extrahierten Daten für alle Dokumentaufgaben.
Bild [sys_di_image]	[Interne Tabelle] Enthält Informationen zu jeder Seite eines Dokuments. Pro Dokumentseite gibt es einen Datensatz.
Integrationseinrichtung [sys_di_integration_setup]	Enthält DocIntel-Anwendungsfallintegrationen
Feld [sys_di_key]	Enthält alle in der Instanz erstellten Felder für alle Anwendungsfälle. Ein Feld entspricht einer Empfehlung, die aus Dokumenten extrahiert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Feldgruppe [sys_di_key_group]	Enthält alle in der Instanz erstellten Feldgruppen für alle Anwendungsfälle. Eine Feldgruppe wird normalerweise erstellt, um Daten aus Tabellen und Listen zu extrahieren.
Sperre [sys_di_lock]	Enthält einen Index der gesperrten Aufgabenlösungsdefinitionen. Wird verwendet, um die Leistung von geplanten Aufgaben zu verbessern.
Aggregierte DocIntel-Metriken [sys_di_metrics_aggregated]	[Interne Tabelle] Enthält zusammengefasste Metriken. Die Zusammenfassung kann basierend auf den Systemeigenschaften mehrmals pro Tag erfolgen.
Tägliche DocIntel-Metriken [sys_di_metrics_daily]	[Interne Tabelle] Enthält die täglich zusammengefassten Metriken. Pro aggregierter Metrik gibt es einen Datensatz.
DocIntel-Metrikauftragsprotokoll [sys_di_metrics_job_log]	[Interne Tabelle] Enthält ein Protokoll der täglichen Zusammenfassungsaufgaben für Metriken, die in der Instanz ausgeführt wurden.
DocIntel-Rohmetriken [sys_di_metrics_raw]	[Interne Tabelle] Enthält eine Liste der von Document Intelligenceerfassten Rohmetriken. Die Datensätze werden gelöscht, wenn die Metrikzusammenfassung erfolgt.
DocIntel-OCR-Eingabe [sys_di_ocr_input]	[Interne Tabelle] Enthält Bilddaten, die zur Verarbeitung an das OCR-Modul gesendet werden sollen. Die Datensätze werden gelöscht, wenn die Verarbeitung abgeschlossen ist.
PDF [sys_di_pdf]	[Interne Tabelle] Enthält eine Liste von PDF-Dateien, die in Aufgaben gespeichert sind.
DocIntel-PDF-Eingabe [sys_di_pdf_input]	[Interne Tabelle] Enthält PDF-Daten, die zur Verarbeitung an das PDF-Modul gesendet werden sollen. Die Datensätze werden gelöscht, wenn die Verarbeitung abgeschlossen ist.
DocIntel-Vorhersageeingabe [sys_di_prediction_input]	[Interne Tabelle] Enthält die Daten, die erforderlich sind, um Vorschläge für alle Felder für eine bestimmte Dokumentaufgabe zu machen. Pro Dokumentseite gibt es einen Datensatz.
Dokumentaufgabe	Enthält alle in der Instanz erstellten Dokumentaufgaben für alle Anwendungsfälle. Eine Dokumentaufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sys_di_task]	enthält ein oder mehrere Dokumente, aus denen Felder extrahiert werden müssen.
Aufgabenlösungsdefinition [sys_di_task_def_solution_def]	Enthält die Lösungsdefinitionen im Zusammenhang mit DocIntel-Anwendungsfällen
DocIntel-Anwendungsfall [sys_di_task_definition]	Enthält alle in der Instanz erstellten Anwendungsfälle für die Dokumentverarbeitung Ein Anwendungsfall definiert, welche Daten aus einer Reihe von Dokumenten extrahiert werden sollen.
DocIntel-Trainingseingabe [sys_di_training_input]	[Interne Tabelle] Enthält die Daten, die zur Verbesserung der KI-Modelle erforderlich sind.

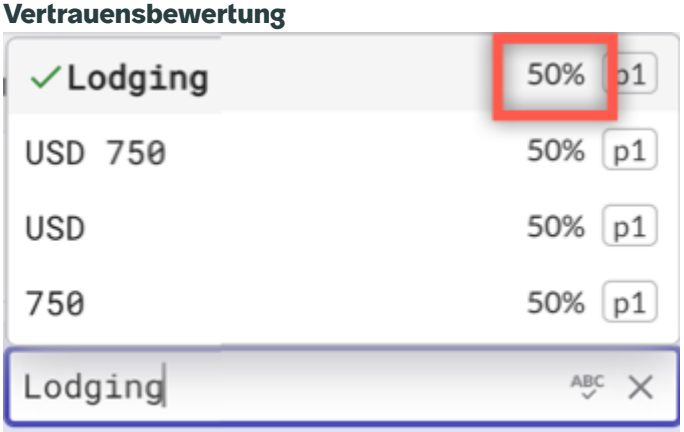
Vertrauensbewertungen

Eine Konfidenzpunktzahl ist ein Maß (Prozentsatz) dafür, wie zuverlässig DocIntel bei der Bereitstellung einer Empfehlung für ein Feld ist. Je höher die Punktzahl, desto zuverlässiger die Empfehlung.

Die Vertrauensbewertungen nehmen zu, wenn das KI-Modell durch Benutzereingaben bei der Verarbeitung von Dokumentaufgaben trainiert wird.

Neben jeder Empfehlung wird eine Punktzahl angezeigt.

Vertrauensbewertung



In einigen Bereichen ist die Punktzahl für jeden Konfidenzpunktzahlbereich farbcodiert.

- Grün zeigt eine hohe Konfidenz an (76 %–100 %)
- Gelb zeigt mittlere Konfidenz an (50 %–75 %)
- Rot zeigt geringe Konfidenz an (0 %–49 %)

Informationen zum Konfigurieren von Schwellenwerten für die Konfidenzpunktzahl finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datennormalisierung

Bestimmte Arten von Daten, die aus Dokumenten extrahiert werden, werden in ein Standardformat konvertiert, sodass sie in allen Feldern gleich angezeigt werden.

Dieser Prozess erhöht die Nützlichkeit der Daten, indem er eine einfachere Gruppierung und Analyse ermöglicht. Sie unterstützt auch die Integration mit anderen Anwendungen auf der Now Platform.

Feldtypen

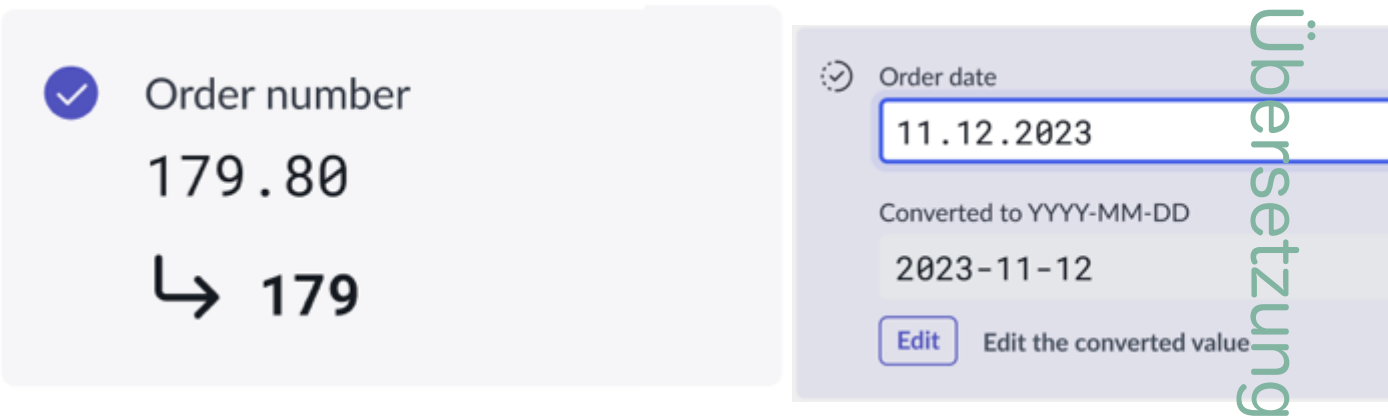
Die folgenden Feldtypen werden konvertiert, um die Datennormalisierung zu unterstützen:

Feldtyp	Beschreibung
Datum	Standarddatumsformat. Beispiel: JJJJ-MM-TT.
Ganzzahl	Ganze Zahl. Beispiel: 12.
Dezimalzahl	Zahl mit bis zu zwei Dezimalstellen. Zum Beispiel 12,5 oder 12,55.
Gleitkommazahl	Zahl mit bis zu sieben Dezimalstellen. Beispiel: 12,0 bis 12,0000000.

Informationen zum Festlegen des Feldtyps finden Sie unter Erstellen Sie ein Feld.

Bildschirm

Ein abgeschlossenes Datenextraktionsfeld zeigt den konvertierten Wert daneben an.



Sie können den konvertierten Datumswert anpassen, indem Sie **Bearbeiten**auswählen.

Hinweis:
In einigen Fällen liegen die aus dem Dokument extrahierten Daten möglicherweise nicht in einem gültigen Format vor, um konvertiert zu werden. Beispiel: Wenn DocIntel den Buchstaben O anstelle der Zahl 0 in einem Datumsfeld (11.12.2o23) liest, wird dies nicht konvertiert. Bearbeiten Sie in diesem Fall das Feld im richtigen Format.

Document Intelligence-Formulare

Verwenden Sie Formulare, um Document Intelligence-Informationen anzuzeigen und zu aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kontrollkästchenliste“.

Im Formular „Checkboxliste“ können Sie eine Checkboxliste für die Extraktion definieren.

Das Formular Checkboxliste enthält die folgenden Felder.

Formular „Kontrollkästchenliste“.

Feld	Beschreibung
Name der Kontrollkästchenliste	Der Name für die Kontrollkästchenliste, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für die Kontrollkästchenliste gespeichert werden.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Checkbox ausrichten möchten. **Hinweis:** Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Kontrollkästchenname	Der Name für das Kontrollkästchen, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Wählen Sie Zielfeld aus	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie eine benutzerdefinierte Anwendung oder einen benutzerdefinierten Workflow.
Neues Kontrollkästchen	Option zum Hinzufügen eines Kontrollkästchens zur Liste. Verwenden Sie das Symbol zum ⠿ zum Neuanordnen), um ein Kontrollkästchen in der Liste neu anzuordnen.
Mehrere Kontrollkästchenlisten erstellen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine Kontrollkästchenliste hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelfeldformular

Im Formular Einzelfeld können Sie ein einzelnes Feld für die Extraktion definieren.

Das Einzelfeldformular enthält die folgenden Felder.

Einzelfeldformular

Feld	Beschreibung
Feldname	Der Name für das Feld, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.
Typ	Der Typ des Felds. Beispielsweise ein Text- oder Datumsfeld. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Zielfeld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. **Hinweis:** Für den Anwendungsfall muss eine Zieltabelle ausgewählt sein. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie eine benutzerdefinierte Anwendung oder einen benutzerdefinierten Workflow.
Erforderlich	Option, um das Feld als erforderlich festzulegen. Pflichtfelder dürfen nicht leer gelassen oder überprüft werden.
Erstellen Sie weitere einzelne Felder	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren Sie dieses Feld, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als ein einzelnes Feld hinzufügen.

Formular für einzelne Feldgruppen

Im Formular „Einzelne Feldgruppe“ können Sie eine zugehörige Gruppe einzelner Felder für die Extraktion definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Formular „Einzelne Feldgruppe“ enthält die folgenden Felder.

Formular für einzelne Feldgruppen

Feld	Beschreibung
Name der Feldgruppe	Der Name für die Feldgruppe, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für die Felder gespeichert werden.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Feldgruppe ausrichten möchten. **Hinweis:** Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Erforderlich	Option, um das Feld als erforderlich festzulegen. Pflichtfelder dürfen nicht leer gelassen oder überprüft werden.
Name des einzelnen Felds	Der Name für das Feld, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Feldtyp	Der Typ des Felds. Beispielsweise ein Text- oder Datumsfeld. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Wählen Sie Zielfeld aus	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie eine benutzerdefinierte Anwendung oder einen benutzerdefinierten Workflow.
Neues einzelnes Feld	Option zum Hinzufügen eines Felds zur Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für einzelne Feldgruppen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie das Symbol zum ⠿ zum Neuanordnen), um ein Feld in der Gruppe neu anzuordnen.
Erstellen Sie mehrere Feldgruppen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine einzelne Feldgruppe hinzufügen.

Formular „Tabelle“

Im Tabellenformular können Sie eine Tabelle für die Extraktion definieren.

Das Tabellenformular enthält die folgenden Felder.

Formular „Tabelle“

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Der Name für die Tabelle, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Dokumentverarbeitungsergebnisse für diese Tabellenfelder gespeichert werden.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Tabelle ausrichten möchten. **Hinweis:** Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Erforderlich	Option, um das Feld als erforderlich festzulegen. Erforderliche Tabellenfelder dürfen nicht leer gelassen oder überprüft werden.
Spaltentitel	Name der Spaltenkopfzeile in der Tabelle.
Feldtyp	Der Typ des Felds in der Tabelle. Beispielsweise ein Text- oder Datumsfeld. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Wählen Sie Zielfeld aus	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie eine benutzerdefinierte Anwendung oder einen benutzerdefinierten Workflow.
Neue Spalte	Option zum Hinzufügen einer Spalte zur Tabelle. Verwenden Sie das Symbol zum ⠿ zum Neuanordnen), um eine Spalte in der Tabelle neu anzuordnen.
Mehrere Tabellen erstellen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine Tabelle hinzufügen.

Document Intelligence -Eigenschaften

Document Intelligence (DocIntel) Systemeigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung Document Intelligence.

Der Manager DocIntel (sn_docintel.manager) kann die Systemeigenschaften für DocInteländern.

Hinweis:

Document Intelligence 3.0 enthält neue und aktualisierte Systemeigenschaften. Weitere Informationen zum Upgrade finden Sie unter Führen Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher durch.

Document Intelligence 2.4 – Systemeigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
sn_docintel.default_field_sidebar_width	Die Standardbreite der Seitenleiste für den Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: Format [Integer]px

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence 2.4 – Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
		Standard: 416 px
sn_docintel.default_image_fit	Die Standardbildanpassung für den Dokumentbereich-Viewer im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: „fit_to_page“, „fit_to_width“. Standard: fit_to_page
sn_docintel.default_thumbtail_sidebar_width	Die Standardbreite der Miniaturansicht der Seitenleiste für den Navigationsbereich im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: Format [Integer]px Standard: 167 px
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	Die Layoutposition für den Dokumentfelderbereich im Arbeitsbereich Document Intelligence im Verhältnis zur Seitenleiste des Dokumentfelderbereichs.	Zulässig: rechts, links Standard: rechts
sn_docintel.show_exact_match_option	Option „Genaue Übereinstimmung“ für jedes Feld im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence anzeigen.	Zulässig: true, false Standardwert: true
sn_docintel.show_candidate_score	Zeigen Sie Konfidenzwerte im Auswahlmenü für Empfehlungen im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence an.	Zulässig: true, false Standardwert: true
sn_docintel.warning_score_threshold	Schwellenwert, der verwendet wird, um das Warnsymbol für Empfehlungen mit niedriger Punktzahl im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence anzuzeigen.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0,7
sn_docintel.autofill_threshold	Mindestpunktzahl, die zum automatischen Ausfüllen von Empfehlungen erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0,0

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence 2.4 – Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
sn_docintel.straight_through_processing_threshold	Mindestpunktzahl, die für die direkte Verarbeitung einer Dokumentaufgabe erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 1.0

Document Intelligence 3.0+ Systemeigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
glide.platform_ml_di.doc_classifier.days_between_trainings	Eigenschaft des Dokumentklassifizierers Mindestanzahl von Tagen zwischen Schulungen für einen bestimmten Anwendungsfall der Dokumentklassifizierung.	Standard: 30
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor warning_score_threshold	Dokumentextraktionseigenschaft Schwellenwert, der verwendet wird, um das Warnsymbol für Empfehlungen mit niedriger Punktzahl im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence anzuzeigen.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0,7
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor gerade_durch_verarbeitung_schwellenwert	Dokumentextraktionseigenschaft Mindestpunktzahl, die für die direkte Verarbeitung einer Dokumentaufgabe erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 1.0
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor show_exact_match_option	Dokumentextraktionseigenschaft Option „Genaue Übereinstimmung“ für jedes Feld im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence anzeigen.	Zulässig: true, false Standardwert: true
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor show_candidate_score	Dokumentextraktionseigenschaft Zeigen Sie Konfidenzwerte im Auswahlmenü für Empfehlungen im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence an.	Zulässig: true, false Standardwert: true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence 3.0+ Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor field_sidebar_layout_position	Dokumentextraktionseigenschaft Die Layoutposition für den Dokumentfelderbereich im Arbeitsbereich Document Intelligence im Verhältnis zur Seitenleiste des Dokumentfelderbereichs.	Zulässig: rechts, links Standard: rechts
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor default_thumbtail_sidebar_width	Dokumentextraktionseigenschaft Die Standardbreite der Miniaturansicht der Seitenleiste für den Navigationsbereich im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: Format [Integer]px Standard: 167 px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor default_image_fit	Dokumentextraktionseigenschaft Die Standardbildanpassung für den Dokumentbereich-Viewer im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: „fit_to_page“, „fit_to_width“. Standard: fit_to_page
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor default_field_sidebar_width	Dokumentextraktionseigenschaft Die Standardbreite der Seitenleiste für den Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: Format [Integer]px Standard: 416 px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor autofill_threshold	Dokumentextraktionseigenschaft Mindestpunktzahl, die zum automatischen Ausfüllen von Empfehlungen erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0,01
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor zeichnen_tool_enable	Diese Eigenschaft wird verwendet, um Zeichentoolfunktionen für die Tabellenextraktion zu aktivieren oder zu deaktivieren.	Zulässig: true, false Standardwert: true

Document Intelligence Rollen

Document Intelligence wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin]

Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung Document Intelligence, mit Ausnahme der Änderung einer Teilmenge der Systemeigenschaften sowie der Abrechnungs- und internen Tabellen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- platform_ml_di.admin
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

DocIntel-Betrachter [sn_docintel.viewer]

Hat schreibgeschützten Zugriff auf Document Intelligence Dokumentaufgaben, zu deren Anzeige er berechtigt ist.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- snc_read_only
- platform_ml_di.viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]

Extrahiert Informationen aus Dokumenten mithilfe des Arbeitsbereichs Document Intelligence

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: platform_ml_di.extraction_agent.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent]

Extrahiert Informationen aus Dokumenten mithilfe des Arbeitsbereichs Document Intelligence Ermöglicht es Benutzern auch, Document Intelligence Dokumentaufgaben zu erstellen und zur Verarbeitung zu übermitteln.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: platform_ml_di.creation_agent.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]

Erstellt und bearbeitet Anwendungsfälle, Felder, Feldgruppen und Dokumentaufgaben. Zeigt, misst und analysiert die Nutzung und Effektivität von Document Intelligence mithilfe des Plattformnutzungs-Dashboards Document Intelligence an. Gewährt Zugriff zum Übermitteln von Dokumentaufgaben und zur Interaktion mit dem Document Intelligence -Arbeitsbereich.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- platform_ml_di.manager
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Dokumentaufgabenstatus

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Status für DocIntel Dokumentaufgaben. Diese Status gelten für Aufgaben für die Dokumentklassifizierung und Datenextraktion.

Status für Dokumentaufgaben

Status	Beschreibung
Setup	Die Aufgabe wurde erstellt und wird auf die Verarbeitung vorbereitet.
Neu	Die Aufgabe wurde von einem Administrator oder Benutzer initiiert, der **Prozessaufgabe**ausgewählt hat. Die Dokumente für die Aufgabe werden verarbeitet, und die Felder sind noch nicht ausgefüllt.
In Bearbeitung	Die Dokumente für die Aufgabe werden verarbeitet. Die Felder werden durch automatisches Ausfüllen oder durch einen Benutzer ausgefüllt, der die von der KI generierten Vorhersagen überprüft und nach Bedarf aktualisiert.
Fertig	Die Aufgabe ist abgeschlossen, nachdem sie im Modus „Vollständig automatisiert“ automatisch verarbeitet wurde oder nachdem ein Benutzer die Felder überprüft und **Absenden**ausgewählt hat.
Fehlgeschlagen	Bei der Aufgabe ist während der Verarbeitung ein Fehler aufgetreten, und die Verarbeitung ist fehlgeschlagen.

Domain Separation und Document Intelligence

Diese Übersicht über die Domänentrennung bezieht sich auf Document Intelligence. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe

Support: Standard.

Funktionsweise der Domänentrennung mit Document Intelligence

Befolgen Sie diese Schritte, um eine Domänentrennung zu erreichen:

- Erstellen Sie einen Benutzer mit den erforderlichen Rollen sn_docintel.admin in der jeweiligen Domäne.
- Replizieren Sie Folgendes für jede Domäne:
  - Dokumentaufgaben
  - Felder

Harte Grenzwerte in Document Intelligence

Die folgende Liste enthält feste Grenzwerte in Document Intelligence, die nicht geändert werden können.

Harte Grenzwerte in Document Intelligence

Grenzwerte	Beschreibung
Dateiformate	Die unterstützten Dateiformate sind JPEG, PNG und PDF.
Größenbeschränkungen für Dateien	Die maximale Dateigröße beträgt 10 MB.
Seitenanzahlbegrenzung pro Dokumentaufgabe	Document Intelligence unterstützt eine Seitenanzahlbegrenzung von 10 für JPEG und PNG. Für PDF-Dateien beträgt die Seitenanzahlbegrenzung 25.
Unterstützte Sprachen	Document Intelligence unterstützt Dokumente in Englisch, Französisch, Deutsch, Spanisch, Portugiesisch, Niederländisch, Italienisch, Tschechisch, Dänisch, Finnisch, Norwegisch und Schwedisch.
Dokumentrotation	Document Intelligence unterstützt die Rotation in 90-Grad-Schritten.
Textausrichtung	Text muss innerhalb des Dokuments horizontal ausgerichtet werden.
Mindestzeichengröße	Die minimale Zeichengröße beträgt 15 Pixel.
Zeichentyp	Document Intelligence unterstützt nur gedruckte Zeichentypen in einem Dokument.
Zeichensatz	Document Intelligence erkennt die folgenden Zeichen: • az, AZ, 0–9 • á à à ä ema ¬ g

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Harte Grenzwerte in Document Intelligence (Fortsetzung)

Grenzwerte	Beschreibung
	• Á À À Ä Ü Å # Ç é È issa È Ò Ò • , : ; . ' \ ” ! ? À À + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > `± = _ $ tel
Synchronisieren/asynchrone Vorgänge	Async
Maximale Anzahl der pro Instanz pro Tag verarbeiteten Dokumentaufgaben	Die maximale Anzahl der pro Instanz und Tag verarbeiteten Dokumentaufgaben beträgt 2.000.
Maximale Anzahl von Feldern pro Anwendungsfall	Die maximale Anzahl von Feldern pro Anwendungsfall für die Dokumentextraktion beträgt 50. Die maximale Anzahl von Feldern (Kategorien) pro Anwendungsfall der Dokumentklassifizierung beträgt 30.

Terminologie

Bevor Sie mit Document Intelligence (DocIntel) beginnen, ist es wichtig, einige der in der Anwendung verwendeten Schlüsselkonzepte zu verstehen.

Document Intelligence-Terminologie

Dokumentaufgabe

Eine Dokumentverarbeitungsaktivität. Enthält die Informationen, die Sie aus dem Dokument oder den Dokumenten extrahieren möchten.

Anwendungsfall

Ein Anwendungsfall ist eine Vorlage, mit der die Struktur eines bestimmten Dokumenttyps definiert wird, den Sie verarbeiten möchten. Sie besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen). Der Anwendungsfall enthält auch den Modus, in dem angegeben wird, wie die Extraktion erfolgen soll.

Feld

Eine einzelne Information, die aus einem Dokument extrahiert werden soll. Zum Beispiel das Datum in einem Dokument. (Felder werden manchmal als Schlüssel oder Attribute bezeichnet.)

Feldgruppe

Eine Gruppe von Feldern, die zusammengehören. Feldgruppen werden verwendet, um Informationen aus Listen und Tabellen zu extrahieren. Beispielsweise enthält eine Gruppe mit dem Namen *item* die Felder Beschreibung, Menge und Stückpreis aus einer Bestellung.

Empfehlung

Ein Textabschnitt, der in einem Dokument gefunden wurde, mit Informationen über seine Position im Dokument, d. h. die Seite eines Dokuments und die Position auf dieser Seite.

Die Empfehlungen, die die KI dem Benutzer gibt, werden basierend darauf sortiert, wie wahrscheinlich die KI eine bestimmte Empfehlung für den richtigen Wert für das aktuelle Feld hält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldwerte

Die endgültige Ausgabe der Anwendung Document Intelligence. Die Ausgabe enthält die Werte für die angegebenen Felder, die für eine bestimmte Dokumentaufgabe extrahiert wurden.

Dokumentklasse

Ein Feld, das verwendet wird, um eine Kategorie oder Bezeichnung auf ein Dokument und Seiten darin anzuwenden. Für einen Anwendungsfall mit Identitätsdokument können die Klassen beispielsweise Reisepass, Führerschein, Geburtsurkunde usw. sein.

Neue Terminologie

Document Intelligence v2.3 und höher enthält aktualisierte Terminologie für die Funktionen von Document Intelligence.

Terminologieaktualisierungen

Neuer Begriff	Alte Laufzeit
Dokumentaufgabe	Aufgabe, Extraktionsaufgabe
Feld	Schlüssel, Attribut
Feldgruppe	Schlüsselgruppe
Feldwert	Extrahierter Wert
Integration	Setup der Integration
Empfehlung	Candidate, Vorschlag
Vollständig automatisiert	Straight through processing (Direkte Verarbeitung)
Anwendungsfall	Aufgabendefinition

Task Intelligence

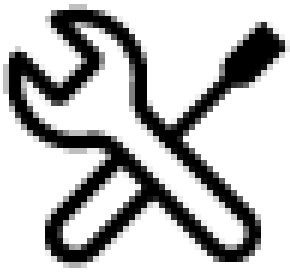
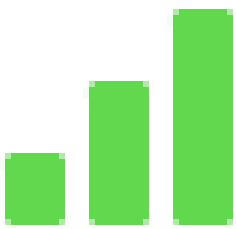
Task Intelligence verwendet maschinelles Lernen, um Lösungen mit Ihren Daten zu trainieren und wichtige Ergebnisse zu erzielen.

Übersicht

Task Intelligence Mit können Sie Modelle für maschinelles Lernen einrichten, um die Erstellung, Selektierung und Untersuchung von Aufgaben zu automatisieren. Sie können dann die Leistung Ihrer Lösungen nachverfolgen und bewerten, um ihr Potenzial zu optimieren, damit Sie effizienter arbeiten und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) reduzieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Erkunden	Installieren	Konfigurieren
		
Erkunden Sie Task Intelligence und Modelle für maschinelles Lernen.	Installieren Sie Task Intelligence und zugehörige Anwendungen.	Konfigurieren Sie Modelle für maschinelles Lernen.
Modelle erstellen	Modelle analysieren	Referenzen
		
Erstellen und bearbeiten Sie Task Intelligence Modelle.	Überwachen und analysieren Sie die Modellleistung.	Referenzen für mit Task Intelligence installierte Komponenten und Sprachunterstützung.

Problembehandlung und Hilfe

- Durchsuchen Sie das Now Community-Portal nach KI und Intelligenz
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Task Intelligence erkunden

Erfahren Sie mehr über Task Intelligence und darüber, wie Modelle für maschinelles Lernen aus Ihren Daten lernen können, um Vorhersagen zu treffen und wichtige Ergebnisse zu erzielen.

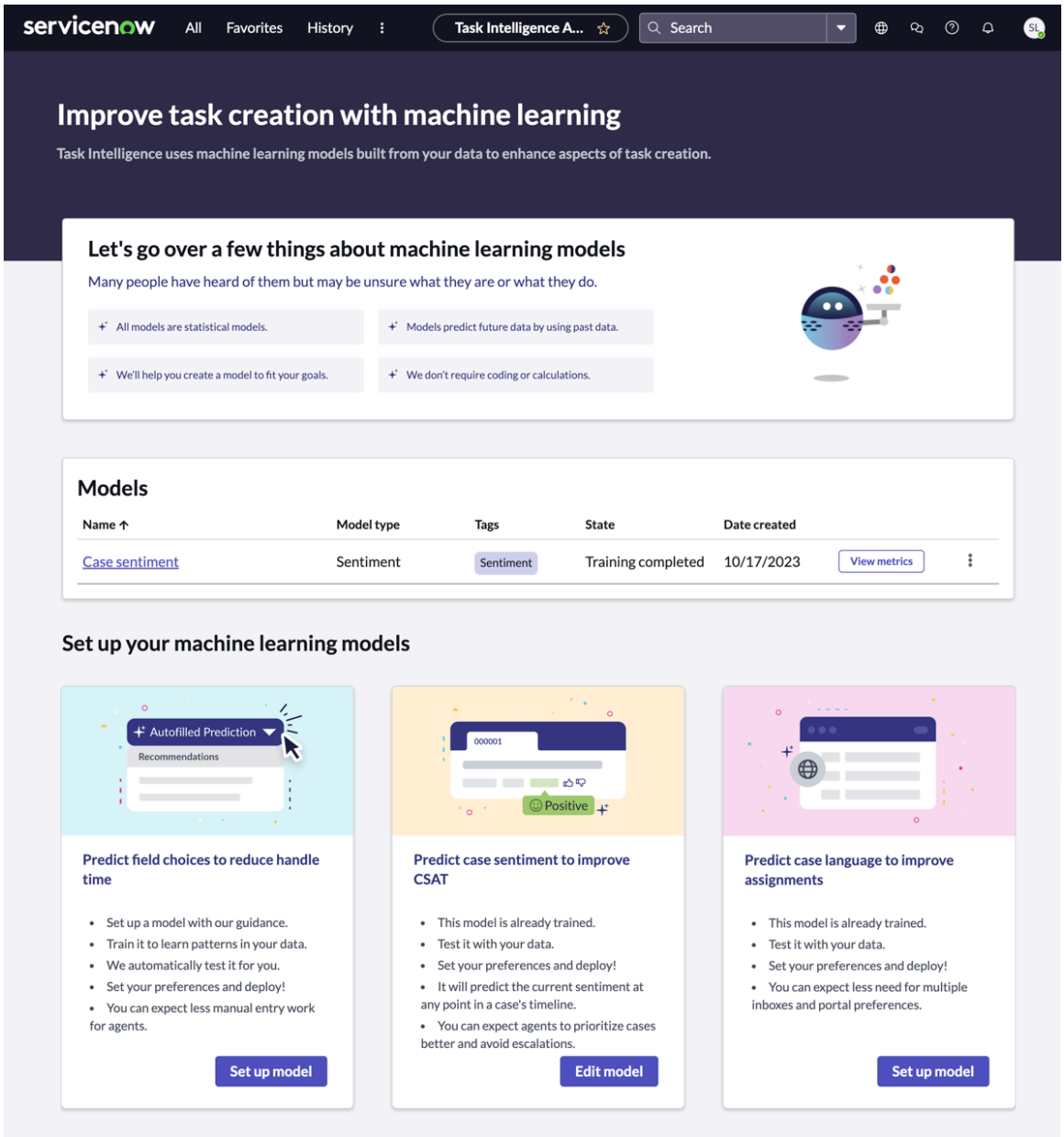
Task Intelligence – Übersicht

Mit Task Intelligencekönnen Sie auf einfache Weise Lösungen für maschinelles Lernen einrichten, die mit Ihren Daten interagieren. Verfolgen Sie dann nach, wie sich die Lösungen auf die Zeitpunkte der Erstellung, Abwendung, Selektierung, Korrektur und Optimierung auswirken. Durch die automatisierte Erstellung, Selektierung und Untersuchung von Aufgaben benötigen Service Desk-Mitarbeiter weniger Zeit für den Empfang und die Vorbereitung von Informationen, sodass Aufgaben schneller ausgeführt werden können. Diese Modelle können Ihnen helfen, effizienter zu arbeiten und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) von Aufgaben zu reduzieren.

Mit Task Intelligencehaben Service Desk-Mitarbeiter:

- Probleme schneller lösen, um Service und Experiences zu verbessern
- Sich auf sinnvolle, hochwertige Arbeit konzentrieren
- Reduzieren Sie die Fehlerraten und senken Sie die Kosten
- Amortisierungszeit mit intuitiven Experiences verbessern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Administratorkonsole unterstützt die folgenden Modelltypen:

Modell	Anwendung	Beschreibung
Incident-Feldvorhersage	Task Intelligence für ITSM	Erstellen Sie ein Incident-Feldvorhersagemodell
Fallfeldvorhersage	Task Intelligence für CSM	Sagt Ausgabefelder in Fallformularen vorher, einschließlich Kategorisierung. Record categorization
Stimmungsvorhersage	Task Intelligence für CSM	Sagt die aktuelle Anwenderstimmung und Trends voraus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modell	Anwendung	Beschreibung
		Hinweis: Das Modell ist vortrainiert, kann jedoch getestet und bearbeitet werden. Es kann nur ein Stimmungsmodell konfiguriert werden.
Spracherkennung	Task Intelligence für CSM	Erkennt die verwendete Sprache **Hinweis:** Das Modell ist vortrainiert, kann jedoch getestet und bearbeitet werden. Es kann nur ein Spracherkennungsmodell konfiguriert werden.

Workflow von Task Intelligence

Task Intelligence-Administratorkonsole verwendet Modelle für maschinelles Lernen. Die Modelle sind statistisch und können zukünftige Daten vorhersagen, indem sie mit Ihren vergangenen Daten trainieren.

Mit der Administratorkonsole können Sie Vorhersagemodelle erstellen, konfigurieren, trainieren, testen und bereitstellen, die für die Automatisierung in anderen Funktionen und Anwendungen von [ServiceNow verwendet werden, z. B. Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM).

Beim Trainieren eines Modells für maschinelles Lernen erlernt das Modell Muster aus vergangenen Daten, um Vorhersagen für neue Daten zu treffen. Modelle werden mit vielen Daten trainiert, damit sie Muster erlernen können, und die Größe des Datensatzes verleiht den erlernten Muster statistische Signifikanz. Durch die Beantwortung von Fragen zu Ihren Informationssystemen, Geschäftsprozessen und Servicevorgängen lernt das System aktiv aus Ihren Antworten.

Vorteile von Task Intelligence

Task Intelligence-Administratorkonsole bietet Administratoren eine codefreie Experience für die Bereitstellung von Task Intelligence -Lösungen. Die nahtlose Experience hilft Ihnen, die Erstellung, Abwehr, Selektierung und Lösung von Aufgaben zu automatisieren und zu optimieren.

Die Funktionen werden von zwei Anwendungen implementiert: Task Intelligence for Customer Service und Task Intelligence for ITSM .

Vorteil	Funktion	Benutzer
Sagen Sie Formularfeldwerte voraus, um sie automatisch auszufüllen, oder empfehlen Sie sie als Vorschläge	Erstellen Sie ein Feldvorhersagemodell	Administratoren, Service Desk-Mitarbeiter
Kategorisieren Sie E-Mails und Fälle basierend auf Sprache und Anhangsinhalten	Record categorization	Kundenservice-Mitarbeiter
Sagen Sie die Incident-Kategorie und -Priorität basierend auf vorherigen Incidents vorher, um die Zeit bis zur Lösung zu verkürzen	Erstellen Sie ein Incident-Vorhersagemodell	Kundenservice-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Benutzer
Anfängliche und laufende Stimmung in Kundenservicefällen analysieren	Sentiment Analysis	Kundenservice-Mitarbeiter
Identifizieren Sie die Sprache, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird	Language detection	Kundenservice-Mitarbeiter
Analysieren und bewerten Sie die Leistung von Modellen	Task Intelligence Analytics und Monitoring	Administratoren

Task Intelligence konfigurieren

Konfigurieren und installieren Sie Task Intelligence-Administratorkonsole und die zugehörigen Anwendungen.

Konfiguration – Übersicht

Task Intelligence-Administratorkonsole wird zusammen mit Task Intelligence für CSM oder Task Intelligence für ITSMinstalliert. Unter Task Intelligence-Administratorkonsole installieren finden Sie weitere Details.

Konfigurieren Sie Task Intelligence für ITSM

Konfigurieren Sie Task Intelligence für ITSM, damit Service Desk-Mitarbeiter die Anwendung verwenden können, um ihre Anforderungen effizient zu erfüllen.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Installieren Sie die Anwendung Task Intelligence for Customer Service, und konfigurieren Sie die verschiedenen Funktionen: Fallkategorisierung, Spracherkennung, Stimmungsanalyse und Document Intelligence for Customer Service.

Task Intelligence-Administratorkonsole installieren

Sie können die Anwendung Task Intelligence (sn_ti_admin) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste der Task Intelligence-Administratorkonsole im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Task Intelligence-Administratorkonsole installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Task Intelligence-Administratorkonsole (sn_ti_admin).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Verwalten Sie Modelle für maschinelles Lernen mit Task Intelligence

Erstellen, bearbeiten, trainieren und bewerten Sie Modelle für maschinelles Lernen, um Vorhersagen für Kundenservicefälle und -Incidents zu treffen.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Verwenden Sie die ML-Funktionen von Task Intelligence für ITSM, um Incident-Feldinformationen vorherzusagen und zu empfehlen und bei der Incident-Kategorisierung zu helfen.

Use Task Intelligence for Customer Service

Verwenden Sie die Funktionen von Task Intelligence, um Feldvorhersage- und Stimmungsmodelle für Fälle zu erstellen, und überprüfen Sie die Analysen und den Vorhersageverlauf von Task Intelligence.

Erstellen Sie ein Task Intelligence -Modell

Erstellen Sie Modelle für maschinelles Lernen, um Feldwerte vorherzusagen, die Fallstimmung zu analysieren oder die Fallsprache zu erkennen.

Erstellen Sie ein Modell, um Incident-Felder vorherzusagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen und stellen Sie lösungsbasierte Incident-Vorhersagemodelle bereit, um Incident-Felder für neue IT-Service-Incidents vorherzusagen.

Create a model to predict record fields

Erstellen und trainieren Sie ein Modell, um Felder für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Bearbeiten Sie ein Task Intelligence -Modell

Trainieren Sie Ihre Modelle für maschinelles Lernen neu, oder bearbeiten Sie die Vorhersagen, um sie besser an Ihren Geschäftszielen auszurichten.

Bearbeiten Sie ein Modell, um Incident-Felder vorherzusagen

Bearbeiten Sie das Incident-Vorhersagemodell, das bereits trainiert und bereitgestellt wurde. Ändern Sie die Modellkonfigurationen, prüfen Sie die aktualisierten Trainingsergebnisse, und stellen Sie das Modell erneut bereit.

Erstellen und bearbeiten Sie ein Fallfeld-Vorhersagemodell

Erstellen, trainieren und bearbeiten Sie ein Modell, um Felder für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Create a model to predict case sentiment

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Stimmungsmodell, um die Stimmung für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Create a model to detect case language

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Modell, um die Sprache zu erkennen, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird.

Bewerten Sie ein Task Intelligence -Modell

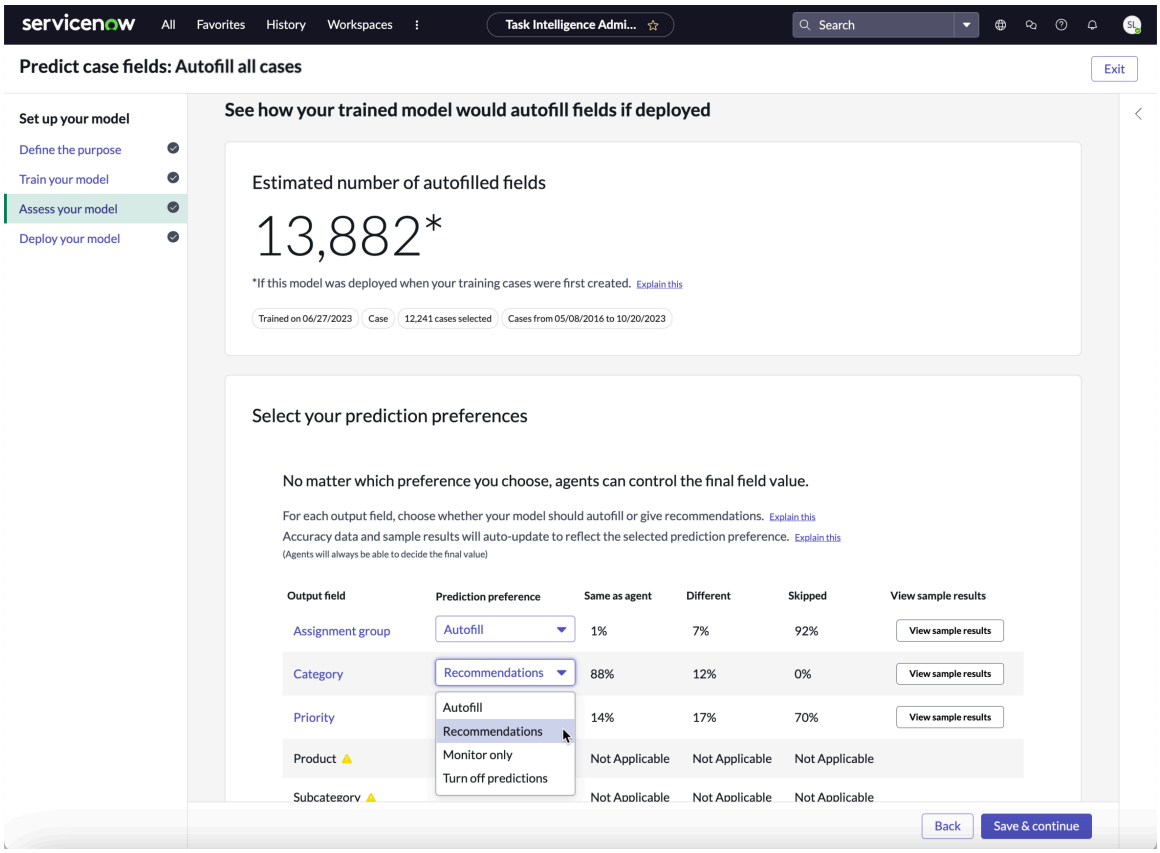
Die Bewertung der Leistung eines ML-Modells hilft bei der Bestimmung, wie das Modell verwendet und trainiert werden kann, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

Übersicht

Im Bildschirm Ihr Modell bewerten können Sie die Leistung des Modells bewerten. Nach dem Trainieren oder erneuten Trainieren Ihres Modells zeigt der Bildschirm Ihr Modell bewerten eine Schätzung der durchschnittlichen Leistung des Modells im Vergleich zu Ihren neuesten Daten an.

Hinweis:
Es ist normal, dass die Modellleistung von Tag zu Tag schwankt. Die Leistung gleicht im Laufe der Zeit tendenziell der geschätzten Leistung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf dem Bildschirm „Modell bewerten“ können Sie auch Beispielvorhersagen für eine Stichprobe von Datensätzen anzeigen. Diese Beispiele zeigen die Vorhersagen, spiegeln jedoch nicht unbedingt die Qualität oder durchschnittliche Leistung des Modells wider. Die auf dem Bildschirm „Modell bewerten“ bereitgestellten Schätzungen sowie die Berichte auf der Seite „ **Überwachung** “ werden aus einer viel größeren Anzahl von Fällen berechnet.

Sie können auch den Bildschirm Ihr Modell bewerten verwenden, um eine der folgenden Einstellungen für jedes Feld auszuwählen:

- **Füllen Sie** den vorhergesagten Wert im Feld automatisch aus.
- **Empfehlungen** werden für den vorhergesagten Wert im Feld bereitgestellt.
- **Nur überwachen** und Vorhersagemodell für das Feld nur im Hintergrund ausführen.
- **Deaktivieren Sie Vorhersagen** für das Feld.

Überwachungsmodus

Im Überwachungsmodus können Sie die Leistung eines Modells auf Feldebene überwachen, ohne dass die Vorhersagen auf Datensätze angewendet werden. Das Modell wird nur im Hintergrund ausgeführt und kann trainiert und erneut trainiert werden, bis Sie mit der Leistung zufrieden sind. Sie können die Modellfelder im Bildschirm Ihr Modell bewerten in den Überwachungsmodus versetzen, wenn Sie Ihr Modell bearbeiten.

Sie können die Modellleistung mit Task Intelligence-Administratorkonsoleanzeigen und nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence Analytics und Monitoring.

Bewerten Sie die Genauigkeit auf Feldebene für Modelle mit mehreren Ausgaben

Bewerten Sie die Leistung Ihres Modells nach Feld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

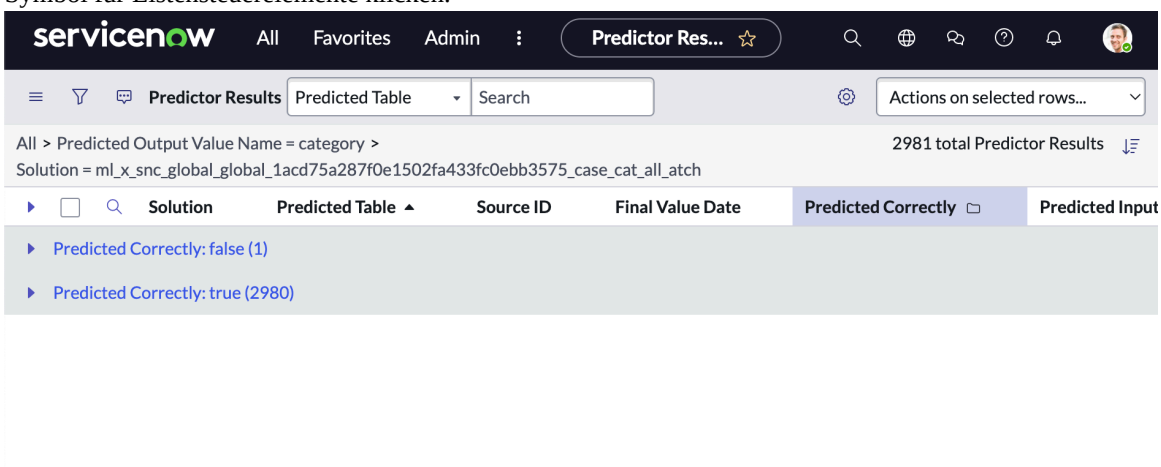
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie Ihr Modell erstellt und getestet haben, bewerten Sie seine Leistung, um zu bewerten, wie gut es das vorhersagt, was es vorhersagen soll. Bei Modellen mit mehreren Ausgaben, die mehrere Felder vorhersagen, möchten Sie möglicherweise die Leistung jedes Felds einzeln bewerten.

Wenn Sie noch kein Modell erstellt haben, lesen Sie entweder Create a model to predict record fields oder Modell erstellen, um Incident-Felder vorherzusagen, um eines zu erstellen.

Ihr Modell muss sich im Überwachungsmodus befinden. Sie können den Überwachungsmodus im Bildschirm Ihr Modell bewerten festlegen. Weitere Informationen finden Sie im Schritt „Einstellungen festlegen“ unter Fallfeld-Vorhersagemodelle erstellen oder Modelle zur Vorhersage von Incident-Feldern erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Vorhersageergebnissen (**ml_predictor_results_task**), indem Sie `ml_predictor_results_task.list` im Anwendungsnavigator eingeben.
2. Filtern Sie den Namen des **vorhergesagten Ausgabewerts** nach dem Namen des Felds, das Sie bewerten möchten, z. B. „Produkt“ oder „Kategorie“.
3. Gruppieren Sie die Liste nach **Richtig vorhergesagt**, indem Sie oben links auf dem Bildschirm auf das Symbol für Listensteuerelemente klicken.



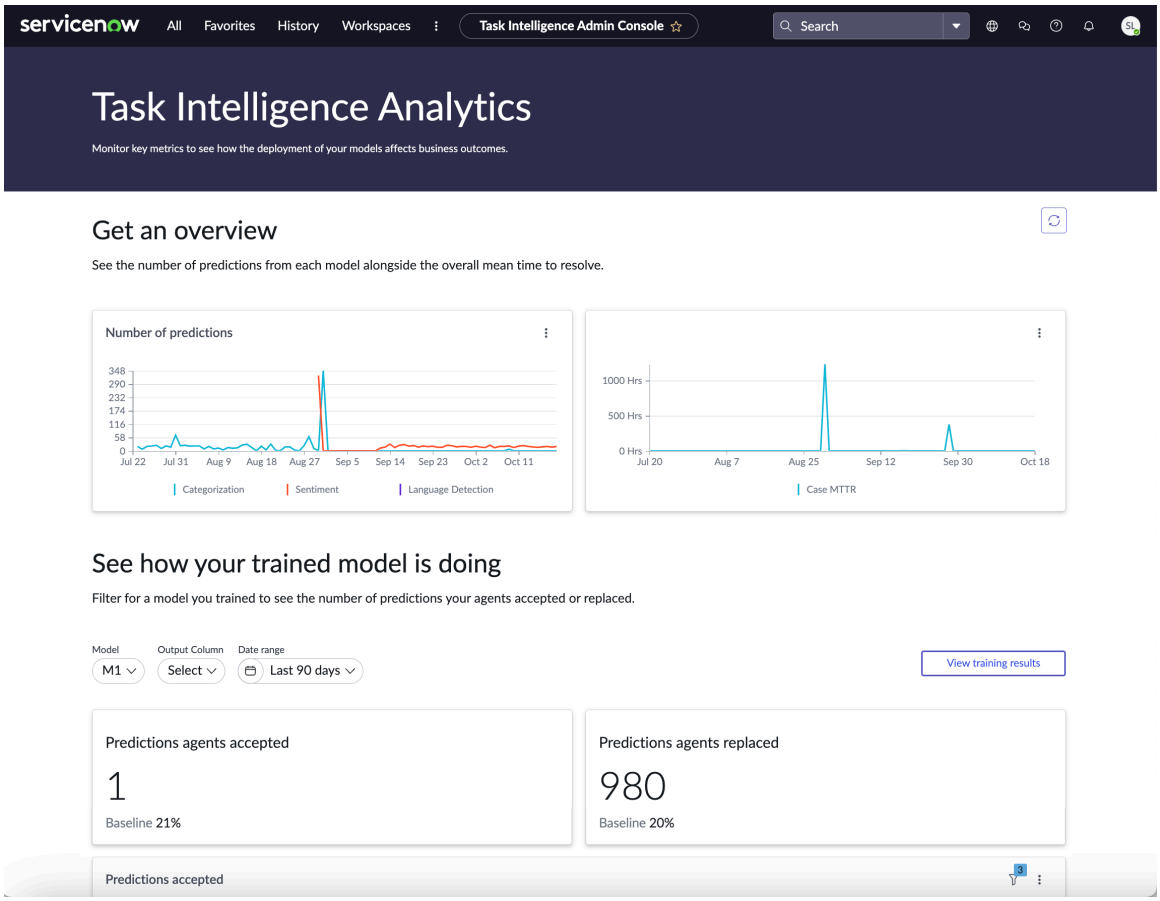
4. Teilen Sie die Anzahl der Datensätze, bei denen **Richtig vorhergesagt „true** “ ist, durch die Gesamtzahl der Datensätze.
   Dies stellt Ihre Genauigkeit für das spezifische Feld dar.
5. Führen Sie die Schritte 2 bis 4 für jedes Feld aus, in dem Sie die Genauigkeit berechnen möchten.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Leistung Ihres Modells auf dem Bildschirm „Überwachung“ an.

   a. Navigieren zu **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Monitoring** im Anwendungsnavigator.

   (Optional) Im Bildschirm „Überwachung“ können Sie das Modell, das Feld und den Datumsbereich auswählen, die in den Diagrammen angezeigt werden sollen. Die Genauigkeit wird basierend darauf gemessen, ob der oberste automatisch ausgefüllte Wert oder die drei wichtigsten Empfehlungen korrekt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



b. Wählen Sie ein Modell aus.

c. Wählen Sie eine Ausgabespalte für das Feld aus.

d. Wählen Sie einen Datumsbereich aus.

Nächste Maßnahme

Wenn die Genauigkeit jedes Felds akzeptabel ist, stellen Sie Ihr Modell vom Überwachungsmodus auf Echtzeitvorhersagen um, und stellen Sie es bereit. Wenn die Genauigkeit eines bestimmten Felds nicht akzeptabel ist, können Sie dieses Ausgabefeld aus Ihrem Modell entfernen, neu trainieren und bereitstellen. Weitere Informationen zum Bearbeiten Ihres Modells finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Task Intelligence -Modell.

Task Intelligence Analytics und Monitoring

Verwenden Sie Task Intelligence-Administratorkonsole, um die Leistung Ihres ML-Modells zu überwachen, zu analysieren und zu bewerten.

Task Intelligence für ITSM Analytics und Monitoring

Zeigen Sie die Auswirkungen Ihrer Task Intelligence -Modelle an. Überwachen Sie die Modellleistung im Laufe der Zeit, verfolgen Sie den Geschäftsnutzen, und zeigen Sie an, welche Vorhersagen Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwendet bzw. nicht verwendet haben.

Zeigen Sie Analytics für Task Intelligence für CSM an

Zeigen Sie Task Intelligence für Kundenservice-Analysen an, und sehen Sie, wie Ihre Modelle für maschinelles Lernen funktionieren.

View Task Intelligence prediction history

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Details zu historischen Vorhersagen in den Vorhersageergebnissen für CSM -Modelle an.

Exportieren Sie ein Task Intelligence -Modell

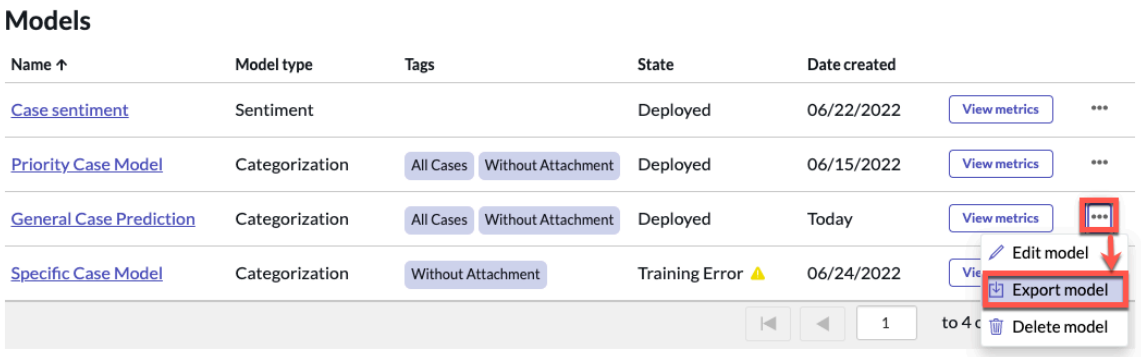
Exportieren Sie ein Task Intelligence -Modell in eine andere Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder lia_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für CSM** > **Setup** oder **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup**, je nachdem, für welche Anwendung und welchen Kontext Sie exportieren möchten.
2. Klicken Sie in der Liste „ **Modelle** “ auf das Menü „Weitere Optionen“ des Modells, das Sie exportieren möchten.



3. Klicken Sie **auf Modell exportieren**.
   Eine neue Registerkarte mit Authentifizierungsschritten wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Zulassen**.

Ergebnisse

Die XML-Datei wird in Ihren Browser heruntergeladen.

Nächste Maßnahme

Sie können die XML-Datei verwenden, um das Modell mithilfe von Update Sets einfach in eine andere Instanz zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter System-Update Sets .

Task Intelligence Referenzen

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten und Details zur Spracherkennung.

Task Intelligence Rollen

Referenz für Benutzerrollen, die bei Aktivierung des Plugins „sn_ti_admin“ installiert werden.

Referenz für Task Intelligence für ITSM

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Task Intelligence für ITSM installierten Komponenten.

View Task Intelligence Analytics

Zeigen Sie Task Intelligence für Kundenservice-Analysen an, und sehen Sie, wie Ihre Modelle für maschinelles Lernen funktionieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von unterstützte Sprachen Task Intelligence

Die Spracherkennungsfunktion für Task Intelligence für CSM unterstützt 22 verschiedene Sprachen.

Task Intelligence Rollen

Task Intelligence wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Task Intelligence -Administrator [lia_admin]

Administrator mit Rechten für alle Aktionen in der Anwendung. Erstellt, bearbeitet und überwacht alle Task Intelligence Modelle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- ml_admin
- platform_ml_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Task Intelligence-Benutzer [lia_user]

Zeigt Task Intelligence Modelle an und überwacht sie. Erfordert zusätzliche Zugriffsrechte, um Schulungen anzuzeigen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle ml_report_user enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Task Intelligence-Analyst [lia_analyst]

Überwacht Task Intelligence Modelle über das Analytics-Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle ml_admin enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Von unterstützte Sprachen Task Intelligence

Die Anwendung Task Intelligence bietet Unterstützung für Vorhersagen in verschiedenen Sprachen.

Jeder der unterstützten Sprachen ist ein zweistelliger Code zugeordnet. Beispiel: Englisch - en.

In der folgenden Tabelle werden die für Task Intelligence unterstützten Sprachen und die von ihnen unterstützten Modelle aufgelistet.

Name der Sprache	Sprachcode	Incident-Felder (ITSM)	Fallfelder (CSM)	Stimmungsvorhe (CSM)	Spracherkennun (CSM)
Arabisch	#######				X
Portugiesisch (Brasilien)	Português (Brasil)	X			
Chinesisch (vereinfacht)	##	X			X
Tschechisch	#eština				X
Dänisch	da	X			
Niederländisch	Nederlands	X			X
Englisch	en	X	X	X	X
Estnisch	et				X
Finnisch	Suomi	X			X
Französisch	Français	X	X		X
Kanadisches Französisch	Français (Canada)	X			
Deutsch	Deutsch	X	X		X
Hebräisch	#####				X
Ungarisch	Magyar				X
Italienisch	Italiano	X			X
Japanisch	###	X			X

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Sprache	Sprachcode	Incident-Felder (ITSM)	Fallfelder (CSM)	Stimmungsvorhe (CSM)	Spracherkennun (CSM)
Koreanisch	###	X			X
Norwegisch	Norsk (bokmål)	X			X
Polnisch	Polski	X			X
Portugiesisch	Português	X			X
Russisch	#######				X
Spanisch	Español	X	X		X
Schwedisch	Svenska	X			X
Thailändisch	###				X
Türkisch	Türkçe				X

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.